creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

博士學位論文

지역주민의 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향 : 제주지역 관광개발 사업사례를 중심으로

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

朴 柱 泳

2021年 8月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지역주민의 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향 : 제주지역 관광개발 사업사례를 중심으로

指導敎授 오 상 훈

박 주 영

이 論文을 觀光學 博士學位 論文으로 提出함

2021年 8月

朴柱泳의 觀光學 博士學位 論文을 認准함

審査委員長 박 시 사 印

委 員 박 운 정 印

委 員 임 화 순 印

委 員 김 민 철 印

委 員 印

濟州大學校 大學院

2021年 8月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Effects of Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Tourism Policy Conflict Factors and the Policy Acceptance
- A Case of Tourism Development in Jeju -

Ju Young Park
(Supervised by professor Sang-Hoon Oh)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of Tourism Science

2021. 8.

This thesis has been examined and approved.

SI SA PARK

Ounjoung Park

HWA SOON Lim

Mincheol Kim

Sang-Hoon, Oh

AUGUST. 2021.

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구의 배경 ····· 1
제 2 절 연구의 목적 ····· 5
제 3 절 연구의 방법 ····· 7
제 4 절 연구의 범위 ····· 8

제 2 장 이론적 고찰 ····· 12

제 1 절 관광영향 인식 ····· 12
1. 관광영향 인식 개념 ····· 12
2. 관광영향 인식 요인 ····· 15
3. 지역주민의 관광영향 인식 연구 ····· 28
4. 사회교환이론 ····· 30

제 2 절 관광정책 갈등 ····· 31
1. 관광정책 갈등 개념 ····· 31
2. 관광정책 갈등 특성 ····· 39
3. 관광정책 갈등 요인 ····· 41
4. 관광정책 갈등요인 측정척도 ····· 51
5. 지역주민의 관광정책 갈등 연구 ····· 59

제 3 절 정책수용성 ····· 61
1. 정책수용성 개념 ····· 61
2. 정책수용성 영향요인 ····· 64
3. 정책수용성 측정척도 ····· 66
4. 지역주민의 정책수용성 연구 ····· 67

제 4 절 선행연구 ····· 69
1. 관광영향 인식과 관광정책 갈등 간 연구 ····· 69
2. 관광정책 갈등과 정책 수용성 간 연구 ····· 73

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 관광영인식과 정책 수용성 간 연구 ····· 75
4. 선행연구와 본 연구의 차별성 ····· 77
5. 제주지역 관광개발사업 추진 및 갈등관리 현황 ····· 79

제 3 장 연구설계 ····· 81

제 1 절 연구모형 및 가설설정 ····· 81
1. 연구모형 ····· 81
2. 가설설정 ····· 82

제 2 절 조사설계 ····· 89
1. 변수의 조작정 정의 및 측정항목 도출 ····· 89
2. 설문지 구성 ····· 93
3. 분석방법 ····· 98

제 3 절 조사대상 선정 및 자료수집 ····· 103
1. 조사사례 및 조사대상자 선정 ····· 103
2. 자료수집 ····· 105

제 4 절 조사대상지의 일반현황 및 갈등발생 사례조사 ····· 107
1. 조사대상지의 일반현황 ····· 107
2. 언론기사 분석을 통한 조사대상지의 갈등발생 사례조사 ····· 109

제 4 장 분석결과 ····· 138

제 1 절 표본의 일반적 특성 ····· 138
1. 인구통계학적 특성 ····· 138
2. 지역관광개발에 대한 개인적 의견 ····· 141

제 2 절 측정변수의 기술통계량 및 정규성 검토 ····· 142
1. 주요 측정문항의 기술통계량 ····· 142
2. 측정변수의 정규성 검토 ····· 146

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제 3 절 측정모델의 신뢰성 및 타당성 검토 ····· 146
1. 탐색적 요인분석을 통한 신뢰성 평가 ····· 147
2. 측정모델의 신뢰성 및 타당성 평가 ····· 151

제 4 절 구조모델의 적합성 평가 ····· 160

제 5 절 가설검증 ····· 162
1. 가설1의 검증결과 ····· 162
2. 가설2의 검증결과 ····· 163
3. 가설3의 검증결과 ····· 164
4. 가설4의 검증결과 ····· 167
5. 가설5의 검증결과 ····· 169
6. 가설6의 검증결과 ····· 175

제 5 절 분석결과 요약 ····· 180

제 5 장 결론 ····· 186

1. 연구결과 및 논의 ····· 186
2. 연구의 시사점 ····· 193
3. 제언 ····· 196
4. 연구의 한계점 및 향후 연구방향 ····· 199

참고문헌 ····· 201

부록1(본조사용 설문지-동물테마파크) ····· 214
부록2(본조사용 설문지-오라관광단지) ····· 220

Abstract ····· 226

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 차례>

<표 2-1> 관광영향 인식 정의에 대한 선행연구 ····· 15
<표 2-2> 경제적 관광영향 인식 측정척도 ····· 20
<표 2-3> 사회·문화적 관광영향 인식 측정척도 ····· 24
<표 2-4> 환경적 관광영향 인식 측정척도 ····· 27
<표 2-5> 연구자별 갈등의 개념 ····· 34
<표 2-6> 정책갈등 및 공공갈등 개념 ····· 37
<표 2-7> 정책갈등 요인 선행연구 ····· 43
<표 2-8> 관광정책 갈등요인 선행연구 ····· 49
<표 2-9> 관광정책 갈등요인 측정척도 ····· 58
<표 2-10> 수용과의 유사개념 ····· 62
<표 2-11> 연구자별 정책수용의 개념 ····· 64
<표 2-12> 정책수용성 측정척도 ····· 67
<표 3-1> 관광영향 인식 측정척도 ····· 90
<표 3-2> 관광정책 갈등요인 측정척도 ····· 92
<표 3-3> 정책수용성 측정척도 ····· 93
<표 3-4> 설문지 설계 과정 ····· 94
<표 3-5> 설문지 구성 ····· 96
<표 3-6> PLS-SEM 및 CB-SEM 주요 특성 ····· 99
<표 3-7> 연구단계에 따른 분석방법 및 분석도구 ····· 101
<표 3-8> 조사사례 및 조사대상 선정 ····· 105
<표 3-9> 자료수집 방법 ····· 106
<표 3-10> 동물테마파크개발사업의 갈등단계·시기별 전개과정 ····· 123
<표 3-11> 오라관광단지개발사업의 갈등단계·시기별 전개과정 ····· 134
<표 3-12> 조사대상 개발사례 요약 ····· 137
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성 ····· 140
<표 4-2> 지역의 관광개발에 대한 개인적 의견 ····· 141
<표 4-3> 긍정적 관광영향 인식의 기술통계량 ····· 142
<표 4-4> 부정적 관광영향 인식의 기술통계량 ····· 143
<표 4-5> 정책갈등 요인 기술통계량 ····· 144
<표 4-6> 정책수용성 기술통계량 ····· 145
<표 4-7> 정책수용의 외부요인 기술통계량 ····· 145
<표 4-8> 관광영향 인식 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과 ····· 148
<표 4-9> 관광정책 갈등요인 탐색적 요인분석 및 신뢰도 평가결과 ····· 149

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-10> 정책수용성 탐색적 요인분석 및 신뢰도 평가결과 ····· 150
<표 4-11> 외부요인 탐색적 요인분석 및 신뢰도 평가결과 ····· 150
<표 4-12> 내적 일관성 신뢰도 평가결과 ····· 153
<표 4-13> 집중타당도 평가결과 ····· 155
<표 4-14> Fornell-Larcher의 기준에 의한 판별타당도 평가결과 ····· 156
<표 4-15> 교차적재치분석에 의한 판별타당도 평가결과 ····· 157
<표 4-16> HTMT 기준에 의한 판별타당도 평가결과 ····· 158
<표 4-17> 측정모델 평가결과 ····· 159
<표 4-18> 가설1의 검증결과 ····· 162
<표 4-19> 가설2의 검증결과 ····· 163
<표 4-20> 가설3의 검증결과 ····· 164
<표 4-21> 정책갈등 요인의 매개효과 검증결과 ····· 165
<표 4-22> 행정적 갈등요인의 매개효과 검증결과 ····· 166
<표 4-23> 가설4의 검증결과 ····· 169
<표 4-24> 찬반의견에 따른 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성 차이분석 ····· 170
<표 4-25> 가설 5 검증결과 Ⅰ(가설 5-1) ····· 171
<표 4-26> 개발 필요성 인식에 따른 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성 차이분석 ····· 173
<표 4-27> 가설5의 검증결과 Ⅱ(가설 5-2) ····· 174
<표 4-28> 가설6의 검증결과 Ⅰ(가설 6-1) ····· 176
<표 4-29> 가설6의 검증결과 Ⅱ(가설 6-2) ····· 177
<표 4-30> 가설6의 검증결과 Ⅳ(가설 6-3) ····· 178
<표 4-31> 가설6의 검증결과 Ⅴ(가설 6-4) ····· 179
<표 4-32> 분석결과 요약 ····· 185

<그림 차례>

[그림 1-1] 연구의 구성 ····· 11
[그림 2-1] 관광정책 갈등 개념 도출 ····· 38
[그림 3-1] 연구모형 ····· 82
[그림 3-2] 언론분석 키워드 시각화(동물테마파크개발 사례) ····· 125
[그림 3-3] 언론분석 키워드 시각화(오라관광단지개발 사례) ····· 137
[그림 4-1] 가설1 ∽가설3의 검증결과 ····· 164
[그림 4-2] 관광정책 갈등요인의 매개효과 검증결과 ····· 166
[그림 4-3] PLS-SEM의 조절효과 모델 ····· 167

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

[그림 4-4] 가설 5 검증결과Ⅰ(가설 5-1 ····· 172
[그림 4-5] 가설 5 검증결과Ⅱ(가설 5-2) ····· 175

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 배경

지난 40년간 제주관광은 눈부신 발전을 이루어왔고, 그 결과 엄청난 양적성장을 경험했다. 이에따라 관광객 증가는 물론 곳곳에서 이루어지고 있는 관광개발로 인해 제주도민들은 일상생활의 변화를 경험하고 있는데, 특히 관광개발로 인한 명암이 극명하게 갈려 지역사회 갈등이 유발되기도 하고[1)2)] 심지어 공동체 파괴를 가져오기도 한다(뉴스제주, 2020.03.03; 제민일보, 2020.12.31). 그러나 다양한 이해관계자가 참여하는 관광개발 정책과정에서 갈등의 야기는 어쩌면 당연한 현상이며 다만 이러한 갈등에 대한 체계적 진단과 관리를 통해 이해관계자들의 정책수용성을 높이는 것이 관광의 궁극적 목적인 지역 관광산업 발전을 통한 도민행복을 실현하는 길이 아닐까 하는 물음에서 본 연구를 시작하게 되었다.

제주지역은 1991년 제주개발계획에 이어 2002년 제주국제자유도시 조성계획이 추진되면서 중앙정부의 정책적, 제도적 지원을 통해 관광 개발사례가 급속히 증가하였고, 현재 50여 개가 넘는 개발사업이 추진되고 있다.[3)] 하지만 이러한 관광개발 사업과 정책들이 다양한 이해관계자들의 찬반 갈등으로 공사의 중단과 재개를 반복하고 장기표류함에 따라 예산을 낭비하는 사례가 빈번히 발생하고 있는 가운데 심각한 사회문제로 대두되고 있다. 이에 제주도는 '제주도 공공갈등 예방과 해결에 관한 조례안(2020)'을 제정하여 관광개발을 포함한 정책갈등의 예방과 관리를 위한 제도적 뒷받침을 시도하고 있다.

코로나바이러스19 감염병이 확산되기 이전인 2019년 제주를 찾은 방문객 수는 1,500만 명을 넘어섰고, 서비스업을 포함한 관광관련 3차산업 비율이 80% 가까운 수치를 보임으로써 제주지역이 관광산업 의존도가 매우 높은 지역임을 알 수 있다.[4)]

---

1) 심진범·최승담(2007). 관광개발정책 과정에서의 주민저항 영향요인, 『관광연구』, 22(1), pp.1-19
2) 구경여·안태홍(2010). 관광개발에서의 발생하는 갈등에 대한 이해: 베버의 행위이론을 중심으로, 『관광학연구』, 34(4), pp. 331-352
3) 제주특별자치도(2019). 제주 관광동향에 관한 연차보고서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이를통해 제주지역 주민의 대다수가 관광산업의 긍·부정적 효과를 경험하고 있다는 걸 예상할 수 있는데, 2020년 제주특별자치도 도민 관광인식에 대한 조사에서 지역의 관광산업은 거주지 생활환경의 긍정적 부분과 부정적 부분 모두에 영향을 끼친다 인식하며 이를 증명해주고 있다.[5] 또한 수많은 선행연구에서도 제주지역 주민의 관광에 대한 영향인식이 지역 방문객이나 관광개발 등 관광산업에 대한 태도에 영향을 준다는 결과를 도출하고 있다.[6][7][8]

관광에 대한 지역주민 인식 및 태도 연구는 1960년대 국외를 시작으로 1970년대 국내외 학자들에 의해 현재까지 꾸준히 연구되고 있는데,[9][10][11][12][13] 이러한 연구가 관광개발 정책을 실행하는 지자체는 물론 관광개발 주체자들에게 중요한 까닭은 지역주민의 인식과 태도에 따라 갈등이 유발되거나 갈등표출 정도 및 양상에 변화를 주기도 하며, 더 나아가 지역사회 문제로 확산될 수 있기 때문이다.[14][15][16]

지역주민은 관광개발 정책에 필요한 토지 혹은 자원에 대한 권리를 가진 주요 정책참여자이자 정책의 직접적 영향을 받는 이해관계자 중 하나로 지역주민이 정책에 대한 긍정적 태도를 보이지 않는다면 정책추진 주체와의 의견충돌이나 물리적 마찰을 보이며 정책변경 혹은 철회를 요구하는 상황이 발생하기도 한다. 지역주민의 삶터를 배경으로 생활과 문화의 변화를 가져올 수 있는 관광개발 정책과정에서 지역주민의

---

4) 제주특별자치도(2020). 2021년도 제주지역산업진흥계획
5) 제주관광공사(2020). 2020제주특별자치도 도민의 관광인식에 대한 조사
6) 박주영·오상훈(2020). 지역주민의 관광영향 인식과 관광 목적지의 사회적 책임 간 영향관계 연구, 『한국관광레저학회』, 32(9), pp.79-96
7) 정승훈(2019). 어촌관광개발에 대한 지역주민의 태도 영향요인, 지지, 구전의도 간 관계, 『인문사회』, 10(2), pp.409-424
8) 한진성·문현철·윤지환(2018). 제주도 지역주민의 관광영향 인식과 지속적 관광개발 지지의사 간 관계에서 지역애착도의 조절효과, 『관광학연구』, 42(10), pp.93-109
9) 권현택(2011). 산악형 국립공원 지역주민의 관광영향지각이 갈등과 관광태도에 미치는 영향, 청주대학교 박사학위논문
10) 노형준(2019). 주민의 관광영향 인식이 지역정체성, 애착과 만족에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문
11) J.C. Liu, P.J. Sheldon & T. Var(1987). Resident perception of the environmental impacts of tourism. *Annals of Tourism research*, 14(1), pp.17-37.
12) A. Milman & A. Pizam(1988). Social impacts of tourism on central Florida, *Annals of tourism research*, 15(2), pp.191-204.
13) R. Nunkoo & K.K.F. So(2016). Residents' support for tourism: Testing alternative structural models, *Journal of Travel Research*, 55(7), pp.847-861.
14) D. Gursoy & D.G. Rutherford(2004). Host attitudes toward tourism: An improved structural model, *Annals of tourism Research*, 31(3), pp.495-516.
15) 강용석·최용복(2019). 제주지역 공공정책 갈등관리 실태와 공공갈등에 대한 지역주민 인식에 관한 연구, 『산경논집』, 39, pp.15-26.
16) D. Teixeira & J.C. Ribeiro(2019). Residents' Perceptions of the Tourism Impacts on a Mature Destination: The Case of Madeira Island, *Journal of Tourism and Hospitality Management*. 7(4). pp. 149-167.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참여는 필수적이며, 이들의 긍정적 정책수용은 정책추진의 이상적 결과라 여겨진다.

관광정책을 둘러싼 외부환경은 정치, 경제, 문화는 물론 타 산업의 법·제도 등 다양한 이슈에 따라 수시로 변화하고, 정책에 관여하는 많은 행위 주체들은 자신이 처한 입장에 따라 상이한 태도를 보이며 정책집행 과정에서 갈등상황에 직면하기도 한다. 정책갈등의 원인은 정책과정에서의 보상문제, 이익배분과 같은 경제적 요인은 물론 정치적 상황에 따른 정책목표의 차이, 행정기관의 역할 그리고 이해당사자들의 정책 참여도 등과 같이 매우 다양하다.[17] 이러한 이유로 한번 발생한 갈등의 해결은 쉽지 않으며 갈등관리 또한 복합적 관점에서의 접근이 요구된다. 특히, 관광개발 정책의 궁극적 목적이 개발정책에 대한 이해관계자들의 수용성을 높이고 지역개발을 통한 지역발전이라고 한다[18]면 관광개발 과정에서 발생하는 갈등관리는 정책성과를 극대화하기 위한 필수요소라 할 수 있다.

최근 참여기회의 확대를 요구하는 시민의식이 대두됨에 따라 지역주민 대상 갈등 연구의 필요성이 강조되고 있음에도 불구하고 정책학, 행정학, 경영학 등의 타 분야 연구에 비해 관광분야에서의 연구는 상대적으로 부족한 현실이다. 국내에서는 1990년대 지역관광개발 계획과정의 집단 간 갈등에 관한 연구[19]와 지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구[20]를 시작으로 일부 연구자들에 의해 관광현상에 갈등이론을 도입한 연구가 진행되어 오고 있다.

하지만 관광분야의 갈등연구는 타 분야에서의 갈등연구를 그대로 적용하여 갈등이라는 변수를 갈등발생 여부, 갈등의 수준과 같은 단일요인으로 적용하거나, 관광정책을 둘러싼 이해집단의 갈등인식 차이나 갈등과정 또는 유형 파악을 위한 갈등의 과정, 갈등의 유형 파악을 위한 특정 개발지역 대상 사례연구에 치중되는 등 갈등연구의 범위가 매우 제한적인 실정이다.[21][22][23]

관광분야에서의 갈등발생은 관광현상이 지니고 있는 특성으로 인해 다른 분야에서

---

17) 유광민·김진동·김남조(2008). 게임이론을 이용한 지역관광개발 갈등 분석: 무주 관광레저형 기업도시 추진과정을 중심으로, 『관광학연구』, 32(6), pp.233-251

18) 김기철(2013). 관광이해관계자의 사회적 자본에 따른 관광개발정책수용태도와 관광성과인식에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문

19) 김창수(1994). 지역관광개발계획과정의 집단간 갈등에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문

20) 송재호(1997). 지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문

21) 김동심(2003). 송도관광개발이 갈등과 협력에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문

22) 윤상헌·박석희(2006). 관광개발과 갈등: 강원남부 폐광지역을 사례로, 『관광학연구』, 30(3), pp.71-89

23) M.C. Markwick(2000). Golf tourism development, stakeholders, differing discourses and alternative agendas: the case of Malta. Tourism Management. 21(5). pp.515-524

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다루고 있는 갈등과는 또 다른 특성을 지니고 있을 것이며, 특히, 관광개발을 둘러싼 이해관계자들의 긍·부정적 인식에 따라 관광정책 집행과정에서 갈등을 유발하기도 하고 원만한 정책집행을 유도하기도 할 것이다. 또한 관광정책을 둘러싼 이해관계자의 관광영향 인식에 따라 갈등의 수준이 달라지거나[24], 관광에 대한 긍정적 인식이 적극적 정책참여를 유도하여 갈등의 예방 및 해소에 도움을 준다[25]는 선행연구를 통해 관광영향 인식에 따른 갈등연구의 필요성을 제시할 수 있다.

하지만 관광개발 영향인식에 따른 갈등표출이나 갈등수준을 파악하는 것만으로는 관광개발 정책에 대한 지역주민들의 긍정적 수용태도를 이끌어내는데 한계가 따를 것이다. 갈등의 상황은 이질적이고 다양하며 그 사안을 둘러싼 개인 또는 집단 등 이해관계자들의 상호작용 또한 가변적이기 때문에 갈등의 요인을 특정하는 것은 매우 어려운 일이다[26]. 하지만 지역의 관광개발을 둘러싼 갈등의 체계적 관리와 지역주민의 관광개발에 대한 정책수용성을 높이기 위해서는 갈등발생의 원인파악이 전제되어야 하며, 우선적으로 고려되어야 할 과제라 생각한다.

갈등연구에 있어서 갈등요인을 규명하는 것은 갈등관리의 이론적 근거를 마련하고 방향설정을 위한 중요한 과정으로 정책에 대한 긍정적 반응을 이끌어 내는 핵심 변수라 할 수 있다.[27] 관광정책 추진과정에서 발생하는 갈등현상에 대한 폭넓은 이해는 지역주민은 물론 다양한 이해관계자들의 협력을 이끌어낼 수 있는 주요 요인들을 찾는 과정이며,[28] 지속가능한 관광발전을 위한 첫 출발점이 될 수 있다. 따라서 관광산업의 주요 이해관계자인 지역주민의 관광영향 인식에 따른 갈등요인을 파악하고 정책수용성과의 관계를 밝히는 것은 관광개발 정책추진 과정에서 이론적 측면은 물론 정책적으로도 중요한 의미를 가진다.

특히 조사 대상지인 제주는 최근 제2공항 건설, 오라관광단지, 동물테마파크, 묘산봉관광단지 등 지역 곳곳에서 개발사업이 끊임없이 추진되고 있으며, 이 과정에서

---

24) 김동심(2003). 전게논문
25) 김석영・박상훈(2013). 어촌체험마을의 관광영향지각과 주민행동과의 영향관계 연구, 『동북아관광연구』, 9(2), pp.125-141
26) 김세일・임화순(2020). 관광개발사업 갈등요인의 인과관계 분석: 송악산 관광개발사업을 대상으로, 『관광레저연구』, 33(2), pp.349-367
27) 김형미(2008). 관광개발에서 지역간 갈등의 영향요인 분석: 강원남부 폐광지역 중심으로, 한양대학교 박사학위 논문
28) 김동심(2003). 관광개발의 영향요인이 협력에 미치는 영향에 관한 연구: 송도 미디어밸리를 중심으로, 『관광경영연구』, 13(0), pp.37-56

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다양한 이해관계자들이 찬반의견을 달리하며 갈등이 고조되는 상황에 처해있다. 하지만 갈등을 무조건 피해야 할 과정이 아닌 지역발전을 위해 거쳐야 하는 성장통으로 받아들이고 시의적절하고 체계적인 갈등관리 방안을 마련하는 것이 중요함을 강조하며, 본 연구가 제주지역의 관광개발 정책과정에서의 갈등 예방 및 해소를 위한 선제적 대응방안을 마련하는데 조금이나마 도움이 되었으면 한다. 따라서 본 논문에서는 관광개발을 둘러싼 지역주민의 관광에 대한 영향인식을 조사하고 개발정책 과정의 갈등요인을 세분화하여 정책수용성과의 관계를 분석함으로써 제주지역의 갈등관리 정책수립을 위한 유용한 시사점을 도출하고자 한다.

2. 연구의 목적

관광정책의 원만한 집행은 정책을 받아들이는 지역주민의 수용에 의해 좌우된다 해도 과언이 아니다. 본 연구는 앞서 제시한 연구의 필요성을 바탕으로 제주지역 관광개발을 위한 정책과정에서 야기되는 지역주민 갈등에 대해 다각적으로 고찰하고자 한다. 특히 기존의 연구는 정책갈등 갈등 관리방안에 초점을 맞춘 연구가 대부분으로 본 연구에서는 관광산업의 영향을 받으며 생활하고 있는 지역주민의 관광에 대한 인식이 관광개발정책 과정에서의 갈등요인과 어떠한 인과관계가 있는지 알아보고 더 나아가 이러한 지역주민의 관광영향 인식과 갈등요인들이 정책수용성에 어떤 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

단순히 관광개발에 대한 지역주민의 정책수용성을 높이기 위함이 아닌 지역주민의 관광영향에 대한 인식과 정책집행 과정에서 발생할 수 있는 갈등과의 관계를 파악하고 정책수용에 미치는 영향까지 종합적으로 고려하여 관광정책 갈등요인에 관한 분석틀을 제시하고 이를 실증적으로 규명하고자 한다.

선행연구를 통해 지역주민이 관광에 대한 인식에 따라 갈등의 정도나 양상이 달라지며, 갈등의 요인 및 수준 등에 따라 지역주민의 태도가 달라짐을 확인할 수 있었는데,[29][30][31][32] 본 연구에서는 지역주민이 인식하는 관광영향이 관광개발

29) 김동심(2003), 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

과정에서의 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향에 대해 검증하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 이론적 고찰을 통해 연구모형과 가설을 설정하였고, 각 변수의 측정문항을 도출하였다. 이를 활용한 실증분석의 결과를 바탕으로 제주지역 관광개발정책 과정에서 발생할 수 있는 갈등의 최소화를 위한 정책적 함의를 제공하고자 아래와 같은 연구목적을 설정하였다.

첫째, 지역주민의 관광영향 인식, 정책갈등, 정책수용성 등의 이론검토를 통해 관광정책 갈등요인의 개념적 체계를 제공하고자 한다. 이를 위해 정책학, 행정학, 사회학, 복지학 등에서 설명하고 있는 갈등의 개념과 특징, 유형 등을 검토하고 관광분야의 갈등 관련 선행연구를 고찰함으로써 연구모형을 설정하고 측정항목을 도출한다.

둘째, 선행연구를 통해 도출된 측정항목과 연구모형에 의거 지역주민의 관광에 대한 영향인식과 관광정책 갈등요인 그리고 정책수용성 간 관계를 통계적으로 검정한다.

셋째, 관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 관계에서 외부요인의 조절효과를 확인한다. 선행연구에 따르면 정책집행 과정에서 언론과 미디어의 역할, 환경단체와 같은 NGO의 개입, 공청회 및 설명회 개최와 같은 외부적 요인들은 이해관계자들이 정책을 받아들이는 태도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 외부요인에 따라 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향이 달라질 것이라 가정하여 이를 실증적으로 규명하고자 한다.

넷째, 지역주민의 특성에 따른 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인 인식, 정책수용성의 차이를 분석한다. 관광에 대한 인식과 태도는 지역주민의 인구통계학적 특성 및 개인적 특성에 따라 차이가 있다는 선행연구에서 알 수 있듯이 지역주민의 관광에 대한 인식과 정책갈등 그리고 정책수용에 대한 이해를 높이는데 도움이 될 것으로 사료된다.

마지막으로 제주지역의 관광개발 현황 및 조사대상지의 갈등발생 현황을 조사한다. 이러한 과정은 실증분석 결과해석과 향후연구를 위한 기초자료 마련에 도움이 될 것으로 보인다. 조사대상지의 사례조사는 언론보도를 바탕으로 사례의 이슈별,

30) 김상구(2002). 협상의 영향요인에 관한 연구, 『한국행정학보』, 35(2), pp.63-83.
31) 박근수・김영환・박희서(2005). 지방정부간 갈등단계에 영향을 미치는 언론의 영향력에 관한 연구, 『한구사회와 행정연구』, 16(1), pp. 377-400
32) 박형서(2005). 국책사업 사회갈등의 원인과 특징, 『국토연구』, 283, pp.6-14

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

시간별, 전개과정별 갈등상황에 따른 내용분석을 실시하였다.

이러한 연구목적 달성을 통해 제주지역 관광개발 과정에서의 갈등해소 및 갈등관리 정책 수립에 조금이나마 도움이 되고자 한다.

3. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구(literature study)와 실증연구(empirical study)를 병행하였다.

우선 잠재변수로 사용된 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성에 대한 선행연구 고찰을 통해 연구모형과 가설을 설정하고, 측정문항을 도출하였다. 그리고 조사대상지에 대한 사례분석을 위해 언론 보도자료를 수집하여 이슈, 시간, 전개과정에 따른 내용분석을 실시하였다.

실증분석을 위한 자료수집은 설문조사는 온라인과 대면조사를 병행하였는데 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 설문조사방법을 활용하였다.

실증분석은 표본의 인구통계학적 특성과 측정변수의 정규성 검토를 실시하였고, 측정항목의 집중타당도, 내적 일관성 신뢰도, 판별타당도의 검토과정을 거쳐 측정모델을 평가하였다. 이후 다중공선성, 결정계수(R^2), 효과크기(f^2), 예측적 적합성(Q^2) 검토를 통해 구조모델을 평가하였고 실증조사의 주요 목적인 가설검정은 경로계수의 유의성과 적합성 검토, 조절효과 분석, 차이분석 등을 통해 가설채택 여부를 확인하였다. 실증분석을 위해 SmartPLS 3.0과 SPSS v2.0을 활용하여 빈도분석, 기술통계분석, PLS Algorithm, Bootstrapping, 독립표본 T검정(t-test), 이원배치 분산분석(two-way anova)을 실시하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 연구의 범위

1) 시간적 범위

본 연구의 전체적인 시간적 범위는 연구대상지의 개발사업과 관련한 기사가 언론에 처음 보도된 1997년부터 지역주민 간 극심한 갈등이 발생하고 있는 2021년 3월까지로 설정하였고, 개발사례별로 구분하면 동물테마파크의 경우 2003년부터 이며, 오라관광단지는 1997년부터 연구수행 시점인 2021년 4월 현재까지로 한다. 또한 이론적 배경이 되는 문헌자료는 마르크스의 갈등개념을 제시한 1957년 선행연구부터 2021년의 연구들을 포함하고 있으며, 언론기사의 시간적 범위는 앞서 언급한 것과 같이 1997년부터 2021년 4월로 한정하였다.

실증연구를 위한 설문조사의 시간적 범위는 2021년 1월부터 3월로 하고 있는데, 해당기간은 코로나바이러스 감염증-19(이하 코로나19)가 2019년 11월 국내에서 첫 감염사례를 보인 이후, 제주지역에서도 확진자 수가 급증하고 지역 내 사망자가 처음 발생한 위기의 상황이었다. 이에 따라 집단모임이나 사적모임을 지양하고 방역에 만전을 기해야하는 엄중한 시기로 마을주민이 집합하거나 마을방문을 통한 설문조사의 어려움이 있어 조사기간이 계획 대비 많이 소요되었다.

2) 공간적 범위

본 연구는 제주지역의 관광개발 사례를 중심으로 하고 있으며 이에따른 연구의 공간적 범위는 제주특별자치도 관광개발에 따른 갈등이 발생하고 있는 지역으로 설정하였다. 제주지역 관광개발과 갈등발생 현황에 따른 조사를 위해 연구보고서, 신문기사, 언론보도 내용 등을 통해 자료를 수집하였으며, 그 결과 동물테마파크와 오라관광단지 두 가지 개발사례를 선정하였다. 조사를 위한 구체적인 공간적 범위는 동물테마파크개발과 관련한 갈등이 발생하고 있는 조천읍 지역의 12개리 지역과 오라관광단지개발의 가장 핵심지역인 오라2을 중심으로 한 오라동, 오등동을 포함한

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

아라동을 중심으로 하였다.

대규모 관광개발에 따른 영향은 해당 지역 뿐만 아니라 주변 지역까지 그 파급효과가 발생할 수 있는 바, 언론기사 분석 결과, 오라관광단지 개발사업 부지 내 한천과 병문천이 위치하고 있는 것과 관련하여 개발 후 많은 비가 내릴 경우 지리적으로 자연재해에 따른 피해를 입을 것으로 예상되면서 갈등의 상황을 공유하고 있는 삼도1동, 삼도2동, 용담1동 지역주민(제주의소리, 2017.05.15; 헤드라인제주, 2017.05.15)을 포함하였다. 또한 오라관광단지 내 쇼핑몰 입점과 관련하여 반대의 목소리를 내고 있는 동문수산시장, 중앙로 상가, 지하상가, 칠성로 일대를 포함한 일도1동 및 이도1동 상인(제주도민일보, 2017.04.05)과 개발부지와 지리적으로 가장 근접해 상업활동은 물론 교통, 환경 등과 관련한 긍·부정적 영향을 공유하게 될 연동과 노형동 일대 주민을 조사대상자로 포함하여 해당지역 일대를 연구의 공간적 범위에 포함시켰다. 모바일 조사와 대면조사를 병행하였고, 대면조사의 경우 각 읍·면·동의 마을회관, 주민센터, 마을 내 상점 등에서 조사를 실시하였다.

3) 연구의 구성

본 연구는 총 5장으로 구성하였다.

제1장에서는 연구의 배경, 목적, 방법, 범위 등을 기술하였고, 제2장에서는 연구의 측정변수, 연구모형, 가설설정을 위한 이론적 검토가 이루어진 장으로 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성에 대한 이론검토와 잠재변수 간 관계에 대한 선행연구를 살펴보았다. 또한 조사대상지 선정을 위한 제주지역 관광개발 사업과 갈등관리 현황을 알아보았다. 제3장에서는 검토된 이론을 바탕으로 연구모형 및 가설을 설정하고 변수의 조작적 정의 및 측정항목 도출, 설문지 구성, 분석방법 등에 대해 제시하였다. 또한 조사사례 및 조사대상지 선정과 자료수집 과정을 설명하고 조사대상지에 대한 이해를 위해 조사대상지의 일반현황 및 갈등발생 언론자료의 내용분석을 통한 사례조사를 실시하였다. 제4장에서는 본 연구를 위한 실증분석 과정으로 표본의 일반적 특성과 측정변수들에 대한 기술통계량 및 정규성 검토, 신뢰성과 타당성 검사를 실시하였고, 구조모형 분석,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

경로분석, t-test, two-way anova 분석을 통해 가설을 검증한 후, 분석결과를 요약하여 제시하였다. 제5장에서는 이론검토, 사례분석, 실증분석 결과를 통한 연구결과를 요약하고 이에 대한 논의를 제시하였다. 또한 연구결과 및 논의사항을 토대로 연구의 학술적·정책적 시사점을 제시하고 이에 따른 제언사항과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 기술하였다. 연구의 구성은 아래 [그림1-1]과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<table>
<tr><th colspan="4">Ⅰ. 서 론</th></tr>
<tr><td>연구의 배경</td><td>연구의 목적</td><td>연구의 방법</td><td>연구의 범위</td></tr>
</table>

⬇

<table>
<tr><th colspan="5">Ⅱ. 이론적 고찰</th></tr>
<tr><td>관광영향 인식</td><td>관광정책갈등</td><td>정책수용성</td><td>변수 간
관계에 대한
선행연구</td><td>제주지역
관광개발사업 및
조사대상지의
갈등현황 파악</td></tr>
</table>

⬇

<table>
<tr><th colspan="4">Ⅲ. 연구설계</th></tr>
<tr><td>연구모형 및
가설성정</td><td>변수의 조작적 정의
및 측정항목도출</td><td>설문지 구성</td><td>분석방법</td></tr>
<tr><td>조사사례 및
조사대상지 선정</td><td>자료수집</td><td>조사대상지
일반현황</td><td>조사대상지 갈등발생
사례조사</td></tr>
</table>

⬇

<table>
<tr><th colspan="5">Ⅳ. 실증분석</th></tr>
<tr><td>표본의 일반적
특성</td><td>측정변수의
기술통계량 및
정규성 검토</td><td>측정도구의
신뢰성 및
타당성 검증</td><td>가설검증</td><td>분석결과 요약</td></tr>
</table>

⬇

<table>
<tr><th colspan="4">Ⅴ. 결 론</th></tr>
<tr><td>연구결과 요약 및
논의</td><td>연구의 시사점</td><td>제언</td><td>연구의 한계점 및
향후 연구방향</td></tr>
</table>

[그림 1-1] 연구의 구성

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 관광영향 인식(Perception of Tourism Impacts)

1) 관광영향 인식 개념

관광산업의 영향은 동전의 양면처럼 긍정적 영향과 부정적 영향이 공존한다. 관광 목적지가 되는 지역의 경제, 사회・문화, 환경 등 여러 측면에 혜택을 주기도 하지만 이와 함께 부정적 영향을 주기도 한다.[33][34][35][36] 관광영향은 관광이 대상지역에 실제 영향을 미치는 객관적 영향인 실제(actual) 영향과 지역주민이나 관광객이 지역의 관광에 대해 긍・부정적으로 느끼는 주관적 영향인 지각된(perceived) 영향으로 구분된다.[37][38] 관광으로 인해 실제 발생되는 객관적 영향에 비해 지각된 영향이 중요한 이유는 관광이 지역에 미치는 영향을 수치화하여 표현한 계량적 자료만으로는 관광으로 인한 다양한 영향들을 파악하기 어렵고, 지역주민이 인식하는 관광에 대한 긍・부정적 태도는 실제 객관적 영향보다는 지각된 영향에 기반하기 때문에 실제 영향보다 더 중요하다 강조된다.[39][40][41]

이렇게 관광영향 인식에 대한 연구는 1960년대 이후 국외에서 시작되어 지금까지

---

33) J. Ap & J. L, Crompton(1998). Developing and testing a tourism impact scale, *Journal of travel research,* 37(2), pp.120-130.
34) J. Ap (1992), Residents' perceptions on tourism impacts, *Annals of tourism Research,* 19(4), pp.665-690.
35) L. Su, S. S. Huang & J. Pearce(2018). How does destination social responsibility contribute to environmentally responsible behaviour? A destination resident perspective, *Journal of Business Research,* 86, pp.179-189.
36) 박주영·오상훈(2019). 지역주민의 관광영향 인식과 관광객에 대한 태도 연구, 관광개발 지지의사 매개효과 중심으로, 『관광레저연구』, 31(12), pp.21-43.
37) F. J. Belisle & D. R. Hoy(1980). The perceived impact of tourism by residents a case study in Santa Marta, Colombia. *Annals of Tourism Research,* 7(1).
38) 정승훈(2014). 관광개발에 대한 지역주민의 관광영향 인식과 개발 지지도 관계 분석, 『탐라문화』, 47, p.257
39) 박진희·김미경·이희찬(2004). 지역주민의 관광영향 지각과 개인적 특성변수가 관광개발유형 선호에 미치는 영향, 『관광연구』, 19(2), pp.73-93.
40) 이후석(2004). 지역주민의 관광영향 지각과 관광개발 태도의 관계 분석: 미니시리즈 '올인' 촬영지 섭지코지를 사례로, 『관광학연구』, 28(3), pp.221-238
41) 홍수희(2003). 정동진 지역주민의 관광영향 지각, 『관광레저연구』, 15(2), pp.173-192.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

국내외 수많은 연구자들에 의해 다양한 방법으로 연구가 지속되면서 그 중요성을 입증하고 있다.[42][43][44][45] 1960년대 관광산업은 고부가가치 창출이 가능한 '굴뚝 없는 황금 산업'으로 불리며 낙관론적 관점에 따라 경제적 영향에 대한 긍정적 인식의 중요성을 강조한 연구가 주목받았으며,[46] 1970년대 후반 대량관광으로 인한 부정적 영향이 발생함에 따라 관광영향 인식에 관한 연구가 경제적 요인에 치우쳤다는 비판론이 대두되면서 관광으로 인한 사회·문화적 영향과 환경적 영향에 대한 부정적 영향에 대한 연구가 필요함을 제시하였다.[47][48]

하지만 관광산업이 지역사회에 가져다주는 긍정적 혜택에 비해 부정적 영향만을 강조한 연구들이 급증하고,[49] 관광에 대한 연구범위가 확대되면서 관광영향에 대한 긍정적 관점과 부정적 관점에서의 연구가 동시에 이루어져야 한다는 필요성이 제기되면서 균형 잡힌 연구가 이루어지기 시작하였다. 국내의 경우에도 1990년대 후반부터 관광개발에 대한 지역주민의 영향인식이나 태도와 관련한 연구들이 본격화되었고, 지역애착도, 지역의 관광개발 지지의사 등과 같은 추가변수를 투입하거나 인구통계학적 특성에 따른 세밀한 연구가 진행되면서 체계적 접근이 이루어져 오고 있다.[50][51]

관광영향 인식에 대해 여러 학자들이 다양한 정의를 내리고 있는데, 관광영향에 대한 국외의 초기 연구에서는 한 지역이 관광지로 개발되면서 그 지역의 주민들의 관광에 대한 태도가 점차 부정적으로 바뀌는 것으로 관광영향에 대한 지역주민의 주관적 판단 혹은 인식[52]이라 하였고, 국내에서의 초기 연구에서는 관광자원 및

---

42) 권현택(2011), 전게논문
43) 노형준(2019), 전게논문
44) R. Nunkoo & K.K.F. So(2016). 전게논문
45) D. Stylidis, A. Biran, J. Sit & E. Szivas(2014). Residents' support for tourism development: The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management,* 45, pp.260-274.
46) J.C. Liu, P.J. Sheldon, & T. Var(1987). 전게논문
47) K.L. Andereck & C.A. Vogt(2000). The relationship between residents' attitudes toward tourism and tourism development options. *Journal of Travel research.* 39(1), pp.27-36.
48) Choi & Sirakaya(2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism management.* 27(6), pp.1274-1289.
49) E. Cohen(1978). The impact of tourism on the physical environment. *Annals of Tourism research.* 5(2): 215-237.
50) 고계성(2007). 유네스코 세계자연유산 등재 추진에 따른 지역주민의 관광영향 인식 연구. 『호텔관광연구』, 9(2), pp.87-97.
51) 한진성·문현철·윤지환(2018). 전게논문
52) Doxey(1975). A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences. *Travel and tourism research associations sixth annual conference proceedings.* pp. 195-98

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관광시설의 물리적 개발, 그리고 관광객과 지역주민의 접촉 및 상호작용에서 나타난 모든 유·무형의 결과로 관광효과(tourism benefit)라고 표현하기도 한다.[53] 또한 고동완(1998)의 연구를 바탕으로 관광의 범위를 관광개발에 초점을 두고 '관광개발로 인해 관광객과 지역주민 간 상호작용을 통해 발생하는 유·무형의 효과'라 정의하며, 관광 현상에 대한 지역주민이 개인적 느낌 정도라 정의하기도 하였다.[54]

또한 관광영향은 관광으로 인한 모든 결과로 관광자원이나 관광시설의 물리적인 개발, 관광객과 지역주민의 접촉을 포함하며,[55] 관광개발에 의해 나타나는 경제·사회·문화적 환경으로 파급되는 영향에 대한 지각이라고도 하였다.[56] 또 다른 연구에서는 피(皮) 관광대상인 관광지의 지역주민들이 받아들이는 지역 관광현상의 결과에 대한 인식으로 관광영향에 대한 지역주민의 주관적·심리적 판단이라 하였다.[57] 관광영향 인식의 개념을 국내 초기 연구에서 언급한 관광효과(tourism benefit)에 기반하여 관광 목적지의 지역주민들이 받아들이는 관광영향에 대한 주관적 판단 또는 이해와 지식으로 정의하기도 한다.[58]

선행연구에서의 관광영향 인식에 대한 개념을 정리하면 아래 <표 2-1>과 같으며, 본 연구에서는 위의 선행연구 개념을 바탕으로 '관광 목적지의 관광개발 및 관광산업 효과에 대한 지역주민의 주관적인 긍·부정적 인식'으로 정의하도록 하겠다.

53) 고동완(2001). 인구통계적 특성과 상황적 특성에 따른 관광영향 인식의 차이, 『관광학연구』, 25(3), pp.63-80.
54) 정승훈(2014). 전게논문
55) 고민규·김남조(2008). 지역주민의 관광영향 지각과 주민참여 관계 어촌체험마을을 중심으로, 『관광연구논총』, 20(1), pp.181-201.
56) 지봉구·김태구·이계희(2011), 공무원의 관광영향 지각, 관광정책 만족도가 관광산업 중요성 인식에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 12(8), pp.3777-3784.
57) 신동주·강유진 (2016). 지역주민의 애착도가 관광개발영향인식, 혜택, 지지도에 미치는 영향: 폐특법 대상지인 강원도 남부 지역주민을 대상으로, 『관광연구』, 31(1), 113-129.
58) 박주영·오상훈(2019), 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-1> 관광영향 인식 정의에 대한 선행연구

연 구 자	개 념
Doxey(1975)	한 지역이 관광지로 개발되면서 그 지역의 주민들의 관광에 대한 태도가 점차 부정적으로 바뀌는 것으로 관광영향에 대한 지역주민의 주관적 판단 혹은 인식
고동완(1998)	관광자원 및 관광시설의 물리적 개발, 그리고 관광객과 지역주민의 접촉 및 상호작용에서 나타난 모든 유·무형의 결과로 관광효과에 대한 인식
지봉구(2007)	관광개발에 의해 나타나는 경제·사회·문화적 환경으로 파급되는 영향에 대한 지각
고민규·김남조(2008)	관광으로 인한 모든 결과로 관광자원이나 관광시설의 물리적인 개발, 관광객과 지역주민의 접촉에 따른 인식
정승훈(2014)	관광개발로 인해 관광객과 지역주민 간 상호작용을 통해 발생하는 유·무형의 효과, 관광 현상에 대한 지역주민이 개인적 느낌 정도
신동주·강유진(2016)	피(皮) 관광대상인 관광지의 지역주민들이 받아들이는 지역 관광현상의 결과에 대한 인식으로 관광영향에 대한 지역주민의 주관적·심리적 판단
박주영·오상훈(2019)	관광 목적지의 지역주민들이 받아들이는 관광영향에 대한 주관적 판단 또는 이해와 지식으로 정의

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

2) 관광영향 인식 요인

관광목적지의 지역주민들은 관광으로 인한 긍·부정적 영향을 직·간접적으로 받는다. 하지만 관광으로 인한 영향을 종합적 관점에서 이원화하여 긍정적 영향과 부정적 영향의 개념으로만 논의하기에는 한계가 존재하기 때문에 선행연구에서는 관광영향 인식을 세부요인으로 구분하고 있다. 그 기준은 학자들의 시각이나 연구관점에 따라 다른데, 초창기 연구는 관광영향 인식을 긍정적 영향과 부정적 영향으로 구분하여 연구하였고,[59][60][61] 점차 그 요인을 세분화하기 시작했다.

59) 윤설민·박창규·이충기(2013). 여수엑스포에 대한 관광영향, 혜택 및 지지도 간 영향관계 연구: 지역주민의 사전-사후조사를 중심으로, 『관광학연구』, 37(9), pp.207-229

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

선행연구를 살펴보면 관광영향 인식을 사회적 영향, 경제적 영향, 물리적 영향 3가지 하위요인으로 구성하는가 하면, 경제적 영향, 사회문화적 영향, 환경적 영향, 물리적 영향 4가지로 구분하는 연구도 존재한다. 하지만 대다수의 연구들이 관광영향 인식을 긍정적 영향과 부정적 영향으로 나누고 다시 세부요인을 경제적 영향, 사회·문화적 영향, 환경적 영향으로 구분하고 있는 것이 일반적이며,[62][63][64] 그 하위 구성요인들은 비슷한 양상을 보인다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 지역주민이 인식하는 관광영향을 긍정적 영향과 부정적 영향에 초점을 두고자 하며, 이를 위해 관광으로 인한 혜택(benefit)과 비용(cost)의 관점에서 접근하고 있는 사회교환이론(social exchange theory)을 바탕으로 측정하고자 한다. 다만, 연구과정에서 좀 더 세분화된 해석이 필요할 경우 연구의 일반적 흐름을 따라 경제적 영향, 사회·문화적 영향, 환경적 영향으로 구분하여 그 세부요인별 내용을 살펴보고자 한다.

(1) 경제적 영향인식

관광으로 인한 경제적 영향은 편익과 비용 모두를 포함한다.[65][66] 이와 관련하여 사회교환이론을 배경으로 한 다수의 연구들이 있는데, 이는 관광지의 관광개발 수준이나 관광지 수명주기와도 밀접한 관련이 있다 하였다.[67][68][69] 관광개발 초기

60) C.F, Chen & P.C, Chen(2010). Resident Attitudes toward Heritage Tourism Development, *An International Journal of Tourism Space, Place Environment,* 12(4), pp.525-545
61) D.W, Ko & W.P, Stewart(2002). A structural equation model of residents'attitudes for tourism development. *Tourism management.* 23(5), pp.521-530.
62) P. Dyer, D. Gursoy, B. Sharma & J. Carter(2007). Structural modeling of resident perceptions of tourism and associated development on the Sunshine Coast Australia. *Tourism Research,* 28(2), pp.409-422.
63) D. Gursoy & D.G. Rutherford(2004). 전게논문
64) 노형준(2019). 전게논문
65) 장모나(2021). 지역사회 애착도와 관광영향 인식이 친환경 행동의도와 관광개발 지지도에 미치는 영향: 제주지역 사례로. 제주대학교 박사학위논문
66) 노형준(2019). 상게논문
67) R.W. Butler(2006). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. The Tourism Area Life Cycle, 1, pp.5-12.
68) Doxey(1976). 전게서
69) M.A. Ribeiro., K.M. Woosnam., P. Pinto & J.A, Silva(2018). Tourists' destination loyalty through emotional solidarity with residents: An integrative moderated mediation model, *Journal of Travel Research*, 57(3), pp.279-295.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

단계 지역의 주민들은 관광객 유입이나 관광지 개발로 인한 지역의 경제적 부흥을 기대한다. 하지만 관광으로 인한 경제적 파급효과가 모든 지역주민에게 골고루 배분되지 않는 상황이 생기기도 하며, 이로인한 상대적 박탈감으로 인해 갈등이 발생하고 관광에 대한 부정적 태도를 보이기도 한다.

지역주민의 관광에 따른 경제적 영향인식을 잠재변수로 연구한 선행연구를 바탕으로 변수를 구성하고 있는 연구들을 살펴보고 측정척도를 도출해 내고자 한다. 우선 장모나(2021)는 제주지역 주민의 관광영향 인식을 사회교환이론의 관점에서 연구하였는데, 비용과 편익의 항목을 척도로 삼은 선행연구 총 31개를 중심으로 경제적 관광영향을 긍·부정으로 구분하여 측정하였다. 긍정적인 경제영향은 더 많은 일자리 제공, 소득증가에 따른 생활수준 향상, 지역의 세금수입 증가, 지역의 더 많은 투자 유치, 관광산업으로 인한 경제 활성화 5개와 부정적인 경제적 관광영향은 물가와 생활비 상승, 부동산(주택)가격 상승, 지역자본 유출, 지역 상품 및 서비스 가격 상승, 세금부담 증가 5개를 측정변수로 활용하였다.

박주영·오상훈(2019) 역시 긍정경제 영향인식, 부정경제 영향인식으로 구분하여 관광개발 지지의사를 매개효과로 관광영향 인식과 관광객에 대한 태도와의 영향관계를 연구하였다. 관광영향 인식의 하위 구성요인들을 살펴보면 관광영향 인식과 지역주민 소득증대, 지역주민 고용창출, 관광객 소비지출의 지역경제에 도움, 지역 세수 증대 4가지를 긍정적 경제영향인식으로 하였고, 관광수익의 외부유출, 부동산 가격 상승, 지역물가 상승에 따른 생활비 부담, 지역주민의 세금부담 증가 4가지를 부정적 경제영향인식의 하위요인으로 설정하였다.

주민의 관광영향 인식이 지역정체성, 애착과 만족에 미치는 영향을 연구한 노형준(2019)의 연구에서는 관광영향 인식 측정항목을 경제적 영향, 환경적 영향, 사회·문화적 영향 측면으로 분류하고 이를 다시 긍·부정적 측면으로 분류하여 총 6가지 요인으로 척도화 하였는데, 이 중 지역경제 활성화, 지역주민 일자리 증가, 소득증대 등의 긍정적 경제요인과 생활비 증가, 과소비 유발 등의 부정적 경제요인을 측정항목으로 선정하였다.

또한 권현택(2011)은 산악형 국립공원 지역주민의 관광영향지각이 갈등과 관광태도에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 긍정적 경제영향과 부정적 경제영향을 측정하였다. 긍정적 경제영향은 국립공원 관광을 통한 지역경제 활성화와 지역

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

주민의 경제적 편익에 관련하 지역주민의 긍적적 지각정도로 개념화하여 총 4개 문항으로 구성하였는데, 관광으로 인한 지역의 소득 증가, 일자리 증가, 지역경제 활성화, 생활수준 향상을 포함하였다. 부정적 관광영향은 긍정적 경제영향의 반대 개념으로 긍정적 경제영향과 마찬가지로 총 4개의 문항으로 측정하였으며, 관광으로 인한 지역의 물가상승, 소비풍조 확산, 세금납부액 증가, 관광으로 인한 혜택의 불공정성 등으로 구성하였다.

지역주민의 관광영향 인식에 관한 국외연구를 살펴보면, M. Gartin., S.M. Rasoolimanesh & B. Taheri(2021)는 이란(Iran)의 중부도시 카샨과 서북부주의 주도인 타브리즈 지역의 지역주민의 지역애착도, 환경적 태도, 문화적 태도, 경제적 이익 그리고 관여도가 관광개발지지 간 관계에서 지역주민의 관광영향 인식이 매개역할을 하는지 조사하였다. 이 연구에서 독립변수 역할을 하고 있는 관광인식의 매개효과에 대해 조사하였는데, 경제적 영향의 문항으로 지역사회에 더 많은 일자리 창출, 지역사회에 더 많은 투자 유치, 관광으로 인해 삶의 기준이 향상, 관광개발로 인한 도로와 쇼핑몰 등 공공시설 확충 4가지를 제시하였다.

또한 C.P. Yu, S.T. Cole., & C. Chancellor(2018)는 미국 인디애나 주의 오렌지 카운티 지역의 농촌지역 주민들을 대상으로 관광영향 인식과 삶의 질 그리고 관광개발 지지의사의 관계를 알아보았다. 관광영향의 잠재변수로 역시 긍정영향과 부정영향으로 구분하였는데, 긍정영향 7개, 부정영향 4개의 측정변수를 사용하였다. 긍정영향에는 지역사회에 관광의 기여도, 지역 내 비즈니스의 혜택, 새로운 수입 창출, 세금수입 증가, 새로운 일자리, 투자 증가, 기반시설 확충 등 7개이며, 부정영향에는 지역의 상품과 서비스의 인플레이션, 토지와 주택의 가격상승, 세금증가, 생활비 증가 등 4개의 문항으로 구성하였다.

지역의 관광개발과 관광산업이 지역의 발전에 큰 기여를 하는 것은 의심할 수 없는 사실이지만, 사회교환이론의 관점에서 보면 혜택을 받는 만큼 부담해야 하는 비용이 발생하기 마련이며 이는 지역주민 가치관 변화, 지역의 생활규범 및 미풍양속의 저해 등 사회·문화적 측면과 환경적 측면과 그 흐름을 같이 한다. 지금까지 관광으로 인한 경제적 영향에 관한 연구들은 비용에 비해 편익을 강조하는 경향이 있는데 이는 관광으로 인해 증가한 소득이나 일자리와 같은 유형적 편익은 측정이 용이하지만, 소음, 공해나 교통혼잡 또는 관광객 방문에 따른

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

사생활 침해로 인한 지역주민의 불안감과 같이 경제적 비용이 발생하는 경우는 그 측정이 다소 까다롭고 어렵기 때문이다.[70]

관광으로 인한 긍·부정적 인식 또는 지각의 상충으로 지역주민과 관광객 사이 혹은 지역주민 간 갈등이 발생하기도 하는데 이는 관광으로 인해 발생하는 관광효과 즉, 관광영향 인식 때문이라 할 수 있다. 특히 지역 관광의 직·간접적 영향을 받아 부동산 및 주택가격의 상승하거나 생활비와 세금을 증가시키기도 하며, 관광객을 위한 시설이나 인프라의 확충은 지역주민들로 하여금 과소비를 조장하기도 하는데, 지역주민들은 이러한 경제적인 부분에 부담을 느끼거나 민감하게 받아들이며 가능성이 있다.[71][72][73][74]

지역주민의 관광영향 인식을 측정할 때 가장 1차적으로 다루어지는 것이 경제적 영향인식[75][76]으로 이를 측정하기 위해 연구자들이 활용한 하위요인을 아래 <표 2-2>과 같이 정리하고 본 연구에서 활용하고자 하는 측정척도를 도출해 내고자 한다.

---

70) 노형준(2019). 상게논문
71) 박주영·오상훈(2019), 전게논문
72) 정유리·정선문·강신겸(2017), 도시관광지 주민의 지역애착도가 관광개발 지지에 미치는 영향: 광주근대역사문화마을 양림동을 대상으로, 『관광연구저널』, 31(7), pp.21-38.
73) P.Dyer, D.Gursoy, B.Sharma & J. Carter(2007). 전게논문
74) H.G. Olya, H. Alipour & Y. Gavilyan(2018). Different voices from community groups to support sustainable tourism development at Iranian World Heritage Sites: evidence from Bisotun, *Journal of Sustainable Tourism*, 26(10), pp.1728-1748
75) 양민호·고진영·김명일·김기성(2018). 주민참여가 공동체의식과 관광개발태도에 미치는 영향에 관한 연구: 철원군 DMZ 평화마을 사업지를 대상으로, 『한국농공학회논문집』, 60(2), pp.65-73.
76) 장모나(2021), 상게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-2> 경제적 관광영향 인식 측정척도

구분	측정척도	연구자									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
긍정적 경제영향 인식	지역주민 고용창출	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	지역주민 소득증가	●	●	●	●		●		●	●	
	지역경제 활성화	●	●	●	●	●				●	
	지역의 세수증가				●	●				●	
	외부투자 활성화					●	●	●		●	●
	지역의 기반시설 개선						●	●	●	●	
	생활수준 향상		●			●	●	●			●
	지역 내 비즈니스 혜택									●	
부정적 경제영향 인식	관광수익(지역자본)의 외부유출				●	●			●		
	부동산(주택) 가격 상승				●	●				●	
	지역상품 및 서비스 가격 상승		●			●	●		●	●	●
	물가상승에 따른 생활비 부담			●	●	●	●			●	
	관광의 계절성으로 인한 고용 불안정	●				●					
	세금부담 증가		●		●					●	
	지역주민 과소비 유발		●	●							
	관광으로 인한 혜택의 불공정성	●	●						●		●

연구자 : ① 김진옥 신동주(2017)
② 권현택(2011)
③ 노형준(2019)
④ 박주영·오상훈(2019)
⑤ 장모나(2021)
⑥ Gift, Imelda, Chus & Cynthia(2020)
⑦ Martin Gannon, S. Mostafa Rasoolimanesh, and Babak Taheri(2021)
⑧ Tovar, Espino & Lopez-del-Pino(2020)
⑨ Yu, Shu Tian & Charles(2018)
⑩ Juan Gabriel , Marta & Linda(2014)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 사회·문화적 영향인식

관광산업이 사회・문화적 측면에서 긍정적으로 평가되는 이유는 지역의 관광객을 유치하고 이에 따른 자본이 유입으로 지역의 경제가 활성화된다는 경제적 측면의 긍정영향에서 출발한다. 관광객들의 왕래가 잦아지면서 지역주민과의 교류가 증가하고 이에따라 문화교류와 여가의 기회를 경험한다. 이러한 과정을 통해 지역주민들은 문화적 자긍심을 느낀다.[77][78][79]

지역주민의 사회・문화적 관광영향 인식을 조사한 선행연구들을 살펴보고, 이를 통해 본 연구에서 적용할 측정문항을 도출하고자 한다. 한진성·문현철·윤지환(2018)은 제주도 지역주민을 대상으로 관광영향 인식과 지속적 관광개발 지지의사 간 관계에서 지역애착도의 조절효과를 검증하기 위해 관광영향 인식을 긍정, 부정으로 구분하고 다시 경제적 영향인식, 사회문화적 영향인식, 환경적 영향인식으로 나누었다. 그 중 사회문화적 영향인식의 경우 지역주민 여가활동 기회 증가, 지역주민 삶의 질 향상 기여, 관광객과의 교류로 다 문화에 대한 이해 향상, 지역 기반시설 및 공공서비스 개선, 지역주민 및 관광객과의 교류 확대 등 5개 긍정적 요인과 지역의 미풍양속 저해, 지역문화의 과도한 상품화, 관광객과 지역주민 간 갈등 발생, 지역주민 사생활 침해 피해, 지역 범죄 및 사고발생 증가 5개 문항을 측정하였다. 그 결과 긍・부정적 사회문화적 영향요인 모두 지속적 관광개발 지지의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

관광영향 인식과 관광객을 대하는 태도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 지역주민 삶의 질 향상에 기여, 지역주민 여가활동 기회 증가, 관광객 교류에 따른 지역주미 문화수준 향상, 지역 기반시설 및 공공서비스 개선, 지역주민 생활수준 향상 등 5개의 긍정 사회문화 요인과 지역 미풍양속 저해, 지역 고유문화의 과도한 상품화, 관광객과 지역주민 간 갈등발생, 지역주민 사생활 침해에 따른 피해발생 등 4개 부정적 사회·문화 요인으로 구성하여 조사하였다. 이를 통해 긍정적, 부정적 사회·문화 영향인식 모두 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 결과를 보였다.[80]

77) 이후석·오민재(2014). 지역애착과 관광영향 인식이 메가 스포츠이벤트 개최 지지여부에 미치는 영향: 2018 평창 동계올림픽 개최지역주민을 대상으로, 『관광연구저널』, 28(12), pp.5-16.
78) H.G. Olya, H. Alipour & Y. Gavilyan(2018). 전게논문
79) M.A. Ribeiro., K.M. Woosnam., P. Pinto & J.A, Silva(2018). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지역의 관광개발 영향이 지역주민의 삶의 질에 미치는 영향에 관해 연구한 김진옥·신동주(2017)의 연구에서는 관광개발에 따른 사회·문화적 영향을 타인과의 관계에 초점을 둔 측정문항들의 비중을 높여 구성하였다. 긍정적 요인은 관광개발 이후 이웃 간의 정이 돈독해짐, 지역의 새로운 이미지가 창출됨, 지역의 전통문화 복원에 도움이 됨 등 3개 문항으로 구성하였고, 부정적 요인은 지역주민 간 갈등이 유발됨, 지역주민 인심이 나빠짐, 관광객과 주민들 간 갈등이 증가함 등 3개 문항으로 구성하여 총 6개 측정변수를 사용하였다. 그 결과 긍정적 사회·문화 영향만이 관광으로 인한 혜택에 정(+)의 영향을 미치며, 부정적 사회·문화 영향은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

긍정적 관광영향 인식을 지역사회 애착과 관광개발 지지도 사이의 매개변수로 사용한 연구도 있는데, 지역사회의 주변환경(생활환경)적 측면에 대한 긍정적 인식 정도로 변수의 조작적 정의를 거친 후 총 7개의 항목을 측정하였다. 그 측정항목은 공동체 의식과 단결의식 향상, 다른 문화에 대한 인식과 이해 증대, 지역 이미지 개선, 삶의 질 증대, 여가활동 종류 다양화, 전시·공연 등 다양한 문화 활동 촉진 그리고 지역 인구증가로 구성하였다.[81]

송재호·고계성(2015)은 초기 관광지 특성을 보이고 있는 경남 창원시 마산구 지역주민을 대상으로 관광개발에 대한 지역주민 인식을 조사하였다. 관광개발 영향인식은 지역여건 개선, 지역정서 파괴, 여가여건 개선, 생태환경 훼손, 경제여건 개선, 문화환경 개선 총 6개로 구성되었는데, 해당 연구는 관광목적지의 수명주기 및 수명주기별 특성에 따른 관광영향 인식 연구로 다른 선행연구에서 긍정적, 부정적 영향인식을 다시 경제, 사회·문화, 환경적으로 구분한 것과 다른 구성을 보였다. 문화환경 개선과 지역정서 파괴 부분이 일반적으로 사용되는 긍·부정적 영향인식의 세부요인과 유사한 문항들로 구성되어 있는데, 지역사회 문화수준 향상, 관광문화 발전에 기여, 범죄증가, 미풍양속 저해 및 풍기문란 증가, 지역 가치관과 생활규범 파괴를 포함하고 있다.

또한 관광영향 인식이 관광과 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 관해 조사한

80) 박주영·오상훈(2019). 전게논문

81) 박경옥·신문기·류지호(2015). 지역 주민의 지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도 연구: 개인혜택, 관광객 수용, 지역사회만족 인식의 조절효과, 『관광레저연구』, 27(1), pp. 43-62

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구에서는 일반적 선행연구와 마찬가지로 긍정적 관광영향, 부정적 관광영향 그리고 다시 경제적 영향, 사회·문화적 영향, 환경적 영향으로 나누었는데, 이 중 사회·문화 영향은 문화활동 및 문화시설 향상, 문화와 전통의 보존, 문화 정체성 및 자부심 향상의 긍정적 영향과 문화유산의 훼손, 공공서비스 붕괴, 문화·예술 등의 공공시설물 파괴 등의 부정적 영향으로 구성하였다. 그 결과, 관광에 대한 태도는 관광에 긍정과 부정의 사회·문화적 영향인식에 영향을 받지만 관광객에 대한 태도는 긍정적 사회·문화 영향인식만이 영향을 주는 결과를 보였다.[82)]

사회·문화적 영향인식을 사회적 영향인식과 문화적 영향인식으로 좀 더 세분화한 연구도 있는데, 오스트레일리아의 선샤인 코스트를 중심으로 지역주민의 대량관광과 대안관광에 대한 태도연구를 통해 지역주민의 문화활동 다양화, 관광객과의 문화교류 증대, 지역사회의 문화 정체성에 긍정효과 발생, 관광객과의 교류로 타문화와 사회에 대한 이해심 증대 등 4가지 요인을 문화적 혜택이라 변수화 하였고, 범죄율 증가, 지역사회 문화 및 예술품 파괴, 소음과 공해 심화, 성범죄 야기 등의 부정적 사회영향을 사회적 비용이라 칭하였다. 또한 역사적 건물의 복구, 자연자원 보호, 지역문화 보존, 관광으로 인해 도로나 공공시설의 기준 강화 등의 긍정적 사회영향 문항들을 사회적 혜택의 변수에 포함하여 측정하였다.[83)]

이외에도 Kim, Uysal & Sirgy(2016), Ribeiro, Pinto, Silva, & Woosnam(2017), Choi, Song, Wang & Hwang(2019)은 지역의 엔터테인먼트의 다양화, 지역의 공공서비스의 유지, 지역주민의 여가기회 증가, 전 세계 관광객들과의 만남으로 인한 경험, 관광객과의 문화적 교류에 따른 가치 창출, 관광객과의 문화적 교류로 인한 즐거움, 관광객과의 교류로 인한 타 문화 이해도 향상 등을 사회·문화적 영향으로 측정하였다.

82) H.S. Martín, M.M.G. Salmones Sánchez & Á. Herrero(2018). Residents' attitudes and behavioural support for tourism in host communities, *Journal of Travel & Tourism Marketing Volume,* 35(2), pp.231-243
83) D. Gursoy, C.G. Chi, & P. Dyer(2010). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-3> 사회·문화적 관광영향 인식 측정척도

구분	측정척도	연구자									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
긍정적 사회·문화 영향 인식	지역주민 여가 및 문화활동 기회 증가		●	●	●	●	●	●	●		●
	지역주민 삶의 질 향상		●	●		●					●
	지역주민 생활수준 향상			●							
	관광객 교류로 타 문화 인식 및 이해 증대		●	●		●		●	●		
	공동체 의식과 단결의식 향상		●								
	지역 기반시설 및 공공서비스 개선			●		●		●	●	●	
	이웃 간 정이 돈독해짐	●									
	지역의 긍정적 이미지로 자부심 증대	●	●				●			●	●
	지역 전통문화 보존 및 복원	●					●	●			
	지역인구 증가		●								
	관광문화 발전에 기여				●						
부정적 사회·문화 영향 인식	지역 범죄 및 사고발생 증가				●	●		●		●	●
	지역주민 사생활 침해			●		●					
	지역주민 간 갈등 발생	●									
	지역주민과 관광객과의 갈등 발생	●		●		●					
	지역주민 인심 저하										
	지역문화의 상품화			●		●					
	미풍양속 및 전통문화 파괴			●	●	●	●	●		●	●
	공공서비스 붕괴 및 문화유산 훼손						●				
	지역 가치관 및 생활규범 파괴				●						

연구자 : ① 김진옥 신동주(2017)
② 박경옥·신문기·류지호(2015)
③ 박주영 오상훈(2019)
④ 송재호·고계성(2015)
⑤ 한진성·문현철·운지환(2018)
⑥ Martín H., de los Salmones Sánchez M. & Herrero, Á(2018)
⑦ Gursoy, D., Chi, C. G., & Dyer, P.(2010)
⑧ Kim, Uysal & Sirgy(2016)
⑨ Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M.(2017)
⑩ Choi, Song, Wang & Hwang(2019)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) 환경적 영향인식

최근 지역주민이 인식하는 관광으로 인한 환경적 영향의 중요성이 점차 커지고 있다. 이전에는 경제적 영향이나 사회문화적 영향과 함께 관광영향의 일부로 인식되거나 동일한 수준에서 논의되었으나, 최근에는 환경오염, 자원보전, 생태계 파괴 문제와 함께 생태관광, 지속가능 관광의 개념이 대두되면서 연구의 필요성이 높아지고 있는 추세이다. 특히, 청정자원, 자연과의 공존이라는 비전을 지향하는 제주의 경우 관광개발의 환경적 영향에 대한 인식은 더욱 중요해지고 있다[84]

본 연구에서 활용할 측정문항의 도출을 위해 선행연구를 살펴보면, 새만금 해양관광단지개발에 따른 갈등에 관해 연구한 박지훈(2007)의 연구에서는 긍적적 환경영향으로는 자연환경의 보존, 지역경관향상, 지역 이미지 개선, 역사물의 보존 및 정비와 부정적 요인으로 자연환경 및 생태계의 파쾨, 지형적 특성 및 경관파괴, 공해 및 쓰레기 문제 등을 활용하였다.

산악형 국립공원 지역주민의 관광영향지각이 갈등과 관광태도에 미치는 영향을 연구한 권현택(2011)의 연구에서는 관광영향지각에 따른 집단 내 갈등과 집단 간 갈등을 분석하고 그 결과 긍정적 환경영향인식은 집단 간 갈등과 집단 내 갈등 모두에 영향을 미치고, 부정적 영향인식은 집단 간 갈등에는 영향을 미치지만 집단 내 갈등에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 해당 선행연구에서 활용한 환경적 영향인식의 측정척도를 살펴보면, 생활기반시설이 확충, 공공시설 정비, 도로정비, 지역정비에 따른 매력증가 항목을 통해 긍정적 환경영향인식을 측정하였고, 동식물 훼손, 쓰레기 증가, 소음증가, 자연환경 훼손, 수질과 공기오염에 대한 문항을 통해 부정적 환경영향인식을 측정하였다.

지역주민의 관광영향 인식과 관광 목적지의 사회적 책임 간 영향관계를 실증분석을 통해 규명한 박주영·오상훈(2020) 또한 지역주민의 관광영향 인식을 긍정과 부정으로 나누어 조사하였는데, 환경적 인식은 지역주민의 자연환경 보존의식 상승, 과거 대비 자연친화적 지역으로 변모 두 가지의 긍정적 환경 인식과 교통 및 주차난 등 지역혼잡 가중, 소음, 공해, 쓰레기, 대기오염 발생,

84) Choi & Sirakaya(2006). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

자연생태계 및 환경 훼손 3개의 문항을 부정적 환경인식을 측정하기 위해 사용하였다. 지역주민이 인식하는 관광 목적지가 갖추어야 할 사회적 책임을 윤리적 책임, 환경적 책임, 경제적 책임, 법적 책임 등을 구분하여 조사한 결과 관광으로 인한 환경적 인식을 부정적으로 인식한 지역주민은 윤리, 환경, 경제, 법적 사회적 책임 모두에 영향을 미치는 결과를 보였다. 이를 통해 관광산업으로 인한 환경적 영향에 대해 불만족하는 지역주민들은 관광지인 자신의 지역에 사회적 책임 요구를 더 강하게 하는 것으로 파악할 수 있다. 이렇듯 지역주민의 환경적 영향 인식에 대한 중요성이 점점 더 강조됨을 알 수 있다.

한진성·문현철·윤지환(2018) 또한 사회교환이론에 근거하여 지역주민의 관광에 대한 인식을 긍정과 부정 그리고 다시 경제적 영향, 사회문화적 영향, 환경적 영향으로 구분하여 관광영향 인식이 지속적 관광개발 지지의사에 미치는 영향 간에 지역애착심의 조절효과를 검증하였다. 해당 연구에서는 각각 4개씩의 측정문항을 사용하였는데 긍정적인 환경적 영향인식의 경우 건축물 보전과 관리의식 증가, 주민의 자연환경 보존의식 증가 등을 제시하였고, 부정적인 환경적 영향인식의 경우 교통난과 주차난 증가, 소음, 공해, 쓰레기, 대기오염, 관광객으로 인한 지역혼잡 증가 등을 제시하였다.

이와 함께 주로 지역의 관광으로 인해 공공시설이 정비되어 생활환경이 좋아지거나, 반대로 환경이 오염되거나 생태계가 파괴됨으로써 오히려 지역주민의 자연에 대한 우려로 인해 환경인식이 개선되는 긍정적 효과가 생긴다고 주장하는 연구가 주를 이루고 있다.[85][86] 이 외에도 고계성(2014), 박주영·오상훈(2019), 한진성·문현철·윤지환(2018), Choi et al(2019), Kim, Uysal & Sirgy(2013), Ribeiro et al.(2017), Su, Huang, & Pearce(2018) 등의 연구에서 활용한 환경적 영향에 대한 측정척도를 살펴본 결과, 용어의 사용에 대한 차이만 있을 뿐 동일한 내용으로 간주되는 문항들이 많았고 본 연구에서도 이러한 내용을 바탕으로 측정항목을 도출하였다. 이를 정리하면 아래 <표 2-4>와 같다.

85) 고동완(2001). 전게논문

86) 김혜영·류시영(2009). 농촌관광객의 재방문 의도에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 적용하여, 『한국관광연구학회』, 23(36), pp.23-36

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-4> 환경적 관광영향 인식 측정척도

	측정척도	연구자									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
긍정적 환경영향인식	주변 생활환경 좋아짐		●	●	●	●	●		●	●	●
	공공시설 확충 및 개선		●	●		●			●	●	●
	주변 경관관리 수준 높아짐		●		●		●		●	●	●
	주민의 환경보전 의식 개선		●	●			●		●	●	●
	청결한 환경유지						●				
	환경친화적 지역으로 변모	●									
부정적 환경영향인식	쓰레기, 소음, 대기 및 수질오염 등 환경문제 증가	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	자연환경(생태계) 파괴	●	●	●	●		●	●	●	●	●
	지역혼잡 가중		●	●			●	●	●	●	●
	주차 및 주차난 가중		●	●			●	●	●	●	●
	주변경관 훼손	●	●	●	●	●		●	●	●	●
	불필요한 시설증가					●					

연구자 : ① 고계성(2015)
② 권현택(2011)
③ 박주영・오상훈(2019)
④ 박지훈(2007)
⑤ 최자은・박은경(2018)
⑥ 한진성·문현철·윤지환(2018)
⑦ Choi et al.(2019)
⑧ Kim, Uysal & Sirgy(2016)
⑨ Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M.(2017)
⑩ Su, Huang, & Pearce(2018)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3) 지역주민의 관광영향 인식 연구

지역주민의 관광영향 인식과 태도를 연구하는 것은 지역의 관광개발에 따른 지역주민의 지지를 통해 효과적인 관광개발을 추진하고 관광개발 사업들이 지역의 관광산업 발전에 기여하고 있음을 확인하기 위함이다. 지역주민이 관광에 대해 부정적 인식을 많이 할수록 관광개발에 대한 지지와 참여도가 떨어질 것이며, 이로 인해 지역을 방문하는 관광객에게 불쾌한 감정을 전달하게 된다. 결과적으로 방문객의 만족도를 떨어뜨리는 결과를 초래하여[87] 관광 목적지의 매력을 잃게되는 유기적이고 순환적인 과정을 거치게 된다.

관광에 대한 지역주민의 태도와 인식을 이해하기 위해 다양한 이론적 접목이 시도되었는데, Pearce의 귀속이론(attribute theory), Prister의 종속이론(dependencytheory), Bystranowski의 놀이이론(playtheory) 이 외에도 보상이론(compensation theory), 갈등이론(conflicttheory) 등의 적용이 시도되고 있는데,[88] 이 중 사회교환이론(Social Exchange Theory)과 관광개발주기이론 그리고 세분화 접근을 대표적으로 거론할 수 있다. 관광개발주기이론에는 Doxey(1975)의 Irridex(자극지표) 모델과 Butler(1980)의 관광지수명주기모델(TALC) 등이 있는데, 이들은 관광지의 개발상황과 관광객 증가에 따라 지역주민의 관광에 대한 태도가 변화함을 보여주고 있다.[89]

관광지는 탐색(Exploration) - 개입(Involvement) - 성장(Development) - 강화(Consolidation) - 정체(Stagnation) - 쇠퇴(Decline) 혹은 희생(Rejuvenation)의 6단계를 거치게 되는데 각 단계를 거치면서 관광객이 증가하고 이에 따른 관광수요 급증에 따라 부작용이 발생한다고 주장한다. 이에따라 지역주민의 관광객에 대한 인식이 부정적으로 바뀌면서 관광지의 각 발전단계에 따른 지역주민의 태도 또한 달라진다고 보고 있다.[90][91][92][93] Doxey(1976)의 이론에서도 추론해 볼 수

87) 손은호·박덕병(2010). 관광영향 인식이 지역주민의 지지에 미치는 영향, 『농촌경제』, 33(5), pp.59-77.
88) J. Ap(1992). 전게논문
89) 이수호(2016), 관광개발에 대한 지역주민 태도와 지지 연구, 경기대학교 박사논문
90) R.W. Butler(1980). 전게논문
91) 김남조(2001). 전게논문
92) Doxey(1976), 전게논문
93) P.J. Sheldon & T. Abenoja(2001). Resident attitudes in a mature destination: the case of Waikiki, *Tourism Management*, 22(5), pp.435-443

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

있듯이 지역주민은 관광객 유입이 증가하고 관광개발 속도와 영역의 확대에 따른 지역문화의 손실, 환경파괴 등의 부작용을 겪게 된다. 이에따라 초기의 행복감(Euphonia)은 무관심(Apathy) - 분노(Annoyance)의 단계를 거쳐 마침내 적대감(Antagonism)을 노출할 수 있는 단계까지 발전할 수 있음을 보여주고 있다.

이렇게 Butler(1980)와 Doxey(1975)의 이론을 적용한 선행연구에서는 관광개발이 일정 수준 진행이 되고 방문객이 증가하면 지역주민들의 반감 혹은 부정적 반응이 발생하는 것으로 밝혀져 왔다. 특히, Doxey(1975)는 행복감을 느끼는 개발 초기 단계에서는 방문자와 투자가를 환영하는 반응을 보이나, 지역의 관광개발정책으로 인한 부정적 영향이나 주민 피해에 대한 언론 보도와 이해관계자들이 불만이 생기고 개발과정에서 정책 변경이나 개발사업 지연, 철회 등을 경험함으로써 다양한 형태의 주민갈등이 발생한다 하였다.[94]

하지만 일부 학자들은 Butler(1980)와 Doxey(1975)의 모델은 관광개발 과정에서 지역주민의 관광에 대한 인식이나 태도에 영향을 미칠 수 있는 다양하고 복잡한 요인들을 고려하지 못한다고 비판하며 지역주민의 인구통계학적 특성에 따라 세분화한 접근이 필요함을 제시하였다.[95] 이러한 필요성 제시에 따라 지역주민의 인식과 태도를 연구하는 많은 연구자들은 성별, 연령, 직업, 학력 등의 기본적 특성에서부터 관광지로부터 거주지와의 거리, 관광에 대한 의존도나 관여도 등 개개인이 처한 상황에 따라서도 관광영향에 대한 인식이나 태도가 달라진다는 것을 자신들의 연구를 통해 입증해 오고 있다.[96][97][98]

94) 신진범(2007), 지역관광개발정책에 대한 주민저항 영향요인: 인천광역시 용유·무의 지역을 중심으로, 한양대학교 박사학위논문

95) S.V. Lankford & D.R. Howard(1994). Developing a Tourism Impact Attitude Scale, *Annals of Tourism Research*, 21(1), pp.121-139

96) F.J. Belisle & D.R. Hoy(1980). 전게논문

97) P.J. Sheldon & T. Var(1984). Resident attitudes to tourism in North Wales, *Tourism management*. 5(1), pp.40-47.

98) P. Mason & J. Cheyne(2000). Residents' attitudes to proposed tourism development, *Annals of Tourism Research*, 27(2), pp.391-411

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4) 사회교환이론(social exchange theory)

지역의 관광영향과 효과에 대한 주민들의 인식과 태도를 연구하기 위해 긍정적 영향인 편익과 부정적 영향인 비용의 결과로 해석하는 사회교환이론(social exchange theory)이 확산되어 많은 연구자들 사이에서 활용되고 있다. 이는 사회학, 심리학, 경제학이 복합적으로 적용된 이론으로 행동이론 사회학자인 George C. Homans는 인간의 행동은 교환활동에 따른 보상(reward)과 편익(benefit)에 따라 달라지며, 교환을 통해 이득이 된다고 생각할 때 행동은 달라진다고 주장하였다.

관광의 측면에서 보면, 지역주민은 감당할 수 있는 한도 내에서의 비용으로부터 편익을 얻을 수 있다면 관광객과의 상호작용에 참여하고, 추가적인 관광개발을 지지할 것이라는 결과를 보였으며 관광에 대한 혜택과 편익을 평가·비교하여 태도를 결정한다 하였다. 또한 관광활동을 통해 상호교환 관계가 성립되면 보상이나 편익을 얻었을 때 이에 상응하는 비용을 부담해야하는 의무감을 갖게 된다 하였다.[99)100)101)]

사회교환이론이 관광에 대한 지역주민의 태도를 연구한 타 이론과 차별화되는 점은 지역주민 개인적 특성과 관광효과 인식을 고려하여 복합적 감정을 지닌 주민의 태도를 설명했다는데 있다. Doxey와 Butler 모델의 경우 개념적이고 서술적 성격이 강하며 실제적용에 있어 그 실용성이 약하며, 관광지 변화에 영향을 주는 수많은 요소들을 반영하지 못한다 지적되기도 한다. 즉, 지역주민을 동일한 집단으로 간주하여 개발정도에 따른 변화를 설명하고 있어 지역주민들의 다양한 개인적 특성을 반영하지 못하는 전체론적 시각의 이론이며, 관광에 대한 긍·부정적 효과를 동시에 인식할 때도 그 태도를 일관된 수준으로 설명하는데 비판을 받고 있다.[102)]

이러한 한계를 보완하여 Butler(1981)는 관광영향에 대한 편익과 비용은 균형을 이루기 어렵다는 사실을 고려하여 지역주민의 인구통계학적 특성 등을 고려한 실증연구를 통해 지역주민의 관광영향 인식에 대한 태도를 다각적 측면에서 해석

99) D. Gursoy, C. Jurowski, & M. Uysal(2002). Resident attitudes: A Structural Modeling Approach, *Annals of Tourism Research,* 29(1), pp.79-105
100) 한진성·문현철·윤지환(2018). 전게논문
101) J. Ap (1992). 전게논문
102) S.V, Lankford & D.R, Howard(1994). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

하였는데, 지역주민은 감당할 수 있는 한도 내에서의 비용으로 편익을 얻을 수 있다면 관광객과의 상호작용에 참여하고 지지할 것이며, 추가적인 관광개발을 지지할 것이라는 결과를 보였다.

사회교환이론을 활용한 수많은 연구의 목적은 지역주민의 긍정적 영향인식과 부정적 영향인식을 모두 고려하여 지역주민이 얻는 편익과 비용의 균형을 맞추고 그들의 다양한 욕구를 충족시킴으로써 관광객과 지역주민 만족을 이끌어내기 위함이다. 이를 위해 사회교환이론은 논리적이고 유용한 이론임이 수많은 연구를 통해 증명되었으며,[103][104][105] 본 연구에서도 사회교환이론의 측면에서 지역주민의 관광에 대한 영향인식을 측정하고자 한다.

2. 관광정책 갈등(Tourims Policy Conflicts)

1) 관광정책 갈등의 개념

(1) 갈등의 개념

관광정책 갈등의 개념을 정의하기 위해서는 우선 정책갈등에 대한 개념을 이해해야만 하며, 이를 위해서는 다시 정책에 대한 개념과 갈등 자체의 개념에 대한 이해가 선행돼야 할 것이다. 갈등(conflict)은 심리학, 사회학, 행정학, 정책학 등 분야의 학자들에 의해 다양한 시각과 관점에서 다루어지고 있어 명확하고 합의된 개념은 아직까지 존재하지 않는 실정으로 각 연구의 목적이나 성격에 의해 다르게 정의하고 있다. 갈등의 개념을 비롯한 갈등이론은 오랫동안 사회학이나 사회과학 분야에서의 관심주제이며, Journal of Conflict Resolution이라는 갈등해결분야의 국제학술지를 통해 1957년 이후부터 현재까지 갈등개념 정립과 관련한 다양한

103) M.A. Ribeiro., P. Pinto., J.A, Silva & K.M. Woosnam(2017). Residents' attitudes and the adoption of pro-tourism behaviours: The case of developing island countries. *Tourism Management.* 61, pp.523-537.
104) L. Su, S. S. Huang & J. Pearce(2018). 전게논문
105) J. Williams & R. Lawson(2001). Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of tourism research.* 28(2), pp.269-290

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구가 시도되고 있음을 알 수 있다.[106]

갈등의 개념을 파악하기 위해서는 갈등이론의 시초라 할 수 있는 마르크스(Karl Marx), 막스베버(Max Weber), 게오르그 짐멜(Georg Simmel)의 갈등이론에 대해 살펴볼 필요가 있는데, 대부분의 갈등과 관련한 연구는 이들의 이론에 기초하고 있다. 우선 마르크스는 갈등을 변증법적으로 바라보며 사회의 모든 관계는 계급적 모순에 의한 갈등의 연속된 현상이며 권력과 같은 한정된 자원을 분배하는 과정에서 필연적으로 발생하며 갈등에 의해 사회가 변화한다 하였다. 하지만 마르크스의 이론은 권력이나 지위를 지나치게 중시하며 인간생활에서의 일상적 갈등에 대한 설명이 어렵고 갈등의 부정적 측면만 강조한다는 점에서 비판을 받고 있다. 이를 비판한 대표적 학자인 막스베버는 인간사회의 갈등을 단순히 권력이나 지위, 계급에 의해서만 설명하고 있는 것을 비판하며 갈등은 정치적 상황, 정당성의 상실, 카리스마적 지도자의 출현, 지정학적 위치나 국제적 관계과 같은 다양한 요인에 의해서도 발생할 수 있다 주장하고 있다. 마지막으로 짐멜은 갈등의 긍정적 측면을 강조하며 갈등은 두 가지 이상의 주체나 내용들이 서로 상호작용하고 관계를 맺으면서 나타나는 현상이자 과정으로 사회변화의 필수과정이라 하였다. 따라서 갈등을 무조건 해결해야 할 대상이 아니 사회화 과정의 중요한 자원이자 원동력이 될 수도 있음을 설명하고 있다.[107]

이들 세 학자의 공통된 견해는 모든 사회에는 갈등이 존재하면서 기능적으로 작용한다 가정하였으며, 갈등의 원인을 희소자원의 불평등한 소유나 분배의 문제 때문에 발생한다 하였다. 이후 갈등이론은 달렌도르프의 변증법적 갈등주의와 코저의 기능적 갈등주의로 분화 및 발전하면서 다양한 분야의 연구에서 갈등의 개념이 정의되고 있다. 달렌도르프(1959)는 갈등을 사회의 세력들 간 표면상의 충돌뿐만 아니라 싸움, 경쟁, 논쟁 그리고 긴장 등을 모두 포함한다 하였으며, 코저(1967)는 갈등을 집단의 목적 추구를 위해 가치를 얻거나, 상대방을 제거, 타격, 존립시키는 가치, 권력, 신분, 희귀자원 등에 대한 투쟁이라 정의하였다.[108]

Thomas(1976)는 갈등을 한 개인의 관심사가 다른 사람에게 부정적 영향을

106) 강병노(2020). 갈등이론에서 갈등에 관한 이론적 비교, 『분쟁해결연구』, 18(1), p.5.
107) T.H. Jonathan(2002). *The Structure of Sociological Theory*, Belmont, California: A Division of Wadsworth, Inc.
108) 나태준·박재희(2004). 갈등해결의 제도적접근: 현행 갈등관련 제도분석 및 대안, 『한국행정연구원』

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

미치거나 인식했을 때 생기는 과정이라 하였고, Minnery(1985)는 정책의 결정상황에 직면해서 정책결정을 둘러싼 여러 주체들이 정책대안을 선택 또는 결정하는데 있어 제약을 받는 상황이라 정의하였다. 이와 더불어 2007년 「공공기관의 갈등 예방과 해결에 관한 규정」에서는 갈등을 공공정책(법령의 제정 · 개정, 각종 사업 계획의 수립·추진을 포함)을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해관계의 충돌이라 정의하고 있다. 또한 갈등의 해결과 관리를 위해 대통령자문 지속가능발전 위원회(2005)는 갈등이란 서로 양립 불가능한 이해관계나 목표가 상충된 상태를 나타내는데, 갈등은 분쟁의 원인이 되고 분쟁은 갈등의 결과로써 구체적으로 드러나는 사건, 행위, 과정 등이 된다 설명하고 있다.

주재복(2005)은 갈등은 복수의 갈등당사자들이 양립 불가능한 목표 또는 가치를 추구하는 상황에서 표출되는 대립적 상호작용이라 하였고, 장성환(2010)은 희소자원의 배분이나 목표·인식·가치 등의 차이로 인한 개인, 조직, 집단 간 발생하는 심리나 행동 또는 그 양면에 일어나는 대립적 상호작용으로 정의하였다.

이렇듯 갈등이란 매우 동태적이고 다차원적이기 때문에 한마디로 명확한 정의를 내리기 쉽지 않으며, 사회가 변하고 다양화되는 만큼 갈등의 개념 또한 다양한 측면에서 바라보고 개념화할 필요가 있겠다.

갈등의 개념은 연구분야에 따라서도 상이함을 보이고 있는데 오래전부터 심리학, 행정학, 정치학, 경제학 등의 분야에서 연구가 활발하며 그 해석 또한 달리하고 있다. 심리학적 관점에서의 갈등은 인간 내면의 갈등에 초점을 맞춰 동시에 해결할 수 없는 양립 불가한 선택과정에서의 개인적 심리상황으로 이해하며, 행정학 또는 정치학에서는 공익추구의 관점에서 정책의 전 과정에서 양립 불가한 목표를 두고 다양한 행위 주체들이 상호작용하는 과정에서 발생하는 역동적 상황으로 접근하고 있다. 반면 경제학적 관점에서의 갈등은 희소자원을 두고 개인 또는 집단에게 어떻게 자원 배분을 할 것인가에 대한 고민 또는 그 과정에서의 투쟁관계로 본다.[109]

마지막으로 사회학적 관점에서는 마르크스의 갈등이론을 기반으로 신분, 권력, 지위 혹은 희소한 자원과 같은 가치를 획득하기 위해 발생하는 투쟁이라 정의하였다.[110]

---

109) G. Abcarian & M. Palmer(1974). Society in Conflict:An Introduction to Social Science, SanFrancisco, Canfield Press

110) 강병노(2020). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이렇게 학자나 연구분야에 따라 갈등의 개념이 다양하게 정의되고 있다. 본 연구는 관광분야, 특히 관광개발 과정에서 야기되는 이해관계자 간 갈등 조사를 목적으로 하며 다차원적이고, 복합적이며 종합적인 관광의 특성상 어느 한 분야에 국한하지 않고 각 분야의 개념에서 공통적 요소를 종합하여 갈등의 개념을 정의하고자 한다. 따라서 본 연구에서 갈등에 대한 정의를 내리면 개인 또는 집단과 같이 다양한 행위 주체들이 양립할 수 없는 목표를 추구하기 위해 겪는 역동적 상호작용이라 할 수 있겠다. 학자별 그리고 분야별 갈등의 개념을 정리하면 아래 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 연구자별 갈등의 개념

연 구 자	개 념
마르크스 (1844)	권력과 같은 한정된 자원을 분배하는 과정에서 필연적으로 발생하며 사회를 변화시키는 현상
게오르그 짐멜 (1858~1918)	두 가지 이상의 주체나 내용들이 서로 상호작용하고 관계를 맺으면서 나타나는 현상이자 과정으로 사회변화의 필수과정
달렌도르프 (1959)	사회세력들 간 표면상의 충돌뿐만 아니라 싸움, 경쟁, 논쟁 그리고 긴장 등이 포함된 싱황
Coser(1967)	집단의 목적추구를 위한 가치를 얻거나, 상대방을 제거, 타격, 존립시키는 가치, 권력, 신분, 희귀자원 등에 대한 투쟁
Thomas (1976)	개인의 관심사가 다른 사람에게 부정적 영향을 미치거나 인식했을 때 생기는 과정
Minnery (1985)	정책의 결정상황에 직면해서 정책결정을 둘러싼 여러 주체들이 정책대안을 선택 또는 결정하는데 있어 제약을 받는 상황
주재복 (2005)	복수의 갈등당사자들이 양립 불가능한 목표 또는 가치를 추구하는 사황에서 표출되는 대립적 상호작용
대통령자문 지속가능발전위원회 (2005)	서로 양립 불가능한 이해관계나 목표가 상충된 상태를 나타내는데, 갈등은 분쟁의 원인이 되고 분쟁은 갈등의 결과로써 구체적으로 드러나는 사건, 행위, 과정
공공기관의 갈등예방과 해결에 관한 규정(2007)	공공정책(법령의 제정 · 개정, 각종 사업 계획의 수립 · 추진을 포함)을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해관계의 충돌

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 관광정책 갈등의 개념

선행연구에 따르면 갈등의 개념처럼 정책갈등 또한 굉장히 다양한 관점으로 접근하고 있는데 이는 정책 자체가 매우 광의적 의미가 있기 때문이다. 정책이란 '정치체제가 내린 권위적 결정', '정부 혹은 공공기관의 의사결정', '정부가 선택한 행동 혹은 무결정', '정부와 관료들에 의해서 개발된 계획'. '시민생활에 영향을 미치는 정부 활동의 총체 등으로 정의되고 있는데, 위의 정의들을 토대로 이연택(2016)은 정책의 속성인 목표성, 실제성, 공공성을 포괄하며 '사회문제를 해결하기 위해 정부가 선택한 행동'이라 정의하였다. 여기서 말하는 목표성은 사회문제를 해결하기 위함이며, 실제성은 정부의 실질적인 행동을 의미한다. 마지막으로 공공성은 정책이 공중을 대상으로 한다는 의미가 아니라 그 행위주체 즉, 공공이 추진함을 의미한다. 이러한 정책의 공공성이라는 특성에 의해 일부 선행연구에서는 정책갈등을 공공갈등이라는 용어와 구분하지 않고 혼재하여 사용하기도 하는데,[111] 이러한 이유로 본 연구에서는 정책갈등의 개념화를 위해 정책갈등(policy conflict)의 개념과 함께 공공갈등(public conflict)의 개념까지 살펴보았다. 우선 정책갈등(policy conflict)이란 공공의 이익을 위한 탐색과정에서 공익이 가지고 있는 모호함 때문에 참여자들 간 의견과 목표 및 시기, 대안을 선택하는 기준 그리고 우선순위의 불일치라 하였고, 반면 정책결정에 관여하는 행위자들이 정책대안의 결정에 제약을 받는 상황에서 공식적 결정권자들의 입장 차이로 발생하는 갈등이라 정의하기도 한다. Lan(1997)은 정책갈등은 공공부문을 통해 일어나는 다양한 사회문제로 인한 갈등이라 정의하고 있으며, Jeon(2000)은 공공의 이익을 추구하는 정책과정에서 양립된 정책목표를 가진 행위 주체들이 다양한 상호작용을 하는 역동적 과정이라 하였다. 또한 Shin(2005)은 좀 더 구체적인 개념을 제시하였는데, 정책갈등이란 국민의 권리와 의무에 지대한 영향을 미치는 정책을 수립·변경하고, 법령의 제정 및 개정 또는 사업계획을 수립하고 집행하는 과정에서 이해관계자 간 발생하는 복잡한 대립이라고 설명하였다. 강영진(2000)은 사회전반의 대중에게 영향을 미치는 쟁점과 관련한 갈등이라 정의하며 특정 이해관계자가 아닌 공공영역의 갈등임을 강조하였다.

111) 윤종설(2012). 사회적 집단갈등의 영향요인과 해결방안에 관한 연구. 한국행정연구원

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다음은 공공갈등(public conflict)의 개념에 대해 살펴보겠다.

Dukes(2006)는 사회문제 중 공공문제로 인해 발생하는 갈등이라 정의하며 앞서 살펴본 공공갈등의 개념과 유사하게 정의를 내렸으며, 나태준(2004)은 공익을 추구하는 정책의 전 과정을 통해 목표가 양립 불가능한 상황에서 정책과 관련된 행위주체들이 상호작용 하면서 전개되는 역동적 상황이라 정의하면서 정책갈등의 개념정의에서 언급되었던 의미와 유사하게 공공갈등을 개념화하고 있다. 장현주(2008)는 정책결정과정이나 집행과정에서 공식적 참여자 혹은 비공식적 참여자들이 상호 자신의 이익 또는 그들이 대변하고자 하는 정책대상 집단의 이익을 반영·조정 또는 보호하기 위해 이해관계자 간에 발생하는 충돌이라 하였다. 가상준·안순철·임재형·김학린(2009)은 정부가 추진하는 공공정책을 둘러싸고 이해 및 권한 관계에 있는 단체 혹은 다른 정부와의 충돌로 인해 발생하는 대립, 혹은 노사 간, 시민단체 간 대립이 공중에게 영향을 미쳐 정부의 개입이나 관여가 필요한 갈등이라 정의하였다. 하혜영(2015)은 국가와 지자체, 정부투자기관 등의 당사자가 국민의 권리와 의무에 영향을 미치는 정책, 법령, 사업의 추진과정에서 공공기관과 국민 또는 공공기관 상호 간의 이해관계의 충돌로 발생하는 대립과 분쟁이라 정의하고 있다.

마지막으로 제주특별자치도(2020)는 공공갈등의 관리를 위한 갈등관리 매뉴얼 발간을 통해 공공갈등의 개념을 정의하고 있는데, 공공정책(법령의 제정·개정, 각종 사업계획의 수립·추진 포함)을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해, 가치 등의 대립 또는 충돌 상태라 하였으며, 정책 혹은 사업 추진과정에서 마을 단위의 집단민원이 발생한 경우 또한 공공갈등이라 정의하고 있다.

이렇듯 정책갈등과 공공갈등은 사례, 접근방식 및 학자에 따라 그 정의를 달리하고 있지만, 그 의미가 크게 다르지 않으며 양립 불가한 상황, 개인 또는 집단 등 다양한 행위주체, 이해관계자, 정책추진 과정, 공공의 이익, 상호작용 등 공통의 용어를 포함하고 있다. 연구자별 정책갈등 및 공공갈등에 대한 개념을 정의하면 아래 <표 2-6>과 같으며, 이들 개념을 종합하여 본 연구에서는 정책갈등을 “정책 혹은 사업 추진과정에서 이해관계자들 간 입장의 차이로 발생하는 대립 또는 충돌 상태”라 정의한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-6> 정책갈등 및 공공갈등의 개념

연 구 자	개 념
Campbell(1984)	공공의 이익을 위한 탐색과정에서 공익이 가지고 있는 모호함 때문에 참여자들 간 의견과 목표 및 시기, 대안을 선택하는 기준 그리고 우선순위의 불일치
Minnery(1985)	정책결정에 관여하는 행위자들이 정책대안의 결정에 제약을 받는 상황에서 공식적 결정권자들의 입장 차이로 발생하는 갈등
Lan(1997)	공공부문을 통해 일어나는 다양한 사회문제로 인한 갈등
Jeon(2000)	공공의 이익을 추구하는 정책과정에서 양립된 정책목표를 가진 행위 주체들이 다양한 상호작용을 하는 역동적 과정
Shin(2005)	국민의 권리와 의무에 지대한 영향을 미치는 정책을 수립·변경하고, 법령의 제정 및 개정 또는 사업계획을 수립하고 집행하는 과정에서 이해관계자 간 발생하는 복잡한 대립
Dukes(2006)	사회문제 중 공공문제로 인해 발생하는 갈등
강영진(2000)	사회전반의 대중에게 영향을 미치는 쟁점과 관련한 갈등
나태준(2004)	공익을 추구하는 정책의 전 과정을 통해 목표가 양립 불가능한 상황에서 정책과 관련된 행위주체들이 상호작용 하면서 전개되는 역동적 상황
장현주(2008)	정책결정과정이나 집행과정에서 공식적 참여자 혹은 비공식적 참여자들이 상호 자신의 이익 또는 그들이 대변하고자 하는 정책대상 집단의 이익을 반영·조정 또는 보호하기 위해 이해관계자 간에 발생하는 충돌
가상준 외(2009)	정부가 추진하는 공공정책을 둘러싸고 이해 및 권한 관계에 있는 단체 혹은 다른 정부와의 충돌로 인해 발생하는 대립, 혹은 노사 간, 시민단체 간 대립으로 인해 공중에게 영향을 미쳐 정부의 개입이나 관여가 필요한 갈등
하혜영(2015)	국가와 지자체, 정부투자기관 등의 당사자가 국민의 권리와 의무에 영향을 미치는 정책, 법령, 사업의 추진과정에서 공공기관과 국민 또는 공공기관 상호 간의 이해관계의 충돌로 발생하는 대립과 분쟁
제주특별자치도(2020)	공공정책(법령의 제정·개정, 각종 사업계획의 수립·추진 포함)을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해, 가치 등의 대립 또는 충돌 상태, 또는 정책 혹은 사업 추진과정에서 마을단위의 집단민원이 발생한 경우

관광정책 갈등의 개념을 정의하기 위해 앞서 갈등과 정책갈등의 개념에 대해 살펴보았으며, 본 목에서는 관광정책의 개념 검토를 통해 관광정책 갈등의 정의를

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

도출하고자 한다. 국내에서 관광정책에 대한 연구는 1960년대 이후 활발해지기 시작했으며, 선행연구를 통한 관광정책의 개념을 보면, Fridgen & Joseph(1991)은 관광과 관련한 정책목적을 추구하기 위해 관광주체가 행하는 사회·경제적 행위라하였다. 또한, 송재호(1996)는 관광객과 관광지, 지역주민을 포괄하며 인간의 정신적·물질적 욕구를 동시에 충족시키고 그들을 둘러싼 자연적·사회문화적 환경에 해를 가하지 않도록 대안을 마련하는 것이라 하였다. 또한 안종윤(2000)은 관광목표 달성을 위한 방책과 활동이라 정의하며, 국가나 지방자치단체가 관광사업의 적절한 효과를 얻는 일을 목적으로 관광사업의 진흥을 꾀하기 위한 여러 정책이라 설명하며 관광사업의 효과에 중점을 두었다. 하지만 관광정책에 대한 대표적 개념으로 이연택(2003)의 정의를 들 수 있는데, 앞서 일반 정책의 개념에서 제시한 목표성, 실제성, 공공성의 속성에 관광의 특성을 추가로 포함하여, 관광문제 해결을 위해 정부가 선택한 행동으로 관광정책을 정의하였다.

앞서 살펴본 갈등과 정책, 정책갈등의 개념을 통해 본 연구에서 제시하고자 하는 관광정책 갈등을 정의해보면 “관광사업, 관광지 개발 등 관광을 통해 지역을 발전시키기 위한 정책과정에서 이해관계자 간 입장의 차이로 발생하는 대립 또는 충돌 상태”라 할 수 있겠다.

갈등	개인 또는 집단과 같이 다양한 행위 주체들이 양립할 수 없는 목표를 추구하기 위해 겪는 역동적 상호작용

정책	정부 혹은 공공기관이 선택한 행동 또는 의사결정

정책갈등	정부의 정책 혹은 사업 추진과정에서 이해관계자들 간 입장의 차이로 발생하는 대립 또는 충돌 상태

⇩

<관광정책 갈등>

관광사업, 관광지 개발 등 관광을 통해 지역을 발전시키기 위한 정책과정에서 이해관계자 간 입장의 차이로 발생하는 대립 또는 충돌 상태

[그림 2-1] 관광정책 갈등 개념 도출

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 관광정책 갈등의 특성

갈등이란 둘 이상의 개인이나 집단과 같은 다양한 이해관계자 사이에서 발생하는 동태적이고 역동적 현상으로 상호의존적이며, 갈등 대응을 위한 대립적 행동의 내포, 부정적 기능 및 긍정적 기능 존재, 동태적 변화 과정 등의 특징을 지닌다. 이러한 갈등 자체의 특성을 토대로 정책갈등의 특징에 대해 살펴볼 필요가 있는데, 갈등의 개념만큼이나 정책갈등의 특징 또한 다양하게 제시하고 있다. 이를 정리해보면 다음과 같다. 첫째, 정책관련 주체들 간 상호의존적 성격을 지닌다. 개인-개인, 개인-집단, 집단-집단 등 정책과정에서 정책문제와 이해관계를 맺고 있는 주체들 간에 목표나 가치 등의 차이로 언제든지 갈등이 발생할 수 있다.[112)113)] 둘째, 양립 불가로 인한 대립행동이다. 정책갈등의 과정에서 개인적 불안, 긴장, 적대감, 비발언 및 비행동과 같은 소극적 행동부터 시위, 항의, 폭력, 충돌, 공격 등 극단적이고 적극적인 대립행위를 보이기도 한다.[114)] 셋째, 정책갈등은 역동적 과정이다. 다양한 행위 주체 간 상호작용을 통해 다양한 과정을 거치게 되는데, 일정한 단계를 거치지 않고 잠재되었던 갈등이 새롭게 대두되거나, 이해관계자가 변화하기도 하며, 특정 단계에서 갈등이 종료되거나 지속되는 등 다양한 양상을 보이며 갈등이 증폭되거나 해소되기도 한다.[115)116)] 넷째, 긍정적 기능의 존재이다. 갈등은 부정적 기능뿐만 아니라 긍정적 기능도 존재하는 특징이 있는데 행위 주체 간 분열, 예산의 추가 발생, 사회질서 붕괴 등의 역기능과 함께 쇄신적 변화유도, 동일집단의 일체감 형성 등의 순기능 또한 존재한다.[117)] 다섯째, 갈등의 증폭성이다. 일반적 사회갈등에 비해 정부, 지자체, 공공기관, 지역주민, 관광객 등 더 많은 이해관계자가 개입되어 갈등증폭이 더 쉽고 갈등해결 및 관리에 더 많은 시간과 비용이 소요되며 그 해결과정이 더 복잡하고 어렵다는

112) 김형미(2008) 전게논문
113) 양희원(2017). 관광개발과 지역갈등 메가이벤트를 중심으로, 강원대학교대학원 박사학위논문
114) L.R. Pondy(1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative science quarterly,* pp.296-320.
115) J.D, Johnson & D.J, Snepenger(1992), Residents′ Perceptions of Tourism Development, *Annals of Tourism Research,* 21(3), pp.629-642
116) 김영준(2007), 관광개발 갈등과정과 인과관계 분석. 경기대학교 박사학위논문
117) L.Kriesberg(2003). Constructive Conflicts : *From Escalation to Resolution(2nd),* Lanham, Maryland : Rowman & Littlefiled Publishers.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

특징을 보인다.[118][119] 이외에도 갈등해결을 위한 전문가 및 조직의 개입, 시민단체나 환경단체 등 NGO의 참여, 언론 및 미디어의 역할 등 제3자 및 외부환경의 영향을 받기 쉽다는 것도 정책갈등의 특징 중 하나라 볼 수 있다.

관광정책 갈등은 해당영역인 관광문제의 특성으로 인해 일반적 정책갈등과 구별되기 때문에[120] 관광정책 갈등의 특징을 논하기 위해서는 관광정책 특징에 대한 이해가 선행되어야만 한다. 이에따라 관광정책의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광문제의 다면성으로 인한 종합정책이다. 관광은 경제, 환경, 문화, 정치, 사회, 복지 등 다양한 분야의 문제와 연관된다. 이러한 다면적 특징으로 인해 관광산업, 관광개발, 관광복지, 관광교류, 문화관광 등 다양한 정책 유형을 아우르며 종합적 성격을 띤다. 둘째, 부차적 정책이다. 이는 일반 사회문제에 비해 정책의 대상이 한정적임을 의미한다. 정치, 경제, 교육, 환경, 복지 등의 사회문제는 일반국민을 대상으로 하지만 이에반해 관광문제는 비교적 특정지역이나 특정집단이 대상이 되어 우선순위가 되는 일차적 문제이기보단 부차적 문제의 특징을 지닌다. 점차 관광문제에 대한 관심증가와 국가경제에 미치는 영향이 커지고 있기는 하나 아직까지 상대적으로 이슈화 및 공론화가 이루어지지 못하는 경우가 많다. 셋째, 관광의 연관성에 따라 협업정책이라는 특징이 있다. 예를들면 농촌관광, 의료관광과 같이 유관조직의 협력이 요구되는 정책이다. 관광정책의 네 번째 특징으로 지원적 정책을 들 수 있는데 이는 관광문제가 다른 사회문제들의 부분요소로 포함되는 경우가 많다. 남북교류 협력정책 차원에서의 금강산관광사업이 그 대표적 예이다. 마지막으로 관광정책은 관광문제의 다원성으로 인해 네트워크 정책의 성격을 띠기도 한다. 관광문제는 다른 사회문제에 비해 더 다양한 이해관계자들이 그 과정에 참여하며 이러한 이유로 관광정책은 특히 이해관계자들과의 상호작용이 더 중요하다 할 수 있다. 이러한 관광정책의 특징을 반영하여 관광정책 갈등의 주요 특징을 제시해보면, 관광정책 갈등은 수많은 이해관계자가 얽혀 있으며, 정치, 경제, 환경 등 외부요인에 의해 상황이 전개되거나 변화하는 가변적이고 동태적인 양상을 보인다. 그리고 관광개발을 위한 정책갈등의 경우

118) 하혜영(2007), 공공부문 갈등해결에 미치는 영향요인 연구, 서울대학교 박사학위논문
119) 임만석(2019), 갈등해결에서의 NGO의 사회자본. 한국 공공갈등사례 비교연구. 『융합사회와 공공정책』, 13(2). pp.152
120) 이연택(2003). 전게서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지역사회에 경제, 사회·문화, 환경적 측면에서 부정적 기능을 유발하지만 동시에 긍정적 기능이 발생하기도 한다. 갈등으로 인해 각종 사회적 비용이 발생하는 역기능을 보임과 동시에 문화와 환경적 측면에서 자신의 지역을 보존하고자 하는 사회적 참여를 독려함으로써 공동체 결속과 지속가능한 관광개발에 기여하는 긍정적 기능도 한다.[121]

3) 관광정책 갈등요인

(1) 정책갈등 요인

앞서 언급하였듯이, 정책갈등은 공공성이라는 속성에 의해 대다수의 연구에서 공공갈등 개념과 혼재하여 사용하고 있는 바, 관광정책 갈등요인에 대해 살펴보기 위해 정책갈등을 비롯한 공공갈등과 관련한 선행연구를 함께 살펴보았다. 정책갈등 및 공공갈등은 국내외 많은 연구자들에 의해 다양한 영역에서 연구되고 있지만 특히 행정학, 사회학, 정책학, 정치학 등에서 활발히 연구되고 있어 우선 이들 분야에서 정책갈등 요인과 유사한 의미로 쓰이는 정책(공공)갈등 발생요인, 정책(공공)갈등 유발요인, 정책(공공)갈등 원인, 정책(공공)갈등 영향요인, 정책(공공)갈등 형성요인 등 다양한 용어를 변수로 사용한 선행연구들을 고찰해보고자 한다.

Pondy(1967), Robbins(2003), Glasl(2002) 등 갈등의 단계와 전개 이론을 연구한 여러 학자들에 의하면 갈등은 역동적이고 동태적 성격을 보여 갈등 촉발 이후 갈등관리 정도, 언론보도나 청문회 참여 등의 외부자극 등에 의해 갈등이 완화될 수도 있고 심화되거나 증폭될 수 있음을 제시하고 있다. 본 연구에서는 지역의 관광개발에 따라 지역주민이 인식하는 갈등의 요인을 파악하고자 하는 연구로 갈등의 주된 특징인 역동성과 비일관성을 고려하여 갈등을 야기하고 증폭·심화

121) T.Jamal & A.Tanse(2005). Impacts and Conflicts Surrounding Dracula Park, Romania: The Role of Sustainable Tourism Principles, *Journal of Sustainable Tourism,* 13(5), pp.440-445

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

시키는 요인과 관련한 선행연구 고찰을 통해 정책갈등의 주된 요인들을 도출해 내고자 한다.

Gervers(1989)는 위험시설 입지 사례를 통해 주민들이 입지반대 이유로 시설 입지의 비민주적 선정절차, 기술적 안전에 대한 불신, 협조과정의 비공개성과 비협조성, 정치적 압력 등을 도출하였고, Mazmanian & Morell(1990) 또한 핵폐기물 처분장과 같은 비선호 시설 입지 관련 님비(NIMBY)현상 사례를 통해 지역주민의 갈등발생 원인으로 비용과 편익의 비형평성, 주민들의 환경문제에 대한 인식, 비선호 시설 입지 후 미치는 위험성, 정부 혹은 사업자와 같은 정책추진 주체에 대한 불신을 들었다.

Robbins(2003)는 갈등의 원인을 크게 의사소통, 조직구조, 개인행동 세 가지로 나누어 설명하였는데, 의사소통 원인은 단어 의미상의 차이나 불충분한 대화, 의사소통상의 비원활화라 하였으며, 조직구조 원인은 조직의 규모, 조직 간의 권력차이, 업무수행과정, 조직 간의 업무 의존성, 목표와 보상, 조직 분권화와 업무 전문화, 자원의 공유, 역할의 모호성 등을 들었다. 마지막으로 개인행동 원인이란 개인적 특성, 역할 불만족, 개인 간 목표차이 등을 제시하였다.

김도희(2001)는 울산원자력발전소 입지갈등 사례를 중심으로 지방정부와 주민간 입지갈등의 갈등 유발요인에 관한 연구를 통해 정치·행정적 요인(주민참여, 입지선정방식, 정보공개), 경제적 요인(재산적 가치의 하락, 보상), 기술적 요인(시설의 위해성과 사고의 위험성, 시설관리에 대한 정부 불신)과 같은 직접적 요인과 환경적 요인(환경단체의 활동, 언론 및 대중매체 영향)과 같은 간접적 요인으로 나뉜다 하였으며, 직접적 원인은 독립변수로 환경적 요인은 조절변수로 설정하여 정책 단계별 영향관계를 분석하였다. 분석결과 갈등입안단계, 집행단계, 시설운영 및 관리단계에 따라 갈등의 정도에 영향을 주는 요인이 다르게 분석되었는데 입지선정 입안단계에서는 정치, 행정적 요인, 시설공사 집행단계에서는 기술적 요인, 경제적 요인, 시설운용 및 관리단계에서는 기술적 요인이 주요 갈등유발 요인으로 확인되었다.

박기봉(2012)은 전라북도 공무원을 대상으로 정책갈등에 대한 인식조사와 이에 근거한 갈등관리 방안을 제시하기 위해 정부의 신뢰상실, 비선호시설에 대한 주민반대, 손실에 대한 보상요구, 환경·사회·문화 등의 인식차이, 지역사회의 사회적

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

비용 부담, 언론의 영향, 주민의 참여욕구, 사업주체의 홍보 및 정보공개 미흡 등을 정책갈등의 주요 원인이라 하였다. 이를 통해 제도적·조직적 장치구축을 통한 정부의 바람직한 개입과 정보공개와 행정의 투명성을 강조하였다.

김영재(2015)는 송전선로 건설의 사례를 통해 공공기피시설 입지의 지역주민 갈등요인과 갈등완화전략에 관한 연구를 통해 갈등의 배경이 되는 갈등의 영향요인을 제도적 요인(공식적 제도, 비공식적 제도), 행위자 특성 요인(당사자, 중재자, 외생요인), 환경적 요인(정치·행정적 환경, 사회·경제적 환경)을 들었다. 제도적 요인은 갈등사안과 관련된 행위자들의 행동상황을 규정하는 규칙 등을 말하며, 행위자 특성요인은 당사자, 중재자, 외생요인을 들었는데 이 중 외생요인이란 정치인 또는 시민사회단체나 언론의 개입 여부, 지방선거와 총선 등의 선거 시기나 형식 등을 포함한다. 마지막으로 환경적 요인에서 정치·행정적 요인은 정치적 사건의 발생 유무, 의회나 시민단체 등 상호간의 관계 등이며, 사회·경제적 환경은 지역경제의 활성화 정책 우선추진, 주민들의 경제적 의식수준 등을 포함한다 하였다.

이 외에도 이승우(2008)는 경제적 이해관계 충돌, 환경문제에 대한 가치관 차이, 환경위험에 대한 인식, 인식된 위험도에 대한 심리적 차이, 의사결정과정에서 절차적 합리성 부족 등을 공공사업의 갈등요인이라 하였고, 장성환(2010)은 타 선행연구에서도 주로 언급하고 있는 목표의 차이, 인식의 차이, 지위 및 역할의 차이, 의사소통 훼손, 개인적 특성, 자원배분 차이 등으로 그 원인을 나누기도 하였다.

<표 2-7> 정책갈등 요인 선행연구

연구자	연구사례	갈등요인
Gervers (1989)	위험시설 입지 사례	- 비민주적 선정절차 - 기술적 안전에 대한 불신 - 협조과정의 비공개성 및 비협조성 - 정치적 압력
Mazmanian & Morell (1990)	핵폐기물 처분장과 같은 비선호 시설 입지 관련 님비(NIMBY)현상 사례	- 비용과 편익의 비형평성 - 환경문제에 대한 인식 - 비선호 시설 위험성 - 정책추진 주체에 대한 불신
Robbins	갈등과정 모형	- 조직의 규모 및 조직 간의 권력차이

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2003)		- 업무수행과정, 조직 간의 업무 의존성 - 목표와 보상 - 자원의 공유, - 조직 분권화와 업무 전문화 - 역할의 모호성 - 개인적 특성 - 역할 불만족 - 개인 간 목표차이
김도희 (2001)	울산원자력발전소 입지갈등 사례	- 정치행정적 요인(주민참여, 입지선정방식, 정보공개), - 경제적 요인(재산적 가치의 하락, 보상) - 기술적 요인(시설의 위해성. 사고의 위험성, 시설관리에 대한 정부 불신) - 환경적 요인(환경단체의 활동, 언론 및 대중매체 영향)
이승우 (2008)	용인죽전지구 택지개발사업	- 이해관계의 충돌 - 환경문제에 대한 가치관 차이 - 환경위협에 대한 인식 - 인식된 위험도에 대한 심리적 차이 - 의사결정과정에서의 절차적 합리서 부족
장선환 (2010)	도시정비사업의 주택재개발 사례	- 목표의 차이 - 인식의 차이 - 지위 및 역할의 차이 - 의사소통훼손 - 개인의 특성 - 자워배분의 차치
김승일 (2011)	강원도 내 4개 댐 건설 추진사례	- 행정적(절차적) 요인(입지선정, 주민참여의 미흡, 추진절차, 정보부족) - 경제적 요인(경제적 손실, 비용과 편익) - 지속가능성(위험관련 요인, 자연환경에의 영향, 건강에 대한 위해), 시설의 지속성(안정성) - 외부환경 요인(관련 지자체와 의회, 시민단체 활동, 언론매체 영향)
박기봉 (2012)	전라북도 공무원을 대상으로 정책갈등에 대한 인식조사	- 정부의 신뢰상실 - 비선호시설에 대한 주민반대 - 손실에 대한 보상요구 - 환경・사회・문화 등의 인식차이 - 지역사회의 사회적 비용 부담 - 언론의 영향 - 주민의 참여욕구 - 사업주체의 홍보 및 정보공개 미흡 등
김영재 (2015)	공공기피 시설(송전로) 걸설 사례	- 제도적 요인(공식적 제도, 비공식적 제도) - 행위자 특성 요인(당사자, 중재자, 외생요인) - 환경적 요인(정치・행정적 환경, 사회・경제적 환경)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 관광정책 갈등요인

관광개발을 포함한 관광산업은 타 산업에 비해 그 전개과정과 이해관계자간 상호작용이 더 복잡한 양상을 나타내 지역의 관광정책 집행과정에서의 갈등요인을 밝히기는 매우 어렵다. 그럼에도 불구하고 정책학, 행정학, 정치학 분야의 연구에 비해 관광학 분야에서의 갈등연구는 정량적으로 미흡한 실정이다.

런던, 피츠버그, 클리블랜드와 같은 해외의 경우 쇠퇴한 국가 및 지역의 재생을 위해 장소마케팅을 실시하였는데, 이의 일환으로 새로운 관광정책을 수립하고 도시개발사업을 펼침으로써 도시의 활성화를 위해 노력해왔다. 하지만 관광개발의 긍정적 영향과 부정적 영향의 상충으로 관광정책을 둘러싼 다양한 주체들 사이의 갈등이 발생하면서 1960년대 이후 국내에서보다 일찍 관광과 관련한 갈등연구가 시작되었다.

관광정책 갈등요인에 대한 선행연구를 살펴보면, Fink(1968)는 상충되는 목적, 상호배타적 이해관계, 적대적인 감정, 상이한 가치체계 등이 갈등을 유발한다 하였으며, 그 이후 Litterer(1974)는 한정된 자원을 위한 경쟁, 자율성의 추구, 지위부조화, 이해관계자의 기대역할의 차이, 상황에 대한 지각의 차이, 행동경향의 차이, 시각적 안목의 차이 등을 갈등유발 요인으로 보았다.

그리고 Gibson et al.(1988)은 Litterer(1974)가 제시한 갈등요인과 유사하게 제한된 자원과 보상체계에 대한 목표의 차이, 상호의존적 성향, 지각의 차이, 행동경향의 차이 그리고 성과기대상의 차이 등을 갈등유발 요인으로 보았다.[122]

관광개발은 관광객에게는 방문을 통한 관광의 장소이지만, 지역주민에게는 주거나 사업을 통해 생계를 살아가는 삶의 터전이다. 이러한 복합적 공간을 대상으로 개발계획이 이루어지기 때문에 관광객, 지역주민, 관광사업자, 지자체 등 많은 이해관계자가 얽혀 있으며 각자 생각하는 개발에 따른 목적이나 처한 환경이나 사회적 특성의 차이로 갈등이 일어날 가능성이 높다.[123]

관광개발로 인한 갈등요인은 그 지역의 복합성과 개발의 특성에 따라 다양하게

122) 한상겸(1999), 지역관광개발에 따른 갈등요인과 사회문화구조 변화에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문

123) Holland, J.(2000). Consensus and Conflict: The Socioeconomic Challenge Facing Sustainable Tourism Development In Southern Albania, *Journal of Sustainable Tourism*, 8(6) pp510-52

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

나타나는데, 집단간 양립된 목표, 한정된 관광자원 및 관광지역, 관광개발에 대한 가치관, 경험, 신념, 태도, 동기 등의 차이, 의사결정 기회의 부재 등에 따라 갈등이 발생한다 하였다.[124)]

Park(2001)은 도시 및 지역개발에 있어 갈등관리를 위한 정부의 역할에 대한 연구를 통해 갈등에 영향을 주는 요인으로 크게 직접적 요인과 간접적 요인으로 구분된다 하였으며, 직접적 요인은 이해관계자 차이(경제적, 사회적, 안전 및 환경적), 이해관계자 간의 신뢰와 커뮤니케이션(상호관계, 기술 및 절차적 신뢰, 커뮤니케이션), 긍/부정적 갈등에 대한 지각과 행동, 집단의 응집력을 들었고, 간접적 요인은 이익집단의 개입, 언론/미디어, 정치적 변화 등이 포함된다 하였다.

또한 Markwick(2000)는 남부 유럽의 몰타(Malta)지역의 골프장 개발에 대한 이해관계자 간 갈등의 원인을 연구하였는데, 주요원인을 권력과 이해관계로 보고 이해집단 간 경제적 편익, 환경적 비용 등 비용과 편익의 지각차이를 관광정책 집행 과정에서의 갈등요인으로 보았다.

국내에서는 1990년대 갈등요인과 관련한 연구가 본격화되기 시작하였는데, 김창수(1996)는 지역관광개발 계획과정에서의 이해집단간(지역주민, 관광업체, 지방정부 등)의 갈등원인을 규명하기 위해 무주지역 덕유산 국립공원내 리조트 개발사례를 중심으로 실증조사를 실시하였다. 그 결과 집단 간 갈등의 원인이 되는 원인을 집단간 목표 차이(지역사회 발전 기여, 정제적 편익 기여, 생활의 향상 기여, 집단간 목표에 기여, 집단간 목표의 조화 등), 집단간 인식의 차이(경제적 이익추구, 지역의 가치관과 소비성향에 영향정도, 관광자원 보전에 기여), 집단간 의사소통 왜곡(상호간 대화, 집단간 의사소통 및 정보교환, 의견과 요구반영과 같은 의견수렴), 집단간 상호의존성(집단간 관계, 전문기구 필요성, 공청회 필요성) 등은 집단 간 갈등수준과의 상관관계가 확인되었다.

김창수(1996)의 연구와 비슷한 시기에 제주지역의 관광개발 사례를 중심으로 정책학 이론에 기반하여 관광정책 갈등에 대해 연구한 송재호(1996)의 연구에서는 직접적 영향을 미치는 외부적 요인을 갈등 유발요인으로 관광정책 영향 지각과

124) Goudy, Willis J.(1978).Edwards and Jones. Community and Community Development, *Rural Sociology,* 43(3), p.516.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

같이 간접적 영향을 미치는 내재적 요인은 갈등 원천요인, 관광에 대한 이해집단의 태도를 갈등 영향요인으로 명명하여 실증분석을 실시하였다. 특히 지역주민, 관광사업체, 지방정부 등 제주지역 관광개발의 이해관계자 사이에서 발생하는 갈등 유발요인을 다섯 가지로 유형화하였는데, 관광정책 내용요인(정책목표, 정책수단), 관광정책 이해집단 요인(이해관계, 과거 정책경험, 타성), 관광정책 추진기관 요인(신뢰도, 정보공개 정도), 관광정책 추진과정 요인(참여도, 대응도), 관광정책 환경요인(정치, 경제, 사회문화 등 외부여건)을 갈등 유발요인으로 도출하였다. 이를 통해 관광정책 갈등빈도와 갈등정도 변수를 사용하여 갈등수준을 측정하였는데, 이 결과 갈등요인 변수로 사용한 유발요인, 원천요인, 영향요인은 갈등수준에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 영향을 미치는 정도는 유발요인-원천요인-유발요인 순으로 나타났다. 이러한 연구결과를 통해 관광정책 갈등관리를 위해서는 관광정책 내용요인, 관광정책 이해집단 요인 등 갈등에 직접적 영향을 미치는 유발요인에 초점을 맞춰야 하는 시사점을 제공하였다.

1990년대 국내에서 진행된 또 다른 연구를 살펴보면, 한상겸(1999)은 인천 송도의 미디어밸리 관광지 개발 사례를 통해 갈등주체 유형을 지역주민-관광기업, 지역주민-지방정부, 지방정부-관광기업으로 구분하고 이들간의 갈등요인을 분석하였는데. 그 결과 집단의 목표차이, 집단의 인식차이, 집단의 의사소통 왜곡, 공유자원의 불균형 보상체계, 개인간 갈등, 성과 기대상 문제, 행동경향의 차이를 도출하였다. 또한 갈등수준을 세집단(높은집단, 중간집단, 낮은집단)으로 나누어 갈등인식에 대한 차이분석을 통해 유의한 차이가 있음을 검증하였지만, 갈등요인과 갈등수준간 영향관계까지 검증하지 않았다는 한계가 있다.

지역의 관광개발에 따른 갈등은 사례에 따라 정도, 표출형태, 과정 등이 매우 다양하지만 갈등을 유발하는 원인은 관광개발의 영향 인식에 기반한 태도에 따라 형성된 이해관계자 혹은 집단의 이해관계 즉, 손익관계가 원인이라 하였으며,[125] 신명석(2006)은 농촌관광개발 사례를 중심으로 관광개발로 인한 갈등문제는 주로 부정적 영향과 밀접한 관계가 있다고 주장한다. 그는 갈등형태를 지역주민-관광객, 지역주민-행정기관, 지역주민-지역주민으로 구분으로 지역주민과 행정기관 갈등영향요인으로 정책적 측면의 부정적 영향과 경제적 측면에서 부정적 요인을 들었다.

125) 김동심(2003). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

김형미(2007)는 강원도 남부의 폐광지역을 중심으로 관광개발에서 지역간 갈등의 영향요인을 경험적으로 분석한 결과 지역간 이해관계, 관광개발목표 및 내용 요인, 관광개발 추진과정 요인, 지역간 상호의존성 요인, 지역구조적 요인, 외부환경적 요인이 갈등을 유발하는 잠재적 영향요인으로 도출되었다. 이러한 연구결과는 다양한 입장차에 대한 사전파악을 통한 이해집단 고려, 관광개발 사업에 대한 지역의 적극적 홍보나 교육 또는 설득이 필요함과 관광개발 추진과정에서 다양한 이해집단들의 참여기회 보장과 투명한 정보공개가 중요함을 시사하고 있다.

한편 지역의 야시장 중심의 야간관광개발과정에 있어 이해당사자의 갈등원인과 유형화에 관해 연구한 임창규(2017)는 갈등의 원인을 구조적 원인, 인지적 원인, 환경적 원인, 경제적 원인으로 선정하여 분석하였다. 각 요인의 하위변수를 자세히 살펴보면 구조적 원인은 집단간 관계성, 집단간 의사소통과 정보교환, 이해당사자의 참여제도를 들 수 있고, 인지적 원인은 이해집단 간의 인식차이, 집단간 목표의 조화를 제시하였다. 환경적 원인의 하위요인은 환경오염, 재해 및 안전성, 언론 및 대중매체의 영향이라 하였고 마지막으로 경제적 원인은 이익의 배분, 정부의 지원, 시설입지 및 운영재산 가치 그리고 보상을 하위변수로 설정하였다. 또한 갈등의 유형을 1유형부터 4유형까지 지위획득형, 공익증진형, 체제유지형, 환경개선형 4가지로 분류하여 이들간의 간의 갈등원인을 파악하고 갈등수준을 알아보는 것을 연구목적으로 하였다. 그 결과 1유형인 지위획득형은 갈등의 원인이 구조에 있으며 갈등의 정도가 높게 나타났으며, 2유형인 공익증진형은 갈등의 원인이 구조에 있었으나 갈등의 정도는 낮았다. 또한 3유형인 체제유지형은 갈등의 수준은 높고 환경적 원인에 기인하며, 마지막으로 4유형인 환경개선형은 갈등의 수준이 낮으며 환경적 문제가 갈등의 원인으로 작용한다는 결과를 얻었다. 본 연구는 지역의 야시장 사례를 바탕으로 사례분석, 언론내용분석을 통해 갈등상황을 분석하고 Q방법론을 활용하는 등 다양한 접근법을 시도하였다.

이상으로 선행연구 고찰을 통해 살펴본 관광정책 갈등요인에 대해 정리하면 아래 <표 2-8>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-8> 관광정책 갈등요인 선행연구

연구자	연구사례	갈등요인
Fink (1968)	지역관광정책	- 상충되는 목적 - 상호배타적 이해관계 - 적대적 감정 - 상이한 가치체계
Littere (1974)	지역관광정책	- 한정된 자원에 대한 경쟁 - 자율성 추구 - 지위부조화 - 이해관계자의 기대역할에 대한 차이 - 상황에 대한 지각 차이 - 행동의 차이 - 시각적 안목의 차이
Edward & Jones (1976)	지역관광정책	- 집단간 양립된 목표 - 한정된 관광자원 및 관광지역 - 관광개발에 대한 가치관, 경험, 신념, 태도, 동기 등의 차이 - 의사결정 기회의 부재
Holland (2000)	지역관광정책	- 개발의 목적 - 개인이 처한 환경 - 사회적 특성 차이 등
Markwick (2000)	남부유럽 몰타(Malta) 지역의 골프장 개발	- 비용과 편익의 지각차이(이해집단 간 경제적 편익, 환경적 비용)
Park (2001)	도시 및 지역개발	- 이해관계자 차이(경제적, 사회적, 안전 및 환경적) - 이해관계자 간의 신뢰와 커뮤니케이션(상호관계, 기술 및 절차적 - 신뢰, 커뮤니케이션) - 긍/부정적 갈등에 대한 지각과 행동 - 집단의 응집력 - 이익집단, 언론/미디어의 개입 - 정치적 변화 등
Gibson et al. (2002)	지역관광정책 이해관계자	- 목표의 차이 - 상호의존성 - 지각의 차이 - 행동의 차이 - 성과기대상의 차이
김창수 (1996)	무주지역 덕유산 국립공원내 리조트 개발사례	- 집단간 목표 차이(지역사회 발전 기여, 정제적 편익 기여, 생활의 향상 기여, 집단간 목표에 기여, 집단간 목표의 조화 등) - 집단간 인식의 차이(경제적 이익추구, 지역의 가치관과

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

		소비성향에 영향정도, 관광자원 보전에 기여), - 집단간 의사소통 왜곡(상호간 대화, 집단간 의사소통 및 정보교환, 의견과 요구반영과 같은 의견수렴), - 집단간 상호의존성(집단간 관계, 전문기구 필요성, 공청회 필요성)
송재호 (1996)	제주지역 관광 개발사업 (지역주민, 관광사업체, 지방정부 대상)	- 관광정책 내용요인(정책목표, 정책수단 - 관광정책 이해집단 요인(이해관계, 과거 정책경험, 타성) - 관광정책 추진기관 요인(신뢰도, 정보공개 정도) - 관광정책 추진과정 요인(참여도, 대응도) - 관광정책 환경요인(정치, 경제, 사회문화 등 외부여건)
한상겸 (1999)	인천 송도의 미디어밸리 관광지 개발 사례	- 집단의 목표차이 - 집단의 인식차이 - 집단의 의사소통 왜곡 - 공유자원의 불균형 보상체계 - 개인간 갈등 - 성과 기대상 문제 - 행동경향의 차이
유영민 (2005)	안동화회마을(민속마을의 자원관리)	- 사회적, 경제적, 환경적 목표의 차이 - 마을자원가치 - 마을보존상태 - 보존과 활용에 대한 가치관 등
신명석 (2006)	농촌관광개발 사례	- 정책의 부정적 영향요인 - 경제의 부정적 영향요인
김형미 (2007)	강원도 남부의 폐광지역관광개발 사례	- 지역간 이해관계 - 관광개발목표 및 내용 요인 - 관광개발 추진과정 요인 - 지역간 상호의존성 요인 - 지역구조적 요인 - 외부환경적 요인
김태진 (2010)	제주관광 가격인하정책 사례 (가격인하정책 참여 관광사업체)	- 미시환경요인(국회, 행정수반, 행정부처, 지자체 등 공식적 참여자와 국민, 국제기구, 언론기관, 이익집단, 전문가 집단 등의 비공식 전문가) - 거시환경요인(정치, 경제, 사회문화, 기술, 생태 및 위생환경)
이명구 (2010)	제주 올레길 개발	- 이해관계 - 개발목적 - 추진과정 - 지역에의 영향
임창규 (2017)	대구의 야시장 중심 야간관광개발과정 사례	- 구조적 원인(집단간 관계성, 집단간 의사소통과 정보교환, 이해당사자의 참여제도) - 인지적 원인(이해집단 간의 인식차이, 집단간 목표의 조화)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

- 환경적 원인(환경오염, 재해 및 안전성, 언론 및 대중매체의 영향) - 경제적 원인(이익의 배분, 정부의 지원, 시설입지 및 운영재산 가치, 보상)

4) 관광정책 갈등요인 측정척도

본 연구의 궁극적 목적은 지역주민이 인식하는 관광영향과 제주지역의 관광개발 사례를 둘러싼 이해관계자 간 갈등의 원인, 그리고 정책수용도의 영향관계를 경험적으로 규명하는데 있다. 이를 위해 선행연구의 문헌고찰을 통해 관광개발 과정에서 이해관계자 간 갈등을 유발하는 요인을 살펴보았으며, 그것이 매우 복잡하고 다양한 양상을 나타내고 있음을 알 수 있었다. <표 2-7>과 <표 2-8>에서 알 수 있듯이, 선행연구에서 공통적으로 거론되고 있는 일반정책의 갈등요인과 관광정책 갈등요인을 살펴본 결과, 사용하고 있는 용어나 단어상의 차이는 있지만 개인 또는 집단 간 정책 목표나 내용 등에 대한 다양한 인식차이, 경제적 손실, 이익의 배분이나 보상과 같은 경제적인 요인, 추진과정 상의 참여도, 정보 공개도 및 투명도 등 절차상의 요인, 추진기관에 대한 신뢰, 이해관계자의 참여제도, 전문가나 조정기구 등 제도의 미비 등 다양한 사례에서 공통적으로 제시되는 요인들이 발견되었다. 하지만 연구자, 연구목적, 연구사례 등에 따라 정책갈등의 요인분류의 기준이 다름을 알 수 있는데, 정책갈등은 정책을 결정하는 과정에서 외부환경에 영향을 크게 받으며 외부적 환경요인으로 정치적 요인, 행정적 요인, 경제적 요인, 사회적 요인 그리고 기술적 요인이 있다고[126] 설명하며 연구에서의 갈등요인을 분류를 뒷받침하고 있다. 본 연구에서는 선행연구에서 고찰한 다양한 정책갈등 요인들을 중심으로 본 연구와의 적합성을 고려하여 정치적 요인, 행정적 요인, 경제적 요인, 법·제도적 요인과 같은 직접적 요인과 외부요인의 간접적 요인으로 구분하고자 한다.

126) 김상권(2007), 공공갈등의 발생요인과 관리방안에 관한 연구, 행정중심복합도시 건설사업 추진과정을 중심으로, 서울시립대학교 박사학위논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(1) 정치적 요인

정책갈등에 영향을 주는 주요 요인 중 하나로 정치적 요인을 들 수 있다. 정치제도, 정치적 이슈, 선거 등을 그 하부요인으로 들 수 있는데,[127] 특히 대규모 개발사업이나 공공사업과 관련해 정책결정을 내려야 하는 상황이 총선이나 지방선거 등과 같이 선거시기와 맞물려 있다면 후보나 그 후보가 속해있는 정당에서는 국민이나 지역주민의 사업관심도나 찬반여부와 같은 동향에 민감하게 반응하며, 국민이나 지역주민의 입장에서도 정치인들의 해당사업에 대한 관심정도나 추진의지에 따라 후보자를 선택하는데 결정적 역할을 한다.

추진사업에 대해 여론이 부정적으로 형성된다면 해당 정책을 추진해야만 하는 정부나 당의 입장에서는 사업을 지속적으로 추진하는데 어려움이 따르게 되고,[128] 반대로 중앙정부나 해당지역 출신의 국회의원, 도지사 등 지역의 리더가 추진의지를 보인다면 주민들은 관련 정책에 대한 관심도는 물론 해당 정치인에 대한 지지도에까지 변화를 주기도 한다.

또 다른 정치적 요인은 정책결정의 합리성 결여를 제시할 수 있다. 정책의 목표 및 내용 또는 이해관계자간 상호의존성과 관련한 요인들이 이에 포함된다. 정치체제나 정당에 따라 추구하는 정책목표나 정책의 내용은 상이하며, 이에대한 동의정도나 찬반여부에 따라 정책추진 과정이 협조적이고 우호적 상황으로 전개될 것인지 반대로 행위주체들 간 갈등을 유발하는 배경이 될 것인지에 영향을 미치는 중요한 요인이다.[129] 또한 대통령, 국회의원, 자치단체장 등 정책을 추진하고 지지하던 리더나 정권이 바뀌게 되면 해당 정책에 반대의사를 보이거나 재검토 등의 과정을 거치며 정책추진이 지연되거나 심지어 중단되는 경우도 발생하게 된다. 특히, 관광개발 사업의 경우 중앙으로부터 행정, 재정, 금융적 지원을 이끌어내기 위해서는 지역의 정치 리더들의 해당 정책에 대한 관심도가 그 무엇보다 중요한 요인이다.

정책집행 내용의 공정성 또한 정책갈등 유발과 정책 수용태도에 영향을 미치는데,[130]

127) 김상권(2007), 상게논문
128) 김상권(2007), 상게논문
129) 양은주, 강인성, 안이숙(2012), 정책갈등의 원인과 주요영향요인에 관한 연구: 하남시 광역화장장 사례를 중심으로, 『융합사회와 공공정책』 6(1), pp 3-28

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지역주민의 경우 정책과정에서 그 내용과 운영방식 등에 비공정성을 느낄 경우 정책과정 전반에 대한 불신이 생기고 강한 반발심을 보일 수도 있다.

앞서 살펴본 바와 같이, 본 연구에서는 갈등의 원인 중 정치적 요인이 중요함을 제시하고 있는 김상권(2008), Mckercher et al.,(2005) 등의 연구를 바탕으로 이해관계자 간의 상이한 정책 목표, 정책내용의 불공정성, 타 이해관계자의 간섭이나 압력, 정치인들의 정책 관여도 등 하위요인을 측정문항으로 구성하였다.

(2) 행정적 요인

관광정책 집행과정에서 갈등을 유발하는 행정적 요인은 주로 정책을 결정하고 집행하는 과정의 절차적 문제와 관련된다. 이해관계자들은 자신에게 이익이 되는 대안을 선택하고 최대한 이익이 되는 방법을 택하기 위해 대립하게 되며, 그 과정에서 갈등이 발생하게 된다.[131] 이해관계자들은 정책과정에 참여하고 추진기관을 통해 관련된 정보공개를 요구하기도 하며 이러한 절차가 이루어지지 않게 되면 다양한 방식으로 불만을 표출하게 된다.

정책수행 과정에서 이해관계자들의 불안감을 고조시키고 반발을 일으킬 수 있는 행정적 요인으로 우선 정보공개의 투명성과 의견수렴 과정의 부족을 들 수 있다. 이는 곧 정책을 둘러싼 주체들의 정책과정 참여와 연관되는데, 정책사안을 결정하고 개발사업에서 입지를 선정하는 사업의 계획이나 구상 또는 정책 입안단계 과정에서 참여하지 못하고 행정기관이나 시행사 등 사업을 주도하는 주체의 통보식 발표를 접한다면 갈등의 발생은 물론 갈등 증폭의 계기가 되기도 한다.[132]

정책과정의 특정단계가 아닌 정책추진의 전 과정에 있어서 투명한 정보공개가 매우 중요한데, 이해관계자마다 각 단계별로 원하는 정보와 개입이 필요한 시점이 상이함에 따라 정책추진과정에서 갈등의 최소화를 위해서는 투명하고 시의적절한 정보공개가 주요한 요인이 될 수 있다.[133] 또한 비선호시설 입지와 관련하여 운영

130) D, Lober(1995). Why Protest? Public Behavior and Attitudinal Response to Siting a Waste Disposal Facility. *Policy Studies Journal*, 23(3), pp.499-51

131) 김대중(2019), 정책갈등과정의 이해관계자 역학관계 분석에 따른 정책수용서 제고방안에 관한 연구: 사용후핵연료 관리정책 사례를 중심으로, 영남대학교 박사학위논문

132) 김상권(2008), 전게논문

133) 김상권(2008), 상게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

과정의 합리성, 공개성, 투명성은 갈등관리에 있어 매우 중요하며, 입지 및 운영 과정에 대한 공정성 측면은 개인의 정책수용 태도에 영향을 미친다 하였다.[134] 이는 정책과정에 대한 신뢰형성에 영향을 미치며 신뢰성 결여는 시위, 폭력적 행동과 같은 극단적 집단행동을 야기하여 상황을 악화시킬 수 있다. 또한 추진기관의 대응태도는 대상집단 즉, 이해관계자들의 조직회된 선호사항에 대해 어떻게 행동하고 처리하는지에 대한 개념으로 정책추진기관에 대한 신뢰도와 연관된다. 주민이 해결을 원하는 문제에 대해 무시하지 않고 정책으로 의제화하고 그 기대에 부응하는 적극적 태도를 취하는 것이 바람직하나 이해관계자 간 기대하는 결과와 수준 등이 다름에 따라 매우 신중하고 개방된 절차를 따라야만 한다. 주민의 요구에 대한 대응도는 정책을 수용하거나, 부응 혹은 저항을 일으킬 수 있는 잠재요인이 될 수 있기 때문이다.

이제까지 지역의 개발과 관련한 정책을 추진함에 있어 추진기관은 일방적으로 정책을 결정하고 주민들을 대상으로 사후에 그 정당성을 확보하는 방식을 취해 왔는데,[135] 이는 이해관계자들로 하여금 해당 정책에 대한 불신과 불응을 야기하게 됨을 강조하였고, 정책갈등을 연구한 수많은 연구자들은 정책과정에서의 정보공개 투명성, 합리적 의견반영 및 공개과정 등이 갈등관리에 있어 중요한 문제라 주장하고 있다.

(3) 법・제도적 요인

정책과정에서 발생하는 법·제도와 관련한 갈등은 대부분 경제적 부분과 연관된다. 개발사업 추진과정에서 법·제도와 관련하여 이해관계자 간 가장 강하게 대립되는 것 중 하나가 규제와 관련된다. 특히, 개발주체가 공공부문이든 민간부문이든 상관없이 도시개발이나 관광개발에 따라 대규모 토지를 수용해야 하는 개발정책일 경우 토지이용을 둘러싼 규제정책에 따른 갈등이 발생하게 된다. 자신이 소유한 토지나 주택 등 부동산이 소속된 지역이 개발 예정지로 결정되면 자신의 의지와

134) D.J, Lober(1995). 전게논문
135) 남창우·최화식(2010). 비선호시설 지역주민의 갈등과 피해유형에 관한 실증분석 서울시 장사시설 주변지역을 중심으로, 『한국정책과학학회보』, 14(1), pp. 151-172

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

상관없이 자연스럽게 개발정책의 이해관계자가 되고 개발지 상황과 관련한 법과 제도에 매우 민감하게 반응하게 된다.[136]

하지만 경제적 이유로 추진정책에 대해 불만을 갖고 있는 경우라도 이에 상응하는 혜택을 제공하거나 만족할 만한 수준의 적절한 보상책이 수반된다면 그 갈등의 수준을 낮출 수 있다. 하지만 이와 관련한 법이나 제도적 장치가 마련되어 있지 않거나 미흡할 경우 갈등이 발생하거나 심화되는 상황을 초래한다. 지역의 관광개발 과정에서 이해대립의 근본적 이유는 편익과 소실의 형평성 결여와 같은 경제적 이유로 이에 대한 원칙이 뚜렷하지 않고 의견조정이나 협의기회가 보장되지 않아 이해당사자들 간 자율적으로 해결할 수 없을 경우 그 갈등은 더 심화된다. 갈등이 표출되지 않는 잠재적 갈등으로 자연스럽게 해소 가능한 상황임에도 불구하고 제도적 장치가 부재함에 따라 갈등이 외면적으로 표출되게 되면 그 갈등을 조정하고 관리하는데 많은 시간과 행정력이 소요된다.[137]

관련 법의 용어와 개념 등의 혼란으로 정책갈등이 유발되기도 하는데, 정책은 법이나 규정 등의 내용이 명확치 않아 이해관계자들이 다의적으로 해석하거나 중의적 의미를 가진다고 생각할 때 이해관계자 간 갈등이 발생할 수 있다. 그 예로 제주의 예래휴양단지의 유원지법 사례를 들 수 있는데, 당초 유원지 시설로 허가를 받았으나 국토계획법이 정한 유원지의 개념 및 목적과 다른 시설로 유원지의 구조 및 설치 기준에 맞지 않는 해석이라는 판결로 인허가가 무효가 되고 소송전으로 이어지면서 시행사, 토지주 그리고 제주특별자치도 간 갈등이 심화되었다. (연합뉴스, 2019.03.10.)

제도적 측면에서 갈등의 원인으로 꼽을 수 있는 또 하나는 최근 그 역할의 중요성이 강조되고 있는 갈등 전문가의 부재 및 갈등전문기구의 역할을 들 수 있다. 관광개발 사업을 비롯한 지역의 다양한 개발사업은 입지선정, 개발규모 추정, 자본규모, 건설방식, 영향분석 등 전 과정에 걸쳐 전문적 지식이 요구되고 이로 인해 발생할 수 있는 갈등에 대한 예측, 대안설정, 타협과 협상과정에서 갈등을 조정하고 관리할 수 있는 전문가 혹은 전문조직이 필요하다(소영진, 2000). 행정

136) 이미홍・조영태(2008). 개발제한구역 조정에 따른 규제 지역별 주민의 제도 인식 차이 분석, 『한국사회와 행정연구』, 19(2), pp.123.143
137) 소영진(2008). 위험 의사소통의 제도화 방안, 『사회과학』, 39(2), pp.27-63

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

기관 담당 실무자나 공무원들의 갈등관리 역량도 중요하지만 관련 지식과 경험을 필요로 하는 전문적 영역을 담당 공무원에게만 의존하게 되면 한계가 따르기 때문에 갈등을 예방하고, 순기능적 측면에서 갈등을 조장하는 갈등관리 전문가의 시의적절한 개입 필요성이 제시되기도 한다.

정책과정에서 발생하는 이해관계자 간 발생하는 유기적이고 복잡한 갈등에 대해 전문적 지식과 경험을 겸비한 전문가 및 조정기구는 관광개발 정책과 관련한 비공식적 정책참여자로, 문제해결을 위한 정책대안을 제시하거나 주민들의 정책에 대한 반응에 영향을 미치기도 하며 지역의 관광정책에 대한 주민저항의 잠재적 요인이 될 수 있다. 이러한 선행연구의 검토를 통해 법·제도적 갈등요인으로 관련 법이나 제도의 미흡 및 부재, 갈등조정을 위한 전문가의 역할 등을 제시할 수 있겠다.

(4) 경제적 요인

정책과정에서 갈등을 일으키는 주요 원인으로 경제적 요인을 꼽을 수 있다. 특히 그 정책이 개발사업과 관련한 정책이라면 갈등을 유발하는데 더 큰 영향을 미친다 할 수 있다. 이는 개발에 따른 편익과 비용부담과 관련한 요인으로 편익 배분의 차이를 그 근본적 원인으로 볼 수 있다. 비선호시설의 입지정책은 지역이미지를 훼손하고 환경문제를 일으키는 등 개발에 따른 부정적 파급효과를 발생시키고 이에따라 해당지역은 물론 주변지역의 재산가치가 하락함에 따라 경제적 손실을 가져오는 등 지역주민에게 직·간접적인 피해를 야기시키기도 한다.

앞서 관광영향 인식의 이론고찰에서도 살펴보았듯이, 사회교환이론(social exchange theory) 측면에서보면 정책 대상자들은 지역의 개발정책으로 인해 혜택을 입는 수혜집단과 비용을 부담 해야하는 희생집단이 생겨나기 마련이다.[138][139] 갈등의 전개 양상을 보면 경제적 부분에서 이익을 얻거나 손해를 보는 집단은 그 혜택을 증가시키거나 그 피해를 최소화 혹은 회피하기 위해 다양한 방식으로 정책의 변경이나 철회를 요구한다.

---

138) 박윤희·김해옥·현성협(2019). 리조트 직원의 심리적 주인의식 및 지역 애착도 형성에 관한 경험적 연구, 『호텔경영학연구』, 28(2), pp.1~18

139) D. Gursoy, C. Jurowski, & M. Uysal(2002). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대규모 관광개발의 경우 거대한 면적의 토지를 매입하고 토지수용를 과정에서 해당지역의 주민이나 토지주들과의 토지보상, 사유재산권에 대한 문제, 개발에 따른 이익배분 등 경제적 갈등과 분쟁이 발생하게 되고 그 개발의 규모가 크고 작음에 상관없이 필연적으로 지역주민의 경제적 상황에 변화를 준다. 지역주민들은 개발에 따른 파급효과나 보상비용이 기대했던 수준에 미치지 못할 때, 관련 개발정책에 불만을 보이며 정책에 반대하는 정책저항의 결과를 보인다. 본 연구에서는 보상과 관련한 문제, 개발에 따른 이해관계자들의 이익배분 문제 그리고 이해관계자 개개인의 경제적 이기주의를 갈등을 일으키는 원인으로 보고 측정문항을 구성하였다.

(5) 외부요인

정책과정 중 갈등을 유발하는 원인으로 경제, 정치, 행정, 법·제도적 요인 외에도 주변환경에 의한 다양한 외부요인들이 영향을 미치는데 특히, 정책과정에 관계하는 공식적 또는 비공적 참여자들의 역할을 대표적으로 들 수 있다. 공식적 참여자는 의회, 행정부처, 행정수반 등 합법적 권한을 가진 정책 행위자들이며, 비공식적 참여자는 정당, 주민, 전문가 집단, 언론 등 정책대상 집단을 일컫는다.[140] 과거와 달리 환경단체의 활동이 확산되고 언론 및 대중매체의 영향력이 커짐에 따라 이해관계자들은 다양한 채널을 통해 정보를 입수하고 해당 정책에 대해 논의하며 자신의 의견을 표출할 수 있게 되었다. 이는 정책 이해관계자들의 적극적 참여를 유도할 수 있지만 갈등의 양상을 더욱 심화시키거나 저항의 규모가 확장되는 결과를 가져오기도 한다.

언론은 여론조성 기관으로 정책과정 전반에 영향을 미치는데 보도를 통해 사회문제를 정책문제로 전화시키고, 여론을 형성하며 정보제공 및 토론기회를 제공하는 등 중요한 기능을 담당한다. 또한 정책과정에서 공보기능과 함께 감시기능을 담당하기도 한다. 지역의 관광개발에 있어 언론 및 미디어가 지역주민의 정책을 받아들이는 태도에 미치는 영향에 대해 그 사례는 달리하고 있지만 수많은

140) 이연택(2004). 국가 관광정책에 있어서 지역주민 참여에 관한 연구: 정책과제 도출, 『한국관광학회』, 28(3), pp.143~160

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구에서 그 중요성을 강조하고 있다.[141][142][143]

이와 함께 단체장의 갈등사안에 대한 관심이나 의지와 같은 태도는 지역의 갈등 해결을 위한 기본 요건 중 하나로 간주된다. 관광개발과 관련한 갈등이 발생하였을 때, 단체장이나 지역의 리더는 문제해결의 대응이 요구되어지는데, 이 과정에서 단체장이 문제를 해결하려는 대응태도에 따라 갈등의 심화되거나 혹은 해소되기도 한다.[144]

또한 최근 시민단체나 환경단체 등 지역 NGO 활동은 여론을 형성하고 정치인들을 움직이게 하며 다른 이해관계자들의 행보를 간섭하고 그들에게 압력을 행사하기도 한다. 이러한 과정에서 갈등을 심화시키기도 하는데, 이들의 직·간접적 참여가 확대되면서 관광개발 사업에 대한 비판자의 역할과 조정자의 역할을 하기도 한다.[145] 이들의 정책참여는 정치적 상황에 영향을 주기도 하고 반대로 영향을 받기도 하며 참여수준과 규모가 더 적극적이고 거대해지고 있다.[146]

마지막으로 정책과정에서 갈등에 영향을 줄 수 있는 외부요인으로 공청회나 정책설명회 등 정책 사안에 대해 정보습득 및 공유의 기회를 들 수 있다. 이는 행정적 요인과도 관련이 있는데, 이슈가되는 사업에 대한 정확한 정보입수 과정을 거치지 않고 언론보도 혹은 편향적 의견을 가진 집단과 접촉을 할 경우 정책에 대한 부정적 태도 형성과 갈등유발의 주요 요인으로 작용할 수 있다.

<표 2-9> 관광정책 갈등요인 측정척도

갈등요인	세부요인	선행연구
정치적 요인	- 이해관계자 간 상이한 정책목표 - 정책내용의 불공정성 - 타 이해관계자의 정치적 간섭이나 압력 - 지역 정치인들의 관심정도	김상권(2008), 양은주・강인성・안이숙(2012), Mckercher et al.,(2005), Lober(1995)

141) 김도희(2000). 지방정부와 주민간 입지갈등의 갈등유발요인에 관한 연구: 울산원자력발전소 입지갈등 사례를 중심으로, 『한국정책학회보』, 10(1), pp.165-188

142) 박근수·김영환·박희서(2005). 지방정부간 갈등단계에 영향을 미치는 언론의 영향력에 관한 연구, 『한국사회와 행정연구』, 16(1), pp.377-400

143) 홍기용(2001). 지역주의와 지역갈등요인에 관한 고찰: 영,호남지역을 중심으로, 『한국지역개발학회』, 13(2), pp.81-94

144) 강인호・이계만・안병철(2005), NIMBY와 PIMPY입지의 지방정부간 갈등관리:공항건설과 외국어고 입지갈등구조 비교연구, 『한국지방자치학회보』 17(2), pp.137-165

145) 박형서(2005), 전게논문

146) 이시경(2003), 정책갈등의 요인과 관리방안, 『사회과학논총』, 22(1), pp.181-205

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

행정적 요인	- 개발정책에 대한 투명한 정보공개 - 지역주민의 의견수렴과정 - 지역주민 요구에 대한 행정기관의 미흡한 대응 - 행정기관 및 시행사에 대한 불신 - 행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시태도	김대중(2019), 김상권(2008), 남창우·최화식(2010)
법·제도적 요인	- 관련 법과 제도의 미비 - 갈등 주재 및 조정을 위한 전문가 및 협의기구 부재	김용웅(1999), 소영진(2000), 이미홍·조영태(2008), 이연택(2003)
경제적 요인	- 이해관계자간 이익 배분 - 보상문제 - 이해관계자 개개인의 경제적 이기주의	박윤희·김해옥·현성협(2019) Gursoy, Jurowski & Uysal(2001), Morell(1987), Pham et al.,(2018)
외부요인	- 언론 및 미디어의 역할 - 공청회 및 설명회 참여 - 시민단체나 환경단체 등 NGO의 활동 - 지역리더(도지사, 마을이장 등)의 관심정도 - 정치인(도의원, 국회의원 등)의 관심여부	김도희(2000), 박근수 외(2005), 이시경(2003), 이연택(2003), 홍기용(2001), Carmichael(2000), Hall& Jenkins(1995),

5) 지역주민의 관광정책 갈등 연구

정책과정에서 참여자는 합법적 권한을 가진 정부와 같이 공식적 참여자와 지역주민을 포함한 국민, 언론, 전문가, 이익집단 등과 같은 비공식적 참여자로 구분되는데, 이들 참여자는 정책목표와 수단을 결정할 뿐만 아니라 구체적 집행 방향과 집행결과 판단에 있어서도 큰 영향을 미친다.

정책 이해집단은 그 규모나 종류가 다양하고 복잡할 뿐 아니라 경우에 따라서는 그 경계가 모호하고 구체적으로 누가 대상집단인지 파악하기 어려울 때도 있으며 대상집단 내에서도 의견의 일치를 이루지 못해 그 성격을 달리하는 여러 집단이 존재하기도 한다.

선행연구 결과 지역의 관광정책에 대한 이해관계자의 역할과 입장이 다른 것은 당연한 것이며 그에 따라 관광정책 및 개발사업에 대한 인식과 목표점이 다르게 해석될 수 있다 하였다.[147]

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

동일한 정책 사안이라 할지라도 그 지역이 처한 상황에 따라 집단 간 차이를 보인다 하였으며 각 지자체가 가지고 있는 입장과 이권이 달라지면 이를 수용하는데 차이가 생길 수 있다 하였다. 이는 지역에 따른 차이뿐만 동일 지역 내에서도 지역주민의 특성에 따른 차이로 나타나기도 한다. 또한 지역주민의 관광산업 관련정도와 지각정도에 따라서도 정책에 대한 참여도와 행동이 다르게 나타난다 하였다.[148]

특히 비공식적 참여자인 지역주민은 타 이해관계자에 비해 정책결과에 미치는 영향력이 더 크다 할 수 있다. 지역의 관광산업은 기본적으로 관광 목적지 지역주민의 환대를 기반으로 하는 산업이기 때문에 지역주민의 관광산업에 대한 부정적 태도와 관광개발 과정에서의 갈등은 관광객을 감소시키고 관광 목적지 관광산업의 쇠퇴를 불러일으킬 수 있는 중요한 사안이기 때문이다.[149]

지역주민은 지역 관광정책과 관광개발 계획 수립 및 집행과정에서 의사결정에 적극적으로 참여하고, 자신들의 대변인으로서 지방정부가 관광정책을 잘 수립하는지, 관광개발을 적절하게 추진하는지에 관심을 가져야 할 의무가 있다. 이러한 지역주민의 역할을 수행하는 과정에서 자신의 의견과 상이한 집단과 마찰을 빚거나 충돌이 일어날 수 있는데 그 집단은 관광정책을 추진하는 지방정부가 될 수도 있고 같은 지역 내 주민 혹은 다른 지역의 주민 등 다양한 이해집단을 포함한다.

정책과 지역주민의 관계를 조사한 초창기 연구에서는 일정한 지역에 주소를 가지고 거주하는 지역주민은 지역에서 추진 중인 정책에 대해 직접적인 이해관계를 가지고 있는 정책대상 집단으로 어떤 정책에 의해 영향을 받는 조직이나 집단에 속하는 사람들로서 정책에 의해 새로운 상호작용의 형태에 적응하도록 요구되는 집단을 말한다고 하며 지역주민의 정책과정에서의 중요성을 주장하기 시작하였으며[150] 이후 여러 학자들에 의해 꾸준히 연구가 진행되어 오고 있으나 관광개발, 관광자원 사용, 관광객 유치 등을 위한 관광정책과 지역주민 연구는 매우 제한적으로 더 활발한 연구가 요구되어 진다.

---

147) 김태훈(2019), 지역관광활성화에 미치는 영향요인에 관한 연구: 관광정책요인, 지역관광환경요인, 지역거버넌스 요인을 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위 논문

148) 이계희·지봉구(2011). 관광산업 관련정도와 관광개발 인식수준, 관광영향 지각, 그리고, 관광정책 참여도의도의 영향관계, 『한국콘텐츠학회논문지』 11(2), pp.417-424

149) J.A, Pearce(1980) Host Community Acceptance of Foreign Tourists, *Annals of Tourism Research*, 7(2), p224

150) 심진범(2007), 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 정책수용성(Policy Acceptance)

1) 정책수용성 개념

(1) 수용성 개념

다수의 선행연구에서 정책수용성(Policy Acceptance)에 대해 연구하고 그 개념이 정의를 내리려는 시도가 이루어져 오고 있지만 명확한 정의를 내리기는 어렵다. 수용성이란 사전적 의미로 '어떤 것이 다른 것으로 부터 무언가를 받아들이는 것'(현상학 사전, 2020), '어떤 사람이 어떤 대상의 내적·외적 가치를 마음속으로 받아들이는 것에 대한 태도나 인식의 정도'(민중서과, 2006) 등으로 정의되며, 연구분야에 따라 큰 틀 하에 그 개념을 조금씩 달리하고 있다. 크게 사회학적 측면과 경제학적 측면에서의 정책수용도의 개념에 대해 살펴보면, 우선 사회학적인 측면에서 수용은 사회적 제도, 프로그램에 따른 개인, 집단 그리고 사회참여를 통해 파악되어지는 형태로 표현되며, 경제학적 입장에서의 수용은 기대되는 편익과 소요되는 비용 간의 경제적 편익 비교를 통해 결정되어 나타나는 개인 또는 집단의 행태로 표현된다.[151] 한편, 정책수용과 관련한 많은 연구에서 수용과 유사한 개념들에 대해 언급하고 있는데, 순응, 합의, 동조, 복종 등을 들 수 있다.

하지만 일부 학자는 이들의 개념을 엄밀히 구분해야 한다는 의견을 보이고 있으며 특히, Duncan(1981)은 수용의 유사개념을 동조(conformity)와 순응(acceptance)으로 나누어 설명하는데, 우선 동조는 '명백히 규정되거나 잠재된 규범과 일치하는 방향으로 행동을 수정하는 것'이라 정의하며, 이의 하위개념에 수용과 순응을 서술하고 있다. 순응은 '외관상 나타난 행동이 정책과 일치하는 것'이라 하며, 수용과의 차이를 내면적인 가치의 변화로 보았다.

이 외에도 유사개념에 대해 몇 가지 더 살펴보면, 최봉기(2010)는 복종은 '각종 제재나 불이익을 염려하여 권력이나 권위자의 명령에 순응하는 것'이며, 합의는

151) 이환범(2019). 정책갈등과정의 이해관계자 역학관계 분석에 따른 정책수용성 제고방안에 관한 연구: 사용후핵연료 관리정책 사례를 중심으로, 영남대학교 박사학위논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘행위자간에 이루어지는 관점의 일치’로 인위적 노력에 의해 조성된다 하였다. 이들의 유사개념에 대해 정리하면 다음 <표 2-10>과 같다.

<표 2-10> 수용과의 유사개념

구 분	특징
수용	외면적 행동의 변화뿐만 아니라, 내면적인 가치체계까지도 변화되는 태도의 변화
순응	행위자가 정책의 내용과 목적 등에 의도적 또는 비의도적으로 동조하는 일련의 행동
동조	명백히 규정되거나 잠재된 규범과 일치하는 방향으로 행동을 수정
합의	행위자간에 이루어지는 인위적인 관점의 일치

자료: 노화준(2007), 이채완(2020), 최근호・엄태호(2016)의 연구를 참고하여 연구자 재작성

(2) 정책수용성 개념

수용의 개념을 바탕으로 본 연구에서 실증적으로 조사하고자 하는 정책수용성 또한 그 개념이 다양하고 상이하나 선행연구에서의 정의를 살펴보면, 최미옥(2007)은 ‘정책과정이 전개되는 가운데 능동적이고 적극적 역할과 영향력을 발휘하는 주체적 개념’이라 하였으며, 정주용(2008)은 ‘정부당국이 특정정책을 추진하는 과정에서 정책대상 집단의 동조를 얻어내기 위해 정책대상 집단의 가치체계에 부합하는 조건을 제공함으로써 정책에 대한 긍정적인 태도를 이끌어내는 전략적 의사결정 과정 및 그 결과’라 정의하였다.

김성준・민기(2011)는 ‘주어진 정책에 대해서 정책대상 집단이 이를 받아들일 것인가 또는 거부할 것인가의 태도를 결정하는 것으로 특정 정책과 정책대상 집단 간의 내면적 관계에 대한 주관적 표현’으로 정의하였으며, 최예나・김이수(2018)는 ‘새로운 규정, 법률 또는 세금의 도입과 같은 공적상황 변화에 대한 시민들의 반응으로 합리성과 도덕성에 기반한 절차적 과정을 통해 나타나는 시민들의 정책에 대한 호의 또는 불만과 같은 성향’을 의미하기도 한다. 윤준희(2013)는 정책수용성을 ‘정책대상 집단이 결정된 정책에 대한 외연적 순응뿐만 아니라 정책문제에 대한 인식과 가치체계에 대한 내면적 변화’를 의미한다 하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정책수용성에 대한 연구에서 가장 많이 비교되는 개념이 정책순응이라는 점에 초점을 맞춰 순응과 수용의 개념차이를 적용하여 살펴보면 정책순응은 '행위자가 정책을 내면적으로 어떻게 생각하는지는 무관하게 겉으로 드러난 행동이 정책에 일치' 하거나 '특정 정책에 대해 외면적으로 표출한 반응이 단지 집행의 절차와 행동 규정에 대한 일치여부의 판단'으로 보는데 이는 정책에 대한 대상집단의 능동적 역할을 다루지 못한다 하였다. 반면 정책수용은 위의 개념정리에서 언급한 것과 같이 '외면적 행동뿐만 아니라 내면적인 가치체계의 변화'까지도 포함하며 순응보다는 행위주체의 적극성과 자발성을 더 요구하는 것으로 이해할 수 있겠다.[152] 따라서 대상집단의 가치, 신념, 태도 등 정책에 대한 내면적 의견을 파악하고 정책에 대한 자신들의 생각을 적극적으로 표출하는 존재로 파악하기 위해서는 정책동조, 정책합의, 정책순응 등의 타 유사개념이 아닌 정책수용의 개념을 적용하는 것이 적절하다 하겠다.

이상의 선행연구의 논의를 종합하여 본 연구에서는 정책수용을 '정부가 결정한 정책에 대한 대상 집단의 내·외면의 긍정적 태도 및 행동'으로 정의하고, 반대의 개념을 '정부가 결정한 정책에 대한 대상집단의 내·외면의 부정적 태도 및 행동'으로 보고 '정책거부'라 명명하도록 하겠다.

관광분야에서의 수용과 관련된 연구로 이채완(2020)은 도시재생지역의 관광정책에 대한 주민의 순응 연구를 통해 관광분야에서 수용이라는 용어는 관광이나 관광객을 받아들이고자 하는 개념으로 사용되는 개발지지, 지속적 관광개발 지지의사, 관광지지, 관광객 수용인식, 정책지지와 미묘한 차이가 있지만 내용적 측면에서 관광정책 및 개발에 대한 호의적 태도라는 점에서 관광정책과 관광객에 대한 수용으로 포괄하며 '관광수용'의 용어를 사용하기도 하였다.

이제까지 살펴본 정책수용성의 개념을 정리하면 아래 표<2-11>과 같다.

152) 박진호(2019). 도시재생사업 추진에 따른 상권변화 인식과 성과 평가에 관한 연구, 부산대학교 박사 학위 논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-11> 연구자별 정책수용의 개념

연 구 자	개 념
Duncan(1981)	외면적 행동변화와 함께 내면적 가치체계의 변화가 동반된 행위
Schuitema et al.(2010)	새로운 정책, 규제, 법시행 등과 같은 변화의 상황에서 국민의 반응
정창훈(2008)	정책이 의도한 것을 구현하고 있는지 판단할 수 있는 기준
최연홍・오영민(2004)	정책집행의 성공과 실패를 좌우하는 최종적인 결정요인으로 정책목표 달성을 위해 설정된 제공지침 또는 지시 등에 일치하는 행동
하민철・한석태(2013)	정부에서 시행하는 정책을 호의적으로 인식하는 정도
최미옥(2007)	정채과정이 전개되는 가운데 능동적이고 적극적 역할과 영향력을 발휘하는 주체적 개념
정주용(2008)	정부당국이 특정정책을 추진하는 과정에서 정책대상 집단의 동조를 얻어내기 위해 정책대상 집단의 가치체계에 부합하는 조건을 제공함으로써 정책에 대한 긍정적인 태도를 이끌어내는 전략적 의사결정과정 및 그 결과
김성준・민기(2011)	주어진 정책에 대해서 정책대상 집단이 이를 받아들일 것인가 또는 거부할 것인가의 태도를 결정하는 것
최예나・김이수(2018)	새로운 규정, 법률과 같은 공적상황 변화에 대한 시민들의 반응으로 합리성과 도덕성에 기반한 절차적 과정을 통해 나타나는 시민들의 정책에 대한 호의 또는 불만과 같은 성향
윤준희(2013)	정책대상 집단이 결정된 정책에 대한 외연적 순응뿐만 아니라 정책문제에 대한 인식과 가치체계에 대한 내면적 변화
이지윤(2019)	정책수용자가 정책의 목표와 추진배경에 동의하며 정책으로 비롯되는 영향을 감수하려는 능동적인 의지
본 연구	**정부가 결정한 정책에 대한 대상 집단의 내・외면의 긍정적 태도 및 행동**

2) 정책수용성 영향요인

앞 절에서 살펴본 바와 같이 정책수용성과 관련한 연구는 사례별로 다양하게 연구되어져 오고 있다. 김대중(2019)는 학술검색 사이트(KISS)에서 수용성이란 검색어를 통한 연구동향을 파악하며 정책수용성의 연구의 필요성을 제시하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정책수용성 영향요인은 1980년대 이후 국·내외에서 본격적으로 연구되기 시작되었다. 먼저 국외의 경우 Gervers(1987)는 비선호시설의 입지선정과 관련하여 정책수용성을 논하였는데, 절차의 비민주성, 추진기관의 일방적 추진, 협상과정의 비공개성, 시설의 기술적 안정성, 주민의 신뢰성 등을 정책수용성의 영향요인으로 제시하였고, Mazmanian & Morell(1990)은 비용과 편익의 불균형, 정부의 신뢰부족, 건강에 대한 위협, 환경파괴 등을 정책수용성의 영향요인이라 하였다. 또한 Petts & Eduljee(1994)는 집단의 공유된 태도와 믿음, 불확실한 정보, 정부에 대한 불신, 주민의견을 반영하지 않은 입지선정 과정 등을 주요 영향요인이라 하였다.

윤준희(2013)는 행정구역 개편에 대한 정책수용성에 대한 연구에서 정책대상 집단의 지역적 특성(자연조건, 시화조건, 주민의식 및 행동), 개인의 정치 및 이념적 성향(정당선호, 정치이념, 종교적 신념) 등을 정책수용의 영향요인으로 제시하며, 정책수용을 정책수단에 따른 미래의 상태변화에 대한 기대라 설명하였다.

위의 선행연구를 종합해 보면, 정책수용성과 정책갈등 요인들이 서로 중복되어 정책갈등 요인이 정책수용성 요인으로 활용되는데, 이는 정책집행 과정은 정책주체들의 정책수용성을 담보로 정책갈등이 야기된다는 것을 확인할 수 있다.[153] 이에따라 정책수용성의 영향을 주는 요인들을 정리해보면, 경제적 혜택(보상과 지원금), 재산가치 하락, 지역경제 후퇴 등의 경제적 수용성, 또한 건강에 대한 위협, 시설의 위해성, 기술적 타당성 및 신뢰성, 등의 기술 및 안정 수용성, 다음으로 정치·행정 및 절차적 수용성(주민참여정도, 결정과정의 민주성, 정보공개 투명성 등), 행정기관(능력) 등 제도적 수용성, 마지막으로 주민불편 및 피해, 지역이미지 훼손, 환경오염이나 파괴 등의 환경적 측면을 정책수용의 요인으로 들 수가 있다. 손호중·채원호(2005)는 부안군의 원전수거물처리장 입지사례를 중심으로 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구를 통해 정책수용의 요인을 정부능력, 정책의 공정성, 정책의 투명성, 정부PR, 정책참여, 정부신뢰를 들었다.

위의 선행연구에서 알 수 있듯이 정책수용성은 정책의 성패를 좌우하는 최종적이고 핵심적인 요소로[154] 정책을 수용하는 요인은 매우 다양하나 본 연구에서는

153) 김태현·박현주·문지원(2015). 사용후핵연료 관리시설에 대한 지역수용성 결정요인 분석.『국토계획』, 51(5), pp199-213.

154) H. Kunreuther & Douglas Easterling(1992), Gaining Acceptance for Noxious Facilities with Economic Incentives. in Darniel W. Bromley.(ed), *The Response to Environmental Risk*..

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관광개발 과정의 정책수용성을 조사하는 연구로 요인에 정책수용이라는 변수를 종속변수로 최종 종속변수로 하여 정책수용의 개념에 초점을 두고 정책에 대한 내・외면적 변화를 알아보고자 한다.

3) 정책수용성 측정척도

정책수용이란 주어진 정책에 대해 받아들일 것인가 거부할 것인가의 태도를 결정하는 것으로 정부의 정책수행 능력을 측정하는 일종의 수단적 역할을 할 수 있으며, 국민에 대한 요구 대응성을 제대로 수행하고 있는가를 평가할 수 있는 수단적 역할이라 하였다.[155] 또한 정책에 대한 긍정적 평가나 정책의도에 부합하는 행위의 정도로 측정하는 것이 적절하다고 주장하고 있다.[156][157]

정책수용과 관련한 선행연구에서는 대부분 잠재변수가 정책수용도에 영향을 미치는 요인을 찾고 그 정도를 측정하는데 초점을 맞춰 정책수용성을 종속변수로 연구하고 있다. 본 연구에서도 정책과정에서 갈등을 유발하는 원인에 따른 정책수용 태도를 파악하고자 정책수용을 종속변수로 설정하였다. 김재근・권기헌(2007)은 정책의 성공적 정착 기대, 정책효과 기대, 협력의지, 불편감수를 측정변수로 하동엽・김갑성(2017)은 정책참여 의지, 정책의 지속적 정책효과에 대한 인식, 정책목적에 대한 동의 정도를 정책수용의 하위요인으로 제시했다.

이론검토를 통해 정책수용성을 '정부가 결정한 정책에 대한 대상 집단의 내・외면의 긍정적 태도 및 행동'으로 정의하기로 하였고, 이를 제주지역 주민의 관광개발 정책에 대한 수용태도를 측정하기 위해 정책목표 및 취지에 공감, 정책관심, 협력의지, 불편감수 4개의 문항으로 설정하여 측정하고자 한다.

Massachusetts: Kluwer Academic Publishers. pp.153-156.

155) 김재근·권기헌(2007), 한강유역 수질오염총량관리제의 정책수용성: 경기도 광주시를 중심으로. 『한국정책학회보』, 16(4), pp.177-200

156) 이지윤·차용진(2019). 위험커뮤니케이션의 기후변화 완화정책 영향요인 연구: 수도권 주민을 중심으로, 『한국정책학회보』, 28(3), pp.63-97

157) 최근호・엄태호(2015). 한국 지방정부의 정책수용에 관한 연구: 음식물쓰레기종량제를 중심으로, 『한국정책학회』, 24(4), pp.155-191

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-12> 정책수용성 측정척도

구 분	측정문항	선행연구
정책수용성	1. 개발정책의 목표 및 취지에 공감성 2. 개발정책에 대한 관심도 3. 개발정책 실현을 위한 협력의지 4. 개발정책 결과에 따른 불편감수	이지윤, 2019; 최근호・엄태호, 2015; 하동엽・김갑성, 2017

4) 지역주민의 정책수용성 연구

정책 수용이란 앞의 개념고찰 부분에서 정의를 내렸듯이, 정책대상 집단이 결정된 정책에 대한 외연적 순응뿐만 아니라 정책문제에 대한 인식과 가치체계에 대한 내면적 변화까지를 의미한다 하였다. 유사개념과의 차이점에서도 살펴보았듯이, 다른 사람의 의견을 따르는 단순한 순응의 정도를 넘어 청책을 둘러싼 타 이해관계자와 유사한 문제의식과 상황해결을 위해 의사결정모형을 설정하며 다른 사람과의 의견을 일치시키는 것이다.

정책 수용은 특정 정책에 대한 이해관계자를 포함하는 정책대상 집단의 정책문제 인식과 정책수단의 선호가 정책결정자 집단과 유사하게 변화하는 것으로 정책대상 집단의 정책수용은 정책목표와 정책수단이 정책대상 집단의 가치체계와 부합할 때, 정책대상 집단의 내면적인 변화에 기인하는 정책수용이 발생한다.

정책 수용의 확보는 정책대상 집단이 개인적 이익(self-interest)을 인식할 때, 정책수용성이 높아진다 하였으며,[158] 정책 수용성을 확보하기 위해서는 의사소통의 개선, 자원이나 교육 제공, 정책 효과의 입증, 상벌의 제공, 권위에 대한 호소 등을 활용할 수 있다 하였다. 또한 정책대상 집단의 의사결정구조에서 중요하게 인지하고 있는 가치들과 정책목표 및 정책수단이 모순되지 않고, 정책대상 집단이 그것을 인지할 때 정책수용성이 확보된다 하였다.[159]

이채완(2020)은 도시재생지역의 관광정책에 대한 주민의 순응 연구를 통해 관광분야에서의 정책갈등은 연구는 비교적 초기단계로 정책학, 행정학 등의

158) 윤준희(2013), 행정구역 개편의 정책수용성에 대한 영향요인 연구, 중앙대학교 박사학위논문
159) 윤준희(2013), 상게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

인접 학문의 선행연구에 의존할 수밖에 없는 실정임을 밝히고, 관광수용이라는 변수를 투입하여 도시재생사업에서의 관광정책에서의 주민의 정책에 대한 태도를 연구하였다. 그 결과 정책에 순응하게 되면 향후 유사한 정책의 시행이나 관광객 유입을 긍정적으로 받아들일 수 있고, 주민의 저항은 추가적 관광개발을 거부하고 관광객을 배척하는 불응행위로 도출될 수 있기 때문에 주민의 수용적 태도가 우선되어져야 한다는 결과를 제시하며 지속적 관광발전의 추진근거는 주민의 정책에 대한 수용적 태도임을 강조하였다.

지역주민의 정책 수용 연구를 살펴보면, 고영길(2007)은 농촌관광사업 지원 부분에서 주민 및 리더의 역량강화, 주민들의 교육훈련, 부족한 인력을 확보하는 방안 등이 필요하다고 강조하며, 행정지원 부분의 기초자치단체의 조례 제정, 특별법 및 그에 상응하는 수준의 지원에 있어 합리적이며 투명한 평가 방법 및 평가 기준에 대한 개성을 강조하였다.

성윤미(2008)는 농촌관광사업의 갈등은 문제해결 및 교육지원 갈등관리 유형을 활용할 때 긍정적인 결과를 얻을 수 있으며 갈등발생 시 적극적으로 주민이 해결을 위해 대화, 타협, 전문가 지원, 회의 등의 방법을 활용하여 갈등을 해결하거나 관리하는 노력이 필요하다 하였다. 또한 김태진(2012)은 제주지역 관광사업체를 대상으로 지방자치단체의 관광정책에 대한 관광이해관계자의 신뢰가 관광개발정책 수용에 어떤 영향을 미치는지 연구하였는데, 관광정책은 지역주민 또는 관광사업자가 관광정책을 잘 이해할 때 정책수용을 통한 활발한 참여가 이루어진다는 결과를 보여줬다.

이에 반해 정책수용과 반대의 의미를 가지고 있는 정책저항, 정책불응과 지역주민과 관련한 연구도 진행되고 있는데, 특히 관광개발 정책과 지역주민의 정책저항에 관해 연구한 심진범(2007)은 인구통계적 특성과 지역관광개발 정책과 관련된 상황과 관계된 지역주민 특성에 따라 지역의 관광개발 정책에 대한 주민저항에 영향을 준다하였다.

관광개발에 대한 지역주민의 태도와 지지에 대해 다룬 연구에서는 지역주민의 연령, 학력, 직업, 관광지와의 거주지의 거리, 토지 소유, 관광에 대한 경제적 의존도, 거주기간 등에 따라 관광개발 정책에 대한 주민의 반응과 태도가 달라진다 하였으며,[160][161][162][163][164] 주민의 응집력, 과거 집단운동 참가경험, 주거지와 시설의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

인접성 등에 따라서도 정책에 대한 태도가 달라진다 하였다.[165][166]

선행연구에서 살펴볼 수 있듯이, 정책에 대한 지역주민의 수용은 정책추진 기관, 정책에 대한 이해도, 타 이해관계자 간 관계, 정책에 대한 관여도 및 영향정도 등에 따라 달라진다 하였으며, 정책 수용에 영향을 미치는 요인들이 정책 갈등을 유발하는 요인들과 매우 유사한 흐름을 보이며 지역주민의 정책갈등과 정책수용의 간 영향관계 연구의 필요성을 제시하고 있다.

4. 선행연구

1) 관광영향 인식과 관광정책 갈등 간 연구

관광영향 인식과 관광정책 갈등인식 연구는 각 영역에서 개별적으로 이루어져 오고 있다. 하지만 두 개념 간의 관계를 실증적으로 조사한 연구는 매우 제한적이며 특히 지역주민을 대상으로 한 관련 연구는 더욱 미흡한 실정이다. 본 연구에서는 지역주민의 관광영향 인식과 갈등 간의 직접적 연구는 물론 지역주민의 영향인식과 관광개발에 대한 주민의 수용, 저항, 불응, 부정적 태도와 행동 및 반응에 관한 연구를 바탕으로 관광영향 인식과 관광정책 갈등의 이론적 관계를 설명하고자 한다.

관광개발에 대한 영향인식은 그 연구가 매우 활발히 이루어져 오고 있으며, 앞서 제시하였듯이 개발분야 및 개발의 성격에 따라 다른 결과를 보인다. 관광

160) A. Milman & A. Pizam(1988). Social impacts of tourism on central Florida. *Annals of tourism research.* 15(2), pp.191-204.
161) 강신겸(2001). 지역사회 애착도가 관광개발에 대한 태도에 미치는 영향. 한양대학교 박사학위논문
162) 고동완(2001). 전게논문
163) 김동심(2003). 전게논문
164) 신명석(2006). 전게논문
165) 김길수(2007). 위험시설 입지선정 과정에서 정책갈등에 관한 연구: 부안 위도군산 방폐장 입지선정 사례를 중심으로, 『정치정보연구』, 10(1)), pp.279-303
166) M.E, Kraft & B.B, Clary(1991). Citizen Participation and the Nimby Syndrome: Public Response to Radioactive Waste Disposal, *The Western Political Quarterly,* 44(2), pp. 299-328

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

개발의 과정과 결과는 다양한 이해관계자 즉, 이익집단과 관련되는데 이해관계자를 단순화시켜 생각해보면 어떤 집단에게는 관광개발이 부를 축적할 수 있는 기회인 반면, 어떤 집단에게는 피해를 주는 부도덕적인 행위로 받아들여지기도 한다. 이에 따라 관광개발에 대한 정책을 받아들이는 결과가 달라지며 지역의 관광개발에 따른 성패가 달라지는 결과를 가져올 수 있다.[167] 특히, 관광지 개발에 있어 지역주민의 관광에 대한 영향인식이 매우 중요하게 작용하는데 전통적 사회교환이론에서보면 관광으로 인한 혜택과 불이익은 지역 주민들이 민감하게 받아들이는 부분으로 지역의 관광개발 정책추진 과정에서 이에 대한 반응으로 표출될 수 있다. 이러한 것을 설명하는 이론이 사회교환이론인데 관광개발과 지역주민 간의 상호작용은 자원교환을 위한 행위로 지역 주민들이 개발에 따른 보상을 받았을 때 그에 대한 보답을 해야 한다는 의무감을 갖게 되어 관광개발을 지지하게 된다. 하지만, 관광개발의 대가가 미흡할 경우 주민 스스로 부정적인 판단을 하게 되어 지역개발이 어려움에 처하기도 한다. 이처럼 지역주민의 태도 여하에 따라관광지는 변화하고 발전하게 되며 공급자 측면에 있어서 관광지의 혁신과 발전은 관광영향을 인식하는 주민들의 자세와 태도에 따라 달라질 수 있다.[168]

관광개발 과정에서 지역주민 개개인의 관광영향 인식에 따라 긍정적 또는 부정적 상황에 직면할 수 있으며 지역 내부적으로 개발정책에 합의된 결과를 보이기는 쉽지 않다. 이에 대한 연구로 노형준(2019)은 서울시 종로구의 '이화벽화마을'과 부산 '김청마을'의 사례를 비교하였는데, 벽화마을의 효시인 '이화벽화마을(서울시 종로구 낙산길에 위치)'의 경우 2006년 서울특별시의 도시재생 프로젝트인 Art in City 사업에 의해 매력적인 마을로 변모하여 주목받는 도심 속 관광지가 되었으나, 2016년 4월에 입주민에 의해 마을의 대표적 사진촬영 장소인 계단벽화 2점이 훼손되는 일이 발생하였다. 그 이유는 일부 주민들이 점점 증가하는 관광객으로 인한 소음, 사생활침해, 쓰레기 무단 투기 등에 대한 불만이 쌓여 폭발한 것으로 지역주민의 생활공간이 관광지화되면서 발생한 갈등의 현상이다. 반면 이와는 다르게 부산 감청마을의 경우 일반 주거지가 관광지화되면서 수많은 관광객으로 인해 소음발생, 교통체증, 쓰레기 무단투기, 사생활 침해 등을 비롯한

167) 김동심(2002), 전게논문
168) 노형준(2019), 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다양한 불편사항이 발생하고 있지만 지역주민들의 긍정적인 관광영향 인식으로 관광지화에 대한 적극적인 지지를 받고 있다. 이처럼 지역주민의 관광영향 인식 따라서 긍정적 또는 부정적 현상이 발생하며 태도와 반응이 달라지고 지자체의 관광정책 과정에 갈등의 현상을 보일 수 있다.

그리고 지역의 개발사업에 적극적 참여, 지원, 협력의 태도인 최종적 지원에는 경제적 긍정적 효과, 환경적 긍정적 효과가 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 또한 영향력의 크기는 사회·문화적 긍정적 효과, 환경적 부정적 효과, 사회·문화적 부정적 효과, 환경적 긍정적 효과 순으로 영향을 미친다 하였다. 이를 통해 관광개발을 추진함에 있어 지역주민의 관광개발에 대한 영향력을 파악하는 것이 이해집단 간 갈등을 최소화하고 협력을 증진시킬 수 있다는 시사점을 제시하고 있다.

또한 김석영·박상훈(2013)은 어촌체험마을 주민들이 지각하는 관광영향이 주민행동에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구를 진행하였는데, 주민행동을 주민참여, 의사소통, 집단정체성, 주민연대로 구분하고 관광영향과의 실증적 관계를 검증하였다. 이를 통해 지역주민의 참여, 의사소통을 통해 주민협력과 통합을 극대화하여야 하는데 지역주민참여는 추진과정에서 나타날 수 있는 어촌체험관광에 대한 부정적 인식을 변화시켜 긍정적 참여를 통해 집단간 갈등을 해소할 수 있다는 시사점을 보여준다. 이는 어촌체험마을이라는 관광자원 개발에 대한 지역주민 인식을 파악하는 것이 관광자원 개발을 위한 다양한 정책을 집행함에 있어 발생할 수 있는 갈등의 예방 및 해소를 통해 갈등관리의 필요성을 제시할 수 있다.

관광영향 인식과 갈등과의 직접적 관계를 조사한 선행연구를 살펴보면, 박지훈(2007), 권현택(2011), 신동찬(2017), 김동심 등의 연구가 있다. 우선 해양관광단지를 개발함에 있어 지역주민이 인식하는 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향과 갈등과의 관계를 연구한 박지훈(2007)의 연구에서는 긍정 경제요인, 긍정 사회문화요인, 부정 사회·문화요인, 부정 환경요인은 갈등에 영향을 미쳤고, 부정 경제요인과 긍정 환경요인은 갈등에 영향을 미치지 않는 결과를 보였다.

지리산과 설악산 국립공원 지역주민을 대상으로 산악형 국립공원 개발에 따른 영향인식과 갈등과의 관계를 집단 간 갈등과 집단 내 갈등으로 구분하여 주체에 따른 갈등을 연구한 권현택(2011)의 연구에서는 부정 경제, 긍정 사회·문화, 긍정 환경 인식은 집단 내 갈등에 영향을 미쳤고, 긍정 경제, 부정 사회·문화, 긍정 환경, 부정

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

환경 인식은 집단 간 갈등에 영향을 미치는 결과를 보이며 지역주민의 관광에 대한 영향인식과 갈등과의 관계는 갈등 주체에 따라 달라질 수 있음을 보여주고 있다.

또한 제주도 서귀포시 문섬 일대의 지역주민을 대상으로 해양보호구역 영향과 지역주민의 내/외적 갈등과의 관계를 검증한 신동찬(2017)은 관광에 대한 영향인식을 개발제한 및 환경보호 측면에 초점을 맞춰 환경보호, 지역경제 악화, 어업권 방해라는 3가지 요인과 지역주민의 갈등을 개인의 심리적 부문인 내적갈등과 다른 지역주민 또는 지자체 등 개인 외적 부문에서 나타나는 외적갈등으로 구분하여 조사하였다. 이는 갈등수준과 관련이 있는데 무시, 불만, 갈등에 대한 인식과 같은 내적갈등과 방해, 간섭, 물리적 충돌, 집단민원 등 갈등이 한층 고조되어 표출의 형태를 보이는 외적 갈등이라 할 수 있다. 그 결과 환경보호 요인과 어업권 방해 요인은 내적갈등과 외적갈등 모두에 영향을 미쳤으나, 지역경제 악화요인은 내적갈등 외적갈등 모두에 영향을 미치지 않은 결과를 보이면서 동일주체라 할지라도 관광영향 인식에 따라 갈등의 수준이 달라짐을 입증하고 있다.

송도관광개발을 둘러싼 지역의 지역주민, 관광사업자, 지방정부간의 갈등과 협력에 관해 연구한 김동심(2002)의 연구에서는 지역주민의 관광영향이 갈등과 협력 그리고 최종적 지원에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 사회·문화적 긍정적 효과, 사회·문화적 부정적 효과, 환경적 긍정적 효과, 환경적 부정적 효과가 갈등에 영향을 미치며, 경제적 긍정적 효과와 환경의 긍정적 효과 등이 협력과의 영향관계가 있음을 입증하였다. 갈등과의 영향관계에서 영향력의 크기가 사회·문화적 긍정적 효과, 환경적 부정적 효과, 사회·문화적 부정적 효과, 환경적 긍정적 효과를 보인다 제시하며 관광개발을 추진함에 있어 지역주민의 관광개발에 대한 영향력을 파악하는 것이 이해집단 간 갈등을 최소화하고 협력을 증진할 수 있는 방안임을 강조하고 있다.

이렇게 관광개발에 있어 지역주민의 관광영향 인식에 따라 갈등주체, 갈등수준이 달라질 수 있는데, 관광정책의 원활한 추진을 위해서는 갈등이 발생여부와 갈등의 주체 등을 파악하는 것 역시 중요하지만 체계적인 갈등관리를 위해서는 가등이 발생하는 원인별 관리가 이루어져야 할 것으로 판된된다. 이에 따라 본 연구에서는 갈등이라는 변수를 갈등이 원인이 되는 갈등요인으로 세분화하여 관광영향 인식과 갈등요인 간 관계를 검증하고자 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 관광정책 갈등과 정책수용성 간 연구

관광정책 갈등에 관한 선행연구는 크게 두 가지로 관점에 초점을 두고 연구되고 있는데, 하나는 관광정책에 대한 '협력적 관점'에 대한 접근,[169][170][171] 다른 하나는 '갈등적 관점'[172][173][174]에서의 접근이다. 특히 이 중 갈등적 관점에서의 관광정책에 대한 연구가 더 중점적으로 이루어지고 있는데 이는 관광정책 과정에서 발생하는 갈등이 최종적으로 관광정책 결과에 큰 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 앞서 선행연구에서 살펴보았듯이, 갈등의 결과는 정책에 대한 수용, 순응, 찬성, 지지, 동조, 합의 등의 긍정적 태도를 보이거나 반대, 거부, 불응 등의 부정적 태도에 대한 표출로 나타나게 된다.

관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 영향관계를 살펴보기 위해 본 연구에서 정책수용을 정책에 대한 내·외면의 긍정적 태도 및 행동이라 정의하였다. 이에 따라 정책에 대한 긍정적 태도로 그 정책을 지지, 찬성하거나 반대로 정책거부, 반대 혹은 저항의 부정적 태도를 보이는 연구는 바탕으로 갈등요인과 갈등여부, 갈등수준 간의 관계를 검증한 선행연구를 중점적으로 검토하였다.

정부의 갈등관리 결과에 영향을 미치는 요인을 밝혀내고 각 요인들이 갈등해결에 어느 정도 영향을 미치는지 실증분석한 이순자 외(2012)의 연구에서는 갈등의 요인을 행정적 요인, 갈등이슈 요인, 갈등행위자 요인, 환경적 요인으로 구분하였고 그 결과 행정적 요인이 지역개발사업을 둘러싼 공공의 갈등관리 결과에 영향을 크게 미치는 것으로 분석되었다. 특히 계획단계에서의 주민참여 및 정보공개의 투명성, 정부에 대한 불신 등이 갈등관리 결과를 결정짓는 중요 변수로 작용한다 하였다.

지역의 관광개발정책에 대한 주민저항 영향요인 규명을 위한 신진범(2007)의

169) L.P, Sheehan & J.R.B, Ritchie(2005). Destination stakeholders: exploring identity and salience. *Annals of tourism research*, 32(3), pp.711-734

170) T, Jamal & D, Getz(1995). Collaboration Theory and Community Tourism Planning. *Annals of Tourism Research*, 22(1), pp.185-204.

171) S, Selin & D, Chavez(1995). Developing and Evolutionary Tourism Partnership Model. *Annals of tourism Research*. 22(4), pp.844-856.

172) L.M, De Araubo & B, Bramwell(2002). Partnership and Regional Tourism in Brazil. *Annals of tourism research*, 29(4), pp.1138-1164

173) 김창수(1994). 지역관광개발계획과정의 집단간 갈등에 관한 연구. 경기대학교 박사학위논문

174) 송재호(1996). 지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구. 경기대학교 박사학위 논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구에서는 정책갈등을 유발하는 요인을 정책추진기관 및 과정요인, 정책영향요인, 외부자극 요인 등 복합적 요인으로 구분하여 정책수용과 대조적 의미를 보이는 주민저항과의 관계를 검증하였다. 그 결과 일부 요인들이 주민저항에 영향을 미치는 결과를 보였는데, 특히, 정책 신뢰도 및 이행도 그리고 정책과정의 민주성에 대한 인식이 부정적일수록 지역의 관광개발 정책에 대한 주민저항 정도가 큰 것으로 나타났다.

송재호(1996)는 제주지역의 관광정책에 영향을 미치는 갈등요인과 갈등수준 및 관리방안 파악을 위한 연구에서 갈등 원천요인, 갈등 영향요인, 갈등 유발요인으로 갈등에 미치는 영향을 세분화하여 연구하였다. 그 결과 관광정책 이해집단 요인, 관광정책 추진기관 요인, 관광정책 추진과정을 포함하고 있는 관광정책 갈등유발 요인이 갈등 발생에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 해결을 위해 관광정책 이해집단의 정책결정과정 참여, 지방정부의 관광정책 갈등관리 능력을 강조하였다.

이연택(2019)은 축제정책을 연구하면서 정책지지를 '지역축제 정책에 대한 공중의 호의적 태도'로 정의하며 정책추진과정에서 갈등 발생 가능성이 높은 지역관광사업자라는 이해집단을 대상으로 지역축제의 정책PR, 정책리터러시, 정책관여가 이들의 정책지지에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 연구결과, 지역축제 정책에 대한 정부의 공중관계 관리활동은 관광사업자의 정책에 대한 이해를 통해서 정책지지로 이어진다는 점을 보여주면서 정책에 대한 지지 즉, 정책의 수용성을 높이기 위해서 정책관여 수준에 따른 정보제공 다양화하는 등의 전략이 필요함을 시사하였다.

관광분야 이외에서의 연구를 살펴보면, 중앙정부와 지역주민 간 정책갈등과 조정에 관한 연구를 강원도의 4개 댐건설 추진사례를 중심으로 연구한 김승일(2007)의 연구에서는 행정적 요인, 경제적 요인, 지속가능성 요인은 갈등의 발생, 확대, 완화기라는 갈등단계에 영향을 미친다는 결과를 도출해냈다. 하지만 해당 연구는 이론적 논의와 사례분석 그리고 인터뷰 조사방법을 통한 질적분석 연구로 관광개발과 같은 다른 사례의 연구에 그 결과를 그대로 적용하거나 연구의 결과를 일반화 하는데는 한계가 있을 것으로 보인다.

이와 유사하게 강인호·이계만·안병철(2005), 김상구(2002), 박근수(2005), 박형서(2005), Park(2001), Rahim(2001), Robbins(2003) 등 갈등유발 요인과 갈등의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관계를 연구한 다수 선행연구들에서는 갈등요인을 관광개발 편익 및 비용차이와 같은 이해관계, 관광개발 목표 및 내용, 참여 및 절차의 합리성 등 추진과정, 상호관계 인식과 커뮤니케이션 수준 인식 등 상호의존성으로 구분하여 갈등 또는 태도와의 관계를 연구하였다. 또한 나태준(2004), 유광민(2008), 유영민(2005) 등의 연구에서는 갈등을 목표의 차이, 보상수준 차이, 관광개발 영향에 대한 차이, 가치관의 차이 등 원인적 요인과 의사소통 문제, 갈등관리 주체들의 태도와 같은 촉진적 요인으로 구분하여 검증하기도 하였다.

선행연구들의 흐름은 대부분 정책추진 과정에서 발생하는 갈등요인과 갈등 여부, 갈등단계 혹은 정책저항과 같은 갈등적 측면인 부정적 태도와의 관계를 연구하고 있으나 본 연구에서는 갈등을 유발하는 요인들이 협력적 관점의 정책 수용이라는 긍정적 태도에 어떠한 영향을 미치는지에 연구하고자 한다. 이를 통해 관광개발 지역의 지역주민이 인식하는 갈등요인을 파악하고 해당 갈등을 최소화 할 수 있는 방안을 마련함으로써 지역의 관광개발에 대한 정책수용성을 높일 수 있을 것으로 사료된다.

3) 관광영향 인식과 정책수용성 간 연구

앞서 선행연구에서 살펴본 바와 같이 관광정책에 대한 수용은 관광정책에 대한 외면적 행동뿐만 아니라 내면적인 가치 체계의 변화로 이해되며, 관광분야에서의 수용은 주로 관련 기술이나 시스템을 받아들이는 과정으로 정의하거나,[175][176] 더 나아가 관광이나 관광객을 받아들이고자 하는 관광개발 지지, 관광객 수용, 정책 지지 등의 개념과 혼용하여 사용되기도 한다.[177][178][179][180][181]

175) 김수정・윤지환(2019). 호텔직원의 블록체인 기반 호텔예약시스템 수용의도에 관한 실증적 연구, 『관광학연구』, 43(5), pp.205-223

176) 임선아・김창수,(2017). 축제 소셜 네트워크 서비스의 지각된 기술수용과 수용의도의 관계 연구, 『관광학연구』, 41(6), pp.11-30

177) 박영아(2012). 도보여행길 개발에 대한 지역민의 인식과 제주 올레길 개발지지 간의 영향관계에 관한 연구: 애착심의 조절효과를 중심으로, 『관광학연구』, 36(2), pp.159-178

178) 양승필(2012). 생태관광 개발에 대한 지역주민의 인식 영향요인, 지각된 혜택, 개발 지지도, 참여의도간의 관계 연구, 『관광연구』, 27(2), pp.313-339

179) N.G, McGehee & K.L, Andereck(2004). Factors predicting rural residents' support of tourism, *Journal of Travel Research,* 2004(11). pp.131-140

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Andereck & Vogt(2000)는 미국 소도시의 여러 지역사회를 중심으로 관광에 대한 주민의 태도와 특정한 관광개발 상품에 대한 지지의 영향관계를 연구하였다. 즉, 지역사회별로 어떠한 관광 상품의 개발을 선호하는지와 지역사회별 관광에 대한 태도 차이가 있는지, 그리고 관광에 대한 주민의 태도와 관광 상품의 개발에 대한 수용 간 영향관계를 분석하였다. 연구결과, 지역사회별로 관광 상품개발에 대한 선호에 차이가 있으며, 관광개발에 대한 태도도 다르게 나타났다. 또한 주민의 관광에 대한 태도는 개발에 대한 지지에 영향을 미치는 것으로 나타나 지역사회의 지지가 없다면 지속가능한 관광산업의 개발이 어렵다는 사실을 피력한다.

Nunkoo & So(2016)는 사회교환이론을 근거로 캐나다 주민의 관광에 대한 지지를 연구하였다. 이론을 근거로 관광지지에 영향을 미치는 요인과 가장 적합한 영향관계를 규명하기 위해서 여러 예측모델을 비교하였다. 적합한 모형을 선정한 결과, 주민의 관광지지는 긍정적 영향인식에 좌우되며, 관광에 대한 주민의 권한과 정부신뢰는 삶의 만족도와 긍정적 영향인식에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 또한, 관광에 대한 개인적 편익은 긍정적, 부정적 영향인식과 관계가 있는 것으로 나타났다.

박영아(2012)는 제주도 주민을 대상으로 올레길 개발에 대한 경제적, 사회적, 문화적, 환경적 영향인식이 개발지지에 미치는 효과를 분석하고 애착심의 조절효과를 검증하였다. 연구결과, 사회적 영향을 제외한 개발 영향에 대한 긍정적 인식과 지역애착심은 주민들의 향후 개발지지에 영향을 미치고 있었다. 그는 지속가능한 개발을 위해서는 지역주민의 참여와 지원을 강조한다.

관광개발에 대한 지역주민의 태도와 지지를 연구한 이수호(2016)의 연구에서는 관광영향 인식 중 경제, 사회·문화, 환경적 편익이라는 지역주민 편익이 지역주민 태도와 관광개발 지지에 미치는 영향에 대해 알아보고자 경기도 평택시의 차이나 캐슬 관광개발 예정지를 대상으로 조사를 실시하였다. 그 결과 경제적 편익과 환경적 편익은 긍정적 태도와의 통계적으로 유의한 결과를 보였고, 관광개발 지지와 지역주민 편익에 해당되는 경제, 사회·문화, 환경적 편익은 서로 영향관계가 없는

180) 박경옥・신문기・류지호(2015). 전게논문
181) 오은비・김태형・이연택(2019). 지역관광축제정책에 있어서 사회자본이 거버넌스 형성과 정책성과에 미치는 영향, 『관광연구논총』, 31(3), pp.49-70

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

것으로 나타났다.

한진성 외(2018)도 마찬가지로 주민이 인식하는 관광개발에 대한 영향정도와 이에 따른 지속적인 관광개발 지지의사를 살펴보고, 지역애착심의 조절효과를 검증하였다. 사회교환이론에 따르면 손익계산을 고려하여 혜택이 비용보다 클 때 이후 지역의 관광개발에 대한 지지정도를 형성한다고 논의한다. 연구결과 관광을 긍정적으로 인식하는 주민일수록 관광개발을 더 적극적으로 지지함을 알 수 있었다.

선행연구를 종합해보면, 그 흐름이 관광개발 영향이 개발지지, 관광에 대한 태도 등에 관한 연구가 주를 이루고 있으며, 이를 통해 지역주민이 인식하는 관광영향은 결국 관광개발과 관광정책에 대한 태도에 영향을 미치는 것이 선행연구들에서 검증된 결과이다. 이를 통해 본 연구에서도 제주지역 관광개발 추진지역의 주민을 대상으로 그들이 인식하는 관광에 대한 긍정과 부정적 영향이 관광개발을 이한 정책수용에 어떤 영향을 미치는지에 대해 연구함으로써 관광개발 과정에서 지역주민을 이해하는 것이 중요함을 시사해 줄 것으로 판단된다.

4) 선행연구와 본 연구의 차별성

제주지역 주민들은 의도치 않게 일상생활에서 관광으로 인한 긍정과 부정의 효과를 경험하게 되고, 관광지가 개발됨으로써 자신의 지역 또는 자신이 처한 상황이 변화할 것이라는 기대로 관광개발 정책에 관심을 갖게 된다. 따라서 본 연구에서는 사회교환이론에 기반을 두고 관광의 긍정과 부정적 효과에 따라 관광개발 정책과정에서 발생하는 요인이 달라지고 해당정책을 수용하는 태도 또한 달라질 것이라 가정하여 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인 인식, 정책수용성 간 관계를 검증하고 한다. 이를 위해 선행연구를 검토하였고 그 흐름을 살펴보면 다음과 같다.

우선 관광영향 인식과 갈등과의 관계에 관한 선행연구들은 관광영향 인식과 갈등여부,[182] 관광영향 인식과 갈등주체 간 갈등여부,[183] 관광영향 인식과 갈등

182) 김동심(2008). 전게논문
183) 권현택(2011). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

수준 등의 관계를 살펴보고 있다. 이들 연구는 관광영향 인식을 경제, 사회·문화, 환경적 측면으로 세분화하여 연구함으로써 독립변수에 더 초점을 맞추고 있으며, 종속변수인 갈등은 갈등여부, 갈등수준 등의 단일요인으로 측정하거나, 갈등주체 간 갈등발생 여부에 대해 연구하는 수준에 그쳐 갈등에 대한 세부적 연구는 이루어지고 있지 않은 실정이다.

또한 정책갈등 요인과 정책수용성 간 관계를 검증하기 위해 정책갈등 요인과 정책에 대한 긍정과 부정적 태도 간 관계 연구를 중심으로 살펴본 결과 선행연구의 흐름이 갈등여부, 저항, 갈등의 단계 등과 같은 부정적 태도와 관련한 연구가 주를 이루고 있는 것을 알 수 있었다. 관광정책 갈등 연구가 크게 갈등적 관점과 협력적 관점으로 구분되어 진행되고 있는 점을 고려해보면 정책에 대한지지, 찬성, 수용 등 긍정적 태도와 관련한 연구의 진행이 미흡함을 알 수 있다.

마지막으로 관광영향 인식과 정책수용성과의 관계는 지역주민 태도 연구를 통해 쉽게 찾아볼 수 있는데, 특히, 관광개발에 대한 영향인식과 개발에 대한지지, 관광객에 대한 태도, 지역의 관광산업에 대한 만족도 등과의 관계를 검증하고 있다. 하지만 본 연구에서 살펴보고자 하는 정책수용은 정책에 대한 외면적 태도만이 아닌 내면적 변화까지를 포함한다는 점이 기존연구에서의 개발지지, 찬성 등의 변수와는 다른점이라 할 수 있겠다.

지역주민의 관광영향 인식에 따라 갈등이 변화한다는 선행연구 결과들에서 볼 수 있듯이, 지역주민의 관광영향을 세심히 파악하는 것은 매우 중요한 사안임이 틀림없다. 하지만 갈등연구들의 공통적 목표는 갈등의 다양한 측면을 파악하여 최적의 갈등관리 방안을 마련하여 갈등을 최소화하거나 사전에 예방하는 것이며, 체계적 갈등관리를 위한 측면에서 바라본다면 갈등의 원인을 파악하고 그에 따른 관리방안을 마련하는 것이 매우 중요할 것으로 생각된다.

따라서 선행연구와 본 연구와의 차별성은 사회교환이론을 적용하여 관광영향 인식을 편익과 비용의 측면인 긍정과 부정으로 이분화하여 측정하였다. 또한 정책갈등이라는 변수에 초점을 맞춰 갈등발생, 갈등수준의 단편적인 부분만이 아닌 관광정책 추진과정에서의 갈등요인을 세분화하였다는 점, 그리고 정책을 받아들이는 지역주민의 태도를 단지 표면적 긍정이 아닌 내면적 변화까지 포함한 정책수용성 개념에서 접근한데서 차이를 보였다. 마지막으로 관광영향 인식과 갈등,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

갈등과 정책수용 각각의 영향관계 검증에 그치지 않고 기존의 선행연구를 통해 세 변수 간의 영향관계 측정모형을 설정하고 실증적 분석을 통해 모형이 적합함을 검증하였다는 점을 또 하나의 차이점으로 들 수 있겠다.

5. 제주지역 관광개발사업 추진 및 갈등관리 현황

2019년 12월 31일 기준 제주도 관광개발사업은 최상위계획인 제주국제자유도시종합계획에 근거해 44개 사업이 추진 중에 있다. 세부적으로 제주국제자유도시개발센터에서 추진 중인 제주헬스케어타운 관광단지, 신화역사공원 관광단지를 비롯해 기존 관광단지 및 지구개발사업 등을 포함하여 총 투자규모 16조 521억 원의 사업이 진행되고 있으며, 이중 일부 준공되어 운영 중인 사업은 36개 사업, 나머지 8개 사업은 공사 중에 있다.[184]

제주도는 관광개발사업 민간자본유치를 위한 다양한 투자지원 제도를 운영하고 있는데, 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」, 「외국인 투자 촉진법」, 「제주특별자치도 투자유치 촉진 조례」 등에 근거하여 제주투자진흥 지구지정, 외국인 투자지역 지정, 수도권 기업 지방이전 등에 대한 각종 행정 및 재정적 지원을 펼쳐나가고 있다.

이에따라 1990년 ~ 2000년대에 들어 제주 전역에 관광개발 사례가 급증하면서 각종 개발사업이 다양한 이해관계자들의 찬반 갈등 사례가 빈번히 발생하고 있는 실정이다. 시간이 지남에 따라 행위주체 간 스스로 갈등을 해소하고 개발정책을 수용하는 것은 매우 이상적이지만 이는 현실적으로 매우 어려운 일로 제주특별자치도는 공공갈등을 예방하고 관리하기 위한 시스템을 구축하는데 지속적 노력을 꾀하고 '제주도 공공갈등 예방과 해결에 관한 조례안(2020)'을 제정하여 제도적 뒷받침을 시도하고 있다.

추진방향은 갈등예방과 해결을 체계적으로 관리하기 위한 제도적 기반을 마련하고 갈등관리 대응역량 강화를 위한 갈등 전문가 확보와 함께 인재를 육성하는

184) 제주특별자치도(2019). 전게서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

것으로 이러한 정책의 추진은 관광개발로 인한 갈등에 한정되지 않고 제주지역의 공공갈등 전반을 아우른다. 추진상황으로는 2020년 7월 공공갈등관리 관련 조례를 제·개정하고 2008년 발족한 사회협약위원회를 지속적으로 운영하여 사회적 합의 형성을 활성화하고자 한다. 특히, 갈등관리 전문가를 위촉하고 갈등사항 심의 기능 부여 등 위원회 기능을 강화하는 등 「제주특별자치도사회협약위원회 조례」를 일부 개정하는 등 체계적 갈등관리 제도를 마련하기 위해 노력하고 있다.

또한 공무원 대상 부서별 맞춤형 갈등관리 교육 및 자체 워크숍 실시를 통해 공직내부 갈등관리 역량을 강화를 시도하고 있으며, 갈등강도 등에 맞춘 등급별·맞춤형 갈등관리를 추진하기 위해 공공갈등 전수조사를 통해 체계적 갈등관리 시스템 구축을 꾀하고 있다.

특히, 사회협약위원회의 심의를 통한 5대 중점 갈등관리 대상을 선정하여 관리하고 있는데, 이는 이해관계의 상충으로 그 정책이나 사업이 원활히 추진되지 않고 그 중 특히 갈등지수가 높고 갈등 이슈화로 인해 사회적 비용지출이 크게 우려되는 사업을 대상으로 한다. 2020년 하반기 공공갈등사업 자체 전수조사를 통해 60건의 갈등 사업을 대상으로 공공갈등 관리를 위한 기초자료 확보 차원에서 지자체의 각 부서와 공기업 및 출자 출연기관을 대상으로 실시하였는데, 본 조사는 제주도의 소통혁신정책관 부서 신설 이후 2018년 하반기부터 매해 반기별 진행 중이다. 중점관리대상 사업으로 선정된 사업은 ① 제주 제2공항 개발사업, ② 해상풍력 발전사업 ③ 제주동물테마파크 개발사업 ④ 오라관광단지 개발사업 ⑤ 비자림로 확·포장 사업을 포함한 5개 사업이다.

2020년 하반기 기준 갈등사업의 분야별 분포를 보면 혐오시설 관련 23건(38%), 대규모 개발사업 관련 22건(37%), 국책사업 관련 5건(8%), 지방행정 관련 6건(10%), 교통 관련 4건(7%) 순이며, 갈등의 진행단계는 교착기 17건(28%), 표출기 16건(27%), 심화기 10건(17%), 해결기 7건(12%), 잠재기 7건(12%), 재발기 3건(5%)이다. 사업주체 유형별로는 공공정책 사업이 35건(58%)로 많았고, 민간추진 사업은 25(42%)로 집계됐다(제민일보, 2020.11.18.). 본 연구에서는 이 중 최근 갈등의 이슈가 고조되고 있는 세 번째 갈등관리 대상인 동물테마파크 네 번째 갈등관리 대상인 오라관광단지 개발사업을 조사대상으로 선정하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설설정

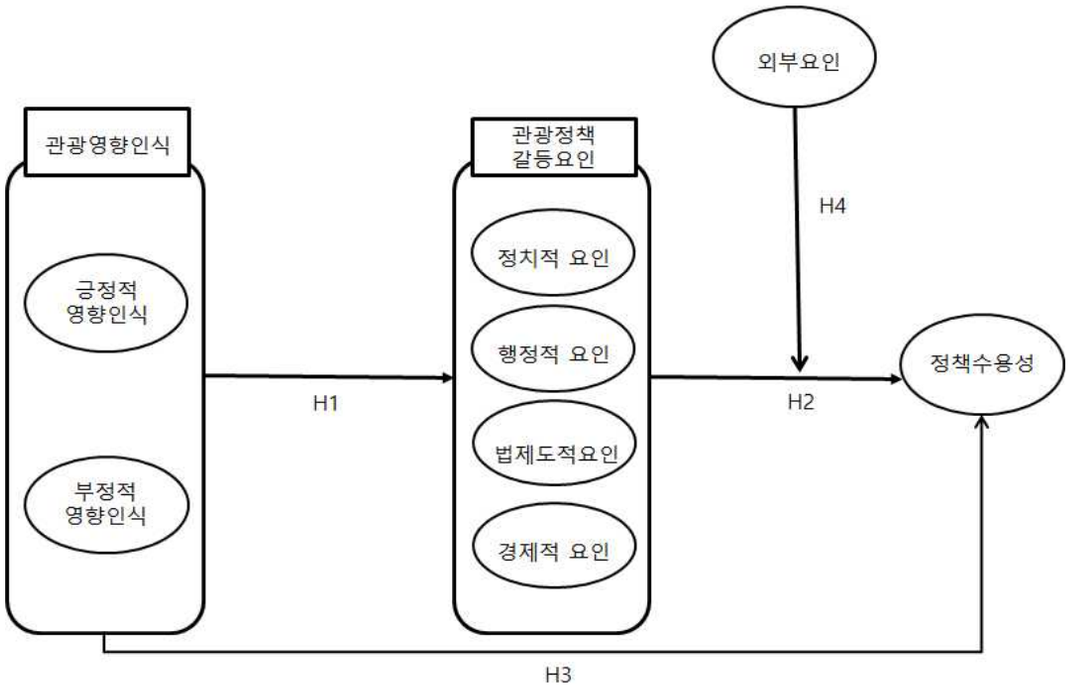
1) 연구모형

본 연구는 최근 관광개발에 따른 논란과 갈등이 지속되고 있는 제주지역 주민들이 인식하는 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향을 파악하는 것을 목적으로 한다.

이를 위해 사회교환이론(social exchange theory)을 기반으로 관광영향 인식 변수에 대해 알아보았고, 관광정책 갈등요인 도출을 위해 행정학, 정책학, 경영학, 사회학 등에서 다루고 있는 정책 갈등이론[185]은 물론 본 연구의 종속변수인 정책수용성에 대한 이론적 고찰을 수행하였다. 이를 통해 관광영향 인식은 비용(cost)와 편익(benefit)적 측면에서 긍정적 관광영향 인식과 부정적 관광영향 인식으로 구분하였고, 관광정책 갈등요인은 본 연구의 목적과 의도를 고려하여 정치, 행정, 법·제도, 경제적 요인으로 구분하여 적용하였다. 또한 김도희(2001), 이연택(2003), 박형서(2005), Carmichael(2000), Hall & Jenkins(1995)의 연구를 토대로 언론 및 미디어, 시민단체 및 환경단체 등 NGO, 공청회나 설명회 참석 등 외부적 요인들이 관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 관계에서 조절변수 역할을 할 것으로 보고 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

185) D. Gursoy., C. Jurowski & M. Uysal(2002). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY



[그림 3-1] 연구모형

2) 가설설정

본 연구는 선행연구 고찰 내용을 바탕으로 위와 같은 연구모형과 가설을 설정하였다. 지역의 관광개발로 인해 갈등을 경험하고 있는 지역주민의 관광에 대한 영향인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향을 규명하고 이들간의 영향관계 모형을 PLS 구조방정식의 경로분석을 통해 확인하고자 한다. 또한 관광정책 갈등요인에 대한 인식과 정책수용성 간 관계에서 언론, 미디어, 시민단체, 정치인의 역할 등 외부요인의 조절효과에 대해서도 분석하고자 한다. 또한 지역주민의 관광에 대한 영향인식과 관광정책에 대한 갈등요인 및 정책수용성 간의 관계 검증을 심도있게 하기위해 인구통계적학적 특성과 지역의 관광개발에 대한 개인적 의견에 따른 차이분석을 포함하여 총 6개의 가설을 설정하고 이에 따른 세부가설을 설정하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(1) 가설 1. 관광영향 인식과 관광정책 갈등요인 간 관계

가설1의 설정을 위해 지역주민을 대상으로 관광산업 혹은 관광개발에 대한 영향인식과 갈등 간 관계를 조사한 연구들을 살펴보았다. 이론적 고찰의 부분에 기술한 바와 같이 관광영향 인식과 관광정책 갈등 연구의 경우 각 개념에 대한 연구는 활발하지만 두 개념 간의 직접적 영향관계를 실증분석한 연구는 매우 제한적인 실정이다. 지역주민의 관광영향 인식은 지역의 관광개발을 적극 지지하거나 혹은 반대 의사를 표출하여 어렵게 만들기도 한다.[186] 정책을 둘러싼 이해관계자 간 상이한 관광영향 인식은 관광개발 정책결과와 개발 성패를 결정할 수 있는데, 선행연구를 통해 관광영향 인식의 일부요인들이 갈등과 협력에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 그 중 사회·문화적 긍정 효과, 사회·문화적 부정 효과, 환경적 긍정 효과, 환경적 부정 효과가 갈등에 영향을 미치는 원인요인들이라 설명하며, 관광개발에 대한 영향인식을 파악하는 것이 중요함을 시사하고 있다.[187]

관광영향 인식과 갈등과의 직접적 관계를 검증한 연구로는 해양관광단지 개발에 있어 지역주민이 인식하는 영향인식과 갈등의 여부 간 관계를 검증한 박지훈(2017)의 연구, 산악형 국립공원 개발사례를 통해 관광개발의 영향인식과 갈등과의 관계를 집단 간 갈등과 집단 내 갈등으로 구분하여 주체에 따른 갈등을 연구한 권현택(2011)의 연구, 그리고 해양보호구역 영향과 지역주민의 내/외적 갈등과의 관계를 검증한 신동찬(2017)의 연구 등을 바탕으로 가설1을 설정하였다.

하지만 위의 선행연구들은 대부분 갈등변수를 갈등이 발생하였다 혹은 발생하지 않았다는 갈등의 발생여부, 갈등주체, 갈등형태 및 수준과의 관계를 조사한데 반해, 본 연구는 갈등을 유발하는 원인 즉, 갈등요인에 따라 주민의 태도가 달라진다는 선행연구를 바탕으로[188][189] 관광개발에 따른 관광정책 갈등요인을 정치적 요인, 행정적 요인, 법·제도적 요인, 경제적 요인으로 구분하여 지역주민의 관광영향 인식과 갈등과의 관계를 좀 더 세분화하였다.

186) 노형준(2017). 전게논문
187) 김동심(2007). 전게논문
188) 김동심(2007). 상게논문
189) 신진범(2007). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가설1. 지역주민의 관광영향 인식은 관광정책 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 지역주민의 긍정적 관광영향 인식은 정치적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 지역주민의 긍정적 관광영향 인식은 행정적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 지역주민의 긍정적 관광영향 인식은 법·제도적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-4. 지역주민의 긍정적 관광영향 인식은 경제적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-5. 지역주민의 부정적 관광영향 인식은 정치적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-6. 지역주민의 부정적 관광영향 인식은 행정적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-7. 지역주민의 부정적 관광영향 인식은 법·제도적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

가설1-8. 지역주민의 부정적 관광영향 인식은 경제적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.

(2) 가설2. 관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 관계

지역의 관광개발과정에서 발생하는 갈등의 원인 혹은 요인에 따라 지역주민의 태도가 달라지며, 갈등의 수준이나 갈등의 양상이 달라진다는 선행연구를 바탕으로 가설2를 설정하였다.

본 가설의 설정을 위한 행정적 요인, 갈등이슈 요인, 갈등행위자 요인, 환경적 요인이라는 갈등요인은 갈등의 결과에 영향을 미치는데 특히 정보공개, 주민참여와 같은 행정적 요인이 가장 큰 영향을 미친다는 이순자 외(2012)의 연구와 정책갈등을 유발하는 요인을 정책추진기관 요인 및 과정요인, 정책영향요인, 외부자극 요인 등으로 구분하여 정책수용과 대조적 의미를 가지고 있는 주민저항과의 관계를 검증한 신진범(2007)의 연구를 참고하였다.

또한 제주지역의 관광정책 갈등과 관련한 연구의 시초라 볼 수 있는 송재호(1996)의 연구에서는 이해집단, 관광정책 추진기관, 관광정책 추진기관 3가지 요인을 관광정책 갈등유발 요인으로 보고 갈등 발생과의 관계를 조사하였다. 그 결과 통계적 유의성을 검증하였으며, 행적학 분야에서 갈등연구 중 하나인 김승일(2011)의 연구에서는 행정적요인, 경제적요인, 지속가능성 요인이 갈등의 단계에 영향을 준다는 결과를 도출해냈다.

이 외에도 농촌관광사업을 사례로 지역주민 간 갈등은 주민태도와 주민참여에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

영향을 미친다는 김인환(2009)의 연구를 비롯하여, 관광개발 정책에서 이해관계자들의 수용태도는 관광정책의 성패를 좌우하는 최종적이고 핵심적인 요소로 정책수용을 이끌어 낼 수 있도록 이들간의 충돌과 갈등 예방의 필요성을 주장한 김기철(2013)의 연구, 관광개발에 있어 갈등의 발생은 지역사회 결속을 약화시키고 주민과 추진기관의 갈등을 야기한다는 다수의 선행연구 결과를 바탕으로 가설2를 설정하였다.

가설2. 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.
가설2-1. 지역주민이 인식하는 정치적 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.
가설2-2. 지역주민이 인식하는 행정적 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.
가설2-3. 지역주민이 인식하는 법·제도적 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.
가설2-4. 지역주민이 인식하는 경제적 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.

(3) 가설3. 관광영향 인식과 정책수용성 간 관계

지역의 관광산업에 이해관계를 맺고 있는 지역주민, 관광사업자, 지방정부 등 다양한 주체들이 인식하는 관광영향에 따라 정책의 최종적 지원여부가 달라질 수 있다.[190] 본 연구는 다양한 이해관계자들 중 관광개발 과정에서 가장 핵심 이해관계자라 할 수 있는 지역주민을 대상으로 관광에 대한 영향인식이 지역의 관광개발 정책에 어떤 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 따라서 지역주민의 인식하는 관광영향 인식과 그 정책이나 개발사업에 대한 태도 연구를 바탕으로 살펴보면 Nunkoo & So(2016)는 사회교환이론에 바탕을 두고 캐나다 지역의 주민들이 인식하는 긍·부정적 영향이 관광에 대한 지지에 영향을 미친다는 연구를 진행하였으며, 박영아(2012)는 제주지역 주민을 대상으로 올레길 개발에 대한 영향인식과 개발지지와의 관계를 실증분석 하였다.

더불어 이채완(2020)은 관광분야에서의 정책갈등 연구가 비교적 초기단계에 있어 타 학문 분야의 선행연구에 의존해야만 하는 실정임을 밝히며 도시재생사업에서의

190) 김동심(2003). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관광정책에 대한 주민의 태도를 연구하였다. 그 결과 정책에 대한 순응과 불응의 행위는 지역의 관광개발과 관광객 유입에 대한 태도에 영향을 미친다는 결과를 제시하며 관광개발에 있어 주민의 정책에 대한 수용적 태도가 중요함을 밝혔다. 위에서 살펴본 연구와 함께 Andereck & Vogt(2000), 이수호(2016), 한진성·문현철·윤지환(2018)등의 연구를 토대로 가설 3을 설정하였다.

가설3. 지역주민의 관광영향 인식은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.

가설3-1. 지역주민의 긍정적 관광영향 인식은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.

가설3-2. 지역주민의 부정적 관광영향 인식은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.

(4) 가설4. 관광정책 갈등요인과 정책수용성 관계에서 외부요인의 조절효과

정책과정에 참여하는 언론매체는 관광개발 과정에 있어 공보기능은 물론 감시의 기능을 하며, 지역주민에게 정보를 제공하고 여론을 형성하는 기능을 하게된다. 최근 대중매체의 영향이 커지면서 그 역할 또한 더 중요시되고 있으며, 정책과정에서 갈등의 양상을 변화시키거나, 갈등을 심화시키기도 한다.[191][192] 특히, 김도희(2001)는 언론 및 대중매체의 영향과 환경단체의 활동이라는 환경적 요인을 갈등의 직접적 사유가 되는 요인이 아니라 정치·행정적 요인, 경제적 요인, 기술적 요인에 힘을 실어 갈등을 더 심화시키는 역할을 한다고 보아 환경적 요인을 조절변수로 연구하였다. 그 결과 갈등의 강도 결정에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최근 시민단체, 환경단체 등 NGO의 관광개발과정의 직·간접 개입과 참여빈도가 높아지면서 개발사업에 대한 비판자 혹은 조정자의 역할을 수행하고 이 과정에서 갈등을 심화시키는 경우가 빈번하게 발생한다는 연구[193]와 함께 Hall& Jenkins(1995), 김승일(2007), 박근수(2005), 홍기용(2001) 등의 연구를 토대로

191) 김도희(2001). 지방정부와 주민간 입지갈등의 갈등유발요인에 관한 연구: 울산원자력발전소 입지갈등사례를 중심으로, 『한국정책학회보』, 10(1), pp.165-188

192) 이연택(2003). 전게논문

193) 박형서(2005). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

언론 및 미디어의 역할, NGO의 개입과 활동, 지역리더나 정치인의 관심, 공청회 및 설명회 개최 등에 따라 지역주민이 인식하는 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절역할을 할 것으로 가정하여 가설4를 설정하였다.

가설4. 외부요인은 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절효과가 있을 것이다.

가설4-1. 외부요인은 지역주민이 인식하는 정치적 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절효과가 있을 것이다.

가설4-2. 외부요인은 지역주민이 인식하는 행정적 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절효과가 있을 것이다.

가설4-3. 외부요인은 지역주민이 인식하는 법·제도적 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절효과가 있을 것이다.

가설4-4. 외부요인은 지역주민이 인식하는 경제적 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절효과가 있을 것이다.

(5) 가설5. 관광개발에 대한 개인적 인식에 따른 차이

동일한 정책에 대해서도 개인이 처해있는 환경, 상황, 등에 따라 주민의 정책에 대한 태도가 달라질 수 있다는 가정을 검증하고자 가설5와 가설6을 설정하였다. (Peter Mason and Joanne Cheyne(2000), Claudia Jurowski and Dogan Gursoy(2004), 김동심(2003), 김의근(2004), 신명석(2006), 심현정(2008), 윤성훈(2009), 최영희·이훈(2006) 등의 연구를 통해 관광영향 인식과 관광에 대한 지역주민의 태도는 성별, 나이, 거주기간, 소득 등 인구통계학적 변수와 개발지역 내 재산의 소유여부, 소득의 원천 등 자신이 처한 상황 혹은 입장 등에 따라 달라지며, 강신겸(2001), 고동완(2001), Belisle & Hoy(1980), Broughman & Butler(1981), Keogh(1990), Liuetal(1987), Milman & Pizam(1988) 등의 연구결과에서 알 수 있듯이, 관광개발 정책에 대한 주민의 반응과 태도가 달라질 수 있다 하였다.

또한 주민의 응집력, 과거 집단운동 참가경험, 주거지와 시설의 인접성 등에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

따라서도 정책에 대한 태도가 달라진다는 김길수(1996), 김병구(1994), 유해운(1996), 이승준(1998), Kraft & Clary(1991)의 연구를 바탕으로 가설5와 가설6을 설정하였다.

가설5. 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발에 대한 개인적 인식에 따라 차이가 있을 것이다.

가설5-1. 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발에 대한 찬반의견에 따라 차이가 있을 것이다.

가설5-2. 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발에 대한 개발 필요성 인식 따라 차이가 있을 것이다.

(6) 가설6. 개인적 특성(인구통계학적 특성)에 따른 차이

가설6. 지역주민이 인식하는 관광영향, 관광정책 갈등요인, 정책수용성은 개인적 특성(인구통계학적 특성)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설6-1. 지역주민이 인식하는 관광영향, 관광정책 갈등요인, 정책수용성은 고향여부에 따라 차이가 있을 것이다.

가설6-2. 지역주민이 인식하는 관광영향, 관광정책 갈등요인, 정책수용성은 개발지역 내 직접 거주여부에 따라 차이가 있을 것이다.

가설6-3. 지역주민이 인식하는 관광영향, 관광정책 갈등요인, 정책수용성은 소득의 관광산업 의존도에 따라 차이가 있을 것이다.

가설6-4. 지역주민이 인식하는 관광영향, 관광정책 갈등요인, 정책수용성은 개발지역 내 부동산 소유여부에 따라 차이가 있을 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 조사설계

1) 변수의 조작정 정의 및 측정항목 도출

(1) 관광영향 인식

관광영향 인식은 연구시기, 연구주제에 따라 용어의 사용과 그 구성을 조금씩 달리하고 있다. 하지만 선행연구들에 따르면 관광개발, 지역주민, 지각, 판단, 주관적 심리적, 상호작용, 관광효과 등 공통적으로 제시되는 단어들을 포함하고 있으며 그 의미에 있어서도 지역의 관광개발이나 관광산업에 따라 변화되는 지역주민의 관광에 대한 인식이라는 공통적 의미를 내포하고 있다.

본 연구의 2절 이론적 고찰 부분에서 언급한 바와 같이 연구자별로 연구주제, 연구대상 등에 따라 관광영향 인식에 대한 개념을 달리하고 있는 것을 살펴볼 수 있지만 본 연구에서는 지역의 관광개발로 인해 관광지 지역주민이 인식하는 관광에 대한 효과에 초점을 맞추었고 특히, 사회교환이론에 근거하여 관광으로 인한 편익(benefit)과 비용(cost)을 고려한 관광의 긍·부정적 인식으로 구분하고자 하였다.

따라서 본 연구에서는 관광영향 인식을 '관광 목적지의 관광개발 및 관광산업 효과에 대한 지역주민의 주관적인 긍·부정적 인식'으로 정의하고자 한다.

이를 토대로 해당 연구에서 활용할 측정문항을 도출하고자 하였으며, 선행연구를 통한 관광영향 인식의 구성을 보면 관광영향을 경제적, 사회·문화적, 환경적 인식으로 나누고 다시 이를 긍정적, 부정적으로 나눈 연구가 대다수이다. 하지만 이번 연구에서는 지역주민의 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인에 어떤 영향을 미치는지 알고자 하는 연구로 관광영향 인식에 대해 세분화한 조사보다는 관광으로 인해 혜택과 비용이 발생하였는지에 대한 인식 측정이 선행되어야 할 필요가 있는 것으로 판단되었다. 따라서 관광영향의 긍정적 인식과 부정적 인식을 잠재변수로 하여 각 잠재변수를 구성하는 반영지표로 경제적 인식, 사회·문화적 인식, 환경적 인식으로 구분지어 측정문항을 도출하였다. 앞서 살펴본 선행연구들을 통해 도출된 측정항목들을 살펴보면 아래 <표 3-1>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 3-1> 관광영향 인식 측정척도

구 분		측정문항	연구자
		지역의 관광산업 및 관광개발로...	
긍정적 관광영향 인식	경제	1. 지역주민 소득이 증가한다 2. 지역주민의 일자리가 많아진다 3. 지역의 경기가 좋아진다	김진옥 신동주(2017), 권현택(2011), 노형준(2019), 박주영 오상훈(2019), 장모나(2021), Yu, Shu Tian & Charles(2018)
	사회 문화	1. 지역주민의 여가활동 기회와 문화수준이 높아진다 2. 도로, 상하수도 등 시설정비로 생활여건이 개선된다 3. 지역이미지 향상으로 자부심이 생긴다	김진옥 신동주(2017), 박경옥・신문기・류지호(2015), 박주영 오상훈(2019), 송재호・고계성(2015), 한진성・문현철・운지환(2018), Martín H., de los Salmones Sánchez M. & Herrero, Á(2018), Gursoy, D., Chi, C. G., & Dyer, P.(2010), Kim, Uysal & Sirgy(2016), Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M.(2017), Choi, Song, Wang & Hwang(2019)
	환경	1. 지역의 주위환경과 경관이 더 좋아진다 2. 지역의 자연환경과 자원이 체계적으로 관리된다 3. 주민들의 환경보존 의식이 높아진다	권현택(2011), 박주영・오상훈(2019), Kim, Uysal & Sirgy(2016), Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M.(2017), Su, Huang, & Pearce(2018)
부정적 관광영향 인식	경제	1. 물가와 주거비가 상승해 생활비 부담이 늘어난다 2. 지역주민의 세금부담이 증가한다 3. 관광수입의 타 지역(육지나 해외) 유출이 발생한다	권현택(2011), 박주영 오상훈(2019), 장모나(2021), Gift, Imelda, Chus & Cynthia(2020), Tovar, Espino & Lopez-del-Pino(2020), Yu, Shu Tian & Charles(2018)
	사회 문화	1. 지역의 미풍양속이 저해된다 2. 지역주민 간 갈등이 발생한다 3. 지역 범죄 및 사고발생이 증가한다	김진옥 신동주(2017), 박주영 오상훈(2019), 송재호・고계성(2015), 한진성・문현철・운지환(2018), Martín H., de los Salmones Sánchez M. & Herrero, Á(2018), Kim, Uysal & Sirgy(2016), Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M.(2017), Choi, Song, Wang & Hwang(2019)
	환경	1. 교통과 주차난 등 지역혼잡이 발생한다 2. 소음, 공해, 쓰레기, 대기오염 등 환경오염이 심해진다 3. 자연 생태계 및 환경이 훼손된다	고계성(2015), 권현택(2011), 박주영・오상훈(2019), Choi et al.(2019), Kim, Uysal & Sirgy(2016), Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A., & Woosnam, K. M.(2017), Su, Huang, & Pearce(2018)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 관광정책 갈등요인

상기의 이론적 고찰 부분에서 살펴보았듯이, 갈등의 개념은 오래전 사회학, 심리학 등의 분야에서 무수히 많은 연구자들에 의해 정의되고 있다. 본 연구에서는 이러한 갈등의 개념을 바탕으로 이론적 고찰 부분을 통해 정책의 개념과 특징 등에 대해 살펴보았고, 선행연구의 검토를 통해 정책갈등과 공공갈등 두 용어가 혼재되어 사용되고 있음을 발견했다. 정책갈등과 공공갈등에 대한 개념 또한 연구사례, 연구시기, 연구분야에 따라 조금씩 차이를 보이고 있으나 정책과정, 정책주체, 정책목표, 대립, 이해관계자 등 동일한 의미로 사용되며 공통으로 포함하는 단어들이 있음을 알 수 있었다.

이러한 선행연구의 개념들을 토대로 본 연구에서는 정책갈등을 '정부의 정책 혹은 사업 추진과정에서 이해관계자들 간 입장의 차이로 발생하는 대립 또는 충돌 상태'라 정의하고자 하며, 이를 통해 관광정책 갈등에 대해 다시 정의를 내리면 '관광사업 추진, 관광지 개발 등 관광을 통한 지역발전을 위한 정책 및 사업추진 과정에서 이해관계자 간 입장이 차이로 발생하는 대립 또는 충돌 상태'라 정의하겠다.

본 연구에서는 관광정책 갈등을 일으키는 갈등요인을 알아내고자 하는 연구로 앞서 살펴본 정책갈등과 관광정책 갈등의 정의과정을 거쳐 관광정책 갈등요인의 정의를 내려보면 '정부의 관광정책 혹은 관광사업 추진과정에서 이해관계자들 간 입장의 차이로 대립 또는 충돌 상태를 야기할 수 있는 요인'으로 정의하고 그 세부요인들을 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 법·제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인 등의 직접적 요인과 언론 및 매체의 역할, 시민단체, 환경단체 등의 개입, 지역리더나 정치인의 정책에 대한 관심, 지역주민들의 공청회나 설명회 참석여부 등을 포괄하는 간접적 요인인 외부요인으로 구분하였고, 선행연구들을 통해 도출된 측정항목들을 살펴보면 아래 <표 3-2>와 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 3-2> 관광정책 갈등요인 측정척도

구 분	측정문항	연구자
정치적 갈등요인	지역의 000 개발을 추진함에 있어 ooo(으)로 인해 갈등이 발생한다	
	1. 이해관계자 간 상이한 정책목표 2. 정치환경에 따른 정책내용의 불공정성 3. 타 이해관계자의 정치적 간섭이나 압력 4. 지역 정치인들의 해당 정책 관심정도	김상권(2008), 양은주・강인성・안이숙(2012), Mckercher et al.,(2005), Lober(1995)
행정적 갈등요인	1. 개발정책에 대한 투명한 정보공개 및 지역주민의 의견수렴 부족 2. 지역주민 요구에 대한 행정기관의 미흡한 대응 3. 행정기관 및 시행사에 대한 불신 4. 행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시태도	김대중(2019), 김상권(2008), 남창우·최화식(2010)
법・제도적 갈등요인	1. 관련 법과 제도의 미흡(해석 모호 및 부재) 2. 갈등 주재 및 조정을 위한 전문가 및 협의기구 부재	김용웅(1999), 소영진(2000), 이미홍・조영태(2008), 이연택(2003)
경제적 갈등요인	1. 이해관계자 간 이익배분 문제 2. 지역주민에 대한 보상문제 3. 이해관계자 개인의 경제적 이기주의	박윤희・김해옥・현성협(2019) Gursoy, Jurowski & Uysal(2001), Morell(1987), Pham et al.,(2018)
외부요인	ooo은(는) 000 관광개발 정책을 수행하는데 영향을 준다	
	- 언론 및 미디어의 역할 - 공청회 및 설명회 참여 - 시민단체나 환경단체 등 NGO의 활동 - 지역리더(도지사, 마을이장 등)의 찬반의견 - 정치인(도의원, 국회의원 등)의 관심여부	김도희(2000), 박근수 외(2005), 이시경(2003), 이연택(2003), 홍기용(2001), Carmichael(2000), Hall& Jenkins(1995),

(3) 정책수용성

정책수용의 개념 또한 많은 학자들이 다양한 선행연구를 통해 정의내리고 있다. 하지만 그 개념들이 주로 의도하는 바는 정책을 받아들일 것인가 받아들이지 않을 것인가하는 정책 대상자의 태도를 나타내는 것으로 볼 수 있다.

정책수용과 함께 정책순응, 정책동조, 정책합의 등 타 유사용어 들을 활용한 연구들도 진행되고 있는 바, 본 연구에서의 정책수용성의 정의를 내리기 위해 이들 용어와의 구분이 필요할 것으로 보인다. 유사용어들의 선행연구들을 종합한 결과,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본 연구에서는 정책수용을 '정부가 결정한 정책에 대한 대상 집단의 내·외면의 긍정적 태도 및 행동'으로 정의하고, 내면적 가치의 변화까지 포함하는 것이 강조된다.

정책수용의 측정척도는 정책에 대한 수용태도를 측정하기 위한 도구로 정책에 대한 관심, 정책집행에 대한 협력의지, 정책목표나 취지에 공감정도, 정책을 받아들이기 위한 불편감수 4개의 문항으로 설정하였다.

<표 3-3> 정책수용성 측정척도

구 분	측정문항	연구자
정책수용성	1. 나는 ooo정책의 개발 목표 및 취지에 공감한다 2. 나는 ooo정책에 관심이 많다 3. 나는 ooo정책이 실현될 때까지 협조할 것이다 4. ooo정책의 결과가 어떠하든 받아들일 것이다.	이지윤, 2019; 최근호·엄태호, 2015; 하동엽·김갑성, 2017

2) 설문지 구성

본 연구는 관광개발 지역에 있는 지역주민을 대상으로 관광관광에 대한 인식과 관광개발 과정에서 발생할 수 있는 갈등요인 그리고 정책수용성과의 관계와 이들 사이에서 외부자극 요인의 역할을 실증적으로 조사하여 규명하는데 목적을 두고 있다. 이에따라 선행연구에서 고찰한 내용을 바탕으로 관광영향 인식과 관광정책 갈등요인, 정책수용성에 대한 측정 항목을 도출하였고, 연구사례, 대상지역 그리고 지역의 관광개발에 대한 개인적 의견 및 인구통계학적 특징을 중심으로 설문지를 구성하였다.

최종 설문구성을 위해 전문가 검토와 사전조사를 진행하였는데, 선행연구를 토대로 연구자가 설계한 설문문항의 적절성, 타당성 등을 위한 전문가 검토를 진행하였다. 전문가 선정은 관광학 박사이거나 본 연구와 유사한 주제로 연구를 진행한 경험이 있는 관광학 전공자(석·박사) 그리고 관광업계 종사 중인 경력자 10인을 대상으로 하였다. 이 과정에서 관광개발에 대한 개인적 의견 부분에 응답자가 인식하는 이해관계자 간 갈등이 가장 심한 유형에 대한 문항이 추가되었는데,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이는 선행연구에서도 확인할 수 있듯이, 갈등주체의 유형에 따라 갈등의 수준, 갈등원인 등 갈등의 양상이 달라질 수 있다는 이론적 검토 후 설문문항을 수정하였다. 또한 설문시작 전 단계에 개발사례에 대한 간략한 설명과 설문문항에 포함된 이해관계자라는 용어에 대한 설명을 추가한다면 조사의 용이성을 높일 수 있을 것이라는 의견을 반영하였다.

설문문항 검토 후 지역주민 50명을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 조사방법은 수정된 설문문항에 대한 이해도와 응답의 용이성을 확인하고자 대면으로 실시하였으며, 조사과정에서 습득한 정보를 바탕으로 개인적 특성에 대한 문항을 추가하였다. 마을에 직접 거주하지 않더라도 부모님 혹은 형제·자매가 살고 있거나 개발지역에 부동산을 소유하여 경제적 영향을 받는 경우 또는 타 지역에 거주하며 조사지역에서 사업체를 운영하는 경우 개발사업과 관련하여 이해관계가 있을 수 있다는 지역주민 의견에 따라 선행연구[194]를 검토하여 마을직접 거주여부, 거주지역(읍·면·동·리 단위), 개발지역 내 부동산 소유여부 등 총 3문항을 추가하였다. 사전조사에서 수집된 자료들은 신뢰도와 타당도 검사를 실시하였고 이러한 과정을 거쳐 본 조사에 활용할 설문지를 완성하였다. 설문지 확정을 위한 과정은 아래 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 설문지 설계 과정

구 분	목 적	조사기간	조사대상	표본 수(명)	수집방법
전문가 검토	설문문항의 적절성 및 타당성 검토	2021.1.29.~ 2021.2.10	관광학과 전공자 및 경력자 등 10인	10	대면조사
사전조사	설문문항의 이해도 및 응답용이성, 마을 특성상 필요한 문항의 유무 확인	2021.2.15.~ 2021.2.20	조사대상지역 주민	50	대면조사
본 조사	분석을 위한 최종조사	2021.2.26.~ 2021.3.17	조사대상지역 주민	340	대면/온라인

194) 윤성훈(2009), 도시개발 과정의 갈등 구조 특성에 관한 연구: 혁신도시 사례를 중심으로, 강원대학교 박사학위 논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

당초 설계한 잠재변수의 요소들은 관광영향 인식 22개, 관광정책 갈등요인 16개, 정책수용도 4개, 외부요인 5개, 관광개발에 대한 개인적 의견 6개, 인구통계학적 문항 8개로 구성되었으나, 전문가 조사와 사전조사를 통해 추가로 필요하다고 제시된 문항 추가, 의미가 중복되거나 질문의 의도가 모호한 문항들을 제거하거나 수정하였고, 본 연구에서 관광에 대한 인식을 측정하기 위한 이론적 배경으로 사회교환이론(social exchange theory)을 적용함에 따라 관광영향 인식을 긍정과 부정으로 구분하여 최종 긍정적 관광영향 인식 9개, 부정적 관광영향 인식 9개, 관광정책 갈등요인 13개, 정책수용도 4개, 외부요인 5개, 관광개발에 대한 개인적 의견 7개, 인구통계학적 문항 11개로 최종 정리하였다. 이를 바탕으로 총 6개 영역에서 57개의 선택형 문항과 1개의 단답식 문항으로 구성하였다.

우선 첫 번째 영역은 자신의 지역에 대한 관광개발에 대한 의견을 묻는 영역으로 개발에 대한 인지, 갈등발생 유무, 갈등발생 요인, 찬반여부, 개발의 필요성 인식, 갈등수준, 갈등발생 행위주체 등 7개 문항으로 구성되어 있으며, 이들 문항을 통한 차이를 살펴보는데 주 목적을 두고 있다. 이 중 찬반여부(1 적극반대 ~ 5 적극찬성), 개발의 필요성(1 전혀 필요하지 않음 ~5 매우 필요함), 갈등수준(1 전혀 심하지 않음 ~ 5 매우 심함)과 관련한 3가지 문항은 리커트 5점 척도로 질문하였으며, 나머지는 명목척도로 답하도록 하였다.

두 번째와 세 번째 영역은 본 연구의 잠재변수 중 하나인 관광영향 인식에 관한 문항들로 선행연구에서 살펴본 사회교환이론을 바탕으로 긍정적 인식과 부정적 인식으로 크게 구분하고 그 하위요인으로 경제적 인식, 사회·문화적 인식, 환경적 인식으로 세분화하여 각 변수별로 3개씩 긍정적 관광영향 인식 9개, 부정적 관광영향 인식 9개 문항으로 구성하였다.

관광정책 갈등요인에 관한 영역인 네 번째 영역 또한 선행연구를 중심으로 정치적 요인, 행정적 요인, 법·제도적 요인, 경제적 요인 4개의 요인으로 나누어 구성하였다. 정치적 요인의 경우 개발 정책의 목표, 내용, 정치인들의 관심도와 관련한 문항 3개, 행정적 요인은 정책추진 과정이나 절차, 또는 행정기관과 관련한 문항 4개, 법·제도적 요인은 관련 법과 제도, 갈등 중재 및 조정을 위한 기구나 전문가 등과 관련한 문항 2개, 마지막으로 정책추진 과정에서 이익 배분, 보상문제, 경제적 이기주의 등과 관련한 경제적 요인 3개로 총 13개 문항으로 구성하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다섯 번째 영역인 정책수용성과 관련한 문항은 선행연구를 바탕으로 개발목표 및 취지에 대한 공감, 개발정책에 대한 관심, 정책실현을 위한 협조의지, 정책결과 수용태도 등 4개의 문항으로 구성하였고, 개발정책 수용과 관련한 외부요인과 관련한 여섯 번째 영역은 언론 및 미디어의 역할, 공청회 및 설명회 참여, 시민단체나 환경단체의 활동, 지역리더(도지사, 이장 등)의 찬반의견, 정치인(도의원, 국회의원)의 관심여부 등 5개 항목으로 구성하였다.

마지막으로 인구통계학적 특성을 묻는 영역에서는 성별, 연령, 직업, 학력, 소득 등 일반적인 내용을 포함하여, 읍·면·동·리 등 세부 거주지역, 소득의 관광산업 의존도, 개발지역 내 직접 거주 여부, 거주기간, 타 지역에서의 이주여부(고향여부), 개발지역 내 부동산 소유 여부, 마을단체 소속 여부 등 11개 문항으로 구성하였다. 세부 거주지역의 경우 사전조사 과정에서 지역주민들을 통해 제시된 문항으로 개발지역과 거주지와의 거리에 따라 인식차이가 있다는 선행연구[195]를 바탕으로 추가하였으며, 소득의 관광산업 의존도와 개발지역 내 부동산 소유여부 또한 본 연구에서 중요한 변수로 작용할 것으로 사료되어 포함하였다. 이 중 거주기간을 묻는 문항은 단답식으로, 소득의 관광산업 의존도(1 매우 적다 ~ 5 매우 많다)는 리커트 5점 척도로 질문하였으며, 그 외 9개 항목은 모두 명목척도로 구성하였다.

본 연구에서 활용한 설문지의 구성을 정리하면 아래 <표 3-5>와 같다.

<표 3-5> 설문지 구성

변수(문항수)	측정문항	척도
지역의 관광개발에 대한 개인적 의견 (7)	1. OOO 개발에 대해 알고 계십니까? 2, OOO 개발로 인해 이해관계자 간 갈등이 발생하고 있습니까? 3. OOO 개발 갈등의 가장 큰 요인은 무엇이라고 생각하십니까? 4. OOO 개발에 동의하는 정도는 어떠하십니까? * 5. OOO 개발이 귀하의 지역에 필요한 정도는 어느 정도이십니까? * 6. OOO 개발과 관련한 갈등은 어느 정도라 생각하십니까? * 7. OOO 개발과 관련하여 이해관계자 간 갈등이 가장 심한 유형은 무엇이라 생각하십니까?	명목척도 (* 리커트 5점척도)
관광영향 긍정적	지역의 관광산업으로 인해...	리커트

195) C. Jurowski & D. Gursoy(2004). Distance Effects on Residents' Attitudes Toward Tourism. *Annals of Tourism Research, 31(2). pp.296-312*

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

인식 (18)	(9)	1. 지역주민의 소득이 증가한다. 2. 지역주민의 일자리가 많아진다. 3. 지역의 경기가 좋아진다. 4. 지역주민의 여가활동 기회나 문화수준이 높아진다. 5. 도로, 상하수도 등 시설이 정비되어 생활여건이 개선된다, 6. 지역의 이미지가 향상되어 자부심이 생긴다. 7. 지역의 주위환경과 경관이 더 좋아진다. 8. 지역의 자연환경과 자원이 체계적으로 관리된다. 9. 주민들의 환경보존 의식이 높아진다.	5점 척도
	부정적 (9)	지역의 관광산업으로 인해... 1. 물가와 주거비가 상승해 생활비 부담이 늘어난다. 2. 지역주민의 세금부담이 증가한다. 3. 관광수입의 대부분이 다른지역(육지나 해외)으로 유출된다.. 4. 지역의 미풍양속이 저해된다. 5. 관광객과 지역주민 간 갈등이 발생한다. 6. 지역 범죄 및 사고발생이 증가한다. 7. 교통난과 주차난 등 지역혼잡이 증가한다. 8. 소음, 공해, 쓰레기, 대기오염 등이 심해진다. 9. 지역 생태계 및 자연환경이 훼손된다.	
관광정책 갈등요인	정치적 (4)	OOO 개발을 추진함에 있어 OOO(으)로 인해 갈등이 발생한다 1. 이해관계자간 상이한 정책 목표 2. 정치환경에 따른 정책 내용의 불공정성 3. 타 이해관계자의 정치적 간섭이나 압력 4. 지역 정치인들의 해당 정책에 대한 관심 정도	
	행정적 (4)	1. 투명한 정보공개 또는 지역주민 의견수렴 부족 2. 지역주민의 요구에 대한 행정기관의 미흡한 대응 3. 행정기관 또는 시행사에 대한 불신 4. 행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시 태도	
	법・제도적 (2)	1. 관련 법・제도의 미흡(해석 모호 및 부재) 2. 갈등 중재・조정을 위한 협의기구 또는 전문가 부재	
	경제적 (3)	1. 이해관계자 간 이익 배분 문제 2. 지역주민에 대한 보상 문제 3. 이해관계자 개개인의 경제적 이기주의	
정책수용성 (4)		1. 나는 OOO 개발목표 및 취지에 공감한다 2. 나는 OOO 개발정책에 관심이 많다 3. 나는 OOO 개발정책이 실현될 때까지 협조할 것이다 4. 나는 OOO 개발정책의 결과가 어떠하든 받아들일 것이다.	
외부요인 (5)		OOO은(는) OOO개발정책을 수용하는데 영향을 준다 1. 언론 및 미디어의 역할 2, 공청회 및 설명회 참여	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

	3, 시민단체, 환경단체 등 NGO의 활동 4. 지역리더(도지사, 이장 등)의 관심정도 5. 정치인(도의원, 국회의원 등)의 관심여부	
인구통계학적 특성 (11)	1. 귀하의 성별은? 2. 귀하의 연령은? 3. 귀하의 고향은? 4. OO읍(동)에 거주여부는? 5. 거주하고 계신 (읍・면・동・리)는 어디십니까? 6. OOO에 거주하고 계신다면, 거주기간은? 7. 귀하의 학력은? 8. 귀하의 연간 소득은? 9. 귀하의 소득에서 관광산업이 차지하는 비율은?* 10. 개발지역 내 토지 및 주택을 소유하고 계십니까? 11. 마을조직이나 단체에 소속되어 있으십니까?	명목척도 (*리커트 5점척도)

3) 분석방법

수집된 자료의 분석은 SPSS v24와 SmartPLS 3.0 프로그램을 이용하여 총 5단계의 과정을 통해 진행하였다.

최근 교육학, 경영학, 회계학, 심리학, 행정학 등 사회과학 분야에서 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling : SEM)이 활발하게 적용되고 있는데, [196)197)] 구조방정식 모델은 어떤 모델 추정방법에 기반을 두고 있느냐에 따라 CB-SEM(Covariance-Based SEM : 공분산 기반 구조방정식모델링 분석)과 PLS-SEM(Partial Least Squares SEM : PLS 기반 구조방정식모델링 분석)으로 구분된다. CB-SEM은 통계모형인 측정모델과 이론모형인 구조모형을 통해 잠재변수 간의 인과관계를 파악하는 방정식 모델로 인과분석을 위해 확인적 요인분석과 경로분석이 결합된 형태이다. 이에 반해 PLS-SEM은 오차항의 제곱합을 최소화시키는 최소제곱법인 OLS 회귀분석과 요인회전방식을 주성분으로 하는 탐색적

196) K.K, Wong(2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin* 24, pp.1-32

197) Wilden & Gudergan(2015). The Impact of Dynamic Capabilities on Operational Marketing and Technologies Capabilities : Investigating the Role of Environmental Turbulence. J*ournal of the Academy of Markeitng Science*, 43, pp.181-199

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

요인분석(EFA)을 반복적으로 수행하는 비모수적 방법으로 이론개발이나 잠재변수에 보다 적합한 탐색적 성격의 구조방정식 모델이다. 1980년대 초 개발되어 CB-SEM의 대안으로 부각되면서 관심도가 높아지고 있다.[198)199)]

PLS-SEM은 탐색적 성격이 강하고, 작은 모집단으로 인해 표본의 수가 작을 경우나 모형이 복잡할 경우에도 원활한 분석이 가능하며, 고전적 학문보다는 실무적 학문에 더욱 유리하게 적용이 가능하고 그 범위가 넓다는 장점을 가지고 있다.[200)] 또한 상대적 표본크기 및 잔차분포와 관련한 요구사항이 덜 엄격하며, 표본이 비정규 분포를 이루는 경우에도 분석이 원활하여 PLS-SEM의 활용이 활발히 논의되고 있는 추세이다.[201)] CB-SEM과 PLS-SEM의 주요 특성을 정리하면 <표 3-6>와 같다.

<표 3-6> PLS-SEM 및 CB-SEM 주요 특성

구 분	PLS-SEM	CB-SEM
목 적	이론 개발(잠재변수 설명 및 예측), 탐색적 연구	이론 검증 및 확인, 대안이론에 대한 비교, 확인적 연구
가 정	다변량 정규성	비정규성
표본크기	최소 30개 이상 필요 (표본크기가 작을 경우 사용)	최소 200개 이상 필요
측정지표	반영지표 또는 조형(형성) 지표	반영지표
모형 적합도 평가	내생변수의 설명력(R^2) 평가	일정 적합도 지수
측정모형 평가	수렴타당도, 다중공성선	신뢰도, 수렴타당도, 판별타당도
구조모형 평가	경로계수 평가, 내생변수 설명력(R^2) 평가	적합도 지수, 경로계수 평가

본 연구는 관광개발 이슈가 있는 지역주민들을 대상으로 관광에 대한 영향인식과 정책갈등 요인에 대한 인식 그리고 정책수용성의 관계 검증을 목적으로 하고 있다.

198) 신건권(2018).『SmartPLS 3.0 구조방정식모델링』청람.
199) Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M.(2016). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage publications.
200) E.E, Rigdon(2016). Choosing PLS path modeling as analytical method in European management research: A realist perspective, *European Management Journal*, 34(6), pp.598-605
201) J. Henseler & M. Sarstedt(2013). Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. *Computational Statistics*. 28(2), pp.565-580.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구에 활용된 측정척도들은 선행연구를 통한 이론에 바탕을 두고 개발되었으나, 선행연구에서 주로 활용하였던 요인을 그대로 사용하지 않고 탐색적 요인분석을 통해 요인을 추출하였다.

또한 본 연구에서의 독립변수인 관광영향 인식과 종속변수인 정책갈등 요인과의 관계 혹은 정책갈등 요인과 정책수용성과의 관계 모델을 직접적으로 검증한 연구가 다소 부족하고, 사회학, 행정학, 정치학 등의 타 분야에서 활발하게 연구되어지고 있는 정책갈등 요인이라는 변수를 관광분야에 적용하여 새로운 이론을 구축하고자 하여 이론검정(theory testing)의 성격을 갖고 있는 CB-SEM 보다는 이론구축(theory building)의 성격이 강한 PLS-SEM이 바람직할 것으로 판단된다.

즉, 타 분야의 이론적 근거를 바탕으로 모델의 적합도를 확인하는 확인적 연구의 성격과 동시에 사례분석을 통해 도출한 정책갈등 요인이 실증적 분석을 통해 분석된 정책갈등 요인과 어느 정도 일치하는지 알아보고자 하는 탐색적 성격의 연구라는 점에서 PLS-SEM을 적용하였다.

CB-SEM의 분석을 위한 체크리스트는 여러 학자들에 의해 개발되어 사용되고 있지만,[202][203][204] PLS-SEM 분석을 위한 체크리스트 개발은 활발히 진행되고 있지 못한 것이 현실임을 지적하며 신건권(2018)은 Hair et al.(2017) 등의 PLS 관련 서적을 참조하여 PLS-SEM 체크리스트를 개발하였다. 본 연구에서도 연구 결과를 제시하는 과정에서의 오류를 줄이고 분석결과의 체계적인 제시를 위해 본 체크리스트를 활용하여 분석과정 및 결과를 기술하고자 한다.

연구의 목적 달성을 위해 본 연구는 아래 <표 3-7>와 같이 단계별 분석내용에 따라 분석방법 및 분석도구를 활용하여 연구를 진행하였다.

202) 김용겸(2007), 구조방정식모형의 효율적 활용을 위한 점검표의 개발. 『기업경영연구』 24 pp 19-33
203) Schumacker & Lomax(2010), A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. 3rd Edition, Routledge.
204) 신건권(2016), 전게서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 3-7> 연구단계에 따른 분석방법 및 분석도구

분석내용	분석내용	분석방법	분석도구
표본크기의 적절성 검증	-	-	G*Power 프로그램
표본의 인구통계학적 특성 및 개인적 특성	빈도, 비율	빈도분석	SPSS v24.0
측정변수의 기술통계량 및 정규성	결측치, 평균, 중위수, 최소값, 최대값, 표준편차, 첨도 및 왜도	기술통계분석	
측정모델 평가	측정항목의 집중타당도, 내적 일관성 신뢰도, 판별타당도	PLS Algorithm Bootstrapping	SmartPLS 3.0
구조모델 평가	다중공선성, 결정계수(R2), 효과크기(f2), 예측적 적합성(Q2)		
가설검증	경로계수의 유의성과 적합성		
	조절효과 분석		
	차이분석	독립표본 t검정(t-Test), 일원배치분산분석 (One-way ANOVA)	SPSS v24.0

PLS-SEM은 작은 표본크기에 의해 식별 문제가 발생하지 않고 높은 검증력을 가진다는 장점이 있지만, Chin(1988)과 Barchay, Higgins & Thompson(1995)은 최소표본크기 결정에 있어 10배수 규칙을 제안하였고, 이를 위해 G*Power 프로그램을 활용한 통계적 검증력을 분석하고 표본크기를 결정하는 것이 좋은 대안이라 하였다. 본 연구에서도 분석 전 단계로 데이터 수집 전 적절한 최소표본의 수를 알아보기 위해 G*Power 프로그램을 활용하였으며, 요구되는 최소 표본크기가 113개이고, 본 연구에서 설문조사를 통해 수집한 유효표본은 313개로 표본수가 적절함을 확인하였다.

분석의 첫 번째 단계로 수집된 표본의 인구통계학적 특성과 개인적 특성에 대한 빈도분석을 실시하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

두 번째 단계는 데이터의 정규성 확보와 주요 측정변수의 우선순위를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 본 연구에서 활용한 SmartPLS는 정규분포 가정으로 자유로우며 심지어 비정규분포 데이터의 경우에도 강건하게 통계분석 수행이 가능하지만, 데이터가 심각하게 정규성을 위반하는 경우 분석결과가 왜곡되거나 의미없는 결과로 인해 연구의 목적달성이 원활히 이루어지지 못하기 때문에 데이터의 정규성을 확보하는 것은 매우 중요하다.[205]

다음으로 가설검증을 위한 사전단계로 측정도구의 타당성과 신뢰도 검증을 실시하였다. 본 연구의 변수들이 모두 반영적 지표(reflective indicators)로 구성되어 있어 내적 일관성 신뢰도와 집중타당도 그리고 판별타당도 평가를 통해 검증하였다. 신뢰도 검사는 SPSS v.24 프로그램의 주성분 분석(PCA, Principal Component Analysis)을 통해 크론바하 알파 계수를 확인하여 내적일관성을 확인하였고, 표본적합도검사(Kaiser-Meyer-Olkin, KOM)와 Bartlett의 구형성 검정을 통해 요인 적합도를 평가하였다. 또한 집중타당도와 판별타당도 분석은 SmartPLS 구조방정식 프로그램을 활용하여 외부적재치(Outer Loading), 측정변수 신뢰도, 평균분산추출(AVE, Average Variance Extracted)을 기준으로 집중타당도의 검증을 실시하였으며, Fornell-Lacker criterion의 평균분산추출(AVE)과 HTMT(Heterotrait-Monotrait Ratio)의 상관계수 값을 기준으로 판별타당도를 평가하였다.

실증분석의 네 번째 단계로 본 연구의 구조모델 적합성을 확인하는 절차로 다중공선성(multicollineartiy), 결정계수(coefficient of deterination : R^2), 효과크기(effect size : f^2), 예측적 적합성(predictive relevanNce : Q^2)를 실시하였다.

다섯 번째 단계는 앞의 과정들을 거쳐 모델이 적합하다고 판단되어 가설검증을 시행하였고, 이는 부트스트래핑의 실행을 통해 산출한 t값을 이용해 경로계수의 유의성과 적합성을 평가했다.

205) 신건권(2018), 전게서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 조사대상 선정 및 자료수집

1) 조사지역 및 조사대상자 선정

본 연구의 조사지역 선정을 위해 제주지역의 관광개발 사업으로 인해 갈등이 발생하고 있는 사례조사가 선행되어야 한다. 이를 위해 신문기사를 포함한 언론보도 내용을 통해 사례조사를 실시한 결과, 일부 관광개발 사업들이 추진과정에서 다양한 행위주체 간 갈등이 발생하고 이에 따라 사업이 중단되거나 추진계획이 변경되는 사례를 쉽게 찾아볼 수 있었다. 기사검색 시스템을 통해 '관광개발', '갈등', '이해관계자' 등의 검색어를 입력하여 최근 10년간 관광개발 진행과정에서 이해관계자 간 갈등과 관련한 내용이 많이 노출이 되어온 사례를 대상으로 선정하였다.

그 결과 오라관광단지, 송악산 오션타운, 동물테마파크, 신화역사공원, 헬스케어타운, 묘산봉 관광단지, 오등봉공원 개발 등과 관련한 기사들이 검색되었다. 이 중 조사사례 선정을 위한 세 가지 기준을 설정하였는데, 첫째, 이해관계자 간 갈등발생으로 사업추진이 장기화되고 있는 사례, 둘째, 정부와 행정의 관심이 필요하여 정책적 개입이 이루어지고 있는 사례, 마지막으로 조사가 이루어지는 시점(2021.2월)까지 갈등이 지속되고 있는 사례를 선정하고자 하였다. 그 결과 오라관광단지 개발사업과 동물테마파크 개발사업을 선정하였는데, 두 사례 모두 개발착수를 이후 20년 가까이 개발이 마무리되지 못하고 있는 실정이다. 심지어 현재는 개발이 모두 중단된 상황이며, 제주특별자치도의 갈등관리를 위한 중점관리대상 사업 대상에 포함된 사례로 확인되었다. 중점관리대상 사업이란 제주도에서 추진되고 있는 공공정책(사업) 중에 이해관계의 상충으로 인한 갈등으로 그 정책(사업)이 원활히 추진되지 않고 있어 사회적 비용지출이 크게 우려되는 사업으로 총 5개 사업을 선정하여 관리 중에 있다. 이와 관련한 자세한 내용은 앞서 제주지역 갈등관리 현황 부분에 기술하였다.

다음은 조사사례 선정에 따라 조사대상지와 조사대상자의 선정이 필요한 바, 이를 위해 두 사례와 관련한 언론보도 내용들을 심도있게 검토하여 조사지역과 대상자를 선정하였다. 조사대상자는 해당 개발 예정지에 직접 거주하고 있는

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

주민을 포함하여 선정된 개발 예정지에서 사업체를 운영하거나 부동산을 소유하는 등 개발에 따른 긍·부정적 영향으로 이해관계를 맺고 있는 비거주 지역주민을 포함한다.

우선 동물테마파크 개발과 관련해서는 개발사업에 영향을 가장 크게 받고 갈등이 고조되어 있는 선흘2리 중심의 조천읍 지역 12개 리를 대상으로 하였으며, 오라관광단지 개발사업의 경우에는 개발영향의 가장 핵심지역인 오라2동과 아라동 내 오등동 지역주민을 중심으로 하되, 사례조사 결과 개발지역 하부에 위치하여 오라관광단지 개발공사로 인한 자연재해와 피해 가능성이 제기되고 있는 삼도 1동 및 삼도 2동과 용담 1동 주민들 또한 갈등의 주체임을 확인하였다(헤드라인제주, 2017.5.15). 또한 개발 예정인 관광단지 내에 제주시 지하상가 21배에 이르는 초대형 상업시설 개발계획이 포함됨에 따라 개발지역 외에서 상업활동을 하고 있는 동문수산시장상인회, 중앙지하상점가조합, 중앙로 상점가상인회, 칠성로상점가조합 등 일도동과 이도동에 속해있는 제주지역 상인들 또한 개발여부에 따라 큰 영향을 받을 수 있는 이해관계자 중 하나임을 확인하여(제주도민일보, 2017.04.05) 조사대상에 포함하였다. 정리하면 동물테마파크 개발사례의 경우 조천읍 12개리 지역주민을 대상으로 하였으며, 오라관광단지 개발사례의 경우에는 개발사안의 특징을 고려하여 조사범위를 확장해 오라동, 아라동, 삼도동, 용담동, 일도동, 이도동, 연동 등의 지역주민을 대상으로 조사를 실시하였다.

조사대상자의 구체적 설정을 위해 모집단의 의견을 적절히 대표할 수 있도록 조사시작 전 해당 개발 사례에 대해 인지하고 있는지에 대한 사전질문을 선행하였다. 개발지역 전체주민을 모집단으로 무작위 추출할 경우 자발적 응답자만 표본으로 추출되는 응답편향 현상이 일어나거나, 해당 사례에 대해 인지하고 있지 않거나 관련 정보를 전혀 가지고 있지 않는 응답자와 같이 무작위로 표본을 추출할 경우 선정된 표본이 모집단을 대표하는데 적절하지 않을 가능성이 있다. 또한 전수가 아닌조사 적은 수의 표본을 통해 모집단의 특성과 조사결과를 도출하여 일반화를 제시하는데 한계가 따를 수 있기 때문이다.

또한 해당 개발사업에 대한 찬반비율, 성별, 연령 분포를 고려하였다. 동물테마파크 사업의 경우 사전조사를 통해 개발사업에 대해 표면적으로 찬반의견을 표출하고 있는 마을의 개발위원회, 발전협의회, 청년회, 반대대책위원회 등 마을 조직의 일원을 우선으로 최대한 찬반비율을 균등하게 고려하여 조사하였고, 마을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

조직에 소속되지 않은 일반 지역주민의 경우 직접 그 지역에 거주하며 이해관계를 맺고 있거나, 직접 거주하진 않지만 부모님 혹은 친인척 거주, 해당 지역에서 사업체(카페, 식당, 관광지 등) 운영, 부동산(토지, 주택 등)을 소유함으로써 개발사업의 영향을 받을 가능성이 있는 주민을 대상으로 조사하였다. 오라관광단지 개발사업의 경우는 서두에서 언급한 것과 마찬가지로 개발지역에 거주하며 직접적 영향을 받게 될 오라 2동 및 오등동 중심의 오라동과 아라동 지역주민, 개발지역 내에서 직접 생활하진 않지만 이로 인해 안전 및 경제적 이유 등으로 긍·부정적 효과를 입게 될 삼도 1동, 삼도 2동, 용담 1동, 동문시장 및 칠성로 일대의 상인을 대상으로 하였다. 찬반 비율의 고려를 위해 개발지역 내 지역주민 조사를 선행하였고, 주변시설 학충에 다른 혜택, 경제적 이익, 자연재해, 경제적 타격의 이유로 찬반의견을 갖고 있을 것으로 예상되는 개발지역 이외의 지역주민을 대상으로 아래 <표 3-8>와 같이 총 340명을 대상으로 조사를 실시하였다.

<표 3-8> 조사사례 및 조사대상 선정

개발사례	조사대상	선정이유	선정근거
동물테마파크	조천읍 12개(선흘2리 중심)	개발지역 내 직접 거주	
오라관광단지	오라동, 아라동 지역주민	개발지역 내 직접 거주	-
	삼도1동, 삼도 2동, 용담 1동 지역주민	개발공사로 인한 자연재해 피해 가능성	헤드라인제주 (2017.5.15.)
	동문수산시장, 중앙로 상가, 지하상가, 칠성로 인근(일도1동, 이도1동), 근접지역인 노형, 연동지역 상인	오라관광단지 내 대형쇼핑센터로 인한 긍·부정적 영향의 대상	제주도민일보, (2017.04.05.)

2) 자료수집

연구에 활용할 자료의 수집을 위해 앞서 설문지 구성 부분에서 기술한 바와 같이 전문가 조사와 조사대상지 지역주민을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 이를 통해 최종 설문지를 완성하여 2021년 2월 26일부터 3월 17일까지 20일간

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본조사를 실시하였다. 자료수집은 모바일을 통한 온라인 조사와 대면조사를 병행하였다. 조사가 실시된 2021년 2월과 3월은 코로나바이러스 감염증-19(코로나19)가 전국적으로 급속히 확산되고 제주도 역시 감염 재확산에 따라 확진자 수가 500명대를 넘고 신규 확진자가 연일 보도되며 처음으로 지역 내 사망자가 발생한 엄중한 상황이었다. 더불어 거리두기 1.5단계 시행으로 5인 이상 사적모임과 집단활동이 금지되고 방역활동에 만전을 기해야 하는 시기임에 따라 응답자들이 대면조사를 꺼려 어려움이 있었다. 따라서 조사지역 내 마을협의회, 운영위원회, 청년회, 부녀회 등 조직에 소속된 주민의 경우 해당 조직의 일원을 통해 연락처를 수집한 후 온라인 조사를 실시하였다.

하지만 모바일 기기 사용이 쉽지 않거나 노령 응답자와 같이 대면조사가 필요한 경우에 한해 방역수칙을 준수하여 연구자와 관광학과 학부생 2명이 마을을 직접 방문하여 조사하였다. 조사원 2인을 대상으로 마을방문 전 설문문항과 개발사례에 대한 사전설명과 교육을 실시하였으며, 자기기입식 설문(self-administered questionaries)을 기본으로 고령 응답자이거나 직접 기입을 귀찮아하는 주민에 한해 면접자기입식(interviewer administered questionaries) 설문을 병행하였다. 본 조사를 통해 340부의 설문지를 배포하여 340부 모두를 수거하였으며, 이 중 불성실하게 응답된 설문지 27개를 제외한 313부가 분석에 사용되었다. 자료수집 방법 및 과정은 아래 <표 3-9>과 같다.

<표 3-9> 자료수집 방법

구 분	내 용
모집단	조천읍(12개리), 오라동, 아라동, 삼도동, 이도동, 일도동, 용담동 지역주민 * 조사대상자 선정 기준에 따름(본 연구 p95 참조)
표 본	모집단 중 본 연구의 선정개발사례에 대해 인지하거나 사전정보를 가지고 있는 자
조사기간	2021.2.26.~ 2021.3.17.(20일간)
수집방법	온라인 조사, 대면조사 병행
수집장소	마을회관, 읍·면·동사무소, 상점 등(대면조사에 한함)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 조사대상지의 일반현황 및 갈등발생 사례조사

1) 조사대상지의 일반현황

본 연구에 있어 조사대상지의 일반현황을 파악하는 것은 지역주민의 생활과 관광개발에 대한 인식형성 과정을 이해하는데 도움이 될 것으로 사료되는데, 이는 지역주민의 관광영향 인식을 조사하는데 있어 동일지역 내에서도 관광지와의 거리, 지역 간 산업의 특성을 파악하는 것은 중요하기 때문이다.[206][207][208]

우선 동물테마파크 개발 예정지인 선흘2리가 위치해 있는 조천읍은 제주시 중동부에 위치한 읍으로 동쪽은 구좌읍, 서쪽은 제주시, 남쪽은 서귀포시 남원읍 표선면에 접하며 해안 저지대에는 넓은 평지가 발달하여 밭농사를 주로 한다. 주요 농산물로는 고구마·보리·유채·콩 등을 생산하는데, 감귤 및 채소 등의 원예작물 재배도 활발하다. 역사적인 문화유적지인 3.1독립운동의 진원지이며, 천연기념물 263호인 제주 산굼부리 분화구와 제주기념물 42호인 북촌리 선사주거지유적 등 문화재를 보유한 전통문화의 계승지이다. 또한 렛츠런팜, 제주미니미니랜드, 함덕해수욕장 등 관광객이 많이 찾는 제주의 대표적 관광지 중 하나로 중산간 지대까지 버스가 왕래하여 제주시와 동일한 생활권을 형성하고 있다.

조천읍의 면적은 150.58m^2이며 인구는 2020년 12월 주민등록 인구현황 기준 총 11,436세대로 남자 12,958명과 여자 12,381명으로 구성되어 총 25,339명이 거주하고 있으며, 법정구역은 10개 리이지만 행정구역은 12개 리(신촌리, 조천리, 신흥리, 함덕리, 북촌리, 선흘1리, 선흘2리, 오산리, 대흘1리, 대흘2리, 와흘리, 교래리) 49개 동으로 이루어져 있다.[209]

다음은 오라관광단지 개발 관련 조사대상지의 일반현황이다. 본 개발은 오라2동 산91번지를 중심으로 이루어지며 근접 지역인 오등동을 포함한 아라동과 오라2동을

206) 조광익·김남조(2002). 관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조 효과 분석. 『관광학연구』, 26(2), pp.31-51.
207) J.A, Pearce(1980). Host community acceptance of foreign tourists: Strategic considerations, *Annals of Tourism Research,* 7(2), pp. 224-233
208) P.J. Sheldon & T. Var(1984). 전게논문
209) 제주특별자치도(2021), 전게서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

포함한 오라동을 중심으로 하고 있어 아라동과 오라동 지역에 대한 현황 조사가 필요할 것으로 판단된다. 아라동 지역은 아라1동, 아라2동, 월평동, 영평동, 오등동 5개 법정동으로 이루어졌으며, 인구는 2020년 12월 기준 남자 18,421명과 여자 18,649명을 포함한 37,070명으로 총 15,412세대로 구성되어 있다. 면적은 총 70.48m^2, 산업구조는 농가 82%, 비농가 18%로 현재까지는 농가의 비율이 현저히 많다. 하지만 2013년 이후 아라1동을 중심으로 대단지 아파트가 들어서고 상권이 형성되면서 지속적 도시개발이 이루어지고 있으며, 한라산을 경계하고 제주시와 서귀포시를 연결하는 주요 지점으로 교통량이 많은 특징이 있다. 초・중・고등학교는 물론 대학교 등 교육기관이 밀집되어 있고 대학병원과 기관들이 밀집해 있어 유동인구는 물론 주거인구가 증가하는 추세를 보이고 있다. 특히, 오라관광단지가 개발되는 오라2동 서측에 접해 있는 오등동의 경우 농가 비율이 90% 가까이 되지만 도로가 확장되고 주택이 들어서기 시작하면서 곳곳에 상권이 형성되고 있는 모습을 볼 수 있다.

다음은 오라관광단지 개발의 직접적 영향권에 속한 오라동의 일반현황을 살펴보면, 오라1동, 오라2동, 오라3동으로 총 3개의 법정동으로 이루어져 있으며, 면적은 28,740,322.8m^2, 6,117세대로 남자 7,956명, 여자 7,790명을 포함한 15,746명으로 구성되어져 있다. 오라1동은 종합경기장과 시외버스터미널이 위치해 있어 유동인구가 많은 편이며, 오라3동은 또한 제주국제공항이 있는 용담2동과 접해있고 구제주와 신제주를 있고 있어 관광객은 물론 도민들의 방문이 잦은 마을이다. 마지막으로 오라관광단지의 개발 지역을 포함하고 있는 오라2동은 제주시 시가지 남쪽의 중산간 지대에 산재한 마을로 민오름이 위치해 있으며 오라골프장이 들어서 있어 관광지로서의 역할을 하고 있다.

위에서 살펴보았듯이, 조사대상지 각 지역별로 인구구성, 산업구조, 지리 및 입지적 특성 등 각기 다른 고유의 특징을 지니고 있어 이러한 차이를 바탕으로 지역주민의 관광영향 인식과 관련한 다양한 선행연구 검토가 필요하며, 조사결과를 분석함에 있어서도 심도깊은 논의가 필요할 것으로 보인다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 언론기사 분석을 통한 조사대상지의 갈등발생 사례조사

본 연구는 이론적 고찰을 통한 연구모형 및 가설을 설정하고 설문조사를 통해 설정된 가설을 검증하는 정량적 연구방법을 실시하나, 설문조사의 보완 및 개발지역의 갈등 전개과정을 파악하기 위해 언론기사 검색을 통한 내용분석을 실시하였다. 내용분석은 문서, 기록물, 서류 등 관련 양식들을 분석하는데 이용되는 방법으로 문헌연구 방법의 대표적 유형 중 하나로[210] 갈등연구에 적합하다고 판단되는 방법 중 하나이다[211]. 특히 언론기사를 통한 내용분석은 조사대상을 직접 관찰하거나 설문지 조사 또는 인터뷰 방식을 거치지 않고 연구자가 신문의 기사 내용 관찰을 통해 측정하는 방법으로 설문지나 인터뷰를 통한 자료수집을 하였다 해도 그것을 재확인하거나 더 세밀한 분석을 하고자 할 때 실시하게 된다.[212]

언론기사 검색은 한국언론진흥재단의 기사통합 검색시스템인 빅카인즈(BIGKinds_https://www.bigkinds.or.kr)를 통해 1990년 1월 1일부터 2021년 3월 31일(현재)까지 국내 중앙지, 경제지, 지역종합지, 방송사, 전문지(빅카인즈 분류기준) 등 총 54개의 언론사의 기사를 바탕으로 '제주동물테마파크'와 '제주오라관광단지'라는 키워드를 적용하여 검색된 신문기사 내용을 분석하였다. 추출된 신문기사에서 내용분석을 위한 분류는 연구모형과 가설의 설정을 위한 이론고찰에 따라 갈등 쟁점사항(이슈), 갈등발생 단계 및 시간적 순서에 따른 갈등발생 측면에서 살펴보았고, 관계도 분석결과를 제시함으로써 갈등사례에 대한 이해도를 높이는데 도움을 주고자 하였다.

(1) 제주동물테마파크 개발 갈등전개

동물테마파크와 관련한 내용분석은 총 375개의 기사가 검색되었고, 이 중 제주지역 일간지인 제민일보의 기사가 144건으로 가장 많았고, 한라일보가 138건으로

210) J.V, Henderson(1991). Urban Development: Theory, Fact, and Illusion, *OUP Catalogue*
211) 장성환(2010), 도시정비사업 추진 과정에서의 이해집단 간 갈등 구조 분석: 주택재개발사업을 중심으로, 연세대학교 박사학위 논문
212) 오익근(2021), 지역 주도 관광의 로드맵. 『한국관광정책』, 83, p.24-29

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

검색되었다. 그 외 KBS, MBC 등 방송사의 취재내용도 포함이 되어있었다. 다만, 제주의 소리, 제주신문 등 제주지역의 타 일간지는 본 검색시스템에서 검색되지 않아 실제 동물테마파크와 관련한 기사의 수는 375개보다 더 많을 것으로 예상된다. 검색된 기사들의 내용을 바탕으로 동물테마파크 개발사업과 관련한 갈등의 파악을 위해 다시 쟁점사항에 따른 전개, 시간적 순서에 따른 전개, 갈등 단계에 따른 전개 세 가지로 분류하고 기사의 제목과 핵심내용을 정리하였다.

가. 쟁점사항에 따른 갈등전개

제주동물테마파크가 최초 기사화 된 시기는 2003년 11월 19일로 제주의 1차 산업과 3차산업의 연계를 통한 축산환경 개선의 역할을 위해 동물테마파크를 조성한다는 내용이다. 그 뒤로 투자진흥지구 지정과 해제, 공사 중단, 공사 재추진 및 환경영향평가 절차 논란, 지역주민 갈등 심화와 관련한 기사들이 검색되었다. 갈등이슈에 따라 이해관계자의 범위와 갈등의 정도에 결정적 영향을 미치며 이에 따라 관련 이슈와 관련한 대표기사를 정리하였으며 그 내용은 아래와 같다.

① 제주 토종가축 특화 동물테마파크 조성

- **'동물테마파크 생긴다'**

  탐라사료와 탐라유통(회장 윤태현)이 순수토속자본 5백억원을 투자해 조천읍 선흘리 15만평의 부지에 제주동물테마파크(JAF) 조성사업을 추진하고 있어 관심을 끌고 있다. 탐라사료·탐라유통에 따르면 제주도 1차산업의 회생과 3차산업의 연계를 통해 축산환경의 획기적인 개선과 함께 선도적인 역할을 하기 위해 이같은 사업을 추진하고 있다. 올해 착공·오는 2007년 완공목표로 추진중인 이 공원조성사업에는 테마파크·캠핑빌리지·연수원·탐라원 등 4개지구 도입이 포함돼 있다.....이 회사는 21일 오전 11시 제주시 삼도2동 정호빌딩 회의실에서 각급 기관·단체장·임직원 등이 참가한 가운데 사업설명회를 개최할 예정이다.(한라일보, 2003.11.19.)

- **동물테마파크 사업자 지정**

  제주도는 제주동물테마파크 개발사업을 시행하기 위해 사업계획을 신청한 (주)제이에이에프(JAF:Jeju Animal Form, 대표이사 윤태현)를 지난달 28일 개발사업시행 예정자로 지정했다. 외부자본 조달없이 제주의 순수 향토자본 5백17억원을 투자하게 될 (주)제이에이에프는 1차산업과 3차산업을 연계, 북제주군 조천읍 선흘리 일대(15만평)에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

전통문화체험장과 주말농장을 비롯 애견쇼장과 동물테마전시관, 실버타운 및 캠핑촌 등을 오는 2007년까지 시설하게 된다. 특히 제주도의 조랑말과 돼지 등 토종가축을 주제로 특화된 테마파크를 조성 제주관광의 질적 변화를 꾀할 것으로 기대되고 있다. 제주도는 주민설명회를 통한 주민의견 수렴과 함께 사업추진 일정을 포함 투자자금확보 및 집행계획, 지역지원계획 등 세부추진계획에 대한 이행계획서를 5개월 이내에 제출토록 조치결과가 주목된다.(한라일보, 2004.02.04.)

- **제주동물테마파크 부속동물병원 개원 (주)JAF**

㈜JAF(회장 윤태현)가 동물테마파크 조성 사업의 일환으로 도내 최고 수준의 동물병원을 개원했다.지난달 29일 제주시 삼도2동 801-7번지 정호빌딩 1층에 들어선 제주동물테마파크 부속동물병원은 첨단의료시설과 함께 애견용품 및 말 관련 용품 등 애완동물과 관련된 모든 제품을 갖춘 원스톱 종합동물병원이다. 병원에서는 애완동물 진료 및 예방접종과 가축 위생방역 상담, 임상병리검사, 엑스-레이 진단 등과 함께 애견미용 및 애완동물용품, 말 관리용품과 애완동물 임대·분양까지 하게 된다. 초대 원장에는 수의사 정도정씨(52)가 취임했다.(제민일보, 2004.05.01.)

② 도내 최초 투자진흥지구 첫 지정

- **투자진흥지구 첫 지정 관심·· 제주동물테마파크**

제주국제자유도시특별법 시행으로 투자진흥지구 지정제도가 도입된 이후 처음으로 지구 지정계획서가 제출돼 주목된다. ㈜제주동물테마파크(JAF.대표 윤태현)는 12일 북제주군 조천읍 선흘리 일대 51만256평방m 부지에 개발중인 동물 테마파크 조성사업과 관련, 제주도에 투자진흥지구로 지정해줄 것을 신청했다고 밝혔다.....제주도는 JAF의 투자진흥지구 지정 신청에 따라 앞으로 시장.군수 의견과 주민 의견 수렴, 제주국제자유도시추진위원회 심의 등의 절차를 거쳐 지구 지정을 고시한다는 방침이다. 이로볼때 제주 투자진흥지구 1호 탄생 여부는 3개월 후에 최종 결정될 것으로 예상되는데, 투자진흥지구로 지정될 경우 법인.소득, .재산세와 농지조성비 등의 감면 혜택이 주어진다.(제주일보사, 2005.01.14.)

③ 동물테마파크 본격 추진

- **제주동물테마파크 본격 추진**

제주동물테마파크 개발사업을 위한 지구단위계획 초안이 확정돼 주민의견 청취와 군의회 의견 청취 등 행정절차에 착수하는 등 본격적인 개발을 목전에 두고 있다. ㈜제주동물테마파크는 지난 2004년 1월 관광사업 시행예정자로 지정을 받은 후 1차 산업과 3차산업을 접목시킨 '제주목축문화의 부활'을 주제로 한 세부 사업계획을 마련, 지난 7월 13일 건설교통부로부터 국제자유도시특별법에 의한 투자진흥지구 제1호로 지정받았다. 이어 최근에는 군관리계획 변경에 따른 지구단위계획안(생태 동·식물원, 가축 생태박물관, 생태문화 체험관, 숙박시설 82실 등)을 마련, 오는 18일부터 2주간 주민의견 청취에 들어가는 등 행정절차에 착수한다. 북군은 군의회 의견 청취, 도시계획위원회 자문 등 행정적인 지원을 조속히 마무리하고 12월중 제주도에 군관리계획 변경결정을 요청할 계획이다.(제민일보, 2005.11.11)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

• **제주동물테마파크 올 7월 착수**

제주의 자본으로 추진되는 제주동물테마파크 사업이 당초 계획보다는 다소 늦춰졌으나 빠르면 올 7월에는 착수돼 순수향토자본을 기반으로 한 특화된 관광상품 개발이 기대되고 있다. 사업자인 ㈜제주동물테마파크는 지난 2004년 1월 개발사업 시행예정자로 지정된데 이어 2005년 7월13일 건설교통부로부터 국제자유도시특별법에 의한 투자진흥지구 제1호로 지정 및 고시돼 사업이 탄력을 받았다. 지난해 군관리계획결정입안(안) 주민공람에 이어 올해 북군계획위원회 자문과 군관리계획결정·입안을 마무리했다. 오늘(31일) 제2종 지구단위계획수립을 위한 제주도도시계획위원회의 심의가 이뤄진다. 심의가 조건없이 통과될 경우 통합영향평가 심의와 개발사업 승인을 거치게 되면 본격 공사에 들어가게 된다.(제민일보, 2006.03.31)

• **제주동물테마파크 내년 착공 가시화**

제주 토착자본에 의해 추진되는 제주동물테마파크 조성사업이 내년부터 본격적으로 추진된다. 제주특별자치도의회 제234회 정례회가 속개된 6일 환경도시위원회(위원장 허진영)는 제주도가 제출한 '제주동물테마파크 조성사업 통합영향평가 교통분야 협의내용 동의안'에 대해 조건부로 수정 통과시켰다....이에따라 국제자유도시 특별법이 시행된 후 최초로 제주투자진흥지구 1호로 지정된 제주동물테마파크(대표이사 윤태현)는 내년부터 본격적인 공사를 추진할 수 있게 된다.(한라일보, 2006.12.06)

• **제주동물테마파크 오는 3월 착공**

2008년까지 561억 투자…제주관광 새로운 볼거리향토자본 개발투자로 관심을 모으고 있는 '제주동물테마파크' 개발사업이 시행 승인을 마치고 오는 3월 착공된다. 제주특별자치도는 28일 (주)제주동물테마파크가 지난 2004년 1월 사업시행예정자로 지정된 뒤 3년여 만인 지난 19일 제주동물테마파크 개발사업 시행 승인 결정이 내려졌다고 밝혔다.주요 도입 시설을 보면 호텔과 방갈로촌 등 숙박시설과 복합공연장과 실내승마장, 생태문화체험장, 전망대, 생태동물원, 가축테마박물관, 생태식물원 등 휴양문화 및 상가시설이 들어선다.또 연수원과 유기농체험장, 승마트레이닝센터 등 교육연구 및 축산체험시설이 내년 말까지 조성된다.(제민일보, 2007.01.29.)

④ 시행사의 자금난에 따른 공사 중단

• **간판 제주토종기업 '탐라그룹'의 운명은?**

제주지법에 법인회생 신청...자금압박 등 원인

제주의 대표적인 향토기업으로 손꼽히는 탐라사료㈜와 영농조합법인 탐라유통이 최근 제주지방법원에 법정관리(회생절차)를 신청, 귀추가 주목된다...또 제주동물테마파크에 대한 출자 등도 자금난을 가중시킨 것으로 풀이되고 있다. 실제로 탐라사료는 자금압박 문제로 원자재를 수입하지 못하면서 이렇다할 매출을 올리지 못하는 것으로 알려지고 있다.(제민일보, 2011.05.12)

• **대국해저, 동물테마파크 인수**

향토자본인 탐라사료가 2004년부터 의욕적으로 추진했던 동물테마파크가 서귀포지역 관광업체인 대국해저관광에 인수돼 주목. 제주자치도는 투자진흥지구 1호로 제주시 조천읍 지역에서 공사가 진행중인 제주동물테마파크 대표자가 대국해저관광의 김용이씨로

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

변경됐다고 최근 고시. 대국해저 관계자는 "갑자기 인수하게 돼 정신이 없지만 풀빌라 등 동물테마파크의 큰 테두리는 유지하면서 외부자본을 추가로 유치하고 세부적인 계획을 일부 수정하는 방안을 고려중"이라고 설명(한라일보, 2011.10.19.)

⑤ 투자진흥지구 지정해제

- **제주투자진흥지구 전면 손질 불가피**

제주투자진흥지구에 대한 대폭적인 수술이 뒤따라야 할 것으로 보인다. 제주자치도는 지난 2002년 제주국제자유도시특별법 제정부터 국내에서 유일하게 관광, 문화, 신재생에너지, 첨단기술산업 등 11개 분야 24개 업종에 500만 달러 이상을 투자할 경우 법인세 등 세제 감면과 국공유지 임대 등의 혜택을 받을 수 있는 제주투자진흥지구 제도를 운영하고 있다. 2005년 제주동물테마파크가 처음으로 지정된 이후 2006년 1건, 2007년 3건, 2008년 3건, 2009년 7건, 지난해 4건 등 모두 27개 사업장이 제주투자진흥지구로 지정됐다. 문제는 제주투자진흥지구로 지정된 일부 사업장들의 실제 투자가 기대에 미치지 못하고 있다는 점이다. '제주투자진흥지구의 2011년도 투자금액 현황'에 따르면 23개 제주투자진흥지구의 실제 투자실적은 총 투자계획(8조827억원) 대비 20.14%인 1조6300만원에 머무는 것으로 집계됐다.....이에 따라 투자진흥지구 지정에 따른 투자활성화 대책과 이를 이행하지 못할 경우 패널티방안, 그리고 제주자치도와 JDC로 이원화된 관리권 문제등을 종합적으로 검토해야 할 때라는 지적이 설득력을 얻고 있다.(한라일보, 2012.07.23.)

- **투자진흥지구 1호 동물테마파크 지정 해제**

제주도 투자진흥지구 제1호인 제주동물테마파크가 결국 지구 지정에서 해제됐다.
제주특별자치도는 25일 국제자유도시종합계획심의회를 열어 제주동물테마파크를 투자진흥지구에서 제외시켰다. 이날 해제 조치는 투자진흥지구의 첫 사례로, 제주자치도는 지정해제일로부터 3년 이내에 조세 감면액 2억4000여만원을 추징할 계획이다.
동물테마파크는 2000년 7월 투자진흥지구로 지정돼 249억원을 투자했으나 2011년 1월 공사가 중단, 지금까지 후속 투자가 마련되지 않은 채 세제 감면 혜택만 받아 왔다. 제주도는 지난해 5월 투자자에게 지정기준 회복명령을 내렸지만 6개월 동안 별다른 조치가 이뤄지지 않았다.(한라일보, 2015.02.26)

⑥ 재추진에 따른 환경영향평가 생략 절차 논란

- **동물테마파크 환경영향평가 논란**

유효기한 20여일 앞두고 재착공 통보 이뤄져. 제주 투자진흥지구 1호인 제주동물테마파크 개발 사업 환경영향평가 이행 여부를 두고 잡음이 끊이지 않고 있다. 4일 제주도와 도의회 등에 따르면 제주동물테마파크 사업자 측은 지난해 12월 18일 제주도에 기반 공사와 부지 정리를 위해 재 착공을 통보했다. 2011년 1월 14일 공사가 중단된지 6년11개월여 만이다. 제주동물테마파크는 제주시 조천읍 선흘리 일대 58만㎡ 부지에서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

진행됐던 사업으로 지난 2004년 1월 개발사업 예정자 지정, 2005년 7월 투지진흥지구 지정 고시, 2007년 1월 개발 사업 승인 등이 진행됐지만 제대로 추진되지 못하고 공사가 중단됐다. 결국 지난 2015년 2월 투자진흥지구에도 해제됐다. 이후 새로운 사업자가 나타나 다시 추진 중이다....와 함께 제주동물테마파크 환경영향평가 이후 10년이라는 긴 시간이 경과한 것에 대해서도 우려의 목소리가 나오고 있다. 제주동물테마파크는 지난 2006년 12월 26일 환경영향평가를 완료했다. 10년이라는 긴 시간동안 식생과 자연환경 등이 변화한 점을 감안하면 현재 환경에 맞는 평가가 이뤄져야 한다는 지적이다. 이에 따라 환경영향평가 이행 조건을 강화하는 등의 제도개선이 이뤄져야 한다는 의견이다. 도 관계자는 "행정절차상 환경영향평가 심의 대상이 아니"라며 "2006년 환경영향평가 이후 경미한 사항에 대해서는 계속해서 협의 내용을 변경하고 있다"고 말했다.(제민일보, 2018.03.05.)

⑦ 사업계획 변경 심의 조건부 통과

● 환경영향평가 면제 꼼수 논란 제주동물테마파크 조건부 통과

말 산업 위주의 테마파크에서 야생동물 사파리 테마파크로 사업계획을 변경한 제주동물테마파크 사업이 환경영향평가를 꼼수로 피했다는 논란이 이는 가운데 도시건축공동심의위원회를 조건부로 통과했다.

18일 제주특별자치도에 따르면 16일 열린 도시건축공동위원회 심의에서 '동물테마파크 도시관리계획(지구단위계획) 결정(변경)안'에 대한 조건부 수용 결정이 내려졌다.... 이와 관련 제주도는 "사업내용이 야생동물 사파리로 변경되면서 야생동물의 분뇨, 소음 등에 대한 환경보전방안을 사업계획에 반영해야 함에 따라 환경영향평가심의위원회 운영세칙에 의거 대면검토할 예정"이라고 밝혔다.(한라일보, 2018.11.18)

⑧ 지역주민 갈등 심화

● 제주동물테마파크 주민간 갈등 악화

10일 도청서 7차 환경영향평가 심의장 앞서 고성·욕설

제주동물테마파크 사업 추진을 위한 행정절차가 진행되고 있지만 주민간 갈등은 악화되고 있다. 제주도는 10일 도청 별관 4층에서 제7차 환경영향평가 심의를 열고 최근 사업자인 ㈜제주동물테마파크가 제출한 환경보전방안 이행계획서를 검토했다.

이번 회의는 지난 4월 12일 제주도 환경 보전방안검토서 심의위가 주민 상생 방안 보완을 조건으로 의결한 데 따른 것으로, 이행계획서에 대한 위원들의 의견을 듣는 '자문' 성격의 회의다. 이처럼 법적 절차가 진행되고 있지만 주민간 갈등은 좀처럼 사그라지지 않고 있다. 자문회의가 이뤄진 회의실 앞에서는 동물테마파크 찬성·반대 주민 간 고성과 욕설이 오갔다....찬성측인 동물테마파크 선흘2리 추진위원회도 이날 제주도의회 도민의방에서 기자회견을 열고 동물테마파크 반대대책위원회에게 자진 해산할 것을 요구했다. 선흘2리 추진위는 "일부 반대 주민들이 '반대대책위원회'라는 단체를 구성해 허위사실 유포, 불법 집회, 사문서 위조, 명예훼손 등 불법 행위를

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

일삼고 있다"며 "불법 행동을 일삼아온 반대대책위원회에 과거의 행동에 대한 사죄와 자진해산할 것을 요구한다"고 말했다.(제민일보 2019.12.11.)

● **"마을 주민간 의견차이 갈등 대화로 풀어야"**

동물테마파크 선흘2리 추진위원회는 30일 입장문을 통해 "주민들간의 의견차이로 인한 갈등은 주민들간의 대화로 풀 수 있을 것"이라며 "반대측 주민들은 대화의 기회를 차단하지 말고 당당하게 대화의 장으로 나오기를 요청한다"고 밝혔다. 이들은 "선흘2리에 추진되고 있는 제주동물테마파크 사업과 관련 일부 반대 주민들은 반대대책위원회라는 단체를 구성해 허위사실 유포, 불법집회 등 불법적인 행동을 일삼아 오고 있다"며 "겉으로는 마을을 위한 행동인 양 불법적 행위를 이어오는 이들이 자생단체의 장악을 통해 마을회까지 장악할 경우, 마을회가 어떠한 피해를 입게 될 지 눈에 선하다"고 주장했다. 이어 "마을의 일은 마을주민들간 해결해야 할 문제"라며 "외부 단체의 뒤에 숨어서 잘못된 정보로 주민들을 호도하는 행위를 중단해 주시기를 요청한다"고 말했다. (한라일보, 2019.12.30.)

● **제주동물테마파크 주민 갈등 '악화일로'**

지난달 31일 선흘2리 개발위 회의 찬·반 주민 마찰로 무산

제주시 조천읍 선흘2리 제주동물테마파크 개발사업을 둘러싼 지역주민들 간 찬반 갈등이 '악화일로'로 치닫고 있다.특히 최근 찬반 주민들 간 몸싸움 등 충돌로 이어지고 있지만 행정당국은 뒷짐만 지고 있어 원도정의 갈등 조정 능력은 한계를 드러냈다는 지적이 제기되고 있다.제주동물테마파크 선흘2리 찬성대책위원회 등에 따르면 지난 8월 31일 오후 7시에 열릴 예정이던 선흘2리 개발위원회 회의는 찬반 주민들 간의 마찰로 무산됐다. 이날 회의는 제주동물테마파크에 대한 마을회의 입장 정리와 마을 행정의 공백상황 등을 해결하기 위해 마을이장이 소집한 회의다.하지만 회의에 앞서 제주동물테마파크 반대 주민과 개발위원회 등 찬반 주민들 간 몸싸움이 발생하면서 이날 회의는 무산됐다....(제민일보, 2019.09.02)

● **동물테마파크가 뭐길래…찬·반 주민 내홍 심화**

제주시 조천읍 선흘2리 주민들이 제주동물테마파크 개발사업을 두고 심각한 갈등을 빚고 있다. 반면 선흘2리 대명제주동물테마파크 반대대책위원회와 선흘2리 1·2·3반 반장, 1·2·3반 개발위원 일동은 이날 성명을 내고 "열리지도 않은 개발위원회 명의를 도용한 이장의 불법적 행동을 규탄한다"며 "람사르습지도시 지역관리위원회를 압박한 일명 선흘2리 동물테마파크 찬성위원회 위원장은 사과해야 한다"고 강조했다.

특히 마을 임시총회 개최에 따른 마을향약 해석과 불법시위 여부 등을 놓고 찬반 주민들 간 반목이 심화되고 있다. 선흘2리 제주동물테마파크 찬성대책위원회는 26일 성명을 내고 "최근까지 끊임없이 불법 탈법을 자행해 마을의 근간을 흔드는 반대대책위원회의 행동에 개탄스러우며 더이상 경거망동하는 행동은 삼가야 한다"고 촉구했다.(제민일보, 2019.08.27.)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

● **동물테마파크 조성싸고 시끄러운 제주**

환경영향평가 절차를 면제받아 특혜 논란이 일고 있는 제주동물테마파크 조성 사업이 제주도 환경영향평가심의회에서 조건부 통과, 지역주민의 반발이 거세지고 있다.
제주도는 지난 12일 '환경영향평가 변경 승인'에 대한 심의회 심의를 진행한 결과 조건부 의결했다고 15일 밝혔다. 당초 환경영향평가는 도의회 동의 절차를 거쳐야 한다. 하지만 동물테마파크는 기존에 허가받은 환경영향평가에 변경사항만 심의했다....심의가 열린 지난 12일 선흘2리 대명 제주동물테마파크 반대 대책위원회와 함덕초등학교 선인분교 학부모회는 도청 제2청사 앞에서 기자회견을 열어 동물테마파크 사업 철회를 촉구했다.....하지만 이번에 재추진되는 사업계획은 투자비가 1674억원으로 갑절 증가했고, 내용도 대규모 사파리 시설을 조성하는 것으로 대폭 바뀌었다. 투자비 규모나 사업계획은 전면적으로 바뀌었음에도 제주도는 환경영향평가를 면제하는 결정을 내려 논란을 자초했다.(세계일보, 2019.04.16.)

⑨ 행정의 역할에 대한 지역주민 불신

● **"동물테마파크 갈등해소, 원희룡 지사 사과가 먼저"**

제주동물테마파크 개발사업에 반대하는 제주시 조천읍 선흘2리 주민들이 제주도정이 추진한 갈등영향분석과 관련, 원희룡 지사와 관계자들의 공식적인 사과와 공사 중단을 요구했다. 선흘2리 대명제주동물테마파크반대대책위원회는 25일 입장문을 내고 "제주도가 추진하는 제주동물테마파크 개발사업 갈등영향분석 시행을 위해서는 신뢰회복이 선행돼야 한다"며 "신뢰 회복을 위해 원희룡 도지사·제주도·조천읍장은 공식적으로 사과하라"로 촉구했다. 이 단체는 "마을 주민들의 반대 의사가 명확함에도, 제주도정은 주민의 의사와 달리 소수 찬성측과 사업자의 의견만을 받아들여 지속적으로 갈등을 유발시켰다"며 "원 지사·제주도·조천읍장은 제3자가 아니라 갈등의 당사자"라고 강조했다. 이어 "제주도가 추진 중인 갈등영향분석이 진정성을 가지려면 최소한 갈등영향분석 기간 내 제주동물테마파크 변경 승인 절차 중단 및 공사가 중단돼야 한다"며 "갈등영향분석을 제주동물테마파크 변경 승인의 발판으로 이용돼서는 안된다"고 주장했다.(헤드라인제주, 2020.06.25)

● **"갈등관리 전문기관 파견 주민 동의 없었다"**

선흘2리 제주동물테마파크 반대대책위원회는 지난 24일 입장문을 내고 원희룡 제주도지사가 지난 23일 모 언론과의 인터뷰에서 '제주동물테마파크 사업 문제 해결을 위해 갈등관리 전문기관을 현장에 투입했다'는 발언을 비판했다. 이들은 "선흘2리 주민들은 갈등관리전문기관 파견에 대해 동의한 바가 없음에도 불구하고, 원 지사가 마치 선흘2리 주민들이 이를 받아들인 것처럼 허위 사실을 언론에 공표한 것에 대해 심각한 유감을 표한다"며 "또한 갈등관리 전문팀은 현장에 투입된 적도 없으며 이는 도지사가 갈등의 책임을 회피하기 위해 만들어낸 거짓말"이라고 말했다. 이어 "원 지사와 제주도정은 제주동물테마파크와 관련해 국정감사, 행정사무조사 특위, 언론과의 인터뷰 등을 통해 지속적으로 거짓말을 반복하고 있다"며 "도지사의 이 같은 신뢰할 수 없는 언행이야말로 지역 갈등의 근본적인 원인"이라고 비판했다.(한라일보, 2020.01.27.)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

● **"사업자 편향적 제주도정은 사과하라"**

선흘2리 마을회와 선인분교 학부모회, 대명제주동물테마파크 반대대책위원회는 26일 제주특별자치도의회 도민의 방에서 기자회견을 열고 "(제주동물테마파크 관련) 마을 갈등의 중심에 사업자 편향적 제주도정이 있음을 스스로 인정하고 주민들에게 사과하라"고 촉구했다. 이들은 "제주도정은 지난 5월 동물테마파크 사업자의 요청으로 원희룡 도지사와 선흘2리 마을이장과의 만남이 있었다는 사실을 공식 시인했다"며 "도민을 대신해 이를 철저히 검증하고 감시해야 할 승인권자인 제주도정의 수장이 사업자의 요청으로 이처럼 쉽게 만날 수 있다는 사실 자체가 충격적"이라고 비판했다. 이어 "원 지사는 지역방송사와의 인터뷰에서 '지역 갈등 사안이 된 동물테마파크 사업은 외부 갈등 전문가를 투입한 1호 갈등 관리 사업으로 관리해 가겠다'라는 계획을 밝혔다"며 "그러나 우리는 대다수의 마을 주민과 반대대책위를 파트너로 인정하지 않고 관리의 대상으로 여기는 원 지사의 권위주의적 인식에 심각한 우려를 표한다"고 말했다. (헤드라인제주, 2019.12.26)

● **원 도정 갈등조정 능력 도마**

제주시 조천읍 선흘2리 동물테마파크 개발사업을 둘러싼 지역주민들 간 찬반 갈등이 심화되는 가운데 원 도정의 갈등조정 능력이 도마. 최근 제주동물테마파크 갈등은 물론 제주 제2공항, 일몰제 도시공원 택지개발 등 도내 갈등 현안이 산적하지만 제주도의 중재역할은 미흡. 주민들은 "제주도가 도내 곳곳에 찬반으로 갈려 갈등을 빚고 있는 사업에 대해 어떤 중재안도 내놓지 못하고 있다"며 "그런데도 원 지사는 다른 곳만 바라보고 있는 것 같다"고 쓴소리(제민일보, 2019.09.02.)

⑩ 송악산 선언 조치 2호, 사업계획 무산

● **난개발 제동…제주동물테마파크 조성사업 무산**

찬반 논란을 빚었던 제주동물테마파크 조성 사업이 무산됐다.

제주도 개발사업심의위원회는 사업자 측이 신청한 제주동물테마파크 조성 사업 변경안을 심의해 최종 부결했다고 4일 밝혔다. 변경안에는 애초 조랑말테마파크를 조성하려고 했던 기존 사업계획을 사파리 공원으로 수정한 내용이 담겼다. 변경안을 심의한 개발사업심의위는 투자계획과 재원 확보 방안,주민 수용성,지역과의 공존 등 여러 면에서 문제가 있다고 판단해 사업 변경을 승인하지 않았다. 인허가 과정에서 거쳐야 할 마지막 관문인 개발사업심의위의 문턱을 넘지 못함에 따라 제주동물테마파크 사업은 최종적으로 무산됐다. 앞서 원희룡 제주지사는 지난해 11월 기자회견에서 “청정 제주의 미래가치에 맞고 제주 생태계의 보호에 맞는 것인지에 대한 의문이 해소되지 않은 상태”라며 지역주민과의 협의 없는 동물테마파크 사업 변경은 승인할 수 없다고 밝힌 바 있다.(서울신문, 2021.03.04.)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

● **환경훼손 논란 제주동물테마파크, 4년 갈등 끝 백지화**

지난 4년 가까이 지역사회에서 찬반 갈등을 일으켰던 제주동물테마파크 사업이 백지화됐다. 제주도 개발사업심의위원회는 4일 "㈜제주동물테마파크 사업자 쪽이 신청한 사업계획 변경 승인을 부결했다"고 발표했다. 도 관계자는 "개발사업심의위원회 심의 결과 투자자의 적격성과 자본 조달 계획의 불투명성이 문제가 됐다"고 말했다. 주민 수용성과 지역 공존성 부분에서도 문제점이 지적된 것으로 알려졌다. 인허가 과정에서 거쳐야 할 마지막 관문인 개발사업심의위의 문턱을 넘지 못함에 따라 제주동물테마파크 사업은 무산됐다....제주동물테파마크 사업은 승인받은 계획을 바꾸려는 과정에서 갈등을 일으켰다. 이 사업은 2007년 말, 돼지, 애완동물 중심의 테마파크를 조성하는 사업으로 승인받았다. 그러나 2016년 ㈜제주동물테마파크로 사업자가 바뀐 뒤 2017년 5월부터 사자, 호랑이 등 맹수와 외래종 동물을 포함하는 내용을 담아 사업계획 변경 절차를 밟았다.(한겨레, 2021.03.04.)

⑪ 끝나지 않은 이해관계자 간 갈등

● **동물테마파크 사업자 "심의 부결은 부당…법적 대응"**

조천읍 선흘리에 제주동물테마파크를 사파리 형태로 만드는 변경안이 제주도 개발사업심의위원회에서 부결되자 사업자 측이 법적 대응 하겠다고 밝혔습니다.
제주동물테마파크 측은 2007년 이미 승인받은 사업에 대해 사업계획을 변경하는 사안인데도, 제주도에서 법적 근거도 없이 환경영향평가위원회를 통해 변경계획서를 검토했고, 개발사업심의 역시 받아야 하는 대상이 아닌데도 갑작스레 절차를 밟게 했다며 이같이 주장했습니다. 또 지난해 제주도에서 갈등관리용역을 하면서 열달간 모든 행정절차를 중단시켜놓고, 이제 와서 갈등관리 책임을 사업자에게 전가하고 있다며 법적 대응 이유를 밝혔습니다.(KBS, 2021.03.08.)

● **"동물테마파크 부결 환영…개발 사업 기준점 되길"**

정의당 이은주 국회의원은 논평을 내고 제주도 개발사업심의위원회의 제주동물테마파크 조성 사업 부결 결정을 환영한다며, 제주도 결정으로 주민 갈등을 해소하길 기대한다고 밝혔습니다. 이 의원은 또 주민 수용성과 환경 보전 가치를 고려한 이번 결정이 제주 제2공항 등 지역 사회 개발 현안에도 기준점이 되길 바란다고 덧붙였습니다.(KBS, 2021.03.04.)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

나. 갈등단계별 시간적 순서에 따른 갈등전개

갈등은 갑자기 발생된 것처럼 보일 수도 있지만 모든 갈등은 이미 내재되어 있는 복합적 원인에 따라 일정한 단계를 거쳐 표출되는 순환적 과정을 거친다.[213] 갈등의 단계에 대해서는 학자마다 갈등의 유형, 갈등의 표출배경, 갈등의 원인에 따라 상이한 의견을 보이고 있지만 대체적으로 갈등이 내재화 상태에서 표출, 심화(증폭), 완화(조정)의 과정을 거친다는 주장과 발생, 확대, 완화 등의 단계를 거친다는 의견이 주류를 이룬다. 제주특별자치도 갈등관리 매뉴얼(2020)에서도 갈등의 전개과정에 대해 기술하고 있는데 갈등의 표출- 심화-교착-완화(해소) 단계를 거친다 하여 본 연구사례의 갈등전개 과정도 대해서도 제주특별자치도에서 설명하고 있는 단계에 따라 구분하여 본 연구의 실증분석 과정 이해에 도움을 주고자 한다.

제주동물테마파크개발사업은 제주가 국제자유도시특별법을 시행하고 투자진흥지구를 지정, 민자유치 활성화를 위한 제도 시행 등 관광개발 사업을 본격화하기 시작할 시기인 2003년 말부터 거론되기 시작했다. 당시 북제주군 조천읍에 제주 토종 동물을 특화로 한 동물테마파크 조성을 통한 목축문화 부활과 새로운 관광 콘셉트 개발을 목적으로 하였다. 시기별 기사화 건수를 보면 총 375건 중 갈등이 가장 심화되었던 2019년 ~ 2020년이 146건으로 가장 많았고, 2008년 51건으로 그 다음을 이었다. 하지만 2008년의 기사들을 살펴보면, 동물테마파크 사업추진과 직접적인 내용의 기사보다는 당시 제주관광의 패러다임 전화, 제주의 특성을 살린 관광 콘셉트 개발, 웰빙과 체험을 접목한 관광상품, 말산업 연계 관광상품 특화와 관련하여 동물테마파크의 역할이나 그 예시로 동물테마파크라는 단어가 제시된 경우가 많았다.

본 개발사업의 갈등전개 과정 검토를 위해 관련 이슈를 시간적 순서에 따라 단계별로 정리하였는데, 그 과정은 제주특별자치도 갈등관리 매뉴얼(2002)에서의 단계과정에 따라 갈등의 표출기-심화기-교착기-완화(해소)기를 따라 아래와 같이 정리하였다. 다만 이러한 구분은 연구자의 주관적 관점에서 신문기사의 내용을 바탕으로 조사대상지의 사례를 파악하기 위한 것으로 가설검증의 내용을 보완하는 수준으로 이해해야 할 것이다.

213) 최해진(2004). 갈등의 구조와 전략, 서울, 두남

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

① 갈등의 잠재기(2003-2005)

갈등잠재기는 표출가능성이 있는 갈등사안에 대해 잠재이해관계자들이 정보를 수집하는 단계이다. 동물테마파크개발 사례에서는 2003년 11월부터 2004년 5월까지 동물테마파크를 조성하고 사업자를 지정한다는 개발계획에 대해 공표하고 이해관계자의 입장이나 갈등의 조짐은 보이지 않았다. 당시 제주특별자치도는 관광시장 다변화를 꾀하기 위한 6차산업의 시작단계로 본 개발로 인해 제주의 관광산업의 성장을 기대했던 것을 짐작할 수 있다. 하지만 2005년 국제자유도시특별법 시행에 따라 법인소득과 재산세, 농지조성비 등의 세금감면 혜택이 주어지는 투자진흥지구 지정제도가 도입되었는데, 이에 본 개발사업이 첫 지정대상자로 주목되면서 관심을 받기 시작했다. 이 시기부터 갈등은 잠복되어 있었던 것으로 보여진다.

② 갈등표출기(2005-2018)

갈등이 표출기는 갈등잠재기 이후의 단계로 이해관계자들은 정책이나 사업의 공표에 앞서 다양한 수단을 통해 관련 사안에 대한 정보를 수집하고 반대의사를 갖고 있는 측은 불만 혹은 부정적 반응을 보이기는 하나 직접적인 행동을 보이지 않는 경우가 대부분이다. 하지만 해당 정책이 공표되면 이를 계기로 반발심을 보이기 시작하며 조직을 구성하고 자신들의 의사를 구체적 행동으로 표출하기 시작한다.

동물테마파크개발을 위한 지구단위계획 초안이 확정되고 주민의견 청취와 군의회 의견 청취 등 행정절차 착수 등의 과정을 거치면서 본격 개발을 앞둔 단계로 군관리계획 변경의 문제가 연관되어 있고 건설교통부로부터 국제자유도시특별법에 의한 투자진흥지구 제1호로 지정을 받았다. 하지만 본격추진 기사 이후 2006년 3월 기사에서 그 해 7월 공사를 착수하기 위해 제2종 지구단위계획수립 심의와 통합영향평가 심의 그리고 개발사업 승인을 거친다는 1차 보도 후 8개월 후인 12월 다시 내년 착공된다는 내용이 기사화 된다. 이렇게 착공시기가 여러차례 변경되고 최초 시공사의 자금난으로 인한 사업자 변경 사안까지 가중되어 갈등의 조짐을 보이는 단계로 볼 수 있다.

선행연구에서 살펴봤듯이 갈등은 외부환경에 의해서도 크게 좌우되는데, 특히 지역의 정치·행정적 환경변화에 민감하게 반응하며, 본 사례에서도 갈등을 심화시키는

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

요인으로 작용했다. 제주특별자치도는 국내 유일 투자진흥지구 제도를 운영하면서 27개의 사업장에 대해 세금감면 등의 혜택을 제공했지만, 그 투자가 기대에 미치지 못하는 결과를 보여 투자진흥지구를 손질하는 상황이 발생하였다. 따라서 제주의 1호 투자진흥지구로 지정된 동물테마파크사업이 2015년 지정 해제가 되면서 갈등을 증폭시키는 역할을 한 것으로 보인다. 또한 사업이 재추진되는 과정에서 사업계획이 변경되면서 환경영향평가 면제에 대한 논란이 발생하였고 이러한 과정에서 환경단체의 개입이 이루어지기 시작한 것으로 조사되었다.

③ 갈등심화기(2019-2021)

반대 측의 반발확산과 찬성 측의 등장으로 갈등이 심화되고 더 큰 규모로 확산되는 단계로 일부 이해관계자들의 반발에도 불구하고 추진기관은 법과 행정적 절차에 따라 정책을 공고하고 공청회나 설명회 등의 의견청취 기회를 갖기도 한다.

또한 사안에 따라서는 환경영향평가 등의 과정을 밟으며 해당 사업계획이 구체화되고 해당 타당성을 확보하게 되는 등 사업이 가속화된다. 하지만 그 과정에서 이해당사자 간 구체적인 이해득실, 인식의 차이 등으로 다양한 쟁점이 형성되며 이들 간 충돌은 갈등을 점차 심화시키고 그 가운데, 관련 전문가, 지역주민, 시민단체 등이 등장하면서 갈등이 더욱 확산된다. 해당 과정에서 집단 간 연대가 진행되어 집회, 시위가 점차 증가하고 일부 폭력사태가 발생하기도 하며 관련 고소·고발 등이 진행되기도 한다.

2019년 환경영향평가에 대한 주민 반발과 함께 찬반 측의 대립이 심화되기 시작하였다. 개발의 직접적 대상지역인 선흘2리 주민들은 반대대책위원회와 추진위원회를 각각 구성하고 날선 대립이 지속하면서 몸싸움을 하기도 했다. 선행연구를 통해 갈등의 요인이 정치, 행정, 법·제도적, 경제적 영향을 제시하고 있는데 신문기사를 통해 파악한 본 개발사업은 정치적, 행정적, 법·제도적 요인이 복합적으로 작용하고 있는 갈등의 양상을 보인다. 하지만 보상문제, 이익배분, 지역주민의 경제적 이기주의에 따른 경제적 요인은 직접적으로 언급되거나 표출된 기사는 찾아볼 수 없었지만 이해관계자 내면의 경제적 요인들이 작용하여 정치, 행정, 법·제도적 요인에 따른 갈등이 촉발되었을 가능성에 대해서도 언급할 수 있다.

갈등의 심화기 단계에서 갈등관리가 제대로 이루어진다면 갈등의 완화, 해소의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

단계로 접어들지만 그 성과를 얻지 못할 때 갈등은 교착단계에 접어들고 장기화되는 국면을 맞게 된다. 동물테마파크 사업의 경우 갈등 교착기에서 더 많은 이슈가 발생한 것으로 파악되었다.

④ 갈등교착기(2020-2021)

갈등의 교착기는 갈등관리 노력이 성과를 얻지 못하게 될 때 진입하는 단계로 이 시기 사업의 장기화는 물론 지역을 벗어나 사회적 문제로 인식되는 특징이 있다. 추진 측과 반대 측이 더이상 대화를 통한 원만한 해결이 어려워져 교착상태에 접어들면서 기존 반대 조직들은 일원화되고 추진기관도 사업절차를 강행하는 경우 행정 소송 등의 법적분쟁으로 변모하게 된다.

동물테마파크개발사업을 둘러싼 갈등의 교착기는 갈등의 심화기를 거친 2021년 이후부터 현재까지 지속되는 것으로 보인다. 환경영향평가에 대한 논란으로 주민갈등이 발생한 이후 도정을 향해 공식적 사과를 요구했으며, 이런 갈등의 조정을 위해 갈등관리 전문가를 현장에 투입하였으나 그것마저 갈등의 불씨가 되어 상황을 악화시켰다. 지역주민들은 사업자에 편향적인 도정에 불만과 불신을 표출했고 지역주민 간 갈등으로 내홍도 심화되어 조천읍 주민 간 찬반 갈등이 심화되는 단계로 각 측에서 조직을 구성하고 시위를 벌이는 과정에서 동물테마파크를 찬성하는 입장을 보이던 선흘2리 이장이 사퇴하는 결과를 낳았다.

이렇게 갈등이 심화된 상황에서 지역주민들은 도정의 갈등조정 능력에 대한 비난을 쏟아냈다. 동물테마파크 사업 외에도 제2공항, 오라관광단지개발, 묘산봉 관광단지 개발 등 제주지역 곳곳에서 갈등현안이 산적해 있지만 이를 중재해야 할 제주도의 역할에 대해 우려를 표하며 주민과 행정기관 간 갈등이 심화되는 과정으로 보여진다.

⑤ 갈등의 완화・해소기(2021-)

갈등이 종료되는 단계이다. 교착상태의 결과 사회문제가 되고 외부집단의 관심도 증가됨에 따라 법적 소송이 이루어져 사업이 취소, 중지, 보류 등의 결과가 나올 수

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

있고, 사업이 적법한 것으로 결정나는 등 해당 갈등은 종결이 된다. 하지만 이밖에 비법적 해결로서 이해관계자가 참여하는 협의체가 구성되고 그 안에서 협상 등의 노력을 통해 합의하면서 사안이 종결될 수도 있는데 이는 해당 사안의 해결이지 궁극적 갈등의 해결을 의미하는 것은 아니다. 실제로 국내의 많은 공공갈등 사례에서 앞서 경험한 갈등의 경험이 다음의 정책 혹은 사업에 영향을 주는 등 갈등발생에 주요한 잠재적 요인으로 작용하게 된다.

2021년 현재 난개발에 마침표를 찍겠다는 송악선언을 공표함에 따라 인허가 과정에서 거쳐야 할 마지막 관문인 개발사업심의위의 문턱을 넘지 못함에 따라 동물테마파크 사업은 무산위기에 놓였으며, 향후일정에 차질을 빚게 되었다. 하지만 이러한 결과에 대해 사업자 측은 법적대응 의사를 밝히며 향후 갈등의 양상이 어떤 방향으로 전개될지 귀추가 주목된다.

<표 3-10> 동물테마파크개발사업의 갈등단계·시기별 전개과정

갈등단계	시기	주요내용
잠재기	2003-2005	· 제주동물테마파크 조성 계획 발표 · 사업자 지정 · 도내 최초 투자진흥지구 첫 지정
표출기	2005-2018	· 제주동물테마파크 본격 추진 · 착수계획 발표 및 가시화 · 번복되는 착공 계획 · 투자진흥지구 해제
심화기	2019-2021	· 환경영향평가 면제 특혜논란에 따른 주민 반발 · 마을주민 간 의견차이 발생에 따른 갈등 · 환경영퍙평가 심사장 내 찬반 주민간 몸싸움 · 사업자의 반대주민에 대한 손해배상 소송 제기
교착기	2021-	· 지역주민의 갈등영향분석에 대한 행정적 사과 요구 · 갈등전문가의 일방적 현장 파견 · 사업자 편향 불만에 따른 행정기관 불신 · 도정의 갈등조정 능력 논란
완화기		· 제주도정이 송악선언 2호 조치에 따른 동물테마파크 계획 무산 · 사업자 측의 법적대응 · 사업부결 의견에 대한 또 다른 갈등 발생

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다. 언론내용 분석을 통한 연관어 분석결과

실증분석 결과의 해석과 심도있는 시사점 도출을 위해 조사대상지의 현황 조사가 필요할 것으로 판단되어 신문기사의 내용을 바탕으로 사례분석을 실시하였다. 앞서 언급하였듯이 신문기사 검색은 한국언론진흥재단의 기사통합 시스템(BIGKinds_ https://www.bigkinds.or.kr)을 활용하였으며, '제주동물테마파크', '제주오라관광단지'라는 검색어를 적용하여 검색된 기사를 통해 내용을 분석하였다. 이를통해 각각 375, 69개의 기사가 검색되었고 이를통해 각 사례별 검색결과 중 기사와의 연관성이 높은 키워드를 시각화해 보여주는 연관어 분석을 실시하였다.

추출방식은 검색결과 중 정확도가 높은 상위 100건의 뉴스본문을 형태소 분석을 통해 명사상당어구를 추출하고 이후 개체명 분석 알고리즘을 적용하여 개체명의 관련기사 건수를 고려해 가중치를 부여하는 방식으로 기사 내용을 분석하여 시각화하였다.

그 결과 개발의 장소적 범위가 되는 제주도와 조천읍, 선흘2리를 제외하고 가장 눈에 띄는 단어는 투자진흥지구, 반대대책위, 환경영향평가, 사업자, 주민들 등으로 개발과정에서 논란과 갈등의 원인이 되거나 갈등의 주체가 되는 단어들이다. 개발 초기 제주 최초로 투자진흥지구로 지정되었지만 결국 지정이 해제되면서 그 과정에서 논란이 발생했고, 환경영향평가에 대한 이해관계자가 의견의 불일치되고 불만이 야기되었음은 검색된 기사를 통해서도 알 수 있다. 또한 선흘2리 주민 간 또는 선흘2리 주민과 타 지역주민 간 갈등이 발생하고 반대대책위원회의 활동이 두드러진 점 등을 시각화 자료에서 유추해 볼 수 있다. 그 결과는 아래 [그림 3-2]와 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

[그림 3-2] 언론분석 키워드 시각화(동물테마파크개발)

(2) 제주오라관광단지 개발 갈등전개

본 연구에서 활용하고 있는 기사통합 검색시스템에는 제주오라관광단지개발사업과 관련한 기사가 총 69건으로 검색되었다. 동물테마파크 개발사업 기사와 달리 현저하게 낮은 검색건수를 보였고, 첫 기사 게재일도 2015년 2월 15일 개발사업 재추진과 관련한 내용이었다. 따라서 본 검색시스템에서는 제주지역 일간지 중 한라일보와 제민일보만을 다루고 있어 제주도내 현안문제들을 심도있게 다루고 있는 도내 일간지인 제주의 소리와 제주일보 2개의 일간지 기사들을 통해 그 내용을 보완하였다.

이를 통해 오라관광단지개발사업과 관련한 첫 기사는 1997년 1월 23일 제주도 관광개발 사업에 건설업체들이 몰리고 있다는 내용에 오라관광단지를 포함하는 기사였으며, 그 이후 외국인 투자자들의 제주의 관광개발 사업에 대한 관심을 표하는 기사들에 본 개발사업이 포함되는 등 본 개발사업만을 직접적으로 다룬 내용은 1997년~1998년 사이 기사화되지 않은 것으로 파악되었다. 1999년 이후 오라관광단지개발 착수와 관련한 내용의 기사가 보도되면서 관련 내용들이 본격 이슈화되기 시작하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가. 갈등이슈에 따른 갈등전개

① 국내 건설업체 및 해외 투자자들의 관심

- **'제주도 관광개발에 건설업체들 몰린다'**

최근 관광 사업지 확대작업이 본격화되고 있는 제주도에 건설업체들이 몰려들고 있다..... 쌍용건설은 지주들의 모임인 오라공동목장조합과 함께 오라 관광지구에서 총 3천95억원의 사업비를 투입, 약 80만평 규모의 부지를 확보해 골프장, 호텔, 콘도, 테마파크 등을 짓는 사업에 참여할 계획이다.....이밖에 청구 등 여러 건설업체들이 이들 지구의 관광개발사업에 참여하기 위해 부지를 물색하고 있다.(연합뉴스, 1997.01.23.)

- **'제주 메가리조트'에 외국투자가 관심'**

제주도가 외국인 투자유치 설명회를 통해 채택한 동북아 최대의 '제주 메가 리조트' 건설 계획이 관광업계와 외국 기업, 도민들의 관심을 모으고 있다.....이에따라 31일 도내 3개관광단지 20개관광지구 개발 예정지를 시찰한 14개 국내외기업 관계자들은 제주도가 21세기 비전으로 제시한 국제관광 자유지역및 평화의 섬 선포, 외국인 투자 자유지역 지정과 함께 '메가 리조트'건설에 깊은 관심을 표명했다....또한 E.R.A/코리아社 (사장 李영석)는 제주시 오라관광지구에 리조트 투자 의향이 있다며 구체적으로 희망을 밝혔다....(연합뉴스, 1998.08.01.)

② 오라관광단지 개발 사업 본격화

- **'제주시 오라관광지개발 내달 착수'**

대규모 리조트단지인 제주시 오라관광지 개발사업이 다음달 착수될 전망이다. 2일 시에 따르면 지난 97년 관광지구로 지정된 오라2동 산91 268만3천㎡의 개발사업자인 ㈜쌍용건설과 오라공동목장, 유일개발은 목장지대에 대한 국토이용계획변경과 재해, 교통, 환경, 경관영향평가 등의 절차를 최근 마무리했다. 이들은 이에따라 금주중 개발사업시행 승인을 도에 신청, 늦어도 다음달초부터 기반시설 사업에 착수할 계획이다.(연합뉴스, 1999.11.02.)

- **'제주 오라관광지 개발 가시화'**

사업 공동시행자인 쌍용건설 유일개발 오라공동목장조합 등은 18일 이 지역에서 기공식을 갖고 상하수도 등 기반시설 공사에 착수했다.....쌍용건설 등은 전체 투자비의 55%에 이르는 3000억원을 외국계 투자회사에서 유치하고 나머지 2500억원은 국내 투자자와 자체 자금조달을 통해 해결한다는 방침이다.....제주시 관광과 관계자는 "시

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

행사의 투자자본 유치 성공여부가 이번 사업의 성패를 좌우할 것"며 "기반시설 공사가 마무리되는 대로 골프장 등의 설계변경 승인을 내 빠른 시일안에 본공사에 들어갈 수 있도록 할 방침"이라고 밝혔다.....(매일경제, 2000.02.18.)

③ 사업자 6차례 변경, 사업중단 그리고 재추진

- **'제주 오라관광단지 개발사업 재시동-최대규모 되나'**

제주도는 사업자 제이씨씨(JCC)(주)로부터 지난 7월말 제주시 오라2동 일대 353만9341㎡ 부지에 오라관광단지 개발사업을 실시하겠다는 사업제안서를 제출받았다고 11일 밝혔다..... 오라관광단지는 1999년 최초 개발승인 이후 16년 동안 수차례에 걸쳐 개발사업이 추진됐지만 중도 포기하면서 잇따라 사업자가 바뀌었다. 제주도는 지난 5월에도 관광단지 개발사업이 추진되지 않자 기존 사업승인을 취소했고 곧바로 제이씨씨가 새로운 개발 사업자로 나섰다..... 제이씨씨(JCC)(주)는 중국계 자본인 것으로 알려졌다.(경향신문, 2015.08.11.)

- **'16년 표류 제주 최대 개발사업 '청정·공존' 안고 순항?'**

27일 제주특별자치도 등에 따르면 오라관광단지는 1999년 12월 처음 개발사업이 승인된 뒤 16년 동안 사업자만 6번이나 바뀌었다. 2002년 착공되고 나서도 사업자가 수차례 변경되더니 자금난 등의 이유로 지지부진하다 결국 지난해 5월 사업시행승인이 취소됐다. 그러다 6번째 사업자인 중국계 자본 JCC㈜가 지난해 7월 뛰어들면서 사업이 새국면을 맞았다.(뉴시스, 2016.06.27.)

④ 개발사업 추진조건 절차 통과

- **'6조원대' 제주오라관광단지 경관 심의 통과'**

6조원대 제주 최대 개발사업인 제주오라관광단지 개발사업이 제주도 경관위원회를 조건부 통과했다. 27일 제주도에 따르면 지난 26일 열린 제주도 경관위원회는 JCC㈜가 신청한 제주오라관광단지 개발사업 심의한 끝에 조건부 의결했다....오라관광단지 개발사업은 앞으로 도시계획위원회, 건축위원회, 환경영향평가심의회 등 많은 절차가 남아 있다.....(제민일보, 2016.02.28.)

- **'오라관광단지 사업 건축위 심의 통과'**

제주시 오라관광단지 조성사업이 제주도 도시·건축위원회를 통과하면서 사업 추진에 탄력을 받게 됐다. 제주특별자치도 도시·건축공동위원회는 지난 15일 제주오라관광단지 도시관리계획결정 변경안을 심의, 조건부 의결했다.....제주도 관계자는 "앞으로 환경영향평가 절차를 남겨두고 있다"며 "원희룡 지사께서 언급한 청정과 공존을 어떻게 담을지 고민하고 있고 환경영향평가가 도의회를 통과하면 본격적인 사업추진이 이뤄질 것"이라고 밝혔다.(한라일보, 2016.07.17.)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

• **‘말 많은 제주오라관광단지 ‘제동”**

마라도 12배 크기 환경훼손 논란, 道, 환경영향평가서 보완 요구.....환경훼손 논란과 특혜 의혹 등으로 제주지역 현안으로 떠오른 오라관광단지 조성사업에 제동이 걸렸다..... 제주도는 오라관광단지 개발사업에 대한 환경영향평가 심의위원회의 심의 결과를 검토해 사업자에게 환경영향평가서 보완을 요구했다고 6일 밝혔다.....또한 최근 실시된 제주도의회 행정사무감사에서도 오라관광단지 개발사업과 관련 지하수 관정 양도양수 특혜, 건축 고도 완화, 환경자원총량제 법제화 이전 사업승인 절차를 서두르는 점 등에 대한 의혹 제기가 잇따르고 있다.(한국일보, 2016.11.06.)

⑤ 대기업 및 금융사와의 업무협약

• **‘제주오라관광단지에 삼성전자 참여…스마트 복합단지 만든다’**

제주오라관광단지개발사업에 삼성전자가 참여, 고객 맞춤형 IT 서비스와 최첨단 친환경 에너지 절감시설을 갖춘 ‘스마트’ 복합리조트로 변신한다.....JCC㈜와 삼성전자는 30일 제주신라호텔에서 도내 최대 규모의 스마트 복합관광단지조성의 사업제휴 협약을 체결했다.....또 이현식 삼성전자 한국총괄 B2B영업팀장 상무는 "삼성전자가 제공하는 토탈 솔루션으로 제주가 세계 최고의 사물인터넷 기반을 갖춘 친환경 스마트관광단지로 거듭나기를 기대한다"고 말했다.(제민일보, 2016.07.01.)

• **제이씨씨(주)-하나은행 전략적 업무협약 체결**

제이씨씨(주)(대표이사 박영조·이하 JCC)와 KEB하나은행(은행장 함영주)는 8일 메종글래드 제주호텔에서 제주오라관광단지에 특화된 대규모 맞춤형 금융서비스 제공을 위한 업무협약을 체결했다. 하나은행은 세계적인 복합리조트로 총 투자금액 6조2800억원에 달하는 오라관광단지사업의 대규모 해외투자 자금 유치와 관련한 자문·운용·집행 및 최첨단 자금 관리시스템 구축에 협력할 계획이다.(한라일보, 2016.11.08.)

⑥ 자본검증 실시

• **‘제주오라관광단지, 5조원대 사업비 댈 수 있나 ‘자본검증’ 실시’**

‘과연 수조원대에 이르는 막대한 자본을 댈 수 있느냐’는 논란에 휩싸였던 제주오라관광단지 사업에 대한 자본검증이 이뤄진다.....제주도는 지난 12일 자본검증위원회를 구성해 오라관광단지 사업에 대한 자본검증을 실시해달라는 제주도의회의 공식적인 요청을 받아들인다고 13일 밝혔다.....제주도는 곧 금융과 법률, 회계, 경제 등 각계 전문가로 자본검증위원회를 구성할 예정이다. 자본검증 방법은 위원회에서 세부적으로 정한다. 검증결과가 최종적으로 도출되면 도의회에 제출한다.....이 사업은 사업계획을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

밝힐 당시부터 과연 사업자가 6조원대 2016이르는 자본을 댈 수 있는가에 대한 논란이 일었다. 사업비가 다소 축소됐다고 하지만 5조원이라는 자본 역시 만만치 않다. (경향신문, 2017.06.13.)

- **제주도민들, 마구잡이식 개발 사업 안된다**

오라관광단지 자본검증 설문조사 실시, 응답자 92% '검증' 필요성에 공감
제주도민 10명 중 9명은 도내 사상 최대 규모의 관광개발사업인 오라관광단지 조성사업에 대한 자본검증 필요성에 공감하고 있는 것으로 나타났다. 제주도는 오라관광단지 개발사업 자본 검증을 위한 첫 단계로 지난 9월 26일부터 10월 25일까지 여론조사 전문기관인 한국리서치에 의뢰해 도민 1,000명을 대상으로 전화설문조사를 실시하고.....설문조사 내용은 오라관광단지 개발사업 인지도, 자본검증 필요성, 검증내용과 방법, 안전장치 및 자본검증위원회 구성 시 전문가 참여분야 등 10개 항목이다. 전화조사 결과를 보면 응답자의 70.3%가 언론보도 등을 통해 오라관광단지 개발사업에 대해 알고 있었고, 이 사업에 대한 자본 검증이 필요하다는 응답자는 92%에 달했다.....(한국일보, 2017.11.02.)

- **제주오라관광단지 자본검증만 3년**

제주지역 개발사업 중 최대 규모인 제주오라관광단지 조성사업이 자본검증에 발목이 잡힌 채 행정절차가 기약 없이 미뤄지고 있다. 제주도 자본검증위원회(위원장 박상문)가 지난해 12월 구성된 후 올 들어 3월까지 3차례 회의를 진행했을 뿐, 이후 회의 일정은 8개월째 감감무소식이다. 개발사업자로서는 속이 터질 노릇이다.....(파이넨셜뉴스, 2018.12.03.)

⑦ 이해관계자 간 갈등 표면화

- **'JCC 박영조 대표, "사업자는 뭐 봉입니까?"'**

제이씨씨(주) 박영조 대표가 "제주도민이 반대한다면 사업을 철회할 수 있다"는 원희룡 도지사의 발언에 대해 강도높게 비판했다.....제이씨씨는 9일 메종글래드 제주에서 오라관광단지 개발사업 설명회를 열었다. 이 자리에서 박영조 대표는 "우리나라는 법치국가다. 법과 조례를 살펴 합법적으로 (오라관광단지 사업을)처리해야지, 언제는 오라관광단지 사업을 지지한다고 하고 언제는 도민이 반대하면 스톱하겠다는 게 말이 되느냐"면서 "사업자는 봉인 것이냐"고 목소리를 높였다. 그는 이어 "그러면 처음부터 사업을 도민 투표로 결정한 후에 진행을 했어야 했다. (원 지사 발언)얘기를 듣고 당혹스러웠다"고 재차 강조했다.....(한라일보, 2016.11.09.)

- **'오라관광단지 승인 절차 중단하라"…제주 시민단체 사업 전면 재조사 요구'**

"오라관광단지 승인 절차 중단하라"…제주 시민단체 사업 전면 재조사 요구, 제주시민사회단체연대회의(이하 연대회의)는 7일 제주 오라관광단지 개발사업에 대한

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

전면 재조사를 제주도 감사위원회에 요구했습니다.....연대회의는 이날 오전 제주도의회 도민의 방에서 "최근 공개된 오라관광단지 개발사업의 승인절차에 대한 도 감사위원회 조사결과를 받아들일 수 없다"며 기자회견을 열었습니다.....이들은 "도는 오라관광단지 사업자 측이 제출한 보완서를 검토한 뒤 도의회 동의절차를 이행할 것이라는 관측이 우세하다"며 "수많은 의혹과 문제점들 그 어느 하나 해결되지 않은 상태에서 사업 승인절차를 강행하는 것은 도민여론에 반하는 행위"라고 말했습니다. 환경문제와 상하수도를 포함한 기초시설문제, 자본검증문제 등 현재 제기되고 있는 사항과 제주도가 내세우는 청정과 공존의 미래비전에 부합하는 사업인지 여부를 분명히 따져야 한다고 강조했습니다.(매일경제, 2017. 03.07)

- **'제주오라관광단지 전 사업자, 원희룡 제주지사 고발'**

  제주 최대 규모의 복합리조트를 건설하는 오라관광단지 조성사업을 추진했던 박영조 전 JCC㈜ 회장이 9일 원희룡 제주지사를 직권남용 혐의로 검찰에 고발했다.....이에 대해 제주도 측은 "중국 부동산개발 자본 투자에 대한 제주도의 엄격한 심사방침에 불만을 드러낸 것으로 보인다"며 "일일이 대응할 가치도 없다"고 박 전 회장의 주장을 일축했다.....(한국일보, 2019.12.09.)

⑧ 찬반갈등 양극화

- **'대규모 개발사업 제주민심 격돌'**

  '자연 문화 사람의 가치를 키우는 제주'를 표방한 원희룡 도정은 미래비전 가치로 '청정'과 '공존'까지 목표로 기존 개발사업 중심의 패러다임을 변화시키기 위해 공을 들여왔다.....올해의 경우는 제주 사상 최대의 개발사업인 오라관광단지 개발사업이 가장 큰 논란을 불러 일으켰다.....하지만 1999년 12월 첫 개발허가 이후 지지부진한 개발사업에 땅이 황폐해져가는 것을 보고 속앓이만 하던 주민들은 십수 년만에 찾아온 호재에 딴죽을 거는 발길질에 성난 목소리로 응대하고 있다.(제주도민일보, 2016.12.31.)

- **'제주오라단지 개발 찬반 논란 격화'**

  '반대 시민단체, "행정절차 위반" 도의회 행정감사 요구, 찬성 주민 오라동발전협의회, 5일 도민의 방 회견 예고. 제주도의회 환경도시위, 해당 안건 상정 보류 '고심중'. 제주오라관광단지 개발사업에 대한 찬성 측 주민들과 반대하는 시민사회단체들의 갈등과 논란이 커지고 있다. 특히 4일 제주도의회 임시회가 열릴 예정이어서 이 논란은 제주도의회까지 확산될 것으로 보인다.....특히 오라관광단지 개발사업에 입장을 보이지 않고 있는 도민들 의견이 어떻게 나타날 지 변수로 작용할 것으로 보인다.특히 오라관광단지 개발사업에 입장을 보이지 않고 있는 도민들 의견이 어떻게 나타날 지 변수로 작용할 것으로 보인다.(제주도민일보, 2017.04.04.)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

• **오라단지 찬성측, “반대단체 몽니부리는 꼴**

시민사회단체, 제주도의회 정문앞서 낙선 등 피켓시위, 찬성 주민 수십여명 도민의방서 회의장면 생중계 시청, 제주오라관광단지 환경영향평가 동의안 상정 ‘판가름’, 환경파괴, 지역경제 문제 등으로 숱한 논란을 뿌려온 이 사업안의 운명이 이날 결정되는 만큼 찬성하는 주민들과 반대하는 시민사회단체들의 갈등이 제주도의회에서 만났다. 이날 시민단체들은 환경도시위원회가 시작하기 전 부터 제주도의회 정문 앞에서 피켓시위를 벌이며 오라관광단지 개발사업 환경영향평가 동의안 상정을 부결시키라고 촉구했다. 반면 이 사업에 동의하는 주민들은 제주도의회 도민의방에서 티비를 틀어놓고 생중계 되는 환경도시위원회 회의 장면을 지켜봤다.(제주도민일보, 2017.05.17.)

⑨ 송악선언 실천조치 3호

• **5조원 사업’ 제주오라관광단지 개발 허가 안할 듯**

제주 최대 규모의 리조트 개발사업인 제주오라관광단지(조감도) 개발사업이 사실상 불허될 전망이다.....원희룡 제주지사는 23일 기자회견을 열고 “제주에서 이뤄지는 개발사업은 청정 제주와 조화되고 자본의 신뢰도, 사업 내용의 충실성을 갖춰야 한다”면서 “제주오라관광단지 개발사업은 기존 계획안대로라면 승인이 어렵다”고 밝혔다.....원 지사는 “제주도는 오라단지 개발사업자 측에 새로운 사업계획서 제출을 요구했다”며 “사업자가 재수립하는 사업 계획이 기존 사업 안과 실질적으로 다르지 않으면 남은 절차에서 승인 받기 어려울 것”이라는 입장을 분명히 했다.(국민일보, 2020.12.24.)

• **제주 오라관광단지 개발사업 원칙적용**

원희룡 제주도지사는 23일 도청 기자실에서 기자회견을 갖고 '청정제주 송악선언' 실천조치 3호를 발표, 오라관광단지 개발사업에 대한 엄격한 원칙 적용을 천명했다. 원 지사는 이날 기자회견을 통해 "오라관광단지 조성사업에도 송악선언에 제시한 청정과 공존의 원칙을 적용할 것"이라고 밝혔다.....이어 "기존 심의된 사업계획과 차별화되는 실질적이고 획기적인 사업내용의 변화가 없다면 승인하기 어렵다"고 적법의 중요성을 거듭 장조했다.(더팩트, 2020.11.23.)

• **송악선언' 본격 작동**

개발사업 제동 현실화.

제주특별자치도가 지난해 10월 대규모 사업 등에 따른 난개발 문제에 '마침표'를 찍겠다며 '청정제주 송악선언'을 발표한 이후 제주동물테마파크가 사실상 무산되는 등 첫 신호탄을 쐈다. 송악선언이 제주환경보호라는 긍정효과를 기대할 수 있지만 투자유치 위축과 경제악화도 우려되는 상황이다.....5조원 규모의 투자사업인 제주오라관광단지 사업도 송악선언에 영향을 받을 수밖에 없다. 오라단지는 현재 도개발심의위가 자본검증

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

및 수익성·환경영향성 등을 감안해 새롭게 사업계획서를 제출할 것을 요청한 상태다. 원 지사 역시 송악선언 실천조치 3호로 기존 계획보다 획기적으로 개선된 새로운 사업계획을 제시하지 못할 경우 인허가 절차를 진행할 수 없다고 선언한 만큼 '정상추진'과 '사업중단'의 중요한 기준이 될 것으로 예상된다.....앞으로 송악선언 후속조치들이 현실화될 경우 현재 추진중인 대규모 개발사업 상당수가 제동이 걸릴 수밖에 없다. 하지만 기존 법과 제도를 통해 합법적으로 추진되는 사업들을 일방적으로 중단시킬 경우 대외신뢰도 하락과 법적 분쟁도 잇따를 것으로 예상되는 등 올해가 '개발과 보존'의 접점을 찾는 중요한 시기가 될 것으로 보인다.(제민일보, 2021.03.05.)

나. 갈등단계별 시간적 순서에 따른 갈등전개

오라관광단지개발 사업은 앞서 살펴본 동물테마파크 갈등에 비해 갈등의 기간이 장기적이고 지역 내 갈등을 벗어나 외부투자자와의 갈등까지 겹쳐 갈등의 수준이 큰 것으로 판단된다. 앞서 동물테마파크 갈등의 과정을 정리한 제주특별자치도 공공갈등 매뉴얼(2021)의 갈등 전개과정에 의거하여 잠재-표출-심화-교착-완화(해소)의 순서로 살펴보았는데, 본 개발사례는 갈등의 심화와 교착단계의 구분이 어렵고 이해관계자의 구조가 더 복잡해 보인다. 앞서 이론적 고찰 부분에서 갈등의 전개과정은 뚜렷한 경계와 구분이 어렵고 매우 동태적인 특징을 보인다 하였는데, 오라관광단지개발 사업의 경우 1997 최초 언급된 이후 갈등의 잠재기가 길고 수차례 사업자의 변경을 거치면서 그 갈등이 누적되어 수년 후 갈등이 표출되었으며, 갈등이 심화와 함께 교착상태에 접어들면서 갈등의 수준이 고조됨을 알 수 있다.

① 갈등의 잠재기(1997-2001)

1990년대 말 제주의 관광지 개발이 본격화되면서 국내 건설업체들이 부지를 물색하기 위해 제주로 몰린다는 내용이 기사화되었다. 그 중 오라관광지구에 골프장, 호텔, 테마파크 등을 짓는다는 계획에 대해 제주도는 외국인 투자유치 설명회를 개최하기도 하였다. 그 후 1999년 11월 오라관광단지개발을 착수하다는 발표가 있었고, 2000년 2월 쌍용건설이 해외투자자와 공동으로 자금을 조달해 공사에 착수한다는 발표와 2002년 착공 이후 십 수년간 공사는 이루어지지 않았다. 이를 둘러싸고 이해관계자들이 해당 개발사업에 대해 의문을 갖고 정보를 수집하는 단계에 그쳤다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

② 갈등표출기(2015-2016)

2000년 오라관광단지 개발 가시화 이후 자본조달 어려움으로 사업은 추진되지 못하였고 그 사이 사업자가 수차례 변경이 되었다. 2015년 6차례 사업자 변경을 거쳐 중국계 자본인 JCC(주)가 오라관광단지개발 사업을 실시하겠다는 사업제안서를 제출하면서 재시동이 걸렸다. 만약 개발이 현실화 된다면 제주 최대규모의 개발사업으로 제주도민은 물론 외부의 투자자들과 여러 이해관계자들의 관심을 받게 될 것으로 보여졌다. 개발사업을 추진하기 위한 경관위원회 심의와 건축위원회 심의가 조건부 통과하였다. 하지만 환경영향평가에 대한 의혹이 제기되면서 다시 제동이 걸렸다.

③ 갈등심화 및 교착기(2017-2020)

개발의 규모가 막대하고 그간 자본금 조달로 인한 사업자와 계획 변경이 수차례 이루어짐에 따라 5조원대 사업비 조달이 가능한지에 대한 자본검증을 계획하였다. 제주도는 자본검증위원회를 구성했고 제주도의회의 자본검증 요구에 따라 도민여론조사까지 실시하였다. 그 결과 응답자의 92%가 검증 필요성에 공감한다 답하였다. 그 결과 3년간 3차례의 자본검증이 이루어졌지만 원활하지 못한 행정절차에 시행사 측은 불만을 표하기 시작했고 외자투자에 대한 제주도의 엄격한 심사방침에 대해 갈등이 발생하면서 시행사 측이 제주지사를 고발하는 사태까지 벌어졌다.

이와 함께 갈등을 증폭시킨 이슈들이 계속해서 발생하였는데, 시민단체연대회의는 기자회견을 열어 도 감사위원회의 오라관광단지개발의 사업 승인을 받아들일 수 없다는 의견을 내비치며 반대의 입장을 고수하였다. 1999년 이후 지지부진한 개발사업에 땅이 황폐해져가는 것을 지켜본 주민들까지 합세해 갈등이 심화단계에 접어들었고 반대측 여론에 반대하며 오라동발전협의회를 필두로 지역경제활성화를 위해 오라관광단지 개발을 찬성하는 측의 활동도 본격화되었다. 이에 지역주민들 간 갈등도 격화되면서 도청과 도의회 앞에서 각 측의 시위를 벌이기도 했다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

④ 갈등의 완화・해소기(2020-2021)

2020년 10월 제주도는 대규모 사업 등에 따른 난개발을 해결한다는 명목 하에 ‘청정제주 송악선언’을 발표하였다. 환경보호라는 긍정효과와 함께 투자유치 위축과 지역경제 악화가 우려되는 상황에 오라관광단지개발 사업에도 원칙을 적용하였다. 송악선언에서 제시한 청정과 공존의 원칙에 위배되거나 기존 심의된 사업계획과 차별화되는 실질적이고 획기적 사업내용의 변화가 없다면 승인이 어렵다는 제주도의 입장에 따라 또 다시 사업이 중단될 위기에 놓였다. 송악선언 3호로 기존 계획보다 획기적으로 개선된 사업계획을 제시하지 못할 경우 인허가 절차가 불가하여 정상추진과 사업중단의 중요한 기로에 서 있는 상황이다.

<표 3-11> 오라관광단지개발사업의 갈등단계・시기별 전개과정

갈등단계	시기	주요내용
잠재기	1997-2001	・제주도 관광개발의 외부투자자 부지 물색 ・제주 메가리조트 조성계획, 외국투자자 관심 ・오라관광단지 개발 공표
표출기	2015-2016	・6차례의 사업자 변경 ・중국계자본 투입에 따른 재추진 ・경관 심의 및 건축위 심의 등 개발사업 추진조건 절차 통과
심화기 교착기	2017-2020	・자본검증실시 ・오라관광단지 자본검증 도민대상 설문조사 실시 ・3년간의 자본검증 실시 ・시민단체 사업 전면 재조사 요구 ・도민갈등의 행정대응에 대한 시행사 측 갈등 표출 ・전 사업자의 제주지사 고발에 따른 사업자와 행정 간 갈등 ・시행사-행정, 시민단체-주민, 주민-주민 찬반논란 격화
완화기	2020-2021	・송악선언 실천조치 3호 선언, 사업계획 변경 요구 ・정청제주 송악선언’에 따른 개발사업 원칙적용

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다. 언론내용 분석을 통한 관계도 및 연관어 분석결과

앞서 살펴보았던 동물테마파크개발 사례와 마찬가지로 오라관광단지개발의 경우에도 언론분석의 내용 중 기사와의 연관성 키워드를 시각화해 보여주는 연관어 분석을 실시하였다. 그 결과 아래 [그림 3-3]에서 알 수 있듯이, 제주도, 사업자, 자본검증, JCC 등의 단어가 눈에 띈다. 이를 통해 동물테마파크개발 사례와는 갈등의 주체가 조금 다름을 유추할 수 있는데, 신문기사의 분석에서도 파악할 수 있듯이, 제주도와 사업자인 JCC와의 갈등이 두드러진 점을 알 수 있으며, 본 개발사업 추진과정에서 사업자의 잦은 변경이 이루어졌고 그 원인이 막대한 자본 투자임을 알 수 있다. 이는 시각화 정도가 다소 낮은 편이지만 사업비, 자본조달, 중국계자본 등 자본과 관련한 이유도 본 개발사업의 주요갈등 원인임을 알 수 있다. 투자금에 따른 제주도민들의 우려에 따라 자본검증의 과정을 거쳤으며, 그 과정에서 행정의 업무처리 및 태도에 불만이 생기고 갈등의 양상이 심화된 것으로 보여진다.

이 외에 시각화 자료에서 눈여겨 볼만한 단어들은 환경영향평가심의, 지하수, 환경훼손 등 개발에 따른 환경파괴와 관련한 단어들도 확인되어 오라관광단지 개발사업이 제주 최대 규모의 관광개발 사업이며 이에따른 자본조달과 환경에 대한 갈등이 주요 이슈임을 짐작할 수 있다.

[그림 3-3] 언론분석 키워드 시각화(오라관광단지개발)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4) 갈등발생 사례조사의 시사점

본 연구의 조사대상으로 선정한 두 개의 개발사업 추진과정에서 발생하고 있는 갈등상황을 살펴보았고 이를 통한 시사점은 다음과 같다.

우선 두 가지 개발사업은 모두 이해관계자 간 갈등이 첨예하게 대립하고 있는 지역 최대의 갈등이슈라는 점에서 공통점을 보인다. 갈등과정에서 사업계획과 시행사의 변경이 이루어졌다는 점, 시민단체가 개입하고 있다는 점 그리고 추진기관에 대한 불만과 불신을 보이는 점 또한 비슷하다.

하지만 갈등의 주체, 갈등의 원인에서 조금씩 차이를 보이는데, 우선 동물테마파크에서 갈등의 주체는 조천읍 내 지역주민 간 갈등과 행정기관과의 갈등으로 주민 간 찬반갈등이 고조로 지역 공동체가 와해되고 행정기관에 대한 불신이 크다는 특징이 있다. 반면 오라관광단지개발의 경우에도 주민 간 갈등이 발생하고 있지만 지역 내 주민 간 갈등보다 지역 간 갈등이 더 크다는 걸 알 수 있다. 시행사와 추진기관 간 갈등이 더 고조됨에 따라 법적 소송의 결과를 보이기도 해 갈등이 수준이 더 큰 것으로 파악되었다.

이렇듯 지역의 관광개발을 통한 주민 갈등은 지역의 특성, 이해관계자의 상호관계 등 다양한 요인에 의해 그 양상을 달리하는데 위의 두 사례가 갈등의 양상을 달리하는 것은 어쩌면 당연한 현상이다. 본 연구의 목적 달성을 위해 실증조사 결과를 해석하는데 사례조사를 유용한 보완자료의 역할을 할 것으로 기대하며 이를 정리하면 아래 <표 3-12>와 같다.

하지만 앞서 서술한 바와 같이 언론보도 자료는 그 특성상 주로 집단적이고 명시적 갈등현상에 주목하기 때문에 갈등의 다차원적인 측면 분석과 갈등의 내재된 현상을 전부 이해하기는 어려운 한계점이 있어 언론의 내용분석 자료는 사례지역의 갈등 현황을 이해하고 실증분석의 결과를 해석하는데 도움이 되는 수준으로 활용하여야 할 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 3-12> 조사대상 개발사례 요약

구 분	동물테마파크개발	오라관광단지개발
주요이슈	· 도내 최초 투자진흥지구 첫 지정 및 지정해제 · 번복되는 착공 계획 · 환경영향평가 면제 특혜논란에 따른 주민 반발 · 마을주민 간 의견차이 발생에 따른 갈등 · 사업자의 반대주민에 대한 손해배상 소송 제기 · 사업자 편향 불만에 따른 행정기관 불신 · 도정의 갈등조정 능력 논란 · 제주도정이 송악선언 2호 조치에 따른 동물테마파크 계획 무산 · 사업자 측의 법적대응	· 6차례의 사업자 변경 · 경관 심의 및 건축위 심의 등 개발사업 추진조건 절차 통과 논란 · 자본검증 논란 · 사업자의 제주지사 고발 · 시민단체-주민, 주민-주민 찬반논란 격화 · 송악선언 실천조치 3호 선언 · 사업계획 변경 요구
갈등시기	2003-2021	1997-2021
갈등주체	· 지역주민-지역주민 · 지역주민-시행사 · 지역주민-행정기관	· 시행사-행정기관 · 지역주민-타지역주민
지역주민의 주요 갈등원인	· 행정적 요인 ≥ 정치적 요인 ≥ 법·제도적 요인 ≥ 경제적 요인	· 정치적 요인 ≥ 행정적 요인 ≥ 법·제도적 요인 ≥ 경제적 요인
주요 특징	· 여러차례의 사업계획 및 사업자 변경 · 시민단체 개입 · 갈등의 장기화 · 법적대응 상황 발생 · 송악선언 조치 대상 · 향후추진 일정 불투명	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

1) 표본의 인구통계학적 특성

본 연구의 목적인 지역주민의 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향에 대해 연구하고자 수집된 313개의 표본에 대한 인구통계학적 특성은 아래의 <표 4-1>과 같다.

응답자의 성별은 여성이 158명(50.5%), 남성이 155명(49.5%)이며, 연령분포는 20대 46명(14.7%), 30대 69명(22.0%), 40대 70명(22.4)%, 50대 69명(22.0%), 60대 이상이 59명으로 18.8%를 차지하고 있다. 학력은 대학교 졸업이 180명(57.5%)로 과반수를 넘고 있으며, 다음으로 고등학교 졸업 92명(29.4%), 중학교 졸업 12명(3.8%), 대학원 재학 또는 졸업 29명(9.3%)로 구성되어 있었다. 그리고 연간소득의 경우 4천만원에서 6천만원 사이가 120명(38.3%)로 가장 큰 비율을 차지하였고, 2천만원 ~ 4천만원이 그 다음으로 82명(26.2%)이며, 6천만원 ~ 8천만원 54명(17.3%)이었고 1천만원 미만이 29명으로 9.3%, 이와 가장 소득의 차이를 많이 보이는 8천만원 이상의 지역주민도 28명으로 8.9%를 차지했다.

다음은 거주지 및 개발지역 내 직접거주 여부이다. 거주지의 경우 본 연구의 조사대상 사례를 동물테마파크와 오라관광단지 개발사례 2곳으로 선정함에 따라 동물테마파크와 관련한 조천읍 12개 리와 오라관광단지개발과 관련한 오라동, 아라동, 이도동, 삼도동 등의 읍면동 단위의 거주지를 물었다. 또한 개발지역 직접거주 여부는 개발지역이 주거지가 아닌 생업을 위한 사업체가 위치하였거나, 부모님 또는 친인척이 살고 있는 응답자로 구분하였다. 우선 직접 거주하고 있는 응답자는 214명으로 68.1%를 차지했고, 직접 거주하지 않는 지역주민은 100명(16.9%)이었다. 거주지의 경우 동물테마파크와 관련한 응답자는 총 164명으로 세부 리 단위의 거주지를 살펴보면, 동물테마파크 개발의 실질적 주소지에 포함한 선흘2리 거주자가 53명

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(32.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로 근접 지역인 선흘1리 45명(27.4%)를 비롯하여 함덕리 18명(11%), 조천리 17명(104%), 신흥리 10명(6.1%), 신촌리 9명(5.5%), 북촌리 6명(3.7%), 교래리 3명(1.8%), 와산리, 대흘2리, 와흘리 거주자가 각각 1명(6%)이고 대흘1리 주민은 응답에 참여하지 않은 것으로 나타났다. 오라관광단지개발과 관련한 149명 응답자의 세부 거주지역을 살펴보면, 아라동 지역주민이 45%로 67명으로 가장 많았고, 오라동 48명(25.5%), 일도동 11명(7.4%), 연동 10명(6.7%),노형동 6명(4.0%), 삼도동 4명(2.7%), 용담동 3명(2.0%)의 순을 보였다.

이 외에도 집단 간 차이를 살펴보기 위한 제주의 고향여부(토착민/이주민)와 개발지역 부동산 소유여부, 소득의 관광산업 의존도를 조사한 결과, 제주가 고향인 토착민은 190명(60.7%), 타 지역에서 살다 제주에 정착한 이주민은 123명으로 39.3%를 차지했다. 그리고 부동산 소유여부는 43.1%인 135명이 개발지역 내에 토지, 주택 또는 상가 등 부동산 중 한 가지라도 소유하고 있었으며, 나머지 178명(56.9%)은 개발지역 내 부동산을 소유하고 있지 않았다. 마지막으로 소득의 관광산업 의존도는 지역주민의 160명(51.1%)이 관광산업을 통해 수입을 얻는 비중이 높다고 응답하였으며, 나머지 153명(48.9%)은 관광산업에 크게 영향을 받지 않는 곳에서 소득을 얻는 것으로 조사되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)	구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남	155	49.5	개발지역 내 거주여부	거주	213	68.1
	여	158	50.5		비거주	100	31.9
소계		313	100	소계		313	100
연령	20대	46	14.7	거주기간	5년미만	30	9.6
	30대	69	22.0		5년 ~ 10년	69	22.0
	40대	70	22.4		11년 ~ 20년	106	33.9
	50대	69	22.0		21년 ~30년	69	22.0
	60대 이상	59	18.8		30년 이상	39	12.5
소계		313	100	소계		313	100
고향여부	토착민	190	60.7	연간소득	1천만원 미만	29	9.3
	이주민	123	39.3		2천-4천만원	82	26.2
소계		313	100		4천-6천만원	120	38.3
관광관련 소득비율	적은 편	160	51.1		6천-8천만원	54	17.3
	많은 편	153	48.9		8천만원 이상	28	8.9
소계				소계		313	100
개발지역 내 부동산소유여부	소유	135	43.1	학력	중학교	12	3.8
	미소유	178	56.9		고등학교	92	29.4
소계					대학교	180	57.5
동물테마 파크 응답자	선흘1리	45			대학원	29	9.3
	선흘2리	53		소계		313	100
	와산리	1		오라관광 단지 응답자	아라동	67	
	대흘1리	0			오라동	48	
	대흘2리	1			삼도동	4	
	와흘리	1			용담동	3	
	신촌리	9			노형동	6	
	조천리	17			연동	10	
	신흥리	10			일도동	11	
	함덕리	18		소계		149	
	북촌리	6					
	교래리	3					
소계		164					

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 지역관광개발에 대한 개인적 의견

지역 관광개발에 대한 의견은 개인적으로 다를 것이며 본 연구에서도 변수 간 영향관계에 차이를 보일 것이라는 가정하에 지역의 관광개발에 대한 찬반여부, 개발필요성 인식에 따른 차이를 분석하고자 하였다. 해당 문항들은 리커트 5점 척도를 적용하고 질문하였고, 평균값을 기준으로 집단을 나누었다.

우선 지역의 관광개발의 찬반여부의 평균은 2.76으로 2.76 미만은 반대, 2.77이상은 찬성의 집단으로 구분하여 빈도분석을 실시한 결과 139명(44.4%)은 반대의 의견이 강했고, 174명(55.6%)은 찬성의 의견을 보인 것으로 나타났다. 개발의 필요성 정도는 2.82의 평균값을 보여 2.82 미만은 필요성에 대한 인식이 낮은 그룹, 2.83 이상은 높은 그룹으로 구분하였는데, 135(43.1%)명은 지역의 관광개발 필요성이 낮다고 인식하고 있었으며, 나머지 178명(56.9%)은 지역을 위한 관광개발은 필요하다 인식하고 있다. 이를 정리하면 아래 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 지역의 관광개발에 대한 개인적 의견

구분	항목	빈도(명)	비율(%)	구분	항목	빈도(명)	비율(%)
찬반여부	반대	139	44.4	개발의 필요성 인식	저집단	135	43.1
	찬성	174	55.6		고집단	178	56.9
소계		313	100	소계		313	100

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 측정변수의 기술통계량 및 정규성 검토

1) 주요 측정문항의 기술통계량

본 연구에서 사용된 긍정적 관광영향 인식, 부정적 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성, 외부요인의 평균값(mean)을 가지고 응답자들이 인식하는 변수의 순위에 따라 정리하여 분석결과를 해석하는데 활용하고자 한다. 우선 사회적교환 이론에 토대를 두고 설계한 관광의 긍정적 관광영향 인식의 문항은 총 9개로 평균분석 결과는 아래 <표 4-3>과 같다. 기술의 편의를 위해 각 변수의 측정항목의 구분을 각각 긍정적 경제영향인식(PEC), 긍적적 사회·문화영향인식(PSC), 긍정적 환경영향인식(PEV)로 작성하기로 한다. 평균의 순위를 보면, 긍정적 관광영향 인식 중에서는 경제적 측면에 대한 문항 3개가 가장 높은 값을 보였으며, 다음으로는 사회·문화와 관련한 문항 3개와 마지막으로 환경적 영향인식과 관련한 문항의 순으로 높은 평균값을 보였다.

<표 4-3> 긍정적 관광영향 인식의 기술통계량

구 분	측정항목	측정문항	평균	표준편차
경제	PEC2	지역주민 일자리 증가	3.34	1.098
경제	PEC3	지역 경기 활성화	3.27	1.105
경제	PEC1	지역주민 소득 증가	3.26	1.182
사회·문화	PSC2	시설정비(도로, 상하수도 등)에 따른 생활여건 개선	3.20	1.157
사회·문화	PSC1	지역주민 여가활동 기회 및 문화수준 상승	3.17	1.088
사회·문화	PSC3	지역의 긍정적 이미지 확산에 따른 자부심 고취	3.00	1.171
환경	PEV2	지역주민 환경보존 의식 고취	2.89	1.229
환경	PEV3	환경 및 경관이 더 좋아짐	2.88	1.144
환경	PEV1	환경 및 자원 관리 체계화	2.81	1.158

주: 리커트 5점 척도에 의해 1 '전혀 그렇지 않다' ~ 5점 '매우 그렇다' 로 측정된 산술평균

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다음은 부정적 환경영향인식의 기술통계량으로 NEV(부정적 환경영향인식), NSC(사회·문화적 영향인식), NEC(경제적 영향인식)으로 표기하였다. 이는 긍정적 환경영향인식의 결과와 다소 다른 결과를 보이는데, 긍정적 영향인식에서는 관광으로 인한 경제적 측면에 대해 높은 평균값을 보이는 반면, 부정적 영향인식에서는 환경적 측면의 문항 2개가 가장 높은 평균값을 보였다. 하지만 이에 반해, 나머지 환경적 측면과 관련한 관광객 유입, 관광개발에 따른 '지역혼잡(교통난, 주차난 등) 증가와 관련한 문항 1개가 가장 낮은 평균값(3.17)과 가장 높은 편차를 보였다. 이는 본 연구에서 선정된 사례지가 인구가 밀집되거나 교통체증, 주차문제 등의 혼잡도가 높은 지역이 아님에 따라 응답자들의 체감도가 낮기 때문인 것으로 생각된다. 긍정적 영향인식에서 높은 평균값을 보였지만 부정적 측면에서는 낮은 평균값을 보이고 있는 문항들이 모두 경제적 측면의 문항으로 응답자들은 관광산업으로 인한 경제적 부분을 매우 호의적으로 받아들이는 것으로 판단 되어진다. 반대로 환경적 측면의 문항 2개가 3.98, 3.95로 4점에 가까운 높은 평균값을 보이고 있는데, 이는 '사람과 자연이 공존하는 청정제주'라는 자연의 가치를 중시하는 지역주민의 환경에 대한 우려를 나타내는 것으로 해석할 수 있겠다.

<표 4-4> 부정적 관광영향 인식의 기술통계량

구 분	측정항목	측정문항	평균	표준편차
환경	NEV2	소음/공해/쓰레기/대기오염 등 환경오염 심화	3.98	1.034
환경	NEV3	자연생태계 및 환경 파괴	3.95	0.997
사회·문화	NSC1	지역의 미풍양속과 전통문화 저해	3.93	1.057
사회·문화	NSC2	지역주민과 관광객과의 갈등 발생	3.78	0.976
사회·문화	NSC3	범죄 및 사고발생 증가	3.37	1.082
경제	NEC1	물가 및 주거비 상승에 따른 생활비 부담 증가	3.32	1.069
경제	NEC3	주민의 세금부담 가중	3.26	1.044
경제	NEC2	지역주민 세금부담 증가	3.17	1.100
환경	NEV1	지역혼잡(교통난, 주차난 등) 증가	3.17	1.100

주: 리커트 5점 척도에 의해 1 '전혀 그렇지 않다' ~ 5점 '매우 그렇다' 로 측정된 산술평균

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본 연구의 독립변수이자 종속변수의 역할을 하고있는 관광정책 갈등요인에 대해 각각 정치적 갈등요인(POF), 행정적 갈등요인(ADF), 법·제도적 갈등요인(LSF), 경제적 갈등요인(ECF)라 명명하고 이에 대한 평균값을 알아보았다. 우선 모든 문항이 3.5 이상으로 다소 높은 평균값을 보였으나 그 중 가장 높은 값을 보이는 3개의 요인은 모두 행정적 요인인 ADF2(3.98), ADF3(3.95), ADF1(3.9)로 지역주민에 대한 행정기관 대응이 미흡함과 행정기관과 시행사에 대한 불신, 그리고 불투명한 정보공개 및 지역주민 의견수렴 부족을 정책갈등을 일으키는 주요 요인으로 꼽았다. 또한 지역주민 보상문제(3.9)나 이해관계자 간 경제적 이기주의(3.82)와 같은 경제적 요인들도 갈등을 일으키는 요인이라 인식하고 있었다. 대부분 상위권에 있는 요인들은 행정적 요인과 경제적 요인으로 정치적 요인이나 법·제도적 요인에 비해 실질적 경험을 통한 불만족 사항이 발생하거나 이러한 사항들이 충족되지 않았을 경우 직접적으로 불편을 겪을 수 있는 사항들로 해석할 수 있다.

<표 4-5> 정책갈등 요인 기술통계량

구 분	측정항목	측정문항	평균	표준편차
행정	ADF2	지역주민 설득을 위한 행정기관의 대응 미흡	3.98	0.860
행정	ADF3	행정기관 및 시행사에 대한 불신	3.95	0.855
행정	ADF1	정보공개의 불투명성 및 지역주민 의견수렴 부족	3.9	0.862
경제	ECF2	지역주민 보상문제	3.9	0.914
경제	ECF3	이해관계자 개개인의 경제적 이기주의	3.82	0.919
정치	POF1	이해관계자 간 상이한 정책목표	3.75	0.822
행정	ADF4	행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시태도	3.76	0.941
경제	ECF1	이해관계자 간 이익 배분 문제	3.73	0.895
법·제도	LSF1	관련 법·제도 미비	3.71	0.885
정치	POF3	타 이해관계자의 간섭 혹은 압력	3.71	0.860
정치	POF2	정책내용의 불공정성	3.69	0.845
정치	POF4	지역 정치인들의 관심정도	3.56	0.876
법·제도	LSF2	갈등 중재 및 조정을 위한 전문가 및 협의기구 부재	3.5	1.016

주: 리커트 5점 척도에 의해 1 '전혀 그렇지 않다' ~ 5점 '매우 그렇다' 로 측정된 산술평균

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정책수용성에 대한 문항은 본 연구의 두 가지 사례 중 자신이 처해 있는 개발사업 관련 정책을 수용하는 것과 관련한 문항이다. 그 결과, 개발정책에 대한 관심 문항이 가장 높은 값을 보였고(3.28) 이 문항을 제외하고는 2.99, 2.97, 2.94의 값을 보였다. 기술의 편의를 위해 정책수용성 변수를 PA라 표기하였다.

<표 4-6> 정책수용성 기술통계량

구 분	측정항목	측정문항	평균	표준편차
정책수용성	PA2	개발정책에 대한 관심	3.28	1.103
	PA4	개발정책의 무조건적 수용	2.99	1.138
	PA3	개발정책 실현을 위한 협조	2.97	1.187
	PA1	개발정책 목표 및 취지에 대한 공감	2.94	1.275

주: 리커트 5점 척도에 의해 1 '전혀 그렇지 않다' ~ 5점 '매우 그렇다' 로 측정된 산술평균

마지막으로 본 연구의 조절변수인 외부요인에 대한 평균값으로 EF라 표기하였다. 외부요인이란 아래 <표 4-7>에서 확인할 수 있듯이 언론 및 미디어의 역할, 지역리더의 찬반의견, 시민단체 및 환경단체의 활동 등을 들 수 있다. 이 중 가장 높은 값을 보이는 문항은 언론 및 미디어의 역할로 지역주민들이 정책을 수용하는데 언론이나 미디어의 역할이 그만큼 중요하다는 것을 알 수 있으며, 지자체의 리더나 마을의 장을 비롯한 지역리더의 해당 관광개발에 대한 태도에 따라서도 정책수용성이 달라질 수 있다는 걸 보여준다. 공청회 및 설명회 참석(3.46) 항목은 가장 낮은 평균값을 보이고 있는데 이는 보여주기식의 형식적 주민참여 행사 개최는 더이상 주민들이 정책수용 태도를 변화하는데 큰 역할을 기대하기 어렵다고 해석할 수 있다.

<표 4-7> 외부요인 기술통계량

구 분	측정항목	측정문항	평균	표준편차
외부요인	EF1	언론 및 미디어의 역할	3.8	0.97
	EF4	지역리더(도지사, 이장 등)의 찬반의견	3.68	1.074
	EF3	시민단체, 환경단체 등의 활동	3.58	0.978
	EF5	정치인(도의원, 국회의원 등)의 관심여부	3.55	1.028
	EF2	공청회 및 설명회 참여	3.46	0.996

주: 리커트 5점 척도에 의해 1 '전혀 그렇지 않다' ~ 5점 '매우 그렇다' 로 측정된 산술평균

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 측정변수의 정규성 검토

본 연구에 적용하고 있는 PLS 구조방정식은 정규분포 가정으로부터 자유로우며 심지어 비정규분포 데이터인 경우에도 강건하게 통계분석이 이루어진다는 장점을 가지고 있다. 하지만 데이터가 심각하게 정규성을 위반하는 경우에는 결과 왜곡과 함께 의미없는 분석결과를 만들어 낼 가능성이 있고 극단적 비정규분포를 보이면 Bootstrapping으로 얻어진 표준오차를 부풀리게 되어 예측하고자 하는 변수 간의 관계에 대한 유의성을 감소시키게 된다. 이러한 이유로 SmartPLS를 사용해 통계분석을 하는 경우에도 데이터의 정규성을 확보하는 것이 매우 중요하다.[214]

데이터의 정규성 여부를 결정하기 위해서는 왜도와 첨도가 +1과 -1 사이에 있을 경우 정규분포를 따른다고 볼 수 있는데, 정규성 검토 결과 대부분의 데이터가 허용 범위 -1과 +1 이내에 있고 정책수용성의 측정변수 중 첫 번째 지표인 '개발 정책 목표 및 취지에 공감한다'라는 1개 지표의 왜도가 -1.107로 -1보다 큰 범위에 있어 비정규분포라고 볼 수 있으나 해당 항목은 정책수용성이라는 잠재변수를 구성함에 있어 중요한 역할을 하는 측정변수이며, 그 정규성을 만족할 수 있는 범위에서 크게 벗어나 있지 않은 것으로 판단됨에 따라 모든 측정항목들은 제거되지 않고 분석에 활용하였다. 또한 본 연구에서 사용하고 있는 PLS-SEM의 경우 자료분포의 정규화를 요구하지 않는 비모수적 접근법의 성격을 갖는다는 점에서 수집된 데이터들을 분석하기에 적합한 분석방법으로 여겨진다.

3. 측정모델의 신뢰성 및 타당성 검토

PLS-SEM을 통한 분석과정에서 측정변수와 잠재변수 즉, 측정척도의 신뢰성과 타당성을 확보하는 것은 매우 중요한데, 신뢰도와 타당도가 확보되지 않으면 구조방정식을 이용한 최종적 모델 추정 결과가 의미가 없기 때문이다. 그렇기 때문에 구조모델을 추정하기 위해서는 사전에 반드시 측정모델에 대한 평가과정을 통해 척도의 신뢰성 및 타당성을 검증해야 한다.

214) 신건권(2018), 전게서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

신뢰성 및 타당성 평가 전에 선행되어야 하는 것이 연구모형이 반영적 측정모형인지 형성적 측정모형인지 결정하는 것인데, 이는 연구자가 잠재변수에 대한 개념화와 연구목적 등에 따라 결정하야 한다. 반영적 측정모델과 형성적 측정모델의 선택기준은 1)잠재변수와 측정변수 간의 인과적 우선순위, 2)측정변수의 동질성 3)측정변수 간의 상호교화 가능성 등으로 선택할 수 있는데, 본 연구에서는 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성 등 모든 측정변수들이 반영적 지표를 이용하였기 때문에 반영적 측정모델의 평가방식을 선택하여 분석하였다.

반영적 지표에서 측정변수들은 해당 구성개념의 함수로 동일한 잠재변수의 측정변수값들 간에 내적 일관성이 기대되는데, 내적 일관성 신뢰도를 평가하거나 요인분석을 통해 측정변수의 타당도를 검토할 필요가 있다.[215] 본 연구에서는 탐색적 요인분석과 내적 일관성 신뢰도 평가 두 가지 방법 모두를 실시하였다.

1) 탐색적 요인분석을 통한 신뢰성 평가

요인분석(factor analysis)은 변수들이 공통적으로 사용하는 요인을 추출하여 분석에 활용되는 데이터 전체를 대변할 수 있게 변수의 수를 축약하는 기법으로 연속형 데이터들이 가지고 있는 변수들 간의 공분산이나 상관관계 등을 분석한다. 요인분석 기법으로는 탐색적 요인분석(EFA)와 확인적 요인분석(CFA)이 있는데 CB-SEM은 주로 CFA를 실시하지만 PLS-SEM은 EFA를 하게된다. 본 연구는 smart-PLS 프로그램을 활용한 PLS 구조방정식 모형으로 탐색적 요인분석을 통해 요인을 추출한 후, 내적 일관성 신뢰도, 집중 타당도, 판별 타당도를 평가하여 측정문항들의 신뢰도와 타당도를 평가하였다.

본 연구에서 독립변수의 역할을 하는 긍정적 관광영향 인식과 부정적 관광영향 인식은 사회교환이론에 입각하여 접근하고 있는 바, 혜택(편익)의 측면인 긍정적 인식과 비용의 측면인 부정적 인식으로 구분하여 검증하였고, 선행연구에서 살펴본 바와 같이 이를 더 세분화하여 경제적, 사회·문화적, 환경적 측면의 문항으로 구분하였다.

우선 긍정적 관광영향 인식 변수는 경제적, 사회·문화적, 환경적 측면이라는

215) 강현철(2013). 구성타당도 평가에 있어서 요인분석의 활용. 『대한간호학회지』, 43(5), pp.587-594

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3가지 항목에서 각 3개씩 총 9개 문항으로 구성하였는데, 요인분석과 신뢰도 분석 실시 후에도 당초 설계된 항목 그대로 요인이 도출되면서 적합성이 확인되었다. 그 결과 분산설명력 82.581%, KMO값 .915, 크론바흐 알파값 또한 모두 임계치인 0.7을 상회함으로써 신뢰도를 확보하였다. 부정적 관광영향 인식 또한 요인적재량이 낮은 1개 변수를 제거하여 분석한 결과 총 8개 문항에 대해 3개의 요인으로 도출되어 긍정적 관광영향 인식과 마찬가지고 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향인식으로 구분하였다. KMO값은 .867, Bartlett의 구형성 검정은 p≤.000)으로 유의한 결과를 보이며 적합성이 확인되었으며, 크론바흐 알파값 또한 모두 0.7이상으로 신뢰도 또한 검증되었다. 그 결과는 아래 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 관광영향 인식 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과

구분		측정문항	요인적재치		
			1	2	3
긍정적 관광영향 인식 (혜택)	경제	(PEC2)지역주민 일자리 증가	0.860		
		(PEC3)지역 경기 활성화	0.833		
		(PEC1)지역주민 소득 증가	0.831		
	사회·문화	(PSC1)지역주민 여가활동 기회 및 문화수준 상승		0.752	
		(PSC3)지역의 긍정적 이미지 확산에 따른 자부심 고취		0.748	
		(PSC2)시설정비(도로, 상하수도 등)에 따른 생활여건 개선		0.709	
	환경	(PEV3) 환경 및 경관이 더 좋아짐			0.857
		(PEV1) 환경 및 자원 관리 체계화			0.847
		(PEV2) 지역주민 환경보존 의식 고취			0.808
	고유값(eigen value)		2.789	2.462	2.181
	분산설명량(%)		30.989	27.353	24.238
	누적설명량(%)		30.989	58.343	82.581
총 분산 설명력(%) = 82.581, KMO = 0.915, Bartlett의 구형성 검정 χ^2 = 2309.433(d.f= 36, p≤..000)					

구분		측정문항	요인적재치		
			1	2	3
부정적 관광영향 인식 (비용)	경제	(NEC1)물가 및 주거비 상승에 따른 생활비 부담 증가	0.826		
		(NEC2)지역주민 세금부담 증가	0.850		
	사회·문화	(NSC1)지역의 미풍양속과 전통문화 저해		0.752	
		(NSC2)지역주민과 관광객과의 갈등 발생		0.735	
		(NSC3)범죄 및 사고발생 증가		0.714	
	환경	(NEV2)소음/공해/쓰레기/대기오염 등 환경오염 심화			0.867
		(NEV3)자연생태계 및 환경 파괴			0.842
		(NEV1)지역혼잡(교통난, 주차난 등) 증가			0.792
	고유값(eigen value)		2.523	2.325	2.523
	분산설명량(%)		16.826	29.058	31.537
	누적설명량(%)		77.421	60.595	31.537
총 분산 설명력(%) = 77.421, KMO = 0.867, Bartlett의 구형성 검정 χ^2= 1317.881(d.f= 28, p≤.000)					

요인분석 방법 : 주성분 분석
요인회전 방법 : Kaiser 정규화를 사용한 베리맥스(Varimax) 회전법

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관광정책 갈등요인 변수는 4개의 요인으로 도출되었고, 이 중 내적일관성이 낮은 1개 변수를 제거하여 다시 분석한 결과 그대로 4개의 요인을 유지하면서 신뢰도가 확보되었다. 분산설명력 71.575%, KMO값 .875값을 보였으며, 크론바흐 알파값 또한 모두 임계치인 0.7을 상회함으로써 신뢰도를 확보하였으며, 그 결과는 아래 <표 4-9>과 같다.

<표 4-9> 관광정책 갈등요인 탐색적 요인분석 및 신뢰도 평가결과

구분	측정문항	요인적재치			
		1	2	3	4
정치적 요인	(POF1)이해관계자 간 상이한 정책목표	0.792			
	(POF2)정책내용의 불공정성	0.761			
	(POF3)타 이해관계자의 간섭 혹은 압력	0.686			
	(POF4)지역 정치인들의 관심정도	0.663			
행정적 요인	(ADF4)행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시태도		0.821		
	(ADF2)지역주민 설득을 위한 행정기관의 대응 미흡		0.794		
	(ADF3)행정기관 및 시행사에 대한 불신		0.754		
	(ADF1)투명한 정보공개 및 지역주민 의견수렴 부족		0.724		
법·제도적 요인	(LSF1)관련 법·제도 미비			0.828	
	(LSF2)갈등 중재 및 조정을 위한 전문가 및 협의기구 부재			0.750	
경제적 요인	(ECF2)지역주민 보상문제				0.826
	(ECF1)이해관계자 간 이익 배분 문제				0.817
고유값(eigen value)		2.435	2.687	1.627	1.840
분산설명량(%)		20.289	22.389	13.562	15.335
누적설명량(%)		42.678	22.389	71.575	58.013
총 분산 설명력(%) = 71.575, KMO = 0.876, Bartlett의 구형성 검정 χ^2 = 1609.187(d.f= 66, p=.000)					

요인분석 방법 : 주성분 분석
요인회전 방법 : Kaiser 정규화를 사용한 베리맥스(Varimax) 회전법

정책수용성과 외부요인에 관한 변수는 단일요인 항목으로 추출되었는데, 정책수용성의 경우 내적일관성이 낮은 PA2의 1개 요인을 제거하여 3개 문항이 단일항목으로 도출되었으며, 분산설명력 78.051%, KMO값 .712, 크론바흐 알파 .769의 값을 보였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-10> 정책수용성 탐색적 요인분석 및 신뢰도 평가결과

구분	측정문항	요인적재치
정책수용성	(PA1)개발정책의 목표 및 취지에 대한 공감성	0.839
	(PA3) 개발정책 실현에 대한 협조의지	0.757
	(PA4) 개발정책 결과에 따른 불편감수	0.746
고유값(eigen value)		2.342
분산설명량(%)		78.051
누적설명량(%)		78.051
총 분산 설명력(%) =78.051, KMO = .712, Bartlett의 구형성 검정 χ^2= 443.22(d.f= 3, p=.000)		

요인분석 방법 : 주성분 분석
요인회전 방법 : Kaiser 정규화를 사용한 베리맥스(Varimax) 회전법

외부요인의 경우 EF4와 EF5가 제거되어 3개 문항이 단일요인으로 도출되었고, 분산설명력 68.498%, KMO값 .658, 크론바흐 알파 .769의 값을 보이며 신뢰도를 확보하였다. 그 결과는 아래 <표 4-11>을 통해 확인할 수 있다.

<표 4-11> 외부요인 탐색적 요인분석 및 신뢰도 평가결과

구분	측정문항	요인적재치
외부요인	EF1) 언론 및 미디어의 역할	.877
	EF2) 공청회 및 설명회 참여	.850
	EF3) 시민단체, 환경단체 등의 활동	.750
고유값(eigen value)		2.055
분산설명량(%)		68.498
누적설명량(%)		68.498
총 분산 설명력(%) =68.498, KMO = .658, Bartlett의 구형성 검정 χ^2= 268.408(d.f= 3, p=.000)		

요인분석 방법 : 주성분 분석
요인회전 방법 : Kaiser 정규화를 사용한 베리맥스(Varimax) 회전법

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 측정모델의 신뢰성 및 타당성 평가

일반적으로 반영적 측정모델의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위해 평가기준은 내적 일관성 신뢰도, 집중타당도 및 판별타당도를 적용하며, 본 연구에서도 해당 평가기준을 따라 측정모델의 신뢰성 및 타당성을 평가하였다.

(1) 내적 일관성 신뢰도 평가

내적 일관성 신뢰도(internal consistency reliability)는 동일한 잠재변수를 측정하는데 이용된 여러개의 측정변수들 간의 일관성 정도로 신뢰도를 측정하는데, 대표적 기준으로는 크론바하 알파, Dijkstra-Henseler의 rho_A(ρ_A) 그리고 CR(Composite reliability)이 사용된다. 이 중 일반적으로 가장 많이 사용되는 것은 크론바하 알파(α)이지만 척도에 속하는 측정변수 수에 민감하게 반응하며 내적 일관성 신뢰도가 저평가되는 경향이 있어 이러한 한계의 극복을 위해 PLS-SEM에서 가장 많이 이용되는 D-H rho_A(ρ_A) 혹은 CR(합성신뢰도)를 사용하는 것이 바람직하다 판단하였다.[216] 본 연구에서는 좀 더 정확한 신뢰도의 평가를 위해 위에서 제시한 3가지 방법 모두를 실시하였다.

각각의 수용가능한 평가기준을 살펴보면, 크론바하 알파의 경우 0.6 ~ 0.9를 일반적 수용범위로 보는데, 0.6 미만은 낮은 신뢰도, 0.6 이상은 수용가능한 신뢰도, 0.7 이상은 바람직한 신뢰도, 0.8 ~ 0.9는 높은 신뢰도를 보인다 하였다. 그러나 이러한 기준은 모든 학문분야에서 적용될 수 있는 것은 아니며, 연구의 분야 및 성격에 따라 보다 느슨하거나 엄격한 기준을 택할 수도 있다.[217] D-H rho_A(ρ_A)은 0.7 이상이면 바람직한 신뢰도라고 볼 수 있다 하였으며,[218] 마지막으로 CR의 일반적 수용범위는 크론바하 알파의 기준과 마찬가지로 0.6 ~ 0.9로 0.7 이상이면 바람직한 신뢰도라 볼 수 있다. 탐색적 성격의 연구에서는 0.6 이상도 수용할 수 있다하며, 연구자에 따라 의견을 달리하고 있지만 0.9 혹은 0.95 이상이면 측정

216) 신건권(2018). 전게서
217) Nunally & Bernstein(1994), I.H. Psychometric Theory. New York: McGraw Hill
218) T.K, Dijkstra & J. Henseler(2015), Consistent Partial Least Square Path Modeling. *MIS Quarterly,* 39. pp.297-316

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

변수들이 동일한 항목으로 측정되었다는 것을 의미하는 것으로 바람직하지 않다 평가한다.[219][220]

본 연구에 적용한 잠재변수의 측정문항에 대한 내적 일관성 신뢰도를 평가한 분석결과를 살펴보면, 크론바하 알파값은 0.688 ~ 0.938의 값을 나타내며 긍정적 관광영향 인식이 0.938로 일반적 수용 범위인 0.6 ~ 0.9를 약간 넘어서고 있지만 큰 문제는 없는 것으로 나타났다. rho_A(ρ_A)값 또한 0.777 ~ 0.941 모두 0.7 이상의 값으로 바람직한 신뢰도를 보이고 있고 마지막으로 CR은 0과 1사이의 분산을 가지며 값이 높을수록 높은 신뢰도를 나타내는데 모든 잠재변수가 0.859 ~ 0.940로 수용 가능한 0.7 이상의 값을 보이며 내적 일관성 신뢰도를 확보한 것으로 판단된다. 평가결과는 아래 <표 4-12>과 같다.

219) Nunally & Bernstein(1994), 상게논문

220) Werts et al.(1974). Intraclass Reailbility Estimates : Testing Structural Assumptions, Educational and Psychological Measurement, pp pp25-33

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-12> 내적 일관성 신뢰도 평가결과

잠재변수	측정변수	크론바하 알파	rho_A(ρ_A)	CR
긍정적 관광영향 인식 (PTI)	PEC1	0.938	0.941	0.948
	PEC2			
	PEC3			
	PSC1			
	PSC2			
	PSC3			
	PEV1			
	PEV2			
	PEV3			
부정적 관광영향 인식 (NTI)	NEC1	0.883	0.906	0.907
	NEC2			
	NSC1			
	NSC2			
	NSC3			
	NEV1			
	NEV2			
	NEV3			
정치적 갈등요인 (POF)	POF1	0.785	0.847	0.852
	POF2			
	POF3			
	POE4			
행정적 갈등요인 (ADF)	ADF1	0.848	0.893	0.895
	ADF2			
	ADF3			
	ADF4			
법・제도적 갈등요인 (LSF)	LSF1	0.688	0.777	0.860
	LSF2			
경제적 갈등요인 (ECF)	ECF1	0.806	0.828	0.911
	ECF2			
정책수용성 (PA)	PA1	0.859	0.873	0.914
	PA3			
	PA4			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 집중타당도 평가

집중타당도(convergent validity)란 동일한 잠재변수를 서로 상이한 측정방법으로 측정한 결과값들 간에 높은 상관관계가 있어야 한다는 것을 의미한다. 집중타당도를 검증하는 대표적 기준은 AVE(Average Variance Extracted, 평균분산추출), 측정변수 신뢰도, 외부적재치 적합성 평가가 있다. AVE(평균분산추출)는 집중타당도를 평가하기 위한 일반적 기준으로 사용하고 있으나, 외부적재치 적합성 평가와 측정변수 신뢰도의 경우 각각의 측정변수들의 신뢰도 평가를 통해 집중타당도를 알아보는 기준이다.

집중타당도를 확보하기 위해서는 측정변수들의 외부적재치가 통계적으로 유의하고 그 크기가 적정기준에 부합해야 하는데,[221] 외부적재치가 0.7이상이면 측정변수 유지, 0.4 미만인 경우 측정변수 제거를 해야한다. 만약 외부적재치가 0.4 ~ 0.7 사이에 있는 경우 해당변수를 제거하며 이에 따른 CR과 AVE 값의 변화를 확인하고 내용타당도에 미치는 영향을 고려한 후 연구자의 판단에 의해 측정변수를 유지하거나 제거해야 한다. 만약 0.4 ~ 0.7 사이에 있는 변수를 제거해도 CR과 AVE가 임계치인 0.7과 0.5 이상을 유지할 경우는 변수를 제거하고 그렇지 않은 경우에는 해당 변수를 유지하는 것이 바람직하다. 여기서 외부적재치는 표준화된 외부적재치이며, PLS Algorithm을 통해 구할 수 있다.

측정변수 신뢰도(indicator reliability)는 지표 신뢰도라고도 하는데, 한 측정변수의 분산 중에서 얼마나 많은 분산이 해당 잠재변수에 의해 설명되는지 나타내며 측정변수로부터 추출된 분산으로 표현된다. 그 값이 0.5 이상이면 바람직한 집중타당도를 가지고 있다고 판단할 수 있는데, 0.5의 기준은 한 측정변수의 분산 중에서 50%가 해당 잠재변수에 의해 설명되고 있음을 의미한다. AVE(평균분산추출) 또한 0.5 이상이면 바람직한 집중타당도를 가지고 있다 판단하며, 평균적으로 0.5 이상이라는 것은 그 잠재변수가 측정변수들의 분산의 절반 이상을 설명한다 볼 수 있고 0.5 미만이면 그 반대의 의미로 집중타당도가 없다 할 수 있다.

본 연구서의 외부적재치를 살펴보면 본 연구에 투입한 32개의 잠재변수 중 부정적 관광영향 인식의 중 사회·문화적영향인 NSC1(0.659)과 NSC2(0.663), 관광정책 갈등요인 중 정치적 갈등요인의 측정변수인 POF4(0.610)를 제외하면 나머지 측정변수들은 모두 0.7이상으로 집중타당도가 있는 것으로 나타났다.

221) Hair, et al., (2017), 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

NSC1, NSC2, POF4의 값이 0.4 ~ 0.7의 범위에 있지만 이들 변수를 제거했을 때 내용타당도에 문제가 발생될 수 있으므로 이 변수를 유지하기로 했다. 측정변수의 신뢰값은 프로그램이 값을 바로 제공하지 않아 연구자가 직접 (외부적재치)^{2}를 계산하여 수작업을 해야 하는데 그 결과 모든 측정변수 신뢰도 값이 0.5 이상이며, AVE 또한 0.554 ~0.836으로 임계치인 0.5 이상을 나타내며 집중타당도를 확보한 것으로 검증되었다. 집중타당도의 평가결과는 아래 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 집중타당도 평가결과

연구변수	측정변수	외부적재치	측정변수 신뢰도	AVE
긍정적 관광영향 인식 (PTI)	PEC1	0.858	0.736	0.670
	PEC2	0.843	0.711	
	PEC3	0.854	0.729	
	PSC1	0.816	0.666	
	PSC2	0.843	0.711	
	PSC3	0.830	0.689	
	PEV1	0.774	0.599	
	PEV2	0.821	0.674	
	PEV3	0.729	0.531	
부정적 관광영향 인식 (NTI)	NEC1	0.719	0.517	0.554
	NEC2	0.737	0.543	
	NSC1	0.659	0.434	
	NSC2	0.663	0.440	
	NSC3	0.722	0.521	
	NEV1	0.812	0.659	
	NEV2	0.855	0.731	
	NEV3	0.841	0.707	
정치적 갈등요인 (POF)	POF1	0.822	0.676	0.595
	POF2	0.882	0.778	
	POF3	0.744	0.554	
	POE4	0.610	0.372	
행정적 갈등요인 (ADF)	ADF1	0.857	0.734	0.682
	ADF2	0.876	0.767	
	ADF3	0.787	0.619	
	ADF4	0.779	0.607	
법·제도적 갈등요인 (LSF)	LSF1	0.809	0.654	0.755
	LSF2	0.925	0.856	
경제적 갈등요인 (ECF)	ECF1	0.897	0.805	0.836
	ECF2	0.932	0.869	
정책수용성 (PA)	PA1	0.924	0.854	0.780
	PA3	0.874	0.764	
	PA4	0.852	0.726	

주 : * 측정변수 신뢰도는 수작업으로 (외부적재치)^{2}를 통해 계산함.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) 판별타당도 평가

판별타당도(discriminant validity)는 잠재변수 간 구분정도를 말한다. 이는 잠재변수들은 서로 독립적이어서 서로 상이한 잠재변수를 동일한 측정방법으로 측정할 경우 그 결과값들 사이에 상관관계가 낮거나 거의 없어야함을 의미한다.

그 평가기준은 Fornell-Larcher criterion, 교차적재치 분석(cross loading analysis), HTMT 3가지가 사용되고 있다. 우선 Fornell-Larcher 기준에 의한 평가방법은 각 잠재변수의 AVE 제곱근과 잠재변수 간 상관관계를 비교하여 검증하는 방법으로 잠재변수의 AVE 제곱근값이 잠재변수들 간의 상관관계 중 가장 높은 값보다 클 경우 판별타당도가 있다 판단한다. 교차적재치분석은 탐색적(EFA) 요인분석의 일종으로 측정모델의 외부적재치가 교차적재치를 초과할 경우 판별타당도가 있다고 보는데, Fornell-Larcher criterion와 교재적재치 평가방법은 일반적 연구 상황에서 판별타당도를 신뢰성 있게 평가하지 못할 가능성이 있다는 결과를 보여 이러한 한계 극복을 위해 HTMT 방법을 권장하고 있다.[222]

우선 Fornell-Larcher criterion에 의한 평가결과는 AVE 제곱근이 대각선 아래의 연구변수 간 상관관계보다 모두 큰 값을 보이므로 판별적 타당도는 확보된 것으로 확인되었다.

<표 4-14> Fornell-Larcher의 기준에 의한 판별타당도 평가결과

	ECF	PTI	LSF	NTI	PA	POF	ADF
ECF	0.914						
PTI	-0.063	0.819					
LSF	0.451	-0.022	0.869				
NTI	0.333	-0.190	0.407	0.744			
PA	-0.197	0.638	-0.175	-0.454	0.883		
POF	0.443	-0.135	0.418	0.517	-0.330	0.771	
ADF	0.579	-0.081	0.496	0.433	-0.324	0.533	0.826

222) J. Henseler, C.M, Ringle & M. Sarstedt(2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling, *Journal of the Academy of Marketing Science,* 43, pp.115-135

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다음은 교차적재치분석에 의한 평가결과이다. 색깔이 있는 부분이 외부적재치, 그렇지 않은 부분이 교차적재치로 연구변수에 있는 측정변수들이 높은 값에 적재되어 판별타당도가 확보된 것으로 평가할 수 있다.

<표 4-15> 교차적재치분석에 의한 판별타당도평가

연구변수 / 측정변수	ECF	PTI	LSF	NTI	PA	POF	ADF
ADF1	0.511	-0.155	0.429	0.458	-0.373	0.522	0.857
ADF2	0.523	-0.041	0.404	0.328	-0.228	0.441	0.876
ADF3	0.483	-0.004	0.436	0.315	-0.187	0.383	0.787
ADF4	0.383	-0.018	0.368	0.279	-0.224	0.377	0.779
ECF1	0.897	-0.061	0.438	0.258	-0.187	0.400	0.502
ECF2	0.932	-0.054	0.392	0.344	-0.176	0.411	0.555
LSF1	0.330	-0.040	0.809	0.260	-0.145	0.379	0.424
LSF2	0.440	-0.006	0.925	0.421	-0.160	0.360	0.445
NEC1	0.230	-0.015	0.302	0.719	-0.238	0.330	0.248
NEC2	0.208	-0.036	0.246	0.737	-0.352	0.347	0.288
NEV1	0.160	-0.170	0.272	0.812	-0.326	0.347	0.288
NEV2	0.305	-0.232	0.363	0.855	-0.419	0.477	0.400
NEV3	0.393	-0.241	0.392	0.841	-0.467	0.523	0.434
NSC1	0.162	-0.154	0.354	0.559	-0.223	0.212	0.218
NSC2	0.232	-0.047	0.237	0.663	-0.224	0.377	0.329
NSC3	0.206	-0.151	0.216	0.722	-0.363	0.372	0.302
PA1	-0.199	0.617	-0.184	-0.472	0.924	-0.352	-0.318
PA3	-0.112	0.615	-0.121	-0.321	0.872	-0.202	-0.198
PA4	-0.214	0.444	-0.157	-0.405	0.852	-0.317	-0.345
PEC1	-0.027	0.858	0.014	-0.114	0.531	-0.098	-0.028
PEC2	-0.081	0.843	-0.015	-0.127	0.557	-0.135	-0.067
PEC3	-0.050	0.854	0.024	-0.138	0.606	-0.143	-0.117
PEV1	-0.055	0.774	-0.041	-0.273	0.544	-0.135	-0.071
PEV2	-0.032	0.821	-0.046	-0.223	0.521	-0.092	-0.028
PEV3	-0.051	0.729	-0.049	-0.134	0.449	-0.068	-0.089
POF1	0.285	-0.140	0.325	0.443	-0.272	0.822	0.382
POF2	0.389	-0.131	0.341	0.453	-0.333	0.882	0.497
POF3	0.421	-0.067	0.315	0.371	-0.225	0.744	0.432
POF4	0.311	-0.026	0.414	0.304	-0.090	0.610	0.321
PSC1	-0.029	0.816	0.015	-0.124	0.488	-0.096	-0.059
PSC2	-0.018	0.834	0.009	-0.091	0.492	-0.049	-0.048
PSC3	-0.114	0.830	-0.078	-0.167	0.483	-0.161	-0.085

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

판별타당도를 평가하는 마지막 방법으로 HTMT 비율에 의한 분석방법으로 수용기준은 세 가지를 제시하고 있다. 임계치를 0.85로 하고 있는 HTMT.85, 0.90을 임계치로 하는 HTMT.85, 그리고 부트스트래핑을 통해 신뢰구간의 하한선과 상하선을 추정해 판별타당도를 결정하는 HTMT추론(부트스트래핑 신뢰구간 이용법)이 있는데 본 연구에서는 가장 자유로운 기법으로 알려진 HTMT추론에 의해 판별타당도를 측정하였다. HTMT추론은 신뢰수준 95%(α=0.05)에서 신뢰구간 내에 1을 포함하고 있지 않으면 판별타당도가 확보되었다고 판단하는데 본 연구에서는 1을 포함한 경우는 없으므로 판별타당도는 확보된 것으로 확인되었다.

<표 4-16> HTMT 기준에 의한 판별타당도 평가결과

	ECF	PTI	LSF	NTI	PA	POF	ADF
ECF							
PTI	0.072						
LSF	0.596	0.065					
NTI	0.374	0.205	0.495				
PA	0.239	0.700	0.226	0.503			
POF	0.566	0.144	0.615	0.590	0.357		
ADF	0.691	0.096	0.650	0.470	0.360	0.623	

지금까지 본 연구에서 적용하고자 하는 반영적 측정모델의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 내적 일관성 신뢰도와 집중타당도 그리고 판별타당도 평가하였고, 그 결과 모든 평가기준이 수용가능 범위 내에 있어 모델이 신뢰성과 타당성을 확보한 것으로 나타났다. 그 결과를 종합하면 아래 <표 4-17>와 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-17> 측정모델 평가결과

연구변수	측정변수	집중타당도		내적 일관성 신뢰도				판별 타당도
		외부 적재치	측정변수 신뢰도	AVE	크론바하 알파	rho_A (ρA)	CR	HTMT
긍정적 관광영향 인식 (PTI)	PEC1	0.858	0.736	0.670	0.938	0.941	0.948	예
	PEC2	0.843	0.711					
	PEC3	0.854	0.729					
	PSC1	0.816	0.666					
	PSC2	0.843	0.711					
	PSC3	0.830	0.689					
	PEV1	0.774	0.599					
	PEV2	0.821	0.674					
	PEV3	0.729	0.531					
부정적 관광영향 인식 (NTI)	NEC1	0.719	0.517	0.554	0.883	0.906	0.907	예
	NEC2	0.737	0.543					
	NSC1	0.659	0.434					
	NSC2	0.663	0.440					
	NSC3	0.722	0.521					
	NEV1	0.812	0.659					
	NEV2	0.855	0.731					
	NEV3	0.841	0.707					
정치적 갈등요인 (POF)	POF1	0.822	0.676	0.595	0.785	0.847	0.852	예
	POF2	0.882	0.778					
	POF3	0.744	0.554					
	POE4	0.610	0.372					
행정적 갈등요인 (ADF)	ADF1	0.857	0.734	0.682	0.848	0.893	0.895	예
	ADF2	0.876	0.767					
	ADF3	0.787	0.619					
	ADF4	0.779	0.607					
법·제도적 갈등요인 (LSF)	LSF1	0.809	0.654	0.755	0.688	0.777	0.860	예
	LSF2	0.925	0.856					
경제적 갈등요인 (ECF)	ECF1	0.897	0.805	0.836	0.806	0.828	0.911	예
	ECF2	0.932	0.869					
정책수용성 (PA)	PA1	0.924	0.854	0.780	0.859	0.873	0.914	예
	PA3	0.874	0.764					
	PA4	0.852	0.726					

주 : * 측정변수 신뢰도는 수작업으로 (외부적재치)2를 통해 계산함
판별타당도(HTMT) 신뢰구간에 1을 포함하지 않음

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 구조모델의 적합성 평가

가설검증을 위한 사전단계로 측정모델 평가를 통해 측정변수들과 잠재변수들의 신뢰도와 타당도가 확보됨을 확인하였고 구조모델 평가를 통해 본 연구에서 설계한 연구모델을 최종적으로 확정하고 적합한 모델인지를 확인하는 과정을 거쳐야 할 것이다. 본 연구에서 적용하고 있는 PLS-SEM은 CB-SEM에서 모델 적합도를 평가하기 위해 사용하는 χ^2(chi squares), GFI, AGFI 등의 다양한 지수들을 사용할 수 없으며, PLS-SEM의 구조모델 평가를 위한 별도의 기준을 적용해야 한다.[223] 이유는 CB-SEM은 공분산행렬 간의 차이를 최소화하는 것을 통계적 목표로 하지만 PLS-SEM은 외생잠재변수에 의해 내생잠재변수의 설명분산을 최대화하여 모델의 예측적 적합성을 검증하는데 초점을 두고 있다.[224]

PLS-SEM에서 구조모델 평가를 위한 평가기준은 네 단계로 구성되어 있는데, 다중공성선 평가, 결정계수 R^2, 효과크기(f^2), 예측적 적합성(Q^2)을 통해 경로계수의 유의성과 적합성을 평가할 수 있다.

우선 다중공선성은 잠재변수 간의 다중공선성의 유무를 평가하는 것으로 내부 VIF값이 5미만이면 다중공선성이 없다고 평가하는데 본 연구에서의 변수 간에 내부 VIF값이 모두 5미만으로 다중공선성은 없는 것으로 나타났다.

결정계수(coefficient of deterination)는 구조모델을 평가할 때 가장 많이 사용되는 기준으로 PLS-SEM은 경로모델에서 내생잠재변수들의 R^2을 극대화하는 것이 목적으로 결정계수 R^2은 모델의 예측력 즉, 설명력을 의미한다. R^2은 0 ~ 1의 값을 가지며 1에 가까울수록 예측정확성이 높고 모델의 유용성이 높다고 평가한다. 일반적으로 사회과학분야에서 0.25미만이면 약한 값, 0.50이면 중간값 그리고 0.75 이상이면 큰 값을 나타낸다.[225][226] 하지만 R^2값만을 가지고 모델을 선택하는 것은 바람직하지 않으며 PLS-SEM과 같은 복잡한 모델을 사용할 경우에는 표본크기와 외생잠재변수의 수에 의해 조정된 adjusted R^2을 사용하기도 한다.

---

223) Hair et al.(2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-SEM), Thousand Oaks, CA. Sage
224) 신건권(2018), 전게서
225) Hair, et al.(2011), PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19. pp.139-151
226) Henseler et al.,(2009), 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본 연구에서도 adjusted R^2을 통해 결정계수를 파악하였는데, 정책수용도를 나타내는 PA(0.544)은 중간정도의 설명력을 가지고 있고, 그 외 정치적 갈등요인 POF(0.265)은 중간정도, 행정적 갈등요인 ADF(0.188), 법·제도적 갈등요인 LSF(0.167), 경제적 갈등요인 ECF(0.111)은 0.25 미만으로 낮은 설명력을 보이고 있다.

다음은 내생잠재변수에 대한 외생잠재변수들의 상대적 영향 측정치이자 외생잠재변수들이 내생잠재변수의 R^2에 기여하는 정도를 나타내는 효과크기 f^2에 대해 확인할 필요가 있다. 그 값이 0.02면 작은 효과크기, 0.15면 중간 정도의 효과크기, 0.35면 큰 효과크기를 의미한다.[227][228] 본 연구에서는 긍정적 관광영향 인식(PTI)이 내생잠재변수 정책수용도(PA)의 R^2에 기여하는 f^2값이 0.678로 그 영향력이 가장 크다고 볼 수 있으며, 부정적 관광영향 인식(NTI)이 정책갈등 요인인 행정적 갈등요인(ADF)에 미치는 효과는 0.223, 정치적 갈등요인(POF)에 미치는 영향은 0.220, 경제적 갈등요인(ECF)에 미치는 효과크기는 0.210, 마지막으로 법·제도적 갈등요인(LSF)은 0.202로 중간보다 조금 더 큰 효과크기를 보이고 있다. 부정적 관광영향 인식(NTI)이 정책수용도(PA)에 기여하는 정도와 긍정적 관광영향 인식(PTI)이 정치적 갈등요인(POF), 행정적 갈등요인(ADF), 법·제도적 갈등요인(LSF) 그리고 경제적 갈등요인(ECF)에 기여하는 정도는 모두 0.02 미만으로 거의 기여를 하고 있지 않은 것으로 평가되었다. 구조모델의 적합성 평가를 위한 마지막 단계는 Q^2값을 평가하는 것으로 Q^2은 구조모델이 특정 내생잠재변수에 대해 얼마나 예측의 적합성을 가지고 있는지를 평가하는 기준으로 Q^2이 0보다 크면 외생잠재변수가 내생잠재변수에 대해 전체적 예측 적합성을 가지고 있다고 판단한다.[229]

본 연구의 모든 내생잠재변수들(POF, ADF, LSF, ECF, PA)의 Q^2값이 0보다 크므로 구조모델은 예측적 적합성을 가지고 있는 것으로 평가할 수 있고 이에 따라 내생잠재변수들에 대한 구조모델의 예측적 적합성을 지지한다 판단할 수 있으며,[230] 가설검증 단계로 넘어갈 수 있다.

---

227) J, Cohen(1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences,* Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

228) W.W, Chin(1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. Modern methods for business research, 295(2), pp. 295-336

229) C.F, Chen & F.L, Bookstin(1982). Two Structural Equation Models: LISREL and PLS Applied to Consumer Exit-Voice Theory. *Journal of Marketing Research,* 19, pp.440-452

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

5. 가설검증

구조모형의 평가결과가 적합하다고 판정되면 가설검증을 시행할 수 있는데 Smart PLS 3.0 프로그램을 활용, Bootstrapping 및 PLS Algorithm 분석을 통해 경로계수의 유의성과 적합성을 평가하여 가설을 검증하였다.

1) 가설1의 검증결과(관광영향 인식과 관광정책 갈등요인 간 영향관계)

본 연구에서는 총 6개의 가설을 제시하고 있는데, 그 중 첫 번째 '지역주민의 관광영향 인식은 관광정책 갈등요인에 영향을 미칠 것이다'라는 가설1의 검증을 위해 경로계수 분석을 실시하였으며, 각 세부가설의 검증결과는 아래 <표 4-16>과 같다. 가설1-1인 긍정적 관광영향 인식은 4개의 세부 갈등요인인 정치, 행정, 법·제도, 경제적 갈등요인 모두에 영향을 미치지 않아 가설1-1 ~ 가설1-4는 모두 기각되었다.

하지만 부정적 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인에 미치는 영향을 검증한 가설1-5 ~ 가설1-8은 $p<0.01$ 범위 내에서 모두 채택되었는데, 부정적 관광영향 인식이 높을수록 정치($\beta=0.508$, t-value=9.293), 행정($\beta=0.434$, t-value=7.898), 법·제도($\beta=0.416$, t-value=7.661), 경제($\beta=0.333$, t-value=6.053)적 갈등요인이 커지는 것으로 나타났다. 영향력의 크기는 경제적 갈등요인 < 법·제도적 갈등요인 < 행정적 갈등요인 < 정치적 갈등요인 순으로 관광영향에 대한 인식이 부정적일수록 정치적 요인을 갈등을 유발하는 가장 큰 요인이라 인식하는 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-18> 가설1의 검증결과

가설	가설경로	경로계수	t-value	p-value	검증결과
1-1	긍정적 관광영향 인식(PTI) → 정치적 갈등요인(POF)	-0.032	0.537	.592	기각
1-2	긍정적 관광영향 인식(PTI) → 행정적 갈등요인(ADF)	0.000	0.994	.994	기각
1-3	긍정적 관광영향 인식(PTI) → 법제도적 갈등요인(LSF)	0.057	0.984	.326	기각
1-4	긍정적 관광영향 인식(PTI) → 경제적 갈등요인(ECF)	0.000	0.001	.999	기각
1-5	부정적 관광영향 인식(NTI) → 정치적 갈등요인(POF)	0.508	9.293	.000***	**채택**
1-6	부정적 관광영향 인식(NTI) → 행정적 갈등요인(ADF)	0.434	7.989	.000***	**채택**
1-7	부정적 관광영향 인식(NTI) → 법제도적 갈등요인(LSF)	0.416	7.661	.000***	**채택**
1-8	부정적 관광영향 인식(NTI) → 경제적 갈등요인(ECF)	0.333	6.053	.000***	**채택**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 가설2의 검증결과(관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 영향관계)

‘지역주민의 관광정책 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다’라는 가설2의 경로계수 분석결과를 살펴보면, 우선 정치적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 경로계수 -0.390, t-value=7.290(p<0.01)의 값을 보이며 부(-)의 관계를 보이고 있으며, 행정적 갈등요인(β=-0.174, t-value=3.017)과 경제적 갈등요인(β=-0.321, t-value=5.840) 또한 정책수용에 부(-)의 영향을 미치며 가설2-1, 가설2-2, 가설2-4는 채택되었다. 이에 반해 관광정책 갈등요인 중 법・제도적 갈등요인(β=-0.038, t-value=0.481)은 정책수용성에 영향을 미치지 않는 결과를 보이며 가설2-3은 기각되었다. 정책수용성에 영향을 미치는 갈등요인인 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 경제적 갈등요인의 경로계수를 통한 영향력의 크기를 비교해 보면, 행정적 갈등요인 < 경제적 갈등요인 < 정치적 갈등요인의 순서를 보이고 있다.

<표 4 -19> 가설2의 검증결과

가설	가설경로	경로계수	t-value	p-value	검증결과
2-1	정치적 갈등요인(POF) → 정책수용성(PA)	-0.390	7.290	.000***	**채택**
2-2	행정적 갈등요인(ADF) → 정책수용성(PA)	-0.174	3.017	.003**	**채택**
2-3	법・제도적 갈등요인(LSF) → 정책수용성(PA)	-0.038	0.705	.481	기각
2-4	경제적 갈등요인(ECF) → 정책수용성(PA)	-0.321	5.840	.000***	**채택**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3) 가설3의 검증결과(관광영향 인식과 정책수용성 간 영향관계)

‘지역주민의 관광영향 인식은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다’라는 가설3의 검증결과는 긍정과 부정 관광영향 인식 모두가 정책수용성에 영향을 미쳤다. 하지만 경로계수의 값을 비교해 보면 긍정적 관광영향 인식은 β=0.569(p<0.01), 부정적 관광영향 인식은 β=0.277(p<0.01)으로 긍정적 영향인식이 부정적 영향인식에 비해 2배 가까이 높은 값을 보이고 있다. 본 연구에서의 긍정적 관광영향 인식은

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

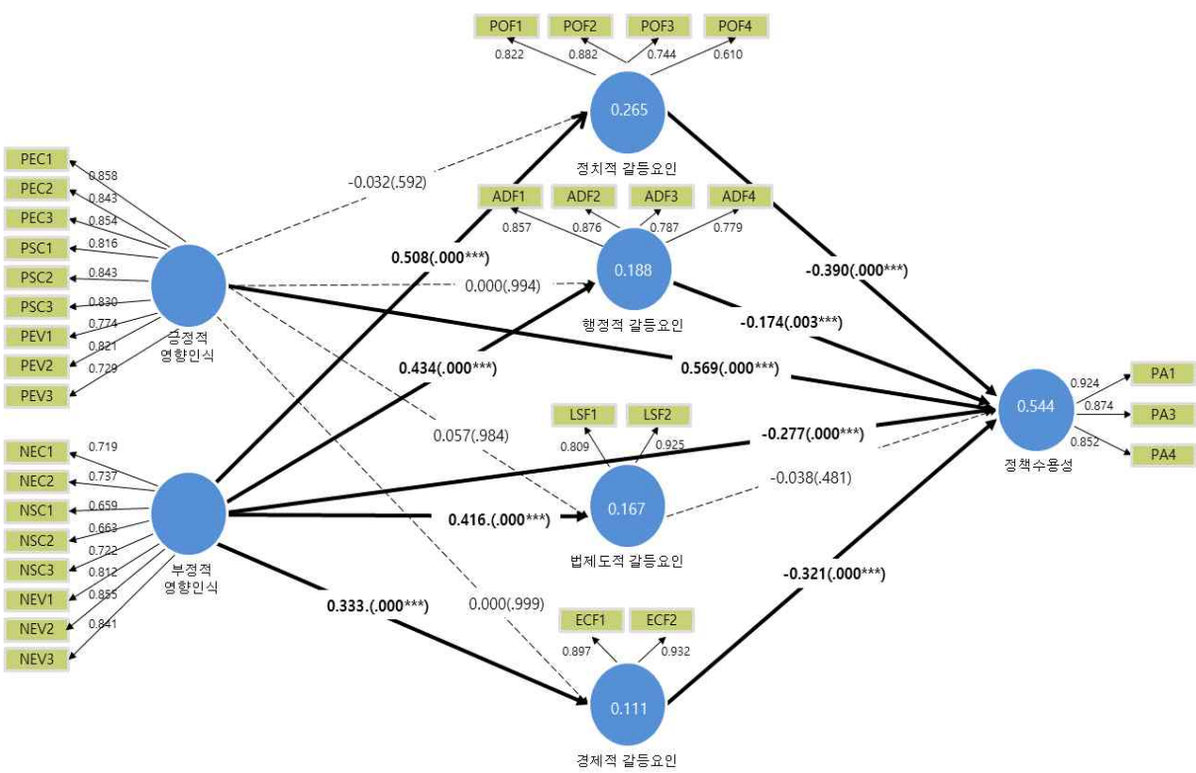
경제, 사회·문화, 환경의 편익적 측면을, 부정적 관광영향 인식은 경제, 사회·문화, 환경의 비용적 측면을 반영하였는데, 가설3의 결과에 비추어 보면, 지역주민의 정책수용성은 지역의 관광으로 인해 지불해야 할 비용적 측면보다는 그것으로부터 얻게 되는 편익에 의해 더 큰 영향을 받는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-20> 가설3의 검증결과

가설	가설경로	경로계수	t-value	p-value	검증결과
3-1	긍정적 관광영향 인식(PTI) → 정책수용성(PA)	0.569	14.338	.000***	**채택**
3-2	부정적 관광영향 인식(NTI) → 정책수용성(PA)	-0.277	5.490	.000***	**채택**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

관광영향 인식과 관광정책 갈등요인 그리고 정책수용성 간 영향관계를 검증한 가설1 ~가설3의 결과는 아래 [그림 4-1]과 같다.



[그림 4-1] 가설1~가설3의 검증결과

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가설1 ~ 가설3의 가설검증 결과를 통해 긍정적 관광영향 인식은 정책수용성에 영향을 미치지만 관광정책 갈등요인과의 영향관계는 없는 것으로 나타났다. 반면 부정적 관광영향 인식은 정치, 행정, 법·제도, 경제적 갈등요인 모두와 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 관계는 법·제도적 갈등요인을 제외한 정치, 행정, 경제적 갈등요인이 정책수용성과 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

이에따라 부정적 관광영향 인식과 정책수용성 간 관계에서 정치, 행정, 경제적 갈등요인이 매개역할을 하는지 추가적으로 검증하고자 특정간접효과(Specific Indirect Effects)의 경로계수와 유의성을 분석하였다. 그 결과 행정적 갈등요인만이 부정적 관광영향 인식과 정책수용성 간 관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났으며, 그 결과는 아래 <표 4-21>과 같다. 법·제도적 갈등요인은 정책수용성과의 직접효과가 없으므로 분석에서 제외하였다.

<표 4-21> 정책갈등 요인의 매개효과 검증결과

가설경로	경로계수	t-value	p-value	유의성 (p<0.05)
부정적 관광영향 인식 → 정치적 갈등요인 → 정책수용성	-0.060	1.764	0.078	아니오
부정적 관광영향 인식 → 행정적 갈등요인 → 정책수용성	-0.077	2.684	0.008*	**예**
부정적 관광영향 인식 → 경제적 갈등요인 → 정책수용성	-0.005	0.195	0.846	아니오

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

부정적 관광영향 인식은 이론적 고찰 및 요인분석 및 신뢰성 분석을 통해 경제적 영향, 사회·문화적 영향, 환경적 영향으로 구분하였다. 이에따라 따라 부정적 관광영향 인식과 정책수용성 간 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타난 행정적 갈등요인과의 매개효과를 세부적으로 검증하였으며, 그 결과는 위의 <표 4-21>과 같다.

부정적 관광영향 인식과 정책수용성 간 관계의 총효과 분석결과 부정적 사회·문화영향 인식과 부정적 환경영향 인식은 정책수용성에 부(-)영향을 미쳤지만 부정적 경제영향인식은 정책수용성에 영향을 미치지 않았다. 또한 직접효과를 분석한 결과, 부정적 사회·문화영향인식과 부정적 환경영향인식은 행정적 갈등요인에 영향을 미쳤지만 부정적 경제영향인식은 행정적 갈등요인과 통계적으로 유의하지 않았다.

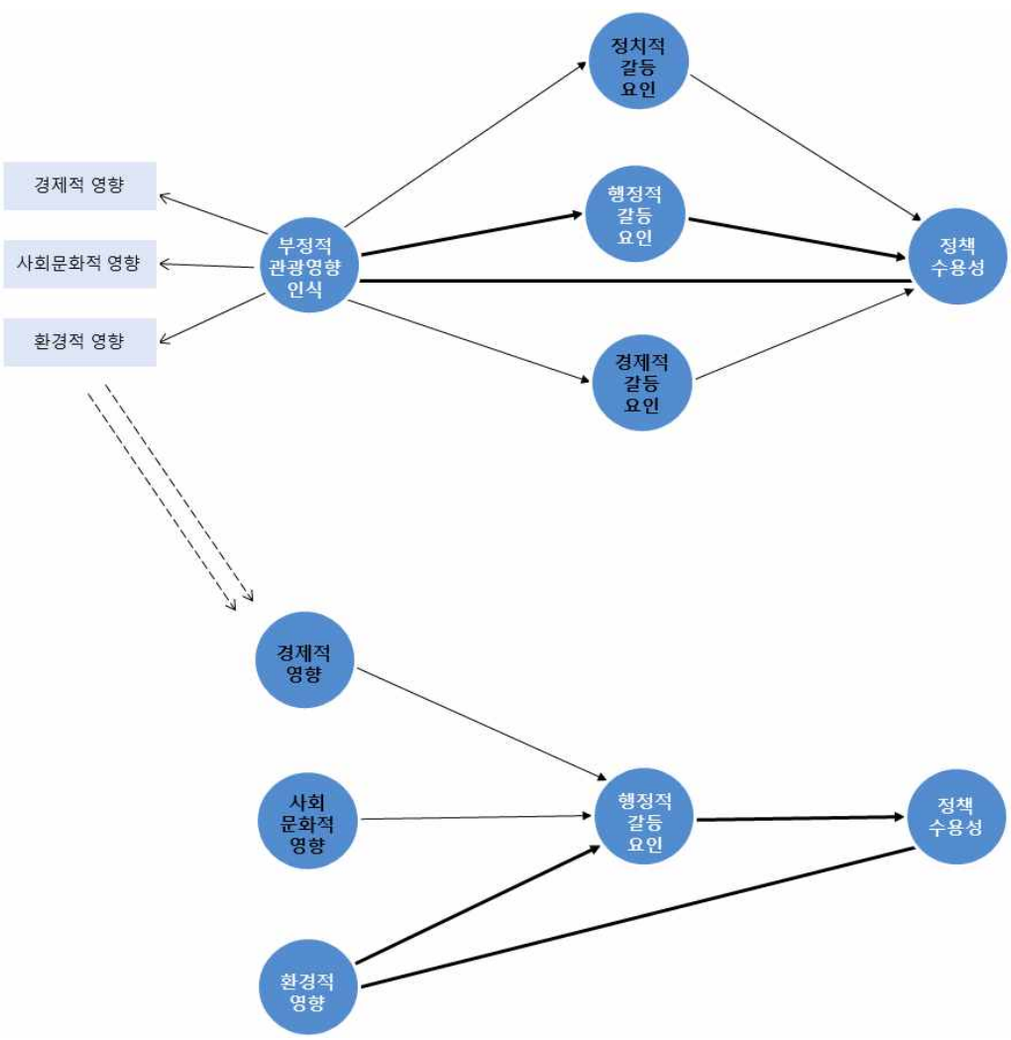
이를 바탕으로 한 특정간접효과 분석결과는 아래 <표 4-22>와 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-22> 행정적 갈등요인의 매개효과 검증결과

가설경로	경로계수	t-value	p-value	유의성 (p<0.05)
부정 사회·문화 → 행정적 갈등요인 → 정책수용성	-0.044	1.735	0.083	아니오
부정 환경 → 행정적 갈등요인 → 정책수용성	-0.075	2.302	0.022	**예**

부정적 관광영향 인식과 정책수용성 간 관계에서 관광정책 갈등요인의 매개효과 검증결과는 아래 [그림 4-2]와 같다.

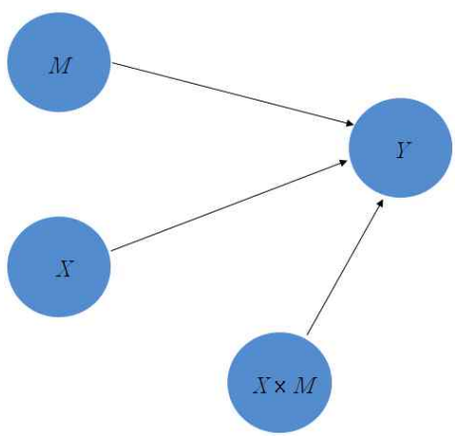


[그림 4-3] 관광정책 갈등요인의 매개효과 검증결과

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4) 가설4의 검증결과(외부요인의 조절효과)

조절효과(moderating effect)는 독립변수와 종속변수 간의 관계의 방향(direction) 또는 강도(strength)에 영향을 주는 연속형 또는 범주형 변수를 의미한다.[231] 본 연구에서는 지역주민이 정책을 수용하는데 영향을 줄 수 있는 외부요인이라는 연속형 변수를 조절변수로 검증하고자 하는데, 본 연구에서 택한 PLS-SEM 모형에서의 조절효과는 아래 [그림 4-3]과 같은 모델로 표현된다.



[그림 4-3] PLS-SEM의 조절효과 모델

본 연구에서 외부요인은 탐색적 요인분석 결과, 언론 및 미디어의 역할, NGO의 활동, 공청회 및 설명회 개최 등 지역의 관광개발에 대한 새로운 정보나 자신과는 의견을 달리할 수 있는 시민단체 및 환경단체 등의 활동과 관련한 문항이 1개 단일요인으로 도출되었으며, 관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 관계에서 이들이 어떠한 조절역할을 할 것인지 통계적으로 검증하고자 한다.

따라서 '외부요인은 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인과 정책수용성 간 관계에서 조절효과가 있을 것이다'라는 가설4를 검증하기 위해서는 관광정책 갈등요인을 구성하는 4개 변수인 정치, 행정, 법·제도, 경제적 갈등요인에 대해

231) Baron & Kenny(1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology,* 51(6), pp.1173-1182

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

동일한 과정을 반복하여 각 요인별 조절효과 분석을 실시하였다.

우선 정치적 갈등요인과 정책수용성 사이에서 외부요인의 조절효과를 분석하기 위해 주 효과 모델에 대한 경로분석을 수행한 결과 정치적 갈등요인 → 정책수용성의 경로계수는 -0.329로 나타났으며, 외부요인 → 정책수용성의 경로계수는 0.307로 나타났다. 그리고 상호작용 효과의 방향과 강도를 나타내는 외부요인×정책수용성(moderating effect)의 경로계수는 0.051로 나타났으면 연구모델의 설명력을 나타내는 R^2값은 0.211로 나타났다. 경로가 유의한지 검정하기 위하여 부트스트래핑을 수행한 결과 정치적 갈등요인 → 정책수용성의 t-value는 6.313, 외부요인 → 정책수용성은 6.571이며, 정치적 갈등요인×외부요인(moderating effect)은 0.935로 p=0.35(p<0.05)의 값을 보이며 통계적 유의성을 보이지 않았다. 상호작용의 효과값을 나타내는 f^2는 $R^2_{\text{상호작용이 있는 모델}} - R^2_{\text{상호작용이 없는 모델}} / 1 - R^2_{\text{상호작용이 있는 모델}}$의 수식에 의해 계산되어 질 수 있는데 이를 계산하면 0.038의 값을 보인다. Cohen(1992)에 의하면 0.02 미만이면 작은효과 크기, 0.15미만이면 중간효과 크기, 0.35이상은 효과가 크다 하여 조절효과의 크기가 중간정도의 효과를 나타내는 검증되었다.

행정적 갈등요인의 경로계수는 행정적 갈등요인 → 정책수용성 -0.383, 외부요인 → 정책수용성은 0.365, 외부요인×정책수용성(moderating effect)은 0.185의 값을 보였다. 이를통해 행정적 갈등요인은 정책수용성에 -0.383으로 부(-)의 영향을 끼치며, 외부요인에 의해 0.365에서 갈등요인×외부요인(moderating effect)의 경로계수인 0.185가 더해져 경로계수의 값이 -0.198까지 증가하여 행정적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 부(-)의 효과를 감소시킬 수 있는 것으로 나타났다.[232] 따라서 외부요인은 행정적 갈등요인과의 관계에서 정책을 수용하는데 긍정적 효과가 있는 것으로 해석할 수 있겠다.

이러한 과정을 거쳐 법·제도적 갈등요인 그리고 경제적 갈등요인에 대해서도 동일한 방법으로 분석을 반복 실시하였고, 그 결과는 아래 <표 4-23>와 같다.

232) W.W, Chin(1998). 상게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-23> 가설4의 검증결과

가설	가설경로	경로계수	t-value	p-value	R^2	f^2	검증결과
4-1	정치적 갈등요인 → 정책수용성	-0.329	6.313	0.000	0.211	0.038	기각
	외부요인 → 정책수용성	0.307	6.571	0.000			
	정치적 갈등요인×외부요인	0.051	0.935	0.350			
4-2	행정적 갈등요인 → 정책수용성	-0.383	0.830	0.000***	0.276	0.089	**채택**
	외부요인 → 정책수용성(PA)	0.365	8.306	0.000***			
	행정적 갈등요인×외부요인	0.185	0.847	0.039*			
4-3	법·제도적 갈등요인 → 정책수용성	-0.265	3.862	0.000	0.166	0.028	기각
	외부요인 → 정책수용성	0.363	7.591	0.000			
	법·제도적 갈등요인×외부요인	-0.030	0.978	0.329			
4-4	경제적 갈등요인 → 정책수용성	-0.265	8.271	0.000	0.167	0.024	기각
	외부요인 → 정책수용성	0.363	0.459	0.000			
	경제적 갈등요인×외부요인	-0.300	47.339	0.647			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

5) 가설5의 검증결과

(1) 찬반의견별 관광정책 갈등요인에 따른 정책수용성의 차이

‘지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발에 대한 찬반의견에 따라 차이가 있을 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 우선 찬성과 반대 여부에 대해 잠재변수들에 대한 차이분석을 실시하였다. t-test를 통해 확인한 분석결과는 아래 <표 4-24>과 같다.

분석결과, 모든 변인에 대해 찬반의견에 따라 인식정도 차이에 통계적 유의성을 보였다. 지역의 관광개발에 대해 반대하는 주민들은 관광의 긍정적 관광영향 인식(M=2.47)은 낮게, 부정적 관광영향 인식(M=3.81)은 높게 인식하고 있었으며, 관광정책 갈등요인인 정치적, 행정적, 법·제도적, 경제적 갈등요인에 대한 인식

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

또한 확연한 차이를 보였다. 우선 반대하는 집단의 경우 갈등요인에 대해 대체적으로 높게 인식하였는데 그 값은 정치적 갈등요인(M=3.87), 행정적 갈등요인(M=4.14), 법·제도적 갈등요인(M=3.76)은 찬성하는 집단에 비해 높은 값을 보였으나, 보상에 관한 문제, 이익배분 등과 같은 경제적 요인에 대해서는 찬성하는 집단에 비해 낮은 값(3.46)을 보였다. 정책수용성의 경우 찬반의견에 따라 극명한 차이를 보이며 반대 집단의 평균값은 2.21로 매우 낮게 나타났으며, 찬성 집단의 경우는 3.65의 값으로 나타났다. 이에 대한 세부적인 내용은 아래 <표 4-24>과 같다.

<표 4-24> 찬반의견에 따른 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성 차이분석

구 분	찬반의견	N	평균(Mean)	표준편차(SD)	t-value	p-value
긍정적 관광영향 인식(NTI)	반대	139	2.47	0.82	-13.061	.000***
	찬성	174	3.59	0.70		
부정적 관광영향 인식(NTI)	반대	139	3.81	0.85	5.946	.000***
	찬성	174	3.30	0.63		
정치적 갈등요인(POF)	반대	139	3.87	0.64	4.729	.000***
	찬성	174	3.52	0.64		
행정적 갈등요인(ADF)	반대	139	4.14	0.70	5.525	.000***
	찬성	174	3.70	0.69		
법제도적 갈등요인(LSF)	반대	139	3.76	0.82	3.000	.000***
	찬성	174	3.48	0.82		
경제적 갈등요인(ECF)	반대	139	3.46	0.92	-3.275	.003**
	찬성	174	3.76	0.70		
정책수용성(PA)	반대	139	2.12	0.74	1.827	.001**
	찬성	174	3.65	0.73		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

‘지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발에 대한 찬반의견에 따라 차이가 있을 것이다’라는 가설5의 검증을 위해 정책수용성과 영향관계가 있다는 결과를 보인 관광정책 갈등 하위항목인 정치적 갈등요인(M=3.67), 행정적 갈등요인(M=3.89), 경제적 갈등요인(M=3.63)의 인식정도를 평균값을 기준으로 하여 두 집단으로 구분하였다. 이를 통해 지역의 관광개발에 대해 찬성하는 집단과 반대하는 집단에 따라 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향 차이를 검증하기 위해 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)를

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

실시하였으며, 각 요인별로 반복 실행하였다. 그 결과는 <표 4-25>와 [그림 4-4]와 같다.

먼저 <표 4-25>를 세부적으로 살펴보면, 지역의 관광개발에 대한 찬반여부와 정치적 갈등요인에 대한 인식이 정책수용성에 미치는 주효과는 각각 모두 유효하였고, 찬반여부와 정치적 갈등요인의 상호작용효과 역시 유의하게 나타났다. 행정적 갈등요인 역시 마찬가지로 주효과와 상호작용효과 모두 유의한 값을 나타내며 정치적 갈등요인과 행정적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 찬반여부에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 지역주민의 관광개발에 대한 찬반의견과 경제적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향에 대한 주효과는 각각 유의한 것으로 나타났지만, 상호작용효과가 유의하지 않은 것으로 검증되었다.

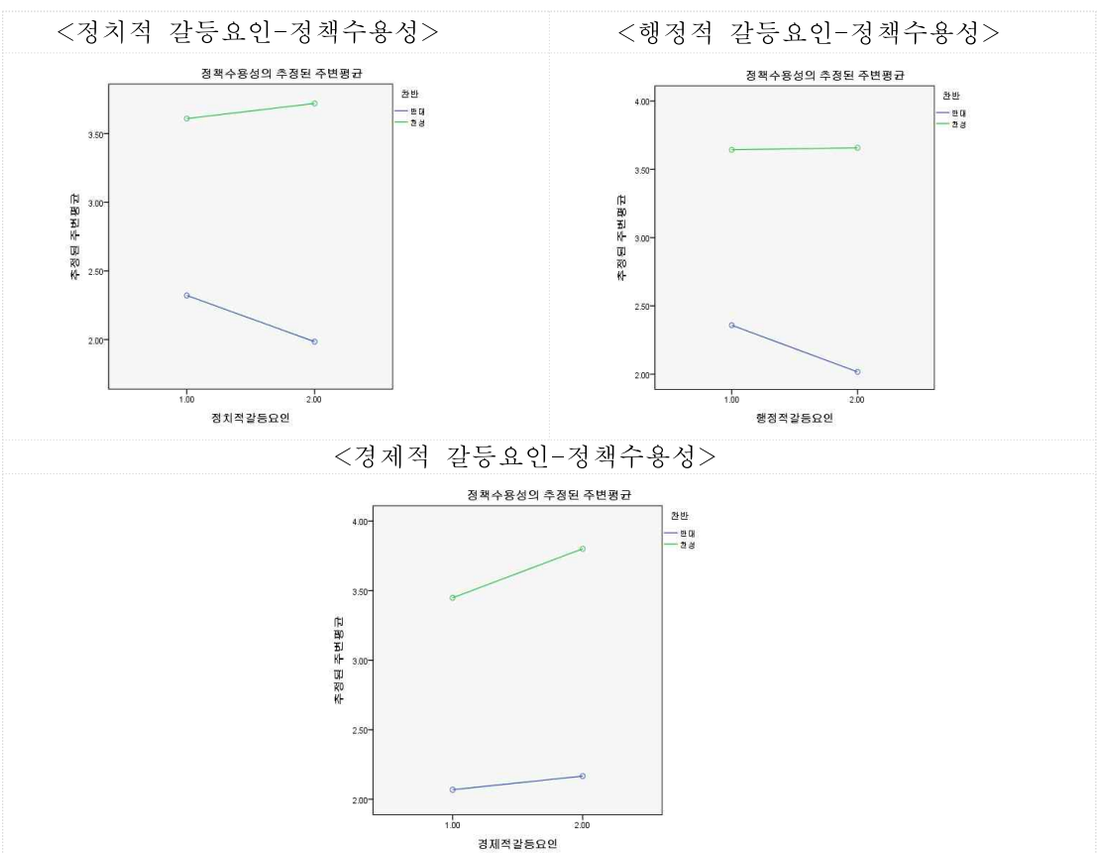
<표 4-25> 가설 5 검증결과 I (가설 5-1)

종속변수	구 분	유형 Ⅲ 제곱합	자유도	평균제곱	F	p-value	가설검증 결과
정책수용성	찬반여부	165.754	1	165.754	1.744	.000***	**채택**
	정치적 갈등요인	.932	1	.932	310.225	.018*	
	찬반 여부 × 정치적 갈등요인	3.616	1	3.616	6.768	.000***	
	오 차	165.100	309	.534			
	찬반여부	146.232	1	146.232	272.208	.000***	**채택**
	행정적 갈등요인	1.825	1	1.825	3.397	.006**	
	찬반 여부 × 행정적 갈등요인	2.167	1	2.167	4.034	.000***	
	오 차	165.007	309	.537			
	찬반여부	173.870	1	173.870	328.209	.000***	기각
	경제적 갈등요인	3.884	1	3.884	7.332	.007**	
	찬반 여부 × 경제적 갈등요인	1.237	1	1.237	2.334	.128	
	오 차	163.694	309	.530			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

따라서 아래 [그림4-4]에서도 알 수 있듯이 지역의 관광개발에 찬성할수록 정책수용성이 높게 나타났으며, 그래프의 기울기를 통해서도 알 수 있듯이 반대하는 집단 중 정치적 갈등요인과 행정적 갈등요인에 대한 인식을 크게 하는 지역주민일수록 정책수용에 대해 부정적으로 인식한다는 걸 알 수 있다. 다만, 법제도적 갈등요인과 경제적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향에서 찬성과 반대 의견은 영향을 미치지 못하는 것으로 검증되었다. 이를 통해 정치적 갈등요인과 행정적 갈등요인에 대해 높게 인식하는 집단일수록 찬성과 반대 의견에 따라 정책수용성의 수준이 달라지며, 경제적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 지역주민의 찬반의견에 따라 차이가 없는 것으로 볼 수 있다.



* 수직축 : 정책수용성 /수평축: 갈등요인

* 초록막대: 찬성집단/ 파란막대: 반대집단

[그림 4-4] 가설 5의 검증결과 I (가설 5-1)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 개발 필요성 인식별 관광정책 갈등요인에 따른 정책수용성의 차이

지역의 관광개발 필요성 인식수준에 따른 차이를 검증하기 위해 'OOO 개발이 귀하의 지역에 필요한 정도는 어느 정도이십니까?'라는 문항의 평균값(M=2.82)를 기준으로 개발의 필요성을 낮게 인식하는 집단과 높게 인식하는 두 집단(저집단/고집단)으로 나누어 차이분석을 실시하였다. 앞서 살펴본 찬성과 반대의 입장과 같은 맥락으로 보여질 수 있지만 필요성은 높게 인식하지만 개인적인 상황, 마을 조직 일원으로서의 입장 등에 따라 찬성과 반대의 의견을 제시해야할 상황에 놓이기도 한다. 이를 통해 찬반여부에 따른 차이와 또 다른 결과를 보일 가능성이 있다고 판단되어 필요성 인식에 따른 분석을 실시하였다.

우선 변수별 평균값에 따른 차이분석 결과를 살펴보면, 지역의 관광개발 필요성을 낮게 인식하는 집단은 긍정적 관광영향에 대한 인식도 낮고, 반대로 부정적 관광영향 인식이 높은 것으로 나타났다. 또한 경제적 갈등요인을 제외한 나머지 3개의 갈등요인에서 고집단의 응답자에 비해 높은 평균값을 보였는데, 이는 가설 5-1의 찬성과 반대에 따른 차이분석 결과의 평균값과 표준편차의 수준이 매우 유사한 결과를 보였다.

<표 4-26> 개발 필요성 인식에 따른 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성 차이분석

구 분	필요성 인식	N	평균 (Mean)	표준편차 (SD)	t-value	p-value
긍정적 관광영향 인식(NTI)	저집단	135	2.59	0.88	-9.214	.000***
	고집단	178	3.47	0.79		
부정적 관광영향 인식(NTI)	저집단	135	3.78	0.85	5080	.000***
	고집단	178	3.33	0.65		
정치적 갈등요인(POF)	저집단	135	3.86	0.65	4.499	.000***
	고집단	178	3.53	0.64		
행정적 갈등요인(ADF)	저집단	135	4.18	0.66	6.249	.000***
	고집단	178	3.69	0.71		
법·제도적 갈등요인(LSF)	저집단	135	3.75	0.81	2.643	.000***
	고집단	178	3.50	0.83		
경제적 갈등요인(ECF)	저집단	135	3.47	0.93	-2.945	.008***
	고집단	178	3.75	0.70		
정책수용성(PA)	저집단	135	2.26	0.87	-1.269	.002***
	고집단	178	3.51	0.86		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

‘지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발의 필요성 인식수준에 따라 차이가 있을 것이다’라는 영향의 차이를 검증하기 위해 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)을 실시한 결과, 아래 <표 4-27>과 같이 정치적 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향에 대해서만 갈등인식 수준에 따른 차이가 있는 것으로 나타나 채택되었고, 나머지 행정적, 법제도적, 경제적 요인들과 정책수용성 간 관계에서는 지역의 관광개발 필요성 인식수준에 따른 차이가 유의하지 않아 기각되는 결과를 보였다. 이는 개발 대상지의 지역주민들 중 개발의 필요성을 낮게 인식하고 정치적 갈등요인을 높게 인식하는 주민들일수록 정책을 수용하는 수준이 낮아진다.

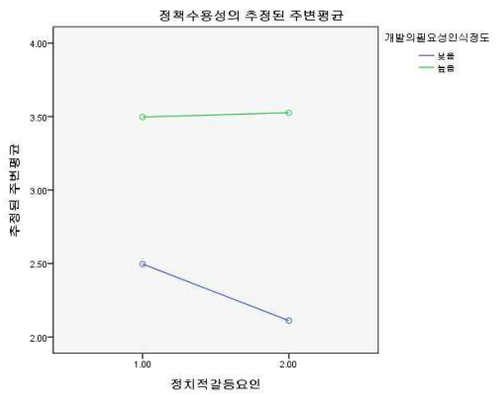
<표 4-27> 가설5의 검증결과 Ⅱ(가설 5-2)

종속변수	구 분	유형 Ⅲ 제곱합	자유도	평균제곱	F	p-value	검증결과
정책수용성	개발 필요성 인식	104.339	1	104.339	142.412	.000***	채택
	정치적 갈등요인	2.275	1	2.275	3.105	.079	
	개발 필요성 × 정치적 갈등요인	3.074	1	3.074	4.196	.041*	
	오 차	226.390	309	.733			
	개발 필요성 인식	83.072	1	83.072	112.744	.000***	기각
	행정적 갈등요인	1.744	1	1.744	2.367	.125	
	개발 필요성 × 행정적 갈등요인	2.632	1	2.632	3.572	.060	
	오 차	227.677	309	.737			
	개발 필요성 인식	112.841	1	112.841	153.861	.000***	기각
	경제적 갈등요인	3.950	1	3.950	5.386	.021	
	개발 필요성 × 경제적 갈등요인	.247	1	.247	.337	.562	
	오 차	226.619	309	.733			

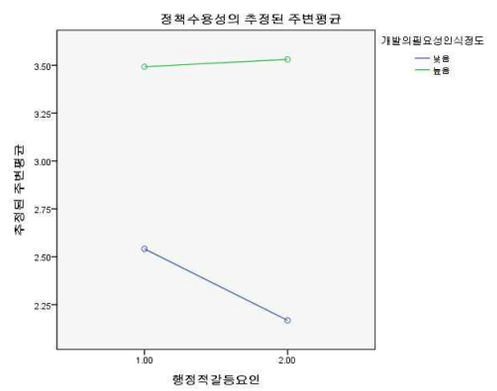
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

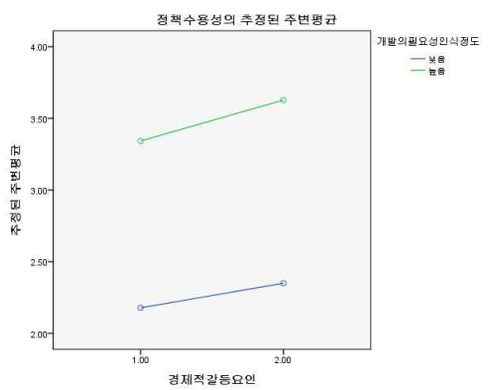
<정치적 갈등요인-정책수용성>



<행정적 갈등요인-정책수용성>



<경제적 갈등요인-정책수용성>



* 수직축 : 정책수용성 /수평축: 갈등요인

* 초록막대: 개발필요성 인식도 높은집단/ 파란막대: 개발필요성 인식도 낮은집단

[그림 4-5] 가설 5의 검증결과Ⅱ(가설 5-2)

6) 가설6의 검증결과

(1) 고향여부

살아온 환경, 문화의 차이 등으로 차이를 보일 가능성이 있는 토착민과 이주민 간 인식차이를 분석하기 위해 제주가 고향인지 아닌지에 대한 질문을 하였고

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그 응답을 바탕으로 t-test 분석을 실시하였다. 그 결과 긍정적 관광영향 인식과 정치적 갈등요인 인식에서 두 집단 간 차이를 보였는데, 그 평균값을 보면 제주가 고향인 지역주민들은 관광으로 인해 경제, 사회문화, 긍정적 효과가 많다고 생각하는데 제주에서 30년 이상 거주한 주민들은 관광산업이 발전하기 이전의 생활과 관광의 양적성장을 경험하면서 생활의 일부에서나마 관광으로 인한 긍정적 효과를 경험했을 가능성이 이주민보다 높고, 이주민의 경우 제주의 관광개발이나 관광객 증가로 인한 효과를 몸소 체험하지 못하거나 특히, 관광개발의 목표나 내용적 측면과 같은 정치적 측면에서 소외감을 느끼며 정치적 갈등요인을 더 높게 인식하는 것으로 해석할 수 있다. 차이분석의 통계적 유의성은 기각되었지만 각 요인별 평균값을 통한 인식차이를 비교해보면, 부정적 관광영향 인식과 정책갈등 요인 모두는 이주민이 높게 인식하고 있으며, 정책수용성의 경우에는 제주가 고향인 토착민 집단이 더 높은 평균값을 보였다. 이는 관광과 관광개발에 대해 긍정적 의미를 내포하고 있는 요인들은 토착민이 높게, 부정적 의미를 내포하고 있는 요인들은 이주민이 높게 인식하는 결과를 보였다 할 수 있겠다.

<표 4-28> 가설6의 검증결과 Ⅰ(가설 6-1)

구 분	고향 여부	N	평균 (Mean)	표준편차 (SD)	t-value	p-value	검증결과
긍정적 관광영향 인식(NTI)	토착민	190	3.21	0.88	2.789	.005**	**채택**
	이주민	123	2.91	1.00			
부정적 관광영향 인식(NTI)	토착민	190	3.51	0.75	-.054	.590	기각
	이주민	123	3.56	0.81			
정치적 갈등요인(POF)	토착민	190	3.60	0.68	-.2449	.015*	**채택**
	이주민	123	3.79	0.63			
행정적 갈등요인(ADF)	토착민	190	3.85	0.74	-1.420	.152	기각
	이주민	123	3.97	0.70			
법·제도적 갈등요인(LSF)	토착민	190	3.56	0.82	-1.373	1.71	기각
	이주민	123	3.69	0.85			
경제적 갈등요인(ECF)	토착민	190	3.69	0.75	1.512	.132	기각
	이주민	123	3.54	0.91			
정책수용성(PA)	토착민	190	3.06	1.11	1.921	.056	기각
	이주민	123	2.83	0.97			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 개발지역 내 직접 거주여부

개발지역 내에 직접 거주하지 않지만, 개발지역 내에서 사업체를 운영하거나, 부동산을 소유하는 경우 혹은 부모나 형제가 거주함으로써 해당 지역의 관광개발에 이해관계를 가지고 있는 지역주민을 조사대상에 포함하였다. 이를 통해 개발지역 내 직접 거주하는 거주민과 비거주민으로 구분하여 본 연구의 잠재변수들에 대한 인식차이를 분석하였는데, 그 결과 긍정적 관광영향 인식, 법・제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인에서 인식의 차이를 보였다. 긍정적 관광영향 인식(거주민M=3.17/비거주민M=2.93)은 개발지역 내 직접 거주하는 주민이 좀 더 높게 인식하고 있었으며, 정책갈등 요인 중 법・제도적 갈등요인(거주민M=3.55/비거주민M=3.73)과 경제적 갈등요인(거주민M=3.58/비거주민M=3.68)에 대해서는 비거주 주민들이 더 높게 인식하는 결과를 보였다. 이는 관광개발로 인한 이해관계자 간 이익배분, 지역주민의 보상 등에 따른 혜택의 부분에서 개발지역 내 직접 거주하고 있는 주민들에 비해 긍정의 체감정도가 높지 않을 것으로 사료되며 개발지역 내 거주민에게 돌아가는 보상과 혜택이 자신들의 비용발생에 따른 것으로 거주민들의 보상에 대한 요구수준이 적정하지 않다고 인식할 가능성이 있다.

<표 4-29> 가설6의 검증결과 Ⅱ(가설 6-2)

구 분	거주 여부	N	평균 (Mean)	표준편차 (SD)	t-value	p-value	검증결과
긍정적 관광영향 인식(NTI)	거주	213	3.17	0.93	2.054	.004*	**채택**
	비거주	100	2.93	0.95			
부정적 관광영향 인식(NTI)	거주	213	3.53	0.79	0.19	.085	기각
	비거주	100	3.51	0.75			
정치적 갈등요인(POF)	거주	213	3.69	0.68	0.409	.068	기각
	비거주	100	3.65	0.62			
행정적 갈등요인(ADF)	거주	213	3.91	0.78	0.489	.063	기각
	비거주	100	3.87	0.61			
법・제도적 갈등요인(LSF)	거주	213	3.55	0.86	-1.802	.007**	**채택**
	비거주	100	3.73	0.76			
경제적 갈등요인(ECF)	거주	213	3.58	0.84	-1.110	.027*	**채택**
	비거주	100	3.68	0.80			
정책수용성(PA)	거주	213	2.97	1.14	0.059	.095	기각
	비거주	100	2.96	0.88			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) 소득의 관광산업 의존도

소득의 관광산업 의존도에 따른 차이분석에서는 모든 요인에서 차이를 보였다. 특히 긍정적 관광영향 인식과 정책수용성 부분에서 큰 차이를 보였는데, 관광산업을 통해 얻는 소득이 작은집단의 경우 관광에 대한 긍정적 인식의 평균값은 2.73으로 매우 낮았으며, 반대로 소득의 관광산업 의존도가 높은 집단은 3.46으로 관광의 영향에 대해 긍정적으로 인식하는 정도가 높게 나타났다. 정책수용성 역시 관광산업의 소득 의존도가 높은 집단이 지역의 관광개발을 위한 정책을 적극적으로 수용하는 것으로 나타났다. 나머지 부정적 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인(정치적, 행정적, 법·제도적, 경제적)은 소득의 관광산업 의존도가 낮은 집단의 평균값이 대체적으로 높게 나타났다. 이를 통해 관광산업으로 인해 소득을 얻는 지역주민일수록 관광객의 방문, 관광개발 등에 좀 더 호의적인 입장을 취하는 것으로 해석할 수 있겠다. 그 결과는 아래 <표 4-30>과 같다.

<표 4-30> 가설6의 검증결과 Ⅳ(가설 6-3)

구 분	소득관광 의존도	N	평균 (Mean)	표준편차 (SD)	t-value	p-value	검증 결과
긍정적 관광영향 인식(NTI)	저집단	160	2.73	0.91	7.474	.000***	**채택**
	고집단	153	3.46	0.82			
부정적 관광영향 인식(NTI)	저집단	160	3.64	0.84	2.599	.010*	**채택**
	고집단	153	3.41	0.69			
정치적 갈등요인(POF)	저집단	160	3.76	0.66	2.232	.026*	**채택**
	고집단	153	3.59	0.66			
행정적 갈등요인(ADF)	저집단	160	4.03	0.71	3.227	.001**	**채택**
	고집단	153	3.76	0.73			
법·제도적 갈등요인(LSF)	저집단	160	3.67	0.86	2.278	.020**	**채택**
	고집단	153	3.55	0.80			
경제적 갈등요인(ECF)	저집단	160	3.65	0.79	0.724	0.47*	**채택**
	고집단	153	3.58	0.88			
정책수용성(PA)	저집단	160	2.65	0.97	-5.772	.000***	**채택**
	고집단	153	3.31	1.05			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(4) 개발지역 내 부동산 소유여부

개발지역 내 부동산 소유여부에 따른 차이분석 결과 모든 요인에서 유의하지 않은 결과를 보였다. 평균값의 비교에서도 집단 간 차이가 확연하게 드러나지 않았으나, 개발지역 내에 토지나 주택 등 자산을 소유한 집단의 경우 그렇지 않은 집단에 비해 관광에 대한 부정적 영향인식은 높고, 긍정적 영향인식과 정책수용성은 낮은 값을 보였고, 갈등요인에 대한 인식의 경우 정치, 행정, 법·제도, 경제적 갈등요인 모두 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자산을 소유한 집단의 경우 지역의 관광산업을 통한 혜택보다 비용에 대해 더 높게 인식하며 지역 내 관광지 개발과정에서 갈등은 높게 정책수용 태도는 낮추는 결과를 보였다. 이는 관광지가 개발되면서 주거지 혹은 사업장의 이동이나 생계를 위해 농사를 짓고 있는 토지의 상황이 변화할 수 있다는 우려의 결과로 해석할 수 있겠다. 또한 부동산의 소유여부는 경제적인 보상과 이익배분 등의 경제적 측면과 직결된 문제로 이에 수반되는 정치적, 행정적, 법·제도적 요인에 더 민감하게 반응하는 것으로 볼 수 있다. 하지만 집단 간 차이는 유위하지 않은 결과를 보였는데, 이는 단순히 부동산의 소유여부 자체만이 아닌 자산의 형태, 규모 등에 따라 관광에 대한 영향인식, 갈등에 대한 인식 그리고 정책을 수용하고자 하는 태도 등이 달라질 것으로 예상된다.

<표 4-31> 가설6의 검증결과 V(가설 6-4)

	성별	N	평균 (Mean)	표준편차 (SD)	t-value	p-value	검증결과
긍정적 관광영향 인식(NTI)	소유	135	3.06	0.94	.567	.571	기각
	비소유	178	3.13	0.94			
부정적 관광영향 인식(NTI)	소유	135	3.54	0.75	.418	.676	기각
	비소유	178	3.50	0.81			
정치적 갈등요인(POF)	소유	135	3.69	0.76	.355	.723	기각
	비소유	178	3.66	0.59			
행정적 갈등요인(ADF)	소유	135	3.93	0.78	.601	.541	기각
	비소유	178	3.88	0.69			
법·제도적 갈등요인(LSF)	소유	135	3.67	0.75	-1.603	.110	기각
	비소유	178	3.52	0.92			
경제적 갈등요인(ECF)	소유	135	3.68	0.80	-1.211	.227	기각
	비소유	178	3.57	0.84			
정책수용성(PA)	소유	135	2.96	1.13	.139	.890	기각
	비소유	178	2.98	1.01			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

5. 분석결과 요약

본 연구는 지역의 관광개발을 둘러싼 해당 지역주민의 관광영향 인식과 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 미치는 영향 관계 규명을 위해 총 6개의 대가설과 그에 대한 하위가설 28개를 설정하고 검증을 시행하였다. 실증연구를 위한 설문조사 위해 현재 제주지역에서 추진 중인 관광개발 사업 중 이해관계자 간 갈등상황이 전개되고 있는 사례 2개를 선정하여 해당 지역의 주민을 대상으로 조사를 실시하였다. 본 연구의 목적인 지역주민의 관광영향 인식과 관광정책 갈등요인 인식 그리고 정책수용성 간 관계를 검증하는 것이 단순히 해당 변수들 간의 영향관계 분석만을 통해 측정할 수 없는 문제이다. 성별, 연령, 거주지, 소득구조 등 각기 다른 환경에 처해 있고 지역의 관광개발에 대해서도 다양한 의견을 갖고 있는 상황을 고려하여 인구통계학적 특성이나 개인적 의견 등 측정 가능한 다양한 변수와 분석방법을 활용하여 통계적으로 유의미한 결과를 도출하고자 하였다.

가설검증에 앞서 SPSS 20 프로그램을 이용하여 설문조사를 통해 수집된 응답자의 인구통계학적 특성과 주요 변수의 평균값을 바탕으로 한 빈도분석을 실시하였다. 이를통해 지역주민이 우선시 하는 변수가 무엇인지 조사하였으며, 탐색적 요인분석을 통해 요인을 추출하고 신뢰성 검증을 실시하였다. 그 결과, 관광영향 인식은 긍정적 관광영향 인식과 부정적 관광영향 인식의 2개의 요인으로, 관광정책 갈등요인은 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 법·제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인 4개의 요인으로 도출되었다. 그리고 정책수용성과 외부요인은 각각 단일요인으로 추출되면서 변수의 신뢰도가 확보되었다.

또한 구조모델의 적합성 평가를 위한 사전 단계로 측정모델의 신뢰성과 타당성 평가를 실시하였다. 가설검증의 분석방법으로 PLS-SEM 방식을 선택하였고, Smart-PLS 3.0 프로그램을 하여 내적 일관성 신뢰도 평가, 집중타당도 평가, 판별타당도 평가를 실시한 결과 측정변수들과 잠재변수들의 신뢰도와 타당도를 확보하였다. 다음으로 다중공성선 평가, 결정계수 R^2, 효과크기(f^2), 예측적 적합성(Q^2)의 네 가지 평가기준을 통해 경로계수의 유의성과 적합성을 평가하였으며 그 결과 가설검증이 가능함을 확인하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가설1은 가설1-1～가설1-8에 해당하는 것으로 Smart PLS 3.0의 부트스트래핑(Bootstrapping)과 PLS Algorithm 분석을 통해 긍정적 관광영향 인식과 부정적 관광영향 인식이 각각 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 법·제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인에 미치는 영향 관계를 검증하였다. 그 결과 긍정적 관광영향 인식은 네 가지 관광정책 갈등요인에 모두 유의한 영햘을 미치지 못했고, 부정적 관광영향 인식은 모든 갈등요인에 영향을 미쳐 가설1-1 ~ 가설1-4는 모두 기각되었고, 가설1-5 ～가설1-8은 모두 채택되었다. 긍정적 관광영향 인식과 정책갈등 요인 간 관계가 부(-)의 관계가 있을 것이라는 예상과 다르게 두 변수 간에는 영향 관계가 성립되지 않았는데, 이는 갈등이라는 변수 자체가 긍정적 의미보다는 부정적 의미를 내포하고 있어 관광으로부터 혜택을 받는다고 긍정적으로 인식할 경우 갈등이라는 부정적 개념과 연관지어 생각하지 않는 것으로 보인다.

영향 관계가 검증된 부정적 관광영향 인식과 관광정책 갈등요인의 경로를 살펴보면, 부정적 관광영향 인식이 정치적 갈등요인과의 경로계수(β=0.508)가 가장 높은 값을 보였고, 행정적 갈등요인(β=0.434), 법・제도적 갈등요인(β=0.416)의 값을 보였다. 마지막으로 경제적 갈등요인과의 관계(β=0.333)가 가장 낮은 값을 보이면서 지역의 관광산업 혹은 관광개발의 영향에 대해 부정적으로 인식하는 주민일수록 관광정책 추진과정에서 정치적 요인들이 갈등을 일으키는 가장 큰 요인이라 생각하는 것으로 해석할 수 있다. 부정적 관광영향 인식에 대한 측정변수의 외부적재치를 기준으로 그 효과를 살펴보면, '자연생태계 및 환경 파괴', '교통과 주차난 증가에 따른 지역혼잡', '소음/공해/쓰레기/대기오염 등 환경오염 심화'의 순으로 높은 수치를 보였는데, 이는 모두 환경적 인식과 관련한 문항들로 지역주민들은 관광개발로 인한 환경적 비용 부담에 대해 가장 큰 우려를 보이며 갈등을 일으키는데 가장 큰 영향을 미친다는 결과를 제시할 수 있다.

가설2는 관광정책 갈등요인이 정책수용성에 마치는 영향에 관한 가설로 4개의 하위요인 중 법·제도적 갈등요인을 제외한 나머지 정치적, 행정적, 경제적 갈등요인이 정책수용성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정책목표, 정책내용의 불공정성, 행정기관의 대응, 행정기관 및 시행사에 대한 불신 그리고 경제적 보상이나 이익배분으로 인한 갈등은 정책을 수용하는데 저해요인으로 작용됨을 알 수 있다. 하지만 갈등조정을 위한 전문가 및 전문기관의 부재, 관련 법이나

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제도의 미흡이 정책을 수용하는데는 영향을 미치지 않는다는 결과를 보이고 있는데, 이는 관광정책 갈등요인의 기술통계 분석결과의 평균값 비교에서도 알 수 있듯이 다른 갈등요인들에 비해 그 인식정도가 낮은 것으로 나타났는데, 이는 법·제도적 문제로 인한 갈등 발생 경험이 빈번하지 않고, 갈등조정 전문가나 기관 개입의 필요성을 크게 인지하지 않는다고 볼 수 있다. 따라서 갈등조정을 통한 정책수용성을 높이기 위해서는 지역주민이 인식하는 정치적, 행정적, 경제적 부분의 갈등을 낮출 수 있는 방안 마련이 필요함을 알 수 있으며, 가설2는 부분채택 되었다.

가설3-1과 가설3-2를 포함하고 있는 가설3은 관광의 긍·부정적 영향인식과 정책수용성과의 영향관계에 관한 가설로 긍정적 관광영향 인식은 정책수용성에 정(+)의 영향을 미쳤고, 부정적 관광영향 인식은 정책수용성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로계수의 값을 통해 그 효과값을 보면, 긍정적 관광영향 인식의 경우 0.569, 부정적 관광영향 인식의 경우 0.277의 값을 보이는데 이를 통해 정책수용성의 수용도를 높이기 위해서는 관광에 대한 부정적 인식을 낮추기 보단 긍정적 인식을 더 높이는 것이 더 효과적인 방법이 될 수 있다 추측할 수 있다. 특히 측정변수의 외부적재치를 기준으로 효과가 큰 항목들을 살펴보면 긍정적 관광영향 인식 중 관광으로 인한 소득과 일자리 증가, 지역경기 활성화 등 긍정 경제적 부분의 문항들이었다.

가설4는 관광정책 갈등요인과 정책수용성에 외부요인의 조절효과를 검증한 결과 총 4개의 갈등요인 중 행정적 갈등요인에 대해서만 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 주 효과모델에 대한 경로분석을 수행한 결과 행정적 갈등요인 → 정책수용성의 경로계수는 -0.383, 외부요인 → 정책수용성은 0.365로 나타났다. 그리고 상호작용 효과의 방향과 강도를 나타내는 행정적 갈등요인×외부요인 → 정책수용성의 경로계수는 0.185로 나타났고 연구모델의 설명력을 나타내는 R^2은 0.276으로 27.6%의 설명력을 갖고 있다. 그 경로가 유의한지 검정하기 위해 부트스트래핑(bootstrapping)을 수행한 결과 행정적 갈등요인 → 정책수용성의 t-value는 0.830, 외부요인 → 정책수용성의 t-value는 8.306로 나타나 두 경로가 $p<0.01$ 수준에서 유의함을 알 수 있었고, 상호작용항인 행정적 갈등요인×외부요인 → 정책수용성의 t-value는 8.306으로 $p<0.05$ 수준에서 유의하다. 이러한 결과는 외부요인은 정책수용성에 0.365의 영향을 끼치며, 외부요인에 의해 행정적 갈등요인의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

경로계수는 -0.383에서 행정적 갈등요인×외부요인의 경로계수인 0.365가 더해져 -0.180까지 증가할 수 있다 해석할 수 있다. 나머지 정치적 갈등요인, 법·제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인과 정책수용성 간 관계에서 외부요인은 통계적으로 조절효과가 없다고 검증되어 기각되었다.

가설5는 지역의 관광개발에 대한 개인적 의견에 따른 관광정책 갈등요인과 정책수용성의 차이를 보고자 지역의 관광개발에 대한 찬반의견, 관광개발에 대한 필요성 인식수준, 경험하고 있는 관광개발 사례에 따른 t-test 분석과 two-way anova 분석을 실시하였다. 그 결과 t-test 검증을 통한 차이분석에서 대부분의 항목에서 집단간 차이를 보였고, two-way anova 분석을 통한 영향 차이분석에서도 집단 간 일부 차이를 보였다. 우선 찬반의견에 따른 분석의 경우 평균값을 비교한 차이분석에서 모든 요인이 차이를 보였고, 찬반의견에 따른 차이가 두 변수 간 영향관계에 영향을 미치는지 확인한 결과 행정적 요인과 정치적 요인만이 찬반 집단 간 차이를 보이는 것으로 나타났다. 개발의 필요성에 대한 인식에 대해서도 필요성을 높게 인식하는 고집단과 낮게 인식하는 저집단의 평균값을 통한 차이는 모든 항목에서 차이를 보였고, 정책갈등 요인과 정책수용성 사이의 영향관계 차이는 행정적 요인에 대해서만 유의한 것으로 나타났다.

마지막 가설6은 지역주민들의 긍정적 관광영향 인식, 부정적 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인 인식, 정책수용도, 외부자극요인에 대한 인구통계학적 요인에 따른 차이분석 부분이다. 인구통계학적 요인 중 개발지역의 고향여부, 개발지역 내 직접 거주여부, 거주기간, 소득의 관광산업 의존도, 개발지역 내 부동산 소유여부 및 마을조직 및 단체 소속여부에 대한 차이를 분석하였다. 그 결과 고향여부의 경우 긍정적 관광영향 인식과 정치적 갈등요인에서 차이를 보였는데, 제주가 고향인 토착민(M=3.21)의 경우 관광객 유입, 관광지 개발 등 관광산업으로 인한 긍정적 영향을 이주민(M=2.91)에 비해 좀 더 높게 인식하고 있으며, 갈등의 요인 중 이해관계자 간 정책 목표가 다르거나 정책내용이 불공정한 경우 또는 타 이해관계자의 간섭과 같은 정치적 요인에 대해 토착민(M=3.60)보다 이주민(M=3.79)이 좀 더 높은 평균값을 보였다.

개발지역 내 직접 거주여부에 따라서도 일부요인에서 차이를 보였는데 긍정적 관광영향 인식, 법·제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인에서 인식의 차이를 보였다. 긍정적 관광영향 인식(거주민M=3.17/비거주민M=2.93)은 개발지역 내 직접 거주하는

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

주민이 좀 더 높게 인식하고 있었으며, 정책갈등 요인 중 법·제도적 갈등요인(거주민M=3.55/비거주민M=3.73)과 법제도적 갈등요인(거주민M=3.58/비거주민M=3.68)에 대해서는 비거주 주민들이 더 높게 인식하는 결과를 보였다. 소득의 관광산업 의존도에 따른 차이분석에서는 모든 요인에서 차이를 보였다. 특히 긍정적 관광영향 인식과 정책수용성의 평균값에서 큰 차이를 보였고, 소득의 관광산업 의존도가 높은 집단일수록 관광에 대한 긍정적 문항인 긍정적 관광영향 인식(낮은집단M=2.73/높은집단M=3.46)과 지역의 관광개발 정책수용성(낮은집단M=2.65/높은집단M=3.31)에 대해서는 높은값을 보였고, 관광정책 갈등의 원인이 되는 정치적(낮은집단M=3.76/높은집단M=3.59), 행정적(낮은집단M=4.03/높은집단M=3.76), 법·제도적(낮은집단M=3.67/높은집단M=3.55), 경제적(낮은집단M=3.65/높은집단M=3.31) 갈등요인에 대해서는 소득의 관광산업 비중이 낮은 집단에 비해 낮게 인식하였다. 개발지역 내 토지, 주택 혹은 건물 등 부동산을 소유했는지 여부에 따른 차이분석 결과, 모든 요인에서 통계적 유의성이 없었고, 평균값을 비교했을 경우에도 그 차이가 미미하였으나, 부동산을 소유한 지역주민의 경우 관광의 긍정적 영향인식은 조금 더 높게 인식하며 부정적 인식은 더 낮게 인식하였다. 이는 관광개발에 따른 파급효과와 관련되는데, 기피시설의 개발과는 달리 관광지 개발의 경우 지역의 상권형성, 유동인구 증가 등에 따라 집값과 땅값 상승의 촉매제 역할을 할 것이라는 기대심리가 작용한 결과로 보여진다. 또한 정책갈등 요인 중 법·제도적 갈등요인과 경제적 갈등요인에 대한 인식 또한 같은 맥락으로 해석되어지는데, 관광개발로 인한 보상이나 이익배분과 같은 경제적인 문제로 갈등이 발생할 것이라는 인식이 높고 만약 관련 문제가 발생하였을 경우, 법과 제도적 장치가 마련되어 있지 못할 경우 그에 대한 불만이 더 클 것으로 보여진다. 정책수용성의 경우에도 소유집단이 조금 더 수용적 태도를 보이고 있지만 이러한 차이는 단지 평균값을 비교한 미세한 차이일 뿐 통계적으로 두 집단 간 차이를 보일 정도의 수준은 아닌 것으로 분석된다. 정리해보면 가설6의 개인특성별 차이를 보이는 것은 개발지역 내 직접 거주여부와 소득의 관광산업 의존도에 해당하는 부분이며, 토착민과 이주민 구분에 따른 고향여부에 따라서도 일부요인에서 차이가 있음을 입증하였다. 분석결과의 요약은 아래 <표 4-32>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-32> 분석결과 요약

	가 설			가설검증 결과
가설 1	지역주민의 관광영향 인식은 정치적 갈등요인에 영향을 미칠 것이다.			
	1-1	긍정적 관광영향 인식 → 정치적 갈등요인	기각	부분 채택
	1-2	긍정적 관광영향 인식 → 행정적 갈등요인	기각	
	1-3	긍정적 관광영향 인식 → 법·제도적 갈등요인	기각	
	1-4	긍정적 관광영향 인식 → 경제적 갈등요인	기각	
	1-5	부정적 관광영향 인식 → 정치적 갈등요인	채택	
	1-6	부정적 관광영향 인식 → 행정적 갈등요인	채택	
	1-7	부정적 관광영향 인식 → 법·제도적 갈등요인	채택	
	1-8	부정적 관광영향 인식 → 경제적 갈등요인	채택	
가설 2	지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.			
	2-1	정치적 갈등요인 → 정책수용성	채택	부분 채택
	2-2	행정적 갈등요인 → 정책수용성	채택	
	2-3	법·제도적 갈등요인 → 정책수용성	기각	
	2-4	경제적 갈등요인 → 정책수용성	채택	
가설 3	지역주민의 관광영향 인식은 정책수용성에 영향을 미칠 것이다.			
	3-1	긍정적 관광영향 인식 → 정책수용성	채택	채택
	3-2	부정적 관광영향 인식 → 정책수용성	채택	
가설 4	외부요인은 지역주민이 인식하는 관광정책 갈등요인과 정책수용성 관계에서 조절효과가 있을 것이다.			
	4-1	정치적 갈등요인 → 정책수용성 간 외부요인 조절효과	기각	부분 채택
	4-2	행정적 갈등요인 → 정책수용성 간 외부요인 조절효과	채택	
	4-3	법·제도적 갈등요인 → 정책수용성 간 외부요인 조절효과	기각	
	4-4	경제적 갈등요인 → 정책수용성 간 외부요인 조절효과	기각	
가설 5	지역주민의 관광정책 갈등요인 인식이 정책수용성에 미치는 영향은 관광개발에 대한 개인적 의견에 따라 차이가 있을 것이다.			
	5-1	찬반의견에 따른 정치적 갈등요인 → 정책수용성 차이	채택	부분 채택
		찬반의견에 따른 행정적 갈등요인 → 정책수용성 차이	채택	
		찬반의견에 따른 법·제도적 갈등요인 → 정책수용성 차이	기각	
		찬반의견에 따른 경제적 갈등요인 → 정책수용성 차이	기각	
	5-2	개발필요성 인식에 따른 정치적 갈등요인 → 정책수용성 차이	채택	부분 채택
		개발필요성 인식에 따른 행정적 갈등요인 → 정책수용성 차이	기각	
		개발필요성 인식에 따른 법·제도적 갈등요인 → 정책수용성 차이	기각	
		개발필요성 인식에 따른 경제적 갈등요인 → 정책수용성 차이	기각	
가설 6	지역주민이 인식하는 관광영향, 관광정책 갈등요인, 정책수용성은 개인적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.			
	6-1	고향여부에 따른 차이	부분 채택	부분 채택
	6-2	개발지역 내 직접거주 여부에 따른 차이		
	6-3	소득의 관광산업 의존도 따른 차이	채택	
	6-4	개발지역 내 부동산 소유여부에 따른 차이	기각	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 결론

1. 연구결과 및 논의

제주는 국제자유도시개발계획에 힘입어 수많은 관광개발사업이 이루어졌고 이에따른 파급효과로 제주도민들은 다양한 혜택을 누려왔다. 하지만 개발사업 수준이 적정선을 초과하고 난개발이 이루어지면서 청정제주, 자연과의 공존을 외치고 있는 제주의 비전에 부합하지 못한 상황이 벌어지고 이에 따라 도민사회 갈등과 공동체 파괴현상이 발생하고 있다. 제주 곳곳에서 개발사업을 둘러싼 각종 논란과 갈등이 극에 달한 상황에서 2020년 11월 제주는 '송악선언'을 발표하면서 난개발 사업에 종지부를 찍겠다 선언하였다. 이러한 제주의 다짐이 단순히 난개발에 대한 관리적 측면이 아니라 지역사회의 갈등해소와 화합을 위한 계기가 되길 바라며 본 연구의 필요성을 제기한다.

관광분야에서의 갈등에 대한 연구는 행정학, 정책학, 정치학 등에 비해 연구수행이 활발히 진행되고 있지 않고 대부분의 연구가 관광개발 사례를 통한 갈등과정의 나열, 갈등수준 파악, 갈등주체 간 인식차이 규명, 갈등관리를 위한 갈등원인 도출 등의 정성적 연구 수준에 머물러 있다. 또한 지역의 고유한 정서와 사회구조를 고려하지 않거나 그 결과와 대안에만 초점이 맞춰져 왔다. 따라서 본 연구는 필연적으로 관광산업의 영향을 받으며 살아가는 제주지역 주민들이 관광영향 인식에 따라 지역의 관광개발을 위한 정책과정에서 발생하는 갈등요인과 정책수용성에 미치는 영향을 알아보고자 하는 것이 주된 목적이다.

선행연구의 고찰을 통해 관광개발 과정 중 지역주민의 관광에 대한 긍·부정적 영향인식은 갈등발생에 영향을 주며, 이로인한 갈등은 관광객에 대한 태도나 관광개발에 대한 지지도 그리고 지역의 관광전반에 대한 태도와 관계가 있다는 다수의 연구를 바탕으로 지역주민의 관광영향 인식이 갈등과 정책수용성에 영향을 미치는지 알아보고자 본 연구의 모형을 설계하고 가설을 설정하였다. 또한 지역

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

주민이 처한 상황이나 개개인의 특성에 따라 차이가 있으며, 외부의 요인에 의해서도 다른 결과를 보일 수 있다는 가정하에 설문지를 개발하고 이를 활용하여 실증분석을 실시하였다. 실증분석을 위한 요인도출 결과 지역주민의 관광에 대한 영향인식은 사회교환이론에 기반을 두고 관광을 통해 얻어지는 혜택(이익)인 긍정적 영향인식과 비용적 측면의 부정적 관광영향 인식 2개의 요인으로 구분되며, 정책갈등 요인은 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 법·제도적 갈등요인, 경제적 갈등요인 4가지 요인, 정책수용성과 외부요인은 각각 단일요인으로 도출되었다.

실증분석 결과, 지역주민의 관광영향 인식 중 부정적 관광영향 인식만이 정치적, 행정적, 법·제도적, 경제적 갈등요인 모두에 영향을 주었고 긍정적 관광영향 인식은 모든 갈등요인과 영향관계가 없는 것으로 검증되었다. 관광영향 인식을 긍정과 부정 그리고 다시 경제, 사회문화, 환경적 인식으로 구분하여 분석한 권현택(2011)의 연구에서 모든 요인들이 집단 간 또는 집단 내 갈등에 영향을 준다는 결과와는 다르게 본 연구에서는 관광으로 인한 혜택과 이익에 따른 긍정적 인식은 부정적 의미를 내포하고 있는 갈등요인에 영향을 미치지 않는 결과를 보였다. 이러한 차이는 배경이 되고 있는 사례와 조사대상의 차이 때문으로 판단된다. 선행연구의 경우 관광개발이 아닌 국립공원 지정의 이슈를 둘러싼 지역주민의 관광영향 인식을 측정하여 본 논문에서 사례로 삼고 있는 관광지의 개발에 비해 물리적인 훼손이나 지역의 상황변화 수준이 낮을 것으로 짐작된다. 또한 조사대상의 경우에도 본 연구는 개발지역에 직접 거주하거나 개발과 관련하여 이해관계가 있는 지역주민을 대상으로 하였으나, 권현택(2011)의 연구는 조사지역의 사례인 국립공원이 속해 있는 행정 시군에 거주자를 모두 포함하며 조사대상자의 범위가 더 넓다고 할 수 있겠다. 김동심(2002)의 연구결과에서도 긍·부정적으로 사회·문화적 인식과 환경적 인식이 갈등에 영향을 준다는 결과를 보였는데, 이 또한 조사대상자가 지역주민만이 아니라 지역의 관광개발을 둘러싼 지역주민, 관광사업체, 지방정부 공무원 세 집단의 응답자들을 포괄하고 있어 소속집단의 특성이나 소속집단이 처한 상황이 상이함에 따라 관광영향에 대한 인식차이에 기인하는 것으로 볼 수 있다.

정책수용이란 정책순응, 정책불응, 정책찬성, 정책반대와 그 의미를 조금씩 달리하고 있지만 다수의 연구에서 이러한 개념을 통해 지역주민의 정책을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

받아들이는 태도에 대해 연구하고 있다.[233][234] 본 연구에서 설계한 관광정책 갈등요인인 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 경제적 갈등요인은 정책수용성에 영향을 미치는 결과를 보였는데, 이는 정책과정의 민주성과 정책신뢰도 및 이행도 등 정책추진 기관이나 과정 요인이 주민저항에 영향을 미친다는 연구결과와 정책집행 과정에서의 행정적 요인, 경제적 요인은 지역주민의 정책에 대한 찬성과 반대에 영향을 미친다는 연구 결과를 지지하고 있다.[235][236] 또한 정책대상 집단이 개인적 이익과 같은 경제적 요인이나 정책목표 및 정책수단이 자신의 추구하는 가치와의 부합도 등 본 연구에서 설정한 정치적 요인에 대해 긍정적으로 인식할 때 정책수용성이 확보된다는 윤준희(2013)의 연구결과와 유사한 결과를 보이고 있다.

선행연구를 살펴보면, 정치적 갈등요인의 경우 행정적 갈등요인과 함께 정치·행정적 요인이라 명명할 수 있는 하나의 요인으로 도출되는 연구들이 대부분임에 따라 본 연구에서 정치적 갈등요인이 정책수용성에 영향을 미친다는 연구결과는 의미있는 결과라 할 수 있겠다. 또한 법·제도적 갈등요인의 경우 정책수용성에 영향을 미치지 않는 결과를 보였는데, 이는 앞서 분석결과에서도 언급하였듯이, 지역주민의 법·제도적 문제로 인한 갈등경험이 많지 않고, 갈등조정을 위한 협의기구나 전문가 개입의 필요성을 크게 느끼지 않는 것으로 볼 수 있다. 하지만 갈등조정을 위한 중재자 역할의 중요성을 간과해서는 아니되며 협의기구 및 전문가 개입 시 주민과의 적극적 소통을 통해 갈등해소를 위한 성과를 극대화 할 수 있는 방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

정책갈등 요인과 정책수용성 간 가설검증을 통해 정책수용성을 연구한 많은 연구자들의 주장과 같이 관광개발을 둘러싼 지역주민의 갈등요인을 분석하고 관광개발정책 수용태도를 파악하여 정책수용성을 높이는 것이 관광정책의 성패를 좌우하는 최종적이고 핵심적인 과정임을 다시한번 입증하였다.

긍정적 관광영향 인식과 부정적 관광영향 인식이 정책수용에 미치는 영향에 대한 가설 검증 결과, 긍정적 영향인식은 정책수용성에 정(+)의 영향을, 부정적

233) 박영아(2012). 전게논문
234) 이수호(2016). 전게논문
235) 김형미(2007). 전게논문
236) 신진범(2007). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

영향인식은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 관광개발 지역의 주민들이 인식하는 관광영향은 그것이 긍정적이든 부정적이든 관광개발을 위한 정책수용에 영향을 준다 볼 수 있다. 이러한 결과는 긍정적 경제와 환경의 편익 등의 긍·부정적 관광영향 인식은 관광개발 지지도에 영향을 미치고, 지역주민의 지각된 혜택과 지각된 비용은 지속적인 관광개발 지지도에 영향을 미친다는 다수의 선행연구와 일치하는 결과를 보였으나,[237][238] 일부 선행연구에서는 긍정과 부정 요인을 더 세부적으로 구분하여 분석한 결과 일부의 긍정적 영향인식 혹은 부정적 영향인식만이 영향을 미치는 결과를 보이기도 했다.[239][240][241] 이는 지역주민이 처한 상황에 따라 관광에 대한 긍·부정적 인식 정도가 매우 상이함에 따라 나타난 결과라 할 수 있다. 관광개발을 진행하는 관광 목적지의 정책수립을 위해서는 지역의 관광산업에 대한 인식과 태도 조사 작업의 중요성을 다시한번 피력할 수 있는 결과라 볼 수 있으며, 이러한 모든 결과는 사회교환이론이 관광개발에 대한 지역주민 태도 연구를 위한 체계적이고 영향력있는 이론임을 다시 한번 입증하였다.

정책을 수용하는데 있어 언론이나 미디어의 역할, 시민단체의 활동, 자치단체장이나 마을이장 등 지역리더의 정책에 대한 찬반입장, 공청회나 설명회 참석, 정치인들의 정책에 대한 관심도 등 외부요인들에 따라 정책을 수용하는 태도가 달라짐을 확인할 수 있었는데, 본 연구에서는 갈등의 요인과 정책수용성 간 관계에서 외부요인이 정책수용 정도를 변화시킬 수 있는지 검증하고자 하였다. 그 결과 의견이 대립하고 있는 지역주민 설득을 위한 행정기관 대응 미흡, 행정기관이나 시행사에 대한 지역주민의 불신, 정보공개의 불투명과 지역주민 의견수렴 부족, 지역주민을 경시하는 태도 등 행정적 갈등을 높게 인식하는 경우 외부요인들이 정책수용의 수준을 변화시키는 것으로 검증되었다. 특히, 평균값의 비교를 통해 언론 및 미디어의 역할, 시민단체 등의 활동 등에 대해 높게 인식하고 있어 정책수립 시 주민대상 정책수용성을 높이기 위한 고려사항으로 제시할 수 있겠다. 최근 사회갈등 해소를 위한 언론과 미디어의 사회적 기능과 올바른 역할에

237) 김병원(2008). 전게논문
238) 이승규·최규성(2006). 강원도 폐광지역 관광개발에 대한 주민태도, 『관광연구저널』, 20(2), pp.189-200.
239) 김진옥·신동주(2017). 관광개발영향이 지역주민 삶의 질에 미치는 영향: 강원도 남부 폐광지역 주민을 대상으로, 『관광학연구』, 41(3), pp.69-83
240) 박주영·오상훈(2019). 전게논문
241) K.L. Andereck & C.A. Vogt(2000). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대해 강조하는 연구, 기사, 보고서 등을 어렵지 않게 찾아볼 수 있는 상황이 이러한 결과를 뒷받침해주고 있다. 또한 공청회 및 설명회 참여가 정책수용에 대한 영향에 가장 낮은 평균값을 보였는데, 이는 본 연구의 신문기사를 통한 내용분석 부분에서도 볼 수 있듯이 폐쇄적이고 지역주민의 참여가 자유롭지 못하거나 일부 집단만이 참여하게 되는 공청회나 설명회 개최에 따라 오히려 갈등이 증폭되는 결과를 볼 수 있었는데, 지역주민들은 더이상 이러한 편파적이고 형식적인 공청회나 설명회에 대한 기대가 낮고 그저 행정기관에서 절차상 수행하는 과정의 일부로 간주하는 것으로 해석할 수 있다.

관광개발 정책의 성과창출을 위한 기본은 정책대상의 정책수용이 전제되어야 한다. 정책순응, 정책에 찬성이라는 유사 용어들이 혼재되어 사용되고 있지만, 본 연구에서 설정한 조작적 정의에 따라 정책에 대한 지역주민의 내·외면 모두의 긍정적 태도 및 행동을 이끌어내야만 한다. 정책개발자들이 어려움에 직면하는 가장 어려운 점은 최대한 많은 범위의 정책수혜 대상자를 위한 정책을 수립하는 것으로 이를 위해 수혜자 개개인의 특성과 처한 상황을 파악하고 이해하는 부분일 것이다.[242] 본 연구에서는 관광개발의 갈등을 경험하고 있는 지역주민들의 관광에 대한 영향인식과 관광개발 정책갈등에 대한 인식 그리고 이에 따른 정책수용 간 영향관계에 대한 심도있는 분석을 위해 지역주민의 인구통계학적 특성과 관광개발에 대한 의견 등 측정 가능한 다양한 변수와 분석방법의 적용을 시도하였다. 우선 관광개발에 대한 의견은 지역의 관광개발을 찬성하는지 아니면 반대하는지에 대한 찬반여부와 찬성과 반대의 의견에 비해 객관적 성격인 개발 필요성 인식에 따라 관광정책 갈등요인에 따른 인식이 정책수용성에 영향을 미치는지 알아보았다.

그 결과 찬반여부와 필요성 인식 차이에 따라 관광에 대한 긍·부정적 인식과 관광정책 갈등요인에 대한 인식 그리고 정책수용성에 차이가 있었다. 개발 찬성 집단과 개발의 필요성을 높게 인식하는 집단이 관광의 긍정적 영향을 높게 인식함에 따라 개발에 따른 기대감이 작용하여 정책수용성 또한 높아진 결과를 보였다. 또한 정책갈등 요인 중 정치적 갈등요인, 행정적 갈등요인, 법·제도적 갈등요인에 대해서는 개발을 반대하거나 개발 필요성 저집단에 비해 낮게 인식하고 있으나 관광개발에 따른 보상문제, 이익의 배분과 같은 경제적 갈등요인에 대해서는 높게

242) 장모나(2021). 전게논문

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

인식하고 있었다. 이는 관광에 대한 영향인식 중 경제적으로 이득이 있다라고 인식할 때 주민들은 긍정적 태도를 보인다는 수많은 선행연구의 결과를 지지하는 것으로 볼 수 있다.

찬반집단과 필요성 인식에 대한 고저집단에 따라 정책갈등 요인에 대한 인식이 정책수용성에 미치는 영향에 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위해 분산분석을 실시한 결과, 찬반집단의 차이는 행정적 갈등요인과 정책수용성 간 관계에 영향을 주었으며, 개발 필요성에 따른 고저 집단은 정치적 갈등요인과 정책수용성 간 영향관계에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 여기서 주목할 점은 찬반의견에 따른 집단 특히, 개발을 반대하는 집단 중 행정적 갈등요인을 높게 인식하는 지역주민이 정책수용성이 낮다는 결과를 보인다는 것이다. 이러한 결과는 정치적, 법·제도적, 경제적 갈등요인은 행정적 요인에 비해 직접 직면하거나 대면을 통해 경험하는 갈등이 아닌 거시적이고 간접적으로 경험하게 되는 경향이 있는데 반해 행정적 갈등요인은 주민들이 빈번하게 갈등사례에 직면하게 되고 그 체감도가 더 높기 때문인 것으로 판단되어 진다.

이를 통해 정책 수립 단계에서 단순히 개발사례를 둘러싼 지역주민 전체를 대상으로 하는 단편적인 정책이 아닌 찬반 여부나 필요성 인식수준 등 관광개발에 대한 지역주민의 개인적 의견을 파악하는 작업과 어떤 측면에서 갈등을 느끼고 있는지에 대한 세심한 조사가 선행되어야 할 것이다.

마지막으로 인구통계학적 특성에 따른 차이분석 결과에 대한 논의이다. 관광개발에 따른 지역주민의 인식과 태도를 응답자 개인적 특성에 따른 차이분석을 실시한 연구는 무수히 많지만, 관광개발로 인해 유발되는 갈등요인별 갈등수준과 정책수용성에 대한 차이분석을 시도하여 분석하였다는데 선행연구와의 차별성을 찾을 수 있다. 인구통계학적 특성 중 고향여부, 개발지역 내 직접거주 여부, 소득의 관광산업 의존도, 개발지역 내 부동산 소유여부에 따른 차이검증을 실시하였다.

제주는 2014년 이후 제주 이주열풍으로 인해 순유입 인구가 급증하고 제주에 이주한 정착주민과 토착민과의 생활방식 차이로 인한 제주사회의 공동체 갈등이 발생하고 있는 바, 두 집단 간 차이가 있을 것이라 가정하여 분석한 결과, 긍정적 관광영향 인식과 정치적 갈등요인에서 통계적으로 유의한 차이가 검증되었다. 토착민의 경우 과거 제주의 관광발전에 따른 제주의 변화를 경험하였고, 정착주민의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

경우 제주의 청정자연, 한적함, 여유로움 등 제주에 기대하는 이미지를 관광개발과 관광객이 저해한다고 인식하는 것으로 해석되며 이에따라 부정적 관광영향 인식은 이주민이 더 높게 인식하는 결과를 보였다. 정책갈등 요인 중 정치적 갈등요인만이 두 집단 간 차이가 있는 것으로 검증되었는데 이주민의 경우 정책의 목표나 내용에 대한 불공정성, 타 이해관계자의 간섭이나 압력 등을 더 높게 인식한다는 것인데, 이는 이주민들이 제주 입도 후 느끼는 타지인으로서 느끼는 소외감에서 비롯된 것으로 보여진다.

인구통계학적 특징 중 모든 변수에서 집단 간 차이를 보인 것이 소득의 관광산업 의존도에 따른 분석결과이다. 소득의 관광산업 의존도가 높은 집단은 긍정적 영향인식과 정책수용성은 높게, 관광개발 갈등요인에 대해서는 소득의 관광산업 비중이 낮은 집단에 비해 낮게 인식하였는데, 이러한 결과는 지역의 관광산업을 통한 소득 창출비중이 높은 주민들은 관광정책에 대한 부정적 의견 표출을 자제하고 정책수용에 대한 긍정적 태도를 보임으로써 관광산업 비중이 높은 지역의 산업구조와 이로인한 현재의 소득구조에 변화가 생기는 것을 원치 않는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 결과는 관광산업 의존도가 높은 주민들이 긍정적 영향이 두드러지며, 관광산업으로 인한 부정적 영향을 쉽게 받아들이는 경향이 있다는 조광조・김남조(2002), Perdue, Long & Allen,(1990), Pizam(1978)의 연구와 동일한 결과를 보였다.

본 연구는 관광개발을 둘러싼 지역주민의 서로 다른 관광영향 인식이 갈등의 원인이 될 수 있음을 가정하고 관광정책 갈등요인과 정책수용과의 관계를 규명하였다는데 그 의의가 있다. 관광개발 갈등의 체계적이고 지속적인 관리를 위해서는 그저 갈등의 원인을 도출하거나 갈등의 수준을 파악하는 단편적 방법으로는 근본적 갈등을 해소하고 정책수용성을 높이는데 한계가 따른다. 본 연구에서 도출된 연구내용은 지역주민의 관광에 대한 인식을 개선하고 개발사업에 대한 갈등요인을 체계적으로 파악・관리하여 정책수용성을 높이는 기초자료로 활용될 수 있다는데 의의가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구의 시사점

지역주민이 인식하는 관광의 영향과 지역의 관광개발에 대한 주민태도는 매우 가변적이다. 관광영향 인식과 지역주민태도 간 관계를 연구한 선행연구에서는 주로 지속적 관광개발 혹은 추가 관광개발에 따른 지지의사라는 변수를 활용하여 지역주민태도를 측정하고 있는 것이 일반적이다. 하지만 본 연구에서는 관광개발 사업 자체만에 대한 지지도가 아닌 개발사업을 추진하기 위한 개발정책의 전반적 수용성을 알아보기 위한 연구로 본 연구를 통해 제시할 수 있는 학문적 시사점과 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

1) 학문적 시사점

우선 학문적 시사점은 첫째, 관광영향 인식, 관광정책 갈등요인, 정책수용성 간 관계를 입증하고자 새롭게 설계한 모형이 지역주민의 갈등요인을 파악하고 정책수용성을 높이기 위해 활용 가능한 적합한 모형임이 확인되었다. 기존 관광영향 인식과 갈등과의 관계를 연구한 선행연구에서는 관광영향 인식과 갈등유발 유무, 관광영향 인식과 개발지지 태도 등 단일변수와의 관계를 통한 단편적인 연구에 그쳤다면, 본 연구는 갈등을 요인별로 파악하여 지역주민의 긍·부정적 갈등발생 요인 간 관계, 갈등발생 요인에 따른 정책수용성의 관계 등 다차원적 연구를 시도하여 그 결과가 유용함을 보여주고 있다.

둘째, 지역주민의 관광영향 인식을 설명하는데 사회교환이론(social exchange theory)의 유용함이 입증되었다. 관광을 통한 지역주민이 인식하는 혜택과 비용의 측면에서 관광의 효과를 설명하는 이론인 사회교환이론은 Ap(1992)에 의해 처음 시도된 이후로 지역주민의 관광에 대한 태도나 개발에 대한지지 연구에서 무수히 많이 활용되고 있는 이론이다. 관광에 대한 긍·부정적 영향에 따라 갈등요인 인식 또한 다른 결과를 보임으로 관광지의 지역주민 연구에 있어 관광영향 인식 파악이 중요함을 다시한번 강조할 수 있다.

마지막으로 관광분야의 갈등과 관련한 이론 및 연구방법 등에 대한 정립이

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

필요함을 시사한다. 갈등과 관련한 선행연구의 대부분은 기피시설, 위험시설, 님비현상과 관련한 연구로 지역주민 간 연구보다는 지역주민과 정부, 지역과 지역 등 집단 간 연구가 대부분이며, 안전과 건강에 대한 위험과 지역의 오명 등을 우려하여 사업자체를 거부하는 주민저항의 형태를 보인다. 하지만 관광개발의 경우 같은 지역 내에서도 상황에 따라 수혜집단과 손해집단으로 나뉘며 이해관계가 훨씬 더 복잡한 양상을 보임에 따라 분명 다른 관점에서의 연구가 필요함에도 불구하고, 선행연구 고찰과정에서 관광분야의 갈등관련 연구가 미흡한 이유로 다른 학문분야의 개념을 따르거나 연구방법을 활용하고 있는 실정으로 연구 확장이 필요성을 제안한다.

2) 정책적 시사점

위에서 언급한 학문적 시사점과 함께 정책적으로 고려해야 할 실무적 시사점을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 지역주민의 관광산업에 대한 긍정인식을 제고해야 한다. 관광에 대한 부정적 인식은 관광개발을 위한 정책갈등에 영향을 미치며, 관광에 대한 긍정적 인식과 부정적 인식 모두 정책을 수용하는데 영향을 미치는 결과를 보였다. 이러한 연구결과에 비추어 볼 때, 지역주민들의 관광에 대한 긍정효과에 대한 인식은 높이고 부정효과에 대한 인식을 낮추는 등 지역주민 태도 연구의 필요성을 다시 한번 강조할 수 있다. 이는 관광개발 사례에서만의 문제가 아니라 관광산업 의존도가 높은 제주지역의 경우 거의 모든 정책과정에서 적용될 수 있으며 지역주민이 능동적 정책수용 태도를 보이지 않을 경우 정책은 성공적으로 집행될 수 없기 때문에 이들의 의견과 반응, 태도 등을 파악하는 것은 정책과정에서 우선시되어야 할 사안으로 여겨진다.

둘째, 이해관계자의 갈등요인별 인식수준을 고려한 대상별 갈등관리 전략이 필요할 것으로 보인다. 지역의 관광개발에 대한 지역주민의 관광정책 수용성은 그 사안에 대한 개인적 의견과 처한 상황에 따라 차이를 보인다. 따라서 갈등관리 정책 수립을 위해서는 추진정책에 대한 지역주민의 찬반 의견이나 정책의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

필요성 인식, 관심도 등에 대한 조사는 물론 거주지, 소득구조, 이해관계 등 특징에 따른 집단구분이 선행되어야 할 것이다.

셋째, 관광개발로 인한 지역주민의 갈등완화를 위한 행정적 측면의 갈등관리가 필요하다. 관광정책 추진 시 갈등을 유발하는 갈등요인을 정치적 요인, 행정적 요인, 법·제도적 요인, 경제적 요인으로 나누어 갈등요인에 따른 정책수용성의 관계를 검증하였는데 특히, 행정적 요인에 의한 갈등은 언론, 시민단체의 활동, 공청회 참여 등 외부요인들이 정책수용에 영향을 미치는 결과를 보였다. 행정적 갈등요인은 주로 정책추진 절차상 문제와 관련되는데 정책과정에서 투명한 정보공개, 적극적 의견수렴을 위해 언론과 미디어의 역할을 적극 활용하고, 시행사나 행정기관에 대한 불신이나 지역주민에 대한 경시 태도에 대한 인식을 바꾸기 위해 통보식의 일방적이고 형식적인 정보제공이 아니라 지역주민 주도의 개방형 공청회와 같은 상호작용을 위한 기회 제공이 필요하다. 이를 통해 정책추진 과정에서의 갈등수준을 낮추고 정책수용성을 높일 수 있을 것으로 사료된다.

넷째, 갈등관리를 위한 갈등사례의 체계적인 DB 구축이 필요하다. 정책갈등은 발생시점, 갈등원인, 갈등성격, 갈등주제 및 갈등주체 등 다양한 기준에 따라 그 양상을 달리하는데 최근 공공부문의 정책갈등은 사회의 구조적 문제와 가치관의 변화에 따라 복잡한 양상을 보이며 특정 영역이 아닌 여러 부처의 업무범위를 넘나들고 있다. 특히, 코로나19의 장기화로 새로운 갈등 이슈들이 나타나고 현존해 있던 갈등이 심화되는 경향을 보이며 이에 따른 사회경제적 손실이 막대하다. 따라서 갈등을 예방하고 관리하기 위한 선제적 대응이 필요한 바, 갈등사례별 DB 구축이 이루어진다면 이를 활용한 방안 모색에 도움이 될 것으로 보인다.

마지막으로 본 연구의 결과가 갈등영향분석 및 갈등관리 정책수립을 위한 과정에서 실질적 활용이 가능하다는 시사점을 갖고 있다. 현재 제주는 사회협약위원회 운영, 갈등영향분석 등을 통해 갈등예방 및 갈등관리 활동을 펼치고 있는데, 본 연구의 결과가 이러한 정책수립의 기초자료로 활용 가능할 것으로 사료되며, 이를 통해 갈등을 예측하고, 갈등해결 방식을 결정하는 등 갈등관리 절차 수립에도 도움이 될 것으로 보인다.

민주주의 사회에서 다양성이 공존하는 지역사회를 만들기 위해서는 추구하는 가치와 목표의 충돌로 인한 갈등은 필연적으로 발생하게 된다. 갈등은 무조건

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

적으로 피해야 할 상황이 아니라 언제, 어떻게 시의적절하게 대처할 것인가 하는 관리적 영역으로 받아들여야 하며, 제주특별자치도의 안정적 갈등관리 시스템의 안착을 위해 본 연구가 도움이 되길 바란다.

3. 제언

본 연구는 이론적 검토 및 연구모형의 적합성 검증과 같은 학술적 연구를 바탕으로 제주지역의 관광개발이나 관광산업을 위한 정책으로 인해 발생하는 갈등 해소와 정책수용성을 높일 수 있는 실질적 방안마련을 위해 갈등 요인별로 제언 사항을 정리해보면 아래와 같다.

우선 정치적 갈등요인과 행정적 갈등요인을 일으키는 주요 원인으로 이해관계자 간 상이한 정책목표, 정치적 환경에 따른 정책내용의 불공정성, 지역주민의 의견수렴 그리고 정보제공 등과 관련한 정책의 절차나 과정상의 문제로 이 두 가지 갈등의 해소는 매우 밀접하게 관련되어 있으며, 이러한 정치적, 행정적 갈등을 해소할 수 있는 방안에 대해 제언하면 다음과 같다. 첫째, 협력적 거버넌스 구축을 통한 사전협의회 운영을 들 수 있다. 갈등과 관련한 수많은 연구에서 강조하고 있는 부분으로 지역주민을 포함한 다수의 이해관계자가 정책의 입안단계에서부터 적극적으로 의견을 표출할 수 있는 기회제공을 통한 주민참여의 확대가 필요하다. 협력적 거버넌스란 일부의 계층, 일부의 집단 간 협의체가 아닌 개발정책과 관련한 지역주민의 당연직 참여를 통해 최대한 많은 이해관계자가 체계적 시스템을 갖춰 상호 의견을 교환하기 위한 대화 및 협의채널이라 할 수 있겠다. 단, 이러한 주민참여 시스템의 성공적 운영을 위해서는 실질적이고 현실적 제도화가 수반되어야 할 것이다. 행정절차상 보여주기 식, 의무적으로 거쳐야 하는 과정 정도의 의견수렴 과정은 오히려 지역주민의 불만을 가중시켜 갈등을 증폭시키는 원인이 될 수 있기 때문이다. 정책개발 과정에서 주민의 참여를 배제하거나 주민의 의견을 무시하는 등 절차와 과정의 공정성이 확보되지 않는다면 관광개발로 인한 혜택이 아무리 좋더라도 해당정책에 대해 부정적 인식이 생기며 이로인해 갈등이 발생할

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

가능성이 높다.

다음으로 갈등영향평가 과정의 주민참여 제도화이다. 갈등 예방, 해소, 완화를 위해 주민참여의 확대가 중요하다는 것은 본 연구를 비롯하여 수많은 선행연구에서 이론적, 실증적으로 검토되었다. 하지만 단순히 주민의 의견을 수렴하고 참고하는 수준으로는 주민의견 반영이 거부되거나 소외될 가능성이 있다. 현재 제주도에서 갈등관리를 위해 갈등영향평가를 시행하고 있는데, 어쩌면 개발지역에 대한 특성과 역사 그리고 해당 사안에 대해 더 잘 알고 있는 지역주민이 신뢰할만한 정보를 제공해 줄 가능성 있어, 이 과정이 전문가 집단에 의해 독점적으로 운영되면 곤란하다. 주민참여를 통해 갈등해소 및 관리 과정의 정당성을 확보함으로써 갈등영향평가의 효과성을 강화시킬 수 있을 것으로 사료된다.

정치·행정적 갈등요인을 줄이기 위한 마지막 제언은 공무원의 갈등에 대한 이해도 제고 및 관리역량 강화에 대한 부분이다. 공무원은 행정기관에 소속되어 정책을 수행하는 갈등의 당사자이자 다른 이해관계자들의 갈등을 관리해야하는 갈등 조정자의 역할을 동시에 수행해야하기 때문에 갈등관리에 필요한 기본지식과 경험이 필요하다. 이를 위해 공무원 대상 갈등교육을 실시하고 이를 위한 교육 프로그램 개발이 이루어져야만 한다. 갈등은 언제, 어떠한 상황, 어느 주체 간 발생할지 모르는 매우 동태적이고 가변적 성격으로 갈등관련 업무를 직접 수행하는 공무원만이 아니라 공무원 집단 전체가 교육의 대상이 되어야 한다. 정책을 추진하는 기관의 공무원들은 갈등사안과 갈등 당사자들에 대한 정확한 이해를 통한 능동적 자세로 지역주민의 신뢰를 확보하고 갈등 예방 및 해소를 위한 주도적 입장을 취해야만 할 것이다.

다음은 법·제도적 갈등요인 해소를 위한 제언이다. 법·제도적 측면의 첫 번째 제언으로 갈등 전 정책 예고·후 상황별 갈등관리의 제도적 장치 필요성을 들 수 있다. 갈등은 발생 전후와 갈등 단계마다 그 양상을 달리한다. 따라서 시의적절한 관리가 갈등이 해소와 증폭에 관건이 되는데, 주로 갈등관리라 하면 갈등이 발생한 이후 갈등을 완화시키는 대안들이 대부분이다. 따라서 정책수립 전 갈등 예방과 정책수립 후 갈등해소를 위한 제도적 장치마련이 필요하다. 특히, 주민의견 수렴과 정책집행에 따른 문제점을 예상할 수 있도록 정책예고제와 같은 사전 알림 시스템의 제도화를 제안하며, 이를 통해 정책집행 과정에서 발생되는 갈등을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

조금이나마 줄일 수 있을 것으로 판단된다.

법·제도적 갈등요인 해소를 위한 두 번째 제언사항은 갈등사례별 밀착형 전문인력 배치이다. 제주는 제주특별자치도 출범과 함께 공공갈등 해소 및 사회통합을 위한 사회협약위원회를 구성해 갈등영향분석 실시여부 심의 및 갈등조정협의회 구성 등 갈등관리에 힘쓰고 있다. 하지만 이는 관광과 관련한 갈등만이 아닌 제주 곳곳에서 발생하는 사회갈등 전체를 관할하는 관리기구로 갈등사례별·사안별 갈등에 대해 세세하고 체계적인 관리가 아닌 단편적 활동에 그치는 경우가 많다. 갈등의 체계적 관리를 위해서는 갈등 사안에 따라 갈등 전문가를 배치하여 일정수준 갈등이 해소되는 시점까지 전 과정에 참여 가능한 갈등관리 전문가를 양성 및 배치를 고려해 볼 필요가 있겠다.

마지막으로 경제적 갈등요인 해소를 위한 제언으로 수용가능한 공정한 분배시스템 구축이 필요성을 제시한다. 선행연구를 통해 지역의 개발정책으로 인한 가장 큰 갈등 원인은 경제적 요인에 따른 것으로 판단된다. 이는 보상과 이익배분 문제를 포함하는데, 갈등의 최소화를 위해서는 최대한 많은 이해관계자가 수용 가능할 만한 범위의 보상이 수반 되어져야만 하며, 이를 위한 법 해석과 적용의 주의를 요한다. 예를들면, 시가보상 문제에 대해 헌법 제23조 3항에서 '공공필요에 의한 재산권의 수용·사용 또는 제한 및 그에 대한 보상은 법률로써 하되, 정당한 보상을 지급하여야 한다'라고 헌법에서 정하고 있지만, 정당한 보상의 의미와 해석은 이해관계자마다 상이할 수 있다. 특히, 관광개발 사업의 경우 개발을 위한 토지의 면적이 일반적 개발에 비해 광범위하고 여러 행위주체가 개입될 가능성이 큼에 따라 보상 및 이익배분의 형평성과 공정성을 확보할 수 있는 제도가 필요한 실정이다.

지역개발을 위한 이해관계자간 갈등은 필연적인 것이다. 다만, 그 갈등의 관리가 제대로 이루어지지 못하거나 관리 시점을 놓치게 될 경우 갈등조정 및 해결을 위한 막대한 사회적 비용이 발생한다. 특히, 관광개발 사업의 경우 하나의 사례를 두고 동일지역 내 주민 간 갈등 발생으로 지역공동체 파괴를 가져오기도 한다. 제주지역의 경우 개발과 보존이라는 상생목표를 두고 갈등의 해결점을 찾지 못하며 갈등의 섬이라는 오명을 쓰기도 하였다(국민일보, 2019.10.16; 제민일보, 2018.2.22). 하지만 갈등의 양상은 다르지만 지키려는 대상은 역사와 문화 그리고

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지역주민의 삶이라는 점에서 궁극적 목표는 동일하다. 따라서 본 연구의 시사점과 제언들이 제주의 공동목표를 위한 갈등예방과 해소를 위해 의미있고 유용한 자료로 활용되길 기대하는 바이다.

4. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

첫째, 개발사례별 분석의 한계점이다. 본 연구는 제주지역의 관광개발을 둘러싼 지역주민의 갈등과 이에 따른 정책수용에 관한 연구를 위해 갈등을 경험하고 있는 두 지역의 주민들을 대상으로 조사를 실시하였다. 하지만 대상사례로 선정된 동물테마파크와 오라관광단지개발의 경우 개발 형태, 이해관계자 구조, 갈등의 양상 등이 상이함에도 불구하고 두 집단을 동시에 분석하였다는 한계가 있다. 후속 연구에서는 지역의 개발사례별 특성의 차이를 고려한 연구가 필요할 것이다.

둘째, 조사기간에 대한 한계이다. 본 연구의 본 조사는 2021년 2월에서 3월 사이 20일간 진행되었다. 주민들의 관광에 대한 인식과 갈등의 감정은 일반적으로 짧은 시간에 순간적으로 형성되지 않고, 갈등이슈가 장기화되고 있는 점을 고려할 때 특정기간을 중심으로 한 횡단적 연구는 시간의 변화에 따른 심층적 분석에 제약이 있을 것으로 판단된다. 향후 시간적 상황을 고려하여 지역주민의 관광영향 인식과 갈등요인 그리고 정책수용에 대해 시간적 변화를 고려한 종단조사가 요구된다. 특히 최근 코로나바이러스감염병-19의 영향으로 관광산업에 많은 변화가 생김에 따라 지역주민의 인식에도 영향을 미쳤을 것으로 예상되는데, 이러한 상황적 요인들을 고려한 시계열 분석이 요구된다.

셋째, 조사방법의 한계이다. 충분한 이론검토를 통해 설계된 설문지를 통한 자료수집이 이루어졌으나, 보다 심도깊은 갈등연구를 위해서는 현장조사, 심층면접, 참여관찰 등의 질적 연구를 통한 장기적 조사가 이루어지길 기대한다.

마지막으로 관광개발로 인한 갈등은 그 이해관계자의 참여가 다른 개발사업에 비해 훨씬 다양하고 복잡한 구조이며 갈등의 수준도 주체별로 매우 상이한 양상을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

보인다. 하지만 본 연구에서는 갈등주체별 갈등과 발생 수준에 대해 세분화하지 않고 지역주민의 갈등인식을 중심으로 연구가 이루어졌다. 향후 갈등주체, 갈등정도 등 다양한 척도를 활용한 추가 연구를 기대해본다.

하지만 이러한 한계점에도 불구하고 지역주민이 인식하는 관광의 영향에 따라 정책수용성에 영향을 미치는 정책갈등 요인을 밝혀내고 정책적 시사점을 제공함으로써 갈등관리 정책 수립에 도움이 될 것이라 판단되며 본 연구의 한계점을 보완한 후속 연구가 지속되길 바란다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<참고문헌>

1. 국내문헌

1) 서적

이서규(2005). “Georg Simmel의 갈등개념에 대한 비판적 고찰.” 『통일인문학』, 43, pp. 145-159.

이연택(2016), 『관광정책학의 이해』, 백산출판사

노경섭(2014). 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석: SPSS & AMOS』 한빛아카데미.

신건권(2018).『SmartPLS 3.0 구조방정식모델링』청람.

신민철(2007).『사회연구방법의 기초』창민사

최해진(2004). 『갈등의 구조와 전략』 , 두남

2) 논문

강병노(2020). 갈등이론에서 갈등에 관한 이론적 비교, 『분쟁해결연구』, 18(1), p.5.

강신겸·최승담(2002). 관광지 지역주민의 지역사회 애착도 측정척도 개발, 『관광학연구』, 26(1), pp.103-117.

강용석·최용복(2019). 제주지역 공공정책 갈등관리 실태와 공공갈등에 대한 지역주민 인식에 관한 연구,『산경논집』, 39, pp.15-26

강인구(2010). 관광개발에 따른 공공갈등 관리방안에 관한 연구, 관동대학교 박사학위논문

강인호・이계만・안병철(2005), NIMBY와 PIMPY입지의 지방정부간 갈등관리:공항건설과 외국어고 입지갈등구조 비교연구, 『한국지방자치학회보』, 17(2), pp.137-165

강현철(2013). 구성타당도 평가에 있어서 요인분석의 활용. 『대한간호학회지』, 43(5), pp.587-594

고계성(2007). 유네스코 세계자연유산 등재 추진에 따른 지역주민의 관광영향 인식 연구. 『호텔관광연구』, 9(2), pp.87-97.

고계성(2011). 해양관광개발에 따른 관광지 지역주민의 관광영향 인식 차이 연구: 경남 창원 진

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

해를 중심으로. 『관광연구저널』 25(2), pp.41-54.

고계성(2014). 지역관광개발에 대한 지역주민의 관광영향 인식에 관한 연구. 『관광레저연구』 26(9), pp.379-396.

고계성·이영진·고미영(2011). 제주도 해양관광개발에 대한 영향인식과 지지도 관계분석: 편익과 비용차원 관점 적용. 『관광학연구』, 35(9), pp.139-161.

고동완(2001). 인구통계적 특성과 상황적 특성에 따른 관광영향 인식의 차이, 『관광학연구』, 25(3), pp.63-80.

고동완(2008). 관광객 전용카지노 도입에 대한 제주 지역주민의 태도에 관한 연구. 『제주관광학연구』, 12, pp.217-251.

구경여·안태홍(2010). 관광개발에서의 발생하는 갈등에 대한 이해: 베버의 행위이론을 중심으로, 『관광학연구』, 34(4), pp. 331-352

김기철(2013). 관광이해관계자의 사회적 자본에 따른 관광개발정책수용태도와 관광성과인식에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문

김대중(2019), 정책갈등과정의 이해관계자 역학관계 분석에 따른 정책수용서 제고방안에 관한 연구: 사용후핵연료 관리정책 사례를 중심으로, 영남대학교 박사학위논문

김도희(2001). 지방정부와 주민간 입지갈등의 갈등유발요인에 관한 연구: 울산원자력발전소 입지갈등사례를 중심으로, 『한국정책학회보』, 10(1), pp.165-188

김동심(2003). 송도관광개발이 갈등과 협력에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문

김동심(2003). 관광개발의 영향요인이 협력에 미치는 영향에 관한 연구: 송도 미디어밸리를 중심으로, 『관광경영연구』, 13(0), pp.37-56

김보경·조광익(2016). 컨벤션 영향에 대한 지역주민의 인식과 태도: 지역사회 애착도와 공동체 의식의 영향을 중심으로, 『관광연구저널』, 30(12), pp.5-22.

김보형·김영남·홍성화(2019). 지역주민의 복합리조트 산업영향인식이 태도와 지지도에 미치는 영향: 제주 지역을 대상으로, 『MICE 관광연구 (구 컨벤션연구)』, 58, pp.123-140.

김상권(2007), 공공갈등의 발생요인과 관리방안에 관한 연구, 행정중심복합도시 건설사업 추진과정을 중심으로, 서울시립대학교

김상구(2002). 협상의 영향요인에 관한 연구, 『한국행정학보』, 35(2), pp.63-83.

김석영 · 박상훈(2013). 어촌체험마을의 관광영향지각과 주민행동과의 영향관계 연구, 『동북아관광연구』, 9(2), pp.125-141

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

김수정・윤지환(2019). 호텔직원의 블록체인 기반 호텔예약시스템 수용의도에 관한 실증적 연구, 『관광학연구』, 43(5), pp.205-223

김세일・임화순(2020). 관광개발사업 갈등요인의 인과관계 분석: 송악산 관광개발사업을 대상으로, 『관광레저연구』, 33(2), pp.349-367

김영준(2007), 관광개발 갈등과정과 인과관계 분석. 경기대학교 박사학위논문

김용겸(2007), 구조방정식모형의 효율적 활용을 위한 점검표의 개발. 『기업경영연구』 24 pp 19-33

김인환·이응진(2009). 농촌관광사업에서 지역주민간의 파트너십 및 갈등이 주민참여에 미치는 영향, 『관광연구』, 24(5), pp.251-273

김용철·윤유식 (2013). 사회교환이론을 적용한 MICE 산업 영향· 혜택· 지지도 간 관계 분석-제주도민을 대상으로,『한국자치행정학보』, 27(3), pp.347-368

김중인(2012). 반영지표 vs. 조형지표: 이론적 논의, 실증적 비교, 그리고 실무적 유용성, 『마케팅연구』, 27(4), pp.199-226.

김진옥・신동주(2017). 관광개발영향이 지역주민 삶의 질에 미치는 영향: 강원도 남부 폐광지역 주민을 대상으로, 『관광학연구』, 41(3), pp.69-83

김창수(1994). 지역관광개발계획과정의 집단간 갈등에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문

김태진(2012). 지방자치단체의 관광정책에 대한 이해관계자의 신뢰가 수용에 미치는 영향, 제주대학교 박사학위논문

김형미(2008). 관광개발에서 지역간 갈등의 영향요인 분석: 강원남부 폐광지역 중심으로, 한양대학교 박사학위 논문

김혜영·류시영(2009). 농촌관광객의 재방문 의도에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 적용하여, 『한국관광연구학회』, 23(36), pp.23-36

권현택(2011). 산악형 국립공원 지역주민의 관광영향지각이 갈등과 관광태도에 미치는 영향, 청주대학교 박사학위논문

남창우·최화식(2010). 비선호시설 지역주민의 갈등과 피해유형에 관한 실증분석 서울시 장사시설 주변지역을 중심으로, 『한국정책과학학회보』, 14(1), pp. 151-172

나태준·박재희(2004). 갈등해결의 제도적접근: 현행 갈등관련 제도분석 및 대안, 『한국행정연구원』

노형준(2019). 주민의 관광영향 인식이 지역정체성, 애착과 만족에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문

박경옥·신문기·류지호(2015). 지역 주민의 지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도 연구: 개인혜

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

택, 관광객 수용, 지역사회만족 인식의 조절효과, 『관광레저연구』, 27(1), pp. 43-62

박근수・김영환・박희서(2005). 지방정부간 갈등단계에 영향을 미치는 언론의 영향력에 관한 연구, 『한구사회와 행정연구』, 16(1), pp. 377-400

박석희·고동우·김병국(2000). 관광지의 정서적 이미지 척도 개발 연구. 『한국공원휴양학회지』, 2(2), pp.149-163.

박영아(2012). 도보여행길 개발에 대한 지역민의 인식과 제주 올레길 개발지지 간의 영향관계에 관한 연구: 애착심의 조절효과를 중심으로, 『관광학연구』, 36(2), pp.159-178

박주영·오상훈(2019). 지역주민의 관광영향 인식과 관광객에 대한 태도 연구, 관광개발 지지의사 매개효과 중심으로, 『관광레저연구』, 31(12), pp.21-43.

박주영·오상훈(2020). 지역주민의 관광영향 인식과 관광 목적지의 사회적 책임 간 영향관계 연구, 『한국관광레저학회』, 32(9), pp.79-96

박진희·김미경·이희찬(2004). 지역주민의 관광영향 지각과 개인적 특성변수가 관광개발유형 선호에 미치는 영향, 『관광연구』, 19(2), pp.73-93.

박형서(2003). 공공시설의 외부효과와 입지갈등에 관한 연구, 『국토연구』, 37, pp.47-63

박형서(2005). 국책사업 사회갈등의 원인과 특징, 『국토연구』, 283, pp.6-14

박형서·김상욱·정윤희·강태수(2004). 공공시설 입지갈등이 지역사회에 미치는 영향 연구, 『국토연구원

손은호·박덕병(2010). 관광영향 인식이 지역주민의 지지에 미치는 영향, 『농촌경제』, 33(5), pp.59-77.

송재호(1997). 지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문

송재호·고계성(2015). 관광개발 영향에 대한 지역주민 인식에 관한 연구: 경남 창원시 마산구 중심으로, 『대한경영학회지』, 28(1), pp.37-51.

신동주・강유진 (2016). 지역주민의 애착도가 관광개발영향인식, 혜택, 지지도에 미치는 영향: 폐특법 대상지인 강원도 남부 지역주민을 대상으로, 『관광연구』, 31(1), 113-129.

신진범(2007), 지역관광개발정책에 대한 주민저항 영향요인: 인천광역시 용유·무의 지역을 중심으로, 한양대학교 박사학위논문

심진범·최승담(2007). 관광개발정책 과정에서의 주민저항 영향요인, 『관광연구』, 22(1), pp.1-19

지봉구・김태구・이계희(2011), 공무원의 관광영향 지각, 관광정책 만족도가 관광산업 중요성 인식에 미치는 영향, 『한국산학기술학회논문지』, 12(8), pp.3777-3784.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

양민호·고진영·김명일·김기성(2018). 주민참여가 공동체의식과 관광개발태도에 미치는 영향에 관한 연구: 철원군 DMZ 평화마을 사업지를 대상으로, 『한국농공학회논문집』, 60(2), pp.65-73

양성수·허향진·서용건(2009). 제주지역의 관광개발에 대한 지역주민의 인식과 태도에 대한 연구, 『관광연구저널』, 23(4), pp.199-210

양승필(2012). 생태관광 개발에 대한 지역주민의 인식 영향요인, 지각된 혜택, 개발 지지도, 참여의도간의 관계 연구, 『관광연구』, 27(2), pp.313-339

양승필·서용건(2015). 관광개발에 대한 갈등요인, 갈등수준, 주민협력 및 개발 지지도간 영향 연구:제주지역 카지노 관광개발을 중심으로, 『관광연구』, 30(2), pp.309-329.

양은주·강인성·안이숙(2012), 정책갈등의 원인과 주요영향요인에 관한 연구: 하남시 광역화장장 사례를 중심으로, 『융합사회와 공공정책』6(1), pp.3-28

양희원(2017). 관광개발과 지역갈등 메가이벤트를 중심으로. 강원대학교대학원 박사학위논문

오은비・김태형・이연택(2019). 지역관광축제정책에 있어서 사회자본이 거버넌스 형성과 정책성과에 미치는 영향, 『관광연구논총』, 31(3), pp.49-70

오익근(2021), 지역 주도 관광의 로드맵. 『한국관광정책』, 83, p.24-29

유광민・김진동・김남조(2008). 게임이론을 이용한 지역관광개발 갈등 분석: 무주 관광레저형 기업도시 추진과정을 중심으로, 『관광학연구』, 32(6), pp.233-251

윤병국(2010). 태안관광레저도시 개발에 따른 지역주민의 영향요인 및 개발지지도에 관한 연구, 『관광연구저널』, 24(4), pp.23-41.

윤상헌・박석희(2006). 관광개발과 갈등: 강원남부 폐광지역을 사례로, 『관광학연구』, 30(3), pp.71-89

윤설민·박창규·이충기(2013). 여수엑스포에 대한 관광영향, 혜택 및 지지도 간 영향관계 연구: 지역주민의 사전-사후조사를 중심으로, 『관광학연구』, 37(9), pp.207-229

윤성훈(2009), 도시개발 과정의 갈등 구조 특성에 관한 연구: 혁신도시 사례를 중심으로, 강원대학교 박사학위논

윤유식(2009). 농촌관광마을 사회자본에 따른 관광개발태도 및 관광개발 지지도에 관한 연구, 『농어촌관광연구』, 16(3), pp.41-61.

윤지현·이환봉(2008). 지역사회 애착도와 지역민의 관광개발 태도 연구, 『관광경영연구』, 12(2), pp.76-102.

윤종설(2012). 사회적 집단갈등의 영향요인과 해결방안에 관한 연구, 한국행정연구원

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이미홍・조영태(2008). 개발제한구역 조정에 따른 규제 지역별 주민의 제도 인식 차이 분석, 『한국사회와 행정연구』, 19(2), pp.123-143

이명구(2010). 관광개발에 대한 지역주민 갈등 관리 연구: 제주 올레길 중심, 『서비스산업연구』 7(2), pp.143-164.

이수호(2016), 관광개발에 대한 지역주민 태도와 지지 연구, 경기대학교 박사논문

이승규·최규성(2006). 강원도 폐광지역 관광개발에 대한 주민태도, 『관광연구저널』, 20(2), pp.189-200.

이후석(2004). 지역주민의 관광영향 지각과 관광개발 태도의 관계 분석: 미니시리즈 '올인' 촬영지 섭지코지를 사례로, 『관광학연구』, 28(3), pp.221-238

이후석·오민재(2014). 지역애착과 관광영향 인식이 메가 스포츠이벤트 개최 지지여부에 미치는 영향: 2018 평창 동계올림픽 개최지역주민을 대상으로, 『관광연구저널』, 28(12), pp.5-16.

임선아・김창수,(2017). 축제 소셜 네트워크 서비스의 지각된 기술수용과 수용의도의 관계 연구, 『관광학연구』, 41(6), pp.11-30

임화순·고계성(2012). 해양관광개발에 대한 지역주민 인식이 태도 및 지지도에 미치는 영향. 『동북아관광연구』, 8(1), pp.123-139.

임화순·박종준(2018). 의미분별법을 활용한 관광도시의 이미지 평가: 제주도와 제주시 차이를 중심으로, 『인문사회 21』, 9(4), pp.813-828.

장모나(2021). 지역사회 애착도와 관광영향 인식이 친환경 행동의도와 관광개발 지지도에 미치는 영향:제주지역 사례로. 제주대학교 박사학위논문

장성환(2010). 도시정비사업 추진 과정에서의 이해집단 간 갈등 구조 분석: 주택재개발사업을 중심으로, 연세대학교 박사학위논문

장현주(2008). 공공갈등의 원인과 이해관계 분석: 문화재관람료 징수 갈등 사례를 중심으로, 『한국정책과학학회보』, 12(3), pp.29-54

전영철(2000). 사회적교환이론 (Social Exchange Theory) 을 통한 지역주민의 관광개발 태도 측정에 관한 연구, 『문화관광연구』, 2(1), pp.179-194.

정성문·강신겸(2020). 주민의 부정적 관광개발 영향 지각이 지역 만족과 개발 태도에 미치는 영향: 사회적 자본의 조절효과를 중심으로,『지역과문화』, 7(1), pp.127-152.

정성문(2019). 주민의 오버투어리즘 지각 수준이 지역만족과 관광개발 태도에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 박사학위논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정승훈(2014). 관광개발에 대한 지역주민의 관광영향 인식과 개발 지지도 관계 분석, 『탐라문화』, 47, p.257

정승훈(2019). 어촌관광개발에 대한 지역주민의 태도 영향요인, 지지, 구전의도 간 관계, 『인문사회』, 10(2), pp.409-424

정유리·정선문·강신겸(2017), 도시관광지 주민의 지역애착도가 관광개발 지지에 미치는 영향: 광주근대역사문화마을 양림동을 대상으로, 『관광연구저널』, 31(7), pp.21-38.

조광익·김남조(2002). 관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조 효과 분석. 『관광학연구』, 26(2), pp.31-51.

주재복(2001). 지방정부간 정책갈등의 조정과정과 협력규칙: 서울시와 경기도의 상수원분쟁을 중심으로, 『한국정책학회보』, 10(1), pp.141-163

하혜영(2007). 공공부문 갈등해결에 미치는 영향요인 연구. 서울대학교 박사학위논문

한상겸(1999). 지역관광개발에 따른 갈등요인과 사회문화구조 변화에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문

한승훈·신동주(2017). 지역애착, 개발만족 그리고 개발 지지도의 구조적 관계에 관한 연구: 강원도남부지역주민을 대상으로,『관광연구저널』, 31(5), pp.23-35.

한승훈(2019). 지역주민의 관광지 사회적 책임이 환경책임행동에 미치는 영향: 유네스코 지정 무등산권 세계지질공원을 대상으로, 『관광연구저널』, 33(6), pp.145-158

한진성·문현철·윤지환(2018). 제주도 지역주민의 관광영향 인식과 지속적 관광개발 지지의사 간 관계에서 지역애착도의 조절효과, 『관광학연구』, 42(10), pp.93-109

홍수희(2003). 정동진 지역주민의 관광영향 지각, 『관광레저연구』, 15(2), pp.173-192.

2. 국외문헌

1) 서적

Brown, L. D. (1983). Managing Conflict at Organizational Interfaces, MA: Addison-Wesley.

Campbell, J. C. (1984). Policy Conflict and Its Resolution within the Governmental System . in Ellis S. Krauss, Thomas P. Rohlen & Particia G. Steinhoff(eds). Conflict in Japan.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Honolulu: University of Hwaii Press.

Cohen, J(1988). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Fornell, C. R. and Cha, J.,(1994). Partial Least Square, Bagozzi, R.P.(Ed), Advanced Methods of Marketing Research, Blackwell, Oxfored, p57-78.

Jonathan, T.H(2002). The Structure of Sociological Theory, Belmont, California: A Division of Wadsworth, Inc.

L.Kriesberg(2003). Constructive Conflicts : From Escalation to Resolution(2nd), Lanham, Maryland : & Littlefiled Publishers.

Schumacker & Lomax(2010). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. 3rd Edition, Routledge.

Kunreuther., H & Easterling, D(1992), Gaining Acceptance for Noxious Facilities with Economic Incentives. in Darniel W. Bromley.(ed), The Response to Environmental Risk.. Massachusetts: Kluwer Academic Publishers. 1992, pp.153-156.

Kriesberg, L.(2003). Constructive Conflicts : From Escalation to Resolution(2nd), Lanham, Maryland : Rowman & Littlefiled Publishers

2) 논문

Andereck, K.L. & Vogt, C.A(2000). The relationship between residents' attitudes toward tourism and tourism development options. *Journal of Travel research*. 39(1), pp.27-36.

Ap, J(1992). Residents' perceptions on tourism impacts, *Annals of tourism Research*, 19(4), pp.665-690.

Ap, J & Crompton, J.L(1998). Developing and testing a tourism impact scale, *Journal of travel research*, 37(2), pp.120-130.

Baron & Kenny(1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), pp.1173-1182

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Belisle, F. J & Hoy, D. R(1980). The perceived impact of tourism by residents a case study in Santa Marta, Colombia. *Annals of Tourism Research*, 7(1).

Butler, R.W.(1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. Canadian Geographer/Le Geographe canadien. 24(1), pp. 5-12.

Butler, R.W.(1991). Tourism, environment, and sustainable development. Environmental conservation. 18(3), pp.201-209.

Butler, R.W(2006). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. The Tourism Area Life Cycle, 1, pp.5-12.

Chen, C.F & Bookstin, F.L(1982). Two Structural Equation Models: LISREL and PLS Applied to Consumer Exit-Voice Theory. *Journal of Marketing Research*, 19, pp.440-45

Chen, C.F & Chen, P.C(2010). Resident Attitudes toward Heritage Tourism Development, *An International Journal of Tourism Space*, Place Environment, 12(4), pp.525-545

Chin, W.W(1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), pp. 295-336

Choi & Sirakaya(2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism management*. 27(6), pp.1274-1289.

Cohen, E(1978). The impact of tourism on the physical environment. *Annals of Tourism research*. 5(2): 215-237.

Doxey(1975). A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences. *Travel and tourism research associations sixth annual conference proceedings*. pp. 195-98

De Araubo, L.M & Bramwell, B(2002). Partnership and Regional Tourism in Brazil. Annals of tourism research, 29(4), pp.1138-1164

Dijkstra, T.K & Henseler, J(2015), Consistent Partial Least Square Path Modeling. MIS Quarterly, 39. pp.297-316

Dyer, P., Gursoy, D., Sharma, B. & Carter, J(2007). Structural modeling of resident perceptions of tourism and associated development on the Sunshine Coast Australia. *Tourism Research*, 28(2), pp.409-422.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Goudy, Willis J.(1978).Edwards and Jones. Community and Community Development, *Rural Sociology,* 43(3), p.516.

Gursoy,D., Jurowski,C. & Uysal, M(2002). Resident attitudes: A Structural Modeling Approach, *Annals of Tourism Research*, 29(1), pp.79-105

Gursoy, D & Rutherford, D.G(2004). Host attitudes toward tourism: An improved structural model, *Annals of tourism Research*, 31(3), pp.495-516.

Hair, et al.(2011), PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19. pp.139-151

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M.(2016). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage publications.

Hair et al.(2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-SEM), Thousand Oaks, CA. Sage

Henseler, J & Sarstedt, J(2013). Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. *Computational Statistics*. 28(2), pp.565-580.

Henderson, J.V(1991). Urban Development: Theory, Fact, and Illusion, OUP Catalogue

Jamal, T & Getz, D(1995). Collaboration Theory and Community Tourism Planning. *Annals of Tourism Research*, 22(1), pp.185-204.

Johnson, J.D & Snepenger, D.J(1992), Residents' Perceptions of Tourism Development, *Annals of Tourism Research*, 21(3), pp.629-642

Jurowski, C & Gursoy, D(2004). Distance Effects on Residents' Attitudes Toward Tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(2). pp.296-312

Ko, D.W & Stewart, W.P(2002). A structural equation model of residents'attitudes for tourism development. *Tourism management.* 23(5), pp.521-530.

Kraft, M.E & Clary, B.B(1991). Citizen Participation and the Nimby Syndrome: Public Response to Radioactive Waste Disposal, *The Western Political Quarterly*, 44(2), pp. 299-328

Lankford, S.V & Howard, D.R(1994). Developing a Tourism Impact Attitude Scale, *Annals of Tourism Research*, 21(1), pp.121-139

Liu, J.C., Sheldon, P.J & Var, T(1987). Resident perception of the environmental impacts of tourism. *Annals of Tourism research*, 14(1), pp.17-37.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Lober, D.J(1995), Why Protest? Public Behavioral and Attitudinal Response to Siting a Waste Disposal Facility, *Policy Studies Journal*, 23(3), pp.499-518

Martín,H.S., Salmones Sánchez, M.M.G. & Herrero, Á(2018). Residents' attitudes and behavioural support for tourism in host communities, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(2), pp.231-243

Markwick, M.C(2000). Golf tourism development, stakeholders, differing discourses and alternative agendas: the case of Malta. *Tourism Management.* 21(5). pp.515-524

Mason, P & Cheyne, J(2000). Residents' attitudes to proposed tourism development, *Annals of Tourism Research*, 27(2), pp.391-411

McGehee, N.G & Andereck, K.L(2004). Factors predicting rural residents' support of tourism, *Journal of Travel Research*, 2004(11). pp.131-140

Milman, A & Pizam, A(1988). Social impacts of tourism on central Florida, *Annals of tourism research*, *15*(2), pp.191-204.

Minnery, J(1985). Urban planners and role conflicts, *Urban Policy and Research*, 3(1), pp.25-30

Nunally & Bernstein(1994), I.H. Psychometric Theory. New York: McGraw Hill

Nunkoo, R & So, K.K.F(2016). Residents' support for tourism: Testing alternative structural models, *Journal of Travel Research*, 55(7), pp.847-861.

Olya, H.G., Alipour, H & Gavilyan, Y(2018). Different voices from community groups to support sustainable tourism development at Iranian World Heritage Sites: evidence from Bisotun, *Journal of Sustainable Tourism*, 26(10), pp.1728-1748

Pearce, J.A(1980). Host community acceptance of foreign tourists: Strategic considerations, *Annals of Tourism Research*, 7(2), pp. 224-233

Pondy, L.R(1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative science quarterly,* pp.296-320.

Ribeiro, M.A., Pinto., J.A, Silva & Woosnam, K.M(2018). Residents' attitudes and the adoption of pro-tourism behaviours: The case of developing island countries. *Tourism Management*. 61, pp.523-537.

Ribeiro, M.A., Woosnam, K.M., Pinto, P. & Silva, J.A(2018). Tourists' destination loyalty through emotional solidarity with residents: An integrative moderated mediation

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

model, *Journal of Travel Research*, 57(3), pp.279-295.

Rigdon, E.E(2016). Choosing PLS path modeling as analytical method in European management research: A realist perspective, *European Management Journal,* 34(6), pp.598-605

Robbins, S.P.(1978). Conflict management and conflict resolutionare not synonymous terms, California Management Review, 21(Winter), pp.67-75.

Selin, S & Chavez, D(1995). Developing and Evolutionary Tourism Partnership Model. *Annals of tourism Research*. 22(4), pp.844-856.

Sheehan, L.P & Ritchie, J.R.B(2005). Destination stakeholders: exploring identity and salience. *Annals of tourism research*, 32(3), pp.711-734

Sheldon, P.J. & Abenoja, T(2001). Resident attitudes in a mature destination: the case of Waikiki, *Tourism Management,* 22(5), pp.435-443

Sheldon, P.J. & Var, T(1984). Resident attitudes to tourism in North Wales, *Tourism management.* 5(1), pp.40-47.

Stylidis, D.G., Biran, A., Sit, J & Szivas, E(2014). Residents' support for tourism development: The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management,* 45, pp.260-274.

Su, L., Huang, S.S & Pearce, J.A(2018). How does destination social responsibility contribute to environmentally responsible behaviour? A destination resident perspective, *Journal of Business Research*, 86, pp.179-189.

Teixeira, D & Ribeiro, J.C(2019). Residents' Perceptions of the Tourism Impacts on a Mature Destination: The Case of Madeira Island, *Journal of Tourism and Hospitality Management.* 7(4). pp. 149-167.

Wilden & Gudergan(2015). The Impact of Dynamic Capabilities on Operational Marketing and Technologies Capabilities : Investigating the Role of Environmental Turbulence. *Journal of the Academy of Markeitng Science*, 43, pp.181-199

Williams, J & Lawson, R(2001). Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of tourism research*. 28(2), pp.269-290

Wong, K.K(2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24, pp.1-32

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 연구보고서

제주특별자치도(2019). 『제주 관광동향에 관한 연차보고서』, p.127-130

제주특별자치도(2020). 『2021년도 제주지역산업진흥계획』

제주관광공사(2020). 『2020제주특별자치도 도민의 관광인식에 대한 조사』

한국법제연구원(2010). 『제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 입법체계 개선방안』

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<부록 1. 본 조사용 설문지>
[동물테마파크개발]

No. □□□

【설 문 지】

지역주민의 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용도에 미치는 영향 : 제주지역 관광개발 사례 중심

<동물테마파크개발 사례>

안녕하십니까?
바쁘신 가운데 귀중한 시간 허락해 주셔서 감사합니다.
저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정에 재학 중인 박주영입니다.
본 설문조사는 귀하의 지역에서 추진되고 있는 관광개발 사업에 대해 지역주민의 관광영향에 대한 인식, 관련 관광개발 정책을 추진함에 있어 이해관계자간 갈등을 유발할 수 있는 정책갈등 요인들이 정책을 수용하는데 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 본 설문조사를 진행하고 있습니다.
응답내용은 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 제34조 통계종사자 등의 의무)에 의해 비밀이 절대 보장되며, 통계의 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.
바쁘시더라도 잠시 시간 내어 답변 부탁드립니다.
귀하의 가정에 건강과 행복을 기원합니다.
감사합니다.

2021년 3월

제주대학교 관광경영학과
* 지도교수 : 오상훈
* 연 구 자 : 박주영(010-8662-4922/pjy8366@naver.com)

동물테마파크 개발이란?

제주동물테마파크는 2007년부터 제주시 조천읍 선흘리 곶자왈 인근 58만㎡(약 17만평)부지에 총 사업비 1천670억원을 들여 호텔 1동과 사자 30마리, 호랑이 10마리 불곰 12마리, 꽃사슴 100마리 등 23종 548마리의 야생동물 관람시설을 비롯하여 동물병원, 숙박시설, 체험장 등 휴양문화 및 상가시설 등을 조성하는 사업으로 2021년 완공 예정
2021.3.3.일 제주도 개발사업심의위원회 결과 사파리 사업은 부결되었으며 현재 법적분쟁이 남아있는 상황(2021년 3월 기준)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 동물테마파크 개발에 따른 의견에 대해 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 동물테마파크 개발에 대해 알고 계십니까?

① 예 ② 아니오

2. 동물테마파크 개발로 인해 이해관계자 간 갈등이 발생하고 있습니까?

① 예 ② 아니오

※ 이해관계자 : 지역주민, 행정기관(도청, 시청 등), 의회, 시행사, 환경단체 등

3. 동물테마파크 개발 갈등의 가장 큰 요인은 무엇이라 생각하십니까?

① 환경적 요인 (환경파괴 및 훼손)
② 경제적 요인 (향후 지역경제 활성화, 이익배분, 보상문제 등)
③ 정치·행정적 요인 (사업목표, 추진과정 등)
④ 법·제도적 요인
⑤ 기타

4. 동물테마파크 개발에 동의하는 정도는 어떠하십니까?

① 적극반대 ② 반대 ③ 보통 ④ 찬성 ⑤ 적극찬성

5. 동물테마파크 개발이 귀하의 지역에 필요한 정도는 어느 정도이십니까?

① 전혀 필요하지 않음 ② 필요하지 않음 ③ 보통 ④ 필요함 ⑤ 매우 필요함

6. 동물테마파크 개발과 관련하여 이해관계자 간 갈등은 어느 정도라고 생각하십니까?

① 전혀 심하지 않음 ② 심하지 않음 ③ 보통 ④ 심함 ⑤ 매우 심함

7. 동물테마파크 개발과 관련하여 이해관계자 간 갈등이 가장 심한 유형은어떤 유형이라 생각하십니까?

① 지역주민-지역주민 (예) 선흘1리-선흘2리
② 지역주민-타 지역주민 (예) 조천읍-성산읍
③ 지역주민-행정기관
④ 지역주민-시행사
⑤ 기타

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 관광산업이 귀하의 지역에 미치는 영향에 관한 질문입니다. 관광객 유입, 관광개발 등에 따라 귀하께서 인식하는 긍정적 효과에 대해 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

<긍정적 관광영향 인식>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
지역의 관광산업으로 인해 ~					
1. 지역주민의 소득이 증가한다	①	②	③	④	⑤
2. 지역주민의 일자리가 많아진다	①	②	③	④	⑤
3. 지역의 경기가 좋아진다	①	②	③	④	⑤
4. 지역주민의 여가활동 기회나 문화수준이 높아진다	①	②	③	④	⑤
5. 도로, 상하수도 등 시설이 정비로 생활여건이 개선된다	①	②	③	④	⑤
6. 지역의 이미지가 향상되어 자부심이 생긴다	①	②	③	④	⑤
7. 지역의 주위환경과 경관이 더 좋아진다	①	②	③	④	⑤
8. 지역의 자연환경과 자원이 체계적으로 관리된다	①	②	③	④	⑤
9. 주민들의 환경보존 의식이 높아진다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 관광산업이 귀하의 지역에 미치는 영향에 관한 질문입니다. 관광객 유입, 관광개발 등에 따라 귀하께서 인식하는 부정적 효과에 대해 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

<부정적 관광영향 인식>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
지역의 관광산업으로 인해 ~					
1. 물가와 주거비가 상승해 생활비 부담이 늘어난다	①	②	③	④	⑤
2. 지역주민의 세금부담이 증가한다	①	②	③	④	⑤
3. 관광수입 대부분이 육지나 해외로 유출된다	①	②	③	④	⑤
4. 지역의 미풍양속이 저해된다.	①	②	③	④	⑤
5. 관광객과 지역주민 간 갈등이 발생한다	①	②	③	④	⑤
6. 지역 범죄 및 사고발생이 증가한다	①	②	③	④	⑤
7. 교통난과 주차난 등 지역혼잡이 증가한다	①	②	③	④	⑤
8. 소음, 공해, 쓰레기, 대기오염 등이 심해진다	①	②	③	④	⑤
9. 지역 생태계 및 자연환경이 훼손된다	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 다음은 동물테마파크 개발정책의 갈등을 유발하는 갈등요인과 관련한 질문입니다. 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

<관광정책 갈등요인>					
* 이해관계자 : 지역주민, 행정기관(도청, 시청 등), 의회, 시행사, 환경단체 등					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
동물테마파크 개발을 추진함에 있에 ○○○(으)로 인해 갈등이 발생한다.					
1. 이해관계자간 상이한 정책 목표	①	②	③	④	⑤
2. 정치환경에 따른 정책 내용의 불공정성	①	②	③	④	⑤
3. 타 이해관계자의 정치적 간섭이나 압력	①	②	③	④	⑤
4. 지역 정치인들의 해당 정책에 대한 관심 정도	①	②	③	④	⑤
5. 투명한 정보공개 또는 지역주민 의견수렴 부족	①	②	③	④	⑤
6. 지역주민 요구에 대한 행정기관의 미흡한 대응	①	②	③	④	⑤
7. 행정기관 또는 시행사에 대한 불신	①	②	③	④	⑤
8. 행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시 태도	①	②	③	④	⑤
9. 관련 법 · 제도의 미흡(해석 모호 및 부재)	①	②	③	④	⑤
10. 갈등 조정을 위한 전문가 및 협의기관 부재	①	②	③	④	⑤
11. 이해관계자 간 이익 배분 문제	①	②	③	④	⑤
12. 지역주민에 대한 보상 문제	①	②	③	④	⑤
13. 이해관계자 개개인의 경제적 이기주의	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 다음은 동물테마파크 개발정책에 대한 귀하의 정책수용도와 관련한 질문입니다. 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주십시오.

<정책수용도>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 동물테마파크 개발정책의 목표 및 취지에 공감한다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 동물테마파크 개발정책에 관심이 많다	①	②	③	④	⑤
3. 나는 동물테마파크 개발정책이 실현될 때까지 협조할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 동물테마파크 개발정책의 결과가 어떠하든 받아들일 것이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 다음은 동물테마파크 개발정책을 수용하는데 있어 외부요인과 관련한 질문입니다. 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주십시오.

<외부요인>					
* 외부요인: 언론, 미디어, 공청회 개최, 도지사 및 지역리더, 이장 등 지역리더의 정치적 성향 등					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
○○○은(는) 동물테마파크 개발정책을 수용하는데 영향을 준다.					
1. 언론 및 미디어의 역할	①	②	③	④	⑤
2. 공청회 및 설명회 참여	①	②	③	④	⑤
3. 시민단체, 환경단체 등의 활동	①	②	③	④	⑤
4. 지역리더(도지사, 이자 등)의 찬반의견	①	②	③	④	⑤
5. 정치인(도의원, 국회의원 등)의 관심여부	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅶ. 일반사항

1. 귀하의 성별은?

① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 고향은?

① 제주가 고향이다 ② 제주가 고향이 아니다(이주민)
③ 제주가 고향이지만 타 지역에서 살다(학창시절, 직장생활) 제주로 돌아왔다

4. 조천읍 거주여부는?

① 현재 직접 거주하고 있다 ② 부모님 혹은 친인척이 살고 있다

5. 거주하고 계신 동은 어디십니까?

① 선흘1리 ② 선흘2리 ③ 와산리 ④ 대흘1리 ⑤ 대흘2리 ⑥ 와흘리
⑦ 신천리 ⑧ 조천리 ⑨ 신흥리 ⑩ 함덕리 ⑪ 북촌리 ⑫ 교래리

6. 조천읍에 거주하고 계시다면, 거주기간은? (년)

7. 귀하의 학력은?

① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교 ④ 대학교 ⑤ 대학원

8. 귀하의 연간 소득은 어느 정도입니까?

① 1천만원 미만 ② 2천만원 ~ 4천만원 미만 ③ 4천만원 ~ 6천만원 미만
④ 6천만원 ~ 8천만원 미만 ⑤ 8천만원 이상

9. 귀하의 소득에서 관광산업이 차지하는 비율은 얼마나 되십니까?

① 매우 적다 ② 적은 편이다 ③ 보통이다 ④ 많은 편이다 ⑤ 매우 많다

10. 개발지역 내 토지 및 주택을 소유하고 계십니까?

① 토지 소유 ② 주택소유 ③ 해당없음

11. 귀하는 마을의 조직이나 단체(마을협의회, 청년회, 부녀회 등)에 소속되어 있으십니까?

① 예 ② 아니오

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<부록 2. 본 조사용 설문지>
[오라관광단지개발]

No. □□□

【설 문 지】

지역주민의 관광영향 인식이 관광정책 갈등요인과 정책수용도에 미치는 영향 : 제주지역 관광개발 사례 중심

<오라관광단지개발 사례>

안녕하십니까?
바쁘신 가운데 귀중한 시간 허락해 주셔서 감사합니다.
저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정에 재학 중인 박주영입니다.
본 설문조사는 귀하의 지역에서 추진되고 있는 관광개발 사업에 대해 지역주민의 관광영향에 대한 인식, 관련 관광개발 정책을 추진함에 있어 이해관계자간 갈등을 유발할 수 있는 정책갈등 요인들이 정책을 수용하는데 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 본 설문조사를 진행하고 있습니다.
응답내용은 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 제34조 통계종사자 등의 의무)에 의해 비밀이 절대 보장되며, 통계의 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.
바쁘시더라도 잠시 시간 내어 답변 부탁드립니다.
귀하의 가정에 건강과 행복을 기원합니다.
감사합니다.

2021년 3월

제주대학교 관광경영학과
* 지도교수 : 오상훈
* 연 구 자 : 박주영(010-8662-4922/pjy8366@naver.com)

오라관광단지 개발이란?

오라관광단지 조성사업은 제주지역 사상 최대 규모의 개발사업으로 5조 2천억원을 투입해 오라2동 일대 357만 5,000여㎡에 제주 최대 규모의 복합관광단지를 설립하는 사업으로 관광호텔 2300실, 휴양콘도 1270실, 명품 빌리지와 같은 사업시설, 생태전시관, 워터파크, 18홀의 골프장 등이 들어선다는 내용을 담고 있음
하지만 지난해 2020년 10월 25일 원희룡 지사의 청정제주 송악산 선언(난개발 우려에 대한 도정의 청정과 공존 의지 표명)에 따라 사실상 사업이 공식적 중단된 상태로 사업자 측에 제주의 미래가치와 부합한 보완 사업계획서 제출을 요청함(2021년 3월 기준)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 오라관광단지 개발에 따른 의견에 대해 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 오라관광단지 개발에 대해 알고 계십니까?

① 예 ② 아니오

2. 오라관광단지 개발로 인해 이해관계자 간 갈등이 발생하고 있습니까?

① 예 ② 아니오

※ 이해관계자 : 지역주민, 행정기관(도청, 시청 등), 의회, 시행사, 환경단체 등

3. 오라관광단지 개발 갈등의 가장 큰 요인은 무엇이라 생각하십니까?

① 환경적 요인 (환경파괴 및 훼손)
② 경제적 요인 (향후 지역경제 활성화, 이익배분, 보상문제 등)
③ 정치·행정적 요인 (사업목표, 추진과정 등)
④ 법·제도적 요인
⑤ 기타

4. 오라관광단지 개발에 동의하는 정도는 어떠하십니까?

① 적극반대 ② 반대 ③ 보통 ④ 찬성 ⑤ 적극찬성

5. 오라관광단지 개발이 귀하의 지역에 필요한 정도는 어느 정도이십니까?

① 전혀 필요하지 않음 ② 필요하지 않음 ③ 보통 ④ 필요함 ⑤ 매우 필요함

6. 오라관광단지 개발과 관련하여 이해관계자 간 갈등은 어느 정도라고 생각하십니까?

① 전혀 심하지 않음 ② 심하지 않음 ③ 보통 ④ 심함 ⑤ 매우 심함

7. 오라관광단지 개발과 관련하여 이해관계자 간 갈등이 가장 심한 유형은어떤 유형이라 생각하십니까?

① 지역주민-지역주민 (예) 오라동-오라동
② 지역주민-타 지역주민 (예) 오라동-아라동
③ 지역주민-행정기관
④ 지역주민-시행사
⑤ 기타

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 관광산업이 귀하의 지역에 미치는 영향에 관한 질문입니다. 관광객 유입, 관광개발 등에 따라 귀하께서 인식하는 긍정적 효과에 대해 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

<긍정적 관광영향 인식>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
지역의 관광산업으로 인해 ~					
1. 지역주민의 소득이 증가한다	①	②	③	④	⑤
2. 지역주민의 일자리가 많아진다	①	②	③	④	⑤
3. 지역의 경기가 좋아진다	①	②	③	④	⑤
4. 지역주민의 여가활동 기회나 문화수준이 높아진다	①	②	③	④	⑤
5. 도로, 상하수도 등 시설이 정비로 생활여건이 개선된다	①	②	③	④	⑤
6. 지역의 이미지가 향상되어 자부심이 생긴다	①	②	③	④	⑤
7. 지역의 주위환경과 경관이 더 좋아진다	①	②	③	④	⑤
8. 지역의 자연환경과 자원이 체계적으로 관리된다	①	②	③	④	⑤
9. 주민들의 환경보존 의식이 높아진다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 관광산업이 귀하의 지역에 미치는 영향에 관한 질문입니다. 관광객 유입, 관광개발 등에 따라 귀하께서 인식하는 부정적 효과에 대해 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

<부정적 관광영향 인식>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
지역의 관광산업으로 인해 ~					
1. 물가와 주거비가 상승해 생활비 부담이 늘어난다	①	②	③	④	⑤
2. 지역주민의 세금부담이 증가한다	①	②	③	④	⑤
3. 관광수입 대부분이 육지나 해외로 유출된다	①	②	③	④	⑤
4. 지역의 미풍양속이 저해된다.	①	②	③	④	⑤
5. 관광객과 지역주민 간 갈등이 발생한다	①	②	③	④	⑤
6. 지역 범죄 및 사고발생이 증가한다	①	②	③	④	⑤
7. 교통난과 주차난 등 지역혼잡이 증가한다	①	②	③	④	⑤
8. 소음, 공해, 쓰레기, 대기오염 등이 심해진다	①	②	③	④	⑤
9. 지역 생태계 및 자연환경이 훼손된다	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 다음은 오라관광단지 개발정책의 갈등을 유발하는 갈등요인과 관련한 질문입니다. 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

<관광정책 갈등요인>					
* 이해관계자 : 지역주민, 행정기관(도청, 시청 등), 의회, 시행사, 환경단체 등					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
오라관광단지 개발을 추진함에 있에 ○○○(으)로 인해 갈등이 발생한다.					
1. 이해관계자간 상이한 정책 목표	①	②	③	④	⑤
2. 정치환경에 따른 정책 내용의 불공정성	①	②	③	④	⑤
3. 타 이해관계자의 정치적 간섭이나 압력	①	②	③	④	⑤
4. 지역 정치인들의 해당 정책에 대한 관심 정도	①	②	③	④	⑤
5. 투명한 정보공개 또는 지역주민 의견수렴 부족	①	②	③	④	⑤
6. 지역주민 요구에 대한 행정기관의 미흡한 대응	①	②	③	④	⑤
7. 행정기관 또는 시행사에 대한 불신	①	②	③	④	⑤
8. 행정기관 또는 시행사의 지역주민 경시 태도	①	②	③	④	⑤
9. 관련 법 · 제도의 미흡(해석 모호 및 부재)	①	②	③	④	⑤
10. 갈등 조정을 위한 전문가 및 협의기관 부재	①	②	③	④	⑤
11. 이해관계자 간 이익 배분 문제	①	②	③	④	⑤
12. 지역주민에 대한 보상 문제	①	②	③	④	⑤
13. 이해관계자 개개인의 경제적 이기주의	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 다음은 오라관광단지 개발정책에 대한 귀하의 정책수용도와 관련한 질문입니다. 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주십시오.

<정책수용도>					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 오라관광단지 개발정책의 목표 및 취지에 공감한다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 오라관광단지 개발정책에 관심이 많다	①	②	③	④	⑤
3. 나는 오라관광단지 개발정책이 실현될 때까지 협조할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 오라관광단지 개발정책의 결과가 어떠하든 받아들일 것이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 다음은 오라관광단지 개발정책을 수용하는데 있어 외부요인과 관련한 질문입니다. 귀하께서 해당하는 정도에 표시하여 주십시오.

<외부요인>					
* 외부요인: 언론, 미디어, 공청회 개최, 도지사 및 지역리더, 이장 등 지역리더의 정치적 성향 등					
항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
○○○은(는) 오라관광단지 개발정책을 수용하는데 영향을 준다.					
1. 언론 및 미디어의 역할	①	②	③	④	⑤
2. 공청회 및 설명회 참여	①	②	③	④	⑤
3. 시민단체, 환경단체 등의 활동	①	②	③	④	⑤
4. 지역리더(도지사, 이자 등)의 찬반의견	①	②	③	④	⑤
5. 정치인(도의원, 국회의원 등)의 관심여부	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅶ. 일반사항

1. 귀하의 성별은?

① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 고향은?

① 제주가 고향이다 ② 제주가 고향이 아니다(이주민)
③ 제주가 고향이지만 타 지역에서 살다(학창시절, 직장생활) 제주로 돌아왔다

4. 오라동, 오등동 거주여부는?

① 현재 직접 거주하고 있다 ② 부모님 혹은 친인척이 살고 있다

5. 거주하고 계신 동은 어디십니까?

① 아라동(오등동, 아라1동, 아라2동,영평동, 월평동) ② 오라동 ③ 삼도동 ④ 용담동
⑤ 노형동 ⑥ 연동 ⑦ 일도동

6. 아라동, 오라동에 거주하고 계시다면, 거주기간은? (년)

7. 귀하의 학력은?

① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교 ④ 대학교 ⑤ 대학원

8. 귀하의 연간 소득은 어느 정도입니까?

① 1천만원 미만 ② 2천만원 ~ 4천만원 미만 ③ 4천만원 ~ 6천만원 미만
④ 6천만원 ~ 8천만원 미만 ⑤ 8천만원 이상

9. 귀하의 소득에서 관광산업이 차지하는 비율은 얼마나 되십니까?

① 매우 적다 ② 적은 편이다 ③ 보통이다 ④ 많은 편이다 ⑤ 매우 많다

10. 개발지역 내 토지 및 주택을 소유하고 계십니까?

① 토지 소유 ② 주택소유 ③ 해당없음

11. 귀하는 마을의 조직이나 단체(마을협의회, 청년회, 부녀회 등)에 소속되어 있으십니까?

① 예 ② 아니오

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

ASTRACT

The Effects of Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Tourism Policy Conflict Factors and the Policy Acceptance - A Case of Tourism Development in Jeju -

Juyoung Park
Department of Tourism Management
The Graduate School of Jeju National University

The purpose of this study is to empirically examine the effect of local residents' perceptions of tourism impact on policy conflict factors and policy acceptance by analyzing the case of Jeju, where numerous tourism development projects have sparked controversies and conflicts in recent years.

First, this study reviews existing theories on perceptions of tourism impact, policy conflict factors, and policy acceptance. The findings of the theoretical review were used to develop a model and hypotheses. The perceptions of tourism impact, which constitutes an independent variable in this study, is based on the social exchange theory. In addition, in order to measure comparison (independent variable and dependent variable) and policy acceptance (dependent variable), survey questions were developed based on literature on public administration, policy science, and politics. A questionnaire was developed using the questions, and reviewed by experts. Then, the final questionnaire was completed by improving the validity, appropriateness, and comprehensibility of the questionnaire through a preliminary survey with local residents.

The current status of tourism development in Jeju was analyzed to determine the survey areas. Based on the findings, the Animal Theme Park

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

and the Ora Tourism Complex were selected. Then, in order to finalize the participants of the questionnaire survey in the two areas, news articles on two development projects were collected and analyzed. Survey participants were selected based on the findings of the news article analysis: for the Animal Theme Park, residents of twelve villages (Ri) in Jocheon-eup; for the Ora Tourism Complex, residents in Ora-dong and Ara-dong, which are scheduled for a development project, as well as residents of Samdo1-dong, Samdo2-dong, Yongdam1-dong, Ildo1-dong, Ido1-dong, Yeon-dong, and Nohyeong-dong, who were identified as stakeholders for the development project.

The survey consisted of online survey and interviews, and was conducted for 20 days from February 26 to March 17, 2021. A total of 340 questionnaires were distributed, of which 313 valid samples were used for the empirical analysis. The collected data were analyzed in a five-stage process using SPSS 24 and SmartPLS 3.0. This study tested 28 sub-hypotheses under 6 main hypotheses. The findings of the analysis can be summarized as follows.

First, Hypothesis 1(Hypotheses 1-1 to 1-8) were analyzed to examine the effect of positive perceptions of tourism impact and negative perceptions of tourism impact on political conflict factors, administrative conflict factors, legal and institutional conflict factors, and economic conflict factors. Positive perceptions of tourism impact did not have significant impact on any of the four groups of policy conflict factors, whereas negative perceptions of tourism impact significantly affected all conflict factors. As such, Hypotheses 1-1 to 1-4 were dismissed, and Hypotheses 1-5 to 1-8 were adopted. Unlike the expectation that positive perceptions of tourism impact would be negatively correlated with policy conflict factors, the findings indicated no correlation between the two variables. This finding appears to be attributable to the fact that the term “conflict” itself has negative connotations, and respondents with positive perceptions of the benefits of tourism did not associate the benefits

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

with the negative concept(conflict).

As for the effect of negative perceptions of tourism impact on policy conflict factors, the perceptions were found to have the most significant effect on political conflict factors. The findings can be interpreted to indicate that residents who are more negative about the effect of tourism industry or development are more likely to think that political factors arising from the implementation of tourism policies are the most significant causes of conflict.

The findings on Hypothesis 2, which addresses the effect of policy conflict factors on policy acceptance, show that political administrative and economic conflict factors have negative effect on policy acceptance. The findings suggest that policy acceptance is undermined by unfairness in policy goals and contents, poor response from administrative bodies, lack of trust toward administrative bodies and operators, and conflicts regarding financial compensation or distribution of profits. On the other hand, the findings do not support the hypothesis that policy acceptance is affected by the lack of experts or expert organizations on conflict resolution, or shortcomings of the relevant laws and systems. As shown in the comparison of the mean values of policy conflict factors, residents do not frequently experience conflicts caused by legal or institutional issues. Nor do they think that there exist great needs for the intervention of conflict resolution experts or organizations. The findings highlight the need for ways to mitigate political, administrative, and economic conflicts perceived by local residents in order to improve policy acceptance through conflict resolution. As such, Hypothesis 2 was partially adopted.

Hypothesis 3, which consists of Hypotheses 3-1 and 3-2, relate themselves to the effect of positive/negative perceptions of tourism impact on policy acceptance. Positive perceptions of tourism impact were found to have positive effect on perceptions of tourism impact, whereas negative perceptions negatively affected policy acceptance. The path coefficients of positive and

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

negative perceptions of tourism impact were measured at 0.569 and 0.277, respectively. The findings suggest that increasing positive perceptions may be a more effective way to increase policy acceptance than lowering negative perceptions.

By testing Hypotheses 1 to 3, this study sought to examine whether political, administrative, and economic conflict factors have mediating effect on the relationship between perceptions of tourism impact and policy acceptance. The findings support the mediating effect of administrative conflict factors between negative perceptions and policy acceptance. Then, the mediating effect of administrative conflict factors were analyzed in further details. The theoretical review and reliability analysis supported the categorization of negative perceptions into negative perceptions on economic impact, socio-cultural impact, and environmental impact. Thus, this study analyzed the mediating effect between policy acceptance and negative perceptions on each category. The findings confirmed the mediating effect of administrative conflict factors between negative perceptions on environmental impact and policy acceptance. The above findings indicate the importance of the attitude of administrative bodies and project operators, and transparent publication of the relevant information for policy acceptance of local residents with negative perceptions on the environmental impact of tourism development.

Hypothesis 4 was tested to examine the regulation effect of external factors between policy conflict factors and policy acceptance. Among the four types of conflict factors, the external effects had regulation effect only on administrative conflict factors. The findings prove that the roles of the media and the press, interventions by NGOs, and public hearings and briefing sessions may make difference in the policy acceptance of residents who think that conflicts are caused by administrative factors.

Hypothesis 5 tested how the effect on policy conflict factors and policy acceptance varies depending on residents' opinions regarding local tourism

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

development, including whether they are for or against tourism development, or how much they think tourism development is needed in their areas. First, a comparison of mean values found differences across all factors depending on whether the respondents were for or against development. Among the factors affected by respondents' opinions, only administrative and political factors were found to be different between the groups for and against tourism development. As for residents' perceptions of the need for development, different mean values were reported between the group who thinks that development is highly needed, and the group who thinks that the need for development is low. Differences in the relationship between policy conflict factors and policy acceptance were only found with administrative factors.

Lastly, Hypothesis 6 was designed to analyze the effect of residents' demographic characteristics on differences in positive/negative perceptions of tourism impact, perceptions of conflict factors, policy acceptance, and external factors. The demographic characteristics analyzed in this study include: whether residents were born and raised in the development areas; whether residents reside in the development areas; whether residents rely on the tourism industry for their income; and whether residents own real estates in the development areas. Differences in positive perceptions of tourism impact and political conflict factors were identified depending on whether the residents were born and raised in the development areas. Perceptional differences were also found in terms of positive perceptions of tourism impact, legal and institutional conflict factors, and economic conflict factors depending on whether the residents reside in the development areas. Differences were found across all factors depending on whether the residents rely on tourism businesses for their income, with greater differences observed in the mean values of positive perceptions of tourism impact and policy acceptance. A group with a higher level of reliance on the tourism industry

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

reported higher values for perceptions of tourism impact and policy acceptance. A group with a lower level of reliance on the tourism industry reported lower level of perception of policy conflict factors. The residents' ownership of real properties in the development areas did not have statistically significant impact across all factors, with a comparison of mean values showing minimal differences. However, owners of real properties in the areas reported a slightly higher level of positive perceptions of tourism impact and a lower level of negative perceptions. The findings are related to the spillover effect of tourism development. Unlike the development of not-in-my-front-yard facilities, tourism development tends to create expectations that it will raise land and house prices in the area by boosting commerce and attracting move-ins in the areas. To summarize, among the individual characteristics examined under Hypothesis 6, resident status in the development areas and reliance on the tourism industry created significant differences. In addition, residents reported different values for some factors depending on whether they were born and raised in the area, or moved in from other areas.

In a democratic society, as its members try to build a local community where diversity co-exists with pursuit of individual interests, conflicts inevitably arise from conflicting values and goals.

The contribution of this study can be found in its new interpretation of the relationship between perceptions of tourism impact, policy conflict factors, and policy acceptance, under the assumption that difference in residents' perceptions of tourism development may cause conflicts among them. In order to ensure systemic and continuous control of conflicts regarding tourism development and raise the level of policy acceptance, it is not enough to merely identify the causes and levels of those conflicts. In this regard, this study offers findings that can be used as basic information for the efforts to improve residents' perception of tourism, systematically identify conflict

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

factors, and improve policy acceptance.

When addressing conflicts, focus should be on how to manage them rather than avoidance. The researcher hopes that this study will help Jeju Special Self-Governing Province consolidate its drive for timely management of conflicts regarding tourism development, while ensuring that a stable conflict management system secures its place in the province.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY