

# 제주관광의 미래와 관광의식 개선방향

오 상 훈\*

## 목 차

- I. 서 론
- II. 조사분석결과의 요약(2)
  - 1. 제주관광의 문제점에 대한 의식
  - 2. 주체별 역할과 책임에 대한 의식
  - 3. 경쟁력향상 관련사업에 대한 의식
  - 4. 고소비형 관광시장 관련사업에 대한 의식
  - 5. 관광의식차(差)에 따른 집단간 비교분석
- III. 도민 관광의식 개선방향
- IV. 결 론
- 부 록

## I. 서 론

이 글은 「제주도민의 관광의식 조사연구」의 일부분으로 앞에서 발표한 '관광영향에 대한 도민의식'(허향진)과 연결되어 있으며 전체적으로 후반부 및 결론 부분에 해당하는 것이다. 조사연구의 배경, 목적, 방법 등은 이미 발표된 것과 동일하다.

그리고, 내용의 일부는 앞에서 발표된 자료를 재구성하여 분석한 부분도 있으며, 도민의 관광의식 개선방향 및 결론에서는 이들을 종합한 관점에서 논의 되었음을 밝혀준다.

## II. 조사분석결과의 요약(2)

### 1. 제주관광의 문제점에 대한 의식

○ 세계 어느 지역에도 이상적인 관광목적지란 존재하지 않으며, 지역에 따라 다양한 문제점에

\* 제주대학교 관광경영학과 교수

직면하고 이를 극복하기 위한 정책적 노력을 요구받게 된다.

○ 이러한 관점에서 현재 제주관광이 직면하고 있는 여러 가지 문제점 중에 8가지 항목을 중심으로 문제의 심각성에 대한 의식을 측정하고, 도민 스스로가 고쳐 나가야 할 나쁜 폐습에 대한 질문을 하여 보았다.

○ 조사결과를 보면, 제주도민은 바가지요금(88.3%), 부도덕한 영업행위(86.7%), 비싼 요금(79.5%), 시장개척 노력 부족(78.3%), 경쟁력 약화(76.5%), 종사원의 전문성 부족(73.6%), 관광매력의 감소(70.1%), 도민의 관광의식 부족 등의 순으로 제주관광과 관련한 문제의 심각성을 강하게 의식하고 있는 것으로 나타났다(표 2-1).

○ 도민이 고쳐야 할 나쁜 폐습으로 제시된 7개 항목 중에 관광객에게 불친절한 행위, 관광객을 속이고 위협하는 행위, 관광객을 호객 및 유인 안내하는 행위 등을 지적하고 있다(표 2-2).

○ 배경변인과 관련시켜 살펴보면, 공통적으로 모든 변인에 걸쳐 높은 지적이 있었지만 집단간에 유의한 차이를 보이는 경우도 있어 주목을 끌고 있다. 즉, 바가지요금에 관해서는 직업별로 공무원 및 전문직 집단의 지적이 가장 높고, 비싼 요금에 대해서는 연령별로 20대, 직업별로 학생집단에서 높게 나타났다. 시장개척과 관련해서는 지역별로 제주시 주민, 직업별로 관광종사원으로부터 가장 높은 지적이 나왔다. 경쟁력과 관련해서는 연령별로 40대를 제외한 전 계층에서, 거주지별로 제주시 지역에서 가장 높게 나타났다. 종사원의 전문성과 관련해서 공무원 및 전문직 집단으로부터 지적이 제일 높았고, 관광매력의 감소에 대한 우려는 20대, 제주시 주민에게서 가장 높게 나타나고 있다.

〈표 2-1〉 제주관광의 문제점에 대한 의식

문항	응답범주					계
	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	대체로 아니다	전혀 아니다	
관광산업에 대한 도민의 인식부족	18.5% 187명	50.3% 508명	23.6% 238명	6.6% 67명	0.9% 9명	100% 1,009명
다양한 시장개척 노력의 부족	36.3% 366명	42.0% 424명	17.1% 173명	4.4% 44명	0.2% 2명	100% 1,009명
일부 관광기업체의 부도덕한 영업행위	46.0% 463명	40.7% 410명	11.1% 112명	1.9% 19명	0.3% 3명	100% 1,007명
일부 업자들의 바가지요금 부과 행위	54.2% 546명	34.1% 343명	9.3% 94명	2.2% 22명	0.2% 2명	100% 1,007명
관광종사원의 전문성 부족	24.0% 242명	49.6% 499명	21.3% 214명	4.4% 44명	0.8% 8명	100% 1,007명
제주관광 매력의 점진적 감소	26.8% 269명	43.3% 435명	21.9% 220명	6.6% 66명	1.5% 15명	100% 1,005명
제주관광산업의 경쟁력 약화	33.4% 335명	43.1% 432명	19.6% 196명	3.7% 37명	0.2% 2명	100% 1,002명
관광관련 요금이 너무 비싸다	38.4% 386명	41.1% 413명	16.4% 165명	3.4% 34명	0.8% 8명	100% 1,006명

〈표 2-2〉 고쳐야 할 폐습에 대한 의식

문항	응답범주	1순위	2순위	합계
관광객에게 불친절한 행위		45.0% 452명	14.6% 146명	59.6 % 598 명
관광객을 속이고 위협하는 일		15.2% 153명	18.4% 184명	33.6 % 337 명
교통, 관광질서를 잘 지키는 것		8.1% 81명	14.8% 148명	22.9 % 229 명
자원, 시설물을 훼손하는 행위		9.5% 95명	17.3% 173명	26.8 % 268 명
관광객을 호객, 유인 안내하는 것		12.9% 130명	17.9% 179명	30.8 % 309 명
제주도에 대해 비판하는 행위		6.0% 60명	9.5% 95명	15.5 % 155 명
관광객의 유별난 행동을 모방하거나 홍보는 자세		3.3% 30명	7.7% 77명	11.0 % 107 명

○ 도민이 버려야 할 나쁜 폐습 중 불친절행위나 관광객을 속이는 행위에 대해서는 지역별로 서귀포시 주민, 직업별로 학생집단 및 농·수산업 종사자 집단에서 각각 가장 높게 지적되었다.

○ 요컨대, 제시된 문제점 사항에 대하여 제주도민은 전반적으로 심각성을 강하게 의식하고 있으나, 사안에 따라 배경변인간에 의식의 정도가 다르게 나타나고 있음을 주목할 할 필요가 있다. 특히, 관광객에 대한 불친절 및 속이는 행위에 대하여 서귀포시 주민, 그리고 농·수산업 종사자로부터 나쁜 폐습으로 높게 지적되고 있음은 주목할 때, 관광지가 발전된 지역일수록 문제의 심각성이 더 높게 나타나고 있음을 시사하고 있다.

## 2. 주체별 역할과 책임에 대한 의식

○ 복합산업으로서 관련 주체가 다양한 만큼 오케스트라적인 협력과 참여를 유발할 수 있는 효율적인 리더를 필요로 하는 특성이 강하다.

○ 이러한 맥락에서 제주관광과 관련한 6개 주체가 그 동안 수행해 오는 역할과 책임에 대해 도민의 의식을 측정하여 보았다.

○ 조사결과에 의하면, 제주도민은 행정당국을 비롯한 관련 주체들이 각기 본래의 역할과 책임을 제대로 수행하지 못하는 것으로 의식하고 있다. 응답자들은 역할과 책임수행을 잘 하고 있다는 측면에서 관광종사원(34.5%), 관광기업체(31.5%), 언론기관(27.8%), 관련행정당국(24.2%), 지역주민(12.5%), 토지소유 외지인(7.4%) 등의순으로 긍정적 평가를 하고 있는 반면〈표 2-3〉, 책임과 역할을 수행하지 못하고 있다는 측면에서는 토지소유 외지인(61.4%), 지역주민(32.0%), 관련 행정당국(29.6%), 관광기업체(26.6%), 언론기관(24.3%), 관광종사원(20.9%)의 순으로 의식하고 있다〈표 2-4〉.

○ 배경변인을 함께 고려해 보면, 행정당국은 여성, 20대, 제주도 주민, 학생계층으로부터 부정적 인식이 높고, 언론기관은 제주도 주민, 관광종사원으로부터 부정적 인식이 높다. 관광기업체는 학생 및 일반인으로부터 부정적 인식이 높았고, 지역주민은 지역별로 제주도 주민, 직업별로 학생 집단으로부터 부정적 인식이 상대적으로 높게 나타났다. 관광종사원은 학생집단으로부터, 특히 토지소유 외지인은 군지역 주민보다 제주도 및 서귀포시 주민으로부터 부정적 인식이 높다.

〈표 2-3〉 주체별 역할과 책임에 대한 의식

문항	응답범주		그저 그렇다	대체로 아니다	전혀 아니다	계
	매우 그렇다	대체로 그렇다				
관련행정당국	2.7% 27명	21.5% 217명	46.2% 465명	22.8% 230명	6.8% 68명	100% 1,007명
신문, 방송 등 언론기관	3.0% 30명	24.8% 250명	47.9% 483명	19.4% 196명	4.9% 49명	100% 1,008명
관광기업체	3.2% 32명	28.3% 284명	42.0% 422명	20.7% 208명	5.9% 59명	100% 1,005명
지역주민 개개인	1.6% 16명	11.5% 115명	54.9% 551명	26.1% 262명	5.9% 59명	100% 1,003명
관광분야 종사원	3.6% 36명	30.9% 311명	44.6% 449명	17.8% 179명	3.1% 31명	100% 1,006명
토지소유 외지인	1.4% 14명	6.0% 60명	31.2% 314명	36.0% 363명	25.4% 256명	100% 1,007명

〈표 2-4〉 주체별 역할과 책임에 대한 부정적 의식

문항	응답범주		비교	아니다
	그렇다	아니다		
관련행정당국	24.2%	29.6%	<	29.6%
신문, 방송 등 언론기관	27.8%	24.3%	>	24.3%
관광기업체	31.5%	26.6%	>	26.6%
지역주민 개개인	13.1%	32.0%	<	32.0%
관광분야 종사원	34.5%	20.9%	>	20.9%
토지소유 외지인	7.4%	61.4%	<	61.4%

○ 한편, 관광부조리 발생에 대한 책임을 묻는 질문에서 제주도민은 관광기업체(90.1%)와 행정당국(86.2%)에 가장 많은 책임이 있다고 생각하고 있으며, 이어서 관광종사원(67.7%), 육지부 관련업체(64.8%), 시민·사회단체(60.6%), 언론기관(55.0%)의 순으로 나타났다. 지역주민(38.5%)과 관광객 자신(30.8%)도 부조리 현상에 대한 책임에서 벗어날 수 없었다 〈표 2-5〉.

○ 이들을 배경변인과 관련하여 살펴보면, 행정당국은 관광종사원과 학생집단으로부터 상대적으로 책임 추궁을 더 많이 받고 있으며, 사회·시민단체는 제주도 및 서귀포시 주민들, 관광종사원 집단으로부터 더 많은 추궁을 받고 있다. 언론기관은 30, 30대, 관광종사원으로부터, 관광기업

체는 공무원 및 전문직 집단으로부터 책임을 추궁 받고 있는 현상을 보여 주고 있다. 관광종사원은 제주도 지역주민, 공무원 및 전문가 집단으로부터 책임소재가 많은 것으로 평가받고 있다.

〈표 2-5〉 관광부조리 책임소재에 대한 의식

문항	응답범주	매우 많다	약간 많다	그저 그렇다	대체로 적다	매우 적다	계
관련행정당국		42.1% 423명	44.1% 443명	10.0% 100명	3.0% 30명	0.9% 9명	100% 1,005명
시민, 사회단체		13.3% 133명	47.3% 474명	32.1% 322명	5.9% 59명	1.4% 14명	100% 1,002명
언론기관		16.6% 166명	38.4% 385명	33.8% 339명	9.6% 96명	1.6% 16명	100% 1,002명
관광기업체		45.0% 453명	45.1% 454명	8.4% 85명	1.2% 12명	0.2% 2명	100% 1,006명
제주 지역주민		8.7% 88명	29.8% 300명	43.2% 435명	14.3% 144명	4.0% 40명	100% 1,007명
관광관련 종사원		21.8% 218명	45.9% 459명	26.8% 268명	5.1% 51명	0.5% 5명	100% 1,001명
관광객 자신		5.3% 53명	25.5% 254명	45.4% 453명	19.5% 195명	4.3% 43명	100% 998명
육지부에 있는 관련 기업체		25.6% 257명	39.2% 394명	24.6% 247명	8.5% 85명	2.2% 22명	100% 1,005명

○ 요컨대, 제주관광 발전과 관련하여 구심점과 같은 책임과 역할을 잘 수행하는 주체는 아직 형성되어 있지 못한 것으로 보인다. 6개의 관련 주체들은 책임과 역할을 잘 수행하고 있는 것이 아니라 오히려 제 몫을 수행하지 못하고 있는 것으로 도민의 눈에 비쳐지고 있는 것 같다. 관광부조리와 같은 구체적인 사안에 대한 응답결과에서도 행정기관·관광기업체·종사원 등에 주요 책임이 있는 것으로 의식되고 있는 것도 같은 맥락에서 해석할 수 있다.

### 3. 경쟁력향상 관련사업에 대한 의식

○ 앞으로 제주관광이 지속적으로 발전하고 경쟁력을 갖추기 위하여 필요하다고 생각되는 11개 항목에 대하여 도민의 의식을 측정하여 보았다.

○ 조사결과에 의하면, 육지부 및 외국자본 유치(58.7%)를 제외한 10개 항목에 걸쳐 모두 매우 높은 중요성을 부여하고 있다.

○ 경쟁력 향상을 위하여 제시된 사업 중 관광전문인력의 양성(95.4%)에 대한 의식이 가장 긍정적이고, 육지부 및 외국자본 유치(58.7%)에 대한 의식이 가장 덜 긍정적이다.

〈표 2-6〉 경쟁력 향상 관련사업에 대한 의식

문항	응답범주					계
	매우 그렇다	대체로 그렇다	그저 그렇다	대체로 아니다	전혀 아니다	
관광전문인력의 양성	57.9% 584명	35.5% 358명	6.3% 64명	0.3% 3명	-	100% 1,009명
전통문화의 관광상품화	56.6% 571명	32.5% 328명	9.9% 100명	1.0% 10명	-	100% 1,009명
국내외 연결 교통편의 확충	56.4% 568명	33.3% 335명	8.8% 89명	1.5% 15명	-	100% 1,007명
관광안내 서비스의 개선	58.8% 593명	33.4% 337명	6.3% 63명	1.5% 15명	-	100% 1,008명
관광에 대한 도민의 인식 개선	44.7% 449명	39.6% 398명	13.8% 139명	1.5% 15명	0.4% 4명	100% 1,005명
국내외 관광시장의 개척	54.7% 549명	31.8% 319명	11.3% 113명	1.8% 18명	0.5% 5명	100% 1,004명
도내 관광교통의 개선 및 고급화	36.8% 370명	41.3% 415명	18.8% 189명	2.9% 29명	0.2% 2명	100% 1,005명
바다, 산을 이용한 관광시설물의 개발	45.8% 461명	31.9% 321명	15.7% 158명	5.1% 51명	1.5% 15명	100% 1,006명
육지부 또는 외국자본의 유치	25.5% 256명	33.2% 333명	27.7% 278명	10.2% 102명	3.3% 33명	100% 1,002명
제주 지역자본의 형성과 투자 확대	51.0% 512명	35.0% 351명	12.0% 120명	1.9% 19명	0.2% 2명	100% 1,004명
제주지역 관광사업체의 경쟁력 향상	57.3% 578명	31.7% 320명	8.7% 88명	1.6% 16명	0.6% 6명	100% 1,008명

○ 이들에 대하여 배경변인을 고려해 보면, 관광인력 양성은 군 지역 주민보다 시 지역 주민, 관광종사원과 학생집단이 중요성을 더 의식하고 있다. 관광안내서비스의 개선은 제주시 지역주민의 의식이 제일 높다. 연결 교통편 확충·전통문화의 상품화·지역자본의 형성 및 투자확대에 대해서는 각각 지역별로 제주시 주민, 직업별로 관광종사원 및 공무원 집단이 상대적으로 그 중요성을 더 의식하고, 도내 관광기업의 경쟁력 향상에 대해서는 군지역 보다 시지역 주민, 관광종사원 집단에서 중요성을 더 의식하고 있다.

○ 특히, 육지부 및 외국자본의 유치 확대에 대해서는 성별로 남자, 연령별로 40대, 지역별로 시 지역 주민, 직업별로 관광종사원 집단이 그 중요성을 더 부여해 주고, 반대로 20대·학생·남 제주군 주민이 가장 부정적인 반응을 보여 주고 있다.

○ 요컨대, 제주도민은 점차 치열해지는 국내·외적 경쟁환경을 많이 의식하고 있다. 또, 제주 관광의 경쟁력 향상을 위하여 설문에서 제시된 사업들의 중요성은 거주지별 및 직업별로 다소 차이가 있기는 하나 전반적으로 다양한 사업이 필요하다는데 공감하고 있음을 보여주고 있다.

#### 4. 고소비형 관광시장 관련사업에 대한 의식

○ 일반적으로 관광발전의 지표는 일정기간에 있어서 관광객의 수·체재기간·관광소비액·관광객의 유형 등의 함수로 표현할 수 있다. 제주관광시장이 점차 저소비형 지배구조로 전환되는

추세를 보이고 있는 현 시점에서 고소비형 시장에 대한 관심을 촉구하고 있다.

○ 이러한 배경에서 앞으로 고소비형 관광객 유치 증대를 위해 제주관광이 보완하여 나가야 할 11개 사업들에 대하여 도민 의식을 측정하여 보았다.

○ 조사결과를 보면, 제시된 11개 사업 중 관광안내서비스의 개선(90.5%) 및 항공교통망 확충(89.1%)의 필요성에 대한 의식이 가장 긍정적이고, 제주지역에서 현안사업으로 논란이 예상되는 골프장과 스키장 개발(54.9%)의 필요성은 긍정적이지만 가장 낮게 의식되고 있다.

○ 이들을 다시 배경변인별로 대조시켜 보면, 국제회의센터에 대해서는 전체적으로 80.3%가 필요성을 의식하고 있으나 서귀포시 주민이 84.9%로 전체평균을 상회하고 있고, 골프장과 스키장의 필요성에 대해서는 여성보다

남성, 20대 보다 40대, 제주시 지역 주민, 공무원 및 전문직 집단에서 가장 높으나, 20대·학생 집단·북제주군 주민은 그 필요성을 가장 낮게 의식하고 있는 것으로 나타났다.

○ 요컨대, 제주관광은 기존의 양적 관광에서 질적 관광으로 전환하기 위한 노력이 필요한 시점에 와 있다. 이를 위해서는 고급 관광객의 수준에 적합한 인적·비인적 안내서비스, 편리한 항공교통망, 지역 특성에 맞는 해상스포츠 공원, 기능과 감성을 겸비한 고급인력 등의 측면에서 대대적인 개선 및 확충이 있어야 할 것으로 생각되고 있다. 비즈니스 여행시장을 새롭게 개척하여 나갈 국제회의센터의 건립과 함께 소프트 측면의 보완은 더욱 중요하게 의식되기 시작한 것 같다.

〈표 2-7〉 고소비형 관광시장 관련사업에 대한 의식

문항	응답범주	매우	대체로	그저	대체로	전혀	계
		그렇다	그렇다	그렇다	아니다	아니다	
고급 유람선/해저탐험선		31.3% 315명	42.5% 428명	19.0% 191명	5.3% 53명	2.0% 20명	100% 1,007명
골프장과 스키장		26.4% 265명	28.5% 286명	27.5% 276명	9.2% 92명	8.6% 86명	100% 1,005명
국제회의센터		50.1% 502명	30.0% 301명	14.5% 145명	4.3% 43명	1.1% 11명	100% 1,002명
해상스포츠공원		50.1% 504명	35.4% 356명	11.1% 112명	2.6% 26명	0.8% 8명	100% 1,006명
민속촌과 주제공원		38.4% 387명	37.8% 381명	19.3% 194명	3.7% 37명	0.8% 8명	100% 1,007명
4계절형 인공해수욕장		37.5% 377명	34.6% 348명	20.4% 205명	5.0% 50명	2.6% 26명	100% 1,006명
고급관광인력 확충		49.4% 498명	36.0% 363명	13.0% 131명	1.3% 13명	0.3% 3명	100% 1,008명
항공교통망의 확충		58.0% 584명	31.1% 313명	9.3% 94명	1.2% 12명	0.4% 4명	100% 1,007명
관광안내서비스 개선		53.4% 537명	37.1% 373명	8.3% 83명	1.1% 11명	0.2% 2명	100% 1,006명
향토음식 및 토산품 개발		48.9% 491명	33.8% 340명	15.9% 160명	1.0% 10명	0.4% 4명	100% 1,005명
면세점 등 대규모 고급쇼핑센터		30.7% 305명	34.9% 347명	25.3% 251명	6.5% 65명	2.6% 26명	100% 994명

## 5. 觀光意識差에 따른 집단간 비교분석

### 1) 집단유형의 구분

① 호감집단, 비호감집단: 분석결과(1)의 <도 3-1>에서 관광(객)에 대한 호감도에 따라 호감 집단(52.4%)과 비호감집단(47.6%)으로 구분하였다.

② 수혜집단, 중립집단, 비수혜집단: 분석결과(1)의 <도 3-6>에서 관광혜택 수혜의식의 긍정(47.2%), 중립(33.6%), 부정(19.2%)에 따라 세 집단으로 구분하였다.

③ 고주의집단, 저주의집단: 분석결과(1)의 <도 3-7>에서 관광객 수의 인식 여부에 따라 고주의집단(45.2%), 저주의집단(54.8%)로 구분하였다.

④ 낙관집단, 비관집단: 분석결과(1)의 <표 3-1>에서 제주관광의 성장 전망에 대해 낙관적 집단(70.1%), 비관집단(29.9%)로 구분하였다.

이상의 집단간에 관광의식이 서로 어떻게 다른지 통계적으로 유의한 차이( $p=0.05$ )가 있는 부분에 한정하여 비교하여 보기로 한다.

### 2) 관광(객)에 대한 호감에 따른 집단간의 비교

○ <표 2-8>에서 보면 호감집단은 비호감집단에 비하여 제주관광 관련 주요 항목에 관해 긍정적 의식이 훨씬 더 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

○ 즉, 호감집단은 비호감집단에 비해 전반적 관광의식, 관광산업의 성장전망, 관광의 긍정적 영향, 관광혜택의 주체별 배분, 미래의 제주관광 경쟁력 확보 및 고소비 시장 확대와 관련한 사업 등에 대하여 상대적으로 긍정적 의식이 훨씬 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

### 3) 관광영향의 개인적 수혜의식에 따른 집단간의 비교

○ <표 2-9>에서 수혜집단은 다른 두 집단에 비해 관광의 긍정적 측면에 대해서 긍정적 의식이 높고, 비수혜집단은 부정적 측면에 대해서 상대적으로 부정적 의식이 더 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

○ 수혜집단은 관광산업의 성장 가능성, 관광의 긍정적 영향, 경쟁력 확보 및 고소비시장 확대 관련 사업 등에 대해 매우 긍정적 의식을 보이고 있다.

○ 주체별 역할과 책임의 수행정도 평가에 있어서는:

- 관련 행정당국에 대해서 중립집단이 가장 긍정적이고 비수혜집단이 가장 부정적인 반면, 수혜집단은 중립적 평가를 하고 있다.
- 관광기업체에 대해서 수혜집단이 가장 긍정적이고 비수혜집단이 부정적이다.
- 관광분야 종사원에 대해서 수혜집단이 가장 긍정적이고 비수혜집단이 부정적이다.
- 토지소유 외지인에 대해서 세집단 모두 부정적이며, 그 중에 비수혜집단의 부정적 평가는 매우 높다.

○ 관광혜택 및 수입의 배분에 따른 수혜 주체에 대한 의식은:

- 수혜집단은 지역주민에게 돌아가는 몫을 많이 의식하고 있고
- 중립집단은 제주방문 관광객에게 돌아가는 몫을 상대적으로 많이 의식하고



- 비수혜집단은 나와 자신의 가족에게 돌아가는 몫이 가장 적다고 인식하는 경향을 보이고 있다.

○ 관광부조리 발생의 책임에 대해:

- 비수혜집단은 관련 행정당국과 관광기업체에 책임이 더 많다는 의식이 강하고
- 수혜집단은 제주 지역주민과 관광객 자신에게 책임이 더 많다는 의식이 상대적으로 더 강하게 나타났다.

#### 4) 관광 주의력에 따른 집단간의 비교

○ <표 2-10>에서 보면 고주의집단은 저주의집단에 비하여 상대적으로 제주관광에 관한 의식이 훨씬 더 긍정적임을 알 수 있다.

○ 즉, 고주의집단은 관광의 긍정적 영향, 주체별 혜택, 행정당국의 책임 및 역할 수행, 경쟁력 확보 및 고소비시장 확대 관련사업에 대해 긍정적 의식이 상대적으로 높은 반면, 저부의집단은 관광의 부정적 영향을 높게 인식하는 경향을 보이고 있다.

#### 5) 관광산업 성장전망에 따른 집단간의 비교

○ <표 2-11>에서 보면 낙관집단은 비관집단에 비하여 상대적으로 제주관광에 관한 의식이 훨씬 더 긍정적임을 알 수 있다.

○ 낙관집단은 제주관광의 긍정적 영향, 경쟁력 확보 및 고소비 시장확대 관련 사업에 대해 지(지)문항)에 대하여 긍정적 의식이 상대적으로 높고, 비관집단은 관광의 부정적 영향 중 ㉠ 생활수준에 따른 사람차별이 심해졌다 ㉡ 시장의 물가가 더욱 비싸졌다 ㉢ 전통문화가 많이 오염 또는 훼손되었다 등에 대해서 의식이 상대적으로 높다.

○ 특히, 관광혜택의 수혜 주체별 배분 상황에 대해 낙관집단은 제시된 대부분의 주체에게 돌아가는 몫이 많다고 긍정적으로 인식하고 있는 반면 에, 비관집단은 나 또는 자신의 가족에게 돌아가는 몫이 적거나 없다고 인식하는 경향이 상대적으로 강하다.

### Ⅲ. 도민 관광의식 개선방향

지금까지 제주도민의 관광의식 전반에 대한 조사분석결과를 살펴 보았다. 주요 특징은 첫째, 관광산업의 발전에 대한 기대는 높으나 관광일반에 대한 호감도 및 주의력이 미흡하고 둘째, 관광의 긍정적 영향 못지않게 부정적 영향을 크게 인식하는 경향이 높고 셋째, 관광의 여러 부문에 걸쳐 집단간 의식의 차이가 적지 않으며 넷째, 관광호감도·성장전망·수혜의식·주의력 등에 관한 의식이 높을수록 관광전반에 대한 의식도 그만큼 긍정적인 경향이 높으며, 끝으로 제주도민 대다수는 관광의식개혁의 필요성을 지적해 주고 있다.

관광의식은 자연발생적으로 형성되고 변화하는 속성이 있으나 유익한 결과를 기대하기는 어렵다. 따라서, 도민(주민)의 관광의식은 그 중요성에 비추어 볼 때 공공부문의 책임있는 주체가 적극적으로 개입하고 체계적인 노력을 통하여 건전하고 바람직한 방향으로 유도할 필요가 있다.

이러한 관점에서 조사결과에 나타난 도민의 관광의식구조 상의 문제점을 개선하기 위한 몇 가지 방안을 제안해 보기로 한다.

## 1. 주체(Who): 역할분담과 협력체계의 구축

도민 관광의식의 관리·교육·개선에 관한 일차적 책임은 공공부문 특히 지방정부(제주도)에 있다. 지방정부는 광범한 자료, 인력, 공신력을 배경으로 의지여하에 따라 정책적 범주 내에서 자연스럽게 이러한 역할을 수행해 나갈 수 있고 긍정적 효과를 기대할 수 있게 된다. 그 외 공공부문에서 교육의 대상 및 목표에 따라 기초자치단체, 제주관광개발공사, 언론기관, 각급 교육기관 등도 주체적 역할을 할 수 있다.

민간부문에서는 광역적으로는 제주도관광협회 및 업종별 협회, 관광기업체, 국지적으로는 지역 주민의 자원봉사단체 및 시민단체, 특정 개인 등의 역할이 기대된다.

그러나, 우선 가장 바람직한 방법은 지방정부의 정책적 주도하에 다양한 관련 주체들이 역할을 분담하여 참여하는 협력체계의 구축이다. 정보, 예산, 인력 및 교수, 매체 및 공간 등과 관련한 역할을 분담하는 것이다. 조사결과에 의하면 행정당국을 비롯한 공·사 관련 주체들의 역할과 책임에 대한 주민의 평가가 크게 긍정적이지 못했다. 그리고 현실적으로 지방정부의 대규모 개발사업(예: 국제컨벤션센터)이 제시될 때마다 도민의 반관광(anti-tourist) 무드에 부딪쳐 어려움을 겪어야 하는 현실이다. 이를 감안할 때, 도민의 관광의식의 관리·교육·개선을 위한 지방정부 주도의 협력체계의 구축 및 운용 가치는 아무리 강조하여도 지나치지 않다.

## 2. 내용(What): 의식개선의 3대 목표

조사결과에 의하면 관광의식 교육의 목표는 우선 도민 또는 주민의 호의적 태도(favorable attitude), 균형 있는 이해(balanced awareness), 건전한 행동(healthy behaviour)을 지향하는 것이 시급한 것으로 보인다.

이를 좀더 구체적으로 표현하면 첫째, 관광에 대한 주민의 호의적 감정의 형성과 확산이다. 조사결과에 의하면 제주도민은 관광(객)에 대한 호의적 태도가 높은 편이 아니다. 그리고, 호의적 집단은 비호의적 집단에 비해 관광의 제반 영역에 걸쳐 긍정적 의식이 매우 높게 나타나, 호의적 태도의 형성과 확산의 필요성을 입증해 주고 있다.

둘째, 지역적 개인적 차원에서 관광의 경제·사회문화·환경적 영향의 올바른 이해를 촉진하는 것이다. 조사결과에 의하면 제주도민은 관광의 경제적 영향을 중시하고 경제외적 영향에 대해서는 상대적으로 덜 의식하고 있으며, 특히 경제적 효과도 개인적 차원에서는 지역적 차원에 비해 과소평가하는 경향이 있어, 관광영향에 대해 균형 있는 이해를 촉진시킬 필요성이 더욱 높은 것으로 보인다.

셋째, 관광객·관광자원·관광사업에 대해 윤리적이고 건전한 행동의 실천 등에 두어져야 할 것이다. 조사결과에 의하면, 제주도민은 지역경제에서 관광산업의 중요성은 인정하면서 자신의 지역과 직업이 관광과의 관련성 정도에 따라 관광의식이 크게 다르고, 바가지요금, 불친절 및 관광

부조리의 만연을 지적하면서도 지역주민을 비롯한 각 주체의 역할과 책임에 관한 의식은 매우 저조한 것으로 나타났다.

그 외에도 21세기를 향한 제주관광의 비전을 제시하는 노력이 필요하다. 도민은 제주관광의 침체국면이 지속되는 가운데서도 지속적 성장을 매우 갈망하고 있으며, 경쟁력 향상 및 고소비형 관광객 유치 증대를 위한 미래 사업에 대해 매우 긍정적인 의식을 갖고 있어 이의 필요성을 입증하고 있다.

### 3. 대상(Whom): 의식개선 대상의 선별

관광의식은 궁극적으로 전 도민적 차원에서 이루어질 수도 있으나, 현실적으로 관광에 대한 도민의 이해관계는 획일적이지 못하다. 또, 성별·연령·거주지·직업 등에 따라서도 부분적으로 적지 않은 차이를 보여주고 있다.

따라서, 관광의식 교육의 대상은 목표와 내용에 따라 다양하게 차별적으로 선정하는 것이 바람직하다. 특히, 연령별로 20대는 다른 연령대에 비해 관광의식이 크게 다르게 나타나고 있으므로 이를 독립집단으로 고려할 필요가 있다. 관광개발의 정도에 따라 거주지별(예: 서귀포시와 북제주군)로 차이를 보이는 경향도 있으므로 특정지역단위의 주민을 독립집단으로 고려하는 것도 바람직하다.

자신의 직업이 관광산업과의 관련성 정도에 따라서도 관광의식은 달라지고 있었다. 따라서, 관광종사원·공무원·농수산업관계자·학생 등 일차적으로는 직업별 독립대상을 고려하는 것이 바람직하다. 그 외에 관광에 대한 기존 의식의 긍정성 정도에 따라 특히, 부정적 비판적 집단을 대상으로 하는 교육의 필요성도 매우 높다.

그러나, 관광의식은 장기적으로 이해 및 의식의 차를 좁혀나가는데 있으므로 단계적으로 의식개선 프로그램을 개발 수정하면서 적정수준에서 통합운영을 모색해 나가야 할 것이다.

### 4. 방법(How): 수단과 방법의 검토

그 동안 주민관광의식 연구나 이의 개선을 위한 정책적 노력이 미미했던 점도 있지만, 도민 관광의식의 관리·교육·개선을 위한 수단과 방법에 어떤 전형(model)을 내세우기는 어렵다. 그러나, 이것이 일종의 사회교육이라는 점을 감안할 때 지역의 현실적 여건을 감안하여 다양한 방법들을 생각해 볼 수 있을 것이다.

첫째, 가장 기초적인 작업은 제주도민의 관광의식을 정기적으로 정확히 조사하고 의식구조상의 문제점을 찾아내는 일이다. 이는 제주도 및 제주발전연구원과 같은 공공부문에서 주도해야 할 일이다.

둘째, 제주관광의 현황과 영향에 대해 정기적으로 정확한 기초자료를 생산하는 일이다. 캐나다 관광청의 'Canadian Tourism Facts', 플로리다의 올란드컨벤션협회의 'Tourism Works for Central Florida', 태국 관광청의 'An Outline of Problems and Remedies of Tourism Impact on the Environment' 등은 좋은 예가 될 것이다.

셋째, 위의 자료에 대한 활용가치를 확대시켜 나간다. 예컨대, 초중고 교과서(특히 사회), 신문·방송 등 언론기관의 보도, 대학의 사회교육원, 공무원교육원, 지역사회 농어민 지도자 교육 및 연수, 관광종사원 교육과 관련한 자료로서 활용가치를 확대시킨다. 그리고 유명인사의 연설 및 인터뷰시 활용가치를 증대시켜 나간다.

캐나다 관광청은 'Canadian Tourism Facts'의 서문에서 이 책의 내용을 ㉠ 연설문 작성 ㉡ 발표문 작성 ㉢ 라디오 및 TV 인터뷰 ㉣ 신문 및 잡지의 원고작성시 많이 활용하여 줄 것을 당부하고 있다.

넷째, 바람직한 관광의식의 형성을 위하여 선진 관광지역의 탐방과 같은 방법도 고려해 볼만하다. 지역사회의 정치가, 사업가, 각 분야의 의견선도자들의 해외관광경험을 통한 선진의식의 실태를 지역사회에 파급시킬 수 있는 기회가 확대되도록 하는 것도 적극적으로 검토해 볼만하다.

끝으로 영상시대의 장점을 고려하면 TV 또는 케이블 TV의 활용을 적극 검토하는 것이 효과적이다.

## 5. 장소(Where): 공공장소와 사적장소의 적극 활용

도민 관광의식은 공식적 장소에서 이루어지는 것이 지배적이다. 사회의 지도급 인사들의 사적 장소도 유용하게 활용되는 사례가 적지 않다.

공공장소 및 공간으로서 각종 교육장, 신문 및 잡지의 지면, 공공연설 및 강연회, 라디오 및 TV의 프로그램, 세미나장 등을 적극 활용할 수 있을 것이다. 기타 사회 각 분야의 지도급 인사, 의견선도자 등이 참여한 각종 사적 모임의 장도 관광의식을 비공식적으로 파급시킬 수 있는 유용한 장소가 될 수 있다.

## 6. 시간(When): 장·단기 시간적 개념의 고려

의식교육의 효과는 단기간에 나타나지 않는다. 그리고, 관광영향은 장기간에 걸쳐 변화하고, 한번 형성된 태도나 의식도 중·장기간에 걸쳐 서서히 변화하는 속성이 있다. 기존의 잘못된 의식이나 비판적인 의식을 새롭고 긍정적인 의식으로 전환시켜야 할 필요성이 있을 경우 더 많은 시간이 소요되기도 한다.

따라서, 현재 관광의식구조의 특성, 관광영향의 변화 추세, 교육의 목표 및 대상, 기대효과 등에 따라서 교육의 시간적 차원도 적절히 고려되어야 할 것이다. 길게는 일정한 교육과정을 거치도록 할 수도 있으며, 짧게는 캠페인성 매체홍보로 끝낼 수도 있다. 반복적 교육이 필요성 여하에 따라 소요 시간의 개념도 달리 설정되어야 할 것이다.

그러나, 대부분의 의식교육은 적합한 매체를 이용한 반복교육이 효과적임을 유념할 필요가 있다.

## 7. 효과(Why): 의식개선의 기대효과

우선, 조사결과 응답자의 88.1%가 도민의 관광의식 개혁의 필요성을 인정하고 있어 지방정부

등이 주도하는 관광의식개선을 위한 시책이 추진될 경우 소기의 효과를 기대하는 것도 어렵지 않을 것으로 생각된다.

관광목적지의 주민은 관광시스템의 한 구성 요소이기 때문에 건전한 주민의식의 함양은 제주도의 관광시스템을 보다 튼튼하게 만들어 주는 효과를 가져오게 된다.

주민의 관광의식은 지역관광의 발전 및 관광산업의 성패에 중요한 영향을 미친다. 즉, 주민의식이 긍정적이고 호의적일수록 관광개발사업(예: 컨벤션센터, 골프장) 및 관련 사업(예: 카지노, 관광복권)에 대한 주민의 반대를 최소화시키면서 사업추진이 원활해질 수 있다.

주민의 긍정적 호의적 의식을 지속시키는 일은 지역내 반관광 무드의 조성을 사전에 방지함으로써 성공적인 관광목적지로서의 수명을 연장하는데 기여할 수 있다.

그러한 의식이 지배적이면 관광지의 분위기(관광배경)가 좋아져 방문관광객의 관광경험을 충족시키는데 일조를 하게 되는데, 결국 제주관광상품의 질을 높이는 효과를 가져오게 된다.

끝으로, 주민의 긍정적 호의적 의식이 건전할 경우 이러한 의식을 배경으로 하는 관광정책이 형성될 가능성이 높아져 지역정서에 맞는 관광목적지로의 발전이 가능해지게 되고, 결국 주민의 관광해택에 대한 긍정적 의식은 더욱 개선되는 양순환을 기대할 수 있을 것이다.

#### IV. 결 론

지역주민은 관광시스템의 필수적인 구성요소임에도 불구하고 그 동안 우리는 의식의 주체로서 주민에 대해 너무나 관심이 부족했었고, 도민의 관광의식이 우리 지역의 관광발전에 미치는 영향을 도외시하고 있었음을 부인할 수 없다.

이러한 배경에서 이 조사연구는 제주관광에 대한 도민의식의 전반적 특성과 문제점을 진단하고 21세기를 향한 의식개선의 방향을 탐색하기 위한 목적으로 이루어졌다. 이를 위해 제주도민 1,009명을 대상으로 설문지조사를 실시하여 자료를 수집하고 통계분석 절차를 거쳐 주요 특성 및 문제점들을 살펴 보았다.

이와 같은 상황에서 제주도는 도민의식의 개선을 통한 관광발전의 기틀을 강화해 나갈 필요성이 높은 시점에 와 있는 것으로 판단되었다. 따라서, 지방정부가 주도하는 협력체제를 구축하여 관광에 대한 도민의 ①호의적 태도형성, ②균형 있는 이해의 촉진, ③건전하고 윤리적인 행동의 확산과 같은 3대 목표를 설정하고 도민(주민) 교육을 적극적으로 시행할 것을 권고하고 있다. 이의 추진과정에서 교육대상, 수단과 방법, 장소, 시간개념 등을 종합적으로 고려해야 할 것이다.

도민의 관광의식은 관광발전을 촉진할 수도 있지만, 반관광운동 등 의식이 악화될 경우 관광발전을 크게 저해할 수도 있다. 또, 관광의식은 단기간에 형성되는 것도 아니다. 제주도민의 관광의식이 그렇게 긍정적이지만도 않은 실정이다. 그러나 지역경제의 구조상 관광산업의 중요성은 더욱 높아질 것이다.

21세기 제주관광의 발전을 위해서 우리 앞에는 크고 작은 사업들이 산적해 있다. 이것들은 도민의 이해와 참여 없이 거의 불가능할 것이다. 지방정부는 도민의 관광의식 개선에 더욱 관심을 갖고 새로운 협력적 추진체의 구성을 통하여 단계적이고 장기적인 시책을 펴 나가야 할 것이다.

끝으로, 이 조사연구에서는 직접적인 선행연구가 없어 관광의식의 변화추세를 비교할 수 없었던 점을 아쉽게 생각하고 있다. 관련 연구기관 및 관심 있는 연구자들에 의해 앞으로 유사한 연구가 많이 이루어지기를 기대해 본다.