

碩士學位論文

관광자원해설의 특성이 관광만족도에
미치는 영향에 관한 연구
- 제주도 문화관광자원을 중심으로 -



濟州大學校 大學院

觀光開發學科

梁 株 寧

2003年 7月

관광자원해설의 특성이 관광만족도에
미치는 영향에 관한 연구
- 제주도 문화관광자원을 중심으로 -

指導教授 張聖洙

梁株寧

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함



2003年 7月

梁株寧의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____ 印
委 員 _____ 印
委 員 _____ 印

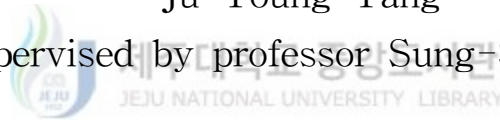
濟州大學校 大學院

2003年 7月

A Study on The Effects of the Tourism Resources
Interpretation's Characteristics for
Tourist Satisfaction
-Focused on the Cultural Tourism Resources in Jeju city-

Ju-Young Yang

(Supervised by professor Sung-Soo Jang)



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
TOURISM DEVELOPMENT

DEPARTMENT OF TOURISM DEVELOPMENT
GRADUATE SCHOOL
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

2003. 7

목 차

I. 서 론	1
제 1 절 문제제기	1
제 2 절 연구목적	3
제 3 절 연구범위	4
제 4 절 연구방법	5
II. 관련이론의 고찰	7
제 1 절 관광자원의 해설	7
1. 관광자원	7
2. 관광자원의 해설	14
제 2 절 관광만족도	20
1. 관광만족도의 개념	20
2. 관광자원해설과 관광만족도의 관련성	23
제 3 절 관광자원해설의 특성	23
1. 관광자원해설의 목적	23
2. 관광자원해설의 기법	29
3. 상황적 요인	38
제 4 절 선행연구	41
1. 관광자원해설에 관한 선행연구	41
2. 관광만족도에 관한 선행연구	45
III. 실증연구의 설계	49
제 1 절 연구모형 정립과 연구가설 설정	49
1. 연구모형의 설계	49
2. 연구가설의 설정	50

제 2 절 조사설계	52
1. 조사대상지 개요	52
2. 조사방법	54
3. 구성개념의 조작적 정의	55
4. 설문지 구성 및 측정 척도	56
제 3 절 자료분석 방법	57
IV. 결과분석	58
제 1 절 표본의 특성	58
1. 인구통계학적 특성	58
2. 일반적 특성	60
제 2 절 신뢰도 및 타당성 검증	62
1. 신뢰도 검증	62
2. 타당성 검증	63
3. 조사대상지에 대한 T-검정	66
제 3 절 연구가설의 검증	67
1. 관광자원 해설시 인구통계학적 특성에 따른 관광만족도	67
2. 관광자원 해설매체에 따른 관광만족도	68
3. 관광자원 해설시 혼잡지각에 따른 관광만족도	69
4. 분석결과의 종합	70
V. 결론 및 시사점	73
참고문헌	75
설문지	82

표 목 차

<표 2-1> 학자간 관광자원의 정의	9
<표 2-2> 관광자원의 분류유형 및 종류	12
<표 2-3> 학자간 관광자원해설의 정의	17
<표 2-4> 관광자원해설의 목적	26
<표 2-5> 미국 산림청의 비인적 해설기법 종류	32
<표 2-6> 자원해설기법의 유형	36
<표 2-7> 해설매체의 유형과 내용	37
<표 2-8> 혼잡경험의 종류와 결정요소	41
<표 2-9> 학자별 관광만족도에 대한 선행연구	47
<표 3-1> 탐라목석원 현황	54
<표 3-2> 제주민속자연사박물관의 현황	54
<표 3-3> 설문지 변수와 척도 유형	57
<표 4-1> 인구통계학적 요인에 의한 표본의 특성 분포	59
<표 4-2> 이용행태적 특성	61
<표 4-3> 관광자원해설 만족도 측정척도의 신뢰도 검증결과	63
<표 4-4> 혼잡지각 측정척도의 신뢰도 검증결과	63
<표 4-5> 관광만족도 측정항목의 KMO와 Bartlett의 검정	65
<표 4-6> 관광만족도에 대한 요인분석 결과	65
<표 4-7> 해설활동시 혼잡지각 측정항목의 KMO와 Bartlett의 검정	66
<표 4-8> 해설활동에 대한 혼잡지각에 대한 요인분석 결과	66
<표 4-9> 인구통계학적 특성에 따른 관광만족도 차이검증 결과	67
<표 4-10> 해설매체 이용빈도	68
<표 4-11> 해설매체에 대한 관광만족도 차이 검증	69
<표 4-12> 혼잡지각에 따른 관광만족도에 관한 분석	70
<표 4-13> 연구 가설 검증 결과의 종합	72

그림 목 차

<그림 1-1> 연구의 개념적 틀 및 흐름도	6
<그림 2-1> 관광지내 자원해설 모형	39
<그림 3-1> 연구모형	50



ABSTRACT

A Study on The Effects of the Tourism Resources Interpretation's Characteristics for Tourist Satisfaction

- Focused on the Cultural Tourism Resources in Jeju city -

Ju-Young Yang

Department of Tourism development

The Graduate School of Cheju National University

(Supervised by professor Sung-soo Jang)

Tourism of today has become a major social and cultural force that great potentiality of protecting, destroying or reshaping an ecosystem and society. And cultural tourism as well as ecological tourism recently emerged as a fast-growing pattern of tourism. For this reason cultural tourism drew enormous attention giving rise to the advent of the relevant academic society as well as a surge of study, as it was seen as typical 'opportunities for development'.

Interpretation enables us to uncover the truth of the tourism resources hidden in the terminology of the experts by taking it out from the depths of history, and contributes to the growth of sustainable tourism through protecting and managing the resources. Recently local government adopted a system of 'interpreter for tourism resources', and trained interpreters and devise various interpretation programs centered around a tourist attraction of cultural relics.

For this reason this study discussed a tourist attraction of cultural relics, and analyzed the extent of the tourists' satisfaction by medium through which they received interpretation and the extent of the effect which interpretation had on the tourists' satisfaction itself. In this study an attempt was also made for examining

the impact of the perceived crowding on the tourists' satisfaction to inquire into the usefulness of interpretation.

This study consists of 5 chapters in total. Chapter One brings up the issues to be discussed by this study and deals with the objectives, scope and methods of the study that this study will focus on.

Chapter Two examines the theoretical background of the tourism resources interpretation and discusses the study trends of tourism resources interpretation through an inquiry into documentary records, so that this study will be based on the findings of such research. Particularly factors influencing the tourists' satisfaction are examined in this Chapter by identifying those factors of interpretation affecting the extent of the satisfaction.

Chapter Three deals with a study plan for positive analysis. Based on the theoretical background established in the preceding Chapter, a theoretical study model is devised explaining a hypothetic relationship among various variables that are forming and measuring the model. It also discusses a research plan such as research objectives, research methods and sampling, and define the constructs systematically by devising a questionnaire suitable for the research purposes.

In Chapter Four verification of the theoretical model and the established hypothesis is made explaining the results of such verification by means of a statistical package program called PC SPSS(Statistical Package for the Social Science)10.0. In this Chapter the future course of the tourism resources interpretation program is also presented based on the such verification. For this, the construction and general features of the samples are analyzed, and reliability of the measure is verified. And appropriateness of the constructs are also confirmed.

Based on the analysis results, the study model is verified by analyzing the features of the tourism resources interpretation that affects the extent of tourists' satisfaction.

In Chapter Five results of theoretical and positive study are summarized to form a conclusion of this study. It also deals with limitations of the study learned in

the course of carrying out this study and brings up the need for further study.

Major analysis results derived from this study are as follows :

Firstly, perceived crowding has a significant level of the impact on the tourists' satisfaction. It was discovered that perceived crowding has a direct impact on the tourists's satisfaction when measured based on the number of tourists, access to the medium of interpretation and patterns of use by other tourists.

Secondly, the features of the tourism resources interpretation has a significant level of the impact on the tourists' satisfaction. 'Interpretation by volunteers' had the greatest and direct impact on the tourists' satisfaction when measured using those typical methods of interpretation such as 'interpretation by volunteers', 'interpretation booklets', 'interpretation brochure' and 'audio and video materials based on various electronic devices'.

This study, however, has limitations as described in the following:

Firstly, although reliability and appropriateness of the measuring scale were verified through examination of vast documentary records and positive analysis in this study, there still existed limitations on selecting the factors forming the tourism resources interpretation and the relevant details.

Secondly, major concepts relating to perceived crowding such as physical density and the number of an encounter were not taken into consideration when establishing factors causing perceived crowding.

Thirdly, although generalization of the sites surveyed was attempted using T-test, it would still be possible to have lost some degree of objectivity.

Finally it is suggested that Korea should, at least from now on, make an effort to encourage the continued study on the functions of the tourism resources interpretation and interpreters, and seek ways of properly utilizing them, as seen in an example of the countries with advanced tourism where in-depth study of the tourism resources interpretation is being conducted while broadening it to become an independent specialty field of learning.

I. 서 론

제 1 절 문제제기

오늘날 관광은 생태계와 사회를 보호 또는 파괴하거나 아니면 극적으로 재구성할 수 있는 잠재력을 지닌 주요한 사회·문화적 힘¹⁾으로 문화관광은 생태관광과 더불어 최근 빠른 성장을 보이고 있는 관광의 한 유형이다. 이로 인해 문화관광은 새로운 ‘개발 기회(opportunities for development)’의 전형으로 간주되어 수많은 관심이 쏠리고 있으며, 관련 학회의 등장은 물론 관련 연구들도 다방면에 걸쳐 봇물처럼 쏟아지고 있다²⁾.

21세기 주도적인 관광동기는 다름 아닌 학습으로 역사, 문화, 자연의 아름다움을 경험하고자 하는 바람에는 학습 개념이 포함되어 있다³⁾. 관광자원해설은 자원의 내재된 의미와 가치를 통해 상상을 사색(思索)으로 이어주는 지적활동이다. 한 번 움직였던 것은 호박(琥珀) 속에 있는 곤충처럼 모든 존재자의 총체적 결합 속에 싸여 영원히 전해지는 것⁴⁾처럼 우리가 살고 있는 세계는 과거와 현재, 그리고 미래의 역사 속에 존재하는 위대한 흐름이다. 관광자원해설은 그 동안 딱딱한 용어와 형식적인 설명으로 전문가와 전문가만의 은밀한 대화로 포장해 버린 관광자원의 진실을 역사의 지층에서 해방시켜 생생하게 느낄 수 있게 해 주며, 나아가 자원의 보호와 관리를 통해 지속 가능한 관광에 기여한다.

최근 각 자치단체별로 「관광자원해설가」 제도를 제정하여 관광자원해설가를 교육·양성하고, 문화유적관광지를 중심으로 관광자원해설 프로그램을 개발하여 다양한 활

1) M. L. Miller · J. Auyung, "Coastal zone tourism. A potent force affecting environment and society", *Marine Policy*, 1991(3), pp.75~99.

2) 장성수, "문화관광자원의 개념과 지연성(地緣性: Attachment Level) 척도", 2002 한국관광학회 하계학술발표대회 논문집, 2002.

3) S. Formica · M. Uysal, "The revitalization of Italy as a tourism destination", *Tourism Management*, 17(5), 1996, pp.323~331.

4) F. W. Nietzsche著 · 김미기 譯, 「Menschliches, Allzumenschliches」, 책세상, 2001.

등을 전개하고 있다.

‘관광자의 시선(tourist gaze)’을 주목시킬 수 있는 대상은 평범한 일상의 범위를 벗어나 있는 ‘특별한(extra-ordinary) 것’⁵⁾으로 관광자의 만족을 증대시킬 수 있는 시각 강화수단으로서 관광자원해설의 필요성⁶⁾에 대한 논의들이 제기되고 있다.

기존의 연구들을 살펴보면 관광자원해설을 통해 교육성 시각 및 관광만족도에 대한 연구⁷⁾를 비롯하여 관광자원해설가의 동행 유무에 따른 차이점을 분석하여 동행에 대한 효과를 검증⁸⁾하고, 관광자 만족 결정요인 중 관광자원해설이 불일치, 관광만족도, 재방문의사에 미치는 영향수준⁹⁾에 대한 연구 등 관광자원해설에 따른 관광만족도에 관한 연구가 이루어지고 있다. 관광자원해설 전·후의 관광만족도 평가에 관한 연구가 주를 이루고 있으나, 관광자원해설에 영향을 주는 요인들에 대한 논의는 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서 관광자원해설의 특성을 고려하지 않은 연구들이 대부분으로 관광자원해설을 통해 나타나는 현실적인 효과를 측정하고, 관광자원해설에 실질적인 영향을 주는 요인을 고려한 연구는 미흡한 실정이다.

Grater는 관광자원해설 프로그램의 세부내용을 10가지로 요약하고 있다. 관광자원해설시 고려해야 할 주요 내용을 살펴보면 관광자원해설수단 설정에 영향을 미치는 환경에 관한 요인과 방문자에 관한 요인 그리고 해설매체에 대한 내용이 주를 이루고 있다¹⁰⁾.

따라서 본 연구는 문화관광자원을 중심으로 관광자원해설의 특성을 파악하여, 관광자원해설 수단으로서 해설매체와 관광자원해설에 영향을 주는 요인인 혼잡지각을 중심으로 관광자원해설에 대한 효과를 검증하여 관광자원해설이 관광만족도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

5) J. Urry, *The Tourist Gaze*, SAGE Publication, 1990.

6) 박석희, “비원의 관광자원 해설체계에 관한 연구”, 「관광학연구」, 18(1), 1994.

7) 이명진, “관광자원 교육성의 측정척도 개발 및 관광자 만족과의 관련성 분석”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1998.

8) 임정빈, “관광자원해설이 관광 후 평가에 미치는 영향”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 2001.

9) 박명희, “관광자원의 해설이 관광자 만족에 미치는 영향 : 여행상품의 기초속성 분석”, 박사학위논문, 대구대학교 대학원, 1999.

10) R. K. Grater, *The Interpreter's Handbook : methods, skill, and techniques.*, Globe, AZ ; Southwest Parks and Monuments Associations, 1976.

제 2 절 연구목적

본 연구는 앞서 제기한 문제인식을 바탕으로 관광에 대한 학문적 접근은 다분히 실천적이고 실용적인 견지에서 현실의 개선에 기여할 수 있어야 한다¹¹⁾는 전제하에 관광자원해설에 관한 연구를 수행하고자 한다.

관광자원해설은 관광자원의 특성을 파악하고 이에 맞는 해설이 이루어지지 않으면 자원가치가 높다하더라도 관광만족도에 영향을 주지 못한다. 따라서 관광자원해설의 특성을 파악하고, 해설시 영향을 주는 요인에 대한 연구가 필요하다.

본 연구의 궁극적인 목적은 관광자원해설에 대한 기존의 이론적 연구 성과를 고찰하고, 관광자원해설의 특성이라는 논리를 추가하여 관광자원해설의 특성에 따른 관광만족도에 미치는 영향을 분석하여 향후 자원해설 계획시 실용적으로 활용하는데 있다.

본 연구는 관광자원의 역할과 중요성이 강조되는 문화관광자원을 중심으로 관광자원해설이 제공되었을 때 관광만족도에 미치는 영향 수준과 해설매체에 따른 관광만족도를 분석하며, 나아가 자원해설시 혼잡지각이 관광만족도에 어떠한 영향을 미치는지 여부를 규명해 실질적인 관광자원해설의 효용성을 규명해보고자 한다.

이를 달성하기 위해 구체적인 연구목표를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 관광자원해설에 관한 선행연구들을 문헌연구를 통해 고찰하고, 나날이 그 중요성을 더해가고 있는 관광자원해설에 관련된 논리를 규명함으로써 연구분석의 준거로 삼는다.

둘째, 문헌연구에서 고찰한 이론과 준거를 토대로 관광자원해설의 특성에 따른 관광만족도의 관계를 보여주는 탐색적 연구모형을 구축하고, 모형을 구성하는 변수들의 관계를 가설로 설정한다. 그리고 이를 관광자원해설을 받은 집단의 조사에 근거하여 계량적 통계기법을 활용해 검증하고자 한다.

셋째, 관광자원해설의 특성에 따른 관광만족도 분석과 관련된 연구성과를 종합적으로 해석하여 관광자원해설 프로그램 계획의 방향을 제시한다.

11) 장성수, “관광지 개발잠재력 평가요인과 투자결정경로에 관한 구조분석”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1998.

제 3 절 연구범위

본 연구는 문화관광자원에 대한 해설로 평가대상을 한정시킨 가운데 수행해야 할 성질의 것이다. 이를 위해 공간적 범위로서 우리 나라의 대표적 관광지인 제주도 제주시를 설정한다. 조사결과의 일반화를 도모하기 위해 체계적인 관광자원해설이 이루어지며, 높은 인지도 및 다양한 속성을 지니고 있는 조사 대상지 선정이 요구된다. 관광자원해설의 특성이 관광만족도에 미치는 영향에 관한 연구를 위해 문화관광자원 모두를 연구대상으로 선정하기보다는 관광자원해설을 원활하게 공급하고 있거나, 다양한 해설매체를 통한 체계적인 해설이 이루어지고 있는 조사대상지를 선정하여 본 연구를 수행하고자 한다. 따라서 본 연구는 제주시 문화관광자원 중 체계적인 해설이 이루어지는 탐라목석원과 제주민속자연사박물관을 조사대상지로 설정한다.

시간적 범위는 2002년 9월에 예비조사를 실시하고, 세부항목을 확정하여 2002년 10~11월을 설정한다.

한편 본 연구의 내용적 범위는 관광자원해설의 특성이 관광만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하기 위한 것으로서, 관광자원해설의 특성 중 해설매체와 상황적 변수로서 혼잡지각을 근간으로 하여 관광자원의 해설매체 경험 유무에 대한 관광자의 종합적이며, 총체적인 평가를 의미하는 것으로 보고자 한다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있다. 제1장은 서론으로서 연구를 통해 해결하고자 하는 문제제기를 비롯해, 연구초점으로서 연구목적과 함께 그 목적을 달성하기 위한 연구방법과 연구범위를 기술하고 있다.

제2장은 관광자원해설에 관한 이론적 배경을 탐색하는 장으로, 문헌연구를 통하여 관광자원해설에 관한 관련연구의 동향을 고찰하여 연구분석의 준거로 삼고 있다. 특히 관광자원해설의 특성에 따른 관광만족도에 영향을 주는 요인들을 추출하여 고찰하고 있다.

제3장은 실증분석을 위한 연구설계이다. 앞에서 검토된 이론배경을 토대로 이론적 연구모형을 설계하고 가설을 통해 모형을 구성·측정하는 제변수간의 관계를 진술한다. 또한 조사목적, 조사방법, 표본추출 등 조사설계를 다루고 연구목적에 부합하는 설문지를 구성하며 구성개념을 조작적으로 정의한다.

제4장에서는 PC SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 10.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 이론적 연구모형과 가설을 검증하고, 그 결과를 해석하고 있다. 그리고 이를 바탕으로 향후 관광자원해설 프로그램의 방향을 제시한다. 이를 위해 표본의 구성과 일반적 특성이 분석되고, 측정척도의 신뢰도가 검증되며, 구성개념의 타당성이 확인된다. 분석결과를 토대로 관광자원해설의 특성에 따른 관광만족도를 분석함으로써 연구모형을 검증한다.

제5장은 결론으로서 본 연구의 이론적·실증적 연구결과를 요약하고 종합적인 결론을 내림과 동시에 그 동안의 연구과정에서 체득한 연구의 한계와 향후 후속연구의 필요성을 제시하고 있다.

제 4 절 연구방법

본 연구에서는 우선 학제적 접근방법(interdisciplinary approach)에 의한 문헌연구를 통해 관광학과 인접 학문에서 연구된 관광만족도에 대한 문헌과 관광분야의 관광자원해설에 관한 기존의 문헌을 폭넓게 살펴봄으로써 이와 관련된 이론적 고찰을 진행한다.

그리고 과학적 조사설계에 의한 설문조사를 통해 연구모형과 가설을 검증하는 실증적 분석방법을 병행한다.

실증연구의 대상은 관광자원해설의 특성이 관광만족도에 미치는 영향을 평가하기 위하여 관광자원해설에 따른 관광자의 만족으로 설정하였다.

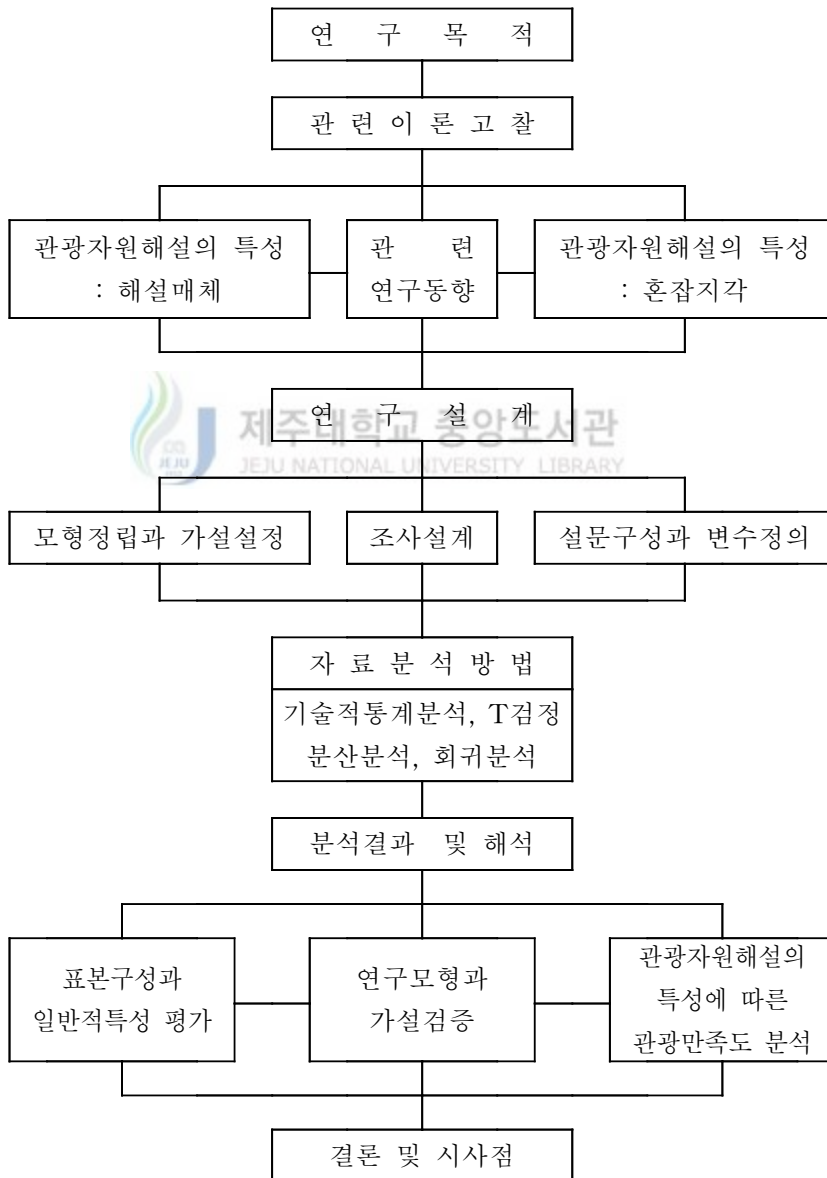
본 연구에서는 기존의 연구들이 다루지 않았던 관광자원해설의 특성들을 살펴봄으로써 문헌연구를 통해 그 동안 접근하기 어려웠던 문제점들을 파악하고, 이러한 문제점으로부터 연구가설을 도출하고 정교한 연구설계를 기초로 한 실증분석을 통하여 가설을 검증해 내고자 한다.

본 연구의 실증분석을 위해 PC SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 10.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 표본의 구성과 일반적 특성이 분석되고, 측정척도의 신뢰도가 검증되며, 구성개념의 타당성분석과 기술적 통계분석(descriptive

statistics), T검정(T-Test), 회귀분석(regression analysis), 분산분석(ANOVA) 등을 활용하였다.

한편 본 연구의 개념적 틀(conceptual framework)과 전체적인 흐름(overall flow)을 종합적으로 살펴보면 다음 그림 <그림 1-1>에서 보는 바와 같다.

<그림 1-1> 연구의 개념적 틀 및 흐름도



II. 관련이론의 고찰

제 1 절 관광자원의 해설

1. 관광자원

1) 관광자원의 개념

자원(Resource)은 인간에게 유용하여 기술적(technological circumstance), 경제적, 사회적, 환경·생태적 여건에서 사용 가능한 자연자원과 체계¹²⁾이며 범위를 넓혀 물질(matter), 에너지(energy), 공간(space), 다양성(diversity) 등을 포함하는 개념이다¹³⁾. 따라서 자원이란 자연이 소유한 것으로서 기술의 발달, 시간의 흐름, 소득의 증가 등에 따라 변화하며 양적·질적·기술적 측면에서 경제성을 지니고 있으면서 인간의 욕구, 요구를 충족시킬 수 있는 것으로 환경과 생태계를 파괴하지 않는 범위에서 이용되어야 하는 것이라고 개념을 규정할 수 있다¹⁴⁾.

이러한 자원의 개념을 바탕으로 관광자원의 개념을 살펴보고 이를 종합하여 보기로 하자.

津田昇은 1969년에 관광자원이란 관광의 주체인 관광객이 그 관광동기 내지 관광의 욕의 목적물로 삼는 관광대상¹⁵⁾이라고 하였으며, 안중윤은 관광자원은 개발함으로써 관광의 대상이 될 수 있는 소재로서 보존, 보호하지 않으면 훼손되고 감소되는 것¹⁶⁾이라고 하였다. 末武直義는 관광여행의 유인이 되는 자연 또는 인문상의 관광대상물이 자원이므로 관광의 목적물이 되는 요소를 지닌 것이나 관광재로서의 가치를 지닌

12) Charles W. Howe, *Natural Resource Economics-Issues, Analysis and Policy*, New York : John Wiley and Sons, 1979.

13) K. E. F. Watt, *Principles of Environmental Science*, New York : McGraw-hill book Co. 1973.

14) 박석희, 「신관광자원론」, 일신사, 2000. p.14

15) 津田昇, 「國際觀光論」, 東洋經濟新聞社, 1969.

16) 안중윤, 「관광학개론」, 창문각, 1981.

것들은 모두가 관광자원이 된다¹⁷⁾고 하여 관광자원의 매력 즉 유인력을 강조하고 있다.

또한 관광자원이란 인간의 관광동기를 충족시켜 줄 수 있는 생태계 내의 유형·무형의 제자원으로서 보존·보호하지 않으면 가치를 상실하거나 감소할 성질을 내포하고 있다¹⁸⁾.

관광자원은 한 마디로 관광의 주체인 관광객으로 하여금 관광동기나 관광행동을 일으키게 하는 목적물인 관광대상을 가리킨다. 따라서 관광자원은 관광객으로 하여금 관광행동을 일으키게 하는 것이기 때문에 관광객에 대하여 매력과 유인성을 가진 것으로서, 목적과 형태에 따라 다양하며, 관광자원의 범위는 비한정적이며, 또한 관광자원은 자연적 파괴나 인위적 파손을 입기 쉬우므로 보호가 필요하고, 자연 그대로의 관광자원과 인공적으로 개발된 관광자원이 있다¹⁹⁾.

김홍운은 1988년에 그간의 여러 학자들의 관광자원에 대한 정의를 다음 일곱 가지로 종합하고 이를 관광자원의 특징이라고 하고 있다. 즉 관광자원은 매력성을 지니고 있고, 유인성을 지니고 있으면서, 개발을 통하여 관광대상이 된다는 점과, 관광자원은 자연과 인간의 상호작용의 결과이며, 범위가 자연자원과 인문자원, 유형자원과 무형자원 등 아주 다양하고 사회구조나 시대에 따라 가치가 다르며, 보존·보호가 필요성²⁰⁾을 강조한다.

관광자원에 대한 개념은 관점에 따라 다소의 견해차가 있을 수 있으나 여러 학자들이 제시한 정의들을 분석해보면 관광자원이란, 관광자의 관광동기나 관광행동을 유발하게끔 매력과 유인성을 지니고 있으면서, 관광활동을 원활히 하기 위해 필요한 제반 요소인데, 보존·보호가 필요하고, 관광자원이 지닌 가치는 관광자와 시대에 따라 변화하며, 비소모성과 비이동성을 지닌다²¹⁾.

이 밖에도 많은 사람들이 이들 정의와 대동소이하게 관광자원에 대하여 정의를 내리고 있으며, 학자간의 관광자원에 대한 정의를 정리하면 <표 2-1>에서 보는 바와 같다.

17) 박석희(2000), 前掲書, p.42.

18) 이장춘, 「관광자원론」, 대왕사, 1983.

19) 김진섭, 「관광학원론」, 일신사, 1980.

20) 김홍운, 「관광자원론」, 일신사, 1988.

21) 박석희(2000), 前掲書, p.43.

<표 2-1> 학자간 관광자원의 정의

학 자	관 광 자 원 의 정 의
津田昇 (1969)	관광의 주체인 관광객이 그 관광동기 내지 관광의욕의 목적물로 삼는 관광대상
안중윤 (1972)	개발함으로써 관광의 대상이 될 수 있는 소재로서 보존·보호하지 않으면 훼손되고 감소되는 것
末武直義 (1973)	관광여행의 유인이 되는 자연 또는 인문상의 관광대상물이 자연이므로 관광의 목적물이 되는 요소를 지닌 것이나, 관광재로서의 가치를 지닌 것
이장춘 (1974)	인간의 관광동기를 충족시켜 줄 수 있는 생태계 내의 유형·무형의 제자원으로서 보존·보호하지 않으면 가치를 상실하거나 감소할 성질을 내포하고 있는 자원
일본관광협회 (1976)	산업자원이 아닌 생활자원으로서, 관광사업자가 관광객에게 공급하는 재화와 서비스 등은 포함되지 않으며, 크게 자연자원과 인문자원으로 나뉜다. 그리고 대개의 경우 보호를 필요로 하며 관광객이 이용하여도 소모되지 않는 것
김진섭 (1980)	관광의 주체인 관광객으로 하여금 관광동기나 관광행동을 일으키게 하는 목적물인 관광대상
김홍운 (1988)	매력성을 지니고 있고, 유인성을 지니고 있으면서, 개발을 통하여 관광대상이 된다는 점과, 관광자원은 자연과 인간의 상호작용의 결과이며, 범위가 자연자원과 인문자원, 유형자원과 무형자원 등 아주 다양하고, 사회구조나 시대에 따라 가치가 다르며 보존·보호가 필요
김성기 (1988)	관광대상지를 구성하는 요소들로서 그 유형은 매우 다양하며, 각 요소들의 특성에 따라서 각기 다른 역할들을 담당하면서 상호간의 유기적인 관계를 맺음으로써 관광자원 욕구를 충족시키고, 아울러 관광활동을 원활히 하는 데 직접적으로 수반되는 제반요인 및 요소들의 총체
박석희 (2000)	관광자의 관광동기나 관광행동을 유발하게끔 매력과 유인성을 지니고 있으면서, 관광활동을 원활히 하기 위해 필요한 제반요소인데, 보전·보호가 필요하고, 관광자원이 지닌 가치는 관광자와 시대에 따라 변화하며, 비소모성과 비이동성을 지님

주: 선행연구를 중심으로 연구자가 재정의

2) 관광자원의 분류

국내·외에서 관광자원을 분류한 것을 보면, 1~2개의 요인에 의해 실용적인 측면을 중시하며 각종의 분류방법을 제시·적용하여 왔다. 관광자원은 다종다양하고 광범위하여 학자들에 따라 분류형태에 다소 차이가 있으나 내용에 있어서는 거의 비슷하다.

관광자원 분류방법으로 자원입지에 따른 분류, 이용측면에 따른 분류, 자원성격 및 토지이용단위를 기준으로 한 분류, 인위적 계통분류가 있다²²⁾.

따라서 이들 가운데서 대표적인 것을 살펴보고 관광자원을 포괄적으로 모두 포함시킬 수 있는 분류체계를 제시해 보기로 한다.

Clawson은 관광자원을 일상생활권에 위치하여 활동의 중심이 되는 이용자 중심형지역(user-oriented areas)과 거주지에서 1~2시간 소요되는 거리에 위치하여 일상권을 벗어나 자연자원의 매력을 느낄 수 있는 중간형지역(intermediate areas), 그리고 자연자원의 매력을 우선적으로 고려해야 하는 자원중심형지역(resource-based areas)으로 구분²³⁾하고 있다. Burkart와 Medlik도 이와 유사하게 관광자원을 자원중심형과 이용자중심형으로 구분하고 있는데, 이와 같이 관광자원을 포괄적으로 파악하려는 방식은 관광자원개발을 전제로 한 이용의 가능성을 중시하고 있는 장점도 있지만 관광자원을 입지성과 같은 물리적 특성으로만 구분하려고 시도함으로써 오히려 이용가능성을 전제로 한 거시적인 환경변화를 소홀히 하고 있어 비판의 여지가 있다²⁴⁾.

Gunn은 자원의 성격이 자연적인가 문화적인가 또는 인공적인가로 구분하고 여기에 다시 토지이용단위를 기준으로 관광자원이 토지의 어떤 특성에 의존하여 관광매력을 보유하는가를 파악하여 자연자원의존형 관광자원, 문화자원의존형 관광자원, 인공시설 자원의존형 관광자원으로 구분하고 있다²⁵⁾.

통일적이고 합리적인 어떤 기준에 의해 분류하기보다는 관광자원들이 갖고 있는 특성을 대상으로 공통적인 것을 상식적인 수준에서 정리·분류하는 방식이 일본과 한국의 학자들의 관광자원분류에서 많이 나타나고 있는데, 이러한 분류방식은 상식적인

22) 박석희(2000), 前掲書, p.53.

23) M. Clawson, R. Held and C. Storrdard, *Land for Future*, Washington : George Washington Univ. Press, 1960.

24) 김계섭, “觀光資源의 分類體系에 관한 연구”, 「여가·레크리에이션 연구」, 5, 1988.

25) C. A. Gunn, *Tourism Planning*, New York: Russak & Company, Inc. 1979.

사고체계를 기반으로 이루어진 분류에 불과하여 한정적이고 실무적인 의미만을 지니고 있다고 하겠다²⁶⁾.

津田昇은 관광자원을 자연적 관광자원, 문화적 관광자원, 사회적 관광자원, 산업적 관광자원으로 분류²⁷⁾하고 있으며, 末武直義은 관광자원을 크게 자연자원과 인문자원으로 나누고 자연자원을 관상적 관광자원과 보양적 관광자원으로, 인문자원을 문화적 관광자원과 사회적 관광자원, 산업적 관광자원으로 세분하고 있다.

이장춘은 관광자원을 유형 관광자원과 무형 관광자원으로 구분하고 있는데, 유형 관광자원은 자연관광자원과 인문관광자원으로, 무형 관광자원은 인적 관광자원과 비인적 관광자원으로 분류하고 있다²⁸⁾. 한국관광지개발연구소는 관광자원을 자연자원과 인문자원으로 구분한 후 자연자원에는 관상적 관광자원, 보양관광자원으로 세분하였고, 인문자원은 문화적 관광자원, 사회적 관광자원, 산업류의 관광자원으로 세분하였다²⁹⁾. 또한 한국관광공사에서 1989년에 국민관광진흥 장기종합개발계획의 수립시 관광자원을 크게 유형관광자원과 무형관광자원으로 구분하고, 유형관광자원은 자연적 관광자원과 문화적 관광자원, 사회적 관광자원, 산업적 관광자원, 관광·레크리에이션 자원으로 세분하고, 무형관광자원은 인적 관광자원과 비인적 관광자원으로 세분하고 있다³⁰⁾.

이러한 관광자원의 분류를 국가별 특징에 따라서 살펴보면 첫째, 구미지역의 분류는 포괄적이고 연속적인 성격으로 파악하려는 경향이 짙고 관광개발은 전제로 한 관광자원의 범위를 시설, 교통, 상부구조, 하부구조 등이 종합된 포괄적 자원까지 확대하고 있다. 둘째, 일본의 경우는 이차원 형태로 양분하려는 경향이 있다. 셋째, 구미와 일본의 분류방식을 혼용하여 사용하고 있다³¹⁾.

학자간의 관광자원의 분류유형 및 종류를 정리해 보면 <표 2-2>에서 보는 바와 같다.

26) 김계섭(1998), op. cit.

27) 津田昇(1969), 前掲書.

28) 이장춘(1983), 前掲書.

29) 한국관광지개발연구소, 「한국관광자원론: 문화재 자원을 중심으로」, 1982.

30) 한국관광공사, 「전국관광진흥 장기종합개발계획」, 한국관광공사, 1989.

31) 나방울, “관광자원 해설이 관광자 만족에 미치는 영향에 관한 연구” 석사학위 논문, 목포대학교 대학원, 2001.

<표 2-2> 관광자원의 분류유형 및 종류

학 자	분류유형	종 류
Clawson (1960)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자중심지역 ▪ 중간형지역 ▪ 자원중심형지역 	<ul style="list-style-type: none"> - 도시공원, 실내수영장 - 수변 레크리에이션 지역 - 국립공원, 사적지, 문화재보호지역
津田昇 (1964)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자연적 관광자원 ▪ 문화적 관광자원 ▪ 사회적 관광자원 ▪ 산업적 관광자원 	<ul style="list-style-type: none"> - 기후, 풍토, 온천, 천연자원, 동식물 - 유·무형문화재, 민속자원, 기념물 - 풍속, 예술, 문화, 행사 - 사회공공시설, 농·공장
Gunn (1979)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자연자원의존형 ▪ 문화자원의존형 ▪ 인공시설자원의존형 	<ul style="list-style-type: none"> - 해변, 동물관찰지역, 야생지, 피크닉 장소 - 고고학적 유적, 박물관, 특수 인종적 문화 - 테마파크, 골프장, 공예품 전시장
안종윤 (1972)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자연자원 ▪ 문화자원 ▪ 인적자원 ▪ 새로운 관광자원 및 기타 	<ul style="list-style-type: none"> - 산, 평원, 해안, 도서, 하천, 폭포, 지질, 기상 등 - 미술공예품, 건축물, 조각 - 국민생활, 풍습, 습관, 인정, 가정생활 - 공원, 음식, 토산품, 공장, 생산공장
이장춘 (1974)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유형관광자원 : <ul style="list-style-type: none"> ◦ 자연관광자원 ◦ 인문관광자원 ▪ 무형관광자원 : <ul style="list-style-type: none"> ◦ 인적 관광자원 ◦ 비인적 관광자원 	<ul style="list-style-type: none"> - 자연보전특별지구, 자연보전지구, 휴양보전지구 - 문화관광자원, 관광동기충족산업시설 - 한 국가의 민족성, 풍속, 언어, 예절 등 - 고유한 종교
末武直義 (1974)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자연자원 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 관상적 관광자원 ◦ 보양적 관광자원 ▪ 인문자원 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 문화적 관광자원 ◦ 사회적 관광자원 ◦ 산업적 관광자원 	<ul style="list-style-type: none"> - 지형, 지질, 생물, 기상 - 기상, 지형, 온천 - 문화유산, 문화적 사실 - 사회형태, 생활형태 - 농림관계, 어업관계, 공업관계, 상업관계
일본 관광협회 (1976)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자연자원 ▪ 인문자원 	<ul style="list-style-type: none"> - 산악, 고원, 원야, 습원, 호·소, 협곡, 폭포, 하천, 해안, 꽃, 도서, 암석, 동굴, 식물 등 - 사적, 절, 성곽, 정원, 공원, 역사경관 등
한국 관광공사 (1983)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유형관광자원 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 자연적 관광자원 ◦ 문화적 관광자원 ◦ 사회적 관광자원 ◦ 산업적 관광자원 ◦ 관광·레크리에이션자원 ▪ 무형관광자원 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 인적 관광자원 ◦ 비인적 관광자원 	<ul style="list-style-type: none"> - 천연자원, 천문자원, 동·식물 - 고고학적 유적, 사적, 사찰공원 - 풍속, 행사, 생활, 예술, 교육, 스포츠 - 공업·유통단지, 광업소, 농장, 목장, 백화점 - 수영장, 놀이시설, 어린이 공원 - 국민성, 풍속, 관습, 예절 등 - 고유종교 사상, 철학, 역사, 음악, 가곡 등

주 : 박석희, 「신관광자원론」 일신사, 2000.

Tomlison은 문화에 대한 수백가지 정의가 있는데, ‘이것은 상당한 혼란이 있다든지 또는 문화라는 것이 너무 광범위해서 이 모든 정의를 수용할 수 있는 포괄적인 개념임을 나타내는 것이다’라고 말했다. 광범위하게 수용할 수 있는 하나의 정의로 문화를 정의하려는 시도는 일반화 수준의 문제를 낳을 수 있다. 따라서 Tomlison 등은 어떻게 문화를 정의할 것인가에 초점을 맞추기보다 문화라는 용어가 실제 사용되는 방법에 중점을 두어야 한다고 주장하였다³²⁾

오늘날 우리는 대중문화, 지역문화, 전통문화, 시민문화, 예술문화, 종교문화, 기업문화, 민중문화 등 문화라는 용어를 다양하게 사용하고 있을 뿐만 아니라 다양한 문화가 동일한 민족문화 속에서 어우러져 있음을 알 수 있다. 문화는 단일한 개념을 부정하는 많은 용어 중 하나이고 그 용어를 사용하는 사람들의 수만큼이나 많은 의미를 가지고 있다³³⁾.

또한 어떤 것이 문화적인 것으로 간주되기 위해서는 문화의 학습성을 가지며, 문화가 책이나 문서로 저장될 수 있는 저장성을 가지며 문화는 수많은 부분들로 구성되는데 이런 부분들은 각기 독립적으로 존재하는 것이 아니라 상호 긴밀한 관계를 이루는 전체성, 다양성과 가변성을 지니고 있다³⁴⁾.

그간 널리 통용되어 온 관광자원의 분류체계 가운데 굳건한 부류를 이루어 온 것 중의 하나가 일단의 ‘문화적 매력물(cultural attractions)’이며, 우리는 이것을 「문화적 관광자원」 또는 「문화관광자원」이라고 이름하고 있다³⁵⁾.

문화관광자원은 다른 지방의 문화를 습득하고 동시에 그 고장 문물의 참뜻을 음미하는데 목적을 두며, 전시회, 문화행사, 명승고적지, 고고학적 발굴 등의 목적을 가진다³⁶⁾.

1985년 세계관광기구의 연구논문에서는 문화관광자원에 대하여 다음과 같이 정의하고 있다. 문화관광자원이란 협의로는 예술문화, 축제 및 기타 문화행사, 유적지 및 기념비, 자연민속예술연구, 성지순례 등 본질적으로 문화적 동기에 의한 인간들의 산물,

32) Greg Richards ed., "Production and Consumption of European Cultural Tourism" *Annals of Tourism Research*, 23(2), 1996, pp.261~283.

33) 최두영, "문화예술공간의 효과적인 관리체계에 관한 연구", 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1993.

34) 손대현, 「관광과 문화행동」, 일신사, 1990.

35) 장성수(2002), op. cit.

36) 김상무, 「관광사업론」, 계명대학교 출판부, 1991.

광의의 문화관광자원은 개인의 문화수준을 향상시키고 새로운 지식, 경험, 만남을 증가시키는 등 인간의 다양한 욕구를 충족시킨다는 의미에서 인간의 모든 행동을 포함하는 것³⁷⁾이라고 하였다.

최근 문화관광부는 문화관광자원을 구분하는데 있어서 그 범주 안에 인물, 무형 문화재, 축제 등을 포함함으로써 자연 및 생태환경과 구별되는 광범위한 인문 범위를 설정하고 있다³⁸⁾

이상과 같은 정의에서 볼 때 문화관광자원은 타국이나 타지역의 생활양식이나 전통적 행동양식과 관련된 일련의 인간산출물³⁹⁾이라고 정의할 수 있겠다.

본 연구에서는 관광자원의 범위가 광범위하기 때문에 관광자원에 대한 분류체계에 따라 문화관광자원의 해설로 한정시켜 박물관 및 유사시설에서 관광자원해설을 조사하였다.

2. 관광자원의 해설



1) 관광자원해설의 역사 및 개념

Nietzsche는 가장 고귀한 종류의 아름다움은 갑자기 매혹시키는 그런 아름다움이나, 폭풍처럼 도취시키는 아름다움이 아니라, 인간이 거의 의식하지 못한 채 계속 지니고 있는 아름다움, 즉 꿈속에서 한 번 만난 듯 우리들 마음속에 겸손히 자리 잡은 후 결국 우리를 점령하여 우리의 눈을 눈물로, 우리의 마음을 동경으로 채우면서 천천히 스며드는 아름다움⁴⁰⁾이라고 했다. 관광자원해설은 ‘아름다움이라는 느린 화살’과 같이 인간이 더 깊이 생각할 수 있도록, 더 섬세하게 느낄 수 있도록 도와주며 결국 아름다운 감동을 주는 활동이다.

Weaver는 관광자원해설의 기원을 종교, 철학, 자연과학, 교육, 문학 그리고 예술 등의 분야에서 남긴 기록 속에서 찾아볼 수 있다고 하였다. 철학자들은 진리를 탐구하

37) A. J. Tighe, "Cultural Tourism in the U. S. A", *Tourism Management*, 6, 1985.

38) 문화관광부, 「전국관광자원 데이터베이스구축」, 2001.

39) 박명희(1999), op. cit.

40) F. W. Nietzsche著·김미기 譯, 「Menschliches, Allzumenschliches」 중 ‘아름다움이라는 느린 화살’, 책세상, 2001, P.170.

고 개념을 형성하기 위해 질문하는 방법을 발전시켰으며, 통합과 실천에 관한 이론을 개발하였다. 로마시대 사람들은 체험학습(first-hand learning)과 학습에 있어서 감각적 체험을 강조함으로써 학습욕구의 필요성을 인식시켰다. Comenius(1592~1670)는 자연과 과학교육에서 감각경험(sensory)과 감각지각(sensory perception)을 활용하여 이해를 용이하게 하였으며, Pestalozzi(1723~1790)는 교육에서 최상의 원칙으로 감각지각(sensory perception)을 꼽았다. 이는 보고 이해한 바를 분명하게 표현하면서 사물간의 관련성에 대하여 생각을 형성시켜 나가게끔 하는 것이다⁴¹⁾.

다양한 분야에서 형성되고 발전되어온 관광자원해설은 최초의 직업 안내자이자 자연안내의 아버지인 Mills(1870~1922)에 의해 원칙과 안내지침 그리고 기법 등이 개발되었다. 또한 호기심을 불러일으켜 마음을 열게 하는 것으로 충분하며, 오직 불꽃만 번쩍이게 하라는 관광자원해설에 관한 철학의 선구자요, 현대적 공원해설의 아버지로 인식되고 있는 Tilden에 의해 양질의 자원해설을 위하여 필요한 원칙과 목표가 세워졌다.

이러한 관광자원해설에 대한 정의를 몇 가지 살펴보면 다음과 같다.

Tilden은 관광자원해설이란 사실적 정보(factual information)를 주고받는 것이 아니고, 진품을 보여준다던가, 직접 경험하도록 한다던가 또는 적절한 매체를 사용하여 현상에 내재된 의미와 관련성을 나타내 보이려고 하는 교육적 활동⁴²⁾이라고 했다.

Edwards는 관광자원해설을 정보서비스, 안내서비스, 교육서비스, 여흥서비스, 선전서비스 그리고 영감적 서비스 등이 적절하게 조합된 것으로 해설을 통하여 자원을 이용하는 사람들에게 새로운 이해, 새로운 통찰력, 새로운 자원에 대한 기대, 그리고 관심을 불러일으킬 수 있다고 하여 서비스인 측면을 강조⁴³⁾하였으며, Sharpe 또한 자원해설을 공원이나 산림 등의 휴양지에서 방문지의 자연자원과 문화에 대해 더 알기를 희망하는 방문자를 대상으로 이루어지는 서비스라고 정의⁴⁴⁾를 내려 Edwards와 마찬가지로 서비스 측면을 강조하였다.

41) H. E. Weaver, "Origins of Interpretation", Sharpe, Grant W. ed., *Interpreting the Environment*, John Wiley & Sons. 1976.

42) F. Tilden, *Interpreting Our Heritage*, Chapel hill(3rd ed.), (Chapel Hill : The University of North Carolina Press, 1967, 1977)

43) Y. Edwards, "Interpretation: What should it be?", *Journals of Interpretation*, 1(1), 1976.

44) G. W. Sharpe, *Interpretation the environment*, New York:John Wiley & Sons. 1982.

Juvenile은 관광자원해설을 ‘방문자에게 그가 있는 곳을 설명해 주고 방문자로 하여금 자원과의 상호관련성의 중요성을 인식시키는 기술’이라 정의⁴⁵⁾내려 해설을 통한 자원보전에 대한 당위성을 일깨워주기도 하였으며, Mullins는 관광자원해설에 대해 ‘장소 중심적인 레저 환경에서 시행되는 휴양과 동시에 이루어지는 학습 또는 형식에 구애받지 않는 교육’⁴⁶⁾이라고 하여 환경교육의 한 분야로 해설을 인식하기도 하였다. Wallien은 관광자원해설이란 환경이 지니고 있는 아름다움, 복잡미묘함, 다양성 그리고 상호관련성에 대한 오묘함, 경이로움 내지는 알고 싶음 등의 해설가가 느끼는 바를 관광객도 느끼게끔 도와주는 활동이라고 하였으며, Aldridge는 관광자원해설이란 방문자에게 그가 있는 곳을 설명해 주는 기술이되 방문자에게 환경의 상호관련성의 중요성에 대한 인식을 키워줌과 동시에 환경보전에 대해 필요성을 일깨워 주는 기술이라고 하여 자원해설이 곧 자원보존의 좋은 기술임은 지적하고 있다⁴⁷⁾.

Guy는 관광자원해설은 방문지역에 대해 직접적인 영향을 주는 것으로 많은 관광객들은 방문지역에 대한 모호감을 가지고 여행을 하게 되는데, 여행지의 이용 가능한 관광매력물, 오락, 소매점이 이익을 얻게 하기 위해서는 관광객들이 그것에 대한 학습을 받아야 한다⁴⁸⁾고 하였고, Wood는 관광자원해설이 역사유적지의 관광개발 접근방식에서 실질적으로 중심적인 것이기는 하나, 해설에 대해서만 유일하게 관심을 가지는 것은 잘못이라고 지적하기도 하였다⁴⁹⁾.

국내에서는 박석희가 관광자원해설이란 관광객에 대한 교육적 활동이고, 지각발달을 도모하는 활동이며, 새로운 이해, 통찰력, 열광 흥미를 불러일으키는 활동일 뿐 아니라. 자원보전에 기여할 수 있는 설명기술⁵⁰⁾이라는 포괄적인 정의를 내렸다.

관광자원해설에 관한 개념 정의는 자원해설에 관한 철학의 부재로 여러 가지 어려움을 겪고 있으나, 여러 학자들의 정의를 통해 정립되어 가고 있다. 학자간 관광자원해

45) A. Juvenile, *Outdoor recreation management*, W. B. Saunders Co. 1978.

46) G. .W. Mullins, "The changing role of interpreter", *Journal of Environment Education*, 15(4), 1984.

47) 박석희, 「나도 관광자원 해설가가 될 수 있다」, 백산출판사. 1999.

48) Bonnies Guy, et. al., "Environmental Learning of First-Time Travelers", *Annals for Tourism Research*, 17, 1990.

49) M. Wood, Interpretation-Its role in South Somerset's tourism strategy, *Interpretation Journal*, Oxford Social Attitudes, The 1986 Report, Aldershot: Gower, 49, 1991.

50) 박석희(1999), 前掲書.

설에 대한 정의를 살펴보면 <표2-3>에서 보는 바와 같다.

<표 2-3> 학자간 관광자원해설의 정의

학 자	관 광 자 원 해 설 의 정 의
Tilden (1967)	사실적 정보(factual information)를 주고받는 것보다는 실제의 목적물을 보여주며, 직접경험을 통하거나 적절한 매체를 통하여 현지에 내재된 의미와 관련성을 나타내 보이려고 하는 교육적 활동
Beck & wood (1976)	오직 가이드의 정보, 개인적인 구도설명, 브로셔 같은 문자설명만을 가지고 방문지를 학습하는 것
Edwards (1976)	정보·안내·교육·여흥·선진·영감적 서비스 등이 적절하게 조합된 것으로 관광객에게 새로운 이해·통찰력·열광·흥미를 불러일으킬 수 있는 활동
Juvenile (1978)	방문자에게 그가 있는 곳을 설명해 주고, 자원과의 상호관련성에 대한 중요성을 인식시키는 기술
Sharpe (1982)	공원이나 산림 등의 휴양지에서 방문지의 자연자원과 문화에 대해 더 알기를 희망하는 방문자를 대상으로 이루어지는 서비스
Mullins (1984)	장소 중심적인 레저 환경에서 휴양과 함께 이루어지는 학습 또는 형식에 구애받지 않는 교육
Alderson (1986)	사실과 이유를 포함하는 해설활동
Light (1987)	관광객에게 관광여행상품의 주요소인 관광대상과 자원을 알기 쉽고 매력 있는 요인으로 설명해 주는 일련의 교육적 활동
Walahheron & Stevens (1990)	장소, 대상, 사건에 대하여 이야기를 전개하는 기초예술
박석희 (1994)	관광객에 대한 교육적 활동이고 지각발달도모의 활동이며 새로운 이해, 통찰력, 열광, 흥미를 불러일으키는 활동일 뿐만 아니라 자원보전에 기여할 수 있는 설명 기술
엄서호 (1999)	방문자에게 해당관광자원의 특징과 의미를 설명함으로써 방문자의 관심과 이해 그리고 즐거움을 증진시켜 지속 가능한 관광지관리에 기여할 수 있는 행위
박창규·엄서호 (2000)	관광객에게 관광대상과 자원을 알기 쉽고 매력적인 요인으로 설명해주는 일련의 교육적인 활동으로, 관광객이 방문하는 관광지 및 자원에 대한 이해력·인식능력·감상능력·지식습득능력 등을 증대시켜 주는 중요한 활동
Aldridge	관광객에게 그가 있는 곳을 설명해 주는 기술로 관광객으로 하여금 환경의 상호관련성의 중요성에 대한 인식을 키워주며 동시에 환경보호에 대한 필요성을 일깨워 주는 활동
Wallien	환경이 지니고 있는 아름다움, 복잡 미묘함, 다양성 그리고 상호 관련성에 대한 오묘함, 경이로움, 알고 싶음 등을 관광객이 느끼게 도와주는 활동

주: 선행연구를 중심으로 연구자가 재정리

관광자원해설과 유사한 개념으로 환경해설을 들 수 있는데, 환경해설이란 옥외에서 직접 방문객을 대상으로 이루어지는 환경교육으로서, 방문자에 대한 교육적 활동이며, 환경에 대한 인식을 넓혀주는 활동이며, 환경을 이용하는 사람들에게 새로운 이해와 통찰력, 열의, 흥미를 불러일으키는 활동이며, 환경보전에 대한 필요성을 일깨워주는 기술⁵¹⁾이라고 볼 수 있다.

관광자원해설을 환경해설이라는 유사개념과 비교해보면 환경해설과 관광자원해설은 거의 동일한 개념임을 알 수 있다. 차이가 있다면 해설을 하는 대상과 해설을 하는 궁극적 목적정도에서 발견할 수 있다. 이러한 차이는 Tilden이 주장한 Interpretation을 어느 학문분야에서 접근했느냐에 따라 발생하였을 뿐이며 그 근원적 의미 자체는 같다고 볼 수 있다. 다만 환경해설의 경우 그 해설대상물이 자연자원에 치우친다는 점과 방문객의 인식과 흥미 고취는 그 궁극적 목적인 자원의 보전을 위한 수단으로 보는 반면에 자원해설의 경우 그 해설대상물이 야외위락환경자원을 포함한 모든 관광자원을 대상으로 하며 관광객의 인식과 흥미고취는 자원의 보전을 위한 수단이 아니라 자원의 함께 궁극적 목적으로 본다는 점이 상이하다고 하겠다⁵²⁾.



2) 관광자원해설의 개념체계

관광체계(tourism system)는 주체인 관광객과 객체인 관광대상, 필요에 따라 양자를 연결시켜 주는 매체적 요소 등으로 구성되어 있으며, 자기의 일상생활을 떠나 타지방의 문물이나 제도, 문화를 보고 배우는 교육적 목적과 일상생활에서 오는 스트레스를 풀고 활력을 불러일으키는 보양적 목적, 평범한 생활에서 벗어나 다양한 경험과 체험을 하고 싶은 교양적 목적을 가진 인간의 형태라고 말할 수 있다⁵³⁾.

관광자원해설의 기본모형은 자원해설원칙, 해설기법, 해설에 이용되는 매체, 해설프로그램 그리고 자연과 문화에 대한 이해 등 다섯 개 요소가 작용하여 관광자원에 대한 해설이 이루어진다. 관광지는 자원해설이 이루어지는 작은 공간인데, 여기서 이루어지는 자원해설 프로그램의 효과는 관광지 밖의 우리들이 살고 있는 세계로 확산되는 것이 바람직함을 나타내는 모형이다⁵⁴⁾.

51) 이주희, “우리 나라 국립고원에서 효율적인 환경해설 프로그램의 적용에 대한 고찰”, 대구대학교 「농업과학연구논문집」, 7, 1993.

52) F. Tilden(1967), 前掲書.

53) 박명희, op. cit.

본 연구에서는 Juvenville의 관광자원 해설모형과 Propst와 Lime이 제시하고 있는 관광만족도에 영향을 주는 요인⁵⁵⁾ 그리고 Grater가 제시한 자원해설 프로그램의 세부 내용 설명서⁵⁶⁾를 바탕으로 관광자원해설의 개념체계에 대해 연구해 보고자 한다. 또한 Moscardo의 Mindfulness Model⁵⁷⁾을 재작성 한 관광지내 자원 해설 모형⁵⁸⁾을 통해 본 연구에서 분석할 여러 요인들을 도출하였다.

관광자원해설에 대한 관광만족도 연구가 이루어지고 있으나, 단순히 관광자원해설 전·후 평가에 대한 만족도 및 교육성 평가에 치중하고 있을 뿐, 관광자원해설의 기법과 영향을 주는 여러 요인에 대해서는 연구가 미약한 실정이다.

특정 서비스에 대한 관광만족도와 총체적 경험에 대한 만족은 서로 다르게 나타난다고 할 수 있는데 예를 들어 관광지가 제공하는 해설서비스에 대한 만족과 관광지를 방문한 총체적 경험에 대한 만족은 다를 수 있다. 즉, 관광지 방문경험 전체에 대한 총체적 만족은 관광지 해설서비스의 질, 가격, 접근성, 이용성 등의 다양한 구성요소에 의해 영향을 받고 있는 것이다⁵⁹⁾.

Noe는 이러한 관광만족도는 관광지의 물리적 특성, 사회·문화적 특성과 휴식, 교통, 상업적 서비스 및 안전시설과 신념 그리고 여가활동과 관련된 상황, 그리고 무형적 상품에 영향을 받고 있다⁶⁰⁾고 주장하였다.

박석희는 관광자원해설시 특별 고려사항으로 다음의 세 가지를 강조하고 있다. 첫째, 대상활동에 따라서 활동에 내재된 욕구가 달라진다. 즉 자원해설이 단순한 여행 안내 차원이 아닌 관광자원에 내재된 의미와 가치를 관광객이 이해하고 느낄 수 있게 관광객이 궁금해하는 부분이 무엇인지, 그들의 지식 정도는 어떠한지 등을 파악하여 관광객의 욕구를 충족시킬 수 있게 한다.

54) Juvenville(1978), 前掲書.

55) Propst와 Lime은 관광만족도에 영향을 주는 요인에 대하여 관광지의 물리적·생물적 특성, 관리의 유형과 수준, 이용자의 사회적·문화적 특성 등을 들고 있다.

56) 자원해설 프로그램 계획안 수립과정에서 고려해야 할 내용 내용을 제시한 설명서로 10가지를 제시하고 있다.

57) G. Moscardo, "Mindful visitors - Heritage and Tourism -", *Annals of Tourism Research*, 23(2), 1996.

58) 이명진, op. cit.

59) J. J. Jr. Cronon · S. A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56, 1992.

60) F. P. Noe, "Measurement specification and leisure satisfaction". *Leisure Science*, 9(3), 1987.

둘째, 대상지역이 어떠한 성격의 지역인가에 따라서 그곳을 방문하는 사람들의 방문 목적이 달라지게 된다.

셋째, 관광자원해설을 받게 될 대상집단에 따라 프로그램의 성격과 내용이 달라져야 한다. 즉 대상집단의 성격이 중요하게 고려되어야 한다⁶¹⁾.

또한 Priscilla는 문화관광지에서 관광객들에게 정보를 제공할 때 관광자원해설 매체의 특성에 관한 연구를 하였다. 그는 관광지의 매력에 대해 관광객들에게 정보를 제공하고 교육시키기 위해서는 다양한 매체를 이용해야 하며, 관광객의 개인적인 특성에 따라 자원해설 방법을 차별화 시킬 필요가 있다⁶²⁾고 주장했다.

문헌연구를 토대로, 본 연구에서는 문화관광자원의 해설의 특성을 목적·기법·상황적 요인, 세 가지로 구분하여 관광만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 먼저 문화관광자원을 방문하는 관광자의 방문목적과 관련하여 관광자원해설이 이루어지고 있는지 총체적으로 분석하고, 해설매체에 따른 만족도를 분석하며, 관광자의 규모 및 사회·문화적 요인에 따라 해설이 이루어지고 있는지 등을 연구하고자 한다.

관광자원해설의 상황과 관련하여 본 연구에서는 해설시 인원수에 대한 고려가 있어야 한다는 선행연구⁶³⁾에 따라 관광객의 규모와 관련하여 혼잡지각의 개념을 도입하였다. 그러나 자원해설의 상황 중에서 환경적 요인 즉 날씨와 기후, 지리적 조건, 관광지의 환경상태 등은 고려하지 않았다.

제 2 절 관광만족도

1. 관광만족도의 개념

관광만족도는 관광활동의 궁극적인 목적이라고 할 정도로 중요한 개념이라 할 수 있

61) 박석희(1999), 前掲書.

62) B. Priscilla, *Managing Quality Cultural Tourism*, Published in the USA and Canada by Routledge, 1995.

63) 성수진, “환경해설자의 동행여부에 따른 생태공원 탐방효과에 관한 연구”, 서울시립대 석사학위 논문, 2000.

다. 관광만족도는 개념적으로 관광자의 관광지와 방문 성과측면에서 방문의 투자비용과 편익을 비교한 결과라고 할 수 있으며, 조작적으로는 여러 제품 속성에 대한 편익의 합으로 측정될 수 있는 태도라고도 할 수 있다. 즉, 관광만족도는 관광자의 방문 전 기대와 방문 성과와의 일치여부 과정에서 형성되는 소비자 태도라고 할 수 있다⁶⁴). 또한 관광만족도는 관광활동 및 선택의 결과로 개인이 형성하고 표출하며 혹은 획득하는 긍정적인 지각이나 기분을 나타낸다. 이것은 개인이 현재 일반적인 관광경험과 상황에 만족하거나 기뻐하는 정도이며, 긍정적인 만족감은 개인이 느끼는 혹은 느끼지 못하는 만족감으로부터 기인한다. 그리고 만족과 불만족은 최종단계인 평가단계에서 나타나는데 기대와 실제 방문지와의 차이에서 발생하는 것이며, 미래 관광지 선택 및 활동에도 깊이 관여하게 된다⁶⁵).

이러한 관광만족도를 정의함에 있어 크게 두 가지로 나누어 접근할 수 있는데 하나는 관광소비경험에서 발생한 결과에 중점을 두는 개념과 평가과정에 초점을 두는 개념이다.

먼저, 관광경험에서 발생한 결과로 보는 측면에서는 관광객 자신이 관광경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로서 관광경험 총체에 대한 일종의 태도⁶⁶)이며, 관광객이 관광지에 대해 가졌던 기대와 관광객 경험과의 상호작용의 결과⁶⁷)라고 정의할 수 있다. 또는 기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 관광경험에 대해 사전적으로 관광자가 갖는 감정이 복합적으로 야기시키는 전체적인 심리상태⁶⁸) 등으로 정의할 수 있다.

다음으로 평가과정의 입장에서 관광만족도를 정의하면 관광경험이 최소한 기대되었던 것보다는 좋았다는 평가⁶⁹)와 선택된 대안이 사전에 갖고 있던 신념과 일치성을 가

64) 박창규, “관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구”, 박사학위 논문, 경기대학교 대학원, 1998.

65) 안영면, “라이프스타일에 따른 관광객 행동 특성에 관한 연구”, 박사학위 논문, 경남대학교 대학원, 1991.

66) J. W. Lounsbury & J. R. Polik, “Leisure needs and vacation satisfaction”, *Leisure Science*, 14, 1992.

67) Pizam, et al., “Dimension of tourism satisfaction with a destination area”, *Annals of Tourism Research*, 5(3), 1978.

68) G. M. S. Dann, “Tourism Satisfaction A highly complex variable”, *Annals of Tourism Research*, vol. 5, 1979.

69) H. K. Hunt, “CS/D-Overview and Future Research Direction in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction”, H. Keith Hunt, ed.

진다는 평가⁷⁰⁾, 혹은 사전적 기대와 사용 후 느낀 제품의 성과 사이의 지각된 불일치 평가⁷¹⁾ 등으로 규정할 수 있다. 이와 같은 과정지향적 접근은 결과지향적 접근과는 달리 여러 이점을 가지고 있다. 즉, 과정지향적 접근은 관광객의 전체 관광경험을 다루고 있어 각 단계에서 중요한 역할을 하는 각 요소들을 개별적으로 측정하여 중요한 과정을 확인시켜 준다. 또, 이 접근은 관광만족도를 형성하는 지각적·평가적·심리적 과정 모두에 대해 검토를 가능하게 해준다. 이런 이점 때문에 많은 연구들이 과정지향적 관점을 채택하고 있다⁷²⁾.

관광만족도의 개념은 동기(motivation), 선호도(preference), 심리적 결과(Psychological outcomes), 그리고 경험 기대(experience expectation)와 같은 다양한 용어들로 다루어져 왔다⁷³⁾. 이러한 접근방법은 관광객들이 요구(needs)에 부합하여 만족하게 될 관광에 대한 요구(needs)와 동기(motivation), 경험의 유형(kinds of experience) 등을 인지하는 것으로 가정하고 있으며, 관광객들은 만족, 충족된 심리적 산출 등을 정확히 판단할 수 있다⁷⁴⁾는 것을 의미하고 있다.

이러한 만족과 심리적 과정이 바로 관광경험으로 고려될 수 있다라는 것이다. 이 접근방법은 주로 경험의 기능적 측면을 지향하고 있으며, 각 관광객 개인은 요구에 부합하여 만족하기 위한 관광활동, 관여 등을 추구하기 위한 관점으로 파악된다. 관광활동으로부터 파생된 어떠한 경험의 유형과 만족에 대한 선호도는 생물학적으로 또는 사회적으로 학습된 관광 및 여가 요구에 대한 다양성의 존재에 기초하고 있다 또한 그는 관광자원 해설활동의 다양성을 중시하였는데, 관광지에서는 관광매력을 관찰하는 것보다는 다양한 감각기관을 활용하거나 동적인 관광자원 해설활동을 통해 관광객을 참여시켜 관광객의 관심과 학습을 향상시켜 관광만족도를 높인다고 하였다.⁷⁵⁾

Cambridge, MA : Marketing Science Institute, 1977.

70) A. Geva · A. Goldman, "Duality in consumer post-purchase attitude". *Journal of Economic Psychology*, 12, 1991.

71) W. F. Van Raaij · D. A. Franken, "Vacation decisions, activities, and satisfaction", *Annals of Tourism Research*, 11, 1984.

72) 박창규(1998), op. cit.

73) R. E. Manning, *Studies in Outdoor Recreation : Search and Research for satisfaction*. Corvallis, Oregon State University Press. 1986.

74) R. C. Mannell, · Iso-Ahola, Psychological Nature of Leisure and Tourism Experience, *Annals of Tourism Research*, 14(3), 1987.

75) Iso-Ahola, E. Seppo, *The Social Psychological for Leisure and Recreation*. Dubuque, Iowa : Wim. C. Brown, 1980.

2. 관광자원해설과 관광만족도의 관련성

관광만족도는 관광지 매력의 지각수준에 따라 달라질 수 있는데⁷⁶⁾, 학습욕구를 지닌 관광객들이 관광지내 매력적인 교육성을 지각하게 된다면 관광만족도는 높아질 수 있고, 관광자의 지각수준을 높일 수 있는 방법은 자원해설을 통해서이다⁷⁷⁾.

Moscardo는 관광객의 인지와 관련된 해설모형을 제시하였는데 그가 제시한 해설모형을 살펴보면, 관광지에서 관광객에게 영향을 주는 요인은 크게 해설관, 전시관, 표지관, 해설가가 동반된 관광, 지도, 안내책자, 브로셔, 동행기법 등의 해설적 요인과 친숙성, 방문동기, 방문행태 등의 관광객 요인으로 구분할 수 있으며, 관광객들은 관광자원 해설에 영향을 받아 관광지에 관심을 가지게 되고, 관광이 즐거워지며, 만족도가 높아진다⁷⁸⁾고 하였다.

제 3 절 관광자원해설의 특성



1. 관광자원해설의 목적

관광자원해설의 특성은 사실적인 정보의 전달에 주력하기보다는 예시적 매체와 직접 경험이라는 본래의 목적을 달성하기 위해 그 의미와 상관성을 나타내는 것으로 어떤 사실 뒤에 놓여있는 더 큰 진실을 표출하고, 단순한 호기심을 발전시켜 인간의 정신과 영혼을 풍요롭게 하는 교육적인 활동인 것이다⁷⁹⁾.

Tilden은 「Interpreting our Heritage」에서 5가지 관광자원해설의 목적을 제시하였다⁸⁰⁾.

76) 박석희·허정, “관광자의 지각수준 측정에 관한 연구”, 「경기대학교 논문집」,32, 1993.

77) 박석희(1995), op. cit.

78) Moscardo(1996), op. cit.

79) F. Tilden(1967), 前掲書.

80) F. Tilden(1967), 前掲書.

- ① 관광객이 자신의 관심과 지식의 폭을 넓히려는 욕구는 자극하기 위하여
- ② 둘째 어떠한 사실에 대한 진술 그 뒤에 숨어있는 보다 큰 진실에 대한 이해를 돕기 위하여
- ③ 관광객들에게 자원에 대해 광범위하고 일반적인 생각을 갖게 하여 그 속에서 그들 자신을 발견하게 하기 위하여
- ④ 관광객이 그들 스스로 사물을 발견하려는 욕구와 그것을 보고 이해하려는 욕구를 자극하기 위하여
- ⑤ 아무리 특정한 부분이 흥미가 있더라도 한 부분보다는 하나의 전체를 보여주기 위하여

Lewis는 관광객들의 목적에 아주 유사한 9가지를 자원해설 목적으로 들고 있다.

- 첫째**, 관광객들이 찾아간 곳이 그들이 살고 있는 곳과 관련성이 있다는 것을 이해하도록 돕기 위해,
 - 둘째**, 관광객들이 관찰하는 바를 가능한 많은 관점에서 상호 관련성을 이해하도록 돕기 위해,
 - 셋째**, 관광객들이 경감을 떠올리고 쉬면서 좋은 시간을 갖도록 돕기 위해,
 - 넷째**, 호기심을 유발하고 때로는 그것을 충족시키기 위해,
 - 다섯째**, 자원에 대한 이해와 감사하는 마음을 환기시켜서 자원을 보전하기 위해,
 - 여섯째**, 관광객들이 그들을 괴롭히는 압박에서 탈출하는 것을 돕기 위해,
 - 일곱째**, 관찰 또는 체험되고 있는 것과 보는 사람의 삶과의 관련성을 알려주기 위해,
 - 여덟째**, 관광객들이 그들 자신을 위해 무엇인가를 생각하도록 해주기 위해,
 - 아홉째**, 해설의 기초가 되는 정확하고 흥미로운 정보를 주기 위해⁸¹⁾
- 라고 목적을 제시하고 있다.

81) William J. Lewis, *Interpreting for Park Visitors*, Eastern Acorn Press, 1980.

Sharpe는 자원해설의 목적으로 관광객의 지각을 발달시키면서 한편으로는 대중들의 이해를 촉진하는데 있다고 하며 다음과 같이 크게 세 가지로 구분하여 설명하고 있다.

첫째, 관광객이 방문하는 곳에 대하여 보다 예리한 인식능력, 감상능력, 이해 능력을 갖게 도와주려는 데 있다. 따라서 자원을 해설해준다는 것은 그 방문이 보다 풍요롭고 즐거운 경험이 되도록 도와주는 것이다. 그렇지 못하다면 그것은 실패한 것이 되고 만다.

둘째, 자원관리의 목표를 달성하려는 데 있다. 여기에는 두 가지 경우가 있다. 그 한 가지는 관광객으로 하여금 그 곳에서 적절한 행동을 하게끔 고무할 수 있으며, 또 한 가지는 자연물의 과다이용으로 인하여 훼손된 지역 또는 그런 위험이 많은 지역에서는 일정한 행동을 못하도록 안내함으로써 관광자원에 대한 인간의 영향을 최소화할 수 있다.

셋째, 관광자원 관리당국자와 그들이 진행하는 프로그램에 대한 대중의 이해를 촉진하는 데 있다. 어떠한 관리당국자이든 간에 그들 나름대로 전달하려는 내용이 설명이나 정보제공차원이 아닌 선전용도로 오인될 수 있음을 간과할 수 없는 일이다⁸²⁾.

Regnier 등은 「자원해설가를 위한 안내책」에서 해설의 목적을

- ① 부지와 관련하여 적절한 이용을 촉진하거나 그곳의 옹호자를 만들기 위해,
- ② 관리당국과 관련하여 관리당국의 이미지를 좋게 하고 관리에 관광객들을 참여시키기 위해,
- ③ 관광객들과 관련하여 레크리에이션을 제공하고 자연과 문화환경에 대한 이해와 지각을 높이며 영감을 불러일으키고 삶의 의욕을 돋우기 위해 라고 하였다⁸³⁾.

이상에서 보면 Tilden은 다분히 철학적인 관점에서 목적을 제시하고 있고, Lewis는 관광객들의 방문목적 달성에 충실할 수 있게 한다는 관점에서 자원해설 목적을 자세하게 제시하고 있다. 자원해설 목적은 절대적인 것으로 몇 가지를 설정할 수 있는 것

82) G. W. Sharpe ed.(1982), 前掲書.

83) Kathleen Regier, Michael Gross and Ron Zimmerman., *The Interpreter's Guidebook*, UW-SP Foundation Press, Inc., 1992.

이 아니라, 이러한 사항들을 참고하면서 자원해설이 필요한 상황에 맞게끔 목적을 설정할 수 있다⁸⁴⁾.

<표 2-4> 관광자원해설의 목적

목 적	세 부 내 용
방문자 만족	<ul style="list-style-type: none"> · 방문자에게 안전함과 영감을 줄 수 있으며, 심적 여유와 풍요로움, 그리고 즐거운 경험을 제공한다. · 방문자로 하여금 관광자원에 대해 보다 잘 알고, 잘 이해할 수 있도록 한다. · 방문자로 하여금 원하는 방문지역을 용이하게 이용하도록 한다. · 연령계층에 따라 다양한 프로그램을 제공한다. · 관광지에 대한 호기심을 자극하고 일상생활에 적용할 수 있도록 관련성을 부여한다.
자원관리	<ul style="list-style-type: none"> · 자원과 시설에 대한 사려 깊은 이용을 유도한다. · 방문객의 지식 부족으로 어떠한 피해가 발생하는지 인식케 한다.
이미지 개선	<ul style="list-style-type: none"> · 양질의 해설 프로그램과 방문자 센터를 통하여 대중과의 긍정적인 관계를 창출한다. · 대상지 관리자의 관리노력에 대한 이용자의 이해를 높인다. · 이용자로 하여금 관리자가 이용자의 만족을 위해 노력하고 있다는 사실을 알 수 있게 한다.

주: 엄서호, 「전라남도 문화유산 해설사 양성교육」 중 “문화유산 해설사의 의미와 역할”, 전라남도, 2001, p.34

한편 엄서호는 관광자원해설의 목적은 방문자의 만족, 자원관리, 이미지 개선에 있다고 정의하고 있다. 방문자 만족이란 방문자가 방문하는 곳에 대하여 보다 잘 알고, 보다 잘 느끼고, 보다 잘 이해할 수 있도록 하는 것을 말하며, 자원관리란 방문자로 하여금 방문하는 곳에서 적절한 행동을 취할 수 있도록 교육하여 자원의 훼손을 막는 것을 말한다. 또한 이미지 개선은 관리자의 관리 노력에 대해 홍보하여 관리자의 이미지를 바람직한 방향으로 부각시키는 것을 말한다⁸⁵⁾.

또한 자원해설의 범위를 문화관광자원 해설로 한정하여 문화관광자원 중 역사문화에

84) 박석희(1999), 前掲書.

85) 엄서호, 「전라남도 문화유산 해설사 양성교육」 중 “문화유산 해설사의 의미와 역할”, 전라남도, 2001.

대한 해설의 목적을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 문화유산자원을 방문한 관광객에게 보다 예리한 인식능력, 감상능력, 이해능력을 가질 수 있도록 도와주는 데 있다. 따라서 역사문화해설을 통해 우리 문화 유산의 가치를 바로 알릴 수 있으며, 이러한 경험은 풍요롭고 놀라운 경험이 될 수 있도록 도움을 주기 위한 것으로 관광객에게 새롭고 다양한 휴양기회를 제공할 수 있다.

둘째, 역사문화해설을 통하여 문화유산의 자원관리 목표를 성취할 수 있다. 즉 문화유적지 내에서 바람직한 행동을 유도할 수 있으며, 우리의 문화유산을 보존하는 것은 우리의 책임이며, 우리 스스로가 문화유산을 지켜야 한다는 의식을 일깨워줌으로서 훼손의 위험이 있거나 이러한 위험이 잠재하고 있는 지역에 있어서 적절치 못한 행위가 일어나지 않도록 안내하고 교육함으로써 문화유산에 대한 우리의 부정적인 영향을 최소화할 수 있다.

셋째, 자원관리 주체의 목표와 목적에 대해 관광객의 이해를 증진시킬 수 있다. 환경해설을 통해 문화재를 보호하는 기관의 홍보수단으로써 문화재관리기관과 관리자에 대한 이미지를 바람직한 방향으로 부각시키는데 기여할 수 있다⁸⁶⁾.

위의 내용에서 알 수 있듯이 역사문화해설의 목적은 역사문화자원 같은 특정 대상물에 대하여 다양한 기법으로 정보를 제공함으로써 관광객에게는 휴양경험의 제공을 통하여 만족을 제공하고, 관광객의 바람직한 행동을 유도하여 자원관리의 목표를 성취하며, 관리주체에 대한 이해를 증진시키는 데 있다⁸⁷⁾.

자원해설의 통해서 다음과 같은 10가지의 직접 또는 간접적인 편익을 가져올 수 있다⁸⁸⁾.

첫째, 관광객들의 경험을 풍부하게 한다.

둘째, 관광객들이 그들이 위치해 있는 것을 전체환경의 관점에서 인식할 수 있게 하며, 그들이 그 환경과 공존하고 있는 복잡미묘함을 이해할 수 있게 한다.

86) 이주희 외, “자연휴양림 교육프로그램 개발·운영의 문제점과 방안에 관한 연구”, 「한국산림휴양학회지」, 5(3), 2001.

87) 문종태, “가야산국립공원 역사문화해설이 탐방객의 역사의식에 미치는 영향”, 석사학위논문, 대구대학교 대학원, 2002.

88) 박석희, “관광자원의 해설과 그 기법”, 「경기대학교 논문집」, 1989.

셋째, 관광지에서 관광객들의 시야를 넓혀줌으로써 전체 경관에 대한 이해를 도울 수 있다.

넷째, 해설을 통하여 사람들에게 유익한 정보를 제공해 줌으로써 자연자원이나 인문 자원의 관리와 관련된 의사결정을 보다 현명하게 할 수 있게 한다.

다섯째, 관광지의 불필요한 훼손, 손상을 감소시킴으로써 결과적으로 관리 또는 대체 비용을 절감할 수 있다.

여섯째, 관광객으로 인한 피해가 심한 지역에 있는 사람들은 피해가 심하지 않은 지역으로 이동하게 하여 자원을 보호하게 한다.

일곱째, 관광객들의 향토애나 조국애를 북돋우거나 또는 지역 문화유산에 대한 긍지를 갖게 한다.

여덟째, 보다 많은 관광객이 방문하도록 촉진함으로써 지역 또는 국가경제에 도움이 될 수 있다.

아홉째, 지역민들의 자연 및 인문관광자원에 대한 관심을 고조시킴으로써 자원의 보전, 보호에 효과적이다.

열 번째, 관광지 관리에 관한 공교의 관심과 지지를 받을 수 있다.

자원해설은 방문지역의 환경에 대한 학습을 통해서 관광자의 경험을 축적하는 교육적 활동으로서 전체환경에 대한 정보의 전달과 그 의미를 해석함으로써 이해의 증진과 자극을 추구하는 역할을 담당하고 있다. 여기서 자극의 부여는 방문지역의 생태계를 포함한 환경에 대한 관심과 흥미성의 제고를 통해서 일어나는 학습욕구의 촉진을 의미하고 있다⁸⁹⁾.

이상의 연구를 종합하면 자원해설의 목적은 첫째, 관광객에게 자연과 문화에 대한 이해와 지각을 높이며 삶에 대한 의욕을 돋우기 위한 교육적 측면, 둘째, 관광객에게 자원의 가치를 전달하여 방문지의 적절한 이용촉진과 자연훼손행위를 막으려는 관리적 측면, 셋째, 관리당국의 이미지를 좋게 하고 자원의 관리에 방문객들을 참여시키려는 홍보적 측면 등 세 가지로 볼 수 있다⁹⁰⁾.

89) F. Tilden(1967), 前掲書.

90) 신원섭, 「야외휴양관리」, 도서출판 따님, 1998.

2. 관광자원해설의 기법

자원해설기법은 크게 두 가지로 구분된다. 첫째는 인적(人的) 해설서비스 기법으로 해설가가 직접 해설하는 안내자 해설기법이며, 둘째는 비인적(非人的) 해설서비스 기법으로 해설가 없이 관광객이 유인물이나 해설간판을 보며 자신이 직접 해설하는 자기안내(self-guiding)기법과 오디오·비디오 등의 장비를 이용해 해설을 하는 전자장치 기법이 이에 해당한다.

1) 인적(人的) 해설서비스 기법

「환경해설」의 저자 Sharpe는 효과적인 해설을 “해설가가 듣는 사람의 가슴을 여는 일”이라고 정의하였다. 이는 해설가가 관광객이 생생하게 느낄 수 있도록 관광자원에 새로운 호흡을 불어넣어 자원의 내재된 의미와 가치를 단순한 의사 소통이 아닌 대화를 통해 전달해야함을 의미한다.

자원해설 기법 중 효과적이고 바람직한 것으로는 인적 해설서비스 기법을 들 수 있는데⁹¹⁾, 이는 자원해설가가 여행객을 동반하여 이동하거나 보행하면서 관람대상물을 설명하는 ‘동반해설기법’과 대상에 대하여 직접 방문객과 일정한 프로그램을 갖고서 대화하면서 진행하는 ‘담화해설기법’으로 관람자와 자원해설가 사이에 또는 관람자와 자원 사이의 교감이 가능하게 하여 자기안내기법에 비하여 더 효율적이다. 그러나 많은 인적자원이 필요하며 그 인원에 대한 교육 등 재정적인 부담이 있다.

(1) 담화해설기법(talks)

담화해설기법은 인적 해설서비스 기법의 대표적인 것으로 대화기능을 이용하는 것이다. 말, 몸짓, 표정으로 방문자의 감동을 유도하는 것으로 그 효과는 해설가의 감수성과 관람자의 이해수준에 따른 상관성을 가지고 있으므로 다음과 같은 사항이 해설가에게 요구된다.

첫째, 청중의 기대욕구를 파악하고 분석하기 위해 필요한 것으로 청중에 대한 유용

91) Juvenville(1987), 前掲書.

한 정보를 획득할 필요성이 있다.

둘째, 선호적 평가이미지를 구축으로 단정한 용모, 올바른 자세, 친절한 태도, 유머 있는 인사와 대화방법으로, 좋은 이미지를 기초로 한 신뢰감을 형성하도록 유도한다.

셋째, 담화구조의 형성을 체계적으로 준비한다.

담화해설기법은 해설담화와 설명담화로 구분할 수 있다⁹²⁾.

공연장, 야외원형극장, 박물관, 관광객안내소와 같은 상대적으로 정형화된 곳에서 이루어지는 유형을 해설담화라 한다. 이들 해설담화는 해설센터 안이나 안뜰에서 10~20분간 현관담화가 이루어지기도 하고, 극장 안 또는 밖에서 45분 이내에서 적절한 시간 동안 극장담화가 이루어지기도 한다. 또는 저녁 프로그램의 서두나 중간에 15~45분간 저녁 캠프라이어 담화가 이루어지기도 한다. 이밖에 다양한 시간 길이로 현장 또는 현장을 벗어나서 담화가 이루어질 수도 있다. 이러한 해설담화는 배, 버스, 트램, 기차, 기타 다른 교통수단 안에서도 이루어진다⁹³⁾.

설명담화도 해설담화와 같은 원칙이 적용된다. 설명담화는 말에 덧붙여서 각종 시청각기자재의 도움을 받는다. 훌륭한 해설담화는 시청각 기자재의 도움 없이도 이루어질 수 있다. 그러나 슬라이드, 연극 소도구, OHP(투영기), 차트 등을 사용하면 설명에 대한 이해를 더욱 높일 수 있고 흥미도 돌을 수 있다⁹⁴⁾.

담화해설기법은 인간의 빼어난 기능의 한 가지인 말하는 기능을 이용하는 것으로 말을 하거나 말에 대신하는 몸짓 등을 통하여 관광객들을 이해시키고 또 일정한 반응을 유도한다. 어둡이 중요한 것은 말을 통하여 사람의 마음을 움직일 수 있다는 것이다. 소기의 목적을 달성하려면 자원해설가의 감수성과 이용자들의 이해 정도가 높은 수준에 있을 때만 가능한데, 이를 위해 다음 몇 가지가 요구된다⁹⁵⁾.

첫째, 청중을 읽어야 한다.

둘째, 자원해설가 자신의 이미지를 좋게 해야 한다.

셋째, 담화의 골격을 구성하여 이용해야 한다.

92) Douglas M. Kundson · T. · Cable Ted and Larry Beck, *Interpretation of Cultural and Natural Resources*, Venture Publishing Inc. 1995.

93) 박석희(1999), 前掲書.

94) 박석희(1999), 前掲書.

95) 박석희(1999), 前掲書.

(2) 동행해설기법(walks)

관광자원해설의 고전적인 기법으로 해설가가 관광자를 동반해서 이동하거나 보행하는 동안에 관람대상을 직접적으로 해설하는 것이다.

동행해설기법의 특성으로는 해설가가 관광자에게 흥미를 제공하거나 동기를 부여할 수 있다는 장점이 있으며 관광자가 질문한 사항에 대해서 즉각적인 응답을 할 수 있다는 것이다. 이러한 동행해설기법 시 주의해야 할 사항으로는 첫째, 최소한 15분전에는 해설장소에 도착하여 해설장소의 확인 및 점검을 하고 장소변화의 가능성에 대비해야 하며, 둘째로는 해설속도를 적정하게 유지해야 한다. 셋째, 해설내용은 간략하고 정확하게 해야 하며 명료한 제시를 해주어야 한다. 넷째, 관광객과 보행을 시작하면 탐방도중에 출현하는 관람대상에 대해 적극적으로 자세히 해설하여야 하며 주요 해설 대상에 대해서는 질문과 응답을 실시하도록 한다.

마지막으로 해설이 마무리될 때는 해설내용을 요약해서 다시 한 번 들려주고 동행이 끝났음을 알리고 끝인사를 한다.

2) 비인적(非人的) 해설서비스 기법

비인적 해설서비스 기법에는 자기안내기법(self-guiding program), 전자장치이용기법(electronic gadgetry)이 있다.

비인적 해설서비스를 적용하는 방법에는 전자장치 이용, 표지 이용, 브로셔 이용, 라벨(labels) 이용 등의 수단을 사용하여 해설을 해주는 기법들이 있다. 사람이 수행하는 해설과 기계장치와 인쇄물을 활용하는 인적이거나 아니면 비인적인 것으로 들릴 수 있다. 현실적으로 해설가는 이 두 가지를 결합하여 활용한다⁹⁶⁾.

미국 산림청에서 제공하고 있는 비인적 해설기법 및 시설에는 21개 종류가 있다. 다른 곳에서도 이러한 것들을 혼합하여 제공하고 있다. 이 밖에도 항공 투어에서는 소책자를 주고 있는데, 여기에는 눈 아래 펼쳐지는 곳의 지도, 사진, 내용이 담겨 있다. 열차 관광, 유람선 관광 등에서도 이러한 것을 제공할 수 있다. 브로셔를 들고 자전거 관광을 나서게 할 수 있다.

96) 박석희(1999), 前掲書.

<표 2-5> 미국 산림청의 비인적 해설기법 종류

해설기법	설명
관광후 전시	역, 대합실, 사무실에 설치해 두어 접근이 편하다
캠프장 게시판	야영자들이 쉽게 볼 수 있도록 야영장에 해설내용과 정보를 게시해둔다.
입체전시(exhibits)	테마별로 입체구조물, 모형, 기구, 동식물표본, 해설내용과 오디오 메시지를 전시한다.
평면전시(display)	테마별로 지도, 사진, 그림 등을 문 안팎의 벽에 붙여둔다.
길옆 입체전시	길옆이나 탐방로 옆 표지판에 그 곳에서 가능한 활동이나 장소 자체에 대하여 해설해둔다. 여기에는 표지, 승하차 표시, 주차, 해설패널 등이 포함된다.
해설표지	키오스크, 탐방로, 경관도로 지역에 테마를 부여하여 설계 해둔 표지
정보안내지점	숲에 진입하는 주도로에 설치하여 많은 정보를 제공한다.
키오스크(kiosk)	지붕이 덮힌 조그마한 구조물로서 키오스크 안에는 방향, 정보, 그리고 간단한 해설을 위해 전시물을 부차 또는 놓아둔다.
인쇄물	복잡한 정보와 해설내용을 담고 있는데, 이들은 팔거나 또는 무료로 제공한다.
무료용품	안내정보나 해설내용이 담긴 브로셔, 소형지도, 신문, 포스터, 핀, 연필, 배지 등
판매용품	해설내용과 안내정보가 담긴 책, 브로셔, 대형지도, 슬라이드, 포스터, 비디오, 달력, 게임용품 등을 비영리단체에서 판매한다.
해설신문	신문지 절반 크기의 신문에 나온 기사, 지도, 일정, 만화, 이야기 등이 해설에 도움을 준다.
브로셔	작은 인쇄물로서 여러 가지 모습이나 과정을 해설하고 있는데, 이들은 무료로 배부되거나 판매된다.
한 장짜리 지도 (map tear sheet)	한 장짜리 해설내용을 담은 지도로서 이것은 보통 무료로 배부된다.
레크리에이션 기회 안내문	하이킹, 등산, 스키루트 등이 수록되어 있고, 지도와 간단한 내용이 해설되어 있다.

해설기법	설명
한 장짜리 지도 (map tear sheet)	한 장짜리 해설내용을 담은 지도로서 이것은 보통 무료로 배부된다.
레크리에이션 기회 안내문	하이킹, 등산, 스키루트 등이 수록되어 있고, 지도와 간단한 내용이 해설되어 있다.
자기안내 탐방로	해설 브로셔나 표지판을 보면서 또는 카세트로 들으면서 짧은 시간동안 하이킹을 즐길 수 있다.
자동차 관광	소책자와 테이프를 보기도 하고 표지판을 따라가면서 해설서비스를 받으며 관광을 할 수 있다.
라디오 송신	관광객에게 방향과 정보를 제공하는 제한된 지역내 방송
센서기기	만져보고, 냄새맡고, 듣고, 맛보는 감각을 이용한 입체전시물로 해설한다. 예를 들면, 온도 제어기기, 만지는 테이블 등
양각모형	지형을 입체적으로 축소하여 땅의 형태나 모습을 볼 수 있게 만든 모형지도
상호작용 비디오	터치스크린(touch screen), 버튼 또는 제어막대로 조작하여 정보메뉴, 학습게임, 지도 등을 볼 수 있다.

주: Douglas M. Kundson · T. · Cable Ted and Larry Beck, *Interpretation of Cultural and Natural Resources*, Venture Publishing Inc. 1995. p.275.

이 밖에도 비인적 해설기법으로는 자동차 경과도로(auto byways), 자기 안내 탐방로, 수중해설 등이 있다.

(1) 자기안내기법(self-guiding program)

관광자가 관광자원 해설가의 도움이 없는 상태에서 독자적으로 관람대상을 추적하면서 제시된 안내문에 따라 그 내용을 이해하고 인식수준을 제고하는 것으로 특정사건의 역사적 경과, 환경의 변화과정, 특이한 생물의 특성 등을 해설대상으로 하고 있으며, 이 해설유형은 전문직에 종사하는 사람, 지적 욕구가 강한 사람, 교육수준이 높은 사람에게 효과적이다. 자기안내 프로그램은 해설판(sign)이나 해설 브로셔(brochure), 전자장치를 이용하게 된다.

전망대와 같은 특별한 지점에서 자원해설을 필요로 할 경우 자원해설은 보통 해설판

이나 전시판(display)을 사용하며, 자원해설가가 없는 상황에서 관광지의 매력에 관하여 자기 스스로 읽어보고 그 내용에 대하여 이해할 수 있게 관광지에 친밀감을 느끼게 할만한 매력적인 시설에 배치한다.

해설 브로셔는 장거리 이동시에 관광자에게 자연현상을 자원해설하기 위해 주로 사용된다. 해설 브로셔는 관광자들은 관광을 즐기는 동안 주의 깊게 무엇을 읽으려고 하지 않기 때문에 단순하게 제작되어야 효과적이다⁹⁷⁾

자기안내기법의 장·단점을 살펴보면 다음과 같다⁹⁸⁾.

■ 장점

- 해설해 줄 사람이 충분하지 않을 경우에도 탐방이 가능하다.
- 관광객들의 편의에 따라 탐방이 가능하다.
- 직원을 배치할 수 없는 먼 곳까지 탐방이 가능하다.
- 소규모 단체가 탐방로 상에 연결되어 있으면, 대규모 단체가 간헐적으로 탐방로 상에 있는 경우에도 환경훼손이 적을 수 있다.
- 어린이들을 동반한 경우에는 해설가가 어린 위주의 또는 어린이 위주의 해설을 하게 되면, 그 흥미수준이 너무 높거나 낮을 수 있다.
- 해설가가 있는 경우보다 비용이 적게 소요된다.

■ 단점

- 자기안내 탐방로 상의 이야기는 여러 가지를 나타낼 수 없다.
- 물어볼 수 없기에 의사소통이 한 방향으로만 이루어진다.
- 반달리즘(vandalism)에 의한 피해를 통제할 수 없다.
- 폭풍우, 사태 등에 의한 탐방로 상의 변화에 신속하게 대응할 수 없다.

(2) 전자장치이용기법(electronic gadgetry)

여러 가지 장치들을 이용하여 해설을 하는 것으로 방문객에게 여러 가지 상황을 경험하게 할 수 있기 때문에 재현에 특히 효과적인 해설유형이다.

97) Kundson & Ted & Beck(1995), 前掲書.

98) G. W. Sharpe(1976), 前掲書.

전자장치를 이용하는 자원해설방법은 이미 사전에 준비된 관광지의 내용들을 관광객들의 관광형태에 따라 첨단전자장치를 이용하여 관광객들에게 자원해설하여 호기심을 유발하고 편리성을 제공한다.

이 기법은 멀리서 스위치를 누르면 녹음해 둔 내용이 재생되면서 자원해설이 시작한다든가, 스위치를 길바닥에 설치해 두고 밟으면 자원해설이 시작한다든가, 또는 전자감광눈을 이용하는 사람이 그곳을 지나면서 스위치를 누르는 것과 같이 되는 등 기발한 아이디어를 동원하여 방문자들의 호기심과 놀라움을 유발할 수 있다.

Smith-White는 이 기법의 장·단점을 다음과 같이 정리⁹⁹⁾했다.

장점으로는

- ① 인쇄물이나 해설간판보다는 미적·시각적 폐해가 적다.
- ② 방문자들이 전시물, 축소모형, 풍경 등에 시선을 집중할 수 있게 해준다.
- ③ 이용자가 인쇄물에 주의를 집중하는 시간보다 더 긴 시간을 집중할 수 있다.
- ④ 상황에 따라서 고리의 크기나 장치의 모양을 다양하게 할 수 있다.
- ⑤ 자주 반복해야 하는 경우에는 다른 기법보다 효과적이다.
- ⑥ 여러 가지 언어들을 준비해 두면 방문자들이 선택할 수 있다.
- ⑦ 음향효과를 잘 내게하여 상황 재현과 유사한 효과도 낼 수 있다.

단점으로는

- ① 기계이기 때문에 고장이 날 수 있으므로 정기적으로 보수를 하거나 예비품을 만들어 두어야 한다.
- ② 반복되는 것이기 때문에 몇 번 들은 사람에게는 짜증스러울 수 있고 특히 종업원들에게는 고역일 수 있다.
- ③ 전기를 이용해야 하는데 야외에서는 사정이 허락하지 않을 수도 있다.

99) 박석희(1999), 前掲書.

<표 2-6> 자원해설기법의 유형

인적서비스기법		<ul style="list-style-type: none"> · 담화기법 · 동행기법 · 재현기법
비인적서비스기법	자기안내기법	<ul style="list-style-type: none"> · 해설센터 · 해설판 · 전시판 · 해설브로셔
	전자장치이용방법	<ul style="list-style-type: none"> · 전자전시관 · 멀티미디어 시스템 · 가상체험 시스템 · 무인정보 안내소 · 라디오 방송 · 헤드폰 · 슬라이드, 비디오상영

주 : Juvenville(1987), Pond(1993), Knudson et al(1995), 이명진(1999)

3) 해설매체

박석희는 해설매체란 해설기법 특히 비인적 해설기법의 실현에 사용되는 모든 도구를 일컫는데 그 범주는 매우 광범위하다¹⁰⁰⁾고 하였다.

따라서 해설매체는 미국 산림청의 비인적 해설기법 종류와 더불어 다음과 같이 정리해 볼 수 있다.

100) 박석희(1999), 前揭書.

<표 2-7> 해설매체의 유형과 내용

해설매체	내 용
해설판	작은 인쇄물로서 여러 모습이나 과정을 해설하며 무료로 배부하거나 판매
소책자(brochure)	해설내용을 평면상의 판에 글이나 그림으로 표현하여 해설하는 매체
평면전시(display)	테마별로 지도, 사진, 그림, 글 등을 평면상에 붙여서 하는 해설매체
입체전시(exhibit)	입체구조물, 모형, 기구 등을 통해 메시지를 전달하는 해설매체
디오라마(diorama)	배경으로 그림을 그리고 그 앞에 입체적으로 사물을 배치해 둔 축소형 장면
원형파노라마	복잡한 장면을 아주 크게 그린 그림으로 건물내부를 에워싸는 형식의 매체
대형스피커	많은 사람들이 한꺼번에 해설을 들을 수 있게 하는 가장 좋은 방법
핸드폰	핸드폰 형태로 손에 들고 다니면서 전화처럼 귀에 대고 들을 수 있는 매체
라디오(radio)	관광객에게 방향과 정보를 제공하는 제한된 지역내의 방송
영화(film)	메시지를 담아서 찍은 긴 필름을 영사막에 비추어 해설하는 매체
상호작용비디오	터치스크린, 버튼으로 조작하여 정보, 학습게임 등을 전달하는 해설매체
홀로그램	3차원의 입체적인 영상을 통해 메시지를 전달하는 해설매체

주: 여동기, “관광공기가 해설매체의 유효성에 미치는 영향”, 한양대학교 석사학위논문, 2002.

Juvenville이 제시한 관광자원 해설모형에는 자원해설원칙, 해설기법, 해설프로그램, 자연과 문화에 대한 이해와 함께 해설에 이용되는 매체, 즉 해설매체가 있다. 이를 바탕으로 본 연구에서의 해설매체란 모든 해설기법에 사용되는 자원해설수단으로서 자원해설가와 해설관, 해설브로셔, 오디오·비디오 등의 각종 전자장치를 모두 포함한다. 즉 관광객에게 해설을 제공해 주는 중간 매개체로서 해설매체의 개념을 규정한다.

3. 상황적 요인

Moscardo¹⁰¹⁾는 관광자원해설과 관광객의 인지와 관련된 관광자원해설모형을 제시하였다. 그는 관광자원해설은 관광자를 관광지에 관심을 갖도록 유도하며, 관광자를 적극적으로 변화시키고, 흥미를 유발하며, 질문하게 하고, 가치관의 변화를 가지게 한다고 하였다. 그가 제시한 관광자원해설모형을 살펴보면, 관광지에서 관광자에게 영향을 주는 요인은 크게 해설적 요인과 관광자 요인으로 구분할 수 있으며, 관광자들은 관광자원해설에 영향을 받아 관광지에 관심을 가지게 되고, 관광이 즐거워지고, 만족도가 높아지고, 관광지 내에서 자신의 행동의 중요성을 인식하고 관광하는 태도의 수준이 높아지게 된다.

또한 관광자원 해설활동의 다양성을 중요시하였는데, 관광지에서는 관광매력을 관찰하는 것보다 다양한 감각기관을 활용하거나 동적인 자원해설활동을 통해 관광객을 참여시키는 것이 관광객의 관심과 학습을 향상시킬 수 있다고 하였다. 특히, 질문, 퀴즈 게임, 브로셔, 해설자가 동반된 관광, 지도 등은 관광객의 인지를 향상시켜주어 관심과 학습을 증가시키며, 이 중 질문을 해설을 통해 인지상태를 높이는 가장 좋은 방법이라고 하였다¹⁰²⁾.

또한 Grater가 제시한 관광자원해설 프로그램의 세부내용 설명서를 참조하여 자원해설수단 설정에 영향을 미치는 요인을 고려하였다. 자원해설수단 설정에 영향을 미치는 요인으로 환경 요인과 방문자 요인으로 나누어 살펴보면, 환경 요인에는 날씨와 기후, 지역의 위치, 지역의 지리적 조건, 지역의 지리학적·생물학적·생태학적 등 자연사적 가치, 지역의 역사적 가치, 지역의 인류학적 가치, 기타 지역이 지닌 가치 등이 있다. 방문자 요인에는 거주지 또는 국적, 소득수준, 교육수준, 이용패턴, 인근 지역의 자원해설활동이 있다.

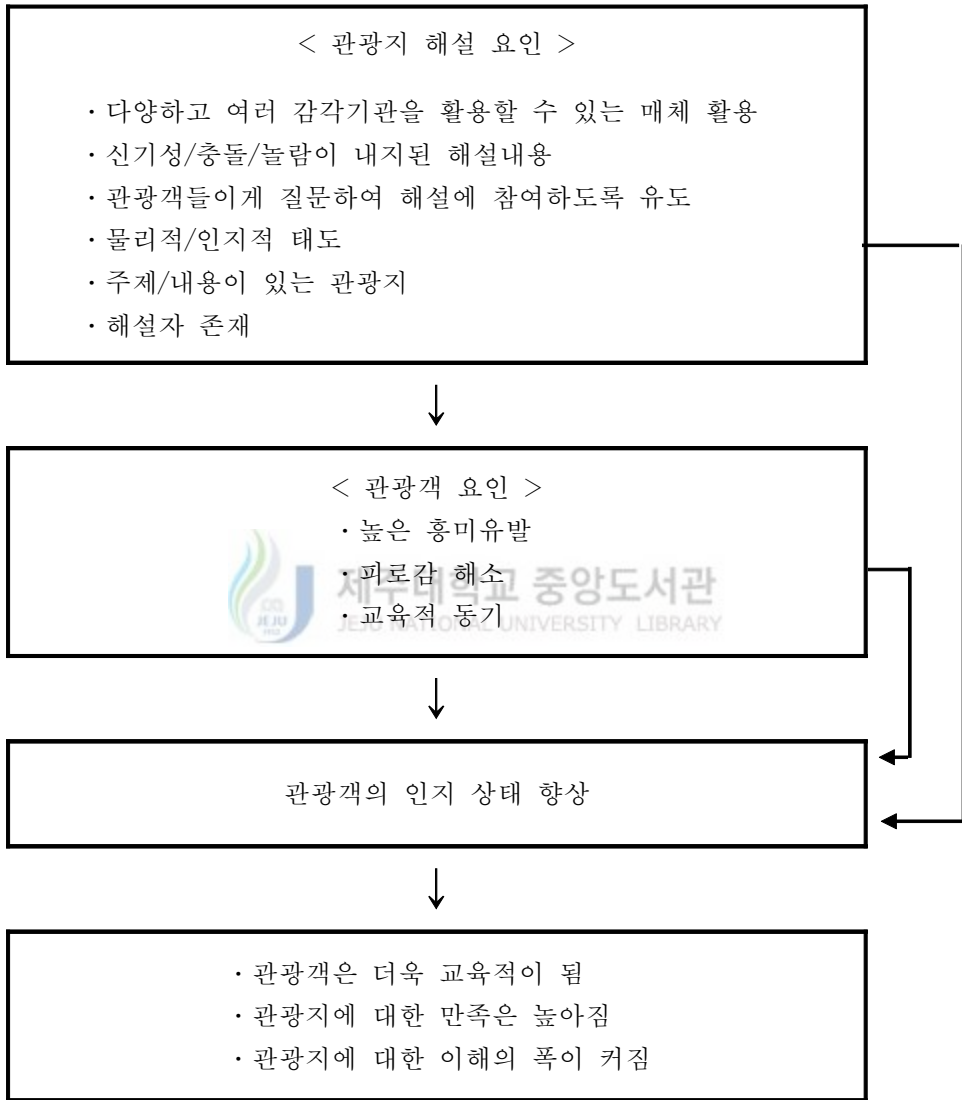
본 연구에서 상황적 요인이란 Moscardo의 해설모형을 바탕으로 관광지 해설 요인에 혼잡지각의 개념을 도입하여 해설시 상황 즉 해설혼잡도를 의미한다.

관광자원해설의 상황적 요인과 관련하여 본 연구에서는 해설시 인원수에 대한 고려가 있어야 한다는 선행연구¹⁰³⁾에 따라 관광객의 규모와 관련하여 혼잡지각의 개념을

101) Moscardo(1996), op. cit.

102) 이명진(1998), op. cit., p.17.

도입하였다. 그러나 자원해설의 상황 중에서 환경 요인 즉 날씨와 기후, 지리적 조건, 관광지의 환경상태 등은 고려하지 않았다.



주: Moscard(1996) 이명진(1998) 재작성

<그림 2-1> 관광지내 자원해설 모형

103) 성수진(2000), op. cit.

Manning은 선행연구에 대한 고찰을 통하여 혼잡지각에 영향을 주는 요인들을 방문자 특성, 조우자 특성, 상황적 변수 등의 범주에 구분¹⁰⁴⁾하였다. 각각의 요소들을 살펴보면 방문자의 특성에서는 야외위락 참여 동기와 접촉에 대한 선호와 기대, 경험, 태도, 나이, 성별, 교육수준 등과 같은 인구통계학적 요소가 있으며, 조우자 특성에는 방문자 집단의 종류와 크기, 행태, 다른 방문 집단에 대한 동질성 지각이 있으며, 상황적 변수들은 방문지의 종류, 방문지 안에서의 위치, 환경적 요소 등으로 구분하였다. 이와 비슷하게, 홍재선도 그의 연구에서 혼잡지각의 요인을 방문자 특성 및 경험, 대상지의 상황, 방문자 사이의 접촉으로 구분¹⁰⁵⁾하였다.

따라서 본 연구에서는 관광해설의 상황적 변수로 혼잡지각의 개념을 도입하였다.

이렇게 혼잡지각에 영향을 미치는 요인들은 다양하게 논의되어 오고 있으나, 공통적으로 적용 가능한 요인들의 도출보다는 연구 대상지의 특성에 따라 서로 다른 요인들을 사용함으로써 명확하게 정립되어 있지는 못하며, 연구의 일반화에도 많은 제약이 따르고 있다.

혼잡지각이 단순히 물리적 공간의 이용수준을 표현한 밀도보다 관광위락수용력을 측정하는 유용한 도구지만, 혼잡지각에 영향을 주는 요인을 측정하는 것이 어렵다는 것을 인식하고 있다¹⁰⁶⁾. 혼잡지각에 영향을 미치는 요인에 대한 연구의 시발은 만족도 모델에 바탕을 둔 연구로, 그 영향요인으로 방문자의 이용수준, 밀도를 들고 있다. 이 모형은 이용수준의 증가는 방문자들 사이의 접촉 및 조우횟수를 증가시키고, 이러한 접촉 및 조우횟수는 혼잡지각에 영향을 미치는 것으로 가정하고 있으나, 실증연구를 통해 그 관계가 매우 미약한 것으로 드러났다¹⁰⁷⁾.

한편 Gramann과 Burdge는 야외위락공간에서의 혼잡지각에 대한 사회심리학적 측면의 선행연구들에 대한 분석을 통하여, 혼잡을 ‘목적관련 혼잡’, ‘형태적 혼잡’, ‘물리적 혼잡’으로 구분하고 각각의 결정요소들을 제시하고 있다. 그리고 개념 연구에서 중

104) Robert E. Manning, *Studies in Outdoor Recreation, : Search and Research for satisfaction*. Corvallis, Oregon State University Press, 1986.

105) 홍재선, “혼잡지각에 따른 이용자 대응현태에 관한 연구”, 석사학위 논문, 경기대학교 대학원, 1996.

106) 유경주, “선호밀도와 혼잡지각이 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위 논문, 경기대학교 대학원, 1992.

107) A. R. Graefe, et. al., "Social Carrying Capacity: An Integration and Synthesis of Twenty Years of Research". *Leisure Sciences*, 6, 1984.

요한 것은 혼잡, 그 자체의 등급을 묘사하기보다는 혼잡을 느끼게 하는 여러 가지 결정요인들을 찾아내는 것이라고 주장¹⁰⁸⁾하고 있다. 이러한 관점에서 ‘목적관련 혼잡’은 이용밀도에 의하여 개인이 추구하는 심리적 목적을 성취하지 못할 때 지각되며, 형태적 혼잡의 경우 위협이나 다른 방문객들의 소음·쓰레기·소란·무모한 행동 등과 같은 불쾌한 행동 때문에 지각되며, 그리고 물리적 혼잡은 사람들이 추구하고자 하는 활동을 위한 공간적 욕구가 충족되지 못할 경우에 지각된다고 지적하고 있다.

<표 2-8> 혼잡경험의 종류와 결정요소

혼잡종류	결정요소
목적관련 혼잡 goal-related crowding	밀도와 행태를 유발시키는 심리적 목적과는 조항성 정도
행태적 혼잡 behavioral crowding	위협에의 노출 정도 또는 다른 사람들의 불쾌한 행동 (예 : 소음, 쓰레기, 소란, 무모한 행동)
물리적 혼잡 Physical crowding	구속받지 않고 활동을 즐기기 위해 요구되어지는 공간의 크기

주 : Gramann, J. H. & Burdge, R. J.(1984)

제 4 절 선행연구

1. 관광자원해설에 관한 선행연구

관광자원해설에 관한 연구는 Tilden 등의 연구로부터 체계화되기 시작하면서 최근까지 크게 자원해설가의 중요성, 자원해설의 평가기준, 차별화된 해설방법의 필요성에 관한 분야를 중심으로 연구가 이루어지고 있다. 자원해설과 관련된 논의들은 관광이

108) J. H. Gramann, · R. J. Burdge, "Crowding Perception Determinants at Intensively Developed Outdoor Recreation Site", *Leisure Sciences*, 6(2), 1984.

나 환경 혹은 산림자원 분야에서 이루어지고 있으며 연구자마다 다양한 시각을 가지고 접근하고 있다. 국내와 국외의 연구 또한 그 연구대상지나 연구목적이 큰 차이를 보이고 있는데 특히 국내연구에 있어서는 옥내에서 행해지는 해설에 관한 실증적 연구는 국외와는 달리 전무한 실정이다¹⁰⁹⁾.

국내에서는 아직까지 관광자원해설에 관한 많은 연구가 이루어지지 않은 실정이며, 관광자원 매력의 지각수준 강화수단으로서 그리고 관광만족도를 증대시킬 수 있는 수단으로서의 연구보다는 환경해설을 통해 자원을 보호할 수 있는 교육성 측면의 연구가 주를 이루고 있다¹¹⁰⁾.

박석희는 비원 방문자의 지각수준이 낮다는 가설을 검증하고 이들에게 더 좋은 경험을 주기 위해서는 방문자의 지각수준을 제고시켜야 하며, 이를 위해 비원의 해설방법상의 문제점을 개선해야 한다고 주장하였다. 특히 안내원의 자원해설 및 관광자 관리기술 제고와 오디오 장치를 이용한 자동안내시설, 안내소, 자원 해설 상영시설 등의 안내시설 도입을 강조하였다¹¹¹⁾.

박석희·허정이 관광지 주요시설에 대한 지각수준을 연구하면서 자원해설활동의 중요성을 제기¹¹²⁾하였다. 박석희는 관광자원 매력의 지각, 자원해설 방법, 자원해설 내용 등에 관한 자원해설 체계수립에 관한 연구와 자원해설 프로그램 평가를 위해서 평가용 체크리스트를 제시하여 평가기준 설정을 위한 분석을 시도¹¹³⁾한 바 있다.

Gronroos, Gevan and Goldman, Roggenbuck 등은 자원해설가들이 관광지내의 자연 및 문화경관에 대한 지식이 풍부할수록 관광자의 관광경험은 더욱 즐거울 수 있다고 주장하였다.

Priscilla는 문화관광지에서 관광자들에게 정보를 제공할 때 자원해설매체의 특성에 관한 연구를 하였다. 그는 관광지의 매력에 대해 관광자들에게 정보를 제공하고 교육시키기 위해서는 다양한 매체를 이용하여야 하며, 관광자의 개인적인 특성에 따라 자원해설 방법을 차별화 시킬 필요가 있다¹¹⁴⁾고 주장하였다.

109) 여동기, "관광동기가 해설매체의 유효성에 미치는 영향", 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 2002.

110) 임정빈(2001), op. cit.

111) 박석희, "비원의 관광자원 해설체계에 관한 연구", 「관광학 연구」, 18(1), 1995.

112) 박석희·허정(1993), op. cit.

113) 박석희(1994), op. cit.

114) B. Priscilla(1995), 前掲書.

Moscardo는 관광지에서 제공하는 다양한 해설방법은 관광자의 관심을 유도하고, 학습을 증진시키고, 흥미를 유발시키는데 효과적이며, 자원해설의 제공으로 인해 관광자들은 새로운 정보를 처리하는 과정에서 인지상태는 높아지고 학습은 향상되며 만족도는 커진다¹¹⁵⁾고 주장하였다.

Crang는 영국의 유적지에서 행해지는 역사재현 해설프로그램을 대상으로 한 참여관찰 연구를 통해 역사재현 해설의 중요성을 강조하였다. 그는 유적의 해설이란 묘사하기보다는 자기회상적이며 역동적인 활동의 하나라고 주장하면서 생생한 역사의 재현이라는 해설기법은 유적해설자가 해설을 하는데 있어 꼭 시도해야 할 부분의 하나라고 하였다¹¹⁶⁾.

Prentice et al.은 관광객이 해설을 통해 학습을 하는 정도와 이러한 학습에 영향을 미치는 요인들에 관해 연구하였다. 특히 박물관의 다양한 해설매체를 통한 학습효과를 방문 주의 반응이라는 과정적 측면과 방문 후의 기억이라는 결과적 측면에 걸쳐 측정하였다. 반응은 주목, 정서, 지식적 측면에서 측정했는데 이 중에서 지식과 정서적 반응이 가장 우세하였음이 연구결과¹¹⁷⁾ 드러났다.

Stewart et al.은 기존의 해설적 효과에 관한 연구가 정보적인 학습의 정도를 평가하는 데만 치우쳤음을 지적하면서 자원해설이 방문객의 장소지각에 끼치는 영향정도를 파악¹¹⁸⁾하고자 하였다.

Walter는 전자유도장치에 따른 박물관 방문객들의 태도변화에 대한 연구를 통해 방문객들은 전자유도장치의 도입 이후 박물관의 체재시간은 늘어나고 일탈행위는 줄어든 반면에 방문객들간의 상호교류나 재미는 오히려 줄어들어 전반적으로 보아 방문만족에 해설기기의 도입은 나쁜 영향을 끼쳤다고 주장¹¹⁹⁾하였다. 그 후 박물관 관리자인 Clews는 전자유도장치가 도입된 이후 오히려 방문객들이 더 많은 대화를 갖고 오히

115) G. Moscardo(1996), op. cit.

116) M. Crang, "Magic kingdom or a quixotic quest for authenticity?", *Annals of Tourism research*, 23(2), 1996, pp.415-431.

117) R. Prentice, A. Davis & Beeho, "Seeking generic motivation for visiting and not visiting museum and like cultural attractions", *Museum Management and Curatorship*, 16(1), 1997, pp.45-70.

118) E. J. Stewart et al., "The 'place' of interpretation: a new approach to of interpretation". *Tourism Management*, 19(3), 1998.

119) T. Walter(1996), "From museum to morgue? Electronic guides in Roman Bath", *Tourism Management*, 17(4), 1996, pp.241-245.

려 더 만족하였다는 반박의 주장¹²⁰⁾을 펼치기도 하였다.

Light는 사적지에서 주로 사용되어지는 세 가지 해설매체(해설판, 전시물, 전자음성 기기)를 흥미와 주목도 측면에서 비교 평가하였다. 평가결과 해설에 대한 흥미와 주목에 있어, 매체에 따라 차이가 보였으며 이러한 차이는 해설매체와 방문자라는 두 가지 요인의 특성에 기인하였다. 결론적으로 그는 해설의 유효성은 미디어의 특성에만 있다기보다는 방문객과 해설매체의 상호작용에 따른 결과에 있음¹²¹⁾을 강조하였다.

김성일·황영현은 여러 가지 해설매체 중에서 해설판에 대한 교육적 효과를 광릉수목원 방문객을 대상으로 측정하였다. 연구결과 해설판을 경험한 집단은 그렇지 못한 집단에 비해 보다 친환경적인 행동을 갖게 되었음이 증명되었으며 이러한 결과를 통해 해설판의 설치가 자원의 관리에 도움이 된다는 시사점을 제시¹²²⁾하였다.

전경수는 내장산국립공원의 해설판을 대상으로 해설판의 해설능력에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하였다. 특히 해설판을 이용하는 사람들의 이용시간을 관찰하여 해설판의 유효이용률을 추정해냈다. 연구결과 해설판은 그 유형보다는 설치조건이 상대적으로 해설기능에 더 크게 영향을 미쳤는데 해설기능에 영향을 미치는 요인에는 위치, 관리상태, 사용 색상 수, 주변 특수시설물의 존재여부, 가시거리, 그림비율, 키기, 문자수 등이 있었다¹²³⁾.

Lennon & Foley는 Dark Tourism이라는 죽음, 잔악 행위, 대량학살 등과 같은 사건, 사고를 대상으로 하는 관광에 있어 해설이 상당한 관심과 흥미를 불러일으킬 수 있지만 이러한 관심과 흥미는 교육적 측면보다는 오히려 야만성에 대한 흥미를 불러일으킬 소지가 크다고 주장하면서 해설에 따른 폐해를 지적¹²⁴⁾하기도 하였다.

김인호·안동만은 우리나라 사적지의 해설현황과 방문객의 해설 이용실태를 조사하

120) S. Clews, "From museum to mental massage: a response to Tony Walter", *Tourism Management*, 17(6), 1996, pp.401-403.

121) D. Light, "Visitor's use of interpretive media at heritage sites", *Leisure Studies*, 14, 1995, pp.132-149.

122) 김성일·황영현, "스스로 알아보는 안내해설판의 교육적 효과", 「환경교육」, 10(2), 1997.

123) 전경수, "환경해설판의 해설능력에 영향을 미치는 요인: 내장산국립공원을 중심으로", 「산림휴양연구」, 3(1.2), 1999.

124) J. J. Lennon · M. Foley, "Interpretation of the Unimaginable: The U.S. Holocaust Memorial Meseum, Washington, D.C., and 'Dark tourism", *Journal of Travel Research*, 38(1), 1999.

였다. 연구결과 사적지 해설활동이 도입·개선·강화되어야 하며, 특히 터치스크린과 같은 젊은층이 선호하는 해설매체의 도입이 필요하다고 하였다¹²⁵⁾.

이중수는 북한산국립공원 이용객을 대상으로 해설프로그램개발을 위한 이용객의 특성을 파악¹²⁶⁾하였으며, 홍성문은 내장산국립공원을 대상으로 그 이용객들을 분석하고 이러한 분석결과에 따라 대상지의 적합한 해설프로그램을 제작¹²⁷⁾하였다. 그리고 김진선·홍수용도 내장산국립공원을 대상으로 해설과 관련한 탐방객 특성에 관해 연구¹²⁸⁾를 하였다. 이들의 연구에서 드러난 공통된 결과는 이용객들의 자원에 대한 지식수준은 낮았지만 자연 및 역사유적 자원에 대한 학습의 필요성과 지적호기심은 높게 나타났다는 점과 아울러 해설프로그램에 대한 인지도는 낮은 반면에 해설프로그램의 실시에 대한 호응도와 참여의사는 매우 높은 것으로 나타났다는 점이다.

2. 관광만족도에 관한 선행연구

관광만족도에 대한 초기 연구 중 대표적인 것으로 Clawson and Ketch(1966), Fisher and Krutilla(1972) 등의 학자들에 의해 이용밀도와 만족도간에 역관계가 존재한다는 ‘만족도 모형(satisfaction model)’을 들 수 있다. 이러한 연구의 공통적인 접근 방법은 위락지역 방문을 독립변수(input)로 보고, 이용자 만족도를 종속변수(output)로 보는 것으로서, 방문자 수가 증가함에 따라서 방문자의 총만족도는 증가하나 각 개인의 한계만족도는 점점 감소하게 된다는 논리를 전개하고 있다¹²⁹⁾.

1970년대 관광만족도에 대한 연구에서 괄목한 것은 Pizam 등이 목적지(Cape Cod, Massachusetts)의 관광자만족도에 소비자만족 접근법을 본격적으로 적용시킨 데 있다. 이 연구에서 관광만족도의 결정요인을 실증적으로 규명하려 했으며 그 요소들을

125) 김인호·안동만, “우리나라 사적지 환경해설 프로그램에 관한 연구: 내장산 국립공원을 중심으로”, 『환경교육』, 10(2), 1997.

126) 이중수, “국립공원 환경해설 프로그램 개발을 위한 이용자 특성에 관한 연구: 북한산 국립공원을 중심으로”, 석사학위논문, 고려대학교 대학원, 1999.

127) 홍성문, “북부 내장산 국립공원 환경해설 프로그램개발에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1999.

128) 김진선·홍수용, “국립공원 환경해설 프로그램에 관한 연구: 내장산국립공원을 중심으로”, 『한국공원휴양학회지』, 2(2), 2000.

129) 김사현, “위락만족도의 결정요인 : 예상 및 실제혼잡도를 중심으로”, 『경기대학교 대학원 논문집』, 11, 1993.

측정하고자 확증적 요인분석(exploratory facts analysis) 등의 방법을 제시하였다. 또한 관광지에 대한 관광만족도의 경험적 인자를 찾아내어 관광만족도를 ‘관광지에 대해 그가 가졌던 기대와 관광자 경험과의 상호작용의 결과’라고 설명하고, 따라서 경험의 총체가 기대와 비교되어 회열의 느낌으로 나타날 때 관광자는 만족하고, 관광자의 실제 활동이 그의 기대와 비교하여 불유쾌한 감정으로 나타나면 관광자는 불만을 느낀다는 것이다¹³⁰⁾.

Julie E. Otto & J. R. Brent Ritchie(1996)은 여가와 관광에 있어 경험의 중요성을 물론 동기고 만족의 관계경로가 매우 중요하다고 하였다.

기대-불일치 모델은 관광만족도 연구에서 관심 있게 다루어졌던 기대와 성과의 차이에 대한 것으로 전통적인 만족에 대한 지배적인 패러다임은 인지적 일관성을 가정하는 ‘기대-불일치’의 접근 방식이었다. 이 관점을 따르는 이들은 사전 기대의 차원에 의존하여 만족을 설명하려는 경향이 있다¹³¹⁾. 최근에는 기대나 성과의 내용을 도구적 편익측면에만 국한하지 않고 ‘이미지’와 같은 심리적 속성을 그 내용으로 삼고자 하는 경우도 있다¹³²⁾.

Ashmed는 터키의 중유굴을 방문하는 관광자들의 만족을 연구하여 관광만족도와 그들의 기대, 성과뿐만 아니라 기대와 성과의 일치를 연관시켜 방문할 관광지에 대한 미래 의도를 측정했다. 여기서 그는 일치성이 미래 행위 의도와는 유의적 관계성이 없었으나 만족과는 유의적 관계가 있다는 것을 발견했다. 아울러 만족과 미래 행위 의도에는 기대와 성과의 평가가 유의적으로 영향을 미친다는 것을 알았다.

이러한 관광만족도에 대한 선행연구를 표로 요약해 보면 다음<표-2>와 같다

130) Fumito, Yokoyama, Causal Modeling of Tourist Satisfaction : Application to Michigan's Northwestern Coastal Tourism Region. Doctoral Dissertation of Michigan State University, UMI, 1991.

131) G. M. S. Dann(1978), op. cit.

132) 김인호, “관광자의 만족/불만족 및 재방문의 평가합치적 접근”, 박사학위논문, 광운대학교 대학원, 1993.

<표 2-9> 학자별 관광만족도에 대한 선행연구

학 자	관광만족도 연구 설명 (변수)
Clawson & Knetsch (1966)	이용밀도와 만족간에 역관계 존재
Clawson & Kneysch (1966)	귀로 여행경험, 귀가 후의 회상
Mercer (1971)	기대감, 현지 여행, 현지 경험
Fisher & Krutilla (1972)	위락지역 방문, 이용자 만족도
Fisher & Ajzen (1975)	태도, 언어적 표현, 응답자의 행동
Heberlien & Black (1976)	상세한 태도측정
Pizam (1978)	목적지 요인
Oliver (1980, 1983)	소비자 만족 / 불만족, 기대불일치 이론
Whipple & Thach (1983)	관광참여, 기대, 성과, 불일치, 만족, 재구매의도
Buchanan (1983)	본질적 동기(만족, 행복, 기쁨), 여가의 밀접성
Van Raaij & Francken (1984)	기대, 성과, 비용과 편익
Noe (1987)	동기모델, 쾌락모델, 기대-불일치 모델
Ashmed (1989)	기대, 성과, 일치, 미래의도
Fumito (1991)	경험의 총체, 기대
Julie E. Otto & J. R Breut Ritchie (1996)	경험, 동기, 만족

주 : 박명희, “관광자원의 해설이 관광자 만족에 미치는 영향, 박사학위논문, 대구대 대학원, 1999, p.70.

최근 관광자원해설의 중요성이 대두되면서 관광자원해설과 관광만족도에 관한 연구가 이루어지기 시작했다.

박명희는 관광해설요인은 관광만족도 결정요인인 기대와 성과수준 및 불일치에 있어서 관광자의 만족수준과 재구매에 높은 영향을 미치는 것으로 분석하고, 관광자원해설 도입의 중요성을 강조¹³³⁾하였다.

임정빈은 문화유적관광지내 문화유산해설이 제공되었을 때와 제공되지 않았을 때 관광자의 만족도, 재방문의도, 추천의도의 차이를 비교·분석하여 관광자원 해설이 관광자에게 미치는 영향 수준을 분석¹³⁴⁾하였다.

박희주는 자원해설서비스의 제공이 가져올 수 있는 효과를 검증¹³⁵⁾해 보았으며, 여동기는 박물관의 방문동기와 해설매체 유효성간의 관계를 규명하고, 해설매체의 유형에 따라 이들 관계에 미치는 영향에 차이가 있는지 여부¹³⁶⁾를 연구하였다.

한·일 해외여행객과 관광해설자간의 의사소통 진행과정의 평가에 관한 연구¹³⁷⁾를 통해 관광해설이 여행객집단에 미치는 영향이 다양하게 나타나고 있음에 밝혔다.

자원해설방법에 관한 학자들의 연구동향을 보면 자원해설방법에 관한 연구가 많이 진행되어 있는 것을 알 수 있다. 관광자들의 학습욕구를 높이고 만족을 증대시키기 위해서는 다양한 관광지를 대상으로 관광자의 행태 및 관광지의 특성에 따라서 자원해설방법을 세분화하여 적용하는 실증적인 연구가 많이 이루어져야 할 것이다.

133) 박명희(1999), op. cit.

134) 임정빈(2001), op. cit.

135) 박희주, “관광자원해설의 효과분석: 종묘 방문자를 대상으로”, 석사학위 논문, 경기대학교 관광전문대학원, 2001.

136) 여동기(2002), op. cit.

137) 정익준, “한·일 해외여행객과 관광해설자간의 의사소통 진행과정의 평가에 관한 연구”, 「여행학연구」, 13, 2001.

III. 실증연구의 설계

제 1 절 연구모형 정립과 연구가설 설정

1. 연구모형의 설계

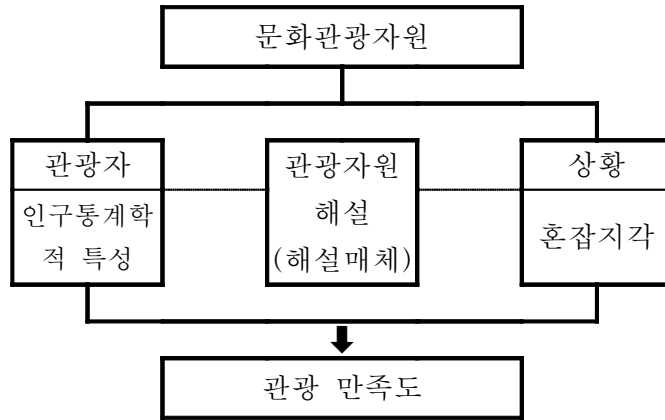
관광자원해설의 특성은 사실적인 정보와 호기심을 바탕으로 직접 경험과 해설매체를 통해 관광자에게 정신적 풍요를 제공하는 교육활동이다. Tilden, Lewis, Sharpe, 엄서호 등 여러 학자들이 제시한 관광자원해설의 목적과 편익을 기초로 하여, 관광자원해설기법과 해설매체에 대한 폭넓은 고찰을 통해 관광자원해설의 특성을 제시하고 있다. 또한 Grater의 관광자원해설 프로그램 세부내용 설명서에서 제시된 자원해설 수단 설정에 영향을 미치는 요인과 Moscarro의 관광지내 자원해설 모형을 바탕으로 이론적 연구모형을 설계하였다.

따라서 본 연구에서는 문헌연구에 의한 이론적 고찰에 기초하여 관광자원해설의 특성을 목적, 기법, 상황적 요인 세 가지로 구분하였다. 관광자의 인구통계학적 요인과 해설매체 그리고 상황적 요인으로서 혼잡지각에 따른 관광만족도에 미치는 영향에 관한 실증분석을 위한 이론적 구조모형을 제시한다. 단 상황적 요인에서 혼잡지각만을 고려하였으며 날씨 및 기후, 관광지의 관리상태 등 자원해설시 환경에 대한 요인을 통제할 수 없는 변수로 판단하여 연구모형의 설계에서 제외하였다.

본 연구는 관광만족도의 형성과정을 보다 명확하고도 포괄적으로 설명하고, 나아가 관광자원해설만족의 기여도를 평가하기 위해, 자원해설의 특성에 따른 각 결정변수들이 갖는 영향력을 실증적으로 파악하는데 있다.

이러한 목적을 달성하기 위해 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 도출하였다.

본 연구는 문화관광자원해설의 특성에 따른 만족도를 분석하기 위해 자원해설의 특성 중 ‘기법 - 해설매체’, ‘관광자원해설 상황 - 혼잡지각’과 ‘관광만족도’ 간의 관계를 실증적으로 파악하는데 있다.



<그림 3-1> 연구모형



2. 연구가설의 설정

본 연구에서는 문화관광자원을 이용하는 관광객 중에서 관광자원해설을 받은 관광객을 중심으로 인구통계학적 특성, 이용자 특성에 따른 관광만족도와 관광자원해설의 특성에 따른 해설매체와 만족도, 혼잡지각과 만족도에는 어떠한 상호관계가 있는지, 이를 통해 전체 만족도에 미치는 요인이 무엇인가를 알아보기 위해 다음과 같이 가설을 수립하고 이를 검증함으로써 연구목적에 제시하고 있는 내용들을 입증하고자 한다.

관광자원해설의 특성에 따른 요인은 제2장 이론고찰에서 살펴보았듯이 기존 관광자원해설과 관련된 모형을 통해 자원해설에 중요한 영향을 미치는 주요 변수를 추출하였다.

< 연구가설 I >

: 관광자원해설시 인구통계학적 특성은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.

세부사설 I-1 : 관광자의 성별에 따라 관광만족도에 차이가 있다.

세부가설 I-2 : 관광자의 연령에 따라 관광만족도에 차이가 있다.

세부가설 I-3 : 관광자의 학력에 따라 관광만족도에 차이가 있다.

세부가설 I-4 : 관광자의 직업에 따라 관광만족도에 차이가 있다.

< 연구가설 II >

: 관광자원해설시 해설매체는 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.

세부가설 II-1 : 관광자원 해설매체에 따라 관광만족도에 차이가 있다.

세부가설 II-2 : 관광자원 해설매체는 인구통계학적 요인에 따라 관광만족도에
유의한 영향을 미친다.

세부가설 II-3 : 관광자원 해설매체는 이용행태적 요인에 따라 관광만족도에
유의한 영향을 미친다.

< 연구가설 III >

: 관광자원해설시 혼잡지각은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.

세부가설 III-1 : 해설매체 이용시 관광객 수는 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.

세부가설 III-1 : 해설매체 이용시 접근성은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.

세부가설 III-1 : 해설매체 이용시 다른 관광객의 이용행태는 관광만족도에 유의한
영향을 미친다.

제 2 절 조사설계

1. 조사대상지 개요

1) 조사대상지의 선정배경

본 연구는 관광자원해설이 실제 관광자의 관광 후 관광만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하기 위해 가설을 설정하고 조사대상지를 선정 후 표본조사에 의한 조사 연구를 통해 이를 실증토록 하였다. 이러한 목적을 달성하고 최대한 조사결과의 일반화를 도모하기 위해 체계적인 관광자원해설이 이루어지며, 높은 인지도 및 다양한 속성을 지니고 있는 조사대상지 선정이 요구된다.

본 연구는 문화관광자원의 해설활동이 관광자 만족에 미치는 영향에 대한 것으로 문화관광자원 모두를 연구대상으로 선정하기보다는 관광자원해설을 원활하게 공급하고 있거나, 다양한 해설매체를 통한 체계적인 해설이 이루어지고 있는 조사대상지를 선정함으로써 관광자원해설이 관광만족도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

Fine과 Speer는 맥카넬의 5단계¹³⁸⁾ 모두에서 ‘이야기’가 덧붙여짐으로서 사소한 것도 관광매력물이 될 수 있다고 하면서 이러한 효과를 “린드하이머 가정기능(Lindheimer home Function)”이라고 하고 있으며 이는 곧 해설자의 이야기가 관광자원화 과정에서 중시됨을 알 수 있다. 이와 관련하여 프랑스 미술월간지 L’OEIL(눈) 및 프랑스 문화부 소속 문화재관리국의 계간 기관지 등에 소개된 관광지로서 고유성과 희귀성을 인정받은 조륙형상목 및 돌과 나무에 이야기를 입혀 보다 효과적이고 설득력 있게 해설메세지를 전달하는 탐라목석원을 조사대상지로 선정하였다.

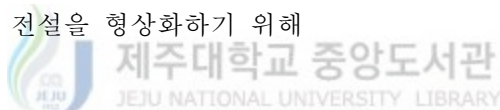
또한 자원해설가의 설명, 해설판, 해설브로셔, 오디오·비디오 및 각종 전자장치 등 다양한 해설매체를 통해 제주도내 산재해 있는 고유의 민속유물과 자연사적 자료를 조사 연구, 수집하고 전시하는 제주민속자연사박물관을 조사대상지로 선정하였다.

138) MacCannel(1976)은 구경은 바라봄의 신성화 과정을 통해 신성하고 값진 매력으로 전환된다고 하면서 그 과정을 명명(naming) → 짜맞추기 전시하기(Framing and elevation) → 간직함(enshrine) → 기계적 재생(mechanical reproduction) → 사회적 재생(social reproduction) 등 5단계로 구분 제시하면서 이야기의 역할을 무시하였으며, 단지 사회적 재생관계에서만 말하는 것이 관련된다고 보았다.

2) 조사대상지 특성

(1) 탐라목석원

본 연구의 조사대상지로 선정된 탐라목석원은 제주도 제주시 아라1동 번지에 위치하고 있으며, 목석원은 글자 그대로 제주의 나무와 돌들이 전시되어 있는 곳이다. 여기에 보관 또는 전시중인 목석들은 제주 전역에서 1960년대 후반부터 수집된 자료로 1971년 8월 10일 개원하였다. 이 곳에 전시된 나무는 한라산 해발 700m 이하에서 자생분포하고 있는 조록나무로 고사목(枯死木)의 뿌리는 살아서 몇 백년 죽어서도 오랜 세월이 흐르는 동안 약한 부분은 썩어 없어지고 단단한 수지부분(樹脂部分)만 남아 절묘한 공간미를 형성하게 된다. 이들 수 백여 점의 조록형상목 중 20점이 희귀성과 고유성 때문에 1972년 4월 14일 제주도기념물 25호로 지정되었고, 1977년 12월 27일에는 제주도고시 1069호에 의해 원내 약 3,000여 평이 보호구역으로 지정되어 도의 보호를 받고 있다. 그런가하면 한라산 영실에서 오래 전부터 전해 내려오는 설문대할망과 오백아들들의 전설을 형상화하기 위해



1. 500개의 위령탑을 쌓는 일.
2. 500아들의 슬픈표정을 돌에서 찾아 사진으로 남기는 일.
3. 흙을 빚어 500아들들의 혼백(魂魄)의 토우를 만드는 일.

이처럼 하나의 주제를 가지고 3가지 방향에서 삼위일체를 이루며 실험적 작업을 계속하고 있다. 현재의 목석원은 더 이상 확장이 어려워 현 상태 그대로 유지하면서 30여년 동안 수집 보관하고 있는 제주자연석과 돌민속품, 민구류 12,000점을 무상기증하고 북제주군에서는 조천읍 교래리 산 119번지, 100만평에 목석원 기획(안)을 최대한 반영, 기념비적인 제주종합문화공원을 조성, 우리의 후손들에게 물려주고자 1999년 1월 19일 협약서를 체결, 북제주군 주관하여 목석원에서는 20년 동안 문화공원의 디자인과 설치 감독권을 갖고 세계적인 차원의 생태공원을 조성하기 위해 그 기초작업에 전력투구하고 있다¹³⁹⁾.

139) www.moksokwon.com 탐라목석원 홈페이지.

<표 3-1> 탐라목석원 현황

구분	위치	면적	주요시설
세부특성	제주도 제주시 아라1동 1795-1번지	3,000여평	제주도 기념물 제25호 조록형상목 20점 외 휘귀 돌민속품 등

(2) 제주민속자연사박물관

제주민속자연사박물관은 한 해 관람인원이 70만명 이상이 되는 박물관으로서 제주도 내에 산재해 있는 고유의 민속유물과 자연사적 자료를 조사 연구, 수집하고 전시하는 국내 유일의 박물관으로 1984년 개관하였다.

전시실에는 제주인 일생의 통과의례를 비롯해서 의·식·주와 생산 산업의 자료들을 입체적으로 전시하는 한편 제주도의 형성과정, 지질암석, 해양생물, 동물, 식물의 자료들을 생태학적으로 전시하여 제주의 자연과 인문문화를 한눈에 이해할 수 있도록 하였다.

주요시설로는 자연사전시실(721㎡), 민속전시실(1,450㎡), 특별전시실(224㎡), 시청각실(225㎡) 등이 있다.

<표 3-2> 제주민속자연사박물관의 현황

구분	위치	면적	주요시설
세부특성	제주시 일도 2동 996-1번지	1,703평	자연사전시실, 민속전시실 특별전시실, 시청각실 등

2. 조사방법

본 연구는 '관광자원해설매체 - 혼잡지각 - 관광만족도'간의 인과관계를 실증적으로 파악하기 위해 설문 조사결과를 분석하고자 했다. 설문조사 대상지는 탐라목석원과

제주민속자연사박물관으로, 조사시기는 관광자가 많이 몰린 주말에 실시하였다.

설문조사를 위해서 연구자로부터 사전에 설문조사방법에 대한 교육을 받은 제주대학교 관광개발학과 학생 5명이 오전 10시부터 오후 4시까지 조사대상지 입구에서 1개 이상의 자원해설 수단을 사용한 관광자 중 무작위로 표본을 추출하여 설문조사를 실시하였다. 설문은 조사원들이 응답자에게 설문을 나눠주고 회수하는 방법으로 실시되었으며, 설문지는 자기 기입식으로 구성하여 응답자가 직접 기입하도록 하였다.

총 342매를 확보하였으나 주요 설문항목에 대한 응답누락으로 분석에 적합하지 못하다고 판단된 22매를 제외한 320매를 최종 분석대상으로 하였다.

3. 구성개념의 조작적 정의

조사연구는 두 가지 형태의 정의, 즉 개념의 정의와 조작적 정의에 기초를 두고 있다. 조사자가 만든 개념구성이 아무리 단순하다고 하더라도 그것이 관찰될 수 있도록 표현되어야 조사를 수행할 수 있다. 이렇게 관찰될 수 있도록 개념을 정의하는 것을 조작적 정의라고 한다¹⁴⁰⁾. 따라서 실증분석에서 사용된 각 연구변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 해설매체

관광자원해설은 자원의 내재된 의미와 가치를 통해 상상을 사색(思索)으로 이어주는 지적활동이다. 해설기법은 크게 인적 해설서비스 기법과 비인적 해설서비스 기법으로 나뉘는데 본 연구에서는 인적 해설서비스의 관광자원해설가와 비인적 해설서비스 기법의 대표적 수단인 해설판과 브로셔, 전자장치를 해설매체로 관광만족도를 측정하고자 한다.

2) 혼잡지각

관광자원해설의 상황적 요인과 관련하여 본 연구에서는 해설시 인원수에 대한 고려가 있어야 한다는 선행연구¹⁴¹⁾에 따라 관광객의 규모와 관련하여 혼잡지각의 개념을

140) 박석희, 「관광조사연구기법」, 일신사, 2000.

141) 성수진(2000), op. cit.

도입하였다. 그러나 자원해설의 상황 중에서 환경 요인 즉 날씨와 기후, 지리적 조건, 관광지의 환경상태 등은 고려하지 않았다.

혼잡지각이 단순히 물리적 공간의 이용수준을 표현한 밀도보다 관광위락수용력을 측정하는 유용한 도구지만, 혼잡지각에 영향을 주는 요인을 측정하는 것이 어렵다는 것을 인식하고 있다¹⁴²⁾.

본 연구에서 상황적 요인으로 Moscard의 해설모형을 바탕으로 관광지 해설 요인에 혼잡지각의 개념을 도입하여 해설시 상황 즉 해설혼잡도를 의미한다.

따라서 본 연구에서는 관광해설의 상황적 변수로 혼잡지각의 개념을 도입하였다.

4. 설문지 구성 및 측정 척도

본 연구조사에 사용된 설문지 작성을 위하여 다음과 같은 과정을 거쳤다.

첫째, 기존 문헌¹⁴³⁾을 토대로 하여 해설수단 만족, 해설활동에 따른 관광만족도 및 혼잡지각 측정시 고려되는 변수들을 추출하여 1차 설문지를 작성하였다.

둘째, 2002년 10월에 제주민속자연사박물관을 방문한 관광객들을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사를 실시한 결과 지각요인의 항목이 타당한지, 논리적으로 문제가 없는지, 조사 응답자가 응답하는데 무리가 없는지 등에 대하여 검토하였다.

본 연구에는 문화관광자원을 방문하는 관광객을 대상으로 관광자원해설이 이용자의 만족에 미치는 영향에 대한 연구로 자원해설시 혼잡지각이 관광만족도에 미치는 영향과 해설매체에 따른 관광만족도를 알아보기 위한 목적을 가지고, 설문지의 구성은 방문지각, 혼잡지각, 해설수단에 따른 만족도 및 해설활동에 대한 종합적인 만족도, 마지막으로 인구통계학적 특성 등으로 이루어져 있다.

142) 유경주, “선호밀도와 혼잡지각이 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 1992.

143) 박창규(1997) ; 이명진(1998), 여동기(2002), op. cit.

<표 3-3> 설문지의 변수와 척도 유형

조사영역	변수	문항수	척도 유형
I. 방문지각	방문횟수 방문행태 동반인원 체제시간	4문항	명목척도
II. 해설수단 만족	이용해설수단 해설수단별 만족	3문항	5점리커트척도
III. 혼잡지각	관광객 수, 접근성, 다른 관광객의 이용행태	3문항	5점리커트척도
IV. 해설활동 만족	관광자원 만족, 이해증진, 정확한 지식 전달 등에 관한 내용	6문항	5점리커트척도
V. 인구통계학적 특성	성별, 연령, 교육수준, 직업	4문항	명목척도



제 3 절 자료분석 방법

본 연구에서 기대하는 바람직한 결과를 도출하기 위해 변수의 수, 분석의 성격, 척도의 종류 등 표본의 전반적인 성격을 고려하여 이에 부합하는 방법을 적용하였다. 본 연구에서 사용된 자료의 분석은 SPSS/WIN Ver. 10.0을 이용하였다. 본 연구에서의 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였고, 신뢰도를 검증하기 위해서는 내적 일관성을 고려하기 위한 크론바흐 알파 상관계수를 이용하였다. 타당성 검증은 KMO와 Bartlett의 검정을 통해 요인분석을 실시하였다. 또한 조사대상지의 응답자 집단간의 만족도에 어떠한 차이가 있는지 여부를 파악하기 위해 T-검정을 실시하였다. 가설의 검증을 위해 T-검정과 ANOVA 그리고 회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과분석

제 1 절 표본의 특성

1. 인구통계학적 특성

표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해 실시한 빈도분석 결과는 다음 <표 4-1>에서 보는 바와 같다. 총 응답자 320명 중 남성이 152명으로 47.5%이며, 여성이 168명으로 52.5%를 차지하고 있다.

연령별 구성을 보면 20대 95명(29.7%), 30대 92명(28.8%)으로 전체 응답자의 50% 이상을 2·30대가 차지하고 있으며, 40대 54명(16.9%), 50대 37명(11.5%), 19세 이하는 42명(13.1%)으로 나타났다.

학력수준을 살펴보면 대졸이 111명(34.7%), 전문대졸 또는 대학재학이 85명(26.6%), 대학원 이상이 21명(6.6%)으로 전체의 67.9%를 차지하고 있으며, 고졸이하 86명(26.9%), 중졸이하 11명(3.4%), 국졸이하 6명(1.8%)으로 나타났다.

직업별 구성을 보면 사무·기술직이 77명(24.1%), 학생 66명(20.6%), 주부 56명(17.5%)이며, 전문·자유직은 31명(9.7%), 판매·서비스직 27명(8.4%), 자영업 22명(6.9%), 경영·관리직 15명(4.7%), 기능·작업직 14명(4.4%), 농림·어업직 8명(2.5%), 무직 4명(1.2%)로 나타났다.

본 연구의 조사 대상지인 목석원과 제주민속자연사박물관을 방문한 관광객의 인구통계학적 특성을 비교해 본 결과, 성별, 연령, 학력, 직업의 비율이 거의 비슷하게 나타났다.

<표 4-1> 인구통계학적 요인에 의한 표본의 특성 분포

변 수	구 분	빈 도	비 율(%)
성 별	남성	152	47.5
	여성	168	52.5
연 령	19세 이하	42	13.1
	20대	95	29.7
	30대	90	28.8
	40대	56	16.9
	50대 이상	37	11.5
학 력	국졸이하	6	1.8
	중졸이하	11	3.4
	고졸이하	86	26.9
	전문대졸·대재	85	26.6
	대졸	111	34.7
	대학원 재학이상	21	6.6
직 업	학생	66	20.6
	주부	56	17.5
	사무·기술직	77	24.1
	기능·작업직	14	4.4
	판매·서비스직	27	8.4
	전문·자유직	31	9.7
	자영업	22	6.9
	경영·관리	15	4.7
	농림·어업	8	2.5
	무직	4	1.2

2. 일반적 특성

인구통계학적 특성 외에 조사 대상지를 방문한 관광자의 이용행태적 특성을 파악하기 위해 방문횟수, 방문형태, 체재시간, 일행의 수 등을 변수로 구성하였다.

조사 대상지의 방문횟수는 첫 번째 방문이 228명(71.3%)으로 전체의 70% 이상을 차지하고 있으며, 두 번째 방문이 77명으로 24.1%, 세 번째 방문이 8명으로 2.5%로 나타났다.

방문형태별로는 가족동반이 171명으로 53.4%를 차지하였으며, 친구·친지가 87명으로 27.2%, 직장동료는 32명으로 10%로 나타났다.

방문형태와 함께 응답자를 포함한 일행의 수를 조사한 결과 5명 미만이 168명으로 52.5%, 10명 미만이 53명(16.6%)으로 나타나 가족중심의 방문형태가 50% 이상 차지하고 있음을 알 수 있다. 또한 10명 이상이 26명(8.1%)으로 나타났으며, 15명 이상이 73명(22.8%)으로 단체여행객의 비율도 30% 이상으로 나타났다.

조사 대상지에서 머무른 체재시간은 전체의 90% 이상이 2시간 미만으로 체류하고 있으며, 2~3시간 미만이 6.3%, 3시간 이상이 0.6%로 나타났다.

또한 해설활동을 즐기기 위해 적당한 인원을 묻는 질문에 응답자 중 190명(59.4%)이 5명 이하으로 응답해 소수 인원을 중심으로 한 해설활동을 선호했으며, 101명(31.6%)의 응답자가 6~10명, 7.7%인 23명이 11~15명의 인원이 해설활동에 적당한 인원이라고 응답했다.

해설활동시 관광만족에 가장 큰 영향을 주는 해설수단으로 전체 응답자 320명 중 55%인 176명이 '자원해설가의 설명'이라고 응답했으며, 다음으로 38.1%인 122명이 '해설판', 6.3%인 20명이 '오디오·비디오, 각종 전자장치'로 응답했다.

<표 4-2> 이용행태적 특성

변수명	구분	빈도	비율(%)
방문횟수	첫 번째	228	71.3
	두 번째	77	24.1
	세 번째	8	2.5
	네 번째	2	0.6
	다섯 번 이상	5	1.6
방문형태	혼자서	4	1.3
	가족동반	171	53.4
	친구/친지	87	27.2
	직장동료	32	10.0
	여행가이드	26	8.1
방문객 수	5명 미만	168	52.5
	10명 미만	53	16.6
	15명 미만	26	8.1
	15명 이상	73	22.8
체재시간	2시간 미만	298	93.1
	2~3시간 미만	20	6.3
	3~4시간 미만	2	0.6
선호하는 해설활동인원	5명 이하	190	59.4
	6~10명 이하	101	31.6
	11~15명 이하	25	7.7
	16명 이상	4	1.3
가장 만족한 해설수단	자원해설가의 설명	177	55.3
	해설관	122	38.1
	해설브로셔	1	0.3
	오디오·비디오, 각종 전자장치	20	6.3

제 2 절 신뢰도 및 타당성 검증

1. 신뢰도 검증

신뢰도는 측정결과에 오차가 들어 있지 않은 정도, 즉 분산에 대한 체계적 정보를 반영하고 있는 정도를 나타내는 것¹⁴⁴⁾으로, 이는 측정도구의 안정성과 일치성을 근거로 한 것이다. 신뢰도 분석은 동일한 개념을 독립된 측정방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 그 측정방식이 신뢰할 만하다고 할 수 있다. 이러한 측정도구의 신뢰도를 평가하기 위한 방법으로는 재검사법, 대안형 검사법, 내적 일치도법 등이 있는데 본 연구에서는 신뢰성을 높이기 위한 방법으로 내적 일치도법의 크론바흐 알파 상관계수를 이용하여 신뢰도를 평가하였다.

일반적으로 탐색적인 연구분야에서는 알파값이 .60 이상이면 충분하고, 기초연구분야에서는 .80, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 .90 이상이어야 한다고 주장한다¹⁴⁵⁾. 또한 조직단위의 분석 수준에서도 요구되어지는 알파값이 .60 이상이면 측정항목의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로 간주되고 있다¹⁴⁶⁾.

본 연구에서 적용하고 있는 관광만족도 요인들에 대한 각각의 알파값은 관광자원해설을 받은 관광자의 만족도를 측정하기 위한 항목에 대한 신뢰성 분석을 한 결과 크론바흐 알파 값이 0.8899로 나타났다. 그런데 “체재시간” 항목을 제거할 경우 크론바흐 알파 값이 상당히 개선되는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 ‘체재시간’ 항목을 제거함으로써 0.9370이라는 비교적 높은 신뢰계수를 확보하였다.

144) 노형진, 「한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석」, 형설출판사, 2001.

145) J. C. Nunnally, Psychometric Theory, Second Edition, McGraw-Hill, 1978, pp.225~255.

146) A. H. Van De Ven · D. L. Ferry, Measuring and Assessing Organization, New York, 1980, pp.76~87.

<표 4-3> 관광자원해설 만족도 측정척도의 신뢰도 검증결과

구분	표준화 전 항목 상관계수	항목제거시 알파계수	알파값
세부항목			
해설활동 때문에 관광자원에 만족하였다	.8245	.8439	.9370
해설활동 때문에 이해하는데 도움이 되었다	.8312	.8427	
해설활동 때문에 더 자세히 알 수 있었다	.8405	.8407	
해설활동 때문에 정확한 지식을 얻게 되었다	.8132	.8476	

또한 본 연구에서 적용하는 혼잡지각에 대한 각 요인별 알파값은 해설활동시 혼잡도를 측정하기 위한 항목에 대한 신뢰성 분석을 한 결과 크론바흐 알파 값이 0.9064로 비교적 높은 신뢰계수를 확보하였다.

<표 4-4> 혼잡지각 측정척도의 신뢰도 검증결과

구분	표준화 전 항목 상관계수	항목제거시 알파계수	알파값
세부항목			
관광객 수	.8155	.6862	.9064
접근성	.8550	.7328	
이용행태	.7714	.6048	

2. 타당성 검증

타당성은 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 반영할 수 있는가에 관한 것이며 측정하려고 하는 개념을 어떻게 정의하였으며 이 개념적 정의를 어떻게 조작적으로 정의하였는가에 상당한 영향을 받는다¹⁴⁷⁾. 따라서 많은 항목들로 특정 개념이나 현상을 측정한 경우 과연 각 변수들이 동일한 개념을 측정하였는지를 확인할 필요가 제기된다.

147) 채서일, 「사회과학조사방법론」 2판, 학현사, 1999.

타당성의 종류에는 내용타당성, 기준에 의한 타당성, 개념 타당성이 있다. 내용타당성은 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 측정할 수 있도록 되어 있는가를 평가하는 것으로 측정도구가 측정대상이 가지고 있는 무수한 속성들 중 일부를 대표성 있게 포함하고 있으면 내용타당성이 높다고 할 수 있다. 기준에 의한 타당성은 측정도구와 측정결과간의 관계에 관심을 두는 것으로 통계적인 유의성을 평가하는 것이라 할 수 있다. 즉 연구하려는 속성을 측정해 줄 것으로 알려진 기준과 측정도구의 측정결과인 점수간의 관계를 비교함으로써 타당도를 파악하는 방법이다. 개념타당성이란 측정도구가 실제로 무엇을 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가에 관한 문제이다. 이러한 개념타당성은 측정값 자체보다는 측정하고자 하는 속성에 초점을 둔 측정의 타당성이라 할 수 있으므로, 개념타당성은 논리적인 분석과 이론적인 체제 하에서 개념간의 관계를 밝히는데 중점을 두고 평가되며 이론의 구축에 매우 중요하게 고려되어야 한다.

본 연구에서는 내용타당성을 높이기 위해 철저한 이론적 고찰과 함께 전문가의 자문을 받았으며, 예비조사를 통하여 필요한 부분에 대한 수정을 하였다.

타당성 검증은 위한 요인분석시 요인을 추출하기 전에 요인분석 사용이 적합한가에 대한 여부를 파악하는데 이를 위해 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 측도의 KMO와 Bartlett을 먼저 검증해야 한다. 여기서 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 측도는 변수쌍들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 것으로 이 측도의 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 의미한다. KMO의 값이 .90 이면 상당히 좋은 것이며, .80 이상이면 꽤 좋은 것이며, .70 이상이면 적당한 것이며, .60 이상이면 평범한 것이며, .50이상이면 바람직하지 못한 것이다. 그리고 .50 미만이면 받아들일 수 없는 것으로 판정된다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형검정치는 ‘상관행력이 단위행력이다’라는 귀무가설을 검정하기 위한 것으로써 귀무가설이 기각되지 않으면 요인분석 모델을 사용할 수 없다¹⁴⁸⁾.

본 연구에서는 요인을 추출하기 위해 주성분분석(principal components analysis)을 사용하였다.

148) 정충영·최이규, 「한글용 SPSS 10.0 SPSS WIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 2002.

<표 4-5> 관광만족도 측정항목의 KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.828
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	1164.913
	자유도	6
	유의확률	.000

선행연구에 의해 관광만족도 측정척도 측정항목의 요인분석 사용시 적합도를 판단하기 위한 KMO와 Bartlett의 검정을 실시한 결과, KMO의 값이 .828으로 꽤 좋은 것으로 나타났다으며, Bartlett의 구형검정에서는 검정치가 1164.913이고, 이 값의 유의수준이 .000으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다.

또한 공통성에 관한 내용으로 각 변수의 초기값과 주성분 분석에 의한 각 변수의 추출 값을 분석한 결과 각 변수들의 공통성이 모두 .808 이상이므로 80% 이상 설명된다. 또한 분산설명력이 84.166이다.

본 연구의 관광만족도 측정항목에 대한 요인 분석 결과는 <표 4-6>과 같다.

<표 4-6> 관광만족도에 대한 요인분석 결과

측 정 항 목	아이겐값	요인 적재량	공통성	분산 설명력
해설활동 때문에 관광자원에 만족하였다.	3.367	.937	.814	84.166
해설활동 때문에 이곳을 이해하는데 도움이 되었다.		.931	.877	
해설활동 때문에 이곳에 대해 더 자세히 알게되었다.		.902	.868	
해설활동 때문에 정확한 지식을 얻게 되었다.		.899	.808	

해설활동시 혼잡지각 측정항목에 대한 타당성을 측정하기 위해 요인분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

선행연구에 의해 혼잡지각 측정척도 측정항목의 요인분석 사용시 적합도를 판단하기 위한 KMO와 Bartlett의 검정을 실시한 결과, KMO의 값이 .739으로 꽤 좋은 것으로 나

타났으며, Bartlett의 구형검정에서는 검정치가 643.071이고, 이 값의 유의수준이 .000으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다.

또한 공통성에 관한 내용으로 각 변수의 초기값과 주성분 분석에 의한 각 변수의 추출 값을 분석한 결과 각 변수들의 공통성이 모두 .803 이상이므로 80% 이상 설명된다. 또한 분산설명력이 84.265이다.

<표 4-7> 해설활동시 혼잡지각 측정항목의 KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olikin 측도		.739
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	643.071
	자유도	3
	유의확률	.000

<표 4-8> 해설활동에 대한 혼잡지각에 대한 요인분석 결과

측 정 항 목	아이겐값	요인 적재량	공통성	분산 설명력
해설활동 때문에 관광자원에 만족하였다.	2.258	.938	.845	84.265
해설활동 때문에 이곳을 이해하는데 도움이 되었다.		.919	.880	
해설활동 때문에 이곳에 대해 더 자세히 알게되었다.		.896	.803	

3. 조사대상지에 대한 T-검정

자원해설에 대한 관광만족도에 대해 조사대상지 두 집단(탐라목석원 응답자, 제주민속자연사박물관 응답자)간 평균의 차이가 통계적으로 유의한지를 파악하기 위해 T-검정을 실시하였다.

T-검정에 있어, 먼저 두 집단간 분산의 동질성 여부를 알아야 한다. 이러한 분산의 동질성 여부는 Levene의 등분산 검정, 즉 F값을 이용한다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 분석결과에서 두 집단의 모분산이 동질적일 때는 결과표에서 등분산이 가정됨을 이용하고, 동질적이지 않을 때는 등분산이 가정되지 않음을 이용한다. 분산

의 동질성 검정을 F값으로 결정한다. 분석결과에 나타난 두 분산이 유의하지 않다고 판단되어 등분산이 가정됨을 그리고 $P < 0.5$ 일 때에는 등분산이 가정되지 않음을 보게 된다.

따라서 조사대상지 탐라목석원과 제주자연사박물관에 대한 T-검정 결과 두 집단간 평균의 차이가 거의 없는 것으로 나타나 문화관광자원에 대한 해설만족도 측정에 있어 조사대상지에 따른 차이는 없는 것으로 보아도 타당하다.

제 3 절 연구가설의 검증

1. 관광자원 해설시 인구통계학적 특성에 따른 관광만족도

가설 I 은 관광자원해설을 받은 집단의 관광만족도가 인구통계학적 변수에 따라 유의한 차이가 있는지를 분석하기 위한 것이다. 이를 위하여 세부가설을 설정하고 T-검정과 ANOVA를 수행하였다. 인구통계학적 특성중 성별, 연령, 학력, 직업의 차이검증을 실시한 결과, 성별, 연령에 따라 유의수준 5%에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 학력, 직업은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 인구통계학적 특성에 따른 관광만족도 차이검증 결과

구 분	성별		연령	
	F값	P값	F값	P값
관광만족도	2.0877	0.0373**	1.60	0.0387**

주 : **는 유의수준 5%에서 유의함.

성별의 개별변수인 남성과 여성의 평균값을 비교한 결과를 살펴보면 남성이 여성보다 평균값이 높게 나타나고 있다. 이 결과로 볼 때 남성이 여성보다 관광자원해설에 많은 관심을 갖는 것으로 볼 수 있다. 여성 관광객들의 관광만족도를 높이기 위해 좀

더 다양한 관광자원해설 프로그램 개발이 필요한 것으로 사료된다.

또한 연령의 경우 20대 이상보다는 19세 이하와 50대 이상의 연령층이 관광자원해설에 따른 관광만족도가 높은 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 관광자원해설이 어린 학생들이나 50대 이상의 연령층에게 해설을 통해 이해를 증진시키고 자원의 특징들을 쉽게 전달하고 있음을 알 수 있다.

2. 관광자원 해설매체에 따른 관광만족도

관광자원해설시 해설매체에 대한 이용빈도는 다음과 같다.

<표 4-10> 해설매체 이용빈도

해설매체 이용여부	해설가		해설관		브로셔		전자장치	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
이용	261	81.6	282	88.1	171	53.4	154	48.1
이용하지 않음	59	18.4	38	11.9	166	46.6	166	51.9

해설매체에 대한 이용빈도를 살펴보면 전체 조사 대상자 320명 중 261명(81.6%)이 관광자원해설가의 설명을 들었으며, 282명(88.1%), 171명(53.4%), 154명(48.1%)이 각각 해설관, 브로셔, 전자장치를 이용했다. 관광자에게 해설매체가 주어졌을 때 가장 많은 사람이 이용하는 해설매체는 해설관, 관광자원해설가의 설명, 브로셔, 전자장치 순으로 나타났다.

관광자원 해설매체에 따른 관광만족도의 집단간 차이분석에서 인구통계학적 요인과 이용행태적 요인으로 나누어 살펴보면, 직업, 방문회수, 방문형태에서 긍정적 집단, 중립적 집단, 부정적 집단간에 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 한편 성별, 연령, 학력 등의 변수간에는 집단별 차이가 없는 것으로 나타나고 있다.

따라서 해설매체에 대한 관광만족도를 분석한 결과 직업에 따라 해설매체의 이용현황과 만족도에 차이가 있음이 입증되었다.

<표 4-11> 해설매체에 대한 관광만족도 차이 검증

구분	변수	자유도	변량	F값	유의수준
해	성 별	2	1.361	2.81	0.086
	연 령	2	9.987	4.83	0.008**
설	학 력	2	0.265	0.20	0.808
	직 업	2	16.282	3.66	0.027*
매	방문횟수	2	9.742	4.57	0.017*
	방문형태	2	4.793	4.51	0.018*
체	방문객 수	2	2.096	0.50	0.689

* : $p < 0.005$, **: $p < 0.001$

관광자원해설시 해설매체에 따른 관광만족도에 대한 연구결과를 정리해 보면 먼저, 해설매체 중 관광만족도가 가장 높은 것은 자원해설가의 해설로 나타났다. 여러가지 해설매체 중에서 가장 선호하는 수단인 해설관에 대한 관광만족도가 그 다음이며 브로셔의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

또한 전자장치의 이용 빈도는 48.1%로 가장 낮게 나타났으나 관광만족도가 비교적 높게 나타나 관광지의 해설매체로서 각 종 전자장치의 역할이 중요하다고 여겨진다.

3. 관광자원 해설시 혼잡지각에 따른 관광만족도

연구가설 Ⅲ은 관광자원해설시 혼잡지각이 관광만족도에 유의한 영향을 미치는지 여부를 알아보기 위한 것으로 회귀분석을 실시하였다.

회귀식의 선형성 여부를 검증한 결과 F값이 4.593에 F유의도가 0.001로 나와 99%의 신뢰수준에서 유의한 것으로 조사되었다. 따라서 관광자원해설시 혼잡지각은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다는 연구가설 Ⅲ이 채택되었다.

연구가설 Ⅲ의 분석결과는 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 혼잡지각에 따른 관광만족도에 관한 분석

구 분		관 광 만 족 도		
		표준화계수	t값	Sig.
혼잡지각	관광객 수	0.197	3.032	0.003
	접근성	0.198	3.011	0.002
	다른 관광객의 이용행태	0.159	3.102	0.032

$$R = 0.278 \quad R^2 = 0.079 \quad DF = 3 \quad F = 4.593 \quad p = 0.001$$

분석결과 관광객 수나 접근성이 다른 관광객의 이용행태에 비해 관광만족도에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 관광자원해설시 해설활동인원이 관광만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로, 기존 연구들에서 관광만족도를 관광자원해설 전·후 또는 관광자원해설 유·무에 따라 단순히 이분화해서 비교했던 연구 결과와는 차이가 있다.

4. 분석결과의 종합

본 연구에서는 관광자원해설의 특성에 대한 이론적 고찰을 토대로 가설을 세우고 가설에 대한 실증적인 검증을 시도하였다.

먼저 분석결과를 살펴보면 첫째, 관광자원해설시 인구통계학적 특성에 따른 분석으로 기존의 연구들과 그 맥락을 같이 하고 있다. 인구통계학적 특성중 성별과 연령에 따라 관광자원해설시 관광만족도에 차이가 있다. 이는 관광자원해설의 주목정도가 성별에 따라 차이가 있음을 보여주는 것이며, 연령에 따른 차이는 관광자원해설이 관광자의 특성을 파악하지 않고 일괄적으로 이루어지고 있음을 나타낸다.

연구가설 II는 해설매체에 따른 관광만족도에 관한 분석으로 해설매체에 따른 관광만족도에 차이가 있음을 입증한다. 여기서 주목할 만한 것은 이용빈도는 가장 낮게

나타났으나 전자장치를 통한 관광만족도가 비교적 높게 나타났다. 또한 여러 가지 해설매체가 관광자에게 주어졌을 때 관광자원해설가에게 가장 주목하는 것으로 나타났다.

직업, 방문형태, 방문횟수에 따라 관광자원 해설매체에 유의한 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 이는 직업에 따른 해설매체의 주목정도에 차이가 있음을 나타내고, 방문형태에 따라서도 관광만족도에 차이가 있음을 보여준다. 또한 방문횟수에 따른 관광만족도에 차이가 있음이 검증되었다. 이는 획일적인 관광자원해설로 인해 관광자의 재방문 시 관광만족도가 점차 낮아짐을 의미하는 것으로 관광자원해설 프로그램의 다양화가 이루어져야 한다.

관광자원해설시 혼잡지각은 관광만족도에 유의한 영향을 미치는지 분석한 결과 관광객 수, 접근성, 다른 관광자의 이용행태 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 관광자원해설시 혼잡지각을 관광만족도에 유의한 영향을 미친다는 가설이 채택되었다.



<표 4-13> 연구 가설 검증 결과의 종합

가 설 내 용	가설 채택여부
<p>가설 1 : 관광자원해설시 인구통계학적 특성은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.</p>	
<p>I-1. 관광자의 성별에 따라 관광만족도에 차이가 있다. I-2. 관광자의 연령에 따라 관광만족도에 차이가 있다. I-3. 관광자의 학력에 따라 관광만족도에 차이가 있다. I-4. 관광자의 직업에 따라 관광만족도에 차이가 있다.</p>	<p>채택 채택 기각 기각</p>
<p>가설 2 : 관광자원 해설시 해설매체는 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.</p>	
<p>2-1. 관광자원 해설매체에 따라 관광만족도에 차이가 있다. 2-2. 관광자원 해설매체는 인구통계학적 요인들에 따라 관광만족도에 차이가 있다. 2-3. 관광자원 해설매체는 이용행태적 요인에 따라 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.</p>	<p>채택 부분채택 부분채택</p>
<p>가설 3 : 관광자원해설시 혼잡지각은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.</p>	
<p>3-1. 해설매체 이용시 관광객 수는 관광만족도에 유의한 영향을 미친다. 3-2. 해설매체 이용시 접근성은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다. 3-3. 해설매체 이용시 다른 관광객의 이용행태는 관광만족도에 유의한 영향을 미친다.</p>	<p>채택 채택 채택</p>

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 선행연구에서 학자들이 제시한 관광자원해설이 관광만족도에 미치는 영향을 측정할 수 있는 척도로 문화관광자원에 적용시켜 관광자원해설이 관광만족도에 어떠한 영향을 주는지 분석하여 관광만족도를 증대시키는데 기여하고자 하였다.

본 연구를 통해 도출된 주요한 분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광자원해설시 인구통계학적 특성은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다. 성별, 연령, 학력, 직업에 따른 관광만족도를 분석한 결과 인구통계학적 특성에 따라 관광만족도에 차이가 있는 것으로 파악되었다.

특히 성별과 연령에 따라 차이가 있는 것으로 파악되었는데, 이는 성별에 따라 관광자원해설의 주목정도에 차이가 있으며, 연령에 따라 관광자원해설에 따른 관광만족도는 19세 이하와 50대 이상이 관광만족도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 관광자원해설시 해설매체는 관광만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관광자원 해설매체에 대한 이용빈도를 살펴보면 전체 조사 대상자 320명 중 261명(81.6%)이 관광자원해설가의 설명을 들었으며, 282명(88.1%), 171명(53.4%), 154명(48.1%)이 각각 해설판, 브로셔, 전자장치를 이용했다. 관광자에게 해설매체가 주어졌을 때 가장 많은 사람이 이용하는 해설매체는 해설판, 관광자원해설가의 설명, 브로셔, 전자장치 순으로 나타났다.

관광자원의 해설기법 중 대표성을 가진 '자원해설가의 설명', '해설판', '해설 브로셔', '오디오·비디오 및 각종 전자장치'를 중심으로 측정한 결과 자원해설가의 설명이 관광만족에 가장 큰 영향을 주는 해설수단이며, 관광만족도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

관광자원 해설매체에 따른 관광만족도의 집단간 차이분석에서 인구통계학적 요인과 이용행태적 요인으로 나누어 살펴보면, 직업, 방문회수, 방문형태에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 한편 성별, 연령, 학력 등의 변수간에는 집단별 차이가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 관광자원해설시 혼잡지각은 관광만족도에 유의한 영향을 미친다. 혼잡지각 측

정항목을 관광객 수, 해설수단에 대한 접근성 및 다른 관광객의 이용행태로 두어 측정된 결과 자원해설시 혼잡지각이 관광만족도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

본 연구는 다음과 같은 몇 가지의 한계점을 안고 있다.

첫째, 본 연구는 많은 문헌연구와 실증적 분석을 통해 측정척도의 신뢰성과 타당성을 검증하였다 하더라도 관광자원해설의 구성요인과 세부항목을 선정하는데 있어서 제약점이 있음을 배제할 수 없다.

둘째, 관광자원해설시 혼잡지각요인 설정에 있어 혼잡지각과 관련된 주요 개념인 물리적 밀도와 조우횟수 등을 고려하지 않았다는데 연구의 한계가 있다.

셋째, T-검정을 통해 조사대상지의 일반화를 피하였으나, 여러 관광지의 특성을 고려하지 않았다는 점에서 객관성에 대한 문제를 배제할 수 없다.

이상의 주요결과를 바탕으로 향후 연구과제를 몇 가지 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 관광자원 해설에 있어서 선호하는 해설인원을 단순히 조사하였을 뿐 해설활동 인원을 고려하지 않았다. 앞으로의 연구에서는 관광만족도를 극대화하기 위해 해설활동 인원을 조절하여 가장 적절한 인원수를 알아보는 연구가 필요하다.

둘째, 관광자원해설시 해설매체의 주목정도에 따른 심층적인 분석이 필요하다. 본 연구에서는 인구통계학적 요인과 이용행태적 요인을 중심으로 살펴보았으나, 심층적인 분석이 필요하며 방문동기 및 방문형태에 따른 다각적인 분석이 요구된다.

셋째, 관광자원해설시 혼잡지각요인에 목적관련 혼잡과 행태적 혼잡, 물리적 혼잡에 따른 심층적인 요인이 고려된 연구가 필요하다.

넷째, 관광의 기본 요소인 관광대상과 관광자원에 대한 의미와 관련성을 밝히고, 이러한 자원 정보를 구성하여, 관광객의 개성이나 경험과 관련성을 맺는 주제와 장소를 연결시킬 수 있는 관광자원해설에 대한 연구가 차후에는 필요할 것이다.

마지막으로 이미 관광자원해설을 전문적인 분야로 확대해 나가면서 심층적인 연구를 계속하고 있는 관광선진국의 예를 보더라도 이제부터 우리 나라에서도 자원해설의 기능과 해설가에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 하며 적절한 활용방안도 모색되어야 한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

1) 서 적

- 김미기 譯, 「Menschliches, Allzumenschliches」, 책세상, 2001.
- 김상무, 「관광사업론」, 계명대학교 출판부, 1991.
- 김진섭, 「관광학원론」, 일신사, 1980.
- 김홍운, 「관광자원론」, 일신사, 1988.
- 노형진, 「한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석」, 형설출판사, 2001.
- 문화관광부, 「전국관광자원 데이터베이스구축」, 2001.
- 박석희, 「나도 관광자원 해설가가 될 수 있다」, 백산출판사, 1999.
- 박석희, 「신관광자원론」, 일신사, 2000.
- 박석희, 「관광조사연구기법」, 일신사, 2000.
- 신원섭, 「야외휴양관리」, 도서출판 따님, 1998.
- 손대현, 「관광과 문화행동」, 일신사, 1990.
- 안중윤, 「관광학개론」, 창문각, 1981.
- 엄서호, 「전라남도 문화유산 해설사 양성교육」 중 “문화유산 해설사의 의미와 역할”, 전라남도, 2001.
- 이장춘, 「관광자원론」, 대왕사, 1983.
- 정충영·최이규, 「한글용 SPSS 10.0 SPSS WIN을 이용한 통계분석」, 무역경영사, 2002.
- 채서일, 「사회과학조사방법론」 2판, 학현사, 1999.
- 한국관광공사, 「전국관광진흥 장기종합개발계획」, 한국관광공사, 1989.
- 한국관광지개발연구소, 「한국관광자원론: 문화재 자원을 중심으로」, 1982.

2) 국내 논문 및 자료

- 김계섭, “觀光資源의 分類體系에 관한 연구”, 「여가·레크리에이션 연구」, 5, 한국여가레크리에이션학회.1988.
- 김사헌, “위락만족도의 결정요인 : 예상 및 실제혼잡도를 중심으로”, 「경기대학교 대학원 논문집」, 11, 1993.
- 김성일·황영현, “스스로 알아보는 안내해설관의 교육적 효과”, 「환경교육」, 10(2), 1997.
- 김인호, “관광자의 만족/불만족 및 재방문의 평가합치적 접근”, 박사학위논문, 광운대학교 대학원, 1993.
- 김인호·안동만, “우리나라 사적지 환경해설 프로그램에 관한 연구: 내장산 국립공원을 중심으로”, 「환경교육」, 10(2), 1997.
- 김진선·홍수용, “국립공원 환경해설 프로그램에 관한 연구: 내장산국립공원을 중심으로”, 「한국공원휴양학회지」, 2(2), 2000.
- 나방울, “관광자원 해설이 관광자 만족에 미치는 영향에 관한 연구” 석사학위논문, 목포대학교 대학원, 2001.
- 문종태 “가야산국립공원 역사문화해설이 탐방객의 역사의식에 미치는 영향”, 대구대학교 석사학위논문, 2002.
- 박명희, “관광자원의 해설이 관광자 만족에 미치는 영향 : 여행상품의 기초속성 분석”, 박사학위논문, 대구대학교 대학원, 1999.
- 박석희, “관광자원의 해설과 그 기법”, 「경기대학교 논문집」, 1989.
- 박석희, “비원의 관광자원 해설체계에 관한 연구”, 「관광학연구」, 18(1), 1994.
- 박석희·허정, “관광자의 지각수준 측정에 관한 연구”, 「경기대학교 논문집」, 제32집, 1993.
- 박창규, “관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구”, 경기대학교 박사학위논문, 1998.
- 박희주, “관광자원해설의 효과분석: 종묘 방문자를 대상으로”, 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원, 2001.
- 성수진, “환경해설자의 동행여부에 따른 생태공원 탐방효과에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울시립대 대학원, 2000.

- 안영면, “라이프스타일에 따른 관광객 행동 특성에 관한 연구”, 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 1991.
- 여동기, “관광동기가 해설매체의 유효성에 미치는 영향”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 2002.
- 유경주, “선호밀도와 혼잡지각이 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 1992.
- 이명진, “관광자원 교육성의 측정척도 개발 및 관광자 만족과의 관련성 분석”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1998.
- 이종수, “국립공원 환경해설 프로그램 개발을 위한 이용자 특성에 관한 연구: 북한산 국립공원을 중심으로”, 석사학위논문, 고려대학교 대학원, 1999.
- 이주희, “우리 나라 국립고원에서 효율적인 환경해설 프로그램의 적용에 대한 고찰”, 대구대학교 「농업과학연구논문집」, 7, 1993.
- 이주희 외, “자연휴양림 교육프로그램 개발·운영의 문제점과 방안에 관한 연구”, 「한국산림휴양학회지」, 5(3), 2001.
- 임정빈, “관광자원해설이 관광 후 평가에 미치는 영향”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 2001.
- 장성수, “관광지 개발잠재력 평가요인과 투자결정경로에 관한 구조분석”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1998.
- 장성수, “문화관광자원의 개념과 지연성(地緣性: Attachment Level) 척도”, 2002 한국관광학회 하계학술발표대회 논문집, 2002.
- 전경수, “환경해설관의 해설능력에 영향을 미치는 요인: 내장산국립공원을 중심으로”, 「산림휴양연구」, 3(1.2), 1999.
- 정익준, “한·일 해외여행객과 관광해설자간의 의사소통 진행과정의 평가에 관한 연구”, 「여행학연구」, 13, 2001.
- 최두영, “문화예술공간의 효과적인 관리체계에 관한 연구”, 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1993.
- 홍성문, “북부 내장산 국립공원 환경해설 프로그램개발에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1999.

홍재선, “혼잡지각에 따른 이용자 대응현태에 관한 연구”, 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 1996.

탐라목석원 홈페이지 www.moksokwon.com

2. 외국 서적

1) 서적

津田昇, *國際觀光論*, 東洋經濟新聞社, 1969.

Clawson M., R. Held and C. Storrdard, *Land for Future*, Washington: George Washington Univ. Press, 1960.

Grater R. K., *The Interpreter's Handbook : methods, skills, and techniques.*, Glove, AZ ; Southwest Parks and Monuments Associations, 1976.

Gunn C. A., *Tourism Planning*, New York: Russak & Company, Inc. 1979.

Howe, Charles W., *Natural Resource Economics-Issues, Analysis and Policy*, New York: John Wiley and Son.,1979.

Iso-Ahola, E. Seppo, *The Social Psychological for Leisure and Recreation.* Dubuque, Iowa: Wim. C. Brown, 1980.

Juvenile A., *Outdoor recreation management*, W. B. Saunders Co. 1978.

Kundson · Douglas M. · Cable Ted T. and larry Beck, *Interpretation of Cultural and Natural Resources*, Venture Publishing Inc. 1995.

Lewis, William J., *Interpreting for Park Visitors*, Eastern Acorn Press, 1980.

Manning R. E., *Studies in Outdoor Recreation : Search and Research for satisfaction.* Corvallis, Oregon State University Press. 1986.

Nunnally J. C., *Psychometric Theory, Second Edition*, McGraw-Hill, 1978, pp. 225~255.

- Priscilla, B., *Management Quality Cultural Tourism*, Published in the USA and Canada by Routledge. 1995.
- Regier, Kathleen, Michael Gross and Ron Zimmerman., *The Interpreter's Guidebook*, UW-SP Foundation Press, Inc., 1992.
- Sharpe G. W., *Interpretation the environment*, New York:John Wiley & Sons. 1982.
- Sharpe, G. W., *An Overview of Interpretation*", John Wiley & Sons. 1976.
- Tilden F., *Interpreting Our Heritage*, Chapel hill(3rd ed), (Chapel Hill : The University of North Carolina Press, 1967, 1977)
- Urry J., *The Tourist Gaze*, SAGE Publication, 1990.
- Van De Ven A. H. · Ferry D. L., *Measuring and Assessing Organization*, New York, 1980, pp.76~87.
- Watt, K. E. F., *Principles of Environmental Science*, New York: McGraw-hill book Co., 1973.
- Weaver H. E., "Origins of Interpretation", Sharpe, Grant W. ed., *Interpreting the Environment*, John Wiley & Sons. 1976.

2) 외국논문 및 자료

- Clews S., "From museum to mental massage: a response to Tony Walter". *Tourism Management*, 17(6), 1996, pp.401-403
- Crang M., Magic kingdom or a quixotic quest for authenticity?, *Annals of Tourism research*, 23(2), 1996, pp.415-431.
- Cronon J. J. Jr. · Taylor S. A., Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56, 1992.
- Dann G. M. S., "tourism Satisfaction A highly complex variable", *Annals of Tourism Research*, 5, 1979.

- Edwards Y., "Interpretation: What should it be?", *Journals of Interpretation*, 1(1), 1976.
- Formica S. · Uysal M., "The revitalization of Italy as a tourism destination", *Tourism Management*, 17(5), 1996, pp.323~331.
- Fumito, Yokoyama, "Causal Modeling of Tourist Satisfaction : Application to Michigan's Northwestern Coastal Tourism Region." Doctoral Dissertation of Michigan State University, UMI, 1991.
- Geva A. · Goldman A., "Duality in consumer post-purchase attitude." *Journal of Economic Psychology*, 12, 1991.
- Graefe, A. R. et. al., "Social Carrying Capacity: An Integration and Synthesis of Twenty Years of Research". *Leisure Sciences*, 6, 1984.
- Gramann, J. H. · Burdge, R. J., "Crowding Perception Determinants at Intensively Developed Outdoor Recreation Site", *Leisure Sciences*, 6(2), 1984.
- Guy B. et. al., "Environmental Learning of First-Time Travelers", *Annals for Tourism Research*, 17, 1990.
- Hunt H. K., "CS/D-Overview and Future Research Direction in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction", H. Keith Hunt, ed. Cambridge, MA : Marketing Science Institute, 1977.
- Lennon, J. J · Foley, M., "Interpretation of the Unimaginable: The U.S. Holocaust Memorial Meseum, Washington, D.C., and 'Dark tourism'", *Journal of Travel Research*, 38(1), 1999.
- Light D., Visitor's use of interpretive media at heritage sites. *Leisure Studies*, 14, 1995, pp.132-149.
- Lounsbury, J. W. & Polik, J. R., "Leisure needs and vacation satisfaction", *Leisure Science*, 14, 1992.
- Mannell R. C. · Iso-Ahola, "Psychological Nature of Leisure and Tourism Experience." *Annals of Tourism Research*, 14(3), 1987.
- Miller M. L. · Auyong J., "Coastal zone tourism. A potent force affecting environment and society", *Marine Policy*, 1991(3), pp.75~99.

- Moscardo, G., "Mindful visitors -Heritage and Tourism -", *Annals of Tourism Research*, 23(2), 1996.
- Mullins G. W., "The changing role of interpreter", *Journal of Environment Education*, 15(4), 1984.
- Noe F. P., "Measurement specification and leisure satisfaction". *Leisure Science*, 9(3), 1987.
- Pizam, et al., "Dimension of tourism satisfaction with a destination area", *Annals of Tourism Research*, 5(3), 1978.
- Prentice R., A. Davis & Beeho, "Seeking generic motivation for visiting and not visiting museum and like cultural attractions", *Museum Management and Curatorship*, 16(1), 1997, pp.45-70
- Richards Greg ed., "Production and Consumption of European Cultural Tourism" *Annals of Tourism Research*, 23(2), 1996, pp.261~283.
- Stewart E. J. et al., "The 'place' of interpretation: a new approach to of interpretation". *Tourism Management*, 19(3), 1998.
- Tighe A. J., "Cultural Tourism in the U.S.A", *Tourism Management*, vol. 6, 1985.
- Van Raaij W. F. · Franken D. A., "Vacation decisions, activities, and satisfaction." *Annals of Tourism Research*, 11, 1984.
- Walter T., "From museum to morgue? Electronic guides in Roman Bath.", *Tourism Management*, 17(4), 1996, pp.241-245.
- Wood M., "Interpretation - Its role in South Somerset's tourism strategy", *Interpretation Journal*, Oxford Social Attitudes, The 1986 Report, Aldershot : Gower, 49, 1991.



문화관광자원 해설의 특성에 따른 만족도 분석

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학중인 학생으로 '문화관광자원 해설'에 관해 연구하고 있습니다.

본 설문지는 저의 석사학위 논문을 위하여 만들어진 것으로서 문화관광자원을 방문하신 관광객을 대상으로 관광자원해설에 관한 의견을 수집하고자 작성되었습니다.



귀하께서 응답해 주시는 내용은 무기명으로 처리되어 비밀이 보장되며, 순수하게 학술적 목적에만 사용될 것입니다.

다시 한번 귀하의 도움에 감사의 말씀을 드립니다.

2002년 11월

지도교수

제주대학교 대학원 관광개발학과
교 수 장 성 수

연구자

제주대학교 대학원 관광개발학과
석사과정 양 주 영 올림

(※) 연구자 연락처 : 제주대학교 관광개발학과
석사과정 양 주 영
전화번호 : (064) 754 - 3170
016 - 228 - 1324

8. 다음은 이곳에서 해설수단 이용시 혼잡지각에 관한 질문입니다. 해당란에 ○ 또는 √표해 주십시오.

항 목	매우 혼잡하다	혼잡하다	보통이다	혼잡하지 않다	전혀 혼잡하지 않다
이곳에서 귀하가 해설수단을 이용하고자 했을 때 다른 관광객 수는 많았습니까 ?	①	②	③	④	⑤

항 목	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이곳에서 귀하가 해설수단을 이용하고자 했을 때 해설수단에 대한 자유로운 접근이 가능했습니까 ?	①	②	③	④	⑤

항 목	매우 부정적	부정적	보통이다	긍정적	매우 긍정적
해설활동시 귀하가 본 다른 관광객의 이용행태는 어떠했습니까 ?	①	②	③	④	⑤

9. 귀하가 이곳을 관람하면서 해설활동에 대해 느끼시는 정도를 ○ 또는 √표해 주십시오.

내용 / 구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
해설활동 때문에 관광자원에 만족하였다	①	②	③	④	⑤
해설활동 때문에 이곳을 이해하는데 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
해설활동 때문에 이곳에 대해 더 자세히 알 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
해설활동 때문에 정확한 지식을 얻게 되었다.	①	②	③	④	⑤
해설활동 때문에 이곳에서의 체재시간이 길어졌다.	①	②	③	④	⑤

10. 이곳에서의 해설활동시 대략 몇 명 정도의 인원이 함께 해설활동을 즐기는 것이 적당하다고 생각하십니까 ? _____ 명

■ 일 반 사 항

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 ? (만 _____ 세)

3. 귀하의 최종 학력은 ?

- ① 국졸이하 ② 중졸 이하 ③ 고졸이하 ④ 전문대졸 또는 대학재학
⑤ 대졸 ⑥ 대학원졸 이상

4. 귀하의 직업은 ?

- ① 학생 ② 주부 ③ 사무·기술직 ④ 기능·작업직 ⑤ 판매·서비스직
⑥ 전문·자유직 ⑦ 자영업 ⑧ 경영·관리 ⑨ 농림·어업 ⑩ 무직



제주대학교 중앙도서관

*** “마지막까지 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.”***