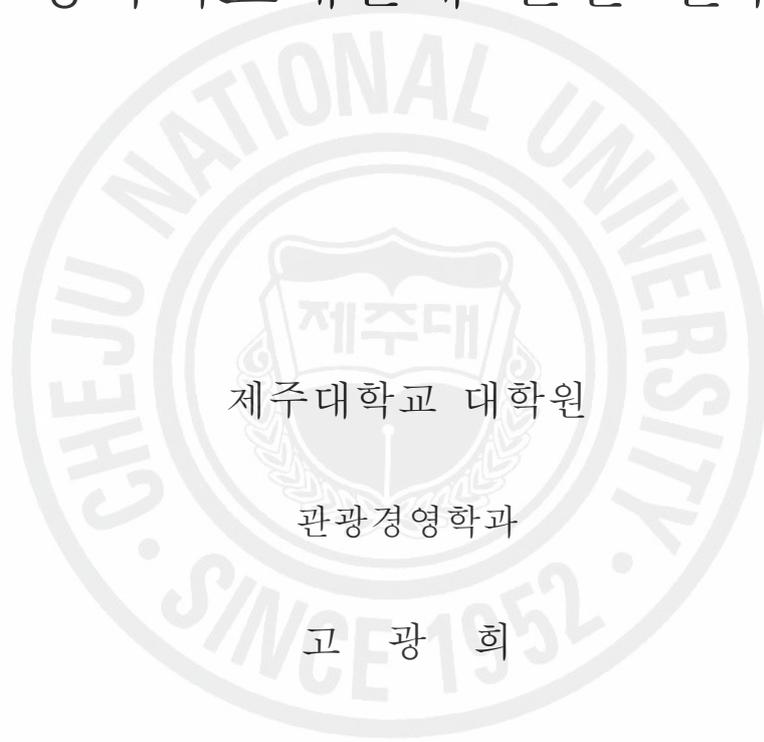


박사학위논문

섬 관광목적지 경쟁력
평가지표개발에 관한 연구



제주대학교 대학원

관광경영학과

고 광 희

2008년 8월

박사학위논문

섬 관광목적지 경쟁력
평가지표개발에 관한 연구



제주대학교 대학원

관광경영학과

고 광 희

2008년 8월

섬 관광목적지 경쟁력 평가지표개발에 관한 연구

지도교수 서 용 건

고 광 희

이 논문을 관광학 박사학위 논문으로 제출함

2008년 8월

고광희의 관광학 박사학위 논문을 인준함

심사위원장
위원
위원
위원
위원

吳 鉉
金 奎
金 奎
徐 錫

朴 香
民 哲
鍾 鏞

吳 珍
趙 源
健 健



제주대학교 대학원

2008년 8월

A Study on Development of Evaluation
Indicators for Island Tourist Destination
Competitiveness

Ko, Gwang-Hee
(Supervised by professor Suh, Yong-Kun)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Doctor of tourism management

2008

This thesis has been examined and approved.

August. 2008

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

GRADUATE SCHOOL

CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 연구배경	1
2. 연구목적	4
3. 연구방법	6
4. 연구범위	7
II. 이론적 배경	10
1. 관광목적지 경쟁력	10
1) 관광목적지에 대한 개념적 논의	10
2) 경쟁력에 대한 개념	11
(1) 경쟁력의 유래	11
(2) 경쟁력의 정의	13
3) 경쟁력 결정요인	16
4) 관광목적지 경쟁력에 대한 논의	21
(1) 관광목적지 경쟁력의 개념	21
(2) 관광목적지 경쟁력에 대한 선행연구	23
2. 섬 관광목적지의 특성	34
1) 관광목적지로서의 섬 지역의 특성	34
2) 섬 관광과 지속가능성	38
3) 섬 관광목적지에 대한 선행연구	41
3. 섬 관광목적지 경쟁력 평가 접근체계	44
1) 관련 개념에 대한평가	44

2) 섬 관광목적지 경쟁력 개념 정립의 필요성	45
3) 섬 관광목적지 경쟁력에 대한 정의	46
4) 섬 관광목적지 경쟁력 지표도출	47
4. 분석방법에 따른 관광분야 선행연구의 검토	49
1) Delphi 기법을 이용한 관광분야 연구	49
2) AHP 기법을 이용한 관광분야 연구	52
Ⅲ. 조사설계	56
1. 조사방법	56
2. 분석 방법 및 도구	57
1) Delphi Method	58
(1) Delphi 기법의 개요	58
(2) Delphi 기법의 특징	59
2) AHP를 활용한 평가	62
(1) 평가지표 개발 및 방법	62
(2) AHP 기법의 개요	64
(3) AHP 기법의 특징	66
(4) AHP 기법 적용과정	68
Ⅳ. 분석 및 결과	73
1. Delphi 분석결과	73
1) 응답자 특성	73
2) 분석결과	74
2. AHP 분석결과	90
1) 분석 개요	90
2) 분석 결과	92

(1) 계층1에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과	93
(2) 계층2의 섬 관광목적지 관광여건에 대한 쌍대비교매트릭스결과	94
(3) 섬 관광목적지 이해관계자에 대한 쌍대비교 매트릭스결과	95
(4) 섬 관광목적지 일반적 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스결과	96
(5) 지속가능성에 대한 쌍대비교 매트릭스결과	98
(6) 관료 및 정치가에 대한 쌍대비교매트릭스 결과	100
(7) 관광객 평가요소에 대한 쌍대비교 매트릭스결과	101
(8) 지역주민평가요소 대한 쌍대비교 매트릭스결과	103
3) 분석 결과의 요약	104
(1) Delphi 분석기법의 요약	105
(2) AHP 분석기법의 요약	109
V. 결론 및 제언	113
1. 연구의 요약	113
2. 연구의 기대효과	119
3. 연구의 한계 및 제언	121
참고문헌	124
설문지	135
ABSTRACT	156

표 목 차

<표 2-1> 국가경쟁력에 대한 찬반론	14
<표 2-2> 주요 평가기관의 국가경쟁력 개념규정	15
<표 2-3> 국가경쟁력 평가모델	17
<표 2-4> 기업경쟁력 평가모델	19
<표 2-5> 관광목적지 및 관광산업 경쟁력 결정요인	29
<표 2-6> WEF가 제시한 관광경쟁력 지표	33
<표 3-1> 본 연구의 Delphi 조사단계 요약	62
<표 3-2> AHP의 특징	67
<표 3-3> 상대적 중요도에 대한 쌍체비교 척도	69
<표 3-4> 행렬의 크기와 무작위 지수	71
<표 4-1> Delphi 조사자 특성	74
<표 4-2> 1차 전문가조사를 위한 설문지 구성내역	75
<표 4-3> 1차 전문가조사결과	79
<표 4-4> 2차 전문가조사결과	81
<표 4-5> 안정도 측정결과	83
<표 4-6> 섬 관광목적지경쟁력 지표에 대한 내용타당도분석결과	85
<표 4-7> AHP조사자 특성	92
<표 4-8> 계층1에 대한 쌍대비교 매트릭스	93
<표 4-9> 섬 관광목적지 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스	94
<표 4-10> 이해관계자별 쌍대비교 매트릭스	96
<표 4-11> 일반적 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스	97
<표 4-12> 지속가능성여건에 대한 쌍대비교 매트릭스	98
<표 4-13> 관료 및 정치가에 대한 쌍대비교 매트릭스	100
<표 4-14> 관광객 평가요소에 대한 쌍대비교 매트릭스	102
<표 4-15> 지역주민 평가요소에 대한 쌍대비교 매트릭스	104

<표 4-16> 최종적으로 도출된 섬 관광목적지 경쟁력 지표 105
<표 4-17> 섬 관광목적지 경쟁력 요소에 대한 우선순위 결과 111
<표 5-1> DHP연구결과 요약 118



그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 개념틀	9
[그림 2-1] 섬 관광목적지 경쟁력 지표도출에 대한 흐름도	48
[그림 3-1] DHP개관	58
[그림 4-1] 섬 관광목적지 경쟁력평가지표 개발의 계층구조모형	90
[그림 4-2] 계층2의 가중치 비교	94
[그림 4-3] 섬 관광목적지여건에 대한 가중치비교	95
[그림 4-4] 이해관계자별 가중치 비교	96
[그림 4-5] 일반적 여건에 대한 가중치비교	97
[그림 4-6] 지속가능성 여건에 대한 가중치 비교	99
[그림 4-7] 관료 및 정치가의 능력별 가중치 비교	101
[그림 4-8] 관광객의 평가요소별 가중치 비교	103
[그림 4-9] 지역주민 평가요소별 가중치 비교	104

I. 서론

1. 연구배경

관광을 통하여 경제적 효과를 거두려는 것은 공공부문이나 민간부문 모두에게 가장 중요한 이슈중의 하나이다¹⁾. 이를 위해서 관광객을 수용하기 위한 기반시설을 확충하고, 관광자원을 개발하여 관광객들을 끌어들이 수 있는 매력성을 향상시켜 나가면서 관광객들의 활동을 촉진시키고 있다²⁾.

이러한 노력들로 인하여 대부분의 관광목적지들이 가지고 있는 공통적인 당면 과제는 부상하고 있거나 이미 확고한 위치를 점하고 있는 관광목적지들 사이의 경쟁이 증가하고 있고, 관광에 의해 영향을 받는 지역의 생태적 본래 모습을 유지하기 위한 압력 등에 직면해 있다는 것이다. 이러한 두 가지 압력 요소들이 경쟁력 있는 그리고 지속가능한 관광목적지 조성을 위한 필요성을 제공하고 있다³⁾.

1950년대 이후 세계경제의 지속적인 발전과 1989년 동서냉전 시대가 끝나면서 글로벌 경제구조, 소득증가, 근로시간 단축, 여행에 대한 인식변화, 국제여행지의 확대 등으로 인해 국제관광객 수는 연 평균 6%이상씩 성장해 오고 있으며 2005년도에는 8억 명의 국제관광객 수를 기록하였다. UNWTO(세계관광기구; United Nations World Tourism Organization)는 향후 2010년 국제관광객 수가 10억 명, 2020년까지 16억 명으로 증가할 것으로 전망하고 있다. 또한 관광산업은 단일산업으로 고용창출과 소비지출 규모면에서 가장 큰 산업으로 추정되고 있으며 이에 따라 각 국가 또는 지역별로 관광산업이 주요 전략산업의 하나로 자리매김

1) 서용건·서용구(2003). 관광·엔터테인먼트 쇼핑물 개발전략에 관한 연구:제주국제자유도시를 중심으로, 『관광·레저연구』 14(3), p.362.

2) 서용건·고광희(2006). 관광객의 쇼핑특성에 관한 연구: 제주도 방문객을 대상으로, 『관광학연구』 30(6), p.178.

3) Goeldner, Charles R. & Ritchie, J.R. Brent(2003). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, John Wuley & Sons, p.412.

하고 있다.⁴⁾

따라서 미래의 중요 산업중의 하나인 관광산업을 활성화시키기 위한 노력들이 전개되고 있는 상황에서 관광객을 유치하기 위한 국가별, 지역별 경쟁구도가 점점 심화되어 가고 있고 이에 해당하는 지역들은 다양한 정책 마케팅 전략을 전개하고 있다.

해외의 예를 들면, 싱가포르의 ‘Vision of World Tourism Capital’ 전략, 중국 상해의 ‘신 상업형 세계적 관광도시’ 계획, 해남도의 ‘특별관광지구’ 지정(2003년 7월), 일본 오키나와의 ‘G8 서미트 개최와 국제문화교류형 관광지’ 추진 등을 들 수 있다.⁵⁾

국내에서도 ‘제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성’ 및 기업도시개발특별법에 따른 ‘관광레저도시’, ‘경제자유구역’ 등 비즈니스와 휴양·관광을 융화한 지역발전 전략을 추진하고 있다. 그리고 2006년 2월에는 관광사업을 ‘대외무역법’에서 인정하는 수출산업의 범위에 포함시키는 등의 지역별 노력을 전개하기 시작했다.

나아가 제2차 세계대전 이후 국제관광의 가장 큰 변화 중 하나는 교통수단이 획기적으로 발달하면서 과거에는 접근이 어려웠던 섬 지역들이 새로운 휴양 및 관광목적지⁶⁾로 부상하게 되면서⁷⁾⁸⁾ 관광목적지 경쟁에 뛰어들고 있다. 이는 일반적으로 섬(Island)은 육지와는 차별되는 독특한 환경과 매력요소로 인해 휴양관광지로서 각광을 받게 되었고, 이에 자극을 받아 적극적인 관광개발이 이루어져 오고 있다는 의미이다. 대표적 사례는 미국의 하와이와 괌, 인도네시아의 발리, 한국의 제주도, 중국의 해남도, 일본의 오키나와, 그 외 인도양, 남태평양 및 지중해와 카리브 해의 많은 섬들을 들 수 있다.

세계적으로 대부분의 섬(island) 경제는 취약한 내수시장, 높은 물류비용과 환경보호 등으로 인해 제조업 중심의 산업구조를 취하기 어렵다. 따라서 무공해 서

4) www.world-tourism.org

5) 서용건(2004). 『싱가포르 사례조사 보고서 -관광조직과 관광매력물을 중심으로』, 제주도.

6) 경유지와 상반된 개념으로서 관광객이 휴양, 비즈니스 목적 등을 달성하기 위해 방문을 의도한 지역

7) Colin, Michael v. · Baum, Tom(1995). *Island Tourism(Management Principles and Practice)*, John Wiley & Sons Ltd, England, p.6.

8) Lockhart, Douglas G. · Drakakis-Smith, David(1997) *Island Tourism(trends and prospects)*, A Cassell Imprint, NY, USA. pp.3-21.

비스산업인 관광부문에 대한 의존도가 매우 높을 수밖에 없는 것이 현실이다. 아시아개발은행(ADB; Asia Development Bank)은 1982년부터 1994년까지 남태평양의 쿡 제도(Cook islands)의 평균 경제성장률이 대륙관광지의 비교적 높은 성장과는 달리 4.5%에 지나지 않은 낮은 성장률을 기록했다고 발표했는데 그 주된 이유는 쿡 제도의 중요한 산업부문인 관광 부문 성장률이 심각하게 감소했기 때문이라고 하였다⁹⁾. 이처럼 섬 지역의 경우 관광산업의 성장이 둔화되거나 쇠퇴하면 섬 전체 경제가 심각한 타격을 받는 것으로 알려져 있다.

이런 차원에서 섬 관광(Island tourism)은 뚜렷한 일련의 사회 현상이자 추세로 나타났으나 지금까지 국내에서는 이에 대한 학문적 차원의 논의는 다소 미흡한 실정이다. 다만 해외에서는 1990년대 이후부터 관련 연구가 많아지기 시작했다¹⁰⁾.

본 연구의 또 다른 축인 경쟁력과 관련해서 경영학 분야에서는 1980년대 이후 활발한 논의가 이루어져오고 있으나 관광분야에서 관광목적지 경쟁력(Destination competitiveness)평가는 1993년에 이르러서야 Ritchie와 Crouch의 연구를 시작으로 지금까지 이어져 오고 있다. 하지만 아직 개념적으로 완성된 단계는 아니라고 볼 수 있다. 그리고 지금까지의 경쟁력에 대한 분석은 주로 기업, 산업, 국가 수준에서 이루어져 왔으며, 최근에는 EU(European Union), NAFTA(북미자유무역협정; North American Free Trade Agreement), ASEAN(동남아시아국가연합; Association of South-East Asian Nations), APEC(아시아태평양지역경제협력기구; Asia-Pacific Economic Cooperation) 등의 등장과 함께 블록 경쟁

9) www.oecd.org

10) 해외학계에서 처음으로 다수의 공동저자들이 섬 관광을 단독 주제로 한 'Island Tourism - Management Principles and Practice' edited by Conlin & Baum (John Wiley & Sons) 단행본을 발간한 것이 1995년이며 이후 'Sustainable Tourism in Islands and Small States Issues and Policies' edited by Briguglio & Archer et al (Cassell, 1996), 'Island Tourism: Trends & Prospects' edited by Lockhart & Drakakis-Smith (Cassell, 1997), 'Island Tourism and Sustainable Development: Caribbean, Pacific, and Mediterranean Experiences' edited by Apostolopoulos & Gayle (Praeger, 2002) 정도로 파악되고 있으며 주요논문으로는 'A systems approach to island tourism destination management' by Jack Carlsen (Systems Research and Behavioral Science, 1999) 등 다수의 논문이 있다. 현재까지 국내에서 섬 관광을 단독 주제로 전문학술저서(단행본)가 나온 것은 섬관광의 이해(송재호, 도서출판 각) 정도이며, 주요 논문으로는 '섬 관광지관리 이론모델의 개발과 적용: 이론화 가능성과 실천적 유용성 검증' (송재호·이성운, 2005) 등 10여 편 정도에 머무는 것으로 파악이 되고 있다. 지금까지 출간된 소수의 저서나 논문들은 주로 섬 관광지 관리(Island tourism management), 섬 지역의 환경과 관광, 그리고 섬 관광의 지속가능성 등 환경과 관련된 논의에 초점을 두고 있는 것으로 파악된다.

력 또한 새로운 분석 수준으로 주목받고 있다¹¹⁾. 하지만 아직까지 지역적 수준에서의 경쟁력, 지역의 주요 산업 수준에서의 경쟁력에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

세계 최대의 금융·산업기업인 GE(General Electric) 제프리 이멜트(Jeffrey Immelt) 회장은 "한국이 살 길은 혁신이다. 내가 만약 한국 대통령이라면 일어나서 잠들 때까지 경쟁력에 대해 얘기할 것이다."¹²⁾라고 말했다. 그만큼 경쟁력이 한 국가, 지역, 기업을 지속적으로 운영하기 위한 키워드라는 의미이며 앞으로 경쟁력 없는 국가와 지역, 기업들은 도태될 수밖에 없다는 방증이기도 하다. 마찬가지로 섬 지역들도 관광경쟁력을 갖추지 못하면 섬 지역경제에 심각한 타격을 받기 때문에 섬 지역경제 활성화를 위해서라도 가장 접근하기 쉬운 수단인 관광에 대한 경쟁력을 갖추는 것이 무엇보다도 중요하다.

하지만 지금까지의 연구는 경쟁력 평가에 대한 기본적인 이론 파악에 소홀한 결과 다소 만족스럽지 못한 연구결과를 도출한 것이 사실이다. 아울러 관광 목적지의 경쟁력은 다른 관광 목적지의 경쟁력에 의해서 영향을 받음¹³⁾에도 불구하고 지금까지의 관광목적지 경쟁력 관련 연구들의 대부분은 문헌조사를 통한 변수의 추출의 연구이거나 변수를 도출하여 실증조사가 이루어졌더라도 변수추출에 있어서의 객관성이 떨어지는 경우가 대부분이었다.

따라서 지방자치제 실시 이후 각 지방자치단체들이 지역의 발전과 경쟁력 강화를 위해 다각적인 노력을 기울여야 하는 상황에서 객관적인 목표설정에 많은 어려움을 겪고 있음을 감안해 볼 때, 지역경쟁력과 관련한 부문별 명확한 지표의 설정과 개발이 필요한 시점이다¹⁴⁾. 특히 섬지역의 경우 관광이 지역경제에서 차지하는 비중이 절대적이기 때문에 관광경쟁력과 관련한 지표의 설정과 개발을 통하여 관광경영전략과 관광정책, 그리고 이를 활용한 세부적인 관광마케팅 전략 수립이 그 어느 때보다 필요한 시기이다.

11) 조동성·문화창(2006). 『국가경쟁력』, 서울: 한국경제신문, p.207, p.259.

12) 조선일보, 2006년 5월 29일자

13) Ritchie, J.R. Brent·Crouch, Geoffrey I.(2003). *The Competitive Destination(a sustainable tourism perspective)*, CABI Publishing, MA, USA, 75.

14) 삼성경제연구소(1997). 『세계 도시경쟁력』, p.1

2. 연구목적

본 연구의 궁극적 목적은 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표를 개발하고 분야별 우선순위를 개발하는데 있다. 이를 달성하기 위한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 기존 관광지(산업) 경쟁력 연구에 대한 비판적 정리와 관광 목적지 경쟁력에 대한 개념 틀을 재구성하기 위한 경쟁력에 대한 개념체계를 심도 있게 파악하고 이를 섬 관광 목적지에 적용시키기 위한 새로운 틀을 마련하는데 있다. 지금까지의 관광지 경쟁력 혹은 관광산업 경쟁력과 관련된 연구는 경쟁력을 주요 주제로 다루었음에도 불구하고 과거의 경쟁력 관련 연구에 소홀하였다. 따라서 전체적이 연구결과가 다소 미흡하다고 할 수 있으며, 이는 경쟁력과 관련된 기초적인 이론 연구가 부족하여 연구체계가 제대로 수립되지 않은 결과라고 볼 수 있다.

둘째, 섬 관광목적지 경쟁력의 개념체계(conceptual framework)를 정립하는데 있다. Michael E. Porter 교수의 경쟁전략이론(Competitive strategy, 1980)과 국가경쟁력평가모델(Competitive advantage of nations, 1990), IMD(국제경영개발대학원; International Institute for Management Development)의 국가경쟁력 모델(1989), 서울대학교 조동성교수의 9개 요인모델(Nine factor model, 1990) 이후 국가단위에 적용되는 경쟁력 평가모델은 일부의 비판이론이 여전히 있지만 대체적으로 유용성 검증단계를 거쳐 보편적으로 인용되고 있다. 특히 세계경제포럼(WEF; World Economic Forum)나 IMD 등에서는 해마다 국제경쟁력과 관련된 보고서를 제작하면서 경쟁력에 대한 평가의 중요성을 부각시키고 있다.

관광목적지 경쟁력과 관련하여 1990년대 이후부터 논의가 본격적으로 시작되어 현재에는 WEF, OECD(경제협력개발기구; Organization for Economic Cooperation and Development), WTTC(세계관광평의회; World Travel & Tourism Council), WTOBC(세계관광비즈니스협회; World Tourism Organization Business Council) 등의 국제기구에서 까지 관련 지표 및 지수를

개발하기에 이르렀다. 하지만 대부분의 관광목적지 경쟁력 관련 연구가 특정한 국가를 범위로 이루어지고 있을 뿐 개별 지역, 또는 특수한 관광목적지에 대한 관련연구가 부족하다. 따라서 섬 관광목적지(island tourist destination)라는 특수한 지역에 대해서 경쟁력 평가에 대한 논의는 거의 없었기 때문에 본 연구에서 이에 대해서 논의하고자 한다.

셋째, 보편타당하게 적용될 수 있는 섬 관광목적지 경쟁력 요소를 도출하고자 한다. 지금까지의 관광지 경쟁력 연구와 섬 관광과 관련된 특징적인 내용들을 통합하여 섬 관광 목적지를 대상으로 경쟁력 변수와 요인을 도출하여 대부분의 섬 관광목적지에서 적용될 수 있는 섬 관광목적지 경쟁력 요소를 도출할 필요가 있다.

마지막으로 대한민국의 제주지역과 같은 섬 관광 목적지 등에서 경쟁우위요소와 경쟁력 부재 요소 등을 파악하여 시급한 현안 과제를 중심으로 섬 관광 목적지 경쟁력 제고를 위한 정책적 시사점 제공 및 관광관련 전략 수립 시 기초 자료로서 역할을 담당하는데 도움을 주기 위한 목적으로 본 연구를 수행하고자 한다.

3. 연구 방법

연구자가 제기한 연구문제가 어느 정도 명확하고 구체적인지에 따라 연구문제를 해결하는데 필요한 자료를 수집·분석하기 위한 실증적 연구방법의 선택도 달라진다. 사회과학조사에서 사용되는 연구방법의 유형은 크게 탐색적 연구(exploratory research)와 종결적 연구(conclusive research)로 나누어지며, 종결적 연구는 다시 기술적 연구와 인과적 연구로 분류된다.

그 중에서도 본 연구는 탐색적 연구방법을 이용하여 진행하였다. 탐색적 연구는 정형화되지 않은 형태로 진행되는데, 그 이유는 연구자가 원하는 정보가 명확하게 정의되어 있지 않기 때문이다. 따라서 탐색적 연구는 1대1 대면 접촉에 의해 정보를 수집하는 심층면접법, 소수의 조사대상자를 대상으로 그들의 경험, 특

정행위를 유발한 동기, 조사대상에 대한 신념과 태도 등을 조사하는 표적 집단 면접법, 몇 개의 연구대상을 심층적으로 분석해보는 사례분석(case study), 전문가들과의 면접을 통해 문제를 규명하고 향후 연구방향을 도출하는 전문가 조사(expert survey), 국내외의 다양한 2차 자료를 검색하고 그 내용을 정리하는 문헌고찰 등의 비교적 비정형화된 조사방법을 주로 활용한다.

따라서 본 연구는 탐색적 연구 중에서도 연구문제에 대한 아이디어나 가설을 도출하기 위한 단서를 얻기 위해 연구자가 관심을 두고 있는 현상에 대한 경험과 지식을 갖춘 전문가를 통해 정보를 얻어낼 수 있는 전문가 조사와 조사문제를 충분히 파악하지 못한 상황에서 당면한 조사문제와 다른 목적으로 수집된 2차 자료를 분석하는 문헌고찰 방법을 병행하여 진행한다.

결국 본 연구는 섬 관광목적지 경쟁력에 대한 문헌고찰을 통해 관련 이론을 통해 정리하고, 관련 이론을 통해 정리된 내용을 가지고서 전문가 조사를 위한 기초 자료로서 활용하는 형태이며, 전문가 조사를 위한 기초 자료는 섬 관광목적지 경쟁력 지표관련 변수가 된다.

4. 연구 범위

섬 관광목적지 경쟁력 평가는 경제적, 물리적, 경영 환경적 측면 등 여러 가지 관점에서 시도가 가능하며, 또한 섬을 구성하는 요소(지방정부, 지역주민, 기업 등) 가운데 누구를 대상으로 평가할 것인가에 따라 평가 관점이 달라질 수도 있다.

또한 이러한 경쟁력 평가를 위한 구체적 방법으로는 섬 관광목적지의 속성을 반영하는 통계적 접근 방법과 전문가들의 의견에 따른 주관적 접근 방법을 종합함으로써 두 방법의 장단점을 살릴 수 있는 방법론을 정립하여 활용하여야 할 것이다. 따라서 본 연구의 대상은 섬 관광목적지의 이해관계자들이며, 이러한 이해관계자들은 관점에 따라 여러 가지로 나눌 수 있지만¹⁵⁾ 본 연구에서는 행정관

15) Buhalis(2000)는 지역주민, 사업가, 투자자, 관광객, 관광매개체, 이익집단 등으로 구분하고 있고,

료 및 정치가, 관광객, 지역주민, 사업가, 기업가 및 투자자 등으로 구분하여 연구를 진행하였다.

하지만 실제 조사대상은 섬 관광목적지 경쟁력 지표개발과 관련한 것이기 때문에 관련 전문가 그룹(산관학연의 전문가 중심)이다. 전문가들을 대상으로 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 개발하여 실증 적용의 기초 자료로 활용하는 것이 본 연구의 궁극적인 목표이기 때문이다.

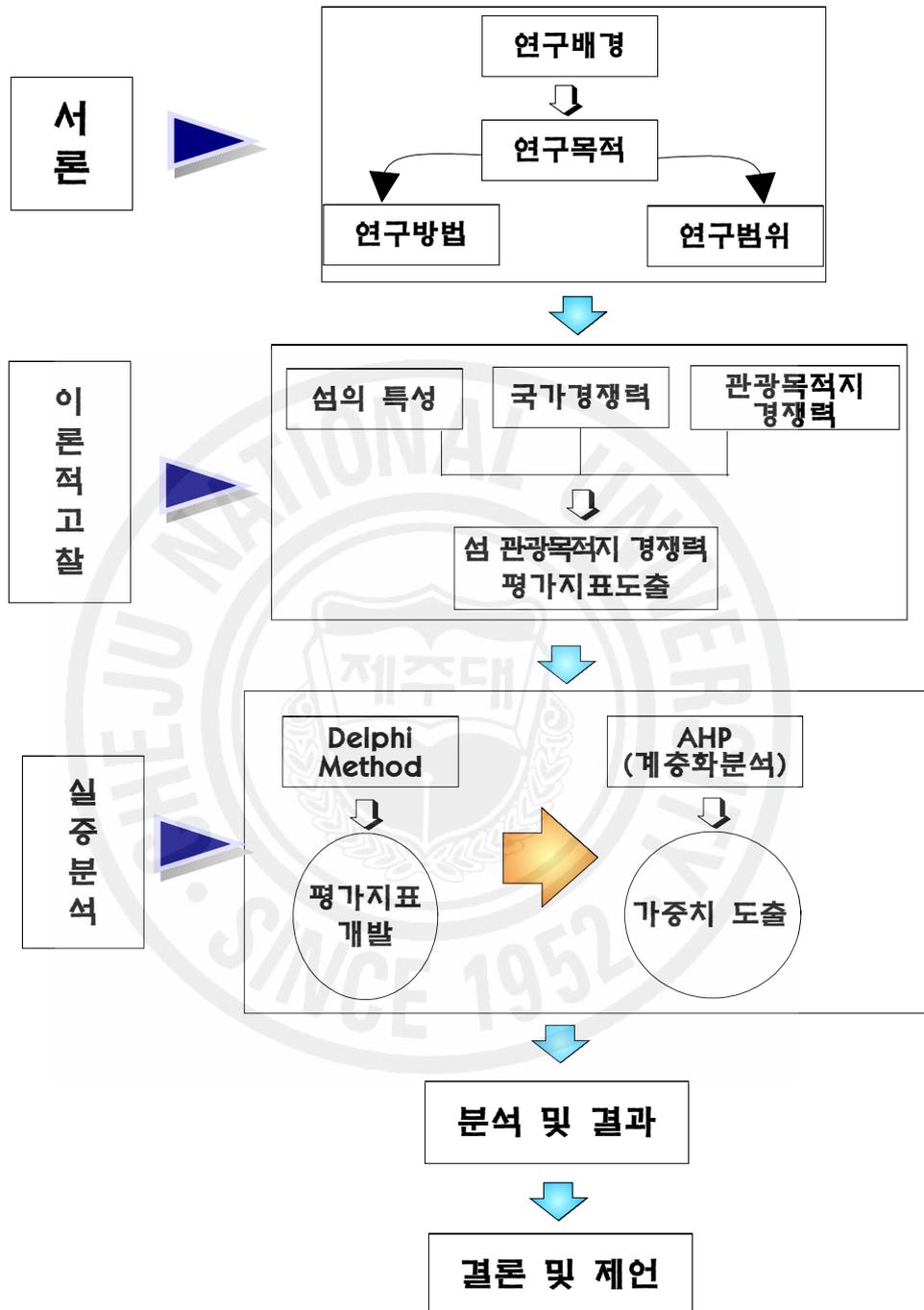
결과적으로 본 연구의 내용적 범위는 섬 관광목적지와 경쟁력 및 관광지경쟁력과 관련된 것들이며, 공간적 범위로는 대한민국의 전문가들을 대상으로 조사하였기 때문에 실증조사 대상자들을 기준으로 한다면 대한민국이 되지만 조사를 통해 반영시키고자 하는 실질적인 공간적 대상은 섬지역이다. 공간적 대상인 섬 중에서도 본 연구가 추구하는 섬 관광목적지 경쟁력 지표개발에서 섬의 대한 규모 및 범위를 규정한다면 이미 관광개발이 이루어진 섬 가운데 연간 관광수입이 지역 총 수입의 10% 이상을 차지하며, 연간 관광객 수가 50만 명 이상이고, 지역에 거주하는 인구가 20만 명 이상인 섬이면서 지방자치단체의 구조¹⁶⁾를 가지고 있는 섬 지역 또는 섬 국가를 이야기 한다.

그리고 시간적 범위로는 2007년 7월부터 2008년 4월 말까지 세 차례의 전문가 조사를 실시한 기간이 된다.

Kotler(1993)는 장소마케팅측면에서 주민, 사업 환경, 지역정부, 관광객, 투자자 등으로 구분하며, Laws(1995)는 지역주민(hosts), 관광객(guests), 사업가(entrepreneurs)와 정책 입안자(policy makers) 등으로 구분하고 있음.

16) 자치행정의 주체로서 국가로부터 행정권의 일부를 부여받은 공공단체의 전형적인 존재이며 공법인(公法人)으로서, 그 관할구역의 자치사무와 법령에 의하여 지방자치단체에 속하는 사무를 처리하는 자치단체를 말한다.

[그림 1-1] 연구의 개념적 틀



Ⅱ. 이론적 배경

1. 관광목적지 경쟁력

1) 관광목적지에 대한 개념적 논의

관광목적지(tourist destination) 혹은 리조트(resort)와 같은 용어의 정의에 대한 합의조차도 관광분야에서는 아직까지도 부족한 것이 현실이다. 때에 따라서는 이 두 용어가 서로 혼용되어 쓰이는 일도 허다하다¹⁷⁾. 이는 그만큼 관광분야의 일천함을 나타내주는 것이며, 아직까지도 연구해야 할 부분이 상당히 많다는 것을 의미하기도 한다.

관광목적지(tourist destination)는 일반적으로 관광객에 의한 그 지역(the area)의 이용과 현대적 관점보다는 정치적이거나 역사적 사건 혹은 지역의 지질학적 특성, 과거의 토지 소유 형식과 같은 근본적인 이유를 가지고서 현존하는 행정구역의 용어로서 취급되어지고 있다¹⁸⁾. 전통적인 관광목적지의 개념으로는 ‘사람들의 휴가를 보내는 장소(A place where people spend their holiday)’라는 의미로 쓰였으며, 1990년대 중반에는 ‘사람들이 그들의 휴가와 활동을 보내기 위한 선택된 장소(An area where people choose to spend their holidays, and the effects of their activities)’라는 개념으로 쓰였다.

따라서 지역들이 자연현상, 문화, 역사 등이 유기적으로 결합되어 저마다의 고유한 특성을 가진 하나의 유기체로 생각¹⁹⁾되었다. 때문에 관광목적지도 마찬가지로 관광적 가치가 있는 자연현상, 문화, 역사 등이 유기적으로 결합되어 저마다의 고유한 특성을 가진 하나의 유기체라고 볼 수 있다. 결국 지역의 특이성과 사

17) Laws, Eric(1995). *Tourist destination management*, Routledge, p.23.

18) Laws, Eric(1995). *Ibid*, p.24.

19) 백선혜(2005). 『장소성과 장소마케팅』, 서울: 한국학술정보(주), p.43

회적 프로세스의 상호 작용이 공간을 사회적으로 구성한다는 이른바 신 지역 지리의 입장에서, Johnstone²⁰⁾은 지역의 성격에 대해 논의하고 있는데 지역이 자연 환경과 건조 환경, 그리고 인간 등 세 개의 상호 연결된 중요한 구성요소를 가지고 있음²¹⁾을 밝혔다. 이에 따라 관광목적지 역시 자연환경, 건조 환경, 그리고 인간 등 세 개의 상호 연결된 축으로 이루어진다는 것을 알 수 있다.

특징적인 것을 보면, 우선 지역은 사회적 행위(social act)의 산물이며, 물리적 환경의 차이가 지역간 차이를 만든다는 점이다²²⁾. 따라서 이무용(2003)은 김태선(1998)과 최규창(1999) 등의 논의를 바탕으로 지역의 구성요소를 자연적 요소, 인적 요소, 삶의 질 요소, 경영환경 요소, 문화적 요소 등 다섯 가지로 나누었다. 이러한 논의들을 바탕으로 백선희는 지역의 요소를 물리적/환경적 요소, 인적/문화적 요소, 상대적 요소, 정서적/상징적 요소 등 네 가지 요소로 재구성하였다.

결국 지역의 구성요소로 이루어진 지역 중 관광객 본인이 관광 목적으로 방문하는 지역을 관광목적지로 정의를 내릴 수 있다.

2) 경쟁력에 대한 개념

(1) 경쟁력의 유래

경쟁력이란 용어는 하버드 경영대학원 마이클 포터(Michael E. Porter)교수의 1990년 국가경쟁력에 대한 연구에 의해 전 세계적으로 널리 통용되었다. 즉 1980년 경쟁우위론을 제시한 이후 1990년 국가단위의 경쟁력을 연구하면서부터 본격적으로 논의가 이루어졌다는 의미이다. 하지만 17-18세기 유럽의 근대 국가에서 해외 무역과 금은 축적을 통한 국가의 부강을 도모하였던 중상주의적 보호정책이 국가 경쟁력에 대한 이념적 기원이라고 볼 수 있다. 또한 국가 경쟁력 이념에 기초하여 급속한 경제성장에 성공하였던 동아시아 경제발전 모델과 부국강병 이념은 신중상주의 발전전략의 결정체라고 볼 수 있다. 그리고 1980년대 이후로 미국, 일본, 유럽의 생산성 경쟁이 격화되면서 각국이 국제경쟁에서 이기기 위한

20) Johnstone은 지역과 장소의 의미를 엄밀히 구분하지 않고 혼합하여 사용한다.

21) 손명철 편역(1994). 『지역지리와 현대사회이론: 새로운 지역지리 논의를 위하여』, 서울:명보문화사, p.220

22) 백선희, 앞의 책, p.49.

전략의 하나로 국가경쟁력 강화전략을 구사하면서 본격적인 국가경쟁력에 대한 논의가 이루어졌다²³⁾.

이러한 국가경쟁력은 한 국가의 생산성 수준을 결정짓는 요소(factors), 정책(policies), 기관(institutions)의 집합으로 이해할 수 있는데, 한 국가가 이루어낼 수 있는 경제적 번영의 수준은 국가경쟁력에 의해 결정된다²⁴⁾. 또한 국가경쟁력은 자국 내 기업이 더 많은 부가가치를 창조하고 국민들이 더 나은 경제적 번영을 지속할 수 있는 환경을 조성하고 유지하는 국가의 능력으로 정의할 수 있다. 이는 경제 이론의 한 분야로, 국가경쟁력에 대한 연구는 이러한 국가의 능력과 관련된 일련의 사실(facts)과 정책(policies)에 대한 분석을 그 대상으로 한다²⁵⁾.

따라서 경쟁력이란 수많은 지표를 모두 고려해야 하는 개념으로서 이들 지표 중 그 어떤 하나도 전체를 설명할 수 없으며, 이 모두를 함께 생각해야 진정한 경쟁력의 의미를 도출해 낼 수 있다²⁶⁾. 지금까지의 경쟁력(competitiveness)이라는 개념은 미시적인 차원에서 기업의 경영능력과 성과를 평가하는 개념으로 활용되어왔다. 즉, 기업이 국제적으로 경쟁하게 되면서 경쟁력은 곧 기업의 국제경쟁력으로 인식되어왔다. 하지만 최근 개별 국가, 산업, 지역이 직면하고 있는 문제점들을 진단하고 평가하는 유용한 틀로 경쟁력이라는 개념을 확대 적용하여 활용하는 사례가 많아지고 있다.²⁷⁾

위에서도 언급하였듯이 경쟁력의 개념은 전통적으로 미시적 차원, 즉 기업의 경영성과를 나타내는 개념으로 종종 사용되었다. 가령 경쟁력 있는 기업이란 경쟁자들에 비해 우수한 품질과 저렴한 가격으로 상품과 서비스를 제공할 수 있는 기업을 의미하는 것이다. 그러나 최근의 경쟁력과 관련된 논의에서는 기업의 경영능력과 같은 미시적 차원에서 적용범위를 국민경제의 거시적, 구조적 특성을 나타내는 국가나 지역 또는 산업차원으로 확대한 국가경쟁력, 지역경쟁력 또는 산업경쟁력의 개념이 중시되고 있다²⁸⁾.

23) 삼성경제연구소(2001). 『국가경쟁력의 현실과 정책방안』.

24) WEF, 'The Global Competitiveness Report 2005-2006, p.3.

25) IMD, *IMD World Competitiveness Yearbook 2005*, p.609.

26) Cohen(1994). *Speaking Freely, Foreign Affairs*, 73(4), p.197.

27) 왕윤중(2000). 『21세기 한국의 국가경쟁력 제고방안』, 대외경제정책연구원, p.14.

28) 강경성(2005). 산업경쟁력 측정과 결정요인 분석, 서울대학교 박사학위논문, p.1.

한편 경쟁력은 지속적인 경제발전의 역량을 나타내는 지표로서 일국의 경제적 목표로 설정될 정도로 널리 사용되고 있다. 특히 세계 경제가 개방화, 정보화 되면서 생산요소의 자유로운 이동으로 경쟁이 더욱 촉발되는 상황에서 국가나 산업차원에서 경쟁력을 확보하는 것은 대단히 중요하게 되었다. 따라서 경쟁력을 어떻게 평가하고 무엇이 경쟁력에 영향을 미치는지 알아내는 것은 국가 경제정책을 수립함에 있어 대단히 중요한 고려사항이자 판단기준으로 등장하게 되었다²⁹⁾. 이에 따라 IMD는 1982년부터 ‘The World Competitiveness Report’를 통하여 정치, 사회, 경제관련 지표를 이용하여 각 국가를 조사한 후 순위를 제공하면서 국가경쟁력 분야의 권위 있는 기구로 인식되고 있다.

(2) 경쟁력의 정의

그렇다면 과연 경쟁력이란 어떤 의미를 내포하고 있는가? 경쟁력이란 개념은 정확한 개념 규정 없이 편의상 자유롭게 통용되고 있는 것이 현실이지만 여러 기관³⁰⁾에서 경쟁력, 특히 국가 경쟁력의 상대적 순위와 평가결과는 어느 정도 인정되고 있는 분위기가 높아짐에 따라 경쟁력이라는 용어에 대한 여러 가지 정의들이 제시되고 있다³¹⁾. 우선 사전적 의미를 살펴보면, ‘경쟁한다는 것은 품질에 있어서 우위를 위하여 노력하는 것(Concise Oxford Dictionary)’이며, OECD와 WTO는 ‘어떤 국가가 자유롭고 공정한 시장 환경 하에 있을 경우, 상품과 서비스 생산수준이 장기간에 걸쳐 자국민들의 실질적 수입을 유지하고 확장함과 동시에 국제시장의 평가에 만족시킬 수 있도록 하는 것’이라고 하였다.

또한 경쟁력이란 그들의 경쟁자들보다 더 매력적인 이익의 패키지를 통한 서비스와 상품, 가격 및 비가격적 품질을 기획하고, 생산하고 판매하는 기업가의 능력을 경쟁력이라고 표현하고 있다³²⁾. 이렇듯 경쟁력이란 단어는 국가적 경제성과, 국제적 경제성과비교와 기업수준에서 고려되어지는 성과 관리에 광범위하게 사용되며³³⁾, 21세기에는 잘 보전된 환경이 국가 경쟁력의 주요 요소로 부각되어

29) 강경성 앞의 논문, p.1.

30) OECD, EU, IMD, WEF 등.

31) 삼성경제연구소, 앞의 보고서.

32) IMD(2005). *World Competitiveness Yearbook*.

자연환경 파괴와 자원고갈의 가속화에 대응하여 지구 차원의 환경협력이 강화되고 관광분야에서도 환경보전의 중요성에 대한 인식과 관심이 높아질 전망이다³⁴⁾.

<표 2-1> 국가경쟁력에 대한 찬반론

구분	국가경쟁력 찬성론	국가경쟁력 반대론
대표적 학자	Laura Tyson/Michael E. Porter	Paul Krugman
경쟁력 개념	국가 생산성(national productivity): 같은 산업의 외국 경쟁기업에 비하여 자국 기업이 보다 빨리 혁신하고 향상할 수 있도록 환경을 제공하는 능력	국가경쟁력은 무의미하고 잘못된 개념이며 국내 생산성(domestic productivity)이 국민의 삶의 질을 결정하는 가장 결정적 변수
경쟁의 주체	기업과 국가	기업
상대 비판	기업의 경쟁력에 정부 역할과 정책이 결정적이기 때문에 보다 넓은 의미의 국가경쟁력 개념이 필요	결국, 국가경쟁력이 아니라 자국기업들의 국제경쟁(international competition)만이 존재
정책 방향	국가 차원의 전략과 정책이 필요하고 다이아몬드 모델(4 요소)에 기초한 경쟁력 제고 정책 필요	국가경쟁력 개념에 집착하는 것은 경제를 왜곡시킬 가능성이 커질 정도로 위험해진 단계에 도달하였으며 국가경쟁력에 기초한 정책을 폐기해야 함

자료: Michael E. Porter(1990). The Advantage of Nations. New York: The Free Press.; Paul Krugman(1994). "Competitiveness: A Dangerous Obsession". Foreign Affairs. March/April.

한편 국가경쟁력 차원에서 Porter와 같이 찬성하는 입장만 있는 것이 아니라 반대하는 입장도 있다는 점을 고려해야 한다. 찬성론에서는 기업경쟁력이 기본이지만 국가와 기업은 다르며, 정부 역할과 경제정책 및 제도가 기업경쟁력에 결정적으로 영향을 미친다는 전제에서 출발한다. 반면에, 반대론은 특정 정부가 자신의 정치적 이해관계와 경제정책 이념을 실현하기 위하여 국민을 설득시키기 위한 수단으로 국가경쟁력이란 수사를 사용한다고 주장한다³⁵⁾.

33) Connor, Tom(2003). Managing for competitiveness; a proposed model for managerial focus, *Strategic Change* 12, p.195-207.

34) 문화관광부(2005). 『관광동향에 대한 연차보고서』, p.10.

35) 삼성경제연구소, 앞의 보고서.

<표 2-2> 주요 평가기관의 국가경쟁력 개념 규정

기관 및 출처	국가경쟁력 개념 규정	특성
OECD	자유롭고 공정한 시장 조건하에서 한 국가가 세계시장의 요구에 맞는 재화와 용역을 생산 가능함으로써 장기간에 걸쳐 자국민의 실질 소득을 유지하고 확대해가는 수준	장기적 관점의 국가경쟁력 개념
EU (Competitiveness Advisory Group 1999)	경쟁력은 생산성, 효율성, 수익성의 요소를 의미하며 삶의 질을 제고하고 사회적 후생을 증가시키는데 강력한 수단	국가차원의 생산성 향상을 의미
미국 (US Competitiveness 2001)	세계 시장의 요구에 맞춰 고부가가치의 상품과 서비스를 생산함으로써 모든 미국인들의 실질 소득을 증가시킬 수 있는 국가의 능력	국가 혁신 능력(innovative capacity) 확대에 주력
영국 (Competitiveness White Paper 2000)	기업을 지원하고 혁신을 자극하는 능력(capability), 기업이 경쟁우위를 갖도록 하는 협력(collaboration), 경쟁촉진(competition) 등	지식기반 경제하 새로운 정부역할에 대한 강조
IMD (The World Competitiveness Yearbook 2000)	영토 내에서 활동 중인 기업들에게 국내적·세계적 경쟁력을 유지하게 해 주는 환경을 제공해주는 국가의 능력	기업을 지원하는 국가능력 증시
WEF (The Global Competitiveness Report 2000)	높은 수준의 일인당 GDP 성장률을 유지하도록 하는 국가의 능력으로서 중기적으로 높은 경제성장률을 지원해주는 제도와 경제정책의 집합을 의미함	제도와 정책에 대한 조사 자료 증시
일본경제연구센터 (아시아 연구 2000)	잠재경쟁력은 경제 성장의 결과가 아니고 장래의 경쟁력으로서 어느 국가가 향후 경쟁력을 키워갈 소지가 있는가 없는가를 의미함	Hard data만을 사용한 경쟁력 평가

자료: 삼성경제연구소(2001), 국가경쟁력의 현실과 정책방안, p.5.

주요 국제기구 및 국가의 경쟁력 개념 규정을 살펴보면, OECD는 장기적 관점의 국가경쟁력에 대한 개념을 내세우면서 국가경쟁력이란 ‘자유롭고 공정한 시장 조건하에서 한 국가가 세계시장의 요구에 맞는 재화와 용역을 생산 가능함으로써 장기간에 걸쳐 자국민의 실질 소득을 유지하고 확대해가는 수준’이라고 정의하였다. EU는 국가차원의 생산성 향상을 경쟁력에 대한 의미로 부여하면서 ‘경쟁력은 생산성, 효율성, 수익성의 요소를 의미하며 삶의 질을 제고하고 사회적 후생을 증가시키는데 강력한 수단’이라고 하였다.

IMD는 국가경쟁력에서 기업을 지원하는 국가능력을 중시하면서 ‘영토 내에서 활동 중인 기업들에게 국내적·세계적 경쟁력을 유지하게 해 주는 환경을 제공해주는 국가의 능력’을 국가경쟁력으로 정의하였다. WEF는 제도와 정책에 대한 조사 자료를 중시하면서 국가경쟁력이란 ‘높은 수준의 일인당 GDP 성장률을 유지하도록 하는 국가의 능력으로서 중기적으로 높은 경제성장률을 지원해주는 제도와 경제정책의 집합을 의미’한다고 하였다.

한편 미국의 경우 ‘2001년 미국경쟁력’에 따르면 국가경쟁력에 있어 국가혁신능력 확대에 주력하는 특성을 지니면서 국가경쟁력이란 ‘세계 시장의 요구에 맞춰 고부가가치의 상품과 서비스를 생산함으로써 모든 미국인들의 실질 소득을 증가시킬 수 있는 국가의 능력’이라고 개념을 규정하였다. 영국은 ‘경쟁력 백서 2000’에서 지식기반 경제하에서 새로운 정부역할에 대해 강조하면서 ‘기업을 지원하고 혁신을 자극하는 능력(capability), 기업이 경쟁우위를 갖도록 하는 협력(collaboration), 경쟁촉진(competition) 등의 능력을 가진 정부의 수준’을 국가경쟁력이라고 하였다.

또한 일본의 경우 일본경제연구센터에서 ‘아시아연구 2000’을 통해 경성적 자료(hard data)만을 가진 국가경쟁력을 평가하면서 잠재경쟁력에 대해서 언급하였는데, ‘잠재경쟁력은 경제 성장의 결과가 아니고 장래의 경쟁력으로서 어느 국가가 향후 경쟁력을 키워갈 소지가 있는가 없는가를 의미’한다고 하였다.

3) 경쟁력 결정요인

경쟁력 결정요인에는 다양한 내용들이 포함되어 있는데, 그 이유는 연구자에 따라서 또는 연구기관에 따라서 평가방법이 다르기 때문으로 해석된다.

우선적으로 경쟁력에 대한 연구의 선구자로 알려져 있는 Porter의 경우 1980년에는 기업수준의 경쟁력을 언급하면서 경쟁력의 결정요인으로 산업경쟁자, 잠재적 진입자, 공급자, 구매자, 대체품 등 다섯 가지 요인으로 구분하였으며, 이어 1990년에는 국가경쟁력에 있어 다이아몬드 모델을 구축하여 생산 요소조건, 시장 수요조건, 관련 및 지원 산업, 기업전략/구조/경쟁 등 경영여건, 정부역할 및 기회요인 등 여섯 개의 요인으로 구분하였다.

한편 대한민국의 조동성교수는 9 factor 모델을 개발하면서 크게 경쟁력 결정 객체, 결정 주체 및 외부요인 등으로 구분된 아홉 개의 요인 즉, 부존자원, 경영 환경, 관련 산업, 국내수요, 근로자, 정치가와 행정관료, 기업가, 전문경영자와 기술자 및 기회요인 등으로 나누었다.

이러한 전문가들의 연구를 바탕으로 하여 국가경쟁력에 대한 논의가 지속적으로 이루어져 오다가 저명한 국제기구에서 국가경쟁력에 대한 관심을 가지기 시작했고, 국가별 경쟁력 순위를 발표하는 등의 보고서를 작성하면서부터 국가경쟁력을 전 세계적으로 중요한 이슈가 되고 있다. 이에 따라 WEF는 경쟁력 결정요인을 성장경쟁력 지수, 기업경쟁력 지수, 세계경쟁력 지수 등 크게 세 개의 요인으로 구분하였으며, IMD의 경우 경제성과, 정부효율성, 사업효율성 및 기반시설 등의 네 개 요인으로 구분하였다. 그리고 대한민국의 IPS는 국가경쟁력을 결정하는 데는 물적 요인과 인적 요인 등 크게 두 가지 요인으로 나누어지며, 물적 요인에는 생산요소조건, 경영여건, 인프라 등 지원 산업, 시장수요요건이 포함되며, 인적요인에는 근로자, 전문가, 기업가, 정치가 및 행정관료 등으로 나누어진다고 하였다.

<표 2-3> 국가 경쟁력 평가 모델

연구자 (기관)	결정 요인	결정 변수	비고
IMD(2005)	경제성과	국내 경제에 대한 거시경제 평가 77개 지표	국제 수준의 경쟁력(전 세계
	정부효율성	공공금융, 재정정책, 사업 규제 등 73개 지표	60개 국가 및 지역을 대상으로
	사업효율성	기업 혁신, 이익, 책임감 등 69개 지표	4개의 대분류, 20개의 중분류,
	기반시설	기술, 과학, 인적자원 등 95개 지표	총 314개 항목으로 구성됨)

(표 계속)

WEF(2005)	성장경쟁력 지수(Growth Competitiveness Index)	거시경제 환경지수 공공기관 제도지수 기술·혁신지수	국제 수준의 경쟁력(전 세계 122개 협력 연구기관을 통해 수집한 설문조사 결과를 바탕으로 9개 부문에 걸쳐 총 142개 항목으로 117개 국가 분석)	
	기업경쟁력 지수(Business Competitiveness Index)	기업운영 및 전략의 세련도 지수 국내경영환경의 질 지수		
	세계경쟁력 지수(Global Competitiveness Index) 기반시설	제도, 인프라, 거시경제, 보건 및 기초교육, 고등교육 및 훈련, 시장의 효율성, 기술 준비도, 경영의 세련도, 혁신 등		
IPS (산업정책연구회, 2005)	물적 요인	생산요소조건	부존자원, 제조, 지식 등	국제 수준의 경쟁력을 개발도상국, 과도기, 선진국별로 구분하여 경쟁력 최적전략 및 강화 전략을 제시함.
		경영여건	보호주의, 효율성 등	
		인프라 등 지원 산업	물적 기반시설, 산업클러스터 등	
	인적 요인	시장수요조건	디자인, 브랜드, 서비스 등	
		근로자	근로 의욕, 교육 및 훈련 등	
		전문가 기업가	경영, 기술, 정책전문가, 고등교육제도 등 기업가 정신 등	
정치가 및 행정관료	지원 및 규제, 관리자가 아닌 혁신의 조언자적 역할 등			
조동성 9 factor 모델 (1992)	결정객체	부존자원	광물자원, 농림수산자원, 자연자원	국제 수준의 경쟁력(국가 경쟁력의 크기와 경제발전 단계에 따라 개별 국가가 경험하게 되는 국가경쟁력의 성장과정을 동태적으로 설명할 수 있음)
		경영환경	국가차원, 산업차원, 기업차원	
		관련 산업	수직적/수평적 관련 산업, 지원 산업	
	결정주체	국내수요	시장규모, 소비자의 질적 특성	
		근로자	임금, 교육수준, 소속감, 복종심, 열정 등	
		정치가와 행정관료	경제발전 우선 정치가와 정치가의 정책을 현실경제에 적용시키는 행정관료	
기업가	기업의 경영을 담당하는 사람이 아니라 기업을 일으켜 세운 사람			
외부요인	전문경영자와 기술자	원가절감과 기간 단축을 위해 노력하는 전문경영자와 새로운 제품 개발을 위한 혁신적인 노력을 기울이는 기술자		
	기회	신기술, 신발명품 등장, 오일쇼크, 국제환율, 외국정부 정책변화, 국제수요량변동, 전쟁의 발발 등		

Michael E. Porter의 다이아몬드 모델 (1990)	생산 요소조건	천연자원, 인적자원, 금융자원, 하부구조 등	해당 국가에 대한 진단이나 의제를 제시함, 산업수준의 경쟁력
	시장 수요조건	까다롭고 요구가 많은 지역의 고객, 국제시장을 선도하는 고객 니즈 등	
	관련 및 지원 산업	국제적으로 경쟁력 있는 공급자 산업이나 타 연관 산업의 국내존재여부	
	기업전략/구조/경쟁 등 경영여건	기업의 창업, 조직, 관리 등과 국내 기업간의 경쟁구도를 지배하는 국가 기구의 특성	
	정부역할	정부의 적극적 개입 또는 최소한의 개입 등	
Michael E. Porter (1980)	기회요인	신기술, 신발명품 등장, 오일쇼크, 국제환율, 외국정부 정책변화, 국제수요량변동, 전쟁의 발발 등	기업수준의 경쟁력
	산업 경쟁자	현존하는 기업들 간의 경쟁	
	잠재적 진입자	새로운 진입자들의 위협	
	공급자	공급자들의 교섭력	
	구매자	구매자들의 교섭력	
대체품	대체제품 혹은 서비스의 위협		

자료: 기존 자료에 근거하여 연구자 재작성(IMD, WEF, IPS 등의 경쟁력 결정요인 및 변수는 해마다 변하고 있음)

주요 평가기관의 국가경쟁력 지표도출 및 평가방법을 살펴보면 다음과 같다. IMD는 주로 기업 활동이 이루어질 수 있는 환경을 정부가 얼마나 잘 조정하고 있는지에 초점을 맞춰 평가하기 때문에 기업 경영자의 관점이 주로 반영되고 있다. 따라서 경쟁력 지수 산정을 위해 객관적인 지표와 함께 기업인들의 의견을 약 1/3정도 반영하고 있다, 이에 따라 경성적 자료는 국제 및 정부의 통계자료를 사용하고, 연성적 자료는 세계 각국의 57개 IMD 협력(partner) 기관을 통하여 설문조사(executive opinion survey)를 지원하여 이루어지고 있는데, 설문조사 응답 대상자는 최고경영자 또는 중견기업인으로 한정시키고 있다.

따라서 IMD의 국가경쟁력 평가 중 설문조사 결과로 이루어지는 순위는 평가 항목에 대해 기업인들이 느끼는 만족도 조사와 유사하다. 그리고 지표별 중요도를 산출하기 위해 일괄적으로 국가별 통계지표에는 가중치 1을 주었고, 설문조사 자료에는 0.5를 주었다.³⁶⁾

WEF의 경우, 국제통화기금(IMF), 국제결제은행(BIS) 등 국제기구의 통계로

36) IMD(2005). World Competitiveness Yearbook..

이루어진 경성자료와 전 세계 122개 협력 연구기관을 통해 수집한 설문조사결과를 바탕으로 수집된 연성 자료를 통해서 이루어지고 있다. 경성자료와 설문 내용의 선택에 있어서, 정량적 자료는 일국 경제의 전반적인 상황을 합리적이고 포괄적으로 대변할 수 있는 거시 및 미시 자료들을 주로 선택한다. 조사 질문항목의 경우 자국의 경제상황에 대해 선도적인 경영인의 입장에서 중요하다고 판단되고 합리적이며 포괄적인 이해를 제공할 수 있는 항목을 선택하고 있다.³⁷⁾

IPS의 국가경쟁력 평가의 경우 국가의 크기와 경쟁력을 기준으로 국가군을 설정한 다음에 각 그룹 내에서 경쟁력을 분석하고 적절한 국가전략을 모색하는 그룹 내 분석기법을 적용하고 있다. 한편 IPS 국가경쟁력 보고서는 마이클 포터 하버드대학교 교수의 다이아몬드 모델을 발전시킨 서울대학교의 조동성 교수의 9요소 모델을 근간으로 대한무역투자진흥공사(KOTRA)의 1백여 개 해외 무역관에 필요한 정보의 수집을 의뢰하여 수집된 연성자료와 국제기구 및 정부 기관 등에서 편찬한 최신의 공식 통계 자료를 활용하여 수집하고 있으며, 경쟁력 요소의 중요도는 AHP기법 등에 의해 분석된다.³⁸⁾

한편 국가경쟁력의 모체라고 할 수 있는 기업경쟁력의 경우 다양한 평가모델들이 개발되었는데, 이미 파악된 계량적 정보들을 혁신적으로 통합하여 분석차원을 높인 모델인 CAM(competitive assesment model)과 BSC모델, 품질지표, 소요시간, 생산비용, 유연성 등의 구체적 지표를 사용하는 Andy Neely, Mike Gregory and Ken Platts의 모형, 신제품개발과 관련하여 혁신의 다양한 측면을 제품개발과정을 위한 운영과 마케팅 관점에서의 성과를 결합하여 분석하는 Mohan v. Tatikonda, Mitzi M. Montoya-Weiss 모형, 그리고 해당 이슈에 대하여 과거의 관련된 연구결과를 정리하고, 새로운 구조 하에서 새로운 척도를 제시하며 시스템의 유연성 측면에서의 척도 역시 설득력 있게 제시하고 있는 Benita M. Beamon 모형 등이 있다.

하지만 국제경쟁력을 평가하면서 평가기관이 서로 다를 경우 평가분야가 약간씩은 다르기 때문에 국가 경쟁력에 대한 순위는 유동적일 수밖에 없다. 따라서 각 기관의 경쟁력 평가 지표라든지 분야가 정확하게 규정되었다고는 볼 수 없는

37) WEF(2005). Global Competitiveness Report..

38) IPS(2007). National Competitiveness Research 2007 Report.

것이 사실이다. 그러나 구체적인 변수 등의 내용적 측면을 들여다보았을 때에는 서로 비슷하거나 같은 내용들이 다수 포함되어 있어 어느 정도의 대표성을 띠고 있다고 볼 수 있다. 그리고 현재 세계적으로도 WEF의 국가경쟁력 평가지표와 IMD의 국가경쟁력 평가지표가 그 신뢰성을 인정받고 있기 때문에 각 국가들은 두 기관의 기준에 부합하기 위해 많은 노력들을 기울이고 있다.

4) 관광 목적지 경쟁력에 대한 논의

(1) 관광목적지 경쟁력의 개념

경쟁력의 개념과 마찬가지로 관광목적지 경쟁력에 대한 개념은 아직까지도 의견이 분분한 것이 사실이다. 그만큼 이 분야에 대한 연구가 미진한 결과라고도 볼 수 있다. 하지만 관광목적지 경쟁력을 실질적으로 향상시키기 위해서는 우선 관광목적지 경쟁력의 개념을 올바르게 이해하고 측정, 활용해야 한다.

Mill과 Morrison(1992)에 따르면, 관광목적지는 매력물(attractions), 기반시설(infrastructure), 교통시설(transportation) 및 환대성(hospitality) 등으로 구성되어 있다. 그렇기 때문에 관광목적지의 경쟁력을 파악하기 위해서는 이러한 여러 가지 요소들을 고려하지 않을 수 없다. 물론 위에서 언급한 것들만이 관광목적지를 구성하는 것은 아니다. 결과적으로 관광 목적지 경쟁력은 관광과 관련된 논문 등에서 중요한 부분이 되어가고 있다³⁹⁾⁴⁰⁾.

이에 따라서 Pearce는 관광지 경쟁력을 계획 환경 내에서 경쟁목적지의 다양한 속성을 체계적으로 비교하고 분석할 수 있는 목적지 평가기술과 방법들이라고 하였다. 그리고 해당 지역의 종합적 경험을 형상화하기 위한 묶는 개별적 상품과 경험 기회의 혼합체, 다양한 관광산업의 구성요소에 대한 생산성 수준과 환율 변동과 목적지의 매력물과 다른 요소에 영향을 미치는 질적인 요인들과 연관된 가격 차별화를 포함하는 일반적인 개념이라고 정의를 내렸다⁴¹⁾.

39) Pearce, D.G.(1997). Competitive destination analysis in Southeast Asia, *Journal of Travel Research* 35(4), pp.16-24.

40) Kozak, Metin · Rimmington, Mike(1999). Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings, *Hospitality Management* 18, pp.273-283.

41) Murphy, Peter · Pritchard, Mark P. · Smoth, Brock(2000). The destination product and its impact

Hassan(2000)은 경쟁자들과 비교하여 적절한 시장 위치를 유지함과 동시에 자원을 지속적으로 활용하면서 부가가치 상품을 창조하고 구성하기 위한 관광지의 능력을 관광지 경쟁력이라고 하였다. 그리고 Ritchie & Crouch⁴²⁾는 부가가치를 창조하기 위한 국가의 능력으로서 자산, 처리과정(방법), 매력성, 적극성, 근접성 등에 대한 관리와 경제 그리고 사회적 모델의 일반적 관계에 대한 통합에 의해서 국가적 부를 증대시키는 것을 관광지 경쟁력이라고 하였다.

또한 Mihalik⁴³⁾은 환경적 측면에서 관광지 경쟁력은 사회적 문화적 환경뿐만 아니라 자연과 인간이 만든 관광 요소와 관련이 있는 것과 d'Hautesserre(2000)는 시장 위치와 점유율을 유지하거나 지속적으로 향상시켜나가는 목적지의 능력을 관광지 경쟁력이라고 하였다.

유티식은 부가가치 상품을 통합하거나 창조하기 위한 관광지의 능력이라고 정의를 내렸다. 그리고 진정으로 관광목적지의 경쟁력을 높이는 것은 관광소비 증대와 만족스러운 기억의 경험과 함께 관광객들에게 매력을 줄 수 있는 것들을 증대 시킴과 동시에, 적절한 방식으로 관광지 주민들의 삶의 질을 높이고 관광지의 미래 세대들을 위하여 관광지의 자본으로서의 자연자원을 보호하는 것이다⁴⁴⁾.

한편 우리나라의 각 지역은 관광경쟁력을 강화하기 위하여 많은 정책적 수단을 강구하고 있다. 관광에 있어서 지역간의 경쟁력 확보를 위한 노력은 지역별 관광성장률과 시장점유율에서의 편차, 관광예산의 점진적 증가, 지역관광행정조직의 확대, 새로운 지역관광기구(DMO)의 등장, 그리고 지역관광사업체수의 증가 등 다양하게 나타나고 있다.⁴⁵⁾

하지만 지금까지 전체적인 경쟁력 관련 평가 등에서는 주로 대상국가 및 지역의 경제적 측면을 중점적으로 다루는 것이 대부분이라는 것이다. 물론 경제적 측면이 중요한 것은 사실이지만 경제적 측면 역시 경쟁력의 한 분야일 뿐

on traveller perceptions, *Tourism Management* 21, pp.43-52.

42) Ritchie, J. R. and Crouch, G. L.(2000). The competitive destination: a sustainability perspective and Societal Prosperity, *Tourism Management*, 21, pp. 1-7.

43) Mihalic, T.(2000). Environmental management of a tourist destination: a factor of tourism competitiveness, *Tourism Management*, 21, pp. 65-78.

44) Ritchie, J.R. Brent · Crouch, Geoffrey I.(2003). *The Competitive Destination(a sustainable tourism perspective)*, CABI Publishing, MA, USA, p.75.

45) 문화관광부(2004). 『관광동향에 관한 연차보고서 2003』

이다. 특히 관광의 고유한 특성상 사회, 문화, 정치, 기술 그리고 환경적인 측면이 모두 고려되어야⁴⁶⁾ 진정한 의미의 관광목적지 경쟁력 평가를 할 수 있다.

관광객들이 직접적이든 간접적이든 간에 다른 관광목적지에서 얻은 경험들에 의한 관광품질 지각과 전체적인 성과에 따라서 재방문을 하든지 아니면 긍정적 구전효과를 제공할 것인지에 관한 중요한 역할을 담당하면서 관광목적지 경쟁력에 있어서 중요한 평가자로 나타나고⁴⁷⁾ 있다. 하지만 관광이 관광주체, 객체 및 매체간의 시스템이 원활하게 돌아가야 한다는 점에서 지역주민과 여러 이해관계자에 따른 평가가 동시에 이루어져야 할 것이다.

결국 무엇이 관광 목적지를 진정으로 경쟁력 있게 하는가에 대한 답은 '관광소비자를 증대시키고, 관광객들의 매력을 증대시키기 위한 능력이 관광목적지의 경쟁력이다. 아울러 이러한 경쟁력을 갖추므로 인해서 관광객들에게 만족과 추억 등을 제공하는 동시에 관광목적지 거주민들의 참살이(well-being)를 촉진시키면서 미래 세대들을 위하여 관광목적지의 자연자산을 보호할 수 있는 것이 진정한 의미의 관광목적지 경쟁력이라고 볼 수 있다⁴⁸⁾. 이 모든 것들은 관광목적지에 거주하는 지역주민과 이해관계자 및 관광객들이 공감할 수 있는 선에서 경쟁력이 결정되어야 할 것이다.

(2) 관광목적지 경쟁력에 대한 선행연구

가. 학자들의 연구

세계시장에서 관광목적지(tourist destination)의 성공은 해당 지역의 관광경쟁력에 의해 결정된다. Ritchie & Crouch⁴⁹⁾는 관광지 매력/자원들은 관광지의 호소력 혹은 경쟁력 결정요인으로서 고려되어지는데, 이러한 것들에는 자연적 특성, 기후, 문화와 사회적 특성, 기반시설, 기반시설에 대한 기초적 서비스, superstructure, 접근성과 교통시설, 관광객에 대한 태도, 비용/편익수준, 경제사

46) Ritchie & Crouch, *Ibid*, p.2.

47) Laws, E., (1995). *Tourists Destination Management: Issues, Analysis and Policies*, Routledge, New York.

48) Ritchie, J.R. Brent · Crouch, Geoffrey I.(2003). *op.cit.* p.2.

49) Ritchie, J. R. and Crouch, G. L.(1993). *Competitiveness in International tourism: A framework for understanding and analysis*. Proceedings of the 43rd congress of the association international d'experts scientifique de tourism, San Carlos de Bariloche, Argentina, October, pp.17-23.

회적 장애, 그리고 특이성(uniqueness) 등이 있다고 하였다.

Kozak과 Rimmington⁵⁰⁾은 관광지의 국제경쟁력과 관련하여 관광지는 관광체계의 중심요소로서 관광목적지의 경쟁력을 평가하기 위해서는 정량적 자료(hard data)와 정성적 자료(soft data)의 수집을 통하여 이루어져야 한다고 강조했다. 두 가지 종류의 자료를 통하여 터키를 방문하는 영국 관광객들을 조사한 결과 지중해 관광목적지들이 여름에 터키와 가장 경쟁할 수 있는 지역이라는 것을 도출했다. Ritchie와 Crouch⁵¹⁾는 포터의 내생조건 중 요소조건에서 경쟁력 결정요인을 차용하면서 한 나라 상품의 경쟁력은 요소조건인 자원을 기반으로 한 비교우위와 이를 활용할 수 있는 능력인 경쟁우위에 있으며, 포터의 다섯 가지 요인에다가 역사와 문화자원을 추가하여 여섯 가지 요인으로 확대하였다. 이를 토대로 관광지의 능력이 지역주민 삶의 질이 되는 경제발전에 얼마나 공헌하는가를 조사하기 위한 관광지 경쟁력 모형(Destination Competitiveness Model)과 결정요인들을 제시하였다. Crouch & Ritchie의 접근방식은 과거 관광지 이미지와 매력성에 초점을 맞추었던 것을 확대한 것이다.

그러한 연구들은 관광지 이미지 관련 연구의 오랜 전통이고, 기후와 풍경 및 숙박시설과 같은 방문객 유인 요소로서 보여 지는 속성들에 집중하게 되었다. 그와 동시에 일반적으로 관광서비스는 관광지 이미지 또는 제품의 중요한 요소로서 인식되어졌다⁵²⁾.

Uysal⁵³⁾은 관광지 경쟁력과 관련하여 ‘목적지 이미지’의 중요성을 강조하면서 지각도(perceptual map)를 가져야 한다고 하였다. 하지만 관광지경쟁력 결정요인으로 관광목적지 이미지를 강조할 경우 관광목적지 매력성(attractiveness) 연구와 다르지 않다는 점이 한계라고 할 수 있다.

Buhalis⁵⁴⁾는 이해관계자 모형(stakeholder model)을 통해 관광지 마케팅

50) Kozak, M. and Rimmington, M.(1999). Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings. *Hospitality Management*, 18, pp.273-283.

51) Ritchie, J. R.(1999). Crafting a value-driven vision for a national tourism treasure, *Tourism Management*, 20, pp.273-282.

52) Murphy, Peter · Pritchard, Mark P. · Smoth, Brock(2000). The destination product and its impact on traveller perceptions, *Tourism Management* 21, pp.43-52.

53) Uysal, M., Chen, J. S. and Williams, D. R.(2000). Increasing state market share through a regional positioning, *Tourism Management*, 21, pp.89-96.

(destination marketing)의 중요성을 강조하였다. 따라서 관광지는 다양한 관광시설과 자원, 관광 상품 및 서비스 등으로 구성된 복합체로 지역주민, 사업자, 투자자, 관광객, 여행업자, 관광매개체, 이해관계자 집단 등 다양한 이해관계자로 구성되어 있어 관광지 마케팅은 어느 한 부분의 목적이 될 수 없고 다양한 이해관계자가 협력하는 통합적이고 전략적인 노력이 필요하다고 하였다.

Go & Govers⁵⁵⁾는 관광지 경쟁력은 해당 목적지를 방문한 소비자의 만족도에 의해서 결정되고, 이를 위해서는 체계적인 ‘관광지관리(destination management)’가 중요하다는 점을 강조하였다. 이에 EFQM(European Foundation for Quality Management) 모델에 기초해서 관광지 경쟁력의 결정요소로서 관광지 관리의 중요성을 언급하였으며, 관광지 품질관리 요인에는 리더십, 정책과 전략, 자원관리, 과정, 고객만족, 결과 등이 있다.

d’Hautesserre⁵⁶⁾는 관광지 경쟁력 결정요인과 관련하여 수요측면이 가지는 원인보다는 공급측면에 관심을 두면서 관광지 경쟁력은 관광지가 가지고 있는 자연적, 문화적 매력성 등 자원요소보다는 공급자의 기업가 정신과 리더십 등 공급자의 능력에 의해서 결정된다고 보았다. Murphy, Pritchard & Smith 등⁵⁷⁾은 관광지 경쟁력 결정요인으로 ‘관광지의 공급제품의 질’과 ‘이미지’가 있으며, 관광지의 질과 이미지를 결정하는 요인에는 경쟁력 영향요인(목적지 환경요인, 서비스 기반시설), 경쟁력 구성요인(관광목적지 질, 관광목적지 가치) 등이 있다고 하였다.

또한 Mihalic⁵⁸⁾은 관광지의 지속가능한 경쟁력 결정요인으로 ‘환경관리(environmental management)’의 중요성을 강조면서 지금까지 관광지 경쟁력 연구는 환경적 질이 관광목적지 매력성과 목적지 선택의 중요한 변수임에도 불구하고 환경적 질의 중요성이 간과되고 있으며, 이에 따라서 Ritchie와

54) Buhalis, D.(2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21, pp.97-116.

55) Go, F. M. and Govers, R.(2000). Integrated quality management for tourist destination: a European perspective on achieving competitiveness, *Tourism Management*, 21, pp.79-88.

56) d’Hautesserre, A.(2000). Lessons in managed destination competitiveness: the case of Foxwoods Casino Resort, *Tourism Management* 21, pp.23-32.

57) Murphy, P., Pritchard, M. P. and Smith, B.(2000). The destination product and its impact on traveller perception, *Tourism Management*, 21, pp.43-52.

58) Mihalic, T.(2000). Environmental management of a tourist destination: a factor of tourism competitiveness, *Tourism Management*, 21, pp.65-78.

Crouch(1993)가 제기한 관광경쟁력에 대한 ‘퀄거리 모델’이 환경적 요소를 간과하고 있다고 지적하였다.

Ritchie와 Crouch⁵⁹⁾는 국제관광시장의 경쟁이 치열해지는 현실을 설명하면서 지속가능성이라는 측면에서 관광지경쟁력의 결정요인을 제시하였는데, 관광정책을 관광목적지경쟁력의 주요 결정요인으로 보고 있다. 이에 따라 관광지 경쟁력은 미시 및 거시적 환경, 주요 관광자원 및 관광매력, 지원요소 및 자원, 목적지 관리, 목적지 정책과 계획 및 개발 등에 의해 결정된다고 보았다. 이는 관광목적지경쟁력과 지속가능성 모형을 추가한 것이며, 기존의 관광지 경쟁력 모델에 관광지 정책, 계획 및 개발이라는 결정요인을 추가하여 지속가능성이 없는 경쟁력은 환상에 지나지 않는다고 주장하면서 지속가능성까지 경쟁력 요인을 확대하였다.

Hassan⁶⁰⁾은 새로운 경쟁력 모형을 제시하면서 경쟁력은 지속가능한 환경측면에 중점을 두어야 하며, 네 가지 시장 경쟁력 결정요인을 제시하였는데, 비교우위(comparative advantage: 시장 경쟁력에서 비판적인 미시, 거시환경과 연관된 요소들을 포함), 수요지향(Demand Orientation: 시장 수요의 변화에 부응하는 목적지의 능력), 산업구조(Industry Structure: 관광관련 산업의 존재여부), 환경규제(Environment Commitment) 등이 그것이다.

Melian-Gonzalez와 Garcia-Falcon⁶¹⁾은 관광 목적지의 경쟁 잠재력과 관련된 연구를 통해서 관광목적지 관광 형태에 따른 경쟁 잠재력 평가를 위한 절차 개발의 필요한 주요 개념에 대해서 설명하였으며, Enright & Newton⁶²⁾은 양적 접근방식을 통하여 가능성 있는 연구모형을 개발하여 매력(attractor) 요인과 사업관련(business related) 요인으로 나누었다. 윤유식⁶³⁾은 관광지경쟁력 구조모델관

59) Ritchie, J. R. and Crouch, G. L.(2000). The competitive destination: a sustainability perspective and Societal Prosperity, *Tourism Management*, 21, pp.1-7.

60) Hassan, S.(2000). Determinant of market competitiveness in a environmentally sustainable tourism industry. *Journal of Travel Research*, 38(3), pp.239-245.

61) Melian-Gonzalez & Garcia-Falcon Juan Manuel (2003). Competitive potential of tourism in destination, *Annals of Tourism Research* 30(3), pp.720-740.

62) Enright, Michael J. · Newton, James(2004). Tourism destination competitiveness: a quantitative approach, *Tourism Management* 23, pp.777-788.

63) Yoon, Yusik(2002). Development of a Structural Model for Tourism Destination competitiveness from Stakeholders' Perspectives, Dissertation of Doctor in Virginia Polytechnic Institute and State

런 연구를 통해 관광개발영향, 환경적 태도, 장소 애호도가 관광매력물 개발선호도에 영향을 미치고 이 또한 관광지경쟁전략을 지원한다는 구조로 이루어져 있다고 하였다.

그리고 Dwyer와 Kim(2003)은 관광지 경쟁력의 결정인자와 지표를 이용해 새로운 모형을 개발하였으며, 경쟁력 모형의 주요 구성요소들은 자원, 목적지 경영, 상황조건, 수요조건, 목적지 경쟁력, 사회경제적 전망 등 6가지를 들었다. 아울러 경쟁력을 궁극적인 정책의 끝이 아니고 지역의 경제성장의 매개목표라고 보고 있다.

한편 Pritchard와 Havitz⁶⁴⁾는 관광객의 경험에 의한 관광목적지 평가를 시도하였다. 이는 관광객들이 내놓은 비평들을 내용분석을 실시하고 여기에 나타난 내용들을 활용하여 중요도 성과분석(IPA; Importance-performance analysis) 이용하여 평가하였는데 이는 과거 연구자들이 정성적 자료(qualitative data)를 가지고 중요하거나 가치 있는 연구결과를 도출하는데 실패하였기 때문에 시도된 방법으로서 일반적인 관광지(destination)평가 연구를 위한 시사점을 제공하고 있다.

관광산업 경쟁력 측면에서는 Dwyer, Forsyth & Rao⁶⁵⁾는 이동경비(travel cost), 체재비용(ground cost) 등이 관광산업경쟁력 결정요인이라고 보았다. 김철원⁶⁶⁾은 국가간 및 국가의 관광산업을 비교할 수 있는 경쟁력 평가지표를 개발하고, 평가지표를 포괄적으로 포함시킬 수 있는 경쟁력 평가 모델을 개발하기 위하여 관광부문 경쟁력 평가모델은 4차원적 경쟁력 원천모델(Four Dimensional Sources of Competitiveness)의 특징을 가진다고 하였다.

심원섭⁶⁷⁾은 지역관광경쟁력 구성요소에는 경쟁력 창출가치요소, 경쟁력 창출과정요소, 경쟁력 창출성과요소, 경쟁력 창출환경요소가 있다고 하였다. 그러나 관

University.

64) Pritchard, Mark P. · Havitz, Mark E.(2006). Destination Appraisal: An Analysis of Critical Incidents, *Annals of Tourism Research* 33(1), pp.25-46.

65) Dwyer, L., Forsyth, P. and Rao, P.(2000). The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations, *Tourism Management*, 21, pp.9-12.

66) 김철원(2000). 『관광산업경쟁력 평가모델 개발』, 한국관광연구원.

67) 심원섭(2003). 지역관광경쟁력 결정모형 개발에 관한 연구, 한양대학교 대학원 박사학위논문.

광경쟁력 지표와 관련하여 전문가들을 대상으로 각각의 변수에 대한 적합도를 5점 리커트 척도로 조사하였을 뿐이고 정량적, 소비자 즉 관광객 중심의 조사가 이루어지지 않은데 있어서 다소 연구의 한계점이 도출되었다고 볼 수 있다.

김숙⁶⁸⁾은 관광산업 경쟁력요인에는 요소조건, 수요조건, 관련 및 지원 산업, 기업전략, 구조 및 경쟁양상 등이 있으며, 요소조건에는 지리적 위치 및 기후, 수자원 및 전력공급, 관광자원의 풍부성, 관광인력서비스 수준, 외국기업의 연수 장소, 외국인 시설투자, 관광통역안내원 등이라고 하였다. 그리고 수요조건에는 국내관광객 양적추이, 국내관광객의 재방문, 관광시장의 질적 수준, 국내관광객 욕구 다양성, 국제관광객 양적추이, 국제관광객의 재방문, 국제관광객 욕구다양성, 관련 및 지원 산업: 관광관련사업체 풍부성, 국내항공/해상교통, 관광안내/정보체계, 관광이벤트의 만족도, 외국인 안내/정보체계, 외국 제휴기업 및 체인호텔, 국제항공/해상교통과 기업전략, 구조, 경쟁양상: 관광업체의 노사관계, 국내경쟁자, 국내홍보 및 마케팅 전략, 독특한 지역이미지, 국제경쟁능력, 국제경쟁자, 외국인 투자유치전략이 있다고 하였다.

하지만 평가 지표를 M.E. Porter가 고안한 다이아몬드모델을 토대로 했기 때문에 그 지표에 대한 타당성은 다소 의문이 제기될 수 있다. 왜냐하면 Porter의 산업경쟁력지표를 그대로 관광산업에 전체적으로 적용할 경우 서비스 산업의 하나인 관광산업의 특징을 잘못 반영할 수도 있기 때문이다.

68) 김숙(2003). 홍콩·싱가포르와의 비교분석을 통한 제주관광산업의 국제경쟁력에 관한 실증연구, 『대한경영학회지』 40, pp.2025-2042.

<표 2-4> 관광목적지 및 관광산업 경쟁력 결정요인

연구자(연도)	특징	주요 요인	연구방법
Ritchie & Crouch(1993)	관광지 매력/자원들은 목적지의 호소력 혹은 경쟁력 결정요인으로서 고려되어짐	관광목적지 매력, 관광목적지 관리, 관광목적지 조직, 관광목적지 정보, 관광목적지 효율성	문헌고찰을 통한 질적 연구방법(요인 및 지표도출)
Ritchie & Crouch(1999)	Porter의 내생조건 중 요소조건에서 경쟁력 결정요인을 차용하였음	산업경쟁자, 잠재적 진입자, 공급자, 구매자, 대체품 등에 역사와 문화자원을 추가하여 총 여섯 가지 요인으로 확대	문헌고찰을 통한 질적 연구방법(요인 및 지표도출)
Kozak & Rimmington (1999)	관광목적지의 국제경쟁력과 관련하여 관광목적지는 관광체계의 중심요소로서 직접요소와 간접요소로 구성되어 있음	직접요소: 관광객 수, 관광수요 등 양적요소 간접요소: 지역주민 친숙성(hospitality), 재화가치, 관리자 태도, 안전과 보안, 지역교통 서비스, 자연환경 등	관광객 대상 질적 요소에 대한 만족도 실증조사(터키를 기준으로 24개 결정요인에 대한 응답유도)
Uysal(2000)	이미지에 대한 지각도를 가지고 관광지경쟁력 측정	관광목적지 이미지	관광객 대상 관광목적지 경쟁력에 대한 대안으로 지각도에 대하여 관광객들을 대상으로 한 실증조사
Go & Gover(2000)	관광목적지 경쟁력은 해당 관광지를 방문한 고객 만족도에 의해서 결정됨	리더십, 정책과 전략, 관리, 과정, 고객만족, 등	자원 EFQM모델에 기초한 질적 연구방법(요인 및 지표도출)
h'Hauteserre (2000)	자원요소보다는 공급자의 능력에 의해 관광목적지 경쟁력이 결정되며, 인적자원의 양을 강조함	기업가정신, 리더십, 시너지, 포지셔닝, 관리, 제품화, 인적자원 관리 등	문헌고찰을 통한 질적 연구방법(요인 및 지표도출)
Murphy, Pritchard & Smith(2000)	관광목적지 경쟁력 결정요인으로 관광목적지의 질과 이미지를 인식함	목적지 환경요인, 서비스 기반시설, 관광목적지 관광목적지 가치	관광객 대상 실증조사 방법을 사용하였으며 대리변수로 재방문의도 사용
Dwyer, Forsyth & Rao(2000)	가격과 비용중심 관광지경쟁력 결정요인	이동경비(travel cost), 체재비용(ground cost)	실제 19개 관광목적지에 대한 조사를 통하여 가격경쟁력 지수를 개발하여 호주를 기준국가로 하여 실증분석 실시
김철원(2000)	관광부문 경쟁력 평가모델의 4차원적 경쟁력 원천모델의 특징을 가짐	-1차적 경쟁력 원천: 주체, 환경 및 자원 -2차적 경쟁력 원천: 관광정책, 관광계획, 관광투자, 관광세울 및 가격, 관광관리 등 -3차적 경쟁력 원천: 관광인프라, 수용태세, 인공자원 매력도, 홍보체계, 이미지 정립 -4차적 경쟁력 원천: 관광수요, 관광고용, 관광성과, 관광수출 등	문헌조사를 통한 질적 연구를 통하여 경쟁력 평가모델을 개발한 후 전문가들을 대상으로 한 지표의 타당성 조사 시행
윤유식(2002)	관광지경쟁력 구조모델을 작성함	관광개발영향, 장소애호도, 환경적 태도	메일링 리스트를 작성하여 버지니아 주에 거주하는 관광부문 이해관계자들을 대상으로 실증조사를 통하여 구조방정식모델을 도출함

심원섭(2003)	지역관광경쟁력 구성요소를 경쟁력 창출가치요소, 경쟁력 창출성과요소, 경쟁력 창출환경요소	핵심자원 및 매력요인, 지원요소 및 촉진자원, 공공부문의 정책요소, 관광개발, 지역서비스, 관광마케팅, 민간부문의 관광생산성, 공공제도의 관광생산성, 경제상황특성, 사회 및 환경상황특성	문헌고찰을 통하여 지역관광경쟁력 결정요인 지표 개발하고 해당 조항 지표에 대하여 전문가 평가를 통하여 지표의 적절성에 대한 조사 실시
김숙(2003)	Porter의 다이아몬드 모델을 토대로 지표를 구성함	요소조건, 수요조건, 관련전략/구조/경쟁양상을 관광산업과 연계해 요인을 구성함	Double Diamond 모델에서 제시한 국가경쟁력의 결정요인을 기반으로 제주를 방문한 관광객들을 대상으로 설문조사분석 실시
Dwyer & Kim(2003)	목적지 경쟁력의 결정인자와 지표들을 이용해 새로운 모형을 개발함	자원, 목적지 관리, 상황조건, 수요조건, 목적지 경쟁력, 사회적 전망 등	문헌고찰을 이용한 관광목적지 경쟁력에 대한 새로운 모델을 개발하는 질적 연구
Enright & Newton(2004)	양적 접근방식을 통하여 가능한 연구모형을 개발함	attractor 요인: 안전, 야간활동, 특별 이벤트, 제, 기후, 다른 문화business related 요인: 치적 안정성, 국제적 근성, 내부 교통시설, 부 정책 정부 청렴도, 통신 시설, 지리적 위치 등	홍콩에서 관광산업을 운영하고 있는 사람들을 대상으로 IPA를 이용한 실증조사분석
Pritchard & Havitz(2006)	관광객의 경험에 의한 관광목적지 평가를 시도하였다. 이는 관광객들이 내놓은 비평들을 내용분석을 실시하고 여기에 나타난 내용들을 활용하여 IPA: Importance-performance analysis) 이용하여 평가하였는데 일 반적인 관광지(destination)평가를 위한 시사점을 제공하고 있음	기반시설: 음식과 식당, 숙박시설, 교통, 쇼, 오락, 관광정보 등, 환경: 동식물상, 자연 경치, 지역 사람, 역사 장소, 지역 amenity, 문화 활동, 날씨 등	내용분석을 실시하여 도출된 지표들을 이용하여 관광객 대상 실증 조사를 실시함
서정태(2006)	지역의 관광자원에 바탕을 둔 관광 상품에 대한 고객의 요구기대를 충족시켜 고객만족을 실현해 지역의 경쟁우위를 유지하는 능력을 관광지 경쟁력	5개 대분류(외관미, 정서 안정감, 고객배려, 기능성, 가치창조 등), 19개 중분류, 47개 소분류로 구분하여 지역관광경쟁력 평가척도	문헌고찰을 통하여 5개 대항목, 18개 세부항목, 세부항목에서 비롯되는 164개의 원시데이터를 통하여 관광객 실태를 통시한 후 48항목 선별한 후 유사한 항목 통합하여 38개 항목을 이용하여 전문가 조사 실시
심원섭(2006)	국가관광산업경쟁력은 관광산업 생산요소, 관광산업 관련 및 지원업, 특정 국가를 둘러싼 국내외 관광시장의 크기와 질, 관광산업 전략, 구조 및 경쟁양상 등 네 가지 요인에 의해서 결정된다고 봄	생산업 관련 전 가지 -관광산업 생산요소 -국내외 관광시장의 크기와 질 -관광산업 관련 및 지원 산업 -관광산업 전략, 구조 및 경쟁양상	포터의 다이아몬드모형을 근거로 하여 2차에 걸친 전문가 조사를 통하여 4개 결정요인, 13개 하위 하위요인, 45개 측정 지표를 도출하여 관광경쟁력 평가기관의 통계지표 및 설문조사결과와 2차에 걸친 전문가 중요도 조사를 통하여 관광산업의 국가 경쟁력 평가(문헌조사, 실증조사)

자료: 연구자 작성.

선행연구에서도 살펴보았듯이 관광경쟁력의 과정적 성과는 관광생산성, 관광수입, 관광수요, 관광수명주기연장, 재방문 의사 등 다양한 개념이 제시되고 있는데, 이는 연구자들의 관광현상을 보는 관점에 따라서 결정되는 것이기 때문에 어느 것이 보다 더 정확하게 관광목적지 경쟁력에 대한 내용을 포괄하고 있는지에 대한 평가는 의미가 없다. 다만 여기에서 나타난 변수들을 가지고 각 관광목적지의 특성에 맞게 적용하는 것이 더욱 중요하다.

나. 관련 국제기구의 연구

관광경쟁력과 관련하여 관련 국제기구에서도 최근 들어 관심을 보이기 시작했다. 특히 WTTC에서는 주요 국가별 관광경쟁력을 비교하는 요인을 가격 경쟁력, 관광인원경쟁력, 인프라 경쟁력, 환경 경쟁력, 기술경쟁력, 인적자원 경쟁력, 개방성 경쟁력, 사회적 개방성 등으로 구분하였다.⁶⁹⁾ 그리고 관광산업 경쟁력 측면에서는 세계관광기구 비즈니스협회(WTOBC)⁷⁰⁾는 관광산업경쟁력 결정요인으로는 관광상품개발 및 증진, 관광인프라 및 인력자원, 마케팅과 프로모션, 사회경제적 및 지리 정치적 요인이 있다고 하였다.

위와 같은 학자들과 관련 기구들의 노력에 힘입어 세계경제포럼(WEF; World Economic Forum)은 2007년 초에 관광경쟁력보고서(The Travel & Tourism Competitiveness Report)를 발간하였다. 관광에 있어서 경쟁력이 그만큼 국제사회의 이슈가 되었다는 증거이다. WEF의 관광경쟁력보고서는 크게 세 부분의 경쟁력 지수와 각 경쟁력 지수(Subindex)에 세 가지에서 다섯 가지 정도의 하위 지표(pillar)가 포함되어 있고, 하위지표 속에 다시 세부지표(subpillar)가 속해있다.

관광규제 형태에 있어서 정책적 규제는 각국의 정책이 관광산업 발전에 기여하는 정도를 측정하여 외국인 소유 및 외국인 직접투자, 재산권 보호, 비자발급 요건, 타국과 체결한 상호 항공서비스 협약 등을 평가하는 것이다. 환경규제는 각국 정부의 환경 규정의 엄격성과 규제 환경이 안정적이고 분명하여 수행하기 용이하기를 측정하는 것으로서 관광산업의 지속가능한 발전을 우선시 하는 정책

69) WTTC(2006). The 2006 Travel & Tourism Economic Research.

70) WTOBC(2000). <http://www.world-tourism.org/affiliate/question.htm>.

을 평가하는 것이다.

안전과 보안은 일반 범죄, 폭력사건, 테러 등의 발생 정도 및 경찰 서비스에 대한 신뢰도를 측정하고, 건강과 위생은 편안함과 건강을 위한 규제로서 양질의 음용수 및 하수도 시설, 적절한 의료시스템, 전염병 확산을 차단하는 정부의 노력 등으로 측정할 수 있다. 마지막으로 관광산업의 중요도는 관광개발 프로젝트에 대한 정부의 투자 집중도, 해외 관광박람회 참가, 양질의 목적지 마케팅(destination marketing) 캠페인 실시 등으로 측정한다.

관광사업 환경 및 인프라에서 항공교통 인프라는 유효 좌석운항거리(ASK; Available Seat Kilometers)⁷¹⁾, 항공기 출발 횟수, 공항 이용률, 취항 항공사 수 등 항공교통의 양적인 측면과 국내외 노선 등 항공 교통 인프라의 질적인 측면을 측정하였다. 육상교통 인프라는 도로, 철도, 항만의 질적 요소와 국가 교통망의 해당 국가 내 주요 비즈니스 센터 및 관광지와의 접근성을 측정하였다.

관광인프라는 숙박 인프라(호텔 객실 수), 주요 렌터카 회사, 관광객을 위한 금융 인프라 등을 평가하며, 정보통신인프라의 경우에는 각국 정보통신기술 인프라의 질 평가, 정보통신 기술 보급률(인터넷 및 전화선)을 통한 각국의 온라인 활동 평가 및 관광업계를 포함한 사업체들의 인터넷 사용 정도를 측정하였다. 관광산업의 가격경쟁력은 항공료에 포함된 세금과 공항 이용료, 다른 국가들과 비교한 유류대, 세금 제도, 재화 및 서비스 가격(구매력 평가) 등을 평가한다.

인적·문화적·자연적 자원이라는 하위 지표(Sub index)에서, 인적자원은 국민들의 건강과 교육 및 연수 수준을 고려하여 세 개의 하위 카테고리로 나누고 있다. 교육 및 연수 카테고리에서는 교육률 및 업계에서 평가한 전반적 교육제도의 질을 조사하고, 우수한 노동력 부문에서는 채용 및 해고관련 규제, 외국인 노동자 채용관련 규제 등을 평가하고, 노동인력의 건강 부문에서는 특정 질병의 감염자 수와 국민 평균 수명 등을 조사한다. 관광산업에 대한 국민들의 인식에 있어서는 해당 국가와 사회가 관광 및 외국인 방문객들에게 얼마나 개방적인지를 평가하고, 국민들이 외국인 여행객을 환영하는 정도, 사업체 운영자들이 회사의 중요 고객들에게 자국내 여가 여행을 추천하는 정도와 관광개방 정도 등을 측정한다. 자연 및 문화적 자원에 있어서는 문화유산(유네스코 세계문화유산 보유건수),

71) 항공사의 총 공급 운송량을 나타내는 지표임

환경의 매력도(환경파괴 정도, 국립 보존 구역 등), 건강위험도(특히 열대성 질병) 등을 측정 한다⁷²⁾.

<표 2-5> WEF(세계경제포럼)가 제시한 관광경쟁력 지표

경쟁력 지수(Subindex)	하위지표(pillar)	세부지표(subpillar)
T&T regulatory framework(관광 규제 형태)	Policy rules and regulations(정책적 규제)	외국인 소유규제, 재산권, 외국인 직접투자, 비자발급 요건, 항공서비스협약의 개방성
	Environmental regulation(환경규제)	환경규제의 엄격성, 환경규제의 투명성 및 안정성, 지속가능한 관광에 대한 정부의 우선순위
	Safety and security(안전 및 보안)	테러에 따른 사업비용, 경찰서비스의 신뢰성, 범죄와 폭력에 따른 사업비용
	Health and hygiene(건강 및 위생)	전염병 퇴치에 대한 정부의 노력, 의사 밀도, 공중위생시설, 음용수의 수질
T&T business environment and infrastructure(관광 사업환경 및 인프라)	Prioritization of Travel & Tourism(관광산업 중요도)	관광산업에 대한 정부의 우선순위, 정부의 관광부문 지출, 관광객을 유인하기 위한 효율적인 마케팅과 브랜딩, 관광박람회 참석
	Air transport infrastructure(항공교통인프라)	항공교통인프라의 질, 유효좌석운항거리, 인구 천 명당 출발지수, 공항 밀도, 취항 항공사의 수, 국제항공 네트워크 수준
	Ground transport infrastructure(육상교통인프라)	도로, 철도, 항구, 국내 교통네트워크
	Tourism infrastructure(관광인프라)	호텔객실, 주요 렌터카 회사 실재여부, 비자 카드 사용가능 현금인출기
	ICT infrastructure(ICT 인프라, 인터넷, 전화선 등 정보통신 인프라)	사업상 인터넷 이용범위, 인터넷 사용자, 전화선
	Price competitiveness in the T&T industry(관광산업의 가격경쟁력)	공항이용료 및 세금, 구매력, 세금효력 및 범위, 유류가격수준
	T&T human, cultural, and natural resources(관광분야 인적, 문화적, 자연적 자원)	Human resources(인적자원)
National tourism perception(국가의 관광인식수준)		관광 개방성, 관광객에 대한 태도, 비즈니스 여행에 대한 추천
Natural and cultural resources(자연 및 문화자원)		세계유산지구 수, 이산화탄소 피해, 보호구역, 생태계를 위한 사업 고려, 황열과 말라리아의 위험성

자료: The Travel & Tourism Competitiveness Report를 참고하여 연구자 재작성
2008년에 발표된 보고서에 따르면 지표의 내용이 2007년과 바뀌었음.

한편 관광관련 국제기구별 관광경쟁력 지수개발 및 평가방법을 살펴보면 다음과 같다. 우선 WTTC Competitiveness Monitor의 경쟁력 지수는 관광산업만을 다루는 지수가 아닌, 중장기적인 경제성장과 밀접한 관련이 있는 경제지표의 지

72) <http://www.weforum.org/pdf/tourism/Part2.pdf>와 서울시정개발연구원(2007). 『한중일 관광경쟁력 비교와 정책적 시사점』, 서울정책포커스, pp.5-17.

수들을 다루고 있다. 이에 따라 WTTC는 경쟁력 분석과 관련된 국가들과 데이터를 이용하는 모든 정부, 기업, 연구기관, 대학들의 이견과 마찰을 최소화할 수 있도록 객관성, 보편성, 합리성 등을 확보하고자 정성적 자료를 배제하여 정량적 자료만을 활용하여 항목지수를 개발하였다. 이에 따라 지수의 값을 구한 다음 국가별 순위를 매기지 않고, 그 결과만을 발표하였는데 지수별 가중치는 고려되고 있지 않다.

다음으로 WEF의 경우 경쟁력 지수를 도출함에 있어 WEF의 전략적 파트너인 Booz Allen Hamilton과 공동 작업을 통하여 자료 입수 기관⁷³⁾의 자료를 받아 관련 기업⁷⁴⁾들로부터 피드백을 받는 흐름으로 전개되었다. 조사 자료는 WEF의 임원의견 조사 응답에 따랐으며 7점 척도로 구성되었다. 그리고 hard data(정량적 자료)의 경우에는 각 요소 및 지수들에 따라 다양한 기관, 보고서, 기업 등을 통하여 수집되었다⁷⁵⁾.

2. 섬 관광목적지 특성

1) 관광 목적지로서의 섬 지역 특성

섬 관광은 최근의 현상이 아니다. 지금으로부터 2000여 년 전 로마인들은 휴가차 카프리 섬(the Isle of Capri)을 찾았다⁷⁶⁾. 특히 산업혁명과 항공수단의 등장 및 지속적인 발전으로 인하여 19세기 중반 이후부터 대륙에서 보다 멀리 떨어진 지역에 위치한 섬들이 섬 특유의 매력과 함께 관광 대상인 관광목적지로 부상하게 되었다⁷⁷⁾. 물론 교통수단이 발달한 현대에는 섬을 찾는 사람들의 수가 극적으

73) Deloitte, IATA, IUCN, UNWTO, WTTC 등

74) Abercrombie & Kent, Bombardier, British Airways, Carlson, Emirates Airline, Herz, Silversea Cruises Group, Swiss International Airlines, Travelport 등.

75) 적게는 두 개의 자료 및 기관을 통하여 지수가 개발되거나 많게는 수 십 개의 자료 및 관련 기관으로부터 입수됨

76) King, Russell(1993). The Geographical Fascination of Islands, In Lockhart et a. (eds), *The Development Process in Small Island States*. Routledge, London.

로 늘어난 것은 두말할 필요가 없다. 물리적으로 육지와 떨어져있고, 다르기 때문에 대부분의 사람들이 살고 있는 육지와 차이가 있거나 분리되어 있다는 느낌을 실제로 받을 수 있다는 것이 섬이 호소할 수 있는 장점이기도 하다.

따라서 물리적 이격성이 정치적 분리를 수반하고, 섬의 호소력이 잠재 관광객들의 기대감을 증대시키고, 섬사람들의 추구하는 여가에 대한 욕망, 다른 기후, 물리적 환경과 문화는 섬이 관광 목적지로서 매력성(attractiveness)을 더욱 배가시킬 수 있다고 기대되기 때문에 수 천 년에 걸쳐서 섬이 관광목적지로서 지위를 누리고 있다⁷⁸⁾.

또한 섬은 특유의 독특한 경제적 특성과, 자연자원, 그리고 문화적 특성으로 인하여 개발에 있어서 특별한 사례들을 제공한다.⁷⁹⁾ 따라서 Baum(1997)과 Lockhart 등(1997)은 고립성, 상이함, 소규모성, 고유문화, 야생생태계, 삶의 여유, 원시적인 환경 등이 섬의 특징이라고 보고 있다. 이는 섬 지역이 지리적 고립성, 독특한 문화, 매력적인 기후, 환경 등을 가지고 있기 때문에 휴양객들을 섬으로 이끄는 주요 요인들로 작용하고 있다⁸⁰⁾는 것이다.

특히 최근 들어서는 경제구조가 취약한 섬 정부와 섬사람들은 관광을 섬 경제 발전에 기여할 수 있는 대표적인 산업으로서 인식하고 있다. 따라서 섬이 가지고 있는 고유한 특징을 가지고 일찍이 관광개발이 이루어진 섬들은 별 다른 기술 없이도 관광으로 인하여 고용이 창출되고 외화를 획득하는 등의 경제적 혜택을 경험했다. 이처럼 많은 섬에서 관광은 경제발전을 위한 성장 동력으로 자리잡아가고 있다⁸¹⁾.

섬 지역에 대한 관광분야의 관심은 1960년대 초부터 시작되어 주로 섬 경제발전을 위한 관광의 역할문제가 주요 사항으로 다루어져 왔다⁸²⁾. 그리고 환경적인

77) 오상훈·고계성(2006). 섬 관광목적지 매력성 비교연구, 『관광학연구』 30(2), p.203.

78) Butler, Richard W.(1993). "Tourism Development in Small Islands". In Lockhart et al(eds), *The Development Process in Small Island States*. Routledge, London. p.71.

79) Yorghos Apostolopoulos and Dennis J. Gayle(2002). *Island Tourism and sustainable development*, p.7.

80) 오상훈·고계성(2005). IPA를 이용한 섬 관광지 매력성 평가: 제주 섬의 사례, 『관광연구』 19(3), p.46.

81) 송재호(2002). 앞의 책.

82) Lochart et al, op cit.Lockhart, Douglas G.·Drakakis-Smith, David(1997). *Island Tourism(trends and prospects)*, A Cassell Imprint, NY, USA. pp.3-21.

면에서 상대적으로 취약한 섬 지역에 대한 관광개발은 친환경적 섬 관광에 대한 관심으로 옮겨갔다. 이는 생태관광과 문화관광 등 섬의 역사문화와 섬 지역의 고용창출을 연계하는 소규모 개발, 환경친화적 개발과 더불어 섬 관광의 마케팅 및 경쟁력 강화 전략으로 이어졌다⁸³⁾.

여하튼 관광객들 사이의 섬 생활과 경관에 대한 이미지는 확실히 매력적이다. 이러한 매력성(attractiveness) 때문에 관광객들의 방문이 끊이지 않고 있으며, 지속적인 방문으로 인한 점증하는 수요를 맞추기 위하여 섬 관광지의 개발을 촉진시켰고, 그 결과 많은 섬 관광지들의 풍경이 숙박시설, 어메니티(amenity), 그리고 교통시스템들이 늘어나는 관광객들의 수요에 의해서 상당한 변화를 경험하고 있다⁸⁴⁾.

따라서 섬 관광은 지역자체의 자연·지리적 특성과 함께 사회·문화적 특성을 관광의 요소로 한다. 즉, 섬 관광의 공간적 구분은 내륙과 연결되지 않은 지역으로, 지리적·입지적 특수성인 환해성(環海性), 협소성(狹小性), 고절성(孤節性)을 느낄 수 있는 지역⁸⁵⁾이라는 매력적인 요소이외에 소규모성, 멀리 떨어진 원거리성과 고가의 교통비가 들고, 생활 및 생산기반의 미비, 훼손되기 쉬운 생태계 등 다루기 힘든 취약성 등의 민감한 도전 과제들이 있는 지역이기도 하다⁸⁶⁾. 따라서 섬 관광지는 생태 및 사회문화, 환경에 대한 개발압력에 민감하고 그 충격을 분산할 수 있는 여지가 제한적이며, 경제적으로도 제조업 기반이 매우 취약하여 관광서비스 경제에 의존할 수밖에 없는 한계를 지니고 있다⁸⁷⁾.

결국 세계의 유명한 섬들 대부분은 관광지이며, 이로 인해 관광서비스업이 발달하고 있다. 예를 들어서 스페인의 팔마 데 마요르카는 천혜의 자연환경, 온화한 해양성기후, 풍부한 역사문화유적과 예술적 자원을 토대로 유럽인들이 가장 선호하는 관광휴양지가 되었고, 지중해의 다른 섬과 카리브 해, 태평양, 인도양의

83) Ayala, H.(1995). Form quality product to eco-product: Will Fiji set a precedent? *Tourism Management*, 16(1), pp.39-47.

84) Lochart et al, *Ibid.*.

85) 손대현·장희정·김민철(2004).우리나라의 해양관광 활성화를 위한 도서관광개발정책 개선방안, 『관광연구논총』. 16, p.6.

86) Hampton, M.(2003). *Island Tourism in the World*. Research Note.

87) 송재호, 앞의 책.

섬들 중 관광지로 유명한 곳들 대부분이 뛰어난 자연환경과 기후, 예술적 자원 또는 문화유적 등으로 인해 세계인의 관광지가 되어가고 있는 추세이다. 하지만 이러한 여러 가지 조건들 중에서도 섬 관광목적지의 경우 자연환경과 기후가 다른 어떤 요인들보다 중요한 관광적 요소로 작용하고 있다.

이러한 상황에서 오상훈은 섬 관광목적지 관광개발의 새로운 방향을 제시하면서 관광산업 주체의 고도화 및 다양화, 섬의 자연생태계를 보존할 수 있는 관광개발, Water-based와 Counter-bad weather 관광개발⁸⁸⁾로 인한 관광개발의 다양화, 지역 내 다른 산업부문과 연계성 제고하는 관광개발, 인적자원의 훈련 및 메커니즘의 기능강화 등을 주장하였다. 이는 섬 지역의 특성을 파악하고 이를 최대한 활용해야 한다는 점을 부각시킨 결과라고 볼 수 있다.

반면 대량관광시대의 도래로 인하여 많은 수의 관광객들이 섬 지역으로 유입되면서 야기되는 여러 가지 문제들로 인하여 다양한 문제가 도출되고 있다⁸⁹⁾. 여기에는 환경문제, 자원고갈, 지역공동체의 해체, 관광개발 전문가 및 경험부족 등으로 인한 난개발 등이 있다. 따라서 휴양과 원기회복을 위해 찾는 관광 및 휴양 목적지로서의 섬 지역은 대량관광시대의 도래로 나타나는 섬 지역의 여러 가지 문제들로 인하여 이른바 보물섬에서 쾌락의 섬으로 변질되어 가면서 육지의 일반 관광목적지와 특별한 차별성이 없는 환경으로 변모해가고 있다.

한편 육지와 다른 섬의 관광적 특성은 도서성(Insularity; 규모, 섬경제의 분리성, 생태물리적 특성, 사회, 자치권, 독립성 등으로 정의되는 섬의 다양한 개념), 취약성(Vulnerability; 다른 여러 가지 요인들에 의해 강한 종속성이 있기 때문에 섬 스스로 관광발전이 어려움), 지속가능성 및 환경성(environmentalism)⁹⁰⁾과 개발되지 않은 곳, 소외된 지역(marginalization), 상류층의 아주 특별한 휴가지역 등이다.⁹¹⁾

위의 논의들을 바탕으로 하여 관광목적지로서의 섬의 특징을 육지부의 관광목

88) 나쁜 날씨에도 좋은 관광경험을 보장해줄 수 있는 관광개발을 의미함.

89) Kokkranikal, J. · McLellan, R. · Baum, T.(2003). Island tourism and sustainability: A case study of the Lakshadweep Islands, *Journal of Sustainable Tourism*, 11(5), pp. 426-447.

90) Poh Poh Wong(2006). Island Tourism Development Strategies-Implications for Jeju, 『한국도시지리학회지』. 9(3).

91) Hyunjoo Jung(2006). A Prospect of Ecotourism as a Sustainable Future Strategy for Jeju Special Self-Governing Province, 『한국도시지리학회지』, 9(3).

적지와 비교하여 정리하면 다음과 같다. 육지부와 멀리 떨어져있으므로 인한 신기성과 다른 환경, 생태계의 차별화, 육지와는 다르기 때문에 뭔가 새로운 것을 보고 체험할 수 있을 것이라는 점과 기후, 문화 그리고 자연환경 등이 관광목적지로서의 섬의 특징을 나타내는 것이다. 따라서 섬 관광목적지의 긍정적인 측면은 신기성, 육지와 다른 환경, 차별화된 생태계, 다른 기후 및 독특한 문화 등이다. 이와는 반대로 섬 관광목적지의 부정적인 측면은 육지부와 멀리 떨어져 있기 때문에 이동 경비가 많이 들고, 고립성으로 인한 경제적 및 삶의 환경 등이 취약할 뿐만 아니라 외부의 영향을 쉽게 받을 수밖에 없다는 점 등이다.

실제로 대한민국의 제주도를 국내 다른 관광지와 포지셔닝을 비교한 결과 자연(환경), 문화, 기후, 경관 등이 제주관광의 포지셔닝이라는 연구결과가 도출⁹²⁾⁹³⁾된 것으로 보아 육지와 다른 자연(환경), 문화 등이 육지부의 관광목적지와 비교한 섬 관광목적지의 차이점이라고 볼 수 있다.

2) 섬 관광과 지속가능성

관광부문의 급속한 발전은 우리가 살고 있는 세상과 가속화된 인간 활동 성장간의 증장기적 부적합성을 보여주는 광범위한 틀 속에서 나온다. 거의 관광목적지는 현재 자연, 문화, 사회경제적 환경에 대한 압박 증가에 시달리고 있다. 따라서 눈앞의 이익만을 노린 관광부문의 성장은 지역에 부정적인 영향을 초래하고, 환경과 사회에 해를 끼치고, 관광의 지속적인 존립과 성장을 위한 기반을 파괴한다.

결국 관광의 지속가능성은 선진국이든 개발도상국이든, 영토가 크든 작든 모든 지역이나 국가에 똑같이 중요할 것이다. 하지만 그 우선순위와 중요도는 각 지역이나 국가마다 다를 것이다. 왜냐하면 각 국가와 지역은 각자가 처한 상황에 걸맞은 정책과 비전을 채택해야 하기 때문이다.

관광이 비록 경제적 이익을 가져다주었을지 모르지만, 환경 피해, 부정적인 사

92) 김성혁·안대회(1997). 여행목적지 포지셔닝 분석에 있어서 다차원 척도법의 적용, 『관광연구』, 9, pp.55-79.

93) 송재호·허향진(2003). 제주도 관광지의 리포지셔닝: 경쟁관광지와의 비교, 『관광학연구』, 27(3), pp.9-24.

회문화적 영향과 서식지 파괴 등의 심각한 문제를 야기하고 있다. 따라서 관광으로 인해 예측하지 못했던 성장이 관광목적지의 자연환경과 사회문화환경에 해를 끼치는 결과로 나타나고 있다⁹⁴⁾⁹⁵⁾. 이렇듯 바라지 않았던 부정적인 영향들은 자연자원의 보호와 보존, 사람들의 참살이(well-being)와 지역의 장기간에 걸친 경제적 생존 능력에 대한 지속적인 관심을 유도했으며⁹⁶⁾⁹⁷⁾, 섬 관광목적지가 지속적으로 발전하기 위한 전제조건이 되어가고 있다.

특히 1970년대 이후 섬 관광은 주로 관광의 공간구조, 방문객 성향, 관광영향 등을 중심으로 연구가 이루어져 왔다. 그러다가 1990년대 들어서면서 연구의 초점이 섬 관광의 지속가능성에 맞추어져 왔으며, 이에 따라서 섬 관광에 있어서는 마케팅, 경쟁력 등 산업적 요소까지 결국에는 “지속가능성”의 문제로 귀착된다고 보는 것이다⁹⁸⁾.

한편 생태적인 측면에서 대륙으로부터의 격리는 섬 생태계의 다양성을 이끄는 반면에 취약성과 생태계 교란에 있어서 높은 위험을 가져오고, 사회문화적 측면에서 다른 지역과 구분되는 특징들이 사라질 위험이 높다. 마찬가지로 경제적인 측면에서도 소규모성과 원거리성으로 인하여 규모의 경제에서 뒤쳐져서 경쟁에서 밀릴 수 있는 여지가 많다⁹⁹⁾. 위에서도 언급하였듯이 환경적 측면이 상대적으로 취약한 섬 지역에 대한 관광개발은 친환경적 섬 관광에 대한 관심으로 옮겨 갔다. 이는 생태관광과 문화관광 등 섬의 역사문화와 섬 지역의 고용창출을 연계하는 소규모 개발, 환경친화적 개발과 더불어 섬 관광의 마케팅 및 경쟁력 강화 전략으로 옮겨 갔다¹⁰⁰⁾. 따라서 경제적, 사회문화적, 환경적 측면에서의 지속가능

94) Hall, C. M., & Lew, A. A.(1998). The geography of sustainable tourism development. In C. M. Hall, & A. A. Lew(eds), *Sustainable tourism: Geographic perspectives*, New York, NY: AddisonWesley Longman Ltd., pp.1-24.

95) Mowforth, A., & Munt, I. (1998). *Tourism & Sustainability: New tourism in third world*, London, UK: Routledge.

96) Akis, S., Peristianis, N., & Warner, J. (1996). Residents' attitudes to tourism development: The case of Cyprus, *Tourism Management*, 17(7), pp.481-494.

97) Haralambopoulos, N., & Pizam, A. (1996). Perceived impacts of ourism: The case of Samoas, *Annals of Tourism Research*, 23(3), pp.503-526.

98) 송재호(2002). 앞의 책, p.59.

99) Apostolopoulos, Yorghos · Gayle, Dennis J.(2002). *Island tourism and sustainable development*, Praeger, CT, USA, pp.18-21.

100) Ayala, H.(1995). Form quality product to eco-product: Will Fiji set a precedent? *Tourism*

성이 담보될 때만이 섬 관광목적지가 경쟁력을 갖추었다고 볼 수 있다.

지속가능성에 대한 정책은 정치적, 경제적, 사회적, 환경적 그리고 제도적인 측면에서 관심을 가지고 보호하는 전략으로 통합을 요구한다. 즉, 정치, 경제, 사회, 문화, 교육, 보건 등 전반적인 정책에 대한 국가간 또는 국가 내에서 분배 정의에 대한 규범을 조장하며, 지리적으로 멀거나 시간적으로 미래세대를 포함하는 관점으로 정책을 확대하는 것이다¹⁰¹⁾. 경쟁력을 가지기 위해서는 관광목적지의 개발은 반드시 경제적으로나 생태적으로나 사회적으로나 문화적으로나 정치적으로 지속가능¹⁰²⁾ 해야 하기 때문에 전체적으로 취약한 환경을 가지고 있는 섬 관광목적지의 경우에는 더욱더 지속가능성이 중요하다.

따라서 지속가능한 관광이란 일반적으로 환경적으로 건전하고 지역사회에 편익을 가져다주는 바람직한 형태의 관광을 의미한다. 전통적인 관광이 관광산업과 자연환경, 지역사회의 욕구를 조화롭게 충족시키지 못한 반면 지속가능한 관광은 이러한 다양한 욕구의 균형점을 찾아 모두에게 득이 되는 방향으로 발전시키는 새로운 패러다임이다. 그러나 지속가능한 관광이 대중관광을 대체하는 개념이 아닌 기존 관광의 문제점을 개선하여 현실적으로 관광목적지와 지역사회에 도움이 되게 하는 변화의 과정으로 이해하는 것이 바람직하다. 이러한 점에서 지속가능한 관광개발의 가이드라인과 관리방안은 모든 관광목적지와 관광유형에 적용될 수 있다¹⁰³⁾.

지속가능한 관광의 이해관계자는 관광객과 관광산업, 지역주민, 정부 및 지역사회, 환경관리자, NGO 등으로 구분할 수 있다. 과거의 개발방식은 지역사회, 관광산업, 환경보전단체 간의 유기적인 상화관계를 유지하지 못하였으나 지속가능한 관광개발방식은 다양한 이해관계자가 공동의 목표를 위해 서로 긴밀한 협력관계를 유지할 필요가 있다. 특히 지역주민은 관광계획 및 개발, 경영과 관련된 의사결정 과정에 다양한 방법으로 참여가 보장되어야 한다.¹⁰⁴⁾

Management, 16(1), pp.39-47.

101) 김주년(2005). 지속가능관광개발지표에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문, p.12.

102) Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (1999). Tourism competitiveness and societal prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), pp.137-152.

103) Yunis, Eugenio(2005). Sustainable tourism and conservation of the natural and built environments. The seminar on sustainable management of the landscape and environment for tourism, Otsu of Japan.

왜냐하면 섬들은 세계적으로도 중요한 관광 매력물로서 기여를 하고 있으며, 이에 따라 많은 섬들이 관광에 의존하고 있는 것이 현실이다. 이러한 점에서 섬과 관광간의 관계는 매우 중요하다. 이는 사회문화, 경제, 그리고 환경적 측면간의 상호관계에 대한 복잡성을 다양한 관점에서 이해할 수 있어야 한다¹⁰⁵⁾. 따라서 지속가능한 관광에 있어서의 세 가지 중요한 부문인 지역사회의 경제적 지속성추구, 환경적 지속성 추구, 사회문화적 지속성 추구는 섬 관광목적지 경쟁력 차원에서 필수요소이다.

이에 따라 환경자원의 이용을 최적화하여야 하며, 해당 지역사회의 사회문화적 진정성(authenticity)을 존중하여야 하고, 안정적인 고용상황 유지, 수입창출기회의 제공, 지역사회에 대한 서비스, 빈곤퇴치 등 경제적 혜택이 모든 이해관계자가 이해할 수 있을 정도로 돌아가야 한다. 또한 지속가능한 관광개발은 강력한 정치적 지도력 뿐 아니라 관련된 모든 이해관계자의 의식 있는 참여가 요구되며, 관광영향에 대한 지속적인 모니터링과 필요한 예방책, 보완수단의 도입이 요구되고, 높은 수준의 관광만족도를 유지하면서 관광객에게 의미 있는 경험을 제공하여야 한다¹⁰⁶⁾.

3) 섬 관광목적지에 대한 연구동향

섬 관광(island tourism)에 관한 정책적·학술적 관심은 1990년대 경기후퇴의 지속이라는 상황에서 1990년 버뮤다 대학의 국제섬관광포럼, 1993년 지중해 말타 대학의 지속가능한 섬 관광회의 등에서 표출되기 시작하였다¹⁰⁷⁾.

Enokido는 일본의 오키나와를 대상으로 관광과 지역개발을 통한 류큐의 재통합에 대해서 연구를 하였다. 그 결과 오키나와 지역경제의 특수성과 구조적 문제점이 오키나와뿐만 아니라 일본 본토의 정치인과 경제학자들에 의해서 신중하게

104) 이원희(2005). 『지속가능한 관광개발 계획모델에 관한 연구』, 한국문화관광정책연구원, p.8.

105) Harry Coccossis, *Island tourism development and carrying capacity*, *Island tourism and sustainable development*, eds. Yorghos Apostolopoulod and Dennis J. Gayle(2002). Preager, p.131

106) 이원희, 위의 논문.

107) 허향진·오상훈(1997). 제주도 관광정책의 방향과 도서간 협력 방안, 아시아 도서간 협력 국제 심포지움, 제주대학교 동아시아 연구소·제주발전연구원, p.86.

논의되고 있으며, 관광산업의 육성은 오키나와가 일본의 주변지역으로서 벗어날 수 있는 전략적 접근에 해당하며, 관광은 최소한 오키나와로의 관광객 수 증가를 가져온다는 점에서 성공적인 요소이지만 오키나와의 관광개발에 대한 분석결과, 관광계획은 관광지구별로 구분되어 차별적으로 추진될 필요성이 있음을 밝혀냈다¹⁰⁸⁾.

Williams는 세계의 섬 중에서 부유한 섬 중의 하나로 인식되는 제주는 개발과 관련하여 상당히 좋은 입장에 놓여있다고 하면서 이는 섬의 크기와 인구가 적정할 뿐만 아니라 제주의 장소자산으로서 화산경관, 온화한 기후, 동질적 인구특성, 풍부한 문화유산 등이 포함되면서 한국에서 중요한 위치를 차지하고 있기 때문이라고 하였다. 따라서 제주는 경제와 사회적 수요가 균형을 이루고 환경보호와 통합될 수 있는 지속가능한 개발을 지향할 필요가 있으며, 이를 통해 제주의 자연경관과 문화의 가치가 지속될 것으로 보고 있다¹⁰⁹⁾.

정현주는 기존의 대량관광은 제주의 최대 장점인 천혜의 자연비경과 독특한 섬 문화를 효과적으로 활용하는데 한계가 있음을 지적하고 생태관광을 보완책으로 제시하였다. 환경보전과 환경인식 고양에 효과적인 생태관광은 현실적인 적용에 있어서는 많은 도전을 받고 있기 때문에 생태관광의 올바른 도입과 실행을 위해서는 계획과 엄격한 가이드라인에 따른 감독이 절실하다고 하였으며, 무엇보다도 중요한 것은 지역사회의 필요에 의해서 지역사회가 주도권을 쥐고 이를 도입하는 것이라고 하였다¹¹⁰⁾.

오상훈 등은 섬 관광목적지 매력성에 대해서 대한민국의 제주도와 일본의 오키나와를 중심으로 비교연구를 하였다. 따라서 대한민국과 일본을 대표하는 섬 관광목적지에 대하여 관광목적지별 방문객 대상 조사를 통하여 관광목적지별로 어떠한 중요도와 성취도에 대한 차이가 있는지를 파악함으로써 향후 관광객 유치증대를 위한 정책적 대안을 제시하고 이를 통한 발전적 방안을 도출할 수 있

108) Keisuke Enokido(2006). Selling Okinawa: Reintegrating the Ryukyus through Tourism and Regional Development, 『한국도시지리학회지』 9(3), pp.45-56.

109) Jack F. Williams(2006). Reflections on Island Economies: Lessons for Jeju, 『한국도시지리학회지』 9(3), pp.1-10.

110) 정현주(2006). A Prospect of Ecotourism as a Sustainable Future Strategy for Jeju Special Self-Governing Province, 『한국도시지리학회지』 9(3), pp. 57-68.

다고 하였다¹¹¹⁾.

Lindsay 등은 뉴질랜드의 Tiritiri Mantangi 섬에서의 관광과 보존에 대해서 언급하면서 관광이 보존계획에 대하여 경제적 이익을 제공, 즉 관광으로 인하여 조성된 기금이 여러 종들의 복원과 서식지 보호 프로그램에 대하여 도움을 주고 있지만 아직도 관광으로 인하여 여러 지역의 야생 생태에 대한 영향은 잘 알려지지 않고 있다고 하였다. 따라서 이러한 관계가 지속되기 위해서는 보존가치의 중요성을 인식하여 관광영향에 대한 지속적인 모니터링이 필요하다고 하였다¹¹²⁾.

Rodriguez 등은 섬 관광목적지(island destinations)의 지속가능성에 대하여 연구를 하였다. 그들은 관광목적지들이 보기 싫은 쪽으로 지속적으로 변하고 있으며 이러한 경향은 섬지역의 관광개발에 있어 보다 집중적으로 일어나는데 그 이유는 지리적 한계 때문이라고 하였다. 따라서 스페인의 카나리 제도에 있는 Tenerif 섬에 대한 연구결과 해당 섬 관광목적지의 생애주기 분석을 통하여 정치적이고 제도적인 결정을 포함하는 전략적 결정이 고려되어야 한다고 하였다¹¹³⁾.

한편, Holti 등은 지중해의 말타와 사이프러스를 대상으로 소규모 섬 관광경제는 관광을 수출의 원천으로서 의지하고 있으며, 경제적 성장을 책임지기 위한 외국 투자의 흐름으로서 관광을 필요로 하고 있다고 전제하면서, 두 섬은 상호보완적인 국제관광지로 나타나고 있으며, 사이프러스에서의 관광 형태의 변화는 말타에서의 관광 형태 변화를 이끌고 있다고 말했다¹¹⁴⁾. 이는 인근 섬 간의 관광목적지로서의 경쟁만이 있는 것이 아니라 상호 보완적으로 발전하면서 인근 섬 간의 관광에 있어서 공동번영의 길을 모색하는데 시사점을 제공하고 있다.

그리고 Teresa 등은 지중해의 Balearic 섬들에 대한 연구를 통해 이 지역 섬에 들어오는 국제관광의 흐름에 대한 주요 결정 요인의 영향을 측정하고 밝혀내기

111) 오상훈 · 고계성(2006). 섬관광목적지 매력성 비교연구: 제주와 오키나와를 중심으로, 『관광학연구』 30(2), pp.201-216.

112) Karen Lindsay · John Craig · Matthew Low(2008). Tourism and conservation: The effects of track proximity on avian reproductive success and nest selection in an open sanctuary, *Tourism Management* 29(4), pp.730-739.

113) Juan Ramon Oreja Rodriguez · Eduardo Parra-Lopez · Vanessa Yanes-Estevez(2008). The sustainability of island destination: Tourism area life cycle and teleological perspectives. The case of Tenerife, *Tourism Management* 29(1), pp.53-65.

114) Suhejla Holti · Michael McAleer · Riaz Shareef(2007). Modeling international tourism and country risk spillover for Cyprus and Malta, *Tourism Management* 28(6), pp.1472-1484.

위한 목적의 연구를 수행하였다. 그 결과 수요는 관광수요가 발생한 각 국가에서 경제적 활동의 전개에 상당히 의존하고 있음과 동시에 관광지의 물가와 연관이 있다고 밝혀냈다. 또한 촉진적 요소의 다양화와 높은 품질의 서비스 제공은 관광 정책에 있어서 고려해야 할 것으로 제안하였다¹¹⁵⁾.

Croes는 세계화의 상황에 직면해 있는 작은 섬의 경제와 관광개발에 대한 연구를 통하여 공급측면에서의 전략은 그 효과성을 이미 잃었으며, 이러한 흐름을 바꾸기 위해서는 지속적인 가치 창출에 초점을 맞춘 수요에 기반을 둔 새로운 관광전략을 실행해야 한다고 했다¹¹⁶⁾.

Meheux 등은 관광은 많은 작은 섬 지역에서 사회경제적 개발을 위한 인기 있는 촉매제라고 언급하면서 관광분야에서의 자연적 위협에 대한 지각이 소규모 섬 지역에 어떤 결과를 초래하는지에 대하여 연구하였다¹¹⁷⁾.

3. 섬 관광목적지 경쟁력 평가 접근체계

1) 기존 관련 개념에 대한 평가

국가경쟁력은 국제무역 관점에서의 비교우위를 점할 수 있는 경쟁력 개념에서 출발하였기 때문에 국가경쟁력의 원천은 대부분 경제적 경쟁력에 집중되어 있는 경향을 보이고 있었다. 이후 M.E. Porter(1990)의 국가경쟁력 개념 정의는 기존의 단편적인 경쟁력 개념에서 탈피하여 국가경쟁력을 요소, 수요, 경영환경, 관련 산업 변수 등으로 분류하여 종합적으로 파악하였지만 기업 및 특정산업에 국한시켰

115) Teresa Garin-Munoz · Luis F. Montero-Martin(2007). Tourism in the Balearic Islands: A dynamic model for international demand using panel data, *Tourism Management* 28(5), pp.1224-1235.

116) Robertico R. Croes(2006). A paradigm shift to new strategy for small island economies: Embracing demand side economics for value enhancement and long term economic stability, *Tourism Management* 27(3), pp. 453-465.

117) Kirstie Meheux · El Parker(2006). Tourist sector perceptions of natural hazards in Vanuatu and the implications for a small island developing state, *Tourism Management* 27(1), pp.69-85.

기 때문에 본 연구의 섬 관광목적지 경쟁력 개념에 적용하기에는 한계가 있다.

관광산업 경쟁력은 지역적 측면이 아닌 특정산업부문별 측면에서의 경쟁력이기 때문에 그 범위가 다소 축소될 수밖에 없다. 따라서 관광목적지 전체에 대한 경쟁력 평가 수준으로는 다소 무리가 있다. 또한 도시경쟁력은 전반적인 도시의 경제적 여건, 삶의 질 여건, 시민의식 등에 대해서 2차적 자료를 통해서만 경쟁력을 평가하고 있다는 점과 관광관련 평가와는 차이가 있다는 점 등에서 본 연구에 적용하기는 다소 무리가 있다.

한편 관광목적지 경쟁력은 본 연구의 주제인 섬 관광목적지 경쟁력과 가장 흡사하며 본 연구의 모태라고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 기존의 관광목적지 경쟁력 평가와 관련된 연구들의 변수들을 섬 관광목적지 경쟁력 평가에 적용하기 위하여 약간의 변화를 준 경우도 있다. 하지만 관광지 경쟁력은 도시 관광지, 섬 관광지, 산악관광지, 해안 관광지 등 모든 관광지 유형에 보편적으로 적용이 가능한 것이기는 하나, 지형적, 지리적 특성을 지닌 특정한 관광목적지를 대상으로 평가하기에는 세부적인 지역적 특수성을 반영하기 어려운 측면이 있다.

따라서 기존의 관광목적지 경쟁력과 관련된 연구에서는 본 연구의 목적에 정확하게 부합하는 개념은 아직까지 없었다고 볼 수 있다. 하지만 관련 연구에서 논의 됐던 유사 개념에 대한 연구와 문헌고찰이 본 연구에 결정적인 기여를 한 것은 부정할 수 없는 사실이다.

2) 섬 관광목적지 경쟁력 개념 정립의 필요성

WTO체제하에서의 개방화 및 지방자치의 성숙 등으로 인하여 경제활동의 주역은 국가에서 도시 및 지역으로 바뀔 것이며 국가간의 경쟁도 도시 및 지역간의 경쟁으로 그 양상이 변화되고 있다¹¹⁸⁾. 따라서 공간적 단위 측면에서 기존의 국가를 대상으로 한 경쟁력 개념에서 도시 및 지역을 단위로 하는 경쟁력의 개념이 필요한 시점이며, 특별한 행정 단위로 이루어지거나 특별한 지역적 특성을 지닌 섬 지역에서는 그 지역의 특성에 맞는 경쟁력 개념이 반드시 필요하다는 결론을 얻을 수 있다.

118) 삼성경제연구소(1997). 앞의 보고서, p.1.

즉, 이제까지의 연구는 국가 또는 지역의 경제적 측면을 강조한 경쟁력 연구가 대부분이었으나 경제발전으로 인한 여러 가지 사회적, 환경적 문제의 발생 등으로 인한 삶의 질에 대한 관심이 고조되고 있는 실정이기 때문에, 각 지역별로 경쟁력에 대한 평가 및 파악이 있어야 할 것이다. 특히 그 지역의 경쟁력 향상을 위해서는 지역의 대표적 산업과 관련된 경쟁력 평가가 중요하다고 본다.

이에 따라 본 연구에서는 섬 지역, 특히 섬 관광목적지에 대한 경쟁력 평가지표 개발이 주요 목적이기 때문에 섬 지역의 관광과 관련된 경쟁력 평가가 중요한 이슈로 부각될 것이다. 따라서 섬 관광목적지를 구성하는 기업, 사람, 기반환경 등을 모두 조화시킬 수 있는 경쟁력의 개념이 필요하다.

3) 섬 관광목적지 경쟁력 개념 정의

본 연구에서의 섬 관광목적지 경쟁력의 개념은 크게 실증조사 측면에서의 관광객, 지역주민, 기업가, 투자자, 정치가 및 행정관료 등의 섬 관광목적지의 주체적 이해관계자들을 대상으로 한 1차적 원천의 경쟁력 부문과 관광으로 인한 경제적 측면 등의 2차 자료 수집을 통한 경쟁력 부문을 통합하여 정의를 내릴 수 있다.

결국 다양한 이해관계자들에 의한 섬 관광목적지의 경쟁력에 대한 평가가 이루어져야 함은 물론 지금까지 섬 관광목적지에 나타난 관광관련 경제지표 등의 각종 2차 자료 등을 활용한 평가가 이루어져야 할 것이며, 이를 위해서는 섬 관광목적지 경쟁력에 대한 개념도 평가대상과 항목들을 만족시킬 수 있는 내용을 포함해야 한다.

따라서 본 연구에서의 섬 관광목적지 경쟁력은 크게 섬에 대한 개념적 정의, 관광목적지에 대한 개념적 정의, 그리고 경쟁력에 대한 개념적 정의가 이루어져야 하는데, 관광목적지 경쟁력에 대한 개념적 정의는 이미 이루어져 있기 때문에 여기에서는 섬에 대한 조작적 정의를 통하여 개념적으로 규정할 필요가 있다.

즉, 본 연구가 추구하는 섬 관광목적지 경쟁력 지표개발에서 섬의 대한 규모 및 범위를 규정한다면 이미 관광개발이 이루어진 섬 가운데 연간 관광수입이 지역 총 수입의 10% 이상을 차지하며, 연간 관광객 수가 50만 명 이상이고, 지역

에 거주하는 인구가 20만 명 이상인 섬이면서 지방자치단체의 구조¹¹⁹⁾를 가지고 있는 섬 지역 또는 섬 국가로 정한다.

이에 따라서 “섬 관광목적지의 경제적 여건을 개선하고 해당 지역과 관련이 있는 이해관계집단 기대충족 수준과 만족 수준¹²⁰⁾ 등이 다른 섬 관광목적지에 비하여 비교우위에 있는 정도”를 섬 관광목적지 경쟁력으로 정의한다.

이는 섬의 경우 관광을 활성화시켜서 지역의 경제적 여건을 개선하고 이를 위해서는 각각의 이해관계자들이 관광에 대한 긍정적인 인식을 가지고 있어야 하기 때문에 내려진 조작적 정의라고 할 수 있다.

4) 섬 관광목적지 경쟁력 지표도출

기존의 관광목적지 및 관광산업 경쟁력 지표와 관련된 연구에서 살펴보았듯이 경쟁력 지표도출의 과정은 거의 유사하며 그 단계의 수에서만 차이를 나타내고 있는 것으로 파악됐다. 예를 들어서 문헌고찰을 통한 지표(indicator) 및 지수(index)의 도출, 그리고 도출된 지표 및 지수를 대상으로 전문가 조사를 통한 지표 및 지수의 적합성 파악 및 중요도 파악, 마지막 단계로 실증조사를 통하여 관광목적지간, 또는 국가간 비교를 하는 것이 대부분이었다.

따라서 본 연구에서도 위에서 언급한 일련의 과정들을 토대로 하여 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 도출하려한다. 즉, 문헌조사를 통하여 지표를 도출하고, 도출된 지표에 대하여 전문가 조사(Delphi 기법)를 통하여 각 지표별 적합성을 파악한 후 최종적으로 도출된 지표에 따른 상위 요소에 대한 중요도 분석(전문가 조사를 통한 AHP분석)을 통하여 섬 관광목적지 경쟁력의 우선순위를 도출하고자 한다.

이에 따른 지표도출의 근거가 되는 문헌 자료들을 나열하면 다음과 같다.

삼성경제연구소(1997)의 세계도시경쟁력 비교에 나타난 경제여건, 삶의 질, 시민의식을 섬 관광목적지에 알맞게 변형한 관광경제여건, 지역주민의 삶의 질 수

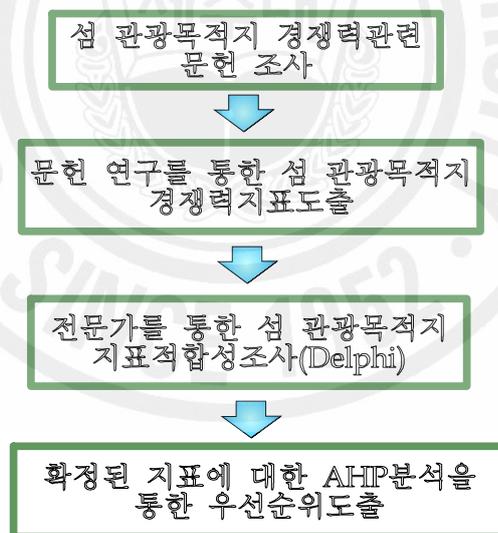
119) 자치행정의 주체로서 국가로부터 행정권의 일부를 부여받은 공공단체의 전형적인 존재이며 공법인(公法人)으로서, 그 관할구역의 자치사무와 법령에 의하여 지방자치단체에 속하는 사무를 처리하는 자치단체를 말한다.

120) Kotler(1993)에 의하면 지역주민의 만족도와 관광객, 투자자들의 기대수준을 찾는 것이 장소마케팅에 있어서 가장 중요하다고 하였다. 따라서 각 이해관계자별로 기대수준과 만족도 등을 측정하여 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표를 개발하였음.

준, 섬 관광목적지 주민의 관광에 대한 의식 등 2차 자료에 의한 섬 관광목적지 경쟁력 비교지표와 섬 관광목적지 이해관계자 집단인 관광객, 사업가, 투자자들의 기대충족 수준과 지역주민 만족 수준 및 정치가와 행정 관료들의 관광마인드 등의 1차 자료에 의한 섬 관광목적지 경쟁력 비교지표를 선정하는 것을 원칙으로 한다.

따라서 관광목적지의 경쟁력은 정량적인 측면과 정성적인 측면에서 모두 측정되어질 수 있으며, 관광목적지의 정량적 성과들은 방문관광객수(tourists arrivals)와 관광수입(tourism income)으로 나타낼 수 있다. 또한 정성적인 성과들은 관광객들이 방문한 목적지에 대한 여러 가지 속성 혹은 항목 등에 대한 만족도(best liked or most disliked)와 지역주민들의 관광영향으로 인한 만족도 등으로 나타낼 수 있다¹²¹⁾.

[그림 2-1] 섬 관광목적지 경쟁력 지표도출에 대한 흐름도



출처: 연구자 작성

이러한 개별적인 섬 관광목적지 경쟁력 지표에 필요한 내용들을 정리해보면,

121) Kozak, Metin · Rimmington, Mike(1999). Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings, *Hospitality Management* 18, pp.273-283.

휴가의 질과 목적지 경쟁력은 부분적으로 서비스 전달의 품질에 의해 결정된다¹²²⁾는 점, 이해관계자별 경쟁력 평가지표는 다를 것이라는 점, 섬이라는 특성을 감안해야 한다는 점, 관광객의 경험(Pritchard와 Havitz, 2006), 비용(Dwyer, Forsyth & Rao, 2000), 경쟁력을 가지기 위해서는 관광목적지의 개발은 반드시 경제적으로나 생태적으로나 사회적으로나 문화적으로나 정치적으로 지속가능해야 한다(Crouch & Ritchie, 1999). 즉, 지속가능성¹²³⁾¹²⁴⁾ 또한 중요한 경쟁력 지표가 될 것이다.

한편 대부분의 관광객들은 관광 목적지에 대한 선택에 있어서 개인적 안전, 돈의 가치 그리고 목적지의 이미지 등과 같은 기준 체크리스트를 활용한다. 따라서 사적인 분야와 공공분야에 관계없이 관광객에 대한 보안이 취약하다면 해당 목적지의 관광산업은 취약점을 가질 수밖에 없다. 이러한 내용들이 텔레비전이나 신문 등의 대중매체에 알려진다면 그 지역은 범죄로 얼룩진 악명 높은 곳이 됨으로 한번 침체된 관광산업이 회복불능 상태에 놓여있을 수밖에 없다. 따라서 관광목적지의 안전 평가에 대한 지표로는 범죄, 테러, 전염병 등 질병과 관련된 건강 요인, 정치적 불안과 전쟁, 그리고 사고 및 자연재해 등으로 구분해서 정리하였다¹²⁵⁾.

4. 분석방법에 따른 관련 선행연구의 동향

본 연구는 DHP분석 즉, Delphi 기법과 AHP(Analytic Hierarchy Process) 분석을 혼합하여 연구를 수행하였기 때문에 관광분야에서의 Delphi 기법과 AHP 분석을 통해 이루어진 연구들을 대상으로 정리하였다.

122) Fagence M.(1996). *Planning issues in Pacific tourism. In tourism in the Pacific: Issues and cases*, ed. C.M. Hall and S. J. Page. London: International Thomson Business Press..

123) Choi & Sirakaya(2005). *Sustainability indicators for managing community tourism*.

124) WTO의 지속가능한 관광개발 지표, 2004.

125) 서용건·고광희·이정충(2006), 관광객 안전에 관한 인식, 『관광레저연구』, 18(3).

1) Delphi 기법을 이용한 관광분야 연구

관광분야에서의 Delphi 기법을 이용한 연구는 국내에서 그리 많이 이루어지지 않은 것으로 보인다. 우선 최기탁(2008)은 최근 들어 국내 관광특구의 수가 증가하여 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 경쟁력을 강화하기 위한 관광특구내 관광시설 및 서비스 개발의 방향을 연구하고자 델파이 기법을 이용하여 전문가들이 최종적으로 12개의 공통된 설문항목을 선정하고 이를 통하여 탐색적으로 수요자의 필요시설 및 서비스에 대한 요구도를 조사하였다¹²⁶⁾.

또 다른 연구는 경영, 행정 학계 전문가들의 의견 수렴을 통하여 현재 ‘기업도시개발특별법’에 의하여 개발되고 있는 ‘관광레저단지’ 및 이와 유사한 개념으로 전국에 걸쳐 건설되고 있는 스포츠관광 관련 단지 개발의 장기적인 개발방안과 개발상의 문제를 제시하기 위하여 Delphi 기법을 활용하여 연구문제를 수행하였다¹²⁷⁾.

한편 이동희(2007) 등은 항공사 객실승무원으로서 직무를 훌륭히 수행하기 위해서 요구되는 공통 역량을 바탕으로 역할에 따라 업무 수행시 보다 더 요구되는 역량을 규명하기 위하여 항공사 객실승무원의 직책별 차이역량에 관한 연구를 수행하면서 Delphi 기법을 활용하여 역량모델을 개발하였다¹²⁸⁾. 그리고 델파이 기법을 이용한 관광호텔 규제완화의 효과에 관한 연구를 위하여 전원배(2001) 등은 4라운드에 걸친 조사결과 호텔산업에 대한 정부의 규제와 지원은 크게 관광 산업적 측면과 사회적 측면으로 구분될 수 있었다. 그리고 1990년 이후에 실시된 규제완화는 관광 산업적 측면이 14건, 사회적 측면이 30건으로서 사회적 규제가 2배 이상 많았음을 밝혔다¹²⁹⁾.

또한 장병권(1995)은 국내 관광정책환경의 변화 주목하면서 장단기적인 대응책

126) 최기탁(2008). 이태원 관광특구내 도입시설·서비스의 수요자 요구에 대한 탐색적 연구, 『관광연구』 22(4), pp.1-18.

127) 김현일·배성민·김경렬(2008). 관광레저단지 개발상의 문제, 『한국여가레크리에이션학회지』 32(1), pp.99-110.

128) 이동희·이수범(2007). 항공사 객실승무원의 직책별 차이역량에 관한 연구, 『호텔경영학연구』 16(1), pp.201-216.

129) 전원배·김경숙(2001). 델파이 기법을 이용한 관광호텔 규제완화의 효과에 관한 연구, 『관광연구』 16(2), pp.275-296.

과 전략을 제시하고자 향후 10년간 예상되는 사태의 발생 가능성, 발생시기, 그리고 발생시 관광정책의 수행에 대한 영향 정도를 전문가 조사를 통하여 파악하는 델파이기법을 이용하였다¹³⁰⁾.

외국의 관련 연구 동향을 보면, 양적인 기법과 질적인 기법을 이용하여 2012년 한국에서 개최되는 국제 엑스포 관광객 수를 예측하기 위한 연구를 하였다. 따라서 질적인 방법은 Delphi 기법을 이용하고, 양적인 방법은 WTV(willingness-to-visit) 기법을 이용하였는데, 질적인 방법인 Delphi 기법이 보다 더 보수적인 방문객 수 예측을 하고 있다는 것을 조사결과 밝혀냈다¹³¹⁾. 그리고 중국과 대만간의 저가 항공사(LCC; Low cost carriers) 목적지 선택을 위하여 Delphi 기법을 이용하여 목적지 경쟁력, 공항 기반시설 및 잠재 수요 등의 세 가지 요소로 구성된 선택 구조를 가지고 전문가 조사를 실시한 결과 Shanghai Pudong, Shenzhen, Xiamen, Hangzhou, Wuhan and Nanjing 등 6개의 공항이 저가 항공사가 선택할 수 있는 적절한 공항이라고 제시하였다¹³²⁾.

한편 지속가능한 구조 속에서 지역사회 관광개발(CTD; Community Tourism Development) 측정을 위한 지표를 개발하기 위하여 본 연구에서와 같은 변형된(modified) Delphi 기법을 이용하여 지표를 개발하였다. 3라운드에 걸친 패널 조사결과 총 125개의 지표가 개발되었는데, 구체적으로 정치적 지표 32개, 사회적 지표 28개, 생태적 지표 25개, 경제적 지표 24개, 기술적 지표 3개, 그리고 문화적 지표 13개가 최종 지표로 개발되었다¹³³⁾.

또한 생태관광지구에 대한 지속가능성 평가를 위하여 지속가능한 생태관광에 있어서 관광과 지역사회, 그리고 자원사이의 관계를 분석하기 위하여 대만의 생태관광 지구를 대상으로 하여 해당 관광지의 평가지표를 개발하기 위하여 Delphi 기법을 이용하여 평가 지표를 밝혀냈으며, 여기에서 개발된 지표는 다른 지역에

130) 장병권(1995), 국내 관광정책환경의 변화: 델파이기법의 적용, 『관광학연구』 18(2), pp.97-116.

131) Choong-Ki Lee · Jan-Jun Song · James W. Mjelde(2008), The forecasting of international Expo tourism using quantitative and qualitative techniques, *Tourism Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 18 April 2008.

132) Yu-Chun Chang · Chia-Jui Hsu · George Williams · Mei-Ling Pan(2008). Low cost carriers' destination selection using Delphi method, *Tourism Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 18 January 2008.

133) HwanSuk Chris Choi · Ercan Airakaya(2006). Sustainability indicators for managing community tourism, *Tourism Management* 27(6), pp.1274-1289.

서도 적용될 수 있다는 것을 증명하였다¹³⁴⁾. 그리고 관광프로젝트의 환경적 영향 측정을 위하여 관광과 관련된 영향에 대한 문헌고찰을 바탕으로 측정 방법을 포함한 다양한 환경적 영향 측정에 관한 문제를 파악하기 위한 방법으로 Delphi 기법이 환경적 영향의 측정과 확인을 위한 잠재적으로 가치 있는 방법으로 논의되었다¹³⁵⁾.

한편 Liu는 Delphi 기법을 예측을 위한 방법으로 이용하였는데, 2000년 까지 하와이의 오하우 섬의 관광예측을 위하여 지역전문가와 여행사 직원에게 방문자 수와 내국인 방문객 비율, 시장 점유율, 지역주민을 방문자 비율 및 최대 관광객 숙박과 바람직한 성장률, 그리고 오하우섬의 관광에 대한 가능한 시나리오 등을 질문하여 결과를 도출하였다. 그 결과 그룹별로 약간의 차이를 보이고 있었고, 장기간에 걸친 예측의 경우 질적 방법과 양적 방법이 병행되어야 한다는 시사점을 제공하였다¹³⁶⁾.

하지만 전체적으로 라운드 횟수를 얼마나 해야 하는지에 대한 안정도 측정을 위한 변이계수(Coefficient of Variation)값 도출과 내용타당도 검증을 위한 타당도 비율(CVR; Contents Validity Ratio)값에 대한 논의가 없었다는 점에서 Delphi 기법의 신뢰성과 타당성을 무시한 연구들이 많았던 점은 제고해야 할 부분인 것으로 생각된다.

2) AHP 기법을 이용한 관광분야 연구

관광분야에서 AHP를 활용한 연구들은 1990년대 후반부터 시작되어 2000년대 들어 그 수가 많이 증가하는 추세를 보이고 있다. 이를 최근의 논문부터 살펴보면, 김민철 등은 AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구를 통해 의료관광에 대해 연구 중인 기관과의 연계 하에 전문가들을 대상으

134) Graham Miller(2001). The development of indicators for sustainable tourism: result of Delphi survey of tourism researchers, *Tourism Management* 22(4), pp.351-362.

135) Howard Green · Colin Hunter · Bruno Moore(1990). Assessing the environmental impact of tourism development::Use of the Delphi technique, *Tourism Management* 11(2), pp.111-120.

136) Juanita C.. Liu(1988). Hawaii tourism to year 2000 A Delphi forecast, *Tourism Management* 9(4), pp.279-290.

로 제주에서 가장 선호할 수 있는 의료관광을 선정하여 육성방안을 마련하기 위한 중요한 고려 요소 등을 탐색한 결과 제주지역에서는 ‘스파 및 마사지’ 분야의 선호도가 가장 높다는 결론을 얻어냈다¹³⁷⁾.

김대관 등은 AHP를 활용한 관광자원개발사업평가를 통하여 계획단계에 있는 문화 및 생태·녹색관광자원개발사업의 평가를 위해 평가항목 설정과 이를 바탕으로 실제 계획단계 사업평가를 위하여 설정된 최종 평가항목간의 상대적 중요도를 파악하였다¹³⁸⁾. 그리고 김대식과 최현성은 어메니티자원과 인적자원을 고려한 농촌마을의 관광잠재력 평가기법 개발을 위해 퍼지이론을 적용한 선형점수법과 AHP를 적용하여 충청남도 금산군 남일면의 32개 자연마을에 대하여 그 적용성을 평가하였다¹³⁹⁾.

또한 이정실은 호텔레스토랑 선택속성의 우선순위를 실증적으로 분석함으로써 보다 합리적인 전략을 도출하기 위하여 AHP 기법을 이용하였다. 그 결과, 평가영역별 상대적 중요도와 우선순위에서는 음식영역이 가장 중요한 영역으로 나타났고, 16개의 하위 요소 즉, 평가 요소별 상대적 중요도와 우선순위에서는 음식의 질, 메뉴의 다양성, 편리한 위치 순서로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다¹⁴⁰⁾.

노용호·조광익·이상영은 농촌전통테마마을의 사업성과를 객관적으로 평가하기 위한 평가의 기준이 되는 지표개발을 위해 AHP분석 기법을 활용하여 농촌전통테마마을의 사업성과분석을 위한 성과지표의 중요도를 분석하고, 중요도의 가중치를 활용하여 실제 농촌관광마을 사업성과를 분석하였다¹⁴¹⁾. 문성중은 지역축제 이벤트평가를 위한 축제속성과 우선순위 도출과 관련한 연구를 통하여 프로그램 측면(체험과 축제의 적합성 및 짜임새)에 가장 큰 가중치를 두어 평가하고 있다는 것을 밝혀냈다¹⁴²⁾.

137) 김민철·문성중·부창산(2008). AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구, 『관광연구』 22(4), pp.281-300.

138) 김대관·박양우·이상민(2007). AHP를 활용한 관광자원개발사업 평가:계획단계 사업을 중심으로, 『관광연구저널』 21(4), pp. 5-18.

139) 김대식·최현성(2007). 어메니티자원과 인적자원을 고려한 농촌마을의 관광잠재력 평가기법개발, 『농촌계획』 13(2), pp.7-16.

140) 이정실(2006). AHP를 이용한 호텔레스토랑 선택속성의 우선순위 분석, 『관광연구』 21(3), pp.81-95.

141) 노용호·조광익·이상영(2006). AHP를 활용한 농촌관광마을 사업성과지표개발, 『관광학연구』 30(4), pp.191-209.

142) 문성중(2006). 지역축제 이벤트평가를 위한 축제속성과 우선순위 도출을 위한 모형연구, 한양대학교

김남현, 권순조, 조문식은 AHP를 활용한 관광프로젝트 평가기준에 대한 연구를 통해 지금까지 관광지에 대한 사후평가에만 치중하였던 관광관련 평가체계에서 개발 계획 중인 사업에 대한 사전 평가를 위한 체계를 구축하였다¹⁴³⁾. 박재현은 관광지의 개발단계에서 후보대상지의 선택에 관한 의사결정에 있어서 AHP를 이용하여 입지선정 사례를 제시하면서 집단 의사결정 과정이 어떻게 활용될 수 있는가에 대해서 살펴보면서 호텔 입지선정, 골프장 입지, 관광수요, 관광정책 등과 같은 관광분야에서도 효과적으로 적용될 수 있다고 제시하였다¹⁴⁴⁾.

염진철과 박한나(2003)는 외식 산업의 입지에 대한 중요성 인식하에 외식업체인 패밀리 레스토랑의 입지 선정 문제에 대해 AHP 방법론을 적용하는 방안을 제시하여 경영자나 특정 관리자 한 사람에게 의존되던 입지 선정 문제를 보다 합리적이고 과학적인 방법을 적용할 수 있다는 점을 부각시켰다¹⁴⁵⁾.

전효재와 송성인은 호텔 입지 선정에 있어 AHP를 활용하여 다섯 가지의 호텔 입지 대안 중 최적의 입지를 선정하는 연구를 수행하였다¹⁴⁶⁾. 김영문과 채수원은 대학생들의 졸업여행 대상지의 선택에 관한 의사결정에 있어 AHP가 어떻게 활용될 수 있는가를 연구하였으며 그 결과 AHP가 집단 의사결정에 매우 유용하다는 것을 입증하였다¹⁴⁷⁾. 김향자는 AHP를 활용한 관광정책 우선순위 결정에 관하여 연구하였으며, AHP방법이 다속성 의사결정에 있어서 우선순위를 결정하는데 유용한 방법으로 여러 분야에 적용이 가능하다는 것을 알려주고 있다¹⁴⁸⁾.

외국의 경우 AHP만을 활용한 관광과 관련된 연구는 많지 않은 것으로 나타났다. 단지 다른 연구방법과 공동으로 AHP를 이용하여 연구에 활용하는 기법이

박사학위논문, p.63.

143) 김남현·권순조·조문식(2005). AHP를 활용한 관광개발 프로젝트 평가기준에 관한 연구, 『관광학연구』 29(1), pp.249-266.

144) 박재현(2004). 분석적 계층과정(AHP)을 이용한 관광지 입지선정에 관한 탐색적 연구- H지역을 중심으로, 『호텔관광연구』 14, pp.134-152.

145) 염진철·박한나(2003). AHP를 이용한 패밀리레스토랑이 입지선정, 『외식경영연구』, 6(3), pp.161-178.

146) 전효재·송성인(2001). 호텔입지선정에 있어서 AHP의 활용에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 6, pp.57-73.

147) 김영문·채수원(1996). 관광지선택에 있어서 AHP의 활용에 관한 연구, 『관광학연구』 20(1), pp.63-81.

148) 김향자(1998). 분석적 계층과정에 의한 관광정책 우선순위 설정에 관한 연구, 『관광학연구』 22(2), pp.367-374.

많았는데, 예를 들어 관광경영에 있어 AHP와 SWOT분석을 혼용한 A'WOT와 가치중점 사고의 이용을 통해서 농촌관광에 초점을 둔 전략적 계획은 기본적으로 환경에의 변화에 따라 수정되기 때문에 SWOT분석을 통해서도 전략적 계획을 수립할 수 있지만 AHP와 SWOT 분석을 혼용한 A'WOT를 이용하면 더 효율적이라고 하였다¹⁴⁹⁾. 또한 항공기 서비스 품질을 평가하기 위하여 Sheng-Hshiang Tsaur 등은 여러 가지 항공기 서비스 품질에 대한 가중치를 얻기 위하여 AHP를 이용하였고, AHP를 활용하여 얻어낸 가중치를 퍼지이론을 통하여 항공기 서비스 품질 평가에 이용하였다¹⁵⁰⁾.

그리고 Jinyang Deng 등은 자연적 매력물에 의거한 관광이 성장함에 따라 관련된 평가 시스템은 관광객들이 관광지 선택과, 관광객들의 만족도를 높이고 관광객들의 책임 있는 행동들을 장려하는데 도움을 줄 수 있기 때문에 보호구역의 평가를 위한 계층구조를 제안하면서 AHP를 통하여 다양한 요소들의 우선순위를 측정하면서 연구대상지인 오스트레일리아의 빅토리아주 36개 공원에 대한 등급과 평가를 수행하였다¹⁵¹⁾. Tsaur, Tzeng, 그리고 Wang은 관광객 위험평가를 위한 방법으로 AHP를 활용하여 다양한 위험평가기준(교통, 법과 명령, 위생, 숙박시설, 날씨, 관광지, 의료지원)의 가중치를 결정하고, 관광객 위험 평가를 위한 체계적 틀을 개발하였다.

Calatone과 Anthony는 레저 분야의 재개발 노력에 있어서 의사결정을 위한 지식 습득이 중요하게 부각됨에 따라 의사결정모형인 AHP를 적용하여 AHP가 계획자(planner)와 연구자(researcher)간의 차이를 줄여주고, 의사결정의 질을 개선할 수 있으며, 관광계획을 위한 지식 습득에 있어서의 AHP 방법론에 대한 가치와 성공적인 관광에의 적용에 대한 시사점을 제공하였다.

149) Miika Kajanus · Jyrki Kangas · Mikko Kurttila(2004). The use of value focused thinking and the A'WOT hybrid method in tourism management, *Tourism Management* 25, pp. 499-506.

150) Sheng-Hshiang Tsaur · Te-Yi Chang Yen(2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM, *Tourism Management* 23, pp.107-115.

151) Jinyang Deng · Brian King · Thomas Bauer(2002). Evaluating natural attractions for tourism, *Annals of Tourism Research* 29(2), pp. 422-438.

Ⅲ. 조사 설계

1. 조사 방법

본 연구는 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표(Evaluation Index for Destination Competitiveness of Island Tourism)를 개발하고, 연구에서 개발된 섬 관광목적지 경쟁력 요인에 대한 우선순위를 파악하는데 있다. 평가지표는 평가의 준거로서 평가의 배경·목표·목적은 얻기 위해서 집행한 결과로서 나타나는 내용물이 그러한 것으로 담겨져 나타나야 함을 전체적 의미로 제시하는 것이다¹⁵²⁾.

이를 달성하기 위한 조사 설계과정을 요약하면 다음과 같다. 첫 번째로는 문헌고찰(literature review)을 통해 본 연구주제에 대한 개념체계를 정립하였다. 따라서 이를 섬 관광목적지의 실정에 맞는 경쟁력 요소를 도출하기 위하여 문헌고찰을 통해서 파악된 섬 관광의 특성 요소들과 결합하여 현실 적용이 가능한 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표를 구체적으로 도출한다.

두 번째 단계는 도출된 요소로 구성된 지표를 관련 분야 전문가 그룹을 구성하여 제1차 델파이 조사(Delphi Survey)를 통해 지표를 축약하고 다시 제2차 델파이 조사를 통해 지표를 검증하는 과정을 거쳐 최종적으로 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 개발한다. 특히 델파이 조사를 시행하기 전에 전문가 심층면접을 실시하여 문헌고찰로만 추려낸 섬 관광목적지 경쟁력지표의 한계를 극복하기 위한 방편으로 삼았다. 이러한 전문가 심층면접의 목적은 평가지표를 도출하는 데 있어 관련 문헌 및 2차 자료 분석의 한계를 보완하기 위함이며, 전문가 심층면접의 대상자는 관련 연구를 수행한 경험이 있는 교수 및 관련 연구기관의 연구원 등 3명으로 구성하였다.

세 번째 단계는 두 번의 전문가 조사(Delphi)를 거쳐 최종적으로 선정이 완료된 지표를 대상으로 전문가들을 활용하여 AHP(Analytic Hierarchy Process; 계

152) 차의환(1999). 『정책평가의 이론과 실제』, 서울: 한울아카데미, pp.276-278.

층화분석법, 계층절차분석법, 분석적 계층절차) 분석을 통하여 각 지표간의 중요도 및 가중치를 부여한다. 각 지표마다 가중치를 부여한 이유는 모든 지표가 동일한 중요도를 가질 수 있는 것이 아니라 각 지표마다의 중요도는 다를 수 있다는 전제하에 본 분석방법을 활용하였기 때문이다. 따라서 이러한 일련의 과정들을 분석결과에 반영한 후, 결론적으로 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표 개발의 과정을 완료하였다. 아울러 수행결과 나타난 본 연구의 학술적 의의 및 실용적 활용방안을 논의하고 후속 연구 주제를 제시하였다.

본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위한 자료를 수집하는 방법으로 설문지를 이용하고, 설문조사의 경우 제주지역의 전문가의 경우에는 1대1일 면접을 원칙으로 하였고, 육지부의 전문가들의 경우 사전에 본 조사에 대한 목적을 충분히 전화상으로 설명하여 해당 전문가들에게 이메일로 발송하여 조사결과를 다시 이메일로 받는 형식을 취했다. 물론 설문지에 사용될 속성과 변수는 내용타당성 확보를 위하여 연구 목적과 관련된 선행연구를 바탕으로 추출하였다.

2. 분석방법 및 도구

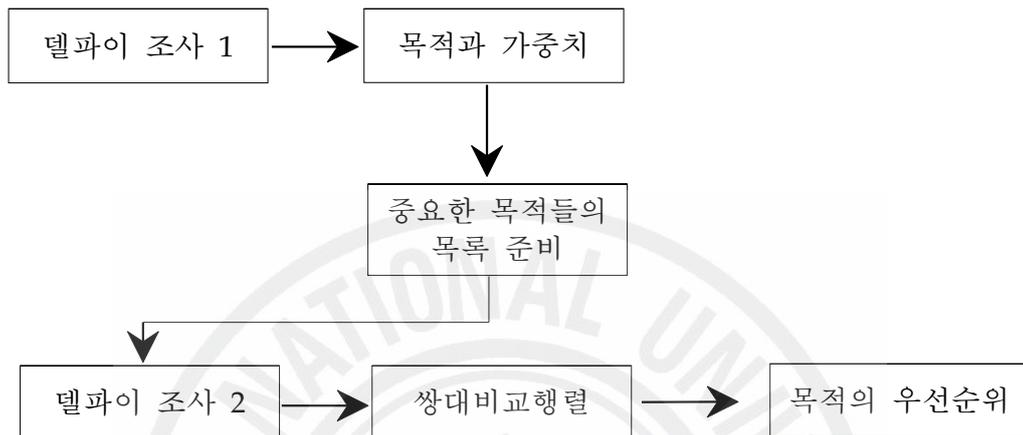
Khorramshagol은 의사결정방법으로서 Delphic Hierarchy Process(DHP)를 제안하였는데, 다기준 의사결정모형에 개입되는 주관성을 줄이고, 의사결정자로 하여금 조직의 목적과 그 목적에 대한 주관적인 가치판단을 체계적으로 이끌어낼 수 있는 방안을 제시하기 위해 이 방법을 고안하였다¹⁵³⁾.

따라서 DHP의 적용을 위한 절차는 5단계로 구성되는데, 첫 번째 단계에서는 델파이조사를 수행하는 모니터 팀을 구성하고, 두 번째 단계에서는 델파이조사 참가자들을 구성하며, 세 번째 단계에서는 목적과 그 가중치를 결정하기 위한 델파이방법 이용, 그리고 네 번째 단계는 쌍대비교행렬을 구성하기 위한 2차 델파이

153) Khorramshagol, R.(1988). Delphic hierarchy process(DHP): A methodology for priority setting derived from the Delphi method and analytic hierarchy process, *European Journal of Operational Research* 37, pp.347-354.

이를 수행하고, 마지막 단계에서는 쌍대비교행렬에 대한 고유치를 도출하여 목적 간 우선순위를 도출해낸다¹⁵⁴⁾.

[그림 3-1] Delphic Hierarchy Process의 개관



출처: Khorramshagol, R.(1988). Delphic hierarchy process(DHP): A methodology for priority setting derived from the Delphi method and analytic hierarchy process, European Journal of Operational Research 37, pp.347-354.

결국 본 연구에서도 마찬가지로 Khorramshago가 제안한 DHP를 이용하였으며, 그 근간에는 Delphi 기법과 AHP가 있기 때문에 여기에서는 Delphi기법과 AHP 기법을 차례로 살펴보겠다.

1) Delphi Method

(1) 델파이 기법의 개요

섬 관광지 경쟁력 평가 지표를 개발하기 위하여 관광관련 전문가들의 의견 개진과 수차례에 걸친 전문가들의 의견 일치화 과정을 통한 지표의 도출과 정제가 본 연구에 적합하다고 판단되었기 때문에 Delphi Method를 이용하였다.

Delphi법(Delphi Method)은 미래예측의 한 기법으로서, 예측하고자 하는 문제

154) 조근태·조용곤·강현수(2005). 『앞서가는 리더들의 계층 분석적 의사결정』, 서울: 동현출판사, p.139.

에 대하여 전문가간에 내재하는 의견의 분산을 합리적으로 조정하여 하나의 근접한 의견으로 수렴시켜 나가는 방법이다¹⁵⁵⁾. 이 방법은 참가자의 익명성 보장, 반복적 피드백과정, 통계적 절차 등 여러 가지 강점을 가지고 있다¹⁵⁶⁾. 델파이 기법은 여러 전문가들의 의견을 반복적으로 수집·교환을 통해 발전시켜 미래를 예측하는 질적 방법의 하나다. 미래를 예측하고 정책대안을 탐색하는 것은 전문 지식의 부족, 상황 및 유사 사례에 대한 정보의 부족 등으로 인해 어려움을 겪게 되는데, 이러한 상황에서 보다 나은 정책대안을 개발하고 그 결과를 예측하기 위한 주관적·직관적 방법으로 델파이 기법이 활용되고 있다.

(2) 델파이 기법의 특징

델파이 기법은 전문가들을 대상으로 반복적인 설문을 통해 합의된 내용을 구하고자 한다. 특히, 제시된 의견은 정리되어 모든 전문가들에게 제공되고 이를 바탕으로 자신의 의견을 제시한다. 이처럼 되풀이되는 환류(feedback)가 델파이 기법의 주요한 특징이다. 또한 브레인스토밍과 같은 대면 방법과 달리 서면으로 조사가 이루어지기 때문에 누가 어떤 의견을 제시하였는지 알 수 없다. 익명성을 보장하면서 반복 및 환류의 과정을 거쳐 합의에 이르게 하는 것이 델파이 기법이며 수집된 자료를 근거로 통계적 표현도 가능하다는 특징을 지니고 있다.

이러한 특징 이외에 델파이 기법은 한 장소에 모이기 힘든 전문가들을 동시에 참여시킬 수 있고, 전문가의 참여를 통한 정보의 질과 신뢰성을 제고할 수 있다는 장점을 지니고 있으며, 익명성의 보장으로 자유로운 의견 제시가 가능하다. 아울러 조사과정에서 대략적인 결과 확인 및 판단이 가능하다는 특징도 가지고 있다. 하지만 델파이 기법은 반복적인 설문조사를 진행하는 데 많은 시간이 소요되고, 설문지의 구성과 결과 분석에 전문적인 지식이 필요하며, 참여하는 전문가들의 적극적인 참여 의지가 없을 경우 조사의 성과가 낮을 수도 있다는 점, 그리고 참여하는 전문가들이 자신의 의견을 명확하게 서술하는 능력이 필수적이어야 한다는 점 등은 델파이 기법이 가진 단점이자 한계점이다¹⁵⁷⁾.

155) Linstone, H. A.(1975). *The Delphi Method: Techniques and applications*, Addison Wesley Publishing company에서 재인용.

156) Miller, M.M.(1993). Enhancing Regional Analysis with the Delphi Method, *The Review of Regional Studies* 23(2), pp.191-197.

한편 델파이 기법을 통한 연구에서 원하는 목적을 달성하기 위하여 가장 중요한 점은 전문가의 선정과 라운드 횟수의 결정이다. 델파이 기법은 전문가의 주관적·직관적 판단에 의존하여 합리적인 결과를 도출하는 것을 목적으로 하고 있기 때문에 전문가의 선정이 매우 중요하다. 참여하는 전문가의 수가 작은 그룹이 효과적이라는 주장¹⁵⁸⁾도 있고, 전문가의 수가 많아야 신뢰도가 높아진다는 주장¹⁵⁹⁾도 있으며, 전문가의 수가 15명 정도이면 중위수의 차이가 별로 없다는 주장도 있다.¹⁶⁰⁾

전문가의 수뿐만 아니라 몇 차례 설문조사를 실시할 것인가를 결정하는 것도 중요하다. 즉, 델파이 기법의 목표인 합의 도출을 위하여 몇 차례의 라운드를 수행하는 것이 가장 합리적인지를 결정하는 것이 중요하다¹⁶¹⁾. 1라운드와 2라운드 사이에서 설문 응답의 변화가 가장 크며, 5라운드 이후에는 응답의 변화가 거의 없어 설문조사의 의미가 없다. 합의도출을 위하여 몇 라운드를 거쳐야 되는지에 대한 객관적인 평가가 필요한데, 이러한 측면에서 안정도(stability)의 개념이 제기되고 있다. 즉 반복되는 라운드 사이에서 응답의 일치성이 높을 경우 안정도가 확보되었다고 말할 수 있다. 안정도를 측정하기 위한 방법으로는 변이계수(Coefficient of Variation)가 사용되는데, 변이계수는 표준편차를 산술평균으로 나눈 값이다. 이 변이계수가 0.5 이하인 경우 추가적인 라운드가 필요 없으며, 0.5~0.8인 경우 비교적 안정적이라고 판단하고, 0.8 이상인 경우는 안정적이지 못한 수준으로 추가적인 설문조사가 필요한 것으로 판단 한다¹⁶²⁾.

또한 본 연구에서는 평가 준거의 중요도에 대한 평균과 표준편차 등의 기초 통계 값과 내용 타당도 비율(CVR; Contents Validity Ratio)을 산출하였다. 내용 타당도 비율이란 중요도에 대한 일치된 의견을 양화(quantifying consensus)한

157) 노승용(2006). 전문적 통찰로 미래예측하기, 국토연구원, 『국토』 29, p.55.

158) 송성진·윤도근(1992). 델파이 기법을 적용한 노인 요양시설의 수급전망에 관한 연구, 『대한건축학회 논문집』 8(7), pp 85-94.

159) Dalkey, N., Sincoff, M. Z. and Cochran, S. (1970). "Use of Self-Rating to Improve Group Estimates: Experimental Evaluation of Delphi Procedures". *Technological Forecasting* 1, pp.283-291에서 재인용

160) 이성용(1987). 델파이 기술예측방법의 유용성에 관한 연구, 전북대학교 대학원 논문집.

161) Dajani, J. S., Sincoff, M. Z. and Tally W. K. (1979). "Stability and Agreement Criteria for the Termination of Delphi Studies", *Technological Forecasting and Social Change* 13, pp.83-90.에서 재인용.

162) 노승용. 앞의 논문, p.56.

것으로 다음과 같은 식에 의해 산출된다.

$$CVR = (n_e - N/2)/(N/2)$$

여기에서 n_e 는 ‘중요하다’고 응답한 델파이 패널들의 수로, 본 연구에서는 사용한 Likert 식의 5점 척도에서 지표의 타당성에 있어 ‘타당하다(4점)’, ‘매우 타당하다(5점)’에 응답한 패널들의 수를 의미하며, N은 전체 델파이 패널들의 수를 의미하며, 이 CVR값이 0.29이상이면 내용 타당도가 있다고 판단할 수 있다.¹⁶³⁾

결국 본 연구에서는 DHP(Delphic Hierarchy Process)를 따라 수행하였다. 따라서 본 연구에서는 1단계로 문헌 고찰 등을 통한 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표를 요인별로 도출하고, 여기에서 도출된 경쟁력 평가지표들을 모니터할 수 있는 전문가들을 대상으로 문헌고찰 등으로 도출된 지표가 적절한지에 대한 논의를 거쳤을 뿐만 아니라 델파이 조사에 참가할 전문가 집단을 선정하였다. 2단계로 전문가들을 대상으로 하여 1차 델파이 조사를 실시하였으나 우선순위를 부여하지는 않았다.

왜냐하면 지표의 우선순위 및 가중치의 경우 AHP에서 최종적으로 결정을 하였기 때문이다. 3단계에서는 1차 조사에서 나타난 문제점을 보완하여 쌍대비교행렬을 구성하기 위한 2차 델파이 조사를 수행하였다. 그리고 4단계에서는 1차와 2차 델파이 조사를 바탕으로 하여 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표에 대한 변수를 최종적으로 확정하였으며, 마지막 5단계에서는 최종적으로 확정된 섬 관광목적지 경쟁력평가 지표를 대상으로 요인별 중요도 및 가중치 도출을 위하여 AHP 분석을 활용하였다.

Delphi 기법에서 1차 조사지는 개방형 조사지보다는 문헌 고찰에 의해 추출된 섬 관광목적지 평가 영역들과 요소들을 구조화한 델파이 조사지를 사용하고, 구조화된 델파이 조사는 Modified Delphi Technique이라 하며, 이는 전문가 패널에 의해 구조화되는 응답이 아니라, 연구자가 처음부터 구조화된 설문지를 활용하는 경우를 말한다¹⁶⁴⁾.

163) 박혜림(2007). 대학교양교육과정의 평가기준개발연구, 『교육과정연구』 25(3), 115에서 재인용.

164) Murry, J.W & Hammons, J.O.(1995). Delphi: A versatile methodology for conducting qualitative

Modified Delphi Technique을 연구방법으로 선택한 이유는 문헌분석을 통하여 섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표를 우선 추출한 후에 전문가들을 대상으로 델파이 조사를 실시하여 의견 수렴을 통한 지표의 합의점을 도출하는 방법이 보다 초점 있는 연구를 할 수 있다고 판단하였기 때문이다.

본 연구에서의 델파이 조사의 틀은 다음과 같다. 1단계에서는 섬 관광, 관광목적지 경쟁력과 관련된 내용들을 포함한 문헌들을 고찰한 후 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표개발에 이용될 지표들을 요인별로 최대한 추출한다. 물론 관련 서적들을 모두 볼 수 없다는 한계 때문에 모든 요인 및 지표들을 다 포함하지는 못한다는 한계는 있다. 두 번째 단계에서는 첫 번째 단계에서 추출된 지표와 요인들을 가지고 전문가들을 대상으로 하여 1차 조사를 시행한다. 이어 세 번째 단계에서는 1차 조사에서 제외된 지표 및 요인을 가지고 2차 전문가 조사를 실시하는데, 여기에서는 1차 조사에서의 문제점 등을 보완하여 2차 조사를 마무리한다. 그리고 마지막 4단계에서는 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표를 확정하고, 여기에서 도출된 지표를 제외한 세 개의 계층을 활용하여 AHP분석에 활용한다.

<표 3-1> 본 연구에서의 델파이 조사 단계 요약

단계	내용	비고
1단계	문헌 고찰 등을 통한 섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표를 요인별로 도출함	
2단계	전문가 대상 1차 조사(Modified Delphi Technique 이용)를 실시함	
3단계	1차 조사에서의 문제점을 보완하고 2차 전문가 조사를 실시함	
4단계	섬 관광목적지 경쟁력 평가지표 변수를 확정함	

2) AHP(Analytic Hierarchy Process)를 활용한 평가

(1) 평가지표 개발 및 방법

평가란 일반적으로 어떤 활동(정책 또는 사업 등)의 가치를 판단하는 일련의 과정을 말한다. 평가의 사전적 의미는 어떤 대상의 가치나 수준 따위를 따져 평

research. *The Review of Higher Education*. 18(4), pp.423-436.

가하는 것, 또는 그 가치나 수준을 말하는 것으로 보통 검사(test), 측정(measurement) 등과 비슷한 용어로 사용된다¹⁶⁵). 또한 평가는 복잡하고 중요한 과정으로 모든 인간은 평가를 품질, 현실성, 그리고 정확성 같은 개념을 포함하는 판단과정으로서 사용한다¹⁶⁶). 이러한 평가는 매우 강력한 도구라고 할 수 있는데 평가의 궁극적인 목적은 개선¹⁶⁷)이며 특히, 사회 프로그램의 수익자들에게 현 상태의 향상이라고 할 수 있다¹⁶⁸).

평가의 최근 경향은 양적인 산출물 그 자체보다는 산출물의 질, 그 산출물의 고객 등 사회전반에 미치는 영향 등에 초점을 맞추고 있기 때문에 조직의 운영적 측면보다는 사업이나 시책의 성과(결과)를 중요시하게 된다¹⁶⁹). 그러나 Weiss는 평가의 효과를 증가시키기보다는 평가의 효과를 향상시킬 수 있는 방법의 문제라고 지적하였다¹⁷⁰).

일반적으로 지표란 추상적인 현상이나 개념을 일정한 속성을 가진 변수로 변환하고 이를 다시 측정·평가할 수 있는 수단으로 전환되어진 것을 의미한다. 지표선정에 있어서 우선 고려 사항은 측정가능성과 투명성으로 지표는 측정이 가능해야 하며, 측정 방법의 객관성이 보장되어야 한다. 특히 외부 이해관계자의 정보욕구를 충족시키기 위한 경우에 투명성이 절대적으로 필요하다고 할 수 있다¹⁷¹).

따라서 지표란 일정한 방향이나 목표를 가지고 어떤 현상이나 사물을 측정할 수 있게 해주는 수단으로 목표의 달성 정도를 측정하기 위한 기준 내지는 척도의 역할을 하는 것으로 이해되고 있으며, 추세를 확인할 수 있고 비교를 인정하는 시간 연속체로서 통계치는 개인이나 측정된 상황의 속성에 의해 분해될 수 있다¹⁷²).

165) 김향자(2001). 『관광지 평가체계 개발 및 운영방안』, 한국관광연구원, p.39.

166) Quinn, J.B.(1992). *Intelligent Enterprise: A knowledge and service based paradigm for industry*. Simmon & Schuster Inc.

167) Henry, G.T.(2000). *Why not use?*, In V. Caraceli & H. Preskill eds., *The expanding scope of evaluation use, New directions for evaluation*, San Francisco, Jossey-Bass, p.88, pp.85-98.

168) Henry, G.t. (2003), *Influential evaluations*. *American Journal of Evaluation*, 24(4), pp.515-524.

169) Thomas, M.(1996). *Special Operating Agencies: Audit and Evaluation*, a Working Paper, Management Practices, *Canadian Centre for Management Development*.

170) Weiss C.H. (1998). *Improving the use of evaluations: Whose job is it anyway*, *Advances in Educatinal Productivity*, 7, p.263-276.

171) 정영근·이준, (2003). 『지속가능발전지표의 지수화 연구』, 한국환경정책·평가연구원, p.40, p.50.

결국 지표는 우리의 가치와 목표에 비추어 우리가 어디에 있고, 어디로 가고 있는가를 판단할 수 있는 통계, 통계계열 및 그 외의 모든 형태의 증거로 우리의 현재 좌표(where we are), 발전 양식(how we are processing), 목표 성취를 위한 가이드라인(guideline for achievement of goals)을 표현하는 주요 지침으로서 우리가 바라는 욕구 수준에 비교한 현재 상태의 반영표(reflector)라고 할 수 있다¹⁷³⁾.

(2) AHP 분석의 개요

AHP는 1970년대 초반 T. Saaty에 의해 개발되었으며, 평가, 선택, 예측을 위한 의사결정 문제의 우선순위 결정에 주로 사용되는 방법이며 복잡한 의사결정 문제를 계층적으로 구조화하여 부분적으로 하나씩 단계적으로 접근하여 최종적으로 종합하는 과정을 거치게 된다¹⁷⁴⁾. 또한 AHP는 의사결정의 계층 구조를 구성하고 있는 요소간의 쌍대비교(pair wise comparison)에 의한 판단을 통하여 평가자의 지식, 경험 및 직관을 포착하고자 하는 의사결정 방법론이다¹⁷⁵⁾¹⁷⁶⁾.

일반적으로 의사결정문제는 서로 대치되는 기준과 완전하지 못한 정보 및 제한된 자원 하에서 가장 적합한 대안을 선택해야 하는 문제를 안고 있다. 따라서 AHP는 이러한 여러 가지의 기준에 따라 평가되는 여러 대안들의 우선순위를 선정하는 문제를 다루고 있다¹⁷⁷⁾.

AHP는 의사결정자의 오랜 경험이나 직관 등을 평가의 바탕으로 하고 있기 때문에 수치로 표현할 수 있는 정량적(계량적) 평가기준은 물론 의사결정 문제에서 다루기 곤란하면서도 반드시 고려하지 않으면 안 될 정성적 평가 기준들도 비교적 쉽게 처리가 가능하다¹⁷⁸⁾. 따라서 AHP는 다수가 참여하는 의사결정문제에 있

172) 김향자·김현주(2004). 『관광개발계획 지표개발방안』, 한국문화관광정책연구원, p.7.

173) 최승담·박기홍(1996). 『국민관광지표 개발방안에 관한 연구』, 한국관광연구원.

174) 정연근·이준(2003), 앞의 책.

175) 김남현·권순조·조문식(2005). AHP를 활용한 관광개발 프로젝트 평가기준에 관한 연구, 『관광학 연구』 29(1), pp.249-266.

176) 문성중(2006). 지역축제 이벤트평가를 위한 축제속성과 우선순위 도출을 위한 모형연구, 한양대학교 박사학위논문, p.63.

177) 조근태·조용곤·강현수(2005), 『앞서가는 리더들의 계층 분석적 의사결정』, 서울: 동현출판사, p.3.

178) 임형철(2005). 공정영향요소의 정보관리를 통한 자재중심 공정 의사소통 시스템 개발, 연세대학교 박

어서 사용될 수 있는 중요한 의사결정지원방법론(decision-aiding methodology)이라고 하였고, 정량적인 분석이 곤란한 의사결정 분야에 전문가들의 정성적인 지식을 이용하여 경쟁되는 요소의 가중치 또는 중요도를 구하는 데 유용하게 응용될 수 있다¹⁷⁹⁾.

우리나라에서도 지난 2000년부터 정부사업의 예비적 타당성을 조사하기 위하여 계층화분석법을 「다기준분석방법」이라는 이름으로 개발하여 활용하고 있으며, 2001년에는 계량지표의 평가를 위한 표준화된 평가기준을 제시하기 위한 연구를 수행하여 예비적 타당성조사방법으로 정착시켜가려고 노력하고 있다¹⁸⁰⁾

AHP를 적용하는데 있어서 중요한 문제는 크게 두 가지로 볼 수 있다. 첫째, 계층구조를 문제에 적합하도록 만드는 것과 둘째, 가중치를 부여하는 것이다. 두 가지 문제 모두 의사결정자의 주관적 판단에 의해서 결정되며 이러한 주관적 판단을 합리적으로 표현 또는 계량화하는 것이 AHP적용에 있어서 중요한 요소이다¹⁸¹⁾.

이렇듯이 AHP기법은 복잡한 의사결정 문제를 전문가 그룹의 객관적인 판단과 수리적인 분석을 통해 해결하는 방법론 가운데 하나다. 이 방법은 대상을 구성하는 개별 요소의 중요성과 대안 선택에 대한 비중을 계산하기 위해 고안된 기법으로 연구대상을 계층 구조로 표현하고 개별 구성요소 간의 상호비교를 통해 계층구조 내의 관계를 비율척도로 표시해 우선순위를 도출해냄으로써 자원배분 및 평가 영역에 대한 가중치를 산출하는 방법이다. 또한 이 방법은 인간의 본성, 분석적 사고 등 정성적인 문제가 포함되어 있는 계층화된 의사결정 문제를 계량화해서 이해가 상충되는 문제를 해결하는 도구로 사용 된다¹⁸²⁾.

따라서 AHP는 인간사고의 정성적이고 정량적인 측면을 결합시키는 방법이다. 즉, 문제와 계층을 규정할 때는 정성적이고, 판단이나 선호를 정확히 표현할 때는 정량적이다라는 의미를 내포하고 있다. AHP는 이러한 두 가지 측면이 통합

사학위논문, p.90.

179) 남인석·김충영(1994). 『연구개발 효율화를 위한 예산제도 개선 및 우선순위 설정에 관한 연구』, 과학기술정책연구원.

180) 노화준(2005). 『기획과 결정을 위한 정책분석론』, 서울:박영사, p.235

181) 최진수(2001). 시군통합정책 효과에 관한 실증적 연구, 연세대학교 박사학위논문, p.66.

182) 조동성·문휘창(2006). 『국가경쟁력』, 한국경제신문, p.207.

되도록 설계되어 있다. 우선순위를 결정할 필요가 있거나 trade off(교환, 거래, 협정 등)를 고려할 필요가 있는 복잡한 상황 하에서의 의사결정을 위해서는 정량적인 판단이 기본이다. 의사결정을 위한 우선순위를 계산하기 위한 실용적인 방법이 필요하다.¹⁸³⁾

(3) AHP의 특징

AHP는 계량화할 수 없거나 객관적 또는 합리적으로 파악하기가 곤란한 평가 기준을 지니고 있는 구조적이지 않은 의사결정문제를 모형화하는 주요 수단이 되고 있다. 특히 여러 명의 의사결정자가 관여하는 문제, 다기준(multicriteria)의 의사결정문제 등 복잡한 형태의 문제를 계층화 한다는 특징이 있다. 이 때 인간 사고와 유사한 방법으로 문제를 분석하고 분해하여 정성적인 측면과 정량적인 측면으로 통합시킨다. 정성적인 면은 문제를 정의하고, 구조화하며 정량적인 면은 문제에 대한 판단과 선호를 명확하게 표현 한다¹⁸⁴⁾.

AHP는 어떠한 분야든 의사결정이 요구되는 문제에는 적용이 가능한 모델이라고 볼 수 있으며 다음에 설명하는 네 가지 공리(axioms)에 의하여 적용을 위한 이론적 배경을 마련하고 있다¹⁸⁵⁾.

<공리 1> 역수성(reciprocal): 의사결정자는 동일한 계층 내에 있는 두 개의 요인을 짝지어 비교할 수 있어야만 하고, 그 선호의 강도를 표현할 수 있어야 한다. 이러한 선호의 강도는 역수조건을 만족시켜야 한다. 예를 들어 a가 b보다 n배 중요하다고 한다면 b는 a보다 1/n배 중요하다는 의미가 있다.

<공리 2> 동질성(homogeneity): 중요도는 제한된 범위 내에서 정해진 척도(bounded scale)에 의하여 표현한다.

<공리 3> 종속성(dependency): 한 계층의 요소들은 인접한 상위계층의 요소에 대하여 종속적이어야 한다. 그러나 상위계층의 모든 요소에 대하여 인접한 하위계층 내의 모든 요소들 간의 독립성이 확보되어야 하는 것은 아니다.

183) Thomas Saaty 저, 조근태·홍순욱·권철신 역(2003). 『앞서가는 리더를 위한 의사결정』, 서울: 동현출판사, pp.18-19.

184) 이은주(2003). 분석적 위계과정(AHP) 기법을 활용한 체험환경교육 프로그램 평가, 서울대학교 석사학위논문, 22에서 재인용.

185) 조근태 외, 앞의 책, p.4.

<공리 4> 기대성(expectations): 의사결정의 목적에 관한 사항을 계층이 완전하게 포함한다고 가정한다.

아울러 AHP는 다음의 표에 나타난 열 가지 정도의 특징을 가지고 있다.

<표 3-2> AHP의 특징

구분	특징
단위(unity)	구조화되어 있지 않은 다양한 문제를 해결할 수 있는 간단하고, 쉽게 이해되고, 적응력이 강한 모델
과정의 반복 (process repetition)	문제의 정의를 수정할 수 있도록 해주며 반복을 통해 판단과 이해를 수정할 수 있게 해줌
판단과 합의 (judgement & consensus)	합의를 주장하는 것이 아니라 다양한 판단으로부터 대표적인 결과를 종합하는 것임
교환 (tradeoffs)	시스템 구성요소들의 상대적인 우선순위를 통하여 목표에 근거한 최선의 대안을 선택하도록 함
종합 (synthesis)	각 대안의 종합된 최종 추정치를 제공함
일관성 (consistency)	우선순위를 결정하는데 이용되는 판단에 대한 논리적 일관성을 검증
복잡성 (complexity)	복잡한 문제를 해결하기 위해 연역적 접근방법과 시스템적 접근방법을 통합시킬 모델
종속성 (interdependence)	시스템 구성 요소들 간의 종속성 문제를 다룸
계층적 구성 (hierarchy structuring)	시스템의 구성요소를 상이한 레벨로 분류하고, 각 레벨에 있는 유사 요소끼리 그룹핑하는 인간의 자연적인 사고과정을 반영함
측정 (measurement)	무형의 것을 측정할 수 있는 척도와 우선순위를 설정하기 위한 방법을 제공

출처: 정연재(2004) AHP 적용시 나타나는 의사결정구조 분석연구, 서울대학교 석사학위논문, 5와 주재호(2005) AHP를 활용한 공로화물운송수단의 선택 요인에 관한 연구, 서울대학교 석사학위논문, 10에서 참조하여 연구자 재작성.

의사결정자가 문제를 판단함에 있어서는 쌍대비교를 통하여 상대적 중요도 또는 선호도를 체계적으로 비율척도(ratio scale)화 하여 결과를 얻는다. 또한 판단의 일관성(consistency) 정도를 알려주어 일관성이 결여되었을 때에는 쌍대비교를 다시 수행하면서 판단의 일부를 바꿀 수 있는 융통성을 지니고 있다¹⁸⁶⁾.

186) 이은주, 전계 논문, p.22.

(4) AHP의 적용과정¹⁸⁷⁾¹⁸⁸⁾¹⁸⁹⁾

어떤 문제를 명확히 논리적인 분석에 의하여 해결하고자 할 때 일반적으로 계층구성의 원리, 우선순위 설정의 원리, 논리적 일관성의 원리가 적용¹⁹⁰⁾되는데, 이상의 이론적 배경과 원리를 바탕으로 하여 의사결정과 연관된 문제들을 해결하기 위해서 AHP를 이용하는 경우에는 통상 다음과 같은 네 가지 과정을 거쳐서 이루어진다.

가. 문제의 계층화 단계: 의사결정계층(decision hierarchy)설정

의사결정 분석자는 서로 관련되어 여러 의사결정 사항을 계층화해야 하는데, 계층의 최상부에 가장 포괄적인 의사결정의 목적이 놓여지며, 그 다음의 계층들은 의사결정의 목적에 영향을 미치는 다양한 요소들로 의사결정의 질에 영향을 주는 특성으로 구성된다. 이 목표들은 낮은 계층에 있는 것일수록 구체적인 것이 된다. 계층의 최하층에는 선택의 대상이 되는 여러 가지 대안으로 구성되지만 본 논문에서는 대안에 대한 평가가 아니라 요소별 가중치를 파악하여 각 계층별 우선순위를 파악하고자 하는 것이기 때문에 대안에 대한 평가는 계층화단계에 포함되지 않았다.

이 단계는 의사결정을 해야 할 문제를 제시하고 각 문제의 구성요소를 계층화하는 단계인데, 계층화 과정에서 비교되는 각 요소들이 최종 목적을 결정하는 데 영향을 주기 때문에 서로 비슷한 특징끼리 묶고 분류하여 계층화해야 한다. 이 단계에서는 어떤 문제를 구성하고 있는 가장 핵심요소들을 결정하고 그 다음으로 최선의 방법으로 이들 요소를 보완하고 대체하여 평가해야 한다. 최종적으로 해결 대안들을 가장 효과적인 방법으로 측정하게 된다. 이러한 과정은 중요한 모든 요소가 포함되었다고 간주될 때까지 계속해서 수정과 재검토를 반복하게 되고 일련의 계층구조에 따라 순차적으로 수행하게 된다.

187) 정영근·이준(2003)의 연구와 유용재·허희영(1999) 등의 연구를 참조하여 작성함.

188) 박철형·표희동(2007). AHP기법을 이용한 바다목장화사업 성공요인에 대한 비교평가연구, 『수산경영론집』 38(3), pp.74-77.

189) 노용호·조광익·이상영(2006) AHP를 활용한 농촌마을 사업성과지표개발, 『관광학 연구』 30(4), pp.194-197.

190) Tomas Saaty 저, 조근태·홍순욱·권철신 역, 앞의 책, p.17.

나. 평가요소의 쌍대비교 단계: 의사결정 요소들 간의 쌍대비교로 판단자료수집 문제별 구성요소들은 그들이 내포하고 있는 특징별로 상대적인 영향 측면에서 한 쌍씩 비교된다. 즉 각 평가요소를 1:1로 비교하여 상대적 중요도를 결정하게 된다. 두 요소를 비교할 경우에 비교하는 방법은 a와 b중 어느 것이 더 중요한가(심각한가)라고 질문하게 되는데, 그 중요성(심각성)의 정도를 비교하는데 사용되는 쌍대 비교의 척도는 일반적으로 1에서 9까지의 점수를 사용하게 된다. 쌍대 비교의 주된 이점은 인간 마음이 여러 문제를 동시에 구별하는 것보다 2개의 상이한 문제별로 세분하여 판단하면 중요도의 차이를 더 쉽게 구별할 수 있다는 점이다.

<표 3-3> 상대적 중요도에 대한 쌍대비교 척도

수치 척도 (numerical judgement)	어구 척도 정의 (verbal judgement)	설 명
1	동등하게 중요(equally)	어떤 기준에 대하여 두 활동이 비슷한 공헌도를 가진다고 판단됨
3	약간 더 중요(weakly)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 약간 선호됨
5	더욱 더 중요(strongly)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 매우 강하게 선호됨
7	상당히 더 중요(very strongly)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 매우 강하게 선호됨
9	절대적으로 중요(absolutely)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동보다 극히 선호됨
2,4,6,8	인접한 두 판단사이의 중간 정도 중요	경험과 판단에 의하여 비교 값이 위 값들의 중간 값에 해당된다고 판단될 경우 사용함
이상 척도의 역수	한 요소가 다른 요소보다 중요한 경우, 후자의 중요도는 전자의 중요도와 비교하여 그 역수의 값을 갖는다.	

출처: Saaty & Nargas(1991), The Logic of Priorities, RWS Publications, p. 24와 정영근·이준(2003), 지속가능발전지표의 지수화 연구, 한국환경정책·평가연구원, 43, 조근태, 조용곤, 강현수(2005) 앞서가는 리더들을 위한 계층 분석적 의사결정, 동현출판사를 참조하여 연구자 재구성.

다. 가중치 추정 및 일관성 검증: 고유치방법을 사용하여 의사결정요소들의 상대적인 가중치추정

계층분석법의 세 번째 단계는 각 문제별 가중치를 산정하고 응답의 신뢰성을 검증하는 단계이다. 이 단계에서는 전문가 집단이 응답한 쌍대비교의 값을 집계하여 해당 부문별 중요도 즉 가중치를 선정하고 이를 기초로 전체 응답자들이 신뢰성 있고 일관성 있는 응답을 하였는지 여부를 확인하게 된다. 가중치 계산방법은 문제별 쌍대비교 값을 정방행렬로 배열하고 이를 이용하여 문제별 가중치를 산정한다.

그 다음으로 전문가 집단이 주관적으로 판단한 요소간의 심각성이 이행성의 공리를 만족시키면서 얼마나 일관성 있게 응답 하였는가를 알기 위해서 일관성 분석이 필요하다. AHP에서 평가해야 할 기준 혹은 대안의 수가 증가할수록 응답자들의 쌍대비교평가는 복잡해진다. 즉, 행렬의 차원수가 증가할수록 그 행렬의 최대고유치는 증가하게 될 가능성이 매우 높아진다. 그럴 경우, 쌍대비교행렬의 최대고유치에 따라 결정되는 평가들의 일관성 비율이 기존의 10%를 초과할 가능성이 높아 판단자료를 사용할 수 없게 된다.¹⁹¹⁾

여기에서 말하는 일관성(consistency)이란 평가자가 내린 판단의 논리적인 모순을 측정하는 것이다. 예를 들어 비교해야 할 세 개의 요소 A, B, C가 있다고 가정해보자. 만약 평가자가 A가 B보다 중요하고, B는 C보다 중요하다고 한 뒤, C가 A보다 중요하다고 한다면 이 평가자의 판단에는 모순이 발생한 것이다. 왜냐하면 A가 C보다 당연히 중요해야 하기 때문이다. 이를 의사결정이론에서는 전이성(transitivity)이라고 한다. 평가자 판단에 대한 이러한 전이적 모순을 측정하거나 재검토하고자 하는 것이 AHP에서의 일관성 개념이다¹⁹²⁾.

일관성 분석을 하려면 첫째, 최대 고유치(principal Eigenvalue) λ_{\max} 를 구하고 둘째, λ_{\max} 를 이용하여 일관성 지수(Consistency Index; CI)를 구해야 한다. 셋째, 최종적으로 일치성 지수 CI를 가지고 일관성 비율(Consistency Ratio; CR)을 구하는데, 이 일치성 비율을 가지고 일치성 여부를 판단하게 된다. 일관성 비율은 설문 응답자의 일치성이 임의적인 응답의 일관성과 얼마나 차이가 나는지 보여

191) 조근태·조용곤·강현수, 앞의 책, p.84.

192) 조근태·조용곤·강현수, 위의 책, p.75.

주게 되는데, 일관성 지수는 다음과 같이 정의 된다.

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n$$

(단, n= 행렬의 차원)

$$\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n \frac{b_i}{p_i}$$

여기서 주관적 쌍대 비교가 임의적으로 이루어질 때 발생할 수 있는 값 즉, 무작위지수(또는 난수 지수, 임의지수라고도 함, RI; Random Index)와 일관성 지수를 비교하면 일관성 비율(CR)을 얻게 된다. 응답자들이 쌍대 비교에서 완전히 일치되게 응답할 것으로 기대하지는 않지만, 통상 CR이 10% 이하이면 양호하게 응답한 것으로 간주된다.

$$CR = \frac{CI}{RI} \times 100$$

<표 3-4> 행렬의 크기와 무작위 지수(난수지수, 임의지수)

n (행렬의 크기)	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI (임의지수)	0	0.58	0.9	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

출처: Saaty, T.L.(1980), The Analytic Hierarchy Process, McGraw-Hill, New York, 83.

라. 상대적인 가중치 종합: 평가대상이 되는 여러 대안들에 대한 종합순위를 얻기 위한 단계¹⁹³⁾

이 단계에서는 최상위 계층에 있는 의사결정 목적 달성을 위하여 최하위에 있는 대안들의 우선순위를 결정하는 종합 중요도 벡터를 산출하고 있는데. 이는 세 번째 단계에서 구한 각 계층에서의 가중치를 종합하는 것과 같다. 구체적으로 최상위 계층에 대하여 K번째 하위계층에 있는 대안들의 종합중요도는 다음 식을 통하여 구할 수 있다.

193) 조근태 외, 앞의 책, p.9를 참조하여 연구자 재구성.

$$C[1, k] = \prod_{i=2}^k B_i$$

여기서,

$C[1, k]$: 첫 번째 계층에 대한 k번째 계층요소의 종합가중치

B_i : 추정된 w 벡터를 구성하는 행을 포함하는 $n_{i-1} \cdot n_i$ 행렬

n_i : i 번째 계층의 요소 수

예를 들어 전체 계층이 세 개의 계층으로 구성되었다면, 최상위 계층에 대하여 최하위 계층에 있는 대안들의 종합 중요도는 $C[1, 3]$ 으로 표시하고, 이는 두 번째 계층을 기준으로 한 세 번째 계층의 항목 간 가중치 행렬 B3와 첫 번째 계층을 기준으로 한, 두 번째 계층의 항목 간 가중치행렬 B2를 곱하여 구한다. 이렇게 구한 종합 중요도는 궁극적으로 평가대상이 되는 대안들의 점수를 나타내며, 이를 통하여 대안의 우선순위를 결정하게 된다.

전체 계층의 종합중요도를 최하위 계층에 대한 직계 상위계층의 가중치행렬에 그 상위계층에서 구한 가중치행렬을 곱하고 이 과정을 상위계층으로 반복하여 구하는 방법은 논란의 여지가 없이 인정되고 있다. 단지 종합 중요도 추출 영역에서 문제가 되는 것은 다수 평가자의 평가치에 대한 통합문제이다. 의사결정 또는 평가문제의 시발점은 한 명의 의사결정자 또는 평가자가 쌍대 비교에 의하여 평가요소에 대한 상대적인 중요도를 판단하는 일에서부터 출발하지만, 실제적으로 현실세계를 둘러싸고 있는 불확실성 때문에 복잡한 문제일수록 다수의 평가자를 필요로 한다.

IV. 분석 및 결과

1. Delphi method 분석

1) 응답자 특성

델파이 기법은 특정 문제나 이슈를 예측, 진단, 해결하기 위하여 의견의 일치를 볼 때까지 전문가 집단으로부터 반응을 체계적으로 도출하여 분석·종합하는 조사방법의 일종이다. 따라서 전문가들의 의견을 체계적으로 추출하여야 하기 때문에 대상의 선정이 연구의 성패를 좌우한다. 따라서 본 연구에서는 다양한 분야에 있는 패널들을 참여시키기 위하여 공무원, 대학, 연구원, 관련 업계에서 활동하고 있는 전문가들을 선정하였는데, 공무원 15명, 대학교수 및 연구원 30명, 관련 업계 관계자 15명 등 총 60명의 패널들을 선정 하였다.

Delphi method를 이용한 조사를 하기 위하여 우선적으로 본 연구의 목적에 부합하는 문헌 등을 고찰하여 조사에 활용될 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 도출하였다. 그리고 도출된 지표를 활용하여 총 60부의 전문가 조사지를 제주특별자치도내 전문가 30명은 1대1 대인면접을 통해서, 그리고 도외 전문가 30명에게는 사전에 본 연구의 취지와 설문 목적에 대한 설명을 전화 통화 및 도외의 설문조사를 담당할 조사자를 통하여 전달한 후에 이메일을 통해서 설문지를 발송하였다. 설문 문항이 200개가 넘고, 다소 복잡하여 조사기간이 다소 길어졌는데, 그 조사기간은 2007년 7월 20일부터 8월 20일까지 30여 일 동안 이루어졌다.

그 결과 도내 전문가는 24명이 응답을 해 80%의 높은 회수율을 보인 반면에 도외 전문가의 경우는 총 12명이 답변을 해와 40%의 낮은 회수율을 보였다. 하지만 42부의 설문지가 모두 답변이 충실한 것이 아니어서 그 중에 답변이 부실한 조사지 6부를 제외한 36부를 분석에 이용하였다. 이마저도 1차 조사와 2차 조사간의 차이가 있어 2차 조사의 경우 1차 조사자보다 더 적은 패널들이 응답을

해왔다.

본 조사에서 전문가의 기준은 대학원 석사과정을 졸업하고 최소 3년 이상 관련 학계 및 연구계에 있는 사람이거나, 5년 이상 관련 업계에 종사하거나, 관련 공무원으로 재직하고 있는 사람으로 한정하였다.

<표 4-1> Delphi 조사자의 특성

구분		학계(명)	연구계(명)	공무원(명)	관련 업계(명)	합계(명)
1차 조사	제주도내 전문가	6	10	3	5	24
	제주도외 전문가	4	7	1	-	12
	합계	10	17	4	5	36
2차 조사	제주도내 전문가	3	7	1	2	13
	제주도외 전문가	2	8	1	1	12
	합계	5	15	2	3	25

2) 분석 결과

1차 전문가 조사지는 총 203개의 섬 관광목적지 경쟁력지표와 3개의 일반적 사항 등 총 206개의 항목으로 구성되었다. 그 중 계량적 평가가 가능한 지표인 섬 관광목적지의 일반여건과 섬 관광목적지의 지속가능성관련 지표 85개, 계량적 평가가 불가능한 비계량적 평가지표인 이해관계자집단관련 지표 118개 등으로 구성되었다.

이를 보다 세부적으로 구분하면 정량적으로 평가 가능한 지표분야 중 섬 관광목적지 일반 여건 중 기본요소인 경제수준, 경영환경, 기반시설, 관광시설 등에 총 25개의 지표, 핵심요소인 국제화수준, 여행환경, 투자환경 등에 38개의 지표, 섬 관광목적지 지속가능성 중 기본요소인 정치적 측면과 기술적 측면 등에 6개의 지표, 핵심요소인 경제적 측면, 사회적 측면, 문화적 측면, 생태적 측면에서 16개 지표 등으로 구성되었다.

다음으로 정성적으로만 평가가 가능한 지표인 섬 관광목적지 이해관계자별 경쟁력 평가분야 중 행정관료 및 정치가의 관광산업에 대한 지식, 통찰력, 관리 능력과 관련한 지표 9개, 관광객을 위한 기본요소인 관광 촉진적 요소, 관광객 안

전요소, 물리적 환경요소, 비용, 서비스품질, 지역주민 환대성 요소에 61개 지표, 핵심요소인 자연적 매력물, 문화적 매력물, 특별한 매력물에 총 34개 지표, 지역주민의 경제적, 환경적, 사회문화적 만족도 관련 지표 총 14개로 구성되어 있다.

<표 4-2> 1차 전문가조사를 위한 설문지 구성내역

평가 분야	평가기준	지표수		
섬 관광목적지의 일반여건	경제수준	4		
	경영환경	8		
	기본요소	Infrastructure(기반시설)	6	
		Superstructure (관광시설)	7	
	핵심요소	국제화 수준	12	
		여행 환경	10	
투자환경		16		
지속가능성	기본(지원) 요소	정치적 측면 3		
		기술적 측면 3		
		경제적 측면 4		
	핵심 요소	사회적 측면 4		
		문화적 측면 3		
		생태적 측면 5		
행정관료 및 정치가	관광산업에 대한 지식	3		
	통찰력(Insightfulness)	3		
	관리능력(Management competence)	3		
	핵심요소	자연적 매력물	7	
문화적 매력물		12		
특별한 매력물		15		
관광 촉진적 요소		9		
관광객 안전		7		
물리적 환경의 질		11		
관광객	비용	이동경비	6	
		체재비용	4	
		보증성	4	
	지원요소	신뢰성	4	
		서비스 품질	대응성	4
			공감성	4
			유형성	4
	지역주민 환대성	4		
	지역주민	경제적 만족도	4	
		환경적 만족도	4	
사회문화적 만족도		6		
합계		203		

주) 삼성경제연구소(1997), Choi · Sirakaya(2005), WTO(2004), Ko(2005), Tom Conon(2002), 정성근(2005), Ritchie · Crouch(2003), Newton · Enright(2004), 서용건 · 고평희(2006), Inskeep(1991),

Dwyer · Forsyth · Rao(2000), Fagence(1996), 박태수(2001) 등을 참고하여 설문지를 구성함.

각 평가기준에 대한 개념을 풀어서 정리하면 다음과 같다. 우선 관광지 여건에는 섬 관광목적지의 ①경제적 수준 ②기반시설 ③관광시설 ④국제화수준 ⑤여행환경 ⑥투자환경 등의 일반 여건과 ①정치적 지속성 ②기술적 지속성 ③경제적 지속성 ④사회적 지속성 ⑤문화적 지속성 ⑥생태적 지속성을 포함하는 지속가능성을 말한다. 그리고 이해관계자는 섬 관광목적지의 ①관료 및 정치가 ②관광객 ③지역주민을 말한다.

다음으로 일반적 여건¹⁹⁴⁾에는 섬 관광목적지의 ①경제적 수준, ②기반시설 ③관광시설 ④국제화수준 ⑤여행환경 ⑥투자환경 등이 포함되며, 지속가능성 여건¹⁹⁵⁾은 섬 관광목적지의 ①정치적 ②기술적 ③경제적 ④사회적 ⑤문화적 ⑥생태적 지속가능성을 말한다.

섬 관광목적지의 이해관계자집단에 대한 개념정의에서 관료 및 정치가는 섬 관광목적지의 관료 및 정치가를 말하며, 관광객은 섬 관광목적지를 방문한 국내외 관광객, 지역주민은 섬 관광목적지에 거주하는 주민을 말한다¹⁹⁶⁾.

그리고 섬 관광목적지 일반적 여건에는 경제적 수준의 여건과 기반시설 여건 관광시설, 국제화수준, 여행환경 및 투자환경 등의 여건이 있는데, 우선 경제적 수준에는 섬 관광목적지의 ①관광총생산 ②관광분야의 재정현황 ③관광산업의 비율 등을 포함하는 섬 관광목적지의 관광과 관련된 경제적 여건을 말한다.

기반시설은 섬 관광목적지의 ①공항과 항만을 이용하는 이용객수와 연간 처리능력, ②도로시설, ③정보화시설을 말하며, 관광시설은 섬 관광목적지의 ①호텔, 펜션 등 숙박시설수준 ②정보시설수준 ③통번역센터 시설 수준 등 섬 관광목적지의 관광시설과 관련된 시설들을 말한다.

국제화수준에는 섬 관광목적지에 있는 ①국제적인 호텔 체인 수 ②국제선 이용률 ③국제회의 시설 ④취항 항공사수 ⑤방문 국적의 다양성 등과 관련된 사항

194) 삼성경제연구소(1997)의 도시경쟁력 · 김철원(2000)의 관광산업 경쟁력 평가모델 개발의 지표를 재구성하였음.

195) Choi & Sirakaya(2005). Sustainability indicators for managing community tourism · WTO의 지속가능한 관광개발 지표(2004) · Ko, Tae Gyou, 2005, Development of a tourism sustainability assessment procedure: a conceptual approach, Tourism Management 26, 437.을 참조하여 재구성함..

196) Tom Connor(2002). Managing for competitiveness: a proposed model for managerial focus를 참조하여 재구성함.

이며, 여행환경에는 섬 관광목적지의 ①숙박시설 수 ②객실 수 ③여행사수 ④항공기 및 선박운항 횟수 등이 포함된다. 마지막으로 투자환경에는 ①관광부문 투자비율 ②관광자본 투자생산성 ③투자효율성 ④물류비 ⑤규제정도 ⑥정부와 기업관계 ⑦성장 가능성 등이 포함된다.

다음으로 섬 관광목적지 지속가능성에 포함되어 있는 개념들을 정리하면, 정치적 지속가능성은 섬 관광목적지의 개발정책의 수준과 효용성 및 섬의 개발 조절정책의 효용성 등을 말하며, 기술적 지속가능성은 정확한 자료수집 능력 및 선진기술의 벤치마킹 수준을 말한다. 그리고 경제적 지속가능성은 관광으로 인한 ①섬 지역주민 고용성장률 ②수입의 유출 ③관광소득 분배 및 고용창출 정도를 말한다. 사회적 지속가능성은 섬 관광목적지 관광산업에 대한 ①지역주민 참여 ②지역주민의 복지수준 ③지역사회의 관광 참여 등을 포함하고, 문화적 지속가능성은 관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양 및 문화지구 관리기금과 자원의 효율성을 말한다. 마지막으로 생태적 지속가능성은 ①섬의 공기 질 지수 ②자연지역에 대한 파괴의 정도 ③관광과 관련한 환경사고의 빈도 ④자연유산의 보호 ⑤자연자원의 관리 등을 말한다.

섬 관광목적지 이해관계자 중 관료 및 정치가 평가항목에 대한 개념정의를 하면 다음과 같다. 관광산업에 대한 지식은 ①관광 상품과 시장에 대한 이해력 ②관광관련 기술과 절차에 대한 이해력 ③섬 관광목적지의 대내외적 관광환경에 대한 이해력을 말하며, 통찰력은 ①시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해 ②치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식 ③관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해 등을 말한다. 마지막으로 관리능력은 ①기획 및 계획능력 ②통제력 ③조직 장악력 등을 포함한다.

다음으로 섬 관광목적지 이해관계자 중 관광객 대상 평가요소들에 대한 개념을 정리하면¹⁹⁷⁾, 우선 자연적 매력물에는 ①섬의 기후 ②섬 경관 ③섬의 지형 ④섬의 독특한 동식물상 ⑤섬의 지질구조 등 섬 관광목적지의 자연자원의 우수성과 관련된 사항을 말하며, 문화적 매력물은 ①섬이 가지고 있는 특유의 건축학적

197) 정성근, 목적지 이미지에 영향을 주는 요인들에 관한 연구, 서울대 석사학위논문, 2005, 19-21) · J.R.Brent Ritchie and Geoffrey I. Crouch, 2003, The Competitive Destination, CABI Publishing, 110-143 · Newton & Enright(2004), Tourism Management 25, Tourism destination competitiveness: a quantitative approach, 783을 참조하여 관광객을 대상으로 섬관광목적지의 매력성에 대한 변수를 도출하였고,

/문화적/역사적 장소와 ②섬의 예술작품 ③섬의 수공예품 ④섬의 독특한 음식 및 의상 등 섬 관광목적지의 문화적 특이성과 관련된 사항을 말한다.

그리고 특별한 매력물 ①섬 관광목적지의 쇼핑환경 ②이벤트 ③레저스포츠 활동 ④야간관광 ⑤공연 등 섬 관광목적지의 특별한 관광자원이 포함되며, 관광 촉진적 요소¹⁹⁸⁾에는 섬 관광목적지의 박물관과 독특한 건축물이, 관광객 안전사항에는 ①섬 관광목적지의 범죄 ②테러 ③질병 ④정치적 불안정 ⑤전쟁의 위협 ⑥사고 ⑦자연재해 등 관광객의 안전과 관련된 사항을 포함한다.¹⁹⁹⁾

물리적 환경 질²⁰⁰⁾에는 ①섬 관광목적지의 수질 ②소음수준 ③공공장소의 청결성 ④조경 ⑤건물디자인 ⑥교통수단 형태 ⑦혼잡수준 ⑧경관수준 등 섬 관광목적지의 물리적 환경에 대한 품질을 말하며, 관광비용 섬 관광목적지에서의 이동 경비와 체재비용을 포함한다.²⁰¹⁾

그리고 관광서비스품질에는 섬 관광목적지 관광종사원의 서비스에 대한 ①보증성 ②신뢰성 ③대응성 ④공감성 ⑤유형성 등²⁰²⁾이 포함되며, 지역주민환대에는 섬 관광목적지 주민들의 ①질서 ②청결 ③예의 ④친절 등의 관광객들에 대한 환대도도가 포함된다.²⁰³⁾

마지막으로 섬 관광목적지 지역주민의 관광으로 인한 만족도에 대한 개념정의 를 하자면, 우선적으로 경제적 만족도는 섬 관광목적지 주민들의 느끼는 경제적 수준의 만족도(고용창출, 삶의 질 향상 등)를 말하며, 환경적 만족도는 섬 관광목적지 주민들이 느끼는 환경적 수준의 만족도(교통 혼잡, 소음공해 등의 부정적 측면과 위락환경 제공, 관광지 청결 등 긍정적 측면 모두를 말함)를 말한다. 그리고 사회문화적 만족도는 섬 관광목적지 주민들이 느끼는 전통문화에 대한 변화, 다양한 문화 활동 촉진, 문화교류 및 문화적 정체성의 만족도를 말한다.

198) Richie and Crouch(2003)의 연구를 바탕으로 재구성함.

199) 서용건, 고평희(2006)의 연구를 바탕으로 재구성함.

200) Inskip(1991)의 연구를 바탕으로 재구성함.

201) Dwyer, Forsyth & Rao(2000)의 연구를 바탕으로 재구성함.

202) Fagence M(1996)의 연구를 바탕으로 재구성함.

203) 박태수(2001), 제주국제자유도시와 시민의식, 학생생활연구, 9-10을 참조하여 재구성함.

<표 4-3> 1차 전문가조사 결과

평가 분야	평가기준	지표수		
섬 관광목적지의 일반여건	경제수준	4		
	경영환경	0		
	기본요소	Infrastructure(기반시설)	6	
		Superstructure (관광시설)	6	
	핵심요소	국제화 수준	12	
		여행 환경	7	
투자환경		14		
지속가능성	기본(지원) 요소	정치적 측면 기술적 측면	3 2	
	핵심 요소	경제적 측면	4	
		사회적 측면	4	
		문화적 측면	2	
		생태적 측면	5	
	행정관료 및 정치가	관광산업에 대한 지식	3	
통찰력(Insightfulness)		3		
관리능력(Management competence)		3		
관광객	핵심요소	자연적 매력물	7	
		문화적 매력물	12	
		특별한 매력물	12	
	지원요소	관광 촉진적 요소	2	
		관광객 안전	7	
		물리적 환경의 질	9	
		비용	이동경비	3
			체재비용	4
		서비스 품질	보증성	4
			신뢰성	4
대응성	4			
지역주민	지역주민 환대성	공감성	4	
		유형성	4	
	경제적 만족도	4		
	환경적 만족도	3		
	사회문화적 만족도	5		
	합계		170	

1차 전문가 조사결과 섬 관광목적지의 일반 여건의 기본요소에 해당되는 경영 환경에 포함된 8개의 지표가 모두 3.5점 이하의 낮은 점수를 받아 섬 관광목적지 경쟁력지표에 적합하지 않는다는 의견이 지배적인 것으로 나타났다. 이는 경영환

경은 섬 관광목적지의 일반적인 여건이기에 앞서 모든 목적지에서 대체적으로 나타나는 여건이기에 특별히 섬 관광목적지에만 국한된 것이 아니라는 점에서 낮은 점수를 받은 것으로 생각된다.

2차 전문가 조사는 1차 전문가 조사에서 나타난 결과를 가지고 본 연구를 위해 선정된 전문가와의 심층면접을 통하여 5점 만점 중 3.5점 이하의 낮은 점수를 받은 지표 33개를 제외하여 총 170개의 지표를 담은 2차 전문가 조사지를 완성하였다.

한편 2차 전문가 조사는 2007년 9월 27일에 총 50부의 전문가 조사지를 제주 특별자치도 및 외부 전문가들에게 발송한 후 10월 10일까지 29부를 회수하여 58%의 비교적 높은 회수율을 기록하였다. 이중 답변이 불명확한 설문지 4부를 제외한 25부를 분석에 이용하였다.

2차 조사결과 섬 관광목적지 일반여건 분야의 기본요소 중 기반시설에 있어 공항의 연간 이용객수와 연간 처리능력 및 정보시설 수준이, 그리고 관광시설 중에는 호텔수가 상대적으로 높은 점수를 받아 섬 관광목적지의 일반 여건 중 기본요소에서 중요한 경쟁력 고려대상이 되고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 섬 관광목적지의 일반 여건 중 핵심요소에 있어서는 여행환경 분야의 고급 숙박시설 수, 투자환경의 세금 등이 경쟁력에 있어서 상대적으로 중요한 고려대상임이 조사결과 나타났다.

이론적 고찰에서도 언급을 했듯이, 섬들은 세계적으로도 중요한 관광 매력물로서 기여를 하고 있으며, 이에 따라 많은 섬들이 관광에 의존하고 있는 것이 현실이라는 점에서 섬과 관광간의 관계는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 사회문화, 경제, 그리고 환경적 측면간의 상호관계에 대한 복잡성을 다양한 관점에서 이해할 수 있어야 하듯이 지속가능한 관광에 있어서의 세 가지 중요한 부문인 지역사회의 경제적 지속성추구, 환경적 지속성 추구, 사회문화적 지속성 추구는 섬 관광목적지 경쟁력 차원에서도 필수요소라고 볼 수 있기 때문에 섬 관광목적지 경쟁력 평가분야 중 지속가능성에 대한 전문가들의 평가는 상당히 높게 나타나 이를 반증하고 있다는 것을 알 수 있다. 특히 경제적 측면의 고용창출과 관광산업에 대한 지역주민 참여, 그리고 생태적 측면의 자연유산의 보호와 자연자원의 관리 등이 4.6 이상의 높은 점수를 받은 것으로 나타나 그 중요성이 높다고

전문가들을 생각하고 있었다.

<표 4-4> 2차 전문가조사 결과

평가 분야	평가기준	지표수	
섬 관광목적지의 일반여건	경제수준	4	
	경영환경	0	
	기본요소	Infrastructure(기반시설)	6
		Superstructure (관광시설)	6
	핵심요소	국제화 수준	10
		여행 환경	7
지속가능성	기본(지원)요소	투자환경	14
		정치적 측면	3
		기술적 측면	2
	핵심 요소	경제적 측면	4
		사회적 측면	4
		문화적 측면	1
행정관료 및 정치가		생태적 측면	5
		관광산업에 대한 지식	3
		통찰력(Insightfulness)	3
		관리능력(Management competence)	2
	핵심요소	자연적 매력물	7
		문화적 매력물	12
관광객		특별한 매력물	8
		관광 촉진적 요소	2
		관광객 안전	7
		물리적 환경의 질	9
	비용	이동경비	3
		체재비용	4
	지원요소	보증성	4
		신뢰성	4
	서비스 품질	대응성	4
		공감성	4
지역주민		유형성	4
		지역주민 환대성	4
		경제적 만족도	4
		환경적 만족도	3
		사회문화적 만족도	5
합계		162	

한편 2차 조사결과 핵심요소 중 국제화 수준의 한 지표인 ‘국제적 명성의 관광 기업수’, 지속가능성 분야의 핵심요소 중 문화적 측면의 지표인 ‘문화지구 관리기 금과 자원의 효율성’, 행정관료 및 정치가 분야의 관리능력 요소 중 ‘조직 장악

력', 관광객 대상 핵심요소의 특별한 매력물 중 '주제공원', '각종 회의', '카지노'지표가 상대적으로 3.5 이하의 낮은 점수를 받아 지표에서 제외시켰다.

1차 조사와 2차 조사에서 3.0점이 아닌 3.5점 이하의 점수를 받은 지표를 제외한 이유는 전문가 조사에 포함된 지표가 기존의 연구들을 바탕으로 작성된 것이지만 그 중요도나 객관성이 다소 차이가 있기 때문에 지표의 선정에 있어서 보다 엄격한 기준을 적용할 필요가 있다는 전문가 심층면접결과를 반영한 것임과 동시에 지표 선정에 보다 객관적이고 명확하게 하기 위함이다. 따라서 1차와 2차 전문가 조사를 거쳐서 총 203개의 지표 가운데 162개의 지표가 섬 관광지경쟁력지표로 선정하였다.

그리고 전문가의 수뿐만 아니라 몇 차례 설문조사를 실시할 것인가를 결정하는 것도 중요하다. 즉, 델파이 기법의 목표인 합의 도출을 위하여 몇 차례의 라운드를 수행하는 것이 가장 합리적인지를 결정하는 것이 중요하다는 Dajani 등 (1979)의 이론을 바탕으로 하여 합의도출을 위하여 몇 라운드를 거쳐야 되는지에 대한 객관적인 평가를 위하여 안정도(stability)를 측정하였다. 안정도를 측정하기 위한 방법으로는 변이계수(Coefficient of Variation)가 사용되는데, 변이계수는 표준편차를 산술평균으로 나눈 값이다. 이 변이계수가 0.5 이하인 경우 추가적인 라운드가 필요 없으며, 0.5~0.8인 경우 비교적 안정적이라고 판단하고, 0.8 이상인 경우는 안정적이지 못한 수준으로 추가적인 설문조사가 필요한 것으로 판단한다. 이에 따라 본 연구에서는 2차 전문가 조사 결과를 바탕으로 안정도를 측정 한 결과 대부분의 지표가 0.2대의 변이 계수 값을 보임에 따라 추가적인 전문가 조사가 필요 없다는 결론에 도달했다. 따라서 본 조사에서는 Delphi 기법은 2라운드 실시하였다.

한편 델파이 조사 1라운드와 2라운드의 피조사자가 대부분 동일한 사람이나 몇몇이 다른 이유는 1라운드 피조사가 2라운드에 응답하지 않은 사람들이 많아서 이에 대한 보충을 위해서 다른 피조사자를 선택했기 때문이다.

<표 4-5> 안정도 측정 결과

설문항목	평균	표준편차	안정도 (변이계수 값)	설문항목	평균	표준편차	안정도 (변이계수 값)
국내항공료	4.3	0.627	0.145	주민친절수준	4.3	0.627	0.145
국제항공료	4.6	0.507	0.111	일거리창출	4.4	0.507	0.114
렌터카비용	4.1	0.440	0.107	투자유치	4.1	0.666	0.162
음식비	4.1	0.600	0.146	삶의질향상	4.6	0.507	0.111
숙박비	4.7	0.476	0.102	경제적 이익	4.6	0.507	0.111
쇼핑비	4.2	0.523	0.123	교통혼잡소음공해	4.1	0.526	0.128
위탁비	4.4	0.507	0.114	과밀조장	3.9	0.600	0.155
직원신뢰정도	4.4	0.583	0.131	주민위탁지역제공	4.0	0.577	0.144
직원거래	4.2	0.523	0.123	전통문화변화	4.1	0.440	0.107
직원 예의바름	4.4	0.583	0.131	지역주민고통	4.3	0.627	0.145
직원답변지식	4.2	0.645	0.154	문화활동촉진	4.1	0.600	0.146
약속이행정도	4.6	0.583	0.128	관광객지역주민간문화교류촉진	4.2	0.577	0.137
서비스기관태도	4.6	0.507	0.111	문화정책성제관광	4.4	0.651	0.147
서비스제공정도	4.4	0.507	0.114	관광총생산	3.8	0.898	0.234
관광객직원신뢰도	4.3	0.557	0.129	전체총생산	4.1	0.781	0.190
제공시간통보여부	4.3	0.627	0.145	관광분야제정	4.2	0.800	0.192
신속제공여부	4.8	0.436	0.092	관광산업비율	4.0	0.735	0.182
직원자발성정도	4.2	0.500	0.119	공항연간이용객수	4.4	1.003	0.226
신속요구대응자세	4.1	0.440	0.107	공항연간처리능력	4.3	0.614	0.143
관광업체관심정도	4.0	0.913	0.228	항만연간이용객수	4.2	0.957	0.228
인간적인관심	4.0	0.957	0.239	항만연간처리능력	4.0	0.676	0.167
진심고려정도	3.8	0.746	0.194	도로시설수준	4.2	0.866	0.206
직원이해정도	4.4	0.507	0.114	정보시설수준	4.3	0.792	0.185
직원용모	3.9	0.332	0.085	호텔수	4.3	0.690	0.160
자료시각적매력성	4.1	0.726	0.176	펜션수	4.1	0.759	0.186
시설시각적분위기	4.0	0.500	0.125	식당수	3.9	0.600	0.155
시설최신식여부	3.6	0.768	0.216	방문객센터수준	4.1	0.600	0.146
주민질서수준	3.9	0.833	0.215	컨벤션시설수	3.7	0.852	0.232
주민청결수준	4.1	0.526	0.128	통번역센터시설수	3.7	0.852	0.232
주민예의수준	3.9	0.600	0.155	국제체인수	3.7	0.690	0.188
국제명성관광기업수	3.4	0.645	0.190	시장개방정도	3.8	0.746	0.194
환경가능업종수	3.5	0.714	0.203	경쟁체제	3.8	0.663	0.176
외국어웹사이트수	3.8	0.645	0.170	성장가능성	4.2	0.645	0.154
국제선이용률	3.9	0.600	0.155	개발정책수준과효용성	4.1	0.640	0.157
국제회의개최건수	3.8	0.831	0.221	폐기물관리및정책의효용성	4.1	0.702	0.172
국제회의시설수준	3.8	0.800	0.208	개발조절정책효용성	4.3	0.802	0.186
통역시설수준	3.7	0.476	0.129	정확한자료수집능력	4.1	0.812	0.199
취항항공사수	3.8	0.436	0.116	선진기술벤치마킹수준	3.5	0.714	0.203
외국국적항공사수	3.8	0.663	0.176	지역주민고용성장률	4.5	0.653	0.145
방문국적의다양성	3.7	0.891	0.239	관광수입유출	4.4	0.952	0.218
국제언론언급수	3.4	0.870	0.253	관광소득분배정도	4.5	0.653	0.145
숙박시설수	4.1	0.666	0.162	관광고용창출정도	4.8	0.554	0.114
객실수	4.2	0.707	0.168	관광지역주민참여	4.6	0.638	0.137
고급숙박시설수	4.4	0.490	0.112	쓰레기_오염_공해	4.4	0.651	0.147
고급숙박시설객실수	4.2	0.624	0.150	지역주민복지수준	4.0	0.455	0.113
여행사수	3.6	0.651	0.183	지역사회관광참여	4.4	0.638	0.146
항공기운항횟수	4.2	0.645	0.154	중사원문화지원교육형태와 양	4.0	0.676	0.171
선박운항횟수	4.0	0.539	0.136	문화지구관리기금과지원효용성	3.4	0.500	0.147
관광자본투자액	4.0	0.500	0.125	섬공기질지수	3.9	0.640	0.163

설문항목	평균	표준편차	안정도 (변이계수값)	설문항목	평균	표준편차	안정도 (변이계수 값)
관광투자비용	4.2	0.645	0.154	자연지역과괴정도	4.6	0.500	0.109
관광투자생산성	4.0	0.707	0.177	관광환경사고빈도	4.2	0.436	0.103
관광투자효율성	4.1	0.600	0.146	자연유산보호	4.8	0.408	0.085
연간투자실정성장률	3.6	0.707	0.196	자연자원관리	4.7	0.476	0.102
임금수준	3.6	0.700	0.192	관광상품과시장이해력	4.1	0.666	0.162
토지가격	3.8	0.831	0.221	관광관련기술절차이해력	3.8	0.663	0.176
물류비	3.8	1.041	0.274	해당지역대내외적관광환경이해력	3.9	0.572	0.146
규제정도	4.2	0.707	0.168	시장요구와 기회적합 활동이해	4.2	0.764	0.182
세금	4.2	0.663	0.156	기회인식	4.0	0.841	0.212
정부와 기업관계	4.0	0.889	0.224	전략적 강점이해	4.4	0.707	0.161
조직 장악력	3.2	0.597	0.184	카니발이나축제	4.4	0.500	0.114
통제력	3.8	0.645	0.170	주요스포츠행사	3.6	0.700	0.192
섬기후	4.4	0.638	0.146	역사적 이정표	3.9	0.440	0.113
섬경관아름다움	4.8	0.408	0.085	박물관	3.7	0.627	0.170
섬해변과바다	4.7	0.476	0.102	건축물	4.3	0.557	0.129
섬동식물상	4.4	0.651	0.147	범죄	4.6	0.583	0.128
야외공간	3.9	0.600	0.155	테리	4.0	0.645	0.161
섬지질구조	3.7	0.802	0.218	전염병질병관련건강요인	4.7	0.476	0.102
섬지형	3.8	0.800	0.208	정치적 불안	4.0	0.645	0.161
섬건축학적장소	3.9	0.726	0.187	전쟁위협	3.9	0.833	0.215
섬문화적장소	4.5	0.510	0.113	사고	4.2	0.500	0.119
섬역사적장소	4.4	0.651	0.147	자연재해	4.2	0.577	0.137
섬전통과관습	4.8	0.408	0.085	수질	4.2	0.500	0.119
섬예술작품	4.1	0.572	0.140	소음수준	4.0	0.764	0.191
섬수공예품	4.1	0.572	0.140	공공장소 청결성	4.0	0.500	0.125
섬경제적활동	4.2	0.645	0.154	조경	4.2	0.577	0.137
섬지역 언어	3.9	0.812	0.207	건물디자인과 유지관리	4.2	0.577	0.137
섬음식	4.4	0.569	0.130	교통수단형태	4.1	0.600	0.146
섬의상	4.0	0.539	0.133	혼잡수준	4.4	0.507	0.114
섬여가활동	3.7	0.678	0.182	야외공간공원 등 수준	4.1	0.440	0.107
섬문화적종교적행사	4.6	0.490	0.106	경관수준	4.3	0.557	0.129
주제공원	3.3	0.737	0.225	레저스포츠험들	4.0	0.539	0.133
쇼핑시설	3.6	0.569	0.156	공연	4.0	0.539	0.136
각종회의	3.4	0.707	0.208	야간관광	3.7	0.542	0.146

또한 안정도 이외에 전문가 조사결과에 대한 내용타당도를 검증하기 위하여 본 연구에서는 평가 준거의 중요도에 대한 평균과 표준편차 등의 기초 통계 값과 내용 타당도 비율(CVR; Contents Validity Ratio)을 산출하였는데, 델파이 2차 라운드에서 응답한 25명에 대하여 지표로서의 타당성이 있는가에 대한 질문을 하면서 5점 척도로서 응답하도록 한 후, 다음과 같은 식으로 구하였다.

$$CVR = (n_e - N/2)/(N/2)$$

여기에서 n_e 는 ‘지표로서 타당하다’고 응답한 델파이 패널들의 수로, 본 연구에서는 사용한 Likert 식의 5점 척도에서 지표의 타당성에 있어 ‘타당하다(4점)’, ‘매우 타당하다(5점)’에 응답한 패널들의 수를 의미하며, N은 전체 델파이 패널들의 수를 의미하며, 이 CVR값이 0.29이상이면 내용 타당도가 있다고 판단할 수 있다.

<표 4-6> 섬 관광목적지 경쟁력 지표에 대한 내용타당도 분석결과

섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	N	평균	지표로 적합하다고 답변한 수(n_e)	CVR
관광 총생산		3.84	19	0.52
관광 총생산/전체 총생산		4.12	19	0.52
전체 재정 중 관광분야 재정		4.16	19	0.52
관광산업의 비율		4.04	19	0.52
공항	연간 이용객수	4.44	22	0.76
	연간 처리능력	4.28	23	0.84
항만	연간 이용객수	4.20	22	0.76
	연간 처리능력	4.04	20	0.60
도로시설 수준		4.20	18	0.44
정보시설 수준		4.28	20	0.60
호텔(Hotels)수		4.32	22	0.76
Bed & Breakfast facilities(펜션 수 등)		4.08	20	0.60
식당(Restaurants) 수		3.88	19	0.52
방문객 센터(Visitor centers) 수준		4.12	22	0.76
Convention 시설 수		3.68	11	-0.12
통번역 센터(interpretation centers) 시설 수		3.68	11	-0.12
섬 관광 개발 정책의 수준과 효용성		4.08	21	0.68
섬의 대기 및 수질오염과 폐기물 관리 및 정책의 효용성	25	4.08	20	0.60
섬의 개발 조절(control) 정책의 효용성		4.32	20	0.60
정확한 자료수집 능력		4.08	18	0.44
선진 기술의 벤치마킹 수준		3.52	10	-0.2
섬 지역주민 고용 성장률		4.52	23	0.84
관광으로 인한 수입의 유출		4.36	17	0.36
관광소득 분배 정도		4.52	23	0.84
관광으로 인한 고용창출 정도		4.84	23	0.84
관광산업에 대한 지역주민 참여		4.64	23	0.84
쓰레기/오염, 공해		4.44	23	0.84
지역주민의 복지수준		4.04	23	0.84
지역사회의 관광 참여		4.36	23	0.84
관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양		3.96	19	0.52
섬의 공기 질 지수		3.92	19	0.52
자연 지역에 대한 파괴의 정도		4.60	25	1
관광과 관련한 환경사고의 빈도		4.24	25	1
자연유산의 보호		4.80	25	1
자연자원의 관리		4.68	25	1

섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표로 적합하다고			
	N	평균	답변한 수 (n _e)	CVR
international hotel 체인 수	25	3.68	14	0.12
환전 가능 정도		3.52	10	-0.2
외국어 웹사이트 수		3.80	17	0.36
국제선 이용률		3.88	18	0.44
국제회의 개최건수		3.76	13	0.52
국제회의 시설 수준		3.84	15	0.2
통역시설 수준		3.68	17	0.36
취항 항공사수		3.76	19	0.52
외국 국적 항공사 수		3.76	16	0.28
방문 국적의 다양성		3.72	11	-0.12
숙박시설 수		4.12	21	0.68
객실 수		4.20	21	0.68
고급 숙박시설 수		4.36	25	1
고급 숙박시설 객실 수		4.16	23	0.84
여행사 수		3.56	16	0.28
항공기 운항 횟수		4.20	22	0.76
선박 운항횟수		3.96	21	0.68
관광자본 투자액		4.00	22	0.76
관광부문 투자비율		4.20	22	0.76
관광자본 투자생산성		4.00	19	0.52
관광자본 투자효율성		4.12	22	0.76
연간 투자실질 성장률		3.60	18	0.44
입금수준		3.64	13	0.04
토지가격		3.76	13	0.04
물류비		3.80	15	0.2
규제정도	4.20	21	0.68	
세금	4.24	23	0.84	
정부와 기업관계	3.96	15	0.2	
시장개방 정도	3.84	16	0.28	
경쟁체제	3.76	16	0.28	
성장 가능성	4.20	22	0.76	
관광 상품과 시장에 대한 이해력	4.12	22	0.76	
관광관련 기술과 절차에 대한 이해력	3.76	16	0.28	
해당 지역의 대내외적 관광환경에 대한 이해력	3.92	20	0.60	
시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해	4.20	20	0.60	
치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식	3.96	18	0.44	
관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해	4.40	22	0.76	
기획 및 계획능력	4.28	22	0.76	
통제력	3.80	17	0.36	

섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표로 적합하다고 답변한		
	N	평균	수 (n _e) CVR
섬의 기후		4.36	23 0.84
섬 경관의 아름다움		4.80	25 1
섬이 가지고 있는 해변과 바다		4.68	25 1
섬의 독특한 동식물상		4.44	23 0.84
야외 공간(공원 등)		3.88	19 0.52
섬의 지질구조		3.68	17 0.36
섬의 지형		3.84	19 0.52
섬이 가지고 있는 특유의 건축학적 장소		3.88	17 0.36
섬이 가지고 있는 특유의 문화적 장소		4.52	25 1
섬이 가지고 있는 특유의 역사적 장소		4.44	23 0.84
섬의 독특한 전통과 관습		4.80	25 1
섬의 예술 작품		4.08	22 0.76
섬의 수공예품		4.08	22 0.76
섬만이 가지고 있는 흥미 있는 경제적 활동		4.20	22 0.76
섬이 가지고 있는 지역 언어		3.92	21 0.68
섬의 독특한 음식		4.36	24 0.92
섬의 독특한 의상		4.04	22 0.76
섬의 독특한 여가활동		3.72	17 0.36
섬의 중요한 문화적, 종교적 행사		4.64	25 1
쇼핑(시설)	25	3.64	15 0.2
이벤트		3.92	19 0.52
레저스포츠 활동		4.04	22 0.76
공연		3.96	21 0.68
야간 관광		3.72	17 0.36
독특한 카니발이나 축제		4.40	25 1
주요 스포츠 행사(Major sports events)		3.64	15 0.2
역사적 이정표(Historical milestone)		3.88	21 0.68
박물관(Museums)		3.68	15 0.2
독특한 건축물(Unique office building/towers)		4.32	24 0.92
범죄(crime, 강도, 상해 등)		4.56	24 0.92
테러(terrorism)		4.00	20 0.60
전염병 등 질병과 관련된 건강 요인		4.68	25 1
정치적 불안(political instability, 데모 등)		4.00	20 0.60
전쟁의 위협(threat of war)		3.88	17 0.36
사고(accidents)		4.20	24 0.92
자연재해(natural disease)		4.20	23 0.84
수질(water quality and supply)		4.20	24 0.92

섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표로 적합하다고			
	N	평균	답변한 수 (n _e)	CVR
국내 항공료		4.32	23	0.84
국제 항공료		4.56	25	1
렌터카 비용		4.12	24	0.92
음식비		4.12	22	0.76
숙박비		4.68	25	1
쇼핑비		4.24	24	0.92
위락비		4.44	25	1
관광사업체 직원들이 관광객들에게 신뢰를 주는 정도		4.44	24	0.92
관광사업체 직원들이 관광객에게 거래 관광사업체 직원들의 예의바름과 공손한 정도		4.24	24	0.92
관광사업체 직원들의 예의바름과 공손한 정도		4.44	24	0.92
관광객들의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식정도		4.20	22	0.76
약속한 내용의 이행정도		4.56	24	0.92
관광객에게 문제가 있을 때 서비스 기관의 태도		4.56	25	1
약속한 시간에 서비스를 제공하는 정도		4.44	25	1
관광객이 관광사업체 직원을 신뢰하는 정도		4.32	24	0.92
정확한 서비스 제공 시간의 통보여부		4.32	23	0.84
신속한 서비스 제공여부		4.76	25	1
관광객을 도와주려고하는 자발성 정도		4.20	24	0.92
바쁠 때에도 관광객의 요구에 신속히 대응하는 자세		4.12	24	0.92
관광객 개인별로 기울이는 관광업체의 관심 정도	25	4.00	19	0.52
직원들이 관광객들에게 주는 인간적인 관심 서비스업체가 관광객의 이익을 진심으로 고려하는 정도		4.00	21	0.68
관광객의 요구를 직원들이 이해하는 정도		3.84	16	0.28
관광사업체 서비스직원들의 용모		4.44	25	1
관광사업체 서비스직원들의 용모		3.88	22	0.76
관광사업체 서비스관련 자료의 시각적 매력성		4.12	20	0.60
관광사업체의 물리적 시설이 주는 시각적 분위기		4.00	22	0.76
관광사업체 시설의 최신식 여부		3.56	18	0.44
관광목적지 주민들의 질서수준		3.88	19	0.52
관광목적지 주민들의 청결수준		4.12	23	0.84
관광목적지 주민들의 예의수준		3.88	19	0.52
관광목적지 주민들의 친절수준		4.32	23	0.84
소음수준(noise level)		4.00	20	0.60
공공장소의 청결성		4.00	22	0.76
조경(landscaping)		4.20	23	0.84
건물디자인과 유지관리		4.20	23	0.84
교통수단 형태		4.12	22	0.76
혼잡 수준(congestion levels)		4.44	25	1
야외 공간, 공원 등의 수준		4.12	24	0.92
경관 수준(scenic views)		4.32	24	0.92

섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	N	평균	지표로 적합하다고 답변한 수(n_e)	CVR
일거리 창출	25	4.44	25	1
투자 유치		4.12	21	0.68
관광으로 인한 삶의 질 향상		4.56	25	1
지역 주민과 소규모 사업에 경제적 이익		4.56	25	1
관광은 교통 혼잡, 소음과 공해		4.12	23	0.84
관광은 해변, 공원, 그리고 다른 야외 관광지에 불편함을 가져다 줄 정도의 과밀을 조장		3.88	19	0.52
관광이 더 많은 공원과 다른 위락지역을 지역주민들에게 제공		4.00	21	0.68
전통문화에 대한 변화		4.12	24	0.92
관광으로 인한 지역주민의 고통		4.32	23	0.84
관광이 다양한 문화활동을 촉진		4.12	22	0.76
관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함		4.20	23	0.84
해당 지역사회에 긍정적 문화 정체성을 제공하는 관광		4.44	23	0.84

이에 따라 분석한 결과, 본 조사에서는 거의 모든 지표에서 지표로서 ‘타당하다’는 답이 17명 이상이 나와 평균적으로 CVR값이 0.29 이상으로 나와 내용 타당도 또한 높은 것으로 조사결과 나타났다. 하지만 총 162개의 지표 가운데 Convention 시설 수, 통번역 센터(interpretation centers) 시설 수, 선진 기술의 벤치마킹 수준, international hotel 체인 수, 환전가능정도, 국제회의 시설 수준, 외국 국적 항공사 수, 방문 국적의 다양성, 임금수준, 토지가격, 물류비, 정부와 기업관계, 시장개방 정도, 경쟁체제, 관광관련 기술과 절차에 대한 이해력, 쇼핑 시설, 주요 스포츠 행사, 박물관, 서비스업체가 관광객의 이익을 진심으로 고려하는 정도 등의 지표는 내용타당도가 0.29 미만으로 나타나 전문가들 사이에 지표로서의 타당 여부가 분분한 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서도 해당 결과에 따라 지표에서 제외할 것인지에 대한 전문가 패널 논의를 거쳤으나 위의 지표 평가 기준에서 이미 평균값이 3.0이 아닌 3.5 이하의 값을 지표에서 제외한다는 강력한 수준의 지표 선정이 이루어졌기 때문에 내용타당도가 다소 떨어지더라도 지표에서 제외하지 않기로 결정하였다. 또한 내용타당도가 떨어진다는 것이 지표로서 반드시 부적합하다는 것을 의미한다는 논리는 아니므로 향후에 더 많은 전문가들을 대상으로 조사하여 논의하는 것

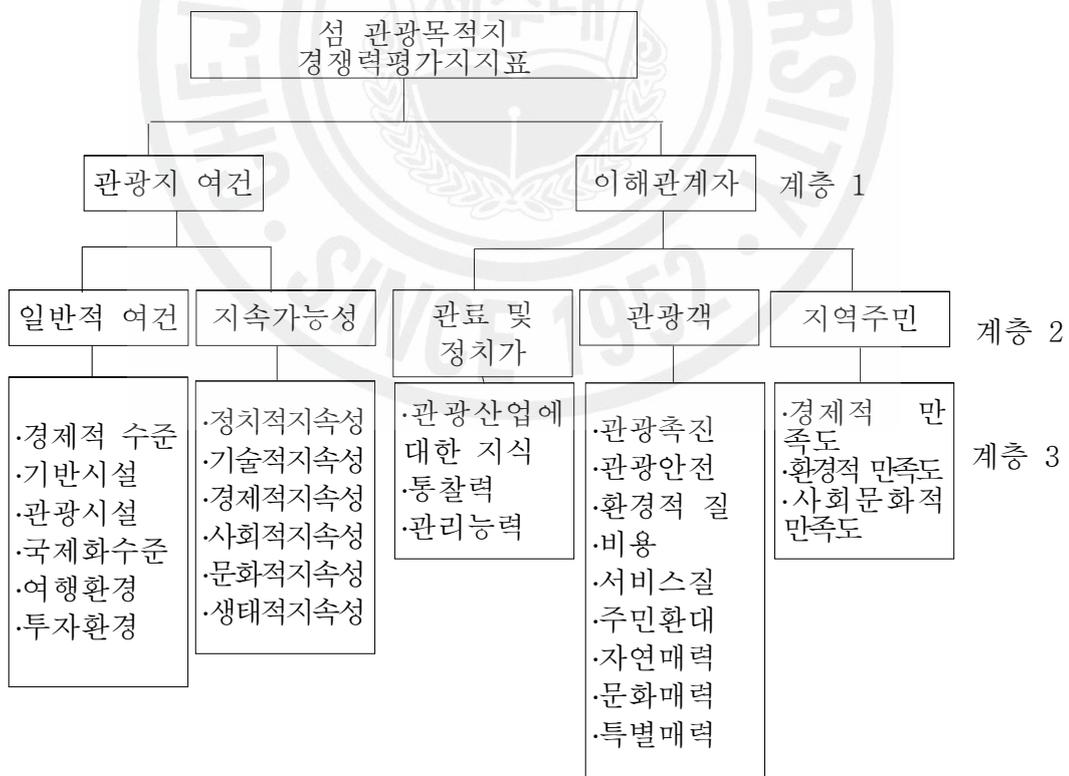
이 좋을 것으로 사료된다.

2. AHP분석결과

1) 분석개요

2차에 걸친 전문가 조사결과 도출된 162개의 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 대상으로 각 지표별 중요도를 분석하기 위하여 AHP분석을 실시하였다. 하지만 162개의 모든 지표를 대상으로 AHP분석을 실시한다는 것은 물리적으로 불가능하기 때문에 섬 관광목적지 경쟁력평가지표 개발에 따른 계층별로 AHP 분석을 실시하였다.

[그림 4-1] 섬 관광목적지 경쟁력평가지표 개발의 계층구조모형



출처: 델파이 기법을 이용하여 도출된 변수와 요인을 바탕으로 연구자 구성.

AHP분석을 위하여 2008년 1월 23일 쌍대비교 설문지를 작성하여 분석 전문가와 상의한 결과 설문지의 구성적인 측면과 피조사자들의 입장에서는 그다지 적절하지 않다는 의견을 들은 후 2008년 2월 13일 다시 설문지를 작성하여 전문가들과 협의를 하였다. 그 결과 구성적인 측면에서 다소 미흡하기는 하지만 일단 사전 조사를 거친 후에 최종적인 설문지 구성을하기로 하고 2008년 2월 18일부터 2월 22일까지 10명의 전문가들을 대상으로 사전 조사를 실시하였다.

사전조사 결과 개념상의 의미 전달이 잘못 되었다는 의견 2건과 설문지가 너무 길어서 피조사자들이 답변을 꺼릴 수 있다는 의견 2건 등 설문지에 대하여 다소 문제가 있다는 의견이 있었지만 설문지의 내용은 그다지 어렵지 않아 조사하는데 있어서 큰 문제는 없다는 의견도 있었다. 따라서 사전조사 결과를 토대로 최종적인 쌍대비교 설문지를 작성하여 3월 10일부터 4월 11일까지 한 달 이상 조사를 실시한 결과 총 51부를 받았으나 관광분야의 전문가이면서도 AHP에 대한 이해가 부족한 사람들이 많아 일관성이 떨어지는 경향이 많았다.

따라서 조사시에 받아 둔 연락처를 활용하여 직접 피조사자에게 연락을 하거나 아니면 직접 만나 피조사자들에게 잘못된 부분을 이야기하고 추가적인 설명을 통하여 적절한 답변이 나오도록 유도하여 설문지를 수정한 후 최종적으로 42부를 AHP 분석에 이용하였다. 하지만 충분한 설명에도 불구하고 조사결과를 분석한 결과 항목이 다섯 개를 넘어가는 문항의 경우 일관성이 떨어지는 경향이 많아 다시 피조사자들과의 직접 면담이 전화통화를 이용하여 잘못된 부분을 보정하는 작업을 거쳤다.

이러한 조사결과는 피조사자들이 아직은 AHP설문에 대한 이해도가 떨어지고, 또한 많은 시간을 요하는 조사이기에 한 번에 집중해서 조사에 응답하지 못했기 때문에 발생하는 문제인 것으로 나타났다²⁰⁴⁾. 특히 문항 수가 네 개를 넘어가는 질문인 경우부터 일관성이 떨어지는 답변이 많이 발생한 것으로 나타났다. 이는 본 조사에 참여한 사람들이 관광관련 전문가이기는 하지만 AHP관련 조사를 해보지 않은 사람들이 대부분이어서 나타난 결과이다. 따라서 이러한 일관성에 대한 문제를 해결하기 위해서 조사지에 인적사항을 기록하여 전화 및 직접 면접을 하여 일관성을 높이는 보정 작업을 거쳤다.

204) 조사자들과의 직접 면담과 전화통화를 통해 얻은 의견들을 토대로 작성함.

2) 분석결과

보정작업을 거친 결과 총 37부의 설문지를 최종 AHP분석에 이용하였다. 최종 분석에 이용한 피조사자들을 보면 학계가 7명, 연구계 9명, 공무원 10명, 관광업계 종사자 7명, 그리고 관광협회 및 공사 직원 4명 등으로 구성되었다. 연령별로는 30대가 가장 많은 17명, 40대 11명, 그리고 50대 9명의 순으로 나타났다. 피조사자들의 경력을 보면 3-5년의 경력을 가진 전문가들이 14명으로 가장 많았고, 6-10년 경력의 전문가는 9명, 11-20년 경력의 전문가 13명, 그리고 21년 이상 경력을 가진 전문가들도 1명으로 나타났다. 이를 지역별로 구분하면 제주도내 전문가 총 19명, 제주도의외 전문가 18명이었다.

<표 4-7> AHP 조사자 특성

직업	피조사자(명)
학계	7
연구계	9
공무원	10
관광업계	7
협회 및 공사	4
계	37
연령	
30대	17
40대	11
50대	9
계	37
경력	
3-5년	14
6-10년	9
11-20년	13
21년 이상	1
계	37

이러한 구성원들을 통하여 얻은 설문지를 통하여 최종적으로 마이크로소프트 Excel 프로그램을 이용하여 AHP분석을 하였는데, 아래에 그 결과들을 나열하였다. 그리고 그 결과를 나열하기 전에 섬 관광목적지경쟁력 요소에 대한 개념적 내용을 정리하여 기술함으로서 결과에 대한 이해도를 높이는데 하였다.

(1) 계층 1에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

우선적으로 섬 관광목적지 관광 여건과 이해관계자에 대한 개념을 설명한다면, 섬 관광목적지의 경제적 수준, 기반시설, 관광시설, 국제화수준, 여행환경, 투자환경 등의 일반 여건과 정치적 지속성, 기술적 지속성, 경제적 지속성, 사회적 지속성, 문화적 지속성, 생태적 지속성을 포함하는 지속가능성을 말한다. 그리고 이해관계자란 섬 관광목적지의 관광활동 및 행위들과 관련된 사람 및 단체들을 포함하는 것으로서 여기에서는 관료 및 정치가, 관광객, 지역주민을 말하며, 투자자들의 경우는 일반적 여건의 투자 환경 등에서 언급하였기 때문에 여기에서는 추가를 하지 않았다. 따라서 여기에서는 이 두 가지 개념을 가지고 쌍대비교를 한 결과는 다음과 같다

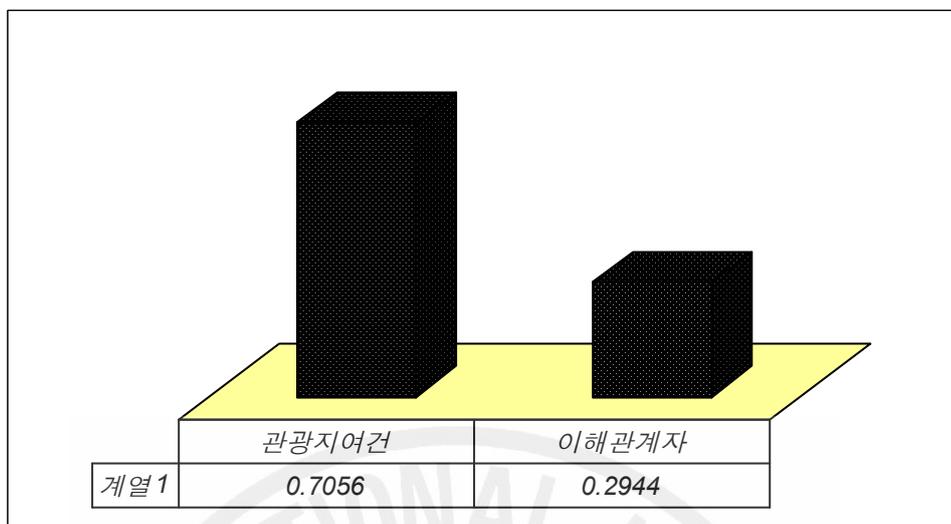
<표 4-8> 계층 1에 대한 쌍대비교 매트릭스

구분	관광지역건	이해관계자	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI(CR)
관광지역건	1	2.397	0.7056	2	0.0000	0.0000
이해관계자	0.4172	1	0.2944			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n, CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=0, CR = \frac{CI}{RI}$$

위의 표에 따르면, 계층 1에서는 섬 관광목적지의 경제수준, 기반시설수준, 관광시설수준, 국제화수준, 여행환경, 투자환경 및 지속가능성 여건 등의 섬 관광목적지 관광여건이 0.7056으로 섬 관광목적지 관광 이해당사자인 정치인 및 관료, 관광객, 지역주민 등의 이해관계자 가중치 0.2944보다 더 높게 나타남으로서 섬 관광목적지의 관광여건이 섬 관광목적지의 이해관계자보다 더 중요한 것으로 전문가들은 생각하고 있다는 것을 알 수 있다.

[그림 4-2] 계층 1의 가중치 비교



(2) 계층 2의 섬 관광목적지 관광여건에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

섬 관광목적지의 관광여건은 섬 관광목적지의 경제적 수준, 기반시설, 관광시설, 국제화수준, 여행환경, 투자환경 등의 여건을 포함하는 것을 말하며, 지속가능성 여건은 섬 관광목적지의 정치적인 면에서의 지속가능성, 기술적인 면에서의 지속가능성, 경제적인 측면에서의 지속가능성, 사회적인 측면에서의 지속가능성, 문화적인 측면에서의 지속가능성과 생태적인 측면에서의 지속가능성을 의미하는 것이다. 따라서 여기에서는 계층 2의 섬 관광목적지 관광여건에 포함된 일반적 여건과 지속가능성에 대한 쌍대비교를 실시하였다.

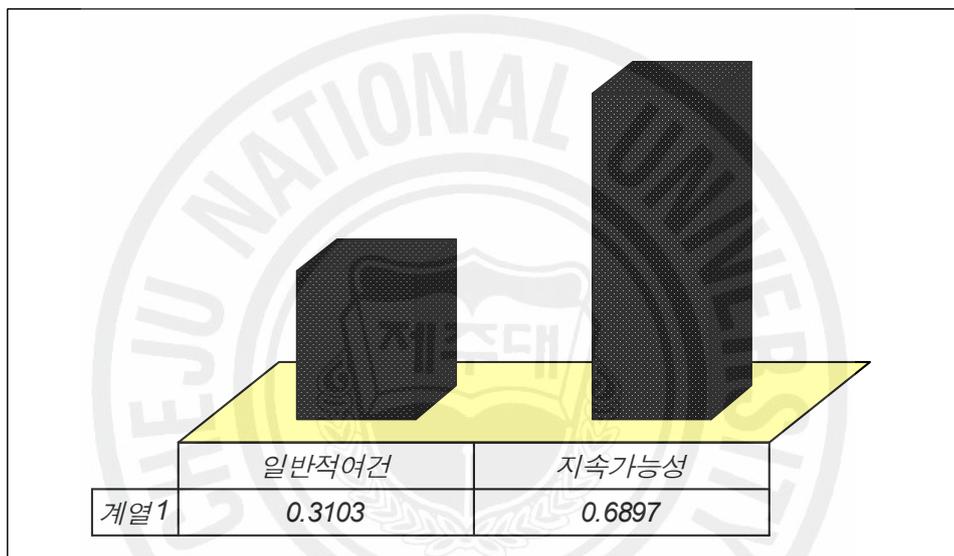
<표 4-9> 섬 관광목적지 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스

구분	일반적 여건	지속가능성	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI(CR)
일반적 여건	1	0.4499	0.3103	2	0.0000	0.0000
지속가능성	2.2227	1	0.6897			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n, CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=0, CR = \frac{CI}{RI}$$

위의 표에서 알 수 있듯이 섬 관광목적지의 관광여건에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과 지속가능성 여건의 가중치가 0.6897로 일반적 여건에 대한 가중치 0.3103보다 배 이상 높게 나타나, 섬 관광목적지는 경제적 수준, 관광시설, 여행환경, 투자환경 등의 일반적 여건보다는 섬이라는 격리된 지역에서 지속적으로 경제적 생활영위와 생태적 생활영위가 가능하도록 하기 위한 각 영역에서의 지속가능성이 중요하다는 의미를 내포하고 있다고 볼 수 있다.

[그림 4-3] 섬 관광목적지 여건에 대한 가중치 비교



(3) 섬 관광목적지 이해관계자에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

본 연구에서 섬 관광목적지의 이해관계자는 관료 및 정치가, 관광객, 지역주민 등으로 한정하였다. 이는 이해관계자로 추가될 수 있는 투자자들의 경우에는 섬 관광목적지의 관광여건에서 이미 경제적 수준, 기반시설, 관광시설, 국제화수준, 여행환경, 투자환경 등에 대한 계량적 지표를 통하여 섬 관광목적지의 투자여건을 파악할 수 있기 때문에 여기에서는 제외시켰다.

따라서 여기에서는 섬 관광목적지의 관료 및 정치가, 관광객, 지역주민 등을 포함한 이해관계자들에 대한 쌍대비교를 실시하였다.

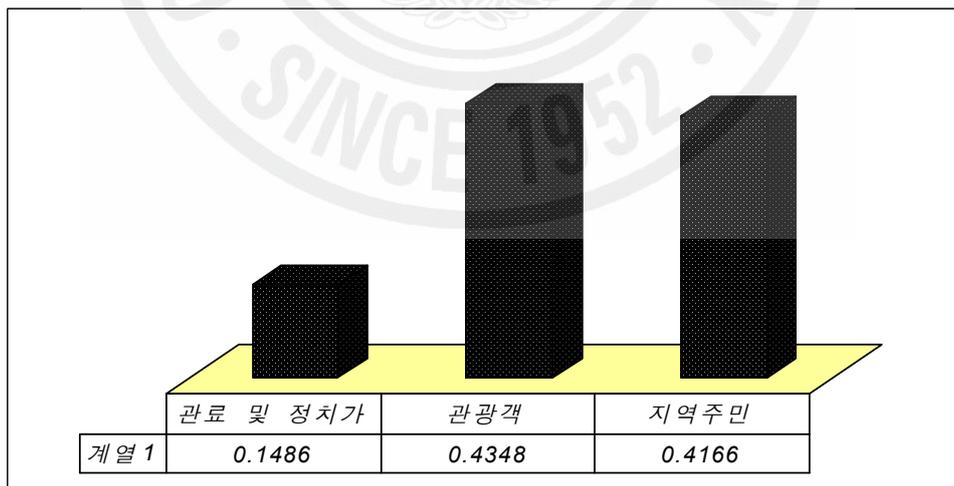
<표 4-10> 이해관계자별 쌍대비교 매트릭스

구분	관료 및 정치가	관광객	지역 주민	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI(CR)
관료 및 정치가	1	0.3500	0.3484	0.1486	3.0006	0.00028	0.00048
관광객	2.8571	1	1.0686	0.4348			
지역주민	2.8703	0.9358	1	0.4166			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=0.58, CR = \frac{CI}{RI}$$

그 결과 관료 및 정치가에 대한 가중치는 0.1486, 관광객에 대한 가중치 0.4348, 지역주민에 대한 가중치 0.4166으로 나타나 섬 관광목적지를 방문하는 관광객에 대한 중요도가 가장 높게 나타났다. 하지만 관광객과 지역주민의 가중치 차이가 그리 크지 않은 것으로 보아 관광객과 지역주민의 중요도는 비슷하다고 볼 수 있으며, 상대적으로 섬 관광목적지의 정책집행 집단인 관료 및 정치가에 대한 중요도는 상당히 낮은 것으로 전문가들은 판단하고 있었다.

[그림 4-4] 이해관계자별 가중치 비교



(4) 섬 관광목적지 일반적 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

본 연구에서는 섬 관광목적지의 경제수준, 기반시설수준, 관광시설수준, 국제화 수준, 여행환경 및 투자환경 수준 등을 포함하는 개념이 섬 관광목적지의 일반적 여건에 해당 된다.

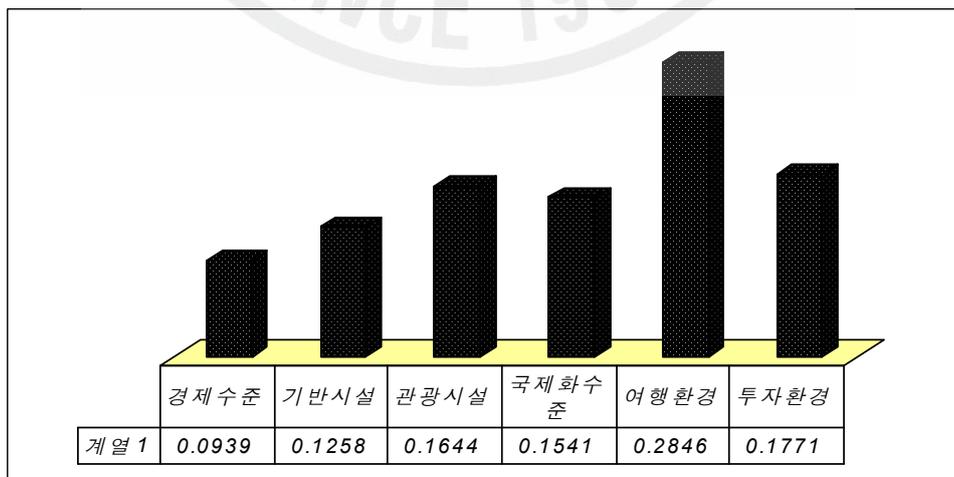
<표 4-11> 일반적 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스

	경제수 준	기반시 설	관광시 설	국제화	여행환 경	투자환 경	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI (CR)
경제수준	1	0.7532	0.5567	0.6341	0.3194	0.5369	0.0939	6.00386	0.0008	0.0006
기반시설	1.3277	1	0.7600	0.7653	0.4639	0.7328	0.1258			
관광시설	1.7963	1.3158	1	1.0518	0.5418	0.9730	0.1644			
국제화	1.5770	1.3067	0.9508	1	0.5555	0.8138	0.1541			
여행환경	3.1309	2.1556	1.8457	1.8002	1	1.5724	0.2846			
투자환경	1.8625	1.3646	1.0277	1.2288	0.6360	1	0.1771			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=1.24, CR = \frac{CI}{RI}$$

따라서 섬 관광목적지의 일반적 여건에 대한 쌍대비교를 실시한 결과는 여행 환경에 대한 가중치가 0.2846으로 나타나 다른 요소들에 비해 가장 높은 가중치를 보임으로 인해서 전문가들은 여행환경에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 투자환경이 0.1771, 관광시설 0.1644, 국제화 수준 0.1541, 기반시설 0.1258, 그리고 경제수준 0.0939 등의 순으로 나타났다.

[그림 4-5] 일반적 여건에 대한 가중치 비교



이는 섬 관광목적지 이해관계자에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과에서도 나타났듯이 관광객에 대한 중요도가 가장 높다고 전문가들은 판단했기 때문에 당연히 섬 관광목적지 일반적 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스결과에서도 관광객들이 섬 관광목적지를 선택하는 가장 큰 기준인 여행환경에 대한 중요도가 높은 것은 당연한 귀결이라고 볼 수 있다.

(5) 지속가능성여건에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

섬 관광목적지에 있어서의 지속가능성 여건이란 섬 관광목적지의 개발정책의 수준과 효용성 및 섬의 개발 조절 정책의 효용성 등을 말하는 정치적 지속가능성, 정확한 자료수집 능력 및 선진기술의 벤치마킹 수준을 의미하는 기술적 지속가능성, 관광으로 인한 섬 지역주민 고용성장률, 관광으로 인한 수입의 유출, 관광소득 분배 및 고용창출 정도를 말하는 경제적 지속가능성, 섬 관광목적지 관광산업에 대한 지역주민 참여, 지역주민의 복지수준, 지역사회의 관광 참여 등을 내포하고 있는 사회적 지속가능성, 관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양 및 문화지구 관리기금과 자원의 효율성을 의미하는 문화적 지속가능성 및 섬의 공기 질 지수, 자연지역에 대한 파괴의 정도, 관광과 관련한 환경사고의 빈도, 자연유산의 보호, 자연자원의 관리 등을 말하는 생태적 지속가능성 등을 모두 포함하고 있다. 이러한 개념적 의미를 바탕으로 섬 관광목적지의 지속가능성에 대한 쌍대비교조사결과는 다음과 같다.

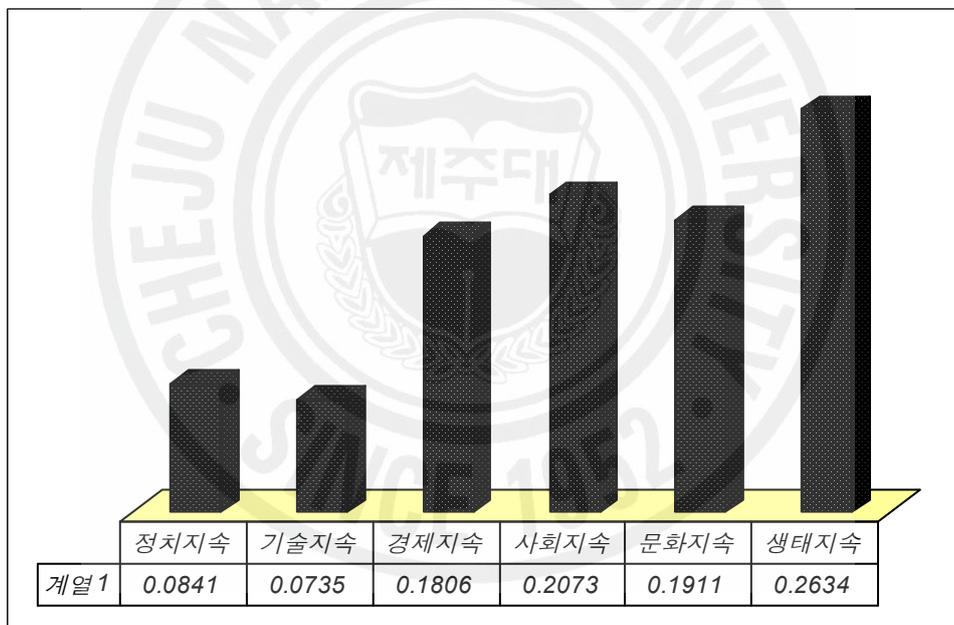
<표 4-12>지속가능성여건에 대한 쌍대비교 매트릭스

구분	정치	기술	경제	사회	문화	생태	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI (CR)
정치	1	1.2201	0.4700	0.3398	0.4118	0.3704	0.0841	6.0227	0.0045	0.0037
기술	0.8196	1	0.4045	0.3369	0.3989	0.3066	0.0735			
경제	2.1277	2.4724	1	1.0181	0.8445	0.6642	0.1806			
사회	2.9429	2.9682	0.9822	1	1.0983	0.7179	0.2073			
문화	2.4284	2.5069	1.1841	0.9105	1	0.6431	0.1911			
생태	2.6998	3.2616	1.5056	1.3930	1.5550	1	0.2634			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n, CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=1.24, CR = \frac{CI}{RI}$$

지속가능성 여건 중에서 섬 관광목적지에서 가장 중요하게 우선시되는 지속가능성은 생태적 지속가능성으로 조사결과 나타났다. 본 조사에 참여한 전문가들의 경우 생태적 지속가능성에 가장 높은 0.2634의 가중치를 줌으로서 섬 관광목적지에서의 생태적 지속가능성이 가장 중요도가 높다는 것을 나타내고 있으며, 그 다음으로는 사회 가장 높게 나타나 전문가들의 경우 섬 관광목적지의 지속가능성 여건 중에서는 생태적인 지속가능성이 가장 중요하다고 생각하는 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 사회적 지속가능성 0.2073, 문화적 지속가능성 0.1911로 나타나서 경제적 지속가능성 0.1806, 기술적 지속가능성 0.0735 및 정치적 지속가능성 0.0841보다 상대적으로 중요한 지속가능성요인으로 전문가들은 생각하고 있었다.

[그림 4-6] 지속가능성 여건에 대한 가중치 비교



이러한 결과는 섬 관광목적지에 거주하는 지역주민들과 직접적 관계가 있는 사회문화, 경제 및 생태적 측면의 환경들이 상대적으로 관광산업에 있어 중요도가 떨어지고, 지역주민들과 다소 거리가 있는 기술적, 정치적 측면의 환경보다 더 중요하다는 결론을 유추할 수 있다.

(6) 섬 관광목적지 관료 및 정치가에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

섬 관광목적지의 이해관계자 중 관료 및 정치가에 대한 쌍대비교를 실시한 결과를 논하기에 앞서 과연 관료 및 정치가에 대한 평가 기준은 무엇이고, 그 평가 기준에 대한 개념은 무엇인지에 대한 논의가 우선적으로 이루어져야 할 것이다.

섬 관광목적지의 관료 및 정치가들이 갖추어야 할 요소는 크게 관광산업에 대한 지식, 통찰력, 관리 능력 등으로 나누어졌고, 관광산업에 대한 지식에는 관광상품과 시장에 대한 이해력, 관광관련 기술과 과정에 대한 이해력, 해당 지역의 대내외적 관광환경에 대한 이해력 등이 포함되었고, 통찰력에는 시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해, 치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식, 관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해 등을 내포하고 있다. 마지막으로 섬 관광목적지 관료 및 정치가들이 갖추어야 할 관리능력에는 기획 및 계획능력, 조직 장악력, 통제력 등이 포함되었다.

<표 4-13>관료 및 정치가에 대한 쌍대비교 매트릭스

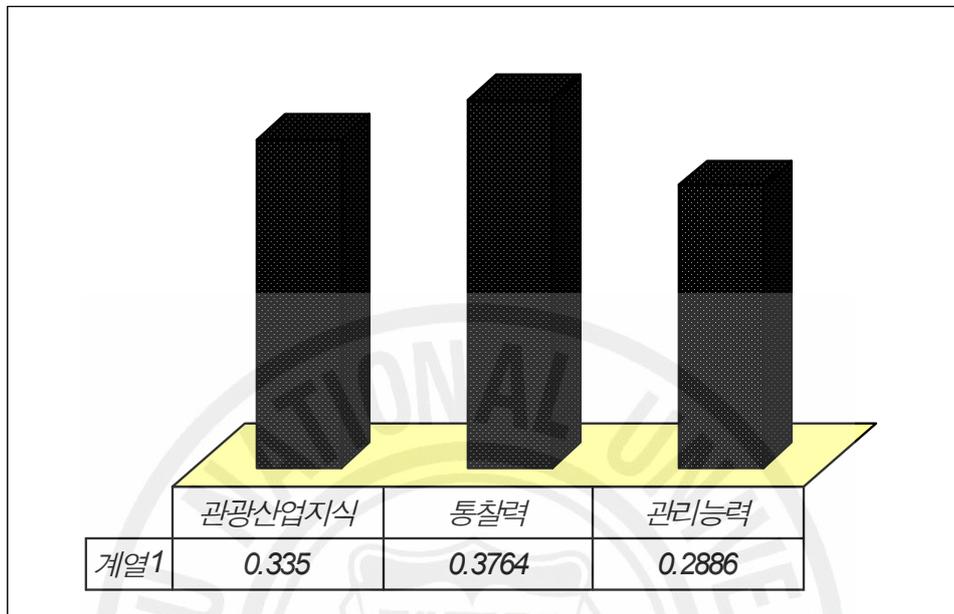
구분	관광산업지식	통찰력	관리능력	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI (CR)
관광산업지식	1	0.8697	1.1876	0.3350			
통찰력	1.1498	1	1.2747	0.3764	3.0005	0.0003	0.0005
관리능력	0.8420	0.7845	1	0.2886			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n, CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=0.58, CR = \frac{CI}{RI}$$

이러한 개념적 정의를 바탕으로 하여 섬 관광목적지 관료 및 정치가의 평가기준에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과, 통찰력에 대한 가중치가 0.3764로 관광산업에 대한 지식 0.3350과 관리능력에 대한 가중치 0.2886보다 높게 나타났기 때문에 섬 관광목적지의 관광정책에 대한 집행이나 의결을 담당하는 관료 및 정치가들의 경우 관광산업과 관련한 통찰력을 갖추어야 섬 관광목적지 관광발전에 기여할 수 있을 것으로 전문가들은 생각하고 있었다. 그리고 관광산업에 대한 통찰력을 얻기 위한 기초적인 관광산업에 대한 지식에 대한 가중치도 0.3350으로 나

타났으며, 관리능력의 경우 0.2886의 가중치를 보였다.

[그림 4-7] 관료 및 정치가의 능력별 가중치 비교



(7) 관광객이 섬 관광목적지에 대한 평가요소 쌍대비교 매트릭스 결과

섬 관광목적지에 대한 관광객들이 평가할 수 있는 요소는 크게 아홉 가지로 구분하였다. 즉, 섬의 기후, 섬 경관, 섬의 지형, 섬의 독특한 동식물상, 섬의 지질구조 등 섬 관광목적지의 자연자원의 우수성과 관련된 사항을 포함한 자연적 매력물, 섬이 가지고 있는 특유의 건축학적/문화적/역사적 장소와 섬의 예술작품, 섬의 수공예품, 섬의 독특한 음식 및 의상 등 섬 관광목적지의 문화적 특이성과 관련된 사항을 의미하는 문화적 매력물, 섬 관광목적지의 쇼핑환경, 이벤트, 레저 스포츠 활동, 야간관광, 공연 등 섬 관광목적지의 특별한 관광자원을 말하는 특별한 매력물, 섬 관광목적지의 박물관과 독특한 건축물을 말하는 관광 촉진적 요소, 섬 관광목적지의 범죄, 테러, 질병, 정치적 불안정, 전쟁의 위협, 사고, 자연재해 등 관광객의 안전과 관련된 관광객 안전 요소, 섬 관광목적지의 수질, 소음수준, 공공장소의 청결성, 조경, 건물디자인, 교통수단 형태, 혼잡수준, 경관수준 등 섬 관광목적지의 물리적 환경에 대한 품질과 관련된 물리적 환경의 질, 섬 관광

목적지에서의 이동경비와 체재비용을 포함하는 관광비용, 섬 관광목적지 관광종사원의 서비스에 대한 보증성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 유형성 등을 의미하는 서비스 품질과 섬 관광목적지 주민들의 질서, 청결, 예의, 친절 등의 관광객들에 대한 환대요소들이 포함된다.

이에 따라 각 평가요소에 대한 가중치를 분석한 결과 관광객의 섬 관광목적지 평가요소에 있어서는 지역주민들의 환대가 0.1805로 가장 높게 나타나 그 중요도가 가장 높은 것으로 전문가들은 보고 있었다.

<표 4-14> 관광객의 평가요소에 대한 쌍대비교 매트릭스

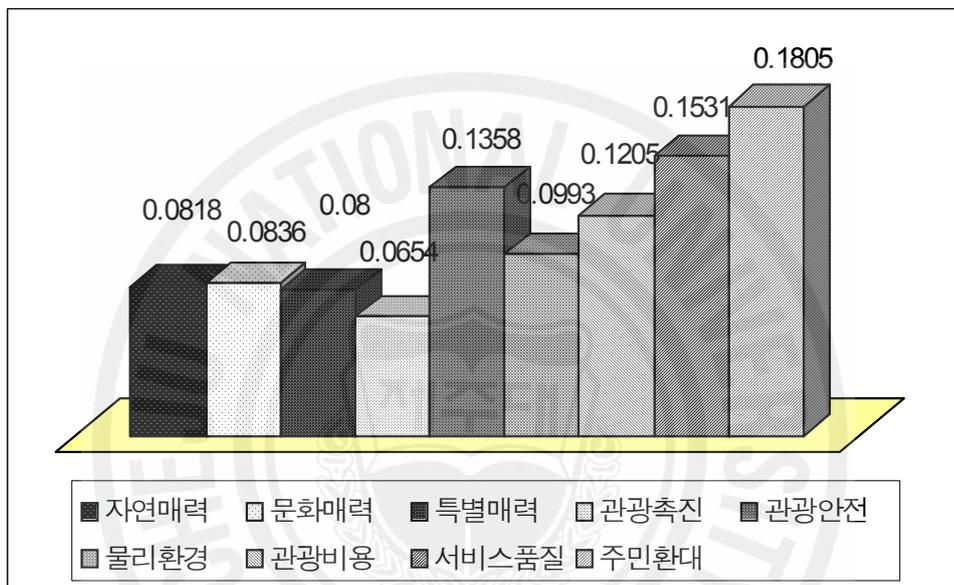
구분	자연 매력	문화 매력	특별 매력	관광 촉진	관광 안전	물리 환경	관광 비용	서비스 품질	주민 환대	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI (CR)
자연 매력	1	1.0469	1.0934	1.2455	0.5347	0.8100	0.7112	0.5168	0.4501	0.0818			
문화 매력	0.9552	1	1.0446	1.3850	0.7034	0.6463	0.7705	0.5356	0.4588	0.0836			
특별 매력	0.9146	0.9573	1	1.3158	0.6671	0.8009	0.5726	0.5200	0.4544	0.0800			
관광촉진요소	0.8029	0.7220	0.7600	1	0.4890	0.7244	0.5940	0.4214	0.3470	0.0654			
관광객 안전	1.8702	1.4217	1.4990	2.0450	1	1.3217	1.1685	1.0208	0.7462	0.1358	9.0145	0.0018	0.0012
물리 환경	1.2346	1.4217	1.2486	1.3805	0.7566	1	0.8012	0.5966	0.5260	0.0993			
관광 비용	1.4061	1.2979	1.7464	1.6835	0.8558	1.2481	1	0.7863	0.7308	0.1205			
서비스 품질	1.9350	1.8671	1.9231	2.3730	0.9796	1.6762	1.2718	1	0.8368	0.1531			
주민 환대	2.2217	2.1796	2.2007	2.8818	1.3401	1.9011	1.3684	1.1950	1	0.1805			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n, CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=1.45, CR = \frac{CI}{RI}$$

그 다음으로서는 관광종사원들의 서비스 품질 0.1531, 관광객 안전요소 0.1358,

관광지에서의 체제비용과 이동비용이 0.1205의 순으로 나타났다. 하지만 섬 관광 목적지의 자연적 매력과 문화적 매력, 특별한 매력과 관광 촉진적 요소는 상대적으로 낮은 가중치를 보이고 있는 것으로 보아 전문가들은 섬 관광목적지는 일반 관광지와 달리 기본적으로 자연적으로나 문화적으로 이미 그 차별성을 인정받고 있기 때문에 상대적으로 낮은 가중치를 보이고 있는 것으로 판단된다.

[그림 4-8] 관광객의 평가요소별 가중치 비교



(8) 지역주민의 평가요소에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과

본 연구에서 지역주민의 섬 관광목적지의 관광만족도 평가요소 중 경제적 만족도는 섬 관광목적지 주민들의 느끼는 경제적 수준의 만족도(고용창출, 삶의 질 향상 등)를 말하는 것이고, 환경적 만족도는 섬 관광목적지 주민들이 느끼는 환경적 수준의 만족도(교통 혼잡, 소음공해 등의 부정적 측면과 위락환경 제공, 관광지 청결 등 긍정적 측면 모두를 말함)를 의미하며, 마지막으로 사회문화적 만족도: 섬 관광목적지 주민들이 느끼는 전통문화에 대한 변화, 다양한 문화 활동 촉진, 문화교류 및 문화적 정체성의 만족도를 말한다.

따라서 이론적 개념적 준거를 바탕으로 전문가들을 대상으로 AHP 결과 나타난 쌍대비교 매트릭스는 다음과 같다.

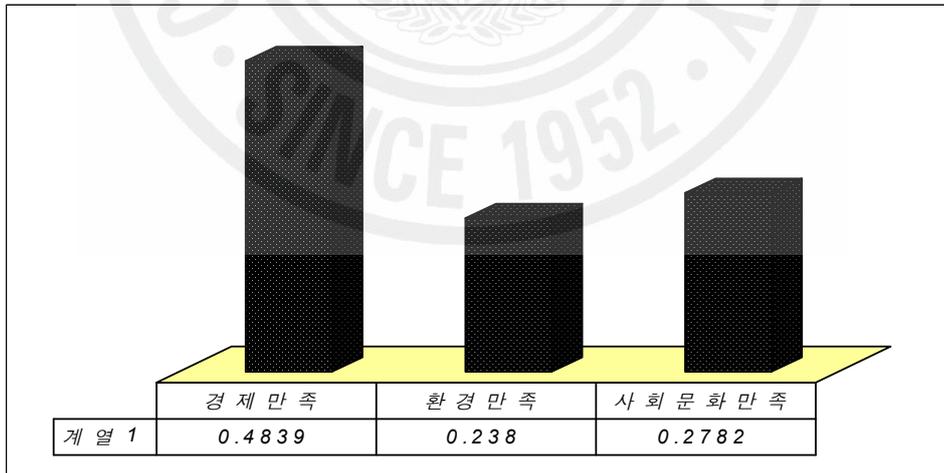
<표 4-15> 지역주민 평가요소에 대한 쌍대비교 매트릭스

구분	경제만족	환경만족	사회문화만족	가중치	λ_{max}	CI	CI/RI (CR)
경제만족	1	2.1617	1.6389	0.4839	3.0036	0.0018	0.0031
환경만족	0.4626	1	0.9086	0.2380			
사회문화만족	0.6102	1.1006	1	0.2782			

$$*\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \lambda_{max} \geq n, RI=0.58, CR = \frac{CI}{RI}$$

전문가들이 판단하건데 섬 관광목적지 주민들의 경우 섬 관광으로 인한 경제적 만족도에 상당한 중요성을 부여할 것으로 보고 있었다. 그 이유는 경제적 만족에 대한 가중치가 0.4389로 나타나서 사회문화적 만족도와 환경적 만족도에 대한 가중치보다 높게 나타났기 때문이다. 따라서 전문가들은 섬 관광목적지의 사회문화적인 영향과 환경적 영향으로 나타나는 다소의 부정적 측면을 감수하고서라도 섬지역의 경제발전에 관광이 기여한다면 지역주민들은 이것으로 환경적, 사회문화적 부정적 측면을 상쇄할 수 있다고 생각하고 있는 것으로 볼 수 있다.

[그림 4-9] 지역주민 평가요소별 가중치 비교



3) 분석결과의 요약

(1) Delphi 분석결과의 요약

<표 4-16> 최종적으로 도출된 섬 관광목적지 경쟁력 지표

평가분야	평가기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	
섬 관광목적지의 일반적 여건	경제수준	관광 총생산	
		관광 총생산/전체 총생산	
		전체 재정 중 관광분야 재정	
	기반시설	공항	관광산업의 비율
			연간 이용객수
		항만	연간 처리능력
			연간 이용객수
			연간 처리능력
			도로시설 수준
			정보시설 수준
	관광시설		호텔(Hotels)수
			Bed & Breakfast facilities(펜션 수 등)
			식당(Restaurants) 수
			방문객 센터(Visitor centers) 수준
			Convention 시설 수
			통번역 센터(interpretation centers) 시설 수
			international hotel 체인 수
	국제화 수준		환전 가능 정도
			외국어 웹사이트 수
			국제선 이용률
			국제회의 개최건수
			국제회의 시설 수준
			통역시설 수준
			취항 항공사수
	여행환경		외국 국적 항공사 수
			방문 국적의 다양성
			숙박시설 수
			객실 수
			고급 숙박시설 수
			고급 숙박시설 객실 수
		여행사 수	
투자환경		항공기 운항 횟수	
		선박 운항횟수	
		관광자본 투자액	
		관광부문 투자비율	
		관광자본 투자생산성	
		관광자본 투자효율성	
		연간 투자실질 성장률	
		입금수준	
		토지가격	
		물류비	
		규제정도	
		세금	
		정부와 기업관계	
	시장개방 정도		
	경쟁체제		
	성장 가능성		

평가분야	평가기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	
지속가능성	정치적 지속가능성	섬 관광 개발 정책의 수준과 효용성	
		섬의 대기 및 수질오염과 폐기물 관리 및 정책의 효용성	
	기술적 지속가능성	섬의 개발 조절(control) 정책의 효용성	
		정확한 자료수집 능력	
	경제적 지속가능성	선진 기술의 벤치마킹 수준	
		섬 지역주민 고용 성장률	
		관광으로 인한 수입의 유출	
		관광소득 분배 정도	
	사회적 지속가능성	관광으로 인한 고용창출 정도	
		관광산업에 대한 지역주민 참여	
		쓰레기/오염, 공해	
	기술적 지속가능성	지역주민의 복지수준	
지역사회의 관광 참여			
생태적 지속가능성	관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양		
	섬의 공기 질 지수		
	자연 지역에 대한 파괴의 정도		
	관광과 관련한 환경사고의 빈도		
	자연유산의 보호		
행정관료 및 정치	관광산업에 대한 지식	자연자원의 관리	
		관광 상품과 시장에 대한 이해력	
		관광관련 기술과 절차에 대한 이해력	
	통찰력	해당 지역의 대내외적 관광환경에 대한 이해력	
		시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해	
	관리능력	치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식	
		관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해	
	관광객	자연적 매력물	기획 및 계획능력
			통제력
		문화적 매력물	섬의 기후
섬 경관의 아름다움			
섬이 가지고 있는 해변과 바다			
섬의 독특한 동식물상			
야외 공간(공원 등)			
섬의 지질구조			
문화적 매력물		섬의 지형	
		섬이 가지고 있는 특유의 건축학적 장소	
	섬이 가지고 있는 특유의 문화적 장소		
	섬이 가지고 있는 특유의 역사적 장소		
	섬의 독특한 전통과 관습		
	섬의 예술 작품		
	섬의 수공예품		
	섬만이 가지고 있는 흥미 있는 경제적 활동		
섬이 가지고 있는 지역 언어			
섬의 독특한 음식			
섬의 독특한 의상			
섬의 독특한 여가활동			
섬의 중요한 문화적, 종교적 행사			

평가분야	평가기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표
관광객	특별한 매력물	쇼핑(시설)
		이벤트
		레저스포츠 활동
		공연
		야간 관광
		독특한 카니발이나 축제
		주요 스포츠 행사(Major sports events)
		역사적 이정표(Historical milestone)
	관광촉진적 요소	박물관(Museums)
		독특한 건축물(Unique office building/towers)
	관광객 안전	범죄(crime, 강도, 상해 등)
		테러(terrorism)
		전염병 등 질병과 관련된 건강 요인
		정치적 불안(political instability, 데모 등)
		전쟁의 위협(threat of war)
		사고(accidents)
		자연재해(natural disease)
		수질(water quality and supply)
		소음수준(noise level)
		공공장소의 청결성
	물리적 환경의 질	조경(landscaping)
		건물디자인과 유지관리
		교통수단 형태
		혼잡 수준(congestion levels)
		야외 공간, 공원 등의 수준
		경관 수준(scenic views)
	비용	국내 항공료
		국제 항공료
		렌터카 비용
음식비		
숙박비		
쇼핑비		
위락비		

평가분야	평가기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	
관광객	서비스 품질	관광사업체 직원들이 관광객들에게 신뢰를 주는 정도	
		관광사업체 직원들이 관광객에게 거래	
		관광사업체 직원들의 예의바름과 공손한 정도	
		관광객들의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식정도	
		약속한 내용의 이행정도	
		관광객에게 문제가 있을 때 서비스 기관의 태도	
		약속한 시간에 서비스를 제공하는 정도	
		관광객이 관광사업체 직원을 신뢰하는 정도	
		정확한 서비스 제공 시간의 통보여부	
		신속한 서비스 제공여부	
		관광객을 도와주려고하는 자발성 정도	
		바쁠 때에도 관광객의 요구에 신속히 대응하는 자세	
		관광객 개인별로 기울이는 관광업체의 관심 정도	
		직원들이 관광객들에게 주는 인간적인 관심	
		서비스업체가 관광객의 이익을 진심으로 고려하는 정도	
		지역주민	지역주민 환대성
관광사업체 서비스직원들의 용모			
관광사업체 서비스관련 자료의 시각적 매력성			
관광사업체의 물리적 시설이 주는 시각적 분위기			
관광사업체 시설의 최신식 여부			
관광목적지 주민들의 질서수준			
관광목적지 주민들의 청결수준			
관광목적지 주민들의 예의수준			
관광목적지 주민들의 친절수준			
지역주민	경제적 만족도		
		투자 유치	
		관광으로 인한 삶의 질 향상	
		지역 주민과 소규모 사업에 경제적 이익	
		관광은 교통 혼잡, 소음과 공해	
		환경적 만족도	관광은 해변, 공원, 그리고 다른 야외 관광지에 불쾌함을 가져다 줄 정도의 과밀을 조장
			관광이 더 많은 공원과 다른 위락지역을 지역주민들에게 제공
			전통문화에 대한 변화
			관광으로 인한 지역주민의 고통
		사회문화적 만족도	관광이 다양한 문화활동을 촉진
관광객과 지역 주민 간에 더 많은 문화교류를 촉진함			
해당 지역사회에 긍정적 문화 정체성을 제공하는 관광			

Delphi 분석결과 1차에서는 애초 203개의 지표에서 33개가 제외된 170개의 지표가 적합하다는 결과를 얻었다. 여기에서는 경영환경에 포함된 8개의 지표가 지표의 적합성에 있어서 부적합하다는 결과가 나왔다. 이는 섬 관광목적지의 일반적 여건에 포함되어 있는 요소 및 지표들이 경영환경과 밀접한 관계가 있어서 중복될 소지가 있어서 제외된 것으로 판단된다. 2차 전문가 조사는 섬 관광목적지 일반여건 분야의 기본요소 중 기반시설에 있어 공항의 연간 이용객수와 연간

처리능력 및 정보시설 수준이, 그리고 관광시설 중에는 호텔수가 상대적으로 높은 점수를 받아 섬 관광목적지의 일반 여건 중 기본요소에서 중요한 경쟁력 고려대상이 되고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 섬 관광목적지의 일반 여건 중 핵심요소에 있어서는 여행환경 분야의 고급 숙박시설 수, 투자환경의 세금 등이 경쟁력에 있어서 상대적으로 중요한 고려대상이라는 것을 알 수 있었다.

이론적 고찰에서도 언급을 했듯이, 섬들은 세계적으로도 중요한 관광 매력물로서 기여를 하고 있다. 이에 따라 많은 섬들이 관광에 의존하고 있는 것이 현실이라는 점에서 섬과 관광간의 관계는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 즉 사회문화, 경제, 그리고 환경적 측면간의 상호관계에 대한 복잡성을 다양한 관점에서 이해할 수 있어야 한다. 더불어 지속가능한 관광에 있어서의 세 가지 중요한 부문인 지역사회의 경제적 지속성추구, 환경적 지속성 추구, 사회문화적 지속성 추구는 섬 관광목적지 경쟁력 차원에서도 필수요소라고 볼 수 있기 때문에 섬 관광목적지 경쟁력 평가분야 중 지속가능성에 대한 전문가들의 평가는 상당히 높게 나타나 이를 반증하고 있다는 것을 알 수 있다. 특히 경제적 측면의 고용창출과 관광산업에 대한 지역주민 참여, 그리고 생태적 측면의 자연유산의 보호와 자연자원의 관리 등이 높은 점수를 받은 것으로 나타나 그 중요성이 높다고 전문가들을 생각하고 있었다.

(2) AHP 분석결과의 요약

아래의 표에 나타난 결과는 37명의 전문가 조사결과 나타난 각각의 요소들에 대한 쌍대비교결과를 가지고 모든 섬 관광목적지 경쟁력 요소에 대한 그룹 평가치를 종합화 한 결과이다. AHP에서 그룹의 평가치를 종합화하는 방법은 그룹평가방법과 수치통합방법의 두 가지가 있으며, 수치통합방법은 기하평균방법과 산술평균방법이 있는데, 이 중 그룹평가방법은 평가자들의 의견을 토의와 투표를 통하여 결집하고 이를 근거로 단일 쌍대비교행렬을 작성하는 방법이다.

이 방법은 평가계층의 규모가 크거나 비교대상이 많은 경우에는 쌍대비교를 위한 비교횟수가 많아짐에 따라 막대한 시간과 노력이 투입되어야 한다. 또한 어떤 조직에서 수십 명의 평가자들이 의견수렴의 회합을 위하여 일정한 시간과 장소를 마련하기에는 많은 제약이 존재하기 때문에 여기에서는 이 방법을 사용하

지 않고, 그룹멤버가 행한 각각의 쌍대비교행렬을 수집하고 그룹 전체의 평가치를 수치통합하여 가중치를 구하는 수치통합방법을 이용하였다.

수치통합방법의 경우도 세 가지 방법이 있거나 여기에서는 평가자가 작성한 쌍대비교행렬의 각 원소에 대하여 전체 평가자의 평가치들을 기하평균 하여 통합하고, 이를 원소로 하는 단일 쌍대비교행렬을 구성하는 방법을 이용하였다. 또한 각각의 전문가들에 대한 쌍대비교를 수치통합방법으로 종합화 한 것들에 대한 가중치를 종합하여 각 요소들에 대한 Global Priority와 Local Priority를 구한 결과 다음의 표와 같은 결과를 도출하였다.

아래의 표에서 보는 바와 같이 전체 27개의 섬 관광목적지 경쟁력과 관련된 요소에서 생태적 지속가능성여건의 전체 중요도가 0.1279로서 가장 높게 나타났다. 이는 섬 관광의 공간적 구분인 내륙과 연결되지 않은 지역이면서, 지리적·입지적 특수성인 환해성(環海性), 협소성(狹小性), 고절성(孤節性)을 느낄 수 있는 지역이라는 매력적인 요소 이외에 소규모성, 멀리 떨어진 원거리성과 훼손되기 쉬운 생태계 등 다루기 힘든 취약성 등의 민감한 도전 과제들을 안고 있는 지역이기 때문에 나타나는 특성이다.

특히 계층 2에서도 지속가능성 여건에 대한 우선순위가 0.4854로 나타나, 섬들은 세계적으로도 중요한 관광 매력물로서 기여를 하고 있다. 이에 따라 많은 섬들이 관광에 의존하고 있는 것이 현실이라는 점에서 섬과 관광간의 관계는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 사회문화, 경제, 그리고 환경적 측면간의 상호관계에 대한 복잡성을 다양한 관점에서 이해할 수 있어야 하며, 지속가능한 관광에 있어서의 세 가지 중요한 부문인 지역사회의 경제적 지속성추구, 환경적 지속성추구, 사회문화적 지속성 추구는 섬 관광목적지 경쟁력 차원에서도 필수요소이기 때문에 나타난 결과라고 판단된다.

그 다음으로는 일반적 여건에 대한 우선순위가 0.2189, 관광객 0.128, 지역주민 0.1226, 관료 및 정치가 0.0437 등으로 나타나, 전문가들의 경우 지속가능성과 일반적 여건이 포함된 섬 관광목적지 관광여건에 대한 중요도가 섬 관광목적지의 관료 및 정치가, 지역주민, 관광객 등이 포함된 섬 관광목적지 이해관계자들보다에 대한 중요도보다 높게 나타난 것으로 보아 섬 관광목적지 관광여건이 이해관계자들보다 더 우선순위를 두어야 할 것으로 판단했다.

<표 4-17> 섬 관광목적지 경쟁력요소에 대한 우선순위 결과

계층1	Local Priority	계층 2	계층내 가중치	Sub-local Priority	계층 3	계층내 가중치	Global Priority	중요도 및 우선순위
관광지 여건	0.7056	일반적 여건	0.3103	0.2189	경제수준	0.0939	0.0206	16
					기반시설	0.1258	0.0275	14
					관광시설	0.1644	0.0360	9
					국제화수준	0.1541	0.0337	12
					여행환경	0.2846	0.0623	5
		지속가능성 여건	0.6897	0.4854	투자환경	0.1771	0.0388	8
					정치	0.0841	0.0408	7
					기술	0.0735	0.0357	10
					경제	0.1806	0.0877	4
					사회	0.2073	0.1006	2
이해 관계자	0.2944	관료 및 정치가	0.1486	0.0437	문화	0.1911	0.0927	3
					생태	0.2634	0.1279	1
					관광산업지식	0.3350	0.0146	21
					통찰력	0.3764	0.0164	19
					관리능력	0.2886	0.0126	23
		관광객	0.4348	0.1280	자연매력	0.0818	0.0105	25
					문화매력	0.0836	0.0107	24
					특별매력	0.0800	0.0102	26
					관광촉진	0.0654	0.0083	27
					관광객안전	0.1358	0.0174	18
		지역주민	0.4166	0.1226	물리환경	0.0993	0.0127	22
					관광비용	0.1205	0.0154	20
					서비스품질	0.1531	0.0196	17
					주민환대	0.1805	0.0231	15
					경제만족	0.4839	0.0593	6
			환경만족	0.2380	0.0292	13		
			사회문화만족	0.2782	0.0341	11		

이 결과에서 우리가 집고 넘어가야 할 부분은 바로 AHP분석을 통해 나타난 결과를 어떻게 이해하고, 적용시킬 것인가 하는 문제이다. 따라서 지속가능성 여건이 계층 2에서 가장 높은 가중치를 받았으며, 계층 3에서도 지속가능성 여건에 포함된 생태적 지식가능성 요소가 가장 높은 가중치를 받아 섬 관광목적지 경쟁력 요소 가운데 우선순위가 가장 높게 나타났다. 이 결과를 가지고 우리는 섬 관광목적지의 관광정책에 일반적 또는 보편적으로 반영시킨다면 섬 관광목적지가 가진 육지의 관광목적지와 다른 특징을 가지고 있다는 점을 강조할 필요가 있다. 즉, 육지부와 멀리 떨어짐으로 인한 신기성과 다른 환경, 생태계의 차별화, 육지

와는 다르기 때문에 뭔가 새로운 것을 보고 체험할 수 있을 것이라는 점과 기후, 문화 그리고 자연환경 등이 다르기 때문에 육지와는 다른 생태적 특성, 육지와는 다른 사회 구조, 육지와는 다른 문화적 특성, 육지와는 다른 경제 구조를 가지고 있는 섬의 특성을 제대로 파악한 후 관광정책을 수립해야 한다는 결론에 도달할 수 있다.

이는 섬 관광목적지가 일반적인 육지의 여타 관광목적지와는 다른 접근방식을 가지고 관광정책을 수립해야 한다는 의미로서 섬의 특성을 제대로 파악할 수 있는 관광정책 수립자 및 기관들의 능력이 요구된다고 하겠다.



V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약

본 연구는 기존의 관광 목적지 및 관광산업 경쟁력과 관련한 연구를 비판적으로 정리하고 관광목적지 경쟁력에 대한 개념 틀을 재구성하고, 이에 따라 섬 관광목적지 경쟁력의 개념체계를 정립하기 위한 목적으로 수행되었다. 이를 통하여 보편타당하게 적용될 수 있는 섬 관광목적지 경쟁력 요소를 도출과 섬 관광목적지 경쟁력 요소간의 가중치 및 우선순위를 도출하여 섬 관광목적지가 추구해야 할 관광전략 및 정책 등에 대한 시사점을 제공하고자 수행하였다.

문헌고찰을 통해 섬 관광목적지 경쟁력을 섬 관광목적지의 경제적 여건을 개선하고 해당 지역과 관련이 있는 이해관계집단 기대충족 수준과 만족 수준 등이 다른 섬 관광목적지에 비하여 비교우위에 있는 정도라고 정의하였다. 따라서 기존 선행연구에 의해서 도출된 섬 관광목적지 경쟁력 지표는 총 203개로 나타나 본 연구에서 실시한 1차 전문가 조사에 반영하였다.

따라서 총 203개의 섬 관광목적지 경쟁력지표와 3개의 일반적 사항 등 총 206개의 항목으로 1차 전문가조사지는 구성되었다. 그 중 계량적 평가가 가능한 지표인 섬 관광목적지의 일반여건과 섬 관광목적지의 지속가능성관련 지표 85개, 계량적 평가가 불가능한 비계량적 평가지표인 이해관계자집단관련 지표 118개 등으로 구성되었다.

2차 전문가 조사는 1차 전문가 조사에서 나타난 결과를 가지고 본 연구를 위해 선정된 전문가와의 심층면접을 통하여 5점 만점 중 3.5점 이하의 낮은 점수를 받은 지표 33개를 제외하여 총 170개의 지표를 담은 2차 전문가 조사를 거쳐서 최종적으로 203개의 지표 가운데 162개의 지표가 섬 관광지경쟁력지표로 선정하였다.

2차에 걸친 전문가 조사결과 도출된 162개의 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 대상으로 각 지표별 중요도를 분석하기 위하여 AHP분석을 실시하였다. 하지만

162개의 모든 지표를 대상으로 AHP분석을 실시한다는 것은 물리적으로 불가능하기 때문에 섬 관광목적지 경쟁력평가지표 개발에 따른 계층별로 AHP 분석을 실시하였다.

먼저 계층 1에서는 섬 관광목적지의 경제수준, 기반시설수준, 관광시설수준, 국제화수준, 여행환경, 투자환경 및 지속가능성 여건 등의 섬 관광목적지 관광여건이 0.7056으로 섬 관광목적지 관광 이해당사자인 정치인 및 관료, 관광객, 지역주민 등의 이해관계자 가중치 0.2944보다 더 높게 나타났다. 이는 섬 관광목적지의 관광여건이 섬 관광목적지의 이해관계자보다 더 중요한 것으로 전문가들은 생각하고 있다는 것을 알 수 있었다.

두 번째로 섬 관광목적지의 관광여건에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과 지속가능성 여건의 가중치가 0.6897로 일반적 여건에 대한 가중치 0.3103보다 배 이상 높게 나타났다. 이는 섬 관광목적지는 경제적 수준, 관광시설, 여행환경, 투자환경 등의 일반적 여건보다는 섬이라는 격리된 지역에서 지속적으로 경제적 생활영위와 생태적 생활영위가 가능하도록 하기 위한 각 영역에서의 지속가능성이 중요하다는 의미를 내포하고 있다고 볼 수 있다.

그리고 섬 관광목적지 이해관계자에 대한 가중치 분석결과 관료 및 정치가에 대한 가중치는 0.1486, 관광객에 대한 가중치 0.4348, 지역주민에 대한 가중치 0.4166으로 나타나 섬 관광목적지를 방문하는 관광객에 대한 중요도가 가장 높게 나타났다. 또한 섬 관광목적지의 일반적 여건에 대한 쌍대비교를 실시한 결과는 여행환경에 대한 가중치가 0.2846으로 나타나 다른 요소들에 비해 가장 높은 가중치를 보임으로 인해서 전문가들은 여행환경에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

그 다음으로는 투자환경이 0.1771, 관광시설 0.1644, 국제화 수준 0.1541, 기반시설 0.1258, 그리고 경제수준 0.0939 등의 순으로 나타났다. 이는 섬 관광목적지 이해관계자에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과에서도 나타났듯이 관광객에 대한 중요도가 가장 높다고 전문가들은 판단했기 때문에 당연히 섬 관광목적지 일반적 여건에 대한 쌍대비교 매트릭스결과에서도 관광객들이 섬 관광목적지를 선택하는 가장 큰 기준인 여행환경에 대한 중요도가 높은 것은 당연한 귀결이라고 볼 수 있다.

지속가능성 여건 중에서 섬 관광목적지에서 가장 중요하게 우선시되는 지속가

능성은 생태적 지속가능성으로 조사결과 나타났다. 본 조사에 참여한 전문가들의 경우 생태적 지속가능성에 가장 높은 0.2634의 가중치를 줌으로서 섬 관광목적지에서의 생태적 지속가능성이 가장 중요도가 높다는 것을 나타내고 있다. 그 다음으로는 로서 가장 높게 나타나 전문가들의 경우 섬 관광목적지의 지속가능성 여건 중에서는 생태적인 지속가능성이 가장 중요하다고 생각하는 것으로 나타났다.

이어서 사회적 지속가능성 0.2073, 문화적 지속가능성 0.1911로 나타나서 경제적 지속가능성 0.1806, 기술적 지속가능성 0.0735 및 정치적 지속가능성 0.0841보다 상대적으로 중요한 지속가능성요인으로 전문가들은 생각하고 있었다. 이러한 결과는 섬 관광목적지에 거주하는 지역주민들과 직접적 관계가 있는 사회문화, 경제 및 생태적 측면의 환경들이 상대적으로 관광산업에 있어 중요도가 떨어지고, 지역주민들과 다소 거리가 있는 기술적, 정치적 측면의 환경보다 더 중요하다는 결론을 유추할 수 있다.

다음으로 섬 관광목적지 관료 및 정치가의 평가기준에 대한 쌍대비교 매트릭스 결과, 통찰력에 대한 가중치가 0.3764로 관광산업에 대한 지식 0.3350과 관리능력에 대한 가중치 0.2886보다 높게 나타났다. 이는 섬 관광목적지의 관광정책에 대한 집행이나 의결을 담당하는 관료 및 정치가들의 경우 관광산업과 관련한 통찰력을 갖추어야 섬 관광목적지 관광발전에 기여할 수 있을 것으로 전문가들은 생각하고 있다는 것을 의미한다. 그리고 관광산업에 대한 통찰력을 얻기 위한 기초적인 관광산업에 대한 지식에 대한 가중치도 0.3350으로 나타났으며, 관리능력의 경우 0.2886의 가중치를 보였다.

관광객의 섬 관광목적지 평가요소에 대한 가중치를 분석한 결과 관광객의 섬 관광목적지 평가요소에 있어서는 지역주민들의 환대가 0.1805로 가장 높게 나타나 그 중요도가 가장 높은 것으로 전문가들은 보고 있었다. 그 다음으로는 관광종사원들의 서비스 품질 0.1531, 관광객 안전요소 0.1358, 관광지에서의 체제비용과 이동비용이 0.1205의 순으로 나타났다. 하지만 섬 관광목적지의 자연적 매력과 문화적 매력, 특별한 매력과 관광 촉진적 요소는 상대적으로 낮은 가중치를 보이고 있는 것으로 보아 전문가들은 섬 관광목적지는 일반 관광지와 달리 기본적으로 자연적으로나 문화적으로 이미 그 차별성을 인정받고 있기 때문에 상대적으로 낮은 가중치를 보이고 있는 것으로 판단된다.

한편, 전문가들은 섬 관광목적지 주민들의 경우 섬 관광으로 인한 경제적 만족도에 상당한 중요성을 부여할 것으로 보고 있었다. 그 이유는 경제적 만족에 대한 가중치가 0.4389로 나타나서 사회문화적 만족도와 환경적 만족도에 대한 가중치보다 높게 나타났기 때문이다. 따라서 전문가들은 섬 관광목적지의 사회문화적인 영향과 환경적 영향으로 나타나는 다소의 부정적 측면을 감수하고서라도 섬 지역의 경제발전에 관광이 기여한다면 지역주민들은 이것으로 환경적, 사회문화적 부정적 측면을 상쇄할 수 있다고 생각하고 있는 것으로 볼 수 있다.

마지막으로 37명의 전문가 조사결과 나타난 각각의 요소들에 대한 쌍대비교결과를 가지고 모든 섬 관광목적지 경쟁력 요소에 대한 그룹 평가치를 종합화 한 결과를 살펴본 결과는 다음과 같다. 전체 27개의 섬 관광목적지 경쟁력과 관련된 요소에서 생태적 지속가능성여건의 전체 중요도가 0.1279로서 가장 높게 나타나는 것으로 보아 섬 관광의 공간적 구분인 내륙과 연결되지 않은 지역이면서, 지리적·입지적 특수성인 환해성(環海性), 협소성(狹小性), 고절성(孤節性)을 느낄 수 있는 지역이라는 매력적인 요소이외에 소규모성, 멀리 떨어진 원거리성과 훼손되기 쉬운 생태계 등 다루기 힘든 취약성 등의 민감한 도전 과제들을 안고 있는 지역이기 때문에 나타나는 특성이라고 볼 수 있다.

특히 계층 2에서도 지속가능성 여건에 대한 우선순위가 0.4854로 나타나, 섬들은 세계적으로도 중요한 관광 매력물로서 기여를 하고 있으며, 이에 따라 많은 섬들이 관광에 의존하고 있는 것이 현실이라는 점에서 섬과 관광간의 관계는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 사회문화, 경제, 그리고 환경적 측면간의 상호관계에 대한 복잡성을 다양한 관점에서 이해할 수 있어야 하며, 지속가능한 관광에 있어서의 세 가지 중요한 부문인 지역사회의 경제적 지속성추구, 환경적 지속성 추구, 사회문화적 지속성 추구는 섬 관광목적지 경쟁력 차원에서도 필수요소라고 볼 수 있기 때문에 나타난 결과로 생각된다.

그 다음으로는 일반적 여건에 대한 우선순위가 0.2189, 관광객 0.128, 지역주민 0.1226, 관료 및 정치가 0.0437 등으로 나타나, 전문가들의 경우 지속가능성과 일반적 여건이 포함된 섬 관광목적지 관광여건에 대한 중요도가 섬 관광목적지의 관료 및 정치가, 지역주민, 관광객 등이 포함된 섬 관광목적지 이해관계자들보다에 대한 중요도보다 높게 나타난 것으로 보아 섬 관광목적지 관광여건이 이해관

계자들보다 더 우선순위를 두어야 할 것으로 생각하는 것으로 나타났다.

따라서 섬 관광목적지 경쟁력 강화를 위한 3대 경쟁력 요인은 생태적 지속가능성, 사회적 지속가능성, 그리고 문화적 지속가능성 등인 것으로 나타났다. 이는 관광과 환경의 관계는 기본적이면서도 매우 복잡한 것이기 때문에 둘 사이에는 종종 ‘공생’이라고 말해지는 상호의존성이 존재한다는 의미이다. 결국 관광은 양질의 환경으로부터 이익을 취하기 때문에 그런 환경들도 관광자원들로서의 가치를 유지하기 위한 보호조치를 받는다. 하지만 대량관광시대가 도래하면서 관광과 환경간의 관계가 균형을 잃어가고 있다. 즉 관광이 환경의 강화와 보호를 위한 힘이 될 수 없을뿐더러 관광이 의존하고 있는 자원들을 심각하게 파괴하면서 중대한 환경문제를 발생시키는 주원인이 된다는 의미이다.

또한 관광이 관광목적지에서 사회·문화적 구조를 바꾸는 힘을 가지고 있다는 것이 의심의 여지가 없는 현실에서 특히 사회·문화적 구조가 취약한 섬 지역의 경우 사회와 문화가 고정된 실체가 아니며 지역주민들이 관광객에 의한 변화의 자극에 수동적인 수용자가 아니라 능동적으로 반응하는 자세를 키울 필요가 있다. 왜냐하면 관광이 다국적 기업, 세계적인 관광기업, 국제 정치조직, 범세계적인 미디어, 다른 지역과의 사회·문화적 교류와 교육프로그램의 영향과 분리한다는 것은 거의 불가능하기 때문에 이러한 것들로 인한 섬 관광목적지의 노출로 발생하는 사회구조와 문화의 변화에 대한 외부적 압력에 대해서 지역주민 스스로 극복해야 한다는 것이다.

이러한 논의결과를 바탕으로 섬 관광목적지 경쟁력을 강화시키기 위해서는 보다 능동적인 자세에서 관광객을 위한 환경정책이 아니라 섬 관광목적지에 거주하는 지역주민들을 위한 환경정책을 펼쳐야 할 것이다. 또한 사회·문화적 측면에서 섬 관광목적지의 주민들은 관광객들의 탐구대상이 아니라 섬의 주체로서 관광을 주도할 수 있는 역량을 배양해야 할 것이다.

결과적으로 섬 관광목적지의 경쟁력 강화를 위해서는 섬이 가진 생태 및 환경적 특성, 문화적 특성 및 독특한 사회구조 등을 지속적으로 보존하면서 일정 수준의 관광여건을 갖춘 다음에 관광객들의 수요를 제대로 파악하여 지역주민의 욕구를 충족시키기 위한 관광전략과 정책 들을 섬 지역의 관료 및 정치가들이 양성해야 할 것이다.

<표 5-1> DHP연구결과 요약

계층1 (가중치)	계층 2 (가중치)	계층 3 (가중치)	중요도 및 우선순위	지표	
관광지 여건 (0.7056)	일반적 여건 (0.2189)	경제수준 (0.0206)	16	관광 총생산, 관광 총생산/전체 총생산 전체 재정 중 관광분야 재정, 관광산업의 비율	
		기반시설 (0.0275)	14	연간 공항이용객수, 연간 공항처리능력, 연간 항만이용 객수, 연간 항만처리능력, 도로시설 수준, 정보시설 수준	
		관광시설 (0.0360)	9	호텔수, Bed & Breakfast facilities, 식당수, 방문객 센터수준, Convention 시설 수, 통번역 센터시설 수	
	관광지 여건 (0.7056)	국제화수준 (0.0337)	12	international hotel 체인 수, 환전 가능 정도, 외국어 웹사이트 수, 국제선 이용률, 국제회의 개최건수, 국 제회의 시설 수준, 통역시설 수준, 취항 항공사수, 외 국 국적 항공사 수, 방문 국적의 다양성	
			여행환경 (0.0623)	5	숙박시설 수, 객실 수, 고급 숙박시설 수, 고급 숙박시설 객실 수, 여행사 수, 항공기 운항 횟수, 선박 운항횟수
		지속가능 성여건 (0.4854)	투자환경 (0.0388)	8	관광자본 투자액, 관광부문 투자비율 관광자본 투자생산성, 관광자본 투자효율성, 연간 투 자실질 성장률, 임금수준, 토지가격, 물류비, 규제정도, 세금, 정부와 기업관계, 시장개방 정도, 경쟁체제, 성 장 가능성
			정치 (0.0408)	7	섬 관광 개발 정책의 수준과 효용성 섬의 대기 및 수질오염과 폐기물 관리 및 정책의 효용성 섬의 개발 조절(control) 정책의 효용성
			기술 (0.0357)	10	정확한 자료수집 능력, 선진 기술의 벤치마킹 수준
			경제 (0.0877)	4	섬 지역주민 고용 성장률, 관광으로 인한 수입의 유출, 관광소득 분배 정도, 관광으로 인한 고용창출 정도
			사회 (0.1006)	2	관광산업에 대한 지역주민 참여, 쓰레기/오염, 공해, 지역주민의 복지수준, 지역사회의 관광 참여
문화 (0.0927)	3	관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양			
생태 (0.1279)	1	섬의 공기 질 지수, 자연 지역에 대한 파괴의 정도 관광과 관련한 환경사고의 빈도, 자연유산의 보호 자연자원의 관리			
관료 및 정치가 (0.0437)	관광산업지식 (0.0146)	21	관광 상품과 시장에 대한 이해력 관광관련 기술과 절차에 대한 이해력 해당 지역의 대내외적 관광환경에 대한 이해력		
	통찰력 (0.0164)	19	시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해 치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식 관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해		
	관리능력 (0.0126)	23	기획 및 계획능력, 통제력		
이해관 계자 (0.2944)	관광객 (0.128)	자연매력 (0.0105)	25	섬의 기후, 섬 경관의 아름다움, 섬이 가지고 있는 해변과 바다, 섬의 독특한 동식물상, 야외 공간(공원 등), 섬의 지질구조, 섬의 지형	
		문화매력 (0.0102)	24	섬이 가지고 있는 특유의 건축학적 장소 섬이 가지고 있는 특유의 문화적 장소 섬이 가지고 있는 특유의 역사적 장소 섬의 독특한 전통과 관습, 섬의 예술 작품 섬의 수공예품, 섬만이 가지고 있는 흥미 있는 경제적 활동, 섬이 가지고 있는 지역 언어, 섬의 독특한 음식, 섬의 독특한 의상, 섬의 독특한 여가활동 섬의 중요한 문화적, 종교적 행사	
	특별매력 (0.0102)	26	쇼핑(시설), 이벤트, 레저스포츠 활동, 공연, 야간 관 광, 독특한 카니발이나 축제, 주요 스포츠 행사 역사적 이정표		
	관광촉진 (0.0083)	27	박물관(Museums), 독특한 건축물		

계층1 (가중치)	계층2 (가중치)	계층3 (가중치)	중요도 및 우선순위	지표
이해 관계자 (0.2944)	관광객 (0.128)	관광객안전 (0.0174)	18	범죄(강도, 상해 등), 테러 전염병 등 질병과 관련된 건강 요인 치적 불안, 전쟁의 위협, 사고, 자연재해
		물리환경 (0.0127)	22	수질 등, 소음수준, 공공장소의 청결성 조경, 건물디자인과 유지관리, 교통수단 형태
		관광비용 (0.0154)	20	국내 항공료, 국제 항공료, 렌터카 비용, 음식비 숙박비, 쇼핑비, 위락비
	서비스 품질 (0.0196)	17	관광사업체 직원들이 관광객들에게 신뢰를 주는 정도 관광사업체 직원들이 관광객에게 거래 관광사업체 직원들의 예의바름과 공손한 정도 관광객들의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식정도 약속한 내용의 이행정도 관광객에게 문제가 있을 때 서비스 기관의 태도 약속한 시간에 서비스를 제공하는 정도 관광객이 관광사업체 직원을 신뢰하는 정도 정확한 서비스 제공 시간의 통보여부 신속한 서비스 제공여부 관광객을 도와주려고하는 자발성 정도 바쁠 때에도 관광객의 요구에 신속히 대응하는 자세 관광객 개인별로 기울이는 관광업체의 관심 정도 직원들이 관광객들에게 주는 인간적인 관심 서비스업체가 관광객의 이익을 진심으로 고려하는 정도 관광객의 요구를 직원들이 이해하는 정도 관광사업체 서비스직원들의 용모 관광사업체 서비스관련 자료의 시각적 매력성 관광사업체의 물리적 시설이 주는 시각적 분위기 관광사업체 시설의 최신식 여부	
	주민환대 (0.0231)	15	관광목적지 주민들의 질서수준 관광목적지 주민들의 청결수준 관광목적지 주민들의 예의수준 관광목적지 주민들의 친절수준	
	경제만족 (0.0593)	6	일거리 창출, 투자 유치, 관광으로 인한 삶의 질 향상 지역 주민과 소규모 사업에 경제적 이익	
	지역주민 (0.1226)	환경만족 (0.0292)	13	관광은 교통 혼잡, 소음과 공해 관광은 해변, 공원, 그리고 다른 야외 관광지에 불쾌 함을 가져다 줄 정도의 과밀을 조장 관광이 더 많은 공원과 다른 위락지역을 지역주민들 에게 제공
	사회문화 만족 (0.0341)	11	전통문화에 대한 변화 관광으로 인한 지역주민의 교통 관광이 다양한 문화활동을 촉진 관광객과 지역 주민 간에 더 많은 문화교류를 촉진 해당 지역사회에 긍정적 문화 정체성을 제공하는 관광	

2. 연구의 기대효과

본 연구는 섬 관광목적지의 경쟁력 지표를 개발함에 있어 지금까지 연구되었던 섬 관광 분야와 관광경쟁력 분야 및 국가경쟁력 분야 등에 대한 논의를 바탕

으로 이루어졌다. 따라서 다양한 분야의 이론을 접목시키면서 연구를 진행시켰기 때문에 이론 분야뿐만이 아니라 실질 분야에도 많은 기여를 할 수 있을 것으로 판단된다. 이에 따라 여기서는 학술적 차원에서의 기대효과와 실질적 차원에서의 기대효과에 대해서 언급할 필요가 있다.

먼저 본 연구의 학술적 차원에서의 기대효과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 아직까지 개념적으로만 다루어져 오던 관광지 경쟁력에 대한 연구를 실증적이고 체계적인 연구를 통하여 실용화한다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 개념적 모델만을 제시하고 실제 적용에는 다소 부족했던 지금까지 연구와 차별성을 부각시키고 실용적인 학문으로서의 관광학의 소명을 다할 수 있다.

둘째, 아직까지 많은 논의와 연구가 이루어지지 않은 ‘섬 관광목적지 경쟁력 평가’를 다룬다는 점에서 매우 의미 있는 연구라고 할 수 있다. 관광의 복합적인 측면을 반영하여 점점 대중적인 관광목적지가 되어가고 있는 섬(island) 지역들의 관광경쟁력을 실질적으로 적용해 보는 것은 관광학 내에서 아직 초기단계인 관광경영전략 분야의 이론발전과 특정 지역에 속하는 지역들에 대한 연구에 촉매제 역할을 할 것으로 기대된다. 이는 보다 세밀한 형태의 관광전략들을 도출하는 계기를 마련하면서 다소 관광발전상에서 뒤쳐진 특정한 섬이나 특정 지역들에 대한 관광발전을 가져오는데 기여할 수 있는 가능성을 제공한다는 의미를 내포하고 있다.

다음으로 섬 지역의 관광분야에 대한 실질적 차원의 기대효과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 응용학문으로서 관광학은 현실의 문제를 해결 하는 실질적인 대안을 제시할 수 있어야 한다. 본 연구를 통해 제시된 섬 관광목적지 경쟁력에 대한 개념 체계와 발전단계별 경쟁력 평가요소가 후속연구를 통해 차후 보편성 있게 적용된다면 실제적으로 많은 섬 관광지들이 변화하는 환경에 적극적으로 대처하고 관광발전을 위한 정책적 목표와 대안을 만들고 실행하는데 도움을 줄 것이다. 예를 들어서 본 연구에서 요소별 가중치나 우선순위 벡터를 구한 후 섬 관광목적지들을 평가할 경우 어느 섬 관광목적지가 가장 경쟁력이 있는지 등에 대한 평가가 이루어질 것이고, 요인별 요소별 각 섬 관광목적지마다의 세부적인 경쟁 우위에 대한 분석이 될 경우, 이러한 장점을 활용한 관광정책, 마케팅계획 수립시

전략적으로 이용할 수 있다.

둘째, 오스트레일리아의 타즈메니아 섬을 보면 남한 면적의 약 68%에 해당하는 크기에 연간 관광객은 80만 명을 약간 웃도는 수준이다. 하지만 이 섬을 방문하는 관광객들은 평균 9.5일 정도 체재하면서 1인당 약 247만원 정도를 쓰고 있으며, 총 1조 4천억원 정도의 관광수입을 올리고 있다.²⁰⁵⁾

대한민국 제주의 경우 2007년 말 기준으로 560만 명 정도의 관광객이 찾아왔고, 평균 체제일수는 약 3일이며 총 관광수입은 2조 5천억 원 정도인 것과 비교해볼 때, 관광객 수 대비 관광수입에 있어 상당한 차이를 보이고 있는 것으로 나타나고 있다. 이는 물론 타즈메니아 섬 면적이 넓은 측면도 있지만 관광객들의 관광패턴과 관광프로그램상의 차이에서 발생하는 것이라고 볼 수 있다.

따라서 여타 섬 관광목적지의 경우도 관광객들의 관광패턴을 변화시키는 프로그램을 개발하여 적은 수의 관광객으로도 그 효과를 극대화시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다. 이를 본 연구의 결과에서 유추한다면 생태적으로 지속가능한 관광개발이 섬 관광에 있어 가장 우선순위가 높은 것과 맞물려서 차량 등의 이용을 통한 주유형 관광이 아닌 섬 지역의 우수한 생태적 자원을 활용할 수 있는 체재형 관광으로의 유도과 지역의 독특한 문화를 보존하고 적절히 활용하는 전략적 접근을 모색하는 것이 섬 관광목적지 경쟁력 강화를 위해서 도움이 된다는 것이다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 섬이라는 특수한 지역에 대한 관광지 경쟁력 지표를 개발하고, 그 지표의 상위 요소인 세 개의 계층에 대한 중요도를 분석하는 논문이다. 그 결과 섬지역의 특성을 반영하는 결과가 도출되기에 이르렀다²⁰⁶⁾. 하지만 모든 조사가 전문가들을 대상으로 한 Delphi 기법과 AHP 기법에 따른 것이어서 그 연구기간

205) Tourism Tasmania Annual Report 2006-2007. p.7

206) 생태적 지속가능성이 Global Priority에서 가장 높은 순위를 받은 점 등

이 상당히 길었을 뿐만 아니라 Delphi 조사시 설문 문항이 너무 많았기 때문에 1차와 2차 전문가 조사자가 다소 달랐다. 그리고 전문가들조차도 AHP 기법에 익숙하지 않은 사람들이 많아서 원하는 결과를 처음부터 도출하지는 못했다.

따라서 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 연구자가 처음부터 전문가를 선정하는데 보다 신중해야 할 것이다. 그리고 시간이 많이 소요될 조사의 경우 연구자가 피조사자들의 옆에서 지속적으로 독려해야 하며, 조사의 독려를 위해서 피조사자들을 위한 인센티브 제공 등에 대한 노력이 필요할 것으로 사료된다.

또한 조사결과에 대하여 일대일 면접이나 전화 면접을 통하여 보정작업을 거치는 등의 노력을 기울였음에도 불구하고, 쌍대비교 문항 수가 네 개 이상으로 넘어갈 경우, 편향된 선택을 할 수 있는 소지가 높기 때문에 최종적인 결과를 도출하는데 상당한 어려움을 줄 수 있다. 이는 연구에 투입된 시간과 열정에 비하여 그 결과가 올바르게 나오지 못할 수도 있다는 의미이기도 하다. 결국 이러한 문제점을 극복하기 위하여 되도록이면 쌍대비교 문항의 수를 최소화할 필요가 있고, 전문가 선정에 있어서도 보다 신중을 기할 필요가 있다.

아울러 섬 관광목적지 경쟁력 지표에 대한 논의는 여기에서 끝난 것이 아니라 는 점을 밝혀두고 싶다. 왜냐하면 위의 관광지 경쟁력 지표와 관련된 문헌 고찰에서도 보았듯이 연구자와 장소 등에 따라 관광지 경쟁력 지표는 차이가 있기 때문에 본 연구에서의 섬 관광목적지 경쟁력 지표의 경우 관심 있는 다른 연구자가 수행할 경우 그 지표는 달라질 수 있다.

왜냐하면 보는 관점, 미시적인 지역적 특성, 시대적 상황 등에 따라 그 지표는 변화할 수밖에 없기 때문이다. 실례로 세계경제포럼(WEF)에서 2007년부터 관광 경쟁력 보고서를 발표하였는데, 2007년과 2008년 1년 사이에도 관광경쟁력 지표가 변하고 있다. 따라서 본 논문에서 논의된 섬 관광목적지 경쟁력 지표 또한 여러 가지 상황과 특성에 따라 변화할 수 있을 것이다. 따라서 지속적인 모니터링을 통해 섬 관광목적지 경쟁력에 대한 요인 및 지표들을 발굴하는 노력을 기울여야 한다. 이는 변화하는 섬 관광목적지 경쟁 시장에서 경쟁우위를 유지하기 위한 토대가 될 수 있다. 즉, 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 미리 파악한다면 다른 섬 관광목적지보다 경쟁우위에 올라서기 위한 정책을 미리 수행해서 선도적인 섬 관광목적지로서의 경쟁우위를 가질 수 있다는 의미이다.

그리고 본 연구에서는 시행하지 못했지만 이러한 섬 관광목적지 경쟁력 지표를 이용하여 서로 벤치마킹을 원하거나 경쟁에서 우위를 차지해야 할 상대적인 섬 관광목적지가 있다면 실제적으로 이 지표들을 이용하여 적용해볼 필요가 있다. 예를 들어 우리나라의 대표적인 섬 관광목적지인 제주도의 경우 일본의 오키나와, 중국의 하이난도, 인도네시아의 발리, 괌과 사이판, 하와이 등 경쟁 섬 관광목적지와 비교를 통해 제주도가 경쟁력을 갖춘 점은 무엇인지 파악할 필요가 있다.

또한 제주도가 경쟁력이 없는 무엇인지에 대한 냉정한 판단을 통해 경쟁력이 있는 부문의 경우 지속적으로 경쟁력을 유지하기 위한 노력을 해야 할 것이고, 경쟁력이 없는 분야의 경우 어떻게 하면 경쟁력을 끌어올릴 수 있을 것인지에 대한 지역적 차원의 노력을 전개할 수 있을 것이다. 따라서 이러한 분석과 노력을 통하여 전체적인 관광정책을 수립할 수 있을 것이고, 이에 따른 세부적인 마케팅 전략을 수립함에 있어서도 도움을 받을 수 있을 것이다.

결론적으로 섬 관광목적지 관광정책 수립자 및 기관의 경우 관광이 섬 지역에 미치는 중요성을 제대로 인식하여 섬 관광목적지의 경쟁 우위 요소가 무엇인지 지속적으로 파악하는 자세가 필요하다. 그리고 이러한 능동적인 자세는 해당 섬 관광목적지의 경쟁우위를 확보할 수 있는 바탕으로서 공급적인 측면에서 지역주민이 주체가 되면서 환경적으로 지속가능한 관광정책을 수립하고, 또한 수요적인 측면에서는 관광객들의 욕구를 반영시키면서 섬 지역의 지속가능성을 훼손시키지 않는 범위 내에서의 관광정책을 수립할 수 있는 역량을 발휘해야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내

1) 서적

- 김경목·김연성 공역(2001). 『전략경영의 대가 마이클 포터의 경쟁론』, 서울:세종연구원.
- 김철원(2000). 『관광산업경쟁력 평가모델 개발』, 한국관광연구원.
- 김향자(2001). 『관광지 평가체계 개발 및 운영방안』, 한국관광연구원, p.39.
- 김향자·김현주(2004). 『관광개발계획 지표개발방안』, 한국문화관광정책연구원, p.7.
- 남인석·김충영(1994). 『연구개발 효율화를 위한 예산제도 개선 및 우선순위 설정에 관한 연구』, 과학기술정책연구원.
- 노화준(2005). 『기획과 결정을 위한 정책분석론』, 서울:박영사, p.235
- 문화관광부(2005). 『관광동향에 대한 연차보고서』, p.10.
- 문화관광부(2003). 『관광동향에 관한 연차보고서』.
- 백선희(2005). 『장소성과 장소마케팅』, 서울:한국학술정보(주), p.43.
- 삼성경제연구소(1997). 『세계 도시경쟁력』, p.1.
- 서용건(2004). 『싱가포르 사례조사 보고서 -관광조직과 관광매력물을 중심으로』, 제주도.
- 서울시정개발연구원(2007), 『한중일 관광경쟁력 비교와 정책적 시사점』, 서울정책포커스, pp.5~17.
- 손명철 편역(1994). 『지역지리와 현대사회이론: 새로운 지역지리 논의를 위하여』, 서울:명보문화사. p.220.
- 송재호(2002). 『제주관광의 이해』. 제주: 도서출판 각. p.29
- 왕윤종, 2000. 『21세기 한국의 국가경쟁력 제고방안』, 대외경제정책연구원, p.14.

- 이원희(2005). 『지속가능한 관광개발 계획모델에 관한 연구』, 한국문화관광정책 연구원, p.8.
- 정영근·이준, (2003). 『지속가능발전지표의 지수화 연구』, 한국환경정책·평가 연구원, p.40, p.50.
- 조근태·조용곤·강현수(2005). 『앞서가는 리더들의 계층분석적 의사결정』, 서울: 동현출판사, p.3, p.9, p.75, p.84, p.139.
- 조동성(1992). 『한국의 국제경쟁력강화를 위하여』, 사회과학원, 계간 사상 봄 호, pp.9-12.
- 조동성·문휘창(2006). 『국가경쟁력』, 서울:한국경제신문, p.207, p.259.
- 차의환(1999). 『정책평가의 이론과 실제』, 서울:한울아카데미, pp.276-278.
- 최승담·박기홍(1996). 『국민관광지표 개발방안에 관한 연구』, 한국관광연구원.
- Thomas Saaty 저, 조근태·홍순욱·권철신 역(2003). 『리더를 위한 의사결정』, 서울:동현출판사, pp.18-19.
- WTO(2004). 지속가능한 관광개발 지표.

2) 논문

- 강경성(2005). 산업경쟁력 측정과 결정요인 분석, 서울대학교 박사학위논문, p.1.
- 김경량·최윤상·홍성규(2006), 농촌마을종합개발사업의 효율적 추진을 위한 중간평가체계 개발, 『농촌계획』 12(2), pp.65-73.
- 김남현·권순조·조문식(2005). AHP를 활용한 관광개발 프로젝트 평가기준에 관한 연구, 『관광학연구』 29(1), pp.249-266.
- 김대관·박양우·이상민(2007). AHP를 활용한 관광자원개발사업 평가:계획단계 사업을 중심으로, 『관광연구저널』 21(4), pp. 5-18.
- 김대식·최현성(2007). 어메니티자원과 인적자원을 고려한 농촌마을의 관광잠재력 평가기법개발, 『농촌계획』 13(2), pp.7-16.
- 김민철·문성중·부창산(2008). AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구, 『관광연구』 22(4), pp.281-300.
- 김성혁·안대희(1997). 여행목적지 포지셔닝 분석에 있어서 다차원 척도법의 적용, 『관광연구』, 9, pp..55-79.

- 김숙(2003). 홍콩·싱가포르와의 비교분석을 통한 제주관광산업의 국제경쟁력에 관한 실증연구, 『대한경영학회지』 40, 2025-2042.
- 김영규·노시천(1997). AHP모형을 이용한 우리나라 중소기업의 부실화 원인진단과 그 예방대책에 관한 실증연구, 『재무관리연구』, 14(2), 75-105.
- 김영문·채수원(1996). 관광지선택에 있어서 AHP의 활용에 관한 연구, 『관광학연구』 20(1), 63-81
- 김주년(2005). 지속가능관광개발지표에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문, p.12.
- 김향자(1998). 분석적 계층과정에 의한 관광정책 우선순위 설정에 관한 연구, 『관광학연구』 22(2), pp.367-374.
- 김현일·배성민·김경렬(2008), 관광레저단지 개발상의 문제, 『한국여가레크리에이션학회지』 32(1), pp.99-110.
- 노승용(2006). 전문적 통찰로 미래예측하기, 국토연구원, 『국토』 29, p.55-56.
- 노용호·조광익·이상영(2006), AHP를 활용한 농촌관광마을 사업성과지표개발, 『관광학연구』 30(4), pp.191-209.
- 문성종(2006). 지역축제 이벤트평가를 위한 축제속성과 우선순위 도출을 위한 모형연구, 한양대학교 박사학위논문, p.63.
- 박재모·여정태(2004). 섬 관광오지의 발달단계와 성장가능성 분석, 『관광학연구』 28(1) pp.169-185.
- 박재현(2004). 분석적 계층과정(AHP)을 이용한 관광지 입지선정에 관한 탐색적 연구- H지역을 중심으로, 『호텔관광연구』 14, pp.134-152.
- 박혜림(2007). 대학교양교육과정의 평가준거개발연구, 『교육과정연구』 25(3), p.115에서 재인용.
- 서용건·고광희(2006). 관광객의 쇼핑특성에 관한 연구: 제주도 방문객을 대상으로, 『관광학연구』 30(6), p.178.
- 서용건·고광희·이정충(2006). 관광객 안전에 관한 인식, 『관광레저연구』 18(3).
- 서용건·서용구(2003). 관광·엔터테인먼트 쇼핑몰 개발전략에 관한 연구: 제주국제자유도시를 중심으로, 『관광·레저연구』 14(3), p.362.
- 손대현·장희정·김민철(2004). 우리나라의 해양관광 활성화를 위한 도서관광개발정책 개선방안, 『관광연구논총』 16, p.6.

- 송성진·윤도근(1992). 델파이 기법을 적용한 노인 요양시설의 수급전망에 관한 연구, 『대한건축학회 논문집』 8(7), pp.85-94.
- 송재호·허향진(2003). 제주도 관광지의 리포지셔닝: 경쟁관광지와 비교, 『관광학연구』, 27(3), pp.9-24.
- 염진철·박한나(2003). AHP를 이용한 패밀리레스토랑이 입지선정, 『외식경영연구』, 6(3), pp.161-178.
- 오상훈·고계성(2005). IPA를 이용한 섬 관광지 매력성 평가: 제주 섬의 사례, 『관광연구』 19(3), p.46.
- 오상훈·고계성(2006). 섬관광목적지 매력성 비교연구: 제주와 오키나와를 중심으로, 『관광학연구』 30(2), pp.201-216.
- 이동희·이수범(2007). 항공사 객실승무원의 직책별 차이역량에 관한 연구, 『호텔경영학연구』 16(1), pp.201-216.
- 이성웅(1987) 델파이 기술예측방법의 유용성에 관한 연구, 전북대학교 대학원 논문집.
- 이은주(2003). 분석적 위계과정(AHP) 기법을 활용한 체험환경교육 프로그램 평가, 서울대학교 석사학위논문, p.22.
- 이정실(2006). AHP를 이용한 호텔레스토랑 선택속성의 우선순위 분석, 『관광연구』 21(3), pp.81-95.
- 임형철(2005). 공정영향요소의 정보관리를 통한 자재중심 공정의사소통 시스템 개발, 연세대학교 박사학위논문, p.90.
- 장병권(1995). 국내 관광정책환경의 변화: 델파이기법의 적용, 『관광학연구』, 18(2), pp.97-116.
- 전원배·김경숙(2001). 델파이 기법을 이용한 관광호텔 규제완화의 효과에 관한 연구, 『관광연구』 16(2), pp.275-296.
- 전효재·송성인(2001). 호텔입지선정에 있어서 AHP의 활용에 관한 연구, 『호텔관광연구』, 6, pp.57-73.
- 정현주(2006). A Prospect of Ecotourism as a Sustainable Future Strategy for Jeju Special Self-Governing Province, 『한국도시지리학회지』 9(3), pp. 57-68.
- 최기탁(2008). 이태원 관광특구내 도입시설·서비스의 수요자 요구에 대한 탐색적 연구, 『관광연구』 22(4), pp.1-18.
- 최진수(2001). 시군통합정책 효과에 관한 실증적 연구, 연세대학교 박사학위논문, p.66.

허향진·오상훈(1997). 제주도 관광정책의 방향과 도서간 협력 방안, 아시아 도서간 협력 국제 심포지움, 제주대학교 동아시아 연구소·제주발전연구원, p.86

2. 국외

1) 서적

Apostolopoulos, Yorghos · Gayle, Dennis J.(2002). *Island tourism and sustainable development*, Praeger, CT, USA, pp.18-21.

Butler, Richard W.(1993). *Tourism Development in Small Islands*. In Lockhart et al(eds), *The Development Process in Small Island States*. Routledge, London. p.71.

Cohen(1994). *Speaking Freely*, *Foreign Affairs*, 73(4). p.174.

Colin, Michael v. · Baum, Tom(1995). *Island Tourism*(Management Principles and Practice), John Wiley & Sons Ltd, England, p.6.

Connor, Tom(2003). *Managing for competitiveness; a proposed model for managerial focus*, *Strategic Change* 12, pp.195-207.

Fagence M.(1996). *Planning issues in Pacific tourism*. In *tourism in the Pacific: Issues and cases*, ed. C.M. Hall and S. J. Page. London: International Thomson Business Press.)

Goeldner, Charles R. & Ritchie, J.R. Brent(2003). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, John Wuley & Sons, p.412.

Grant, Robert M.(2005). *Contemporary strategy analysis*, 5th ed., Blackwell Publishing, MA, USA.

Hall, C. M., & Lew, A. A. (1998). *The geography of sustainable tourism development*. In C. M. Hall, & A. A. Lew(eds), *Sustainable tourism: Geographic perspectives*, pp.1-24, New York, NY: AddisonWesley Longman Ltd.

Harry Coccossis, *Island tourism development and carrying capacity*, *Island tourism and sustainable development*, eds. Yorghos Apostolopoulod snd Dennis J. Gayle(2002). Praeger, p.131.

Henry, G.T.(2000). *Why not use?*, In V. Caraceli & H. Preskill eds., *The*

- expanding scope of evaluation use, *New directions for evaluation*, San Francisco, Jossey-Bass(88), pp.85-98.
- IMD(2005). *IMD World Competitiveness Yearbook 2005*.
- IPS(2007). *National Competitiveness Research 2007 Report*.
- King, Russell(1993). *The Geographical Fascination of Islands*, In Lockhart et a. (eds), *The Development Process in Small Island States*. Routledge, London.
- Laws, E.,(1995). *Tourists Destination Management: Issues, Analysis and Policies*, Routledge, New York. pp.23-24.
- Linstone, H. A.(1975). *The Delphi Method: Techniques and applications*, Addison Wesley Publishing company에서 재인용.
- Lockhart, Douglas G. · Drakakis-Smith, David(1997) *Island Tourism*(trends and prospects), A Cassell Imprint, NY, USA. pp.3-21.
- Mowforth, A., & Munt, I. (1998). *Tourism & Sustainability: New tourism in third world*, London, UK: Routledge.
- Murry, J.W & Hammons, J.O.(1995). *Delphi: A versatile methodology for conducting qualitative research*. *The Review of Hogher Education*. 18(4), pp.423-436.
- Porter, Michael E.(1980). *Competitive Strategy*, FREE PRESS, New York, NY, USA.
- Porter, Michael E.(1985). *Competitive Advantage*, FREE PRESS, New York, NY, USA.
- Porter, Michael E.(1990). *The Competitive Advantage of Nations*, FREE PRESS, New York, NY, USA.
- Ritchie, J.R. Brent · Crouch, Geoffrey I.(2003). *The Competitive Destination*(a sustainable tourism perspective), CABI Publishing, MA, USA, p.2, p.75.
- Saaty, Thomas L.(1980). *Analytical Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation*, Mcgraw-Hill.
- Tasmania Economic Development & Tourism Department(2008). *Tourism Tasmania Annual Report 2006-2007*. p.7
- Thomas, M., (1996). *Special Operating Agencies: Audit and Evaluation, a Working Paper*, Management Practices, Canadian Centre for Management

Development..

Quinn, J.B.(1992). *Intelligent Enterprise: A knowledge and service based paradigm for industry*. Simmon & Schuster Inc.

WEF(2005). *The Global Competitiveness Report 2005-2006*.

WTTC(2006). *The 2006 Travel & Tourism Economic Research*.

Yorghos Apostolopoulos and Dennis J.Gayle(2002). *Island Tourism and sustainable development*, p.7.

Yunis, Eugenio (2005). *Sustainable tourism and conservation of the natural and built environments*. The seminar on sustainable management of the landscape and environment for tourism, Otsu of Japan.

2) 논문

Akis, S., Peristianis, N., & Warner, J.(1996). Residents' attitudes to tourism development: The case of Cyprus, *Tourism Management*, 17(7) pp.481-494.

Ayala, H.(1995). From quality product to eco-product: Will Fiji set a precedent?. *Tourism Management* 16(1), pp.39-47.

Buhalis, Dimitrios(2000). Marketing the competitiveness destination of the future, *Tourism Management* 21, 97-116.

Buhalis, Dimitrios(1999). Tourism on the Greek Island: Issues of Peripherality, Competitiveness and Development,, *International Journal of Tourism Research* 1, 341-358.

Calatone, Roger J. & Anthony, C. di Benedetto(1991). Knowledge acquisition modeling in tourism, *Annals of Tourism Research*, Volume 18, Issue 2, 202-212.

Choog-Ki Lee · Hak-Jin Song · James W. Mjelde(2008). The forecasting International Expo tourism using quantitative and qualitative techniques, *Tourism Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 18 April 2008.

- Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (1999). Tourism competitiveness and societal prosperity. *Journal of Business Research* 44(3), pp.137-152.
- Dajani, J. S., Sincoff, M. Z. and Tally W. K. (1979). Stability and Agreement Criteria for the Termination of Delphi Studies, *Technological Forecasting and Social Change* 13, pp.83-90.
- Dalkey, N., Sincoff, M. Z. and Cochran, S.(1970). Use of Self-Rating to Improve Group Estimates: Experimental Evaluation of Delphi Procedures. *Technological Forecasting* 1, pp.283-291.
- d’Hauteserre, A.(2000). Lessons in managed destination competitiveness: the case of Foxwoods Casino Resort, *Tourism Management* 21: 23-32.
- Enright, Michael J. · Newton, James(2004). Tourism destination competitiveness: a quantitative approach, *Tourism Management* 23, 777-788.
- Geoffrey Wall(1996). Perspectives on Tourism in selected Balinese Villages, *Annals of Travel Research*, 23(1), 127-129.
- Go, Frank M. · Govers Robert(2000). Integrated quality management for tourist destinations: a European perspective on achieving competitiveness, *Tourism Management* 21, 79-88.
- Graham Miller(2001). The development of indicators for sustainable tourism: result of Delphi survey of tourism researchers, *Tourism Management* 22(4), pp.351-362.
- Hampton, M.(2003). *Island Tourism in the World*. Research Note.
- Haralambopoulos, N., & Pizam, A. (1996). Perceived impacts of tourism: The case of Samoa, *Annals of Tourism Research*, 23(3), pp.503-526.
- Henry, G.t. (2003). Influential evaluations. *American Journal of Evaluation* 24(4), pp.515-524.
- Howard Green · Colin Hunter · Bruno Moore(1990). Assessing the environmental impact of tourism development::Use of the Delphi technique, *Tourism Management* 11(2), pp.111-120.
- HwanSuk Chris Choi · Ercan Airakaya(2006). Sustainability indicators for managing community tourism, *Tourism Management* 27(6), pp.1274-1289.
- Hyunjoo Jung(2006). A Prospect of Ecotourism as a Sustainable Future

- Strategy for Jeju Special Self-Governing Province, 『한국도시지리학회지』, 9(3).
- Jack F. Williams(2006). Reflections on Island Economies: Lessons for Jeju, 『한국도시지리학회지』 9(3), pp.1-10.
- Juan Ramon Oreja Rodriguez · Eduardo Parra-Lopez · Vanessa Yanes-Estevez(2008). The sustainability of island destination: Tourism area life cycle and teleological perspectives. The case of Tenerife, *Tourism Management* 29(1), pp.53-65.
- Juanita C. Liu(1988). Hawaii tourism to year 2000 A Delphi forecast, *Tourism Management* 9(4), pp.279-290.
- Jinyang Deng · Brian King · Thomas Bauer(2002). Evaluating natural attractions for tourism, *Annals of Tourism Research* 29(2), pp. 422-438.
- Karen Lindsay · John Craig · Matthew Low(2008). Tourism and conservation: The effects of track proximity on avian reproductive success and nest selection in an open sanctuary, *Tourism Management* 29(4), pp.730-739.
- Keisuke Enokido(2006). Selling Okinawa: Reintegrating the Ryukyus through Tourism and Regional Development, 『한국도시지리학회지』 9(3), pp.45-56.
- Khorramshagol, R.(1988). Delphic hierarchy process(DHP): A methodology for priority setting derived from the Delphi method and analytic hierarchy process, *European Journal of Operational Research* 37, pp.347-354.
- Kirstie Meheux · El Parker(2006). Tourist sector perceptions of natural hazards in Vanuatu and the implications for a small island developing state, *Tourism Management* 27(1), pp.69-85.
- Kokkranikal, J. · McLellan, R. · Baum, T.(2003). Island tourism and sustainability: A case study of the Lakshadweep Islands, *Journal of Sustainable Tourism*, 11(5), pp. 426-447.
- Kozak, Metin · Rimmington, Mike(1999). Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings, *Hospitality Management* 18, pp.273-283.
- Mihalic, Tanja(2000). Environmental management of a tourist destination: A

- factor of tourism competitiveness, *Tourism Management* 21, 65-78.
- Miika Kajanus · Jyrki Kangas · Mikko Kurttila(2004). The use of value focused thinking and the A'WOT hybrid method in tourism management, *Tourism Management* 25, pp. 499-506.
- Miller, M.M.(1993). Enhancing Regional Analysis with the Delphi Method, *The Review of Regional Studies* 23(2), pp.191-197.
- Murphy, Peter · Pritchard, Mark P. · Smoth, Brock(2000). The destination product and its impact on traveller perceptions, *Tourism Management* 21, 43-52.
- Pearce, D.G. (1997). Competitive destination analysis in Southeast Asia, *Journal of Travel Research* 35(4), pp.16-24.
- Poh Poh Wong(2006). Island Tourism Development Strategies-Implications for Jeju, 『한국도시지리학회지』 . 9(3).
- Pyo, Sungsoo(2005). Knowledge map for tourist destinations-needs and implications, *Tourism Management* 26, 583-594.
- Robertico R. Croes(2006). A paradigm shift to new strategy for small island economies: Embracing demand side economics for value enhancement and long term economic stability, *Tourism Management* 27(3), pp. 453-465.
- Settcase, Michelle(1999). The Competitiveness Assessment Model: A Thought-Structuring Approach to Analysis, *Competitive Intelligence Reviews*, 10(3), 43-50.
- Sheng Hshiong Tsaur · Te-Yi Chang Yen(2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM, *Tourism Management* 23, pp.107-115.
- Suhejla Holti · Michael McAleer · Riaz Shareef(2007). Modeling international tourism and country risk spillover for Cyprus and Malta, *Tourism Management* 28(6), pp.1472-1484.
- Teresa Garin-Munoz · Luis F. Montero-Martin(2007). Tourism in the Balearic Islands: A dynamic model for international demand using panel data, *Tourism Management* 28(5), pp.1224-1235.
- Tsaur, Sheng-Hshiong · Tzeng, Gwo-Hshiong · Wang, Kuo-Ching (1997).

- Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives, *Annals of Tourism Research*, Volume 24, Issue 4, 796-812.
- Weiss C.H. (1998). Improving the use of evaluations: Whose job is it anyway, *Advances in Educational Productivity*, 7: pp.263-276.
- Yoon, Yusik(2002). Development of a Structural Model for Tourism Destination competitiveness from Stakeholders' Perspectives, Dissertation of Doctor in Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Yoon, Yooshik · Uysal, Muzaffer(2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model, *Tourism Management* 26, 45-56.
- Yu-Chun Chang · Chia-Jui Hsu · George Williams · Mei-Ling Pan(2008). Low cost carriers' destination selection using Delphi method, *Tourism Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 18 January 2008.
- Zanakis, Stelios H. · Becerra-Fernandez, Irma(2005). Competitiveness of nations: A knowledge discovery examination, *European Journal of Operational Research* 166, 185-211.

3. 기타

www.oecd.org

조선일보, 2006년 5월 29일자

www.world-tourism.org

www.balitourismauthority.net

www.hawaiiitourismauthority.org

www.jeju.go.kr

www.world-tourism.org

www.oecd.org

http://www01.imd.ch/wcc/factors/

www.hawaii.com

www.wto.org

WTOBC(2000). <http://www.world-tourism.org/affiliate/question.htm>.

부 록

Delphi 설문지

※ Delphi 조사는 2회에 걸쳐 이루어졌으며, 아래의 설문지에서 음영처리 된 부분은 1차 조사결과 제외된 41개 지표들이며, 1차에서 33개, 2차에서 8개의지표가 제외되었음.

안녕하십니까?

저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정을 수료한 고평희라고 합니다.

여러 선생님들께서 바쁘신 줄 알지만 부득이하게 제 박사청구논문을 위해 이렇게 결례를 무릅쓰고 부탁을 드립니다.

제 박사학위 청구논문의 제목은 『섬 관광목적지 경쟁력 평가지표개발에 관한 연구』입니다.

최근 들어 관광지경쟁력지표개발에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으며, 아울러 WEF에서도 세계관광경쟁력 순위를 발표하는 등 관광경쟁력에 대한 관심이 그 어느 때보다 높아지고 있습니다.

하지만 아쉽게도 관광지별 특색을 모두 다 반영하지 못하고 있는 실정입니다.

따라서 저는 섬관광목적지에 대한 경쟁력 평가지표를 개발하여 섬 지역에 보편타당하게 적용하기 위한 작업을 하기 위해 본 연구를 시작하게 되었습니다.

아무쪼록 바쁘신 중에도 제 연구에 많은 도움 주시길 부탁드립니다, 거듭 죄송하고 고맙다는 말씀 올립니다.

감사합니다.

연구진행자 고평희
지도교수 서용건

문의사항 064-741-2052, 011-9664-3144

○ 섬 관광목적지 경쟁력 지표(기본 요소 및 핵심요소, 계량적 평가지표)

평가 분야	평가기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표의 적합성						
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합		
섬 관광목적지의 일반여건	기본요소	경제수준	관광 총생산	①	②	③	④	⑤	
			관광 총생산/전체 총생산	①	②	③	④	⑤	
			전체 재정 중 관광분야 재정	①	②	③	④	⑤	
			관광산업의 비율	①	②	③	④	⑤	
		경영환경	금리	①	②	③	④	⑤	
			생산자 물가상승률	①	②	③	④	⑤	
			생산자 물가지수	①	②	③	④	⑤	
			시간당 임금	①	②	③	④	⑤	
			고급 인력비율	①	②	③	④	⑤	
			노동 생산성	①	②	③	④	⑤	
			실업률	①	②	③	④	⑤	
			경제활동 인구	①	②	③	④	⑤	
		Infrastructure (기반시설)	공항	연간 이용객수	①	②	③	④	⑤
				연간 처리능력	①	②	③	④	⑤
			항만	연간 이용객수	①	②	③	④	⑤
				연간 처리능력	①	②	③	④	⑤
				도로시설 수준	①	②	③	④	⑤
				정보시설 수준	①	②	③	④	⑤
		Superstructure (관광시설)		호텔(Hotels)수	①	②	③	④	⑤
				Bed & Breakfast facilities(펜션 수 등)	①	②	③	④	⑤
			식당(Restaurants) 수	①	②	③	④	⑤	
			방문객 센터(Visitor centers) 수준	①	②	③	④	⑤	
			렌터카서비스 제공위치	①	②	③	④	⑤	
			Convention 시설 수	①	②	③	④	⑤	
	핵심요소	국제화 수준		통번역 센터 시설 수	①	②	③	④	⑤
				international hotel 체인 수	①	②	③	④	⑤
				국제적 명성의 관광기업 수	①	②	③	④	⑤
				환전 가능 정도	①	②	③	④	⑤
				외국어 웹사이트 수	①	②	③	④	⑤
				국제선 이용률	①	②	③	④	⑤
				국제회의 개최건수	①	②	③	④	⑤
				국제회의 시설 수준	①	②	③	④	⑤
				통역시설 수준	①	②	③	④	⑤
				취항 항공사수	①	②	③	④	⑤
		여행 환경		외국 국적 항공사 수	①	②	③	④	⑤
				방문 국적의 다양성	①	②	③	④	⑤
				국제 언론에 언급된 수	①	②	③	④	⑤
				등록 전세 버스 대수	①	②	③	④	⑤
				등록 렌터카 수	①	②	③	④	⑤
				숙박시설 수	①	②	③	④	⑤
				객실 수	①	②	③	④	⑤
	여행 환경		고급 숙박시설 수	①	②	③	④	⑤	
			고급 숙박시설 객실 수	①	②	③	④	⑤	
			여행사 수	①	②	③	④	⑤	
			기타 관광사업체 수	①	②	③	④	⑤	
			항공기 운항 횟수	①	②	③	④	⑤	
			선박 운항횟수	①	②	③	④	⑤	

섬 관광 목적 지 의 일반 여건	핵심요소	투자환경	관광자본 투자액	①	②	③	④	⑤
			관광부문 투자비율	①	②	③	④	⑤
			관광자본 투자생산성	①	②	③	④	⑤
			관광자본 투자효율성	①	②	③	④	⑤
			연간 투자실질 성장률	①	②	③	④	⑤
			임금수준	①	②	③	④	⑤
			금리수준	①	②	③	④	⑤
			고용의 유연성	①	②	③	④	⑤
			토지가격	①	②	③	④	⑤
			물류비	①	②	③	④	⑤
			규제정도	①	②	③	④	⑤
			세금	①	②	③	④	⑤
			정부와 기업관계	①	②	③	④	⑤
			시장개방 정도	①	②	③	④	⑤
			경쟁체제	①	②	③	④	⑤
성장 가능성	①	②	③	④	⑤			

평가 분야	평가 기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표의 적합성					
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합	
지속 가능성	기본(지원) 요소	섬 관광 개발 정책의 수준과 효용성	①	②	③	④	⑤	
		섬의 대기 및 수질오염과 폐기물 관리 및 정책의 효용성	①	②	③	④	⑤	
		섬의 개발 조절(control) 정책의 효용성	①	②	③	④	⑤	
		정확한 자료수집 능력	①	②	③	④	⑤	
		관광개발시 저 영향 기술의 사용여부	①	②	③	④	⑤	
		선진 기술의 벤치마킹 수준	①	②	③	④	⑤	
	핵심 요소	경제적 측면	섬 지역주민 고용 성장률	①	②	③	④	⑤
			관광으로 인한 수입의 유출	①	②	③	④	⑤
			관광소득 분배 정도	①	②	③	④	⑤
		사회적 측면	관광으로 인한 고용창출 정도	①	②	③	④	⑤
			관광산업에 대한 지역주민 참여	①	②	③	④	⑤
			쓰레기/오염, 공해	①	②	③	④	⑤
			지역주민의 복지수준	①	②	③	④	⑤
		문화적 측면	지역사회의 관광 참여	①	②	③	④	⑤
			건축물의 재질 및 장식	①	②	③	④	⑤
			관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양	①	②	③	④	⑤
		생태적 측면	문화 지구 관리기금과 자원의 효용성	①	②	③	④	⑤
			섬의 공기 질 지수	①	②	③	④	⑤
자연 지역에 대한 파괴의 정도	①		②	③	④	⑤		
관광과 관련한 환경사고의 빈도	①		②	③	④	⑤		
자연유산의 보호	①		②	③	④	⑤		
자연자원의 관리	①	②	③	④	⑤			

○ 섬 관광목적지 이해관계자별 경쟁력 평가지표(비계량 지표)

평가 대상	평가 기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
행정관료 및 정치가	관광산업에 대한 지식 (Knowledge):	understanding products and markets(관광 상품과 시장에 대한 이해력)	①	②	③	④	⑤
		understanding process and technology(관광관련 기술과 절차에 대한 이해력)	①	②	③	④	⑤
		understanding external and internal environmental trends(해당 지역의 대내외적 관광환경에 대한 이해력)	①	②	③	④	⑤
	통찰력(Insightfulness)	knowing how destination activities fit with market requirements and opportunities(시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해)	①	②	③	④	⑤
		Recognizing opportunities in the environment(치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식)	①	②	③	④	⑤
		Understanding the key strategic strengths of the business(관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해)	①	②	③	④	⑤
	관리능력(Management competence)	Planning ability(기획 및 계획능력)	①	②	③	④	⑤
		Organizing ability(조직 장악력)	①	②	③	④	⑤
		Controlling ability(통제력)	①	②	③	④	⑤
	관광객	자연적 매력물	섬의 기후	①	②	③	④
섬 경관의 아름다움			①	②	③	④	⑤
섬이 가지고 있는 해변과 바다			①	②	③	④	⑤
섬의 독특한 동식물상			①	②	③	④	⑤
야외 공간(공원 등)			①	②	③	④	⑤
섬의 지질구조			①	②	③	④	⑤
섬의 지형			①	②	③	④	⑤
문화적 매력물		섬이 가지고 있는 특유의 건축학적 장소	①	②	③	④	⑤
		섬이 가지고 있는 특유의 문화적 장소	①	②	③	④	⑤
		섬이 가지고 있는 특유의 역사적 장소	①	②	③	④	⑤
		섬의 독특한 전통과 관습	①	②	③	④	⑤
		섬의 예술 작품	①	②	③	④	⑤
		섬의 수공예품	①	②	③	④	⑤
		섬만이 가지고 있는 흥미 있는 경제적 활동	①	②	③	④	⑤
		섬이 가지고 있는 지역 언어	①	②	③	④	⑤
		섬의 독특한 음식	①	②	③	④	⑤
		섬의 독특한 의상	①	②	③	④	⑤
특별한 매력물		섬의 독특한 여가활동	①	②	③	④	⑤
		섬의 중요한 문화적, 종교적 행사	①	②	③	④	⑤
		주제공원	①	②	③	④	⑤
		위락공원	①	②	③	④	⑤
		쇼핑(시설)	①	②	③	④	⑤
		각종 회의	①	②	③	④	⑤
		이벤트	①	②	③	④	⑤
		카지노	①	②	③	④	⑤
		레저스포츠 활동	①	②	③	④	⑤
		공연	①	②	③	④	⑤
		야간 관광	①	②	③	④	⑤
		박람회 및 전시회(World fairs/expositions)	①	②	③	④	⑤
		독특한 카니발이나 축제(Unique carnivals and festivals)	①	②	③	④	⑤
주요 스포츠 행사(Major sports events)	①	②	③	④	⑤		
역사적 이정표(Historical milestone)	①	②	③	④	⑤		
고전적 상업 및 종교적 행사(Classical commercial and religious events)	①	②	③	④	⑤		
주요 정치적 유명인 이벤트(Major political personage events): 전당대회 등	①	②	③	④	⑤		

평가 대상	평가 기준	섬 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표의 적합성					
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합	
관광객	지원 요소	관광촉진적 요소	박물관(Museums)	①	②	③	④	⑤
			동물원(Zoos)	①	②	③	④	⑤
			독특한 건축물(Unique office building/towers)	①	②	③	④	⑤
			스포츠 시설(Sports stadium)	①	②	③	④	⑤
			유명한 사람의 생가 혹은 주택(Homes of famous people)	①	②	③	④	⑤
			Space centers	①	②	③	④	⑤
			독특하거나 잘 알려진 거주지역(Unique/well-known residential)districts	①	②	③	④	⑤
			교회, 성당, 사찰 등 Churches, cathedrals and temples)	①	②	③	④	⑤
			독특한 산업시설 및 부지(Unique industrial sites)	①	②	③	④	⑤
			범죄(crime, 강도, 상해 등)	①	②	③	④	⑤
	테러-terrorism)	①	②	③	④	⑤		
	전염병 등 질병과 관련된 건강 요인((communicable) disease, SARS, 풍토병 등)	①	②	③	④	⑤		
	정치적 불안(political instability, 데모 등)	①	②	③	④	⑤		
	전쟁의 위협(threat of war)	①	②	③	④	⑤		
	사고(accidents)	①	②	③	④	⑤		
	자연재해(natural disease)	①	②	③	④	⑤		
	물리적 환경의 질	물리적 환경의 질	수질(water quality and supply)	①	②	③	④	⑤
			소음수준(noise level)	①	②	③	④	⑤
			공공장소의 청결성(cleanliness of public place)	①	②	③	④	⑤
			조경(landscaping)	①	②	③	④	⑤
			건물디자인과 유지관리(building design and maintenance)	①	②	③	④	⑤
			입간판(signs)	①	②	③	④	⑤
			효율적 토지 이용(functional land use)	①	②	③	④	⑤
			교통수단 형태(functional transportation patters)	①	②	③	④	⑤
			혼잡 수준(congestion levels)	①	②	③	④	⑤
			야외 공간, 공원 등의 수준(open space, park and conservation areas)	①	②	③	④	⑤
	경관 수준(scenic views)	①	②	③	④	⑤		

평가 대상	평가 기준		심 관광목적지 경쟁력 평가 지표	지표의 적합성					
				매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합	
관광객	지원 요소	비용	이동경비	국내 항공료	①	②	③	④	⑤
				국제 항공료	①	②	③	④	⑤
				렌터카 비용	①	②	③	④	⑤
				택시비	①	②	③	④	⑤
				리무진 버스 요금	①	②	③	④	⑤
				연료비	①	②	③	④	⑤
		체재비용	음식비	①	②	③	④	⑤	
			숙박비	①	②	③	④	⑤	
			쇼핑비	①	②	③	④	⑤	
		서비스 품질	보증성 (확신성)	관광사업체 직원들이 관광객들에게 신뢰를 주는 정도	①	②	③	④	⑤
				관광사업체 직원들이 관광객에게 거래를 할 때 안심을 주는 정도	①	②	③	④	⑤
				관광사업체 직원들의 예의바름과 공손한 정도	①	②	③	④	⑤
				관광객들의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식정도	①	②	③	④	⑤
			신뢰성	약속한 내용의 이행정도	①	②	③	④	⑤
				관광객에게 문제가 있을 때 서비스 기관의 태도	①	②	③	④	⑤
				약속한 시간에 서비스를 제공하는 정도	①	②	③	④	⑤
			대응성	관광객이 관광사업체 직원을 신뢰하는 정도	①	②	③	④	⑤
				정확한 서비스 제공 시간의 통보여부	①	②	③	④	⑤
	신속한 서비스 제공여부			①	②	③	④	⑤	
	관광객을 도와주려고하는 자발성 정도			①	②	③	④	⑤	
	바쁠 때에도 관광객의 요구에 신속히 대응하는 자세			①	②	③	④	⑤	
	관광객 개인별로 기울이는 관광업체의 관심 정도	①		②	③	④	⑤		
	공감성	직원들이 관광객들에게 주는 인간적인 관심	①	②	③	④	⑤		
		서비스업체가 관광객의 이익을 진심으로 고려하는 정도	①	②	③	④	⑤		
		관광객의 요구를 직원들이 이해하는 정도	①	②	③	④	⑤		
	유형성	관광사업체 서비스직원들의 용모	①	②	③	④	⑤		
		관광사업체 서비스관련 자료의 시각적 매력성	①	②	③	④	⑤		
		관광사업체의 물리적 시설이 주는 시각적 분위기	①	②	③	④	⑤		
	지역주민	지역주민	친절	관광사업체 시설의 최신식 여부	①	②	③	④	⑤
				관광사업체 시설의 최신식 여부	①	②	③	④	⑤
				관광사업체 시설의 최신식 여부	①	②	③	④	⑤
				관광사업체 시설의 최신식 여부	①	②	③	④	⑤
	지역주민	경제적 만족도	경제적 만족도	일거리 창출	①	②	③	④	⑤
				투자 유치	①	②	③	④	⑤
				관광으로 인한 삶의 질 향상	①	②	③	④	⑤
				지역 주민과 소규모 사업에 경제적 이익	①	②	③	④	⑤
관광은 교통 혼잡, 소음과 공해				①	②	③	④	⑤	
호텔과 다른 관광시설들의 건설은 자연환경을 파괴				①	②	③	④	⑤	
환경적 만족도		환경적 만족도	관광은 해변, 공원, 그리고 다른 야외 관광지에 불쾌함을 가져다 줄 정도의 과밀을 조장	①	②	③	④	⑤	
			관광이 더 많은 공원과 다른 위락지역을 지역주민들에게 제공	①	②	③	④	⑤	
			관광객들의 소비행태로 인한 부정적 영향	①	②	③	④	⑤	
			전통문화에 대한 변화	①	②	③	④	⑤	
			관광으로 인한 지역주민의 고통	①	②	③	④	⑤	
			관광이 다양한 문화활동을 촉진	①	②	③	④	⑤	
사회문화적 만족도		사회문화적 만족도	관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함	①	②	③	④	⑤	
			관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함	①	②	③	④	⑤	
			관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함	①	②	③	④	⑤	
			관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함	①	②	③	④	⑤	
			관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함	①	②	③	④	⑤	
			관광객과 지역 주민간에 더 많은 문화교류를 촉진함	①	②	③	④	⑤	

○ 마지막으로 종사하고 있는 직종과 경력에 대한 간략한 사항입니다.

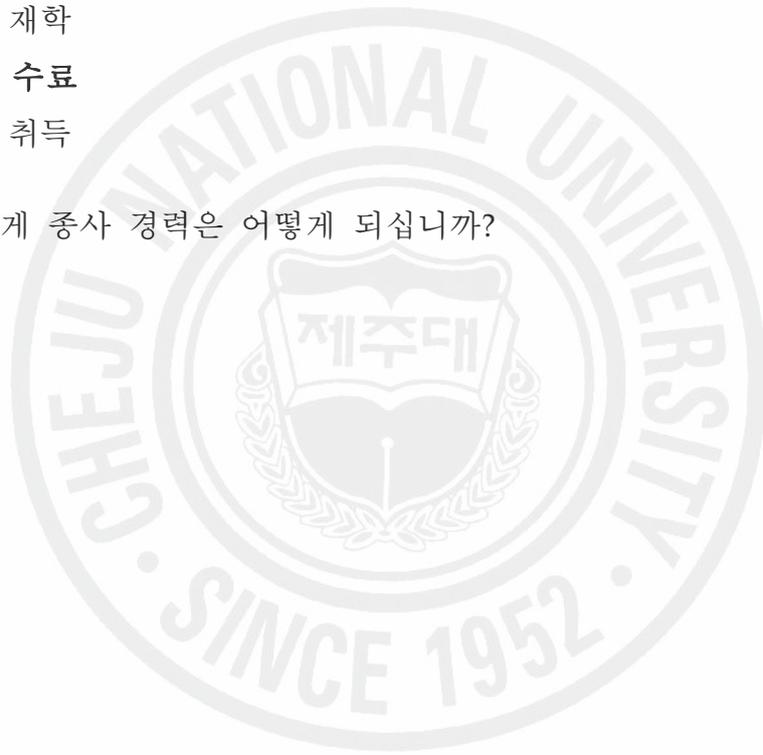
1. 귀하께서 종사하고 계신 직장을 선택해 주십시오.

- ① 학계(Full-Time 학생 포함)
- ② 연구소(사설 연구소 포함)
- ③ 공공기관(공사/공무원)

2. 귀하의 학력수준을 선택해 주십시오.

- 박사 재학
- 박사 수료
- 박사 취득

3. 관련업계 종사 경력은 어떻게 되십니까?



<AHP 조사 설문지>

안녕하십니까?

저는 제주대학교 관광경영학과 박사과정을 수료한 고평희라고 합니다.

최근 들어 관광지경쟁력지표개발에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으며, 아울러 WEF에서도 세계관광경쟁력 순위를 발표하는 등 관광지경쟁력에 대한 관심이 그 어느 때보다 높아지고 있습니다. 하지만 아쉽게도 관광지별 특색을 모두 다 반영하지 못하고 있는 실정입니다.

따라서 저는 섬 관광목적지에 대한 경쟁력 평가지표를 개발하여 일정 규모의 섬 지역에 보편타당하게 적용하기 위한 작업을 하기 위해 본 연구를 시작하였습니다. 그래서 두 번에 걸친 전문가 조사를 거쳐서 지표를 최종적으로 확정하였고 이번에는 AHP 기법을 이용하여 각 지표의 중요도와 가중치 등을 파악하기 위하여 본 조사를 실시하게 되었습니다.

설문이 길어 선생님의 업무에 방해가 될 수도 있겠습니다만 연구자의 **간난신고(艱難辛苦)**한 심정을 깊이 헤아리시어 도움을 주시길 부탁드립니다.
감사합니다.

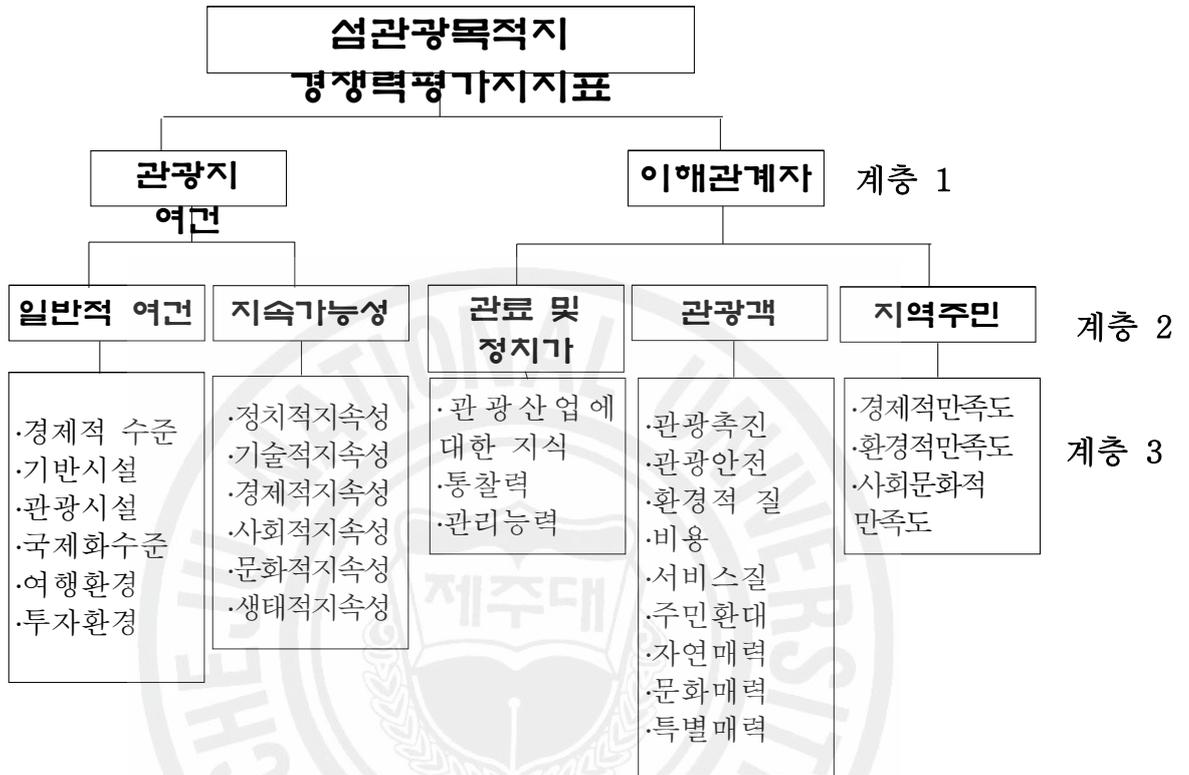
연구진행자 고평희
지도교수 서용건

문의사항 064-741-2052, 011-9664-3144

응답자 정보

소속		소속 부서	
성명		응답자 연락처	Tel : () - e-mail :
관광분야 경력		직위	

**<그림> 섬 관광목적지 경쟁력평가지표 개발의
계층구조모형**



□ **AHP 분석을 위한 쌍체비교**

- 문제별 구성요소들은 그들이 내포하고 있는 특징별로 상대적인 영향 측면에서 한 쌍씩 비교되는데, 즉 각 평가요소를 1:1로 비교하여 상대적 중요도를 결정하게 됨
- 두 요소를 비교할 경우에 비교하는 방법은 a와 b중 어느 것이 더 중요한가 (심각한가)라고 질문하게 되는데, 그 중요성(심각성)의 정도를 비교하는데 사용되는 쌍체 비교의 척도는 일반적으로 1에서 9까지의 점수를 사용함
- 쌍체 비교의 주된 이점은 여러 문제를 동시에 구별하는 것보다 2개의 상이한 문제별로 세분하여 판단하면 중요도의 차이를 더 쉽게 구별할 수 있다는 점임

○ 개념정의

- **관광지여건:** 관광지 여건에는 섬 관광목적지의 ①경제적 수준 ②기반시설 ③관광시설 ④국제화수준 ⑤여행환경 ⑥투자환경 등의 일반 여건과 ①정치적 지속성 ②기술적 지속성 ③경제적 지속성 ④사회적 지속성 ⑤문화적 지속성 ⑥생태적 지속성을 포함하는 지속가능성을 말한다.
- **이해관계자:** 이해관계자는 섬 관광목적지의 ①관료 및 정치가 ②관광객 ③지역주민을 말한다.

예시) 관광지 여건이 이해관계자보다 **더욱 더 중요**하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
관광지 여건			√							이해관계자

질문 1.

평가요소 A	A가 절대적으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
관광지 여건										이해관계자

○ 섬 관광목적지 여건에 대한 개념정의

- **일반적 여건:** 섬 관광목적지의 ①경제적 수준, ②기반시설 ③관광시설 ④국제화수준 ⑤여행환경 ⑥투자환경 등의 여건을 말한다.
- **지속가능성:** 지속가능성 여건은 섬 관광목적지의 ①정치적 ②기술적 ③경제적 ④사회적 ⑤문화적 ⑥생태적 지속가능성을 말한다.

예시) 지속가능성 여건이 관광지 여건보다 상당히 더 중요하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
일반적 여건								√		지속가능성 여건

질문 2

평가요소 A	A가 절대적으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
일반적 여건										지속가능성 여건

○ 섬관광목적지 이해관계자 집단에 대한 개념정의

- 관료 및 정치가: 섬 관광목적지의 관료 및 정치가를 말한다.
- 관광객: 섬 관광목적지를 방문한 국내외 관광객을 말한다.
- 지역주민: 섬 관광목적지에 거주하는 주민을 말한다.

예시) 관광객이 지역주민보다 절대적으로 중요하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
관광객	√									지역주민

질문 3

평가요소 A	A가 절대적 으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하 게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적 으로 중요	평가요 소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
관료 및 정치가										관광객
관료 및 정치가										지역주 민
관광객										지역주 민

○ 섬 관광목적지 일반적 여건에 대한 개념정의

- **경제적 수준:** 섬 관광목적지의 ①관광총생산 ②관광분야의 재정현황 ③관광산업의 비율 등을 포함하는 섬 관광목적지의 관광과 관련된 경제적 여건을 말한다.
- **기반시설:** 섬 관광목적지의 ①공항과 항만을 이용하는 이용객수와 연간 처리능력, ②도로시설, ③정보화시설을 말한다.
- **관광시설:** 섬 관광목적지의 ①호텔, 펜션 등 숙박시설수준 ②정보시설수준 ③통번역센터 시설 수준 등 섬 관광목적지의 관광시설과 관련된 시설들을 말한다.
- **국제화수준:** 섬 관광목적지에 있는 ①국제적인 호텔 체인 수 ②국제선 이용률 ③국제회의 시설 ④취항 항공사수 ⑤방문 국적의 다양성 등과 관련된 사항들을 말한다.
- **여행환경:** 섬 관광목적지의 ①숙박시설 수 ②객실 수 ③여행사수 ④항공기 및 선박운항 횟수 등의 여행환경과 관련된 사항들을 말한다.
- **투자환경:** ①관광부문 투자비율 ②관광자본 투자생산성 ③투자효율성 ④물류비 ⑤규제정도 ⑥정부와 기업관계 ⑦성장 가능성 등을 말한다.

예시) 경제수준이 기반시설보다 **약간 더 중요**하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
경제수준				√						기반시설

질문 4

평가요소 A	A가 절대적 으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하 게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적 으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
경제수준										기반시설
경제수준										관광시설
경제수준										국제화수 준
경제수준										여행환경
경제수준										투자환경
기반시설										관광시설
기반시설										국제화수 준
기반시설										여행환경
기반시설										투자환경
관광시설										국제화수 준
관광시설										여행환경
관광시설										투자환경
국제화수준										여행환경
국제화수준										투자환경
여행환경										투자환경

○ 섬 관광목적지 지속가능성에 대한 개념정의

- 정치적 지속가능성: 섬 관광목적지의 개발정책의 수준과 효용성 및 섬의 개발 조절 정책의 효용성 등을 말한다.
- 기술적 지속가능성: 정확한 자료수집 능력 및 선진기술의 벤치마킹 수준을 말한다.
- 경제적 지속가능성: 관광으로 인한 ①섬 지역주민 고용성장률 ②수입의 유출 ③관광소득 분배 및 고용창출 정도를 말한다.
- 사회적 지속가능성: 섬 관광목적지 관광산업에 대한 ①지역주민 참여 ②지역주민의 복지수준 ③지역사회의 관광 참여 등을 말한다.
- 문화적 지속가능성: 관광종사원에 대한 문화자원 교육의 형태와 양 및 문화지구 관리기금과 자원의 효율성을 말한다.
- 생태적 지속가능성: ①섬의 공기 질 지수 ②자연지역에 대한 파괴의 정도 ③관광과 관련한 환경사고의 빈도 ④자연유산의 보호 ⑤자연자원의 관리 등을 말한다.

예시) 정치적 지속가능성과 기술적 지속가능성이 동등하게 중요하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
정치적지속가능성					√					기술적 지속가능성

질문 5

평가요소 A	A가 절대적 으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하 게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적 으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
정치적 지속가능성										기술적 지속가능성
정치적 지속가능성										경제적 지속가능성
정치적 지속가능성										사회적 지속가능성
정치적 지속가능성										문화적 지속가능성
정치적 지속가능성										생태적 지속가능성
기술적 지속가능성										경제적 지속가능성
기술적 지속가능성										사회적 지속가능성
기술적 지속가능성										문화적 지속가능성
기술적 지속가능성										생태적 지속가능성
경제적 지속가능성										사회적 지속가능성
경제적 지속가능성										문화적 지속가능성
경제적 지속가능성										생태적 지속가능성
사회적 지속가능성										문화적 지속가능성
사회적 지속가능성										생태적 지속가능성
문화적 지속가능성										생태적 지속가능성

○ **섬 관광목적지 이해관계자중 관료 및 정치가 평가항목에 대한 개념정의**

- **관광산업에 대한 지식:** ①관광 상품과 시장에 대한 이해력 ②관광 관련 기술과 절차에 대한 이해력 ③섬 관광 목적지의 대내외적 관광환경에 대한 이해력을 말한다.
- **통찰력:** ①시장의 요구와 기회에 적합한 관광목적지 활동에 대한 이해 ②치열한 관광경쟁 환경 속에서의 기회에 대한 인식 ③관광사업의 핵심적인 전략적 강점에 대한 이해 등을 말한다.
- **관리능력:** ①기획 및 계획능력 ②통제력 ③조직 장악력 등을 말한다.

예시) 통찰력이 관리능력보다 **절대적으로 중요**하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
통찰력	√									관리능력

질문 6

평가요소 A	A가 절대적 으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하 게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적 으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
관광산업에 대한 지식										통찰력
관광산업에 대한 지식										관리 능력
통찰력										관리 능력

○ 섬 관광목적지 이해관계자 중 관광객 대상 평가 요소들에 대한 개념정의

- 자연적 매력물: ①섬의 기후 ②섬 경관 ③섬의 지형 ④섬의 독특한 동식물상 ⑤섬의 지질구조 등 섬 관광목적지의 자연 자원의 우수성과 관련된 사항을 말한다.
- 문화적 매력물: ①섬이 가지고 있는 특유의 건축학적/문화적/역사적 장소와 ②섬의 예술작품 ③섬의 수공예품 ④섬의 독특한 음식 및 의상 등 섬 관광목적지의 문화적 특이성과 관련된 사항을 말한다.
- 특별한 매력물: ①섬 관광목적지의 쇼핑환경 ②이벤트 ③레저스포츠 활동 ④야간관광 ⑤공연 등 섬 관광목적지의 특별한 관광자원을 말한다.
- 관광촉진적 요소: 섬 관광목적지의 박물관과 독특한 건축물을 말한다.
- 관광객 안전사항: ①섬 관광목적지의 범죄 ②테러 ③질병 ④정치적 불안정 ⑤전쟁의 위협 ⑥사고 ⑦자연재해 등 관광객의 안전과 관련된 사항을 말한다.
- 물리적 환경의 질: ①섬 관광목적지의 수질 ②소음수준 ③공공장소의 청결성 ④조경 ⑤건물디자인 ⑥교통수단 형태 ⑦혼잡수준 ⑧경관수준 등 섬 관광목적지의 물리적 환경에 대한 품질을 말한다.
- 관광비용: 섬 관광목적지에서의 이동경비와 체재비용을 말한다.
- 관광서비스품질: 섬 관광목적지 관광종사원의 서비스에 대한 ①보증성 ②신뢰성 ③대응성 ④공감성 ⑤유형성 등을 말한다.
- 지역주민환대: 섬 관광목적지 주민들의 ①질서 ②청결 ③예의 ④친절 등의 관광객들에 대한 환대정도를 말한다.

예시) 자연적 매력물이 문화적 매력물보다 약간 더 중요하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
자연적 매력물				√						문화적 매력물

질문 7

평가요소 A	A가 절대적 으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하 게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적 으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
자연적 매력물										문화적 매력물
자연적 매력물										특별한 매력물
자연적 매력물										관광촉진적 요소
자연적 매력물										관광객 안전사항
자연적 매력물										물리적 환경의 질
자연적 매력물										관광비용
자연적 매력물										관광서비스품질
자연적 매력물										지역주민환대
문화적 매력물										특별한 매력물
문화적 매력물										관광촉진적 요소
문화적 매력물										관광객 안전사항
문화적 매력물										물리적 환경의 질
문화적 매력물										관광비용
문화적 매력물										관광서비스품질
문화적 매력물										지역주민환대

평가요소 A	A가 절대적 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하 게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
특별한 매력물										관광촉진적 요소
특별한 매력물										관광객 안전사항
특별한 매력물										물리적 환경의 질
특별한 매력물										관광비용
특별한 매력물										관광서비스품 질
특별한 매력물										지역주민환대
관광촉진적 요소										관광객 안전사항
관광촉진적 요소										물리적 환경질
관광촉진적 요소										관광비용
관광촉진적 요소										관광서비스품 질
관광촉진적 요소										지역주민환대
관광객 안전사항										물리적 환경질
관광객 안전사항										관광비용
관광객 안전사항										관광서비스품 질
관광객 안전사항										지역주민환대
물리적 환경의 질										관광비용
물리적 환경의 질										관광서비스 품질
물리적 환경의 질										지역주민 환대
관광비용										관광서비스 품질
관광비용										지역주민 환대
관광서비스 품질										지역주민 환대

○ 섬 관광목적지 지역주민의 관광으로 인한 만족도에 대한 개념정의

- **경제적 만족도**: 섬 관광목적지 주민들의 느끼는 경제적 수준의 만족도(고용창출, 삶의 질 향상 등)를 말한다.
- **환경적 만족도**: 섬 관광목적지 주민들이 느끼는 환경적 수준의 만족도(교통 혼잡, 소음공해 등의 부정적 측면과 위락환경 제공, 관광지 청결 등 긍정적 측면 모두를 포함)를 말한다.
- **사회문화적 만족도**: 섬 관광목적지 주민들이 느끼는 전통문화에 대한 변화, 다양한 문화 활동 촉진, 문화교류 및 문화적 정체성의 만족도를 말한다.

예시) 경제적 만족도와 환경적 만족도가 **동등하게 중요**하다고 생각할 경우

평가요소 A	9	7	5	3	1	3	5	7	9	평가요소 B
경제적 만족도				✓						환경적 만족도

질문 8

평가요소 A	A가 절대적으로 중요	A가 상당히 더 중요	A가 더욱 더 중요	A가 약간 더 중요	A와 B가 동등하게 중요	B가 약간 더 중요	B가 더욱 더 중요	B가 상당히 더 중요	B가 절대적으로 중요	평가요소 B
	9	7	5	3	1	3	5	7	9	
경제적 만족도										환경적 만족도
경제적 만족도										사회문화적 만족도
환경적 만족도										사회문화적 만족도

ABSTRACT

A Study on Development of Evaluation Indicators for Island Tourist Destination Competitiveness

Ko, Gwang-Hee

Department of Tourism Management

The Graduate School of Cheju National University

Republic of Korea

Island tourism has become one of the distinct social phenomenon and trends, but academic discussion on this matter were minimal both domestically and globally. In business administration field, competitiveness issues were spiritedly discussed since the 1980s, but destination competitiveness issues in the tourism field were first introduced in the study of Ritchie and Crouch in 1993. However, in terms of island tourism, it is still arguable on the definitions, scopes, and applications. Even though its challenges, the issue about island tourism has the growing interests from the academics, industry, and public sectors.

The main purpose of the study was to develop evaluation indicators for competitiveness of island tourism destination. And the specific study objectives were as follows: First, it tried to identify conceptual framework on competitiveness and develop a new framework to apply island tourist destination. Second, it also tried to define conceptual framework of competitiveness for island tourist destination. Finally, the study attempted to provide competitiveness factors for island tourist destination that can universally applied.

This dissertation largely contained five chapters. In the first chapter, the study focused on purpose, method, and boundary of this study, especially considering specialty of island tourist destination in order to define background of this study. The second chapter suggested three subjects to extract main clue of this study such as 'competitiveness', 'tourist destination', 'specialty of island'. Convergence of these three main subjects could make indicators of 'island tourist destination competitiveness'.

I utilized two kinds of analytic methods in the dissertation, one is Delphi and the other is AHP. So, in chapter 3, I explain about advantage of Delphi and AHP.

In chapter 4, according to Delphi analysis in the second rounds, 164 indicators for island tourist destination competitiveness out of 203 indicators were selected, and the researcher used these indicators for AHP to give the particular weights on the indicators. Finally, the indicators of island tourist destination have been categorized into the three groups as follows: the conditions of island tourist destination (hierarchy 1), sustainability (hierarchy 2), and ecological sustainability (hierarchy 3).

The final chapter included the conclusions and implications. Expected effect of this study can be summarized as follows: First, it was meaningful that the study on tourist destination competitiveness(TDC), which has been conceptually conducted, could be utilized through a systematic study. By differentiating previous research that only provided conceptual model and lacked in practical use, this study fully meet the aim of tourism study as practical academics. Second, it was significant in that it dealt with 'an island TDC model' which not much discussion and study had been made. In light of complex aspect of tourism, practical application of tourism competitiveness in promising tourism destination is expected to contribute to the theoretical development of tourism management strategy, which in its infant in the

tourism study. Third, tourism study as applied academics should provide alternatives to existing problem. If concept framework and staged competitiveness evaluation factor of island tourism destination suggested in this study can be universally applied, it will enable many islands actively cope with existing environment issue and set up, provide political aim and alternatives for the development of tourism.

