



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

박사학위논문

초등학생의 관광 영향 인식이
관광객에 대한 정서와
태도에 미치는 영향

: 접촉빈도에 따른 집단 간 차이를 중심으로

제주대학교 대학원

관광경영학과

서 세 진

2017년 8월

초등학생의 관광 영향 인식이
관광객에 대한 정서와
태도에 미치는 영향

: 접촉빈도에 따른 집단 간 차이를 중심으로

지도교수 서 용 건

서 세 진

이 논문을 관광학 박사학위 논문으로 제출함

2017년 8월

서세진의 관광학 박사학위 논문을 인준함

심사위원장 崔 敏 吉

위 원 趙 文 秀

위 원 朴 時 日

위 원 朴 雪 貞

위 원 徐 鏞 健



제주대학교 대학원

2017년 8월



Influence of Elementary School Children's
Perceptions of Tourism Impact on Affect
and Attitudes toward Tourists
: Comparison between High and Low Contact
Frequency Groups

Se-Jin Seo
(Supervised by professor Yong-Kun Suh)


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

AUGUST 2017

This thesis has been examined and approved.

Byong K. Cho

Moon Soo CHO 

S2 SA Park 

Ounyoung Park 

Yong Kun Suh 

AUGUST 2017

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY



목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	5
3. 연구의 방법, 대상, 범위	6
1) 연구의 방법	6
2) 연구의 대상	8
3) 연구의 범위	9
II. 이론적 고찰	10
1. 관광 영향 인식	10
1) 관광 영향 인식의 개념	10
2) 관광의 경제적 영향 인식	11
3) 관광의 사회·문화적 영향 인식	12
4) 관광의 환경적 영향 인식	13
5) 관광 영향 인식에 대한 선행 연구	14
2. 관광객에 대한 정서	17
1) 정서의 개념	17
2) 정서의 인지적 평가 이론과 독립 이론	19
3) 정서 측정 방법	23
4) 정서에 대한 선행 연구	26
3. 관광객에 대한 태도	29
1) 태도의 개념	29
2) 태도의 구성요소 및 특성	31
3) 관광객에 대한 태도 선행 연구	34
4. 변수간의 관계 고찰	41

1) 관광 영향 인식과 관광객에 대한 태도와의 관계	41
2) 관광객에 대한 정서와 태도와의 관계	42
3) 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서와의 관계	43
Ⅲ. 연구의 설계	46
1. 혼합적 연구방법	46
1) 양적 연구방법과 질적 연구방법의 비교	46
2) 포커스 그룹 인터뷰	49
3) 질적 연구방법을 활용한 주민태도 연구	52
2. 연구 모형 및 가설의 설정	54
1) 연구 모형	54
2) 가설의 설정	54
3) 변수의 조작적 정의	57
3. 조사 설계 및 분석 방법	59
1) 조사 설계	59
2) 분석 방법	61
Ⅳ. 분석결과	63
1. 표본의 특성	63
1) 인구통계학적 특성	63
2) 관광객 접촉빈도	63
2. 측정항목의 평가	65
1) 신뢰성 검정	65
2) 요인분석 결과	67
3) 상관관계 분석 결과	70
3. 가설 검정	72
1) 가설 1의 검정	72

2) 가설 2의 검정	76
3) 가설 3의 검정	77
4) 가설 4의 검정	78
5) 추가분석	80
4. 포커스 그룹 인터뷰 결과	81
1) 연구 참여자 선정	81
2) 포커스 그룹 인터뷰 결과 분석	82
V. 결론	89
1. 연구의 요약	89
2. 시사점	92
1) 학문적 시사점	92
2) 실용적 시사점	93
3. 연구의 한계 및 제언	96
참고문헌	97
설문지	106
Abstract	110

<표 목 차>

<표 2-1> 관광의 긍정적·부정적 영향 인식	15
<표 2-2> PANAS 척도(Positive Affect Negative Affect Schedule)	24
<표 2-3> 태도의 정의	30
<표 3-1> 정량조사와 정성조사의 장·단점	47
<표 3-2> 질적 연구방법과 양적 연구방법의 비교	48
<표 3-3> 포커스 그룹 연구의 적용	51
<표 3-4> 사전조사 응답결과	59
<표 3-5> 설문 문항 구성	60
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	63
<표 4-2> 표본의 접촉빈도	64
<표 4-3> 관광의 긍정 영향 인식 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과 ..	65
<표 4-4> 관광의 부정 영향 인식 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과 ..	66
<표 4-5> 관광객에 대한 긍정 정서 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과 ..	66
<표 4-6> 관광객에 대한 부정 정서 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과 ..	67
<표 4-7> 관광객에 대한 태도 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과	67
<표 4-8> 본 연구의 요인분석 결과	69
<표 4-9> 측정 변수들 간의 상관관계 분석 결과	71
<표 4-10> 접촉빈도 고저집단 간 긍정적 관광 영향 인식 차이	72
<표 4-11> 접촉빈도 고저집단 간 부정적 관광 영향 인식 차이	73
<표 4-12> 접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 긍정적 정서 차이	73
<표 4-13> 접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 부정적 정서 차이	75
<표 4-14> 접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 태도 차이	76
<표 4-15> 관광 영향 인식이 관광객에 대한 태도에 미치는 영향	77
<표 4-16> 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향 ..	78
<표 4-17> 긍정적 관광 영향 인식이 관광객에 대한 긍정적 정서에 미치 는 영향	78

<표 4-18> 부정적 관광 영향 인식이 관광객에 대한 부정적 정서에 미치는 영향	79
<표 4-19> 가설의 검정 결과	80
<표 4-20> 인터뷰 참가자의 특성	82
<표 4-21> 포커스 그룹 인터뷰 질문 목록	83
<표 4-22> 포커스 그룹 인터뷰 결과	88

<그림 목 차>

<그림 1-1> 연구의 흐름	7
<그림 1-2> 연구 대상 학교	8
<그림 2-1> 태도 형성의 결정 요인	22
<그림 2-2> 태도의 다차원 모형	32
<그림 2-3> 단일차원 모형	33
<그림 2-4> Doxey's Irridex Model	35
<그림 3-1> 본 연구의 모형	54
<그림 5-1> 애월초등학교 더럭분교 방문객 안내표지판	94

I. 서론

1. 연구의 배경

제주특별자치도는 2010년 7,578,301명이었던 방문 관광객 수가 2016년 15,852,980명¹⁾으로 2배 이상 급격하게 증가하면서 지역사회에 미치는 관광의 영향과 지역 주민이 체감하는 관광 영향이 실로 커졌다고 할 수 있다. 이렇게 급격히 증가한 관광객들로 인해 쓰레기 처리 문제, 주차 문제, 사회 문제 등이 대두되고 있으며 이러한 요인들로 인해 관광객의 급증이 제주도민의 삶을 윤택하게 하기 보다는 삶의 질이 악화시키고 있다는 기사들이 끊이지 않고 있는 실정이다. 관광객 수의 증가로 인해 지역 주민들의 삶의 질이 낮아지고 있다는 인식은 제주도를 방문하는 관광객에 대한 제주도민의 태도에 긍정적인 영향을 주기 보다는 부정적인 영향을 미치게 될 가능성이 크다고 할 수 있다.

제주특별자치도는 ‘관광객 수’라는 양적 지표에서 벗어나 관광객의 만족도와 체류 일수 등 관광의 질적 지표에 관심을 기울이기 시작했으며, 관광객의 만족도를 높이는 방안에 대한 고민과 더불어 지역 주민의 삶의 질을 높이기 위한 노력 또한 병행되어야 할 것이다. 이를 위해서는 우선 지역 주민들의 현재 관광 영향 인식에 대한 정확한 진단과 더불어 관광객과의 접촉 증가로 인한 지역주민의 정서와 관광객에 대한 태도에 대한 분석이 선행되어야 할 것이다.

관광 영향(tourism impact)이란 관광으로 인하여 발생하는 모든 결과물로 관광 자원 및 시설의 물리적 개발, 관광객과 지역주민의 접촉 등을 포함하는 개념이라고 할 수 있다.²⁾ 지금까지 관광 영향 인식에 대한 대부분의 연구 결과는 관광 개발전이나 개발 초기에는 관광개발에 긍정적인 태도를 보인 지역 주민들이 관광개발이 진행되는 과정이나 개발 이후에는 부정적으로 변화된다는 결과들이 제시하고 있으나 지역주민들의 관광객에 대한 태도에 대해서는 실질적인 연구가

1) 제주특별자치도관광협회 통계자료. <http://www.visitjeju.or.kr/main.do>. 2017. 2. 10 검색

2) 고민규·김남조. (2008). 지역주민의 관광영향 지각과 주민참여관계. 관광연구논총, 20(1), 181-201.

부족한 실정이다. 지역주민의 관광객에 대한 태도 변화에 대해서는 Doxey의 Irritation Index(Irridex) Model로 개념적 설명이 가능하다. 이 모델에서는 관광객이 증가하면서부터 행복감을 느끼는 단계(euphoria), 무관심단계(apathy), 성가심 단계(irritation)를 지나 마지막에는 적대감 단계(antagonism)에 이르며, 특정 지역이 관광개발로 인하여 관광객이 증가함에 따라 지역 거주민들은 초반에는 행복감을 느끼는 단계에서 결국에는 적대감이 증가하는 단계라는 일련의 과정을 거친다고 하였다.³⁾ 제주특별자치도의 경우에도 급증하는 관광객으로 인해 이미 성가심의 단계에 가까운 지역이 나타나고 있으며 초기단계인 행복감을 느끼는 단계에 있는 지역도 존재하는 등 다양한 단계가 분포되어 있다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 제주특별자치도 내 관광객이 급증한 지역의 초등학교와 관광객이 수년간 꾸준히 증가하고는 있지만 관광객과의 직접 접촉 빈도는 높지 않은 초등학교를 비교함으로써 Doxey의 Irridex Model에서 각각 어느 단계에 와있으며 각 단계에 따른 관광객에 대한 태도에 어떠한 차이가 있는지 비교하고자 한다.

개인의 태도에 영향을 미치는 요인에는 직접적인 인지를 제공하는 경험을 비롯하여 노출과 반복된 자극, 가족, 학교, 또래집단 등의 영향을 들 수 있다. 즉 개인의 태도는 인지적, 정서적, 행동적 요인들이 복잡한 작용을 통해 형성되는 것으로 개인이 소속한 사회, 조직, 집단의 문화와 규범, 관습 등 다양한 요인에 의해서 영향을 받는다고 할 수 있다. 이러한 개인의 태도에 영향을 미치는 많은 요소들 가운데 본 연구에서는 관광 영향 인식과 더불어 관광객과의 접촉을 통해 형성된 정서를 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 주요 요인으로 선정하여 분석하고자 한다.

정서는 과거의 경험과 느낌 그리고 지각된 정보의 해석을 포함하는 매우 복잡하고 포괄적인 개념을 의미하며, 일반적으로 특정 대상에 대한 의도적이며 정서를 이끌어 내는 대상이나 상태에 대한 강한 감정적 반응을 의미하기도 한다.⁴⁾ 지역주민이 관광객과의 접촉 시 경험한 부정적 정서는 개인적 수준에서 그치는 것이 아니라 정서의 역동적 측면⁵⁾을 고려할 때 가족과 또래 집단, 지역 사회의

3) 강신걸. (2001), 지역사회 애착도가 관광개발에 대한 태도에 미치는 영향, 한양대학교대학원, 박사학위 논문에서 재인용.

4) Dolan, R. J. (2002). Emotion, cognition, and behavior. science, 298(5596), 1191-1194.

5) Wong, J., & Law, R. (2003). Difference in shopping satisfaction levels: A study of tourists in

다른 구성원들에게 부정적인 정서가 전달되고 확산될 수 있기 때문에 지역 주민의 관광객과의 접촉으로 인해 형성된 정서에 대한 심도 있는 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 지역 공동체 구성원의 하나이며 앞으로 미래 관광 산업과 관광 개발을 꾀어질 초등학생들을 대상으로 관광객과의 접촉으로 인한 정서를 포함하여 연구함으로써 현재 시점에서 그들의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

이를 위해 본 연구에서는 최근 4~5년 사이에 관광객 방문이 급증한 제주도에 월읍 하가리 소재 애월초등학교 더덕분교 학생들과 관광객과 접촉하는 빈도가 상대적으로 낮은 애월초등학교 본교 학생들을 대상으로 관광 영향 인식과 관광객과의 접촉을 통해 유발된 정서가 관광객에 대한 태도에 어떠한 영향을 미치는지 비교하고자 한다. 특히 초등학생들은 성인과 달리 직접적인 상거래 관계 등을 통해서 관광객으로 부터의 경제적 이익을 취하는 입장이 아니기 때문에 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향 인식으로 정착된 기존의 관광 영향 인식에 대한 조사 방식이 초등학생들에게도 그대로 적용되는지에 대한 확인이 필요하다.

또한 초등학생들은 외부 환경에 민감하게 반응하며 가치관을 형성해 나아가는 과정이기 때문에 외부에서 온 관광객들에 대한 정서적 영향을 크게 받을 것으로 예상되며 이러한 초등학생들이 겪는 부정적 정서는 심리적 불안을 유발할 수도 있기 때문에 관광지 지역의 아동들에 대한 사회적 관심이 더욱 필요하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 실증분석을 통해 초등학생들의 관광객에 대한 정서를 측정해 보고자 한다.

주민태도와 관련한 연구는 주로 선행 연구들에서 개발된 척도를 활용한 계량적인 연구방법을 많이 채택해 왔다.⁶⁾ 반면, 일부 연구자들은 계량적인 방법보다는 질적인 방법에 의해 더욱 자세하고 미세한 태도 평가가 가능하다고 주장하고 있다.⁷⁾ 관광객에 대한 영향은 측정항목이 연구 대상자의 특성이나 지역의 특성

Hong Kong. *Tourism Management*, 24(4), 401-410.를 강숙영. (2013). 제주지역 외래관광객 쇼핑활동 경험감정과 원인에 관한 비교 연구-CIT 분석을 중심으로. *일본근대학연구*, 41(단일호), 467-482.에서 재인용함.

6) 김남조(2001). 관광목적지에 대한 지역주민과 관광자의 지각, 태도, 기대행위 차이. *관광학연구*, 25(3), 43-62.

7) Shanahan, J., Pelstring, L., & McComas, K. (1999). Using narratives to think about environmental attitude and behavior: An exploratory study. *Society & Natural Resources*, 12(5), 405-419.

에 따라 달라져야 함에도 불구하고 연구에 활용되는 설문항목들이 기존 연구를 바탕으로 개발된 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향 인식에 대한 척도에 근거하는 경우가 많기 때문에 조사 지역 및 조사 대상의 특성을 제대로 반영하기 어렵다는 단점이 있다. 특히 관광은 경제적 영향 외에 여행자의 심리, 사회문화적 접촉, 공간적 이동 현상을 포함하며 인간을 대상으로 하는 목적지 사회, 그리고 이들 상호간의 사회 문화 작용을 탐구하는 사회과학, 심리학, 문화인류학 등이 부분적으로 중첩되어⁸⁾ 계량화된 척도를 사용하는 양적 연구 방법 뿐 아니라 질적 연구 방법에 대한 접근의 필요성이 최근 대두되고 있다. 이에 본 연구에서는 설문지에 근거한 양적연구 방법 뿐 아니라 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 통한 질적 연구방법을 함께 사용하는 혼합적 연구방법을 선택하여 관광지 지역주민의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 태도를 살펴보고자 한다.

8) 김사훈 (2007). 관광학 연구에 있어서 질적 연구방법론의 상황과 도전. 관광학연구, 31(1), 13-32.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 그 동안 지역주민에 대한 연구가 관광 개발에 대한 영향 인식과 미래 지역 개발에 대한 지지 등 개발중심으로 치중되었던 것에서 탈피하여 제주특별자치도처럼 외부 환경적 요인의 변화 즉, 관광객의 급격한 유입이 관광지 초등학생들에게 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다.

둘째, 그동안 관광 영향 인식은 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향이라는 인지적 요소에 국한되어 연구되어왔다. 이에 본 연구에서는 관광객과의 접촉으로 형성된 정서라는 요인을 투입함으로써 지역 초등학생들의 관광객에 대한 태도에 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서가 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

셋째, 초등학생의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 태도가 관광객과의 접촉 빈도의 차이 집단에 따라 차이가 나는지 살펴보고자 한다.

넷째, 그 동안 성인 위주로 지역 주민에 대한 연구가 한정되었던 것에서 벗어나 지역 초등학생을 대상으로 함으로써 지역주민 연구에 있어 연구 대상의 다양화 및 확대에 기여하고자 한다.

다섯째, 그 동안 지역 주민의 관광 영향 인식과 태도에 대한 연구는 설문지를 통한 양적 연구방법을 통하여 대부분 이루어져 왔다. 이에 본 연구에서는 양적 연구방법과 더불어 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 통한 질적 연구방법을 함께 혼용하여 지역 주민의 관광영향 인식과 관광객과의 접촉으로 인해 형성된 정서, 관광객에 대한 태도를 구체적인 사례를 통해서 제시하고자 한다.

마지막으로 본 연구 결과를 바탕으로 시사점을 제시하고자 한다.

3. 연구의 방법, 대상, 범위

1) 연구의 방법

본 연구는 관광 영향 인식과 관광객과의 접촉으로 인해 발생한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향을 분석하기 위해 문헌 고찰(literature study) 및 양적 연구와 질적 연구 방법을 병행하여 실시하였다. 문헌 고찰은 관련 서적과 국내의 학술논문 및 단행본, 관련 연구기관의 연구결과, 신문기사, 기타 관련 자료를 참고하여 지역 주민들의 관광 영향 인식과 관광객과의 접촉으로 인해 형성된 정서, 관광객에 대한 태도 간의 관계를 종합적으로 검토하였다. 실증적 연구로 애월초등학교 본교와 더덕분교 학생들을 대상으로 구조화된 설문지(structured questionnaire)를 통한 정량분석을 실시하였다. 이와 더불어 더덕분교 6학년 학생들과 애월읍거주 성인들을 대상으로 FGI(포커스 그룹 인터뷰, Focus Group Interview)를 통한 정성분석을 실시하여 정량분석과 정성분석을 함께 사용한 혼합분석(mixed analysis)을 사용하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 내용 범위를 살펴보면 다음과 같다. 제1장은 서론으로 본 연구를 개괄하는 연구의 배경 및 연구의 목적, 연구의 방법, 대상, 범위를 통해 연구의 흐름을 기술하였다. 제2장은 이론적 고찰이며, 문헌연구를 통해 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서와 태도에 대한 연구들을 고찰하였다. 제3장은 실증연구를 위한 연구 조사의 설계에 해당하는 부분으로 연구 목적에 맞는 연구모형을 수립하고 모형을 통하여 가설을 설정하였다. 가설 검정에 사용될 각 변수의 측정 항목과 척도를 개발하는데 있어 질적 연구방법을 병행하여 설문지 문항 개발에 반영하였다. 제4장에서는 각 가설에 따른 검정을 위하여 분석결과를 제시하였으며 FGI의 결과를 내용분석(content analysis)을 바탕으로 제시하였다. 제5장에서는 결과를 바탕으로 연구를 요약하였으며 본 연구의 시사점과 한계점을 제시하였다.



<그림 1-1> 연구의 흐름

2) 연구의 대상

애월초등학교 더덕분교는 2012년 국내 한 대기업이 제품 광고를 위한 컬러 프로젝트라는 사업으로 학교 건물을 다채롭게 채색하면서 제주를 방문하는 국내외 관광객들에게 ‘무지개 학교’, ‘rainbow school’ 등으로 알려지기 시작하였다. 몇 년 사이 인터넷을 통해 사진 찍기 좋은 곳이라고 추천되었고, 국내 대형 포털 사이트에서는 ‘제주 서부 추천 관광지’에 선정되어 주말은 물론 평일에도 학교와 마을을 방문하는 관광객들이 끊이지 않고 있는 실정이다. 이러한 외부 환경적 변화로 인해 이 마을 주민들과 학교 학생들은 자발적으로 관광객을 유치하지 않았음에도 불구하고 수많은 관광객들을 매일 접하는 상황에 놓이게 되었다. 이러한 더덕분교 학생들의 상황은 최근 수년 사이에 관광객 방문의 급증으로 인한 지역 주민의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서와 태도를 상세하게 살펴볼 수 있는 표본으로 충분한 가치가 있다고 판단되었다. 이와 함께 비교하게 될 애월초등학교 본교는 근처 한담해변을 중심으로 인기 관광지로 급부상하고는 있으나 제주의 다른 읍면지역에 위치한 초등학교들과 유사하게 관광지와 주요 거주지역이 약간 떨어져 있고 학교를 방문하는 관광객들도 거의 없기 때문에 두 집단을 비교하는 것이 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 태도를 비교 측정하는데 유의미할 것으로 판단되었다.



<그림 1-2> 연구 대상 학교

3) 연구의 범위

본 연구의 공간적 범위, 시간적 범위, 대상적 범위는 다음과 같다. 먼저 공간적 범위는 제주특별자치도 제주시 애월읍 애월리와 애월초등학교 더덕분교가 위치한 하가리를 포함한 애월읍으로 한정하였으며, 시간적 범위는 기준년도 2016년 12월에서 2017년 2월까지로 설정하였다. 본 연구의 대상 범위는 위의 두 학교 1학년을 제외한 2, 3, 4, 5, 6학년 학생들을 대상으로 하였으며 1학년 학생들의 경우 설문을 스스로 읽고 답하는 문장 해석 능력이 부족한 학생들이 있기 때문에 설문 응답 대상으로 적합하지 않다는 담당 교사들의 의견과 연구자의 판단에 따라 본 연구 대상에서는 제외되었다.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 관광 영향 인식

1) 관광 영향 인식의 개념

지각 혹은 인식(perception)은 심리학에서 정보의 노출·주의·해석의 과정으로, 자극을 유의미하고 이치에 맞는 그림으로 선택하고 조직화하고 해석해나가는 과정으로 정의된다. 또한 오감을 통해 외부의 환경 자극을 수용하는 과정을 의미하거나, 인지 즉, 과거로부터의 경험과 기억에 의존하여 현재나 미래의 인간 형태를 연결시켜주는 각성 과정 혹은 사고과정도 포함하여 사용되기도 한다.⁹⁾

관광지의 지역주민(community residents)이란 관광활동이 이루어지는 특정 지역사회(local community)에 거주하는 사람들 또는 관광객의 선택 대상인 관광 목적지가 되는 지역의 구성원들의 집합을 의미한다.¹⁰⁾ 이들은 지역사회에 공통의 이해와 욕구를 공유하는 동질적인 집단이라 할 수 있으며, 이들 내에는 관광 관련 사업에 종사하는 사람들도 포함되는 등 지역주민과 지역사회는 관광의 혜택을 받기도 하고 관광의 부정적 영향을 공유하기도 한다.

따라서 관광 영향(tourism impact)이란 관광으로 인하여 발생하는 모든 결과물로 관광자원 및 시설의 물리적 개발과 관광객과 지역주민의 접촉 등을 포함하는 개념이라고 할 수 있으며 관광개발 영향과 유사한 의미로 사용되고 있으며 관광효과(tourism benefit)로 정의되기도 한다.¹¹⁾ 관광영향 인식은 관광이라는 사회현상에 따라 나타나는 긍정적·부정적 결과로써 관광영향 인식의 본질은 관광지 지역 주민들이 인식하는 주관적인 평가라는 관점에서 접근할 수 있다.

관광 영향은 지역을 찾는 관광객과 그 지역의 거주민의 접촉에 따른 유·무형의 다양한 효과를 의미한다. 따라서 관광 영향에 대한 지역 거주민들의 주관적인

9) 김남조(2001). 전계논문, 25(3), 43-62.

10) Ritchie, B. W., & Inkari, M. (2006). Host community attitudes toward tourism and cultural tourism development: the case of the Lewes District, Southern England. *International journal of tourism research*, 8(1), 27-44.

11) 고민규·김남조. (2008). 지역주민의 관광영향 지각과 주민참여 관계. *관광연구논총*, 20(1), 181-201.

판단이나 주관적인 인식은 바로 지역 거주민들의 인식 혹은 지각이라 정의할 수 있다.¹²⁾ 이러한 관광에 대한 영향과 이에 대한 인식이나 지각은 많은 연구에서 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향으로 구분하고 있으며 본 연구에서도 이러한 구분에 따라 관광의 영향 인식을 살펴보기로 한다.

2) 관광의 경제적 영향 인식

관광 영향에 대한 연구들을 살펴보면, 초기에는 경제적 효과에 관한 것이 많았고 점차 사회적, 문화적, 환경적 영향에 관한 영향 연구로 이동하는 경향을 보인다. 먼저 관광의 경제적 영향에 대해 살펴보면, 관광의 경제적 영향은 크게 직접적 영향과 간접적 영향, 그리고 유도된 영향으로 구분될 수 있다. Vanhove(2005)는 관광의 경제적 영향을 수입 발생, 일자리 창출, 세금 발생, 국제 수지 균형과 목적지의 경제 구조개선 및 사업 활동에 대한 장려 등 6가지로 분류하고 관광의 경제적 영향이 긍정적일 수도 혹은 부정적 일 수도 있다고 지적하였다.¹³⁾

관광의 경제적 영향은 지역사회에 고용창출, 소득증대, 조세수입 증대 등 지역 주민 삶의 질 향상 및 지역 인프라 구축 등 긍정적인 경제적 효과를 가져 오기도 하지만,¹⁴⁾ 이러한 경제적 혜택과 더불어 사회적, 문화적, 환경적 파괴를 가져올 수 있다는 우려도 함께 제시되고 있다.¹⁵⁾

관광에 대한 많은 연구가 지역사회 발전을 위한 관광개발을 관광객의 편익 증진과 관광을 용이하게 하는 사회적 측면, 그리고 지역 경제 발전에 기여하는 경제적 측면이 우선시 되고 있는 실정이다.¹⁶⁾ 관광개발에 대한 지역주민의 태도에서 경제적 편익이 가장 중요한 역할을 차지한다는 연구 결과가¹⁷⁾ 제시될 정도로

12) 고동완. (2003). 스키활동에서 위험지각과 감정적 반응이 만족에 미치는 영향. *관광학연구*, 28(2), 49-69.

13) Vanhove, N. (2005), *The Economics of Tourism Destinations*. Oxford: Elsevier.

14) Long, P. T., Perdue, R. R., & Allen, L. (1990). Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism. *Journal of travel research*, 28(3), 3-9.

15) Liu, J. C., & Var, T. (1986). "Resident attitudes toward tourism impacts in Hawaii", *Annals of Tourism Research*, 13(2), 193-214.

16) 이후석. (2011). 지역주민의 지역예측 수준별 농촌 관광영향인식과 관광개발태도 관계분석. *관광연구저널*, 25(5), 29-45.

17) 조광익·김남조. (2002). 관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조 효과 분석. *관광학연구*, 26(2), 31-51.

지역 주민의 관광 영향 인식에서 경제적 영향은 큰 부분을 차지한다고 할 수 있으며 이러한 경제적, 사회·문화적, 환경적 구분은 지역 주민의 주관적인 평가에 따라서 서로 중복되어 나타나기도 한다.

3) 관광의 사회·문화적 영향 인식

관광의 지역 사회에 대한 사회·문화적 영향 인식 또한 관광객과 지역주민의 접촉의 증가로 인해 경제적 영향 못지않게 중요시 여겨지기 시작하고 있다. 관광 개발로 인하여 한 지역이 관광객을 수용한다는 것은 그 지역 주민과 외부인과의 만남, 즉 지역문화와 외래문화가 접촉한다는 것을 의미한다. 지역 주민 생활의 질적인 변화를 초래하게 되면 한 지역의 사회·문화적인 측면이 기존의 틀에서 벗어나는 변화를 가져올 수 있으며 사회적 영향은 문화적 영향과 엄격히 구분이 어렵다는 점에서 일반적으로 사회·문화적 영향으로 통합되어 논의되고 있다.¹⁸⁾

사회·문화적 영향은 인류학자들을 중심으로 문화접촉(culture contact) 또는 문화변용(acculturation)에 대한 인류학적 관심에서 출발하였으며, 관광객을 “정복자(conqueror), 총독(governor) 또는 선교사(missionary)와 같이 문화변동에 직·간접적으로 영향을 미치는 문화 간 매개자(the agent)”로 보고 덜 발전된 지역 내에서의 특정 변화의 원인(cause of change)으로 보고 있기도 하다¹⁹⁾. 이는 연구자의 시각에 따라 부정적인 측면²⁰⁾과 지역문화의 발전과 보존, 현대적 문화시설 증가, 문화적 교류 촉진 등과 같은 긍정적인 측면으로 접근할 수 있다.²¹⁾

먼저 부정적인 사회·문화적 영향은 관광이 갖고 있는 상업적 속성, 즉 부가가치가 높고 지역 경제성장에 기여할 것이라는 관광의 경제적 효과에 대한 시장 경제론적 명제로부터 외부인에 의해 달성되고 관광객의 요구에만 부응하는 관광 개발방식의 결과로서 실제 기대한 만큼 지역의 편익이 발생하지 않는 현상에서 찾아 볼 수 있다. 경제적 효과에 대한 과대평가로 말미암아 사회·문화적 효과는

18) 고동완. (1998). 지역주민의 지각된 관광영향과 지역사회에 대한 태도. 성균관대학교대학원 박사학위 논문.
19) Nash, D. (1989). Tourism as a form of imperialism. Hosts and guests: *The anthropology of tourism*, 2, 37-52.
20) 진경수(1987). 『관광과 문화: 관광인류학의 이론과 실제』, 서울:까치, 10-25.
21) 심상도(1992). 관광지의 사회문화구조 변화에 관한 연구, 경기대 대학원 박사학위논문.

결국 비대칭적인 결과를 초래하고 지역의 문화가 관광객의 요구·태도·가치에 적응하며 문화의 상품화 과정에서 문화가 생명력을 잃어 화석화되어 버린다는 우려이다. 이러한 사회·문화적 영향에서 부정적 측면에 대한 연구결과는 주로 관광객(guests)과 주민(hosts)간의 비대칭관계에 의한 상품화와 고유성 상실 문제로 접근할 수 있다.²²⁾ 이로 인해 이해 관계자 간의 충돌, 제한된 자원에 대한 압박과 혐오, 문화적 자존감 상실, 범죄와 매춘, 아동 노동력 착취 등과 같이 지역 사회에 부정적인 영향을 가져오는 것도 또한 배재할 수 없다.

관광의 사회·문화적 영향의 긍정적 측면은 문화 간 이해, 문화의 재부흥, 생활 환경 개선과 지역사회의 이미지 개선, 교육과 전통 문화 보전, 전반적인 삶의 질 향상 등을 들 수 있다.²³⁾

관광객과 지역 주민의 비대칭관계에 의한 관광의 부정적 측면의 발생은 지역 주민 가운데 특히 초등학생이나 노인과 같이 사회적 약자의 경우 관광객과의 비대칭관계가 더욱 심화될 것이라 예상할 수 있으며 이로 인한 사회·문화적인 부정적 영향과 더불어 부정적인 정서적 영향도 고려되어야 할 필요가 있다.

4) 관광의 환경적 영향 인식

관광 개발은 지역 사회의 환경 변화를 수반하는 경우가 대부분이다. 관광 목적지로서 지역 사회에 대한 관광의 환경적 영향을 살펴보면 공기 오염, 토양 오염, 쓰레기 문제와 자원의 과잉 사용 뿐 아니라 동식물을 포함한 생태계와 과잉 개발 등으로 인한 부정적 영향을 간과할 수 없다.

관광의 부정적인 영향 인식을 상세히 살펴보면, 관광 관련 시설의 설치와 이용의 집중으로 자연 환경이 훼손될 수 있으며, 교통량 증가로 인한 대기와 소음 공해 문제 발생, 제초제의 사용으로 인한 토지와 수질오염, 그리고 관광 활동으로 인한 동식물 서식지 파괴와 성장 방해 및 식생군의 변화이며, 관광객에게 제공되

22) Cohen, E. (1978). The impact of tourism on the physical environment. *Annals of Tourism Research*, 5(2), 215-237.

23) Faulkner, B. & Tideswell, C. (1997), "A framework for monitoring community impacts of tourism", *Journal of Sustainable Tourism*, 5(1), 3-28.

Holden, A. (2005), *Tourism Studies and the Social Sciences*. London and New York: Routledge.

기 위해 야생동식물 수렵 및 채취, 벌목의 증가, 관광객과 관광 관련 시설에서 배출되는 각종 폐수와 쓰레기 문제로 인한 환경 문제를 들 수 있다.²⁴⁾

반면 관광을 통하여 자연 환경에 대한 보전과 보호, 인공 시설물의 재건, 멸종 동식물군의 보호 계기 마련, 환경 정화시설 및 쓰레기 처리 시스템 등 기반시설 확충, 관광자원의 관리 및 보고 등과 같은 긍정적 영향을 보이기도 한다.²⁵⁾

이러한 관광의 환경적 영향 인식은 제주특별자치도의 경우 특히 쓰레기 문제에 대한 지역주민의 부정적 인식이 높이며, 환경 처리 비용 재원을 마련하기 위하여 제주도를 방문하는 관광객들에게 ‘환경보전기여금’ 부과해야 한다는 의견에 전문가의 93.8%가 찬성²⁶⁾하는 등 자연환경 훼손과 함께 큰 문제로 떠오르고 있다.

5) 관광 영향 인식에 대한 선행 연구

지역주민에 대한 관광 영향 인식에 대한 최근 연구 동향을 살펴보면, 지역주민의 관광에 대한 영향력 인식이 지역주민의 전반적인 삶의 만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다.²⁷⁾ 이들 연구에서는 관광 영향에 대한 지역주민의 인식이라는 표현을 사용하여 태도와 명확히 구별하고 있다는 특징이 있다.

관광 영향에 대한 지역주민의 인식에 대한 해외 연구와 국내 연구를 비교해보면, 국내 연구의 경우 태도와 인식에 대한 구분이 명확하지 않고 혼재되어 사용되고 있는 경향을 보인다. 이러한 인식과 태도의 불명확한 구분과 혼재된 사용은 연구결과에 대한 해석과 새로운 연구에 혼란을 야기할 수 있기 때문에 개념에 대한 명확한 정의와 합의가 필요하다는 지적이 있다.²⁸⁾

지역 주민들의 관광과 관광개발에 대한 감정적 요인인 정서에 대한 측정에 대

24) Andereck, K., & Jurovski, C. (2006). Tourism and quality of life. *Quality tourism experiences*, 136-154, Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts: A comparative tourism study. *Annals of tourism research*, 29(1), 231-253.

25) Cole, V. & Sinclair, A. (2002), "Measuring the ecological footprint of Himalayan tourist centre", *Mountain Research and Development*, 22(2), 132-141.

26) 연합뉴스 (2016. 11. 03). '제주 관광객에 환경보전기여금 부과 찬성 93.8%'

27) Kim, K., Uysal, M., & Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?, *Tourism Management*, 36, 527-540.

28) 유광민·김기완·김남조. (2007). 전개논문, 111-132.

한 양적접근법을 활용한 국·내외 연구가 거의 없으며, 대부분 인지적 영역에 의존하여 지역주민의 관광과 관광 개발에 대한 영향 인식을 측정하고 있다는 한계점이 있다. 지역 주민의 관광 영향 인식은 앞에서 살펴 본 바와 같이 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향 인식 뿐 아니라 관광객과의 접촉으로 인해 발생하는 정서까지 고려하여 다각적으로 분석되어야 할 것이다.

본 연구는 초등학생들을 대상으로 하기 때문에 응답 문항이 많을 경우 설문 응답에 있어 피로감을 느껴 응답의 정확성이 낮아 질 수 있다. 따라서 관광의 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향 인식 문항을 기존 성인 연구에서처럼 20개가 넘는 문항을 모두 넣지 않고 사전조사를 거쳐 긍정적·부정적 영향 인식으로 구분하여 주요 문항이 설문문항에 포함되도록 하였다.

<표 2-1> 관광의 긍정적·부정적 영향 인식

관광의 긍정적 영향 인식	경제적 영향 인식	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고용 기회 제공 2. 외환 공급 3. 수입 증가 4. GNP 증가 5. 시설과 서비스 등의 인프라 향상 6. 정부 조세 수입 증가 7. 경제의 다각화
	사회적 영향 인식	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역(국가) 우호적 이미지 형성 2. 관광객과 지역 주민을 위한 레크레이션 시설 제공 3. 시설의 현대화 진행 4. 교육 기회 제공
	문화적 영향 인식	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역 예술과 문화에 대한 자긍심 향상 2. 문화 유적지 보존
	환경적 영향 인식	<ol style="list-style-type: none"> 1. 환경 보호와 개선에 대한 정당성 확보 2. 야생 동물 보호 3. 자연을 기반으로 한 관광과 교육 장려
관광의 부정적 영향 인식	경제적 영향 인식	<ol style="list-style-type: none"> 1. 물가 및 지가 상승 원인 2. 지역 상품과 식품의 수요 증가로 가격 상승 3. 다른 경제 개발 프로젝트로 자금 전용 4. 수입품 수요에 따른 누수 발생 5. 계절적 한시적 고용 6. 전통적인 노동력 대체

	7. 사회 공공 기반시설의 유지와 건설을 위한 비용 수반
사회적 영향 인식	1. 부의 큰 차이로 상대적 박탈감과 적대감 발생 2. 교통 체증과 혼잡, 과밀의 원인 3. 범죄, 매춘, 마약 증가로 인한 도덕적 가치 하락 4. 전통 사회와 가치에 대한 갈등 유발
문화적 영향 인식	1. 전통 문화에 대한 포기 2. 전시 효과 유발
환경적 영향 인식	1. 수질 오염, 대기 오염, 고형 폐기물 2. 연약한 지반과 해변 파괴 3. 산호초와 해안 사구 파괴 4. 동물군과 식물군에 지장 초래

자료 : Andereck, K., & Jurowski, C. (2006). Tourism and quality of life. *Quality tourism experiences*, 136-154., Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts: A comparative tourism study. *Annals of tourism research*, 29(1), 231-253을 토대로 연구자가 재구성함

2. 관광객에 대한 정서

1) 정서의 개념

정서는 개인의 마음 속 상태를 말하며, 이는 감정, 기분(feeling), 느낌(mood) 등의 개념으로 다양한 분야에서 혼재되어 사용되고 있다. 일반적인 범주에서 볼 때에는 정서는 감정과 기분, 느낌을 포괄한다고 할 수 있으며, 이는 놓여있는 상황에 대해 주관적으로 느끼는 일반적인 정신 상태를 말한다.²⁹⁾ 또한 정서는 과거의 경험과 느낌 그리고 지각된 정보의 해석을 포함하는 매우 복잡하고 포괄적인 개념을 의미하며, 일반적으로 특정 대상에 대한 의도적이며 정서를 이끌어 내는 대상이나 상태에 대한 강한 감정적 반응을 의미한다.³⁰⁾

정서는 다음과 같은 네 가지 요소를 지닌다. 첫째, 긍정적 또는 부정적인 주관적 경험, 둘째, 신체적 각성, 셋째, 각 정서와 관련된 구체적인 마음 과정과 저장된 정보의 활성화, 넷째, 각 정서에 고유하게 연합된 특징적 행동이다. 정서는 어떤 것을 향해 접근하거나 그로부터 회피하도록 할 뿐만 아니라, 우리의 생각과 욕구에 대해서 다른 사람들이 이해할 수 있도록 하는 단서를 제공하기도 한다. Ekman(1984)은 놀람, 기쁨, 화, 공포, 불쾌, 슬픔은 모든 인간이 공유하는 선천적 기본정서(basic emotions)라고 주장하고 있다.³¹⁾

인지론적 관점(cognitive theories)에서 정서는 심리적이고 사적이고 개인적 수준의 현상이지만, 사회심리학 혹은 환경심리학적 관점에서 볼 때 정서는 전달적이고(communicative), 상호작용적 과정(interactional process)으로 본다. 즉 정서는 사회적 배경에 의해 발생하는 것으로서 진행적이고 역동적 측면의 역할이 강조된다고 할 수 있다.³²⁾ 따라서 한 개인이 관광객과의 접촉 시 경험한 부정적 정

29) Cohen, J. B., & Areni, C. S. (1991). *op. cit.*, 4(7), 188-240.

이현정. (2015). 소비자의 복합적 감정경험이 소비자 평가에 미치는 영향에 관한 연구. *상품학연구*, 33, 63-73.

30) Dolan, R. J. (2002). Emotion, cognition, and behavior. *science*, 298(5596), 1191-1194.

31) Stephen M., Kosslyn Robin S., Rosenberg, 이순목, 도경수, 서용원, 최훈석, 장혜인.(2012). 『심리학개론(Introducing Psychology: Brain, Rerson, Group)』, 서울: 피어슨에듀케이션코리아.

32) Wong, J., & Law, R. (2003). Difference in shopping satisfaction levels: A study of tourists in Hong Kong. *Tourism Management*, 24(4), 401-410. 강숙영. (2013). 제주지역 외래관광객 쇼핑활동 경험감정과 원인에 관한 비교 연구-CIT 분석을 중심으로. *일본근대학연구*, 41(단일호), 467-482.에서 재인용함.

서는 개인적 수준에서 그치는 것이 아니라 가족, 또래 집단, 그리고 지역 사회의 다른 구성원들에게 부정적인 정서가 전달되고 확산될 수 있다는 위험이 존재한다.

정서란 인간으로 하여금 행동하게 만드는 동기를 부여하는 힘을 내재하고 있으며, 내적 감각과 외적 표현을 포함하는 복잡한 인식의 상태라고 할 수 있으며, 우리가 경험하는 정서(experienced emotion)는 생리적 반응, 얼굴표정이나 자세 등의 행동반응, 그리고 주관적인 반응의 형태로 표출된다고 보고 있다.³³⁾ 이 주관적인 반응의 형태로 드러나는 정서 경험을 다루는 연구들은 다양한 정서들 간의 의미미분척도를 사용하거나 유사성과 비유사성을 토대로 정서들을 범주로 구분하였다.

정서적 경험에 관한 연구들에서는 정서경험을 쾌 정서와 각성 정서, 또는 정적 정서와 부적 정서 차원으로 나누고 있는데, 이러한 정서 경험은 청소년기의 심리적 적응에 매우 중요한 요소가 된다. 청소년기의 심리적인 특징 중의 하나는 예민하고 강렬한 정서적 반응이라고 할 수 있다. 청소년은 자신의 행동 반응을 통제하거나 조절하기 어렵기 때문에 때때로 부적절하거나 극단적이 되기 쉽고, 성인에게 사소한 자극으로 느껴지더라도 청소년에게는 흥분이나 분노, 우울이나 당황 등의 강력한 정서반응을 유발할 수 있으며 이를 처리하는 방식 또한 청소년들에게 문제시되기도 한다.³⁴⁾ 이렇듯 청소년기의 정서경험이 중요한데 반해 지금까지 정서에 대한 연구들은 대부분 성인을 대상으로 이루어졌으며, 아동을 대상으로 한 정서적 경험에 대한 연구는 드물다고 지적되고 있다.³⁵⁾ 아동을 대상으로 한 연구들을 살펴보면, 5-6학년을 대상으로 아동용 정서경험척도를 개발한 연구에서 긍정적 정서를 더 많이 경험하는 아동은 부정적 정서를 더 많이 경험하는 아동에 비해 우울성향이 낮았다고 보고되었으며,³⁶⁾ 4~6학년을 대상으로 스트레스와 정신건강의 관계를 알아본 연구에서는 스트레스가 많을수록 우울, 불안, 적대감, 공포 등 부정적 정서가 증가하는 것으로 나타났다.³⁷⁾ 아동기는 성인기와는

33) 홍창희·한규석. (2007). 한국 정서표현성척도의 개발 및 타당화 연구. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 21(4), 133-148.

34) 김진숙. (2000). 청소년의 PC 중독. 청소년상담문제연구보고서, 9-133.

35) 박영아. (2013). 아동의 자아탄력성이 스트레스에 미치는 영향: 정서경험의 매개효과. 아동학회지, 34(3), 179-190.

36) 이은경·이양희. (2006). 아동용 정서경험척도의 신뢰도 및 타당도 검증, 한국심리학회지19(4), 93-115.

다른 스트레스 원천을 가지며, 환경에 대한 민감도에 있어서도 차이가 있기 때문에 아동기의 정서 경험 또한 성인기의 정서 경험과는 차이를 보일 수 있다. 이에 본 연구에서는 관광객과의 접촉을 통해 초등학생들이 어떠한 긍정적, 부정적 정서를 경험하는지 그리고 이러한 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향은 어떠한지 검토하고자 한다.

2) 정서의 인지적 평가 이론과 독립 이론

심리학 분야에서는 상대적으로 합리적이고 예측 가능한 인지나 행동에 비해 비합리적이고, 충동적인 인간의 감정이 학술적인 연구 주제로는 적당하지 않다는 인식에 기초하여 상당히 오랜 기간 동안 의도나 행동, 인지에 연구의 초점을 두어 왔다. 과거 태도형성과 변화에 대한 주된 견해는 태도가 인지적 구조(cognitive structure)에 따라 결정된다는 것이었다.³⁸⁾ 그러나 1980년대에 접어들면서 인간의 정서에 대한 연구가 활발하게 이루어지면서 정서와 인지의 관계에 대해서 많은 연구들이 제시되고 있다. 그 중 심리학 분야에서는 인지와 정서의 관계에 대해 '인지→정서→대응 행동'의 과정으로 설명하는 정서의 인지적 평가 이론(cognitive appraisal theory of emotion)이 많은 연구자들의 지지를 받고 있으며 인지와 감정을 독립적인 개념으로 간주해 오던 이원적 시각에서 벗어나 이들 간의 관계를 규명하려는 연구가 활발하게 진행되기 시작하였다.³⁹⁾

소비자 행동 연구에서는 심리학의 영향을 받아 소비자가 제품을 소비하는 동안 경험하는 정서는 긍정적 차원과 부정적 차원으로 구분할 수 있으며 소비자의 긍정적 정서는 만족과 정(+)의 관계가 있고, 부정적 감정 차원은 만족과 부(-)의 관계가 있다는 결과들이 제시되고 있다. 따라서 소비자 만족은 제품에 대한 인지적 평가 뿐 아니라 제품을 사용하면서 발견되는 정서적 요소에 의해서도 영향을 받는다는 것을 입증하고자 하는 연구들이 증가하고 있다.

37) 정동화. (2003). 아동의 스트레스와 정신건강의 관계. 교육문제연구, 19, 157-183.

38) Fishbein, M. (1963). An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object. *Human relations*, 16(3), 233-239.

39) 김광수·곽원일. (1998). 소비자 만족 형성 과정에 대한 감정 반응의 역할. ASIA MARKETING JOURNAL (구 한국마케팅저널), 1(1), 1-38.

정서와 인지의 관계에 대해서는 크게 두가지 견해가 대립되고 있다. 첫 번째 견해는 정서가 인지적 평가를 선행 조건으로 한다는 것이다.⁴⁰⁾ 태도와 관련된 초기연구들은 인지적 구조(cognitive structure)와 인지적 반응(cognitive responses)과 같이 인지적 요인들에 의해 태도가 결정된다고 보았으며 인지구조이론(다속성 태도모형)에서는 인지평가에 의해 태도가 좌우된다고 보았다. 따라서 정서는 인지평가 과정에서 부수적으로 처리되며 그 영향정도가 미미한 수준에 지나지 않는다고 하였다. Lazarus는 인지적 평가는 정서 경험에 있어서 아주 중요한 요소이며, 일반적으로 정서 과정의 첫 단계는 상황에 대한 인지적 평가라고 보았다. 이때 인지적 평가는 1차 평가, 2차 평가, 재평가로 이루어지며 1차 평가(primary appraisal)란 당면한 자극 사건이 자신의 복지에 어떤 영향을 미칠 것인가를 결정하는 과정이며. 2차 평가(secondary appraisal)는 1차 평가 이후 자신이 그 상황에 대해 어떻게 행동할 것인가를 결정하는 과정이다. 즉, 사건의 내용을 평가하여 계획에 대하여 생각하고 정서를 일으키는 자극사건에 대하여 어떻게 대처할 것인가를 고려하게 된다는 것이다. 재평가(reappraisal)는 지각 및 행동에 따른 환경의 반응에 대한 평가 과정으로 인간과 주변 환경과의 상호작용을 강조하고 있다.⁴¹⁾ 정서의 인지적 평가 모형은 소비자 행동 연구자들에게 소비자들의 정서 경험에 근거한 인지나 평가에 대한 추론을 가능하게하기 때문에 주목을 받고 있다.

또한 1980년대 이후 감정적 반응(emotional responses)과 같은 정서적 요인들에 의해서도 태도가 결정된다는 연구들이 활발히 수행되어 인지와 감정이 별개의 독립적 시스템(separate and independent)이라는 독립(independence)이론이 등장하였다. 독립이론은 감정은 인지 없이도 발생할 수 있으며 인간생활에 있어서 인지보다 감정이 더 중요한 역할을 담당한다고 하였다.⁴²⁾

정서의 역할이 인식되기 시작한 것은 정서의 반대편 개념이라고 할 수 있는 이성(reason) 또는 인식(cognition)과 서로 차별성 및 독립성이 부각되기 시작한

40) Lazarus, R. S. (1982). Thoughts on the relations between emotion and cognition. *American psychologist*, 37(9), 1019-1024.

41) *Ibid.*, 1019-1024.

42) Burke, M. C., & Edell, J. A. (1989). The impact of feelings on ad-based affect and cognition. *Journal of marketing research*, 69-83.

면서 부터라고 할 수 있다. 이성과 정서의 구분은 사고(thinking)와 느낌(feeling), 인식(cognition)과 감정(affect), 이성(reason)과 열정(passion), 마음(mind)과 육체(body), 합리성(rationality)과 비합리성(irrationality), 의식(consciousness)과 무의식(unconsciousness) 등과 연관된 논쟁과 연결되어 그 논의의 범위와 쟁점이 매우 광범위하게 이루어지고 있다.⁴³⁾

정서의 역할에 대해 주목하기 시작한 Zajonc(1980)에 의해 이성적 판단에 대한 정서적 판단의 독립성과 함께 선재성이 주장되면서 정서의 중요성이 강조되기 시작하였다. 선재성이란 정서는 인지적인 작업 후(affect is postcognitive)에 나타나지 않고 인지적인 작업 이전(affect is precognitive)에도 발생할 수 있다는 것이다. 정서의 독립성은 인지적 작업 없이 독립적으로 발생할 수 있으며 정서적 반응은 인지적인 반응에 비해 빠르게 나타나거나 기본적으로 나타나며, 때로는 감정이 인지적 판단과정에 개입하거나 혹은 인지적 판단을 재조정하는 역할까지도 수행한다는 것이다.⁴⁴⁾

감정적인 사고체계와 이성적인 사고체계 간의 차별성에 주목한 Epstein(1994)은 정서를 기반으로 한 사고체계를 ‘경험적 체계(experiential system)’라고 정의하면서 이를 ‘합리적 체계(rational system)’와 대비시키고 있다.⁴⁵⁾ 그러나 정서와 이성 간의 관계는 현실 속에서 꼭 대립적인 것만은 아니며, 이 둘 간의 관계는 매우 다양한 경우의 수를 가질 수 있기 때문에 인지적 판단과 정서 간의 관계에 대하여 경우의 수를 다양하게 제시하고 있다. 이들은 감정과 이성 간에 서로 상호 보완적인 관계를 인정하면서 인지적 판단이 정서적 반응을 유발시키기도 하지만 이와 정반대로 정서가 인지적 판단을 발생시키기도 한다고 주장하였다. 다시 말해, 인지적 매개가 없는 상태에서도 특정 감정적 반응이 발생할 수 있고, 감정이 인지적 판단을 매개할 수도 있다는 것이다.

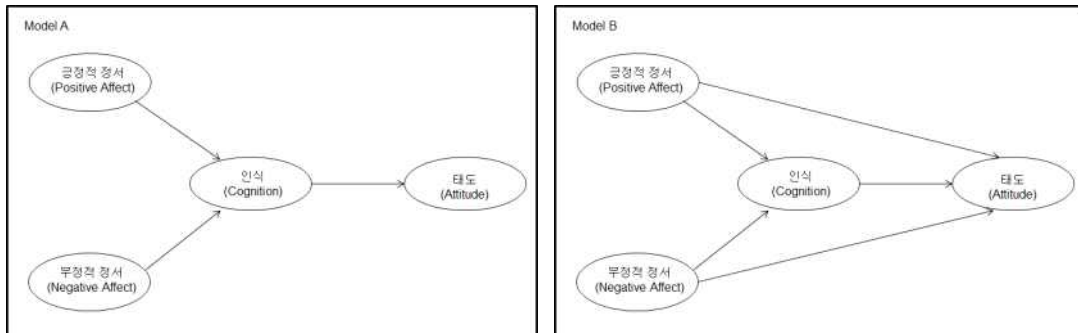
정서의 독립성에 대한 또 다른 연구로는 <그림 2-1>에서 보는 바와 같이 정서가 인식을 매개로 하여 태도에 영향을 미친다는 A모형과 정서가 인식을 매개로 하여 태도에 영향을 미칠 뿐 아니라 정서가 독립적으로 태도에 영향을 미치

43) 김서용·김근식. (2007). 위험과 편익을 넘어서. 한국행정학보, 41(3), 373-398.

44) 김서용·김근식. (2007). 상계논문, 376.

45) Epstein, S. (1994). Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious. *American psychologist*, 49(8), 709-724.

는 B모형을 비교한 결과 B모형이 더 우수한 결과를 얻었다고 밝히고 있다⁴⁶⁾.



<그림 2-1> 태도 형성의 결정 요인

자료 : Bodur, H. Onur, David Brinberg, and Eloise Coupey (2000), "Belief, Affect, and Attitude: Alternative Models of the Determinants of Attitude," *Journal of Consumer Psychology*, 9(1), 18.

정서가 독립된 변수로서 인지적인 요인에 비해 의사결정에 더 큰 영향을 미치는 이유는 정서의 특성 상 다른 정보에 비해 보다 직접적으로 이용되기 쉽기 때문이라고 주장하고 있다.⁴⁷⁾ 특히 빠른 판단이 요구되는 상황에서는 이성적 또는 인지적 요소보다 감정적 요소가 더 즉각적이고, 자동적으로 이용되며, 이와 같은 감정의 즉각적 이용으로 인해 많은 연구자들은 감정을 일종의 휴리스틱(heuristic)으로 보고, 둘 간의 개념적 근접성을 고려하여 Affect와 Heuristic이라는 개념을 묶어 'Affect Heuristic'이라는 용어를 사용하기도 한다.⁴⁸⁾

이러한 정서적 정보원들은 그 이미지가 생생할수록(vivid) 동원가능성이 높아지며 경험과 정서 간의 관계성은 정서의 형성과정과 관련되어 있기 때문에 과거의 경험은 현재의 감정상태의 형성과 결정에 영향을 미친다.⁴⁹⁾ 따라서 이러한 경험에 의해 형성된 정서는 성인 지역 주민보다는 지역 초등학생에게 더 큰 영향

46) Bodur, H. Onur, David Brinberg, and Eloise Coupey (2000), "Belief, Affect, and Attitude: Alternative Models of the Determinants of Attitude," *Journal of Consumer Psychology*, 9(1), 17-28.

47) Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk analysis*, 24(2), 311-322.

48) Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2007). The affect heuristic. *European journal of operational research*, 177(3), 1333-1352.

49) Loewenstein, G. F., Weber, E. U., Hsee, C. K., & Welch, N. (2001). Risk as feelings. *Psychological bulletin*, 127(2), 267-286.

을 줄 것이라고 가정할 수 있으며, 관광객과의 접촉 빈도가 높을 경우에는 더 크게 정서에 영향을 받을 것이라고 가정할 수 있다.

관광 영향 인식에 대한 연구는 대부분 이성적 평가에 초점을 맞추었기 때문에 정서의 영향을 배제한 것이 일반적이었으며, 관광객에 대한 정서와 관광 영향 인식의 영향 경로에 관한 종합적 연구가 별로 없었던 것이 사실이다. 인지-감정 통합과정에서 인지적 평가가 선행변수인지 정서적 평가가 선행변수인지에 대해 학자들이 공통된 의견을 도출하지 못하고 있는 실정이다.⁵⁰⁾ 지역 축제에 참가한 방문객들 대상의 설문 조사에서 인지적 평가가 감정적 평가에 영향을 주고 다시 감정이 축제의 전체 평가에 영향을 준다는 결과가 있으며, 이는 인지적 평가가 감정의 선행조건이라는 주장⁵¹⁾을 뒷받침한다고 볼 수 있다. 또한 인터넷 쇼핑에서 정서와 인지평가가 웹충성도에 미치는 영향에 대한 연구에서는 태도 및 행동의 결정과정에서 인지평가가 정서를 규제하지 못하고 오히려 정서가 태도에 주도적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁵²⁾ 이에 본 연구는 관광 영향 인식과 더불어 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 한다.

3) 정서 측정 방법

정서는 1차원설과 2차원설로 구분되어지기도 하는데, 1차원설은 감정차원을 유쾌와 불쾌라는 양극단의 연속선으로 나타내는 것을 말하고, 2차원설은 정서 차원을 긍정적 정서과 부정적 정서 즉, 2개의 독립된 차원으로 분류하고 단순히 좋고 싫음의 문제가 아니라 긍정적 정서와 부정적 정서가 동시에 유발될 수 있다는 것을 강조하고 있다.⁵³⁾ 만약 긍정적 정서와 부정적 정서가 서로 '반대'라면, 한 가지 유형의 정서만을 경험하면서 그 '반대'의 정서는 동시에 느낄 수 없을 것이

50) 김현철·홍경완. (2007). 축제 감정의 인지적 평가모형에서 관여수준의 역할. 관광연구, 22(3), 143-162.

51) Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A. (1988). The cognitive structure of emotions. 10.1017/CBO9780511571299.

52) 손준상. (2007). 인터넷쇼핑에서 느낌감정과 인지평가가 웹충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 20, 153-174.

53) 구효진·김병용. (2012). 에스닉 레스토랑의 물리적 환경이 고객 감정반응과 행동의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 26, 225-241.

다. 그러나, 여러 연구들에서 보고된 바와 같이 긍정적 정서와 부정적 정서는 서로 반대라기보다는 독립적이다. 즉 긍정적 개념 정서와 부정적 정서는 여러 가지 조합을 통해서 동시에 발생할 수 있다.

Watson et al.(1988)은 긍정적인 감정과 부정적인 감정을 독립적인 차원에서 이루어졌다는 가정 하에 PANAS(Positive Affect Negative Affect Schedule)라는 자기보고형 감정척도를 개발하였다.⁵⁴⁾ PANAS는 <표 2-2>에서와 같이 긍정적 감정과 부정적 감정이 각각 10개씩, 총 20개의 항목으로 구성되어 있다.

Richins(1997)는 소비경험과 관련된 감정을 측정하기 위해 CES(Consumption Emotion Set)라는 척도를 개발하였다. CES에는 16개 세트(anger, discontent, worry, sadness, fear, shame, envy, loneliness, romantic, love, peacefulness, contentment, optimism, joy, excitement, surprise)에 각 세트 당 2~3개의 항목들로 구성되어 총 46개로 이루어졌다.

<표 2-2> PANAS 척도(Positive Affect Negative Affect Schedule)

일반적 차원 척도 (General Dimension Scales)	부정적 정서 Negative Affect (10)	두려움, 겁남, 불안, 초조, 짜증, 적대적 죄책감, 부끄러움, 화남, 괴로움 afraid, scared, nervous, jittery, irritable, hostile, guilty, ashamed, upset, distressed
	긍정적 정서 Positive Affect (10)	활발, 기민함, 조심성, 단호함, 열정, 흥분, たく월, 흥미로움, 자랑스러움, 강함 active, alert, attentive, determined, enthusiastic, excited, inspired, interested, proud, strong
기본 부정적 정서 척도 (Basic Negative Emotion Scales)	공포 Fear (6)	두려움, 겁남, 무서워함, 불안, 초조, 떨림 afraid, scared, frightened, nervous, jittery, shaky
	적응 Hostility (6)	성남, 적대감, 짜증, 멸시, 혐오감, 증오 angry, hostile, irritable, scornful, disgusted, loathing
	죄책감 Guilt (6)	죄책감, 부끄러움, 탓할 만함, 책망, 자책감, 자신에게 불만 guilty, ashamed, blameworthy, angry at self, disgusted with self, dissatisfied with self
	슬픔 Sadness (5)	슬픔, 우울함, 낙담, 소외감, 외로움 sad, blue, downhearted, alone, lonely

54) Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063-1070.

기본 긍정적 정서 척도 (Basic Positive Emotion Scales)	즐거움 Joviality (8)	행복, 기쁨, 즐거워함, 쾌활함, 흥분 열정, 생기 넘침, 에너지가 넘침 happy, joyful, delighted, cheerful, excited, enthusiastic, lively, energetic
	자신감 Self-Assurance (6)	자신감, 강함, 확신, 용감, 대담, 겁 없음 proud, strong, confident, bold, daring, fearless
	조심성 Attentiveness (4)	경계심, 조심성, 전념, 단호함 alert, attentive, concentrating, determined
기타 정서 상태 (Other Affective States)	수줍음 Shyness (4)	수줍음, 부끄러워함, 소심함, 소극적임 shy, bashful, sheepish, timid
	피로함 Fatigue (4)	졸림, 피곤함, 부진함, 나른함 sleepy, tired, sluggish, drowsy
	평온함 Serenity (3)	차분함, 느긋함, 편안함 calm, relaxed, at ease
	놀람 Surprise (3)	감탄, 놀람, 경악함 amazed, surprised, astonished

자료 : Watson, D., & Clark, L. A. (1999). The PANAS-X: Manual for the positive and negative affect schedule-expanded form. 2.

McCarty et al.(1997)은 부정적 감정의 차원을 슬픔, 화남, 혐오감, 피로움, 비우호적임, 좌절감, 치욕적임, 두려움, 유감, 죄책감 등으로 보았고 긍정적 감정의 차원은 기쁨, 안심, 호의, 자부심, 희망적, 놀라움 등으로 보았다.⁵⁵⁾

한국적 상황에 맞게 CREL(Consumption-Related Emotions List)라는 소비감정 척도가 개발되기도 하였으며, CREL는 귀찮음, 걱정, 불쾌함, 슬픔, 당황스러움, 의심스러움, 두려움, 화남, 불편함, 부끄러움, 신경질, 즐거움, 만족, 상쾌함, 놀라움, 신뢰, 부담, 흥분, 편안함, 형식적임, 어쩔 수 없음 등의 21개 군집에 총 38개의 세부항목들로 구성되어 있다.⁵⁶⁾

홍창희(2004)는 PANAS의 척도를 우리말로 번역했을 경우 우리말 정서 단어로서의 적절성이 떨어지는 것을 문체시 하면서 한국 정서경험척도를 제안하였다. 한국 정서경험척도는 총22개로, 요인분석을 통해 정적 정서경험에는 ‘즐거움, 행복한, 편안한, 희망적인, 좋아하는, 만족스러운, 자랑스러운, 쾌감을 느끼는, 마음이 끌리는, 흥분한, 후련한’이라는 단어가 제시되었고, 부정적 정서경험에는 ‘분

55) 홍성도·한범수(2004) 혼잡지각과 관광객의 감정적 반응 및 행동조정에 관한 연구. 관광학연구, 28(1), 187-203.에서 재인용.

56) 이학식·임지훈. (2002). 소비관련 감정척도의 개발. 마케팅연구, 17(3), 55-91.

노한, 부아가나는, 두려운, 신경질 나는, 속상한, 겁나는, 기가 막히는, 소외감 드는, 상실감 느끼는, 짜증나는, 억울한'이라는 표현들이 제시되었다.⁵⁷⁾

감정성(affectivity)을 표현하는 용어들을 사용하여 감정을 측정하는 연구도 있으며, 여기에서는 걱정되는(worried), 염려되는(concerned), 우쭐대는/의기소침한(elated/depressed), 좋은/나쁜(good/bad), 조용한/혼란스러운(calm/upset), 편한/불안한(relaxed/anxious), 안정된/홍분한(balanced/irritated), 행복한/슬픈(happy/sad) 등을 항목으로 이용하고 있다.⁵⁸⁾

4) 정서에 대한 선행 연구

정서에 대한 연구는 1970년대 이후 인간은 인지적이면서 동시에 감정적인 존재라는 점과 함께 인간행동에 대한 완전한 이해를 위해서는 정서의 역할 또한 이해할 필요가 있다는 점에서 비롯되었다.

마케팅 분야에서는 1980년대에 들어 소비자행동 연구에서 마케팅 자극에 대한 소비자의 반응이 인지적 관점보다 소비자의 정서적 관점에서 살펴보아야 한다는 주장이 제기되면서부터 소비자의 구매행동이 합리적이고 논리적인 사고보다 정서적 동기에 이루어진다고 보는 경향이 증가하게 되었다.⁵⁹⁾ 쾌락적이고 경험적인 소비자 행동 모형(hedonic and experiential model)에서는 소비자는 감정적인 동기에 의해서 구매행동을 하고, 소비하는 과정에서 즐거움이나 쾌락과 같은 긍정적인 정서를 경험하고자 한다고 가정한다. 이러한 시각에서 1980년대 이후 미국에서는 소비관련 정서에 대한 연구가 지속적으로 수행되어 왔고 국내에서도 최근 소비자 연구에서 정서에 대한 활발한 연구가 시도되고 있다.⁶⁰⁾

Mehrabian & Russell(1974)은 즐거움, 환기, 지배(Pleasure, Arousal, Dominance; PAD)라고 알려진 소비자의 세 가지 감정 상태를 제안했는데 이 모델은 소비자의 감정적 반응을 차원별로 분석한 연구로 많은 관심을 받고 있다.⁶¹⁾

57) 홍창희·한규석. (2007). 전계논문, 133-148.

58) Rundmo, T. (2002). Associations between affect and risk perception. *Journal of Risk Research*, 5(2), 119-135.

59) 고동완. (2003). 전계논문, 49-69.

60) 이학식·임지훈. (2002). 전계논문, 55-91.

61) Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The experiential aspects of consumption: Consumer

즐거움은 소비자들이 특정한 환경에 처했을 때 대상에 대해 느끼는 좋음, 재미, 행복, 만족을 느끼는 정도를 말하며, 환기는 들뜸, 신남, 자극, 활동적인 느낌 정도를 의미하고, 지배는 소비자가 처해진 상황 속에서 행동의 통제나 자유를 느끼는 정도를 말한다. 이들은 S-O-R 모델(Stimulus-Organism-Response; 자극-유기체-반응)을 통해 외부 자극이 정서를 유발하고 이때의 정서가 행동 반응에 영향을 미친다고 주장하였으며 정서를 자극에 대한 평가, 즉 자극에 대한 개인의 반응이라고 정의하고 있다.

Oliver(1993)는 긍정적 소비정서와 부정적 소비정서가 동시에 나타날 수 있음을 주장하여⁶²⁾ 소비정서와 관련된 많은 연구에서 긍정적 정서와 부정적 정서로 구분하여 살펴보는 후속 연구들이 등장할 수 있는 이론적 배경을 제시하였다.

관광학 분야에서는 관광지 이미지와 관련한 정서적 평가의 연구⁶³⁾와 스키활동의 지각된 위험과 긍정적·부정적 정서가 만족에 미치는 영향에 대한 연구,⁶⁴⁾ 어촌체험마을 체험축제 서비스 속성이 방문객 정서경험과 만족에 미치는 영향에 대한 연구⁶⁵⁾ 정도만이 정서 관련 연구로 발표되고 마케팅이나 소비자연구에 비해 수적으로도 적을 뿐 아니라 연구의 대상이 관광객에 한정된 실정이다.

지역주민과 관련된 연구를 검토해 보더라도 느낌과 같은 정서적 측면(affective perspective)보다는 인지적 과정에서의 측면(cognitive processing perspective)이라고 할 수 있는 사고(thoughts)를 통해 관광의 영향에 대해 측정하고 있다는 비판이 있을 정도로 정서에 대한 연구가 상당히 적다고 할 수 있다.⁶⁶⁾ 지역 주민들의 태도 측정에 있어 관광객들에 대해 어떻게 생각하는지 혹은 어떻게 느끼는지 등의 질문을 통해 지역주민들의 영향 인식과 정서를 측정하고 있으며 질적 연구 방법인 FGI(Focus Group Interview) 또는 심층면접을 통해 측정하고 있다.

South Carolina 지역 주민을 대상으로 한 연구를 살펴보면, 공유된 신념, 공유

fantasies, feelings, and fun. *Journal of consumer research*, 9(2), 132-140.

62) Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of consumer research*, 20(3), 418-430.

63) 박석희·고동우. (2002). 연구논문: 관광지의 정서적 이미지 척도 개발-순정서적 이미지와 준정서적 이미지. *관광학연구*, 25(4), 13-32.

64) 고동완. (2003). *전계논문*, 49-69.

65) 최훈·김수연. (2015). 어촌체험마을 체험축제 서비스 속성이 방문객 정서경험, 만족에 미치는 영향. *관광연구저널*, 29, 51-64.

66) Woosnam, K. M., Norman, W. C., & Ying, T. (2009). Exploring the theoretical framework of emotional solidarity between residents and tourists. *Journal of Travel Research*, 48(2), 245-258.

된 행동, 상호 작용을 통한 감정을 FGI를 통해 측정하고 있으며, 지역주민들은 공감, 즐거움, 자긍심, 고마움 등의 긍정적인 정서와 더불어 관광으로 인한 고속도로 정체, 식당에서의 붐빔 등으로 인한 복잡함, 귀찮음, 불쾌감 등의 부정적인 정서도 함께 가지고 있는 것으로 나타났다.⁶⁷⁾ 따라서 지역 주민과 관광객 사이의 상호 작용에 대한 전체적인 이해를 위해 정서에 대한 연구가 반드시 필요한 요소라고 할 수 있다.

67) *Ibid.*, 245-258.

3. 관광객에 대한 태도

1) 태도의 개념

사회심리학 분야에서 중요한 개념으로 받아들여지고 있는 태도는 다양하게 정의되고 있다. 태도는 어떤 심리적인 대상에 대해 호의적이거나 적대적으로 느끼는 감정⁶⁸⁾ 혹은 개인이 외적 사물 및 상황에 대한 반응에 영향을 주는 정신적인 상태로 정의할 수 있으며, 사람들이 사물에 대해 느끼는 좋음과 싫음이라 하여 태도를 호(好) 또는 불호(不好)의 감정적 측면으로 정의하기 한다.⁶⁹⁾

오늘날 태도의 개념은 Fishbein & Ajzen(1975)의 ‘어떤 대상에 대해 일관적으로 호의적 또는 비호의적으로 반응하게 하는 학습된 선유경향(predispotion)’이라는 정의가 많이 인용되지만,⁷⁰⁾ 태도를 지각과 유사한 개념으로 언급하기도 한다. 정서적 측면에서 벗어난 판단의 개념으로 태도란 ‘우리를 둘러싸고 있는 다양한 사상에 대한 우리의 종합적인 판단’으로 정의내리기도 한다.⁷¹⁾ 따라서 본 연구에서는 관광객에 대한 지역주민의 태도를 ‘지역을 방문한 관광객에 대한 전반적인 평가’라고 정의하고자 한다.

태도는 다음과 같은 몇 가지 중요한 속성을 갖는다. 먼저, 태도는 대상이 있으며, 태도의 방향, 태도의 수준, 태도의 강도를 갖는다. 태도는 또한 구조를 가지며 학습된다. 이러한 태도의 개념은 신념, 가치관, 기호, 의견, 기호 등과 같은 유사한 개념과의 구분이 명확하다고 볼 수 없다. 태도와 가치관은 경험으로 학습된다는 점과 개인의 행동을 결정하게 되는 보다 심층적인 행동성향이라는 점에서 유사점을 보이나, 가치관은 태도보다 더욱 광의의 뜻을 보유하는 개념으로 태도에 비해 보다 포괄적이고 지속적면서 사회적·문화적인 의미를 갖는다는 점에서 가치관과 태도의 개념을 구별할 수 있다.⁷²⁾

68) Thurstone, L. L. (1931). The measurement of social attitudes. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 26(3), 249.

69) Bettinghaus, E. P., & Cody, M. J. (1987). *Persuasive Communication* (4th ed.). New York: Holt Rinehart & Winston.

70) 최윤근. (2011). SIT 상품 태도와 계획구매행동. 경기대학교 일반대학원, 박사학위논문에서 재인용.
김수성. (2008). 카지노복합리조트 개발에 따른 지역주민의 태도에 관한 구조관계 분석, 경희대학교 대학원. 박사학위논문. 재인용.

71) Wilkie, W. L. (1986), *Consumer Behavior*, John Wiley & Sons, New York.

태도에 대한 정의는 <표 2-3>처럼 연구자마다 다양하다는 것을 볼 수 있다.

< 표 2-3 > 태도의 정의

태도의 정의	연구자
심리적 대상에 찬성하거나 반대하는 정적 혹은 부적 감정의 강도	Thunstone(1931)
특정한 대상에 대한 개인의 긍정적/부정적, 동의/거부, 호의적/비호의적 등의 느낌	Fishbein(1963)
사람, 사물, 또는 이슈에 대해 가지는 일반적이거나 지속적인 긍정적·부정적 감정	Bem(1970)
어떤 대상에 대해 일관적으로 호의적이거나 비호의적으로 반응하게 하는 학습된 선유경향(predisposition)	Fishbein & Ajen, (1975)
행동의도, 감정, 신념에서 나타나는 어떤 사물이나 사람에 대한 호/불호의 평가적인 반응	Myers(1987)
사고 대상에 대한 삶의 평가	Parkanis(1989)
어떤 대상에 대해 지속적인 선유경향 또는 행동경향	Ap(1992)
태도대상과 관련한 생각이나 느낌, 태도대상에 대한 사람들의 명확한 행동과 관련한 진술 등의 행동경향	Eagly & Chiken(1993)
대상에 대한 긍정적이거나 부정적 평가	Franzoi(1996)
대상이 가지고 있는 속성과 관련된 모든 관념, 체계, 이미지로 이루어진 하나의 시스템	Lindberg & Johnson(1997)
호의적, 비호의적으로 반응하려는 학습된 경향	송용섭(1987)
대상에 대한 생각, 대상과 관련한 생각이나 느낌, 대상에 대한 사람들의 명확한 행동과 관련한 진술 등의 행동경향	강미희(1999)
특정 대상물에 대해 지속적으로 좋고 옳음의 수준에 대한 평가로 표현되는 심리적 경향	고동완·정승호(2004)
특정 대상에 대해 일관되게 호의적/비호의적, 긍정적/부정적으로 반응하는 학습된 선유경향	임종원 외(2006)
일정 대상에 대하여 찬반의 영향을 미치는 것을 말하며 대상의 평가를 긍정적 혹은 부정적으로 평가하는 것	김성민(2015)

자료 : 최윤근.(2011). SIT 상품 태도와 계획구매행동. 경기대학교 일반대학원, 박사학

72) 이학식. (1997). 『소비자행동론』, 서울:법문사.

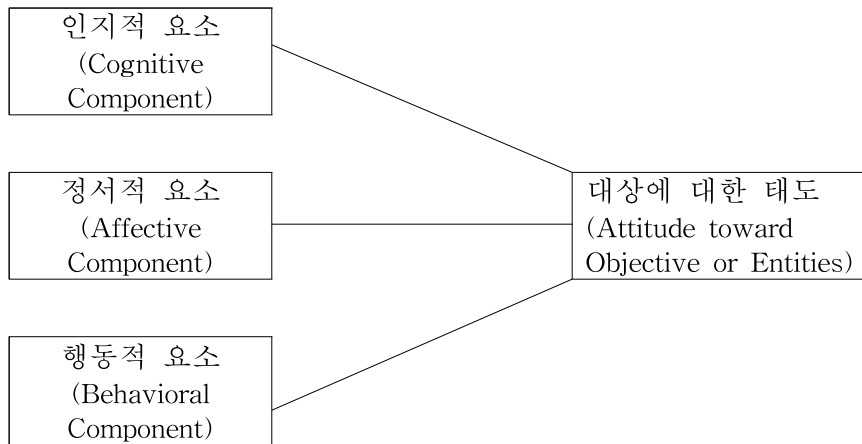
위논문, 31. 김수성. (2008). 카지노복합리조트 개발에 따른 지역주민의 태도에 관한 구조 관계 분석, 경희대학교 대학원. 박사학위논문. 유광민·김기환·김남조. (2007). 관광개발에서 주민태도 연구의 비판적 고찰: 사회교환이론과 사회표상이론을 중심으로. 관광연구논총, 19(2), 115.을 바탕으로 연구자가 작성함

2) 태도의 구성요소 및 특성

태도는 세 가지 차원요소의 견해와 단일차원의 견해로 구분할 수 있다. 태도를 세 가지 차원으로 이해하는 관점을 구조적 접근법 혹은 다차원적 접근법이라고 하며, 단일 차원으로 이해하는 관점을 개념적 접근법이라고 한다.⁷³⁾

먼저, 태도를 구조적 접근으로 보는 관점은 태도를 광의로 해석하는 것으로 다음의 3가지 요소로 나누어진다. 먼저, 인지적 요소는 어떤 대상에 대한 개인의 주관적 지식이나 신념을 말한다. 이는 어떤 대상이나 사물에 대한 개인의 신념적 요소라고 하며, 대상에 대하여 개인이 보유한 긍정적이거나 부정적인 혹은 중립적인 신념과 지식을 말한다. 이는 다수의 대상물에 대한 개인의 정보를 나타내며 복잡성을 띄고 있다. 이 요소는 개인으로 하여금 어떤 결정(또는 판단)을 내릴 수 있도록 정보적 역할을 수행한다. 둘째, 태도의 정서적 요소는 어떤 대상에 대해 개인이 가지고 있는 감정이나 느낌 혹은 전반적인 평가를 의미한다. 즉 특정 대상에 대해 가지는 호의적 또는 비호의적, 긍정적 또는 부정적인 느낌을 말하며 단일차원에서의 태도의 개념은 이 정서적 요소를 의미한다. 인지적 요소가 복잡성을 특징으로 하는 반면에 정서적 요소는 단순성과 지속성을 보유하고 있다. 따라서 인지적 요소가 망각된 후에도 정서적 요소는 지속되어 행동에 큰 영향력을 발휘할 수 있게 된다. 셋째, 행동 의도적 요소는 어떤 대상과 관련하여 특정한 행위나 방법으로 행동할 가능성이나 의도, 경향을 의미한다. 태도가 일단 내재화 되면 행동의 기준을 부여하게 되고, 이와 관련성 있는 태도를 발전시키고 유지함으로써 자신의 가치 기준에 따라서 타인의 행동과 태도를 판정하고 비교하게 된다.

73) 김병용. (2013). 『관광소비자행동론』, 서울:한울.



<그림 2-2> 태도의 다차원 모형

자료 : Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*.
Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

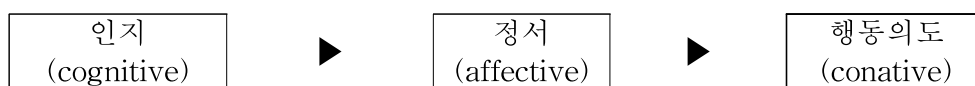
이 모형에서 정서는 감정적 반응나 느낌이나 기분의 표현 등을 말하며, 행동은 행위 의도나 행동과 관련된 표현 등이며, 인지적 요인은 신념, 지식 구조, 지각적 반응과 사고(thoughts)를 말한다.⁷⁴⁾ 태도 개념의 핵심 가정은 세 가지 태도의 구성 요소들이 공통된 평가의 연계(common evaluative continuum)라는 것이다. 정서는 즐거움(좋은, 행복한 느낌)에서부터 불쾌감(나쁜, 불행한 느낌)등 다양한 범위이며, 행동의 범위는 우호적인, 지지적인에서부터 비판적인, 적대적인 것까지의 범위이다. 이와 마찬가지로 인지와 사고는 우호적인에서부터 비우호적인 것까지 라고 할 수 있다.

이 가운데 정서는 태도의 대상에 대해서 과거의 경험과 연관된 정서적 자극에 대한 고전적 조건화가 이루어질 수도 있다. 이러한 관점에 의하면 태도를 구성하는 요소들이 모두 인지적 과정을 거치지 않아도 형성될 수 있다는 것을 의미한다. Allport는 태도를 “경험을 통한 조직화”라고 정의하면서 정서, 행동, 인지의 상관관계를 언급하였다.⁷⁵⁾ 태도는 또한 시간이 경과함에 따라 형성되며 대부분 시간이 지나면서 일관되게 된다고 한다.⁷⁶⁾

74) Breckler, S. J. (1984). Empirical validation of affect, behavior, and cognition as distinct components of attitude. *Journal of personality and social psychology*, 47(6), 1193-1205.

75) Breckler, S. J. (1984). *op. cit.*, 1193.에서 재인용.

태도의 단일차원적 견해는 세 가지 하위요소 견해를 비판적으로 발전시킨 견해인데 다차원적인 견해의 구성요소 중에서 정서적 요소만을 태도로 간주한 것이다. 이 견해에서 인지적 요소와 행동적 요소는 태도로부터 분리되어 각각 신념과 행동의도로 개념화 되며, 태도는 감정 또는 정서적 요소와 같은 의미로써 신념은 태도의 선행요소로, 행동의도는 결과요소로 작용하여 태도와 영향을 주고받는다(77). 이러한 단일차원적 견해는 <그림 2-3>과 같이 나타낼 수 있다.



<그림 2-3> 단일차원 모형

자료 : Kim, Y. H., Kim, M., & Goh, B. K. (2011). An examination of food tourist's behavior: Using the modified theory of reasoned action. *Tourism Management*, 32(5), 1160.

태도의 특징을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 태도는 반드시 어떤 대상이 있으며 대상 없는 태도는 존재하지 않는다. 둘째, 태도는 긍정적 혹은 부정적, 찬성 또는 반대, 호의적 혹은 비호의적, 좋다 또는 싫다와 같이 특정 대상물에 대한 상반된 평가적 정서를 나타내는 방향성과 태도에 대한 확신 및 신념의 정도를 말하는 강도를 갖는다. 셋째, 태도는 일관적 또는 지속적이기 때문에 특정 사물 또는 특정 행동에 대한 태도가 일단 형성된 후에는 그 태도를 좀처럼 변화되지 않는다. 특히 태도가 일단 형성된 후에는 좀처럼 태도가 변화되지 않기 때문에 관광지 거주 초등학생들의 부정적인 관광 영향 인식과 관광객과의 접촉으로 형성된 부정적 정서가 관광객에 대한 부정적인 태도 형성에 연결되지 않도록 더욱

76) Loudon, D., & Della Bitta, A. J. (1988). *Consumer behaviour Concept and Cases*. Mc Graw-Hills Pvt Ltd., New Delhi.

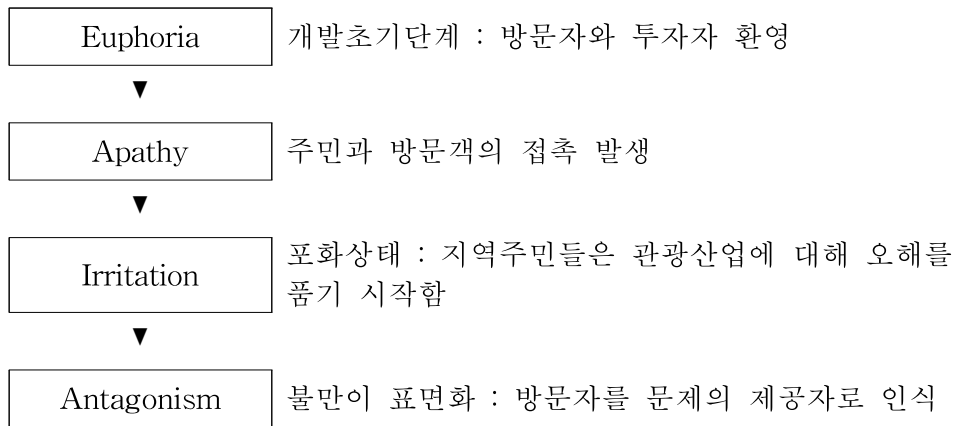
77) 이학식·안광호·하영원(2006). 『소비자행동: 마케팅전략적 접근』. 경기: 법문사.

세심한 주의가 필요할 것이다.

3) 관광객에 대한 태도 선행 연구

Doxey(1975)는 Irridex Model을 통하여 지역주민의 생활양식이 관광객들에 의해 파괴된다는 불안감 때문에 지역 주민들의 분노가 발생한다고 하였다. 관광객이 증가하면서부터 행복감을 느끼는 단계에서 다음 단계인 무관심단계, 그 다음 단계인 성가심 단계를 지나 마지막에는 적대감 단계로 구분하였으며, 특정 지역이 관광개발로 인하여 관광객이 증가함에 따라 지역 거주민들은 초반에는 행복감을 느끼는 단계에서 결국에는 적대감이 증가하는 단계에까지의 일련의 과정을 거친다고 주장하였다.⁷⁸⁾ 첫 번째 단계는 자신들의 지역이 개발된다는 기대감에 매우 열정적이며 투자자나 방문자들은 엄청난 환대를 받게 되지만 점차 진행되는 속도나 영역이 확대되어 지역 주민들의 생활이 불편함을 겪게 될 경우, 이들은 두 번째 단계인 무관심 단계에 이르게 되며 형식적인 인간관계를 형성하게 된다. 또한 자신들이 이익의 표적이 되었다는 배신감에 주민들의 반발이 매우 심각해지게 된다. 세 번째 단계인 성가심의 단계는 지역의 관광 개발에 대해 지역 거주민들이 부정적인 시각으로 바라보며 관광객들의 행동에 대해서 의심을 가지게 된다. 이러한 의심이 계속되면 결국 마지막으로 적대감의 단계에 이르게 된다. 적대감 단계에서 지역 거주민들은 개발에 대한 짜증, 불안, 불만 등을 표출하며 이러한 모든 원인을 관광개발의 탓으로 돌리면서 자신들에게 이익을 창출해주는 관광객들을 매우 신경질적으로 대하고 그들을 증오하게 된다는 것이다.

78) 강신결. (2001), 전계논문.



<그림 2-4> Doxey's Irridex Model

자료 : Murphy(1985), *Tourism: A community tourism approach*, New York: Routlehde. 124.

Butler(1980)의 관광지 라이프 사이클 모형(life cycle model) 또한 관광지의 발달 과정에 따른 지역주민의 태도를 고찰해 볼 수 있는 모형이다. 이 모형은 제품 수명주기이론을 관광지 발전 단계에 응용한 방법으로써 관광객에 대한 지역주민의 반응과 관광지의 발달에 따른 관광객의 성향 변화를 사회적 사이클 이론에 담았다. 관광지 라이프 사이클은 탐색단계(exploration), 참여단계(involvement), 개발단계(development), 강화단계(consolidation), 정체단계(stagnation), 그리고 그 이후의 선택 단계인 발전, 안정, 쇠퇴를 거치게 되는데 각 단계마다 지역 주민의 태도와 반응이 다르게 나타난다고 하였다. 각 단계마다 사이클을 나타내는 곡선의 형태는 지역의 개발비율, 관광객 수, 접근성, 정부의 정책 등 개발 단계마다 매우 유동성 있게 나타날 수 있으나, Butler의 모델은 예측적인 메카니즘을 제공하기보다는 관광지를 설명하는 하나의 틀로 설명될 수 있을 뿐 관광지를 명확히 규정하는 경제적인 변수와 관광 시장의 변화를 소홀히 하였기 때문에 수정 없이 적용할 수 없다는 문제점이 제기 되기도 한다.⁷⁹⁾ 이러한 거시적 모형들은 지역주민의 태도 변화를 포괄적으로 이해할 수 있는 틀을 제공하지만 지역사회가 동질적인 집단으로 구성되어있고, 관광개발에 대한 지역주민의 태도 또한 동질적

79) 조광익·김남조. (2002). 전계논문, 31-51.

이며, 지역주민의 의견이 단계적으로 변화해 간다는 것을 전제한다. 그러나 관광에 대한 지역주민의 태도는 동질적으로 간주될 수 없으며 지역주민 각자의 삶과 지역 사회에 미치는 영향에 대한 인식에 따라 달라질 수 있다. 관광에 대한 경제적 의존도가 높은 사람들은 관광에 대한 태도가 긍정적인 반면 교통 혼잡이나 범죄증가 등과 같은 관광객들로 인한 사회적 비용을 크게 느끼는 사람들은 관광에 대해 부정적인 태도를 취할 수 있기 때문에 동일한 지역과 동일한 시기일지라도 지역주민의 태도는 매우 다양하게 나타날 수 있다. 따라서 Doxey나 Butler가 제시한 모형에서는 태도나 감정이 혼재되어 모두 나타날 수 있기 때문에⁸⁰⁾ 이러한 모델은 일종의 이념형으로 간주하는 것이 타당할 것이라는 의견이 있다.⁸¹⁾

태도와 관련된 실증 연구를 살펴보면, ‘슬로시티 개발과 관광객 증가에 따른 지역주민의 태도 변화’에 대한 연구에서 태도를 특정한 가치에 대한 개인의 마음 상태로 보고, 지각, 정서적 요소, 행동적 요소로 구분된다고 정의하고 있지만,⁸²⁾ 실제 연구에서는 경제적인 영향, 사회·문화적인 영향, 환경적인 영향에 대한 각 세분항목별 1차 조사와 2차 조사간의 점수 차이 즉, 인지적 차원에서의 변화만을 측정하였다. 예를 들어, 경제적 영향에 대한 지역주민의 태도변화에 대한 측정항목으로 고용의 증가, 지역의 소득증가, 농산물 특산물 개별 활성화, 관광 상품의 개별 활성화, 지역자본의 유출에 대한 질문에 대한 응답을 통해 지역주민의 경제적 영향에 대한 변화를 측정하고자 하였다.

제주도 성읍민속마을 지역주민의 태도연구에서는 ‘관광개발에 대한 태도’를 관광이나 관광개발을 통해서 발생하는 다양한 영향에 대한 인식과 지각이며, 이러한 영향에 대한 종합적인 판단과 정서적인 반응을 의미한다⁸³⁾라고 언급하면서 ‘관광개발에 대한 지역주민의 태도에는 관광개발에 따른 경제적 편익과 사회적 영향, 환경적 영향이 중요한 결정요인이다’라는 가설과 함께 지역주민의 태도를 측정하였다. 이 연구에서는 경제적인 편익, 사회적인 영향, 환경적인 영향에 대한

80) Lankford, S. V., & Howard, D. R.(1994), “Developing a tourism impact attitude scale”, *Annals of tourism research*, 21(1), 121-139.

81) 최승목·김남조. (2005). 관광개발에 대한 관광담당 공무원의 태도. *관광학연구*, 29(1), 209-227.

82) 강신걸·도경록. (2011). 슬로시티 관광개발에 대한 지역주민과 관광객의 인식비교-슬로시티 증도를 중심으로. *한국도시연구*, 23(4), 21-38.

83) 조광익·김남조. (2002). *전계논문*, 31-51.

인식이 관광개발에 대한 전반적인 태도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고 있으며 경제적 편익(주민 소득 증가, 일자리 수의 증가, 이농현상의 감소), 사회적 영향(사생활 및 일상생활 방해, 마을 인상이 나빠짐), 환경적 영향(자연환경 훼손, 마을 경관이 나빠짐, 수질오염이 심해짐, 대기오염이 심해짐)을 측정하였다. 관광개발에 대한 태도(관광객이 더 많이 와야 함, 관광객에 대한 사전교육 필요, 이 마을은 살만한 곳임, 관광개발 수준에 만족함)를 종속변수로 측정함으로써 관광개발의 영향인식이 관광개발에 대한 태도에 미치는 영향을 살펴보고 주민의 관광개발로 인한 영향 인식과 태도를 살펴보고 있다.

이러한 사회·문화적, 환경적, 경제적 영향에 대한 인식 이외에도 지역주민의 태도에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 함께 살펴보는 연구들이 있는데 예를 들어, 애리조나주(Atizona)의 지역주민들을 대상으로 한 연구에서는 관광영향에 대한 인식 항목들은 지역 환경, 지역 애착도, 지역 이미지, 지역 서비스 개선, 지역 경제 활성화 등 5개 요인으로 확인된바 있다.⁸⁴⁾ 또한 안동하회마을 주민들의 지역 관광 개발 태도에 미치는 지역 애착도의 영향을 살펴본 연구⁸⁵⁾와 제주 지역의 관광개발에 대한 지역 주민들의 인식과 태도를 지역애착심, 관광개발인자, 관광개발 정책에 대한 신뢰를 독립변수로, 지역 주민의 관광 개발에 대한 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향을 종속변수로 하여 측정한 연구 등이 있다.⁸⁶⁾

관광에 대한 지역주민의 태도는 개발단계나 시간에 따라서 변화하기도 하며, 같은 기간이라도 주민의 개인적 혹은 상황적 특성에 따라 다양하고 복잡한 양상을 보이게 된다. 따라서 관광에 대한 주민태도는 종·단면적으로 또한 횡단적으로 다양한 양상을 띠고 있다고 할 수 있으며, 지역 관광에 대해서는 하나의 주도적인 이론에 따르는 것이 아니라 다양한 이론으로부터 설명될 수 있고 다양한 설명이론의 관점에서 지역에 나타나는 관광현상을 바라보고 경험적으로 밝혀내는 작업이 중요하다고 할 수 있다.⁸⁷⁾

84) Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., & Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of tourism research*, 32(4), 1056-1076.

85) 강신겸·최승담. (2002). 전계논문, 103-117.

86) 양성수·허향진·서용건. (2009). 제주지역의 관광개발에 대한 지역주민의 인식과 태도에 대한 연구. *관광연구저널*, 23(4), 199-210.

87) 고계성·김영남·현홍준. (2010). 관광객전용카지노 도입에 대한 관광지 지역주민의 영향인식과 태도에 관한 연구. *호텔관광연구*, 38(단일호), 29-46.

태도에 미치는 다양한 영향 변수들을 찾아내기 위해 거주기간, 고향여부, 성별, 연령, 직업, 교육수준과 같은 인구 통계학적 변수들과 관광개발단계 등과 같은 변수들을 추가하여 지역 주민 태도 연구에 활용하고 있기도 하다.

거주기간에 대한 연구를 살펴보면, 거주기간이 길수록 관광에 대해 부정적이라는 연구결과⁸⁸⁾와 거주기간과 태도와의 관련성이 없다는 연구⁸⁹⁾ 결과가 있어 거주기간과 지역 주민의 관광이나 관광개발에 대한 태도가 서로 일관적 관계를 보이고 있지 않다.

지역 주민의 고향이 지역주민의 태도에 영향을 미친다는 연구결과도 있지만,⁹⁰⁾ 최영훈·이훈(2006)은 군집분석 결과 고향여부 즉, 출생 장소는 군집 간 특성과 관련이 없는 것이라고 주장하였으며, 고향여부가 부정적 영향인식에만 유의한 차이를 보였다는 연구결과⁹¹⁾도 있는 등 고향 여부도 지역 주민의 태도와 일관된 관계가 나오지 않고 있다.

성별에 따른 차이를 보고한 연구도 있는데 Pizam & Pokela(1985)는 지역 거주민들의 태도에 영향을 미치는 13개의 변수 중 8개의 변수에서 여성이 남성에게 비해 부정적인 태도를 보인다고 하였으며,⁹²⁾ 연령이 주민태도와 관련이 있다는 연구⁹³⁾와 지역 주민의 연령과 태도는 상관관계가 매우 낮거나 또는 관련이 없다⁹⁴⁾는 연구 결과가 발표되는 등 연구자별로 다양한 변수들에 대한 다양한 연구 결과를 제시하고 있다.

하와이 지역에 대한 연구에서 Lui et al.(1986)은 경제적 영향에 대해서는 직업 유형별 인식의 차이가 없으나 생태적 영향에 대해서는 유의한 차이가 있다고 밝혔으며,⁹⁵⁾ 직업특성에 따라 관광영향에 대한 긍정적 영향과 부정적 영향 모두에

88) Um, S., & Crompton, J. L. (1987). Measuring resident's attachment levels in a host community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27-29.

89) Smith, M. D., & Krannich, R. S. (1998). Tourism dependence and resident attitudes. *Annals of Tourism Research*, 25(4), 783-802.

90) 고동완·김현정. (2003). 지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도. *관광학연구*, 24(3), 97-114.

91) 고동완. (2001). 인구통계적 특성과 상황적 특성에 따른 관광영향 인식의 차이. *관광학연구*, 25(3), 63-80.

92) Pizam, A., & Pokela, J. (1985). The perceived impacts of casino gambling on a community. *Annals of Tourism Research*, 12(2), 147-165.

93) Jackson, J., & Murphy, P. (2006). Clusters in regional tourism An Australian case. *Annals of Tourism research*, 33(4), 1018-1035.

94) Belisle, F.J., & D.R. Hoy. (1980). The Perceived Impact of Tourism by Residents. *Annals of Tourism Research*, 7, 83-101.

95) Liu, J. C., & Var, T. (1986). *op. cit.*, 193-214.

인식의 차이가 있다고 보고한 연구결과도 있다.⁹⁶⁾

교육수준에 따라서는 교육수준이 낮은 주민들이 관광이나 관광개발에 덜 우호적인 이유에 대하여 관광개발이 자신들에게 고용기회가 없는 것으로 인식하기 때문이라고 설명하고 있으며,⁹⁷⁾ 고동완(2001)은 교육수준에 따라 부정적인 영향에 대한 인식에 차이가 있으나 긍정적 측면에 대한 인식에는 경제적, 환경적 영향에서만 차이를 보였다고 보고하고 있다.⁹⁸⁾

관광으로부터 재정적 편익을 받은 주민들은 관광에 대해 좀 더 우호적이며 지역주민들의 관광개발에 대한 지지와 편익은 직접적인 영향을 받는다는 연구결과가 다수 있으며⁹⁹⁾ 지역주민의 태도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 바로 경제적 편익이라는 주장도 있다.¹⁰⁰⁾ 이와 같이 경제의존성은 대부분의 연구에서 지지되는 변수이기는 하지만 하와이의 주민태도에 대한 연구에서는 기존 연구결과와 다르게 관광종사자들과 비종사자들 간에 경제적 편익에 대한 반응에 차이가 나지 않았으며 그 이유로 하와이가 관광산업 비중이 높은 지역이기 때문에 주민들 대부분이 관광의 중요성을 높게 인식하기 때문이라고 설명하고 있다.¹⁰¹⁾

관광개발수준에 따른 태도 변화는 앞에서 살펴본 바와 같이 Bulter(1980)에 의해서 관광개발초기에는 지역주민들이 긍정적인 태도를 가졌으나 후기에는 적대적인 태도를 나타내며, 지역주민들이 초기에 관광개발에 대해 희망적 혹은 긍정적으로 인식하는 원인으로 관광개발이 지역경제의 활성화와 관련성이 있어 우호적으로 인식한다고 설명하고 있다.¹⁰²⁾

그러나, 관광개발의 초기단계에도 불구하고 관광개발에 부정적인 태도를 보이고 있는 연구결과도 보고되고 있어¹⁰³⁾ 주민태도가 지역별 특성을 보편적으로 설명할 수는 없다고 할 수 있다. 즉 지역주민의 태도는 연구 대상 장소와 연구자에 따라 상이한 결과를 보이고 있으며, 경제적 효과 외에 다른 변수들에 대한 통일

96) 고동완. (2001). 전계논문, 63-80.

97) Hernandez, S. A., Cohen, J., & Garcia, H. L. (1996). Residents' attitudes towards an instant resort enclave. *Annals of tourism research*, 23(4), 755-779.

98) 고동완. (2001). 전계논문, 25(3), 63-80.

99) 이후석. (2004). 지역주민의 관광영향 지각과 관광개발 태도의 관계 분석. *관광학연구*, 28(3), 221-238.

100) 조광익·김남조. (2002). 전계논문, 31-51.

101) Liu, J. C., & Var, T. (1986). *op. cit.*, 193-214.

102) Johnson, J. D., Snepenger, D. J., & Akis, S. (1994). Residents' perceptions of tourism development. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 629-642.

103) 김남조. (2001). 전계논문, 43-62.

된 관련성을 설명하고 있지 못하다는 문제점이 지적되고 있다.¹⁰⁴⁾ 이는 성별이나 연령, 교육 수준 등과 같은 개별 변수와 지역주민들의 태도와 관계가 다양한 사회적 원인들이 결합되어 나타나는 것임을 반영하며 양적연구방법을 통해 이를 밝혀내기에는 한계가 있음을 보여준다. 따라서 본 연구에서는 복합적인 지역주민의 관광 영향인식과 관광객에 대한 정서와 태도를 설명하기 위해 FGI를 통한 질적 연구방법을 함께 사용하여 조사 지역의 특성을 반영해 보고자 한다.

104) 조배행·최영희. (2005). 관광개발 경과에 따른 안면도 지역주민의 관광영향 지각의 변화, 관광연구저널, 19(1), 165-182.

4. 변수간의 관계 고찰

1) 관광 영향 인식과 관광객에 대한 태도와의 관계

관광영향 인식에 대한 많은 연구에서 인식과 태도를 명확히 구분하지 않고 있으며 관광개발에 대한 경제적 영향, 사회·문화적 영향, 환경적 영향으로 요인들을 구분하여 분석하고 있다. 비교적 소수의 연구에서 관광영향 인식과 태도를 구분하여 측정하고 있는데 관광영향 인식이 관광개발에 대한 전반적인 태도에 미치는 영향을 살펴보고 있다. ‘제주도 성읍민속마을 지역주민의 태도연구’¹⁰⁵⁾에서는 지역주민의 태도 형성에 가장 중요한 영향을 미치는 요인으로 경제적 편익을 꼽고 있으며 사회적 영향 또한 중요한 태도의 결정 요인으로 제시하고 있다. 즉 경제적 편익이라는 긍정적 관광 영향 인식은 지역주민의 태도에 정(+)¹⁰⁶⁾의 영향을 미치며, 사회적 영향 인식은 지역주민의 태도에 부(-)의 영향을 미치기 때문에 경제적 편익을 크게 지각할수록 추가적인 관광개발에 대해서 긍정적이며 사회적 영향을 크게 지각할수록 관광개발에 부정적이라는 것이다. 또 다른 연구에서는 관광개발로 얻어지는 개인적 혜택과 지각된 긍정적 영향은 추가적인 관광개발에 대한 지지와 정(+)¹⁰⁷⁾의 관계가 있으며 지각된 부정적 영향과 미래 사회와의 미래와는 부(-)의 관계가 있다고 주장하고 있다¹⁰⁶⁾.

태도와 관련된 또 다른 실증 연구로, ‘슬로시티 개발과 관광객 증가에 따른 지역주민의 태도 변화’에 대한 연구를 살펴보면, 고용의 증가, 지역의 소득증가, 농산물과 특산물의 활성화, 관광 상품의 활성화, 지역자본의 유출에 대한 각각의 영향 인식을 통하여 지역주민의 관광의 경제적 영향 인식 변화 점수로 태도를 측정하고 있다.¹⁰⁷⁾

관광 영향 인식에 대한 대부분의 연구에서 긍정적 영향 인식은 관광이나 지역 관광 개발에 대한 태도에 긍정적 영향을 미치며, 부정적 영향 인식은 관광이나 지역 관광 개발에 대한 태도에 부정적 영향을 미치고 있는 것으로 보고되고 있

105) 조광익·김남조. (2002). *op. cit.*, 26(2), 31-51.

106) Long, P. T., Perdue, R. R., & Allen, L. (1990). *op. cit.*, 28(3), 3-9.

107) 강신검·도경록. (2011). *전계논문*, 23(4), 21-38.

다.

관광객과 지역주민의 접촉은 다른 문화 간 접촉에 비하여 몇 가지 특징이 있다. 체류자, 이민자 등 살기 위해 이동하는 사람과 목적이 다르고, 단기간 체류하며, 대부분의 경우 관광객이 현지인보다 부유하다는 특징 때문에 관광객들은 현지인들 속에서 그들의 생활을 관찰하면서 적응하지 않아도 되는 특이한 위치에 있게 된다.¹⁰⁸⁾ 따라서 관광객들이 지역 주민과 갖게 되는 가장 일반적인 접촉은 현지인들에게서 상품을 사거나 서비스를 제공받는 것으로, 대개 관광객들이 경제적 우위에 있고 현지인들은 정보의 우위에 있게 되어 동등한 지위와 협력적인 관계가 긍정적인 결과를 낸다는 것을 강조하는 접촉이론의 입장에서 보면 이러한 비대칭적인 관광객과 현지인들의 접촉은 조화로운 집단 간 관계로 이끌기 어렵다. 또한 상호작용이 짧고 피상적이라는 점이 상호간의 적응에 부정적인 영향을 주게 된다. 문화재나 쇼핑위주 관광, 단체 관광 등은 현지인들과 상호작용이 매우 제한된 관광활동이라고 할 수 있으며 관광객들은 문화 간 만남을 흥미롭고 신기하고 특이하다고 여기는데 비하여 지역주민들은 관광객들을 우르르 몰려다니는 천박하고 세속적인 사람들로 평가할 수 있으며 이러한 상황에서 상호작용은 상업화되고 왜곡되기 쉬우며 착취적이 되기 쉽다는 우려가 있다.¹⁰⁹⁾

이러한 연구 결과들을 바탕으로 지역 주민의 관광의 긍정적 영향 인식은 관광객에 대한 태도에 정(+)¹⁰⁾의 영향을 미칠 수 있으며, 관광의 부정적 영향 인식은 관광에 대한 태도에 부(-)¹¹⁾의 영향을 미칠 수 있다고 가정할 수 있다.

2) 관광객에 대한 정서와 태도와의 관계

정서를 감정이 갖는 ‘정보’나 ‘이미지’ 등으로 보고 있으며, 경험과 정서 간의 관계는 정서의 형성과정과 관련되며, 과거의 경험은 현재 정서상태의 형성과 결정에 영향을 미치며¹¹⁰⁾ 정서를 ‘경험적 과정을 통해 습득된 특정 대상에 대한 긍정적 또는 부정적 정보나 이미지’로 정의하기도 한다.¹¹¹⁾

108) Berno, T. E. L. (1995). *The socio-cultural and psychological effects of tourism on indigenous cultures*. University of Canterbury.

109) 정진경·양계민. (2004). 문화적응 이론의 전개와 현황. *한국심리학회지: 일반*, 23(1), 101-136.

110) Loewenstein, G. F., Weber, E. U., Hsee, C. K., & Welch, N. (2001). *op. cit.*, 267-286.

소비자심리 분야에서는 ‘소비자가 상품을 탐색하고 소비하는 동안 유발되는 정서적 반응의 집합’을 소비 정서(consumption emotion)라고 하며 제품 구매 스트레스로 인한 부정적 정서 중 두려움은 회피라는 행동으로 이어진다는 연구가 있다.¹¹²⁾ 주제공원 방문자를 대상으로 한 연구에서 정서적 반응은 성과가 만족에 미치는 영향을 매개하면서 관광활동의 만족에서 중요한 역할을 한다고 밝히고 있다.¹¹³⁾

지금까지 정서에 대한 연구는 심리학과 경영학 분야에서 소비자 심리 측면에서 소비자의 상표나 상점에 대한 태도에 미치는 영향에 대한 연구가 많이 진행된 반면, 아직까지 관광학 분야 중 지역주민의 관광객에 대한 연구에서는 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 독립변수로서 고려되어지지 않고 있는 실정이다.

본 연구에서는 지역 주민이 관광객과의 접촉을 통해 느끼는 정서의 관광객에 대한 영향력을 검토함으로써 지역 주민의 관광 영향 인식뿐만 아니라 정서의 유영향력을 제시하고자 한다. 본 연구에서 관광객에 대한 정서를 ‘관광객들과의 접촉 과정을 통해 유발된 긍정적 또는 부정적 감정’이라고 정의하고, 정서는 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미치며 관광객에 대한 긍정적 정서는 관광객에 대한 태도에 정(+)¹¹¹⁾의 영향을, 부정적 정서는 관광객에 대한 태도에 부(-)¹¹²⁾의 영향을 미칠 것이라고 가정한다.

3) 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서와의 관계

인지적 관점에서 인간행동이나 태도를 설명하는 것에 한계에 부딪히자 점차 정서에 관심을 돌리기 시작했으며 많은 심리학자들은 더 이상 정서가 인간행동을 설명하는 부차적인 것이 아니라 주요한 요인이 될 수 있음을 인식하게 되었다. 사고나 이성이 정서보다 더 우월하다고 단정할 수 없으며 이는 정서가 인간의 태도나 행동을 조정하고 동기화하는 역할을 수행할 수 있다고 주장하고 있

111) 김서용·김근식. (2007). 전계논문, 373-398.

112) Holbrook, M. B., & Batra, R. (1987). Assessing the role of emotions as mediators of consumer responses to advertising. *Journal of consumer research*, 14(3), 404-420.

113) 오정학·김유일. (2001). 연구논문 (Research Articles): 주제공원 이용자의 감정반응에 관한 연구. *관광학연구*, 24(3), 285-305.

다.114) 즉 인간의 인지와 정서는 서로 영향을 미치며 공존한다고 할 수 있다. 소비자가 자극이 존재하는 매장을 방문했을 때 소비자의 행동 유발은 적절한 자극이 주어졌을 때 정서와 인식이 서로 유기적인 관련이 가능하며 어느 일방의 프로세스가 아닌 다양한 프로세스 하에 서로 영향을 주고받는다라는 것을 암시한다. 또한 관광객들로 인한 혼잡지각에 따른 지역주민들의 정서에 대한 연구에서 관광객들로 인한 공간적 혼잡감은 지역주민의 긍정적, 부정적 정서에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.115) 관광지 주민 입장에서 혼잡지각으로 인한 부정적인 감정은 관광객에 대한 불친절이나 공격심 등과 같은 태도에 영향을 미칠 수 있기 때문에 관광지 주민과 관광객 간의 갈등을 초래할 수 있다.

지역주민과 관련된 연구를 검토해 보면 느낌과 같은 정서적 측면 보다는 인지적 과정에서의 측면을 통해서만 관광의 영향을 측정하고 있다116)는 비판이 있을 정도로 정서에 대한 연구가 상당히 적다고 할 수 있다.

지역주민의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 간의 관계에 대한 연구는 양적 연구 방법에 의한 연구보다는 포커스 그룹 인터뷰(FGI) 등과 같은 질적 연구 방법을 사용한 연구들이 소수 있다. 예를 들어, South Carolina 지역 주민을 대상으로 FGI를 통한 연구 결과를 살펴보면, 지역주민들은 공감, 즐거움, 자긍심, 고마움 등의 긍정적인 정서와 더불어 관광으로 인한 고속도로 정체, 식당에서의 붐빔 등의 관광 영향 인식으로 인해 복잡함, 귀찮음, 불쾌감 등의 부정적인 정서를 함께 나타내는 것으로 보고하고 있다.117) 이러한 질적 연구 결과에서 나타났듯이 지역 주민의 긍정적·부정적 관광 영향 인식과 관광객에 대한 긍정적·부정적 정서 간에는 유의한 영향 관계가 있는 것으로 추론할 수 있으며 지역 주민과 관광객 간의 상호 작용에 대한 전체적인 이해를 위해 정서에 대한 연구가 반드시 필요하다.

본 연구에서는 지역주민의 관광객에 대한 정서의 중요성을 강조하면서 지역 축제에 참가한 방문객들 대상 조사에서 인지적 평가가 정서적 평가에 영향을 주

114) 김상희. (2011). 소비자의 정서적 즐거움과 인지적 즐거움: 인지와 감정의 동적관계. 경영학연구, 40(2), 266-296.

115) 이남희·김남조. (2015). 관광지 주민의 혼잡지각이 감정과 대응행동에 미치는 영향. 관광연구, 30(4), 157-185.

116) Woosnam, K. M., Norman, W. C., & Ying, T. (2009). *op. cit.*, 48(2), 245-258.

117) *Ibid.*, 245-258.

고 다시 정서가 축제의 전체 평가에 영향을 준다는 연구 결과¹¹⁸⁾와 인식이 정서의 선행조건이라는 정서의 인지적 평가 모형¹¹⁹⁾을 바탕으로 관광지 거주 초등학생의 관광영향 인식이 관광객에 대한 정서에 미치는 영향 관계에 대해 살펴보고자 한다.

118) 홍경완·김현철. (2005). 관광축제 서비스품질, 즐거움과 각성 및 방문객 만족에 관한 인과관계 연구. 관광학연구, 30(3), 125-144.

119) Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A. (1988). *op. cit.*

Ⅲ. 연구의 설계

1. 혼합적 연구방법

1) 양적 연구방법과 질적 연구방법의 비교

양적 연구방법은 개념의 측정과 가설에 대한 검정이 핵심적이며, 인과성의 도출을 목표로 삼고 있다. 또한 통계나 수치를 통해 일반화를 시도한다고 할 수 있다. 반면 질적 연구방법은 연구자가 연구의 대상이 행위하고 사고하는 일상생활에 직접 참여하거나 그 일상생활의 세계를 직접 관찰하면서, 연구 대상이 가지고 있는 경험 세계와 가치관을 이해하고자 한다는 점¹²⁰⁾에서 차이가 있다. 양적 방법은 실증적 관심을 바탕으로 하여 엄밀성과 정확성을 추구하고, 다량의 집합적인 자료를 가지고 있고, 통계적인 검정(statistical testing)을 통하여 신뢰할 수 있는 연구를 하는 것이 주된 관심이다.

반면 질적 연구는 개인과 개인의 삶 즉, 개인의 생활세계에 대한 관심에서부터 출발한다고 할 수 있다. 양적연구는 설문 조사 연구(survey research)와 실험실 연구(experimental research) 방법을 주로 채택하며, 질적 연구는 참여 관찰(participant observation)이나 비 구조화된 심층 면접(unstructured in-depth interview) 등으로 대표된다고 할 수 있다. 또한 양적 연구는 어떤 현상이나 사물의 유형을 파악하고자 하는 양(quantity)적인 측면에 관심을 가지고 연구 결과를 ‘반복’된 조사연구나 실험연구를 통해 확인할 수 있는 반면, 질적 연구에서는 양적 연구가 강조하는 통계학적 대표성이 아니라 연구 대상자의 생활사나 사회의 식 등의 전형성(typicality)을 확보하는 것을 전제로 한다. 질적 연구방법은 양적 연구법과 대비되는 개념의 연구로, 대상의 질적 측면 즉, 무엇이, 어떻게, 언제, 어디에서(quality) 일어나는지에 초점을 맞추는 연구이다.

질적 연구방법은 연구대상으로서 사회현상, 혹은 사회적 현상의 참여자들의 경험을 심층적으로 해석하고 이해하는 해석학적 입장에 근거하고 있으며, 단일한

120) 조성남 · 이현주 · 주영주 · 김나영. (2011). 『질적연구방법과 실제』, 서울:그린.

사례에 대한 심층적인 연구에 초점을 맞추고, 이를 위해서 집단의 일인칭의 아이디어를 수집하는 것의 중요성이 강조된다.

<표 3-1> 정량조사와 정성조사의 장·단점

구분	장점	단점
정성조사	<ul style="list-style-type: none"> - 응답자를 구속하지 않음 : 본인의 주체적 진술 - (객관화를 강요하지 않는) 주관적 정보 확인 - 정보의 강/약 정도 파악 용이 - 연구자와 응답자의 연결 - 개인내 종단적 변화 탐색 유리 	<ul style="list-style-type: none"> - 진행자의 전문성(경험성) 요구 - 해석상의 중립적 시각 요구 - 수치화/정량화 어려움
정량조사	<ul style="list-style-type: none"> - 수치화시켜 비교 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 구체적 행동이유 설명 불가 - 인간의 비이성적/감성적 특성 도외시 - 단순한 정보 분포차이가 정보 강약 차이로 오해 - 응답자의 구속, 조사자의 일방적 도구 - 연구자와 응답자의 분리 (개인간의 현상 차이만 분석)

자료 : 조성남 외(2013). 『질적연구방법과 실제』, 서울:그린, 19.

질적 연구방법이 하나의 방법론으로 자리 잡은 과정은 시카고 학파(Chicago School)의 영향이 크며, 그들은 일상적인 삶에 대해 관심을 가지고 삶의 양식들을 지역사회의 특징을 이해하고 설명하는 배경지식으로 사용하고자 하였다. 그 이유는 개인이 삶에서 보이는 사회적 행위는 그 행위가 발현되는 사회적 상황과 분리되어 나오는 것이 아니기 때문이다.¹²¹⁾ 본 연구는 제주도의 한 작은 초등학교가 관광객들로부터 몸살을 앓고 있다는 것에서부터 출발한 것이기 때문에 그 지역 특유의 사회적 상황을 제대로 연구에 반영하기 위해서는 질적 연구방법이 절대적으로 필요하다고 할 수 있다.

1984년부터 2010년 사이에 Annals of Tourism Research(ATR), Journal of Travel Research(JTR), Tourism Management(TM)에 게재된 주민 태도와 연관

121) 유기웅·정종원, 김영석, 김한별. (2013). 『질적 연구방법의 이해』, 서울:박영사.

된 연구논문들을 살펴보면 계제논문의 72.1%가 양적연구방법을, 12.9%는 질적 연구 방법을 사용하였으며, 13.5%가 혼합연구방법(mixed methods)을 사용하고 있다. 관광학 분야에서 지역 주민에 대한 연구의 대부분이 이렇듯 양적 연구방법에 치중하고 있지만, 관광학은 경제학, 정치학, 교육학, 사회학, 역사학, 인류학, 심리학, 경영학 등 다학제적 학문(multidisciplinary sciences)으로¹²²⁾ 양적 지표를 분석대상으로 하는 학문 뿐 아니라 심리학, 문화인류학, 사회학과 같이 질적 접근방식을 사용하는 학문과도 깊은 연관성을 맺고 있다. 따라서 본 연구에서는 질적 연구방법과 양적 연구방법을 함께 사용한 혼합적 연구방법(mixed method)을 사용하여 지역 사회 내면에 대한 상세한 접근을 시도하고자 한다.

<표 3-2>는 질적 연구방법과 양적 연구 방법의 비교를 통해 두 연구 방법의 차이점을 정리한 내용이다.

<표 3-2> 질적 연구방법과 양적 연구방법의 비교

구분	질적 연구방법	양적 연구방법
인식론	<ul style="list-style-type: none"> - 현실은 사회적으로 구성됨 - 연구와 연구 대상간의 긴밀한 관계로 연구에 가치 개입 - 상대주의, 개인적 및 집단적 정당화, 다양한 기준 	<ul style="list-style-type: none"> - 객관적 진실 존재 - 변수들 사이의 인과관계측정 및 분석 - 가치중립적인 틀 - 과학적 질재론, 진리 추구, 가설의 경험적 확증에 의한 정당화, 보편적인 과학적 기준
과학적 방법	<ul style="list-style-type: none"> - 탐색적, 상향식(귀납), 자료에서 가설, 근거 이론, 지식 산출 	<ul style="list-style-type: none"> - 확증적, 하향식(연역), 자료를 사용하여 이론과 가설 시험
연구 스타일	<ul style="list-style-type: none"> - 포스트실증주의, 자연주의 - 리얼리티란 오직 가까이 다가갈 수 있을 뿐임을 강조 - 사회를 직접 경험하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> - 실증주의 - 인과관계, 상관관계 - 이론적 개념의 조작화 - 현상 측정 계량화 - 연구 결과의 일반화 - 연구 과정을 표준화
연구 목표	<ul style="list-style-type: none"> - 질적/주관적 서술, 공감적 이해, 	<ul style="list-style-type: none"> - 양적/숫자적 서술, 인과 설명,

122) 이연택. (2003). 『관광정책론』, 서울:일신사.

	탐색	예측
연구자	- 세밀한 인터뷰와 관찰을 통해서 사회적 행위자들에게 더 가까이 가려함	- 연구 대상자들과 절연된 상태 추론적 연구 방법 사용
관심	- 특정 집단과 개인에 대한 이해	- 일반적인 과학 법칙 관별
기술 방식	- 문화기술지 텍스트, 역사적 내러티브, 1인칭 서술, 스틸 사진, 생애사 등	- 수학적 모델 - 통계 - 3인칭 시점에서 기술
자료의 형태	- 심층 인터뷰, 참여 관찰, 현지 조사, 개방형 질문지 등을 통한 자료 수집, 연구자 자신이 자료 수집의 주요 도구	- 구조적이고 인증된 자료 수집 도구 사용, 엄격한 특징에 기초한 양적 자료 수집
자료의 특성	- 단어, 이미지, 범주	- 변수
자료 분석	- 서술 자료 사용 - 유형, 전체적 특성의 탐색 - 차이/변인 파악	- 변수들 사이에 통계적 관계 관별
관찰의 특성	- 자연적 상황 속의 개인과 집단 연구, 내부자의 관점, 의미, 견해에 대한 이해 추구	- 통제된 조건 속의 행위 연구, 단일 변수들의 인과적 효과 분리
결과	- 내부자의 관점을 제공하는 개별 주의적 발견	- 모집단에 대한 외부자의 객관적 관점에서의 재현을 제공하는 일반화 가능한 발견
최종 보고 형태	- 비형식적인 서사적 보고(맥락적 서술, 연구 참여자에 대한 직접 인용)	- 형식적인 통계적 보고(상관관계, 평균의 비교, 발견의 통계적 중요성)

자료 : 김영찬(2015). 질적 연구의 특성 : 에스노그라피를 중심으로, 한국언론정보학회, 질적 연구방법론 워크숍 자료. 181-199, 이기홍(2013). 양-질구분을 다시 생각한다, 한국사회학, 47, 1-30. 바탕으로 연구자가 정리함

2) 포커스 그룹 인터뷰

포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview: FGI)는 특정 목적의 주제에 대해 6명 내지는 8명의 참가자들이 같이 만나서 이야기 방식으로 전개되는 조사방법으로 대표적인 질적 연구방법 중에 하나이다.¹²³⁾ 포커스 그룹 인터뷰의 시초는

1941년 콜롬비아 대학에서 시작되었으며, 그 이후 마케팅, 광고와 커뮤니케이션, 공공정책 등 사회 과학 연구기법으로 주로 이용되어 왔다. 특히 FGI는 시장 조사 목적으로 경영학 중 마케팅 분야에서 자주 사용되어지는 방법으로, 신제품의 개발, 시장 포지셔닝 전략, 제품사용의 행태 파악, 광고카피에 대한 평가, 홍보, 아이디어 도출, 종업원의 태도나 동기에 대한 연구 등과 같이 다양한 분야에서 이용 되고 있다.

포커스 그룹은 연구자의 주제에 맞게 특정 기준으로 묶여진 그룹을 말한다. 즉 연구의 목적이나 규모, 구성과 절차에 있어서 특정 기준을 가지고 형태를 이룬 그룹을 말하며, 포커스 그룹의 주요 목적은 참가자의 의견을 청취하고 정보를 취합하는 것에 있다. 정성적 연구방법을 활용한 연구가 증가하고 있지만, 아직까지 관광 분야의 국·내외 연구에서 정성조사를 활용하는 경우가 드문 실정이며, 선행 연구들 가운데 FGI를 이용하여 발표한 연구로는 관광 홍보물에 대한 평가 연구를 통해 효과적인 안내 책자 제작의 필요성을 제시한 연구¹²⁴⁾, 대구시 슬로건의 이미지 평가와 지역 관광 홍보 수단 활용에 대한 기대효과를 살펴본 연구¹²⁵⁾ 해외여행 경험자의 여행 동기 및 거리지각에 따른 여행 행태 연구¹²⁶⁾ 등에 그치는 등 매우 소수에 불과하다. 이외에 Mackay & Fesenmaier(1997)는 FGI를 통해서 타켓 시장이 캐나다 마니토바 국립공원에 대해서 어떻게 느끼고 있는지 조사하였으며¹²⁷⁾, Yau et. al.(2004)은 장애를 가지고 있는 사람들의 여행을 조사하면서 FGI와 심층면접기법이라는 두 가지 정성적 방법을 함께 사용하여 연구의 신뢰성 및 타당성을 높이고자 하였다.¹²⁸⁾

Kreger & Casey(2000)에 의하면 FGI는 어떤 현상에 대한 생각이나 감정의 범위를 파악하고자 할 때, 집단 간의 시각 차이를 발견할 때, 의견, 행동, 동기에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지 조사할 때, 아이디어, 소재, 계획 정책을 미리

123) 조성남 · 이현주 · 주영주 · 김나영. (2011). 전게서.

124) 정정숙. (1997). 포커스 그룹 인터뷰방법을 통한 대구지역 관광안내책자 분석. 관광연구, 9, 191-208.

125) 오익근 · 이미경. (2007). 지자체 슬로건의 평가와 관광홍보수단으로서의 기대효과. 관광학연구, 31(6), 389-407.

126) 김동연. (2012). 해외여행 경험자의 여행 동기 및 거리지각에 따른 여행형태 연구. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.

127) MacKay, K. J., & Fesenmaier, D. R. (1997). Pictorial element of destination in image formation. *Annals of tourism research*, 24(3), 537-565.

128) Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

시험해보고자 할 때, 대규모 설문조사를 실시하기 전에 내용을 미리 파악하고자 할 때 앞서 정량적 연구방법으로 얻어진 연구결과를 뒷받침할 때 사용된다고 하였다.¹²⁹⁾

<표 3-3> 포커스 그룹 연구의 적용

구분	포커스 그룹의 적용
포커스 그룹 연구의 적절한 적용	- 사람들 또는 집단 간 생각의 차이를 이해하고 사람들의 다양성을 이해하고자 하는 경우
	- 의견, 동기 또는 행동에 미치는 요인들을 찾고자 하는 경우
	- 서로 다른 집단의 시각 차이를 비교하고자 하는 경우
	- 이미 정량적 연구방법으로 얻은 결과를 증명하는 경우 - 대규모 설문조사 실시 전에 미리 예측해 보고자 하는 경우
	- 새로운 아이디어나 계획, 정책 등을 미리 시험하고자 하는 경우
포커스 그룹 연구의 부적절한 적용	- 참여자 그룹의 동질성이 결여되어 인터뷰 동안 참여자들이 불편을 느끼는 경우
	- 주제가 참여자들에게 적절하지 못한 경우 - 연구자의 관심분야에 대해 참여자가 잘 알지 못하는 경우
	- 통계적 자료를 필요로 하는 연구 주제일 경우 - 연구 결과를 일반화 시켜야 하는 경우

자료 : Krueger & Casey(2000), Focus Groups(3rd ed). *A Practical Guide for Applied Research*, 김성재, 김후자, 이경자, 이선옥(2000). 『포커스 그룹 연구방법』 서울: 현문사. 김동연(2012). 해외여행 경험자의 여행 동기 및 거리지각에 따른 여행행태 연구. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문. 20.를 토대로 정리함

관광학계에서 정성적 연구방법에 대한 필요성이 꾸준히 제기되고 있지만 실제 연구에서의 활용은 필요성에 비해 매우 적은 실정이다. 설문조사방법은 관광객이나 소비자들의 태도를 심도 있게 조사하는데 한계가 있기 때문에¹³⁰⁾, 인식이나

129) 오익근·김연선. (2006). 포커스그룹인터뷰의 관광연구 적용. 관광학연구, 30(1), 433-439. 재인용.

130) McGehee, N. G., & Santos, C. A. (2005). Social change, discourse and volunteer tourism. *Annals of tourism research*, 32(3), 760-779.

이미지, 정서처럼 응답자 자신의 내면적인 데이터를 수집하기 위해서는 설문조사보다 FGI가 더 적합할 수 있다. 설문조사의 경우 미리 정해진 조사항목에 대해 응답자가 단순히 체크함으로써 응답자의 다양한 견해가 연구에 반영되지 못한다는 단점을 가지고 있기 때문에 FGI가 정량분석의 단점을 극복하는데 이용될 수 있다.

본 연구에서는 설문조사방법과 병행하여 지역 초등학생들과 지역 성인들을 대상으로 한 FGI를 통해, 설문 문항 도출에 활용할 뿐만 아니라 지역 주민들의 다양한 견해를 청취하고 분석함으로써 조사 지역 주민들의 관광객에 대한 영향 인식과 관광객과의 접촉으로 인한 정서와 관광객에 대한 태도에 대해 좀 더 심층적 검토를 진행하고자 한다.

3) 질적 연구방법을 활용한 주민태도 연구

질적 연구방법을 활용한 주민태도 연구는 앞서서도 언급했듯이, FGI를 통해 South Carolina 지역 주민들의 관광에 대한 영향 인식에 대한 연구에서 지역주민들은 공감, 즐거움, 자긍심, 고마움 등의 긍정적인 감정과 더불어 관광의 영향 즉 고속도로 정체, 식당에서의 붐빔 등으로 인한 복잡함, 귀찮음, 불쾌감 등의 부정적인 정도가 함께 나타내고 있음을 밝혔다. 또 다른 질적 연구방법을 활용한 연구로는 snowball sampling 기법을 사용한 조사를 통해 문화적 거리감(perceived cultural distance)과 사회적 정체성(social identity)이 홍콩 주민들의 중국 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 주요 요인이라고 밝혔다.¹³¹⁾

말레이시아 랑카위 섬의 관광 개발에 대한 지역 주민 인식에 대한 개별 인터뷰에서는 관광 개발로 인한 혜택으로 삶의 질 향상, 사업 및 고용 기회 확대, 호텔과 리조트 건설로 인한 개발 등을 긍정적 영향 인식으로 여기고 있음을 밝혔고, 관광 개발로 인한 비용 인식은 사회적·환경적 영향, 생계비 증가, 부동산 상승 등에 있다고 밝히고 있다.¹³²⁾ 이렇듯 질적 연구방법은 그 필요성에 비해 상대

131) Haobin Ye, B., Qiu Zhang, H., Huawen Shen, J., & Goh, C. (2014). Does social identity affect residents' attitude toward tourism development? An evidence from the relaxation of the Individual Visit Scheme. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(6), 907-929.

132) Marzuki, A. (2008). Impacts of Tourism Development in Langkawi Island, Malaysia: A

적으로 연구 방법으로 채택되어 이용되는 빈도가 낮다고 할 수 있다.

여행자의 심리나 여행 동기, 여행자의 여행 후 의식변화, 소속사회 및 집단의 배경 등 행위자(actors)와 그 소속집단 내면에 대한 연구, 또한 접촉하게 되는 목적지 사회(host communities)와의 상호작용에 관한 탐구는 양적이라기보다는 명백히 질적인 연구의 문제라는 주장이 제기되고 있다¹³³⁾.

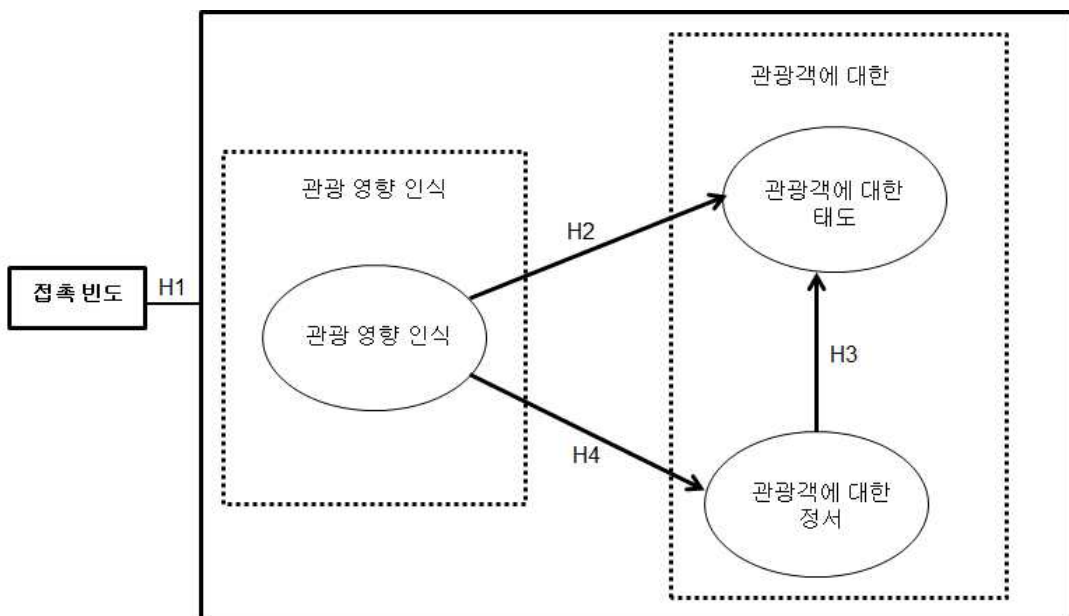
이에 본 연구는 관광객과의 접촉빈도가 높고 낮음에 따라 관광에 대한 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 태도에 유의한 차이가 발생하는지 검토하며 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미치는지 검토하는데 있어 양적연구 방법과 질적 연구 방법을 혼합하여 활용하고자 한다.

Qualitative Approach. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 1(1), 1-10.
133) 김사훈(2007). 전계서, 13-32.

2. 연구 모형 및 가설의 설정

1) 연구 모형

본 연구는 관광지역 초등학생의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서, 그리고 관광객에 대한 태도간의 영향 관계를 분석하고 접촉 빈도에 따른 집단 간 차이 분석을 위해서 <그림 3-1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 본 연구의 모형

2) 가설의 설정

관광을 하는 동안 지역 주민과 관광객 간의 만남이 있고, 물건을 구입하고 판매하면서, 또한 유명 관광지를 방문하면서 관광객과 지역주민 간 접촉을 할 수 있는 기회가 발생하며 이러한 상호 간 접촉은 서로 간의 태도에 영향을 미치게 된다. 상호 접촉을 통해 특정 대상에 대해 긍정적이거나 부정적인 태도를 보일 수 있으며 접촉을 많이 할수록 대상에 대한 좋아함과 싫어함과 같은 감정이 강

화될 수 있다는 연구¹³⁴⁾에 기초하여 관광객과의 접촉 빈도의 차이 집단 간 초등 학생의 관광 영향 인식, 관광객에 대한 정서, 관광객에 대한 태도에 차이가 있을 것이라는 가설을 설정하였다.

가설 1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식, 관광객에 대한 정서, 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 긍정적 관광 영향 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-2 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 부정적 관광 영향 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-3 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 긍정적 정서에 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-4 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 부정적 정서에 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 1-5 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 있을 것이다.

‘제주도 성읍민속마을 지역주민의 태도연구’¹³⁵⁾에서는 경제적 편익은 지역주민의 태도에 정(+)¹³⁶⁾의 영향을 미치며, 사회적 영향은 지역주민의 태도에 부(-)의 영향을 미치기 때문에 경제적 편익을 크게 지각할수록 추가적인 관광개발에 대해 긍정적이며 사회적 영향을 크게 지각할수록 관광개발에 부정적이라고 제시하고 있다. 또한 관광개발로 얻어지는 개인적 혜택과 지각된 긍정적 영향은 추가적인 관광개발에 대한 지지와 정(+)¹³⁶⁾의 관계가 있고 지각된 부정적 영향과 미래 사회와는 부(-)의 관계가 있다고 주장하는 연구결과도 제시되고 있다.¹³⁶⁾ 이러한 연구 결과를 바탕으로 지역 초등학생들의 긍정적 관광 영향 인식은 관광객에 대한 태도에 정(+)¹³⁶⁾의 영향을 미칠 수 있으며, 부정적 관광 영향 인식은 관광객에

134) Harmon-Jones, E., & Allen, J. J. (2001). The role of affect in the mere exposure effect: Evidence from psychophysiological and individual differences approaches. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(7), 889-898.

135) 조광익 · 김남조. (2002). 전계서, 26(2), 31-51.

136) Long, P. T., Perdue, R. R., & Allen, L. (1990). *op. cit.*, 28(3), 3-9.

대한 태도에 부(-)의 영향을 미칠 수 있음을 가정하여 가설 2를 설정하였다. 또한 이러한 영향력은 접촉 빈도의 차이 집단에 따라 차이를 가져오는지 검정하기 위하여 가설 2-1을 설정하였다.

가설 2 : 관광 영향 인식은 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

Oliver(1993)는 소비자가 물건을 구입할 때 긍정적 소비 정서와 부정적 소비 정서가 동시에 나타날 수 있음을 주장하면서 정서를 긍정적 정서와 부정적 정서로 구분하고 있으며¹³⁷⁾ 긍정적 소비 정서는 상표와 상점에 대한 만족에 부정적 소비정서는 회피라는 태도와 행동으로 연결된다는 연구가 있다.¹³⁸⁾ 이를 바탕으로 초등학생의 관광객에 대한 정서는 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미친다는 가설 3을 설정하였으며, 접촉빈도의 차이 집단 간 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향력의 차이가 발생하는지 검정하기 위해 가설 3-1을 설정하였다.

가설 3 : 관광객에 대한 정서는 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

관광객들로 인한 혼잡인식에 따른 지역주민들의 정서에 대한 연구 결과, 관광객들로 인한 공간적 혼잡인식은 긍정적, 부정적 정서에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며¹³⁹⁾ 지역 축제에 참가한 방문객 대상 연구에서 인지적 평가가 정서적 평가에 영향을 주고 다시 정서가 축제 평가에 영향을 준다는 연구 결과¹⁴⁰⁾를 바탕으로 관광지역 거주 초등학생들의 관광 영향 인식은 관광객에 대한

137) Oliver, R. L. (1993). *op. cit.*, 20(3), 418-430.

138) Holbrook, M. B., & Batra, R. (1987). *op. cit.*, 14(3), 404-420.

139) 이남희·김남조. (2015). 관광지 주민의 혼잡지각이 감정과 대응행동에 미치는 영향. *관광연구*, 30(4), 157-185.

정서에 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 설정하였다. 또한 관광객과의 접촉 빈도 차이 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 정서에 미치는 영향력에 차이가 있는지 검정하기 위해서 가설 4-1을 설정하였다.

가설 4 : 관광 영향 인식은 관광객에 대한 정서에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 정서에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

3) 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의는 기존 연구자들의 정의를 바탕으로 본 연구의 목적에 적합하도록 각 변수의 개념을 구체적인 형태로 정리한 것이다.

(1) 관광 영향 인식

관광 영향 인식은 관광이라는 사회현상에 따라 나타나는 긍정적·부정적 결과로써 관광 영향 인식의 본질은 관광지 지역 주민들이 인식하는 주관적인 평가라고 할 수 있다.

본 연구에서의 관광 영향 인식은 ‘지역 초등학생들의 관광에 대한 경제적, 사회적, 환경적 영향에 대한 긍정적 부정적 생각’이라고 정의하였다. 각 측정 항목을 살펴보면, 관광의 긍정적 영향은 소득 증가, 마을 발전, 일자리 증가, 마을 시설과 환경 개선, 마을이 유명해짐으로 측정하였고 관광의 부정적 영향은 말다툼이나 싸움 증가, 도로와 주차장이 더 복잡해짐, 소음 증가, 개인 사생활 침해, 규칙을 잘 지키지 않아 피해를 봄, 쓰레기 증가 등의 항목으로 구성되었다.

관광 영향 인식은 고동완·김현정(2003), 양성수·허향진·서용건(2009), 임화순·고계성(2012), 강신겸(2001)의 연구를 바탕으로 측정항목을 본 연구에 맞도록 수정하였고 사전조사의 내용을 추가하여 보완하였다. 관광의 긍정적 영향 인식에 관한 항목 총 6개, 부정적 영향 인식에 관한 항목 총 6개이며, Likert 5점 척도(1:

140) 홍경완·김현철. (2005). 관광축제 서비스품질, 즐거움과 각성 및 방문객 만족에 관한 인과관계 연구. 관광학연구, 30(3), 125-144.

전혀 그렇지 않다. 3:보통이다. 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

(2) 관광객에 대한 정서

본 연구에서의 관광객에 대한 정서는 ‘관광객과의 접촉으로 인해 형성된 지역 초등학생의 긍정적, 부정적 감정’이라고 정의하였다.

각 측정항목을 살펴보면 긍정적 정서에는 관광객으로 인한 ‘즐거움, 행복감, 자랑스러움, 흥미로움, 활기참, 반가움’이었으며, 부정적 정서에는 관광객으로 인한 ‘화남, 불안감, 불편한 기분, 짜증, 불쾌한 기분, 무시를 당하는 기분’이 포함되었다.

관광객의 접촉을 통해 형성된 관광객에 대한 정서 측정항목은 Watson et al.(1988)의 PANAS를 비롯하여, Rundomo(2002), 홍창희(2004)의 한국 정서경험 척도 연구 등을 참고하였으며 사전조사 결과를 가장 잘 반영할 수 있는 표현을 선정하여 긍정적 정서 측정 항목 6개, 부정적 정서 측정 항목 6개로 구성하였고 Likert 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다. 3:보통이다. 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

(3) 관광객에 대한 태도

본 연구에서 관광객에 대한 태도의 조작적 정의는 Franzoi(1996)가 정의한 ‘대상에 대한 긍정적 혹은 부정적 평가’를 참고하여 ‘지역사회를 방문하는 관광객에 대한 지역 초등학생의 긍정적 혹은 부정적 평가’라고 정의하였으며 Likert 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다. 3:보통이다. 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

관광객에 대한 태도 측정 항목은 Bodur et al.(2000), Huskinson and Haddock(2004), Pham et al.(2001) 등의 연구를 기초로 작성하였으며 각 측정항목을 살펴보면, 관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 좋은 일이라고 생각한다, 도움이 되는 일이라고 생각한다, 기쁜 있는 일이라고 생각한다, 바람직한 일이라고 생각한다 등의 4가지 항목으로 측정하였다.

3. 조사 설계 및 분석 방법

1) 조사 설계

(1) 사전조사

설문지 문항 설계를 위해 애월초등학교 더덕분교 5, 6학년 가운데 15명을 대상으로 사전 조사를 실시하였다. 자유기술법을 통한 사전조사 결과, 학교 방문 관광객에 대해서 ‘짜증’이라는 단어가 가장 빈도 수가 높게 나타났으며(13건), 수업 시간 내 무단출입과 관련된 내용(9건), 그만 왔으면 좋겠다는 의견(6건), 쓰레기(6건), 협박(3건), 싸움(3건), 소음(2건) 등으로 기존 관광 영향 인식에 대한 연구에서 밝혀졌던 영향 인식(쓰레기, 소음)이 포함되었으며, 특히 관광객과의 접촉을 통한 정서와 관련된 내용(짜증, 귀찮음)이 함께 나타나고 있음이 확인되었다. 또한 구체적으로 사례들이 제시되어 이를 바탕으로 ‘관광객들로 인해 초상권(예: 허락 없이 내 사진을 찍음)이나 개인 생활에 침해 받는다’라는 설문 문항을 개발하였다. 기존 연구들에 대한 고찰과 더불어 사전조사 결과를 함께 반영하여 조사 지역의 특성에 적합하도록 설문 문항을 개발하였다.

<표 3-4> 사전조사 응답결과

순위	내용	응답 수 (n=15, 중복응답)
1	짜증	13
2	수업 시간 내 무단 출입	9
3	쓰레기	6
4	그만 왔으면 좋겠다	6
5	협박	3
5	싸움	3
5	사진(초상권 침해 관련)	3
8	피해	2
8	소음	2
8	위협	2
11	귀찮음	1
11	주차	1

(2) 설문문항 구성

변수의 조작적 정의에서도 살펴보았듯이 본 연구에서는 관광 영향 인식을 측정하는데 있어 긍정적 영향 인식과 부정적 영향인식이 고루 분포되도록 하였으며 관광객에 대한 지역주민의 정서 측정항목은 Watson et al.(1988)의 PANAS를 비롯하여, Rundomo(2002), 홍창희(2004)의 한국 정서경험척도 연구 등을 바탕으로 하였고 최종적으로 사전조사 결과를 반영할 수 있는 표현을 선정하여 각 6개씩의 긍정적·부정적 정서 항목을 도출하였다.

관광객에 대한 태도 측정은 인지와 감정이 융합된 척도를 사용하여 관광에 대한 인지적 영향 요인과 정서적 영향 요인 중 어느 한쪽에 치우치지 않도록 하였다.141)

<표 3-5> 설문 문항 구성

요인명	문항 내용	선행연구 및 1차 조사 반영
관광에 대한 긍정 영향 인식 (6)	관광객이 와서 마을 사람들이 돈을 더 많이 벌게 되었다. 관광객이 와서 마을이 발전했다. 관광객이 많이 와서 일자리가 늘었다. 관광객이 와서 마을 시설과 환경이 나아졌다. 관광객이 와서 마을이 유명해졌다. 관광객이 와서 생활하기 더 좋아졌다.	Tosun(2002) Ozturk, A. B., Ozer, O., & Çaliskan, U. (2015). Gursoy, D., Jurowski, C., & Uysal, M. (2002). 고동완·김현정(2003) 양성수·허향진· 서용건(2009) 임화순·고계성(2012) 강신겸(2001)
관광에 대한 부정 영향 인식 (6)	관광객들로 인해 다툼이나 싸움 등 나쁜 일들이 많아졌다. 관광객으로 인해 도로와 주차장이 더 복잡해졌다. 관광객으로 인해 더 시끄러워졌다. 관광객으로 인해 초상권(허락 없이 내 사진을 찍음) 또는 사생활 침해를 받는다. 관광객이 규칙을 잘 지키지 않아 우리가 피해를 입는다. 관광객으로 인해 쓰레기가 더 많아졌다.	Rundomo(2002) 이 학 식 · 임 지 훈 (2002) Richins(1997)
관광객에 대한 긍정 정서 (6)	관광객으로 인해 즐거움을 느낀 적이 있다. 행복감을 느낀 적이 있다. 자랑스러움을 느낀 적이 있다. 흥미로움을 느낀 적이 있다. 활기찬 기분을 느낀 적이 있다. 반가운 기분을 느낀 적이 있다.	Watson et al.(1988) 홍창희(2004)
관광객에 대한 부정 정서 (6)	관광객으로 인해 화가 난 적이 있다. 불안감을 느낀 적이 있다. 불편함을 느낀 적이 있다.	

141) Huskinson, T. L., & Haddock, G. (2004). Individual differences in attitude structure: Variance in the chronic reliance on affective and cognitive information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 40(1), 82-90.

	짜증난 적이 있다. 불쾌한 기분을 느낀 적이 있다. 무시당하는 기분을 느낀 적이 있다.	
관광객에 대한 태도 (4)	관광객이 우리 마을에 오는 것은 좋은 일이다. 도움이 된다. 기쁜 일이다. 바람직한 일이다.	Ajzen & Driver(1992) Bodur et al., (2000) Huskinson & Haddock(2004) Pham et al., (2001)
인구통계 등	성별 / 학년 / 접촉빈도	명목 척도

(3) 본조사

본 연구의 조사 대상은 최근 수년 사이에 관광객이 급증한 제주특별자치도 애월읍 하가리에 위치한 애월초등학교 더덕분교 학생들과 애월읍 애월리에 위치한 애월초등학교 본교 학생들을 대상으로 2016년 12월 22일 각 학급별로 설문조사를 진행하였다. 초등학생들을 대상으로 한 관광학 분야의 연구가 거의 없기 때문에 학교에 본 연구의 취지와 필요성을 설명한 후 교장과 교감의 허가를 득하고 각 학급별 담임교사의 도움을 받아 설문조사가 실시되었다. 1학년 학생들을 제외한 전 학년 대상으로 전수조사를 실시하였으며 애월초등학교 더덕분교 2~6학년 학생들 69명과 애월초등학교 본교 2~6학년 99명의 학생들이 본 설문에 응답하였다. 1학년 학생들의 경우 설문조사 문항을 제대로 읽고 응답하는데 있어 어려움이 있을 수 있다는 교사들의 의견을 반영하여 본 설문의 응답 대상에서 제외하였다.

2) 분석방법

애월초등학교 본교와 더덕분교 학생들을 대상으로 1학년을 제외한 2학년에서부터 6학년 학생들에게 자기기입방식으로 설문조사를 실시하였다.

이를 통해 애월초등학교 본교 학생 총99명과 애월초등학교 더덕분교 학생 총 69명이 본 연구의 설문에 응답하였다. 채택한 유효 표본을 토대로 코딩과정을 거쳤으며, 자료의 통계처리는 SPSS ver. 19을 사용하여 분석하였다. 사전조사 결과와 문헌 조사를 바탕으로 내용 타당성을 확보하였으며, 신뢰도 분석(reliability

analysis)을 통하여 내적 일관성 여부를 확인하였다. 변수들을 요인으로 규합하고 타당성 분석을 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였으며, 접촉빈도 고저 집단 간 영향 차이를 살펴보기 위해서 더미변수(dummy variable)가 포함된 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 기술통계 분석 및 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며 접촉 빈도 고저 집단별 차이 분석을 위해 T-test를 실시하였고 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해 상관분석(correlation analysis)을 사용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 특성

1) 인구통계학적 특성

본 연구 분석결과 표본에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 본 설문 의 모집단은 애월초등학교 본교 118명의 학생 99명이 응답하여 모집단의 83%가 참여하였으며 애월초등학교 더덕분교 85명의 학생 중 69명이 응답하여 모집단의 81%가 본 연구에 참여하였다. 설문조사일 당일에 개별 체험학습과 감기 등으로 인해 결석한 학생들은 응답에서 제외되었다.

설문응답자 총 168명 중 남학생이 75명(45%), 여학생이 93명(55%)을 차지하고 있다. 학년별로는 2학년이 34명(20.2%), 3학년이 40명(23.8%), 4학년이 38명(22.6%), 5학년이 26명(15.5%), 6학년이 30명(17.9%)로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남학생(애월초 본교:더덕분교)	75 (49 : 26)	45
	여학생(애월초 본교:더덕분교)	93 (50 : 43)	55
학년별	2학년(애월초 본교:더덕분교)	34 (16 : 18)	20.2
	3학년(애월초 본교:더덕분교)	40 (30 : 10)	23.8
	4학년(애월초 본교:더덕분교)	38 (19 : 19)	22.6
	5학년(애월초 본교:더덕분교)	26 (14 : 12)	15.5
	6학년(애월초 본교:더덕분교)	30 (20 : 10)	17.9

2) 관광객 접촉빈도

관광객과의 평소 접촉빈도를 살펴 본 결과는 <표 4-2>에서 나타난 것과 같

이 ‘매일 마주친다’가 190명(46.5%)으로 가장 많았고, ‘주 4~5회’가 72명(17.6%), ‘주2~3회’가 103명(25.2%), ‘주1회’가 41명(10.0%), ‘거의 없다’가 75명(18.3)로 나타났다.

애월초등학교 본교의 경우 응답학생 총 99명의 학생 중 48.5%에 해당하는 50명이 관광객과의 접촉 빈도가 주1회 이하였으나 애월초등학교 더덕분교 학생들의 경우 응답학생 총69명의 학생 중 91.3%에 해당하는 63명의 학생들이 주 4회 이상 관광객들과 마주치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 이러한 결과를 바탕으로 관광객과의 접촉빈도 저집단으로 애월초등학교 본교를, 관광객과의 접촉빈도 고집단으로 애월초등학교 더덕분교를 선정하였다.

<표 4-2> 표본의 접촉빈도

	구분	빈도(명)	비율(%)
접촉빈도	매일(애월초 본교 : 더덕분교)	57 (12 : 45)	33.9
	주 4~5회(애월초 본교 : 더덕분교)	33 (15 : 18)	19.6
	주 2~3회(애월초 본교 : 더덕분교)	28 (24 : 4)	16.7
	주 1회(애월초 본교 : 더덕분교)	10 (9 : 1)	6.0
	주 1회미만(애월초 본교 : 더덕분교)	40 (39 : 1)	23.8

2. 측정항목의 평가

1) 신뢰성 검증

본 연구에서는 측정척도의 신뢰성을 검증하기 위해서 내적 일관성(internal consistency reliability)을 고려한 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 활용하였다. 측정 항목 중 '관광객이 와서 마을이 유명해졌다'라는 항목을 삭제할 경우 알파계수가 0.777에서 0.793으로 상승하는 것으로 나타나 이 항목은 요인 분석에서 제외하여 내적 일관성을 높이고자 하였다. <표 4-3>에서와 같이 관광의 긍정 영향 측정 항목들에 대한 신뢰도 분석 결과 측정항목의 전체 신뢰도는 0.793으로 나타났고, 표준화된 알파계수도 0.793인 것으로 나타났다.

<표 4-3> 관광의 긍정 영향 인식 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과

항 목	평균	표준편차	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 신뢰도
마을 사람들의 소득이 증가함	3.30	1.152	.789	전체 신뢰도
마을이 발전함	3.07	1.138	.717	=.793
일자리가 증가함	3.07	1.140	.755	표준화된
마을 시설과 환경이 개선됨	2.93	1.184	.745	알파계수
생활하기 더 좋아짐	2.57	1.119	.758	=.793

관광의 부정 영향 인식 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과는 <표 4-4>에서 나타난 것과 같이 측정 항목 전체 신뢰도가 0.854, 표준화된 신뢰도가 0.855로 측정 항목들 간의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

<표 4-4> 관광의 부정 영향 인식 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과

항 목	평균	표준편차	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 신뢰도
말다툼이나 싸움 등 나쁜 일이 증가함	2.64	1.273	.840	전체 신뢰도 =.854 표준화된 알파계수 =.855
도로와 주차장이 더 복잡해짐	3.61	1.353	.844	
소음이 증가함	3.29	1.350	.818	
개인 생활에 침해를 받음	2.70	1.443	.835	
규칙을 잘 지키지 않아 피해를 봄	3.37	1.387	.812	
쓰레기가 증가함	4.10	1.232	.829	

관광객에 대한 긍정 정서 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과는 <표 4-5>과 같이 ‘자랑스러움을 느낌’이라는 항목을 삭제할 경우 전체 신뢰도가 0.942로 높아짐에 따라 본 항목을 요인 분석에서 제외하여 내적일관성을 높이고자 하였다. ‘자랑스러움을 느낌’을 제외한 측정 항목의 전체 신뢰도는 0.942였으며, 표준화된 신뢰도가 0.943으로 측정 항목들 간의 높은 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

<표 4-5> 관광객에 대한 긍정 정서 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과

항 목	평균	표준편차	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 신뢰도
즐거움을 느낌	2.76	1.291	.926	전체 신뢰도 =.942 표준화된 알파계수 =.943
행복감을 느낌	2.59	1.282	.928	
흥미로움을 느낌	2.67	1.284	.930	
활기찬 기분을 느낌	2.57	1.274	.919	
반가운 기분을 느낌	2.77	1.354	.940	

관광객에 대한 부정 정서 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과는 <표 4-6>과 같다. ‘불안감을 느낌’이라는 항목을 삭제할 경우 전체 신뢰도가 0.936으로 개선되고 ‘무시를 당하는 기분’이라는 항목을 삭제할 경우에도 전체 신뢰도가 개선되는 것으로 나타나 두 항목을 제외하고 신뢰도 분석을 재 실시하였다. 신뢰도 분석 결과, 두 항목을 제외한 항목 전체 신뢰도가 0.943, 표준화된 신뢰도 또한 0.943로 높은 내적 일관성을 확보하였다.

<표 4-6> 관광객에 대한 부정 정서 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과

항 목	평균	표준편차	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 신뢰도
화가 남	3.07	1.458	.911	전체 신뢰도 =.943 표준화된 알파계수 =.943
불편함을 느낌	3.25	1.430	.906	
짜증 남	3.14	1.456	.904	
불쾌함을 느낌	2.93	1.446	.906	

관광객에 대한 태도 측정 항목에 대한 신뢰도 검증 결과는 <표 4-7>에 나타난 것과 같이 측정 항목 전체 신뢰도가 0.931, 표준화된 신뢰도 또한 0.931로 높게 나타나 관광객에 대한 태도를 측정하는 항목들 간의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

<표 4-7> 관광객에 대한 태도 측정 항목에 대한 신뢰도 검정 결과

항 목	평균	표준편차	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α	전체 신뢰도
관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 좋은 일이다	3.30	1.241	.906	전체 신뢰도 =.931
관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 도움이 되는 일이다	2.95	1.319	.910	
관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 기쁜 일이다	3.02	1.324	.909	표준화된 알파계수 =.931
관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 바람직한 일이다	3.13	1.250	.914	

2) 요인분석 결과

요인분석은 첫째, 연구 모형 각 구성 개념의 타당도를 높이기 위하여 각 척도에 포함된 항목들 가운데 요인 적재값(factor loading)이 0.4 이하인 것은 제거하며, 둘째 공통성(communality)의 값이 0.4 미만이면 각 요인을 설명하는 해당 항목의 설명력이 부족한 것으로 판단하여 제거한다. 본 연구에서의 요인분석은 주성분분석법(principal axis analysis)을 사용하였으며 요인 회전은 직교회전

(Varimax) 방식으로, 요인의 수는 고유값(eigen values)의 크기를 우선 고려하여 아이겐 값이 '1'이상을 기준으로 하였다. 또한 측정 변수들 간의 상관관계의 적합도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)를 실시하였다. 요인 적재량은 모든 항목이 0.5 이상으로 나타났고 누적 분산 설명력은 70.117~82.898로 나타났다. 요인 분석의 적합성을 나타내는 KMO의 표본 적합도 값은 0.857~0.903로 나타나 적합성을 충족하였으며 모형의 적합성 테스트 값인 Bartlett의 구형성 검정 역시 .000 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

본 연구의 탐색적 요인 분석결과 초등학생들은 성인들처럼 관광 영향 인식을 구체적으로 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향 인식으로 구분하지 않고 긍정적 영향 인식과 부정적 영향 인식으로 단순화하는 것으로 나타났다. 또한 초등학생들은 관광객에 대한 정서도 긍정적 정서와 부정적 정서로 이원적으로 구분하는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 본 연구의 요인분석 결과

요인명	측정 항목	요인분석			
		요인 적재량	공통성	Eigen Value	분산 설명력
관광에 대한 긍정 영향 인식	마을 사람들의 소득이 증가함	.725	.564	1.145	5.724
	마을이 발전함	.707	.665		
	일자리가 증가함	.712	.570		
	마을 시설과 환경이 개선됨	.638	.615		
	생활하기 더 좋아짐	.545	.519		
관광에 대한 부정 영향 인식	말다툼이나 싸움 등 나쁜 일이 증가함	.642	.559	1.324	6.621
	도로와 주차장이 더 복잡해짐	.686	.579		
	소음이 증가함	.689	.644		
	개인 생활에 침해를 받음	.739	.676		
	규칙을 잘 지키지 않아 피해를 봄	.688	.678		
관광객에 대한 긍정 정서	쓰레기가 증가함	.595	.571	8.652	43.262
	즐거움을 느낌	.833	.817		
	행복감을 느낌	.800	.806		
	흥미로움을 느낌	.839	.806		
	활기찬 기분을 느낌	.850	.860		
관광객에 대한 부정 정서	반가운 기분을 느낌	.725	.709	2.902	14.511
	화가 남	.791	.824		
	불편함을 느낌	.834	.844		
	짜증 남	.872	.894		
	불쾌함을 느낌	.824	.824		
총 분산 설명력 = 70.117%, KMO= .903, Bartlett 구형성 검정 근사 카이제곱 = 2439.035 (df=190, p=.000)					
관광객에 대한 태도	관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 좋은 일이다	.918	.842	3.316	82.898
	관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 도움이 되는 일이다	.909	.827		
	관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 기쁜 일이다	.913	.833		
	관광객이 우리 마을을 방문하는 것은 바람직한 일이다	.902	.814		
총 분산 설명력 = 82.898%, KMO= .857, Bartlett 구형성 검정 근사 카이제곱 = 539.004 (df=8, p=.000)					

본 연구의 척도에 대한 탐색적 요인분석에 사용된 항목들을 정리하면 첫째, 관광객에 대한 긍정적 영향 인식은 총 6문항 중 ‘마을이 유명해졌음’이라는 한 문항을 제외하고 5문항이 분석에 사용되었다. 둘째, 관광객에 대한 부정적 영향 인

식은 총 6문항 모두 분석에 사용되었으며 셋째, 관광객에 대한 긍정적 정서는 설문지에 제시된 총 6문항 중 ‘자랑스러운 느낌’이라는 항목이 삭제되고 5문항이 분석에 사용되었고, 관광객에 대한 부정적 정서 측정항목 6문항 중에서 ‘불안감’과 ‘무시를 당하는 느낌’ 두 문항은 분석에서 제외되었다.

3) 상관관계 분석 결과

가설 검정을 위해 변수들의 관련성 있는지 분석하기 위해 상관계수를 이용하여 측정하였다. 요인들 간의 상관분석을 실시하는 목적은 첫째, 요인 간 판별타당성을 입증하기 위해서이다. 즉 인과관계를 검정할 각 요인들이 서로 상이한 개념이므로 요인들이 서로 구별됨을 통계적으로 밝히고자 하는 것이다. 요인 간 판별타당성을 입증하는 방법은 서로 다른 요인 간의 상관계수가 1 이하로 동일하지 않은 개념임을 밝힘으로써 판별타당성을 입증하는 방법이 있으며, 두 번째 방법은 요인의 분산의 제공이 다른 요인들의 상관계수 보다 크다는 것을 확인하여 판별타당성을 입증하는 방법이다.

요인들 간의 상관분석을 실시하는 두 번째 목적은 요인 간의 기준타당성을 입증하기 위해서이며, 이는 연구자가 가설 설정 시 가설의 방향을 설정하게 되는데 이 때 요인 간의 상관분석을 통하여 검정된 가설의 인과관계 방향을 어느 정도 예측할 수 있기 때문이다. 이와 같이 예측이 가능한 요인 간의 관계는 향후 인과적 기준이 될 수 있으므로 이를 예측타당성 또는 기준타당성이라고 한다.¹⁴²⁾

상관관계 분석은 변수들 사이의 상호관계 여부를 분석하는 것을 의미하며 본 연구에서는 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되고 있는 피어슨 상관계수(Pearson correlation coefficient)를 사용하여 분석하였다. 상관계수의 절대 값이 0.2 이하이면 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준이며, 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계, 0.9 이상이면 두 변수가 거의 같다고 할 수 있기 때문에 문제를 야기할 가능성이 있다. 본 연구에서는 문제를 야기할 가능성이 있는 0.9 이상의 상관관계를 나타내는 변수가 없는 것으로 파악되었다.

142) 조철호(2014). 『SPSS/AMOS 활용 구조방정식모형 논문통계분석』, 서울: 도서출판청람, 161-162.

<표 4-9> 측정 변수들 간의 상관관계 분석 결과

구분		관광객에 대한 태도	긍정영향 인식	부정영향 인식	긍정 정서	부정 정서
관광객 에 대한 태도	Pearson 계수	1				
	유의확률(양쪽)					
	n	168				
긍정영향 인식	Pearson 계수	.624**	1			
	유의확률(양쪽)	.000				
	n	168	168			
부정영향 인식	Pearson 계수	-.554**	-.307**	1		
	유의확률(양쪽)	.000	.000			
	n	168	168	168		
긍정 정서	Pearson 계수	.703**	.612**	-.527**	1	
	유의확률(양쪽)	.000	.000	.000		
	n	168	168	168	168	
부정 정서	Pearson 계수	-.487**	-.278**	.684**	-.474**	1
	유의확률(양쪽)	.000	.000	.000	.000	
	n	168	168	168	168	168

**상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의

3. 가설 검정

1) 가설 1의 검정

가설 1인 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식, 관광객에 대한 정서, 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 있을 것이다.’를 검정하기 위해서 접촉빈도 고집단인 애월초등학교 더덕분교와 접촉빈도 저집단인 애월초등학교 본교 학생들 간의 관광 영향 인식을 항목별로 비교해 보았다. 먼저 접촉빈도 고저 집단 간 긍정적 관광 영향 인식에서는 ‘소득증가’를 제외하고는 모든 측정항목에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. ‘관광객이 와서 마을이 발전했다’라는 항목에 대해서는 접촉빈도 저집단인 애월초 본교학생들의 평균이 3.36점으로 접촉빈도 고집단인 더덕분교(2.64점)에 비해 유의하게 높은 점수를 보이고 있으며, 일자리 증가(애월초 본교 3.24 > 더덕분교 2.83), 마을 시설 및 환경 개선(애월초 본교 3.18 > 더덕분교 2.53), 생활하기 더 좋아짐(애월초 본교 2.81 > 더덕분교 2.22) 항목에서도 접촉빈도 저집단인 애월초 본교 학생들의 점수가 접촉빈도 고집단인 더덕분교 학생들에 비해 높은 점수를 나타냈다. 반면, ‘관광객으로 인해 마을이 유명해졌다’라는 항목은 더덕분교 학생들의 평균이 4.04점으로 접촉빈도 저집단인 애월초 본교 학생들(3.41점)보다 유의하게 높은 것으로 나타났다.

<표 4-10> 접촉빈도 고저집단 간 긍정적 관광 영향 인식 차이

구 분		빈도(명)	평균	표준편차	유의확률	
긍 정 적 영 향 인 식	소득증가	애월초 본교(저)	99	3.43	1.135	0.078
		더덕분교(고)	69	3.12	1.157	
	마을 발전	애월초 본교(저)	99	3.36	1.073	.000***
		더덕분교(고)	69	2.64	1.098	
	일자리 증가	애월초 본교(저)	99	3.24	0.991	.019*
		더덕분교(고)	69	2.83	1.294	
	시설 환경 개선	애월초 본교(저)	99	3.18	1.128	.001**
		더덕분교(고)	69	2.58	1.181	
	마을이 유명해짐	애월초 본교(저)	99	3.41	1.152	.000***
		더덕분교(고)	69	4.04	1.091	
	생활하기 더 좋아짐	애월초 본교(저)	99	2.81	1.201	.001**
		더덕분교(고)	69	2.22	0.889	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

관광객과의 접촉빈도 고저 집단 간 부정적 관광 영향 인식의 차이를 항목별로 살펴보면 관광객들의 방문으로 ‘쓰레기 증가’에 대한 평균 점수가 접촉빈도 고집단인 더덕분교에서 4.70점을 상대적으로 높게 나타냈다(애월초 본교 3.69점). 그 다음으로 ‘관광객이 규칙을 어겨 우리가 피해를 입는다’라는 항목에 대해 더덕분교 학생들은 평균 4.22점(애월초 본교 2.78점)을, ‘관광객으로 인해 도로와 주차장이 더 복잡해졌다’라는 항목에 대해서도 더덕분교 학생들이 4.13점(애월초 본교 3.25점)을 나타내면서 부정적 영향 인식 6개 측정 항목 모두 접촉빈도 고저집단 간에 유의한 차이가 있음이 밝혀졌다. 즉 긍정적 관광 영향 인식은 접촉빈도 저집단에서 보다 높게 인식하고 있는 반면, 접촉빈도가 높은 집단에서는 부정적 관광 영향 인식을 상대적으로 더 높게 하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

<표 4-11> 접촉빈도 고저집단 간 부정적 관광 영향 인식 차이

구 분		빈도(명)	평균	표준편차	유의확률	
부 정 적 영 향 인 식	나쁜 일 증가	애월초 본교(저)	99	2.31	1.157	.000***
		더덕분교(고)	69	3.12	1.290	
	도로와 주차장 더 복잡해짐	애월초 본교(저)	99	3.25	1.459	
		더덕분교(고)	69	4.13	0.984	
	소음 증가	애월초 본교(저)	99	2.97	1.439	
		더덕분교(고)	69	3.74	1.066	
	초상권이나 개인생활 침해	애월초 본교(저)	99	2.18	1.257	
		더덕분교(고)	69	3.43	1.377	
	규칙을 어겨 피해를 봄	애월초 본교(저)	99	2.78	1.329	
		더덕분교(고)	69	4.22	0.968	
	쓰레기 증가	애월초 본교(저)	99	3.69	1.397	
		더덕분교(고)	69	4.70	0.551	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

위의 분석결과, 가설 1-1 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 긍정적 관광 영향 인식에 유의한 차이가 있을 것이다’는 부분적으로 채택되었고, 가설 1-2 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 부정적 관광 영향 인식에 유의한 차이가 있을 것이다’라는 가설은 채택되었다.

가설 1-3인 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 긍정적 정서에 유의한 차이가 있는지에 대한 분석을 실시하였다. 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객

에 대한 긍정적 정서 측정항목 6개 모두 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. <표4-12>에서 보는 바와 같이 애월초 더덕분교 학생들은 관광객에 대한 긍정적인 정서가 애월초 본교학생들에게 비해 유의하게 낮게 나타났다.

접촉빈도 저집단인 애월초 본교 학생들의 경우 관광객과의 접촉으로 인해서 즐거움(3.13 > 2.23), 행복감(3.02 > 1.97), 자랑스러움(3.13 > 2.57), 흥미로움(3.06 > 2.10), 활기참(3.02 > 1.93), 반가운 기분(3.25 > 2.07) 등으로 평균 점수가 접촉빈도 고집단인 더덕분교에 비해 유의하게 높게 차이가 있음을 파악할 수 있다.

<표 4-12> 접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 긍정적 정서 차이

관광객에 의한 영향		빈도(명)	평균	표준편차	유의확률	
긍 정 적	즐거움	애월초 본교(저)	99	3.13	1.251	.000***
		더덕분교(고)	69	2.23	1.165	
정	행복감	애월초 본교(저)	99	3.02	1.301	.000***
		더덕분교(고)	69	1.97	1.970	
정	자랑스러움	애월초 본교(저)	99	3.13	1.234	.000***
		더덕분교(고)	69	2.57	1.144	
서	흥미로움	애월초 본교(저)	99	3.06	1.244	.000***
		더덕분교(고)	69	2.10	1.126	
	활기찬 기분	애월초 본교(저)	99	3.02	1.262	.000***
		더덕분교(고)	69	1.93	0.990	
	반가운 기분	애월초 본교(저)	99	3.25	1.350	.000***
		더덕분교(고)	69	2.07	1.019	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 부정적 정서의 차이를 살펴보면 접촉빈도 고집단인 더덕분교 학생들의 평균 점수가 접촉빈도 저집단인 애월초 본교 학생들에 비해 통계적으로 유의하게 높음을 살펴 볼 수 있다. 특히 접촉빈도 고집단인 더덕분교 학생들의 ‘관광객으로 인해 불편감을 느낀 적이 있다’라는 항목에 대한 평균은 3.93점(애월초 본교 평균 2.78점), ‘관광객으로 인해 화가 난 적이 있다’라는 항목에 대해서는 3.86점(애월초 본교 평균 2.53점), ‘관광객으로 인해 짜증이 난 적이 있다’라는 항목에는 3.81점(애월초 본교 평균 2.67점), ‘관광객으로 인해 무시당하는 기분을 느낀 적이 있다’라는 항목에서도 3.54점(애월초 본교 평균 2.35점)으로 접촉빈도가 높은 집단에서 전반적으로 관광객에 대한 부정적 정

서 경험을 많이 한 것으로 나타났다.

<표 4-13> 접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 부정적 정서 차이

관광객에 의한 영향		빈도(명)	평균	표준편차	유의확률	
부	화남	애월초 본교(저)	99	2.53	1.380	.000***
		더덕분교(고)	69	3.86	1.192	
정	불안감	애월초 본교(저)	99	2.35	1.327	.000***
		더덕분교(고)	69	3.13	1.316	
적	불편감	애월초 본교(저)	99	2.78	1.440	.000***
		더덕분교(고)	69	3.93	1.116	
정	짜증	애월초 본교(저)	99	2.67	1.485	.000***
		더덕분교(고)	69	3.81	1.115	
서	불쾌감	애월초 본교(저)	99	2.45	1.380	.000***
		더덕분교(고)	69	3.61	1.263	
	무시당하는 기분	애월초 본교(저)	99	2.35	1.304	.000***
		더덕분교(고)	69	3.54	1.367	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

분석결과, 가설 1-3 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 긍정적 정서에 유의한 차이가 있을 것이다’와 가설 1-4 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 부정적 정서에 유의한 차이가 있을 것이다’라는 가설은 모두 채택되었다.

가설 1-5인 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 있을 것이다’에 대한 분석을 실시하였다. 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 태도는 4개 측정항목 모두 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. <표4-14>와 같이 접촉빈도 고집단인 더덕분교 학생들은 관광객에 대한 태도의 평균점수가 접촉빈도 저집단인 애월초 본교 학생들에 비해서 상대적으로 낮은 점수를 나타냈다. 따라서 가설 1-5 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 있을 것이다’는 채택되었다.

<표 4-14> 접촉빈도 고저집단 간 관광객에 대한 태도 차이

관광객에 대한 태도		빈도(명)	평균	표준편차	유의확률	
태 도	관광객 방문은	애월초 본교(저)	99	3.75	1.207	.000***
	좋은 일이다	더덕분교(고)	69	2.65	0.983	
	관광객은 마을에	애월초 본교(저)	99	3.43	1.287	.000***
	도움이 된다	더덕분교(고)	69	2.25	1.020	
	관광객 방문은	애월초 본교(저)	99	3.55	1.256	.000***
	기쁜 일이다	더덕분교(고)	69	2.26	1.024	
	관광객 방문은	애월초 본교(저)	99	3.59	1.195	.000***
	바람직하다	더덕분교(고)	69	2.48	1.023	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 가설 2의 검증

가설 2 ‘관광 영향 인식은 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다’와 가설 2-1 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다’를 분석하기 위하여 관광객 접촉빈도의 고저 집단을 더미변수를 설정한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 회귀모델의 다중공선성 진단 지표인 VIF값이 모두 10 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 파악되었다. 분석결과 긍정적 관광 영향 인식은 종속변수인 관광객에 대한 태도에 정(+)의 영향을 미쳤으며 부정적 관광 영향 인식은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 접촉빈도의 고저 집단별로도 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

<표 4-15> 관광 영향 인식이 관광객에 대한 태도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준계수		유의확률	VIF
		B	표준 오차	β	t		
	(상수)	2.089	.379		5.507	.000	
관광객에 대한 태도	접촉빈도 고저집단	.457	.144	.193	3.181	.002	1.376
	긍정적 관광 영향 인식	.644	.076	.467	8.446	.000	1.145
	부정적 관광 영향 인식	-.361	.069	-.315	-5.195	.000	1.374

R제곱 = .561, 수정된 R제곱 = .553, F=69.931***

3) 가설 3의 검증

가설 3 ‘관광객에 대한 정서는 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다’와 가설 3-1 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다’를 분석하기 위하여 관광객 접촉빈도의 고저 집단을 더미변수로 설정한 후 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 회귀모델의 다중공선성 진단 지표인 VIF값이 모두 10 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 파악되었다. 관광객에 대한 태도를 종속변수로 하여 긍정적 정서는 정(+)의 영향을, 부정적 정서는 부(-)의 영향을 미쳤으며 접촉빈도의 고저집단별로도 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다. 특히 표준계수 β 값을 비교해 보았을 때 부정적 정서의 영향보다 접촉빈도의 고저 집단별 영향이 관광객에 대한 태도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-16> 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준계수		유의확률	VIF
		B	표준 오차	β	t		
	(상수)	1.630	.298		5.478	.000	
관광객에 대한 태도	접촉빈도 고저집단	.467	.142	.197	3.285	.001	1.339
	긍정적 정서	.580	.063	.557	9.134	.000	1.381
	부정적 정서	-.122	.054	-.140	-2.272	.024	1.410

R제곱 = .558, 수정된 R제곱 = .550, F=69.139***

4) 가설 4의 검정

가설 4 ‘관광 영향 인식은 관광객에 대한 정서에 유의한 영향을 미칠 것이다’와 가설 4-1 ‘관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 정서에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다’를 분석하기 위하여 관광객 접촉빈도의 고저 집단을 더미변수를 활용한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 회귀모델의 다중공선성 진단 지표인 VIF값이 모두 10 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 파악되었다. 긍정적 관광 영향 인식과 접촉빈도의 고저집단 별로 관광객에 대한 긍정적 정서에 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

<표 4-17> 긍정적 관광 영향 인식이 관광객에 대한 긍정적 정서에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준계수		유의확률	VIF
		B	표준 오차	β	t		
	(상수)	.169	.235		.720	.473	
관광객에 대한 긍정적 정서	접촉빈도 고저집단	.566	.137	.249	4.132	.000	1.105
	긍정적 관광 영향 인식	.738	.080	.558	9.268	.000	1.105

R제곱 = .459, 수정된 R제곱 = .452, F=69.978***

또한 관광객에 대한 부정적 정서를 종속변수로 하여 부정적 관광 영향 인식과 접촉빈도의 고저집단별로 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다. 주목할 점은 접촉빈도 저집단인 경우(더미변수 1) 접촉빈도 고집단에 비해 관광객에 대한 부정적 정서를 상대적으로 더 작게 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞의 각 항목에 대한 집단별 평균분석과도 유사한 결과라 할 수 있다.

<표 4-18> 부정적 관광 영향 인식이 관광객에 대한 부정적 정서에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준계수		유의확률	VIF
		B	표준 오차	β	t		
관광객에 대한 부정적 정서	(상수)	.653	.349		1.870	.063	
	접촉빈도 고저집단	-.365	.175	-.135	-2.085	.039	1.326
	부정적 관광 영향 인식	.809	.085	.617	9.560	.000	1.326

R제곱 = .694, 수정된 R제곱 = .481, F=79.588***

본 연구의 가설 검정 결과의 요약은 <표 4-19>와 같다. 먼저 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식에 유의한 차이를 보였다. 관광객 접촉빈도 고집단의 경우 긍정적 영향 인식 점수가 접촉빈도 저집단에 비해 상대적으로 낮았고 부정적 영향 인식은 접촉빈도 저집단에 비해 상대적으로 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 관광객에 대한 정서 측면에서도 관광객 접촉빈도 고집단의 경우 접촉빈도 저집단에 비해 관광객에 대해 부정적 정서를 더 크게 느끼며 관광객에 대한 긍정적 정서는 상대적으로 더 낮게 느끼고 있음이 밝혀졌다.

관광객에 대한 태도 점수의 비교에 있어서도 접촉빈도 저집단에 비해 접촉빈도 고집단의 관광객에 대한 태도 점수가 더 낮은 것으로 나타났다. 또한 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서는 접촉빈도의 고저 집단에 따라 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미쳤으며 관광 영향 인식은 관광객에 대한 정서에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-19> 가설의 검정 결과

가 설	채택 여부
가설 1. 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식, 관광객에 대한 정서, 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 날 것이다.	부분 채택
가설 1-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 긍정적 관광 영향 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택
가설 1-2 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 부정적 관광 영향 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.	채택
가설 1-3 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 긍정적 정서에 유의한 차이가 있을 것이다.	채택
가설 1-4 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 부정적 정서에 유의한 차이가 있을 것이다.	채택
가설 1-5 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 태도에 유의한 차이가 있을 것이다.	채택
가설 2 : 관광 영향 인식은 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택
가설 3 : 관광객에 대한 정서는 관광객에 대한 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광객에 대한 정서가 관광객에 대한 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택
가설 4 : 관광 영향 인식은 관광객에 대한 정서에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4-1 : 관광객 접촉빈도의 고저 집단 간 관광 영향 인식이 관광객에 대한 정서에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택

5) 추가분석

매개효과 검증을 위한 소벨 테스트(Sobel Test) 결과, 관광의 긍정적, 부정적 영향 인식이 관광객에 대한 긍정적, 부정적 정서를 매개로 하여 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(소벨 테스트 결과 6.5154, $p=.000$, -2.1976 , $p=.027$).¹⁴³⁾ 즉, 초등학생들의 관광의 영향 인식은 관광객에 대한 태도에 직접적으로 유의한 영향을 미칠 뿐 아니라 관광객에 대한 정서를 매개변수로 하여 간접적으로도 관광객에 대한 태도에 영향을 미친다고 할 수 있다.

143) 소벨테스트의 결과값이 +1.96보다 크거나, -1.96보다 작으면 매개효과가 유의하다고 판정함

4. 포커스 그룹 인터뷰 결과

1) 연구 참여자 선정

인터뷰 참여자는 연구 주제에 대하여 풍부한 정보를 제공할 수 있어야 하며, 그룹 안에 동질성이 확보되어야 하고 참가자들이 성별, 연령별, 직업별로 구분되거나 공통적인 관심사를 가진 어떤 특성별로 구분되어야 한다.¹⁴⁴⁾ 포커스 그룹 인터뷰는 어떤 공통된 의견이나 합의점을 찾기보다 주제에 대한 인터뷰 대상자들의 생각이나 의견을 심층적으로 알아내는 것에 있기 때문에 본 연구의 목적에 접근하기 위해서 성인과 초등학생 두 집단으로 구분하여 각각 진행하였다. 성인은 2016년 11월 27일 19시부터 약 한 시간 동안 제주특별자치도 애월읍 지역주민 6명과 인터뷰를 진행하였으며 초등학생은 애월초등학교 더덕분교 6학년 학생들 6명을 대상으로 2016년 12월 8일 오후 3시부터 약 40분간 학교 교실에서 진행하였다.

질적 연구의 신뢰도를 높이기 위해서는 연구에 대해 양질의 정보를 제공해 줄 수 있는 대상자를 선정하는 것이 중요하다. 이에 포커스 그룹 인터뷰 참여자들은 제주특별자치도 애월읍에 거주하는 주민들을 대상으로 선정하였고 애월읍이 고향인 사람과 제주도의 다른 지역에서 애월읍으로 이사 온 경우, 그리고 서울이나 다른 도에서 애월읍으로 이주하여 정착한 주민들을 선정하여 다양한 의견이 나올 수 있도록 인터뷰 참여자를 섭외하였다. 연구자 및 연구 참여자들이 동일 시간에 동일 장소에 함께 모여 진행해야 하는 포커스 그룹 인터뷰 특성상 연구 참여자들의 물리적 접근성을 고려하여 학생들은 6학년 교실에서 성인들은 애월읍 고내리에 위치한 시간 대여형 카페에서 진행하였다.

포커스 그룹 인터뷰 진행을 위해 먼저 연구자에 대한 간단한 소개와 연구 목적을 설명한 뒤 연구내용, 연구절차, 연구 참여자에 대한 개인정보 비밀 보장 등이 포함된 연구 참여 동의를 얻었으며 인터뷰 내용에 대한 녹취 및 기록에 대한 동의를 받은 후 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용은 도입질문, 전환질문, 주요 질문 순으로 진행되었고 마무리 질문으로 인터뷰를 종료하였다. 본 연구의 포커스 그룹 인터뷰 참가자들의 특성은 <표 4-20>과 같이 성인의 경우 남성 4명과 여성 2명, 연령은 40대 초반

144) 오익근·김연선. (2006). 전개서, 433-439.

에서 50대 후반까지였으며 초등학생은 6학년 남학생 3명과 여학생 3명 등 총 12명으로 구성되었다.

<표 4-20> 인터뷰 참가자의 특성

구분	번호	성별	연령	직업	거주지	고향
성인	A1	남	57	고등학교 교사	애월읍 애월리	애월읍
	A2	남	48	식자재 유통업	애월읍 애월리	애월읍
	A3	여	47	자영업	애월읍 애월리	한림읍
	A4	남	43	자영업	애월읍 애월리	애월읍
	A5	남	48	자영업(스쿠버 샵)	애월읍 고내리	강원도 춘천
	A6	여	40	주부	애월읍 고내리	경기도 수원
초등학생	C1	남	12	초등학생	애월읍 장전리	애월읍
	C2	남	12	초등학생	애월읍 하가리	애월읍
	C3	남	12	초등학생	애월읍 하가리	부산
	C4	여	12	초등학생	애월읍 하가리	애월읍
	C5	여	12	초등학생	제주시내	제주시내
	C6	여	12	초등학생	애월읍 고내리	서울

※ A: Adult(성인), C : Child(어린이)

2) 포커스 그룹 인터뷰 결과 분석

본 연구의 포커스 그룹 인터뷰의 질문은 Krueger(2002)가 제시한 포커스 그룹 연구방법의 질문 절차인 시작질문, 도입질문, 전환질문, 주요 질문, 마무리 질문(145)의 구조를 사용하였으며 본 연구의 목적에 맞추어 기초조사를 기반으로 개발하였다. 포커스 그룹 인터뷰 질문 목록은 <표 4-21>과 같다.

먼저 도입질문으로 ‘관광’에 대해 어떻게 생각하는지, 최근 다녀온 관광 경험에 대해서 질문하였고 인터뷰 참여자 대부분이 본인이 체험한 관광에 대해 긍정적인 인식과 정서를 보유하고 있음을 파악할 수 있었다.

145) Krueger, R. A. (2001). Designing and conducting focus group interviews. *Social Development Paper*, 36, 4~23.

<표 4-21> 포커스 그룹 인터뷰 질문 목록

시작 질문	1. 간단하게 서로를 소개하는 시간을 갖도록 하겠습니다. 성함과 현재 하시는 일이 무엇인지 말씀해 주시기 바랍니다.
도입 질문	2. 오늘 인터뷰 주제는 “관광”에 대한 내용입니다. 최근 다녀오신 관광지는 어디입니까? 여행은 어떠셨나요?
전환 질문	3. 우리 마을(학교)에 최근 관광객이 많이 늘었습니다. 마을을 방문하는 관광객들을 보거나 혹은 마주치면서 어떤 생각이나 느낌이 드셨는지 말씀해 주세요.
주요 질문	4. 선생님이 현재 하시고 계신 일에 관광객의 영향이 있습니까? 관광객이 와서 긍정적인 측면은 어떤 것이 있을까요? 5. 혹시 관광객으로 인해 피해를 보신 경험이 있나요? 관광객이 와서 부정적인 측면은 어떤 것이 있을까요? 6. 우리 마을을 방문하는 관광객과 대화를 나눠보신 경험이 있다면 말씀해 주세요. 7. 우리 마을에 관광객들이 찾아오는 것과 관련해서 찬성하는 편입니까? 그 이유는 무엇입니까? 8. 우리 마을에 관광객들이 찾아오는 것과 관련해서 반대하는 편입니까? 그 이유는 무엇입니까? 9. 외국인 관광객이 우리 마을에 오는 것과 관련해서 어떻게 생각하세요?
마무리 질문	10. 지금까지 토론한 이야기들을 간단히 정리해 드리겠습니다. 오늘 다루었던 이야기 외에 고려해야 할 점이나 다른 하고 싶으신 이야기가 있다면 말씀해 주십시오. 대단히 감사합니다.

“저희 부부를 포함해서 세 쌍의 부부는 계를 해서 1년에 2~3회 육지로 1박 2일 미식여행을 떠나요. 곰소항, 변산반도, 광주, 안면도 등에 갔어요. 가서 얼마나 많이 먹는지 식당 주인이 놀랄 정도지요. 저녁을 먹고 밤에 나가서 또 먹은 적도 있어요.”(A3)

“저는 막내가 어려서 막내아들을 데리고 여행을 자주 다닙니다. 얼마 전에는 춘천에 가서 지인이 소개한 현지 식당을 갔는데 정말 만족했어요.”(A1)

“저는 애월에서 스쿠버 샵을 운영하고 있는데 1년에 적어도 한 번은 세부에 가서 스쿠버를 합니다. 제주 바다도 멋지지만 세부의 바다 속도 멋있어요. 세부에서 스쿠버 샵을 운영하는 지인도 제주에 1년에 한 번 정도 와서 같이 스쿠버를 합니다.”(A5)

“1년에 한번 이상 해외여행을 갑니다. 지난 가을에 딸아이와 단 둘이 오사카와 교토 자유 여행을 했어요. 딸아이와 둘만 하는 첫 자유여행이라 떠나기 전에는 조금 걱정을 했는데 의외로 교통도 편하고 맛있는 식당도 많고 사람들도 친절해서 아주 즐거웠어요. 다음에는 교토에 숙소를 잡고 천천히 도보여행을 하면서 즐기고 싶어요.”(A4)

“저는 비행기를 한 번도 못타봤는데 지난 수학여행 때 서울로 비행기를 타고 가서 좋았어요. 아이들과 놀이기구도 타고 직업 체험도 재미있었어요.”(C4)

전환질문으로 우리 마을을 방문하는 관광객의 증가에 대한 질문을 하였으며, 성인 참가자들은 대부분 관광객의 증가에 대해 이성적 의견이 표현하였으나 애월초등학교 더덕분교 인터뷰 참여자들의 경우 관광객에 대한 부정적인 정서를 언급하는 경우가 많았다. 특히 남학생 중의 한 명은 관광객에 매우 부정적으로 말하고 흥분하여 목소리가 커지는 경우도 발생하였다.

“저는 관광객이 많이 오면 좋지요. 스쿠버 손님들도 늘어서 한 여름에는 아주 바빠요.”(A5)

“학교 수업시간인데도 관광객들이 학교로 들어와서 사진 찍고 잔디 밟고, 학교 지킴이 선생님이 아이들 수업시간에는 학교 공개가 안된다고 나가라고 하셨지만 막무가내로 들어와서 큰 소란이 난 적도 있었어요. 정말 관광객들 때문에 짜증이 나요.”(C1)

주요 질문으로는 관광객의 마을 방문에 대한 긍정적인 측면과 부정적인 측면

에 대해 살펴보았다. 주목할만한 점은 인터뷰 대상자가 관광객으로부터 직접적인 피해를 경험한 경우에는 관광객에 대한 부정적인 인식과 부정적인 정서를 강하게 가지고 있음을 발견할 수 있었다.

“저희 집 바로 뒤에 00게스트하우스가 생겼는데 밤마다 너무 시끄러워요.”(A2)

“매너 문제인 것 같아요. 여름 성수기에 애월 농협에 가서 장을 보는데 서로 어깨가 부딪혀서 관광객 끼리 싸움을 한 적도 있어요.”(A6)

“저는 얼마 전에 저희 집 골목에서 접촉사고가 났어요. 상대방은 렌터카였는데 차에서 내리면서 목을 붙잡고 내려서 정말 어의가 없었어요. 일방적으로 제 잘못이라고 하면서 입원하겠다고 협박을 하는데 어의가 없더군요. 결국 상대방 과실이 70%, 저희가 30%로 나와서 다행이었지만 지금 생각해도 화가 나요.”(A2)

“관광객들이 많이 와서 동네에 음식점도 많이 생기고 24시간 하는 편의점도 생겨서 좋은 점은 있어요. 물론 주차나 운전할 때 관광객들 때문에 불편한 점도 있어요.”(A3)

“저는 관광객들이 많이 찾아오는 것이 꼭 나쁜 점만 있는 것은 아닌 것 같아요. 관광객들이 많이 와서 우리 학교와 마을이 유명해졌잖아요.”(C4)

“관광객이 학교 수업시간에 들어와서 우리가 나가시라고 정중히 말했는데 우리보고 관광객 중에 한 남자 어른이 주먹을 보이면서 ‘까분다’고 했어요. 무섭고 기분이 나빴어요.”(A6)

관광객이 급격히 증가한 애월초등학교 더덕분교 학생들의 경우 본 포커스 그룹 인터뷰를 통해서 관광객들과의 접촉 경험을 통해서 연구자의 예상보다 심각한 정서적 피해를 경험한 경우가 있었음이 밝혀졌다. 또한 애월읍 성인 주민들의 경우에도 관광객들로 인한 긍정적 영향 인식에 대해 이야기하기 보다는 부정적

영향에 대해 언급하는 경우가 상대적으로 더 많은 것으로 나타났다.

주요 질문 가운데 관광객이 우리 마을이나 학교를 방문하는 것에 대해 찬성과 반대 의견에 대해서는 초등학교 학생들의 경우에는 이성보다는 정서에 기반을 둔 표현을 많이 사용한 반면, 성인들의 경우에는 이성에 기초를 둔 어휘를 사용하여 표현한다는 차이점이 발견되었다.

“제주를 방문하는 관광객이 사상 최대라고 들었어요. 주변에서 장사하시는 분들도 매출이 올라서 좋아요. 관광객들이 우리에게 피해만 주지 않으면 괜찮아요.”(A3)

“쓰레기 문제가 제일 심각해요. 우리는 매일 분리수거하라고 난리인데 한담산 책로 가보면 관광객들이 망고주스 먹은 빈 통을 벤치 위나 돌담 위에 올려놓고 그냥 갑니다. 기본적인 예절은 좀 지켰으면 해요.”(A1)

“관광객들이 우리 마을과 학교를 방문하는 게 싫어요. 관광객들이 쓰레기를 학교 운동장에 버리고 학교 놀이터 기구도 파손해서 학생들과 선생님들 모두 스트레스 받아요.”(C2)

“관광객들 모두 오지 않았으면 좋겠어요. 어떤 어른은 하이힐을 신고 잔디 운동장에 들어간 적도 있어요. 정말 짜증났어요. 학교에서 입장료를 받으면 관광객이 적게 오지 않을까요?”(C6)

마지막 주요 질문으로 외국인 관광객들이 마을을 방문하는 것에 대해서는 성인들은 대부분 외국인 관광객을 중국인으로 가정하여 부정적으로 응답하는 경우가 많았으며 초등학생들의 경우 외국인 원어민 교사 이외에는 외국인과 직접 접촉하는 기회가 거의 없기 때문에 외국인 관광객에 대해 우호적인 표현을 사용하는 경우도 있었다. 제주시내에 거주하여 중국인 관광객들을 많이 마주친 경험이 있는 학생의 경우에는 성인과 유사하게 외국인 관광객을 중국인 관광객과 등치시켜서 부정적인 경험을 이야기하는 것으로 파악되었다.

“한담에 있는 유명 연예인이 운영한다는 00카페에만 외국인들이 많이 보이고 우리가 사는 마을 안쪽까지는 중국인 관광객들이 오지 않아서 다행이라고 생각해요. 아이가 아직 초등학교 저학년이라서 안전에 대한 문제도 사실 걱정 되거든요”(A6)

“저는 외국인 관광객이 우리 마을이나 학교에 방문하는 것은 괜찮을 것 같아요. 우리 외국인 영어 선생님은 친절하고 재미있어요.”(C4)

“저는 집 근처에서 중국인들이 서로 시끄럽게 떠들면서 돌아 다니고 횡단보도로 건너지 않고 신호도 잘 지키지 않고 길을 건너는 것을 많이 보았어요. 중국인 관광객들이 오는 것이 싫어요.”(C5)

포커스 그룹 인터뷰 결과 성인과 초등학생 모두 관광객에 대해 직접적으로 피해를 받거나 부정적인 경험을 한 경우에는 관광객에 대해 부정적인 인식과 정서를 가지는 것으로 분석되었다. 특히 초등학생들의 경우 마을과 더불어 학교를 방문하는 관광객들과의 직·간접적인 접촉을 통해 부정적인 정서적 경험이 상당히 높은 수준으로 형성되어 있는 것으로 파악되었다. 관광객과의 접촉 시 형성된 관광객에 대한 부정적인 정서가 관광객에 대한 태도에 부정적으로 영향을 미치는 만큼 관광객과의 접촉에 있어 부정적인 정서의 발생을 최소화할 수 있는 방안 마련이 시급하다고 할 수 있다.

<표4-22>에서와 같이 성인들의 인터뷰 결과는 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향으로 구분하기가 용이한 반면, 초등학생들은 관광 영향 인식을 성인처럼 뚜렷하게 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향으로 구분하지 않고 있음을 보여준다. 이러한 결과는 설문지를 통한 관광 영향 인식이 긍정적, 부정적 영향 인식으로 이원화 되어 나타난 것과 유사한 결과라 할 수 있다. 또한 성인과 초등학생 모두 관광객과의 접촉에서 발생한 사건의 영향으로 정서가 촉발되고 있음을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서 제시한 ‘관광 영향 인식은 관광객에 대한 정서에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 포커스 그룹 인터뷰를 통해서도 지지되고 있음

을 확인할 수 있다.

<표 4-22> 포커스 그룹 인터뷰 결과

구 분	성 인	접촉빈도 고집단 초등학생
관광 영향 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 경제적 영향 : 매출 상승(긍정적 영향) - 사회적 영향 : 자녀 안전 걱정, 주차 문제, 렌터카 문제, 싸움(부정적 영향), 생활편의 시설인 식당 및 편의점 증가(긍정적 영향) - 환경적 영향 : 쓰레기 무단 투기(부정적 영향), 소음 증가 	<ul style="list-style-type: none"> - 학교가 유명해짐 - 관광객들이 규칙을 지키지 않음 - 관광객들이 위협함
관광객에 대한 정서	<ul style="list-style-type: none"> - (접촉사고로) 화가 남 - (운전이나 주차 시) 불편한 느낌 	<ul style="list-style-type: none"> - (학교 기물 파괴, 방문시간 외 학교 무단 방문 등으로 인한) 스트레스 및 짜증, 싫음 - (관광객들 위협으로) 무서움
관광객에 대한 태도	<ul style="list-style-type: none"> - 우리에게 피해를 주지 않는다면 괜찮음 	<ul style="list-style-type: none"> - 관광객에 대해 부정적인 태도를 보임

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 최근 급증한 관광객으로 인해 지역 사회 구성원 가운데 특히 초등학생들의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서, 관광객에 대한 태도를 살펴보았다. 소비자행동을 포함한 마케팅 분야에서는 소비자의 구매 행동이 합리적이고 이성적으로만 이루어지는 것이 아니라 소비자의 정서가 의사결정에 중요한 영향을 미치기 때문에 인간의 정서적 측면에 대한 연구의 필요성이 강조되고 있는 상황이다. 이에 본 연구에서는 관광지 지역 주민들 중 초등학생들을 중심으로 관광객과의 접촉 빈도의 차이 집단에 따라 관광객 급증으로 인한 관광 영향 인식 및 관광객에 대한 정서와 태도에 차이가 있을 것이라는 가정 하에 연구를 진행하였다.

연구의 대상은 최근 수년간 관광객이 급증한 애월읍 하가리 소재 애월초등학교 더럭분교 학생들과 관광객과의 직접 접촉이 지난 3~4년 전에 비해 상대적으로 크게 증가하지 않은 애월읍 애월리 소재 애월초등학교 본교 학생들을 대상으로 하였다. 두 집단의 관광객 접촉빈도를 바탕으로 더럭분교 학생들을 관광객 접촉빈도가 높은 집단으로, 애월초등학교 본교 학생들을 관광객 접촉빈도 낮은 집단으로 분류하였다. 두 초등학교 2학년에서부터 6학년까지 학생들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 접촉빈도의 차이 집단에 따라 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 관광객에 대한 태도가 유의하게 차이가 있음이 본 연구 결과 밝혀졌다. 접촉빈도가 높은 집단은 접촉빈도가 낮은 집단에 비해 관광의 긍정적 영향 인식은 더 낮게, 관광의 부정적 영향 인식은 더 크게 받아들이는 것으로 나타났다. 이는 관광객에 대한 정서에도 유사하게 적용되어 접촉빈도가 높은 집단의 경우 관광객에 대한 긍정적 정서는 더 낮게, 부정적 정서는 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 관광객에 대한 태도에서도 접촉빈도가 더 높은 더럭분교의 학생들이 접촉빈도가 더 낮은 애월초등학교 본교 학생들에 비해 더 낮은 태도 점

수를 나타내고 있는 것으로 밝혀졌다.

이러한 결과를 Doxey's Irridex Model로 설명하면, 애월초등학교 본교 학생들의 경우 마을을 방문하는 관광객 수가 최근 들어 점차 증가하면서 행복감을 느끼는 단계(euphoria)에 있는 것으로 파악되며 더덕분교의 경우 최근 수년간 관광객의 급증으로 인해 성가심의 단계(irritation)에 있는 것으로 나타났다. 특히 FGI 결과 일부 6학년 남학생들의 경우 이미 적대감 단계(antagonism)에 와 있는 것으로 파악되었다.

관광객과의 접촉빈도가 높은 집단에서 좋아함과 같은 긍정적 정서가 강화되지 않고 싫어함과 같은 부정적 정서가 강화된 것과 관련해서는 문화접촉이론의 '접촉의 단기성'에 의한 영향이라고 분석할 수 있다. 즉, 접촉빈도 고집단 학생들의 부정적 관광 영향 인식과 관광객에 대한 부정적 정서의 생성은 관광객(guests)과 주민(hosts)의 비대칭관계에서 발생하는 문제로 접근할 수 있다.¹⁴⁶⁾ 지역주민들의 입장에서는 비자발적으로 발생된 관광객들의 거주 지역 방문으로 인해 스트레스라는 부정적인 결과가 초래되었으며, 이와 더불어 관광객 특성상 한 관광지에서 매우 짧은 시간을 체류하기 때문에 관광객과 지역 주민 간에 깊은 상호 관계를 맺는 것이 불가능하다고 볼 수 있다. 이렇게 짧고 피상적인 상호작용으로 인해 서로 상대방을 이해할 수 있는 시간을 확보 하지 못한다에서 관광객에 대한 부정적 정서가 발생한 원인을 찾을 수 있다. 또한 성인 대 성인이 아니라 성인 대 초등학생의 접촉으로 말미암아 관광객과 주민 간의 비대칭관계를 더욱 심화시켜 관광의 부정적 영향 인식과 관광객에 대한 부정적 정서에 영향을 미친 것으로 파악된다. 이는 접촉이 낮은 학생들에 비해 접촉빈도가 높은 학생들의 경우 관광객에 대한 태도가 유의하게 낮게 나타난 원인 중의 하나라 할 수 있다.

관광지역 거주 초등학생의 관광 영향 인식은 성인의 관광 영향 인식과는 다른 방식으로 인식되는 것으로 나타났다. 성인의 경우 경제적, 사회·문화적, 환경적 영향 등으로 관광의 영향 인식에 대한 영역이 뚜렷하게 구분되어 있는 반면, 초등학생의 경우 긍정 영향 인식과 부정 영향 인식으로 이원화되어 성인보다 관광 영향 인식을 단순화시켜서 인식하는 경향을 보이는 것으로 나타났다.

또한 초등학생의 관광 영향 인식은 관광객에 대한 정서와 태도에 모두 유의한

146) Cohen, E. (1978). *op.cit.*, 5(2), 215-237.

영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관광객에 대한 태도에 직접 영향을 미칠 뿐 아니라 관광객에 대한 정서를 매개로 하여 관광객에 대한 태도에 간접적으로도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정서의 인지적 평가 이론(cognitive appraisal theory of emotion)¹⁴⁷⁾을 지지하는 결과로 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서가 서로 이원적이라는 시각에서 벗어나 이들 간에 유의한 관계가 있음을 본 연구 결과를 통해 제시하고 있다.

본 연구에서는 관광 영향 인식 뿐 아니라 관광지 지역 주민들의 관광객에 대한 정서가 태도에 유의한 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 즉 관광객과의 접촉으로 인해 발생한 긍정적, 부정적 정서는 관광객에 대한 태도에 직접적으로 유의한 영향을 미치며, 관광 영향 인식으로 인해 영향을 받은 관광객에 대한 정서는 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 매개 역할을 하는 것으로 나타났다.

설문지를 통한 양적 분석 뿐만 아니라 포커스 그룹 인터뷰를 통한 질적 분석을 통해서도 초등학생들은 성인들처럼 관광영향 인식에 대해 경제, 사회·문화, 환경적 영향으로 뚜렷하게 구분하기 보다는 자신이 경험한 구체적인 사례에 대한 인식을 기반으로 관광객에 대한 정서와 태도를 형성하는 것으로 나타났다. 따라서 초등학생들의 관광객에 대한 태도에는 관광 영향 인식뿐만 아니라 관광객에 대한 정서도 중요한 영향 요인임을 본 연구를 통해 밝혔다는데 의의가 있다고 할 수 있다.

147) 김광수·곽원일. (1998). 전개서, 1(1), 1-38.

2. 시사점

1) 학문적 시사점

관광 영향에 대한 초기 연구들은 지역사회에 미치는 경제적 효과에 관심을 두었던 반면, 최근 들어 관광에 대한 연구 영역은 점차 지역 사회의 건강성, 지역 주민의 삶의 질에 대한 연구가 증가하고 있다. 이에 본 연구의 학문적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 관광객 대상이 아닌 지역주민에 초점을 맞추어 지역주민의 관광 영향 인식과 더불어 관광객에 대한 정서의 중요성과 관광객에 대한 태도에 미치는 영향 요인들을 제시하였다는데 본 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.

둘째, 기존 지역 주민 정서에 대한 연구에서는 연구 방법이 FGI나 심층면접을 통한 정성적 분석에 국한되어 있어 연구 결과를 객관화하는데 어려움이 있었다. 본 연구에서는 FGI를 포함한 정성 분석뿐만 아니라 구조화된 설문지를 바탕으로 자료를 계량화하여 지역 초등학생들의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 태도를 수치적으로 제시하여 비교하였다는데 그 의의가 있다고 할 수 있다. 또한 포커스 그룹 인터뷰를 통한 질적 연구 방법을 함께 적용하여 조사 대상 지역의 특수성을 반영하려고 하였다. 정량분석을 통한 연구 결과의 일반화도 중요하나 지역 사회별의 특성을 고려한 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서의 측정 항목을 개발하기 위해서는 정성 분석을 통해 지역 사회의 특성을 반영할 수 있는 연구 방법들이 더욱 개발되고 활성화되어야 할 것이다.

셋째, 성인에 국한되었던 지역 주민의 연구 범위를 초등학생으로 확대하여 그들의 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 관광객에 대한 태도를 집중적으로 분석하였다는데 의의가 있다고 하겠다. 집속빈도가 높은 집단의 경우, 낮은 집단에 비해 긍정적인 측면은 더 낮게, 부정적인 측면은 더 크게 인식하는 경향이 있음이 밝혀졌다. 이를 바탕으로 관광 개발이나 관광 영향 인식 등 지역 주민의 연구가 성인만을 대상으로 한정할 것이 아니라 지역 사회 전체 구성원에 대해 연구할 필요성이 있음을 제시했다.

넷째, 본 연구는 지역 사회 구성원들의 관광 영향 인식과 더불어 ‘정서’라는 개념을 도입하여 관광객의 급증으로 인해 지역 주민의 ‘정서’가 어떠한 영향을 받

는지 분석하였다. 이를 통해 근접한 마을이라 할지라도 관광객과의 접촉 빈도에 따라 관광 영향 인식뿐만 아니라 관광객에 대한 정서가 차이가 날 수 있음을 제시하였다.

2) 실용적 시사점

본 연구결과를 통해 다음과 같은 실용적 시사점을 제시할 수 있다. 첫째, 관광객과의 접촉빈도의 높고 낮음에 따라 지역주민, 특히 초등학생들의 관광객에 대한 정서와 태도가 차이가 남을 밝혔다. 이러한 결과를 바탕으로 관광객에 의해서 정서적 상처를 받을 경우 향후 관광객에 대한 적대감을 형성할 수 있기 때문에 학교와 교육청, 지역사회, 관광객이 함께 초등학생들이 관광객으로부터 받는 부정적 정서를 최소화시키는 노력이 필요함을 제시하는 바이다.

둘째, 본 연구의 대상이었던 애월초등학교 더덕분교의 탐방로 설치와 같이 관광객이 많이 방문하는 지역 주민의 생활환경을 보호하고 지역 주민의 관광객으로 인한 피해를 최소화하기 위한 노력이 필요하다. 이 학교는 2017년 1월까지의 원칙적으로 수업시간이 종료되는 오후 6시까지 외부인의 학교 방문을 금지시켜 학교를 방문한 관광객과의 마찰이 빈번히 발생하였으나 2017년 2월 학교 탐방로 펜스를 설치하여 학교를 방문한 관광객들이 오후 6시 이전이라도 탐방로를 중심으로 학교를 돌아볼 수 있도록 조치하였다. 학교 탐방로는 정문에서 시작해서 학생들이 수업하는 교실 건물의 맞은 편 운동장을 돌아 후문으로 나가도록 설계되어 있어 학교를 방문한 관광객들의 방문 욕구를 충족시키는 동시에 학생들과 교사들이 관광객과의 접촉으로 받는 스트레스를 감소시키는 역할을 하는 것으로 기대된다. 이는 학교가 수업시간이 종료되는 오후 6시 이후 방문할 수 있다는 원칙을 고수하지 않고 학교를 관광지로 인식하는 관광객들의 요구를 적극적으로 수용한 형태라 할 수 있으며 동시에 무분별하게 방문하는 관광객들로부터 학생들과 교사의 학습권과 교권을 보호하는 목적도 달성할 수 있다.

또한 부정적 관광 영향을 줄이기 위해서 관광객에게 적극적이고 구체적인 방문 행동지침 등을 제시하는 방안을 들 수 있다. 애월초등학교 더덕분교의 경우 학교 탐방로를 조성하게 된 배경과 함께 관광객의 이용수칙을 다음과 같이 구체

적으로 제시하고 있다. ‘교육활동에 방해하지 않기’, ‘쓰레기 되가져 가기’, ‘학생들과 함께 사진 찍어 달라고 요구하지 않기’ 등 관광객의 행동에 대해 구체적인 요구사항과 함께 그 이유를 제시하고 있으며 이는 관광객의 지역사회 방문 만족도를 높이는 한편, 학생들의 관광객들에 대한 부정적 정서 형성을 줄일 수 있는 방안이라고 할 수 있다.



<그림 5-1> 에월초등학교 더릭분교 방문객 안내표지판

셋째, 본 연구 결과, 관광객과의 접촉 빈도가 낮은 지역 사회의 경우 관광객에 대해 긍정적 정서를 형성하고 있는 확률이 높은 만큼 앞으로 관광객과의 접촉이 증가함에 따라서 부정적 정서가 형성되지 않도록 관광객들이 지역 사회를 방문할 때 지역 문화와 사회를 존중하는 관광 문화에 익숙하도록 지도할 필요성이 있음을 제시하는 바이다.

넷째, 관광객으로 인한 쓰레기 및 주차 문제 등에 대한 초등학생들의 부정적 인식이 높게 나타났으며 부정적인 인식은 관광객에 대한 부정적인 정서와 부정적인 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 관광객의 유입으로 인해 지역사회에 피해가 발생하지 않도록 관광 편의 시설에 대한 충분한 확충을 통해 관광의 부정적 영향을 최소화해야 할 것이다.

지역의 관광 활성화는 관광에 의해 직접 영향을 받는 지역사회가 관련되지 않고서는 성공적으로 이행될 수 없다. 지역주민들이 관광에 대한 인식을 긍정적으로 평가하고 관광객들에 대해 긍정적 정서가 형성될 때 관광객들에 대한 친절과 환대가 발현될 수 있을 것이다. 따라서 관광으로 인한 긍정적 영향은 극대화시키고 관광객에 대한 부정적 정서의 발생은 최소화시키고자 하는 노력이 필요하며 지역 주민의 일방적인 희생이나 인내를 요구하기보다 관광객들에 대한 교육과 관광 인프라 구축 등을 통해 상호 공존을 위해 노력하는 방안을 마련해야 할 것이다.

3. 연구의 한계와 제언

본 연구의 한계와 제언은 다음과 같다. 첫째, 관광객과의 접촉빈도에 따른 집단 간 차이를 연구하기 위하여 관광객과의 접촉이 많은 초등학교인 애월초 더덕분교와 상대적으로 관광객과의 접촉이 적은 애월초등학교 본교를 선정하여 연구를 진행하였다. 본 연구는 케이스 스터디로 연구 결과의 일반화에 어려움이 발생할 수 있다. 본 연구의 일반화를 위해서는 다른 여러 지역에 대한 분석 결과도 함께 진행한 비교 분석이 필요할 것이다.

둘째, 본 연구의 연구 대상이 관광지 지역 주민 가운데 초등학생에 한정되어 진행되었다는 한계가 있다. 이를 보완하기 위해 지역 주민 가운데 중학생과 고등학생 및 성인의 표본을 확보하여 각 집단 간 차이를 비교하는 것도 유의미할 것이다.

셋째, 본 연구의 대상이 거주하는 제주특별자치도 애월읍 지역은 외지에서 이주하는 비율이 제주도 내 다른 지역보다 높기 때문에 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서 및 태도와 더불어 지역 사회로 이주한 이주민들에 대한 원주민들의 영향 인식과 정서 등을 함께 비교한다면 애월읍의 관광발전과 더불어 지역사회 발전과 통합에 기여할 수 있을 것이라고 제언하는 바이다.

넷째, 초등학생들의 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 변수는 교육의 영향, 부모나 교사 등 준거 집단의 영향, 또래 집단의 영향, 미디어의 영향 등 다양하나 본 연구에서는 관광 영향 인식과 관광객에 대한 정서에 한정하여 연구를 진행하였다는 한계점이 있다. 이에 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 다른 변수를 포함한 연구의 필요성을 제시하는 바이다.

지방화 시대를 맞이하여 지방 정부는 지역을 방문한 관광객의 만족도를 높이는 데에만 급급할 것이 아니라 지역 사회 구성원들의 관광객에 대한 태도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 관광객에 대한 환대와 환영의 태도가 형성될 수 있도록 해야 할 것이다. 지역 사회 구성원들의 지지 없이는 지역 사회의 관광 발전이 이루어질 수 없음을 주지하여 물리적인 관광 인프라 구축 뿐 아니라 지역 주민들이 관광객을 마음으로부터 환영할 수 있는 심리적 관광 인프라 구축에 필요한 요인들에 대한 연구가 앞으로 더욱 요구되어 진다고 할 수 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김병용. (2013). 『관광소비자행동론』, 서울:한울.
- 이연택. (2003). 『관광정책론』, 서울:일신사.
- 이학식·안광호·하영원(2006). 『소비자행동: 마케팅전략적 접근』. 경기: 법문사.
- 유기웅·정종원, 김영석, 김한별. (2013). 『질적 연구방법의 이해』, 서울:박영사.
- 전경수. (1987). 『관광과 문화: 관광인류학의 이론과 실제』, 서울:까치,
- 조성남·이현주·주영주·김나영. (2011). 『질적연구방법과 실제』, 서울:그린.
- Stephen M., Kosslyn Robin S., Rosenberg, 이순목, 도경수, 서용원, 최훈석, 장혜인. (2012). 『심리학 개론(Introducing Psychology: Brain, Rerson, Group)』, 서울: 피어슨에듀케이션코리아.

2) 논문

- 강신겸. (2001). 지역사회 애착도가 관광개발에 대한 태도에 미치는 영향, 한양대학교대학원, 박사학위논문.
- 강신겸·도경록. (2011). 슬로시티 관광개발에 대한 지역주민과 관광객의 인식비교-슬로시티 중도를 중심으로. 한국도서연구, 23(4), 21-38.
- 고계성·김영남·현홍준. (2010). 관광객전용카지노 도입에 대한 관광지 지역주민의 영향인식과 태도에 관한 연구. 호텔관광연구, 38(단일호), 29-46.
- 고동완. (1998). 지역주민의 지각된 관광영향과 지역사회에 대한 태도. 성균관대학교대학원 박사학위논문.
- _____. (2001). 인구통계적 특성과 상황적 특성에 따른 관광영향 인식의 차이. 관광학연구, 25(3), 63-80.
- _____. (2003). 스키활동에서 위험지각과 감정적 반응이 만족에 미치는 영향. 관광학연구, 28(2), 49-69.
- _____. 김현정. (2003). 지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도. 관광학연구, 24(3), 97-114.
- 고민규·김남조. (2008). 지역주민의 관광영향 지각과 주민참여 관계. 관광연구논총, 20(1), 181-201.

- 구효진·김병용. (2012). 에스닉 레스토랑의 물리적 환경이 고객 감정반응과 행동의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 26, 225-241.
- 김남조. (2001). 관광목적지에 대한 지역주민과 관광객의 지각, 태도, 기대행위 차이. 관광학연구, 25(3),43-62.
- 김광수·곽원일. (1998). 소비자 만족 형성 과정에 대한 감정 반응의 역할. ASIA MARKETING JOURNAL (구 한국마케팅저널), 1(1), 1-38.
- 김동연. (2012). 해외여행 경험자의 여행 동기 및 거리지각에 따른 여행형태 연구. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김수성. (2008). 카지노복합리조트 개발에 따른 지역주민의 태도에 관한 구조관계 분석. 경희대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김사훈. (2007). 관광학 연구에 있어서 질적 연구방법론의 상황과 도전. 관광학연구, 31(1), 13-32.
- 김상희. (2011). 소비자의 정서적 즐거움과 인지적 즐거움: 인지와 감정의 동적관계. 경영학연구, 40(2), 266-296.
- 김서용·김근식. (2007). 위험과 편익을 넘어서. 한국행정학보, 41(3), 373-398.
- 김영찬. (2015). 질적 연구의 특성 : 에스노그래피를 중심으로. 한국언론정보학회, 질적 연구방법론 워크숍 자료. 181-199,
- 강숙영. (2013). 제주지역 외래관광객 쇼핑활동 경험감정과 원인에 관한 비교 연구-CIT 분석을 중심으로. 일본근대학연구, 41(단일호), 467-482.
- 김현철 · 홍경완. (2007). 축제 감정의 인지적 평가모형에서 관여수준의 역할. 관광연구, 22(3), 143-162.
- 박석희·고동우. (2002). 연구논문: 관광지의 정서적 이미지 척도 개발-순정서적 이미지와 준정서적 이미지. 관광학연구, 25(4), 13-32.
- 박영아. (2013). 아동의 자아탄력성이 스트레스에 미치는 영향: 정서경험의 매개효과. 아동학회지, 34(3), 179-190.
- 박진희·김미경·이희찬. (2004). 지역주민의 관광영향 지각과 개인적 특성변수가 관광개발유형 선호에 미치는 영향. 관광연구, 19(2), 73-93.
- 성현선·임재국. (2008). 지역축제 서비스품질이 방문객의 감정, 만족 및 행동의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 17(4), 247-263.
- 손준상. (2007). 인터넷쇼핑에서 느낌감정과 인지평가가 웹충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 대한

- 경영학회지, 20, 153-174.
- 심상도. (1992). 관광지의 사회문화구조 변화에 관한 연구, 경기대 대학원 박사학위논문.
- 양성수·허향진·서용건. (2009). 제주지역의 관광개발에 대한 지역주민의 인식과 태도에 대한 연구. 관광연구저널, 23(4), 199-210.
- 오익근·김연선. (2006). 포커스 그룹 인터뷰의 관광연구 적용. 관광학연구, 30(1), 433-439.
- 오익근·이미경. (2007). 지자체 슬로건의 평가와 관광홍보수단으로서의 기대효과. 관광학연구, 31(6), 389-407.
- 오정학·김유일. (2001). 연구논문 (Research Articles): 주제공원 이용자의 감정반응에 관한 연구. 관광학연구, 24(3), 285-305.
- 유광민·김기완·김남조. (2007). 관광개발에서 주민태도연구의 비판적 고찰: 사회교환이론과 사회표상이론을 중심으로. 관광연구논총, 19(2), 111-132.
- 이기홍. (2013). 양-질 구분을 다시 생각한다. 한국사회학, 47, 1-30.
- 이남희·김남조. (2015). 관광지 주민의 혼잡지각이 감정과 대응행동에 미치는 영향. 관광연구, 30(4), 157-185.
- 이은경·이양희. (2006). 아동용 정서경험척도의 신뢰도 및 타당도 검증. 한국심리학회지19(4), 93-115.
- 이학식·임지훈. (2002). 소비관련 감정척도의 개발. 마케팅연구, 17(3), 55-91. 박사학위 논문.
- 이현정. (2015). 소비자의 복합적 감정경험이 소비자 평가에 미치는 영향에 관한 연구. 상품학연구, 33, 63-73.
- 이후석. (2004). 지역주민의 관광영향 지각과 관광개발 태도의 관계 분석. 관광학연구, 28(3), 221-238.
- _____. (2011). 지역주민의 지역애착 수준별 농촌 관광영향인식과 관광개발태도 관계분석. 관광연구저널, 25(5), 29-45.
- 장준호. (2012). 관광개발영향에 대한 지역주민태도 차이연구-인근·비인근 지역주민을 대상으로. 관광연구, 27(3), 337-355.
- 정동화. (2003). 아동의 스트레스와 정신건강의 관계. 교육문제연구, 19, 157-183.
- 정정숙. (1997). 포커스 그룹 인터뷰방법을 통한 대구지역 관광안내책자 분석. 관광연구, 9, 191-208.
- 정진경·양계민. (2004). 문화적응 이론의 전개와 현황. 한국심리학회지: 일반, 23(1), 101-136.
- 조광익·김남조. (2002). 관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조 효과 분석. 관광

- 학연구, 26(2), 31-51.
- 조배행·최영희. (2005). 관광개발 경과에 따른 안면도 지역주민의 관광영향 지각의 변화. *관광연구저널*, 19(1), 165-182.
- 최승묵·김남조. (2005). 관광개발에 대한 관광담당 공무원의 태도. *관광학연구*, 29(1), 209-227.
- 최윤근. (2011). SIT 상품 태도와 계획구매행동. *경기대학교 일반대학원, 박사학위논문*
- 최훈·김수연. (2015). 어촌체험마을 체험축제 서비스 속성이 방문객 정서경험, 만족에 미치는 영향. *관광연구저널*, 29, 51-64.
- 홍경완·김현철. (2005). 관광축제 서비스품질, 즐거움과 각성 및 방문객 만족에 관한 인과관계 연구. *관광학연구*, 30(3), 125-144.
- 홍성도·한범수(2004) 혼잡지각과 관광객의 감정적 반응 및 행동조정에 관한 연구. *관광학연구*, 28(1), 187-203.
- 홍창희·한규석. (2007). 한국 정서표현성척도의 개발 및 타당화 연구. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 21(4), 133-148.
- Woo, E. (2013). The impacts of tourism development on residents' Quality of Life (QOL). *관광경영연구*, 17(3), 209-225.

2. 국외문헌

1) 서적

- Berno, T. E. L. (1995). *The socio-cultural and psychological effects of tourism on indigenous cultures*. University of Canterbury.
- Bettinghaus, E. P., & Cody, M. J. (1987). *Persuasive Communication* (4th ed.). New York: Holt Rinehart & Winston.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Holden, A. (2005). *Tourism Studies and the Social Sciences*. London and New York: Routledge.
- Loudon, D., & Della Bitta, A. J. (1988). *Consumer behaviour Concept and Cases*. Mc Graw-Hills Pvt Ltd., New Delhi.
- Murphy(1985). *Tourism: A community tourism approach*, New York:Routlehde.

Vanhove, N. (2005). *The Economics of Tourism Destinations*. Oxford: Elsevier.

Wilkie, W. L. (1986). *Consumer Behavior*. John Wiley & Sons, New York.

2) 논문

Andereck, K., & Jurowski, C. (2006). Tourism and quality of life. *Quality tourism experiences*, 136-154.

Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., & Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of tourism research*, 32(4), 1056-1076.

Belisle, F.J., & D.R. Hoy. (1980). The Perceived Impact of Tourism by Residents. *Annals of Tourism Research*, 7, 83-101.

Bodur, H. Onur, David Brinberg, and Eloise Coupey (2000), "Belief, Affect, and Attitude: Alternative Models of the Determinants of Attitude," *Journal of Consumer Psychology*, 9(1), 17-28.

Breckler, S. J. (1984). Empirical validation of affect, behavior, and cognition as distinct components of attitude. *Journal of personality and social psychology*, 47(6), 1193-1205.

Burke, M. C., & Edell, J. A. (1989). The impact of feelings on ad-based affect and cognition. *Journal of marketing research*, 69-83.

Cohen, J. B., & Areni, C. S. (1991). Affect and consumer behavior. *Handbook of consumer behavior*, 4(7), 188-240.

Cole, V. & Sinclair, A. (2002), "Measuring the ecological footprint of Himalayan tourist centre", *Mountain Research and Development*, 22(2), 132-141.

Dolan, R. J. (2002). Emotion, cognition, and behavior. *science*, 298(5596), 1191-1194.

Epstein, S. (1994). Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious. *American psychologist*, 49(8), 709-724.

Faulkner, B. & Tideswell, C. (1997), "A framework for monitoring community impacts of tourism", *Journal of Sustainable Tourism*, 5(1), 3-28.

Fishbein, M. (1963). An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object. *Human relations*, 16(3), 233-239.

Haobin Ye, B., Qiu Zhang, H., Huawen Shen, J., & Goh, C. (2014). Does social identity affect

- residents' attitude toward tourism development? An evidence from the relaxation of the Individual Visit Scheme. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(6), 907-929.
- Harmon-Jones, E., & Allen, J. J. (2001). The role of affect in the mere exposure effect: Evidence from psychophysiological and individual differences approaches. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(7), 889-898.
- Hernandez, S. A., Cohen, J., & Garcia, H. L. (1996). Residents' attitudes towards an instant resort enclave. *Annals of tourism research*, 23(4), 755-779.
- Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feelings, and fun. *Journal of consumer research*, 9(2), 132-140.
- _____, & Batra, R. (1987). Assessing the role of emotions as mediators of consumer responses to advertising. *Journal of consumer research*, 14(3), 404-420.
- Huskinson, T. L., & Haddock, G. (2004). Individual differences in attitude structure: Variance in the chronic reliance on affective and cognitive information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 40(1), 82-90.
- Jackson, J., & Murphy, P. (2006). Clusters in regional tourism An Australian case. *Annals of Tourism research*, 33(4), 1018-1035.
- _____, Snepenger, D. J., & Akis, S. (1994). Residents' perceptions of tourism development. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 629-642.
- Kim, K., Uysal, M., & Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism Management*, 36, 527-540.
- Kim, Y. H., Kim, M., & Goh, B. K. (2011). An examination of food tourist's behavior: Using the modified theory of reasoned action. *Tourism Management*, 32(5), 1160.
- Lankford, S. V., & Howard, D. R. (1994), "Developing a tourism impact attitude scale", *Annals of tourism research*, 21(1), 121-139.
- Lazarus, R. S. (1982). Thoughts on the relations between emotion and cognition. *American psychologist*, 37(9), 1019-1024.
- Liu, J. C., & Var, T. (1986). Resident attitudes toward tourism impacts in Hawaii, *Annals of Tourism Research*, 13(2), 193-214.

- Lepp, A. (2007). Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda. *Tourism management*, 28(3), 876-885.
- Long, P. T., Perdue, R. R., & Allen, L. (1990). Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism. *Journal of travel research*, 28(3), 3-9.
- Loewenstein, G. F., Weber, E. U., Hsee, C. K., & Welch, N. (2001). Risk as Feelings. *Psychological Bulletin*, 127, 267-286.
- Nash, D. (1989). Tourism as a form of imperialism. Hosts and guests: *The anthropology of tourism*, 2, 37-52.
- Nunkoo, R., Smith, S. L., & Ramkissoon, H. (2013). Residents' attitudes to tourism: A longitudinal study of 140 articles from 1984 to 2010. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(1), 5-25.
- MacKay, K. J., & Fesenmaier, D. R. (1997). Pictorial element of destination in image formation. *Annals of tourism research*, 24(3), 537-565.
- Marzuki, A. (2008). Impacts of Tourism Development in Langkawi Island, Malaysia: A Qualitative Approach'. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 1(1), 1-10.
- McGehee, N. G., & Santos, C. A. (2005). Social change, discourse and volunteer tourism. *Annals of tourism research*, 32(3), 760-779.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of consumer research*, 20(3), 418-430.
- Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A. (1988). The cognitive structure of emotions. 10.1017/CBO9780511571299.
- Perdue, R. R., P. T. Long & L. R. Allen(1990). Resident support for tourism development. *Annals of tourism Research*. 17(4), 586-599.
- Pizam, A., & Pokela, J. (1985). The perceived impacts of casino gambling on a community. *Annals of Tourism Research*, 12(2), 147-165.
- Ritchie, B. W., & Inkari, M. (2006). Host community attitudes toward tourism and cultural tourism development: the case of the Lewes District, Southern England. *International journal of tourism research*, 8(1), 27-44.
- Rundmo, T. (2002). Associations between affect and risk perception. *Journal of Risk Research*, 5(2), 119-135.

- Shanahan, J., Pelstring, L., & McComas, K. (1999). Using narratives to think about environmental attitude and behavior: *An exploratory study. Society & Natural Resources*, 12(5), 405-419.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk analysis*, 24(2), 311-322.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2007). The affect heuristic. *European journal of operational research*, 177(3), 1333-1352.
- Smith, M. D., & Krannich, R. S. (1998). Tourism dependence and resident attitudes. *Annals of Tourism Research*, 25(4), 783-802.
- Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts: A comparative tourism study. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 231-253.
- Thurstone, L. L. (1931). The measurement of social attitudes. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 26(3), 249.
- Um, S., & Crompton, J. L. (1987). Measuring resident's attachment levels in a host community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27-29.
- Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063-1070.
- Wong, J., & Law, R. (2003). Difference in shopping satisfaction levels: A study of tourists in Hong Kong. *Tourism Management*, 24(4), 401-410.
- Woosnam, K. M., Norman, W. C., & Ying, T. (2009). Exploring the theoretical framework of emotional solidarity between residents and tourists. *Journal of Travel Research*, 48(2), 245-258.
- Zajonc, R. B. (1980). Feeling and thinking: Preferences need no inferences. *American psychologist*, 35(2), 151-175.

3. 기타문헌

연합뉴스 (2016. 11. 03). ‘제주 관광객에 환경보전기여금 부과 찬성 93.8%’

제주도민일보 (2017. 02. 27). ‘제주시 고령화사회, 서귀포시 고령사회’

제주특별자치도관광협회 통계자료. <http://www.visitjeju.or.kr/main.do>. 2017년 2월 10일 검색

한라일보 (2016. 12. 29.) 갈등과 불안...격변의 병신년 저문다.

■ 초등학생 설문 조사 ■

안녕하십니까?

본 설문지는 여러분의 마을을 방문하는 관광객에 대한 여러분의 의견을
알아보기 위한 내용입니다.

본 설문 문항에 정답은 없습니다.

내용을 읽은 후 자신의 생각과 가장 일치한다고 생각하는 곳에 **V표시**해 주세요.

예를 들어, 내용이 자신의 생각과 많이 일치하면 “⑤ 매우 그렇다”에

내용이 자신의 생각과 전혀 일치하지 않으면 “① 전혀 그렇지 않다”와
같이 ①에서 ⑤까지의 번호에 **V표시** 해주시면 됩니다.

(예)

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지않 다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 제주도가 자랑스럽게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤

다시 한 번, 본 설문조사에 참가해 주셔서 진심으로 감사드리며
이제 페이지를 넘겨 응답을 시작해 주시기 바랍니다.

2016년 12월

지도교수 제주대학교 관광경영학과 서용건

제주대학교 관광경영학과 박사과정 서세진

(문의사항 : 010-8220-9112)



I. 다음은 관광 영향에 대한 내용입니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 관광객이 와서 마을 사람들이 돈을 더 많이 벌게 되었다.	①	②	③	④	⑤
2. 관광객이 와서 마을이 발전했다.	①	②	③	④	⑤
3. 관광객이 와서 마을에 일자리가 늘었다.	①	②	③	④	⑤
4. 관광객이 와서 마을 시설과 환경이 나아졌다.	①	②	③	④	⑤
5. 관광객이 와서 마을이 유명해졌다.	①	②	③	④	⑤
6. 관광객이 와서 생활하기 더 좋아졌다.	①	②	③	④	⑤
7. 관광객들로 인해 말다툼이나 싸움 등 나쁜 일이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
8. 관광객들로 인해 도로와 주차장이 더 복잡해졌다.	①	②	③	④	⑤
9. 관광객들로 인해 더 시끄러워졌다.	①	②	③	④	⑤
10. 관광객들로 인해 초상권(예: 허락 없이 내 사진을 찍음)이 나 개인 생활에 침해를 받는다.	①	②	③	④	⑤
11. 관광객들이 규칙을 잘 지키지 않아 우리가 피해를 입는다.	①	②	③	④	⑤
12. 관광객들로 인해 쓰레기가 더 많아졌다.	①	②	③	④	⑤

II. 여러분이 관광객을 만났을 때 어떤 마음이 들었는지에 관한 내용입니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 관광객으로 인해 즐거움을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 관광객으로 인해 행복함을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 관광객으로 인해 자랑스러움을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 관광객으로 인해 흥미로움을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 관광객으로 인해 활기찬 기분을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 관광객으로 인해 반가운 기분을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 관광객으로 인해 화가 난 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 관광객으로 인해 불안감을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 관광객으로 인해 불편했던 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 관광객으로 인해 짜증난 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 관광객으로 인해 불쾌한 기분을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 관광객으로 인해 무시당하는 기분을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 자신의 생각과 일치하는 곳에 V표시해 주세요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 관광객이 우리 마을에 오는 것은 좋은 일이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 관광객이 우리 마을에 오는 것은 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 관광객이 우리 마을에 오는 것은 기쁜 일이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 관광객이 우리 마을에 오는 것은 바람직한 일이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 다음은 여러분의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

- 여러분의 성별은? _____ ① 남 ② 여
 - 여러분이 지금 살고 있는 마을은? _____
① 하가리 ② 상가리 ③ 고내리 ④ 애월리 ⑤ 팍지리 ⑥ 기타 ()
 - 여러분의 학년을 적어주세요. _____학년
 - 여러분이 평소 관광객과 마주치는 횟수는? _____
① 매일 ② 일주일에 4~5회 ③ 일주일에 2~3회 ④ 일주일에 1회 ⑤ 일주일에 1회 미만
 - 여러분이 태어난 곳은? _____
① 제주도 ② 제주도 외의 국내() ③ 외국()
- ※ 관광객이 우리 마을에 오는 것에 대한 생각이나 느낌을 자유롭게 적어주세요.

☺ 설문에 끝까지 성실하게 응답해 주셔서 대단히 감사합니다!

■ 포커스 그룹 인터뷰 질문 목록 ■

시작 질문	1. 간단하게 서로를 소개하는 시간을 갖도록 하겠습니다. 성함과 현재 하시는 일이 무엇인지 말씀해 주시기 바랍니다.
도입 질문	2. 오늘 인터뷰 주제는 “관광”에 대한 내용입니다. 최근 다녀오신 관광지는 어디입니까? 여행은 어떠셨나요?
전환 질문	3. 우리 마을에 최근 관광객이 많이 늘었습니다. 마을을 방문하는 관광객들을 보거나 혹은 마주치면서 어떤 생각이나 느낌이 드셨는지 말씀해 주세요.
주요 질문	4. 선생님이 현재 하시고 계신 일에 관광객의 영향이 있습니까? 관광객이 와서 긍정적인 측면은 어떤 것이 있을까요? 5. 혹시 관광객으로 인해 피해를 보신 경험이 있으십니까? 관광객이 와서 부정적인 측면은 어떤 것이 있을까요? 6. 우리 마을을 방문하는 관광객과 대화를 나눠보신 경험이 있으시다면 말씀해 주세요. 7. 우리 마을에 관광객들이 찾아오는 것과 관련해서 찬성하는 편입니까? 그 이유는 무엇입니까? 8. 우리 마을에 관광객들이 찾아오는 것과 관련해서 반대하는 편입니까? 그 이유는 무엇입니까? 9. 외국인 관광객이 우리 마을에 오는 것과 관련해서 어떻게 생각하세요?
마무리 질문	10. 지금까지 토론한 이야기들을 간단히 정리해 드리겠습니다. 오늘 다루었던 이야기 외에 고려해야 할 점이나 다른 하고 싶으신 이야기가 있다면 말씀해 주십시오. 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

Influence of Elementary School Children's Perceptions of Tourism Impact on Affect and Attitudes toward Tourists : Comparison between High and Low Contact Frequency Groups

by Se-Jin Seo

Department of Tourism Management
The Graduate School of Jeju National University

This study examined the influence of elementary school children's perceptions of tourism impact on affect and attitudes toward tourists. The research was conducted under the assumption that there are differences in the perceptions of tourism impact as well as affect and attitudes of tourists depending on the frequency level of contact with tourists.

Survey respondents in this study were the students of Aewol elementary school and Deoreok branch school where visitors have been rapidly increased since the school buildings were painted in rainbow colors in 2012. The students of Deoreok branch school were classified as a high contact frequency group with tourists while the students of Aewol elementary school were classified as a low contact frequency group.

It was found that the high contact frequency group had lower perception scores of positive tourism impact than the low contact frequency group. In contrast, the high contact frequency group showed higher perception scores of negative tourism impact. Similarly, the high contact frequency group had lower positive affect scores and higher negative affect scores toward tourists than the low contact frequency group. The attitude toward tourists also showed similar results which the high contact frequency group with visitors had lower attitude scores than the low contact frequency group.

This result can be explained by Doxey's Irridex Model. The Aewol elementary school students who are the low contact frequency group seem to be in the euphoria level. On the other hand, Deoreok branch school students of the high contact frequency group feel irritated. Even some sixth grade boys seem already being in antagonism level. The negative perceptions of tourism impact and negative affect toward tourists can be induced by asymmetric relationships between guests and hosts. From the viewpoint of local residents, it is not possible to establish a deep and positive relationship between tourists and local residents due to guests' short visiting period.

This study also indicates the elementary school students' perceptions of tourism impact are different from adults. In case of adults, the tourism impacts are clearly distinguished by economic, social, cultural and environmental impact. It is fair to say, on the other hand, the elementary school students tend to simplify the perceptions of tourism impact as positive and negative.

In addition, the elementary school students' perceptions of tourism impact have a significant effect on affect and attitudes toward tourists. Perceptions of tourism impact have a direct effect on the attitude toward tourists as well as indirectly influence attitudes toward tourists through affect. This results also support the cognitive appraisal theory of emotion.

The academic implications of this study are as follows. First, it is

meaningful that the perceptions of tourism impacts of young residents influence on affect and attitudes toward tourists. Second, the research used not only quantitative analysis through questionnaire but also qualitative analysis through focus group interviews. The results of the quantitative analysis and the qualitative analysis were alike and complement each other's method. Accordingly, mixed method should be developed and activated in tourism research field. Third, the scope of this study of local residents limited to adults was extended to elementary school children as they are also important members of the community. Fourth, this study focuses not only perceptions of tourism impact but also their affect toward visitors.

The results of this study suggest the following practical implications. First, the local young residents' perceptions of tourism impact, affect and attitudes toward tourists are influenced by the frequency contact level with tourists. These results suggest that schools, community and tourists need to work together for preventing emotional burdening by tourists. Second, it is suggested that efforts should be made to minimize the damage to the real lives of the local residents. Third, as a result of this study, it is found that the community with low contact frequency with tourists is more likely to form a positive affect toward tourists. In order to maintain their positive affect toward tourists, the tourists try to accept and acknowledge the local culture and respect local residents' living-environment. Fourth, elementary school children's negative perceptions were influenced by tourists' unhonorable behaviors like littering and parking violations. Therefore, it is necessary to minimize the negative tourism impacts through sufficient installation of tourist facilities so that the inflow of tourists will not cause harm to the local community.

Local tourism can successfully be vitalized with involvement of communities. The local residents' positive perceptions of tourism impacts and the positive affect toward tourists, show the kindness and hospitality of

tourists. Tourists and local government need to try to make efforts for coexistence with local residents, instead of demanding the sacrifice and patience of local residents. It is necessary to identify the factors influencing the attitude of the community members toward tourists. The local government must try to create psychological environment which the local residents welcome visitors from their heart as well as establish the tourism infrastructure.