



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](#)

博士學位 請求論文

섬 관광목적지의 질적성장
평가지표 개발 연구
- 제주특별자치도를 중심으로 -

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

오 미 자

2018년 2월

섬 관광목적지의 질적성장 평가지표 개발 연구

- 제주특별자치도를 중심으로 -

指導教授 吳 相 勛

오 미 자

이 論文을 觀光學 博士學位 論文으로 提出함

2017년 12월

오미자의 觀光學 博士學位 論文을 認准함

심사위원장 _____

위 원 _____

위 원 _____

위 원 _____

위 원 _____

濟州大學校 大學院

2017년 12월

A Study on the Developing Evaluation Indicators
for Qualitative Growth in Island Tourist
Destination : Focused on Jeju Special
Self-Governing Province

Mi-Ja Oh
(Supervised by professor Sang-Hoon Oh)

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

DECEMBER 2017.

This thesis has been examined and approved.

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경	1
제 2 절 연구의 목적	5
제 3 절 연구방법 및 범위	6
1. 연구방법	6
2. 연구범위	7
제 2 장 이론적 고찰	8
제 1 절 섬 관광목적지의 질적성장	8
1. 섬 관광목적지의 특성	8
2. 관광의 질적성장 필요성과 개념	14
3. 국내 섬 관광 현황	23
제 2 절 섬 관광목적지 질적성장 평가 접근체계	28
1. 관광체계론적 접근	29
2. 관광경쟁 우위론적 접근	33
3. 지속가능한 관광론적 접근	40
4. 삶의 질(QOL)적 접근	45
5. 관리된 관광론적 접근	52

제 3 절 지표선정 기준과 고려사항	55
1. 지표의 개념	55
2. 지표선택의 기준	56
3. 지표선정의 고려사항	59
제 4 절 선행연구의 검토 및 시사점	60
1. 지표개발 사례검토	60
2. 방법론 검토	66
3. 시사점	70
제 3 장 연구 설계	72
제 1 절 조사설계	72
1. 조사방법	72
2. 표본선정 및 자료수집	73
3. 분석방법	75
제 2 절 연구지표의 설정	75
1. 질적성장 지표개발	75
2. 설문지구성	77
제 4 장 분석결과	79
제 1 절 델파이 조사 분석결과	79
1. 응답자의 특성	79
2. 질적성장 영역 및 세부항목의 중요도 분석결과	80

제 2 절 AHP 분석	92
1. 섬 관광목적지 질적성장 지표의 AHP 분석결과	92
2. 질적성장 요인의 상대적 중요도 분석결과	95
3. 분석결과의 요약 및 논의	113
제 5 장 결 론	119
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	119
1. 연구의 요약	119
2. 시사점	121
제 2 절 연구의 의의와 한계	126
<참고문헌>	128
ABSTRACT	135
부록1: 1차 및 2차 델파이 조사 설문지	139
부록2: 2차 델파이 응답자 리스트	155

〈 표 차 례 〉

〈표 2-1〉 관광목적지 개념 선행연구	11
〈표 2-2〉 섬 관광목적지에 영향을 미치는 환경여건	14
〈표 2-3〉 품질개념정의	17
〈표 2-4〉 질적성장의 조작적 개념	22
〈표 2-5〉 중앙정부 섬 관련 정책현황	27
〈표 2-6〉 국내 사업별 섬 개발현황	28
〈표 2-7〉 관광경쟁력 평가지표 선행연구	39
〈표 2-8〉 지속가능발전 관련 지수·지표 특성비교	43
〈표 2-9〉 지속가능한 관광 구성요소와 평가지표 주요 영역	44
〈표 2-10〉 삶의 질의 개념 선행연구 요약	47
〈표 2-11〉 삶의 질 지표에 관한 주요 연구비교	50
〈표 2-12〉 관광과 삶의 질 관련 국내 선행연구	52
〈표 2-13〉 관리된 관광을 위한 수단	54
〈표 2-14〉 WEF 관광경쟁력지수	61
〈표 2-15〉 지속가능한 관광개발 지표	62
〈표 2-16〉 관광개발계획지표	64
〈표 2-17〉 지역발전지수	65
〈표 3-1〉 델파이 조사패널 선정기준 및 인원	74
〈표 3-2〉 질적관광 지표 구성항목 후보군	76
〈표 3-3〉 델파이 조사 설문지 구성	78
〈표 3-4〉 AHP 분석을 위한 지표 항목 간 상대적 중요도 설문지 예	78
〈표 4-1〉 응답자 특성	79
〈표 4-2〉 질적성장 영역 적합도 평균	80
〈표 4-3〉 관광인프라의 질 세부항목 중요도	82
〈표 4-4〉 관광정책의 질 세부항목 중요도	83
〈표 4-5〉 관광인적자원의 질 세부항목 중요도	84

<표 4-6> 관광경제의 질 세부항목 중요도	85
<표 4-7> 관광경험의 질 세부항목 중요도	86
<표 4-8> 관광마케팅의 질 세부항목 중요도	87
<표 4-9> 지역주민 삶의 질 세부항목 중요도	88
<표 4-10> 1차 델파이 조사 후 최종적으로 확정된 항목	90
<표 4-11> 섬 관광목적지 질적성장 평가지표의 가중치 분석결과	93

〈그림 차례〉

<그림 1-1> 연구의 흐름도	7
<그림 2-1> 주-객 관점의 관광목적지	10
<그림 2-2> 양과 질/성장과 발전의 관계	19
<그림 2-3> 관광의 질적성장 개념의 도식화	22
<그림 2-4> 제주지역 관광산업 성장률 및 성장기여도와 기여율	24
<그림 2-5> 제주특별자치도의 관광의 질적성장 지표	25
<그림 2-6> Leiper의 관광체계	31
<그림 2-7> 이해관계자 중심 관광시스템	32
<그림 2-8> Porter의 다이아몬드 모델	35
<그림 2-9> 9팩터 모델	36
<그림 2-10> Crouch & Ritchie의 관광경쟁력 모델	37
<그림 2-11> 도시경쟁력 평가체계유형	38
<그림 2-12> 관리된 관광 개념도	54
<그림 2-13> 관광의 질적성장 지표 설정 기준 개념도	59
<그림 3-1> 연구 개념도	72
<그림 4-1> 질적성장 지표 상위 계층 중요도 순위	96
<그림 4-2> 관광인프라 질 요인 중요도	96
<그림 4-3> 관광교통 세부항목 중요도	97
<그림 4-4> 숙박시설 세부항목 중요도	97

<그림 4-5> 식당·음식 세부항목 중요도	98
<그림 4-6> 관광매력물 세부항목 중요도	98
<그림 4-7> 관광정책 질 요인 중요도 및 우선순위	99
<그림 4-8> 관광계획 세부항목의 중요도	99
<그림 4-9> 관광투자 세부항목 중요도	100
<그림 4-10> 관광관리 세부항목의 중요도	101
<그림 4-11> 관광인적자원 질 구성요인의 중요도	101
<그림 4-12> 인적자원수준 세부항목 중요도	102
<그림 4-13> 관광행정인력 수준 세부항목 중요도	102
<그림 4-14> 관광지원인력 수준 세부항목 중요도	103
<그림 4-15> 관광경제 질 구성요인의 중요도	103
<그림 4-16> 관광수요 질 세부항목 중요도	104
<그림 4-17> 관광산업 질 세부항목 중요도	104
<그림 4-18> 관광성장 질 세부항목 중요도	105
<그림 4-19> 관광경험 구성요인별 중요도	105
<그림 4-20> 자원매력성 세부항목 중요도	106
<그림 4-21> 관광활동의 질 세부항목 중요도	106
<그림 4-22> 관광만족도 세부항목 중요도	106
<그림 4-23> 관광마케팅 질 구성요인의 중요도	107
<그림 4-24> 관광마케팅 조직 세부항목 중요도	107
<그림 4-25> 관광마케팅 인력 세부항목 중요도	108
<그림 4-26> 관광마케팅 활동 세부항목 중요도	108
<그림 4-27> 삶의 질 구성요인의 중요도	109
<그림 4-28> 주거환경 세부항목의 중요도	109
<그림 4-29> 사회복지 세부항목의 중요도	109
<그림 4-30> 문화거버넌스 세부항목의 중요도	110
<그림 4-31> 섬 관광목적지 질적성장 평가지표 우선순위 종합	112
<그림 4-32> 섬 관광목적지 질적성장 평가 및 관리 모델	118

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

오늘날 대부분의 국가와 지역에서 관광은 이미 중요한 산업영역으로 자리 매김하였을 뿐만 아니라 미래 성장산업으로 주목받고 있다. 이에 따라 관광은 국가와 지역을 막론하고 성장동력 및 고부가가치를 창출하는 융복합 산업으로 영역이 확대되고 있다.¹⁾ 하지만 관광의 자기파괴적인(self-destructive) 특성으로 인해 현대관광의 가파른 양적성장은 지역 커뮤니티를 포함한 관광목적지의 다양한 이해관계자(stakeholders)에 예기치 않은 다양한 부정적 과제를 던져주고 있다.²⁾

관광의 양적성장에 따라 관광목적지가 필연적으로 당면하게 되는 부정적 문제는 대체로 관광목적지의 사회문화적, 물리적 수용력의 한계를 초과하거나 관광에 대한 지역의 통제권을 상실하는 경우에 발생한다.³⁾ 관광목적지 지역의 혼잡, 교통체증, 환경오염, 난개발, 쓰레기 및 오수처리 등의 환경적 문제와 관광수입의 누출, 물가 및 지가상승 등과 같은 경제적 문제, 그리고 범죄와 매춘, 과시적 소비경향, 바람직하지 못한 문화변용, 자연환경의 훼손 등과 같은 사회문화 및 환경적 문제가 그 예이다. 이와 같은 문제는 관광을 통한 지역사회의 삶의 질을 향상시키려는 더 나은 가치창출을 막는 장애물이다.

이러한 맥락에서 관광목적지는 관광정책의 계획, 집행, 평가를 통하여 효율적으로 관리 되어야 할 대상으로 새로운 주목을 받게 된다. 그러나 다양한 이해관계자 또는 역할자들로 구성된 관광목적지의 관리는 복잡하고 다면적인 성격을 띠게 되는데, 이것은 관광정책의 종합성, 융합성, 네트워크성이라는 특성을 가지고 있기 때문이다. 따라서 관광목적지가 어떻게 관리되어야 할 것인가는 매우 중요한 정책적 이슈로 부상하게 되었다. 삶의 질 향상에 기여하지 못

1) 고계성(2014). 관광목적지 유형에 따른 매력성 평가에 관한연구. 제주대학교대학원 박사학위논문.

2) Page, S.J.(2011). *Tourism Management*. NY: Elsevier.

3) 김성일·박석희(2001). 지속가능한 관광. 서울: 일신사.

하는 관광객과 관광개발에 대한 지역주민의 비호위적인 태도의 강화는 관광경험의 불만족을 불러오고, 관광을 통해 정치적 정당성을 획득하려는 관광정책 당국과 무분별한 확장과 이윤을 추구하는 관광산업은 더욱 어려운 상황에 직면할 수 밖에 없을 것이다. 이와 더불어 최근 주변국과의 군사·외교적 마찰, 테러리즘, 조류독감, 기후변화와 금융위기 등과 같은 관광환경의 불확실성 증가는 관광위기를 더욱 증폭시키고 있다. 이러한 관광을 둘러싼 거시적 미시적 환경의 불확실성은 특히 경제와 사회문화 그리고 물리적 한계를 지닌 섬 관광목적지에 있어 소망스럽지 못한 오버 투어리즘(over tourism) 현상 또는 관광의 지속성을 위협할 수 있는 반관광(anti-tourism)과 같은 관광위기로 다가오고 있다.⁴⁾

1970년대 이후 제주관광은 급격한 양적성장을 거쳐 오면서 이로 인한 부정적 영향을 다양하게 유발하고 있음은 주지의 사실이다. 2002년 제주국자유도시의 출범과 더불어 제주도는 규제완화와 투자인센티브 제공을 통해 국내외 관광객과 복합리조트 건설 등 대규모 관광개발을 시작했다. 2013년 관광객 1,000만명을 달성하여 '메가 투어리즘(mega-tourism)' 시대를 열었지만, 무비자 확대와 투자 이민제의 시행으로 인한 중국인 대상 초저가관광 구조를 자발적으로 고착화하여 관광에 대한 지역통제 및 관리의 약화, 자본의 도외유출, 환경파괴, 교통체증, 오폐수와 쓰레기처리 문제, 지가상승 등 지역사회에 사회문화·환경적으로 다양한 부정적 문제를 파생시키고,⁵⁾ 급기야 지역주민이 직접적인 피해와 고통을 감내하거나 쫓겨나야 하는 관광화(touristification) 현상까지 나타나고 있다.⁶⁾ 이미 이탈리아에 베네치아, 스페인에 바로셀로나, 그리스의 산토리니 섬에서는 이러한 현상이 나타난 것으로 보고되고 있다.⁷⁾

4) 로이터(<http://www.reuters.com/article/us-spain-tourism-idUSKCN0YL0EZ>)에 따르면, 2016년 스페인의 주요 섬 관광목적지인 마요르카는 급성장한 관광수요로 "tourism go home"이라 외치는 지역주민의 삶의 질 악화로 인한 안티투어리즘 태도를 억제하기 위해 2016년 관광세 도입을 전격 결정했으며, 마요르카 관광의 주요 시장인 영국 여행사들은 영국관광객의 가격부담 가중으로 영국시장이 축소될 수 있다는 우려를 표명했고, 섬은 아닌지만 섬과 닮은 수상관광도시 이탈리아 베니스는 밀려드는 관광객으로 인해 임대료 상승 등으로 도심에서 쫓겨나는 젠트리피케이션(tourism gentrification)으로 신음하는 것을 방지하게 관광세 도입을 검토하는 등 관광의 양적성장이 전 세계의 주요 관광목적지에 다양한 사회문화적, 환경적 부정적 영향을 미치고 있음을 보고하고 있다.

5) 중앙 SUNDAY(2016.02.21.일자)

6) 한국은행 제주본부(2017). 제주 투어리스트피케이션(touristification) 현상이 지역주민 삶의 질에 미치는 영향.

7) <http://www.theaustralian.com.au/>(2017.11.21.일자)

최근 제주도는 양적성장의 부정적 폐해를 감소시키기 위해 관광정책의 패러다임 변화를 모색하기에 이르렀다. 비록 비 법정계획이지만 '제주미래비전보고서'⁸⁾나 '관광의 질적성장 기본계획'⁹⁾ 등을 통해 관광 패러다임을 양보다 질에 더 많은 비중을 두는 관광의 질적성장(qualitative growth)을 지향하면서, 관광정책의 전환을 선언한 이후, 이에 대한 학술적 정책적 담론도 활발해지고 있다.¹⁰⁾

하지만 제주특별자치도의 관광의 질적성장이란 용어는 '발전'이 아닌 '성장'이란 용어와 결합되어 양적관광에서 질적관광으로 가는 과도기적 정책가치를 표방하는 선언적 의미가 높은 것으로 볼 밖에 없다.¹¹⁾ 최근에는 관광성장 관리 필요성 대두와 공공부문의 개입, 이어서 실효성을 높일 정책수단 개발에 대한 중요성이 강조되면서 '관광을 어떻게 관리할 것인가?'에 초점을 둔 관리된 관광(managed tourism) 개념의 등장은 주목하지 않을 수 없다.¹²⁾

오늘날 관광목적지는 세계화의 과정에서 관광객 안전, 테러리즘, 지속가능성, 기후변화라는 환경 속에서 관광을 통해 커뮤니티의 삶의 질을 어떻게 높일 것인가와 관련한 질적 문제에 대한 관심이 높다. 즉, 미래 관광변화에 대응하기 위해 모든 영역에서 보다 높은 가치창출을 요구받고 있다. 이러한 상황에서 무분별하고 위험한 양적성장보다 비교적 지속가능성과 질적수준이 높은 관광발전을 위한 정책적 관리의 필요성은 더욱 높아지고 있는 것이다. 관광목적지 차원에서 볼 때 정량적인 양적관광에 비해 정성적인 질적관광이 소망성(desirability)은 높으나 계획, 집행, 평가의 차원에서 보면 그 개념과 정책도구의 모호성으로 인해 실천하기 어려운 측면도 있다. 왜냐하면 양적인 범위를 넘어 질적측면인 내면의 속성까지 일정한 기준에 근거하는 정책적 관리의 대상이 되어야하기 때문이다. 따라서 관광의 질적성장의 평가를 위한 근거가 되는 지표개발은 우선순위가 높은 정책적 가치를 부인할 수 없다.

통상적으로 지표는 어떤 사상의 속성이나 상황을 가장 잘 나타내는 척도를

8) 제주특별자치도(2011). 제2차 제주국제자유도시 종합계획.

9) 제주특별자치도(2016). 제주관광 질적성장 기본계획.

10) 이재홍(2017). 2017 제주관광학회 동계세미나 자료집.

11) 오상훈(2016). 제주관광의 질적발전(Q-development)을 위한 발제. 2016 (사)제주관광학회 춘계학술대회 자료집. pp.11-23.

12) Page, S.J.(2011). *ibid*

말한다.¹³⁾ 그래서 어떤 체제의 조건과 변화에 대하여 간결하면서도 균형있는 판단의 근거를 제공하는 역할을 함으로써 계획을 수립하거나 그 수준을 평가하는데 있어서 하나의 증거를 제시해 준다. 단순히 자료를 정량화 계수화시켜 정리한 것이 통계라면 지표는 계수적, 양적인 측면뿐만 아니라 비계수적, 정성적 질의 측면도 함께 고려한 것이다. 관광분야에서는 외래관광객 수, 관광수입 등 일부 수집이 용이한 양적지표가 활용되고 있으나 이들 지표들은 인과성이나 대표성이 부족하여, 환경변화에 따라 보다 스마트한 지표와 통계의 개발과 활용 필요성이 제기되고 있다.¹⁴⁾ 특히 경제, 환경, 복지, 정책 등의 분야들이 지표개발과 관리방안에 대해 비교적 활발한 연구경향을 띄는 것에 비하면 관광분야에서 지표개발 관련 연구노력은 크게 부진한 실정이다.

섬 관광목적지는 대륙 또는 내륙의 도시에 비해 주목해야 할 몇 가지 다른 속성을 갖고 있다. 요컨대 접근성과 수용력의 한계, 환경적 생태적 취약성을 대표적 속성으로 하고 있다. 2010년대 들어 제주관광은 그동안 양적성장의 과정 속에서 나타난 폐해에 대한 논란과 인식의 전환을 요구받고, 더 나아가 새로운 관점에서 기대-편익을 감안하는 차별적 발전방향의 정립 필요성이 높아지고 있다.¹⁵⁾ 이에 따라 제주특별자치도는 관광정책 기조를 2016년을 질적관광 성장의 원년으로 삼으면서 큰 변화를 예고하고 있으나, 관광의 질적성장에 대한 개념화는 물론 정책적 관리를 위한 지표개발이 마련되지 못한 점은 매우 아쉬운 상황이라 하겠다. 따라서 질적성장으로 변화하고 있는 제주관광정책의 목표는 바람직한 방향으로의 전환이라 할 수 있으나 이를 뒷받침할 수 있는 소망스러운 지표의 개발 등 다양한 정책수단 개발이 필요한 시점이다.

따라서 제주관광의 정책적 전환점에서 섬 관광목적지라는 특성을 반영한 관광의 질적성장을 관리할 평가지표(evaluation indicators)를 개발하려는 시도는 매우 시의적절한 것으로 판단된다.

13) 김희수(2015). 관광정책지표 관리방안 연구. 한국문화관광연구원. pp.23.

14) 김희수(2015). 전게서. pp.23-25.

15) 서용건·조정인(2015). 관광분야 녹색경영지표 개발에 관한 연구: 섬지역과 일반지역 비교를 중심으로. 지역사회연구, 23(3). pp.91-110.

제 2 절 연구의 목적

본 연구는 전형적인 섬 관광목적지의 속성을 지니고 있고 그동안 지속되어 온 양적관광의 한계를 비판하고 관광의 질적성장이라는 관광정책 기조 전환을 시도하고 있는 제주특별자치도를 대상으로 관광의 질적성장을 측정, 평가하기 위한 지표를 개발하는데 연구의 목적을 두고 있다.

관광의 질적성장은 섬 관광목적지의 관광편익(tourism benefits)을 향상시키고, 이를 다양한 주요 역할자(actors)나 이해관계자(stakeholders)들에게 공정배분(fair distribution)을 가능케 하는 선순환구조로 성장하도록 계획되고 관리될 때 가능하다. 따라서 관광의 질적성장은 관광의 양적 성장에 따른 부정적 영향이 확대되는 시장실패를 가져왔던 사적부문에 계속 의존하기보다 다양한 역할자와 함께 공적부문(정부)의 적극적인 계획, 집행, 평가라는 일련의 관리가 전제될 때 가능한 관광으로 판단되며, 이러한 정책적 관리를 위한 수단으로서 관광의 질적 성장 평가지표개발과 활용의 중요성은 아무리 강조하여도 지나침이 없다.

특히 섬 관광목적지인 제주도는 양적관광에 대해 내륙보다 취약성이 크다. 따라서 제주관광의 질적 패러다임 모색과 관련하여 관광의 질적발전을 계획하거나 변화 수준을 평가하는데 유용한 준거로서 지표개발과 이의 효율적 적용의 필요성은 매우 높을 것으로 판단된다.

이러한 연구목적 달성을 위한 세부목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이론적 개념의 구체화 및 체계화를 위해 관광의 질적성장에 대한 개념정립을 시도하고, 섬 관광목적지의 질적성장 필요성과 관련성을 검토한다.

둘째, 관광의 질적성장 평가지표 개발의 지향점, 영역과 방법을 탐색하기 위하여 관광체계론, 관광경쟁우위론, 지속가능한 관광, 삶의 질(QOL: quality of life), 관리된 관광(MT: managed tourism) 등 다양한 관점에서의 이론 검토를 통하여 개념과 관련 사례들을 종합한다.

셋째, 선행연구에서 지표개발 사례와 적용했던 방법론을 종합 검토하여 이 논문에서 적용할 연구설계(설문개발, 조사방법, 분석방법) 방향을 탐색한다.

넷째, 섬 관광목적지 속성을 기본으로 하는 제주관광의 질적성장을 평가할 지표를 개발하고 세부 평가항목의 중요도서열을 도출한다. 이를 위해 관광관련 전문가를 대상으로 델파이 조사(Delphi method)를 하고 항목별 중요도를 구별하기 위한 AHP 분석을 실시한다.

다섯째, 개발된 평가지표를 중심으로 질적성장 평가를 위한 시사점을 도출하고, 학문적, 정책적 의의를 논의하여, 제주관광의 질적성장 관리를 위한 정책적 활용방안을 제시한다.

제 3 절 연구방법 및 범위

1. 연구방법

학문의 연구방법은 목표나 대상에 따라 적절한 기법이나 절차를 사용하여 결과를 도출하는 합리적인 일련의 과정이라 할 수 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 경험적 연구방법을 병행하였다. 문헌연구는 연구목적 달성을 위한 주요 이론과 선행연구들을 심층적으로 살펴보고 이를 근거로 연구의 방향을 설정하고 연구의 설계를 구체화하기 위한 것이며, 경험적 연구는 관련이론과 선행연구의 검토결과에 근거하여 문제해결을 위한 조사 분석을 수행하고 이를 토대로 객관적인 결과를 도출하기 위한 과정이다.

문헌연구를 통하여 관련 서적, 선행연구, 기타 각종 간행물 및 통계자료와 같은 2차 자료를 활용하여 본 연구의 주제와 관련한 이론을 종합적으로 파악하여 체계화 하였다. 경험적 연구는 섬 관광목적지로서 제주특별자치도를 사례지역으로 선정하고, 사례지역의 관광의 질적 성장 평가를 위한 지표개발에 도움을 줄 수 있는 경험과 지식을 겸비한 도 내외 관련 전문가(100명 내외)들을 대상으로 델파이 조사(우편, 이메일/ 2회)를 실시하였다. 분석기법은 기술통계, 지표항목의 중요도, 지표의 서열 도출을 위해 AHP 방법을 활용하였다.

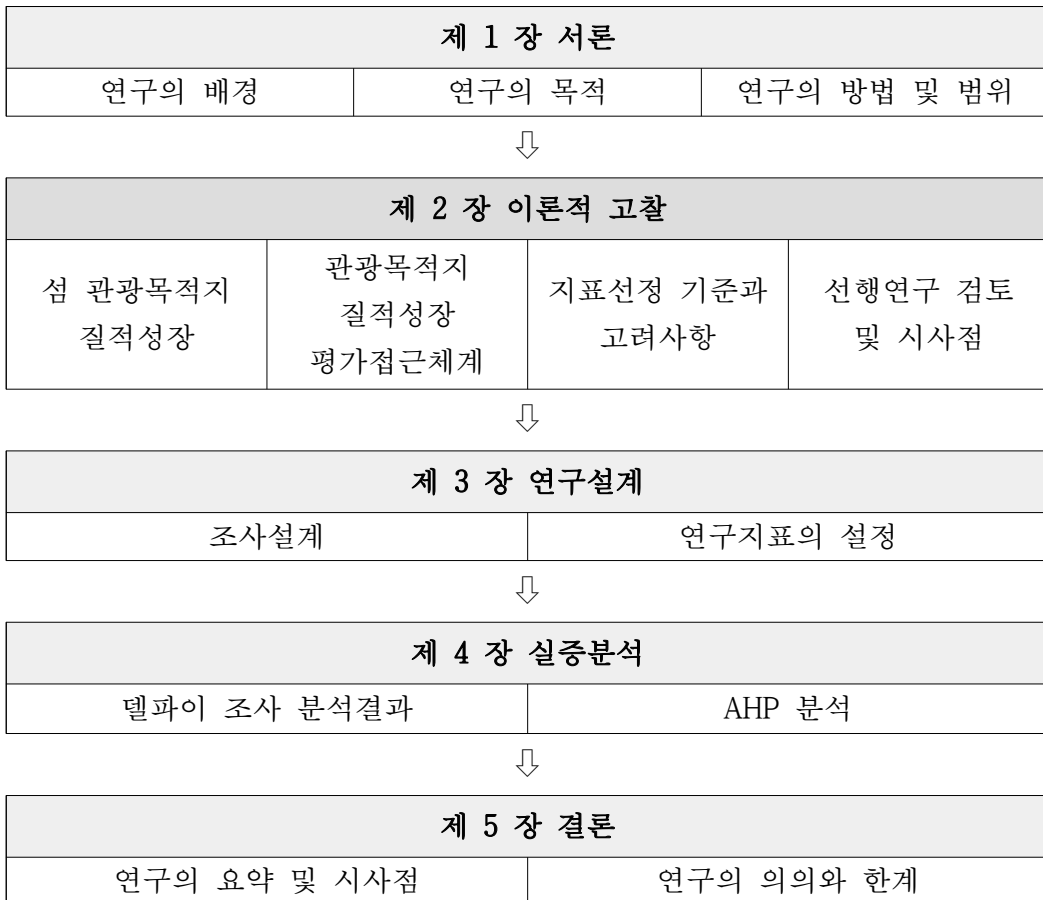
2. 연구범위

본 연구의 시간적, 공간적, 내용적 범위는 다음과 같다.

시간적 범위는 정책전환 시점인 2016년을 기준으로 현재 중요하다고 판단되는 지표항목들을 중심으로 하였다. 공간적 범위로는 전형적 섬 관광목적지이면서 양적성장에 따른 폐해를 인식하고 관광의 질적성장으로 정책 전환이 시작되고 있는 제주특별자치도를 적절한 사례지역으로 판단하여 선정하였다.

내용적으로는 섬 관광목적지, 관광경쟁력, 지속가능한 관광, 삶의 질, 관리된 관광과 관광체계론 등 질적성장 관련 인접개념과 이론을 중심으로 하여 경험적 결과를 도출하고 학문적 정책적 시사점을 논의하는 과정을 포함하고 있다. 전반적인 연구의 흐름도는 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1>연구의 흐름도



제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 섬 관광목적지의 질적성장

1. 섬 관광목적지의 특성

1) 관광목적지의 개념

관광목적지(tourist destination)란 용어는 대체로 관광지로 해석되기도 하지만, 관점에 따라 차이를 보일 때도 있다. 일반적으로 관광목적지는 ‘사람들이 휴가를 보내는 장소’ 라는 의미에서 최근에는 ‘사람들이 그들의 휴가와 활동을 보내기 위해 선택된 장소’ 라는 개념으로 확장되었다. 한편, 이러한 관광객에 의한 이용의 관점보다는 정치적이거나 역사적 사건 혹은 지역의 지질학적 특성, 과거의 토지 소유 형식과 같은 근본적인 이유를 갖는 행정구역의 용어로 취급되고 있기도 하다.¹⁶⁾

관광현상은 일상공간을 떠나 비일상적 공간으로 이동했다 회귀하는 현상이다. 하지만 모든 비일상적 공간이 관광공간으로 작용하는 것은 아니다. 비일상적 공간이 관광공간으로 작용하기 위해서는 일반적으로 관광객의 욕구를 충족시킬 수 있어야 한다. 즉, 관광목적지는 관광주체의 욕구를 충족시킬 수 있는 대상, 객체로서 관광공간이라 할 수 있다. 이처럼 관광 연구자들은 관광목적지를 개념화하는데 있어 관광욕구를 충족할 수 있는지와 관련하여 관광목적지를 개념화하고 있다.

Mill & Morrison(1985)은 어느 지역이 관광욕구를 충족시키는 관광목적지가 되기 위한 요소로 매력물과 시설, 하부구조, 교통, 환대를 꼽았고,¹⁷⁾ Kelly & Nankervis(2001)는 서비스 시설과 매력물,¹⁸⁾ Sheldon, Knox & Lowry (2005)는

16) Laws, E.(1995). *Tourist destination management*. NY: Routledge. p.23.

17) Mill, C.R., & Morrison, A.M.(2006). *The tourism system* NJ: Prentic-hall, Inc.

18) Kelly, I.,& Nankervis, T.(2001). *Visitor destination*. Sydney: John wiley & sons.

역사와 하부구조, 문화 그리고 다양성의 견비를 관광목적지의 주요 요소라 보았다.¹⁹⁾

국내에서는 김홍범(1998)은 기후, 하부구조, 상부구조, 서비스 그리고 자연적 및 문화적 속성 등을 꼽고 있고,²⁰⁾ 오상훈·고계성(2005)은 자연적, 문화적, 인위적 매력물 외에도 교통에 의한 접근성이 수월하고 양과 질적으로 다양한 관광객을 수용할 수 있는 시설 포트폴리오로 구성되어진 집합체라 하고 있다.²¹⁾ 이러한 선행연구를 고려하면 관광목적지는 관광의 대상으로 고유한 자연 및 인문자원과 더불어 필요한 시설과 서비스가 구비되어 관광활동이 이루어지는 공간 또는 지역으로 볼 수 있다. 이것은 좁게는 하나의 구체적 사이트(site)에서 넓게는 도시, 지역, 국가, 대륙 등 다양한 차원의 목적지를 지칭하기도 한다.

또한, 경제적 관점에서 관광목적지는 관광을 목적으로 방문하는 관광객에 의해 일어나는 경제소비활동을 통해 지역주민, 관광사업, 관광객이 서로 경제적 편익을 얻고 있는 지역으로 개념화되기도 한다.²²⁾ 사회적 관점에서선 주-객 관계(guest-host relationship)에 주목한다. 즉, 관광목적지는 주객관계가 발생하는 곳이며, 지역주민과 관광객과의 만남과 교류가 발생하는 장소이다. 이에 따르면 관광목적지는 관광객을 끌어들이는 일정한 임계점 이상의 흡인력(attracting power), 즉 규모의 흡인력과 관광사업자의 상품화 가치를 보유한 공간이지만, 한편으로는 이 공간에서는 출퇴근하며 일하며 배워야 하는 지역주민들에게는 일상적 작업공간이며 동시에 생활공간이기도 하다. 바로 이러한 점이 관광의 영향, 혜택, 주민의 삶을 도외시 할 수 없는 이론적 근거이기도 하다.

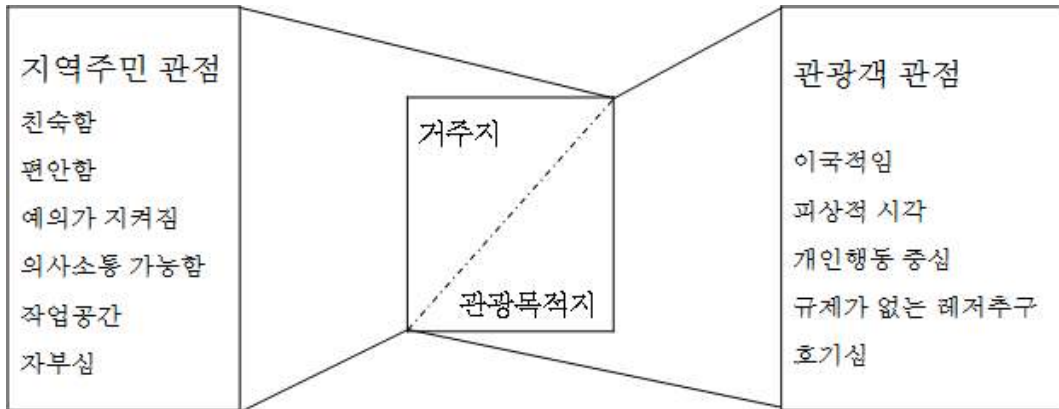
19) Sheldon, P.(2005). Sustainability in a mature tourism destination: The Case of Hawaii. *Tourism Review International*, 9. pp.47-59.

20) Kim, H.B.(1998). Perceived attractiveness of tourist destination in Korea. *Annals of tourism research*, 25(2). pp.340-361.

21) 오상훈·고계성(2005). 섬 관광 매력성의 비교연구: 제주와 오키나와를 중심으로. *관광학연구*, 30(2). pp.201-216.

22) Mill, R.C., & Morrison, A.M.(2006). *ibid* p.20.

<그림 2-1> 주-객 관점의 관광목적지



자료 : Eric, L.(1995). *Tourist destination management*, NY: Routledge, p.76.

이처럼 관광목적지는 지리적, 경제적, 사회적 관점에 따라, 관광객과 관광산업 그리고 지역주민의 욕구를 충족시키는 다층적 개념으로 이해될 수 있고, 지리적 위치, 문화 그리고 역사 등 자연 및 인문환경에 의해서 결정 지워진 독특한 특성을 가지고 있다. 이러한 특성들이 그 지역의 관광, 방문객 그리고 지역주민에게 영향을 미치고 있기 때문에 관광목적지별 주요 특성에 따라 개발 및 발전 틀에 접목시키는 일은 중요하며 성공적인 관광목적지가 되기 위해서 필요하다.²³⁾

본 연구에서 이러한 점을 고려하여 관광목적지를 관광욕구를 충족시킬 수 있는 경제, 사회, 지리적 공간으로 유무형의 관광서비스가 제공되는 매력공간이자 관광객과 관광산업 그리고 지역주민의 욕구가 충족되는 다층적인 공간으로 이해하고자 한다.

23) Jafari, J.(2000). *Encyclopedia of tourism* NY: Routledge, p.571.

〈표 2-1〉 관광목적지 개념 선행연구

연구자	개념
Mill & Morrison (1995)	- 필수불가결한 관광 공급 요소인 매력물, 시설, 하부구조, 교통, 환대로 구성된 지역
Hu & Ritchie (1993)	- 관광시설물과 서비스의 패키지로 구성된 지역
Leiper(1995)	- 관광객이 인지된 매력을 경험하기 위해 찾아가서 일정기간 머무는 장소로서, 최소 일일 체류가 이루어지고 여행경험과 만족을 제공할 수 있게끔 계획되고 갖추어진 지역
Manning & Dougherty (2000)	- 지리적 및 문화적 여건이 조화되어 형성된 지역
Kelly & Nankervis (2001)	- 관광객들이 요구하는 서비스 시설과 더불어 수많은 매력물들을 포함하는 지역
Kozak(2004)	- 관광객들이 방문하도록 동기와 자극을 유도하는 다양한 관광상품이 소재하고 생산되고 동시에 제공되는 지역
Sheldon, Knox & Lowry (2005)	- 역사와 잘 정비된 하부구조, 문화 그리고 다양성이 겸비된 지역
김홍범 (1998)	- 기후, 하부구조, 상부구조, 서비스 그리고 자연적 및 문화적 속성 등 매력을 부여하는 다속성으로 구성된 지역
박석희(2000)	- 관광자가 그의 일상 생활공간을 떠나서 자신의 관광욕구를 충족시키면서 일정시간 동안 체재하는 지역으로서, 자연 및 인문관광자원, 관광 시설 자원 가운데 어느 한 가지 이상 가치 있는 관광자원이 있기 때문에 이들 관광자원의 이용가치를 제고시키기 위한 숙박시설, 음식점, 편의시설 등이 갖추어져 있고, 이러한 관광자원에 접근할 수 있는 교통시설이 설치되어 있으며 정보제공서비스가 이루어지는 일정한 지역 공간
오상훈·고계성(2005)	- 자연적, 문화적, 인위적 매력물 외에도 교통에 의한 접근성이 수월하고 양적·질적으로 다양한 관광객을 수용할 수 있는 시설, 포트폴리오로 구성되어진 집합체

자료 : 연구자 작성

2) 섬 관광목적지의 특성

① 섬 관광 증가배경

역사적으로 섬은 인간에게 동경의 대상이었다. 또 섬 관광목적지는 관광객에게 가장 매력적인 관광목적지 중 하나이다. 섬에서의 삶과 풍경에 대한 이미지는 관광객들을 섬으로 불러 모으고 있다. 섬 관광(island tourism)은 기술혁명과 항공교통의 등장으로 대륙에서 보다 먼 거리에 위치한 섬들이 독특한

매력을 주는 주요한 관광목적지로 부상하게 되었음을 의미한다.²⁴⁾

이러한 섬 관광 수요의 증가는 수요와 공급 그리고 촉진(promotion)이라는 세 가지 측면에서 이해할 수 있다.²⁵⁾ 수요 측면에서 섬 관광의 증가는 일차적으로는 전반적인 관광 수요의 증가에 따른 것이다. 관광시장이 양적으로 확대되면, 다양한 관광활동을 추구하는 새로운 다양성 추구자(allocentric seeker)도 늘어나게 되는데, 이런 틈새시장의 한 형태로 섬 관광이 각광을 받고 있다.²⁶⁾ 한편 공급 측면에서 섬 관광의 증가는 수요를 창출하기 위해 정부, 지자체, 업계의 다양한 자원과 상품개발에서 기인하기도 한다. 공공부문의 노력은 일차적으로 섬이 갖는 관광잠재력을 지역발전의 동력으로 활용하려는 목적을 갖고 있다. 섬은 불리한 접근성, 좁은 공간적 범위와 취약한 산업기반을 갖고 있으므로 성장동력을 찾기 쉽지 않다. 이러한 여건 하에서 관광객의 유입은 섬 내 다양한 지역산업이 활성화하는 계기가 된다. 이러한 맥락에서 공공부문과 민간부문의 관광상품 개발과 관광촉진은 관광시장이 양적으로 확대되고 질적으로 다양화되면서 기존 수요층에게 충분하지 않았던 섬 관광이라는 틈새시장에서 적정한 수요층을 자극함에 따라 섬 관광의 성장을 가속화시키고 있다.

② 섬 관광목적지의 특성

관광목적지는 일반적으로 매력물의 성격, 관광자의 관광목적, 관광목적지 규모, 관광목적지 수명주기(TDLC: tourism destination life cycle), 관광시장거리, 체재기간, 이용상태, 입지, 관광일정, 매력물 유형 등을 중심으로 다양하게 구분할 수 있다.²⁷⁾ 섬은 지리적으로 고립된 장소이기 때문에 이러한 구분에 따르면 섬 관광목적지는 입지적 특성에 따른 용어라 볼 수 있다.

고립된 장소로서의 섬은 특유의 자연생태계와 독특한 생활문화가 원형을 유지하는 등 섬 관광목적지는 고립성, 이질성, 소규모성, 고유문화, 야생생태계, 삶의 여유, 원시적인 환경 등이 대체적으로 섬 관광목적지의 주요 특성으

24) Douglas, G.L.(1997). Islands and tourism: an overview. In D.G. Lockhart & David, D.S.(eds). *Island tourism trends and prospects*. London: printer, p.3.

25) 김영준(2012). 섬관광의 현재와 미래발전전략. *경남발전* vol.121, pp.6-13.

26) 김영준(2011). 섬관광의 동향과 지속가능한 발전전략. 국토 2011년 8월호.

27) 박석희(2000). 전계서, p.74.

로 고려된다.²⁸⁾ 고립성은 섬 관광목적지를 방문하는 관광객들에게 환상과 좋은 이미지 형성의 원인으로 작용하는 매력요소이기도 하지만, 경제적으로 섬 관광을 위해 추가적 비용을 부담하게 하는 제약요소로 작용하기도 하는 등 섬 관광목적지의 특성은 그 자체가 흡인요소이기도 하다. 이렇듯 섬의 고립성과 소규모성과 같은 입지적, 물리적 특성으로 인해 특성 자체가 관광을 진작시키는 촉진요소이자 제약요소로 작용하는 양면성을 가지고 있다.

따라서 섬 관광목적지의 개발은 섬의 특성을 잘 고려해야 하며, 특히 규모의 한계로 인해 수용력과 관광으로 인한 혜택이 커뮤니티의 실질적인 삶의 질 향상과 관련하여 관광개발에 대한 지역주민의 참여가 확보가 중요하다.²⁹⁾ 크기, 지리적 고립성, 정치적 독립성의 관점에서 섬 관광목적지의 제약과 기회요인을 살펴보면 <표 2-2>와 같이 요약할 수 있다.

이처럼 섬이 갖는 규모의 제약, 고립성과 정치적 독립성 등은 섬관광의 기회요인인 동시에 제약요인이기도 하다. 섬의 고유한 특성이 초기 관광객을 끌어드리는 요인이라면 한편으로 섬 관광의 성숙단계에서 섬이 지니는 취약성은 독특한 자연환경과 문화의 훼손과 변용을 피할 수 없기 때문이다. 섬의 환경적 수용력을 초과하는 관광객의 유입은 필연적으로 섬 생태계의 훼손을 불러오고, 지역주민의 정주공간을 침해할 가능성도 높아진다. 또한 섬이 갖는 경제적 취약성은 지역사회 및 경제구조의 변화를 동반하고, 섬의 소규모성은 상품의 유입과 수익의 유출에서 외부의존성을 심화시킬 수 있을 뿐만 아니라 지가 및 생필품 등의 가격상승과 같은 인플레이션을 동인할 수 있다. 따라서 내륙에서 이루어지는 일반적인 관광개발과 달리 섬 관광의 활성화는 신중한 접근과 단계적 전략이 요구된다 할 수 있다. 이러한 측면에서 관광에 대한 양적성장의 한편으로 질적관광에 대한 요구는 섬 관광목적지에서 더욱 크다 할 수 있다.

28) Michael, V.C., & Tom, B.,(1995). Island tourism: an introduction. Chichester: john wiley & son, p.5.

29) Lockhart, D.G., & Drakakis-smith, D.(1997). Island tourism: trends and prospects. A Cassell imprint.

〈표 2-2〉 섬 관광목적지에 영향을 미치는 환경여건

환경여건	제 약	기 회
크기	<ul style="list-style-type: none"> - 투자자본 금액의 한계와 이에 따른 개발정도 - 최소 기본적인 하부구조에 따른 서비스 수준 정도 - 변형되기 쉬운 사회 및 생태시스템 - 현행 적용되는 대중관광객 유치형 프로 모션과 전략 	<ul style="list-style-type: none"> - 수용 가능한 시장선정 가능 - 선택 가능한 투자유형과 투자자 - 통일된 관광상품 개발 - 지역유통서비스의 성공가능성 - 고객·주민 간 관계형성 - 가족형 환대 숙박시설의 이용성 - 개별적 프로모션 적용가능성과 시장 세분화 유용
지리적 고립성	<ul style="list-style-type: none"> - 접근성 - 해상과 항공수단에 대한 의존도 	<ul style="list-style-type: none"> - 모험관광객 유도 가능 - 독특한 시장세분화
정치적 독립성	<ul style="list-style-type: none"> - 국제교통수단과의 협상제약 - 국가적 안전과 보호문제에 대처가 미약함 - 관광객에게 적용되는 단독규정과 관료적 행위 	<ul style="list-style-type: none"> - 목적수행을 위한 이중의 국제교통 수단의 협약적용가능 - 타지역과 특별협약가능 - 독특한 문화성 강조, 특별세와 규정 - 관광객들에게 고무적인 기후

자료 : Reid, S, D., & Reid, L, J.(1994). Tourism marketing management in small island nations: a tale of micro destinations. In Uysal, M(ed.). *Global Tourist Behavior*. NY: Haworth press. p.41.

2, 관광의 질적성장 필요성과 개념

1) 관광의 질적성장 필요성

일반적으로 관광에 대한 연구는 주로 관광의 경제적 측면, 즉 관광목적지 경제활성화, 일자리창출, 세수증대효과, 지역개발 등에 초점을 맞추어 발전되어 왔다. 관광이 글로벌 경제에서 차지하는 비중이 높아지고 있는 가운데 지역차원에서 관광목적지는 지역공간으로 여가를 보내는 장소이자, 관광상품의 핵심요소로 소비의 대상이면서 관광개발이 지역개발의 촉매역할에 대한 인식도 높아지고 있다.

관광은 관광목적지에 미치는 긍정적 부정적 영향을 수반하는 양면성을 갖고 있다. 특히 사회적 비용(social cost)을 크게 유발하는 부정적 영향은 관광수

입의 역외누출, 지역문화의 상품화, 환경훼손 및 오염증가, 난개발과 같이 지역주민의 삶의 질을 악화시키거나 지역갈등의 원인으로 작용하기도 한다. 즉, 관광은 관광의 주요 대상인 지역의 자연 및 사회문화적 환경을 변화시켜서 결국에는 지역주민의 삶의 공간의 변화를 야기한다.³⁰⁾ 이는 관광목적지가 관광객에게는 휴식 및 여가의 소비 공간이지만 지역주민에게는 생산 및 생활공간이라는 공유적 성격을 갖기 때문이다. 따라서 관광목적지가 지역의 특성을 고려하지 않고 양적성장이 지속될 경우 지역주민의 삶의 질이 악화되고 결국 관광객 불만족은 물론 중국에는 관광산업의 지속적 성장이 어려운 자기파괴적 환경까지 만들어낼 가능성이 있다.

이처럼 관광은 관광목적지란 공유자원을 핵심요소로 하고 있어서 관광개발이나 관광상품화는 그 방법과 규모, 내용 등에 따라 지역에 많은 영향을 미치기 때문에 공유적 성격의 자원배분에 대한 문제는 중요한 과제가 된다.³¹⁾ 이러한 점을 고려한다면 관광개발은 사후적 평가보다는 사전에 개발 후에 나타날 수 있는 부정적 효과를 최소화하려는 수단을 개발 활용하는 것이 필요하다. 따라서 관광개발은 물리적 환경과 지역사회의 인문환경의 파괴를 최소화하고, 관광객 수와 지역사회 수용력의 균형을 유지하기 위해 지역이 개발속도를 조절하고, 투자와 고용을 늘리고 관광객 수나 관광지출, 일자리창출과 같은 양적측면과 더불어 가치 지향적이며 질적인 변화를 추구해야 할 필요성이 제기되고 있다.³²⁾

결국 관광의 질적성장이란 양적성장과는 다른 관광패러다임으로 진화 또는 변화하는 것이다. 이는 지속적으로 높은 질의 자연 및 인문환경을 유지하도록 관광목적지의 자연 및 인문환경의 수용력에 기반으로 한 관광활동의 허용규모를 설정하여 종합적 체계적으로 접근함으로써 관광체계운용의 혜택(benefits)을 증대시키고 모든 이해관계자나 역할자들에게 적절하고 상응하는 혜택이 골고루 돌아가도록 해야 할 필요성이 높아졌다. 특히, 섬 관광목적지에

30) Carmichael, B.A.(2006). Quality of life and interpretation of quality tourism experiences. In Jennings, G., & Nickerson, N.P., (eds.) Quality tourism experiences. NY: Elsevier.

31) 김규호(2001). 경제·사회·문화적 측면의 지속가능한 관광. 김성일·박석희(eds). 지속가능한 관광. 서울:일신사. pp.125-155.

32) Fridgen, J.D.(1991). Dimensions of tourism. Misigan: The educational institute of the american hotel & motel association.

서 양적관광을 지속시키는 관광산업 중심의 시장원리에서, 정부가 주도하는 다양한 역할자들을 고려한 지역사회 중심의 관광목적지 관리적 차원으로 변화가 필요하다. 이는 최근 관리된 관광(managed tourism)이 새롭게 주목받는 이유이기도 하다. 요컨대, 관광목적지에 있어서 긍정적 영향이 높은 질적 성장이 이루어지고 그로 인한 혜택의 총량을 관련 역할자나 이해관계자들간에 공정배분이 선순환 되는 것이 바로 질적성장이 지향하는 가치라 하겠다.

2) 질과 품질의 개념

철학적으로는 질(quality)은 양(quantity)과 대비되는 개념으로 이해된다. 질은 ‘of what’ 을 의미하는 라틴어 어원 ‘qualitas’ 에서 유래된 것으로, 어떤 물질을 구성하고 있는 기본적 내용, 속성, 종류, 정도 등을 의미한다.³³⁾ 웹스터 사전에 의하면 질은 사물의 독특하거나 본질적인 특성, 사람의 고유한 자질, 또는 훌륭함의 정도로,³⁴⁾ 국립국어원의 국어사전에서는 사물의 속성, 가치, 유용성, 등급 따위의 총체, 사람의 됨됨이를 이루는 근본 바탕으로 정의되고 있다.³⁵⁾ 이러한 질과 관련한 어원과 사전적 정의를 살펴보면, 질은 사물의 실체(entity)를 규정하는 규정성 자체이기 때문에 질을 상실하면 이미 실체 자체는 존재가 부정된다는 점에서 질은 사물들을 혼동 없이 구분시켜 주며, 증감하는 양과 대비해 질은 특성 자체가 변화를 동반하지 않기 때문에 개량화하기 힘들다는 것이 특성이다.

이러한 질의 개념은 산업적, 또는 경제·경영적 측면에서는 물건의 성질과 바탕으로, 사전적 개념과 함께 각 분야에서 사용되는 개념은 다소 상이한데, 대체로 질이라는 용어가 단독으로 사용되기 보다는 품질(quality) 개념으로 사용되고 있다.³⁶⁾ 품질은 일반적으로 제품이나 서비스가 가지고 있는 가치 또는 사용목적에 대해 갖추고 있어야 할 특성의 집합인 ‘제품의 질(quality of

33) 원석희(1998). 서비스품질경영. 서울: 형설출판사. p.55.

34) <https://www.merriam-webster.com/dictionary/quality>

35) 국립국어원, 국어사전.

36) 원석희(1998). 전게서. 서울: 형설출판사.

product)’ 개념으로 이해되며, 철학적 질 개념과 구분되는 핵심인 품질은 어떤 목적으로 이용되어 좋다, 나쁘다 등의 평가된 질이란 점이다.³⁷⁾ 즉, 품질개념은 그것이 주관적이든 객관적으로 평가된다는 점에서 철학적 개념의 질과 구분할 수 있다.

품질이 평가된 질이라는 점에서 평가의 기준이나 시각에 따라 다양한 관점에서 정의된다. 이에 따라 품질에 관한 학자들의 정의는 상이하어 일반화된 개념은 없다. 품질은 대체로 사용자의 명시적 또는 묵시적 요구와 기대를 초과하거나 충족하는데 준거하는 프로세스, 상품 또는 서비스의 특성과 특징, 기능의 정도 또는 합,³⁸⁾ 제품 또는 서비스를 고객의 요구와 기대에 충족시키는 정도³⁹⁾, 제품 또는 서비스가 사용 목적에 대응하는지 여부에 대해 평가되는 공유의 특성으로 개념화되고 있다.⁴⁰⁾

〈표 2-3〉 품질개념정의

연구자	관점	정의
강병서 (2002)	고객만족	- 적절한 비용이나 가격으로 일정한 특성을 갖춘 제품 또는 서비스를 고객에게 제공할 수 있는 가치
	기업만족	- 요구사항을 준수한 결과이며, 제품이나 서비스에 가치를 더하는 고유 특성의 전체
국제표준화기구(ISO)	총체적	- 제품이나 서비스의 양상과 특징의 총체를 지칭하는 것으로 소비자는 총체적인 제공물을 구입함
	소비자지향적	- 명시적으로 묵시적인 소비자의 요구를 만족시키는 능력으로 공급자는 소비자의 변화하는 요구에 대한 이해수준을 지속적으로 발전시켜야 함
유럽품질관리기구(EOQC)	인간주의적 접근	- 서비스의 경우에는 인간의 상호작용을 중요시하며 품질을 소비자, 종업원, 리더십, 기업문화 등과 연결함
	기술적인 접근	- 공산품의 경우에 해당되며 품질을 경영, 통제, 측정방법등과 연결함

자료: 오훈성·김향자(2013). 한국관광의 질적발전을 위한 관광품질 관리 정책추진 방안. pp.115. 한국관광문화원

〈표 2-3〉에서 보듯이 품질은 소비자관점, 생산자 관점(기술적인 접근) 총체적 관점 등 다양한 차원에서 개념화되고 있다.

37) 이무영·이복영,조길복,김홍제(2004). 현대품질경영. 서울: 진영사. p.24.

38) Tetra tech FW, Inc, 2004

39) Candrea, A.(2008). Integrated quality management for tourism development in protected areas: the case of retezat national park. Bulletin of the transilvania university of brasov, 1. p.50.

40) 강병서(2002). CEO를 위한 新경영학.

Garvin(1988)은 이러한 품질개념과 관련하여 ‘기업경쟁력의 원천으로 품질을 단순히 생산과정의 통제를 위한 수단으로만 좁게 보지 말고, 소비자들의 요구와 선호도를 평가하는 기준으로 삼아야 한다’ 는 입장에서 현대적 품질개념을 정립하였다. 이러한 품질의 속성으로 성능, 기능성, 신뢰성, 일치성, 내구성, 서비스능력, 미적 감각, 지각된 품질로 구분하였으며, 이러한 속성이 우수할 경우 고객만족과 재구매로 이어지거나 타인에게 추천하는 행동을 보여 결국 매출증대를 가져오게 되지만, 반대의 경우 고객뿐만 아니라 관련업체와의 관계를 잃게 되며 기업성장의 걸림돌이 될 수 있다는 점에서 기업경영에 있어 중요하다고 주장한다.⁴¹⁾ Garvin(1988)의 주장에서 주목해야 할 것은 품질을 전통적인 우수성이라는 기능적 관점에서 바라볼 것이 아니라 사용자나 가치를 기반하며 경쟁력의 원천으로 본다는 점인데, 이는 무형적 상품을 취급하고 생산과정에 소비자가 참여하는 등의 특징을 갖는 서비스나 관광상품의 품질과 관련하여 몇 가지 시사점을 제공하는 견해라 할 수 있다.

이처럼 품질에 대한 논의는 경쟁력의 원천으로 중요하고 유형적인 제품에 국한되어 사용되기보다는 무형적 특성을 본질로 하는 서비스 부문으로 확대되고 있다. 최근에는 공공서비스나 비영리서비스 부문으로까지 영역을 확장하고 있으며, 삶의 질에 대한 논의·연관되는 개념으로 그 적용범위가 확대되고 있는 추세이다.⁴²⁾

3) 관광의 질적성장 개념

최근 관광의 질적성장에 대한 사회적 정책적 담론은 활발해지기 시작하였으나 아직 명확한 개념은 미흡한 실정이다. 이와 관련하여 살펴볼 수 있는 것은 일반적으로 질적관광은 양적관광에 대한 상대적이거나 공통점이 적지 않지만 비례적으로 질적 가치를 더 높게 중시하고 평가하는 개념이다.

대체적으로 양이 계측할 수 있는 분량이나 수량과 관계되고 질은 내용이나

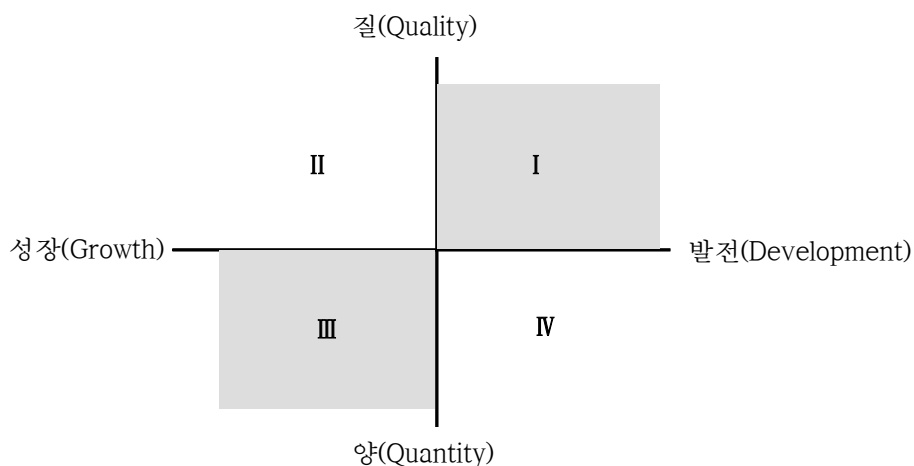
41) Garvin, J.S.(1988). Measuring and improving the capability of heavily skewed processes using small batch S.P.C. techniques. ISO 9000 and total quality management-proceedings, 3. pp.162-167.

42) 원석희(1996). 전계서, p.24.

본질에 관계된다는 점에서 양은 성장(growth), 질은 발전(development)의 개념과 연관된다. 즉, 양과 발전 모두 변화를 동반하는 개념이라는 점에서 상호 연관성도 있지만, 발전은 사물의 단순한 상태의 변화뿐만 아니라 본질의 변화를 중시한다. 이는 ‘보다 나은 상태로 옮겨지는 목표지향적이며 가치지향적 변화’이며 ‘자연적이거나 보다는 인위적·계획적 노력의 결과’라는 의미에서 양적성장은 물론 질적변화까지 포괄하는 개념으로 이해할 수 있다.⁴³⁾ 이러한 측면에서 관광의 질적성장은 관광의 양적성장(예, 관광객수, 관광지출, 체류기간 등)을 포함하지만, 시장의 특성, 소비의 성격, 지역주민이나 지역환경에 미치는 관광의 영향 등 질적인 발전의 의미로 해석할 수 있다.

이러한 논의를 도식화하면 <그림 2-2>와 같다. 도식에서 보듯이 관광의 질적성장은 I 사분면의 질적발전, III 사분면의 양적 성장과는 다른 II 사분면에 해당하는 개념이지만, 현실적으로 질적성장(II)은 I, III 사분면의 속성을 완전히 배제하기 보다는 가치가 높은 ‘발전’과 소망하는 수준의 ‘양적성장’을 어느 정도 동반하면서 긍정적 관광혜택(positive benefits)이라는 가치지향적 변화에 비중이 높은 개념이다.

<그림 2-2> 양과 질/성장과 발전의 관계



자료: 오상훈(2016). 제주관광발전을 위한 질적성장 방안 발제자료. 2016 (사)제주관광학회 춘계 학술대회 자료집.

43) 오상훈(2016). 제주관광 발전을 위한 질적 성장 방안 발제문. (사) 제주관광학회 춘계학술대회 자료집.

한편, 관광의 질적성장은 목표와 가치지향적인 인위적·계획적 노력의 결과라는 측면에서 관광수요와 관광공급 측면에서 이해해 볼 수 있다. 관광수요 측면에서 보면 질적성장은 관광경험의 질, 즉 관광상품의 질이라는 품질개념이 향상되는 것으로 평가될 수 있을 것이다. 관광품질에 관한 논의는 Bukley(1994)의 연구 이후 지속적인 관심의 대상이 되어 왔으나 개념정의가 쉽지 않고 객관적 측정은 곤란하지만, 관광객에게 관광목적지 선택에 필요한 정보와 기준을 제공한다는 점에서 주목받고 있다.⁴⁴⁾ 이 관점에 따르면 관광품질은 기대와 성과의 차이, 즉 지각된 품질로 이해될 수 있다.⁴⁵⁾

하지만 관광의 질적성장을 관광품질의 개념으로 파악하는 것은 질이 양과 대비되는 개념으로서의 사물의 고유한 특성으로 계량화하거나 측정하기 어려움이 있다. 그럼에도 불구하고 현실적으로 주관적이든 객관적이든 평가가 가능한 서비스 품질 개념으로 이해하는 것은 측정하고 평가하여 관리가능하다는 점에서 유용성이 있다. 그러나 이 관점은 다양한 이해관계자가 복합적으로 상호작용하는 현상이 관광이라는 점에서 관광품을 지각된 품질 차원이라는 관광객 차원에서 파악하는 것은 관광의 종합적 융합적 특성을 반영하지 못하는 다소 편협한 시각이라 볼 수 있다.

관광공급 관점에서 품질이 경쟁우위의 본원적 요소로 고려되고 있다는 점에서 관광경쟁력차원이라는 보다 확장된 관점에서 질적관광을 파악할 수도 있다. 한편 질과 발전의 관련성으로 인해 관광의 질적성장은 지속가능한 관광발전적 차원에서도 논의해 볼 수 있다. 이 관점은 경제적, 사회적, 생태적 측면을 고려한 종합적 측면에서 지역사회를 위한 관광의 지속가능성을 추구하는 변화를 도모한다. 그리고 가치 지향적이라는 점에서 질적성장 개념과 부합되는 면이 있지만, 개념이 모호하여 구체성이 부족하고 측정이 어려울 뿐만 아니라 상대적으로 생태적 측면이 강조는 한계가 있다. 또한 관광산업이나 관광객 관점의 관광에 대한 배려가 부족하며, 발전이 아닌 개발 관점에서 자의적으로 해석 가능하여 관광계획이나 정책적 실효성이 부족하거나 편협하게 해석

44) 채예병(2005). 관광인증 제도에 관한 연구. 관광경영학연구, 9(3). pp.521-546.

45) 박승영(2000). 관광자 만족에 따른 관광서비스 품질관리에 관한 연구. 관광품질시스템연구, 6(1). pp.101-118.

되어 질 수 있다는 한계도 있다.⁴⁶⁾ 마지막으로 관광은 궁극적으로 지역주민의 삶의 질 향상에 기여해야 한다는 명제와 관련한 해석이다. 하지만 이 관점은 관광 구성요소 또는 이해관계자 중 관광목적지의 지역주민 측면에 대한 강조를 부각시키고 있다는 점에서 관광수요와 상충하는 상황에 대한 고려가 부족할 수 있다.

이러한 논의를 보면, 관광의 질적성장에서 의미하는 질은 어느 특정부문에서 바라보는 미시적인 관점에서의 질이라기보다는 관광 구성요소인 관광체계상의 이해관계자(stakeholders) 또는 역할자(actors)의 욕구충족을 포괄하는 종합적 차원의 개념이라 볼 수 있다. 즉, 어느 한 요소가 아니라 관광의 구성요소인 관광객, 지역주민, 관광산업, 관광정책주체 모두에게 이로운 결과 즉 혜택의 총합을 중시하는 새로운 관점으로 볼 수 있다. 이러한 관광의 질적 성장은 관광의 성장과정에서 나타날 수 있는 부정적 영향을 예방하거나 최소화하는 반면에 관광의 긍정적 편익(경제적, 사회문화적, 환경적, 국제적)을 많이 유발시켜 확대된 편익을 기여한 만큼 공정분배(fair distribution) 메커니즘을 통해 지역사회에 의도적, 지속적으로 선순환 시키는 좋은 성장의 가치를 발견할 수 있는 것이다.⁴⁷⁾ 이에 대비하면 관광의 양적성장은 관광으로 인해 발생한 편익이 이해관계자 중 특정 주체나 부문에 편중되는 불공정 관광성장으로 볼 수 있다. 현재의 대중관광은 부정적 영향에 대해 관광이해관계자 중 지역주민에게 다른 부문보다 보다 많은 인내를 강요한다는 점에서 불공정하다.

UNWTO 사무총장(Taleb D. Rifai)은 ‘관광, 성장은 적이 아닙니다. 성장하는 숫자는 적이 아닙니다. 우리가 어떻게 관리할 것이냐가 중요합니다.’ 라고 하여 성장과 관리의 중요성을 강조하였다. 다양한 관광 구성요소, 즉 이해관계자가 관여하는 관광체계상 이들 간에는 이해가 상충하기 때문에 이 모두를 충족시키는 관광성장과 발전을 이루는 것은 단순하지도 쉽지도 않다. 하지만 관광목적지는 이를 달성하기 위해 지향해야 하는 정책적 당위성과 가치는 매우 높다고 볼 수 있다. 따라서 관광목적지 정책주체 즉, 관광목적지 정부의 개입과 계획적 관리가 중요해질 수밖에 없다. 이른바 권위와 책임 있는 주체에 의

46) Page, S.J.(2011). *ibid.*

47) 오상훈(2016). *전계논문.*

한 관리된 관광(managed tourism)의 관점이다. 이러한 측면에서 관광의 질적 성장은 질을 중심으로 논의가 활발해진 관광품질, 관광경쟁력, 지속가능성이나 삶의 질 등은 물론 체계상의 주요 역할자들을 고려해야 하는 관광거버넌스 개념으로 봐야 한다.

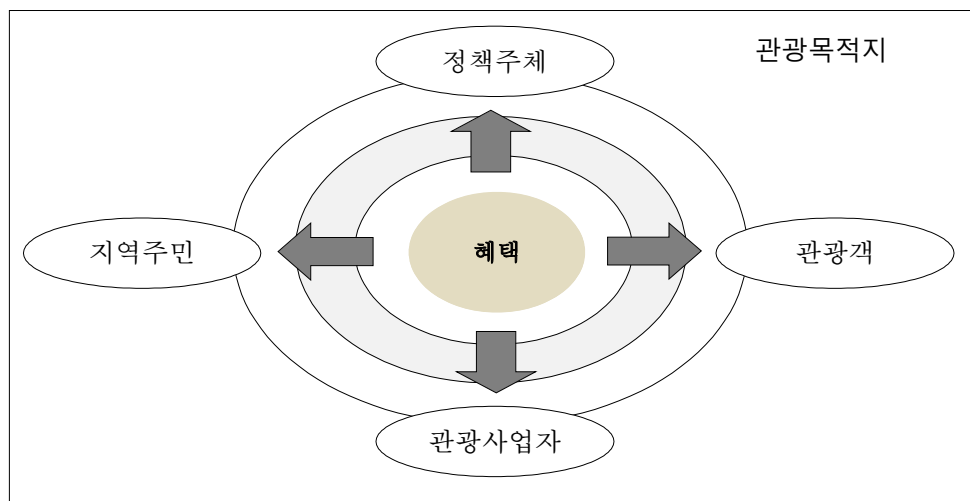
이를 좀 더 구체적으로 조작화하면 <표 2-4>와 같이 정리해 볼 수 있고, <그림 2-3>과 같이 도식화할 수 있다. 즉, 관광의 질적 성장이란 기존과는 다른 정부정책(관리)을 통하여 공익적 가치가 높은 관광혜택을 확장시키고 이를 관광체계 구성 역할자들에게 공정하게 배분되는 선순환적 성장을 의미하는 것으로 조작적 개념화(operational conceptualization)를 해두고자 한다.

<표 2-4> 질적성장의 조작적 개념

구분	특성
성격	목표·가치지향적
목표	관광편익의 확장과 공정한 분배
대상	관광 이해관계자들
주체	관광정책기관(정부)
수단	지표에 근거한 관리(계획·집행·평가)

자료: 연구자 작성

<그림 2-3> 관광의 질적성장 개념의 도식화



3. 국내 섬 관광 현황

1) 제주특별자치도 관광현황

제주 방문객수는 2015년 1,366만명으로 2014년 1,227만명 대비 11.5% 증가를 기록했고, 이 중 내국인 관광객은 1,104만명, 외국인 관광객은 262만명으로 나타났다.⁴⁸⁾ 2010년대 들어 제주관광은 꾸준히 10%대 이상의 지속적인 성장을 기록했는데, 이는 LCC의 등장으로 인한 접근성 향상과 가격경쟁력 확보, 중국관광객의 꾸준한 증가 등 국내외적으로 제주관광 우호적인 분위기 조성과의 관련이 되었다.⁴⁹⁾

이처럼 제주관광은 2013년 관광객 1천만 명을 넘어서는 메가투어리즘(mega-tourism) 시대로 접어들었지만, 2010년대 이후 급격하게 증가한 관광의 양적성장이 긍정적 영향만 미친 것은 아니다. 부동산 투자이민제와 이주민 증가 등으로 인한 급격한 지가상승과 해안과 중산간 지역의 난개발, 환경오염 및, 교통정체, 이주민과 지역주민과의 갈등, 외국범죄의 증가 등 환경적, 사회문화적으로 제주지역에 미치는 부정적 영향도 증대시키고 있다. 경제적 측면에서도 관광산업은 지역에 일자리를 창출하는 등 긍정적 영향을 미치기도 하지만 기여율은 상대적으로 감소하는 등 외형적 성장수치에 비해 내실은 없는 편으로 보인다. 한국은행 제주본부(2016)의 ‘제주도 관광부가가치 추계 및 관광객의 경제적 파급효과분석’을 따르면, 2015년 제주관광산업 성장률은 7.9%로 제주지역 GRDP인 6.2%로 보다 높은 것으로 분석되었지만 관광산업의 GRDP 성장기여율은 13.5%로 2011년 이후 최저치를 보여주고 있다. 연도별 평균체류기간도 2015년 평균 5.08일로 전년대비 0.02일 증가했으나 5일 이상 중장기 체류자는 22.3%로 전년 26.8%로 보다 다소 감소했고 3회와 4회 이상 방문비율도 2014년에 비해 줄어들고 있는 등 제주관광의 내실은 점차 줄어드는 경향을 보이는 것으로 나타나고 있다.⁵⁰⁾

한편 제주지역 관광투자의 경우, 중국자본 위주의 대규모 투자로 인해 양

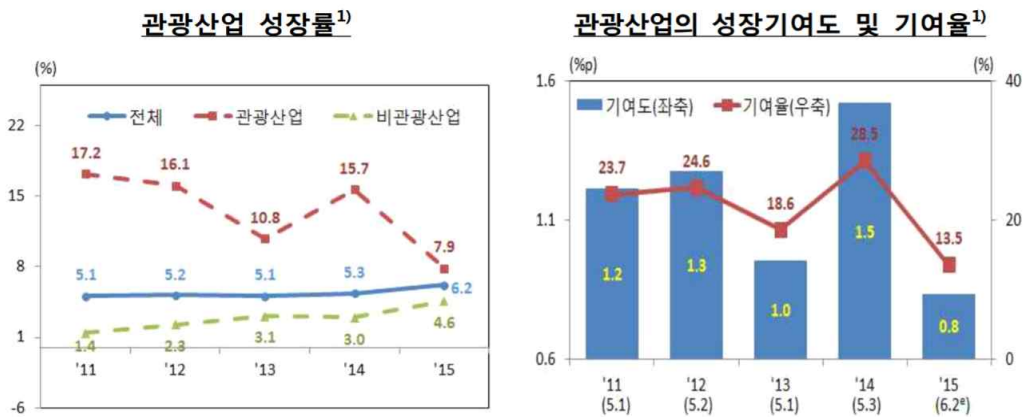
48) 한국은행 제주본부(2017). 2017.1 제주지역 경제동향.

49) 제주관광협회(2017). 홈페이지.(www.visitjeju.or.kr).

50) 제주관광공사(2016). 2015 제주특별자치도 방문관광객 실태조사.

적으로 증가를 보이고 있지만, 제주지역 산업정책 방향과 거리가 있고 전후방 연계효과가 낮은 부동산과 숙박업, 도소매업 등의 소비업(80.7%)에 치중되어 있고, 이에 따라 이들 자본의 경제적 파급효과가 일시적이며, 숙박업 중심의 투자로 기존 지역주민 운영의 숙박업체의 수익성에 부정적인 영향을 미치는 등 부정적인 영향도 높은 것으로 분석되고 있다.⁵¹⁾

〈그림 2-4〉 제주지역 관광산업 성장률 및 성장기여도와 기여율



자료: 한국은행 제주본부(2016). 도내 관광 부가가치 추계 및 관광객의 경제적 파급효과 분석.

한편 환경적 측면에서도 외부자본 위주의 대규모 관광개발, 계획되지 않은 성장위주의 개발 정책으로 인해 제주관광의 핵심가치인 중 산간 지역과 해안 지역의 환경훼손과 난개발을 불러 오고 있고, 섬 관광목적지의 환경용량의 구조적 한계로 인해 쓰레기문제, 교통혼잡, 지가상승 등 관광개발과 관련한 갈등의 증가와 지역주민의 삶의 질의 하락을 경험하고 있다.⁵²⁾⁵³⁾

2010년대 이후부터 급격하게 증가한 제주관광이 양적성장에 따른 부정적 영향을 최소화하기 위해 제주특별자치도는 2016년 ‘제주관광 질적성장 기본계획’을 마련하고 관광정책의 기초를 양과 성장 위주의 기초에서 질적관리로 변화를 모색하였고, 그 이후 이를 중심으로 한 학문적 실무적 담론은 더욱 활발해지고 있다. 하지만 양적성장과 질적발전을 혼합하여 패러다임의 명료성이 부족하고 제주특별자치도가 제시한 질적성장 관리를 위한 정책지표〈그림 2-5〉

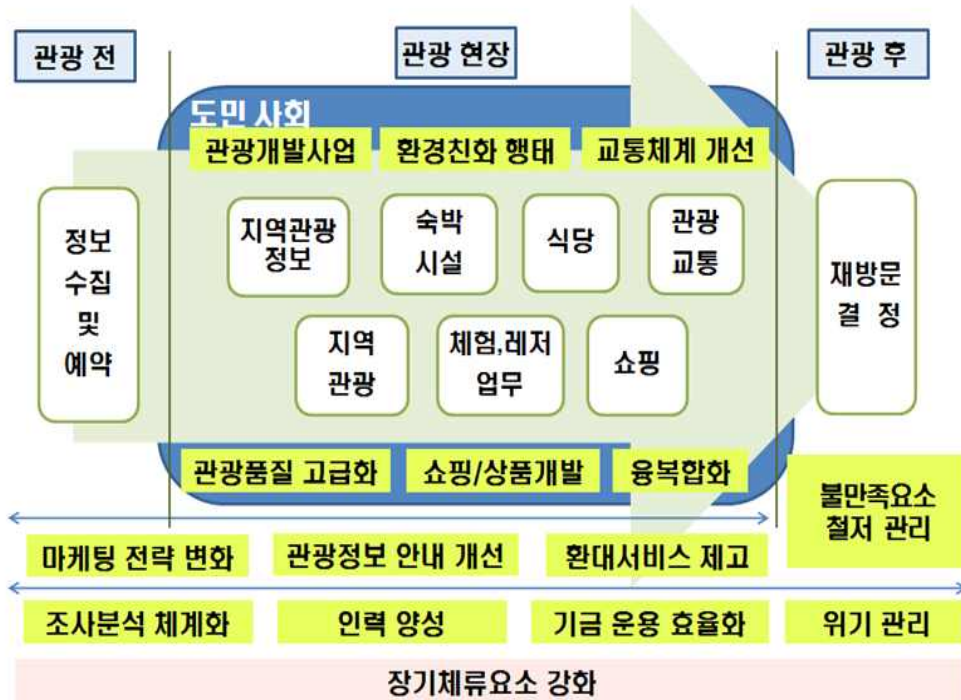
51) 제주발전연구원(2015). 제주지역 중국자본 투자현황 및 시사점. JDI정책이슈 브리프. 246.

52) 제주특별자치도(2016). 제주관광 질적성장 기본계획.

53) 한국은행제주본부(2017). 전게서.

도 관광시스템이나 ‘질’의 요소들을 충분히 포괄하지 못하는 미흡함을 면치 못하고 있는 것으로 분석된다.

<그림 2-5> 제주특별자치도의 관광의 질적성장 지표



자료: 제주특별자치도(2016). 전게서.

2) 국내 섬 관광정책 동향

우리나라가 섬 정책을 시작하게 된 시점은 1986년 도서개발 촉진법이 제정되면서 부터이다. 이후 이 법에 의하여 도서종합개발10개년계획이 2차까지 추진되었다. 현재 3차 계획이 추진 중이며 섬 생활 기반시설 확충에 주안점을 두고 있다. 행정안전부는 섬 관련 정책의 주무부서로서 도서종합개발10개년계획 이외에도 대한민국 명품 섬 조성계획을 추진하고 있다. 명품 섬 조성계획의 추진 목표는 신해양 관광 클러스터육성이며 이를 실현하기 위하여 다섯 가지 방향을 제시하고 있다.⁵⁴⁾

54) 김태영(2012). 경남의 섬관광 활성화를 위한 정책제언. 경남발전 121. pp.35-47.

첫째, 도서가 가진 자연·역사·문화 등 독특한 자원을 활용한 차별화된 사업 발굴, 둘째, 지역경제를 실질적으로 활성화 할 수 있는 지역적 특성을 살린 맞춤형 사업 아이템 선정, 셋째, 타부처·자치단체·민자유치 등 기존 지역사업과의 연계성을 통한 시너지 제고, 넷째, 주민·단체·지자체·전문가 등이 파트너십을 형성하여 경관·문화·역사 등 고유한 소재가 담긴 콘텐츠 발굴, 다섯째, 자연환경을 살린 무분별한 개발방지 및 환경훼손 최소화 등이다. 행정안전부는 전국적으로 10개를 선정하였으며 2011년부터 4년간 사업을 추진할 예정이다.⁵⁵⁾

문화체육관광부에서는 2006년부터 2011년까지 가고 싶은 섬 시범사업을 추진한 바 있다. 이 사업은 범부처적으로 추진되었던 살기 좋은 지역 만들기 사업의 일환이며 궁극적으로 섬을 살고 싶은 섬으로 만들고자 하는 목표를 지니고 있다.

시범사업으로 외연도·청산도·홍도·매물도, 4개 섬이 선정되어 각각 하드웨어·소프트웨어·휴먼웨어 사업이 이루어졌다. 가고 싶은 섬 시범사업은 추진방식 측면에서 지속가능한 섬 관광사업의 모델을 제시한 사업이며 해당 섬은 관광기반 정비·관광산업 활성화 등 긍정적 효과가 발생하였다. 반면 섬별 고유성을 반영한 계획 내용이 사업실행과정에서 잘 반영되지 못하였고, 총괄기획자·지자체·지역주민 간 긴밀한 협력체계가 구축되지 못한 점은 개선되어야 할 과제이다.⁵⁶⁾

이외에도 행정안전부 1개 사업(명품섬 사업은 도서종합개발사업에 포함됨), 국토해양부 3개 계획, 환경부 1개 계획 등 총 6개 계획 3개 사업이 있으며, 이 중 중복되는 사업도 있으나 문화부 7개, 행정안전부 372개, 환경부 153개 등 약 532개 섬 사업이 추진되었거나, 추진 중에 있다. 사업의 내용은 주민복지 및 소득 개선·접근성 강화·관광 자원화·환경 보전 등이 다수를 이루고 있다<표 2-5, 2-6>.

55) 전만권(2011). 대한민국 명품섬 조성계획과 추진전략, 국토 2011년 8월호.

56) 문화체육관광부(2011). 가고 싶은 섬 시범사업 최종평가.

〈표 2-5〉 중앙정부 섬 관련 정책현황

구분	사업명	내용
문화체육관광부	가고 싶은 섬 시범사업	- 기간: 2007~2011년 - 예산: 456억원 - 정책: 기반시설 정비, 관광콘텐츠 및 프로그램 개발 및 주민역량 강화(보령, 외면도, 완도청산도, 신안군홍도, 통영매물)
	동해안 권 광역관광개발계획	- 기간: 2009~2018년 - 정책: Geo tourism : 울릉도를 지질 및 생태관광지역으로 추진
	제3차 관광개발기본계획	- 기간: 2012~2021년 - 정책: 서남해안 다도해 지역을 해양관광 명소로 지정하여 특화
	남해안 관광클러스터 사업	- 기간: 2010~2014년, - 예산: 2,167억원 - 정책: 5대 테마(섬, 공룡, 이순신, 습지, 크루즈) 관광자원 개발(남해 노도문학의 섬, 하동 대도관광자원 개발)
행정안전부	명품섬 BEST 10	- 기간: 2011~2014년, - 예산: 250억원 - 10대 명품섬 지정 현황(강화군 교동도, 옹진군 이작도, 당진시 난지도, 군산시 어청도, 거제도 내도, 사천시 신수도, 보령시 장고도권, 여수시 개도권, 통영시 연대도, 서귀포서 가파도권)
	도서종합개발사업	- 기간: 2008~2017년, - 예산: 2조 5,208억원 - 정책: 372개 도서 유형화, 연도교 사업, 문화관광 시설 확충 등(인천 33개, 경기 4개, 충남 25개, 전북 23개, 전남 217개, 경남 62개, 경북 1개, 제주7개)
국토해양부	해양관광기본계획	- 기간: 2001~2013 - 정책: 한려수도 녹색휴양단지 조성(도서접근성 향상: 케이블카설치)
	남해안 권 발전 종합계획	- 기간: 2010~2020년 - 정책: 남해안 섬 자원과 연안을 활용한 테마시설 도입 및 접근성 강화(한산도, 저도, 송도, 만지도, 연화도, 연대도, 학림도, 죽도, 내동 등 9개 도서)
	제4차 국토종합 계획 수정계획	- 기간: 2011~2022년 - 정책 : 1.영해기점 무인도서 특별관리(실태조사 및 DB구축 등 체계적 관리 기반마련), 2. 해안권별 관광거점 육성 및 연안 리모데링 추진(무인도서 관광확대), 3. 연안해역 용도제 시행 및 무인도서 체계적 관리
환경부	특정도서보전 기본계획	- 기간: 2005~2014년, - 예산: 6,819백만원 - 정책: 무인도서 조사, 특정도서 모니터링, 자연환경 정밀조사, 안내판 설치유지, 사유지 매입 등 - 특정도서 지정현황(153개) : 인천26개, 부산 3개, 충남 14개, 전북 8개, 전남 60개, 경남 39개, 경북 1개, 제주 2개

자료: 김태영(2012). 전계서, pp.35-47.

〈표 2-6〉 국내 사업별 섬 개발현황

구분	인천	충남	전북	전남	경남	경북	제주	부산	경기
가고 싶은 섬		1		2	1				
동해안권 광역관광개발계획						1			
명품섬 EST-10	2	2	1	1	3		1		
남해안권 발전 종합계획		2		2	9				
특정도서보전 기본계획	26	14	8	60	39	1	2	3	
도서종합개발사업	33	25	23	217	62	1	7		4
합계	61	44	32	282	114	3	10	3	1

자료: 김태영(2012). 전거서.

제 2 절 섬 관광목적지 질적성장 평가 접근체계

관광현상은 관광객, 지역주민, 관광산업, 정부 및 지방정부, NGO 등 다양한 이해관계자(stakeholder) 또는 역할자(actors)가 다면적으로 참여하는 복잡한 사회현상이다. 따라서 관광의 질적성장에 대한 접근과 관련해서도 일부의 시각을 강조하기 보다는 관광에 관여하는 이해관계자 모두를 고려하는 종합적인 접근시각이 필요하다. 특히 물리적 한계와 고립성으로 인해 관광으로 인해 발생하는 부정적 영향이 쉽게 증폭되어 나타날 수밖에 없는 섬 관광목적지에서 질적 관리에 대한 관심은 더욱 높을 수밖에 없다.⁵⁷⁾

이러한 관광의 다면성을 고려할 때 관광의 질적성장 평가체계와 지표의 개발은 관광 이해관계자 각각의 요구를 수용하는 종합적인 접근을 취할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 관광의 질적성장에 대한 각 이해관계자의 요구를 반영한 지표개발 위하여, 기반 이론으로 관광체계론을 비롯하여, 관광목적지의 관광경쟁력, 관광목적지의 지속가능한 관광, 지역주민의 삶의 질(QOL), 관리된 관광 등의 이론을 중심으로 살펴보고 이를 종합적으로 평가하는 지표 개발의 유용성을 검토해 볼 것이다.

57) 서용건·조정인(2015). 관광분야 녹색경영지표 개발에 관한 연구: 섬지역과 일반지역을 중심으로. 지역사회연구, 23(3). pp.91-110.

1. 관광체계론적 접근

1) 관광체계의 개념

사회는 수많은 개인들과 집단들이 정치, 경제, 사회, 문화 등의 수많은 환경과 끊임없이 상호작용을 하고 있어서 사회현상을 이해하고 설명한다는 것은 매우 힘든 일이다. 체계론(system theory)은 이러한 현상을 ‘상호작용하는 요소의 복합체’라고 보고 그 체계 일반에 적용되는 모델, 원리를 말한다. 즉, 분석대상이 되는 복잡한 사회현상을 개별적으로 단편적으로 인식하는 것에서 벗어나 종합적이고 포괄적이며 전체적으로 이해하기 위한 연구방법이라 할 수 있다. 체계의 개념에 대해서는 학자들 간에 다양하지만 일반적으로 사상을 구성하고 있는 개별요소간의 상호관계를 나타낸 것으로 개념화되며,⁵⁸⁾ 체계의 구성요건이 되는 속성으로는 전체를 구성하는 하위체계 또는 요소, 그들 간의 상호작용, 환경과의 관계, 경계 및 환류(feedback)의 존재 등을 지적할 수 있다.⁵⁹⁾

관광은 넓은 의미에서 환경과 분리하여 생각할 수 없다. 근대화 된 사회의 산물로 경제, 사회, 문화, 정치 등의 환경과 복합적으로 관계를 형성하고 있어 그 형태와 속성이 매우 다양하고 복잡하다. 따라서 이를 이해하기 위한 시각으로 체계론적 접근은 상호관련과 상호작용을 강조하는 동시에 전체성의 차원에서 각 부분을 조망하면서 관계와 현상의 총체를 다룬다는 점에서 유용하다.⁶⁰⁾

관광분야에서 체계라는 용어가 본격적으로 사용하기 시작한 것은 관광계획이나 프레임웍(framework), 구조 등으로 불리는 것을 Mill & Morrison(1985)이 최초로 책의 제목으로 ‘관광체계론(the tourism system)’이란 제목으로 쓰기 시작하면서 부터이다.⁶¹⁾ 관광을 체계론적 관점에서 보면, 관광은 관광행위의

58) 박석희(2000). 신관광자원론. 서울: 일신사, p.24.

59) 장병권(1990). 관광체계론(I): 관광체계의 개념적 모형. The journal of tourism studies, 2, pp.141-167.

60) 이봉석·정석중·심인보·이미혜·김창수·송재호(2001). 관광자원론. 서울: 대왕사, p.22.

61) Mill, R.C., & Morrison, A.M.(2006). *ibid*

주체인 관광객(tourist)와 관광의 대상인 관광목적지(destination), 그리고 관광객과 관광목적지 사이에서 매개적 역할을 담당하는 관광산업(tourism industry)의 3요소로 이루어진 것으로 보는 시각이 일반적이다. 이 시각은 환경과의 상호작용을 고려하지 않고 있다는 점에서 폐쇄시스템(closed system)이라 볼 수 있다.

2) 관광체계론의 유형

관광체계에 대한 학자들의 시각은 다양한 관점에서 접근되었다. 이를 구분하면 대체적으로 관광발생, 관광계획, 관광마케팅, 관광산업영역 등으로 대별해 볼 수 있다.⁶²⁾

관광발생에 중점을 둔 견해는 앞에서 언급한 관광을 주체와 객체 그리고 매체라는 요소로 된 상호작용체계로 보려는 시각을 말한다. 관광 계획적 체계론과 관련해 Gunn(1979)은 관광현상을 기능적 체계로 인식하고 체계의 구성요소로 관광자와 교통기관, 매력물, 서비스 및 시설, 정보 및 지도 등 다섯 가지를 들었다.⁶³⁾ 이 시각은 구성 요소간의 기능이 원활하게 이루어질 수 있도록 계획을 어떻게 수립할 것인가에 중점을 두고 있다는 점에서 관광계획이 강조되는 시각이라 볼 수 있다.

Mill & Morrison(1985)은 관광의 구조를 관광시장, 관광목적지, 여행 그리고 마케팅의 네 가지 요소로 구성된 하나의 체계로 간주하고 있다.⁶⁴⁾ 관광시장은 소비자 행동적 접근방법을 채택 관광객이 지니고 있는 욕구를 충족시켜 주기 위하여 시장을 세분하고 등 구매의사결정 과정으로 파악하고 있고, 여행부문은 교통의 흐름, 교통수단 및 시설 등에 대한 분석과 여행수요의 분석과 예측하는 기능을 하며, 관광목적지는 관광목적지에 대한 조사와 연구, 계획, 제도적 장치, 개발 그리고 관광에 대한 지원서비스 등의 다루고 있으며, 마케팅 부문은 관광마케팅의 특성, 마케팅 계획의 개발 및 유동경로를 설명하고 있다. 하지만 이 논점은 관광현상을 단지 활동이지 산업은 아니라고 하고 있으나 관

62) 박석희(2000). 전계서, p.24-29.

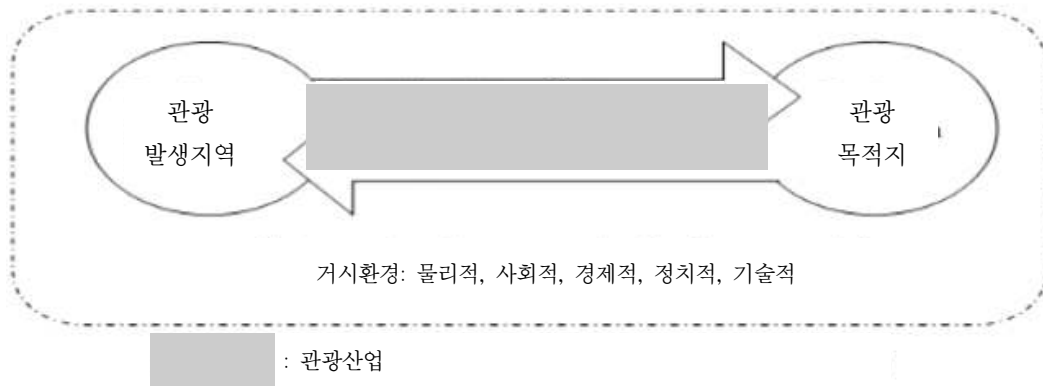
63) 이봉석·정석중·심인보·이미혜·김창수·송재호(2001). 전계서. p.29 재인용.

64) Mill, R.C., & Morrison, A.M.(2006). *ibid.* p.2.

광과 관련된 생산, 수송, 판매활동은 또 한 가지의 산업으로 영역이 인정된다. 또한 앞에서 언급한 관광체계론은 현대관광의 세계화에 따른 다양한 환경요소와의 상호작용을 고려하지 않는 폐쇄형 시스템이라는 점에서 다면적이고 복잡한 관광현상을 파악하는 데는 한계가 있다.

Leiper(1979)의 관광체계론은 관광에서 관광산업의 역할을 보다 중시하고 환경과의 상호작용을 고려하고 있다는 점에서 기존 관광체계론의 한계를 극복하고자 하였다.⁶⁵⁾ 이에 따르면 관광객, 관광발생지, 교통루트 관광목적지, 그리고 관광산업 등의 5개 요소가 경제, 사회문화적, 환경적, 기술적 환경과 공간적, 기능적으로 상호 연관되어 있는 개방시스템(open system)으로 보았다. 이 견해는 관광시장(관광자), 교통루트, 관광목적지의 3요소를 관광산업의 영역으로 파악하여 관광산업의 영역을 분명히 하고 있다.

<그림 2-6> Leiper의 관광체계



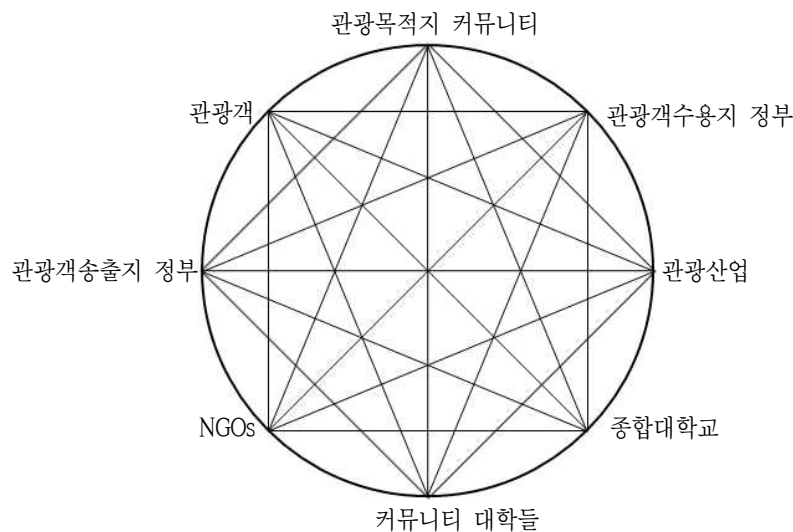
자료: Leiper, N.(1979). The framework of tourism. *Annals of tourism research*, 6(4). p.404.

최근 관광체계를 보는 관점 중 중요한 흐름 중 하나는 관광현상과 관련한 이해관계자 또는 역할자(actors)를 중심으로 이해하는 관점이라 볼 수 있다. 이 견해에 따르면 관광은 관광객과 관광산업, 관광목적지 정부와 커뮤니티 그리고 이를 둘러싼 교육기관, NGOs, 관광배출지, 정부 등의 외부환경들의 관계와 상호작용과 관련한 프로세스와 활동 그리고 결과들의 합이라 볼 수 있다. 즉, 관광의 구성요소로 볼 수 있는 이들 이해관계자들 간의 상호 연관된 네트워크

65) Leiper, N.(1979). The framework of tourism. *Annals of tourism research*, 6(4). p.404.

의 상호작용을 중심으로 관광현상을 이해하는 시각이다.⁶⁶⁾ 따라서 관광을 이해관계자를 중심으로 바라보는 시각은 이해관계자들이 관광을 통해 추구하는 가치, 역할 및 상호작용을 파악하게 해 준다. 즉 이해관계자에 중심을 둔 관광의 질적성장은 이들 이해관계자들의 가치를 증진시키고 이를 공정하게 분배시킬 수 있는 관광이라는 가치 지향적 시각이라 할 수 있다.

〈그림 2-7〉 이해관계자 중심 관광시스템



자료: Weaver, D.B, & Laura, L.(2014). *ibid* p.3

이상에서 살펴본 바와 같이 관광은 관광객, 관광목적지, 관광산업 및 환경 등 다양한 체계들의 관계 속에서 이루어지는 복합적이고 다면적인 사회현상이다. 특히 섬 관광목적지는 섬 고유의 특성인 고립성과 소규모성 등으로 양적으로 수용할 수 있는 관광수요의 수용력은 한계가 있기 때문에 내륙지역의 관광보다 보다 조심스럽게 접근해야 한다. 즉, 양적성장의 한계가 존재하는 섬 관광목적지는 어느 수준에서는 양이 아닌 질적성장의 단계로 나아갈 수밖에 없다는 점에서 체계론적 접근은 종합적인 관점에서 섬 관광목적지의 관광의 질적성장을 위한 시각을 제공할 수 있다.

하지만 기존에 제시한 관광체계론은 관광발생, 관광계획, 관광마케팅, 관광

66) Weaver, D.B, & Laura, L.(2014). *Tourism management*. John wiley & sons, Australia, Ltd 2014.

산업 등 특정부문이 강조되어 있고, 최근 관광분야에서 관심이 증가되고 있는 지역주민이나 NGOs, 인적자본육성이나 환경, 삶의 질과 관련한 주제를 포함하지 못하다는 점 등에서 질적성장에 대한 논의에 적용하는 데는 다소 한계를 갖는 시각이라 볼 수 있다. 이러한 점에서 이해관계자들이 관광을 통해 추구하는 가치를 중심으로 보는 관점은 질적성장 논의와 관련하여 보다 명확한 관점을 보여준다고 볼 수 있다.

그러나 관광체계론은 종합적으로 관광의 구성요소와 구성요소들의 역할, 상호작용에 대한 이해는 돕지만, 각 구성요소들이 추구하는 목표와 가치가 무엇(what)인지는 알 수 있지만, 이를 통합하고 조정하여 어떻게(how) 달성하는지는 명확하게 제시해주지 못한다는 한계가 있다. 이러한 점을 고려하면 질적 성장과 밀접한 관련이 있다고 판단되는 관광경쟁력, 지속가능한 관광, 삶의 질, 관리된 관광적 관점은 관광의 질적성장 측정기준이나 지표설정 등과 관련하여 더 유용한 시사점을 제공할 것으로 판단된다.

2. 관광경쟁 우위론적 접근

1) 관광경쟁력의 개념

경쟁력(competitiveness)이란 경쟁자와 경쟁함에 있어 우위를 차지하기 위해 필요한 힘(strength)과의 관계이다.⁶⁷⁾ 경쟁력의 개념은 전 세계적으로 정부, 학계, 산업계에서 중요한 논의 주제가 되고 있고, 학문적 연구도 다양하게 진행되고 있다. 이처럼 경쟁력이 전 세계적으로 중요한 의미를 갖게 된 것은 다음 두 가지 이유가 있다.⁶⁸⁾

첫째는 1970년대와 1980년대에 일본의 경제가 급속히 성장하여, 미국의 주요산업 (자동차, 중공업, 반도체 등)이 일본에 시장점유율의 우위를 빼앗김에 따라 미국과 유럽 국가들은 일본의 그 성공 비결을 찾아내기 위하여 경쟁력

67) 서용건·고광희·김민철(2010). 섬 관광목적지 경쟁력 지표 개발에 관한 연구. 한국관광레저학회, 22(1), pp.167-187.

68) 이진석(2015). 한국형 도시 관광경쟁력 평가모델 및 지표개발. 한국관광레저학회, 27(8), pp.101-121.

업적에 대한 연구를 본격화하게 되었다. 둘째는 최근 개방화와 세계화의 흐름 속에서 국가 간, 산업 간, 기업 간에 국내외적으로 치열한 경쟁에 직면해 있기 때문으로, 특히 세계무역기구(WTO)체제 이후 각 국가들은 보호주의정책을 고수할 수 없는 입장이 됨에 따라 각 국가들은 경쟁력을 확보하기 위하여 경쟁력 연구에 관심을 집중하게 된 것이 또 다른 이유이다.

이러한 경쟁력 개념은 미시적인 차원에서 기업의 경영능력과 성과를 평가하는 개념에서 최근에는 산업, 국가, 도시, 지역경쟁력 등 개념의 범위를 넓혀가고 있다. 이러한 점을 고려하여 타이슨(Tyson)은 경쟁력을 “자국민이 지속적으로 향상되는 생활수준을 누리면서 국제경쟁에 대응할만한 상품과 서비스를 생산할 수 있는 능력”이란 정의에 기반으로, 정진호(1997)는 IMD와 WEF 정의를 종합하여 경쟁력을 “한 나라의 부가가치 창출능력, 즉, 경쟁력 창출자원(assets)과 창출과정(processes)을 적절히 관리 경영하여 문제해결 방식을 하나의 독립적인 경제모형 또는 정책모형으로 선택하고 지속적으로 기업의 이익이나 국가의 부를 증대시켜 나가는 능력”으로 정의하고 있으며,⁶⁹⁾ 미국의 산업경쟁력 위원회는 국제경쟁력이라고 할 때는 “자국민의 생활수준 향상을 기하면서 개방된 국제교역시장에서의 국제경쟁에 적합한 재화와 서비스를 생산할 수 있는 능력”으로 정의하고 있다.⁷⁰⁾

상기 기술한 학자들의 정의를 종합적으로 정리하면, 경쟁력은 비교의 개념으로 한 나라의 시장 환경 및 여건이 국제시장에서 지속적으로 부가가치를 창출하여 국부를 증가시킬 수 있는 능력이라고 할 수 있을 것이다. 즉, 경쟁력은 상호 비교할 수 있는 상대적 개념이므로 최상의 경쟁력 보유국가에 대비한 상대적 위치와 순위라고 할 수 있다. 따라서 관광경쟁력은 관광목적지의 경쟁력 차원이라는 점에서 기업이나 산업이라는 부문측면보다는 공간측면이 강조되는 국가나 도시 그리고 지역경쟁력의 관점, 즉 확장된 경쟁력 개념으로 보는 것이 보다 타당하다 할 수 있다.

69) 정진호(1997). 한국경제의 글로벌 국가경쟁력 1993-1996. 한국경제연구원.

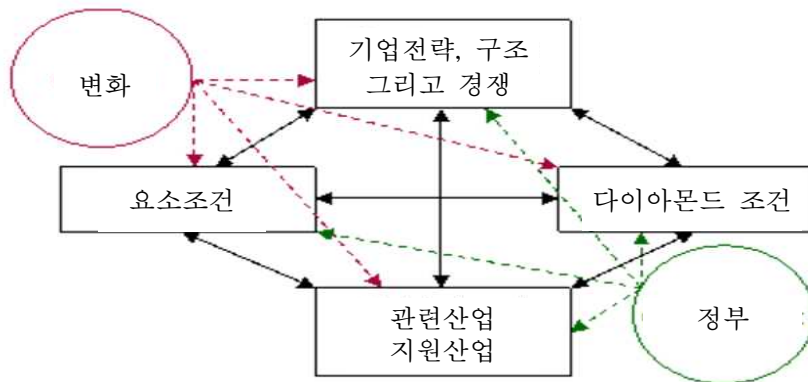
70) 김철원(2000). 관광산업경쟁력 지표 및 모델개발에 관한 연구. 한국관광연구원.

2) 관광경쟁력 평가모델

관광경쟁력평가모델은 국가 및 지역경쟁력을 설명하기 위해 제시된 Porter (1990)의 다이아몬드모델, 조동성의 9-팩터 모델(9-factor model)과 이에 기반하여 응용하거나 관광부문을 중심으로 하여 개발한 Richie & Crouch(2000) 등을 중심으로 살펴볼 수 있다.

Porter(1990)의 다이아몬드 모델에 따르면, 국가경쟁력은 국가 내 산업의 ‘생산성’에 의해 결정되고, 산업 생산성은 해당 산업의 국내 여건에 따라 결정되며, 핵심요인으로 생산요소조건, 시장수요조건, 관련 및 지원 산업, 기업의 전략·구조·경쟁관계를, 외생요인으로 기회요인과 정부의 역할을 제시하였다.⁷¹⁾ Porter의 다이아몬드 모델은 노동, 자본 등 부존요소가 부족한 국가가 비교열위를 개선시키려고 끊임없이 혁신하는 과정을 통해 국가경쟁력이 제고되고, 특정 국가의 부존요소보다 기업이나 정부의 투자를 통해 창출된 요소가 더 지속적인 경쟁우위의 원천이 될 수 있다고 강조하였다.

〈그림 2-8〉 Porter의 다이아몬드 모델



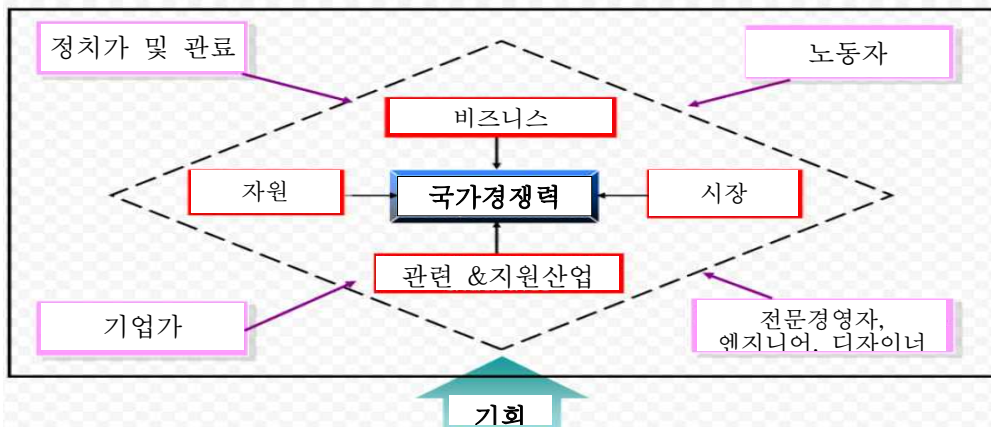
자료: Porter, M.E.(1990). *ibid.*

조동성(1994)의 9-팩터 모델은 Porter(1990)의 다이아몬드 모형을 확장하여 다이아몬드 모델의 4가지 핵심요인(생산요소조건, 시장수요조건, 관련 및 지원 산업, 기업의 전략·구조 및 경쟁관계)과 외생변수 중 기회요인, 그리고 4가지

71) Porter, M.E.(1990). The competitiveness advantage of nations. NY: The free press.

인적요소(근로자, 정치가 및 행정관료, 기업가, 전문가) 등 9가지 요소로 구성되어 있다.⁷²⁾ 즉, 다이아몬드 모델은 노동자를 생산요소조건에 포함하는 등 일부 인적 요소를 반영했지만, 9-팩터 모델은 물적 요소와 인적 요소를 구분하여 총체적 모델을 제시한 차이점이 있다.

<그림 2-9> 9팩터 모델



자료: 조동성(1994). 국가경쟁력: 선진국으로 가는 지름길. 서울: 매일경제신문사.

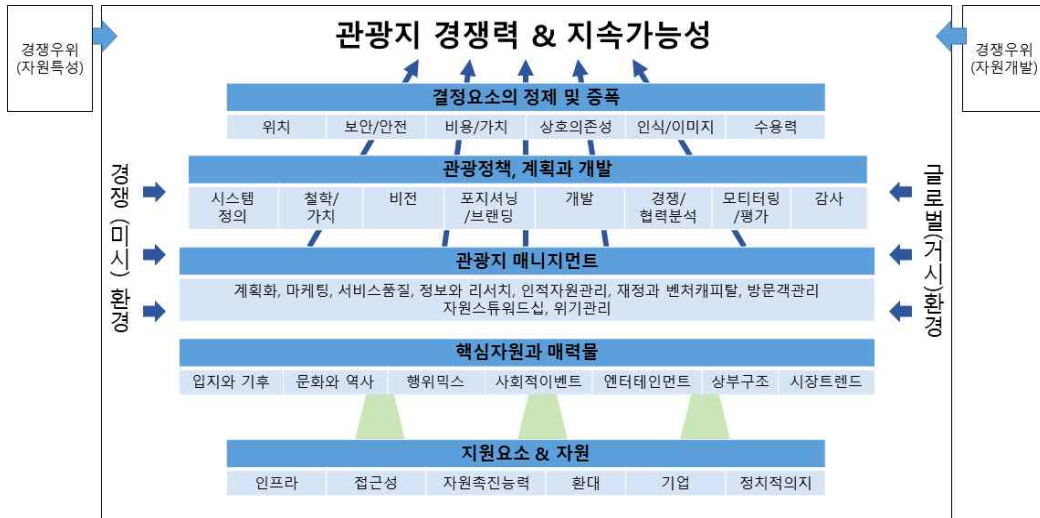
Crouch & Ritchie(1999)는⁷³⁾ 경쟁을 이해하는 틀로 경쟁력 개념에 접근하고 있는 데, 이 연구에서는 Porter의 “5가지 경쟁의 힘” 모델을 활용하여 경쟁의 분석 요소 및 수준을 제시하고 있다.

- ① 주요 관광목적지의 성공 혹은 경쟁력을 결정하기 위한 요소(factors)가 무엇인가?
- ② 성공 혹은 경쟁력을 평가하기 위하여 어떤 기준을 사용하고 있는가?
- ③ 국제 및 국내 시장을 위한 성공 혹은 경쟁력 요소가 서로 어떻게 다른가?
- ④ 관광목적지와 관련하여 가장 큰 경쟁적 힘(competitive strength)을 무엇이라고 생각하는가?
- ⑤ 국내 혹은 국제시장에서 가장 경쟁적이라고 생각하는 몇몇 관광목적지를 찾아낼 수 있는가?
- ⑥ 관광목적지의 비용 결정변수가 무엇이라고 생각하는가?
- ⑦ 어떻게 관광목적지의 성공을 책임지고 있는 사람이 경쟁적 위치를 증진시키는가?

72) 조동성(1994). 국가경쟁력: 선진국으로 가는 지름길. 서울: 매일경제신문사.

73) Crouch, G.I. & Ritchie, J.R.(1999). Tourism, competitiveness and societal prosperity. *Journal of business research*, 44. pp.137-152.

〈그림 2-10〉 Crouch & Ritchie의 관광경쟁력 모델



자료 : Crouch, G.I. & Ritchie, J.R.(1999). *ibid.*

이러한 정성적 연구조사를 통하여 Crouch & Ritchie는 경쟁력을 분석하는 틀을 제공하고 분석의 지표로 경쟁적 환경(미시적 환경), 거시적 환경, 주요자원, 지원요소 및 자원, 관광목적지의 관리, 결정변수를 제시하였다. 그러나 관광목적지의 경쟁력을 평가하는 기존 연구들은 경쟁력개념이 관광지 매력성(attractiveness)의 개념과 동일시되는 등 국가경쟁력 혹은 관광산업 경쟁력을 평가하는 데는 한계를 내포하고 있다.

한편, 경쟁력 평가의 최근 경향에서 주목할 것은 국가나 도시경쟁력 평가에 있어 종합적인 평가체계와 더불어 삶의 질에 국한하여 국가나 도시경쟁력을 평가하는 경향성이다. 포괄적인 평가체계로는 모리재단이 생산하는 글로벌 도시지수와 AT커니 컨설팅이 주관하는 글로벌 도시지수가 가장 대표적인 평가체계이며, 도시의 경제적, 물리적 경쟁력이 아닌 그 도시에 사는 사람들의 삶의 질을 평가한다는 목적을 가진 평가체계 중 대표적인 것들이 이코노미스트에서 생산하는 ‘Livable city index’이며, 머서사의 ‘Quality of life’도 출발배경은 다르지만 그 도시의 삶의 질 평가체계로 널리 알려져 있다.⁷⁴⁾

74) 변미리(2013). 도시경쟁력 평가체계 비교분석. 서울연구원.

〈그림 2-11〉 도시경쟁력 평가체계유형



자료: 변미리(2013). 전계서. p.67.

3) 관광경쟁력 구성요소와 평가지표

관광경쟁력 관련 선행연구를 살펴보면, 특정요소를 강조하는 개별요소 강조론, 특정요소들의 복합적 특성을 중시하는 시스템 접근론, 관광자원 등 부존요소를 강조하는 비교우위론, 경쟁력 주체의 역량을 중시하는 경쟁우위론 등으로 구분 가능하다.

관광목적지 경쟁력의 개별요소를 강조한 연구는 관광목적지의 경쟁력을 수요측면, 공급측면, 정책측면 등 특정한 요소를 중심으로 이해하려는 시도이지만, 경쟁력 개념의 특성인 통합성과 포괄성 측면에서 이를 간과하게 되어 관광경쟁력을 이해하는데 한계가 있다.

〈표 2-7〉 관광경쟁력 평가지표 선행연구

연구자	속성 및 평가지표	비고
Richie & Crouch (2000)	- 5요인(지원요인 및 자원, 핵심자원 및 매력, 관광지 관리, 관광정책, 계획 및 개발, 자격부여와 매력증폭의 결정요인) 구분에 따라 총 33개 세부지표(자연지리와 기후 등) 도출	관광목적지 경쟁력과 지속가능성 모델
Dwyer & Kim (2003)	- 선행연구가 국가, 기업단위 관광경쟁력 결정요인을 부각했던 점을 한계로 지적하며, 8가지 결정요인(부존자원, 창조자원, 지원자원, 수요, 시장성과 지표, 목적지 관리, 상황적 조건, 시 상성과 지표) 선별 - 결정요인에 따라 총 156개 세부지표 도출	관광목적지 경쟁력 결정요인과 지표
Jonker (2004)	- 국가적, 지역적, 특정 지역적 수준에서 관광목적지 경쟁력을 분석하였으며, 4가지 평가자원(지속가능한 성장, 고객지향성, 목적지 관리의 중요과정, 학습과 성장전망) 선별 - 평가자원에 따라 총 113개 성공 평가지표 도출	관광경쟁력 지표
WEF (2011)	- 매년 세계 각국의 관광경쟁력을 평가하여 보고하며, 3가지 하위지표(관광규제체계관련, 관광비즈니스 환경과 인프라관련, 관광인력, 문화, 자연자원 관련) - 구분에 따라 총 73개 세부지표 도출	The Travel & Tourism Competitiveness Index
김철원 (2000)	- 조동성(1994) 9-팩터 모델을 관광산업 경쟁력 평가에 맞게 변형하여 계량 평가지표와 비계량 평가지표로 분류 - 구분에 따라 총 73개 세부지표 도출	관광산업 경쟁력 평가지표
심원섭 (2007)	- Poter(1990) 다이아몬드 모델 활용. 관광산업 기준 4가지 결정요인(관광산업 생산요소, 관광시장 크기와 질, 관광관련 및 지원요소, 관광산업전략과 구조 및 경쟁양상) - 결정요인에 따라 총 45개 세부지표 도출	관광산업 국가경쟁력 평가지표
박장렬·김현·고동완 (2010)	- 조동성·문휘창(2006) 모델 활용하여 8가지 결정요인(생산요소 조건, 시장수요조건, 경영여건, 관련 및 지원산업, 근로자, 정치가 및 행정관료, 기업가, 전문가) - 결정요인에 따라 총 55개 세부지표 도출	관광경쟁력 측정지표
김철원 (2010)	- 김철원(2000) 관광산업 평가모델연구 등 선행연구 바탕으로 6가지 지표(관광환경과 인프라, 관광가격가치, 도시화, 관광거버넌스, 관광지식 자원, 관광인적자원) - 구분에 따라 총 61개 세부지표 도출	도시 관광경쟁력 지표개발
이진식 (2015)	- 다이아몬드 모델과 9-팩터모델을 기반으로 6가지 지표개발 (지자체 역량, 창조문화역량, 인적자원, 지적자원, 관광인프라, 관광성과) - 구분에 따라 124개 세부지표 도출	도시 관광경쟁력 지표개발

자료 : 이진식(2015) 연구를 참조하여 연구자 재작성.

시스템적 접근은 Porter(1990)의 다이아몬드 모델에 입각하여 관광목적지 경쟁력을 통합적이고 포괄적으로 파악하고자 한 Crouch & Ritchie의 일련의 연구(1994, 1999, 2000)와 국내의 연구로는 김철원(2010),⁷⁵⁾ 심원섭(2007)⁷⁶⁾가 대표적이며, 관광목적지의 매력 등 비교우위와 조직, 효율성, 관리, 정보 등 경쟁우위를 포괄하여 통합적으로 접근하고 있다. 비교우위 강조론은 관광목적지의 관광자원이나 관광매력도를 강조하고 있다. 그러나 관광목적지 부존요소는 일반 상품과는 달리 경험재, 공공재, 감동재, 높은 구전효과 등과 같은 독특한 특성을 갖고 있음을 감안할 필요가 있다. 반면, 경쟁우위 강조론은 주체의 역량, 즉 자원을 효율적으로 이용하고 관리하는 능력을 강조하고 있다. 비교우위론이 기존 연구의 주류 시각이었으나, 최근에는 부존요소의 장애나 한계는 경쟁우위를 창출하는 혁신이나 창조과정을 통해 극복 또는 역량을 강화될 수 있다고 보는 경쟁우위론이 대세가 되고 있는 추세이다.

3. 지속가능한 관광론적 접근

1) 지속가능한 관광의 개념

① 지속가능한 관광의 개념

1987년 유엔 환경과 개발에 관한 세계위원회(WCED)에서는 브룬트란트 보고서라고 알려진 ‘우리 공동의 미래(our common future)’를 계기로 1980년 세계환경보전연맹에서 구체화된 환경적으로 건전하고 지속가능한 발전⁷⁷⁾개념에 대한 본격적인 실행방안이 논의되기 시작하였다. 이 보고서의 지속가능한 발전을 “미래세대의 필요를 저해하지 않는 범위 내에서 현세대의 필요를 충족시키는 발전”이라고 개념화하였다. 이후 1992년 브라질 리우에서 유엔환경개발회의(UNCED)가 개최되고 최초로 국가 정상간 환경문제에 대한 종합적인

75) 김철원(2010). 관광산업 경쟁력 평가모델 개발. 한국관광연구원.

76) 심원섭(2007). 포터(Porter)의 다이아몬드 모델을 활용한 관광산업의 국가경쟁력 비교분석 연구. 관광학연구, 31(4). pp.11-32.

77) ‘development’는 초기에는 ‘발전’보다는 ‘개발’의 의미로 번역되었으나, 개발은 그 방향성에 대한 고려 없이 경제성장을 위한 환경파괴 등과 같은 양정인 팽창의 의미가 강하는 점에서 보다 나아지는 상태라는 질적인 측면에서 발전의 개념으로 사용하는 것이 바람직 할 수 있다.

기본규범에 합의하고 환경보호와 개발의 동시달성에 관한 선진국과 개도국의 공감대를 구축을 통해, 지속가능한 개발을 위한 ‘리우선언’과 세부실천계획으로 ‘의 제21’이 채택되었고 각국의 지방자치단체의 참여를 이끌어내게 된다.

이런 과정을 거치면서 지속가능한 발전의 개념은 환경적 지속가능성에 중점을 두면서 경제적 지속가능성을 담보하고자 하는 노력에 점차 환경과 경제의 갈등을 통합하는 것을 넘어서 다양한 사회적인 갈등을 통합하고 사회발전의 전반을 포함하는 개념으로 범위의 확대가 이루어져 왔다.

한편 관광부문에 지속가능한 발전 개념이 본격적으로 도입된 계기는 1980년 세계관광기구(UNWTO)의 마닐라 선언의 채택부터라 할 수 있다. UNWTO는 지속가능한 관광을 미래세대의 관광기회를 보호하고 증진시키는 동시에 현세대의 관광객 및 지역사회의 필요를 충족시키는 것으로, 문화의 보전, 필수적인 생태적 과정, 생물다양성, 그리고 생명 지원체계를 유지하는 동시에 경제적, 사회적, 심미적 필요를 충족시킬 수 있도록 모든 자원을 관리하는 것으로 정의하고 있다.⁷⁸⁾ 그리고 지속가능한 관광의 3가지 목표로 지역사회의 삶의 질 향상, 방문자 또는 관광객에게 양질의 경험 제공, 지역사회와 관광객이 공히 의존하는 환경의 질 유지를 들었다. UNWTO는 1998년 지역사회에 편익을 극대화하고 비용을 최소화하며, 관광지의 문화와 자연환경을 지속적으로 보존하고 관광산업에 경제적 지속성을 보장할 수 있는 관광으로 정의하면서 경제적 측면에서 관광산업의 역할을 강조하는 개념으로 확장하였다.⁷⁹⁾

따라서 지속가능한 관광은 관광객과 관광산업, 자연 및 지역사회 요구의 균형점을 찾아 모두에게 이득이 되는 방향으로 발전시키는 관광의 새로운 패러다임이라 말할 수 있다.⁸⁰⁾ 하지만 지속가능한 관광은 개념적 모호성과 구체성 결여, 측정의 어려움, 그리고 대안관광이나 생태관광, 지속가능한 개발과의 개념적 혼동 등으로 실천적인 부분에서 지속가능한 관광여부를 판단하는데 가장 기본이 되는 기준과 지표에 대한 합의가 없어 관광목적지 관리에의 적용부

78) 김성일·박석희(2001). 지속가능한 관광. 서울: 일신사.

79) 김대관(2001). 지속가능한 관광개발 지표연구. 한국관광연구원.

80) 김성일·박석희(2001). 전계서.

분에 있어서는 제한점이 있다는 비판적 지적에 대해서도 관심을 가져야 할 것으로 보인다.⁸¹⁾

2) 지속가능한 관광의 구성요소와 평가지표

지속가능한 관광지표는 여러 대안관광들의 지속가능성을 평가하기 위해 개발된 관광지표들을 광범위하게 포함하고 있다<표 2-8>. 선행연구의 지속가능한 관광지표를 살펴보면 대체로 1996년 지속가능발전위원회(UNCSD)가 지속가능발전을 성취하기 위한 활동과 정책방향을 제시하기 위해 개발하고 OECD, EU, 미국, 영국 등에서 시행하고 있는 지속가능 발전지표(sustainable development indicators), 2000년 세계경제포럼(WEF: world economic forum, 다보스포럼)에서 국가별 환경지속성을 비교·평가하기 위해 사용한 환경지속성지수, 2002년 환경관리의 성과를 분석하기 위해 세계경제포럼에서 설정 발표한 환경성과지수(environmental performance index)를 기반으로 하고 있다. 이들 국제기구에서 시행하고 있는 지표들은 공통적으로 지속가능한 발전의 경제적, 사회문화적, 환경적 지속성이라는 3개 차원을 기반으로 하고 있다. 따라서 관광부문에서는 이를 지표를 기반으로 부문과 지역의 특성을 반영하여 관광정책 및 제도, 관광계획, 관광서비스, (대안)관광 상품개발 등과 관련하여 다하게 활용되고 있다.

김동렬(2000)은 지속가능한 관광과 관련한 국제동향을 정리하고 지속가능성을 관광분야의 특성을 고려하여 개념화하고 국제선언문, 국제회의보고서, 연구논문 등을 중심으로 8개의 지속가능한 관광기준과 54개의 지표항목을 마련하였다.⁸²⁾ 8개의 기준은 관광의 경제적(5개 지표), 사회문화적(4개 지표), 환경적 지속가능성(11개 지표)의 주요 3개 축 외에 지속가능한 관광정책과 제도(9개 지표), 지속가능한 관광계획(5개 지표), 지속가능한 관광을 위한 교육, 공공인식과 대안상품개발(10개 지표), 지속가능한 관광모니터링(6개 지표), 지속가능

81) 김성일(2001). 지속가능한 관광과 미래과제. 김성일·박석희(eds.), 지속가능한 관광. 서울:일신사. pp.13-34.

82) 김동렬(2000). 지속가능한 관광의 지표개발 연구. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.

한 관광에 대한 협력(4개) 등으로 구분하고, 정부와 지역, 그리고 지방 등 모든 수준에서 지속가능성을 측정할 수 있도록 하였다.

<표 2-9>에서 김성일·박석희(2001)은 지속가능한 관광의 기준으로 경제적, 사회문화적, 환경적 지속성, 지속가능한 관광계획, 관광객과 지역주민을 위한 교육·공공인식 프로그램, 전문인 양성과 양질의 서비스 제공을 위한 교육훈련, 대안상품개발, 모니터링과 연구, 지역주민의 삶의 질, 관광객안전, 정보교환, 정부정책과 제조, 지역참여, 협력 등 14개 영역을 제시하고 있다.

<표 2-8> 지속가능발전 관련 지수·지표 특성비교

구분	환경지속성지수(ESI)	환경성과지수(EPI)	지속가능발전지표(SDI)
개념	- 환경·사회·경제 조건을 바탕으로 지속가능한 성장을 할 수 있는 국가역량을 계량화·비교	- 환경개선정도를 계량화한 지수로 국가별 환경개선 노력을 평가	- 환경, 경제, 사회지표의 변화추이 분석을 통해 지속가능발전을 위한 현재의 상황을 개괄적으로 평가
작성기관	- 세계경제포럼(WEF) (예일대/컬럼비아대학)	- 세계경제포럼(WEF) (예일대/컬럼비아대학)	- 각 국가 및 기관
지표구성	- 5개 분야 76개 지표 환경의 질, 환경오염부하량, 환경위해취약성, 사회·제도적 대응능력, 국제적 책임공유	- 6개 분야 16개 지표 대기질, 수자원, 생물다양성, 자연자원, 환경보건, 지속가능 에너지	- 4개 분야, 지표수는 국가별 상이 - 사회, 경제, 환경, 제도
평가방법	- 지표별 현재치를 산출하고 이를 국가별로 순서화(지수화)하여 상대적으로 비교평가	- 변수별로 목표치를 설정, 그 달성도를 지수화하여 평가	- 지표별 변동추이를 분석하여 현재의 지속가능발전 상황을 개괄적으로 평가
평가결과	- 2002 : 142개국 중 136위 - 2005 : 146개국 중 122위	- 2002 : 23개국 중 15위 - 2006 : 133개국 중 42위	- 국가 간 비교 없음
한계점	- 각종 국제기구 통계자료의 정확성과 신뢰성 한계 - 통계자료가 없는 경우 추정 자료를 사용, 불확실성 노출 - 상대적 비교로 수치가 개선되어도 순위가 하락하는 사례 발생 - 주관기관 의도에 따라 변수를 조정하여 평점 및 순위 조정 가능	- 실제 정부정책의 성과를 측정하고 있지 않고 지표의 목표치와의 달성도만을 표시, ESI와 차별화 미약 - 대기질, 수자원 등 모든 분야에서 변수의 신뢰도 제고를 위한 보완이 필요	- 지표의 기초자료가 미흡하고 일관성이 적어 국가 간 수준을 비교하기 곤란 - 자료가 나라마다 달라 체계적이고 일관된 지표 개발 곤란 - 지표가 정책분석에 체계적으로 연결되지 못하고, 지표간 통합과 연계, 지수화가 어려운 문제점 내포

자료: 국가지속가능발전위원회(2006). 국가지속가능발전 전략 및 이행계획.

한국관광연구원의 김대관(2001)은⁸³⁾ 기존에 나와 있는 지표들을 종합하여, 크게 환경차원과 사회문화적 차원 그리고 경제적 차원의 3개 분야를 축으로 9개 영역(환경차원: 생물종 다양성, 환경기준, 환경적 경영·환경감시, 시각적·구조적 변화, 사회·문화적 차원: 지역사회의 발전과 변화, 지역사회의 안정, 문화적 다양성, 경제적 차원: 경제적 자생력 제고, 편익과 형평성 제고), 20개 항목 41개 지표를 제안하였다.

〈표 2-9〉 지속가능한 관광 구성요소와 평가지표 주요 영역

구분	지표영역	비고
김동렬(2000)	관광의 경제적 지속성, 사회문화적 지속성, 환경적 지속성, 관광정책제도, 관광계획, 교육·공공인식·대안상품개발, 모니터링, 협력 등 8개 영역 54개 문항	지속가능한 관광
김대관(2001)	생물다양성, 서식지보호, 공생확보/물리적 손해방지, 수질/수자원관리, 대기, 폐기물관리, 에너지관리, 환경교육(주민, 관광사업자), 환경적제도·정책, 건축양식, 공간기능변화, 지역사회참여 및 합의, 사회구조 변화, 사이트 파괴적 행동, 혼잡도, 지역문화보존, 지역이미지 창출 및 제고, 경제활동의 다양성 및 자립성, 지역경제 기여도, 사이트매력유지 영역 41개 지표	지속가능한 관광
김성일·박석희(2001)	경제적, 사회문화적, 환경적 지속성, 지속가능한 관광계획, 관광객과 지역주민을 위한 교육·공공인식 프로그램, 전문인 양성과 양질의 서비스 제공을 위한 교육훈련, 대안상품개발, 모니터링과 연구, 지역주민의 삶의 질, 관광객안전, 정보교환, 정부정책과 제조, 지역참여, 협력 등 14개 기준	지속가능한 관광 기준
김향자·김현주(2003)	관광객·관광경제지표, 관광자원지표, 관광시설·관광서비스 48항목	관광개발계획
김주년(2004)	경제적지속성, 환경적지속성, 사회문화적지속성, 정책제도적 지속성, 관광개발계획지속성	지속가능한 관광
변혜원(2015)	관광정책·제도와 관광개발계획, 관광지 운영관리, 관광지 지속가능성 지표	지속가능한 관광
WTO(2004)	지역주민의 복지, 문화유산의 유지, 지역사회의 관광참여, 보건·안전, 관광의 경제적 혜택, 자연유산의 보호, 자연자원의 관리, 관광활동 영향의 관리, 관광객 활동의 관리, 관광목적지 계획과 관리, 상품·서비스개발, 관광경영과 서비스의 지속가능성	지속가능한 관광
황희정(2013)	관광객과정공정성, 관광객보사공정성, 생태적권리·거래공정성, 지역권리공정성, 지역거래공정성, 지역인정공정성 등 47개 항목	공정관광
최경지(2014)	지역경제기여도, 수익안정성·다양성, 관광지 경쟁력관리, 자원관리, 환경보전, 커뮤니티관리, 주민 삶의 질, 사회적 안전성, 관광객·주민만족, 지역수준관리, 교육과 컨설팅, 정치적 참여와지지, 지역계획정책 3개 차원 13개 영역, 25개 항목	커뮤니티기반 관광

자료: 연구자 작성

83) 김대관(2001). 전제서.

김향자·김현주(2003)는 관광수용력의 수준을 관광수요와 공급으로 구분하고 관광개발계획의 목표를 구체적으로 반영하는 ‘관광개발계획 지표’를 개발하였다. 이 지표는 관광객·관광경제지표, 관광시설·관광서비스 지표, 관광자원의 3가지 차원에서 총 48개의 지표를 구성하고 있다.⁸⁴⁾ 김주년(2004)은⁸⁵⁾ 김동렬(2000)의 연구를 바탕으로 사회문화적 지속성이나 환경적 지속성에 포함되는 교육 등의 지표들을 제도적 영역에 포함시키는 등 지속가능관광개발을 위한 지표와 관련해 경제적 지속성, 환경적 지속성, 사회·문화적 지속성, 정책·제도적 지속성, 관광개발계획의 지속성의 5개 차원 59개의 지표를 제시하고 있다.

한편, 변해원(2015)은 국내 지속가능한 관광을 위한 지표를 분석하고 지속가능한 관광지표는 상위차원인 국가나 지역의 지속가능한 발전 지표와는 구분하여 보다 관광부문의 특성을 반영한 직접적으로 관련성이 높은 항목으로 구성하여 구체성을 확보해야 한다고 지적하며, 관광정책·제도와 관광개발계획, 관광지 운영관리, 관광지 지속가능성 지표의 4가지 차원과 배경지표로 지속가능발전지표 1개 차원을 구분하여 제시하고 있다.⁸⁶⁾

4. 삶의 질(QOL)적 접근

1) 삶의 질의 개념

인간은 누구나 행복한 삶을 추구하며, 또한 국가나 사회는 개개인의 행복이 내 삶의 질을 향상시키는 것을 가장 중요한 목표로 인식하며 삶의 질을 향상시킬 수 있는 사회적 정책의 수립을 도모하고 있다. 또한 삶의 질에 대한 정의와 측정에 대한 많은 논의는 이루어지고 있으나 복합적인 주제로 나타나고 있다.⁸⁷⁾

삶의 질(QOL; quality of life)의 개념은 사회에서 일상적으로 폭넓게 사용되

84) 김향자·김현주(2003). 관광개발계획지표 개발방안. 한국문화관광정책연구원.

85) 김주년(2004). 지속가능관광개발지표(STDI)에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

86) 변해원(2015). 지속가능한 관광을 위한 지표연구: 수용력을 중심으로. 성공회대학교 문화대학원 석사학위논문.

87) 고동완(2009). 사회적 자본이 농촌관광마을 주민통합과 삶의 질에 미니낫 영향. (사)한국관광학회 제66차 학술심포지엄 및 연구논문 발표대회, 3. pp.466-476.

고 있다. 선행연구를 살펴보면 삶의 질에 대한 개념적 접근은 초기에는 객관적인 지표에 의존했으나 객관적 지표는 개인의 삶의 질을 개인의 삶의 질을 제대로 측정할 수 없다는 주장이 제기되면서 1990년대 연구는 주관적인 측면에 관심이 기울어지고 있거나 양과 질을 동시에 고려하는 방법으로 나아가게 되었다.⁸⁸⁾

객관적 삶의 질이란 삶에 영향을 주는 요소와 관련하여 물리적 상태나 조건과 관련된 것으로, 하혜수(1996)는 삶의 질을 인체에 영향을 미치는 물리적·인공적 자극으로 본 Milbrath(1978)의 견해에 기반으로 지역주민의 전반적인 생활조건을 주요개념으로 보았다.⁸⁹⁾ 이원일·김상구·김도엽(2000)은 인간의 만족스러운 생활에 영향을 주는 객관적인 삶의 조건을,⁹⁰⁾ 임진택(2003)은 일정한 범위내의 지역주민들이 보다 만족하고 안락한 삶의 물리적 상태나 조건을 주요개념으로 보았다.⁹¹⁾ 따라서 객관적 관점에서의 삶의 질이란 인간의 만족스러운 생활에 영향을 미치는 객관적인 삶의 조건이라 볼 수 있다.

한편, 삶의 질의 개념은 초기에는 주로 개인당 평균소득(GNP)와 같은 경제적·물질적 측면이 강조되었으나 이후 교육이나 정치참여도, 인구의 증가와 이동 등의 객관적으로 측정 가능한 사회지표와 관련한 변인들을 중심으로 삶의 질을 측정하였으나 최근에는 문화와 가치체계 안에서 개인의 삶에 대한 평가라는 다른 주관적이고 상대적인 개념으로 파악할 수 있다. Meeberg(1993)는 개인이 자신의 삶에 대해 평가하는 만족감 등으로 표현하였다.⁹²⁾ WHO(세계보건기구)는 삶의 질을 한 개인이 살고 있는 문화권과 가치체계의 맥락 안에서 자신의 목표, 관심, 기대, 규범 등과 관련하여 인생에서 차지하는 상태에 대한 개인적인 지각으로 정의하고 있다.

국내의 경우, 최준호(2001)는 인간생활의 양적인 측면이 아니라 질적인 측면인 생활의 질적 수준과 개개인의 삶의 가치적 문제의 성격을 나타내는 것으로

88) 손신영(2000). 농촌노인의 삶의 질 모형구축. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

89) 하혜수(1996). 도시정부의 삶의 질 결정요인분석. 한국행정 학보, 30(2). pp.2081-2095.

90) 이원일·김상구·김도엽(2000). 도시성장지표로서의 '삶의 질'분석. 한국지방 자치학회보, 12(1). pp.201-222.

91) 임진택(2003). 지방자치단체 주민의 삶의 질 결정요인에 관한 연구: 시도 자치단체의 주관적 지표를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

92) Meeberg, G.A.(1993). Quality of life: a concept analysis. *Journal of advanced nursing*, 18(10). pp.32-38.

로 파악하는 것이라고 하였으며,⁹³⁾ 이영균(1997)은 삶의 질이란 각 개인의 삶에 놓여있는 물질적이고 객관적인 조건에 대해서 개개인이 가지는 주관적인 인지적 평가와의 함수관계로 이해할 수 있다고 주장하고 있다.⁹⁴⁾ 임희섭(1996)은 주관적인 삶의 질은 개인이나 집단이 자신의 객관적 삶의 조건을 어떻게 인지하느냐에 달려있으며, 삶의 충분조건은 아니더라도 필요조건으로서 의미를 가진다 라고 주장하고 있고,⁹⁵⁾ 박용순(2009)는 삶의 질을 개인이 자신의 삶에 대하여 만족하는 주관적인 느낌으로 행복, 만족, 긍정적 정서라고 주관적으로 파악하고 있다.⁹⁶⁾

<표 2-10> 삶의 질의 개념 선행연구 요약

연구자	정의	관점
Meeberg(1993)	개인이 자신의 삶에 대해 평가하는 만족감 등으로 표현	주관적
하혜수(1996)	지역주민의 전반적인 생활조건	객관적
임희섭(1996)	주관적인 삶의 질은 개인이나 집단이 자신의 객관적 삶의 조건을 어떻게 인지하느냐에 달려있으며, 삶의 충분조건은 아니더라도 필요조건으로서 의미를 갖는다.	주관적
이영균(1997)	각 개인의 삶에 놓여있는 물질적이고 객관적인 조건에 대해서 개개인이 가지는 주관적인 인지적 평가와의 함수관계로 이해	주관적
김상구·김도엽(2000)	인간의 만족스러운 생활에 영향을 주는 객관적인 삶의 조건	객관적
최준호(2001)	인간생활의 양적인 측면이 아니라 질적인 측면인 생활의 질적 수준과 개개인의 삶의 가치적 문제의 성격을 나타내는 것으로 파악하는 것	주관적
임진택(2003)	일정한 범위내의 지역주민들이 보다 만족하고 안락한 삶의 물리적 상태나 조건	객관적
WHO(세계보건기구)	삶의 질을 한 개인이 살고 있는 문화권과 가치체계의 맥락 안에서 자신의 목표, 관심, 기대, 규범 등과 관련하여 인생에서 차지하는 상태에 대한 개인적인 지각	주관적
박용순(2009)	개인이 자신의 삶에 대하여 만족하는 주관적인 느낌으로 행복, 만족, 긍정적 정서	주관적
최수남(2014)	자신의 삶에 대하여 만족하는 주관적인 느낌으로 행복, 만족, 긍정적 정서 등의 개념을 내포하고 복지와 생활 등의 만족수준인 주관적인 삶의 질의 정도	주관적

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 작성

93) 최준호(2001). 광역자치단체와 위성 기초자치단체의 삶의 질에 대한 비교연구: 대구광역시와 경산시를 중심으로. 한국지방 자치학회보, 13(4). pp.133-150.

94) 이영균(1997). 삶의 질 측정지표 및 측정모형 개발을 위한 연구. 경원대학교 사회과학연구소편. 사회과학연구, 4. pp.

95) 임희섭(1996). 삶의 질의 개념적 논의. 한국행정연구, 5(1). pp.5-18.

96) 박용순(2009). 사회적 자본이 농촌관광마을에서 주민통합과 삶의 질 만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

최수남(2014)은 자신의 삶에 대하여 만족하는 주관적인 느낌으로 행복, 만족, 긍정적 정서 등의 개념을 내포하고 복지와 생활 등의 만족 수준인 주관적인 삶의 질의 정도로 주장한다.⁹⁷⁾

이러한 개념을 보면 삶의 질 개념은 객관적이기보다는 주관적 측면이 강한 개념으로 개인의 삶이 자신의 명시적 혹은 묵시적 내면적인 기대수준을 충족시킨다고 인지하는 정도라 볼 수 있다. 결국 삶의 질 개념은 관점에 따라 차이를 보이기도 하지만 대체적으로는 인간이 살아가면서 개인 삶에 대해 주관적인 인식을 바탕으로 삶에 대한 만족, 행복 또는 성취의 개념이며, 포괄적이며 다층적인 측면을 포함하고 있는 다차적인 개념이라 파악할 수 있다.

이처럼 삶의 질이란 시대와 공간에 구애받지 않는 절대적인 개념이라기보다 한 사회의 정치·경제·사회의 발전수준과 사회구성원들의 가치관에 따라 변화할 수 있는 상대적인 개념이라 볼 수 있고, 객관적 접근은 복잡한 인간의 경험을 지나치게 단순화시키고 개인의 가치를 무시하며 생활의 경험을 평가할 수 있다는 점에서, 주관적 접근은 질적이고 주관적이기 때문에 연구결과의 신뢰성과 일관성을 증명할 수 없다는 점에서 각 관점은 한계를 갖는다.⁹⁸⁾

2) 삶의 질의 구성요소와 평가지표

삶의 질은 측정방법에 따라 연구자마다 다양하나 크게는 객관적 측면과 주관적 측면으로 구분된다.

Allen et al.(1988)은 공공서비스, 교육·문화적 활동여건, 공공행정 서비스 수준, 보건 및 위생서비스, 자연환경 및 기타 생활여건 등의 6개 영역으로 구분하여 있다.⁹⁹⁾ 이강웅·서정훈·김상구(2001)는 지역사회 삶의 질에 대한 지표항목으로 경제여건, 교육문화, 자연환경, 사회복지, 공공안전, 주거생활, 교통통신 등의 사회적 물리적 속성과 주민의 가치적 측면에서의 평가(건강한 생활)를

97) 최수남(2014). 복지관장이 사회적자본 형성과 삶의 질에 미치는 영향연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.

98) 김상구(2010). 해방도시의 삶의 질 비교분석: 항만의 영향력을 중심으로. 해양환경안전학회지, 16(3), pp.287-293.

99) 박용순(2009). 사회적 자본이 농촌관광마을에서 주민통합과 삶의 질 만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문. 재인용.

포함하여 8개 영역으로 구분하여 측정하고 있다. 이러한 객관적 지표의 활용 이점은 전국단위에서의 중앙정부와 지역단위 지방정부의 통계 상호간, 지역간·부분간 비교 분석 가능하게 한다는 점과 시계열상의 자료를 통해 사회적 추세 지표를 구성할 수 있을 뿐만 아니라 상대적으로 저렴한 취득비용으로 이용할 수 있다는 점이다.¹⁰⁰⁾ 반면, 주관적 측면에서는 주로 웰빙, 심리적 웰빙, 주관적 웰빙(subjective well-being), 행복, 생활만족 등과 관련되어 측정된다.

삶의 질의 지표는 객관적 및 주관적 또는 통합적 관점에서 정의되고 있는 삶의 질 개념을 어떻게 지역사회에 적용할 것인가와 관련하여 삶의 질 수준이나 상태에 관한 것을 정형화시키고 객관화된 개념으로 표현하기 위한 것이다.¹⁰¹⁾ 그러나 지역사회의 삶의 질과 관련하여 측정지표의 경우 개개인, 지역 혹은 국가가 추구하는 삶의 질에 대한 가치와 목표가 다르기 때문에 삶의 질에 대한 정형화된 지표로 일률적으로 적용하기에는 어렵다.¹⁰²⁾ 하지만 대체적으로 삶의 질은 지역경제, 주거환경, 교육문화, 사회복지 등과 관련되며 변수들은 명칭의 차이가 있을 뿐, 내용상으로는 상당한 동질성을 가지는 것을 알 수 있다.

3) 삶의 질과 관광

관광목적지 커뮤니티의 사회적·자연적 조건들은 관광객에게 질적으로 우수한 관광경험을 제공하는데 있어 중요한 역할을 한다. 반면에 지역경제 활성화의 수단으로 관광을 수용한 커뮤니티는 관광수입을 통해 커뮤니티의 삶의 질을 개선시킬 것으로 예상된다. 하지만 관광의 양면성과 복잡성으로 인해 단지 경제적 목적으로 커뮤니티가 관광에 접근한다면, 커뮤니티의 사회적 조건의 악화나 자연환경의 훼손과 같은 다른 가치의 훼손으로 인해 커뮤니티 삶의 질은 오히려 악화될 수도 있다.¹⁰³⁾ 이러한 측면에서 관광부문에서도 삶의 질

100) 이강웅·서정훈·김상구(2001). 도시환경질 개선을 위한 비용관리의 효용성 제고방안: 부산광역시 사례를 중심으로. 지방정부연구, 5(3). pp.12-23.

101) 최준호(2001). 광역자치단체와 위성 기초자치단체의 삶의 질에 대한 비교연구. 한국지방학회보, 13(4). pp.133-150.

102) 최준호(2001). 전계논문. pp.133-150.

103) Jennings, G.(2006). Perspectives on quality tourism experiences: an introduction. In Jennings, G., & Nickerson, N.P.(eds.). *Quality tourism experiences*. NY: Elsevier. pp.1-21.

에 대한 관심은 높아지고 있는 추세이다.

국내외의 연구들을 보면 여가 및 관광활동이 생활만족 및 삶의 질 향상에 직간접적으로 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 관광부문 삶의 질 연구는 <표 2-11>에서 보듯이 초기에는 개인의 관광활동을 중심으로 관광활동이나 관광경험에 대한 참가와 개인의 심리적, 주관적 삶의 질의 관계에 대한 연구가 주를 이루었다. 즉, 관광객 측면에 보다 우선순위를 둔 연구가 이루어져 왔다.

<표 2-11> 삶의 질 지표에 관한 주요 연구비교

구분	경제	주거 생활	교육 문화	자연 환경	사회 복지	공공안전 (재난구호)	교통 통신	건강한 생활
OECD(1982)	○	○	○	○	○	○	○	
Shin & Snyder(1983)	○		○	○	○	○		○
Myers(1988)	○		○	○	○			○
Allen et al.(1988)	○		○	○	○	○		○
Evans(1994)	○		○					○
UNDP(1995)	○		○		○	○		
한국행정연구원(1988)	○	○	○	○	○	○		
보건사회연구원(1996)	○	○	○		○			
임희섭(1996)	○	○	○	○	○	○	○	
하혜수(1996)	○	○	○	○	○	○	○	○
김재수(1999)	○	○	○		○	○	○	
최준호(2001)	○		○	○	○			○
송인성(2004)	○				○	○		○
이태중 외(2005)	○		○	○	○		○	○
박용순(2009)	○	○		○	○			○

자료: 박용순(2009)를 참조하여 연구자 재구성

이정순·전원배(2005)는¹⁰⁴⁾ 관광활동 참가 빈도·기간·강도 등이 심리적, 주관적 웰빙으로 측정된 삶의 질에 영향을 미침을 주장하였고, 송지준·이종남(2006)은¹⁰⁵⁾ 관광동기와 관광만족과 주관적 삶의 질의 관계를 연구했으며, 김

104) 이정순·전원배(2005). 관광활동, 여가만족, 심리적 웰빙, 주관적 웰빙의관계. 관광학연구, 28(4). pp.209-229.

105) 송지준·이종남(2006). 남한거주 탈북자들의 관광동기에 따른 관광만족이 주관적 삶의 질에 미치는 영향. 관광연구, 21(2). pp.105-124.

채옥·송운강(2007)은¹⁰⁶⁾ 관광경험과 관광만족이 긍정적 정서, 전반적 생활만족, 부정적 정서로 구성된 주관적 웰빙과 개인적 성장과 삶의 목적, 자아수용, 자율성, 긍정적 대인관계로 측정된 심리적 웰빙에 영향을 미친다는 것을 실증했다.

최근에는 관광목적지 커뮤니티, 즉 지역주민의 관점에서 관광과 삶의 질에 대한 연구로 연구범위가 확장되고 있다. 이 관점은 주로 관광개발과 관련하여 환경 및 사회문화 그리고 경제적 측면에서 관광개발이 과거처럼 꼭 지역주민에게 긍정적으로 인식되지 않는 최근 경향과 관련되어 있다. 즉, 관광목적지는 관광객의 관광경험을 구성하는 핵심요소이기도 하지만 지역주민의 삶의 공간이고, 관광개발은 관광목적지의 물리적 변화 뿐만 아니라 지역주민의 삶에도 변화를 초래하는 등 삶의 공간과 관련한 평가가 삶의 질과 관련이 있기 때문이다.¹⁰⁷⁾

일반적으로 관광과 관련한 지역주민은 관광의 경제적 영향(이익)은 환영하는 반면, 사회 및 생태적 영향에 대해서는 더 부정적으로 받아들이고 있다는 점에서 삶의 질과 관련된다.¹⁰⁸⁾ 이와 관련하여 Huang & Stewart(1996)는 관광개발이 커뮤니티의 정체성과 지역주민의 분화 그리고 결속력에 변화를 초래하여 사회적 분열을 야기하는 갈등을 발생시키기 때문에 삶의 질을 악화시킬 수 있다고 주장한다.¹⁰⁹⁾ 박용순(2014)는 농촌관광마을에서의 주민통합과 삶의 질 연구에서 삶의 질 만족을 공공서비스, 개발여건, 경제만족의 3차원에서 9개 문항으로 측정하였으며,¹¹⁰⁾ 오상운·조문수(2015)는 지역주민의 사회적 자본과 삶의 질, 관광태도 간의 관계연구에서 삶의 질을 현재 삶 만족, 자신에 대한 만족, 생활환경 만족, 인생을 즐길 것 등의 4문항으로 측정하였다.¹¹¹⁾

106) 김채옥·송운강(2007). 관광경험이 관광만족과 삶의 질에 미치는 영향: 비제도화 국내관광자를 중심으로. *관광연구*, 21(4). pp.2007.

107) 박용순(2014). 커뮤니티 통합과 주민지각과의 관계: 삶의 질과 태도에 미치는 영향. *관광연구*, 28(6). pp.181-202.

108) Loon, R.M., & Polakow, D.(2001). Ecotourism ventures: rags or riches? *Annals of tourism research* 28(4). pp.892-907.

109) Huang, Y.H., & Stewart, W.P.(1996). Rural tourism development: shifting basis of community solidarity. *Journal of travel research* 34(4). pp.26-31.

110) 박용순(2014). 전제논문. pp.181-202.

111) 오상운·조문수(2015). 지역주민의 사회적 자본, 삶의 질, 관광태도 간의 관계연구. *한국관광레저연구*, 27(12). pp.235-249.

관광부문 삶의 질에 대한 연구는 주로 관광객의 관광활동의 관점에서 관광이 삶의 질에 어떤 영향을 미치고 있는 지에 대해 초점을 맞추고 있고, 관광목적지의 지역주민이나 커뮤니티 관점에서 관광과 삶의 질 연구는 다소 미비한 실정이다.

〈표 2-12〉 관광과 삶의 질 관련 국내 선행연구

연구자	분석대상	독립변수	종속변수
이정순·전원배(2006)	관광객	관광활동참가: 참가빈도, 참가기간, 참가강도	심리적, 주관적 웰빙
송지준·이종남(2006)	관광객(탈북자)	관광동기, 관광만족	주관적 삶의 질
김채옥·송운강(2007)	관광객	관광경험, 관광만족	주관적, 심리적 웰빙
김선영·장병주·이준(2007)	관광객	관광동기	삶의 질
배만규·박상훈(2008)	관광객(청각장애인)	관광활동만족	주관적 삶의 질
전영록·박상훈(2009)	관광객(청각 및 지체장애인)	관광활동	주관적 삶의 질
최승묵·박정숙(2012)	관광객	관광참가	삶의 질
이명철·강인호(2012)	관광객(지체장애인)	관광활동만족	주관적 삶의 질
박용순(2014)	지역주민	커뮤니티 통합	주관적 삶의 질
오상운·조문수(2015)	지역주민	사회적자본, 주관적 삶의 질	관광태도

자료: 최승묵·박정숙(2013)¹¹²⁾의 연구를 기반으로 연구자 재수정

5. 관리된 관광론적 접근

세계관광이 성장의 한계를 잇은 채 계속 팽창하고 있는 현상 앞에서 관광은 세계평화의 원동력이라는 예찬이 계속 지지 받을 공간은 점점 작아지고 있다. Page(2011)에¹¹³⁾ 따르면 관광은 개발이 지속됨에 따라 스노볼(snowball)처럼 규모가 커지고 아메바처럼 자체증식하고 확산되어 중국에는 관광목적지의

112) 최승묵·박정숙(2013). 삶에 있어 관광중요도, 관광활동참여, 삶의 질 간 영향분석. 관광연구논총, 25(4), pp.25-43.

113) Page, S.J.(2011). *ibid* p.362-368.

환경을 파괴하는 즉 자체 파괴(self-destroying)라는 역설적 기능을 갖고 있다는 모순을 지적한다. 이러한 관광 자체가 지닌 내부적 긴장은 관광효과의 긍정적·부정적 측면을 공유하는 양면성을 고려할 때 관광의 성장과 한계에 대한 의문을 가질 수밖에 없다. 따라서 관광목적지 관리가 논리적·단계적으로 관리될(managed) 때 관광은 계속 성장하고 관광목적지는 긍정적 효과들을 얻을 수 있다고 주장이 더 설득력을 얻고 있다.

양적관광으로 대변되는 단순한 관광의 성장(예: 관광객 수, 관광소비, 관광의 GDP 기여도)은 지역사회와 관광목적지의 비용-편익을 충분히 설명해 주지 못한다. 전후에 흔히 볼 수 있었던 기존의 양적 관광개발은 질서적, 단계적, 일관성, 그리고 관리된 성장의 원리에 근거하지 못하고 있었다. 1970년대 캘리포니아, 하와이, 브리티시 컬럼비아 등의 사례를 보면 경제성장으로 인한 환경적 부담에 대한 문제점 인식은 미래성장을 위하여 성장관리 개념을 적용한 관광계획을 수립하게 된다.¹¹⁴⁾ 이러한 배경에서 관리된 관광성장의 필요성과 공공부문의 개입 중요성이 강조되고 우리는 관광을 어떻게 관리할 것인가에 대한 새로운 접근법으로서 관리된 관광(MT: managed tourism) 개념이 나타나고 있는 것이다.¹¹⁵⁾ 즉, 모든 이해관계자들에게 윈-윈(win-win)의 상황을 가져오도록 만드는데 있어 지속가능한 관광이론은 이론과 현실 사이의 괴리에 따라 현실에서 실용적 적용이 미흡한 상태를 감안할 때 정부의 역할을 강조하는 관리된 관광(MT)은 보다 현실적이고 근본적으로 양적성장을 통제하는 방법이라는 점에서 새롭게 주목받게 되었다.

이와 관련하여 Page(2011)는 모든 대안관광이 그러하듯이 관리된 관광의 정책과 실천 역시 각 국의 상황에 따라 다르게 나타날 수 있다고 지적하고 적용과 관련한 원리를 <표 2-13>와 같이 제시하고 있는데, ¹¹⁶⁾ 이들 요소 역시 관광의 질적측면에 대한 평가지표로 활용할 가치가 높은 것으로 판단된다.

114) UNWTO(2011). *The best of UNWTO: policy and practice for global tourism* Madrid: UNWTO.

115) Page, S.J.(2011). *ibid* p.361.

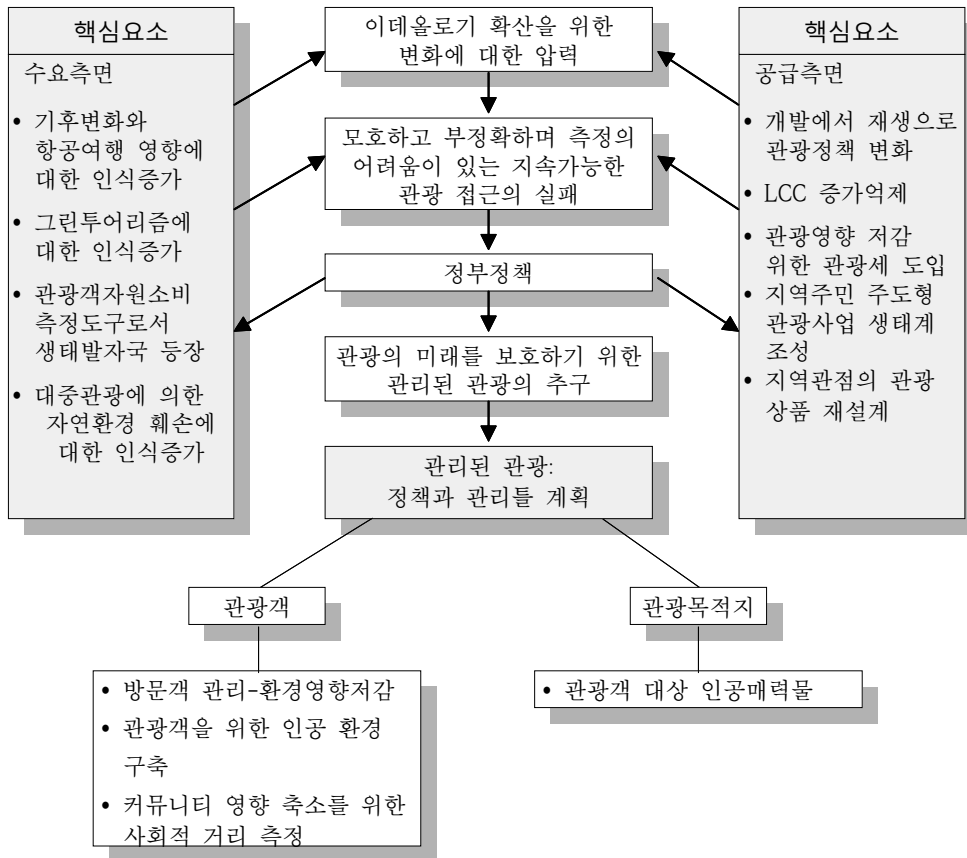
116) Page, S.J.(2011). *ibid* p.362-364.

〈표 2-13〉 관리된 관광을 위한 수단(예)

- 생태발자국(EF: ecological footprint)의 광범한 적용
- 관광세의 도입 필요성
- 저가 항공 증가 억제
- 인센티브관광 억제
- 법인 자동차의 사적 이용 억제
- 개발지역의 제한 규정 강화
- 리조트와 지역주민 격리
- 토착 관광사업의 강화
- MT 통제를 위한 정부정책의 강화
- 새로운 개발보다 기존 개발지역의 재개발 장려

자료: Page, S.J.(2011). *ibid.* p.356.

〈그림 2-12〉 관리된 관광 개념도



자료: Page, S.J.(2011). *ibid.* p.356.

이상의 논의를 요약하면, ‘관리된 관광’은 지속가능한 관광의 개념적 모호성과 성과 측정의 곤란함으로 인한 관광관련 이해관계자 모두에게 가치로서의 타당성은 인정받고 있음에도 불구하고 혼란을 가져오고 있다는 비판을 극복하는 차원에서 시작되었다. 또한 어느 정도의 양적성장을 도모해야만 하는 기존 관광산업계의 욕구와 이들 이해관계자들의 욕구를 일정부분 반영할 수밖에 없는 관광목적지 정부의 이해관계 등을 고려하고 관광의 질적차원의 실효성을 중시한 개념이라 볼 수 있다. 이것은 양적관광과 질적관광이 상호배타적이라기 보다는 상호보완적이기 때문이다.

‘관리된 관광’ 역시 개념적 수준에 머물러 있으나 지속가능한 관광의 실천적 실효성을 비판하고 정책이라는 정부개입에 의하여 관광의 관리(계획, 집행, 평가)를 통하여 관광의 질적 수준을 높여야 한다는데 중점을 두고 있음을 알 수 있다. 관광의 질적성장의 평가지표 개발과 적용 즉 정책과 관리들의 개발은 관리된 관광의 개념을 실천하는데 유용한 수단 중의 하나로 볼 수 있다.

제 3 절 지표선정 기준과 고려사항

1. 지표의 개념

일반적으로 지표(indicator)란 어떤 사상의 속성이나 상황을 가장 잘 나타내는 척도를 말한다(김희수, 2015). 즉 한 체제의 경제적, 환경적, 사회적, 정책적 상황의 변화에 대한 계량적 측정 방법을 의미는 것으로 단순히 자료를 계수화한 통계와는 다른 의미를 가지고 있다. 따라서 지표는 계수적, 양적인 측면뿐만 아니라 비계수적, 질적인 측면도 함께 고려한다는 특징이 있다. 질적관광의 계획과 관리를 위하여 지표개발의 유용성이 여기에 있다고 볼 수 있다.

지표는 통계적 용어로 사전적으로 수리와 환경의 특성을 잘 나타낼 수 있는 것 또는 특정 성질을 어느 방향으로 나열하였을 때 그 방향성이 유지되면서 가감의 좌표가 반영될 수 있도록 수치화한 것으로 정의된다.¹¹⁷⁾ 즉, 특정

현상을 통계수치 즉, 특정 기준일의 숫자를 100으로 수치화 한 것이다. 한편 경험연구에서는 사회학적 개념을 포현하거나 측정할 때 추상적인 개념을 대표하고 그 개념에 관련되는 경험적 자료를 바탕으로 정리하여 측정에 사용되는 특정 사상(events)의 속성을 지칭하는 지수(index)나 기호를 의미하기도 한다.¹¹⁸⁾ 관광의 질적 좌표가 전년 대비 단기, 중기(3년), 혹은 장기(5년)에 걸쳐 어떤 변화가 있었는지 평가하는데 유용한 도구가 될 것이다.

또한 지표는 평가준거와 관련된 요인이나 변수 또는 관찰결과를 의미한다(서민원, 2010). 구체적으로 어떤 프로그램을 포함한 평가대상의 속성이나 그로 인한 가치, 효과 등을 표현하고 지시하는 지수나 척도를 말한다. 따라서 지표는 측정하고자 하는 속성을 대표하는 요인이나 변수를 잘 개발해야 할 필요가 있다. 즉, 평가지표는 평가의 준거로 평가의 배경과 목표 그리고 목적을 달성하기 위해서 집행한 결과로서 나타나는 내용물이 그러한 것으로 담겨져 나타나야 함을 전체적 의미로 제시하는 것이라 할 수 있다.¹¹⁹⁾

지표의 종류는 단순지표와 비율지표, 또는 양적지표와 질적지표, 객관적 지표와 주관적 지표 등으로 구분할 수 있다. 지표의 구체적 사례로 경제지표, 사회지표, 환경지표, 복지지표, 정책지표, 또는 환경과 복지가 결합한 환경복지지표 등을 들 수 있다. 이들 지표는 발전정도를 측정하는 척도로서 역할을 하거나, 필요한 지침이나 기준으로 활용되거나, 구체적 정책사업을 평가하고 효과를 판단할 기준역할을 하기도 한다.

지표의 개념과 기능을 볼 때, 양적관광의 폐해를 극복하고 관광의 질적 수준을 높이면서 부가가치가 높은 산업으로 육성하는데 관광의 질적속성에 대한 평가지표 개발의 중요성과 유용성을 간과할 수 없을 것이다.

2. 지표선택의 기준

1990년대 후반부터 국내 관광의 여건과 특징을 진단 평가하기 위해 다양한

117) 해양과학용어사전(2005). 아카데미서적.

118) 교육평가용어사전(2004). 학지사.

119) 차익환(1999). 정책평가의 이론과 실제, 서울: 한울아카데미, pp.276-278.

연구들이 공공과 민간부문에서 이루어졌다. 이러한 연구에서 도출된 대다수의 지표들은 적정성 평가를 거치고 있으므로 본 연구에서는 질적관광 지표와 관련해 관광이해관계자에 기초한 체계론을 기반으로 관광경쟁력 이론, 지속가능한 관광이론, 삶의 질 이론, 그리고 관리된 관광이라는 관점에서 수행된 연구를 종합 분석하여 세부지표를 도출하고자 하였다.

한편, 관광의 질적성장은 연구대상 영역의 종합성과 불확정성 때문에 관련 학문분야의 지식이나 시각의 포괄적 적용이 필요하다. 특히 지금까지 질적성장과 관련이 있는 유사개념인 관광경쟁력, 지속가능한 관광, 삶의 질 연구의 주요 관심사는 주로 산업과 공간에 그 초점이 국한되어 왔다는 점에서, 또한 정보전달의 매개체로서 단순한 현황전달이 아닌 진단과 분석 그리고 예측의 개념을 포함할 경우 질적관광은 단지 관광분야 뿐만 아니라 관광목적지의 지역발전 및 삶의 질과 관련하는 변수들에 대한 고려를 보다 폭넓게 고려할 필요가 있다.

그리고 한편 지표가 그 목적을 지니기 위해서는 사회적 가치와 목표가 전제되고 그에 대한 현황과 추세를 나타내야 하며, 사회적 가치와 목표를 설정하기 위해서는 일정한 규범이 있어야 한다. 규범의 설정은 현실적으로 어려운 문제이다. 따라서 본 연구에서는 규범의 설정을 위한 이론적 연구보다는 질적차원 지표의 필요성과 유용성에 기초하여 지표를 개발하는 것을 전제로 하고서 다음과 같이 지표수립의 기본방향을 설정하고자 한다.

첫째, 지표수립 목표와 관심영역을 최우선하여 고려한다.

둘째, 공간적 차원에서의 거시(지역전체)와 미시(지역내부)개념을 고려한다.

셋째, 질적차원 지표는 총체적이고 함축적인 지표를 나타내어야 하며 수준을 나타낼 수 있어야하기 때문에 정량적 지표를 활용성도 배제하면 안 된다. 즉, 어떤 현상이나 개념을 평가하기 위해서는 접근시각에 따라 다양한 체계와 수많은 지표가 존재하고 어떤 일반화된 기준이 존재하는 것은 아니다. 특히 관광의 질적성장과 같이 개념적 접근과 연구모델, 지표에 대한 연구가 미미한 분야일 경우는 더욱 그러하지만 어떤 분야이든 개념을 측정하고 평가체계를 구성하는데 있어 이슈가 되는 점은 유사하다. 이를 살펴보면 다음과 같다.

넷째, 섬 관광목적지의 일반성을 보여줄 수 있는 지표를 포괄한다. 즉 가능

한 공통적이고 일반적인 지표를 설정하고자 한다.

다섯째, 관광의 질적성장 지표개발에 관한 일반적 이론이 정립되어 있지 않기 때문에 이론적 고찰에서 살펴본 기존의 국내외 질적관광 관련 유사개념이자 관련성이 높다고 생각되는 영향인 관광품질, 관광경쟁력, 지속가능한 관광, 삶의 질의 영역에서의 지표개발 사례를 종합적으로 고려한다.

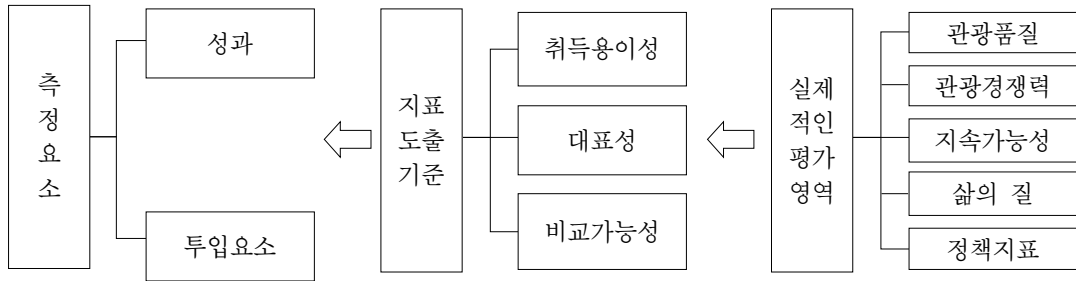
이러한 지표수립의 방향설정을 바탕으로 구체적인 세부지표 선정의 기준을 설정하면 다음과 같다.

첫째, 무엇을 측정하는가이다. 이는 측정지향성과 관련된 이슈로 성과를 평가하는가? 아니면 투입요소를 평가하는가? 혹은 관광과 관련한 어떤 자원이나 구성요소를 평가하는 가를 의미한다. 산출지표(output: 성과지표)를 우선적으로 채택하나 경우에 따라 투입지표(input)를 채택한다. 즉, 산출지표만으로는 섬관광목적지 관광정책의 목표달성 정도가 불명확하거나 투입지표에 의해 질적차원의 상태를 보다 구체적으로 나타낼 수 있는 경우는 투입지표를 우선적으로 채택한다는 의미이다.

둘째, 측정의 지표의 기준과 관련된다. 이는 지표가 외부환경 변화의 영향 정도에 따라 세부지표의 취득여부 및 용이정도(취득용이성), 개별지표가 속한 관심영역을 대표(대표성), 지표의 가공 또는 의미보정을 통하여 지역 간 질적수준 정도 비교가능여부(비교가능성)를 의미한다. 셋째, 어떤 영역을 평가하는가이다. 이는 평가주제 또는 평가영역과 관련된 이슈이다. 관광서비스품질이나 관광경쟁력, 삶의 질, 지속가능한 관광이나 이 모든 것을 포괄하는 종합지수로서의 질적성장 평가라는 측면을 대표할 수 있어야 한다는 것을 의미한다.

한편, 관광의 질적성장 평가체계를 해석할 때 중요한 요소 중 하나는 평가체계를 생산하는 주체에 관한 부분이다. 관광의 질적성장 관련 평가지표를 생산하는 가장 일반적인 주체는 관광목적지 차원에서는 관리와 계획을 담당하는 정부나 지방정부와 같은 공공부문이 될 것이다. 이러한 평가와 관련한 최근의 추세는 질적성장에 대한 요구의 배경에서 살펴본 바와 같이 관광객이나 관광산업보다는 지역주민과 환경에 대한 지속가능성, 삶의 질이 관광정책이나 관광계획의 궁극적 목적으로 삼고 있다는 점이다. 이를 개념적으로 도식화하면 <그림 2-13>와 같다.

〈그림 2-13〉 관광의 질적성장 지표 설정 기준 개념도



자료: 연구자 작성

3. 지표선정의 고려사항

지표는 객관적이고 효율적인 정책수립이나 통제관리를 위한 기준으로 특정한 현황을 확인하고 분석하여 진단하는데 활용되는 도구로서의 역할을 한다. 따라서 개발된 지표는 이와 같은 목적달성을 위한 효용성을 가지고 있어야 한다. 하지만 현실에서의 현상은 일반적으로 다면적이고 종합적 관점에서 검토해야 할 필요성이 있기 때문에 지표를 구성하는 구성요소와 개념들을 설명하기 위한 세부사항의 선택에서 고려해야 할 부문이 많다.

지표 개발과 관련한 주요 연구 중 특히 종합점수를 산정하는 방법의 문제점은 크게 지표의 대표성과 측정지표 간의 중첩성으로 대별할 수 있다.¹²⁰⁾

첫째, 지표의 대표성 문제이다. 지표개발과 관련한 선행연구는 대체로 평가지표항목의 개발을 위해 연역적 접근방법을 사용하기 때문에 실증분석의 편의를 도모할 수는 있으나 이러한 지표 선정의 접근방법은 본질적으로 평가대상부문을 정확하게 나타내는 데 한계와 개별부문이 함축하고 있는 의미를 전달하는데 왜곡이 생길 가능성의 상존한다는 점이다. 또한 평가대상부문을 대표하는 지표항목들이 이론적으로 완벽하게 선정된다하더라도 이들의 통계처리작업을 가능케 하는 공식적 자료구득이 어려워져 최종지표 항목 선정에서 누락하거나 이로 인한 대리변수의 사용은 실제지표의 대표성과 관련성이 다소 낮아질 수도 있어 지표선정의 타당성을 저해할 가능성이 있다.

둘째, 측정지표 간의 중첩성이다. 경쟁력이나 지속가능성 등의 개념은 몇

120) 장효천(2007). 도시경쟁력 측정모형에 관한 연구: 전국 75개 시를 대상으로. 단국대학교 대학원 박사학위논문.

개의 상징성 있는 소수 지표로서 측정하기가 어렵다. 특히 본 연구와 관련하여 질적성장은 관광수요와 공급의 양적성장보다는 고부가치화나 고도화 그리고 진화나 발전과 같은 관광양태의 변화를 추구하는 개념이라고 파악될 수 있다. 다양한 관광의 구성요소가 상호 관련되고 상호작용하는 현상으로 관광을 파악하는 관광체계론적 시각에서 이를 해석하면 어느 한 요소가 고부가치화나 고도화 또는 진화나 발전된다는 의미는 이러한 변화가 다른 요소의 변화를 동반하고 견인한다는 것으로 파악할 수 있다. 따라서 관광체계 구성요소의 질적 성과를 높이는데 있어 각 요소들의 결과, 즉 성과를 구성하는 세부지표는 필연적으로 일정부분 중복될 수밖에 없다. 즉, 측정지표의 선정에 있어서 측정하고자 하는 대상이 중첩되는 것을 의도하지 않는다 할지라도 지표 간의 중첩성이 나타날 수 있다. 이러한 측면을 고려하면 관광의 질적측면은 관광목적지 관리에 있어 실질적인 주체인 정부나 지방정부의 정책적 측면에서의 필요성과 이러한 정책에 대한 혜택과 비용을 실질적으로 감당하는 관광목적지의 지역주민의 관점이 평가체계를 구성하고 지표를 설정하는데 있어 관광객 측면보다 높은 가중치를 두어야 할 것으로 판단된다.

본 연구에서는 이러한 점을 고려하여 관광의 질적성장 평가체계를 구성하는데 있어 관광객과 관광목적지를 경쟁우위의 시각에서 접근되는 관광품질이나 관광경쟁력 측면보다는 지속가능한 관광발전과 삶의 질 관점을 지표를 구성하는데 보다 높은 가중치와 우선순위를 두고자 한다.

제 4 절 선행연구의 검토 및 시사점

1. 지표개발 사례검토

1) WEF 관광경쟁력 지수¹²¹⁾

WEF 관광경쟁력지수는 관광산업의 국제비교를 통해 유용한 정보를 제공하고, 관광산업 발전을 저해하는 요인을 제거하여 전체적인 관광경쟁력을 제고

121) World economic forum(2013). *The travel & tourism competitiveness report 2013*.

하며, 관광분야 정부정책 및 기업전략 수립을 지원하기 위한 근거자료로서의 역할을 하기 위해 개발된 것이다. 지표의 주요 내용은 세계경제포럼의 전문가 설문조사(7점척도)와 각 국가의 보고서의 통계자료를 바탕으로 3개 대분류, 14개 중분류, 79개 세부지표를 설정하고 있다. 각종 국제기구 통계자료의 정확성과 신뢰성적 측면에서 이점이 있으나 통계자료가 없는 경우 추정자료를 사용, 불확실성 노출, 상대적 비교로 수치가 개선되어도 순위가 하락하는 사례 발생, 주관기관 의도에 따라 변수를 조정하여 평점 및 순위조정 가능 등의 한계 또한 지적되고 있다.

<표 2-14> WEF 관광경쟁력지수

대분류	중분류	소분류
제도	규칙과 규정	외국인 소유정도, 재산권, 외국인 직접투자에 대한 비즈니스 효과, 비자요구수준, 양자간 항공협정 개방정도, 정부정책의 투명성, 사업시작에 대한 시간제약, 사업시작비용, 관광서비스에 대한 제약지수,
	지속가능한 환경	환경규제정도, 환경규제강도, 관광산업개발의 지속성, 탄소배출량, 미세먼지 오염문제, 멸종위종 수, 환경조약비준
	치안과 안전	테러비용, 치안신뢰수준, 범죄 및 폭력비용, 교통사고 수
	의료와 위생	의사수, 위생평가, 음용수평가, 병원침상 수
	정책우선순위	관광산업에 대한 정부의 우선순위, 관광산업에 대한 정부지출액, 관광객 유치에 대한 마케팅효과, 종합적인 관광데이터, 월별·분기별 관광데이터 공급
경영환경과 인프라	항공교통과 인프라	항공시설 수준, 국내선 공급좌석수, 국제선 공급좌석 수, 인구천명당 출국자수, 공항수, 항공사수, 국제운송네트워크 수준
	육상교통과 인프라	도로의 질, 철도의 질, 항구의 질, 국내수송네트워크 수준, 도로수
	관광인프라	호텔수, 렌터카업체 수, 비자카드 ATM수
	정보통신 인프라	B2B 정보통신사용수준, B2C 정보통신사용수준, 인터넷 이용자수, 전화선, 광역인터넷 이용자수, 모바일폰 이용자수, 이동 광대역 이용자 수
	가격경쟁력	항공기, 공항이용세금, 구매력 평가, 조세효과, 유가, 호텔가격
자원	인적자원	주교육 등록현황, 부교육 등록현황, 교육 시스템수준, 전문연구 및 서비스훈련에 대한 지역활용, 직원훈련수준, 고용 및 해고수준, 외국인 노동자 고용 용이수준, 에이즈 발병률, 에이즈가 미치는 영향력, 기대수명
	여행과 관광에 대한 친화도	관광에 대한 개방정도, 외국인 관광객에 대한 태도, 상용여행 추천에 대한 확대, 여행객 서비스 수준
	자연자원	세계자연유산수, 자연환경보호수준, 잘 알려진 생물종 수, 육지 생물군계, 해양보호구역
	문화자원	세계문화유산수, 스포츠경기장 수, 국제박람회 및 전시회 수, 창조적 산업수출액

자료: World economic forum(2013). *ibid*

2) 김대관의 지속가능한 관광개발 지표(2001)¹²²⁾

<표 2-15> 지속가능한 관광개발 지표

대분류	중분류	소분류	세부지표
지역사회의 발전과 변화	지역사회 참여 및 합의	관리주체 참여의지 및 능력	관광개발에 대한 지역주민 참여의지
		지역주민의 참여	지역주민에 정보제공 및 공개
	사회구조 변화	주택	인구성장 혹은 기타 요소에 의한 주택가와 임대가의 상승률
		가족구조의 변화	여성의 취업기회
지역사회의 안정	site과외적 행동	범죄	다양한 사고·범죄 발생률
	혼잡도	사용강도	관광객의 월별, 요일별 패턴
		지역주민의 피해의식	관광객 경험의 질과 지역주민과의 갈등상황속에서 지역주민이 인지하는 피해의식 정도
		지역문화보존	역사문화자원보존 및 복원
문화적 다양성	지역문화보존	문화상품화 방지	문화재현을 촉진·구성하는 실천적의미·가치를 가지도록 관광자원 으로의 개발을 위한 문화관광기금조성
		지역이미지 창출 및 제고	만족스러운 경험
	지역이미지 창출 및 제고	다양한 경험	방문자에게 교육적 해설적 경험제공
		경제적 자생력 제고	경제활동의 다양성 및 자립성(공형잡힌 경제)
지역기업 개발, 교육, 후원 프로그램	지역주민의 관광사업 참여방법·공동출자, 공동운영방식 등에 대한 전문가의 조언이나 관련교육		
지역고용창출	지역주민 우선고용제도(존재유무)		
편익과 비용의 형평성제공	site 매력 유지	국내외 관광객	평균관광객 수에 대한 당해연도 관광객 수의 비율
		지역주민의 소득 및 고용증진	지역주민의 관광관련 종사자 수및정도
		기반시설의 편의성	다양한 타입과 질의서비스 및 하부기반시설제공유지(소방, 상수도, 하수, 쓰레기처리)
site 매력 유지	매력유지 및 재건비용 운영방안	관광사업자의 수익환원으로 지역프로젝트나 비정부단체에 대한 기부	
	매력유지를 위한 스포트 웨어 개발	친절, 청결, 제값 받기 등으로 관광객 재방문 유도	

자료: 김대관(2001). 전계서.

122) 김대관(2001). 전계서.

지속가능한 관광개발 지표는 지속가능한 관광개발의 의미를 실현하기 위해 환경적 측면뿐만 아니라 사회문화, 경제 등의 측면에서 지속가능성에 대한 9개 영역, 20개 항목, 41개의 지표를 개발하고 이에 대한 정책적인 운영방안을 제시함을 목적으로 개발된 지표로, 지역에 구분 없이 전국에 적용가능하고 기 개발된 통계자료 및 전문가 정성지표를 활용하고 있다. 하지만 개발된 지표를 실제 현장에서 활용한 사례가 없어 지표의 효용성 평가가 어렵다는 제한이 있다.

3) 관광개발계획지표(2003)¹²³⁾

관광개발에 대한 국내외의 급격한 환경변화 속에서 지역관광정책을 신속하게 대응할 수 있는 총체적이고 체계적인 지표개발을 위해 연구한 지표로, 전문가 조사를 통해 관광객, 관광경제지표, 관광시설·서비스의 3개 부문 총 48개의 지표로 구분하고 세부지표를 설정하였다. 주 대상은 관광진흥법에 의해 개발계획을 수립해야 하는 관광권역을 대상으로 하고 정량적 지표를 중심으로 구성되어 있는 것이 특징이다. 이 지표는 지표항목을 살펴보면 알 수 있듯이 지속가능한 관광의 관점이 담겨있지 않고 경제, 사회문화, 환경적 영역의 통합적 고려나 자원보전과 관리보다는 개발과 운영 그리고 관리 측면이 강조되고 있다는 점이 한계로 고려된다.

4) 지역발전지수¹²⁴⁾

지역발전지수는 참여정부의 지역 간 균형발전정책의 효율적 추진을 위해 지역발전에 대한 객관적인 기준을 마련하고, 지역의 경제력과 생활여건 등 지역발전을 구성하는 제반요인을 포괄하여 지역의 발전 정도를 종합적으로 파악하고 평가하기 위해 개발한 지수이다.¹²⁵⁾

지표는 문헌연구를 통해 세부지표를 선택하고, 지표들 간 상관분석으로 통해 각 부문을 대표할 수 있는 1~2개의 지표를 최종 선정하여 2개 대분류, 10

123) 김향자·김현주(2003). 관광개발계획 지표 개발방안. 한국문화관광정책연구원.

124) 김영수·변창욱(2008). 지역발전지수의 개발과 지역간 발전격차 분석. 산업연구원.

125) 김윤영(2014). 지역관광발전지수 도입 기초 연구. 한국문화관광연구원.

개 중분류, 24개 소분류, 29개 세부지표로 지표체계를 구성하였으며, 적용지역은 광역시도이며 정기적인 지수산출을 위해 계량화된 자료수집이 용이한 통계자료를 활용한 정략적 접근방법을 취하고 있다.

〈표 2-16〉 관광개발계획지표

대분류(3)	지표(49)	
관광객·관광경제	국민국내관광객	당일관광 총량, 숙박관광 총량, 평균숙박 일수, 국민 국내관광 총량
	외래관광객	외래관광객 입국자수, 평균체재일수, 외관광 총량
	관광재정	관광부문 예산비율,
	관광수입	국내관광객1인당 소비액, 외래관광객1인당 소비액
관광자원	관광지 지정개소 수, 관광지 조성률, 관광단지 지정개소 수, 관광단지 조성률, 관광특구 지정면적 비율, 생태계보존지역 면적	
	자연공원	국립공원 집단시설지구 개소 수, 국립공원 집단시설지구 조성률, 도립공원 집단시설지구 개소 수, 도립공원 집단시설지구 조성률
	자연휴양림 개소수, 자연휴양림 시설부지면적	
	관광상품	문화관광 축제 개최건 수 및 참가인 수, 역사문화프로그램 운영건 수 및 참가인수, 체험관광프로그램 운영 건 수 및 참가인수
관광시설·서비스	숙박시설	관광호텔 객실 수, 객실확보율, 휴양콘도미니엄 객실 수, 일반숙박 시설 개소수
	컨벤션	국제회의시설 수용인원, 국제회의 개최건 수 및 참가자수, 전시시설 면적 및 이용자 수
	휴양업(전문, 종합) 개소수, 면적,	
	유원시설(종합, 일반) 개소수, 면적	
	관광안내소 확보율	
	체육시설	골프장 홀수, 스키장 피르트 수
	문화시설	공연시설 개소수, 공연일수, 전시시설 개소수, 전시일수
	관광종사원수	

자료: 김향자·김현주(2003). 전거서.

〈표 2-17〉 지역발전지수

대분류(2)	중분류(10)	소분류(24)	세부지표(29)
지역경제력지수	소득수준	지역생산	1인당 지역내총생산(GRDP)
		주민소비	1인당 연간소비지출액
	혁신역량	지식자원	총취업자 대비 고급인력 비중
		지식투자	GRDP대비 연구개발투자비 비중
		지식성과	인구대비 산업재산권 등록건수
	인력기반	인구변화	전년대비 인구성장률
		인구구조	총인구 중 14~65세 인구비중
			노령화지수(65세이상인구/15세 미만 인구)
	교육정도	15세 이상 인구중 고졸이상 취업자 수	
	산업발전	산업발전정도	총인구 대비 총사업체종사자 수 비중
			총취업자 대비 제조업종사자 수 비중
		산업구조	취업자 중 지식기반제조업 및 지식기반 서비스업 종사자 비중
	SOC/재정력	기반시설	도로율
			총인구 대비 자동차등록대수
		지자체재정력	재정자립도
주민활력지수	주거생활	주택수급	주택보급률
		주거의 질	주거면적 기준 자급주택 비중
		생활기반시설	1인당 상수도 공급량
	근로여건	경제활동참여율	경제활동 참가율
		고용현황	실업률
		취업기회	구인배수(구인자수/구직자)
	교육여건	교육활동	총인구 대비 전문대학 이상 학생수
			총인구대비 전문대학 이상 교원수
		교육시설	총인구 대비 사설학원수
	의료/복지	의료수준	총인구 대비 의료인력 수
			총인구 대비 의료기관 수
		복지시설	총인구 대비 사회복지시설 수
	문화/환경	문화·여가시설	총인구 대비 도서관 및 체육문화 시설수
		환경여건	총인구 대비 오염물질 배출시설 수

자료: 김영수·변창욱(2008). 전거서.

하지만 지역발전지수는 지속가능성의 관점이 반영되어 있지 않다는 한계는 있으나, 지역간의 비교가 가능하다는 이점은 있다. 또한 지표를 지역사정에 맞게 적용할 수 있는 구체적인 방안을 매뉴얼로 제시하고 있다.

2. 방법론 검토

1) 델파이 기법을 이용한 연구

관광분야에서의 델파이(Delphi)기법을 이용한 연구사례는 쉽게 찾아 볼 수 있다. 우선 장병권(1995)은 국내 관광정책 환경의 변화 주목하면서 장단기적인 대응책과 전략을 제시하고자 향후 10년간 예상되는 사태의 발생 가능성, 발생 시기, 그리고 발생 시 관광정책의 수행에 대한 영향 정도를 전문가 조사를 통하여 파악하는 델파이기법을 이용하였다.¹²⁶⁾ 전원배(2001) 등은 델파이 기법을 이용한 관광호텔 규제완화의 효과에 관한 연구를 위하여 4라운드에 걸친 조사 결과 호텔산업에 대한 정부의 규제와 지원은 크게 관광 산업적 측면과 사회적 측면으로 구하고 1990년 이후에 실시된 규제완화는 관광 산업적 측면이 14건, 사회적 측면이 30건으로서 사회적 규제가 2배 이상 많았음을 밝혔다.¹²⁷⁾ 이동희(2007) 등은 항공사 객실승무원으로서 직무를 훌륭히 수행하기 위해서 요구되는 공통 역량을 바탕으로 역할에 따라 업무 수행 시 보다 더 요구되는 역량을 규명하기 위하여 항공사 객실승무원의 직책별 차이역량에 관한 연구를 수행하면서 델파이 기법을 활용하여 역량모델을 개발하였다.¹²⁸⁾

김현일·배성민·김경렬(2008)은 경영, 행정 학계 전문가들의 의견 수렴을 통하여 현재 ‘기업도시개발특별법’에 의하여 개발되고 있는 ‘관광레저단지’ 및 이와 유사한 개념으로 전국에 걸쳐 건설되고 있는 스포츠관광 관련 단지 개발의 장기적인 개발방안과 개발상의 문제를 제시하기 위하여 델파이 기법을

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

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

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

활용하여 연구문제를 수행하였고,¹²⁹⁾ 최기탁(2008)은 최근 들어 국내 관광특구의 수가 증가하여 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 경쟁력을 강화하기 위한 관광 특구내 관광시설 및 서비스 개발의 방향을 연구하고자 델파이 기법을 이용하여 전문가들이 최종적으로 12개의 공통된 설문항목을 선정하고 이를 통하여 탐색적으로 수요자의 필요시설 및 서비스에 대한 요구도를 조사하였다.¹³⁰⁾ 고광희는 섬 관광목적지의 특수성을 반영한 경쟁력 평가지표 개발과 관련하여 계량적 지표 85개, 비계량적 지표 118개 등을 섬 관광목적지의 일반여건, 지속가능성, 행정관료 및 정치가, 관광객, 그리고 지역주민 등 5개 부문으로 구분하여 연구를 수행하였다.¹³¹⁾

한편 해외 연구 동향을 살펴보면, Liu는 델파이 기법을 예측을 위한 방법으로 이용하였는데, 2000년 까지 하와이의 오후섬의 관광예측을 위하여 지역 전문가와 여행사 직원에게 방문자 수와 내국인 방문객 비율, 시장 점유율, 지역주민을 방문자 비율 및 최대 관광객 숙박과 바람직한 성장률, 그리고 오후섬의 관광에 대한 가능한 시나리오 등을 질문하여 결과를 도출하였다. 그 결과 그룹별로 약간의 차이를 보이고 있었고, 장기간에 걸친 예측의 경우 질적 방법과 양적 방법이 병행되어야 한다는 시사점을 제공하였고,¹³²⁾ 중국과 대만간의 저가항공사(LCC; Low cost carriers) 목적지 선택을 위하여 델파이 기법을 이용하여 목적지 경쟁력, 공항 기반시설 및 잠재 수요 등의 세 가지 요소로 구성된 선택구조를 가지고 전문가 조사를 실시한 결과 Shanghai Pudong, Shenzhen, Xiamen, Hangzhou, Wuhan and Nanjing 등 6개의 공항이 저가 항공사가 선택할 수 있는 적절한 공항이라고 제시하였다.¹³³⁾

한편 지속가능한 구조 속에서 지역사회 관광개발(CTD; Community Tourism Development) 측정을 위한 지표를 개발하기 위하여 본 연구에서와 같은 변형

129) 김현일·배성민·김경렬(2008). 관광레저단지 개발상의 문제. 한국여가 레크리에이션 학회지. 32(1). pp.99-110.

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

131) 고광희(2008). 전계논문.

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

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

된 (modified) 델파이 기법을 이용하여 지표를 개발하였다. 3라운드에 걸친 패널 조사결과 총 125개의 지표가 개발되었는데, 구체적으로 정치적 지표 32개, 사회적 지표 28개, 생태적 지표 25개, 경제적 지표 24개, 기술적 지표 3개, 그리고 문화적 지표 13개가 최종 지표로 개발되었다.¹³⁴⁾

또한 생태관광 지구에 대한 지속가능성 평가를 위하여 지속가능한 생태관광에 있어서 관광과 지역사회, 그리고 자원사이의 관계를 분석하기 위하여 대만의 생태관광 지구를 대상으로 하여 해당 관광지의 평가지표를 개발하기 위하여 델파이 기법을 이용하여 평가 지표를 밝혀냈으며, 여기에서 개발된 지표는 다른 지역에서도 적용될 수 있다는 것을 증명하였다.¹³⁵⁾ 그리고 관광프로젝트의 환경적 영향측정을 위하여 관광과 관련된 영향에 대한 문헌고찰을 바탕으로 측정 방법을 포함한 다양한 환경적 영향 측정에 관한 문제를 파악하기 위한 방법으로 델파이 기법이 환경적 영향의 측정과 확인을 위한 잠재적으로 가치 있는 방법으로 논의되었다.¹³⁶⁾ Lee, Song, & Mjelde(2008)은 양적인 기법과 질적인 기법을 이용하여 2012년 한국에서 개최되는 국제엑스포 관광객 수를 예측하기 위한 연구에서 질적인 방법은 델파이 기법을 이용하고, 양적인 방법은 WTV(willingness-to-visit) 기법을 이용하였는데, 질적인 방법인 델파이 기법이 보다 더 보수적인 방문객 수를 예측을 하고 있다는 것을 조사결과 밝혀냈다.¹³⁷⁾

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

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

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

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

137) Lee, C.K., Song, J.J., & Mjelde, J.W.(2008). The forecasting of international Expo tourism using quantitative and qualitative techniques. *Tourism Management*. In Press, Corrected Proof, Available online 18 April 2008.

2) AHP 기법을 이용한 연구

관광분야에서 AHP를 활용한 연구들은 1990년대 후반부터 시작되어 2000년대 들어 그 수가 많이 증가하는 추세를 보이고 있다. 이를 최근의 논문부터 살펴보면, 김민철 등은 AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구를 통해 의료관광에 대해 연구 중인 기관과의 연계 하에 전문가들을 대상으로 제주에서 가장 선호할 수 있는 의료관광을 선정하여 육성방안을 마련하기 위한 중요한 고려 요소 등을 탐색한 결과 제주지역에서는 ‘스파 및 마사지’ 분야의 선호도가 가장 높다는 결론을 얻어냈다.¹³⁸⁾

김대관 등(2007)은 AHP를 활용한 관광자원개발 사업평가를 통하여 계획단계에 있는 문화 및 생태·녹색관광자원개발사업의 평가를 위해 평가항목 설정과 이를 바탕으로 실제 계획단계 사업평가를 위하여 설정된 최종 평가항목간의 상대적 중요도를 파악하였다.¹³⁹⁾ 그리고 김대식·최현성(2007)은 어메니티자원과 인적자원을 고려한 농촌마을의 관광잠재력 평가기법 개발을 위해 퍼지이론을 적용한 선형점수법과 AHP를 적용하여 충청남도 금산군 남일면의 32개 자연마을에 대하여 그 적용성을 평가하였다.¹⁴⁰⁾

또한 이정실(2006)은 호텔레스토랑 선택속성의 우선순위를 실증적으로 분석함으로써 보다 합리적인 전략을 도출하기 위하여 AHP 기법을 이용하였다. 그 결과, 평가영역별 상대적 중요도와 우선순위에서는 음식영역이 가장 중요한 영역으로 나타났고, 16개의 하위 요소 즉, 평가 요소별 상대적 중요와 우선순위에서는 음식의 질, 메뉴의 다양성, 편리한 위치 순서로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.¹⁴¹⁾

노용호·조광익·이상영(2006)은 농촌전통테마 마을의 사업성과를 객관적으로 평가하기 위한 평가의 기준이 되는 지표개발을 위해 AHP분석 기법을 활용하

138) 김민철·문성종·부창산(2008). AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구. 관광연구, 22(4). pp.281-300.

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

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

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

여 농촌 전통테마 마을의 사업성과분석을 위한 성과지표의 중요도를 분석하고, 중요도의 가중치를 활용하여 실제 농촌관광마을 사업성과를 분석하였다.¹⁴²⁾

국외연구를 보면, AHP만을 활용한 관광과 관련된 연구는 많지 않지만 다른 연구방법과 공동으로 AHP를 이용하여 연구에 활용하는 것으로 나타났다. 또한 항공기 서비스품질을 평가하기 위하여 Sheng-Hshiong Tsaur 등은 여러 가지 항공기 서비스 품질에 대한 가중치를 얻기 위하여 AHP를 이용하였고, AHP를 활용하여 얻어낸 가중치를 퍼지이론을 통하여 항공기 서비스품질 평가에 이용하였다.¹⁴³⁾

그리고 Jinyang Deng 등은 자연적 매력물에 의거한 관광이 성장함에 따라 관련된 평가 시스템은 관광객들이 관광지 선택과, 관광객들의 만족도를 높이고 관광객들의 책임 있는 행동들을 장려하는데 도움을 줄 수 있기 때문에 보호구역의 평가를 위한 계층구조를 제안하면서 AHP를 통하여 다양한 요소들의 우선순위를 측정하면서 연구대상지인 오스트레일리아의 빅토리아주 36개 공원에 대한 등급과 평가를 수행하였다.¹⁴⁴⁾ Tsaur, Tzeng, 그리고 Wang은 관광객 위험평가를 위한 방법으로 AHP를 활용하여 다양한 위험평가기준(교통, 법과 명령, 위생, 숙박시설, 날씨, 관광지, 의료지원)의 가중치를 결정하고, 관광객 위험 평가를 위한 체계적 틀을 개발하였다.

3. 시사점

이상의 국내외 해외 관광관련 지표개발 사례를 통해 지표개발 연구의 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 지역이나 상황의 특수성을 반영하기 위해 비계량적 지표를 사용했으

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

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

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

나 이는 지표의 수집 및 결과에 대한 객관성 확보가 어렵기 때문에 되도록 계량지표를 사용하여 자료의 객관성 확보를 위해 노력하고 있고, 둘째, 지표를 통해 현상 파악에 치중하다보면 지표의 수가 많아져 자료의 수집 및 종합에 어려움이 있기 때문에 소분류별 소수의 대표지표를 선정하여 활용하고 있으며, 셋째, 시범과정을 통해 미처 발견하지 못했던 문제점이 나타날 수 있어 시범적용을 통한 지표의 효과성 검토가 필요할 수 있고, 넷째, WEF 관광경쟁력 지수의 경우와 같이 순위를 매겨 이슈화에 나설 수는 있지만 순위가 곧 경쟁력이라고 볼 수 없다는 점에서 지표를 통한 서열화를 지향하기 보다는 지수의 변화 값에 주목해야 보다 효과적일 수 있다는 점이다.

다섯째, 선행연구의 지표연구는 대체로 정책적 측면에서 관광목적지 관리와 관련되어 있다는 점에서 삶의 터전으로서의 삶의 질과 관련한 지표에 대한 고려가 부족하고, 여섯째, 대체로 해외지표를 도입하여 지표를 개발하는데 참고하였는데, 국내에 적용가능성을 면밀히 검토하지 않고 항목을 유사하게 만들어서 사용한 이유로 현장 적용의 어려움이 있어 정책적 실용성이 떨어지며, 일곱째, 전문가의 자문을 통한 델파이법이나 AHP법을 자료의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 사용하였으나 현장적용성이 고려되지 않은 관념적인 경우가 나타난다는 점이다.

여덟째, 국가, 지역, 관광지 관리인지 관광사업체인지 적용수준에 대한 고려가 미흡하다는 점이다. 아홉째, 지표선정의 방법론적 측면에서 다수의 연구는 문헌연구를 통해 도출된 영역과 항목을 나열하고 전문가를 대상으로 설문조사하는 델파이법을 통해 지표구성 항목들을 대표성과 중요성의 관점에서 축소 후 통계적 분석을 실시하고 있다. 델파이 기업은 연구가 미진하거나 개념이 명확하지 않는 등 연구현상 자체가 다소 모호할 경우 적용되는 탐색적 연구방법이다. 방법적으로 전문가를 대상으로 개방형으로 질문하여 관련항목을 도출하기도 하지만 지표연구의 경우 대부분 여러 분야에 관련된 종합적 성격이지만, 세부 각 부문만을 대상으로 한 선행연구에서 연구자가 미리 연구적합성이 높은 세부사항을 도출한 후 진행하는 것이 보다 일반적이다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 조사설계

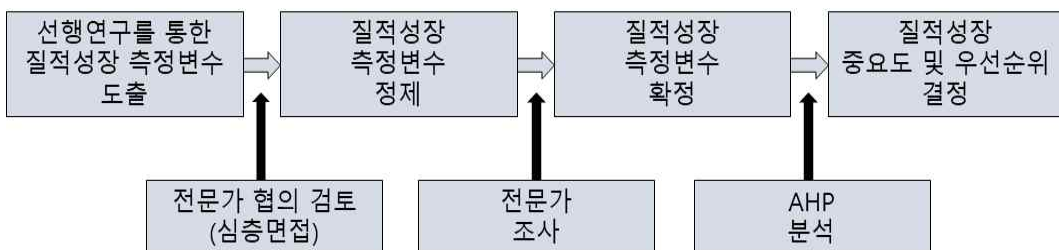
1. 조사방법

본 연구는 섬 관광목적지의 질적성장을 평가하기 위한 지표(indicator)를 개발하고, 이를 토대로 섬 관광목적지 질적성장 전반에 걸친 유용한 기초자료를 제공하는 그 목적이 있다.

연구목적 달성을 위해 전문가의 경험과 직관을 의한 합의 도출 등의 전문가 집단의 의견을 수집하고 정제하는 과정을 통해 최종 질적성장 평가 요인을 도출하는 델파이 기법(Delphi method)과 이를 바탕으로 요인 간 쌍대비교(paired comparison)를 통해 상대적 중요도와 우선순위를 결정하는 계층측의사결정법(AHP)을 활용하였다.

이를 위해 먼저 선행연구를 통해 질적성장 평가 변수를 우선적으로 도출하고 이를 학계와 연구원 그리고 현장 등의 분야에서 10여년 이상 실무경력이 많은 소수의 전문가가 참여한 검토와 합의를 통해 1차 설문을 위한 구조화된 설문을 구성하였다. 이를 통해 구조화된 설문을 통하여 전문가 집단의 반응을 분석하여 AHP 분석을 위한 최종 설문문항을 정제한 후 최종적으로 AHP 분석을 통해 중요도와 우선순위를 도출하는 프로세스를 거쳤다. 이와 같은 내용을 도식화 하면 <그림 3-1>과 같다.

<그림 3-1> 연구 개념도



2. 표본선정 및 자료수집

본 연구에서 표본은 전문가 집단으로 구성되어 있으며 총 2회의 설문조사를 실시하였다. 델파이 조사의 실행 시 가장 중요한 문제는 누가 전문가인지를 결정하고, 전문가 패널의 표본 수를 얼마로 하느냐 하는 것이다. 이에 따라 전문가 집단으로서 패널의 선정은 참여자의 대표성, 적절성, 전문적 지식능력, 참여의 성실성, 참가자의 수를 신중하게 고려해서 결정해야 한다.¹⁴⁵⁾ 또한 전문가 집단 패널의 수와 관련하여 Anderson은 10-15명의 소집단 패널만으로도 유용한 결과를 도출할 수 있다고 하였고, Dalkey는 평균 그룹의 오차를 최소화하고 그들의 신뢰성을 확보하기 위해 최소 10명 이상의 패널이 필요하다고 하였다.¹⁴⁶⁾

1차 델파이 조사를 실시하기 위해 본 연구에서 선정한 표본들은 관광관련 업계, 관련 공공기관, 관련 학계, 관련 정책담당, 그리고 NGOs 등에 종사하는 전문가들로, 학계의 경우 관광관련 연구를 수행하거나 논문 저서를 출판한 경험이 있는 교수 및 박사들로 하였으며, 실무자들은 관련기관에서 10년 이상의 경력을 가진 사람들로 선정하였다. 한편 관광의 질적성장과 관련된 이슈는 관광지 제주의 특성상 지역 NGO에서도 꾸준한 관심을 갖는 분야이다. 이러한 제주지역의 지역적 특성을 반영하여 본 연구에서는 제주지역 환경 및 지방자치, 그리고 지역개발과 관련이 있는 NGO의 간사급 이상의 경력을 가진 사람들도 패널들로 선정하였다. 이는 제주지역에 제주관광관련 다양한 전문가층이 두텁지 못한 한계 속에서 이루어질 수밖에 없었다는 점을 감안한 것이다.

본 연구에서는 델파이 조사의 설문회수율이 대략 30~70%인 것을 감안하여, 1차 설문 표본의 크기는 약 120명으로 선정하였으며, 표본선정방법으로는 의도적 샘플링(purposive sampling)과 스노우볼 샘플링(snowball sampling)을 이용하였다. 의도적 샘플링은 비확률적 표본추출방법으로 연구자가 표본의 선택 기준을 정해놓고 연구대상에 적합한 표본을 추출하는 방법이며, 스노우볼 샘플링

145) 김건(2010). AHP를 활용한 호텔기업 직원의 핵심역량 평가 개발에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

146) 고미영(2010) 고령사회 노인여가정책모형개발. 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.110. 재인용.

플링은 초기 표본에 속하는 연구대상을 통하여 목표 모집단에 해당하는 다른 연구대상을 소개받는 방법으로 원하는 표본 수를 얻을 때까지 소개받아 조사를 진행하는 방법이다. 이는 모집단에 속하는 연구대상을 찾기 어려운 경우 유용하게 사용되는 방법으로 조사시간과 비용을 절약할 수 있다는 장점이 있다.¹⁴⁷⁾

예비조사를 거쳐 준비된 1차 설문은 구조화된 설문으로 2017년 7월 4일부터 2주에 걸쳐 업계와 학계 그리고 공무원, NGO 관계자 등 130여명에게 직접 방문과 이메일로 설문을 실시하여 125명으로부터 응답을 받았다.

<표 3-1> 델파이 조사 패널 선정기준 및 인원

구분	해당기관 및 선정기준	응답인원	
		1차	2차
학계	2년제 및 4년제 대학의 관광관련 학과 - 관광관련 학과의 대학교수, 강사 혹은 관련분야 논문, 저서, 강의 경험이 있는 박사학위 소지자	12	11
공공 부문	제주특별자치도, 제주발전연구원, 제주관광공사 등 - 관광관련 연구경험이 있는 연구원 또는 10년 이상 경력자	58	13
관광 산업	제주관광협회, 각 관광사업체 관리직 - 관련기업 종사경험 10년 이상 경력자	39	18
NGOs	제주지역 NGOs - 간사급 이상 경력 활동가 또는 상근자	8	5
합계		117	45

※ 1차(130)부 배부 유효응답자(117)부, 2차 응답자(100)부 배부 유효응답자 (45)부를 최종분석에 활용(p155 부록참조)

AHP 분석을 위한 2차 설문은 1차 설문 결과를 종합분석 정리하고 검토하여 계층화된 설문지를 구성하였다. 이를 토대로 9월 25일부터 10월 20일까지 약 한 달간 조사를 실시하였다. 2차 설문은 방법은 1차조사 응답자를 대상으로 먼저 전화를 통해 설문의 취지를 알린 다음 직접 방문을 통해 설명하거나 이메일로 100명에게 설문을 배포하고 75부를 회수하였다. 하지만 관광분야 전문가이면서도 AHP에 대한 이해가 부족하여 응답의 일관성이 떨어지는 경향도 있음을 발견할 수 있었다. 특히 업계의 경우 오랜 기간 관광분야에 종사하였

147) 이근희(2007) 사회과학연구방법론. 서울:법문사. pp.340-341.

으나 5개 이상의 다항목 문항의 경우 일관성이 떨어지는 경향이 많아, 다시 피조사자들과의 직접 면담이나 전화통화를 이용하여 잘못된 부분을 보정하는 과정을 거쳤다. 이는 AHP 설문지의 경우 조사에 대한 이해도가 떨어지고 많은 항목에 의해 시간과 노력 그리고 집중력이 요구되는 조사이기 때문이다.

이러한 과정을 통해 AHP 분석을 위해 최종적으로 사용된 표본의 수는 45부를 확정하였다.

3. 분석방법

본 연구에서 수집한 자료를 실증분석하기 위해 사용된 통계프로그램은 SPSS 22.0과 AHP 전용 프로그램은 Expert Choice 2000 그리고 엑셀 프로그램을 사용하여 분석하였다.

자료를 분석하기 위해 사용된 통계분석방법으로는 빈도분석, 기술통계분석 AHP분석을 이용하였다. 이를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째, 수집된 표본의 데이터 기초 에디팅과 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 관광의 질적성장 영역 및 세부과제 항목들의 중요도를 살펴보기 위해 기술통계분석을 사용하였다.

셋째, 관광의 질적성장 영역 및 세부과제 항목들 간의 상대적 중요도를 살펴보고 우선순위를 파악하기 위해 AHP를 실시하였다.

제 2 절 연구지표의 설정

1. 질적성장 지표개발

질적성장 지표개발 연구목적은 달성하기 위해 선행연구의 관련 분야 지표 사례를 종합적으로 고려하였으며, 이를 바탕으로 앞 절에서 언급한 지표의 취

특용이성, 대표성, 비교가능성을 고려하여 업계와 학계 그리고 박사 연구원 등 3인의 검토와 자문을 거쳐 미흡한 항목을 추가하는 등의 조정을 거쳐 질적성장 지표항목 최종 후보군을 7개 영역 164항목을 선정하였다.

<표 3-2> 질적관광 지표 구성항목 후보군

평가분야	평가기준	지표수	
섬 관광목적지 질적성장 평가지표	관광인프라 질	관광교통	15
		숙박시설	6
		식당·음식	4
		국제회의·크루즈	4
		관광매력물	11
	관광정책 질	관광계획	8
		관광투자	7
		관광관리	9
		주민참여수준	4
	관광인적자원 질	인적자원수준	5
		관광행정 인력수준	5
		관광지원 인력수준	6
	관광경제 질	관광수요 질	6
		관광산업 질	8
		관광고용 질	4
		관광성장 질	3
	관광경험 질	자원매력성	4
		관광활동질	6
		환대성	4
		만족도	5
	관광마케팅 질	마케팅 조직	4
		마케팅 인력	3
		마케팅 예산	3
마케팅 활동		4	
대외협력		3	
삶의 질	경제수준	5	
	주거환경	6	
	사회복지	7	
	문화거버넌스	5	
합계		164	

주) 김영수·변창욱(2008), 김향자·김현주(2003), 김대관(2001), 고광희(2008), World economic forum(2013) 등을 참조하여 구성함

선정된 영역과 항목을 구체적으로 살펴보면, 질적관광의 영역을 관광관련 이해관계자인 관광객, 관광산업, 관광정책주체, 지역주민의 관점과 관광품질, 관광경쟁력, 지속가능한 관광, 삶의 질 및 관리된 이론적 관점에서 측정항목을 구분하고 중첩성이 있는 항목들은 제거하여 크게 경제적, 사회문화적, 정책·제도적, 삶의 질의 관점에서 질적관광의 구성영역을 분류하고 이를 다시 관광경제의 질, 관광인프라의 질, 관광인적자본의 질, 관광정책의 질, 관광경제의 질과 삶의 질 요인 나누어 항목들을 선정하였는데, 그 결과는 <표 3-2>과 같다.

2. 설문지구성

본 연구에서는 연구목적 달성을 위한 조사방법으로 구조화된 설문지를 이용하였다. 설문지는 질적관광의 개념화에 기반으로 측정하기 위한 지표가 얼마만큼 타당성과 신뢰성을 갖는지를 살펴보기 위한 전문가를 대상으로 한 델파이 조사를 위한 항목으로 구성되었다.

이를 달성하기 위한 조사설계 과정을 요약하면 다음과 같다. 먼저 문헌고찰(literature review)을 통해 본 연구주제에 대한 개념체계를 정리하였다. 둘째는 도출된 요소로 구성된 지표항목을 관련 분야 전문가 그룹을 구성하여 1차 델파이조사(Delphi survey)를 통해 지표를 축약하고 SPSS를 통한 기술분석을 통해 평균값 이하인 항목을 제거하고 전문가 심층면접을 실시하여 문헌고찰에 의해 추출한 평가지표의 한계를 극복하기 위해 질적 연구방법을 통해 1차적으로 정제되거나 추가 되는 설문문항에 관한 의견을 분석함으로써 평가지표의 한계를 극복하기 위한 방편으로 삼았다. 셋째는 최종적으로 정제된 문항을 통해 문항을 완성하고 제주관광의 질적성장 지표를 개발하여 AHP 분석을 통해 시사점을 도출할 수 있도록 하였다.

델파이조사를 위한 설문지는 총 2차 조사를 위한 2개의 설문지로 구성되어 있다. 우선 1차 설문지는 질적성장을 측정하는데 구성요소의 도출과 관련하여 서비스 품질, 관광경쟁력, 지속가능한 관광, 삶의 질 부문별의 예시에 해당하는 항목을 도출하기 위한 것이다. 또한 2차 설문지는 1차 조사를 통해 도출된 질적성장의 부문 및 세부과제 항목들 간 우선순위를 선정하기 위해 AHP기법

을 적용하기 위해 작성되었다.

1차 델파이 조사를 위한 설문문항은 응답자들의 일반적 특성, 질적성장의 각 부문. 각 부문별 세부과제 및 기타문항으로 구성하였다. 2차 조사 설문지는 수령방법 등을 질문하는 개방형 문항으로 구성하였고, 질적성장 부문 및 세부과제의 중요도에 관한 문항으로 구성하였다. 각 문항은 등간척도로 구성하였으며 리커트 5점 척도로 측정하였다. 질적성장을 구성하는 각 부문 및 부문별 세부과제들은 선행연구를 바탕으로 이해관계자 특성을 반영하여 도출하였으며, 구체적인 내용은 <표 3-3>와 같다.

<표 3-3> 델파이 조사 설문지 구성

구분	구성내용	영역	척도
1차조사	일반적 특성, 질적성장 구성요소 등	8개 차원	명목, 등간 척도
2차조사	일반적 특성, 질적성장 구성요소,	7개 차원	명목, 등간 척도

한편, 본 연구는 문헌조사와 전문가 조사(델파이법)을 통해 도출된 섬 관광목적지의 질적성장 요인을 바탕으로 7개요인간 상대적 우선순위(가중치)를 파악하기 위해 AHP를 활용하였다. 회수된 설문지 엑셀과 AHP 분석 프로그램인 Expert choice 2000을 사용하여 비일관성 비율(consistency rate)이 0.2 이하인 응답자의 설문 내용을 바탕으로 분석하였다.¹⁴⁸⁾ 이를 위한 설문지의 예는 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> AHP 분석을 위한 지표 항목 간 상대적 중요도 설문지 예

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		서 로 같 음	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경제의 질

148) Satty, T.L.(1990). *Multicriteria decision making: The analytic hierarchy process*. AHP series, RSW publications.

제 4 장 분석결과

제 1 절 델파이 조사 분석결과

1. 응답자의 특성

1차 델파이 조사결과 응답자의 특성은 <표 4-1>과 같다.

성별은 남성 92명(78.6%), 여성 25명(21.4%)로 나타났고, 연령은 30대 24명(25.6%), 40대 42명(35.9%), 50대 이상 51명(43.6%)으로, 학력은 학사 61명(52.1%), 석사 28명(23.9%), 박사 28명(23.9%)으로, 경력은 5-9년 30명(25.6%), 10-14년 19명(16.2%), 15-19년 17명(14.5%), 20년 이상 51명(43.7%)으로, 소속은 학계 12명(18.3%), 공무원 13명(11.1%), 관련업계 39명(33.3%), 공공기관 45명(38.5%), NGOs 8명(6.8%)로 나타났다.

<표 4-1> 응답자 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	92	78.6	경력	10-14년	49	41.8
	여성	25	21.4		15-19년	17	14.5
연령	30대	24	20.5		20년 이상	51	43.7
	40대	42	35.9		소속	학계	12
	50대 이상	51	43.6	공무원		13	11.1
학력	학사	61	52.1	관련업계		39	33.3
	석사	28	23.1	공공기관		45	38.5
	박사	28	24.8	NGOs	8	6.8	

2. 질적성장 영역 및 세부항목의 중요도 분석결과

1) 질적성장 영역 중요도 분석결과

AHP 분석을 통해 열거한 주요 항목의 상대적 중요도(가중치)를 파악하여 섬 관광목적지의 질적성장 평가지표 설정과 관련하여 효율적이고 유용한 의사결정의 틀을 제공하는 것이 본 연구의 목적이다. 이를 위해서는 각 요인들을 계층적으로 구조화하는 것이 필요한데, 이때 중요한 점은 계층적 구조화의 논리적 타당성 확보가 필요하다. 이와 관련하여 선행연구에서는 기준에 따라 평균값 이하이거나 표준편차가 0.8 이상인 요인의 제거를 제시하고 있다.¹⁴⁹⁾

본 연구에서는 이를 위해 선행연구가 전문가의 사전검토를 통해 관광인프라의 질, 관광정책의 질, 관광인적자원의 질, 관광경제의 질, 관광경험의 질, 관광마케팅의 질, 지역주민 삶의 질의 7개 섬 관광목적지 질적성장 지표를 구분하고 5점 척도를 이용해 1차 전문가 조사를 실시했다. 관광관련 다양한 분야의 전문가를 대상으로 한 1차 델파이 조사에 따른 제주관광의 질적성장 지표 구성요소의 적합도를 살펴본 결과는 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 질적성장영역 적합도 평균

질적성장 평가요인	평균	표준편차	순위
관광인프라의 질	3.28	.78	3
관광정책의 질	3.25	.69	4
관광인적자원의 질	3.22	.66	6
관광경제의 질	3.25	.51	4
관광경험의 질	3.58	.71	1
관광마케팅의 질	3.30	.61	2
지역주민 삶의 질	3.23	.61	5

관광인프라의 질, 관광정책의 질, 관광인적자원의 질, 관광경제의 질, 관광경험의 질, 관광마케팅의 질, 지역주민 삶의 질 등 7개 부문 164개 항목을 질적성장 영역에 따른 평균을 구해본 결과, 관광경험의 질 3.58, 환경의 질 3.39,

149) 김건(2010). 전개논문.

관광마케팅의 질 3.30, 관광인프라의 질 3.28, 관광경제의 질과 관광정책의 질 3.25, 지역주민 삶의 질 3.23, 관광인적자원의 질 3.22의 순을 보였고 표준편차도 모두 0.8 이하를 보여 7개 평가요인은 논리적 타당성을 확보한 것으로 판단되었다.

2) 질적성장 영역별 세부항목 중요도 분석결과

관광인프라의 질 40개 세부항목, 관광정책의 질 28개 세부항목, 관광인적자원의 질 16개 세부항목, 관광경제의 질 21개 세부항목, 관광경험의 질 19개 세부항목, 관광마케팅의 질 17개 세부항목, 지역주민 삶의 질 23개 세부항목 등 8개 부문 164개 항목의 영역별 세부항목 중요도를 살펴보았다.

먼저 관광인프라의 질 40개 세부항목의 분석결과는 <표 4-3>과 같다. 관광인프라의 질 영역의 세부항목으로 관광교통에서는 15개 항목 중 항공노선의 수(3.333), 공항이용만족도(3.325), 향만이용만족도(3.392), 도로의 수준(3.368), 렌트카이용만족도(3.615), 관광버스이용만족도(3.444)의 6개 항목이, 숙박시설에서는 6개 항목 중 숙박객실의 수(3.538), 숙박시설의 수(3.479), 고급숙박시설의 수(3.462), 고급숙박시설객실 수(3.453), 중·저가 숙박시설의 다양성(3.538)의 5개 항목, 식당·음식에서는 향토음식점 수(3.402), 향토음식점 수준(3.462), 음식의 질(3.496), 식당/음식만족도(3.530)의 4개 전 항목, 관광매력물에서는 11개 항목 중 관광지의 다양성(3.410), 레저스포츠 활동형태(3.291), 관광안내체계만족도(3.513), 관광정보이용만족도(3.556), 관광지의 쾌적성만족도(3.538)의 5개 항목이 전체 평균값이 3.276보다 높은 항목으로 나타났다. 국제회의·크루즈의 4개 항목은 모두 평균 이하의 값을 나타냈다.

관광정책의 질은 관광계획, 투자정책, 관광인력육성, 관광관리, 주민참여수준의 5개 부문 28개 세부항목으로 구성되었고 기술 분석결과는 <표 4-4>와 같다. 부문별 전체 평균 이상을 나타낸 세부항목을 살펴보면, 관광계획의 8개 항목 중 관광계획의 가치지향성(3.564), 관광계획의 효용성(3.359), 관광계획의 체계성(3.402), 관광계획집행의 효율성(3.282), 관광계획집행의 적절성(3.402), 관광계획 대비 실정평가의 적절성(3.265)의 6개 항목이다.

〈표 4-3〉 관광인프라의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목	평균	표준편차	비고	
관광인프라의 질	관광교통	항공노선의 수	3.333	.7197	○
		국제항공노선의 분포	3.171	1.3215	
		연간 항공여객 처리능력	3.137	1.1664	
		연간 항공여객 이용객수	3.222	1.1455	
		선박 항로 노선의 수	3.145	1.0193	
		항만 연간 이용객수	3.026	.9866	
		항만 연간 처리능력	3.197	.9399	
		공항 이용만족도	3.325	1.1128	○
		항만 이용만족도	3.393	.6996	○
		도로의 수준	3.368	.5247	○
		도로의 다양성	3.248	.9905	
		대중교통 체계의 수준	3.256	1.2398	
		대중교통 이용 만족도	3.265	1.1626	
		렌트카 이용 만족도	3.615	.7289	○
		관광버스 이용 만족도	3.444	.7949	○
		숙박시설	숙박객실의 수	3.538	.6301
	숙박시설의 수		3.479	.5471	○
	고급숙박시설의 수		3.462	.6046	○
	고급 숙박시설 객실 수		3.453	.7956	○
	중, 저가 숙박시설의 다양성		3.538	.7053	○
	지역주민 운영 숙박시설 비율		3.239	1.0226	
	식당·음식	향토음식점의 수	3.402	.6091	○
		향토음식점의 수준	3.462	.5132	○
		음식의 질	3.496	.5224	○
		식당/음식 만족도	3.530	.7714	○
	국제회의·크루즈	국제회의/전시 개최건수	3.137	1.0579	
		국제회의/전시 시설 수준	3.205	1.0871	
		크루즈 기항 선박 수	3.017	1.1140	
		크루즈방문객 수	2.923	1.1076	
	관광 매력물	쇼핑시설 다양성	3.051	1.2922	
		쇼핑만족도	3.222	1.3138	
		관광지의 다양성	3.410	1.0998	○
		레저스포츠 활동 형태(다양성)	3.291	1.0427	○
		글로벌 관광기업의 수	2.650	1.0365	
		공연 관람객 수	2.709	1.1069	
		야간관광 만족도	2.915	1.3745	
		이벤트/축제 참여 만족도	3.145	1.2125	
		관광안내체계 만족도	3.513	.7189	○
		관광정보 이용 만족도	3.556	.7942	○
		관광지의 쾌적성 만족도	3.538	.6384	○
		전체 평균		3.276	

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

〈표 4-4〉 관광정책의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목	평균	표준편차	비고	
관광정책의 질	관광계획	관광계획의 가치지향성(비전)	3.564	.5171	○
		관광계획의 효용성	3.359	.7460	○
		관광계획의 체계성	3.402	.7146	○
		관광계획 집행의 효율성	3.282	.6816	○
		관광계획 집행의 적절성	3.402	.4991	○
		관광계획 대비 실적평가의 효율성	3.231	.9016	
		관광계획 대비 실적평가의 적절성	3.265	.5626	○
		관광부문예산/지역총예산 비중	3.205	1.2073	
	관광투자	외부자본의 투자환경	3.162	.9814	
		투자유치 총액	3.354	.7418	○
		관광투자 효과성	3.068	08726	
		관광투자 효율성	3.009	1.0297	
		관광부문 투자비율	3.282	.6025	○
		관광인력양성의 체계성	3.060	.9733	
		관광인력양성의 선진화 수준	3.009	.6291	○
	관광관리	관광통계의 정확성	3.547	.7180	○
		자연유산 보호관리의 효과성	3.517	.7823	○
		관광상품관리 정책의 효율성	3.274	.7434	○
		관광개발시 저영향 기술의 사용정도	3.137	1.0579	
		관광위기 대응능력	3.222	1.2185	
		관광객 안전관리	3.521	.5716	○
		수질 및 폐기물관리의 체계성	3.274	.7956	○
		민·관 협력체계의 효율성	3.274	.5793	○
		효율적 토지이용 정도	2.949	.9270	
	주민참여 수준	관광개발 주민의견 수렴정도	3.248	1.0900	
		관광교육 주민참여	3.120	1.0999	
		관광정책과정 주민참여	3.017	1.0985	
		관광사업 주민참여	3.162	1.1519	
	평균		3.249		

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

이어서 관광인력의 2개 항목 중 관광인력양성의 체계성(3.282), 관광인력양성의 선진화수준(3.274) 모두가, 관광관리의 9개 항목 중에서는 관광통계의 정확성(3.547), 자연유산 보호관리의 효과성(3.517), 관광상품관리 정책의 효율성(3.274), 관광객 안전관리(3.521), 수질 및 폐기물관리의 체계성(3.274), 민·관 협

력체계의 효율성(3.274)의 6개 항목이 전체 평균값 이상을 나타냈다. 반면, 투자정책이나 주민참여수준 부문에서는 전체 항목이 평균값 이하로 나타났다.

관광인적자원의 질은 인적자원수준, 관광행정인력수준, 관광지원인력수준의 3개 부문 16개 항목으로 구성되었고 기술 분석한 결과는 <표 4-5>와 같다. 부문별 전체 평균 이상을 보인 세부항목을 살펴보면, 인적자원수준의 5개 항목 중에서는 인적자원의 다양성(3.291), 인력양성교육의 수준(3.274)의 2개 항목이, 관광행정인력수준 5개 항목 중에서는 관료의 관광산업 지식전문성(3.239), 관료의 관광정책 이해력(3.350), 관료의 관광환경 이해력(3.333)의 3개 항목이, 관광지원인력수준 6개 항목 중에서는 관광조직의 리더십(3.299), 관광연구인력의 질적수준(3.291), 관광교육프로그램 수준(3.325)의 3개 항목이 전체 평균보다 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 관광인적자원의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목		평균	표준편차	비고
관광인적 자원의 질	인적자원 수준	인적자원의 다양성	3.291	.6919	○
		인적자원의 채용 용이성	3.311	.6718	○
		질 높은 인적자원의 수	3.188	1.2172	
		인력양성교육의 수준	3.274	.7718	○
		관광공무원의 전문교육 이수	3.094	.7906	
	관광행정 인력수준	관료의 관광산업 지식전문성	3.239	.7476	○
		관료의 관광정책 이해력	3.350	.7011	○
		관료의 관광환경 이해력	3.333	.7986	○
		관료의 기획 및 계획능력	3.188	1.0822	
		관료의 관광에 대한 통찰력	3.164	1.1568	
	관광지원 인력수준	관광조직의 리더십	3.299	.5849	○
		관광관련 고등교육기관 수	3.043	.8847	
		관광관련 연구인력의 수	3.103	.9860	
		관광 연구인력의 질적 수준	3.291	.6912	○
		관광 교육프로그램 다양성	3.197	1.0524	
		관광 교육프로그램 수준	3.325	.7894	○
평균			3.218		

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

관광수요의 질, 관광산업의 질, 관광고용의 질, 관광성장의 질이라는 4개 부문 21개 세부항목으로 측정된 관광경제의 질을 기술분석한 결과는 <표 4-6>과 같다. 6개 세부항목으로 측정된 관광수요의 질 중에서는 연간 관광객 수(3.402), 월별 관광객 분포(3.462), 1인당 평균지출액(3.392), 평균체류일수(3.547), 관광객유형(3.453)의 5개 항목이, 관광산업의 질 8개 세부항목 중에서는 관광시장 구조(3.256), GRDP 대비 관광산업 기여율(3.333), 지역총생산대비 관광총생산(3.385)의 3개 항목이 전체 평균보다 높은 평균값을 나타내는 항목으로 분석되었다.

<표 4-6> 관광경제의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목	평균	표준편차	비고	
관광경제의 질	관광수요의 질	연간 관광객 수	3.402	.7223	○
		월별 관광객 분포	3.462	.6046	○
		1인당 평균 지출액	3.393	.7741	○
		평균 체류일수	3.547	.7484	○
		관광객 유형	3.453	.6867	○
		방문국적의 다양성	3.154	1.2637	
	관광산업의 질	관광시장 구조	3.256	.6154	○
		관광시장의 다양성	3.231	1.1773	
		GRDP대비 관광산업 기여율(비중)	3.333	.7422	○
		관광총생산/지역총생산	3.385	.7635	○
		관광사업체 수	3.060	.9939	
		글로벌 사업체의 수	2.855	1.0769	
		향토 사업체의 수	3.009	.9869	
	관광고용의 질	관광사업체 창업과 생존율	2.923	1.0760	
		관광종사원 수	3.222	.9295	
		관광종사원 임금수준	3.154	1.2361	
		관광종사원 고용 안정성	3.085	1.2217	
	관광성장의 질	관광산업 고용창출 정도	3.342	.6154	○
		관광경제의 지속가능성	3.624	.7043	○
		관광소득 분배의 공정성	3.291	.6601	○
		관광수입의 역외유출	3.154	1.2637	
평균		3.254			

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

자원매력성, 관광활동의 질, 환대성, 만족도의 4개 부문 19개 세부항목으로 구성된 관광경험의 질을 기술 분석한 결과는 <표 4-7>과 같다. 전체 평균보다 높은 값을 보인 세부항목을 중심으로 살펴보면, 자원매력성 4개 항목 중에서는 역사문화자원 매력성(3.684), 자연환경의 매력성(4.188), 세계적 유산의 수(3.880)의 3개 항목, 관광활동의 질 8개 항목 중에서는 관광환경의 쾌적성(3.735) 1개 항목, 환대성 4개 항목 중에서는 관광종사원 친절도(3.675) 1개 항목, 만족도 5개 항목 중에서는 관광활동 만족도(3.726), 관광서비스만족도(3.632), 전반적 만족도(3.658)의 3개 항목으로 분석되었다.

<표 4-7> 관광경험의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목	평균	표준편차	비고	
관광경험의 질	자원매력성	역사문화자원 매력성	3.684	.7141	○
		자연환경의 매력성	4.188	.5087	○
		세계적 유산의 수	3.880	.5424	○
		인공자원의 매력성	3.267	.9723	
	관광활동의 질	관광활동 선택 다양성	3.647	.6604	○
		관광비용 대비 가치	3.573	.9588	
		관광 체험활동의 다양성	3.556	.9952	
		관광환경의 쾌적성	3.735	.4944	○
		관광 프로그램의 수준	3.504	.9525	
		관광안내/해설사의 해설 수준	3.504	1.0308	
	환대성	관광종사원 친절도	3.675	.7814	○
		지역주민의 환대수준	3.350	1.1985	
		지역주민 친절도	3.342	1.1534	
		관광객에 대한 지역주민 감정변화	3.333	1.0422	
	만족도	관광활동 만족도	3.726	.7139	○
		이용시설 만족도	3.564	1.0454	
		지역주민 환대 만족도	3.470	1.1339	
		관광서비스만족도	3.632	.7222	○
		제주관광에 대한 전반적 만족도	3.658	.5928	○
평균		3.589			

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

마케팅조직, 마케팅인력, 마케팅예산, 마케팅활동, 대외협력의 5개 부문 17개 세부항목으로 구성된 관광마케팅 질을 기술분석한 결과는 <표 4-8>과 같다. 전체 평균보다 높은 값을 보인 세부항목을 중심으로 살펴보면, 마케팅 조직 4개 항목 중에서는 마케팅조직의 비전(3.521), 마케팅조직의 국제경쟁력(3.470), 마케팅조직의 전문성(3.547) 3개 항목, 마케팅인력 3개 항목 중에서는 마케팅인력의 전문성(3.556), 마케팅인력의 교육(3.359), 마케팅인력의 국제화수준(3.366) 모두가, 마케팅활동 4개 항목 중에서는 마케팅계획의 합리성(3.306) 1개 항목으로 분석되었다. 마케팅예산과 대외협력 부문은 모든 항목이 전체 평균보다 낮은 값을 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 관광마케팅의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목	평균	표준편차	비고	
관광마케팅의 질	마케팅 조직	마케팅조직의 비전	3.521	.7796	○
		마케팅조직의 국제경쟁력	3.470	.7713	○
		마케팅조직의 전문성	3.547	.7070	○
		마케팅조직의 경영평가	3.137	1.1134	
	마케팅 인력	마케팅인력의 전문성	3.556	.7329	○
		마케팅인력의 교육	3.359	.7482	○
		마케팅인력의 국제화 수준	3.368	.5148	○
	마케팅 예산	연간 마케팅예산 규모	3.214	.4732	○
		마케팅예산 조달능력	3.085	1.1263	
		마케팅예산 운용능력	3.164	1.0545	
	마케팅 활동	마케팅계획의 합리성	3.308	.6866	○
		마케팅계획 집행의 효율성	3.319	.7672	○
		마케팅실적 평가의 합리성	3.147	1.0653	
		새로운 마케팅 기법의 운용	3.154	1.1034	
	대외협력	유관조직과의 협력적 활동	3.282	1.0409	
		마케팅조직의 국제협력	3.259	1.0804	
		지역주민과의 협력활동	3.282	1.1511	
평균		3.302			

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

경제수준, 주거환경, 사회복지, 문화거버넌스의 4개 부문 23개 항목으로 구성된 지역주민 삶의 질을 기술분석한 결과는 <표 4-9>와 같다. 이를 전체 평균보다 높은 값을 보인 세부항목을 중심으로 살펴보면, 환경소음도(3.402), 수질오염도(3.624), 대기오염도(3.607), 생활혼잡도(3.366)의 3개 주거환경 항목, 기대수명(3.379), 주관적 건강상태(3.246)의 3개 사회복지 항목, 여가시간활용 만족도(3.410), 지역사회활동 참여수준(3.342), 삶에 대한 총체적만족도(3.692)의 3개 문화거버넌스 항목으로 나타났고, 경제수준 부문은 모든 항목이 전체 평균보다 낮은 것으로 분석되었다.

<표 4-9> 지역주민 삶의 질 세부항목 중요도

지표영역	세부항목	평균	표준편차	비고	
삶의 질	경제수준	1인당 GNP	3.197	1.0687	
		1인당 가치분소득	3.205	1.0630	
		GNP 성장률	3.179	.9792	
		토지가격 수준	2.615	1.2307	
		주거비 지출 비중	2.812	1.0981	
	주거환경	1인당 녹지비율	3.188	.9462	
		1인당 도시공원면적	3.103	.9227	
		환경소음도	3.402	.7260	○
		수질오염도	3.624	.6399	○
		대기오염도	3.607	.6996	○
	사회복지	생활혼잡도	3.368	.7033	○
		범죄율	3.376	.7798	○
		교통사고 발생건수	3.068	1.1943	
		기대수명	3.379	.5613	○
		주관적 건강상태	3.248	.5897	○
		소득불평등 수준	3.043	.9039	
		상대빈곤율	3.094	.9190	
	문화 거버넌스	성별임금격차	3.034	.8840	
		문화행사 참여율	3.111	.9981	
		1인당 문화시설 비율	3.094	.9825	
		여가시간 활용 만족도	3.410	.6840	○
		지역사회활동 참여수준	3.342	.7269	○
	삶에 대한 총체적 만족도		3.692	.6601	○
평균		3.226			

주) ○ 표시는 전체평균값 보다 높은 값을 지닌 항목

1차 델파이 조사 결과 제주관광의 질적성장 영역과 세부과제에 대해 각각 중요도가 높은 항목들을 중심으로 AHP분석을 위한 7개 영역 164개 항목의 평균을 중심으로 중요도를 분석하였다.

이 결과를 종합하면, 7개 영역 중의 적합성 평균은 관광경험의 질이 3.58로 가장 높게 나타났고, 관광마케팅의 질(3.30), 관광인프라의 질(3.28)의 순을 보였고 관광인적자원의 질(3.22)은 가장 낮은 순위를 보였다.

한편, 적합성 평균값 이하의 값을 보이거나 표준편차가 0.8 이하의 값을 가진 항목으로, 관광인프라의 질의 세부요인 중 관광교통 15항목 중에서는 국제항공노선의 분포, 연간항공여객 처리능력, 연간 항공여행 이용객수, 선박 항로노선의 수, 항만 연간 이용객 수, 항만 연간처리능력, 도로의 다양성, 대중교통 체계, 대중교통 이용만족도 등 9개 항목이 적합도가 떨어졌다. 전반적으로 전문가 패널은 관광교통의 양적측면보다 질적측면을 중심으로 선정하고 있다고 판단된다. 숙박시설 6개 항목 중에서 지역주민 운영숙박시설 비율 1개 항목만이 제거되었는데, 이론적으로는 타당하지만 데이터 확보의 용이성이 다소 떨어진다는 검토의견은 참고할 만하다. 식당·음식 4개 항목 중에서는 제거된 항목이 없었고, 국제회의·크루즈 4개 항목은 모두 제거되었다. 관광매력물 11항목 중에서는 쇼핑관련 항목 2개, 글로벌 관광기업의 수, 공연관람객의 수, 야간관광만족도, 이벤트/축제 만족도 등 5개 항목이 적합성 기준을 만족시키지 못해 제거되었다. 최종적으로 40개 항목 중 20개 항목의 적합성이 확인되었다.

4개 요인으로 구성된 관광정책의 질 영역의 28개 항목의 적합성 평가를 살펴보면, 8개 항목으로 구성된 관광계획의 항목 중에서는 관광계획 대비 실적평가 효율성, 관광부문예산/지역총예산 비중의 2개 항목이, 7개로 구성된 관광투자 항목 중에서는 외부자본 투자환경 4개 항목이, 관광관리 9개 항목 중에서는 관광위기 대응능력 등 3개 항목이, 주민참여 4개 항목은 모두 제거되어 최종적으로 15개 항목의 적합성이 확인되었다.

16개 항목 3개 요인으로 구성된 관광인적자원의 질 영역에서는 인적자원수준에서 2항목, 관광행정인력수준 2개 항목, 관광지원 인력수준 3개 항목 등 모두 7개 항목이 적합성이 떨어지는 것으로 나타났다. 21개 항목으로 구성된 관광경제의 질 영역을 살펴보면, 관광수요질 1개 항목, 관광산업 질 5개 항목,

관광고용의 질 3개 항목, 관광성장의 질 1개 항목 등 총 9개 항목이 적합성이 떨어지는 것으로 분석되었고, 4개 요인 19개 항목으로 구성된 관광경험의 질에서는 자원매력성 요인에서 1개 항목, 관광활동의 질에서 4개 항목, 환대성에서 3개 항목, 만족도에서 2개 항목 등 총 10개 항목이 적합성이 떨어져 제거하였다. 이 중 환대성 요인의 관광종사원 친절도는 관광활동의 질 요인의 구성요소로 보아도 무방하다는 전문가들의 검토의견에 따라 최종적으로 관광경험의 질 환대성 요인은 제외되었다.

〈표 4-10〉 1차 델파이 조사 후 최종적으로 확정된 항목

지표영역	요인	항목
관광인프라의 질	관광교통	항공노선의 수
		공항 이용만족도
		항만 이용만족도
		도로의 수준
		렌트카 이용 만족도
		관광버스 이용 만족도
	숙박시설	숙박객실의 수
		숙박시설의 수
		고급숙박시설의 수
		고급 숙박시설 객실수
		중·저가 숙박시설의 다양성
	식당·음식	향토음식점의 수
		향토음식점의 수준
		음식의 질
		식당/음식 만족도
	관광매력물	관광지의 다양성
레저스포츠활동 형태(다양성)		
관광안내체계 만족도		
관광정보 이용 만족도		
관광지의 쾌적성 만족도		
관광정책의 질	관광계획	관광계획의 가치지향성(비전)
		관광계획의 효율성
		관광계획의 체계성
		관광계획 집행의 효율성
		관광계획 집행의 적절성
		관광계획 대비 실적평가의 적절성
	관광투자	관광투자유치 액
		관광인력양성의 체계성
		관광인력양성의 선진화 수준
	관광관리	관광통계의 정확성
자연유산 보호관리의 효과성		
관광상품관리 정책의 효율성		
관광객 안전관리		
		수질 및 폐기물관리의 체계성

		민-관 협력체계의 효율성
관광인적자원의 질	인적자원수준	인적자원의 다양성
		인적자원채용 용이성
		인력양성교육의 수준
	관광행정인력 수준	관료의 관광산업 지식전문성
		관료의 관광정책 이해력
		관료의 관광환경 이해력
관광지원인력 수준	관광조직의 리더십	
	관광 연구인력의 질적 수준	
	관광 교육프로그램 수준	
관광경제의 질	관광수요질	연간 관광객 수
		월별 관광객 분포
		1인당 평균 지출액
		평균 체류일수
		관광객 유형
	관광산업질	관광시장 구조
		GRDP대비 관광산업 기여율(비중) 관광총생산/지역총생산
	관광성장질	관광산업 고용창출 정도
		관광경제의 지속가능성 관광소득 분배의 공정성
관광경험의 질	자원매력성	역사문화자원 매력성
		자연환경의 매력성
		세계적 유산의 수
	관광활동질	관광환경의 쾌적성
		관광중사원 친절도
		관광활동선택 다양성
	만족도	관광활동 만족도
관광서비스만족도 제주관광에 대한 전반적 만족도		
관광마케팅의 질	마케팅조직	마케팅조직의 비전
		마케팅조직의 국제경쟁력
		마케팅조직의 전문성
	마케팅인력	마케팅인력의 전문성
		마케팅인력의 교육 마케팅인력의 국제화 수준
	마케팅활동	마케팅계획의 합리성 마케팅계획 집행의 효율성 연간 마케팅 예산규모
삶의 질	주거환경	환경소음도
		수질오염도
		대기오염도
		생활혼잡도
	사회복지	범죄율
		기대수명
		주관적 건강상태
	문화거버넌스	여가시간 활용 만족도
		지역사회활동 참여수준 삶에 대한 총체적 만족도

이러한 1차 델파이 조사 결과를 바탕으로 업계와 학계의 전문 자문 패널의 검토를 거쳐 최종적으로 관광인프라의 질 4개요인 20개 항목, 관광정책의 질 3개요인 15개 항목, 관광인적자원의 질 3개요인 9개 항목, 관광경제의 질 3개요인 11개 항목, 관광경험의 질 3개요인 9개 항목, 관광마케팅의 질 3개요인 9개 항목, 삶의 질 3개요인 10개 항목 등 총 7개 영역 26개요인 83개 항목을 AHP 분석을 위한 2차 델파이조사 항목으로 확정하였다. 그 구체적인 내용은 앞에 <표 4-10>과 같다.

제 2 절 AHP 분석

본 연구는 제주관광의 질적성장 평가지표의 핵심요인을 전문가 집단 조사를 통하여 도출하고 이를 다시 전문가를 대상으로 핵심요인 간 중요도와 우선순위를 파악하기 위하여 AHP 분석을 실시하였다.

AHP 분석을 위한 전문가 집단의 규모는 집단의 특성이 동질적일 때 10명 이내로도 충분할 수 있지만, 조사의 전문성을 유지하기 위해 1차 전문가 패널 조사에서 선정되었던 업계와 학계 패널들, 관광공공부문 종사자 등 45명(부록: 2차 델파이조사 응답자 리스트 참조)을 대상으로 AHP 설문을 실시하였다.

1. 섬 관광목적지 질적성장 지표의 AHP 분석결과

섬 관광목적지 질적성장 평가모형을 구성하고 있는 각 영역 및 세부과제들의 상대적 중요도를 분석한 결과는 <표 4-11>과 같다.

AHP 분석을 통해 도출된 가중치(또는 중요도)는 글로벌(Global)과 로컬(Local)로 구분되는데, 글로벌은 상위 계층의 합에 중위와 하위 계층의 값은 종합한 가중치로 모형 전체 요소들 간의 중요도를 말하며, 로컬은 소분류의 값으로 각 영역을 구성하고 있는 세부항목들 간의 중요도를 의미한다. 즉 하위계층의 글로벌 가중치를 모두 더하면 그 상위 계층의 가중치의 값이 되는

것이다. 이를 식으로 표현하면 다음과 같다.¹⁵⁰⁾

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

여기서,

C[1,k] : 첫 번째 계층에 대한 k번째 계층요소의 종합가중치

B_k : 추정된 w벡터를 구성하는 행을 포함하는 n_{i-1}·n_i행렬

n_i : l번째 계층의 요소 수

<표 4-11> 섬 관광목적지 질적성장 평가지표의 가중치 분석결과

지표영역	요인	항목	Local	Global
관광 인프라의 질 (0.227)	관광교통 L:0.246 G:0.163	항공노선의 수	.263	.076
		공항 이용만족도	.207	.041
		항만 이용만족도	.181	.008
		도로의 수준	.074	.011
		렌트카 이용 만족도	.191	.018
		관광버스 이용 만족도	.084	.009
	숙박시설 L:0.174 G:0.037	숙박객실의 수	.287	.011
		숙박시설의 수	.301	.011
		고급숙박시설의 수	.145	.008
		고급 숙박시설 객실 수	.064	.005
		중, 저가 숙박시설의 다양성	.203	.002
	식당·음식 L: 0.231 G: 0.047	향토음식점의 수	.212	.010
		향토음식점의 수준	.180	.008
		음식의 질	.333	.016
		식당/음식 만족도	.275	.013
	관광 매력물 L:0.349 G:0.134	관광지의 다양성	.211	.045
		레저스포츠 활동 형태(다양성)	.171	.033
		관광안내체계 만족도	.106	.035
		관광정보 이용 만족도	.206	.012
		관광지의 쾌적성 만족도	.222	.009
관광정책의 질 (0.221)	관광계획 L:0.317 G:0.038	관광계획의 가치지향성(비전)	.178	.009
		관광계획의 효용성	.224	.008
		관광계획의 체계성	.158	.003
		관광계획 집행의 효율성	.153	.004
		관광계획 집행의 적절성	.214	.008
		관광계획 대비 실적평가의 적절성	.073	.006
	관광투자 L:0.395 G:0.021	관광부문 투자비율	.384	.006
		관광투자 효율성	.228	.004
		관광투자유치액	.388	.011
	관광관리 L:0.288 G:0.162	관광통계의 정확성	.247	.054
		자연유산 보호관리의 효과성	.102	.026
		관광상품관리 정책의 효율성	.201	.009

150) 조근태·조용곤·강현수(2005). 앞서가는 리더들을 위한 계층 분석적 의사결정. 동원출판사. p.9.

		관광객 안전관리	.227	.025
		수질 및 폐기물관리의 체계성	.128	.042
		민-관 협력체계의 효율성	.095	.006
관광인적 자원의 질 (0.113)	인적자원수준 L:0.413 G:0.031	인적자원의 다양성	.295	.004
		인적자원채용 용이성	.414	.018
		인력양성교육의 수준	.291	.009
	관광행정인력수준 L:0.464 G:0.041	관료의 관광산업 지식전문성	.332	.011
		관료의 관광정책 이해력	.254	.009
		관료의 관광환경 이해력	.414	.021
	관광지원인력수준 L:0.123 G:0.041	관광조직의 리더십	.387	.019
		관광 연구인력의 질적 수준	.333	.007
		관광 교육프로그램 수준	.280	.015
관광경제의 질 (0.434)	관광수요질 L:0.411 G:0.245	연간 관광객 수	.195	.055
		월별 관광객 분포	.112	.040
		1인당 평균 지출액	.301	.047
		평균 체류일수	.215	.078
		관광객 유형	.177	.025
	관광산업질 L:0.343 G:0.063	관광시장 구조	.324	.019
		GRDP대비 관광산업 기여율(비중)	.334	.014
		관광총생산/지역총생산	.342	.035
	관광성장질 L:0.246 G:0.126	관광산업 고용창출 정도	.418	.052
		관광경제의 지속가능성	.262	.053
관광소득 분배의 공정성		.320	.021	
관광경험의 질 (0.208)	자원매력성 L:466 G:0.053	역사문화자원 매력성	.221	.012
		자연환경의 매력성	.458	.032
		세계적 유산의 수	.321	.009
	관광활동질 L:0.289 G:0.087	관광환경의 쾌적성	.512	.047
		관광종사원 친절도	.341	.032
		관광활동선택 다양성	.147	.008
	만족도 L:0.245 G:0.068	관광활동 만족도	.258	.004
		관광서비스만족도	.342	.012
		제주관광에 대한 전반적 만족도	.400	.052
관광 마케팅의 질 (0.120)	마케팅조직 L:0.207 G:0.018	마케팅조직의 비전	.287	.004
		마케팅조직의 국제경쟁력	.425	.009
		마케팅조직의 전문성	.288	.005
	마케팅인력 L:0.301 G:0.038	마케팅인력의 전문성	.512	.015
		마케팅인력의 교육수준	.285	.014
		마케팅인력의 국제화 수준	.203	.009
	마케팅활동 L:0.492 G:0.072	마케팅계획의 합리성	.268	.011
		마케팅계획 집행의 효율성	.325	.017
		연간 마케팅 예산규모	.407	.044
삶의 질 (0.173)	주거환경 L:0.406 G:0.071	환경소음도	.453	.030
		수질오염도	.262	.021
		대기오염도	.161	.012
		생활혼잡도	.124	.008
	사회복지 L:0.265 G:0.057	범죄율	.144	.009
		기대수명	.247	.017
		주관적 건강상태	.609	.019
	문화거버넌스 L:0.329 G:0.045	여가시간 활용 만족도	.195	.014
		지역사회활동 참여수준	.258	.021
		삶에 대한 총체적 만족도	.547	.022

반면에 로컬은 해당 항목이 지니고 있는 가중치로서 그 계층의 로컬 가중치를 모두 더하면 1의 값을 지니게 된다. 상위단계 동일 영역의 하위영역 가중치의 합(global의 합)은 상위영역의 가중치와 동일하며 이는 AHP 분해의 원리로서 차 상위계층의 가중치가 그 하위 단계로 그대로 이전되었음을 의미한다. 이처럼 계층간의 가중치를 산정하기 위한 방법으로 이상적 모드(ideal mode)와 분배적 모드(distributive mode)가 있는데, 본 연구에서는 이상적 모드를 적용하여 최종적으로 가중치를 도출하였고, 일관성 비율(consistency ratio)은 .01로서 분석에 적절한 값을 도출하였다.

2. 질적성장 요인의 상대적 중요도 분석결과

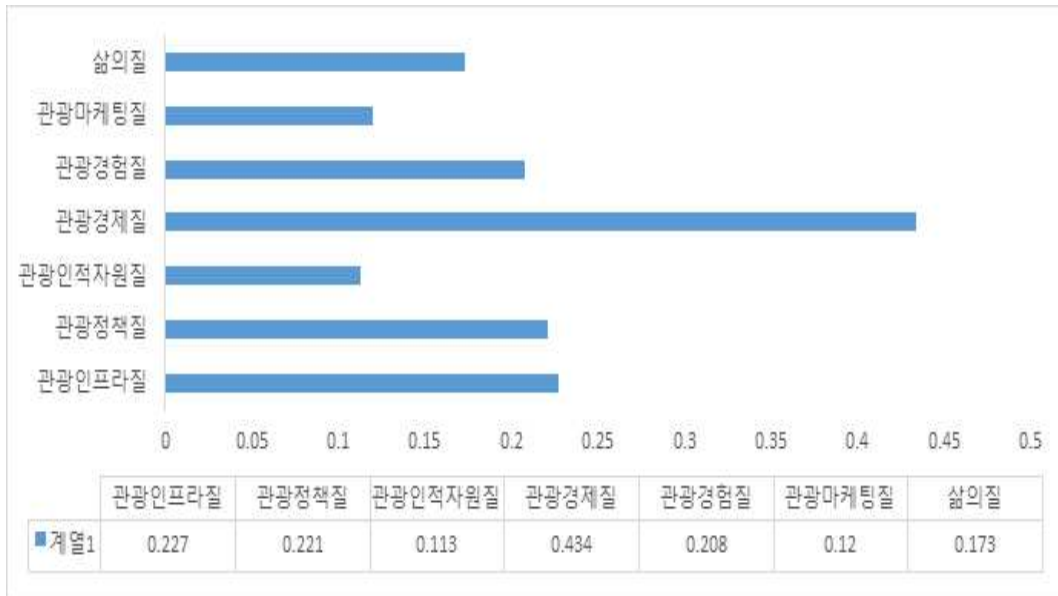
1) 상위 계층 상대적 중요도 분석

선행연구와 사전조사를 통하여 질적성장의 요인으로 관광인프라, 관광정책, 관광인적자원, 관광경제, 관광경험, 관광마케팅, 삶의 질의 7개 요인으로 도출되며 이러한 상위 계층을 바탕으로 AHP를 이용하여 전문가 패널의 의견을 측정하고 분석한 결과는 <그림 4-1>과 같다.

분석결과를 종합하면, 전문가 패널은 관광경제의 질(.434)에 가장 높은 우선순위가 부여 되었고 다음 관광인프라의 질(.227), 관광정책의 질(.221), 관광경험의 질(.208), 지역주민 삶의 질(.173), 관광인적자원의 질(.113), 관광마케팅의 질(.120)의 순을 보였다.

이러한 결과를 관광의 질적성장에 있어 핵심지표는 관광경제 질의 성장이라는 점을 의미한다. 즉, 관광지의 질적성장은 기본적으로 관광수요와 관광산업 그리고 성장의 질을 동시에 고려해야 한다는 점을 보여준다고 할 수 있는데 이는 관광수요와 공급에 있어 어느 정도의 양적성장에 못지않게 공정분배에 대한 요구가 높음을 의미한다고 볼 수 있다.

〈그림 4-1〉 질적성장 지표 상위 계층 중요도 순위

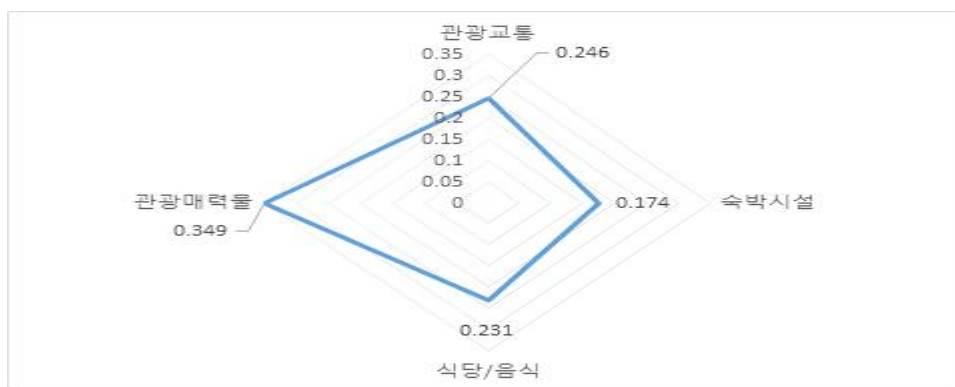


(2) 중·하위 계층 상대적 중요도 분석

① 관광인프라 질의 중요도

관광의 질적성장 지표 요인 중 관광인프라 질과 관련한 하위 항목들의 상대적 중요도를 분석한 결과, 전문가 패널은 관광매력물(.349), 관광교통(.246), 식당·음식(.231), 숙박시설(.174)의 순으로 중요도 및 우선순위를 부여하는 것으로 나타났다<그림 4-2>.

〈그림 4-2〉 관광인프라 질 요인 중요도



관광인프라 질의 하위 요인별 세부지표의 중요도를 살펴보았다. 먼저 관광교통의 질은 항공노선의 수(.263), 공항이용만족(.207), 렌트카이용만족도(.191), 항만이용만족도(.181), 관광버스이용만족도(.084), 도로의 수준(.074)의 순으로 나타났다<그림 4-3>. 섬 관광지는 지리적 특성상 선박보다는 대체로 항공기를 이용하여 방문하는 경우가 다수임에 따라 공항은 접근성의 향상은 매우 중요하다. 특히 항공노선의 수는 관광시장의 다양성을 의미하기 때문에 관광의 질적 성장의 중요한 요인이라 해석된다.

<그림 4-3> 관광교통 세부항목 중요도



숙박시설 세부항목의 중요도를 살펴본 결과는 <그림 4-4>와 같다. 전문가 패널들은 숙박시설의 수(.301), 숙박객실의 수(.287), 중저가 숙박시설의 다양성(.203), 고급숙박시설의 수(.145), 고급숙박시설 객실 수(.064) 등의 순으로 중요도를 부여한 것으로 분석되었다.

<그림 4-4> 숙박시설 세부항목 중요도



식당·음식 세부항목 중요도를 살펴본 결과는 <그림 4-5>와 같이, 음식의 질(.333), 식당·음식 만족도(.275), 향토음식점의 수(.212), 향토음식점의 수준(.275)의 순을 보여주었다. 전문가 패널은 음식의 질을 높여 만족도를 높여야 한다는 생각을 갖는 것으로 판단된다.

<그림 4-5> 식당·음식 세부항목 중요도



관광매력물 세부항목의 중요도를 살펴본 결과, <그림 4-6>에서 보듯이 관광지의 쾌적성(.222), 관광지의 다양성(.211), 관광정보이용 만족도(.206), 레저스포츠활동 형태(.171), 관광안내체계 만족도(.106)의 순을 보였다.

<그림 4-6> 관광매력물 세부항목 중요도

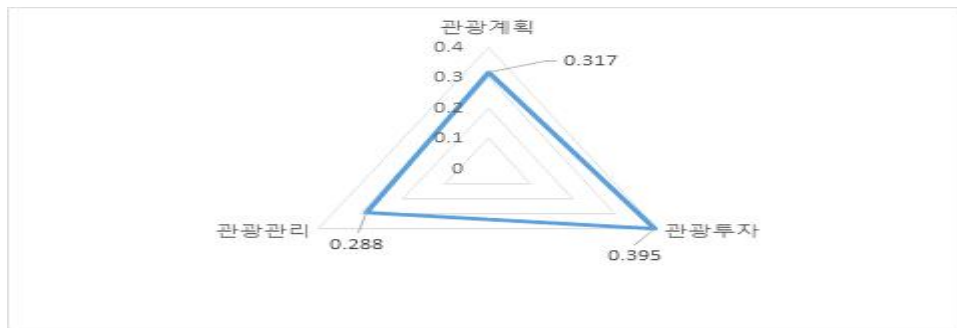


② 관광정책 질의 중요도

관광정책의 질을 구성하는 관광관리, 관광투자, 관광계획의 요인들의 상대적 중요도를 살펴본 결과는 <그림 4-7>과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 관광투자(.395)가 가장 높은 값을 보였고 관광계획(.317), 관광관리(.288)의 순을 보였다.

즉, 관광의 질적성장과 관련하여 관광정책의 질을 평가하는 지표로 전문가 패널들이 가장 중요한 것으로 꼽은 것은 관광투자 요인을 꼽았는데, 이는 관광계획이나 관광관리보다 관광투자 요인이 성장을 측정하는 객관적, 양적 측정을 위한 데이터의 획득이 용이하기 때문인 것으로 분석된다.

<그림 4-7> 관광정책 질 요인 중요도 및 우선순위



관광정책 질 구성요인의 요인별 세부항목의 중요도를 분석하기 위해 먼저 관광계획 요인을 구성하는 세부항목별 중요도를 살펴보았다<그림 4-8>.

<그림 4-8> 관광계획 세부항목의 중요도



분석결과를 보면 관광계획 요인의 질적평가에서 중요도가 가장 높은 항목은 관광계획의 효용성(224), 관광계획 집행의 적절성(.214), 관광계획의 가치지향성(.178), 관광계획의 체계성(.158). 관광계획 집행의 효율성(.153), 관광계획대비 실적평가의 적절성(.073) 등의 순을 보였다.

이는 정책의 경우 올바른 계획을 수립하는 것도 중요하지만 효용성을 담보하지 않은 정책적 계획이란 정책의 질을 담보하지 못하며 정책계획은 집행의 적절성을 담보하지 못함을 의미한다. 특히 오늘날 관광정책은 지역주민의 참여를 동반한다는 점에서 관광정책의 올바른 비전을 제시하고 이에 따른 적합한 계획과 평가가 실행되어야 한다는 시대적 추세를 따르는 것으로 보여진다.

관광투자 세부항목의 중요도를 살펴본 결과는 <그림 4-9>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면, 관광투자유치액(.384)이 관광투자와 관련하여 가장 중요한 항목으로 나타났고 이어 관광부문 투자비율(.384), 관광투자 효율성(.228)의 순으로 나타났다.

<그림 4-9> 관광투자 세부항목 중요도



<그림 4-10>은 관광관리 세부항목의 중요도를 살펴본 결과이다. 구체적으로 살펴보면, 관광통계의 정확성(.247), 관광객 안전관리(.227), 관광상품관리 정책의 효율성(.201), 수질 및 폐기물관리의 체계성(.128), 자연유산 보호관리의 효과성(.102), 민관 협력체계의 효율성(.095)의 순을 보였다.

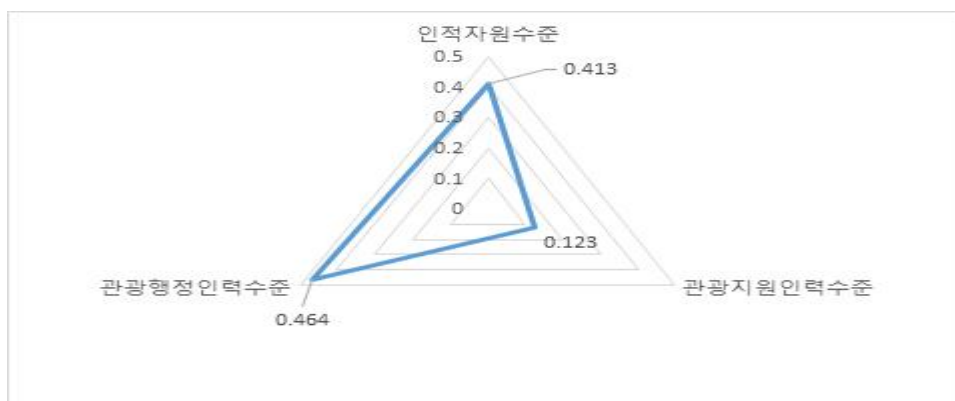
〈그림 4-10〉 관광관리 세부항목의 중요도



③ 관광인적자원 질의 중요도

관광인적자원의 질을 구성하는 인적자원수준, 관광행정인력수준, 관광지원인력 수준요인의 중요도를 분석한 결과는 〈그림 4-11〉과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 관광행정인력 수준(.464), 인적자원수준(.413), 관광지원인력 수준(.123)의 순으로 나타났다. 종합하면 관광의 질적성장을 위해서는 수준 높은 관광행정인력이 가장 중요한데, 이는 관광이 지역경제 활성화를 위한 중요한 수단이며 관광에 대한 정부의 개입 정도가 높기 때문으로 여겨진다. 따라서 관광의 질적성장을 도모하기 위해서는 관광행정인력의 수준을 높이기 위해 전문화된 교육프로그램, 청사진이 필요할 것이다.

〈그림 4-11〉 관광인적자원 질 구성요인의 중요도



관광인적자원 질 구성요인의 요인별 세부항목의 중요도를 분석하기 위해 먼저 관광인적자원수준 요인을 구성하는 세부항목별 중요도를 살펴보았다<그

림 4-12>. 분석결과를 보면 인적자원 채용용이성(.414), 인적자원의 다양성 (.295), 인력양성교육의 수준(.291)의 순을 보였다.

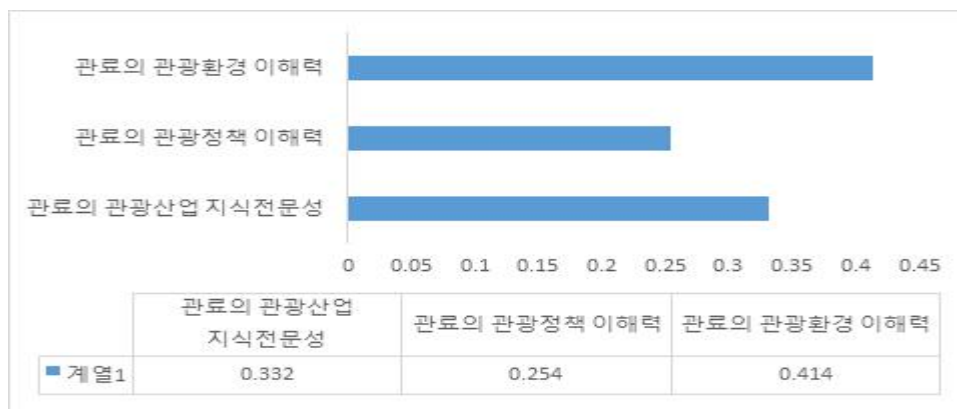
관광산업은 규모별로 소규모 개인사업자에서 대규모 리조트나 호텔, 업종 별로는 소매업은 물론 유원시설업 등에 이르기까지 다양하고 파편화된 산업으로 구성되어 있기 때문에 이러한 다양한 영역에서의 채용요구를 채워줄 수 있어야 한다.

<그림 4-12> 인적자원수준 세부항목 중요도



관광인적자원 질 구성 요인 중 관광행정인력 수준의 세부항목의 중요도를 살펴본 결과는 <그림 4-13>과 같다. 구체적으로 살펴보면 관료의 관광환경이해력(.414), 관료의 관광산업 지식전문성(.332), 관료의 관광정책 이해력(.254)의 순을 보였다.

<그림 4-13> 관광행정인력 수준 세부항목 중요도



관광인적자원 질 구성 요인 중 관광지원 인력 수준의 세부항목의 중요도를 살펴본 결과는 <그림 4-14>와 같다. 구체적으로 살펴보면 관광조직의 리더십 (.387), 관광연구 인력의 질적수준(.333), 관광교육프로그램 수준(.280)의 순을 나타냈다.

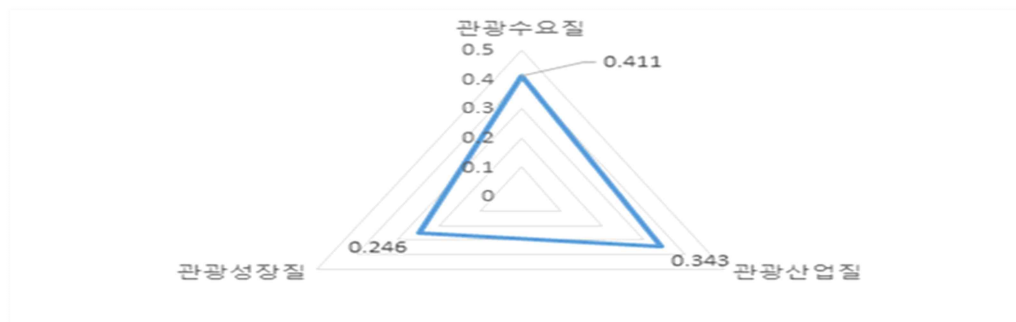
<그림 4-14> 관광지원 인력 수준 세부항목 중요도



④ 관광경제 질의 중요도

관광경제의 질을 구성하는 관광성장, 관광산업, 관광수요 요인의 중요도를 분석한 결과는 <그림 4-15>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 관광수요(.511), 관광산업(.343), 관광성장(.246)의 순으로 나타났다. 종합하면 관광경제의 질은 기본적으로 관광수요의 질에 기반 함을 의미한다. 이는 상대적으로 패키지 중국관광객에 의존하는 제주관광에 있어 질적성장과 관련하여 시사점을 제공해 준다고 볼 수 있다.

<그림 4-15> 관광경제 질 구성요인의 중요도



관광경제의 질 구성요인 중 관광수요질 세부항목의 중요도를 분석한 결과는 <그림 4-16>과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 1인당 평균지출액(.301), 평

균체류일수(.215), 연간관광객수(.195), 관광객유형(.177), 월별 관광객분포(.112)의 순을 보였다.

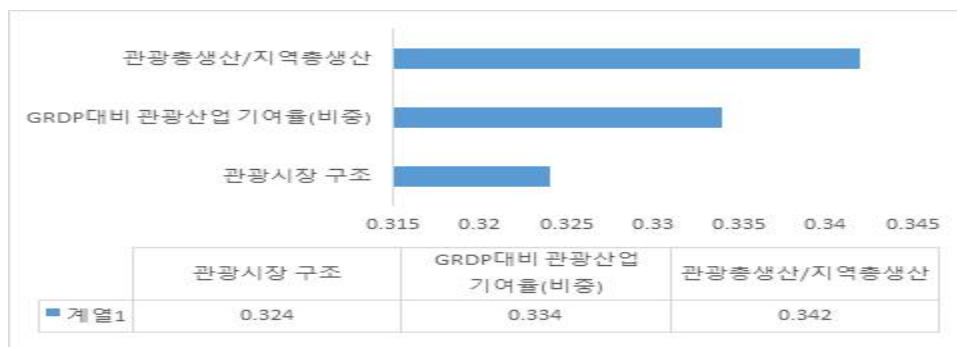
관광수요의 질을 평가함에 있어 1인당 평균지출액과 평균 체류일수는 수요의 질을 평가하는 일반적인 항목으로 고려되는 항목이다. 연간 관광객수는 양적 지표로 관광성장과 관련하여 고려되는 항목이라는 점에서 이들 세 가지 항목의 중요도 순위가 높게 나타난 것은 충분히 예측되었다고 볼 수 있다.

<그림 4-16> 관광수요 질 세부항목 중요도



관광수요의 질 구성요인 중 관광산업의 질 세부항목의 중요도 순위를 보면, <그림 4-17>에서 보듯이 관광총생산/지역총생산(.342), GRDP 대비 관광산업 기여율(.334), 관광시장 구조(.324)의 순을 보였다.

<그림 4-17> 관광산업 질 세부항목 중요도



관광수요의 질 구성요인 중 관광성장의 질 세부항목의 중요도는 <그림 4-18>과 같다. 구체적으로 살펴보면 관광산업 고용창출정도(.418), 관광소득 분

배공정성(.320), 관광경제의 지속가능성(.262)의 순을 보였다. 이는 관광성장의 질은 고용창출과 관광소득의 공정한 분배와 관련됨을 의미한다.

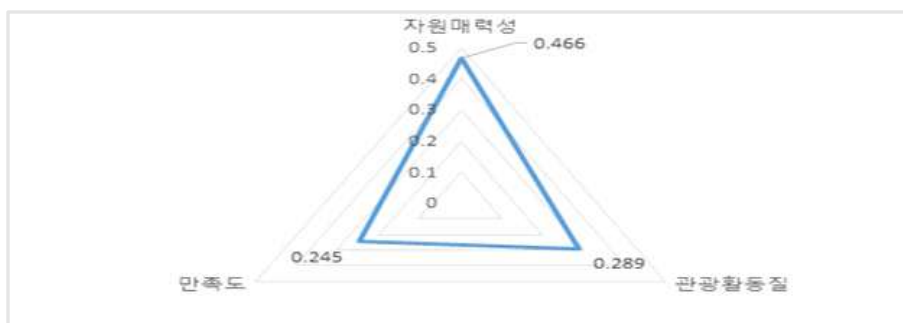
<그림 4-18> 관광성장 질 세부항목 중요도



⑤ 관광경험 질의 중요도

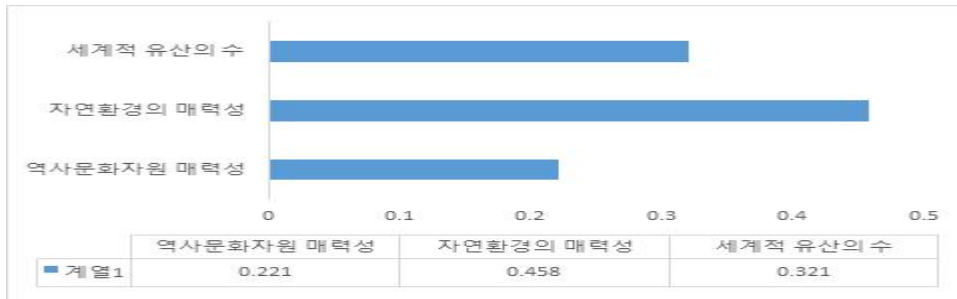
관광경험의 질을 구성하는 자원매력성, 관광활동의 질, 관광만족도 요인의 중요도를 분석한 결과는 <그림 4-19>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 자원 매력성(.466), 관광활동질(.289), 관광만족도(.245)의 순으로 나타났다. 종합하면 관광경험의 질은 관광지의 자원매력성이 가장 중요하며 자원매력성에 기반하며 다양한 관광활동이 수반될 때 관광만족도 또한 증가한다고 해석할 수 있다.

<그림 4-19> 관광경험 구성요인별 중요도



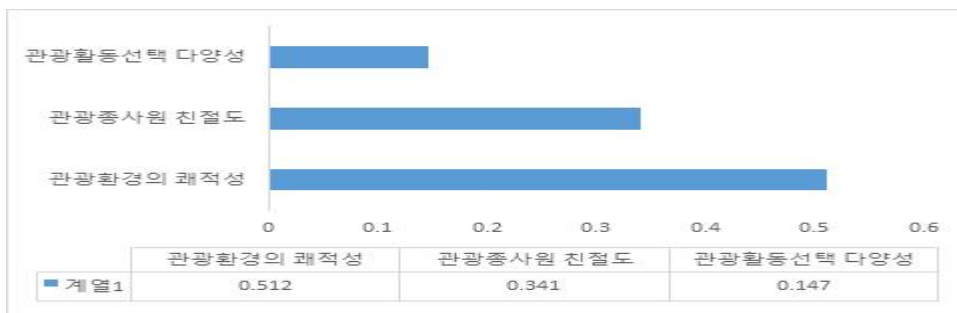
관광경험의 질 구성요인 중 자원매력성 세부항목의 중요도는 <그림 4-20>과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 자연환경의 매력성(.458), 세계적 문화유산의 수(.321), 역사문화자원 매력성(.221)의 순을 보였다.

〈그림 4-20〉 자원매력성 세부항목 중요도



관광경험의 질 구성요인 중 관광활동의 질 세부항목의 중요도는 〈그림 4-21〉과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 관광환경의 쾌적성(.512), 관광종사원 친절도(.341), 관광활동 선택다양성(.147)의 순을 보였다.

〈그림 4-21〉 관광활동의 질 세부항목 중요도



관광경험의 질 구성요인 중 관광만족도 세부항목의 중요도는 〈그림 4-22〉과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 전반적 만족도(.40), 관광서비스만족도(.342), 관광활동만족도(.258) 순을 보였다.

〈그림 4-22〉 관광만족도 세부항목 중요도



⑥ 관광마케팅 질의 중요도

관광마케팅의 질을 구성하는 마케팅활동, 마케팅인력, 마케팅조직의 세 요인의 중요도를 분석한 결과는 <그림 4-23>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 마케팅활동(.492), 마케팅인력(.301), 마케팅조직(.207)의 순을 보였다. 종합하면 관광마케팅의 질은 마케팅활동의 질이 마케팅인력이나 마케팅조직의 질보다 상대적으로 중요하다는 것을 보여준다. 이는 한정된 예산과 인력을 가진 관광마케팅 조직에서 관광마케팅의 효율을 높이기 위해서는 마케팅활동의 질을 높이는 데 더욱 초점을 맞추어야 함을 의미한다.

<그림 4-23> 관광마케팅 질 구성요인의 중요도



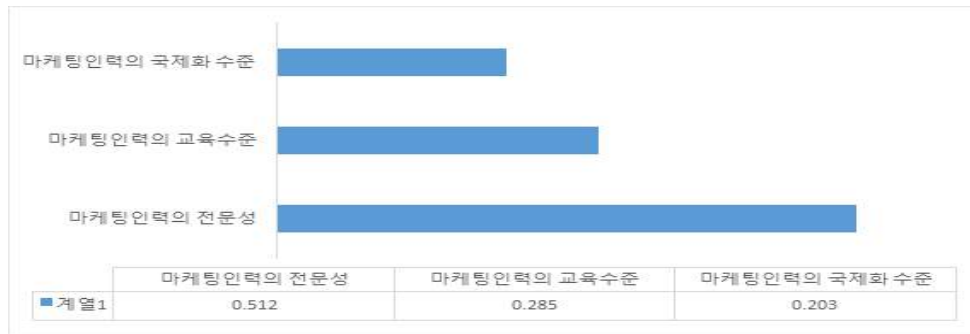
관광마케팅의 질 구성요인 중 관광마케팅 조직 세부항목의 중요도는 <그림 4-24>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 관광마케팅조직의 국제경쟁력(.425), 마케팅조직의 전문성(.288), 마케팅조직의 비전(.287)의 순을 나타냈다.

<그림 4-24> 관광마케팅 조직 세부항목 중요도



관광마케팅의 질 구성요인 중 관광마케팅 인력 세부항목의 중요도는 <그림 4-25>와 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 마케팅인력의 전문성(.512), 마케팅인력의 교육수준(.285), 마케팅인력의 국제화수준(.203)의 순을 나타냈다.

<그림 4-25> 관광마케팅 인력 세부항목 중요도



관광마케팅의 질 구성요인 중 관광마케팅 활동 세부항목의 중요도는 <그림 4-26>과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 연간 마케팅예산규모(.407), 마케팅계획 집행의 효율성(.325), 마케팅계획의 합리성(.268)의 순을 나타냈다.

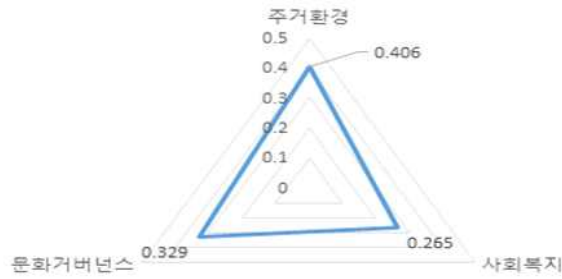
<그림 4-26> 관광마케팅 활동 세부항목 중요도



⑦ 지역주민 삶의 질의 중요도

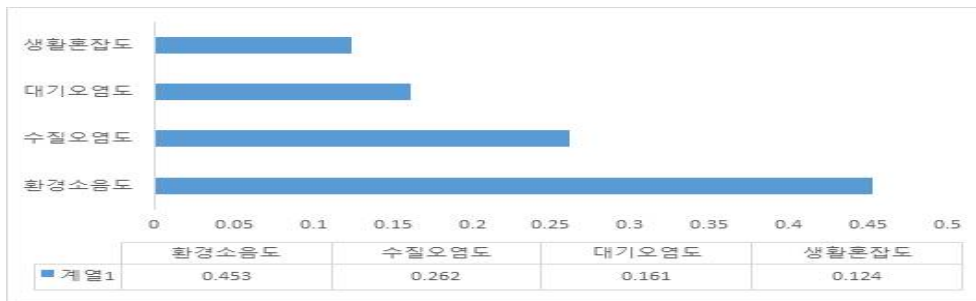
지역주민 삶의 질을 구성하는 문화거버넌스, 사회복지, 주거환경이란 세 요인의 중요도를 분석한 결과는 <그림 4-27>과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 주거환경(.406), 문화거버넌스(.329), 사회복지(.265)의 순을 보였다. 종합하면 관광지 지역주민의 삶의 질을 구성하는 세요인 중 주거환경 요인이며 문화적 요인과 사회복지 요인보다 삶의 질과 관련하여 중요한 요인으로 해석된다.

〈그림 4-27〉 삶의 질 구성요인의 중요도



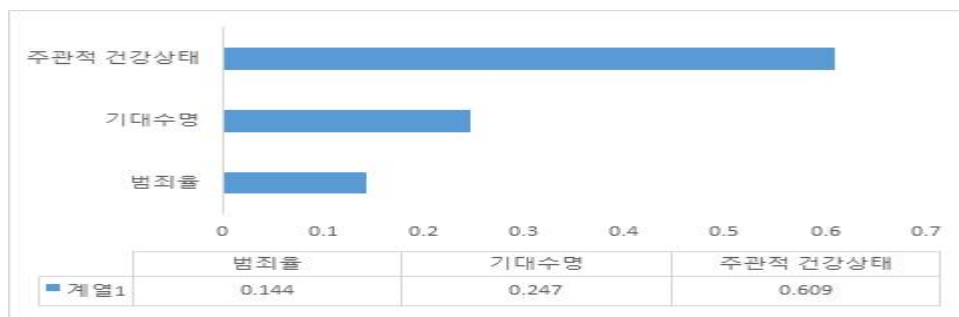
삶의 질 구성요인 중 주거환경 세부항목의 중요도는 〈그림 4-28〉과 같다. 구체적으로 살펴보면 환경오염도(.453), 수질오염도(.262), 대기오염도(.161), 생활혼잡도(.124) 순을 나타냈다.

〈그림 4-28〉 주거환경 세부항목의 중요도



삶의 질 구성요인 중 사회복지 요인의 세부항목의 중요도는 〈그림 4-29〉과 같다. 구체적으로 살펴보면 주관적 건강상태(.609), 기대수명(.247), 범죄율(.144)의 순을 나타냈다.

〈그림 4-29〉 사회복지 세부항목의 중요도



삶의 질 구성요인 중 문화거버넌스 요인의 세부항목의 중요도는 <그림 4-30>과 같다. 구체적으로 살펴보면 삶에 대한 총체적 만족도(.547), 지역사회 활동 참여수준(.258), 여가시간 활용만족도(.195)의 순을 나타냈다.

<그림 4-30> 문화거버넌스 세부항목의 중요도



(3) 전체항목의 중요도 분석

섬 관광목적지 질적성장 지표 항목의 계층적 중요도 분석을 통해 가중치를 최종적으로 종합한 global값을 기준으로 한 전체 63개 세부항목의 우선순위를 살펴보면 <그림 4-31>과 같다.

먼저 최상위 10항목을 살펴보면, 평균체류일수(.078), 항공노선의 수(.076), 연간관광객수(.055), 관광통계의 정확성(.054), 관광경제의 지속가능성(.053), 전반적 관광만족도(.052), 관광산업 고용창출정도(.052), 관광환경의 쾌적성(.047), 1인당 평균지출액(.047), 관광지의 다양성(.045) 등이다. 대체적으로 관광인프라와 관광경제 요인과 관련된 항목들의 값이 많고 그 외 관광정책과 관광활동 요인과 관련된 항목이 있다.

차상위 10위 이내 항목을 보면, 연간 마케팅 예산규모(.044), 수질 및 폐기물관리의 체계성(.042), 공항 이용만족도(.041), 월별 관광객 분포(.040), 관광총생산/지역총생산(.035), 레저스포츠 활동형태(다양성)(.033), 관광종사원친절도(.032), 자연환경의 매력성(.032), 환경소음도(.030) 등과 관련된 질적 지표들이 높게 나타나고 있다.

이어서 다음 10위 이내 항목은 자연유산보호 관리의 효과성(.026), 관광객

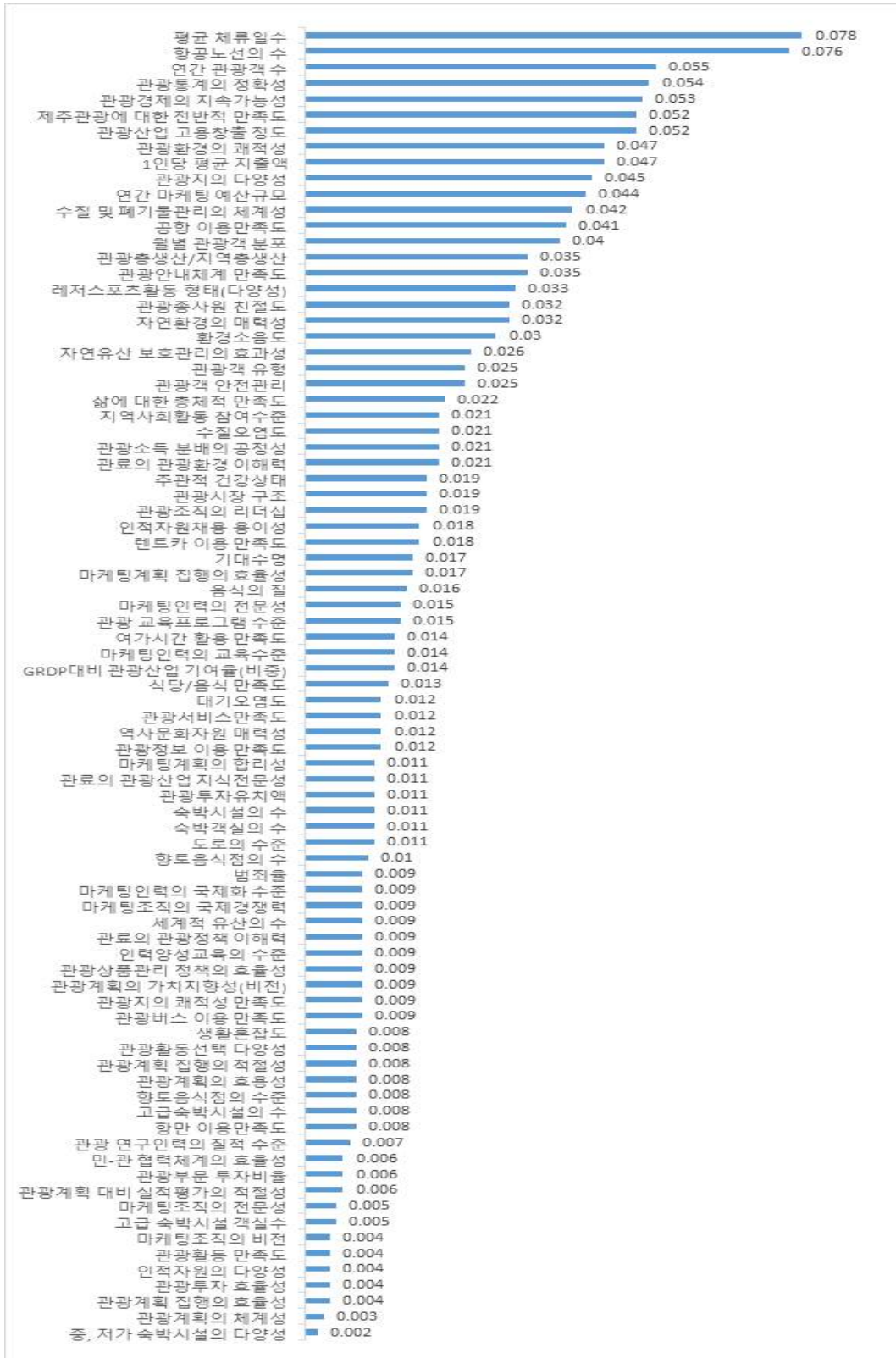
유형(.025), 관광객 안전관리(.025), 삶에 대한 총체적 만족도(.022), 지역사회활동 참여수준(.021), 수질오염도(.021), 관광소득 분배의 공정성(.021), 관료의 관광환경 이해력(.021), 주관적 건강상태(.019), 관광시장구조(.019) 등이 차지하고 있다.

그 외에 가중치가 .010에서 .019 사이에 분포하는 항목들은 관광지식의 리더십, 인적자원채용 용이성, 렌트카 이용만족도, 주민의 기대수명, 마케팅계획 집행의 효율성, 음식의 질, 마케팅인력의 전문성, 관광교육프로그램 수준, 여가시간 활용 만족도, 마케팅인력의 교육수준, GRDP 대비 관광산업 기여율, 식당음식 만족도, 대기오염도, 관광서비스만족도, 역사문화자원 매력성, 관광정보 이용만족도, 마케팅계획의 합리성, 관료의 관광산업지식전문성, 관광투자유치액, 숙박시설의 수, 숙박객실의 수, 도로의 수준 등이 차지하고 있다.

이러한 결과를 볼 때 섬 관광목적지의 질적성장의 지표로서 전문가들은 기본적으로 관광경제의 지속성, 고용창출, 관광객 수, 체류일 수 및 관광지출 증가 등 경제적 측면 관점을 중요시함과 동시에 관광통계의 정확성, 항공노선 수, 관광환경의 쾌적성 개선, 관광지의 다양성과 총 만족도 개선 등 기본 인프라를 중심으로 한 항목들을 중시하고 있음을 알 수 있다. 상위 20위 항목, 30위 항목이 상위 10위 항목에 비하여 가중치가 낮지만, 제주관광의 질적성장 지표로서 경시할 수 없는 항목들이 다수 있음을 발견할 수 있다. 이는 제주관광의 현재 단계에서 그러한 가중치 분포가 나타난 것이며, 향후 제주관광의 발전단계가 진전됨에 따라 상대적으로 가중치가 높은 항목들의 변화는 달라질 수 있다는 점을 간과해서 안 될 것이다.

예컨대 이론적으로 관광소득분배의 공정성은 매우 중요한 요인이지만 이번 사례에서 매우 낮은 순위를 차지하고 있다. 그러나 질적관광의 개념에서 말한 관광의 긍정적 혜택(benefits)이란 경제는 물론 경제외적인 이른바 사회문화적 환경적 요인들까지 포괄하는 것으로서 관광소득에 국한되는 것이 아니었다는 점에 주목할 필요가 있다. 또한 관광경제의 지속가능성이 상위그룹에 속함으로써 내용적으로는 경제적 공정성의 문제는 간과하지 않았음을 알 수 있다.

<그림 4-31> 섬 관광목적지 질적성장 평가지표 우선순위 종합



3. 분석결과의 요약 및 논의

1) 분석결과의 요약

급속한 관광성장은 지역에 다양한 관광문제를 발생시킴에 따라 적절한 정책적 대응방안 마련이 요구되고 있다. 그렇지 않은 경우 관광을 둘러싼 이해관계자들 간의 갈등으로 관광목적지는 막대한 사회적 비용을 지불하고 관광경쟁력의 약화를 가져올 수밖에 없다. 2010년 이후 급격한 성장에 따라 경제적, 사회적 문제로 인해 그간 관광의 양적성장 패러다임에 대해 회의가 늘어가고 있는 제주지역은 이러한 사례의 대표적인 사례라 할 수 있을 것이다. 이러한 문제의식을 바탕으로 관광목적지로서의 제주의 특성과 변화하는 관광환경 및 관광인식에 부응하고 관광패러다임의 변화를 모색하여 궁극적으로 관광경쟁력의 제고, 나아가 지속가능한 관광성장을 위해 가장 시급한 것은 관광의 질적 성장에 대한 객관적진단과 관리라 할 것이다.

본 연구는 이를 위해 관광목적지의 질적성장 평가지표의 개발을 연구 목적으로 하고 있다. 이를 위해 문헌연구를 바탕으로 1차 지표항목을 도출하였으며, 3인의 전문가의 심층검토를 통해 최종적으로 7개 대 항목, 22개 중 항목 83개의 세부항목을 최종지표 항목으로 구성하였다. 도출된 최종 지표항목의 우선순위를 파악하고 지표의 적합도를 파악하기 위해 업계, 학계 그리고 관광 관련 공공부문 전문가를 대상으로 AHP 분석을 위한 설문조사를 실시하였다.

분석결과 각 항목의 상대적 중요도는 다음과 같다.

첫째, 상위 계층인 대항목 간의 상대적 중요도는 관광경제의 질, 관광인프라의 질, 관광정책의 질, 관광경험의 질, 삶의 질, 관광마케팅의 질, 관광인적 자원의 질 순으로 나타나 지역관광의 질적성장 평가에서 있어 관광수입의 지역적 선순환 구조와 관련한 관광경제의 질과 관광인프라의 질, 그리고 이를 뒷받침하기 하는 관광정책의 질 부문이 관광의 질적성장 평가 시 우선시 되는 주요 요인으로 나타났다.

둘째, 중위계층인 중항목 간의 상대적 중요도를 살펴보면, 관광인프라의 질 부문에서는 관광매력물, 관광교통, 식당·음식, 숙박시설 순으로 나타났고, 세부적으로 보면 항공노선의 수, 관광지의 다양성, 관광환경의 쾌적성, 공항이용만

족도 항목의 중요성이 높은 것으로 나타났다.

관광정책의 질 부문에서는 관광투자, 관광계획, 관광관리 순으로 나타났으며, 관광통계의 정확성, 수질 및 폐기물관리의 체계성이나 관광객 안전관리, 관광투자유치액 항목이 관광정책의 질에서 중요한 요인으로 나타났다.

관광인적자원의 질 부문에서는 관광행적인력수준, 인적자원수준, 관광지원인력수준 순으로 나타났고, 관료의 관광환경 이해력, 관광조직의 리더십, 인적자원 채용용이성, 관광교육프로그램 수준 등의 항목이 중요한 요인인 것으로 나타났다.

관광경제의 질 부문에서는 관광수요질, 관광산업질, 관광성장질 순을 보였고, 평균체류일수, 연간관광객수, 관광경제의 지속가능성, 관광산업 고용창출정도 등의 항목이 중요한 요인으로 나타났다.

관광경험의 질 부문에서는 자원매력성, 관광활동질, 만족도 순을 보였고, 제주관광에 대한 전반적 만족도, 관광환경의 쾌적성, 관광종사원 친절도 등이 우선순위가 높은 주요한 항목으로 나타났다.

관광마케팅의 질 부문에서는 마케팅활동, 마케팅인력, 마케팅조직 순을 보였고, 연간 마케팅예산규모, 마케팅계획 집행의 효율성, 마케팅인력의 전문성 등이 우선순위가 높은 주요 항목으로 나타났다.

지역주민 삶의 질 부문에서는 주거환경, 문화거버넌스, 사회복지 순을 나타냈고, 환경오염도, 수질오염도, 삶에 대한 총체적 만족도, 지역사회활동 참여수준, 주관적 건강상태 등이 우선순위가 높은 항목으로 나타났다.

셋째, 83개 세부항목을 기준으로 우선순위가 높은 항목으로는 평균체류일수, 항공노선의 수, 연간관광객수, 관광통계의 정확성, 관광경제의 지속가능성, 제주관광 전반적 만족도, 관광산업 고용창출정도, 1인당 평균지출액과 같이 전반적으로 관광경제적 측면의 항목에 대한 중요도가 높은 것으로 나타났다.

2) 분석결과의 논의

이러한 분석결과를 종합해보면, 관광현상은 다양한 이해관계자가 관여하고 관계하는 복합적이고 다면적 현상으로 이해하여야 한다. 특히 개념적으로 모호한 질적성장은 관여하는 이해관계자의 관점에서 다양하게 해석될 수 있기

때문에 질적성장 지표는 관광에 관여하는 다양한 이해관계자의 요구를 충족시킬 수 있어야 한다. 이러한 측면에서 관광체계론적 관점은 관광현상의 이해에 유용한 관점을 제공해주고 있다. 본 연구는 이러한 문제의식을 바탕으로 질적성장 지표를 관광경쟁력, 지속가능한 관광발전, 삶의 질, 관광정책적 측면에서의 선행연구를 바탕으로 도출된 항목을 델파이 조사를 통해 관광인프라, 관광경제, 관광정책과 관광마케팅, 관광인적자원, 관광경험, 삶의 질이라는 7개 주요 영역으로 정제하고 구분하였다. 2차 델파이 조사와 AHP분석을 통해 7개 영역의 상대적 중요도를 분석한 결과 관광경제와 관광인프라와 관련한 질적성장 차원의 중요도가 상대적으로 높게 나타났다.

이러한 결과는 본 연구의 의도와 섬 관광목적지 제주특별자치도에서 벌어지는 사회문화적, 환경적 부정적 관광영향이 이슈화되는 경향과는 상당히 모순되고 의도하지 않은 결과라 할 수 있다. 이는 관광이 다양한 이해관계자가 관계하는 복합적이고 다면적인 현상이며, 본질적으로 이들 이해관계자들 간에는 발전과 관광의 질에 대한 인식적 차이가 있기 때문에 관광정책으로 반영하는데 있어 영향력의 차이가 있다는 점을 고려해 본다면 이해될 수 있다. 즉, 관광의 질적성장과 발전은 경제현상적 측면으로 볼 수도 있지만 매우 정치적 개념이라고 볼 수 있다. Goldner, Ritchie, & McIntosh(2000)¹⁵¹⁾와 Choi & Turk(2011)¹⁵²⁾ 등은 지속가능한 개발과 같은 용어는 매우 정치적 개념이기 때문에 지역사회 정치체계와 권력분배 등이 이러한 목적을 달성하는데 매우 중요하며, 관광정책 결정은 결국 관광정책당국자를 비롯한 지역 기득권층이 결정하며 이 과정에서 지역주민이 다른 이해관계자에 비해 상대적으로 배제되었음을 지적하고 있다.

즉 본 연구가 지역주민에 비해 상대적으로 관광으로 인한 편익증가의 혜택을 많이 받고 있는 관광관련 전문가들을 대상으로 하고 있고, 이들은 제주관광정책 결정에 중요한 역할을 해왔다는 점에서 지역의 현실과 이상의 차이를

151) Goldner, C. R., Ritchie, J. R. and McIntosh, R. W. 2000. *Tourism—Principles, practices, philosophies*. New York, Chichester, Weinheim, Brisbane, Toronto, Singapore: John Wiley & Sons, Inc..

152) Choi, H.C. & Turk, E.S.(2011). Sustainability indicators for managung community touris. In Megha, B & Rhonda, P.(eds.). *Quality-of-life community indicatores for parks, recreation, and tourism management*. NY: Springer.

설명해 볼 수 있지 않을까 싶다.

둘째, 최근 섬 관광목적지인 제주지역 관광에서 이슈가 되고 있는 난개발이나 오염 및 지가상승 등 지역주민의 삶의 질과 관련한 부문도 중요하지만 관광목적지의 질적성장에 대한 이해의 기반 데이터는 관광경제의 질과 관광인프라의 질 요인에 대한 상대적 중요가 높다는 분석결과에서 알 수 있듯이 관광수요와 공급이라는 산업적 관점이다. 이 같은 산업적 관점은 계량화할 수 있다. 이러한 점은 어떤 이해관계자도 직관적인 이해를 도모할 수 있다는 점에서 질적성장을 도모하고 있는 대다수의 관광목적지의 정책적 평가의 기준으로 체류일수나 1인당 관광객지출액이 언급되는 이유이기도 하다.

셋째, 관광의 질적성장을 측정하고 관리하는 주체는 정부나 지자체라는 측면에서 이를 위한 가장 시급한 작업은 먼저 정확한 관광통계 작성의 중요성이 강조되고 있다는 점이다. 이러한 측면에서 관광행정인력의 전문성과 관광에 대한 이해력, 관광 비전제시 등의 중요성이 강조되고 있다. 지금까지 관광은 지역활성화를 위한 섬 관광목적지의 정책도구적 차원에서 접근된 경향이 많았다. 대량관광을 넘어 단시간 급격한 관광객 증가하는 메가투어리즘 시대를 맞이하고 있는 제주관광은 지금까지 해 온 고답적인 관광인프라의 개발 및 정비에 정책적 초점을 맞추는 것만으로는 제주관광의 지속가능한 발전과 경쟁력 강화를 담보할 수 없고, 오히려 삶의 질을 중요시하는 지역주민과 관광개발과 관련한 갈등을 증폭시킬 수 있고 결국에는 관광에 대한 지역주민의 부정적 인식으로 인해 성장동력을 확보하지 못할 수 있다. 이러한 점에서 관광정책당국의 조직역량 및 인적자원역량의 강화는 질적성장을 견인하는 주요한 요인이라 할 수 있다. 이러한 점에서 관광행정조직의 전문성 강화를 위한 정책적 노력이 필요하다 할 수 있다.

넷째, 본 연구에서 관광노선의 수 항목은 전체항목 중 중요도가 높은 항목으로 나타났다. 이는 전문가들이 고립성을 특성으로 하는 섬 관광목적지의 특성을 반영하고 있는 것으로 보인다. 하지만 이에 대한 해석은 보다 신중해야 할 필요가 있다. 일반적으로 섬 관광목적지가 접근성이 떨어진다는 점에서 항공노선의 수는 시장다변화를 상징하는 정량적 질적 지표항목으로 고려할 수 있다. LCC(저비용항공사)와 국내관광시장에 대한 높은 의존도에 따라 항공노

선의 다변화가 질적성장을 추동한다고만은 볼 수 없다. 오히려 관리된 관광이라는 차원에서 Page(2006)는 관광목적지의 질적성장을 위해서는 LCC에 대한 의존도를 낮추는 것을 정책목표로 제시하고 있다. 한편 국외관광 시장적 측면에서도 LCC의 증가는 제주의 경우 중국항공사에 집중되어 있고 관광형태 또한 패키지 관광의존도가 높은 상황이다. 따라서 단순한 항공노선의 수의 증가가 아니라 취향하는 국가의 다양성 측면에서 살펴볼 필요가 있다고 판단된다.

다섯째, 질적성장 지표 상위 계층 중요도 분석결과에서 관광경제의 질이 가장 높고 지역주민의 삶의 질은 5위로 나타난 점을 간과할 수 없다. 흔히 관광의 질적성장은 주민의 삶의 질을 향상하는데 기여해야 함은 당연하다. 그러나 삶의 질은 지역의 발전단계, 관광의 발전단계에 따라 인식이 다르게 나타날 수 있음을 이미 이론편에서 살펴본 바와 같다. 제주지역에서도 삶의 질 보다 경제의 질을 더 중요시 할 수 있는 상황임을 보여 주고 있다. 약간의 삶의 불편을 감수하더라도 더 큰 관광의 혜택(benefits)을 바라고 더 나아가 제주관광의 역할자들 간에 혜택의 공정배분이라는 경제 사회 환경의 질, 나아가 지역사회의 지속가능성을 중요시하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 역으로 이는 그동안 제주관광경제의 질이 얼마나 불공정 했으며, 이로 인하여 삶의 질은 더 나빠지는 데 어느 정도 영향을 미치고 있었음을 반증하는 것이다. 금융주의가 지배적인 사회를 제외하면 경제의 질을 떠나 삶의 질을 말하기는 어려울 것이다. 그만큼 관광산업을 진흥하는 데는 경제의 지속가능성과 같은 가치가 매우 중요하며, 관리된 관광을 통하여 관광혜택의 공정분배가 보장되는 정책 마련이 필요한 것이다.

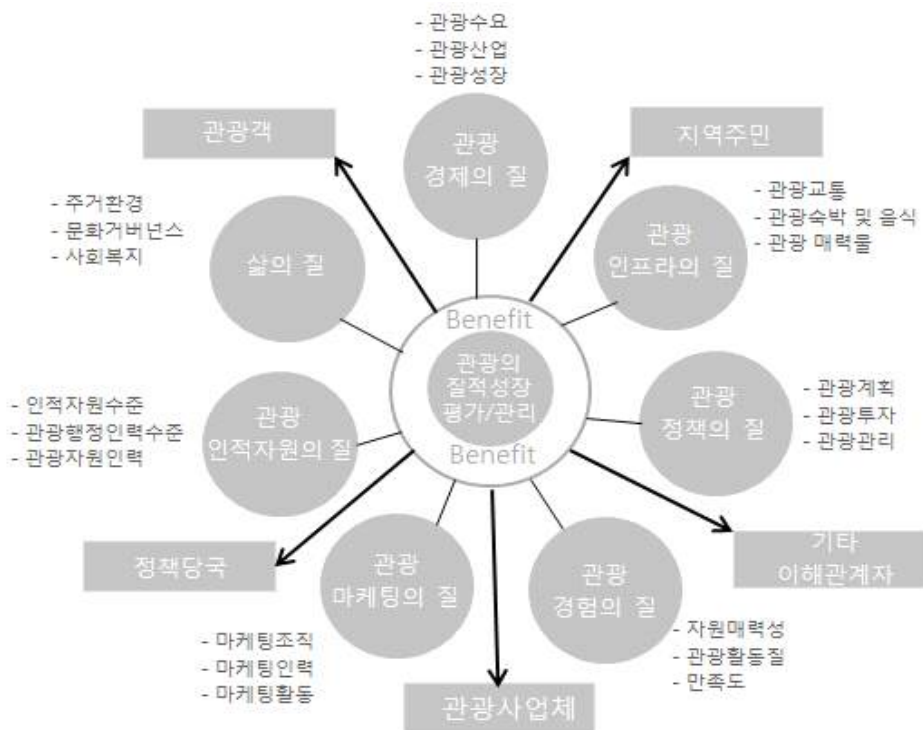
마지막으로, 본 연구의 결과를 바탕으로 질적성장 평가 및 관리를 위한 개념적 플라이휠 모델(fly-wheel model)을 제시하면 그림 <4-32>와 같다. 본 연구에서 제시된 모형은 Porter의 다이아몬드 모델, 조동성의 9-팩터모델과 Ritchied와 Crouchh(2000)의 관광목적지 경쟁력 모델 그리고 김철원(2000)의 지속가능한 발전모델, 도시관광경쟁력 측정지표모델 등을 토대로 본 연구 결과에 따라 관광혜택(benefits), 질적 성장 평가지표, 관광관련 이해관계자, 정부의 적극적 관리 등을 주축으로 구성되었다.

제시된 모형의 주요 요인을 구체적으로 살펴보면 크게 관광성과와 경쟁력

요인으로 대별해 볼 수 있는 관광경제의 질, 관광경험의 질, 삶의 질의 3가지 차원은 관광성과적 차원, 관광정책의 질, 관광인프라의 질, 관광마케팅의 질, 관광인적자원의 질의 4가지차원은 경쟁력 요소 차원이라 볼 수 있다. 관광경쟁력 요소 차원을 보다 세분하면, 관광인프라의 질은 기반(자원)요소의 질적 차원이라 할 수 있으며, 관광정책의 질과 관광마케팅의 질은 경쟁력의 핵심요소와 관련된 질적 차원, 관광인적자원의 질은 비교 우위적 요소로서 볼수 있다.

여기서 관광의 혜택(benefits)은 관광소득이나 경제에 국한하지 않고, 관광의 긍정적 영향의 총합이며, 관광체계의 역할자 및 이해관계자는 관광객, 지역주민, 관광사업자, 관광정책주체 등으로 관광혜택을 유발하는데 기여한 만큼의 공정배분을 바라는 주체이기도 하다. 따라서 관광정책 주체는 관광의 총량적 혜택을 점차 증가시키고, 역할자들간에 공정배분이 이루어지도록 주도적 역할과 관리적 책임이 있으며, 이를 통하여 정책주체도 이에 상응하는 정치적 몫을 받을 수 있을 것임을 의미한다.

〈그림 4-32〉 섬 관광목적지 질적성장 평가 및 관리 모델



제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

1. 연구의 요약

대중관광의 급격한 성장에 따른 관광목적지에 미치는 경제적, 사회문화적 그리고 환경적 측면의 부정적 영향에 대한 지역주민의 비판적 인식이 현격히 높아지고 있다. 관광목적지 지역주민의 관광에 대한 부정적 인식은 지역활성화를 위해 관광산업의 발전을 도모할 수밖에 없는 제주도와 같이 하나의 섬이라는 고립성과 한계성을 갖는 관광목적지에서는 위험요소로 작용할 수밖에 없다. 이에 따라 관광영향에 대한 부정적 영향을 전략적으로 관리하고 관광이 지역에 미치는 긍정적 영향(benefits)을 극대화, 즉 관광의 질적성장을 위한 패러다임을 구축하고 관리하는 것은 지속가능한 관광발전을 위해 매우 중요한 과제이다.

질적성장의 개념과 실체가 무엇인지 명확하지 않을수록 이에 대한 현실적 연구의 필요성은 더 높아지고 있는 상황임을 부인할 수 없다. 관광의 질적성장이라는 비전을 설정하고 전략적으로 경영하기 위해서는 무엇이 질적성장인지에 대한 개념정립, 정책개발, 정책효과의 평가 등을 위한 명확한 측정도구가 요구된다 할 수 있다. 다면적인 이해관계자와 역할자들이 참여하여 창출하는 관광혜택을 확장시키고 이를 역할자들에게 상응하는 공정배분이 가능한 선순환 구조가 관광의 질적성장의 기본이라면, 양적성장에서 질적성장으로 전환하는 제주관광은 여러 가지 정책수단과 도구개발을 필요로 하고 있으며, 질적성장 지표의 개발은 그러한 요구사항들 중의 하나라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 이러한 문제의식 하에 관광목적지의 질적성장과 관련한 연구를 비판적으로 정리하고 이에 대한 개념 틀을 재구성하여 질적성장 지표를 도출하기 위한 것을 연구의 목적으로 하고 있다. 이 연구에서 관광의 질적성

장(qualitative growth)이란 양적성장시대의 기존 정책과는 다른 ‘정부정책(관리)을 통하여 공익적 가치가 높은 관광혜택을 확장시키고 이를 관광체계 구성 역할자들에게 공정하게 배분되는 선순환적 성장’을 의미하는 것으로 개념화하였다. 이를 통하여 보편타당하게 적용할 수 있는 관광목적지로서 제주섬의 질적성장 평가요소를 도출하고 이에 대한 가중치 및 우선순위를 부여하여 섬 관광목적지가 지향해야할 관광전략 및 정책 등에 대한 시사점을 제공하고자 하였다.

섬 관광목적지의 질적성장 지표 도출을 위해 우선 기존 문헌의 고찰을 통해 질적성장 지표의 개념적 구조를 파악하였다. 관광현상은 관광객과 관광목적지, 관광산업 및 정부 등 다양한 이해관계자가 관계하고 질적성장은 이러한 이해관계자 공통의 발전을 도모하여야만 한다는 점에서 지표도출을 위한 개념적 틀은 관광 이해관계자의 동반성장에 기여할 수 있어야 하고 이를 기준으로 관리되어야 한다. 이를 바탕으로 각 이해관계자적 관점에서 기존 선행연구를 기반으로 하여 8개 영역, 총 180개 항목을 도출하고 1차 전문가 조사에 반영하였다. 1차 전문가 조사 결과는 다시 업계와 학계의 3의 전문가의 심층검토를 통해 수정 최종적으로 7개 대 항목, 22개 중 항목 83개의 세부항목을 최종 지표 항목으로 선정하고 45명의 전문가를 대상으로 AHP 분석을 위한 설문조사를 실시하였다.

분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 상위계층인 대항목 간의 상대적 중요도를 살펴본 결과, 관광경제의 질, 관광인프라의 질, 관광정책의 질, 관광경험의 질, 삶의 질, 관광마케팅의 질, 관광인적자원의 질 순으로 나타나 지역관광의 질적성장 평가에서 있어 관광수입의 지역적 선순환 구조와 관련한 관광경제의 질과 관광인프라의 질, 그리고 이를 뒷받침하는 관광정책의 질 부문이 관광의 질적성장 평가 시 우선시 되는 주요 요인으로 나타났다.

둘째, 중위계층인 중항목 간의 상대적 중요도를 살펴보면, 관광인프라의 질 부문에서는 관광매력물, 관광교통, 식당·음식, 숙박시설 순으로 나타났고, 세부적으로 보면 항공노선의 수, 관광지의 다양성, 관광환경의 쾌적성, 공항이용만족도 항목의 중요성이 높은 것으로 나타났다.

관광정책의 질 부문에서는 관광투자, 관광계획, 관광관리 순으로 나타났으며, 관광통계의 정확성, 수질 및 폐기물관리의 체계성이나 관광객 안전관리, 관광투자유치액 항목이 관광정책의 질에서 중요한 요인으로 나타났다. 관광인적자원의 질 부문에서는 관광행적인력수준, 인적자원수준, 관광지원인력수준 순으로 나타났고, 관료의 관광환경 이해력, 관광조직의 리더십, 인적자원 채용용이성, 관광교육프로그램 수준 등의 항목이, 관광경제의 질 부문에서는 관광수요질, 관광산업질, 관광성장질 순을 보였고, 평균체류일수, 연간관광객수, 관광경제의 지속가능성, 관광산업 고용창출정도 등의 항목이 중요한 요인으로 나타났다.

그리고 관광경험의 질 부문에서는 자원매력성, 관광활동질, 만족도 순을 보였고, 제주관광에 대한 전반적 만족도, 관광환경의 쾌적성, 관광종사원 친절도 등이 우선순위가 높은 주요한 항목으로, 관광마케팅의 질 부문에서는 마케팅활동, 마케팅인력, 마케팅조직 순을 보였고, 연간 마케팅예산규모, 마케팅계획집행의 효율성, 마케팅인력의 전문성 등이 우선순위가 높은 주요 항목으로 나타났다. 마지막으로, 지역주민 삶의 질 부문에서는 주거환경, 문화거버넌스, 사회복지 순을 나타냈고, 환경오염도, 수질오염도, 삼에 대한 총체적 만족도, 지역사회활동 참여수준, 주관적 건강상태 등이 우선순위가 높은 항목으로 나타났다.

셋째, 83개 세부항목을 기준으로 우선순위가 높은 항목으로는 평균체류일수, 항공노선의 수, 연간관광객수, 관광통계의 정확성, 관광경제의 지속가능성, 제주관광 전반적 만족도, 관광산업 고용창출정도, 1인당 평균지출액과 같이 전반적으로 관광경제적 측면의 항목에 대한 중요도가 높은 것으로 나타났다.

2. 시사점

본 연구의 시사점을 이론적측면과 정책적측면에서 정리하면 다음과 같다.

먼저 이론적 시사점은 첫째, 관광의 질적성장에 대한 이론적 개념을 정립하려는 노력이다. 개념의 모호성은 정책개발은 물론 정책의 집행 및 평가 등 전반적 관리의 부실을 유발하는 단초가 될 수 있으나, 반면 연구의 필요성은

더 높아진다. 따라서 본 연구에서 관광의 질적성장이란 대중관광 양적성장시대의 기존 정책과는 다른 정부정책(관리)을 통하여 공익적 가치가 높은 관광혜택을 확장시키고 이를 관광체계 구성 역할자들에게 공정하게 배분되는 선순환적 성장을 의미하는 것으로 개념화하여 향후 연구에 도움을 주고자 했다.

둘째, 2차에 걸친 델파이 조사를 통해 섬 관광목적지인 제주지역 질적성장평가 모델과 세부지표 그리고 평가지표 간 우선순위 및 상대적 중요도를 제시하고 있다. 관광의 질적성장 개념은 평가의 주체나 관점에 따라 다양한 측면에서 조명될 수 있다. 질적성장과 관련한 기존 연구는 대체로 질적성장 자체가 아니라 관광경쟁력이나 지속가능한 관광과 같은 간접적 측면에서 조명하고 있는데 반해 본 연구는 질적 성장에 대해 다양한 이해관계자를 고려하는 편익과 혜택의 확장과 공정분배라는 측면에서 접근하여 이를 종합적으로 분석하고자 하였다.

셋째, 선행연구에서 살펴본 기존 연구와 다르게 섬이라는 공간적 특성과 지역의 요구를 반영하여 삶의 질 항목을 반영한 관광목적지의 질적 성장과 관련한 평가지표를 제시하고 있다는 점에서 의의가 있다. 섬 관광목적지는 고립성과 섬이라는 환경특성으로 인해 내륙관광지와는 다른 조건하에 관광 성장과 발전을 환경과의 상호작용하에서 동태적 측면에서 접근해야 한다는 점은 관광시스템적 시각에서 보면 일반적이다. 이러한 점은 섬 관광목적지를 대상으로 하지만 경쟁력 평가지표에 초점을 둔 고광희(2008)의 연구나 지속가능한 관광개발 지표이지만 섬 관광목적지란 지역적 특성을 반영하지 않은 김대관(2001), 김철원(2010) 등의 연구와 차별되는 점이라 볼 수 있다.

넷째는 관광의 질적 성장이나 발전의 측정에서 일반적으로 선호되는 관광객 지출이나 체류일수, 관광시장의 다변화와 같은 수요측면과 관광인프라 측면은 본 연구에서도 상대적 중요도가 높은 항목으로 나타났다. 이는 비록 질적 성장이 정성적 측면의 부분이지만 관광은 역시 경제활동이며 경제적 효과와 편익의 중요성, 또 이에 대한 역할 참여자들 간의 공정분배가 가장 중요하다는 측면을 중시해야 함을 의미한다. 즉, 삶의 질 보다 경제의 질을 더 중요시하는 것은 제주관광의 발전단계나 지역발전단계의 관점에서 삶의 질이라는 가치를 경시하는 것이 아니라 아직도 관광혜택의 증가와 공정배분 선순환의 가

치를 더 중요시하는 것이라 볼 수 있다.

다섯째, 기존 선행연구에서 반영되지 않았거나 선호되지 않았던 지표, 기존 연구에서는 미흡했던 부분을 새롭게 포함하여 관광이 지역에 미치는 영향을 전체 이해관계자의 측면에서 보고 지표를 제시했다는 점이다. 특히 관광현상의 이해에서 정부와 정부의 개입과 역할은 매우 현실적이고 중요한 측면임에도 불구하고 기존 연구들에서는 대체로 관광수요나 관광 산업적 측면에 초점을 맞추거나 관광목적지의 지역주민과 환경적 측면에 초점이 맞추어 이해되어 왔다. 하지만 관광통계의 정확성과 같은 지방정부나 자치단체 차원 항목도 질적성장을 위한 주요한 지표항목임이 실증되었다. 이러한 점은 개념적으로 모호하지만 지향할 목표인 질적성장과 같은 관광정책을 이끌고 관광목적지를 관리하는 실질적인 주체는 정부이고, 따라서 매우 정치적인 개념일 수 있다는 지적은 Goldner, McIntosh & Ritchie(2000)나 Choi & Turk(2011)의 주장과도 합치된다고 볼 수 있다.

본 연구의 결과를 지표의 활용과 관리적 측면에서의 정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

먼저 지표의 활용적 측면에서의 정책적 시사점은 첫째, 섬 관광목적지 질적성장 지표를 활용하여 지역관광의 상태에 대해 다수의 이해관계자적 관점에서 객관적 진단을 할 수 있는 기초자료로서의 활용 가능성이다. 일반적으로 지역관광의 질적성장을 도모하여 지역의 관광발전을 이루기 위해서는 정책당국은 정확하고 효과적인 정책방향을 수립하고 정책추진을 해야 한다. 평가지표는 객관적 진단과 평가를 위한 기준을 제공해 주기 때문에 시급성이 높고 활용성도 큰 정책과제라 할 수 있다. 왜냐하면 지역의 특화된 관광자원과 관광객 수용태세 뿐만 아니라 지역의 관광정책역량과 지원수준에 대한 제반 여건의 현황과 문제를 정확하게 파악해야 명확한 정책적 목표를 세울 수 있고 그에 따른 평가를 할 수 있기 때문이다.

둘째, 제주지역 관광정책의 발전적 정책목표의 근거로 활용할 수 있다. 물리적 한계를 갖고 고립성을 특성으로 하는 섬 관광목적지는 성장을 위한 개발을 하면서도 지역주민의 삶의 질 악화는 막아야 하는 모순적 정책상황을 맞이하는 경우가 많다. 관광개발과 관련한 지역주민과의 갈등, 환경갈등 등은 그

대표적인 사례라 할 수 있다. 이러한 점에서 관광과 관련한 다양한 이해관계자의 관점을 반영한 본 연구에서 제시된 지표는 지역관광의 발전적 정책목표를 설정하는 객관적 자료로 활용하여 정책방향의 설정 및 관광전략도출에 활용할 수 있을 것으로 판단된다.

셋째, 질적성장의 지표 항목 중 관광경제와 관광인프라 관련 항목의 중요성이 높게 제시되고 있다는 점이다. 이는 관광을 이해하는 관점 중 관광산업적 측면이 가장 중심이 되고 있다는 것을 의미한다. 이러한 측면에서 관광수요의 변화추이와 이에 부응하는 관광수용태세를 확립하는 것은 관광목적지의 전략적 경영이라는 측면에서 여전히 간과하지 말아야 하는 부문임을 알 수 있다.

넷째, 질적성장에 대한 개념 없이 설정된 제주특별자치도의 질적성장 전략의 추진을 위하여 앞에서 말한 실용적 개념을 제시함으로써 관련 정책의 계획, 집행, 평가의 기준을 보다 명확해지게 되었다는 점이다. 본 연구에서 제시한 이러한 개념과 구체적 지표항목을 기준으로 실증적 적용을 통해 정교화하여 질적성장 추이를 파악할 수 있게 정리화하는 것이 중요하다. 이를 위해서는 단기적으로 관광정책 당국의 적극적 참여를 유도하는 정책이 필요하고 장기적으로는 법률적 근거를 마련하여 공식적인 데이터 구축 및 자료수집에 대한 당위성을 마련하는 것이 필요하다 할 것이다.

다섯째, 관광의 질적성장은 관광과 관련한 다양한 이해관계자의 관점을 반영해야 한다는 점에서 정량적 데이터뿐만 아니라 정성적 데이터도 필요하다. 이러한 점은 자료의 취합과 관리가 단순히 관광정책당국이나 관광협회라는 좁은 차원에서 관리되지 말아야 함을 의미한다. 관광은 관광목적지를 종합적, 전체적 차원에서 조명되어야 하는 후방효과가 큰 부문이라는 점에서 이를 종합적으로 관리하기 위해서는 정책업무를 수행하는 관광당국 뿐만 아니라 연례적으로 지역주민의 삶의 질, 여가활동, 사회복지 등 다양한 관점에서 지역사회의 기초 데이터를 생성하는 지역통계청과 같은 조직과 유기적인 공조체제가 마련되어야 하고 중장기적으로는 이 과정에서 지속적인 모니터링을 통해 세부지표의 구성, 가중치 등에 대한 보완 수정할 수 있는 체계를 마련해야 한다.

여섯째, 제주관광의 질적성장이라는 소기의 목적을 달성하기 위해서는 효

과적인 거버넌스(governance) 구축이 필요하다. 관광객수나 체재일수, 항공노선의 수 등 관광경제와 관광인프라 관련된 지표 항목의 우선순위가 높은 것으로 분석되었다. 하지만 이들 항목은 관광의 질적성장의 지표 중 중요도가 높은 지표이기는 하나 관광의 구조적 한계인 관광누출, 환경문제 등으로 인해 지역주민이 관광으로 인한 편익을 누리지 못하는 개연성도 존재한다. 이는 관광의 질적성장과 발전이 지자체의 노력만으로는 한계가 있다는 의미이다. 이러한 의미에서 현재 형식적으로 운영되는 제주특별자치도의 관광 진흥협의회나 제주관광공사의 제주관광 마케팅협의회에 관광분야 이해관계자뿐만 아니라 NGOs나 관광과 관련성이 깊은 농업, 도시계획, 환경전문가와 같은 다양한 이해관계자가 참여하고 실질적인 운영 방안을 모색할 필요가 있다.

일곱째, 자연환경에 대한 의존성이 높은 섬 관광목적지라는 제주가 다양한 이해관계자가 관여하는 관광의 질적성장을 이루는 것은 현재 제주관광이 당면한 문제이다. 이와 관련하여 이해관계자들 중 기존 관광으로 인한 혜택을 받던 관광산업, 관광정책당국, 관광관련 전문가그룹과 학계라는 관광정책 결정과정에 참여하는 그룹에서는 항공노선 확대나 체류일수 확대 등 어쨌든 일정부분의 양적성장의 달성은 불가피하다는 인식을 갖고 있는 것 같아 보인다. 이는 UNWTO 사무총장이 제언처럼 관광성장 자체가 문제가 아니라 정부의 관리가 중요하다는 점과 일치한다.

결국 이러한 문제를 해결하고 관광의 질적성장을 이루기 위해서는 관광성장으로 인한 편익적 혜택을 누리는데 소외되었던 지역주민은 물론 역할자의 피부에 다올 수 있도록 보다 공정하게 분배되는 구조구축을 통해 해결할 수밖에 없어 보인다. 이를 위해서는 그간 전문가그룹만이 참여한 관광정책 결정과정에 이해관계자인 지역주민의 참여확대를 도모해 정책결정 과정의 소망성과 투명성을 높일 수밖에 없다. 따라서 관광의 질적성장이라는 개념은 경제적이라기보다는 정치적 개념으로 보고 이해관계자간의 합의를 이끌어내는 관광 거버넌스(tourism governance) 구조를 만들어 가는 것이 타당해 보인다.

제 2 절 연구의 의의와 한계

AHP 분석은 집단 의사결정에 필요한 다양하고 복잡한 미래환경 요인을 단순화하고 구조화하는데 활용성이 높은 집단 의사결정 도구로 질적 집단 의사결정에 대한 계량화를 통해 양적 결과로 분석해 준다는 점에서 활용성이 높다. 하지만 본 연구에서 사용한 자료 및 다수의 지표들이 섬 관광목적지의 질적성장 평가지표를 모두 설명할 수는 없다.

왜냐하면 첫째, 질적성장이라는 개념 자체가 총체적이고 포괄적이기 때문에 연구 주체가 누구냐에 따라서 개념과 분석방법 부분에서 조금씩 다를 수 있기 때문이다. 둘째, 질적성장 관련 항목별 가중치와 우선순위는 사례지역(관광목적지)의 관광발전단계는 물론 지역발전 수준에 따라 다르게 나타날 뿐만 아니라 조사대상인 응답자의 전문성 수준에 따라서도 다소 다르게 나타날 수 있기 때문이다. 그러나 지금까지의 연구들이 주로 지속가능한 관광이나 관광경쟁력 분야에 초점을 두어왔고 지역관광의 정책적 측면에 초점을 맞추기보다는 지역경제 활성화나 관광산업의 진흥 등을 통하여 관광지의 지속가능성이나 경쟁력 측정으로 연결시키는데 보다 관심을 두고 있었음에 반해, 본 연구는 이를 종합하고 관광현상과 관련한 이해관계자적 측면을 모두 담았다는 데 그 의의를 둘 수 있을 것이다.

한편, 본 연구는 공간적, 시간적 제약 등으로 인해 다음과 같은 연구의 한계를 갖는다.

첫째, 관광의 질적성장과 관련한 선행연구가 충분하지 못해 부족하여 한정된 선행연구를 토대로 예비자료를 추출하여 실증분석에 활용하였으며, 둘째 지역적으로 관련 분야 전문가 층이 다소 빈약하여 전문성이 높은 의견을 수렴하는데 한계가 있었으며, 셋째, 개발된 평가지료를 활용해 실제 섬 관광목적지에 적용해 보지 못했으며, 넷째 섬 관광목적지의 질적성장 평가지표가 내륙관광목적지의 지표와 무엇이 다른지 구분해 내지 못했으며, 마지막으로 연구의 공간적 범위를 객관적 통계 추출 및 검증 가능성 등을 고려하여 제한한 점 등을 들 수 있다.

향후 연구에는 본 연구에서 도출된 평가지표를 바탕으로 실제 섬 관광목적지에 적용하여 지표의 타당성 여부를 검증하는 절차와 제외 항목에 대한 면밀한 재검토, 추가 항목에 대한 검토 등을 통해 섬 관광목적지의 질적성장 평가를 위한 후속 연구가 요구된다. 특히 지속적인 질적성장 지표의 관리측면에서 지역의 질적성장 정도를 종합적으로 진단하는데 지역단위에서 활용 가능한 데이터가 매우 한정되어 있다는 점은 가장 큰 장애요인일 수 있다. 따라서 본 연구에서 제시된 세부지표를 확보하기 위한 지역단위의 노력이 필요하고 데이터의 신뢰성을 높여 관광의 질적성장의 지표로서 대표적으로 활용할 수 있는 대표지표의 개발 노력이 지속되어야 할 것으로 보인다.

<참고문헌>

<국내문헌>

- 강병서(2002). CEO를 위한 新경영학.
- 고계성(2014). 관광목적지 유형에 따른 매력성 평가에 관한 연구. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 고광희(2008). 섬 관광목적지 경쟁력 평가지표개발에 관한 연구. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 고동완(2009). 사회적 자본이 농촌관광마을 주민통합과 삶의 질에 미치는 영향. (사) 한국관광학회 제66차 학술심포지엄 및 연구논문 발표대회, 3. pp.466-476.
- 고미영(2010) 고령사회 노인여가정책모형개발. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 국가지속가능발전위원회(2006). 국가지속가능발전 전략 및 이행계획.
- 김건(2010). AHP를 활용한 호텔기업 직원의 핵심역량 평가 개발에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김규호(2001). 경제·사회·문화적 측면의 지속가능한 관광. 김성일·박석희(eds). 지속가능한 관광. 서울:일신사.
- 김대관(2001). 지속가능한 관광개발 지표연구. 한국관광연구원.
- 김대관·박양우·이상민(2007). AHP를 활용한 관광자원개발사업 평가:계획단계 사업을 중심으로, 관광연구저널, 21(4), pp. 5-18.
- 김대식·최현성(2007). 어메니티자원과 인적자원을 고려한 농촌마을의 관광잠재력 평가 기법개발, 농촌계획, 13(2), pp.7-16
- 김동렬(2000). 지속가능한 관광의 지표개발 연구. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김민철·문성중·부창산(2008). AHP를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구, 관광연구, 22(4), pp.281-300.
- 김상구(2010). 해항도시의 삶의 질 비교분석: 항만의 영향력을 중심으로. 해양환경안전학회지, 16(3). pp.287-293.
- 김성일(2001). 지속가능한 관광과 미래과제. 김성일·박석희(eds.), 지속가능한 관광. 서울:일신사. pp.13-34.
- 김성일·박석희(2001). 지속가능한 관광. 서울: 일신사.
- 김영수·변창욱(2008). 지역발전지수의 개발과 지역간 발전격차 분석. 산업연구원.
- 김영준(2011). 섬관광의 동향과 지속가능한 발전전략. 국토 2011년 8월호.
- 김영준(2012). 섬관광의 현재와 미래발전전략. 경남발전 vol.121, pp.6-13.
- 김윤영(2014). 지역관광발전지수 도입 기초 연구. 한국문화관광연구원.

- 김주년(2004). 지속가능관광개발지표(STDI)에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김태욱·송운강(2007). 관광경험이 관광만족과 삶의 질에 미치는 영향: 비제도화 국내 관광자를 중심으로. 관광연구, 21(4). pp.2007.
- 김철원(2000). 관광산업경쟁력 지표 및 모델개발에 관한 연구. 한국관광연구원.
- 김철원(2010). 관광산업 경쟁력 평가모델 개발. 한국관광연구원.
- 김태영(2012). 경남의 섬관광 활성화를 위한 정책제언. 경남발전 121. pp.35-47.
- 김향자·김현주(2003). 관광개발계획지표 개발방안. 한국문화관광정책연구원.
- 김현일·배성민·김경렬(2008). 관광레저단지 개발상의 문제. 한국여가레크리에이션학회지. 32(1). pp.99-110.
- 김희수(2015). 관광정책지표 관리방안 연구. 한국문화관광연구원.
- 노용호·조광익·이상영(2006). AHP를 활용한 농촌관광마을 사업성과지표개발, 관광학연구, 30(4), pp.191-209
- 류재형(2011). 섬과 섬, 섬과 육지를 연결하는 연안여객운송실태와 정책과제, 국토 2011년 8월호.
- 문화체육관광부(2011). 가고 싶은 섬 시범사업 최종평가.
- 박석희(2000). 신관광자원론. 서울: 일신사.
- 박승영(2000). 관광자 만족에 따른 관광서비스 품질관리에 관한 연구. 관광품질시스템 연구, 6(1). pp.101-118.
- 박용순(2009). 사회적 자본이 농촌관광마을에서 주민통합과 삶의 질 만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박용순(2014). 커뮤니티 통합과 주민지각과의 관계: 삶의 질과 태도에 미치는 영향. 관광연구, 28(6). pp.181-202.
- 변미리(2013). 도시경쟁력 평가체계 비교분석. 서울연구원.
- 변해원(2015). 지속가능한 관광을 위한 지표연구: 수용력을 중심으로. 성공회대학교 문화대학원 석사학위논문.
- 서용건·조정인(2015). 관광분야 녹색경영지표 개발에 관한 연구: 섬지역과 일반지역 비교를 중심으로. 지역사회연구, 23(3). pp.91-110.
- 서용건·고광희·김민철(2010). 섬 관광목적지 경쟁력 지표 개발에 관한 연구. 한국관광레저학회, 22(1). pp.167-187.
- 손신영(2000). 농촌노인의 삶의 질 모형구축. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 송지준·이종남(2006). 남한거주 탈북자들의 관광동기에 따른 관광만족이 주관적 삶의 질에 미치는 영향. 관광연구, 21(2). pp.105-124.
- 심원섭(2007). 포터(Porter)의 다이아몬드 모델을 활용한 관광산업의 국가경쟁력 비교 분석 연구. 관광학연구, 31(4). pp.11-32.

- 오상운·조문수(2015). 지역주민의 사회적 자본, 삶의 질, 관광태도 간의 관계연구. 한국관광레저연구, 27(12). pp.235-249.
- 오상훈(2016). 제주관광의 질적발전(Q-development)를 위한 발제. 2016 (사)제주관광학회 춘계학술대회 자료집.
- 오상훈·고계성(2005). 섬 관광 매력성의 비교연구: 제주와 오키나와를 중심으로. 관광학연구, 30(2). pp.201-216.
- 오훈성·김향자(2013). 한국관광의 질적발전을 위한 관광품질 관리 정책추진 방안. 한국관광문화원
- 원석희(1998). 서비스품질경영. 서울: 형설출판사.
- 이강웅·서정훈·김상구(2001). 도시환경질 개선을 위한 비용관리의 효용성 제고방안: 부산광역시 사례를 중심으로. 지방정부연구, 5(3). pp.12-23.
- 이군희(2007) 사회과학연구방법론. 서울:법문사.
- 이동희·시수범(2007). 항공사 객실승무원의 직책별 차이역량에 관한 연구. 호텔경영학연구, 16(1). pp.201-216.
- 이무영·이복영,조길복,김홍제(2004). 현대품질경영. 서울: 진영사.
- 이봉석·정석중·심인보·이미혜·김창수·송재호(2001). 관광자원론. 서울: 대왕사.
- 이영균(1997). 삶의 질 측정지표 및 측정모형 개발을 위한 연구. 경원대학교 사회과학연구소편. 사회과학연구, 4. pp.
- 이원일·김상구 · 김도엽(2000). 도시성장지표로서의 ‘삶의 질’ 분석. 한국지방자치학회보, 12(1). pp.201-222.
- 이재홍(2017). 2017동계학술세미나 자료집. 제주관광학회.
- 이정순·전원배(2005). 관광활동, 여가만족, 심리적 웰빙, 주관적 웰빙의 관계. 관광학연구, 28(4). pp.209-229.
- 이정실(2006). AHP를 이용한 호텔레스토랑 선택속성의 우선순위 분석, 관광연구, 21(3), pp.81-95.
- 이진석(2015). 한국형 도시 관광경쟁력 평가모델 및 지표개발. 한국관광레저학회, 27(8), pp.101-121.
- 임진택(2003). 지방자치단체 주민의 삶의 질 결정요인에 관한 연구: 시도 자치단체의 주관적 지표를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 임희섭(1996). 삶의 질의 개념적 논의. 한국행정연구, 5(1). pp.5-18.
- 장병권(1990). 관광체계론(Ⅰ): 관광체계의 개념적 모형. The journal of tourism studies, 2. pp.141-167.
- 장병권(1995). 국내 관광정책환경의 변화: 텔파이기법의 적용. 관광학연구, 18(2). pp.97-116.
- 장효천(2007). 도시경쟁력 측정모형에 관한 연구: 전국 75개 시를 대상으로. 단국대학

- 교 대학원 박사학위논문.
- 전만권(2011). 대한민국 명품섬 조성계획과 추진전략, 국토 2011년 8월호.
- 전원배·김경숙(2001). 델파이 기법을 이용한 관광호텔 규제완화의 효과에 관한 연구. 관광연구, 16(2). pp.275-296.
- 정진호(1997). 한국경제의 글로벌 국가경쟁력 1993-1996. 한국경제연구원.
- 제주관광공사(2016). 2015 제주특별자치도 방문관광객 실태조사.
- 제주발전연구원(2015). 제주지역 중국자본 투자현황 및 시사점. JDI정책이슈 브리프. 246.
- 제주특별자치도(2011). 제2차 제주국제자유도시 종합계획.
- 제주특별자치도(2016). 제주관광 질적성장 기본계획.
- 조근태·조용곤·강현수(2005). 앞서가는 리더들을 위한 계층분석적 의사결정. 서울: 동현출판사.
- 조동성(1994). 국가경쟁력: 선진국으로 가는 지름길. 서울: 매일경제신문사.
- 차익환(1999). 정책평가의 이론과 실제, 서울: 한울아카데미,
- 채예병(2005). 관광인증 제도에 관한 연구. 관광경영학연구, 9(3). pp.521-546.
- 최기탁(2008). 이태원 관광특구내 도입시설, 서비스의 수요자 요구에 대한 탐색적 연구. 관광연구, 22(4). pp.1-18.
- 최수남(2014). 복지관광이 사회적 자본 형성과 삶의 질에 미치는 영향연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 최승묵·박정숙(2013). 삶에 있어 관광중요도, 관광활동참여, 삶의 질 간 영향분석. 관광연구논총, 25(4). pp.25-43.
- 최준호(2001). 광역자치단체와 위성 기초자치단체의 삶의 질에 대한 비교연구. 한국지방학회보, 13(4). pp.133-150.
- 최준호(2001). 광역자치단체와 위성 기초자치단체의 삶의 질에 대한 비교연구: 대구광역시와 경산시를 중심으로. 한국지방자치학회보, 13(4). pp.133-150.
- 하혜수(1996). 도시정부의 삶의 질 결정요인분석. 한국행정학보, 30(2). pp.2081-2095.
- 한국은행 제주본부(2016). 도내 관광 부가가치 추계 및 관광객의 경제적 파급효과 분석.
- 한국은행 제주본부(2017). 2017.1 제주지역 경제동향.
- 한국은행 제주본부(2017). 제주 투어리스트피케이션(touristification) 현상이 지역주민 삶의 질에 미치는 영향.
- 허대중(2005). 공무원 서비스교육훈련이 교육만족과 민원행정서비스 품질에 미치는 영향. 전주대학교 박사학위논문.
- 황병일(2004). 서비스 고객충성도 형성과정에서 기업이미지의 매개역할. 광고연구, 62. pp.133-160.

교육평가용어사전(2004). 학지사.
 국립국어원, 국어사전.
 제주관광협회(2017). 홈페이지.(www.visitjeju.or.kr).
 중앙 SUNDAY(2016.02.21.일자)
 해양과학용어사전(2005). 아카데미서적.

<국외문헌>

- Candrea, A.(2008). Integrated quality management for tourism development in protected areas: the case of retezat national park. *Bulletin of the transilvania university of brasov*, 1, p.50.
- Carmichael, B.A.(2006). Quality of life and interpretation of quality tourism experiences. In Jennings, G., & Nickerson, N.P., (eds.) *Quality tourism experiences*. NY: Elsevier.
- Choi, H.C. & Turk, E.S.(2011). Sustainability indicators for managung community touris. In Megha, B & Rhonda, P.(eds.). *Quality-of-life community indicatores for parks, recreation, and tourism management*. NY: Springer.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A.(1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(July). pp.55-68.
- Cronroos, C.(1990). *Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition*. Lexington books, Massachusetts.
- Crouch, G.I. & Ritchie, J.R.(1999). Tourism, competitiveness and societal prosperity. *Journal of business research*, 44. pp.137-152.
- Douglas, G.L.(1997). Islands and tourism: an overview. In D.G. Lockhart & David, D.S.(eds). *Island tourism trends and prospects*. London: printer.
- Eric, L.(1995). *Tourist destination management*, NY: Routledge.
- Fridgen, J.D.(1991). *Dimensions of tourism*. Misigan: The educational institute of the american hotel & motel association.
- Garvin, J.S.(1998). Measuring and improving the capability of heavily skewed processes using small batch S.P.C. techniques. *ISO 9000 and total quality management-proceedings*, 3. pp.162-167.
- Goldner, C. R., Ritchie, J. R. and McIntosh, R. W. 2000. *Tourism—Principles, practices, philosophies*. New York, Chichester, Weinheim, Brisbane, Toronto, Singapore: John Wiley & Sons, Inc..

- Graham Miller(2001). The development of indicators for sustainable tourism: result of Delphi survey of tourism researchers, *Tourism Management*, 22(4), pp.351-362.
- Howard Green-Colin Hunter-Bruno Moore(1990). Assessing the environmental impact of tourism development::Use of the Delphi technique, *Tourism Management* 11(2), pp.111-120.
- Huang, Y.H., & Stewart, W.P.(1996). Rural tourism development: shifting basis of community solidarity. *Journal of travel research*, 34(4). pp.26-31.
- HwanSuk Chris Choi. & Ercan Airakaya(2006). Sustainability indicators for managing community tourism, *Tourism Management*, 27(6), pp.1274-1289.
- Jafari, J.(2000). *Encyclopedia of tourism*. NY: Routledge.
- Jennings, G.(2006). Perspectives on quality tourism experiences: an introduction. In Jennings, G., & Nickerson, N.P.(eds.). *Quality tourism experiences*. NY: Elsevier. pp.1-21. 48
- Jinyang Deng-Brian King-Thomas Bauer(2002). Evaluating natural attractions for tourism, *Annals of Tourism Research* 29(2), pp. 422-438.
- Juanita C.. Liu(1988). Hawaii tourism to year 2000 A Delphi forecast, *Tourism Management* 9(4), pp.279-290.
- Kelly, I.,& Nankervis, T.(2001). *Visitor destination*. Sydney: John wiley & sons.
- Kim,H.B.(1998). Perceived attractiveness of tourist destination in Korea. *Annals of tourism research*, 25(2). pp.340-361.
- Laws, E.(1995). *Tourist destination management*, NY: Routledge.
- Lee, C.K., Song, J.J., & Mjelde, J.W.(2008). The forecasting of international Expo tourism using quantitative and qualitative techniques, *Tourism Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 18 April 2008.
- Leiper, N.(1979). The framework of tourism. *Annals of tourism research*, 6(4), p.404.
- Liosa, S., Chandon, J.L., & Orsingher, C..(1998). An Empirical study of SERVQUAL' s dimensionality. *The service industries journal*, 18(2). pp.16-44.
- Lockhart, D.G., & Drakakis-smith, D.(1997). *Island tourism: trends and prospects*. A Cassell imprint.
- Loon, R.M., & Polakow, D.(2001). Ecotourism ventures: rags or riches? *Annals of tourism research*, 28(4). pp.892-907.
- Meeberg, G.A.(1993). Quality of life: a concept analysis. *Journal of advanced nursing*, 18(10). pp.32-38.
- Michael, V.C., & Tom, B.(1995). *Island tourism: an introduction*. Chichester: john

- wiley & son.
- Mill, C.R., & Morrison, A.M.(2006). *The tourism system*. NJ: Prentic-hall, Inc.
- Page, S.J.(2011). *Tourism management: an introduction*. NY: Esevireer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(Fall), pp.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.(1988). SERVQUAL: a multiple item scale fo measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, pp.12-40.
- Porter, M.E.(1990). *The competitiveness advantage of nations*. NY: The free press.
- Reid, S, D., & Reid, L, J.(1994). Tourism marketing management in small island nations: a tale of micro destinations. In Uysal, M(ed.). *Global Tourist Behavior*. NY: Haworth press.
- Satty, T.L.(1990). *Multicriteria decision making: The analytic hierachy process*. AHP series, RSW publications.
- Sharpley, R.(2009). *Tourism development and the environment: beyond sustainability*. London: earthscon.
- Sheldon, P.(2005). Sustainability in a mature tourism destination: The Case The Case of Hawaii. *Tourism Review International*, 9. pp.47-59.
- Sheng Hshiang Tsaur-Te-Yi Chang Yen(2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM, *Tourism Management*, 23, pp.107-115.
- Tetra tech FW, Inc, 2004.
- UNWTO(2011). *The best of UNWTO: policy and practice for global tourism*. Madrid: UNWTO.
- Weaver, D.B, & Laura, L.(2014). *Tourism management*. John wiley & sons, Australia, Ltd 2014.
- World economic forum(2013). *The travel & tourism competitiveness report 2013*.
- Yu-Chun Chang-Chia-Jui Hsu-George Williams-Mei-Ling Pan(2008). Low cost carriers'destination selection using Delphi method, *Tourism Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 18 January 2008.

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/quality>

<http://www.reuters.com/article/us-spain-tourism-idUSKCN0YLOEZ>

[http://www.theaustralian.com.au/\(2017.11.21.일자\)](http://www.theaustralian.com.au/(2017.11.21.일자))

ABSTRACT

A Study on the Developing Evaluation Indicators for Qualitative Growth in Island Tourist Destination - Focused on Jeju Special Self-Governing Province

by Oh Mi-Ja

Department of Tourism Management

The GRADUATE SCHOOL OF JEJU NATIONAL UNIVERSITY

With steep growth of public tourism, critical awareness of local residents on the negative impact on the tourism destinations at economic, socio-cultural, and environmental view is increasing. Therefore, it is very important to strategically manage negative influence on tourism impact while maximizing its positive influence on the region, thereby implementing and managing paradigm for qualitative growth of tourism to ensure sustainable tourism. To set a vision for qualitative growth of tourism and strategically manage them, the development precise measuring tool for building policy making, implementation, evaluation on qualitative growth is needed.

The purpose of this study is to critically summarize studies on qualitative growth of tourist destination and reorganize the concept tool for that to draw qualitative growth indicator. The study strives to suggest tourism strategy and policy implication for island tourist destination by developing evaluation indicator for the qualitative growth of Jeju as a tourist destination that can be universally applied and sorting out priorities among evaluation

indicators.

To identify qualitative growth indicator of island tourism destination, preliminary researches were reviewed to draw 7 areas and 180 items for developing evaluation indicator. Through 1st expert interview and focused reviews, 7 large items, 22 middle items, 83 items were selected as final evaluation index. After 2nd expert interview, AHP analysis was conducted.

AHP analysis result are summarized as follows. First, it analyzed relative importance among large items (higher categories) and the result showed that the quality of tourism economy came first, with quality of tourism infrastructure, tourism policy, tourism experience, tourism marketing, tourism resources came after that. Second, relative importance among middle category(middle class) showed that tourism attractions, traffics, restaurant-food, accommodations was ranked as important in terms of the quality of tourism infrastructure. In case of tourism policy, tourism investment, tourism planning, tourism management was emphasized. The importance of the quality of human resources in tourism sector showed high rate of tourism administrators, human resources level, tourism-supporting human resources.

In the quality of tourism economy, especially, quality of tourism demand, tourism industry, tourism growth was highly emphasized and the important factor for tourism was average stay day of tourist destination, annual number of tourists, sustainability of tourism economy, and job creation level in tourism industry, respectively. In terms of quality of tourism experience, attractiveness of resources, importance was high in order of the quality of tourism activity, satisfaction was highly emphasized while marketing activity, marketing personnel, marketing organization were highly important in quality of tourism marketing. Major categories which is highly important was annual marketing budget volume, efficiency of executing marketing plan, professionalism of marketing personnel. Finally, in terms of quality of life of local residents, living life, cultural governance, social welfare was highly

recognized, respectively.

Third, priority factor of 83 items revealed that items at tourism economy was mainly important such as average number of stay data, number of flight routes, annual number of tourists, exact tourism statistics, sustainability of tourism economy, overall satisfaction of Jeju tourism, job creation of tourism industry, per capita spending.

From the theoretical and policy aspects, the implications of this study can be summarized as follows: First, the theoretical implications is an effort to establish the theoretical concept of qualitative growth of tourism. Secondly, Delphi survey was conducted to present the priority of the evaluation model for qualitative growth and evaluation index of Jeju area as an island tourist destination. Third, it is significant that the assessment index related to the qualitative growth of the tourism destination reflecting the quality of life items as well as the spatial property and the demand of the region unlike the previous studies. Fourth, this study showed that demand side and tourism infrastructure based on tourist spending, number of stay, diversification of tourism market, are relatively important.

Fifth, the study suggested indicators of the impact of tourism on the region from the viewpoint of the whole stakeholders by including the area of study which were not reflected or missed in previous studies.

The results of this study suggest following policy implications in terms of utilization and management of indicators. First, it is feasible to utilize qualitative growth of island tourism destination as basic data to objectively diagnose on the status of regional tourism from the aspect of many stakeholders. Second, it can be utilized as a foundation for setting policy goals for promoting Jeju tourism policy.

It can be said that the indicators presented in this study can be utilized as objective data for setting development policy goal of regional tourism to establish policy goals and draw tourism strategy. Third, it is clear that the

standard of planning, execution, evaluation standard of related policies by suggesting aforementioned practical concept to carry out strategy of qualitative growth of Jeju Special Self-Governing Province.

Fourth, implementation of effective governance is needed to achieve the desired goal of qualitative growth of tourism in Jeju. In order to solve the structural problem of tourism, a wide range of stakeholders who are directly or indirectly related to tourism, such as environment, residence, garbage and traffic, not just focusing on local governments and tourism industry to agree on the vision and goal of tourism development. It is required to establish governance system, which is related to efficient mobilization of resources, active participation of related parties, and allocation of roles of the parties involved.

Fifth, Jeju is facing a series of challenges to make a qualitative growth of tourism by overcoming issues involved with various shareholders since Jeju is highly dependent on natural environment. In order to address these issues and to achieve the qualitative growth of tourism, it is imperative to solve the problem of tourism growth by constructing a more equally-shared structure to reach out to the local residents as well as grant the role of participation and decision-making, which only confined to expert groups. To this end, it is necessary to increase the desire and transparency of the decision-making process by promoting the participation of local residents as stakeholders in decision-making process of the tourism policy. Therefore, it is appropriate to make tourism governance that draw consensus among stakeholders by taking a political concept on the qualitative growth of tourism rather than economic point of view.

부록1 : 1차 및 2차 델파이 조사 설문지

「섬 관광목적지의 질적성장 평가지표 개발 연구」 관련

전문가 조사 설문지(1차)

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정에서 관광정책분야를 연구하고 있습니다. 본 설문지는 관광정책 발전에 기여할 ‘섬 관광목적지 질적 성장 평가지표개발에 관한 연구’ 라는 주제로 박사학위 청구논문을 위하여 작성된 것입니다.

제주관광 현안에 대하여 전문지식이 풍부하신 귀하의 응답내용은 통계처리에 의해 순수 학술연구 목적으로만 사용되고, 제주의 관광발전에 기여할 학위논문 작성을 위해 유용하게 활용될 것을 약속드립니다.

다시 한번 조사에 협조해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

2017. 7.

연구자 : 오미자(제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정)

연락처: 010-3696-0715

지도교수 : 오상훈(제주대학교 대학원 관광경영학과 교수)

연락처: 010-9838-5323

□ 응답자 정보			
성명		연령	
연령		직장	
경력	()년	직위	
최종학위	학사(), 석사(), 박사()		
연락처		E-mail	

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 관광인프라 관련 문항입니다. 각 항목에 대해 관광인프라의 질을 평가하기 위해 적합하다고 생각하시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표 항목	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
관광 인프라의 질	관광 교통	항공노선의 수	①	②	③	④	⑤
		국제항공노선의 분포	①	②	③	④	⑤
		연간 항공여객 처리능력	①	②	③	④	⑤
		연간 항공여객 이용객수	①	②	③	④	⑤
		선박 항로 노선의 수	①	②	③	④	⑤
		항만 연간 이용객수	①	②	③	④	⑤
		항만 연간 처리능력	①	②	③	④	⑤
		공항 이용만족도	①	②	③	④	⑤
		항만 이용만족도	①	②	③	④	⑤
		도로의 수준	①	②	③	④	⑤
		도로의 다양성	①	②	③	④	⑤
		대중교통 체계의 수준	①	②	③	④	⑤
		대중교통 이용 만족도	①	②	③	④	⑤
		렌트카 이용 만족도	①	②	③	④	⑤
		관광버스 이용 만족도	①	②	③	④	⑤
	숙박 시설	숙박객실의 수	①	②	③	④	⑤
		숙박시설의 수	①	②	③	④	⑤
		고급숙박시설의 수	①	②	③	④	⑤
		고급 숙박시설 객실수	①	②	③	④	⑤
		중, 저가 숙박시설의 다양성	①	②	③	④	⑤
		지역주민 운영 숙박시설 비율	①	②	③	④	⑤
	식당· 음식	향토음식점의 수	①	②	③	④	⑤
		향토음식점의 수준	①	②	③	④	⑤
		음식의 질	①	②	③	④	⑤
		식당/음식 만족도	①	②	③	④	⑤
	국제회의 및 크루즈	국제회의/전시 개최건수	①	②	③	④	⑤
		국제회의/전시 시설 수준	①	②	③	④	⑤
		크루즈 기항 선박 수	①	②	③	④	⑤
		크루즈방문객 수	①	②	③	④	⑤
	관광 매력물	쇼핑시설 다양성	①	②	③	④	⑤
		쇼핑만족도	①	②	③	④	⑤
		관광지의 다양성	①	②	③	④	⑤
		레저스포츠활동 형태(다양성)	①	②	③	④	⑤
		글로벌 관광기업의 수	①	②	③	④	⑤
		공연 관람객 수	①	②	③	④	⑤
		야간관광 만족도	①	②	③	④	⑤
		이벤트/축제 참여 만족도	①	②	③	④	⑤
		관광안내체계 만족도	①	②	③	④	⑤
		관광정보 이용 만족도	①	②	③	④	⑤
		관광지의 쾌적성 만족도	①	②	③	④	⑤

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 관광정책 관련 문항입니다.
 각 항목에 대해 관광정책의 질적 수준을 평가하기 위해 적합하다고 생각하
 시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
관광 정책의 질	관광계획	관광계획의 가치지향성(비전)	①	②	③	④	⑤
		관광계획의 효율성	①	②	③	④	⑤
		관광계획의 체계성	①	②	③	④	⑤
		관광계획 집행의 효율성	①	②	③	④	⑤
		관광계획 집행의 적절성	①	②	③	④	⑤
		관광계획 대비 실적평가의 효율성	①	②	③	④	⑤
		관광계획 대비 실적평가의 적절성	①	②	③	④	⑤
		관광부문예산/지역총예산 비중	①	②	③	④	⑤
	투자정책 토지	외부자본의 투자환경	①	②	③	④	⑤
		투자유치 총액	①	②	③	④	⑤
		관광투자 효과성	①	②	③	④	⑤
		관광투자 효율성	①	②	③	④	⑤
		관광부문 투자비율	①	②	③	④	⑤
	관광인력 육성	관광인력양성의 체계성	①	②	③	④	⑤
		관광인력양성의 선진화 수준	①	②	③	④	⑤
	관광관리	관광통계의 정확성	①	②	③	④	⑤
		자연유산 보호관리의 효과성	①	②	③	④	⑤
		관광상품관리 정책의 효율성	①	②	③	④	⑤
		관광개발시 저영향 기술*의 사용정도 *중수도, 태양광 등	①	②	③	④	⑤
		관광위기 대응능력	①	②	③	④	⑤
		관광객 안전관리	①	②	③	④	⑤
		수질 및 폐기물관리의 체계성	①	②	③	④	⑤
		민-관 협력체계의 효율성	①	②	③	④	⑤
		효율적 토지이용 정도	①	②	③	④	⑤
	주민참여 수준	관광개발 주민의견 수렴정도	①	②	③	④	⑤
		관광교육 주민참여	①	②	③	④	⑤
		관광정책과정 주민참여	①	②	③	④	⑤
		관광사업 주민참여	①	②	③	④	⑤

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 관광인적자원 관련 문항입니다. 각 항목에 대해 관광인적자원의 질을 평가하기 위해 적합하다고 생각하시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
관광 인적자원 의 질	인적자원 수준	인적자원의 다양성	①	②	③	④	⑤
		인적자원의 채용 용이성	①	②	③	④	⑤
		질 높은 인적자원의 수	①	②	③	④	⑤
		인력양성교육의 수준	①	②	③	④	⑤
		관광공무원의 전문교육 이수	①	②	③	④	⑤
	관광행정 인력의 수준	관료의 관광산업 지식전문성	①	②	③	④	⑤
		관료의 관광정책 이해력	①	②	③	④	⑤
		관료의 관광환경 이해력	①	②	③	④	⑤
		관료의 기획 및 계획능력	①	②	③	④	⑤
		관료의 관광에 대한 통찰력	①	②	③	④	⑤
	관광지원 인력의 수준	관광조직의 리더십	①	②	③	④	⑤
		관광관련 고등교육기관 수	①	②	③	④	⑤
		관광관련 연구인력의 수	①	②	③	④	⑤
		관광 연구인력의 질적 수준	①	②	③	④	⑤
		관광 교육프로그램 다양성	①	②	③	④	⑤
		관광 교육프로그램 수준	①	②	③	④	⑤

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 관광경제 관련 문항입니다. 각 항목에 대해 관광경제의 질을 평가하기 위해 적합하다고 생각하시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
관광경제의 질	관광수요의 질	연간 관광객 수	①	②	③	④	⑤
		월별 관광객 분포	①	②	③	④	⑤
		1인당 평균 지출액	①	②	③	④	⑤
		평균 체류일수	①	②	③	④	⑤
		관광객 유형	①	②	③	④	⑤
		방문국적의 다양성	①	②	③	④	⑤
	관광산업의 질	관광시장 구조	①	②	③	④	⑤
		관광시장의 다양성	①	②	③	④	⑤
		GRDP대비 관광산업 기여율(비중)	①	②	③	④	⑤
		관광총생산/지역총생산	①	②	③	④	⑤
		관광사업체 수	①	②	③	④	⑤
		글로벌 사업체의 수	①	②	③	④	⑤
		향토 사업체의 수	①	②	③	④	⑤
	관광사업체 창업과 생존율	①	②	③	④	⑤	
	관광고용의 질	관광종사원 수	①	②	③	④	⑤
		관광종사원 임금수준	①	②	③	④	⑤
		관광종사원 고용 안정성	①	②	③	④	⑤
		관광산업 고용창출 정도	①	②	③	④	⑤
	관광성장의 질	관광경제의 지속가능성	①	②	③	④	⑤
		관광소득 분배의 공정성	①	②	③	④	⑤
		관광수입의 역외유출	①	②	③	④	⑤

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 방문객의 관광경험 관련 문항입니다. 각 항목에 대해 관광경험의 질을 평가하기 위해 적합하다고 생각하시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
관광경험의 질	자원매력성	역사문화자원 매력성	①	②	③	④	⑤
		자연환경의 매력성	①	②	③	④	⑤
		세계적 유산의 수	①	②	③	④	⑤
		인공자원의 매력성	①	②	③	④	⑤
	관광활동의 질	관광활동 선택 다양성	①	②	③	④	⑤
		관광비용 대비 가치	①	②	③	④	⑤
		관광 체험활동의 다양성	①	②	③	④	⑤
		관광환경의 쾌적성	①	②	③	④	⑤
		관광 프로그램의 수준	①	②	③	④	⑤
		관광안내/해설사의 해설 수준	①	②	③	④	⑤
	환대성	관광종사원 친절도	①	②	③	④	⑤
		지역주민의 환대수준	①	②	③	④	⑤
		지역주민 친절도	①	②	③	④	⑤
		관광객에 대한 지역주민 감정변화	①	②	③	④	⑤
	만족도	관광활동 만족도	①	②	③	④	⑤
		이용시설 만족도	①	②	③	④	⑤
		지역주민 환대 만족도	①	②	③	④	⑤
		관광서비스만족도	①	②	③	④	⑤
		제주관광에 대한 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 관광마케팅 관련 문항입니다. 각 항목에 대해 **관광마케팅의 질을 평가**하기 위해 적합하다고 생각하시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
관광마케팅의 질	마케팅 조직	마케팅조직의 비전	①	②	③	④	⑤
		마케팅조직의 국제경쟁력	①	②	③	④	⑤
		마케팅조직의 전문성	①	②	③	④	⑤
		마케팅조직의 경영평가	①	②	③	④	⑤
	마케팅 인력	마케팅인력의 전문성	①	②	③	④	⑤
		마케팅인력의 교육	①	②	③	④	⑤
		마케팅인력의 국제화	①	②	③	④	⑤
	마케팅 예산	연간 마케팅예산 규모	①	②	③	④	⑤
		마케팅예산 조달능력	①	②	③	④	⑤
		마케팅예산 운용능력	①	②	③	④	⑤
	마케팅 활동	마케팅계획의 합리성	①	②	③	④	⑤
		마케팅계획 집행의 효율성	①	②	③	④	⑤
		마케팅실적 평가의 합리성	①	②	③	④	⑤
		새로운 마케팅 기법의 운용	①	②	③	④	⑤
	대외협력	유관조직과의 협력적 활동	①	②	③	④	⑤
		마케팅조직의 국제협력	①	②	③	④	⑤
		지역주민과의 협력활동	①	②	③	④	⑤

□ 다음은 제주관광의 질적성장을 평가하기 위한 지역주민의 삶의 질 관련 문항입니다. 각 항목에 대해 지역주민의 삶의 질을 평가하기 위해 적합하다고 생각하시는 정도를 표시해주시기 바랍니다.

평가분야	평가기준	평가지표	지표의 적합성				
			매우 부적합	부적합	보통	적합	매우 적합
삶의 질	경제수준	1인당 GNP	①	②	③	④	⑤
		1인당 가처분소득	①	②	③	④	⑤
		GNP 성장률	①	②	③	④	⑤
		토지가격 수준	①	②	③	④	⑤
		주거비 지출 비중	①	②	③	④	⑤
	환경	1인당 녹지비율	①	②	③	④	⑤
		1인당 도시공원면적	①	②	③	④	⑤
		환경소음도	①	②	③	④	⑤
		수질오염도	①	②	③	④	⑤
		대기오염도	①	②	③	④	⑤
		생활혼잡도	①	②	③	④	⑤
	사회복지	범죄율	①	②	③	④	⑤
		교통사고 발생건수	①	②	③	④	⑤
		기대수명	①	②	③	④	⑤
		주관적 건강상태	①	②	③	④	⑤
		소득불평등 수준	①	②	③	④	⑤
		상대빈곤율	①	②	③	④	⑤
		성별임금격차	①	②	③	④	⑤
	문화 거버넌스	문화행사 참여율	①	②	③	④	⑤
		1인당 문화시설 비율(추가요망)	①	②	③	④	⑤
여가시간 활용 만족도		①	②	③	④	⑤	
지역사회활동 참여수준		①	②	③	④	⑤	
삶의만족도	삶에 대한 총체적 만족도	①	②	③	④	⑤	

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

「섬 관광목적지의 질적성장 평가지표 개발 연구」 관련

AHP 조사 설문지(2차)

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정에서 관광정책분야를 연구하고 있습니다. 본 설문지는 제주의 관광정책 발전에 기여할 ‘섬 관광목적지 질적성장 평가지표개발에 관한 연구’ 라는 주제로 박사학위 청구논문을 위하여 작성된 것입니다.

제주관광 현안에 대하여 전문지식과 경험이 풍부하신 귀하의 응답내용은 통계처리에 의해 순수 학술연구 목적으로만 사용되고, 제주의 관광발전에 기여할 학위논문 작성을 위해 유용하게 활용될 것을 약속드립니다.

지난번 1차조사에 이어 다시 한번 조사에 협조해 주신데 대해 거듭 감사드립니다.

2017. 9.

연구자 : 오미자(제주대학교 대학원 관광경영학과 박사과정)

연락처: 010-3696-0715

지도교수 : 오상훈(제주대학교 대학원 관광경영학과 교수)

연락처: 010-9838-5323

□ 응답자 정보			
성명		성별	남(), 여()
연령		직장	
경력	()년	직위	
최종학위	학사(), 석사(), 박사()		
연락처		E-mail	

AHP 설문지 응답방법

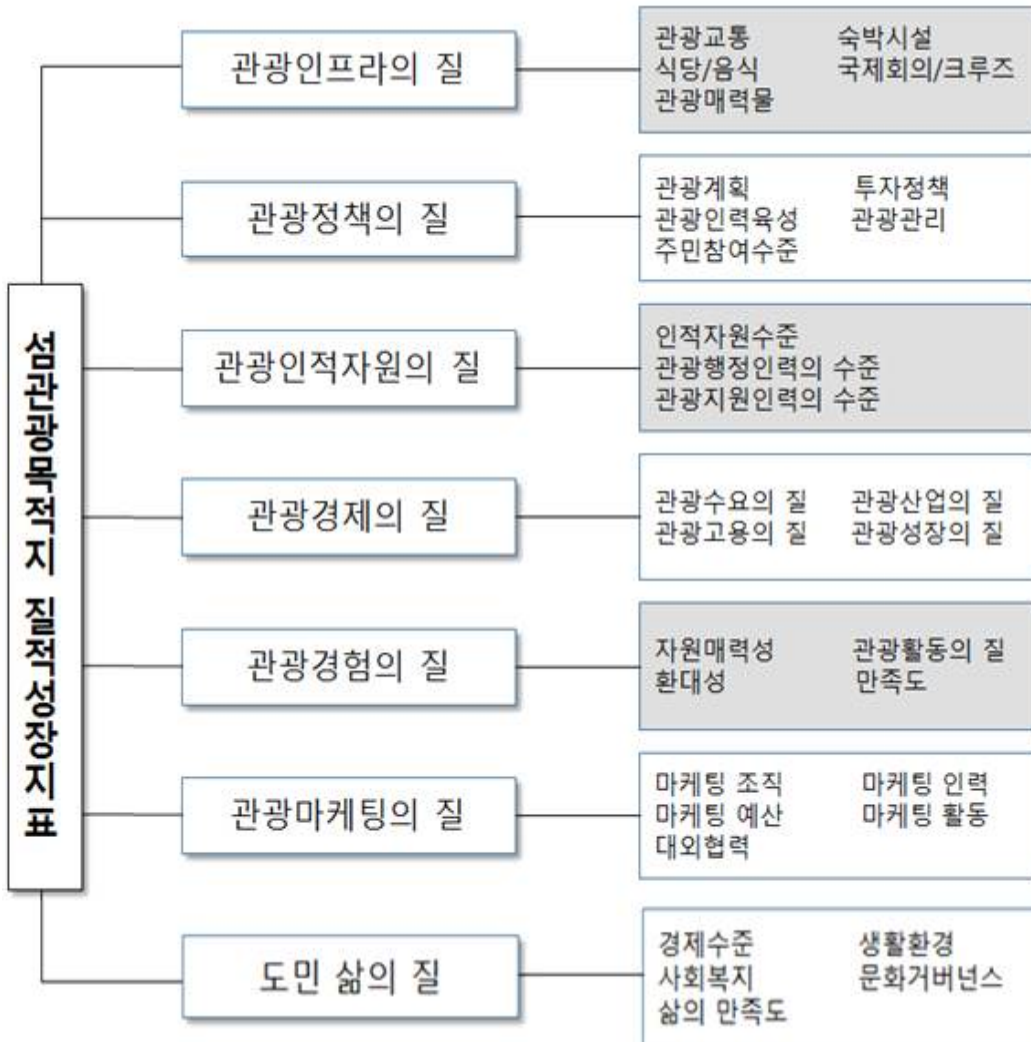
- ◎ **AHP(계층화분석과정)** 다수의 목표 또는 평가 기준으로 이루어진 복잡한 의사결정 문제들을 계층구조로 구성해서 주요 요인(레벨 1)과 그 주요 요인을 이루는 세부 요인(레벨 2)으로 분해한 후, 이 요인들을 다시 쌍대비교를 통해 중요도를 산출해 상대적 우선 순위를 도출하는 기법을 말합니다.
- ◎ 본 설문지는 다음 장의 계층도를 구성하고 있는 각 항목들에 대한 상대적 중요도를 알아보기 위한 질문으로 구성되어 있습니다. 예를 들어, 다음 항목에서 **‘관광인프라의 질’(A)**이 **‘관광정책의 질’(B)**보다 더 중요하다고 생각할 경우, 관광인프라의 질의 상대적 중요도에 표시(v)해 주시기 바랍니다.

☞ **(예시) 상대적 중요도를 파악하기 위한 쌍대비교척도에 대한 응답**

기준항목 A	A가 중요 ←				동 일	→ B가 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
관광인프라 질	9	7 √	5	3	1	3	5	7	9	관광정책 질

◎ 섬 관광목적지의 질적성장 평가지표의 계층구조모형 ◎

※ 아래 계층구조모형은 1차 설문조사 분석결과에 의하여 도출된 것입니다.



레벨 1

레벨 2

1. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 항목 간 **상대적 중요도**를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 **상대적으로 중요하다고** 생각하는 항목에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동일 서로 같음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절대 중요	매우 중요	중요	약간 중요		약간 중요	중요	매우 중요	절대 중요	
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광정책의 질
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광인적자원의 질
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경제의 질
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경험의 질
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광마케팅의 질
관광인프라의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 질
관광정책의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광인적자원의 질
관광정책의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경제의 질
관광정책의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경험의 질
관광정책의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광마케팅의 질
관광정책의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 질
관광인적자원의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경제의 질
관광인적자원의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경험의 질
관광인적자원의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광마케팅의 질
관광인적자원의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 질
관광경제의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광경험의 질
관광경제의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광마케팅의 질
관광경제의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 질
관광경험의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광마케팅의 질
관광경험의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 질
관광마케팅의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 질

2. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **관광인프라의 질**에 관한 세부 항목 간 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
관광교통	9	7	5	3	1	3	5	7	9	숙박시설
관광교통	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식당/음식
관광교통	9	7	5	3	1	3	5	7	9	국제회의/크루즈
관광교통	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광매력물
숙박시설	9	7	5	3	1	3	5	7	9	식당/음식
숙박시설	9	7	5	3	1	3	5	7	9	국제회의/크루즈
숙박시설	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광매력물
식당/음식	9	7	5	3	1	3	5	7	9	국제회의/크루즈
식당/음식	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광매력물
국제회의/크루즈	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광매력물

3. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **관광정책의 질**에 관한 세부 항목 간 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
관광계획	9	7	5	3	1	3	5	7	9	투자정책
관광계획	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광인력육성
관광계획	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광관리
관광계획	9	7	5	3	1	3	5	7	9	주민참여수준
투자정책	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광인력육성
투자정책	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광관리
투자정책	9	7	5	3	1	3	5	7	9	주민참여수준
관광인력육성	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광관리
관광인력육성	9	7	5	3	1	3	5	7	9	주민참여수준
관광관리	9	7	5	3	1	3	5	7	9	주민참여수준

4. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **관광인적자원의 질**에 관한 세부항목 간 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(√)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
인적자원 수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광행정인력 수준
인적자원 수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광지원인력 수준
관광행정인력 수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광지원인력수준

5. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **관광경제의 질**에 관한 세부항목 간 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(√)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
관광수요의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광산업의 질
관광수요의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광고용의 질
관광수요의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광성장의 질
관광산업의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광고용의 질
관광산업의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광성장의 질
관광고용의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광성장의 질

6. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **관광경험의 질**에 관한 세부항목 간 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(√)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
자원매력성	9	7	5	3	1	3	5	7	9	관광활동의 질
자원매력성	9	7	5	3	1	3	5	7	9	환대성
자원매력성	9	7	5	3	1	3	5	7	9	만족도
관광활동의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	환대성
관광산업의 질	9	7	5	3	1	3	5	7	9	만족도
환대성	9	7	5	3	1	3	5	7	9	만족도

7. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **관광마케팅의 질**에 관한 세부항목 간 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(√)해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
마케팅 조직	9	7	5	3	1	3	5	7	9	마케팅 인력
마케팅 조직	9	7	5	3	1	3	5	7	9	마케팅 예산
마케팅 조직	9	7	5	3	1	3	5	7	9	마케팅 활동
마케팅 조직	9	7	5	3	1	3	5	7	9	대외협력
마케팅인력	9	7	5	3	1	3	5	7	9	마케팅 예산
마케팅인력	9	7	5	3	1	3	5	7	9	마케팅 활동
마케팅인력	9	7	5	3	1	3	5	7	9	대외협력
마케팅예산	9	7	5	3	1	3	5	7	9	마케팅 활동
마케팅예산	9	7	5	3	1	3	5	7	9	대외협력
마케팅 활동	9	7	5	3	1	3	5	7	9	대외협력

8. 다음은 섬 관광목적지 질적성장 평가 지표 중 **지역주민 삶의 질**에 관한 **세부 항목 간 상대적 중요도**를 파악하기 위한 질문입니다. 기준항목과 비교항목 중 **상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(√)**해 주시기 바랍니다.

기준항목 A	A가 더 중요 ←				동 일 서 로 같 음	→ B가 더 중요				비교항목 B
	절 대 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요		약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	절 대 중 요	
경제수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	생활환경
경제수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	사회복지
경제수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	문화거버넌스
경제수준	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 만족도
생활환경	9	7	5	3	1	3	5	7	9	사회복지
생활환경	9	7	5	3	1	3	5	7	9	문화거버넌스
생활환경	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 만족도
사회복지	9	7	5	3	1	3	5	7	9	문화거버넌스
사회복지	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 만족도
문화거버넌스	9	7	5	3	1	3	5	7	9	삶의 만족도

☆ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다 ☆

부록2 : 2차 델파이조사 응답자 리스트(무순)

순번	성명	소속	직위	경력	학위
1	김**	공기업	감사	10	박사
2	이**	대학	교수	10	박사
3	강**	대학	교수	25	박사
4	장**	대학	강사	26	박사
5	양**	공기업	처장	25	박사
6	고**	연구원	팀장	15	박사
7	윤**	대학	조교수	24	석사
8	홍**	연구소	연구원	10	박사
9	김**	항공사	지점장	28	석사
10	김**	관광기업	대표	31	학사
11	한**	관광기업	차장	15	학사
12	강**	항공사	지점장	25	학사
13	허*	항공사	차장	28	석사
14	양**	정부기관	계장	25	학사
15	강**	정부기관	과장	32	학사
16	강**	대학	교수	22	석사
17	배**	공기업	과장	14	박사
18	홍**	공기업	부장	15	학사
19	송**	연구소	연구원	20	박사
20	문**	정부기관	소장	25	학사
21	강**	정부기관	부이사관	36	학사
22	김**	공기업	차장	13	석사
23	홍**	시민단체	대표	15	학사
24	강**	시민단체	이사	10	박사
25	민**	공기업	차장	17	석사

<표 계속>

순번	성명	소속	직위	경력	학위
26	남**	공기업	차장	15	석사
27	허*	관광기업	대표	30	학사
28	김**	관광기업	대표	30	학사
29	장**	관광기업	대표	17	학사
30	김**	관광단체	팀장	25	석사
31	김**	관광단체	팀장	17	석사
32	김**	관광단체	국장	30	석사
33	김**	관광단체	실장	17	박사
34	양**	관광단체	국장	30	석사
35	부**	언론사	부장	17	학사
36	이**	언론사	본부장	22	박사
37	성**	언론사	대표	16	석사
38	심**	항공사	지점장	23	석사
39	김**	항공사	지점장	15	학사
40	허**	언론사	차장	12	학사
41	홍**	관광기업	상무	14	학사
42	이**	공기업	부장	11	석사
43	이**	공기업	차장	29	석사
44	홍**	정부기관	계장	25	학사
45	강**	공기업	점장	12	석사