저탄소 관광상품 이용동기에 대한 중요도-성취도(IP)분석
-제주특별자치도 관광객을 중심으로-

주 현 식*

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 연구방법
Ⅳ. 실증분석결과
Ⅴ. 결론

국문요약

본 연구는 저탄소 관광상품 이용동기에 대한 중요도와 성취도 차이 파악 및 중요도-성취도분석을 통해 제주특별자치도의 효율적인 저탄소 관광상품 관리 방안을 제시하기 위해 실시되었다. 먼저 연구과제를 저탄소 관광상품의 중요도-성취도(IP)분석 등으로 설정하였다. 그리고 문헌연구와 전문가 의견조사에 의해 개발된 이용동기 12항목을 요인분석과 신뢰도분석을 통해 교육적 동기, 신기체험동기, 가족 친화동기, 사교 동기 등 4개 차원으로 확정하였다.

주제어 : 저탄소 관광상품, 이용동기, 중요도 및 성취도 분석

* (재)제주지역사업평가원 원장, hyunsik99@irpe.or.kr
** 본 연구는 산업통상자원부 지원사업인 “제주광역경제권 선도산업육성사업”의 일환으로 제작되었습니다.

Ⅰ. 서론

2007년에 세계관광기구와 유엔환경계획, 세계기상기구가 “다보스 선언(Davos Declaration)” 을 채택하고, 2008년에는 기후변화 대응을 핵심 의제로 채택하면서부터 탄소경제시대에 부응한 저탄소 녹색관광 개발이 새로운 패러다임으로 부상하고 있다. 그리고 세계 각국은 자원고갈, 온실가스로 인한 자연생태계의 파괴, 해수면 상승의 문제에 직면해 있다. 우리나라도 온실가스 감축을 통하여 저탄소형 산업구조로의 전환과 녹색성장이 정부의 주된 현안 과제이다.[1)]

제주는 세계자연유산(2002년),생물권보전지역(2007), 세계지질공원 인증(2010), UNESCO 3관왕을 획득한바 있으며, 이와 더불어 경남, 강원에 이어 람사르 등록 습지보유를 비롯해 세계7대자연경관 등재 등 세계적인 자연환경을 보유한 “세계인의 보물섬”으로 불리우고 있다.

한편 이러한 보물인 자연환경을 잘 보존하고 가꾸어 현 세대에서 모두 사용하는 것이 아니라 잘 보존하고 가꾸어서 후손들에게 동일한 권리를 누릴 수 있도록 하기 위해 제주도는 2010년 제주시 우도와 서귀포시 가파도를 대상으로 단계별로 탄소제로 관광지 육성 시범사업을 추진하기로 했다. 또한, 관광호텔 등 대형 관광사업체를 중심으로 탄소 배출량을 측정한 뒤 일정한 저감목표를 설정하고, 모범업체에 대해서는 혜택을 주고 있다. 관광객들의 탄소배출량을 계산해 이에 상응하는 프로그램을 운영하는 저탄소 여행업체를 육성하고, 걷기와 자전거 연계상품 등 저탄소 투어 프로그램을 개발해 보급하기로 했다.

이와 같이 관광은 에너지 다소비산업이다. 따라서 관광은 기후변화의 원인자(vector)인 동시에 피해자(victim)인 것이다. 관광객이 이용하는 교통시설과 숙박시설, 관광시설 및 관광활동은 대부분 에너지 다소비형 시설(활동)로서 다량의 온실가스를 배출한다. 그리고 관광개발은 임야, 농경지 등 녹지면적을 감소시켜 지구 생태계의 탄소흡수 능력을 저하시킴으로써 지구온난화를 유발하고 있다.

---

1) 한국문화관광 연구원,『녹색관광상품 실태조사연구』, 2010, 19쪽.

관광부분의 이산화탄소 배출량이 지구 전체 배출량의 약 5%를 차지할 정도로 지구온난화에 대한 기여도가 높고, 2035년 당일관광을 제외한 배출량은 현재(1,76Mt)보다 약 3배 이상 증가한 3,057Mt로 추정될 정도로 심각한 수준에 이르게 된다고 한다. 관광산업의 배출량을 국가배출량과 비교하면 미국, 중국, 러시아에 이어 4위에 위치하고 있으며 여행의 유형에 따라 탄소배출량이 매우 상이하여 특정 관광유형을 전략적으로 관리할 필요성이 제기되고 있다.[2] 그러나 관광산업은 2035년 3배 이상의 배출량이 증가할 것으로 본다.[3] 이런 상황에서 관광산업이 반환경적 산업, 에너지 소비가 많은 부분으로 소비자들에게 낙인찍힌다면, 관광소비자들에게 애써 쌓아온 관광산업에 대한 긍정적 효과마저 외면당할 수 있다고 한다.

최근 기후의 인위적인 변화의 원인은 대기 중에 탄소 가스의 과다 농도가 지구온난화로 인해 기후에 영향을 미치고, 또한 인류에게 부정적인 영향을 초래하고 있다. 관광은 물 및 에너지 다소비산업으로써 관광객이 이용하는 교통시설과 숙박시설, 관광시설 및 관광활동의 대부분이 에너지 다소비형 시설(활동)로 구성되어 다량의 온실가스를 배출하고, 특히 관광개발에서는 임야, 농경지 등 녹지면적을 감소시켜 지구생태계의 탄소흡수 능력을 저하시킴으로써, 지구온난화를 유발하고 있는 실정이다.[4] 관광산업(호텔업)의 매출액 대비 수도광열비 비중이 1.07%로 제조업에 비해 매우 높을 뿐만 아니라 서비스업 중에서도 가장 높은 것으로 보고되고 있다.[5]

따라서, 이러한 관광에서의 탄소배출량 과다를 해소하기 위한 프로그램에 대한 제주관광객들의 저 탄소관광상품 이용자의 특성과 이용동기 등을 파악하고 저탄소 관광상품의 이용동기에 대한 이용하기 전 사전기대에 대한 설문에 응하게 하고 동일한 질문을 통해 관광을 실시한 후

---

2) UNWTO, UNEP & WMO, *Given the 2000－2005 growth of world tourism*, 2008, p.64

3) 문화체육관광부, 『2010 관광동향에 관한 연차보고서』, 2010, 3－5쪽

4) 문화체육관광부, 『제3차 관광진흥 5개년 계획』, 2009, 7－8쪽

5) 한국은행, 『2007년 고용표로 본 우리나라의 고용구조 및 연관효과』, 2007, 18－20쪽.

사후만족을 파악하여 교육적 관광, 또는 체험형 관광, 가족형 휴양관광, 사교형 관광에 접목할 수 있는 기틀을 마련하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 기후변화와 저탄소 경제관광

1) 기후변화와 저탄소 경제관광의 생성배경

저탄소 경제관광은 2008년부터 정부의 새로운 비전 '저탄소 녹색성장'의 관광부분 실행을 위해 제시된 정책용어이다. 문화체육관광부는 같은 해 10월 '저탄소 녹색성장 실현을 위한 문화전략'을 발표하였다.[6] 동년 12월에는 한국관광공사에 녹색관광팀이 신설되는 등 관련기관들이 정부정책의 실현을 위한 첫 걸음을 내디뎠다. 이를 뒷받침하기 위해 2009년 3월에는 한국문화관광연구원에서 '저탄소 녹색관광자원개발을 위한 가이드라인'을 제시하였다.[7]

관광과 기후변화의 상호관계는 이중적 성격을 띠고 있다고 한다. 관광은 기후변화의 원인자(vector)인 동시에 피해자(victim)이다. 관광객이 이용하는 교통시설과 숙박시설, 관광시설, 관광객의 관광활동은 대부분 에너지 다소비형 시설(활동)로서 이산화탄소 등 온실가스를 배출한다. 이러한 관광활동으로 인해 변화된 기후는 직접적으로는 관광자원을 변화시키고, 간접적으로는 자연환경, 사회경제환경, 정책환경의 변화를 유발함으로써 관광객의 선호와 이동 흐름에 영향을 미친다고 한다.[8] 예컨대 스키장은 시즌이 단축되고 제설비용이 증가함으로써 경영여건이 악

---

6) 문화체육관광부, 앞의 책, 2010, 7－8쪽.

7) 한국문화관광연구원, 『저탄소 녹색관광자원개발 가이드라인』, 2009, 3쪽.

8) Simpson, M. C., Gössling, S. & Scott, D, "Report on the International Policy and Market Response to Global Warming and the Challenges and Opportunities that Climate Change Issues Present for the Caribbean Tourism Sector", *Caribbean Regional Sustainable Tourism Development Programme: European Commission and the Caribbean Tourism Organization,* Barbados. Evans, M. R., and K, 2008, pp.34－38

화된다. 눈, 얼음, 꽃 등 자연자원을 주제로 하는 축제는 쇠퇴하고 기상이변으로 인프라 파괴, 항공기 결항, 여행예약 취소 등이 증가한다. 온실가스 배출 규제로 관광사업자의 원가 및 소비자의 여행비용도 증가한다. 결국 기후변화로 관광활동과 목적지에 대한 소비자의 선호도가 바뀌고 국내·외의 관광이동 흐름이 계절적으로, 지리적으로 재편될 것이다.[9)]

관광부문은 고립된 기후변화의 문제를 해결할 수는 없지만, 광범위한 국제적인 지속 가능한 개발 아젠다의 상황 내에서 수행되어야 할 것이다.

세계 관광조직 및 UNEP 등 여러 파트너 단체는 2003년 튀니지의 관광 Djerba와 기후변화 첫 번째 국제 컨퍼런스를 개최하였다. 이 행사는 국제관광 지역사회에서 기후변화의 의미에 대한 인식을 제고하는 중대한 분수령이 되는 회의였다. Djerba선언은 관광분야와 기후변화 사이의 복잡한 상호 관계를 인식하고 적응과 완화에 기여하는 미래 연구와 정책에 대한 프레임 워크를 만드는 계기가 되었다. 개별 관광산업 협회 및 기업의 수는 자발적으로 기후변화에 대한 공공 교육 캠페인에 참여 및 정부 기후변화 법안을 지원하는 온실효과 가스 배출 감소 목표를 채택, 기후변화에 대한 리더십을 보여 주는 계기가 되었다.[10)]

2) 저탄소 경제관광의 개념

저탄소 경제 또는 낮은 화석 연료 경제는 생물권에 온실 가스의 최소 출력 배출량이 경제에 미치는 영향에 대한 개념이다.[11)] 저탄소 경제관광에 대한 개념은 학자별로 대동소이한 내용들로 정의되어 온 것으로 나타나고 있다. 먼저, 저탄소 경제관광의 측면에서 기술한 내용을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 외국의 사례를 보면 독일의 Schnell(1998)교수에 의하면 농촌관광은 공업생산과 공업도시의 확대에 따라 도시내부의 환경이 악화되고, 도시생활자의 스트레스가 높아지면서, 귀족과 산업자본

---

9) 문화체육관광부, 앞의책, 2009, 3쪽

10) UNWTO, UNEP, WMO, *Given the 2000-2005 growth of world tourism*, 2008, p.46

11) Wenhong, Yang, "The Development of Tourism in the Low Carbon Economy", *School of Business*, Qingdao Technological University 11Fu Shun Street, Qingdao 266520, China, 2012, 5p.

가 뿐만 아니라 일반대중들도 자연환경에 혜택 받은 풍부한 농촌으로 여행을 떠나 휴가를 보내게 되었으며, 이러한 경향은 제2차 세계대전 이후에 보다 본격화 되었다고 한다. 손대현·장희정·박희정은 녹색관광과 유사한 기존의 관광개념들과 차별화되는 저탄소 녹색관광의 개념을 정의하고 있다.[12] 이는 기존의 유사개념으로 농촌관광을 주축으로 생태관광, 지속가능한 관광, 대안관광, 그린 투어리즘 등을 각각의 특성과 관광객의 형태에 따라 비교한 결과 "자연환경 및 자연경관, 지역전통문화가 잘 보존되어 있는 지역의 문화와 생활을 체험하면서 지역주민들과의 교류를 추구하는 체재형 관광"으로 정의하고 있다.

김남조는 저탄소화와 녹색산업화에 기반을 두고 경제성장력을 배가시키는 신성장 개념인 녹색성장을 관광부분에 적용하면 '녹색관광'으로 표현된다고 하였다.[13] 기후변화에 대응하는 녹색관광의 개념적 틀로써 "녹색의 자연을 바탕으로 하는 관광행태를 넘어 더 구체적으로 수요와 공급측면에서 저탄소를 추구하고, 녹색기술을 활용하여 녹색성장을 추구하는 관광"이라는 확대된 개념으로 정의하였다. 고동완 등은 생태관광, 지속가능한 관광 등과 관계고찰을 통하여 녹색관광을 '저탄소기술이 적용된 에너지, 자원을 사용하되 이산화탄소의 배출을 최소화하기 위한 생태효율성을 추구하는 관광형태'로 정의하고 있다.[14] 강신겸과 한국관광공사는 기존 '녹색관광'과 '농촌관광'에서 벗어난 '녹색자연을 바탕으로 수요와 공급측면에서 저탄소를 추구하고 녹색기술을 활용하여 녹색성장을 추구하는 관광'으로 구체화하고 있다.

반면 도시계획, 조경학, 교통공학, 신재생 에너지 등의 타 학문분야는 개념적 정의 대신 실질적으로 탄소배출 감소를 위한 실행방안을 모색하는데 중점을 두고 있는 것으로 나타났다. 예를 들자면 신재생 에너지 및

---

12) 손대현·장희정·박희정, 「슬로시티 녹색관광자원화 방안 연구－슬로시티방문객 행태분석을 중심으로」, 『한국관광학회』. 2009년도 제66차 학술연구 발표논문집, 2009, 110쪽.

13) 김남조, 「기후변화에 대응하는 녹색관광의 연구과제 모색」, 『관광학연구』, 33(4), 2010, 34－35쪽.

14) 고동완·김현정·김진, 「녹색관광이란 무엇인가? 개념과 의미」, 『관광학연구』. 34(6), 2010, 118쪽.

건축학분야에서는 청정연료 사용, LNG, CNG 등 천연가스의 보급, 신재생에너지 사용 의무화, 건축물 에너지 효율 등급의 적용, 태양에너지, 풍력에너지, 지열에너지, 에너지 절약설비(LED), 신재생에너지(풍력, 태양광 등)에서 활발한 연구를 수행하고 있는 것으로 나타나고 있다.[15)]

2) 제주의 저탄소 관광상품의 유형

저탄소 관광의 크게 환경적인 측면과 경제적인 측면, 사회·문화적인 측면을 고려하여 첫째, 환경적인 측면인 저탄소화를 실현할 수 있는 온실가스 배출관리, 신재생 에너지 도입, 관광시설의 에너지 효율성 증진, 에너지 자원순환, 탄소 흡수원 확충과 자연환경의 보호측면으로는 생물다양성 보존, 환경오염 최소화 등 이며, 환경인식 고양은 기후변화에 대한 인식 교육을 할 수 있어야 할 것이다. 둘째, 경제적인 측면에서는 지역경제를 활성화 측면에서 지역의 기존 시설 및 자원 이용활성화, 지역농·특산물 활용 등 지역주민의 소득증대와 지역산업과의 연계를 통한 새로운 비즈니스 창출 및 고용증징 등이다. 셋째, 사회·문화적인 측면은 삶의 질 향상으로 지역사회 편익제공, 지역사회의 부정적 영향 최소화 등이며, 지역사회 참여로는 지속적인 지역주민의 요구 수렴 또는 지속적인 의사소통, 정보교환 및 협력 등이며, 지역문화 존중은 지역사회의 전통과 문화 유지·발전에 기여할 수 있어야 한다는 것이다.[16)] 이러한 제주의 저탄소 관광의 유형은 현재로서는 제주를 중심으로 한 올레길 탐방과, 곶자왈 숲길 걷기, 비자림 걷기, 장생의 숨길 걷기, 비자림 일주 걷기 등이 대부분이다. 이러한 저탄소 제주관광상품에 대한 유형별로 구분해보면 <표 1>에서 보는 바와 같다.

---

15) 박종구·김명식, 「탄소배출량 정보에 따른 저탄소 녹색관광상품 구매의도의 영향」, 『관광학연구』, 36(2), 2012, 120쪽.

16) 한국관광공사, 『녹색관광실태조사』, 2010, 114쪽

<표 1> 제주의 저탄소 관광상품 유형

주요대상지역	전체이동 루트
제주마라도와 올레	1일차 : 김포공항 – 제주공항 – 한라수목원 – 대국아일린호텔
	2일차 : 대국아일린호텔 – 외돌개 – 돔베낭길 – 관광농원, 제주국제평화센터 – 롯데호텔정원 – 카멜라아힐 – 유리의 성 – 평화박물관 – 더마파크 – 대국일린호텔
	3일차 : 대국아일린호텔 – 공예품전시장 – 돌문화공원 – 삼국지랜드 – 조랑말 체험관광 – 성읍민속마을 – 우도해저잠수함 – 관광 – 농수산물직매장 – 용두암 해녀촌 – 제주공항 – 김포공항
곳자왈	제주종합경기장 – 하기리 마을 – 현대미술관 – 청수곶자왈 – 제주종합경기장
제주전역1	1일차 : 제주공항 – 제주평화공원 – 낙성동성터(돌하르방공원) – 한라산도야지 인근모텔
	2일차 : 한라산도야지 인근모텔 – 거문오름 – 우도봉 횟집 인근모텔
	3일차 : 우도봉 횟집 인근모텔 – 한라산어리목 광장 – 이중섭미술관 – 제주공항
제주전역2	1일차 : 제주공항 – 한라산어승생악 – 영주산 인근숙소
	2일차 : 영주산 인근숙소 – 세화해녀박물관 – 돌문화공원 – 선흘동 백동산 인근숙소
	3일차 : 선흘동 백동산 – 돌하르방공원 – 제주공항
비양도·송악산 올레길	1일차 : 제주공항 – 한림항 – 비양도 – 제동목장 – 제주KAL호텔
	2일차 : 제주KAL호텔 – 휴애리자연생활공원 – 새섬새연교 – 송악산 – 소인국테마파크 – KAL호텔
	3일차 : 고수목마 – 성읍민속마을 – 성산일출봉 – 광치기해변올레길 – 허브랜드 – 김녕해녀촌 – 농,수산물직매장 – 제주공항

자료: 한국관광공사, 녹색관광실태조사, 2010

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 모형 및 가설 설정

본 연구의 주된 목적은 제주의 저탄소 관광상품 관광객의 이용동기의 사전기대와 사후만족에 대한 중요도와 성취도 차이 파악 및 중요도 – 성

취도분석을 통해 제주도 저탄소 관광상품 서비스 관리방안을 제시하기 위한 것이다. 이를 위해서 먼저 제주도의 저탄소 관광상품 서비스에 대한 중요도와 성취도를 조사하여, 저탄소 관광상품중 어떠한 차원이 가장 중요하며, 차원별 중요도와 성취도는 차이가 있는지 파악하고자 한다. 또한 중요도－성취도 분석을 통해 제주도 저탄소 관광상품 서비스의 강점과 약점인 속성들을 파악하여 전략적 서비스관리 및 마케팅 방안을 제시코자 하였다.

이상의 논의를 통해 연구 과제를 다음과 같이 설정하였다.

연구과제 1 : 제주도의 저탄소 관광상품 이용자의 인구통계적 특성분석

연구과제 2 : 제주도의 저탄소 관광상품 이용동기의 중요도와 성취도 차이를 쌍표본 t－테스트를 통해 분석하고

연구과제 3 : 제주도의 저탄소 관광상품 이용동기의 중요도와 성취도 (I－P)분석을 하고자 한다.

2. 분석방법

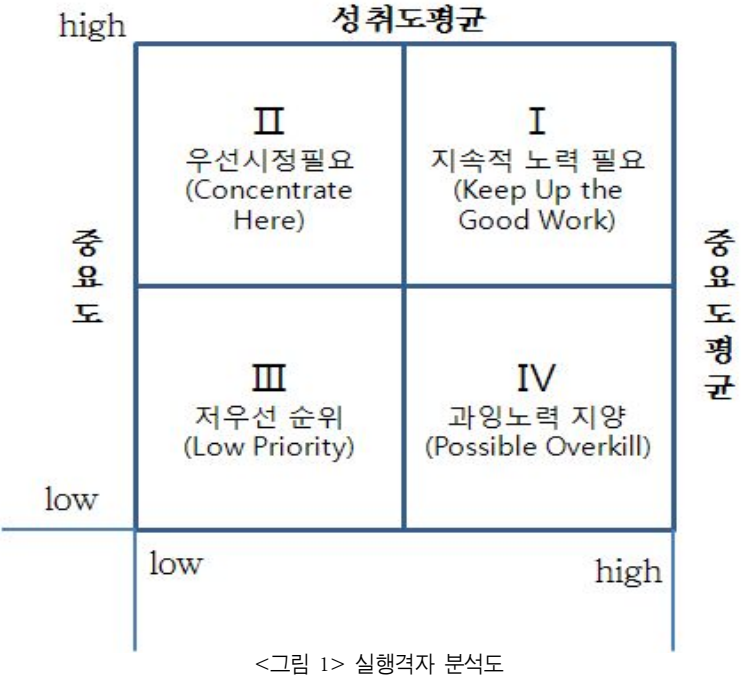
1) 쌍표본 t－테스트

I(Important)－P(Performance)분석을 실행하기 위해서는 먼저 쌍표본 t－테스트의 결과의 평균값을 이용하여 I－P분석을 실행하게 되며, 또한 중요도인 사전기대의 평균값과 사후만족인 실행도의 평균값을 활용하여 I－P분석을 실행하게 되는 것이다. 또한 쌍표본 t－테스트결과 t값이 음(－)의 값이 나와야 긍정적인 유의도를 보이는 것으로 나타날 수 있는 것이다. 만약에 양(+)의 값이 나오게 되면 부정적 유의 즉 불만족 하게 된다는 것을 의미하는 것이다.

2) I(Important)－P(Performance)분석

중요도와 실행도 분석은 전략적인 마케팅 접근법으로서 가치 있는 수단으로 활용되어왔다. 회사가 과도한 투자를 하고 있거나 향후 투자가치가 있는 분야 등에 대한 통찰력을 제시해 줄 수 있기 때문이다. 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 될 사안이나 관련 정보를 제공한

다는 점에서 시간과 비용의 한계를 안고 있는 실무담당자에게 매우 유용한 분석도구로 활용되고 있다.[17] 뿐만 아니라, 경쟁 환경 속에서 자사 제품 및 서비스의 중요 정도와 실행 정도를 알고, 강점과 약점을 분석하는 것은 기업 성공의 중요한 요인이 되고 있다.[18]



<그림 1> 실행격자 분석도

3. 설문개요

17) Oh, H., "Revisiting importance－performance analysis", *Tourism Management*, 22, 2001, p.617－627.

18) 표성수, 「중요도－수행도 분석연구의 개성에 관한 연구」, 『관광학연구』, 33(4), 2009, 227－251쪽. K. Matzler, F. Bailom, H. H. Hinterhuber, B. Renzl, & J. Pichler, "Theasymmetric relationship between attribute－level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the Importance－Performance Analysis." *Industrial Marketing Management*, 33, 2004, pp.271－277

제주를 방문하는 제주올레 걷기 축제에 참가하는 내국인을 대상으로 2013년 10월 31일부터 11월 02일까지 3일 간 조사를 실시하였으며, 설문방법은 축제에 참가하는 내국인을 대상으로 사전 참가하기 전(출발지 애월읍 저지마을 회관) 사전 기대에 대한 12문항을 설문에 응하게 하고 동일한 질문을 통해 관광을 실시한 후(광령 초등학교) 사후만족 12문항을 조사하는 인터뷰 방식에 의한 설문조사를 실시하였다.

축제에 참가하는 내국인 300명에게 설문을 배포하여 270부를 회수하였으며, 이중 불성실한 응답설문 18부를 제외한 252부를 분석하였다.

<표 2> 설문조사의 개요

구분	내용
설문기간	2013년 10월 31일 ~ 11월02일(03일간)
설문조사대상	제주 올레걷기 축제에 참가하는 내국인
설문방법	참가자에 의한 개별 인터뷰에 의한 설문
설문항목	리커트 5점척도 사전기대 12문항, 사후만족 12문항, 인구통계적 특성 10문항 등 총 34문항
유효표본	300명(회수 270, 제외 18부, 분석 252부)

Ⅳ. 실증분석결과

1. 일반적 특성 분석

먼저 일반적 특성에서 응답자의 인구통계적 특성 <표 2>에서 보는 바와 같이 남자가 164명(65.1%), 여자가 88명(34.9%)으로 나타나 남자가 여자보다 많은 것으로 나타났다. 연령별 분포를 보면 20세 이하가 8명(3.2%), 21~30세가 112명(44.4%), 31~40세가 60명으로 23.8%, 41~50세가 24명(9.5%), 50세 이상이 48명(19.0%)으로 연령별 분포도는 21~30세가 가장 많은 것으로 나타났다. 학력별 분포를 보면 중학교 졸업자가 12명(4.8%), 고졸자가 32명(12.7%), 대학을 재학 중이거나 졸업한자가 192명(76.2%), 대학원을 재학 중이거나 졸업한 자가 16명(6.3%)으로 학

력별 분포는 대학을 재학 중이거나 졸업한 사람이 가장 많은 것으로 나타나고 있다. 이하는 <표 3>에서 보는 바와 같다.

<표 3> 인구 통계적 특성

변수명	항목	빈도(명)	비율(%)	변수명	항목	빈도(명)	비율(%)	비고
성별	남자	164	65.1	탄소중립 실천	실천	244	96.8	
	여자	88	34.9		아니요	8	3.2	
연령	20세 이하	8	3.2	정보원천	TV/라디오	16	6.3	
	21－30세	112	44.4		신문/전단지	16	6.3	
	31－40세	60	23.8		인터넷	60	23.8	
	41－50세	24	9.5		주변의 추천	112	44.4	
	50세 이상	48	19.0		기타	48	19.0	
직업	학 생	144	57.1	교육정도				
	주 부	20	7.9		중재졸	12	4.8	
	회사원	20	7.9		고재졸	32	12.7	
	자영업	20	7.9		대재졸	192	76.2	
	전문직	44	17.5		대학원재졸	16	6.3	
	기 타	4	1.6					
거주지	부 산	52	20.6	동 행				
	대 구	8	3.2					
	경 북	8	3.2		혼자	12	4.8	
	서 울	12	4.8		가족친지	28	11.1	
	인 천	4	1.6		친구	112	44.4	
	경기도	140	55.6		회사동료	20	7.9	
	전라도	4	1.6		동호회 및 친목단체	36	14.3	
	강원도	16	6.3		기타	44	17.5	
	제주특별자치도	8	3.2					

4. 이용동기에 대한 사전기대와 사후만족분석

1) 쌍표본 t－테스트

탄소중립 이용동기에 대한 쌍표본 t－테스트결과 유의도 .000수준에서 모두 유의한 것으로 나타났다. 쌍표본 t－테스트의 경우 사전기대와 사후만족을 비교하는 것으로서 사전기대는 적었으나 이용후에 만족을 했을 경우 t값이 음(－)의 값을 보이는 것이 유의한 것이다. 따라서 분석결과 전체 이용동기 분석에서 사전기대에 대한 평균보다 사후만족의 평균이 높다는 것은 대부분의 응답자들이 탄소중립관광에 대한 기대를 별로 하지 않았으나 이용 후에 만족한 것으로 볼 수 있다. 따라서 탄소중

립관광을 성공적인 결과를 얻었다고 판단 할 수 있을 것이다.

<표 4> 탄소중립 이용동기 쌍표본 t-테스트

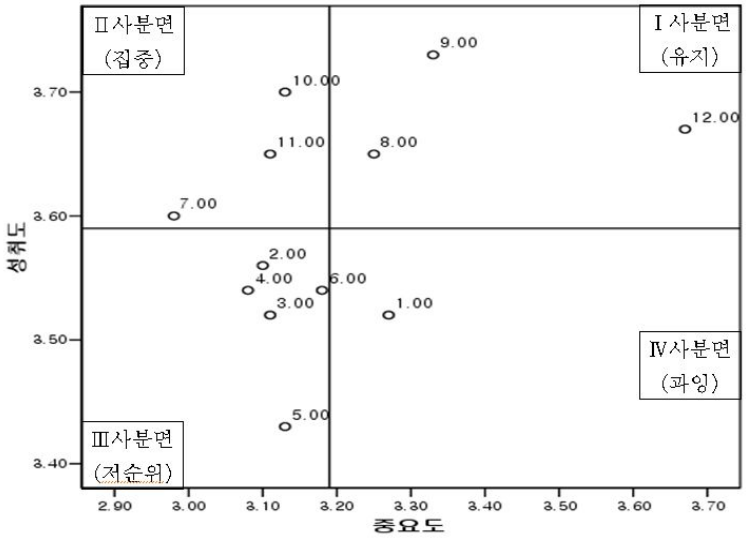
구분		설문내용	평균	t값	p값
교육적 동기	기대	기후변화의 심각함을 알기 위해서	3.27	-4.196	.000
	만족	기후변화의 심각함을 알기 위해서	3.52		
	기대	탄소중립에 대한 무언가를 배우고자 함	3.10	-8,054	.000
	만족	탄소중립에 대한 무언가를 배우고자 함	3.58		
	기대	기후변화/탄소중립에 대한 교양을 쌓고자 함	3.11	-7.110	.000
	만족	기후변화/탄소중립에 대한 교양을 쌓고자 함	3.52		
신기 체험성	기대	기후변화/탄소중립에 대한 새로운 것을 보고 싶어서	3.08	-8.386	.000
	만족	기후변화/탄소중립에 대한 새로운 것을 보고 싶어서	3.54		
	기대	기후변화/탄소중립의 호기심을 추구하고 싶어서	3.13	-5.196	.000
	만족	기후변화/탄소중립의 호기심을 추구하고 싶어서	3.43		
	기대	최초의 기후변화/탄소중립 상품을 이용해 보고 싶어서	3.13	-6.630	.000
	만족	최초의 기후변화/탄소중립 상품을 이용해 보고 싶어서	3.54		
가족 친화성	기대	가족이 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어 하기 때문에	2.98	-11.891	.000
	만족	가족이 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어 하기 때문에	3.60		
	기대	환경을 통해 가족과의 친목과 화합을 위하여	3.25	-6.283	.000
	만족	환경을 통해 가족과의 친목과 화합을 위하여	3.65		
	기대	자연에서 가족과 더 많은 시간을 보내기 위하여	3.33	-6.492	.000
	만족	자연에서 가족과 더 많은 시간을 보내기 위하여	3.73		
사교성	기대	동료들과 함께 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어서	3.13	-8.884	.000
	만족	동료들과 함께 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어서	3.70		
	기대	친한 친구와 함께 탄소중립상품을 이용해 보고 싶어서	3.11	-8.787	.000
	만족	친한 친구와 함께 탄소중립상품을 이용해 보고 싶어서	252		
	기대	나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수 있기 때문	3.08	-9.285	.000
	만족	나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수 있기 때문	3.67		

2) IP분석결과

탄소중립관광 이용동기 12개 항목에 대한 평균값에 의한 중요도-만족도 분석결과는 <그림 2>에 제시되어 있다. 5점 리커트 척도법에 의한 각 항목별 속성의 중요도 및 만족도가 높으며 반대로 값이 작으면 중요도 및 만족도가 낮은 것을 의미하고 있다. 한편 순위는 전체 12개 항목에 대한 평균값에 의한 것이다.

탄소중립관광 이용동기는 Ⅰ사분면에 위치하는 속성은 08.환경을 통

해 가족과의 친목과 화합을 위하여, 09.자연에서 가족과 더 많은 시간을 보내기 위하여, 12.나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수



01. 기후변화의 심각함을 알기 위해서
02. 탄소중립에 대한 무언가를 배우고자 함
03. 기후변화/탄소중립에 대한 교양을 쌓고자 함
04. 기후변화/탄소중립에 대한 새로운 것을 보고 싶어서
05. 기후변화/탄소중립의 호기심을 추구하고 싶어서
06. 최초의 기후변화/탄소중립 상품을 이용해 보고 싶어서
07. 가족이 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어 하기 때문에
08. 환경을 통해 가족과의 친목과 화합을 위하여
09. 자연에서 가족과 더 많은 시간을 보내기 위하여
10. 동료들과 함께 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어서
11. 친한 친구와 함께 탄소중립상품을 이용해 보고 싶어서
12. 나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수 있기 때문

<그림 2> 이용동기에 대한 I-P분석결과

있기 때문으로 이들 속성은 중요도와 만족도가 높은 것으로 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것이다. Ⅱ사분면에 위치하는 07.가족이 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어 하기 때문에, 11.친한 친구와 함께 탄소중립상품을 이용해 보고 싶어서, 12.나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수 있기 때문으로 이들 속성은 중요도는 높은 반면 만족도는 낮았던 것으로 파악이 되어 향후 행사진행요원에 대한 교육을

집중, 강화하고, 전문성을 높여 참가자들에게 만족도를 높여 주어야 할 것이다.

다음으로 Ⅲ사분면에 위치하는 속성은 02.탄소중립에 대한 무언가를 배우고자 함, 03.기후변화/탄소중립에 대한 교양을 쌓고자 함, 04.기후변화/탄소중립에 대한 새로운 것을 보고 싶어서, 05.기후변화/탄소중립의 호기심을 추구하고 싶어서, 06.최초의 기후변화/탄소중립 상품을 이용해 보고 싶어서로 중요도와 만족도가 모두 낮은 저 순위 즉 '선택적 관리' 측면에서 제주만의 차별성을 가질 수 있는 관광동기로 테마파티, 팀빌딩 프로그램을 활용한 참가객 만족도를 높일 수 있는 전략이 필요할 것이다. 마지막으로 Ⅳ사분면에 위치하는 속성은 01.기후변화의 심각함을 알기 위해서로 중요도는 낮으나 만족도는 높은 '과잉'으로 나타났다.

Ⅳ. 결론

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 저탄소 관광상품 참가자의 이용동기에 대한 중요도와 성취도 차이 파악 및 중요도－성취도분석을 통해 제주특별자치도의 효율적인 저탄소관광 서비스의 관리방안을 제시하기 위해 실시되었다. 먼저 연구과제를 저탄소관광 상품 참가자의 인구통계적 분석과 이용동기에 대한쌍표본 t－테스트 분석, 이용동기의 중요도와 성취도 차이분석. 중요도－성취도(IP)분석 등으로 설정하였다. 그리고 문헌연구와 전문가 의견조사에 의해 개발된 참가동기 항목을 요인분석과 신뢰도분석을 통해 교육적동기, 신기체험성, 가족 친화성, 사교성동기 등 4개 차원, 12개 속성 24항목으로 확정하였다.

기후변화 및 탄소중립관광에 대한 설문조사 결과는 SPSS 16 Ver.으로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계적 특성에서 여자보다는 남자가 많은 것으로 나타났으며, 연령대별로는 21~30세가 많으며, 학력별로는 대졸자가, 동행자별로는 친구와의 동행, 거주지별로는 경기도, 직업별로는 학생, 정보획득은

주변의 추천, 여행가이드의 준수여부 등에서는 30~50%가 가장 많은 것으로 나타났다.

또한, 저탄소 관광상품에 대한 지불의사는 82.5%가 지불의사가 있는 것으로 나타났으며, 탄소중립 실천은 96.8%인 대부분의 참가자가 실천의지가 있음이 확인되었다.

둘째, 이용동기에 대한 쌍표본 t-테스트 결과, 사전기대보다는 사후 만족수준이 높은 것으로 나타나 대부분의 참가자들이 별로 기대를 하지 않았으나 기후변화 및 탄소중립관광에 대해 대부분 만족하고 있는 것으로 나타나고 있다.

셋째, 중요도와 성취도 분석(I-P분석)에서는 탄소중립관광 이용동기는 Ⅰ사분면에 위치하는 속성은 08.환경을 통해 가족과의 친목과 화합을 위하여, 09.자연에서 가족과 더 많은 시간을 보내기 위하여, 12.나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수 있기 때문으로 이들 속성은 중요도와 만족도가 높은 것으로 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것이다. Ⅱ사분면에 위치하는 07.가족이 탄소중립 관광상품을 이용해 보고 싶어 하기 때문에, 11.친한 친구와 함께 탄소중립상품을 이용해 보고 싶어서, 12.나와 똑같이 탄소중립을 생각하는 사람들을 만날 수 있기 때문으로 이들 속성은 중요도는 높은 반면 만족도는 낮았던 것으로 파악이 되어 향후 행사진행요원에 대한 교육을 집중, 강화하고, 전문성을 높여 참가자들에게 만족도를 높여 주어야 할 것이다.

다음으로 Ⅲ사분면에 위치하는 속성은 02.탄소중립에 대한 무언가를 배우고자 함, 03.기후변화/탄소중립에 대한 교양을 쌓고자 함, 04.기후변화/탄소중립에 대한 새로운 것을 보고 싶어서, 05.기후변화/탄소중립의 호기심을 추구하고 싶어서, 06.최초의 기후변화/탄소중립 상품을 이용해 보고 싶어서로 중요도와 만족도가 모두 낮은 저 순위 즉 '선택적 관리' 측면에서 제주만의 차별성을 가질 수 있는 관광동기로 테마파티, 팀빌딩 프로그램을 활용한 참가객 만족도를 높일 수 있는 전략이 필요할 것이다. 마지막으로, Ⅳ사분면에 위치하는 속성은 01.기후변화의 심각함을 알기 위해서로 중요도는 낮으나 만족도는 높은 '과잉'으로 나타났다.

2. 연구의 의의, 한계점 및 향후 연구 방향

기존 저탄소 녹색관광과 경제관광에 관한 연구는 주로 주최자의 관점에서 평가하거나 참가의도에 국한된 연구가 일반적이었다. 따라서, 본 연구는 저탄소 경제관광의 최종고객인 참가자관점에서 제주특별자치도를 방문하는 저탄소 경제관광지에서 제공하는 포괄적 서비스에 대한 평가와 더불어 서비스의 만족도, 이용동기에 대한 중요도와 성취도 차이 파악 및 중요도－성취도분석, 이용행태분석을 시도함으로써 저탄소 녹색관광의 기존 연구의 틀을 확장코자 하였으며, 관리적 시사점을 통해 저탄소 경제관광의 어떤 서비스부문을 우선적으로 개선해야 하는지에 대한 지침을 제시하였다.

본 연구는 이상과 같은 연구 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이와 관련하여 향후 연구를 위한 방향을 제시하고자 한다. 첫째, 저탄소 경제관광의 기대와 만족을 측정하기 위해서 20개 속성을 사용했는데, 항목이 너무 제한되어 일반참가자를 대상으로 한 실증조사의 편의성이 부족한 것으로 판단된다. 따라서, 더 현실적으로 사용가능한 저탄소 경제관광 참가자의 측정요인을 개발하기 위해서 개념적 연구가 추가로 이루어져야 할 것으로 판단된다. 둘째, 참가자의 이용동기 속성에 대한 중요도와 성취도를 조사할 경우 설문순서에 따른 영향들을 최소화하기 위해 중요도와 성취도문항을 분리시키는 것이 바람직하나 본 연구에서는 설문대상인 저탄소 경제관광 설문서 응답률 저조를 우려해서 1개 문항에서 동시에 측정하였다.

참고문헌

강신겸,「녹색관광과 지역활성화 전략」「한국관광총회 발표자료집」. 관광을 통한 녹색성장, 2009.

고동완·김현정·김진,「녹색관광이란 무엇인가? 개념과 의미」,『관광학 연구』. 34(6), 2010.

김남조,「기후변화에 대응하는 녹색관광의 연구과제 모색」,『관광학연구』, 33(4), 33(4), 2010.

문화체육관광부,『제3차 관광진흥 5개년 계획』, 2009.

문화체육관광부,『2010 관광동향에 관한 연차보고서』, 2010.

손대현·장희정·박희정,「슬로시티 녹색관광자원화 방안 연구－슬로시티 방문객 행태분석을 중심으로」,『한국관광학회』. 2009년도 제66차 학술연구 발표 논문집, 2009.

표성수,「중요도－수행도 분석연구의 개성에 관한 연구」,『관광학연구』, 33(4), 2009.

한국관광공사,『녹색관광상품 실태조사 연구』, 2010.

한국문화관광연구원,『저탄소 녹색관광자원개발 가이드 라인』, 3, 2009.

한국문화관광연구원,『녹색관광상품 실태조사연구』, 19, 2010.

한국은행,『2007년 고용표로 본 우리나라의 고용구조 및 연관효과』, 2007.

K. Matzler, F. Bailom, Hinterhuber, H. H. B. Renzl, & J. Pichler, "Theasymmetric Relationship Between Attribute－level Performance and Overall Customer Satisfaction: A Reconsideration of the Importance－Performance Analysis.", *Industrial Marketing Management*, 33, 2004.

Oh, H, Revisiting "Importance－Performance Analysis.", *Tourism Management*, vol.22, 2001.

D. J. Ortinau, A. J. Bush, R. P. Bush & J. L. Twible. "The Use of Importance－Performance Analysis for Improving the Quality of Marketing Education: Interpreting Faculty －Course Evaluations." *Journal of Marketing*, 49, 1989.

C. A. Schnell, Increasing voluntary student－advisor contacts. 18(1), 1998.

M. C. Simpson, S. Gössling, & D. Scott, "Report on the International Policy and

Market Response to Global Warming and the Challenges and Opportunities that Climate Change Issues Present for the Caribbean Tourism Sector." Caribbean Regional Sustainable Tourism Development Programme: *European Commission and the Caribbean Tourism Organization*, Barbados. Evans, M. R., and K. 2008.

UNWTO, UNEP, WMO, *Given the 2000-2005 growth of world tourism*, 2008.

Wenhong Yang., The Development of Tourism in the Low Carbon Economy. *School of Business*, Qingdao Technological University 11Fu Shun Street, Qingdao 266520, China, 2012.

Abstract

Analysis on Importance-Performance for Motivation of Low Carbon Tourism Products
-Focusing on Tourists in Jeju Island-

Joo, Hyun-Sik*

The purpose of this study is to understand the difference between importance and performance of the motivation of low carbon tourism products and suggest the management plans of efficient low carbon tourism service(products) by Jeju special self-governing province based on the analysis of importance-performance. Firstly, the research is set to analyze importance-performance(IP) on motivation for using low-carbon tourism products. Then, Four dimensions of motives; educational motivation, novelty experience motive, family affinity motive and socialization motive are established through factor analysis and reliability analysis of 12 categories of participation motives developed by literature research and survey on opinions of experts.

Key words : low carbon tourism products, motivation, importance and performance analysis

* Joo Hyun-Sik, president of Jeju Institute for regional program evaluation, hyunsik99@irpe.or.kr

** This study was performed as a part of "the Leading Business Promotion Project of Jeju Economic Region supported by the Ministry of Trade, industry & energy".

교신 : 주현식 690-140 제주특별자치도 제주시 첨단로 213-3
첨단과학기술단지 스마트빌딩 420호, 421호
(E-mail : hyunsik99@irpe.or.kr)

논문투고일 2013. 12. 27.
심사완료일 2014. 01. 28.
게재확정일 2014. 01. 31.