

2017-03

정책연구

서귀포 원도심 관광 만족도 조사 및 개선방안

신동일

Bandung issue research

Basic research

Commissioned research

Policy research

Jeju Research Institute 제주연구원

정책연구 2017-03

서귀포 원도심 관광 만족도 조사 및 개선방안

신 동 일



발 간 사

서귀포 도심지역은 다양한 관광자원과 관광매력을 보유하고 있음에도 지리적 특성과 환경으로 인해 제주시 지역에 비해 경유형 관광지적 성격을 보이고 있다.

특히 중문관광단지과 성산포 지역 등 서귀포 지역의 외곽지역을 중심으로 하는 관광활동이 활성화되어 서귀포 도심 지역의 관광은 상대적으로 침체되는 상황을 보이기도 하였다.

그러나 최근 이중섭 거리의 조성, 올레매일시장의 활성화 등을 계기로 서귀포 원도심 지역에서도 다양한 관광활동이 이루어지고 있고, 관광객들에게도 서귀포의 새로운 관광매력을 보여주는 상황이다.

도심관광은 프랑스와 스페인 등 대부분의 유럽 국가는 물론 아시아의 일본, 홍콩, 싱가포르, 태국 등도 중요한 관광활동으로 인식하여 활성화를 추진함은 물론 고부가가치 관광산업 육성의 기회로 인식하고 있다.

하지만 서귀포의 경우는 아직까지는 도심관광의 비중이 상대적으로 낮게 나타나 보다 적극적인 도심관광 육성 및 활성화를 통해 서귀포 관광의 다양성과 경쟁력을 강화하는 계기 마련이 시급한 상황이다.

이에 본 연구보고서는 제주관광의 다양화와 지역균형 발전을 위해서는 서귀포 도심관광의 육성이 중요하다는 인식 아래 이와 관련한 구체적인 대안들을 모색해보고자 수행되었다.

본 연구가 관광업계, 행정기관, 그 외 관계 기관 모두가 제주지역 음식 관광 육성 및 활성화 방안에 대해 진지하게 논의하는 기초자료로 활용되기를 바란다.

2017년 7월

제주연구원장 강 기 춘

연구요약

I. 연구목적

- 본 연구는 청정 환경, 다양한 관광자원, 온화한 기후 등을 보유하고 있는 서귀포 지역의 도심관광을 육성하는 것을 목적으로 원도심 방문 관광객의 만족도 조사를 통해 개선방안을 모색하는 것임.

II. 원도심 관광 활성화 사례 시사점

1) 전통과 현대의 조화

- 도쿄의 키치조지와 요코하마의 모토마치, 이시카와의 가나자와시 모두가 전통과 현대적 요소가 잘 어울리도록 하고 있음. 한국의 군산과 전주, 부산 감천마을 역시도 전통과 문화를 적극 활용하고 있음.

2) 경관적 요소를 중시

- 모토마치 거리 양쪽 대부분의 가게들은 1층 건축선을 뒤로 후퇴시켜 사람들이 비와 뜨거운 날씨에 무관하게 보행할 수 있도록 '콜로네이드 아케이드'를 만들어 각 가게들의 다양한 개성 사이에서 모토마치 거리의 일체감을 유지하는 상징이 되고 있음.

3) 주민들 스스로 만들어내는 관광자원

- 요코하마의 모토마치는 강압적인 방식을 취하지 않았는데 디자인을 유도했음. 디자인을 유도하는 과정에서도 법률, 조례와 같은 강제적 수단이 아니라 지역협정을 통해 시민들의 자발적 참여를

끈질기게 이끌어 낸 것이 특징임.

4) 자유로운 이용환경의 조성

- 가나자와시의 시민예술촌은 철저히 시민들을 위한 공간으로 시민 누구나 자유롭게 이용 가능함. 또한 타 지역주민은 물론 외국인 관광객들도 300엔이라는 상징적 수준의 소액만 지불하면 누구나 자유롭게 이용할 수 있도록 하고 있음.

Ⅲ. 만족도 분석

1) 대중교통 이용 편리성

- 대중교통 이용 편리성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 34%이고, 제주도 전체적으로는 36.7%로 서귀포가 낮게 나타났지만, 보통이라는 응답은 높게 나타나 평균 점수는 서귀포가 다소 높은 것으로 나타남.

2) 교통안내표지판 이해 용이성

- 교통안내표지판 이해 용이성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 54.2%이고, 제주도 전체적으로는 49.1%로 서귀포가 높게 나타났고 평균 점수도 서귀포가 다소 높은 것으로 나타남.

3) 볼거리 및 즐길거리 다양성

- 볼거리 및 즐길거리 다양성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 57.5%이고, 제주도 전체적으로는 64.9%로 서귀포가 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타남.

4) 관광지 시설 및 서비스 만족도

- 관광지 시설 및 서비스에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 57.9%이고, 제주도 전체적으로는 63.8%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

5) 숙박시설 이용 만족도

- 숙박시설 이용 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 59.3%이고, 제주도 전체적으로는 70.1%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

6) 음식(맛, 서비스 등) 만족도

- 음식에 대한 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 50.7%이고, 제주도 전체적으로는 63.1%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

7) 쇼핑(시설, 상품) 만족도

- 쇼핑 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 42.5%이고, 제주도 전체적으로는 50.5%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

8) 여행비용 적정성 만족도

- 여행비용 적정성 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 29.4%이고, 제주도 전체적으로는 39.4%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

9) 지역주민 친절성 만족도

- 지역주민 친절성 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 55.0%이고, 제주도 전체적으로는 58.3%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

10) 관광종사원 친절성 만족도

- 관광종사원 친절성 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 55.8%이고, 제주도 전체적으로는 57.1%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

11) 재방문 의사

- 재방문 의사를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 63.5%이고, 제주도 전체적으로는 83.4%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 많이 낮은 것으로 나타남.

12) 타인에게 관광 추천의사

- 관광 추천의사를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 69.6%이고, 제주도 전체적으로는 79.5%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 많이 낮은 것으로 나타남.

IV. 개선방안

1) 관광수용태세 측면

(1) 숙박시설의 확충과 다양화

- 원도심 관광객의 증가세가 지속됨에 따라 숙박시설의 확충이 필요

한 시점이나 새롭게 숙박시설을 건설하는 방향보다는 기존의 시설을 리모델링하는 방법으로 비즈니스형 숙소, 게스트하우스 등의 형태로 소규모지만 차별성을 가진 숙박시설 확충을 모색해보는 것이 필요함.

(2) 이벤트, 참여형 프로그램의 상설화

- 이중섭거리는 물론 자구리공원, 걸매생태공원, 삼매봉 등 훌륭한 공간적 자원을 활용하여 소규모 이벤트와 참여형 프로그램을 상설화하는 방안 마련이 중요함.

(3) 음식관광의 활성화

- 원도심내 맛집에 대한 홍보지원을 위해 SNS와 블로그 활동의 지원, 맛집 탐방코스의 개발, 음식 테마거리의 활성화, 시식행사의 주기적 개최 등 음식관광을 활성화하는 정책적 대안 모색이 중요함.

(4) 지속적인 친절캠페인의 실시

- 상인연합회, 시민사회단체 등 민간단체가 자발적으로 친절캠페인 (스마일 배지 착용, 스마일 마크 부착 등)을 실시하는 분위기를 조성하고 행정에서는 친절업체에 대한 홍보 강화, 인센티브 제공 등의 지원을 강구해야 함.

2) 관광홍보·마케팅 측면

(1) 온라인과 구전홍보의 강화

- 온라인 특히 인터넷 포털사이트에서의 홍보 강화와 정보 노출의 기회 제공이 강화되어야 하고 구전홍보를 통한 신뢰감 강화에도 지속적인 노력이 중요함.

(2) 원도심 이미지 홍보 주력

- 향후 홍보와 마케팅은 서귀포 원도심의 이미지를 개선하고 제고시키는 방향으로 추진되어야 하고, 이를 위해서는 귀농귀촌 유력인사들을 활용하는 방안도 효과적으로 작용할 수 있음.

(3) 원도심 관광자원 만족도 및 방문을 제고

- 만족도와 방문율이 떨어지는 관광자원에 대해서 관심과 참여를 유도하는 프로그램의 개발, 이벤트의 개최 등과 함께 원도심 관광지를 순회 방문하는 스탬프투어 시행을 통해 골고루 방문하게 하고 원도심 내에서 보다 많은 시간을 보내도록 유도하는 방안이 중요함.

목 차

I. 연구 개요	1
1. 연구 배경	1
2. 연구 목적	2
3. 연구 방법	2
4. 연구 내용 및 개념	3
II. 원도심 관광에 관한 이론적 고찰	4
1. 원도심의 개념과 특성	4
2. 원도심의 가치와 가능성	7
III. 원도심 관광 활성화 사례	10
1. 국외 사례	10
2. 국내 사례	16
3. 시사점	21
IV. 서귀포 원도심 관광 만족도 조사	22
1. 서귀포 원도심 관광 현황	22
2. 관광객 만족도 조사	26
V. 만족도 분석 및 개선방안	47
1. 만족도 비교분석	47
2. 문제점 및 개선방안	57

참고문헌	62
Abstract	63
부 록	65

<표 차례>

<표 IV- 1> 서귀포시 관광지 현황	22
<표 IV- 2> 서귀포시 올레코스 개설 현황	22
<표 IV- 3> 서귀포시 관내 관광사업체 현황	23
<표 IV- 4> 서귀포시 휴양펜션업 운영 현황	24
<표 IV- 5> 서귀포시 종합관광안내도 설치 현황	24
<표 IV- 6> 서귀포시 원도심 관광지 방문객 현황	25
<표 IV- 7> 인구통계적 특성	27
<표 IV- 8> 최근 3년간 서귀포 원도심 방문 횟수	29
<표 IV- 9> 숙박지역	29
<표 IV-10> 서귀포 시내 숙박 일수	30
<표 IV-11> 서귀포 원도심 관광 동반자	30
<표 IV-12> 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 입수경로	31
<표 IV-13> 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 습득 인터넷 정보매체	32
<표 IV-14> 서귀포 시내 대중교통 이용 편리성	32
<표 IV-15> 교통안내표지판 이해 용이성	33
<표 IV-16> 볼거리 및 즐길거리 다양성	33
<표 IV-17> 방문 관광지 시설 및 서비스 만족도	34
<표 IV-18> 숙박시설 이용 만족도	34
<표 IV-19> 음식(맛, 서비스 등) 만족도	35
<표 IV-20> 렌터카 및 전세버스 이용 만족도	35
<표 IV-21> 쇼핑(시설, 상품) 만족도	36
<표 IV-22> 여행비용의 적정성 만족도	36
<표 IV-23> 지역주민 친절성 만족도	37
<표 IV-24> 관광종사원 친절성 만족도	37
<표 IV-25> 관광가이드 서비스 만족도	38
<표 IV-26> 관광안내정보 만족도	38
<표 IV-27> 관광안내지도 만족도	39
<표 IV-28> 매일올레시장 만족도	39

<표 IV-29> 이중섭거리 만족도	40
<표 IV-30> 이중섭미술관 만족도	40
<표 IV-31> 천지연폭포 만족도	41
<표 IV-32> 정방폭포 만족도	41
<표 IV-33> 새연교 만족도	42
<표 IV-34> 서북전시관 만족도	42
<표 IV-35> 자구리공원 만족도	43
<표 IV-36> 갈매생태공원 만족도	43
<표 IV-37> 삼매봉(외돌개) 만족도	44
<표 IV-38> 서귀포 원도심 관광 전반적 만족도	44
<표 IV-39> 서귀포 원도심 재방문 의사	45
<표 IV-40> 서귀포 시내관광 추천 의사	45
<표 IV-41> 서귀포에 대한 이미지 제고	46
<표 V- 1> 대중교통 이용 편리성	47
<표 V- 2> 교통안내표지판 이해 용이성	48
<표 V- 3> 볼거리 및 즐길거리 다양성	48
<표 V- 4> 관광지 시설 및 서비스 만족도	49
<표 V- 5> 숙박시설 이용 만족도	49
<표 V- 6> 음식(맛, 서비스 등) 만족도	50
<표 V- 7> 렌터카 및 전세버스 이용 만족도	50
<표 V- 8> 쇼핑(시설, 상품) 만족도	51
<표 V- 9> 여행비용 적정성 만족도	51
<표 V-10> 지역주민 친절성 만족도	52
<표 V-11> 관광종사원 친절성 만족도	52
<표 V-12> 관광가이드 서비스 만족도	53
<표 V-13> 관광안내정보 만족도	53
<표 V-14> 관광안내지도 만족도	54
<표 V-15> 관광에 대한 전반적 만족도	54
<표 V-16> 재방문 의사	55

<표 V-17> 관광 추천의사	55
<표 V-18> 관광 후 이미지 제고 기여도	56
<표 V-19> 관광자원별 만족도 및 방문율 비교	57

[그림 차례]

[그림 Ⅲ-1] 요코하마 모토마치 거리와 가게	14
[그림 Ⅲ-2] 키치조지 골목과 쇼핑아케이드	14
[그림 Ⅲ-3] 가나자와 창조도시 및 공예관광	16
[그림 Ⅲ-4] 가나자와 시민예술촌과 사무국 전경	16
[그림 Ⅲ-5] 군산 원도심 활성화 이미지	18
[그림 Ⅲ-6] 전주 한옥마을 이미지	19
[그림 Ⅲ-7] 부산 감천문화마을 이미지	20

I. 연구 개요

1. 연구 배경

- 제주특별자치도 서귀포 지역은 천지연 폭포를 중심으로 다양한 관광 자원과 관광매력을 보유하고 있었음에도 지리적 특성과 환경으로 인해 제주시 지역에 비해 경유형 관광지적 성격을 보이고 있음.
- 특히 중문관광단지와 성산포 지역 등 서귀포 지역의 외곽지역을 중심으로 하는 관광활동이 활성화되어 서귀포 도심 지역의 관광은 상대적으로 침체되는 상황을 보이기도 하였음.
- 그러나 최근 이중섭 거리의 조성, 올레매일시장의 활성화 등을 계기로 서귀포 원도심 지역에서도 다양한 관광활동이 이루어지고 있고, 관광객들에게도 서귀포의 새로운 관광매력을 보여주는 상황임.
- 실제로 도심관광은 프랑스와 스페인 등 대부분의 유럽 국가는 물론 아시아의 일본, 홍콩, 싱가포르, 태국 등도 중요한 관광활동으로 인식하여 활성화를 추진함은 물론 고부가가치 관광산업 육성의 기회로 인식하고 있음.
- 하지만 서귀포의 경우는 아직까지는 도심관광의 비중이 상대적으로 낮게 나타나 보다 적극적인 도심관광 육성 및 활성화를 통해 서귀포 관광의 다양성과 경쟁력을 강화하는 계기 마련이 시급한 상황임.
- 특히 서귀포의 경우에는 외곽지역보다는 도심 지역에 지역주민의 생산 활동이 집중되고 있고, 수십 년째 정체되었던 도심재생과 관련하여 다양한 욕구가 있는 점을 고려할 때 원도심 관광과 관련하여 다른 관점에서의 정책적 대안 마련이 필요함.
- 특히 제주시와는 다른 관광환경을 보유하고 있어 관광객들의 인식과 만족도 여부도 다를 것으로 예상됨에도 지금까지 서귀포 원도심 관광과 관련하여 특별히 연구나 조사 등이 이루어지지 않고 있음.

- 이런 관점에서 본 연구는 청정 환경, 다양한 관광자원, 온화한 기후 등을 보유하고 있는 서귀포 지역의 원도심 관광 만족도 조사를 통해 문제점과 개선방안을 모색하여 궁극적으로 제주관광의 경쟁력과 지속가능성을 제고시킬 수 있다는 문제 인식에서 출발하고자 함.

2. 연구 목적

- 본 연구는 서귀포 원도심을 방문하는 관광객들의 만족도를 조사하고 개선방안을 모색하는 것이 궁극적인 목표이고, 이의 달성을 위하여 다음과 같은 구체적인 목적을 이루고자 함.
 - 첫째, 원도심 관광의 개념 및 정의, 원도심 관광의 가치와 효과 등에 대한 고찰을 통해 연구의 목적을 달성하기 위한 범위와 내용을 명확하게 제시하고자 함.
 - 둘째, 원도심 관광에 대한 국내외 동향 및 사례분석을 통하여 원도심 관광 육성 및 활성화에 대해 이해하고, 서귀포 지역에서의 시사점 및 대응 방향을 모색하는 기초자료로 고찰하고자 함.
 - 셋째, 서귀포 원도심 관광의 현황 분석 및 내도 관광객 만족도 조사를 통하여 현 상황을 진단하고 향후 개선방안 도출의 방향을 모색하고자 함.
 - 넷째, 관련 전문가 및 사업체, 이해관계자 등을 대상으로 한 자문청취 및 현장조사를 통해 서귀포 관광을 파악하고자 함.
 - 마지막으로 이상의 고찰을 통해 서귀포 원도심 관광객 만족도 제고 및 활성화를 위한 개선방안 및 과제를 제시하고자 함.

3. 연구 방법

- 원도심 관광에 대한 문헌연구를 통해 원도심 관광의 개념 정의 및 연구범위를 정하는 기준으로 활용함.

- 전문가 포럼 및 내도 관광객 만족도 조사를 통하여 제주관광 전체와 비교분석을 통하여 개선방안 마련의 기초자료로 활용함.
- 국내외 사례조사는 만족도 조사와는 별개로 원도심 관광활성화를 위한 다양한 사업 또는 정책 등을 살펴보고 서귀포에의 적용가능성을 검토함.

4. 연구 내용 및 개념

- 제1장은 연구의 배경에 따른 연구목적을 제시하고, 그것을 달성하기 위한 연구방법을 다루는 개요 부분임.
- 제2장은 원도심 관광의 개념과 특성 등에 대한 선행연구를 포함한 문헌 고찰을 통해 원도심 관광의 개념과 성격을 규정하고, 원도심 관광의 가치와 역할, 원도심 관광을 통한 지역 활성화 효과 등에 관해 고찰함.
- 제3장은 원도심 관광에 대한 국내외 동향 분석 및 국내외 원도심 관광 활성화 사례분석을 통해 서귀포 원도심 관광 개선방안 모색을 위한 시사점에 대해 고찰함.
- 제4장은 서귀포 원도심 관광 현황 분석 및 내도 관광객 만족도 조사를 통해 문제점과 개선점을 파악하는 부분으로 서귀포 원도심 관광의 현실을 분석하고자 함.
- 제5장은 서귀포 원도심 관광 만족도 비교분석 및 개선방안 부분으로 앞선 고찰과 연구를 바탕으로 서귀포 원도심 관광과 제주관광 만족도를 비교해보고 차이점과 문제점을 통해 개선방안들을 제시하고자 함.
- 본 연구는 학술적 연구보다는 정책적 대안을 모색하는 연구로서 협의의 개념보다는 광의의 개념으로 원도심 관광의 개선 및 활성화 방안을 모색하는 연구임.

Ⅱ. 원도심 관광에 관한 이론적 고찰

1. 원도심의 개념과 특성

- 원도심 관광을 정의하기 위해서는 무엇보다 먼저 원도심에 대한 정의가 선행되어야 함. 또한 원도심의 개념 또는 정의와 함께 원도심이 가지고 있는 특성이 무엇인지를 알고자 함. 이를 위해 본 절에서는 선행연구에서 논의되고 있는 원도심에 대한 개념 및 특성과 가치에 대해 살펴보고자 함.
- 도심이란 도시의 중심이라고 할 수 있으며, 문화·업무·상업·서비스 등의 여러 가지 기능이 결집되어 이루어지는 공간으로 도심은 도시 내에 형성된 중심지로써의 '하나의 도시 안에 나타나는 최상위 중심기능의 집적체'라는 의미를 갖는 기능지역이라고 정의할 수 있음 (김창성 외 2000).
- 후버(Hoover, E. M.)는 도심이 지역에서 '전반적으로 최대접근도'를 갖는 지점(point of maximum overall accessibility)으로써 그 지역의 모든 주민들이 '최소 교통거리'로 모일 수 있는 장소에 형성되며, 이는 주민의 평균적 중심(median center of population)을 의미하는 것으로, 결국 '접근도의 이점'이 도심 형성의 원천적인 요인임을 시사하고 있음(한국문화관광연구원 2013).
- 도심이 쇠퇴하거나 오래된 곳을 원도심이라고 하는데, 원도심이란 과거도시의 중심으로 주요기능 및 활동이 이루어지던 중추적인 장소였으나 현재 도심외곽지역의 급속한 재개발과 도심노후의 방치로 인해 도심기능 약화 및 소멸로 보유하고 있던 고유한 공간적 속성과 장소들이 사라져버린 지역을 의미함(최기택 2012).
- 본 연구에서 원도심에 대한 개념은 위의 일반적인 구도심의 개념을 적용하고자 하며 원도심이란 과거 도시의 중심지 또는 주거와 경제

활동의 주된 곳으로 정의하고 연구에서 사용하고자 함.

- 도시는 일반적으로 일정한 지역의 정치·경제·문화의 중심이 되는, 사람이 많이 사는 지역으로 해석되며 인간이 사회를 구축하고 살아가기 위해 행하는 모든 현상이 담겨 있는 집합적인 집적장소임(한국문화관광연구원 2013).
- 도시는 형성된 시점부터 지금까지 그 안에서는 인간의 지속적인 사회 활동이 이루어져 왔으며 성장과 변화를 통해 구축된 사회발전의 모습을 대표하고 그 사회를 표상하고 있는 총체적인 이미지이자 구성체라 할 수 있음(한국문화관광연구원 2013).
- 도시는 이와 같이 계속적으로 변화하고 성장하는 현상적 총체로서 도시의 성장 및 발전과 함께 도시 성장의 중심축이 변화하게 되며 이에 따라 새로운 도심의 형성과 쇠퇴를 반복하면서 조화 및 균형을 이루어 나감(한국문화관광연구원 2013).
- 원도심은 기존에는 도시 안의 중심지로서 사회적 기능이 활발하게 지속되어 도시를 움직이고 순환하게 하는 중심장소로서의 역할을 하던 중심시가지였음
- 산업사회를 중심으로 형성되어 온 우리의 도시는 신도시 개발 등을 통해 도시 외곽으로의 확장을 가속시켰고, 이로 인하여 도시의 기존 중심지는 인구의 감소 등과 더불어 더 이상 원래의 기능을 수행할 수 없게 되었음(한국문화관광연구원 2013).
- 이로 인해 기존의 중심시가지 기능을 하던 장소는 중심시가지로서의 기능을 상실하거나 그 기능이 약화되는 현상이 일어남
- 결과적으로 현재 원도심은 중심시가지가 아닌 도심의 부차적 시가지로 기능하거나 그 기능을 상실하여 정체되어 있는 옛 구역으로 존재하고 있음
- 원도심의 발생원인은 도심지역의 쇠퇴원인을 바탕으로 찾아볼 수 있으며 그 원인은 크게 4가지로 분류할 수 있음(정영덕 2007).

- 첫 번째로는 경제적 요인으로써 정보·통신수단의 발달로 인한 기업들의 도심지역 입지 필요성 약화와 자동차 보급 확대 등으로 인한 대규모 도·소매업의 도시외곽 입지, 그리고 경쟁력이 약화된 전통 도심지역 산업의 구조조정의 미흡, 도심지역에 입지하던 중추관리기능의 도시외곽지역 이전에 따라 관련 산업의 연쇄적 동반이전에 의한 것임(정영덕 2007).
- 두 번째로는 도시 정책적 요인인데, 도시의 승격 과정에서 도시규모에 부합되지 않은 과도한 인위적인 행정구역 확장은 도시공간구조의 왜곡을 초래하고, 증대하는 도시개발수요를 충족하기 위해 기성시가지의 정비보다는 외곽의 신개발을 위주로 하여 도시정책을 수행함으로써 내부시가지는 투자대상에서 제외되고, 상대적으로 쇠퇴하게 되는 것임(정영덕 2007).
- 세 번째로는 물리적 요인으로, 도심지역은 가용토지의 부족으로 인해 경직된 토지이용이 이루어지면서, 새로운 도시기능 출현을 적절하게 수용하지 못하는 물론, 기반시설의 미비와 노후화, 좁은 도로와 주차시설의 부족, 저층·고밀의 답답함 등의 압출요인으로 주거지로서의 매력 상실과 상업·업무시설의 이용 상에 제약을 받는 반면, 신시가지는 현대식 건물과 계획된 가로망, 넓은 주차공간과 쇼핑 공간 등으로 쾌적성이 확보되어 거주자에게 흡입요인으로 작용하게 됨(정영덕 2007).
- 네 번째로는 사회적 요인으로써 모터리제이션(motorization)의 혜택을 받고 있는 많은 주민들이 도심지역보다는 오히려 자가용차에 의한 접근이 용이한 교외입지형의 도시 형성에 편리함을 느낄 뿐만 아니라, 사업자 등도 시설 입지가 복잡한 도심지역보다는 저렴하고 정비된 교외지역의 토지를 구입하는 것이 타당하다고 판단함으로써 도심지역이 쇠퇴함(정영덕 2007).

2. 원도심의 가치와 가능성

- 과거의 역사를 간직하고 있는 원도심 지역은 도시의 정체성을 가장 잘 담고 있는 장소라고 할 수 있음(한국문화관광연구원 2013).
- 그렇기 때문에 기존 도시가 가지고 있는 독특한 역사문화자원을 활용한 도시재생을 이루어 도시의 정체성을 확립함과 동시에 경제적으로 침체된 도시를 활성화시켜야 할 것임(정영덕 2007).
- 원도심 재생은 기존 재개발과는 다른 종합적인 시각과 실천방안을 가지고 도시의 물리적, 경제적, 사회적 그리고 환경적인 상황에 대한 최종적인 개선방안을 도출하고, 이해관계자간의 합의 형성 등 의사결정 시스템을 중시하며, 기존 거주자의 지속적 생활여건 확보를 동시에 고려하는 통합적 접근방식의 정비 개념이라 할 수 있음(한국문화관광연구원 2013).
- 지역 원도심 재생 및 활성화에 있어 문화의 가치와 의미에 대해서는 기본적으로 지역 및 도시재생에 있어 문화의 가치 및 중요성과 일맥상통하는 의미를 가짐(한국문화관광연구원 2013).
- 본 절에서는 지역 및 도시에 있어 문화적 가치의 의미와 중요성에 대해 이와 관련하여 진행되었던 기존 연구 및 문헌 등을 중심으로 개괄적으로 서술하고자 함(한국문화관광연구원 2013).

1) 도시재생적 관점에서의 문화관광의 가치와 중요성

- 지역 원도심 재생에 있어 문화의 가치와 중요성에 대해서는 구도심재생을 포괄하고 있는 도시재생의 관점에서 일차적으로 문화의 가치와 중요성을 탐색할 수 있음(한국문화관광연구원 2013).
- 문화관광적 도시재생의 의의
 - 첫째, 시민이 누리는 문화적 삶의 질에 관한 것 : 21세기에는 정보화, 국제화, 지방화가 진전되면서 문화복지에 대한 수요가 한층 더 커질

것으로 전망됨(이승영 2006). 문화복지는 문화적인 삶과 건강하고 쾌적한 여가생활을 제공한다는 점에서 최근 문화정책의 중요한 이념으로 부각되었으며 이것은 지역시민의 문화복지 서비스 수요를 충족해야 한다는 점뿐만 아니라 문화권을 인정해야 한다는 점에 바탕을 둔 것임(이승영 2006).

- 둘째, 도시 활성화의 관점 : 문화예술을 활용한 도시 활성화 전략은 기본적으로 도시경쟁력을 높이는 차원으로서 가치를 가지고 있다는 인식에 바탕을 둠(이승영 2006). 문화예술은 도시의 문화적 이미지를 형성하고 도시의 매력을 창출함으로써 도시마케팅과 관광자원으로 활용할 수 있으며 고용효과, 소득효과, 생산유발효과 등의 경제적 가치를 지니고 있음(이승영 2006).
- 셋째, 도시정체성과 공동체의 형성 차원 : 문화예술은 도시에 공동체 형성의 장을 마련하고 도시의 정체성을 확인시켜 주는 역할을 함(이승영 2006).

2) 지역재생에 있어 문화관광의 가치의 중요성

- 지역에서 '문화'가 중요한 의미와 가치를 가지는데 대해서는 현대사회의 가치사고적 흐름 변화라는 측면에서 그리고 지역개발의 새로운 패러다임이라는 측면에서 찾아볼 수 있으며, 조금 더 구체적으로는 도시경쟁력과 관련하여 도시 재생적 측면에서도 찾아볼 수 있음(윤현석 2011).

① 새로운 시대의 화두로서의 문화

- 대중문화의 급성장, 문화의 산업화 및 서비스화 과정이 전 지구적으로 확산되었고, 후기산업사회의 제3의 영역에서 '문화'가 중요한 화두로 등장하게 됨(추미경 2011).
- 문화는 도시의 삶의 질을 결정하는 주요한 요인이며 문화적 가치를 활용하는 것이 도시 경쟁력을 강화할 수 있는 전략적 요소라 할 수 있음(한국문화관광연구원 2013).

- 1980년대 이후 문화적 가치가 부가가치의 원천이 되는 문화경제의 부상에 따라 문화의 경쟁력이 도시 성장을 좌우한다는 창조도시, 문화도시 이론이 등장하였고, 문화산업의 활성화와 문화자원 활용을 통한 도시재생 전략이 등장하기도 하였음(한국문화관광연구원 2013).
- 최근에는 문화 도시적인 시설과 다양한 자산의 활용 뿐 아니라 삶의 방식과 철학을 강조하는 '창조도시'의 발전도 문화정책의 중요한 영역으로 대두되고 있어 다양한 관점에서 문화 도시를 보려는 시각들이 많아졌음(하지영 2013).

② 지역개발의 새로운 테마로서의 문화관광

- 문화관광이란 지역이미지를 품격화 시키고 사람들의 관심을 단시간에 집중시킬 수 있는 최적의 매개체로서 문화적 이미지를 적극적으로 활용하여 관광산업과 연계시킨다면 지역 활성화의 구심점으로 작용할 가능성이 매우 클 것임(한국문화관광연구원 2013).
- 실제 세계 많은 도시들이 지역의 문화·예술을 활성화함으로써 지역개발에 성공하고 있으며, 우리나라 또한 대부분의 지역에서 문화도시 조성사업, 살기 좋은 지역 만들기(문화형), 살기 좋은 도시 만들기(역사·문화형) 등 이와 유사한 형태의 지역개발이 추진되고 있음(한국문화관광연구원 2013).
- 따라서 문화를 통한 지역개발의 개념은 문화적 특성을 지니고 있는 공간단위를 대상으로 지역사회가 가지고 있는 문화적 자원을 활용하여 지역사회의 주도적 참여와 자율권을 확대하면서 지속적으로 지역사회 발전과 유지가 가능한 개발 수단이라고 할 수 있음(한국문화관광연구원 2013).

③ 도시경쟁력 제고를 위한 전략으로서의 문화관광

- 세계화의 가속화로 한 국가 안에서 서로 경쟁하던 도시들은 이제 전 지구적인 차원에서 경쟁을 하게 되어, 기업들을 유치하기 위한 환경 조성, 이미지 고양 전략, 도시마케팅 전략이 필요하게 되고, 새로운 창조계급의 대두에 따른 도시환경 조성이 필요하게 됨(윤현석 2011).

Ⅲ. 원도심 관광 활성화 사례

1. 국외 사례

1) 영국 셰필드

- 영국의 셰필드는 런던의 북쪽 요오크셔 지방의 중심도시로서 인구 규모는 56만 명으로 영국의 제5위의 도시로 18세기 후반 산업혁명 이후 셰필드는 영국의 대표적인 철강도시로 자리매김함(한국문화관광연구원 2014).
- 셰필드는 1960년대 들어서면서 도시쇠퇴가 시작되었는데 맨체스터, 리즈 등 주변 도시와 함께 경쟁력이 약화되었고, 무분별한 도시 외곽 지역의 개발로 인해 셰필드 도심부가 쇠퇴하게 됨에 따라 이후 도시 재생 정책을 모색하게 됨(한국문화관광연구원 2014).
- 도시의 쇠퇴를 극복하고자 1984년 기존의 철강산업을 대체할 산업으로 지식정보산업(IT), 정밀기계산업, 관광문화산업, 레저산업 등을 선정하여 집중 육성하는 신산업전략으로 정책 방향을 선회함(한국문화관광연구원 2014).
- 초기에 교외형 쇼핑센터인 Meadow hall 유치, 도심부 외곽의 유희산업지구인 Lower Don Valley 재개발을 포함하는 4대 Flagship project 를 추진함(한국문화관광연구원 2014).
 - 쇼핑센터 조성사업에서는 Meadow hall 시설 내에 어린이 놀이 시설, 문화, 여가, 식음료 공간 등을 조성하여 방문객의 편의를 고려한 계획을 함(한국문화관광연구원 2014).
 - 셰필드 운하 주변에 철강 및 중공업 시설이 밀집한 Lower Don Valley 지역에 정보기술, 정밀 기기, 문화, 관광 및 주거기능 중심의 재생사업이 추진되어 실내체육관, 스타디움, 영화관 및 쇼핑시설을 형성함(한국문화관광연구원 2014).

- 이후 문화산업지구(Cultural Industries Quarter) 프로젝트를 전략을 수립하여 공업지역을 문화산업 클러스터로 조성하고 1994년 도심업무 기본계획을 수립하여 도심 재생을 위한 기반을 조성하였음(한국문화관광연구원 2014).
- 2001년 도심재생기본계획을 수립하고 도심부 내에서의 일자리 창출, 민간투자 유도, 지역경제의 활성화 등을 목표로 7대 핵심사업을 계획하였음(한국문화관광연구원 2014). 7대 핵심 사업은 첨단산업도시 기반의 조성, 소매상점가의 육성, 역사·문화기능의 강화, 복합용도개발의 활성화, 저이용 유휴토지의 활용도 제고, 도심 접근성 제고, 공공공간의 확충임(한국문화관광연구원 2014).
- 관광문화산업은 지역활성화의 원동력으로 작용하였는데 도시재생사업으로 건립된 Meadow hall은 입주 점포수만 500여개에 이를 정도로 유럽에서 큰 쇼핑 센터 중 하나로 성장하였고, 다양한 문화 여가시설이 조성된 Lower Don Valley 지역과 함께 젊은 층의 방문객을 유입하고 있음(한국문화관광연구원 2014).
- 웨필드의 사례처럼 관광은 도시재생사업에서 중요한 역할을 하고 있고, 문화관광 중심의 도시재생사업이 경제, 사회적으로 큰 파급효과를 불러 일으키는 것을 알 수 있음(한국문화관광연구원 2014).

2) 중국 북경의 따산즈

- 따산즈 798은 중국 북경 조양구(朝陽區) 동북쪽에 위치함. 따산즈798의 면적은 약 1,161,900km²(30만평)이고, 현재 200여개의 창작실과 400여개의 갤러리, 50여개의 패션샵 이외에도 스튜디오, 레스토랑, 카페, 출판사, 디자인 회사 등이 입주함(한국문화관광연구원 2014).
- 따산즈 798지역은 원래 1957년 지어진 '북경화북무선전연합기자재공장'이라는 명칭의 군수산업생산기지로 구소련이 원조하고 구독일(독일민주공화국)이 설계를 맡아 바우하우스(Bauhaus) 양식을 바탕으로

로 지어졌으며 무선통신설비, 탱크 등을 제조하였음(한국문화관광연구원 2014).

- 1997년 중국중앙미술대학교 수건국교수가 다른 30여명의 강사와 같이 공장 하나를 임대하면서 예술지역으로서 변화하기 시작했는데, 층고가 높고 넓은 공장의 건축적 조건과 재개발지역으로 임대가격이 싼 지역은 예술가들에게 매력적인 장소로 통하게 되었고, 가난한 예술가들이 입주하기 시작함(한국문화관광연구원 2014).
- 공장의 소유주인 기업이 빈 건물의 활용도를 높이기 위해 공장 일부를 예술가에게 저렴한 임대료로 공급하였고 예술가들의 입주신청이 증가하였음(한국문화관광연구원 2014).
- 2005년에 정부는 따산즈798지역을 전면재개발 구역으로 발표하면서 이 지역은 문화·예술지역으로서 위기를 맞게 되었지만 2006년에 정책을 변경하면서 문화창의산업기지로 지정하면서 별도의 예산 배치, 공공서비스 시스템 확충 및 기반시설 조성 등의 지원을 통해 중국내 가장 큰 예술특구로 자리매김하게 됨(한국문화관광연구원 2014).
- 군사산업기자재 생산 공장이었던 역사적인 장소성, 건축적 조건, 지역의 분위기 등이 지역의 매력도를 상승시키고, 따산즈 798이 문화·예술지역으로서 변모하는데 일조함(한국문화관광연구원 2014).
- 따산즈 798은 하루에 2~3만 명의 관광객이 다녀가고, 매년 개최되는 798 페스티벌 기간에는 30만 명의 관광객이 방문하면서 중국 북경의 대표적인 관광지로서 이미지로 자리 잡고 있음(한국문화관광연구원 2014).

3) 일본의 사례들

(1) 요코하마 모토마치

- 요코하마 모토마치는 150년 이상의 전통을 자랑하는 쇼핑거리로 고급 브랜드와 대중적 상품들이 적당히 섞여 있어 지역주민과 관광객 모두에게 매력을 주는 장소로 각광받고 있음.
- 모토마치 거리 양쪽 대부분의 가게들은 1층 건축선을 뒤로 후퇴시켜 사람들이 비와 뜨거운 날씨에 무관하게 보행할 수 있도록 '콜로네이드 아케이드'를 만들어 각 가게들의 개성 사이에서 모토마치의 일체감을 유지하는 상징이 되고 있음.
- 모토마치에서 언덕 쪽으로 '야마테' 지역과 연결되는데 이 지역은 외국인들과 일부 상류층 주거지였음. 이로 인해 야마테 지역에는 과거 외교관 저택 등과 같이 전통있는 건물과 아름다운 정원들이 많음.

☑ 요코하마 '미나토미라이21' 프로젝트

- 요코하마시는 1960년대 말부터 '미나토미라이21'이라는 프로젝트를 통해 도시로서의 자립과 경쟁력을 높이기 위한 도시만들기를 시작했음.
- 1971년에는 일본에서는 최초로 요코하마시 행정부서 내에 도시디자이너가 배치된 도시디자인전문팀을 설치했고, 이후 전문팀은 1982년 도시디자인실로 발전했으며, 여러 명의 시장이 바뀌는 동안에도 정책의 일관성을 유지하면서 개성적인 요코하마 경관을 만드는 데 결정적인 기여를 했음.
- 그러나 요코하마시는 강압적인 방식을 취하지 않았는데 먼저 공공 공간의 디자인 향상을 도모한 후 다른 건물들로 확대하고 유도했음. 즉 디자인을 권장 또는 유도하는 과정에서 법률이나 조례 등의 강제적 요소가 아닌 '요강' 혹은 '지역협정' 방식을 통해 시민들의 자발적 참여를 끈질기게 이끌어 낸 것이 특징임.



[그림 III-1] 요코하마 모토마치 거리와 가게

(2) 도쿄도 키치조지

- 도쿄도 키치조지는 리쿠루트에 의해 도쿄 주민들이 가장 살고 싶어하는 지역 1위에 뽑힐 만큼 도쿄주민들의 사랑을 받는 명소이자 관광객들이 즐겨찾는 거리임.
- 인근에는 유명한 지브리미술관이 있기도 하고 이러한 명성에 힘입어 2016년에는 '키치조지만이 살고 싶은 거리입니까?'라는 TV드라마가 인기를 끌면서 방문객이 더욱 늘어나는 추세임.



[그림 III-2] 키치조지 골목과 쇼핑아케이드

(3) 이시카와현 가나자와시

- 일본 이시카와현에 위치한 가나자와시는 연간 800만 명 이상의 관광객들이 방문하는 일본에서도 손꼽히는 관광도시임. 현재까지 전쟁, 지진 등의 피해를 겪지 않았기 때문에 역사와 전통이 있는 거리가 많이 남아 있어 2009년에는 유네스코가 창조도시로 지정하기도 하였음.
- 일찍이 에도시대부터 상공업의 중심지로 400년간 번성하여, 호쿠리쿠(北陸)지역의 최대도시로 성장했었던 지역의 거점도시로서 경제, 산업, 교육의 중심지이며 전통공예 및 문화예술이 발달하였고, 전통일본 과자와 전통술, 건어물 등 전통식품산업이 번성했음(이권희 2014).
- 하지만 메이지유신 이후 일본의 급속한 근대화 과정에서 흐름을 따라가지 못해 도시산업을 발전시키지 못하였고 이로 인한 경제 침체와 인구 유출에 따른 인구 감소로 인해 지방의 소도시로 쇠락함.
- 침체되고 쇠락한 원도심에 전통적인 역사문화자원을 바탕으로 도시재생에 대한 노력이 시작된 것은 1960년대 문화유산이 밀집된 지역에 현대적 호텔 건립계획이 발표되고 나서부터였음(이권희 2014).
- 1980년대에는 전통건조물관리조례인 ‘코마치나미 조례’를 제정하여 도시의 역사문화자원을 보존관리하고, 1990년대에는 가나자와 시민예술촌을 비롯한 역사문화자원 재활용을 통하여 일본을 대표하는 역사문화경관 도시로서 지역적 특성이 살아있는 도시로 성장했음(이권희 2014).
- 1996년에 개관한 ‘가나자와 시민 예술촌’은 연극 등 현대 문화가 부족한 가나자와를 보완하기 위해 시작되었는데, 원래 1993년에 가나자와시는 방적공장을 철거할 계획이었으나 계획을 바꾸어 새로운 공간으로 탈바꿈되었다고 함.
- 예술인들의 거점 예술공간으로서 재생시킨다는 계획으로 정책을 펼치고 있으며 옛 전통과 문화를 지키면서도 새로운 가치를 창조하는 방식의 대표적인 사례임.



[그림 III-3] 가나자와 창조도시 및 공예관광



[그림 III-4] 가나자와 시민예술촌과 사무국 전경

2. 국내 사례

1) 전라북도 군산시

- 군산시는 개항과 함께 일제강점기의 역사를 겪어 오면서 체계적인 도시개발로 금융·상업·주거 건축물 등이 건립되었고, 근대역사문화의 자산을 갖게 됨(한국문화관광연구원 2014).
- 지역의 문화유산을 활용하고 군산 원도심 및 내항 인근에 유희화된 산업유산을 재활용하여 역사경관 조성 및 관광도시를 도모하기 위해

문화·관광 관련 사업을 진행하게 됨(한국문화관광연구원 2014).

- 지역의 근대문화역사자원을 토대로 2009년부터 「근대역사벨트화권역」, 「근대문화도시조성사업」을 추진함.
 - 「근대역사벨트화권역」은 2009년부터 2013년까지 시행한 사업으로 근대문화재 매입 정비, 근대역사 박물관 건립, 근대산업유산 예술창작 벨트 등을 조성함(한국문화관광연구원 2014).
 - ‘근대문화도시탐방’이라는 주제로 조성된 건축물을 이용하여 관광코스를 개발함. 근대건축물에서는 전시, 공연 등의 이벤트를 진행함
 - 「근대문화도시조성사업」은 2009년부터 2014년까지 근대역사체험공간, 청소년문화공간 등을 조성하여 문화체험형 프로그램을 도입함.
- 군산시는 도시 자체가 근대역사문화도시라는 컨셉을 세우고 있어서 근대역사문화지구 내 상가 및 건축물의 외부 형태는 원형보수, 내부 형태는 부분원형 보수를 목표로 설정하고 관리하고 있음(한국문화관광연구원 2014).
- 지역의 근대건축물 및 문화역사자원을 활용한 문화·관광사업으로서 경관조성 가이드라인 적용, 건축물 보수 및 조성 등 물리적인 계획뿐만 아니라 탐방로 및 관광 코스 개발 등 비물리적인 계획을 통해서 근대역사문화도시로서의 지역의 정체성을 구축함(한국문화관광연구원 2014).
- 2000년대 후반부터 진행된 문화·관광 관련 사업들이 기틀로 작용하고 최근 군산시가 도시재생 선도지역으로 선정되면서 사업의 영역이 문화관광사업에서 도시재생사업으로 확장됨(한국문화관광연구원 2014). 군산시가 300만이 머물다 가는 관광도시 건설에 힘찬 시동을 걸었음.
- 2016년 이후 군산시는 타지 방문객이 급증하는 추세지만 야간 볼거리 부족으로 체류 관광으로 이어지지 않고 있다는 분석에 따라 원도심을 중심으로 ‘군산시간여행마을’ 사업을 추진하고 있음.
- ‘군산시간여행마을’을 야간관광 활성화 사업으로 추진하고 사업을 통해

근대문화 중심도시의 대표성과 상징성을 담아내는 랜드마크를 구축하고 야간관광 활성화로 지역 경제 활력을 도모한다는 구상임.

- 이 사업의 골자는 전망타워(조망등대) 및 군산항역 복원 및 철도테마공원 조성, 근대역사박물관 야간개장과 이를 연계한 전통시장 활성화, 푸드트레일러 명소 조성 등임.



[그림 III-5] 군산 원도심 활성화 이미지

2) 전라북도 전주시(한옥마을)

- 전주시는 후삼국시대 후백제의 수도이면서, 조선시대 전라도 감영이 설치되는 등 전주는 유서 깊은 도시로서 한옥마을을 포함한 풍부한 문화유산들을 가지고 있음(한국문화관광연구원 2014).
- 전주 한옥마을은 일제 강점기에 일본인들이 전주시내에 진출하면서, 이에 대한 반발로 한국인들이 시내 한옥집단을 형성하던 것이 시초가 되었지만 1960~70년 전주시는 물론 한옥마을도 점차 쇠퇴의 시기를 맞이함(한국문화관광연구원 2014).
- 1995년 이후 전주시에서는 도시의 쇠퇴를 극복하고자 문화의 중요성을 강조하기 시작하였는데 도시의 공간정책에서 다른 지역과 차별화를 통한 도시이미지 전략과 특정한 공간의 문화자원을 특화한 문화관광 전략이 시도됨(한국문화관광연구원 2014).

- 전주 한옥마을이 기성시가지 활성화를 위해 도시관광의 주요한 자원으로 제대로 된 역할을 한 것은 2002년 월드컵 개최도시로 전주가 선정된 것이 결정적 계기가 되었음(한국문화관광연구원 2014).
- 전주는 월드컵경기장 건설은 물론 경기를 보기 위해 찾아오는 외래 방문객들을 위해 가로 정비와 전통문화센터, 공예 전시관, 한옥생활체험관 등 각종 문화시설을 건립함(한국문화관광연구원 2014).
- 최근엔 은행로 정비 및 전통문화연수원, 부채, 완판본, 소리문화관 등 3대 문화관 등의 건립을 통해 다양한 관광콘텐츠를 확보하면서 슬로시티 및 '관광의 별'로 지정되는 등 도시관광의 중심지로 부상하게 됨(한국문화관광연구원 2014).
- 문화산업전략에 따른 도시재생사업으로 독특한 가로경관 조성과 한옥 전통숙박시설 활성화, 도보이동의 편의를 제공하기 위한 관광기반 시설·관광자원 조성, 콘텐츠 개발 등 관광에 관한 전체적인 영역에 걸친 사업들이 종합적으로 이루어졌음(한국문화관광연구원 2014).
- 전주 한옥마을의 사례처럼 관광은 도시재생사업에서 중요한 역할을 하고 있고, 문화관광 중심의 도시재생사업이 경제, 사회적으로 큰 파급효과를 불러일으키는 것을 알 수 있음(한국문화관광연구원 2014).



[그림 Ⅲ-6] 전주 한옥마을 이미지

3) 부산광역시(감천문화마을)

- 감천동은 한국전쟁 당시의 흔적이 남겨진 역사적 특성을 갖고 있는데 한때 3만 명 정도가 거주하던 마을은 산업화 과정을 통해 젊은 세대가 빠져나가면서 주민 수가 급격히 감소함. 인구 유출에 따라 공가 및 폐가가 증가되고 부산의 대표적인 낙후된 산동네로 쇠퇴함(한국문화관광연구원 2014).
- 마을을 재활성화시키기 위해 2009년 문화체육관광부 마을미술프로젝트에 참여하며 마을의 변화가 시작되어 감천문화마을 주민협의회가 설립되며 주민 주도의 사업이 실행하게 됨. 주민협의회는 매년 1회 이상 총회를 개최하고 매월 1회 이상 운영위원회를 개최하는 등 주민들의 다양한 의견을 수렴하고 마을사업에 적극적인 참여를 유도하였음(한국문화관광연구원 2014).
- 감천문화마을의 성공요인으로는 주민, 예술가, 마을 계획가, 지자체 기관 등 다양한 주체의 참여와 협력이 작용된 것으로 보임.
- 또한 낙후된 지역으로 남을 수 있는 지역을 문화와 예술을 통해 관광 명소로 변모하게 하여 문화와 예술이 지역을 활성화시키는 데 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있었음(한국문화관광연구원 2014).



[그림 III-7] 부산 감천문화마을 이미지

3. 시사점

1) 전통과 현대의 조화

- 도쿄의 키치조지와 요코하마의 모토마치, 이시카와의 가나자와시 모두가 전통과 현대적 요소가 잘 어울리도록 하고 있음. 한국의 군산과 전주, 부산 감천마을 역시도 전통과 문화를 적극 활용하고 있음.
- 오래되었지만 깔끔한 건물들, 용도를 다한 방적공장을 활용한 시민예술촌으로의 재탄생 등 과거와 현재, 그리고 미래를 동시에 연결하려는 노력을 기울이고 있음

2) 경관적 요소를 중시

- 모토마치 거리 양쪽 대부분의 가게들은 1층 건축선을 뒤로 후퇴시켜 사람들이 비와 뜨거운 날씨에 무관하게 보행할 수 있도록 '콜로네이드 아케이드'를 만들어 각 가게들의 다양한 개성 사이에서 모토마치 거리의 일체감을 유지하는 상징이 되고 있음.

3) 주민들 스스로 만들어내는 관광자원

- 요코하마의 모토마치는 강압적인 방식을 취하지 않았는데 디자인을 유도했음. 디자인을 유도하는 과정에서도 법률, 조례와 같은 강제적 수단이 아니라 지역협정을 통해 시민들의 자발적 참여를 끈질기게 이끌어 낸 것이 특징임.

4) 자유로운 이용환경의 조성

- 가나자와시의 시민예술촌은 철저히 시민들을 위한 공간으로 시민 누구나가 자유롭게 이용가능함. 또한 타 지역주민은 물론 외국인 관광객들도 300엔이라는 상징적 수준의 소액만 지불하면 누구나가 자유롭게 이용할 수 있도록 하고 있음.

IV. 서귀포 원도심 관광 만족도 조사

1. 서귀포 원도심 관광 현황

- 서귀포시의 관광지는 직영관광지 26개소와 사설관광지 58개소 등 총 84개소가 서귀포 동지역과 읍면 지역에 골고루 분포되어 있음. 이 가운데 천지연폭포, 정방폭포, 새연교, 매일올레시장, 이중섭거리 및 미술관 등이 서귀포 원도심의 대표적인 관광지라고 할 수 있음.

<표 IV-1> 서귀포시 관광지 현황

계	직영관광지	사설관광지	*도 전체
84개소	26개소	58개소	157개소

자료 : 서귀포시 시정통계자료

- 제주도 전체적으로 26개의 올레코스 가운데 서귀포시 지역은 15개 코스가 개설되어 있고, 이 가운데 서귀포 매일올레시장과 이중섭 거리를 경유하는 6코스는 관광객들에게 많은 인기를 끌고 있음.

<표 IV-2> 서귀포시 올레코스 개설 현황

서귀포시 구간				도 전체	
코스	본코스	알파코스	길이	코스	길이
15개	12개	3개	225.3km	26개	425.4km

자료 : 서귀포시 시정통계자료

- 2016년 말 기준으로 서귀포시의 총 관광사업체는 421개소로 2015년 말 대비 35개소 증가(9% 증), 2014년도 말 대비 97개소 증가한 것으로 관광숙박업(29개소) 등의 관광숙박시설 증가가 관광사업체 증가를 견인한 것으로 나타남.

<표 IV-3> 서귀포시 관내 관광사업체 현황

(단위 : 개소)

구 분		2014년	2015년	2016년
시설명	2014년말 대비 2016년 증가수 (증가율)			
계	97(30%)	324	386	421
관 광 숙 박 업	61(48%)	128	160	189
여 행 업	3(5%)	58	65	61
관 광 객 이 용 시 설 업	13(38%)	34	40	47
국 제 회 의 업	1(50%)	2	3	3
카 지 노 업	0	3	3	3
유 원 시 설 업 (유 기 기 구)	1(7%)	14	14	15
관 광 편 의 시 설 업	18(21%)	85	101	103

자료 : 서귀포시 시정통계자료

- 서귀포시의 휴양펜션업은 총 63개소로 이 가운데 동 지역에는 24개소의 휴양펜션업이 운영되고 있음. 휴양펜션업은 ‘펜션’ 상호를 사용하는 농어촌민박업과는 다른 특별법 상의 관광사업(관광편의시설업) 업종임.

<표 IV-4> 서귀포시 휴양펜션업 운영 현황

(단위 : 개소)

계(객실 수)	읍·면	동	비 고(객실 수)
63(569)	39(347)	24(222)	※ 도 전체 : 94(847) (제주시 31개소 278실)

자료 : 서귀포시 시정통계자료

- 서귀포시 동지역의 종합관광안내도 설치는 총 13개소로 이 가운데 원도심지역은 정방폭포 주차장, 천지연폭포 매표소 근처, 서귀포시 1청사 정문 등 총 3개소가 있음.

<표 IV-5> 서귀포시 종합관광안내도 설치 현황

지역별	위 치	규격(m)	설치년도
계	22개소		
동 (13개소)	동홍동 277 (정방폭포 주차장)	6×4	'11년 이전
	서홍동 666-1 (천지연폭포 매표소 근처)	6×4	'11년 이전
	서홍동 440-1 (1청사 정문)	2.8×1.9	2013
	상효동 1460 (돈내코 야영장 입구)	4×2.5	'11년 이전
	법환동 914 (월드컵경기장 입구)	4.8×1.8	2011
	법환동 843 (시외버스터미널 내)	2.5×1.5	'11년 이전
	색달동 3311-3 (중문색달해변 주차장)	4.3×3.7	2012
	중문동 2768-1 (주상절리대 입구)	5×4.3	2012
	중문동 2312-3 (중문 성천봉 전망대)	1.8×1	2011
	중문동 2708 (퀵션센터 광장)	4×3	2013
	중문동 2230 (천지연폭포 매표소 앞)	6×4	'11년 이전
	법환동 731 (서귀포시청 2청사 정문)	3×2	2015
	서호동 1195 (감귤길공원 앞)	3×2	2015

자료 : 서귀포시 시정통계자료

- 서귀포시 원도심에 위치한 직영관광지별 방문객 및 세외수입 현황은 다음의 <표 IV-6>에서 보는 바와 같이 천지연폭포가 2016년 기준으로 약 182만 명, 정방폭포가 약 103만 명, 이중섭미술관이 약 27만 명 수준에 이르는 것으로 나타남.

<표 IV-6> 서귀포시 원도심 관광지 방문객 현황

(2016.12.31. 기준 / 단위: 명, 천원)

관광지명 (관리부서)	년도	방문객수		세외수입현황	
		내국인	외국인	관람료	기타
기당미술관 (문화예술과)	2014	9,010	77	1,789	-
	2015	8,885	52	1,465	-
	2016	10,376	139	2,088	-
서복전시관 (문화예술과)	2014	30,946	4,856	5,956	-
	2015	48,484	1,755	10,260	-
	2016	51,539	3,098	11,622	-
소암기념관 (문화예술과)	2014	10,726	145	-	1,238
	2015	11,845	219	-	4,274
	2016	12,122		-	2,701
이중섭미술관 (문화예술과)	2014	245,064	167	156,726	183,974
	2015	236,755	592	147,218	188,510
	2016	268,958	2,026	161,857	236,825
정방폭포 (관광지관리소)	2014	695,990	40,856	1,099,939	-
	2015	933,161	27,833	1,400,173	-
	2016	1,037,168	32,103	1,546,671	-
천지연 (관광지관리소)	2014	1,348,010	358,329	2,489,311	35,402
	2015	1,628,124	184,774	2,646,786	39,627
	2016	1,823,177	166,167	2,648,472	38,517

자료 : 서귀포시 시정통계자료

2. 관광객 만족도 조사

가. 조사개요

1) 조사목적 : 서귀포 원도심에 대한 관광객(방문객) 만족도 조사

2) 표본설계(Sample Design)

- 모집단(Population) : 서귀포 원도심을 찾는 관광객(방문객)
- 표본추출방법 : 임의편의추출
- 표본크기(Sample size) : 303부
- 조사 방법 : 면접원에 의한 1:1 개별면접
- 자료수집 도구 : 구조화된 설문지
- 조사 기간 : 2017. 5. 13 ~ 5. 16
- 조사장소 : 서귀포시 원도심 주요 관광지(이중섭거리, 천지연폭포, 정방폭포 등)
- 조사주체 : 제주연구원 사회조사센터

나. 조사결과

1) 인구통계적 특성

- 전체 응답자 303명(유효표본)을 대상으로 조사·분석함
- 성별은 여성 155명(51.2%), 남성 148명(48.8%)으로 나타남
- 연령은 50~59세 80명(26.3%), 20~29세 67명(22.1%), 30~39세 66명(21.8%), 40~49세 65명(21.5%), 60세 이상 25명(8.3%) 등의 순으로 나타남
- 학력은 대학 졸업 209명(69.0%), 고졸 이하 58명(19.1%), 대학생(휴학생 포함) 23명(7.6%), 대학원 졸업 이상 13명(4.3%) 등의 순으로 나타남

- 거주지역은 서울 및 수도권 147명(48.5%), 영남권 76명(25.1%), 호남권 40명(13.2%), 충청권 26명(8.6%), 강원권 11명(3.6%), 기타 3명(1.0%) 등의 순으로 나타남
 - 기타 거주지역은 해외로 나타남
- 가구 월평균 소득은 500만원 이상 65명(21.5%), 250~300만원 미만 55명(18.2%), 300~350만원 미만 37명(12.3%), 400~450만원 미만 35명(11.6%), 150~200만원 미만 26명(8.6%), 200~250만원 미만 23명(7.6%), 450~500만원 미만 22명(7.3%), 350~400만원 미만 16명(5.3%), 100~150만원 미만 15명(5.0%), 100만원 미만 8명(2.6%) 등의 순으로 나타남
- 직업은 사무종사자 48명(15.8%), 전문가 및 관련 종사자 45명(14.9%), 서비스종사자 39명(12.9%), 주부 37명(12.2%), 관리자 26명(8.6%), 학생 24명(7.9%), 군인/공무원 19명(6.3%), 무직(은퇴자 포함) 18명(5.9%), 판매종사자 17명(5.6%), 기능원 및 관련 기능 종사자 9명(3.0%), 기타 8명(2.6%), 농림어업숙련 종사자 5명(1.7%), 장치기계 조작 및 조립종사자와 단순노무자 각 4명(1.3%) 등의 순으로 나타남
 - 기타 직업은 자영업, 프리랜서, 건축업, 작가, 출판기획자 등으로 나타남

<표 IV-7> 인구 통계적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성 별	남 성	148	48.8
	여 성	155	51.2
연 령	20~29세	67	22.1
	30~39세	66	21.8
	40~49세	65	21.5
	50~59세	80	26.3
	60세 이상	25	8.3
학 력	고졸 이하	58	19.1
	대학생(휴학생 포함)	23	7.6
	대학 졸업	209	69.0
	대학원 졸업 이상	13	4.3

(표 계속)

구 분		빈도(명)	비율(%)
거 주 지 역	서울 및 수도권	147	48.5
	강원권	11	3.6
	충청권	26	8.6
	호남권	40	13.2
	영남권	76	25.1
	기 타	3	1.0
가 구 월평균 소 득	100만원 미만	8	2.6
	100~150만원 미만	15	5.0
	150~200만원 미만	26	8.6
	200~250만원 미만	23	7.6
	250~300만원 미만	55	18.2
	300~350만원 미만	37	12.3
	350~400만원 미만	16	5.3
	400~450만원 미만	35	11.6
	450~500만원 미만	22	7.3
	500만원 이상	65	21.5
직 업	관리자	26	8.6
	전문가 및 관련 종사자	45	14.9
	사무종사자	48	15.8
	서비스종사자	39	12.9
	판매종사자	17	5.6
	농림어업숙련 종사자	5	1.7
	기능원 및 관련 기능 종사자	9	3.0
	장치기계 조작 및 조립종사자	4	1.3
	단순노무자	4	1.3
	군인/공무원	19	6.3
	학 생	24	7.9
	주 부	37	12.2
	무직(은퇴자 포함)	18	5.9
	기 타	8	2.6
합 계	303	100.0	

2) 서귀포 원도심 관광객 성향과 관련된 질문

(1) 최근 3년간 서귀포 원도심 방문 횟수

- 최근 3년간 서귀포 원도심 방문 횟수를 살펴보면 2회 101명(33.3%), 처음 100명(33.1%), 3회와 4회 이상이 각 51명(16.8%) 등의 순으로 나타남.

<표 IV-8> 최근 3년간 서귀포 원도심 방문 횟수

구 분	빈도(명)	비율(%)
처음	100	33.1
2회	101	33.3
3회	51	16.8
4회 이상	51	16.8
합 계	303	100.0

(2) 숙박 지역

- 이번 여행의 숙박 지역을 살펴보면 서귀포 시내 109명(35.9%), 서귀포 외곽 105명(34.7%), 제주시 85명(28.1%), 무박 4명(1.3%) 등의 순으로 나타남.

<표 IV-9> 숙박 지역

구 분	빈도(명)	비율(%)
무박(당일)	4	1.3
서귀포 시내	109	35.9
서귀포 외곽(중문, 성산, 표선 등)	105	34.7
제주시	85	28.1
합 계	303	100.0

(2)-1. 서귀포 시내 숙박 일수

- 이번 제주여행의 서귀포 시내 숙박 일수를 살펴보면 2박 55명(50.4%), 1박 32명(29.4%), 3박 이상 22명(20.2%) 등의 순으로 나타남.

<표 IV-10> 서귀포 시내 숙박 일수

구 분	빈도(명)	비율(%)
1박	32	29.4
2박	55	50.4
3박 이상	22	20.2
합 계	109	100.0

(3) 서귀포 원도심 관광 동반자

- 이번 서귀포 원도심 관광 동반자를 살펴보면 가족/친척 118명(38.9%), 부부/연인 80명(26.4%), 친구 63명(20.8%), 친목단체 19명(6.3%), 직장동료 17명(5.6%), 혼자 6명(2.0%) 등의 순으로 나타남.

<표 IV-11> 서귀포 원도심 관광 동반자

구 분	빈도(명)	비율(%)
혼 자	6	2.0
부부/연인	80	26.4
가족/친척	118	38.9
직장동료	17	5.6
친 구	63	20.8
친목단체	19	6.3
기 타	-	-
합 계	303	100.0

3) 서귀포 원도심 관광에 대한 인지경로, 정보매체 등과 관련된 질문

(1) 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 입수경로

- 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 입수경로를 살펴보면 인터넷 정보검색 174명(57.5%), 친지/친구/동료 76명(25.1%), 여행사 24명(7.9%), 과거 여행경험 14명(4.6%), 관광안내 책자 8명(2.6%), TV/라디오 4명(3.0%), 신문/잡지/전문서적 3명(1.0%) 등의 순으로 나타남.

<표 IV-12> 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 입수경로

구분	빈도(명)	비율(%)
여행사	24	7.9
친지/친구/동료	76	25.1
인터넷 정보검색	174	57.5
관광안내 책자	8	2.6
신문/잡지/전문서적	3	1.0
TV/라디오	4	1.3
과거 여행경험	14	4.6
제주도내 기관(시청, 공사, 협회 등)	-	-
기 타	-	-
합 계	303	100.0

(2) 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 습득 인터넷 정보매체

- 서귀포여행에 대한 정보 및 지식을 습득하는 인터넷 정보매체를 살펴보면 포털사이트 187명(62.2%), SNS 55명(18.3%), 인터넷 검색 안함 17명(5.6%), 개별관광지 및 관광시설 홈페이지 13명(4.3%), 관광유관기관 사이트 12명(4.0%), 여행사 홈페이지 10명(3.3%), 공공기관 사이트 7명(2.3%) 등의 순으로 나타남.

<표 IV-13> 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 습득 인터넷 정보매체

구 분	빈도(명)	비율(%)
포털사이트(네이버, 구글, 다음 등)	187	62.2
공공기관 사이트(문화체육관광부, 제주도 등)	7	2.3
관광유관기관 사이트(관광공사, 협회 등)	12	4.0
SNS(블로그, 페이스북, 카페 등)	55	18.3
여행사 홈페이지	10	3.3
개별관광지 및 관광시설 홈페이지	13	4.3
인터넷 검색 안함	17	5.6
합 계	301	100.0

4) 서귀포 원도심 관광 만족도와 관련된 질문

(1) 서귀포 원도심 관광에 대한 만족도

① 서귀포시내 대중교통 이용 편리성

○ 서귀포시내 대중교통 이용 편리성에 대한 응답을 살펴보면 보통 123명 (53.0%), 그렇다 79명(34.0%), 아니다 30명(13.0%) 등의 순으로 나타남.

- 서귀포시내 대중교통 이용 편리성에 대한 평균은 3.24로 나타남.

<표 IV-14> 서귀포시내 대중교통 이용 편리성

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	5	2.2	3.24
아니다	25	10.8	
보통	123	53.0	
그렇다	68	29.3	
매우 그렇다	11	4.7	
합 계	232	100.0	

② 교통안내표지판 이해 용이성

- 교통안내표지판 이해 용이성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 142명 (54.2%), 보통 97명(37.0%), 아니다 23명(8.8%) 등의 순으로 나타남.
- 교통안내표지판 이해 용이성에 대한 평균은 3.54로 나타남.

<표 IV-15> 교통안내표지판 이해 용이성

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	4	1.5	3.54
아니다	19	7.3	
보 통	97	37.0	
그렇다	116	44.3	
매우 그렇다	26	9.9	
합 계	262	100.0	

③ 볼거리 및 즐길거리 다양성

- 볼거리 및 즐길거리 다양성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 173명 (57.5%), 보통 110명(36.5%), 아니다 18명(6.0%) 등의 순으로 나타남.
- 볼거리 및 즐길거리 다양성에 대한 평균은 3.61로 나타남.

<표 IV-16> 볼거리 및 즐길거리 다양성

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	3	1.0	3.61
아니다	15	5.0	
보 통	110	36.5	
그렇다	140	46.5	
매우 그렇다	33	11.0	
합 계	301	100.0	

④ 방문 관광지 시설 및 서비스 만족도

- 방문 관광지 시설 및 서비스 만족에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 175명(57.9%), 보통 112명(37.1%), 아니다 15명(5.0%) 등의 순으로 나타남
- 방문 관광지 시설 및 서비스 만족에 대한 평균은 3.65로 나타남

<표 IV-17> 방문 관광지 시설 및 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	2	0.7	3.65
아니다	13	4.3	
보통	112	37.1	
그렇다	137	45.3	
매우 그렇다	38	12.6	
합계	302	100.0	

⑤ 숙박시설 이용 만족도

- 숙박시설 이용 만족에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 174명(59.3%), 보통 93명(31.6%), 아니다 27명(9.1%) 등의 순으로 나타남.
- 숙박시설 이용 만족에 대한 평균은 3.61로 나타남

<표 IV-18> 숙박시설 이용 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	11	3.7	3.61
아니다	16	5.4	
보통	93	31.6	
그렇다	131	44.7	
매우 그렇다	43	14.6	
합계	294	100.0	

⑥ 음식(맛, 서비스 등) 만족도

- 음식 만족에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 152명(50.7%), 보통 123명(41.0%), 아니다 25명(8.3%) 등의 순으로 나타남.
- 음식 만족에 대한 평균은 3.50으로 나타남.

<표 IV-19> 음식(맛, 서비스 등) 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	3	1.0	3.50
아니다	22	7.3	
보 통	123	41.0	
그렇다	126	42.0	
매우 그렇다	26	8.7	
합 계	300	100.0	

⑦ 렌터카 및 전세버스 이용 만족도

- 렌터카 및 전세버스 이용 만족에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 144명(50.0%), 보통 117명(40.6%), 아니다 27명(9.4%) 등의 순으로 나타남.
- 렌터카 및 전세버스 등 이용 만족에 대한 평균은 3.51로 나타남.

<표 IV-20> 렌터카 및 전세버스 이용 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	6	2.1	3.51
아니다	21	7.3	
보 통	117	40.6	
그렇다	108	37.5	
매우 그렇다	36	12.5	
합 계	288	100.0	

⑧ 쇼핑(시설, 상품) 만족도

- 쇼핑 만족에 대한 응답을 살펴보면 보통 135명(46.8%), 그렇다 123명(42.5%), 아니다 31명(10.7%) 등의 순으로 나타남.
- 쇼핑 만족에 대한 평균은 3.38로 나타남.

<표 IV-21> 쇼핑(시설, 상품) 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	1	0.3	3.38
아니다	30	10.4	
보 통	135	46.8	
그렇다	103	35.6	
매우 그렇다	20	6.9	
합 계	289	100.0	

⑨ 여행비용 적정성 만족도

- 여행비용 적정성에 대한 응답을 살펴보면 보통 136명(44.9%), 그렇다 89명(29.4%), 아니다 78명(25.7%) 등의 순으로 나타남.
- 여행비용 적정성에 대한 평균은 3.04로 나타남.

<표 IV-22> 여행비용의 적정성 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	11	3.6	3.04
아니다	67	22.1	
보 통	136	44.9	
그렇다	76	25.1	
매우 그렇다	13	4.3	
합 계	303	100.0	

⑩ 지역주민 친절성 만족도

- 지역주민 친절성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 165명(55.0%), 보통 104명(34.7%), 아니다 31명(10.3%) 등의 순으로 나타남.
- 지역주민 친절성에 대한 평균은 3.51로 나타남.

<표 IV-23> 지역주민 친절성 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	7	2.3	3.51
아니다	24	8.0	
보 통	104	34.7	
그렇다	138	46.0	
매우 그렇다	27	9.0	
합 계	300	100.0	

⑪ 관광종사원 친절성 만족도

- 관광종사원 친절성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 165명(55.8%), 보통 104명(35.1%), 아니다 27명(9.1%) 등의 순으로 나타남.
- 관광종사원 친절성에 대한 평균은 3.57로 나타남.

<표 IV-24> 관광종사원 친절성 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	5	1.7	3.57
아니다	22	7.4	
보 통	104	35.1	
그렇다	129	43.6	
매우 그렇다	36	12.2	
합 계	296	100.0	

⑫ 관광가이드 서비스 만족도

- 관광가이드 서비스 만족에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 135명 (49.8%), 보통 124명(45.8%), 아니다 12명(4.4%) 등의 순으로 나타남.
- 관광가이드 서비스 만족에 대한 평균은 3.56으로 나타남.

<표 IV-25> 관광가이드 서비스 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	2	0.7	3.56
아니다	10	3.7	
보 통	124	45.8	
그렇다	105	38.7	
매우 그렇다	30	11.1	
합 계	271	100.0	

⑬ 관광안내정보 만족도

- 관광안내정보 만족에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 154명(53.6%), 보통 111명(38.5%), 아니다 23명(7.9%) 등의 순으로 나타남.
- 관광안내정보 만족에 대한 평균은 3.56으로 나타남.

<표 IV-26> 관광안내정보 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	1	0.3	3.56
아니다	22	7.6	
보 통	111	38.5	
그렇다	123	42.8	
매우 그렇다	31	10.8	
합 계	288	100.0	

⑭ 관광안내지도 만족도

- 관광안내지도와 실제정보 일치성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 152명(52.7%), 보통 118명(41.0%), 아니다 18명(6.3%) 등의 순으로 나타남.
- 관광안내지도와 실제정보 일치성에 대한 평균은 3.57로 나타남.

<표 IV-27> 관광안내지도 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	2	0.7	3.57
아니다	16	5.6	
보 통	118	41.0	
그렇다	120	41.6	
매우 그렇다	32	11.1	
합 계	288	100.0	

(2) 서귀포 도심지역 주요 관광자원 유형별 만족도

① 매일올레시장 만족도

- 매일올레시장에 대한 만족도를 살펴보면 만족 177명(58.4%), 보통 63명(20.8%), 방문하지 못했다 58명(19.1%), 불만족 5명(1.7%) 등의 순으로 나타남. 매일올레시장 만족도에 대한 평균은 3.92로 나타남.

<표 IV-28> 매일올레시장 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	3	1.0	3.92
불만족	2	0.7	
보 통	63	20.8	
만 족	120	39.6	
매우 만족	57	18.8	
방문하지 못했다	58	19.1	
합 계	303	100.0	

② 이중섭거리 만족도

- 이중섭거리에 대한 만족도를 살펴보면 만족 160명(52.8%), 방문하지 못했다 77명(25.4%), 보통 60명(19.8%), 불만족 6명(2.0%) 등의 순으로 나타남. 이중섭거리 만족도에 대한 평균은 3.89로 나타남.

<표 IV-29> 이중섭거리 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	1	0.3	3.89
불만족	5	1.7	
보 통	60	19.8	
만 족	112	37.0	
매우 만족	48	15.8	
방문하지 못했다	77	25.4	
합 계	303	100.0	

③ 이중섭미술관 만족도

- 이중섭미술관에 대한 만족도를 살펴보면 만족 139명(45.8%), 방문하지 못했다 93명(30.7%), 보통 64명(21.1%), 불만족 7명(2.4%) 등의 순으로 나타남. 이중섭미술관 만족도에 대한 평균은 3.80으로 나타남.

<표 IV-30> 이중섭미술관 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	2	0.7	3.80
불만족	5	1.7	
보 통	64	21.1	
만 족	100	32.9	
매우 만족	39	12.9	
방문하지 못했다	93	30.7	
합 계	303	100.0	

④ 천지연폭포 만족도

- 천지연폭포에 대한 만족도를 살펴보면 만족 175명(57.8%), 보통 72명(23.8%), 방문하지 못했다 47명(15.5%), 불만족 9명(2.9%) 등의 순으로 나타남. 천지연폭포 만족도에 대한 평균은 3.86으로 나타남.

<표 IV-31> 천지연폭포 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	1	0.3	3.86
불만족	8	2.6	
보 통	72	23.8	
만 족	120	39.6	
매우 만족	55	18.2	
방문하지 못했다	47	15.5	
합 계	303	100.0	

⑤ 정방폭포 만족도

- 정방폭포에 대한 만족도를 살펴보면 만족 146명(48.2%), 보통 75명(24.8%), 방문하지 못했다 73명(24.1%), 불만족 9명(2.9%) 등의 순으로 나타남. 정방폭포 만족도에 대한 평균은 3.83으로 나타남.

<표 IV-32> 정방폭포 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	1	0.3	3.83
불만족	8	2.6	
보 통	75	24.8	
만 족	92	30.4	
매우 만족	54	17.8	
방문하지 못했다	73	24.1	
합 계	303	100.0	

⑥ 새연교 만족도

- 새연교에 대한 만족도를 살펴보면 방문하지 못했다 121명(39.9%), 만족 104명(34.3%), 보통 73명(24.1%), 불만족 5명(1.7%) 등의 순으로 나타남. 새연교 만족도에 대한 평균은 3.72로 나타남.

<표 IV-33> 새연교 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	2	0.7	3.72
불만족	3	1.0	
보통	73	24.1	
만족	70	23.1	
매우 만족	34	11.2	
방문하지 못했다	121	39.9	
합계	303	100.0	

⑦ 서복전시관 만족도

- 서복전시관에 대한 만족도를 살펴보면 방문하지 못했다 170명(56.2%), 만족 69명(22.7%), 보통 59명(19.5%), 불만족 5명(1.6%) 등의 순으로 나타남. 서복전시관 만족도에 대한 평균은 3.61로 나타남.

<표 IV-34> 서복전시관 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	1	0.3	3.61
불만족	4	1.3	
보통	59	19.5	
만족	51	16.8	
매우 만족	18	5.9	
방문하지 못했다	170	56.2	
합계	303	100.0	

⑧ 자구리공원 만족도

- 자구리공원에 대한 만족도를 살펴보면 방문하지 못했다 180명(59.4%), 만족 59명(19.5%), 보통 58명(19.1%), 불만족 6명(2.0%) 등의 순으로 나타남. 자구리공원 만족도에 대한 평균은 3.57로 나타남.

<표 IV-35> 자구리공원 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	2	0.7	3.57
불만족	4	1.3	
보 통	58	19.1	
만 족	40	13.2	
매우 만족	19	6.3	
방문하지 못했다	180	59.4	
합 계	303	100.0	

⑨ 걸매생태공원 만족도

- 걸매생태공원에 대한 만족도를 살펴보면 방문하지 못했다 177명(58.4%), 만족 61명(20.2%), 보통 57명(18.8%), 불만족 8명(2.6%) 등의 순으로 나타남. 만족도에 대한 평균은 3.56으로 나타남.

<표 IV-36> 걸매생태공원 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	1	0.3	3.56
불만족	7	2.3	
보 통	57	18.8	
만 족	42	13.9	
매우 만족	19	6.3	
방문하지 못했다	177	58.4	
합 계	303	100.0	

⑩ 삼매봉(외돌개) 만족도

- 삼매봉에 대한 만족도를 살펴보면 만족 125명(41.3%), 방문하지 못했다 110명(36.2%), 보통 61명(20.1%), 불만족 7명(2.4%) 등의 순으로 나타남. 삼매봉 만족도에 대한 평균은 3.83으로 나타남.

<표 IV-37> 삼매봉(외돌개) 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
매우 불만족	2	0.7	3.83
불만족	5	1.7	
보 통	61	20.1	
만 족	80	26.4	
매우 만족	45	14.9	
방문하지 못했다	110	36.2	
합 계	303	100.0	

(3) 전반적인 서귀포 원도심 관광 평가

① 서귀포 원도심 관광 전반적 만족도

- 서귀포 원도심 관광에 대한 전반적 만족도를 살펴보면 그렇다 166명(54.8%), 보통 125명(41.3%), 아니다 12명(3.9%) 등의 순으로 나타남. 서귀포 원도심 관광 전반적 만족도에 대한 평균은 3.57로 나타남.

<표 IV-38> 서귀포 원도심 관광 전반적 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	1	0.3	3.57
아니다	11	3.6	
보 통	125	41.3	
그렇다	147	48.5	
매우 그렇다	19	6.3	
합 계	303	100.0	

② 서귀포 원도심 재방문 의사

- 서귀포 도심지역 재방문 의사를 살펴보면 그렇다 192명(63.3%), 보통 99명(32.7%), 아니다 12명(4.0%) 등의 순으로 나타남. 서귀포 도심지역 재방문 의사에 대한 평균은 3.72로 나타남.

<표 IV-39> 서귀포 원도심 재방문 의사

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	2	0.7	3.72
아니다	10	3.3	
보 통	99	32.7	
그렇다	152	50.1	
매우 그렇다	40	13.2	
합 계	303	100.0	

③ 서귀포 시내관광 추천 의사

- 서귀포 시내관광 추천의사를 살펴보면 그렇다 211명(69.6%), 보통 86명(28.4%), 아니다 6명(2.0%) 등의 순으로 나타남. 서귀포 시내관광 추천의사에 대한 평균은 3.80으로 나타남.

<표 IV-40> 서귀포 시내관광 추천 의사

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	2	0.7	3.80
아니다	4	1.3	
보 통	86	28.4	
그렇다	172	56.7	
매우 그렇다	39	12.9	
합 계	303	100.0	

④ 서귀포에 대한 이미지 제고

- 서귀포 이미지 제고에 대한 응답을 살펴보면 그렇다 192명(63.3%), 보통 104명(34.3%), 아니다 7명(2.4%) 등의 순으로 나타남. 서귀포 이미지 제고에 대한 평균은 3.73으로 나타남.

<표 IV-41> 서귀포에 대한 이미지 제고

구 분	빈도(명)	비율(%)	평균
전혀 아니다	2	0.7	3.73
아니다	5	1.7	
보 통	104	34.3	
그렇다	155	51.1	
매우 그렇다	37	12.2	
합 계	303	100.0	

V. 만족도 분석 및 개선방안

- 다음의 만족도 비교분석 절에서는 서귀포 원도심 관광 만족도 조사결과와 '2016 제주특별자치도 방문관광객 실태조사'에서 나타난 제주도 전체 내국인관광객들과의 만족도 비교분석을 통하여 공통점과 차이점의 유무를 통해 서귀포 원도심 관광 개선방안 마련의 기초자료로 활용하고자 함.

1. 만족도 비교분석

1) 서귀포 원도심과 제주관광 만족도 비교

(1) 대중교통 이용 편리성

- 대중교통 이용 편리성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 34%이고 제주도 전체적으로는 36.7%로 서귀포가 낮게 나타났지만, 보통이라는 응답은 높게 나타나 평균 점수는 서귀포가 다소 높은 것으로 나타남.

<표 V-1> 대중교통 이용 편리성

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	2.2	6.0	3.24	3.18
아니다	10.8	16.0		
보 통	53.0	41.3		
그렇다	29.3	27.0		
매우 그렇다	4.7	9.7		
합 계	100	100.0		

(2) 교통안내표지판 이해 용이성

- 교통안내표지판 이해 용이성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 54.2%이고 제주도 전체적으로는 49.1%로 서귀포가 높게 나타났고 평균 점수도 서귀포가 다소 높은 것으로 나타남.

<표 V-2> 교통안내표지판 이해 용이성

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	1.5	2.2	3.54	3.45
아니다	7.3	10.5		
보 통	37.0	38.3		
그렇다	44.3	38.4		
매우 그렇다	9.9	10.7		
합 계	100	100.0		

(3) 불거리 및 즐길거리 다양성

- 불거리 및 즐길거리 다양성에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 57.5%이고 제주도 전체적으로는 64.9%로 서귀포가 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-3> 불거리 및 즐길거리 다양성

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	1.0	1.4	3.61	3.76
아니다	5.0	5.8		
보 통	36.5	27.9		
그렇다	46.5	44.8		
매우 그렇다	11.0	20.1		
합 계	100	100.0		

(4) 관광지 시설 및 서비스 만족도

- 관광지 시설 및 서비스에 대한 응답을 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 57.9%이고 제주도 전체적으로는 63.8%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-4> 관광지 시설 및 서비스 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.7	1.4	3.24	3.73
아니다	4.3	5.3		
보 통	37.1	29.5		
그렇다	45.3	46.8		
매우 그렇다	12.6	17.0		
합 계	100	100.0		

(5) 숙박시설 이용 만족도

- 숙박시설 이용 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 59.3%이고 제주도 전체적으로는 70.1%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-5> 숙박시설 이용 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	3.7	1.4	3.61	3.89
아니다	5.4	5.0		
보 통	31.6	23.5		
그렇다	44.7	43.5		
매우 그렇다	14.6	26.6		
합 계	100	100.0		

(6) 음식(맛, 서비스 등) 만족도

- 음식에 대한 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 50.7%이고 제주도 전체적으로는 63.1%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-6> 음식(맛, 서비스 등) 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	1.0	2.1	3.50	3.72
아니다	7.3	6.8		
보 통	41.0	28.1		
그렇다	42.0	43.5		
매우 그렇다	8.7	19.6		
합 계	100	100.0		

(7) 렌터카 및 전세버스 이용 만족도

- 렌트카 및 전세버스 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 50.0%이고 제주도 전체적으로는 59.2%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-7> 렌트카 및 전세버스 이용 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	2.1	2.9	3.51	3.65
아니다	7.3	6.3		
보 통	40.6	31.6		
그렇다	37.5	41.4		
매우 그렇다	12.5	17.8		
합 계	100	100.0		

(8) 쇼핑(시설, 상품) 만족도

- 쇼핑 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 42.5%이고 제주도 전체적으로는 50.5%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-8> 쇼핑(시설, 상품) 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.3	1.1	3.38	3.55
아니다	10.4	6.0		
보 통	46.8	42.4		
그렇다	35.6	38.2		
매우 그렇다	6.9	12.3		
합 계	100	100.0		

(9) 여행비용 적정성 만족도

- 여행비용 적정성 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 29.4%이고 제주도 전체적으로는 39.5%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-9> 여행비용 적정성 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	3.6	4.3	3.04	3.24
아니다	22.1	16.6		
보 통	44.9	39.6		
그렇다	25.1	29.6		
매우 그렇다	4.3	9.9		
합 계	100	100.0		

(10) 지역주민 친절성 만족도

- 지역주민 친절성 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 55.0%이고 제주도 전체적으로는 58.3%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-10> 지역주민 친절성 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	2.3	2.5	3.51	3.63
아니다	8.0	7.2		
보 통	34.7	31.9		
그렇다	46.0	41.4		
매우 그렇다	9.0	16.9		
합 계	100	100.0		

(11) 관광종사원 친절성 만족도

- 관광종사원 친절성 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 55.8%이고 제주도 전체적으로는 57.1%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-11> 관광종사원 친절성 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	1.7	2.1	3.57	3.61
아니다	7.4	6.8		
보 통	35.1	34.0		
그렇다	43.6	42.5		
매우 그렇다	12.2	14.7		
합 계	100	100.0		

(12) 관광가이드 서비스 만족도

- 관광가이드 서비스 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 50.8%이고 제주도 전체적으로는 48.4%로 서귀포가 약간 높게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 약간 높은 것으로 나타남.

<표 V-12> 관광가이드 서비스 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.7	1.6	3.56	3.54
아니다	3.7	4.1		
보 통	45.8	45.9		
그렇다	39.7	35.4		
매우 그렇다	11.1	13.0		
합 계	100	100.0		

(13) 관광안내정보 만족도

- 관광안내정보 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 53.6%이고 제주도 전체적으로는 55.0%로 서귀포가 약간 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-13> 관광안내정보 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.3	1.1	3.56	3.60
아니다	7.6	6.1		
보 통	38.5	37.8		
그렇다	42.8	41.8		
매우 그렇다	10.8	13.2		
합 계	100	100.0		

(14) 관광안내지도 만족도

- 관광안내지도 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 52.7%이고 제주도 전체적으로는 58.6%로 서귀포가 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 낮은 것으로 나타남.

<표 V-14> 관광안내지도 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.7	1.0	3.57	3.66
아니다	5.6	4.9		
보 통	41.0	35.7		
그렇다	41.6	43.9		
매우 그렇다	11.1	14.7		
합 계	100	100.0		

(15) 관광에 대한 전반적 만족도

- 관광에 대한 전반적 만족도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 54.8%이고 제주도 전체적으로는 77.5%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 많이 낮은 것으로 나타남.

<표 V-15> 관광에 대한 전반적 만족도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.3	0.7	3.57	3.94
아니다	3.6	2.1		
보 통	41.3	19.7		
그렇다	48.5	57.7		
매우 그렇다	6.3	19.8		
합 계	100	100.0		

(16) 재방문 의사

- 재방문 의사를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 63.3%이고 제주도 전체적으로는 83.3%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 많이 낮은 것으로 나타남.

<표 V-16> 재방문 의사

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.7	1.0	3.72	4.09
아니다	3.3	2.4		
보 통	32.7	13.3		
그렇다	50.1	53.6		
매우 그렇다	13.2	29.7		
합 계	100	100.0		

(17) 타인에게 관광 추천의사

- 관광 추천의사를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 69.6%이고 제주도 전체적으로는 79.5%로 서귀포가 많이 낮게 나타났고, 평균 점수도 서귀포가 많이 낮은 것으로 나타남.

<표 V-17> 관광 추천의사

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.7	1.0	3.80	4.02
아니다	1.3	2.6		
보 통	28.4	16.9		
그렇다	56.7	52.7		
매우 그렇다	12.9	26.8		
합 계	100	100.0		

(18) 관광 후 이미지 제고 기여도

- 이미지 제고 기여도를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 63.3%이고 제주도 전체적으로는 64.2%로 큰 차이가 없는 것으로 나타났고, 평균 점수는 서귀포가 약간 낮은 것으로 나타남.

<표 V-18> 관광 후 이미지 제고 기여도

구 분	서귀포	제주도	서귀포	제주도
	비율(%)		평균(점)	
전혀 아니다	0.7	1.2	3.57	3.79
아니다	1.7	4.2		
보 통	34.3	30.4		
그렇다	51.1	43.2		
매우 그렇다	12.2	21.0		
합 계	100	100.0		

2) 서귀포 원도심 관광자원별 만족도 비교

- 서귀포 원도심 관광자원별 만족도를 비교하면 매일올레시장의 만족도가 58.4%(평균 3.92점)로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 천지연폭포 57.8%(평균 3.86점), 이중섭거리 52.8%(평균 3.89점) 등의 순으로 나타났음.
- 한편, 방문율을 살펴보면 천지연폭포가 84.5%로 가장 많이 방문하는 것으로 나타났고, 다음으로는 매일올레시장 80.9%, 이중섭거리 74.6%의 순으로 나타났음.

<표 V-19> 관광자원별 만족도 및 방문율 비교

구 분	만족도(%)	불만족도(%)	평균(점)	방문율(%)
매일올레시장	58.4	1.7	3.92	80.9
천지연폭포	57.8	2.9	3.86	84.5
이중섭거리	52.8	2.0	3.89	74.6
정방폭포	48.2	2.9	3.83	75.9
이중섭미술관	45.8	2.4	3.80	69.3
삼매봉(외돌개)	41.3	2.4	3.83	63.8
새연교	34.3	1.7	3.72	60.1
서복전시관	22.7	1.6	3.61	43.8
걸매생태공원	20.2	2.6	3.56	41.6
자구리공원	19.5	2.0	3.57	40.6

2. 문제점 및 개선방안

1) 관광수용태세 측면

(1) 숙박시설의 확충과 다양화

- 서귀포 원도심을 찾는 관광객의 35.9% 정도만 원도심 지역 내에서 숙박을 하고 있고, 나머지는 제주시(28.1%) 또는 서귀포 외곽(34.7%)에서 숙박을 하고 있음. 또한 숙박시설 만족도도 서귀포는 59.3%로 제주도 전체 70.1%에 비해 상당히 떨어지는 것으로 나타남.
- 따라서 원도심 지역에 숙박시설 확충이 필요한 시점이나 새롭게 숙박시설을 건설하는 방향보다는 기존의 시설을 리모델링하는 방법으로 비즈니스형 숙소, 게스트하우스 등의 형태로 소규모지만 차별성을 가진 숙박시설 확충을 모색해보는 것이 필요함.

- 특히 서귀포 원도심을 찾는 관광객들의 약 40% 가까이가 가족과 친척을 동반하는 경우가 많음을 고려할 때 다인실 형태의 게스트하우스, 민박 등도 호응도를 끌 수 있는 대안이 될 수 있음.

(2) 이벤트, 참여형 프로그램의 상설화

- 서귀포 원도심을 찾는 관광객의 57.5% 정도만 볼거리, 즐길거리에 대해 만족한다는 응답을 보였고, 6%는 불만족한다는 응답을 보였는데, 이는 제주도 전체 내도 내국인관광객의 만족도 비율인 64.9%보다는 많이 떨어지는 수준임.
- 또한 현장조사와 인터뷰 등의 결과를 보더라도 매일올레시장과 이중섭거리를 제외하고는 볼거리와 즐길거리가 부족하다는 의견이고, 이중섭 거리도 다소 정적이라는 의견이 많이 개선되는 상황임.
- 따라서 이중섭거리는 물론 자구리공원, 걸매생태공원, 삼매봉 등 훌륭한 공간적 자원을 활용하여 소규모 이벤트와 참여형 프로그램을 상설화하는 방안 마련이 중요함.

(3) 음식관광의 활성화

- 서귀포 원도심을 찾는 관광객의 50.7% 정도만 음식의 맛과 서비스에 대해 만족한다는 응답을 보였고, 8.3%는 불만족한다는 응답을 보였는데, 이는 제주도 전체 내도 내국인관광객의 만족도 비율인 63.1%보다 많이 떨어지는 수준임.
- 따라서 음식점들의 맛과 서비스 품질 개선을 위한 꾸준한 계도활동과 우수 음식업체에 대해서는 인센티브의 강화 등 정책적 지원이 동시에 이루어져야 함.
- 또한 원도심내 맛집에 대한 홍보지원을 위해 SNS와 블로그 활동의 지원, 맛집 탐방코스의 개발, 음식 테마거리의 활성화, 시식행사의 주기적 개최 등 음식관광을 활성화하는 정책적 대안 모색이 중요함.

(4) 쇼핑인프라의 확충이 시급

- 서귀포 원도심을 찾는 관광객의 42.5% 정도만 쇼핑시설 및 상품에 대해 만족한다는 응답을 보였고, 10.7%는 불만족한다는 응답을 보였는데, 이는 제주도 전체 내도 내국인관광객의 만족도 비율인 50.5%보다도 떨어지고 여행경비와 더불어 가장 만족도가 떨어지는 분야임.
- 특히 과거 소규모임에도 지역주민의 사랑을 받던 백화점 2곳도 폐업한 상황에서 쇼핑인프라는 전통시장과 개인 소매점에 한정되어 서귀포 원도심의 쇼핑인프라는 많이 취약하다고 볼 수 있음.
- 하지만 서귀포 원도심에 대규모 쇼핑인프라를 조성하는 것은 어렵기 때문에 향후 서귀포 원도심의 쇼핑인프라는 매일올레시장과 오일장 등 전통시장의 지속적 육성 및 세계인의 사랑을 받는 핫카이드 오타루의 오르골당 경우처럼 서귀포만의 차별화된 품목을 개발하고 육성하는 방향으로 가는 것이 바람직함.

(5) 지속적인 친절캠페인의 실시

- 지역주민의 친절성 만족도에 대해 55.0% 정도가 만족한다는 응답을 보였고, 10.3%는 불만족한다는 응답을 보였는데, 이는 제주도 전체 내도 내국인관광객의 만족도 비율인 58.3%보다도 떨어지고 있음.
- 또한 관광종사원의 친절성 만족도에 대해서도 55.8% 정도가 만족한다는 응답을 보였고, 9.1%는 불만족한다는 응답을 보였는데, 제주도 전체 내국인관광객의 만족도 비율인 57.1%에 미치지 못하는 상황임.
- 따라서 상인연합회, 시민사회단체 등 민간단체가 자발적으로 친절캠페인(스마일 배지 착용, 스마일 마크 부착 등)을 실시하는 분위기를 조성하고 행정에서는 친절업체에 대한 홍보 강화, 인센티브 제공 등의 지원을 강구해야 함.

2) 관광홍보·마케팅 측면

(1) 온라인과 구전홍보의 강화

- 서귀포여행에 대한 정보 및 지식 입수경로를 살펴보면 인터넷 정보검색 57.5%, 친지/친구/동료 25.1%로 나타나 온라인과 구전홍보가 가장 효과적이고 중요한 것으로 나타나고 있음. 특히 온라인 중에서는 인터넷 포털사이트가 62.2%로 SNS 18.3%, 개별관광지 및 관광시설 홈페이지 4.3%, 관광유관기관 사이트 4.0%에 비해 압도적으로 많은 이용을 하는 것으로 나타남.
- 따라서 온라인 특히 인터넷 포털사이트에의 홍보강화와 정보노출의 기회 제공이 강화되어야 하고, 구전홍보를 통한 신뢰감 강화에도 지속적인 노력이 중요함.

(2) 원도심 이미지 홍보 주력

- 서귀포 원도심 관광에 대한 전반적 만족도를 살펴보면 54.8%로 제주도 전체적 관광 만족도인 77.4%에 비해 상당히 떨어지는 것으로 나타났고, 재방문 의사도 서귀포는 63.5%이고 제주도 전체적으로는 83.4%로 서귀포가 많이 낮게 나타남.
- 또한 관광 추천의사를 살펴보면 그렇다와 매우 그렇다는 응답 비율이 서귀포는 69.6%이고 제주도 전체적으로는 79.5%로 서귀포가 많이 낮게 나타나 이미지가 제주도 전체에 비해 떨어지는 상황임.
- 따라서 향후 홍보와 마케팅은 서귀포 원도심의 이미지를 개선하고 제고시키는 방향으로 추진되어야 하고, 이를 위해서는 귀농귀촌 유력인사들을 활용하는 방안도 효과적으로 작용할 수 있음.

(3) 원도심 관광자원 만족도 및 방문을 제고

- 서귀포 원도심 관광자원별 만족도를 보면 매일올레시장 58.4%, 천지연 폭포 57.8%, 이중섭거리 52.2%로 3곳만이 50%대 이상을 보여주고

있고, 서북전시관과 걸매생태공원, 자구리공원 등은 20% 대의 낮은 만족도를 보여주는 상황임.

- 한편 원도심 관광자원별 방문율을 보면 천지연폭포 84.5%, 매일올레시장 80.9%, 정방폭포 75.9%, 이중섭거리 74.6%로 높게 나타나고 있으나 서북전시관과 걸매생태공원, 자구리공원 등은 40% 대의 낮은 방문율을 보여주는 상황임.
- 따라서 만족도와 방문율이 떨어지는 관광자원에 대해서 관심과 참여를 유도하는 프로그램의 개발, 이벤트의 개최 등과 함께 원도심 관광자원을 순회 방문하는 스탬프투어 시행을 통해 골고루 방문하게 하고 원도심 내에서 보다 많은 시간을 보내도록 유도하는 방안이 중요함.

참고문헌

- 윤현석(2011), 문화적 도시재생 전략연구 : 광주광역시를 중심으로, 전남대학교 문화대학원
- 이권희(2014), 역사문화콘텐츠 활용이 도심재생 인식에 미치는 영향 : 대구 도심 교육프로그램 운용을 중심으로, 경북대학교 행정대학원
- 이승영(2006), 문화도시 조성방안에 관한 연구, 홍익대학교 미술대학원
- 정영덕(2007), 지방 중소도시 도심지역 재생에 관한 실증적 연구, 조선대학교 박사학위 논문
- 최기택(2012), 구도심 활성화를 통한 지방중소도시 도시재생방안 : 당진군을 중심으로, 한양대학교 도시대학원
- 하지영(2013), 문화적 도시재생에 대한 시민의 영향 인식과 태도에 관한 연구, 광주 아시아문화중심도시 조성사업을 중심으로, 전남대학교 문화대학원
- 한국문화관광연구원(2014), 도시재생 추진에 따른 도시관광 정책방안 연구, 2014-20
- 한국문화관광연구원(2013), 문화를 통한 지역 구도심 재생·활성화 방안 연구, 2013-13

ABSTRACT**Survey on Satisfaction and Improvement Plan
in old downtown of Seogwipo****Dong-II Sin**

Keyword : old downtown, tourist, Satisfaction, shopping infrastructure, advertising, event and a participatory program, strengthening of incentive

The purpose of this study is to investigate the satisfaction of tourists visiting Seogwipo old downtown and seek improvement plan. About 35.9% of tourists who visit Seogwipo city center stay in the downtown area and the rest stay in Jeju city (28.1%) or Seogwipo suburbs (34.7%). In addition, the satisfaction rate of the lodging facilities in Seogwipo is 59.3%, which is significantly lower than that of 70.1% in Jeju Island. Therefore, in order to remodel the existing facilities rather than the need to expand the accommodation facilities or to construct new accommodation facilities in the downtown area, it is necessary to find a small but differentiated accommodation facility in the form of business-type accommodation or guest house need. In particular, considering that about 40% of tourists visiting Seogwipo downtown are accompanied by family members and relatives, guesthouses and guesthouses in the form of multi-room rooms can be an alternative to appeal. Only 57.5% of the tourists responded that they were satisfied

with the things to see and enjoy, and 6% were dissatisfied with the fact that the overall satisfaction rate of domestic tourists in Jeju Island was lower than that of 64.9%. Therefore, it is important to establish a plan to establish a small-scale event and a participatory program by utilizing excellent spatial resources. Only 50.7% of the tourists responded that they were satisfied with the taste and service of the food, and 8.3% replied that they were dissatisfied. This is much lower than the domestic tourist satisfaction rate of 63.1%. Therefore, it is necessary to provide policy support such as strengthening of incentive for good food companies and steady flow of activities to improve taste and service quality of restaurants. Only 42.5% of the tourists responded that they were satisfied with the shopping facilities and products, and 10.7% said they were not satisfied with it. This was lower than the domestic tourist satisfaction rate of 50.5% to be. Therefore, it is important to expand the shopping infrastructure, such as fostering traditional markets. Seogwipo's information retrieval and information retrieval showed 57.5% of the information retrieval through the internet, and online and word of mouth advertising are the most effective and important. Therefore, it is necessary to strengthen the promotion of online and especially internet portal sites, and to provide opportunities for information disclosure, and it is important to make efforts to strengthen the confidence through word of mouth. Finally, we developed a program to encourage interest and participation in tourism resources with low satisfaction and attendance rate, and hold events. We also visited the downtown area with a stamp tour to visit the downtown area and spent more time in the center of the city. It is important to induce them.

부록(설문조사지)

ID□□□

서귀포 원도심에 대한 관광객(방문객) 만족도 조사

안녕하십니까?

제주연구원은 제주특별자치도의 정책을 개발하는 공공정책연구기관입니다. 본 설문조사의 목적은 서귀포 원도심을 찾은 관광객(방문객)들의 만족도를 조사하는데 있습니다.

본 조사 결과는 서귀포 나아가 제주관광을 발전시키는 기초 자료로 사용될 것입니다. 귀하의 응답내용은 비밀이 보장되며, 오직 통계적인 목적으로만 사용될 것입니다.

귀하의 소중한 고견에 감사드리며, 적극적인 협조를 부탁드립니다. 감사합니다.

2017년 5월

제주연구원장 강기춘

☞ 본 조사에 대한 문의 :

제주연구원 사회조사센터 최영근 박사 (☎ 726-7403)

※ **본 조사에서 말하는** 서귀포 원도심이란 매일올레시장, 이중섭거리, 천지연폭포, 정방폭포 등 다양한 관광자원이 소재하는 **서귀포 도심 지역(시내)**을 의미합니다.

I. 서귀포 원도심 관광객 성향과 관련된 질문입니다.

1. 이번 여행을 포함하여 최근 3년간 서귀포 원도심 방문 횟수는?
① 처음 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 이상
2. 이번 여행에서 숙박하는 지역은?
① 무박(당일) ② 서귀포 시내
③ 서귀포 외곽(중문, 성산, 표선 등) ④ 제주시
- 2-1. (☞ 위 2번 문항에서 ②번 응답자) 이번 전체 제주여행에서 서귀포 시내에서 숙박한 일수는?
① 1박 ② 2박 ③ 3박 이상
3. 이번 서귀포 원도심 관광의 동반자는?
① 혼자 ② 부부/연인 ③ 가족/친척 ④ 직장동료
⑤ 친구 ⑥ 친목단체 ⑦ 기타()

II. 서귀포 원도심 관광에 대한 인지경로, 정보매체 등과 관련된 질문입니다.

4. 서귀포를 여행목적지로 결정한 후, 서귀포여행에 대한 상세한 정보나 지식은 주로 어디에서 입수하였습니까?
① 여행사 ② 친지, 친구, 동료 ③ 인터넷 정보검색
④ 관광안내 책자 ⑤ 신문, 잡지, 전문서적 ⑥ TV, 라디오
⑦ 과거여행경험 ⑧ 제주도내 기관(시청, 공사, 협회 등)
⑨ 기타()
5. 인터넷 정보검색을 통해 서귀포여행에 대한 정보나 지식을 습득하셨다면, 주로 어디서 입수하였습니까?
① 포털사이트(네이버, 구글, 다음 등)
② 공공기관사이트(문화체육관광부, 제주도 등)
③ 관광유관기관사이트(관광공사, 협회 등)
④ SNS(블로그, 페이스북, 카페 등)

- ⑤ 여행사 홈페이지
- ⑥ 개별관광지 및 관광시설 홈페이지
- ⑦ 인터넷 검색 안함

Ⅲ. 서귀포 원도심 관광 만족도와 관련된 질문입니다.

5. 이번 서귀포 원도심 관광에 대한 만족도를 평가하여 주십시오. (경험하지 않으셨다면 선택하지 않으셔도 됩니다)

여행 만족도		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
교통	1) 서귀포 시내 대중교통 이용이 편리하였다	①	②	③	④	⑤
	2) 교통안내표지판이 이해하기 편했다	①	②	③	④	⑤
여행편의성	3) 볼거리와 즐길거리가 다양했다	①	②	③	④	⑤
	4) 방문한 관광지의 시설과 서비스에 만족하였다	①	②	③	④	⑤
	5) 숙박시설 이용에 만족하였다	①	②	③	④	⑤
	6) 음식(맛, 서비스 등)이 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
	7) 렌터카, 전세버스 등 이용에 만족하였다	①	②	③	④	⑤
	8) 쇼핑(시설, 상품)에 만족하였다	①	②	③	④	⑤
	9) 여행비용이 적당하였다	①	②	③	④	⑤
서비스	10) 지역주민이 친절하였다	①	②	③	④	⑤
	11) 관광종사원이 친절하였다	①	②	③	④	⑤
	12) 관광가이드 서비스에 만족하였다	①	②	③	④	⑤
	13) 관광정보안내가 잘 되어있다	①	②	③	④	⑤
	14) 관광안내지도와 실제정보가 일치하였다	①	②	③	④	⑤

6. 다음의 서귀포 도심지역 주요 관광자원 유형별 만족도 정도에 대해 어떻게 생각하십니까?

대상지	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	방문하지 못했다
1) 매일올레시장	①	②	③	④	⑤	⑨
2) 이중섭거리	①	②	③	④	⑤	⑨
3) 이중섭미술관(거주지)	①	②	③	④	⑤	⑨
4) 천지연폭포	①	②	③	④	⑤	⑨
5) 정방폭포	①	②	③	④	⑤	⑨
6) 새연교(다리)	①	②	③	④	⑤	⑨
7) 서복전시관	①	②	③	④	⑤	⑨
8) 자구리공원	①	②	③	④	⑤	⑨
9) 걸매생태공원	①	②	③	④	⑤	⑨
10) 삼매봉(외돌개)	①	②	③	④	⑤	⑨

7. 전반적인 서귀포 원도심 관광 평가를 묻는 질문입니다.

평가 항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 서귀포 원도심 관광이 전반적으로 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤
2) 서귀포 도심지역을 다시 방문하고 싶다	①	②	③	④	⑤
3) 서귀포 시내관광을 다른 사람에게 추천할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤
4) 이번 여행으로 서귀포에 대한 이미지가 좋아졌다	①	②	③	④	⑤

연구진

연구책임 신동일 제주연구원 연구위원

정책연구 2017-03

서귀포 원도심 관광 만족도 조사 및 개선방안

발행인 || 강기춘

발행일 || 2017년 7월

발행처 || 제주연구원

63147 제주시 아연로 253

전화: (064) 726-0500 팩스: (064) 751-2168

홈페이지: www.jri.re.kr

인쇄처 || 일신옵셋인쇄사

ISBN : 978-89-6010-538-6 93320

- 이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서, 제주특별자치도의 정책적
입장과는 다를 수 있습니다. 또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한
자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.