

제주도 지역주민의 관광영향인식과 혼잡지각, 만족 및 관광개발지지에 관한 연구

고 선 영*

국문요약

본 연구는 제주도민의 관광영향인식이 혼잡지각, 만족, 그리고 관광개발지지에 미치는 영향관계를 살펴보고 제주관광정책에 시사점을 제시하고자 하였다. 연구결과, 부정 관광영향은 혼잡지각에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 긍정관광영향은 만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정관광영향과 관광개발지지의 관계와 부정관광영향과 관광개발지지의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 혼잡지각은 관광개발지지에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족은 관광개발지지에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 제주도민의 관광영향과 혼잡지각에 대한 객관적인 측정도구를 제공하고 만족과 관광개발지지의 영향 관계를 파악한 연구로서, 향후 관광개발사업 및 관광정책을 위한 다양한 관광사업 기초자료로 활용될 수 있으며, 지속가능한 관광산업생태계를 관리 운영하고, 관광트렌드 변화 속에서 주민의 관광 인식 변화를 지속적으로 모니터링함으로써 지역사회 중심이 중심이 되는 관광산업 발전의 토대를 마련해야 할 것이다.

주제어 : 지역주민, 관광영향인식, 혼잡지각, 만족, 관광개발지지

* 제주관광공사 연구조사센터장

I. 서론

지역사회 주민의 관광영향에 대한 인식을 파악하는 것은 향후 제주관광에 대한 지역주민의 참여와 지지, 관광개발의 지속가능성을 담보하는데 매우 중요하다. 제주관광은 지난 20년간 급속히 성장하였다. 이 과정에서 과거 지역주민의 관광영향에 관한 연구는 상당수 준 이루어져왔으나(이후석, 2004; 조광익·김남조, 2002; 정승훈, 2014; 고계성 외, 2011; 양성수 외, 2019 등), 지역주민의 관광영향인식은 관광의 성장단계와 외부환경변화에 따라 달라질 수 있을 것이다.

제주관광의 성장세는 놀랄만하다. 수십년동안 돌파하기 힘들었던 500만명을 2005년에 처음으로 돌파하였고, 8년만인 2013년에 2배인 1,000만명을, 그리고 나서 단 3년만에 다시 1,500만명 관광객 시대를 열었다. 그러나 최근 10여년간의 급속한 관광성장에도 실제로는 제주관광은 지역사회에서 많은 도전을 받고 있다. 양적 성장으로 인한 경제적 효과 외에도 사생활침해, 쓰레기문제, 상하수도 문제 등 사회적·환경적 문제가 대두되고 경제성장으로 인한 상주인구의 급격한 증가와 중국자본의 유입은 급격한 부동산 폭등을 야기하여 생활공간으로서의 제주는 제주도민에게 경제성장 이면의 부정적 영향을 보여주기 충분하였다. 이에 영국 BBC는 '너무 많은 관광객 때문에 씨름하고 있는 관광지 5곳' 중 하나로 이탈리아 친퀘테레, 페루 마추픽추 등과 함께 제주를 꼽기도 하였다(중앙일보, 2018년 5월 22일자).

실제 제주관광은 저비용항공사의 등장, 분양형호텔과 에어비앤비의 급속한 증가, 렌터카의 경쟁적 공급으로 여행비용이 저렴해졌고 그에 반해 사회적 분위기는 국민소득의 증가, 주52시간 근무시간제 도입으로 여가를 위한 시간적 경제적 분위기가 형성되면서 제주관광의 성장이 함께했다고 할수 있다. 이로 인해 여행체류일수는 2014년 5.06일에서 2019년 3.55일로, 1인당 평균지출비용은 65.2만원에서 46.9만원으로 감소하였고 재방문률은 69.6%에 이르고 있다(제주관광공사, 2019). 즉, 제주를 여행하는데 드는 비용이 예전보다 저렴해지고 시간적 경제적 여력은 커지면서 예전보다 더 쉽게 더 자주 방문할 수 있는 여행지가 되었다. 이로 인한 긍정적 영향뿐만 아니라 부정적 영향 역시 최근 부각되기 시작하면서 관광영향인식은 다양하게 표출되고 있다. 가장 큰 이슈는 제2공항 건설에 대한 주민의 찬반 양론이 치열한 공방에 있고 대규모 개발사업뿐만 아니라 국지적인 관광개발에도 주민들의 관심과 영향이 커져가고 있다.

관광영향에 대한 인식은 경제적 영향에 가장 큰 영향을 받아왔다는 것이 기존 연구의 큰 틀이었으나 본 연구에서는 급격한 성장을 경험한 제주관광 현 단계에서 환경적 요소로

서 혼잡지각, 삶의 터전으로서의 만족도, 추가적인 개발에 대한 지지라는 측면에서 현재 제주도민의 관광개발영향을 분석하고자 한다. 특히 관광개발의 양적확대 논의가 한창인 이 시점에 관광영향에 대한 지역주민의 인식을 확인하는 것은 지역사회의 참여와 협력을 얻기 위한 시사점을 제시한다는 점에서 중요한 의미를 갖는다.

II. 이론적 배경

관광영향에 대한 지역주민의 인식과 태도에 대한 연구는 다양하게 이루어져 왔다. 대표적으로 사회교환이론에 따르면 관광으로 인한 긍정 및 부정적 영향이 지역주민의 이해관계에 따라 다르고, 이러한 결과로 관광에 대한 지역주민의 태도가 결정된다고 하였다. 이 이론은 Homans(1958)에 의해 개발되어 사회심리학 이론에서 많이 다루어져 왔으며 Ap(1992)은 이를 관광분야에 적용하여 관광이 지역주민에게 비용보다 편익이 크게 인식되면 호의적인 태도를 보이는 반면, 비용보다 편익이 작으면 호의적이지 않은 태도를 보인다고 주장하였다. Ap(1992) 이후 관광분야에서 사회교환이론의 관점에서 많은 연구들이 이루어졌고(고동환·김현정, 2003; 이충기·정병용·김정만, 2007; 이후석, 2004; 조광익·김남조, 2002; Kang et al., 2008; Ko & Stewart, 2002; Kuvan & Akan, 2006; 정승훈, 2014; 김진옥·신동주, 2017 등), 그만큼 관광으로 기대되는 편익과 비용에 대한 지역주민의 평가를 다루면서 지역주민 영향지각 측정을 위한 기본적인 틀을 제공했다고 볼수 있다.

1. 관광영향 및 관광개발지지

관광개발에 있어서 지역주민의 참여와 지지도는 관광개발의 성공여부를 가늠하는 중요한 요소이므로, 관광영향에 대한 지역주민의 인식을 이해하는 것은 관광개발의 잠재적 부정적 영향을 최소화하고, 편익을 최대화하여 지역사회의 관광개발을 견인하고, 더큰 지지를 유도하는 정책을 추진할 수 있게 한다(Prayag, G. et al., 2013). 관광영향이란 관광개발이나 관광객-지역주민 간 상호작용에 의한 유·무형의 효과를 총칭하는 개념으로서, 관광현상에 대해 지역주민들이 주관적으로 지각하는 정도를 의미하는 것으로서 관광개발에 대한 지역주민의 지각된 영향은 경제적, 사회·문화적, 환경적 등의 다차원적으로 구성되며, 각 영향차원이 긍정적·부정적 요소들로 구성하고, 이들의 관계를 다양한 관광요소와 지지도간 영향관계를 살펴본 연구들이 많았다(윤설민 외, 2013: 209). 사회교환이론 관점

에서 관광개발의 영향인식과 지지도에 관한 연구는 일반적으로 관광개발로 인한 긍정적 영향이 크다고 인식할수록 지역주민들은 관광개발을 적극적으로 지지하는 반면, 부정적 영향이 크다고 인식할수록 지지도는 낮아지지만, 일부 연구에서는 유의하지 않은 경우도 있었으며 명확한 인과관계가 나타나지 않은 경우도 있었다(정승훈, 2014).

관련 연구로 고동완·김현정(2003)은 관광에 대한 지역주민의 지지를 알아보기 위해 관광개발 도입단계인 강원도 태백지역과 관광개발 전개단계인 제주도 중문지역의 관광영향이 지지에 미치는 영향을 분석한 결과, 도입단계에서는 긍정적 사회·문화적 영향요인이 긍정적 환경적 영향보다 지역주민 지지에 더 영향을 미치고, 전개단계에서는 긍정적 경제적 영향보다 사회문화적 영향요인이 지역주민 지지에 더 영향을 미침을 확인하였다. 이충기 외(2007)는 카지노로 인한 관광영향이 지역주민의 지지에 영향을 미치는 영향을 분석하였는데 긍정적 측면의 사회영향, 경제영향과 부정적 측면의 사회영향(직접 도박폐해, 간접 도박폐해), 환경영향, 경제영향요인이 지역주민의 지지에 영향을 미치는 것을 도출하였다. 고계성 외(2011)는 제주도 김녕지역 주민을 대상으로 해양관광개발 영향인식이 주민지지도에 미치는 영향을 분석한 결과, 해양관광 개발시 편익이 높고 비용이 낮다고 인식할수록 지역주민의 지지도는 증가하는 것으로 나타났다. 정승훈(2014)은 제주지역 권역별 관광영향 인식과 개발지지 분석에서 5대 권역 중 북부권역, 남서부권역, 서부권역은 지역주민들이 관광개발로 인한 편익이 높다고 인식할 때 지지도가 증가하고 비용이 높을 때 지지도가 감소하는 반면, 동부권역과 남동부권역 지역주민들은 관광개발로 인한 비용이 발생하더라도 관광개발이 더 필요하다고 인식하여 지역이 처한 환경에 따라 차이가 있음을 확인하였다.

2. 혼잡지각

혼잡은 인적 혼잡과 공간적 혼잡으로 구분되어 설명할 수 있는데, 전자는 높은 인적 밀도로 인해 비좁은 느낌이며, 후자는 공간의 제약으로 인한 신체의 이동이 제한된 느낌이다(Li, et al, 2009; 양성수 외, 2019). 특히 관광지에서 관광객의 증가는 혼잡을 야기할 수 있는데 혼잡지각은 환경적 자극이 과도하여 제약을 느낄 때 일어나는 주관적이고 부정적인 느낌(Gelbrich & Sattler, 2014)으로서 혼잡지각이 발생하면 공격, 이동, 시선회피, 사회적 상호작용 위축 등 부정적인 감정이 나타날 수 있다(Li, et al, 2009; 이남희·김남조, 2015). 관광지에 대한 혼잡지각 선행연구들은 축제, 테마파크, 박람회, 레스토랑, 전통사찰, 호텔, 카지노와 같이 공간집약적인 범위(이훈, 2000)에서 관광객들의 태도변인으

로서 만족도와 관련하여 연구가 이루어져(김대관 외, 2012; 김사현·홍재선, 1998; 김성혁 외, 2009; 김혜선·최형인, 2013; 남유신·김수경, 2013; 박종철·안대회, 2009; 박지나 외, 2009 등), 주로 관광객들의 경험의 질을 높이기 위한 관리의 관점에서 연구들이 수행되었다. 따라서 관광은 관광객과 지역주민 간의 상호작용이 이루어지는 사회적 현상임에도 불구하고(고동완·정승호, 2004) 관광객이 관광현상의 주체라는 점에서 관광객의 만족, 관광객간의 상호작용에 의한 혼잡지각에 초점이 맞추어져 있었으며, 상대적으로 지역주민들이 경험하게 되는 밀도효과나 혼잡지각을 규명하려는 시도는 많지 않았다(심진범, 2004).

최근 국민소득 향상과 주5일 근무제 정착에 따른 여가수요의 확대는 지역주민들만 왕래하던 평범한 주거지역이 새로운 관광지로 변화하여 관광객들의 방문이 증가하고 있다(임희지, 2012). 관광객 증가로 인한 혼잡은 지역주민들에게 불편을 야기하기 때문에 지역주민들은 관광에 대해 부정적인 인식을 갖는 경향이 있다. 평범한 주거지가 인기 관광지가 되면서 몰려드는 인파로 쓰레기와 소음, 사생활 침해에 몸살을 앓고, 관광객들로 인해 월세나 전세 가격이 오르면서 해당지역에 오래 살아온 주민이 이주해야 하는 '투어리스트피케이션(touristification)'¹⁾ 현상이 나타나면서(한겨레신문, 2018년 8월 7일자) 최근의 연구는 관광지 주민의 혼잡지각에 초점이 맞추어지고 있다. 이남희·김남조(2015)는 서울 서촌지역 주민을 대상으로 혼잡지각이 미치는 영향을 연구한 결과, 인적 혼잡지각은 감정에 영향을 미치지 않는 반면 공간적 혼잡지각은 긍정적·부정적 감정에 영향을 미치고 긍정적·부정적 감정 모두 대응행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노상열 외(2019)는 제주 우도 주민을 대상으로 사회·심리적 수용력과 지역주민의 삶의 질에 대한 인과관계를 연구한 결과, 우도 주민들은 관광객에 대해 사회·심리적으로 혼잡을 지각할수록 경제만족 및 거주만족에 부정적인 영향을 받고 있었으나 유의미한 인과관계를 발견할 수는 없었다.

한편 제주는 2010년 이후 급격한 관광성장과 올레길의 전지역 개장, 재방문객의 증가로 마을 곳곳 주민의 일상생활 속으로 관광객을 끌어들이고 있다. 경제적 영역에서는 관광소득이 지역주민에게 과급된다는 긍정적 평가도 있으나, 주민생활 공간이 관광지화되면서 사생활침해, 쓰레기문제, 생활물가 상승 등으로 주민의 혼잡지각은 관광영향인식, 만족도, 지방정부의 관광정책 및 개발지지에 어떤 영향을 주고 있는지를 살펴볼 필요가 있다.

1) 관광지화라는 뜻의 'Touristify(투어리스트파이)'와 젠트리피케이션(Gentrification)의 합성어로, 관광객들이 주거지역을 찾아오며 발생하는 소음과 쓰레기, 주차 문제 등을 이유로 거주민들이 이주하게 되는 현상을 뜻한다.

3. 만족도

관광개발영향에 대한 지역주민의 만족도는 지역의 관광개발에 가장 고려되는 요인으로 연구되는 분야 중 하나이다. 관광개발에 대한 지역주민의 태도는 관광개발 성패를 좌우하는 매우 중요한 요인으로 간주되기 때문이다. 이를 위해 지역사회는 긍정적인 요인을 최대화하고 부정적인 요인을 최소화하고자 하며 이는 관광의 혜택을 균등하게 배분하고자하는 정책수단을 제공하는데 활용되기도 한다. 만족은 상대적인 척도로 보통 기대와 실제상황 간의 차이에 의한 정의(Van Raaij, F. & Francken, D., 1984)나 소비자가 제품이나 서비스를 구매하고 사용한 후의 태도나 반응으로 이해되고 있다(Jamal, A. & Naser, K., 2002). 이러한 만족은 상대성을 가지는 개념으로 이전의 경험에 의해 도출된 개인적 기대일 수 있고 개인적인 성취일 수도 있으며, 다른 사람들에 의해 파악되는 만족수준일 수도 있다(구정대 외, 2004). 이에 관광개발에 대한 측면에서 살펴보면, 관광개발 영향에 대한 지역주민의 만족은 사전 기대감보다 실제 관광개발로 인한 영향들에 의해 충족된 정도가 더 큰 경우를 의미한다고 볼수 있다. 즉 관광개발영향에 대한 지역주민의 만족도는 사전의 기대정도와 사후의 실제성 간의 차이 또는 개인적으로 관광개발로 인해 성취한 정도로 이해할 수 있으며, 관광개발로 인한 영향들에 대한 지역주민의 주관적인 총체적 평가로 볼수 있다(최자은·박은경, 2018).

관련 연구로는 손은호·박덕병(2009)이 농촌관광개발로 인한 관광영향의 지역주민 만족도 연구결과, 지역주민의 만족도에는 긍정적 측면의 경제적 영향요인만이 영향을 미침을 발견하였다. Ko & Stewart(2002)는 관광개발영향에 대한 주민의 인식과 지역사회 태도를 규명하여, 지역주민의 총 만족과 추가 관광개발에 대한 태도에는 긍정적인 영향이 부정적인 영향보다 더 큰 영향을 미치는 것을 발견하였다. 조광익·김남조(2002)는 제주 성읍민속마을의 관광개발에 대한 지역주민의 태도를 분석한 결과, 경제적 편익이 클수록 사회적 비용이 작을수록 관광개발에 대한 태도는 긍정적이라는 결과를 도출하였다. 이후석(2004) 역시 드라마 ‘올인’ 촬영지인 제주도 표선면의 지역주민들을 대상으로 분석한 결과 경제적 향상이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고 그 다음이 환경악화, 사회갈등요인 순이었다. 최자은·박은경(2018)은 사회적 영향요인이 다른 영향요인들에 비해 만족도에 영향을 크게 미치는 것으로 확인되었다.

대부분의 선행연구들에서 관광개발에 대한 지역주민의 태도나 만족에 경제적 영향요인이 가장 유의한 영향요인으로 나타남을 확인하고 있으나(손은호·박덕병, 2009; 이후석, 2004; 한상겸, 2004; 조광익·김남조, 2002; 구정대 외, 2004) 최근에는 관광영향으로 사

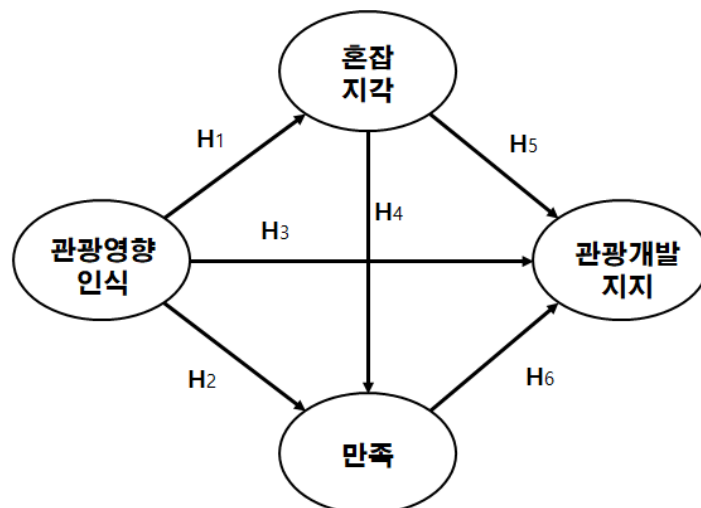
회적 영향요인이 경제적 혜택보다 질적인 측면에서의 지역사회 발전이 중요한 요인으로 작용한다는 연구들로 다양하게 도출되고 있다.

이상 선행연구 고찰의 결과, 관광영향인식이 개발지지 또는 혼잡지각, 만족도 등 각각의 영향관계를 분석한 연구들이 대부분으로, 종합적으로 분석한 사례는 많지 않다. 또한 대부분이 소규모 관광지 또는 특정 지역을 대상으로 지역주민의 관광영향인식이 주를 이루었다. 제주는 관광산업이 지역산업구조에 지대한 영향을 미치는 관광도시로서 광역지자체이지만 주민들은 관광의 영향을 직간접적으로 느낄 수 있는 수준의 영향범위에 있다고 볼 수 있다. 따라서 제주도민의 제주관광 전반에 대한 영향인식을 종합적 관점에서 분석하는 것은 향후 제2공항 건설, 대규모 리조트개발 등 제2의 제주관광시대를 열어가는 과도기에서 지역사회의 지지와 협력을 이끌어내는 차원에서 매우 중요한 과정이라고 생각된다.

III. 연구설계

1. 연구모형 및 연구가설의 설정

본 연구는 제주도민을 대상으로 관광영향인식이 혼잡지각, 만족, 관광개발지지에 대한 관계를 살펴보는 것이므로, 이를 위하여 선행연구를 바탕으로 [그림 1]과 같이 연구가설 6개가 있는 연구모형을 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

- 가설 1 : 관광영향인식은 혼잡지각에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 : 관광영향인식은 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 : 관광영향인식은 관광개발지지에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4 : 혼잡지각은 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5 : 혼잡지각은 관광개발지지에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6 : 만족은 관광개발지지에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법

본 연구를 위한 연구대상 표본은 제주관광공사에서 2018년 11월 01일부터 11월 16일 까지(16일간) 제주도민 810명을 대상으로 실시한 ‘2018년 제주관광 수용력 관리방안 연구’(제주관광공사, 2018) 자료를 이용하여 추출하였다. 지역(읍·면·동)별 인구비례 표본 할당하여 제주도민 인구 537,322명(2017.12.31. 기준)의 0.15%에 해당하는 800명을 표본으로 추출하고 유효표본을 확보하기 위하여 불성실한 응답 및 일관성이 떨어지는 제거하였으며, 총 769부를 확정하여 실증분석에 활용하였다. 실증분석은 통계패키지 프로그램인 SPSS Winodw 18.0과 AMOS 18.0을 이용하였다. 제주도민의 의견을 측정하기 위한 설문조사는 <표 1>과 같이 조작적 정의와 측정변수 항목으로 구성되었다.

<표 1> 제주도민에 대한 관광개발인식 조사 문항

측정항목	조작적 정의	문항	비고
관광개발 영향 (6)	관광개발로 인하여 발생하는 경제적, 사회적, 환경적 측면 등 관광개발영향정도	일자리 증가, 지역경제 도움, 지역주민 고용창출, 물가 비쌘, 제주전통 사라짐, 쓰레기 많아짐	정승훈(2014) 김진옥·신동주(2017) Ko&Stewart(2002)
혼잡 지각 (3)	스트레스나 동기적 특성에 의한 심리적 상태로 특정한 밀도 수준에 대한 부정평가	지역사회의 교통체증 심해짐, 지역사회 복잡해짐, 주차공간 불충분함	Rodella(2017) Jurado(2013) 안지현(2018) 이남희·김남조(2015) 박지나(2009) 양성수 외(2019)
만족 (2)	제주도 지역사회에 사는 것에 대한 만족정도	우리 동네 살기 좋은 곳, 우리 동네에 계속 살고 싶음	정승훈(2014) 황희정(2015) 양성수 외(2019)
관광개발 지지 (2)	향후 관광개발에 대한 관광 자원 개발과 관광객 방문 지지	관광객 방문증가지지, 관광지/관광시설 개발지지	고동완·김현정(2003) 이충기 외(2007) 정승훈(2014)

IV. 실증분석

1. 표본의 인구사회통계적 특성

본 연구의 표본 특성을 살펴보면, 성별은 ‘여성(64%)’이 ‘남성(36%)’보다 상대적으로 많았다. 연령은 ‘60대 이상’이 약 24.3%로 가장 많았으며, 그 다음으로 ‘40대’가 22.9%, ‘50대’가 19.2%, ‘30대’가 18.1%, 그리고 ‘20대’가 15.5% 등의 순으로 분석되었다. 고향 여부는 ‘고향이다(76.7%)’가 많았으며, 거주지역은 ‘제주시(73.7%)’가 상대적으로 높게 나타났다. 지역 읍면/동 지역별로는 ‘제주시 동지역’이 56.7%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘서귀포시 동부읍면지역(13.7%)’, ‘제주시 서부읍면지역(9.5%)’, ‘서귀포시 동지역(8.7%)’, ‘제주시 동부읍면지역(6.4%)’, ‘서귀포시 서부읍면지역(5.1%)’ 등의 순으로 나타났다. 거주기간은 ‘51년 이상’이 26.5%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘21-30년 이하(19.1%)’, ‘31-40년 이하(16.9%)’, ‘41-51년 이하(16.8%)’, ‘11-20년 이하(10.3%)’, 그리고 ‘10년 이하(9.9%)’ 등으로 나타났다.

<표 2> 인구통계적 특성

구분	변수	빈도	%	구분	변수	빈도	%			
성별	남성	227	36.0	지역 읍면/동	제주시 서부읍면지역	73	9.5			
	여성	492	64.0		제주시 동부읍면지역	49	6.4			
연령	20대	119	15.5		제주시 동지역	436	56.7			
	30대	139	18.1		서귀포시 서부읍면지역	39	5.1			
	40대	176	22.9		서귀포시 동부읍면지역	105	13.7			
	50대	148	19.2		서귀포시 동지역	67	8.7			
	60대이상	187	24.3		10년 이하	76	9.9			
고향 여부	고향이다	590	76.7		11~20년 이하	79	10.3			
	고향이 아니다	173	22.5		21_30년 이하	147	19.1			
	기타	6	0.8		31~40년 이하	130	16.9			
지역	제주시	567	73.7	41~50년 이하	129	16.8				
	서귀포시	202	26.3	51년 이상	204	26.5				
				기타	4	0.5				
				합계: 769(100%)						

2. 확인적 요인분석(CFA)

측정변수의 수렴타당도와 구성개념의 신뢰도를 알아보기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 본 연구에서 구조모형의 적합도를 검증하기 위하여 4가지 구성개념의 신뢰도 및 타당도를 분석한 결과는 <표 3>와 같이 나타났다. 각 구성개념들의 개념신뢰도(construct reliability)와 평균분산추출지수(AVE)는 적합도 기준 0.70, 0.50 이상이기 때문에 본 연구의 구성개념 신뢰도는 전반적으로 수용할만한 수준으로 나타났다. 이를 위해 측정항목 중 ‘제주전통문화가 사라짐(SRW=0.33)’, ‘주차공간이 불충분함(SRW=0.18)’ 등은 표준적재치가 0.5 이하로서 제거되었다. 그리고 2개를 제외한 나머지 각 측정항목 표준적재치가 0.50 이상이면서 C.R.(Critical Ratio)값이 1.96을 넘어 유의수준 0.05 이내에서 모두 통계적으로 유의하므로, 본 척도들의 수렴타당도를 지지하였다.

또한, 구조모형의 적합도를 보여주는 지수들은 각각 $\chi^2=58.025(df=34, p=.006)$ RMR=.020 GFI=.987 AGFI=.974 NFI=.975 CFI=.990 RMSEA=.076로 나타나 구조모형의 적합도는 비교적 양호한 것으로 나타났다.

<표 3> 구성개념의 신뢰도 및 타당성 분석

구분		구분	SRW	S.E	CR	AVE
관광개발영향	긍정	일자리가 많이 증가함	.50	.049		
		지역경제에 도움이 됨	.75	.049	.80	.59
		지역주민 고용창출이 기여함	.87	-		
	부정	물가가 전반적으로 비싸짐	.56	.096	.75	.60
		쓰레기가 많아지고 있음	.77	-		
혼잡지각		교통체증이 심해짐	.74	.077	.88	.78
		지역사회가 복잡해짐	.89	-		
만족		우리 동네는 살기 좋음	.90	.176	.85	.74
		우리 동네에서 계속 살고 싶음	.76	-		
관광개발지지		더 많은 관광객이 찾아와야 함	.67	.074	.72	.57
		더 많은 관광지/관광시설을 조성함	.85	-		

$\chi^2=58.025(df=34, p=.006)$ RMR=.020 GFI=.987 AGFI=.974 NFI=.975 CFI=.990 RMSEA=.076

3. 상관관계분석

판별타당도(discriminant validity)는 구성개념간 상관관계를 이용하여 측정하였다. 즉, 4개로 구성된 구성개념들 사이의 상관계수는 0.012에서 0.357사이로 측정되어 권장수준인 0.78이내 평균분산추출지수(AVE) 값이 구성개념의 상관계수 제공보다 크게 나타나 판별타당성이 높다고 볼 수 있다. 측정척도의 상관관계 분석 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 측정척도의 상관관계 분석 결과

구분	긍정관광영향	부정관광영향	혼잡지각	만족	관광개발지지	AVE
긍정관광영향	1					.59
부정관광영향	.012	1				.60
혼잡지각	.035	.336**	1			.78
만족	.086*	-.099**	-.081*	1		.74
관광개발지지	.357**	-.093*	-.099**	.142**	1	.57

*p <0.05 **p <0.001

4. 가설 검증

본 연구의 가설 검증을 위한 구조방정식모형 적합도는 $\chi^2=58.025(df=34, p=.006)$ RMR=.020 GFI=.987 AGFI=.974 NFI=.975 CFI=.990 RMSEA=.030 로 나타나 전반적으로 적합도가 양호한 것으로 나타났다. 따라서 전체적으로 수용 가능한 모형으로 판단하였다. 구조방정식 연구모형의 분석결과는 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 가설 검증과 경로계수

가설	경로	경로계수	S.E	C.R	P	채택여부
가설 1(H1)	관광영향 → 혼잡지각					부분채택
가설 1-1	긍정관광영향 → 혼잡지각	.067	.045	1.472	.141	기각
가설 1-2	부정관광영향 → 혼잡지각	.713	.099	7.198	.000***	채택
가설 2(H2)	관광영향 → 만족					부분채택
가설 2-1	긍정관광영향 → 만족	.092	.041	2.266	.023**	채택
가설 2-2	부정관광영향 → 만족	-.093	.074	-1.252	.211	기각

가설 3(H3)	관광영향 → 관광개발지지						채택
가설 3-1	긍정관광영향 → 관광개발지지	.552	.051	10.802	.000***		채택
가설 3-2	부정관광영향 → 관광개발지지	-.160	.085	-1.891	.059*		채택
가설 4(H4)	혼잡지각 → 만족	-.062	.046	-1.352	.176		기각
가설 5(H5)	혼잡지각 → 관광개발지지	-.133	.052	-2.174	.030**		채택
가설 6(H6)	만족 → 관광개발지지	.159	.053	3.033	.002***		채택

*p <0.1, **p <0.05, ***p <0.001

관광영향이 혼잡지각에 미치는 영향을 살펴보면, 긍정관광영향과 혼잡지각은 유의하지 않았지만 부정관광영향은 혼잡지각에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 부정관광영향으로 나타나는 물가가 비싸지거나 쓰레기가 많아지는 현상에 대해 제주사회가 복잡해진다는 혼잡지각으로 연계되어 영향을 미치는 다는 것을 의미한다. 또한 관광영향이 만족에 미치는 영향은 부정관광영향과 만족은 유의하지 않았지만, 긍정관광영향은 만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 긍정관광영향으로 나타나는 일자리 증가, 지역경제 도움, 그리고 지역주민 고용창출 등에 도움이 된다는 현상에 대해 살기 좋은 곳으로써 계속 살고 싶은 장소로서의 만족과 연계된다는 것을 의미한다.

관광영향이 관광개발지지에 미치는 영향은 긍정관광영향과 관광개발지지의 관계와 부정관광영향과 관광개발지지의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 관광으로 인한 경제적이거나 사회적인 긍정요인들이 관광개발지지로 나타나는 것을 의미하며, 반대로 부정관광영향은 관광개발로 나타나는 물가상승과 쓰레기 문제로 인하여 부정적인 시각으로서 인지하는 것을 의미한다고 할 수 있다. 혼잡지각이 관광개발지지에 미치는 영향은 혼잡지각은 관광개발지지에 부정적(-)으로 영향을 미친다고 나타났다. 이는 교통체증이 심해지고 지역사회가 복잡해지면서 혼잡이 가중되기 때문에 관광개발에 반대하는 경향이 있다는 것을 의미한다. 만족이 관광개발지지에 미치는 영향은 우리 동네에 살기 좋으며, 계속 살고 싶은 곳이라고 인식하는 만족정도가 기대치 보다 높다는 것을 의미한다.

V. 결론

관광개발은 지역사회 주민의 관광영향에 대한 인식을 파악하는 것에서부터 시작된다고 할 수 있으며, 향후 제주관광에 대한 지역주민의 참여와 지지, 관광개발의 지속가능성을 담보하는데 매우 중요하다. 따라서 본 연구에서는 제주도민의 관광영향인식이 혼잡지각,

만족, 그리고 관광개발지지가 관계를 살펴보고 제주관광정책의 시사점을 제시하고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 문헌고찰을 통해 관광영향인식, 혼잡지각, 만족, 관광개발지지 등에 대한 선행연구의 이론적 근거를 바탕으로 하여 연구모형을 제시하였으며, 제주도민 대상으로 조사했던 자료를 활용하여 실증분석을 실시하여 다음과 같은 결과를 도출할 수 있었다.

첫째, 관광영향은 혼잡지각에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 긍정관광영향과 혼잡지각은 유의하지 않았지만 부정관광영향은 혼잡지각에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 부정관광영향에 대한 최소화전략을 강구하는 관광정책마련이 필요하며, 제주도민과 함께 상생할 수 있는 불편사항에 대해 해소할 필요가 있다고 판단된다.

둘째, 관광영향은 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 부정관광영향과 만족은 유의하지 않았지만, 긍정관광영향은 만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 긍정관광영향에 대한 제주도민들이 좀 더 현실적으로 체감할 수 있는 관광정책들이 요구되며, 향후 제주관광사업에 있어서 지역주민과 함께하는 사업들을 강화해야한다는 것을 의미한다.

셋째, 관광영향은 관광개발지지에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 긍정관광영향과 관광개발지지의 관계와 부정관광영향과 관광개발지지의 관계는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 긍정관광영향은 지속적으로 유지관리전략을 추진하면서, 관광개발로 나타나는 약점을 보완하도록 강구해야 한다고 사료된다. 또한 부정관광영향은 회피전략 이나 최소화전략을 강구하여 관광개발지지에 대한 부정적인 시각을 개선해야 한다고 판단된다.

넷째, 혼잡지각은 관광개발지지에 유의한 영향을 미쳤다. 구체적으로 살펴보면, 혼잡지각은 관광개발지지에 부정적(-)으로 영향을 미친다고 나타났다. 따라서 혼잡지각에 대한 관리와 운영방안이 필요하며, 전반적인 관광수용력 관점에서 체계적으로 관리가 필요하다고 판단된다.

다섯째, 만족은 관광개발지지에 유의한 영향을 미쳤다. 구체적으로 살펴보면, 우리 동네에 살기 좋으며, 계속 살고 싶은 곳이라고 인식하는 만족정도가 기대치 보다 높다는 것을 의미한다. 따라서 거주환경 조성과 관광개발지지 영향관계가 높기 때문에, 제주도민들에 대한 거주환경에 대해 지속적인 관리운영이 필요하다고 할 수 있겠다.

본 연구는 선행연구의 결과를 토대로 관광영향과 혼잡지각에 대한 객관적인 측정도구를 제공하고 만족과 관광개발지지의 영향 관계를 파악함으로써 관광개발사업 및 관광정

책을 위한 통합적 기초자료로 활용될 수 있다는 점에서 가치를 찾을 수 있다. 그러나 코로나19와 같은 장기적이고 규모가 큰 외생적 변수가 관광산업에 영향을 미쳤을 경우에는 이러한 관계에 역학적 변화가 일어날 수 있다는 점이 반영되어 있지 못하였다. 따라서 관광산업 의존성이 큰 제주와 같은 지역에서 메르스, 코로나 등과 같은 바이러스, 싸드와 같은 외교적 위협요소 등 외생적 위협요소에 따른 지속가능한 관광산업생태계를 관리 운영을 위한 후속연구가 필요하다고 볼 수 있다.

참고문헌

1. 논저

- 고계성 외, 2011, 「제주도 해양관광개발에 대한 영향인식과 지지도 관계분석 : 편익과 비용차원 관점 허용」, 『관광학연구』 39(9), 139-161.
- 고동완·김현정, 2003, 「지역사회 애착과 관광개발에 대한 태도」, 『관광학연구』 27(3), 97-114.
- 구정대·손호기·손은호, 2004, 「관광개발이 지역주민 만족도에 미치는 영향」, 『컨벤션연구』 4(1), 137-149.
- 김대관·최영배·김학준, 2012, 「전시참관객들의 방문동기, 혼잡지각, 대응행동, 참가만족 간의 관계: 2011 서울모터쇼를 중심으로」, 『관광·레저연구』 24(2), 157-175.
- 김사현·홍재선, 1998, 「위락시설 이용수요와 혼잡지각의 관계 : 이용회피 가설의 검증」, 『관광연구』 12, 181-195.
- 김성혁·최승만·권상미, 2009, 「호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정반응, 고객만족, 재구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향」, 『관광연구』 23(4), 81-99.
- 김진옥·신동주, 2017, 「관광개발영향이 지역주민 삶의 질에 미치는 영향 : 강원도 남부 폐광지역 주민을 대상으로」, 『관광학연구』 41(3), 69-83.
- 김혜선·최형인, 2013, 「여수세계박람회 방문객의 혼잡지각이 계획적 행동의도와 비계획적 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 『관광·레저연구』 25(6), 333-349.
- 남유신·김수경, 2013, 「채용박람회에서의 지각된 혼잡이 회피행동에 미치는 영향」, 『관광경영연구』 17(1), 117-136.
- 노상열·손재만·고성호, 2019, 「관광지의 사회심리적 수용력 초과가 지역주민의 삶의 질에 미치는 영향」, 『여가관광연구』, 53-70.
- 박종철·안대회, 2009, 「호텔내 혼잡성에 따른 감정지각이 구매행동에 미치는 영향」, 『관광연구』 24(5), 381-399.
- 박지나·이승곤·이후석, 2009, 「혼잡지각에 따른 방문객 만족과 자연휴양시설의 사회심리적 수용력 추정에 관한 연구」, 『관광학연구』 33(6), 93-110.
- 손은호·박덕병, 2007, 「농촌관광개발이 지역주민의 만족도에 미치는 영향」, 『농촌관광연구』 16(3), 68-83.
- 심진범, 2004, 「관광지 주민의 혼잡지각 형성 및 영향에 관한 이론적 고찰」, 『관광연구논총』 16, 249-263.
- 양성수 외, 2019, 「도서지역 관광객의 혼잡기대, 혼잡지각, 만족도 및 행동의도 관계」, 『관광연구논총』 31(3), 121-140.
- 윤철민 외, 2013, 「여수엑스포에 대한 관광영향, 혜택, 지지도 간 영향관계 연구 : 지역주민의 사전-사후조사를 중심으로」, 『관광학연구』 37(9), 209-229.

- 이남희·김남조, 2015, 「관광지 주민의 혼잡지각이 감정과 대응행동에 미치는 영향」, 『관광연구』 30(4), 157-185.
- 이충기 외, 2007, 「농촌관광개발이 지역주민의 만족도에 미치는 영향」, 『호텔관광연구』 16(3), 63-82.
- 이후석, 2004, 「지역주민의 관광영향 지각과 관광개발 태도의 관계 분석: 미니시리즈 ‘올인’ 촬영지 섭지코지를 사례로」, 『관광학연구』 28(3), 221-238.
- 이훈, 2000, 「비수기 해변 관광객 혼잡지각의 형성과 영향에 대한 인과구조분석」, 『관광학연구』 23(2), 47-67.
- 정승훈, 2014, 「관광개발에 대한 지역주민의 관광영향 인식과 개발 지지도 관계분석 : 제주도 관광권역을 중심으로-」, 『탐라문화』 47, 253-277.
- 제주관광공사, 2018, 『제주관광 수용력 관리방안연구』.
- _____, 2019, 『2019 제주특별자치도 방문관광객 실태조사』.
- 조광익·김남조, 2002, 「관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조효과 분석」, 『관광학연구』 26(2), 31-51.
- 최자은·박은경, 2018, 「관광개발영향이 지역주민의 만족도와 삶에 대한 만족도에 미치는 영향: 동해안권 광역관광개발사업 대상 지역의 주민들을 중심으로」, 『Tourism Research』 43(1), 255-273.
- 한상겸, 2004, 「관광개발에 대한 지역주민의 만족도에 관한 연구」, 『창업정보학회지』 7(1), 37-58.
- Ap, J., 1992, “Residents’ Perceptions on Tourism Impacts”, *Annals of Tourism Research*, 19, 665-690.
- Gelbrich, K. & Sattler, B., 2014, “Anxiety, crowding and time pressure in public self-service technology acceptance”, *Journal of Services Marketing*, 28(1), 82-94.
- Homans G.C., 1958, “Social Behavior as Exchanges”, *American Journal Sociology*, 63(6), 597-606.
- Jamal, A. & Naser, K., 2002, “Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking”, *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 146-160.
- Kang, S.K. et al., 2008, “Resident Perception of The Impact of Limited-stakes Community-Based Casino Gaming in Mature Gaming Communities”, *Tourism Management*, 29, 681-694.
- Ko, D.W. & W.P. Stewart, 2002, “A Structural Equation Model of Residents’ Attitudes for Tourism Development”, *Tourism Management*, 23, 521-530.
- Kuvan, Y. & P. Akan, 2005, “Residents’ Attitudes toward General and Forest-Related

Impacts of Tourism: The Case of Belek, Antalya”, *Tourism Management*, 26, 691-706.

Li, J.G.T., Kim, J.O. & Lee, S.Y., 2009, “An empirical examination of perceived retail crowding, emotions and retail outcomes”, *The Service Industries Journal*, 29(5), 635-652.

Prayag, G et al., 2013, “London residents’ support for the 2012 Olympic Games : the mediating effect of overall attitude”, *Tourism Management*, 36, 1-12.

Van Raaij, F. & Francken, D., 1984, “Vacation decisions, activities and satisfactions”, *Annals of Tourism Research*, 11(1), 101-112.

2. 기타자료

중앙일보, 「돌하르방도 페트병 물고 있다...‘청정 제주’ 왜 쓰레기섬 됐나」, 2018년 5월 22일자.

한겨레신문, 「반짝 흥행에 월세 뛰고 쓰레기·사생활 침해..‘망원동의 비명」, 2018년 8월 7일자.

Abstract

A Study on the Recognition of Tourism Impact, Congestion Perception,
Satisfaction and Tourism Development Support of Jeju Island Local
Residents

Koh, Sun-Young*

The purpose of this study was to examine the relationship between the perception of Jeju residents' tourism impact, perception of congestion, satisfaction, and support for tourism development, and to present implications of Jeju tourism policy. As a result of the study, the negative tourism effect was found to have a significant effect on the perception of congestion, and the positive tourism effect was found to have a significant effect on satisfaction. The relationship between positive tourism impact and tourism development support, and negative tourism impact and tourism development support were found to have a significant effect. Congestion perception was found to negatively affect tourism development support, and satisfaction was found to have a significant effect on tourism development support.

This study provides an objective measurement tool for Jeju residents' tourism impact and perception of congestion and understands the relationship between satisfaction and tourism development support, and can be used as basic data for various tourism projects for future tourism development projects and tourism policies. In addition, it is necessary to establish a foundation for the development of the tourism industry centered on the local community by managing and operating a sustainable tourism industry ecosystem and continuously monitoring changes in the perception of tourism among residents amid changes in tourism trends.

Key Words : Regional Residents, Recognition of Tourism Impacts, Congestion Perception, satisfaction, Tourism Development Support

* General Manager of Tourism Research Center in Jeju Tourism Organization

제주도 지역주민의 관광영향인식과 혼잡지각, 만족 및 관광개발지지에 관한 연구

교신 : 고선영 63122 제주특별자치도 제주시 선덕로 23,
제주웰컴센터 2층 연구조사센터
(E-mail: sunyko@ijto.or.kr)

논문투고일 : 2021. 01. 17

심사완료일 : 2021. 01. 29

게재확정일 : 2021. 01. 29