

생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

The influences of the ecotourism motive, on the attitude, resource
interpretation and satisfaction of tourist

김계섭*, 최나리**

【목 차】

I. 서론	V. 결론
II. 이론적 배경	*참고문헌
III. 연구설계	*Abstract
IV. 실증분석	

I. 서론

1. 문제의 제기 및 연구의 필요성

오늘날 생태관광이 부각되고는 있지만, 생태관광의 개념이나 목적을 모르는 관광객들이 귀중한 생태자원을 파괴하고 있는 실정이다. 생태관광자원을 보유하고 있는 지역은 관광지 중에서 가장 해설을 필요로 하고 그 보존과 보호가 이루어져야 한다.

관광객들이 생태관광자원의 매력을 정확히 지각하여 관광경험의 질을 높이기 위해서는 관광객의 지각수준을 높여 줄 수 있는 교육과 훈련이 필요하다. 관광객의 지각수준은 관

* 동아대학교 국제관광통상학부 교수

** 동아대학교 국제관광통상학부 박사과정

2·생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

관광객의 지각수준을 높여 줄 수 있는 교육과 훈련이 필요하다. 관광객의 지각수준은 관광 매력물에 관한 정확하고 유익한 정보를 제공하는 해설을 통하여 강화될 수 있다(박석희,1992). 그러나 우리 나라에서는 관광자원해설을 단순히 관광안내 혹은 통역안내의 수준으로 인식함으로써 관광자원의 매력성을 증가시키거나 생성하는 또 다른 관광 매력성이라는 것을 간과하고 있다. 현재 관광지 중에서 체계적인 자원해설 서비스를 제공하면서 관광객들의 지각수준을 높여 체험관광을 제대로 제공하고 있는 관광지는 몇 몇 특정 관광지 - 역사유적지,박물관 등 - 뿐이다. 거의 대부분의 관광지에서는 경관구경 위주의 피상적인 관광활동이 이루어지고 있을 뿐 체계화된 자원해설 서비스 제공이 전무한 실정이며, 기존에 자원해설 서비스가 제공되고 있는 곳의 경우에도 해설이 관광객의 지각수준을 높여 주어 만족스러운 관광경험을 제공하고 있는가에 대한 해설서비스의 품질 평가 또한 전혀 이루어지지 않고 있다

따라서 본 연구는 생태관광 동기 및 태도와 관광자원 해설이 관광객 만족에 미치는 영향을 파악하고, 관광자원 해설이 관광 태도와 관광객 만족간의 관계에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고자 한다.

생태관광지의 관광자원 해설은 자연생태의 이해와 생태지의 특성 그리고 생태지의 유익한 정보를 제공함으로써 생태관광 자원과 관련된 의사결정을 보다 현명하게 유도할 수 있다. 즉, 생태 관광지에 대한 관심을 고조시키고 생태지역에 대한 인식을 높여 효과적으로 보전함과 동시에 관광자원의 매력을 지속적으로 유지시키고 고무시키는 것으로 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 생태관광 동기가 방문 전과 방문 후의 관광 태도에 영향을 미치는지를 파악한다.
둘째, 방문 전과 방문 후의 관광 태도가 관광객 만족에 어떤 영향을 미치는지를 알아보고,
셋째, 생태 관광지에서 제공되어지고 있는 관광자원 해설이 관광객 만족에 미치는 영향을 파악한다.

넷째, 관광 태도와 관광자원 해설이 관광객 만족에 영향을 미치는지를 파악하고,
다섯째, 관광자원 해설이 관광 태도와 관광객 만족간의 관계에 긍정적인 영향을 미치는지를 파악하고자 한다.

따라서 관광자원해설에 대한 중요성과 관광 태도 그리고 관광 만족에 대한 관련성을 파악하여 관광자원 해설의 중요성을 인식시키고, 이에 대한 연구를 촉진시켜 생태 관광지의 관광자원 해설이 정확하게 이루어지도록 유도하는데 궁극적인 목적을 가지고 있다. 관광

자원 해설의 목표 중의 하나인 학습효과를 배가시키는데 있다.

2. 연구의 방법

본 연구의 방법으로는 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였으며, 문헌적 연구를 통하여 생태관광, 관광 동기, 관광 태도, 관광자원 해설, 관광객 만족에 대하여 개념화를 시도하였으며, 실증 연구의 대상은 관광동기와 관광해설 그리고 관광 태도와 관광객 만족간의 관련성으로 설정하였으며, 생태 관광지를 방문한 관광객을 대상으로 표본조사를 실시하였는데, 조사지역으로는 해설서비스가 이루어지고 있는 우포 늪, 강원도 청태산 휴양림, 둔내 휴양림, 서울 여의도 생태공원으로 한정하여 이 곳을 방문한 관광객들을 대상으로 무작위로 표본을 추출하여 설문조사를 실시하였다. 분석방법으로는 SPSS 10.0을 이용하여 이용객 특성을 파악한 다음 AMOS 4.0을 이용하여 연구개념간의 관계와 영향수준을 파악하기 위해 공분산 구조분석과 회귀분석을 실시하였다.

II. 이론적 배경

1. 생태관광

생태관광이라는 용어는 1965년 허쯔(Hetzer)가 ‘Links’라는 잡지에 관광이 개발도상국에 미치는 영향을 비평하는 글을 기고하면서 그 대안으로 “생태적 관광(ecological tourism)”을 제안한 것이 생태관광에 대한 첫 번째 언급으로 보는 것이 일반적이다 (Wallace, 1992).

임주환(1993)은 여행자가 생태계나 지역문화에 악영향을 끼치는 일이 없이 자연지역을 이해하고, 감상하며, 즐길 수 있도록 환경을 배려한 시설 및 환경교육이 제공되어 지역의 자연과 문화의 보호와 지역경제에 공헌하는 것을 목적으로 하는 여행형태,바(Var 1992)는 상대적으로 방해받지 않고 오염되지 않은 자연지역에 있는 야생 동·식물과 문화를 감상하고 배우기 위한 특별한 목적으로 행해지는 여행이라고 정의하였다. 그리고 캘리포니아 주의회(California Legislature 1990)는 방문지의 부정적 영향을 최소화하면서 자연경관이나 문화자원을 즐긴다는 특정한 목적을 가지고 여행하는 것이고 또 광범위한 의미에서 생태

4 • 생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

관광은 계몽된 관광자가 보존을 위한 압력이 될 수도 있다는 개념이라고 정의하고, 미국 여행정보센터(U. S. Travel Data Center 1992)는 자연 위락지와 인류학적 유적물을 감상하고 보호하는 것을 위주로 하는 환경적으로 건전한 여행이라고 정의하면서 넓은 의미로 한 지역의 생태적, 사회적, 경제적 요구에 응하는 형태의 여행을 생태관광이라 정의하였으며, 끝으로 호주보전협회(Australian Conservation Foundation, 1994)는 자연환경의 교육과 해설을 포함하며, 생태적으로 지속가능 하도록 유지되는 자연을 기초로 한 관광이라고 정의하면서 방문자의 자연환경의 경험만을 강조하며 자연공원지역을 방문하거나 개발하는 것, 사람들을 자연지역으로만 유도하는 관광 등은 생태관광을 잘못 생각한 것이라고 정의하였다.

일반적으로 생태관광은 관광 대상지와 참여동기의 두 기준에 따라 정의된다. 생태관광의 다양한 정의에는 '비교적 훼손되지 않은 자연 지역', '환경교육의 기회 제공을 통한 환경의식 제고', '지역 사회 고려' 라는 세 요소의 중요성이 공통적으로 강조되고 있다. 개인의 관광동기를 충족시키면서도 대상지의 자연환경은 물론 지역사회의 문화와 생활을 존중하면서 관광이 이루어져야 한다는 것이다.

2. 관광동기

동기는 관광객 행동의 원인으로서, 관광객 행동의 방향과 강도를 결정하고, 그 관광객의 행동의 지속성을 유지시켜 주는 내적인 구성 개념으로 정의된다(남승규, 1999). 프렌티스(Prentice 1993)는 동기를 개인 또는 단체행동을 적절하게 배분하고 연속적으로 각의 사결정에 대해 효과적인 표현으로 타인에게 나타낼 수 있는 내적 심리상태라고 하였으며, 룬드버그(Lundberg 1990)는 자기자신도 이해하지도 알지도 못하며, 관광객 자신의 내면 깊숙히 내재해 있는 욕구를 단지 나타내는 것이라고 하였다.

관광동기는 일반적으로 인간의 행동 이면에 있는 사고력에 의해서 어떤 특정한 방향으로 행동을 일으키는 영향력으로써, 이것이 관광행동을 유발하거나 어떤 목표를 지향하는 것은 내재된 욕구 때문이며, 욕구는 만족을 추구하거나 완성을 하고자 하는 심리적으로 불완전한 상태로써 동기발생의 동인이 된다(이제철, 1995).

관광동기는 사람들의 관광행동을 설명하는데 필요한 여러 가지 많은 변수들 중의 하나이다. 즉 관광행동에는 관광동기뿐만 아니라 여타의 많은 변수들이 관련되어 있기 때문에

관광동기 만으로써 복잡한 관광행동을 다 설명할 수는 없다.

그릭스만(Glücksman)은 최초로 관광동기에 관한 분류를 시도하였는데, 관념적 동기, 물질적 동기로 구분하였으며, 맥킨토쉬(McIntosh, 1997)는 관광의 기본 동기를 신체적, 문화적, 대인적, 지위 및 권위 동기로 구분하고, 관광은 복잡하고 상징적인 형태의 행위로 그것을 통해 관광객은 많은 욕구를 충족시키려 하고, 관광동기를 고려할 때 개인차가 중요하기 때문에 성별, 연령 및 교육 등 세 가지 요소가 중요하다고 주장했다.

맥킨토쉬와 골드너(McIntosh and Goeldner 1990)는 관광객들의 관광활동 그 자체가 하나의 학습된 행동이므로 관광촉진자들은 많은 사람들이 관광여행에 참가하도록 유도하여야 한다고 주장하고 관광동기를 신체적, 문화적, 대인적, 그리고 지위 및 권위 동기 4가지로 나누었다. 드라이버와 크랜달(Driver and Crandall 1995)은 사람들로부터 관광동기 자료를 수집하여 경험적 차원에서 관광동기를 이해하고자 시도하였으며, 강미희(1999)는 생태관광 동기로서 휴식/도피, 활동, 소속, 존경/성취, 자아실현, 지적추구, 미적추구의 7개의 차원을 도출하였다.

3. 관광 태도

태도(attitude)란 라틴어의 'aptus'에서 유래된 것으로, 'aptus'란 자세 또는 신체적 포즈를 뜻하며 사람이 취하는 신체적 자세에 따라 이 사람이 다음에 취할 행동이 무엇이 될 것인가에 대한 암시를 얻을 수 있다(임동원, 김재일, 홍성대, 이유재, 1997).

태도는 여러 가지 요소 내지는 차원으로 구성·조직되어 있는데, 그것이 구체적으로 어떠한 조직구조를 갖고 있는지에 대해서는 여러 가지 학설이 존재하고 있지만, 그것의 구성 요소 내지는 차원은 3가지 요소, 즉 인지적(cognitive), 정서적 혹은 감정적(affective), 행동적(behavioral) 요소로 나누어 볼 수 있다는 관점에 대한 많은 학자들의 견해가 일치하고 있다(차배근, 1990). 인지적 요소는 지식과 신념 등의 지적요인이고, 감정적 요소는 대상이나 속성에 대한 긍정적 혹은 부정적 느낌이며, 행동적 요소는 구매의도, 선호 등 행동과 관련된 심리상태를 말한다.

알포트(Allport)는 태도란 특정대상물 혹은 특정대상집단에 대하여 일관성 있게 호의적 혹은 비호의적으로 반응하려는 학습된 경향이라고 정의하였다(강미희, 1999).

관광 태도에 관한 연구는 지역주민 태도에 관한 연구가 대부분이라 할 수 있는데, 강미

6 • 생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

희(1999)는 생태 관광객의 여행 태도를 측정하면서 문화에 대한 배우고 이해하고자 하는 노력, 주민과의 만남을 통해 생활방식과 문화의 이해할 수 있는 기회의 획득 등 14개의 항목을 개발하였으며, 김계섭(1993)은 방문객 태도를 피시바인의 다속성 모델을 이용하여 교통의 편리성, 경관성, 유희성 등 11개의 측정항목으로 그 태도 값에 따라 4개의 집단으로 구분하였다. 신원섭(1999)은 자연환경에 대한 태도를 측정하여 자연과의 조화, 인간의 자연 지배, 그리고 성장의 한계로 명명하고 있다.

4. 관광자원해설

해설(Interpretation)의 사전적 의미는 ‘의미를 설명한다’는 것이다. 즉, 단순한 설명이 아니라 자원이 지니고 있는 의미를 연구하여 이를 쉽게 풀어서 밝힌다는 의미가 강하다.

관광자원해설은 관광객에게 관광 여행상품의 주요소인 관광대상과 자원을 알기 쉽고 매력 있는 요인으로 설명해 주는 일련의 교육적 활동으로서 관광객에게 자원의 의미를 좋게 전달시키는 의미전달이며(Light, 1987), 사실과 이유를 포함하는 활동이라고 정의할 수 있다(Alderson, Low, 1986). 그리고 가이(Guy, 1990)는 관광자원 해설을 여행자 환경에 대해 감각 정보를 통합하는 전체지식이라고 보았다.

관광지 내에서 관광객의 관광경험의 질을 높여 최대한의 만족을 얻게 하기 위해서는 관광객의 지각수준을 높여 주어야 하는데, 아무리 훌륭한 관광지가 있고 관광객의 관광회수가 증가한다 하더라도 관광지를 제대로 지각하지 못한다면 양질의 관광경험을 얻을 수 없으며 결과적으로 만족스러운 관광이 이루어질 수 없다.

관광자원 해설은 관광객이 방문한 관광지가 가지고 있는 관광자원의 매력들을 정확히 지각하여 양질의 관광경험을 체험하고 만족하도록 유도하는 중요한 역할을 담당하고 있다. 또한 전체적인 관광 만족에도 큰 영향을 미치기 때문에 관광자원을 제대로 알고, 학습하여 자신의 것으로 만들어 가는 과정에서 관광에 대한 매력을 더 느낄 수 있으며, 관광 자체에도 만족을 할 수 있기 때문에 관광자원 해설이 더욱 더 필요하다고 할 수 있다. 특히 생태관광은 단순 관광이라기 보다는 환경교육과 자원보호의 역할까지도 담당하고 있기 때문에 생태관광에 있어서 관광자원 해설은 더욱더 중요한 것으로 평가되고 있다.

5. 관광객 만족

만족이란 어떤 특정한 제품이나 서비스의 구매나 소비경험에 대한 구매자의 주관적이고 전반적인 평가반응이다. 소비자 만족의 정의에 대해서는 인지적 측면과 감정적 측면에서의 정의, 결과 중심적 정의와 과정중심적 정의 등으로 나누어 이루어지고 있으며(김규동, 1996), 만족의 측정방법, 측정척도의 신뢰성과 타당성, 공통척도 개발의 문제 등이 다양하게 논의되고 있다(이유재, 1997).

관광객 만족은 관광활동 및 선택의 결과로 개인이 형성하고 표출하며 혹은 획득하는 긍정적인 지각이나 기분을 나타낸다. 이것은 개인이 현재 일반적인 관광경험과 상황에 만족하거나 기뻐하는 정도이다. 이 긍정적인 만족감은 개인이 느끼는 혹은 느끼지 못하는 만족감으로부터 기인한다. 그리고 만족과 불만족은 최종단계인 평가에서의 경우가 나타나는 데 기대와 실제 방문지와의 차이에서 발생하는 것이며, 미래 관광지 선택 및 활동에도 깊이 관여하게 된다. 만족과 불만족의 경우에는 개별 관광객의 감정과 밀접한 관계가 있으며, 만족한 경우의 관광지 여행 및 활동들을 그래도 답습하는 경우에는 관광여행 자체의 선호에 변화를 가져오게 된다

관광객 만족에 대한 초기 연구의 공통적인 접근방법은 위락지역 방문을 독립변수(input)로 보고, 이용자 만족도를 종속변수(output)로 보는 것으로서, 방문자 수 증가에 따라 방문자의 총 만족도는 증가하나 각 개인의 한계 만족도는 점점 감소한다는 논리를 전개하고 있다(김사헌, 1993).

단(Dann 1991)은 관광객 만족이란 기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 관광소비 경험에 대해 사전적으로 관광객이 갖는 감정이 복합적으로 야기시키는 전체적인 심리적인 상태라고 정의하였다.

특정 서비스에 대한 관광객 만족과 총체적 경험에 대한 만족은 서로 다르게 나타난다고 할 수 있는데, 예를 들어 관광지가 제공하는 해설서비스에 대한 만족과 관광지를 방문한 총체적 경험에 대한 만족은 다를 수 있다. 즉, 관광지 방문경험 전체에 대한 총체적 만족은 관광지 해설서비스의 질, 가격, 접근성, 이용성 등의 다양한 구성요소에 의해 영향을 받고 있는 것이다(Cronin 1992).

6. 연구개념간의 관계

동기는 자기자신도 이해하지도 알지도 못하며, 관광객 자신의 내면 깊숙히 내재해 있는 욕구를 나타내는 것에 불과한 것이며(Lundberg, 1990), 일반적으로 인간의 행동 이면에 있는 사고력에 의해서 어떤 특정한 방향으로 행동을 일으키는 영향력으로써 이것이 관광 행동을 유발하거나 어떤 목표를 지향하는 태도와 관련되며 욕구는 만족을 추구하거나 완성을 하고자 하는 심리적으로 불완전한 상태로써 동기발생의 동인이 된다고 하였다(이제철, 1995).

밀은 관광사업자가 관광객의 관광동기 요소를 명확히 이해하면 보다 효과적으로 광고를 실행할 수 있을 것이며, 관광객의 욕구를 바로 파악할 수 있다면 그러한 욕구를 정확히 만족시킬 대안제시도 가능해진다는 주장을 하였다(Mill, 1990).

관광객 만족은 관광활동의 궁극적 목적이라고 할 정도로 중요한 개념이라 할 수 있는데, 관광객 만족은 개념적으로는 관광자가 기대했던 관광지와 방문 성과측면에서 방문의 투자비용과 편익을 비교한 결과라고 할 수 있으며, 조작적으로는 여러 제품속성에 대한 편익의 합으로 측정될 수 있는 태도라고도 할 수 있다.

호올딩(Houlding, 1989)은 관람대상을 만질 수 있는 것이 그렇지 않는 것보다 관람시간이 2배 이상 더 걸렸으며, Korna et. al(1984)은 손으로 만질 수 있는 관람대상에 관광객이 더 많이 몰려든다고 하였고, Landay & Bridge(1982)는 비디오 전시가 전통적 벽면전시보다 방문자의 관심유도와 유지, 방문객의 학습과 선호에 더욱 효과적이라고 태도와 만족간의 관계를 제시하였다.

관광 행동에 따른 경험은 개인의 사회경제적 특성이나 대상지 내에서의 활동 혹은 대상지와 관련된 환경적, 사회적 환경 등 여러 가지 영향인자들에 의해 만족 혹은 불만족으로 표출하게 된다.

관광자원 해설에 관한 연구는 박물관과 아트갤러리를 중심으로 해설모형의 방문자 형태의 인식예측요인에 대해 성인·어린이 방문객으로 나누어 상호작용형 전시물 이용과 전통적 전시물 이용의 비교연구를 하여 전통적 정적 전시물보다 상호형 전시물 이용자가 학습효과에 있어 더 큰 만족을 한다는 결과를 얻었으며(Buld, 1990; Gotteseiener & Boyer, 1992), 직접 안내가 전시물에 더 관심을 갖게 한다고 하였다(Kearns, 1940). 그리고 박물관

등에서 방문객들을 조사대상으로 하여 퀴즈, 질문이 들어있는 안내문, 브로셔와 전통적 안내문, 브로셔 두 종류를 가지고 학습효과의 만족도에 대해 조사한 결과 종래의 안내, 브로셔보다는 질문이나 퀴즈가 들어있는 안내문, 브로셔가 방문객들의 만족도가 높다는 파악할 수 있었다(Mcmanus, 1985; Korm, 1988)면서 해설과 만족간의 관계를 제시하고 있다.

III. 연구설계

1. 측정척도

본 연구에서는 선행연구를 기초로 해서 생태관광과 관련이 있다고 생각되는 동기를 추출하여 관광동기 중에서 학습동기, 자연추구동기, 휴식동기 척도를 본 조사에 이용하였으며, 관광 태도의 측정척도는 기존에 측정하였던 관광 태도 항목 중 관광객의 인지, 감정, 행동적 태도와 관련된 측정항목만을 도입하여 방문 전과 방문 후로 나누어 측정하였다. 관광자원 해설은 해설내용과 해설매체의 2가지 요인으로 선정하고 선행연구를 통해 측정항목을 도출하였다.

그리고 관광객 만족은 방문만족, 대비만족의 2가지 요인을 조사하였는데, 방문만족은 생태관광지를 방문하고 난 후의 일반적인 만족내용들이고, 대비만족은 시간대비, 비용대비, 활동대비 만족으로 구분하였다.

2. 연구모형 설계 및 가설 설정

관광객 만족은 관광객이 방문하기 전, 후 태도의 결과로서 나타나는 것이다. 관광 동기에 따라서 관광 태도가 긍정적일 수도 있고, 부정적일 수도 있을 것이다. 태도가 긍정적이거나 부정적이거나에 따라서 관광객 만족도도 만족/불만족으로 표출되어질 것이다. 본 연구에서는 관광 동기 및 태도와 관광자원해설이 관광객 만족에 미치는 영향을 분석하고자 하였고, 생태 관광지에서는 특히 관광자원 해설이 관광객이 만족을 느끼는 데 중요하게 작용할 것으로 판단되어 다음과 같이 가설을 설정하였다.

첫째, 관광 동기가 방문 전, 방문 후의 관광 태도에 영향을 미치는지를 검증하기 위하여 가설 1 : 관광 동기는 방문 전과 방문 후의 관광 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

10 • 생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

둘째, 방문 전과 방문 후의 관광 태도가 관광객 만족에 영향을 미치는지를 검증하기 위하여 가설 2 : 방문 전의 관광 태도는 관광객 만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 3 : 방문 후의 관광 태도는 관광객 만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

셋째, 관광자원 해설이 관광객 만족에 영향을 미치는지를 검증하기 위하여 가설 4 : 관광자원 해설은 관광객 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

넷째, 관광 태도와 관광자원해설이 관광객 만족에 영향을 미치는가를 검증하기 위해 가설 5 : 관광 태도와 관광자원 해설은 관광 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

다섯째, 본 연구의 주목적인 가설로서 관광자원해설이 관광 태도와 관광객 만족간의 관계에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 가설 6 : 관광자원 해설이 관광 태도와 관광객 만족간의 관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 조사의 설계

1) 자료수집

본 연구의 설문조사기간은 2000년 11월 11일부터 11월 18일까지였으며, 경남 창녕의 우포 늪, 강원도의 청태산 휴양림, 둔내 휴양림, 서울 여의도 생태공원을 방문한 관광객과 방문한 경험이 있는 대학생 및 일반인들을 대상으로 직접 설문지를 배포하여 조사하였다.

설문지는 총 270부를 배포하여 259부를 회수하였으며, 응답의 일관성이 없거나 불성실하다고 판단되는 설문지 10부를 제외하고 최종 249부를 이용하여 분석하였다.

2) 설문지의 구성 및 내용

본 연구에 사용된 설문지의 구성을 보면 <표-1>에서 제시한 바와 같이 크게 여섯 부분으로 구성되어 있으며, 인구 통계적 특성을 제외한 나머지 문항은 “매우 그렇다”를 5점으로 “보통이다”를 3점으로 “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 하는 등간척도법에 의해 구성되어 있다.

<표-2> 설문지의 구성

구성	구성내용	문항수	계	구성	구성내용	문항수	계
I. 관광 동기	자연추구동기	4	12	V. 관광 자원 해설	해설내용	5	10
	학습동기	4			해설매체	5	
	휴식동기	4		VI. 인구 통계적 특성	동반자	1	9
II. 관광 태도 (방문전)	인지적 태도	4	12		성별	1	
	감정적 태도	4	12		연령	1	
	행동적 태도	4			결혼여부	1	
III. 관광 태도 (방문후)	인지적 태도	4	12		학력	1	
	감정적 태도	4			직업	1	
	행동적 태도	4			월평균 소득	1	
IV. 관광 만족	방문만족	3	7	국내여행 회수	1		
	대비만족	4		자동차 소유여부	1		

IV. 실증분석

1. 자료의 인구통계적 특성

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자들의 인구통계적 특성은 <표-3>과 같다.

12 • 생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

<표-3> 자료의 인구통계적 특성

변수명	설문지 구성	빈도	비율(%)	변수명	설문지 구성	빈도	비율(%)
동반자	혼자	11	4.4	직업	서비스업	7	2.8
	가족·친지	29	11.6		공무원	25	10.0
	친구·동료	155	62.2		회사원	54	21.7
	연인	42	16.9		자영업	29	11.6
	기타	12	4.8		전문/관리직	63	25.3
성별	남	154	61.8	주부	25	10.0	
	여	95	38.2	학생	37	14.9	
나이	19세 이하	13	5.2	가구당 월소득	100만원 이하	18	7.2
	20세~29세	138	55.4		101~150만원이하	38	15.3
	30세~39세	67	26.9		151~200만원이하	45	18.1
	40세~49세	13	5.2		201~300만원이하	97	39.
	50세~59세	18	7.2		301~400만원이하	46	18.5
결혼 여부	미혼	160	64.3	401만원 이상	5	2.0	
	기혼	89	35.7	국내 여행 회수	1~2회	52	20.9
학력	고졸이하	36	14.5		3~5회	114	45.8
	대학재학 중	33	13.3		6~10회	73	29.3
	대학졸업	101	40.6		11회 이상	10	4.0
	대학원 이상	79	31.7	자동차 소유	있다	153	61.4
			없다		96	38.6	

2. 연구개념의 타당성 및 적합도 검증

본 연구의 타당성을 검증하기 위해 먼저 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였는데, 회전방법은 주성분분석과, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직각회전 중 배리맥스(varimax)회전을 이용하였으며, 신뢰성 검증을 통하여 0.7이상의 신뢰도 계수를 확보하였다. 또한 연구 개념의 적합도를 검증하기 위하여 AMOS 4.0을 이용하여 공분산 구조분석을 실시했다.

1) 관광동기 적합도

관광동기 개념의 구조적합도는 표준모수 0.505~0.935, GFI 0.909, AGFI 0.842, RMR

0.043, χ^2 165.057(p=0.000, df=45)로서 매우 적합한 것으로 나타났다.

2) 방문전 및 방문후 태도 적합도

방문전 태도 개념의 구조적합도는 표준모수 0.528~0.864, GFI 0.895, AGFI 0.796, RMR 0.044, χ^2 188.312(p=0.000, df=40)로서 모두 적합한 것으로 나타났다.

방문후 태도 개념의 구조적합도는 표준모수 0.493~0.954, GFI 0.926, AGFI 0.868, RMR 0.056, χ^2 131.794(p=0.000, df=44)로서 모두 적합한 것으로 나타났다.

<표-4> 관광동기 개념의 적합도 평가

요인	외생변수	표준모수	GFI	AGFI	RMR	χ^2	df
학습	환경학습	0.862	0.909	0.842	0.043	165.057 (0.000)	45
	자연탐사	0.928					
	호기심 충족	0.915					
	생태학습	0.841					
자연	자연접촉	0.894					
	자연체류	0.505					
	자연미 감상	0.778					
	자연호흡	0.847					
휴식	긴장해소	0.507					
	삶의 여유	0.792					
	반복 탈피	0.935					
	혼잡 탈피	0.692					

14 • 생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

<표-5> 방문전 태도 개념의 적합도 평가

요인	의상 변수	표준모수	GFI	AGFI	RMR	$\chi^2(p)$	df
인지	삶의 질 향상	0.738	0.895	0.796	0.044	188.312 (0.000)	40
	환경 보존	0.657					
	휴식 필요성	0.640					
	일상탈피	0.678					
	행복감	0.820					
감정	방문가치	0.684					
	즐거움 경험	0.891					
	가치 보유	0.675					
행동	환경교육 참여	0.528					
	친환경 교육	0.864					
	새로운 관광환경	0.554					
	자주 방문	0.658					

<표-6> 방문후 태도 개념의 적합도 평가

요인	의상 변수	표준모수	GFI	AGFI	RMR	$\chi^2(p)$	df
인지	삶의 질 향상	0.622	0.926	0.868	0.056	131.794 (0.000)	44
	환경 보존	0.682					
	휴식 필요성	0.736					
	일상 탈피	0.801					
행동	환경교육 참여	0.573					
	친환경 교육	0.954					
	새로운 관광환경	0.493					
	자주 방문	0.944					
감정	행복감	0.795					
	방문가치	0.652					
	즐거움 경험	0.637					
	가치 보유	0.822					

3) 자원해설 적합도

자원해설 개념의 구조적합도는 표준모수 0.614~0.995, GFI 0.963, AGFI 0.934, RMR 0.022, χ^2 48.477(p=0.024, df=3)로서 적합한 것으로 나타났다.

<표-7> 자원해설개념의 적합도 평가

요인	외생변수	표준모수	GFI	AGFI	RMR	χ^2	df
매체	안내판 해설	0.830	0.963	0.934	0.022	48.477 (0.024)	31
	유인물 팸플렛	0.881					
	코스해설	0.835					
	안내자 해설	0.887					
	모형 및 재현	0.995					
내용	명료·정확성	0.614					
	관련 내용	0.791					
	정보유익성	0.936					
	호기심 충족	0.842					
	프로그램 다양성	0.819					

4) 만족적합도

만족 개념의 구조적합도는 표준모수 0.746~0.928, GFI 0.951, AGFI 0.886, RMR 0.030, χ^2 52.105(p=0.000, df=12)로서 적합한 것으로 나타났다.

<표-8> 만족개념의 적합도 평가

요인	외생변수	표준모수	GFI	AGFI	RMR	χ^2	df
방문	유사지 방문	0.771	0.951	0.886	0.030	52.105 (0.000)	12
	추천 여부	0.881					
	재방문 의사	0.834					
	전반적 만족	0.848					
대비	시간 대비	0.928					
	비용 대비	0.913					
	활동 대비	0.746					

3. 가설검증 및 경로계수의 모수추정 결과 해석

공분산 구조분석에 의거한 경로계수는 <표-9>와 같이 나타나고 있는데, 외생변수인 관광동기와 내생변수인 전태도, 후태도의 경로계수를 살펴보면, 표준모수추정치가 각각 1.120, C.R. 6.510와 0.526, C.R. 6.510으로 p<0.01 수준에서 통계적으로 유의한 긍정적인(+)

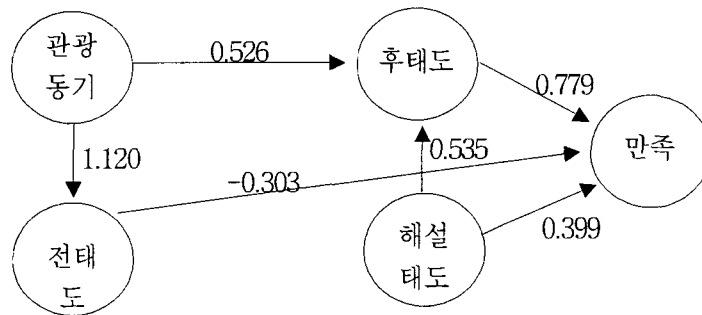
16 • 생태관광의 동기가 관광객 태도와 자원해설 및 만족에 미치는 영향

영향관계를 보여주고 있다. 또한 관광동기가 후태도보다는 전태도에 미치는 영향수준이 높은 것으로 나타나고 있다. 내생변수간의 구조관계 중 전태도와 만족간의 경로계수는 모수추정치 -0.303, C.R. -3.078로서 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하며, 방문전 기대가 높을수록 만족수준이 감소하는 것으로 나타났다. 후태도와 만족간의 경로계수는 모수추정치 0.779, CR 5.642로서 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 관광해설과 후태도와 만족간의 경로계수는 각각 0.535와 0.399이며, CR도 7.288과 4.240으로 통계적 유의성을 확보하고 있었다.

<표-9> 경로계수의 모수추정 결과

경로변수	모수추정치	표준화계수	표준오차	C.R	비고
동 기 → 후태도	0.919	0.526	0.414	6.510**	GFI=0.892
동 기 → 전태도	2.766	1.120	0.399	6.938**	AGFI=0.776
해 설 → 후태도	0.364	0.535	0.050	7.288**	RMR=0.070
후태도 → 만 족	1.127	0.779	0.200	5.644**	$\chi^2=224.107$
전태도 → 만 족	-0.310	-0.303	0.101	-3.078**	$p=0.056$
해 설 → 만 족	0.392	0.399	0.092	4.240**	df=44

** : $p < 0.01$



<그림> 가설검증과 경로계수

V. 결 론

1. 연구결과의 요약 및 시사점

본 논문은 관광객의 생태관광동기와 태도에 대한 관광해설과 관광객 만족간의 관계를 구조적으로 개념화한 후 공분산 구조분석과 회귀분석을 이용하여 그 영향관계에 대한 연구가설을 검증하였다.

연구결과 첫째, 관광 동기가 관광 태도에 대한 영향을 분석한 결과 관광동기는 인지적 태도, 감정적 태도, 행동적 태도에 긍정적인 영향을 미치며, 인지적 태도에서 학습동기가 가장 많은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정적 태도에서는 휴식동기에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 행동적 태도에서는 자연추구동기가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째 관광 태도의 만족에 대한 영향을 분석한 결과 전태도는 부정적인 영향을 보이고 있었으며, 후태도는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 전태도인 기대가 높을수록 만족이 낮아지는 것으로 평가되었다. 방문 만족에서는 인지적 태도가 가장 많은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째 관광자원 해설과 관광객 만족에 대한 영향을 분석한 결과 방문 만족에서는 해설매체와 해설내용이, 대비 만족에서는 해설 내용이 관광 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 인지적 태도 만족에서는 해설내용이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째 관광 태도 및 관광자원 해설과 관광객 만족간의 관계에 대한 영향을 분석한 결과 방문 만족에서는 행동적 태도, 인지적 태도, 감정적 태도, 해설매체, 해설내용이 긍정적인 영향을 미치는 것으로, 대비 만족에서는 행동적 태도, 감정적 태도, 해설매체, 해설내용이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째 관광자원 해설이 관광 태도와 관광 만족간의 관계에 대한 영향을 분석한 결과 관광해설은 만족보다는 후태도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 평가되었다.

최근 생태관광의 급격한 성장으로 많은 관광객들이 생태 관광지를 방문하고 있으나, 관광자원 해설에 대한 기존의 연구가 부족하여 생태자원에 대한 인식 및 정보의 부족으로 생태관광의 참 의미를 경험하지 못하고 있다. 따라서 생태관광이 보급된 시작하면서 널리

행해지고 있지만, 생태관광에 대한 인식 및 개념정립이 부족하고 생태관광을 제대로 이해하지 못하고 있기 때문에 생태관광을 제대로 이해하고 체험할 수 있는 프로그램이나 해설의 필요성이 제기되고 있는 것이다.

본 연구결과의 시사점은 생태 관광지를 방문한 관광객들의 만족에 영향을 미치는 요인이 태도는 물론 관광자원 해설이 관광후 태도와 관광객들의 만족 여부에 상당한 영향을 미치는 것으로 평가되었다는 사실을 들 수 있다. 그러나 이러한 연구결과를 생태 관광지에만 국한시켜 추론하기 보다는 모든 관광지에서 관광객들을 대상으로 관광지의 특성, 문화, 자원들을 흥미있게 구성하여 관광객들에게 제공한다면 관광 만족은 더 커질 것이며, 만족한 관광객들은 재방문 및 주위 사람들에게 추천을 유도할 수 있어 관광 수요를 제고할 수 있는 한 가지 대안이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 첫째, 우리 나라의 경우 아직까지 생태 관광지에서 다양한 해설서비스가 이루어지고 있지 않아 관광자원 해설에 대한 조사를 제대로 할 수가 없었으며, 둘째, 관광자원 해설에 대한 관광객 만족에 대한 이론적 연구가 부족하여 해설 만족의 측정척도를 구성하는데 어려움이 있었다는 한계를 보유하고 있다.

참 고 문 헌

- 1) 강미희, 생태관광객의 여행동기 및 태도, 서울대학교 대학원 박사학위논문, 31, (1999).
- 2) 김계섭, 관광목적지의 매력속성과 태도차이 연구, 박용호 교수 정년퇴임 기념논문집, (1993).
- 3) 김규동, 소비자 만족 형성과정에 관한 연구, 중앙대 대학원 박사학위논문, (1996)
- 6) 박명희, 관광자원의 해설이 관광자 만족에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 57, (1999).
- 8) 박석희, 나도 관광자원해설가가 될 수 있다, 서울 : 백산출판사, (2000).
- 9) 박창규, 엄서호, 기대와 지각된 성과가 관광자 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 관광학 연구 특별호 22, 2, 317-318, (1998).
- 10) Botterill, T. D., Dissatisfaction with a Construction of Satisfaction, *Annals of Tourism Research*, 14, 139-141, (1987).
- 11) Cadotte, R. C., Woodruff, R. B., Jenkins, R. L., Expectation and Norms in Models of Consumer Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 24, 305-314, (1987).
- 12) California Legislature, Eco-Tourism : Establishing an Ethics for California's

Tourists and its Tourism Industry, Interim Hearing Report, Senate Publications, (1990).

13) Ceballos-Lascurain, Hactor, The Future of Eco-Tourism, *Mexico Journal*, 17, 51, (1988).

14) Crandall, H., National parks and tourism : Policy, planning and management, unpublished paper, Quoted in Burtonm, F. 1998. Can ecotourism objectives be achieved? *Annals of Tourism Research*, 25, 3, 755-758, (1995).

15) Cronin, J. J. Jr., Taylor, S. A., Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56, 55-68, (1992).

16) Dann, G. M. S., Tourist Satisfaction : A highly complex variable, *Annals of Tourism Research*, 5, 440-443, (1991).

17) Davis, W. A., Tourist show their concern for world's ecology, *Boston Globe Sunday*, 23-27, (1989).

18) Diamantis, D., Consumer behavior and ecotourism an appropriate answer to tourism's environmental concerns? *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3, 4, 67-76, (1996).

19) Fennell, David A, and Smale, J. A. B, "Ecotourism and Natural Resource Protection," *Tourism Recreation Research*, 17, 1, 21-32, (1992).

20) Fisher, R. J. and Price, L. L., International Pleasure Travel Motivation and Post Vacation tourist Cultural Attitude Change, *Journal of Leisure Research*, 23, 3, 555-581, (1991).

21) Fridgen, J. D., *Dimensions of Tourism*, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, (1991).

22) Gilbert, J., *Ecotourism Means Business*, GP Publications, (1997).

23) Godfrey, K. B., Attitude towards 'sustainable tourism' in the UK : A view from local governmen, *Tourism Management*, 19, 3, 213-224, (1998).

24) Guy, B. S., Environment Learning of First-Time Travelers, *Annals of Tourism Research*, 17, 420, (1990).

25) Kretschman, J. A., Eagles, P. F., An analysis of the motives of ecotourists in comparison to the general Canadian population, In Proceedings of the third symposium on social science in resource management, Texas A&M university, May, 16-19, 144-145, (1990).

26) Lankford, S. V., Howard, D. R., Developing a Tourism Impact Attitude Scale, *Annals of Tourism Research*, 21, 121-139, (1994).

27) Light, D., The Development of Heritage Interpretation in Britain, *Swansea Geographer*, 28, Swansea : University College of Swansea, (1991).

28) Lindberg, K., Furze, B., Staff, M., and Black, R., Ecotourism in the Asia-Pacific Region : Issues and Outlook, Vermont : The Ecotourism Society, (1998) : 이귀옥, 조용기, 생태관광지 우포늪 여름 방문자의 특성에 관한 연구, *관광연구*, 15, 1 (2000)

29) Meric, H. J. and Hunt, J., Ecotourists' motivational and demographic characteristics : A case of North Carolina Travelers, *Journal of Travel Research*, 36, 57-61, (1998).

30) Noe, F. P., Measurement Specification and Leisure Satisfaction, *Leisure Science*, 9, 3, 165-166, (1987).

31) Oliver, R. L., DeSardo, W. S., Response Determinants in Satisfaction Judgement, *Journal of Consumer Research*, 14, 495-507, (1988).

32) Otto, J. E., Ritchie, J. R. B., The Service Experience in Tourism, *Tourism Management*, 17, 3, (1996)

33) Paul Eagles F. J., The Travel Motivations of Canadian Ecotourists, *Journal of Travel Research*, 31, 2, 4, (1992).

34) Pizam, A., Neumann, Y., Reichel, A., Tourist Satisfaction : Uses and Misuses, *Annals of Tourism Research*, 6, 195-197, (1979).

35) Prentice, R., Motivation of Heritage Consumer in the Leisure Marketing : An Application of the Manning Hass Demand Hierarchy, *Leisure Science*, 15, 3, 273, (1993).

36) Sharpe, G. W., *Interpreting The Environment* (2nd ed), John Wiley & Sons Inc., (1976).

37) Theophile, K., The forest as a business : Is ecotourism the answer? *Journal of Forestry*, March, 25-27, (1995).

38) Tilden, F., *Interpreting Our Heritage*, Chapel Hill (3rd ed), Chapel Hill : The University of North Carolina Press, (1977).

39) Tinsely, H. E. A. and Kass, R. A., The latent structure of the need satisfying properties for leisure activities, *Journal of Leisure Research*, 11, 4, 278-291, (1977).

40) Uysal, M., Jurowski, C., Noe, F. P. and McDonald, C. D., Environment attitude by trip and visitor characteristics, *Tourism Management*, 15, 4, 284-294, (1994).

41) Valentine, P. S., Ecotourism and nature conservation : A definition with some recent developments in Micronesia, *Tourism Management*, 14, 107-115, (1991).

42) Wall, G., Ecotourism : Old wine in new bottles? *Trends*, 31, 2, 4-9, (1994).

43) Wallace, D. R., Ecotourism, *Landscape Architecture*, 82, 8, 36, (1992).

44) Walsh-Heron J., Stevens T., *The Management of Visitor Attractions and Events*, Engelwood Cliffs, NJ : Prentice Hall, (1990).

45) Weiler, B. and Richins, H., Extreme, extravagant and elite : A profile of ecotourists on earthwatch expeditions, *Tourism Recreation Research*, 20, 1, 29-36, (1995).

46) Wight, P., Ecotourism : Ethics or Eco - Sell?, *Journal of Travel Research*, 31, 3, 3-9, (1993).

Abstract

The Influences of the Ecotourism Motive, on the Attitude, Resource Interpretation and Satisfaction of Tourist

Ecotourism has been recently introduced to maintain the relation of mutual dependence between the tourism and the natural environment. However it is adversely used and creates the destruction of ecosystem.

It is important that the ecotourism is a tourism which tourists can experience and enjoy themselves on site rather than a tourism which they only see and hear, understand. It is assumed that a method should be found to maximize tourists' satisfaction and that the presentation of interpretation of the tourism resource may satisfy the tourist's satisfaction.

The results offer the suggestion points as follows.

1. By providing the interpretation of tourism resource as well as the recreational object, the ecotourism can be activated with a sound recognition of nature and the reservation of environment, and furthermore, the development policy may be based on not only the area of ecotourism but also all of the tour area.

2. By providing the interpretation service of tourism resource for tourists, the satisfaction can be maximized by the high cognition of tourist.

3. By providing the information about the tourism destination and resource, it will contribute to the side of education, it will contribute the preservation of resource and the reservation of environment.

Ecotourism, Tourism Motive, Tourism Attitude, Tourism Resource Interpretation
Tourist Satisfaction