

# 공간 집약적 관광지에서 사회적 수용력 연구

김진선\* · 정성태\*\*

\* 한양대학교 대학원 관광학과 \*\*성균관대학교 대학원 조경학과

## Study on the Social Carrying Capacity in the Mega-Event - The Case of the International Kwangju Biennale, Korea -

Kim, Jin-Sun\* · Jung, Sung-Tae\*\*

Graduate School, Han Yang University\*  
Graduate School, Sung Kyun Kwan University\*\*

### ABSTRACT

This study was conducted to identify the characteristics of social carrying capacity at mega-events, especially the 2000 Kwangju Biennale in Korea. In particular, this paper has proposed some management policies for mega events taking into account the relations between social carrying capacity, satisfaction and crowding.

The research method was to look into the general characteristics and distributive forms of the location, and then to confirm the possibility of sampling the factors involved in satisfaction degree; last, A factor analysis for causal analysis of perceived crowding was performed. The study needed correlation analysis in order to compare expected crowding and perceived crowding, and performed regression to examine the causality of perceived crowding and satisfaction.

The research results were as follows: the correlation of expected crowding, perceived crowding, and the total satisfaction was very low or meaningless. The relation between satisfaction and elements for factor analysis such as convenient facilities and value experience showed partial meaningfulness. The factors of convenient facilities, entrance fee, parking lot use, toilet convenience, and exhibit room use had meaningful results; on the other hand, the factors of value experience showed a meaningful result in the guide service of an event place.

In conclusion, when those holding an event make a basic project, they should consider management measures for convenience of facilities, proper education for guide service, and systematic guidance. Also, as a method for perceived crowding lower than expected crowding, the study has proposed that it is possible to lower expected crowding by providing appropriate information on the number of tourists expected on the weekends and weekdays.

Future research should control variables such as personal characteristics, seasons proper for vacation, and holidays, and carefully consider their investigation and design. Moreover, it is necessary to study variables involved in expected crowding of more various space-intensive sightseeing places (mega-events).

*Key Words* : Social Carrying Capacity, Expected Crowding, Perceived Crowding, Satisfaction, Kwangju Biennale 2000

## I. 서론

### 1. 연구의 배경과 목적

수용력 개념은 물리적, 생태학적, 시설 그리고 사회적 수용력으로 구분되는 것이 일반적이다(Shelby and Heberlein, 1986). 이러한 개념 모두 자연 및 물리적 자원을 관리하고 대상지 방문객들의 만족도의 질을 유지하는데 그 목적이 있다. 물리적 수용력의 한계는 인간이 사용할 수 있는 물리적 공간을 제시하여 주는 것이고, 사회적 수용력은 방문객 입장에서 혼잡하다고 느끼지 않으며 얼마나 만족하였는가에 대한 것이며, 생태학적 수용력은 환경생태학적 입장에서 이용 가능한 허용한계(Limits of Acceptable Change) 및 기회등급을(Recreational Opportunity Spectrum) 설정하는 것이다(Stanky et al., 1985; Kim and Jung, 2003). 수용력의 개념은 1960, 70년대의 생물학적, 생태학적인 개념으로부터 1980년대의 사회환경적, 심리적 요소가 반영된 사회적 수용력(social carrying capacity)이란 개념으로 발전되었다. 이러한 이유는 1980년대와 1990년대를 거치면서 이용수준(use level)과 만족(satisfaction)과의 관계 규명보다는 기대이론(expectation theory), 혼잡지각(perceived crowding), 목적지 회피(displacement), 관광만족(satisfaction), 관광활동간의 갈등(conflict) 등과 같은 영역에서 확인되어졌기 때문이다. 즉, 수용력에 대한 연구 추세는 물리적인 이용수준이 관광객 경험에 직접적인 영향을 미친다는 기존의 수용력 연구를 비판하며 오히려 환경 심리적 또는 사회 심리적인 요인들에 더 집중하고 있다(Schreyer and Roggenbuck, 1978; Graefe et al., 1984). 또한 이용수준과 만족도의 관계가 통계적으로 규명되지 못한 이유에 대해 목적지에 대한 자기 선택성(self-selection), 목적지에 대한 내면적인 평가 변화(product shift), 목적지 회피(displacement), 만족도와 관계가 있는 만족의 다양성(multiple sources of satisfaction), 자기 합리화(rationalizing) 과정을 제시하고 있다(Herbelein and Shelby, 1977; Shelby et al., 1988).

이러한 사회적 수용력 연구들은 우리나라의 환경여건과는 다른 북미지역의 대규모 위락지에 대한 결과로

서 연구의 적용에 있어 실효성을 찾기는 쉽지 않다. 이러한 까닭에 관광지 관리 및 관광객의 만족의 질을 위해서는 우리 실정에 맞는 실증적인 연구가 필요하다고 볼 수 있다. 지금까지 우리나라에 선행된 연구들은 자원중심적인 국립공원과 해수욕장을 중심으로 한 위락지 연구(권영선 등, 1988; 한범수, 1988; 엄봉훈, 1992; 유경주, 1992; 김사현, 1993; 이훈, 2000)와 리조트, 스키장, 테마파크, 메가이벤트 등의 공간 집약적인 연구(김남조 등, 2000)로 가늠되어지는데 공간집약적인 사회적 수용력에 관한 연구는 연구의 연계성이나 양적으로 매우 미흡한 실정이다.

본 연구는 이러한 사회적 수용력 연구의 연계선상에서 혼잡기대, 혼잡지각, 만족이라는 변수들간의 관계를 '광주 비엔날레(2000)'이라는 메가이벤트에 적용해 봄으로써 향후 우리나라의 실정에 부합되는 사회적 수용력 연구에 기여함과 동시에 향후 이와 유사한 메가이벤트를 기획·관리함에 있어 정책적 시사점을 제시함을 목적으로 수행되었다.

### 2. 연구의 방법

본 연구는 전라남도 광주광역시에서 2000년 3월 29일~2000년 6월 7일까지 개최된 광주 비엔날레(2000)를 방문한 관광객들의 혼잡기대와 혼잡지각 그리고 만족에 관한 실제적 연구이다. 이 행사는 '인간(人:Man)과 사이(間:Space)'이라는 주제 아래 새 천년의 시작과 더불어 '대전엑스포'와 '99강원국제관광엑스포'의 뒤를 잇는 공간집약적 메가이벤트로 간주할 수 있겠다.

설문조사는 2000년 4월 5일(법정 공휴일)과 2000년 4월 8일(토요일), 9일(일요일)간 총 3일 간에 걸쳐 수행되었으며 배포된 220매의 설문지중 209매(95%)를 유효한 자료로 판단하여 그에 대한 분석을 실시하여 연구에 이용하였다. 또한 응답자 선택은 출구조사를 실시하여 행사장에서의 경험의 양을 통제하고자 하였으며, 무작위로 설문조사를 실시하였다.

본 연구에서는 종속변수인 만족도 관련 사항을 분석하기 위해서 만족도 항목(만족변수 11문항, 전체만족 1문항)을 중점적으로 측정하였다. 이러한 혼잡지각에 대한 만족도에 대한 변수설정은 Manning(1986)의 혼잡

도 모형인 위락이용패턴(지형적, 지리적, 여행의 성격), 혼잡구분(개인적 특성, 다른 사람의 특성, 상황변수), 기타 만족도 변수(시설개발, 날씨, 기타) 중에서 부분적 채택을 하였다. 특히, 매가이벤트에서 이용자는 시설이용 및 제반사항과 주로 관련되므로 이에 따른 만족도 변수를 설정하였다. 혼잡기대, 혼잡지각, 만족도 측정은 5점 리커트형 척도(Likert scale)를 사용하였다.

본 연구에서는 연구의 목적을 수행하기 위해 조사대상자에 대한 일반적 특성을 파악하기 위해 성별, 연령별, 직업별, 동반형태별 분포를 살펴보았으며, 만족도 관련 사항이 요인으로 추출될 수 있는지 확인하고 혼잡지각과의 인과성 분석을 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 그리고 혼잡기대와 혼잡지각의 관계를 비교하기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을, 혼잡지각과 만족도의 인과성을 규명하기 위하여 회귀분석(regression)을 실시하였다.

## II. 연구사 및 이론적 고찰

### 1. 사회적 수용력 관련 연구

개념적으로 사회적 수용력은 위락지역 이용수준 증가로 인해 다른 이용자에게 미칠 수 있는 심리적인 영역으로서, 다른 이용자들로 인해 심리적으로 악영향을 받지 않는 정도를 의미한다. 사회적 수용력을 측정할 수 있는 변수로는 혼잡지각(perceived crowding), 목적지회피(displacement), 위락활동간의 갈등(conflict), 관광지에 대한 내면적인 평가 변화(product shift) 등을 들 수 있다(Kim, 1998). Wager(1964)는 방문자가 위락 이용을 하면서 지각할 수 있는 혼잡도와 경험의 질과의 관계를 언급하면서 처음으로 사회적 수용력을 제시하였으며, 그후 복미 학자들은 혼잡지각과 위락경험의 질을 규명하는 과정에서 만족도라는 변수를 이용하여, 공간적 이용밀도(density)보다는 사회 심리적으로 지각된 혼잡도(perceived crowding)에 의해 혼잡지각에 더 많은 영향을 받고 있음을 확인하였다.

우리나라에서 사회적 수용력에 대한 연구에서 조현길(1988)은 지리산 국립공원 화엄사 지구 야영장을 대상으로 수용능력을 38.3m<sup>2</sup>/인으로, 권영선 등(1988)은

치악산 국립공원 야영장 이용자의 만족도가 최대한 수용능력을 75m<sup>2</sup>/인으로, 엄봉훈(1992)은 혼잡지각을 기준으로 경주보문단지내의 공원잔디공간의 수용력을 60m<sup>2</sup>/인이하로 추정된 바 있다. 이러한 구체적 수치로서 수용력 한계를 제시하는 것은, 공간적으로 개폐가 용이하거나 시설물 위주의 물리적 공간에서 관리수단으로서 사용할 수 있으나, 갯벌, 야생지역 등과 같이 자연성이 강한 자연자원에서는 구체적인 수용력을 설정하는데 한계가 있다(Stanky et al., 1985; 김남조 등, 2000, Kim and Jung, 2003). 왜냐하면, 구체적 수치로 인해 대상지에 접근하지 못한 관광객들에게는 아예 경험하지 못하는 결과를 초래하며, 각자의 개인 속성들로 인해 최대 만족을 줄 수 있는 한계가 다르기 때문이다. 따라서 위락자원의 수용력 추정의 연구결과가 방문객 관리 입장에서는 거의 도움을 주지 못할지도 모른다는 사실을 지적하고 있다(Stanky et al., 1985; Stankey and McCool, 1989; 최영국, 1999; 김진선, 2000).

### 2. 혼잡기대, 혼잡지각과 만족 관련 연구

이용자들은 방문한 대상지에서 저밀도에서 조차 혼잡하다고 느끼는데, 그 이유는 방문객이 가진 개인적 사회적 기준들(norms)에 의해 그 지역에 더 적은 사람들이 있어야만 한다고 해석하기 때문이다(Graefe et al., 1984; Shelby et al., 1986). 즉, 이런 평가는 개인이 지니고 있는 속성들인 가치판단과 내적 기준에 의해 좌우된다. 따라서 혼잡지각은 심리학적 영역으로 확대되어 해석할 수 있는 것이다.

혼잡지각에 영향을 미치는 변인들에 대한 탐구는 다양하게 연구되고 있다. Graefe 등(1984)은 위락활동에 참여하는 다수의 방문자들은 다양한 기대를 만족시키고자 하는 기대이론(expectancy theory)을 통해, 특정 위락장소에 실제 자신이 기대한 사람보다 더 많은 사람을 보았을 경우 방문자들이 혼잡함을 느끼고 있음을 밝혔다.

Schreyer와 Roggenbuck(1978)도 다른 위락활동에 참여하는 사람들은 서로 다른 기대감을 가지고 있고, 같은 활동에 참여하고 있는 사람들도 서로 다른 보상을 기대하기도 하며, 같은 환경에서도 다른 활동을 할 때

다른 기대감을 가지고 있다고 주장하였다. 기대감은 혼잡지각과 만족에 관련되기 때문에 중요한데, 특정 기대감은 방문객의 환경, 방문객 자신의 이전 경험, 다른 사람들이나 매스미디어에 의한 커뮤니케이션에 의해 형성된다(Vaske et al, 1996). 기대이론(expectancy theory)에서 기대감은 어떤 결과에 의해 어떠한 행위가 발생할 것이라는 일시적인 신념(temporary belief)으로 정의된다. (Lawer, 1973 ; Schreyer and Roggenbuck, 1978). 위락활동을 하는 사람들은 흔히 신이 남, 우정, 고독, 위신 등의 보상을 기대하며, 위락활동에 참가한다(Driver and Tocher, 1970 ; Knopf and Driver, 1973; Graefe et al., 1984) 대부분의 사람들은 복합적 기대를 충족시키기 위해 위락활동에 참가하며, 기대감은 특별한 활동과 관련되어지지만 기대감에서 나타나는 유동성은 다른 시간에 활동하는 사람들뿐만 아니라 같은 활동을 하고 있는 사람들 중에서 또는 같은 환경에 있는 사람들 중에서도 발견된다(Graefe et al. 1984).

김사현(1993)은 대상지에서 이용자가 혼잡하다고 느껴도 자신의 심리상태를 스스로 통제하여 일정 수준 이상으로 만족도를 유지한다는 '이용자 행동조정설(Becker, 1978)'을 뒷받침할 수 있는 연구결과를 제시하기도 하였다. 또한 이용자가 자신이 기대했던 위락경험의 수준에 맞도록 적절하게 자기의 만족도를 유지하려는 심리적 경향을 인식부조화 이론(cognitive dissonance theory)으로 나타낼 수 있다(Herberlein, 1977; Herberlein and Shelby, 1977). 그리고 관광객은 합리화 과정을 통해 특정지역의 상황에 적응하는 특성을 보이며, 이는 혼잡하다고 지각을 하여도 만족은 목적지에 대한 내면적인 평가의 변화로 나타날 수 있다(Shelby et al., 1988).

### 3. 연구의 가설

자원 중심적 관광지를 대상으로 한 기존의 연구로는 혼잡 기대가 높으면 혼잡 지각이 낮아지는 경향이 있다고 말하고 있지만, 본 연구로는 공간 집약적인 관광지인 메가 이벤트장도 동일한 결과가 나오는지에 대한 후속연구로서 다음과 같이 가설을 설정했다. 사회적 수용력과 관련한 연구사와 이론적 고찰을 통해 가설을 설정

하여 보면 다음과 같다.

첫째, 혼잡 기대와 혼잡 지각의 사이에 상관관계가 있다.

둘째, 혼잡 지각과 전체만족 사이에는 상관관계가 있다.

## III. 분석결과 및 고찰

### 1. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성은 남성(53.6%)과 여성(46.4%)이 비교적 고른 분포를 보였으며, 연령별로는 20대 이하(40.7%)와 40대(22.0%)가 가장 많은 비율을 보이고 있다. 응답자의 직업은 기술직(21.5%), 주부(18.7%), 학생(15.3%) 등 고른 분포를 나타내고 있다. 동반자 형태는 가족/친지(65.1%)와 친구(22.1%) 그리고 단체관광(10%)의 순으로 나타났다.

### 2. 혼잡기대, 혼잡지각, 만족변수의 특성

표 1에서 혼잡기대와 혼잡지각의 평균은 각각 2.37, 3.18로 나타났는데 이는 자원중심적 관광지에 대한 선행연구(김사현, 1993; 이훈, 2000)와 공간집약적 관광지에 대한 선행연구(김남조 등, 2000)에 견주어 볼 때

표 1. 혼잡기대와 혼잡지각의 평균

	공간 집약적 관광지		자원 중심적 관광지	
	연구자	김남조	김사현	이훈
조사대상지	광주 비엔날레	강원국제관광엑스포	내장산 국립공원	대천 해수욕장
표본수	209	192	373	285
혼잡기대	2.37	1.64	5	3.07
	-0.85	-0.77	-1.72	-1.11
혼잡지각	3.18	1.60	4	2.65
	-1.15	-0.85	-1.59	-0.64
평균차이	-0.81	0.04	1	0.42
척도	5점	5점	7점	5점

주 : 연구자, 김남조, 이훈(1점:매우 혼잡/3점:보통/5점:전혀 혼잡하지 않음)  
 김사현(1점:전혀 혼잡하지 않음/4점:보통/7점: 매우 혼잡)

공간집약적 관광지에서는 혼잡기대와 혼잡지각에 대한 차이가 거의 나지 않는 반면에 본 연구에서는 다소의 근소한 차이를 보였다. 또한 본 연구에서 분석된 혼잡지각의 평균은 자원중심적 관광지와 같이 보통 수준에 머무르지만, 혼잡기대의 경우 다소 혼잡하다는 응답자의 반응을 얻어 선행된 공간 집약적 관광지 연구에서와는 다른 차이점을 나타냈다.

표 2에서 보여지는 바와 같이 광주비엔날레의 전체 만족도는 3.07로 보통 정도를 나타냈고, 재방문 의사는 보다 높은 3.25의 결과를 얻었다. 구체적 항목에 대한 만족도는 주차시설편의(3.33), 화장실 편의(3.30), 전시장 이용(3.19) 등이 높은 만족을 보였으며, 반면 세계문화 체험(2.61), 동반자와의 시간(2.67), 기분전환의 기회(2.81), 기타 시설이용(3.00) 등이 낮은 만족을 보여 광주비엔날레의 행사 주제에 부합되는 세계문화체험과 몇몇 편의 시설 그리고 가족간의 단란한 시간 등의 요소들에서 이용자들이 비교적 불만족을 나타냈다고 볼 수 있다.

만족도 분석과 관련된 11개의 변수를 요인분석하고 이를 다시 직각회전을 실시한 결과 2개의 요인이 추출되어 각각 편의시설적 요인과 가치체험적 요인으로 나누었는데 각각의 요인에 대한 신뢰계수값(Cronbach  $\alpha$ )

표 2. 만족도 변수의 평균 및 요인분석 결과

요 인	만족도	요인 적재량	고유 치	분산 (%)	Cronbach $\alpha$	
	평균					
재방문 의사	3.25					
전체 만족	3.07					
요인 1	행사의 주제	3.06	0.646	4.879	44.881	0.813
	입장료	3.05	0.921			
	주차시설 편의	3.33	0.825			
	화장실 편의	3.30	0.786			
	전시장 이용	3.19	0.808			
기타 시설 이용	3.00	0.816				
요인 2	동반자와의 시간	2.67	0.864	4.185	41.816	0.836
	충분한 관광정보 습득	3.05	0.9			
	세계문화 접촉	2.61	0.845			
	기분전환의 기회	2.81	0.826			
	행사장의 안내 서비스	3.06	0.728			

주 : 5점 척도로 측정(1점: 매우 불만족, 3점: 보통, 5점: 매우 만족) / N = 209

이 각각 0.813, 0.836으로 나와 신뢰도 검증에서는 내적 일관성을 갖고 있는 것으로 분석되었다. 각 요인의 만족도는 편의 시설적 만족은 3.16으로 보통인데 반해 가치체험적 만족은 2.84로 나타나 가치체험적 요인에 대한 만족도가 편의 시설적 요인에 비해 다소 만족스럽지 못한 경향성을 띄었다.

### 3. 혼잡기대, 혼잡지각, 전반적인 만족간의 상관관계

혼잡기대와 혼잡지각의 상관분석은 표 3과 같이 0.131로 비교적 낮게 분석되어 첫 번째 연구가설인 혼잡기대가 혼잡지각에 영향을 미친다는 가설은 기각된다. 또한 혼잡기대와 혼잡지각에 대한 전체만족간의 상관계수는 각각 -0.025, 0.073으로 낮게 나타났으며 통계적으로 볼 때 혼잡지각과 전체만족은 유의하지 않게 분석되었으나 혼잡기대와 전체적인 만족은 유의 상관관계가 있음이 나타났다. 즉, 이는 혼잡기대가 높을수록 전체만족이 낮아진다고 판단됨으로 연구의 두 번째 가설인 혼잡지각이 전체만족에 영향을 미친다는 가설은 기각되나 혼잡기대와 전체 만족에는 상관관계가 있음이 분석되었다.

일반적으로 혼잡기대와 혼잡지각은 '음'의 상관관계를 갖는다고 보고되는 선행연구들(Shelby et al, 1983; 이훈, 2000)의 경우 비교적 자원중심적 관광지의 경우에서 확인할 수 있었으며, 본 연구결과와 마찬가지로 공간집약적 관광지의 연구(김남조 등, 2000)에서는 혼잡기대와 혼잡지각은 상관관계가 없는 것으로 분석되었다. 즉, 자연중심적 관광지와 공간집약적 관광지는 혼잡기대와 혼잡지각과의 관계는 구분되어진다고 볼 수 있으며, 공간집약적 관광지에서 혼잡기대와 혼잡지각과는 유의한 상관관계가 없음을 확인할 수 있었다. 그러나 설문조사 시기가 휴양하기에 적절한 계절이고

표 3. 혼잡기대, 혼잡지각, 전체 만족간의 상관분석

구 분	혼잡기대	혼잡지각
혼잡기대		
혼잡지각	0.131	
전체만족	-0.025	0.073

휴일에 실시되어서인지 아니면 매스컴을 통하여 매우 복잡하다는 것이 잘 알려진 것인지는 확인할 수는 없겠다.

즉, 이러한 분석 결과는 혼잡하다고 해서 반드시 불만족하다는 평가를 내리는 것은 아니며, 대부분의 이용자는 대상지 방문을 위해 많은 시간과 비용을 들이기 때문에 스스로 불만족한 심리상태를 배척하려는 경향이 있는 연구를 뒷받침하고 있으며(Kuentzel and Heberlein, 1992), 광주비엔날레의 경우에는 방문자들은 혼잡을 지각했다 하더라도 공간집약적 관광지의 특성이라고 간주하며 자신의 만족도를 감쇄시키지 않으려는 '심리적 합리화 과정(rationalization)'을 겪었을 것으로 유추된다.

#### 4. 혼잡지각과 만족변수간의 관계

표 4와 같이 혼잡지각과 13개 세부항목으로 이루어진 만족변수들간의 관계와 전체만족과 재방문의사와의 관계를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 전체만족과 재방문 의사와는 유의성이 없는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 혼잡지각과 요인분석으로 분류된 요인 1(편의시설적 요인)과 요인 2(가치체험적 요인)의 만족에 관한 전체적 분석관계는, 편의시설적

요인은 유의(p>0.049)한 것으로 나타난 반면, 가치 체험적 요인은 유의하지 않는 것으로 나타났다(p<0.501). 반면, 편의시설적 요인 중에서 입장료(p>0.022), 주차 편의시설(p>0.041), 화장실 편의(p>0.037), 전시장 이용(p>0.045)과, 가치체험적 요인에서 행사장의 안내서비스(p>0.031)는 혼잡지각과 만족관계가 유의한 것으로 나타났다.

### IV. 결론 및 제언

사회적 수용력 연구는 대상지 방문객들의 경험의 질을 감소시키지 않는 범위 내에서 관광지의 물리적 사회적 환경을 일정수준으로 유지하려는 자원관리의 한 분야이다.

본 연구에서는 공간집약적 관광지를 대상으로 혼잡기대, 혼잡지각, 만족도의 관계를 조사하였고, 특히 혼잡기대와 혼잡지각과의 관계, 혼잡지각과 만족과의 관계 규명 파악에 초점을 두었다.

거시적 관점에서 선행연구를 고찰해 보면, 광주비엔날레는 공간적, 시간적 제한성을 갖고 있는 공간 집약적 관광지이기 때문에 자연 중심적 관광지와는 혼잡기대와 혼잡 지각의 평균에는 차이가 있음을 알 수 있었다. 또한, 광주비엔날레는 같은 유형의 공간 집약적 관광지인 '99강원국제 관광엑스포'와는 달리 이용자가 행사장에 오기 전에 혼잡할 것이라 기대는 했지만, 행사장에서 느끼는 혼잡지각의 정도는 보통수준이었음을 보여주었는데, 이는 광주비엔날레는 같은 장소에서 정기적으로 열리는 행사란 점에서 사전에 행사에 대한 정보인지의 과정을 거친 결과라 사료된다.

연구결과로서 혼잡기대, 혼잡지각, 전체만족도의 상관관계는 매우 낮거나 유의하지 않은 결과를 보였다. 자원중심적 관광지와는 달리 혼잡을 충분히 예상하는 공간집약적 관광지라는 특성으로 '혼잡회피자' 보다는 '혼잡인내자'들이 많고 혼잡 때문에 자신의 만족도를 감쇄시키지 않는 '심리적 합리화 과정(rationalization)'을 겪었을 가능성이 있다고 판단된다. 광주비엔날레에 방문하는 방문객들은 소요된 비용 및 시간과 사전 광고 및 홍보를 통해 '심리적 합리화과정'에 영향을 미쳤을 것으로 판단된다. 이러한 '심리적 합리화 과정'에 영향

표 4. 혼잡지각과 만족변수들간의 회귀분석

종속 변수	회귀계수(b)	표준회귀계수(β)	t값	유의수준(p)	
재방문 의사	4.25-03	0.004	0.027	0.918	
전체 만족	7.13E-02	0.067	0.952	0.453	
편의 시설적 만족(요인 1)	5.22E-02	0.179	1.897	0.049	
가치 체험적 만족(요인 2)	0.172	0.063	0.712	0.501	
요인 1	행사의 주제	2.16E-02	0.003	0.031	0.879
	입장료	0.250	0.182	3.271	0.022*
	주차시설 편의	0.210	0.151	2.306	0.041*
	화장실 편의	0.172	0.143	1.769	0.037*
	전시장 이용	0.163	0.137	1.523	0.045*
요인 2	기타 시설 이용	0.131	0.115	1.544	0.156
	동반자와의 시간	4.73E-02	0.005	0.068	0.975
	관광정보 습득	1.92E-02	0.058	0.930	0.483
	세계문화 접촉	2.011E-02	0.018	0.212	0.732
	기분전환의 기회	0.112	0.097	1.301	0.294
행사장의 안내서비스	0.125	0.109	1.381	0.031*	

주: 독립변수: 혼잡지각 / p < 0.05

을 미칠 수 있는 개인적 특성 및 기타 항목들에 대한 후속 연구가 이루어져야 할 것이다.

환경지각과 요인분석으로 구분된 편의시설적 요인·가치체험적 요인에 대한 만족과 관계에서는 부분적으로 유의성이 있는 것으로 나타났다. 편의시설적 요인 중에서는 입장료, 주차시설 이용, 화장실 편의, 전시장 이용과 가치체험적 요인 중에는 행사장의 안내 서비스와 유의한 결과를 나타났다. 이러한 결과는 방문객이 혼잡하다고 지각하더라도 만족에 영향을 미칠 수 있는 항목을 도출한 것으로서, 행사 주체측은 기본계획 수립 시 시설 편의를 위한 관리대책과 안내 서비스에 대한 적절한 교육 및 안내체계가 이루어지도록 해야 것이다.

즉, 공간집약적 관광지처럼 대규모 혼잡상태가 예상되는 위락 관광지의 경우, 방문자들의 만족 수준을 보다 향상시키고, 혼잡지각을 낮추기 위해서는 혼잡지각과 만족변수간의 유의한 결과를 보인 변수들에 대해서 적극적인 정책적 제언이 요구된다. 이러한 연구결과는 수용력에 대한 직·간접적인 제한이 아니라 혼잡지각 수준에 따른 만족도를 높일 수 있는 물리적 정비·정리 등 시설부분에 대한 중점 관리정책을 제시하는데 도움을 줄 수 있는 것이다. 또한 혼잡기대에 비해 혼잡지각이 낮게 나오게 하기 위한 방안도 중요한데 Werner and Kaminoff(1983)가 계절별, 시기별로 예상 관광객수를 제시한 것과 같이, 공간 집약적 관광지의 경우에도 평일과 주말의 예상 관광객수에 대한 적절한 정보를 제공하여 혼잡지각을 낮출 수 있을 것이다.

본 연구는 공간집약적 관광지의 사회적 수용력에 관한 후속 연구로써, 자원중심적 관광지에서는 환경기대와 환경지각과 상관관계가 있는 반면, 공간집약적 관광지에서는 유의한 상관관계를 나타내지 않는 것을 확인할 수 있었다. 장차의 연구에서는 개인적 특성(행사지역 거주 및 사전경험 등)과 휴양하기에 적절한 계절성 및 휴일이라는 변수에 대한 통제와 조사설계에 대한 면밀한 고찰이 필요하며, 보다 다양한 공간집약적 관광지의 혼잡지각 관련 변인들에 대한 연구가 수행되어야 한다고 사료된다.

### 인용문헌

- 권영선, 이경재, 송근준(1988) 치악산 국립공원 야영장 이용자의 심리적 수용능력 추정에 관한 연구. 한국조경학회지, 16(1): 1-12.
- 김남조, 정철, 박상현, 김진선(2000) 사회적 수용력의 혼잡기대, 혼잡지각, 만족의 관계에 관한 연구. 관광학연구, 24(1): 243-257.
- 김사현(1993) 위락 만족도의 결정요인: 예상 및 실제혼잡도를 중심으로. 경기대학교 대학원 논문집, 제11호: 21-35.
- 김진선(2000) 레크레이션 지역의 수용력에 대한 이론적 고찰. 한국공원휴양학회지, Vo 1, 2(2).
- 엄봉훈(1992) 공원잔디공간의 레크레이션 수용능력에 관한 연구. 한국조경학회지, 20(3): 93-102.
- 유경주(1992) 선호밀도와 혼잡지각이 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
- 이 훈(2000) 비수기 해변관광객 혼잡지각의 형성 및 영향에 대한 인과구조분석. 관광학연구, 23(2): 48-62.
- 조현길(1988) 산악형 국립공원 야영장의 수용력 추정에 관한 연구. 서울대 환경대학원 석사논문.
- 최영국(1999) 국립공원 방문객의 효과적 관리방안 연구. 한국공원휴양학회지, 1(1): 8-23.
- 한범수(1988) 관광위락지 이용자의 혼잡지각이 수용력수준에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대 석사학위논문.
- Becker, R. H. (1978) Social Carrying Capacity and User Satisfaction: An Experiential Function. Leisure Sciences, 1(3): 241-258.
- Driver, B. L., and S. Tocher(1970) Toward behavioral interpretation of Recreation, with implications for planning. In B. L. Driver(Ed.), Elements of outdoor Recreation planning. An Arbor, MI : The University of Michigan Press, pp.9-31.
- Graefe, A. R., J. J. Vaske and F. R. Kuss(1984) Social Carrying Capacity: An Integration and Synthesis of Twenty Years of Research. Leisure Sciences, 6(4): 395-431.
- Herbelein, T. H. (1977) Density, Crowding and satisfaction: sociological studies for determining carrying capacities. In Proceedings: River recreation management and research symposium(USDA Forest Service Technical Report NC-28, pp. 67-76). North Central Forest Experience Station, St. Paul, Minnesota.
- Heberlein, T. A. and B. Shelby(1977) Carrying capacity, Values, and the Satisfaction Model. Journal of Leisure Research, 9(2): 142-148.
- Kim, J. S., S. T. Jung(2003) A Strategy of wetland ecotourism by utilizing the methods of LAC(Limits of Acceptable Change) and ROS(Recreation Opportunity Spectrum). APAC-CHRIE Conference, pp. 23-32.
- Kim, N. J. (1998) GIS Application of Social Carrying Capacity: A Case of Lake Mead National Recreation Area in U.S.A. In Conference Proceedings - The Role of Tourism: National and Regional Perspectives(Series A). (Asia Pacific Tourism Organization and Tourism Sciences Society of Korea, pp. 178-186).
- Kuentzel, W. F. and T. A. Heberlein(1992) Cognitive and Behavioral Adaptations To Perceived Crowding: A Panel Study of Coping and Displacement. Journal of Leisure Research, 24(4): 377-393.
- Lawer, E. E.(1973) Motivation in work organization. Mon-

- tery, CA : Brooks/Cole.
20. Manning, R. E.(1986) Studies in outdoor, Oregon State University Press: 59.
  21. Schreyer, R. and J. Roggenbuck(1978) The influence of experience expectations on crowding perceptions and social-psychological carrying capacities. *Leisure Science*, 1: 373 ~ 394.
  22. Shelby, B., N.S. Bregenzer and R. Johnson(1988) Displacement and Product Shift: Empirical Evidence from Oregon Rivers. *Journal of Leisure Research*, 20(4): 274-288.
  23. Shelby, B. and T. A. Heberlein(1986) Carrying capacity in recreation setting. Corvallis, OR: Oregon State University.
  24. Shelby, B., T. A. Heberlein, J. J. Vaske and G. Alfano(1983) Expectations, Preferences, and Feeling Crowded in Recreation Activities. *Leisure Sciences*, 6(1): 1-14.
  25. Shelby, B., J. J. Vaske and R. Harris(1988). User standards for ecological impacts at wilderness campsites. *Journal of Leisure Research*, 20: 245-256.
  26. Stanky, G. H., D. N. Cole , R. C. Lucas, M. E. Pertersen and S. S. Frissell(1985) The Limits of Acceptable Change (LAC) System for Wilderness Planning, United. States. Department of Agriculture Forest Service.
  27. Stankey, G. H. and S. McCool(1989) Beyond Social carrying capacity, In E. L. Jackson, and T. L. Burton(Eds), *Understanding Leisure and Recreation*, State college, PA: Venture Publishing, Inc. :497-516.
  28. Vaske, J. J., M. P. Donnelly and J. P. Petruzzi(1996) Country of Origin, Encounter Norms and Crowding in a Frontcountry Setting. *Leisure Sciences*, 18: 161-176.
  29. Wager, J. A.(1964) The Carrying Capacity of Wildlife Lands for Recreation. *Forest Science-Monographe 7*, A Publication of the Society of American foresters. pp.1-24.
  30. Werner, R. and E. Kaminoff(1983) Improving environmental information: Effects of signs on perceived crowding and behavior. *Environment and Behavior*, 15: 3-20.

---

원 고 접 수 : 2000년 5월 15일

최종수정본 접수 : 2003년 6월 5일

3인익명 심사필