

문화관광 해설이 관광객 만족에 미치는 영향 연구 -경복궁 문화관광해설을 중심으로-

Influence of Cultural Tourism Interpretation on Tourist Satisfaction -Focused on the Cultural Tourism Interpretation of Gyeongbokgung-

천민호

두원공과대학 관광경영과

Min-Ho Chun(skytour@doowon.ac.kr)

요약

현대관광은 관광지를 돌아보는 단순한 관광에서 체험하는 관광, 생각하는 관광으로 빠르게 진화하고 있다. 때문에 이러한 체험관광(experiential tourism) 시대에 문화관광해설사의 관광해설은 관광객의 체험관광에 매우 중요한 의미를 지니고 있다.

이에 본 연구는 우리나라의 대표적 궁궐인 경복궁 문화관광 해설 프로그램을 이용한 관광객을 대상으로 문화관광 해설내용과 해설능력의 2가지 측면에서 관광객 만족과 재방문 의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 첫째, 해설내용 측면에서 해설가치성과 해설흥미성 2가지 요인 모두 관광객 만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 둘째, 해설능력 측면은 해설진행성과 해설태도성은 관광객 만족에 긍정적인 영향관계를 미치는 것으로 나타났으나 관객소통성은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 셋째, 관광객 만족은 재방문 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과 해설내용과 해설능력 모두 문화관광해설의 중요한 요소임이 증명되었다. 이를 통해 본 연구는 문화관광해설사 재교육 프로그램의 체계적 운영관리 및 처우와 지위에 대한 정부차원의 지원 등이 필요함을 시사하고 있다.

■ 중심어 : | 문화관광해설 | 관광객 만족 | 재방문 의도 | 경복궁 |

Abstract

Current tourism is quickly transforming into experiential and insightful tourism from simple sightseeing tourism. Due to the experiential tourism trend, cultural interpretation of cultural tourism interpreter has a significant meaning in experiential tourism for tourist.

This research was conducted on tourists visiting a representative palace of Korea, Gyeongbokgung, regarding how contents and communication skill of cultural tourism interpretation influence revisit intention of the tourists. As a result, value and interest of interpretation contents influence positive impact on tourist satisfaction. Second, progress and attitude of interpretation give positive influence on tourist satisfaction but not effective on communication with audience. Third, we found that tourist satisfaction influences positively on revisit intention. As the research result shows, both context and communication skill of interpretation are very important factors in cultural tourism interpretation. Therefore, the research emphasizes on government's support on systematic management, treatment and position of cultural tourism interpreter retraining program.

■ keyword : | Cultural Tourism Interpretation | Tourist Satisfaction | Revisit Intention | Gyeongbokgung |

I. 서론

현대관광은 관광지를 돌아보는 단순한 관광에서 체험하는 관광, 생각하는 관광으로 빠르게 진화하고 있다. 단순히 관광지를 소개하는 정도로는 관광객들의 다양한 욕구들을 담아낼 수 없는 한계점에 이르고 있는 것이다. 문화관광해설사, 자연 문화유산 스토리텔러, 마을 해설사 등은 그러한 관광시장의 빠른 변화에 적극적으로 대응하는 전문 관광안내사의 표본이다[1].

미래학자인 롤프 엔센[2]은 정보화시대가 지나면 소비자에게 꿈과 감성을 제공하는 것이 차별화의 핵심이 되는 드림 소사이어티(Dream Society)가 도래할 것이라며 미래에는 이야기와 꿈이 부가가치를 만들 것이라고 주장하고 있다. 이러한 트렌드와 현상을 반영하여 향후 관광상품의 개발은 관광자원과 서비스의 단순한 조합에 그치지 않고 이들과 문화, 이미지, 상징을 결합하는 경험상품의 개발로의 전환이 더욱 가속화될 것으로 판단된다[3].

관광해설은 관광객에게 알기 쉽게 관광자원의 매력을 효과적으로 설명해 주는 활동이다. 즉, 방문자에게 관광자원의 의미를 전달하는 수단이며, 장소·대상·사건에 대해 이야기를 전개하며, 과거의 재창조와 유대를 형성 시키며, 자극과 제시를 통한 교육적 활동이다[4]. 한편 문화관광해설은 관광자원을 사실적으로 설명하는 데만 그치는 것이 아니라 관광자원이 가지고 있는 가치와 특성을 파악하여 이에 대해 정확하고 유익한 정보를 제공한다[5]. 따라서 문화관광자원은 사회, 문화, 예술 등의 사회전반에 관한 폭 넓은 식견과 상호이해의 바탕을 구축하는 것이기 때문에 올바른 관광해설이 주어지지 않으면 문화관광자원에 대한 몰이해로 관광객에게 실망을 줄 뿐 아니라 주민들에게도 그들의 문화를 왜곡되게 인식하고 수용하게 하는 기형적 교육효과를 낳게 될 가능성도 농후하다고 하겠다[6].

이처럼 문화해설의 중요성이 부각됨에 따라, 2010년 말 기준으로 우리나라 문화관광해설사 총 활동인원은 2,582명으로, 관광 현장에서 국내외 관광객들에게 해설을 통해 다양한 분야의 관광자원을 소개하고 전문적 지식을 전달하여 관광활동에 대한 흥미를 유발함으로써 관광객과 지역을 유기적으로 연계해 주고 있다[7].

그러나 이렇듯 그 중요성과 역할이 증대되고 있음에도 불구하고, 문화관광해설에 대한 연구나 인식은 아직 기대에 미치지 못하는 실정이다.

1957년 Tilden[8]의 문화관광 해설을 필두로 하여, 우리나라에서는 2000년 전후로 문화관광 해설을 통한 방문객 만족에 대한 박명희[6], 김계섭·안윤지[9] 등의 연구와 문화관광 해설을 통한 교육성 지각에 대한 이명진[10], 안선희·안범용[5] 등의 연구, 문화관광해설사의 해설능력에 대한 엄서호[11], 김수경[12] 등의 연구가 이루어지고 있으나 주로 만족도에 대한 연구에 그치고 있으며, 그 대상이 사찰이나 박물관, 미술관 등으로 나뉘어져 있다.

따라서 본 연구는 체험관광 시대에 대표적인 문화관광 시설인 경복궁을 중심으로 문화관광 해설이 관광객 만족에 갖는 중요한 의미를 인식하고 효과적인 활용이라는 측면에서 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 문화관광 해설에 대한 이론적 접근을 통하여 개념을 정립하고, 문화관광 해설을 중심으로 연구의 틀을 설정하고자 한다.

둘째, 문화관광 해설을 크게 해설내용 측면과 해설능력 측면으로 나누어 어떤 요인들이 관광객 만족에 영향을 미치는 지를 분석하고, 더불어 만족과 관련 변수와의 영향관계를 추가로 검증해 보고자 한다.

셋째, 분석결과를 토대로 문화관광 해설의 효과적 실행방안과 효과적인 해설 프로그램의 정착을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

II. 연구배경

1. 문화관광 해설

해설(Interpretation)의 사전적 의미는 '의미를 설명한다'는 것으로 이는 단순한 설명이 아니라 문화자원이 지니고 있는 의미를 연구하여 이해하기 쉽게 풀어서 밝힌다는 의미가 강하다고 할 수 있다[13]. 이러한 관광해설에 대한 정의는 관광학자들의 견해 및 연구방향에 따라 명칭에서부터 의미까지 다양하게 나타나고 있는데, 먼저 Tilden[8]은 해설은 사실적 정보를 주고받는 것이 아니

라, 진품을 보여준다는가, 직접 경험하도록 한다는가 또는 적절한 매체를 사용하여 현상에 내재된 의미와 관련성을 나타내 보이려고 하는 교육적 활동으로 정의하고 있으며, 박석희[14] 역시 해설의 교육적 활동을 언급하고 있다. Edwards[15]와 Alderson and Low[16], Light[17] 그리고 엄서호[11]는 관광해설은 사람들에게 행하는 이해와 설명의 노력으로 정의하였으며, 한편 Wallien(1980) 및 Aldridge(1983) 같은 학자들은 환경의 아름다움과 중요성을 인식시켜주고, 그 필요성을 일깨워주는 기술로 관광해설을 설명하고 있다[18]. 이상의 내용을 종합해 보면 문화관광해설이란 관광자원의 이해와 설명을 통하여 사람들에게 내재된 관광자원의 가치와 흥미를 일깨워주고, 나아가서 환경보전에까지 기여할 수 있는 교육적 활동이라고 할 수 있을 것이다.

문화관광 해설내용과 관련하여 Sharpe[19]는 해설이 효과적으로 이루어지기 위해서는 내용과 환경매체의 적합성이 요구되며 역사적 자원을 특성화 할 수 있는 하나 이상의 특징을 밝혀내어, 하나의 주제로 선정하는 매체의 독특성을 강조하고 있으며, 역사적 사실의 생동감 있는 해설을 위해 그 시대가 요구하는 장치들을 재현하는 장인으로서의 해설사의 직접적인 역할의 중요성을 강조하고 있다. Tilden[8]은 방문지 환경에 대한 관광객의 경험을 축적해주는 교육적인 측면과 함께 정보성, 이해용이성, 흥미성, 예술성, 전체성, 다양성, 테마성 등을 해설내용의 측정변수로 파악하였으며, 이명진[20]은 다양성, 이해용이성, 흥미성을, Sharpe[19]는 신기성, 정보교육성, 이해용이성, 다양성, 테마성, 적합성, 생동성, 흥미성, 기념성 등을 해설내용의 측정변수로 활용하였다.

한편 문화관광 해설능력과 관련하여 박석희[13]는 해설가의 열정이란 그 대상에 대해 남들과 공유하려는 바람인데, 이러한 측면에서 오랫동안 다듬어온 의사소통을 해설기법의 핵심이라 하였으며, 대상에 대한 흥미롭고 다양한 해설기법은 관광효과를 극대화시키는 중요한 변수라 말하고 있다. 또한 엄서호[11]는 문화역사 관광자원에 대한 재미있고 교육적인 해설 서비스의 도입은 숨겨져 있는 새로운 유형의 관광자원을 개발하는 것으로 보고, 해설가의 역할을 강조하였는데, 특히, 관광지 해설가가 갖추어야 할 요소로 자신감, 태도(손짓, 몸짓, 시선),

포인트 강조, 비교설명, 주변자원소개, 참여유도, 유머감각, 해설의 리듬, 솔직과 겸손 등의 항목을 제시하였다. 박명희[6]는 신기성, 편리성, 학습성, 다양성, 신뢰성, 흥미성, 충족성 등을 해설능력의 측정변수로 파악하여 효과적인 해설을 위한 중요한 요소로 기술하고 있다. 더불어 Risk[21], Lewis[22], Ryan and Dewar[23] 등은 문화관광해설사의 해설능력으로 열정, 유머감각, 명료성, 자신감, 따뜻함, 침착성, 신뢰감, 즐거운 표정과 태도, 질문의 사용, 복장 등을 관광효과를 극대화시키는 해설능력의 중요한 변수로 제시하고 있다.

본 연구에서는 이상의 내용을 종합하여, 관광객 만족에 영향을 미치는 영향요인으로 크게 문화관광 해설내용 측면과 해설능력 측면으로 나누어 연구의 중요변수로 삼아 분석에 활용하였다.

2. 관광객 만족과 재방문 의도

만족이란 관광객이 관광지를 방문한 결과 갖게 되는 긍정적인 느낌의 정도를 만족과 불만족의 판단으로 볼 수 있다[12]. 관광만족은 제품의 만족과는 달리 관광객 개인의 경험, 태도, 교육수준 및 인구통계적 특성 등에 따라 서로 다르게 해석되고 있기 때문에 관광객 만족을 연구하기 위해서는 그 주제에 맞는 명확한 정의가 필요하다[9].

관광객 만족의 개념 및 측정에 관한 연구는 초기의 연구부터 수행되어 왔으며, 거의 대부분의 연구에서 변수들의 정의와 측정을 명확히 하기 위하여 이용되어 왔다. 관광만족의 초기연구는 경영학의 소비자 만족/불만족에 대한 개념을 관광학 분야에 적용하는 상황에서 관광만족에 대한 측정방법, 측정척도의 신뢰성과 타당성에 대한 연구가 주로 진행되었다[24]. Pizam and Reichel[25]은 관광객 만족을 '관광목적지에 대한 사전기대와 관광객의 실제 경험 간의 상호작용에 의한 결과를 보고, 관광객 만족의 구성개념을 여행경험에 있어서 특정영역에 대한 관광객 태도의 조합'으로 정의하였다.

한편 관광만족의 성과변수 및 결과는 만족과 불만족한 관광객의 반응에 대한 연구가 하나의 흐름을 형성한다. 관광상품이나 관광목적지에 대해 만족 또는 불만족한 관광객은 충성도 변화, 태도변화, 불평행동, 구전 등의 형

대로 향후 행동에 영향을 미치는 것으로 조사되고 있다 [24]. 관광만족 이론에 의하면 경험 후에 관광객의 만족도가 높으면 차후의 관광지 선택에 긍정적인 영향을 미칠 것이며 재방문 의도도 높아진다. 만족과 재방문이 방문자들의 개인적 측면의 산물이어서 측정하는데 한계성이 존재하지만, 만족 및 재방문간에는 긍정적인 인과관계가 형성되어 있음을 짐작할 수 있다[26]. 그리고 관광객은 만족을 느끼면 주변에 있는 사람에게 긍정적인 감정, 감동, 관광지에 대한 좋은 홍보를 하면서 방문한 관광지를 추천하는 경향이 있다고 한다[27].

문화관광 해설과 관련하여 살펴보면 Moscardo[28]는 관광객들은 해설을 통해서 새로운 정보를 처리하는 과정에서 인지상태가 높아지고 학습이 향상되어 만족도가 커진다고 주장함으로써 자원해설이 관광만족에 중요한 역할을 하고 있음을 밝혀냈다. 박명희[6]는 관광지 방문 전의 기대감에서 방문하기까지의 경험이 관광지 현장에서의 만족수준과 재구매에 높은 영향을 미치는 것을 밝혀냈다. 특히 해설요인이 이용편의의 효과보다 더 큰 영향을 미친다고 하였다. 김계섭·안윤지[9]는 관광자원에 따라 해설내용이 달라질 수 있다는 판단하에 관광만족의 다차원 척도를 이용하여 매력속성과 자원해설이 관광만족에 미치는 영향관계를 파악하고자 하였으며, 결과적으로 문화관광자원의 고유함과 희귀함을 다양하고 흥미롭게 구성하여 관광만족의 효율성을 극대화해야 한다고 주장하였다. 안선희·안범용[5]은 해설의 유무와 유형에 따른 효과를 검증하였는데, 문화관광 해설 매체를 이용한 집단이 그렇지 않은 집단에 비하여 교육적 효과, 기능적 가치, 만족도가 높은 것을 밝혀냈다. 김수경[12]은 문화관광해설사의 해설능력이 관광객 만족과 충성도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

본 연구에서는 이상의 내용을 종합하여, 관광객 만족의 성과변수로 재방문 의도를 중요변수로 삼아 분석에 활용하였다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설설정

1.1 연구모형

본 연구는 문화관광 해설의 내용과 해설자의 해설능력이 관광객 만족과 재방문 의도에 미치는 영향관계를 검증할 목적으로 설계되었다. 관광객 만족의 중요한 근간을 담당하고 있는 관광해설의 중요성을 해설내용요인과 해설능력요인으로 구분하였으며, 분석결과를 활용하여 궁극 및 문화유산 관광지를 위한 관광해설의 효과적 실행방안과 효율성 있는 해설 프로그램 개발에 실질적 도움을 주고자 선행연구를 참고하여 다음의 [그림 1]과 같은 개념적 연구모형을 설정하였다.

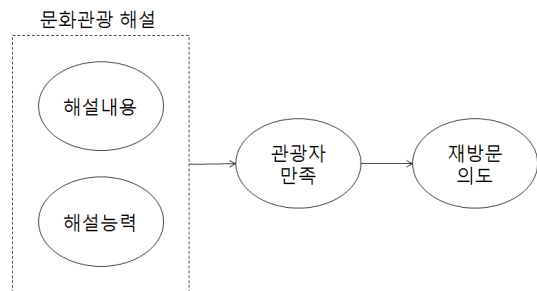


그림 1. 연구모형

1.2 가설설정

1.2.1 문화관광 해설과 관광객 만족

문화관광자원은 그 시대 사회 구성원들의 욕구와 행동이 표출된 고유성과 전통성이 보유한 생활양식[20]이므로, 관광 현장에서 창출된 관광자원의 매력요소를 역사 및 문화자원에서 찾음으로써 보다 효과적인 관광만족을 유도해 낼 수 있다[9]. 특히 다양한 해설내용과 해설방법이 관광객의 관심을 유도하여 학습을 증진시키며, 흥미를 유발시키며, 관광객 만족에 효과가 있음을 입증한 이론적 근거와 선행연구결과[5][6][12][24][28]를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H₁: 문화관광 해설내용은 관광객 만족에 영향을 미칠 것이다.

H₂: 문화관광 해설능력은 관광객 만족에 영향을 미칠 것이다.

1.2.2 관광객 만족과 재방문 의도

관광지에 대한 관광객의 만족도가 높으면 차후의 관광지 선택에 긍정적인 영향을 미칠 것이며 재방문의도도 높아진다[26]. 본 연구에서도 선행연구[6][12][26] 결과를 바탕으로 하여 관광객만족의 성과변수로 재방문의도를 채택하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H₃: 문화관광 해설에 대한 관광객 만족은 재방문 의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 설계

본 연구의 조사대상지는 문화관광자원이 주된 관광 매력물이며, 문화관광해설사의 관광해설이 정기적으로 꾸준히 이루어지고 있어 관광해설의 영향력을 파악하기에 적절하다고 판단되는 우리나라의 대표적 궁궐인 경복궁을 공간적 범위로 하였으며, 이용된 조사 대상의 표본은 토요일과 일요일 등의 주말에 경복궁 문화관광 해설 프로그램을 이용한 관광객을 대상으로 하였다. 설문조사는 연구자 및 사전교육을 받은 조사원이 2011년 7월 16일에서 7월 24일에 걸쳐 실행하였다. 배포된 설문지 250부 중에서 224부가 회수 되었으며 이중 불완전하거나 불성실하여 통계적으로 활용이 불가능한 설문 11부를 제외하고 총 213부의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 문화관광 해설내용

문화관광 해설은 문화관광자원이 가지고 있는 의미와 관련성을 밝히려는 교육적 활동으로, 이러한 해설활동을 뒷받침하는 구성요소를 문화관광 해설내용이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 Lewis[22], Moscardo[28], 이명진[20], 박명희[6], 엄서호[11], 안희재[29] 등의 연구를 참조하여 지적욕구 충족, 생동감 있는 해설, 교육적 해설 등의 11개 문항을 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.2 문화관광 해설능력

문화관광 해설능력은 문화관광자원이 가지고 있는 의

미와 관련성을 관광객에게 쉽고, 정확하며, 올바르게 전달하고 이해시키려는 문화관광해설사의 활동 정도라고 할 수 있다. 본 연구에서는 Risk[21], Lewis[22], Ryan and Dewar[23], 엄서호[11], 안희재[29] 등의 연구를 참조하여 매끄러운 진행, 열정적 해설, 친절한 태도 등의 17개 문항을 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.3 관광객 만족

본 연구에서의 관광객 만족은 경복궁 관람 후 관광객들이 기대했던 관광욕구에 대한 충족의 정도라고 정의한다. Sharpe[19], 이유재[27], 안선희, 안범용[5]의 연구를 참조하여 만족, 즐거움, 재미, 기대이상의 4개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

3.4 재방문 의도

본 연구에서의 재방문의도는 관광객이 해당 관광지를 다시 방문하고 싶은 욕구를 느끼는 정도라 정의한다. Sharpe[19], 안희재[29], 지봉구[24]의 연구를 참조하여 재방문, 타 궁궐방문, 타 해설프로그램 이용 등의 3개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

본 연구의 표본인 경복궁 문화관광 해설 프로그램 체험 관광객에 대한 일반적인 특성을 살펴보면 성별분포는 남성이 97명(45.5%), 여성이 116명(54.5%)으로 여성이 남성보다 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 연령대별로는 20대가 61명(28.6%)으로 가장 많은 것으로 나타났으나 비교적 전체 연령대가 고르게 분포하고 있는 것을 알 수 있었다. 학력은 대졸이 103명(48.4%)으로 가장 많았으며, 고졸 이하, 초대졸, 대학원졸 순으로 나타났다. 직업은 학생이 53명(24.9%)으로 가장 많았으며, 회사원과 가정주부가 각각 39명(18.3%), 다음으로 공무원, 자영업 등의 순으로 나타났다. 거주지는 서울이 91명(42.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 경기도 72명

(33.8%), 경상도 23명(10.8%) 등의 순으로 나타났다.

표 1. 표본의 인구 통계적 특성

구분	측정항목	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	97	45.5
	여	116	54.5
연령	10대 이하	25	11.7
	20대	61	28.6
	30대	57	26.8
	40대	49	23.0
	50대	13	6.1
	60대 이상	8	3.8
학력	고졸 이하	55	25.8
	초대졸	36	16.9
	대졸	103	48.4
	대학원졸	19	8.9
직업	회사원	39	18.3
	자영업	19	8.9
	공무원	23	10.8
	전문직	21	9.9
	가정주부	39	18.3
	학생	53	24.9
	기타	19	8.9
거주지	서울	91	42.7
	경기	72	33.8
	강원	11	5.2
	충청	14	6.6
	경상	23	10.8
	전라	2	.9
경북궁 방문	처음	81	38.0
	재방문	132	62.0
문화해설 체험	처음	90	42.3
	경험 있음	123	57.7

총 213명의 응답자에게 경북궁 방문 횟수를 묻는 항목에서는 첫 방문자가 81명(38.0%)이었으며, 반면 재방문자는 132명(62.0%)으로 나타나 재방문자가 많은 것으로 나타났다. 한편 경북궁 외의 문화관광해설 체험 여부를 묻는 항목에서는 경험이 있다고 응답한 사람이 123명(57.7%)으로 전체 응답자의 절반이 넘게 나타났다.

2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

2.1 신뢰성 및 타당성 검증

2.1.1 문화관광 해설내용의 신뢰성 및 타당성 검증
신뢰성이란 한 검사가 측정대상이 되는 내용을 어느 정도의 안정성을 가지고 일관성 있게 측정하고 있는나 하는 것과 관련된 정확성(accuracy)을 말한다. 본 연구에서는 내적 일관성을 고려하기 위한 Chronbach's α계수

를 활용하여 분석하였다. 일반적으로 알파 계수가 0.6이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 할 수 있다[30]. 타당성 검증을 위해서는 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서의 요인분석은 주성분분석을 사용하였고 요인 적재값을 높이기 위해 베리맥스 회전을 실시하였다. 요인의 수는 아이겐 값 “1” 이상이 되는 요인만을 선택하였다.

표 2. 문화관광 해설내용의 신뢰성 및 타당성 검증

측정항목		해설흥미	해설가치	Chronbach's α
해설 흥미	지적욕구 충족	.791	-	.848
	생동감 있는 해설	.726	-	
	시대 생활상 구현	.683	-	
	내용과 줄거리 다양	.658	-	
	궁궐 가치 제고	.642	-	
	흥미로운 해설	.565	-	
해설 가치	문화의 이해	.491	-	.749
	교육적 해설	-	.778	
	정확한 해설	-	.754	
	신뢰의 해설	-	.717	
	해설의 이해성	-	.519	
아이겐 값		5.109	1.036	
분산설명(%)		46.45	9.414	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0.878
Bartlett's Test of Sphericity=934.219, Sig=0.000

[표 2]에서 보는 바와 같이, 문화관광 해설내용에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 2개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 해설흥미성이 0.848, 해설가치성 0.749로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)는 변수들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인 분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 KMO값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80-0.89면 꽤 좋은 수치로 판단한다[30]. 여기서는 KMO값이 0.878로 매우 높은 수치로서 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타났다.

2.1.2 문화관광 해설능력의 신뢰성 및 타당성 검증

[표 3]에서 보는 바와 같이, 문화관광 해설능력에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 3개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 해설진행성이 0.846, 관객소통성이 0.783, 해설태도성이 0.685로

측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. KMO값은 0.898로써 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타나고 있다.

표 3. 문화관광 해설능력의 신뢰성 및 타당성 검증

측정항목		해설진행	관광소통	해설태도	Chronbach's α
해설 진행	적절한 목소리	.672	-	-	.846
	방문객 반응 관심	.643	-	-	
	경복궁 지식 풍부	.625	-	-	
	해설주제 명확전달	.617	-	-	
	일화나 이야기 사용	.610	-	-	
	방문객 적절히 통제	.605	-	-	
	매끄러운 진행	.595	-	-	
	이해쉬운 해설	.548	-	-	
적합한 복장	.486	-	-		
관광 소통	질문을 사용한 해설	-	.834	-	.783
	방문객과 시선맞춤	-	.676	-	
	유머있는 해설	-	.633	-	
해설 태도	돌발상황의 침착함	-	.520	-	.685
	열정적인 해설	-	-	.789	
	자신있는 해설	-	-	.672	
	적절한 해설속도	-	-	.600	
	친절한 태도	-	-	.448	
	아이겐 값	6.563	1.227	1.125	
	분산설명(%)	38.608	7.217	6.616	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0.898
Bartlett's Test of Sphericity=1334.255, Sig=0.000

2.1.3 만족과 재방문 의도의 신뢰성 및 타당성 검증

[표 4]에서 보는 바와 같이, 관광객만족의 신뢰도 지수는 0.825, 재방문의도는 0.649로 나타나 측정항목들의 내적 일관성을 확보하였다. KMO값은 0.822로써 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타났다.

표 4. 만족과 재방문 의도의 신뢰성 및 타당성 검증

측정항목		만족	재방문 의도	Chronbach's α
관광자 만족	경복궁 방문 만족	.853	-	.825
	즐거움 경복궁 방문	.844	-	
	재미있는 경복궁 방문	.741	-	
	기대이상의 경복궁 방문	.631	-	
재방문 의도	다른 해설도 체험 희망	-	.795	.649
	다른 궁궐도 방문 희망	-	.763	
	경복궁 다시 방문희망	-	.626	
	아이겐 값	3.461	1.001	
	분산설명(%)	49.441	14.296	

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0.822
Bartlett's Test of Sphericity=500.809, Sig=0.000

2.2 상관관계분석

상관분석(correlation analysis)이란 두 변수 간에 상관관계가 존재하는지를 파악하고, 상관관계의 정도를 측정하는 것이다[31]. 본 연구에서는 측정변수들간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다. 이러한 상관관계에서 0.9 이상이면 두 변수가 문제를 일으킬 수 있는 가능성이 있지만 [표 5]에서 제시된 바와 같이 전반적으로 변수들 간의 높은 상관관계는 발견되지 않았다.

표 5. 측정변수들간의 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	가치	흥미	진행	소통	태도	만족	재방문
가치	3.9495	.60177	1						
흥미	3.7552	.66149	.696**	1					
진행	3.8432	.59496	.418**	.599**	1				
소통	3.6866	.73658	.393**	.548**	.724**	1			
태도	3.9331	.57865	.446**	.488**	.632**	.560**	1		
만족	3.8768	.67930	.483**	.529**	.520**	.393**	.568**	1	
재방문	4.0219	.65998	.452**	.519**	.576**	.447**	.501**	.550**	1

** p<.01

3. 가설검증

3.1 문화관광 해설내용과 만족 간의 회귀분석 결과

문화관광 해설내용이 관광객 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검증결과는 [표 6]과 같다.

표 6. 해설내용과 만족 간의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	표준오차	β	t	유의확률	공차한계
만족	(상수)	.266		5.416	.000	
	해설가치	.090	.223	2.785	.006**	.515
	해설흥미	.082	.373	4.657	.000**	.515

R=.552, R²=.305, 수정된 R²=.298,
F=46.104, p=0.000, Durbin-Watson=1.711

** p<.01

해설가치성이 관광객 만족에 미치는 영향은 t값이 2.785, 해설흥미성은 t값이 4.657로 나타나 가설 1은 채택되었다. 해설가치와 해설흥미성 모두 p<0.01수준에서 유의한 것으로 나타났다. 회귀모형은 F값이 p=.000에서 46.104의 수치를 보이고 있다. 회귀식에 대한 R²=.305

로 30.5%의 설명력을 보이며, Durbin-Watson=1.711로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 해설흥미성의 표준회귀계수가 4.657로 해설내용에 있어서 가장 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다.

3.2 문화관광 해설능력과 만족 간의 회귀분석 결과

문화관광 해설능력이 관광객 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검증결과는 [표 7]과 같다. 해설진행성이 관광객 만족에 미치는 영향은 t값이 3.477, 해설태도성은 t값이 5.622로 나타나 가설이 채택되었다. 반면 관객소통성은 t값이 -0.664(p=.507)로 나타나 기각되었다. 따라서 문화관광 해설능력이 관광객 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 부분 채택되었다. 해설진행성과 해설태도성 모두 p<0.01수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 회귀모형은 F값이 p=.000에서 40.396의 수치를 보이고 있다. 회귀식에 대한 R²=.367로 36.7%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson=1.709로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 해설태도성의 표준회귀계수가 5.622로 해설능력에 있어서 가장 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다.

표 7. 해설능력과 만족 간의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	표준 오차	β	t	유의확률	공차한계
만족	(상수)	.277		3.085	.002	
	해설진행	.099	.302	3.477	.001**	.401
	관객소통	.075	-.054	-.664	.507	.458
	해설태도	.085	.407	5.622	.000**	.578

R=.606, R²=.367, 수정된 R²=.358, F=40.396, p=0.000, Durbin-Watson=1.709

** p<.01

3.3 관광객 만족과 재방문 의도 간의 회귀분석 결과

문화관광 해설에 따른 관광객 만족은 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 분석결과는 [표 8]과 같다. t값은 9.557(p=.000)로 통계적 유의수준하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 즉, 문화관광해설에 대한 관광객 만족은 재방문 의도로 이어진다는 것을 알 수 있다. 회귀모형은 F값이 p=.000에서 91.343의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R²=.302로 30.2%의 설명력을 보이고 있다.

표 8. 만족과 재방문 의도 간의 단순회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	표준 오차	β	t	유의 확률	통계량
재방문 의도	(상수)	.220	-	8.875	.000	R=.550, R ² =.302, 수정된 R ² =.299, F=91.343, p=0.000
	만족	.056	.550	9.557	.000**	

** p<.01

V. 결론 및 논의

본 연구는 문화관광해설이 관광객 만족과 재방문 의도에 미치는 영향 관계를 검증하는 연구로서 문화관광해설은 콘텐츠와 관련된 해설내용 측면과 문화관광해설사와 관련된 해설능력 측면으로 나누어 측정항목을 도출하였으며, 요인분석을 실시하여 해설내용 측면은 해설가치성과 해설흥미성의 2개 요인을 추출하였고, 해설능력 측면에서는 해설진행성, 관객소통성 및 해설태도성의 3가지 요인을 추출하였다. 이를 통해 결과변수인 관광객 만족과 재방문 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 이러한 연구목적 달성을 위하여 실증분석을 통해 얻어진 결과는 다음과 같다.

첫째, 문화관광 해설내용이 관광객 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검증결과 해설가치성과 해설흥미성 모두 관광객 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 문화관광 해설능력이 관광객 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검증결과는 해설진행성과 해설태도성이 만족에 긍정적인 영향을 미치는 반면 관객소통성은 유의하지 않은 결과가 나타나 해설능력요인은 부분 채택되었다. 이는 대부분의 선행 연구결과[5][6][12][20][24]에서 보여지듯 문화관광해설은 관광객 만족에 매우 중요한 요인이라는 것이 입증되었다고 하겠다. 한편 해설능력 측면의 하위요인인 관객소통성이 관광객 만족에 유의하지 않게 나온 결과는, 관광객들이 문화관광해설사의 관객소통 행위를 인식하지 못하고 있는 것이 아닌가 판단된다. 추후 연구의 필요성이 있다. 셋째, 관광객 만족은 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검증결과를 통해 문화관광해설에 대한 관광객 만족은 재방문 의도로 이어진다는 것을 알 수 있었다. 이상과 같

은 본 연구에서의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점과 한계점을 제시하고자 한다.

첫째, 문화관광 해설내용이 관광객 만족에 영향을 미치고 있다. 이는 해설 콘텐츠가 보다 정확하고, 교육적이며, 이해하기 쉽게 전달되어야 함을 의미하며, 더불어 흥미있는 이야기들을 많이 발굴하고 개발하여 관광객에게 제공해야 함을 시사하고 있다. 이를 위해 문화관광해설사 신규양성교육 및 재교육 프로그램의 체계적 운영관리가 필요하며, 더불어 이를 교육할 수 있는 전담기관과 전문 강사진의 체계적 운영관리 역시 요구된다고 하겠다. 둘째, 문화관광 해설능력이 관광객 만족에 영향을 미치고 있다. 문화관광해설을 통한 관광객 만족에 있어 문화관광해설사의 매끄러운 진행과 열정적이면서도 친절한 태도가 무엇보다도 중요함을 본 연구는 시사하고 있다. 이를 위해 문화관광해설사 처우와 지위에 대한 정부차원의 지원 등을 통한 문화관광해설사의 질적 관리가 절실히 요구된다고 하겠다. 셋째, 관광객 만족 역시 재방문의도에 긍정적 영향력을 보여주고 있는데, 만족한 관람은 재방문을 불러일으킨다는 선행연구[6][12][29] 결과와도 부합되는 연구결과이며, 이는 또 추천이나 구전 등으로 연결된다는 점에서도 선행변수인 문화관광해설의 질적 및 양적 개선과 발전을 꾀하여 관광객 만족을 높이기 위한 노력들이 지속적으로 이루어져야 할 필요성을 본 연구는 시사하고 있다.

본 연구의 한계점으로는 우리나라 5대 궁궐 중 범궁인 경복궁만을 대상으로 측정한 결과라는 점에서 일반화하는데 주의하여야 할 것이다. 왜냐하면 기타 궁궐의 역사나 시설 및 규모 등에 따라 해설의 내용, 해설사의 역할 및 관광객의 만족 등이 차이가 있을 수 있기 때문이다. 나아가 해설내용과 해설능력 외에도 다양한 선행변수들과 결과변수들을 다양한 각도에서 고려해야 할 필요성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 한계점들을 보완함으로써, 문화관광해설이 관광자원의 가치를 더 높이는 효과적인 수단으로서 자리매김하는데, 의미있는 연구가 될 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- [1] 제주일보, “전문 관광안내사 육성의 중요성”, 2010. 3. 27.
- [2] R. Jensen, *DREAM SOCIETY*, McGraw-Hill, 2001.
- [3] 심원섭, *최근 관광트렌드 변화와 정책방향*, 한국문화관광연구원, 2010.
- [4] 신우성, *관광자원의 이해*, 기문사, 2008.
- [5] 안선희, 안범용, “문화관광 해설의 유무와 유형에 따른 관광객의 교육적 효과, 지각된 가치, 만족도의 차이에 관한 연구: 김해 클레이아크 미술관을 중심으로”, *관광레저연구*, 제21권, 제2호, pp.279-296, 2009.
- [6] 박명희, “문화관광자원해설의 만족도 평가에 관한 연구”, *관광레저연구*, 제11권, 제2호, pp.23-47, 1999.
- [7] 최경은, *문화관광해설사 교육과정 인증 및 범제화 방안*, 한국문화관광연구원, 2011.
- [8] F. Tilden, *Interpreting Our Heritage*, University of North Carolina Press, 1957.
- [9] 김계섭, 안윤지, “문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계”, *관광연구*, 제19권, 제1호, pp.247-272, 2005.
- [10] 이명진, “자원해설에 따른 관광지 교육성 지각의 차이”, *관광레저연구*, 제12권, 제2호, pp.185-199, 2000.
- [11] 엄서호, *관광지 해설가 인증제도 시행에 관한 연구*, 경기소성관광연구소, 1999.
- [12] 김수경, “문화관광해설사의 해설능력이 관광객만족, 충성도에 미치는 영향”, *관광레저연구*, 제22권, 제2호, pp.97-115, 2010.
- [13] 박석희, *나도 관광자원 해설가가 될 수 있다*, 백산출판사, 1999.
- [14] 박석희, “비원의 관광자원 해설체계에 관한 연구”, *관광학연구*, 제18권, 제1호, pp.43-69, 1994.

[15] Y. Edwards, "Interpretation-What Should it Be," *Journal of Interpretation*, Vol.1, No.1, pp.9-12, 1976.

[16] W. T. Alderson and Shirley Paine Low, *Interpretation of Historic Sites*, 2nd ed. Nashville, TN: The American Association for State and Local History. 1985.

[17] D. Light, *Interpretation at historic Buildings*, University College of Swansea, 1987.

[18] 정익준, 권종현, "관광안내원의 해설 영향요인이 관광객의 절정경험 영향요인에 미치는 영향에 관한 연구", *관광레저연구*, 제15권, 제1호, pp.97-111, 2003.

[19] G. W. Sharpe, *Interpreting the environment*, New York: John Wiley & Sons, 1982.

[20] 이명진, *관광자원 교육성의 측정척도 개발 및 관광객 만족과의 관계성 분석*, 경기대학교 박사학위논문, 1998.

[21] P. Risk, *Educating for interpreter excellence*, 1976.

[22] W. J. Lewis, *Interpreting for park visitors*. Eastern Acorn Press, 1991.

[23] C. Ryan and K. Dewar, "Evaluating the Communication Process Between Interpreter and Visitor," *Tourism Management*, Vol.16, No.4, pp.295-303, 1995.

[24] 지봉구, "관광목적지 선택속성이 관광만족, 재방문, 및 구전에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제6호, pp.417-425, 2009.

[25] Y. N. Pizam, Y. Neumann, and A. Reichel, "Dimension of tourist satisfaction with a destination area," *Annals of Tourism Research*, Vol.5, No.3, pp.314-322, 1978.

[26] 민동규, "축제만족도가 재방문의사와 추천의사에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제8권, 제11호, pp.356-363, 2008.

[27] 이유재, "고객만족형성과정의 제품과 서비스간 차이에 대한 연구", *소비자학연구*, 제8권, 제1호,

pp.101-118, 1997.

[28] G. Moscardo, "Mindful visitors: heritage and tourism," *Annals of tourism research*, Vol.23, No.2, pp.376-397, 1996.

[29] 안희자, *문화관광지 해설프로그램의 평가척도 개발*, 한양대학교 석사학위논문, 2004.

[30] 송지준, *SPSS/AMOS 통계분석방법*, 21세기사, 2009.

[31] 원태연, 정성원, *통계조사분석*, 한나래, 2006.

저 자 소 개

천 민 호(Min-Ho Chun)

정회원



- 1997년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학사)
 - 2004년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과(관광학석사)
 - 2007년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과(관광학박사)
 - 2008년 3월 ~ 현재 : 두원공과대학 관광경영과 교수
- <관심분야> : 여행사경영, 관광마케팅, 웹커뮤니티