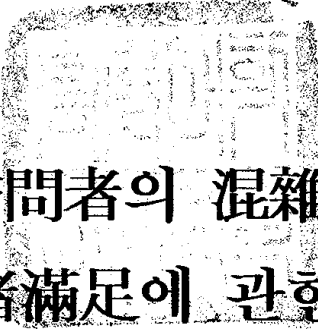


碩 士 學 位 論 文



國立公園 訪問者의 混雜知覺에 의한
訪問者滿足에 관한 研究

- 周王山國立公園 訪問者를 對象으로 -

慶州大學校 大學院

觀光學科 觀光開發專攻

崔 恩 瑛

指導教授 金 奎 鎬

2005년 2월

016762

國立公園 訪問者의 混雜知覺에 의한
訪問者滿足에 관한 研究

- 周王山國立公園 訪問者를 對象으로 -

慶州大學校 大學院

觀光學科 觀光開發專攻

崔 恩 瑛

이 論文을 碩士學位 論文으로 提出함

指導教授 金 奎 鎬

2005년 2월

崔恩瑛의 碩士學位論文을 認准함

審查委員長 _____ ①인

審查委員 _____ ①인

審查委員 _____ ①인

慶州大學校 大學院

2005年 2月

目 次

제1장 서론	1
제1절 문제제기	1
제2절 연구의 목적	3
제3절 연구의 범위 및 방법	4
1. 연구의 범위	4
2. 연구의 방법	4
제2장 이론 및 선행연구검토	5
제1절 혼잡지각의 영향요인	5
1. 혼잡지각의 개념 및 밀도와의 관계	5
2. 혼잡지각의 영향요인	7
제2절 방문자만족의 결정요인	12
1. 방문자만족의 개념 및 일치/불일치 패러다임	12
2. 방문자만족의 결정요인	15
제3절 혼잡지각과 방문자만족	18
1. 방문자만족과 대응행태	18

2. 혼잡지각과 방문자만족	23
제4절 혼잡지각관련 선행연구	27
제3장 연구방법의 설계	32
제1절 조사대상지 개요	32
제2절 조사설계 및 검증방법	37
1. 연구가설의 설정	37
2. 자료의 수집방법	38
3. 설문지구성	40
4. 통계적 검증방법	41
5. 변수의 조작적 정의	42
제4장 분석 및 논의	45
제1절 조사표본의 기술통계적 특성	45
1. 인구통계학적 특성	45
2. 방문행태적 특성	46
3. 성격 및 심리적 특성	49
4. 혼잡지각 특성	50
5. 방문자만족 특성	51

제2절 시간 및 비용변수와 방문만족에 대한 교차분석	52
1. 방문계획시기에 따른 방문만족의 교차분석	52
2. 도착소요시간에 따른 방문만족의 교차분석	53
3. 체재시간에 따른 방문만족의 교차분석	54
4. 교통비에 따른 방문만족의 교차분석	54
5. 지출경비에 따른 방문만족의 교차분석	55
제3절 혼잡지각과 방문만족에 대한 교차분석	57
1. 혼잡기대에 따른 혼잡지각의 교차분석	57
2. 혼잡기대에 따른 방문만족의 교차분석	58
3. 혼잡지각에 따른 방문만족의 교차분석	59
제4절 방문경험에 따른 t검증	60
제5절 방문자특성변수와 혼잡지각, 방문자만족의 관계분석 ...	62

제5장 결론 및 시사점	67
--------------------	----

참 고 문 헌	70
ABSTRACT	78
부록 : 설문지	80

< 表 目 次 >

<표 3-1>주왕산 국립공원의 연혁	34
<표 3-2>주왕산국립공원의 월별 입장객현황(2001-2003)	36
<표 3-3>주왕산국립공원의 월별 차량현황(2001-2003)	37
<표 3-4>주왕산국립공원의 매표소별 입장객현황(2001-2003)	38
<표 3-5>주왕산국립공원의 주차장별 차량현황(2001-2003)	39
<표 4-1>인구통계학적 특성	45
<표 4-2>방문행태적 특성	47
<표 4-3>성격 및 심리적 특성	49
<표 4-4>혼잡지각 특성	50
<표 4-5>방문자만족 특성	51
<표 4-6>방문계획시기에 따른 방문만족 교차분석	53
<표 4-7>도착소요시간에 따른 방문만족 교차분석	53
<표 4-8>체재시간에 따른 방문만족 교차분석	54
<표 4-9>교통비에 따른 방문만족 교차분석	55
<표 4-10>지출경비에 따른 방문만족 교차분석	56
<표 4-11>혼잡기대에 따른 혼잡지각 교차분석	57
<표 4-12>혼잡기대에 따른 방문만족 교차분석	58
<표 4-13>혼잡지각에 따른 방문만족 교차분석	59
<표 4-14>주왕산방문경험유무에 따른 혼잡기대의 t검증	60
<표 4-15>주왕산방문경험유무에 따른 혼잡지각의 t검증	61

<표 4-16>주왕산방문경험유무에 따른 방문자만족의 t검증	62
<표 4-17>방문자특성변수와 혼잡변수의 상관관계(spearman 상관분석) ..	63
<표 4-18>방문자특성변수와 혼잡변수의 상관관계(pearson 상관분석)	65
<표 4-19>혼잡기대와 혼잡지각의 상관관계	66
<표 4-20>혼잡변수와 방문자만족의 상관관계	66

< 圖 目 次 >

<그림 2-1> 기대와 성과의 일치/불일치 모형	15
<그림 2-2> 가상적 상황에서의 만족도 모형	26
<그림 3-1> 주왕산국립공원의 광역위치도	33
<그림 3-2> 주왕산국립공원의 연도별 입장객현황(1996-2003)	35
<그림 3-3> 조사지점 및 주요등산코스	39

제1장 서론

제1절 문제제기

환경적인 문제를 최소화하는 측면에서 시작된 지속가능한 관광개발은 세계 도처의 환경 및 개발 관련 분야에 급속도로 퍼져나가고 있다. 지속가능한 개발은 대안개발(alternative development)의 한 패러다임으로 인식되고 있으며, 현재 선진국을 중심으로 활발하게 연구가 진행되고 있다. 지속가능한 관광개발이란 방문자의 관광경험의 질, 지역사회의 삶의 질, 환경의 질을 향상시키거나 보호하는 것이라 정의할 수 있는데, 이러한 지속가능한 관광개발의 이념과 이의 실천에는 수용력 개념이 핵심적인 요소로 인식되고 있다.

관광학에서 주로 다루어지는 사회적 수용력은 위락지역 이용수준의 증가가 방문자의 위락경험에 미치는 심리적인 영향을 다루는 영역으로서, 개념적으로는 방문자의 위락경험이 다른 방문자들로 인해 심리적으로 악영향을 받지 않는 정도의 영향을 의미한다.

그러나 급증하는 여가수요의 수용에 있어서 과밀과 시설물의 제한적인 이용이 예견되며 이를 수용하지 못하는 공급수준의 양·질적 미달은 혼잡수준의 점증현상과 위락경험의 질적 저하를 초래하고 있다(유경주, 1992). 여가수급의 심한 불균형은 혼잡을 초래하게 되고 이러한 혼잡의 문제는 물리적인 요인보다는 심리적인 지각을 통해 더욱 강하게 느끼게 된다. 즉, 단순한 물리적인 밀도(density)와는 달리 심리적인 요인이 결부된 혼잡(crowding)의 지각은 이용자들의 개인적 상황과 주변상황에 의해 더 많은 영향을 받는다.

방문자경험과 위락관광지 관리를 위한 연구들 중에서 혼잡과 만족도에 영향을 미치는 연구는 지금까지 약 30여 년간 중요한 연구주제가 되어왔다(Graefe,

Vaske & Kuss, 1984; Gramann & Burdge, 1984; Heberlein, 1977). 연구 내용에서 연구자들은 물리적 이용수준이 관광객 경험에 직접적인 영향을 미친다는 기존 연구들을 비판하며, 오히려 환경·심리적 또는 사회·심리적 요인들의 중요성을 찾으려는 연구흐름을 보이고 있다. 이미 많은 논문에서 방문경험에 대해 이용수준이 미치는 영향은 간접적이거나 심리학적 요인들에 의해 매개된다는 실증결과들을 제시하고 있다(Andereck & Becker, 1993; Stankey & McCool, 1989).

1980년대와 1990년대를 거치면서 사회적 수용력에 대한 논의는 초기의 이용수준(use level)과 만족(satisfaction)과의 관계 규명을 뛰어넘어 기대이론(expectancy theory), 혼잡지각(perceived crowding), 영역회피(displacement), 위락활동간의 갈등(conflict)등과 같은 연구영역으로 그 논의가 부단히 이루어지고 있다(김남조, 2000).

사회적 수용력에 대한 대부분의 연구가 저밀도지역인 북미의 야외위락공간에서 수행되었기 때문에 기존 연구에서 사용한 이론과 연구결과를 북미와는 다른 물리적·사회적 환경에 있는 우리나라에 적용하기에는 다소 무리가 있을 수 있다. 그러나 사회적 수용력은 시간, 장소, 민족, 문화, 관광지의 상황에 따라 다르게 나타나기 때문에(Kim & Graefe, 2000) 한 국가에서 그 국가의 상황에 적합한 수용력을 산출하기 위해서는 그 국가에서 실증적 조사분석을 통한 연구를 수행해야 함은 당연한 이치일 것이다(김남조, 2000).

우리의 경우에도 일부학자들이 혼잡지각과 수용력에 대한 의미 있는 연구들을 진행하였지만(공영호, 1987; 권영선·이경재·송근준, 1988; 엄봉훈·한성미, 1993; 유경주, 1992; 한범수, 1986) 역시 양적인 부족과 함께 우리의 이론적 배경을 바탕으로 우리 상황에 적용한 연구는 부족한 실정이다(이훈, 2000a).

이에 본 연구는 주왕산 국립공원을 대상으로 하여, 동일한 유형의 경험이 공급될 때 방문자특성에 따른 혼잡지각에는 어떠한 차이가 있으며, 방문 전 혼잡기대와 실제혼잡지각이 방문자만족에 어떠한 영향을 미치는가라는 연구문제

(research problems)를 제시하고자 한다.

제2절 연구의 목적

만족한 느낌을 가질 수 있는 최적이용밀도 수준은 어느 유형의 관광행위나 관광지에 일률적으로 적용될 수 없다. 방문자가 위락경험에 대해 불만족을 느끼는 원인 중 하나는 혼잡이고 그 혼잡을 지각하는 데는 이용밀도, 접촉 및 조우횟수, 개인선호, 기대감, 주변상황 그리고 방문자의 개인적 특성에 따라 차이가 난다.

따라서 본 연구에서는 주왕산 국립공원 방문자를 대상으로 하여, 방문자특성에 따라 혼잡을 지각하는 데는 차이가 있으며, 혼잡기대와 혼잡지각은 방문자만족에 유의한 영향을 미치게 된다는 것을 밝히기 위해 다음과 같은 연구목적을 설정하고자 한다.

첫째, 방문자의 특성에 따라 혼잡을 지각하는 데는 어떠한 차이가 있는가를 살펴본다.

둘째, 방문자의 혼잡기대와 혼잡지각에 따라 방문자만족에는 어떠한 차이가 있는가를 살펴본다.

제3절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구는 현재 국내 20개의 국립공원 중에서 혼잡지각과 방문자만족에 관한 연구가 진행되지 않은 주왕산국립공원을 대상지로 하여, 가을 단풍철에 조사를 실시함으로써, 국립공원의 혼잡지각과 방문자만족에 관한 연구의 유용성을 높이고자 한다.

본 연구의 분석대상은 자기기입식 설문작성이 가능하고 본인의 특성을 알고 있으며 지각한 혼잡과 만족에 대한 생각의 표현이 가능하다고 판단되는 만15세 이상을 분석대상으로 삼기로 한다. 이는 또한 각 종 사회경제조사에서 통용되고 있는 경제활동 인구의 분류기준이 만 15세라는 점도 감안한 것이라 하겠다.

마지막으로 본 연구의 내용적 범위로는 관광위락지의 수용력을 파악하기 위한 여러 가지 접근법 중 관광위락지 방문자의 혼잡지각과 방문자만족 간의 관계를 중점적으로 파악하고자 한다. 또한, 방문자특성에 따라 혼잡지각은 어떠한 차이를 보이며, 혼잡기대와 혼잡지각이 방문자만족에 어떠한 영향을 미치는가 하는 것을 심층 연구하고자 한다.

2. 연구의 방법

본 연구에서 연구의 목적을 규명하기 위해서 문헌고찰과 실증연구를 병행하여 실시하였다. 문헌고찰에서는 혼잡지각 및 만족도에 관한 국내외 선행연구에 대한 폭넓은 고찰을 통하여 둘 사이의 상관관계를 살펴보았다. 또한, 실증분석

을 위하여 주왕산 국립공원에서의 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 주왕산 국립공원을 방문하고 있는 관광객에게 실시하는 '현지(on-site)경험 단계'에서 실시하였으며, 설문조사를 실시하여 얻은 자료는 SPSS(version 10.0)를 이용하여 기술통계 및 상관분석, t검증을 실시하였다.

제2장 이론 및 선행연구검토

제1절 혼잡지각의 영향요인

1. 혼잡지각의 개념 및 밀도와와의 관계

혼잡지각은 스트레스나 동기적 특성에 의해 성격 지워지는 심리적 상태(Bell, Fisher, Baum & Greene, 1990) 또는 특정지역에서 특정한 밀도수준(density level)에 대한 부정적 평가라고도 한다. 혼잡지각은 사회·심리적, 주관적, 평가적인 특성과 관련되어 있으므로 사회·심리적인 변인들이 이용수준(use level)이나 조우수준(level of encounter)과 같은 물리적 숫자보다 더 많은 설명력을 가지고 있다(Shelby & Heberlein, 1986). Stankey & McCool(1989) 역시 혼잡지각은 방문자 수나 밀도보다는 다른 방문자들의 성격이나 행동들에 의해 그리고 이용자와 관리자의 가치체계에 더 근거한다고 주장한다. Stankey(1973)는 야생휴양지의 수용력에 대한 연구에서 혼잡지각의 정의는 쓰레기에 관련된 사항, 이용수준의 초과, 그리고 가축들에 의한 훼손 사항들까지 포함하여 거시적으로 규정해야 한다고 주장하였다.

혼잡은 그것이 위락경험의 질을 감소시키는 인자라는 점에서 이용밀도와 더

불어 야외위락연구에 자주 거론되기 시작하였다. 이것은 사회적 수용력의 개념과 아울러 환경의 영향, 이용자수의 규제라는 형식을 띠며 나타나고 있다.

Stokols(1978)는 대부분 연구자들이 공간적 기준을 이용하여 혼잡을 정의하려 하며, 혼잡의 공간적 측면과 이로 인한 인간행동의 상호작용 사이에서 일어나는 개인의 경험을 무시하고 있다고 역설하면서 개념적으로 밀도(density)와 혼잡(crowding)이 구별되어야 함을 주장하였다. 그에 따르면, 밀도는 물리적·공간적 측면에서 장소와 관련하여 이용되는 용어로서 ‘공간당 사람의 수’ 등으로 표현할 수 있고, 혼잡은 심리적·주관적 요인에 의해 개인이 지각하는 공간적 제약성을 말한다. 즉 밀도는 혼잡을 표현하는데 필수적 요소이긴 하나 충분한 지표는 아니므로, 혼잡을 정의할 때는 혼잡을 경험하는 고밀도 상황에서 심리적·주관적 등의 개인적 요인을 추가로 제시해야 한다는 것이다. Stokols의 견해는 Rapoport(1975)의 연구와도 일치점을 보이는데, 그에 따르면 밀도는 이용자의 가용공간(available space)의 직접적 인식이며 혼잡은 그 인식된 공간의 양이 부적당하다는 주관적 가치평가라는 것이다.

대부분의 연구자들이 객관적 척도로서의 밀도와 주관적 성격이 강한 혼잡을 구별해야 함에 동의하고 있지만, 경험적으로는 밀도의 파라메타 추정보다는 혼잡지각 요소를 추정하기가 더 어렵다는 사실을 공감하고 있다.

이 점을 보완하고자 Freedman(1975)은 혼잡도라는 표현을 좀 더 정교하게 ‘인당 가용공간량’(per capita available space)으로 언급하고 있는데, 사람들은 혼잡이 발생하는 상황에 따라 긍정적이든 부정적이든 혼잡을 경험하게 되므로 ‘인당 가용공간량’으로 혼잡을 언급할 경우 혼잡경험은 주관적 요소가 다분한 특성을 갖게 된다.

2. 혼잡지각의 영향요인

혼잡지각은 심리학적 구조를 가지고 있다. 예를 들어, 어떤 사람들은 낮은 밀도에서조차도 혼잡하다고 느끼는데 그 이유는 방문자가 가진 개인적·사회적 기준들에 의해 그 지역에 더 적은 사람들이 있어야만 한다고 해석하기 때문이다.

Kruse(1985)는 혼잡지각의 원인으로 여러 가지를 제시하고 있는데, 공간부족을 지각한 심리적 상태, 과도한 자극의 결과, 원하지 않는 행동제약의 경험, 더 많은 프라이버시에 대한 욕구, 개인적 공간 침해에 대한 각성귀인의 결과, 그리고 통제상실 등을 제시하고 있다. 전통적 혼잡모형은 원칙적으로 이용수준(use levels)에 따라 혼잡을 지각한다는 가정에서 출발하였다(Stankey, 1973; Stokols, 1976). 하지만 혼잡은 다른 방문자들과 접촉할 때뿐만 아니라 오히려 방문자들의 기대나 선호정도를 지나칠 때(Drogin, 1991)와 방문지의 환경특성 등 심리적·환경적 요인들에 의해 더 많은 영향을 받는다는 연구들이 제시되고 있다(Andereck & Becker, 1993; Stankey & McCool, 1989). 그 중 Graefe, Vaske, & Kuss(1984)의 경우는 약 20년간의 혼잡과 사회적 수용력에 대한 연구들을 종합하여 상황적 변인들과 주관적 변인들이 밀도와 혼잡의 관계를 매개한다는 결과를 제시했다.

Manning(1985)은 선행연구에 대한 고찰을 통하여 혼잡지각에 영향을 주는 요인들을 방문자 특성, 조우자 특성, 상황적 변수 등의 범주로 구분하였다. 각각의 요소들을 살펴보면 방문자의 특성에서는 야외위락 참여 동기와 접촉에 대한 선호와 기대, 경험, 태도, 나이, 성별, 교육수준 등과 같은 인구통계학적 요소가 있으며, 조우자 특성에는 방문자 집단의 유형과 규모, 다른 방문자 집단에 대한 동질성지각이 있으며, 상황적 변수들은 방문지의 종류, 방문지의 위치, 환경적 요소 등으로 구분하였다.

1) 방문자 특성 및 경험수준

혼잡지각의 영향요인으로서의 방문자 특성 변수로는 방문동기, 선호, 방문 전 기대 그리고 개인적인 경험이나 대상지에 대한 친숙성을 들 수 있다. 개인특성과 혼잡규범간의 관계를 포괄적으로 분석한 Ditton 등(1983)은 미국 알칸사 주에서 계류타기(river floating)를 연구대상으로 활동 참여 동기와 혼잡지각간의 밀접한 관계를 보고하였다. 동일하게 주어진 자연, 사회적 환경 하에서 고적감을 만끽하기 위해서 활동에 참여하는 이들이 높은 혼잡지각을 보고한 반면에 친목도모, 모험과 흥분 그리고 실력을 남과 공유하기 위해 활동에 참여한 자들은 조우빈도의 증가에 따라 만족 역시 고조되는 것으로 나타났다. 또한 기대 조우수준(expected contact level)과 실제 현장에서 경험된 조우수준(reported contact level)간의 차이가 높을수록 혼잡에 대한 지각도 일관성 있게 증가되었다. 유사한 경향이 혼잡과 관련된 개인의 선호에서 발견되는데, 선호(preferred) 조우수준과 실제 경험과의 차이가 클수록 혼잡지각이 증가한다. Absher와 Lee(1981)의 연구는 밀도와 만족의 관계 규명에 동기를 설명변수로 활용하였는데, 밀도변수만을 사용하였을 때 종속변수(혼잡)의 변이를 7%밖에 설명하지 못하는 반면, 7개 항목의 동기를 독립변수로 추가할 경우에 설명력이 23%로 향상됨을 보고하고 있다. 연구의 목적과 대상자원상황에 따라 다소 상이한 표현의 동기항목이 사용되나 일반적으로 고요함을 만끽, 스트레스 해소, 고적감 만끽, 그리고 자아인식 등의 동기에 중요도를 부여하는 이들이 혼잡에 민감한 반면, 활동 참여, 사회적 관계, 그리고 경험의 공유 등을 중시하는 이들은 조우를 긍정적으로 평가하는 경향이 높다.

미국 콜로라도 강의 계류타기 활동을 대상으로 한 Shelby(1980)의 연구에서는 주로 기대와 선호에 대하여 초점을 맞추고 있는데, 밀도와 혼잡간의 관계가 거의 무시할 만한 수준임에 반하여 혼잡은 기대 조우수준($R = -.30 \sim -.39$)과 선호 조우수준($R = -.40$)에 상당한 영향을 받는 것으로 보고되었다. 대부분의

관련 연구에 비하여 상대적으로 높은($R = .33 \sim .35$) 밀도-혼잡 관계를 얻어낸 Baltena 등(1981)의 연구에서도 혼잡이 기대($R = .42$)와 선호($R = .45$)에 의하여 보다 잘 설명되는 것으로 분석되었다.

또한 혼잡지각에 있어서 개인적인 경험이나 대상지에 대한 친숙성은 중요한 영향요인으로 작용한다. 대상지에 방문한 경험이 있거나 친숙한 사람들은 대상지의 특성에 대해 좀 더 실질적인 기대를 가지고 있을 것이다. 따라서 그들이 이미 혼잡을 예상하고 있었다면 기대보다 더 많은 사람과 접촉하게 되더라도 혼잡을 덜 지각하게 될 것이다.(Shelby et al., 1983). 마찬가지로 대상지와 친숙한 사람들은 대상지의 혼잡한 상황을 미리 지각하고 있기 때문에 혼잡예상수준을 지각적으로 통제하여 조절한다(Levy-Leboyer, 1982). 이것은 이용자들이 대상지의 혼잡에 대해 학습하였기 때문이다. 학습이란 개인이 환경조건의 변화에 대한 반응으로 목표지향적 행동을 변경시키는 적응과정을 말하며 과거의 대상지 방문경험에 의해 발생한다. 위락경험의 형태도 과거 정적인 관광에서 최근의 동적인 관광형태로 변화함에 따라 이용자들의 위락경험도 저밀도에서 고밀도 관광지 이용으로 점차 변화하여 참여자들은 적당하게 접촉수준에 대한 규범적 정의를 변화시키고 있다(Manning and Ciali, 1980).

2) 조우자의 특성 및 태도

조우자의 특성 및 태도는 혼잡지각의 중요한 영향요인으로 조우집단의 유형과 규모(type and size of group), 행태(behavior), 동질성의 인식(perception of likeness)등을 고려할 수 있다.

위락관광지 내에서 상이한 집단유형 간의 갈등은 관리주체의 주된 관심이다. 집단유형은 접근방법에 따라 다양하게 구분 될 수 있는데 가장 빈번히 사용되는 접근은 이동수단(travel mode)에 의한 구분이다. 미국의 60-70년대에 수행된 초기 연구를 포함한 다수의 연구에서 이동수단의 차이가 이용자 갈등과 혼잡지

각에 밀접한 관련이 있다는 공통적인 견해를 보이고 있다(Lucas, 1964b; McCay and Moeller, 1976). 집단의 규모 역시 혼잡규범에 영향을 미치는데(Lime, 1972b), 동일한 조우빈도를 전제로 하였을 때 원생지 방문자는 대규모 집단을 한 번 마주치는 편보다 작은 규모의 집단을 여러 번 마주치는 것을 선호한다는 흥미로운 결과가 보고된 바 있다(Stankey, 1973).

한편, West(1982b)는 타인과의 조우에 의하여 경험의 질이 저하된다고 응답한 국유림 내의 하이킹 참여자 중에서 대다수가(57%) 타인의 행동에 대한 거부감을, 31%가 조우빈도, 4%가 이용자 유형을 경험의 질 저하의 주된 이유로 들고 있음을 보고하였다.

혼잡지각의 중요 영향요인으로 동질성의 인식에 대한 연구는 관광위락지의 장소성에 대한 사회학적 정의를 추구한 Lee(1972)의 연구에서 개인이 친근하게 접근할 수 있는 휴양지는 그들이 일상생활에서 경험하는 규범적 틀에 부합하는 가치와 질서를 타이용자와 공유할 수 있는 장소임을 밝히고 있다. 여기에서 행동규범의 공유는 동질감 개념으로 확대 해석할 수 있다. 정도의 차이는 있으나 일상생활 속에서 동질감의 확보는 비교적 용이하다. 학교에서와 종교집단에서의 행동규범이 상이하고, 법원에서와 병원에서 우리는 각기 다른 행동규범으로 대처한다. 일상적인 행동은 법규와 사회제도에 의하여 조정되는, 눈에 보이지 않는 규범 속에서 동질화되어있다. 그러나 주어진 공간 내에서 개인의 역할, 목적 그리고 상호관계의 정의가 불명확한 야외위락활동에서는 동질감의 확보가 쉬운 일은 아니다. Cheek & Bunch(1976)은 원생지 위락활동에서 상호 융화되기 곤란한 이질적 집단과 조우에 민감한 이유를 공유된 규범의 결여로 지적하고 있다.

3) 위락환경 특성

위락지역의 형태, 환경설계 및 그 수준 등 위락환경에 대한 것들도 혼잡지각에 영향을 준다. Clawson & Knetsch(1966)는 혼잡에 대한 기준이 지역의 내부형태에 따라 차이가 난다고 하고 개발되지 않은 야영장과 고도로 개발된 야영장 등의 차이에 따라 위락 경험의 질에 대한 이용밀도의 효과가 달리 나타난다고 하였다. 이러한 차이는 해안, 하천에 있어서도 비슷하였다.

Stankey(1973, 1979)는 원생지 이용자들은 타 이용자들과의 만남에 민감하게 반응하는 경향이 있다고 하였는데, 원생지 이용자의 연구에서 응답자의 75%는 밤에 텐트 근처에 다른 이용자들이 없는 것을 좋아한다고 하였다. Lucas(1980)도 비슷한 결론을 얻어냈는데 9군데 원생지의 이용자를 대상으로 한 연구에서 이용자들의 대부분은 혼자 야영하기를 좋아하는 것으로 나타났다.

혼잡지각은 또한 물리적인 환경에 의해서도 차이가 있다. 예를 들면 어떤 사무실에 사람이 한 명도 없을 때도 가구의 수나 배치에 따라 혼잡하게 지각될 수도 있다는 것이다. 이러한 것을 사회심리학에서 Functional density (Rapoport, 1975)라고 한다. Womble & Studebaker(1981)는 국립공원 야영장에서의 혼잡에 대한 연구에서 밀도와 혼잡지각의 관계는 발견하지 못하였으나, 야영장소가 근접해 있다거나 시설물이 불충분할 때 혼잡을 느끼게 된다는 사실을 알아내어 환경설계의 내용에 따라 혼잡의 지각수준이 달라질 수 있다는 것을 보여주었다.

위락환경 특성을 고려한 혼잡지각의 개념은 사람들이 물리적 존재뿐만 아니라 과거의 이용자들이 남기고 간 환경에 의해서도 영향을 받는다는 것을 나타내며, 이 결과는 이용자들은 사람들과의 조우수준 보다는 쓰레기의 유무나 기타 악화된 환경에 의하여 방해받을 받는다는 다른 연구의 결과와도 일치하는 것이다 (Stankey, 1973., Lucas, 1980).

제2절 방문자만족의 결정요인

1. 방문자만족의 개념 및 일치/불일치 패러다임

1) 방문자만족의 개념

관광에서 '전반적인 사후 만족(overall post-hoc satisfaction)'은 관광 참여자 자신이 관광 체험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로서 관광 체험 총체에 대한 일종의 태도이다(Lounsbury & Polik, 1992). 즉, 관광만족은 관광하는 동안의 자신의 체험에 대하여 개인이 내리는 전반적 평가라고 할 수 있다(고동우, 1998). 관광자 행동에 관련하여 관광자만족은 관광활동 참여의 궁극적인 목표라고 할 정도로 중요한 개념으로서, 만족은 관광체험의 후속단계를 대표하는 심리적 구성개념이라고 할 수 있다(고동우, 1998). 특히 방문자만족은 대상에 따라 속성별 측정과 전체적인 만족 측정으로 구분할 수도 있고, 전체적 만족과 관련하여 후속적인 변수인 재방문의도와 추천의도와의 관계에 따라 개념 구분도 가능하다. 즉 전체적 만족은 참가자의 여러 욕구가 충족된 정도를 의미하는 것으로서 방문자 자신의 전체적 참가경험에 대한 평가이다. 또한, 방문자만족은 방문자의 방문 전 기대와 방문 성과와의 일치여부 과정에서 형성되는 방문자 태도라고 할 수 있다.

관광자만족을 정의함에 있어서는 크게 두 가지로 대별하여 접근할 수 있는데, 하나는 관광소비경험에서 발생한 결과(outcome)와 또 다른 하나는 평가과정(process)에 초점을 두고 관광자만족에 대한 개념을 정의할 수 있다.

첫째, 관광소비경험에서 발생한 결과로 보는 입장에서 관광자만족을 정의하면, “관광자 자신이 관광경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로서 관광경험 총체에 대한 일종의 태도”(Lounsbury & Polik, 1992), “관광자에 대해 관광자가 가졌던 기대와 관광자 경험과의 상호작용의 결과”(Pizam et al.,

1978), 또는 “기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 관광소비경험에 대해 사전적으로 관광자가 갖는 감정을 복합적으로 야기시키는 전체적인 심리적 상태”(Dann, 1979)등으로 정의할 수 있다.

둘째, 평가과정의 입장에서 관광자만족을 정의하면, “소비경험이 최소한으로 기대되었던 것보다는 좋았다는 평가”(Hunt, 1977), “선택된 대안이 사전에 갖고 있던 신념과 일치성을 가진다는 평가”(Geva & Goldman, 1991). 혹은 “사전적 기대와 사후적 성과 사이의 지각된 불일치 평가”(Van Raaij & Francken, 1984)등으로 규정할 수 있다. 이와 같은 과정지향적 접근은 결과지향적 접근과는 달리 여러 이점을 가지고 있다. 즉, 과정지향적 접근은 관광자의 전체 관광 경험을 다루고 있어 각 단계에서 중요한 역할을 하는 각 요소들을 개별적으로 측정하여 중요한 과정을 확인시켜 준다. 또, 이 접근은 관광자만족을 형성하는 지각적, 평가적, 심리적 과정 모두에 대한 검토를 가능하게 해준다. 이런 이점 때문에 관광자만족의 연구에서 이 과정지향적 관점을 많이 채택하고 있다.

관광자만족을 측정하기 위하여 기대, 지각된 성과, 불일치가 만족에 미치는 영향을 살펴볼 필요가 있다. 기대불일치 이론이 소비자만족 형성과정에 적용된 연구결과들은 기대와 성과의 역할에 대해서 다양하게 나타내고 있다. 지금까지의 소비자만족 연구에서 지각된 성과의 역할이나 기대의 역할에 대해서 연구자마다 상반된 결과를 보여주고 있어서 상황에 따라 기대나 지각된 성과 그리고 기대불일치의 효과가 다르게 나타나고 있음을 알 수 있다.

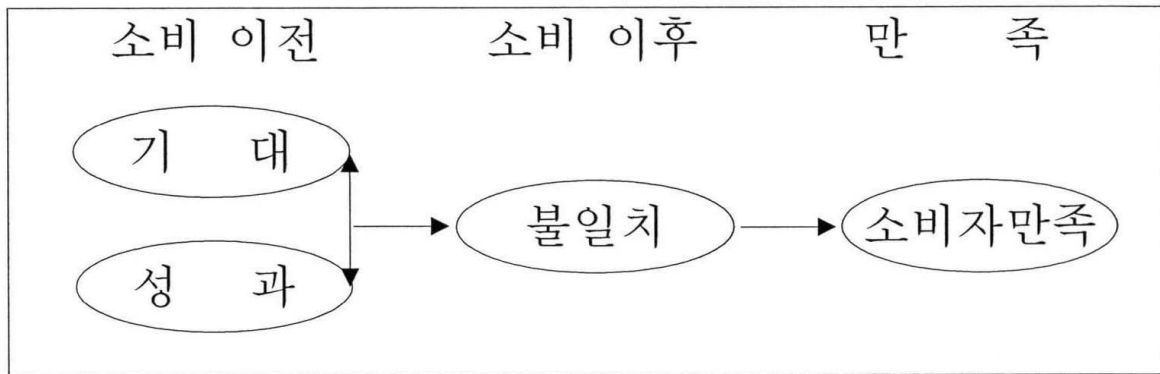
따라서 본 연구에서 방문자만족은 방문자의 평가과정에 중점을 둔 견해를 바탕으로 특정 관광지 방문경험에 대한 방문자의 종합적이고 총체적인 평가로 이해하고자 한다.

2) 일치/불일치 패러다임

소비자만족이란 어떤 특정한 제품이나 서비스의 구매나 소비경험에 대한 구매자의 주관적이고 전반적인 평가반응이다. 이러한 평가반응은 느낌이나 강점 뿐만 아니라 판단적 신념을 모두 포함한다. 평가의 기초는 소비자마다 다양할 수 있으며, 자신들이 기대하는 비교의 기준이나 제품속성, 편익, 소비결과에 대해서도 다양해 질 수 있다(Westbrook et al., 1983).

소비자만족에 대한 그간의 연구는 3가지 접근분야로 나누어 수행되어져 오고 있다. 즉, 소비자만족의 개념 및 측정, 소비자만족의 결정요인, 소비자만족의 결과변수가 그것이다. 특히, 이러한 연구 중에서 많은 관심과 연구가 집중된 분야는 소비자만족의 결정요인 또는 형성과정에 대한 연구이다. 이 분야의 연구는 소비자만족을 종속변수로 보고, 선행요인을 연구하는 것으로서 만족에 영향을 주는 요인을 파악하고 어떤 과정을 통해 어느 정도 만족에 영향을 미치는지를 분석하는데 초점이 모아지고 있다. 이러한 노력의 일환으로 나온 것이 기대와 성과의 일치/불일치 모형(confirmation/disconfirmation model)이다. 이 모형에 따르면 소비자만족은 비교과정으로부터 발생한다. 지각된 성과가 기대에 부합하는 경우 일치가 일어나고, 지각된 성과가 기대에 부합하지 않는 경우 불일치가 일어나는데 이런 기대와 성과의 일치/불일치가 소비자만족을 결정하는 직접적인 요인으로 제시된다(이유재, 1994: 90-93). 이러한 전통적인 모형에서는 기대와 지각된 성과는 소비자만족에 대해 불일치를 통한 간접효과만을 갖는 것으로 간주된다. 불일치가 기대와 지각된 성과의 영향을 모두 매개하는 것으로 보는 것이다. 그러나 최근 연구에서는 기대와 제품성과가 불일치를 통한 간접적 효과 이외에도 그 자체가 직접적인 효과를 가질 수 있다는 것을 보였다. 즉, 소비자만족의 결정변수들의 효과가 제품의 성격에 따라 달라진다는 것이다.

<그림 2-1> 기대와 성과의 일치/불일치 모형



출처: 조선배(1995b).

일치/불일치 패러다임은 소비자만족/불만족모형의 한 과정으로 폭넓게 인식되고 있다(Yi, 1990). 이 과정의 중요한 요소는 특정 서비스/제품의 선택 t시점에서 기대-속성인념-태도-의도-선택으로 연결되는 계층적 구조를 수반하고 (Oliver, 1980) 일치/불일치 평가는 기준에 대한 실제성과의 비교로 이루어진다. 일치는 성과와 기대가 부합할 때 나타나며 중립적인 감정을 유발한다. 소비자가 기대한 것을 얻지 못하였을 때 불일치가 나타나는데 기준이상의 성과는 긍정적 불일치를 낳아 만족을 도출해 내며, 반대로 기준이하의 성과는 부정적 불일치를 낳아 불만족을 발생시킨다.

2. 방문자만족의 결정요인

1) 기대

소비자만족 연구의 초기 연구자들은 기대개념에 주목하여 연구를 진행하여 왔다. 그러나 초기 연구에서는 기대라는 구성개념에 대한 명확한 개념적·조작적 정의 없었다. Olson & Dover(1976)는 이러한 모호함을 비판하고 처음으로

‘기대는 제품에 대한 사용(trial)전의 신념(beliefs)’이라고 정의를 내렸다. 이어서 Swan & Trawick(1981)은 점포에 대한 구매전 기대를 ‘어떤 소매기관이 여러 가지 두드러진 속성에 있어서 어떤 수준의 성과를 달성하리라는 개념’이라고 정의를 내렸다.

한편, 기대의 유형을 살펴보면, Miller(1977)는 기대에는 이상기대(the Ideal), 예측기대(the Expected), 당연기대(the Deserved), 최소허용기대(the Minimum Tolerable)의 4가지 형태가 있다고 주장하였다. 이와는 달리, Summers & Granbois(1977)은 소비자 기대에는 두 가지 개념의 기대 즉, 예측기대와 규범기대가 있는데, 예측기대는 문제발생의 예상된 빈도에 관한 소비자의 예측이라고 정의 내리고, 규범기대는 이러한 문제들이 어떠한 빈도로 발생해야 하느냐는 소비자의 규범적 평가라고 정의 내린 바 있다.

2) 지각된 성과

소비자만족 연구에서 제품성과는 실제적 제품성과(actual product performance)와 지각된 제품성과(perceived product performance)로 나뉘어진다. 실제적 제품성과는 제품이 가지고 있는 객관적 제품성과이다. 소비자만족 연구의 초기부터 연구자들은 주로 소비자의 기대와 제품성과를 조작(manipulate)하여 연구를 진행시켰다. 지각된 제품성과는 소비자들이 주관적으로 인지한 제품성과이다. 따라서 실제적 제품성과와 지각된 제품성과 사이에는 차이가 있을 수 있다. 소비자만족 연구에서 결정변수로 쓰이는 제품성과는 실제적 제품성과가 아니라 지각된 제품성과이다(권해도, 1990).

한편, 일반적으로 방문자 만족/불만족 과정은 위락경험에 대한 방문자의 기대 수준과 실제 위락경험 간의 차이, 즉 불일치에 대한 지각정도에 달려있다. 여기서 지각이란 외부 자극과 경험에 대한 주관적 해석으로서 유입된 정보의 내용을 조직화하고 그 정보의 의미를 해석하는 것이다(이학식·안광호·하영원, 2001).

그리하여 동일한 기대를 갖고 동일한 경험을 하더라도 방문자에 따라 만족/불만족 수준이 다른 것은 바로 성과에 대한 지각이 다르기 때문이라 할 수 있다.

3) 기대불일치

만족연구에서 일반적으로 받아들여지는 Oliver(1980)의 일치/불일치 모형이 완전한 것이 아니라는 주장이 제기됨에 따라 Spreng·MacKenzie & Olshavsky(1996)는 좀 더 진보된 만족연구를 위하여 새로운 모형을 제시하였는데 일치/불일치 패러다임에서의 긍정적 불일치(positive disconfirmation)를 일치성(congruency)으로 개념화하였다. 이러한 일치성을 일치/불일치 패러다임과 관련지어 볼 때 긍정적 불일치 정도가 높을수록 일치성이 높고 부정적 불일치(negative disconfirmation)가 높을수록 일치성이 낮은 것이다(이학식·김영·정주훈, 1996).

불일치는 다음의 세 가지 유형으로 구분할 수 있다. 즉, 한 유형의 객관적 불일치와 두 가지 유형의 주관적 불일치(지각된 불일치와 추론된 불일치)이다(이유재, 1997). 객관적 불일치는 기대와 객관적 성과 사이의 객관적 차이를 의미한다. 여기서 객관적 성과는 모든 사람들에게 공통적이라고 가정되는 성과수준 즉, 관광지 방문성과수준을 의미한다. 객관적 불일치를 이용한 측정은 주관적이고 심리적 상태라 할 수 있는 소비자만족의 측정변수로는 부적절한 것으로 간주된다. 따라서 불일치 측정에 있어서는 주관적 불일치가 많이 이용되는데, 여기에는 그 차이를 어떻게 측정하느냐에 따라 추론된 불일치와 지각된 불일치로 다시 구분된다. 추론된 불일치(inferred disconfirmation)는 지각된 성과수준에서 기대되는 성과수준을 빼서 얻어지며, 지각된 불일치(perceived disconfirmation)는 소비자에 의해 직접적으로 지각된 성과의 차이에 대한 주관적 평가를 측정대상으로 하고 있다.

제3절 혼잡지각과 방문자만족

1. 방문자만족과 대응행태

1) 방문자만족과 혼잡인내

방문자만족은 단순히 이용밀도나 조우횟수가 높아진다고 해서 저하되는 것이 아니라, 방문자가 혼잡을 지각하게 되는 환경·심리적 요인에 영향을 받는다. 따라서 혼잡지각과 만족의 관계가 명확하게 나타나지 않는 이유 중 하나는, 방문자가 자신의 방문을 만족스러운 것으로 합리화(Rationalization)시키기 때문인데, 이것은 Festinger(1957) 등의 인지부조화이론(Theory of cognitive dissonance)에 근거한 것으로, 사람들은 모순과 그에 따른 스트레스를 줄이는 방향으로 자신들의 생각을 정리하는 경향이 있고, 자기 내부의 갈등을 줄이기 위해 실제 관광지의 상황에 관계없이 방문경험을 평가하기 때문에 혼잡지각과 만족의 관계가 명확하게 나타나지 않는 것이다.

인지부조화이론을 뒷받침하는 연구로는 Heberlein & Shelby(1977)의 연구를 들 수 있는데, 그들은 연구에서 사람들은 위락활동을 자신 스스로가 선정하고, 때때로 시간이나 비용을 투자하면서까지 좋은 시간을 보내기 위해 노력하기 때문에, 현재의 밀도상황에 관계없이 자신의 내적 갈등을 줄이기 위해 자신의 결정에 의한 방문을 만족스러운 것으로 인식하려는 심리적인 현상을 보이는 혼잡인내자가 발생한다고 주장하였다(유경주, 1992). 특히, 혼잡인내는 원거리의 자원매력이 뛰어난 지역에서 뚜렷하게 나타나는데, 그 예로 콜로라도강과 그랜드캐년의 방문자들을 대상으로 한 연구에서, 방문자는 이 지역을 방문하는데 최소한 1주일 정도의 시간을 소요하며, 많은 교통비를 소비하고, 입장을 위해 1년 이상이나 기다려 온 '큰 행사'이므로 쉽게 실망하려 하지 않는다고 밝힌 바 있다. 이처럼 주어진 환경에 대한 인지적인 대응방법은 발생한 결과에 따라 지각

을 재조정하는 것으로서 관광지에서 밀도의 증가는 product shift¹⁾를 야기시킨다(Shelby et al., 1988). product shift는 경험에 대한 라벨(label)의 변화를 포함한 인지적 대응으로 그에 대한 경험적인 증명은 제한적이다. 왜냐하면 시각과 같은 인지적인 측면의 변화를 포함하고 있기 때문에 측정하기 어렵고, 회피와 같은 물리적인 변화보다 신뢰할 수 없기 때문이다(Shindler & Shelby, 1995).

2) 방문자만족과 이용회피

회피는 사람들이 참가패턴을 바꾸거나 더욱 격리되고 이용수준이 낮은 지역을 선택한다는 것을 말한다(Nielsen & Endo, 1977). 또한 회피에 대해 Becker(1981)는 수용할 수 없는 상태에서 최상의 조건을 가진 곳을 향해 떠나 버리는 것으로 정의하였고, Anderson & Brown(1984)은 위락환경에서 변화에 따른 행동적 대응의 결과로 각각 정의하고 있어 혼잡에 대해 이용자들이 합리화할 수 있는 범위를 넘어 행동적으로 대응함을 나타내고 있다.

이용밀도가 증가함에 따라 위락활동을 하는 사람들은 혼잡에 불만을 느끼게 되고, 혼잡도가 덜한 다른 위락활동을 찾게 되거나 이용을 포기하는 '혼잡회피자'가 발생한다는 것이다. 이는 Clark et al.(1971)가 처음으로 제시한 이용자 회피가설(user displacement hypothesis)을 뒷받침하고 있다. 불만족으로 인한 이러한 이용회피현상은 이미 국내외의 여러 연구에서 증명되고 있다(Roberston & Regula, 1994; 김사현·홍재선, 1998).

로버스톤 등은 이용자의 이용회피 행동과 그의 전반적인 만족수준 사이에는 상관관계가 존재한다는 사실, 즉 높은 이용수준 때문에 방문자들은 장소를 회피하는 행동을 하게 되며, 방문지를 계속 이용한 사람의 만족수준이 이용을 줄이거나 중단한 사람의 만족수준보다 높다는 사실을 경험적으로 밝혔다(김남조 외,

1) product shift는 기대하지 않는 상황이나 기대와는 반대 상황에 대한 인지적인 적응으로 설명된다(Herberlein and Shelby, 1977).

2000). 또한 국내 스키장 이용자의 경우에 있어서도 스키장의 이용 고밀도(여기서는 리프트 대기시간을 대리변수로 사용)와 이용회피 의사간에는 높은 상관관계가 있음이 밝혀졌다(김사현·홍재선, 1998).

Shelby, Bregenzler & Johnson(1988)에 의하면, 회피는 사회적, 운영적 또는 자연적 조건을 변화시키려는 행동조절(Schreyer, 1979)으로 현재 위락활동이 이용자가 원하는 경험을 제공해주지 못한다는 것을 의미하고, 또한 다른 지역들이 이러한 이용회피자를 흡수할 수 있다는 것을 의미한다고 주장하였다.

따라서 회피는 2가지 요소가 필요하다. 첫째, 위락환경에 있어서 이용자가 받아들일 수 없는 변화(Schreyer, 1979), 둘째, 이용자들이 회피함에 따라 대체할 수 있는 관광지(Becker, 1981)가 회피를 발생시키는 요인이라고 분석하여 회피의 요소에 대체장소가 필요하다고 주장하였다. 그러나 계속적으로 대체장소에 대한 필요성을 뒷받침할 수 있는 연구는 진행되지 않았다.

이러한 혼잡을 피하기 위해 이용자들은 개인적인 특성과 주변상황을 고려하여 여러 가지 형태로 회피하게 된다. 이러한 회피의 형태는 첫째, 적극적으로 다른 사람과 만나는 것을 피하고(Hammit & Patterson, 1991), 둘째, 그들의 활동을 같은 지역 내에서 밀집되지 않은 지역으로 이동하고(Anderson & Brown, 1984), 셋째, 다른 지역으로 참여를 이동(Becker, 1981; Shelby, Bregenzler & Johnson, 1988)하는 등 크게 3가지 방법으로 대상지를 회피한다고 지적하였다(Shindler & Shelby, 1995). 이와 같은 회피는 혼잡의 정도가 개인의 심리적인 요소에 의해 합리화 될 수 없을 때, 대상지의 현실을 회피하기 위해 여러 가지 행태로 나타날 수 있다. Becker(1981)는 이러한 대응전략을 사람들의 증가된 이용수준과 지각된 혼잡에 따른 대응방법에 대한 계층구조로 설명하였으며 가장 혼잡을 많이 느끼는 사람들은 그 지역을 떠나는 영역회피를 가장 많이 할 것이라고 예측하였다.

따라서 영역회피는 위락환경(관광위락공간)의 변화에 대응하는 방문자의 행동패턴의 전이로 정의된다(Becker, 1981). 영역회피는 관광지가 혼잡한 경우, 위

락활동 간에 충돌이 발생하는 경우, 관광지의 입장 허가를 받기가 어려운 경우, 관광지의 물리적 환경이 심하게 훼손된 경우 등과 같이 방문자가 허용할 수 없는 관광지의 사회적 환경, 관광지의 관리목표, 관광지의 물리적 환경의 훼손에 기인하는데, 이러한 경우 방문자는 낮은 이용수준의 관광공간을 찾기 위해 현재 이용하고 있는 관광지를 피하려고 한다.

이러한 대응에 대한 증거는 여러 연구자들의 결과에서도 확인이 가능하다. Stankey(1980)는 미국 몬타나주의 스페니쉬봉 원시림지역의 이용자들의 24%, 캘리포니아 황무지 이용자의 44%가 이용밀도가 높다는 이유로 여행계획을 수정했다고 보고하였다. Anderson & Brown(1984)등의 BWCA에서의 연구에서도 4가지 이상의 여행을 한 이용자들은 시간이 경과함에 따라 여행패턴을 수정하고 있었는데 그들은 이용밀도가 높다거나, 쓰레기가 많다거나, 소음이 심하다는 등의 환경요인에 의하여 계획했던 것과는 다른 입구 혹은 다른 야영장을 선택했으며, 방문날짜를 변경하여 방문하기도 한다고 하였다.

대부분의 연구들은 영역회피의 기본적인 동기로 혼잡을 주장하고 있는데 (Becker, 1981; Robertson & Regula, 1994; Shelby, Vaske, & Harris, 1988), 특히 Schneider & Hammitt(1995)는 옥외위락연구에서 영역회피가 목적지에 대한 내면적인 평가변화(product shift)나 합리화(rationalization)보다 더 실증적으로 지지받고 있음을 연구의 결과로 도출하였다. Becker et al. (1981)은 이용자는 이용밀도의 부정적 영향을 줄이거나 제거하기 위한 대응책(coping strategy)으로서 고밀도 상황에 처한 이용자들 스스로가 자신의 선호도나 기대감을 현재에 맞게 재조정시킴으로써 결국 이용수준에 상관없이 만족수준은 높게 유지된다는 이용자 행동조정설(user behavioral adjustment)을 제시하였다. 따라서 이용회피로 야기되는 밀도-만족수준간의 모호한 관계를 정확히 파헤치기 위해서는 적어도 상호 유사한 성격의 인접관광지를 동일한 시스템 차원에서 동시에 조사하지 않으면 안 된다고 전제하면서, 미시시피강 상류의 두 관광위락지 이용에 관한 상호 비교조사 방식을 통해 이용자 회피가설을

검증한 바 있다. 그의 연구에 따르면 보트이용자들의 밀도평가에 있어서 지각된 이용밀도는 이 두 강의 선택에 있어서 유의한 영향을 미친다. 이것은 지각된 이용밀도가 높다고 믿는 이용자들은 이용밀도가 높게 지각되는 지역에서 낮게 지각되는 지역으로 이동한다. 특히 혼잡에 대해 Lower St. Croix강이 혼잡하다고 믿는 이용자들은 Upper Mississippi로 이동하였고 Upper Mississippi가 혼잡하다고 믿는 이용자들은 Lower St. Croix강으로 이동한다고 밝히고 있다. 이러한 이유는 혼잡, 유람선의 체증, 위험한 보트운항, 공공해변이나 시설의 부족, 오염된 물과 쓰레기 등이 원인이었음을 지적하였다. Hammitt과 Patterson(1991)은 Great Smoky Mountain National Park의 야생지역 캠핑이용자 252명을 대상으로 하여 다른 배낭여행자와의 접촉을 피하기 위한 사회적·물리적 행태를 각각 6문항씩 질문하였다. 그 결과 GSMNP의 여행자는 조우자와의 접촉을 피하기 위해 또는 야생지역에서 사생활을 유지하기 위해 일반적으로 다른 사람과의 대화를 회피하는 것과 같은 사회적 대응(social coping)보다 이용의 회피와 같은 물리적 대응(physical coping)을 사용하였다. 가장 일반적으로 사용되는 대응방법으로는 가능하면 다른 단체들과 떨어져서 캠핑을 하는 것으로 나타났다. 응답자의 44.2%가 항상 또는 주로 그렇다고 응답을 하여 적극적인 회피방법을 취하고 있으며, 29%는 결코 또는 주로 그렇지 않다고 응답하여 소극적인 회피방법을 사용하고 있음을 증명하였다.

한편, 혼잡에 대한 대응행태의 연구에 있어서 혼잡과 회피의 인과관계를 밝히지 못한 연구도 있다. Nielsen & Endo(1977)는 Grand Canyon에서 경험이 많은 river runner를 대상으로 한 연구에서 혼잡이 관광지 변경에 영향을 주지만 어떠한 이용자는 혼잡한 지역에서 덜 혼잡한 지역으로 이동하고 또 다른 이용자들은 새롭게 도전할 지역을 찾아서 밀도가 높은 곳으로 이동한다는 사실을 발견하였다. 그들은 또한 회피는 혼잡과 같은 부정적인 영향뿐만 아니라 도전의식과 같은 긍정적인 영향에 의해서도 영향을 받는다고 밝히고, 회피는 대안장소, 편리성, 다양성추구, 여행기간, 어려움 그리고 이용 가능한 대상 장소의 상태 등

에 달려있다고 지적하였다. 또한 Robertson & Regula(1994)는 매개변수로 만족도를 두고 이용회피와 혼잡도는 서로 관계가 있음을 실증적으로 밝혔으나 만족도와 이용회피변수간의 상대적 중요성을 직접적으로 도출하지는 않았으며, Anderson & Brown(1984)은 혼잡은 이용회피에 그다지 큰 영향을 미치지 않는다는 연구결과를 도출하였다.

2. 혼잡지각과 방문자만족

1) 혼잡기대, 혼잡지각, 방문자만족의 관계

기대(expectancy)는 다양한 수준에서 위락이용자의 위락경험의 지각에 영향을 미치기 때문에(Schreyer & Roggenbuck, 1978), 사회적 수용력에서 매우 중요한 개념이다. Graefe 외(1984)는 위락활동에 참여하는 사람들의 대부분은 다양한 기대를 만족시키고자 한다는 기대이론(expectancy theory)을 통해 특정장소에 실제 자신이 기대한 사람보다 더 많은 사람을 보았을 경우 방문자들이 혼잡함을 느끼고 있음을 밝혔다.

기대이론에서 기대감은 어떤 결과에 의해 어떠한 행위가 발생될 것이라는 일시적인 신념(temporary belief)으로 정의된다(Lawler, 1973; Schreyer & Roggenbuck, 1978). 위락활동을 하는 사람들은 흔히 신이남, 고독, 우정, 위신 등의 보상을 기대하며 위락활동에 참가한다(Driver & Tocher, 1970; Graefe et al., 1984; Knopf & Driver, 1973; Vroom, 1964). 사람들의 기대감은 이전 경험의 가치나 형태, 다른 사람들과의 대화 정도, 상황적 변수, 그리고 성격 등의 개인적·환경적 요인들에 달려있다(Graefe et al., 1984; Lawler, 1973; Schreyer & Roggenbuck, 1978). 기대이론에 따르면, 사람들은 행동을 함에 있어서 특별한 보상을 기대하게 되고, 이러한 기대와 성과와의 불일치가 야외위락

경험의 질에 영향을 미치게 된다(Graefe et al., 1984: 397-398). 기대이론은 소비자 행동론에서 제기한 기대-불일치 패러다임(expectation-disconfirmation paradigm)과도 일치한다. 전통적인 기대불일치 모형에 따르면 기대와 성과의 비교과정을 통하여 만족여부를 결정한다. 즉 지각된 성과가 기대했던 것보다 나으면 만족하게 되고, 성과가 기대보다 못하면 불만족하게 된다(Assael, 1998). 위락활동에서 기대이론을 Graefe et al.(1984)은 첫째, 대부분의 사람들은 복합적 기대를 충족시키기 위해 위락활동에 참가하며 둘째, 기대감은 특별한 활동과 관련되어 있지만 기대감에서 나타나는 유동성은 다른 시간에 활동하는 사람들뿐만 아니라 같은 활동을 하고 있는 사람들 또는, 같은 환경에 있는 사람들에게서도 발견된다고 하였다. 이와 비슷한 의견을 발표한 Schreyer & Roggenbuck(1978)은 위락활동에서 사람들은 복합적인 기대감을 가지고 있으며, 서로 다른 위락활동에 참여하는 사람들은 서로 다른 기대감을 가지고 있고, 같은 활동에 참여하고 있는 사람들도 서로 다른 보상을 기대하며, 사람들이 같은 환경에서 다른 활동을 할 때 역시 다른 기대감을 가지고 있다고 주장하였다. 이러한 측면에서 개인의 혼잡기대가 혼잡지각 보다 높았으면 방문자들은 현재 혼잡에 대해서 덜 지각하게 되고, 실제 혼잡지각이 혼잡기대 보다 더할 경우에는 방문자들은 더 혼잡하게 느끼게 된다.

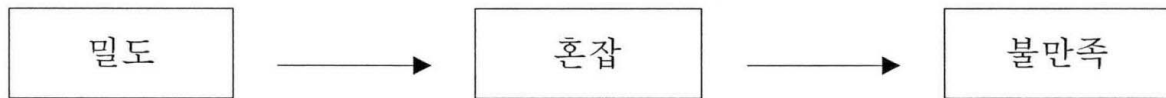
따라서 방문자의 혼잡에 대한 기대치와 실제 경험인지치에 대한 차이가 방문자만족에 영향을 미치게 된다(유경주, 1992: 21). 이러한 결과는 선행연구에서도 검증되었는데, 실제 위락공간에서의 경험보다 더 적은 사람들을 기대하고 야외위락공간을 방문한 사람들은 더 많은 혼잡을 지각하는 것으로 측정되었다(Shelby et al., 1983: 3).

2) 혼잡지각과 방문자만족

사회적 수용력 연구의 초기경향은 이용수준이 방문자만족에 직접적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였으나 여기에는 많은 논란의 여지를 안고 있다 (Graefe, Vaske & Kuss, 1984). 위락만족도 연구의 초기경향인 한계효용이론에 이론적 바탕을 둔 대표적 연구로는 Fisher & Krutilla(1972)등의 연구를 들 수 있는데, 이들의 공통적 접근방법은 위락지역 방문을 독립변수로 보고, 방문자만족을 종속변수로 보는 것으로, 방문자 수의 증가에 따라 방문자의 총만족도는 증가하나 각 개인의 한계 만족도는 점점 감소하게 된다는 논리를 전개하고 있다. 이런 과정이 계속되어 n번째 방문자의 한계 만족도가 전 단계 방문자의 만족도를 더 이상 초과하지 않을 때까지 반복된다면, 이 점에서 총만족도는 최대가 되었다가 다시 감소하기 시작하며, 그 정점은 사회적 수용력에 도달하게 된다는 것이다. 이처럼 이용밀도와 만족도 간에는 역관계가 존재한다는 가설을 바탕으로 이루어진 모형을 ‘만족도 모형(satisfaction model)’이라고 학자들은 칭한다(Manning, 1986).

만족도모형의 기본적인 구성개념은 밀도(density), 혼잡(crowding), 만족(satisfaction)의 상호작용에서 비롯되는 것으로서, ‘밀도’는 순수한 물리적 의미에서 본 공간 1단위당 사람 수로 표현할 수 있다는 점에서 심리적 평가나 경험적 평가와는 무관하다. 두 번째 요소인 ‘혼잡’은 밀도수준에 따른 심리적 주관적인 개인의 부정적 평가이며, 어떤 사람의 동기나 목적이 밀도수준의 증가에 따라 상충될 때 혼잡을 지각한다(Holahan, 1982). 마지막 요소인 ‘만족’은 엄밀한 의미에서 ‘불만족’은 혼잡발생에 따른 부정적 반응을 뜻하는데, 위락밀도가 혼잡지각수준에 도달할 때 나타나는 감정으로써 불만감이나 스트레스, 갈등과 같은 심리적 반응을 수반하는 개념이다(Rapoport, 1975).

<그림 2-2> 가상적 상황에서의 만족도 모형



출처: 김사현(2003), 「관광경제학 개정신판」, 백산출판사, p.272에서 재인용.

원출처: Manning and Ciali(1980), "Recreation Density and User Satisfaction: A Further Exploration of the Satisfaction Model", *Journal Leisure Research*, Vol. 12, No.4, p.330.

연구의 초기경향인 한계효용이론에 대한 논란을 제시한 연구로 Shelby & Heberlein(1986)은 이용수준과 만족도의 관계가 통계적으로 유의하지 않다고 하고, 그 이유에 대해 목적지에 대한 자기 선택성(self-selection), 목적지에 대한 내면적인 평가 변화(product shift), 영역회피(displacement), 만족도와 관계가 있는 근원의 다양성(multiple sources of satisfaction), 자기 합리화(rationalization)를 들고 있다. 한편, Stankey & Schreyer(1985)는 기존의 연구들이 이용수준과 만족도의 관계를 밝힐 수 있는 방법론을 개발하는데 노력을 기울이지 않았기 때문에 이러한 관계가 실증적으로 증명되지 못했다고 주장하고, 이용수준과 만족도의 관계를 밝히는 것은 위락분야에서 여전히 중요한 연구 과제라고 하였다.

한편, 이용밀도와 만족도의 관계를 규명하고자 하는 연구에 이어서 혼잡지각과 만족도간의 관계를 규명하고자 하는 연구도 계속되어 왔다. Graefe et al.(1984)는 사회적 수용력에 관한 20년간의 연구를 종합한 결과 혼잡지각과 전반적인 만족도간의 상관관계는 대부분 낮게 나타난 것으로 밝히고 있다. 방문자는 다양한 기대를 가지고 위락활동에 참여하고 있으며, 이용수준에 따라 적절하게 자신의 기대들을 충족시키게 되므로 이용수준이나 혼잡지각이 증가되더라도 만족도는 유지될 수 있는 것이다. 이러한 결과는 Heberlein & Shelby(1977)

가 제시했던 ‘인지부조화이론(cognitive dissonance theory)’을 뒷받침하는 것으로 판단된다. 즉 혼잡지각과는 상관없이 시간과 비용을 들여 스스로 선택한 위락 활동을 만족스러운 것으로 평가하려는 심리적 경향을 나타낸다고 볼 수 있다.

제4절 혼잡지각관련 선행연구

수용력분야의 초기국내연구는 위락수용력의 개념과 외국의 선행연구 소개를 통한 수용력 결정의 중요성만 강조하여, 우리의 현실에 적용 가능한 합리적 수용력을 제공하는데 어려움이 있었던 반면, 최근 관광학 분야에서는 야외 위락공간의 방문자가 느끼게 되는 혼잡지각과 만족도와의 관계 및 그에 따른 대응행태를 규명하고자 하는 연구가 비교적 활발하게 이루어지고 있다. 혼잡지각과 만족도와의 관계를 규명하고자 한 연구로는 강미희(2004), 김남조(2000), 김남조 외(2000), 김사현(1993), 김진선·정성태(2003), 유경주(1992), 이훈(2000a), 정윤미(2001), 한범수(1986)등을 들 수 있다.

속리산 국립공원을 대상으로 행해진 강미희(2004)의 연구는 방문자의 혼잡지각정도를 계절별로 비교분석한 결과, 계절에 따라 혼잡지각정도에 차이가 있고 특히 가을철에 혼잡지각이 높음을 밝혔다. 또한 계절별로 혼잡지각이 방문자 만족에 미치는 영향에는 다소 차이가 있기는 하나, 혼잡지각이 만족에 영향을 미치는 인자임을 검증하였다.

지금까지 사회적 수용력 연구에서 빈번하게 논의되어온 영역회피, 혼잡지각, 만족도 변수들을 동일한 상황에서 정준상관분석을 이용하여 연구하고자 한 김남조(2000)는 그의 연구결과, 만족도, 영역회피, 혼잡지각 변수의 상호간의 관계에서 어떤 변수군을 기준변수로 선택하고 어떤 변수를 설명변수로 선택하느냐

나에 따라 변수군을 구성하는 세부적인 항목들이 상대적으로 기여도가 다르게 나타남을 밝혔다. 또한 사회적 수용력을 파악하기 위한 조사에서 사회적 수용력과 관련된 변수를 선정하고, 선정된 변수를 구성하는 설문항목도 연구의 목적 및 자원의 관리목적에 따라 다르게 선택해야 함을 시사하였다. 김남조 외(2000)는 그의 연구에서 메가 이벤트인 99강원국제관광엑스포가 개최되는 공간집약적 관광지의 혼잡기대, 혼잡지각, 만족도간의 관계를 파악하고자 하였는데, 그 결과 혼잡기대와 혼잡지각은 음의 상관관계를 갖는다는 선행연구들(Shelby 외, 1983; 이훈, 2000)과 차이를 보이는 .102의 비교적 낮은 상관관계로 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 또한 혼잡지각이 만족과 재방문의사에는 그다지 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 선행연구(Graefe, Vaske & Kuss, 1984)에서 밝힌 혼잡지각이 만족도 및 재방문의사에 거의 영향을 미치지 않거나 영향을 미치더라도 그 영향의 정도가 낮다는 결과와 유사한 결과를 도출하였다. 이 연구결과는 공간집약적 관광지인 광주비엔날레를 대상으로 혼잡기대, 혼잡지각, 전체만족도의 관계 규명에 그 초점을 맞추어 연구를 진행한 결과, 그 상관관계는 매우 낮거나 유의하지 않은 것을 밝힌 김진선·정성태(2003)와 비슷한 결과를 보인다. 이는 자원중심적 관광지와는 달리 혼잡을 충분히 예상하는 공간집약적 관광지라는 특성 때문에 '혼잡회피자'보다는 '혼잡인내자'들이 많고 혼잡 때문에 자신의 만족도를 감소시키지 않으려는 '심리적 합리화 과정(rationalization)'을 겪었을 가능성이 있다고 연구자는 판단하였다. 아울러 심리적 합리화 과정에 영향을 미칠 수 있는 개인적 특성 및 기타항목들을 밝히는 후속 연구의 필요성을 제안하였다.

한편, 이용자의 개인적 변수(특유한 선호지각밀도)와 현지의 상황에 따른 실제혼잡지각수준이 만족도에 영향을 주는 중요한 변수이며, 이용자들은 위락장소가 혼잡하다고 하여 그곳을 회피하여 다른 대체지역으로 이동하기보다는 또 다른 대응책(coping strategy)으로서 자신의 선호수준이나 기대감을 현지의 수준으로 재조정하는 현상을 보이는 것을 밝힌 김사헌(1993)과 야외위락지역에서

방문자의 개인적 변수(인문·사회적 변수 및 기대감, 선호도 등) 및 관광지의 상황적 변수(혼잡도 등)가 방문자의 만족도에 어떠한 영향을 주는지를 규명하는 것이 수용력 분야의 기본적인 연구주제이자 궁극적 접근과제라고 여기고 내장산 국립공원을 연구대상지로 설정하여 연구를 진행한 유경주(1992)는, 그의 연구 결과, 이용자의 개인적 변수와 현지의 상황에 따른 실제혼잡지각수준은 만족도에 영향을 주는 중요한 변수로 작용하지만, 이용자들은 위락장소가 혼잡하다고 하여 그곳을 회피, 다른 대체지역으로 이동하기 보다는 또 다른 대응책으로서 자신의 선호수준이나 기대감을 현지의 수준으로 재조정하는 현상을 보이는 것으로 밝혔다. 김사현(1993)과 유경주(1992)는 Clark(1971)가 제기한 이용회피가설을 재검정하기 보다는, 반대의 개념을 가진 Heberlein & Shelby(1977)의 인지부조화이론에 바탕을 둔 Becker(1981)의 이용자 행동조정설을 거듭 확인할 수 있게 하였다.

지금까지의 연구와는 달리 혼잡지각에 따른 대응행태로 이용사회피가설을 밝힌 한범수(1986)는 설악산 및 해운대지역 이용자를 중심으로 하여 적정이용수준의 모색을 위한 이론적 근거가 될 수 있는 혼잡지각을 관광위락지에 대한 예상혼잡과 실제혼잡지각으로 구분하여 관련변수간의 관계를 검정하고자 하였다. 뿐만 아니라 혼잡지각과 만족도에 대한 관계를 검정하고, 혼잡지각 및 만족도에 영향을 미치는 변수들의 영향정도를 파악하고자 하였다. 연구결과, 혼잡지각의 정도가 클수록 이용자의 만족도는 떨어지고, 실제혼잡지각의 정도는 이용자 행동조정을 거치기 때문에 예상혼잡지각보다 낮게 나타났다. 또한 예상혼잡지각의 정도가 높을수록 이용자는 타지역으로 이동을 전환한다(이용사회피가설)는 설문조사결과 및 예상혼잡지각과 만족도의 관계분석에서 우리나라의 경우도 적용됨을 시사하였다. 또한, 순수 야외위락자원과는 성격이 다른 역사·문화적 자원의 성격이 높은 경주 남산과 같은 야외위락지역에서 방문자의 개인적 변수 및 관광지의 상황변수가 혼잡지각과 방문자 만족에 어떠한 영향을 주는가 하는 문제를 규명한 정윤미(2001)는 그의 연구결과, 경주남산의 이용자들이 혼잡을 지

각했음에도 불구하고 높은 만족도를 나타내는 데, 이것은 경주남산이 문화유산의 학습·체험의 장소로서 단체 방문자가 자주 찾는 장소이고, 문화재에 대한 다양한 정보를 조우자들과 공유할 수 있기 때문에 조우명수가 많을수록 만족도는 높게 나타난다고 볼 수 있다고 하였다. 뿐만 아니라 다양한 자원의 충족에 대한 만족이 추가적으로 부여되므로 혼잡을 지각함에도 불구하고 만족도 및 재방문의사가 높게 나타남을 밝혔다.

한편, 질적인 관광지 관리방안에 도움을 주고자하여 환경심리학에서 제시하는 변인들을 중심으로 비수기 해변관광자의 혼잡지각 형성과 혼잡지각이 만족도에 미치는 영향의 인과구조과정을 분석한 이훈(2000a)은 그는 연구에서 기대이론(expectancy theory)에 기초한 기대변인, 사회적 방해이론(social interference theory)에 기초한 목적성취 관련 변인들, 그리고 자극부하이론(stimulus-overload theory)에 기초한 자극관련 변인들을 구성하였다. 전체적인 연구결과는 혼잡지각의 형성에 이론적 변인들이 유의한 인과구조를 가지고 있으며, 혼잡지각과 관련 변인들이 전체적인 만족도에 인과효과를 미치는 것을 검증하였다. 이는 한국 해변관광지를 겨울에 방문한 관광자의 경험과 이에 대한 관리방안을 마련하는데 기여할 수 있다고 할 수 있다. 이와 비슷한 맥락에서 김재서(2001)는 관광위락 수용력에 관한 그동안의 연구 성과는 혼잡지각과 방문자의 만족도가 밀접한 관계에 있음을 밝히고 있지만, 실제 어떤 요인들이 방문자의 혼잡지각과 만족도에 직·간접적으로 영향을 미치고 있는지를 밝히지 못하고 있다는 문제의식을 가지고 혼잡지각과 만족도에 영향을 주고 있는 환경 및 사회심리학적 변수는 무엇인지, 그리고 이들 변수들은 상호 어떤 영향관계를 주고 있는지에 관한 연구를 진행하였다. 연구결과, 야외위락자원의 관리정책의 수립을 위해서는 방문자의 행위적 측면과 인지적 측면을 동시에 고려해야함을 시사해 주고 있다. 즉, 방문자의 만족에 영향을 미치는 요인은 위락목적달성이라는 행위적 측면과 인지적 측면인 프라이버시가 확보될 수 있어야 함을 밝혔다.

한편, 스키리조트 이용자를 중심으로 스키장과 같은 고밀도 지향형 관광위락

지에서 이용자들이 사전에 기대했던 예상혼잡과 현장에서 경험하며 느낀 실제 혼잡간의 차이가 이용자들의 대응행태에 어떠한 영향을 끼치는가, 그리고 이용자의 개인적 특성과 대상지의 이용 특성은 어떠한 영향을 미치는 가라는 연구문제를 설정하고 연구를 진행한 홍재선(1997)은 그의 연구결과 혼잡지각은 개인적 특성변수보다 스키장 이용변수와 높은 상관관계를 가지고 있는 것과, 이용자의 인구통계학적 특성보다 방문경험, 스키수준, 리프트 대기시간, 동반자수 등 이용 상의 특성이 대응행태에 더욱 영향을 미치는 것을 밝혔다. 또한 그의 연구는 Kuentzel & Herverlein(1992)이 제시하였던 혼잡지각이 커질수록 대응행태가 인지적 대응, 대상지내 회피, 대상지를 떠남 등의 순서로 발생한다는 계층적 대응모델(hierarchical coping model)을 스키리조트에 적용하여 검증하였다는 데 의의가 있다고 볼 수 있다.

국내 혼잡지각관련 연구 중에서 관광객들의 경험과 관광지 환경과의 관계를 측정하기 위해 선행연구자들이 제기한 혼잡지각 측정도구들²⁾을 비교하고 그를 바탕으로 구성한 각 측정도구들의 유용성을 평가하고 비교·검증한 이훈(2000b)은, 그의 연구에서 선행연구를 바탕으로 한 관찰밀도(수), 선호밀도(수), 기대밀도를 혼잡지각 관련 변인으로 규정하고, 소음(주변조용), 청결, 경관, 시설물관리, 방문자 행동 및 상인들의 행동, 주변 상가정리를 상황 및 환경에 관련된 변인으로 구성하여 이에 대한 평가요인을 도출하였다. 연구결과 선행연구자들이 주로 이용해 온 Heberlein & Vaske(1977)의 측정도구는 관련설명변인들에 의해 혼잡지각은 잘 설명되고 있지만 전체 만족도는 충분히 설명해 주지 못하고 있는 것으로 밝혀졌으며, 그 원인으로서는 측정도구와 척도의 문제를 실증적으로 제기할 수 있음을 제시하였다. 따라서 실제 각 변인들 간의 유효한 관계를 규명

2) MT1: 당신이 본 관광객 수 때문에 혼잡하다고 느꼈습니까, MT2: 당신이 본 관광객 수는 관광즐거움에 어떤 영향을 미쳤습니까, MT3: 당신이 본 관광객 수는 당신의 관광경험에 어떤 영향을 미쳤습니까, MT4: MT1, MT2, MT3를 통합한 혼잡측정도구.

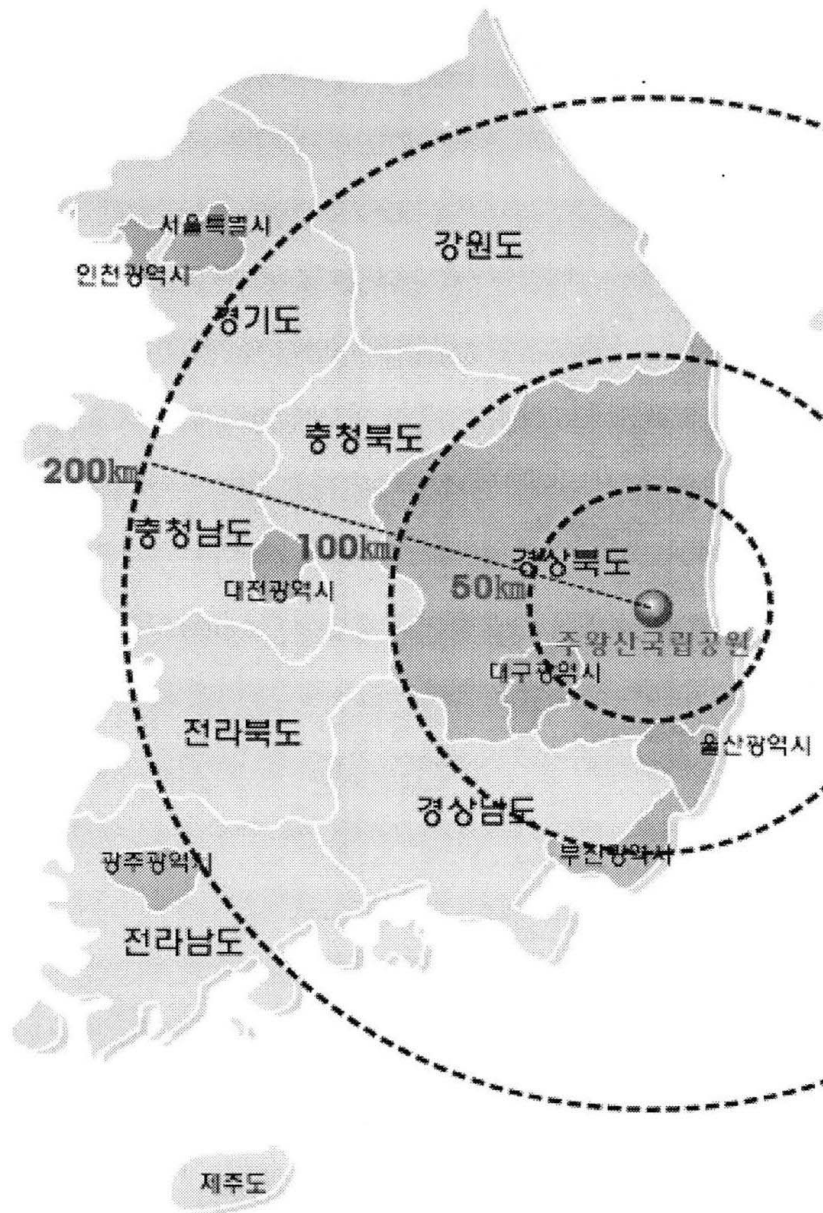
하기 위해서는 연구에서 탐색적으로 제안하고 평가한 통합혼잡측정도구와 같이 세 측정도구들(MT1, MT2, MT3)을 통합하거나 이들을 포함한 복수의 측정도구들을 개발하는 방안들이 마련될 필요가 있음을 시사하였다. 한편, 지금까지의 혼잡지각관련 연구와는 조금 다른 맥락에서 접근한 김남조(2004)는 남이섬을 대상으로 하여 관광자의 수용력 산정에 영향을 주는 물리적 변수와 사회적 변수들이 지리정보시스템에서 어떻게 측정되는지를 밝힘으로써, 궁극적으로 관광지의 상황에 따라 융통성 있게 적용할 수 있는 관광수용력 적용모형을 개발하고자 하였다. 분석결과, 기존의 수용력관련 연구와 유사한 참가활동과 참여 동기, 참여 동기와 지각된 환경, 지각된 환경과 영역회피, 영역회피와 만족도와 같은 관광수용력 관련 변수들은 부분적으로 상호 연관관계를 형성하고 있는 것을 밝혔다. 한편, 조사가 성수기가 아닌 비수기 때 시도되었기 때문에 긍정적으로 지각된 경험이 부정적으로 지각된 경험을 완화 또는 합리화시켰을 것으로 추정되는 한계점을 보인다.

제3장 연구방법의 설계

제1절 조사대상지 개요

우리나라 20개의 국립공원 가운데 본 연구의 대상지로 선정된 주왕산(720.6m)은 우리나라 중앙부에 해당하는 태백산맥의 지맥에 위치하고 있는 국립공원으로 행정구역상 경북의 청송군과 영덕군 지역에 걸쳐져 있으며, 지리적으로는 서울을 기점으로 약 200km, 대구를 기점으로 북서방면 약 80km 지점에 위치하고 있다(그림 3-1 참조).

<그림 3-1> 주왕산국립공원의 광역위치도



또한, 지리상기암절벽이 병풍처럼 둘러졌다하여 석병산(石屏山)이라고도 하며, 주방산(周房山)이라고도 한다. 중심부는 금은광이산(812 m)과 주왕산을 잇는 지역이며 태행산(太行山:933m)·연화봉(蓮花峰)·장군봉(將軍峰) 등이 주축을 이루고 있다. 이들 사이를 월외(月外)·주왕·내원(內院) 등의 계곡이 흐른다. 대

전사(大典寺)·광암사(光岩寺)·연화사 등의 절과 주왕암·백련암(白蓮庵)·연화암 등의 암자와 기암(旗岩)·석벽암·급수대(汲水臺)·정암(淨岩)·아들바위 등의 기암과 주왕굴·무장굴(武藏窟)·연화굴 등의 굴, 제1·2·3 폭포 외 월외·주산 폭포 등이 주요 관광자원을 이루고 있다.

주왕산은 1976년 3월 30일에 국립공원으로 지정 되었으며, 지정 면적은 총 107.425km²에 달한다. 1979년 5월에 공원관리사무소가 개소되었으며, 1987년 7월에 국립공원관리공단이 설립되었고, 같은 해 8월에 주왕산관리사무소가 개소되었다. 1990년대 들어 두 차례의 국립공원관리청이 변경되었는데, 1991년 4월에 건설부에서 내무부로, 1998년 2월에 내무부에서 환경부로 변경되었다.

<표 3-1>주왕산 국립공원의 연혁

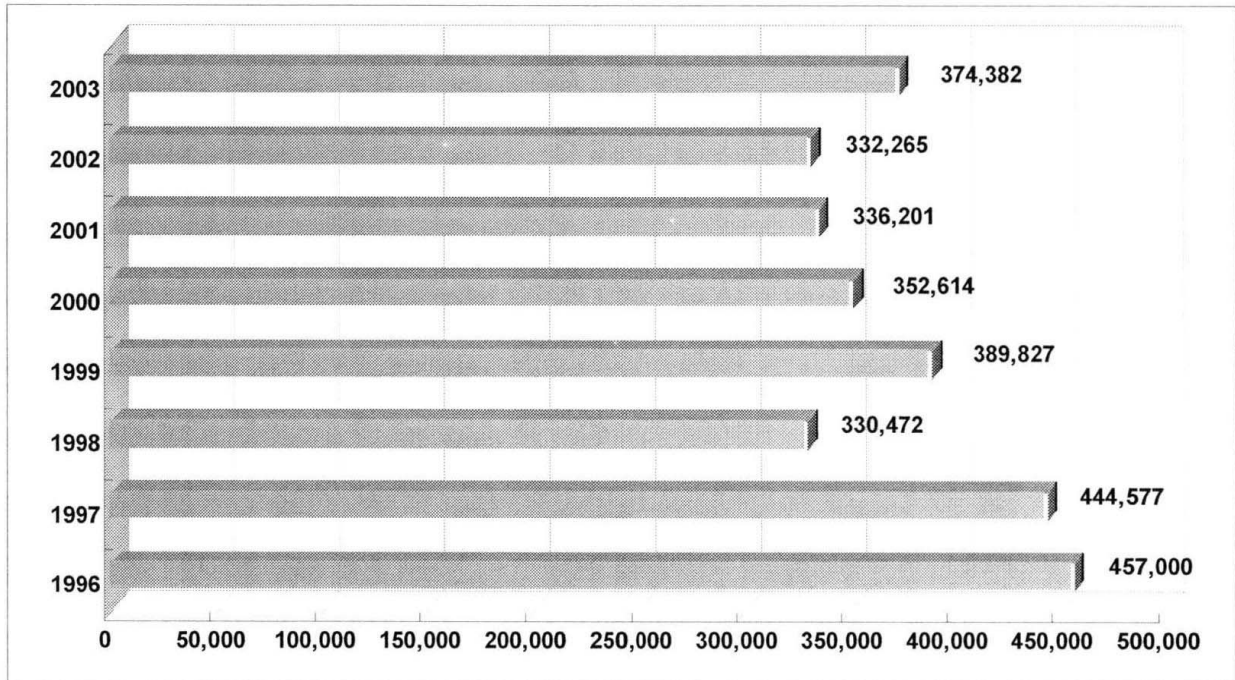
년 대	날 짜	내 용
1970	1976년 3월 30일	국립공원지정(건설부 고시 제25호)
	1977년 10월 4일	공원계획 결정(건설부 고시 제112호)
	1979년 5월 1일	공원관리사무소 개소(경상북도)
1980	1987년 7월 1일	국립공원관리공단 설립(자연공원법 제49조의 2)
	1987년 8월 5일	국립공원관리공단 주왕산관리사무소 개소
1990	1991년 4월 23일	국립공원관리청 변경(건설부→내무부)
	1998년 2월 28일	국립공원관리청 변경(내무부→환경부)

출처: 국립공원관리공단 홈페이지(<http://www.npa.or.kr>), 논자 재구성

<그림 3-2>주왕산국립공원의 연도별 입장객현황(1996-2003)을 살펴보면, 전반적으로 감소하는 추세에 있다. 그 중에서 1997년(444,577명)에서 1998년(330,472명) 사이에 가장 큰 폭의 감소를 보이고 있으며, 1999년에 한 번 증가한 이 후, 3년동안 감소하다 최근 2003년에 들어 다시 증가 추세를 보이고 있다.

<그림 3-2>주왕산국립공원의 연도별 입장객³⁾현황(1996-2003)

(단위: 명)



출처: 국립공원관리공단 홈페이지(<http://www.npa.or.kr>), 논자 재구성

<표 3-2>주왕산국립공원의 월별 입장객현황(2001-2003)을 살펴보면, 10월과 11월 가을 단풍철에 높은 집중을 보이고 있으며, 8월과 5월, 4·6·7월에 비교적 많은 방문자가 주왕산을 찾는 것으로 나타나고 있다. 계절별로 살펴보면, 가을(9-11월) - 여름(6-8월) - 봄(3-5월) - 겨울(12-2월) 순으로 방문자가 감소하는 것을 알 수 있다.

3) -입장료를 기준으로 산정한 인원수이므로 방문자가 아니라 입장객으로 표기함.
-탐방객이 아닌 입장객의 현황을 살펴본 것은 무료입장객이 포함된 개념인 탐방객은 그 수치산정에 있어 정확성을 기하기가 어려움으로 더 정확한 데이터인 입장객을 살펴봄.

<표 3-2>주왕산국립공원의 월별 입장객현황(2001-2003)

(단위: 명)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
2001	5,161	5,747	10,248	21,285	27,648	15,914	21,180	39,518	15,408	96,449	69,588	8,055	336,201
2002	7,557	7,192	12,958	24,425	23,543	19,260	22,307	30,826	11,581	98,439	66,060	8,117	332,265
2003	7,863	5,690	11,355	20,646	33,060	24,983	23,059	41,389	12,726	111,556	71,643	10,412	374,382

출처: 주왕산국립공원관리사무소 내부자료, 논자 재구성

<표 3-3>주왕산국립공원의 월별 차량현황(2001-2003)을 살펴보면, 입장객 수가 많은 10월과 11월에 가장 많은 차량이 출입을 하는 걸로 나타나는데, 특히 소형차(승용차 등)의 증가보다 대형차(관광버스 등)의 증가가 두드러진다. 이로 보아 가을철에는 단체방문자의 수가 많음을 알 수 있다. 7월과 8월의 차량현황을 보면 소형차의 증가는 거의 두 배에 달하는 데에 반해 대형차는 오히려 감소함으로서 여름철에는 개별방문은 증가하지만, 단체방문은 감소함을 알 수 있다. 4월과 5월은 7월과 8월보다 소형차는 적는데 비해 대형차가 많은 것으로 보아 7월과 8월에 비해 단체방문이 많음을 알 수 있다.

<표 3-3>주왕산국립공원의 월별 차량현황(2001-2003)

(단위: 대)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계	
2001	소형	1,107	1,156	1,804	3,295	5,098	2,353	4,200	8,797	2,551	12,024	8,153	1,366	51,904
	대형	59	110	254	593	618	398	360	327	328	2,232	1,715	180	7,174
2002	소형	1,408	1,489	2,602	3,578	3,907	3,444	4,369	6,715	2,105	11,826	6,885	1,501	49,829
	대형	112	100	240	682	566	458	390	246	221	2,456	1,796	175	7,442
2003	소형	1,470	1,179	2,165	3,174	5,721	4,032	3,887	8,063	2,213	12,933	9,066	1,669	55,572
	대형	106	91	211	556	558	436	358	333	197	2,336	1,626	204	7,012

출처: 주왕산국립공원관리사무소 내부자료, 논자 재구성

제2절 조사설계 및 검증방법

1. 연구가설의 설정

본 연구에서는 국립공원 방문자의 특성에 따라 혼잡을 지각하는 데는 차이가 있으며, 소비자만족의 기대와 성과의 일치/불일치 패러다임이 적용된 혼잡기대와 혼잡지각의 일치/불일치가 방문자만족에 영향을 미칠 것이라는 연구목적을 밝히고자 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설1. 혼잡지각은 방문자의 특성과 관계가 있을 것이다.

가설2. 혼잡기대가 높을수록 혼잡지각은 낮을 것이다.

가설3. 혼잡지각이 높을수록 방문자만족은 낮을 것이다.

가설4. 시간과 비용을 많이 투자한 방문자일수록 이용만족이 높을 것이다.

가설5. 방문자의 대상지 방문경험유무에 따라 혼잡 및 방문만족에는 차이가 있을 것이다.

2. 자료의 수집방법

본 연구에서 분석하고자 하는 조사자료는 다음과 같은 조사설계를 거쳐 수집하였다. 첫째, 혼잡할 것으로 예상되는 곳을 대상지로 선정하는 것이 혼잡지각과 방문자만족에 관한 연구의 조사결과에 유용성을 도모할 수 있다는 점을 감안하여 가을단풍철 주왕산국립공원을 대상지로 하여, 상의대표소 앞 대전사(大典寺)와 상의주차장을 설문조사지점으로 선정하였다.

<표 3-4>주왕산국립공원의 대표소별 입장객현황(2001-2003)에서 보는 바와 같이 95%이상의 방문자가 상의대표소를 이용하고, <표 3-5>주왕산국립공원의 주차장별 차량현황(2001-2003)을 보면 99%이상의 차량이 상의주차장을 이용함으로써 조사지점(그림 3-3 참조)으로 적합하다고 할 수 있다.

<표 3-4>주왕산국립공원의 대표소별 입장객현황(2001-2003)

(단위: 명, %)

구분	상의대표소	월외대표소	절골대표소	계
2001	320,467(95.32)	8,423(2.50)	7,311(2.18)	336,201(100)
2002	317,879(95.67)	7,491(2.25)	6,930(2.08)	332,265(100)
2003	361,945(96.67)	4,400(1.18)	8,037(2.15)	374,382(100)

출처: 주왕산국립공원관리사무소 내부자료, 논자 재구성

<표 3-5>주왕산국립공원의 주차장별 차량현황(2001-2003)

(단위: 대, %)

구분	상의주차장	약수탕주차장	계
2001	60,112(99.6)	229(0.4)	60,341(100)
2002	58,791(99.8)	129(0.2)	58,920(100)
2003	66,214(99.7)	221(0.3)	66,435(100)

출처: 주왕산국립공원관리사무소 내부자료, 논자 재구성

<그림 3-3> 조사지점 및 주요등산코스



둘째, Clawson & Knetsch의 총경험 5단계 중 3단계에 해당하는, 방문자가 주왕산을 방문하고 있는 경험단계에서 자료를 수집할 예정이다⁴⁾. 셋째, 현지조사를 위해서는 설문활동 경험이 많은 관광학 석사학위소지자 2명, 관광학 석사과정생 1명, 관광학 전공자 3명을 조사원으로 하여, 사전교육을 실시하였다. 가을산을 방문하고자하는 관광객들이 몰릴 것으로 예상되는 10월 16일(토) - 10월 17일(일), 10월 24(일) 3일간에 걸쳐 약 400부의 면접설문조사를 실시하여 384부가 회수되어 96%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 분석에 적합하지 않은 설문지 20부를 제외한 364부를 최종분석 자료로 이용하였다. 또한, 현지조사의 표본추출은 무작위 표본추출(random sampling)을 전제로 하였다.

3. 설문지구성

본 연구에 사용된 설문지는 크게 세부분으로 구성되는데, 첫 번째 부분은 놀이공원 방문자의 특성을 나타내는 부분으로 인구통계학적 변수, 방문행태적 변수 그리고 성격 및 심리적 변수가 포함되고, 두 번째 부분은 혼잡지각관련 변수가 포함되며, 세 번째 부분은 방문자만족 변수가 포함되어 있다.

국립공원 방문자의 특성 중 인구통계학적 변수에는 성별, 연령, 직업, 최종학력 및 월평균소득이 포함되고, 방문행태적 변수로는 동반형태, 동반자수, 경험수

4) Clawson & Knetsch(1966)에 따르면, 관광위락활동의 총경험(whole experience)을 5단계로 나누어 ①여행 이전의 기대단계 → ②현지로의 여행이 주는 경험단계 → ③현지(on-site)에서의 경험단계 → ④귀로여행에서의 경험단계 →귀가후의 회상단계로서 마지막에서는 실제 현지경험이 꼭 만족스러운 것이어야 회상단계에서 만족이 큰 것으로 나타나고 있지 않으며, 오히려 이 단계에서는 모든 경험이 미화되어 만족감을 줄 수도 있다고 주장하고 있다. 본 연구에서도 좀 더 정밀한 혼잡지각수준을 파악하고자 3단계에 해당하는 현지경험자만을 조사대상자로 선정하였다(유경주, 1992).

준, 방문동기, 지출경비, 방문계획시기, 소요시간 및 체재시간의 항목으로 구성된다. 성격 및 심리적 변수로는 외향성, 인내심, 평소생활에서 받는 스트레스 정도와 방문전의 기분상태 등 4개의 문항으로 구성하였다.

혼잡지각관련 변수는 5점 리커트 척도인 ①전혀 그렇지 않다.....⑤매우 그렇다로 구성하였으며, 응답자가 기대와 지각을 비교하여 직접 평가하는 기대-지각 차이의 관점에서 자료를 얻는다는 Carman의 제안과는 달리, 갭(gap)모형과 SERVQUAL척도에서 parasuraman 등(1985, 1988)이 기대와 지각을 동시에 측정한 것에 따라, 본 연구에서는 혼잡기대와 혼잡지각을 각각 한 문항씩으로 구성하였다.

방문자만족변수로는 단일 문항을 사용(Andreasen, 1984; Bloemer & Ruyter, 1998; Bolton & Lemon, 1999; Fornell et al., 1996)하지 않고, spreng 등(1996), Oliver(1997)등이 이용한 다속성척도 항목들을 선택적으로 활용하여, 방문자만족에 관한 전반적인 만족, 즐거운 시간, 현명한 선택의 3개 측정항목으로 구성하였다.

4. 통계적 검증방법

본 연구의 분석을 위하여 SPSS(version 10.0)을 이용하여, 주로 교차분석(cross analysis), 상관분석(correlation analysis), t검증(t-test)을 사용하기로 한다. 본 연구의 분석에 있어 유의수준은 일반적으로 사회과학분야에서 허용되는 5%, 1%로 설정한다.

1) 교차분석(Cross Analysis)

교차분석이란 한 변수의 범주를 다른 변수의 범주에 따라 빈도를 교차분류하는 교차표 또는 분할표(cross tabulation)를 작성함으로써 두 변수간의 독립성

과 관련성을 분석하는 기법으로, 본 연구에서는 가설4의 검증을 위해 비용 및 시간변수와 방문자만족변수를 교차시켜 이들의 독립성이나 관련성을 살펴보고자 한다.

2) 상관분석(Correlation Analysis)

상관분석이란 두 변수들 간의 관련성과 방향성의 정도를 검증하고자 하는 경우에 사용되는 통계기법으로 본 연구에서는 가설1과 가설2, 가설3을 검증하기 위해 사용하였다. 가설1의 방문자의 특성변수와 혼잡지각변수와의 선형관계를 살펴보고, 가설2의 혼잡기대와 혼잡지각, 가설3의 혼잡지각과 방문자만족과의 선형관계를 각각 살펴보고자 한다.

3) t검증(t-test)

t검증은 하나의 검정변수에 대해 두 집단간 평균의 차이가 통계적으로 유의한지를 파악할 때 사용되는 통계기법으로 본 연구에서는 가설5의 검증을 위해 주왕산방문경험의 유무에 따른 혼잡기대, 혼잡지각 및 방문만족을 살펴보고자 한다.

5. 변수의 조작적 정의

실증적 검증을 전제로 한 가설을 구성하고 있는 변수들을 관찰 가능한 실제현상으로 표현한 것을 조작적 정의라고 한다(채서일, 2003). 이는 실증검증에 전제되는 관찰가능성, 즉 측정가능성과 직결된 정의로 사회과학분야에서처럼 관찰이 불가능한 개념들을 다루는 경우에는 매우 중요한 문제로 대두된다. 따라서 본 연구에서는 이 점을 감안하여 아래와 같이 변수의 조작적 정의를 내리기

로 한다.

1) 개인적 경험수준

방문자의 방문행태적 특성 중, 개인적 경험수준을 파악하기 위해서 유사시설의 방문경험 즉, 국립공원의 방문경험과 연구의 대상지인 주왕산 국립공원에 대한 이전 방문경험의 두 문항으로 구분하였다. 유사시설의 방문경험은 0회에서부터 11회 이상을 5단계로 구분하여 구성하였고, 주왕산에 대한 방문경험은 방문경험의 유무로 구성하였으며, 경험이 있는 방문자에 한해서만 경험횟수를 기입하도록 하였다. 한편, 선행연구 중에서 홍재선(1997)은 방문횟수를 개인적 경험수준이 아닌 대상지 친숙성 항목으로 사용한 바 있는데, 이것은 개인적 경험수준과 대상지 친숙성에 관한 척도가 중복성을 갖기 때문이라 할 수 있다.

2) 동반자형태 및 동반자수

방문행태적 특성 중, 명목척도로 구성된 동반자형태 문항은 혼자, 친구·친지, 직장동료, 가족, 연인, 기타의 6항목으로 구성하였으며, 동반자수는 본인을 포함하여 1명, 2-3명, 4-5명, 6명이상으로 구성하였다.

3) 성격 및 심리적 특성

성격 및 심리적 특성변수는 5점 리커트 척도로 구성하였는데, 평소 성격의 외향성 정도를 ①매우 내성적이다.....⑤매우 외향적이다로 구성하였으며, 평소 인내심 정도는 ①전혀 인내심 없다.....⑤매우 인내심 있다로 구성하였다. 또한, 평소 생활에서 받는 스트레스 정도는 ①전혀 받지 않는다.....⑤매우 많이 받는 다로 구성하였으며, 방문 전 기분상태는 ①전혀 좋지 않았다.....⑤매우 좋았다로 구성하였다.

4) 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성변수로는 남·녀로 구성된 성별문항과 10대, 20대, 30대, 40대, 50대이상으로 구성된 연령문항, ①학생 ②생산직근로자 ③사무·관리직 ④전문직 ⑤자영업 ⑥판매서비스직 ⑦주부 ⑧무직 ⑨기타()로 구성된 직업문항, ①중졸이하 ②고재/졸 ③전문대재/졸 ④대재/졸 ⑤대학원재학 이상으로 구성된 최종학력문항, 마지막으로 가계월평균소득문항은 100만원이하, 101-200만원, 201-300만원, 301만원-400만원, 401만원이상으로 구성하였다.

5) 혼잡기대, 혼잡지각 및 방문자만족

혼잡기대와 혼잡지각변수는 방문 전, 기대한 혼잡의 정도와 방문해서 지각한 실제 혼잡의 정도를 측정하기 위한 것으로 각각 5점 리커트척도(전혀 그렇지 않다:1, 매우 그렇다:5)를 이용하였다. 한편, 방문자만족변수는 전반적인 방문만족, 즐거운 시간, 현명한 선택의 세 개 항목으로 구성하였으며, 각각 5점 리커트척도(전혀 그렇지 않다:1, 매우 그렇다:5)를 이용하였다.

6) 시간 및 비용

인지부조화이론을 검증하고자 한 것으로 Heberlein & Shelby(1977)가 그의 연구에서 관광위락지를 방문하는데 소요된 시간과 방문계획 후 방문하기까지 기다린 시간을 측정한 것에 기인하여 소요시간관련 문항을 선정하고 체재시간 변수를 추가였다. 방문하는 데 소요된 시간은 ①1시간 이하 ②1-2시간 ③2-3시간 ④3-4시간 ⑤4시간 이상의 5단계로 구성하였고, 방문계획시기는 ①오늘 ②1-3일전 ③4-7일전 ④8-14일전 ⑤15일전이상으로 구성하였다. 한편, 비용 변수는 관광위락지에 도착하기까지 소비한 교통비와 도착해서 사용한 비용으로 구분하였는데 이는 각각 ①1만원이하 ②1-2만원 ③2-3만원 ④3-4만원 ⑤4만원이상으로 구성하였다.

제4장 분석 및 논의

제1절 조사표본의 기술통계적 특성

1. 인구통계학적 특성

조사표본의 특성을 알기위해 성별, 연령, 직업, 교육수준, 소득수준의 특성을 보면 <표 4-1>과 같다. 성별 구성비를 보면 남자가 58.0%, 여자가 42.0%로 남자가 높게 나타났으며, 연령대는 40대이상인 39.6%로 가장 높고, 30대가 34.3%, 20대가 23.9%로 주로 중장년층의 비율이 높게 나타났다. 직업은 사무관리직이 22.3%로 가장 많은 비중을 차지하고, 자영업(20.6%), 전문직(19.0%), 주부(13.2%), 생산근로직(10.7%), 판매서비스(3.3%), 무직/기타(2.2/3.0%)의 순으로 나타났다. 교육수준은 고재/졸(37.4%), 대재/졸(29.7%), 전문대재/졸(26.1%), 대학원재학이상(4.4%), 중졸이하(2.5%)로 조사되었으며, 소득수준은 201-300만원이 15.4%, 401만원이상인 12.8%등의 순서로 나타났으며, 100만원이하도 7.3%가 조사되었다.

<표 4-1>인구통계학적 특성

(단위: 명, %)

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
성별	남	211	58.0
	여	153	42.0
연령	10대	8	2.2
	20대	87	23.9
	30대	125	34.3
	40대이상	144	39.6

직업	학생	21	5.8
	생산근로	39	10.7
	사무관리	81	22.3
	전문직	69	19.0
	자영업	75	20.6
	판매서비스	12	3.3
	주부	48	13.2
	무직/기타	8/11	2.2/3.0
교육수준	중졸이하	9	2.5
	고재/졸	136	37.4
	전문대재/졸	95	26.1
	대재/졸	108	29.7
	대학원이상	16	4.4
소득수준	100만원이하	26	7.3
	101-200만원	105	29.3
	201-300만원	126	35.2
	301-400만원	55	15.4
	401만원이상	46	12.8

주: n=364, 결측치(missing value)의 수와 비율은 제외시켜 계산하였음.

단, 소득수준 n=358임.

2. 방문행태적 특성

방문행태적 특성은 동반형태, 동반자수, 국립공원방문횟수, 방문동기, 체재시간 등과 같은 변수들로 조사하였으며 <표 4-2>와 같은 구성비를 나타내고 있다.

동반형태는 친구/친지가 34.1%, 직장동료 27.5%, 가족 23.4%로 전체의 85.0%로 조사되었고, 동반자수는 6명 이상이 53.6%로 절반이상을 차지하고 있으며 2-3명(23.1%), 4-5명(21.4%)으로 조사되었다. 국립공원 방문횟수는 11회 이상이 29.9%로 가장 높고, 3-5회(25.3%), 6-10회(22.8%), 1-2회(19.2%), 0회가 2.7%로 나타나 국립공원 방문경험이 6회 이상인 방문자가 52.7%인 것으로 조사되었다. 반면, 주왕산의 방문경험이 있다(61.8%), 없다(38.2%)로 비교

적 처음 방문 보다는 재방문이 높게 나타났다. 또한 주왕산의 방문경험이 있는 방문자에 한해서 조사한 주왕산의 방문횟수는 1-2회가 49.5%로 거의 절반 수준이었고, 3-5회(41.4%), 6회이상 방문자도 9.1%나 되는 것으로 나타났다. 주왕산의 방문동기로는 단풍놀이(35.7%), 등산(25.2%), 친목도모(21.3%), 일상탈출(16.6%), 그 외 사찰방문 등 기타가 1.1%로 조사되었다.

주왕산에 도착하기까지 소비한 교통비에 대한 질문에는 2-3만원이 29.6%로 가장 높게 나타났고, 4만원이상(28.5%), 3-4만원(18.8%), 1-2만원(15.5%), 1만원이하(7.7%)로 나타났다. 이것은 도착하기까지 소요된 시간과 상통하는 질문으로 2-3시간(35.4%), 3-4시간(26.6%), 4시간이상소요(20.6%)의 조사결과는 비교적 원거리 방문자가 많음을 알 수 있게 한다.

주왕산방문계획시기로는 4-7일전(27.5%), 8-14일전(25.8%), 15일전이상(25.0%), 당일 계획이 7.4%로 나타나 적어도 일주일이상전에 계획하고 방문하는 사람이 많음을 알 수 있었다. 마지막으로 주왕산에서의 체재시간을 살펴보면, 4-5시간(33.2%), 4시간이하(28.8%), 5-6시간(24.2%), 6시간이상(13.8%)로 나타났다. 이것으로 보아 대부분의 방문자가 주왕산의 등산코스 중 3시간 또는 3시간 30분의 제3폭포코스, 5시간의 장군봉코스, 5시간 30분의 주봉코스를 선택한다는 것과 주왕산은 당일코스의 관광위락지인 것을 알 수 있다.

<표 4-2>방문행태적 특성

(단위: 명, %)

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
동반자형태	친구/친지	124	34.1
	직장동료	100	27.5
	가족	85	23.4
	연인	26	7.1
	기타	29	8.0
동반자수	3명이하	91	25.0
	4-5명	78	21.4
	6명이상	195	53.6

	0회	10	2.7
	1-2회	70	19.2
국립공원방문횟수	3-5회	92	25.3
	6-10회	83	22.8
	11회이상	109	29.9
	<hr/>		
주왕산방문경험	있다	225	61.8
	없다	139	38.2
<hr/>			
주왕산방문횟수	1-2회	109	49.5
	3-5회	91	41.4
	6회이상	20	9.1
<hr/>			
방문동기	친목도모	77	21.3
	일상탈출	60	16.6
	단풍놀이	129	35.7
	등산	91	25.2
	사찰방문/기타	4/0	1.1/0
<hr/>			
교통비	1만원이하	28	7.7
	1-2만원	56	15.5
	2-3만원	107	29.6
	3-4만원	68	18.8
	4만원이상	103	28.5
<hr/>			
그 외 비용	1만원이하	67	18.4
	1-2만원	84	23.1
	2-3만원	116	31.9
	3-4만원	40	11.0
	4만원이상	57	15.7
<hr/>			
방문계획시기	당일	27	7.4
	1-3일전	52	14.3
	4-7일전	100	27.5
	8-14일전	94	25.8
	15일전 이상	91	25.0
<hr/>			
도착소요시간	2시간이하	63	17.3
	2-3시간	129	35.4
	3-4시간	97	26.6
	4시간이상	75	20.6
<hr/>			
체재시간	4시간이하	105	28.8
	4-5시간	121	33.2
	5-6시간	88	24.2
	6-7시간	33	9.1
	7시간이상	17	4.7

주: n=364, 결측치(missing value)의 수와 비율은 제외시켜 계산하였음.

단, ① 주왕산방문횟수 n=220, 방문동기 n=361, 교통비 n=362임.

3. 성격 및 심리적 특성

성격 및 심리적 특성은 외향성, 인내심, 스트레스, 방문전 기분상태 등과 같은 변수들로 조사하였으며 <표 4-3>와 같은 구성비를 나타내고 있다.

외향성 정도는 응답자의 42.8%가 보통이라고 응답하였고, 조금 외향적(24.6%), 조금 내성적(22.1%), 매우 외향적(5.3%), 매우 내성적(4.7%)로 나타나 외향적인 방문자(30.4%)가 내향적인 방문자(26.8%)보다 조금 높게 나타났다. 인내심항목에서는 인내심이 있는 집단이 51.9%로 인내심이 없는 집단 11.3%보다 현저하게 많았으며, 보통이라고 응답한 사람이 36.8%로 나타났다. 스트레스항목에서는 스트레스를 받는 집단이 54.1%로 그렇지 않은 집단 15.4%보다 훨씬 높게 나타났으며, 보통이라고 응답한 사람이 30.5%로 조사되었다. 방문전 기분상태에 대한 응답으로는 기분이 좋았다고 응답한 집단이 53.5%로 그렇지 않은 집단 13.4%와 많은 차이를 보였으며, 보통이라고 응답한 사람이 33.0%로 나타났다.

<표 4-3>성격 및 심리적 특성

(단위: 명, %)

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
외향성	매우 내성적	17	4.7
	조금 내성적	80	22.1
	보통	155	42.8
	조금 외향적	89	24.6
	매우 외향적	21	5.8
인내심	전혀 없음	5	1.4
	별로 없음	36	9.9
	보통	134	36.8
	조금 있음	138	37.9
	매우 있음	51	14.0
스트레스	전혀 안받음	5	1.4
	별로 안받음	51	14.0
	보통	111	30.5
	조금 받음	145	39.8
	매우 받음	52	14.3

방문 전 기분상태	전혀 안좋음	11	3.0
	별로 안좋음	38	10.4
	보통	120	33.0
	조금 좋음	137	37.6
	매우 좋음	58	15.9

주: n=364, 결측치(missing value)의 수와 비율은 제외시켜 계산하였음.

단, 외향성 n=362임.

4. 혼잡지각 특성

혼잡지각 특성은 혼잡기대, 혼잡지각의 두 변수로 조사하였으며 <표 4-4>와 같은 구성비를 나타내고 있다.

혼잡기대항목에서 혼잡을 기대한 집단이 57.1%, 그렇지 않은 집단이 26.0%로 나타났으며, 이것을 혼잡지각항목과 비교해보면, 혼잡을 지각한 집단이 78.9%, 그렇지 않은 집단이 6.7%로 혼잡기대수준보다 실제혼잡지각수준이 높음을 알 수 있다.

<표 4-4> 혼잡지각 특성

(단위: 명, %)

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
혼잡기대	전혀 아니다	28	7.7
	별로 아니다	66	18.3
	보통	61	16.9
	조금 그렇다	144	39.9
	매우 그렇다	62	17.2
혼잡지각	전혀 아니다	5	1.4
	별로 아니다	19	5.3
	보통	52	14.4
	조금 그렇다	112	31.0
	매우 그렇다	173	47.9

주: n=361, 결측치(missing value)의 수와 비율은 제외시켜 계산하였음.

5. 방문자만족 특성

방문자만족 특성은 방문만족, 즐거운 시간, 현명한 선택 등과 같은 변수들로 조사하였으며 <표 4-5>와 같은 구성비를 나타내고 있다.

방문만족항목에 대해 만족하는 집단이 46.6%, 그렇지 않은 집단이 13.0%로 만족하는 방문자가 높게 나타났으며, 즐거운 시간을 보낸 집단이 62.2%로 그렇지 않은 집단 8.8% 보다 훨씬 높게 나타났다. 아울러 현명한 선택에 긍정적인 응답을 한 집단이 61.8%, 그렇지 않은 집단이 8.8%로 조사되었다. 즐거운 시간항목과 현명한 선택항목에서 긍정적으로 응답한 집단과 그렇지 않은 집단의 비율은 비슷하게 나타난 데 비해, 두 집단과 방문만족과는 다소 차이가 나타남을 알 수 있다.

<표 4-5>방문자만족 특성

(단위: 명, %)

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
방문만족	전혀 아니다	14	3.9
	별로 아니다	33	9.1
	보통	146	40.3
	조금 그렇다	120	33.1
	매우 그렇다	49	13.5
즐거운 시간	전혀 아니다	12	3.3
	별로 아니다	20	5.5
	보통	105	29.0
	조금 그렇다	136	37.6
	매우 그렇다	89	24.6
현명한 선택	전혀 아니다	16	4.4
	별로 아니다	16	4.4
	보통	106	29.3
	조금 그렇다	125	34.5
	매우 그렇다	99	27.3

주: n=362, 결측치(missing value)의 수와 비율은 제외시켜 계산하였음.

제2절 시간 및 비용변수와 방문만족에 대한 교차분석

시간과 비용을 많이 투자한 방문자일수록 방문만족이 높을 것이라는 가설4를 검증하고자 시간과 비용변수와 방문만족에 대한 교차분석을 실시하였다. Heberlein & Shelby(1977)의 연구에서 밝힌 방문자는 위락활동을 자신 스스로가 선정하고, 때때로 시간이나 비용을 투자하면서까지 좋은 시간을 보내기 위해 노력하기 때문에, 방문지의 밀도상황에 관계없이 자신의 결정에 의한 방문을 만족스러운 것으로 인지하려는 심리적인 현상 즉, 인지부조화이론(theory of cognitive dissonance)을 본 연구에서도 지지하는가를 살펴보고자 한다.

1. 방문계획시기에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-6>방문계획시기에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 0-3일전에 방문을 계획하고 방문하기까지 3일보다 적게 기다린 방문자 79명(21.9%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 14명(3.9%)이며, 만족한 방문자는 32명(8.8%)로 나타났다. 반면 적어도 8일이상전에 방문을 계획하고 8일이상을 기다린 방문자 183명(50.5%)중에서 만족하지 않은 방문자는 14명(4.0%), 만족한 방문자 92명(25.3%)으로 나타났다. p값이 0.013으로 유의수준 0.05보다 작으므로, 방문을 계획한 후에 방문하기까지 기다린 시간이 많은 방문자일수록 만족이 높은 것으로 조사되어, Heberlein & Shelby(1977)의 인지부조화이론에서 시간의 투자에 대한 인지부조화를 하는 것으로 밝혀졌다.

<표 4-6>방문계획시기에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
방문계획 시기	0일전	4(1.1)	5(1.4)	11(3.0)	3(0.8)	4(1.1)	27(7.5)
	1-3일전	1(0.3)	4(1.1)	22(6.1)	15(4.1)	10(2.8)	52(14.4)
	4-7일전	6(1.7)	13(3.6)	36(9.9)	36(9.9)	9(2.5)	100(27.6)
	8-14일전	1(0.3)	9(2.5)	39(10.8)	32(8.8)	11(3.0)	92(25.4)
	15일이상전	2(0.6)	2(0.6)	38(10.5)	34(9.4)	15(4.1)	91(25.1)
총계		14(3.9)	33(9.1)	146(40.3)	120(33.1)	49(13.5)	362(100.0)

주: 1)chi-square=31.022, df=16, p=0.013

2. 도착소요시간에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-7>도착소요시간에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 도착소요시간이 2시간이하인 방문자 63명(17.4%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 7명(2.0%)이며, 만족한 방문자는 23명(6.3%)으로 나타났다. 반면 3시간이상을 소요한 방문자 170명(46.9%)중에서 만족하지 않은 방문자는 23명(6.5%), 만족한 방문자 93명(25.8%)으로 나타났다. p값이 0.003으로 유의수준 0.01보다 작으므로, 대상지에 도착하지까지 많은 시간을 투자한 방문자일수록 이용만족이 높은 것으로 조사되어 인지부조화이론을 지지하는 것으로 나타났다.

<표 4-7>도착소요시간에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
도착소요 시간	2시간이하	2(0.6)	5(1.4)	33(9.1)	19(5.2)	4(1.1)	63(17.4)
	2-3시간	5(1.4)	12(3.3)	59(16.3)	43(11.9)	10(2.8)	129(35.6)
	3-4시간	1(0.3)	6(1.7)	31(8.6)	35(9.7)	22(6.1)	95(26.2)
	4시간이상	6(1.7)	10(2.8)	23(6.4)	23(6.4)	13(3.6)	75(20.7)
총계		14(3.9)	33(9.1)	146(40.3)	120(33.1)	49(13.5)	362(100.0)

주: 1)chi-square=29.620, df=12, p=0.003

3. 체재시간에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-8>체재시간에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 체재시간이 5시간이하인 방문자 224명(61.9%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 31명(8.6%)이며, 만족한 방문자는 96명(26.5%)으로 나타났다. 반면 5시간이상을 체재한 방문자 138명(38.1%)중에서 만족하지 않은 방문자는 26명(4.5%), 만족한 방문자는 73명(20.1%)으로 나타났다. p값이 0.000으로 유의수준 0.01보다 작으므로, 체재시간과 방문만족은 상호관련성이 있는 것으로 조사되었다. 이것으로 보아 대부분의 방문자가 3시간에서 5시간 30분의 코스를 선택하였으며, 또한 방문목적이 등산이 아닌 단풍놀이, 친목도모, 일상탈출 등이었다는 것과 연관시켜 생각해 볼 수 있다. 이것은 단풍놀이, 친목도모 및 일상탈출의 목적을 지닌 방문자는 5시간 30분미만의 코스를 선택한다는 것을 시사해 준다.

<표 4-8>체재시간에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
체재시간	4시간이하	9(2.5)	8(2.2)	48(13.3)	32(8.8)	6(1.7)	103(28.5)
	4-5시간	1(0.3)	13(3.6)	49(13.5)	46(12.7)	12(3.3)	121(33.4)
	5-6시간	2(0.6)	8(2.2)	39(10.8)	28(7.7)	11(3.0)	88(24.3)
	6-7시간	1(0.3)	4(1.1)	6(1.7)	10(2.8)	12(3.3)	33(9.1)
	7시간이상	1(0.3)	0(0.0)	4(1.1)	4(1.1)	8(2.2)	17(4.7)
총계		14(3.9)	33(9.1)	146(40.3)	120(33.1)	49(13.5)	362(100.0)

주: 1)chi-square=53.202, df=16, p=0.000

4. 교통비에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-9>교통비에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 2만원이하의 교통비를 소비한 방문자 84명(23.4%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 10명(2.8%)이며, 만족한 방문자는 40명(11.1%)으로 나타났다. 반면 교통비를 3만원이상 소비한 방문자 171명(47.5%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 29명(8.0%)으로, 만족한 방문자 76명(21.2%)보다 낮게 나타났다. p값이 0.162로 유의수준 0.05보다 크므로, 교통비와 방문만족은 상호관련성이 없는 것으로 조사되었다. 이는 Heberlein & Shelby(1977)가 주장한 비용과 시간의 투자에 대한 인지부조화이론 중 비용과 관련한 교통비변수와 방문만족변수 간에 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-9>교통비에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
교통비	1만원이하	0(0.0)	2(0.6)	11(3.1)	11(3.1)	4(1.1)	28(7.8)
	1-2만원	4(1.1)	4(1.1)	23(6.4)	16(4.4)	9(2.5)	56(15.6)
	2-3만원	3(0.8)	5(1.4)	44(12.2)	37(10.3)	16(4.4)	105(29.2)
	3-4만원	0(0.0)	6(1.7)	33(9.2)	24(6.7)	5(1.4)	68(18.9)
	4만원이상	7(1.9)	16(4.4)	33(9.2)	32(8.9)	15(4.2)	103(28.6)
총계		14(3.9)	33(9.2)	144(40.0)	120(33.3)	49(13.6)	360(100.0)

주: 1)chi-square=21.447, df=16, p=0.162

5. 지출경비에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-10>지출경비에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 2만원이하를 지출한 방문자 151명(41.7%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 26명(7.2%)이며, 만족한 방문자는 66명(18.2%)로 나타났다. 반면 3만원이상을 지출한 방문자

97명(26.7%) 중에서 만족하지 않은 방문자는 12명(3.3%), 만족한 방문자 51명(14.1%)으로 나타났다. p값이 0.075로 유의수준 0.05보다 크므로, 지출경비와 방문만족은 상호관련성이 없는 것으로 조사되었다. 이 또한 Heberlein & Shelby(1977)가 주장한 비용과 시간의 투자에 대한 인지부조화이론 중 비용과 관련한 지출비용변수와 만족변수간에 상관관계가 없는 것으로 나타나 본 연구에서는 비용의 투자에 대한 인지부조화는 발생하지 않는 것으로 밝혀졌다. 본 연구에서 Heberlein & Shelby(1977)의 시간과 비용의 투자에 대한 인지부조화이론을 검증하고자 설정된 가설4는 시간에 대해서는 유의한 결과가 도출되었고, 비용에 대해서는 유의하지 않은 결과가 도출되어 가설4는 부분적으로 채택되었다.

<표 4-10>지출경비에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
지출 경비	1만원이하	3(0.8)	8(2.2)	26(7.2)	22(6.1)	8(2.2)	67(18.5)
	1-2만원	5(1.4)	10(2.8)	33(9.1)	29(8.0)	7(1.9)	84(23.2)
	2-3만원	1(0.3)	8(2.2)	53(14.6)	34(9.4)	18(5.0)	114(31.5)
	3-4만원	3(0.8)	4(1.1)	18(5.0)	14(3.9)	1(0.3)	40(11.0)
	4만원이상	2(0.6)	3(0.8)	16(4.4)	21(5.8)	15(4.1)	57(15.7)
총계		14(3.9)	33(9.1)	146(40.3)	120(33.1)	49(13.5)	362(100.0)

주: 1)chi-square=24.735, df=16, p=0.075

제3절 혼잡지각과 방문만족에 대한 교차분석

1. 혼잡기대에 따른 혼잡지각의 교차분석

<표 4-11> 혼잡기대에 따른 혼잡지각의 상호관련성을 살펴보면, 혼잡기대를 하지 않았던 방문자 94명(26.1%) 중에서 혼잡지각을 하지 않은 방문자는 15명(4.2%), 혼잡지각을 한 방문자는 68명(18.8%)으로 나타났다. 반면 혼잡기대를 했던 방문자 206명(57.1%) 중에서 혼잡지각을 하지 않은 방문자는 5명(1.4%), 혼잡지각을 한 방문자는 177명(49.0%)으로 나타났다. p값이 0.000으로 유의수준 0.01보다 작으므로 혼잡기대와 혼잡지각은 유의한 것으로 조사되어, 혼잡을 기대하지 않았던 방문자 중 대부분이 혼잡을 지각했다고 할 수 있다. 이것은 특정 위락장소에서 실제 자신이 기대한 사람(혼잡기대) 보다 더 많은 사람을 보았을 경우 방문자들은 혼잡을 지각하게 된다고 밝힌 Graefe 외(1984)의 연구결과와 같다. 본 연구의 조사시기가 가을단풍 피크시즌인 것을 감안해 볼 때, 혼잡지각을 하게 되는 많은 영향인자 중에서 이용수준이 높은 것에 많은 영향을 받았다고 볼 수 있다.

<표 4-11> 혼잡기대에 따른 혼잡지각 교차분석

(단위: 명, %)

구분		혼잡지각					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
혼잡 기대	전혀아니다	3(0.8)	0(0.0)	3(0.8)	0(0.0)	22(6.1)	28(7.8)
	별로아니다	2(0.6)	10(2.8)	8(2.2)	21(5.8)	25(6.9)	66(18.3)
	보통	0(0.0)	4(1.1)	17(4.7)	14(3.9)	26(7.2)	61(16.9)
	조금그렇다	0(0.0)	5(1.4)	20(5.5)	65(18.0)	54(15.0)	144(39.9)
	매우그렇다	0(0.0)	0(0.0)	4(1.1)	12(3.3)	46(12.7)	62(17.2)
총계		5(1.4)	19(5.3)	52(14.4)	112(31.0)	173(47.9)	361(100.0)

주: 1)chi-square=92.961, df=16, p=0.000

2. 혼잡기대에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-12> 혼잡기대에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 혼잡기대를 하지 않았던 방문자 94명(26.1%) 중에서 만족을 하지 않은 방문자는 20명(5.5%), 만족을 한 방문자는 47명(12.9%)으로 나타났다. 반면 혼잡기대를 했던 방문자 206명(57.1%) 중에서 만족을 하지 않은 방문자는 22명(6.1%), 만족을 한 방문자는 92명(25.5%)으로 나타났다. p값이 0.000으로 유의수준 0.01보다 작으므로 혼잡기대와 방문만족은 유의한 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 인지부조화이론을 뒷받침하는 기대이론(expectancy theory)의 맥락에서 볼 때, 위락활동에 참여하는 방문자는 다양한 기대를 가지고 있으며, 이용수준에 따라 적절하게 자신의 기대를 충족시키게 되므로 이용수준이나 혼잡지각이 증가하더라도 만족도는 유지될 수 있다고 할 수 있다.

<표 4-12> 혼잡기대에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
혼잡기대	전혀아니다	3(0.8)	7(1.9)	11(3.0)	4(1.1)	3(0.8)	28(7.8)
	별로아니다	1(0.3)	9(2.5)	16(4.4)	24(6.6)	16(4.4)	66(18.3)
	보통	3(0.8)	2(0.6)	26(7.2)	24(6.6)	6(1.7)	61(16.9)
	조금그렇다	3(0.8)	10(2.8)	61(16.9)	56(15.5)	14(3.9)	144(39.9)
	매우그렇다	4(1.1)	5(1.4)	31(8.6)	12(3.3)	10(2.8)	62(17.2)
총계		14(3.9)	33(9.1)	145(40.2)	120(33.2)	49(13.6)	361(100.0)

주: 1)chi-square=42.058, df=16, p=0.000

3. 혼잡지각에 따른 방문만족의 교차분석

<표 4-13> 혼잡지각에 따른 방문만족의 상호관련성을 살펴보면, 혼잡지각을 하지 않았던 방문자 24명(6.7%) 중에서 만족을 하지 않은 방문자는 2명(0.6%), 만족을 한 방문자는 18명(5.0%)으로 나타났다. 반면 혼잡지각을 했던 방문자 285명(78.9%) 중에서 만족을 하지 않은 방문자는 43명(11.8%), 만족을 한 방문자는 121명(33.5%)으로 나타났다. p값이 0.000으로 유의수준 0.01보다 작으므로 혼잡지각과 방문만족은 유의한 것으로 조사되었다. 이것으로 보아 위락 경험의 형태가 과거 정적인 관광에서 최근의 동적인 관광의 형태로 변화함에 따라 방문자들의 위락경험도 저밀도에서 고밀도 관광지의 이용으로 점차 변화하여, 방문자들은 적당하게 접촉수준에 대한 규범적 정의를 변화시키고 있는 (Manning and Ciali, 1980) 것과 같은 맥락에서 높은 혼잡지각에도 불구하고 방문만족이 낮아지지 않고 높은 수준을 유지한다고 볼 수 있다. 또한, 방문자들은 이미 어느 정도의 혼잡을 예상하고 스스로 특정 위락장소를 선택하기 때문에 (Gramann & Burge; 1984) 높은 혼잡수준을 지각하더라도 그들의 만족은 유지가 되는 것이다.

<표 4-13> 혼잡지각에 따른 방문만족 교차분석

(단위: 명, %)

구분		방문만족					총계
		전혀아니다	별로아니다	보통	조금그렇다	매우그렇다	
혼잡 지각	전혀아니다	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	3(0.8)	1(0.3)	5(1.4)
	별로아니다	0(0.0)	1(0.3)	4(1.1)	5(1.4)	9(2.5)	19(5.3)
	보통	1(0.3)	1(0.3)	20(5.5)	22(6.1)	8(2.2)	52(14.4)
	조금그렇다	1(0.3)	11(3.0)	38(10.5)	43(11.9)	19(5.3)	112(31.0)
	매우그렇다	11(3.0)	20(5.5)	83(23.0)	47(13.0)	12(3.3)	173(47.9)
총계		14(3.9)	33(9.1)	145(40.2)	120(33.2)	49(13.6)	361(100.0)

주: 1)chi-square=50.582, df=16, p=0.000

제4절 방문경험에 따른 t검증

방문자의 대상지 방문경험유무에 따라 혼잡 및 방문만족에는 차이가 있을 것이라는 가설5를 검증하기 위해, 대상지의 방문경험 유무에 따른 혼잡기대, 혼잡지각, 방문자만족에 대한 t검증 실시하였다. 대상지에 방문한 경험이 있거나 대상지에 친숙한 사람들은 대상지의 특성에 대해 좀 더 실질적인 기대를 갖고 있으며, 그들이 기대한 혼잡수준보다 더 많은 조우를 하게 되더라도 혼잡을 덜 지각하게 된다는 Shelby et al.(1983)의 연구가 본 연구에서도 검증되는가를 살펴보고자 한다.

<표 4-14>에서 나타난 것과 같이, 주왕산방문경험에 따른 혼잡기대는 방문경험이 있는 이용자(평균3.54)가 방문경험이 없는 이용자(평균3.19)보다 혼잡기대 수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 유의도 99%수준에서 유의하게 나타나 방문경험이 있는 이용자가 혼잡기대를 더 많이 하는 것으로 조사되어 Shelby et al.(1983)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다.

<표 4-14>주왕산방문경험유무에 따른 혼잡기대의 t검증

방문경험	표본수	평균	표준편차	t	D.F.	p
유	224	3.54	1.14	2.70	359	0.007*
무	137	3.19	1.24			

주: *는 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의함을 나타냄.

<표 4-15>에서 나타난 것과 같이, 주왕산방문경험에 따른 혼잡지각은 방문경험이 있는 이용자(평균4.17)가 방문경험이 없는 이용자(평균4.21)보다 혼잡지각 수준이 조금 낮은 것으로 나타났으나, 유의하지 않은 것으로 조사되었다. 즉,

방문경험의 유무는 혼잡지각에 그다지 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 방문경험이 있는 방문자가 혼잡에 대해 민감한 반응을 보인다는 Shelby et al.(1983)와 Ditton(1983)의 연구결과와는 상이한 결과가 도출되었다. 이것은 김남조 외(2000)의 연구에서와 같이 조사당일이 주왕산 단풍관광의 피크시즌이었기 때문에 방문경험의 유무와는 상관없이 혼잡을 지각했다고 볼 수 있다.

<표 4-15>주왕산방문경험유무에 따른 혼잡지각의 t검증

방문경험	표본수	평균	표준편차	t	D.F.	p
유	224	4.17	0.98	-0.36	359	0.719
무	137	4.21	0.94			

<표 4-16>에서 나타난 것과 같이, 주왕산방문경험에 따른 방문자만족은 방문경험이 있는 방문자가 그렇지 않은 방문자에 비해 방문만족, 즐거운 시간, 현명한 선택 항목에 있어서 조금 더 긍정적인 반응을 보이고 있으나, 그 차이가 근소하여 유의하지 않은 것으로 조사되었다. 즉, 방문경험의 유무는 방문자만족에 그다지 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 방문자의 대상지 방문경험유무에 따른 혼잡 및 방문만족에는 차이가 있을 것이라는 가설5를 혼잡기대에서는 유의한 결과를, 혼잡지각과 방문자만족에서는 유의하지 않은 결과를 도출하여, 가설5는 부분적으로 채택되었다.

<표 4-16>주왕산방문경험유무에 따른 방문자만족의 t검증

	방문경험	표본수	평균	표준편차	t	D.F.	p
방문만족	유	225	3.46	0.92	0.719	360	0.472
	무	137	3.39	1.04			
즐거운시간	유	225	3.78	0.96	0.889	360	0.374
	무	137	3.69	1.06			
현명한선택	유	225	3.80	1.02	0.839	360	0.402
	무	137	3.70	1.08			

제5절 방문자특성변수와 혼잡지각, 방문자만족의 관계분석

혼잡지각은 방문자의 특성과 관계가 있을 것이라는 가설1을 검증하기 위해 상관분석을 실시하였다. 서열척도로 구성된 변수는 <표 4-17>과 같이 spearman의 서열상관분석을 실시하였고, 등간척도로 구성된 변수는 <표 4-18>과 같이 pearson상관분석을 실시하였다.

<표4-17>에 따르면, 혼잡기대에 있어서 ‘국립공원방문횟수’, ‘주왕산방문경험 유무’ ‘교통비’, ‘도착소요시간’, ‘연령’변수와 별로 상관관계를 보이지 않음이 밝혀졌다. 변수들 중 ‘국립공원방문횟수’(rho=0.124)와 ‘연령’(rho=0.137)변수는 약하지만 (+)양의 상관관계가 나타나 국립공원방문횟수가 많을수록, 연령이 높을수록 혼잡기대를 많이 하는 것을 시사해 주고 있다. 국립공원을 방문한 경험이 많은 사람들은 국립공원에 대해 좀 더 실질적인 기대를 가지고 있고 가을단풍피크시즌의 대상지의 혼잡한 상황을 미리 지각하고 있다고 설명할 수 있다. 그러므로 국립공원방문횟수가 많은 방문자일수록 혼잡기대수준이 높다고 할 수 있다. 한편, 주왕산방문경험이 있는 방문자의 혼잡기대수준이 낮게 나타난 것은 기존의 방문경험이 혼잡하지 않은 시기에 이루어졌기 때문이라 사료된다.

Gramann & Burdge(1984)는 일리노이주 중부의 Shelbyville 호수이용자를 대상으로 이용자의 연령에 따라 혼잡지각에 차이가 있는가 하는 것을 연구한 결과, 연령층이 낮을수록 혼잡지각에 더욱 민감하게 반응한다는 것을 밝힌 바 있다. 이와는 달리 본 연구에서는 ‘연령’(rho=0.137)이 높을수록 혼잡지각이 높은 것으로 나타났다. ‘주왕산방문경험유무’(rho=-0.137)변수와 ‘교통비’(rho=-0.131)변수, ‘도착소요시간’(rho=-0.188)변수는 약한 (-)의 상관관계가 나타나 주왕산방문경험이 있을수록, 교통비를 적게 소비할수록, 도착소요시간이 짧을수록 혼잡기대를 많이 하는 것으로 밝혀졌다. 교통비와 도착소요시간은 거주지와 대상지 간의 거리와 연관시켜 생각해 볼 수 있는데, 이것은 근거리 거주자일수록 혼잡지각을 많이 하는 것을 시사해 준다. 혼잡지각에 있어서는 ‘방문계획시기’와 ‘소득’변수가 별로 상관관계를 보이지 않음이 밝혀졌는데 두 변수 모두 (-)음이 상관관계가 나타나 방문을 계획하고 기다린 시간이 짧을수록, 소득수준이 낮을수록 혼잡을 많이 지각함을 시사해 주고 있다. 방문을 계획하고 방문하기까지 기다린 시간이 짧은 방문자일수록 혼잡을 더 많이 지각하는 것으로 나타나, 비교적 방문자특성변수와 혼잡변수 간에는 상관관계가 있다고 할 수 있다.

<표 4-17>방문자특성변수와 혼잡변수의 상관관계(spearman 상관분석)

변수명	혼잡기대	혼잡지각
동반자수	-0.015 (0.775)	-0.056 (0.292)
국립공원방문횟수	0.124 (0.018)**	-0.084 (0.111)
주왕산방문경험유무	-0.137 (0.009)*	0.017 (0.746)
교통비	-0.131 (0.013)**	-0.006 (0.912)
그 외 지출비용	-0.057 (0.277)	-0.016 (0.765)

방문계획시기	-0.028 (0.594)	-0.192 (0.000)*
도착소요시간	-0.188 (0.000)*	-0.028 (0.596)
체재시간	0.066 (0.214)	-0.022 (0.676)
연령	0.137 (0.009)*	0.030 (0.576)
소득	-0.095 (0.073)	-0.112 (0.036)**

주: 괄호안은 유의도로, *는 $\alpha=.01$, **는 $\alpha=.05$ 수준(양쪽)에서 유의한 값을 나타냄.

<표 4-18>에 따르면, 방문자의 특성 중 등간척도로 구성된 주왕산방문횟수의 pearson 상관분석결과 평소생활에서 받는 스트레스정도가 낮은 사람이 혼잡기대를 많이 하는 것으로 나타났다. 김규원(1989)은 도시공원의 혼잡지각에 대한 연구에서 평소생활에서 스트레스가 없는 사람이 혼잡을 더욱 많이 지각함을 밝혔다. 이는 스트레스가 없는 사람은 혼잡 그 자체에 상당한 불만을 느끼는 반면, 스트레스가 있는 사람은 스트레스에 관심을 두기 때문에 혼잡을 크게 느끼지 않는다고 설명하고 있다. 본 연구에서는 이와는 달리 평소생활에서의 스트레스정도가 혼잡기대와는 유의한 관계를 갖지만, 혼잡지각과는 유의하지 않은 결과가 나타났다. 위의 결과를 종합해 볼 때, 가설1은 부분적으로 채택된다고 할 수 있는데 이러한 결과는, 방문자특성변수와 혼잡지각간의 유의한 상관관계를 도출한 선행연구에 비해서 본 연구의 조사시기가 방문객이 특히 많은 가을단풍 피크시즌이었음으로 방문자의 특성에 관계없이 혼잡을 많이 지각했다고 볼 수 있다.

<표 4-18>방문자특성변수와 혼잡변수의 상관관계(pearson 상관분석)

변수명	혼잡기대	혼잡지각
방문횟수	0.039 (0.566)	-0.055 (0.421)
외향성	0.009 (0.861)	-0.010 (0.843)
인내심	0.063 (0.234)	-0.049 (0.354)
스트레스	-0.109 (0.039)**	0.012 (0.819)
방문 전 기분	0.061 (0.246)	-0.084 (0.111)

주: 괄호안은 유의도로, *는 $\alpha=0.01$ 수준(양쪽)에서 유의한 값을 나타냄.

가설2의 혼잡기대가 높을수록 혼잡지각은 낮다는 것 즉, 혼잡기대와 혼잡지각은 통계적으로 음의 상관관계임을 검증한 결과, <표 4-19>에서 보는바와 같이 상관계수 0.016으로 거의 무시할 만한 상관관계를 나타내었으며, 유의도 99% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이로써 혼잡기대와 혼잡지각은 양의 상관관계가 있음이 밝혀져 가설2는 기각되었다. 이러한 결과는 일반적으로 혼잡기대와 혼잡지각은 음의 상관관계를 갖는다는 Shelby et al.(1983)과 차이를 보이는데, 이것은 Donnelly(1980)가 Great Gulf Wilderness의 이용자에게서 -0.1, Vaske & Grafe(1983)가 도보이용자에게서 0.01, Vaske가 Fishing Bay WMA 및 Tuckhoe State Park에서 거위사냥꾼을 대상으로 각각 -0.18과 -0.20의 낮은 상관관계를 얻는데 그친 결과와 비슷하며, 이것으로 보아 혼잡지각은 만족수준을 설명하는 변수로 매우 적합하지는 않다는 것을 알 수 있다.

<표 4-19> 혼잡기대와 혼잡지각의 상관관계

구분	혼잡지각
혼잡기대	0.016* (0.001)

주: 괄호안은 유의도로, *는 $\alpha=0.01$ 수준(양쪽)에서 유의한 값을 나타냄.

실제로 인파가 많은 고밀도 위락지의 경우, 고밀도가 방문자만족에 아무런 영향을 주지 못한다는 Shelby(1976)의 연구에서는 어느 위락지역에 방문자가 매우 많이 몰린다고 해도 자원의 지리적 특성상 방문지의 조우횟수는 한정적임을 간주하고 방문자 조우횟수와 만족도와의 관계를 재조사하려 했으나, 통계적 유의성을 확보하는데 어려움이 있었다. 이와는 달리 본 연구에서는 혼잡지각과 방문자만족 간에 유의성은 확보하였으나, 약한 (-)음의 상관관계로 혼잡지각이 낮을수록 방문자만족이 높아지는 것을 알 수 있다.(표 4-20 참조)

<표 4-20> 혼잡변수와 방문자만족의 상관관계

구분	방문만족	즐거운 시간	현명한 선택
혼잡기대	0.008 (0.873)	0.112 (0.034)**	0.060 (0.256)
혼잡지각	-0.264 (0.000)*	-0.211 (0.000)*	-0.210 (0.000)*

주: 괄호안은 유의도로, *는 $\alpha=0.01$, **는 $\alpha=0.05$ 수준(양쪽)에서 유의한 값을 나타냄.

제5장 결론 및 시사점

여가와 관광관련 분야의 수용력 연구과정 중에서 연구자들은 기대했던 바와는 다르게 밀도와 혼잡 그리고 만족도간의 영향관계가 높지 않거나 간접적이라는 결과를 해석하기 위해 고민해 왔다(이훈, 2000b) 이에 본 연구는 가을단풍 피크시즌의 대표적인 위락관광지인 국립공원의 혼잡과 방문자만족간의 관계를 살펴보고자 하였다. 방문자의 특성에 따라 혼잡을 지각하는 데는 어떠한 차이가 있고, 방문자의 혼잡기대와 혼잡지각에 따라 방문자만족에는 어떠한 차이가 있는가하는 연구목적 하에 연구를 진행하였다. 이러한 연구목적의 달성을 위한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 혼잡지각의 영향요인 중에서 Manning(1986)의 연구모형에서 제시된 혼잡규범의 개인적 특성이 혼잡지각과 어떠한 상관관계를 갖고 있는가하는 가설1을 검증하고자 spearman상관분석과 pearson상관분석을 이용하여 분석한 결과, 방문을 계획하고 기다린 시간이 짧을수록, 소득수준이 낮을수록 혼잡을 많이 지각하는 것으로 나타났다. 이것은 방문을 계획하고 기다린 시간이 길수록 혼잡지각을 적게 한다는 것과 앞의 교차분석 결과와 연관시켜 볼 때 방문하기까지 기다린 시간이 긴 방문자일수록 만족수준이 높다는 것을 의미한다. 이것으로 보아 혼잡지각수준은 낮추면서 방문만족을 높일 수 있도록 방문하는 시점보다 적어도 일주일전에 방문을 계획하고 대상지를 방문하도록 하는 방안이 강구되어야 할 필요가 있음을 알 수 있다.

둘째, 혼잡기대가 높을수록 혼잡지각이 낮을 것이라는 가설2는 상관계수가 0.016으로 무시해도 될만한 (+)양의 상관관계가 나타나 기각되었다. 이것은 일반적으로 혼잡기대와 혼잡지각 사이에는 (-)음의 상관관계를 갖는다는 연구결과와는 달리, 두 변수간의 거의 무시해도 될만한 (+)양의 상관관계가 존재함을 나타냄으로써 실제 인과가 너무 많이 몰리는 고밀도 위락지의 경우에는 혼잡

기대와 혼잡지각 사이에는 그다지 상관성이 없다는 데서 가설3의 원인을 찾을 수 있다.

셋째, 혼잡지각이 높을수록 방문자만족이 낮을 것이라는 가설3은 혼잡지각과 방문자만족 간에 낮은 (-)음의 상관관계가 성립함을 검증함으로써 혼잡지각이 높을수록 방문자만족이 낮음을 시사하였다. 조사시기가 가을단풍 피크시즌이었으므로 대상지에 많은 방문자가 몰리게 되어 대부분의 방문자가 혼잡을 지각하였으며, 혼잡을 많이 지각한 방문자는 그들의 만족수준이 저하되었음을 밝혔다. 이것은 Shelby(1976)의 연구가 실제 인파가 많이 몰리는 고밀도 위락지의 경우, 고밀도가 방문자만족에 아무런 영향을 주지 못한다는데 시발점을 두고 연구한 결과 두 변수간의 유의성을 확보하지 못한 것과는 달리, 본 연구에서는 두 변수의 유의성을 확보함으로써 방문자만족을 높이기 위해서는 혼잡지각수준을 낮출 필요가 있음을 시사해 준다.

넷째, Heberlein & Shelby(1977)가 검증한 시간과 비용을 많이 투자한 방문자일수록 합리화로 인한 인지부조화이론을 지지하게 되고, 이는 또한 방문만족에까지 연관되어 더 높은 만족수준에 도달하게 된다는 가설4의 검증결과, 비용변수(교통비, 지출경비)는 95% 신뢰구간에 포함되어, 방문만족과는 상호관련성이 없는 것으로 나타났다. 한편, 시간변수(방문계획시기, 도착소요시간, 체재시간) 중 방문을 계획하고 방문까지 기다린 시간이 긴 방문자일수록 만족이 높게 나타났으며, 또한 대상지에 도착하기까지 많은 시간을 투자한 방문자 역시 만족이 높게 나타나 인지부조화이론을 지지하는 것으로 밝혀졌다. 체재시간은 p값이 0.01보다 낮게 나와 방문만족과의 상호관련성이 높은 것으로 조사되었다. 조사시점의 대부분의 방문자는 등산이 아닌 단풍놀이나 친목도모의 목적을 가지고 대상지를 방문하였으며, 그들의 대부분은 6시간 이하를 체재하였다. 이로 보아 대부분의 방문자는 5시간 30분미만의 등산코스를 선택한 것을 알 수 있다. 이것은 다양한 등산코스의 개발과 기계발 코스 중 잘 활용되지 않는 코스로 방문자를 유도함으로써 소수의 등산코스에 너무 많은 방문자가 몰리는 것을 방지

할 필요가 있음을 시사해 준다.

마지막으로 대상지에 방문한 경험이 있거나 대상지에 친숙한 사람들은 대상지의 특성에 대해 좀 더 실질적인 기대를 갖고 있으며, 그들은 혼잡기대수준 보다 실제혼잡수준이 더 높다하더라도 혼잡을 덜 지각하게 된다는 Shelby et al.(1983)의 연구결과와 일치하는가를 조사하고자 실시한 주왕산방문경험의 유무에 따른 혼잡기대, 혼잡지각, 방문자만족의 t검증결과는 다음과 같다. 방문경험이 있는 방문자의 혼잡기대수준이 방문경험이 없는 방문자보다 높게 나오긴 하였으나, 방문경험의 유무가 실제 혼잡지각에는 그다지 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 Shelby et al.(1983)의 연구결과와는 상이한 결과가 도출되었다. 이것은 조사당일이 주왕산 단풍관광 피크시즌이었기 때문에 방문경험유무와는 상관없이 혼잡지각을 많이 했다고 볼 수 있다. 반면, 주왕산방문경험에 따른 방문자만족의 t검증결과 방문경험이 있는 방문자가 그렇지 않은 방문자에 비해 방문자만족변수(방문만족, 즐거운 시간, 현명한 선택)에 있어서 긍정적인 반응을 보이긴 하였으나, 그 차이가 근소하여 유의하지 않은 것으로 밝혀졌다.

위락자원을 관리하는 최대의 목표가 방문만족의 극대화라면 자원의 피해를 최대한으로 방지하는 상황 하에서 방문자들의 심리적 관광행태를 파악하여 이를 자원의 관리에 재적용 시키는 것이야말로 자원 및 방문자관리에 관한 최상의 합리적 방안이 된다고 할 수 있다. 그렇다면 우리나라의 대표적 위락자원인 국립공원의 관리를 위해 수용력 개념을 도입하여 국립공원의 이용과 보전이라는 양면성을 지닌 두 가지 개념을 어느 수준까지 허용하여야 하는가 하는 적정 이용수준(Optimal use level)을 산출할 필요성이 있음을 시사 받을 수 있다.

앞으로 진행될 연구에서는 혼잡지각이라는 주제의 특성상 특정시점을 조사기간으로 선정하고, 특정장소를 대상지로 선정하여 연구를 진행하는 것이 대표성 문제를 피할 수 없는 한계점으로 인식되므로, 보다 다양한 대상지에 대한 연구를 장기간에 걸쳐 진행해야 할 것이다. 또한, 혼잡지각과 관련된 다양한 척도개발 역시 혼잡지각연구 분야에서 서둘러야 할 과제로 보아진다.

< 참 고 문 헌 >

1. 국내문헌

- 강미희(2004). 속리산 국립공원의 사회심리적 수용력 평가, 「한국공원휴양학회지」 6(1), pp.63-72.
- 고동우(1998). 선행 관광행동연구의 비판적 고찰, 「관광학연구」 22(1), pp.207-229.
- 권영선 · 이경재 · 송근준(1988). 치악산국립공원 야영장의 이용자의 심리적 수용능력 추정에 관한 연구, 「한국조경학회지」 16, pp.1-12.
- 김남조(2000). 측정항목의 상대적 기여도를 이용한 사회적 수용력의 영역회피, 혼잡지각, 만족의 관계에 관한 연구, 「한양대학교 사회과학논총」 제19집, pp.177-204.
- 김남조(2004). 지리정보시스템(GIS)을 이용한 관광지 수용력 적용모형 개발, 「관광연구」 23, pp.201-215.
- 김남조·정철·박상현·김진선(2000). 사회적 수용력의 혼잡기대, 혼잡지각, 만족의 관계에 관한 연구, 「관광학연구」 24(1) 통권31호, pp.243-257.
- 김사현(1993). 위락만족도의 결정요인, 「경기대학교 대학원 논문집」 제11호, pp.21-35.
- 김사현 · 홍재선(1998). 위락시설 이용수요와 혼잡지각의 관계 : 이용회피 가설의 검증, 「관광연구」 12, pp.181-195.
- 김재서(2001). 국립공원 방문자의 혼잡지각 및 만족도에 대한 영향요인, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진선 · 정성태(2003). 공간 집약적 관광지에서 사회적 수용력 연구, 「한국조경학회지」 31(2), pp.28-35.
- 엄봉훈(1992). 공원잔디공간의 레크레이션 수용력에 관한 연구, 「한국조경학

- 회지」 20(3), pp.93-102.
- 엄봉훈 · 한성미(1993). 공원잔디공간 이용자의 혼잡도 지각에 관한 연구, 「한국조경학회지」 21(3), pp.65-75.
- 유경주(1992). 선호밀도와 혼잡지각이 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동학(2000). 국립공원 이용자 만족도 결정요인, 경주대학교 석사학위논문.
- 이유재(1994). 고객만족의 결정변수에 대한 이론적 고찰. 서울대학교 「경영논집」. 28(1).(2).
- 이유재(1997). 고객만족형성과정의 제품과 서비스간 차이에 관한 연구, 소비자학연구 8(1), pp.101-108.
- 이학식 · 안광호 · 하영원(2001). 「소비자행동」 제3판, 법문사.
- 이훈(2000a). 비수기 해변 관광객 혼잡지각의 형성 및 영향에 대한 인과구조 분석, 「관광학연구」 23(2) 통권30호, pp.47-67.
- 이훈(2000b). 혼잡지각 측정도구 비교검증, 「관광학연구」 24(2) 통권32호, pp.93-115.
- 정윤미(2001). 야외위락자원에 대한 혼잡지각이 이용자 만족도에 미치는 영향, 경주대학교 석사학위논문.
- 조선배(1995b). 구매의도 형성에 미치는 서비스품질과 소비자만족의 관계, 추계학술발표논문, 한국호텔경영학회, pp.1-23.
- 한범수(1986). 관광위락지 이용자의 혼잡지각이 수용력수준에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
- 홍재선(1997). 혼잡지각에 따른 이용자 대응행태에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Andereck, K. L., & R. Becker(1993). Perceptions of carry-over crowding in recreation environments, *Leisure Sciences*, 15: 25-35.
- Absher, J. D., & R. G. Lee.(1981). Density as an Incomplete Cause of Crowding in Backcountry Settings, *Leisure Sciences*, 4(3):231-247.
- Anderson, D. H. and Brown, P. J.(1984), The displacement Process in Recreation, *Journal of Leisure Research*, Vol 16(1), pp.61-73.
- Anderson, D. H. and Brown, P. J.(1984), The Displacement Process in Recreation, *Journal of Leisure Research*, Vol 6(1). pp.62-63.
- Assael, H.(1998). *Consumer Behavior*. New York University.
- Becker, R. H.(1981). Displacement of Recreational Users Between the Lower St. croix and Upper Mississippi Rivers, *Journal of Environmental Management*, 13.
- Bell, P. A, J. Fisher, A. Baum, & T. Greene(Eds). (1990). *Environmental Psychology (3rd Ed)*. Philadelphia, PA: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Clawson, M., & J. L. Knetsch.(1966). *Economics of Outdoor Recreation*, Baltimore, Maryland, Johns Hopkins University Press.
- Ditton, R. B., A.J.Fedler, & A. R. Graefe(1983). Factors contributing to Perceptions of Recreational Crowding, *Leisure Sciences*, 5(4):273-288.
- Fisher, A. C., & J. V. Krutilla(1972). Determination of optimal capacity of resource based recreation facilities, *Natural Resources Journal*, 12: 417-444.

- Geva, A, and Goldman, A. (1991). Duality in Consumer Post-purchase Attitude, *Journal of Economic Psychology*, 12(1): 141-160.
- Graefe, A. R., J. Vaske & F. Kuss.(1984). Social carrying capacity: An integration and synthesis of twenty years of research, *Leisure sciences*, 6: 395-431.
- Gramann, J. H. & R. J. Burdge(1984). Crowding perception determinants at intensively developed outdoor recreation sites, *Leisure Sciences*, 6(2): 167-186.
- Hammitt, W. E. and Patterson, M. E.(1991). Coping Behavior to Avoid Visitor Encounters: Its Relationship to Wildland Privacy, *Journal of Leisure Research*, Vol 23(3), pp.225-237.
- Heberlein, T. A.(1977). Density, crowding, and satisfaction: sociological studies for determining carrying capacities. In Proceedings: River Recreation Management and Research Symposium, 67-76. *USDA Forest Service Technical Report NC-28*. Minneapolis.
- Heberlein, T. A., & Shelby. B.(1977). Carrying capacity, Values, and the Satisfaction Model, *J. of Leisure Research*, 9(2): 142-148.
- Holahan, C. J. (1982). *Environmental Psychology*, Random House. Inc. : 197.
- Hunt, H. Keith(1977), CS/D-Overview and Future Research Direction, in *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. Keith Hunt, ed., Cambridge. MA: Marketing Science Institute.
- Kruse, L.(1985). Conceptions of crowds and crowdings. In C. F. Graumann, & S. Moscovici. (Ed.), *Changing conceptions of crowd mind and behavior*. New York, NY: Springer-Verlag: 117-142.

- Levy-Leboyer, C.(1982). Psychology and environment, Beverly Hills: Sage Publications, pp.97-120.
- Lime, D. W.(1972). Large Groups in the Boundary Waters Canoe Area-Their Numbers, Characteristics, and Impact, *USDA Forest Service Research Notes* NC-142.
- Lounsbury, J. W. and Polik, J. R.(1992). Leisure needs and vacation satisfaction, *Leisure Science*, 14(2): 105-119.
- Lucas, R. C.(1964). Wilderness perception and use: The example of the Boundary Water Canoe Area, *Natural Resources Journal*, 3(3):394-411.
- Manning, R. E. and Ciali, C. P.(1980). Recreation Density and User Satisfaction: A Further Exploration of the Satisfaction Model, *Journal of Leisure Research*, Vol 12(4), 329-345.
- Manning, R. E.(1985). Crowding Norms in Backcountry Settings: A Review and Synthesis, *Journal of Leisure Research*, 17: 75-89.
- Manning, Robert E.(1986). Studies in Outdoor Recreation, Oregon State University Press.
- McCay, R. E., & G. H. Moeller(1976). Compatibility of Ohio Trail Users, *USDA Forest Service Research Note* NE-225.
- Miller, John A.(1977, May). Exploring Satisfactions, Posing Problems, and Making Meaningful Measurement, in Conceptualizations and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, H. Keith Hunt, ed. Cambridge, MA: Marketing Science Institute, 72-91.
- Nielsen, J. M. and Endo, R.(1977). Where Have All the Purists Gone? An Empirical Examination of the Displacement Process

- Hypothesis in Wilderness Recreation, *Western Sociological Review* 8, pp. 61-75.
- Oliver, Richard L.(1980,September). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision, *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Olson, Jerry C. and Philip Dover(1976). Effect of Expectation Creation and Disconfirmation of Belief Elements of Cognitive Structure, *Advances in Consumer Research*, 3, 168-175.
- Rapoport, A. (1975). Toward a Redefinition of Density, Environment and Behavior: 133-158.
- Rapoport, A.(1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*, Holt, Rinehart and winston, Inc.
- Schreyer, R. and Roggenbuck, J. (1978). The Influence of Experience Expectations and Social-Psychological Carrying Capacities. *Leisure Sciences*, 1(4): 373-394.
- Shelby, B.(1980). Crowding models for backcountry recreation. *Land economics*, 56(1), 43-55.
- Shelby, B. & T. Heberlein(1986). *Carrying capacity in recreation settings*. Corvallis, OR: Oregon state University Press.
- Shelby, B., Bregenzer, N. S. and Johnson, R.(1988). Displacement and Product Shift: Empirical Evidence from Oregon Rivers, *Journal of Leisure Research*, Vol 20(4), 274-288.
- Shelby, B., Heberlein, T. A, Vaske, J. J, Alfano, G.(1983). Expectations, Preferences and Feeling Crowded in Recreation Activities, *Leisure Sciences*, Vol 6(1), pp.1-14.
- Shindler, B. and Shelby, B.(1995). Product Shift in Recreation Setting:

Findings and Implications from Panel Research, *Leisure Sciences*, Vol 17, pp.91-107.

- Spreng Richard A., Scott B. Mackenzie, and Richard W. Olshavsky(1996, July). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction, *Journal of Marketing*, 60, 15-32.
- Stankey, G. H.(1973). Visitor Perception of wilderness recreation carrying capacity.(*USDA Forest Service Research Paper INT-142*), Ogden, UT: Intermountain Forest and Range Experiment Station.
- Stankey, G. H.(1980). A Comparison of Carrying Capacity Perception Among Visitors to Two Wilderness, *USDA Forest Service Research Paper INT-242*.
- Stankey, G. H., & 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.
- Stokols, D.(1976). The experience of crowding in primary and secondary environments. *Environment and Behavior*, 8: 49-86.
- West, P. C.(1982). Effects of user behavior on the perception of crowding in backcountry forest recreation. *Forest science*, 28(1), 95-105.
- Westbrook, Robert A. and Michael D. Reily(1983). Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction, in *Advances in Consumer Research*, Richard P. Bagozzi and Alice M. Tybout, eds., Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, 256-261.
- Womble, P.(1981). Crowding in a national park campground.

Environment and Behavior, 5, 557-573.

Yi, Youjae(1990). A Critical Review of Consumer Satisfaction, in
Review of Marketing, Valarie A. Zeithaml, ed., Chicago, IL:
American Marketing Association, 68-123.

ABSTRACT

A Study on The Visitor's Satisfaction by National Park Visitor's Crowding Perception

-The Case of Visitors to the Chuwangsan National Park-

Choi, Eun-Young

Department of Tourism & Development

The Graduate School, College of

Tourism Sciences, Gyeongju University

Nowadays in the field of environmental development, sustainable tourism development is growing rapidly.

Carrying Capacity is very important point to consider when dealing with the ideas and practices of sustainable tourism development.

Therefore, this investigation examined the different perceptions of visitors to Chuwangsan National Park about how they perceived crowding and about their satisfaction.

The research was collected from the on-site experience of visitors. The data was processed using spss(version 10.0) and subjected to descriptive statistics, correlation analysis, t-test.

The following conclusion is based on the hypotheses supported by the results gathered from the study.

Firstly, the correlation between the visitors perceptions of crowding and individual specific shows that as the waiting time get shorter, the income level decreases, and the level of crowding perception increases.

Secondly, the hypothesis that as the crowding expectation increases, the perception decreases was incorrect.

The study shows that the two variables are not linked.

Thirdly, the hypothesis that as the crowding perception increases, the satisfaction decreases was correct. The result suggested that variables were connected.

Fourthly, another study done by Heberlein & Shelby(1977) verifies the hypotheses that as cost and time are increases, the cognitive dissonance increases.

Studies also show that the cost variable is not connected with the visitor's satisfaction.

However, psychological variable is connected with the satisfaction.

Finally, the t-test shows that the crowding expectation of visitors who have previously visited park is higher than those who have not, but the crowding expectation is not affected by the previously experienced satisfaction.

일련번호 □□□

국립공원 방문자의 혼잡지각에 의한 방문자만족 조사

안녕하십니까?

저는 가을철 국립공원을 찾는 방문자들의 혼잡지각에 의한 방문자만족에 관한 연구를 하기위해 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 응답하신 내용은 익명으로 처리되고 학술적인 통계분석의 용도로만 이용할 것입니다. 아울러 귀하의 응답은 저의 연구에 귀중한 자료가 될 것입니다.

그럼, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 조사에 도움을 주시면 감사하겠습니다.

2004년 10월

경상북도 경주시 효현동 산42-1번지

지도교수 : 경주대학교 관광개발학전공 김규호

조사자 : 경주대학교 대학원 관광학과(석사과정) 최은영

010) 4487 - 5525

※ 다음은 귀하의 방문행태적 특성에 관한 내용입니다.

1. 귀하는 누구와 함께 이 곳을 방문하셨습니다?

- ① 혼자 ② 친구·친지 ③ 직장동료 ④ 가족 ⑤ 연인 ⑥ 기타

2. 함께 오신 분(본인포함)은 모두 몇 분입니까?

- ① 1분(혼자) ② 25분 ③ 4-5분 ④ 6분이상

3. 귀하는 지금까지 국립공원을 몇 회정도 방문한 경험이 있습니까?

(국립공원: 지리산, 계룡산, 설악산, 속리산, 한라산, 내장산, 가야산, 덕유산,
오대산, 주왕산, 북한산, 치악산, 월악산, 소백산, 월출산 등)

- ① 0회 ② 1-2회 ③ 3-5회 ④ 6-10회 ⑤ 11회 이상

4. 귀하는 이전에 이 국립공원(주왕산)에 방문한 경험이 있습니까?

- ① 있다 → ()회정도 ② 없다

5. 귀하가 이 국립공원을 방문한 동기는 무엇입니까?

- ① 친목도모를 위해 ② 일상생활에서의 탈출을 위해 ③ 단풍놀이를 위해
④ 사찰방문을 위해 ⑤ 등산을 위해 ⑥ 기타

6. 귀하가 이 국립공원에 도착하기까지 소비한 교통비(연료비, 도로비, 차비 등)는 어느 정도입니까?

- ① 1만원이하 ② 1-2만원 ③ 2-3만원 ④ 3-4만원 ⑤ 4만원이상

7. 귀하가 이 국립공원에 도착해서 소비한 경비(입장료, 주차장이용료, 식당이용료, 군것질, 등)는 어느 정도입니까?

- ① 1만원이하 ② 1-2만원 ③ 2-3만원 ④ 3-4만원 ⑤ 4만원이상

8. 귀하는 언제 이 국립공원에 오려고 계획하십니까?

- ① 오늘 ② 1-3일 전 ③ 4-7일 전 ④ 8-14일 전 ⑤ 15일 전 이상

9. 귀하가 이 국립공원에 오기까지 소요된 시간은 어느 정도입니까?

- ① 1시간 이하 ② 1-2시간 ③ 2-3시간 ④ 3-4시간 ⑤ 4시간 이상

10. 귀하가 이 국립공원에서 머무른 시간은 어느 정도입니까?

- ① 4시간 이하 ② 4-5시간 ③ 5-6시간 ④ 6-7시간 ⑤ 7시간 이상

※ 다음은 귀하의 성격 및 심리적 특성에 관한 내용입니다.

11. 귀하의 평소 성격은 어떠하십니까?

- ①매우 내성적이다 ②조금 내성적이다 ③보통이다 ④조금 외향적이다 ⑤매우 외향적이다

12. 귀하의 평소 인내심 정도는 어떠하십니까?

- ① 전혀 인내심 없다 ② 별로 인내심이 없다 ③ 보통이다 ④ 조금 인내심이 있다 ⑤ 매우 인내심이 있다

13. 귀하의 평소생활에서 받는 스트레스 정도는 어떠하십니까?

- ①전혀 받지 않는다 ②별로 받지 않는다 ③보통이다 ④조금 받는다 ⑤매우 많이 받는다

14. 귀하가 이 국립공원을 방문하기 전, 기분상태는 어떠하십니까?

- ①전혀 좋지 않았다 ②별로 좋지 않았다 ③보통이었다 ④조금 좋았다 ⑤매우 좋았다

※ 다음은 귀하가 이 국립공원을 방문하기 전, 기대한 혼잡수준과 방문해서 느낀 혼잡의 정도와 만족에 관한 내용입니다.

<혼잡지각에 관한 질문>

설 문 문 항		①전혀그 렇지않다	②별로그 렇지않다	③보통 이다	④ 조 금 그렇다	⑤ 매 우 그렇다
15	귀하는 방문 전, 이곳이 혼잡할 것이라 기대하십니까?	①	②	③	④	⑤
16	귀하는 현재 이곳이 혼잡하다고 느끼십니까?	①	②	③	④	⑤

<방문자만족에 관한 질문>

설문문항		①전혀 않다	②별로 않다	③보통 이다	④조금 그렇다	⑤매우 그렇다
17	귀하는 이곳의 전반적인 방문경험에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
18	귀하는 이곳을 방문해서 즐거운 시간을 보냈습니까?	①	②	③	④	⑤
19	귀하는 이곳을 방문한 것이 현명한 선택이었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하의 일반사항에 관한 내용입니다.

21. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

22. 귀하의 연령은?

① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대

23. 귀하의 직업은?

① 학생 ② 생산직근로자 ③ 사무·관리직 ④ 전문직 ⑤ 자영업 ⑥ 판매서비스직 ⑦ 주부 ⑧ 무직 ⑨ 기타()

24. 귀하의 최종학력은?

① 중졸이하 ② 고재/졸 ③ 전문대재/졸 ④ 대재/졸 ⑤ 대학원재학 이상

25. 귀하를 포함한 가족 전체의 월평균소득은 얼마입니까?

① 100만원이하 ② 101-200만원 ③ 201-300만원 ④ 301-400만원
⑤ 401만원이상

☺ 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다 ☺