

중요도-성취도 분석을 기초로 한 관광지 관리 방안에 관한 연구^{1a} -강원도 소재 관광지를 중심으로-

김정민²

Destination Management Strategy Based on the Importance-Performance Analysis^{1a} -A Case Study in Kangwon-do Province, Korea-

Jeong-Min Kim²

요 약

본 연구는 관광지의 유인속성과 관리속성에 대한 중요도-성취도분석 (Importance - Performance Analysis: IPA)을 통해 관광객 인식을 기반으로 하는 보다 효율적인 강원 관광지 관리방안을 제시하고자 수행되었다. 설문 조사는 강원도의 대표적인 관광지로서의 특성을 지니고 있는 설악산국립공원, 경포대 및 낙산해수욕장, 그리고 원주시 간현국민관광지를 목적지로 선택한 관광객을 대상으로 응답자 직접기입방식으로 이루어졌으며 총 399매를 유효표본으로 하였다. 관리속성으로서 사회환경, 자원환경, 관리환경, 시설환경의 21개 속성들에 대해 방문객들이 느끼는 중요도와 현재의 질적 상태를 의미하는 성취도를 측정된 결과 전 속성에서 중요도에 비해 성취도는 상대적으로 낮게 평가되었다. 각 관광지별 전체 속성에 대한 중요도는 유사했으나 성취도는 경포·낙산 지역이 가장 낮았고 간현국민관광지의 경우는 보통 이상 수준을 보였다. 속성별로 실행격자상에 위치화한 결과 지속적인 관리노력이 필요한 속성은 6개(자연자원의 상태, 휴식 및 숙박시설의 상태, 환경오염 정도, 관리자의 친절도, 관광지 안전문제)로 나타났으며 우선 시정되어야 할 속성이 4개(위생 및 편의시설의 상태, 관광지 물가수준, 교통시설 이용 편의성), 저 우선순위가 7개(입장료 및 시설사용료 수준, 관광안내시설의 상태, 관광객의 혼잡수준, 다른 관광객들의 행위, 호객행위, 특징적인 먹거리 및 살거리), 과잉노력 지양 속성이 5개(역사문화 자원, 휴양기회 제공의 다양성, 이용규제 수준, 안내시설, 지역주민의 환대성)로 분석되었다. 본 연구에서 제시된 결과는 측정도구, 조사지역과 조사시기의 제한으로 인한 연구의 한계점에도 불구하고, 강원도 소재 관광지의 단위별 관리전략의 수립에 있어 유용한 기초를 제공할 것으로 기대된다.

주요어 : 관광지관리, 관광객인식, 관리속성.

1 접수 9월 31일 Received on Sep. 31, 2003

2 상지대학교 경상대학 관광학부 Division of Tourism, Sangji Univ., Wonju (220-702), Korea

a 본 연구는 2002년 상지대학교 교내연구비 지원에 의해 수행된 연구임.

ABSTRACT

The purpose of this study is to develop effective destination management strategies for three typical tourist destinations in Kangwon province based on the importance-performance analysis. The results show that overall performance levels of 21 management attributes in three destinations is relatively low, compared to the importance levels of the attributes. 6 attributes place in Concentrate Here, 4 attributes in Possible Overkill, 6 attributes in Keep Up Good Work, and 5 attributes in Low Priority. There is no significant difference in the importance level among three destinations, while performance levels are the lowest at Naksan & Kyungpo beaches, and highest at Ganhyun area. Findings of the survey expect to be used as fundamentals in management policy making process for each destinations.

KEY WORDS : DESTINATION MANAGEMENT, MANAGEMENT ATTRIBUTES, TOURIST AWARENESS

서론

오늘날 세계 각 국은 고부가가치 산업인 관광산업의 발전을 위해 보다 효과적인 정책의 수립과 추진 전략의 마련에 적극적인 노력을 경주하고 있다. 우리나라에서도 최근 주 5일 근무제가 확대 시행됨에 따라 경제와 사회 전문분야에 적지 않은 변화가 예고되고 있으며 근로시간의 단축은 상대적으로 여가시간과 그에 관련된 활동을 증대시켜 관련 산업 전반에 지대한 영향을 미칠 것으로 예상된다. 특히 여가 관련 산업의 증가는 지역경제와도 직결되므로 많은 지방자치단체에서 지역경제 활성화의 일환으로 관광산업을 중점육성하고 있고 정부에서도 진흥책을 모색 중에 있다. 그러나 21세기 국가전략 산업으로서 관광산업과 관련된 긍정적인 국내·외적 환경여건의 변화에도 불구하고 최근까지 한국 관광의 1번지로 자처해온 강원도 관광은 총체적인 위기를 맞고 있으며 변화에 대한 대응과 경쟁력 강화를 위한 근본적인 처방이 요구되고 있다.

효율적인 강원관광의 경쟁력 강화방안 모색을 위해서는 관광분야에 대한 다차원적인 현실진단이 선행되어야 하며 가장 기본적인 단계로서 관광주체로서의 관광객이 지닌 관광목적지에 대한 전반적인 인식과 그에 대한 구체적인 분석이 우선 필요하다. 그동안 관광객에 대한 조사는 중앙정부의 정기적인 국민여가실태 파악 차원에서 이루어져 왔으며, 각 지방자치단체나 민간단체 등에서도 비정기적으로 실시하여 왔다. 그러나 현재까지 강원도 방문 관광객을 대상으로한 관광행태와 관광경험 등의 관광객 속성에 대한 연구나 조사는 정기적이고 체계적으로 실시되지 않고 있다. 또한 이러한 조사들도 일반적인 관광객 행태조사 수준에

머무르고 있어 관광 관련 정책의 효율적인 집행을 위한 정보라기보다는 일반적인 자료의 수준에 그쳐 강원도 방문 관광객의 만족 여부 및 관광성향 변화에 대한 판단이 어려운 실정이다.

향후 21세기 지역경제를 선도할 전략산업으로서 관광산업을 육성하기 위해서는 관광목적지로서의 유인력 확보에 적극적으로 나서야 하며 그 첫 단계는 관광지 단위별 관리전략의 수립으로 이러한 전략들은 관광주체인 관광객의 목적지에 대한 인식을 기초로 하여야 한다. 관광현상의 가장 중요한 주체인 관광객에 대한 이해없이 관련 정책수립을 위한 의사결정의 타당성과 효과는 기대할 수 없으며 강원관광의 경쟁력 제고를 위해서는 관광객 인식을 기초로 한 관광성향의 변화에 대한 대응정책과 이에 적합한 관광지 관리전략의 수립이 시급하다고 판단된다. 이러한 문제의식으로부터 본 연구는 계획되었으며 강원도 소재 관광지를 대상으로 관광지의 유인속성과 관리속성에 대한 중요도-성취도 분석(Importance - Performance Analysis: IPA)을 통해 관광객 인식을 기반으로 하는 보다 효율적인 강원 관광지 관리방안을 제시하고자 한다.

중요도-성취도 분석

중요도-성취도 분석은 마케팅분야에서 소비자들의 상품이나 서비스에 대한 중요성의 정도와 실제 소비에 따른 인식을 분석하여 상품과 서비스 속성을 평가하고 이에 근거한 마케팅 방안을 제시하기 위한 기법으로 Martila와 James(1977)에 의해 제안되었다. 중요도-성취도 분석에서 특정 상품이나 서비스 품질에 대

한 만족은 상품이나 서비스가 가진 속성에 대한 기대(expectation)와 성취(performance)의 인식간 기능 파악으로 설명된다(신원섭, 1988).

중요도-성취도 분석과정은 크게 관련 속성의 선택, 속성측정, 속성값의 격자상 위치화의 3단계로 구분된다(Martila and James, 1977). 속성선택은 특정 상품이나 서비스에 관련된 잠재적인 중요 속성을 결정해야 하며 경영상 통제가 가능해야 한다(박석희 등, 2003). 이는 기존 자료, 유사조사 결과, 이용 또는 경영유체 대상의 조사를 통해 선택 할 수 있다(박석희 등, 2003). 관련 속성들이 도출되면 선택된 속성들에 대한 기대(중요도) 정도와 실제 성취 정도에 대한 측정이 이루어지며 이에 대한 X, Y축의 2차원상 실행격자(action grid)에 대표값을 위치시키게 된다.

Martila와 James(1977)의 경우 속성들에 대한 대표값으로 산술평균을 제안하였으나 최빈수(김성일, 1991)나 중위수(구태익, 1995)를 이용하기도 한다. 등간척도를 이용한 자료는 평균에 큰 영향을 주지 않기 때문에 평균의 대표값으로서 의의를 갖는다(박석희 등, 2003).

실행격자는 일반적으로 X축은 성취도를, Y축은 중요도로 하며 실행격자의 원점은 응답척도의 중간값, 평균에 대한 재평균값, 중위수 등을 채택할 수 있다. 실행격자 상의 X축(성취도)과 Y축(중요도)에 구분된 사분면은 지속적인 노력 필요(keep up good work), 과잉 노력 지양(possible overkill), 우선 시정 필요(concentrate here), 저 우선 순위(low priority)의 해석기준을 갖는다(Figure 1).

Concentrate Here	Keep Up Good Work
Low Priority	Possible Overkill

Source: Martilla and James, 1977

Figure 1. Importance-Performance Matrix

Martila와 James의 연구 이후 중요도-성취도 분석은 수행과정과 결과해석의 용이성으로 인해 다양한 분야에서 적용되어 왔다. 특히 1980년대 들어 관광·휴양 분야에서도 중요도-성취도 기법의 적용이 두드러지고 있다. Mengak 등(1985)과 Richardson(1987)은 각각 Great Smoky 국립공원의 탐방객센터 운영효율성 평가와 휴양객과의 커뮤니케이션 연구에서 이 기법을 이용하였으며, 그 외 공원 및 휴양 부서의 업무평가

(Havitz *et al.*, 1991), 국립공원의 캐빈평가(Hollenhorst *et al.*, 1992), 노인계층을 위한 프로그램 평가(Siegnthaler, 1994), 홍콩에서의 호텔선택 속성(Raymond *et al.*, 2000), 야외휴양지 속성과 만족(Tarrant and Smith, 2002) 등 많은 연구에서 이용되었다.

국내에서도 국립공원 경영평가(김성일, 1991), 임간학교 교사의 지도평가(신원섭과 Feunekes, 1993), 녹지환경 기능 평가(송형섭, 1994), 도시공원 관리방안(홍성권, 1995), 청소년 시설 운영 평가(구태익, 1995), 지리산국립공원 이용 및 관리(유기준과 김용근, 2000), 지역축제의 중요성(박진영 등, 2000), 휴양림 관리평가(송형섭과 김민우, 2003), 농촌관광 촉진(박석희 등, 2003) 등의 연구에서 적용한 바가 있다. 특히 박석희 등(2003)의 연구에서는 농촌관광의 고려 속성으로 여행정보, 교통, 숙박 및 주차시설, 음식, 자연환경의 질 등의 11개 속성을 분석에 이용하였다.

연구 방법

본 연구의 실증분석을 위한 설문지는 강원도 관광지를 방문한 관광객의 사회경제적 특성, 전반적인 관광활동 특성, 관광경험에 관한 문항들로 구성되었다. 특히 본 연구에서의 중요도-성취도 분석을 위한 문항은 연구대상지 특성을 고려하여 유기준과 김용근(2000)과 박석희등(2003)의 연구에서 이용된 속성들을 기초로 관광경험에의 영향요소로서 관광지의 물리적, 관리적, 사회적 요소들을 고려하여 전문가 의견수렴을 통해 총 21개의 속성을 도출하였다.

자료의 수집은 강원도의 대표적인 관광지로서의 특성을 지니고 있는 설악산국립공원, 경포대 및 낙산해수욕장, 그리고 원주시 간현국민관광지를 목적지로 선택한 관광객을 조사대상으로 하였다. 자료는 2003년 7월 25일부터 2003년 8월 25일 한달 동안 조사방법론을 교육 받은 대학생 조사요원들에 의해 수집되었다. 설문조사는 관광객 직접기입방식으로 이루어졌으며 총 413명이 설문조사에 참여하였다. 수집된 설문지는 부실한 설문지 14매를 제외한 399매를 유효표본으로 하였다.

수집된 설문자료는 SPSS 10.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 기술통계를 실시하였다. 관광경험의 영향 속성들에 대한 중요도-성취도 분석을 위한 대표값으로 5점척도의 평균값을 이용하였으며 이를 실행격자에 위치화 하였다.

결과 및 고찰

1. 응답자의 인구통계학적 특성

조사지역별 유효표본은 설악산국립공원 158매 (39.6%), 경포대·낙산해수욕장 121매 (30.3%), 간 현국민관광지 120매 (30.1%)로 조사지역별로 유사한 분포를 보이고 있다. 응답자의 사회경제적 특성은 Table 1에 나타난 바와 같이 남성 58.4%, 여성 41.6%로 남성 응답자 비율이 다소 높았다. 연령별 분포를 살펴보면 20대가 51.9%로 가장 많았으며 30대 28.1%, 40대 15.5%, 50대 3.3% 순이었다. 교육수준은 68.8%의 응답자가 대학 이상의 교육을 받은 것으로 나타났으며 고졸 학력의 응답자는 29.5%로 조사되었다.

응답자의 직업별 분포는 학생이 22.7%로 가장 높게 나타났으며 이 같은 결과는 조사 기간이 방학중이었던 것에 기인한 것으로 판단된다. 그 외 전문직 (17.6%), 자영업(16.4%), 사무기능직(9.1%)의 순으로 나타났다. 또한 소득수준의 척도가 되는 월평균 가구소득에 있어서는 100 ~ 149만원, 150 ~ 199만원, 200 ~ 249만원 대가 각각 15%대의 유사한 비율을 보였으며 99만원 이하와 300만원 대 소득수준을 가진 응답비율도 각각 14.7%와 14.2%를 차지하였다.

거주지별로는 인근의 경기도와 서울거주의 관광객들이 각각 35.3%와 31.4% 그리고 동일 지역권인 강원도 거주 응답자가 18.6%로 전체 응답자의 약 85%를 차지하고 있어 서울과 경기도가 강원관광의 주요 배후시장 기능을 가지고 있다고 할 수 있다.

2. 중요도 - 성취도 분석

1) 전체적 분석

중요도-성취도 분석은 강원도 방문 관광객들의 관광경험에 영향을 미칠 수 있는 유인 및 관리속성으로서 사회환경, 자원환경, 관리환경, 시설환경의 21개 속성들에 대해 방문 관광객들이 느끼는 중요도와 현재의 질적 상태를 의미하는 성취도를 측정하였다. 조사에 참여한 응답자들의 각각의 속성에 대해 느끼는 중요도와 성취도에 대한 속성별 평균값은 Table 2와 같다.

총 21개의 속성 중 관광지내의 환경오염 정도, 자연 자원의 상태, 위생시설의 상태, 관광지내의 안전성, 숙박 및 편의시설의 상태, 관광지 관리자의 친절성, 물가수준, 입장료 또는 시설사용료의 적정성 등이 관광객들의 관광경험에 있어 매우 중요하다고 여기는 속성들로 나타났다. 또한 다양한 휴양기회의 제공 여부, 다른 관광객들의 행위, 역사문화자원의 상태, 혼잡정도, 특징적인 먹거리 등이 비교적 중요한 항목으로 평가되었다.

반면에 속성별 성취도는 21개 전 속성에 대해 중요도에 비해 상대적으로 낮게 평가되고 있어 전반적으로 기대보다 실제 경험에서 불만족한 경향을 보이고 있는 것으로 나타났다. 특히 관광지내 물가수준, 특징적인 살거리 및 먹거리, 입장료 또는 시설 사용료, 혼잡정도, 고객행위, 위생시설 및 편의시설 상태 등의 11개 속성에 대해서는 보통이하로 평가되어 성취도가 매우 낮은 것으로 조사되었다. 나머지 10개 속성은 보통으로 평가되었다.

Figure 2의 실행격자 도형은 21개 속성별 중요도-성취도를 보여주고 있으며 X축은 성취도를, Y축은 중

Table 1. Demographic Profile of the Respondents

Item	Categories and frequencies(%)
Gender	male(58.4), female(41.6)
Age	age of 18~29(51.9), age of 30~39(28.1), age of 40~49(15.5), age of 50~59(3.3), over 60(1.3)
Education	under middle school(1.8), high school graduate(29.5), undergraduate(23.9), college graduate(25.7), above graduate school (4.8), no response(0.3)
Occupation	agriculture, forestry & fishery(0.5), self-employed(16.4), office worker(9.1), professional(17.6), public service(3.8), student(22.7), home maker(8.6), the others(7.1)
Income(won)	under 990,000(14.7), 1,000,000~1,490,000(15.7), 1,500,000~1,990,000(15.0), 2,000,000~2,490,000(15.2), 2,500,000~2,990,000(9.7), 3,000,000~3,990,000(14.2), 4,000,000~4,990,000(7.9), more than 5,000,000(7.6)
Residence	Seoul(31.4), Busan(0.3), Daegu(0.8), Woolsan(0.8), Incheon(6.2), Daejeon(1.5), Gwangju(0.5), Gyonggido(35.3), Chungcheongdo(1.6), Gyongsangdo(2.5), Chullado(0.5), Kangwondo(18.6)

Table 2. The importance and performance level

Attributes	Importance level	Performance level	Differences
① Natural resource	4.36	3.35	-1.01
② Historical & cultural resource	3.89	3.02	-0.87
③ Recreation opportunity	3.97	3.13	-0.84
④ Crowdedness	3.84	2.84	-1.00
⑤ Sanitation facilities	4.35	2.96	-1.39
⑥ Convenience facilities	4.18	2.96	-1.22
⑦ Rest area	4.19	3.09	-1.10
⑧ Accommodations	4.22	3.09	-1.13
⑨ Environmental pollution	4.47	3.03	-1.44
⑩ Behavior of other visitors	3.96	2.99	-0.97
⑪ Restriction on visitor use	3.77	3.07	-0.70
⑫ Touting	3.77	2.89	-0.88
⑬ Price level	4.13	2.53	-1.60
⑭ Manager's Kindness	4.17	3.04	-1.13
⑮ Fees and charges	4.02	2.81	-1.21
⑯ Food and beverage service	3.83	2.72	-1.11
⑰ Shopping service	3.58	2.58	-1.00
⑱ Information service	4.03	2.99	-1.04
⑲ Accessibility by transportation	4.19	2.96	-1.23
⑳ Hospitality of the residents	3.74	3.12	-0.62
㉑ Safety of the area	4.33	3.29	-1.04
Mean	4.05	2.97	-

요도를 표시하며 각각 5점 척도로 나누어진다. X축과 Y축의 중립점은 각 속성들의 전체 평균값인 X=3.0(성취도), Y=4.1(중요도)을 이용하였다. 이들 평균값을 중심으로 4개의 평면구역이 각각 지속적 노력 필요, 우선 시정 필요, 저 우선순위, 과잉노력 지양 구역으로 구분된다. 각 속성의 평균값 위치가 어느 구역에 속해 있는가에 따라 적절한 관리방향이 결정된다. 분석결과 지속적인 관리노력이 필요한 속성은 6개로 나타났으며 우선 시정되어야 할 속성이 4개, 저 우선순위가 6개, 과잉노력 지양 속성이 5개로 분석되었다(Figure 2).

(1) 지속적 노력이 필요한 속성

자연자원의 상태, 휴식 및 숙박시설의 상태, 환경오염 정도, 관리자의 친절도, 관광지 안전문제 속성은 높은 중요도와 함께 성취도에 있어 비교적 높은 평가를 받은 속성들로서 새로운 관리방안의 수립보다는 현재의 관리방안 수준에 대한 보다 많은 관심과 유지를 위한 노력이 요구된다.

(2) 우선 시정이 필요한 속성

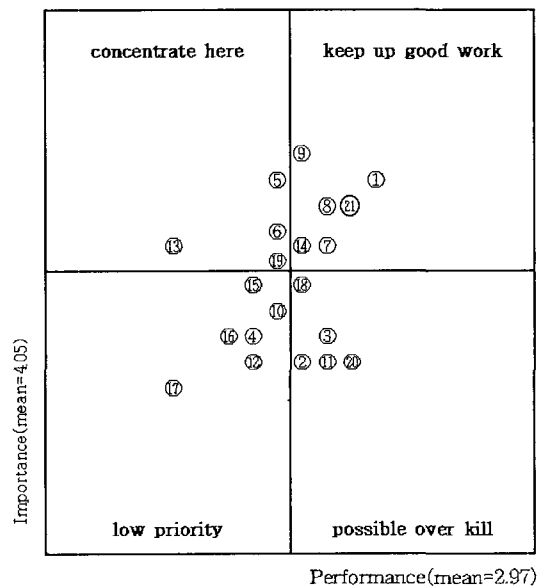


Figure 2. IPA action grid

Table 3. The importance and performance level

Attributes	Seolak		Kyungpo/Naksan		Ganhyun	
	I	P	I	P	I	P
① Natural resource	4.44	3.47	4.27	2.97	4.37	3.58
② Historical & cultural resource	4.14	3.16	3.80	2.98	3.66	2.88
③ Recreation opportunity	3.97	3.12	4.07	3.01	3.87	3.27
④ Crowdedness	3.80	2.75	3.81	2.72	3.94	3.09
⑤ Sanitation facilities	4.34	2.96	4.43	2.73	4.29	3.19
⑥ Convenience facilities	4.11	2.96	4.43	2.80	4.13	3.14
⑦ Rest area	4.15	3.07	4.32	2.96	4.09	3.24
⑧ Accommodations	4.13	3.30	4.42	2.80	4.13	3.09
⑨ Environmental pollution	4.51	3.17	4.41	2.53	4.46	3.37
⑩ Behavior of other visitors	4.02	2.99	3.88	2.78	3.97	3.20
⑪ Restriction on visitor use	3.91	3.01	3.72	3.00	3.65	3.20
⑫ Touting	3.81	2.60	3.72	2.67	3.76	3.51
⑬ Price level	4.08	2.46	4.31	2.29	4.01	2.85
⑭ Manager's Kindness	4.17	2.93	4.24	2.89	4.09	3.32
⑮ Fees and charges	3.98	2.64	4.23	2.74	3.87	3.09
⑯ Food and beverage service	3.92	2.81	3.84	2.71	3.69	2.61
⑰ Shopping service	3.65	2.58	3.59	2.59	3.48	2.59
⑱ Information service	4.12	3.02	3.96	2.82	3.99	3.11
⑲ Accessibility by transportation	4.22	2.94	4.28	3.07	4.06	2.87
⑳ Hospitality of the residents	3.85	3.13	3.68	3.02	3.66	3.23
㉑ Safety of the area	4.32	3.15	4.38	3.13	4.30	3.64
Mean	4.08	2.96	4.09	2.82	3.97	3.15

위생 및 편의시설의 상태, 관광지 물가수준, 교통시설 이용 편의성 속성들은 중요도는 높게 평가되었지만 성취도면에서는 상대적으로 낮은 평가를 받아 우선 개선되어야 할 항목으로 포함되었다.

(3) 저 우선순위 속성

입장료 및 시설사용료 수준, 관광안내시설의 상태, 관광객의 혼잡수준, 다른 관광객들의 행위, 호객행위, 특징적인 먹거리 및 살거리의 6개 속성은 중요도와 성취도가 모두 낮게 평가되어 다른 속성들에 대한 개선이 우선 실행된 후에 관리 노력을 기울이는 것이 바람직한 것으로 판단된다.

(4) 과잉노력 지양 속성

역사문화 자원, 휴양기회 제공의 다양성, 이용규제 수준, 안내시설, 지역주민의 환대성 항목은 중요도에 비해 성취도가 비교적 높은 속성들로서 양호한 상태를 의미한다. 그러므로 관리적 측면에서 개선을 강조하는 것은 지양되어야 할 것으로 판단된다.

2) 지역별 분석

연구대상지인 각각의 지역(설악산국립공원, 경포

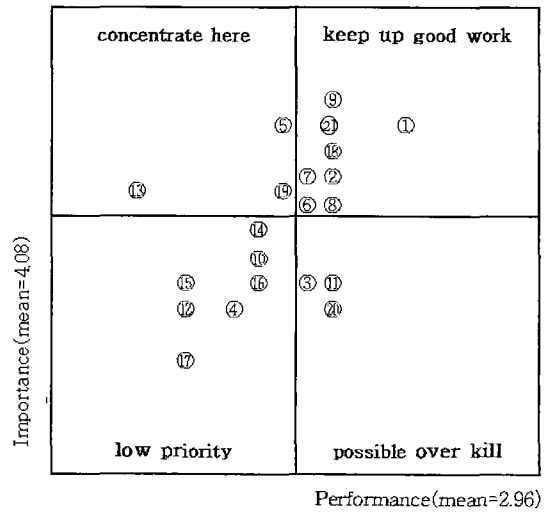


Figure 3. IPA action grid for Seolaksan National park

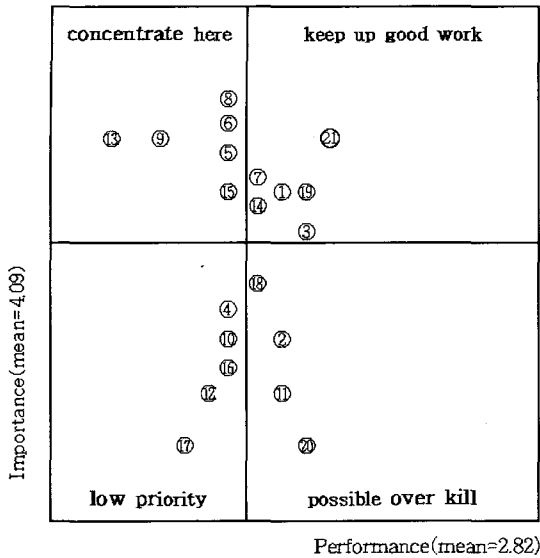


Figure 4. IPA action grid for Kyungpo/Naksan beach areas

낙산해수욕장, 간현국민관광지)을 대상으로 중요도-성취도 분석을 같은 방법으로 실시하였다. 각 지역에서 참여한 응답자들의 속성별 중요도와 성취도에 대한 평균값은 Table 3과 같다.

각 관광지별 전체 속성의 중요도에 대한 평균값은 5점 척도상 4.30~4.38로 거의 유사하나 성취도에 있어 경포·낙산 지역이 2.82로 가장 낮게 평가되었으며 간현국민관광지의 경우 3.15로 보통 이상 수준으로 나타났다.

Figure 3, 4, 5는 각 지역별 21개 속성별 중요도-성취도를 실행자 도형에 보여주고 있으며 Table 4는 각 구역별 위치에 따른 관련 속성에 대한 분석결과이다.

결론

오늘날 관광산업은 국가전략 산업으로서 그 중요성이 날로 높아지고 있으며 우리나라의 경우에는 특히 지방자치단체를 중심으로 지역경제 활성화를 위한 효과적인 대안으로서 관광산업을 중점 육성하고자 노력을 기울이고 있다. 관광산업과 관련된 제반 환경의 변화 속에서 지금 강원도 관광은 경쟁력우위의 유지에 있어 국내·외적으로 강한 도전에 직면해있으며 이러한 변화에 대한 대응과 경쟁력 제고를 위한 근본적인 대책이 요구되고 있다.

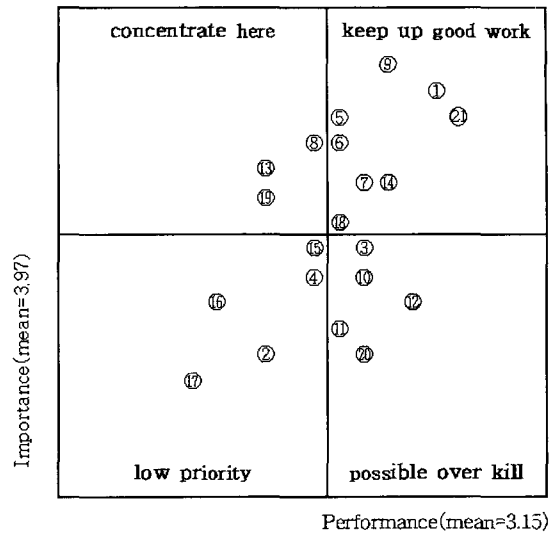


Figure 5. IPA action grid for Ganhyun area

보다 효과적이고 효율적인 관광정책과 경쟁전략의 수립을 위해서는 관광분야에 대한 다차원적인 현실진단이 선행되어야하며 그 가장 기초적인 단계는 관광주체인 관광객이 관광목적지에 대해 갖는 인식과 그에 대한 분석이다. 이에 본 연구는 강원도 소재 관광목적지의 유인력 확보를 위한 단위별 관리전략 수립을 위해 관광객 인식을 기초로 관광지의 입지와 관리속성에 대한 중요도-성취도분석(Importance - Performance Analysis: IPA)을 실시하였다.

강원도를 대표하는 특징적 관광지인 설악산국립공원, 경포대와 낙산해수욕장, 그리고 원주시 간현국민관광지를 방문한 관광객들은 관광경험에 영향을 미칠 수 있는 사회환경, 자원환경, 관리환경, 시설환경의 총 21개 속성들 중 관광지내의 환경오염 정도, 자연자원의 상태, 위생시설의 상태, 관광지내의 안전성, 숙박 및 편의시설의 상태, 관광지 관리자의 친절성, 물가수준, 입장료 또는 시설사용료의 적정성 등을 매우 중요하다고 인식하고 있었으며 다양한 휴양기회의 제공 여부, 다른 관광객들의 행위, 역사문화자원의 상태, 혼잡정도, 특징적인 먹거리 등은 관광경험에 있어 비교적 덜중요한 항목으로 평가하였다.

반면에 속성별 성취도에서는 21개 전 속성이 상대적으로 낮게 평가되어 전반적으로 불만족한 것으로 나타났다. 특히 관광지내 물가수준, 특징적인 살거리 및 먹거리, 입장료 또는 시설 사용료, 혼잡정도, 고객 행위, 위생시설 및 편의시설 상태 등의 11개 속성은 성취도가 매우 낮았다. 각 관광지별 전체 속성에 대한

Table 4. Major management points for each destinations

Sites Action Grid	Study	Seolaksan National Park	Kyungpo/Naksan	Ganhyun
Keep up good work		① natural resource		① natural resource
		② historical & cultural resource	① natural resource	⑤ sanitation facilities
		⑥ convenience facilities	③ recreation opportunity	⑥ convenience facilities
		⑦ rest area	⑦ rest area	⑦ rest area
		⑧ accomodations	⑭ manager' s kindness	⑨ environmental pollution
		⑨ environmental pollution	⑲ accessibility by transportation	⑭ manager' s kindness
Concentrate here		⑱ information service	⑳ safety of the area	⑱ information service
		㉑ safety of the area		㉑ safety of the area
			⑤ sanitation facilities	
		⑤ sanitation facilities	⑥ convenience facilities	⑧ accomodations
		⑬ price level	⑧ accomodations	⑬ price level
		⑲ accessibility by transportation	⑨ environmental pollution	⑲ accessibility by transportation
Low priority		⑬ price level	⑬ price level	
		⑲ accessibility by transportation	⑮ fees & charges	
		④ crowdedness	④ crowdedness	② historical & cultural resource
		⑩ behavior of other visitors	⑩ behavior of other visitors	④ crowdedness
		⑫ touting	⑫ touting	⑮ fees & charges
		⑭ manager' s kindness	⑯ food & beverage service	⑯ food & beverage service
Possible overkill		⑮ fees & charges	⑰ shopping service	⑰ shopping service
		⑯ food & beverage service		
		⑰ shopping service	② historical & cultural resource	③ recreation opportunity
		③ recreation opportunity	⑪ restriction on visitor use	⑩ behavior of other visitors
		⑪ restriction on visitor use	⑱ information service	⑫ touting
		⑳ hospitality of the residents	㉑ hospitality of the residents	⑪ restriction on visitor use

중요도의 경우 평균값은 거의 유사했으나 성취도에 있어 경포·낙산 지역이 보통 이하로 가장 낮았고 간 현국민관광지의 경우는 보통 이상 수준을 보였다.

조사결과를 토대로 보다 효율적인 관리전략의 수립을 위해 중요도와 성취도 속성들의 평균값을 중심으로 관리방향과 주안점에 따라 각각 지속적 노력 필요, 우선 시정 필요, 저 우선순위, 과잉노력 지양 구역의 4개의 평면구역으로 분류한 결과 지속적인 관리노력이 필요한 속성은 6개로 나타났으며 우선 시정되어야할 속성이 6개, 저 우선순위가 5개, 과잉노력 지양 속성이 4개로 분석되었다.

지속적인 관리노력이 필요한 속성은 자연자원의 상태, 휴식 및 숙박시설의 상태, 환경오염 정도, 관리자의 친절도, 관광지 안전문제로서 높은 중요도와 함께

비교적 높은 성취도를 보여 새로운 관리방안의 수립보다는 현재의 관리방안과 수준에 대한 지속적인 유지노력이 요구된다. 위생 및 편의시설의 상태, 관광지 물가수준, 교통시설 이용 편의성 속성들은 중요도는 높게 평가되었지만 상대적으로 낮은 성취도 평가를 받아 우선 시정이 필요한 속성으로 포함되었다. 입장료 및 시설사용료 수준, 관광안내시설의 상태, 관광객의 혼잡수준, 다른 관광객들의 행위, 호객행위, 특징적인 먹거리 및 살거리의 7개 속성은 중요도 및 성취도가 낮게 평가되어 다른 속성들에 대한 개선이 우선 실행된 후에 관리 노력을 기울이는 것이 바람직한 것으로 판단된다. 역사문화 자원, 휴양기회 제공의 다양성, 이용규제 수준, 지역주민의 환대성 항목은 중요도에 비해 성취도가 비교적 높은 속성들로서 개선을 위한 추가적

인 관리적 측면에서의 노력은 지양되어야 할 것으로 판단된다.

관광목적지의 유인속성에 관한 관광객의 인식의 정도는 관광지 단위별 관리전략의 수립에 있어 기초가 된다. 따라서 본 연구에서 제시된 각 관광지의 유인속성별 중요도와 성취도에 관한 결과들은 관광객 인식을 기반으로 하는 보다 효율적인 강원 관광지 관리방안을 설정하는데 있어 유용한 정보를 제공해줄 것으로 기대된다. 그러나 관광객의 관광경험에 영향을 미치는 유인속성과 관리속성들에 대한 타당한 설문항목의 선택에 있어서의 한계와 조사대상지의 지역적 제한, 조사 시기의 편중 등의 연구상의 한계도 지니고 있으므로 향후 측정도구의 개선과 보다 다양하고 광범위한 지역과 시기를 포함하는 후속 연구가 요망된다.

인용문헌

- 구태익(1995) 중요도-성취도 분석에 의한 청소년 수련 시설 운영실태 조사연구, 한국조경학회지 23(2): 137-147.
- 김성일(1991) 중요도-성취도 분석에 의한 공원경영 평가, 한국임학회지 80(1): 103-108.
- 박석희, 윤상현, 박상곤(2003) 농촌관광 촉진을 위한 중요도-성취도 분석, 한국공원휴양학회지 5(2): 116-126.
- 박진영, 이태희, 김용근(2000) 지역축제의 중요도-성취도 분석에 관한 연구, 한국공원휴양학회지 2(1): 61-69.
- 송형섭(1994) 중요도-성취도 분석에 의한 대전시 녹지 환경 기능 평가, 충남대 농업과학연구. 21(2): 92-102.
- 송형섭, 김민우(2003) 중요도-성취도 분석을 통한 안면도 휴양림 관리 평가, 한국공원휴양학회지 5(2): 87-93.
- 신원섭(1988) 국립공원 관리의 관찰도-영향도 분석 기법 적용, 한국임학회지 87(2): 211-219
- 신원섭, Feunekes, A.(1993) 중요도-성취도 분석에 의한 입간학교 교사의 지도 평가, 충북대 농업과학연구. 11(1): 20-29.
- 유기준, 김용근(2000) 지리산국립공원 이용객 행태 및 이용·관리에 대한 중요도-성취도분석, 환경생태학회지 13(4): 367-374.
- 홍성권(1995) 중요도-성취도 분석을 이용한 도시공원의 관리방안에 관한 연구: 어린이 공원을 사례로, 한국조경학회지 23(3): 94-105.
- Havitz, M. E. G., Twynam, D. and Delorenzo, J. M.(1991) Importance-Performance Analysis as a Staff Evaluation Tool, *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(1): 43-54.
- Hollenhorst, S., Olson, D., and Fortney, R.(1992) Use of Importance-Performance Analysis to Evaluate State Park Cabins: The Case of the West Virginia State Park System, *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(1): 1-11.
- Martila, J. and James, J. C.(1977) Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 41(1): 77-79.
- Mengak, K. K., Dottavio, F. D., and O' Leary, J. T.(1985) Use of Importance - Performance Analysis to Evaluate a Visitor Center, *Journal of Interpretation* 9(2): 1-13.
- Raymond, K. S., Chu and Tat Choi(2000) An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travellers, *Tourism Management*, 21(4): 363-377.
- Richardson, S. L.(1987) An Importance-Performance Approach to Evaluating Communication Effectiveness, *Journal of Park and Recreation Administration*, 5(4): 71-83.
- Siegnthaler, K. L.(1994) Importance-Performance Analysis: Application to Senior Programs evaluation, *Journal of Park and recreation Administration*, 12(3): 57-70.
- Tarrant, M. A. and Smith, E. K.(2002) The Use of Modified Importance-Performance Framework to Examine Visitor Satisfaction with Attributes of Outdoor Recreation Settings, *Managing Leisure*, 7(2): 69-82.