

# 관광지의 훼손행위 감소를 위한 이용자 관리

강은지\* · 김용근\*\*

\*서울시립대학교 대학원 조경학과 · \*\*서울시립대학교 조경학과

## A Study on the Improvement of User Management for Decrease of Vandalism in Tourism Destinations

Kang, Eun-Jee\* · Kim, Yong-Geun\*\*

\*Dept. of Landscape Architecture, Graduate School, The University of Seoul

\*\*Dept. of Landscape Architecture, The University of Seoul

### ABSTRACT

The purpose of this paper is to devise a user management plan for tourism destinations in parts of park and open green spaces to prevent resource damage through depreciative behavior by tourists. Also, the possibility of the introduction of user management has been considered in order to complement this in these kinds of park and open green spaces.

As explained in prior results, tourists have had the opportunity of taking part in many experiences which furnish cultural and historical information, but have never had experiences which furnish information in utilization and management such as prohibited behavior at tourism destinations, responsibility for damage, etc. The furnishing of information on utilization and management plays an important role in understanding responsibility in resource damage. For example, groups who have been given information on utilization and management appear to be much more responsible toward resources and environmental damage. For this reason, this must be a very important element for preventing damaging behavior at tourism destinations. Tourists can be made to understand that tourism destinations can be very seriously damaged by users. In order to control these damaging behaviors which occur from other users and to meet the needs of the tourism destinations being visited, it is necessary to establish a user management plan.

*Key Words: Tourism Destinations Management, Management Information, Tourism Destinations Awareness of Users*

### 국문초록

본 연구는 이용객의 올바르지 못한 행위로 일어나는 관광지의 훼손을 방지하기 위해 공원녹지 분야의 이용자 관리 중 커뮤니케이션 기법의 이용·관리에 관한 정보 제공을 제시하고 이를 도입하기 전 관광지에서의 적용 가능성을 살펴보고자 하였다. 그와 더불어 관광지 관리 및 훼손행위 규제, 훼손행위 감소를 위한 이용자관리 수용 여부 등 이용자관리에 관한 관광객의 인식을 파악하였다.

본 연구결과에 따르면 이용객들은 관광지 훼손의 심각성을 인지하며, 훼손행위가 관광지 만족도에 영향을 미침에

**Corresponding author:** Yong-Geun Kim, Dept. of Landscape Architecture, The University of Seoul, Seoul 130-743, Korea, Tel.: +82-2-2210-2644, E-mail: ygkim@uos.ac.kr

따라 규제의 필요성에 대해 긍정적으로 대답하였다. 특히, 이용·관리 정보와 관련하여 이용·관리 정보 제공 유무에 따라 자원훼손에 대한 책임인식이 다른 것으로 나타났는데, 정보를 제공받은 집단이 제공받지 못한 집단에 비하여 환경 및 자원훼손에 대한 책임인식이 높게 나타나 앞으로 자원훼손 예방에 있어 이용·관리 정보가 중요한 요인으로 파악되었다. 또한, 그와 더불어 이용자 관리 중 법적 규제, 관리사무소의 제도 등도 적극적으로 수용할 것으로 나타나 앞으로 관광지 차원의 이용자 관리방안 정립이 필요한 것으로 나타났다.

주제어: 관광지 관리, 이용·관리 정보, 관광지 이용자 인식

## I. 서론

현재 관광지는 이용자의 의식수준 미흡으로 자연훼손, 쓰레기 및 반병 투기, 고성방가, 취객의 행패 등 올바르지 못한 이용 행위가 끊이지 않고 있다. 강원 동해안 지역 일대는 해마다 쓰레기양이 늘고 있으며, 합부로 버린 병조각에 의해 이용자들이 다치는 등 그 피해 수준이 심각하다(강원개발연구원, 1997). 또한, 애플로 유명한 대성리의 경우에도 고성방가와 취객의 행패, 무단 취사 등 이용자의 훼손행위로 몸살을 앓고 있다(이대희, 2002).

그러나 이를 관리하는 관광지 관리 및 체계는 사후 자원관리, 서비스 관리, 방문자 관리로 이루어져 있어 자원의 훼손을 예방하지 못하는 한계를 지니고 있다. 특히, 자원은 한정적이어서 한 번 훼손되면 복구가 불가능하거나 시일이 오래 걸려 사전의 예방이 중요함으로 그에 따른 효율적인 관리가 절실히 요구된다.

과거 행락지 역할을 담당하던 공원과 관광지와 마찬가지로 이용자의 훼손행위로 인한 피해가 심각하였다(김용근, 1992). 그러나 이를 예방하기 위해 사회심리학의 친사회적 행동(pro-social behavior) 이론을 도입하여 사전에 이용자들이 훼손을 인지하고 스스로 훼손에 대한 책임행동을 할 수 있도록 유도하는 이용자 방안을 수립하였다. 이는 이용자에게 훼손에 대한 정보 즉, 훼손행위에 대한 책임, 훼손행위로 인한 결과, 훼손행위로 주어지는 인센티브(incentive)를 제공함으로써 이용자 스스로 훼손행위에 대한 인식변화를 유도하는 방안이다. 구체적인 예로 공원관리 정보가 담긴 안내책자, 표지판, 홍보 방송 등의 제공이 있다(김용근 등, 1996; 2001).

앞으로 관광지도 공원과 같이 정보제공을 통해 훼손행위를 줄일 수 있는 사전 관리 방안이 필요하며, 이를 통해 지속가능한 관광지 관리를 유지해야 할 것이다. 물론, 관광지의 경우에도 역사·문화적 정보를 제공하여 주는 안내책자, 표지판 등은 있다. 그러나 관광지 관리정보 즉 관광지에서의 금지행위, 훼손행위에 대한 책임 등 이용관리에 관한 정보를 제공한 경우는 극히 드물며 공원과 같은 효과가 관광지에서도 나타날 것인지에 대한 분석이 먼저 필요하다.

이에 본 연구는 관광지에서 관리에 관한 정보를 제공함에 따라 이용자들의 훼손에 대한 인식이 차이가 있는지를 파악하여 앞으로 관광지 이용자 관리 방안 수립에 기초가 되고자 하였다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 관광지 관리에 관한 고찰

#### 1) 관광지 관리

Kraus and Curtis(1982)는 관광지 관리를 크게 인적자원관리, 예산 및 재산관리로 구분하였고, Jubenville(1978)은 자원관리, 서비스를 제공하는 서비스 관리, 방문자 관리 등 세 분야로 나누고 있다. 이봉원 등 역(1993)은 관광지 관리를 환경위생관리, 관광자원·시설의 관리, 안전관리, 서비스 관리 등 네 분야로 나누고 있으며, 이 모든 관리기법은 관광경험의 질을 높여 방문자의 만족도를 높이는 데 목적이 있다. 이상 연구자들의 관리체계를 종합하여 볼 때 관광지 관리는 크게 관광자원, 서비스, 방문자로 구성될 수 있으며, 체계적 접근에 따라 자원관리, 서비스 관리, 방문자 관리로 구분할 수 있다.

이 중 관광객 행위로 인한 훼손 관리로 방문자 관리가 있다. 방문자 관리는 관광지를 방문한 관광객의 이용혼잡관리, 정보관리, 공공안전관리, 위생관리 등을 포함한다(Jubenville, 1978; 이봉원 등 역, 1993). 관광객의 이용혼잡과 수요를 분산시켜 관광객의 훼손행위를 줄이려는 다양한 방법들이 실시되고 있는데 운번제를 이용하여 이용강도를 배분한다든지 관광지 훼손방지를 위하여 규칙위반자에 대한 벌금제(장병화, 2001; 신우성, 2004), 수용집중시기의 순찰강화(국립공원관리공단, 2007), 시간 및 구역에 따른 자원이용제한(장병화, 2001; 김선희, 2005), 이용자 수 제한, 선착순으로 이용시키는 등의 직접적인 방안들이 있다. 이용분산의 간접적인 방안으로는 이용패턴, 주요 관광지 및 주변 여러 관광지에 대한 정보 제공을 통한 수요 분산연구(김용근 등, 2001; 장병화, 2001), 요금의 차등화, 교통수단규제, 숙박시설에 대한 정원규제, 이용자격의 제한, 제도 조정, 교통수단 조정, 지역 내 숙박시설을 적정한 수용인원수 내에서 규제하는 등 수요를 저감시켜 관리하는 방안들이 있다

(신우성, 2004).

그러나 이러한 관리기법들은 관광객의 수요를 조정하는 것으로 국가적 혹은 지역주민들의 동의하에 이뤄져야 하므로 실질적으로 행해지기 어렵다. 그 뿐 아니라 훼손행위가 수요와 상관없이 일어날 수 있는 상황임을 감안하면 실질적인 방안이 될 수 없다.

## 2) 관광지 관리 관련 연구 동향

최근 관광지 관리 연구 동향을 살펴보면 기존 시설관리에서 벗어나 관광지의 수용인력 능력에 따른 관리방안에 관한 연구가 많이 시행되고 있다. 또한, 지속가능한 관광을 위하여 효율적인 자원관리 방안으로 방문객을 제한하는 연구들도 진행되고 있는데, 각 연구들을 종합한 결과 관광지 관리 연구는 총 3개의 관점으로 정리되어진다.

첫째, 방문자 수 제한을 통한 관광지 관리이다(장병화, 2001; 문화관광연구원, 2007). 장병화(2001)는 관광지 방문자 관리를 주제로 조사·연구한 국내외 연구 사례들을 종합 검토한 결과, 관광지 방문자 관리를 위해서는 특정시기 방문자수 제한 시책 도입이 필요하며, 이에 앞서 각 관광지별로 적정 수용력을 조사·설정하여야 한다고 제시하였다. 또한, 문화관광연구원(2007)에 따르면 방문자의 과밀로 인한 자원훼손 위험성이 우려되므로 이를 방지하기 위해 정해진 동선 이외의 관람이나 이용을 제한하고 과밀한 이용시기를 피한 방문이용을 장려해야 한다고 주장하였다. 그와 더불어 성수기 및 과밀 이용기간 동안 관람요금을 차별화하여 방문자 수의 제한을 통한 관리방안을 수립하는 것이 필요하다고 제시하였다.

둘째, 이용객 분산을 통한 관광지 방문자 관리이다. 이용객을 분산시키기 위한 다양한 방법들이 제시되고 있는데, 장병화(2001)는 이용정보 제공 및 혼잡예보의 필요성이 매우 높게 나타난 만큼 라디오, TV, 유선 TV 등의 방송매체를 통해 혼잡시기에 국립공원 등 주요 관광지의 혼잡 예보 방송 실시를 제안하였다. 김용근 등(2001)은 관광지 이용자 분산을 위해 광역정보관리체계를 도입하며, 이를 위해 방송국과 국립공원 이용혼잡예보 시스템의 연결, 인터넷 등 정보검색체계에 공원관리 상황을 띄우는 방법 등을 제시하였다.

셋째, 방문객의 올바른 관광행태로의 인식전환을 통한 관광지 관리이다(박용재, 1999; 유기준, 2001; 문화관광연구원, 2007). 박용재(1999)는 관광지 관리에 있어 기초자치단체의 역할도 중요하지만 그와 더불어 이용자의 참여를 통한 올바른 관광행태로의 인식전환이 필요하다고 제시하였다. 또한, 전문 인력의 확보를 강조하였으며, 앞으로 관광지 관리의 전문성과 효율성을 증가시켜야 한다고 주장하였다. 유기준(2001)은 지속가능한 관광을 실현하기 위해서는 무엇보다도 관광객 자신의 관광 및 환경에 대한 윤리성 확고와 책임의식 그리고 올바른 관광행동으

로의 인식 전환이 필요하다고 제시하였다. 더불어 이용주체의 관광·휴양에 대한 가치관 변화에 따라 관리자의 인식전환도 필요하다고 제시하였는데, 이는 기존 이용자의 편익우선을 위한 관리자의 역할을 떠나 올바르게 못한 행위를 계도하는 관리자의 역할을 강조시킨 것이라 생각할 수 있다. 또한, 문화관광연구원(2007)은 이용자들의 사전 교육을 통해 올바른 관광이용 활동을 위한 인식 개선이 필요하다고 전하고 있다. 이는 관광지에 마련된 안내소를 통해 가능하며 다양한 체험프로그램을 통해 실시될 수 있다.

이상의 관광지 관리 선행 연구들은 관광지 수요 제한 및 분산을 통해 관광지 관리를 하고자 하였으며, 그와 더불어 이용자의 관광지에 대한 올바른 인식전환과 개선을 촉구하고 있었다. 그러나 대부분의 관광지들은 아직까지 수요의 제한이나 인식개선을 위한 방안을 정립하고 있지 않은 실정이다. 특히 피서철 수요가 몰리는 것을 생각하면 수요의 제한은 더 어려운 실정이며, 무엇보다 훼손을 미연에 방지하기 위한 확실한 방안이 절실히 필요하다.

이에 본 연구는 앞서 배경에서 밝힌 바와 같이 공원녹지 분야의 이용자 관리 고찰을 통해 본질적 훼손행위를 방지하기 위한 방안을 알아보고자 하였다.

## 2. 공원녹지 분야의 이용자 관리

공원녹지 분야에서는 공원 자원 훼손을 예방하기 위한 방안으로 사회심리학적 이론을 도입하여 이용자가 스스로 훼손행위를 인식하고 줄여나가는 이용자 관리방안을 수립하였다. 이는 사회심리학의 친사회적 행동 이론을 도입한 것으로 인간의 바람직하지 못한 행동을 내재된 사회적 규범을 자극함으로써 올바른 방향으로 유도하는 방안이다. 구체적인 방안으로 주민 참여를 통한 공원관리, 관리 및 공원이용에 대한 이용프로그램 활용, 공원 관리 정보를 제공하는 방법이 있다. 또한, 교육이나 관리 수칙 등의 설명을 통해 이용자 스스로가 자신의 오염행위를 바꿀 수 있도록 하는 일종의 커뮤니케이션 기법 등이 있으며, 이를 통해 훼손행위를 줄여가는 한편 이용자들의 공원관리 인식도 향상시켜 나가고 있다.

공원에서의 커뮤니케이션 기법은 공원의 필요성이나 이용자가 쉽게 인식하지 못하는 부분을 강조하거나, 공동재산인 도시공원을 바르게 사용하는 이용자의 사회책임들을 홍보나 안내책자를 통하여 강조함으로써 이용자가 공원관리 업무를 이해하고 스스로 훼손행위를 줄이게 하는 방법들을 말한다(Kim, 1990). 커뮤니케이션기법의 구체적인 단계로는 첫째, 자신이 한 행위에 대한 결과를 깨닫게 해야 하며(Awareness of Consequences: AC), 둘째, 자신이 한 행동에 대한 책임감을 부여해야 하고(Ascription of Responsibility: AR), 셋째, 이러한 자

극이 받아들여지지 않았을 경우 행위에 대한 대가를 부여해야 하는데, 대가는 긍정적인 보상인 포상이나 선물로 행위에 대한 대가를 받거나 부정적인 보상인 벌금이나 제재를 받게 되는 것이다(Kim, 1990). 구체적인 방안으로 AC나 AR을 안내판 또는 계도판에 정보를 제공하여 설치하거나, 공원관리 협조책자 배부 및 관리인이 직접 공원 관리 상태를 설명하여 환경훼손행위를 줄이는 방법이 있다.

Van Liere and Dunlap(1978)의 연구에 따르면 AR의 정보, 즉 훼손행위에 대한 책임 정보를 제공했을 때 훼손행위를 감소시키는 데 가장 효과적이었으며, 다른 연구들을 통해서도 AC와 AR을 함께 제공했을 때 훼손행위를 두드러지게 감소시킬 수 있다는 것이 증명되었다. Gramann and Vander Stope(1987)은 정보제공에 따른 훼손결과를 실험하였는데 정보의 정도를 AC만을 알려주는 집단과 AC와 AR, 훼손에 대한 대가(Incentive) 모두 제공하는 집단으로 나누어 훼손행위 감소 실험을 하였다. 실험 결과 AC를 제공한 집단의 훼손감소효과가 가장 컸으며, AC+AR+Incentive의 정보를 제공한 집단의 실험 결과는 과다한 정보의 제공으로 다시 훼손행위가 일어나는 결과를 알아냈는데, 이에 대해 Schwartz(1977)는 이를 '부메랑 효과'라 명명하였다.

우리나라 사례에서 살펴보면 김용근(1994)은 국립공원 관리에서 공원 관리에 관한 지식수준과 환경훼손행위 의도와와의 관계에 대해 대부분의 공원 이용자가 환경훼손행위에 관심이 많으며, 그들의 관심과 협조를 유발시킬 수 있는 적절한 커뮤니케이션 방법이 개발된다면 환경훼손행위를 해결하는데 가능성이 있다고 밝혔다. 또한, 최성식과 김용근(1998)은 환경훼손행위 관리를 위한 방송프로그램의 효과에 대해 연구함으로써 공원관리 참여와 관리비용을 절감할 수 있는 관리 도구로 커뮤니케이션 방법 중 하나인 방송프로그램의 효과를 밝혀내었다. 연구결과에 따르면 방송프로그램이 시행된 곳이 시행되지 않은 곳보다 쓰레기양이 현저하게 줄어들었으며 정보 제공으로 인한 훼손예방이 효과적임을 증명하였다.

그 외에도 성수진과 김용근(2001)은 공원 자원 및 시설에 대한 정보 제공이 훼손행위에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 연구결과, 환경해설자를 통해 공원 자원 및 시설에 대하여 정보를 제공하였을 경우 제공하지 않은 집단보다 훼손행위가 줄어드는 효과가 있음을 밝혀내었다.

이상의 연구 결과를 종합해 볼 때 공원녹지 분야의 이용자 관리 중 공원관리에 관한 정보를 제공했을 경우 이용자로 인한 훼손이 감소하는 것을 알 수 있으며, 앞으로 관광지에서도 이와 같은 구체적인 연구와 다양한 시도를 통해 훼손을 줄여야 할 것이다. 그러나 그에 앞서 관광지에서도 관광지 관리와 관련한 정보를 제공했을 경우 훼손에 대한 인식의 차이가 있는지에 대한 검증이 필요하며, 이에 따라 본 연구는 관광지 정보제공 여부에 따른 이용자 훼손인식을 조사하였다.

### III. 연구방법론

본 연구의 목적인 관광지 이용·관리 정보 제공에 따른 이용자 훼손인식 조사를 위해 설문 내용 선행연구를 기초로 하여 관광지 방문목적, 관광지에서의 정보 제공 유무 경험, 이용자의 훼손행위에 대한 인식, 이용자 관리 수용 여부 등으로 선정하였다(표 1 참조).

설문 기간은 2008년 11월 3일부터 5일까지 예비조사를 실시하였고, 2009년 4월 20일부터 7월 20일까지 3달 동안 본 조사를 시행하였다. 본 연구는 일반적 관광지 관리에 대한 인식을 파악하기 위한 것이므로 대상지를 선정하지 않았으며, 설문대상으로는 10대에서 60대까지 각 연령대별로 35부씩 조사하였다.

자료 수집방법은 1:1 면담을 통한 자기기입식 설문조사로 수집된 설문지는 오류가 많은 21부를 제외한 총 189부가 조사되었다. 유효표본수 189부를 대상으로 SPSS Ver 12.0(SPSS Inc., 2004) 프로그램을 이용, 변수의 성격, 측정하고자 하는 내용에 따라 빈도분석과 교차분석을 실시하였다.

### IV. 분석결과 및 고찰

#### 1. 인구학적 특성

성별로는 남성이 90명(47.6%), 여성이 99명(52.4%)으로 비

표 1. 설문지의 변수

구분	설문항목의 구성내용
관광지 이용현황	방문목적, 관광지 결정시 중요 영향요인, 관광지 결정시 이용정보 획득경로
관광지 정보 제공	관광지 이용관리 정보의 홍보 충분성
	관광지 문화역사 정보 제공 유무 경험
	관광지 이용관리 정보 제공 유무 경험
관광지 이용자 훼손행위	관광지내 훼손행위의 심각도
	훼손행위로 인한 관광지 만족도 저하
	자원훼손에 대한 책임인식
	환경오염에 대한 책임인식
	훼손행위 관리의 필요성
관광지 이용자 관리 수용 여부	이용자 관리를 위한 법적규제 수용
	이용자 관리를 위한 관리자의 계도 수용
	이용자 관리를 위한 관광지 관리 정보제공 수용
	관광지 이용프로그램 참여
개인특성 관련	응답자의 최종학력, 나이, 성별, 직업

슷한 비율을 나타냈으며, 연령별로는 각 연령별로 35부씩 받아 진행되었으므로 비슷한 비율을 나타냈다. 응답자의 학력은 '고졸'이 95명(50.3%)으로 절반을 차지하고 있었으며, 다음으로 '대졸'이 61명(32.3%), '중졸 이하'가 19명(10.0%), '기타'가 14명(7.4%)의 분포로 나타났다. 직업은 10대의 대부분이 학생인 관계로 전체의 25.4%(48명)를 차지해 가장 높은 비율을 나타냈으며, 회사원이 그와 비슷한 24.3%(46명), 다음으로 자영업, 주부, 전문직, 기타, 공무원 순으로 나타났다(표 2 참조).

## 2. 관광지 이용현황

### 1) 방문목적

관광지 방문목적으로는 응답자의 70.9%(134명)가 '스트레스 해소 및 기분전환'이라고 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였고, '오락 및 유흥을 위해'라고 응답한 비율이 15.3%(29명)로 그 다음을 차지하였다. 또한, '자기 개발'이 2.6%(5명), '경험 및 지식을 쌓기 위해'의 응답비율은 11.1%(21명)로 저조한 응답률을 나타내었다(표 3 참조). 이를 통해 응답자의 대부분이 자유욕구 해소를 목적으로 관광지를 방문하는 것을 알 수 있으므로 관광지에서는 이를 위한 프로그램 개발 및 관리 방안을 갖춰야 할 것으로 생각된다.

### 2) 관광지 결정시 중요영향 요인

관광지 결정시 가장 중요하게 미치는 영향에 대한 응답으로

표 2. 인구학적 특성

구분	내용	빈도(%)
성별	남자	90(47.6)
	여자	99(52.4)
연령	15~19세 이하	30(15.9)
	20~29세	33(17.5)
	30~39세	32(16.9)
	40~49세	33(17.5)
	50~59세	32(16.9)
	60세 이상	29(15.3)
학력	중졸 이하	19(10.0)
	고졸	95(50.3)
	대졸	61(32.3)
	기타	14(7.4)
직업	학생	48(25.4)
	공무원	11(5.8)
	회사원	46(24.3)
	자영업	29(15.3)
	주부	23(12.2)
	전문직	14(7.4)
	기타	18(9.5)

표 3. 방문목적

구분	빈도(%)
스트레스 해소 및 기분전환	134(70.9)
오락 및 유흥을 위해	29(15.3)
자기 개발	5(2.6)
경험 및 지식을 쌓기 위해	21(11.1)
계	189(100.0)

표 4. 관광지 결정시 중요영향 요인

구분	빈도(%)
적절한 여행경비	25(3.2)
편의시설 및 서비스 수준	30(15.9)
자연자원의 매력	54(28.6)
역사·문화자원의 매력	32(16.9)
교통의 편리성	31(16.4)
놀이 및 관광활동 시설	17(9.0)
계	189(100.0)

는 '자연자원의 매력'이 28.6%(54명)로 가장 높은 비율을 나타냈고, 그 외에도 '역사·문화자원의 매력'과 '교통의 편리성'이 각각 16.9%(32명), 16.4%(31명)로 나타났다(표 4 참조). 결과에 따라 응답자의 50% 이상이 관광지를 결정하는 중요 요인으로 자원의 매력이라 응답한 만큼 앞으로 자원관리에 있어 좀 더 적극적인 노력이 필요할 것으로 보인다. 그러나 앞서 언급하였듯이 자원은 한 번 훼손되면 복구되기 어려움으로 현재의 사후관리체제를 벗어나 사전에 훼손을 방지하는 사전관리 체계로의 변화가 필요할 것으로 생각된다.

### 3) 관광지 결정시 이용정보 획득경로

관광지 결정시 이용정보 획득경로에 대한 응답으로 '친구나 동료'가 42.3%(80명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '인터넷'이 35.4%(67명)로 나타났다(표 5 참조). 그 외에 '신문, 잡지'가 9.0%(17명), '대중매체, 관련서적, 관광지 안내서' 등이 각각 5% 이하로 나타났다.

관광지 정보 획득경로는 기존의 연구들과 마찬가지로 구전을 통한 전달이 가장 높게 나타난 것으로 보아 앞으로 관광지를 찾아온 이용객들에게 각종 정보를 제공함으로써 제 3의 이용자들이 관광지를 쉽게 접할 수 있도록 하는 방안을 마련해야 할 것으로 보인다. 그 뿐 아니라 인터넷을 통한 정보제공도 두 번째로 높게 나타났으므로 관광 자원의 중요성, 이용수칙, 훼손책임 등의 관리 정보를 관광지별 홈페이지, 블로그, 카페 개설등을 통해 제공함으로써 관리에 대한 인식을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

표 5. 관광지 결정시 이용정보 획득경로

구분	빈도(%)
친구나 동료	80(42.3)
신문, 잡지	17(9.0)
라디오나 TV	1(0.5)
관련서적	8(4.2)
배포된 관광지 안내서	9(4.8)
인터넷	67(35.4)
기타	7(3.7)
계	189(100.0)

### 3. 관광지 훼손 인식

#### 1) 훼손행위에 대한 인지정도

훼손행위 심각성에 관한 문항에 전체 응답자의 67.2%(125명)가 '매우 심각하다'를 포함한 '심각하다'라고 응답하였다. 또한, 훼손행위 경험과 관련하여 경험자의 57.1%(76명)가 '심각하다', 11.3%(15명)가 '매우 심각하다'라고 응답하였으며, 비경험자는 56.6%(30명)가 '심각하다', 7.5%(4명)가 '매우 심각하다'라고 응답하였다(표 6 참조).

이를 통해 훼손경험과 상관없이 관광지 훼손행위의 심각성이 높음을 알 수 있으며, '잘 모르겠다'라고 응답한 비율도 두 집단 모두 20%를 넘는 비율로 나타나 환경훼손을 인지할 수 있는 교육이나 홍보가 필요할 것으로 생각된다.

#### 2) 훼손행위로 인한 관광지 이용만족도

관광지 내 훼손행위가 응답자의 관광지 이용만족도에 영향을 미치는가라는 물음에 대한 응답으로 응답자의 61.8%(115명)가 '그렇다', 28.0%(52명)가 '매우 그렇다'라고 응답하였다(표 7 참조). 이는 응답자의 과반수 이상인 89.8%(167명)가 관광지 내 훼손행위가 본인의 관광지 이용 만족도에 영향을 미친다고 응답한 것으로 앞으로 관광 만족도 증가를 위해 훼손 행

표 6. 훼손행위 심각성에 대한 자각

구분	훼손행위 경험자	훼손행위 비경험자	전체
	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
심각하지 않다	10(7.5)	7(13.2)	17(9.1)
잘 모르겠다	32(24.1)	12(22.6)	44(23.7)
심각하다	76(57.1)	30(56.6)	106(57.0)
매우 심각하다	15(11.3)	4(7.5)	19(10.2)
계	133(100.0)	53(100.0)	186(100.0)

표 7. 관광지 내 훼손행위에 따른 관광지 이용만족도 저하

구분	빈도(%)
전혀 그렇지 않다	4(2.2)
그렇지 않다	7(3.8)
그저 그렇다	18(4.3)
그렇다	115(61.8)
매우 그렇다	52(28.0)
계	186(100.0)

위에 대한 적절한 관리가 필요한 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 훼손행위 규제 경험에 대해 조사하였다.

#### 3) 훼손행위 규제경험 및 규제 필요성

훼손행위 경험에 관한 문항에 있어 응답자의 대부분이 '훼손 경험이 있다'라고 응답(71.3%) 하였지만 '훼손행위에 대한 규제 경험'은 8.6%(16건)로 낮은 비율이 나타났다(표 8 참조). 이는 훼손행위에 비해 아주 낮은 수치로 현 관광지 관리의 문제점을 여실히 보여준다. 대부분의 관광지 관리자는 관광객의 올바르지 못한 행위에 규제를 할 경우 항의가 들어오거나 관광수요가 줄어들 것이라 생각할 것이나, 규제를 경험한 응답자들은 규제에 대해 56.3%(9명)가 '적절한 조치라고 생각함'이라고 응답하였다. 물론 '부당한 처사'라고 생각한 비율도 6.2%(1명)로 낮은

표 8. 훼손행위 및 행위 규제경험

구분	훼손행위 경험	규제경험
	빈도(%)	빈도(%)
있다	133(71.5)	16(8.6)
없다	53(28.5)	170(91.4)
계	186(100.0)	186(100.0)

표 9. 규제경험자의 규제에 대한 생각

구분	빈도(%)
부당한 처사	1(6.2)
신경안심	6(37.5)
적절한 조치	9(56.3)
계	16(100.0)

표 10. 관광지 내 훼손행위 규제 필요성

구분	표본	평균	표준오차
관광지 내 훼손행위 규제필요성	189	4.30	0.661

비율을 나타냈지만 규제를 경험한 대부분의 이용자들이 훼손행위에 대한 규제에 긍정적인 생각을 가지고 있음을 알 수 있었다(표 9 참조).

또한, 훼손행위 규제에 관한 항목은 평균 4.30로 응답자들이 규제의 필요성에 대해 높게 응답하였다. 이는 이용자의 관광지 이용 만족도가 훼손행위의 영향을 받는 만큼 규제의 필요성에 대해 긍정적인 반응을 나타낸 것으로 생각한다(표 10 참조).

이러한 결과에 따라 관광지 관리자는 관광객을 관광지의 손님임과 동시에 자원보호와 타관광객의 만족도 향상을 위한 관리대상으로 생각하고, 자원관리, 서비스 시설 관리와 더불어 관광객의 훼손행위에 대한 관리계획을 마련해야 할 것으로 생각된다.

#### 4. 관광지 정보 제공에 대한 인식

관광지 정보 제공에 관하여 조사한 결과, 관광지 방문시 관광지의 유래, 위치, 특징 등의 문화·역사 정보 제공을 경험한 응답자는 70.4%(133명)로 높게 나타났으며, 경험하지 않은 응답자는 29.6%(56명)로 나타났다. 그에 반하여 이용 및 훼손행위, 훼손행위에 대한 책임 등 이용·관리 정보 제공을 경험한 응답자는 전체 37.6%(71명)로 낮게 나타났으며, 경험하지 않은 응답자는 62.4%(118명)로 높게 나타났다(표 11 참조). 이는 관광지에서 금지행위 및 훼손행위에 대한 책임정보가 제공되지 않아 훼손이 일어날 가능성이 있음을 나타내는 결과로 반달리즘(vandalism)의 유형 중 무지에 따른 훼손행위의 가능성을 보여준다.

'관광지 이용 및 훼손, 훼손에 대한 책임에 대한 홍보(안내판, 유인물, 관리자 등)가 충분한가'에 대한 응답은 평균 2.21로 응답자들이 이용·관리 정보에 대해 홍보가 충분하지 않다고 생각하는 것으로 나타났다(표 12 참조). 관광지의 이용, 금지행위, 훼손에 대한 책임 등의 정보제공은 관광지를 방문하는 관광객에게 관광지에서의 규칙을 알려주고 훼손에 대한 책임을 인식시킴으로써 훼손행위를 줄여나가는 데 영향을 미치는 중요한 서비스이다. 그러나 이러한 서비스가 제대로 제공되지 않는다면 관광객들은 방문목적에 따라 욕구충족에 따른 훼손행위를 일으키고, 그에 대한 책임을 관리당국으로 전가시켜 훼손행위 책임에서 벗어나려 할 것이다. 이에 본 연구는 실제로 이용·관

표 11. 관광지 안내서 및 이용·관리 정보 제공경험

구분	문화·역사 정보	이용·관리 정보
	빈도(%)	빈도(%)
있다	133(70.4)	71(37.6)
없다	56(29.6)	118(62.4)
계	189(100.0)	189(100.0)

표 12. 관광지 이용·관리 정보의 홍보 충분성

구분	표본	평균	표준오차
관광지 이용·관리 정보의 홍보 충분성	189	2.21	0.650

리 정보 제공이 이용자의 훼손인식에 영향을 미치는지 분석해보았다.

#### 5. 훼손에 따른 관리책임 인식

##### 1) 훼손 유형에 따른 책임 인식

본 연구는 예비조사를 통해 조사된 훼손 유형을 자원훼손과 환경오염으로 구분하고, 이에 대한 관리 책임인식을 알아보고자 하였다.

자원훼손 관리책임으로 응답자의 35.5%(67명)가 '지불비용에 따른 관광지 관리자'라고 응답하여 가장 높은 비율을 나타냈고, '이용자 자신'이 33.3%(63명), '관리주체인 지자체'의 응답자가 23.8%(46명)로 나타났다. 그러나 관리주체인 지자체와 지불비용에 따른 관광지 관리자를 '관리자'라는 한 집단으로 생각할 때 '이용자 자신'이라고 응답한 비율보다 높은 59.3%를 차지하는 것을 알 수 있다. 이는 자원훼손에 대한 관리 책임을 이용자 및 타 이용자에게도 있지만 관리자의 책임을 더 크게 인식하고 있음을 알 수 있다.

그러나 환경오염의 관리책임인식의 경우에는 52.9%(100명)가 '이용자 자신', 7.4%(14명)가 '타 이용자'라고 응답하여 이용자의 책임인식을 '관리주체인 지자체(18.0%)'와 '지불비용에 따른 관광지 관리자(20.6%)' 보다 더 크게 생각하는 것으로 나타났다(표 13 참조).

##### 2) 이용·관리 정보 제공 유무에 따른 관리책임 인식

앞서 조사된 이용·관리 정보 즉 이용 및 훼손행위, 훼손행위에 대한 책임에 대한 정보 제공 유무에 따라 훼손인식이 차이

표 13. 훼손유형에 따른 관리책임 주체

구분	자원훼손	환경오염
	빈도(%)	빈도(%)
관리주체인 지자체	46(23.8)	34(18.0)
지불비용에 따른 관광지 관리자	67(35.5)	39(20.6)
이용자 자신	63(33.3)	100(52.9)
타 이용자	12(6.3)	14(7.4)
기타	2(1.1)	2(1.1)
계	189(100.0)	189(100.0)

표 14. 이용·관리 정보 제공에 따른 자원훼손 관리책임 주체

구분	이용·관리 정보 제공 경험자	이용·관리 정보 제공 미경험자
	빈도(%)	빈도(%)
관리주체인 지자체	5(7.0)	93(33.1)
지불비용에 따른 관광지 관리자	10(14.1)	57(48.3)
이용자 자신	53(74.6)	11(9.3)
타 이용자	3(4.2)	9(7.6)
기타	0(0)	2(1.7)
계	71(100.0)	118(100.0)

가 있는지 분석해 보았다. 자원훼손 관리책임 주체에 대한 결과는 카이제곱값 23.087, 자유도 4, 유의확률 0.00으로 이용·관리 정보 제공을 받은 경험자가 미경험자보다 자원훼손관리에 대해 책임을 더 인식하고 있는 것으로 나타났다(표 14 참조). 구체적으로 살펴보면 정보 제공을 받은 경험자의 74.6%(53명)가 '이용자 자신'이라고 응답한데 비하여 받지 못한 미경험자는 9.3% (11명)만이 '이용자 자신'이라고 응답하였으며, 또한 관리자의 책임에 대해서는 경험자의 21.1%가 책임이 있다고 응답한 반면, 미경험자는 81.4%가 책임이 있다고 응답해 두 집단이 자원훼손 책임인식에 대해 다르게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

환경오염 관리책임 주체에 대한 결과는 카이제곱값 85.399, 자유도 4, 유의확률 0.000으로 자원훼손 책임인식의 결과와 마찬가지로 이용·관리 정보 제공을 받은 경험자와 받지 못한 경험자의 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적인 결과를 살펴보면 이용·관리 정보 제공을 받은 경험자의 71.6% (51명)가 '이용자 자신'이라고 응답하였고, 미경험자는 41.5% (49명)가 '이용자 자신'이라고 응답하였다. 또한, '지자체를 포함한 관광지 관리자'로 응답한 비율은 이용·관리 정보 제공 경험자 집단이 24.0%(17명)로 나타난데 비하여 미경험자 집단은 47.5%(56명)로 높게 나타났다(표 15 참조).

본 연구결과는 이용·관리 정보 제공에 따른 자원훼손 관리책임 주체, 환경오염 관리책임 주체의 분석결과 유의확률 0.05의 수준에서 모두 고도의 유의성이 인정됨에 따라 정보 제공과 관리인식이 연관성이 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 다시 말해 관광지의 금지행위, 훼손행위, 훼손에 대한 책임을 알려주는 이용·관리 정보의 제공을 경험한 이용자가 경험하지 못한 이용자보다 관리에 대해 이용자 자신의 책임이 더 높다고 인식하고 있는 것이다. 이는 이용·관리 정보 제공이 훼손책임 인식에 영향을 줄 수 있다는 결과를 보여주는 것으로서 앞으로 훼손행위를 줄이기 위해 관리에 대한 정보가 충분히 제공되어야 함을 의미한다.

표 15. 이용·관리 정보 제공에 따른 환경오염 관리책임 주체

구분	이용·관리 정보 제공 경험자	이용·관리 정보 제공 미경험자
	빈도(%)	빈도(%)
관리주체인 지자체	7(9.9)	27(22.9)
지불비용에 따른 관광지 관리자	10(14.1)	29(24.6)
이용자 자신	51(71.8)	49(41.5)
타 이용자	1(1.4)	13(11.0)
기타	2(2.8)	0(0)
계	71(100.0)	118(100.0)

그러나 우리나라 관광지의 경우 앞선 조사를 통해 알 수 있듯이 문화적·역사적 정보 제공은 원활한데 비해 이용·관리의 정보 제공은 이루어지고 있지 않다. 따라서, 관광지에서는 앞으로 관광지의 관리 정보를 제공함으로써 훼손에 대한 책임 인식을 향상하는데 노력해야 할 것이며, 그와 더불어 정보 제공시 안내판, 안내책자, 해설자 등 관광지 내에서만 이루어지는 것이 아니라 인터넷 등과 같은 정보획득 경로 통해 적극 홍보되어야 할 것이다.

6. 이용자 관리 수용

본 연구는 관광지에서 올바르게 할 수 없는 이용자의 훼손행위를 감소시키기 위한 방안으로 공원·녹지분야의 이용자 관리기법을 제시하며, 이를 적용했을 시 이용자의 인식을 알아보고자 하였다. 이에 이용자 관리방안 수용정도를 법적규제, 관리사무소 제도, 정보 제공, 프로그램 참여로 나누어 조사한 결과, 응답자들은 정보 제공 수용에 평균 4.13으로 가장 높게 응답하였다. 다음으로 관리사무소의 제도 수용이 평균 4.02, 법적규제 수용이 평균 4.00으로 높게 나타났으며, 프로그램 참여는 평균 3.03으로 비교적 낮은 수치를 나타냈다(표 16 참조).

이를 통해 이용자들은 법적인 규제와 관리사무소의 제도도 긍정적으로 생각하고 있으며, 그보다 비교하기엔 작은 수치지만 관광지의 훼손, 훼손에 대한 책임, 금지사항 등이 제공되는 정보 제공에 가장 많이 수용한다는 것을 알 수 있다.

표 16. 이용자 관리방안 수용정도

구분	표본	평균	표준오차
법적규제 수용	189	4.00	0.771
관리사무소 제도 수용	189	4.02	0.583
정보 제공 수용	189	4.13	0.422
프로그램 참여	189	3.03	1.063



## V. 결론

## 인용문헌

본 연구는 이용객의 올바르지 못한 행위로 일어나는 관광지의 훼손을 방지하기 위해 공원녹지 분야의 이용자 관리 중 커뮤니케이션 기법의 이용·관리에 관한 정보 제공을 제시하고, 이를 도입하기 전 관광지에서의 적용 가능성을 살펴보고자 하였다.

연구 조사에 따르면 이용자들은 관광지 훼손을 심각하다고 느끼고 있으며, 훼손행위가 관광지 만족도에 영향을 미치는 만큼 규제가 필요하다고 인식하고 있었다. 또한, 훼손에 대한 책임, 금지사항 등 관광지 이용·관리 정보 제공을 받은 적이 거의 없으며, 앞으로 정보 제공을 수용하겠다는 의견을 보였다.

특히, 이용·관리 정보는 이용자들의 훼손책임 인식에 영향을 미친다는 결과가 분석되었는데, 정보 제공을 받은 경험자가 받지 않은 자보다 책임을 더 높게 인식함으로써 앞으로 관광지 이용자 관리 방안의 하나로 이용·관리 정보의 제공이 적극적으로 필요하다고 생각된다.

따라서, 앞으로 관광지에서는 현재의 사후관리 체계와 함께 사전에 정보를 제공함으로써 훼손이 일어나지 않도록 예방하는 이용자 관리방안이 포함된 사전 관리방안이 수립되어야 할 것이다. 이를 위해서는 이용자의 훼손행위를 직접적으로 규제하는 법적규제, 관리사무소의 계도, 관광지 이용·관리의 정보 제공, 주민참여를 통한 관리방법들이 있으며, 앞으로 좀 더 다각적 연구를 통해 관광지에 적절한 이용자 관리방안을 개발시켜야 할 것이다.

본 연구는 관광대상지를 선정하지 않고 실시되었다는 점에서 한계가 있으나, 현재 관광지 훼손행위 감소를 위한 방안으로 이용자의 수요를 분산시키거나 제한하는 이용분산시스템, 최적관리수준모델 개발 등의 연구와 달리 실질적인 이용자의 훼손행위를 관리하기 위해 연구 되었다는 점에 의의가 있다. 본 연구를 계기로 앞으로 관광지 관리와 관련하여 이용자의 훼손행위를 직·간접적으로 관리할 수 있는 다양한 연구들이 나올 것이라 기대된다.

1. 강원개발연구원(1997) 여름철 해수욕장 및 비지정 관광지 운영의 효율화 방안. 강원: 강원비전포럼.
2. 국립공원관리공단(2007) 2007 연차보고서.
3. 김선희(2005) 관광지의 적정 수용력 산정과 관리방안연구. 대한지리학회지 40(3): 32-334.
4. 김용근(1992) 도시공원에서의 이용자 훼손행위 관리방안: 사회심리학적 이론을 중심으로. 한국조경학회지 20(1): 101-105.
5. 김용근, 장혜진, 유기준, 김상오, 나공주(2001) 효율적인 탐방객 분산을 위한 국립공원 광역정보 관리체계 구축. 한국공원휴양학회지 3(1): 10-17.
6. 김용근, 최정식, 조중현(1996) 국립공원 이용행태 및 쓰레기 처리를 위한 Clean-up Time 운영에 대한 이용자의 인식: 내장산 국립공원을 중심으로. 환경생태학회지 10(1): 14-23.
7. 문화관광연구원(2007) 문화유산 관광과 지속가능한 발전을 위한 문화재 활용정책 연구. 서울: 문화관광연구원.
8. 박용재(1999) 기초자치단체의 관광지 관리가 방문객 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
9. 성수진, 김용근(2001) 생태공원에서 환경해설자의 교육적 효과: 길동자 연생대공원을 대상으로. 한국조경학회지 28(6): 52-61.
10. 신우성(2004) 관광자원의 이해. 서울: 기문사.
11. 유기준(2001) 지속가능한 관광을 위한 자원관리. 서울: 일신사.
12. 이대희(2002) 대성리 국민 관광지의 운영 실태와 관리방안. 한국사회와 행정연구 (12)4: 363-380.
13. 이봉원, 이등근, 유선무 역(1976) 관광시설조경론: 관광 개발 계획의 수법. 日本觀光協會, 觀光施設造景論. 서울: 명보문화사.
14. 인태정(2007) 관광의 사회학. 피주: 한울아카데미.
15. 장병화(2001) 관광지 관리의 체계와 기법 연구. 한국관광정보학회지 9(2): 297-326.
16. 최성식, 김용근(1998) 국립공원 방문자의 환경훼손행위 관리를 위한 방송프로그램의 효과에 관한 연구. 한국조경학회지 25(4): 82-88.
17. Gramann, J. H. and G. A. Vander Stope(1987) Prosocial behavior theory and natural resources protection: A conceptual synthesis. Journal of Environmental Management 24: 247-257.
18. Jubenville, A.(1978) Outdoor Recreation Management. Philadelphia: Saunders.
19. Kim, Y. G.(1990) Depreciative behavior in outdoor recreation settings: An experimental application of prosocial behavior theory. Ph. D. Dissertation. Texas A&M University.
20. Kraus, R. G. and J. E. Curtis(1982) Creative Management in Recreation and Park. C. V. Toronto: Mosby.
21. Schwartz, S. H.(1977) Normative influences on altruism. In L. Berkowitz. Advances in Experimental Social Psychology 10: 221-279.
22. Van Liere, K. D. and R. Dunlap(1978) Moral norm and environmental behavior: Application of Schwartz's norm-activation Model to yard burning. Journal of Leisure Research 18(3): 137-153.

원 고 점 수 일: 2009년 3월 30일  
 심 사 일: 2009년 6월 19일(1차)  
 2010년 8월 12일(2차)  
 게재 확정 일: 2010년 8월 16일  
 4인인명 심사필