

도서 관광지의 선택속성, 서비스 가치, 만족도 및 행동의도 관계 연구: 추자도를 대상으로

최용복 · 부창산* · 김민철†

(제주대학교 · *제주테크노파크 정책기획단 · † 제주대학교)

Selection Attributes on Behaviour Intention of Island Tourism : focused on Chuja region

Yong-Bok CHOI · Chang-San BOO* · Min-Cheol KIM†

(Jeju National University · *Jeju Technopark · † Jeju National University)

Abstract

The objective of this paper was to analyze the relationships between the factors of selection attributes and the behavior intention focusing on Domestic tourists in Chuja island. This paper utilized the path analysis to investigate the factors of selection attributes affecting the visitors' satisfaction and re-visit intention through service value as mediating factor. This study showed the most important thing among the factors influencing service value in research model was 'uniqueness of island'. Finally, this paper presented that the selection attributes had affected overall satisfaction and re-visit intention through the mediation of service value. In addition, this study calculated total effect including indirect and direct effect of the choice attributes on behavior intention. This result can give the stakeholders related to Chujado island a implication for a better policy of tourism development.

Key words : Choice attributes, Behavior intention, Satisfaction, Service value, Path analysis, Chuja island

I. 연구의 필요성 및 목적

21세기 급변하는 환경 속에서 일상생활의 스트레스 및 반복된 일을 탈피하기 위해 휴가 및 주5일 근무제를 통해 관광을 즐기고자 하는 관광객들이 점점 늘어나고 있다. 이처럼 여러 방면에 걸친 변화는 그 속에 사는 우리의 모습을 바꾸고 사회구성원 모두의 가치에 영향을 미치게 된다.

이러한 분위기에 발맞춰 각 지방자치단체들은

지역경제 활성화 및 지역 이미지 제고의 수단으로 지역의 경쟁 우위적이며, 지역 특색에 맞는 관광자원을 개발하고 다양한 관광객들을 끌어 모으기 위한 다각적인 노력을 하고 있다.

특히, 최근에는 도서 및 해양자원을 통해 도서 지역개발과 관광개발이 활기를 띄고 있으며, 이를 통해 지역경제 활성화 및 지역자원의 효율적 활용이라는 지속가능한 도서개발에 대해 중앙정부 및 지자체의 관심과 의지가 표출되고 있다.

† Corresponding author : 064-754-3182, mck1292@jejunu.ac.kr

* 이 논문은 2010년 국토해양부의 재원으로 한국해양과학기술진흥원의 지원을 받아 수행된 연구임 (과제명: 추자도 주변 해양생태자원을 이용한 해양관광 활성화 방안).

다(조규덕, 2009).

한편, 이러한 시대적인 관광변화에 따라 현재 도서관광에 대한 학문 및 실무적인 발전을 하고 있으나, 아직 학술적인 개념에서 구체화되지 못하고 있는 현실이다¹⁾.

특히 4면이 바다인 도서지역은 사회, 경제, 문화 중심지와 단절성이 매우 높은 관계로 도서 지역에 대한 개발이 한정적인 뿐더러 일부 정책들도 도서지역의 특수성을 고려하지 않는 정책들로 추진에 많은 어려움이 있는 현실이다.

현재 우리나라 관광지 선택속성에 관한 연구는 내국인 및 외국인 관광객들이 일반적인 연구가 진행되었으며(김민철 외, 2008, 손병모, 2011), 도서관광에 대한 연구는 거의 없는 현실이며, 도서지역을 방문하는 관광지 선택속성 연구가 무엇보다도 필요한 실정이다(김민철, 2007).

본 연구 대상지인 제주특별자치도 내 추자도는 상추자 및 하추자로 되어 있으며, 인근에 2개의 유인도서(횡간도, 추포도) 및 38개의 무인도서 등 추자도 주변의 여러섬들은 추자도의 관광자원을 더욱 더 풍부하게 해주고 있다. 이와 관련하여 안영화 외(1997: 1999; 2006) 등의 추자 지역 관련 선행 연구가 있으나 이후에 관광 관련 개념의 연구가 부족한 상황이라고 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 추자지역을 방문하는 관광객의 선택속성, 서비스가치, 만족과 행동의도의 인과관계를 구조방정식 모형을 통해 관광객 선택속성이 서비스 가치, 만족과 행동의도에 미치는 영향, 서비스가치가 만족과 행동의도에 미치는 영향, 그리고 만족이 행동의도에 어떠한 영향을 미치는 지의 영향관계를 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 관광지 선택속성

1) 기존 문헌에서는 섬 관광과 병행하여 사용하나 본 연구에서는 도서 관광으로 통일하여 적용함.

관광지 선택의 결정인자는 관광지 선택속성의 객관적인 동기와 선택행동에 대한 정확한 측정을 하기 위해서는 관광지 선택속성에 대한 이해가 필요하다. 관광지 선택속성이란 관광객이 보고 느끼며, 경험하는 것으로서 관광과 관련한 물리·사회적 특징을 말한다.

관광지 선택속성에 대한 기존의 연구들을 살펴 보면 Mayo(1973)는 관광지로서 국립공원에 대한 관광객의 선호도를 연구한 결과 혼잡도, 경치, 기후를 가장 중요한 관광지 선택속성으로, 이상적 관광지는 경치가 좋고 사람과 산업으로 혼잡하지 않은 관광지 그리고 쾌적한 기후를 더 선호하는 것으로 나타났다.

이러한 관광지 선택속성에 대한 연구들을 살펴 보면 Gearing et al(1974)은 관광지 속성을 사회적 요소, 자원적 요소, 역사적 요소, 쇼핑시설 및 레크레이션, 하부구조, 숙박시설 및 음식 등으로 구분하였다.

Haathi(1986)는 관광지 속성은 화폐가치, 접근성, 스포츠 시설, 심야 유흥 및 위락, 평화롭고 조용한 휴가, 친근하고 친절한 사람들, 자연공원 및 캠핑, 문화적 경험, 아름다운 풍경, 새로운 목적지 등의 10개 관광지 속성변수를 이용하여 연구하였다. 이애주(1988)는 부산, 제주도, 경주, 설악산, 한려수도 등 5곳의 관광지를 선택해서 10개의 관광지 선택속성과 4개의 군집(보수적 집단, 문화·관광 유흥적 집단, 문화 및 예술을 비 선호하는 집단, 스포츠 선호집단)으로 정제하였다. Inskeep(1991)는 관광지 개발 구성요소로 문화적, 매력물, 자연적 매력물 및 특별한 매력물 등으로 구분하여 관광계획적 측면에서 운용할 수 있는 범주화를 제시하였다. Goodrich(1997)는 관광지 선택 시 관광객들이 가장 높이 평가하는 속성들은 경치, 지역주민의 태도, 휴식 및 긴장해소, 적절한 숙박시설, 수상스포츠, 골프 및 테니스, 음식, 쇼핑시설, 문화에 대한 흥미, 유흥 등으로 정의하였다.

최철매(2004)는 방한 중국인 관광객의 관광지 선택속성에 관한 연구에서 기후, 친절성, 지리적

위치, 서비스, 자연경관, 숙박시설, 축제 등 19개 항목으로 측정하였으며, 오상훈 · 고계성(2005)은 선행연구를 통해 25개의 도서 관광지 매력속성을 도출하여 분석한 결과 도서 관광지의 매력속성은 자연적 매력성에 근거하는 것으로 나타났다. 이재곤(2005)은 제주도, 동해안, 서해안을 대상으로 자연성, 역사성, 사회성, 교육성, 활동성, 시설, 기타 등 7가지 선택속성 요인을 제시하였다. 김민철(2007)은 도서지역을 방문하는 관광객을 대상

으로 관광 선택속성요인을 체험성, 시설, 자연성, 환대성, 토속·역사성, 기타 등 25개의 선택속성을 도출하여 도서 관광객의 특성과 선호관광자원을 파악하고자 하였다.

최근 최용복 외(2012)에서는 추자지역의 선택속성에 대한 IPA 분석으로 관광 개발에 대한 여러 시사점을 제시하였다.

<표 1> 관광지 선택속성 선행연구

학 자	관광지 선택속성 요인 및 변수
Mayo(1973)	혼잡도, 경치, 기후
Gearing et al(1974)	자연성, 사회성, 역사성, 레크리에이션, 쇼핑, 음식, 숙소
Haahiti(1986)	문화적 경험, 아름다운 풍경, 접근성, 화폐가치, 심야유희, 위락, 휴가, 지역시민 태도, 자연공원, 캠핑, 새로운 목적지, 스포츠시설,
이애주(1988)	스포츠시설, 음식, 오락시설, 숙박시설, 역사적 문화적 흥미, 경치, 주민 친절성, 휴식 및 휴양, 쇼핑시설,
Inskeep(1991)	기후, 경치, 위락공원, 해변과 바다, 경제적 활동, 동식물군, 문화적 전통과 관습, 예술과 수공예품, 주제공원, 쇼핑, 회의, 이벤트, 카지노
Crompton(1993)	매력적인 자연환경, 기후, 즐거움, 다양성, 행복감, 특별한 야외 오락활동, 사람들과의 만남, 도전성, 휴식, 급진, 건강, 안전
Goodrich(1997)	경치, 음식, 지역주민의 태도, 유희, 숙박시설, 휴식 및 긴장해소, 문화에 대한 흥미, 수상 스포츠, 쇼핑시설, 골프, 테니스
최설매(2004)	서비스, 자연경관, 국민의 친절성, 편의시설, 교통시설 편리성, 역사적 유물, 유적지, 휴식 및 휴양, 비용, 기후, 지리적 위치, 숙박시설 등
오상훈 · 고계성(2005)	자연매력물, 계절과 기후, 자연경치, 스포츠 활동, 교통접근성, 다양한 숙박시설, 지방색, 역사/문화 매력물, 물가, 교통 편리성, 관광쇼핑, 안내관광정보, 다양한 주제공원, 지역축제, 숙박시설, 야간 여흥, 다양한 먹거리, 조용한 분위기, 여유스러움, 청결과 위생, 안전, 종사원 서비스, 지역주민 환대, 이국적 분위기, 교육용 시설물
이재곤(2005)	해양경관, 역사, 문화유적, 서핑, 요트, 낚시, 크루즈, 지역주민의 태도, 독특한 지방색, 음식시설, 숙박, 해양, 혼잡성, 물가, 접근성
김민철(2007)	해안경관과 지형, 계절과 기후의 쾌적성, 섬 관광지의 종사자 태도, 지역주민의 태도, 독특한 지방색, 전통음식, 지역 토산품, 관광지 명성, 역사·문화유적, 해양 스포츠활동, 휴식·휴양형 활동, 경관 관람형 활동, 축제 및 이벤트 등 체험활동, 해양관련 체험교육, 해양관련 시설, 숙박시설, 쇼핑시설, 스포츠 활동 대여시설, 기타 서비스(샤워실, 탈의실, 활장실 등), 놀이시설, 관광지 혼잡성, 섬의 접근성, 현지 섬 교통의 편리성, 짠 물가, 안정성

자료 : 선행연구를 참고하여 작성.

2. 서비스 가치

가치에 대한 정확한 정의를 내리기 위한 시도

는 광범위한 분야에서 시도되어 왔으며, 불분명하고 정의하기 어려운 개념이지만 일반적 의미에서 가치는 많은 사람들이 제품이나 서비스를

통해 기대하는 어떤 이익이나 혜택을 의미한다. 특히 구매의도와 서비스품질에 대한 인식에서 가치는 구매에 지불된 비용과의 비교에 의해 파악된다.

서비스 가치에 대한 연구는 서비스 품질/전반적 만족도/구매의도와 관련하여 각 개념들간의 인과관계 혹은 관련성을 규명하려는 데 중점을 두었다.

Zeithaml(1988)은 가치란 개념을 4가지 측면으로 정의하였는데, 첫째, 가치는 가격으로 개념화할 수 있다. 둘째, 가치는 제공에 대한 대가라는 측면이다. 셋째, 가치는 지각된 제품품질과 가격사이의 상쇄효과라는 것이다. 넷째, 가치란 모든 관련 평가기준을 고려한 상태에서 주관적인 가치대상에 대한 전반적인 평가라고 정의하였다.

Bolton & Drew(1991)의 연구에서 서비스 가치에 대한 고객의 평가는 구매의도 및 구매행동에 영향을 미친다고 하였으며, 본 연구를 통해, 서비스가치, 구매의도 및 구매행동사이의 상관관계의 구체화를 시도하였다. 이학식과 김영(1999)은 서비스 가치는 고객만족에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였으며, Cronin et al(2000)은 지각된 가치는 고객만족과 고객행동에 영향을 미치며, 고객 만족은 고객행동에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 지각된 서비스가치는 관광객 만족과 강한 상관관계를 가진다고 할 수 있다.

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 서비스 가치가 행동의도에 선행하는 원인변수로서 유의한 영향관계를 측정해보고자 한다.

3. 만족

만족이란 고객의 행동의도를 예측하는 핵심 변수로서 품질과 가치간의 밀접한 관련성을 가지고 있다. 최근에는 고객의 만족과 이에 따르는 미래 행동을 예측하는 핵심 변수로 그 중요성이 대두되고 있다(최환석 · 조주은, 2010).

Cronin & Taylor(1994)는 만족이 고객의 구매의도에 더 많은 영향을 미치고 있다는 것을 밝혔으며, Szivas et al(2003)은 관광마케팅과 연계하여 만족한 관광객은 더욱 재방문하고 싶어 하며, 또한 잠재 관광객을 더 많이 발생시킨다고 하였다.

박현지 외(2005)는 관광목적지를 방문 한 후 만족은 재방문에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 특정 관광목적지에 만족한 관광객은 다시 그 목적지를 재방문할 가능성이 높으며, 타인에게도 긍정적인 구전을 하는 것으로 나타나 만족은 미래의 재방문 의사에 영향을 미친다고 할 수 있다(김영태 · 윤유식, 2006; 이은지 · 이준혁, 2007).

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 만족도가 행동의도에 선행하는 원인변수로서 유의한 영향관계를 측정해보고자 한다.

4. 행동의도

행동의도는 행동을 예측하기 위한 요인으로 관계마케팅의 핵심적인 요소로 제시되고 있다(이정학, 2007).

Boulding et al(1993)은 행동의도를 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 신념과 의지라고 정의하였다.

Zeithaml(1988)의 연구에서 살펴보면 가치 및 고객만족 행동의도와의 관계는 비용 및 만족 그리고 가치간의 관계를 목적-수단 모델을 통해 개념화를 시도하였으며, 이후, 서비스품질, 가치 및 만족, 행동의도와의 관계를 분석한 연구들(Brady et al, 2001, Choi et al, 2004), 서비스품질, 가치, 행동의도 관계 연구(Brady and Robertson, 1999; Baker & Crompton, 2000)등의 진행되었다.

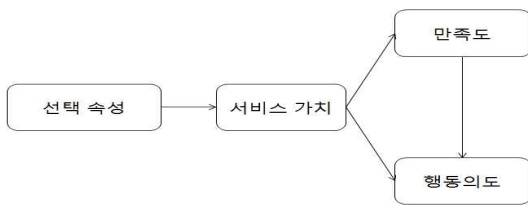
본 연구에서는 위의 선행연구를 바탕으로 도서관광객 재방문 의도는 관광객이 방문한 추자

지역에 대해서 다시 방문하고 싶어 하는 행동의도로 정의하였으며, 추천 의도는 관광객이 방문한 추자지역에 대해서 타인의 행동에 긍정적인 영향을 주고 싶어 하는 행동의도로 정의하였다.

Ⅲ. 조사설계 및 실증분석

1. 연구모형 및 가설

본 연구의 모형은 다음 [그림 1]과 같이 제시할 수 있다.



[그림 1] 연구모형

위 연구모형에 따라서 가설을 다음과 같이 설정할 수 있다.

- 가설 1. 선택 속성들은 서비스 가치에 (+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 서비스 가치는 전반적 만족도에 (+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 서비스 가치는 행동의도에 (+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 전반적 만족도는 행동의도에 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1에서는 다음에서 분석되어지는 요인분석(factor analysis)에 의해 선택 속성들의 명칭들이 정해질 것이며, 이에 따라 다양한 선택 속성들에 의한 세부 가설들이 설정될 것이다.

또한 본 연구에서는 각 선택 속성의 영향에 대한 경로에 초점을 두고 있으므로 경로분석(Path analysis)을 실시하였다. 이를 통해 각 선택 속성이 최종 종속 요인에의 총 효과(Total effects)를 탐색하는데 유리한 점이 있다.

2. 설문지 구성 내용

본 조사는 추자도를 방문한 관광객을 대상으로 2010년 7월 23일부터 25일 까지 3일간 개별 면담 방식으로 설문하게 되었다. 총 280부 중 258부가 회수되어 이중 설문응답이 부실한 19부를 제외한 총 239부의 최종 표본을 가지고 분석하였으며, 이를 통계분석의 기초데이터로 사용하였다. 설문지는 설문목적과 설문에 대한 내용을 충분히 교육받은 설문요원을 통해 실시하였다. 이용 통계기법으로는 크게 기술적 통계분석(descriptive statistics)과 다변량 통계분석으로는 신뢰도분석(reliability analysis), 요인분석(factor analysis), 경로 분석(path analysis) 등을 적용하였다.

본 설문 분석에서 사용된 선택 속성들은 최용복 외(2012)에 사용된 도서관관 선택 속성 중에서 예비 분석을 통해 추자도에 적용이 가능한 문항을 갖고 최종 분석에 적용하였다.

관광객의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음 <표 2>과 같다. 여성이 106명(44.4%)으로 남성의 분포가 많았으며, 학력은 대졸 이하가 다수였으며, 연령에서는 전 연령대가 골고루 분포되어 표본이 선정되었다.

<표 2> 인구통계학적 특성

구분		빈도	유효 퍼센트
성 별	남성	133	55.6
	여성	106	44.4
	전체	239	100.0
학 력	고졸이하	97	40.6
	대재/대졸	114	47.7
	대학원 이상	28	11.7
	전체	239	100.0
직 업	공무원	39	16.3
	사무/관리직	17	7.1
	전문/기술직	24	10.0
	농/수/축산업	19	7.9
	자영/서비스업	44	18.4
	주부	44	18.4
	학생	29	12.1
	기타	23	9.6
합계	239	100.0	
연령	20~29세	49	20.5
	30~39세	26	10.9
	40~49세	56	23.4
	50~59세	84	35.1
	60세이상	24	10.0
	전체	239	100.0

3. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

우선 내적 일관성을 유지할 수 있도록 탐색적 요인분석을 실시했으며, 결과 분석을 위하여 아이겐 값이 1 이상인 경우에만 한정하여 요인을 추출하였고 최종적으로 공통성 수치가 최소 기준인 0.5 이상을 모두 넘었다. 그리고 크론바하 알파 값이 0.6이면 안정적인 것으로 판단할 수 있지만, 탐색적 연구의 경우 0.5의 경우도 허용할 수 있으므로 (Hair et al., 1998) 최종 요인분

석을 <표 3>과 같이 산출하였다.

요인 부하량 값의 크기를 기준으로, 요인 1은 '도서 관광 시설, 요인 2는 '독특한 도서 문화', 요인 3은 '도서 관광 안내', 요인 4는 '도서 교통 편의성, 요인 5는 '도서 기후 및 자연'으로 명명하였다. 또한 표에서 제시된 바와 같이 탐색적 요인분석 결과 KMO=0.854, Bartlett's Test=1747.517 (p<0.01)로 요인분석결과가 어느 정도 타당함을 보여주고 있다.

<표 3> 도서 관광지 선택 속성들에 대한 탐색적 요인분석 결과

요인명	변수 내용	요인 적재치	공통성	아이겐값 (요인별 설명력)	크론 바하 알파값
도서 관광 시설	관광안내예약서비스(인터넷, 전화 등)	0.789	0.584	3.609 (21.227)	0.862
	해양스포츠 활동(낚시 등)	0.721	0.654		
	해양관련시설(해양캠핑, 갯벌생태 등)	0.694	0.683		
	음식종류	0.677	0.714		
	편의시설(벤치, 휴게실, 화장실 등)	0.672	0.577		
	숙박시설	0.584	0.509		
독특한 도서 문화	지역축제	0.536	0.558	2.230 (13.118)	0.715
	도서 관광지의 명성	0.752	0.666		
	역사/문화/유적 매력물	0.695	0.683		
도서 관광 안내	이국적 분위기	0.581	0.600	2.117 (12.452)	0.801
	지역주민의 친절성	0.827	0.800		
	도서 관광지의 종사자 친절성	0.826	0.801		
도서 교통 편의성	관광안내정보	0.509	0.628	1.831 (10.770)	0.835
	교통 접근성	0.876	0.852		
도서 기후 및 자연	교통 편리성	0.871	0.835	1.634 (9.610)	0.517
	기후	0.804	0.583		
	자연(해안)경관	0.701	0.702		

누적분산=67.177, KMO=0.854, Bartlett's Test=1747.517**

** p<0.01

4. 가설분석 결과

본 연구에서는 선택 속성의 영향 여부를 검정하기 위해서 제시된 모형에 대한 경로분석(path analysis)을 실시하였다. 즉 가설 설정에 있어서 기본적인 경로는 추자를 방문하는 관광객의 선택 속성이 '서비스가치' 요인을 매개로 전반적인 만족도 및 행동의도에 영향을 미친다는 것이다. 이들 요인 간 경로분석 결과는 그림에 제시된 바

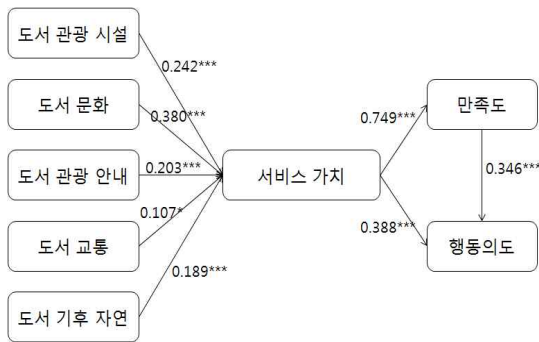
와 같다. 연구모형의 분석결과 $\chi^2=53.937$, d.f=20, p-value=0.000, GFI=0.950, AGFI=0.909, CFI=0.924, RMR=0.055를 갖는 그림과 같은 모형이 도출되었다. 여기서 비록 기본적인 적합도 지수인 χ^2 값이 유의적으로 산출되어 부합도가 다소 떨어지는 것으로 볼 수 있으나 다른 여러 가지 부합 지수들을 함께 고려할 때 적합한 모형으로 수용될 수 있다.

<표 4> 연구 단위들 간의 관계 및 가설분석결과

경로			경로 계수	t값	
가설 1_1	도서 관광 시설	→	서비스 가치	0.242	4.339***
가설 1_2	독특한 도서 문화	→	서비스 가치	0.380	6.799***
가설 1_3	도서 관광 안내	→	서비스 가치	0.203	3.639***
가설 1_4	도서 교통 편의성	→	서비스 가치	0.107	1.924*
가설 1_5	도서 기후 및 자연	→	서비스 가치	0.189	3.377***
가설 2	서비스 가치	→	전반적 만족도	0.749	15.950***
가설 3	서비스 가치	→	행동의도	0.388	6.123***
가설 4	전반적 만족도	→	행동의도	0.346	5.686***

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(*) 경로분석 적합도: $\chi^2=53.937$, d.f=20, p-value=0.000, GFI=0.950, AGFI=0.909, CFI=0.924 RMR=0.055



[그림 2] 최종 연구모형과 경로계수

경로계수의 유의성은 <표 5>와 같이 모두 유의한 것으로 나타났다. 우선 위의 표에서 서비스 가치에 영향을 미치는 도서 속성 요인들은 모두 유의한 결과를 보여주고 있으나 이 중에서 '독특한 도서 문화' ($\beta=.380$, $p<.001$)가 가장 영향을 미치는 변수임을 알 수 있다. 다음으로는 '도서 관광 시설' ($\beta=.242$, $p<.001$)도 중요한 요인임을 확인할 수 있었다. 이러한 분석 결과는 이전 연구 중 지삼엽 외(2005)의 연구와 같이 해양스포츠의 체험 관광으로의 활성화를 고려해야 함을 알 수 있다. 그리고 '도서 교통 편의성' ($\beta=.107$, $p<.01$)의 경우 가장 낮은 10% 수준에서 유의한 결과를 보여주고 있어서, 추자도의 교통수단이 다양하고 용이할수록 어느 정도 서비스가치가

높아질 수 있음을 알 수 있다. 다음 가설로서의 서비스 가치가 전반적 만족도와 행동의도와 관계에서는 기존 연구에서와 같이 서비스 가치는 만족도 및 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것과 부합하였다(Cronin et al., 2000; Brady and Robertson, 1999 & 2001).

또한, 도서 선택 속성은 서비스 가치라는 매개 변수를 통하여 만족 및 행동의도에 영향을 미침을 알 수 있다. 이러한 매개 변수의 역할을 측정하기 위해서 본 연구에서는 경로분석의 중요한 결과인 총 효과(total effect)를 다음과 같이 측정하여 제시하였다. <표 5>에서와 같이 추자 지역 행동의도에 가장 영향을 갖고 있는 요인은 서비스가치와 마찬가지로 추자도가 갖고 있는 독특한 도서 문화로 산출되어 이러한 요인에 우선적으로 자원을 투자할 필요가 있음을 알 수 있다.

IV. 결론

관광지 선택속성은 관광객의 지각 및 관광장소의 매력에 의해 이루어진다. 관광지의 매력은 관광객의 비용에 대해 기꺼이 지불할 수 있는 다양한 선택속성에 의해 영향을 받는다. 최근 지방자치단체마다 관광객 유치 경쟁이 과열되면서

<표 5> 도서 선택 속성 요인들의 직접 효과, 간접 효과, 총 효과 측정 결과

도서 속성 요인들	서비스 가치			전반적 만족도			행동의도		
	직접 효과	간접 효과	총 효과	직접 효과	간접 효과	총 효과	직접 효과	간접 효과	총 효과
도서 관광 시설	0.242	-	0.242	-	0.182	0.182	-	0.157	0.157
독특한 도서 문화	0.380	-	0.380	-	0.285	0.285	-	0.246	0.246
도서 관광 안내	0.203	-	0.203	-	0.152	0.152	-	0.132	0.132
도서 교통 편의성	0.107	-	0.107	-	0.081	0.081	-	0.070	0.070
도서 기후 및 자연	0.189	-	0.189	=	0.141	0.141	-	0.122	0.122

관광지 선택속성 뿐만 아니라, 관광객이 느끼는 서비스 가치가 더욱 중요시 되고 있으며, 이러한 서비스 가치를 높이기 위한 노력이 증대되고 있다. 이는 관광객의 해당 관광지에 대한 가치가 긍정적일수록 행동의도에 영향을 미치기 때문이다.

이러한 차원에서 본 연구는 추자도를 방문한 관광객들에 대한 관광객 만족 관련 연구로서 선택속성 요인들 간의 구조관계를 분석하였다. 우선 도서관광객들이 선택속성을 고찰하기 위하여 설문조사를 통해 실증분석을 하였으며 서비스 가치를 매개 요인으로 고려하여 그 영향 요인도 고려하였다. 그 결과로, '독특한 도서문화', '도서 관광 시설', '도서 관광 안내', '도서 기후 및 자연', '도서 교통 편의성' 요인 모두가 서비스 가치 및 전반적인 만족도에 영향을 미치는 공통적인 요소임을 알 수 있었다. 이러한 요인의 우선순위에 초점을 두고 도서 관광객 유치 정책에 반영해야 할 것으로 판단된다.

특히, 각 선택속성들 중 행동의도에 유의적으로 가장 영향을 미치는 요인(총효과) 역시 '독특한 도서문화'로서 추자지역을 방문하는 관광객들에게 행동의도(재방문 및 추천)을 유도하기 위해서는 이러한 요인의 중요성을 인식이 되어야 한다.

앞서 이론 부분에서 제시한대로 추자지역을 대상으로 선택속성 및 서비스 가치가 관광객 만족도에 미치는 영향과 서비스 가치 및 만족도가

행동의도에 미치는 영향을 분석한 연구 논문이 미흡한 가운데 본 연구가 진행이 되었으며 여러 분석적 결과를 도출하였다. 이러한 측면에서 본 연구의 의의를 들 수 있다. 하지만 본 연구는 도서관광 선택속성, 서비스 가치, 관광객 만족, 행동의도 등에 전략적 시사점을 제공하였지만 실증 연구가 가지고 있는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이는 향후 연구방향을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구에서 적용된 도서관광 선택속성들에서 고려되지 않은 속성들이 있을 수 있다는 점이다. 둘째, 본 연구는 연구대상을 추자지역으로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 타 시도 도서관광지를 대상으로 연구를 확대하여 일반화 하는 것이 필요하다.

참고 문헌

- 김민철(2007). 한국 도서관광의 매력요인 분석: 도서의 관광콘텐츠 유형에 따른 관광매력요인의 차이를 중심으로, 한양대학교 박사학위논문.
- 김민철·부창산·김영훈(2008), 제주지역 내 중국 및 일본 관광객의 선택 속성의 차이분석: 구조방정식 이용, 한국지역지리학회지 14(2), 126~140.
- 김영태·윤유식(2006). 호텔 이미지 세분화에 따른 호텔 서비스 이용만족도 및 충성도에 관한 연구, 호텔경영학연구 15(2), 1~17.
- 박현지·권영국·남미리(2005). 컨벤션 참가 동

- 기 · 만족(안전만족) · 재방문의 관계분석. 관광 · 레저연구 17(4), 25~44.
- 안영화 · 김준택 · 고희중(2006). 제주도 수산해양 시설의 기상재해에 관한 연구, 수산해양교육연구 18(2), 137~149.
- 안영화 · 노홍길 · 김문관(1997). 추자도 어촌종합 개발의 기본방향과 구조개선에 관한 연구, 수산해양교육연구 9(1), 57~70.
- 안영화 · 노홍길 · 김석중 · 정동근 · 김문관(1999). 제주도 연안 인공어초의 집어효과 향상에 관한 연구, 수산해양교육연구 11(1), 59~68.
- 오상훈 · 고계성(2005). IPA를 이용한 섬 관광지 매력성 평가 : 제주섬 사례, 관광연구 19(3), 45~58
- 이예주(1988). 관광지 선택 행동에 관한 연구. 세종대학교 박사학위논문.
- 이은지 · 이준혁(2007). 호텔 이미지 요인이 고객 만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 부산지역 특급 호텔을 중심으로, 호텔경영학연구 16(3), 47~60.
- 이재근(2005). 해양관광자원 개발방향에 관한 연구, 관광경영학 연구 9(1), 319~341.
- 이정학(2007). 레스토랑 서비스품질이 지각된 가치와 만족 및 행동의도에 미치는 영향관계 연구, 관광학연구 31(5), 97~118.
- 이학식 · 김영(1999). 서비스품질과 서비스가치, 한국마케팅저널 1(2), 77~99.
- 조규덕(2009). 지속가능한 해양관광개발에 대한 주민의식조사 연구: 신안군 임자도를 중심으로, 목포대학교 석사학위논문.
- 지삼엽 · 김용재 · 이재형(2005). 어촌 · 어항을 활용한 해양스포츠 체험관광 활성화 방안, 수산해양교육연구 17(1), 86~105.
- 최설매(2004). IP분석에 의한 방한 중국인 관광객의 관광지 선택속성과 만족에 관한 연구, 동아대학교 석사학위논문.
- 최용복 · 부창산 · 김민철(2012). IPA에 위한 추자 지역의 도서관광 선택 속성 분석, 수산해양교육연구 24(2), 302~310.
- Baker, Dwayne A & John L. Crompton. (2000), Quality Satisfaction and Behavioral Intentions, *Annals of Travel Research*, 27(3), 785~804
- Bolton, Ruth N. and James H. Drew. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value, *Journal of Consumer Research*, 17(3): 375~384.
- Boulding, W., Staelin, R., Kalra, A. and Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions, *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7~27.
- Brady MK, Robertson CJ, Cronin JJ. (2001). Managing behavioral intentions indiverse cultural environments: An investigation of service quality, service value, and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers, *Journal of Internaional Management*, 7(2): 129~149.
- Brady MK, Robertson CJ. (1999). An exploratory study of service value in the USA and Ecuador, *International Journal of Service Industry Management*, 10(5), 469~486.
- Choi KS, Cho WH, Lee SH, Lee HJ, Kim CK.(2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: a South Korian Study, *Journal of Business Research*, 57(8): 913~921.
- Cronin Jr. MK. Brady, G Tomas, Hult M. (2000). Assessing the effects of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioral intention in service environment, *Journal of Retailing*, 76(2), 193~218.
- Cronin. J. J. Jr., & Taylor, S A.(1994). SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance Based and Perceptions - Minus - Expectations Measurement of service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125~131.
- Gearing, C. E., Swart, W., & Var, T. (1974). Establishing a Measure of Touristic Attractiveness, *Journal of Travel Research*, 12(4), 1~8.
- Goodrich, J. N. (1997). Benefit bindle analysis, An Empirical Study of International Travels." *Journal of Travel Research*, 16: 1-3.
- Haahti, A, J. (1986). Finland's Competitive Position as a Destination." *Annals of Tourism Research*, 13, 11~35
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Inskeep, E. (1991). Tourism Planning 'An Integrated

- and Sustainable Development Approach, New York' Van Nostrand Reinhold, 25~34.
- Mayo, E. J. (1973). Regional Image and Regional Travel Development, Travel and Tourism Research Association Proceeding.
- Szivas, E., Riley, M., & Airey, D. (2003). Labor mobility into tourism attraction and satisfaction, *Annals of Tourism Research*, 30(1), 64~76.
- Zeithaml, Valarie A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value; A Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, 52, 2~22.
-
- 논문접수일 : 2012년 05월 07일
 - 심사완료일 : 1차 - 2012년 05월 21일
2차 - 2012년 05월 28일
 - 게재확정일 : 2012년 06월 01일