

# 퍼지셋 질적 비교 분석(fsQCA)을 활용한 관광지 거주민들의 삶의 질 저하에 영향을 미치는 요인 연구

## Using Fuzzy Set-Quality Comparative Analysis (fsQCA) to Explore the Factors Influencing on the Hindrance to Tourist Resident's Quality of Life

이 현 애 (Hyunae Lee)	경희대학교 대학원 호텔경영학과
정 희 정 (Hee Chung Chung)	경희대학교 대학원 호텔경영학과
함 주 연 (Juyeon Ham)	경희대학교 호텔관광대학 스마트관광연구소
정 남 호 (Namho Chung)	경희대학교 호텔경영학과, 교신저자

### 요 약

도시 관광객의 과잉 증가로 인해 낙후된 구도심 지역이 활성화되면서 임대료 상승으로 기존 거주민이 내몰리는 젠트리피케이션(gentrification)과, 주거지역의 관광지화로 인한 거주민의 이주현상을 의미하는 투어리스티피케이션(touristification)은 최근 전 세계적인 문제로 지적되고 있다. 한국에서도 제주도 와 북촌한옥마을 등에서 오버 투어리즘으로 인한 환경오염, 지가 및 임대료 상승, 공동체 문화 약화와 같은 현상이 나타나고 있다. 이러한 현상은 거주민들의 삶의 질을 저해함으로써 심각한 사회문제로 대두되고 있으며, 이에 대한 해결방안으로써 스마트 관광 도시가 대두되고 있다. 이에 본 연구는 2015년부터 스마트 시티 시범 도시로 선정되어온 부산시의 거주민들을 대상으로 설문을 실시하였으며, 퍼지셋 질적 비교 분석(fuzzy-set Qualitative Comparative Analysis)을 통해 관광 개발에 따른 경제적 이익, 사회적 비용, 환경적 지속성, 문화적 혜택, 기술적 영향이 거주민 삶의 질 저하에 미치는 복합적인 영향을 살펴보고자 하였다. 그 결과, 총 세 가지의 거주민 삶의 질 저하 패턴이 도출되었다. 관광 개발로 인한 사회적 비용이 크다고 느낄 경우 거주민들은 필수적 혜택(기술·경제적 혜택)(패턴 1)이나 부차적 혜택(환경·문화적 혜택)(패턴 2)을 크게 인식하더라도 삶의 질이 저하된다고 느끼는 것으로 나타났으며, 관광 개발로 인해 어떤 혜택도 전혀 인식하지 못하는 모습을 보이기도 하였다(패턴 3).

**키워드 :** 퍼지셋 질적 비교 분석, 거주민 삶의 질 저하; 오버 투어리즘, 복잡성 이론

† 이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A3A2925146).

## I. 서 론

지난 60년여 동안 관광 산업은 지속적인 확장과 다양화를 경험하며 가장 빠르게 성장하는 경제 분야 중 하나로 간주된다(UNWTO, 2017). 전 세계 관광객 수는 2012년 10억여 명을 넘어선 이후, 매년 급속하게 증가하여 2017년에는 약 13억 2천2백만 명을 넘어선 것으로 나타났다(UNWTO, 2018). 관광객 수는 앞으로도 점차 증가하여 2030년에는 18억 명을 넘어설 것으로 예측되고 있다(UNWTO, 2017).

관광객 증가는 국가 수입 증대, 지역 경제 활성화, 문화 교류 증가 등 막대한 경제적·사회적 파급효과를 갖고 있기 때문에 지역차원에서나 국가 차원에서 더 많은 관광객을 유치하기 위한 노력을 기울이고 있다. 그러나 관광객들이 방문하는 지역은 대부분 유럽(약 6억 1천7백여 명, 50%)과 아시아-태평양(약 3억 8백여 명, 25%)의 일부 지역에 편중되어 있다(UNWTO, 2017). 이에 따라 유명 관광 도시에서는 도시의 수용 능력보다 더 많은 수의 관광객들이 유입되는 오버 투어리즘(over와 tourism의 합성어, 과잉관광)으로 인해 환경오염, 문화재 훼손, 지가 및 임대료 상승, 공동체 문화 약화, 주민 불안 등의 사회적 문제들이 대두되고 있다(Forbes, 2018). 특히 도시 관광객의 과잉 증가로 인해 낙후된 구도심 지역이 활성화되면서 임대료가 상승하여 기존 거주민들이 내몰리는 젠트리피케이션(gentrification)과, 주거지역의 관광지화로 인한 거주민의 이주 현상을 의미하는 투어리스트피케이션(touristification)은 최근 전 세계적인 문제로 지적되고 있다.

스페인의 바르셀로나는 2017년 한 해에만 거주민 수의 20배가 넘는 3,000만 명 이상의 관광객들이 방문하면서, 삶의 질이 저하된 거주민들이 폭력 시위를 하거나 관광객들을 공격하는 일이 벌어지기도 하였다(The Guardian, 2018). 이탈리아 베네치아에서는 계속되는 오버 투어리즘에서 기인한 문제들로 인해 매년 2천여 명의 거주민들이 떠

나면서, 17만 명이 넘는 거주민들의 수가 5만 5천 명으로 급속하게 감소했다(The guardian, 2017). 국내의 경우에도 북촌 한옥마을과 제주도 관광지의 거주민들이 오버 투어리즘으로 인해 고통받고 있다. 부산에서는 감천 문화마을, 흰여울 문화마을 등 유명 관광지들에 ‘묵음 존(silent zone)’을 설치하여 관광객들로 인한 소음으로부터 마을 거주민들을 보호하자는 주장이 제기되기도 하였다(파이낸셜뉴스, 2018). 정부에서는 관광 산업의 질적 성장과 지역 거주민 주도의 일자리와 소득 창출, 지역경제 활성화 모델 확산을 강조하고 있으나(아시아투데이, 2017), 여전히 오버 투어리즘으로 인한 거주민의 삶의 질 저하는 지속되고 있다(Archer et al., 2005; USA Today, 2018; 이서현, 2018).

관광 정책 또는 개발 계획에 대한 거주민들의 인식이나 태도는 오래 전부터 중요한 연구 주제로 다루어졌다. 그러나 태도에 대한 연구는 관광 개발이 지역 공동체에 미치는 영향에 대한 거주민들의 인식에 초점을 맞추고 있는데 비해, 삶의 질에 대한 연구는 이러한 영향에 대한 인식을 좀 더 ‘나’와 ‘내 가족’이라는 좀 더 사적이고, 개인적인 범위를 포함한다는 특징을 갖고 있다(Andereck and Nyaupane, 2011). 하지만 거주민의 태도 연구에 비해 삶의 질 저하 연구는 상대적으로 그 수가 적으며, 특히 오버 투어리즘으로 인한 거주민의 삶의 질 저하에 대해서는 매우 적은 수의 연구만 이루어져왔다(Perdue et al., 1999; 임근식, 2012). 또한, 거주민 태도에 대한 연구들이 사회 교환 이론을 토대로 거주민과 관광객의 상호작용을 비용 감소와 혜택 증대라는 교환의 관점에서 주로 바라보았다는 한계를 갖고 있다(Bimonte and Punzo, 2016; Woosnam, 2012). 또한, 대부분의 연구들이 회귀분석이나 구조방정식 모형 등 대칭적 통계(symmetric statistics)를 사용해왔는데, 실제 사회 현상이 비대칭적(asymmetric)관계가 지배적임을 고려할 때(Ragin, 2008), 이러한 연구들은 사회 현상에 영향을 미치는 변수들 간의 복잡한 관계를 온전히 설명하지 못한다는 한계를 갖고 있다(Byrne, 2005;

Gigerenzer, 1991). 즉, 거주민의 행동을 예측하고, 이에 대한 원인 요소들을 전체적으로 설명할 수 있는 이론적 프레임워크(overarching theoretical framework)에 대한 연구가 부족한 실정이다(Ward and Berno, 2011).

관광객은 단순히 소비를 통해 지역 경제에 이바지하는 존재가 아닌, 거주민과 상호작용을 통해 지역 사회에 변화를 일으키기 때문에(이서현, 2018), 거주민의 삶의 질이 저하될 경우 관광객의 경험의 질 또한 저하되는 것은 물론, 결국 지역 사회에도 부정적인 변화를 일으킬 수밖에 없다. 또한, 지역 거주민들의 삶의 질을 향상시키는 것은 지방자치단체 행정의 궁극적인 목표라 할 수 있다(임근식, 2012). 따라서, 오버 투어리즘으로 인한 거주민의 삶의 질 저하에 대해 연구하는 것은 관광객과 거주민, 그리고 지역 사회 모두에게 필수적인 것이라 할 수 있다.

이러한 추세 하에서 스마트 관광 도시는 관광객의 경험과 만족은 물론 거주민의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 해결책으로 간주되고 있다(정남호, 2016). 스마트 관광 도시란 최신 정보통신기술을 사용하여 실시간으로 관광객 빅데이터를 수집하고, 이를 분석, 시각화, 모델링하여 다양한 이해관계자들과 공유하여 최적화된 관광서비스를 제공하는 도시를 의미한다(Gretzel et al., 2016). 예를 들어, 스마트 관광 도시에서는 인터넷과 빅데이터를 활용하여 관광지와 도시 등에서 관광객의 밀도를 보여주는 히트맵(heatmap)을 제작하고, 이를 통해 사전에 교통 정보를 제공하여 관광객과 거주민들의 빠른 이동을 도울 수 있다(Xu et al., 2018). 또한, 도시 전체가 일종의 사물 인터넷(Internet of Things) 환경으로 구성되어 도시에서 끊임없이 발생하는 다량의 실시간 데이터를 공유하면서 거주민들의 삶의 질 또한 증대될 수 있다(구철모, 2017). 이처럼 스마트 관광 도시는 관광객 정보를 포함한 도시 내의 가치 있는 정보들을 관광객, 지자체, 기업, 지역 자영업자를 포함한 모든 이해관계자들과 공유함으로써, 좋은 일자리 창출, 혁

신성장, 지역경제 활성화를 달성할 수 있다(정희정 등, 2017). 즉, 스마트 관광 도시가 올바르게 작동한다는 것은 도시 경쟁력을 증대시킴과 동시에 거주민들의 삶의 질을 이끄는 것이다(Boes et al., 2015; Caragliu et al., 2011).

이에 본 연구는 비대칭형 모델링인 퍼지셋 질적 비교 분석을 통해 거주민 삶의 질 저하에 영향을 미치는 경제적, 사회적, 환경적, 문화적, 기술적 요소들의 복합적 영향을 파악하고, 스마트 관광 도시가 앞으로 나아갈 방향을 제시하고자 한다.

## II. 기존문헌 연구 및 이론적 배경

### 2.1 오버투어리즘과 거주민 삶의 질 저하

삶의 질이란 일반적으로 삶에 대한 만족감으로 정의되지만(Rescher, 1972), 연구자에 따라 그 구성요소와 측정방법이 다양하다(Andereck et al., 2007; Andereck and Nyaupane, 2011). 이는 삶의 질이 개인의 신체적, 정신적, 사회적, 경제적, 환경적 조건을 모두 포함하는 다면적 개념으로(Kim et al., 2015), 연구의 대상에 따라 연구자들이 삶의 질을 바라보는 관점 또한 달라진다. 예를 들어, 환자의 삶의 질과 관광객의 삶의 질에 대한 정의는 서로 다르며, 대상의 특성을 반영하는 특별한 속성이 각 구성요소에 포함되어 있다.

삶의 질은 다양한 분야에서 연구되어 왔는데, 의학 분야에서는 환자의 삶의 질을(Flanagan, 1982; WHOQOL Group, 1995), 경영학에서는 고객의 삶의 질(Hill et al., 2007; Schalock et al., 2000) 또는 근무자들의 삶의 질(Hofstede, 1984)을 연구해왔다. 관광학 분야에서는 관광객들의 관광 활동 후 향상된 삶의 질(Iso-Ahola, 1979; 김선영 등, 2007; 김채욱, 송운강, 2007)에 대한 연구가 주를 이루며, 관광지 거주민들의 삶의 질에 대한 연구들도 존재한다(Andereck and Nyaupane, 2011; Kim et al., 2013). 측정 방법 또한 다양해서 빈곤율, 1인당 소득, 범죄율, 환경오염률 등의 객관적 수치로

삶의 질을 측정하는 연구들이 있는 반면(Crotts and Holland, 1993), 설문조사나 인터뷰 등을 통해 개인들의 주관적인 인식을 측정하는 연구들도 존재한다(Kim et al., 2013). 그러나 일반적으로 삶의 질은 다음 <표 1>과 같은 차원들로 구성된다(Andereck and Nyaupane, 2011; Schalock, 1996).

삶의 질은 개인을 둘러싼 여러 측면들과 서로 영향을 주고받기 때문에(Andereck et al., 2007), 삶의 질에 대한 개인의 인식은 그와 그를 둘러싼 사회 환경의 변화에 따라 함께 변화할 수밖에 없다(Allison et al., 1997). 이러한 맥락에서 관광으로 인한 지역의 변화는 관광객뿐만 아니라 거주민의 삶의 질에도 긍정적, 또는 부정적 영향을 미치게 된다. 일반적으로 관광 개발로 인해 관광객이 증가하면, 지역에 긍정적인 경제적, 사회적, 문화적 파급효과가 발생한다(이충기 등, 2007). 실제로 이런 긍정적인 파급효과 때문에 거주민들은 일반적으로 복합리조트, 호텔, 컨벤션 센터 등의 관광 시설이나 지역 축제의 유치를 환영해왔다.

그러나 관광 개발이 지속되어 지역의 수용 능력 이상으로 관광객들이 몰릴 경우, 관광객들로 인한 혼잡, 교통과 주차 문제, 범죄율 증가, 거주 비용

증가, 관광객과의 마찰, 거주민들의 삶의 방식 변화 등이 발생하여 거주민의 삶에 부정적인 영향을 미치게 된다(Andereck and Nyaupane, 2011; Eusébio et al., 2018; Jordan et al., 2015; Tooman, 1997; Woo et al., 2015). 또한, 지역의 관광 개발을 위해 도로나 공항, 항만 등의 사회기반 시설과 숙박 및 오락 시설 등이 거주민들이 낸 세금으로 건설 및 운영되고 있음에도 불구하고, 관광객들이 과도하게 몰려들면서 정작 거주민들은 사용하기 어려운 경우가 빈번하게 일어날 뿐만 아니라, 개발로 인한 수익의 대부분이 외부에서 투자한 기업들에게 돌아가는 불평등한 분배 구조 또한 존재한다(Archer et al., 2005; USA Today, 2018; 이서현, 2018).

이러한 추세 하에서 관광지의 거주민들의 삶의 질 저하는 정부와 학계 모두에게 해결해야 할 과제로 남아있다. 정부는 관광 산업의 질적 성장을 도모하고, 지역 거주민 주도의 일자리와 소득 창출, 지역 경제 활성화 모델을 확산시켜야 함을 강조하고 있다(아시아투데이, 2017). 학계에서는 지역의 관광 개발을 위해 거주민들의 태도와 인식을 예측 또는 평가하고자 하는 연구들이 다수 진행되었다(<표 2> 참조).

<표 1> 삶의 질 차원(Andereck and Nyaupane, 2011; Schalock, 1996)

대분류	소분류
감정적이고 정신적인 웰빙(well-being)	안전, 영성(spirituality), 행복, 스트레스로부터의 자유, 자아 개념(selfconcept), 만족
대인적·사회적 관계	친밀함, 애착, 가족, 상호작용, 우정, 지원
고용과 경제적 보장을 포함한 물질적 웰빙	소유권, 재정, 보안, 음식, 고용, 소유, 사회적·경제적 지위, 주거지
개인의 개발, 경쟁력, 목표	교육, 기술, 성취, 개인의 경쟁력, 목적 있는 활동, 발전
웰니스(wellness)와 오락/여가를 포함한 신체적 웰빙	건강, 영양, 오락, 기동성, 건강 관리, 건강 보험, 레저, 일상의 행동
자기 결정, 개인의 통제력과 결정	자치권, 선택, 결정, 개인의 통제력, 스스로에 의한 방향 결정, 개인적 목표와 가치
사회적 소속감, 위엄과 가치	수용, 지위, 지지, 근무 환경, 공동체 활동, 역할, 자원봉사, 거주 환경
권리	사생활, 투표권, 접근권 등의 권리, 정당한 법 절차, 소유권, 시민의 책임감

〈표 2〉 관광 개발에 대한 거주민의 태도 및 인식에 대한 선행연구

연구자	연구 내용
Madrigal(1993)	<ul style="list-style-type: none"> <li>거주지(도시)의 개발 수준에 따라 관광 개발에 대한 거주민들의 인식이 다름.</li> <li>이를 통제했을 때, 관광 산업에 대한 개인의 경제적 의존성, 힘의 균형이 거주민들의 인식에 영향을 미침.</li> </ul>
Jurowski et al.(1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 성과, 자원 사용, 공동체 애착, 환경중심적 태도는 거주민들의 인지된 경제적·사회적·환경적 영향을 거쳐 관광 개발 지지에 영향을 미침</li> </ul>
Yoon et al.(2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 영향, 사회적 영향, 문화적 영향, 환경적 영향이 관광 개발로 인한 전체 영향에 영향을 미치고 이는 관광 개발에 대한 거주민들의 지지에 긍정적인 영향을 미침</li> </ul>
Andereck et al.(2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광이 공동체 환경, 공동체 문제, 공동체 일상, 공동체 이미지, 공동체 서비스, 공동체 경제에 미치는 영향을 거주민들이 어떻게 인식하는지 살펴봄</li> </ul>
Andereck and Nyaupane(2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>커뮤니티 웰빙, 도시 관련 문제, 일상 방식, 공동체에 대한 자부심과 인식, 자원 및 문화 보존, 경제적 강점, 오락 시설, 범죄 및 약물남용 등이 관광과 삶의 질의 요인으로 도출</li> </ul>
Kim et al.(2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광이 유발하는 경제적, 사회적, 문화적, 환경적 영향에 대한 거주민들의 인식은 거주민들의 삶의 질(물질적, 공동체적, 감성적, 건강 및 안전에 대한 웰빙)과 전반적인 삶의 만족에 영향을 미침.</li> <li>이러한 영향관계는 관광 발전 수준(도입기, 성장기, 성숙기, 쇠퇴기)에 따라 차이가 존재.</li> </ul>
서원석, 이민재(2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>복합 카지노 개발에 대한 거주민들의 태도의 영향 요인을 조사</li> <li>경제적 효과(고용기회 증대, 조세수입 증대, 부가가치 창출, 관광수입 증대), 기능적 효과(외국인 관광객 증가, 국민관광 활성화, 관광산업 활성화, 관광 개발 촉진, 관광위탁시설 확충), 사회문화적효과(살기 좋은 지역사회, 지역사회 이미지 개선, 문화교류와 현대화, 긍정적 문화 상호작용)이 태도에 영향을 미침</li> </ul>
고계성(2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 관광 개발에 대한 거주민들의 관광 영향에 대한 인식에 영향을 미치는 요인들을 조사함</li> <li>지역성 파괴, 경제력 향상, 생활환경 개선, 여가여건 개선이 참여 의도, 개발 선호도, 개발 지지도에 미치는 영향을 살펴봄.</li> </ul>

### 2.3 퍼지셋 질적 비교 분석과 복잡성 이론

관광은 거주민(안정적인 사람들(population))과 관광객(일반적으로 사전에 파악할 수 없고 변동이 심한 사람들)의 만남으로(Bimonte, 2008), 서로의 상호작용과 경험은 관광객은 물론 거주민들의 태도, 의견, 일상생활에 영향을 미치게 된다(Sharpley, 2008). 이러한 사회적 상호작용은 사회의 여러 구성원들과 복잡한 인과관계를 갖고 있기 때문에 하나의 관점으로만 이 현상을 이해하고자 하는 것은 적절하지 않다(Urry, 2005). 또한 사회적 상호작용은 어떠한 사건의 발생이 규칙적으로 실행되는 질서를 갖고 있기 때문에, 패턴(pattern)과 체계(system)를 살펴보고자

하는 관점에서 연구 되어야 한다(한영위 등, 2017).

앞서 언급했듯이, 대부분의 거주민 태도연구는 사회 교환 이론을 주요 이론으로 사용해왔는데, 이 이론은 거주민과 관광객의 상호 작용을 교환 관계의 일부로만 바라보았다는 한계점을 갖고 있다(Bimonte and Punzo, 2016; Woosnam, 2012). 또한, 분석 방법으로 사용해온 구조 방정식 모형은 그 전제가 되는 대칭적 통계(symmetric statistics)가 잘못 해석될 가능성이 있으며(Woodside, 2016), 실제 사회 현상 또한 비대칭적(asymmetric)관계가 지배적이기 때문에(Ragin, 2008), 결과를 유발하는 원인 변수들 간의 복잡한 관계를 설명하는데 한계가 있다(Byrne, 2005; Gigerenzer, 1991).

전통적인 대칭형 모델링 방법은 다중공선성 (multicollinearity) 문제와 비정규성을 띄고 있는 데이터 세트, 연구 내용과는 반대로 나타나는 사례들(contain cases)의 파악 불가, 기타 통제변수들의 영향력 간과의 문제점들을 갖고 있으며, 이러한 문제점들은 연구 결과를 잘못 해석하게 하는 원인이 된다(Armstrong, 1970; Olya and Mehran, 2017; Woodside, 2013; Woodside, 2015). 반면, 비대칭적 접근법은 이러한 문제들로부터 자유로우며, 서로 반대되는 결과(예: 거주민 삶의 질 저하와 강화) 모두를 모델링 할 수 있다. 예를 들어, 대칭형 모델링 방법을 사용하여 관광지의 수가 증가할수록 거주민의 삶의 질이 저하될 것이라는 결과를 얻는다면, 연구자들은 관광지의 개수가 적을 때는 삶의 질이 증대될 것이라고 불완전하게 결과를 해석할 것이다. 반면, 비대칭형 모델링 방법을 적용한다면 거주민의 삶의 질 저하나 증대 모두에 영향을 미치는 요인들을 보다 완전하게 파악할 수 있다.

복잡성 이론과 퍼지셋 질적 비교 분석을 활용한 비대칭적 접근법은 원인 조건들 각각의 특성들(예: 결과 변수에 긍정적 영향을 미치는지, 부정적 영향을 미치는지)은 다른 원인 조건의 상태에 따라 달라진다고 주장한다(Olya and Gavilyan, 2017). 따라서, 복잡성 이론은 특정 결과에 대한 단 하나의 원인만 연구하는 것은 결과를 설명할

때 부족하다는 문제의식에서 시작되었으며, 원인들 간의 다양한 관계에 대해 이론화를 시도하는데 적합하다(Olya and Mehran, 2017; Woodside, 2016).

또한 복잡성 이론은 같은 결과에 대한 원인 변수들의 다양한 패턴들을 고려함으로써 보다 명확한 가설을 설정할 수 있는 방향을 제시한다(Olya and Mehran, 2017). 구체적으로 종속 변수(Y)에 대한 원인 변수(X)의 순수한 영향관계를 살펴보는 통계 분석 방법과는 달리, 복잡성 이론과 결합된 퍼지셋 질적 비교 분석에서는 종속 변수(Y)에 대한 원인 변수들의 배치(configuration)가 독립 변수의 역할을 한다(Olya and Gavilyan, 2017). 이러한 분석 방법을 통해 독립 변수들의 조합을 보여주는 형상 모형(configural model)을 제시할 수 있다.

호스피탈리티 분야에서도 복잡성 이론을 사용하여 연구의 관심이 되는 대상에 영향을 미치는 요인들의 복합적인 효과를 살펴보았다(<표 3> 참조). Fotiadis *et al.*(2016)은 농촌 관광의 성공에 영향을 미치는 요인들의 복합적인 영향을 살펴보았으며, 그 결과 농촌 관광에 대한 여러 이해관계자들의 협업(collaboration)이 농촌 관광의 성공을 이끈다는 결과를 얻었다. Olya and Mehran(2017)은 관광객들이 쓰는 비용에 영향을 미치는 관광지의 요소(기업가 정신과 기회, 건강, 정부, 안전 및 보안, 개인적 자유)의 복합적인 영향을 살펴보았다.

<표 3> 복잡성 이론을 적용하여 관광개발의 영향을 파악한 선행 연구

연구자	연구 목적 및 내용
Fotiadis <i>et al.</i> (2016)	농촌 관광의 성공에 영향을 미치는 요인들의 복합적인 영향을 살펴봄.
Olya and Mehran(2017)	관광 비용에 영향을 미치는 기업가 정신 및 기회, 정부, 건강, 안전 및 보안, 개인적 자유의 복합적인 영향을 살펴봄
Olya <i>et al.</i> (2017)	관광 개발에 대한 거주민들 찬성(pro-tourism)과 반대(anti-tourism)에 영향을 미치는 경제적, 사회적, 문화적, 환경적 요인과 삶의 질 수준의 복합적인 영향을 살펴봄
Olya and Gavilyan(2017)	관광 개발에 대한 거주민들의 지지에 영향을 미치는 요인을 공동체 애착, 공동체 관여도, 관광에 대한 영향력, 관광에 대한 지식, 정부에 대한 신뢰, 관광의 긍정적 효과, 관광의 부정적 효과, 삶의 질에 대한 만족, 관광으로 인한 개인적 혜택으로 보고, 요인들의 복합적 영향을 살펴봄

Olya *et al.*(2017)은 관광 개발에 대한 거주민들의 찬성과 반대에 영향을 미치는 요소들의 복합적 영향을 살펴보았으며, 거주민들이 어떤 지위에 있는지에 따라 이러한 영향력들이 달라짐을 확인하였다. Olya and Gavilyan(2017)은 관광 개발에 대한 거주민들의 지지에 영향을 미치는 요인들을 도출하고, 이 요인들의 복합적인 영향을 살펴보았다.

이러한 선행연구들은 살펴본 결과, 공통적으로 관광개발로 인한 영향을 (1) 경제적, (2) 사회적, (3) 환경적, (4) 문화적 혜택으로 간주하는 것을 알 수 있었다. 스마트 관광 도시의 경우 도시가 발전할수록 공동체가 얻게 되는 기술적 혜택 또한 존재하므로, 본 연구에서는 기술적 혜택까지 추가적으로 살펴보려고 한다. 본 연구는 거주민의 삶의 질 저하에 영향을 미치는 이러한 요인들에 대한 보다 넓고 깊은 이해를 시도하고자 하며, 현실적으로 적용 가능한 스마트 관광 도시의 역할을 제시하고자 하기 때문에 복잡성 이론이 유용하다 할 수 있다. 특히 퍼지셋 질적 비교 분석을 통해 거주민 삶의 질 저하에 영향을 미치는 경제적, 사회적, 환경적, 문화적, 기술적 영향들의

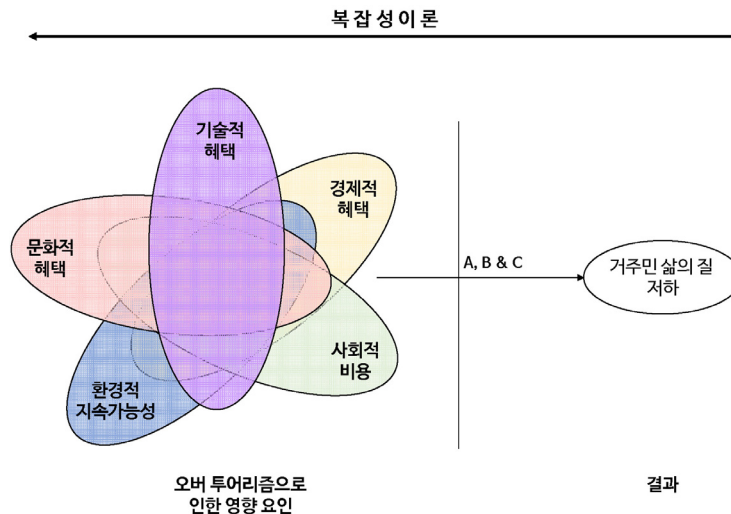
각각의 역할 뿐만 아니라 복합적인 영향까지 살펴보고자 하기 때문에, 퍼지셋 질적 비교 분석을 적용한 논문들에서 주요 이론으로 사용해온 복잡성 이론을 적용하였다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 3.1 측정 및 데이터 수집

본 연구는 부산시 거주민들을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였다. 이는 부산시가 2018년 스마트 도시 국가 시범도시로 선정되었으며, 해운대와 부산 감천마을 등 유명 관광지의 오버투어리즘으로 인한 사회적 문제들이 대두되고 있기 때문이다(파이낸셜뉴스, 2018). 따라서, 부산시 거주민이면서 부산시가 2018년 스마트 시티로 지정된 사실을 알고 있는 사람들만이 설문문에 참여할 수 있도록 두 개의 스크리닝(screening) 문항을 사용하였다.

본 연구의 측정 문항은 선행 연구에서 이미 타당성과 신뢰성이 검증된 문항들을 본 연구의 맥락에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다(Jeon *et*



〈그림 1〉 형상 모델

al., 2016; Kim et al., 2012). 이후, 국내 최대 규모의 온라인 조사 업체인 (주)마코밀엠브레인을 통해 2018년 9월 1일부터 9월 5일까지 온라인 설문 조사를 실시하였다. 이 때, 스크리닝 문항을 통해 2018년 부산이 스마트시티로 지정된 사실을 알고 있는 부산시 거주민들만이 설문 참여할 수 있도록 하였다. 그 결과 총 221명의 유효 설문을 획득하였다. 설문 참여자들에 대한 인구통계적 특성은 다음 <표 4>와 같다. 설문 참여자들의 평균 연령대는 36.7세(표준편차 = 10.36)로 나타났으며, 평균 부산 거주기간은 29년 6개월로 나타났(표준편차 = 13.4, 최소값 = 1년 7개월, 최대값 = 63년 5개월). 성별은 남녀가 비슷한 수준으로 나타났으며, 부산진구와 사하구에 거주하는 참여자가 각

각 26명(9.5%)로 가장 많이 나타났다. 월평균 소득은 200만 원 이상~300만 원 이하가 가장 높게 나타났으며(56, 25.3%), 절반에 가까운 사람들이 사무 및 관리직에 종사하는 것으로 나타났다(102, 46.2%). 또한, 35.7%의 참여자가 부산에서 30년 초과~40년 이하로 거주해온 것으로 나타났다.

### 3.2 분석 과정

퍼지셋 분석 방법의 분석 과정은 다음 <표 5>와 같다. 우선, 기존의 이론과 문헌을 통해 연구의 결과 조건(종속 변수)을 정의하고, 원인 조건(독립 변수)을 선택한다. 본 연구의 경우 결과 조건은 거주민의 삶의 질 저하이며, 원인 조건은 선

<표 4> 설문 참여자의 인구통계적 특성

인구통계적 특성		빈도	퍼센트	인구통계적 특성		빈도	퍼센트	
성별	남성	108	48.9	월평균 소득	100만 원 미만	24	10.9	
	여성	113	51.1		100~200만 원 미만	41	18.6	
거주 지역	강서구	10	4.5		200~300만 원 미만	56	25.3	
	금정구	17	7.7		300~400만 원 미만	39	17.6	
	기장군	6	2.7		400~500만 원 미만	33	14.9	
	남구	18	8.1		500만 원 이상	28	12.7	
	동구	4	1.8	직업	학생	27	12.2	
	동래구	21	9.5		사무·관리직	102	46.2	
	부산진구	26	11.8		판매·서비스직	11	5.0	
	북구	14	6.3		기술·기능직	14	6.3	
	사상구	15	6.8		단순 노무직	3	1.4	
	사하구	21	9.5		전문직	16	7.2	
	서구	8	3.6		자영업	15	6.8	
	수영구	11	5.0		공무원	5	2.3	
	연제구	14	6.3		주부	18	8.1	
	영도구	8	3.6		기타	10	4.5	
	연령 (M = 36.7)	중구	3	1.4	부산 거주 기간 (M = 29.5)	10년 이하	27	12.2
		해운대구	25	11.3		10년 초과~20년 이하	25	11.3
29세 미만		54	24.4	20년 초과~30년 이하		46	20.8	
30~39세		95	43.0	30년 초과~40년 이하		79	35.7	
40~49세		42	19.0	40년 초과~50년 이하		32	14.5	
50~59세		22	10.0	50년 이상		12	5.4	
60세 이상		8	3.6	합계	221	100.0		



행연구를 통해 기술적 혜택, 경제적 혜택, 사회적 비용, 환경적 지속가능성, 문화적 혜택으로 설정하였다. 둘째, 원인 조건과 결과 조건에 해당하는 원래의 데이터를 퍼지 점수(0~1 사이)로 환산한다(calibrate). 본 연구의 결과 조건과 원인 조건은 모두 리커트 7점 척도를 통해 측정될 예정이기 때문에, 선행연구를 토대로 6점을 완전 속해 있음(full-membership), 4점을 중간 분기점(cross-over point), 2점을 완전히 속해 있지 않음(full non-membership)으로 설정하고, 이를 기준으로 1~7점의 리커트 점수를 0~1 사이의 점수로 환산한다(구윤모 등, 2017). 셋째, 진리표 알고리즘(truth table algorithm)을 분석한다. 진리표는 원인 조건들의 가능한 모든 조합을 보여주는데, 이 때 Ragin (2008)이 제시한 기준을 토대로 사례의 수가 5개 미만이면서 일치성이 0.75 이하인 조합은 분석에서 제외한다. 넷째, 결과 조건에 대한 원인 조건들의 논리적 구성(configuration)을 도출한다. 이 때 모형은 복합모형(complex solution), 중간모형(intermediate solution), 최소간결모형(parsimonious solution)의 총 3가지로 도출된다. 복합모형은 실

증사례를 부울대수(Boolean algebra)를 활용하여 정리한 것이며, 중간모형은 조건법적 가정을 전제로 한 결과를, 최소간결모형은 수학적으로 가장 간결한 형태로 정리한 결과를 보여준다(Ragin, 2008; 구윤모 등, 2017). 결과를 형상 모형으로 제시하고, 패턴표에 검은색 원(●, 요인의 존재를 의미)과 X가 교차된 원(⊗, 요인의 부재를 의미), 그리고 원의 크기(큰 원은 주요 요소, 작은 원은 주변 요소를 나타냄)로 패턴을 시각화하여 연구 결과에 대한 이해를 도울 것이다. 다섯째, 도출된 각각의 패턴들에 대해 복잡성 이론을 토대로 충분히 설명하고, 결과를 토대로 이론을 정립하거나 명제를 제시 또는 검증한다.

## IV. 연구 결과

### 4.1 측정모델 평가

퍼지셋 질적 비교 분석을 하기 전, 확인적 요인 분석을 실시하였으며, 모형 적합도를 저해하는 문항 두 개를 삭제하였다(경제적 혜택 4, 사회적 비용

〈표 5〉 퍼지셋 질적 비교 분석 절차

단계	설명
단계 1: 표현 (Articulation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>결과 조건 정의(연구의 관심 대상이 되는 현상 규정 및 조작적 정의)</li> <li>원인 조건 선택(선행연구를 토대로 어떤 요인들을 살펴볼 것인지 선택)</li> </ul>
단계 2: 환산 (Calibration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>원인 조건과 결과 조건에 해당하는 원래 데이터를 퍼지 점수(0~1 사이)로 환산</li> <li>기준점 = 완전 속해있음(full membership), 중간 분기점(cross-over point), 완전히 속해있지 않음(full non-membership)</li> <li>리커트(Likert) 7점 척도의 경우: 6 = 완전 속해있음, 4 = 중간 분기점, 2 = 완전히 속해있지 않음으로 환산함.</li> </ul>
단계 3: 할당 (Allocation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>진리표(truth table)를 생성</li> <li>사례들의 적합성(conformity)과 일치도(consistency)를 평가</li> <li>사례 수 5개 미만과 일치성(Consistency)이 0.75 이하인 사례는 삭제</li> </ul>
단계 4: 단순화 (Simplification)	<ul style="list-style-type: none"> <li>결과 조건에 대한 원인 조건들의 논리적 구성 (configuration)을 도출</li> <li>복합모형(complex solution), 중간모형(intermediate solution), 최소간결모형(parsimonious solution) 파악</li> </ul>
단계 5: 해석 (Construction)	<ul style="list-style-type: none"> <li>도출된 각각의 모형의 의미를 해석</li> <li>패턴을 찾아낸 후 해석 결과를 토대로 명제를 설정하거나 검증</li> </ul>

Note: Ragin *et al.*(2017), 구윤모 등(2017), 유현선(2017)을 재구성함.

〈표 6〉 확인적 요인분석

측정문항	Loading	alpha	AVE
<b>원인조건 1: 기술적 혜택</b>			
1. 부산시에서 도입한 정보통신기술들은(예: 실시간 버스위치 안내, 길안내 등) 부산시의 문제해결(예: 교통체증 완화 등)에 기여한다.	0.703	0.920	0.622
2. 부산시에서 도입한 정보통신기술들은 주민과 관광객이 편하게 이용할 수 있다.	0.766		
3. 부산시에서 도입한 정보통신기술들은 성능과 품질이 좋다.	0.916		
4. 부산시에서 도입한 정보통신기술들은 안정적이다.	0.911		
5. 부산시에서 도입한 정보통신기술들에 에러나 장애 발생시 빠르게 복구된다.	0.858		
<b>원인조건 2: 경제적 혜택</b>			
1. 부산시가 추구하는 관광산업은 주민들에게 경제적 혜택을 가져다 줄 것이라 믿는다.	0.869	0.918	0.607
2. 부산시의 관광산업은 주민들에게 일자리 기회를 제공할 것이라 생각한다.	0.796		
3. 관광산업은 부산시에 새로운 수익을 가져다 준다.	0.845		
4. 내 생각에 부산시 지역 사업의 이익은 대부분 관광객들로부터 나온다.	-		
5. 나는 관광산업이 부산시 지역 경제에 더 많은 투자를 유치하게 해줄 것이라 믿는다.	0.841		
6. 나는 관광산업이 부산시 지역 경제의 세수익을 증대시킬 것이라 생각한다.	0.818		
<b>원인조건 3: 사회적 비용</b>			
1. 부산시에 관광객들이 많이 오면 영화, 문화적 활동, 다른 이벤트나 장소 등을 이용할 티켓을 구하기 어려워진다.	-	0.893	0.605
2. 부산시의 관광산업은 지역 주민들을 위한 주차 지역을 제한한다.	0.805		
3. 관광객들로 인해 부산시 주민들은 부적이는 레스토랑을 이용할 수 밖에 없게 된다.	0.916		
4. 부산시의 유흥, 오락적 요소들은 관광객들에 의해 과다하게 이용되고 있다.	0.856		
<b>원인조건 4: 환경적 지속가능성</b>			
1. 부산시의 다양한 문화유산관광지들은 가치있게 여겨지고 보전된다.	0.845	0.922	0.640
2. 부산시의 관광 개발은 항상 문화유산 자원을 보호하는 쪽으로 실행된다.	0.848		
3. 부산시의 문화유산관광지는 현재와 미래를 위해 보전되고 있다.	0.923		
4. 부산시의 관광산업은 자연 환경 및 문화유산 자원과 조화를 이루며 발전해왔다.	0.854		
<b>원인조건 5: 문화적 혜택</b>			
1. 부산시의 관광산업은 지역 주민의 문화적 활동과 참여의 기회를 증대시킨다(예: 음악, 영화, 콘서트 등)	0.843	0.923	0.566
2. 부산시의 관광산업은 주민의 공동체 의식과 공동체 활동을 증대시킨다.	0.877		
3. 부산시의 관광산업은 다른 문화에 대한 주민들의 이해와 감상능력을 증대시킨다.	0.904		
4. 부산시의 관광산업은 문화교류를 활성화 한다.	0.849		
<b>결과조건: 거주민 삶의 질 저하</b>			
1. 부산시를 찾는 관광객들 때문에 나의 공동체에서의 삶에 불만족하게 되었다.	0.907	0.928	0.589
2. 부산시를 찾는 관광객들 때문에 나는 안전하지 못하다고 느낀다(예: 범죄 등)	0.860		
3. 부산시를 찾는 관광객들 때문에 교통이 답답해졌다.	0.820		
4. 부산시를 찾는 관광객들이 나의 삶의 질을 저하시켰다.	0.906		

Model fit:  $\chi^2 = 601.371$ ,  $df = 260$ ,  $\chi^2/df = 2.313$ ,  $p = 0.000$ ,  $GFI = 0.817$ ,  $AGFI = 0.771$ ,  $NFI = 0.888$ ,  $CFI = 0.932$ ,  $SRMR = 0.045$ .

〈표 7〉 상관관계 분석

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) 기술적 혜택	<b>0.789</b>					
(2) 경제적 혜택	.679**	<b>0.779</b>				
(3) 사회적 비용	.311**	.181**	<b>0.778</b>			
(4) 환경적지속가능성	.717**	.621**	.408**	<b>0.800</b>		
(5) 문화적 혜택	.696**	.721**	.290**	.750**	<b>0.752</b>	
(6) 삶의 질 저하	.191**	.040	.647**	.307**	.135*	<b>0.767</b>

Note: 대각선의 값은 평균분산추출값의 제곱근값임.

1). 분석 결과, 측정 문항의 신뢰성과 타당성이 확보되었음을 확인하였으며, 모형의 적합도 또한 다소 미미한 값들이 존재하지만 선행 연구들에서의 적합도를 참고하여(Anderson and Gerbing, 1992) 모형이 적합한 것으로 판단하였다(<표 6> 참조). 이어 상관관계 분석을 실시하였으며, 상관관계표의 대각선 값인 평균분산추출값의 제곱근 값이 대각이 아닌 다른 값보다 크므로 판별 타당성이 있음을 확인하였다(<표 7> 참조).

#### 4.2 퍼지셋 분석 결과

거주민의 삶의 질이 저하되는 패턴을 살펴보기 위해 기술적 혜택(tec), 경제적 혜택(eco), 사회적 비용(scl), 환경적 지속가능성(env), 문화적 혜택(clt) 등 5개의 원인조건을 기준으로 퍼지셋 질적 비교 분석을 수행하였다. 분석 결과를 부울대수(Boolean algebra)를 활용하여 정리한 복합모형(complex solution)과 최소간결모형(parsimonious solution)은 <표 8>과 같다(Ragin, 2008). 분석 결과를 도식화한 결과는 <표 9>와 같으며, 거주민의 삶의 질 저하를 보이는 총 3개의 패턴이 도출되었다. <표 9>에서 설명력(raw coverage)은 전통적인 양적 분석방법(quantitative analysis method)의 설명력(R<sup>2</sup>)과 비슷한 개념으로 이해할 수 있다. 즉, 원인 변수인 기술적 혜택, 경제적 혜택, 사회적 비용,

환경적 지속가능성, 문화적 혜택의 결합이 결과조건인 삶의 질 저하를 얼마나 설명하는가를 나타내며, 고유 설명력(unique coverage)은 결과변수인 삶의 질 저하를 설명하는 원인 변수들의 구성결합이 다른 결합들과 어느 정도 겹치는지를 의미한다(Ragin, 2008). 한편 일관성(consistency)은 결과조건인 삶의 질 저하에 포함되는 항목의 퍼지 점수가 결과의 부분집합으로 나타나게 되는 정도를 의미하며(이승윤, 2014), 일반적으로 일관성의 값이 0.75 이상일 경우 적절한 수준을 갖춘 것으로 판단한다(Ragin, 2008; Schneider and Wagemann, 2013). 분석 결과, 도출된 3개(S1, S2, S3)의 패턴들이 결과변수인 삶의 질 저하를 설명하는 정도인 전반적 설명력(overall solution coverage)은 87.3%로 나타났으며, 3개의 패턴들이 결과변수인 삶의 질 저하의 부분집합이 되는 정도를 나타내는 전반적 일관성(overall solution consistency)은 74.5%로 나타났다.

〈표 8〉 퍼지셋 질적 비교 분석 결과

모형	결합조건
복합모형 (complex solution)	eco*scl*tec+ eco*scl*env*clt+ ~eco*scl*~env*~clt*~tec → DSRT QOL
최소간결모형 (parsimonious solution)	scl → DSRT QOL

〈표 9〉 거주민 삶의 질 저하를 보이는 패턴

	S1	S2	S3
기술적 혜택(tec)	•		⊗
경제적 혜택(eco)	•	•	⊗
사회적 비용(scl)	●	●	●
환경적 지속가능성(env)		•	⊗
문화적 혜택(clt)		•	⊗
일관성(consistency)	0.749	0.770	0.858
설명력(raw coverage)	0.823	0.787	0.248
고유설명력 (unique coverage)	0.046	0.027	0.020
전반적 일관성 (overall solution consistency)	0.746		
전반적 설명력 (overall solution coverage)	0.873		

Note: 검은색 원(●): 요인의 존재를 의미  
 X가 교차된 원(⊗): 요인의 부재를 의미  
 원의 크기: 큰 원은 주요 요소, 작은 원은 주변 요소를 나타냄.  
 빈 칸: 상관 없음(don't care)을 의미.

분석결과로 도출된 3개의 패턴들 중에서 공통적으로 사회적 비용(scl)이 거주민의 삶의 질 저하의 주요(core)요인으로 나타났다. 이는 삶의 질이 저하되었다고 생각하는 거주민들은 공통적으로 오버 투어리즘으로 인한 사회적 비용 증가가 삶의 질을 저하시키는 가장 큰 요인으로 인식하고 있음을 의미한다.

각 패턴에 대한 보다 구체적인 특성은 다음과 같다. 첫 번째 패턴인 S1(eco\*scl\*tec)에서는 사회적 비용 증가가 삶의 질 저하의 핵심 영향요인으로 나타났으며, 기술적 및 경제적 혜택이 주변적 요인으로 나타났다. 이 유형은 사회적인 비용이 증가하는 부분 이외에도, 스마트 도시로서 부산시가 갖추고 있는 기술적 혜택과 관광산업을 통한 경제적 혜택이 존재하고는 있으나 거주민들에게 그 혜택이 그리 크게 인식되지 못함으로 인해서 삶의 질이 저하되었다고 느낀다고 볼 수 있다.

두 번째 패턴인 S2(eco\*scl\*env\*clt)에서는 사회적 비용 증가가 핵심 영향요인으로 나타난 것 이외에도, 경제적 혜택, 환경적 지속가능성, 문화적 혜택이 주변적 영향요인으로 나타났다. 이는 관광산업을 통한 경제적 혜택과 문화적 혜택이 거주민들에게 주어지기는 하나 그 혜택이 크지 않은 것으로 해석된다. 또한 부산시는 문화유산 관광지들을 보호하고 보존하기 위해 노력하고 있지만 거주민들에게는 아직 미흡하다고 여겨짐으로써 거주민들이 삶의 질이 저하되고 있다고 판단한 것으로 해석된다.

세 번째 패턴인 S3(~eco\*scl\*~env\*~clt\*~tec)에서는 사회적 비용증가가 핵심 영향요인으로 나타났다. 반면 기술적 혜택, 경제적 혜택, 환경적 지속가능성, 문화적 혜택은 없는 것으로 나타났다. 이 유형의 경우는 거주민들이 부산시가 스마트 관광도시로 선정되었음에도 불구하고 관광산업을 통한 사회적 비용만 오히려 크게 증가하였고 이를 통한 혜택은 전혀 인식되지 못함으로써 삶의 질이 저하되었다고 생각하는 것으로 해석된다.

## V. 토 론

개인이 특정 대상에 대한 가치를 판단할 때는 주로 두 가지 측면을 동시에 고려한다. 하나는 그 대상으로부터 얻을 수 있는 혜택(benefit)의 측면이며, 다른 하나는 감수해야 할 희생(sacrifice)의 측면이다(Kim *et al.*, 2007). 이러한 관점에서, 거주민들은 자신이 살고 있는 거주지에 대한 삶의 질을 평가할 때 해당 거주지에서 얻을 수 있는 혜택(즉, 기술적, 경제적, 환경적, 문화적 혜택)과 희생(즉, 사회적 비용)의 두 가지 측면을 동시에 고려하게 된다. 특히 거주민의 삶에 영향을 주는 혜택은 개인의 삶에 반드시 필요한 필수적이고 1차적인 혜택을 주는 부분(기술·경제적 혜택)과 선택적이고 부차적인 혜택을 주는 2차적인 부분(환경·문화적 혜택)으로 나누어 볼 수 있다. 스마트 관광 도시에서 도시 시설의 이용과 서비스 제공은 기본적으로 IT

를 통해 이루어지게 되므로, 기술적인 혜택은 거주민의 삶에 있어서 필수적으로 고려되어야 할 부분이다. 특히 경제적인 부분은 개인의 삶을 영위하는 가장 근본적인 영역이므로 이 또한 필수적인 혜택으로 간주할 수 있다. 즉, 기술적 및 경제적 혜택은 즉각적이고 빠른 시간 안에 거주민들이 혜택을 체험할 수 있으며 개인에게 직접적인 혜택을 주는 요인이다. 반면, 환경적 지속가능성과 문화적 활동 관련 혜택은 미래지향적이며 개인보다는 공공을 위한 혜택으로 간주되는 특징을 갖고 있다. 이러한 맥락에서 분석결과를 통해 도출된 3개의 패턴은 다음과 같이 논의될 수 있다.

S1은 필수적 혜택인 기술적 혜택과 경제적 혜택의 존재를 인식하고 있지만 사회적 비용을 크게 인식하기 때문에 자신의 삶의 질이 저하됐다고 인식하는 경우를 보여주고 있다. 구체적으로, 부산의 거주민들은 스마트 관광 도시로서 부산시가 도입한 다양한 기술들이 현재 부산이 갖는 다양한 도시문제를 해결해주고, 또한 부산시의 관광산업은 지역경제에 도움이 된다고 인식하고는 있지만, 부산의 관광산업이 가져오는 사회적 비용에 대한 인식을 감소시킬 만큼 충분히 인식되는 것은 아니다. 즉, 부산이 스마트 관광 도시로서, 거주민이 삶을 영위함에 있어 필수적인 혜택을 주지만, 여전히 관광객으로 인해 자신의 삶이 제한되고 있다고 인식하고 있음을 알 수 있다. 따라서 본 연구는 필수적 혜택과 관련하여 다음과 같은 명제를 도출하였다.

**Proposition 1:** 필수적 혜택이 사회적 비용보다 작게 인식될 경우 거주민의 삶의 질이 저하된다.

S2는 S1과는 달리 부차적 혜택과 관련된 패턴으로 해석할 수 있다. 즉, S1과 같이 필수적 혜택 중 하나인 경제적 혜택이 함께 고려되었지만, S1에서는 포함되지 않았던 환경적 지속가능성, 문화적 혜택이 인식되는 것으로 나타났다. 따라서

스마트 관광 도시인 부산이 경제적 혜택과 더불어 환경보호를 통한 환경적 혜택과 문화적 혜택을 주지만, S1과 마찬가지로 사회적 비용이 더 크게 인식되기 때문에 거주민들은 자신의 삶의 질이 저하되었다고 인식할 수 있다. 이는 부산시의 관광산업으로 인해 지역경제 활성화와 더불어, 부산시의 가치 있는 환경문화적 요소들이 보존되고, 문화적 활동이 강화됨으로써 자신들의 삶이 보다 풍요로워질 수 있는 요소들이 존재하는 것은 사실이지만, 혜택에 비해 치러야 하는 사회적 비용이 더 크게 인식된다고 이해할 수 있다. 이러한 점에서 본 연구는 부차적 혜택과 관련한 다음과 같은 명제를 도출하였다.

**Proposition 2:** 부차적 혜택이 사회적 비용보다 작게 인식될 경우 거주민의 삶의 질이 저하된다.

S3은 S1, S2와는 매우 다른 패턴을 보이고 있다. 구체적으로, S1과 S2는 필수적 또는 부차적인 혜택이 존재함에도 불구하고, 사회적 비용이 상대적으로 크게 인식되어 거주민이 자신의 삶의 질이 저하되었다고 인식하는 패턴을 보여주고 있다. 그러나 S3은 사회적 비용 이외에 그 어떤 혜택도 전혀 인식되지 않는다. 즉, 부산이 스마트 관광 도시임에도 불구하고, 경제적 혜택, 환경적 지속가능성, 문화적 혜택은 물론 기술적 혜택도 전혀 인식되지 않으며, 사회적 비용만이 크게 인식되어 거주민 삶의 질이 저하되는 모습을 보여주고 있다. 이는 거주민들이 관광객으로 인해 자신들의 삶이 제한되는 등 삶의 질이 저하되었을 뿐, 관광산업이 자신의 삶이 안정적으로 될 수 있는 지역경제 활성화, 정보통신 기술의 품질 강화와 필수적 혜택은 물론, 자신의 삶이 다채로워질 수 있는 환경적 보호, 문화적 활동의 증대와 같은 부차적인 혜택이 전혀 인식이 되지 않는 것으로 이해할 수 있다. 이와 관련하여 본 연구는 다음과 같은 명제를 도출하였다.

**Proposition 3:** 필수적 및 부차적 혜택이 전혀 인식되지 못하고 사회적 비용만 크게 인식될 경우 거주민의 삶의 질이 저하된다.

## VI. 결론

따라서 1) 필수적인 혜택을 사회적 비용보다 크게 인식될 수 있도록 하거나, 2) 부차적 혜택을 사회적 비용보다 크게 인식될 수 있게 하거나, 3) 필수적 혜택과 부차적 혜택을 모두 사회적 비용보다 크게 인식될 수 있게 한다면 거주민의 삶의 질이 높아질 것이다.

본 연구는 거주민 삶의 질 저하에 영향을 미치는 요인들의 패턴을 파악하고자 하는 연구 목적에 따라 퍼지셋 질적 비교 분석을 실시하였다. 그 결과, 오버 투어리즘으로 인해 삶의 질이 저하되었다고 인식하는 거주민들은 공통적으로 사회적 비용이 가장 큰 요소라고 생각하는 것을 알 수 있었다. 또한, 첫 번째 패턴과 두 번째 패턴에서 스마트 도시 부산이 갖고 있는 기술적 혜택과 경제적 혜택, 사회적, 환경적 혜택 등이 아직 미흡하다고 인식되는 것으로 나타났다. 세 번째 패턴에서는 거주민들이 사회적 비용만 인식하는 반면, 관광 개발로 인한 혜택을 전혀 인식하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 선행 연구들에서 관광 개발로 인한 경제적, 사회적, 문화적, 기술적 혜택 등이 거주민의 생활 수준을 향상시킨다고 주장해오던 것과는 상이하다.

연구 결과를 토대로 본 연구는 다음과 같은 학술적, 실무적 시사점을 제시한다. 학술적 시사점으로써, 본 연구는 퍼지셋 질적 비교 분석을 통해 거주민 삶의 질 저하에 대한 요인들의 순수 효과가 아닌 복합적 효과를 살펴봄으로써, 거주민들의 인식에 대한 보다 깊은 이해를 가능하게 했다. 특히 대부분의 거주민 관련 연구들은 사회 교환 이론을 기반으로 하고 있는데, 이 이론은 거주민과 관광 관련 이해 관계자들과의 관계를 단순히

거래 관계에 국한하고 있다는 한계점을 갖고 있다(Bimonte and Punzo, 2016; Woosnam, 2012). 관광으로 인해 발생하는 관광객을 포함한 관광 관련 이해관계자들과 거주민들 간의 사회적 상호작용은 여러 복잡한 인과관계를 갖고 있기 때문에 하나의 관점으로만 이해할 수 없다(Urry, 2005). 또한, 이러한 사회현상들은 비대칭적 상황이 지배적이기 때문에, 대칭적 모델링인 구조 방정식으로는 이를 정확하게 설명하는데 한계가 있다(Byrne, 2005; Gigerenzer, 1991; Ragin, 2008). 따라서, 본 연구는 이러한 한계점들을 극복하기 위해 퍼지셋 질적 비교 분석이라는 비대칭형 모델링을 사용하였으며, 이를 토대로 거주민 삶의 질 저하에 영향을 미치는 요소들의 패턴을 파악함으로써, 삶의 질 저하에 대한 다양한 영향 요인들을 알아보려고 하였다. 또한, 개인적이고 사적인 개념까지 포함하는 삶의 질에 대해 연구함으로써 거주민에 대한 보다 깊은 이해를 가능하게 했다.

한편 분석결과에서 S1의 설명력은 82.3%, S2의 설명력은 78.7%로 S3의 24.8%보다 높은 것으로 나타났다. 이는 부산시 거주민의 대다수가 필수적 혜택과 부차적 혜택 중 한쪽 부분만을 인식하고 있음을 보여준다. 이는 현재 부산시의 스마트 관광 도시로서의 혜택이 거주민 입장에서 인식하기에는 일부분에 집중되어 있음을 시사한다. 필수적 및 부차적 혜택에 대한 인식을 모두 높게 만드는 것이 부산시의 궁극적인 목표라고 간주한다면 각 패턴 별로 다음과 같은 발전방향에 대한 가이드라인을 제시할 수 있다. S1의 경우는 먼저 거주민들이 기술적인 혜택과 경제적인 혜택을 더욱 잘 인식할 수 있게 하고, 그 이후 환경적 지속가능성과 문화적 혜택을 인지할 수 있게 해야 한다. S2 패턴에 속한 거주민의 경우는 환경적 지속가능성 및 문화적 혜택 등 미래지향적이고 공통체적인 부분을 강조하는 혜택을 우선하고, 그 다음 경제적 혜택을 강조해야 할 것이다. 반면 S3의 속한 거주민의 경우는 현재 아무런 혜택도 인식하지 못하고 있으므로, 사회적 비용에 대한 문제를

가장 먼저 해결하고 필수적 혜택과 부차적 혜택을 모두 강조하거나 둘 중 한 부분을 먼저 인식할 수 있게 함으로써 삶의 질에 대한 인식을 향상시킬 수 있을 것이다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 한계점들 또한 갖고 있다. 첫째, 본 연구는 스마트 도시로 지정된 부산시 거주민들을 대상으로 연구를 진행하였으나, 오버 투어리즘이 진행되고 있는 상대적으로 낙후된 지역들의 거주민들을 대상으로 조사할 경우 상이한 연구결과가 보일 수도 있다. 따라서, 향후 연구에서는 북촌한옥마을, 제주도 등 오버 투어리즘으로 고통받는 다른 여러 관광지 및 도시들의 거주민들을 대상으로 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 거주민들의 삶의 질 저하에 영향을 미치는 요인들을 기술적 혜택, 경제적 혜택, 사회적 비용, 환경적 지속가능성, 문화적 혜택으로 설정하였으나, 이러한 요인 외에도 거주민들의 인구통계적 특징, 거주지의 특징, 생활 방식 등이 원인 변수 또는 조절 변수로 영향을 미칠 가능성이 있다. 따라서, 차후 연구에서는 이론적 고찰 또는 질적 연구 등을 토대로 좀 더 다양한 변수를 도출하고, 연구를 진행할 필요가 있다.

## 참고 문헌

- [1] 구윤모, 함주연, 이재남, “제조업에서의 성공적인 기술투자 전략에 대한 연구: 퍼지셋 질적 비교분석”, *Information Systems Review*, 제19권, 제4호, 2017, pp. 1-25.
- [2] 구철모, *스마트 관광 도시를 어떻게 구축할 것인가?*, 서울디지털재단: 서울, 2017.
- [3] 권병석, “부산발전연구원 ‘목숨 존 설치로 오버투어리즘 막자’”, *파이낸셜뉴스*, 2018. 09. 17, Available at <http://www.fnnews.com/news/201809170946366596>.
- [4] 김선영, 장병주, 이 준, “생태관광동기, 여기만족, 삶의 질의 영향관계 연구”, *관광연구*, 제22권, 제2호, 2007, pp. 59-76.
- [5] 김채욱, 송운강, “관광경험이 관광만족과 삶의 질에 미치는 영향”, *관광연구*, 제21권, 제4호, 2007, pp. 23-41.
- [6] 민영규, “필리핀 보라카이섬 하루 관광객 1만9천명으로 제한”, *연합뉴스*, 2018. 09. 05, Available at: <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2018/09/05/0200000000AKR20180905060000084.H TML?input=1195m>.
- [7] 서원석, 이민재, “복합시설형 카지노 편익에 대한 인식이 개발 태도에 미치는 영향”, *호텔경영학연구*, 제22권, 제4호, 2013, pp. 19-35.
- [8] 서원석, 이민재, 봉미희, “카지노 기업의 사회적 책임에 대한 중요성 인식과 카지노산업에 대한 태도 카지노 개발 찬반 간의 영향 관계 탐색”, *관광레저연구*, 제28권, 제12호, 2016, pp. 261-281.
- [9] 엄정효, “북촌한옥마을 주민들이 집회에 나선 이유, ‘투어리스트피케이션의 짙은 그림자’”, *업다운뉴스*, 2018. 05. 25, Available at: <https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=15812922&memberNo=36765180&vType=VERTICAL>.
- [10] 유현선, “퍼지셋 질적 비교 분석을 활용한 서비스 혁신 패턴 연구”, *Information Systems Review*, 제19권, 제3호, 2017, pp. 127-154.
- [11] 윤병국, “태안관광레저도시 개발에 따른 지역주민의 영향요인 및 개발지지도에 관한 연구”, *관광연구저널*, 제24권, 제4호, 2010, pp. 23-41.
- [12] 이봉구, 이충기, “강원랜드 카지노 개발이 지역주민의 삶의 질에 미친 영향에 관한 연구”, *관광학연구*, 제29권, 제4호, 2004, pp. 289-309.
- [13] 이서현, “오버투어리즘(overtourism) 전조 현상과 경계”, *한국언론정보학보*, 제88권, 2018, pp. 77-109.
- [14] 이충기, 이진형, 송학준, “지역산업연관모델을 이용한 철새관광축제의 지역경제 파급효과 분석”, *관광레저연구*, 제19권, 제2권, 2007,

- pp. 19-34.
- [15] 임근식, “지역주민의 삶의 질 인식과 영향요인에 관한 연구”, *한국행정과 정책연구*, 제10권, 제1호, 2012, pp. 47-89.
- [16] 정남호, “지역경제를 활성화시키는 스마트관광-한류의 관광정보화 정책도 맞춤형 정보디자인이 필요하다”, *지역정보화*, 제98권, pp. 18-21.
- [17] 정희정, 이현애, 엄태휘, 정남호, “스마트 관광생태계 분석을 통한 공유가치 창출 방안”, *서비스경영학회지*, 제18권, 제5호, 2017, pp. 165-186.
- [18] 최태범, “제주 마을기업 방문한 문재인 대통령 “관광산업 질적 도약 해야””, *아시아투데이*, 2017. 06. 16, Available at <http://www.asiatoday.co.kr/view.php?key=20170616010008933>.
- [19] 한영위, 이용기, 안성만, “커피전문점 선택 속성과 점포유형의 결합 관계가 만족도에 미치는 영향”, *프랜차이즈경영연구*, 제8권, 제1호, 2017, pp. 31-41.
- [20] Allison, P. J., D. Locker, and J. S. Feine, “Quality of life: A dynamic construct”, *Social Science & Medicine*, Vol.45, No.2, 1997, pp. 221-230.
- [21] Andereck, K. L. and G. P. Nyaupane, “Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents”, *Journal of Travel Research*, Vol.50, No.3, 2011, pp. 248-260.
- [22] Anderson, J. C. and D. W. Gerbing, “Assumptions and comparative strengths of the two-step approach: Comment on Fornell and Yi”, *Sociological Methods & Research*, 1992, Vol.20, No.3, pp. 321-333.
- [23] Archer, B., C. Cooper, and L. Ruhanen, “*Global Tourism*”, *The Positive and Negative Impacts of Tourism*. In W. F. Theobald (Ed.) Burlington, MA: Elsevier Inc., 2005, pp. 79-102.
- [24] Armstrong, J. S., “How to avoid exploratory research”, *Journal of Advertising Research*, Vol.10, No.4, 1970, pp. 27-30.
- [25] Bimonte, S., “The “tragedy of tourism resources” as the outcome of a strategic game: A new analytical framework”, *Ecological Economics*, Vol.67, 2008, pp. 457-464.
- [26] Bimonte, S. and L. F. Punzo, “Tourist development and host-guest interaction: An economic exchange theory”, *Annals of Tourism Research*, Vol.58, 2016, pp. 128-139.
- [27] Boes, K., D. Buhalis, and A. Inversini, “Conceptualising smart tourism destination dimensions”, *Information and Communication Technologies in Tourism*, 2015, pp. 391-403.
- [28] Byrne, D., *Social Exclusion*, McGraw-Hill Education (UK), 2005.
- [29] Caragliu, A., C. Del Bo, and P. Nijkamp, “Smart cities in Europe”, *Journal of Urban Technology*, Vol.18, No.2, 2012, pp. 65-82.
- [30] Crotts, J. C. and S. M. Holland, “Objective indicators of the impact of rural tourism development in the State of Florida”, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.1, No.2, 1993, pp. 112-120.
- [31] Eusébio, C., A. L. Vieira, and, S. Lima, “Place attachment, host-tourist interactions, and residents’ attitudes towards tourism development: The case of Boa Vista Island in Cape Verde”, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.26, No.6, 2018, pp. 890-909.
- [32] Flanagan, J. C., “Measurement of quality of life: Current state of the art”, *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, Vol.63, No.2, 1982, pp. 56-59.
- [33] Fotiadis, A., S. S. Yeh, and T. C. T. Huan, “Applying configural analysis to explaining rural-tourism success recipes”, *Journal of Business Research*, Vol.69, No.4, 2016, pp. 1479-1483.
- [34] Gigerenzer, G., “From tools to theories: A heuristic of discovery in cognitive psychology”,



- Psychological Review*, Vol.98, 1991, pp. 254-267.
- [35] Gretzel, U., L. Zhong, and C. Koo, "Application of smart tourism to cities", *International Journal of Tourism Cities*, Vol.2 N.2, 2016, doi:10.1108/IJTC-04-2016-0007.
- [36] Hill, R. P., W. F. Felice, and T. Ainscough, "International human rights and consumer quality of life: An ethical perspective", *Journal of Macromarketing*, Vol.27, No.4, 2007, pp. 370-379.
- [37] Hunter, W. C., N. Chung, U. Gretzel, and C. Koo, "Constructivist research in smart tourism", *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.25, No.41, 2015, pp. 105-120.
- [38] Iso-Ahola, S. E., "Some social psychological determinants of perceptions of leisure: Preliminary evidence", *Leisure Sciences*, Vol.2, No.3-4, 1979, pp. 305-314.
- [39] Jeon, M. M., M. M. Kang, and E. Desmarais, "Residents' perceived quality of life in a cultural-heritage tourism destination", *Applied Research in Quality of Life*, Vol.11, No.1, 2016, pp. 105-123.
- [40] Jet, J., "How is Overtourism impacting travel to popular destinations?", *Forbes*, 2018. 08. 20, Available at <https://www.forbes.com/sites/johnnyjet/2018/08/20/how-is-overtourism-impacting-travel-to-popular-destinations/#380867b835b8>.
- [41] Jordan, E. J., C. A. Vogt, and R. P. DeShon, "A stress and coping framework for understanding resident responses to tourism development", *Tourism Management*, Vol.48, 2015, pp. 500-512.
- [42] Jurowski, C., M. Uysal, and D. R. Williams, "A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism", *Journal of Travel Research*, Vol.36, No.2, 1997. pp. 3-11.
- [43] Kim, B. G., J. H. Kim, and C. S. Lee, "Development and application of an evaluation model for Ubiquitous city project", *The Journal of Society for e-Business Studies*, Vol.17, No.2, 2012, pp. 87-104.
- [44] Kim, H. W., H. C. Chan, and S. Gupta, "Value-based adoption of mobile internet: An empirical investigation", *Decision Support Systems*, Vol.43, No.1, 2007, pp. 111-126.
- [45] Kim, H., E. Woo, and M. Uysal, "Tourism experience and quality of life among elderly tourists", *Tourism Management*, Vol.46, 2015, pp. 465-476.
- [46] Kim, K., M. Uysal, and M. J. Sirgy, "How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?", *Tourism Management*, Vol.36, 2013, pp. 527-540.
- [47] Koo, C., Shin, S., Gretzel, U., and W. C. Hunter, "Conceptualization of smart tourism destination competitiveness", *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.26, No.4, 2016, pp. 561-576.
- [48] Miller, G., "The development of indicators for sustainable tourism: Results of a Delphi survey of tourism researchers", *Tourism Management*, Vol.22, No.4, 2001, pp. 351-362.
- [49] Olya, H. G. and Y. Gavilyan, "Configurational models to predict residents' support for tourism development", *Journal of Travel Research*, Vol.56, No.7, 2017, pp. 893-912.
- [50] Olya, H. G. and J. Mehran, "Modelling tourism expenditure using complexity theory", *Journal of Business Research*, Vol.75, 2017, pp. 147-158.
- [51] Olya, H. G., E. K. Shahmirzdi, and H. Alipour, "Pro-tourism and anti-tourism community groups at a world heritage site in Turkey", *Current Issues in Tourism*, Vol.22, No.7, 2017, pp. 1-23.
- [52] Perdue, R. R., P. T. Long, and Y. S. Kang, "Boomtown tourism and resident quality of life: The marketing of gaming to host community residents", *Journal of Business Research*, Vol.44, No.3, 1999, pp. 165-177.
- [53] Ragin, C. C., *Redesigning Social Inquiry*, Chicago,

- IL: University of Chicago Press, 2008.
- [54] Rescher, N., *Welfare. The Social Issues in Philosophical Perspective*, Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Press, 1972.
- [55] Schalock, R. L., *Quality of Life: Conceptualization and Measurement*, Washington, DC: American Association on Mental Retardation, 1996.
- [56] Schalock, R. L., G. S. Bonham, and C. B. Marchand, "Consumer based quality of life assessment: A path model of perceived satisfaction", *Evaluation and Program Planning*, Vol.23, No.1, 2000, pp. 77-87.
- [57] Schneider, C. Q. and C. Wagemann, "Doing justice to logical remainders in QCA: Moving beyond the standard analysis", *Political Research Quarterly*, Vol.66, No.1, 2013, pp. 211-220.
- [58] Sharpley, R., *Tourism, Tourists and Society* (4th ed.), Huntingdon, PA: Elm Publications, 2008.
- [59] Stewart, E. J., J. Dawson, and D. Draper, "Cruise tourism and residents in Arctic Canada: Development of a resident attitude typology", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol.18, No.1, 2011, pp. 95-106.
- [60] The Guardian, "'Imagine living with this crap': Tempers in Venice boil over in tourist high season", The Guardian, 2017. 01. 23, Available at: <https://www.theguardian.com/world/2017/jul/23/venice-tempers-boil-over-tourist-high-season>.
- [61] The Guardian, "'Tourist go home, refugees welcome': Why Barcelona chose migrants over visitors", The Guardian, 2018. 01. 25, Available at <https://www.theguardian.com/cities/2018/jun/25/tourists-go-home-refugees-welcome-why-barcelona-choose-migrants-over-visitors>.
- [62] Tooman, L. A., "Tourism and Development", *Journal of Travel Research*, Vol.35, No.3, 1997, pp. 33-40.
- [63] UNWTO, "UNWTO Tourism Highlights 2017 Edition", 2017, Available at: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>.
- [64] UNWTO, "World Tourism Barometer, Vol. 16", 2018. 09. 17, Available at <http://www.ttr.tirol/sites/default/files/2018-02/UNWTO%20Barometer%20Vol.%2016%20%28Januar%202018%29.pdf>.
- [65] Urry, J., "The complexities of the global", *Theory, Culture & Society*, Vol.22, No.5, 2005, pp. 235-254.
- [66] USA today, "Positive & negative effect of tourism", USA today, 2018. 7. 27, Available at <https://traveltips.usatoday.com/positive-negative-effects-tourism-63336.html>.
- [67] Ward, C. and T. Berno, "Beyond social exchange theory: Attitudes toward tourists", *Annals of Tourism Research*, Vol.38, No.4, 2011, pp. 1556-1569.
- [68] Whoqol Group, "The world health organization quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the world health organization", *Social Science & Medicine*, Vol.41, No.10, 1995, pp. 1403-1409.
- [69] Woo, E., H. Kim, and M. Uysal, "Life satisfaction and support for tourism development", *Annals of Tourism Research*, Vol.50, 2015, pp. 84-97.
- [70] Woodside, A. G., "Moving beyond multiple regression analysis to algorithms: Calling for adoption of a paradigm shift from symmetric to asymmetric thinking in data analysis and crafting theory", *Journal of Business Review*, Vol.66, No.4, 2013, pp. 463-472.
- [71] Woodside, A. G., "Visualizing-matching-generalizing: Case identification hypotheses and case-level data analysis", *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, Vol.23, No.3, 2015, pp. 246-258.
- [72] Woodside, A. G., "The good practices manifesto: Overcoming bad practices pervasive in current

- research in business”, *Journal of Business Research*, Vol.67, No.12, 2016, pp. 2495-2503.
- [73] Woosnam, K., “Using emotional solidarity to explain residents’ attitudes about tourism and tourism development”, *Journal of Travel Research*, Vol.51, No.3, 2012, pp. 315-327.
- [74] Xu, C., X. Huang, J. Zhu, and K. Zhang, “Research on the construction of Sanya smart tourism City based on internet and big data”, In *2018 International Conference on Intelligent Transportation, Big Data & Smart City (ICITBS)*, 2018, pp. 125-128.
- [75] Yoon, Y., D. Gursoy, and J. S. Chen, “Validating a tourism development theory with structural equation modeling”, *Tourism Management*, Vol.22, No.4, 2001, pp. 363-372.

## Using Fuzzy Set-Quality Comparative Analysis (fsQCA) to Explore the Factors Influencing on the Hindrance to Tourist Resident's Quality of Life

Hyunae Lee\* · Hee Chung Chung\*\* · Juyeon Ham\*\*\* · Namho Chung\*\*\*\*

### Abstract

Gentrification, caused by residents who are being forced out due to the rise of rent with vitalization by an excessive increase of city tourists and Touristification, meaning of phenomenon of residents' migration caused by residential area turning into tourist attraction have recently pointed out as a global problem. In Korea, the phenomenon such as environmental pollution, the rise of land value and rent, and the weakening of community culture in Jeju island and Bukchon Hanok Village has appeared as well. This phenomenon has become a serious problem by hindering resident's quality of life. In this circumstance, Smart tourism city has been regarded as a solution of these problems. Hence, this study chose Busan city, which has been designated as a smart city since 2015, and examined the complex impacts of the economic benefits, social costs, environmental substantiality, cultural benefits, and technical effects derived from tourism development on the residents' deteriorated quality of life based on Fuzzy-set Qualitative Analysis (fsQCA). As a result, three patterns of the hindrance to residents' quality of life were derived. If social costs of tourism development are perceived to be large, the residents perceive deteriorated quality of life, even if they recognize essential benefits (technological and economic benefits) (Pattern #1) or secondary benefits (environmental and cultural benefits) (Pattern #2) of tourism development. In addition, some residents were found not to recognize any benefits of tourism development (Pattern #3).

**Keywords:** *Fuzzy-Set Qualitative Comparative Analysis, fsQCA, Overtourism, Complexity Theory*

---

\* Ph.D student, Department of Hotel Management, Graduate School, Kyung Hee University

\*\* Ph.D student, Department of Hotel Management, Graduate School, Kyung Hee University

\*\*\* Research Professor, Smart Tourism Research Center, Kyung Hee University

\*\*\*\* Corresponding Author, Professor, Department of Hotel Management, Kyung Hee University

## ○ 저 자 소 개 ○



**이 현 애 (halee8601@khu.ac.kr)**

경희대학교 관광학과에서 석사학위를 취득하고 현재 경희대학교 호텔경영학과 박사과정에 재학중이며, 현재 경희대학교 스마트관광연구소(Smart Tourism Research Center)의 연구보조원으로써 관광분야에서의 증강현실, 소셜미디어, 온라인 리뷰 등에 대한 연구를 진행중이다. 그의 논문은 Technology Forecasting and Social Science, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 관광학연구, 호텔경영학연구 등에 발표되었다.



**정 희 정 (junghj@khu.ac.kr)**

가천대학교 관광경영학과에서 석사학위를 취득하고, 현재 경희대학교 호텔경영학과 박사과정에 재학 중이며, 현재 경희대학교 스마트관광연구소(Smart Tourism Research Center)의 연구보조원으로써 관광 분야에서의 소셜 미디어, 온라인 리뷰 등에 대한 연구를 진행 중이다. 그의 논문은 관광레저연구, 관광연구 등에 발표되었다.



**함 주 연 (juyeon.ham@khu.ac.kr)**

현재 경희대학교 호텔관광대학 스마트관광연구소에서 연구교수로 재직하고 있다. 고려대학교 경영학과에서 경영학(MIS) 박사학위를 취득하였으며, 연세대학교 정보대학원에서 정보시스템학 석사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 개방형 혁신, 오픈(공공) 데이터 개방 및 활용, 스마트 관광, 스마트 도시, 지식경영 등이다. Industrial Management & Data Systems, Sustainability, Asia Pacific Journal of Information Systems, Information Systems Review 등을 포함한 다수의 논문을 국내외 학술지에 게재하였다.



**정 남 호 (nhchung@khu.ac.kr)**

성균관대학교 경영학과에서 경영정보학전공으로 박사학위를 취득하였다. 현재 경희대학교 호텔경영학과 교수로 재직 중이며, 영국의 University of Surrey에서 방문연구원으로 활동하였다. 주요 관심분야는 소비자의 정보시스템 사용과 지식 공유활동이며 최근에는 연구분야를 호텔 및 관광분야로 확장하여 스마트 관광과 관련된 다양한 연구와 과제를 수행 중이다. 그의 논문은 Journal of Travel Research, Tourism Management, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Information & Management, Computers in Human Behavior 등 주요 학술지에 발표되었으며 그간의 업적을 인정받아 경희대학교 명예의 전당에 이름을 올렸다.

논문접수일 : 2018년 11월 27일

게재확정일 : 2019년 02월 14일

1차 수정일 : 2019년 02월 12일