

스마트관광 연구 유행인가 지속가능한가? : 체계적 문헌 고찰을 통한 연구동향과 과제

윤혜진*

목 차

요약	3.2 문헌 포함 및 선별 절차
1. 서론	3.3 분석 기준
2. 이론적 고찰	4. 분석 결과
2.1 스마트관광의 개념과 변화	4.1 스마트관광 연구의 전반적 동향
2.2 스마트관광 연구 단계 평가를 위한 패러다임	4.2 관광 분야의 스마트연구 동향 및 단계
3. 연구방법	5. 논의 및 향후 과제
3.1 체계적 문헌 고찰	References
	Abstract

요약

최근 스마트관광과 관련된 논의가 관광 정책 및 산업 분야에서 가속화되고 있지만, 연구 분야의 지식 생산은 파편적이고 단편적으로 이루어지고 있다. 이에 이 연구에서는 체계적 문헌 고찰을 통해 2024년 7월 말까지 국내 KCI 학술지에 게재된 스마트관광 연구 동향을 분석하고, 학문적 발전과 성숙을 위한 향후 연구 과제를 제언하고자 하였다. 특히 스마트관광이라는 용어와 개념이 정책 및 산업 분야에서 통용되고 있는 관광 분야 학술지들을 대상으로 스마트관광 연구 동향의 계량적 차원뿐만 아니라 질적인 차원에 대해 분석하고, 연구의 패러다임 단계를 진단해 보고자 하였다. 분석 결과 국내에서 스마트관광(smart tourism)이라는 용어가 연구의 제목이나 주제, 핵심 키워드, 초록 등 문헌에 등장하기 시작한 것은 2014년도부터이다. 스마트관광 연구가 수행된 분야는 관광학이 전체 126편 중 38편(30.2%)으로 가장 높게 나타났으나, 스마트관광이라는 학제적 성격에 기인하여 경영학, 디자인학, 정보통신 및 컴퓨터학 등 다양한 학문 분야에서 연구를 진행하였다. 관광 분야 학술지의 스마트관광 연구는 2015년부터 나타났으며, 실증주의(positivism) 기반의 연구 패러다임 하에서 온라인 설문조사를 활용한 계량 연구가 주를 이루고 있다. 적용된 이론 역시 기술수용모델, 확장된기술수용모델, 기술준비수용모델 등 기존의 행동모델을 차용하였으며, 스마트관광 현상과 관광객 행동을 이해하기 위한 개념과 이론 개발, 다양한 존재론적, 인식론적, 방법론적, 해석적 논의 등이 나타나지 않은 패러다임 이전(pre-pradigm) 단계를 보인다. 이러한 결과를 토대로 앞으로 십 년 후 스마트관광이 관광학의 지속가능한 연구 주제로 자리매김하게 될지, 한때의 유행으로 평가받을지 가늠할 향후 연구 과제를 제언하였다.

표제어: 스마트관광, 관광연구, 연구동향, 체계적문헌고찰, 연구패러다임

접수일(2024년 08월 22일), 수정일(2024년 09월 14일), 게재확정일(2024년 09월 24일)

* 경기대학교 관광개발경영학과 조교수, hyejin@kyonggi.ac.kr

1. 서론

코로나19 팬데믹을 기점으로 우리 일상 곳곳에서 디지털화가 촉진되고, 노동 시장과 산업 전반에는 디지털 전환이 가속화되고 있다. 국내 관광 분야에서도 ‘스마트관광(Smart Tourism)’ 열풍이 뜨겁다. 스마트관광은 기존의 관광 서비스에 정보통신기술(Information and Communications Technology)을 융합하여 고부가가치를 창출하는 새로운 관광산업으로 주목받고 있다 (Chung et al., 2015; Koo et al., 2016; Korea Institute for Industrial Economics and Trade, 2017). 스마트관광으로 시작된 관광의 디지털화는 ‘스마트관광도시(Smart Tourism Cities)’ 등으로 개념이 확장되었고, 2020년부터는 스마트관광 활성화를 위한 정책 사업이 시작되었다.

스마트관광도시 조성 사업은 특정 관광 구역을 대상으로 ICT를 접목한 다양한 관광 서비스를 제공함으로써 여행 편의와 만족도를 높이고, 관광 정보를 분석해 지역관광 콘텐츠와 기반시설을 지속적으로 개선하는 사업이다¹⁾. 2020년 인천 중구의 시범 사업을 필두로 현재 11개 지역이 선정되어 국비를 지원받고 있다 (KTO, 2024). 이를 위해 정부에서는 「관광진흥법 제47조8」을 신설하여 “국가와 지방자치단체는 기술기반의 관광산업 경쟁력을 강화하고 지역관광을 활성화하기 위하여 스마트관광산업을 육성하여야 한다”는 법적 근거를 마련하였고, 경북, 광주, 목포, 울산, 나주, 충남, 제주 등의 지자체에서도 「스마트관광진흥조례」를 제정하여 스마트관광도시를 위한 정책 기반을 마련해 나가고 있다.

여행업, MICE업 등 전통적 관광산업들도 급변하는 관광 환경과 시장에 대응하고, 기업의 경영 개선과 업무 효율을 위한 디지털 전환을 모색하고 있다. 동시에 여행자들의 편의와 경험 증진을 위한 각종 여행 관련 애플리케이션이 개발되고 있고, 플랫폼 기업들이 전통적인 관광산업 밖, 소위 ‘관광융복합

산업’이라는 또 다른 영역을 형성하며 새로운 흐름을 만드는 중이다. 이러한 관광 트렌드 및 환경 변화에 대응하고자 국내 관광 산업과 정책의 영역에서는 스마트관광을 주목하며, 다양한 정책 사업과 제도를 시행하고, 아이디어를 발굴하고 있다.

그러나 정책과 산업 영역에서 스마트관광이 무엇인지, 그 범위는 어디까지인지 등 명확하게 정의 내려지지 않은 실정이다 (KIET, 2017). 유럽연합(EU)에서는 스마트 관광을 ‘ICT 기반 도구를 통해 관광 및 현대 상품, 서비스, 공간 및 경험에 대한 접근성을 용이하게 하는 목적지’로 정의한다. 국내에서는 일반적으로 ‘관광의 매력을 높이고자 최적의 기술과 데이터 융복합을 통하여 관광경험 증진, 편의 제고, 관광생태계의 지속가능성을 도모하는 관광’으로 광범위하게 정의하여 사업을 추진 중이다 (KTO, 2024). 광범위하고 추상적인 개념 설정은 정책 설계와 운영시 관광의 역할과 기능의 모호성을 야기하고 있고, 스마트관광에서 관광은 부가되거나 누락되어 주객전도(主客顛倒)의 사업 결과를 초래하기도 한다. 따라서 촘촘한 정책 설계와 효율적인 사업 운영을 위해 현 시점과 상황에 맞는 스마트관광 개념의 재정립과 관련 학술, 정책 연구가 더욱 요청된다.

스마트 기술의 확산으로 관광 연구에서 스마트관광을 주제로 한 문헌이 증가하고 있지만, 아직까지 이 분야의 연구 개발은 초기 단계에 머물러 있다 (Lee et al., 2021; Mehraliyev et al., 2020). 예를 들어, 이론 개발의 전제 조건인 스마트 관광의 정의에 대한 합의는 이루어지지 않은 것으로 보이며 (Li et al., 2017), 이 분야를 위해 특별히 개발된 이론적 토대 역시 나타나지 않고 있다.

스마트관광 연구자들은 스마트관광의 이론적 토대를 위한 이니셔티브를 서비스 중심의 관점과 논리에서 찾았고, ‘서비스’는 스마트관광의 의미를 이해하고 개념화하는 중요한 이론적 토대로 작용했다 (Ye et al., 2020). 계속 진보하는 다양한 기술, 즉 가상현실, 증강현실, 로봇, 인공지능(AI), 사물인터넷

1) Korea Tourism Organization(2024). Korea Tourism Data Lab. (<https://datalab.visitkorea.or.kr>)

(IoT), 빅데이터 등은 관광객의 경험을 증진하고, 더욱 편리한 여행이 되도록 서비스를 제공하기 때문이다. 이러한 관점에서 스마트관광 연구는 주로 관광객의 편의 증진을 위한 ‘서비스 제공’에 초점을 맞추어 연구가 진행되고 있다. 또한, 기술수용모형, 계획된행동이론, 기술준비성 및 수용모형 등 기존의 행동모형을 이론적 토대로 활용한 연구가 주로 나타나고 있다 (Chung et al., 2015).

한편, 디지털 기술에 대한 접근성은 앞으로도 관광객들의 관광경험과 서비스 만족에 일조하겠지만, 동시에 디지털 전환에 따른 디지털 격차와 불평등 역시 발생시킬 것이다(Jeong et al., 2021). 하지만 현재까지 우리는 스마트관광을 통한 효용과 편익에만 주목하고 있고, 디지털 포용(digital inclusion) 등에 대한 논의는 접화되지 않고 있다. 하지만 국제사회에서는 21세기 사회에 온전히 참여하는 데 필요한 디지털 서비스에 어디에서 태어났든, 어디에 살든 접근 가능하도록 돕는 디지털 포용에 대한 이슈가 팬데믹 이후 더 강하게 발의되고 있다. 전 세계 민간 및 공공 분야의 리더들이 결성한 세계경제포럼(World Economic Forum)의 EDISON 얼라이언스는 디지털 포용성을 강화하고, 2025년까지 10억 명의 사람들의 삶을 개선하는 것을 목표로 수백만 명의 사람들이 온라인에 접속하여 의료, 금융, 교육 분야의 중요한 서비스에 접근할 수 있도록 하는 디지털 포용 촉진 글로벌 운동을 전개해 나가는 중이다(WEF, 2024).

더욱 진보하고 있는 기술과 관광시장의 환경 변화는 스마트관광이라는 새로운 트렌드를 만들었고, 현재 관광산업과 정책 영역에서 주요한 이슈가 되고 있다. 하지만 지금까지의 연구는 스마트 기술 활용 사례연구, 개념 논문, 스마트관광의 정보기술에 지속가능성, 스마트관광 사용의도 및 만족도 등에 이르기까지 연구의 범위가 매우 넓게, 산발적으로 이루어지고 있다(Lee et al., 2021). 스마트관광이 무엇인지에 대한 명확한 개념과 이론 구축, ‘관광’과 ‘기술’ 사이 관광의 역할과 기능, 범위 등 정체성이 뚜렷하게 자리매김되지 않아 ‘스마트관광은 현

재의 유행이 아닌가?’라는 의구심 또한 제기되고 있는 상황이다. 따라서 이를 뒷받침하기 위한 견고한 연구의 토대를 마련하기 위해서는 기존 문헌에 대한 검토가 요청된다(Lee et al., 2021). 최근 스마트관광 연구 동향을 조명한 시도는 간헐적으로 나타나고 있으며, 컴퓨터를 활용한 데이터의 수집 및 분석이 용이해지면서 텍스트마이닝 기법이나 네트워크 분석을 활용해 스마트관광 전체의 연구 동향을 파악하고 있다(예: Lee et al., 2021; Jeong, 2022; Kim, 2022). 이러한 연구들 역시 스마트관광 연구의 주요 경향성을 파악하는데 용이하나, 사용하는 데이터의 질을 높이고, 도출된 결과를 해석하고, 질적인 연구 내용을 분석하는 것에 한계를 내재한다.

따라서 이 연구에서는 향후 관광연구의 한 분야로 스마트관광의 지식체를 구축하고, 연구 방향성을 제공하기 위해 체계적 문헌 고찰(systematic literature review)을 수행하였다. 문헌 검토는 지식 개발의 기초로 정책 및 실무에 대한 지침을 만들고, 효과에 대한 증거를 제공하며, 특정 분야에 대한 새로운 아이디어와 방향을 만들어 낼 수 있기에 모든 분야의 연구 기초로서 매우 중요하기 때문이다(Snyder, 2019). 구체적으로 이 논문은 스마트관광의 연구와 연구자가 주를 이루는 곳이 한국이고(Lee et al., 2021), 관련 정책의 관심도와 사업 역시 한국에서 활발하게 진행되고 있기 때문에 ‘국내’에 초점을 맞추고자 한다. 이에 KCI(Korea Citation Index) 학술지에 게재된 스마트관광 연구 현황을 분석하고, 특히 이 용어가 산업적, 정책적으로 등장하여 활용되고 있는 관광 분야의 학술지들을 대상으로 스마트관광 연구 동향에 대해 계량적 차원뿐만 아니라, 질적인 차원에 대한 평가를 함께 수행하고자 하였다.

2. 이론적 고찰

2.1 스마트관광의 개념과 변화

스마트관광(Smart Tourism)에 대한 개념적 정의는

학문적으로나 정책적으로 명확하게 정립되지 않은 상황이다 (Jeong, 2015; KIET, 2017; Mehraliyev et al., 2020; Ye et al., 2020). 2009년 말에 국내에 스마트폰이 보급되기 전까지만 해도 스마트관광 관련된 용어나 논의를 찾아보기 어려웠고, 관광 경험의 전, 중, 후 활동 시 디지털 지원을 제공한다는 의미의 이투어리즘(e-tourism)이나 디지털 투어리즘(digital tourism), 유비쿼터스 기술을 통해 유용한 관광 정보를 제공하는 유투어리즘(u-tourism)과 같은 개념이 유사하게 사용되었다 (Jeong, 2015).

초기 스마트관광의 개념에 대해 한국문화관광연구원의 보고서에서는 ‘유투어리즘과 디지털 투어리즘의 의미를 포괄한 개념으로 ICT를 기반으로 한 집단 커뮤니케이션과 위치기반 서비스를 통해 관광객에게 실시간, 맞춤형 관광정보 서비스를 제공하는 것’이라고 정의한다 (Choi, 2013). 다음 표 <Tab. 2-1>에서 나타난 구철모 (2015)와 정병옥 (2015), 정남호 등 (2019)의 정의에서도 스마트관광은 스마트폰과 같은 기기를 활용하여 정보를 얻거나 수요자 간 혹은 수요자와 공급자 간 정보를 교환하는 관광으로 제시하고 있다.

하지만 최근에는 여행시 ICT를 기반으로 스마트 기기를 사용하여 여행정보를 검색하고, 예약하고, SNS 등을 이용하는 일련의 과정 속에서 창출되는 위치, 소비패턴, 사용자 행태 등의 다양한 정보들을 빅데이터로 구축하여 소비자, 민간, 공공에서 다시 활용하는 시스템으로 확장되고 있다. 예를 들면, 가장 최근 한국관광공사 (2024)의 정의에서는 최적 기술과 데이터의 융복합을 통해 관광경험 증진, 편의 제고, 관광생태계의 지속가능성을 도모하기 위한 관광으로 스마트관광의 범위를 확장하였다. 2023년 문화체육관광부와 한국관광공사에서 수립한 「스마트 관광도시 조성사업 가이드라인」에서는 스마트관광의 구성요소를 스마트 경험, 편의, 접근성, 플랫폼으로 제시하고 있다 (Han and Chung, 2024). 유민태 등 (2022)의 연구에서도 스마트관광은 관광목적지의 정보제공을 넘어 개인 성향 파악을 통한 맞춤형 여

행경로 제안, 스마트폰을 통한 위치기반으로 원스톱으로 실시간 안내, 예약, 결제까지 이루어지는 관광의 형태로 개념이 확장되었다.

Tab. 2-1 Definition of Smart Tourism

저자(연도)	개념
Choi (2013)	유투어리즘(u-tourism)과 디지털 투어리즘(digital tourism)의 의미를 포괄한 개념으로 ICT를 기반으로 한 집단 커뮤니케이션과 위치기반 서비스를 통해 관광객에게 실시간, 맞춤형 관광정보 서비스를 제공하는 것
Koo et al. (2015)	스마트기기를 중심으로 SNS, 앱 등의 채널을 통해 관광객의 시간, 위치, 상황, 선호도에 맞게 실시간으로 정보를 활용하면서 이루어지는 관광 형태
Gretzel et al. (2015)	정보통신기술(ICT)을 관광 분야의 각 요소에 융합시켜 관광객의 경험을 향상시키고, 목적지 관리 운영을 최적화하며, 관광객과 기업 공공부문간의 유기적 결합을 증진시키는 것
Jeong (2015)	광의의 스마트관광 개념은 스마트 디바이스 및 초고속 무선통신과 같은 정보통신기술을 활용하여 관광수요자 간 또는 수요자와 공급자 간에 실시간으로 정보를 교환하는 지능형 맞춤형 관광
Chung et al. (2019)	어디에서든 인터넷으로 연결되는 스마트기기로 여행하는 과정에서 필요한 정보를 수집하고 활용하여 관광하면서 그 경험을 확장할 수 있는 것
Gretzel (2021)	목적지 수준에서 스마트 기술(smart technologies)의 고유한 역량을 활용하여 특정 개발 목표를 달성하는 이니셔티브와 접근법
Yoo and Park (2022)	단순히 목적지의 정보를 제공하는 것을 넘어 개인의 성향을 파악해 맞춤형 여행경로를 제안하고, 스마트폰을 활용하여 위치기반으로 실시간 안내와 예약, 결제까지 원스톱으로 이루어지는 관광의 형태
Korea Tourism Org. ²⁾	관광의 매력을 높이고자 최적 기술과 데이터 융복합을 통하여 관광경험 증진, 편의 제고, 관광생태계의 지속가능성을 도모하는 관광

이 외에도 유럽연합(EU)에서는 스마트관광을 구현하는 ‘관광목적지’에 초점을 두고 ‘ICT 기반 도구를 통해 관광 및 환대 상품, 서비스, 공간 및 경험

2) Korea Tourism Organization(2024). Korea Tourism Data Lab. (<https://datalab.visitkorea.or.kr>)

에 대한 접근성을 용이하게 하는 목적지'로 정의하기도 한다. 그리고 스마트관광이라는 틀 아래 지속가능하고 스마트한 관광을 촉진하는 유럽 도시들을 지속가능성(sustainability), 접근성(accessibility), 디지털화(digitalisation), 문화유산 및 창의성(cultural heritage and creativity)의 범주로 평가하여 선정하는 이니셔티브를 수행하고 있다³⁾. 스마트 관광지(smart tourism destination)라는 아이디어는 기술의 급속한 발전으로 여행 전, 여행 중, 여행 후 여행자의 요구를 해결하고, 목적지의 경쟁력을 높이기 위해 스마트관광 목적지의 프레임워크를 개념화하고, 스마트 시티의 개발을 주창한 관광학자들로부터 시작되었다(Buhalis and Amaranggana, 2014). Buhalis and Amaranggana (2014)는 스마트관광도시는 방문객의 다양하고 고유한 선호를 충족시키기 위해 개인화된 서비스를 제공하고 관광 경험을 향상시켜야 한다고 강조한다. 스마트관광도시는 정보통신기술과 인프라 등을 활용하여 관광지의 인프라와 서비스를 개선하고, 관광객과 지역 주민에게 더 나은 경험을 제공하며, 민간 비즈니스를 활성화하는 등 지역 정부의 경쟁력을 높이는 도시의 모델이다(Han and Chung, 2024). 이를 구현하기 위해서는 도시의 기본 요건과 함께 물리적 인프라, 기술, 자원과 데이터베이스 등이 전제되어야 한다.

더 나아가 스마트 기술과 도시, 스마트관광의 개념화를 통해 스마트관광 생태계(Smart Tourism Ecosystems)라는 아이디어도 발전시키게 된다(Gretzel et al., 2015). 스마트관광 생태계는 관광을 둘러싼 이해관계자(예: 관광객, 지역사회, 정부, 공급업체, 유통업체 등)가 정보통신기술을 기반으로 상호 연결되어 발전하며 스마트관광이 이루어지게 하는 환경이다(Koo et al., 2014). 이 생태계의 관점에 근거하여 Gretzel et al.(2015)은 지역이 갖는 물리적 인프라, 사회적 연결 등의 자원과 기술의 사용 및 결합을 통해 데이터를 수집, 종합, 활용하고, 그 데이터를 효율성, 지속가능성, 경험의 향상을 위해 통

합화하여 이루어지는 관광으로 스마트관광을 정의하였다.

이처럼 정보통신기술을 기반으로 정보를 수집하고, 교환하던 스마트관광의 초기 개념은 기술의 진보로 여행의 전 과정과 목적지, 관광 환경에도 영향을 미쳐 현재 스마트관광도시와 생태계로까지 그 개념적 범위가 확대되고 있다. 하지만 연구자에 따라 스마트 관광에 관한 개념은 다양하게 정의되고 있고, 유사한 개념들과 혼용되기도 하며, 아직까지 합의된 개념 정의가 나타나지 않고 있는 상황이다(Jeong, 2022; Ye et al., 2020). 따라서 현재 스마트 관광 현상을 설명하는 다양한 개념들을 명확하게 정의하고, 개념 간의 차이·유사점을 분석하여 관계를 설정하고, 가설을 개발하여 실증하고, 이론을 구축하여 발전·수정해 나가는 과정을 통해 스마트관광의 학문적 기초와 실무 적용 가능성을 높여 나가야 할 필요성이 제기된다.

2.2 스마트관광 연구 단계 평가를 위한 패러다임

2.2.1 스마트관광 연구 동향

관광 분야에서 수행된 스마트관광 연구는 스마트 기기의 보급과 함께 2010년도 후반부터 활발하게 수행되기 시작하여 그 역사가 상대적으로 일천하다. 국내 스마트관광에 대한 연구 동향을 분석한 Kim(2021)의 연구에서는 2011년부터 2021년까지 스마트관광이라는 용어나 개념이 제시되지 않았더라도 정보통신기술을 활용한 국내 논문들을 포함하여 내용 분석을 실시하였다. 그 결과 설문조사 방법을 활용한 양적연구가 전체의 86.5%(77편)로 질적연구 13.5%(12편)에 비해 압도적으로 나타났으며, 2015년도부터는 온라인 설문의 비중이 높아지는 것으로 분석되었다. 질적연구방법으로는 문헌자료 등의 2차자료분석이 가장 많았고, 인터뷰, 델파이기법 등이 활

3) European Commission(2024). European Capital and Green Pioneer of Smart Tourism. Retrieved from: <https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu> (접속일 2024.8.12.)

용되고 있다. 연구의 주제로는 SNS 관광정보 관련한 관광학 연구와 모바일애플리케이션, 빅데이터, 증강현실 등 4차산업의 신기술 관련한 기타 분야의 연구로 나타났으며, 특히 스마트폰과 애플리케이션 사용, 지속사용의도, 품질 등에 관한 연구가 가장 많은 것으로 보고하였다(Kim, 2021).

하지만 그의 연구에서는 2011년부터 등장한 정보통신기술이 적용된 연구를 스마트관광 연구로 포함하였고, 토픽모델링 등 빅데이터분석을 통해 관광동향을 파악한 연구들도 스마트관광 연구로 포함한다. 따라서 관광산업 및 정책에서 이제 보편적으로 활용되고 있는 ‘스마트관광’이라는 용어와 개념이 명확하게 적용된 연구 논문을 대상으로 스마트관광의 지식 생산 체계 및 연구 발전 단계를 살펴보고자 하는 이 연구의 목적과 차이를 지닌다.

한편, Lee et al. (2021)은 2010년부터 2017년까지 Google Scholar를 통해 스마트관광이 포함된 총 96개의 영어 논문을 대상으로 의미네트워크 분석을 수행하였다. 연구 결과 2012년까지 스마트관광 관련한 연구가 나타나지 않았고, 2017년도에 가장 많은 42개의 논문이 출판되었는데 애플리케이션, 지속가능성, 도시 등과 같은 새로운 주제가 등장했다(Lee et al., 2021). 2014년까지의 연구는 IT 서비스에 주로 초점이 맞추어졌고, 2015~2016년에는 관광객, 경험, 목적지의 맥락 속에서 스마트관광 연구가 이루어졌음이 나타났다. 또한 Google Scholar를 통해 검색된 영어 논문에도 한국의 연구자들이 가장 많은 스마트관광 연구를 출판한 것으로 나타났으며, *Sustainability*, *Technological Forecasting and Social Change*, *Computers in Human Behavior*, *Information & Management*, *Journal of Destination Marketing and Management*, *International Journal of Information Management* 등의 순으로 관련 논문이 많이 출판되었음이 나타났다(Lee et al., 2021). 이들의 연구에서도 스마트관광과 관련하여 가장 활발하게 연구하고, 정책적 지원을 수행하는 국가는 바로 ‘한국’으로 나타났으나, 2017년까지의 영어

논문에만 초점을 맞추어 코로나19로 인해 더 관심이 높아진 한국의 스마트관광 연구 동향에 대한 파악이 요청된다.

또 다른 스마트관광 연구 트렌드 관련 연구로는 토픽모델링 기법을 활용하여 2018년부터 2021년 10월까지의 SCOPUS 데이터베이스에서 스마트 관광 키워드를 분석한 정소연 (2022)의 연구가 나타난다. 토픽모델링 분석 결과 지속가능한 관광개발, 온라인 소비자행동, 모바일앱, 온라인 플랫폼서비스, 소셜미디어 마케팅, 경험기술, 지능형 시스템, 여행 추천 시스템, 빅데이터기반 예측 모델, 감성분석기법, 관광네트워크분석, 지역문화유산의 가능성을 주제로 한 연구가 2018년부터 3년간 주로 이루어지고 있다고 보고하였다.

그러나 토픽 모델링으로 도출된 키워드의 해석과 네이밍은 연구자에 따라 달라질 수 있기 때문에 이를 스마트관광 연구의 일반적 동향으로 일반화하기 어렵고, SCOPUS에 수록된 영어 논문만을 대상으로 하였기 때문에 국내 연구의 트렌드가 반영되지 못한 한계를 내재하고 있다 (Jeong, 2022). 따라서 실제 스마트관광이란 정책 용어를 활용하고 있는 국내 연구 동향과 단계에 대한 파악이 요청된다.

2.2.2 연구 단계 평가를 위한 패러다임

이 연구에서는 스마트관광 연구의 지식 생산체계와 단계를 진단하기 위해 Kuhn이 과학의 역사가 어떻게 발전했는지에 대해 집필한 『과학혁명의 구조』에서 제시한 패러다임 이론을 통해 평가해 보고자 한다.

Kuhn의 패러다임 이론은 의도치 않게 자연과학은 물론 사회과학에까지 널리 영향을 미치고 있다 (Cho, 2022). 그의 패러다임은 관광연구의 패러다임에도 활용될 수 있는데 관광연구자들의 공동체 안에서 공유되는 신념과 가치, 테크닉 등의 총체로서 개인의 세계관이자 철학으로 이해할 수도 있고, 연구 방법이나 응용방법 등에 대한 지침으로서 협의의 패러다임으로 이해할 수도 있다 (Cho, 2022). Guba

(1990)는 패러다임은 행동을 안내하는 신념들(beliefs)들의 기본적 집합이라고 하였다. 패러다임은 객관적이고 절대적인 존재가 아닌 인간의 구성물이며, 행동의 이해를 위해 필요한 근본적인 원리를 다룬다는 것을 의미한다. 사회과학에서 학제적 탐색을 이끄는 신념들은 존재론과 인식론, 그리고 방법론을 포함한다.

존재론은 연구를 수행할 때 탐색을 위해 수립한 질문들은 실재(reality)와 인간 경험의 본질을 일컫는다. 인식론적 주제는 앎(the known)과 깨달은 자(the knower) 간 관계의 본질을 다루고 있다. 그리고 방법론은 세계에 대한 지식을 방식을 가리킨다. 존재론과 인식론에 대한 이해는 연구자가 적용한 연구 방법을 이해할 수 있는 토대를 제공하고, 적용된 방법의 강점과 약점을 드러낸다. 그러므로 패러다임의

각 요소들을 개별화하고 분리 적용하는 것보다는 상호 연관성을 고려한 후 특정 방법을 채택하는 것이 적절하다.

Kuhn은 패러다임이 달라지면 자연관 자체가 변하고, 새로운 패러다임을 통해 새로운 지식이 형성되기 때문에 기존 패러다임의 지식은 폐기된다고 주장한다 (Cho, 2022). Kuhn은 자연과학 탐구 초기에는 보통 문제시 되는 현상이나 연구 방법론과 관련하여 상충된 입장을 가진 여러 학파와 패러다임이 나타난다고 하였다. 그러다 시간이 지나면서 이러한 혼란과 갈등 양상은 공동체가 단일의 패러다임을 받아들이면서 점차 체계화된다 (Cho, 2022). 즉, 연구 공동체의 믿음과 합의에 의한 지배적 패러다임 도출과 이를 공유하는 학자들의 정상 연구(normal science) 실천이 중요함을 시사한다. 이러한 단계를 비추었을

Tab. 2-2 Research Paradigm in Tourism Studies

구분	존재론	인식론	방법론
실증주의 (positivism)	실재론: 객관적 실재가 존재, 진리는 존재하며, 발견될 수 있거나 확인될 수 있음	객관주의: 객관적인 사실과 진리가 존재함. 편향되지 않은 관찰과 지식의 가치중립성, 객관성, 보편성, 일반성	가설검증, 계량화, 통제화된 조건
후기실증주의 (post-positivism)	비판적 실재론: 진리는 존재하지만, 단지 부분적으로만 이해될 수 있음	객관주의는 이상적이지만, 근사적(approximated)일 뿐임	변증, 수정된 계량화, 현장 연구, 약간의 질적 방법
비판이론 (critical theory)	가치 부여된 실재론: 진리는 사회과정에서 만들어짐 (예: 맑시즘, 네오맑시즘, 페미니즘, 종속이론, 오리엔탈리즘 등)	주관주의: 가치들(values)이 탐구(inquiry)에 영향을 미침. 연구자의 가치체계 안에서 탐구	변증법, 공통적으로 지니고 있는 관념에 도전하려는 상호작용 과정(interactive process)
구성주의 (constructivism)	상대주의: 하나의 객관적 실재가 존재하는 것은 아니며, 지식은 사회적으로 구성되고 지역적이고 구체적임	주관주의: 지식은 만들어지며, 연구자와 주제에 의해 함께 생산됨(coproduced)	정보에 기초한 합의(informed consensus)를 통해 복수의 실재를 재구성하려는 과정
현상학 (phenomenology)	반(反)실재론: 모든 존재는 (선형적) 주관에 의해 구성된 존재, 즉 '지향된 존재'. 의식-초월적인 세계(실재)가 존재하지 않음	지향성(지향적 의식) 의식은 지각의 대상에 관한 의식으로서만 존재. 진리는 참과 거짓을 따질 수 없음	현상학적 환원 판단중지(epoche)를 통한 선형적 환원(reduction)
포스트모더니즘 (postmodernism)	반실재론: 객관적 실재 및 보편성을 부정. 다양성, 차이, 타자를 강조	알려진 '진리'를 거부: 연구자는 있는 그대로의 세계를 고찰	해체, 다층적 연구

출처: Cho(2022) 재인용 (원출처: Denzin and Lincoln(2005), Riley and Love(2000))

때, 스마트관광 연구는 아직 패러다임이 출현하기 이전(pre-paradigm) 단계라고 할 수 있겠다.

연구의 패러다임 차원을 고려한 스마트관광 연구 동향 분석은 관광학 내 스마트관광 연구의 현재 위치와 향후 방향성을 조망하는 데 중요한 기준이 될 수 있다(Cho, 2022). 이에 이 연구에서는 표 <Tab. 2-2>와 같이 학자들이 제시한 연구 패러다임의 차원을 적용하여 스마트관광 연구 논문의 발전 수준을 파악하고자 하였다.

3. 연구 방법

3.1 체계적 문헌 고찰

국내 스마트관광 연구 동향을 분석하여 연구가 필요한 공백 지점을 식별하고, 향후 연구 방향을 제안하기 위해 체계적 문헌 고찰(systematic literature review) 방법을 적용하였다. 이 방법은 증거 기반의 보건, 의료, 간호학 연구에서 주로 활용되고 있으나, 연구 주제나 질문에 대한 답을 구하기 위해 관련 문헌을 포괄적으로 수집하고, 사전에 계획된 검토 기준에 따라 분석하는 연구 방법으로 광범위한 분야에서 널리 활용되고 있다 (Snyder, 2019). 이 연구에서 체계적 문헌 분석 방법을 사용한 이유는 관련 연구를 식별하여 비판적으로 평가하고, 해당 연구에서 데이터를 수집 및 분석하여 연구 결과를 종합하기 위한 황금 기준으로서 유용성을 갖기 때문이다. 이러한 장점으로 오늘날에도 여전히 전통적인 문헌 검토 방법이 활용되고 있으나, 엄격한 방법론 부족, 투명성(transparency) 이슈가 제기되고 있다 (Snyder, 2019).

이에 Shaffril et al.(2021)은 기존의 문헌 고찰 방법에서는 품질 평가 프로세스(the process of quality appraisal)가 생략되어 검토에 편향이 발생할 수 있다고 지적하며 문헌 검토의 엄격성을 강화하기 위하여 GuFSyADD 6단계 가이드라인(Guided by sources → Formulations of review question → Systematic

searching strategies → Appraisal of quality → Data extraction and analysis → Data demonstration)을 제안하고 연구에 활용하였다. 이 연구에서도 체계적인 문헌 검토를 위하여 이 단계를 준용하였다.

3.2 문헌 포함 및 선별 절차

이 연구는 스마트관광(smart tourism)이라는 용어와 개념을 활용한 국내 연구의 현황을 통해 연구의 패러다임 단계와 공백을 평가하고, 향후 산업과 정책의 근간이 되는 견고한 이론적 기반을 구축하기 위한 방향성을 제공하기 위해 다음과 같은 기준을 설정하였다. ① 연구 제목이나 초록, 키워드에 스마트관광(스마트 관광, smart tourism)을 명시하고 있는 연구, ② 관련 연구의 역사가 비교적 짧기 때문에 현재까지 동료평가를 거친 등재후보 이상 학술지에 발표된 논문이다.

이 연구는 아래 그림 <Fig. 3-1>과 같이 체계적 문헌 분석을 위한 추천의 실제(PRISMA, Preferred Reporting Systematic Reviews and Meta-Analyses, Page et al., 2021)에 따라 다음 3단계를 거쳐 문헌을 수집하고 최종 대상을 결정하였다. 첫째, 한국학술지 인용색인 KCI (Korea Citation Index) 데이터베이스를 통해 2024년 7월 까지 최소 동료평가를 거친 등재후보 이상 학술지를 대상으로 실행한다. 둘째, 연구 제목이나 주제, 키워드에 스마트관광(스마트 관광, smart tourism, 또는 스마트 투어/여행)을 명시하고 있는 연구를 검색하였고, 이를 통해 총 525편의 문헌이 수집되었다. 연구 초록과 제목, 키워드 등의 검토를 통해 스마트폰이나 애플리케이션 이용자나 시스템 등에 초점을 맞추어 진행된 연구, 관련이 없는 문헌, 디지털 투어리즘 등 스마트관광 관련 용어가 포함되지 않은 논문들은 제외하였다. 그 결과 2014년부터 2024년까지 약 10년 동안 총 126편의 논문이 최종 선정되었다. 셋째, 해당 논문들의 참고문헌 검토를 통해 선정 가능성이 있는 논문이 누락되지 않았는지 확인한다.

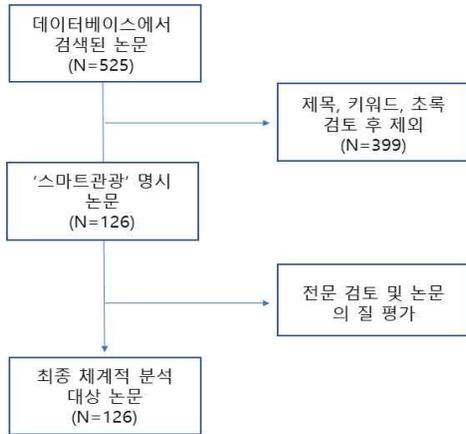


Fig. 3-1 Literature Selection Process

3.3 분석 기준

이 연구에서는 먼저 스마트관광 연구의 전반적인 동향을 연도별 출판 현황, 연구 분야별 현황, 출판 학술지별 현황으로 나누어 분석하여 스마트관광 연구의 전반적인 동향을 살펴보고자 하였다. 그 다음, 수집된 문헌 가운데 관광 분야의 학술지 게재 논문을 대상으로 보다 심층적으로 연구의 패러다임과 전략(연구 주제, 방법론, 적용 이론)에 대하여 조광익 (2022), Denzin and Lincoln (2005), Riley and Love (2000)에 기초하여 유목체계를 선정하여 질적으로도 분석해 보고자 하였다. 그 이유는 스마트관광이라는 용어는 관광 정책 및 산업 분야에서 태동되어 현재 널리 통용되고 있기 때문에 이를 뒷받침하기 위한 유용한 지식을 생산하고 있는지, 혹은 관광학의 한 분야로 자리매김하기 위한 개념 및 이론 개발 등이 이루어지고 있는지 성찰하고 향후 연구 과제들을 논의하기 위함이다.

4. 분석 결과

4.1 스마트관광 연구의 전반적 동향

4.1.1 연도별 출판 현황

국내에서 스마트관광(smart tourism)이라는 용어가 연구의 제목이나 주제, 핵심 키워드, 초록 등 전면에 등장하기 시작한 것은 아래 그림 <Fig. 4-1>과 같이 2014년도부터이다. 그 이전에 나타난 연구들은 스마트관광의 연구 대상과 유사한 여행 과정 중 사용한 온라인 및 디지털 기기 활용에 대한 참가자들의 의식이나 태도, 만족도 등을 대상으로 하고 있으나, 스마트관광이라는 용어를 사용하지는 않고 있다.

스마트관광 연구는 점진적으로 증가하다 코로나19 팬데믹으로 인한 사회적 거리두기 정책과 여행 제한이 강화되었던 시기를 기점으로 급증하였다. 2021년도 24편, 2023년도 23편, 2022년도 18편 순으로 나타나고 있으며, 2024년 7월말 기준 12편의 연구가 출판되어 2024년도 하반기까지의 연구 결과를 고려하면 2021년도를 기점으로 연구의 출판양이 이전에 비해 약 두 배 이상 증가한 것을 알 수 있다.

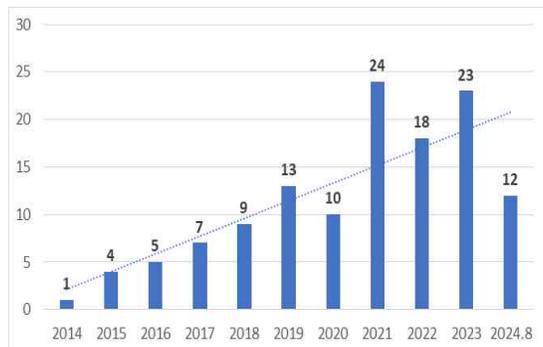


Fig. 4-1 Year-wise Publication Trends

4.1.2 연구 분야별 현황

스마트관광 연구가 수행된 분야를 살펴보면 아래 표 <Tab. 4-1>과 같이 관광학이 전체 126편 중 38편 (30.2%)으로 나타나 가장 높게 나타났으나, 스마트관광이라는 학제적 성격에 기인하여 다양한 학문 분야

에서 스마트관광이라는 연구를 수행한 것을 알 수 있다. 그 뒤를 이어 경영학이 28편(22.2%), 학제간연구 11편(8.7%), 디자인 및 컴퓨터학 분야가 각각 8편(6.3%), 컨벤션/이벤트 및 호텔/외식 분야, 기타과학기술학이 각각 6편(4.8%) 등의 순으로 나타났다.

Tab. 4-1 Research Fields

연구 분야	출판수(편)	비중(%)
관광학	38	30.2
경영학	28	22.2
학제간연구	11	8.7
디자인	8	6.3
컴퓨터학	8	6.3
컨벤션/이벤트/호텔/외식	6	4.8
기타과학기술학	6	4.8
전자/정보통신공학 정보통신시스템및응용	4	3.2
무역학	4	3.2
지리학/지역학	3	2.4
문화예술경영	2	1.6
기타사회과학	2	1.6
기타 (도시개발/계획, 정책학, 사회학, 창업/벤처, 기술분류및표준화,헌법)	6	4.8
총계	126	100.0



Fig. 4-2 Research Fields

4.1.3 출판 학술지 현황

스마트관광 연구가 출판된 KCI 등재후보지 이상의 학술지는 총 126편으로 아래 표 <Tab. 4-2>와 같

이 관광레저연구 10편, 관광연구저널 8편, 관광학연구 및 지식경영연구 각각 7편, 인터넷전자상거래연구 6편, 호텔관광연구 5편 등의 순으로 나타났다.

5편 이상 스마트관광과 관련된 논문이 게재된 저널은 관광분야의 저널이 30편으로 전체의 23.8%를 차지하고 있다. 하지만 현재까지는 특정 학술지나 학술단체에서 스마트관광 연구의 지식 생산과 축적의 경향성이 나타나지 않고 있으며, 기타에 포함된 31개 학술지를 포함하여 관광, 경영, 전자상거래, 문화, 디자인, 정보시스템, 외식, 융합 등 다양한 분야에서 연구가 산발적으로 나타나고 있다.

Tab. 4-2 Research Publishers

학술지명	출판수(편)	비중(%)
관광레저연구	10	7.94
관광연구저널	8	6.35
관광학연구	7	5.56
지식경영연구	7	5.56
인터넷전자상거래연구	6	4.76
호텔관광연구	5	3.97
경영정보학연구	4	3.17
서비스경영학회지	4	3.17
스마트미디어저널	4	3.17
한국콘텐츠학회 논문지	4	3.17
한국외식산업학회지	3	2.38
아시아태평양융합연구교류논문지	3	2.38
e-비즈니스연구	2	1.59
관광연구	2	1.59
기업경영연구	2	1.59
동북아관광연구	2	1.59
디지털융복합연구	2	1.59
디지털콘텐츠학회논문지	2	1.59
무역전시연구	2	1.59
문화기술의융합	2	1.59
문화산업연구	2	1.59
브랜드디자인학연구	2	1.59
상품문화디자인학연구	2	1.59
외식경영연구	2	1.59
융합관광콘텐츠연구	2	1.59
정보시스템연구	2	1.59
한국디자인포럼	2	1.59
기타	31	24.60
총계	126	100.00

4.2 관광 분야의 스마트연구 동향 및 단계

4.2.1 관광 분야의 스마트연구 현황

두 번째 단계에서는 국내 KCI에 등재된 학술지 가운데 스마트관광이라는 용어와 개념이 등장한 관광 분야에서 해당 연구가 어떠한 발전 단계를 보이고 있는지, 연구의 패러다임과 전략들을 심층 분석하기 위해 총 40편의 논문을 가려냈다. 관광레저연구 10편, 관광연구저널 8편, 관광학연구 7편, 호텔관광연구 5편, 관광연구 및 동북아관광연구 각각 2편, 융합관광콘텐츠연구 2편, 호텔리조트연구, 관광연구 논총, 관광경영연구, 해양관광연구 각각 1편을 대상

으로 하였다.

관광 분야의 학술지에서는 2015년부터 스마트관광이라는 용어가 명확하게 논문명과 키워드, 초록 등에 명시되어 출판되기 시작하여 2015년 1편, 2017년 1편, 2018년 3편, 2019년 5편, 2020년 5편, 2021년 11편, 2022년 6편, 2023년 6편, 2024년 7월 말까지 2편의 논문이 출판되었다. 코로나19 팬데믹이 선언되고 사회적 거리두기 정책이 강화되었던 시점인 2021년에 스마트관광 연구가 가장 많이 나타났으며, 주로 관광 애플리케이션, 키오스크, 관광정보, AR 등 스마트관광의 기술이 관광객의 인식과 태도, 만족에 어떠한 관계가 있는지 실증 분석한 연구가 주를 이룬다.

Tab. 4-3 Smart Tourism Studies in Tourism

연구 주제	방법론		적용된 이론	적용된 질적연구방법
	계량	정성		
관광 정보/기술과 사용자 경험 (21편)	AR/VR 경험이 사용자 경험, 만족 등에 미치는 영향	4	1	퍼지셋질적 비교 분석
	관광어플리케이션이 행동의도에 미치는 영향	3	1	기술수용모델
	스마트관광 정보/기술이 참여자 행동의도, 인식, 만족에 미치는 영향	10		기술수용모델, 확장된기술수용모델, 기술준비수용모델
	키오스크사용	2		
관광지 이미지 (1편)	유튜브이용자 시장세분화	1		
	스마트관광경험과 이미지 형성 영향	1		
스마트관광도시 (5편)	경제적파급효과	2		
	관광객수요예측	1		
	공유자전거	1		
	인식/이슈분석	1		
기술 및 연구동향 (2편)	관광관련 기술/연구 동향	2		
사례연구(1편)	스마트관광 만족 결정요인	1		
정책 논문 (8편)	숙박 공유		1	개념 연구
	지역 스마트관광생태계 구축	2		AHP전문가 의견조사
	기술 활용 방안	1	3	개념 연구
	개방 공간 정보 현황 분석	1		
기타(2편)	기타	2		
합계		35	6	

4) 온라인인터뷰는 혼합연구방법 중 계량 검증 이전 사전 인터뷰로 활용됨.

4.2.2 스마트관광 연구의 패러다임 단계 분석

〈Tab. 4-3〉에서 보는 바와 같이 관광 관련 학술지에서 나타난 스마트관광 논문은 관광 애플리케이션, AR/VR, 키오스크, 유튜브 등 여행 중 사용하는 관광 정보 및 기술 경험이 사용자의 행동의도나 인식, 만족 등과 어떠한 관계가 있는지 실증 분석한 연구가 전체의 22편으로 주를 이룬다. 그리고 이때 보통 기술수용모델, 확장된기술수용모델, 기술준비수용모델 등과 같은 이론을 적용하기도 하였다.

이 외에도 스마트관광도시와 관련된 논문이 5편, 스마트관광 기술 활용 방안 및 관광생태계 구축을 위한 정책 및 개념 논문이 8편, 관광 관련 기술 및 연구 동향을 토픽모델링으로 분석한 동향연구가 2편 등의 순으로 나타났다.

대부분의 연구가 (온라인) 설문조사를 통한 계량적 연구로 나타나고 있으며, 정성적 연구도 전체 40편의 연구 중 6편(15%)으로 나타났으나, 정책 및 개념 논문을 제외하면 온라인 인터뷰와 AHP를 위한 전문가 의견조사 2편(5%)으로 매우 미흡한 수준인 것으로 분석되었다. 온라인 인터뷰방법 역시 혼합연구방법 중 계량 분석 이전의 사전 탐색을 위한 방법으로 일부 활용된 후기 실증주의의 단계를 보여 질적연구의 패러다임 속에서 수행된 연구들은 찾아보기 어려웠다.

즉, 스마트관광 관련 연구는 주로 실증주의(positivism)를 기반으로 한 연구 패러다임 위주로 수행되었으며, 이에 따른 존재론과 인식론, 방법론 역시 이 단계에 머물러 있음을 알 수 있다. 연구 방법론 역시 설문 조사를 활용한 구조방정식 분석이 주로 활용되었으며, 다양한 방법론이 아직까지 나타나지 않고 있다.

또한 적용된 이론 역시 기술수용모델, 확장된기술수용모델, 기술준비수용모델의 틀을 주로 적용하고 있었으며 스마트관광 현상과 관광객 행동을 이해하기 위한 개념과 이론의 모색, 다양한 이론적, 방법론적, 해석적 틀의 논의는 찾아보기 어려운 단계이다.

5. 논의 및 향후 과제

최근 스마트관광과 관련된 논의가 관광 정책 및 산업 분야에서 가속화되고 있지만, 동시에 연구 분야의 지식 생산은 단편적이고 산발적으로 나타나고 있다. 따라서 스마트관광 연구 분야가 과연 최신 기술을 따라가고 연구의 최전선에서 스마트관광 정책과 산업을 견인하며, 학문적 성숙을 이루고 있는지 평가하기 어렵다. 이에 스마트관광과 관련한 정부의 정책 사업과 연구가 활발하게 나타나고 있는 한국에서 과연 스마트관광 연구가 어떠한 단계에 위치하는지 평가해 보고자 이 연구에서는 국내 연구를 대상으로 문헌 검토를 실시하였다. 국내 KCI 학술지에 게재된 스마트관광 연구의 현황을 분석하고, 특히 이 용어가 산업적, 정책적으로 등장하여 활용되고 있는 관광 분야의 학술지들을 대상으로 스마트관광 연구 동향에 대해 계량적 차원뿐만 아니라 질적인 차원에 대한 평가를 함께 수행하고자 하였다.

국내 학술지에 스마트관광이라는 용어와 개념이 등장한 이래 지난 10여 년간 스마트관광 연구가 생산되고 축적되어왔다. 그러나 스마트관광이 한때의 유행이 아니라 관광학의 주요 연구 분야로 성장하기 위해서는 이 연구들의 지식이 어떻게 구성되고 있는지 지식 생산 체계를 살펴보고, 경향성을 탐색하여 스마트관광의 학문적 공백을 탄탄히 채워나가야 한다. 연구의 주요 분석 결과를 토대로 향후 스마트관광 연구의 견고한 지식 생산 체계 구축을 위한 과제를 제언하고자 한다.

먼저, 스마트관광 연구는 특정한 패러다임과 방법론에 입각한 연구가 주류가 되고 있음을 확인하였다. 대부분의 연구가 실증주의 패러다임에 입각한 계량적 연구 위주로 수행되고 있었다. 그러나 이러한 편향성은 스마트관광 관련 개념 및 지식 축적에 한계로 작용할뿐더러, 스마트관광의 학문적 발전이 뒤따르지 않으면 지속가능한 정책 및 산업 발전을

위한 토대를 제공할 수 없다. 따라서 스마트관광의 견고한 지식 생산 체계를 위한 연구 패러다임의 진보가 요청된다. 스마트관광 연구의 주된 연구패러다임인 실증주의뿐만 아니라 후기 실증주의, 더 나아가 비판이론, 구성주의, 해석학, 포스트모더니즘 등 앞서 소개한 패러다임의 다양성과 논의 위에 스마트관광 연구의 이론적 체계가 확립되어야 할 것이다. 관광지식은 객관적이거나 가치중립적이지 않으며, 외부의 관광 현상에 대한 재현을 통해 지식이 구성되는 것이 아니라 인식 주체의 세계관과 관점, 사회적 위치, 관습/규칙, 권력, 이데올로기 등에 의해 영향을 받기 때문이다 (Cho, 2022).

둘째, 스마트관광이 지닌 독자성과 특성, 현상을 토대로 한 개념 및 독자적 이론 개발에 대한 연구 노력이 요청된다. 현재 국내 스마트관광의 개념은 연구자에 따라 상이하게 나타나 아직까지 합의된 개념이 존재하지 않는다(Jeong, 2015; KIET, 2017; Mehraliyev et al., 2020; Ye et al., 2020). 다만 초기의 스마트관광 개념은 이전의 이투어리즘이나 디지털관광 등의 개념과 유사하거나 혼용, 혹은 중첩되는 특성을 보이고, 주로 스마트폰 등과 같은 정보통신기술 활용을 통한 관광 편의 제공과 만족에 초점이 맞추어졌다. 반면 최근에는 그 범위가 보다 확장되어 여행의 이동 과정인 여행 전-중-후의 시간적 개념뿐만 아니라, 보다 편리하게 접근가능한 관광 정보와 경험이 서비스될 수 있도록 스마트관광 도시, 생태계로까지 그 영역과 공간성이 확장되었음을 알 수 있다. 향후 기술의 진보와 관광 트렌드에 따라 현재의 개념은 계속 진화될 수 있을 것이다. 따라서 현 시대와 상황에 맞는 개념과 이론의 구축과 지속적인 수정, 발전 역시 뒤따라야 할 것이다.

하지만 지금까지 국내 관광연구의 공동체에서는 학문 발전의 기초가 되는 본질적인 개념을 탐구하고, 이론을 개발하고, 기존의 소비자행동 모델에서 차용한 이론을 적용하여 실증 검증한 연구에서 더 나아가지 못한 채 지난 십여 년 동안 연구의 초기

단계를 벗어나지 못한 것으로 나타난다. 따라서 학문적 성장과 스마트관광 연구 분야의 정체성을 이루어 나가기 위해서는 이론화 과정과 개발에 대한 연구 노력이 뒷받침되어야 한다. 해당 연구의 지식을 발전시키고, 독자성을 구축해 나가기 위해 이론 구축이 중요하다는 것에는 학자들 간 이견이 없는 사실이기 때문이다 (Yoon and Kim, 2013; Shepherd and Suddaby, 2017). 물론 스마트관광을 둘러싼 현상과 맥락을 포착하여 이를 개념화하고, 이론화하기까지는 이론 개발을 위한 다양한 방법과 검증 과정, 연구 패러다임의 이해 등 연구자의 역량과 열정, 지속적인 노력과 학습이 요구되는 어려움이 수반될 것이다. 하지만 스마트관광 연구자들의 이러한 공력 없이는 스마트관광 연구는 또 다른 관광의 트렌드가 나타나면 사라지는 한 때의 유행으로만 기억될 것임을 명심해야 할 것이다.

셋째, 스마트관광에 대한 연구는 다양한 학문 분야에서 학제적으로 연구될 수 있는 융복합적 성격을 지닌다. 분석 결과 관광학 연구의 비중 못지 않게 경영학 및 학제간 연구, 디자인과 컴퓨터/정보통신기술 분야 등에서의 연구도 두드러지게 나타나고 있었다. 스마트관광의 범위는 관광과 기술, 최근 목적지로까지 확대되고 있기 때문에 스마트관광의 다면적 측면을 입체적으로 연구하기 위해서는 다양한 학문적 접근이 요청된다. 하지만 서로 다른 학문 분야에서 단편적으로, 파편적으로 연구가 진행된다면 스마트관광의 지식 생산이 체계적, 과학적으로 구축되기 어렵고, 이에 대한 온전한 평가와 발전이 이루어지기 어려울 것이다. 따라서 스마트관광의 지식 생산이 체계적으로 축적되어 발전을 이루기 위해서는 인접 학문들과의 상호 교류와 연계, 통합적 연구 등을 통해 발전적이고 지속가능한 패러다임을 구축해 나가야 할 것이다.

현재 국내에서 추진되고 있는 스마트관광도시, 관광벤처사업, 관광업계를 대상으로 한 디지털전환사업 등은 디지털 전환 및 혁신에 따른 기술과 경영,

관광이 효과적으로 연계되고 융합되어 추진되어야 한다. 이러한 경향성은 향후 관광시장에서 더욱 확장될 것이고, 혁신적인 기술과 물리적 환경을 결합한 관광상품이나 서비스 제공은 지속 증가할 것으로 예상된다(Jeong et al., 2021). 따라서 스마트관광 정책과 산업의 지속가능한 발전을 위해서는 관광과 기술, 경영의 효과적인 연계와 융합이 이루어질 수 있도록 학제간 연구와 R&D가 요청된다.

동시에 스마트관광이 관광학의 지속가능한 연구 주제로 자리매김하기 위해서는 연구 공동체의 믿음과 합의에 의한 지배적 패러다임이 도출될 수 있도록, 그리고 이를 토대로 학자들이 실천적인 연구를 수행하여 학문적, 정책적, 산업적 발전에 기여할 수 있도록 학계의 고민이 필요한 시점이다. 지난 10년간 연구의 초기 단계, 패러다임 이전의 양상을 보인 스마트관광 연구가 앞으로의 10년 후, 어떻게 평가될 것인지? 한때의 유행으로 머무르게 될지, 연구의 주요 주제이자 산업과 정책을 이끄는 학문적 진보를 일구게 될 것인지는 연구자들의 몫임을 기억해야 것이다.

[References]

[1] Buhalis, D., and Amaranggana, A.(2013), Smart Tourism Destinations. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2014: Proceedings of the International Conference in Dublin, Ireland, January 21-24, 2014* (553-564). Springer International Publishing.

[2] Cho, K.(2022), Tourism Research Paradigms and Construction of Tourism Knowledge, 34(1), 57-80. (조광익(2022), 관광 지식은 어떻게 만들어지는가?: 관광 연구 패러다임과

관광 지식 생산, 관광연구논총, 34(1), 57-80)

[3] Choi, J.(2013). *Present Status of Digital Tourism Service and Tasks to Promote*, Korea Culture and Tourism Institute (최자은(2013), *스마트관광의 추진현황 및 향후 과제*, 한국문화관광연구원).

[4] Chung, N., Han, H., and Joun, Y.(2015), Tourists' Intention to Visit a Destination: The Role of Augmented Reality (AR) Application for a Heritage Site. *Computers in Human Behavior*, 50, 588-599.

[5] Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S.(2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3rd ed.), Sage.

[6] Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., and Lamsfus, C.(2015), Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50, 558-563.

[7] Guba, E. G. (Ed.). (1990). *The Paradigm Dialog*. Sage Publications, Inc.

[8] Han, H., and Chung, N.(2024), A Case Study on Regional Tourism Innovation through Smart Tourism: Focusing on Incheon Smart Tourism City Project, *Knowledge Management Research*, 25(1), 67-88. (한희정, 정남호(2024), 스마트관광을 활용한 지역관광 혁신사례 연구: 인천 스마트관광도시를 중심으로, *지식경영연구*, 25(1), 67-88)

- [9] Han, H., Park, A., Chung, N., and Lee, K. (2016), A Near Field Communication Adoption and its Impact on Expo Visitors' Behavior, *International Journal of Information Management*, 36(6), 1328–1339.
- [10] Jeong, B.(2015), A Study on how to Promote Smart Tourism through Case Analysis of Smart Tourism Utilizing New ICT Technologies, *Journal of Korea Contents*, 15(15), 509–523. (정병욱 (2015), ICT 신기술을 활용한 스마트관광의 추진사례 분석 및 활성화 방안 연구, *한국콘텐츠학회논문지*, 15(5), 509–523)
- [11] Jeong, S.(2022), A Study on the Discovery of Future Research Topics of the Smart Tourism using Text Mining, *Journal of Tourism Studies*, 34(1), 171–194. (정소연(2022), 텍스트 마이닝을 활용한 스마트 관광의 미래 연구주제 발굴에 관한 연구, *관광연구논총*, 34(1), 171–194)
- [12] Jeong, K., Song, S., Han, H., Park, M., and Byun, J.(2021), *A study on digital transformation level and policy directions in the tourism industry*, Korea Culture and Tourism Institute (정광민, 송수엽, 한희정, 박문수, 변재문(2021), 관광산업의 디지털 전환 수준 진단과 정책대응 방향, 한국문화관광연구원).
- [13] Kim, J.(2021), An Analysis of Research Trends of SmartTourism in Korea: Focused on the KCI Journals, *The Journal Of Humanities and Social Sciences* 21, 12(4), 145–160 (김정훈(2022), 국내 스마트관광에 관한 연구동향 분석: KCI 등재지 학술논문을 중심으로, *인문사회*21, 12(4), 145–160)
- [14] Koo, C., Shin, S., Gretzel, U., Hunter, W. C., and Chung, N.(2016). Conceptualization of smart tourism destination competitiveness. *Asia pacific journal of information systems*, 26(4), 561–576.
- [15] Koo, C., Kim, J., and Chung, N.(2014). Theorization and Utilization of Smart Tourism Ecosystems. *Information Systems Review*, 16(3), 69–87. (구철모, 김정현, 정남호 (2014), 스마트 관광 생태계의 이론화와 활용, *Information Systems Review*, 16(3), 69–87)
- [16] Korea Institute for Industrial Economics and Trade(2017), Domestic Smart Tourism Case Analysis and Implications, *KIET Industrial Economics*, 49–57. (산업연구원(2017), 국내 스마트관광 사례분석과 시사점, *KIET 산업경제*, 49–57)
- [17] Lee, P., Zach, F. J., and Chung, N. (2021). Progress in smart tourism 2010–2017: A systematic literature review. *Journal of Smart Tourism*, 1(1), 19–30.
- [18] Li, Y., Hu, C., Huang, C., and Duan, L. (2017). The Concept of Smart Tourism in the Context of Tourism Information Services, *Tourism Management*, 58,

- 293–300.
- [19] Mehraliyev, F., Chan, I.C.C., Choi, Y., Koseoglu, M.A., and Law, R.(2020). A State-of-the-Art Review of Smart Tourism Research. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(1), 78–91
- [20] Riley, R.W., & Love, L.L.(1999). The State of Qualitative Tourism Research. *Annals of Tourism Research*, 27(1), 164–187.
- [21] Shaffril, H.A.M., Samah, A.A., and Samsuddin, S.F. (2021). Guidelines for Developing a Systematic Literature Review for Studies related to Climate Change Adaptation. *Environmental Science and Pollution Research*, 28, 22265–22277.
- [22] Shepherd, D.A., and Suddaby, R.(2017). Theory building: A review and integration. *Journal of Management*, 43(1), 59–86.
- [23] Snyder, H.(2019). Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- [24] World Economic Forum (2024.1.16). Fourth Industrial Revolution: Accelerating digital inclusion for 1 billion people by 2025.
- [25] Ye, B.H., Ye, H., and Law, R. (2020), Systematic Review of Smart Tourism Research. *Sustainability*, 12(8), 3401.
- [26] Yoo, M and Park, T. (2022). Planning Criteria for Smart Tourism City Linked to Urban Regeneration, *Urban Design*, 23(6), 123–137. (유민태, 박태원 (2022), 도시재생 연계형 스마트관광도시 계획기준 연구)
- [27] Yoon, H. and Kim, C.(2013), A Study on Theory-building for Tourism Phenomenon, *Journal of Tourism Sciences*, 37(10), 11–32. (윤혜진, 김철원 (2013), 관광 현상에 대한 이론 개발 고찰, *관광학연구*, 37(10), 11–32)



Yoon, Hye Jin (hyejin@kyonggi.ac.kr)

Hyejin Yoon is a professor in the Department of Tourism Management and Development at Kyonggi University, Seoul, South Korea. She has earned the first Ph.D. in Tourism at Kyung Hee University in Korea, and the second Ph.D. in Leisure Behavior at Indiana University–Bloomington in the United States. She obtained a graduate certificate in Gerontology Studies at IU. Her research interest is accessible tourism and leisure/tourist behavior and quality of life.

Is Smart Tourism Merely a Trend? A Systematic Literature Review of Emerging Trends and Future Research Directions

Yoon, Hye Jin*

ABSTRACT

Recent discussions regarding smart tourism have gained significant momentum in tourism policy and industry; however, knowledge production in this research area remains fragmented and sporadic. This study aims to analyze trends in smart tourism research published in domestic KCI journals up to the end of July 2024 through a systematic literature review, proposing future research tasks to foster academic development. The analysis addresses both the quantitative and qualitative dimensions of smart tourism research, particularly focusing on tourism journals where the terms and concepts are prominent in policy and industry contexts, while also diagnosing the related research paradigms. The findings indicate that the term "smart tourism" began to prominently appear in research titles, topics, keywords, and abstracts as early as 2014. Among the 126 studies analyzed, research related to tourism constituted the largest share, accounting for 30.2%. However, due to the interdisciplinary nature of smart tourism, research has also emerged from various academic fields, including business studies, design, information communication, and computer science. Research on smart tourism has appeared in tourism journals since 2015, predominantly adopting a positivist research paradigm with an emphasis on quantitative methodologies that often utilize surveys. Additionally, the study reveals a pre-paradigm stage within smart tourism research, characterized by insufficient comprehensive conceptual and theoretical development. This stage has also restricted discussions on various ontological, epistemological, methodological, and interpretive issues. The theories mainly employed draw from established behavioral models, such as the Technology Acceptance Model, the Extended Technology Acceptance Model, and the Technology Readiness Model. Based on these findings, the study suggests future research directions for tourism scholars to determine whether smart tourism will solidify as a sustainable research topic or merely be regarded as a transient trend within tourism studies over the next decade.

Keywords: Smart Tourism, Tourism Studies, Research Trend, Systematic Literature Review, Research Paradigm

* Professor, Department of Tourism Management and Development, Kyonggi University, Seoul, South Korea