

문화관광자원으로서 제주돌문화공원에 대한 중요도 만족도 분석

최병길* · 서용건** · 김용***

1. 서론
2. 이론적 고찰
3. 연구방법
4. 실증분석
5. 결론 및 시사점

국문요약

본 연구에서는 IPA를 활용하여 제주도 돌문화공원 평가속성에 대한 방문객의 기대치인 중요도와 관람 후 지각하고 있는 만족도에 대하여 공통항목으로 23개의 척도를 가지고 분석하였다. 제주도 돌문화공원 평가속성에 대한 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 요인분석 결과 매력물 및 금지정보, 전시표현, 전시내용, 가격 및 편의 시설, 정보전달, 매력물 시설의 6개 요인이 추출되었으며 변수에 대한 타당성 및 신뢰성이 확보되었다.

둘째, IPA 분석 결과 1사분면에 속한 변수들은 편의시설, 매력물 안내표시, 직원의 안내, 동반자 소통, 적절한 배치, 역사적 가치, 표지판의 효율성의 7개

* 제주대학교 관광경영학과 교수.
** 제주대학교 관광경영학과 교수.
*** 제주대학교 관광경영학과 박사과정.

변수들이 추출되었다. 이러한 변수들은 중요도와 만족도가 모두 다른 변수들에 비해 상대적으로 높은 값을 나타내는 것으로 돌문화공원 평가속성에서 계속적으로 유지해야 할 변수들로 사료된다.

셋째, 우선적으로 대처해야할 내용들인 2사분면에 속한 변수들은 적절한 입장료, 식음료 청결, 매력물 안내지도, 경고문구의 유용성의 4개 항목은 돌문화공원 평가속성의 중요도에 비하여 만족도가 낮은 약점항목으로 이러한 변수들에 대한 우선적인 개선 노력을 실시해야 할 것으로 사료된다.

주제어 : 문화관광자원(Cultural Tourist Resource), 제주돌문화공원(Jeju Stone Park), 중요도-만족도 분석(IPA: Importance Performance Analysis)

1. 서론

세계적으로 문화관광시대를 맞이하여 모든 문화상품 그리고 박물관이나 유적지가 중요한 관광매력물로 부각되고 있다(Silberberg, 1995). 우리나라의 경우에도 물질적 풍요보다 정신적 풍요를 중시하는 방향으로 가치관이 변화되고 있고, 글로벌 시대의 전개로 독특한 지역문화에 대한 재평가와 발굴, 복원, 전승 노력이 활발해지고 있으며, 정보통신 체계의 발달로 다른 문화권에 대한 인지도와 관심이 증대됨과 아울러 교통수단의 발달로 다른 문화권으로의 접근이 보다 용이해지고 있어서 문화관광이 점점 촉진될 것으로 예상되고 있다(성태규, 2004; 유명준, 2006).

관광객의 문화적 욕구가 점점 강해지고 있고 이와 함께 관광행태나 휴가성향까지도 변화를 가져 오고 있다(김성혁·이정규, 2000). 이러한 최근의 움직임은 전통문화를 향유하려는 문화관광이라는 새로운 조류를

형성하는데 한 몫을 하고 있다(Nuryganti, 1996; McKercher & Cros, 2002).

문화관광은 진정한 체험을 추구하는 것이 목적이기 때문에 공급자와 소비자가 공동으로 만들어 가는 체험형 관광이다. 또한 문화관광은 계절성의 문제를 해결해 주고, 보다 짧은 기간에 보다 활동적이면서 보다 환경 친화적인 관광을 하려는 경향과 조화를 이루며 고부가가치 창출을 지향하는 추세에도 부합된다(유영준, 2006). 문화관광시장에서는 문화 관광상품으로서 높은 경쟁력을 갖춘 박물관이 제공할 수 있는 다양한 체험에 대한 요구가 확대되어가는 만큼 잠재력 있는 공급자의 숫자도 늘어나고 있다(Prentice, 2001).

우리나라에서는 문민정부에 들어와서 문화를 관광자원화 하는데 본격적인 관심을 가지기 시작했다. 하지만 전반적으로 볼 때 문화관광정책에서 제시하고 있는 개발내용이 극히 제한적이어서 주로 지역축제와 전통공연예술, 전통공예 부분에 머무는 실정으로 세시풍속, 전설, 생업, 민간신앙, 통과례, 식생활, 주생활에 대한 구체적인 문화관광 콘텐츠가 만들어지지 않고 있는 실정이다(성태규, 2004). 제주에서도 마찬가지로 문화를 콘텐츠화하여 관광자원으로 적극적으로 활용한 사례가 드물었지만 1998년에 사업계획이 확정되어 2006년에 개원한 제주돌문화공원은 아름다운 제주 중산간의 천혜의 자연환경을 보존하면서 제주의 역사와 문화를 돌이라는 매개체로 풀어낸 하나의 문화관광자원 콘텐츠라 할 수 있다. 지금까지 제주에 건립된 박물관들이 정태적인 모습과 화석화된 문화를 보여왔다면 이 공원은 문화의 진정성을 보존하면서도 재창조되어 문화의 지속성과 고유성을 바탕으로 방문객에게 제주의 자연과 문화에 대한 지적·감정적 호기심을 채워줄 수 있는 장소로 계획되어졌다.

또한 이러한 박물관은 지역 또는 국가의 문화를 활성화하고 보존하는

중요한 역할과 함께 많은 방문객들에게 그 지역 또는 국가의 문화를 소개하고 경험할 수 있도록 함으로써 장기적인 관점에서 지역이미지 고취를 통하여 제주의 관광매력을 높이고 내적으로는 지역 자긍심과 정체성을 확고히 하고자 하고 있다. 또한 제주돌문화공원의 문화적 가치를 높여서 제주에 온 사람은 누구나 반드시 보고 가야 하는 명소로 만들어 가야 한다(백운철, 2008.6.16).

본 연구는 방문객에 대한 중요도 만족도 조사를 통해 박물관의 마케팅 전략수립에 근거자료를 제공하고, 문화관광 행동분야의 학문적 연구 토대와 고객중심의 마케팅 방안에 대한 방안을 제공 할 수 있을 것이다.

2. 이론적 고찰

1) 문화관광

문화의 개념에 대해서는 인식의 폭에 있어 연구자에 따라 많은 차이를 보이고 있으며 학자에 따라 서로 다르게 정의되고 있다(최협, 1996). 하지만 문화는 공유되고, 학습되며, 축적적이고 하나의 전체를 이루고 있으며 항상 변한다는 문화의 특질 내지 속성에 대해서는 상당한 의견의 일치를 보이고 있다(한상복, 이문웅, 김광억, 1998). 또한 세계관광기구에서는 문화관광을 협의적으로는 문화적 동기에 의한 인간들의 이동, 광의적으로는 인간의 다양한 욕구를 충족시킨다는 의미에서 모든 관광이 문화관광이라고 정의하고 있다(유영준, 2006. 재인용). 협의적, 광의적 구분보다는 관광에 대한 정의를 바탕으로 하여 문화에 대한 욕구를 충족시키기 위하여 일상생활권을 떠나 특정 생활양식이 내재된 대상이나 사적지 및 문화적·예술적 표현물 등과 같은 문화적 자원으로 이동

하는 행위(Richards, 1996)와 더불어 이에 수반되는 산업 활동을 포괄하는 총체적 현상을 의미한다고 볼 수 있다(유영준, 2006). 또한 현대에 와서는 문화적 동기를 가지고 전통과 현대의 다양한 문화를 적극적으로 체험하는 특정관심분야의 관광(special interest travel)으로 이해되고 있으며(최승담, 2000), 유형·무형의 문화유산을 외면적으로만 살펴보는 것이 아니라 인간 내면의 조화로운 완성을 통해 새로운 삶의 건전한 가치 체계를 형성할 수 있도록 해주는 것이 문화관광의 진정한 의미라 할 수 있다(정요일, 2007).

이러한 문화관광은 지역 고유문화를 재평가할 기회를 제공하고, 지역 주민의 주체성 및 유대감을 강화시키며, 전통의식과 종교의식, 예술, 공예품 제작 방식 등의 보전에 기여하고, 다양한 문화교류를 통한 지역문화의 홍보 및 새로운 관광매력의 창출로 부가가치를 높여 지역경제 활성화에 기여하는 바가 크므로(최승담, 2000) 많은 지방자치단체에서 지역 발전의 원천으로서 문화관광을 활성화하기 위해 지역의 문화경쟁력 제고에 상당한 노력을 기울이고 있는 상황이며(유영준, 2006), 다른 전략 전략부문과 함께 지속가능하고 시너지효과가 높은 산업으로 개발되고 있다(Russo, 2002). 또한 문화관광이란 우리의 모든 산천(山川)과 문화유적·문화유산 등을 관광하는 외국인 도는 타지 방문객에게 일관되고도 보편적인 고상한 정신과 정체성을 느끼게 함으로서 방문객에게는 지역에 대한 긍정적 이미지를 형성하도록 하며 지역주민에게는 자긍심과 정체성을 형성할 수 있게 해준다(정요일, 2007).

하지만 잘못된 문화관광 개발에 의한 폐해도 클 수 있다. 문화가 대중에게 노출됨에 따라 귀중한 문화유산의 유실 가능성이 높아지기 때문이다. 또한 이질문화와의 접촉 및 문화의 상업화에 따라 문화의 본질이 왜곡될 수 있는데 지역의 독특한 문화가 우스꽝스럽게 전달되어 문화의

가치가 훼손되고 지역민의 자긍심을 손상시킬 수도 있는 것이다(최승담, 2000). 또한 인류학적 관점에서는 관광이 문화를 파괴하는 대상으로 인식되고 있는데 이러한 이유 또한 문화관광으로 인하여 지역 문화요소 간의 연계성이 전혀 무시된 무차별적 개발이 이뤄지고, 무엇을 어떻게 보여주어야 하는가에 대한 인식론적 차원에서의 고민이 없는 가운데 화석화된 무대장치와 무대화된 문화가 제시되어 문화가 재창조되는 것이 아니라 변용 또는 파괴된다는 것이다(성태규, 2004).

문화관광이란 결국 타문화나 국내 타 지역의 생활양식이나 전통적 행위 양식에 접하고 체험하면서 즐거움을 얻는 것이다. 사실 이러한 문화관광부문은 자연관광에 비해 덜 감각적이며 문화라는 것은 그야말로 “이는 것만큼 보이기” 때문에 문화관광객들은 접촉, 참여, 교류를 통한 지식확대를 추구하는 일반적 성격을 가지며 여행기간을 비교적 길게 잡게 된다(성태규, 2004).

문화관광객은 관광지가 가지고 있는 문화적 가치에 많은 영향을 받고 있으며(Nuryganti, 1996) 관광객이 관광지를 결정하는데 문화는 많은 영향을 미치기 때문에 문화매력물을 다른 관광매력물과 분리해서 생각해서는 안 되며 관광에 공헌하는 넓은 요소 중의 한 부분으로 인식하여 관광시장에서 문화매력상품을 조화시켜야 함을 강조하고 있다(김성혁 · 이정규, 2000).

문화관광객의 특성을 살펴보면 첫째, 관광지 선택에서 선택목적이 분명하며 둘째, 직접적인 관광경험을 통해 자아를 찾고자하며 셋째, 전통적 사회가치에 관심과 새로움을 추구하며 넷째, 문화관광지에서 알게 된 지식과 정보를 소중히 여기는 경향이며 다섯째, 문화관광지에서 열리는 행사는 고객만족과 재방문을 높일 수 있는 것으로 나타났다(Urry, 1990).

2) 문화관광자원으로서의 박물관과 제주돌문화공원

박물관은 여러 방법에 의해 보존하고 연구하며 개발하고 기본적으로 문화적 가치가 있는 대중적인 사물을 즐기고 교육할 목적으로 대중적인 관심 속에서 운영되는 영구적인 시설로 정의되고 있다. 그래서 오늘날과 같이 획일화되고 혼돈의 세계에서 자기 정체성을 찾기 위한 현대인에게 하나의 안식처의 역할을 하고 있다(장인우·성영애·김찬주, 2001). 하지만 박물관의 목적을 전통, 역사, 발굴, 보존, 전시, 사회교육에 국한시키지 말고 관광적 차원에서 접근함으로써 박물관을 통한 관광복지 실현을 만들어 가야 한다는 주장이 제기되고 있다(이장춘, 1998).

또한 이러한 박물관의 소장품의 중요성과 교육적인 역할로 인해 지속적으로 보존되지만 이 외에도 박물관은 문화의 중요성과 역할을 전달하고 어떤 장소의 미래에 대한 신뢰감을 표현하며 지역관광자원의 토대가 되기 위하여 건립되고 보존되어진다. 즉, 박물관은 삶의 질을 높이고 그 지역의 정체성을 향상시켜 줄 뿐만 아니라 지역사회의 문화적 유산을 보존·보호하는데 기여하며, 지역주민의 문화적 관광자원의 중심이 될 뿐 아니라 다른 관광 매력물들과 함께 많은 관광객을 끌어들이므로서 그 지역에 경제적 도움을 준다(송동근, 2005).

또한 박물관이 존립하는데 필요한 방문객을 확보하기 위해서는 다른 관광매력물들과 경쟁해야한다(이후석, 2008. 재인용). 그러므로 박물관이 방문객 숫자를 늘리고 싶다면 그들은 서비스 품질에 대한 방문객의 평가요소들에 대하여 분석적인 연구를 수행하여야만 한다. 그것은 서비스 질의 측정이 서비스 산업의 경쟁력을 업그레이드 하는 전략수립에 있어서 기본이 되기 때문이다(Caldwell, 2002; 이후석, 2008. 재인용).

제주돌문화공원은 약 15만평의 부지에 제1코스는 560m, 제2코스는

970m, 제3코스는 780m로 전체 2.31km로 관람소요시간은 2시간 30분 정도이며 각 코스별 문화해설사가 배치되어 있어서 제주돌문화공원에 대한 자세한 설명을 해주고 있다(<http://www.jejustonepark.com/jejustonepark>).

2차 세계대전 이후 국가·민족·이념의 결속력이 강화되면서 박물관은 대중교육을 위한 공공사회교육기관으로서의 역할이 더욱 요구되었다고 할 수 있다. 그 이유는 박물관의 문화중심 실물자료와 교육방법의 특성이 다른 교육시설의 교육자료 보다 다양한 계층을 상대로 한 폭 넓은 교육을 가능하게 하였고, 그 교육효과가 컸기 때문이라고 할 수 있다 (나선화, 1999).

이러한 교육적인 효과들로 인하여 본 논문에서는 제주돌문화공원을 박물관으로 보고 이 연구를 시작하였다. 또한 박물관의 지역사회 관점과 관광의 관점에서 박물관의 중요성이 강조되면서 여러 가지의 주제를 가지고 건립되고 있는 박물관의 수가 계속적으로 증가되고 있다. 이러한 박물관의 양적 증가는 타박물관과 변별되는 시장경쟁력의 강화와 관람객 확충에 대한 고객지향적 마케팅의 접근 필요성을 강조하게 된다. 그러므로 본 연구에서는 제주돌문화공원 방문객을 대상으로 하여 방문 시 박물관에 대한 중요도와 만족도를 비교평가함으로써 실질적인 박물관의 활성화 방안을 제시하고자 한다.

3. 연구 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구방법으로는 문헌연구와 설문조사 및 현장방문 조사가 병행하여 실시되어졌다. 첫째, 문헌연구는 문화

관광으로서의 박물관에 대한 연구의 필요성을 규명하기 위한 이론적 틀을 구성하고 전략을 수립하기 위한 기초자료를 제시하기 위하여 국내외에서 발간된 관련문헌과 선행연구의 내용을 분석·정리하였다. 둘째, 제주돌문화공원 방문객을 대상으로 설문조사를 실시하여 박물관 방문동기와 방문에 따른 만족도를 조사하였고 이를 비교평가하여 향후 방문객의 만족도를 높이고 재방문할 수 있는 전략을 모색하고자 하였다. 설문조사 기간은 2008년 8월 5일부터 9월 15일까지 주말과 휴일을 이용하여 실시되었으며, 방문객이 제주돌문화공원 관람을 마친 후 설문조사가 이뤄질 수 있도록 주차장에서 설문조사가 실시되어졌다. 설문 조사 대상자는 편의표본추출방식에 의해 선정되었고 387부의 설문지가 조사되었지만 응답이 불성실한 36부의 설문지를 제거한 후 최종적으로 351부의 설문지가 실증분석에 활용되었다.

본 연구에서는 박물관 방문 시 주요 고려 속성과 만족도에 대하여 5점 척도(5-point Likert-type scale)를 이용해 측정하였으며, 성별, 연령, 박물관 방문의사 결정 시기, 지역 등 표본의 인구통계적 특성을 확인하기 위한 조사도 이뤄졌다. 회수된 설문지는 SPSS Windows 12.0을 통해 분석되었으며 기술통계를 통해 박물관 방문 속성의 중요도와 만족도에 대한 순위를 살펴보았으며, IPA 분석을 통해 제주돌문화공원이 계속적으로 방문객을 유치하기 위한 전략을 모색하고자 하였다.

〈그림 1〉 IPA(중요도-성취도) 분석



자료: 장병수·변우희(2004). 관광상품 지각에 의한 관광목적지 평가. 『관광학연구』, 28(1), 83-107. 재인용.

또한 연구의 목적을 달성하기 위한 IPA 분석은 Martilla & James (1977)에 의해 소개된 이래 건강, 마케팅, 은행, 교육, 스포츠 심리학 등 여러 분야에서 활용되어졌다(장병수·변우희, 2004). IPA 모형은 연구 대상이 단순한 하나의 성격만을 가지고 있는 것이 아니라 다양하고 복합적인 성격을 가질 때 이를 통합적으로 분석할 수 있는 이점을 가지고 있다. 또한 연구 대상의 다양한 부분들을 단순화하여 연구자가 쉽게 변수의 중요도를 파악할 수 있게 하며 실천적 연구의 경우 그 우선순위를 정하는데도 효과적인 자료를 제공해준다. 그러므로 본 연구에서는 IPA 분석을 활용하여 박물관 방문 속성에 대한 중요도와 만족도를 평가하고 실증분석된 값을 통하여 제주돌문화공원에서 활용할 수 있는 전략적인 내용들을 제시하고자 하였다.

IPA분석은 평가요소의 중요도(importance)와 성취도(performance)를 측정하여 2차원적으로 표시하는 것으로 1사분면은 유지(keep up the good work), 2사분면은 집중(concentrate here), 3사분면은 저순위(low priority), 4사분면은 과잉(possible overkill)으로 나누어 설명

할 수 있다.

4. 실증분석

1) 조사대상자의 인구통계학적 특성

〈표 1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트	구분		빈도	퍼센트	
성별	남성	160	45.6	정보 원천	가족/친지	169	48.1	
	여성	191	54.4		신문잡지	11	3.1	
연령	20대	99	28.2		TV라디오	13	3.7	
	30대	94	26.8		인터넷	54	15.4	
	40대	69	19.7		팝플랫	17	4.8	
	50대 이상	89	25.4		여행사	26	7.4	
교육 수준	고졸이하	76	21.6		기타	61	17.4	
	전문대졸	69	19.7	거주 지역	수도권	118	33.6	
	대졸	169	48.1		영남권	60	17.1	
	대학원이상	37	10.5		충청권	28	8.0	
직업	관리/사무직	91	25.9		호남권	48	13.7	
	공무원	44	12.5		제주권	97	27.6	
	자영업	49	14.0		동반 형태	가족/친지	197	56.2
	생산기술직	19	5.4			친구	104	29.6
	농축산업	6	1.7	기타		50	14.2	
	전업주부	52	14.8	방문 횟수	첫방문	284	80.9	
	학생	60	17.1		2회이상	67	19.1	
	기타	30	8.6		합계	351	100	

조사대상자의 인구통계학적 특성을 보면 성별에 따라 남성은 160명으로 45.6%, 여성은 191명으로 54.4%이며, 연령대에서는 20대가 99명

으로 28.2%, 30대가 94명 26.8%, 40대가 69명 19.7%, 50대 이상이 89명 25.4%이다. 교육수준에서는 대졸이 169명(48.1%), 직업에서는 관리/사무직이 91명(25.9%), 정보원천은 가족/친지를 통해서가 169명(48.1%)이 가장 많은 빈도를 차지하였다. 거주지역은 수도권이 118명(33.6%), 제주권이 97명(27.6%), 영남권이 60명(17.1%), 호남권이 48명(13.7%), 충청권이 28명(8.0%)이었으며, 동반형태는 가족/친지와 함께가 197명(56.2%), 친구와 함께가 104명(29.6%), 기타가 50명(14.2%)이었으며, 방문횟수는 첫 방문이 284명(80.9%), 2회 이상이 67명(19.1%) 순으로 나타났다.

2) 신뢰성 및 타당성 검증

문화관광지로서 박물관 평가속성에 대한 구성타당도(construct validity)를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석의 고유인자로 인정한 기준의 고유치(eigen-value)는 1.0 이상인 경우로 한정하였으며, 요인은 요인 적재치 0.5이상으로 최소한 2개 이상의 항목으로 구성된 것으로 하였다. Nowacki(2005)가 이용한 36개의 측정항목과 이후석(2008)이 사용한 박물관서비스품질에 대한 요인분석에서 사용한 27개 항목을 기준으로 문화관광지로서 박물관 평가속성으로 29문항을 구성하여 6문항을 제외 한 23문항을 사용하였으며 요인분석 결과는 <표 2>와 같다.

이후석(2008)은 식음료시설, 전시의 표현, 전시의 내용, 직원의 대응, 매력물 정보, 정보전달, 금지정보의 유용성, 박물관시설의 8개 요인으로 구분하였는데, 본 연구의 요인분석 결과 매력물 및 금지정보, 전시표현, 전시내용, 가격 및 편의시설, 정보전달, 매력물 시설의 6개 요인이 추출

되었으며 각각의 고유치를 살펴보면 매력물 및 금지정보요인이 8.893, 전시표현요인이 1.662, 전시내용요인이 1.367, 가격 및 편의시설요인이 1.202, 정보전달요인이 1.182, 매력물 시설요인이 1.015로 나타났고 총 분산 설명력은 66.615%로 나타났다.

요인별 세부항목을 살펴보면 매력물 및 금지정보요인에는 매력물 안내표시, 매력물 안내지도, 경고문구의 유용성, 주의사항의 유용성, 직원 안내의 5개 항목으로 구성되었으며, 전시표현요인은 원활한 접촉, 문화적 가치, 정보제공능력, 역사적 가치, 미적가치의 5개 항목으로, 전시내용요인은 적절한 배치, 주제 일관성, 동반자 소통, 어린이볼거리의 4개 항목으로, 가격 및 편의시설요인은 식음료가격 적절성, 식음료 청결, 적절한 입장료, 편의시설의 4개 항목으로, 정보전달요인은 정보전달 적절성, 명쾌한 보충설명, 표지판의 효율성의 3개 항목으로, 매력물 시설요인은 건물의 향토성, 건물모양의 2개 항목으로 구성되어졌다.

Cronbach's Alpha(신뢰도 계수)값은 모든 요인에서 0.6 이상으로 일반적 기준을 상회하고 있어 신뢰도가 만족할만한 수준으로 나타났으며, 매력물 및 금지정보요인이 .836, 전시표현요인이 .835, 전시내용요인이 .807, 가격 및 편의시설요인이 .800, 정보전달요인이 .767, 매력물 시설요인이 .705로 나타났다.

〈표 2〉 신뢰성 및 타당성 검증

요인명	항목	성분						공통성	항목사 제시 신뢰도 계수	신뢰도 계수
		1	2	3	4	5	6			
매력물 및 금지 정보	매력물 안내표시	.771	.028	.170	.065	.309	.154	.748	.792	.836
	매력물 안내지도	.768	.008	.092	.079	.342	.168	.750	.796	
	경고문구의유용성	.667	.272	.133	.269	.121	.099	.633	.792	
	주의사항의유용성	.609	.414	.129	.260	-.087	.085	.642	.812	
전시 표현	직원의 안내	.583	.402	.247	.143	.041	.100	.595	.812	.835
	원활한 접촉	.215	.707	.298	.071	.157	-.042	.666	.808	
	문화적 가치	.027	.655	.096	.347	.068	.323	.668	.808	
	정보제공능력	.303	.643	.234	.095	.370	-.043	.708	.789	
전시 내용	역사적 가치	.169	.612	.180	.073	.465	.155	.681	.790	.807
	미적 가치	.129	.564	.137	.334	.180	.329	.606	.809	
	적절한 배치	.201	.106	.836	.059	.044	.059	.759	.740	
	주제 일관성	.172	.173	.713	.187	.272	.158	.701	.733	
가격 및 편의 시설	동반자 소통	.078	.159	.666	.322	.112	.123	.606	.775	.800
	어린이 볼거리	.097	.266	.648	.160	.187	-.085	.568	.777	
	식음료가격적절성	.068	.123	.231	.746	.206	-.178	.703	.762	
	식음료 청결	.219	.186	.107	.743	.286	-.017	.728	.715	
정보 전달	적절한 입장료	.148	.232	.275	.644	-.054	.309	.664	.753	.767
	편의시설	.271	.094	.170	.616	.194	.315	.627	.755	
	정보전달 적절성	.215	.205	.124	.189	.737	.159	.708	.596	
	명쾌한 보충설명	.180	.319	.186	.217	.615	.085	.602	.751	
매력물 시설	표지판의 효율성	.229	.118	.354	.238	.576	.186	.615	.704	.705
	건물의 향토성	.131	.150	.022	.054	.088	.804	.697	-	
	건물외관	.170	.052	.096	.036	.158	.762	.647	-	
	고유치(eigen-value)	8.893	1.662	1.367	1.202	1.182	1.015			
	누적분산설명력	12.757	25.259	37.261	48.718	58.399	66.615			

KMO = .883, Barlett구형성검정 근사 카이제곱(df) = 4114.244(253), 유의확률 = .000

1. 매력물 및 금지 정보
2. 전시 표현
3. 전시 내용
4. 가격 및 편의 시설
5. 정보 전달
6. 매력물 시설

3) IPA분석을 통한 돌문화공원 평가속성의 중요도-만족도 비교

〈표 3〉 문화관광지로서 돌문화공원 평가속성의 중요도-만족도 순위 및 대응표본 t검증

측정항목	중요도			만족도			평균 차이	t값	유의 확률
	M	SD	순위	M	SD	순위			
건물외관	3.99	.693	21	3.74	.695	1	.245	5.296	.000
건물의 향토성	4.16	.694	13	3.69	.732	3	.470	9.821	.000
직원의 안내	4.36	.743	4	3.48	.903	7	.880	14.694	.000
매력물 안내표시	4.39	.650	3	3.40	.842	9	.997	17.953	.000
매력물 안내지도	4.32	.697	6	3.23	.796	18	1.091	19.290	.000
경고문구의 유용성	4.29	.772	7	3.18	.745	16	1.111	20.228	.000
주의사항의 유용성	4.15	.769	17	3.26	.732	20	.892	16.568	.000
주제 일관성	4.09	.762	18	3.56	.772	4	.536	10.074	.000
문화적 가치	4.07	.791	20	3.40	.842	10	.670	12.585	.000
원활한 접촉	3.98	.836	23	3.24	.786	17	.738	13.269	.000
정보제공능력	4.19	.741	12	3.29	.783	14	.897	17.360	.000
역사적 가치	4.21	.749	11	3.52	.844	5	.687	12.657	.000
어린이의 볼거리	3.99	.752	22	2.94	.883	23	1.046	17.176	.000
적절한 배치	4.23	.686	9	3.34	.768	13	.895	16.365	.000
동반자 소통	4.28	.710	8	3.45	.812	8	.832	14.859	.000
미적가치	4.15	.726	15	3.51	.789	6	.635	12.053	.000
표지판의 효율성	4.22	.730	10	3.37	.858	11	.855	14.949	.000
정보전달 적절성	4.15	.723	16	3.35	.748	12	.801	15.834	.000
명쾌한 보충설명	4.15	.755	14	3.22	.925	19	.937	16.292	.000
식음료가격 적절성	4.08	.823	19	3.03	.826	22	1.051	16.594	.000
식음료 청결	4.32	.754	5	3.14	.832	21	1.185	20.295	.000
적절한 입장료	4.40	.705	2	3.27	.953	15	1.125	17.994	.000
편의시설	4.42	.670	1	3.73	.903	2	.687	12.419	.000
평균	4.20			3.36					

〈표 3〉은 돌문화공원 평가속성의 중요도-만족도순위 및 대응표본 t

검증 결과이다. 중요도에서는 편의시설(4.42)이 가장 중요한 것으로 나타났고, 적절한 입장료(4.40), 매력물 안내표시(4.39), 직원의 안내(4.36), 식음료 청결(4.32)순이었다. 만족도에 있어서는 건물외관(3.74), 편의시설(3.73), 건물의 향토성(3.69), 주제 일관성(3.56), 역사적 가치(3.52)순으로 나타났다. 주목하여 살펴보아야 할 점은 중요도에서 편의시설, 적절한 입장료, 안내, 식음료 청결의 관람하는데 불편함이 없도록 하는 항목이 상위에 있는 반면, 만족도에서는 건물외관, 편의시설, 건물의 향토성, 주제 일관성, 역사적 가치 등의 토속적인 항목이 상위를 차지하고 있다. 이는 돌을 매개체로한 제주지역의 특수성을 잘 담아내고 있는 것으로 사료된다. 또한, 어린이의 볼거리 항목이 중요도와 만족도 모두에서 최하위에 머물고 있는데 이러한 점도 고려해야 할 것이다.

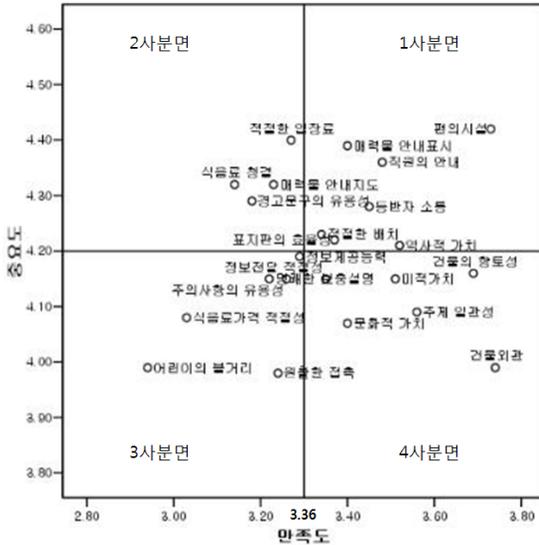
중요도와 만족도를 함께 고려했을 때 시행해야할 상대적인 순위를 결정하기 위해서는 다음과 같이 대응표본 t검증을 통해 IPA분석을 실시하였을 때 중요도와 만족도의 순위와 함께 유의한 차이가 발생하는지 확인할 수 있으며, IPA분석을 실시하면 <그림 2>와 같다.

돌문화공원 평가속성의 중요도-만족도를 측정된 결과 평가속성 23개 변수에 대해 중요도와 만족도 간의 대응표본 t검증을 실시한 결과 23개 변수모두에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. t값을 보았을 때 모든 항목에서 t 값이 정(+)의 높은 값을 나타내고 있어 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 식음료 청결, 경고문구의 유용성, 매력물 안내지도에서 다른 속성들보다 그 차이가 더 큰 것으로 나타났으며, 건물외관, 건물의 향토성에서는 다른 속성들보다 큰 차이가 나타나지 않았다.

<그림 2>는 IPA분석을 통한 돌문화공원 평가속성의 중요도-만족도의 평균(중요도에 대한 평균 4.20과 만족도에 대한 평균 3.36)을 기준으

로 하여 네 개의 분면으로 구분하고 23개 변수에 대한 위치를 표기한 결과로 프레임워크를 이용해 쉽게 파악할 수 있도록 한 것이다. 가로축은 돌문화공원 평가속성의 만족도를 세로축은 중요도를 표시하였다.

〈그림 2〉 문화관광지로서 돌문화공원 평가속성의 중요도와 만족도분석



1사분면은 중요도와 만족도 모두 높게 나타난 강점항목(유지; keep up the good work)으로 현재의 좋은 상태를 계속 유지해야 하며, 2사분면은 중요도에 비하여 만족도가 낮은 약점항목으로 노력의 집중화를 필요로 하는 항목(집중; concentrate here)들을 나타낸다. 3사분면은 중요도와 만족도가 모두 낮아서 우선순위가 낮은 항목(저순위; low priority)들이며, 4사분면은 중요도는 낮게 인식되지만 만족도가 높게 나타난 불필요한 강점들을 나타내는 항목들로 과도한 노력은 지양해야

하는 항목(과잉; possible overkill)들을 나타낸다.

〈표 4〉 문화관광지로서 돌문화공원 평가속성의 중요도 만족도 IPA 분석표

구간	평가속성 중요도-만족도		
1사분면 (유지)	편의시설 매력물 안내표시 직원의 안내	동반자 소통 적절한 배치	역사적 가치 표지판의 효율성
2사분면 (집중)	적절한 입장료 식음료 청결	매력물 안내지도 경고문구의 유용성	
3사분면 (저순위)	정보제공능력 정보전달 적정성	주의사항의 유용성 식음료가격의 적정성	어린이의 볼거리 원활한 접촉
4사분면 (과잉)	명쾌한 보충설명 건물의 향토성	미적가치 주제 일관성	건물외관

1사분면에 해당하는 항목은 편의시설, 매력물 안내표시, 직원의 안내, 동반자 소통, 적절한 배치, 역사적 가치, 표지판의 효율성의 7개 항목은 방문객의 중요하게 생각하는 평가속성임과 동시에 만족도 또한 높게 나타났다으므로 현재의 좋은 상태를 계속 유지하거나 강화하는 전략을 채택하는 것이 바람직하다.

2사분면에 해당하는 적절한 입장료, 식음료 청결, 매력물 안내지도, 경고문구의 유용성의 4개 항목은 돌문화공원 평가속성의 중요도에 비하여 만족도가 낮은 약점항목으로 신속히 개선되어야 할 사항으로 집중적인 노력이 필요한 항목이다.

3사분면에 해당하는 정보제공능력, 정보전달 적정성, 주의사항의 유용성, 식음료가격의 적정성, 어린이의 볼거리, 원활한 접촉의 6개 항목은 중요도와 만족도가 모두 낮아서 우선순위가 낮은 항목들로 돌문화공원을 찾는 방문객들에게 점진적으로 개선이 필요한 항목이라 할 수 있다.

4사분면에 해당하는 명쾌한 보충설명, 건물의 향토성, 미적가치, 주제 일관성, 건물외관의 5개 항목은 중요도는 낮게 인식되지만 만족도가 높게 나타난 불필요한 강점들을 나타내는 항목들로 과도한 노력은 지양해야 하는 항목이지만 이들 속성을 강조함으로써 방문객들의 만족도를 향상시킬 수 있다.

5. 결론 및 시사점

본 연구에서는 IPA를 활용하여 제주도 돌문화공원 평가속성에 대한 방문객의 기대치인 중요도와 관람 후 지각하고 있는 만족도에 대하여 공통항목으로 23개의 척도를 가지고 분석하였다. 제주도 돌문화공원 평가속성에 대한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 요인분석 결과 매력물 및 금지정보, 전시표현, 전시내용, 가격 및 편의시설, 정보전달, 매력물 시설의 6개 요인이 추출되었으며 변수에 대한 타당성 및 신뢰성이 확보되었다.

둘째, IPA 분석 결과 1사분면에 속한 변수들은 편의시설, 매력물 안내표시, 직원의 안내, 동반자 소통, 적절한 배치, 역사적 가치, 표지판의 효율성의 7개 변수들이 추출되었다. 이러한 변수들은 중요도와 만족도가 모두 다른 변수들에 비해 상대적으로 높은 값을 나타내는 것으로 돌문화공원 평가속성에서 계속적으로 유지해야 할 변수들로 사료된다.

셋째, 우선적으로 대처해야 할 내용들인 2사분면에 속한 변수들은 적절한 입장료, 식음료 청결, 매력물 안내지도, 경고문구의 유용성의 4개 항목은 돌문화공원 평가속성의 중요도에 비하여 만족도가 낮은 약점항목으로 이러한 변수들에 대한 우선적인 개선 노력을 실시해야 할 것으

로 사료된다.

본 연구는 제주돌문화공원 방문객의 만족도를 향상시킬 방안을 모색하고자 하였다. 이는 실제적 상황에서의 전략 수립에는 도움을 줄 수 있지만 이러한 연구를 통해 이론적 측면에서 기여하기 위해서는 문화관광자원으로서 박물관을 찾는 관광객의 관광동기, 만족도, 충성도와의 관계를 계속적으로 연계하여 살펴볼 필요성이 있다. 실제적 상황에서의 기여도는 본 연구를 통해 제주돌문화공원이 개원한지 얼마 되지 않아 다양한 전시와 체험 프로그램이 부족하여 현재 제주에서 운영되고 있는 다양한 주제의 박물관과의 경쟁력에서 매력성이 부족하기 때문에 제주의 돌문화를 직접 체험할 수 있는 새로운 프로그램 및 전시가 필요하다는 것을 알 수 있었다.

본 연구의 한계점으로는 IPA 분석 시 처음 방문객과 재방문객을 구분하여 분석하지 못했다는 점과 계절상 날씨가 좋지 않은 날에는 방문객 수가 현저히 줄어들었지만 이에 대한 내용을 분석 상에 반영하지 못했다는 점이다. 향후 연구에서는 계절성을 포함하고 방문객의 특성을 반영하여 IPA 분석이 더욱 세부적으로 이뤄질 수 있는 방안을 마련하고자 한다.

참고 문헌

- 김성혁·이정규(2000). 라이프스타일에 따른 문화관광객의 시장세분화와 문화관광 선택행동 분석. 『관광학연구』, 24(2), 253-275쪽.
- 나선화(1999). 박물관 교육의 특성과 역할. 교육철학, Vol.21, 241-252쪽.
- 백운철(2008.06.16). 제주돌문화공원 개원 2주년을 맞으며. 제주의 소리
- 성태규(2004). 문화-관광자원으로서의 가능성과 문제점: 문화관광지 개발에 대한 인류학적 시각. 『한국관광산업학회: 2004 국제관광학술대회』, 407-422쪽.
- 송동근(2005). 문화관광 자원으로서의 박물관 관광 활성화 방안에 관한 연구. 『관광정책학연구』, 11(3), 21-40쪽.
- 유영준(2006). 경주 문화관광에 대한 에듀테인먼트 콘텐츠 모형 개발 연구. 『한국 도시지리학회지』, 9(2), 57-74쪽.
- 이장춘(1998). 『최신관광자원학』. 서울: 대왕사.
- 이후석(2008). 문화관광상품으로서 박물관 서비스품질에 대한 중요도 만족도 분석. 『관광연구저널』, 22(1), 55-66쪽.
- 이후석·이장주(2004). 국립중앙박물관 방문객의 특성에 관한 분석적 연구. 『관광연구』, 18(3), 197-210.
- 장병수·변우희(2004). 관광상품 지각에 의한 관광목적지 평가. 『관광학연구』, 28(1), 83-107쪽.
- 장인우·성영애·김찬주(2001). 박물관 전시의상의 현황과 관람자의 요구: 서울시 내 박물관 중심. 『한국의류학회지』, 25(8), 1453-1464쪽.
- 정요일(2007). 문화관광 산업의 발전을 위한 전통 인문학의 역할. 『한국고전연구』, 15, 115-141쪽.
- 최승담(2000). 도시 국제관광 기반의 강화: 문화관광 활성화를 통한 도시국제관광 기반강화 전략. 『도시문제』, 35(381), 35-43쪽.
- 최협(1996). 정부의 문화개발정책. 백완기·신유근. 『문화와 국가경쟁력』. 서울: 박영사. 1-26쪽.
- 한상복·이문웅·김광억(1998). 『문화인류학개론』. 서울: 서울대학교 출판부.
- <http://www.jejustonepark.com/jejustonepark>.

- Martilla, J. A. & James, J. C.(1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), pp.13-17.
- McKercher, B. & Du Cros. H.(2002). *Cultural Tourism*. New York: Haworth Hospitality Press.
- Nowacki, M. M.(2005). Evaluating a Museum as a Tourist Product Using the Servqual Method. *Museum Management and Curatorship*, 20, pp.235-250.
- Nuryganti, W.(1996). Heritage and Postmodern tourism. *Annals of Tourism Research*, 23(2), pp.249-397.
- Prentice, R.(2001). Experiential Cultural Tourism: Museums and the Marketing of the New Romanticism of Evoked Authenticity. *Museum Management Curatorship*, 19(1), pp.5-26.
- Richards, G.(1996). Production and Consumption of European Cultural Tourism. *Annals of Tourism Research*, 23(3), pp.261-283.
- Russo, A. P. & Der Borg, J. V.(2002). Planning Considerations for Cultural Tourism: A Case Study of four European Cities. *Tourism Management*, 23, 631-637.
- Silberberg, T.(1995). Cultural Tourism and Business Opportunities for Museums and Heritage Sites. *Tourism Management*, 16(5), pp.361-365.
- Urry, J.(1990). *The Tourist Gaze: Leisure and Travel in Contemporary Societies*. London: Sage.

Abstract

The IPA on the Jeju Stone Park as a Cultural Tourist Resource

Choi, Byung kil* · Suh, Yong-Kun** · Kim, Yong***

This study analyses Jeju Stone Park's importance, which is decided by visitor's expectation, and the degree of satisfaction after their visit under the same categories by 23 criteria utilising IPA. Refer to below for an analysis results on Jeju Stone Park Evaluation Attribute.

First of all, The analysis results in abstraction of 6 primary factors that attraction and prohibition information, exhibitory expression, exhibition contents, price and amenities, and message delivery. Also, its suitability and reliability on variables has been secured. Second, As a result of IPA analysis, variables, belong to the 1st quarter, has been appeared as seven items, amenities, attraction information, service quality, company communication, appropriate arrangement of stone, historic value, and signage efficiency. Those variables relatively account for higher value in both importance and the degree of satisfaction than other variables in the assessment of Jeju Stone Park Evaluation Attribute. Third, variables, belong to the 2nd quarter, has been identified as reasonable entry fee, food & beverage hygiene, attraction map, notice expression. In spite of those four elements's high importance, they have been emerged as a weakness in the assessment of Jeju Stone Park Evaluation Attribute, scoring low point

* Professor, Dept. of Tourism Management, jeju National University

** Professor, Dept. of Tourism Management, jeju National University

*** PhD. program. Dept. of Tourism Management, jeju National University

in the degree of satisfaction. Thus, it is thought that preferential improvement effort has to be made.

Key Words

Cultural Tourist Resource, Jeju Stone Park, IPA: Importance Performance Analysis

교신 : 최병길 690-756 제주특별자치도 제주시 제주대학로 66
제주대학교 경상대학 관광경영학과
(E-mail : choice21@jejunu.ac.kr 전화 : 064-754-3136)

교신 : 서용건 690-756 제주특별자치도 제주시 제주대학로 66
제주대학교 경상대학 관광경영학과
(E-mail : yong@jejunu.ac.kr 전화 : 064-754-3138)

교신 : 김 용 690-756 제주특별자치도 제주시 제주대학로 66
제주대학교 경상대학 관광경영학과
(E-mail : ykim@jejunu.ac.kr 전화 : 010-7326-8986)

최초 투고일 2008. 12. 5

최종 접수일 2009. 2. 17