

기후변화인식과 관광객의 만족 및 행동의도 간 관계 탐색*

- 제주 자연관광지 방문객을 대상으로 -

Exploratory Study on the Relationship between Attitude on Climate Change and Tourist' Satisfaction and Behavior Intention : The Case of Tourists at Natural Tourist Attractions in Jeju Island

이민재** · 황윤섭*** · 서원석****

Lee, Min-Jae · Hwang, Yun-Seop · Seo, Won-Seok

ABSTRACT

This study examines the relationship between climate change perception, and tourists' satisfaction and behavioral intention, in order to explore the effect of climate change perception on tourists, focusing on implications for natural tourist attractions in Cheju Island. According to survey analysis at World Natural Heritage sites on Cheju Island, there is a high score group on climate change perception, having a significantly higher average point than the low group in tourists' behavioral intention and environmentally responsible behavior. Meanwhile, climate change perception does not have significant mediating effects on tourists' satisfaction, revisit and recommendation intentions, or environmentally responsible behavior, except in the case of overall satisfaction. However climate change perception as an independent variable has significant effects on revisit and recommendation intentions, and environmentally responsible behavior. It especially has a strong effect on environmentally responsible behavior, as much as tourists' satisfaction. Some implications are also provided.

핵심용어(Key words) : 기후변화인식(Attitude on climate change),
관광만족(Tourists' satisfaction),
환경적 행동의도(Environmentally responsible behavior),
자연관광(Natural tourist attractions),
기후변화와 관광(Climate change and tourism)

* 이 연구는 2013년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2013S1A5B6043772)

** 경희대학교 정경대학 무역학과 학술연구교수. e-mail: sophie@khu.ac.kr

*** 경희대학교 정경대학 무역학과 부교수(교신저자). e-mail: rusiahys@khu.ac.kr

**** 경희대학교 호텔관광대학 호텔경영학과 교수. e-mail: wss114@khu.ac.kr

I. 서 론

관광은 기후에 매우 민감한 부문 중에 하나로 기후변화는 관광지의 매력도에 긍정적 또는 부정적 영향을 미칠 수 있다(Moore, 2010). 관광에 대한 기후의 직간접적 영향은 특히 제주와 같이 자연자원을 이용한 관광을 기반산업으로 하고 있는 지역의 경우 더욱 민감한 이슈가 될 수 있기 때문에 해빈관광이나 도서(섬)지역 관광에 초점을 맞춘 기후변화와 관광에 대한 연구들이 꾸준히 진행되어 왔다(Belle & Bramwell, 2005; Klint *et al.*, 2011; Zeppel, 2011).

기후변화로 인한 온난화는 해안선 변화나 스키 산업에 직접적이고 가시적인 영향을 주고 있을 뿐만 아니라 야외 관광활동에 있어 중요한 매력요소인 생태시스템을 위협할 수도 있다. 또한 기후변화는 관광객의 경험과 만족에 영향을 미칠 수 있으며 열대 폭우나 허리케인 등에 취약한 경향을 보이는 지역은 관광객에게 위험을 느끼게 할 수도 있다(Smith, 1990). 이와 같이 관광은 기후에 즉각적으로 반응하는 부문이기 때문에 관련 연구가 증가하고 있는데, 최근 전체 기후변화 연구 중 0.5%가 관광과 관련된 것으로 증가하고 있는 추세이다(Pang *et al.*, 2013).

이와 같이 기후가 관광활동에 미치는 영향과 최근 기후변화에 대한 세계적 관심, 그리고 기후변화가 생태계에 미칠 영향을 고려해 볼 때, 제주 자연 관광지의 지속가능성을 확보하기 위해 기후변화와 연계한 연구가 필요한 시점이라고 볼 수 있다. 세계자연유산으로 지정된 성산일출봉의 경우 2011년부터 2013년 9월까지 방문객 수가 약 540만 명에 육박하여 관광지로서의 매력성을 인정받고 있는데, 이처럼 제주의 자연관광자원이 가치가 높아짐에 따라 유산관광(고미영, 2011; 류용걸 외, 2013) 측면으로의 접근과 환경태도(오상훈·이유라, 2011) 및 환경인식(여호근·강승구, 2002) 등 생태관광 측면의 연구는 진행된 바 있으나 기후변화와 관련된 연구는 거의 없는 실정이다. 특히 거시적인 기후변화 현상 인식은 미시적(국소적)인 현상 인식에 비해 미약할 수 있지만, 국지적인 연구에 앞서 보다 광범위한 접근도 필요하다고 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 관광객의 기후변화에 대한 거시적인 인식과 관광 만족 및 재방문 등 관광 행동의도, 그리고 자연 관광자원의 지속가능성 확보를 위해 필요한 환경적 행동의도 간의 영향관계를 탐색하여 기후변화가 관광객에게 미치는 영향을 살펴보고 제주 자연 관광 부문의 기후변화 활용 전략에 대한 시사점을 제시하고자 설계되었다. 이를 위해 첫째, 기후변화와 관광분야의 선행연구를 토대로 기후변화인식과 관광 만족 및 행동의도를 결합한 모형을 설계하고, 둘째, 설문 조

사를 실시하여 기후변화 인식이 관광객의 만족과 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하였다. 마지막으로 분석결과를 바탕으로 기후변화에 대한 제주 자연 관광 부문의 활용 방안을 제안하였다.

II. 이론적 배경과 가설 설정

1. 관광만족과 행동의도

1) 경험의 질 - 가치 - 만족 - 행동의도

Otto & Ritchie(1996)는 서비스의 질은 객관적인 평가인 반면 서비스 경험은 주관적인 측면이라는 차이를 가지며, 경험의 범위는 구체적이기 보다는 일반적이며, 기능적이기 보다는 상징적·경험적 혜택을 나타낸다고 보았다. 이에 관광부문에서 경험은 관광활동 참여로 인한 심리적 결과라 볼 수 있으며, 관광객이 갈망하는 혜택에 대한 관광객의 감정적 반응으로 개념화 될 수 있다. 이러한 관광경험은 심미적, 마음의 평화, 관여, 인지(Otto & Ritchie, 1996) 또는 몰입, 놀라움, 참여, 기쁨(Kao *et al.*, 2008) 등의 요인으로 구성될 수 있으며, 만족에 긍정적 영향을 주고 이러한 만족을 통해 방문객의 행동의도에도 긍정적 영향을 미친다.

본 연구에서 사용하는 관광가치는 지각된 가치로 혜택과 비용의 상쇄를 바탕으로 한 상품 및 서비스의 유용성에 대한 소비자의 전반적인 평가로 정의될 수 있으며, 만족이나 서비스의 질보다 행동의도를 예측하는데 직간접적으로 더 많은 영향을 준다고 주장된 바 있다(Cronin *et al.*, 2000). 지각된 가치의 측정방법에는 다양한 의견이 있는데 단일 항목으로 측정하기도 하고, 획득(acquisition) 가치와 거래(transaction) 가치(Petrick & Backman, 2002) 등 다면적 도구로 구성될 수도 있다. 많은 선행연구들은(Chen & Chen, 2010; Cronin *et al.*, 2000; Petrick & Backman, 2002) 지각된 가치가 만족과 재방문 등 관광 행동의도의 중요한 선행요인이라고 검증한 바 있으며, 특히 제주 관광 맥락에서도 지각된 가치는 만족 및 관광행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(최병길, 2012; 최병길·이영관, 2011).

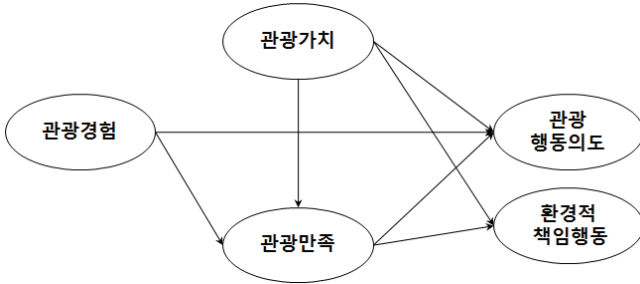
만족은 초기 기대와 소비 후 느끼는 성과 간의 차이로, 성과가 기대에 일치하지 않을 때 불만족이 생겨나는데, 이러한 만족은 사후 행동과 충성도에 영향을 주는 것으로 주장되어 오고 있다(Chen & Tsai, 2007; Oliver, 1980). 행동의도는

소비자의 능동적 충성도로 표현될 수 있는데, 관광지에 대한 충성도 정도는 주로 관광객의 재방문 의도나 타인추천 의도로 측정된다(Chen & Chen, 2010). 유산 관광의 맥락에서 관광경험, 관광가치, 관광만족, 관광행동의도 간의 관계를 검증한 Chen & Chen(2010) 연구에 따르면, 관광가치와 관광만족에 대해 관광경험이 직접적인 영향을 미치고, 이를 통하여 관광행동의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구들을 바탕으로 관광경험, 관광가치, 관광만족, 관광행동의도 간에는 일반적으로 유의한 정의 관계가 성립한다고 볼 수 있으며, 본 연구의 대상인 자연유산관광에도 적용해 볼 수 있다.

2) 환경적 책임행동

관광 맥락에서 행동의도는 일반적으로 재방문 의도나 추천의사 등으로 측정되어 오고 있다. 그러나 생태관광 등 관광지 보존이 중요한 분야에서는 관광객의 행동의도를 행동적 책임행동에 초점을 맞추어 연구가 진행되기도 하는데(Chiu, 2014; Moeller *et al.*, 2011; Powell & Ham, 2008), 환경적 책임행동은 환경보호를 돕는 올바른 일을 하는 것에 목적을 둔 개인이나 집단의 행동으로 정의될 수 있다(Cottrell & Graefe, 1997). 이러한 환경적 책임행동은 학자에 따라 정치적 행동, 재활용, 교육, 그린 소비, 지역 행동주의로 나타내기도 하며, 생태관광지의 행동 규범 측면으로 측정하는 등 다양하게 규정된 바 있고, 포괄적 특성으로 보기도 하지만 여행 경험 후 그리고 여행 경험 동안 펼쳐지는 것으로 보기도 한다(Chiu *et al.*, 2014; Lee, 2011). Powell & Ham(2008)은 생태지역에서의 해설과 생태관광 상품은 관광객의 생태보존에 대한 이해를 강화하고 지식을 높여 환경적 책임행동을 이끈다는 것을 검증했다. 또한 Moeller *et al.*(2011)은 생태 관광객은 관광 지출이 많을수록 환경적 인식이 강하다는 것을 검증하였는데, 이는 관광객들이 관광활동에 참여함으로써 이득을 느낄 경우 환경에 대한 관심을 촉진시키고 그 결과 환경적 책임행동을 형성할 것임을 뜻한다고 볼 수 있다. 가치, 만족, 환경적 책임행동 간의 관계를 검증한 Chiu(2014)의 연구에 따르면 지각된 가치와 만족 모두 환경적 책임행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직접효과의 경우 관광만족이 더 크지만 간접효과를 고려하면 지각된 가치가 보다 큰 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이와 비슷한 맥락으로 인식과 태도가 환경적 행동에 유의한 영향을 미친다는 사실도 검증된 바 있다(Lee & Moscarbo, 2005; Orams, 1995). 그러므로 생태관광에서 관광 가치와 관광 만족을 환경적 책임행동에 영향을 미치는 주요한 요인이라 볼 수 있으며 이는 본 연구의 대상인

자연관광에도 적용될 수 있다. 이상의 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 관광만족 및 행동의도 모형을 설정할 수 있다.



〈그림 1〉 관광경험, 가치, 만족과 행동의도 간의 관계

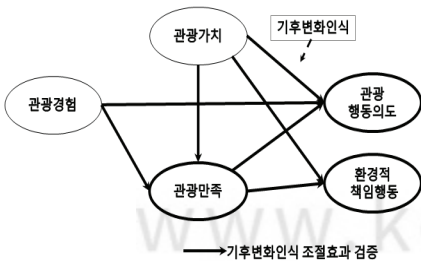
2. 기후변화와 관광

기후변화 인식은 '기후변화로 발생되고 있는 이상 기후 및 자연재해 등의 경험이나 지식으로 인식되어지는 것'으로 정의할 수 있는데(김진옥·김남조, 2013, p.18), 기후변화와 관광에 대한 국내 선행연구로는 기후변화 대응을 위한 지표개발(나종민·김대관, 2012), 녹색관광 탐구(김재민·김경희, 2011) 등 기후변화 대응전략(이영진 외, 2011)에 대한 정책적 접근이 대부분이다. 일본관광객을 대상으로 기후변동성과 관광수요의 관계를 검증한 연구(신범철·황운섭, 2013)도 있는데, 국제관광의 경우 기후변동성은 관광수요에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 한편, 관광객의 인식 및 행동과 관련된 연구로는 오토캠핑 참여자를 대상으로 한 연구(김진옥·김남조, 2013)가 거의 유일한데, 이 연구에서 오토캠핑 참여자의 기후변화인식과 오토캠핑 참여 의도는 낮은 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 오토캠핑장의 활동 특성 상 난방 등을 위해 에너지를 많이 소비하기 때문에 참여자들이 환경 친화적 행동과 에너지 소비행동 간의 심리적 상충이 반영된 것으로 추측되었다. 과도한 에너지 소비행동을 동반하지 않는 자연관광 참여자를 대상으로 한 본 연구의 경우 이와 다른 맥락이므로 다른 결과가 도출될 가능성이 있다.

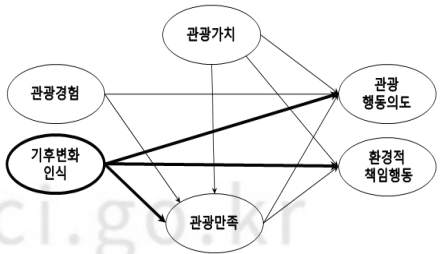
해의 연구로는 기후변화 영향에 대한 대응전략을 도출하는 접근(Jopp *et al.*, 2012; Klint *et al.*, 2011; Ruhanen & Shakeela, 2012)과 TCI(tourism climate index) 등 기후자료와 특정 관광지의 수요의 영향관계를 검증하는 경제학적 접근(Berrittella *et al.*, 2006; Eugenio-Martin & Campos-Soria,

2010; Moore, 2010; Scott *et al.*, 2006)이 주를 이루고 있다. Gossling *et al.*(2012)은 온도와 같은 단일 요인들은 기후와 관광의 경제적 연구에서 중요한 변수이지만 기후는 보다 복잡한 요인으로 구성되어 있으므로, 관광수요 패턴에 대한 기후변화의 영향은 관광객들의 대응, 관광지의 기후변화 정도, 감축정책의 영향 및 다양한 사회·경제적 개발 영향에 따라 형성될 것이라 주장했다.

한편, 기후는 관광활동을 제약할 수 있을 뿐만 아니라 관광경험의 질과 관광객의 만족에도 직접적인 영향을 미치며, 간접적으로는 자연환경을 변화시켜 관광자원의 지속가능성에도 영향을 줄 수 있다고 보았는데(Smith, 1990), 이에 대한 실증 분석은 이루어지지 않았으며 이러한 영향이 어떠한 경로로 작용할지에 대한 논의도 진행된 바 없다. Moreno(2010)의 경우 관광객 설문을 바탕으로 관광지 선택에 있어 기후의 역할을 조사하였는데, 이 연구에서는 관광활동에 선호되는 기후 요인과 그것이 관광지를 선택하는데 미치는 잠재적인 영향에 대해 검증하였다. 연구결과 대다수의 응답자들은 기후요인들로 인해 관광지를 변경하지는 않을 것이라고 응답했으나, 관광지 선택에 있어 기후가 조절변수로서는 유의한 효과가 있는 것으로 나타났다. 반면, 김진옥·김남조(2013)의 연구에서는 기후변화인식이 관광객의 태도와 주관적 규범에는 독립변수로서 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이와 같이, 현재까지의 선행연구들로는 기후변화인식이 관광객의 태도와 행동의도에 어떠한 변수로서 영향을 미치는지 판단하기에는 부족하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 관광객의 만족 및 행동의도에 대한 기후변화 인식 효과의 유의성 검증과 더불어 관계를 탐색해 보고자 기후변화인식을 조절변수와 독립변수로 설정한 다음과 같은 2개의 모형과 가설을 설정하였으며, 이에 앞서 근본적으로 관광객의 태도와 행동의도에 있어 기후변화인식이 높은 집단과 낮은 집단 간에 유의한 차이가 있는지 검증해 보았다.



〈그림 2〉 조절변수



〈그림 3〉 독립변수

[가설 1] 관광객의 만족과 행동의도에 있어 기후변화 인식이 높은 집단과 낮은 집단 간에는 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 2] 관광만족에 대한 기후변화인식의 조절효과

2-1. 기후변화인식에 따라 관광경험이 관광만족에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

2-2. 기후변화인식에 따라 관광가치가 관광만족에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

[가설 3] 관광행동의도에 대한 기후변화인식의 조절효과

3-1. 기후변화인식에 따라 관광경험이 관광행동의도에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

3-2. 기후변화인식에 따라 관광가치가 관광행동의도에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

3-3. 기후변화인식에 따라 관광만족이 관광행동의도에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

[가설 4] 환경적 책임행동에 대한 기후변화인식의 조절효과

4-1. 기후변화인식에 따라 관광가치가 환경적 책임행동에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

4-2. 기후변화인식에 따라 관광만족이 환경적 책임행동에 미치는 영향력이 달라질 것이다.

[가설 5] 기후변화 인식의 독립변수로써의 유의성

5-1. 기후변화인식은 관광경험, 관광가치와 함께 관광만족에 유의한 영향을 줄 것이다.

5-2. 기후변화인식은 관광경험, 관광가치, 관광만족과 함께 관광행동의도에 유의한 영향을 줄 것이다.

5-3. 기후변화인식은 관광가치, 관광만족과 함께 관광객의 환경적 책임행동에 유의한 영향을 줄 것이다.

III. 연구방법

1. 설문 구성

본 연구에서의 관광경험은 Otto & Ritchie(1996)의 연구에서 사용된 쾌락, 상호작용, 새로움, 휴식의 측면에 대한 6개 문항으로, 관광가치, 관광만족, 관광행동의도는 Chen & Chen(2010), Chiu *et al.*(2014)를 바탕으로 각각 10개, 3개, 2개의 문항으로 구성되었다. 환경적 책임행동은 Chiu *et al.*(2014)와 Lee(2011)의 연구를 바탕으로 '관광지 환경보호 정책 수용', '관광지 환경 질 유

지에 협조', '관광지 쓰레기 수거', '관광활동 중 동식물에게 지장 주지 않을 것'의 4개 문항을 사용하였다. 기후변화인식은 Bostrom *et al.*(2012)와 김진옥·김남조(2013)의 연구를 참고하여 '사회에 부정적 영향', '생태계에 부정적 영향', '인간과 동식물에 위협', '위협적이고 비극적 결과 초래' 등 7개의 문항으로 측정하였다. 각 문항은 리커트식 7점 척도로 측정하였다. 설문 구성을 정리하면 <표 1>과 같다.

2. 자료 수집 및 분석

본 연구에서는 자료 수집을 위해 2014년 2월 21일에서 23일까지 3일간에 걸쳐 세계자연유산인 제주도 한라산과 성산일출봉 방문객을 대상으로 자기기입식 설문을 실시하였다. 성산일출봉 일대에는 테이블을 마련해 놓고 방문객을 대상으로 설문을 실시하였고, 한라산 일대는 조사원이 돌아다니며 관광객에게 설문을 요청하여 회수하였다. 부족한 부분은 중문 일대를 돌아다니며 성산일출봉 또는 한라산을 방문한 경험이 있는 관광객을 대상으로 설문을 요청하였다. 일자별로는 21일 약 100부, 22일 80부, 23일 45부를, 장소별로는 성산일출봉 138부, 한라산 58부, 중문 일대 15부를 회수하였다. 회수된 설문지 중 불성실한 설문을 제외하고 211부를 실증분석에 활용하였다. 수집된 자료의 분석을 위해 SPSS 12.0을 이용하였는데, 빈도분석을 통해 표본의 특징을, 측정항목의 신뢰도와 타당성 확보를 위해 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석을, 가설 검증을 위해 T-검정, 단순회귀분석 및 위계적 회귀분석을 실시하였다.

<표 1> 설문의 구성

변수	문항	선행연구
기후변화인식	7 사회에 부정적 영향 체감, 생태계에 부정적 영향 체감, 위협 체감, 두려움, 최근 위협적, 조만간 비극적 결과 초래, 자연재해 초래	Bostrom <i>et al.</i> (2012) 김진옥·김남조(2013)
관광경험	6 진심으로 하고 싶은 것, 새로운 경험과 추억 제공, 일생에 해 볼만 한 것, 흥미·새로움, 휴식 기회 제공, 자연과 소통	Otto & Ritchie(1996)
지각된 가치	10 잘한 결정, 기대 이상, 비용 대비 가치 있음, 기쁨, 생태관광 기대 충족, 자연경관 기대 충족, 역사·문화 기대 충족, 야외활동 기대 충족, 실내관광 기대 충족, 서비스 기대 충족	Chiu <i>et al.</i> (2014) Chen & Chen(2010)
관광만족	3 즐거운 시간, 전반적 만족, 기대 대비 만족	
관광행동의도	2 재방문, 추천 의사	
환경적 책임행동	4 관광지 환경보호 정책 수용, 관광지 환경 질 유지에 협조, 관광지 쓰레기 수거, 관광활동 중 동식물에게 지장 주지 않을 것	Chiu <i>et al.</i> (2014) Lee(2011)

IV. 분석결과

1. 표본의 구성

인구통계적 특징 및 관광 행태를 파악하기 위해 빈도 분석한 결과 <표 2>과 같다. 남녀의 비율은 비슷했으며, 월평균 소득은 200-600만원 미만이 과반수 이상인 것으로 나타났다. 10-30대의 젊은 층이 약 60%로 응답자의 다수를 차지했는데 그 영향으로 학생의 비중이 다소 높게 나타난 것으로 판단된다. 관광행태를 보면 가족 또는 친지와 방문한 응답자가 과반수로 가장 많았으며 방문 목적은 대부분 여가/위락/휴가인 것으로 나타났다. 제주 방문 횟수는 2회가 31.3%로 가장 많았으나 4회 이상도 28.9%에 달했다. 체류 기간은 3일이 과반 수 이상으로 나타났다. 방문지가 다소 적극적인 야외활동이 필요한 한라산과 성산일출봉이기 때문에 주로 학생을 포함한 가족 단위의 방문객이 많았던 것으로 파악된다. 응답자의 인구통계적 특성이 대부분 치우침이 없이 적절히 분포되어 조사 표본이 모집단의 성격을 반영하는데 크게 무리가 없다고 판단된다.

2. 신뢰도와 타당도 검증

탐색적 요인분석 결과, 관광가치를 제외한 모든 구성개념은 단일 요인으로 나타났다. 요인분석 후, 측정항목의 신뢰도를 검증하기 위하여 Chronbach α 를 이용하였다. <표 3>에서 보는 것과 같이 독립변수들의 요인분석 결과, 관광경험(휴식 기회 제공, 자연과 소통)과 부문별 가치(생태관광, 자연경관)의 일부 측정항목의 요인적재량이 0.7 이하로 나타났으나 신뢰도에 문제가 없어(관광경험 $\alpha=0.911$, 부문별 가치 $\alpha=0.893$) 제거하지 않았다. 신뢰도 분석에서는 환경적 책임행동을 구성하는 4개 중 2개의 측정항목이 신뢰도를 다소 떨어뜨리는 것으로 나타나 제거하였다. 그 결과 <표 4>와 같이 모든 요인의 Chronbach α 값이 0.7 이상으로 나타났다. 또한 상관분석을 통하여 구성 개념 간 판별 타당성을 확인하였다(<표 5>). 요인들 간 모두 (+) 방향으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났는데, 이는 본 연구에서 설정한 가설과 같은 방향의 관련성을 확인해 준다.

〈표 2〉 응답자의 특성(결측치 제외)

구 분		빈도	유효비율	구 분		빈도	유효비율
성별	남자	106	50.2	여행 동반자	혼자	8	3.8
	여자	105	49.8		부부, 연인	20	9.5
연령	10-20대	93	44.1	방문 목적	가족, 친지	107	50.7
	30대	33	15.6		친구	52	24.6
	40대	59	28.0		직장동료	15	7.1
	50대이상	26	12.3		기타	9	4.3
월평균 소득	200만원미만	20	11.2	제주 방문 횟수	여가/위락/휴가	182	86.3
	200-400만원미만	73	40.8		가족/친지 방문	12	5.7
	400-600만원미만	46	25.7		기타	17	8.0
	600-800만원미만	23	12.8		1회	49	23.2
	800만원이상	17	9.5		2회	66	31.3
직업	전문관리직	28	13.3	체류 기간	3회	35	16.6
	사무직	26	12.3		4회 이상	61	28.9
	서비스판매직	33	15.6		1-2일	16	7.7
	학생	79	37.4		3일	110	52.6
	전업주부	28	13.3		4일	39	18.7
	기타	17	8.1		5일	25	12.0
				6일 이상	19	9.1	

〈표 3〉 요인분석 결과

요인	문항	요인적재량	아이겐값	분산설명력
기후변화 인식	사회에 부정적 영향 체감	.759	8.716	37.894
	생태계에 부정적 영향 체감	.779		
	위협 체감	.773		
	두려움	.778		
	최근 위협적	.826		
	조만간 비극적 결과 초래	.795		
	자연재해 초래	.727		
관광경험	진심으로 하고 싶은 것	.816	3.960	17.216
	새로운 경험과 추억 제공	.849		
	일생에 해 볼만 한 것	.826		
	흥미·새로움	.739		
	휴식 기회 제공	.684		
	자연과 소통	.637		
전반적 가치	잘한 결정	.794	1.161	5.048
	기대 이상	.757		
	가치 있음	.815		
부문별 가치	기쁨	.789	2.254	9.801
	생태 관광	.623		
	자연 관광	.633		

역사 문화	.838
야외 관광	.774
실내 관광	.835
서비스	.774
KMO: .890	Bartlett 구형성 검정: 3582.421 (p: .000)

〈표 4〉 신뢰도 분석 결과

요인	문항 수	Chronbach α	요인	문항 수	Chronbach α
관광경험	6	.911	관광행동의도	2	.717
관광가치	전반적 가치	.936	환경적책임행동	2	.894
	부문별 가치	.893	기후변화인식	7	.894
관광만족	3	.899			

〈표 5〉 상관 분석 결과

요인	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7
1. 관광경험	5.70	0.97	1						
2. 전반적 가치	5.77	1.03	.718***	1					
3. 부문별 가치	5.26	0.94	.482***	.575***	1				
4. 관광만족	5.72	0.95	.586***	.664***	.680***	1			
5. 관광행동의도	5.79	1.03	.565***	.571***	.600***	.775***	1		
6. 환경적책임행동	5.74	1.04	.397***	.453***	.394***	.472***	.409***	1	
7. 기후변화인식	5.05	1.06	.179***	.186***	.168***	.182***	.232***	.323***	1

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

3. 가설 검증

1) 가설 1

관광객의 만족과 행동의도에 있어 기후변화 인식이 높은 집단과 낮은 집단 간에는 유의한 차이가 있을 것이라는 가설1을 검증하기 위해 독립표본 T-검정을 실시하였다. 기후변화 인식 항목의 총합이 중심값이 4점 이하인 '낮음' 집단과 4점 이상인 '높음' 집단의 평균 차이를 비교해 본 결과, 관광만족, 관광행동의도, 환경적 책임행동 모두에서 기후변화인식이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 평균이 높게 나타났다. 이러한 차이는 관광행동의도와 환경적 책임행동의 경우 p<0.05에서 통계적으로 유의했으나 관광만족은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바

탕으로 향후 검증되는 영향관계에 있어 기후변화 인식이 관광객의 행동의도에 (+)의 방향으로 유의한 영향을 나타낼 것이라 예측해 볼 수 있다.

〈표 6〉 기후변화 인식에 따른 집단 간 차이

구 분	집단 평균		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
	낮음	높음	F	p	t	p
관광만족	5.54	5.75	5.287	.022	-.957	.345
관광행동의도	5.43	5.84	1.172	.280	-2.014	.045
환경적 책임행동	5.02	5.81	28.202	.000	-3.270	.003

2) 가설 2

기후변화인식에 따라 관광경험과 관광가치가 관광만족에 미치는 영향이 달라질 것이라는 가설 2을 검증하기 위해 다음과 같이 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계로 총합적으로 이루어진 관광경험과 관광가치를 관광만족으로 회귀시켜 확인할 수 있다. 2단계에서는 관광가치 및 관광경험과 조절변수인 기후변화인식을 관광만족에 회귀시키고, 3단계에서는 관광경험과 관광가치, 기후변화인식, 상호작용항(관광경험X기후변화인식, 전반적 가치X기후변화인식, 부문별 가치X기후변화인식)을 관광만족에 회귀시킨다. 이 때, 종속변수를 제외한 모든 독립변수와 조절변수는 다중공선성을 제거하기 위해 중심화시켜 실행하였다. 분석결과 모든 단계에서 관광경험 또는 관광가치(전반적 가치, 부문별 가치)만이 관광만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기후변화인식은 독립적으로도, 조절변수로도 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 2은 기각되었다.

3) 가설 3

기후변화인식에 따라 관광경험, 관광가치, 관광만족이 관광행동의도에 미치는 영향이 달라질 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 가설 3-1에서는 2단계에서 ΔR^2 은 0.018($p=0.020<0.05$)로 유의한 변화량을 보였으나 3단계에서는 상호작용항 계수($\beta=0.093$, $p=0.120$)와 변화량 유의확률($p=0.120$) 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다. 가설 3-2에서도 2단계의 ΔR^2 은 0.011($p=0.048<0.05$)로 유의한 변화량을 보였으나 3단계에서는 전반적 가치와 기후변화인식의 상호작용항계수($\beta=-0.126$, $p=0.081<0.10$)가 유의하게 나타났음에도 불구하고 통계량 변화량은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

($p=0.172$). 그러나 가설 3-3에서는 2단계와 3단계 모두의 통계량 변화량이 유의한 것으로 나타났으며($p=0.030$), 관광만족과 기후변화인식의 상호작용항 계수도 유의하게 나타났다($\beta=-0.097$, $p=0.03<0.05$). 여기서 관광만족과 기후변화인식의 계수는 (+)이고, 상호작용항은 (-)로 나타나 기후변화인식은 대립조절 효과를 보였다. 즉, 기후변화인식이 높을수록 관광만족이 관광행동의도에 적은 영향을 주는 반면, 기후변화인식이 낮을수록 관광만족이 관광행동의도에 많은 영향을 주게 된다는 것을 의미한다. 이에 가설 3는 부분적으로 지지되었다.

4) 가설 4

기후변화인식에 따라 관광가치와 관광만족이 환경적 책임행동에 미치는 영향이 달라질 것이라는 가설 4을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 가설 4-1과 4-2이 모두 2단계에서 ΔR^2 은 0.075($p=0.000<0.001$), 0.058($p=0.000<0.001$)로 유의한 변화량을 보였으나, 3단계에서는 상호작용항 계수(가설 4-1: $\beta=-0.113$, -0.002, 가설 4-2: $\beta=-0.073$)와 변화량 유의확률($p=0.233$, 0.172) 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 가설 4은 기각되었다. 이상 분석결과와 같이 대부분의 가설이 기각됨에 따라 관광객의 만족 및 행동의도에 대한 조절변수로서 기후변화인식의 영향력은 거의 없다고 볼 수 있다.

5) 가설 5

독립변수로서 기후변화인식이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과, <표 8>과 같이 관광만족에는 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 관광행동의도에는 $p<0.10$, 환경적 책임행동에는 $p<0.001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 관광행동의도에는 관광만족($\beta=0.608$), 관광경험($\beta=0.162$), 부문별 가치($\beta=0.113$)에 비해 기후변화인식의 영향력은 미미하게 나타났지만($\beta=0.079$), 환경적 책임행동에 대해서는 관광만족($\beta=0.245$)에 이어 기후변화인식의 영향력($\beta=0.228$)이 크게 작용하는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 5는 모두 지지되었다.

〈표 7〉 기후변화인식 조절효과

투입변수	가설 2			가설 3			가설 4			
	관광만족			관광행동의도			환경적책임행동			
	1단계	2단계	3단계	1단계	2단계	3단계	1단계	2단계	3단계	
독립	관광경험	.586***	.572***	.584***	.565	.541***	.572***			
조절	기후변화인식		.080	.076		.135**	.127**			
상호	관광경험X			.035			.093			
작용	기후변화인식									
	R^2	.344	.350	.351	.319	.337	.345			
	ΔR^2		.006	.001		.018**	.008			
	F	109.359***	55.914***	37.278***	98.008***	52.833***	36.275***			
독립	전반적 가치	.407***	.403***	.410***	.338***	.324***	.295***	.339***	.227***	.196***
	부문별 가치	.446***	.443***	.437***	.105***	.396***	.399***	.199***	.242***	.242***
조절	기후변화인식		.033	.045		.105**	.111**		.280***	.296***
상호	전반적 가치X			.076						
작용	기후변화인식									
	부문별 가치X									
	기후변화인식									
	R^2	.574	.575	.579	.436	.446	.456	.223	.298	.310
	ΔR^2		.001	.005		.011**	.009		.075***	.012
	F	139.947***	93.237***	56.470***	80.320***	55.629***	34.339***	31.377***	29.341***	18.448***
독립	관광만족				.775***	.758***	.736**	.472***	.427***	.411***
조절	기후변화인식					.094**	.114**		.245***	.260***
상호	관광만족X									
작용	기후변화인식									
	R^2				.601	.609	.618	.223	.281	.286
	ΔR^2					.009**	.009**		.058***	.005
	F				314.427***	162.133***	111.618***	59.857***	40.600***	27.600***

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

〈표 8〉 기후변화인식이 관광객의 행동의도에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	비표준화 B	표준화 Beta	t	p	VIF
관광만족	상수	.858		2.659	.008	
	관광경험	.166	.171	2.650	.009	2.092
	전반적 가치	.265	.290	4.159	.000	2.429
	부문별 가치	.432	.428	7.783	.000	1.518
	기후변화인식	.023	.025	.558	.578	1.045

R2 = .767 수정된R2 = .581 추정값의 표준오차 = .613
 F = 73.719 p = .000 Durbin-Watson = 1.749

관광 행동 의도	상수	.147		.434	.665	
	관광경험	.171	.162	2.594	.010	2.165
	전반적 가치	-.028	-.028	-.412	.681	2.633
	부문별 가치	.124	.113	1.897	.059	1.964
	관광만족	.662	.608	9.210	.000	2.431
	기후변화인식	.077	.079	1.812	.071	1.047
		R ² = .632	수정된R ² = .623	추정값의 표준오차= .633		
		F= 70.4997	p= .000	Durbin-Watson= 1.625		
환경적 책임 행동	상수	1.453		3.200	.002	
	전반적 가치	.210	.208	2.618	.010	1.895
	부문별 가치	.076	.0069	.846	.399	1.964
	관광만족	.270	.245	2.767	.006	2.351
	기후변화인식	.225	.228	3.858	.000	1.044
			R ² = .311	수정된R ² = .297	추정값의 표준오차= .873	
		F= 23.230	p= .000	Durbin-Watson= 1.939		

V. 결론 및 논의

본 연구는 관광객의 기후변화에 대한 거시적인 인식과 관광 만족 및 행동의도 간의 영향관계를 탐색하여 기후변화가 관광객에게 미치는 영향을 살펴보고 제주 자연 관광 부문의 기후변화 활용 전략에 대한 시사점을 제시하고자 하였다. 제주도 세계자연유산 방문객을 대상으로 실시한 설문을 분석한 결과, 기후변화 인식이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 관광만족과 행동의도 모두에서 높은 평균을 보였는데 관광행동의도와 환경적 책임 행동의 경우 유의한 반면, 관광만족에서는 유의하지 않은 차이로 검증되었다. 한편 조절변수로서 기후변화인식은 관광행동의도에 대한 관광만족과의 상호작용항을 제외하고는 관광가치, 관광행동의도, 환경적 책임행동에 유의한 조절효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 반면 독립변수로서 기후변화 인식은 관광만족에는 유의하지 않게 나타났으나 관광행동의도 및 환경적 책임행동에는 유의한 영향을 나타냈다. 특히 환경적 책임행동에는 관광만족과 비슷한 정도의 영향력을 보였다. Smith(1990)는 실증분석 없이 기후변화인식이 관광만족에 영향을 줄 것이라 예상하였으나 본 연구의 분석 결과 자연관광 맥락에서 기후변화 인식은 관광만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 자연 자원 관광이 인공자원 관광에 비해 기후요인에 민감하다는 점을 감안해 볼 때, 현

재로써 기후변화 인식이 관광만족에 영향을 줄 것이라는 주장이 지지되기 위해서는 추가적인 검증이 필요하다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 특히 다음과 같은 주요 결과를 바탕으로 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 기후변화에 대한 인식은 관광객의 행동의도에 독립변수로서 직접적인 영향을 준다. 즉, 기후변화인식이 클수록 관광객은 관광지 환경 보호 및 유지에 협조할 것이며, 재방문이나 추천의사가 높을 것이다. 이는 기후변화인식과 오토캠핑 행동과의 상관성이 낮게 나타난 김진옥·김남조(2013)의 연구결과와는 다른 것으로 오토캠핑과는 달리 과도한 에너지 소비행동을 동반하지 않는 자연관광 참여자를 대상으로 한 연구 맥락의 차이에 기인한 것이라 볼 수 있다. 이러한 결과를 바탕으로 기후변화에 대한 인식은 제주 자연관광자원의 지속가능성 유지 뿐 만 아니라 수요측면에서도 자연관광을 활성화 시키는데 있어 향후 마케팅 전략에 고려되어야 할 변수라고 할 수 있다. 기존의 연구(신범철·황운섭, 2013)에서는 아직까지는 기후변화가 관광수요에 영향을 미치지 않는 것으로 검증된 바 있으나, 본 연구결과를 바탕으로 국내 자연관광 맥락에서는 향후 기후변화에 대한 심각성이 증가하고 이에 대한 지각이 높아짐에 따라 재방문 및 추천의사도 높아져 관광수요 증대에도 기여하게 될 것이라 기대해 볼 수 있다. 특히, 기후변화에 대한 지각이 높은 잠재수요층을 파악하여 제주의 자연관광자원의 매력을 강조한다면 더욱 효과적으로 재방문 및 타인 추천 의도를 높일 수 있을 것이다.

둘째, 기후변화인식은 환경적 책임행동에 대해 관광가치와 비슷한 수준의 영향력을 미친다. 이는 관광지가 주는 가치를 증대시키는 것 뿐 만 아니라 기후변화에 대한 인식을 높이는 것 또한 관광지 보존 측면에서 효과적일 수 있다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 선행연구에서 환경적 책임행동에 대해 지각된 가치가 만족 및 관여와 비슷한 정도의 영향력을 보이고(Chiu *et al*, 2014), 관여가 장소 애착과 비슷한 정도의 영향력을 나타낸(Lee, 2011) 점을 바탕으로 기후변화인식이 지각된 가치, 만족, 관여, 장소 애착과 더불어 환경적 책임행동을 결정하는 중요한 변수라고 볼 수 있다. 특히 제주의 자연관광자원은 세계자연유산으로 등록되면서 국내외의 관심이 증대되어 많은 방문객들이 찾게 됨에 따라 원형보존 및 환경의식 고취가 필요한 시점이다. 국가적으로도 기후변화에 대한 대국민 이해확산 및 정보공유를 추진하고 있으므로 이러한 기후변화에 대한 인식을 활용하는 전략은 제주 자연관광지의 지속가능한 발전을 위한 관광지 보호정책의 실효성을 높이는데 기여할 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 기후변화인식이 관광행동의도 및 환경적 책임행동

에는 독립변수로서 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으나 태도의 일종인 관광만족에는 유의한 영향이 없게 나타났다. 비록 본 연구에서는 기후변화인식이 관광만족에는 아무런 영향력을 나타내지 않았지만 향후에는 관광객의 다면적인 심리를 보다 심도 있게 파악하기 위해 기후변화인식과 관광객의 다양한 측면의 지각과 태도 등 행동의도의 선행 변수들과의 관계를 폭넓게 파악해 볼 필요가 있다. 예를 들어, 구조방정식을 이용한 영향 관계 검증을 통해 기후변화 인식과 관광객의 지각, 태도 등을 구성하는 측정항목들의 의미를 구체적으로 살펴보거나, 관광 위험 또는 관광객 거주지의 기후에 대한 인식 등 변수도 고려하여 관광객 개인의 상황에 따른 미시적인 접근도 의미 있는 시사점을 제시할 것이다. 이와 같은 향후 기후변화인식과 관광과의 연계 연구에 있어 본 연구의 결과가 기여할 수 있길 바란다.

참고문헌

- 고미영 · 고계성 · 양필수(2011). 관광동기에 따른 세계자연유산지구 방문객 시장 세분화. 『관광학연구』, 35(54), 11-30.
- 김재민 · 김경희(2011). 기후변화에 대응한 녹색관광의 탐구. 『한국호텔리조트학회』, 10(2), 31-46.
- 김진옥 · 김남조(2013). 기후변화 인식이 아웃도어레크리에이션 참여자의 행동에 미치는 영향. 『관광학연구』, 37(6), 11-32.
- 나종민 · 김대관(2012). 기후변화 대응 관광개발 지표연구. 『관광학연구』, 36(2), 141-158.
- 류용걸 · 강애양 · 양성국(2013). 제주세계자연유산 방문객의 추진요인 및 유인요인의 관계구조에 관한 연구: 거문오름 트레킹 방문객을 대상으로. 『한국도서연구』, 25(1), 106-118.
- 신범철 · 황운섭(2013). 기후변화가 일본인의 한국 관광수요에 미치는 효과 분석. 『무역학회지』, 38(2), 179-204.
- 여호근 · 강승구(2002). 지속 가능한 관광에 대한 환경인식에 따른 관광태도 차이. 『관광레제연구』, 14(1), 69-84.
- 오상훈 · 이유라(2011). 세계자연유산지구 방문객의 관광동기가 환경태도와 방문가치에 미치는 영향. 『학술연구 발표논문집』 제69차 한국관광학회 학술대회. 917-929.
- 이영진 · 송연민 · 윤지환(2011). 기후변화에 따른 제주도 관광 분야 적응전략에 대한 탐색적 연구. 『관광연구저널』, 25(4), 313-328.
- 최병길(2012). 관광자의 지각된 가치가 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향: 제주관광

객을 대상으로. 『관광학연구』, 36(4), 101-119.

- 최병길 · 이영관(2011). 도보관광지 이미지와 지각된 가치가 관광자 만족에 미치는 영향: 제주올레길과 지리산둘레길을 중심으로. 『관광학연구』, 35(7), 299-321.
- Berrittella, M., Bigano, A., Roson, R., & Tol, R.(2006). A general equilibrium analysis of climate change impacts on tourism. *Tourism Management*, 27(5), 913-924.
- Bostrom, A., O'Connor, R. E., Bohm, G., Hanss, D., Bodi, O., Ekstrom, F., Halder, P., Jeschke, S., Mack, B., Qu, M., Rosentrater, L., Sandve, A., & Selensminde, I.(2012). Causal thinking and support for climate change policies: International survey findings. *Global Environmental Change*, 22, 210-222.
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29-35.
- Chen, C-F., and Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions?. *Tourism Management*, 28(4), 1115-1122.
- Chiu, Y. T. H., Lee, W. I., & Chen, T. H.(2014). Environmentally responsible behavior in ecotourism: Antecedents and implications. *Tourism Management*, 40, 321-329.
- Cottrell, S. P., & Graefe, A. R.(1997). Testing a conceptual framework of responsible environmental behavior. *The Journal of Environmental Education*, 29(1), 17-27.
- Cronin, J. J. Jr., Brady, M. K., & Hult, G. T. M.(2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Eugenio-Martin, J. L., & Campos-Soria, J. A. (2010). Climate in the region of origin and destination choice in outbound tourism demand. *Tourism Management*, 31(6), 744-753.
- Gössling, S., Scott, D., Hall, C. M., Ceron, J. P., & Dubois, G.(2012). Consumer behaviour and demand response of tourists to climate change. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 36-58.
- Jopp, R., DeLacy, T., Mair, J., & Fluker, M.(2013). Using a regional tourism adaptation framework to determine climate change adaptation

- options for Victoria's surf coast. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(1-2), 144-164.
- Kao, Y. F., Huang, L. S., & Wu, C. H.(2008). Effects of theatrical elements on experiential quality and loyalty intentions for theme parks. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 13(2), 163-174.
- Klint, L. M., Wong, E., Jiang, M., Delacy, T., Harrison, D., & Dominey-Howes, D.(2012). Climate change adaptation in the Pacific Island tourism sector: Analysing the policy environment in Vanuatu. *Current Issues in Tourism*, 15(3), 247-274.
- Lee, T. H.(2011). How recreation involvement, place attachment and conservation commitment affect environmentally responsible behavior. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(7), 895-915.
- Lee, W. H., & Moscardo, G.(2005). Understanding the impact of ecotourism resort experiences on tourists' environmental attitudes and behavioural intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 13(6), 546-565.
- Moeller, T., Dolnicar, S., & Leisch, F.(2011). The sustainability - profitability trade-off in tourism: can it be overcome?. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(2), 155-169.
- Moore, W. R.(2010). The impact of climate change on Caribbean tourism demand. *Current Issues in Tourism*, 13(5), 495-505.
- Moreno, A.(2010). Mediterranean tourism and climate (change): A survey-based study. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 7(3), 253-265.
- Oliver, R. L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Orams, M. B.(1995). Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management*, 16(1), 3-8.
- Otto, J. E., & Ritchie, J. R.(1996). The service experience in tourism. *Tourism Management*, 17(3), 165-174.
- Pang, S. F. H., McKercher, B., & Prideaux, B.(2013). Climate change and tourism: An overview. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(1-2), 4-20.
- Petrick, J. F., & Backman, S. J.(2002). An examination of the construct of perceived value for the prediction of golf travelers' intentions to revisit. *Journal of Travel Research*, 41, 38-45.

- Powell, R. B., & Ham, S. H.(2008). Can ecotourism interpretation really lead to proconservation knowledge, attitude and behavior? Evidence from the Galapagos Islands. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(4), 467-489.
- Ruhanen, L., & Shakeela, A.(2013). Responding to climate change: Australian tourism industry perspectives on current challenges and future directions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(1-2), 35-51.
- Scott, D., McBoyle, G., Minogue, A., & Mills, B.(2006). Climate change and the sustainability of ski-based tourism in Eastern North America: A reassessment. *Journal of Sustainable Tourism*, 14(4), 376-398

2014년 4월 24일 최초투고논문 접수
2014년 7월 28일 최종심사완료 및 게재확정 통보
2014년 8월 4일 최종논문 도착
3인 익명심사 畢