

생태관광 해설품질과 만족의 관계

전주형¹, 임연우^{1*}
¹청운대학교 관광경영학과

Relationship between Tourism Interpretation Quality and Tourist Satisfaction in Ecotourism

Joo-Hyung Chun¹, Yeon-Woo Lim^{1*}

¹Department of Tourism Management, Chungwoon University

요약 이 연구는 생태관광에서 해설자 역할, 해설 시스템, 해설품질과 생태 관광객 만족의 관계 이외 해설품질의 매개역할을 밝히는 것이 연구목적이다. 연구결과 생태관광에서 해설자 역할은 해설품질에 영향을 미쳤으나 만족에 영향을 미치지 않았다. 생태관광 해설 예약과 프로그램과 같은 해설 시스템은 해설품질과 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 더불어 생태관광의 해설 품질은 관광객 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 게다가 생태관광 해설품질은 생태관광 해설자 역할과 생태관광 해설 시스템이 만족의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 조사되었다. 이 연구 결과는 생태관광 해설자 역할만으로는 관광객 만족을 충족시키지 못하며, 물리적 증거가 생태관광 활성화를 위해 중요하다는 시사점을 제공한다. 결론적으로 생태관광 해설은 해설자가 관광객에게 어느 정도의 해설 내용과 프로그램으로 해설 품질을 제공하느냐에 그 성공여부가 달려있다.

Abstract This study examined the relationship among Interpreter's Role, Interpretation System, Interpretation Quality, and Tourist Satisfaction in ecotourism. As a results of the analysis, the following findings were obtained. First, the Interpreter's Role affects the Interpretation Quality, but does not affect the Tourist Satisfaction in ecotourism. Second, the Interpretation System affects Interpretation Quality and Tourist Satisfaction. Third, Interpretation Quality influences the Tourist Satisfaction. Finally, the Interpretation Quality plays a mediated effect between relationship Interpreter's Role, Interpretation System and Tourist Satisfaction. Nevertheless, the key to success in ecotourism is how to explain the interpretation to the tourist

Keywords : Ecotourism, Interpreter's Role, Interpretation Quality, Interpretation System, Satisfaction

1. 서론

산업화에 성공한 국가는 경제발전, 개인의 부 증가, 수명연장, 여가시간증가, 교통시스템과 정보통신 기술 등의 발달로 인하여 관광 기회는 증가하였고 많은 사람이 관광에 참여할 수 있게 되었다[1]. 관광형태도 더 빨리, 더 멀리, 더 편안한 관광이 가능해 졌다. 이를 배경으로 선진국과 개발도상국을 중심으로 관광개발은 당연한

패러다임이 되었다.

관광 발전은 역기능도 동반하였다. 특히 자연환경과 마찰되는 문제가 대표적이다. 환경문제는 무분별한 개발과 대량관광이 원인으로 주목된다. 게다가 개발이익이 관광지에 돌아가지 않는 상태와 자본의 역외유출이라는 경제 문제도 발생하였다.

대량관광과 환경파괴에 대한 회의를 바탕으로 인류는 다음 세대를 위한 '지속 가능한 관광'과 전 시대와 다른

이 연구는 2015년 청운대학교 학술연구조성비 지원에 의해 연구되었습.

*Corresponding Author: Yeon-Woo Lim(Chungwoon Univ.)

Tel: +82-10-4720-8807 email: tourlims@korea.com

Received October 26, 2015

Revised (1st December 14, 2015, 2nd December 28, 2015)

Accepted February 4, 2016

Published February 29, 2016

패턴을 추구하는 ‘대안관광’이라는 개념을 등장시켰다[2]. 생태관광도 대안관광의 하나로 관심이 집중되고 있는 분야이다. 특히 생태관광은 자연환경에 기반을 둔 관광에서 출발하여 자연과 교감하며 생태의 본질을 진정성 있게 접근하는 관광이다[3].

최근 국내 관광형태는 선진국형 성향을 보여주고 있다[4]. 단체여행이 개별여행 중심으로 변화하였고 해외 여행과 함께 국내여행도 새로운 도약을 하고 있다[5]. 생태관광은 대안관광의 새로운 형태이다. 생태관광은 학습, 감상, 경관과 야생동식물을 관람할 목적으로 비교적 훼손되지 않은 지역으로 여행이다[6]. 관광에서 친환경을 지향하고, 자연보호에 대한 의식 제고를 보여주는 ‘참살이 관광’, ‘생태체험관광’, ‘가족중심 교육관광’ 등이 활성화되는 것도 이를 반영한다[7].

생태관광은 연구 대상과 범위가 확대되고 있다. 수용자에서 사용자 중심으로 개념 변화와 생태보존과 이용이라는 관점이 생태현상을 관광객에게 전달하는 문제로 관심이 옮겨지고 있다[8].

생태관광은 대안관광 차원과 환경보전이라는 새로운 패러다임이 적용된 관광으로 다른 장르에 관광에 비하여 최신성을 가지고 있으며 주제도 생태관광 적용이 긍정적이라는 연구이다. 이를 증명하듯 활성화 방안과 생태관광 관광객 행동에 대한 연구에 관심이 많았다. 앞으로 생태관광 연구는 선행연구에서 논의된 관련 개념간의 인과관계의 연구가 필요하다. 생태관광이 대안관광, 친환경관광, 지역기반 관광이라는 결과가 도출되기 때문이다. 이러한 문제의식을 바탕으로 이 연구에서는 생태관광의 주요 요소로 평가되는 생태관광 해설을 중심으로 생태관광 품질과 만족 등 구성요소 간 인과관계를 밝히고자 한다. 생태관광 해설은 관광객에게 교육적으로 긍정적 영향을 미치며[8], 관광객 태도에도 영향을 미치는 것으로 밝힌 연구결과가 제시된 바 있다[9].

연구목적은 생태관광 해설자 역할과 시스템, 해설품질 그리고 관광객 만족간의 관계를 연구하고, 해설자 역할·시스템과 관광객 만족과 관계에서 해설품질의 역할을 밝히고자 한다. 연구결과를 바탕으로 생태관광 해설의 역할에 대한 시사점을 제시한다.

2. 이론적 배경

2.1 생태관광 해설과 해설사 역할

희곡과 시나리오에서 해설은 줄거리·장면정보·등장인물 등을 설명하여 독자를 이해시키는 역할을 한다[10]. 뉴스에서도 다양한 분야에서 대한 정보를 수집·분석하여 전문가 해설을 한다[11]. 해설은 주제에 대한 의미와 문제를 알기 쉽게 풀이해서 설명하는 것을 의미하며 다양한 분야에서 사용되고 있다.

관광분야 해설도 이해를 위한 설명으로 접근하고 있다[12]. 단순한 설명을 넘어 관광자원이 지니고 있는 의미를 풀어줌과 동시에 교육적인 활동으로 의미가 확대되기도 한다[13],[14],[15]. 따라서 해설의 의미를 생태관광에 적용했을 때 생태관광 해설이란 생태관광 자원의 의미를 관광객에게 전달하고[8], 참가자는 생태관광에 대한 지식수준 향상이라는 교육적 효과를 얻을 수 있는 활동이다.

생태관광 해설을 진행하는 해설사는 생태관광에서 중요한 역할을 한다. 관광 가이드(guide)와 해설사(interpreter)는 구별이 불분명하다. 가이드와 해설사를 구별하는 경우도 있지만[16], 가이드와 해설사 구별은 관광분야에 뚜렷하지 않다. 가이드는 방문자에게 관광지에 대하여 역사, 문화, 전통 등을 해설을 하면서 설명하는 역할로 규정하고 있다(관광진흥법). 반면 해설사는 ‘숲 해설사’와 ‘문화관광해설사’의 사례에서 보듯이 대상만 다를 뿐 유사한 활동을 하고 있다[17]. 생태관광 해설사 역할은 관광객에게 대한 방문객의 흥미와 이해를 돕는 교육적 역할을 강조하고 있다[14],[17].

생태관광 해설사도 생태관광 가이드로서 자원을 해설하고, 지역사회에 대한 부정적인 영향을 최소화는 동시에 관광객이 자연과 지역을 인식하수 있도록 도와주는 교육적 역할을 하는 자다[8],[17].

생태관광자원 해설이 중요한 것은 생태관광의 핵심[18] 활동이기 때문이다. 생태관광을 통한 방문객 만족과 관광지 환경보전의 문제를 해설을 통해서 해결 가능하다. 이와 같은 관점에서 생태관광의 발전은 생태관광 전문가가이드 육성에 달려있다고 주장하는 연구도 있다[2],[7]. 생태관광 해설사는 효과적인 환경교육·지역사회 발전·양질의 생태관광 서비스 제공 등을 위한 핵심요소이다. 또 지속적인 생태관광 활성화를 위해서는 자연자원 및 관련 문화자원을 해설하는 전문 생태관광 해설사가 필요하다. 해설품질과 관련 연구에서 해설사의 해설태도, 전달력, 전문지식 등이 관광객 만족에 영향을 미치는 것을 분석되었다[19]. 그외 해설사 역량에 관한

연구에서는 의사소통 능력, 고객서비스 응대방법, 팀의 리더십, 해설에 대한 사명감과 책임감, 해설의 전문지식, 해설전달능력 등도 중요하게 평가되었다[20]. 해설사의 전문지식, 전달력, 서비스 태도도 관광객 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[21]. 이와 같은 연구를 바탕으로 생태관광에서 해설사의 역할은 관광자의 태도와 만족에 영향을 미칠 것으로 예측된다.

2.2 생태관광 해설 시스템

생태관광 해설 시스템은 서비스기업의 물리적 증거(physical evidence)와 유사한 특징을 갖는다. 물리적 증거는 건물외관, 간판, 주차장, 주변환경, 내부장식, 가구, 공기의 질, 온도 등과 같은 물리적 환경과 직원의 유니폼, 광고지 등의 유형적 요소로 구성되어 있다[22]. 생태관광 해설에서는 해설 시스템은 해설을 원활하게 전달할 수 있는 유형적 도구이다. 안내 편리성, 예약 편의성, 정보취득 용이성 등 해설의 이해를 돕는 도구와 지원체계를 포함한다[8].

생태관광의 해설 시스템과 관련하여 생태관광의 물리적 환경은 오프라인[22]과, 온라인[23],[24]으로부터 영향을 받는다. 선행연구에 따르면 생태관광에서 안내 표지판과 물리적 시설은 관광자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다[25]. 그 외 탐방로 편의, 안내 표지판, 시간 편의 등과 같은 이용편의사항도 만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다[26]. 반면 이정표, 주차시설, 도로 이용, 교통수단 등과 같은 접근성 요인은 만족에 영향을 미치지 않는다는 지적도 있다[26]. 따라서 선행연구와 같이 생태관광 해설 시스템이 관광자 만족에 영향을 미칠 것으로 예측된다.

2.3 생태관광 해설품질

생태관광 해설품질은 생태관광 해설사가 제공하는 해설 서비스를 말하며 해설품질은 과정품질과 결과품질로 구분 할 수 있다. 결과품질 차원에서 보면 준비된 해설을 해설자가 어떻게 전달하느냐의 문제로 정의할 수 있다[27],[28].

생태관광 해설품질은 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성 등 특징이 있어서 다양하게 해석되며[29] 주관적 평가다[30]. 또한 관광자에게는 생태관광의 교육적 효과에게도 영향을 미친다[8]. 그러므로 해설사가 얼마나 흥미 있게 생태자원을 설명하여 관광자와 소통하느냐가 관건

이다.

농촌관광 품질연구에서 관광품질은 만족, 재방문, 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[31]. 관광지 품질의 연구에서도 품질이 행동의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다[32],[33]. 문화재에 대한 해설 연구에서도 해설품질이 만족과 추천에 영향을 주는 것으로 나타났다[34]. 그 외 서비스 기업의 품질과 재구매와 관계에서 관계품질은 매개효과가 발생하는 것으로 조사되었다[35]. 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 생태관광 해설품질이 관광자의 만족에 영향을 미칠 것으로 예측된다.

2.4 생태관광 만족

만족은 기대 불일치 패러다임에 의하면 고객은 구매 전 성과를 예상하고 기대를 갖고 서비스를 구매한다. 구매 전 기대와 구매 후 성과를 비교한 후 기대와 성과가 같으면 만족을 느끼고, 차이가 생기면 불일치가 발생한다. 기대와 성과가 부정적 불일치 할 때 불만족이 발생하지만 긍정적 불일치가 발생하면 기대보다 성과가 높게 평가되어 고객은 만족이 발생한다[36]. 고객만족에서 기대는 고객이 어떠한 행동을 하는 경우 자신이 정의한 긍정적·부정적 현상의 발생 확률을 말하는 것으로 고객만족에서의 기대는 발생확률이다. 결국 서비스가 발생하는 순간에 대한 인지적·정서적 반응도 고객만족이다[37]. 고객만족은 고객의 실질적 반응을 통하여 발견되는 것으로 긍정적이거나 부정적인 감정적 반응과 인지적 불일치라는 두 가지 요소에 영향을 미친다[38]. 더불어 만족은 재구매에 영향을 주는 요인으로 평가되어 관광연구에 많이 이용되고 있다[39], [40].

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 가설설정

이 연구는 생태관광을 구성하는 해설을 중심으로 구성요소 간 인과관계를 밝히고자 연구되었다. 연구목적 달성을 위해 구성요소 간 인과관계를 문헌연구를 통해서 검토하였다. 기존 문헌 연구는 생태관광의 관련 개념 간 선행연구의 부족으로 생태관광과 같이 대안관광으로 평가되는 농촌관광, 문화관광 해설 등 관련된 주제를 참조하였다. 연구모형을 뒷받침하는 근거는 이론적 배경에 기술하였다. 이를 바탕으로 설정한 가설은 다음과 같다.

- [가설1] 생태관광 해설자 역할은 해설품질에 영향을 미칠 것이다.
- [가설2] 생태관광 해설자 역할은 관광객 만족에 영향을 미칠 것이다.
- [가설3] 생태관광 해설 시스템은 해설품질에 영향을 미칠 것이다.
- [가설4] 생태관광 해설 시스템은 관광객 만족에 영향을 미칠 것이다.
- [가설5] 생태관광 해설품질은 생태관광 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- [가설6] 생태관광 해설자 역할과 관광객 만족의 관계에서 해설품질은 매개역할을 할 것이다.
- [가설7] 생태관광 해설 시스템과 관광객 만족의 관계에서 해설품질은 매개역할을 할 것이다.

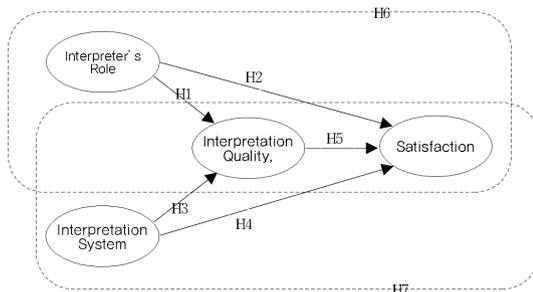


Fig. 1. Model

3.2 설문지 구성

설문지는 응답자가 직접 기입하는 자기기입식 기법을 이용하였다. 설문내용은 인구통계학적 질문 4문항, 생태관광 참여특징 3문항을 명목척도로 측정하였다. 해설자 역할 5문항, 해설시스템 5문항, 해설품질 4문항, 생태관광 만족 2문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

요인 간 인과관계를 조사하기 위한 설문지의 구체적 항목은 해설자의 역할[8],[13] 해설 시스템[8],[13], 해설품질[8],[13], 만족[41]등을 참고하였다.

3.3 표본선정 및 자료수집

설문조사는 2015년 5월1일부터 5월31일 사이 주말을 이용하여 생태관광 해설 프로그램에 참여한 관광객을 대상으로 실시하였다. 조사대상지역은 경기도 물향기 수목원, 충남 금강 수목원, 천리포 수목원, 고운 식물원 등이다. 현장조사는 교육을 받은 학생이 생태해설을 마친 관

객자에게 설문지를 제시하여 일대일로 조사하였다.

조사결과 350부를 목표로 설문조사 기간 동안 설문을 진행하여 226부의 설문지가 회수되었다. 유효설문지는 221부를 활용하였다.

3.4 분석방법

연구가설을 검증하기 위해 SPSS 20.0, AMOS 20.0 통계프로그램을 이용하였다. 인구통계학적 특징과 일반적 특징에 대하여 빈도분석을 실시하였고, 연구모형을 검증하기 위해 신뢰도 분석과 확인적 요인분석을 이용하여 측정 변수 간 내적일관성을 평가하였다. 상관관계 분석의 제곱을 이용하여 판별타당성을 검증하였고 가설검증은 구조방정식을 이용하여 경로분석과 매개효과 분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 응답자 특성

응답자는 남자 113명(51.1%), 여자 108명(48.9%)로 나타났다. 학력은 대졸 137명(61.9%), 나이는 30대 68명(30.7%), 40대 63명(28.5%) 등으로 나타났다. 직업은 사무직 73명(33.0%), 기타 48명(21.7%), 영업직 32명(14.4%)으로 나타났다. 응답자의 동반자는 가족/친지 92명(41.6%), 동호회 81명(36.6%) 등으로 나타났고, 생태관광 관광지 정보취득은 인터넷 64명(28.9%)으로 나타났으나, 응답을 하지 않은 기타가 72명(32.5%)로 더 많았다. 방문횟수는 처음이 141명(63.8%)로 가장 많았다.

4.2 내적일관성 평가와 와 확인적 요인분석

내적 일관성 평가는 신뢰도(Cronbach's α)계수를 이용하여 평가하였다. 평가결과 신뢰도는 결과가 바람직한 것으로 평가되었다.

Table 1. Internal consistency evaluation

Factor(Reliability)	Variable
Interpreter's Role(.924)	Suitable place for Interpretation
	Suitable time for Interpretation
	Friendly and comfortable
	Use easy to understand words
	Easily explain difficult contents
Interpretation System(.933)	Easy and convenient accessibility
	Easy booking accessibility
	Easy to interpret exhibits

	Easy walking line and Good facility layout Location signs And easy explanation
Interpretation Quality(.926)	Providing expertise you can trust An interesting Interpretation Resolving questions Use appropriate word
Satisfaction (.947)	This Interpretation was satisfied. This Interpretation was worth.

Table 2. Confirmatory Factor Analysis

Factor	st. weight*	T	P	AVE CR
Interpretation Quality	0.873			
	0.779	17.695	.0	0.709
	0.856	19.784	.0	0.868
Interpreter's Role	0.857	20.536	.0	
	0.737			
	0.717	13.091	.0	0.761
	0.914	16.11	.0	0.895
	0.934	15.844	.0	
Interpretation System	1.019	12.864	.0	
	0.845			
	0.902	20.764	.0	0.774
	0.943	21.929	.0	0.884
	0.902	20.496	.0	
Satisfaction	0.799	17.347	.0	
	0.972			0.901
	0.926	32.933	.0	0.931

Fitness: $\chi^2=259.611$, $df=164$, $p=.000$, $q=1.583$, $RMR=.090$, $GFI=.904$, $AGFI=.877$, $CFI=.951$, $RMSEA=.049$
 * standardized regression weight

Table 3. Table title

Factor	A	B	C	D
AVE	0.709	0.761	0.774	0.901
Interpretation Quality(A)	1	r^2 .634	r^2 .526	r^2 .828
Interpreter's Role(B)	r .796	1	r^2 .387	r^2 .680
Interpretation System(C)	r .725	r .622	1	r^2 .487
Satisfaction(D)	r .910	r .780	r .698	1

집중타당성은 평균분산 추출값(AVE, 기준치.50이상)과 잠재요인신뢰도(CR, 기준치 .70이상)를 이용하여 검증하였다. 분석결과 모든 요인에서 기준치 이상으로 나타나 집중타당성에 문제가 없는 것으로 평가되었다.

판별타당성은 잠재요인 각각 AVE값이 상관관계의 제곱(r^2)보다 크면 문제가 없는 것으로 판단한다. 검증결과 모든 요인에서 문제가 없는 것으로 나타나 판별타당성에 문제가 없는 것으로 평가되었다.

4.3 가설검증

[가설1]은 채택되었다. 생태관광 해설자 역할을 중요하게 평가한 응답자는 해설품질을 중요하게 여기는 것으로 나타났다. [가설2]는 기각되었다. 생태관광 해설자 역할은 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이 결과는 선행연구[19],[20],[21] 등과 차이가 있다.

Table 4. Hypothesis Test 1

Path	Estimate*	S.E.	C.R.	P
[H1]Interpreter's Role -Quality	.943	.09	11.0	.0
[H2]Interpreter's Role -Satisfaction	-.024	.13	-.19	.0
[H3]Interpretation System -Quality	.217	.04	6.1	.0
[H4]Interpretation System -Satisfaction	.116	.05	2.6	.01
[H5]Interpretation Quality -Satisfaction	.966	.11	8.7	.0

적합도: $\chi^2=250.43$, $df=69$, $p=.000$ $q=3.629$, $RMR=.065$, $GFI=.911$, $AGFI=.825$, $NFI=.954$, $CFI=.966$, $RMSEA=.047$

[가설3]와 [가설4]는 채택되었다. 생태관광 해설 시스템은 해설품질과 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 선행연구[25]와 동일한 결과가 나타났다.

[가설5]은 채택되었다. 해설품질은 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 선행연구[31],[34]와 동일한 결과가 나타났다.

Table 5. Hypothesis Test 2

Path	Total Effects	Direct Effects	Indirect Effects
[H6]Interpreter's Role -Satisfaction	.550	-.015	.564
[H7]Interpretation System -Satisfaction	.358	.128	.230

Mediated factors: Interpretation Quality

[가설6]은 채택되었다. 해설자 역할이 만족에 영향을 미치지 않는 것 같지만 해설품질은 매개로 간접효과를 미치는 것을 나타났다. [가설7]은 채택되었다. [가설5]와 같이 해설 시스템은 만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직접효과보다 매개요인인 해설품질을 통한 간접효과가 더 크게 나타나 해설 시스템과 만족의 관계에서 해설품질이 매개요인가 나타났다.

3. 결론

최근 자연환경은 인류 전체에 혹은 경영진반에 중요한 외부환경으로 평가되고 있다. 관광에서도 같은 현상이 전개되고 있다. 다음 세대를 위한 지속 가능성이 새롭게 대두 되었으며 그 결과 자연에 기반을 둔 생태관광이 많이 언급되고 있다. 생태관광은 지역기반, 친환경을 바탕으로 하는 관광활동이다. 특히 생태관광에서 강조되고 있는 교육적 측면을 바탕으로 생태관광 해설의 중요성도 부각되고 있다. 이러한 배경을 바탕으로 생태관광에 참여한 관광객을 대상으로 생태관광 해설품질과 관광객 만족의 관계를 연구하였다. 연구결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 생태관광 해설자 역할은 해설품질에 영향을 미쳤으나 만족에 영향을 미치지 않았다. 둘째, 생태관광 해설 시스템은 해설품질과 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 생태관광 해설품질은 관광객 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 마지막으로 생태관광 해설자 역할·해설 시스템과 관광객 만족의 관계에서 해설품질은 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 생태관광 해설자 역할 만으로는 생태관광의 효과를 이끌어 내는 데 한계가 있다. 생태관광 해설사는 '적절한 장소에서 설명', '설명시간 배분', '친절한 한해', '자신감 있는 설명'과 같은 개인적 영역 보다 전체 프로그램의 관점에서 접근해야 할 필요가 있다. 따라서 생태관광지에서 생태관광 해설사를 위한 프로그램 개발에 이와 같은 시사점을 참고해야 한다.

둘째, 생태관광 해설 시스템은 생태관광 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 해설시스템의 '방문의 편리함', '해설 예약의 편리성', '전시물 설명 이해의 편의성', '시설배치와 동선', '안내판의 위치' 등이 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 생태관광의 효과를 극대화하기 위해서는 물리적 증거가 생태관광 활성화를 위해 중요한 요인이라고 평가된다.

셋째, 생태관광 해설 프로그램의 성공 여부는 해설품질에 달려있다. 생태관광 해설자 역할과 해설 시스템을 중요하게 평가하는 관광객은 해설품을 중요하게 평가하였다. 또한 생태관광 해설품질이 관광객 만족에 미치는 영향에서도 직접적 영향보다 간접적 영향이 높은 것으로 조사되었다. 따라서 환경보호와 같은 효과를 극대

화하기 위해서 해설품을 높이는 것이 필요하다. '해설 정보의 전문성', '흥미로운 해설', '궁금증 해소', '적절한 언어사용' 등과 같은 항목의 품질을 향상시켜야 한다.

실증조사에서 생태관광 해설에 참가한 관광객이 수가 많지 않다는 점에 조사의 한계가 있다. 특히 생태관광의 해설과 같은 프로그램이 실행되는 곳이 다양하지 않으며 해설에 참여한 관광객도 충분하지 않기 때문에 본 연구에서 조사된 자료를 일반화하는데 어려움이 따른다. 앞으로 이와 같은 한계를 극복한 다양하고 포괄적인 실증 조사가 이루어지길 기대한다.

References

- [1] T. Friedman, "The Lexus and the Olive Tree: Understanding Globalisation" New York: Farrar, Straus and Giroux, 1999.
- [2] K. H. Lim, J. H. Kim, "A Study on The Eco Tourism Activities in Gangwon Province: Focused on the establishment of eco educational institute", Journal of Tourism and Leisure Research, 23(3), pp. 87-103, 2011.
- [3] J. O. Kim, "The Impact of Ecotourism authenticity on Destination's Image", Journal of Tourism and Leisure Research, 25(3), pp. 107-126, 2013.
- [4] L. John, "Passengers originating from respective country", Global Investor Forum 2014, Airbus group, 2014.
- [5] Ministry of Culture, "Sports and tourism, Korea National Tourism Survey", 2014.
- [6] H. K. Shin, J. H. Bae, H. C. Shin, "A Study on Ecotourism Disposition and Tourism Activity Preference: Focused on Recreation Forests Visitors", Journal of Tourism and Leisure Research, 21(3), pp. 273-289, 2009.
- [7] H. S. Kim, "Promoting Ecotourism by Utilizing Wetlands in the West Coast Hwaseong-si", Gyunggi Research Institute, 2010.
- [8] J. H. Chun · Y. W. Lim, "Educational Effects of the Interpretation in Ecotourism", Journal of Tourism Management Research, 19(1), pp. 215-231, 2015.
- [9] E. M. Madin, D. M. Fenton, "Environmental interpretation in the Great Barrier Reef Marine Park: An assessment of programme effectiveness" Journal of Sustainable Tourism, 12(2), pp. 121-137, 2004. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09669580408667228>
- [10] I. T. Kim, K. H. Yoon, B. S. Kim, J. H. Seol, S. H. Yang, "Cartoon and Animation Dictionary", Korea Manhwa Contents Agency, 2008
- [11] Minister of Employment and Labo, "Korea Dictionary of Occupations", 2011.
- [12] R. Y. Edwards, "Interpretation: What should it be", Journal of interpretation, 1(1), pp. 9-12, 1976.

- [13] G. S. Kim, Y. J. Ahn, "The Relationships of Cultural Tourism Attraction Attributes, Resources Interpretation and Tourist Satisfaction", *Korean Journal of Tourism Research*, 19(1), pp. 247-272, 2004.
- [14] C. O. Park-Y. S. Kang, "A Study on the Perceptions and the Needs of Parentson Forest Experience Activity", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(6), pp. 3616-3624, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3616>
- [15] M. H. Chun, "Influence of Cultural Tourism Interpretation on Tourist Satisfaction: Focused on the Cultural Tourism Interpretation of Gyeongbokgung", *The Journal of the Korea Contents Association*, 11(12), pp. 909-918, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.12.909>
- [16] K. L. Pond, "The professional guide: Dynamics of tour guiding" Van Nostrand Reinhold Company, 1993.
- [17] H. Y. Yun, D. S. Kim, "The Development of Tour-Guide Training Program for Forest-Ecotourism In Korea", *The Journal of Korean institute of Forest Recreation*, 8(4), pp. 41-51, 2004.
- [18] J. H. Lee, "Effectiveness of Ecotourism Interpretation: An Assesment of the Effect of Interpretation on the Cognition, Attitude, and Behavior among a Korean National Park Visitors", *Journal of Tourism Sciences*, 36(5), pp. 177-197, 2012.
- [19] C. K. Park, S. H. Kim, "The relationship between culture & tour guide's interpretation and tourist satisfaction and loyalty", *Journal of Tourism and Leisure Research*, 24(3), pp. 5-23, 2012.
- [20] H. Seo, "A Study on Korean Culture & Tour Narrator's Capability : In Case of 'S' Area", *Journal of Tourism and Leisure Research*, 24(6), pp. 137-154, 2012.
- [21] S. K. Kim, "Influences of Culture and Tourist Guides' Ability on The Tourist Satisfaction and Destination Loyalty", *Journal of Tourism and Leisure Research*, 22(2), pp. 97-115, 2010.
- [22] Y. J. Lee, "Service Marketing" Seoul: Hakhyunsa, 1999.
- [23] M. S. Suh, S. H. Kim, "The Relationship of e-servicescape Customers' Emotional Responses and Behavior", *Korean Management Eeview*, 33(1), pp. 205-239, 2004.
- [24] Y. W. Lim, H. K. Yoo, "The Effect of Switching Barriers and E-Loyalty on the E-Servicespace of the Interned Travel Agency", *Korean Journal of Tourism Research*, 23(1), pp. 169-190, 2008.
- [25] Y. H. Roh, B. Y. Kim, H. Y. Kim, "Urban Ecotourism Site Visitors' Satisfaction and Behavioral Intentions to Revisit - A Case Study of the Sincheon Ecotourism Site in Daegu", *Journal of The Korean Association of Regional Geographers*, 16(3), pp. 315-323, 2010.
- [26] S. P. Yang, Y. D. Kwak, "The Effects of Attractiveness, Attitude, and Perceived Value on Eco-tourists' Satisfaction", *Korean Journal of Tourism Research*, 25(5), pp. 271-290, 2010.
- [27] H. S. Joo, "Impact of Hotel restaurant LOHAS Image on perceived service quality and value, customer satisfaction and loyalty", Doctoral thesis, Kyung Hee University, 2008.
- [28] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *the Journal of Marketing*, pp. 41-50, 1985.
- [29] S. H. Lee, J. H. Chun, "Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction", *Journal of travel study*, 7(1), pp. 1-21, 1998.
- [30] S. H. Moon, "A Study on the Models for the Measurement of Service Quality in the convention Industry", *The Journal of Establishment Information*, 5(2), pp. 163-191, 2002.
- [31] K. S. Jang, "The Effects of Rural Tourism Service Quality on the Visitor's Satisfaction, Revisit and Recommendation", *Korean Journal of Tourism Research*, 24(6), pp. 457-472, 2010.
- [32] I. S. Lee, "The Effect of Tourism Service Quality on Behavior a Intentions and Loyalty", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 14(2), pp. 598-604, 2013.
- [33] M. H. Cho, H. I. Ko, "A Study on The Influence of the Service Quality of A Tourist Destination to The Perceived Value and Satisfaction : Focused on Chinese Tourist Visiting Busan", *Journal of Tourism and Leisure Research*, 24(2), pp. 61-77,2012.
- [34] H. Y. Yang, I. O. Jun, "Influence of Service Quality on Tourist Satisfaction in Cultural Heritage Tourist Destination: Focused on Expertise of Old Palace(Kyeongbokgung) and Revised HISTOQUAL", *The Journal of the Korea Contents Association*, 13(5), pp. 459-471, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.05.459>
- [35] D. S. Lee, "The Effects of Service Quality on Customer's Behaviors", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* ,14(10), pp. 4847-4854, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.10.4847>
- [36] B. King, A. Pizam, A. Milman, "Social impacts of tourism: Host perceptions", *Annals of tourism Research*, 20(4), pp. 650-665, 1993.
- [37] R. L. Oliver, "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of marketing research*, pp. 460-469, 1980.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3150499>
- [38] R. Oliver, R. Westbrook, "Profiles of consumer emotions and satisfaction in ownership and usage. emotion", 6, pp. 12-27.(1993)
- [39] J. S. Lee, K. M. Ahn, "Korean Skin Care on Japanese Tourist's Satisfaction and Revisit", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 12(11), pp. 4756-4763, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.11.4756>
- [40] S. I. Choi, D. I. Kim, " A Study on Impact between Customer Satisfaction and Re-purchase Service Quality of Foreign tourism products" *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 11(8), pp. 2853-2859, 2010.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.8.2853>
- [41] Y. W. Lim, J. H. Chun, " The Relationship between Selective Attribute and Satisfaction of Hot Spring Resort Spa in Case of the Silver Tourists", *Journal of Tourism Industry Studies*, 8(1), pp. 102-115, 2014.

전 주 형(Joo-Hyung Chun)

[정회원]



- 1993년 2월 : 경기대학교 대학원 (경영학석사)
- 1997년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과 (경영학박사)
- 1997년 3월 ~ 현재 : 청운대학교 관광경영학과 교수

<관심분야>

관광상품과 품질, 생태관광

임 연 우(Yeon-Woo Lim)

[정회원]



- 2000년 8월 : 단국대학교 경영대학원 무역학과 (경영학석사)
- 2008년 2월 : 가천대학교 대학원 관광경영학과 (경영학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 청운대학교 관광경영학과 겸임교수

<관심분야>

여행사 경영, e-비즈니스, 지속가능한 관광