

환경보전을 위한 생태관광 활성화 방안

(생태관광객의 성과 - 만족 분석을 중심으로)

이상로 - 한양대학교 관광학과 4학년
 최승묵 - 한양대학교대학원 관광학과 석사2기
 정 철 - 한양대학교대학원 관광학과 석사5기
 정란수 - 한양대학교 관광학과 3학년



<우수상>

전체 목차

논문요약

- I. 서론
 1. 연구 배경
 2. 연구 목적
- II. 문헌고찰
 1. 생태관광 선행연구
 2. 관광객 만족이론
- III. 연구방법
- IV. 분석결과 및 논의
 1. 성과항목 분석
 2. 전반적 만족도
 3. 성과항목의 요인분석
 4. 성과요인과 만족도와의 관계
- V. 생태관광 활성화 방안
 1. 생태관광의 특화
 2. 자연환경 교육강화
 3. 적절한 요금과 시설
 4. 생태관광지에 대한 정보제공의 내실화
- VI. 결론 및 제언

I. 서론

1. 연구 배경

20세기 인류는 급격한 인구 증가와 더불어 지구의 천연자원을 과다 개발하고 소모하였다. 이러한 인류의 행태는 생명지원체계인 생태계의 중요 구성부분 즉, 대기·해양·기후·토양 그리고 동식물 분포에 이르기까지 자연환경에 많은 변화를 가져왔다. 이처럼 20세기가 인간과 자연의 투쟁과 갈등의 시대였다면, 21세기는 인간과 자연이 새로운 관계를 정립해야 하는 시대이다(김경남, 2000). 이러한 분위기는 사회 각계에 걸쳐 확산되고 있는데, 교육부에서는 제

6차 교육과정에서 환경교육의 강화를 골자로 하여 환경보전시범학교와 환경교육시범학교뿐만 아니라 모든 초·중등학교에서 환경교육이 이루어지도록 하고 있다. 또한 최근 주한미군이 한강에 포름알데이드와 오페수를 방류한 사실이 밝혀지면서 일반인들의 환경에 대한 경각심이 증가하기도 하였다.

이렇듯 환경문제의 심각성과 여러 가지 대응책이 제시되고 있는 가운데, 지난 1992년 리우데자이네루에서 개최되었던 유엔환경개발회의의 “리우지구 환경선언”에서는 ‘환경적으로 건전하고 지속가능한 개발(Environmentally Sound and Sustainable Development, ESSD)’을 환경정책목표로 선정하였다. 또, 유엔환경계획(United Nations Environmental Programme, UNEP)은 생태개발 즉 환경친화적 개발, 생태학적 개발이라는 새로운 개념을 제안하게 되었다(최혜경, 1998). 관광개발에 있어서도 보다 환경친화적이며, 환경보전에 일조를 할 수 있는 관광의 필요성이 제기되고 있다. 그간의 관광개발은 역사유적을 유실시키고 동식물 거주지를 훼손하였으며 공원과 오픈스페이스를 파괴시켰다. 또 적정규모 이상의 쓰레기를 유발하기도 하였고 수질·대기오염 그리고 범죄 증가 등의 문제점을 야기하였다(Freidgen, 1991). 이에 대한 반성으로 환경적으로 건전하고, 사회적으로 책임을 지며, 지속가능한 관광 형태 중 하나인 생태관광이 부각되고 있다. 생태관광은 다른 유형보다 건전한 사고방식의 관광이며 환경 파괴를 최소화하는 관광일 뿐만 아니라 생태계나 환경에 대한 위협요소에 많은 관심을 불러일으켜 주며, 환경교육에서 일익을 담당하기도 한다(이

광희·변재진, 1992). 이와 같이 생태관광의 질적인 활성화¹⁾가 이루어진다면 환경보전에도 긍정적인 영향을 끼치게 될 것이다. 생태관광이 활성화되기 위해서는 우선 국민의 환경보호의식이 성숙되어야 하고, 정부가 생태관광개발에 참여하는 지역주민과 지방자치단체에 대하여 정책적 지원을 해야한다. 하지만 궁극적으로 필요한 것은 관광객이 생태관광 체험 과정에서 의도한 성과를 성취하고 만족을 얻음으로써 더 많은 관광객이 생태관광에 참여할 수 있는 방안을 마련하는 것이다. 관광객이 관광목적지역을 선호하고 재방문하기를 원한다면 관광객의 만족을 파악하는 것이 중요하다(엄서호, 1994; 김인호, 1996). 즉 생태관광에서도 관광객이 만족할 수 있는 상품으로서의 생태관광을 제공해야만 생태관광이 지속될 수 있음은 물론 생태관광이 목표로 하는 자연보전과 환경교육도 가능할 수 있다. 따라서 관광객의 욕구를 만족시키면서 동시에 환경적으로 건전하고 환경교육까지 담당할 수 있는 생태관광의 활성화 방안을 찾고 이를 추진한다면, 환경보전은 물론 국민의 환경보전의식을 고취하는 데에도 큰 기여를 할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 환경보전을 위하여 생태관광의 질적 활성화 방안을 모색하는 것이다. 세부적으로는 기존의 연구를 고찰하여 생태관광과 관광객 만족에 대한 개념을 정립하고 실증연구를 통해 생태관광객을 만족시킬 수 있는 성과요인을 도출하고자 한다. 이를 토대로 생태관광의 이념을 저해하지 않는 범위 내에서 생태관광의 활성화 방안을 제시하고자 한다.

II. 문헌 고찰

1. 생태관광 선행연구

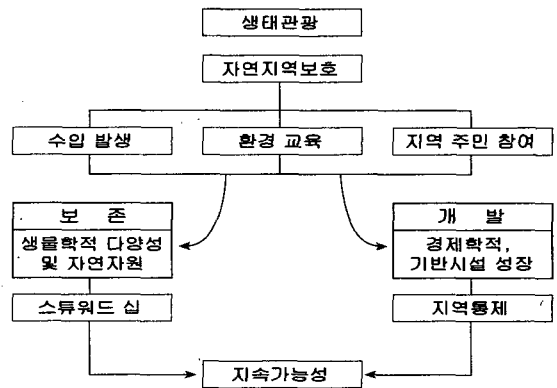
1) 생태관광의 개념 및 정의

자연을 대상으로 한 관광수입은 1998년 기준으로

연간 1조 달러에 이룸으로써 전체 관광산업에 기여하는 바가 적지 않으며, 자연관광은 해마다 빠른 속도로 발전하여 많은 국가에서 관광목적의 50% 이상을 차지하고 있다. 이러한 관광은 자연을 대상으로 함에도 불구하고 사냥, 급류타기, 산악 자전거 등 자연을 훼손할 소지가 있는 관광형태도 포함된다. 통제가 힘든 대규모 자연관광객들은 많은 지역에서 관광수입원이 되는 자연 및 문화자원이나 그 다양성의 질을 저하시키며, 일부 지역에서는 복구가 불가능할 정도로 피해를 주고 있다. 따라서 환경을 지속적으로 유지할 수 있는 관광의 개념을 찾게 되었으며, 이것이 생태관광을 탄생시키게 만든 계기가 되었다(제종길, 1998). 생태관광은 지속가능한 관광개발의 개념이 추구하는 지속성(sustainability)을 내포하고 있다. 따라서 최근에는 지속가능한 관광개발을 위한 전략으로써 생태관광의 도입을 국가적 차원 또는 지방 정부적 차원에서 고려하고 있다(김남조·이충기, 1999). 이처럼 대안적 관광의 하나로 대두된 생태관광은 생태계 보전이라는 개념적 틀 속에서 관광을 지속시키기 위한 하나의 방편으로 도입되었다. 생태관광에 대한 논의는 1965년 Hetzer가 'Links'라는 잡지에 관광이 개발도상국에 미치는 영향을 비평하는 글을 기고하면서 그 대안으로 "생태적 관광(ecological tourism)"을 제안하였는데 이것을 생태관광에 대한 첫 번째 언급으로 보는 것이 일반적이다. 현재 사용하고 있는 "생태관광"이라는 용어는 1983년 Ceballos-Lascurain에 의해 처음 사용되어졌다(강미희, 1999). 그리고 국내에서는 1990년대 이후에 습지보전법에서 이 용어가 처음 사용되었다. Ceballos-Lascurain 이후 많은 학자들에 의해서 생태관광의 개념에 대한 연구가 진행되었으나 <표 1>에서처럼 아직까지 전 세계적으로 합의된 정의는 존재하지 않는다. 이러한 생태관광의 다양한 정의에는 '비교적 훼손되지 않은 자연 지역', '환경교육 기회 제공을 통한 환경의식 제고', '지역사회 고려'라는 세 요소의 중요성이 공통적으로 강조되고 있다(강미희, 1999). 생태관광은 <그림 1>과 같이 관광수입의 발생, 환경교육, 지역주민의

1) 생태관광은 소규모 환경교육 중심의 관광이기 때문에, 수요의 확장만을 요구하는 양적 활성화보다는 생태관광을 통하여 환경의식을 고취하고 자연을 느낄 수 있는 프로그램을 개발하는 질적 활성화에 초점을 맞추고자 한다. 양적인 활성화만을 주장한다면 과수요 문제로 오히려 환경훼손을 야기할 수 있을 것이기 때문이다.

참여를 통하여 보존과 개발의 차원에서 주인의식과 지역통제를 통하여 지속가능성을 확보할 수 있게 되고 자연지역을 보호하는 수단으로 이용될 수 있다. 이처럼 선행연구를 검토한 결과, 생태관광이란 훼손되지 않은 자연자원을 대상으로 자연을 체험하고 즐기며 환경교육을 통해 환경보호의식을 고취하고, 동시에 지역사회의 사회 경제 문화적 영향을 고려하는 지탱가능한 관광(Sustainable Tourism)의 한 형태라고 정의할 수 있다.



2) 생태관광에 대한 국내 연구사

국내의 생태관광 관련 연구들은 1990년대 중반에

자료: Ross & Wall(1999)

<그림 1> 생태관광의 지속가능성

<표 1> 생태관광의 정의

학자 및 단체	생태관광 정의
Ceballos-Lascurai(1988)	문화 유산은 물론 경관과 야생동식물을 감상하고 연구하며 즐기 위하여 비교적 훼손되지 않은 자연 지역으로 떠나는 여행
Shoup(1989)	제한된 수의 관광객이 행하는 세심하게 통제된 여행
Alder(1990)	환경적/생태적 문제와 관련하여 여행자에게 방문 지역을 각별히 존중할 것과 가능한 한 훼손하지 않을 것을 강조하는 관광
The Ecotourism Society (1991)	자연자원의 보전이 곧 지역주민의 편익이 될 수 있는 경제적 기회를 창출하는 동시에 생태계의 균형을 깨뜨리지 않도록 주의를 기울이면서 환경의 문화적 자연적 역사를 이해하기 위해 자연지역으로 떠나는 의미있는 여행
Valentine(1991)	적합한 관리 제도에에서 비교적 훼손되지 않은 자연지역에서 행해지는 관광으로 생태학적으로 지속가능하며, 자연의 훼손없이 보호지역의 지속적인 관리에 직접적인 도움이 되는 관광
Ecotourism Association of Australia(1992)	환경과 문화에 대한 이해와 감상과 보전을 조장하며 생태학적으로 지속가능한 관광
Figgis(1992)	타인의 경험에 해를 주지 않으면서 자연환경과 문화유산에 대한 이해와 감상을 제고 하기 위해 오지 혹은 자연지역으로 떠나는 여행
Young(1992)	환경을 이해하고 감상하며 보전할 수 있도록 조장하면서 지역사회의 문화와 복지를 유지시키는 자연지역으로의 관광
Var(1992)	상대적으로 방해받지 않고 오염되지 않은 자연지역에 있는 야생동식물과 문화를 감상하고 배우기 위한 특별한 목적으로 행해지는 여행
임주환(1993)	여행자가 생태계나 지역문화에 악영향을 끼치는 일이 없이 자연지역을 이해하고 감상하며 즐길 수 있도록 환경을 배려한 시설 및 환경교육이 제공되어 자연과 문화의 보호와 지역경제에 공헌하는 것을 목적으로 하는 여행형태
안영민(1994)	한 국가가 국가지역 내에 존재하는 지역중심으로 지역의 관광자원을 활용하며 그 국가관광기구에 의해서 관리가 용이하고 비파괴적이며 자연적인 그대로를 관광자원화 하여 그 국가내 거주하고 있는 지역주민과 외부로부터 찾아오는 관광객에게 공히 이익이 되어 그들간의 의사소통까지도 부드럽게 하는 관광형태
한국관광공사(1996)	자연관광의 한 분야로서, 멸종의 위협을 받는 동식물을 보호·보전을 하면서 이를 보고 즐기는 관광의 한 형태
나윤중(2000)	생태관광은 자연자원의 순애가 아니라 자아의 소멸과 새로운 탄생이라는 생태심리학적 가치를 실현하는 관광

자료 : 논지작성

들어서면서 활발하게 진행되고 있다. 선행연구들의 주요 주제로는 생태관광의 개념 및 이론에 관한 연구, 생태관광 개발에 관한 연구, 생태관광의 전략 및 프로그램에 관한 연구, 생태관광계획모형의 개발에 관한 연구, 생태관광자원 조사에 관한 연구, 생태관광자원의 가치측정에 대한 연구, 생태관광 성향 및 활성화 방안에 관한 연구 등을 들 수 있다.

생태관광의 개념 및 이론에 관한 연구에서 안영면(1997)은 생태관광의 개념을 설명하면서 생태관광과 유사개념인 환경관광, 대안관광, 보전관광, 자연관광, 녹색관광 등에 대한 비교를 시도하였다. 김대권·김영태(1998)는 생태관광의 정의와 역할, 생태관광의 관광관련 영향, 생태관광객의 특성을 통해서 생태관광의 중요성을 강조했으며, 나운중(2000)은 기존의 관광학 연구들이 인간과 Destination의 관계를 문명의 관점에서만 접근하였다고 지적하고, 생태개념의 변화를 고찰하여 인간과 Destination이 조화로운 하나가 됨을 설명하였다. 또한 생태관광은 자연자원의 향수가 아니라 생태심리학적 가치를 실현하는 방안이 될 수 있을 것이라고 하였다.

생태관광 개발에 관한 연구로는 이광희·변재진(1992), 정숙희(1993), 강신겸(1995), 이태희(1995), 박 휘(1999), 김문숙(1999), 장호찬·강미희·김성일(1999), 김성진·조재우·김성일(2000) 등이 있다. 이들 연구들은 연구대상지역에 대한 조사를 통해서 지역에 맞는 바람직한 생태관광 개발 방안을 제시하고 있다. 장호찬·강미희·김성일(1999)은 생태관광을 통해 지역개발을 유도하려는 시도가 있었던 국내의 지역을 사례로 하여 생태관광 개발에서 지역주민이 어떤 역할을 수행하고 있으며 그들의 의견이 어떻게 반영되는가를 분석하였다. 이 연구에서 일본의 浮羽町 지역과 강화도 지역을 사례분석한 결과 지역주민 스스로의 참여, 개발을 통한 이익의 공평한 분배 등이 생태관광의 성공에 중요한 요소임을 제시하였다.

김길영(1995), 김정연(1995), 김도희(1998), 이광호(1999), 장혜영(1999) 등은 생태관광의 전략 및 프로그램에 관한 연구를 수행하였다. 생태관광을 산림지역(김길영, 1995)이나 국립공원(김정연, 1995) 등의 지역에 적용하려는 시도가 있었고, 이광

호(1999)는 생태관광 유형을 단독형 생태관광, 소규모 생태관광, 대중형 생태관광으로 구분하고, 생태관광의 개발목표를 환경보존 및 관리, 생태관광산업 개발, 생태관광자원 기반시설 개발, 지역사회 개발이라 규정하고 이들 목표에 부합하는 개발전략의 수행이 생태관광의 성패를 좌우한다고 하였다. 한편 김도희(1998)는 생태관광개발 전략이 경제, 문화, 자연보호, 레저활동 등을 동시에 달성할 수 있도록 수립되어야 하며, 생태계 보전지역은 생태계 보전과 지역주민 생활안정을 목표로 하여 생태계 보전과 주민의 주거환경 개선을 동시에 모색하고 지역활성화를 위한 지속가능한 경제기반을 마련해 주는 의도로 설정되어야 한다고 하였다.

생태관광계획모형의 개발에 관한 연구에 있어서 박종구(1994)는 생태관광지의 계획모형을 통하여 공간구성체계를 설계할 때 야생 동식물 서식지와 주위의 토양, 식생, 수문 등의 종합적인 고려 속에서 생태관광지가 단위보전지로서 여러 가지 토지이용을 하여도 서로 상충되지 않을 정도의 특성이 유지되기 위한 계획 모형에 관한 이론적 연구를 수행하였다. 한편 유기준·이경재·오구균(1998a, 1998b)은 농어촌지역의 생태관광지 육성을 위한 계획모형을 전남 완도군 정도리 지역과 경남 창원군 우포지역에 적용하였다. 박종민(1998)은 변산반도국립공원의 자연생태관광자원을 자연 경승지, 주요 식물자원, 희귀 어류자원, 고등균류(버섯류) 자원, 기타 자연자원으로 분류하여 조사하였고, 박종민·이창현(1998)은 변산반도국립공원의 문화생태관광자원을 사찰 및 사지, 보물, 사적, 도지정 지방문화재, 민속자원, 전설 및 설화, 공원 및 기타 자원으로 구분하여 조사하였다. 허 준·노재현·안득수(1996)는 전북 지역의 생태관광자원 데이터 베이스 구축을 위해 생태관광자원 조사에 관한 연구를 수행하였다.

생태관광자원의 가치측정에 대한 연구가 있다. 이충기·이주희·한상열(1998) 민주지산에 대하여 CVM기법을 적용하여 생태관광자원의 레크리에이션 이용가치 측정된 결과 생태관광지 조성에 따른 순경제적 편익은 현행 그대로 유지할 경우에 비하여 4배정도 높은 것으로 나타났다. 오동현·안득수·허준(1998)은 대상지의 특성 파악이 용이하도록 각

독립자원별로 원경, 중경, 근경을 슬라이드 필름으로 각각 2매씩 총 6매를 촬영하여 생태관광자원의 경관적 가치, 생태적 가치, 관광적 가치를 평가하였다.

끝으로 생태관광 성향 및 활성화 방안에 관한 연구에 있어서 고광중(1995), 김용근·조중현(1998), 강미희(1999) 등은 생태관광객의 특성 및 생태관광의 성향에 대한 연구를 진행하여 대중관광객과 생태관광객, 대중관광과 생태관광의 구분을 시도하였다. 김옥재(1995), 최혜경(1998), 김홍운(1998), 민병호(1999) 등은 생태관광의 활성화 방안에 대한 연구를 진행하였는데 생태관광지 활성화 방안으로 생태관광을 지속가능한 개발로 인식하며 생태관광을 수용하고 활성화하기 위한 주부부서 마련, 생태관광의식 증대를 위한 홍보전략과 교육 필요, 생태관광지 시범단지 조성 운영, 환경친화적 접근방식 개발 등을 제시하고 있다. 김홍운(1998)은 한국의 생태관광 자원을 자연 휴양림, 산과 백두대간 비무장지대, 철새 도래지, 화석관광, 지질 광산관광, 동굴관광, 갯벌관광으로 분류하고 생태관광 활성화 방안으로 바람직한 생태관광의 개발 및 지침 마련, 생태관광 활성화를 위한 정부, 여행업자와 관련인, 지역 환경단체의 역할, 한계 수용력 설정과 준수를 통한 생태계 환경의 보호 등을 제시하였다.

이상의 선행연구를 살펴보았을 때 환경보전을 위한 방안으로 생태관광이 주목받고 있으며 생태관광의 활성화 방안에 대한 연구도 활발히 이루어져 왔음을 알 수 있었다. 생태관광의 활성화 방안에 대한 연구는 관광객과 관광의 성향과 정부차원, 혹은 지역단체 차원에서의 포괄적 전략에 대한 연구로 크게 구분되었다. 그러나 실증적인 방법을 통하여 활성화 방안을 제시한 연구가 매우 부족하여 향후 보다 체계적인 실증연구가 필요하다고 하겠다.

2. 관광객 만족이론

관광객 만족은 관광소비경험에서 발생한 결과(outcome)와 평가과정(process)에 초점을 두고 정의할 수 있다. 관광소비경험에서 관광객 만족을 정의하면, 관광객 자신이 관광 후 관광경험 전체에 경험에 대한 이미지를 평가하는 것으로서 관광경험 총체에 대한 일종의 태도라고 할 수 있다. 그리고 평가과

정의 입장에서는 소비경험이 최소한 기대되었던 것보다 좋았다는 평가, 혹은 사전적 기대와 사용 후 느낀 제품의 성과 사이의 지각된 불일치 평가 등으로 관광객 만족을 규정할 수 있다. 이 중에서 평가과정에 대한 접근이 결과지향적인 접근에 비해 많은 이점이 있으므로, 관광객 만족의 연구에 있어서 과정지향적 관점을 많이 채택하고 있다(박창규·엄서호, 1998). 관광객의 평가과정에 중점을 둔 견해로 엄서호(1994)는 관광객 만족이란 "관광객의 방문 전 기대와 방문성과의 일치여부 과정에서 형성되는 소비자 태도"라고 하였고, "특정 관광지 방문경험에 대한 관광객의 종합적인 평가"라고 정의하였다. 사장진(1995)은 관광객 만족이란 기대와 비교하여 여행경험이 좋다 나쁘다의 불일치한 인지와 적절하다·부적절하다는 구매행위에 대한 공정성 인지로 발생할 수 있는 긍정적 느낌이라고 정의하였다. 김인호(1996)는 관광객 만족이란 개념적(conceptual)으로는 관광객이 기대했던 제품의 성과 측면에서 구매의 비용과 편익을 비교한 결과라고 할 수 있으며 조작적(operational)으로는 여러 제품속성에 대한 만족의 합으로 측정될 수 있는 태도라고 하였다. 또한 만족·불만족은 관광객의 구매 전 기대와 성과와의 일치여부(confirmation disconfirmation)에 의한 태도라고 정의하였다.

관광객의 만족에 대한 연구는 고객만족의 연구를 토대로 시도된 경우가 많다(엄서호, 1994; 김인호, 1995; 박창규·엄서호, 1998; 김두하, 1999 등). 이 유재(1994)에 의하면 고객 만족에 대한 연구는 기대-불일치 패러다임(expectation-disconfirmation paradigm), 상황적 기대-불일치 패러다임, 비교기준이론(comparison level theory), 공정성이론(equity theory), 비교기준으로서의 규범, 가치-지각 부등성 이론(value-percept disparity theory)으로 구분될 수 있다. 위의 이론들은 비교기준과 지각된 차이의 효과를 가산적(additive)이라고 보고 있으며 일치/불일치 패러다임을 기본적으로 채택하고 있으나, 기대불일치가 지각된 제품성과에 미치는 효과에 대해서는 각기 다른 주장을 하고 있다. 이처럼 다양한 고객만족에 대한 이론 중에서도 현재는 기대-불일치 이론이 만족연구의 주류를 이루고 있다

고 할 수 있다(이유재, 1997). 기대불일치 모형은 사람들이 적용된 기준에 의거해 자극을 지각한다는 적응수준이론(adaptation theory, Helson, 1964)에 토대를 두고 있다. Oliver(1980)는 제품성파에 대한 기대가 적응수준으로 간주될 수 있다고 보며 기대의 일치·불일치가 고객만족에 영향을 미치는 것을 입증하였다. 기대불일치 모형에서는 지각된 성과가 기대보다 커서 긍정적 불일치가 발생하는 경우 고객만족은 증가하고 지각된 성과와 기대가 같을 때 기대 일치가 발생하여 고객만족이 증가한다. 반대로 기대에 비해 성과가 낮아 부정적 불일치가 발생하는 경우에 고객만족은 감소한다. 이러한 결과에 비추어 볼 때 불일치는 고객만족의 주 결정요인으로 볼 수 있다.

이처럼 고객만족 연구들이 기대와 불일치를 주 변수로 채택하여 이에 초점을 맞추고 있으나 기대나 성과는 불일치라는 변수를 통한 간접효과만을 갖는다고 보고 있기 때문에 고객만족이라는 개념을 완전히 설명하지 못하고 있다(이유재, 1997). 왜냐하면 기대 또는 성과가 그 자체로 만족에 대해 직접적인 영향을 미치고 있으며 내구재와 고관여 제품 등과 같은 범주에서는 성과가 만족형성에 있어서 중요한 역할을 하고 있기 때문이다(이유재, 1994). 따라서 기대 불일치 모형을 토대로 고객 만족을 연구할 때에는 기대나 성과가 그 자체로서 만족에 직접효과를 미칠 수 있다는 점을 유의해야 할 것이다(이유재, 1994).

기대와 성과의 만족에 대한 직접효과에 대한 연구는 기대의 직접효과에 대한 연구와 성과의 직접효과에 대한 연구로 구분할 수 있다. 기대와 만족사이의 직접효과는 동화이론(assimilation)에 의해 예측될 수 있다(이유재, 1997). 동화이론에 따르면 사람들은 그들의 기대와 유사한 수준으로 자신의 판단을 동화시키려고 한다. 이에 따른 연구에서 기대가 불일치를 통한 간접효과 외에도 직접효과를 가진다는 주장이 제기되었다(Oliver, 1980; Swan & Trawick, 1981). Oliver(1980)의 독감예방 접종에 대한 연구, Tse & Wilton(1988)의 휴대용 녹음기를 대상으로 한 연구, Olive & Desarbo(1988)의 주식시장에 대한 연구 등에서는 기대가 만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 입증되었다. 그러나 이유재(1997)의 운동화를 대상으로 한 연구에서는 기대가 만족에 영향

을 미치지 못하기도 하였다. 이처럼 기대가 만족에 직접적 영향을 미치는지 아닌지에 대한 연구결과는 학자에 따라 차이는 있지만, 대체로 기대는 만족에 직접적인 영향을 주고 있는 것으로 나타나고 있다.

만족에 대한 성과의 직접효과는 Tse & Wilton(1988)이 이론적 근거를 제시하였다. 즉 제품성파는 고객만족 형성 과정상 기대와 비교되는 기준으로서가 아니라 그 자체로서 직접효과를 가질 수 있다는 것이다. 성과의 직접효과는 여러 연구에서 유의한 것으로 발견되었다(Churchill & Suprenant, 1982; Oliver & Desarbo, 1988). 이유재(1997)는 고객만족 형성과정에서 제품과 서비스간에 어떻게 다른가를 살펴본 결과 기대의 만족에 대한 직접효과는 서비스의 경우 유의하나, 제품의 경우 그렇지 못하고 성과의 만족에 대한 직접효과에서는 서비스보다 제품의 경우가 더 강하다는 것을 규명하였다.

관광객 만족의 측면에서 볼 때 성과의 만족에 대한 직접효과를 밝히려는 많은 연구가 시도되었다. 김인호(1996)는 공원이용자(관광객)의 만족 연구에서 기대에 의해 직접영향을 받지 않고, 기대보다는 공원(관광지)에서의 성과에 의해 더 큰 영향을 받는 것을 규명하였다. 박창규·엄서호(1998)와 김두하(1999)의 주제공원 이용자 만족연구에서 기대는 만족에 직접적인 영향을 미치지보다는 성과나 불일치를 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 성과는 만족에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 불일치를 통해 간접적인 영향도 미치는 것을 입증하였다. 결국 기대 또는 성과가 만족에 미치는 영향을 볼 때, 제품에 대한 소비자 만족에 대한 연구에서 서비스는 주로 기대요인이 만족에 영향을 미치고 제품은 성과요인이 만족에 영향을 미쳤다. 그리고 관광객 만족과 관련한 연구에서는 기대보다는 성과가 만족에 직접영향을 미치고 있음을 보여주었다. 이는 관광이 서비스 상품이기는 하지만, 비용과 시간이 많이 투자되는 고관여 상품의 경우 만족에 대한 성과의 직접효과가 중요하다는 이유재(1997)의 주장과도 일치한다. 따라서 관광객 만족의 연구에서는 성과가 만족에 미치는 영향을 중심으로 연구하는 것이 적절할 것이다.

<연재>