

중국 역사 문화 관광지 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석(IPA)*

Selection attributes of historical and cultural tourism places in China using IPA method

*양문집** · 안윤영***

Yang, Wen-Die · Ahn, Yoon-Young

Abstract

The purpose of this study is to analyze the importance and satisfaction of selection attributes of historical and cultural attractions located in Jinan city, China. This study adopted the conventional IPA model and the two revised IPA model to increase the validity of analysis. For the analysis of this study, we conducted an online survey of 457 tourists who had visited historical and cultural attractions located in Jinan city, Shandong province. Results of this study can be summarized as follows. First, the most important attribute was safety equipment, and the most satisfied attribute was the convenience of transportation. Second, according to the results of the mean difference between importance and satisfaction, there are five attributes with higher satisfaction compared to the expected importance, in order of convenience of transportation, understanding commentator's commentary, expression of local characteristics, combination of historical/cultural buildings and surroundings, overall educational value. For the attributes excluding this, there was no significant difference or the mean value of satisfaction that did not reach the importance was reported. Third, as a result of comparing and analyzing the selection attributes classified as common quadrants in all models through three IPA models, seven

* 이 논문은 세종대학교 일반대학원 석사학위논문을 수정 보완하였음.

** 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: yangwendie@naver.com

*** (교신저자) 세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

attributes were classified in the first quadrant, five in the third quadrant, and one in the fourth quadrant. However, there were no matching properties in the three IPA models in the second quadrant. This study is meaningful in that Chinese tourists visiting Jinan city, Shandong Province, a representative historical and cultural tourist destination in China, comparing the combination of the importance and satisfaction of the attributes they consider when selecting historical and cultural tourist destinations using three IPA models. In addition, this study can be used as a useful basic data for the development of historical and cultural tourist attractions in Shandong Province in the future, given that it is the first study conducted using the IPA technique for historical and cultural tourist attractions.

주제어: 역사 문화 관광지(Historical and Cultural Tourism), 선택속성(Selection attributes), IPA(Importance - Performance Analysis), 수정된 IPA (Revised Importance-Performance Analysis)

I. 서론

중국 경제의 지속적인 성장에 따라 중국인들의 여가 활동에 대한 수요가 증가하였으며 이러한 여가 활동 유형 중에서 관광을 선호하는 요구 역시 증가함에 따라, 중국 정부는 관광 인프라 개선과 이에 대한 재정 지원 정책이 마련되었다(중국국무부, 2009). 중국문화관광부(2022)에 따르면 2010년에서 2019년 말 COVID-19 유행하기 전까지, 중국의 전체 관광 규모는 꾸준히 증가하였다. 비록 2019년 말부터 발발한 COVID-19의 영향으로 관광에 많은 제약이 따르고 있지만, 관광에 대한 욕구는 계속 높았던 것으로 판단된다. 왜냐하면 최근 중국이 2022년 6월 29일에 발표한 자료에 따르면 2021년 중국 국내 COVID-19 상황이 점진적으로 호전되기 시작한 후 국내관광 수입은 2조 9,200억 위안(약 571조 9,112억 원)으로 코로나가 한창 유행하던 2020년 대비 약 31%가 증가하여 COVID-19 발발 이전 관광 수입의 51% 수준까지 회복하였다(중국문화관광부, 2022). 비록 현재 COVID-19 종식은 되지 않고 있지만, 중국 정부의 제로 코로나 정책 폐기 선언으로 중국 국내관광 수요는 점진적으로 증가할 것으로 기대된다. 특히 2020년까지 문화관광은 이미 중국 국내 전체 관광 총량

의 30% 이상을 차지하고 있으며, 문화관광 수요는 매년 평균 15%의 비율로 증가하여 관광시장에서 큰 비중을 차지하고 있다(중국문화관광부, 2022).

중국 관광산업의 발전과 함께 관광 형태도 점차 다양해지고 있으며 특히 역사와 문화가 접목된 관광이 인기를 끌고 있다. 세계 4대 문화 발원지의 하나인 중국은 다양한 역사 문화유산을 보유하고 있으며, 특히 중국 산둥성(山東省)은 공자의 고향으로 국내 및 국외 관광객들에게 매력적인 관광지로 인식되고 있다. 지난시(濟南市)는 산둥성의 성도(省都)로 1986년 12월 중국 정부에 의해 국가 역사 문화도시로 지정된 이래 역사 문화 관광지의 대표적인 명소로 자리 잡고 있다. 이처럼 역사 문화관광 수요의 증가가 비약적으로 전개되었음에도, 지난시를 대상으로 진행된 역사 문화 관광지와 관련한 연구는 2008년부터 2022년까지 총 9편의 연구가 발표되었을 뿐이며, 특히 관광지 선택속성을 대상으로 IPA를 적용한 연구는 진행된 바 없다.

이에 본 연구는 많은 역사 문화관광자원을 보유하고 있으며, 중국 역사 문화 관광지의 대표 명소로 인식되고 있는 지난시를 연구 대상으로 채택하여, 지난시를 방문한 중국인 관광객을 대상으로 역사 문화 관광지에 대한 선택속성의 중요도 및 만족도를 탐색하고 양자 간의 차이 분석을 수행하고자 한다. 이를 통해, 지난시의 역사 문화 관광지 방문객이 필요로 하는 속성과 기대한 것 대비 만족도가 낮은 속성이 무엇인지 등을 제시하여 중국의 역사 문화 관광수요 증대에 공헌할 수 있는 기초 자료로 제시하는 것이 본 연구의 목적이다.

II. 이론적 배경

1. 역사 문화관광

역사 관광(historical tourism)은 역사 유적 보존(preservation)의 개념에서 보전(conservation)의 개념으로 발전하여 역사 유적지를 순례하고 소개하는 전통적인 행사로 정의되고 있다(이일열, 2014). 역사의 흐름 속에서 보존되어 온 과거의 유적, 유물, 전통공예, 예술품 등을 포함한 유·무형의 유산을 역사 관광을 통해 감지할 수 있다. 이에 따라 역사 관광은 유산관광(heritage tourism)과 밀접한 관련이 있으며, 유산관광은 역사 관광의 한 분야로 볼 수 있고 관광 분야에서 많은 중요성을 지니고 있다(이종열·이형룡, 2017). 문화관광은 문화 자체에 대해 관광하는 행위(the tourism of culture)와 문화적 취향이나 성향을 지닌 관광 행위(the cultural tourism)

로 구분할 수 있다. 전자는 주로 문화를 인식되는 고대 유적과 유물을 둘러보며 문화관광을 체험하는 것이고, 후자는 대상화된 문화자원의 경험을 통해 여행자 자신의 내적 성향 또는 내적 동기로 유발되는 관광 행위이다(정정훈, 2021). 최근 몇 년 동안 문화관광은 점차 관광산업의 중요한 분야 중 하나로 발전했으며 전체 관광산업에서 선도적인 위치에 있다(정성채·손일화, 2000).

역사 문화관광은 문화·역사·교육 등 관광 동기를 포함한 관광 행위로서, 유적, 유물, 전통공예 등 보존지역이나 특정 역사 자원으로 이동하는 행위로 정의할 수 있다(이준태·윤병국, 2016). 즉, 인간이 여행하거나 여행하는 과정 중에 옛사람들이 창조한 모든 유형 물질과 무형문화를 이해하고 획득하는 과정으로 역사적 유물, 역사적 유적 또는 문화재 및 문학, 예술, 종교, 민속, 역사 등의 관광 활동을 의미한다. 따라서 문화유적 및 역사적 장소에 대한 인간의 이해를 통해 개인이 역사 문화의 수준을 높일 수 있는 모든 여행을 역사 문화관광으로 볼 수 있으며, 나아가 과거와 현재, 미래를 연계한 관광으로 볼 수 있다(정은혜, 2019).

2. 역사 문화 관광지 선택속성

관광지 선택속성이란 관광자의 관광목적지에 대한 선택 기준이며, 관광지에 대한 관광자의 태도를 측정할 수 있는 의미를 보유한다(최용훈, 2008). 선행연구들에 의하면, 역사 문화 관광지의 선택속성은 일반적으로 관광지 운영에 필요한 물리적 속성, 관광지 고유의 역사 문화 속성으로 구분되고 있다. 정민채(2009)는 역사문화유적지의 선택속성을 편리성, 경제성, 매력성, 동기성 및 서비스의 질로, 박진아(2011)는 프로그램, 해설성, 환대성, 교육성, 역사성, 편의성으로, 김희정·김시중(2012)은 서비스성, 매력성, 안락성, 소비성으로, 김영미(2015)는 고유성, 역사성, 교육성, 예술성, 향수성으로, 남은경·이승곤(2018)은 역사성, 매력성, 편의성, 교육성, 관광지의 보존 상태, 관광지 전체 분위기, 관광지 관람 정보, 서비스 태도, 전통적인 이미지, 관광 정보의 취득 용이성 등으로 제시하였다. 2020년 이후에 진행된 연구들인 김연선(2020)은 전주 한옥마을 선택속성으로 편의성, 환대서비스, 오락성, 역사 문화성, 프로그램의 5개 요인으로, 정재원·한주형(2021)은 역사 문화의 재현, 역사적 현장과 문화, 전통적 건축물의 복원, 역사 문화의 독특성, 시대적 분위기로 구분하였다.

한편, 중국인 관광객을 대상으로 진행된 역사 문화 관광지 선택속성에 대한 선행 연구들에 의하면, 주가려(2011)는 매력성, 교육성, 서비스, 기반 시설, 진정성, 편의성, 해설 등 총 7가지 측면으로 손광뢰(2015)는 교육성, 역사성, 체험성의 3가지 속성으로, 이향운(2017)은 서비스, 관광 상품, 교육성 및 전통성, 관광지의 환경, 관광자원의 보존 상태로, 순리(2019)는 자연경관 특성, 역사 문화 특성, 편의성으로 구분하

였다. 본 연구는 위의 선행연구들에 기초하여 역사 문화 관광지 선택속성을 교육성, 역사성, 고유성, 매력성, 편의성, 경제성, 서비스 등의 7가지 하부 요인으로 구성하였다.

3. 중요도-만족도 분석(IPA)

IPA는 Matilla & James(1977)가 자동차 산업 분야에서 처음 제시한 후 은행, 교육, 스포츠, 심리학 등 다양한 분야에서 활용되었다. Martilla & James(1977)의 전통적 IPA 모델은 이용자의 중요도 조사 결과를 X축에, 사용 후의 만족도(실행도) 조사 결과는 Y축에 설정하여 교차로 형성된 4개 영역에 속성이 위치하는 바에 따라 차별화된 의미를 부여한다. 전통적 IPA 모델 중 제Ⅰ사분면(높은 중요도와 높은 만족도, keep up the good work)은 계속 유지하는 영역이고, 제Ⅱ사분면(낮은 중요도와 높은 만족도, possible overkill)은 과잉 속성을 분포한 영역이다. 제Ⅲ사분면(낮은 중요도와 낮은 만족도, low priority)은 저순위 영역이며 제Ⅳ사분면(높은 중요도와 낮은 만족도, concentrate here)은 집중 개선이 필요한 영역이다.

전통적 IPA 모델은 속성별 중요도와 만족도 간의 차이를 쉽게 판독할 수 있지만 실제 조사에서 조사 대상의 중요도와 만족도를 서로 독립적으로 측정하기가 어렵다는 점에서 해석 오류의 가능성이 있다(Vavra, 1997; Deng, 2007). 이러한 한계점을 보완하기 위해 Vavra(1997)는 Kano모델을 이용한 수정된 IPA 기법을 제시하였다. Vavra의 수정된 IPA 모델은 이용자가 직접 평가한 명시적 중요도(explicit importance)를 X축으로 설정하고 각 속성은 전반적 만족도에 대한 회귀계수로 도출된 결과를 내재적 중요도(implicit importance)로 하여 Y축으로 설정하였다(남은경·이승곤, 2018). 하지만, Vavra(1997)의 수정된 IPA 모델은 독립변수 간의 다중공선성 문제점이 발생할 수 있으므로, 회귀계수가 상대적 중요도를 정확하게 나타낼 수 없다는 단점이 있으므로, Deng(2007)은 편상관분석(partial correlation analysis)을 통한 상대적 중요도(implicitly derived importance)를 활용하여 수정된 IPA를 추가로 제시하였다. Deng(2007)의 수정된 모델에서는 이용자가 직접 평가하는 만족도를 X축으로 설정하며, 만족도를 자연로그로 변형한 후 전반적 만족도 간의 편상관계수를 Y축으로 설정한 사분면에 각 속성을 위치시킨다. 전통적 IPA 모델의 문제점을 지적하여 고안된 수정된 IPA 모델은 기존 문제점을 어느 정도를 개선할 수 있지만 어느 모형이 절대적으로 적합한지는 판단하기가 어렵다(김홍렬, 2017).

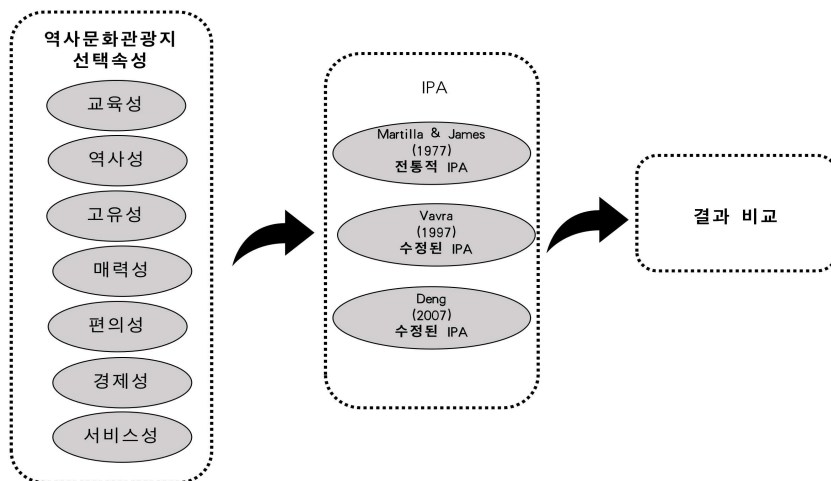
Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형

본 연구는 중국 산둥성(山東省) 지난시(濟南市)를 방문한 관광객을 대상으로 역사 문화 관광지 선택속성의 중요도와 만족도에 대한 비교 분석을 Martilla & James(1977)의 전통적 모형, Vavra(1997) 및 Deng(2007)의 2가지 수정된 모형을 이용하여 각각 비교 분석해보고자 하며, 연구모형은 다음 <그림 1>과 같다.

2. 설문지 구성

본 연구는 정민채(2009), 박진아(2011), 주가려(2011), 김영미(2015), 남은경·이승곤(2018), 김연선(2020) 및 김정매·이원옥(2020)의 선행연구에 기초하여 역사 문화 관광지 선택속성의 중요도와 만족도 각각 42개 문항을 채택하였으며 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 관광지에 대한 전반적 만족도 3개 문항, 인구통계학적 특성은 8개 문항, 지난시 관광에 관한 일반적 특성 6개 문항 등 총 59개 문항으로 본 연구의 설문지를 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

3. 표본추출 및 분석 방법

본 연구의 표본집단은 최근 2년 이내 지난시를 방문해본 경험이 있는 중국인 관광객이다. 설문 문항을 점검해보기 위하여 본 조사 전 8일간 온라인으로 예비조사(pilot test)를 실시하여 문항을 정제하였다. 2022년 2월 15일부터 3월 6일까지 온라인 조사로 457부의 설문지를 배포하였으며, 응답이 불성실한 설문지 54부를 제외한 총 403부가 최종 분석에 투입되었다.

통계분석은 IBM SPSS Statistics 26을 사용하여 수행하였다. 빈도분석과 기술 통계분석을 이용하여 표본의 인구통계학적 특성 및 관광지의 일반적 특성을 파악하였으며, 대응 표본 t-test, 요인분석, 회귀분석, 편상관분석을 실시하여 전통적 모형 및 수정된 모형에 기초한 IPA를 수행하였다.

IV. 결과분석

1. 표본의 인구 통계적 특성

표본에 대한 인구 통계적 특성에 의하면, 성별의 경우 남성은 213명(52.9%)으로 여성 190명(47.1%)보다 다소 높은 비중으로 나타났으며, 연령대는 19세 이하 13명(3.2%), 20대 220명(54.6%), 30대 94명(23.3%), 40대 37명(9.2%), 50대 34명(8.4%), 60대 이상 5명(1.3%)으로 20대가 가장 높은 빈도를 차지하고 있었다. 학력은 대졸(전문대 포함)이 245명(60.8%)으로 가장 높은 빈도를, 직업은 회사원이 147명(36.5%)으로 가장 많은 분포를 보고하였다. 혼인 여부는 미혼자 180명(44.7%)에 비해 기혼자가 207명(51.4%)으로 더 많았고, 월 소득은 5,001-10,000위안이 167명(41.4%)으로 가장 높았으며, 거주지는 화동 지역(華東)이 151명(37.5%)으로 나타났다. 인구통계 빈도를 살펴보았을 때, 산둥시 지난시에 대한 역사 문화 관광객들은 2030 세대의 대졸 이상 고학력자 비중이 높음을 알 수 있다.

2. 역사 문화 관광지 선택속성 항목에 대한 요인분석 및 신뢰도 검증

역사 문화 관광지 선택속성에 대한 탐색적 요인분석을 수행한 결과, 총 42개 문항

중에서 0.5 미만의 요인적재량과 2개 이상의 요인에 0.5 이상을 보고한 6개 항목을 제거한 후 최종적으로 총 36개 항목이 7개 하부 요인으로 구성되었다. 요인분석 결과는 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 역사 문화 관광지 선택속성의 타당성 및 신뢰도

요인 명	선택속성 문항	요인 적재량	공통성	고유값 (분산)	Cronbach's α
교육성	역사교육 체험시설	0.808	0.700	2.758 (7.662)	0.837
	역사교육 프로그램	0.729	0.638		
	교육적인 해설내용	0.760	0.703		
	진반적인 교육가치	0.766	0.677		
역사성	역사적 전통 건축 양식	0.747	0.676	3.033 (8.424)	0.825
	역사적 분위기	0.671	0.590		
	역사 유물과 유적의 보존 상태	0.744	0.655		
	역사적 기념품	0.687	0.567		
	옛이야기 전설	0.691	0.595		
고유성	역사 문화자원의 독특함	0.750	0.677	3.374 (9.372)	0.874
	지명도	0.762	0.700		
	역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합	0.751	0.694		
	지역 특색의 표현	0.742	0.672		
	고유의 건축 방식	0.735	0.675		
매력성	역사 유물과 유적의 다양성	0.794	0.766	2.198 (6.107)	0.818
	자연경관의 매력성	0.718	0.676		
	예술적 가치	0.768	0.718		
편의성	관광 정보의 제공	0.716	0.644	4.328 (12.023)	0.895
	접근 용이성	0.775	0.667		
	편의시설	0.711	0.567		
	휴게시설	0.769	0.656		
	숙박시설	0.663	0.637		
	쇼핑시설	0.682	0.589		
	긴급 안전 장비	0.798	0.693		
경제성	입장료	0.767	0.655	3.456 (9.601)	0.872
	음식 비용	0.744	0.650		
	숙박 비용	0.708	0.627		
	쇼핑 비용	0.780	0.684		
	주차 비용	0.795	0.697		
서비스	직원의 친절도	0.797	0.741	4.725 (13.126)	0.915
	직원의 정확한 정보 제공	0.806	0.747		
	직원의 응대 태도	0.793	0.706		
	직원의 신속 대처 능력	0.766	0.668		
	직원 해설내용의 흥미성	0.806	0.712		
	직원 해설내용의 이해 용이성	0.643	0.528		
	직원 해설 언어의 다양성	0.695	0.620		

요인추출은 주성분 분석, 요인회전은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 직각 회전 이용

KMO: 0.917, Bartlett's 근사 χ^2 : 8607.310 (df=666, $p<.01$), 충분산 설명력=66.314%

하부 요인 명은 교육성, 역사성, 고유성, 매력성, 편의성, 경제성, 서비스로 각각 명명하였다. KMO값은 0.917, $\chi^2=8607.31(p<0.01)$ 을 보고하여 요인분석이 적합하게 수행됨을 알 수 있었으며, 총분산 설명력은 66.314%로 나타났다. 모든 하부 요인들을 구성하는 문항의 신뢰도를 알아본 결과, 모든 요인에서 0.8 이상의 크론바흐 알파값을 보고하여 문항들의 내적 일관성은 양호한 수준임을 확인하였다.

3. 실증 분석

1) 역사 문화 관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 평균값 차이 검증

역사 문화 관광지 선택속성의 중요도와 만족도 간에 평균값 차이가 유의한 지를 알아보기 위해 대응 표본 t-검정을 수행하였다. 분석 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2>에서 제시한 주요 내용을 보면 첫째, 관광객들이 가장 중요하게 생각하는 속성은 긴급 안전 장비이며, 가장 낮은 중요도 평균값을 보고한 속성은 역사적 기념품이다. 둘째, 가장 만족한 속성은 접근 용이성이며 가장 낮은 만족도 평균값을 보고한 속성은 주차 비용과 역사적 기념품이다. 셋째, 36개 항목 중 지명도, 고유의 건축 방식, 역사 유물과 유적의 다양성, 예술적 가치, 직원 해설 언어의 다양성 등 5개 속성을 제외하고는 모든 속성이 5% 수준에서 중요도와 만족도 평균값 간에 유의한 차이를 보고하였다. 넷째, 전반적인 교육가치, 역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합, 지역 특색의 표현, 접근 용이성, 직원 해설내용의 이해 용이성 등 5개 속성에서는 5% 유의수준에서 관광객들이 기대한 중요도 대비 만족도가 큰 값을 보고하였으나, 나머지 속성들에서는 모두 기대한 중요도에 미치지 못하는 만족도 값을 보고하였다. 또한 Vavra(1997) 및 Deng(2007)의 수정된 IPA 모형을 통한 그리드 구축에 필요한 내재적 중요도 및 상대적 중요도를 도출한 값을 역시 <표 2>에 제시하였다. 내재적 중요도는 전통적 IPA에서 도출된 속성별 명시적 중요도를 독립변수로 투입하여, 종속변수인 전반적 만족도와의 회귀계수를 의미한다. 한편 상대적 중요도는 명시적 만족도를 자연로그로 변환한 후, 편상관분석을 실시하여 도출된 상대적 중요도를 의미한다.

<표 2> 역사 문화 관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도 간의 평균값 차이 검정

요인	선택속성	전통적 IPA					수정된 IPA I	수정된 IPA II
		I	P	대응차이			내재적 중요도	상대적 중요도
		M	M	I-P	t	p	β	PCC
교육성	역사교육 체험시설	4.28	4.03	0.246	4.809	0.000***	0.225	0.137
	역사교육 프로그램	4.08	3.94	0.146	2.867	0.004**	-0.087	-0.068
	교육적인 해설내용	4.22	4.03	0.191	3.539	0.000***	-0.040	0.018
	진반적인 교육가치	4.01	4.14	-0.136	-2.270	0.024*	-0.068	-0.040
역사성	역사적 전통 건축 양식	4.26	4.13	0.122	2.116	0.035*	0.065	0.042
	역사적 분위기	4.14	4.02	0.122	2.191	0.029*	0.069	0.097
	역사 유물과 유적의 보존 상태	4.20	4.07	0.136	2.361	0.019*	0.046	0.058
	역사적 기념품	3.96	3.83	0.127	2.093	0.037*	0.106	0.108
	옛이야기 전설	4.13	3.99	0.141	2.370	0.018*	-0.056	-0.089
고유성	역사 문화자원의 독특함	4.22	4.06	0.159	2.496	0.013*	0.052	0.007
	지명도	4.02	4.07	-0.055	-0.943	0.346	0.171	0.145
	역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합	4.04	4.18	-0.141	-2.35	0.019*	-0.112	-0.110
	지역 특색의 표현	4.06	4.20	-0.144	-2.527	0.012*	0.079	0.072
	고유의 건축 방식	4.11	4.15	-0.037	-0.664	0.507	0.052	0.052
매력성	역사 유물과 유적의 다양성	4.26	4.22	0.042	0.961	0.337	0.058	0.050
	자연경관의 매력성	4.26	4.07	0.191	3.965	0.000***	0.015	0.019
	예술적 가치	4.20	4.18	0.025	0.475	0.635	-0.061	-0.076
편의성	관광 정보의 제공	4.25	4.05	0.260	3.816	0.000***	0.174	0.095
	접근 용이성	4.18	4.39	-0.211	-3.770	0.000***	-0.049	-0.036
	편의시설	4.29	3.93	0.362	6.102	0.000***	0.015	0.005
	휴게시설	4.28	3.98	0.300	5.512	0.000***	-0.102	-0.047
	숙박시설	4.18	3.98	0.201	3.802	0.000***	-0.062	-0.032
	쇼핑시설	4.07	3.93	0.136	2.483	0.013*	-0.049	-0.020
	긴급 안전 장비	4.33	4.07	0.261	4.600	0.000***	0.008	-0.029
경제성	입장료	4.16	3.99	0.169	3.000	0.003**	-0.017	0.003
	음식비용	4.02	3.89	0.129	2.392	0.017*	-0.079	-0.064
	숙박비용	4.09	3.96	0.134	2.363	0.019*	0.075	0.087
	쇼핑비용	4.03	3.89	0.136	2.401	0.017*	0.081	0.050
	주차비용	4.02	3.83	0.194	3.021	0.003**	0.132	0.089
서비스성	직원의 친절도	4.26	4.13	0.129	2.674	0.008**	0.158	0.098
	직원의 정확한 정보 제공	4.19	4.05	0.146	2.764	0.006**	-0.025	-0.060
	직원의 응대 태도	4.21	4.07	0.139	2.630	0.009**	-0.051	-0.062
	직원의 신속 대처 능력	4.30	4.09	0.208	4.111	0.000***	0.057	0.065
	직원 해설내용의 흥미성	4.20	4.09	0.112	2.078	0.038*	0.056	0.073
	직원 해설내용의 이해 용이성	4.07	4.22	-0.146	-2.666	0.008**	0.168	0.142
	직원 해설 언어의 다양성	4.19	4.10	0.092	1.759	0.079	-0.076	-0.034

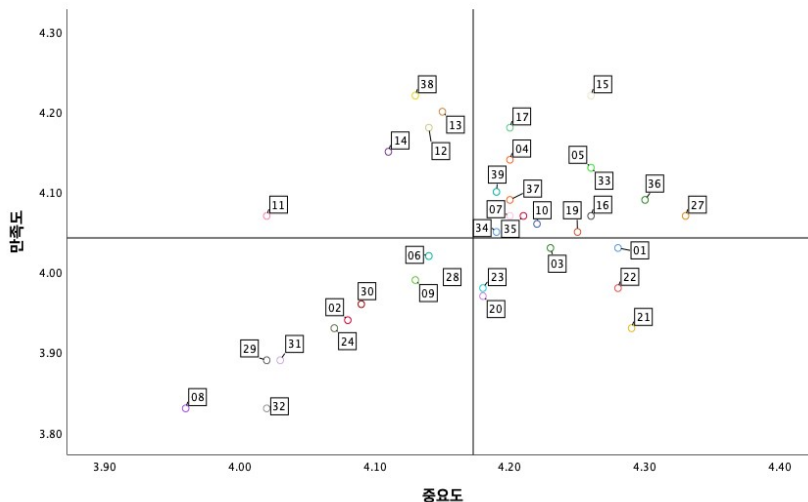
1) I : Importance, P : Performance,

2) ***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

2) Martilla & James(1977)의 전통적 IPA

36개 선택속성의 만족도 평균값인 4.043을 X축으로 설정하고 중요도 평균값인 4.173을 Y축으로 설정하여 Martilla & James(1977)의 전통적 IPA에 기초하여 선택속성들을 사분면에 배치한 결과는 <그림 2>와 같다.

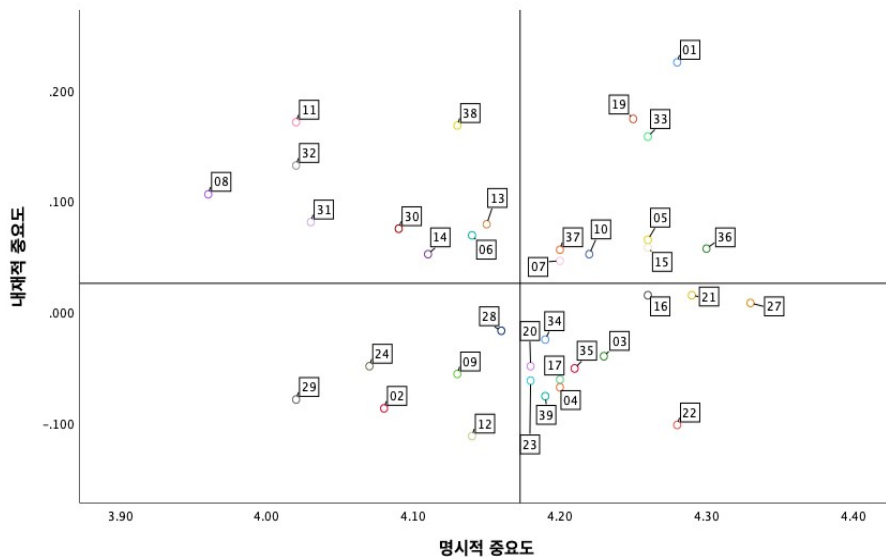
1사분면에는 전반적인 교육 가치(4), 역사적 전통 건축 양식(5), 역사 유물과 유적의 보존 상태, 역사 문화자원의 독특함, 역사 유물과 유적의 다양성(15), 자연경관의 매력성(16), 예술적 가치(17), 관광 정보의 제공(18), 긴급 안전 장비(27), 직원의 친절도(33), 직원의 정확한 정보 제공(34), 직원의 응대 태도(35), 직원의 신속 대처 능력(36), 직원 해설내용의 흥미성(37), 직원 해설 언어의 다양성(39) 등 총 15개 속성이 중요도와 만족도 평균값 이상을 보고한 [유지] 영역에 위치하였다. 2사분면은 지명도(11), 역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합(12), 지역 특색의 표현(13), 고유의 건축 방식(14), 직원 해설내용의 이해 용이성(38) 등 총 5개 속성이 중요도는 낮으나 만족도는 높게 보고된 [과잉] 영역에 위치하였다. 3사분면은 중요도와 만족도 모두 평균값 대비 낮게 보고된 저순위 영역이며, 역사교육 프로그램(2), 역사적 분위기(6), 역사적 기념품(8), 옛이야기 전설(9), 숙박시설(24), 입장료(28), 음식비용(29), 숙박비용(30), 쇼핑비용(31), 주차비용(32) 등 총 10개 속성이 분포하였다. 4사분면은 집중 영역이며 중요도가 높음에도 불구하고 만족도는 낮게 보고되는 속성들이 이에 해당한다. 역사교육 체험 시설(1), 교육적인 해설내용(3), 접근 용이성(20), 편의시설(21), 휴게시설(22), 숙박시설(23) 등 총 6개 속성이 집중 영역에 배치되었다.



<그림 2> Martilla와 James(1977)의 IPA

3) Vavra(1997)의 수정된 IPA

역사 문화 관광지 선택속성에 대한 응답자의 명시적 중요도 평균값인 4.173을 X축에, 회귀계수로 계산된 내재적 중요도의 평균값인 0.026을 Y축에 배치한 후, Vavra(1997)의 수정된 IPA 모형에 기초하여 그리드를 구축한 결과는 다음 <그림 3>과 같다.



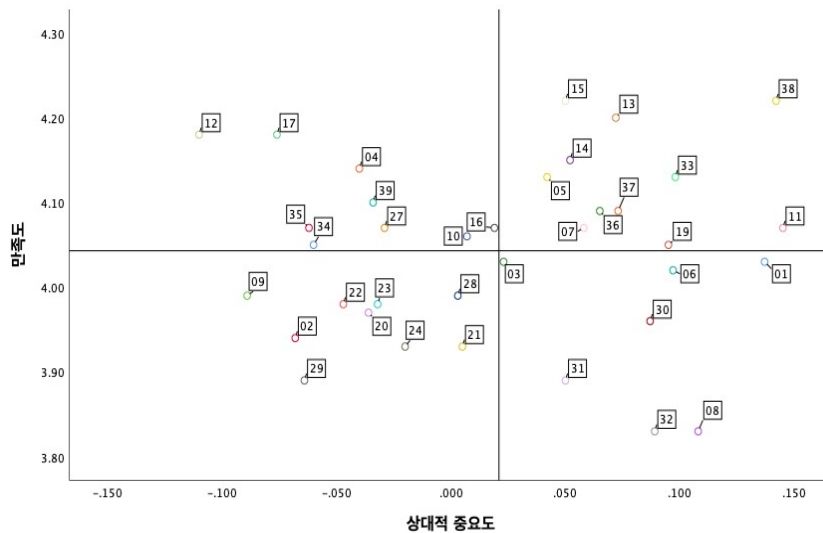
<그림 3> Vavra(1997)의 수정된 IPA

역사교육 체험 시설(1), 역사적 전통 건축 양식(5), 역사 유물과 유적의 보존 상태(7), 역사 문화자원의 독특함(10), 역사 유물과 유적의 다양성(15), 관광 정보의 제공(19), 직원의 친절도(33), 직원의 신속 대처 능력(36), 직원 해설내용의 흥미성(37) 등 9개 속성이 1사분면인 중요도가 매우 높은 일원적 품질 요소로 분류되었다. 2사분면은 매력적 품질 요소로서, 역사적 분위기(6), 역사적 기념품(8), 지명도(11), 지역 특색의 표현(13), 고유의 건축 방식(14), 숙박비용(30), 쇼핑비용(31), 주차비용(32), 직원 해설내용의 이해 용이성(38) 등 9개 속성이 이에 해당한다. 한편, 역사교육 프로그램(2), 옛이야기 전설(9), 역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합(12), 쇼핑시설(24), 입장료(28), 음식비용(29) 등 총 6개 속성은 중요도가 매우 낮은 일원적 품질 요소로 분류되었다. 4사분면은 당연한 품질 요소로서, 교육적인 해설내용(3), 전반적인 교육 가치(4), 자연경관의 매력성(16), 예술적 가치(17), 접근 용이성(20), 편의시설(21), 휴

게시설(22), 숙박시설(23), 긴급 안전 장비(27), 직원의 정확한 정보 제공(34), 직원의 응대 태도(35), 직원 해설 언어의 다양성(39) 등 총 12개 속성이 해당 영역에 분포하였다.

4) Deng(2007)의 수정된 IPA

관광객이 응답한 만족도 결과를 자연로그(ln)로 전환한 후 편상관분석의 실시를 통해 상대적 중요도를 도출하여 평균값 0.021 X축으로, 만족도의 평균값 4.043을 Y축으로 설정한 후, Deng(2007)의 수정된 IPA 모형에 기초한 그리드 구축 결과는 <그림 4>와 같다.



<그림 4> Deng(2007)의 수정된 IPA

유지에 해당하는 1사분면에는 역사적 전통 건축 양식(5), 역사 유물과 유적의 보존 상태(7), 지명도(11), 지역 특색의 표현(13), 고유의 건축 방식(14), 역사 유물과 유적의 다양성(15), 관광 정보의 제공(19), 직원의 친절도(33), 직원의 신속 대처 능력(36), 직원 해설내용의 흥미성(37), 직원 해설내용의 이해 용이성(38) 등 총 11개 속성이 분포하였다. 과잉 영역에 해당하는 2사분면에는 전반적인 교육가치(4), 역사 문화자원의 독특함(10), 역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합(12), 자연경관의 매력성(16), 예술적 가치(17), 긴급 안전 장비(27), 직원의 정확한 정보 제공(34), 직원의 응대 태도(35), 직원 해설 언어의 다양성(39) 등 총 9개 속성으로 나타났다. 3사분면은

저순위 영역으로서, 역사교육 프로그램(2), 옛이야기 전설(9), 접근 용이성(20), 편의 시설(21), 휴게시설(22), 숙박시설(23), 쇼핑시설(24), 입장료(28), 음식비용(29) 등 총 9개 속성이 포함되었다. 집중 영역에 해당하는 4사분면은 역사교육 체험 시설(1), 교육적인 해설내용(3), 역사적 분위기(6), 역사적 기념품(8), 숙박비용(30), 쇼핑비용(31), 주차비용(32) 등 총 7개 속성이 분포되었다.

4) 전통적 IPA와 수정된 IPA의 분석결과 비교

위의 전통적 IPA와 2가지 수정된 IPA를 비교한 결과는 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 전통적 IPA와 수정된 IPA의 비교

사분면	전통적 IPA Martilla & James(1977)	수정된 IPA I Vavra(1997)	수정된 IPA II Deng(2007)
1사분면 중요도 높음 만족도 높음	유지 (15개 속성) 4, <u>5</u> , <u>7</u> , 10, <u>15</u> , 16, 17, <u>19</u> , 27, <u>33</u> , 34, 35, <u>36</u> , <u>37</u> , 39	일원적 품질 요소 (중요도 높음) (9개 속성) 1, <u>5</u> , <u>7</u> , 10, <u>15</u> , <u>19</u> , <u>33</u> , <u>36</u> , <u>37</u>	유지 (11개 속성) <u>5</u> , <u>7</u> , 11, 13, 14, <u>15</u> , <u>19</u> , <u>33</u> , <u>36</u> , <u>37</u> , 38
2사분면 중요도 낮음 만족도 높음	과잉 (5개 속성) 11, 12, 13, 14, 38	매력적 품질 요소 (9개 속성) 6, 8, 11, 13, 14, 30, 31, 32, 38	과잉 (9개 속성) 4, 10, 12, 16, 17, 27, 34, 35, 39
3사분면 중요도 낮음 만족도 낮음	저순위 (10개 속성) <u>2</u> , 6, 8, <u>9</u> , <u>24</u> , <u>28</u> , <u>29</u> , 30, 31, 32	일원적 품질 요소 (중요도 낮음) (6개 속성) <u>2</u> , <u>9</u> , 12, <u>24</u> , <u>28</u> , <u>29</u>	저순위 (10개 속성) <u>2</u> , <u>9</u> , 20, 21, 22, 23, <u>24</u> , <u>28</u> , <u>29</u> ,
4사분면 중요도 높음 만족도 낮음	집중 (6개 속성) 1, <u>3</u> , 20, 21, 22, 23	당연한 품질 요소 (12개 속성) <u>3</u> , 4, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 27, 34, 35, 39	집중 (6개 속성) 1, <u>3</u> , 6, 8, 30, 31, 32

1. 역사교육 체험시설 2. 역사교육 프로그램 3. 교육적인 해설내용 4. 전반적인 교육가치 5. 역사적 전통 건축 양식 6. 역사적 분위기 7. 역사 유물과 유적의 보존 상태 8. 역사적 기념품 9. 옛이야기 전설 10. 역사 문화자원의 독특함 11. 지명도 12. 역사 문화 건축물과 주변 환경의 조화 13. 지역 특색의 표현 14. 고유의 건축 방식 15. 역사 유물과 유적의 다양성 16. 자연경관의 매력성 17. 예술적 가치 19. 관광 정보의 제공 20. 접근 용이성 21. 편의시설 22. 휴게시설 23. 숙박시설 24. 쇼핑시설 27. 긴급 안전 장비 28. 입장료 29. 음식비용 30. 숙박비용 31. 쇼핑비용 32. 주차비용 33. 직원의 친절도 34. 직원의 정확한 정보 제공 35. 직원의 응대 태도 36. 직원의 신속 대처 능력 37. 직원 해설내용의 흥미성 38. 직원 해설내용의 이해 용이성 39. 직원 해설 언어의 다양성

밑줄, 볼드체: 모든 분석기법에서 동일 영역으로 구분되는 속성

3가지 모델에서 모두 동일 영역에 배치된 속성을 살펴보면, 우선 중요도와 만족도가 모두 높게 보고된 1사분면에는 역사적 전통 건축 양식(5), 역사 유물과 유적의 보존 상태(7), 역사 유물과 유적의 다양성(15), 관광 정보의 제공(19), 직원의 친절도(33), 직원의 신속 대처 능력(36), 직원 해설내용의 흥미성(37) 등 총 7개 속성이다. 중요도와 만족도가 모두 낮게 보고되는 3사분면에는 역사교육 프로그램(2), 옛이야기 전설(9), 쇼핑시설(24), 입장료(28), 음식비용(29)의 총 5개 속성이 분포하였다. 중요도는 높는데 만족도가 낮아서 집중 개선이 필요한 4사분면에는 교육적인 해설내용(3)이 해당하였다. 이는 지난시 역사 문화 관광지를 방문한 중국인 관광객들은 전문적인 역사 문화해설사로부터 교육적인 내용의 해설을 기대하고 있지만, 아직 이에 대한 반영이 미흡함을 의미한다. 한편, 중요도가 낮는데 만족도는 높은 2사분면에는 3가지 모델에서 공통된 속성이 발견되지 않은 것은 흥미롭다.

V. 결론

본 연구는 중국 지난시를 방문한 중국인 관광객을 대상으로 역사 문화 관광지 선택속성들의 중요도와 만족도를 측정한 후, 전통적 모형과 수정된 2개 모형 등 총 3가지 기법을 활용하여 IPA를 수행하였다. 본 연구의 주요 결론과 이에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 지난시 관광객들의 역사 문화 관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도 평균값에 기초한 순위를 보면, 긴급 안전 장비를 가장 중요하게 생각하고 있었으며, 접근 용이성을 가장 만족하고 있었다. 둘째, 중요도와 만족도 간의 평균값 차이 결과에 따르면, 사전에 기대한 중요도 대비 만족도가 높은 속성은 5가지로서 접근 용이성, 직원 해설내용의 이해 용이성, 지역 특색의 표현, 역사 문화 건축물과 주변 환경의 조합, 전반적인 교육가치 순으로 나타났다. 이를 제외한 속성들은 유의한 차이가 없거나 사전 중요도에 미치지 못하는 만족도 평균값을 보고하였다. 이는 지난시 역사 문화 관광지를 방문한 관광객들은 전반적으로 개별 선택속성에 대한 기대 수준에 미치지 못하는 경험을 한 것으로 유추해석이 가능하다. 셋째, 3가지 IPA 모형을 통해 모든 모형에서 공통된 사분면으로 분류되는 선택속성이 무엇인지 비교 분석한 결과 1사분면에는 7개의 속성이, 3사분면에는 5개의 속성이, 4사분면에는 1개의 속성이 모든 IPA 모형에서 동일 영역으로 분류되었다. 하지만, 중요도가 낮음에도 만족도가 높은 과잉 영역인 2사분면에는 3가지 IPA 모형에서 일치하는 속성이 없었다.

본 연구는 대표적인 중국의 역사 문화 관광지인 산둥성 지난시를 방문한 중국인 관광객들을 대상으로 그들이 역사 문화 관광지를 선택할 때 고려하는 속성들의 중요도와 만족도 간의 조합을 3가지 IPA 모델을 활용하여 비교하였다는 데 의의가 있다. 또한 지난시를 대상으로 한 역사 문화 관광지를 대상으로 IPA 기법을 활용하여 진행된 최초 연구라는 점에서 본 연구는 향후 산둥성의 역사 문화 관광지 개발에 유용한 기초 자료로 활용될 수 있다. 하지만 이러한 본 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 존재할 수 있으며, 이를 극복하기 위한 후속 연구의 제안도 함께 제시해보기로 한다.

첫째, 본 연구는 코로나19가 기승을 부리던 시점에 진행되었기 때문에, 중국 정부의 제로 코로나 정책으로 인한 해외 여행국의 출입 규제와 지역 봉쇄정책 등으로 해외 관광객들을 표본으로 고려할 수 없었다는 점이다. 중국 정부의 제로 코로나 완화 정책을 시행하여 2023년 이후부터는 해외 관광객들의 유입이 가능해질 것으로 기대되는 만큼 후속 연구에서는 해외 관광객들까지 표본에 포함하여 본 연구를 재검증해 보는 작업도 흥미로울 것으로 판단한다. 둘째, 선택속성 36가지에 대한 중요도와 만족도를 개별적으로 응답하게 하여 절대적인 평균값으로 순위를 분석하였다는 데 한계가 있다. 후속 연구에서는 모든 선택속성을 동시에 고려하였을 때, 가장 중요하게 생각하고 만족한 속성의 순위인 상대적 순위를 조사하여 본 연구의 결과와 비교해 보는 것도 필요하다 생각한다. 마지막으로, 응답자들의 방문 횟수에 따라 선택속성에 대한 중요도와 만족도 지각 수준에는 차이가 존재할 수 있음에도 본 연구에서는 이를 고려하지 못하였다는 점이다. 따라서 향후 연구에서는 방문 횟수를 조절 변수로 채택하여 집단 간 차이를 검증해 보는 작업도 기대된다.

참고문헌

* 국내문헌

- 김영미(2015). 문화유산 관람 선택속성 요인이 관람객 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 창경궁을 중심으로. 경희대학교 석사학위 논문.
- 김홍렬(2017). IPA와 수정된 IPA를 활용한 전통시장 매력속성 비교 연구. 관광연구저널, 31(2), 5-15.
- 김정매·이원옥(2020). 관광동기에 따른 문화유산 관광도시 선택속성의 중요도-만족도 분석: 전주한옥마을 사례를 중심으로. MICE관광연구, 20(2), 163-185.
- 김연선(2020). IPA기법을 활용한 한옥마을 선택속성의 중요도-만족도 연구. 한국콘텐츠학회, 20(7), 585-593.
- 김희정·김시중(2012). 역사문화자원을 활용한 도시재생 관광지 속성에 관한 중요도-성취도 분석. 한국 사진지리학회지, 31(1), 15-27.

- 남은경·이승곤(2018). 수정 IPA를 활용한 역사문화관광지 선택속성 평가 연구: 대가야 역사문화 관광지 고령군 관광객을 대상으로. 관광연구저널, 32(7), 171-182.
- 박진아(2011). 역사문화유적지 매력속성에 따른 시장세분화에 관한 연구: 경북궁 방문객을 중심으로, 경희대학교 석사학위 논문.
- 손광뢰(2015). 방한 중국 관광객이 지각하는 역사유적 관광서비스품질이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향. 상명대학교 석사학위 논문.
- 순 리(2019). 역사문화 관광지의 특성이 방문객 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 분석: 중국 시호(항저우시)와 동호(우한시)를 대상으로. 한양대학교 석사학위 논문.
- 이일열(2014). 역사관광 자원개발의 제국주의 메커니즘. 관광학연구, 38(9), 11-29.
- 이준태·윤병국(2016). 한민족 시원과 형성이 역사유적 관광지로서의 가능성 탐색 연구. 한국사지리지리학회지, 26(4), 107-121.
- 이향운(2017). 개별 중국관광객의 역사문화 체험형 관광의 장소만족도 및 행동의도에 관한 연구. 한양대학교 석사학위 논문.
- 이종열·이형룡(2017). 역사유산 관광 체험 동기와 자아 정체성 진화에 관한 탐색적 연구: 대마도 역사 유적지를 중심으로. 관광학연구, 41(5), 53-72.
- 정성채·손일화(2000). 국적별 문화관광체험과 관광지 속성이 만족과 선택에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 박사학위 논문.
- 정민채(2009). 역사문화유적지의 교육성·브랜드가치·선택속성이 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향. 경희대학교 박사학위 논문.
- 정은혜(2019). 경관을 통해 살펴본 문화역사관광지로서의 블라디보스토크 고찰: 신한촌과 아르바트 거리를 중심으로. 한국도시지리학회, 22(2), 63-77.
- 정정훈(2021). 인천문화관광 활성화를 통한 지역문화의 공고화 관광지선택속성이 관광자만족과 재방문의도에 미치는 영향. 인천대학교 인천학연구원, 35, 7-37.
- 정재원·한주형(2021). 역사문화자원을 활용한 도시재생 관광지 속성에 관한 중요도-성취도 분석. 한국사지리지리학회, 31(1), 15-27.
- 추가려(2011). 문화유산관광지 선택속성에 대한 중요도가 관광객의 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향. 한양대학교 석사학위 논문.
- 최용훈(2008). 관광지선택속성이 관광자만족과 재방문의도에 미치는 영향 :관광자유형과 관광자국적별 비교. 경기대학교 박사학위 논문.
- 중국국무부(2009). 國務院關於加快旅遊業發展的意見.
- 중국문화관광부(2022). 2021年 文化和旅游發展統計公報.

* 국외문헌

Deng (2007). Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism Management*, 28(5), 1274-1284.

Martilla, J. A. & James, J. C.(1977). Importance performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.

Vavra, T. G.(1997). *Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs*. ASQ Quality Press.

2022년 12월 17일 원고 접수

2023년 1월 17일 수정본 접수

2023년 1월 30일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필