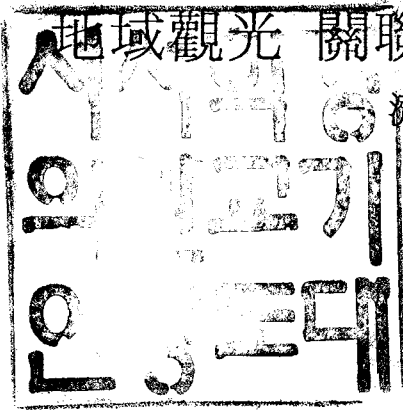


T  
647.97094198  
A582  
C3

1999學年度  
博士學位論文



濟州地域을 中心으로 -

指導教授：表 成 洙

京畿大學校 大學院

觀光經營學科

鄭 丞 勛

---



## 목 차

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| 표 차 례 .....                   | v        |
| 그림차례 .....                    | viii     |
| 감사의 글 .....                   | ix       |
| 논문개요 .....                    | x        |
| <br>                          |          |
| <b>제 1 장 서 론 .....</b>        | <b>1</b> |
| 제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적 .....   | 1        |
| 1. 문제의 제기 .....               | 1        |
| 2. 연구의 목적 .....               | 3        |
| 제 2 절 연구의 범위와 방법, 한계 .....    | 4        |
| 1. 연구의 범위 .....               | 4        |
| 2. 연구의 방법 .....               | 5        |
| 3. 연구의 한계 .....               | 5        |
| <br>                          |          |
| <b>제 2 장 연구의 이론적 배경 .....</b> | <b>7</b> |
| 제 1 절 협력이론 .....              | 7        |
| 1. 조직간 협력관계의 접근방식 .....       | 9        |
| 2. 조직간 협력관계이론 .....           | 10       |
| 제 2 절 지역관광 관련집단간 협력 .....     | 14       |
| 1. 관련집단의 개념과 역할 .....         | 14       |
| 2. 협력의 개념과 필요성 .....          | 24       |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| 3. 협력의 형태와 단계 .....            | 29        |
| 4. 협력의 효과 .....                | 34        |
| 5. 지역관광 관련집단간 협력의 장애요인 .....   | 38        |
| 제 3 절 관련집단간 협력내용 .....         | 40        |
| 1. 관광마케팅 공동협력 .....            | 40        |
| 2. 관광계획 공동협력 .....             | 42        |
| 3. 지역 관광자원 공동관리 .....          | 43        |
| 4. 서비스 품질 개선을 위한 공동협력 .....    | 44        |
| 제 4 절 지역관광 관련집단간 협력 결정요인 ..... | 46        |
| 1. 관광환경 .....                  | 49        |
| 2. 구조적 협력 결정요인 .....           | 50        |
| 3. 심리적 협력 결정요인 .....           | 54        |
| 제 5 절 선행연구동향 .....             | 61        |
| 1. 국내 .....                    | 61        |
| 2. 국외 .....                    | 62        |
| <b>제 3 장 조사설계와 분석방법 .....</b>  | <b>65</b> |
| 제 1 절 연구모형과 가설의 설정 .....       | 65        |
| 1. 연구모형 .....                  | 65        |
| 2. 가설의 설정 .....                | 69        |
| 제 2 절 조사설계 .....               | 70        |
| 1. 조사의 목적 .....                | 70        |
| 2. 표본추출 및 조사방법 .....           | 71        |
| 제 3 절 설문지의 구성 및 변수의 측정 .....   | 72        |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| 1. 설문지의 구성 .....                        | 72        |
| 2. 연구변수의 조작적 정의와 측정 .....               | 75        |
| 제 4 절 자료의 분석방법 .....                    | 78        |
| <b>제 4 장 실증분석 결과 .....</b>              | <b>80</b> |
| 제 1 절 표본의 구성과 일반적 특성 .....              | 80        |
| 제 2 절 측정척도의 평가 .....                    | 82        |
| 1. 측정변수의 기초통계 .....                     | 82        |
| 2. 신뢰성과 타당성 검증 .....                    | 86        |
| 제 3 절 제주관광 환경요인과 협력결정요인 관계분석 .....      | 93        |
| 1. 제주관광 환경요인과 구조적 협력결정요인 .....          | 93        |
| 2. 제주관광 환경요인과 심리적 협력결정요인 .....          | 94        |
| 제 4 절 협력결정요인과 협력요인 관계분석 .....           | 95        |
| 1. 구조적 협력결정요인과 협력요인 .....               | 95        |
| 2. 심리적 협력결정요인과 협력요인 .....               | 96        |
| 제 5 절 연구모형의 검증 .....                    | 97        |
| 1. 상관관계분석 .....                         | 97        |
| 2. 연구모형의 추정 .....                       | 99        |
| 3. 연구모형의 부합도 확인 .....                   | 102       |
| 제 6 절 관련집단간 인식차이분석 .....                | 104       |
| 1. 제주관광환경에 대한 관련집단간 인식차이 분석 .....       | 104       |
| 2. 협력결정요인에 대한 관련집단간 인식차이 분석 .....       | 105       |
| 3. 협력요인에 대한 관련집단간 인식차이 분석 .....         | 112       |
| 4. 협력의 사회심리적 결과에 대한 관련집단간 인식차이 분석 ..... | 115       |

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| 5. 협력내용의 중요도에 대한 관련집단간 인식차이 분석 ..... | 118        |
| 6. 협력성파에 대한 관련집단간 인식차이 분석 .....      | 119        |
| 7. 협력효과에 대한 관련집단간 인식차이 분석 .....      | 120        |
| 제 7 절 가설의 검증 .....                   | 121        |
| 1. 상관관계분석을 통한 가설의 검증 .....           | 121        |
| 2. 연구모형을 통한 가설의 검증 .....             | 123        |
| 3. 집단간 인식차이분석을 통한 가설의 검증 .....       | 125        |
| 제 8 절 연구결과의 논의 및 제언 .....            | 132        |
| 1. 측정개념에 대한 확인적 요인분석 결과 .....        | 132        |
| 2. 연구모형의 검증결과 .....                  | 132        |
| 3. 정준상관관계분석 결과 .....                 | 134        |
| 4. 집단간 인식차이분석 결과 .....               | 135        |
| 5. 가설검증결과 .....                      | 138        |
| 6. 제언 .....                          | 142        |
| <b>제 5 장 결론 .....</b>                | <b>145</b> |
| 참고문헌 .....                           | 148        |
| 설문조사서 .....                          | 158        |
| Abstract .....                       | 169        |

## 표차례

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| <표 2-1> 이익집단의 예시와 목표 .....                      | 16 |
| <표 2-2> 지방자치단체의 관광관련 기능 .....                   | 20 |
| <표 2-3> 지역관광 부문별 역할 분담내용 .....                  | 24 |
| <표 2-4> 협력의 개념 .....                            | 26 |
| <표 2-5> 협력과 조정의 비교 .....                        | 27 |
| <표 2-6> 지역관광 관련집단간 협력과정과 경쟁과정 .....             | 28 |
| <표 2-7> 지역사회지향적 관광계획의 협력과정 .....                | 33 |
| <표 2-8> 협력의 장애요인을 극복 .....                      | 40 |
| <표 2-9> 관광조직간 제휴/협력 선행연구 .....                  | 48 |
| <표 2-10> 신뢰에 영향을 미치는 요인들 .....                  | 56 |
| <표 3-1> 설문지 회수현황 .....                          | 72 |
| <표 3-2> 설문지의 구성과 측정척도 .....                     | 74 |
| <표 4-1> 표본의 구성과 일반적 특성 .....                    | 81 |
| <표 4-2> 측정변수의 기초통계(I) .....                     | 83 |
| <표 4-3> 측정변수의 기초통계(II) .....                    | 84 |
| <표 4-4> 측정변수의 기초통계(III) .....                   | 85 |
| <표 4-5> 신뢰성 검증결과(I) .....                       | 87 |
| <표 4-6> 신뢰성 검증결과(II) .....                      | 88 |
| <표 4-7> 신뢰성 검증결과(III) .....                     | 89 |
| <표 4-8> 전체단위의 측정개념들에 대한 확인적 요인분석 결과 .....       | 92 |
| <표 4-9> 관광환경요인과 구조적 협력결정요인간의<br>정준상관분석 결과 ..... | 93 |

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| <표 4-10> 관광환경요인과 심리적 협력결정요인간의<br>정준상관분석 결과 .....      | 94  |
| <표 4-11> 구조적 협력결정요인과 협력요인간의 정준상관분석 결과 ....            | 96  |
| <표 4-12> 심리적 협력결정요인과 협력요인간의 정준상관분석 결과 ....            | 97  |
| <표 4-13> 측정개념들간의 상관관계행렬 .....                         | 98  |
| <표 4-14> 연구모형의 추정결과 .....                             | 100 |
| <표 4-15> 연구모형의 부합도 평가지수 .....                         | 103 |
| <표 4-16> 제주관광환경에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 .....       | 104 |
| <표 4-17> 목표상호의존성에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 .....         | 105 |
| <표 4-18> 협력과 보상시스템에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 .....    | 106 |
| <표 4-19> 기회주의 행동 규제에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 .....   | 107 |
| <표 4-20> 집단정체성에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....            | 108 |
| <표 4-21> 관광태도에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....             | 108 |
| <표 4-22> 지방자치단체장의 리더십에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 ..... | 109 |
| <표 4-23> 교육과 훈련에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ..             | 110 |
| <표 4-24> 신뢰에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 .....              | 111 |
| <표 4-25> 커뮤니케이션에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 .....       | 111 |
| <표 4-26> 협력지향성에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....            | 112 |
| <표 4-27> 갈등수준에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....             | 113 |

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| <표 4-28> 기회주의적 태도에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 ..... | 114 |
| <표 4-29> 신뢰적 태도에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ..         | 115 |
| <표 4-30> 협력관계 만족도에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 ..... | 116 |
| <표 4-31> 협력몰입에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....         | 117 |
| <표 4-32> 협력관계 일체감에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 ..... | 117 |
| <표 4-33> 협력내용 중요도에 대한 지역관광 관련집단간<br>분산분석 결과 ..... | 118 |
| <표 4-34> 협력성과에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....         | 119 |
| <표 4-35> 협력효과에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과 ....         | 120 |
| <표 4-36> 가설 6의 검증 결과 .....                        | 125 |
| <표 4-37> 가설 7의 검증 결과 .....                        | 127 |
| <표 4-38> 가설 8의 검증 결과 .....                        | 129 |
| <표 4-39> 가설 9의 검증 결과 .....                        | 130 |
| <표 4-40> 가설 10의 검증 결과 .....                       | 130 |
| <표 4-41> 가설 11의 검증 결과 .....                       | 131 |
| <표 4-42> 가설 12의 검증 결과 .....                       | 132 |
| <표 4-43> 가설 검증결과 요약(Ⅰ) .....                      | 140 |
| <표 4-44> 가설 검증결과 요약(Ⅱ) .....                      | 141 |

## 그림차례

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| [그림 1-1] 본 연구의 구성체계 .....                                   | 6   |
| [그림 2-1] 관광파트너십의 진화모델 .....                                 | 32  |
| [그림 3-1] 지역관광 관련집단간 협력의 결정요인과 과정 및 성과에 관한<br>이론적 연구모형 ..... | 67  |
| [그림 3-2] 제안된 연구모형 검증의 LISEL 프로그램 입력 경로도형 .....              | 68  |
| [그림 4-1] 연구모형의 추정결과 경로도형 .....                              | 101 |

## 감 사 의 글

석사과정부터 항상 격려와 용기를 주시고 이 논문이 완성될 수 있도록 지도와 배려를 아끼지 않으신 표성수 지도교수님에게 머리 숙여 감사드립니다.

특히 학문하는 자세와 인생의 참 뜻을 가르쳐 주신 이항구 교수님, 이장춘 교수님, 이선희 교수님, 윤대순 교수님, 유정남 교수님, 최승이 교수님, 이주형 교수님에게 깊이 감사드립니다.

보다 좋은 논문이 되도록 자상하고 친절하면서도 열성적으로 지도 해주셨던 강남국 교수님과 고승익 교수님께도 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

또한 오늘이 있기까지 항상 깊은 애정과 관심으로 도움을 주신 학부 은사님 이신 김경호 교수님, 장성수 교수님, 허향진 교수님의 은혜도 잊을 수가 없습니다.

아울러 곁에서 변함없이 성원을 보내주신 김왕상 교수님, 신강현 교수님, 김대홍 교수님, 김천중 교수님, 이훈구 교수님, 서범석 교수님, 이광원 교수님, 송재호 박사님, 김한중 선배님의 은혜도 잊을 수가 없습니다.

또한 힘이들때마다 언제나 곁에서 힘이 되어 주신 윤동구 선배님, 사장진 선배님, 강종현 선배님, 홍기산 선배님, 김종남 박사님, 오민철 선생님, 신대중 선생님, 신동일 박사님, 권문호 후배님에게도 감사의 말씀을 전합니다.

끝으로 언제나 자식 잘되기를 바라시며 온갖 희생과 고생을 감내해 오신 아버님, 어머님, 누님들과 형님에게도 머리 숙여 고마움의 마음을 전합니다. 그리고 친지, 친구들에게도 이 기회를 빌어 감사드립니다.

1999년 12월

정 승 훈

## 論 文 概 要

국제 관광지를 지향하는 제주도의 최근 몇 년간 관광객수와 관광수입은 담보상태에 머물러 있고, 제주도 경제에서 관광이 차지하는 비율은 감소하고 있다. 제주관광의 성장둔화 현상은 국내외적 관광환경의 변화, 국민관광 소비행동 패턴의 변화라는 대세의 흐름에 큰 원인이 있었으나, 그에 못지 않게 제주지역 공·사 부문간의 협력적·창의적 관광진흥노력의 절대결여라는 내부적 요인들도 이러한 현상을 가속화하는 배경으로 작용해 왔다.

전통적으로 지역관광에서 관련집단간의 관계는 관련집단간의 갈등에 초점을 둔 연구가 지배적이었으나, 본 연구는 갈등보다는 협력에 초점을 맞추어 관련집단간의 관계를 연구하고자 한다. 지역관광에서 갈등이 건설적으로 논의되는 협력을 유도하는 방안이 필요하며, 이에 대한 연구는 간과된 것으로 판단된다.

이와 같은 배경 아래서 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 지역관광 관련집단간 협력에 관련된 선행연구들과 개인·집단·조직간 협력 이론을 문헌연구를 통해 고찰하고, 지역관광 관련집단간 협력과 관련된 논리를 규명함으로써 연구분석의 준거로 삼는다.

둘째, 문헌연구에서 고찰한 이론과 준거를 토대로 탐색적 연구모형을 구축하고 모형을 구성하는 변수들의 관계를 가설로 설정한다. 그리고 관련집단간 지각조사에 근거하여 계량적 통계기법을 활용해 검증하고 지역관광 관련집단간 협력에 관한 대안적 구조모형을 탐색한다.

셋째, 지역관광 관련집단간 협력과 관련된 이상의 연구성과를 종합적으로 해석하고 본 연구결과가 시사하는 바를 제시하고자 하였다.

본 연구의 공간적 범위는 제주도로 한정하며, 전체 내용은 제 1 장 서론을 포함하여 전체 5개의 장으로 구성하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 도입된 연구방법으로는 문헌적 연구방법(documentary study)과 실증적 연구방법(empirical study)을 병행하였다. 조사대상은 지역관광 관련집단의 성격차이에 따라 모집단을 지역주민, 관광사업체, 지방정부로 나눈 다음, 각각의 3개 지역관광 관련집단에 소속된 만 20세 이상의 男女를

편의표본추출(convenience sampling)하였다. 지방정부의 경우 제주도와 제주시, 북제주군 등을 대상으로 하였고, 관광사업체는 제주시와 서귀포시에 소재하는 관광사업체를 대상으로 하였다. 지역주민의 경우에는 제주시와 서귀포시에 거주하는 성인남녀를 대상으로 하였다.

본 연구에서 수집된 자료에 대한 분석방법은 통계적 방법을 적용하였으며, 통계처리는 데이터 코딩(data coding) 과정을 거쳐, PC SAS(Statistical Analysis System) Version 6.08과 LISREL Version 8.14 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

수집된 자료의 분석은 기술적 통계(descriptive statistics)와 다변량 통계분석(multivariate statistical analysis), 공변량구조분석(covariance structure modeling, covariance structure analysis, structural equation modeling) 등을 활용하였다.

실증분석의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 표본의 안정성과 적합도를 변화량계수(CV: coefficients of variation)와 Kaiser 적합도를 활용하였다. 본 연구에서 수집된 자료의 각 항목의 변화량 계수는 100% 이하로서 좋은 측정치를 나타내고 있다. 구조방정식모형을 검증하기 위한 선행작업으로 확인적 요인분석(CFA)을 활용하여 측정모형을 분석한 결과, 전체 예측변수를 대상으로한 기초부합지수(GFI)의 값이 0.947로 나타나 사용한 측정변수들이 충분한 의미를 지니고 있는 것으로 검증되었다.

둘째, 본 연구에서 제안된 이론적 구조모형의 전반적 부합도는 최소기준을 확보한 것으로 해석돼 연구모형이 유의미함을 보여준다. 제안모형 검증의 가장 결정적 기준으로 평가받고 있는 GFI의 값은 0.947, 아울러 AGFI는 0.910, RMSR은 0.0419, NNFI는 0.941로 나타나 본 연구의 모형을 충분히 설명할 수 있는 기준이 확보된 것으로 나타났다.

셋째, 본 연구에서 설정된 가설의 검증결과 가설 1은 환경요인 집합(독립변수)과 협력결정요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시한 결과, 가설 1은 채택되었다. 가설 2는 협력결정요인 집합(독립변수)과 협력요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시하였으며, 가설 2는 채택되었다. 가설 3, 4, 5는 본 연구의 모형을 검증하기 위하여 세워진 가설이며, 가설 3(협력은 협력에 대한 사회심리적 결과와 제주관광의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다. 가설 4(협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은

상호간에 긍정적 영향을 미칠 것이다)는 채택되었다. 가설 5(협력에 대한 사회심리적 결과는 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다)는 기각되었다. 가설 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12는 집단간 인식차이를 보기 위해 분산분석을 한 결과를 토대로 검증을 하였다. 가설 6은 제주관광환경에 대한 관련집단간 인식차이 검증인 가설 6은 부분 채택하였다. 가설 7은 협력결정요인에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 가설 7은 기각되었다. 가설 8은 협력요인에 대해 관련집단간에 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 가설 8은 기각되었다. 가설 9는 협력에 대한 사회심리적 결과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 가설 9는 기각되었다. 가설 10은 협력내용의 중요도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 세부가설 10은 기각되었다. 가설 11은 제주관광의 성과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 세부가설 11은 기각되었다. 가설 12는 협력효과에 대해 관련집단의 인식차이가 없는 항목이 더 많으며, 세부가설 12는 부분 채택되었다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 제주도를 사례지역으로 하여 지역관광 관련집단간 협력에 대한 연구이므로, 여타 지방자치단체를 대상으로 적용했을 경우 다른 특성을 나타낼 수도 있다. 둘째, 관광지의 협력대상은 대외적으로는 중앙정부, 타지방자치단체, 한국관광공사, 외국의 중앙정부와 지방자치단체 등으로 협력대상을 설정할 수 있으나 본 연구는 제주도에 거주하는 관련집단과의 협력으로 한정하였다. 셋째, 지역관광 관련집단간 협력연구에 대한 직접적인 선행이론이 부족하기 때문에 타학문분야에서 연구된 개인·집단간 협력이론과 조직간 협력이론에 근거를 두고 연구할 수밖에 없었던 한계를 지니고 있다.

끝으로 후속연구에서는 본 연구에서의 연구모형 검증에서 검증되지 않았던 지역관광 관련집단간의 협력결정요인은 물론 각 관광목적지에 적합한 협력성과를 어떻게 도출하여 낼 것인가에 대한 연구가 체계적으로 이루어졌으면 한다.

---



# 第 1 章 序 論

## 第 1 節 問題의 提起 및 研究의 目的

### 1. 問題의 提起

관광환경변화가 가속화되고 관광목적지간 경쟁이 치열할수록 관광목적지의 관광상품의 품질 향상은 물론이고 관광시장변화에 신속한 반응이 요구된다. 이에 따라서 관광은 지역사회의 폭넓은 참여가 있어야 하며, 관광정책·관광계획 수립과 집행과정, 지역관광 마케팅 공동노력, 관광자원 보존·관리, 내·외국인 관광객 유치 등에 있어서 지역사회 차원의 폭넓은 참여가 있어야 한다. 그러므로 관광지 지역사회에서 관련 집단간의 협력과 조정을 통한 관계관리가 한층 더 요구된다.

관광산업에서 협력과 응집력의 부족은 관광계획가들과 경영자들에게 널리 알려진 문제이다. 사기업인 호텔기업의 운영특성이 각기 상이한 여러 부문의 통합하는 협동<sup>1)</sup>이 중요하듯이, 지역관광에서 정부간, 공·사부문간, 사기업간의 협력을 성취하는 것은, 도전적인 과업이며, 관광시스템내의 다양한 요소들을 통합시킬수 있는 새로운 체계와 과정 개발이 필요하다. 협력은 갈등해결과 공유된 비전을 진행시키는 데 효율적으로 이용될 수 있으며, 관련집단은 함께 일하는 잠재적 장점을 인식하게 된다.<sup>2)</sup>

따라서 관광지 지역사회의 관련집단간 협력관계를 효율적으로 조성·유지하기 위해 이들 관계에 대한 체계적인 연구가 필요한 것으로 판단된다.

본 연구의 대상지역인 제주도의 관광산업은 천혜의 관광자원과 특유의 민속문화 등 풍부한 관광자원을 기반으로 '70년대 이후 지속적인 관광진흥정책의 추진에 힘입어 비약적으로 성장하여 왔다. 이에 따라 제주도의 관광산업은 감귤부문과 함께 제주지역 경제에 있어서 2대 주력산업의 위치를 차지하고 있다.<sup>3)</sup> 관광산업의 발전수준은 곧

1) 유정남, 호텔경영론 (서울 : 기문사, 1998), p.80.

2) Tazim B. Jamal & Donald Getz, "Collaboration theory and community tourism planning," *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 1, 1995, pp.186-187.

3) 허향진·오상훈, "제주도 관광정책의 방향과 도서관 협력 방안," 아시아 도서관 협력 : 관광과 문화교류 국제 심포지움, 제주발전연구원·제주대학교 동아시아 연구소, 1997, p.71.

지역주민의 복지수준과 지역경제발전의 수준을 평가하는 지렛대라는 인식에 동의할 필요가 있다.<sup>4)</sup>

그러나 최근에 제주도의 관광객수와 관광수입은 담보상태에 머물러 있고, 제주도 경제에서 관광이 차지하는 비율은 감소하고 있다. 실제로 '98년도의 제주도 방문 내·외국인 관광객수는 329만명(전년대비 24.5% 감소)으로 '91년 이후 가장 낮은 수치를 보이고 있다. 더구나 최근 각종 언론매체에서는 제주관광의 위기상황과 부정적 보도로 관광 제주의 이미지를 실추시키고 있다.<sup>5)</sup> 이러한 제주관광의 위기상황과 성장둔화 현상은 국내외적 관광환경의 변화, 국민관광 소비행동 패턴의 변화라는 대세의 흐름에 큰 원인이 있었으나, 그에 못지 않게 제주지역 공·사부문간의 협력적·창의적 관광진흥노력의 절대결여라는 내부적 요인들도 이러한 현상을 가속화하는 배경으로 작용해 왔다.

제주관광의 발전을 저해하는 요인중의 하나가 지방정부인 제주도에서 현실적인 제주관광의 위기상황 극복방안을 인식하지 못하고 있다는 점이다. 국제자유도시 구상, 대규모 리조트 개발, 위락시설 개발, 내·외국인의 입장할 수 있는 카지노 시설 개발 등은 단기간에 달성할 수 없는 것이며, 현시점에서 내·외국인 관광객 유치증진을 위한 실질적 문제 해결방안에 대한 인식이 부족하다. 제주관광에서 오랫동안 만연된 바가지 요금, 관광종사원의 서비스질 문제, 지역주민의 관광인식 부족 등 관광지역에서의 기본적인 문제들을 제주도에서 해결방안을 마련하지 못한다면 국제자유도시 구상, 대규모 리조트개발, 컨벤션센터 건립 등이 공염불에 그칠 우려가 있다.

제주도 관광의 목표는 지역주민의 생활의 질을 향상시키면서 지속적으로 우수한 관광상품을 개발하고 적절한 관광서비스 품질을 유지하여 더 많은 새로운 관광객을 유치하고 이들의 재방문을 유도하는 미래 지향적 관광진흥의 효율성을 증대시키는 것이다.<sup>6)</sup> 관광현상은 사회현상의 일부로서 거기에는 수많은 개인이나 집단들이 연관되어 끊임없이 상호작용<sup>7)</sup>을 한다. 제주도의 관광상품은 지방자치단체, 관광사업자, 관광종사원, 관광사업자단체, 민간단체, 지역주민 등이 참여하여 제공하는 총체적 상품이므로 높은 수준의 관광품질을 유지하기 위하여 지역관광 관련집단들 모두가 제주도에서 관광의 중요성을 인식하고 적극적으로 참여하여야 한다.<sup>8)</sup> 더욱이 관광객은 대체로 타

4) 이장춘, 통일·정치·관광 (서울 : 대왕사, 1995), p.17

5) 조선일보, 1999년 10월 11일, 12일, 15일자.

6) 표성수 외 3인, "제주관광의 진단과 과제," 관광품질시스템 연구, 제4권, 제7호, 1998, p.2.

7) 최승이, 국제관광론 (서울 : 대왕사, 1994), pp.235-239.

지방 또는 타국에 대한 심리적인 불안감속에서 여행을 하고 있다. 그러므로 관광객에게 가장 필요한 것은 관광자원을 감상하고 레크리에이션을 즐길 수 있는 “소비감정”이 보장되어야 한다. 이러한 관광분위기를 성숙시키기 위해서는 관광지 지역주민의 분위기와 관광업자, 관광종사원 등의 부드러운 분위기가 합산되어야 한다.<sup>9)</sup> 이를 위해서는 지방자치단체인 제주도가 협력주체가 되어 관련집단간의 역할마련과 협력촉진방안 마련이 선행되어야 한다. 지방자치단체의 관광경영은 관광의 중요성을 지역주민들에게 계도하고, 내·외국인 관광객이 편리하고 안전한 관광을 할 수 있는 여건을 조성하고, 관광기업을 육성할 수 있도록 지원을 하여야 하며, 외래관광객의 유치를 위하여 홍보활동 등을 적극적으로 하여야 한다.<sup>10)</sup>

최근 제주도를 중심으로 오키나와현·해남성·발리성이 주축이 되어 자치섬(自治島)간의 다변적 공동협력(multilateral cooperations)을 구축하였다. 이러한 관광분야에서의 국제협력은 상호이해를 증진하고 국제친선을 도모함으로써 관광교류를 촉진하는 계기<sup>11)</sup>가 되므로 지방자치단체에서도 매우 중요하다. 그러나 이에 앞서 내부적으로 제주지역 관련집단간 협력에 대한 논의가 선행되어야 한다. 왜냐하면 관련집단간 내부협력이 선행되지 않고 제주도의 관광발전을 기한다는 것은 있을 수 없는 일이다. 따라서 현 시점에서 제주관광 관련집단간 협력의 필요성이 무엇보다도 대두된다.

## 2. 研究의 目的

전통적으로 지역관광에서 관련집단간 관계는 관련집단간 갈등에 초점을 둔 연구가 지배적이었으나, 본 연구는 갈등보다는 협력에 초점을 맞추어 관련집단간의 관계를 연구하고자 한다. 지역관광정책수립시, 지역관광계획·개발시, 관광객 유치시 등 관련집단간의 갈등은 불가피한 현상으로 파악되며, 그 갈등이 건설적으로 논의되는 협력을 유도하는 방안이 필요하며, 이에 대한 연구는 간과된 것으로 판단된다.

이와 같은 배경 아래서 본 연구의 목적은 다음과 같이 요약된다.

첫째, 관광조직간 협력에 관련된 선행연구들과 개인·집단·조직간 협력이론을 문

8) 제주도, 제주도 관광품질관리체계 확립에 관한 연구, 1998, p.13.

9) 이항구, 관광학서설 (서울: 백산출판사, 1998), pp.91-92.

10) 윤대순, “IMF체제에서 관광경영의 개선방안에 관한 연구,” 한국관광경영학회, 관광경영학연구 제3호, 1998, p.4.

11) 이선희, 관광마케팅개론 (서울: 대왕사, 1993), p.528.

현연구를 통해 고찰하고, 지역관광 관련집단간 협력과 관련된 논리를 규명함으로써 연구분석의 준거로 삼는다.

둘째, 문헌연구에서 고찰한 이론과 준거를 토대로 탐색적 연구모형을 구축하고 모형을 구성하는 변수들의 관계를 가설로 설정한다. 그리고 관련집단간 지각조사에 근거하여 계량적 통계기법을 활용해 검증하고 지역관광 관련집단간 협력에 관한 대안적 구조모형을 탐색한다. 이를 위해서 구체적으로 제주도의 관광환경에 따라 협력결정요인이 어떻게 달라지는지를 파악하고자 하며, 지역관광 관련집단간 협력에 어떠한 협력결정요인이 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 또한 실제적인 협력과 관련집단의 협력만족, 협력몰입, 협력관계에 대한 일체감은 어떠한 관계가 있는지 파악하고자 하며, 지난 1년동안을 기준으로 협력정도에 따라 협력성과가 어떻게 다른 지를 파악하고, 관련집단의 협력만족, 협력몰입, 협력관계에 대한 일체감에 따라 협력성과가 어떻게 다른 지를 파악하고자 한다.

셋째, 지역관광 관련집단간 협력과 관련된 이상의 연구성과를 종합적으로 해석하고 본 연구결과가 시사하는 바를 제시하고자 한다.

## 第 2 節 研究의 範圍와 方法, 限界

### 1. 研究의 範圍

본 연구의 공간적 범위는 제주도로 한정하며, 전체 내용은 제 1 장 서론을 포함하여 전체 5개의 장으로 구성되며, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

제 1 장은 서론부분으로 문제의 제기 및 연구의 목적, 연구의 범위와 방법, 연구의 한계를 다루었다.

제 2 장은 연구의 이론적 배경으로, 지역관광 관련집단, 지역관광 관련집단간 협력, 관련집단간 협력결정요인, 관련집단간 협력내용요인, 선행연구동향 등을 다루었다.

제 3 장은 조사설계와 분석방법으로 연구모형과 가설의 설정, 조사설계, 설문지의 구성 및 변수의 측정, 자료의 분석방법을 다루었다. 제 4 장은 실증분석결과와 연구결과의 논의를 다루었다. 제 5 장은 결론으로 연구결과의 요약과 본 연구의 연구상의 보완점을 밝히고 후속연구의 방향을 제시한다.

## 2. 研究의 方法

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 도입된 연구방법으로는 문헌적 연구방법(documentary study)과 실증적 연구방법(empirical study)을 병행하였다.

문헌조사를 위해서 국내의 서적, 논문, 기타 각종 간행물 및 통계자료를 활용하였다. 기존문헌의 분석을 통해 지역관광 관련집단간 협력에 관한 이론적 틀을 마련하고, 이를 기초로 연구모형을 설정하였다.

조사대상은 지역관광 관련집단의 성격차이에 따라 모집단을 지역주민, 관광사업체, 지방정부로 나눈 다음, 각각의 3개 지역관광 관련집단에 소속된 만 20세 이상의 男女를 편의표본추출(convenience sampling)하였다. 지방정부의 경우 제주도와 제주시, 북제주군 등을 대상으로 하였고, 관광사업체는 제주시와 서귀포시에 소재하는 관광호텔, 여행사, 렌터카, 관광지(관광단지) 및 관광시설업체, 식당, 기념품(토산품)점 등을 대상으로 하였다. 지역주민의 경우에는 제주시와 서귀포시에 거주하는 성인남녀를 대상으로 하였다.

본 연구에서 수집된 자료에 대한 분석방법은 통계적 방법을 적용하였으며, 통계처리하는 데이터 코딩(data coding) 과정을 거쳐, PC SAS(statistical analysis system) Version 6.08과 LISREL Version 8.14 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

수집된 자료의 분석은 기술적 통계(descriptive statistics)와 다변량 통계분석(multivariate statistical analysis), 공변량구조분석(covariance structure modeling, covariance structure analysis, structural equation modeling) 등을 활용하였다.

## 3. 研究의 限界

본 연구의 한계는 다음과 같다.

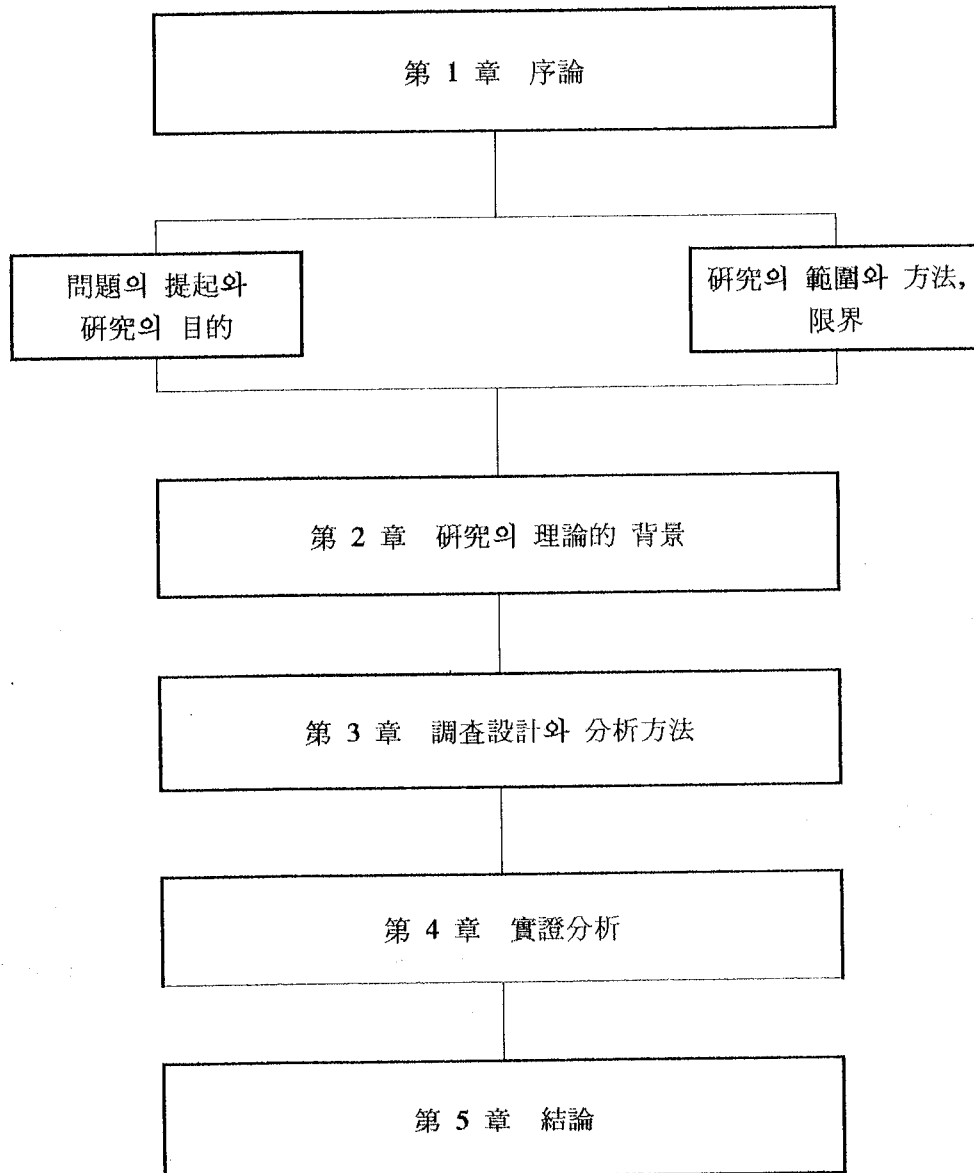
첫째, 본 연구는 제주도를 사례지역으로 하여 지역관광 관련집단간 협력에 대한 연구이므로, 다른 지역의 지방자치단체를 대상으로 적용했을 경우 다른 특성을 나타낼 수도 있다.

둘째, 관광지의 협력대상은 대외적으로는 중앙정부, 타지방자치단체, 한국관광공사, 외국의 중앙정부와 지방자치단체 등으로 협력대상을 설정할 수 있으나 본 연구는 제

주도에 거주하는 내부 관련집단간 협력으로 한정하였다.

셋째, 지역관광 관련집단간 협력연구에 대한 직접적인 선행이론이 부족하기 때문에 타 학문분야에서 연구된 개인·집단간 협력이론과 조직간 협력이론에 근거를 두고 연구할 수밖에 없었던 한계를 지니고 있다.

[그림 1-1] 본 연구의 구성체계



## 第 2 章 研究의 理論的 背景

### 第 1 節 協力理論

협력에 대한 문헌은 이론적으로 풍부하며, 학문적 뿌리들도 다양하다. 협력은 조직 행동, 조직이론, 전략경영, 경제학, 사회학, 인류학, 심리학, 정치학 같은 학문들에서 흥미있는 주제이다.<sup>12)</sup>

조직간 관계 및 자원의존이론의 경우, 지각된 필요성과 조직의 의지는 중요한 연구 주제이다. 이 분야에서는 조직간 상호의존성 및 환경에 초점을 두고 있다. 협력적인 조직이 보유한 인적·물적 자원에 대한 필요성, 운영자본에 대한 필요성, 사업 위험도를 관리해야 하는 필요성, 변화하는 환경에 적응하기 위한 신축성 유지의 중요성 등의 측면에서 잠재적인 상호의존성이 존재한다. 이러한 상호의존성 유형은 협력을 위한 지각된 필요성과 협력하려는 조직의 의지와 관련되어 있다.<sup>13)</sup>

정치학은 협력하려는 조직의 의지와 협력적 세력을 구축하여 지속화하는 방법과 관련이 있다. 정치학은 구성원간의 잠재적 갈등을 해결하여 협력하도록 유도하고 구성원들에게 원하는 편익을 제공해주는 연합(coalition)의 중요성을 강조하고 있다. 협력 관계의 구조와 환경은 협력체제의 전략과 행동에 영향을 미친다.

지역사회개발에서는 지각된 필요성에 대한 이해를 증진시키려는 연합적 노력과 협력하려는 조직의 의지를 유지하도록 하는 핵심조직의 역할을 강조한다. 또한 지역사회의 가치와 정서를 대변하는 지역사회 조직체들의 형태와 역사적 구조에도 관심을 기울이고 있다. 지역사회의 지지와 신뢰를 받는 체제 정립의 중요성을 강조한다.

공공경제학에서는 조직이 제공하려는 서비스나 활동의 성격에 기초하여 협력하려는 조직의 의지를 강조한다. 경제적 관점에서 보면, 민·관 협력은 독립적인 조직체들이

12) K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, "Intra- and Interorganizational Cooperation: Toward a Research Agenda," *Academy of Management Journal*, Vol. 38(1), 1995, p.9.

13) 임배근 외 4인, "저성장시대의 지역경제 활성화를 위한 경제주체간의 협력모형 구축," 한국지방자치학회보 제11권 제1호 (통권 25호), 한국지방자치학회, 1999, p.139.

공동목표 실현을 위해 협력하는 집합적 행동(collective action)의 한 형태이다.<sup>14)</sup> 이러한 집합적 행동은 협력의 순 편익이 개별적·독립적 활동의 순 편익보다 클 때 나타날 수 있다. 조직간의 공동 노력이 개별 조직의 독립적 활동보다 더욱 능률적·효과적으로 서비스를 제공할 수 있을 때, 협력의 필요성과 가능성은 증진된다.

전략적 관리에서는 협력하려는 조직들의 차별적인 능력에 관심을 두며, 환경변화에 대응하고 다른 조직과 협력적 관계를 형성하려는 조직의 역량을 강조한다. 이러한 역량으로는 재정적·인적자원, 특정한 기술적 능력, 정보체제와 같은 기반을 들 수 있다.<sup>15)</sup>

이상의 결과를 보면 각 학문분야에서 협력에 대한 연구는 다양하게 연구되었다는 것을 알 수 있으며, 각 학문분야마다 독특한 연구영역을 구축해 왔다는 것을 알 수 있다.

일반적으로 조직은 편익(보상)비용의 관계일 때, 더 큰 힘을 얻을 가능성이 있을 때, 희소자원의 획득 또는 목표달성이 어렵다고 예상될 때, 외부의 위협 또는 공동적 존재할 때, 법률·관습과 전통·제도적 경제적조건 등 사회의 구조가 조직간 협력을 조장하고 있는 경우, 조직간 폐쇄성이 낮아 경계침투성이 높을 경우, 조직간 공동의 목적이나 목표가 존재할 때, 그리고 협력을 위한 환경적 기회가 많을 때 협력의 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다.<sup>16)</sup>

조직간 협력이론은 관광지에서 관광·레크레이션과 관련된 논쟁을 관리하는데 강력한 가능성을 제공한다. 관광지 지역사회 영역은 일반적으로 관광개발에 대해 상이한 견해를 가질 수 있는 다중적이며, 독립적인 이해관계자들로 구성되기 때문이다.<sup>17)</sup>

다음에서는 지역관광 관련집단간 협력이론을 체계화하기 위해 조직간 협력관계의

14) M. Olson, The logic of collective action, cambridge : Harvard University Press, 1976.

15) Gloria J. Bazzoli, Rebecca Stein, Jeffrey A. Alexander, Douglas A. Conrad, Shoshanna Sofaer, and Stephen M. Shortell, "Public-private collaboration in health and human service delivery : Evidence from community partnerships, *The Milbank Quarterly*, Vol. 75(4), 1997, pp.533-562.

16) B. J. Hodge and W. P. Anthony, Organization theory: a strategic approach (Boston : Allyn and Bacon, 1991), pp.186-193.

17) Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, p.193.

접근방식과 협력이론에 대한 선행연구를 살펴보고자 한다.

## 1. 組織間 協力關係의 接近方式

조직간 관계(Interorganizational Relationship)분야는 1960년대 후반부터 실증연구가 이루어져 왔으며, 관광분야는 최근에 들어서야 이 분야에 관심을 갖게 되었다.<sup>18)</sup> 조직 행동연구와 대규모 사회 단위(unit)연구로부터 시작되었기 때문에 경영학과 사회학 분야에서 주로 연구되어져 왔다.

조직간 관련 연구는 특별한 문제에 따라서 분석의 수준과 단위의 범위가 다양해지며, 일반적으로 조직간 관계연구의 분석단위는 조직, 두 개 조직간, 조직간 네트워크의 세가지 차원에서 이루어지고 있다고 보았다.<sup>19)</sup>

첫째, 단일 조직수준에서의 연구는 원칙적으로 다른 조직과의 관계에 영향을 줄 수 있는 조직의 고유성과 특징에 연구의 초점을 두는 것이다.

둘째, 두 개 조직간 수준에서의 연구는 두 조직간의 관계적 특성을 구체화하는데 연구의 초점을 두고 있다. 이러한 접근은 어떻게 두 조직이 상호관계하는가에 대한 이해를 높이기 위해서 조직간의 차이점과 유사점을 검토하는데 중점을 두기 때문에 조직간의 관계에 영향을 미치는 비교요인들을 밝히는데 유용하게 적용될 수 있다. Mulford<sup>20)</sup>는 두 개 조직간의 차원에서 비행청소년을 담당하는 두 개 지역의 인력제공 조직간의 관계연구를 통해 목표의 유사성, 의존성, 그리고 영역합의가 두 조직간의 상호작용 방법에 차이점을 설명하고 있다는 것을 확인하였다.

마지막으로, 조직간 관계연구는 네트워크수준의 분석을 통하여 이루어진다. 네트워크 분석의 기원은 사회심리학에 있어서 1934년 Moreno의 집단성과 연구와 사회인류

---

18) J. D. Fridgen, "Recreation and tourism : creative interrelations," Proceedings of Symposium on Leisure Research, Alexandria VA : National Recreation and Parks Association, 1986, pp.74-76.

19) S. Selin & K. Beason, "Interorganizational relations in tourism," *Annals of Tourism Research*, Vol. 18(4), 1991, pp.639-652.

20) C. L. Mulford, *Interorganizational relations : implications for community development*, New York : Human Sciences Press. S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, pp.639-652.

학에 있어서 1954년 Barnes의 공동체의 구조분석에 채용한 네트워크 개념이 2가지 조류로 알려지고 있다. 그후 지리학 분야에서 수송망 모형에 네트워크 개념이 채용되었으며, 그 이후 사회구성 기관간 구조와 관계의 분석에 많이 사용되고 있다<sup>21)</sup>. Gamm<sup>22)</sup>은 네트워크를 조직들 및 조직간의 관계로 이루어진 시스템 또는 분야라고 규정하고 있는데, 영역수준의 분석이 이와 유사한 개념으로 이용되고 있다. 두 조직간 관계의 분석과 마찬가지로 네트워크 또는 영역에 관한 연구에서는 네트워크 또는 영역을 형성하는 조직들의 관계적 특성 또는 비교적 특성이 연구의 초점이 되고 있다.

Moore와 Haas<sup>23)</sup>는 옥외레크레이션 서비스를 제공하기 위한 정부기구와 비영리조직간의 파트너십 체결에 영향을 미치는 조직의 특성에 대한 연구를 통해 조직의 규모, 실용적 강조, 그리고 지리적 입지가 다른 조직과의 협력관계에 영향을 미치는 조직특성임을 발견하였다. 또한 Stokowski<sup>24)</sup>는 관광개발에서의 지방기업소유자의 역할을 사회적 네트워크의 관점에서 분석하기도 하였다.

## 2. 組織間 協力關係理論

많은 이론적 구조들이 협력을 설명하는데 이용될 수 있다. 미래연구의 유용한 지침을 제공하기 위하여, 협력문헌에서의 다양한 이론들을 다섯가지 범주로 구분할 수 있다.<sup>25)</sup> 비록 다음에서의 이론들이 광범위하게 적용되고 있지만, 어떤 단 하나의 이론을 가지고 협력의 복잡성을 설명할 수는 없다.

21) 김기찬, "기업간 관계모형의 개발에 관한 연구 -마케팅 전략적 유효성을 중심으로-", 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1992, p.58.

22) L. Gamm, "An introduction to research in interorganizational relations," *Journal of Voluntary Action Research*, Vol. 10(1), pp.18-52. S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, pp.639-652.

23) R. L. Moore and G. E. Haas, "Stimulating nonprofit volunteer organization involvement in providing outdoor recreation services," *Proceedings of on Leisure Research Symposium*, Alexandria VA : National Recreation and Parks Association, 1988. S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, p.641.

24) P. Stokowski, "Extending the social groups model: Social network analysis in recreation research," *Leisure Sciences*, Vol. 12(3), 1990, pp.251-264.

25) K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, *op. cit.*, p.17.

## 1) 교환이론

경제적 혹은 심리적 편익을 최대화하는 수단으로서 보여지는 협력이론은 교환이론(exchange theories)이다.<sup>26)</sup> 심리학, 사회학, 정치학, 경제학, 기타 학문분야에서 등장한 교환이론은 어떻게 교환과정이 협력과 관련되어있는지 유사한 관점을 가지고 있다. 관계 집단들은 협력의 편익이 비용을 초과할 때 협력하려고 할 것이다. 특별한 교환이론들은 거래비용이론, 사회심리 교환이론, 미시-거시 사회 교환이론, 강화이론, 상징 상호작용이론, 합리적 또는 규범적 의사결정이론 등이다. 교환이론은 집단들이 협력하려는 이유와 협력관계를 계속하려는 이유를 가장 잘 설명하는데 도입된다.<sup>27)</sup>

Levine과 White<sup>28)</sup>의 조직간 교환이론으로 조직의 교환을 가리켜 “목표달성을 위한 실제 혹은 기대했던 결과를 가져오는 두 조직간의 자발적 활동”으로 보고 있다. 자발적 활동을 통하여 노동력이나 자본, 기술 및 정보 등 제자원의 교환이 이루어질 수 있다. 일반적으로 조직의 교환은 관련 조직이 상호 잇점을 인식하는데서 발생한다고 이해되고 있으며, 이는 또한 고도의 협력을 반영하는 것이다.

지역사회에서 관광을 유지하기 위하여, 어떤 교환이 나타나야만 한다. 어떤 지역의 관광개발을 하는데 지역사회(지역주민, 시민 리더들, 기업가들)의 참여는 그 지역의 경제적·사회적 상태를 향상시키려는 지역사회의 몇몇 구성원들의 바람에 의해 일반적으로 추진된다.

Perdue, Long, Allen<sup>29)</sup>은 사회교환이론으로 지역주민의 관광의 영향을 설명하는데 적절한 구조로서 간략하게 언급했다.

Ap<sup>30)</sup>는 왜 지역주민들이 관광영향을 긍정적 또는 부정적으로 인식하는지에 대한 이해

---

26) P. Blau, Exchange and power in social life, New York : Wiley. K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, *op. cit.*, p.17.

27) *Ibid.*, p.18.

28) S. Levine and P. E. White, “Exchange as a conceptual framework for the study of interorganizational relationships,” *Administrative Science Quarterly*, Vol. 5, No. 4, 1961, pp.583-601.

29) R. Perdue, P. Long, and L. Allen, “Resident support for tourism development,” *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990, pp.586-599.

30) John Ap, “Residents’ perceptions on tourism impacts,” *Annals of Tourism Research*, Vol.

력을 높이는 이론적 기초로서 사회교환과정 모델을 제시했으며, 그 모델은 교환관계의 개념에 근거를 두고 있다.

## 2) 자원의존이론

자원의존이론은 Em,erson<sup>31)</sup>의 권력모델의 조직간 관계에의 적용으로부터 발전된 권력통제이론, 자원통제이론이 통합되어 자원의존모델이라는 보다 일반화된 명칭으로 정착되고 있다. 외적 통제 모형을 통하여 조직간 관계를 설명하는 것인데, 보다 강력한 조직이 타조직으로 하여금 상호작용하도록 유도한다는 것이다. 여기에서의 주요 개념은 자원의존성(resource dependency)을 들고 있다.<sup>32)</sup> 자원의존이론은 조직을 환경과 상호작용하는 주체로 보고 상호작용의 대상물인 광의의 자원을 효율적으로 관리·통제하는 것이 조직의 목표 달성, 즉 조직의 유효성 증대에 필수적이라는 대전제하에 조직의 행위를 분석하고 조직을 설계하고자 하는 조직-환경론적 이론이다.<sup>33)</sup> 교환이론에 대한 도전으로서 등장한 조직간 자원의존이론에 따르면, 조직간의 상호작용은 예상되는 상호편익에 의해서 동기화되기 보다는 다른 조직의 비용으로 자원을 획득하려는 욕구에 의해서 동기화 된다고 본다. 이러한 자원의존이론은 조직이 희소자원의 환경에서 운영된다고 가정하고 있기 때문에 희소자원의 획득에 따라서 조직들의 상대적인 권력의 정도와 자원의존도가 다양하게 발전된다는 것이다.<sup>34)</sup> 자원의존은 관광분야에 자주 등장하는데, 특히 관광계획은 관광목적지의 지역사회가 계획에 참여하기를 거부함으로써 종종 난관에 부딪히는 경우가 있다. 그러나 지역관광계획에 있어서 관광지 주변지역은 관광지의 자원에 의존하게 되며, 관광지만큼 관광계획에 영향을 미치지 않는다.<sup>35)</sup>

19(4), 1992, pp.665-690.

31) R. M. Em,erson, "Power-dependence relations," *American Sociological Review*, Vol. 27(1), 1962, pp.31-40.

32) J. Pfeffer and G. Salancik, "The external control of organizations : a resource dependency perspective (New York : Harper and Row, 1978), p.44.

33) 백삼균, "조직간 관계와 조직유효성," 인사관리 연구, 제11집, 1987, p.107.

34) L. Gamm, *op. cit.*, pp.18-52.

### 3) 권력과 갈등 이론

Em,erson과 Pfeffer and Salancik는 협력의 반대 개념인 갈등성향에 초점을 맞추었다. 이러한 구조에서, 개인들과 집단들의 목표, 가치, 자원에서의 차이점(불공평한 지각이 있을 수 있는)은 갈등으로 설명할 수 있다. 이러한 이론의 범주는 조직들과 국가들에서의 카스트 시스템에 대해 초점을 둔 이론들과 협력적 어려움의 원천으로서 이질성 또는 동질성을 강조하는 이론들을 포함한다. 더구나, 권력과 갈등이론은 자원이론과 일부분이 중복되며, 시간이 지남에 따라 협력관계의 역동성을 예측하는데 특별히 유용하다. 예를들면 하나의 관계에서 집단간의 권력차이는 비공식적인 협력형태보다는 공식적인 협력형태가 필요하다. 권력차이는 커뮤니케이션, 갈등, 무임승차에 대한 예측을 가져올지 모른다.

### 4) 모델링 이론

모델링 이론들은 개인들과 집단간의 협력의 출현에서 사회학습과정과 사회학습의 중요성, 모방과 모델링에 초점을 둔다.<sup>35)</sup> 이 이론의 범주는 고안된 집단·조직·사회 문화들 통해 협력적 행동규범의 창조, 지속성, 유사성의 중요성을 강조한다. 중요한 것은, 모델링 이론들은 협력관계 그자체의 초점밖에서 예측적인 요인들에 초점을 맞춘다.

### 5) 사회구조 이론

사회구조이론들은 협력을 촉진시키는 구조적 요인들의 역할을 강조한다. 더욱 특별히, 구조적 이론들은 협력이 나타난 시스템의 통합된 조건의 관점에서 협력적 관계의 출현을 설명한다. 구조들은 개인들, 집단들, 조직들의 사회적 위치와 차별화된, 서로관련된 네트

35) V. L. Smith, A. Hetherington, and M. Brumbaugh, "A regional tourism model," *Annals of Tourism Research*, Vol. 13, 1986, pp.415-433.

36) P. J. DiMaggio, W. W. Powell, "The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields," *American Sociological Review*, Vol. 48, 1983, pp.147-160.

워크로 구성된다. 구조적 변수들은 참여자들의 수, 이질성과 동질성, 거리, 역사, 권력을 포함한다. 모델링 이론들처럼, 사회구조이론들은 협력과 조정을 예측하기위하여 관계의 외곽에서 차원들을 조명한다. 사회구조이론<sup>37)</sup>에서 특히 인기있는 네트워크이론은 관계의 네트워크에서 협력하고 있는 파트너들의 위치의 관점에서 협력을 설명한다.

## 第 2 節 地域觀光 關聯集團間 協力

### 1. 關聯集團의 概念과 役割

#### 1) 關聯集團의 概念

지역관광에서 직접적인 이해관계를 갖는 집단들이 있다. 따라서 지역관광의 관련집단간 협력을 논의하기에 앞서 관련집단에 대해서 우선 이해할 필요가 있다.

이해관계자(stakeholders)는 주어진 논쟁 지역과 관련해서 '他方(개인들, 집단들, 조직들)의 행위에 의해 직접적으로 영향을 받는 모든 개인들, 집단들, 조직들을 포함한다.<sup>38)</sup>

Smith는 정책이해집단을 정책에 의하여 영향을 받는 집단이나 조직에 속하는 사람들로써 정책의 요구에 따라 변화되어야 하는 사람들이라고 규정하고 있으며, Dye는 정책에 의해서 새로운 상호작용의 유형에 적용되도록 요구되어지는 사람들라고 정의하고 있다.<sup>39)</sup> 나중식<sup>40)</sup>은 어떤 정책으로 인하여 직접 영향을 받는 사람들과 그러한 요구를 충족시키기 위하여 변화가 요구되는 사람들라고 하고 있으며, 김병진<sup>41)</sup>은 정책에 가장 영

37) N. Nohria and R. Eccles, *Networks and organization: structure, form and action*, Boston : Harvard Business School Press, 1992.

38) B. Gray, *Collaborating : finding common ground for multiparty problems* (San Francisco: Jossey-Bass, 1989), p.5. V. L. Golich, "A multilateral negotiations challenge : international management of the communications commons," *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 27(2), 1991, p.229.에서 재인용.

39) 송재호, "지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구," 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1996, p.34.

40) 나중식, "정책집행과정에 있어서 정책순응에 관한 연구," 충남대학교 대학원 박사학위논문, 1988, p.50.

향을 많이 받으며 정책의 요구를 충족시키기 위하여 스스로 변화되어져야 하는 사람들로 정의하고 있다.

이상을 토대로 지역관광 관련집단의 개념을 정의한다면 지역관광 관련집단이란 '주어진 논쟁지역에서 지역관광정책, 계획, 개발 등에 의하여 직접적으로 영향을 받는 개인들, 집단들, 조직들'을 말한다.

한편 관광지역에서 관광정책·계획 수립과 집행과정 등에서 많은 관련집단이 관련이 있게 된다.

표성수<sup>42)</sup>는 관광개발시 이익집단에 대해 언급을 하고 있다. 관광개발을 할 경우 어떤 사람들에게는 관광개발이 부를 축적할 수 있는 기회인가하면, 어떤 사람들에게는 피해를 주는 부도덕한 가해자로 비치기도 한다. 관광계획 입안자들은 공급 당사자들일 수도 있고 중간 조정자일 수도 있다. 관광사업을 하려는 기업가들이나 부동산 투기자들, 그리고 고용의 기회를 얻을 수 있는 사람들에게는 관광개발이 금전적 소득을 올릴 수 있는 기회로 비칠 수 있다. 대부분 한 지역의 인바운드와 관련된 지방자치단체의 태도는 경제적 효과의 극대화에 높은 관심을 표명한다. 또한 관광개발로 인하여 아무런 혜택도 받지 못하는 관광지 주민에게는 관광개발이 교통혼잡, 범죄증가, 높은 물가의 원인 제공자로 비치기도 한다. 환경보호론자들에게는 관광개발로 인한 환경과 파괴가 중대한 관심사이다.

한편 관광경영자들은 조직간 관계를 형성하는 것이 조직의 목표를 달성하기 위하여 점차로 중요하다는 것을 인식하고 있다.<sup>43)</sup> 관광산업과 관련된 관광조직은 사조직, 공조직, 임의의 비공식 조직 등 다양하기 때문에 관광조직의 각 부문별 원용이론과 관광조직현상과의 연계연구가 필요하다.<sup>44)</sup>

이장춘<sup>45)</sup>은 한국관광조직의 분류를 모든 공·사 관광조직을 망라하여 다음과 같이 분류하고 있다. 첫째, 국가 및 시·도·군 조직. ① 문화관광부 관광국, 건설교통부 자연공원과, 문화관광부 문화재 관리국 등, ② 관광정책심의위원회, 관광정책실무위원회, ③ 시·도 관광국, 관광과, 관광계, ④ 군공보실. 둘째, 공기업. 한국관광공사, 경주개발

41) 김병진, "정책집행과정의 정책대상집단에 관한 연구동향," 경희행정논총 제7권 제1호, 경희대학교 대학원 행정대학원, 1992, p.2.

42) 표성수·장해숙 공저, 최신 관광계획개발론 (서울: 형설출판사, 1994), pp.12-13.

43) S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, p.639.

44) 이장춘, 관광정책학 (서울: 대왕사, 1990), p.247.

45) 이장춘, 관광정책학, 전계서, p.249.

공사, 제주관광개발공사. 셋째, 특수법인(한국관광협회, 지역관광협회). 넷째, 사기구. 호텔, 여행사, 항공사, 레저기업, 관광객이용시설업 등. 다섯째, 학술조직. ① 한국관광학회, 대학과 전문대학 관광관계학과, 대학원 관광학과, ② 대학부설 관광연구소. 여섯째, 학술과 연구용역조직. 한국관광진흥연구원 등. 일곱째, 비공식조직. 지배인 클럽, 관광조직내 직장동료들의 소집단, 관광지자원봉사대. 여덟째, 관광상품측면에서 본 조직. 관광단, 컨벤션, 수학여행. 등으로 구분하고 있다.

윤대순<sup>46)</sup>은 학술적 관광사업을 공적관광사업과 사적관광사업으로 구분하고 있다. 사적관광사업은 관광기업과 관광관련기업으로, 공적관광사업은 관광행정기관과 관광공익단체로 분류하고 있다.

결국 지역관광 관련집단은 공적조직인 관광행정기관과 관광공익단체 등으로 구분할 수 있으며, 사적조직은 관광기업과 관광관련기업으로 나눌 수 있으며, 또한 해당 지역 사회의 지역주민 등으로 구분될 수 있다. 본 연구에서는 지역관광 관련집단의 범위를 지방자치단체, 지역주민, 관광사업체로 한정하고자 한다.

<표 2-1> 이익집단의 예시와 목표

| 이익집단 구분             |          | 예 시                                                                                                                   | 목 표                                                                                                           |
|---------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관광개발로 인하여 이익을 보는 집단 | 공급자      | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광개발로 인하여 혜택을 받는 관광지 주민</li> <li>관광관련기업</li> <li>관광산업과 보완 관계에 있는 산업</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광개발로 인한 긍정적 효과의 최대화</li> <li>이익의 극대화</li> </ul>                       |
|                     | 수요자      | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광객</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>긍정적 경험의 극대화</li> </ul>                                                 |
| 관광개발로 인하여 피해를 보는 집단 | 공급자      | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광개발로 인하여 혜택을 받지 못하는 관광지 주민</li> <li>관광산업과 경쟁관계에 있는 기업 및 산업</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광개발로 인한 부정적 효과의 최소화</li> <li>인적, 재정적 자원의 확충 및 가계비용의 점유율 증대</li> </ul> |
|                     | 수요자      | <ul style="list-style-type: none"> <li>기존형태의 관광자원 선호</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광자원 변형의 최소화</li> <li>자원보호</li> </ul>                                  |
| 관광계획 집단             | 촉진 매개 조성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>프로젝트 팀</li> <li>공적 관광 조직</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광자원의 효율적 활용, 시장점유율 증대, 이익집단간의 이해 조정</li> <li>국가와 지역 목표의 반영</li> </ul> |

자 료 : 표성수·장혜숙 공저, 최신 관광계획개발론 (서울 : 형설출판사, 1994), p.13.

46) 윤대순, 전개서, pp.217-218.

## 2) 關聯集團의 役割

### (1) 地方自治團體

지방자치단체는 관광개발을 결정하기 전에 관광의 편익과 비용을 이해할 필요가 있다. 또한 관광개발을 적절히 계획하고 운영하기 위하여 어떻게 관광을 다룰것인지를 이해할 필요도 있다. 성공적인 관광경영은 공사 부문들간의 협동에 달려 있다. 다른 경제개발보다 관광개발은 지역사회의 목표, 우선권, 자원, 지방지도자들의 능력에 대해서 조심스러운 분석이 우선적으로 다루어질 필요가 있다.<sup>47)</sup>

OECD 관광위원회는 관광발전단계에 따른 정부의 역할을 촉진자, 관광유인력제공자, 국가개입단계, 조정자 등의 기능을 제시하고 있다.<sup>48)</sup> 이는 지방자치단체의 관광에 대한 역할에 대해서도 시사하는 바가 크다. 첫 번째 단계는 촉진자(the state as promotor)로서 외화획득을 목적으로 관광목적지로의 국가이미지를 제공하고, 광고와 홍보에 집중하는 것으로 보았다. 두 번째 단계는 관광유인력 제공자(the state as a source of incentive)로서 관광기반시설의 개발, 리조트 개발 및 관광종사원의 훈련을 통한 서비스개선에 치중하고, 세 번째 단계는 국가개입단계(state intervention)로서 정책목표가 해외진흥촉진에서 관광객 보호까지 확대되면서 가격 등 각종 규제가 제도화된다고 보았다. 네 번째 단계에는 현재와 향후의 역할중 조정자(the state as coordinator) 기능을 강조함으로써 민간 또는 지방정부가 할 수 없는 기능을 수행하는 정부의 조정 역할에 비중을 두는 단계이다.

이태희<sup>49)</sup>는 미국, 캐나다, 프랑스, 영국, 싱가포르 5개국의 관광정책을 분석해 본 결과 다음과 같은 공통적으로 나타나는 시사점을 도출하였다. 첫째, 열린정부. 정부가 관광업계의 의견을 적극적으로 수렴하고 문제를 해결해 주려는 노력을 체계적으로 노력함. 둘째, 시장지향적 정부. 외래관광객 시장의 유치확대를 위한 경영적 마인드를 도입한 마케팅과 홍보에 높은 비중을 두고 있음. 셋째, 촉진적 역할의 정부. 민간주도 산업활동에 최대한 자율을 보장하도록 규제를 완화하고 관광부문 성장에 가장 필수적

47) 표성수·장혜숙 공저, 전게서, p.438.

48) 이태희, “한국관광정책의 허와 실,” 국회관광발전연구회·한국관광포럼, 한국관광발전을 위한 정책토론회, 1998, p.5.

49) 상계논문, pp.17-18.

인 요소를 지원. 넷째, 기업가적 정부. 규제보다는 업계의 사기진작을 통해 이윤동기를 부여하고 투자와 행정의 효율성을 극대화 하는 방향으로 정책을 설정. 다섯째, 전략산업으로서의 관광산업. 국가 경제에 기여도가 큰 부문으로 관광산업의 중요성을 국가 전체 국민과 타부처에까지 인식 확대하려는 노력. 전략산업으로서 관광을 범 부처차원에서 적극적 지원.

Mill과 Morrison<sup>50)</sup>은 공적부문의 역할을 다음과 같이 보고 있다. 첫째, 조정기능. 조정은 관광분야에 관계하고 있는 많은 기관간에는 필수적이어서 국가와 지방 그리고 정부부서간에도 요청된다. 그것은 일국의 관광은 모든 기관과 지역이 동일한 목표를 향해 노력하고 조정되어 추진되어야만 목적달성이 용이해지기 때문이다. 둘째, 관광정책의 설정과 관광계획. 선진국에서와 마찬가지로 저개발 국가의 정부도 관광개발계획에 참여한다. 정부가 개발대상 관광분야를 결정하고 적절한 성장률을 확정지으며 개발에 소요되는 자금 공급원을 마련함으로써 일국의 관광정책이 설정되고 개발계획은 수립된다. 이때 주된 관심사는 공급의 개발(자원, 시설, 교통, 기반시설, 그리고 인적자원)과 수요촉진(외래관광객 수의 증대)간에 균형이 유지되도록 하는 일이다. 셋째, 관광법규와 규제. 법을 입안하고 또한 법 위반자를 단속하는 자로서의 역할도 한다. 넷째, 관광개발과 운영. 일반적으로 공적 부문은 관광개발에 필수적인 기반시설(도로, 공항시설, 상·하수도, 전력 등)을 준비하며 또 필요시에는 특정한 관광자원과 시설을 소유해서 운영에 참여하기도 한다. 다섯째, 투자, 개발, 마케팅의 장려. 정부는 한 나라의 관광과 지역관광의 장려책으로 ① 저리로 대출해 주거나 특정 기간동안 면세조치 등의 재정적 특혜로 사적 부문의 투자를 적극 유도할 수 있다. ② 공적부문은 특정의 한 기업을 지원하기 보다 특정한 산업일반에 편익이 골고루 돌아가게끔 조사활동을 전개하는 일이다. ③ 촉진활동의 전개시에 자금지원을 한다. 관광수요를 유발시킬 가능성이 큰 관광촉진 프로그램일 경우뿐 아니라 관광자원과 시설투자를 유인하는 투자촉진책이 포함되기도 한다. 여섯째, 관광인력의 교육과 훈련. 관광기업 종사원들을 교육시키고 훈련프로그램을 작성하여 이를 교육기관에 제공하는 일을 한다.

이연택<sup>51)</sup>은 지방정부의 역할을 기획자로서의 역할, 조정자로서의 역할, 사업자로서

50) Mill, R. C. & A. M. Morrison, The tourism system : an introductory text (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1985), pp.242-244.

51) 이연택, “지방화시대의 관광과 지역개발,” 한국관광농업학회 · 한국관광농원협회, 지방화시대의 관광을 통한 농산어촌 활성화 전략, 제2회 관광농업개발 국제 토론회, pp.16-17.

의 역할, 촉진자로서의 역할, 규제자로서의 역할 등으로 보고 있다. 첫째, 기획자로서의 역할은 지방정부가 지역관광 계획·정책 수립 등에서 주도적인 역할을 담당해야 한다는 관점에서 살펴볼 수 있다. 둘째, 조정자로서의 역할은 가장 당연한 역할이면서도 가장 지켜지지 않는 역할임을 지적하며, 중앙정부, 지역관광 타 관련집단과의 협력 체계의 구축에 조정자로서의 역할을 해야 한다는 의미로 볼 수 있다. 셋째, 사업가로서의 역할은 지방정부가 직접 관광사업에 적극적으로 참여하는 방안을 면밀하게 검토해 볼 필요성이 있다는 것이다. 넷째, 촉진자로서의 역할은 관광행정의 촉진역할 즉, 관광사업체에 대한 금융적 지원, 세제적 지원, 제도적 지원을 제시하고 있다. 다섯째, 규제자로서의 역할은 관광시장의 질서를 위한 관광사업에 대한 규제기능과 관광사업으로 인한 사회적 문제를 해결하는 관광행정의 지도기능을 말한다.

오상훈<sup>52)</sup>은 지방정부의 역할을 역내관광산업의 조정자, 기획자, 입법기구, 기업가, 투자유인/연구개발/대내외촉진사업 등 역할주체의 중요성을 제시하고 있다.

앞에서의 기구와 학자들의 의견을 토대로 지방정부의 역할은 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 기획자로서의 역할. 관광정책, 관광계획, 관광전략의 수립 등 지방정부는 지역관광에서 주도적인 역할을 하여야 한다.

둘째, 조정자로서의 역할. 지방자치단체가 지역관광발전을 이루기 위해서는 지역사회가 원하는 정보를 전달하는 것 뿐만 아니라 지역사회 자체와 의사소통을 해야 한다. 특정 관련집단은 물론 지역주민들의 불평, 아이디어, 관광발전을 위해 필요한 변화에 관한 제언들을 이용할 수 있는 구조(mechanism)를 가져여만 한다. 또한 민영화와 국제화, 전문화 추세를 존중하여 앞으로 외래관광객 유치촉진을 위한 각종 정책결정과 제도개선 등의 과정에 관광사업체의 참여를 강화시키고 관광사업체가 관광정책 목표달성을 위해 중요한 파트너라는 인식을 갖고 보다 능동적으로 관광사업체에 권한도 주고 책임도 지도록 개선해야 할 것이다.<sup>53)</sup>

셋째, 촉진자로서의 역할. 관광수입증진을 통한 지역경제의 활성화를 위해 관광목적지로서의 지역이미지를 제고하고, 관광유치증진을 위한 관광홍보활동에 관련집단과의 협력을 통해서 집중하고, 지역에 투자유치 증진을 위해서 전념해야 한다.

52) 오상훈, “제주관광과 해외관광의 비교우위분석,” 제주국제협의회·제주대 관광산업연구소, 21세기 관광산업과 제주관광의 미래 심포지엄, 1996, p.26.

53) 한국관광연구원, 관광조직체계 개편방안, 1996, p.128.

넷째, 규제자로서의 역할. 관광시장의 질서를 위한 관광사업에 대한 규제기능과 관광사업으로 인한 사회적 문제를 해결하는 관광행정의 지도기능을 말한다.

다섯째, 입법자로서의 역할. 관광사업체에 대한 규제체제에서 지원체제로의 전환과 관광의 부정적 영향으로 인해 피해를 입을 수도 있는 지역주민들을 보호하기 위해서 관광사업체와 지역주민에 대한 애로사항을 해결할 수 있도록 법제정을 통해 해결하는 역할을 말한다.

여섯째, 연구개발자로서의 역할. 지역관광의 발전을 위해 과거 중앙정부에 의존했던 관행에서 벗어나 주도적으로 지역관광발전을 위해 연구와 개발을 할 수 있는 주도적인 노력이 필요하다.

<표 2-2> 지방자치단체의 관광관련 기능

| 기능             | 세부내용                                                                                                                                                        |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관광기획과 조사       | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광진흥종합계획 수립과 조정</li> <li>관광행정 종합기획과 조정</li> <li>관광자원 조사</li> <li>관광진흥자금 관리</li> <li>관광통계 작성</li> </ul>               |
| 관광객 수용태세 정비    | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광호텔 확충과 시설개선</li> <li>호텔별 특정음식개발</li> <li>관광호텔 등급심사</li> <li>관광호텔 종합평가</li> </ul>                                   |
| 관광종사원 서비스수준 향상 | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광종사원 외국어교육</li> <li>외래관광객 설문조사</li> <li>관광종사원 서비스 경진대회 후원</li> <li>관광안내원 시범행사</li> </ul>                            |
| 관광홍보·안내 체제 구축  | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광안내소 운영, 관광홍보물 제작·배포</li> <li>관광업계 자율홍보 유도</li> </ul>                                                               |
| 관광휴식공간 정비      | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광지 지정·개발과 조성계획 조정</li> <li>관광시설 정비와 이용시설물 설치·관리</li> <li>관광상품개발과 지역소득화, 관광명소개발</li> <li>관광코스개발, 관광쇼핑지 육성</li> </ul> |
| 관광질서 확립        | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광업체 지도단속, 국민관광 인식제고</li> <li>국민해외여행의 건전유도, 관광불편신고 접수</li> <li>시·도 관광협회의 감독</li> </ul>                               |

자 료 : 한국관광공사, 지방관광 활성화 협력방안, 1997, p.26.

## (2) 地域住民

관광의 편익과 비용, 어떻게 관광을 관리해야 할 것인가에 대해 알아야 할 가장 중요한 그룹은 지역사회의 지역주민이다. 지역주민의 지원없이는 잘 준비된 계획도 성공할 수 없다. 지역사회의 방문객들에 대한 태도는 어떤 다른 요소보다도 관광객들이 재방문할 것인지, 지역사회의 좋은 점을 다른 사람에게 말할것인지를 결정하는데 중요한 요소가 된다. 관광의 성패는 지역주민과 방문객간의 무형적 관계에 상당히 달려 있다고 할 수 있다.<sup>54)</sup> 관광은 기본적으로 관광지 지역사회의 歡迎을 기반으로 하는 산업이기 때문에 관광에 대한 지역주민의 갈등과 부정적 태도는 관광객을 감소시키고 관광지를 쇠퇴의 길로 접어들게 한다.<sup>55)</sup>

지역주민은 지역 관광정책과 관광계획 수립과정과 집행과정 등의 의사결정에 적극적으로 참여하고, 자신들의 대리인으로서의 지방정부가 자신들의 의사에 맞게 관광개발을 잘 해가고 있는지 여부를 항상 감독하고 통제해야 한다. 또한 적극적인 지역관광 홍보요원으로서의 역할과 관광산업에 대한 애정과 관심이 필요하며, 관광개발시 사리추구 억제도 필요하다.

일반적으로 관광지 지역주민들은 관광개발에 참여가 보장되지 않은 경우가 많아 관광개발 자체에 대한 회의와 부정적인 가치관을 갖게 되는 경우가 많다. 또한 특히 외래자본이 중심이 되어 관광개발사업이 추진되면서 지역주민들에게 직접적인 혜택이 부족하고, 오히려 지역의 미풍양속을 저해할 뿐만 아니라 공해만 남게 된다는 생각을 갖게 되는 경우가 많다.

이러한 지역주민의 관광에 대한 의식함양은 기본적으로 지역의 각급 교육기관이 주도해야 할 것이다. 또한 지역 시민단체, 관광협회, 언론매체 등에서 지역주민의 관광에 대한 의식의 문제점과 개선방안 등을 적극적으로 연구하여 지역주민들의 교육에 힘써야 할 것이다.

---

54) R. L. Howell, Small town tourism development, Department of parks, recreational and tourism management, Clemson University, no date, p.10.

55) J. A. Pearce, "Host community acceptance of foreign tourists," *Annals of Tourism Research*, Vol. 7(2), 1980, p.224.

### (3) 觀光事業體

자유기업체제하의 관광개발에서는 공·사 부문 모두 중요한 역할을 수행한다. 이 경우, 사적 부문의 역할은 보다 한정되고 더욱 명료하다. 그래서 그들은 관광객에게 관광시설과 서비스의 제공과정에서 수익 극대화(maximizing returns)를 지향한다. 그러나 선진사회에서의 사적 부문은 이익목표를 위해 물론 노력하지만 사회적 및 환경적 책임을 인정, 수용하고 있는 점이 개발도상국과 상이하다. 관광개발에 있어 기업가의 역할은 사적 부문의 心臟과 같은데 그의 역할에는 아이디어 제시, 개발계획 집행, 위험부담과 투자 그리고 조직운영과 관리 등이 포함된다. 뿐만 아니라 개발과정에서 사적부문을 구성하는 시장조사 전문업체, 경제학자, 건축가, 토목기술자, 디자이너, 법률가 등의 전문가들이 지식과 기술을 제공한다. 또한 금융기관은 소요재원을 상당부분 담당한다.<sup>56)</sup>

한편 지방 사업가들이든지 외부의 개발가들이든지 간에 관광사업을 계획, 고안, 건설하기 전에 어떻게 관광사업을 운영하여야 하며, 어떤 종류의 관광을 지역사회가 원하는지 이해할 필요가 있다. 흔히 공공관리들이나 지역사회 지도자들은 거의 어떤 종류의 새로운 투자도 받아들이는 경향이 있다. 그 결과로서 지역의 장기 이익에 부적절한 개발이 뒤따를 수 있다. 단지 현재의 이익만을 고려하는 사업가가 있다면 지역의 이미지를 지우기 어려운 관광혐오지로 만들지도 모른다.<sup>57)</sup> 또한 관광기업이 관광객들의 요구와 욕구만족에만 집중한다는 것은 장기적으로 지역사회와 관광객들에게도 폐해를 초래시킬 가능성이 있다. 그런 점에서 선진국의 특정 패스트 푸드(fast-food)사가 관광객들이 즐겨 찾는 자사제품에 관해 더 많은 정보를 제공하고 메뉴를 개선하며 재활용이 가능한 포장용기를 사용하는 일에서 사회적 책임을 의식하는 기업자세를 발견할 수 있다.<sup>58)</sup>

향후 관광사업체의 경쟁력 확보의 관건은 새로운 국가와 지역의 정서와 환경에 입각한 경영원칙을 준수하여 새로운 경영환경인 세계화 및 지방화 시대에 보다 진취적이고 적극적으로 대응하는 것이라고 할 수 있다. 그리고 지방화와 함께 지방정부, 시민단체, 관광사업자단체, 지역주민 등과의 관계에 있어서 관광사업체의 인식전환 역시

56) R. C. Mill and A. M. Morrison, The tourism system : an introductory text (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1985), pp.316-317.

57) R. L. Howell, *op. cit.*, p.9.

58) 정익준, 관광학원론강의 (서울 : 시그마프레스, 1994), p.460.

필요하다. 대부분의 관광사업체는 자신이 입지한 지역의 이용자로서 지역을 어떻게 효율적으로 이용할 것인가에만 관심을 집중시켜 왔다. 따라서 관광사업체에 있어서 이해관련집단과의 관계나 이해관련집단에 대한 기여 등은 큰 고려 대상이 아니었다. 이러한 관계에서 관광사업체의 지역사회에 대한 관계는 맺어 질 수 없으며 관광사업체의 입장에서는 그러한 관계란 생산비용을 증가시키는 장애요인으로만 생각될 수 밖에 없다. 관광사업체가 자신의 논리만을 앞세운다면 갈등이 초래되고 이는 장기적으로 볼 때 관광사업체의 발전에 결코 유리하게 작용할 수 없을 것이다.

시대가 많이 변하여 지방정부가 부상하고 중앙정부는 작은정부를 지향하고 있으므로 이제는 민간업계의 책임과 역할이 훨씬 커져야만 한다. 지금보다는 적극적으로 자체 능력을 최대화하여 해외선전활동, 시장개척활동에 앞장서야만 한다. 또한 개별 업체들은 과거와는 달리 기존의 한국관광협회, 한국일반여행업협회, 한국호텔업협회 등의 민간단체에 많은 관심과 격려, 지원을 보내고 해당 단체를 보다 활성화시켜, 업계의 책임을 다하는 가운데 권한도 당당히 요구할 수 있어야 한다.<sup>59)</sup>

#### (4) 地域社會團體

비영리 사기업도 대부분의 관광지 개발에서 주요한 역할을 수행한다. 이 조직에는 상공회의소, 역사 및 문화단체, 여가 및 스포츠클럽, 지역사회단체 그리고 종교단체 등이 포함된다. 이들 단체의 역할은 지역마다 상이하지만 대체로 역사적인 건물과 박물관 및 전시장의 관리와 운영, 특별행사의 주최, 여행안내 서비스의 제공, 그리고 문화센터 설립을 위한 재원조달 등의 업무를 수행한다.<sup>60)</sup>

59) 한국관광연구원, 전게서, p.128.

60) R. C. Mill & A. M. Morrison, *op. cit.*, p.317.

<표 2-3> 지역관광 부문별 역할 분담내용

| 부문   | 중심역할                                                                                                                                                                                        | 변화되어야 할 부분                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 지방정부 | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광정책의 우선순위 설정</li> <li>관광정책 집행의 일관성 유지</li> <li>관광인식 제고</li> <li>관광사업체에 대한 세제·금융지원</li> <li>관광진흥에 유리한 여건·환경 조성</li> <li>을 통한 해외투자 유입여건 확충</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>규제위주의 행정탈피</li> <li>공공부문, 민간부문 결속의 구심적 역할</li> <li>조정·지원 역할의 강화</li> <li>업계 학계의 폭넓은 의견수렴</li> </ul>         |
| 연구기관 | <ul style="list-style-type: none"> <li>정책방향, 정책지침 제공</li> <li>연구결과와 실무활용 활성화를 위한 정보체계의 구축</li> <li>道 관광조직과 관광협회, 관광업계의 활성화를 위한 우수두뇌집단 (think-tank)역할</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>전문가 확보</li> <li>안정적 연구재원 확보</li> <li>道·업계·협회와의 결속력 강화</li> </ul>                                            |
| 관광협회 | <ul style="list-style-type: none"> <li>업계의 의견수렴, 정책수렴에의 반영</li> <li>타부처 로비의 주도적 역할</li> <li>지방정부 의견수렴 창구</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>자체재원 확보수단 강구</li> <li>지방정부와 업계의 연결강화</li> <li>회원사에 대한 관리 철저, 영향력 강화</li> <li>회원사의 혜택범위 확대</li> </ul>        |
| 업계   | <ul style="list-style-type: none"> <li>고품질 관광상품개발</li> <li>서비스 수준개선</li> <li>관광상품의 품질 향상을 통한 경쟁력 강화</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>정부와 학계에 업계발전에 필요한 정보 제공</li> <li>관광객을 선도하는 위치확보 위해 관광 객에게 정확한 정보 제공</li> <li>관광시장질서 확립</li> </ul>           |
| 지역주민 | <ul style="list-style-type: none"> <li>지역관광 홍보요원</li> <li>지역관광정책, 지역관광계획, 지역관광개발계획 등의 수립과 실행에 대한 감시 및 통제 역할</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>적극적인 지역관광 홍보요원으로서의 역할</li> <li>지역관광 관련집단간 협력에 적극적으로 참여</li> <li>관광산업에 대한 애정과 관심</li> <li>사리추구 억제</li> </ul> |

자 료 : 교통개발연구원, 관광진흥을 위한 정부의 역할, 1995, p.132. 이태희, 전개논문, p.38.의 내용 수정 정리.

## 2. 協力の 概念과 必要性

### 1) 協力の 概念

비록 연구주제로 협력이 광범위하게 연구되어 왔지만, 협력의 다양한 의미에 대해 개념적인 통합은 거의 없었다.<sup>61)</sup> 협력에 대한 이론과 연구를 해석하는데 하나의 어려

움은 학자들이 협력에 대한 다른 어법을 인용하려는 시도없이 제시했던 엄청난 협력의 정의들에서 발생한다.<sup>62)</sup>

마케팅과 조직분야에서 협력을 다룬 많은 문헌들이 개발되었을지라도 초기 협력 연구에서는 이 개념을 완전히 무시하거나 막연하게 제시하고 있다. 협력에 관한 초기 연구들의 결점들은 협력과 갈등을 구분하지 못한 점과 상이한 행위요소들을 통합시킬 수 없는 상태로 인식하였다. 또한 협력을 갈등 및 경쟁과는 구분되는 독특한 개념으로 파악하려는 관점이 있었을 지라도 그 개념들의 차이를 분명하게 제시해 주지는 못했다. 따라서 협력은 조직의 상호의존성, 구성요소 상호의존성, 공동성취, 혹은 조직간 상호작용 등 연구과업에 따라 다양하게 정의된다.<sup>63)</sup>

일반적인 의미로 협력의 의미는 “어떤 목적을 위해 함께 일하는 것”이라고 할 수 있으며,<sup>64)</sup> 협력은 각 행위자의 행위는 어떤 목적을 지향하고 있으며, 협력이란 행위자에게 이득 또는 보상을 제공한다는 가정을 내포하고 있다. 즉, 각 행위자의 행위는 합리적인 것이며 협력에 따른 이득은 상호적이라는 것이다.<sup>65)</sup>

한편 관광계획과 정책 문헌에서 협력(Cooperation)과 제휴(Collaboration)라는 용어들이 흔히 인용되어 왔지만, 이러한 두 가지 개념을 구별하려는 노력과 조직행동·조직이론·조직개발 분야에서 제휴에 대한 조직간 연구를 이끌어 내려는 거의 어떠한 노력도 없었다고 할 수 있다.<sup>66)</sup>

지역관광 관련집단간 협력관계는 그 속에 협력과 조정의 개념을 동시에 포함한다고 할 수 있다. 협력(cooperation)과 조정(coordination)은 일반적으로 그 개념에 따라 구분된다. 협력의 개념은 개별적인 운영 목표와 공동 성취를 위한 자율적 조직간의 관계를 의미하며, 조정의 개념은 좀더 공식적이며 계약협정을 포괄하는 것을 의미한다.<sup>67)</sup> 따라서 조직내의 조정은 일정한 목표달성을 위하여 이질적인 힘을 통합하는 것

---

61) C. C. Chen, X-P Chen, and J. R. Meindl, “How can cooperation be fostered? the cultural effects of individualism-collectivism, *Academy of Management Review*, Vol. 23(2), 1998, p.286.

62) K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, *op. cit.*, p.9.

63) 오태현, “마케팅부서와 타부서와의 협력에 관한 연구,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1995, pp.73-74.

64) Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, p.187.

65) 민족통일연구원, 국제사회에서의 남북한간 협력방안 연구, 1992, pp.10-11.

66) Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, p.187.

67) 안용식·김천영 공저, 지방정부간 협력관계론 (서울 : 대영문화사, 1995), p.331.

이며 이는 전체 또는 부서의 목표달성을 위하여 맡은 일은 물론 연관된 일도 잘 수행 되도록 하는 것이다. 이는 주로 기능이 다른 부서간 또는 구성원간에 힘을 합하는 것이다. 협동과 조정은 밀접한 관계가 있으며 협력의 뒷받침이 없는 조정은 아무런 소용이 없으며 훌륭한 조정은 적극적인 협력이 수반되어야 비로소 효과를 볼 수 있는 것이다.<sup>68)</sup>

협력과 조정의 개념을 몇 가지의 기준에 입각하여 비교하면 다음의 <표 2-5>와 같다. 이렇게 볼 때 협력은 자율성을 비교적 덜 손상시키는 대신에 공식적인 규칙이 존재하지 않는 관계로 협력의 실질적인 결과가 상당히 선택적이며 임의적인 성격이 강하다는 사실을 엿볼 수 있다. 이와 대조적으로 조정은 자율성이 상당히 침해받을 수 있으나 공식적인 규칙이 존재하는 관계로 조정의 실행력이 높다는 사실을 알 수 있다.

<표 2-4> 협력의 개념

| 학자 및 기관                                            | 협력의 개념                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 이희승(1971)                                          | 힘을 모아 서로 도움, 한 가지 일을 이루기 위하여 여러 사람이 공동으로 노력하는 것                                                                                         |
| Webster's Third New International Dictionary(1986) | 공동연구나 복잡한 프로젝트에 한 사람 이상과 함께 일하는 것, 경쟁상대를 기꺼이 돕거나 함께 협동하는 것, 정치적·경제적으로는 잘 연합되지 않는 기관과 기꺼이 협동하는 것                                         |
| Keohane (1984)                                     | 一方의 행위자가 정책조정의 과정을 통하여 他方の 실제적인 선호 또는 기대되는 선호에 자신의 행위를 조정하려고 할 때 발생하는 것. 즉, 모든 행위 참가자들간의 상호정책조정과정을 통하여 참가자 모두에게 혜택이 돌아가도록 하려는 목적지향적인 행위 |
| Oye (1986)                                         | 협력은 상충적인 이익과 보완적인 이익이 혼합된 상황속에서 발생하는 것으로 상호이익을 실현하기 위한 의도적인 정책조정을 의미                                                                    |
| Palmer and Bejou (1995)                            | 둘 이상의 주체(조직, 지역, 국가)가 어떠한 상황하에서 일정한 기간에 걸쳐 공동목표를 성취하기 위한 활동을 공동으로 영위하는 것                                                                |
| Chen et al. (1998)                                 | 공동 목표 또는 공동 이익을 위하여 자발적으로 함께 일하거나 행동하는 것                                                                                                |

자 료 : 연구자 작성.

68) 윤대순, 전게서, p.245.

지역관광 관련집단간 협력은 하나의 관련집단이 다른 관련집단들에 대한 지원개념보다는 상호의존적 동등한 관계로 보아야 한다. 왜냐하면 지역관광협력은 협력의 동기가 제약된 자원을 상호보완하여 활용하려는 상호주의적 입장이나 협력을 통하여 서로가 실질적 이익을 확보하려는 데 있기 때문이다. 이런 관점에서 볼 때 지역관광 관련집단간 협력은 “한 지역의 관광발전을 저해하는 각종 장애요인들을 제거하고 지역관광 목표 달성을 통해 관련집단의 상호이익을 도모하기 위한 관련집단들의 공동노력”으로 정의할 수 있다.

<표 2-5> 협력과 조정의 비교

| 기 준          | 협 력       | 조 정       |
|--------------|-----------|-----------|
| 규칙 및 공식성     | 공식적 규칙 無  | 공식적 규칙 有  |
| 수직·수평적 조직 연계 | 조직계층 관련 無 | 조직계층 관련 有 |
| 인적자원 관련      | 극히 미약함    | 더 많이 관련됨  |
| 자율성 침해       | 극히 미약함    | 상당히 침해함   |

자 료 : 안용식·김천영 공저, 전게서, p.332.

## 2) 協力の 必要性

지역관광에서 많은 관련집단이 필연적으로 상호작용을 하게 된다. 관광현상은 사회현상의 일부로서 거기에는 수 많은 개인이나 집단들이 연관되어 끊임없이 상호작용<sup>69)</sup>을 한다. 관광현상을 둘러싼 상호작용 과정에는 각자의 가치관이나 태도, 경험, 지식, 더 나아가서는 세계관까지 투영된다. 이러한 상황속에서 각기 다른 생각을 가진 개인이나 집단들에게 어떤 획일적이고 통합된 견해나 형태를 기대한다는 것은 무척 비현실적이며, 오히려 관광현상에 참여하는 다양한 개인과 집단들 사이에서 발생하는 갈등은 보편적 현상이며 화합보다 오히려 자연스러운 상태이다.<sup>70)</sup> 그러나 관광지 지역사회에서 관련집단간의 갈등관리에 초점을 맞추는 것보다는 이러한 갈등이 건설적으로 논의되는 협력을 유도하는 방안이 더욱 절실히 필요하다.

Deutsch<sup>71)</sup>는 협력적 상황과 경쟁적 상황을 구별하는 유용한 방법을 제안했다. 협력상

69) 최승이, 국제관광론 (서울 : 대왕사, 1994), pp.235-239.

70) 송재호, 전계논문, p.1.

71) M. Deutsch, "Fifty years of conflict," in L. Festinger (ED.), Retrospections on social

황에서는, 사람들이 그들의 목표가 긍정적으로 관련되어 있다고 믿으며, 한 사람의 목표 성취가 다른 사람들의 목표 성취를 할 수 있도록 돕는다. 경쟁상황에서는, 사람들의 그들의 목표가 부정적으로 관련되어 있으며, 다른 사람들이 그들의 목표를 성취하는데 실패하는 범위내에서 그들의 목표를 성취할 수 있다고 믿는다. 독립하에서는 목표는 관련되지 않으며, 한 사람의 목표 성취가 다른 사람들의 목표 성취를 촉진시키지는 않는다.

지역관광에서 관련집단간 협력과정에서는 솔직하고, 정직한 커뮤니케이션이 이루어지고, 참여한 집단은 이해관계에 민감하고, 다른 집단들의 관점을 수용한다. 또한 상호 신뢰하고 우호적인 태도를 가지며, 자원의 공유, 역할분담, 활동의 조정을 통해 지역관광발전에 이바지하며, 갈등을 건설적으로 해결하는 경향이 특징적으로 나타난다. 경쟁적 과정에서는 관련집단간 커뮤니케이션을 회피하고, 오도하며, 상호 반대감정을 가지고, 서로 의심하며, 적대적인 태도를 갖게 되고, 갈등을 원만하게 해결하기 보다 일방적으로 해결하려 하고, 갈등을 증폭시키며 다른 집단에게 영향력을 행사하려는 다양한 기법을 사용하는 경향이 특징적으로 나타난다.

<표 2-6> 지역관광 관련집단간 협력과정과 경쟁과정

| 과정<br>내용       | 협력과정                                                                                           | 경쟁과정                                                                             |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 커뮤니케이션         | ▶정확, 솔직한 정보 교류                                                                                 | ▶커뮤니케이션 오도, 회피, 정보염탐                                                             |
| 지각             | ▶유사성과 공통이해에 민감<br>▶관련집단들의 관점수용                                                                 | ▶차이와 위협에 민감<br>▶반대감정 자극<br>▶관련집단의 관점 기피                                          |
| 관련집단에<br>대한 태도 | ▶우호적인 태도<br>▶협조적인 반응<br>▶상호 신뢰                                                                 | ▶의심과 적대감<br>▶관련집단 이용 의향 증대<br>▶상호 불신                                             |
| 지역관광<br>발전 지향성 | ▶역할분담, 생산성 향상<br>▶자원공유와 조정<br>▶갈등의 건설적인 해결<br>▶관련집단간의 이해조정<br>▶갈등관계의 범위축소<br>▶관련집단간의 권력과 자원 향상 | ▶역할분담 회피<br>▶자원공유 방해<br>▶활동조정 방해<br>▶갈등의 일방적 해결자극<br>▶일방의 권력증대<br>▶강압, 위협, 기만 사용 |

자 료 : Morton Deutsch, The resolution of conflict (New Harven, Connecticut : Yale University Press, 1973), pp.29-31.의 내용을 수정정리.

psychology (New York : Oxford University Press, 1980), pp.46-77.

본 연구대상지인 제주도의 경우 관광목적지로서 '섬'이라는 많은 제약조건을 가지고 있다. 일반적으로 관광목적지로서 '섬'은 전형적으로 많은 내재된 약점에 직면하기 때문에, 경쟁적 환경에서 특별한 어려움을 가지고 있다. 이러한 것들은 접근성의 제약(흔히 항공기만으로 접근 가능), 취약한 생태계, 다양하지 못한 경제구조, 다양한 상품을 제공하는데 어려움 등이다. 이러한 어려움들로 인해 '섬' 관광은 과거보다 더 나은 상품 계획과 마케팅이 요구된다. 관광목적지로서 '섬'은 모든 핵심 관광 이해관계자들(직접적으로 관광에 의해 영향을 받는 모든 집단)간 증대된 파트너십 노력을 통해 이러한 어려움들을 해결할 수 있다.<sup>72)</sup> 관광지 지역사회의 발전은 지방자치단체의 노력만으로는 달성될 수 없으며, 관광사업자, 관광종사원, 관광사업자단체, 민간단체, 지역주민 등의 협력이 필수적이다. 관련집단간 협력의 상대적 강도는 지역관광목표의 중요성, 관련집단간의 연계나 상호의존성의 정도에 따라서 결정되고, 결과에 따라 행위과정의 방향이 정해진다고 할 수 있다.

한편 지역관광의 협력주체는 지역관광의 관련집단을 구성하는 모든 행위주체들이 포함될 수 있다. 지방자치단체, 지역주민, 지역민간단체, 관광사업자, 관광종사원, 관광사업자단체 등이다. 지역관광의 관련집단간 관광협력의 주체는 지역의 행정주체이며, 종합경영주체인 지방자치단체가 선도적인 역할을 수행하고 지역관광발전을 위한 민·관·산 협력체제를 구축해 나가야 한다. 그러나 관광협력의 궁극적 목적은 정부 개입이 없어도 민간부문의 교류가 건전하고 원활하게 이루어질 때 달성되는 것으로 볼 수 있다. 지방정부를 제외한 각 분야 즉, 관광업계·사회문화계·학/연계·관광객 등의 교류확대 기반을 조성하기 위한 방안들이 다각적으로 강구되어야 할 것이다.<sup>73)</sup>

### 3. 協力の 形態와 段階

#### 1) 協力の 形態

72) Blair Poetschke, "Key success factors for public/private-sector partnerships in island tourism planning," in M. V. Conlin and T. Baum, *Island tourism : management principles and practice* (Chichester : John Wiley & Sons Ltd., 1995), pp.54-55.

73) 허향진·오상훈, "제주도 관광정책의 방향과 도시간 협력 방안," 아시아 도시간 협력 : 관광과 문화교류 국제 심포지움, 제주발전연구원·제주대학교 동아시아 연구소, 1997, p.91.

협력관계는 적어도 두 가지 형태로 나타날 수 있다. 첫째는 공식적 협력과 비공식적 협력이다. 둘째는 수평적 협력과 수직적 협력이다.

첫째, 공식적 협력과 비공식적 협력. 지역관광 관련집단간 협력관계의 형태는 공식적 협력 형태와 비공식적 협력 형태가 동시에 존재하고 있다고 볼 수 있다.

비공식적인 협력은 계약적인 의무보다는 행동적 규범이 참가자들의 역할을 결정하는 적절한 합의와 관련된다. Ouchi<sup>74)</sup>의 씨족 구조(clan structure)에서는 비공식적 문화와 체계가 멤버 행동에 영향을 주었다. Axelrod<sup>75)</sup>는 협력이 자발적으로 발생하는 상태를 논의했다. 이러한 상태는 ① 집단들이 서로간에 오랫동안 접촉이 있을 것이라고 믿을 때, ② 협력하는데 있어서의 장점을 믿을 때, ③ 집단간에 어떤 편익이 주고 받아만 한다는 것을 인식할 때이다.

그러나, 협력은 계약적인 의무와 공식적 통제구조에 의해 특징적이 될 수 있다. Ouchi<sup>76)</sup>는 사회적 통제의 대안으로서 공식적 체계 또는 규칙과 규제를 기술하고 있다. 분명히, 협력의 공식적 형태는 시간이 지남에 따라서 규칙과 규제가 더 이상 필요 없는 비공식적 형태로 발전될 수 있다.<sup>77)</sup>

지역관광 관련집단간 관광조직의 형성이 공식적 협력을 하기 위한 형태라고 할 수 있다. Barnard에 의하면 공식조직(formal organization)은 “의도적으로 조정된 두 집단 이상의 행동 또는 힘의 체계”로 정의하고 있다.<sup>78)</sup> 그러한 사례가 지방자치단체와 관광사업체단체 등이 관광홍보협의체를 구성하여 지역관광홍보활동을 하게 된다면 공식적 협력형태로 볼 수 있다. 이러한 공식적 협력형태와 비공식적 협력형태의 조화가 한 지역의 관광발전에 크게 영향을 미칠 것이다.

지역관광에서는 비공식적 협력형태 즉, 지역관광 관련집단간 구성원들에게 의무보다는 각 집단의 해야 할 역할과 내용을 관련집단의 구성원들이 인지하고 있으며, 지역관광의 발전을 위해서 노력하는 형태를 취하도록 하는 비공식적 협력형태의 유지에 지방자치단체가 관심을 기울여야 한다.

74) W. G. Ouchi, "Markets, Bureaucracies, and Clans," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 25, 1980, pp.129-142.

75) Robert Axelrod, *The evolution of cooperation*, New York : Basic Books, 1984.

76) W. G. Ouchi, *op. cit.*, pp.129-142.

77) P. S. Ring and Van de Ven, "Developmental processes of cooperative interorganizational relationships," *Academy of Management Review*, Vol. 19(1), 1994, pp.90-118.

78) 오석홍 편, *조직학의 주요이론* (서울 : 경세원, 1993), p.97.

둘째, 수평적 협력과 수직적 협력. 지역관광 관련집단간 협력의 형태에서 협력내용의 사안에 맞게 수평적 협력과 수직적 협력이 이루어진다고 볼 수 있다. 지역관광에서 관련집단간 협력은 상호 동등한 입장에서 협력이 이루어져야 하는 것이 원칙이며, 이러한 관점에서 상하 명령전달체제로 된 수직적 협력관계가 아니라 상호 동등한 입장에서 지역 관광발전을 논의하는 수평적 협력적 관계가 형성되어야 한다. 그러나 현실적으로 관광지역에서는 지방자치단체가 주도하여 협력내용의 사안별로 관련집단간 협력내용과 역할을 부여하는 수직적 협력의 형태와 수평적 협력의 형태를 취할 수 있다고 볼 수 있다.

## 2) 協力の 段階

Gray<sup>79)</sup>는 파트너십을 둘 또는 그 이상의 당사자간에 협동적 목적을 성취하기 위한 자원들의 자발적인 집단화로서 정의하고 있다. 파트너십 모델은 재정적 제약이 있는 영역에서 희소자원에 영향을 미치기 위하여 대중적 관광경영전략으로 이용되고 있는데, 그 대중성에 비해 이러한 상호작용이 발생하는 과정을 설명하는 실증적 연구는 거의 없는 실정이다. 이 모델은 환경적 강제력이 관광파트너십을 형성하게 만든 배경이라는데서 시작하여 문제설정, 방향설정, 그리고 구조화 단계를 걸쳐 순서적으로 진화된다는 견해이다.

Selin과 Chavez<sup>80)</sup>는 관광파트너십의 진화는 파트너십을 유도하는 환경상황에서 시작된다고 하였으며, 진화모델을 다섯가지 단계로 설정하고 있다.

첫단계는 선행요인단계로서 조직은 원하든, 원하지 않든 거시적 환경에 노출되며, 이러한 환경적 요소가 조직간에 협력을 유도한다.

두 번째 단계는 문제설정단계로서 다양한 이해관계집단들이 그들간에 존재하는 상호의존성을 인식하기 시작하며, 문제해결에 결합된 실행이 필요하다는 것을 인식하기 시작한다. 그러나 상호의존성의 인식이 파트너십을 시작하는 것은 아니며, 각각의 파트너로부터 얻는 편익의 지각이 더욱 중요하며, 이러한 편익들은 파트너십에 참여함으로써 인한 비용보다 더 높다는 것을 지각해야만 한다.

세 번째 단계는 방향설정단계로서 파트너들은 공유된 목적을 확인하고, 인식하기 시작

79) B. Gray, "Conditions facilitating interorganizational collaboration," *Human Relations*, Vol. 38, 1985, pp.911-936.

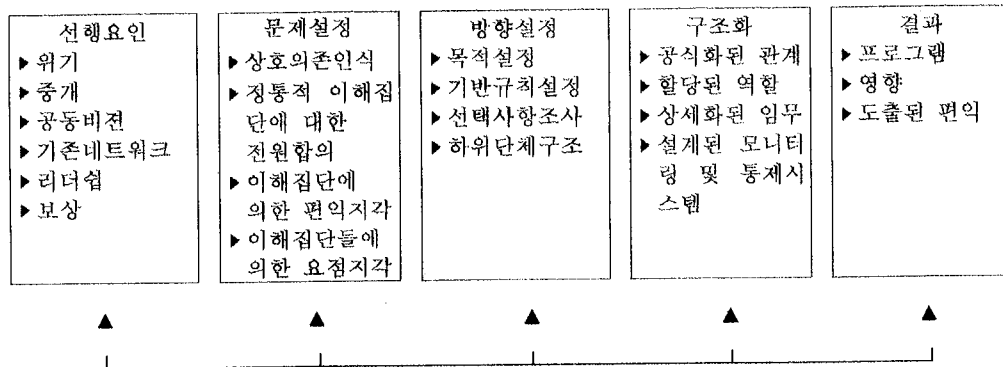
80) Steve Selin and Debbie Chavez, op. cit., pp.847-851.

한다.

네 번째 단계는 구조화단계로서 미래에 합치된 실행을 하기 위해 집단간의 공유된 비전을 구조화하고, 규칙적인 구조로 고안하는 단계이다.

다섯 번째 단계는 결과단계이다. 실행은 별연적으로 파트너쉽 결과로 이끈다.

[그림 2-1] 관광파트너쉽의 진화모델



자 료 : S. Selin and D. Chaves, "Developing an evolutionary tourism partnership model," *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 4, 1995, p.848.

Jamal과 Getz<sup>81)</sup>는 Gray가 제시한 협력개발을 통한 3단계 모델을 기초로 조직간 협력, 지역사회지향적 관광협력의 각 단계를 촉진시키는 조건과 단계에 대한 문헌을 기초로 다음 <표 2-7>을 제시했다. Gray가 제시한 3단계 모델중 첫단계는 문제설정단계로서 핵심 이해관계자들의 확인과 논쟁으로 구성된다. 두 번째 단계는 방향설정단계로서 미래협력해석의 확인과 공유, 공통의 목적을 인식하는 것이며, 세 번째 단계는 실행단계로서 영역이 개발되었을 때 나타난 공유된 목적을 구조화하는 단계이다. 실행은 협력의 성격 및 목표에 따라 다르다.

81) Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, pp.189-191.

<표 2-7> 지역사회지향적 관광계획의 협력과정

| 단계와 제안         | 여건조성                                                                                                                                                                                                                        | 실행/조치                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 단계 1 :<br>문제설정 | <ul style="list-style-type: none"> <li>상호의존성 인식</li> <li>필요한 이해관계자수의 확인</li> <li>이해관계자들간의 적법성 지각</li> <li>적법한/숙련된 위원장</li> <li>결과에 대한 긍정적 믿음</li> <li>공유된 접근력</li> <li>위임(외부 또는 내부)</li> <li>협력과정을 가능케 하는 적절한 자원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>목적과 영역을 정의</li> <li>위원장 확인</li> <li>이해관계자들 소집</li> <li>해결해야 할 문제/논쟁들을 정의</li> <li>이해관계자들을 확인</li> <li>상호의존성 인식을 심어줌으로써 협력하도록 몰입구축</li> <li>권력차이를 균형화</li> <li>이해관계자들의 관심을 전달</li> <li>현재 핵심이해관계자들의 협력을 진행시킬 유용한 적절한 자원보장</li> </ul> |
| 단계 2:<br>방향설정  | <ul style="list-style-type: none"> <li>가치의 일치</li> <li>이해집단간의 권력의 분산</li> </ul>                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>정보수집과 공유</li> <li>공유된 가치평가/지각된 상호의존성을 고양</li> <li>몇몇 이해관계자들간에 분포된 권력을 보장</li> <li>필요한 하부집단을 조직</li> <li>대안을 목록화</li> <li>다양한 선택권을 논의</li> <li>적절한 해결책 모색</li> <li>공유된 비전에 도달/합의를 통한 계획/전략</li> </ul>                                |
| 단계 3 :<br>실행   | <ul style="list-style-type: none"> <li>고도의 진전된 상호의존성</li> <li>외적인 위임</li> <li>권력의 재분포</li> <li>상황적 환경에 영향</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>해결책, 공유된 비전, 계획/전략을 실행/모니터링하는 수단 논의</li> <li>과정을 구조화하는데 적합한 구조선택</li> <li>목적/과업 할당</li> <li>진전된 발전을 모니터/협력의사결정에 승낙보장</li> </ul>                                                                                                     |

자 료 : Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, p.190.

Poetschke<sup>82)</sup>는 다이어그램을 통해 공·사 부문간의 전형적인 협력의 접근방법을 제시했다. 그는 공·사 부문간의 파트너십 모델을 네가지 형태 즉, 압력단체(lobby group), 자문집단(advisory group), 일반 위원회(general commission), 관광기구(tourist authority) 등으로 설명하고 있으며, 압력단체에서 관광기구 형태로 갈수록 산업관여의 정도와 관광개발과 마케팅 계획에 대한 통제의 정도가 증대된다고 설명하고 있다. 첫째, 형태 I (압력단체). 형태 I 은 사적부분이 결성된 압력단체를 통해 영향력

82) Blair Poetschke, *op. cit.*, pp.53-63.

을 행사하며, 정부구조상 전통적인 정부형태이다. 둘째, 형태 II(자문집단). 형태 II의 관계는 대개 자문 위원회에 사적부문의 참여로 특징지어진다. 이러한 경우에 정부는 여전히 정책을 수립하고 집행하며, 사적부문으로부터는 조언만을 찾는다. 셋째, 형태 III(일반 위원회). 형태 III에서는 사적 부문이 전략적 의사결정 과정에 일정한 수준의 공식적인 통제를 얻는다. 일반 위원회는 지역사회와 우수한 구성원들로 구성되며, 지역관광산업의 전략적 계획 기능을 감독하도록 역할이 부여된다. 위원회의 의사결정은 단지 광범위하고, 전략적인 수준에 머문다. 넷째, 형태 IV(관광기구). 관광기구는 전형적으로 정부와는 별개인 이사회와 독특한 실체를 통해 통제되어진다. 이사회의 구성은 대개 관광사업자들과 정부관료들로 구성된다. 이사회는 위원회에서보다 더욱 상세한 수준에서 전략적 계획을 수행할 책임을 갖는다.

#### 4. 協力の 效果

협력의 결과에 대한 많은 연구는 이루어지지 않았다.<sup>83)</sup> 대부분의 선행연구에서는 협력과 성과 변수들과 개인만족 변수들에 초점을 둔 결과를 연결지어 왔다. 이러한 초점은 역동적인 과정 즉, 협력의 편익이 같거나 협력비용을 초과하지 않는다면 협력은 지속적이지 않을 것이다라는 협력의 개념화와 일치한다. 더구나, 편익은 성과와 만족의 관점에서 전형적으로 정의된다. 그러나 한 조직의 편익에서 많은 협력의 편익들이 비경제적 측면에서 정의될 수 있다. 예들들면 시장에서의 상품의 빠른 사이클 시간, 향상된 품질, 고품질 의사결정, 향상된 경쟁력 등이다. 또한 대부분의 협력연구 특히 사회과학과 행동과학분야에서는 매우 긍정적인 결과를 인용한다. 그러나 개인, 집단, 조직간 협력은 다른 개인, 집단, 조직과 성과에 해로운 결과를 가져올 수 있다.

조직에서 목표상호의존성과 그에 따른 사회적 상호작용에 관한 모델을 검증하기 위한 연구들은 Tjosvold에 의해 광범위하게 검토되었다. 그와 그의 동료들이 수행한 연구들을 요약하면 다음과 같다.

Tjosvold<sup>84)</sup>는 보건기관 종사자들 96명을 대상으로 목표상호의존성이 집단간에 미치는

83) K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, "Intra- and Interorganizational Cooperation: Toward a Research Agenda," *Academy of Management Journal*, Vol. 38(1), 1995, pp.16-17.

84) Dean Tjosvold, "Cooperative and competitive dynamics within and between organizational unit," *Human Relations*, Vol. 41(6), 1988, pp.425-436.

는 영향에 관한 연구에서 목표상호의존성과 협력의 이유를 공유된 목표, 공유된 과업, 집단 보상으로 구분하고 있으며, 상호작용의 행동차원(협력)은 정보와 자원교환, 문제 논의, 갈등해결로 보고 있다. 또한 상호작용의 결과는 '미래협력에 대한 신뢰'였다.

Tjosvold<sup>85)</sup>는 엔지니어링 회사(27명)와 전기 회사(43명)의 여러부서들의 관리자들을 대상으로 한 연구에서 부서간 협력이 고품질의 서비스 제공, 상호의존성모델을 검증하였다. 그에 의하면 목표상호의존성과 협력의 이유를 공동과업(프로젝트)자원과 정보의존, 상호이해와 관심, 공동보상으로 구분하고 있으며, 상호작용의 행동차원(협력)은 참여와 몰입, 상호지원, 갈등관리, 절차 준수여부로 구분하고 있다. 또한 상호작용의 결과는 생산성 향상(수주), 고객만족, 작업관계의 강화였다.

오태현<sup>86)</sup>은 마케팅 부서와 타부서의 협력을 조성할 수 있는 방안을 모색하기 위해, 마케팅 조직에 관한 연구, 환경과 부서간의 관계, 부서간의 상호의존성, 시장지향조직에서 마케팅 부서의 역할 및 협력이론을 검토하였다. 그 결과 조직내에서 부서간의 상호의존성과 그에 따른 통합 및 조정을 논의함에 있어서 협력이론이 무시되었고, 협력이론에서는 조직의 구조적인 상황요인이 체계적으로 통합되지 못하고 있다고 지적하였다. 결론적으로 마케팅부서와 타부서의 유기적인 협력관계의 조성이 고객중심의 마케팅사고의 실천에 핵심적인 요인으로 파악하였다. 그는 마케팅 부서와 타부서의 협력성과를 질적인 기업의 성과로서 종업원의 만족정도, 고객의 만족정도, 경쟁력 향상(고객에 대한 반응속도, 품질개선의 정도, 원가개선의 정도), 기업이 양적인 성과는 시장성과(영업수익율, 시장점유율, 매출액 성장률)로 구분하였다.

박기홍<sup>87)</sup>은 협력효과를 국제관광협력을 통해서 발생하는 제반영향을 의미한다고 정의하였으며, 인류공영, 교류촉진, 행정향상, 저해효과, 상호이해, 지역발전효과로 구분하여 연구하였다.

지역관광 관련집단간 협력효과에 직접적인 선행연구는 없다. 또한 앞에서 언급했듯이 협력문헌에 의하면 결과변수에 대한 언급은 연구내용에 맞게 언급하고 있으며, 연구주제, 학문분야, 연구상황 등에 따라 결과변수는 다를 수 있다. 지역관광 관련집단간 협력효과에 대한 내용은 연구자가 임의로 양적인 효과와 질적인 효과로 나누어

85) Dean Tjosvold, "Cooperative and competitive interdependence: collaboration between departments to serve customers," *Group & Organizational studies*, Vol. 13(3), 1988, pp.517-539.

86) 오태현, 전제논문.

87) 박기홍, "지방정부의 국제관광협력모형 개발에 관한 연구," 한양대학교 대학원 박사학위논문, 1997.

내용을 기술하고자 한다. 본 연구에서도 협력의 효과를 긍정적인 측면에서만 고찰하여 한계를 가지고 있다.

## 1) 量的效果

첫째, 지역주민의 소득증대에 기여. 관광지역의 내·외국인 관광객 유치증대로 인해 지역주민의 소득향상에 이바지할 수 있다. 관광산업에 직접적으로 종사하는 지역주민들 뿐만 아니라 여타 산업에 종사하는 지역주민들도 파급효과로 소득증대에 기여할 수 있다. 특히 관광지 주변에서 관광사업에 종사하는 지역주민들과 농·어업에 종사하는 지역주민들의 소득향상에도 실질적인 기여를 할 것이다.

둘째, 내·외국인 관광객 유치증대. 관련집단의 협력의 증진은 관광상품의 전체적인 품질향상과 관광부조리, 종사원의 서비스 수준 저하 등 흔히 나타나기 쉬운 고질적인 관광지역의 병폐를 해결함으로써 관광객 유치증진에 기여할 것이다.

셋째, 지역경제 활성화에 기여. 한 지역에서의 관광산업의 발전은 타산업에의 파급효과로 지역 전체경제의 활성화에 이바지 할 것이다.

넷째, 지방자치단체의 재정자립도 향상에 기여. 관광산업의 발전은 지자체의 稅收收入을 늘려서 재정자립도를 향상시킬 수 있을 것이다.

다섯째, 내·외국인의 관광투자유치 증대. 관련집단간의 협력의 활성화를 통한 관광객 유치증진과 관광 이미지 개선은 내·외국인 투자유치를 증대시킬 것이다.

여섯째, 관광사업체의 관광수입증대. 전반적으로 관광사업체의 수입증대와 종사원의 처우개선에도 이바지 할 것이다.

## 2) 質的效果

첫째, 관광지로서의 대외적 이미지 향상. 관련집단간의 협력은 대외적으로도 각종 언론매체에 민·관·산 협력이 우수한 관광지역으로 홍보되어 관광지로서의 이미지 향상에도 기여할 것이다.

둘째, 관광종사원의 직무만족 및 근무의욕 고취. 협력을 통해 관광종사원에게도 책임감이 부여되고, 처우개선이 이루어져 종사원의 직무만족 및 근무의욕을 고취시키는 데 기여할 것이다.

셋째, 열린정부로서의 지방자치단체의 대내·외적 자리매김. 지방화시대에 걸맞는 열린정부로서의 지자체의 자리매김은 관광지로서 한 지역의 이미지에도 도움을 줄 것이다.

넷째, 지역관광에 대한 관련집단의 비전 인식. 관련집단의 협력으로 실질적인 편익 효과를 느끼게 된다면 지역관광의 비전을 인식하게 되어 지속적인 관계유지에도 도움을 줄 것이다.

다섯째, 관광상품의 품질향상에 기여. 관련집단의 협력증진은 전반적으로 지역관광상품의 품질을 향상시켜 관광객 유치와 관광수입 증대에도 도움을 줄 것이다.

여섯째, 관광산업의 중요성에 대한 관련집단의 인식 증대. 관광산업에 대한 부정적 이미지가 특히 상존해 있는 지역주민들에게 관광산업의 긍정적 이미지를 고취시키는 데 기여할 것이다.

일곱째, 관련집단의 협력으로 관광지로서의 특색을 살리는 관광개발 가능. 관련집단의 협력은 무분별한 개발을 억제하고, 관련집단의 합의를 통해 지역의 특색을 살리는 관광개발이 가능할 것이다.

여덟째, 지방자치단체의 관광사업체에 대한 규제에서 지원체제로의 전환 가능. 협력의 주체인 지자체가 열린정부로서의 기능을 하며, 관광사업체에 대한 애로사항을 현실적으로 인식할 때 관광사업체에 대한 규제보다는 지원체제로의 전환이 가능하다.

아홉째, 관광사업체의 商道德의 준수 정착. 각 관광사업체의 기회주의적 성향을 규제하고 계몽운동을 통해 상도덕이 정착되면, 관광지에서 흔히 나타나기 쉬운 병폐인 관광부조리 등의 문제도 해결할 수 있을 것이다.

열번째, 지역관광 관련집단의 공동체 의식 함양. 한 지역에 거주하는 관련집단들 모두가 공동체 운명이라는 의식의 함양을 고취시킬 것이다.

열한번째, 공무원의 관광사업체, 지역주민 등에 대한 권위주의 의식 타파. 관련집단의 협력을 통해 열린정부를 지향하는 지자체 소속 공무원들의 권위주의 의식도 타파될 것이다.

열두번째, 관련집단간 지역관광 문제에 대한 전반적인 의사소통 향상. 관련집단간 협력은 관련집단간 전반적인 의사소통 향상을 가져올 것이다.

열세번째, 내·외국인 관광객의 만족 향상. 관련집단간 협력으로 인한 지역관광상품 품질의 향상은 관광지를 방문하는 관광객들의 만족에도 영향을 줄 것이다.

열네번째, 관련집단간의 신뢰향상. 관련집단간 협력은 관련집단간 의사소통을 원활

하게 하고, 각 집단의 처한 입장을 이해할 수 있게 하며, 상호간의 신뢰향상에도 기여할 것이다.

## 5. 地域觀光 關聯集團間 協力の 障礙要因

지역관광 관련집단간 협력의 장애요인은 정형화된 틀은 없다. 관광목적지의 여러 상황에 의해 협력의 장애요인은 지역특성에 따라 달라질 수 있다고 할 수 있다. 다음에서는 개인·집단간 협력이론중에서 사회적 딜레마이론에 바탕을 두고 왜 사람들이 협력을 기피하는지를 밝히고자 한다.

사회적 딜레마 문헌에 의하면 네 가지 잠재적으로 중요한 협력의 장애요인들이 밝혀졌다. 자신의 자유를 유지하려는 욕망, 잘 속는 바보가 되는 것을 회피하려는 욕망, 私利 추구, 타인에 대한 불신 등이다. 이러한 잠재적 장애요인들이 실제로 장애요인이 될 것인가, 아닌가는 제안된 해결책의 성격에 달려있으며, 구조적 또는 행위적일 수도 있다.<sup>88)</sup>

첫째, 자신의 자유를 유지하려는 욕망. 사람들이 어떻게 그들의 자유를 위협하는데 반응하는가에 대한 이론에 따르면, 개인들은 그들의 자유를 제한하는 정책들과 행위들을 반대한다는 사실을 일관성있게 밝히고 있다.<sup>89)</sup> 즉, 협력을 하게 되면 집단의 지시에 따라야 하기 때문에 개인의 자유가 제한될 수 있고 따라서 자신의 자유를 확보하기 위해 협력하지 않으려 한다.<sup>90)</sup> Clee와 Wicklund<sup>91)</sup>에 의하면 “한 선택 대안을 얻는데 주관적인 확률을 줄여주는 것으로 보여지는 어떤 행위는 저항 장벽을 야기한다. 모든 사회적 딜레마 학자들은 저항이 공통적으로 주요한 장애요인으로 인식하고 있다.<sup>92)</sup> Edney<sup>93)</sup>는 사회적 딜레마를 해결하는데 관심이 있는 학자들의 핵심적 연구 문제들은 집단들과 지역사회들이 개인의 자유를 타협시킬 수 있는 조건을 탐구하는 것이라고 주장한다.

88) Joshua Lyle Wiener & Tabitha A. Doescher, “A Framework for Promoting Cooperation,” *Journal of Marketing*, Vol. 55(April), 1991, p.41.

89) M. Clee and R. Wicklund, “Consumer Behavior and Psychological Reactance,” *Journal of Consumer Behavior*, Vol. 6 (March), 1980, pp.389-405.

90) 이유재, “관계마케팅의 개념과 실천에 대한 연구,” 서울대 경영대학 경영연구소, 경영논집 제32권 제4호, 1998, p.261.

91) *Ibid.*, p.401.

92) Joshua Lyle Wiener & Tabitha A. Doescher, *op. cit.*, p.41.

93) J. Edney, “The Commons Problem: Alternative Perspectives,” *American Psychologist*, Vol. 35 (February), 1980, pp.131-150.

둘째, 잘 속는 바보(sucker)가 되는 것을 회피하려는 욕망. 개인이 공동의 자원을 보전하기 위해 만약 자발적인 희생을 한다면(또는 집합적 희생을 하는 한 집단의 구성원인 경우라면), 게다가 자원이 파괴된다면 한 개인은 바보가 된다는 것이다.

Dawes, Messick, Brewer는 그들의 견해와 사회 딜레마 문헌을 통합해서 개인들은 바보가 되는 것을 회피하고자 하는 강력한 욕망을 가지고 있다는 결론을 내렸다. 그들의 결론은 사회적 딜레마 실험에서의 조작은 집단의 목표가 성취되어질 가능성이 증가하는 효과를 가질 때, 피실험자들은 더욱 협력할 것이라는 실증적 규칙성에 기초를 두고 있다.<sup>94)</sup>

셋째, 개인의 사리추구. 개인이 받은 사회적 보상(social payoff)이 부정적인 경우 협력하는 것이 개인의 사리추구에 맞지 않다. 이러한 장애는 여러 가지 방식으로 사회적 딜레마를 해결하는 데 핵심적 장애이다. Dawes<sup>95)</sup>는 사회적 딜레마 상황을 '협력의 사회적 보상이 기회주의적 행동의 사회적 보상보다 적은 것'으로 정의한다. 많은 사회적 딜레마 실험의 결과는 '개인의 협력의향은 협력과 관련된 사회적 보상과의 증가함수이다'라는 결론을 지지하고 있다.

넷째, 타인에 대한 불신. 사회적 딜레마에 빠져있는 개인들은 협력에는 협력으로, 기회주의에는 기회주의 행동으로 대항하려고 한다.

한편 관광조직간 협력의 선행연구에 의해 지적된 장애요인으로서는 다음과 같다.

Reid<sup>96)</sup>에 의하면 조직간 관광협력에 있어 장애의 범주에는 주권(turf sovereignty), 경쟁(competition), 책임의 분열(fragmentation of responsibilities), 인식의 결여(lack of awareness), 그리고 이데올로기의 차이(differing ideologies)가 있다고 언급하였다.

Selin과 Beason<sup>97)</sup>은 인터뷰 대상중 많은 사람들이 다른 조직의 업무가 그들 조직에 얼마나 중요한지를 이해하지 못하고 독자적인 입장을 취하고 있음을 확인하였으며, 관광조직간 인식부족과 상이한 이데올로기 등이 관광조직간 효과적인 커뮤니케이션에 장애요인임을 지적하였다.

94) Joshua Lyle Wiener & Tabitha A. Doescher, *op. cit.*, p.41.

95) R. Dawes, "Social Dilemmas," *Annual Review of Psychology*, Vol. 31, 1980, pp.69-93.

96) L. Reid, "Recreation and tourism workshops," in proceedings of the symposium on tourism and recreation : a growing partnership, Ashville NC : Sagamore Publishing, 1987, pp.41-57.

97) S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, pp.639-652.

<표 2-8> 협력의 장애요인을 극복

| 협력 장애요인                           | 장애요인을 극복하는데 강조되어야 하는 정보                                                                            | 장애요인 극복 전략                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 저항<br>한 집단 사례<br>다집단 또는<br>개인의 사례 | 목표도달의 중요성<br>제시되지 않음                                                                               | 끓주린 아기 호소<br>제시되지 않음                                              |
| 잘속는 바보                            | 목표는 달성될 것이다                                                                                        | 부유한 아기 호소                                                         |
| 사리추구                              | 딜레마의 크기는 작다<br>여러분의 공헌은 차이를 만들 것이다<br>사회적 보상이 더욱 커지며, 그러나 그이상 중요하지는 않다<br>비사회적 보상이 더욱 커지며, 더욱 중요하다 | 범위 줄임 접근, 시민 자긍심 접근<br>리더쉽 호소, 단계 세분화 접근<br>협력의 용이함을 강조<br>윤리적 호소 |
| 불신                                | 다른 사람들은 협력하고 있으며, 협력할 것이다.<br>집단 정체성                                                               | 시베이 결과 접근, 긍정적 피드백 호소<br>시민 자긍심 접근, 공동운명 호소                       |
| 강화되지 않음                           | 불신과 잘속는 바보의 정보를 이용                                                                                 | 불신과 잘속는 바보의 전략들을 이용                                               |
| 태도-행동<br>연결                       | 잘속는 바보의 정보를 이용                                                                                     | 잘속는 바보 전략들을 이용                                                    |

자 료 : Joshua Lyle Wiener & Tabitha A. Doescher, *op. cit.*, p.43.

### 第 3 節 關聯集團間 協力內容

지역관광 관련집단간 협력내용을 논하기에 앞서 이들간 협력이 가능한 범위가 어디까지이며, 구체적으로 어떤 협력이 가능할 것인지를 구분짓는 것은 매우 중요하다. 협력분야는 각 지방자치단체마다 相異한 분야가 많을 것이며, 지역 실정에 맞는 협력 가능분야와 범위가 설정되어야 한다.

#### 1. 관광마케팅 공동협력

관광에 있어서 조직간·지역간·국가간 협력은 관광목적지 마케팅의 성공요건으로서 아무리 강조하여도 지나침이 없다. 국제관광분야에서는 협력결과가 기대 이상으로 클 때,

시너지(synergy)효과를 얻을 수 있을 때, 일국의 관광상품이 저개발 상태이거나 수명주기(DLC)상 성숙기일 때, 그리고 새로운 시장을 개척하고자 할 때 협력적 관광마케팅이 이루어질 가능성이 큰 것으로 밝혀지고 있다.<sup>98)</sup> 전략산업으로서의 관광산업육성의 가장 기본적인 활동은 관광마케팅이라 할 수 있다. 관광객의 지속적인 유치를 위한 유치전략이 아무리 훌륭하고 상품가치가 큰 관광자원을 가지고 있다 하더라도 이를 제대로 알리지 못하면 관광객의 유치증대는 한낱 물거품에 불과하다.<sup>99)</sup>

최근 지방화, 민간화, 전문화의 시대적 흐름에 부응하여 관광홍보활동에 있어서도 지방자치단체, 민간업체 상호간의 협력이 중요해지고 있다.<sup>100)</sup> 또한 현재 상당수의 지방자치단체가 체결하고 있는 자매결연이 그 활동에 있어 보다 내실화되어서 관광부문에서의 구체적 성과(예: 관광전·교대개최)를 거둘 수 있도록 민관이 합심된 노력이 필요하다.<sup>101)</sup> 이에 따라 각 지방자치단체의 지역특성에 맞는 독창적이고 차별화된 관광촉진활동을 전개해야 하며, 내부적으로는 민·관의 협력방안, 외부적으로는 문화관광부 관광국, 한국관광공사, 다른 지역의 지방자치단체, 한국관광협회중앙회, 외국 관광청, 외국 자매결연도시 등과의 긴밀한 협력체계를 구축하여야 한다.

지역사회 상호간의 협조에 따른 몇 가지 이점은 다음과 같다.<sup>102)</sup>

첫째, 판촉 기금의 효율적인 이용. 둘째, 개별적인 지역사회의 노력에 따른 판촉 효율 저하 감소. 셋째, 판촉출연금의 증대. 넷째, 관광객이 지역 내에서 보다 많은 시간을 체재하도록 하여 결과적으로 관광객의 총지출 경비가 증가하도록 조장. 다섯째, 전반적인 일괄 알선 여행 판매를 증대시킬 지역 전체의 재원과 편의시설 개선. 여섯째, 대규모의 유인 요소와 이벤트를 창출할 수 있는 기회의 확대. 일곱째, 지역사회의 정화와 지역 이미지 재고 증대.

지역사회 관광지에서 공동마케팅의 사례는 다음에서 찾아볼 수 있다.

캐나다 알베르타市の ATPC(Alberta Tourism Partnership Corporation)는 관광산업진흥을 위한 비영리조직으로 관광사업자에게 관광마케팅을 지원하고 각종 서비스를

98) T. Hill and R. N. Shaw, "Co-marketing tourism internationally: bases for strategic alliances," *Journal of Travel Research*, Vol. 34(1), 1995, pp.25-32.

99) 고승익·고계성, "IMF체제하의 제주관광산업 활성화 방안에 관한 연구," 제주관광연구 창간호, 제주관광학회, 1998, p.53.

100) 서울시정개발연구원, 서울 관광마케팅 지원전략 연구, 1997, p.54.

101) 한국관광공사, 해외관광홍보 활성화방안에 관한 연구, 1993, pp.89-90.

102) 표성수·장해숙 공저, 전개서, p.322.

제공한다.<sup>103)</sup> ATPC는 사업자, 정부, 알베르타시의 6개 관광지와 협력하여 관광사업자에게 국내외에서 그들의 관광상품을 마케팅하도록 도움을 제공하고 있다. 본 조직은 알베르타지역의 관광사업자에게 마케팅 투자의 효과를 극대화하기 위해 계획된 200여 개의 활동을 통해 관광상품의 마케팅 비용을 절감할 수 있도록 무료 서비스를 제공하고 있다.

'94년 호주관광공사는 연방정부, 주정부, 관광기구 및 민간기업간의 보다 긴밀한 협력 체계 구축을 목적으로 Partnership Australia를 발족했다. 동 프로그램은 즉각 효과를 나타냈는데 예를 들어보면, '94년 하반기에 신상품 및 호주를 판촉하기 위해 호주관광공사가 A\$580만의 광고 투자를 하자 업계로부터 A\$320만의 추가 기금이 조성되었다. 전체적으로 93/94회계연도 중 호주정부가 호주관광공사에 투입한 A\$7,780만은 민간부문의 참여로 A\$2,720만이 더 증액하였다. 이 수치는 전년 대비 민간부문의 기금이 17% 증액하였음을 나타낸다. 94/95회계연도에는 180여 회에 달하는 해외시장 개척사업이 Partnership Australia와 업계지원 기금을 통해서 전 세계에 걸쳐 전개되었으며 업계 기여금이 A\$3,440만으로 증가하여 전년 대비 26%의 성장률을 보였다. 이렇게 꾸준한 공공/민간부문의 투자 성장 덕택에 22개 주요 관광시장중 16개 시장에서 시장점유를 확대하였으며, 94/95회계연도의 관광외화 수입은 전년대비 16%가 증가한 A\$1,230만을 기록했다.<sup>104)</sup>

## 2. 관광계획 공동협력

공·사적 부문(public and private sector)이 관광계획 수립시에 긴밀히 상호협조하고 공동참여하면 좋은 결과가 도출되고, 또 사적부문이 계획과정에 적극참여함으로써 관광계획 그 자체가 더욱 성공적으로 수행된 사례는 많다.<sup>105)</sup>

공·사 부문간의 관련된 역할은 환경의 변화에 따라 달려있어서 시간이 지남에 따라 변화될지도 모른다.<sup>106)</sup> 최초에 관광지역이 개발이 언급될때에는 상업적 시설과 서비스를 포함해서 지방자치단체가 적극적인 역할을 수행할 필요가 있다. 이후에 관광

103) 서울시정개발연구원, 서울 관광마케팅 지원전략 연구, 1997, p.190.

104) 한국관광공사, 관광정보, 1997년 4월호, pp.32-33.

105) R. C. Mill and A. M. Morrison, The tourism system : an introductory text (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1985), p.290.

106) Edward Inskeep, *Tourism Planning : An integrated and sustainable development approach* (New York : Van Nostrand Reinhold, 1991), p.431.

이 어느정도 확립되었을 때에는 사적 분야가 주요한 투자 역할을 하여야 한다. 변화하는 환경을 정확히 인식하고, 정책이 뒷받침되는 것이 무엇보다도 중요하다.

오늘날 지역관광계획의 추진과 성공여부는 지역주민들의 협력에 달려 있다고 할 수 있다. 지역주민의 참여는 계획 입안 입장에서 여러 가지 부정적 측면도 있다. 그러나, 지역주민의 의도가 반영이 안된 계획은 비효율적이므로, 지역주민의 참여를 효율적으로 다룰 수 있는 기법을 고안하여 실행하여야 할 것이다.<sup>107)</sup> 관광개발의 효과가 지역주민에게 귀속되지 않는 것은 계획의 수립과 개발과정에 지역의 특성과 여건이 반영되지 않았기 때문이라고 할 수 있으며, 이는 지역주민의 의견이 반영되지 않은 결과라고 할 수 있다.

Keogh<sup>108)</sup>는 지역관광계획에서 더욱 효율적인 참여를 위한 관광목적지 주민들의 정보욕구에 시사점을 두었다. 캐나다 New Brunswick의 작은 해안 지역사회인 Cap-Pele의 지역주민들을 대상으로 그 지역에서 관광공원을 설립하는데 제안과 관련해서 문제가 된 주요 논쟁들을 확인하기 위하여 인터뷰가 행해졌다. 공식적인 보고서와 계획의 평가에 의하면 많은 논쟁들에 비해서 정보가 부족하다는 것이었다.

미국의 Pacific Northwest 지역에서의 지역주민들에 대한 관광의 영향연구에 의하면, 지방 계획과 의사결정과정에서의 참여가 관광과 관광객들에 대한 지원과 태도의 수준에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.<sup>109)</sup>

### 3. 지역 관광자원 공동관리

지역 관광자원에 대한 보전과 개발은 관련집단간의 협력이 필수적이라 할 수 있다. 다

107) 표성수·장혜숙 공저, 전제서, p.417.

108) Brian Keogh, "Public participation in community tourism planning," *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990, pp.449-465.

109) S. Lankford, "An analysis of resident preferences, attitudes and opinions toward tourism and rural development in the Columbia River Gorge," Unpublished PhD Dissertation, Eugene : University of Oregon, 1991.

S. Lankford, "Attitudes toward tourism in the Columbia River Gorge," University of Oregon, Eugene : Community Planning Workshop, 1991.

S. Lankford, "Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development," *Journal of Travel Research*, Vol. 32(3), 1994, pp.35-43.

S. Lankford and D. Howard, "Developing a tourism impact attitude scale," *Annals of Tourism Research*, Vol. 21(1), 1994, pp.121-129.

음 몇 가지에서 사례에서 관련집단간의 협력이 지역관광자원의 보전과 개발에 얼마나 중요한지를 살펴볼 수 있다.

캐나다에서는 자원관리에 있어서 지역주민의 참여는 오랜 역사를 지니고 있다.<sup>110)</sup>

로드 아일랜드(Rhode Island)주 뉴포트(Newport)<sup>111)</sup>는 지역사회와 시민단체의 긴밀한 협력과 이해를 통해 전통, 문화, 자연, 생활양식을 잘 보전하여 오늘날 독특하고 차별성이 돋보이는 지속가능한 관광개발을 이룬 사례를 뉴포트(Newport)에서 찾아볼 수 있다. 뉴포트의 경우, 다음 세대 사람들에게 오늘날 살고 있는 사람들과 동일 수준의 삶, 번영의 보장을 고려하면서 경제적 발전속도를 조절하고 있다. 뉴포트의 관광산업은 침체를 벗어나 급신장해왔고 공무원들은 관광을 경제의 최우선 목표로 삼아왔다. 그러나 지난 수년동안 주민들은 경제발전의 한계, 그리고 문화와 해안환경의 취약성을 인정하게 되었는데, 각급 사회단체와 지역사회가 협력해야만 관광지의 차별성과 발전을 기대할 수 있다는데 인식을 함께 하고 있다. 관광발전이 경우에 따라서는 환경악화를 초래할 수 있다는 사실을 뉴포트의 지속가능한 개발정책에서 찾아볼 수 있다.

#### 4. 서비스 품질 개선을 위한 공동협력

첫째, 관광훈련 프로그램 개발이 필요. 각 지방자치단체에서도 자체적으로 관광종사원의 서비스 질 향상을 위한 관광훈련 프로그램을 개발할 필요성이 있다. 세계관광기구(WTO)에서 우수사례로 선정한 미국의 Nashville 관광국은 지역내 모든 관광부문 인력을 대상으로 도시 전역에 폭넓게 관광교육 프로그램을 개발기로 하고 이를 위해 민간전문단체인 '대정부관광위원회(TWFAAC: Tourism Works for America Council)'와 협력하여 2개부문의 관광훈련 프로그램을 마련하였다.<sup>112)</sup> 한국의 지방자치단체에서

110) T. L. Burton, "A review and analysis of canadian case studies in public participation," *Planning Canada*, Vol. 19(1), 1979, pp.13-22.

111) Michael R. Evans, "Newport, Rhode Island - American's first resort : lessons in sustainable tourism," *Journal of Travel Research*, Vol. 36(2), 1997, pp.63-67.

112) Nashville의 관광종사원 훈련 프로그램은 2개부문으로 이루어져 있다. 첫 번째 프로그램은接客요령과 관련된 것으로 매뉴얼을 기초로한 역할기법(Role Play)습득에 초점을 두고 있는데, 관련기관 및 단체에 유료(US\$295)로 판매되며, 기관별로 전문강사를 초빙하여 자체 시행할 수 있도록 편집되어 있다. 두 번째 프로그램은 지역의 관광자원을 중심으로 이루어 지는데, 동 프로그램에 참가한 모든 사람들에게 Nashville 지역내 주요 관광지 30여개소에 동반자1인과 함께 무료입장할 수 있는 티켓(US\$500 상당)을 제공, 관광자원을 직접 탐방케 함으로써 향후 관광객을 맞이할 때 각 관광지를 자세히 안내할 수 있는 실력을 배양토록 하

도 Nashville의 관광종사원 훈련 프로그램을 벤치마킹하여야 할 필요성이 있다.

또한 관광종사원에 대한 처우개선이 이루어 져야 한다. 아무리 좋은 프로그램을 가지고 교육시킨다해도 열악한 근무환경에서는 질 좋은 서비스를 제공하지 못한다. 이와 더불어 관광종사원에 대한 교육뿐만 아니라 경영진에 대한 교육도 필요하다. 관광 선진국의 우수 관광사업체의 경우 관광종사원뿐만 아니라 경영진에 대한 교육프로그램을 개발 운용하고 있음. 관광종사원의 서비스 질 향상을 위해 노력하기 이전에 서비스 질 향상을 위한 관광사업체 경영진의 솔선수범 자세가 필요하다.

둘째, 자원봉사 프로그램 개발이 필요. 외국의 경우 관광부문 자원봉사프로그램이 활발히 이루어지고 있는 데 비하여 우리나라의 경우 자원봉사프로그램이 거의 이루어 지지 못하고 있다. 주부, 명퇴자 등으로 구성된 명예자원봉사단 운영도 고려해야 하며, 각 지방자치단체의 대학교, 대학, 고등학교 등의 관광관련학과 학생들의 자원봉사 안내활동을 이수학점으로 인정해 주는 방안을 검토할 필요가 있다. 실제로 각 지방자치단체에서 개최되는 축제와 각종 이벤트에 관광관련학과 학생들을 자원봉사자로 고용하는 방안을 마련하여야 한다. 이러한 교육과정은 향후 관광분야에서 일하게 될 잠재 관광종사원에게 안내 서비스를 체험할 수 있는 기회를 제공함으로써 교육효과의 제고와 관광인력 전문화에 기여할 수 있다.

셋째, 관광품질 모니터링 실시 필요. 각 지방자치단체의 대학생, 주부, 퇴직자 등으로 구성된 관광품질 평가단을 운영한다. 이를 위해서는 관광품질과 관련된 조사항목에 대한 연구가 선행되어야 한다. 각 지역의 숙박업, 음식점, 쇼핑업, 관광지 등을 방문하여 관광품질과 관련된 내용들을 정기적으로 조사하고 문제점에 대해서는 이를 해당 업체에 통보하고 시정토록 하여야 한다. 우수업체에 대해서는 분기별 우수업체로 선정 포상하며, 우수업체 사례집을 발간한다. 장기적으로는 관광기업 품질 인증제를 도입해야 한다.

---

고 있다. 당초 관광업계 종사원을 대상으로 하던 무료입장은 현재 지역내 택시기사, 관광안내 자원봉사자 등에게까지 확대되었으며, 택시기사의 경우 재교육시 동 교육프로그램에 반드시 참석토록 의무화되어 있다. Nashville CVB(Convention & Visitors Bureau)는 지난해 말까지 총 3,402명을 교육시켰으며, 교육대상도 현업 관광종사원에 국한하지 않고 택시기사, 경찰관 등 관광과 직간접적으로 관련된 모든 분야를 대상으로 하고 있다.

## 第 4 節 地域觀光 關聯集團間 協力 決定要因

지역관광 관련집단간 협력 결정요인에 관한 실증적인 검증에 대한 선행연구는 없으나, 개인간·집단간·조직간 협력이론 등의 연구와 관광조직간 협력요인, 관광조직 구성원들의 만족과 조직유효성 요인 등의 선행연구들을 토대로 다음과 같이 협력조성요인들에 대해 고찰할 수 있다.

Axelrod<sup>113)</sup>는 호혜성에 기반을 둔 협력이 장기적으로 시행착오의 학습에 의해 완만하게 진화될 지라도 협력이 발생하는 과정을 이해함으로써 협력의 진화를 앞당길 수 있다고 주장하고 협력을 촉진하는 전략을 제시하였다. 그에 따르면 상호작용이 반복되지 않는 경우 협력이 어렵다. 동일한 두 개인이 서로 다시 만나 서로를 알아보고 과거의 행동을 회상할 수 있도록 구조화하는 방식이 협력을 조성하는 중요한 방식이다. 그는 ① 현재에 비해 미래의 상호작용을 중요하도록 인식하도록 하는 방식, ② 보상을 변화시키는 방식, ③ 협력을 조성할 수 있는 가치, 사실, 기술들을 교육시키는 방법을 제시하고 있다. 미래의 상호작용을 중요하게 인식시키는 보다 직접적인 방법은 상호작용을 지속시키고 상호작용을 빈번하게 일어나게 하는 방식이 있다. 이 방법은 타 방법의 기반에 대해 암시적인 위협을 사용할 수 있기 때문에 상호협력은 안정시킬 수 있다. 또한 장기적인 상호작용의 인센티브가 속임수(기회주의 행동)보다 크게 하는 것이 필요하다. 그리고 다른 사람이 복지에 관심을 갖도록 교육하고 아울러 호혜성의 원칙을 가르치는 것도 중요하다. 즉, 기회주의 행동전략으로는 생존하기가 어렵다는 점도 교육시켜야 한다. 왜냐하면 무조건적 협력은 자신을 해칠 뿐만 아니라 성공한 기회주의 행동 이용자가 나중에 순진한 제삼자를 오도할 수 있기 때문이다. 또한 과거의 상호작용으로부터 타경쟁자를 식별하고 그 상호작용의 성격을 기억할 수 있는 능력은 협력을 유지하는데 필요한데, 이 능력 없이는 호혜성의 어느 형태도 사용될 수 없고 다른 사람들로 하여금 협력하도록 고무할 수도 없다.

Murnighan<sup>114)</sup>은 협력 결정요인을 심리적 결정요인과 구조적 결정요인으로 지적하고 있다. 협력의 구조적 결정요인으로서 ① 보상, ② 기회주의 행동규제 ③ 참여자들이 협력이 오랫동안 지속될 것이라는 기대로 구분하였다. 협력의 심리적 결정요인으로서 ①

113) R. Axelrod, The evolution of cooperation (New York : Basic Books, 1984), p.125-141.

114) J. K. Murnighan, "Game theory and organizational behavior," *Research in Organizational Behavior*, Vol. 16, 1994, pp.96-100.

개인의 가치, ② 지식, ③ 커뮤니케이션, ④ 집단 정체성 등을 지적했다. 구조적 요인들은 협력을 결정하는 일차적인 요인들이고, 행위적(또는 심리적)요인들은 상황구조에 의해 부가되는 제약하에서 협력에 영향을 미치는 요인들이다.

Smith, Carroll, Ashford<sup>115)</sup>는 협력의 결정요소로서 심리적 결정요소와 구조적 결정요소를 지적하고 있다. 협력의 심리적 결정요소로서 ① 파트너들의 가치 유사성, ② 파트너들의 지각된 지위와 적법성, ③ 상호작용하는 절차가 공정한가에 대한 지각 등을 지적했다. 협력의 구조적 결정요소로는 ① 관계된 파트너들의 수, ② 지각된 신뢰성과 예측성과 관련된 것으로 예전의 사회적 유대관계 정도, ③ 협력이 나타난 사회적 배경 등을 지적했다.

한편 관광문헌에서 관광조직간 제휴·협력에 대한 선행연구에서는 제휴·협력의 장애요인과 촉진요인들을 지적하고 있다. 제학자들의 선행연구는 본 연구의 지역관광 관련집단간 협력결정요인을 파악하는데 유용하다.

Waddock과 Bannister<sup>116)</sup>는 파트너쉽 효율성 요인으로 신뢰성, 파트너 대표성, 적절한 파트너 하부조직, 파트너들에 대한 편익인식, 파트너간 상호의존성, 파트너들에게 공유된 논쟁, 제휴에 대한 인식, 파트너들간의 권력, 파트너쉽 목표, 파트너쉽 스태프의 유능함, 파트너들에 대한 피드백의 적절성, 리더들의 강력한 비전, 강력한 리더쉽 등을 제시하고 있다.

Selin과 Beason<sup>117)</sup>은 협력 촉진요인으로서는 영역 합의가 선행되어야 한다고 주장했으며, 관광조직간 효율적 커뮤니케이션 장애요인으로서는 관광조직의 독립적인 자세, 관광조직간 인식부족과 상이한 이데올로기 등에 기인한다고 하였다.

Jamal과 Getz<sup>118)</sup>는 지역사회 지향적 관광계획 제휴 촉진요소로서 첫째, 상호의존성에 대한 인식. 둘째, 관련집단간의 개별편익과 상호편익의 인식. 셋째, 계획 의사결정 과정에 강력하게 영향을 미칠 적법성과 권력에 대한 지각. 넷째, 핵심 이해관계집단의 참여. 다섯째, 적법한, 전문적인, 기약, 권위를 가진 위원장 필요. 여섯째, 소망스러운 관광개발에 대한 비전형성, 관광목적과 목표의 공동형성, 협력조직의 형성에 의한 계획과 개발영역의 자기규제 등을 제시하고 있다.

115) K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, *op. cit.*, p.15.

116) S. A. Waddock and B. D. Bannister, "Correlates of effectiveness and partner satisfaction in social partnerships," *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 4(2), pp.74-89.

117) S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, pp.639-652.

118) Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, pp.186-204.

Selin과 Myers<sup>119)</sup>는 제휴멤버 만족과 제휴 효율성 속성연구에서 첫째, 효율성에 공헌하는 요인으로는 제휴와 협력, 광범위한 대표성, 커뮤니케이션과 정보공유, 강력한 리더쉽. 둘째, 효율성을 제약하는 요인으로는 의사일정과 특별한 이익, 시간부족, 서로 다른 목적, 장기간 조직과 느슨한 흥미, 다른 조직들의 대표성. 셋째, 전체만족에 공헌하는 요인으로는 운영관계와 팀웍, 비전과 잠재성, 성공과 성취목적을 제시하고 있다.

<표 2-9> 관광조직간 제휴/협력 선행연구

| 연구자                      | 연구내용                  | 변수 및 요인                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Waddock과 Bannister(1991) | 파트너쉽 효율성              | 신뢰성, 파트너 대표성, 적절한 파트너 하부조직, 파트너들에 대한 편익인식, 파트너간 상호의존성, 파트너들에게 공유된 논쟁, 제휴에 대한 인식, 파트너들간의 권력, 파트너쉽 목표, 파트너쉽 스태프의 유능함, 파트너들에 대한 피드백의 적절성, 리더들의 강력한 비전, 강력한 리더쉽                                                                                                                             |
| Selin과 Beason(1991)      | 관광조직간 관계 장애요인         | <ul style="list-style-type: none"> <li>●협력 촉진요인 : 영역 합의</li> <li>●효율적 커뮤니케이션 장애요인 : 관광조직의 독립적인 자세, 관광조직간 인식부족과 상이한 이데올로기</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Jamal과 Getz(1995)        | 지역사회 지향적 관광계획 제휴 촉진요소 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●상호의존성에 대한 인식</li> <li>●관련집단간의 개별편익/상호편익의 인식</li> <li>●계획의사결정과정에서 강력하게 영향을 미칠 적법성과 권력에 대한 지각</li> <li>●핵심 이해관계집단의 참여</li> <li>●적법한, 전문적인, 기략, 권위를 가진 위원장 필요</li> <li>●소망스러운 관광개발에 대한 비전형성, 관광목적과 목표의 공동형성, 협력조직의 형성에 의한 계획/개발영역의 자기규제</li> </ul> |
| Selin과 Myers(1998)       | 제휴멤버 만족과 제휴 효율성속성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●효율성에 공헌하는 요인 : 제휴/협력, 광범위한 대표성, 커뮤니케이션/정보공유, 강력한 리더쉽</li> <li>●효율성을 제약하는 요인 : 의사일정/특별한 이익, 시간부족, 서로다른 목적, 장기간 조직/느슨한 흥미, 다른 조직들의 대표성</li> <li>●전체만족에 공헌하는 요인 : 운영관계/팀웍, 비전/잠재성, 성공/성취목적</li> </ul>                                              |

자 료 : 연구자 작성.

119) S. W. Selin and N. A. Myers, "Tourism marketing alliances: member satisfaction and effectiveness attributes of a regional initiative," *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 7(3), 1998, pp.79-94.

본 연구에서는 선행연구에서 나타난 연구결과를 토대로 협력결정요인에 영향을 미치는 요인으로 관광환경 즉, 관광수요의 동요성, 다양성, 다른 관광목적지와의 경쟁의 정도로 대별하고자 한다. 협력결정요인은 구조적 결정요인과 심리적 결정요인으로 나눈다. 구조적 결정요인은 협력에 대한 보상, 기회주의 행동 규제, 지방자치단체장의 리더쉽, 교육과 협력요인 등이 포함되었다. 심리적 결정요인은 목표상호의존성, 집단 정체성, 관광에 대한 태도, 신뢰, 커뮤니케이션으로 나눈다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

## 1. 觀光環境

한 지역의 관광환경을 수요의 동요성, 수요의 다양성, 경쟁의 정도로 구분하여 살펴볼 수 있다.

첫째, 관광수요의 동요성은 관광수요의 변동성과 불안정으로 시간측면에서 변화의 개념으로 정의될 수 있다. 관광수요의 변동폭이 크거나, 관광객 선호의 변화율이 빠르거나, 제주관광상품 라이프사이클이 단축된다거나 등의 상태를 나타낸다.

둘째, 수요의 다양성은 관광수요가 복잡하고 이질적인 것을 말한다. 이 경우에 관광목적지는 차별화로 대응하지 않을 수 없다. 관광수요의 다양성은 관광상품 구매기준의 다양성, 관광객 계층의 다양성, 관광목적지 선택기준의 다양성 등으로 나타낼 수 있다.

셋째, 경쟁의 정도. 경쟁적 관계에 있는 관광지의 미래전략의 파악은 대상 관광지의 경쟁성을 유지할 수 있는 차별화된 계획을 합리적으로 수립할 수 있다.<sup>120)</sup> 경쟁 대상은 직접적 경쟁 상대와 간접적 경쟁 상대로 나눌 수 있다.<sup>121)</sup> 직접적 경쟁 상대는 관광객을 유치하기 위하여 같은 서비스를 제공하는 대상을 말하고, 간접적 경쟁자는 우회적으로 관광객의 욕구를 만족시키거나 관광 비용을 경쟁적으로 획득하려는 대상을 말한다. 직접적 경쟁 상대는 서로 높은 시장 점유율을 차지하기 위해 경쟁한다. 간접적 경쟁 상대는 전체 시장의 크기에 영향을 미치는 데, 통상 시장을 축소시키는 역할

120) 표성수·장혜숙 공저, 전게서, p.215.

121) Dave Masterson, "What Business are We in?," in Carole A. Congram and Margaret L. Friedland (eds.), *The AMA Handbook of Marketing for the Service Industries*, USA : AMACOM, 1991, pp.33-34.

을 한다. 타 관광목적지와와의 경쟁의 정도는 타 관광목적지의 위협성, 경쟁의 정도, 관광목적지의 유사성 등으로 나타낼 수 있다.

## 2. 構造的 協力 決定要因

### 1) 協力에 대한 報償

Johnson 등<sup>122)</sup>은 122개의 연구들을 개관하고 성취와 생산성에서의 협동적 보상구조, 경쟁적 보상구조, 그리고 개인적 보상구조의 상대적인 효과를 비교했다. 연구자들은 개관한 연구에서 도출된 286개의 발견들을 세 가지 메타분석(meta analysis)을 사용하여 분석하였다. 또한 연구자들은 집단 구성원들이 상호의존적 과제를 수행하는 경우에, 서로의 생산성을 격려하는 경우에, 그리고 과제수행과 관련해서 서로를 지도(또는 훈련)하는 경우에 협동적 보상구조가 경쟁적 보상구조와 개인적 보상구조에 비하여 더 우수한 효과를 가지고 있다는 결론을 내렸다.

상호 협력에 대한 보상이 증가할 때, 상호 비협력에 대한 처벌이 증가할 때, 집단들이 오랫동안 상호작용이 지속될 것이라고 기대할 때 협력은 증가한다.<sup>123)</sup>

첫째, 관련집단간 주고 받는 편익. 협력을 조성하는데 있어서 어느 한 집단에만 돌아가는 편익은 협력관계를 유지할 수 없게 만드는 요인이 될 수 있으며, 어느 한 집단에만 편익이 집중된다면 다른 집단들은 협력관계를 유지하려고 하지 않을 것이다. 어느 한 집단, 또한 집단내에서의 이기주의적 성향을 규제하는 것이 장기적인 협력관계를 유지하는데 밑바탕이 될 것이다.

지역관광의 발전으로 돌아오는 편익을 관련집단에 충분히 인식시켜주어야 하며, 실질적인 보상이 있어야 한다. 관련집단에 돌아오는 편익이 없을 경우 협력에 대한 결속력은 약해질 것이며, 협력은 장기간에 지속적으로 유지되지 않을 것이다.

둘째, 미래이익의 확대. 미래이익의 확대가 협력을 증진한다는 명제에는 다음과 같은 논리가 있다. ① 게임의 반복은 협력을 증진한다. ② 반복게임하에서 應報戰略은

122) D. W. Johnson, G. Maruyama, R. Johnson, D. Nelson, and L. Skon, "Effects of cooperative, competitive, and individualistic goal structures on achievement : A meta-analysis," *Psychological Bulletin*, Vol. 89(1), 1981, pp.47-62.

123) J. K. Murnighan, *op. cit.*, p.96.

협력을 증진시킨다. ③ 應報戰略의 효력(응보전략은 핵심적 요소인 相應性의 效力)은 게임의 조건에 따라 결정되는데, 게임의 조건이란 협력과 이탈을 확실히 구별할 수 있는 능력과 상대방이 하는 것에 따라 동일하게 반응할 수 있는 능력을 말한다. 따라서 게임의 반복성 증대, 즉 상호작용을 지속적으로 그리고 빈번하게 만드는 것은 미래이익을 확대시켜 협력을 촉진하고 협력관계의 안정성을 높이는 것이 된다.<sup>124)</sup>

셋째, 단기적인 보상보다는 장기적인 보상의 가치를 증진. 관련집단간 협력으로 인한 단기적인 보상보다는 장기적인 보상의 가치가 협력을 지속적이고, 안정적으로 유지시키는데 기여를 할 것이다. 이를 위해서는 관련집단의 구성원들에게 장기적인 협력의 가치를 인식시킬 수 있도록 계몽운동이 효율적으로 실시되어야 한다.

넷째, 보상과 인센티브를 제공하는 제도적 장치의 마련. 법적·제도적 장치 마련을 통해 협력에 대한 보상을 부여하는 방법도 고려해야 할 점이다. 이때 주의해야 할 점은 특정개인에 대한 보상보다는 집단이나 조직수준의 성과를 기초로 한 보상행위는 반응적이고 협력적인 행위를 고무하는 경향이 있다.

## 2) 機會主義 行動에 대한 規制

기회주의란 거래주체가 속임수를 써서라도 자신의 이익을 추구하는 전략적 행동을 의미한다.<sup>125)</sup> 이는 경제주체들의 행위적 특성을 결정하는 중요한 행위적 척도로서, 일반적으로 오도, 왜곡, 혼란을 조장할 목적으로 정보를 선택적으로 또는 왜곡하여 유통시켜, 자기의 이익을 추구하는 것을 말한다. 기회주의적 행동의 대표적인 형태는 부정적행동(dishonesty), 배신행위(infidelity), 태만행위(shirking) 등이 있다.

지역관광 관련집단간 협력에서 각 관련집단이 기회주의 행동은 협력의 큰 장애요인이다. 기회주의 행동은 관련집단간 협력시 타집단이 배신을 할 가능성, 협력으로 인한 혜택이 각 집단에 돌아오는 것이 없기 때문 등에 기인한다. 이는 더 나아가 다른 집단에도 영향을 주며, 협력을 하는 집단만 손해를 볼 것이라는 것을 인식시킬 수 있다.

이를 해결하기 위해서는 협력이 기회주의 행동을 하는 것보다 더 큰 혜택을 줄 것이라는 것을 관련집단에게 충분히 인식시켜야 한다. 또한 기회주의 행동을 하는 각 관련집단과 구성원들에 대해서는 법적·제도적 장치를 마련하여 일벌백계하는 방안도

124) 민족통일연구원, 국제사회에서의 남북한간 협력방안 연구 (서울 : 민족통일연구원, 1992), p.44.

125) 김기찬, 전개논문, p.124.

하나의 방편이 될 수 있다.

### 3) 리더십

리더십은 다양하게 정의될 수 있으나, 몇가지 공통적인 사항들이 도출된다. 즉, 리더십은 목표지향성, 상호교류, 힘, 자발성, 영향력 행사과정 등과 관련된다는 점이며, 이론에 따라서 이들 중 어느 일정한 요소에 더 큰 비중과 주안점을 두게 된다. 리더십은 과정(process)이면서 개인이 갖는 특성(property)이다. 과정으로서의 리더십은 강제성을 띠지 않은 영향력 행사과정으로서 집단목표의 달성을 위해서 조직화된 집단(organized group)의 구성원들에게 방향을 제시하고 그들의 활동을 조정하는 것을 뜻한다.<sup>126)</sup>

지역관광 관련집단의 협력조성은 지방자치단체의 수장인 지방자치단체장에게 귀속된다. 민선자치시대는 정책집행이나 자치단체의 내부관리를 중시하는 행정가형 보다는 조정과 경영기획을 요구하는 기업가형·정치가형 자치단체장을 요구하고 있으며, 민선하에서의 지방자치단체장은 지방정치지도자로서, 정책지도자로서, 이해관계의 조정자로서, 분권운동의 촉매자로서, 중앙정부의 대안적 지도자로서의 다양한 역할을 요구받고 있다.<sup>127)</sup>

지방자치단체장의 리더십은 상이한 목표인 업적과 정의를 조화시키면서 영향력을 행사하여 모든 일을 처리함과 동시에 창조적인 자세로 생산적인 일에만 전념하는 유형이라야 한다.<sup>128)</sup>

따라서 지방화시대를 맞이하여 지방자치단체장의 리더십은 다음과 같아야 한다.

첫째, 지방자치단체장은 관련집단의 협력촉진을 위한 구체적인 지역관광 비전을 제시하여야 한다.

둘째, 지방자치단체장은 관련집단간의 지속적 협력체계를 위해 리더십을 발휘하여야 한다.

셋째, 지방자치단체장은 관련집단에게 협력해야할 임무와 역할을 명확히 제시하여야 한다.

126) 백기복, 조직행동연구 (서울 : 법문사, 1995), pp.437-438.

127) 송재호, 전개논문, p.144.

128) 이장춘, 관광정책학 (서울 : 대왕사, 1990), pp.80-81.

넷째, 지방자치단체장과 공무원, 지역주민, 관광사업체 집단간의 개방적 의사소통은 충분하며, 원할해야 한다.

다섯째, 지방자치단체장은 관련집단을 잘 이해해야 한다.

여섯째, 지방자치단체장은 한 지역의 처한 국내외 관광환경을 정확히 인식해야 한다.

일곱째, 지방자치단체장은 관련집단의 협력으로 지역관광의 목표가 달성될 수 있다는 것을 관련집단에게 인식시켜야 한다.

#### 4) 敎育과 訓練

협력의 가치를 학습하는 것이 더욱 협력을 촉진시킬 수 있다. 대부분의 연구에서 사람들이 그들의 경쟁자가 협력적으로 행동할 것이라고 예측할 때 스스로 협력하려는 경향을 발견했다.<sup>129)</sup>

Stern<sup>130)</sup>은 협력의 가치에 대한 학습이 더 큰 협력을 촉진시킬 수 있다는 것을 보여주었다. 수확 게임에서 초기의 보존이 가치가 있다고 이해했던 사람들이 이러한 지식이 부족했던 사람들보다 훨씬 더 협력적이었다. 결론적으로 조금의 지식이 위협스러운 것이 될 수 있지만, 협력의 가치를 강조하는 것이 특히 편익적이다.

협력의 가치를 충분히 관련집단에게 인식할 수 있도록 다음과 같은 대안이 제시될 수 있다.

첫째, 관련집단에게 충분히 협력의 가치를 인식할 수 있도록, 초·중·고등학교 교과서에서 관광지 지역사회에서의 관광산업의 중요성에 대해 내용을 기술하는 등 어릴 적부터의 교육이 필요하다. 또한 대학교에서는 관광과목을 교양과목으로 설정하여 학습시키는 것도 필요하다.

둘째, 관련집단간 협력의 가치와 중요성에 대해 전도민 계몽운동 등이 지속적이고, 효율적으로 실행되어야 한다.

셋째, 집단 이기주의를 배제하고 타집단의 복지에도 관심을 가질 수 있도록 관련집

129) J. K. Murnighan, *op. cit.*, p.98.

130) P. C. Stern, "Effect of incentives and education on resource conservation decisions in a simulated commons dilemma," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 34, 1976, 1285-1292.

단 구성원들에 대한 교육이 필요하다.

넷째, 집단 이기주의에 대해 다른 집단이 애정을 갖고 시정하도록 조치하는 상호대응능력을 갖출 수 있도록 교육과 훈련이 필요하다.

### 3. 心理的 協力 決定要因

#### 1) 目標 相互依存性

목표 상호의존성 이론은 조직 상호의존성의 모델에 대한 기초로서 몇가지 중요한 장점을 가지고 있으며, 상호의존성의 결과로 나타난 상호작용과 상호작용의 중요성을 예측하는데 유용하다.<sup>131)</sup>

상호의존성(interdependence)은 두 개 이상의 집단이 그들의 목적을 달성하기 위하여 서로 협조, 정보교환 및 그 밖의 협동적인 활동에 있어서 서로 의존해야 할 경우를 말한다.<sup>132)</sup> 개인이나 집단들이 그들의 목표달성을 위해 그들간의 상호의존성(긍정적 또는 부정적)이 협력 또는 경쟁적 상호작용을 초래하고 이러한 상호작용은 직접적으로 참여자들간에 응집력(결속, 우정)이나 반복적 태도를 형성시킨다.<sup>133)</sup>

지역관광 관련집단간의 바람직한 협력관계를 유도하기 위해서는 협력기능을 수행하기 위한 목표를 공동으로 설정하는 과정을 반드시 거쳐야 한다. 공동으로 목표를 설정하지 않을 경우 그 속에 어느 일방의 이익을 저해하는 내용이 담길 우려가 있다. 지역관광 관련집단간 협력관계의 공동목표 설정과정은 '목표의 공동확인', '목표의 공동명료화' 및 '목표의 공동우선순위 부여'의 세가지 과정을 반드시 거쳐야 한다. 이를 위하여는 비공식적 의사결정구조를 공식적 의사결정구조와 연계하여 지역주민을 적극적으로 목표 설정과정에 참여케 하는 방안을 검토해야 한다.<sup>134)</sup>

관련집단간의 상호의존성이 필요하다는 인식이 한 지역의 관광발전을 위한 관련집단간 협력을 증진시키는데 이바지할 것이다. 이는 관련집단간에 신뢰를 바탕으로 지

131) D. Tjosvold, "The dynamics of interdependence in organizations," *Human Relations*,

Vol. 39(6), 1986, p.523.

132) 박내화, 조직행동론 (서울 : 박영사, 1990), pp.257-258.

133) 오태현, 전개논문, p.95.

134) 안용식·김천영 공저, 전개서, p.358.

역관광의 발전이 관련집단에 공동 편익으로 나타나며, 이 또한 장기적인 관계유지를 위해서 관련집단의 기회주의적 요소를 배제하는 것이 필요하다.

## 2) 信賴

비록 많은 문헌에서 협력의 많은 결정요인들이 확인되었지만, 실제적으로 모든 학자들이 동의한 하나의 특별한 직접적 선행요건은 신뢰(trust)이다.<sup>135)</sup> Ring과 Van de Ven<sup>136)</sup>에 의하면 신뢰란 ‘한 개인이 주어진 집단내에서 다른 사람들에게 호의를 베풀고자 하는 확신이며, 다른 사람들이 집단의 목표들을 달성하기 위하여 노력할 것이라는 기대’로서 정의된다. 신뢰란 위험한 상황하에서 어느 一方이 다른 一方을 위해 특정한 행동을 수행할 것이라는 기대에 토대를 둔다.<sup>137)</sup> 즉, 행위자가 불확실한 보상을 받기를 기대하면서 그 사람과의 약속을 따질 때 행위자는 신뢰를 보이고 있는 것이다. 신뢰 그 자체는 많은 선행 조건들을 가지고 있으며, 흔히 협력연구들에서 종속변수로 사용되어져 왔다.<sup>138)</sup> Browning, Beyer, Shetler<sup>139)</sup>는 신뢰는 리더십과 신뢰와 협력의 결과가 가치가 있고, 필요하다는 믿음에 의해 형성될 수 있다고 하였다. 협력적 상호작용이 성공적으로 이루어지기 위해서는 잠재 협력자들이 효과적으로 협력하려는 동기와 능력을 신뢰해야만 한다. 신뢰관계 그 자체가 협력의 원천이며, 협력없이 조직화 되는 협력활동들은 그 혜택이 반감되어진다.<sup>140)</sup> 지역관광 관련집단간의 상호신뢰의 조성은 지역관광발전에 가장 중요한 요소라고 할 수 있다. 관광사업자와 지역주민이 지방자치단체를 신뢰하지 못하고, 지역주민이 관광사업자, 관광사업자가 지역주민 등을 신뢰하지 못한다면, 지역관광 발전은 달성하기 어려운 과제로 남게 된다. 이를 위해서는 관광행정부서의 공무원들이 관광사업체와 지역주민에 대한 권위주의적인 의식 타

135) K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, *op. cit.*, pp.10-11.

136) P. S. Ring and Van de Ven, *op. cit.*, pp.90-118.

137) Roger. C. Mayer, James H. Davis, and F. David Schoorman, "An integrative model of organization trust," *Academy of Management Review*, Vol. 20(3), 1995, p.712.

138) M. Argyle, *Cooperation: The basis of sociability* (London: Routledge, 1991). K. G. Smith, S. J. Carroll, and S. J. Ashford, *op. cit.*, p.11.에서 재인용.

139) L. D. Browning, J. M. Beyer, and J. C. Shetler, "Building cooperation in a competitive industry: Sematech and the semiconductor industry," *Academy of Management Journal*, Vol. 38(1), 1995, pp.113-151.

140) 오태현, 전개논문, p.75.

파가 필요하며, 관광사업체와 지역주민은 공무원들에 대한 애정과 관심이 필요하다.

<표 2-10> 신뢰에 영향을 미치는 요인들

| 연구자                                    | 신뢰에 영향을 미치는 요인                |
|----------------------------------------|-------------------------------|
| Hovland, Janis & Kelly(1953)           | 능력, 동기                        |
| Strickland(1958)                       | 이타주의                          |
| Deutsch(1960)                          | 능력, 생산의도                      |
| Solomon(1960)                          | 자비심, 관용                       |
| Giffin(1967)                           | 전문성, 의도                       |
| Boyle & Bonacich(1970)                 | 과거의 상호작용, 평판                  |
| Kee & Knox(1970)                       | 능력, 솔직성, 신뢰, 관심               |
| Fams, Senner & Butterfield(1973)       | 개방성, 소유감, 집단규범                |
| Jones, James & Bruni(1975)             | 능력, 성실성                       |
| Rosen & Jerdee(1977)                   | 능력, 집단목표                      |
| Frost, Stimpson & Maugham(1978)        | 공개성, 신뢰받는 쪽에 대한 의존            |
| Gabarro(1978)                          | 전문성, 정보원천의 신뢰성, 명성            |
| Cook & Wall(1980)                      | 의도의 진실성, 능력                   |
| Larzelere & Huston(1980)               | 도덕적 성실성, 선의                   |
| Lieberman(1981)                        | 판단력, 성실성                      |
| Johnson-George & Swap(1982)            | 이타주의, 정직성                     |
| Hart, Capps, Cangemi & Caillouet(1986) | 개방성, 적합성, 공유된 가치              |
| Dasgupra(1988)                         | 약속의 신뢰성                       |
| Good(1988)                             | 능력, 신뢰                        |
| Butler(1991)                           | 이용가능성, 능력, 지속성, 성실성, 분별성, 공정성 |
| Ring & Van de Ven(1992)                | 도덕적 성실성, 호의                   |
| Sitkin & Roth(1993)                    | 능력, 가치 합일성                    |
| Mishra(1993)                           | 능력, 개발성, 신뢰성, 관심              |

자 료 : Roger C. Mayer, James H. Davis, and F. David Schoorman, "An integrative model of organizational trust," *Academy of Management Review*, Vol. 20(3), 1995, p.78.

### 3) 커뮤니케이션

커뮤니케이션은 상징(symbol)을 통하여 의미를 전달하는 현상, 즉 정보전달의 현상이라고 간단히 정의할 수 있다.<sup>141)</sup> Katz와 Kahn은 “의사전달은 정보의 교환과 의미의 전달은 사회시스템 혹은 조직의 본질이다”라고 말하고 있다. Yoder에 의하면 “커뮤니케이션은 思想·아이디어·정보·의견 및 지식 등을 상호교환하는 과정”으로 정의되고 있다. Gibson은 “조직구조의 목적은 의사결정과 의사소통과정을 설계하는 계획화, 조직화 그리고 조정을 포함하는 모든 관리활동은 의사소통활동을 통해서만 실현된다”고 설명하고 있다. Davis는 “조직은 의사소통 없이는 존재할 수 없으며 모든 경영활동은 반드시 의사소통이라는 병목(bottleneck)을 통해서 이루어지며 효과적인 의사소통이 이루어질 때 성과 및 직무만족을 높일 수 있다”고 그 중요성을 설명하고 있다.<sup>142)</sup>

사회적 딜레마에서, 사람들이 첫 선택을 하기 전에 커뮤니케이션 기회를 제공하는 것은 만약 그들의 상호간의 딜레마를 논의한다면, 협력을 증가시킬 수 있다.<sup>143)</sup>

Messick과 Brewer<sup>144)</sup>는 커뮤니케이션이 협력을 증진시키는 4가지 이유들을 밝혔다. 첫째, 타 집단 구성원들이 표현된 의도에 대한 정보를 제공한다. 둘째, 사람들에게 다른 사람들도 협력할 것이라고 생각하게 한다. 셋째, 사람들에게 다른 사람들이 협력을 선택하도록 영향을 미치는 도덕적인 주장을 제기하도록 한다. 넷째, 집단 정체성의식을 증가 시켜준다.

지역관광에서 효율적인 지역관광 목표달성을 위해서는 지역사회가 원하는 정보를 전달하는 것 뿐만 아니라 지역사회 자체와 의사소통을 해야 한다. 특정 이해집단은 물론 지역주민들의 불평, 아이디어, 관광발전을 위해 필요한 변화에 관한 제언들을 이용할 수 있는 구조(mechanism)를 가져야만 한다.<sup>145)</sup> 지역관광 관련집단간의 효율적인 커뮤니케이션에 장애요인은 관련집단간 독립적인 자세, 관련집단간 인식부족과 상이한 이

141) 홍기선, 커뮤니케이션론 (서울 : 나남출판사, 1984), p.27.

142) 박운성, 현대조직행동 (서울 : 박영사, 1998), pp.342-343.

143) R. M. Dawes, J. McTavish, and H. Shaklee, "Behavior, communication, and assumptions about other people's behavior in a commons dilemma situation," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 35, 1977, pp.1-11.

144) Messick and Brewer, 1983. J. K. Murnighan, *op. cit.*, p.99.

145) 표성수·장혜숙 공저, 전게서, p.427.

데올로기 등에 기인한다.<sup>146)</sup>

이러한 지역관광 관련집단간의 커뮤니케이션을 향상시킬 수 있는 대안들은 다음과 같다.

첫째, 관련집단간의 관광기구의 설립을 들 수 있다. 관련집단간에 협력체제가 원활하게 유지되고 있는지, 문제점은 없는지에 대해서 관광기구에 참여한 이사회 회의 등을 통해서 정기적으로 파악하는 것이 중요하다. 특히 관련집단의 기회주의적 행동을 규제하며, 편익이 관련집단간에 원활하게 배분되고 있는지 등을 상호간에 커뮤니케이션을 통해 지속적으로 파악한다. 공·사부문간의 협력형태인 관광기구 설립의 주요 잠재적 편익은 다음과 같다.<sup>147)</sup> ① 공·사부문간의 반목을 줄인다. 관광기구는 모든 이해집단들의 핵심적인 정책의사결정시 참여하도록 하여 반목을 줄일 수 있다. 이해집단간의 의견차이 때문에 합의를 도출하기가 어려운 경우도 있으나, 강력한 현실 반영과 특별한 목표에 대한 분명한 방향설정은 어려운 의사결정시 합의에 잘 도달되도록 할 수 있다. ② 중복을 피할 수 있다. 관련집단이 개별적으로 노력을 하는 것보다는 관련집단의 공동노력으로 자원의 낭비를 방지할 수 있으며, 협력의 효율성을 증진시킬 수 있다. ③ 공·사 부문간의 전문기술의 결합. 공·사 부문간의 장점인 전문기술의 결합을 통해 서로 간의 장·단점을 보완할 수 있어서 강력한 시너지 효과를 가져올 수 있다. ④ 증대된 기금 잠재력. 다양한 핵심적인 관광 관계집단들간의 중복된 노력의 줄어들은 현존하는 자원들을 효율적으로 소비할 수 있게 하며, 사적부문에서는 얼마나 많은 돈이 관광산업에 이득이 되도록 소비되는지 알게 됨에 따라서 새로운 세금을 통해 공헌하게 될 것이다.

둘째, 인터넷을 통한 상호작용을 진행한다.<sup>148)</sup> 미국의 시라큐스시는 1996년 1월에 인터넷상에 홈페이지를 개설하여, 이를 통해 시정을 알리고, 전자우편을 통해 주민과 신속한 의사소통의 길을 열어놓고 있다. 예를들면, 시장실은 홈페이지 내에 노변담화(Fireside chat), 뉴스센터 등을 개설하고 이를 통해 시장이 하고 있는 일을 소개하며 시장이 주민에게 말하고 싶은 사항들을 공표하고 있다.

또한 지역주민에게 개방되어있는 공개토론회, 집단토론, 위원회 모임과 특별한 계획 또는 문제해결의 모임 등은 지역주민들과의 의사소통에 있어서 특히 중요하다.<sup>149)</sup>

146) S. Selin & K. Beason, "Interorganizational relations in tourism," *Annals of Tourism Research*, Vol. 18(4), 1991, pp.639-652.

147) Blair Poetschke, *op. cit.*, pp.57-58.

148) 지방자치단체 국제화재단, 국제교류, 1998. 9/10, p.67.

#### 4) 觀光에 대한 態度

관광은 기본적으로 관광지 지역사회의 환대를 기본으로 하는 산업이기 때문에 관광에 대한 지역주민과 관광종사원의 부정적 태도는 관광객을 감소시키고 관광지를 쇠퇴의 길로 접어들게 한다. 관광객들과 접촉을 하는 주민과 종사원은 통제와 관리의 대상이 아니라 관광조직의 고객이라는 측면에서 대응할 때에 효율성의 증대를 가져올 수가 있다. 관광객 접촉 행위는 서비스 제공자(의무적 행위로서가 아니라)의 자발적 의욕과 사기가 진작될 때에 서비스 질의 향상이 기대되며, 자생적이고도 자발적인 행위가 허용되고 그에 따른 권한이 부여될 때에 서비스 제공자의 적극적 참여와 서비스 질 향상을 기대할 수 있다.<sup>150)</sup>

지역주민의 태도에 대한 연구에서 지역사회 관광개발에 대한 지역주민들의 견해는 다양하게 나타나고 있다. 몇몇 연구에 의하면, 관광으로부터 편익을 받은 지역주민들은 그렇지 않은 지역주민들보다 관광이 지역사회에 미치는 경제적 영향을 더 크게 지각하고, 사회적·환경적 영향을 덜 지각한다.<sup>151)</sup> 시골지역에 대한 몇몇 연구들은 지방경제에 대한 관광개발의 영향에 대해 우선적으로 긍정적인 지각을 증명했다.<sup>152)</sup> 그러나, 콜로라도 28개 시골지역에 대한 연구에 따르면, 관광개발에 대한 지역주민들의 선호는 최초에는 증가했지만, 개발이 한계수준에 도달한 후에는 덜 선호되었다.<sup>153)</sup>

Getz<sup>154)</sup>의 연구에서는 관광에 대한 지역주민들의 지원은 관광개발로 인한 비용보다 편익이 더 클 때라는 것을 보여준다. 더구나, 사회·경제적 편익에 대한 지역주민의

149) 표성수·장혜숙 공저, 전계서, p.426.

150) 상계서, p.221.

151) A. Milman and A. Pizam, "Social impacts of tourism on central Florida," *Annals of Tourism Research*, Vol. 15, 1988, pp.191-204. S. V. Lankford and D. R. Howard, "Developing a tourism impact attitude scale," *Annals of Tourism Research*, Vol. 21, 1994, pp.121-139. R. Prentice, "Community-driven tourism planning and resident preferences," *Tourism Management*, Vol. 14, 1993, pp.218-227.

152) L. R. Allen, H. R. Hafer, P. T. Long, and R. R. Perdue, "Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development," *Journal of Travel Research*, Vol. 21(4), 1993, pp.27-33.

153) P. T. Long, R. R. Perdue, and L. Allen, "Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism," *Journal of Travel Research*, Vol. 28(3), 1990, pp.3-9.

154) Donald Getz, "Residents' attitudes towards tourism : a longitudinal study in Spey Valley, Scotland," *Tourism Management*, Vol. 15(4), 1994, pp.247-258.

지각은 지역주민들의 관광교육의 정도에 의해 영향받을지 모르며,<sup>155)</sup> 개발제안들에 대해 잘 알지 못할 경우 관광프로젝트에 대한 일반 지역주민들의 태도에 대해 전체적으로 逆의 효과를 가져올 지 모른다.<sup>156)</sup> 또다른 지역주민들에 대한 연구들은 계획과 개발에 지역사회 참여가 관광목적지에서 관광의 전체적인 지속성에 중요하다는 것을 보여준다.<sup>157)</sup>

지역관광에서 관광객에 대한 지역주민의 태도가 중요한 이유는 다음과 같이 볼 수 있다.<sup>158)</sup>

첫째, 관광지의 개발로 관광객의 유입량이 증가하면 물가가 상승하는 등 지역주민 생활에 영향을 미치기 때문이다. 이에 따라 지역주민들의 관광개발에 대한 부정적인 태도가 지배적일 때는 이의 개선을 위해 프로그램을 개발하고 실행하는 일은 아무런 효과가 나타나지 않겠지만 만약 부분적인 부정적 태도가 형성되어 있으면 관광의 편익을 홍보하는 교육프로그램의 개발과 실행은 효과적일 것이다.

둘째, 관광산업에 취업을 희망하는 현지인들의 숫자 및 형태를 확인하기 위해서이다. 여기에서 확인된 조사자료를 토대로 지역주민의 기술수준을 향상시키기 위한 교육기관의 배치와 교육프로그램의 개발이 가능하기 때문이다.

마지막으로 관광상품을 구성하는 한 요소로서 지역주민의 역할이 중시되기 때문이다. 때로는 지역주민의 환대정신 그 자체는 관광매력물이 되는데, 예컨대 하와이 등지에서 그것은 세계적으로 널리 알려져 있다. 지역주민의 관광객에 대한 환대정신에는 따뜻함, 친절성, 그리고 예의바름 등은 물론 지역주민의 자부심과 지역발전을 위한 참여정신도 포함한다.

155) R. T. Brayley, T. Var, and P. Sheldon, "Perceived influence of tourism on social issues," *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990, pp.285-289.

156) B. Keogh, "Public participation in community tourism planning," *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990, pp.449-465.

157) K. Cook, "Guidelines for socially appropriate tourism development in British Columbia," *Journal of Travel Research*, Vol. 21, 1982, pp.22-28.

158) R. C. Mill, *Tourism : the international business* (Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc., 1990), pp.206-207.

## 5) 集團正體性

Kramer와 Brewer<sup>159)</sup>는 공통된 집단 정체성 확립과 공통된 운명을 경험하는 것이 협력을 증대시킬 수 있다는 것을 보여주었다. 그들의 연구에서, 집단정체성의 강력한 감정을 가진 사람들이 여타의 협력적 행동을 증대시킬 뿐 아니라 어려운 직무에서도 더욱 협력적인 것으로 나타났다.

집단정체성의 효과는 다양한 이유들에 달려있다.<sup>160)</sup> 첫째, 더 작고, 더욱 밀접한 집단들에게도 보상을 증가시킨다. 둘째, 집단내에서 누군가를 속이는 확률이 낮을 가능성. 셋째, 각 개인 행동의 중요성 증가. 넷째, 책임감의 명확. 다섯째, 더 큰 준거압력. 여섯째, 증대된 집단내 성향. 일곱째, 재가의 더 큰 두려움. 여덟째, 사회 심리적 거리의 줄어들음. 아홉째, 사람들이 그들의 집단을 대표하고 있을 때 느끼는 증가된 책임감. 모든 이러한 특별한 요인들이 집단정체성을 증대시킨다. 지역관광 관련집단간 집단정체성은 협력을 고무시키는 데 영향을 미칠 것이다.

## 第 5 節 先行研究動向

### 1. 國內

강남국<sup>161)</sup>은 국민관광론의 필요성을 현대관광이 산업사회화와 대중화 현상에 합류된 관광현상으로 대량관광에 의하여 파생되는 대중적 병리현상과 역기능적인 효과를 낳은 악화된 환경을 양질의 관광사업화로 조성, 이끌어 보고자 하는 취지로 국민관광론의 이론접근 모색과 전개방식의 정립을 하여보고 그러한 국민관광론 개설 필요성에 대처되는 기본으로서 교과적인 모형개발을 구축하는데 목적을 두고 연구를 수행하였다. 국민관광정책실현 지향모델로 사업참여자적인 symbiotic marketing 개념에 입각

159) R. M. Kramer and M. B. Brewer, "Effects of group identity on resource use in a simulated commons dilemma," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 46, 1983, 1044-1057.

160) J. K. Murnighan, *op. cit.*, p.99.

161) 강남국, "국민관광론 연구의 필요성과 전개방향에 관한 연구," 한국여행학회, 여행학연구 제9호, 1999, pp.7-40.

하여 서로의 독립된 조직간의 계획, 또는 자원을 결합하여 각 조직의 목표를 원활하게 달성하기 위한 정책, 전략으로 대응되는 관계를 제시하고 있어 국민관광 정책실현을 위한 관련집단간 협력의 필요성을 강조하고 있다.

박기홍<sup>162)</sup>은 지방화 및 국제화에 직면한 지방정부가 국제관광협력을 합리적으로 추진할 수 있는 방안을 모색하고자 실천적이고 규범적인 관점에서 지방정부의 국제관광협력의 이론적 틀을 구체화하고 이를 과정적 측면과 체계적 측면으로 나누어 협력모형을 제시하였다. 이 연구에서 제시되고 있는 국제관광협력 과정모형은 인식단계, 검토 및 결정단계, 추진단계, 평가단계로 구분되며, 지방정부가 국제관광협력을 어떠한 과정을 거쳐 추진해야 하는지에 대한 기준을 단계별로 제시하고, 단계별 추진과정에서 고려해야 할 국제관광협력의 다양한 변수들을 체계적으로 제시하고 있다. 특히 단계별 추진과정에서 고려해야 할 요인들 중 국제관광의 협력내용, 협력장애, 협력효과들은 지방정부의 성격에 따라 상이하게 나타나고 있음을 제시하고 있으며, 선호하는 국제관광 협력대상과 협력내용, 협력장애, 협력효과간에는 상관관계가 있음을 밝히고 있다. 또한 국제관광협력의 체계모형은 지방정부가 효율적인 국제관광협력을 추진하기 위해서는 국내협력환경을 구성하는 개별요인들과 어떠한 관계를 구축하는 것이 효율적이며, 외부의 국제협력환경에 어떻게 대응하는 것이 바람직한가에 대한 기준을 제공하고 있다.

한국관광공사의 연구<sup>163)</sup>는 지방자치단체와 관광공사와의 협력 배경, 지방자치단체별로 추진하고 있는 지방관광활성화 추진현황과 장애요인을 조사·분석하여, 향후 지역별 지방관광활성화 추진방향을 제시하였다. 또한 기존의 지방자치단체와 관광공사와의 협력현황과 당면과제를 바탕으로 전반적인 협력방안을 모색하였다.

## 2. 國外

Crowley<sup>164)</sup>는 U.S. Forest Service와 미네소타주의 Superior National Forest간의

162) 박기홍, 전제논문.

163) 한국관광공사, 지방관광 활성화 협력방안, 1997.

164) K. Crowley, "Teamwork : resorts and forest service, *Parks and Recreation*, 1988, pp.38-40. C. M. Echtner and W. S. Kirker, "Tourism policy and strategy : modeling cooperation in the destination system," in *Conference Proceedings of Global Tourism : New Rules, New*

협력관계를 제시함으로써 조직교환의 일례를 보여주고 있다. 미네소타주 북부의 Superior National Forest는 리조트 통역 프로그램의 성공적 실행을 유도함으로써 U.S. Forest Service와 리조트 사업자간에 전례없는 협력관계를 조성하였다.

Selin과 Beason<sup>165)</sup>은 미국 아칸소주 국유림에 인접한 미국 산림 서비스(US Forest Service)와 상공회의소, 관광협회간의 협력관계에 대한 연구에 조직간 관계를 적용하였다. 그들은 연구에서 관광경영자들은 더욱 영역수준에 초점을 맞추어야 하며, 의사결정을 할 때 조직간 상호의존성을 고려해야 한다고 제시하였다.

Selin과 Chavez<sup>166)</sup>는 기존의 관광파트너십에 관한 실증연구와 사례연구를 검토하고, 조직행동분야의 이론에 기초하여 관광파트너십 모형에 관한 진화이론(evolutionary theory)을 제시하였다. 관광 파트너십 전개과정을 선행요인, 문제설정, 방향설정, 구조화, 결과라는 5단계로 제시했다. 선행요인단계에서는 위기의식, 리더십, 인센티브, 공동의 목표가 설정되며, 문제인식단계에서는 상호의존성 인식, 공동의 문제 정의 등이 포함된다. 그리고 방향설정단계에서는 목표설정, 표준운영절차의 개발 등이, 구조화 단계에서는 관계의 공식화와 구체적인 역할이 정립된다. 마지막으로 성과단계에서는 이익 도출 등이 포함된다.

Selin<sup>167)</sup>은 관광관련 제휴의 제약요인으로 긴 유통 시스템, 관념의 차이, 지리적·정치적 제약 등을 지적하였다. 반면 경쟁자들간의 극적인 긴장이 제휴의 추진력으로 작용한다고 설명하였다.

Jamal과 Getz<sup>168)</sup>는 제휴의 과정을 문제인식, 방향설정, 실행의 3단계로 나누고 각 단계별로 세부 전제조건을 설정했다. 우선 문제인식의 단계에서는 상호의존성 인식, 신뢰, 제휴를 지속시킬 수 있는 적절한 자원 등이 필요하고, 방향설정의 단계에서는 기업가치의 일치를 그리고 마지막 실행 단계에서는 권력의 재분배 등이 요구된다.

Selin과 Myers<sup>169)</sup>는 Eastern Sierra지역에서 결성된 Unified Recreation 제휴 멤버

---

Strategies, 26th Annual Conference, Travel and Tourism Research, Association, Acapulco, Mexico, June 10-14, 1995.에서 재인용.

165) S. Selin & K. Beason, *op. cit.*, pp.639-652.

166) S. Selin and D. Chaves, "Developing an evolutionary tourism partnership model," *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 4, 1995, pp.844-856.

167) Steven Selin, "Collaborative alliances : new interorganizational forms in tourism," *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 2(2/3), 1993, pp.217-225.

168) Tazim B. Jamal & Donald Getz, *op. cit.*, pp.186-204.

169) S. W. Selin and N. A. Myers, *op. cit.*, pp.79-94.

들을 대상으로 멤버 만족과 제휴 효율성 속성에 대한 연구를 하였다. 제휴 멤버들에 대한 인터뷰, 우편조사, 2차자료에 의한 체계적인 조사 등에 의해 연구가 시행되었으며, 이 연구의 시사점은 효율적인 협력계획노력이 강력한 지도자들과 행정적 지원보다 더 필요하다는 것이었다. 또한 멤버들간의 공유된 비전, 목표성취, 훌륭한 운영관계, 개방된 커뮤니케이션, 관련집단의 적절한 대표성 등이 효율적 협력과 멤버만족에 공헌할 것이라는 결론을 도출하였다.

Poetschke<sup>170)</sup>는 관광기구의 다양한 형태의 설립, 성공, 실패의 이유들과 관광에 대한 이러한 기구들의 영향에 대한 초점을 맞추고 연구를 수행하였다. 관광기구의 본질은 공·사 부문간의 파트너십이며, 관광기구의 설립으로 인한 잠재적 편익을 강조하고 있다. 또한 오늘날 세계 관광산업의 경쟁적인 상황에서는 더욱 더 관광기구의 설립이 필요하다는 것을 강조하고 있다.

---

170) Blair Poetschke, *op. cit.*, pp.53-63.

## 第 3 章 調査設計와 分析方法

### 第 1 節 研究模型과 假說의 設定

#### 1. 研究模型

모형(model)이란 용어가 정확히 어떠한 구조와 성격을 지닌 분석도구를 지칭하는 것인지에 대해서는 아직 사회과학자들 사이에 견해의 통일이 이루어지지 않고 있다. 예컨대 모형이란 상호 관계된 요인들의 단순화된 체계적 개념화,<sup>171)</sup> 또는 실존현상의 단순화된 표현양식이나 실증화된 이론구조<sup>172)</sup>로 정의되며, 정책연구에 있어서 중요한 수단으로 활용되고 있다.<sup>173)</sup>

모형은 현상에 관련된 개념들 사이의 가정된 명제를 체계적으로 도식화하여 기존 연구들의 흐름을 파악하고 새로운 가설을 도출하는데 이용되는 것으로서, 체계적인 과학적 연구 또는 설명을 위한 분석도구로서 매우 필요한 연구과정이다.<sup>174)</sup>

모형은 상징적·비유적 과정을 거쳐 추상적이거나 도식적 과정에 이르는 여러 변화를 거친다. 이런 변화를 거쳐 추론이 도출된 모형은 해설적 기능을 가지게 되며, 이러한 모형은 현상에 대해 연구자가 갖는 인식의 범위와 필요에 따른 인위적인 단순화로서 실제의 현상에 대한 자료를 조직화하여 과학적으로 처리 가능하게 한다.<sup>175)</sup> 모형은 타당성, 단순성, 신축성, 일반성, 측정의 정교성, 내적 이론성을 갖춰야 한다.<sup>176)</sup>

관광에서의 모형은 대부분 예측모형과 기획과정 및 관광시스템과 같은 이론적 측면의 도식모형으로 구성된다. 이들 두 기초적 모형은 이론적 모형에 대한 과정모형<sup>177)</sup>으로서

171) 박용태, 현대사회학 방법론 (서울 : 고려원, 1989), pp.186-187.

172) 김광웅, 사회과학연구방법론 : 조사분석과 계량분석 (서울 : 박영사, 1989), p.117.

173) 김신복, 발전기획론 (서울 : 대왕상, 1983), pp.8-10.

174) 이지훈, 사회과학의 메타분석방법론 (청주 : 충북대학교출판부, 1993), p.124.

175) 김광웅, 전계서, pp.119-120.

176) 박용태, 전계서, p.223.

177) D. Getz, "Models in Tourism Planning : Towards Integration of Theory and Practice," *Tourism Management*, Vol. 7, No. 1, 1986, p.22.

본 연구의 지역관광 관련집단간 협력모형도 과정모형에 준거하고 있다.

본 연구에서의 이론적 연구모형은 지역관광 관련집단간 협력에 영향을 미친다고 간주되는 일단의 변수 및 그들 사이의 관계경로를 단순화·도식화한 가설적 분석체계(178)이다. 이를 위해서는 변수들 사이에 논리적으로 기대되는 관계를 설정하는 것이 무엇보다 중요하다. 지역관광 관련집단간 협력에 영향을 줄 수 있는 변수의 수는 많기 때문에, 여기에서는 어떻게 하면 실제현상을 대표할 수 있는 변수를 합리적으로 통제하느냐 하는 문제가 제기된다. 변수선정 기준으로는 이른바 Rummel이 언급한 ㉠ 이론적으로 중요성을 갖는 변수, ㉡ 가설적으로 적절한 변수, ㉢ 보편성을 확보할 수 있는 변수 등의 3원칙을 채용한다.

본 연구에서는 문헌연구에 의한 이론적 고찰에 기초하여 지역관광 관련집단간 협력요인(협력지향성, 기회주의적 태도, 갈등 수준, 신뢰적 태도)에 영향을 미치는 변수를 구조적 결정요인, 심리적 결정요인으로 대별하며, 구조적·심리적 결정요인에 미치는 요인으로 제주도의 관광환경(수요 동요성, 수요 다양성, 경쟁관계)으로 구성하였다. 관련집단간 협력으로 인한 사회심리적 결과는 협력관계에 대한 만족도와 지각된 협력관계의 유효성(협력몰입, 협력관계에 대한 일체감)을 제시하였고, 협력의 성과는 관광상품개발, 서비스질 개선, 가격체제 개선, 관광촉진, 관광정보시스템구축, 출·입도, 교통시설 및 서비스개선 등으로 제시하였다. 다음 [그림 3-1]은 실증분석을 위한 이론적 구조모형을 제시하고 있다.

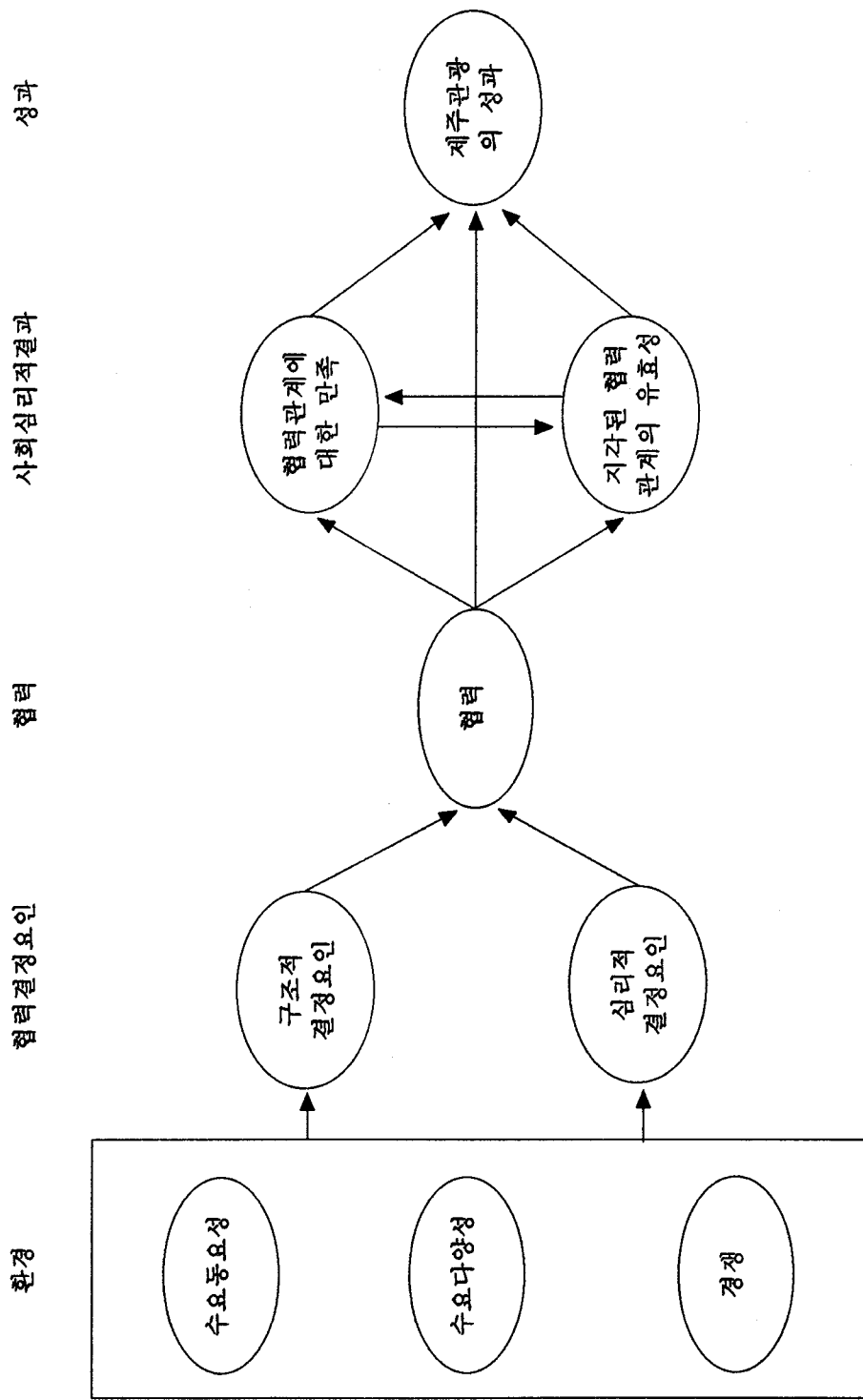
한편, 본 연구모형을 실증적으로 분석하기 위한 공변량구조모형은 크게 측정모형(measurement model)과 이론구조모형(structural model)으로 구성된다. 측정모형은 각 이론변수가 어떤 측정변수들에 의해 측정되는가를 보여주는 연결관계이고, 이론구조모형은 이론변수들간의 관계를 보여주는 모형부분이다. 여기서 이론변수는 외생변수와 내생변수로 구분할 수 있다.<sup>179)</sup> 본 연구의 주된 목적중의 하나인 관련집단간 협력요인이 협력으로 인한 사회심리적 결과와 협력성파에 구조적으로 어떻게 영향을 미치는지 파악하기 위하여 [그림 3-2]와 같은 실증적 연구모형이 설정되었다.

178) 이러한 모형을 인과모형(casual model)이라고 부른다. 인과모형은 어디까지나 실존세계의 인과관계를 이해하기 위한 체계적이자 논리적인 길잡이의 역할을 수행할 따름이며 실존현상을 그대로 복사하는 능력을 갖추고 있지는 않다. 즉, 주어진 분석기준에 따라 변수들 사이에 인과관계가 존재할 가능성이 있다는 추론정보를 얻을 뿐이지 모형이 상정하고 있는 인과관계가 명백히 존재하고 있다는 필요충분조건을 완벽하게 도출할 수는 없는 것이다.

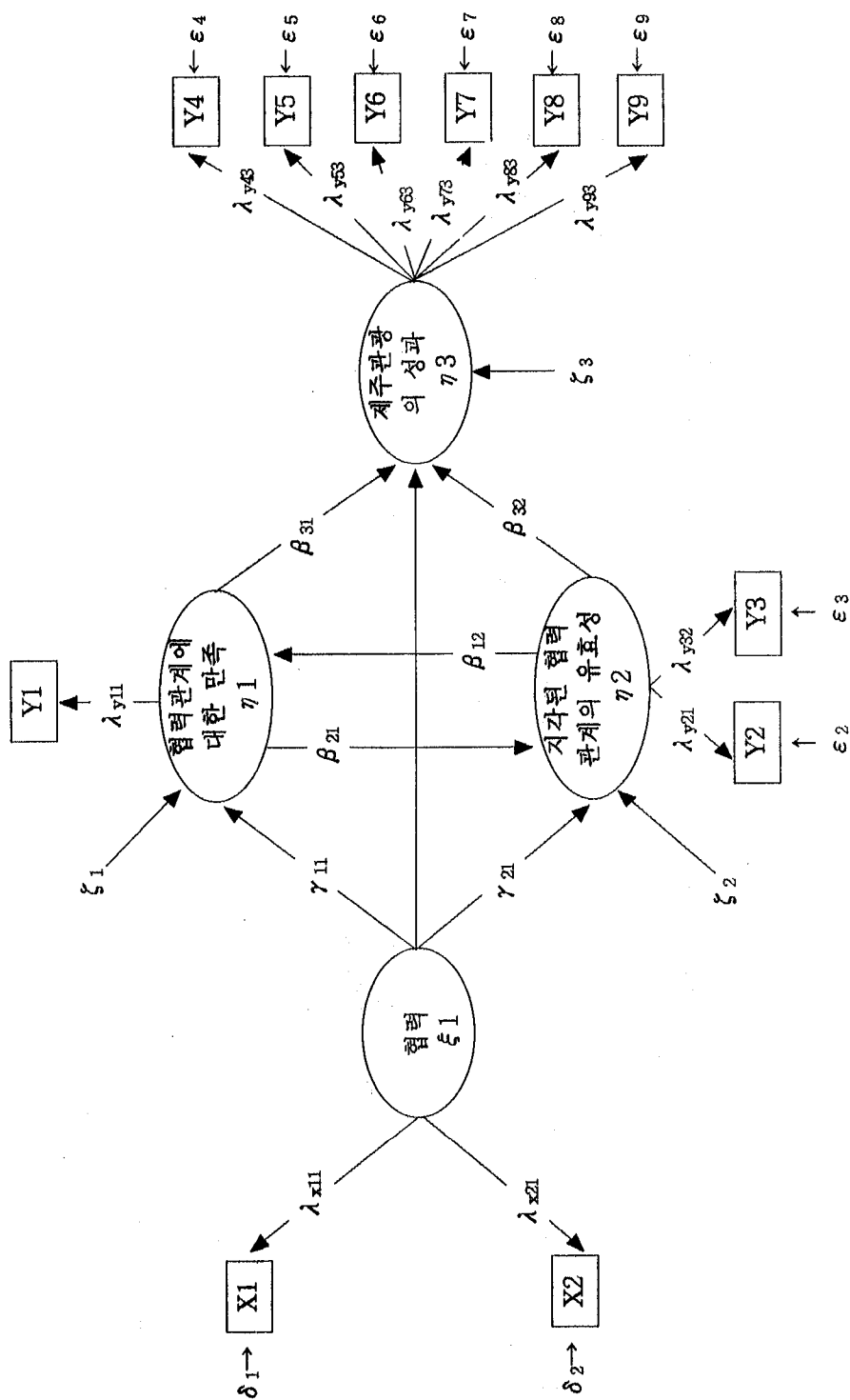
179) 이순복, 공변량구조분석 (서울 : 성원사, 1990), pp.43-52.

조선배, LISREL 구조방정식모형 (서울 : 영지문화사, 1996), pp.33-42.

[그림 3-1] 지역관광 관련집단간 협력의 결정요인과 과정 및 성과에 관한 이론적 연구모형



[그림 3-2] 제안된 연구모형 검증의 LISREL 프로그램 입력 경로도형



주)  $X_1$ : 협력지향성,  $X_2$ : 신뢰적 태도,  $Y_1$ : 협력관계에 대한 만족,  $Y_2$ : 협력물입,  $Y_3$ : 협력관계에 대한 일체감,  $Y_4$ : 관광상품개발,  $Y_5$ : 관광홍보,  $Y_6$ : 서비스 품질,  $Y_7$ : 가격,  $Y_8$ : 관광안내체계,  $Y_9$ : 출입국 및 교통

## 2. 假說의 設定

본 연구에서 설계된 연구모형은 제주도 관광환경이 구조적 협력결정요인과 심리적 협력결정요인에 영향을 미치고, 협력결정요인이 협력요인(협력지향성, 기회주의적 태도, 갈등 수준, 신뢰적 태도)에 영향을 줄 것이라는 것이다. 또한 협력요인들은 관련집단들 구성원들에게 사회심리적 결과를 도출할 것이며, 협력성과에도 영향을 줄 것이라는 제변수간의 관계를 상정하고 있다.

일반적으로 가설이란 ‘변수들간의 관계를 기술하는 진술’로 정의되고 있다. 이것은 좀더 구체적인 상황에서 행한 경험적 연구의 관찰로부터 얻은 자료와 비교하기 위하여 선정하는 이론적 진술이라 할 수 있다. 본 연구에서는 연구목적에 따라 다음과 같은 12개의 대립 가설과 하위가설이 설정되었다.

가설 1 : 제주관광환경 요인과 관련집단간의 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 1-1 : 제주관광환경 요인과 구조적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 1-2 : 제주관광환경 요인과 심리적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

가설 2 : 관련집단간의 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 2-1 : 구조적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 2-2 : 심리적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

가설 3 : 협력은 협력에 대한 사회심리적 결과와 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 3-1 : 협력은 협력관계에 대한 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 3-2 : 협력은 지각된 협력관계의 유효성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 3-3 : 협력은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 4-1 : 협력만족은 지각된 협력관계의 유효성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 4-2 : 지각된 협력관계의 유효성은 협력만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 협력에 대한 사회심리적 결과는 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 5-1 : 협력관계에 대한 만족은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 5-2 : 지각된 협력관계의 유효성은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 제주관광환경에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

가설 7 : 협력결정요인에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-1 : 목표상호의존성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-2 : 협력과 보상시스템에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-3 : 기회주의 행동규제에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-4 : 집단정체성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-5 : 관광태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-6 : 지방자치단체장의 리더십에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-7 : 교육과 훈련에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-8 : 신뢰에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-9 : 커뮤니케이션에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

가설 8 : 협력요인에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 8-1 : 협력지향성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 8-2 : 갈등수준에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 8-3 : 기회주의적 태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 8-4 : 신뢰적 태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

가설 9 : 협력에 대한 사회심리적 결과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 9-1 : 협력관계 만족도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 9-2 : 협력몰입에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 9-3 : 협력관계 일체감에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

가설 10 : 제주관광의 세부적 협력내용에 대한 중요도는 관련집단에 따라 다르지 않다.

가설 11 : 제주관광의 성과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

가설 12 : 협력효과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

## 第 2 節 調査設計

### 1. 調査의 目的

본 조사의 목적은 지역관광에서 관련집단의 협력이 매우 중요하다는 현실적인 인식을 바탕으로 두고 있다. 본 연구는 지역관광에서 관련집단의 협력행성에 영향을 미치는 협력결정요인과 협력요인, 협력으로 인한 관련집단의 협력에 대한 만족, 협력에의 몰

입정도, 협력관계에 대한 일체감, 협력성과 등의 관련성을 추적하여 지역관광 관련집단간 협력의 이론적 체계를 확립함과 동시에 실천적 유용성을 파악하고자 지역관광 협력에 관련이 있는 공무원, 지역주민, 관광사업체 종사원 집단 등의 인식을 조사·분석하는데 있다.

본 조사는 설정된 여러 변수들을 측정하고 그 함수관계를 밝힘으로써 이론적으로 탐색된 연구모형(가설)을 검증하는 것이 일차적인 목적이다. 또한 이러한 과정을 통해서 지금까지 비교적 지역관광이론에서 소홀히 다루어진 지역관광 관련집단간 협력에 있어 협력결정요인의 중요성을 부각시키고 새로운 통합적 지역관광 관련집단간 협력모형을 제시하는 것이 이차적 목적이다.

## 2. 標本抽出 및 調査方法

본 조사의 실증분석을 위한 자료수집은 여러 가지 방법과 절차에 의하여 수집되었는데, 조사대상지역의 선정, 조사대상, 조사기간, 조사자료의 수집, 표본의 크기 및 설문지 회수현황 등을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조사대상지역은 제주도를 선정하였으며, 이는 제주도가 한국의 대표적인 관광목적지로서 지역관광 이해집단간 갈등이 첨예하게 표출된 대표적인 지역이기도 하며, 지역관광 관련집단간 협력이 절실히 요구되는 지역이기도 하기 때문이다.

둘째, 조사대상은 지역관광 관련집단의 성격차이에 따라 모집단을 지역주민, 관광사업체, 지방정부로 나눈 다음, 각각의 3개 지역관광 관련집단에 소속된 만 20세 이상의 男女를 편의표본추출(convenience sampling)하였다. 지방정부의 경우 제주도와 제주시, 북제주군 등을 대상으로 하였고, 관광사업체는 제주시와 서귀포시에 위치한 관광호텔, 여행사, 렌터카, 관광지(관광단지) 및 관광시설업체, 식당, 기념품(토산품)점 등을 대상으로 하였다. 지역주민의 경우에는 제주시와 서귀포시에 거주하는 성인남녀를 대상으로 하였다.

셋째, 설문 조사기간은 1999년 8월 26일부터 9월 17일까지 23일간에 걸쳐 실시하였다.

넷째, 본 조사의 자료수집을 위해 직접방문조사와 연구자가 방문한 곳에서 사전 선정된 직원에게 본 조사의 목적과 취지를 충분히 설명한 후 배포하였으며, 일정 조사

기간 동안 해당 직원이 골고루 배포하여 수거토록 부탁하였으며, 이를 약속된 날짜에 연구자가 직접 방문하여 수거하는 방법을 사용하였다.

다섯째, 표본의 크기 및 설문지 회수현황은 배포된 설문지 790부 중 685부를 회수하였으며, 이 중에서 응답이 부실한 것과 응답의 신뢰도가 떨어진다고 판단되는 63부를 제외하여 최종 유효표본을 622부(지역주민 210부, 공무원 204부, 관광사업체 종사자 208부)로 확정하여 실증분석에 사용하였다. 설문지의 배포 및 회수 현황은 다음의 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 회수현황

| 소 속 집 단   | 배포수 | 회수된 수 | 폐기된 수 | 사용된 수 | 채택률(%) |
|-----------|-----|-------|-------|-------|--------|
| 지역주민      | 250 | 235   | 25    | 210   | 84.00% |
| 공 무 원     | 280 | 220   | 16    | 204   | 72.85% |
| 관광사업체 종사원 | 260 | 230   | 22    | 208   | 80.00% |
| 합 계       | 790 | 685   | 63    | 622   | 78.73% |

## 第 3 節 設問紙의 構成 및 變數의 測定

### 1. 設問紙의 構成

본 연구의 설문지는 연구목적을 달성하기 위하여 앞에서 제시한 연구모형을 토대로 다음 <표 3-2>와 같은 변수들을 포함하였다.

설문지는 크게 10부분으로 나누어 구성하였다. 설문지의 I 번은 협력결정요인에 대한 평가항목으로 직접적으로 관련집단간 협력에 영향을 미치는 협력결정요인을 파악하고 하였고 하였고, II 번은 제주도의 관광환경에 대한 내용으로 관광환경이 변함에 따라 협력결정요인에 영향을 미치는지 알아보고자 함이다.

설문지의 III 번은 지난 1년간을 기준으로 관련집단간 협력요인을 파악하고자 하는 것으로, 협력지향성 요인, 갈등수준 요인, 기회주의적 태도, 신뢰적 태도 등 크게 네부

분으로 구성하였다. IV번은 협력관계에 대한 만족 및 협력관계의 지각된 유효성부분으로 관련집단의 협력에 있어서 협력만족도, 협력몰입, 협력관계에 대한 일체감 등을 파악하고자 하였다.

설문지의 V번은 관련집단간 협력내용의 중요도로 연구자가 임의로 지역관광 관련 집단간 협력내용을 관광상품개발, 제주관광홍보, 제주관광 서비스질 향상, 제주관광 가격체계 개선, 관광안내체계 정비, 출·입도 및 서비스 개선 등의 내용으로 구성하였다. VI번은 관련집단간 협력내용의 성과로 지난 1년간을 기준으로 연구자가 임의로 나눈 협력내용의 6부분으로 구성하였다.

설문지의 VII번은 지역관광 관련집단간 협력으로 인한 협력효과에 대한 내용으로 연구자가 임의로 양적효과와 질적효과 부분으로 총 20개의 항목을 선정하였다. VIII번은 지역관광 관련집단중 협력조성의 주체는 어느집단이어야 하는지에 관한 내용이다.

설문지의 IX번은 지난 1년간을 기준으로 관련집단간 협력과정에 대한 전체평가이다. X번은 조사대상자의 일반적 특성에 관한 설문으로 구성되어 있다.

<표 3-2> 설문지의 구성과 측정척도

| 구성내용                        |                                                                                          | 문항수                                       | 측정척도        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
| 구성개념                        | 구성요인                                                                                     |                                           |             |
| I. 협력결정요인                   | 목표상호의존성<br>협력과 보상시스템<br>기회주의 행동규제<br>집단정체성<br>관광에 대한 태도<br>리더쉽<br>교육과 훈련<br>신뢰<br>커뮤니케이션 | 7<br>6<br>5<br>4<br>5<br>7<br>5<br>4<br>6 | 5점<br>리커트척도 |
| II. 제주도 관광환경                | 수요의 동요성<br>수요의 다양성<br>경쟁정도                                                               | 3<br>3<br>3                               | 5점<br>리커트척도 |
| III. 협력요인                   | 협력지향성<br>갈등수준<br>기회주의적 태도<br>신뢰적 태도                                                      | 4<br>5<br>7<br>7                          | 5점<br>리커트척도 |
| IV. 협력관계에 대한 만족 및 협력관계의 유효성 | 협력 만족도<br>협력 몰입<br>협력관계에 대한 일체감                                                          | 5<br>5<br>6                               | 5점<br>리커트척도 |
| V. 협력내용에 대한 중요도             | 관광상품개발<br>제주관광홍보<br>제주관광 서비스질 향상<br>제주관광 가격체계 개선<br>관광안내체계 정비<br>출·입도 및 서비스 개선           | 4<br>2<br>4<br>3<br>2<br>3                | 5점<br>리커트척도 |
| VI. 협력성과                    | 관광상품개발<br>제주관광홍보<br>제주관광 서비스질 향상<br>제주관광 가격체계 개선<br>관광안내체계 정비<br>출·입도 및 서비스 개선           | 4<br>2<br>4<br>3<br>2<br>3                | 5점<br>리커트척도 |
| VII. 협력효과                   | 양적효과<br>질적효과                                                                             | 6<br>14                                   | 5점<br>리커트척도 |
| VIII. 협력조성의 주체              | 관련집단의 예시                                                                                 | 1                                         | 5점<br>리커트척도 |
| IX. 협력과정에 대한 전체평가           | 지난 1년간 협력평가                                                                              | 1                                         | 5점<br>리커트척도 |
| X. 조사대상자의 일반적 특성            | 1. 소속 집단<br>2. 성별<br>3. 연령<br>4. 학력수준<br>5. 월평균 소득                                       | 1<br>1<br>1<br>1<br>1                     | 명목척도        |
| 총 문항수                       |                                                                                          | 160                                       |             |

## 2. 研究變數의 操作的 定義와 測定

실증분석에서 사용된 각 연구변수의 조작적 정의와 측정은 다음과 같다.

### 1) 협력결정요인

협력결정요인은 개인간, 집단간 선행연구에서 밝혀진 구조적 결정요인과 심리적 결정요인으로 대별하여 측정한다. 협력결정요인 변수들에 대한 측정은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트식(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

#### (1) 구조적 결정요인

첫째, 협력과 보상시스템. 보상시스템은 관련집단간 협력으로 인해 관련집단에 돌아가는 혜택을 말한다.

둘째, 기회주의 행동규제. 관련집단간 협력시 각 집단이 私利追求에 대한 규제를 말한다.

셋째, 지방자치단체장의 리더십. 지방자치단체장의 리더십은 강제성을 띠지 않은 영향력 행사과정으로서 제주관광목표의 달성을 위해서 지역관광 관련집단의 구성원들에게 방향을 제시하고 그들의 활동을 조정하는 것을 뜻한다.

넷째, 교육과 훈련. 지역관광 관련집단간 협력을 촉진하기 위하여 관련집단의 구성원들에게 협력의 가치와 중요성 등을 인식시키기 위한 것이다.

#### (2) 심리적 결정요인

첫째, 목표상호의존성. 지역관광 관련집단간 성과에 지침이 되는 목표의 유형에 따른 관련집단간 상호 연결성을 말한다. 개인과 집단의 관심과 행위는 목표들에 직접적으로 영향을 받는다고 할 수 있다.

둘째, 집단정체성. 관련집단간 과거에서 현재까지 지속된 관계의 공동체 의식을 말한다.

셋째, 관광에 대한 태도. 관련집단의 구성원들이 관광에 대해 가지고 있는 지속적이며 학습된 선유경향(predisposition)으로서 관광에 대해 우호적 또는 비우호적으로 가치판단을 내려 반응할 준비상태를 의미한다.

넷째, 신뢰. 관련집단이 타 집단들에게도 호의를 베풀고자 하는 확신이며, 타집단들도 제주관광의 목표를 달성하기 위하여 노력할 것이라는 기대로서 정의한다.

다섯째, 커뮤니케이션. 지역관광 관련집단간에 제주관광 전방에 대한 의사결정시 각 집단의 의견의 반영과 관광정보 등을 상호교환하는 과정으로 정의된다.

## 2) 관광환경

제주도의 관광환경을 수요의 동요성, 수요의 다양성, 경쟁의 정도로 구분하여 측정한다. 제주관광환경 변수들에 대한 측정은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트식(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

관광수요의 동요성은 관광수요의 변동성/불안정으로 시간측면에서 변화의 개념으로 정의될 수 있다. 관광수요의 변동폭이 크거나, 관광객 선호의 변화율이 빠르다거나, 제주관광상품 라이프사이클이 단축된다거나 등의 상태를 나타낸다.

관광수요의 다양성은 관광수요가 복잡하고 이질적인 것을 말한다. 이 경우에 관광목적지는 차별화로 대응하지 않을 수 없다. 관광수요의 다양성은 관광상품 구매기준의 다양성, 관광객 계층의 다양성, 관광목적지 선택기준의 다양성 등으로 측정한다.

타 관광목적지와와의 경쟁의 정도는 타 관광목적지의 위협성, 경쟁의 정도, 관광목적지의 유사성 등으로 측정한다.

## 3) 협력

협력요인은 지난 1년간을 기준으로 협력지향성, 갈등 수준, 기회주의적 태도, 신뢰적 태도로 대별하여 측정한다. 협력요인 변수들에 대한 측정은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트식(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

첫째, 협력지향성. 전반적으로 관련집단간 얼마나 협력지향적이었나 하는 것이다.

둘째, 갈등 수준. 관련집단간 협력과정에서 갈등은 얼마만큼 발생했느냐 하는 것이다.

셋째, 기회주의적 태도. 관련집단간 협력과정에서 관련집단들이 얼마나 기회주의적 태도를 보였느냐 하는 것이다.

넷째, 신뢰적 태도. 관련집단간 협력과정에서 관련집단들이 얼마나 신뢰적 태도를 보였느냐 하는 것이다.

#### 4) 협력관계에 대한 만족과 지각된 협력관계의 유효성

지난 1년간을 기준으로 협력관계에 대한 만족과 지각된 협력관계의 유효성 변수들에 대한 측정은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트식(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

첫째, 협력관계의 만족도. 협력관계의 만족은 협력성가에 대한 만족, 현재의 협력내용과 역할에 대한 만족, 협력내용과 역할의 중요성 인지, 협력내용과 역할에 대한 보람과 흥미 등으로 규정하였다.

둘째, 협력몰입. 관련집단간 협력을 위하여 전력을 다하고자 하는 관련집단의 자발적 의도 및 이러한 가치있는 관계를 유지하기 위한 지속적 욕구를 말한다. 조직몰입은 협력에 충실하고자 함, 제주관광의 미래를 진심으로 걱정, 협력에 최선을 다함, 관련집단간 협력의 가치는 동일, 협력하기에 좋은 관광환경 등으로 규정하였다.

셋째, 협력관계에 대한 일체감. 관련집단의 협력관계에 대해 한결같은 의도를 말한다. 협력관계에 대해 심각하게 우려, 협력증진의 중요도, 제주도민이라는 것이 자랑스러움, 관련집단의 협력이 우리집단에게도 혜택을 줄 것임, 내·외국인 관광객 또는 언론매체 등에서의 제주관광을 어떻게 생각하는지 관심, 협력이 잘 이루어지고 있다고 들으면 기분이 좋음 등으로 규정하였다.

#### 5) 협력내용의 중요도와 성과

협력내용의 중요도와 지난 1년간을 기준으로 한 성과를 관광상품개발, 제주관광홍보, 제주관광 서비스질 향상, 제주관광 가격체계 개선, 관광안내체계 정비, 출·입도 및 서비스 개선 등으로 대별하여 측정한다. 변수들에 대한 측정은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트식(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

## 6) 협력효과

협력효과 변수들은 연구자가 임의로 양적효과와 질적효과로 대별하여 측정은 '전혀 그렇지 않다'와 '매우 그렇다'를 양극으로 하는 리커트식(Likert-type) 5점 척도를 사용하였다.

## 第 4 節 資料의 分析方法

본 연구에서 수집된 자료에 대한 분석방법은 통계적 방법을 적용하였으며, 통계처리 는 데이터 코딩(data coding) 과정을 거쳐, PC SAS(statistical analysis system) Version 6.08과 LISREL Version 8.14 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

수집된 자료의 분석은 기술적 통계(descriptive statistics)와 다변량 통계분석(multivariate statistical analysis), 공변량구조분석(covariance structure modeling, covariance structure analysis, structural equation modeling) 등을 활용하였다.

기술적 통계는 모든 변수의 빈도분석표와 기술통계량을 제공받고자 단순빈도(simple frequency), 백분율(%), 평균(mean), 표준편차(std), 변화량계수(CV)와 상관분석(correlation analysis) 등을 활용하며, 다변량 통계분석으로는 일원분산분석(One-way ANOVA), 정준상관관계분석(canonical correlation analysis)과 공변량구조분석(covariance structure modeling, covariance structure analysis, structural equation modeling)의 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)과 모형검증(model test) 등을 적용한다.

채택된 통계분석기법을 구체적으로 살펴 보면 다음에서 기술하는 바와 같다.

첫째, 기술통계량은 본 연구에서의 표본의 일반적 특성과 측정변수의 기초통계를 개괄적으로 파악하기 위해 적용되었으며, 상관분석은 지역관광 협력요인과 그 관련개념과의 관계에서 사용된 측정변수가 현상을 일관성있게 측정하고 있는가를 판별하기 위해 신뢰성 검증을 위한 내적일관성(internal consistency reliability)을 고려하는 크론바하 알파계수(cronbach's alpha)를 구하고, 또한 공변량구조분석에서 사용될 측정변수간 상관계수(상관행렬/공분산행렬)를 구하기 위해 적용되었다.

둘째, 일원분산분석은 본 연구에서 활용된 구성개념에 대한 각 요인들에 대한 인식정도가 지역관광 관련집단(공무원, 지역주민, 관광사업체 종사원)에 따라 다르게 나타

나는지를 판별하는 수단으로 쓰였다.

셋째, 정준상관관계분석은 본 연구의 모형과 가설에서 설정된 인과관계에 따른 관련성을 검토하기 위한, 즉 관광환경요인과 협력결정요인, 협력결정요인과 협력요인 등을 검증하기 위한 방법으로 적용되었다.

넷째, 공변량구조분석은 확인적 요인분석을 실시하였고, 본 연구의 모형을 전체적 측면에서 파악하여 검증하기 위해 다중상호 종속관계를 연속적으로 추정하는 구조방정식모형(structural equation model)을 활용하였다.

## 第 4 章 實證分析 結果

### 第 1 節 標本의 構成과 一般的 特性

표본의 일반적 특성을 파악하기 위해 실시한 빈도분석의 결과는 다음 <표 4-1>에서 보는 바와 같다.

소속집단은 총응답자 622명 중 지역주민이 210명으로 33.8%, 공무원 204명으로 32.8%, 관광사업체 종사자 208명으로 33.4%를 차지하고 있다.

성별은 총응답자 622명 중 남성이 391명으로 62.9%, 여성이 231명으로 37.1%를 차지하고 있다.

연령은 총응답자 622명 중 20대 141명으로 22.7%, 30대 277명으로 44.5%, 40대 173명으로 27.8%, 50대 28명으로 4.5%, 60대 이상이 3명으로 0.5%를 차지하고 있다.

학력수준은 총응답자 622명 중 중졸이하 11명으로 1.8%, 고졸 148명으로 23.8%, 대졸 이상이 463명으로 74.4%를 차지하고 있다.

월평균 소득은 총응답자 622명 중 50만원 이하가 44명으로 7.1%, 51~100만원은 227명으로 36.5%, 101~150만원은 217명으로 34.9%, 151~200만원은 92명으로 14.8%, 200만원 이상은 42명으로 6.8%를 차지하고 있다.

<표 4-1> 표본의 구성과 일반적 특성

| 구 분    | 내 용              | 빈 도 (명) | 비 율 (%) |
|--------|------------------|---------|---------|
| 소속집단   | 지역주민             | 210     | 33.8    |
|        | 공무원              | 204     | 32.8    |
|        | 호텔               | 99      | 15.9    |
|        | 여행사              | 28      | 4.5     |
|        | 렌트카              | 4       | 0.6     |
|        | 식당               | 4       | 0.6     |
|        | 토산품(기념품)점        | 49      | 7.9     |
|        | 관광지(단지) 및 관광시설업체 | 24      | 3.9     |
|        | 계                | 622     | 100.0   |
| 성 별    | 남 성              | 391     | 62.9    |
|        | 여 성              | 231     | 37.1    |
|        | 계                | 622     | 100.0   |
| 연 령    | 20대              | 141     | 22.7    |
|        | 30대              | 277     | 44.5    |
|        | 40대              | 173     | 27.8    |
|        | 50대              | 28      | 4.5     |
|        | 60대 이상           | 3       | 0.5     |
|        | 계                | 622     | 100.0   |
| 학력수준   | 중졸이하             | 11      | 1.8     |
|        | 고 졸              | 148     | 23.8    |
|        | 대졸이상             | 463     | 74.4    |
|        | 계                | 622     | 100.0   |
| 월평균 소득 | 50만원이하           | 44      | 7.1     |
|        | 51~100만원         | 227     | 36.5    |
|        | 101~150만원        | 217     | 34.9    |
|        | 151~200만원        | 92      | 14.8    |
|        | 201만원 이상         | 42      | 6.8     |
|        | 계                | 622     | 100.0   |

## 第 2 節 測定尺度의 評價

### 1. 測定變數의 基礎統計

지역관광 관련집단간 협력에 관한 조사를 개괄적으로 파악해 보기 위해, 우선 측정 변수로서 변수들에 대한 평균 및 표준편차를 구하였다.

다음으로 수집된 자료의 안정성을 살펴 보기 위한 변화량계수(CV: coefficients of variation)를 구하였다. 이것은 일반적으로 비율이 100% 이하이면 좋은 측정치라 할 수 있다. 본 연구에서 수집된 자료의 각 항목의 변화량 계수는 100% 이하로서 좋은 측정치를 나타내고 있다.

또한 표본이 적합한지를 검증하기 위해 Kaiser 적합도를 활용하였다. 표본적합도(MSA: measure of sampling adequacy)는 변수간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 것으로, 어느 두 변수의 짝을 제외한 나머지 모든 변수를 제외시킬 경우 그 두 변수 사이의 편(partial)상관계수(negative antiimage correlation)와 표본추출적합성에 관한 Kaiser의 척도이다. MSA의 값은 일상적인 상관계수와 편상관계수의 차이에 상대적인 비례값을 계산한 것으로, 값이 0.8 이상이면 아주 좋은 통계량이 되며 0.5 이하이면 그 변수가 부적절하다고 볼 수 있다. 표본적합도의 경우 모든 요인들에서 수요동요성에서 K1항목을 제외하고는 양호한 통계량이라 할 수 있다.

<표 4-2> 측정변수의 기초통계(I)

| 이론 변수      | 측정변수      | 항목 | 개별<br>평균 | 표준<br>편차 | 전체<br>평균 | CV    | MSA  | 전체<br>MSA |
|------------|-----------|----|----------|----------|----------|-------|------|-----------|
| 협력<br>결정요인 | 목표상호의존성   | B1 | 3.81     | 1.02     | 4.09     | 26.80 | 0.90 | 0.91      |
|            |           | B2 | 4.42     | 0.74     |          | 16.81 | 0.93 |           |
|            |           | B3 | 4.12     | 0.82     |          | 19.92 | 0.93 |           |
|            |           | B4 | 4.19     | 0.74     |          | 17.73 | 0.94 |           |
|            |           | B5 | 3.97     | 0.93     |          | 23.49 | 0.85 |           |
|            |           | B6 | 3.83     | 0.97     |          | 25.35 | 0.90 |           |
|            |           | B7 | 4.31     | 0.76     |          | 17.65 | 0.95 |           |
|            | 협력과 보상시스템 | C1 | 4.03     | 0.79     | 4.21     | 19.79 | 0.93 |           |
|            |           | C2 | 4.22     | 0.77     |          | 18.37 | 0.93 |           |
|            |           | C3 | 4.02     | 0.88     |          | 22.01 | 0.93 |           |
|            |           | C4 | 4.20     | 0.77     |          | 18.40 | 0.91 |           |
|            |           | C5 | 4.44     | 0.76     |          | 17.31 | 0.91 |           |
|            |           | C6 | 4.32     | 0.79     |          | 18.47 | 0.94 |           |
|            | 기획주의 행동규제 | D1 | 2.95     | 1.05     | 3.38     | 35.56 | 0.76 |           |
|            |           | D2 | 3.45     | 1.03     |          | 30.08 | 0.78 |           |
|            |           | D3 | 3.21     | 1.04     |          | 32.42 | 0.75 |           |
|            |           | D4 | 3.39     | 0.95     |          | 28.21 | 0.82 |           |
|            |           | D5 | 3.87     | 0.94     |          | 24.32 | 0.87 |           |
|            | 집단정체성     | E1 | 4.14     | 0.85     | 3.61     | 20.72 | 0.92 |           |
|            |           | E2 | 3.96     | 0.96     |          | 24.27 | 0.92 |           |
|            |           | E3 | 3.09     | 1.04     |          | 33.84 | 0.72 |           |
|            |           | E4 | 3.26     | 0.98     |          | 30.13 | 0.74 |           |
|            | 관광에 대한 태도 | F1 | 3.65     | 0.84     | 4.02     | 23.03 | 0.86 |           |
|            |           | F2 | 3.86     | 0.90     |          | 23.34 | 0.86 |           |
|            |           | F3 | 4.16     | 0.89     |          | 21.40 | 0.91 |           |
|            |           | F4 | 4.31     | 0.69     |          | 16.20 | 0.90 |           |
|            |           | F5 | 4.13     | 0.81     |          | 19.79 | 0.90 |           |
|            | 리더쉽       | G1 | 4.44     | 0.68     | 4.45     | 15.31 | 0.94 |           |
|            |           | G2 | 4.46     | 0.67     |          | 15.11 | 0.93 |           |
|            |           | G3 | 4.39     | 0.72     |          | 16.40 | 0.94 |           |
|            |           | G4 | 4.36     | 0.77     |          | 17.68 | 0.94 |           |
|            |           | G5 | 4.45     | 0.67     |          | 15.19 | 0.93 |           |
|            |           | G6 | 4.61     | 0.62     |          | 13.48 | 0.91 |           |
|            |           | G7 | 4.45     | 0.69     |          | 15.50 | 0.96 |           |
|            | 교육과 훈련    | H1 | 3.76     | 0.96     | 4.03     | 25.57 | 0.88 |           |
|            |           | H2 | 4.11     | 0.81     |          | 19.73 | 0.93 |           |
|            |           | H3 | 4.00     | 0.82     |          | 20.54 | 0.92 |           |
|            |           | H4 | 4.20     | 0.73     |          | 17.53 | 0.92 |           |
|            |           | H5 | 4.07     | 0.76     |          | 18.71 | 0.93 |           |
|            | 신평        | I1 | 2.81     | 0.86     | 3.68     | 30.55 | 0.77 |           |
|            |           | I2 | 3.92     | 0.72     |          | 18.55 | 0.90 |           |
|            |           | I3 | 4.22     | 0.72     |          | 17.20 | 0.91 |           |
|            |           | I4 | 3.77     | 0.90     |          | 24.08 | 0.90 |           |
|            | 커뮤니케이션    | J1 | 4.31     | 0.72     | 4.24     | 16.85 | 0.95 |           |
|            |           | J2 | 4.28     | 0.70     |          | 16.52 | 0.94 |           |
|            |           | J3 | 3.98     | 0.85     |          | 21.48 | 0.92 |           |
|            |           | J4 | 4.30     | 0.70     |          | 16.34 | 0.95 |           |
|            |           | J5 | 4.29     | 0.74     |          | 17.32 | 0.94 |           |
|            |           | J6 | 4.25     | 0.69     |          | 16.44 | 0.93 |           |
| 관광환경       | 수요 동요성    | K1 | 2.91     | 0.94     | 3.71     | 32.31 | 0.44 | 0.71      |
|            | 수요 다양성    | K2 | 4.11     | 0.87     | 3.93     | 21.18 | 0.79 |           |
|            |           | K3 | 4.12     | 0.76     |          | 18.68 | 0.72 |           |
|            |           | K4 | 4.43     | 0.71     |          | 16.15 | 0.74 |           |
|            |           | K5 | 3.86     | 0.95     |          | 24.60 | 0.75 |           |
|            | 경쟁        | K6 | 3.50     | 0.88     | 3.81     | 25.15 | 0.65 |           |
|            |           | K7 | 4.09     | 0.85     |          | 20.82 | 0.71 |           |
|            |           | K8 | 3.86     | 0.91     |          | 23.67 | 0.72 |           |
|            |           | K9 | 3.47     | 1.06     |          | 30.67 | 0.73 |           |

<표 4-3> 측정변수의 기초통계(II)

| 이론 변수                | 측정변수          | 항목  | 개별<br>평균 | 표준<br>편차 | 전체<br>평균 | CV    | MSA  | 전체<br>MSA |
|----------------------|---------------|-----|----------|----------|----------|-------|------|-----------|
| 협력요인                 | 협력지향성         | L2  | 3.57     | 0.92     | 3.07     | 25.95 | 0.85 | 0.83      |
|                      |               | L3  | 2.98     | 0.84     |          | 28.23 | 0.83 |           |
|                      |               | L4  | 2.94     | 0.93     |          | 31.73 | 0.80 |           |
|                      |               | L5  | 2.81     | 0.95     |          | 34.10 | 0.82 |           |
|                      | 갈등수준          | L6  | 3.70     | 0.72     | 3.46     | 19.64 | 0.85 |           |
|                      |               | L7  | 3.44     | 0.80     |          | 23.33 | 0.82 |           |
|                      |               | L8  | 3.31     | 0.79     |          | 24.09 | 0.81 |           |
|                      |               | L9  | 3.24     | 0.80     |          | 24.89 | 0.85 |           |
|                      | 기회주의적 태도      | L10 | 3.62     | 0.73     | 3.27     | 20.23 | 0.88 |           |
|                      |               | L11 | 3.05     | 0.75     |          | 24.56 | 0.84 |           |
|                      |               | L12 | 3.39     | 0.87     |          | 25.65 | 0.85 |           |
|                      |               | L13 | 3.02     | 0.91     |          | 30.18 | 0.86 |           |
|                      |               | L14 | 3.50     | 0.77     |          | 22.27 | 0.84 |           |
|                      |               | L15 | 3.28     | 0.75     |          | 22.87 | 0.86 |           |
|                      |               | L16 | 3.42     | 0.71     |          | 21.03 | 0.85 |           |
|                      | 신뢰적 태도        | L17 | 3.22     | 0.81     | 3.22     | 25.28 | 0.84 |           |
|                      |               | L18 | 2.70     | 0.77     |          | 28.80 | 0.81 |           |
|                      |               | L19 | 2.94     | 0.73     |          | 24.92 | 0.80 |           |
|                      |               | L20 | 3.20     | 0.76     |          | 23.87 | 0.85 |           |
|                      |               | L21 | 3.31     | 0.78     |          | 23.85 | 0.81 |           |
|                      |               | L22 | 3.18     | 0.72     |          | 22.80 | 0.85 |           |
|                      |               | L23 | 3.37     | 0.76     |          | 22.80 | 0.79 |           |
|                      |               | L24 | 3.85     | 0.76     |          | 19.74 | 0.72 |           |
| 협력관계의<br>만족 및<br>유효성 | 협력관계에 대한 만족도  | M1  | 2.84     | 0.71     | 3.33     | 25.11 | 0.66 | 0.88      |
|                      |               | M2  | 2.86     | 0.73     |          | 25.80 | 0.65 |           |
|                      |               | M3  | 3.64     | 0.78     |          | 21.60 | 0.89 |           |
|                      |               | M4  | 3.42     | 0.80     |          | 23.48 | 0.86 |           |
|                      |               | M5  | 3.88     | 0.85     |          | 22.00 | 0.89 |           |
|                      | 협력에 대한 몰입     | N1  | 3.75     | 0.74     | 3.86     | 19.80 | 0.93 |           |
|                      |               | N2  | 4.13     | 0.78     |          | 18.87 | 0.91 |           |
|                      |               | N3  | 4.01     | 0.77     |          | 19.37 | 0.89 |           |
|                      |               | N4  | 3.60     | 0.92     |          | 25.71 | 0.89 |           |
|                      |               | N5  | 3.79     | 0.93     |          | 24.59 | 0.90 |           |
|                      | 협력에 대한 일체감    | O1  | 3.81     | 0.80     | 4.09     | 21.13 | 0.90 |           |
|                      |               | O2  | 4.21     | 0.70     |          | 16.79 | 0.93 |           |
|                      |               | O3  | 4.13     | 0.83     |          | 20.18 | 0.94 |           |
|                      |               | O4  | 4.09     | 0.75     |          | 18.35 | 0.90 |           |
|                      |               | O5  | 4.05     | 0.78     |          | 19.26 | 0.90 |           |
|                      |               | O6  | 4.23     | 0.74     |          | 17.70 | 0.91 |           |
| 협력내용에<br>대한<br>중요도   | 관광상품개발        | P1  | 4.68     | 0.64     | 4.66     | 13.80 | 0.95 | 0.93      |
|                      |               | P2  | 4.63     | 0.66     |          | 14.33 | 0.89 |           |
|                      |               | P3  | 4.59     | 0.69     |          | 15.05 | 0.90 |           |
|                      |               | P4  | 4.73     | 0.56     |          | 11.92 | 0.94 |           |
|                      | 제주관광홍보        | P5  | 4.68     | 0.59     | 4.64     | 12.78 | 0.95 |           |
|                      |               | P6  | 4.60     | 0.66     |          | 14.35 | 0.93 |           |
|                      | 제주관광 서비스질 향상  | P7  | 4.67     | 0.59     | 4.39     | 12.72 | 0.95 |           |
|                      |               | P8  | 4.25     | 0.84     |          | 19.74 | 0.91 |           |
|                      |               | P9  | 4.17     | 0.84     |          | 20.18 | 0.88 |           |
|                      |               | P10 | 4.45     | 0.73     |          | 16.41 | 0.95 |           |
|                      | 제주관광 가격체계 개선  | P11 | 4.40     | 0.74     | 4.41     | 16.98 | 0.95 |           |
|                      |               | P12 | 4.40     | 0.82     |          | 18.85 | 0.95 |           |
|                      |               | P13 | 4.43     | 0.78     |          | 17.64 | 0.95 |           |
|                      | 관광안내체계 정비     | P14 | 4.49     | 0.70     | 4.51     | 15.65 | 0.93 |           |
|                      |               | P15 | 4.54     | 0.68     |          | 15.16 | 0.93 |           |
|                      | 출·입도 및 서비스 개선 | P16 | 4.53     | 0.68     | 4.51     | 15.15 | 0.95 |           |
|                      |               | P17 | 4.52     | 0.67     |          | 14.81 | 0.92 |           |
|                      |               | P18 | 4.49     | 0.70     |          | 15.61 | 0.92 |           |

<표 4-4> 측정변수의 기초통계(Ⅲ)

| 이론 변수      | 측정변수          | 항목  | 개별<br>평균 | 표준<br>편차 | 전체<br>평균 | CV    | MSA  | 전체<br>MSA |
|------------|---------------|-----|----------|----------|----------|-------|------|-----------|
| 협력<br>달성정도 | 관광상품개발        | Q1  | 2.87     | 0.76     | 2.80     | 26.60 | 0.93 | 0.94      |
|            |               | Q2  | 2.69     | 0.82     |          | 30.59 | 0.91 |           |
|            |               | Q3  | 2.80     | 0.77     |          | 27.49 | 0.94 |           |
|            |               | Q4  | 2.83     | 0.85     |          | 30.04 | 0.94 |           |
|            | 제주관광홍보        | Q5  | 3.01     | 0.81     | 2.89     | 26.91 | 0.94 |           |
|            |               | Q6  | 2.78     | 0.82     |          | 29.64 | 0.95 |           |
|            | 제주관광 서비스질 향상  | Q7  | 2.91     | 0.82     | 2.64     | 28.10 | 0.95 |           |
|            |               | Q8  | 2.52     | 0.82     |          | 32.80 | 0.93 |           |
|            |               | Q9  | 2.48     | 0.87     |          | 35.11 | 0.93 |           |
|            |               | Q10 | 2.63     | 0.88     |          | 33.51 | 0.96 |           |
|            | 제주관광 가격체계 개선  | Q11 | 2.63     | 0.82     | 2.52     | 31.15 | 0.95 |           |
|            |               | Q12 | 2.48     | 0.89     |          | 36.05 | 0.94 |           |
|            |               | Q13 | 2.45     | 0.85     |          | 34.83 | 0.94 |           |
|            | 관광안내체계 정비     | Q14 | 2.85     | 0.86     | 2.83     | 30.32 | 0.92 |           |
|            |               | Q15 | 2.81     | 0.82     |          | 29.34 | 0.92 |           |
|            | 출·입도 및 서비스 개선 | Q16 | 2.81     | 0.83     | 2.73     | 29.69 | 0.94 |           |
|            |               | Q17 | 2.62     | 0.81     |          | 31.24 | 0.93 |           |
|            |               | Q18 | 2.76     | 0.85     |          | 30.81 | 0.95 |           |
| 협력효과       | 양적 효과         | R1  | 3.79     | 0.85     | 3.79     | 22.47 | 0.95 | 0.96      |
|            |               | R2  | 3.83     | 0.89     |          | 23.33 | 0.97 |           |
|            |               | R3  | 3.99     | 0.77     |          | 19.46 | 0.94 |           |
|            |               | R4  | 3.91     | 0.84     |          | 21.56 | 0.95 |           |
|            |               | R5  | 3.85     | 0.90     |          | 23.33 | 0.96 |           |
|            | 질적 효과         | R6  | 3.96     | 0.83     |          | 21.00 | 0.96 |           |
|            |               | R7  | 3.90     | 0.88     |          | 22.76 | 0.97 |           |
|            |               | R8  | 3.67     | 0.88     |          | 24.03 | 0.97 |           |
|            |               | R9  | 3.68     | 0.92     |          | 25.25 | 0.96 |           |
|            |               | R10 | 3.77     | 0.88     |          | 23.49 | 0.97 |           |
|            |               | R11 | 3.73     | 0.90     |          | 24.24 | 0.97 |           |
|            |               | R12 | 3.82     | 0.85     |          | 22.30 | 0.97 |           |
|            |               | R13 | 3.93     | 0.85     |          | 21.65 | 0.96 |           |
|            |               | R14 | 3.77     | 0.88     |          | 23.42 | 0.96 |           |
|            |               | R15 | 3.57     | 0.95     |          | 26.77 | 0.96 |           |
|            |               | R16 | 3.76     | 0.88     |          | 23.41 | 0.96 |           |
|            |               | R17 | 3.69     | 0.91     |          | 24.70 | 0.96 |           |
|            |               | R18 | 3.74     | 0.86     |          | 23.12 | 0.96 |           |
|            |               | R19 | 3.79     | 0.91     |          | 24.22 | 0.98 |           |
|            |               | R20 | 3.74     | 0.93     |          | 24.89 | 0.97 |           |

## 2. 信賴性과 妥當性 檢證

### 1) 信賴性 檢證

신뢰도란 일관성, 예측 가능성, 정확성 등의 의미를 함축하는 개념으로 비교 가능한 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 되는 것을 말한다. 신뢰도의 의미는 어떤 조사결과에 대하여 이 조사결과가 부정확한 측정자료에 의해서 우연히 발견된 것이 아니라는 확신을 줄 수 있다는 것이다.<sup>180)</sup>

이를 위한 방법으로 본 연구에서는 설문지에 대한 신뢰도를 측정하기 위하여 내적 일관성(internal consistency reliability)을 고려하는 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 측정 방법을 사용하여 신뢰도를 검증하였다.

크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )계수는 신뢰도 분석의 개념인 내적 일치도에 관한 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용한 경우에 이를 검증하는 방법이다. 이 계수는 다음과 같은 공식에 의해 도출된다.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

여기서 ; n = 측정문항수  
 $Si^2$  = 문항 I의 변량  
 $St^2$  = 전체 측정 변량

크론바흐 알파값은 0에서 1까지 변하며 1에 가까울수록 신뢰도가 높다는 것을 의미한다. 일반적으로 사회과학에서는  $\alpha$  값이 0.70이상이면 신뢰도가 높다고 하며, 집단수준의 경우 0.6이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

신뢰도 분석결과 <표 4-5>, <표 4-6>, <표 4-7>에 나타난 바와 같이 설문문항의 협력효과 항목의 경우 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )값이 0.96으로 나타나 가장 높은 신뢰도를 나타내고 있다. 집단정체성 0.60, 신뢰 0.62, 관광환경 0.63으로 3개의 요인들을 제외하고는 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

180) 채서일, 사회과학조사방법론 (서울 : 법문사, 1990), p.243.

<표 4-5> 신뢰성 검증결과(I)

| 이론 변수      | 측정변수      | 항목 | Correlation<br>with Total | 항목제거시<br>ALPHA | 전체 신뢰도 |
|------------|-----------|----|---------------------------|----------------|--------|
| 협력<br>결정요인 | 목표상호의존성   | B1 | 0.54                      | 0.79           | 0.81   |
|            |           | B2 | 0.55                      | 0.78           |        |
|            |           | B3 | 0.53                      | 0.78           |        |
|            |           | B4 | 0.59                      | 0.78           |        |
|            |           | B5 | 0.48                      | 0.79           |        |
|            |           | B6 | 0.58                      | 0.78           |        |
|            |           | B7 | 0.58                      | 0.78           |        |
|            | 협력과 보상시스템 | C1 | 0.61                      | 0.74           | 0.78   |
|            |           | C2 | 0.57                      | 0.75           |        |
|            |           | C3 | 0.46                      | 0.77           |        |
|            |           | C4 | 0.57                      | 0.75           |        |
|            |           | C5 | 0.46                      | 0.77           |        |
|            |           | C6 | 0.56                      | 0.75           |        |
|            | 기회주의 행동규제 | D1 | 0.48                      | 0.68           | 0.72   |
|            |           | D2 | 0.62                      | 0.62           |        |
|            |           | D3 | 0.54                      | 0.65           |        |
|            |           | D4 | 0.41                      | 0.70           |        |
|            |           | D5 | 0.36                      | 0.72           |        |
|            | 집단정체성     | E1 | 0.29                      | 0.60           | 0.60   |
|            |           | E2 | 0.46                      | 0.47           |        |
|            |           | E3 | 0.41                      | 0.51           |        |
|            |           | E4 | 0.38                      | 0.54           |        |
|            | 관광에 대한 태도 | F1 | 0.48                      | 0.80           | 0.81   |
|            |           | F2 | 0.57                      | 0.78           |        |
|            |           | F3 | 0.65                      | 0.75           |        |
|            |           | F4 | 0.64                      | 0.76           |        |
|            |           | F5 | 0.67                      | 0.75           |        |
|            | 리더쉽       | G1 | 0.74                      | 0.89           | 0.90   |
|            |           | G2 | 0.76                      | 0.89           |        |
|            |           | G3 | 0.70                      | 0.89           |        |
|            |           | G4 | 0.68                      | 0.90           |        |
|            |           | G5 | 0.74                      | 0.89           |        |
|            |           | G6 | 0.73                      | 0.89           |        |
|            |           | G7 | 0.73                      | 0.89           |        |
|            | 교육과 훈련    | H1 | 0.62                      | 0.83           | 0.84   |
|            |           | H2 | 0.70                      | 0.80           |        |
|            |           | H3 | 0.76                      | 0.78           |        |
|            |           | H4 | 0.68                      | 0.81           |        |
|            |           | H5 | 0.54                      | 0.84           |        |
|            | 신뢰        | I1 | 0.25                      | 0.66           | 0.62   |
|            |           | I2 | 0.48                      | 0.51           |        |
|            |           | I3 | 0.45                      | 0.53           |        |
|            |           | I4 | 0.46                      | 0.51           |        |
|            | 커뮤니케이션    | J1 | 0.62                      | 0.81           | 0.84   |
|            |           | J2 | 0.63                      | 0.81           |        |
|            |           | J3 | 0.48                      | 0.84           |        |
|            |           | J4 | 0.71                      | 0.79           |        |
|            |           | J5 | 0.63                      | 0.81           |        |
|            |           | J6 | 0.66                      | 0.80           |        |
| 관광환경       | 수요 동요성    | K1 | 0.08                      | 0.66           | 0.63   |
|            | 수요 다양성    | K2 | 0.34                      | 0.60           |        |
|            |           | K3 | 0.41                      | 0.58           |        |
|            |           | K4 | 0.39                      | 0.59           |        |
|            | 경쟁        | K5 | 0.32                      | 0.60           |        |
|            |           | K6 | 0.25                      | 0.62           |        |
|            |           | K7 | 0.43                      | 0.57           |        |
|            |           | K8 | 0.39                      | 0.58           |        |
|            |           | K9 | 0.24                      | 0.62           |        |

<표 4-6> 신뢰성 검증결과(II)

| 이론 변수                | 측정변수          | 항목  | Correlation<br>with Total | 항목제거시<br>ALPHA | 전체<br>신뢰도 |
|----------------------|---------------|-----|---------------------------|----------------|-----------|
| 협력요인                 | 협력지향성         | L1  | 0.48                      | 0.81           | 0.80      |
|                      |               | L2  | 0.66                      | 0.73           |           |
|                      |               | L3  | 0.70                      | 0.70           |           |
|                      |               | L4  | 0.63                      | 0.74           |           |
|                      | 갈등수준          | L5  | 0.46                      | 0.80           | 0.80      |
|                      |               | L6  | 0.68                      | 0.73           |           |
|                      |               | L7  | 0.65                      | 0.74           |           |
|                      |               | L8  | 0.63                      | 0.75           |           |
|                      | 기회주의적 태도      | L9  | 0.51                      | 0.79           | 0.78      |
|                      |               | L10 | 0.41                      | 0.77           |           |
|                      |               | L11 | 0.49                      | 0.75           |           |
|                      |               | L12 | 0.48                      | 0.76           |           |
|                      |               | L13 | 0.52                      | 0.75           |           |
|                      |               | L14 | 0.56                      | 0.74           |           |
|                      | 신뢰적 태도        | L15 | 0.55                      | 0.74           | 0.78      |
|                      |               | L16 | 0.54                      | 0.75           |           |
|                      |               | L17 | 0.47                      | 0.77           |           |
|                      |               | L18 | 0.52                      | 0.76           |           |
|                      |               | L19 | 0.58                      | 0.74           |           |
|                      |               | L20 | 0.57                      | 0.75           |           |
|                      |               | L21 | 0.54                      | 0.75           |           |
| 협력관계의<br>만족 및<br>유효성 | 협력관계에 대한 만족도  | L22 | 0.47                      | 0.77           | 0.78      |
|                      |               | L23 | 0.44                      | 0.77           |           |
|                      |               | M1  | 0.52                      | 0.75           |           |
|                      |               | M2  | 0.52                      | 0.75           |           |
|                      |               | M3  | 0.61                      | 0.72           |           |
|                      | 협력에 대한 몰입     | M4  | 0.64                      | 0.71           | 0.80      |
|                      |               | M5  | 0.50                      | 0.76           |           |
|                      |               | N1  | 0.58                      | 0.76           |           |
|                      |               | N2  | 0.57                      | 0.76           |           |
| 협력내용에<br>대한<br>중요도   | 협력에 대한 일체감    | N3  | 0.73                      | 0.72           | 0.82      |
|                      |               | N4  | 0.58                      | 0.76           |           |
|                      |               | N5  | 0.49                      | 0.79           |           |
|                      |               | O1  | 0.45                      | 0.82           |           |
|                      |               | O2  | 0.63                      | 0.78           |           |
|                      |               | O3  | 0.52                      | 0.81           |           |
|                      | 관광상품개발        | O4  | 0.60                      | 0.79           | 0.85      |
|                      |               | O5  | 0.64                      | 0.78           |           |
|                      |               | O6  | 0.70                      | 0.77           |           |
|                      |               | P1  | 0.64                      | 0.83           | 0.74      |
|                      | 제주관광홍보        | P2  | 0.74                      | 0.79           |           |
|                      |               | P3  | 0.74                      | 0.79           |           |
|                      |               | P4  | 0.67                      | 0.82           |           |
|                      | 제주관광 서비스질 향상  | P5  | 0.59                      |                | 0.79      |
|                      |               | P6  | 0.59                      |                |           |
|                      |               | P7  | 0.51                      | 0.78           |           |
|                      |               | P8  | 0.65                      | 0.70           |           |
| 협력내용에<br>대한<br>중요도   | 제주관광 가격체계 개선  | P9  | 0.67                      | 0.69           | 0.80      |
|                      |               | P10 | 0.58                      | 0.74           |           |
|                      |               | P11 | 0.62                      | 0.75           |           |
|                      | 관광안내체계 정비     | P12 | 0.65                      | 0.71           | 0.80      |
|                      |               | P13 | 0.66                      | 0.71           |           |
|                      | 출·입도 및 서비스 개선 | P14 | 0.67                      |                | 0.83      |
|                      |               | P15 | 0.67                      |                |           |
|                      |               | P16 | 0.65                      | 0.81           |           |
|                      |               | P17 | 0.75                      | 0.71           | 0.83      |
|                      |               | P18 | 0.68                      | 0.78           |           |

<표 4-7> 신뢰성 검증결과(Ⅲ)

| 이론 변수       | 측정변수          | 항목  | Correlation<br>with Total | 항목제거시<br>ALPHA | 전체<br>신뢰도 |
|-------------|---------------|-----|---------------------------|----------------|-----------|
| 협력<br>달성 정도 | 관광상품개발        | Q1  | 0.70                      | 0.86           | 0.88      |
|             |               | Q2  | 0.80                      | 0.82           |           |
|             |               | Q3  | 0.75                      | 0.84           |           |
|             |               | Q4  | 0.72                      | 0.85           |           |
|             | 제주관광홍보        | Q5  | 0.64                      |                | 0.78      |
|             |               | Q6  | 0.64                      |                |           |
|             | 제주관광 서비스질 향상  | Q7  | 0.64                      | 0.84           | 0.86      |
|             |               | Q8  | 0.77                      | 0.79           |           |
|             |               | Q9  | 0.77                      | 0.79           |           |
|             |               | Q10 | 0.63                      | 0.85           |           |
|             | 제주관광 가격체계 개선  | Q11 | 0.64                      | 0.77           | 0.81      |
|             |               | Q12 | 0.71                      | 0.70           |           |
|             |               | Q13 | 0.65                      | 0.76           |           |
|             | 관광안내체계 정비     | Q14 | 0.74                      |                | 0.85      |
|             |               | Q15 | 0.74                      |                |           |
|             | 출·입도 및 서비스 개선 | Q16 | 0.70                      | 0.82           | 0.85      |
|             |               | Q17 | 0.78                      | 0.74           |           |
|             |               | Q18 | 0.70                      | 0.82           |           |
| 협력효과        | 양적 효과         | R1  | 0.68                      | 0.96           | 0.96      |
|             |               | R2  | 0.75                      | 0.96           |           |
|             |               | R3  | 0.74                      | 0.96           |           |
|             |               | R4  | 0.68                      | 0.96           |           |
|             |               | R5  | 0.75                      | 0.96           |           |
|             | 질적 효과         | R6  | 0.77                      | 0.96           |           |
|             |               | R7  | 0.78                      | 0.96           |           |
|             |               | R8  | 0.78                      | 0.96           |           |
|             |               | R9  | 0.79                      | 0.96           |           |
|             |               | R10 | 0.81                      | 0.96           |           |
|             |               | R11 | 0.79                      | 0.96           |           |
|             |               | R12 | 0.78                      | 0.96           |           |
|             |               | R13 | 0.73                      | 0.96           |           |
|             |               | R14 | 0.74                      | 0.96           |           |
|             |               | R15 | 0.72                      | 0.96           |           |
|             |               | R16 | 0.77                      | 0.96           |           |
|             |               | R17 | 0.78                      | 0.96           |           |
|             |               | R18 | 0.79                      | 0.96           |           |
|             |               | R19 | 0.80                      | 0.96           |           |
|             |               | R20 | 0.78                      | 0.96           |           |

## 2) 確認的 要因分析

본 연구에서의 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)은 구조방정식 모형을 검증하기 위한 선행작업으로 측정모형을 분석하는 것이다. 확인적 요인분석의 주요 관심사는 이론연구를 토대로 이론변수를 측정하기 위하여 설정된 측정변수들이 충분한 의미를 지녀 타당한가를 확인·검증하는 것이다. 그러므로 이론모형의 추정 이전에 측정변수들간의 인과관계를 사전에 검증하는데 그 의의가 있다.

확인적 요인분석은 내생개념과 외생개념을 막론하고 전체 예측변수를 대상으로 실시할 수도 있으며, 외생개념과 내생개념을 각각 분리하여 실시할 수도 있는 등 연구의 의도에 맞게 수행할 수 있다는 장점을 지니고 있다. 본 연구에서는 전체 예측변수를 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다.

전체단위의 측정변수들에 대한 확인적 요인분석 결과는 다음 <표 4-14>에서 보는 바와 같다.

확인적 요인분석의 결과를 해석하기 위해서는 먼저 전반적 부합도 지수를 검토해야 한다. 모형이 주어진 경험자료에 잘 맞는지의 여부를 나타내주는 부합도 지수는 여러 가지가 있으나 일반적으로 카이제곱통계량( $\chi^2$ : chi-square), 기초부합지수(GFI: goodness of fit index), 원소평균자승잔차(RMSR: root mean square residual), 비표준부합지수(NNFI: non-normed fit index)가 많이 이용되므로 본 연구에서도 이들을 활용한다.

첫째, 카이제곱통계량( $\chi^2$ : chi-square)은 모형을 자료에 적용시킬 때 모형이 얼마나 현실자료에 「잘 맞지 않는가」를 나타낸다. 따라서 카이제곱치가 크면 모형이 부합되지 않음을 의미한다. 이를 통계적으로 진술하기 위해서 그 가능성을 확률치(p-value)로 나타내며, 일반적으로 0.05를 기준으로 삼는다. 통상 확률치가 0.05 이하일 때, 모형이 경험자료에 잘 맞지 않는다는 통계적 결정을 내린다. 전체단위의 측정변수들에 대한 확인적 요인분석에서는 카이제곱통계량이 180.694 ( $p=0.0$ )로 나타났다. 이러한 사실은 설정된 모형이 현실을 잘 반영해 주지 못하고 있는 것으로 이해될 수 있기도 하나, 중요한 것은 카이제곱값이 매우 크고 그 확률치가 매우 작아 유의미적인 차이가 존재한다고 하더라도 실제로 제안모형이 현실을 제대로 반영하는 부합도가 좋은 모형일 가능성이 크다는 것이다. 따라서 모형검증의 다른 많은 조건들이 위배되었을 경우가 있기 때문에 적부 판단을 전적으로 카이제곱값에 의존하는 것은 매우 위험하며, 다른 여러 가지 부합지수와 함께 고려하여 최종 결론을 내려야 할 것이다.<sup>181)</sup>

둘째, 기초부합지수(GFI: Goodness of Fit Index)는 보통 0과 1사이에 있는 값으로 표본크기가 200 이상에서 GFI가 0.90 이상이면 매우 좋은 모형으로 평가한다. 본 연구에 나타난 전체단위의 측정변수들에 대한 확인적 요인분석 결과의 GFI는 0.947로 나타나 아주 좋은 값을 보이고 있어서 매우 좋은 측정모형인 것으로 판단할 수 있다.

셋째, 조정부합지수(AGFI: Adjusted Goodness of Fit Index)도 기초부합지수와 마찬가지로 그 값의 범위가 0과 1사이에 있도록 표준화시킨 것으로, AGFI의 값이 0.90보다 크면 모형의 부합도가 좋다고 할 수 있다. 본 분석에서는 AGFI의 값이 0.910로 나타나 좋은 부합도를 보이고 있다.

넷째, 원소간평균자승잔차(RMSR: Root Mean Square Residual)는 분석된 매트릭스와 미지수들에 의해 재생산된 매트릭스간에 원소들이 얼마나 차이가 있는가를 보여주는 것이다. 권장수준에 대해 확립된 절대기준은 없으나, 부합도가 좋은 모형이라면 0에 가깝고 부합도가 상대적으로 나쁜 모형이라면 그 값은 커지게 된다. RMSR은 0.0415인 것으로 나타났다.

그리고 RMSR의 부산물로 나오는 것이 바로 Q-plot이며, 이는 각 원소들을 표준화시킨 값이다. Q-plot의 기울기가 45도 보다 크면, 모형이 상당히 잘 부합되고 있음을 의미하며, 45도에 가까우면 적절하게 부합된다고 할 수 있다. Q-plot는 그 점들이 45도선에 거의 유사한 추세를 보이고 있으므로, RMSR에 대한 부합도는 양호하다고 볼 수 있다.

그러나 위에서 언급한 전반적 부합지수들은 대체적으로 표본크기에 의해 많은 영향을 받는다는 단점이 있다. 즉, 표본 수가 크면 높은 부합지수를 보인다는 것이다. 그러므로 본 연구에서는 이러한 단점을 보완하기 위하여 비표준부합지수(NNFI: Non-Normed Fit Index)를 확인하였다.

일반적으로 비표준부합지수는 나쁜 모형을 잘 기각하며 표본 크기에 제일 영향을 덜 받는 좋은 부합지수로 평가받고 있기 때문이다. NNFI는 보통 0과 1 사이에 있으며, 0.90보다 크면 잘 맞는 모형으로 간주된다. 본 연구에서는 NNFI의 값이 0.942로 나타나 좋은 부합도를 보이고 있다.

이상과 같이 전체단위의 측정변수들에 대한 확인적 요인분석 결과, 카이자승치는  $p=0.0$ , GFI는 0.947, AGFI는 0.910, RMSR은 0.0415, NNFI는 0.942인 것으로 나타나 대체적으로 양호한 편이다. 그러므로 이상의 전반적 지수로 보아 전체단위의 측정변

---

181) 조선배, 전개서, p. 101-102.

수들간의 확인적 요인분석 결과를 해석해도 아무런 문제가 없는 것으로 판단된다.

부합도 지수를 평가한 후 고정지수(T-Value)를 확인하고, 요인계수를 추정해야 한다. 고정지수는 측정모형의 요인계수에 대한 대략적인 통계적 정보를 제공하는 것으로, LISREL에서는 유의수준 0.05가 일반적 기준이다. 즉, 유의수준 0.05에서는 고정지수의 절대값이 「1.960」 이하의 경로는 불완전하다고 보아 제거되어야 함을 의미한다. 따라서 본 연구의 외생개념에 대한 확인적 요인분석 결과에서의 고정지수는 모두 15.485 이상으로 나타나 아무런 문제가 없는 것으로 나타났다.

고정지수 확인 후에 요인계수를 추정해야 하며, 요인계수 추정에는 LISREL에서 가장 많이 이용되는 추정방법인 최대가능법(ML: Maximum Likelihood)을 이용하였다. 앞의 <표 4-8>에서 보는 바와 같이, 전체단위의 측정변수들을 측정하기 위하여 11개의 측정변수가 이용되었으며, 결과적으로 전반적 부합지수와 고정지수 및 요인계수가 모두 양호한 수치를 보이고 있는 것으로 나타났다. 따라서 전체단위의 개념들을 측정하기 위한 네 개의 이론변수는 각기 다른 구성개념 타당성을 지니고 있음이 확인되었다.

<표 4-8> 전체단위의 측정개념들에 대한 확인적 요인분석 결과

| 구성개념         | 측 정 개 념                                                                                            | 요인계수  | 표준오차  | 고정지수   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| 협력요인         | X1: 협력지향성                                                                                          | 0.640 | 0.041 | 15.485 |
|              | X2: 신뢰적 태도                                                                                         | 0.685 | 0.042 | 16.506 |
| 협력관계에 대한 만족도 | Y3: 협력관계에 대한 만족도                                                                                   | 1.000 | 0.028 | 35.242 |
| 협력관계에 대한 유효성 | Y4: 협력 몰입                                                                                          | 0.904 | 0.041 | 22.256 |
|              | Y5: 협력관계에 대한 일체감                                                                                   | 0.704 | 0.040 | 17.414 |
| 협력성과         | Y6: 관광상품개발                                                                                         | 0.738 | 0.035 | 20.846 |
|              | Y7: 제주관광홍보,                                                                                        | 0.779 | 0.035 | 22.530 |
|              | Y8: 제주관광 서비스질 개선                                                                                   | 0.846 | 0.033 | 25.525 |
|              | Y9: 제주관광 가격체계 개선                                                                                   | 0.824 | 0.034 | 24.489 |
|              | Y10: 관광안내체계 정비                                                                                     | 0.736 | 0.035 | 20.772 |
|              | Y11: 출·입도 및 서비스 개선                                                                                 | 0.806 | 0.034 | 23.692 |
| 부 합 도        | $\chi^2 = 180.694$ (p=0.0), GFI = 0.947, AGFI = 0.910,<br>RMSR = 0.0415, NFI = 0.948, NNFI = 0.942 |       |       |        |

### 第 3 節 濟州觀光 環境要因과 協力決定要因 關係分析

#### 1. 濟州觀光 環境要因과 構造的 協力決定要因

관광환경요인과 구조적 협력결정요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 다음의 <표 4-9>와 같다. 정준변량 중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로서는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3은 통계적으로 유의하지 않았다.

정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.4583, 0.1593으로 각각 90.38%, 8.85%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 또한 2개의 정준함수에서의 점수는 정준구조 상관계수를 나타내고 있는데, 이는 각 변수내의 분산을 설명할 수 있는 능력을 구조적으로 나타내고 있는 것이다.

정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 제주관광환경이 수요 동요성(0.5046)과 수요 다양성(0.4677)이 나타날 때 구조적 협력결정요인중에서 지방자치단체장의 리더십(0.5205)과 교육과 훈련(0.4502)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정준함수 2에서는 제주관광환경이 타관광목지와 경쟁의 정도(0.9772)가 심화될 때 교육과 훈련(0.7032)과 기획주의 행동규제(0.6808)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 관광환경요인과 구조적 협력결정요인간의 정준상관분석 결과

| 요 인                |                | 표준화 정준상관계수 |         |         |
|--------------------|----------------|------------|---------|---------|
|                    |                | 정준함수 1     | 정준함수 2  | 정준함수 3  |
| 구조적<br>협력결정<br>요인  | 종속변수군          |            |         |         |
|                    | 1: 협력과 보상시스템   | 0.2597     | -0.8788 | 0.1850  |
|                    | 2: 기획주의 행동규제   | 0.0301     | 0.6808  | 0.7465  |
|                    | 3: 지방자치단체장 리더십 | 0.5205     | -0.1740 | 0.3101  |
|                    | 4: 교육과 훈련      | 0.4502     | 0.7032  | -0.7919 |
| 관광<br>환경요인         | 독립변수군          |            |         |         |
|                    | 1: 수요동요성       | 0.5046     | -0.3253 | -0.9223 |
|                    | 2: 수요다양성       | 0.4677     | -0.4910 | 0.8650  |
|                    | 3: 경쟁          | 0.3853     | 0.9772  | 0.1031  |
| 정준상관계수             |                | 0.4583     | 0.1593  | 0.0474  |
| 정준상관계수제곱           |                | 0.2101     | 0.0253  | 0.0022  |
| 고유치(Eigenvalue)    |                | 0.2660     | 0.0261  | 0.0023  |
| 상대적 설명력(Propotion) |                | 0.9038     | 0.0885  | 0.0077  |
| Approx F           |                | 14.2211    | 2.8922  | 0.6952  |
| p > F              |                | 0.0001     | 0.0084  | 0.4993  |

## 2. 濟州觀光 環境要因과 心理的 協力決定要因

관광환경요인과 심리적 협력결정요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 다음의 <표 4-10>과 같다. 정준변량 중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로서는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3은 통계적으로 유의하지 않았다.

정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.4848, 0.1326으로 각각 91.69%, 5.34%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 또한 2개의 정준함수에서의 점수는 정준구조 상관계수를 나타내고 있는데, 이는 각 변수내의 분산을 설명할 수 있는 능력을 구조적으로 나타내고 있는 것이다.

정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 제주관광환경이 수요 동요성(0.6532)이 심화될 때 커뮤니케이션(0.4502)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정준함수 2에서는 제주관광환경이 수요 다양성(0.8953)이 심화될 때 관련집단간 신뢰(0.4738)와 집단정체성(0.4280)이 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 관광환경요인과 심리적 협력결정요인간의 정준상관분석 결과

| 구 분<br>요 인         |              | 표준화 정준상관계수 |         |         |
|--------------------|--------------|------------|---------|---------|
|                    |              | 정준함수 1     | 정준함수 2  | 정준함수 3  |
| 심리적<br>협력결정<br>요인  | 종속변수군        |            |         |         |
|                    | 1: 목표상호의존성   | 0.2062     | 0.2550  | 0.0847  |
|                    | 2: 집단정체성     | 0.1807     | 0.4280  | 1.0080  |
|                    | 3: 관광에 대한 태도 | 0.2409     | 0.1875  | -0.3629 |
|                    | 4: 신뢰        | 0.0804     | 0.4738  | -0.8511 |
|                    | 5: 커뮤니케이션    | 0.6346     | -0.9137 | 0.1597  |
| 관광<br>환경요인         | 독립변수군        |            |         |         |
|                    | 1: 수요동요성     | 0.6532     | -0.3950 | -0.7927 |
|                    | 2: 수요다양성     | 0.4607     | 0.8953  | 0.4407  |
|                    | 3: 경쟁        | 0.1732     | -0.7024 | 0.7685  |
| 정준상관계수             |              | 0.4848     | 0.1326  | 0.0991  |
| 정준상관계수제곱           |              | 0.2350     | 0.0175  | 0.0098  |
| 고유치(Eigenvalue)    |              | 0.3073     | 0.0179  | 0.0099  |
| 상대적 설명력(Propotion) |              | 0.9169     | 0.0534  | 0.0296  |
| Approx F           |              | 12.7729    | 2.1385  | 2.0388  |
| p > F              |              | 0.0001     | 0.0298  | 0.1073  |

## 第 4 節 協力決定要因과 協力要因 關係分析

협력결정요인과 협력요인과의 관계를 구조적으로 파악하기 위해 정준상관관계분석(canonical correlation analysis)이 적용되었다. 정준상관관계분석은 회귀분석과 상관관계분석(correlation analysis)의 확장된 개념이다. 정준상관분석은 다중회귀분석에서처럼 독립변수의 집합과 종속변수간의 관련성이 높은 식을 찾아낸다는 측면에서는 같은 의미이나 다른 점은 독립변수의 집합과 종속변수의 집합간의 관련성을 찾아낸다는 것이다.<sup>182)</sup>

### 1. 構造的 協力決定要因과 協力要因

구조적 협력결정요인과 협력요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 다음의 <표 4-11>과 같다. 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로서는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지 않았다.

정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.3657, 0.2371으로 각각 70.21%, 27.09%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 또한 2개의 정준함수에서의 점수는 정준구조 상관계수를 나타내고 있는데, 이는 각 변수내의 분산을 설명할 수 있는 능력을 구조적으로 나타내고 있는 것이다.

정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 구조적 협력결정요인중 기회주의 행동규제(0.8127)가 협력요인중에서 기회주의적 태도(0.7290)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정준함수 2에서는 구조적 협력결정요인중 교육과 훈련(0.7020)이 협력요인중에서 신뢰적 태도(0.7290)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

---

182) 김충련, 기초통계분석을 위한 SAS강좌 (서울 : 데이터리서치, 1994), p.289.

<표 4-11> 구조적 협력결정요인과 협력요인간의 정준상관분석 결과

| 구 분<br>요 인         |                | 표준화 정준상관계수 |        |         |        |
|--------------------|----------------|------------|--------|---------|--------|
|                    |                | 정준함수 1     | 정준함수 2 | 정준함수 3  | 정준함수 4 |
| 협력<br>요인           | 종속변수군          |            |        |         |        |
|                    | 1: 협력지향성       | 0.0495     | 0.2589 | 0.6815  | -.8266 |
|                    | 2: 갈등수준        | 0.3789     | 0.1698 | 0.7954  | 0.7301 |
|                    | 3: 기회주의적 태도    | 0.7290     | -.3636 | -.5712  | -.5889 |
|                    | 4: 신뢰적 태도      | 0.2254     | 0.8132 | -.5835  | 0.4068 |
| 구조적<br>협력결정<br>요인  | 독립변수군          |            |        |         |        |
|                    | 1: 협력과 보상시스템   | 0.0872     | 0.3437 | -1.1341 | 0.2702 |
|                    | 2: 기회주의 행동규제   | 0.8127     | -.6524 | 0.0195  | -.1578 |
|                    | 3: 지방자치단체장 리더쉽 | 0.0048     | 0.0505 | 0.6464  | 0.9999 |
|                    | 4: 교육과 훈련      | 0.3796     | 0.7020 | 0.4737  | -.7223 |
| 정준상관계수             |                | 0.3657     | 0.2371 | 0.0703  | 0.0312 |
| 정준상관계수제곱           |                | 0.1338     | 0.0562 | 0.0049  | 0.0009 |
| 고유치(Eigenvalue)    |                | 0.1545     | 0.0596 | 0.0050  | 0.0010 |
| 상대적 설명력(Propotion) |                | 0.7021     | 0.2709 | 0.0226  | 0.0044 |
| Approx F           |                | 8.2413     | 4.4197 | 0.9151  | 0.6028 |
| p > F              |                | 0.0001     | 0.0001 | 0.4543  | 0.4378 |

## 2. 心理的 協力決定要因과 協力要因

심리적 협력결정요인과 협력요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 다음의 <표 4-12>와 같다. 정준변량 중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로서는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지 않았다.

정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.5510, 0.2586으로 각각 83.33%, 13.70%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 또한 2개의 정준함수에서의 점수는 정준구조 상관계수를 나타내고 있는데, 이는 각 변수내의 분산을 설명할 수 있는 능력을 구조적으로 나타내고 있는 것이다.

정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 심리적 협력결정중 신뢰(0.7507)가 협력요인중 신뢰적 태도(0.6086)와 협력지향성(0.5473)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정준함수 2에서는 심리적 협력결정중 커뮤니케이션(0.9206)이 협력요인중 기회주의

적 태도(0.5760)와 갈등수준(0.5568)에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 심리적 협력결정요인과 협력요인간의 정준상관분석 결과

| 구 분<br>요 인         |              | 표준화 정준상관계수 |         |         |         |
|--------------------|--------------|------------|---------|---------|---------|
|                    |              | 정준함수 1     | 정준함수 2  | 정준함수 3  | 정준함수 4  |
| 협력<br>요인           | 종속변수군        |            |         |         |         |
|                    | 1: 협력지향성     | 0.5473     | 0.0594  | -0.8554 | 0.4269  |
|                    | 2: 갈등수준      | -0.0232    | 0.5568  | -0.4347 | -0.9158 |
|                    | 3: 기회주의적 태도  | -0.1835    | 0.5760  | 0.3385  | 0.9256  |
|                    | 4: 신뢰적 태도    | 0.6086     | 0.2010  | 0.8284  | -0.3479 |
| 심리적<br>협력결정<br>요인  | 독립변수군        |            |         |         |         |
|                    | 1: 목표상호의존성   | 0.2559     | 0.0273  | 0.1396  | -1.0105 |
|                    | 2: 집단정체성     | 0.2801     | 0.0439  | -1.1159 | -0.0172 |
|                    | 3: 관광에 대한 태도 | 0.0979     | 0.3946  | 0.0832  | 0.7704  |
|                    | 4: 신뢰        | 0.7507     | -0.4810 | 0.6842  | 0.2575  |
|                    | 5: 커뮤니케이션    | -0.3085    | 0.9206  | 0.0756  | -0.0185 |
| 정준상관계수             |              | 0.5510     | 0.2586  | 0.1210  | 0.0260  |
| 정준상관계수제곱           |              | 0.3036     | 0.0668  | 0.0146  | 0.0006  |
| 고유치(Eigenvalue)    |              | 0.4361     | 0.0717  | 0.0149  | 0.0007  |
| 상대적 설명력(Propotion) |              | 0.8333     | 0.1370  | 0.0284  | 0.0013  |
| Approx F           |              | 14.6596    | 4.4027  | 1.5886  | 0.2087  |
| p > F              |              | 0.0001     | 0.0001  | 0.1469  | 0.8117  |

## 第 5 節 研究模型의 檢證

### 1. 相關關係分析

본 연구의 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 Jöreskog & Sörbom의 Window용 LISREL Version 8.14를 이용하였다.

본 연구에서는 지역관광 관련집단간 협력 개념들간의 관계의 유형을 이해하는 것이 주된 목적이므로 상관관계행렬을 LISREL 분석시 입력자료로 사용하였다. 다음의 <표

4-13>은 측정변수들간의 평균 및 표준편차와 상관관계분석 결과를 보여주고 있다.

측정변수들간의 상관관계분석 결과 각 측정변수별 척도에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 개괄적으로 파악할 수 있다.

모든 변수들간의 관계는 유의수준 0.05에서 협력관계에 대한 일체감과 제주관광 서비스질 개선, 제주관광 안내체계 개선, 출·입도 및 서비스 개선과의 관계에서는 부(-)의 관계로 나타났으며, 그외의 변수들의 관계는 모두 정(+)의 관계로 나타났다. 또한 정(+)의 관계를 나타낸 변수들의 관계에서도 협력관계에 대한 일체감(Y5)와 관광안내체계 정비(Y10)간의 상관계수는 다른 측정변수들간의 상관계수보다 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-13> 측정개념들간의 상관관계행렬

|     | 평균    | 표준<br>편차 | X1    | X2    | X3    | X4    | X5     | X6    | X7    | X8    | X9    | X10   | X11   |
|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1  | 3.079 | 0.727    | 1.000 |       |       |       |        |       |       |       |       |       |       |
| X2  | 3.225 | 0.506    | 0.421 | 1.000 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |
| Y3  | 3.332 | 0.573    | 0.406 | 0.532 | 1.000 |       |        |       |       |       |       |       |       |
| Y4  | 3.860 | 0.624    | 0.267 | 0.380 | 0.535 | 1.000 |        |       |       |       |       |       |       |
| Y5  | 4.090 | 0.563    | 0.147 | 0.247 | 0.397 | 0.636 | 1.000  |       |       |       |       |       |       |
| Y6  | 2.803 | 0.691    | 0.404 | 0.334 | 0.301 | 0.116 | 0.040  | 1.000 |       |       |       |       |       |
| Y7  | 2.897 | 0.741    | 0.362 | 0.311 | 0.282 | 0.112 | 0.012  | 0.654 | 1.000 |       |       |       |       |
| Y8  | 2.640 | 0.714    | 0.418 | 0.317 | 0.256 | 0.099 | -0.036 | .649  | 0.685 | 1.000 |       |       |       |
| Y9  | 2.525 | 0.734    | 0.367 | 0.293 | 0.244 | 0.074 | -0.069 | 0.587 | 0.614 | 0.709 | 1.000 |       |       |
| Y10 | 2.833 | 0.789    | 0.285 | 0.256 | 0.246 | 0.056 | 0.008  | 0.474 | 0.551 | 0.592 | 0.620 | 1.000 |       |
| Y11 | 2.731 | 0.735    | 0.387 | 0.325 | 0.277 | 0.056 | -0.062 | 0.547 | 0.586 | 0.653 | 0.687 | 0.697 | 1.000 |

주) X1: 협력지향성, X2: 신뢰적 태도, Y3: 협력관계에 대한 만족도, Y4: 협력 물입,  
Y5: 협력관계에 대한 일체감, Y6: 관광상품개발, Y7: 제주관광홍보,  
Y8: 제주관광 서비스질 개선, Y9: 제주관광 가격체계 개선,  
Y10: 관광안내체계 정비, Y11: 출·입도 및 서비스 개선

## 2. 研究模型의 推定

제안된 연구모형 검증을 위한 구조방정식모형의 LISREL 프로그램에 의해 분석된 추정결과는 다음의 <표 4-14>와 [그림 4-2]에서 나타난 바와 같다.

연구모형 추정결과에 대하여 이론모형의 직접효과를 중심으로 설명하고자 하며, 분석결과의 고정지수(T-value)의 값이 유의수준 0.05에서 1.960 이상인 경로를 유효경로로 인정하여 해석과 의미를 살펴보면 다음과 같다.

본 연구모형에서의 감마(gamma)계수의 직접효과를 살펴 보면 첫째, 협력과 협력만족간의 직접적인 영향 정도는 0.657이며, 고정지수가 8.711로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력이 높으면 높을수록 관련집단의 협력만족이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력과 협력만족은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

둘째, 협력과 협력관계의 유효성(협력몰입과 협력관계에 대한 일체감)간의 직접적인 영향 정도는 0.466이며, 고정지수가 6.174로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력이 높으면 높을수록 관련집단간 협력관계의 유효성이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력과 협력관계에 대한 일체감은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

셋째, 협력과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 0.938이고, 고정지수가 5.074로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력이 높으면 높을수록 관련집단간 협력성과가 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력과 협력성과는 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

다음으로는 본 연구의 이론모형에서의 베타(beta)계수의 직접효과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 협력관계의 유효성과 협력만족간의 직접적인 영향 정도는 0.161이고, 고정지수가 4.894로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력관계의 유효성이 높으면 높을수록 관련집단의 협력만족이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력관계의 유효성과 협력만족은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

둘째, 협력만족과 협력관계의 유효성간의 직접적인 영향 정도는 0.161이고, 고정지수가 4.894로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관

련집단의 협력만족이 높으면 높을수록 관련집단간 협력관계의 유효성이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력만족과 협력관계의 유효성은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

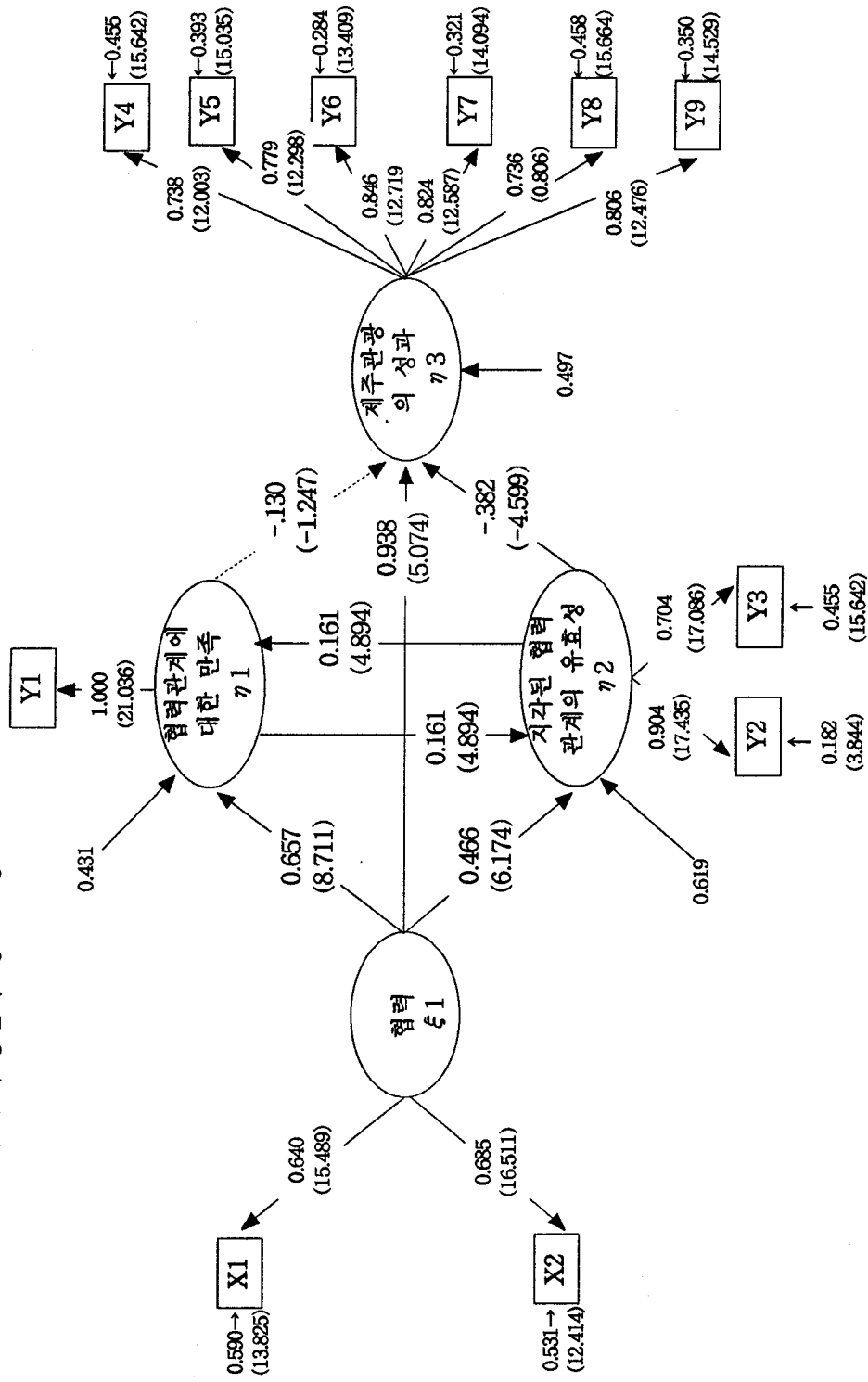
셋째, 협력만족과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 -0.130이며, 고정지수가 -1.247으로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 없는 것으로 나타났다. 이는 관련집단의 구성원들이 협력만족을 했다 하더라도 협력성과와는 직접적인 관련이 없었음을 의미한다.

넷째, 협력관계의 유효성과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 -0.382이며, 고정지수가 -4.599으로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 없는 것으로 나타났다. 이는 관련집단의 구성원들이 협력관계의 지각된 유효성을 나타냈다 하더라도 협력성과와는 직접적인 관련이 없었음을 의미한다.

<표 4-14> 연구모형의 추정결과

| 구분   | 경로                 | 경로명칭            | 경로계수   | 표준오차  | 고정지수   |
|------|--------------------|-----------------|--------|-------|--------|
| 이론모형 | 협력 → 협력만족          | $\gamma_{11}$   | 0.657  | 0.075 | 8.711  |
|      | 협력 → 협력관계의 유효성     | $\gamma_{21}$   | 0.466  | 0.076 | 6.174  |
|      | 협력 → 협력성과          | $\gamma_{31}$   | 0.938  | 0.185 | 5.074  |
|      | 협력관계의 유효성 → 협력만족   | $\beta_{12}$    | 0.161  | 0.033 | 4.894  |
|      | 협력만족 → 협력관계의 유효성   | $\beta_{21}$    | 0.161  | 0.033 | 4.894  |
|      | 협력만족 → 협력성과        | $\beta_{31}$    | -0.130 | 0.105 | -1.247 |
|      | 협력관계의 유효성 → 협력성과   | $\beta_{32}$    | -0.382 | 0.083 | -4.599 |
| 측정모형 | 협력지향성 → 협력         | $\lambda_{x11}$ | 0.640  | 0.041 | 15.489 |
|      | 신뢰적 태도 → 협력        | $\lambda_{x21}$ | 0.685  | 0.041 | 16.511 |
|      | 협력만족 → 협력          | $\lambda_{y11}$ | 1.000  | 0.048 | 21.036 |
|      | 협력몰입 → 협력          | $\lambda_{y22}$ | 0.904  | 0.052 | 17.435 |
|      | 협력관계에 대한 일체감 → 협력  | $\lambda_{y32}$ | 0.704  | 0.041 | 17.086 |
|      | 관광상품개발 → 협력        | $\lambda_{y43}$ | 0.738  | 0.062 | 12.003 |
|      | 제주관광홍보 → 협력        | $\lambda_{y53}$ | 0.779  | 0.063 | 12.298 |
|      | 제주관광 서비스질 개선 → 협력  | $\lambda_{y63}$ | 0.846  | 0.067 | 12.719 |
|      | 제주관광 가격체계 개선 → 협력  | $\lambda_{y73}$ | 0.824  | 0.065 | 12.587 |
|      | 관광안내체계 정비 → 협력     | $\lambda_{y83}$ | 0.736  | 0.061 | 11.988 |
|      | 출·입도 및 서비스 개선 → 협력 | $\lambda_{y93}$ | 0.806  | 0.065 | 12.476 |

[그림 4-1] 연구모형의 추정결과와 경로도형



주) X1: 협력지향성, X2: 신뢰적 태도, Y1: 협력관계에 대한 만족, Y2: 협력물입, Y3: 협력관계에 대한 일체감,  
Y4: 관광상품개발, Y5: 관광홍보, Y6: 서비스 품질, Y7: 가격, Y8: 관광안내체계, Y9: 출입국 및 교통

### 3. 研究模型의 附合度 確認

본 연구에서의 연구모형 검증을 위한 구조방정식모형은 제주도의 관광 관련집단 즉, 관광종사원, 공무원, 지역주민들의 협력과 그에 대한 성과에 대한 인식에 근거하여 사회심리적결과인 협력관계에 대한 만족과 지각된 협력관계의 유효성, 제주관광의 성과간의 인과관계를 구조적으로 검토하려는 것이다.

다음의 <표 4-15>는 구조방정식모형에 대한 LISREL 프로그램에 의한 추정결과로 나타난 연구모형의 부합도 평가지수를 나타내고 있다.

LISREL 분석을 통해 설정된 이론적 연구모형을 검증하기 위해서는 우선 변수간 인과관계의 전체적 구조가 적절하게 설명되고 있는가를 확인해 주는 모형의 전반적 부합도가 평가되어야 한다. 부합도 지수는 앞의 전체단위의 측정변수들에 대한 확인적 요인분석에서처럼 카이제곱통계량( $\chi^2$ : Chi-square), 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 원소간평균자승잔차(RMSR), 비표준부합지수(NNFI) 등을 주로 활용하여 연구모형 검증의 전반적 부합도를 해석하면 다음과 같다.

첫째, 카이제곱통계량( $\chi^2$ : chi-square)의 경우 181.574(p=0.00)로 나타났다. 이러한 사실은 앞의 확인적 요인분석 결과에서와 마찬가지로 설정된 모형이 현실을 잘 반영해 주지 못하고 있는 것으로 해석될 수 있으나, 모형검증을 이 값에만 의존하는 것은 위험하기 때문에 다른 여러가지 부합지수를 함께 고려하여 모형검증의 적부 결론을 내려야 한다.

둘째, 제안모형 검증의 가장 결정적 기준으로 평가되고 있는 기초부합지수(GFI: Goodness of Fit Index)는 0.947로 나타나 모형의 여러 요인과 경로가 어느 정도 완전하게 검증되고 있다고 볼 수 있으며 충분한 설명력을 갖고 있는 것으로 파악되어 좋은 측정모형인 것으로 판단되었다.

셋째, 조정부합지수(AGFI)는 0.910로 나타나 기초부합지수보다는 조금 떨어지나 매우 양호한 수준이라고 할 수 있어서 비교적 설명력을 갖고 있는 것으로 판단되었다.

넷째, 원소간평균자승잔차(RMSR)는 0.0419로 나타나 0.1 이하의 값을 보이고 있어서 아주 양호한 것으로 판단된다. RMSR의 부산물로 나오는 Q-plot는 그 점들이 45도선에 거의 유사한 추세를 보이므로, 그 부합도 또한 매우 양호하다고 볼 수 있다.

다섯째, 비표준부합지수(NNFI)는 0.941로 나타나 비교적 좋은 부합도로 평가할 수 있다.

이상과 같이 연구모형을 추정한 결과, 카이자승통계량은  $p=0.00$ , GFI는 0.947, AGFI는 0.910, RMSR은 0.0419, NNFI는 0.941로 나타나 본 연구의 모형을 충분히 설명할 수 있는 기준이 확보된 것으로 나타났다.

결과적으로 본 연구에서의 모형추정에 대한 많은 부합지수들이 권장기준치 (recommended guidelines)를 거의 모두 능가하고 있어서 인과관계를 재설정하거나 또는 측정치를 잘 다듬어 수정(measure refined)하거나 추가적인 변수들이 더해질 때까지는 제안된 연구모형이 수용될 수 있을 것으로 판단된다.

<표 4-15> 연구모형의 부합도 평가지수

| GOODNESS OF FIT STATISTICS                                               |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|
| CHI-SQUARE WITH 40 DEGREES OF FREEDOM = 181.574 (P = 0.0)                |  |
| ESTIMATED NON-CENTRALITY PARAMETER (NCP) = 142.574                       |  |
| MINIMUM FIT FUNCTION VALUE = 0.292                                       |  |
| POPULATION DISCREPANCY FUNCTION VALUE (F0) = 0.230                       |  |
| ROOT MEAN SQUARE ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA) = 0.0767                 |  |
| EXPECTED CROSS-VALIDATION INDEX (ECVI) = 0.379                           |  |
| ECVI FOR SATURATED MODEL = 0.213                                         |  |
| ECVI FOR INDEPENDENCE MODEL = 5.627                                      |  |
| CHI-SQUARE FOR INDEPENDENCE MODEL WITH 253 DEGREES OF FREEDOM = 3472.241 |  |
| INDEPENDENCE AIC = 3494.241                                              |  |
| MODEL AIC = 235.574                                                      |  |
| SATURATED AIC = 132.000                                                  |  |
| INDEPENDENCE CAIC = 3554.003                                             |  |
| MODEL CAIC = 382.263                                                     |  |
| SATURATED CAIC = 490.574                                                 |  |
| ROOT MEAN SQUARE RESIDUAL (RMR) = 0.0419                                 |  |
| STANDARDIZED RMR = 0.0418                                                |  |
| GOODNESS OF FIT INDEX (GFI) = 0.947                                      |  |
| ADJUSTED GOODNESS OF FIT INDEX (AGFI) = 0.910                            |  |
| PARSIMONY GOODNESS OF FIT INDEX (PGFI) = 0.559                           |  |
| NORMED FIT INDEX (NFI) = 0.948                                           |  |
| NON-NORMED FIT INDEX (NNFI) = 0.941                                      |  |
| PARSIMONY NORMED FIT INDEX (PNFI) = 0.672                                |  |
| COMPARATIVE FIT INDEX (CFI) = 0.958                                      |  |
| INCREMENTAL FIT INDEX (IFI) = 0.958                                      |  |
| RELATIVE FIT INDEX (RFI) = 0.926                                         |  |
| CRITICAL N (CN) = 214.512                                                |  |

## 第 6 節 關聯集團間 認識差異分析

### 1. 濟州觀光環境에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-16>은 관련집단에 따른 제주관광환경에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '제주도의 관광수요 안정적·예측가능,' '관광객들이 독특한 상품을 원함,' '관광객들이 매우 다양한 계층으로 구성' 항목들이 관련집단에 따라 다르게 나타났다.

'제주도의 관광수요 안정적이며, 예측가능' 항목에서는 공무원 집단은 가장 높은 점수를 보이고 있는 반면, 지역주민 집단과 관광사업체 종사자 집단은 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 분석되었다. '관광객들이 독특한 상품을 원한다'는 항목에서는 모든 집단이 '대체로 그렇다' 이상으로 인식하고 있으며, 관광사업체 종사자집단이 가장 높게 인식하고 있다. '관광객들이 매우 다양한 계층으로 구성' 항목에서도 또한 관광사업체 종사자들이 가장 높게 인식하고 있어, 관광객들과 가장 빈번하게 접촉하는 일선 종사자들이 관광객들의 동향에 가장 민감한 것으로 분석되었다.

<표 4-16> 제주관광환경에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수 | 측정변수                                       | 조사대상 집단  |        |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|----------|--------------------------------------------|----------|--------|------------------|----------|------|--------|
|          |                                            | 지역<br>주민 | 공무원    | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 관광<br>환경 | 1. 제주도의 관광수요 안정적,예측가능                      | 2.87B    | 3.09A  | 2.78B            | 2.91     | 5.93 | 0.0028 |
|          | 2. 관광객들의 선호와 욕구 빠르게 변함                     | 4.09A    | 4.13A  | 4.12A            | 4.11     | 0.15 | 0.8602 |
|          | 3. 관광객들의 서비스에 대한 기대가 구체적이며, 돈의 상용가치에 매우 민감 | 4.07A    | 4.11A  | 4.17A            | 4.12     | 1.02 | 0.3630 |
|          | 4. 관광객들이 독특한 상품을 원함                        | 4.33B    | 4.43BA | 4.53A            | 4.43     | 4.13 | 0.0166 |
|          | 5. 관광객들이 매우 다양한 계층 구성                      | 3.68B    | 3.88A  | 4.03A            | 3.86     | 7.40 | 0.0007 |
|          | 6. 제주도를 선택하는 기준이 비슷함                       | 3.45A    | 3.54A  | 3.52A            | 3.50     | 0.65 | 0.5248 |
|          | 7. 타 관광목적지의 위협이 매우 큼                       | 4.03A    | 4.12A  | 4.12A            | 4.09     | 0.70 | 0.4958 |
|          | 8. 타 관광목적지와외 경쟁정도가 심함                      | 3.83A    | 3.92A  | 3.82A            | 3.86     | 0.81 | 0.4467 |
|          | 9. 제주도와 비슷한 국내외 관광지가 많음                    | 3.45A    | 3.48A  | 3.50A            | 3.47     | 0.08 | 0.9192 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 2. 協力決定要因에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

### 1) 目標相互依存性에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-17>은 關聯집단에 따른 목표상호의존성에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 목표상호의존성에 대한 전항목들이 關聯집단에 따라 다르게 나타났다.

공무원집단은 다른 집단들과 비교해서 전항목에서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있다. 제주관광발전이라는 공유된 목표를 달성하기 위해서는 關聯집단간의 협력이 필요하다라는 것을 가장 높게 인식하고 있다. 지역주민과 관광사업체 종사자 집단들도 모든 항목에서 보통 이상으로 인식하고 있어서 전반적으로 협력의 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 보인다.

<표 4-17> 목표상호의존성에 대한 지역관광 關聯집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수            | 측정변수                                   | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|---------------------|----------------------------------------|----------|-------|------------------|----------|-------|--------|
|                     |                                        | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |       |        |
| 목표<br>상호<br>의존<br>성 | 1. 제주관광발전이라는 공유된 목표 가짐                 | 3.52C    | 4.08A | 3.82B            | 3.81     | 16.33 | 0.0001 |
|                     | 2. 협력으로 인해 경쟁력을 가질 수 있음                | 4.24B    | 4.53A | 4.50A            | 4.42     | 9.96  | 0.0001 |
|                     | 3. 타 집단이 가지고 있는 능력, 자원, 지원은 우리집단에게 필요함 | 3.94B    | 4.21A | 4.21A            | 4.12     | 7.44  | 0.0006 |
|                     | 4. 역할분담으로 인한 서로의 역량을 보완                | 4.05B    | 4.34A | 4.18B            | 4.19     | 3.10  | 0.0003 |
|                     | 5. 關聯집단 모두가 서로 필요함을 인식                 | 3.88B    | 4.11A | 3.92B            | 3.97     | 3.47  | 0.0317 |
|                     | 6. 關聯집단의 협력은 오랫동안 지속할것임                | 3.61B    | 3.95A | 3.93A            | 3.83     | 8.21  | 0.0003 |
|                     | 7. 협력으로 인한 결과는 가치가 있을 것임               | 4.17B    | 4.42A | 4.34A            | 4.31     | 5.94  | 0.0028 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 2) 協力과 報償시스템에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-18>은 관련집단에 따른 협력과 보상시스템에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 ‘혜택은 협력을 형성하는데 유용한 수단,’ ‘협력은 현재보다 미래에 큰 혜택,’ ‘혜택이 많아짐에 따라 협력의 향이 커짐’ 항목들이 관련집단에 따라 다르게 나타났다.

전반적으로 유의한 항목들 뿐만 아니라 유의하지 않는 항목들에서도 관련집단이 높은 점수를 보이고 있음을 알 수 있다.

<표 4-18> 협력과 보상시스템에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론 변수      | 측정변수                                   | 조사대상 집단 |       |           | 전체 평균 | F    | p      |
|------------|----------------------------------------|---------|-------|-----------|-------|------|--------|
|            |                                        | 지역 주민   | 공무원   | 관광사업체 종사자 |       |      |        |
| 협력과 보상 시스템 | 1. 혜택은 협력을 형성하는데 유용한 수단                | 3.92B   | 4.09A | 4.10A     | 4.03  | 3.30 | 0.0377 |
|            | 2. 협력은 현재보다 미래에 큰 혜택                   | 4.11B   | 4.29A | 4.25BA    | 4.22  | 3.30 | 0.0377 |
|            | 3. 단기적인 보상보다는 장기적인 보상이 가치가 협력을 지속시킬 것임 | 3.91A   | 4.08A | 4.05A     | 4.02  | 2.17 | 0.1153 |
|            | 4. 보상 등에 대한 제도적 장치의 마련                 | 4.16A   | 4.19A | 4.27A     | 4.20  | 1.18 | 0.3094 |
|            | 5. 보상 등이 특정집단에만 제공되어선 안됨               | 4.37A   | 4.45A | 4.50A     | 4.44  | 1.38 | 0.2535 |
|            | 6. 혜택이 많음에 따라 협력의향은 커짐                 | 4.22B   | 4.41A | 4.35BA    | 4.32  | 3.14 | 0.0440 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 3) 機會主義 行動 規制에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-19>는 관련집단에 따른 기회주의 행동규제에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 ‘다른 집단의 집단이익 추구는 다른 집단에게 손해를 볼 것이라 인식시킴,’ 항목을 제외하고 나머지 항목들은 관련집단에 따라 다르게 나타났다.

‘다른 집단이 배신할 가능성 때문에 협력하지 않음’ 항목에서는 공무원집단만 그렇

치 않다고 응답했다. ‘집단이익추구는 보상을 부여하여 해소’ 항목은 관광사업체 종사자 집단이 가장 높은 점수를 보이고 있으며, ‘집단이익추구는 법적·제도적 장치 마련하여 해소’ 항목은 지역주민 집단이 가장 높은 점수를 보이고 있다.

<표 4-19> 기회주의 행동 규제에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수         | 측정변수                                    | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|------------------|-----------------------------------------|----------|-------|------------------|----------|------|--------|
|                  |                                         | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 기회주의<br>행동<br>규제 | 1. 다른집단이 배신할 가능성 때문에 협력하지 않음            | 3.04A    | 2.78B | 3.04A            | 2.95     | 4.03 | 0.0183 |
|                  | 2. 내가 속한 집단에 혜택이 없기 때문에 협력하지 않음         | 3.50A    | 3.29B | 3.55A            | 3.45     | 3.49 | 0.0311 |
|                  | 3. 다른집단의 집단이익추구는 다른집단에게 손해를 볼 것이라 인식 시킴 | 3.21A    | 3.20A | 3.23A            | 3.21     | 0.03 | 0.9701 |
|                  | 4. 집단이익추구는 보상을 부여하여 해소                  | 3.36BA   | 3.30B | 3.52A            | 3.39     | 3.09 | 0.0463 |
|                  | 5. 집단이익추구는 법적·제도적 장치 마련하여 해소            | 3.98A    | 3.70B | 3.94A            | 3.87     | 5.20 | 0.0058 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

#### 4) 集團正體性에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-20>은 관련집단에 따른 집단정체성에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 ‘관련집단간 일체감 증대가 협력에 중요,’ 항목만이 관련집단에 따라 다르게 나타났다.

‘관련집단간 일체감 증대가 협력에 중요,’ 항목에서 공무원 집단은 다른 집단과 비교해서 상대적으로 높은 점수를 보여주고 있다. 관련집단간 유의하지는 않으나 ‘관련집단간 공동체 의식이 강함’ 항목에서는 지역주민 집단이 보통 이하로 분석되어 관련집단간 공동체 의식이 강하지 않은 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-20> 집단정체성에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수  | 측정변수                       | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|-----------|----------------------------|----------|-------|------------------|----------|------|--------|
|           |                            | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 집단<br>정체성 | 1. 관련집단간 일체감 증대가 협력에 중요    | 4.01B    | 4.31A | 4.12B            | 4.14     | 6.37 | 0.0018 |
|           | 2. 관련집단은 공동운명체임            | 3.86A    | 4.01A | 4.02A            | 3.96     | 1.82 | 0.1629 |
|           | 3. 관련집단간 공동체 의식이 강함        | 2.97B    | 3.21A | 3.10BA           | 3.09     | 2.73 | 0.0658 |
|           | 4. 관련집단은 과거-현재까지 사회적 배경 유사 | 3.15A    | 3.31A | 3.31A            | 3.26     | 1.98 | 0.1391 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

### 5) 觀光態度에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-21>은 관련집단에 따른 관광태도에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '관광으로 인해 제주도가 살기 좋아짐' 항목을 제외한 모든 항목들이 관련집단간에 다르게 나타났다.

전반적으로 유의한 항목들 뿐만 아니라 유의하지 않는 항목도 관련집단이 높은 점수를 보이고 있음을 알 수 있다. 관련집단 모두가 제주도에서의 관광산업의 중요성을 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-21> 관광태도에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수        | 측정변수                     | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|-----------------|--------------------------|----------|-------|------------------|----------|------|--------|
|                 |                          | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 관광에<br>대한<br>태도 | 1. 관광으로 인해 제주도가 살기 좋아짐   | 3.56A    | 3.71A | 3.68A            | 3.65     | 1.85 | 0.1587 |
|                 | 2. 제주도가 관광지라는 점에서 자부심 느낌 | 3.70B    | 3.98A | 3.90A            | 3.86     | 5.24 | 0.0055 |
|                 | 3. 제주도는 미래에도 관광에 의존해야 함  | 3.96B    | 4.27A | 4.25A            | 4.16     | 8.00 | 0.0004 |
|                 | 4. 제주도는 관광산업의 지속적 진흥 필요  | 4.16C    | 4.31B | 4.45A            | 4.31     | 9.27 | 0.0001 |
|                 | 5. 관광은 우리지역을 위한 고마운 산업임  | 3.94B    | 4.20A | 4.25A            | 4.13     | 9.09 | 0.0001 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 6) 地方自治團體長の 리더십에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-22>는 관련집단에 따른 지방자치단체장의 리더십에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 모든 항목들이 관련집단간에 다르게 나타났다.

전반적으로 관련집단 모두가 지방자치단체장의 리더십이 제주관광발전에 중요하다고 공감하고 있는 것으로 볼 수 있으며, 상대적으로 관광사업체 종사자집단이 다른 집단과 비교해서 높은 점수를 나타내고 있다.

<표 4-22> 지방자치단체장의 리더십에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수 | 측정변수                                           | 조사대상 집단  |        |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|----------|------------------------------------------------|----------|--------|------------------|----------|------|--------|
|          |                                                | 지역<br>주민 | 공무원    | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 리더십      | 1. 구체적인 제주관광 비전을 제시해야 함                        | 4.34B    | 4.40B  | 4.58A            | 4.44     | 7.02 | 0.0010 |
|          | 2. 지속적 협력체계를 위해 리더십을 발휘해야함                     | 4.36B    | 4.50A  | 4.51A            | 4.46     | 3.50 | 0.0308 |
|          | 3. 협력해야 할 임무와 역할을 제시해야 함                       | 4.30B    | 4.39BA | 4.48A            | 4.39     | 2.97 | 0.0520 |
|          | 4. 관련집단과 개방적 의사소통이 원활해야 함                      | 4.22B    | 4.39A  | 4.49A            | 4.36     | 6.52 | 0.0016 |
|          | 5. 관련집단을 잘 이해해야 함                              | 4.37B    | 4.45BA | 4.52A            | 4.45     | 2.85 | 0.0587 |
|          | 6. 국내외 관광환경을 정확히 인식해야 함                        | 4.55A    | 4.64A  | 4.65A            | 4.61     | 1.77 | 0.1719 |
|          | 7. 관련집단의 협력으로 제주관광목표가 달성<br>될 수 있다는 것을 인식시켜야 함 | 4.36B    | 4.44BA | 4.54A            | 4.45     | 3.84 | 0.0219 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 7) 教育과 訓練에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-23>은 관련집단에 따른 교육과 훈련에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 ‘다른 집단의 사리추구에 대한 대능능력이 협력을 증진’ 항목을 제외한 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

특히 공무원집단은 전항목들에서 타 집단들보다 상대적으로 높은 점수를 보이고 있

다. ‘전도민을 대상으로 어릴적부터의 교육 필요’ 항목은 공무원집단이 타 집단들보다 상대적으로 더욱 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 4-23> 교육과 훈련에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수  | 측정변수                          | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|-----------|-------------------------------|----------|-------|------------------|----------|------|--------|
|           |                               | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 교육과<br>훈련 | 1. 전도민을 대상으로 어릴적부터의 교육필요      | 3.66B    | 4.00A | 3.64B            | 3.76     | 9.02 | 0.0001 |
|           | 2. 협력이 미래에 혜택을 줄 것임을 인식시킴     | 3.96B    | 4.25A | 4.12A            | 4.11     | 6.89 | 0.0011 |
|           | 3. 전도민 계몽운동 등이 효과적으로 실행       | 3.89B    | 4.13A | 4.00BA           | 4.00     | 4.72 | 0.0092 |
|           | 4. 타집단의 복지에도 관심을 갖도록 인식시킴     | 4.10B    | 4.33A | 4.18B            | 4.20     | 5.35 | 0.0050 |
|           | 5. 타집단의 사리추구에 대한 대응능력이 협력을 증진 | 4.00A    | 4.12A | 4.10A            | 4.07     | 1.41 | 0.2453 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 8) 信賴에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-24>는 관련집단간 신뢰에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

‘타 집단들에 대한 신뢰’ 항목에 있어서는 지역주민 집단, 관광사업체 종사자 집단들이 ‘보통이하’로 타 집단을 신뢰할 수 없다고 응답하였다. 그러나 관련집단간 협력 관계를 지속적으로 유지하기 위하여 상호간의 신뢰가 필요하다는 것과 협력동기와 능력의 신뢰가 협력형성에 중요하다는 것을 관련집단 모두가 인식하고 있으며, 미래에 제주관광발전을 위해 관련집단 모두가 노력할 것으로 기대하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-24> 신뢰에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수 | 측정변수                           | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|----------|--------------------------------|----------|-------|------------------|----------|-------|--------|
|          |                                | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |       |        |
| 신뢰       | 1. 타 집단을 신뢰할 수 있음              | 2.60C    | 3.07A | 2.77B            | 2.81     | 16.80 | 0.0001 |
|          | 2. 협력동기와 능력의 신뢰가 협력형성에 중요      | 3.80B    | 4.06A | 3.92B            | 3.92     | 6.91  | 0.0011 |
|          | 3. 지속적 협력관계 유지에 상호간 신뢰가 중요     | 4.07B    | 4.34A | 4.25A            | 4.22     | 7.79  | 0.0005 |
|          | 4. 타집단들도 제주관광발전을 위해 노력할 것으로 기대 | 3.56C    | 4.00A | 3.75B            | 3.77     | 12.29 | 0.0001 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

### 9) 커뮤니케이션에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-25>는 관련집단간 커뮤니케이션에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '제주관광에 대한 의사가 반영되어야 함,'과 '제주관광에 대한 정보는 공유되어야 함' 등의 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 볼 때 관련집단간 커뮤니케이션의 증진이 협력을 증진시킬 것이라는 것을 관련집단 모두가 인식하고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-25> 커뮤니케이션에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수   | 측정변수                        | 조사대상 집단  |        |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|------------|-----------------------------|----------|--------|------------------|----------|------|--------|
|            |                             | 지역<br>주민 | 공무원    | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 커뮤니<br>케이션 | 1. 관련집단간 의사소통은 충분해야 함       | 4.24A    | 4.34A  | 4.37A            | 4.31     | 1.64 | 0.1953 |
|            | 2. 의사소통을 위해 제도적 장치가 마련되어야 함 | 4.30A    | 4.23A  | 4.33A            | 4.28     | 1.19 | 0.3045 |
|            | 3. 제주관광에 대해 의사가 반영되어야 함     | 4.01A    | 3.83B  | 4.09A            | 3.98     | 5.04 | 0.0068 |
|            | 4. 관련집단간 의사소통이 원활히 되어야 함    | 4.25A    | 4.28A  | 4.36A            | 4.30     | 1.34 | 0.2632 |
|            | 5. 제주관광에 대한 정보는 공유되어야 함     | 4.19B    | 4.30BA | 4.39A            | 4.29     | 4.17 | 0.0159 |
|            | 6. 제주관광에 대한 의사결정이 조정되어야 함   | 4.19A    | 4.24A  | 4.33A            | 4.25     | 2.20 | 0.1119 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

### 3. 協力要因에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

#### 1) 協力指向性에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-26>은 관련집단간 협력지향성에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 제주관광 발전을 위해 서로 협력해야 한다는 점을 관련집단 모두가 인식하고 있는 것으로 나타났으나, 실제로 협력적이었나 하는 질문에는 지역주민 집단과 관광사업체 종사자 집단은 대체적으로 협력적이지 않았다고 응답하였다. 그러나 공무원집단은 두 집단과 달리 보통은 조금 넘었다고 인식해서 두 집단과의 의식에 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-26> 협력지향성에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론 변수  | 측정변수                                    | 조사대상 집단 |       |           | 전체 평균 | F     | p      |
|--------|-----------------------------------------|---------|-------|-----------|-------|-------|--------|
|        |                                         | 지역 주민   | 공무원   | 관광사업체 종사자 |       |       |        |
| 협력 지향성 | 1. 관련집단 모두 협력해야 한다는 점을 인식               | 3.42B   | 3.87A | 3.44B     | 3.57  | 16.50 | 0.0001 |
|        | 2. 관련집단간 서로 협력적임                        | 2.85B   | 3.21A | 2.89B     | 2.98  | 11.69 | 0.0001 |
|        | 3. 제주관광문제에 대해 관련집단 공동으로 노력 함            | 2.80B   | 3.16A | 2.86B     | 2.94  | 8.94  | 0.0001 |
|        | 4. 제주관광 문제해결에 관련집단이 참여하여 통상 잘 조정되며, 해결됨 | 2.69B   | 3.06A | 2.68B     | 2.81  | 10.81 | 0.0001 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

#### 2) 葛藤水準에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-27>은 관련집단간 갈등수준에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한

차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 지역주민들은 공무원들과 관광사업체 종사자들과 비교해서 상대적으로 관련집단간에 갈등이 더 많이 발생하였다고 인식하고 있는 것으로 분석되었다.

<표 4-27> 갈등수준에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수 | 측정변수                         | 조사대상 집단  |        |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|----------|------------------------------|----------|--------|------------------|----------|------|--------|
|          |                              | 지역<br>주민 | 공무원    | 관광사<br>업체<br>종사자 |          |      |        |
| 갈등<br>수준 | 1. 관련집단간 심각한 의견차이가 발생        | 3.79A    | 3.69BA | 3.61B            | 3.70     | 3.40 | 0.0339 |
|          | 2. 지역주민과 지방정부간에는 충돌이 많음      | 3.58A    | 3.31B  | 3.44BA           | 3.44     | 5.80 | 0.0032 |
|          | 3. 관광사업체와 지방정부간에는 충돌이 많음     | 3.42A    | 3.22B  | 3.29BA           | 3.31     | 3.48 | 0.0314 |
|          | 4. 관련집단간 충돌로 서로 좋지 않은 감정을 가짐 | 3.43A    | 3.14B  | 3.15B            | 3.24     | 9.03 | 0.0001 |
|          | 5. 관련집단간 미래에 갈등이 많이 발생할 것임   | 3.67A    | 3.51B  | 3.67A            | 3.62     | 3.09 | 0.0463 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

### 3) 機會主義的 態度에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-28>은 관련집단의 기회주의적 태도에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '우리집단과 달리 다른 집단은 임무와 역할을 충실히 하지 않음,'과 '다른 집단이 이익추구에만 골몰하는 경우를 경험함' 등의 항목들을 제외하고, 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 공무원집단은 다른 집단과 협력하지 않을 것을 고려하지는 않았다고 응답하였으나, 지역주민 집단과 관광사업체 종사자 집단들은 보통이 상이라고 응답하였다. 특히 지역주민 집단들은 다른 집단과 비교해서 다른 집단이 기회주의 행동을 했었다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-28> 기회주의적 태도에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수        | 측정변수                               | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|-----------------|------------------------------------|----------|-------|------------------|----------|-------|--------|
|                 |                                    | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사원 |          |       |        |
| 기회주<br>의적<br>태도 | 1. 우리집단과 달리 타집단은 임부와 역할을 충실히 하지 않음 | 3.08A    | 3.03A | 3.06A            | 3.05     | 0.20  | 0.8178 |
|                 | 2. 타집단이 이익추구에만 골몰하는 경우를 경험함        | 3.42A    | 3.35A | 3.39A            | 3.39     | 0.39  | 0.6767 |
|                 | 3. 타집단과 협력하지 않을 것을 고려하기도 함         | 3.13A    | 2.89B | 3.04BA           | 3.02     | 3.68  | 0.0258 |
|                 | 4. 타집단의 약속 불이행에 대비하여야 함            | 3.58A    | 3.34B | 3.56A            | 3.50     | 5.90  | 0.0029 |
|                 | 5. 타집단은 지키지 못할 약속을 하기도 함           | 3.41A    | 3.13B | 3.28A            | 3.28     | 7.21  | 0.0008 |
|                 | 6. 타집단의 행동이 정직하지 않다고 느낄때도 있었음      | 3.60A    | 3.25C | 3.40B            | 3.42     | 13.16 | 0.0001 |
|                 | 7. 타집단은 이익을 위해 우리집단에게 거짓말도 함       | 3.39A    | 3.01B | 3.27A            | 3.22     | 11.92 | 0.0001 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

#### 4) 信賴的 態度에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-29>는 관련집단간 신뢰적 태도에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '다른 집단의 목표달성을 위해 호의를 베풀 의향이 있음,'과 '다른 집단과 적극적으로 협력할 의향이 있음' 등의 항목들을 제외하고, 나머지 항목들은 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 관련집단 모두가 다른 집단들이 한번 한 약속은 꼭 지키지 않았다고 인식하는 것으로 조사되었으며, 공무원집단은 다른 집단과 비교해서 상호이해관계공유, 의견존중, 상호이익고려, 동반적 협력파트너십, 미래에도 다른 집단은 불성실하지 않을 것임 등에서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있다.

<표 4-29> 신뢰적 태도에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수  | 측정변수                            | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|-----------|---------------------------------|----------|-------|------------------|----------|-------|--------|
|           |                                 | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사원 |          |       |        |
| 신뢰적<br>태도 | 1. 타집단은 한번 한 약속은 꼭 지킴           | 2.65B    | 2.87A | 2.58B            | 2.70     | 7.97  | 0.0004 |
|           | 2. 타집단과 상호이해관계 공유, 우리집단 의견 존중   | 2.84B    | 3.07A | 2.90B            | 2.94     | 5.75  | 0.0033 |
|           | 3. 타집단과 우리집단은 서로간에 상호이익 고려함     | 3.05C    | 3.35A | 3.20B            | 3.20     | 8.17  | 0.0003 |
|           | 4. 타집단과 우리집단은 동반적 협력파트너임        | 3.18B    | 3.40A | 3.35A            | 3.31     | 4.67  | 0.0097 |
|           | 5. 미래에도 타집단은 불성실하지 않을 것임        | 3.07B    | 3.36A | 3.11B            | 3.18     | 10.04 | 0.0001 |
|           | 6. 타집단의 목표달성을 위해 '호의를 베풀 의향이 있음 | 3.31A    | 3.42A | 3.37A            | 3.37     | 0.92  | 0.3979 |
|           | 7. 타집단과 적극적으로 협력할 의향이 있음        | 3.78A    | 3.85A | 3.92A            | 3.85     | 1.95  | 0.1426 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

#### 4. 協力の 社會心理的 結果에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

##### 1) 協力關係 滿足度에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-30>은 관련집단간 협력관계 만족도에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '우리집단이 맡고 있는 협력내용과 역할이 중요함' 항목을 제외하고, 모든 항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 관련집단간 협력성과, 다른 집단과의 협력내용과 역할에 대해서 공무원집단을 제외하고 나머지 집단들은 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 각 집단의 역할수행과 협력내용이 중요하며, 보람과 흥미를 느끼는 것으로 나타났으며, 상대적으로 지역주민의 점수가 낮았다.

<표 4-30> 협력관계 만족도에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수        | 측정변수                             | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|-----------------|----------------------------------|----------|-------|------------------|----------|-------|--------|
|                 |                                  | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사원 |          |       |        |
| 협력<br>관계<br>만족도 | 1. 우리집단과 타집단의 협력성조에 만족           | 2.70B    | 3.04A | 2.78B            | 2.84     | 13.25 | 0.0001 |
|                 | 2. 타집단과의 현재 협력내용과 역할에 만족         | 2.74B    | 3.05A | 2.79B            | 2.86     | 10.82 | 0.0001 |
|                 | 3. 우리집단이 맡고 있는 역할을 잘 수행하면 보람을 느낌 | 3.47B    | 3.74A | 3.71A            | 3.64     | 7.32  | 0.0007 |
|                 | 4. 우리집단과 타집단의 협력내용과 역할에 흥미를 느낌   | 3.21B    | 3.59A | 3.47A            | 3.42     | 12.09 | 0.0001 |
|                 | 5. 우리집단이 맡고 있는 협력내용과 역할이 중요함     | 3.80A    | 3.95A | 3.89A            | 3.88     | 1.44  | 0.2376 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 2) 協力投入에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-31>은 관련집단의 협력몰입에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중 비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 모든 항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 모든 관련집단들이 다른 집단과의 협력에 충실·최선을 다하고자 함, 제주관광의 미래를 진심으로 걱정, 타 집단과 협력의 가치가 동일, 제주도는 관련집단간 협력하기에 좋은 환경을 가짐 등을 인식하고 있으나, 지역주민 집단은 타 집단들과 비교해서 상대적으로 낮은 점수를 보이고 있다.

<표 4-31> 협력몰입에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수 | 측정변수                          | 조사대상 집단  |        |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|----------|-------------------------------|----------|--------|------------------|----------|-------|--------|
|          |                               | 지역<br>주민 | 공무원    | 관광사<br>업체<br>종사원 |          |       |        |
| 협력<br>몰입 | 1. 타집단과 협력에 충실하고자 함           | 3.61B    | 3.85A  | 3.78A            | 3.75     | 5.76  | 0.0033 |
|          | 2. 제주관광의 미래를 진심으로 걱정함         | 4.00B    | 4.12BA | 4.26A            | 4.13     | 5.67  | 0.0036 |
|          | 3. 타집단과의 협력에 최선을 다하고자 함       | 3.81B    | 4.05A  | 4.16A            | 4.01     | 11.07 | 0.0001 |
|          | 4. 타집단과 우리집단의 협력의 가치는 동일함     | 3.32B    | 3.76A  | 3.73A            | 3.60     | 15.10 | 0.0001 |
|          | 5. 제주도는 관련집단간 협력하기에 좋은 환경을 가짐 | 3.62B    | 3.93A  | 3.82A            | 3.79     | 5.89  | 0.0029 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

### 3) 協力關係 一體感에 대한關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-32>는 관련집단간 협력관계 일체감에 대한 평균값과 일원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 전항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

지난 1년간을 기준으로 볼 때, 전체적으로 관련집단 모두가 협력관계에서 일체감을 보이고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-32> 협력관계 일체감에 대한 지역관광 관련집단간 분산분석 결과

| 이론<br>변수        | 측정변수                                   | 조사대상 집단  |       |                  | 전체<br>평균 | F    | p      |
|-----------------|----------------------------------------|----------|-------|------------------|----------|------|--------|
|                 |                                        | 지역<br>주민 | 공무원   | 관광사<br>업체<br>종사원 |          |      |        |
| 협력<br>관계<br>일체감 | 1. 민·관협력의 문제점을 지적하면 심각하게 우려됨           | 3.79B    | 3.70B | 3.95A            | 3.81     | 5.23 | 0.0056 |
|                 | 2. 관련집단간 협력증진이 모두에게 중요함                | 4.06B    | 4.26A | 4.32A            | 4.21     | 7.97 | 0.0004 |
|                 | 3. 제주도민이라는 것이 자랑스러움                    | 4.01B    | 4.31A | 4.08B            | 4.13     | 7.45 | 0.0006 |
|                 | 4. 관련집단간 협력이 우리집단에게도 혜택을 줄 것임          | 3.93B    | 4.20A | 4.13A            | 4.09     | 7.31 | 0.0007 |
|                 | 5. 제주관광의 실상을 어떻게 보는데 관심이 많음            | 3.92B    | 4.03B | 4.19A            | 4.05     | 6.33 | 0.0019 |
|                 | 6. 관련집단의 협력이 잘 이루어지고 있다고 들으면<br>기분이 좋음 | 4.10B    | 4.28A | 4.30A            | 4.23     | 4.28 | 0.0143 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 5. 協力内容の重要度へ 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-33>은 關聯集團간 協力내용의 重要도에 대한 平均값과 一원분산분석 및 다중비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 '제주관광경비의 인하,'와 '도내 관광사업체간의 과당경쟁 자제' 등의 항목들을 제외하고는 모든 항목에서 關聯集團간 에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 모든 집단들의 平均값이 '4점 이상'으로 높은 점수 분포대를 이루고 있다. 또한 유의한 항목들 모든 항목에서 관광사업체 종사자 집단이 다른 집단들과 비교해서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있다. 따라서 關聯集團간 協力내용에서 전체 항목들을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 4-33> 協力내용 重要도에 대한 지역관광 關聯集團간 분산분석 결과

| 이론<br>변수        | 측정변수                                     | 조사대상 집단  |        |                  | 전체<br>평균 | F     | p      |
|-----------------|------------------------------------------|----------|--------|------------------|----------|-------|--------|
|                 |                                          | 지역<br>주민 | 공무원    | 관광사<br>업체<br>종사원 |          |       |        |
| 협력<br>내용<br>중요도 | 1. 제주관광상품 품질향상을 위한 공동노력                  | 4.59B    | 4.62B  | 4.82A            | 4.68     | 8.39  | 0.0003 |
|                 | 2. 새로운 토산품의 개발                           | 4.58B    | 4.57B  | 4.74A            | 4.63     | 3.97  | 0.0193 |
|                 | 3. 향토음식의 개발 및 향토음식점 육성                   | 4.53B    | 4.52B  | 4.73A            | 4.59     | 6.28  | 0.0020 |
|                 | 4. 제주 고유 민속문화의 관광상품화                     | 4.65B    | 4.72B  | 4.84A            | 4.73     | 6.08  | 0.0024 |
|                 | 5. 제주관광홍보 공동노력                           | 4.62B    | 4.62B  | 4.82A            | 4.68     | 7.79  | 0.0005 |
|                 | 6. 제주관광의 왜곡된 이미지 개선                      | 4.53B    | 4.52B  | 4.76A            | 4.60     | 8.80  | 0.0002 |
|                 | 7. 관광종사원의 서비스질 향상을 위한 교육                 | 4.61B    | 4.63B  | 4.77A            | 4.67     | 4.26  | 0.0146 |
|                 | 8. 진도민과 관광요원화 운동전개                       | 4.11B    | 4.30A  | 4.35A            | 4.25     | 4.77  | 0.0088 |
|                 | 9. 지역주민 자원봉사 프로그램 개발                     | 4.04B    | 4.17BA | 4.29A            | 4.17     | 4.86  | 0.0080 |
|                 | 10. 관광사업체 부조리 단절을 위한 홍보방안다<br>련과 고발창구 마련 | 4.41B    | 4.38B  | 4.56A            | 4.45     | 3.68  | 0.0257 |
|                 | 11. 관광사업체간 상품가격결정을 정보의 공유                | 4.29B    | 4.37B  | 4.55A            | 4.40     | 6.62  | 0.0014 |
|                 | 12. 제주관광경비의 인하                           | 4.31A    | 4.46A  | 4.42A            | 4.40     | 1.79  | 0.1677 |
|                 | 13. 도내 관광사업체간의 과당경쟁 자제                   | 4.35A    | 4.48A  | 4.48A            | 4.43     | 1.73  | 0.1780 |
|                 | 14. 관광안내소 및 안내판 정비                       | 4.49B    | 4.36B  | 4.62A            | 4.49     | 7.58  | 0.0006 |
|                 | 15. 관광정보 네트워크의 정비                        | 4.49B    | 4.45B  | 4.67A            | 4.54     | 6.53  | 0.0016 |
|                 | 16. 제주도 출입도 서비스 개선 노력                    | 4.44B    | 4.48B  | 4.65A            | 4.53     | 5.68  | 0.0036 |
|                 | 17. 국내·외 항공사와 협력강화                       | 4.43B    | 4.48B  | 4.66A            | 4.52     | 6.98  | 0.0010 |
|                 | 18. 도내교통의 다양성 추구를 위한 협력                  | 4.40B    | 4.39B  | 4.67A            | 4.49     | 10.96 | 0.0001 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 6. 協力成果에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-34>는 關聯集團間 協力성과에 대한 平均값과 一元분산분석 및 다중 비교 결과를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 모든 항목에서 關聯集團間에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 볼 때, 協力성과에 대해 거의 모든 항목들에서 ‘보통 이하’로 나타나 항목들의 중요도와 비교해 볼 때, 關聯集團間 모두가 協力의 성과는 극히 낮게 인식한 것으로 나타났다.

<표 4-34> 協力성과에 대한 지역관광 關聯集團間 分산분석 결과

| 이론 변수 | 측정변수                                  | 조사대상 집단 |       |           | 전체 평균 | F     | p      |
|-------|---------------------------------------|---------|-------|-----------|-------|-------|--------|
|       |                                       | 지역 주민   | 공무원   | 관광사업체 종사원 |       |       |        |
| 협력 성과 | 1. 제주관광상품 품질향상을 위한 공동노력               | 2.80B   | 3.03A | 2.80B     | 2.87  | 6.74  | 0.0013 |
|       | 2. 새로운 토산품의 개발                        | 2.58B   | 2.91A | 2.60B     | 2.69  | 10.56 | 0.0001 |
|       | 3. 향토음식의 개발 및 향토음식점 육성                | 2.72B   | 3.00A | 2.68B     | 2.80  | 10.61 | 0.0001 |
|       | 4. 제주 고유 민속문화의 관광상품화                  | 2.71B   | 3.02A | 2.75B     | 2.83  | 8.51  | 0.0002 |
|       | 5. 제주관광홍보 공동노력                        | 2.93B   | 3.21A | 2.89B     | 3.01  | 9.75  | 0.0001 |
|       | 6. 제주관광의 왜곡된 이미지 개선                   | 2.70B   | 2.94A | 2.69B     | 2.78  | 6.18  | 0.0022 |
|       | 7. 관광종사원의 서비스질 향상을 위한 교육              | 2.78B   | 3.03A | 2.94A     | 2.91  | 5.32  | 0.0051 |
|       | 8. 전도민의 관광요원화 운동전개                    | 2.35C   | 2.69A | 2.52B     | 2.52  | 8.64  | 0.0002 |
|       | 9. 지역주민 자원봉사 프로그램 개발                  | 2.32B   | 2.67A | 2.44B     | 2.48  | 8.93  | 0.0001 |
|       | 10. 관광사업체 부조리 단절을 위한 홍보방안 마련과 고발창구 마련 | 2.43B   | 2.88A | 2.60B     | 2.63  | 13.89 | 0.0001 |
|       | 11. 관광사업체간 상품가격결정을 정보의 공유             | 2.50B   | 2.86A | 2.54B     | 2.63  | 12.40 | 0.0001 |
|       | 12. 제주관광경비의 인하                        | 2.30B   | 2.65A | 2.49A     | 2.48  | 7.75  | 0.0005 |
|       | 13. 도내 관광사업체간의 과당경쟁 자체                | 2.33B   | 2.56A | 2.46BA    | 2.45  | 3.66  | 0.0263 |
|       | 14. 관광안내소 및 안내판 정비                    | 2.69B   | 3.14A | 2.73B     | 2.85  | 18.14 | 0.0001 |
|       | 15. 관광정보 네트워크의 정비                     | 2.67B   | 3.11A | 2.65B     | 2.81  | 21.74 | 0.0001 |
|       | 16. 제주도 출입도 서비스 개선 노력                 | 2.67B   | 3.05A | 2.71B     | 2.81  | 13.95 | 0.0001 |
|       | 17. 국내·외 항공사와 협력강화                    | 2.50B   | 2.84A | 2.51B     | 2.62  | 11.59 | 0.0001 |
|       | 18. 도내교통의 다양성 추구를 위한 협력               | 2.65B   | 2.95A | 2.67B     | 2.76  | 8.22  | 0.0003 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 7. 協力效果에 대한 關聯集團間 認識差異 分析

다음의 <표 4-35>는 關聯集團간 協力效果에 대한 平均값과 一원분산분석 및 다중 비교 結果를 제시하고 있다. 유의수준 0.05에서 ‘내·외국인 관광객 유치증대,’ ‘지역사회의 경제활성화에 기여,’ ‘제주도에 내·외국인의 관광투자유치 증대,’ ‘대외적 제주관광의 이미지 향상,’ 지방정부의 관광사업체에 대한 규제에서 지원체제로의 전환가능,’ 공무원의 關聯集團에 대한 지원의식 고양,’ 내·외국인 관광객의 제주관광에 대한 만족 향상’ 등의 항목들이 關聯集團간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로 유의한 항목들 모든 항목에서 지역주민 집단이 다른 집단들과 비교해서 상대적으로 낮은 점수를 보이고 있다.

<표 4-35> 協力效果에 대한 지역관광 關聯集團간 분산분석 結果

| 이론 변수 | 측정변수                                  | 조사대상 집단 |        |           | 전체 평균 | F    | p      |
|-------|---------------------------------------|---------|--------|-----------|-------|------|--------|
|       |                                       | 지역 주민   | 공무원    | 관광사업체 종사원 |       |      |        |
| 협력 효과 | 1. 지역주민의 소득증대에 기여                     | 3.71A   | 3.82A  | 3.85A     | 3.79  | 1.58 | 0.2067 |
|       | 2. 내·외국인 관광객 유치증대                     | 3.67B   | 3.89A  | 3.93A     | 3.83  | 5.03 | 0.0068 |
|       | 3. 지역사회의 경제활성화에 기여                    | 3.87B   | 4.00BA | 4.10A     | 3.99  | 4.83 | 0.0083 |
|       | 4. 제주도의 재정자립도 향상에 기여                  | 3.85A   | 3.88A  | 4.00A     | 3.91  | 1.66 | 0.1907 |
|       | 5. 제주도에 내·외국인의 관광투자유치 증대              | 3.75B   | 3.85A  | 3.96A     | 3.85  | 2.84 | 0.0590 |
|       | 6. 도내 관광사업체의 관광수입 증대                  | 3.86B   | 3.98BA | 4.04A     | 3.96  | 2.70 | 0.0683 |
|       | 7. 대외적 제주관광의 이미지 향상                   | 3.76B   | 3.95A  | 4.00A     | 3.90  | 4.53 | 0.0111 |
|       | 8. 관광종사원의 직무만족 및 근무의욕 고취              | 3.58A   | 3.71A  | 3.72A     | 3.67  | 1.64 | 0.1950 |
|       | 9. 열린정부로서의 제주도의 대내·대외적 자라매김           | 3.62A   | 3.77A  | 3.64A     | 3.68  | 1.53 | 0.2173 |
|       | 10. 미래의 제주관광에 대한 關聯集團의 비전 인식          | 3.67B   | 3.85BA | 3.78A     | 3.77  | 2.36 | 0.0956 |
|       | 11. 제주관광상품의 품질 향상에 기여                 | 3.70A   | 3.75A  | 3.74A     | 3.73  | 0.14 | 0.8659 |
|       | 12. 관광산업의 중요성에 대한 關聯集團의 인식 증대         | 3.75A   | 3.81A  | 3.88A     | 3.82  | 1.26 | 0.2840 |
|       | 13. 제주도 특색을 살리는 관광개발 가능               | 3.89A   | 3.91A  | 4.00A     | 3.93  | 0.97 | 0.3814 |
|       | 14. 지방정부의 관광사업체에 대한 규제에서 지원체제로의 전환 가능 | 3.66B   | 3.87A  | 3.80BA    | 3.77  | 2.92 | 0.0546 |
|       | 15. 관광사업체의 상(商)도덕의 준수 정착              | 3.47B   | 3.58BA | 3.67A     | 3.57  | 2.22 | 0.1092 |
|       | 16. 제주관광 關聯集團의 공동체의식 함양               | 3.68A   | 3.80A  | 3.79A     | 3.76  | 1.30 | 0.2743 |
|       | 17. 공무원의 關聯集團에 대한 지원의식 고양             | 3.55B   | 3.84A  | 3.70BA    | 3.69  | 5.13 | 0.0061 |
|       | 18. 關聯集團간의 전반적인 의사소통 향상               | 3.64A   | 3.81A  | 3.79A     | 3.74  | 2.42 | 0.0894 |
|       | 19. 내·외국인 관광객의 제주관광에 대한 만족 향상         | 3.65B   | 3.87A  | 3.85A     | 3.79  | 3.50 | 0.0307 |
|       | 20. 關聯集團간의 신뢰 향상                      | 3.70A   | 3.75A  | 3.77A     | 3.74  | 0.32 | 0.7255 |

주) A>B>C는 사후검증 방법인 Duncan Test시 집단간 차이를 나타냄.

## 第 7 節 假說의 檢證

### 1. 相關關係分析을 통한 假說의 檢證

#### 1) 假說 1의 檢證

가설 1은 환경요인 집합(독립변수)과 협력결정요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시하였다. 본 연구에서 설정된 가설 1에 따른 하위가설 1-1과 1-2는 다음과 같다.

가설 1 : 제주관광 환경요인과 관련집단간의 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 1-1 : 제주관광환경 요인과 구조적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 1-2 : 제주관광환경 요인과 심리적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

관광환경요인과 구조적 협력결정요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 앞의 <표 4-9>와 같다. 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3은 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.4583, 0.1593으로 각각 90.38%, 8.85%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 정준함수 3이 통계적으로 유의하지는 않으나 3개의 정준함수가 도출되었으며, 위의 결과를 토대로 제주관광환경과 관련집단간 구조적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있는 것으로 보고 하위가설 1은 부분 채택한다.

관광환경요인과 심리적 협력결정요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 앞의 <표 4-10>과 같다. 정준변량 중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3은 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.4848, 0.1326으로 각각 91.69%, 5.34%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 정준함수 3이 통계적으로 유의하지는 않으나 3개의 정준함수가 도출되었으며, 위의 결과를 토대로 제주관광환경과 관련집단간 심리적 협력

결정요인은 상호 유의한 관련성이 있는 것으로 보고 하위가설 2는 부분 채택한다.  
전체적으로 하위가설 1-1, 1-2는 부분 채택되어 가설 1은 채택되었다.

## 2) 假說 2의 檢證

본 연구의 가설 2는 협력결정요인 집합(독립변수)과 협력요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시하였다. 본 연구에서 설정된 가설 2에 따른 하위가설 2-1, 2-2는 다음과 같다.

가설 2 : 관련집단간의 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 2-1 : 구조적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

하위가설 2-2 : 심리적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.

구조적 협력결정요인과 협력요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 앞의 <표 4-11>과 같다. 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.3657, 0.2371으로 각각 70.21%, 27.09%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지는 않으나 4개의 정준함수가 도출되었으며, 위의 결과를 토대로 구조적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있는 것으로 보고 하위가설 2-1은 부분 채택한다.

심리적 협력결정요인과 협력요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과가 앞의 <표 4-12>와 같다. 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수로는 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1에서 2까지의 정준상관계수는 0.5510, 0.2586으로 각각 83.33%, 13.70%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다. 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지는 않으나 4개의 정준함수가 도출되었으며, 위의 결과를 토대로 심리적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있는 것으로 보고 하위가설 2-2는 부분 채택한다.

전체적으로 하위가설 2-1, 2-2는 부분 채택되어 가설 2는 채택되었다.

## 2. 研究模型을 통한 假說의 檢證

본 연구모형은 1개의 외생개념과 3개의 내생개념간의 인과관계를 모형화 하였으며, 이미 설정된 가설에 따라 경로를 부여하였다.

즉, 협력요인(협력지향성, 신뢰적 태도) 한 개의 외생개념과 협력만족, 지각된 협력관계의 유효성(협력몰입, 협력관계에 대한 일체감), 협력성과의 세 가지 내생개념간의 인과관계를 구조화하여 파악한 것으로, 한 개의 외생개념이 내생개념에 긍정적인 정(+ )의 영향을 미치고, 내생개념중 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적인 정(+ )의 영향을 미칠 것이다. 또한 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 내생개념인 협력성과에 긍정적인 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 가설화한 것이다.

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 감마(gamma)와 베타(beta) 계수를 활용하였으며, 이러한 가설검증에서는 분석결과의 고정지수(T-value)부터 확인해야 하는데, 고정지수는 유의수준 0.05에서 1.960 이상이어야만 일반적으로 그 경로가 유효함을 인정한다.

따라서 본 연구에서도 이러한 기준을 근거로 하여 가설의 기각여부를 검증하며, 앞의 <표 4-14>를 참조하였다.

### 1) 假說 3의 檢證

본 연구에서 설정된 가설 3과 하위가설들은 다음과 같다.

가설 3: 협력은 협력에 대한 사회심리적 결과와 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 3-1 : 협력은 협력관계에 대한 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 3-2 : 협력은 지각된 협력관계의 유효성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 3-3 : 협력은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

첫째, 협력과 협력만족간의 직접적인 영향 정도는 0.657이며, 고정지수가 8.711로 나타나 직접적인 정(+ )의 영향이 있음이 확인되어, 하위가설 3-1은 채택되었다.

둘째, 협력과 협력관계의 유효성(협력몰입과 협력관계에 대한 일체감)간의 직접적인

영향 정도는 0.466이며, 고정지수가 6.174로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되어, 하위가설 3-2는 채택되었다.

셋째, 협력과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 0.938이고, 고정지수가 5.074로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되어, 하위가설 3-3은 채택되었다.

전체적으로 하위가설 3-1, 3-2, 3-3이 채택되어 가설 3은 채택되었다.

## 2) 假說 4의 檢證

본 연구에서 설정된 가설 4와 하위가설들은 다음과 같다.

가설 4 : 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 4-1 : 협력만족은 지각된 협력관계의 유효성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 4-2 : 지각된 협력관계의 유효성은 협력만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

첫째, 협력만족과 협력관계의 유효성간의 직접적인 영향 정도는 0.161이고, 고정지수가 4.894로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었으며, 하위가설 4-1은 채택되었다.

둘째, 협력관계의 유효성과 협력만족간의 직접적인 영향 정도는 0.161이고, 고정지수가 4.894로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었으며, 하위가설 4-2는 채택되었다.

전체적으로 하위가설 4-1, 4-2가 채택되어 가설 4는 채택되었다.

## 3) 假說 5의 檢證

본 연구에서 설정된 연구가설 5와 하위가설들은 다음과 같다.

가설 5 : 협력에 대한 사회심리적 결과는 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 5-1 : 협력관계에 대한 만족은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

하위가설 5-2 : 지각된 협력관계의 유효성은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

첫째, 협력만족과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 -0.130이며, 고정지수가 -1.247으로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 없는 것으로 나타나, 하위가설 5-1은 기각되었다.

둘째, 협력관계의 유효성과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 -0.382이며, 고정지수가 -4.599으로 나타나 직접적인 정(+)의 영향이 없는 것으로 나타나, 하위가설 5-2는 기각되었다.

전체적으로 하위가설 5-1, 5-2가 기각되어 가설 5는 기각되었다.

### 3. 集團間 認識差異分析을 통한 假說의 檢證

#### 1) 假說 6의 檢證

본 연구의 가설 6은 지역관광 관련집단에 따라 제주관광환경이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 6은 다음과 같다.

가설 6 : 제주관광환경에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

앞의 <표 4-16>을 활용하여 <표 4-36>이 작성되었다. <표 4-36>은 가설검증 결과 0.05 유의수준에서 가설의 기각여부를 나타내고, 기각항목의 퍼센트를 기술하고 있다. 제주관광환경에 대한 인식은 총 9개 항목중 3개 항목(33.3%)을 기각하여, 가설 6은 부분 채택된 것으로 본다.

<표 4-36> 가설 6의 검증 결과

| 구 분           | 항목         | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|---------------|------------|-----------------------------|
| 내용            |            |                             |
| 제주관광환경에 대한 인식 | K1, K4, K5 |                             |
| 전체항목수와 기각항목수  | 기각항목수 : 3  | 33.3%                       |

## 2) 假說 7의 檢證

본 연구의 가설 7은 지역관광 관련집단에 따라 협력결정요인에 대한 인식이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 7과 하위가설은 다음과 같다.

가설 7 : 협력결정요인에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-1 : 목표상호의존성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-2 : 협력과 보상시스템에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-3 : 기회주의 행동규제에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-4 : 집단정체성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-5 : 관광태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-6 : 지방자치단체장의 리더십에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-7 : 교육과 훈련에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-8 : 신뢰에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 7-9 : 커뮤니케이션에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

앞의 <표 4-17>, <표 4-18>, <표 4-19>, <표 4-20>, <표 4-21>, <표 4-22>, <표 4-23>, <표 4-24>, <표 4-25>를 참조로 <표 4-37>이 작성되었다.

하위가설 7-1은 총 7개 항목중 모든 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 목표상호의존성에 따라 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-1은 기각되었다.

하위가설 7-2는 총 6개 항목중 3개항목(50% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력과 보상시스템에 대한 관련집단의 인식차이가 부분적으로 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-2는 부분 기각되었다.

하위가설 7-3은 총 5개 항목중 4개항목(80% 기각)에서 유의한 차이가 있어 기회주의 행동규제에 대한 관련집단의 인식차이가 부분적으로 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-3은 부분 기각되었다.

하위가설 7-4는 총 4개 항목중 1개항목(25% 기각)에서 유의한 차이가 있어 집단정체성에 대한 관련집단의 인식차이가 부분적으로 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-4는 부분 채택되었다.

하위가설 7-5는 총 5개 항목중 4개항목(80% 기각)에서 유의한 차이가 있어 관광태도에 대한 관련집단의 인식차이가 부분적으로 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-5는 부분 기각되었다.

하위가설 7-6은 총 7개 항목중 6개항목(85.7% 기각)에서 유의한 차이가 있어 지방자치단체장의 리더십에 대한 관련집단의 인식차이가 부분적으로 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-6은 부분 기각되었다.

하위가설 7-7은 총 5개 항목중 4개항목(80% 기각)에서 유의한 차이가 있어 교육과 훈련에 대한 관련집단의 인식차이가 부분적으로 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-7는 부분 기각되었다.

하위가설 7-8은 총 4개 항목중 모든 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 관련집단의 신뢰에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-8은 기각되었다.

하위가설 7-9는 총 6개 항목중 2개 항목(33.3% 기각)에서 유의한 차이가 있어 커뮤니케이션에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 7-9는 부분 채택되었다.

전체적으로 볼 때 총 49개 항목중 35개 항목(71.4%)에서 유의한 차이가 있어 협력결정요인에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 가설 7은 기각한다..

<표 4-37> 가설 7의 검증 결과

| 구분<br>내용     | 항목                    | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|--------------|-----------------------|-----------------------------|
| 목표상호의존성      | B1-B7                 | 100% 기각                     |
| 협력과 보상시스템    | C1, C2, C6            | 50% 기각                      |
| 기회주의 행동규제    | D1, D2, D4, D5        | 80% 기각                      |
| 집단정체성        | E1                    | 25% 기각                      |
| 관광에 대한 태도    | F2-F5                 | 80% 기각                      |
| 지방자치단체장의 리더십 | G1-G5, G7             | 85.7% 기각                    |
| 교육과 훈련       | H1-H4                 | 80% 기각                      |
| 신뢰           | I1-I4                 | 100% 기각                     |
| 커뮤니케이션       | J3, J5                | 33.3%기각                     |
| 전체항목수와 기각항목수 | 전체 49항목중<br>기각항목수35항목 | 전체 71.4% 기각                 |

### 3) 假說 8의 檢證

본 연구의 가설 8은 지역관광 관련집단에 따라 협력요인에 대한 인식이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 8과 하위가설은 다음과 같다.

**가설 8 : 협력요인에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.**

**하위가설 8-1 : 협력지향성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.**

**하위가설 8-2 : 갈등수준에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.**

**하위가설 8-3 : 기회주의적 태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.**

**하위가설 8-4 : 신뢰적 태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.**

앞의 <표 4-26>, <표 4-27>, <표 4-28>, <표 4-29>를 참조로 <표 4-38>이 작성되었다.

하위가설 8-1은 총 4개 항목중 모든 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력지향성에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 8-1은 기각되었다.

하위가설 8-2는 총 5개 항목중 모든 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 갈등수준에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 8-2는 기각되었다.

하위가설 8-3은 총 7개 항목중 5개 항목(71.4% 기각)에서 유의한 차이가 있어 기회주의적 태도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 8-3은 부분 기각되었다.

하위가설 8-4는 총 7개 항목중 5개 항목(71.4% 기각)에서 유의한 차이가 있어 신뢰적 태도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 8-4는 부분 기각되었다.

전체적으로 볼 때 총 23개 항목중 19개 항목(82.6%)에서 유의한 차이가 있어 협력요인에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 가설 8은 기각한다..

<표 4-38> 가설 8의 검증 결과

| 구분<br>내용     | 항 목                     | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|--------------|-------------------------|-----------------------------|
| 협력지향성        | L1-L4                   | 100% 기각                     |
| 갈등수준         | L1-L5                   | 100% 기각                     |
| 기회주의적 태도     | L3-L7                   | 71.4% 기각                    |
| 신뢰적 태도       | L1-L5                   | 71.4% 기각                    |
| 전체항목수와 기각항목수 | 총 23개 항목중<br>기각항목수 19항목 | 82.6% 기각                    |

#### 4) 假說 9의 檢證

본 연구의 가설 9는 지역관광 관련집단에 따라 협력에 대한 사회심리적 결과에 대한 인식이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 9와 하위가설은 다음과 같다.

가설 9 : 협력에 대한 사회심리적 결과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 9-1 : 협력관계 만족도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 9-2 : 협력몰입에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

하위가설 9-3 : 협력관계 일체감에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

앞의 <표 4-30>, <표 4-31>, <표 4-32>를 참조로 <표 4-39>가 작성되었다.

하위가설 9-1은 총 5개 항목중 4개 항목(80% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력관계 만족도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 9-1은 부분 기각되었다.

하위가설 9-2는 총 5개 항목중 모든 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력몰입에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 9-2는 기각되었다.

하위가설 9-3는 총 6개 항목중 모든 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력몰입에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 9-3는 기각되었다.

전체적으로 볼 때 총 16개 항목중 15개 항목(93.7%)에서 유의한 차이가 있어 협력

에 대한 사회심리적 결과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 가설 9는 기각한다.

<표 4-39> 가설 9의 검증 결과

| 구분<br>내용     | 항목                       | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|--------------|--------------------------|-----------------------------|
| 협력관계 만족도     | M1-M4                    | 80% 기각                      |
| 협력몰입         | N1-N5                    | 100% 기각                     |
| 협력관계에 대한 일체감 | O1-O6                    | 100% 기각                     |
| 전체항목수와 기각항목수 | 전체 16개 항목중<br>기각항목수 15항목 | 93.7% 기각                    |

## 5) 假說 10의 檢證

본 연구의 가설 10은 지역관광 관련집단에 따라 협력내용의 중요도에 대한 인식이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 10은 다음과 같다.

가설 10 : 제주관광의 세부적 협력내용에 대한 중요도는 관련집단에 따라 다르지 않다.

앞의 <표 4-33>을 참조로 <표 4-40>이 작성되었다.

가설 10은 총 18개 항목중 16개 항목(88.8% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력내용의 중요도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 10은 기각한다.

<표 4-40> 가설 10의 검증 결과

| 구분<br>내용     | 항목                         | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|--------------|----------------------------|-----------------------------|
| 협력내용의 중요도    | P1-P11, P14-P18            |                             |
| 전체항목수와 기각항목수 | 전체 18개 항목중<br>기각항목수 16개 항목 | 88.8% 기각                    |

## 6) 假說 11의 檢證

본 연구의 가설 11은 지역관광 관련집단에 따라 제주관광의 성과에 대한 인식이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 11은 다음과 같다.

가설 11 : 제주관광의 성과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

앞의 <표 4-34>를 참조로 <표 4-41>이 작성되었다.

가설 11은 총 18개 항목중 18개 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 제주관광의 성과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 11은 기각되었다.

<표 4-41> 가설 11의 검증 결과

| 구분<br>내용     | 항목                         | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|--------------|----------------------------|-----------------------------|
| 제주관광의 성과     | Q1-Q18                     |                             |
| 전체항목수와 기각항목수 | 전체 18개 항목중<br>기각항목수 18개 항목 | 100%                        |

## 7) 假說 12의 檢證

본 연구의 가설 12는 관련집단에 따라 협력효과에 대한 인식이 다른지를 검증하기 위한 것으로 분산분석을 하였으며, 설정된 가설 12는 다음과 같다.

가설 12: 협력효과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.

앞의 <표 4-35>를 참조로 <표 4-42>가 작성되었다.

가설 12는 총 20개 항목중 7개 항목(35% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력효과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 12는 부분 채택되었다.

<표 4-42> 가설 12의 검증 결과

| 구분<br>내용     | 항목                              | 가설기각 항목수 ÷<br>전체항목수×100=(%) |
|--------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 협력효과         | R2-R3, R5, R7,<br>R14, R17, R19 |                             |
| 전체항목수와 기각항목수 | 전체 20개 항목중<br>기각항목수 7개항목        | 35% 기각                      |

## 第 8 節 研究結果의 論議 및 提言

### 1. 測定概念에 대한 確認的 要因分析 結果

확인적 요인분석은 내생개념과 외생개념을 막론하고 전체 예측변수를 대상으로 실시할 수도 있으며, 외생개념과 내생개념을 각각 분리하여 실시할 수도 있는 등 연구의 의도에 맞게 수행할 수 있다는 장점을 지니고 있다. 본 연구에서는 전체 예측변수를 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다.

전체단위의 측정변수들에 대한 확인적 요인분석 결과, 카이자승치는  $p=0.0$ , GFI는 0.947, AGFI는 0.910, RMSR은 0.0415, NNFI는 0.942인 것으로 나타나 대체적으로 양호한 편이다. 그러므로 이상의 전반적 지수로 보아 전체단위의 측정변수들간의 확인적 요인분석 결과를 해석해도 아무런 문제가 없는 것으로 판단된다.

전체단위의 측정변수들을 측정하기 위하여 11개의 측정변수가 이용되었으며, 결과적으로 전반적 부합지수와 고정지수 및 요인계수가 모두 양호한 수치를 보이고 있는 것으로 나타났다. 따라서 전체단위의 개념들을 측정하기 위한 네 개의 이론변수는 각기 다른 구성개념 타당성을 지니고 있음이 확인되었다.

### 2. 研究模型의 檢證結果

LISREL 분석을 통해 설정된 이론적 연구모형을 검증한 결과, 전반적 부합도가 카이자승통계량은  $p=0.00$ , GFI는 0.947, AGFI는 0.910, RMSR은 0.0419, NNFI는 0.941로

나타나 본 연구의 모형을 충분히 설명할 수 있는 기준이 확보된 것으로 나타났다.

본 연구모형에서의 감마(Gamma)계수와 베타(Beta)계수의 직접효과를 살펴 보면 다음과 같다.

첫째, 협력과 협력만족간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력이 높으면 높을수록 관련집단의 협력만족이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력과 협력만족은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

둘째, 협력과 협력관계의 유효성(협력몰입과 협력관계에 대한 일체감)간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력이 높으면 높을수록 관련집단간 협력관계의 유효성이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력과 협력관계에 대한 일체감은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

셋째, 협력과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력이 높으면 높을수록 관련집단간 협력성과가 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력과 협력성과는 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

넷째, 협력관계의 유효성과 협력만족간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단간 협력관계의 유효성이 높으면 높을수록 관련집단의 협력만족이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력관계의 유효성과 협력만족은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

다섯째, 협력만족과 협력관계의 유효성간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 있음이 확인되었다. 이는 지역관광 관련집단의 협력만족이 높으면 높을수록 관련집단간 협력관계의 유효성이 높아진다는 의미로 해석할 수 있으며, 결국 관련집단간 협력만족과 협력관계의 유효성은 상당한 관련이 있음이 입증되었다.

여섯째, 협력만족과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 없는 것으로 나타났다. 이는 관련집단의 구성원들이 협력만족을 했다 하더라도 협력성과와는 직접적인 관련이 없었음을 의미한다.

일곱째, 협력관계의 유효성과 협력성과간의 직접적인 영향 정도는 직접적인 정(+)의 영향이 없는 것으로 나타났다. 이는 관련집단의 구성원들이 협력관계의 지각된 유효성을 나타냈다 하더라도 협력성과와는 직접적인 관련이 없었음을 의미한다.

### 3. 定準相關關係分析 結果

관광환경요인과 구조적 협력결정요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과, 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수들은 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3은 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 제주관광환경은 수요 동요성과 수요 다양성이 나타날 때 구조적 협력결정요인중에서 지방자치단체장의 리더십과 교육과 훈련에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정준함수 2에서는 제주관광환경이 타관광목지와 경쟁의 정도가 심화될 때 교육과 훈련과 기회주의 행동규제에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

관광환경요인과 심리적 협력결정요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과, 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수들은 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3은 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 제주관광환경은 수요 동요성이 심화될 때 커뮤니케이션에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정준함수 2에서는 제주관광환경이 수요 다양성이 심화될 때 관련집단간 신뢰와 집단정체성이 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

구조적 협력결정요인과 협력요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과, 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수들은 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 구조적 협력결정요인중 기회주의 행동규제가 협력요인중에서 기회주의적 태도에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정준함수 2에서는 구조적 협력결정요인 중 교육과 훈련이 신뢰적 태도에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

심리적 협력결정요인과 협력요인과의 관계를 파악한 정준상관관계분석 결과, 정준변량중에서 통계적으로 유의성(0.05)이 있는 정준함수들은 2개의 정준함수가 도출되었으며, 정준함수 3과 4는 통계적으로 유의하지 않았다. 정준함수 1의 결과를 살펴 보면, 심리적 협력결정요인중 신뢰가 신뢰적 태도와 협력지향성에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정준함수 2에서는 심리적 협력결정중 커뮤니케이션이 기회주의적 태도와 갈등수준에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### 4. 集團間 認識差異分析 結果

관련집단에 따른 제주관광환경에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 3개의 항목들이 관련집단에 따라 다르게 나타났으며, 관광객들과 가장 빈번하게 접촉하는 일선 종사자들이 관광객들의 동향에 가장 민감한 것으로 분석되었다.

관련집단에 따른 목표상호의존성에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 목표상호의존성에 대한 모든 항목들이 관련집단에 따라 다르게 나타났다. 공무원집단은 다른 집단들과 비교해서 모든 항목에서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있으며, 제주관광발전이라는 공유된 목표를 달성하기 위하여 관련집단간의 협력의 필요성을 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 지역주민과 관광사업체 종사자 집단들도 모든 항목에서 보통이상으로 인식하고 있어서 전반적으로 협력의 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 나타났다.

관련집단에 따른 협력과 보상시스템에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 3개의 항목들이 관련집단에 따라 다르게 나타났다. 전반적으로 유의한 항목들뿐만 아니라 유의하지 않는 항목들에도 관련집단이 높은 점수를 보이고 있다.

관련집단에 따른 기회주의 행동규제에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 1개의 항목을 제외하고는 관련집단에 따라 다르게 나타났다. 공무원집단은 협력의 필요성과 적극성에서 다른 집단과 비교해서 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 관광사업체 종사자 집단은 사리추구의 방지책으로 '보상'의 필요성을 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 집단이익추구에는 법적·제도적 장치를 마련해야 한다는 점을 관련집단이 폭 넓게 인식하고 있으며, 지역주민 집단이 가장 높은 점수를 보이고 있다.

관련집단에 따른 집단정체성에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 1개의 항목만이 관련집단에 따라 다르게 나타났다. 관련집단들이 관련집단간 일체감 증대가 협력을 증진시킬 것이며, 공동운명체라고 생각하고 있으나, 공동체 의식 등은 상대적으로 강하지 않은 것으로 생각하고 있다.

관련집단에 따른 관광태도에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 1개의 항목을 제외한 모든 항목들이 관련집단간에 다르게 나타났다. 전반적으로 유의한 항목들 뿐만 아니라 유의하지 않는 항목들에서도 관련집단이 높은 점수를 보이고 있음을 알 수 있다. 관련집단 모두가 제주도에서의 관광산업의 중요성을 인식하고 있다는 것

을 알 수 있다.

관련집단에 따른 지방자치단체장의 리더십에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목들이 관련집단간에 다르게 나타났다. 전반적으로 관련집단 모두가 지방자치단체장의 리더십이 제주관광발전에 중요하다고 공감하고 있는 것으로 볼 수 있으며, 상대적으로 관광사업체 종사자집단이 다른 집단과 비교해서 높은 점수를 나타내고 있다.

관련집단에 따른 교육과 훈련에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 1개의 항목을 제외한 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 공무원집단은 모든 항목들에서 타 집단들보다 상대적으로 높은 점수를 보이고 있다. '전 도민을 대상으로 어릴적부터의 교육 필요' 항목은 공무원집단이 타 집단들보다 상대적으로 더욱 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

관련집단간 신뢰에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전반적으로 관련집단간의 신뢰도는 낮게 나타났다. 그러나 관련집단간 협력관계를 지속적으로 유지하기 위하여 상호간의 신뢰가 필요하다는 것과 협력동기와 능력의 신뢰가 협력형성에 중요하다는 것을 관련집단 모두가 인식하고 있으며, 미래의 제주관광발전을 위해 관련집단 모두가 노력할 것으로 기대하고 있는 것으로 나타났다.

관련집단간 커뮤니케이션에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 2개의 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전체적으로 볼 때 관련집단간의 커뮤니케이션의 증진이 협력을 증진시킬 것이라는 것을 관련집단 모두가 인식하고 있는 것으로 볼 수 있다.

관련집단간 협력지향성에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때, 제주관광 발전을 위해 서로 협력해야 한다는 점을 관련집단 모두가 인식하고 있는 것으로 나타났으나, 실제적으로 협력적이었나 하는 질문에는 지역주민 집단과 관광사업체 종사자 집단은 대체적으로 협력적이지 않았다고 응답하였다. 그러나 공무원 집단은 두 집단과 달리 보통은 조금 넘었다고 인식함으로써 두 집단과의 의식에 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

관련집단간 갈등수준에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목들에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때,

지역주민들은 공무원들과 관광사업체 종사자들과 비교해서 상대적으로 관련집단간에 갈등이 더 많이 발생하였다고 인식하고 있는 것으로 분석되었다.

관련집단의 기회주의적 태도에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 2개의 항목을 제외하고, 나머지 항목들은 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때, 공무원 집단은 다른 집단과 협력하지 않을 것을 고려하지는 않았다고 응답하였으나, 지역주민 집단과 관광사업체 종사자 집단들은 보통 이상이라고 응답하였다. 특히 지역주민 집단들은 다른 집단과 비교해서 다른 집단이 기회주의 행동을 했었다고 느끼는 것으로 나타났다.

관련집단간 신뢰적 태도에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 2개의 항목을 제외하고, 나머지 항목들은 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때, 관련집단 모두가 다른 집단들이 한번 한 약속은 꼭 지키지 않았다고 인식하는 것으로 조사되었으며, 공무원집단은 다른 집단과 비교해서 상호이해관계공유, 의견존중, 상호이익고려, 동반적 협력파트너임, 미래에도 다른 집단은 불성실하지 않을 것임 등에서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있다.

관련집단간 협력관계 만족도에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 1개의 항목을 제외하고, 모든 항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때, 관련집단간 협력성과, 다른 집단과의 협력내용과 역할에 대해서 공무원 집단을 제외하고 나머지 집단들은 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 각 집단의 역할수행과 협력내용이 중요하며, 보람과 흥미를 느끼는 것으로 나타났으며, 상대적으로 지역주민 집단이 점수가 낮았다.

관련집단의 협력 몰입에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때, 모든 관련집단들이 다른 집단과의 협력에 충실·최선을 다하고자 함, 제주관광의 미래를 진심으로 걱정, 다른 집단과의 협력의 가치가 동일, 제주도는 관련집단간 협력하기에 좋은 환경을 가짐 등을 인식하고 있으나, 지역주민 집단은 다른 집단들과 비교해서 상대적으로 낮은 점수를 보이고 있다.

관련집단간 협력관계 일체감에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지난 1년간을 기준으로 볼 때, 전체적으로 볼 때 관련집단 모두가 협력관계에서 일체감을 보이고 있는 것으로 나타났다.

관련집단간 협력내용의 중요도에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 2개의 항목을 제외하고는 모든 항목에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전체적으로 모든 집단들의 평균값이 '4점 이상'으로 높은 점수 분포대를 이루고 있다. 또한 유의한 항목들 모든 항목에서 관광사업체 종사원 집단이 다른 집단들과 비교해서 상대적으로 높은 점수를 보이고 있으며, 관련집단간 협력내용을 다른 집단들과 비교해서 상대적으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

관련집단간 협력성파에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 모든 항목에서 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전체적으로 볼 때, 협력성파에 대해 거의 모든 항목들에서 '보통이하'로 나타나 항목들의 중요도와 비교해 볼 때, 관련집단간 모두가 협력의 성과는 극히 낮게 인식한 것으로 나타났다.

관련집단간 협력효과에 대한 일원분산분석에서는 유의수준 0.05에서 7개의 항목들이 관련집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전체적으로 유의한 항목들 모든 항목에서 지역주민 집단이 다른 집단들과 비교해서 상대적으로 낮은 점수를 보이고 있다.

## 5. 假說檢證結果

가설 1은 환경요인 집합(독립변수)과 협력결정요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시하였다. 전체적으로 하위가설 1-1, 1-2는 부분 채택되어 가설 1은 채택되었다.

가설 2는 협력결정요인 집합(독립변수)과 협력요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시하였다. 전체적으로 하위가설 2-1, 2-2는 부분 채택되어 가설 2는 채택되었다.

가설 3, 4, 5는 본 연구의 모형을 검증하기 위하여 세워진 가설이며, 즉 협력요인(협력지향성, 신뢰적 태도) 한개의 외생개념과 협력만족, 지각된 협력관계의 유효성(협력몰입, 협력관계에 대한 일체감), 협력성파의 세 가지 내생개념간의 인과관계를 구조화하여 파악한 것으로, 한 개의 외생개념이 내생개념에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치고, 내생개념중 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 또한 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 내생개념인 협력성파에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 가설화 한 것이다.

하위가설 3-1, 3-2, 3-3이 채택되어 가설 3(협력은 협력에 대한 사회심리적 결과와 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다.

하위가설 4-1, 4-2가 채택되어 가설 4(협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적 영향을 미칠 것이다)는 채택되었다.

하위가설 5-1, 5-2가 기각되어 가설 5(협력에 대한 사회심리적 결과는 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다)는 기각되었다.

가설 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12는 집단간 인식차이를 보기 위해 분산분석을 한 결과를 토대로 검증을 하였다.

가설 6은 제주관광환경 9개 항목중 3개 항목(33.3%)을 기각함으로써, 가설 6은 부분 채택되었다.

가설 7은 하위가설 7-1 기각, 하위가설 7-2는 부분 기각, 하위가설 7-3은 부분 기각, 하위가설 7-4는 부분 채택, 하위가설 7-5는 부분 기각, 하위가설 7-6은 부분 기각, 하위가설 7-7은 부분 기각, 하위가설 7-8은 기각, 하위가설 7-9는 부분채택 함으로써 전체적으로 볼 때 총 49개 항목중 35개 항목(71.4%)에서 유의한 차이가 있어 협력결정요인에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 가설 7은 기각한다.

가설 8은 하위가설 8-1은 기각, 하위가설 8-2는 기각, 하위가설 8-3는 부분 기각, 하위가설 8-4는 부분 기각되었다. 전체적으로 볼 때 총 23개 항목중 19개 항목(82.6%)에서 유의한 차이가 있으므로 협력요인에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 가설 8은 기각한다.

가설 9는 하위가설 9-1은 부분 기각, 하위가설 9-2는 기각, 하위가설 9-3은 기각되었다. 전체적으로 볼 때 총 16개 항목중 15개 항목(93.7%)에서 유의한 차이가 있으므로 협력에 대한 사회심리적 결과에 대해 관련집단간에 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 가설 9는 기각한다.

가설 10은 총 18개 항목중 16개 항목(88.8% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력내용의 중요도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 10은 기각한다. 가설 11은 총 18개 항목중 18개 항목(100% 기각)에서 유의한 차이가 있어 제주관광의 성과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 11은 기각한다. 가설 12는 총 20개 항목중 7개 항목(35% 기각)에서 유의한 차이가 있어 협력효과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀 졌으며, 하위가설 12는 부분 채택되었다.

<표 4-43> 가설 검증결과 요약(I)

| 주요가설                                                                                                                                                                               | 검증결과                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 가설 1 : 제주관광환경 요인과 관련집단간의 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.<br>1-1 : 제주관광환경 요인과 구조적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.<br>1-2 : 제주관광환경 요인과 심리적 협력결정요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.                       | 채택<br>부분채택<br>부분채택   |
| 가설 2 : 관련집단간의 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.<br>2-1 : 구조적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.<br>2-2 : 심리적 협력결정요인과 협력요인은 상호 유의한 관련성이 있을 것이다.                                      | 채택<br>부분채택<br>부분채택   |
| 가설 3 : 협력은 협력에 대한 사회심리적 결과와 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>3-1 : 협력은 협력관계에 대한 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>3-2 : 협력은 지각된 협력관계의 유효성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>3-3 : 협력은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다. | 채택<br>채택<br>채택<br>채택 |
| 가설 4 : 협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>4-1 : 협력만족은 지각된 협력관계의 유효성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>4-2 : 지각된 협력관계의 유효성은 협력만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.                                       | 채택<br>채택<br>채택       |
| 가설 5 : 협력에 대한 사회심리적 결과는 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>5-1 : 협력관계에 대한 만족은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.<br>5-2 : 지각된 협력관계의 유효성은 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.                                | 기각<br>기각<br>기각       |
| 가설 6 : 제주관광환경에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.                                                                                                                                             | 부분채택                 |

<표 4-44> 가설 검증결과 요약(Ⅱ)

| 주요가설                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 검증결과                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>가설 7 : 협력결정요인에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-1 : 목표상호의존성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-2 : 협력과 보상시스템에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-3 : 기회주의 행동규제에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-4 : 집단정체성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-5 : 관광태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-6 : 지방자치단체장의 리더십에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-7 : 교육과 훈련에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-8 : 신뢰에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>7-9 : 커뮤니케이션에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> | <p>기각</p> <p>기각</p> <p>부분기각</p> <p>부분기각</p> <p>부분채택</p> <p>부분기각</p> <p>부분기각</p> <p>기각</p> <p>부분채택</p> |
| <p>가설 8 : 협력요인에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>8-1 : 협력지향성에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>8-2 : 갈등수준에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>8-3 : 기회주의적 태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>8-4 : 신뢰적 태도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p>                                                                                                                                                                                                                                           | <p>기각</p> <p>기각</p> <p>기각</p> <p>부분기각</p> <p>부분기각</p> <p>부분기각</p>                                     |
| <p>가설 9 : 협력에 대한 사회심리적 결과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>9-1 : 협력관계 만족도에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>9-2 : 협력몰입에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p> <p>9-3 : 협력관계 일체감에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>기각</p> <p>부분기각</p> <p>기각</p> <p>기각</p>                                                             |
| 가설 10 : 제주관광의 세부적 협력내용에 대한 중요도는 관련집단에 따라 다르지 않다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 기각                                                                                                    |
| 가설 11 : 제주관광의 성과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 기각                                                                                                    |
| 가설 12 : 협력효과에 대한 인식은 관련집단에 따라 다르지 않다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 부분채택                                                                                                  |

## 6. 提言

지역관광 관련집단간 이론적 연구와 실증적 연구를 토대로 관련집단간 협력촉진을 위한 연구의 제언은 다음과 같다.

### 1) 제도적 기구의 신설 필요.

제주관광진흥을 위해서는 무엇보다도 공·사부문간의 협력이 선행되어야 하며, 공·사부문간의 협력을 통해 제주도의 관광진흥을 이루기 위해서는 이를 뒷받침할 수 있는 제도적 기구가 필요하다. 지자체, 제주관광협회, 학계, 관광사업체, 시민단체 등으로 구성된 가칭 '제주관광진흥협의회'의 설립이 필요하며, 세부적으로 가칭 '제주관광상품개발협의체', 가칭 '제주관광홍보협의체', 가칭 '관광인력개발협의체' 등의 설립과 협의체별로 소위원회를 구성하여 협력사업의 기본방향을 제시하고 구체적인 사업이 효율적으로 추진될 수 있도록 지원해야 한다. 가칭 '제주관광진흥협의회'의 설립이후로 장기적으로는 제주관광 발전을 전담할 전문관광기구인 가칭 '제주관광진흥청' 설립도 고려해야 한다.

### 2) 전도민의 관광계몽운동 전개 필요.

제주도민들의 관광개발 자체에 대한 회의와 부정적인 가치관,<sup>183)</sup> 관광에 대한 부정적 정서로 인한 서비스 질의 저하<sup>184)</sup> 등에서 도민의식의 문제점을 찾아볼 수 있다. 이를 위해서 지역주민들에 대한 지속적인 관광인식강화 프로그램 운용이 필요하다. 제주도의 관광진흥을 위한 범도민적 역량을 결집하기 위해, 지역주민들에 대한 관광인식강화 프로그램 개발과 운용이 필요하다. 관광인식강화(public awareness program of tourism)란 그것과 직접적인 상호관계가 있는 對內外的인 환경부문을 대상으로 지역관광의 현실과 중요성, 비전 등을 바로 알리고 장기적으로는 需給間の 효과적 균형발전을 달성하려는 관광관련 公私組織의 주체적 커뮤니케이션 활동을 말한다.<sup>185)</sup> 지역주민들에게 관광의 중요성,

183) 허향진, "제주관광산업의 경쟁력 제고방안," 제주관광발전을 위한 토론회, 1994, p.467.

184) 제주도, 제주도 관광품질관리체계 확립에 관한 연구, 전개서, p.199.

185) 송재호, 전개논문, p.142.

비전, 정책 등에 대하여 자세하게 정기적으로 홍보하여 지역주민들의 자발적 참여와 관광객에 대한 친절한 안내 등의 협력을 얻도록 한다.<sup>186)</sup> 제주도민의 관광에 대한 부정적 정서는 내·외국인 관광객들에 대한 친절을 기대할 수 없다. 지역주민의 관광객에 대한 호감도는 하나의 사회적 관광자원이 될 수 있다.<sup>187)</sup> 주민의 관광에 대한 이해와 협력을 구하기 위한 교육 홍보 프로그램이 개발되어야 한다. 단발적인 1회성 행사보다는 지속적인 관련집단간의 협력과 언론사 등의 계몽에 의해 전도민의 관광요원화 운동을 전개한다. 도민들이 식상하지 않도록 TV매체에서는 제주관광의 실상과 비전 등을 자세히 홍보하며, 단막극으로 프로그램화 해서 외국어교육과 관광객에 대한 접객태도 등을 홍보한다. 또한 제주관광에 대한 소책자(만화)를 만들어서 반상회를 통해 도민들에게 배포한다.

### 3) 관광사업체 부조리 단절을 위한 홍보방안 마련과 고발창구 마련

관광사업체 부조리 단절을 위한 홍보방안 마련과 고발창구 마련. 여행업체, 관광음식점 및 일반음식점, 전세버스업자 등이 음성수수료 근절을 위한 대책이 마련되어야 한다. 좋은 음식점을 여행코스에 포함시키면 여행상품의 가격이 높아지므로 여행사들이 상품개발을 기피하는 경향이 있으며, 암암리에 이루어지고 있는 여행사 수배담당자, 관광버스 운전기사 및 관광안내원의 음식점 소개비 수수 관행으로 인해 향토음식점을 관광코스에 포함시키는 일이 용이치 않다.<sup>188)</sup> 제주도에서 이러한 문제점들을 해결하기 위해 시·군과 검찰, 경찰, 관광협회 합동으로 단속을 하였으나, 함정단속에 머물고 있는 실정이며, 관광부조리가 끊이지 않고 있다. 렌트맨과 안내원 등과 관광객간 부조리를 은폐하기 위해 결탁하고, 렌트맨 자가용 운전자 등의 조사·진술 기피로 단속이 용이하지 않다.<sup>189)</sup> 이를 해결하기 위해서 관광버스 운전기사 및 관광안내원의 임금체계를 현실 수준으로 조정하면 알선 수수료와 같은 부조리가 많이 완화될 수 있다. 또한 합리적인 토산품 구매 방법에 대한 홍보와 고발창구 운용 등의 구체적이고 적극적인 불건전 상거래 관행 퇴치운동을 전개하여야 한다.<sup>190)</sup> 그러나 무엇보다도 관광부조리 사범을 단속하기 이전에 관광종사

186) 표성수의 3인, 전개논문, p.9.

187) 고승익, “지역경제의 활성화를 위한 제주관광산업의 대응방안,” 남제주의정 통권 제4호, 남제주군의회, 1998, p.142.

188) 제주도, 전개서 p.186.

189) 제민일보, 1997년 7월 11일자.

원들이 충실하게 종사할 수 있는 여건을 마련하는 것이 중요하다. 최소한 저렴한 관광요금, 최고의 친절, 바가지 없는 거래질서만이라도 국내외 관광지와 경쟁에서 우위에 설수 있으며, 이것이 관광객 유치의 첫 걸음이다.

#### 4) 도내 여행업체가 내·외국인 관광객 유치시 특별 포상금의 제공

도내 여행업체는 영세성을 면치 못하고 있으므로, 어느 정도 경쟁력을 갖출 때까지 한시적으로 내·외국인 관광객 유치실적에 따라 포상금을 직접 제공하는 방안도 검토할 수 있다. 광주광역시 경우에는 전국의 여행사를 대상으로 광주로 외지 관광객을 송출해 숙박시킨 연인원수의 실적에 따라 매년 유치격려용 포상금을 지급해 오고 있다.<sup>191)</sup> 또한 전라북도의 경우에도 道內여행사가 외국관광객들을 유치했을 경우 포상제도를 마련 도내 여행사의 사기진작에 실질적으로 도움을 주고 있다.<sup>192)</sup> 제주도의 경우에도 영세한 여행업의 경영활성화를 위해 내·외국관광객들을 유치했을 경우 1팀당 몇 만원씩의 포상금 제도를 마련하여 관광사업체의 사기양양에 이바지하여야 한다.

#### 5) 관련집단간 협력증진을 위한 도지사의 리더십이 필요

무엇보다도 제주관광의 수장이라고 할 수 있는 도지사의 리더십이 가장 절실히 필요한 때라고 판단됨. 도지사가 제주관광의 위기상황을 실질적으로 제주도민들에게 알리고 비전을 제시할 때만이 제주관광의 위기를 극복할 수 있다. 제주도의 미래에 대한 신바람나고 희망차며 흥겨운 구체적인 비전을 제시하고 도민계몽운동을 지속적으로 시행하여 협력을 구하여야 한다.

190) 제주도, 전계서, p.190.

191) 한국관광연구원, 관광조직체계 개편방안, 전계서, p.104.

192) 여행신문 1999년 3월 26일자.

## 第 5 章 結論

본 연구는 지역관광 관련집단간 내부협력이 선행되지 않은 상황에서 제주도의 관광 발전을 기한다는 것은 있을 수 없다는 문제인식에 기인하여 연구를 수행하였다.

따라서 이러한 문제의식을 가지고 시작한 본 연구의 목적은 다음과 같았다.

첫째, 지역관광 관련집단간 협력에 관련된 선행연구들과 개인·집단·조직간 협력 이론을 문헌연구를 통해 고찰 하였고, 지역관광 관련집단간 협력과 관련된 논리를 규명함으로써 연구분석의 준거로 삼았다. 둘째, 문헌연구에서 고찰한 이론과 준거를 토대로 탐색적 연구모형을 구축하고 모형을 구성하는 변수들의 관계를 가설로 설정하였다. 관련집단간 지각조사에 근거하여 계량적 통계기법을 활용해 검증하고 지역관광 관련집단간 형성에 관한 대안적 구조모형을 탐색하였다. 구체적으로 제주도의 관광환경에 따라 협력결정요인이 어떻게 달라지는지를 파악했으며, 지역관광 관련집단간 협력형성에 어떠한 협력결정요인이 영향을 미치는지를 파악하였다. 또한 실제적인 협력과 관련집단의 협력만족, 협력몰입, 협력관계에 대한 일체감은 어떠한 관계가 있는지 파악했으며, 지난 1년동안을 기준으로 협력정도에 따라 협력성도가 어떻게 다른 지를 파악하고, 관련집단의 협력만족, 협력몰입, 협력관계에 대한 일체감에 따라 협력성도가 어떻게 다른 지를 파악하였다.

셋째, 지역관광 관련집단간 협력과 관련된 이상의 연구성과를 종합적으로 해석하고 본 연구결과가 시사하는 바를 제시하고자 하였다.

전체 내용은 제 1 장 서론을 포함하여 5개의 장으로 구성되며, 제 1 장은 서론부분으로 문제의 제기 및 연구의 목적, 연구의 범위와 방법, 연구의 한계를 다루었다. 제 2 장은 연구의 이론적 배경으로, 조직이론, 지역관광 관련집단간 협력, 관련집단간 협력내용, 관련집단간 협력결정요인, 선행연구동향 등을 다루었다. 제 3 장은 조사설계와 분석방법으로 연구모형과 가설의 설정, 조사설계, 설문지의 구성 및 변수의 측정, 자료의 분석방법을 다루었다. 제 4 장은 실증분석결과와 연구결과의 논의와 제언을 다루었다. 제 5 장은 결론으로 연구결과의 요약과 본 연구의 연구상의 보완점을 밝히고 후속연구의 방향을 제시한다.

조사대상지역은 제주도로 선정하였으며, 조사대상은 지역관광 관련집단의 성격차이에 따라 모집단을 지역주민, 관광사업체, 지방정부로 나누었다. 설문지 회수현황은 배

포된 설문지 790부중 685부를 회수하였으며, 이중에서 응답이 부실한 것과 응답의 신뢰도가 떨어진다고 판단되는 63부를 제외하여 최종 유효표본을 622부(지역주민 210부, 공무원 204부, 관광사업체 종사원 208부)로 확정하여 실증분석에 사용하였다.

연구모형과 가설을 검증하기 위하여 공변량 구조방정식 모형 프로그램인 LISREL를 이용하였고 이외에도 정준상관관계분석, 일원분산분석 등 다변량 통계분석기법을 활용하였다.

실증분석의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 표본의 안정성과 적합도를 변화량계수(CV: coefficients of variation)와 Kaiser 적합도를 활용하였다. 본 연구에서 수집된 자료의 각 항목의 변화량 계수는 100% 이하로서 좋은 측정치를 나타내고 있다. 표본적합도의 경우 모든 요인들중 수요동요성에서 K1항목을 제외하고는 양호한 통계량이라 할 수 있다. 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )계수를 활용하여 측정척도의 신뢰도를 검증한 결과, 집단정체성 0.60, 신뢰 0.62, 관광환경 0.63으로 3개의 요인들을 제외하고는 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다. 구조방정식모형을 검증하기 위한 선행작업으로 확인적 요인분석(CFA)을 활용하여 측정모형을 분석한 결과, 전체 예측변수를 대상으로한 기초부합지수(GFI)의 값이 0.947로 나타나 사용한 측정변수들이 충분한 의미를 지니고 있는 것으로 검증되었다.

둘째, 본 연구에서 제안된 이론적 구조모형의 전반적 부합도는 최소기준을 확보한 것으로 해석돼 연구모형이 유의미함을 보여준다. 제안모형 검증의 가장 결정적 기준으로 평가받고 있는 GFI의 값은 0.947, 아울러 AGFI는 0.910, RMSR은 0.0419, NNFI는 0.941로 나타나 본 연구의 모형을 충분히 설명할 수 있는 기준이 확보된 것으로 나타났다.

셋째, 본 연구에서 설정된 가설의 검증결과 가설 1은 환경요인 집합(독립변수)과 협력결정요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시한 결과, 가설 1은 채택되었다. 가설 2는 협력결정요인 집합(독립변수)과 협력요인 집합(종속변수)과의 관련성을 검증하기 위한 것이므로 정준상관관계분석을 실시하였으며, 가설 2는 채택되었다. 가설 3, 4, 5는 본 연구의 모형을 검증하기 위하여 세워진 가설이며, 가설 3(협력은 협력에 대한 사회심리적 결과와 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다. 가설 4(협력만족과 지각된 협력관계의 유효성은 상호간에 긍정적 영향을 미칠 것이다)는 채택되었다. 가설 5(협력에 대한 사회심리적 결과는 제주관광의 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다)는 기각되었다. 가설 6, 7,

8, 9, 10, 11, 12는 집단간 인식차이를 보기 위해 분산분석을 한 결과를 토대로 검증을 하였다. 가설 6은 제주관광환경에 대한 관련집단간 인식차이 검증인 가설 6은 부분 채택하였다. 가설 7은 협력결정요인에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 가설 7은 기각되었다. 가설 8은 협력요인에 대해 관련집단간에 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 가설 8은 기각되었다. 가설 9는 협력에 대한 사회심리적 결과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 가설 9는 기각되었다. 가설 10은 협력내용의 중요도에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 하위가설 10은 기각되었다. 가설 11은 제주관광의 성과에 대해 관련집단의 인식차이가 있는 것으로 밝혀졌으며, 하위가설 11은 기각되었다. 가설 12는 협력효과에 대해 관련집단의 인식차이가 없는 항목이 더 많으며, 하위가설 12는 부분 채택되었다.

본 연구는 지역관광 관련집단간 협력관계를 효율적으로 조성·유지하기 위해 이들 관계에 대한 체계적인 연구가 필요한 것으로 판단되어 연구를 수행하였다. 본 연구의 한계는 첫째, 제주도를 사례지역으로 하여 지역관광 관련집단간 협력에 대한 연구이므로, 여타 지방자치단체를 대상으로 적용했을 경우 다른 특성을 나타낼 수도 있다. 둘째, 관광지의 협력대상은 대외적으로는 중앙정부, 타지방자치단체, 한국관광공사, 외국의 중앙정부와 지방자치단체 등으로 설정할 수 있으나 본 연구는 제주도에 거주하는 관련집단간의 협력으로 한정하였다. 셋째, 지역관광 관련집단간 협력연구에 대한 직접적인 선행이론이 부족하기 때문에 타 학문분야에서 연구된 개인·집단간 협력이론과 조직간 협력이론에 근거를 두고 연구할 수밖에 없었던 한계를 지니고 있다.

끝으로 후속연구에서는 본 연구에서의 연구모형 검증에서 검증되지 않았던 지역관광 관련집단간의 협력결정요인은 물론 각 관광목적지에 적합한 협력성과를 어떻게 도출하여 낼 것인가에 대한 연구가 체계적으로 이루어졌으면 한다.

# 참고문헌

## I. 국내문헌

### 1. 서적

- 1) 박내희, 조직행동론, 서울 : 박영사, 1990.
- 2) 박운성, 현대조직행동, 서울 : 박영사, 1998.
- 3) 백기복, 조직행동연구, 서울 : 법문사, 1995.
- 4) 안용식 · 김천영 공저, 지방정부간 협력관계론, 서울 : 대영문화사, 1995.
- 5) 오석홍 편, 조직학의 주요이론, 서울 : 경세원, 1993.
- 6) 유정남, 호텔경영론, 서울 : 기문사, 1998.
- 7) 윤대순, 관광경영학원론, 서울 : 백산출판사, 1998.
- 8) 이선희, 관광마케팅개론, 서울 : 대왕사, 1998.
- 9) 이장춘, 관광정책학, 서울 : 대왕사, 1990.
- 10) 이장춘, 통일 · 정치 · 관광, 서울 : 대왕사, 1995.
- 11) 이주형외 7인, 관광사업론, 서울 : 대왕사, 1998.
- 12) 이지훈, 사회과학의 메타분석방법론, 청주 : 충북대학교출판부, 1993.
- 13) 이항구, 관광법통론, 서울 : 백산출판사, 1999.
- 14) 이항구, 관광학서설, 서울 : 백산출판사, 1998.
- 15) 정익준, 관광학원론강의, 서울 : 시그마프레스, 1994.
- 16) 최승이, 국제관광론, 서울 : 대왕사, 1994.
- 17) 표성수 · 장혜숙 공저, 최신 관광계획개발론, 서울 : 형설출판사, 1994.
- 18) 홍기선, 커뮤니케이션론, 서울 : 나남출판사, 1984.

### 2. 논문

- 1) 강남국, “국민관광론 연구의 필요성과 전개방향에 관한 연구,” 한국여행학회, 여행학연구 제9호, 1999.

- 2) 고승익, “지역경제의 활성화를 위한 제주관광산업의 대응방안,” 남제주의정 통권 제4호, 남제주군의회, 1998.
- 3) 고승익 · 고계성, “IMF체제하의 제주관광산업 활성화 방안에 관한 연구,” 제주관광연구 창간호, 제주관광학회, 1998.
- 4) 김기찬, “기업간 관계모형의 개발에 관한 연구 -마케팅 전략적 유효성을 중심으로-,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1992.
- 5) 김미영, “관광기념품의 제주 이미지 반영에 관한 연구,” 제주전문대학 논문집 제18집, 1997.
- 6) 박기홍, “지방정부의 국제관광협력모형 개발에 관한 연구,” 한양대학교 대학원 박사학위논문, 1997.
- 7) 백삼균, “조직간 관계와 조직유효성,” 인사관리 연구, 제11집, 1987.
- 8) 송성진, “제주지역 숙박업의 문제점과 개선방안,” 한라전문대학 논문집 제18집, 1994.
- 9) 송성진, “제주지역 여행업의 문제점과 개선방안,” 한라전문대학 논문집 제19집, 1995.
- 10) 송재호, “지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구,” 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1996.
- 11) 양영근, “제주시 도시관광개발의 방향과 전략,” 제주국제협의회 · 제주대 관광산업연구소, 21세기 관광산업과 제주관광의 미래 심포지엄, 1996.
- 12) 양재동, “제주관광산업의 활성화를 위한 제언,” 21세기 관광산업과 제주 관광의 미래 심포지엄, 1996.
- 13) 오상훈, “제주관광과 해외관광의 비교우위분석,” 제주국제협의회 · 제주대 관광산업연구소, 21세기 관광산업과 제주관광의 미래 심포지엄, 1996.
- 14) 오태현, “마케팅부서와 타부서와의 협력에 관한 연구,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1995.
- 15) 윤대순, “IMF체제에서 관광경영의 개선방안에 관한 연구,” 한국관광경영학회, 관광경영학연구 제3호, 1998.
- 16) 이연택, “지방화시대의 관광과 지역개발,” 한국관광농업학회 · 한국관광농원협회, 지방화시대의 관광을 통한 농산어촌 활성화 전략, 제2회 관광농업개발 국제 토론회, 1996.

- 17) 이유재, “관계마케팅의 개념과 실천에 대한 연구,” 서울대 경영대학 경영연구소, 경영논집 제32권 제4호, 1998.
- 18) 이태희, “한국관광정책의 허와 실,” 국회관광발전연구회·한국관광포럼, 한국관광 발전을 위한 정책토론회, 1998.
- 19) 임배근 외 4인, “저성장시대의 지역경제 활성화를 위한 경제주체간의 협력모형 구축,” 한국지방자치학회보 제11권 제1호 (통권 25호), 한국지방자치학회, 1999.
- 20) 최승담, “제주관광 : 경쟁력상실의 원인과 경쟁력향상 방안,” 제주국제협의회·제주대 관광산업연구소, 21세기 관광산업과 제주관광의 미래 심포지엄, 1996.
- 21) 표성수 외 3인, “제주관광의 진단과 과제,” 관광품질시스템 연구, 제4권, 제7호, 1998.
- 22) 허향진·오상훈, “제주도 관광정책의 방향과 도서관 협력 방안,” 아시아 도서관 협력 : 관광과 문화교류 국제 심포지움, 제주발전연구원·제주대학교 동아시아 연구소, 1997.
- 23) 허향진, “제주관광산업의 경쟁력 강화방안,” 제주관광 발전을 위한 토론회, 1994.
- 24) 현학순·황용철, “제주관광산업의 세계화전략 추진방안에 관한 연구,” 제주대학교 산경논집 제10집, 1996.

### 3. 보고서

- 1) 교통개발연구원, 관광진흥을 위한 정부의 역할, 1995.
- 2) 서울시정개발연구원, 서울 관광마케팅 지원전략 연구, 1997.
- 3) 제주도, 제주도 종합개발계획, 1994.
- 4) 제주도, 환태평양시대 제주도의 세계화 전략-기본구상, 1995.
- 5) 제주도, 제주도 관광품질관리체계 확립에 관한 연구, 1998.
- 6) 제주발전연구원, 21세기 제주 제주인 도민의식조사 보고서, 1997.
- 7) 한국관광공사, 지방관광 활성화 협력방안, 1997.
- 8) 한국관광연구원, 관광조직체계 개편방안, 1996.
- 9) 한국관광연구원, 한국여행업 발전방안, 1997.

## 4. 기타

- 1) 이회승, 국어대사전, 민중서관, 1971.
- 2) 지방자치단체 국제화재단, 국제교류, 1998. 9/10.
- 3) 여행신문 1999년 3월 26일자.
- 4) 제민일보, 1997년 7월 11일자.
- 5) 제민일보, 1997년 11월 24일자.
- 6) 제주일보, 1997년 5월 17일.
- 7) 제주일보, 1998년 1월 31일자.
- 8) 제주일보 1998년 11월 3일자.
- 9) 제주일보, 1998년 12월 11일.
- 10) 제주일보, 1998년 12월 19일.
- 11) 제주일보, 1999년 1월 21일자.
- 12) 제주일보, 1999년 3월 12일.
- 13) 제주일보, 1999년 4월 22일자.
- 14) 제주일보, 1999년 5월 2일자.
- 15) 조선일보, 1999년 10월 11일, 12일, 15일자.

## II. 국외문헌

### 1. 서적

- 1) Axelrod, Robert, *The evolution of cooperation*, New York : Basic Books, 1984.
- 2) Howell, R. L., *Small town tourism development*, Department of parks, recreational and tourism management, Clemson University, no date.
- 3) Edward Inskip, *Tourism Planning : An integrated and sustainable development approach*, New York : Van Nostrand Reinhold, 1991.
- 4) Mill, R. C., *Tourism : the international business*, Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc., 1990.

- 5) Mill, R. C. & A. M. Morrison, *The tourism system : an introductory text*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1985.
- 6) Nohria, N. and R. Eccles, *Networks and organization: structure, form and action*, Boston : Harvard Business School Press, 1992.
- 7) Olson, M., *The logic of collective action*, cambrige : Harvard University Press, 1976.
- 8) Pfeffer, J. and G. Salancik, *The external control of organizations : a resource dependency perspective*, New York : Harper and Row, 1978.

## 2. 논문

- 1) Allen, L. R., H. R. Hafer, P. T. Long, and R. R. Perdue, "Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development," *Journal of Travel Research*, Vol. 21(4), 1993.
- 2) Ap, John, "Residents' perceptions on tourism impacts," *Annals of Tourism Research*, Vol. 19(4), 1992.
- 3) Bazzoli, Gloria J., Rebecca Stein, Jeffrey A. Alexander, Douglas A. Conrad, Shoshanna Sofaer, and Stephen M. Shortell, "Public-private collaboration in health and human service delivery : Evidence from community partnerships," *The Milbank Quarterly*, Vol. 75(4), 1997.
- 4) Burton, T. L., "A review and analysis of canadian case studies in public participation," *Planning Canada*, Vol. 19(1), 1979.
- 5) Brayley, R. T., T. Var, and P. Sheldon, "Perceived influence of tourism on social issues," *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990.
- 6) Browning, L. D., J. M. Beyer, and J .C. Shetler, "Building cooperation in a competitive industry: Sematech and the semiconductor industry," *Academy of Management Journal*, Vol. 38(1), 1995.
- 7) Chen, C. C., X-P Chen, and J. R. Meindl, "How can cooperation be fostered? the cultural effects of individualism-collectivism," *Academy of Management Review*, Vol. 23(2), 1998.

- 8) Clee, M. and R. Wicklund, "Consumer Behavior and Psychological Reactance," *Journal of Consumer Behavior*, Vol. 6 (March), 1980.
- 9) Cook, K., "Guidelines for socially appropriate tourism development in British Columbia," *Journal of Travel Research*, Vol. 21, 1982.
- 10) Dawes, R., "Social Dilemmas," *Annual Review of Psychology*, Vol. 31, 1980.
- 11) Dawes, R. M., J. McTavish, and H. Shaklee, "Behavior, communication, and assumptions about other people's behavior in a commons dilemma situation," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 35, 1977.
- 12) Deutsch, M., "Fifty years of conflict," in L. Festinger (ED.), *Retrospections on social psychology* (New York : Oxford University Press, 1980).
- 13) Dimaggio, P. J., W. W. Powell, "The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields," *American Sociological Review*, Vol. 48, 1983.
- 14) Echtner, C. M. and W. S. Kirker, "Tourism policy and strategy : modeling cooperation in the destination system," in *Conference Proceedings of Global Tourism : New Rules, New Strategies*, 26th Annual Conference, Travel and Tourism Research, Association, Acapulco, Mexico, June 10-14, 1995.
- 15) Edney, J., "The Commons Problem: Alternative Perspectives," *American Psychologist*, Vol. 35 (February), 1980.
- 16) Emerson, R. M., "Power-dependence relations," *American Sociological Review*, Vol. 27(1), 1962.
- 17) Evans, Michael R., "Newport, Rhode Island - American's first resort : lessons in sustainable tourism," *Journal of Travel Research*, Vol. 36(2), 1997.
- 18) Fridgen, J. D. , "Recreation and tourism : creative interrelations," *Proceedings of Symposium on Leisure Research*, Alexandria VA : National Recreation and Parks Association, 1986.
- 19) Getz, Donald, "Residents' attitudes towards tourism : a longitudinal study in Spey Valley, Scotland," *Tourism Management*, Vol. 15(4), 1994.
- 20) Golich, V. L., "A multilateral negotiations challenge : international management of the communications commons," *Journal of Applied Behavioral Science*,

Vol. 27(2), 1991.

- 21) Hill, T., and R. N. Shaw, "Co-marketing tourism internationally: bases for strategic alliances," *Journal of Travel Research*, Vol. 34(1), 1995.
- 22) Jamal, Tazim B. & Donald Getz, "Collaboration theory and community tourism planning," *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 1, 1995.
- 23) Johnson, D. W., G. Maruyama, R. Johnson, D. Nelson, and L. Skon, "Effects of cooperative, competitive, and individualistic goal structures on achievement : A meta-analysis," *Psychological Bulletin*, Vol. 89(1), 1981.
- 24) Keller, C. P., "Stages of peripheral tourism development : Canada's Northwest Territories," *Tourism Management*, Vol. 8(1), 1987.
- 25) Keogh, B., "Public participation in community tourism planning," *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990.
- 26) Kramer, R. M., and M. B. Brewer, "Effects of group identity on resource use in a simulated commons dilemma," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 46, 1983.
- 27) Lankford, S., "An analysis of resident preferences, attitudes and opinions toward tourism and rural development in the Columbia River Gorge," Unpublished PhD Dissertation, Eugene : University of Oregon, 1991.
- 28) Lankford, S., "Attitudes toward tourism in the Columbia River Gorge," University of Oregon, Eugene : Community Planning Workshop, 1991.
- 29) Lankford, S., "Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development," *Journal of Travel Research*, Vol. 32(3), 1994, pp.35-43.
- 30) Lankford, S. V. and D. R. Howard, "Developing a tourism impact attitude scale," *Annals of Tourism Research*, Vol. 21, 1994.
- 31) Levine, S. and P. E. White, "Exchange as a conceptual framework for the study of interorganizational relationships," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 5, No. 4, 1961.
- 32) Long, P. T. R. R. Perdue, and L. Allen, "Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism," *Journal of Travel Research*, Vol. 28(3), 1990.

- 33) Masterson, Dave, "What Business are We in?," in Carole A. Congram and Margaret L. Friedmand (eds.), *The AMA Handbook of Marketing for the Service Industries*, USA : AMACOM, 1991.
- 34) Mayer, Roger. C., James H. Davis, and F. David Schoorman, "An integrative model of organization trust," *Academy of Management Review*, Vol. 20(3), 1995.
- 35) Milman, A. and A. Pizam, "Social impacts of tourism on central Florida," *Annals of Tourism Research*, Vol. 15, 1988.
- 36) Murnighan, J. K., "Game theory and organizational behavior," *Research in organizational Behavior*, Vol. 16, 1994
- 37) Moore, R. L. and G. E. Haas, "Stimulating nonprofit volunteer organization involvement in providing outdoor recreation services," Proceedings of on Leisure Research Symposium, Alexandria VA : National Recreation and Parks Association, 1988.
- 38) Ouchi, W. G., "Markets, Bureaucracies, and Clans," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 25, 1980.
- 39) Palmer, A., and D. Bejou, "Tourism destination marketing alliances," *Annals of Tourism Research*, Vol. 22(3), 1995.
- 40) Pearce, J. A. "Host community acceptance of foreign tourists," *Annals of Tourism Research*, Vol. 7(2), 1980.
- 41) Perdue, R., P. Long, and L. Allen, "Resident support for tourism development," *Annals of Tourism Research*, Vol. 17, 1990.
- 42) Poetschke, Blair, "Key success factors for public/private-sector partnerships in island tourism planning," in M. V. Conlin and T. Baum, *Island tourism: management principles and practice* (Chichester : John Wiley & Sons Ltd., 1995.
- 43) Prentice, R., "Community-driven tourism planning and resident preferences," *Tourism Management*, Vol. 14, 1993.
- 44) Reid, L., "Recreation and tourism workshops," in proceedings of the symposium on tourism and recreation : a growing partnership, Ashville NC : Sagamore Publishing, 1987.

- 45) Ring, P. S., and Van de Ven, "Developmental processes of cooperative interorganizational relationships," *Academy of Management Review*, Vol. 19(1), 1994.
- 46) Gray, B., "Conditions facilitating interorganizational collaboration," *Human Relations*, Vol. 38, 1985.
- 47) Selin, S. & K. Beason, "Interorganizational relations in tourism," *Annals of Tourism Research*, Vol. 18(4), 1991.
- 48) Selin, Steven, "Collaborative alliances : new interorganizational forms in tourism," *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 2(2/3), 1993.
- 49) Selin, S. and D. Chaves, "Developing an evolutionary tourism partnership model," *Annals of Tourism Research*, Vol. 22, No. 4, 1995.
- 50) Selin, S. W., and N. A. Myers, "Tourism marketing alliances: member satisfaction and effectiveness attributes of a regional initiative," *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 7(3), 1998.
- 51) Smith, V. L. A. Hetherington, and M. Brumbaugh, "A regional tourism model," *Annals of Tourism Research*, Vol. 13, 1986.
- 52) Smith, K. G., S. J. Carroll, and S. J. Ashford, "Intra- and Interorganizational Cooperation: Toward a Research Agenda," *Academy of Management Journal*, Vol. 38(1), 1995.
- 53) Stern, P. C., "Effect of incentives and education on resource conservation decisions in a simulated commons dilemma," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 34, 1976.
- 54) Stokowski, P., "Extending the social groups model: Social network analysis in recreation research," *Leisure Sciences*, Vol. 12(3), 1990.
- 55) Tjosvold, D., "Dynamics of interdependence in organizations," *Human Relations*, Vol. 39(6), 1986.
- 56) Tjosvold, D., "Cooperative and competitive dynamics within and between organizational unit," *Human Relations*, Vol. 41(6), 1988.
- 57) Tjosvold, D., "Cooperative and competitive interdependence: collaboration between departments to serve customers," *Group & Organizational studies*, Vol. 13(3), 1988.

- 58) Waddock, S. A. and B. D. Bannister, "Correlates of effectiveness and partner satisfaction in social partnerships," *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 4(2).
- 59) Wiener, Joshua Lyle and Tabitha A. Doescher, "A Framework for Promoting Cooperation," *Journal of Marketing*, Vol. 55(April), 1991.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

## 제 주 관 광 발 전 을 위 한 설 문 조 사 서

안녕하십니까?

여러 가지 바쁘신 중에서도 본 연구에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

저는 경기대학교 관광경영학과 박사과정에 재학중이며, 제주도를 사례지역으로 선정하여 “지역관광 관련집단간 협력에 관한 연구”라는 주제로 박사학위 논문을 준비중에 있습니다.

귀하의 응답은 제주도에 관광객 유치증대를 위하고 관련집단간 협력 방안을 연구하는데 활용됩니다.

본 조사에서의 응답은 옳고 그름의 정답을 요구하는 질문이 아니므로, 귀하께서 평소 생각하시는 대로 솔직하게 기재해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

또한 본 조사는 무기명으로 실시되고 귀하께서 응답하신 내용은 비밀이 철저히 보장되며 순수한 학술적 연구목적으로만 활용될 것입니다. 부디 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 본 연구를 한층 빛내 주시기 바랍니다. 다시 한번 귀하의 도움에 감사드리며, 귀하의 가정에 사랑과 행복이 가득하시길 기원합니다.

1999년 8월

지도교수

경기대학교 관광대학 관광경영학과  
관광경영학 박사 표 성 수

연구자

경기대학교 대학원 관광경영학과  
박사과정 정 승 훈 올림

I 다음은 제주도 관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 **협력에 영향을 미칠 수 있는 제주도의 관광환경**에 관한 내용들입니다. 귀하의 생각을 해당번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

| 항 목                                                         | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-------------------------------------------------------------|-----------|--------|------|---------|--------|
| 1. 제주도의 관광수요는 안정적이며, 예측이 가능하다.                              | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 2. 제주도를 방문하는 관광객들의 선호와 욕구는 매우 빠르게 변화하고 있다.                  | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 3. 제주도를 방문하는 관광객들은 서비스에 대한 기대가 구체적이며, 지불한 돈의 상응가치에 매우 민감하다. | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 4. 제주도를 방문하는 관광객은 제주도의 독특한 상품을 원하는 것 같다.                    | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 5. 제주도를 방문하는 관광객은 아주 다양한 계층으로 이루어져 있다.                      | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 6. 제주도를 방문지로 선택하는 기준이 관광객들마다 비슷한 것 같다.                      | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 7. 제주도를 위협하는 타 관광지의 위협은 매우 높은 편이다.                          | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 8. 관광객 유치를 위해 제주도와 타 관광지들과의 경쟁 정도는 매우 치열하다.                 | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 9. 제주도와 비슷한 이미지, 관광자원 등을 가진 국내의 관광지가 많다.                    | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |

II 다음은 제주도 관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 **협력에 영향을 미칠 수 있는 협력결정요인**들에 관한 내용들입니다. 귀하의 생각을 귀하께서 소속된 집단의 입장에서 해당번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 **목표상호의존성**에 관한 질문입니다.

| 항 목                                             | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 대체로 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-------------------------------------------------|-----------|--------|------|---------|--------|
| 1. 관련집단은 제주관광 발전이라는 공유된 목표를 가지고 있다.             | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 2. 관련집단이 협력하면 제주관광은 보다 더 경쟁력을 가질 수 있을 것이다.      | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 3. 타 관련집단이 가지고 있는 능력과 자원, 지원은 우리 집단에게 반드시 필요하다. | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 4. 관련집단의 협력으로 인한 역할 분담을 통해 서로의 역량을 보완할 수 있다.    | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 5. 제주관광 목표 달성을 위해 관련집단 모두 서로가 필요하다는 것을 인식하고 있다. | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 6. 관련집단의 협력은 제주관광 목표 달성을 위해 오랫동안 지속적일 것이다.      | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |
| 7. 관련집단의 협력으로 인한 결과는 가치가 있을 것이며, 필요하다.          | ①         | ②      | ③    | ④       | ⑤      |

2. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 협력과 보상시스템에 관한 질문입니다.

| 항 목                                                       | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그렇<br>치<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 관련집단간 협력으로 인해 제공되는 어떠한 혜택은 협력을 형성하는데 매우 유익한 수단이다.      | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 관련집단의 협력은 현재보다는 미래에 더 큰 혜택을 줄 것이다.                     | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 각 관련집단에 단기적인 보상보다는 장기적인 보상의 가치를 증진시키는 것이 협력을 지속시킬 것이다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 실제로 관련집단간의 협력에 대한 보상과 인센티브를 반영시키는 제도적 장치가 마련되어야 한다.    | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 5. 관련집단간 협력으로 인해 제공되는 보상과 인센티브는 어느 특정 집단에만 제공되어서는 안된다.    | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 6. 관련집단에게 돌아오는 혜택이 많아짐에 따라 협력의향은 더욱 커질 것이다.               | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

3. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 기회주의 행동 규제에 관한 질문입니다.

| 항 목                                                 | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그렇<br>치<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|-----------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 협력을 하지 않으려는 이유는 타 집단이 배신을 할 가능성이 있을지도 모르기 때문이다.  | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 협력을 하지 않으려는 이유는 내가 속한 집단에 혜택이 돌아오는 것이 없기 때문이다.   | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 타 집단의 집단이익추구는 협력을 하는 집단만 손해를 볼 것이라는 것을 인식시킬 것이다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 타 집단의 집단이익추구는 보상을 부여함으로써 해소될 수 있다.               | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 5. 타 집단의 집단이익추구에 대한 해결책은 법적·제도적 장치를 마련하여 해결해야 한다.   | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

4. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 집단정체성에 관한 질문입니다.

| 항 목                                               | 전혀<br>그렇<br>치<br>않다 | 그렇<br>치<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 전체 관련집단이 제주도민이라는 일체감을 증대시키는 것이 관련집단간 협력에 중요하다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 제주관광의 발전을 위해 관련집단은 공동운명체라고 생각한다.               | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 제주도는 전반적으로 관련집단간 공동체 의식이 강하다고 생각한다.            | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 관련집단들은 과거에서부터 현재까지 사회적 배경이 유사하다.               | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

5. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 관광에 대한 태도에 관한 질문입니다.

| 항 목                                                   | 전혀<br>그렇<br>치<br>않다 | 그렇<br>치<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|-------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 관광으로 인해 제주도는 육지부에 비해 살기가 좋아졌다.                     | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 제주도가 관광지라는 점에서 자부심을 느낀다.                           | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 제주도는 미래에도 관광산업에 주로 의존해야 한다.                        | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 관광산업이 제주도에 부정적 영향을 미치는 점도 있지만, 그래도 관광산업의 진흥이 필요하다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 5. 관광은 우리지역을 위한 고마운 산업이다.                             | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

6. 지방자치단체장(도지사, 시장, 군수)의 리더십에 관한 질문입니다.

| 항 목                                                            | 전혀<br>그렇<br>치<br>않다 | 그렇<br>치<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 지방자치단체장은 관련집단의 협력촉진을 위한 구체적인 제주관광 비전을 제시하여야 한다.             | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 지방자치단체장은 관련집단간의 지속적 협력체계를 위해 리더십을 발휘하여야 한다.                 | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 지방자치단체장은 관련집단에게 협력해야할 임무와 역할을 명확히 제시하여야 한다.                 | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 지방자치단체장과 공무원, 지역주민, 관광사업체 집단간의 개방적 의사소통은 충분하며, 원활해야 한다.     | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 5. 지방자치단체장은 관련집단을 잘 이해해야 한다.                                   | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 6. 지방자치단체장은 제주도가 처한 국내외 관광환경을 정확히 인식해야 한다.                     | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 7. 지방자치단체장은 관련집단의 협력으로 제주관광의 목표가 달성될 수 있다는 것을 관련집단에게 인식시켜야 한다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

7. 협력축진을 위한 교육과 훈련에 관한 질문입니다.

| 항 목                                                                 | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그렇<br>지<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 관련집단의 협력을 촉진시키기 위해서 제주관광의 중요성에 대해 전도민을 대상으로 한 어릴적부터의 교육이 필요하다.   | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 기회주의 행동보다 타 관련집단과의 협력이 미래에 큰 혜택을 줄 것이라는 것을 모든 집단에 인식시켜야 한다.      | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 관련집단이 협력의 가치를 충분히 인식하도록 전도민 계몽운동 등이 효과적으로 실행되어야 한다.              | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 우리집단의 이익뿐만 아니라 타 집단의 복지에도 관심을 갖도록 인식시켜야 한다.                      | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 5. 한 집단의 기회주의 행동(이익추구)을 인식하고, 시정하도록 하는 다른 집단의 상호대응능력이 협력을 증진시킬 것이다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

8. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 신뢰에 관한 질문입니다.

| 항 목                                                      | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그렇<br>지<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|----------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 과거와 현재의 경험에 비추어 볼 때 타 집단을 신뢰할 수 있다.                   | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 협력에 참여하는 관련집단의 협력동기와 능력을 신뢰하는 것이 협력형성에 중요하다.          | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 관련집단간 지속적 협력관계 유지에 상호간의 신뢰가 중요하다.                     | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 내가 속한 집단뿐만 아니라 타 집단들도 제주관광발전을 위하여 지속적으로 노력할 것으로 기대한다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

9. 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간의 커뮤니케이션에 관한 질문입니다.

| 항 목                                              | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그렇<br>지<br>않다 | 보통<br>이다 | 대체<br>로<br>그렇<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| 1. 제주관광의 발전을 위해 관련집단간 의사소통 행위는 충분해야 한다.          | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 2. 제주관광에 대한 관련집단간 원활한 의사소통을 위해 제도적 장치가 마련되어야 한다. | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 3. 제주관광에 대한 의사결정시 내가 속한 집단의 의사가 반영되어야 한다.        | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 4. 관련집단간 서로를 이해하기 위해 의사소통이 원활히 되어야 한다.           | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 5. 관련집단간 의사소통을 통해서 제주관광에 대한 정보를 관련집단이 공유하여야 한다.  | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |
| 6. 관련집단간 의사소통을 통해서 제주관광에 대한 의사결정이 조정되어야 한다.      | ①                   | ②             | ③        | ④                  | ⑤             |

Ⅲ 다음은 제주도에서 관광(관광개발·계획, 관광정책 추진과정 등)과 관련하여 지역 주민, 관광사업체, 지방정부간 협력에 관한 질문들입니다. 지난 1년간을 기준으로 귀하의 생각을 귀하께서 소속된 집단의 입장에서 해당번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

|             | 항 목                                                            | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그<br>렇<br>지<br>않다 | 보<br>통<br>이다 | 대<br>체<br>그<br>렇<br>다 | 매<br>우<br>그<br>렇<br>다 |
|-------------|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|
| 협력<br>지향성   | 1. 지역주민, 관광사업체, 지방정부가 제주관광 발전을 위해 서로 협력해야 한다는 점을 인식하고 있는 것 같다. | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 2. 제주도에서는 지역주민, 관광사업체, 지방정부간에 서로 협조적인 편이다.                     | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 3. 관광과 관련된 문제가 발생하면 지역주민, 관광사업체, 지방정부 모두가 공동으로 노력한다.           | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 4. 관광과 관련된 문제해결에 대하여 지역주민, 관광사업체, 지방정부간에는 통상 잘 조정되며 해결된다.      | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
| 갈등수준        | 5. 관련집단간 종종 심각한 의견차이가 생긴다.                                     | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 6. 지역주민과 지방정부간에는 의견충돌이나 물리적 충돌이 많다.                            | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 7. 관광사업체와 지방정부간에는 의견충돌이나 물리적 충돌이 많다.                           | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 8. 관련집단간 의견충돌이나 물리적 충돌로 인하여 서로 좋지 않은 감정을 가지고 있다.               | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 9. 앞으로도 관광 관련집단(지역주민, 관광사업자, 지방정부)간에는 이러한 갈등이 많이 발생할 것이다.      | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
| 기회주의적<br>태도 | 10. 우리집단은 임무와 역할을 충실히 하고 있으나, 타 집단은 맡은바 임무와 역할을 충실히 하지 않는다.    | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 11. 실제로 타 집단이 이익추구에만 골몰하는 경우를 경험해 보거나, 본적이 있다.                 | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 12. 타 관련집단과 협력시 우리집단에게 피해를 줄 것이므로, 타 집단과 협력하지 않을 것을 고려하기도 한다.  | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 13. 우리집단은 타 집단의 약속 불이행에 대비하여야 한다.                              | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 14. 타 집단은 차후에 실제로 이행하지 않을지라도 우리 집단에 게 약속을 하기도 한다.              | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 15. 타 집단의 협력행동은 정직하지 않다고 느낄때도 있다.                              | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 16. 타 집단은 그 집단의 이익을 위해 우리 집단에게 거짓말을 하기도 한다.                    | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
| 신뢰적<br>태도   | 17. 타 집단은 한번 한 약속은 꼭 지킨다.                                      | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 18. 타 집단은 우리집단과 상호이해관계를 공유하고 있으며, 우리 집단의 의견을 존중한다.             | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 19. 타 집단과 우리집단은 서로간에 상호이익을 고려한다.                               | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 20. 타 집단과 우리집단은 동반적 협력파트너이다.                                   | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 21. 미래에도 타 집단은 우리집단과의 협력관계에 있어서 불성실하지 않을 것이다.                  | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 22. 타 관련집단의 목표달성을 위해 호의를 베풀고자 하는 의향이 있다.                       | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |
|             | 23. 제주관광 목표달성을 위해 관련집단과 적극적으로 협력할 의향이 있다.                      | ①                   | ②                 | ③            | ④                     | ⑤                     |

IV. 다음은 제주관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 협력관계에 대한 만족 및 지각된 협력관계의 유효성에 대한 질문들입니다. 지난 1년간을 기준으로 귀하의 생각을 해당 번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 협력관계에 대한 만족도

| 항 목                                      | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그<br>렇<br>지<br>않다 | 보<br>통<br>이다 | 대<br>체<br>로<br>그<br>렇<br>다 | 매<br>우<br>그<br>렇<br>다 |
|------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------|----------------------------|-----------------------|
| 1. 우리집단과 타 집단과의 협력성상에 만족하고 있다.           | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 2. 우리집단과 타 집단과의 현재의 협력내용과 역할에 만족하고 있다.   | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 3. 나는 우리집단이 맡고 있는 역할을 잘 수행하면 보람을 느낀다.    | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 4. 나는 우리집단과 타 집단과의 협력내용과 역할에 흥미를 느끼고 있다. | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 5. 나는 우리집단이 맡고 있는 협력내용과 역할이 중요하다고 생각한다.  | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |

2. 지각된 협력관계의 유효성

<협력 몰입>

| 항 목                                                      | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그<br>렇<br>지<br>않다 | 보<br>통<br>이다 | 대<br>체<br>로<br>그<br>렇<br>다 | 매<br>우<br>그<br>렇<br>다 |
|----------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------|----------------------------|-----------------------|
| 1. 나는 타 관련집단과의 협력에 충실하고자 노력한다.                           | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 2. 나는 제주관광의 미래를 진심으로 걱정한다.                               | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 3. 나는 제주관광 발전을 위해서 타 관련집단과 협력에 최선을 다하고자 하는 마음가짐을 가지고 있다. | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 4. 타 관련집단이 추구하는 협력의 가치와 우리 집단이 추구하는 협력의 가치는 동일하다.        | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 5. 제주도는 관련집단간 협력하기에 좋은 관광환경을 가지고 있다고 생각한다.               | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |

<협력관계에 대한 일체감>

| 항 목                                                     | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그<br>렇<br>지<br>않다 | 보<br>통<br>이다 | 대<br>체<br>로<br>그<br>렇<br>다 | 매<br>우<br>그<br>렇<br>다 |
|---------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------|----------------------------|-----------------------|
| 1. 내·외국인 관광객 또는 언론매체 등에서 민·관협력의 문제점을 지적하면 심각하게 우려가 된다.  | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 2. 제주관광 발전을 위한 관련집단의 협력중진이 관련집단 모두에게 중요하다고 생각한다.        | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 3. 나는 제주도민이라는 것이 자랑스롭다.                                 | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 4. 관련집단의 협력으로 인한 제주관광발전이 우리집단에게도 혜택을 줄 것이다.             | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 5. 나는 내·외국인 관광객 또는 언론매체 등에서 제주관광의 실상을 어떻게 생각하는지 관심이 많다. | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |
| 6. 제주도에서 관련집단의 협력이 잘 이루어지고 있다고 들으면 기분이 좋다.              | ①                   | ②                 | ③            | ④                          | ⑤                     |

V 다음은 제주관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 세부적 협력내용에 대한 중요도에 관한 질문들입니다. 해당번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

| 항 목                                            | 전혀<br>중요하<br>지<br>않다 | 중<br>요<br>하<br>지<br>않<br>다 | 보<br>통<br>이<br>다 | 조<br>금<br>중<br>요<br>하<br>다 | 매<br>우<br>중<br>요<br>하<br>다 |
|------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1. 제주관광상품 품질향상을 위한 공동노력 -----                  | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 2. 새로운 토산품의 개발 -----                           | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 3. 향토음식의 개발 및 향토음식점 육성 -----                   | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 4. 제주 고유 민속문화의 관광상품화 -----                     | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 5. 제주관광홍보 공동노력 -----                           | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 6. 제주관광의 왜곡된 이미지 개선 -----                      | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 7. 관광종사원의 서비스질 향상을 위한 교육 -----                 | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 8. 전도민의 관광요원화 운동전개 -----                       | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 9. 지역주민 자원봉사 프로그램 개발 -----                     | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 10. 관광사업체 부조리 단절을 위한 홍보방안마련과 고발창구 마련 -----     | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 11. 관광사업체간 관광상품가격 결정을 위한 관광정보의 공유 -----        | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 12. 항공요금의 탄력적 운영과 숙박료 인하 등 제반 제주관광경비의 인하 ----- | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 13. 도내 관광사업체간의 과당경쟁 자제 -----                   | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 14. 관광안내소 및 안내판 정비 -----                       | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 15. 관광정보 네트워크의 정비 -----                        | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 16. 제주도 출입도(공항, 항구) 서비스 개선 노력 -----            | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 17. 국내·외 항공사와 협력강화 -----                       | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |
| 18. 도내교통의 다양성 추구를 위한 협력 -----                  | ①                    | ②                          | ③                | ④                          | ⑤                          |

VI 다음은 제주관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 협력으로 인한 달성정도(성과)에 관한 질문들입니다. 달성정도(성과)를 지난 1년간을 기준으로 평가하여 주시기 바랍니다.

| 항   | 목                                    | 전혀<br>이루어<br>지지<br>않았다 | 이루어<br>지지<br>않았다 | 보통<br>이다 | 대체로<br>이루어<br>졌다 | 아주<br>많이<br>이루어<br>졌다 |
|-----|--------------------------------------|------------------------|------------------|----------|------------------|-----------------------|
| 1.  | 제주관광상품 품질향상을 위한 공동노력                 | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 2.  | 새로운 토산품의 개발                          | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 3.  | 향토음식의 개발 및 향토음식점 육성                  | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 4.  | 제주 고유 민속문화의 관광상품화                    | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 5.  | 제주관광홍보 공동노력                          | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 6.  | 제주관광의 왜곡된 이미지 개선                     | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 7.  | 관광종사원의 서비스질 향상을 위한 교육                | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 8.  | 전도민의 관광요원화 운동전개                      | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 9.  | 지역주민 자원봉사 프로그램 개발                    | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 10. | 관광사업체 부조리 단절을 위한 홍보방안미련과 고발창구 마련     | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 11. | 관광사업체간 관광상품가격 결정을 위한 관광정보의 공유        | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 12. | 항공요금의 탄력적 운영과 숙박료 인하 등 제반 제주관광경비의 인하 | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 13. | 도내 관광사업체간의 과당경쟁 자제                   | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 14. | 관광안내소 및 안내판 정비                       | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 15. | 관광정보 네트워크의 정비                        | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 16. | 제주도 출입도(공항, 항구) 서비스 개선 노력            | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 17. | 국내·외 항공사와 협력강화                       | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |
| 18. | 도내교통의 다양성 추구를 위한 협력                  | ①                      | ②                | ③        | ④                | ⑤                     |

VII 다음은 제주관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 협력을 통해서 기대할 수 있는 협력효과에 대한 질문들입니다. 귀하의 생각을 해당번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

|                                             | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 | 그<br>렇<br>지<br>않다 | 보통<br>이다 | 대<br>체<br>그<br>렇<br>다 | 매우<br>그<br>렇<br>다 |
|---------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|-----------------------|-------------------|
| 1. 지역주민의 소득증대에 기여 -----                     | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 2. 내·외국인 관광객 유치증대 -----                     | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 3. 지역사회의 경제활성화에 기여 -----                    | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 4. 제주도의 재정자립도 향상에 기여 -----                  | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 5. 제주도에 내·외국인의 관광투자유치 증대 -----              | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 6. 도내 관광사업체의 관광수입 증대 -----                  | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 7. 대외적 제주관광의 이미지 향상 -----                   | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 8. 관광종사원의 직무만족 및 근무의욕 고취 -----              | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 9. 열린정부로서의 제주도의 대내·대외적 자리매김 -----           | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 10. 미래의 제주관광에 대한 관련집단의 비전 인식 -----          | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 11. 제주관광상품의 품질 향상에 기여 -----                 | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 12. 관광산업의 중요성에 대한 관련집단의 인식 증대 -----         | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 13. 관련집단의 협력으로 제주도 특색을 살리는 관광개발 가능 -----    | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 14. 지방정부의 관광사업체에 대한 규제에서 지원체제로의 전환 가능 ----- | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 15. 관광사업체의 상(商)도덕의 준수 정착 -----              | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 16. 제주관광 관련집단의 공동체의식 함양 -----               | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 17. 공무원의 관광사업체, 지역주민 등에 대한 지원의식 고양 -----    | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 18. 관련집단간의 제주관광에 대한 전반적인 의사소통 향상 -----      | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 19. 내·외국인 관광객의 제주관광에 대한 만족 향상 -----         | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |
| 20. 관련집단간의 신뢰 향상 -----                      | ①                   | ②                 | ③        | ④                     | ⑤                 |

VIII. 제주관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 협력조성의 주체는 다음 중 어느 집단이 주체가 되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 지방정부      ② 관광사업자단체(관광협회 등)      ③ 관광사업체  
④ 민간시민단체      ⑤ 지역주민      ⑥ 기타(                      )

IX. 제주관광 관련집단(지역주민, 관광사업체, 지방정부)간 협력과정에 대하여 지난 1년간을 기준으로 전체적으로 평가하신다면 어느 정도라고 느끼십니까?

| 1            | 2         | 3    | 4          | 5         |
|--------------|-----------|------|------------|-----------|
| 전혀 협력적이지 않았다 | 협력적이지 않았다 | 보통이다 | 대체로 협력적이었다 | 아주 협력적이었다 |

X. 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 내용입니다. 해당번호에 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 소속 집단은?

- ① 지역주민      ② 지방정부(공무원)      ③ 호텔      ④ 여행사      ⑤ 렌트카  
⑥ 식당      ⑦ 토산품(기념품)점      ⑧ 관광지(단지) 및 관광시설업체

2. 귀하의 성별은?    ① 남                      ② 여

3. 귀하의 연령은?    ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 60대 이상

4. 귀하의 학력수준은?    ① 중졸이하                      ② 고졸                      ③ 대졸이상

5. 귀하의 월평균 소득은?

- ① 50만원이하    ② 51-100만원    ③ 101-150만원    ④ 151-200만원    ⑤ 201만원이상

☺ 바쁘신 중에도 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ☺

# **ABSTRACT**

## **A Study on the Inter-group Cooperation in the Regional Tourism - Focused on Cheju Island -**

**Chung, Seung Hoon**  
**Department of Tourism Management**  
**The Graduate School**  
**Kyonggi University**

The purpose of this study establishes a theory framework for the determinants of inter-group cooperation in the regional tourism and presents a model of the context for the determinants of inter-group cooperation.

From the review of literature are firstly set up the theoretical backgrounds on the inter-group cooperation in the regional tourism in context of structural approach, roughly divided into five sectors ; (1) cooperation theory (2) inter-group cooperation in the regional tourism (3) inter-group determinants cooperation in the regional tourism, i.e., ① Environment turbulence is operationally separated into disturbance, complexity, and competition intensity. ② Structural determinants of cooperation include reward structure, punishment for mutual noncooperation, leadership, and learning the value of cooperation. ③ Psychological determinants of cooperation include group identity, communication, trust, goal interdependence, and attitude on tourism.. (4) inter-group cooperation factors in the regional tourism (5) the investigation of the previous research trends related with this study.

Secondly field survey and empirical analysis are designed. The study model, made

up of two kinds of models - theoretical and structural model and measurement model, is built upon the bases of the above discussed theoretical backgrounds, and twelve hypotheses are established so as to explain the inter-variable functional relations.

The study model is designed in the integrated level to be a path-diagram, and then is verified with hypotheses by application of LISREL(Linear Structural Relationships) Program Version 8.14.

The data for this study are 622 copies out of distributed 790 ones in target of the inter-group in the regional tourism, collected through questionnaire field survey from August 26 to September 17, 1999. For data analysis are used descriptive statistics such as frequency and one-hundredth part percentage, multivariate statistical methods such as canonical correlation analysis, one-way ANOVA, and covariance structure analysis (LISREL).

Thirdly the result is analysed and interpreted, the summary of which is as follows

(1) The reliability, stability, and adequacy of the data are all affirmed excellent, and especially the results of the feasibility analysis on the measurable variables of the suggested model by way of CFA(confirmatory factor analysis) appear to be satisfactory, for all fitness indexes such as GFI, AGFI, NNFI and so on are above 0.90.

(2) The overall fitness of the suggested model is estimated to be satisfactory, GFI(goodness of fit index) showing 0.947, AGFI(adjusted goodness of fit index) 0.910, RMSR(root mean square residual) 0.0419, and NNFI(non-normed fit index) 0.941. Accordingly the devised factors and paths of the suggested study model are thought to be meaningful and have an enough explanatory power.

Finally is summarized the output of this study, is discussed the limits of this empirical analysis, and is proposed those study subjects which are in need of continued research.