

생태관광지의 선택 동기와 기대/경험의 일치 정도가 만족에 미치는 영향에 대한 연구

유 형숙* · 나 윤중**

요 약

생태관광은 대중관광에 대한 대안적 관광으로서 환경보존과 생태교육 등 다양한 가치를 가지고 있는 것이 사실이다. 그러나 생태관광지는 생태에 관심을 가진 특수한 사람들만이 찾는 특수한 관광지라는 인식이 강하고, 많은 사람이 즐거운 시간을 보내는 여가 공간의 기능과 그에 대한 인식은 미약한 편이다. 생태관광지의 교육적 가치를 극대화하기 위해서는 보다 많은 사람이 매력적인 여가 공간으로 생태관광지를 인식할 수 있어야 할 것이며, 즐거운 경험을 통해 생태 교육적 효과가 강화될 수 있어야 할 것이다. 따라서 본 연구는 생태관광지의 선택 동기, 그리고 생태관광지와 그 경험에 대한 기대 및 경험의 일치 정도가 만족에 미치는 영향을 구조모형을 통하여 검증하려고 한다. 그에 더하여 생태관광지 개발에 간과될 수 있는 생태관광지 내외의 관광 편의성이 전반적 만족에 미치는 영향을 또한 검증할 것이다. 이상의 연구는 즐거운 여가 활동으로서의 생태관광이 가능하도록 하는 관광지의 설계와 개발에 기여할 수 있을 것이다.

주제어: 생태관광, 관광지 선택동기, 생태체험, 경험과 기대의 일치/불일치

* (주저자) 동의대학교 호텔컨벤션학과 교수. E-mail: hsyoun@deu.ac.kr

** (교신저자) 동명대학교 호텔경영학과 교수. E-mail: yjnahisk@empas.com

I. 서론

생태관광에 대한 연구는 생태관광이 가진 ‘대안적 관광’(alternative tourism)의 의미에 주로 초점을 맞추므로써, 생태자원의 보존이나 생태교육 등에 관한 연구가 다수를 차지하고 있다. 그러나 생태관광 시장의 규모는 나날이 증가하고 있으며, 이는 ‘지속가능성’이나 순수한 ‘생태교육’에 그 목적을 한정하는 협의의 생태관광객 보다 ‘생태관광’을 하나의 관광 주제로 생각하는 일반적인 관광객들의 수가 폭발적으로 증가하기 때문이다. 이러한 현상의 이면에는 다양한 동기를 가진 관광객들이 생태관광지를 방문하기 때문이다. 이러한 추세에 부응하기 위해서는, 생태관광지의 효율적인 관리와 효과적인 마케팅에 더 많은 관심을 기울일 필요가 있다. 생태관광지의 교육적 가치, 또는 생태계 보존의 사회적 공감대를 확대하고 참여를 유도하기 위해서라도 보다 많은 사람들이 매력적인 여가공간으로서 생태관광지를 인식할 수 있어야 할 것이기 때문이다.

본 연구는 생태관광지의 선택 동기, 그리고 생태관광지와 그 경험에 대한 기대 및 경험의 일치 정도가 만족에 미치는 영향을 구조모형을 통하여 검증하려고 한다. 기대 불일치(Expectancy disconfirmation) 모형은 그 간결함과 명료성으로 인해 많은 만족 연구와 실무 현장에서 오랫동안 효과적으로 사용하였다. 그러나 일반 제품이나 서비스와 비교하여 관광경험이 가진 특수성으로 인해 이 모형을 그대로 적용하는 것은 무리가 있다고 판단된다. 그러므로 관광연구의 실정에 맞게 기대와 경험의 개념을 조심스럽게 설정하여 적용할 필요가 있다.

일반적인 기대 불일치 모형과는 달리, 본 연구에서는 생태관광지 내외의 관광 편의성에 대한 만족도와 생태관광 동기 요인을 모형에 포함하였다. 이는 기대 불일치에 대한 다양한 관광 동기의 영향을 알아보고, 관광 편의성과 관련된 요인들이 현장의 경험과 전반적인 만족에 미치는 영향을 함께 알아보기 위해서였다. 기대 불일치와 전반적 만족에 대한 동기의 영향을 발견할 수 있다면, 시장세분화나 표적시장 전략의 수립에 유의한 시사점을 도출할 수 있을 것이다. 관광 편의성에 대한 만족도가 유의한 영향을 주는 기대 불일치 요인의 발견은 편의시설의 개발과 효율적 관리에 도움이 되는 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

기대-경험(불)일치 요인의 발견과 만족에 대한 그 영향을 확인하는 것은 본 연구에서 가장 중요한 부분이다. 이는 실질적 만족을 결정하는 요인의 발견일뿐만 아니라 가장 집중적으로 관리가 어떤 방식으로 이루어져야 하는가에 대한 시사점도 제공할 것이다. 특히 이 기대-경험(불)일치 요인과 관광 편의성의 만족도를 인과적으로 설명할 수 있다면, 시설의 개발을 어떤 경험 요소에 투입할지를 판단하는데 중요한 정보를 제

공할 것이다.

본 연구를 위한 설문조사는 2019년 3월 중에 경남 우포늪 생태공원에서 관광을 마친 방문객을 대상으로 무작위로 실시되었다. 회수된 설문지 중 불성실하게 답한 설문지를 제외한 100부에 대하여 실증 분석하였다. 연구모형을 검증하기 위해 수행된 분석방법은 요인분석, 타당도 및 신뢰도 분석을 하였으며, 마지막으로 연구 모형의 인과관계를 검증하기 위해서 AMOS 18을 이용하여 경로 분석하였다.

II. 선행연구

1. 생태관광의 정의

생태관광에 대한 연구는 다양한 분야, 다양한 영역에서 다양한 방법으로 진행되어왔다. 그럼에도 불구하고 지금까지도 ‘생태관광’ 그 자체를 어떻게 정의할 것인가에 대해서는 완전한 합의에 도달하지 못했다. 최영희·이훈(2009)은 생태관광에 대한 일치된 정의는 없다고 하며, 생태관광은 특정 자연지역을 방문하는 행위라 할 수도 있으며(Orams, 1995), 환경에 대한 부정적 영향을 최소화하는 관광이라고 할 수도 있다(Higgins, 1996)고 서술하고 있다.

Fennel(2001)은 생태관광이 대중관광과 가장 크게 다른 점은 ‘가치기반적 차원’(Value-based dimensions)을 가지고 있다는 것이라고 한다. 그러나 Wight(1993)는, 자신들만의 관점과 동기를 가진 다양한 이해당사자가 참여하는 생태관광은 기술적으로(Descriptive) 자연관광(Nature tourism)이라고 할 수도 있고, 가치기반적으로는 대안관광(Alternative tourism)이라고도 할 수 있는 것처럼, 일관된 정의를 가질 수 없다고 하였다. 즉 생태관광을 일반 관광을 확연하게 구분짓는 것은 특정한 물리적 속성도 동기도 아니며, 생태관광은 관광객에 의해 이해된 생태관광 공간의 ‘장소성’을 통해 개인적 차원에서 정의된다고 할 것이다. 김동우·김인신(2017)은 이러한 장소성은 ‘정서상징’, ‘물리환경’, ‘물리활동’을 통한 인식으로 형성된다고 보았다.

2. 생태관광의 동기

생태관광지를 방문한 관광객에는 특정한 생태관광 동기를 가진 관광객들만 있는 것은 아니다. 생태관광 동기와 일반적인 관광 동기는 중첩적이며, 다만 자연경관을 바라보고,

생태계를 관찰하며, 체험 프로그램이나 생태교육과 관련된 안내와 해설 등을 통해 전반적인 만족감을 얻는 과정이 있을 뿐이다(Wight, 1996). 최영희·이훈(2009)은 Kerstetter, Hou & Lin(2004), Mehmetoglu(2007), Holden & Saprrowhawk(2002), Eagles & Cascagnette(1995)의 연구를 바탕으로 38가지 차원의 생태관광 동기를 소개하고 있다. 이들 가운데 3개 이상의 연구가 공통적으로 인정하는 생태관광 동기는 ‘자연과 함께 하기’, ‘친구나 가족과 함께하기’, ‘자연과 새로운 것을 배우기’, ‘일상에서 벗어나기’, ‘사회적 경험을 위해’, 그리고 ‘생태적 풍경의 관찰’이라는 6가지 동기였다.

Maleski(2012)는 일반적인 관광객과 생태관광객의 동기를 비교하면서, 일반 관광객은 여행비용과 여행지에서의 즐길 거리를 중시하는 반면에 생태관광객은 자연에 대한 관심이 강하고, 자연과 함께하고, 자연을 경험하고 관찰하는 것을 중시한다고 하였다. 그리고, Saleh & Karawacki (1996), Kerstetter et al.(2004), Tao, Eagles & Smith(2004), Pan & Ryan(2007), Luo & Deng(2008)의 연구를 바탕으로 공통적인 생태관광의 동기는 ‘자연을 배우’, ‘야생의 경험’, ‘탈일상과 여유’, ‘신체적 활동성’, ‘새로운 경험’, ‘매력적인 자연의 감상’이라고 하였다.

이상과 같은 동기들은 Wight(1996)가 지적한 바와 같이 일반적인 관광 동기와 중첩함을 알 수 있다. 그러나 Wearing & Neil(2009)은 Eagels(1992)를 인용하면서, 생태관광객에게 생태관광지의 존재 자체가 강력한 동기이며, 이는 일반적인 관광객이 가진 Pull 차원의 동기 이상의 의미라고 하였다. Chan & Baum(2007) 또한 생태관광 목적지 자체가 동기이므로 이를 Pull 현상으로 설명하는 것만으로는 부족하다고 보았다. Maleski(2012)는 사회적, 심리적 동기도 중요한 요인이지만, 생태관광지의 속성이 가진 자연적 매력(Natural attractions)이 생태관광의 가장 중요한 측면이라고 하였다. 이들 연구는 모두, 생태관광지는 특정 동기의 대상이 아니라 동기 그 자체라고 보고 있다.

3. 생태관광의 경험과 만족

문창현(2009)은 ‘생태관광객의 만족’에 대한 연구는 3가지 범주로 나눌 수 있다고 한다. 첫째, 기대 불일치 이론에 의한 연구, 둘째, 관광지 매력 속성에 대한 관광객 만족도의 연구, 셋째, 전반적 만족에 영향을 미치는 요인의 우선순위에 관한 연구들이 그것이다.

어떤 범주의 ‘생태관광객의 만족’ 연구에도 항상 그 대상이 되는 것은 생태관광 경험의 구성요소와 관광의 편의성과 관련된 요인들이다. 즉 생태관광지 현장에서 자신의 경험을 만들어나가는 과정에 포함되는 요소들을 통해 만족이 결정되는 것이다. 그들

중 생태관광지의 자연적 매력은 그 자체가 관광의 동기가 될 만큼 대단히 중요한 요인이므로, 현장의 경험을 구성하는 요소에서 가장 큰 영향력을 가질 것이며, 편의성은 그러한 경험이 원활하게 이루어질 수 있도록 지원함으로써 만족에 대한 직접·간접적인 영향력을 가질 것이다.

Roh & Lim(2006)은 물리적 속성, 생태해설, 생태체험을, Roh et al.(2004)은 물리적 속성, 생태해설, 생태체험, 접근성과 이용성을, Park(2009)은 생태계의 보존성, 아름다운 생태의 경치, 자연경관, 볼거리, 주민의 친절성, 주민 태도와 서비스, 매력물의 다양성을, Whipple & Thach(1988)는 자연경관, 안내 서비스, 교통의 편리성, 부대시설의 이용성을, Wught(1996)는 자연경관, 생태계의 관찰, 교육적인 해설 프로그램, 가이드의 전문성과 해설능력 등을 만족에 영향을 주는 경험요소로 보았다.

Diamantis(1999)는 자연기반(Natural-based), 교육적(Educational), 지속가능성(Sustainable)이란 3가지 개념의 균형을 통해 Orams(1995)가 말하는 생태관광 스펙트럼을 설명할 수 있다고 보았다.

물리적 속성, 생태계의 보존성, 아름다운 생태의 경치, 자연경관, 볼거리, 자연경관 등은 자연기반적 생태관광 경험의 구성요소라고 볼 수 있으며, 생태해설, 생태체험, 안내서비스, 교육적이 해설 프로그램, 가이드의 전문성과 해설능력 등은 교육적 생태관광 경험의 구성요소이고, 생태계의 보존성, 매력물의 다양성 등은 지속가능한 생태관광 경험의 구성요소라고 할 것이다. 생태자원과 지역 주민의 관계를 지속가능성의 중요한 지표로 본다면, 주민의 친절성, 주민 태도와 서비스 등도 지속가능한 생태관광 경험의 중요한 구성요소라고 할 것이다.

생태관광 경험의 두 번째 구성요소는 관광의 편의성과 관련된 요인들이다. 접근성과 이용성, 교통의 편리성, 부대시설의 이용성 등이 그것이다. 그러나 이러한 요인들은 생태관광 경험의 본질적 요소보다는 주변적 또는 부가적인 요소로 보아야 할 것이다. 따라서 편의성과 관련된 요인에 대한 전반적인 만족도가 생태관광 경험의 전반적인 만족도에 영향을 줄 수 있다고 보아야 할 것이다.

4. 기대-경험 (불)일치 모형

소비자 만족을 설명할 때 ‘기대 불일치’(Expectancy dis-confirmation) 모형은 가장 손쉽게 이용할 수 있는 모형이다. Oliver가 이 모형을 처음 도입한 이래로 소비자 만족과 관련된 연구에서 가장 빈번히 이용되고 있다 (Weber, 1997). 이 모형에서 만족이란 제품이나 서비스에 대한 감정적 반응을 나타내는 정서적 상태(Affective

state)를 의미한다. 제품의 실제적 성과를 경험하는 과정에서 기대는 비교의 기준이 되며, 그것을 통해 만족을 결정하기 때문이다(Oliver, Rust & Varki, 1997). 그러나 이러한 모형을 관광에 그대로 적용하기에는 문제가 있다.

일반 상품의 경우 기대와 성과의 불일치로 만족도를 측정하는 것이 용이하다. 그러나 관광의 경우, 제품의 성과와 달리 관광객이 직접 참여하는 ‘경험의 생산’이라는 과정이 있으며, 그 경험이 ‘제품의 성과’를 대신하므로 경험에 참여한 관광객의 역할을 반드시 고려해야 한다. Chan & Baum(2007)은 질적인 연구를 통해 관광객들은 생태관광지에서의 경험을 포괄적인 서비스로 인식하고 있음을 발견하였다. 보다 다양한 생태관광 경험의 차원들을 발견하고, 이들 차원에 대한 기대를 미리 예측할 수 있다면, 기대-경험(불)일치 모형을 이용하여 생태관광객의 경험의 질과 만족도를 효과적으로 관리할 수 있을 것이다.

Whipple & Thach(1988)의 연구는 기대-경험(불)일치 모형을 이용한 선도적 생태관광 연구라고 할 수 있다. 이 연구에서 경험 수준은 여행자의 기대나 성과 수준에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 반복적인 측정치를 ANOVA로 분석한 결과 안내 서비스나 이동 편의성과 같은 서비스 사양, 그리고 현장의 매력성만이 만족에 유의한 영향을 주는 것을 발견했다. 그러나 이 연구는 측정 시점의 차이에 따라 만족에 대한 영향의 차이를 보는 것이므로 기대-경험(불)일치와 만족 간의 구조적인 인과관계를 보기에는 부족하다 할 것이다.

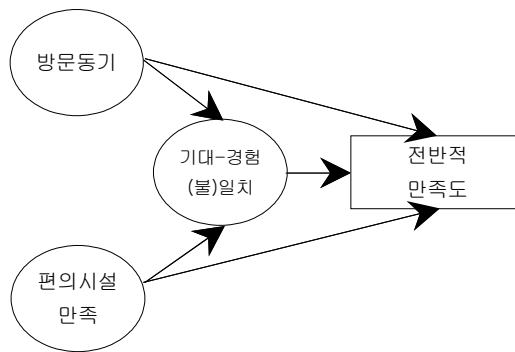
III. 연구방법

1. 연구 모형

본 연구의 연구 모형에는 기대-경험 (불)일치만 포함되어 있고, 기대와 경험을 포함하지 않음으로써, 성과 모형(Performance Model)과 기대-성과 (불)일치 모형이 결합된 일반적인 모형과는 다른 형태를 가지게 된 것은 본 연구의 정합성과 편의성을 함께 높이기 위함이다. 모형 안에 기대와 경험, 그리고 기대-경험 (불)일치를 함께 포함하게 될 경우, 측정된 기대와 경험의 요인분석 결과가 동일한 차원으로 구성되어야 할 것이다. 만약 그렇지 않다면 서로 다른 차원의 기대와 경험의 일치 정도를 측정한다는 것은 논리적으로 성립할 수 없을 것이기 때문이다.

Oliver(1996) 또한 소비자의 기대-성과 불일치는 제품 또는 서비스의 속성 하나하

나에 대해서 지각한 것이며 소비자는 지각한 불일치의 총합을 만족의 결정에 반영한다고 하였다. 따라서 기대와 경험이 같은 요인으로 구성될 것이라고 전제하지 않고 있다. 그리고 본 연구에서도 요인분석의 결과, 기대와 경험은 전혀 다른 차원으로 구성되어 있었다. 이런 경우라면, 측정된 각 속성(항목)의 기대-경험 (불)일치의 결과를 요인분석 하는 것이 논리적으로 타당할 뿐 아니라, 전반적 만족에 미치는 기대-경험 (불)일치의 영향을 측정하고 이해하는데도 보다 효과적일 것이다.



<그림 1> 본 연구의 개념적 연구 모형

본 연구는 기대와 성과 대신에 동기와 편의시설 만족도를 연구 모형에 포함하였다. 그 이유는 다음과 같다. 첫째, 동기는 특정 관광지의 방문목적에 주된 영향을 주므로 당연히 기대의 형성에도 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다. 둘째, 기대-경험 (불)일치 측정 항목은 생태관광지에서의 경험에 초점을 맞추고 있으므로, 일반적 관광 동기의 영향을 파악하기 어려우므로 별도의 영향요인으로 가정하여 그 영향을 측정해 볼 필요가 있다. 셋째, 선행연구에서 밝힌 바와 같이, 관광의 편의성과 관련된 요인들 또한 생태관광 경험의 구성요소이므로, 관광 편의성에 대한 만족도 또한 생태관광의 전반적 만족도에 영향을 줄 것이라고 가정할 수 있기 때문이다.

2. 연구 설계와 조사방법

본 연구는 선행 연구를 바탕으로 생태관광지의 방문 동기 및 생태관광지에서의 경험에 대한 기대요인, 그리고 생태관광에 필요한 편의시설의 만족도 및 전반적 만족도를 측정하는 설문지를 설계하였으며, 전반적 만족도를 제외한 측정 항목은 <표 1>과 같고, 각 측정 항목의 측정 방법은 다음과 같다. 방문 동기의 경우 각 항목에 대한 동

의 정도를 5점 척도로 측정하였다(매우 긍정은 5점, 매우 부정은 1점, 중립은 3점).

기대-경험의 일치 정도의 측정은 각 항목에 대한 사전 기대와 경험 후 평가의 차이를 측정하였다. 즉, 생태관광지에 해당 항목이 있거나 가능할 것이라고 동의한 정도와 경험 후 그 항목이 존재하였거나 경험했던 것에 대한 동의 정도를 5점 척도로 측정한 후 그 차이를 측정하였다(매우 긍정은 5점, 매우 부정은 1점, 중립은 3점). 따라서 측정될 수 있는 최대값은 4, 최소값은 -4이며, 기대와 경험이 정확히 일치한 경우는 0이다. 이때 측정값이 양수인 경우는 기대 이상, 음수인 경우는 기대 이하를 의미한다.

편의시설 만족도는 편의시설과 관련된 각 항목에 대한 만족의 정도를 5점 척도로 측정하였다(매우 만족은 5점, 매우 불만족은 1점, 중립은 3점).

조사는 2019년 3월 중에 창녕 우포늪 생태공원에서 생태공원 관광을 마친 방문객을 대상으로 무작위로 실시되었다. 회수된 설문지 중 불성실하게 답한 설문지를 제외한 100부에 대하여 분석하였다. 동 장소를 대상지로 선택한 이유는 출구가 한정되어 있고, 주변에 이질적인 유형의 관광지가 존재하지 않으므로 생태관광을 처음부터 의도한 방문객의 비율이 다른 생태관광지에 비교해 높을 것으로 기대되었다. 우포늪은, 순천만 생태공원처럼 관광자원이 넓게 퍼져있고, 다양한 이해와 관심을 가진 방문객들이 혼재하는 장소보다 상대적으로 균질한 모집단을 대상으로 연구하기에 유리하다고 판단하였기 때문이기도 하다.

<표 1> 설문지 측정 항목

방문동기 측정 항목	기대-경험 (불)일치 측정 항목	편의시설 만족도 측정 항목
보존된 생태환경	새로운 배움의 기회	숙박시설과 부대서비스
새로운 체험	새로운 것의 체험	식음료시설과 부대서비스
친목도모	생태교육 참여	교통시설과 부대서비스
친지와외의 유대감	교육적 가치	화장실시설과 기타 서비스
좋은 추억 만들기	생태관련 지식의 획득	-
야생동식물 직접 보기	아름다운 생태환경	-
기분전환	다양한 생태환경	-
여유로운 시간	야생동식물의 보존	-
맑은 공기	생태경관의 보존	-
자연 속으로	-	-
스트레스 해소	-	-
아름다운 풍경감상	-	-

IV. 조사 결과의 분석과 해석

1. 생태관광지의 방문 동기

생태관광지의 방문 동기는 선행 연구를 바탕으로 항목을 설계하였다. 그리고 이들 항목을 이용하여, 가장 유효하고 높은 신뢰도가 확보될 때까지, 측정값의 요인분석과 신뢰도 검증을 반복함으로써 <표 2>와 같은 결과를 얻게 되었다.

요인분석에서 추출된 첫 번째 요인에서, ‘보존된 생태환경’의 확인이나 ‘야생동식물의 직접 보기’와 같은 생태관광과 직결된 동기를 포함하면 해당 요인의 Chronbach Alpha 값이 하락하는 것으로 나타나므로 이들 항목을 삭제하게 되었다. ‘맑은 공기’, ‘아름다운 풍경 감상’이나 ‘자연 속으로’와 같은 생태관광과 강한 관련성을 가진 동기를 포함하고 있으나 같이 묶이 다른 동기 항목들과의 연관성, 논리적 개연성을 설명하기 위해서는, 이러한 항목들이 ‘생태’ 그 자체보다는 방문객들이 지각하는 ‘탈일상적 공간’으로서의 의미를 더 크게 가지고 있다고 보아야 할 것이다. 따라서 이러한 항목들로 묶인 요인을 ‘탈일상 동기’라고 명명하였고, 그 분산설명력은 약 33.2%였다.

<표 2> 생태관광지 방문 동기 요인분석과 구성타당도 및 신뢰도 검정

요인	측정항목	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	Cronbach α
탈일상 동기	맑은 공기	.792	.630	2.987	33.192	.801
	아름다운 풍경감상	.735	.560			
	기분전환	.725	.526			
	여유로운 시간	.693	.492			
	자연 속으로	.653	.442			
	스트레스 해소	.599	.475			
사회적 동기	친지와의 유대감	.872	.762	1.999	22.212	.705
	친목 도모	.738	.558			
	좋은 추억만들기	.726	.540			

KMO = .716, $\chi^2 = 261.929$, 유의확률 = .000

요인분석을 통해 추출된 두 번째 요인은 ‘친지와의 유대감’, ‘친목 도모’ 등 ‘사회적 관계의 강화’와 같은 사회적 동기의 성격을 띠고 있었다. ‘좋은 추억만들기’와 같은 항목이 이 요인에 함께 묶인 것은 방문지의 장소성에 더하여 함께한 사람들과의 ‘관계성’을 강화하는 계기로서의 ‘추억’을 의미하는 것이라고 판단하였으며, 이 요인을 ‘사회적 동기’라고 명명하였고, 그 분산 설명력은 약 22.2%였다. 이들 요인의 Chronbach

Alpha 값은 각각 0.801, 0.705로서 충분한 신뢰성을 가지고 있는 것으로 평가할 수 있으며, KMO 측도는 0.716, Bartlett 구형성 검정에서 $\chi^2 = 261.929$, 유의확률 = .000로 나타나 추출된 요인은 통계적으로 구성타당도가 있는 것으로 나타났다.

2. 생태관광지의 기대-경험 (불)일치

연구모형에서 언급한 바와 같이, 측정된 기대와 경험을 각각 요인분석을 할 경우, 기대와 경험의 요인이 동일한 차원으로 구성되지 않을 경우, 그 요인 값을 이용한 기대-경험의 차이를 측정할 수 없을 것이다. 따라서 본 연구는, 연구 설계와 조사방법에서 언급한 바와 같이, 생태관광지에 대한 사전 기대, 그리고 현장에서의 경험을 통한 기대의 확인을 동일한 항목으로 각각 측정하고, 그 값을 이용하여 기대-경험의 차이를 측정된 결과를 요인분석 하였다. 이들 항목을 이용하여, 가장 유효하고 높은 신뢰도가 확보될 때까지, 측정값의 요인분석과 신뢰도 검증을 반복함으로써 <표 3>과 같은 결과를 얻게 되었다.

<표 3> 생태관광지 기대-경험 (불)일치 요인분석과 구성타당도 및 신뢰도 검정

요인	측정항목	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	Cronbach α
교육적 체험	새로운 배움의 기회	.893	.809	3.814	54.492	.887
	새로운 것의 체험	.890	.793			
	생태교육 참여	.777	.724			
	교육적 가치	.774	.648			
생태적 체험	생태관련 지식의 획득	.726	.579	1.266	18.090	.706
	아름다운 생태환경	.870	.766			
	다양한 생태환경	.844	.762			

KMO = .812, $\chi^2 = 355.759$, 유의확률 = .000

요인분석에서 얻어진 첫 번째 요인에서, ‘생태환경의 보존’이나 ‘야생동식물의 보존’과 같은 생태관광과 직결된 기대-경험을 포함하면 해당 요인의 Chronbach Alpha 값이 하락하는 것으로 나타나 이들 항목을 삭제하게 되었다. 이와 같이, 동기에서 뿐만 아니라 기대-경험에서도 ‘생태환경의 보존’이나 ‘야생동식물의 보존’과 같은 ‘생태관광’과 직결된 항목들이 신뢰도 검정 과정에서 계속 탈락하는 것은 본 연구 과정에 나타난 매우 특이한 현상이라고 볼 수 있다. 선행연구에서 언급한 Diamantis(1999)의 생태관광의 3가지 개념의 균형(Trade-off)의 관점에서 본다면, 본 연구의 표본은 자연기반(Natural-based), 교육적(Educational), 지속가능성(Sustainable) 중 ‘지속

가능성' 부분이 상대적으로 약한 집단으로 이해할 수도 있을 것이다.

요인분석을 통해 추출된 첫 번째 요인은 새로운 배움, 새로운 체험과 함께 생태교육의 참여, 생태관련 지식의 획득 등의 항목이 함께 묶였다. 이들 배움이나 체험 등은 생태관광지 현장에서 이루어지는 생태교육을 포함한 전반적인 '교육적 체험'이라고 보고, 그렇게 명명하였으며, 그 분산설명력은 약 54.5%였다. 이는 전체 설명력의 약 74%에 해당하는 것으로서 생태관광의 기대-경험(불)일치를 설명할 때 '교육적 체험'의 비중이 압도적으로 크다는 것을 의미한다. 물론 이것이 생태관광의 만족도와 비례하는 것은 아니며, 다만 방문객이 자신의 관광을 생태관광이라고 인식하는데 '교육적 체험'의 존재 여부가 매우 중요하다는 것을 의미하는 것이다.

요인분석을 통해 추출된 두 번째 요인은 '아름다운 생태환경', '다양한 생태환경'의 항목으로 구성되었다. 이에 반해 '생태환경의 보존'이나 '야생 동식물의 보존' 등 생태관광의 중요한 기능인 '보존'이 탈락하고, 그보다는 구체성이 덜한 '아름다운', '다양한' 등의 항목이 채택된 것은, 아마도 우리나라의 생태관광객들이 특정한 종(Species)이나 생태계(Ecosystem)의 확인보다는 관광 활동의 배경으로서의 '생태적 공간'에 초점을 맞추고 있다고 이해할 수 있을 것이다. 이와 같은 생태환경에 대한 체험의 기대-경험(불)일치를 '생태적 체험'이라고 명명하였고, 그 분산설명력은 약 18%로서, '교육적 체험'에 비하여 설명력의 크기가 상대적으로 작게 나타났다. 이들 요인의 Chronbach Alpha 값은 각각 0.887, 0.706으로서 충분한 신뢰성을 가지고 있는 것으로 평가할 수 있으며, KMO 측도는 0.812, Bartlett 구형성 검정에서 $\chi^2 = 355.759$, 유의확률 = 0.000로 나타나 추출된 요인은 통계적으로 구성타당도가 있는 것으로 나타났다.

3. 생태관광지의 편의시설 만족도

편의시설의 만족도에 대한 측정 항목은 관광지라면 반드시 갖추어야 할 최소한의 편의시설, 즉 식음료, 교통, 화장실, 숙박시설 등에 대한 것이었다. 이들 항목에 대하여 측정한 결과를 요인분석 하고 그 구성타당도와 신뢰도를 검정한 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 생태관광지 편의시설 만족도 요인분석과 구성타당도 및 신뢰도 검정

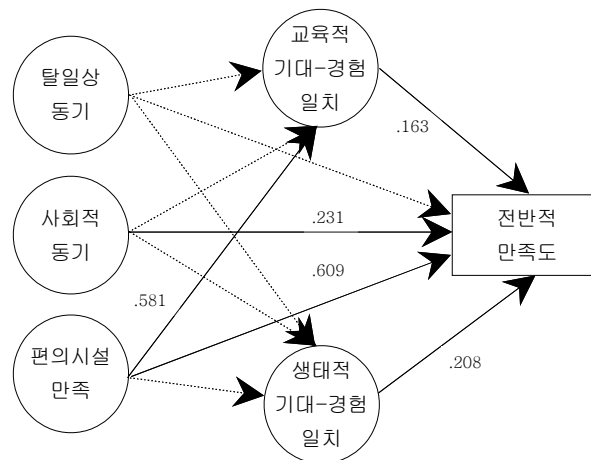
요인	측정 항목	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	Cronbach α
편의시설 만족	식음료시설	.928	.861	3.187	79.682	.887
	교통시설	.903	.816			
	화장실 등 기타	.884	.782			
	숙박시설	.853	.728			
KMO = .832, $\chi^2 = 282.157$, 유의확률 = .000						

모든 항목은 하나의 요인으로 묶였으며, 이 요인의 Chronbach Alpha 값은 0.887로서 충분한 신뢰성을 가지고 있는 것으로 평가할 수 있으며, KMO 측도는 0.832, Bartlett 구형성 검정에서 $\chi^2 = 283.157$, 유의확률 = 0.000로 나타나 추출된 요인은 통계적으로 구성타당도가 있는 것으로 나타났다.

4. 모형 분석의 결과

1) 측정 모형

측정 모형은 연구모형에서 제안한 동기, 편의시설 만족, 기대-경험(불)일치, 그리고 전반적 만족도를 포함한다. 다만 모형에 포함된 변수가 복수의 요인을 가지고 있을 경우, 그 요인들을 각각 변수로서 모형에 포함하였으며, 그것을 그림으로 표현한 것이 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 측정 모형

측정 모형에 포함된 각 변수는 요인분석을 실행하면서 변수로 저장한 요인점수로 전환되었다. 요인점수의 생성은 회귀분석 방법을 채택하였다. 그리고 이들 변수 간의 경로들의 통계적 유의성과 측정 모형의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 AMOS를 이용하여 경로 분석을 하였다.

<그림 2>의 측정 모형에 나타난 경로 중에서 점선(→)으로 표시된 경로는 분석의 결과 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 실선(→)으로 표시된 경로만이 통

계적으로 유의한 것으로 나타났다. 측정 모형이 포함한 모든 경로의 계수와 경로의 표준 오차(S.E.), 검정 통계량(C.R.) 등 경로의 통계적 유의성을 보여주는 지표는 <표 5>에 표시된 것과 같다. <그림 2>와 같은 측정 모형의 적합도를 개선하기 위하여, 경로 중 검정 통계량의 절대값이 1.96보다 작은 경로를 순차적으로 제거하면서 측정 모형의 적합도를 측정하였다. 그 결과 최종적으로 얻어진 모형을 본 연구의 제안 모형으로 하였다.

2) 전반적 만족에 대한 동기의 영향

제안 모형은 <표 5>와 같이, 전반적 만족도에 대해 '사회적 동기'만이 통계적으로 유의한 영향을 주고 있으며, '탈일상 동기'는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. '탈일상적 동기'는 '사회적 동기에 비하여 더 높은 분산 설명력을 가지고 있음에도 불구하고, 전반적 만족도에 유의미한 영향을 주지 않고 있다. 본 연구를 통해 얻은 자료 만으로는 그 이유를 명확히 설명할 수 없으나, '탈일상적 동기'가 생태관광지와 같은 '탈일상적 공간'을 가진 방문지를 선택함에는 중요한 역할을 하지만 경험 자체의 만족 요인에는 그와 같은 연관성이 없을 수도 있다고 잠정적으로 추정할 수 있을 뿐이다.

'사회적 동기'는 '전반적 만족도'에 대해서는 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 '사회적 동기'가 강할수록 생태관광지의 방문에서 전반적 만족도가 높게 나타나고 있다는 의미다. 그 이유를 본 연구만으로 명확하게 설명하는 것은 불가능하지만, '탈일상적 동기'의 경우와 같이 잠정적 추론을 한다면, 생태관광지의 '공간적 특성'이 '사회적 동기'를 충족하는데 긍정적 환경을 제공하는 것으로 추정할 수 있을 것이다.

3) 기대-경험(불)일치에 대한 동기의 영향

제안 모형은 <표 5>와 같이, '탈일상 동기'와 '사회적 동기' 모두 기대-경험(불)일치의 두 차원에 대해서 통계적으로 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 본 연구의 제안 모형에서 논쟁을 일으킬 수 있는 부분이며, 앞으로 추가적인 연구와 설명이 필요한 부분이기도 하다. 주어진 자료를 통해서 이 현상을 최대한 설명하려고 한다면, 이 현상의 원인에는 두 가지의 가능성이 있다.

첫 번째 가능성은, 생태관광객에게 생태관광지의 존재 자체가 강력한 동기이며, 이는 일반적인 관광객이 가진 Pull 차원의 동기 이상의 의미라고 본 Eagels(1992: Wearing & Neil, 2009)의 연구, 생태관광 목적지 자체가 동기이므로 이를 Pull 현상

으로 설명하는 것만으로는 부족하다고 본 Chan & Baum(2007: Wearing & Neil, 2009)의 연구에서 본 것과 같이, 생태관광지는 동기의 대상이 아니라 동기 그 자체가 되기 때문에, 그 영향력이 너무 커서 일반적인 관광 동기의 영향이 나타나지 않았을 수도 있을 것이다.

두 번째 가능성은, 본 연구의 동기 요인에서 ‘보존된 생태환경’이나 ‘다양한 동식물의 확인’ 등의 항목이 삭제됨으로써 생태공원 현장에서의 경험과 직접적 연관성을 가질 가능성이 사라졌기 때문일 수도 있다. 이것이 첫 번째 가능성 보다 훨씬 간결한 설명이 될 수 있을 것이다. 그러나 이렇게 설명한다면, 왜 최초의 동기 요인에서 ‘보존된 생태환경’이나 ‘다양한 동식물의 확인’ 등의 항목이 삭제되는지에 대한 답을 제시할 수 있어야만 할 것이다.

4) 기대-경험(불)일치의 전반적 만족에 대한 영향

본 연구에서는 기대-경험(불)일치에 교육적 요인과 생태적 요인, 두 가지 차원의 요인이 있음을 발견하였고, 이들의 전반적 만족도에 대한 영향은 <표 5>와 같다. 경로 계수를 단순 비교한다면 생태적 요인이 교육적 요인에 비하여 그 기대-경험(불)일치가 전반적 만족에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 이는 본 연구의 조사 대상지의 특성의 영향도 있으므로, 생태적 요인이 교육적 요인보다 모든 사례에서 더 큰 영향을 줄 것으로 예측할 수는 없다. 중요한 점은 계수의 크기 차이가 아니라 두 요인 모두 전반적 만족에 영향을 준다는 것을 발견할 것일 것이다.

교육적 요인의 만족에 대한 기대-경험(불)일치의 영향의 검정 통계량(C.R.)은 1.959였으며 이는 유의 기준 1.96보다 0.001 모자라게 나타났다. 그러나 그 차이가 매우 미약하였으므로 경로를 삭제하지 않고 제안 모델에 남겨 두었다. 이 정도의 차이 때문에 경로를 삭제한다면 모형 자체의 의도를 제대로 나타낼 수 없고, 유의한 시사점을 도출하는데 오히려 불리하다고 판단하였기 때문이다.

5) 편의시설 만족도의 기대-경험(불)일치 및 전반적 만족에 대한 영향

제안 모형은 <표 5>와 같이, 편의시설 만족도는 전반적 만족도와 교육적 요인의 기대-경험(불)일치에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 편의시설은 생태관광의 시작에서 끝까지 관광객의 경험 전반을 계속 지원하는 역할을 하므로, 최종적인 만족도를 결정하는 순간까지 편의시설 만족도가 지속적인 영향을 주고 있다고 보아야 할 것이다.

<표 5> 모형의 경로계수

모형	경로	경로계수		S.E.	C.R.	유의확률
		비표준화	표준화			
측정 모형	편의시설 만족 → 교육적 기대-경험(불)일치	.617	.617	.083	7.437	.000**
	탈일상 동기 → 교육적 기대-경험(불)일치	-.074	-.074	.082	-.904	.366
	탈일상 동기 → 생태적 기대-경험(불)일치	-.172	-.172	.100	-1.718	.086
	사회적 동기 → 교육적 기대-경험 (불)일치	.136	.136	.081	1.674	.094
	사회적 동기 → 생태적 기대-경험 (불)일치	-.059	-.059	.100	-.590	.555
	편의시설 만족 → 생태적 기대-경험 (불)일치	.117	.117	.101	1.154	.249
	생태적 기대-경험(불)일치 → 전반적 만족	.181	.213	.057	3.169	.002*
	편의시설 만족 → 전반적 만족	.498	.587	.072	6.873	.000**
	사회적 동기 → 전반적 만족	.192	.226	.057	3.350	.000**
	교육적 기대-경험(불)일치 → 전반적 만족	.141	.166	.070	2.020	.043*
	탈일상 동기 → 전반적 만족	.038	.045	.058	.660	.509
	제안 모형	편의시설 만족 → 교육적 기대-경험(불)일치	.581	.581	.082	7.104
생태적 기대-경험(불)일치 → 전반적 만족		.174	.208	.071	3.094	0.002**
편의시설 만족 → 전반적 만족		.509	.609	.071	7.188	0.000**
사회적 동기 → 전반적 만족		.193	.231	.057	3.368	0.000**
교육적 기대-경험(불)일치 → 전반적 만족		.136	.163	.070	1.959	0.05

** $p < 0.01$ 수준에서 유의함, * $p < 0.05$ 수준에서 유의함

교육적 요인의 기대-경험(불)일치에 유의한 영향을 주는 것은 생태관광지 내의 편의시설들이 주로 생태체험과 생태학습 프로그램 등 ‘교육적 요인’의 체험과 밀접한 관련성을 유지하기 때문일 것이다.

6) 제안 모형의 적합도

본 연구에서는 연구 모형의 적합도를 절대적합도지수와 증분적합도 지수로 설명하였다. 절대적합도지수는 연구모형과 수집된 자료의 일치 정도를 나타내는 지수로, χ^2 값과 p 값, χ^2/DF , GFI, AGFI, RMR, RMSEA를 이용하며, 증분적합도지수로는 TLI, NFI, CFI 등을 이용하여 평가한다.

측정 모형의 수정을 통해 확정된 제안 모형의 적합도는 <표 6>과 같다. RMR을 제외한 모든 절대적합도 지수와 모든 증분적합도 지수는 적합도 판단 기준을 충족하였으므로, 제안 모형의 통계적 유의성이 검증되었다고 볼 수 있을 것이다. 절대적합도 지수 중 RMR은 적합도 판단 기준에 비교하여 0.004 정도 초과하였으며, 이는 제안 모형에서 교육적 기대-경험(불)일치와 전반적 만족도 사이의 경로를 미세한 검증 통계량(C.R.)의 부족에도 불구하고 삭제하지 않은 결과라고 짐작된다. 그러나 이 정도의 미세한 정도의 RMR 적합도의 문제는 제안 모형 전체의 통계적 유의성을 훼손할 정도는 아니라고 볼 수 있을 것이다.

<표 6> 제안 모형의 적합도 판단

적합지수	제안 모형	적합도 판단 기준
절대적합지수	$\chi^2(p)$	0.278
	CMIN/DF	1.237
	GFI	0.973
	AGFI	0.918
	RMR	0.054
	RMSEA	0.049
증분적합지수	NFI	0.938
	CFI	0.987
	TLI	0.971
	IFI	0.987

V. 결 어

본 연구는 생태관광지의 선택 동기, 그리고 생태관광지와 그 경험에 대한 기대 및 경험의 일치 정도, 관광 편의성에 대한 만족도가 만족에 미치는 영향을 구조모형을 통

하여 검증함으로써 즐거운 여가활동으로서의 생태관광이 가능하도록 하는 관광지의 설계와 개발에 적용 가능한 시사점을 도출하려고 하였다. 연구결과에 대한 해석과 시사점은 다음과 같다.

동기 중에서는 사회적 동기는 전반적 만족도에 영향을 주지만 탈일상적 동기는 전반적 만족도에 영향을 주지 못하는 것을 발견하였다. 이 현상을 이해하려면 측정 모형에서 탈일상적 동기가 기대-경험(불)일치의 두 요인에 대해서 (비록 통계적 유의성은 없었으나) 모두 부(-)의 영향을 주는 것에 주목할 필요가 있다. 즉 탈일상 동기가 강할수록 생태관광지에서의 경험은 기대 이하로 지각된다는 것이다. 그리고 전반적 만족도에는 아무런 영향을 주지 못하는 것은 이러한 동기의 부정적 영향이 생태관광지 현장에서 다른 차원의 경험으로 인해 중화되거나 희석되는 것을 의미할 수도 있다.

측정 모형에서 사회적 동기는 (비록 통계적 유의성은 없었으나) 기대-경험(불)일치의 교육적 요인에는 정(+)의 영향을, 생태적 요인에는 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 더하여 전반적 만족도에 대한 영향을 고려한다면 사회적 동기의 실현이 생태적 공간 그 자체가 아닌 생태적 교육의 장으로서의 생태관광지에서 이루어지고 있다는 것을 의미한다. 즉 가족의 유대감, 친지와 친목의 증진이 수동적인 생태의 관찰보다는 능동적인 프로그램 참여를 통해 이루어진다는 것을 보여준다. 따라서 가족 단위 또는 직장이나 사회단체와 같은 사회적 동기를 가진 세분 시장에 대해서 체험 또는 생태교육 프로그램을 마케팅한다면 보다 긍정적인 결과를 얻을 수 있을 것이다.

기대-경험(불)일치의 두 가지 요인 모두 전반적 만족에 유의한 영향을 주는 것을 발견하였다. 이는 생태관광이 자연기반 관광인 동시에 교육적 관광이라는 통념에 부합하는 결과라고 할 수 있다. 기대-경험(불)일치의 교육적 요인의 전반적 만족도에 대한 영향은 이미 언급한 바와 같이 통계적 유의성에 미미한 결함이 있다. 그러나 모형 자체의 적합도를 훼손하는 정도는 아니었다. 생태관광의 교육적 요인의 중요성은 아무리 강조하여도 지나치지 않을 것이다. 특히 생태관광을 '생태의 보존' 보다 '생태의 경관성'을 중시하는 시장을 상대할 경우, 생태자원의 전시성이 약한 생태관광지일수록 교육적 요인의 강화가 더욱 필요할 것이다.

다만 본 연구에서 만족에 영향을 주는 생태적 요인은 '보존' 보다는 아름다움과 다양성과 관련된 것으로서, 관광객들이 이해하는 생태는 경관적 의미에 더 크다는 것을 고려할 필요가 있다. 따라서 생태적 요인에서 만족도를 높이려면 생태시스템의 보존에 그치는 생태공원이 아니라 다양성을 보여줄 수 있는 효과적인 전시와 아름다운 경관성을 강화하는 방안을 마련하여야 할 것이다. 생태관광지 내외의 관광 편의성에 대한

만족도는 전반적 만족도와 기대-경험(불)일치의 교육적 요인에 영향을 주는 것을 발견하였다.

전반적 만족도에 대한 영향에 있어서 관광 편의성에 대한 만족도는 다른 요인과 비교하여 압도적으로 영향이 크다는 것을 알 수 있었다. 이런 결과는 생태관광객은 개발의 정도가 낮고 원시적인 상태에 가까운 상태를 선호할 것이라는 통념과는 완전히 다른 결과를 보여주는 것이다. 물론 이러한 결과는 생태관광객의 스펙트럼이 통념보다 매우 폭넓다는 것을 의미하는 것이기도 하다.

관광 편의성 중 교통시설은 전반적인 접근성을, 숙박과 식음료시설은 생태관광지 주변의 편의성을, 화장실 등의 시설은 생태관광지 내의 최소한의 시설 편의성을 의미한다. 이 모든 것이 하나의 요인으로 묶인다는 것은 관광객들이 이 요소들을 포괄적, 종합적으로 인식하고 요구한다는 것을 의미한다. 이런 편의성이 잘 갖추어져 있을 때 전반적인 만족도가 높아지는 것으로 보아도 생태관광지의 성공에는 관련 편의시설의 효과적인 공간적 배치와 효율적 연계가 매우 중요한 것을 알 수 있다.

관광 편의성에 대한 만족도가 기대-경험(불)일치의 교육적 요인에만 영향을 주는 것은 관광 편의성과 관련된 요인의 만족도에 교육적인 경험을 의도한 집단이 더 민감하게 반응하는 것을 의미한다. 따라서 생태체험이나 각종 생태 관련 교육과 연계된 프로그램을 활성화하려 한다면 프로그램 자체만 집중할 것이 아니라, 접근성과 생태관광지 주변의 편의성, 그리고 관광지 내의 기초적인 편의시설들의 질적 개선과 효율적인 양적 관리에 대해서 동시에 관심을 가져야 할 것이다.

본 연구는 우포늪이라는 특정 생태관광지에 대한 연구였으므로, 연구 모형의 보편성을 인정받으려면 이와 같은 방식의 연구가 다른 성격을 가진 생태관광지에 대해서도 이루어지고, 그 결과의 차이를 비교 분석하는 추가적인 검증과정이 필요할 것이다.

참고문헌

- 김동우·김인신(2017). 태화강 철새도래지 장소성 인식을 통한 방문객의 회상이 후속 행동 의도에 미치는 영향. *동북아관광연구*, 13(2), 83-100.
- 김병무·송경환(2014). 순천만 국제정원박람회의 만족도와 재방문 요인 분석. *동북아관광연구*, 10(1), 77-93
- 문창현(2009). 금강 철새도래지 생태관광객의 만족에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구. *한국환경생태학회지*. 23(5), 460-470.

- 엄서호·나윤중(2001). SERVQUAL 모형을 이용한 관광만족도 측정의 보완. *관광학 연구*, 24(3), 29-43.
- 이경숙(2017). 러시아 자원보호구역자원을 활용한 생태관광 적지분석. *동북아관광연구*, 13(3), 219-234.
- 이충기(2005). CVM 을 이용한 DMZ 생태관광자원의 가치평가. *관광레저연구*, 17(4), 65-81.
- 임관혁·김장하(2011). 강원도 생태관광 활성화 방안 연구. *관광레저연구*, 23(3), 87-103.
- 조진희·김수봉(2007). 관광태도로 분류한 생태관광객과 대중관광객의 특성 비교. *관광레저연구*, 19(1), 27-43.
- 최영희·이훈(2009). 동기를 이용한 생태관광지 방문객 유형분류: 갈라파고스 제도 사례를 중심으로. *관광학연구*, 33(3), 347-368.
- Chan, J. K. L. & Baum, T.(2007). Ecotourists' Perception of Ecotourism Experience in Lower Kinabatangan, Sabah, *Malaysia. Journal of Sustainable Tourism*, 15(5), 574-590.
- Diamantis, D.(1999) The Concept of Ecotourism: Evolution and Trends. *Current Issues in Trends*, 2(2&3), 93-122.
- Eagles, F. J.(1992). The Travel Motivation of Canadian Ecotourists. *Journal of Travel Research*, 31(2), 3-7.
- _____ & Cascagnette, J. W.(1995). Canadian Ecotourists: Who are They?. *Tourism Recreation Research*, 20(1), 22-28.
- Holden, A. & Sparrowhawk, J.(2002). Understanding the Motivations of Ecotourists: The Case of Trekkers in Annapurna, Nepal. *International Journal of Tourism Research*, 4(6), 435-446.
- Johnson, M. D., Nader, G. & Fornell, C.(1996). Expectations, Perceived Performance, and Customer Satisfaction for a Complex Service: The Case of Bank Loans[Electronic Version]. Retrieved [2019-03-20], from Cornell University, School of Hospitality Administration site: <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/692>
- Kerstetter, D. L., Hou J. S. & Lin, H.(2004). Profiling Taiwanese Ecotourists Using a Behavioral Approach. *Tourism Management*, 25(4), 491-498.
- Luo, Y. & Deng, J.(2008). The New Environmental Paradigm and Nature-based Tourism Motivation. *Journal of Travel Research*, 46(4), 392-402.

- Malekski, G.(2012). A Comparative Analysis of the Travel Motivations of Ecotourists and Conventional Tourists in Wisconsin, *Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally*, 9.
<https://scholarworks.umass.edu/ttra/2012/Visual/9>
- Mehmetoglu, M.(2007) Typologising Nature-based Tourist by Activity-Theoretical and Practical Implications. *Tourism Management*, 28, 651-660.
- Oliver, R. L.(1996). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- _____, Rust, R. T. & Varki, S.(1997). Customer Delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-336.
- Orams, M. B.(1995). Towards a More Desirable form of Ecotourism. *Tourism Management*, 16(1), 3-8.
- Pan, S. & Ryan, C.(2007). Mountain Areas and Visitor Usage-Motivations and Determinants of Satisfaction: The Case of Pirongia Forest Park, New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(3), 288-30
- Park, K. H.(2009). The Study of Ecotourism Destination Attractiveness Assessment Via Importance-Performance Analysis. *Korean Journal of Tourism Research*, 24(2), 1-20.
- Roh, Y. H., Lee, S. H., Choe, R. G. & Yang, H. J.(2004). Determinants of Eco-Tourists' Satisfaction. *Journal of Tourism Sciences*, 28(1), 27-42.
- _____, & Lim, C. K.(2006). Ecotourists' Satisfaction and Behavioral Intentions: Focusing on Gwangnung Botanical Garden. *Journal of Business Research*, 21(4), 175-201.
- Saleh, F. & Karwacki, J.(1996). Revisiting the Ecotourist: The Case of Grasslands National Park. *Journal of Sustainable Tourism*, 4(2), 61-80.
- Tao, C. H., Eagles, P. F. J. & Smith, S. L. J.(2004). Profiling Taiwanese Ecotourists Using a Self-definition Approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 12(2), 149-168.
- Wearing, S. & Neil, J.(2009). *Ecotourism: Impacts, Potentials and Possibilities*. Routledge.
- Weber, K.(1997). The Assessment of Tourist Satisfaction Using the Expectancy dis Confirmation Theory: A Study of the German Travel Market in Australia. *Pacific Tourism Review*, 1(1), 35-45.
- Whipple, T. W. & Thach, S.(1988). Group Tour Management: Does Good Service Produce Satisfied Customer?. *Journal of Travel Research*, 27(2), 16-21.
- Wight, P.(1993). Ecotourism: Ethics or Eco-sell?. *Journal of Travel Research*, 31(3), 3-9.

Wight, P. A.(1996). North American Ecotourism Markets: Motivations, Preferences, and Destinations. *Journal of Travel Research*, 35(1), 3-10.

접수일(2019년 04월 27일)

수정일(2019년 05월 16일)

게재확정일(2019년 05월 27일)

3인익명 심사필

The Effect of Motivation and Expectation-Perceived Experience Conformation on Ecotourist Satisfaction

You, Hyung-Sook* · Nah, Yoon-Joong**

Abstract

Ecotourism is considered as an alternative tourism promoting the environmental and ecological preservation and educations, and therefore, is considered as the specific tourism only for the group of people who are very sensitive to the ecological issues. It underestimates the value of ecotourism sites as the leisure resources for the ordinary tourists. Even for improving the educational effect of ecotourism activities, ecotourism should increase the opportunities ordinary people enjoy and submerge into the ecological tourist activities. This study use the structural model of ecological tourist satisfaction including destination selection motivation, expectation and perceived experience conformation. The implication of this research will contribute the development and management of ecotourist site.

Keywords: ecotourism, motivation of destination selection, ecotourism experience, expectation and perceived experience conformation

* Professor, Dept. of Hotel & Convention Management, Dong-Eui University, Korea. E-mail: hsyoun@deu.ac.kr

** Professor, Faculty of Hospitality & Tourism, Tongmyong University, Korea. E-mail: yjnahisk@empal.com