

IPA 분석을 통한 해안관광지역의 지역주민과 관광객 인식 차이 연구

- 강릉시 정동진을 대상으로 -

A Study on Perceptual Differences Between Local Residents and Tourists in a Coastal Tourism Area Using IPA Analysis

- The Case of Jungdongjin, Gangneung -

손광렬*, 손용훈**,**

*서울대학교 협동과정 조경학 박사수로, **서울대학교 환경대학원 환경설계학과 교수, ***서울대학교 환경계획연구소 소장

Son, Gwang Ryul*, Son, Yong Hoon**,**

*Ph.D. Candidate, Interdisciplinary Program in Landscape Architecture, Seoul National University

**Professor, Graduate School of Environmental Studies, Seoul National University

***Director, SNU Environmental Planning Institute

Received: May 15, 2025

Revised: May 29, 2025

Accepted: June 10, 2025

3인익명 심사됨

Corresponding author :

Yong Hoon Son

Professor, Graduate School of

Environmental Studies,

Seoul National University

Seoul 08826, Korea

Tel : +82-2-880-8107

E-mail : sonyh@snu.ac.kr

국문초록

본 연구는 해안관광지역의 지속가능한 발전을 위하여 지역주민과 관광객 간 인식 차이를 비교·분석하고 그 결과를 바탕으로 지역관광 관리방안을 도출하는 데 목적이 있다. 연구대상지는 강릉시 정동진을 선정하였다. 해안관광 사업을 구성하는 주요 사업 항목에 대해 주체별 중요도와 만족도를 조사하고 수정 IPA(Importance-Performance Analysis) 기법을 적용하여 사업을 평가하였다. 분석 결과, 일부 사업에서는 두 주체 간 유사한 평가 경향이 나타났으나 특정 항목에서는 중요도와 만족도 수준에서 상대적으로 큰 인식 차이가 확인되었다. 이러한 차이는 공간 활용 방식, 체험 기대, 정보 접근성 등에서 기인하며 사업 추진 전반에서의 주체별 수요 반영 필요성을 시사한다. 특히, 물리적 기반시설 중심의 정비사업은 실효성 확보에 한계가 있으며 체험 연계형 콘텐츠 개발과 경관 통합 설계에 대한 수요가 높은 것으로 나타났다.

본 연구는 해안관광사업에 대한 주체별 평가 결과를 바탕으로 해안경관 관리, 기반시설 개선, 프로그램 기획 등 조경계획 관점에서의 실천적 시사점을 제시하였다. 수정 IPA 기법을 활용한 주체 간 비교·분석은 향후 유사 해안관광지역에서도 적용 가능한 평가모형으로 활용될 수 있으며 조정계획과 지역 정책 간 통합적 연계 기반을 마련하는 데 의의가 있다.

주제어: 지역계획, 지역활성화, 해안경관 관리, 사업 후 평가, 수요자 인식

ABSTRACT

This study aims to support the sustainable development of coastal tourism areas by analyzing perceptual differences between local residents and tourists and deriving strategic implications for regional tourism management. The research focuses on Jeongdongjin, Gangneung-si, and evaluates key coastal tourism project components using a revised IPA, based on the perceived importance and satisfaction of the two stakeholder groups. The analysis revealed that while some projects received similar evaluations, others showed considerable divergence, reflecting differences in spatial behavior, experiential expectations, and access to information. In particular, infrastructure-oriented improvements were found to be limited in effectiveness, while there was greater demand for experience-linked content and integrated landscape design.

Drawing from these stakeholder-specific evaluations, this study proposes practical recommendations from a landscape planning perspective, including landscape management, infrastructure enhancement, and program development. The revised IPA framework demonstrates its applicability to similar coastal regions and contributes to establishing an integrated foundation linking landscape planning and regional policy.

Keywords: Regional Planning, Local Revitalization, Coastal Landscape Management, Post-Project Evaluation, User Perception

1. 연구의 배경 및 목적

최근 관광산업은 단순한 소비 활동을 넘어 지역의 정체성과 공간 구조를 재구성하는 중요한 매개로 작용하고 있다. 특히, 해양관광은 수려한 자연경관과 생태자원 그리고 역사·문화자원에 기반한 장소성과 결합되어 지역의 지속가능한 발전 전략으로 주목받고 있다. 해양관광은 여가, 경관, 생태, 경제, 거버넌스 등 다차원적 가치를 아우르는 체계로 진화하고 있으며(장병권, 2002; WTO, 2005; 곽연경과 이세윤, 2023), 이는 조정 및 경관계획과 지역 정책 간 유기적 연계 하에 통합적 관리가 요구된다.

특히, 우리나라 해안지역은 3,170개의 섬과 11,542km의 해안선 등 풍부한 해양공간 자원을 보유하고 있음에도 불구하고 최근 급격한 관광수요 증가와 개발사업 확대에 의해 환경 훼손, 자연경관 저하, 난개발, 형식적인 주민 참여 등 다양한 문제가 발생하고 있다(박상우 등, 2014; 김충기 등, 2019). 이러한 맥락에서 해안관광은 단순한 자원 이용을 넘어 지역주민, 관광객과 행정 등 주체 간 균형 있는 이해와 상호작용을 기반으로 한 관리체계가 요구된다.

기존 해안관광 관련 연구는 해양레저 실태(이종열과 김수훈, 2010; 지민준, 2025), 선호 활동 유형(김성혁 등, 2012; 여호근과 김재원, 2014)과 선택속성(이상호 등, 2010; 김지효 등, 2023)이나 전통적 만족도 평가(김현명과 백성우, 2021)에 집중되어 있으며 대부분 이용자 중심의 수요 지향적 접근에 머물고 있다. 특히, 조사대상이 관광객에 한정되어 있거나 정책, 운영상의 문제점만을 다루고 있을 뿐 관광 상품을 찾고 관광 상품을 제공할 지역주민을 대상으로 하는 복합적인 중요도-만족도 분석에 관한 연구는 미진한 실정이다(문승우 등, 2011). 또한, 대부분의 연구는 오차 범위 감소를 위한 수정 IPA 기법이 아닌 Martilla and James(1977)가 제시한 전통적 IPA 기법에 의존해왔다는 한계를 가진다.

이러한 한계를 극복하기 위해서는 지역 내 다양한 이해당사자 간의 인식 차이를 반영할 수 있는 분석 틀이 요구된다. 특히, 관광 상품을 이용하는 관광객뿐만 아니라 이를 제공하는 지역주민의 시각을 동시에 고려하는 것이 해안관광사업의 실효성과 지속가능성을 높이는 데 필수적이다. 기존 해양관광 관련 연구는 대부분 관광객을 중심으로 한 수요 분석이나 만족도 평가에 한정된 경향이 있는데, 본 연구는 지역주민과 관광객을 각각 독립된 평가 주체로 설정하고 이들의 관점에서 해양관광사업에 대한 인식을 비교·분석하고자 한다. 분석 도구로는 중요도와 만족도의 차이를 보다 정교하게 파악할 수 있는 Deng(2007)의 수정 IPA 기법을 적용하였다. 이 방법은 전통적 IPA의 한계를 보완하며 상이한 수요자 집단 간 평가 구조의 차이를 부분면 기반으로 체계화할 수 있다. 이러한 분석 틀은 기존 연구의 수요지향적 분석 틀을 보완하고 조정계획, 기반시설 설계, 경관관리, 프로그램 기획 등 다양한 분야에서 해안관광지역의 지역관광 관리방안 수립을 위한 기초자료로 활용될 수 있다는 점에서 의의가 있다.

2. 이론적 고찰

2.1 지속가능한 해양관광

관광분야의 새로운 패러다임은 지속가능한 관광으로 나타나고 있으며(김진현 등, 2019), 지속가능한 관광은 생태 환경을 균형적으로 도모할 수 있는 관광 패턴이다(강신경 등, 2004). 이러한 개념은 단순한 관광 소비를 넘어 지역 환경과 문화의 보존, 주민 삶의 질 향상까지 고려하는 방향으로 진화하고 있다. 해양관광 역시 지속가능성의 관점에서 재조명되고 있으며 무분별한 개발보다 자원 보존과 지역 사회와의 조화를 중시하는 접근이 요구되고 있다.

특히, 어촌은 타 지역에 비해 훼손되지 않은 건전한 생태환경과 역사·문화자원을 보존하고 있어 무분별한 어촌 개발을 지양하고 환경적으로 건전하고 경제적으로 건강한 계획과 개발이 필요하기 때문이다(이찬 등, 2020). 어촌 관광은 심화되고 있는 어촌지역의 고령화로 인해 1차 산업인 어업만으로 소득 증대에 한계가 있어 어업 외 소득 증대 방안을 위한 새로운 패러다임으로 주목받고 있으며(민흥기와 리신희, 2011), 이에 따라 해양관광과 어촌자원의 융합을 통해 지역자원의 다층적 활용을 도모하는 전략이 요구된다.

특히, 어촌뉴딜 300 사업과 연계될 경우 지역경제 및 정주환경에 미치는 파급 효과가 클 것으로 기대되며 이에 대한 실질적 효과를 평가하고 지속가능성 확보 방안을 제시하는 것이 중요한 과제로 부상하고 있다. 이와 같은 배경 속에서 해안관광지역에서 추진되는 공공사업이 실제로 지역의 환경 보존, 주민 삶의 질 향상, 관광 활성화라는 세 가지 목표 간 균형과 조화를 달성하고 있는지에 대한 실증적 분석은 여전히 부족하다. 어촌뉴딜 300 사업을 포함한 해양관광 활성화 사업이 지역주민과 관광객에게 어떻게 인식되고 있으며 그에 대한 주체 간 인식 차이가 어떤 정책적 시사점을 제공하는지를 분석하는 것이 지속가능한 관광 실현과 지역 맞춤형 전략 수립에 있어 핵심 과제로 판단된다. 본 연구는 이러한 문제의식을 기반으로 연구 방향을 수립하였다.

2.2 IPA 기법

IPA 기법은 1977년 Martilla and James에 의해 제시된 중요도와 만족도의 두 차원에서 요인의 특성을 분석하는 방법으로, 이용자가 서비스를 이용하기 전에 서비스 요인에 대해 중요하게 여기는 정도를 조사하고 이용 후에는 만족도를 스스로 평가하게 함으로써 측정한 후 각 요인의 중요도와 만족도를 동시에 비교 및 분석하는 평가 기법이다(김성걸과 김화룡, 2009). 그림 1과 같이 IPA Matrix 상에 응답자 평가 결과를 중요도(Y축)와 만족도(X축)로 설정해 평균값을 교점으로 표시하여 사분면 각각에 대한 전략적 시사점을 제공한다는 장점이 있어 여러 분야에서 사용되는 분석방법이다.

IPA Matrix의 해석기준을 살펴보면 제1사분면(maintain performance)은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로 이용자들이 평가속성이나 사업을 중요하게 여기고 있으며 상대적인 경쟁력을 가지고 있어 현 상태를 유지하는 것이 바람직하다. 제2사분면(concentrate here)은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 영역으로 개선이 필요한 항목이며 최소한의 투자로 최대의 효과를 볼 수 있는 가능성이 높아 우선적인 관리가 필요하다. 제3사분면(low priority)은 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 상대적으로 전략 수립 시 우선순위가 낮다. 마지막으로 제4사분면(possible overkill)은 중요도는 낮으나 만족도가 높은 영역으로 과잉 노력을 지양하고 자원을 다른 중요한 분야로 전환하는 것이 바람직하다(김용진, 2018).

한편, Martilla와 James가 제안한 전통적 IPA 기법은 속성의 중요도와 만족도가 서로 독립적(independent)이라는 전제에 기반하지만, 실제 이용자 인식 구조에서는 이 두 변수 간 상호작용이 존재할 수 있다는 점에서 해당 가정이 현실과 괴리된다는 비판이 제기되어 왔다(Matzer et al., 2004; Deng, 2007). 이러한 문제를 개선하기 위해 Vavra(1997)와 Deng(2007)은 수정 IPA 기법을 제안하였다. Deng(2007)은 Vavra(1997)가 제안한 방법론이 회귀분석 과정에서 독립변수 간 다중공선성(multicollinearity) 문제가 발생할 수 있다는 점을 지적하며 이러한 한계를 보완하기 위해 회귀계수 대신 편상관분석(Partial Correlation Analysis)을 활용하는 것이 보다 적절하다고 제안하였다(Deng, 2007; 윤설민 등, 2011). 편상관분석 적용을 통해 중요도의 절대적 크기보다 이용자의 실제 인식 변화를 효과적으로 설명할 수 있으며 전통적 IPA 기법에서 I사분면과 III사분면에 속성이 과도하게 몰리는 현상을 방지할 수 있다(정철과 서용석, 2010). 또한, 전반적 만족도와외의 편상관계수(Partial Correlation Coefficient, PCC)를 계산하여 각 항목이 전반적 만족도에 기여하는 정도를 정량적으로 평가할 수 있으며, 이를 통해 속성이 특정 영역에 집중되거나 선행적 분포를 보이는 경향을 줄여 통계적 오차범위를 감소시킬 수 있다는 점에서 기존 방법보다 정교한 분석이 가능하다(Deng, 2007). 따라서, 본 연구는 지역주민과 관광객이라는 서로 독립된 평가 주체의 인식을 신뢰성 있게 분석하고 세부 정책 방향 설정에 있어 구체적인 전략 우선순위 도출이 가능하도록 Deng(2007)의 수정 IPA 기법을 적용하였다.

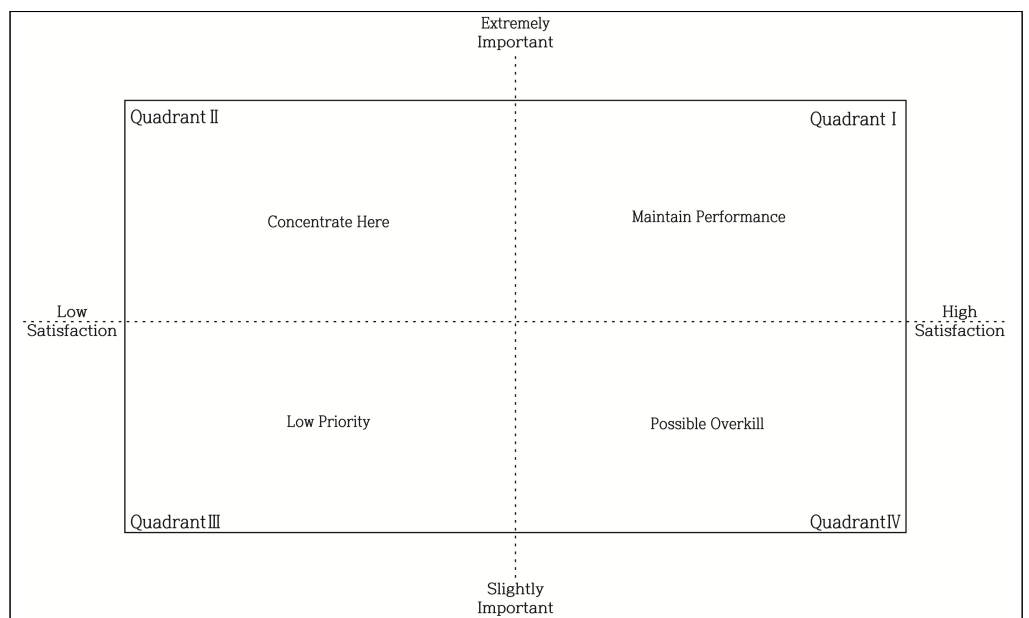


그림 1. IPA 기법

3. 연구 방법

3.1 연구대상지

본 연구의 대상지인 강릉시 정동진은 국내에 유일한 해안단구 관광지로 독특한 지형적 특성과 수려한 자연경관을 바탕으로 해양관광지로서 높은 관광적·경관적 가치를 지니고 있다. 해안단구는 바다와 육지가 형성한 지형으로 학술적·경관적 가치를 동시에 지니며 자연자원의 보존과 관광자원으로의 활용이 공존하는 공간이다. 정동진은 해돋이 명소로 널리 알려져 있으며 모래시계 공원, 레일바이크, 바다부채길 등 특화된 관광 콘텐츠를 기반으로 연중 관광 수요가 지속되는 대표적인 해양관광지이다. 특히, KTX 강릉선과 서울-양양 고속도로 개통으로 인해 수도권에서의 접근성이 향상되면서 관광객 유입이 증가하고 있다. 또한, 정동진은 국가 어촌재생 정책의 일환으로 추진된 어촌뉴딜 300 사업 대상지로 선정되어 기반시설 개선, 경관 정비, 관광 인프라 구축 등의 다양한 공공사업이 진행되었다(그림 2 참조). 이러한 공공사업은 지역자원의 활용을 넘어 물리적 환경 개선, 주민 삶의 질 향상, 관광객 편의성 증진 등 다차원적인 변화를 유도하고 있다. 이와 같은 배경에서 지역주민과 관광객 간 인식 및 공간 경험의 차이를 이해하고 이를 반영한 수요자 중심의 사업평가 체계 구축의 필요성이 요구된다.

정동진은 자연경관 및 물리적 환경 변화, 공공사업 추진, 이해관계자 간 상호작용이 복합적으로 나타나는 지역으로 해양관광사업에 대한 주체별 만족도 및 인식 차이를 체계적으로 분석할 수 있는 대표적 사례지라 할 수 있다. 이에 본 연구는 정동진을 지역주민과 관광객 간의 공간 경험 차이와 인식 구조를 비교·분석할 수 있는 적합한 연구대상지로 선정하였다.



그림 2. 대상지

범례: 1. 공동작업장 및 어촌계 사무실 개선, 2. 정동항 호안 정비, 3. 주차장 조성, 4. 해안변 도로 및 보행길 정비, 5. 다목적센터 건립, 6. 해안변 쉼터 조성, 7. 편의시설 설치, 8. 안내판 설치, 9. 정동진 백사장 복원, 10. 해안탐방로 조성, 11. 해상전망대 조성, 12. 해안변 녹지 조성 및 관리, 13. 조형물 설치, 14. 포토존 설치

3.2 분석방법

3.2.1 설문 항목 도출

본 연구에서 사용된 설문 항목은 강릉시 정동진 일대에서 추진된 어촌뉴딜 300 사업 및 연계사업을 본 연구의 목적에 부합하도록 수정 및 보완하여 구성하였다. 설문지 구성을 위해 2025년 3월 6일부터 7일까지 지역주민 3명과 관광객 3명을 대상으로 표적집단면접(Focus Group Interview, FGI)을 실시하였다. FGI 결과, 지역주민은 관광 사업의 추진 배경, 생활환경에 미치는 영향, 관리 및 운영 방식에 대한 관심이 높았으며 장기적인 지역 발전과의 연계성에 주목하는 경향을 보였다. 반면 관광객은 사업에 대한 사전 정보 접근성과 경관, 편의성 등 가시적 요소를 중심으로 체험 만족도를 평가하는 특성을 나타냈다. 이러한 사전 탐색 결과는 두 주체 간 중요도 및 만족도 평가 기준에 차이가 존재할 가능성을 시사하였다. 이를 반영하여 설문 문항을 수정 및 보완하여 최종 설문 항목을 확정하였다(표 1 참조).

지역주민 대상 설문지에는 지역주민의 성별·연령·직종 등의 명목척도로 구성된 인구통계학적 내용을 묻는 4 문항으로 지역주민의 특성 파악을 목적으로 구성하였다. 관광객 대상 설문지에는 성별·연령·직종·정보 습득 경로 등의 명목척도로 구성된 인구통계학적 내용을 묻는 5문항으로 관광객의 특성 파악을 목적으로 구성하였다. 지역 주민 및 관광객 설문지 공통문항에는 사전조사를 반영한 설문 문항을 포함하였으며 이는 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 기반으로 구성되었다. 여기에 Deng(2007)이 제시한 수정 IPA 분석 기법을 적용하기 위해 사업에 대한 전반적인 만족도를 묻는 항목까지 포함하였다.

3.2.2 설문조사 및 분석방법

사전조사를 통해 구축한 설문지를 활용하여 2025년 3월 28일부터 4월 6일까지 설문조사를 실시하였다. 설문조사의 모집단인 지역주민의 경우 정동진 일대 거주자 또는 근로자로 설정하였고 관광객의 경우 정동진 일대 이용자로 한정하였다. 표본추출방법으로는 비확률표본추출법(nonprobability sampling method) 중 편의표본추출법(convenience sampling method)을 이용하여 20대 이상 성인을 대상으로 선별하였으며, 설문조사의 응답방식은 응답자가 직접 기입하는 방식(self-administration)으로 진행하였다. 이러한 조사과정을 통해 주체별 120부씩 총 240부를 회수하였고, 회수한 설문지 중 응답의 신뢰성이 떨어지거나 조사내용 일부가 누락되어 있는 지역주민용 설문지 15부와 관광객용 설문지 10부를 제외한 215부를 분석에 이용하였다.

수집된 자료는 SPSS 24.0 통계프로그램을 활용하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석(internal consistency reliability)을 통해 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하였다. 검증 이후 단계에서는 전통적 IPA 기법의 한계를 보완하기 위하여 Deng(2007)이 제안한 수정 IPA 기법을 적용하였다. 이 기법은 항목별 만족도 점수를 자연로그로 변환한 후 전반적 만족도와외의 편상관관계를 분석하여 이를 내재적 중요도로 활용한다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 지역주민과 관광객의 관점에서 각 사업의 항목을 평가·비교하였다.

표 1. 측정 항목

구분	항목 번호	항목
기본시설	1	공동작업장 및 어촌계 사무실 개선
	2	정동항 호안 정비(방파제 보강, 안전 조명 설치 등)
	3	주차장 조성
	4	해안변 도로 및 보행길 정비
관광편의시설	5	다목적센터(안내, 전망, 판매 등) 건립
	6	해안변 쉼터(벤치 및 난간) 조성
	7	편의시설(화장실) 설치
	8	안내판 설치
경관사업	9	정동진 백사장 복원
	10	해안탐방로(바다부채길) 조성
	11	해상전망대(해상광장) 조성
	12	해안변 녹지 조성 및 관리
	13	조형물 설치
	14	포토존 설치
운영 및 자원	15	지역 먹거리 개발
	16	지역 홍보물 제작
	17	지역 축제 및 주말 시장 운영
	18	주민 참여를 위한 운영 및 지원

4. 연구 결과

4.1 응답자 특성

지역주민 대상 설문지 응답자의 인구통계학적 특성은 남성(55.2%)이 여성(44.8%)보다 많았으며, 연령에서는 50대(40.0%), 60대 이상(25.7%), 40대(17.1%), 30대(12.4%), 20대(4.8%) 순으로 나타났으며 50대 이상이 전체의 65.7%를 차지했다. 직종은 농업 또는 어업(44.8%), 상업 및 서비스업(39.0%), 회사원(11.4%) 순으로 나타났다. 거주 기간 또는 종사 기간은 21년 이상(26.7%)이 가장 높게 나타났다(표 2 참조).

관광객 대상 설문지 응답자의 인구통계학적 특성은 남성(52.7%)이 여성(47.3%)보다 많았으며, 연령에서는 40대(29.0%), 30대(25.5%), 20대(16.4%), 50대(13.6%), 60대 이상(15.5%) 순으로 나타났으며 30~40대가 전체의 54.5%를 차지했다. 직종은 상업 및 서비스업(40.9%), 회사원(34.5%), 기타(9.1%), 학생(8.2%), 농업 또는 어업(7.3%) 순으로 나타났다. 대상지에 대한 정보습득 경로는 SNS(47.3%), 지인(24.6%), 인터넷 블로그 및 지방자치단체 홍보 사이트(12.7%) 순으로 나타났으며, 방문 동기는 자연경관 감상(60.9%)이 가장 높게 나타났다(표 3 참조).

표 2. 지역주민 응답자 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	구성비(%)
성별	남성	58	55.2
	여성	47	44.8
연령	20대	5	4.8
	30대	13	12.4
	40대	18	17.1
	50대	42	40.0
	60대 이상	27	25.7
직종	농업 또는 어업	47	44.8
	상업 및 서비스업	41	39.0
	회사원	12	11.4
	기타	5	4.8
거주 기간 또는 종사 기간	5년 미만	14	13.3
	6 ~ 10년	18	17.7
	11 ~ 15년	22	21.0
	16 ~ 20년	23	21.9
	21년 이상	28	26.7

표 3. 관광객 응답자 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	구성비(%)
성별	남성	58	52.7
	여성	52	47.3
연령	20대	18	16.4
	30대	28	25.5
	40대	32	29.0
	50대	15	13.6
	60대 이상	17	15.5
직종	농업 또는 어업	8	7.3
	상업 및 서비스업	45	40.9
	회사원	38	34.5
	학생	9	8.2
	기타	10	9.1
정보 습득 경로	지인	27	24.6
	SNS	58	47.3
	인터넷 블로그 및 지자체 홍보 사이트	14	12.7
	지역홍보물 및 여행안내책자	4	3.6
	기타	13	11.8
방문 동기	자연경관 감상	67	60.9
	해양레저스포츠 활동	15	13.6
	행사 및 프로그램 참여	7	6.4
	해수욕	7	6.4
	기타	14	12.7

4.2 신뢰성 검증

본 연구는 측정 항목의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 지역주민과 관광객을 대상으로 실시한 설문자료를 각각 분석하였다. 이를 위해 탐색적 요인분석과 내적 신뢰도 분석을 실시하였다. 이러한 분석을 통해 연구에서 설정한 네 가지 상위 항목 분류체계의 구성 타당성과 응답 간 일관성을 실증적으로 검토하였다.

4.2.1 지역주민 설문결과 신뢰도 분석과 요인분석

지역주민의 만족도 평가를 위해 구성한 18개 항목에 대해 요인분석을 실시한 결과, (KMO, Kaiser-Meyer-Olkin) 표본적합도는 0.814로 나타나 본 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 카이제곱의 값이 1457.508, $p<.001$ 로 유의하게 나타나 항목 간 상관성이 통계적으로 인정되었으며 요인분석 수행이 가능함을 입증하였다.

요인분석 결과, 총 4개의 요인이 도출되었으며 이를 바탕으로 요인 1은 ‘기반시설’, 요인 2는 ‘관광편의시설’, 요인 3은 ‘기획 및 운영’, 요인 4는 ‘경관시설’로 명명하였다. 요인이 내적 일관성 신뢰도(Internal Consistency Reliability)를 갖는지 파악하고자 분석에 이용된 문항들의 신뢰도 분석을 하였다. 일반적으로 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 0.6 이상이면 내적 일관성을 가진다고 할 수 있다. 신뢰도 분석 결과, Cronbach's alpha 값이 0.623~0.938의 범위로 나타나 비교적 양호한 수준이며 분석에 이용된 각 요인이 비교적 안정적인 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 나타났다(표 4 참조).

4.2.2 관광객 설문결과 신뢰도 분석과 요인분석

관광객의 만족도에 대해서도 동일한 방식으로 18개 항목에 대해 요인분석을 실시한 결과, KMO 표본적합도는 0.725로 나타나 본 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 카이제곱의 값이 1191.565, $p<.001$ 로 유의하게 나타나 만족도 항목 간의 상관성이 통계적으로 인정되었다.

요인분석 결과, 총 4개의 요인이 도출되었으며 요인 5는 ‘관광 거점시설’, 요인 6은 ‘관광 환경시설’, 요인 7은 ‘지역 체험 및 참여’, 요인 8은 ‘기초 편의시설’로 명명하였다. 신뢰도 분석 결과, 각 요인별 Cronbach's alpha 값이 0.797~0.852의 범위로 나타나 높은 신뢰도를 보였다. 이러한 결과는 본 연구의 설문 항목이 내적 일관성과 타당성을 갖추고 있음을 시사한다(표 5 참조).

표 4. 지역주민 설문결과 요인분석

항목 번호	항목	요인			
		1	2	3	4
4	해안변 도로 및 보행길 정비	.914	.079	-.032	.003
5	다목적센터(안내, 전망, 판매 등) 건립	.990	.270	-.128	-.020
14	포토존 설치	.898	.107	-.153	-.194
12	해안변 녹지 조성 및 관리	.838	.259	.084	-.252
3	주차장 조성	.807	.052	-.012	-.003
2	경동항 호안 정비(방파제 보강, 안전 조명 설치 등)	.750	.152	-.325	.206
1	공동작업장 및 어촌계 사무실 개선	.742	.097	-.382	-.230
7	편의시설(화장실) 설치	.019	.876	.055	.066
6	해안변 쉼터(벤치 및 난간) 조성	.494	.783	-.043	.051
8	안내판 설치	.471	.685	-.088	.230
13	조형물 설치	.502	.554	.257	-.445
16	지역 홍보물 제작	.026	-.036	.802	.148
17	지역 축제 및 주말 시장 운영	-.183	.094	.687	.118
18	주민 참여를 위한 운영 및 자원	-.005	-.383	.657	.157
15	지역 먹거리 개발	-.319	.296	.651	-.094
9	정동진 백사장 복원	-.196	-.033	-.130	.809
11	해상전망대(해상광장) 조성	.083	.100	.140	.705
10	해안탐방로(바다부채길) 조성	-.091	.091	.377	.615
고유값		6.906	2.720	1.774	1.605
분산비율(%)		38.366	15.110	9.853	8.918
누적분산비(%)		38.366	53.476	63.329	72.248
Cronbach's alpha		.938	.837	.703	.623

KMO = 0.814, Bartlett의 구형성 검증 $\chi^2 = 1457.508(df = 153, p<0.001)$

표 5. 관광객 설문결과 요인분석

항목 번호	항목	요인			
		5	6	7	8
3	주차장 조성	.876	.054	-.072	-.021
10	해안탐방로(바다부채길) 조성	.853	-.216	.029	.201
14	포토존 설치	.752	.167	-.070	.085
1	공동작업장 및 어촌계 사무실 개선	.698	.170	.206	-.113
5	다목적센터(안내, 전망, 판매 등) 건립	.677	-.050	-.058	-.158
6	해안변 쉼터(벤치 및 난간) 조성	.647	.403	.062	-.190
12	해안변 녹지 조성 및 관리	-.058	.820	.108	.151
4	해안변 도로 및 보행길 정비	.024	.761	.193	.036
13	조형물 설치	.181	.681	.201	.253
2	정동항 호안 정비(방파제 보강, 안전 조명 설치 등)	-.001	.611	.086	.473
11	해상전망대(해상광장) 조성	.372	.602	-.073	.193
18	주민 참여를 위한 운영 및 지원	.127	.017	.874	.105
16	지역 홍보물 제작	-.227	.220	.832	.106
17	지역 축제 및 주말 시장 운영	.265	.023	.817	.109
18	주민 참여를 위한 운영 및 지원	-.236	.333	.710	-.111
9	정동진 백사장 복원	-.041	.151	.043	.933
8	안내판 설치	-.046	.154	.011	.897
7	편의시설(화장실) 설치	-.044	.203	.128	.725
	고유값	4.592	3.718	2.368	1.615
	분산비율(%)	25.512	20.653	13.157	8.972
	누적분산비율(%)	25.512	46.165	59.322	68.294
	Cronbach's alpha	.852	.797	.835	.851

KMO = 0.725, Bartlett의 구형성 검증 $\chi^2 = 1191.565(df = 153, p < 0.001)$

4.3 IPA 분석 결과

강릉시 정동진 지역에서 추진된 해양관광사업에 대한 지역주민과 관광객의 인식을 정량적으로 비교·분석하기 위해 응답 주제를 구분하고 각 주제의 설문 결과를 바탕으로 사업 항목별 IPA 사분면 분포를 도출하였다.

4.3.1 지역주민 IPA 결과

지역주민 설문자료에 대한 수정 IPA 분석 결과, 총 18개 해양관광사업 항목은 중요도와 만족도 수준에 따라 네 개의 사분면으로 분류되었다(그림 3 참조).

중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로 유지강화 영역에 해당하는 1사분면에는 해안변 녹지 조성 및 관리(12), 해안변 쉼터 조성(6), 편의시설 설치(7), 정동진 백사장 복원(9), 해안탐방로 조성(10)과 같이 5개 항목이 분포하였다. 이는 해당 항목들이 지역 경관의 질적 향상과 해안경관 체험 환경 개선에 기여하는 핵심 요소로 인식되며 만족도 또한 높은 수준으로 평가되었다.

중요도는 높으나 만족도는 상대적으로 낮아 중점개선 영역에 해당하는 2사분면에는 해안변 도로 및 보행길 정비(4), 조형물 설치(13), 주차장 조성(3), 다목적센터 건립(5), 지역 홍보물 제작(16), 안내판 설치(8), 지역 먹거리 개발(15)과 같이 7개 항목이 분포하였다. 이들은 기능적 필요성과 기대 수준은 높지만 실제 운영·관리상의 한계 또는 공간 활용의 미흡으로 인해 만족도가 낮게 평가된 것으로 해석되며 향후 질적 개선과 집중 관리가 요구되는 핵심 영역이다.

중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 점진개선 영역에 해당하는 3사분면에는 주민 참여를 위한 운영 및 지원(18), 포토존 설치(14), 지역 축제 및 주말 시장 운영(17)과 같이 3개 항목이 분포하였다. 해당 항목들은 공간 인지도와 체험 기회가 낮거나 일회성 또는 형식적 운영에 그치고 있다는 인식이 반영된 결과로 판단되며 중장기적으로 단계적 접근과 기획 개선을 통해 개선 가능성을 모색할 필요가 있다.

중요도는 낮으나 만족도는 상대적으로 높아 지속유지 영역에 해당하는 4사분면에는 정동항 호안 정비(2), 공동작업장 및 어촌계 사무실 개선(1), 해상전망대 조성(11)과 같이 3개 항목이 분포하였다. 이들은 주민의 기대 수준은 낮았으나 공간 환경의 정비와 경관 조망 경험에서 일정 수준의 만족도를 제공한 것으로 해석되며 현 수준의 유지와 함께 자원 재배치 등의 전략적 검토가 필요한 항목으로 볼 수 있다(표 6 참조).

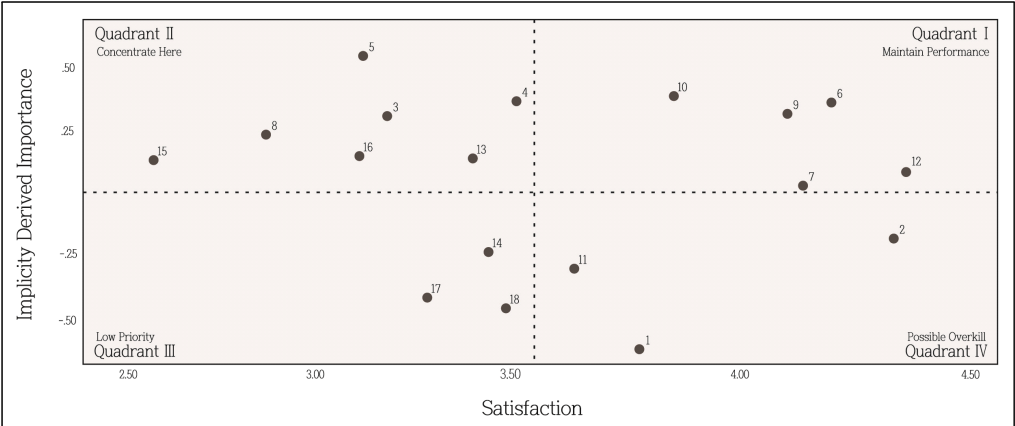


그림 3. 지역주민 IPA 결과

표 6. 지역주민 IPA 결과

사분면	항목 번호	항목	만족도	내재적 중요도
1 (유지강화)	12	해안변 녹지 조성 및 관리	4.33	0.15
	6	해안변 쉼터(벤치 및 난간) 조성	4.16	0.39
	7	편의시설(화장실) 설치	4.09	0.07
	9	정동진 백사장 복원	4.07	0.35
	10	해안탐방로(바다부채길) 조성	3.81	0.43
2 (중점개선)	4	해안변 도로 및 보행길 정비	3.48	0.40
	13	조형물 설치	3.28	0.19
	3	주차장 조성	3.13	0.30
	5	다목적센터(안내, 전망, 판매 등) 건립	3.09	0.56
	16	지역 홍보물 제작	3.09	0.20
	8	안내판 설치	2.88	0.24
3 (점진개선)	15	지역 먹거리 개발	2.56	0.19
	18	주민 참여를 위한 운영 및 지원	3.42	-0.50
	14	포토존 설치	3.37	-0.16
	17	지역 축제 및 주말 시장 운영	3.27	-0.46
4 (지속유지)	2	정동항 호안 정비(방파제 보강, 안전 조명 설치 등)	4.32	-0.10
	1	공동작업장 및 여촌계 사무실 개선	3.74	-0.65
	11	해상전망대(해상광장) 조성	3.62	-0.27
평균			3.54	0.07

4.3.2 관광객 IPA 결과 및 해석

관광객 설문자료에 대한 수정 IPA 분석 결과, 총 18개 해안관광사업 항목은 중요도와 만족도 수준에 따라 네 개의 사분면으로 분류되었다(그림 4 참조).

1사분면에는 해안변 도로 및 보행길 정비(4), 정동진 백사장 복원(9), 해안변 녹지 조성 및 관리(12), 주차장 조성(3), 해안탐방로 조성(10)과 같이 5개 항목이 분포하였다. 해당 항목들은 관광객의 이동 동선, 접근성, 경관 조망 체험 등 체류 경험에 밀접하게 작용하는 요소들로서 중요도와 만족도 모두에서 높은 평가를 받았다.

2사분면에는 지역 먹거리 개발(15), 편의시설 설치(7), 안내판 설치(8), 해안변 쉼터 조성(6), 포토존 설치(14), 다목적센터 건립(5)과 같이 6개 항목이 분포하였다. 이들은 관광객 체류 중 직접 이용 빈도가 높은 사업들이지만 실제 이용 과정에서의 불편, 콘텐츠 부족, 관리의 미흡 등으로 만족도가 낮게 나타났으며 향후 수요자 중심의 체험 개선과 공간 연계 전략이 필요한 영역으로 해석된다.

3사분면에는 해상전망대 조성(11), 지역 축제 및 주말 시장 운영(17), 주민 참여를 위한 운영 및 지원(18), 조형물 설치(13)와 같이 4개 항목이 분포하였다. 본 사업들은 관광객의 인지도가 낮거나 공간 구성과 콘텐츠의 전달력이 부족해 체감 가치가 낮게 인식된 항목들로 장기적으로 활용성과 차별성 강화를 위한 프로그램 개선이 요구된다.

4사분면에는 지역 홍보물 제작(16), 정동항 호안 정비(2), 공동작업장 및 여촌계 사무실 개선(1)과 같이 3개 항목이 분포하였다. 전반적인 관심도는 낮았으나 체류 과정에서 간접적으로 긍정적 경험을 제공한 항목으로 기능 확대보다는 현 상태의 안정적 유지와 체계적 관리를 통한 효율적 자원 배분이 바람직할 것으로 판단된다(표 7 참조).

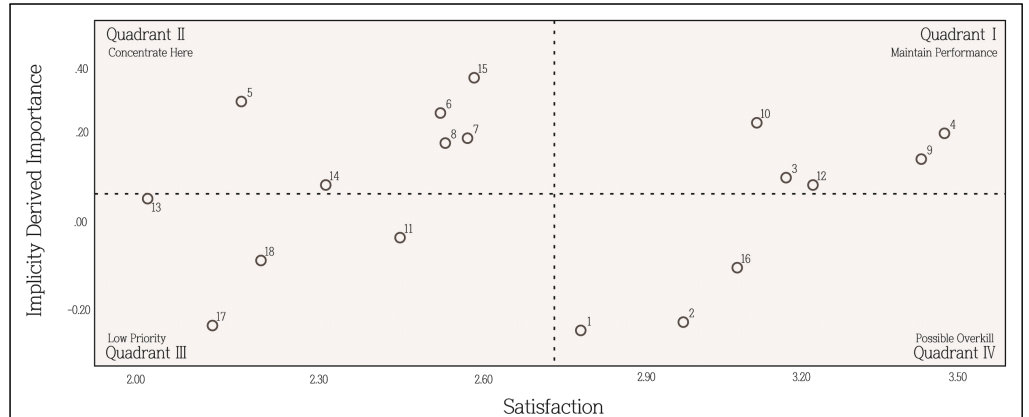


그림 4. 관광객 IPA 결과

표 7. 관광객 IPA 결과

사분면	항목 번호	항목	만족도	내재적 중요도
1 (유지강화)	4	해안변 도로 및 보행길 정비	3.43	0.19
	9	정동진 백사장 복원	3.37	0.14
	12	해안변 녹지 조성 및 관리	3.21	0.08
	3	주차장 조성	3.14	0.10
	10	해안탐방로(바다부채길) 조성	3.08	0.22
2 (중점개선)	15	지역 먹거리 개발	2.55	0.32
	7	편의시설(화장실) 설치	2.53	0.18
	8	안내판 설치	2.48	0.17
	6	해안변 쉼터(벤치 및 난간) 조성	2.47	0.24
	14	포토존 설치	2.30	0.08
3 (점진개선)	5	다목적센터(안내, 전망, 판매 등) 건립	2.16	0.27
	11	해상전망대(해상광장) 조성	2.42	-0.04
	18	주민 참여를 위한 운영 및 지원	2.18	-0.09
	17	지역 축제 및 주말 시장 운영	2.10	-0.24
	13	조형물 설치	2.01	0.05
4 (지속유지)	16	지역 홍보물 제작	3.05	-0.11
	2	정동항 호안 정비(방파제 보강, 안전 조명 설치 등)	2.95	-0.24
	1	공동작업장 및 여촌계 사무실 개선	2.73	-0.25
평균			2.67	0.06

4.3.3 분석의 종합

지역주민과 관광객의 인식은 일부 사업 항목에서 유사한 평가를 나타내며 동일한 사분면에 위치하였고 다른 일부 항목에서는 서로 상이한 평가를 통해 사분면 분포의 차이를 보였다. 이는 이용 주체별 공간 활용 방식, 체험 기대, 정보 접근성 등에 따른 인식 구조의 차이에서 기인하며 향후 관광사업 추진 시 다층적 접근이 요구된다는 점에서 중요한 정책적 시사점을 제공한다.

두 주체 모두에게 동일한 사분면에 분포한 항목들은 해당 사업에 대한 인식이 유사함을 보여주는 결과로 해석할 수 있다(표 8 참조). 이는 중요도와 만족도 수준에 대한 평가 경향이 일치하거나 공간 경험의 유사성이 반영된 결과로 해석할 수 있으며 이에 따른 후속 조치 또한 공통된 전략적 방향에 기반하여 통합적으로 접근할 필요가 있다.

1사분면에는 정동진 백사장 복원(9), 해안탐방로 조성(10), 해안변 녹지 조성 및 관리(12)와 같이 3개 항목이 분포하였다. 해당 사업들은 지역의 핵심 경관 자원이자 체류 환경과 직결되는 인프라로 인식되고 있으며 일상 및 관광 경험 모두에 긍정적 영향을 미친 것으로 평가된다. 특히, 백사장 복원(9)과 바다부채길 조성(10)은 동해안의 경관자원으로서 공간 정체성과 조망 동선의 연속성을 확보하였으며 녹지 조성 및 관리(12)는 경관 쾌적성과 휴식 기능 향상에 기여하여 전반적인 만족도를 높인 요소로 분석된다. 이에 따라 향후에도 정기적인 유지관리와 계절별 수종 및 식재 디자인 재구성, 탐방로의 안전 점검과 접근성 개선, 경관 지속성 확보를 위한 주민 참여형 유지관리 체계를 구축할 필요가 있다. 또한, 이러한 우수 사례는 인근 해안권역에서 추진되는 경관 개선사업의 기준 모델로 적용될 수 있으며 향후 통합적 경관계획 수립을 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

2사분면에는 다목적센터 건립(5), 안내판 설치(8), 지역 먹거리 개발(15)과 같이 3개 항목이 분포하였다. 다목적센터 건립(5)은 복합기능 공간으로 계획되었으나 실제 운영 과정에서 공간 활용도, 콘텐츠 기획력, 관광 동선과의 연계성 측면에서 미흡하다는 평가를 받았다. 지역주민은 지역 안내 및 지역 활동 중심 공간으로서 기능을 충분히 수행하지 못하고 있다고 지적하였으며 관광객은 서비스 기대와 실제 경험 간의 간극을 느낀 것으로 나타났다. 안내판 설치(8)는 디자인 일관성 및 정보 최신성의 부족으로 관광객은 유용성이 낮았다는 반응이 있었고 지역주민도 실효성 부족을 언급하였다. 지역 먹거리 개발(15)은 지역성 기반의 콘텐츠로서 잠재력은 높게 인식되었으나 실제 제공 품목의 차별성 부족의 문제로 만족도는 낮게 나타났다. 이러한 사업들은 지역주민과 관광객 모두에게 중요한 시설로 인식되고 있는 만큼 시설 리모델링, 콘텐츠 강화, 체험 요소 재구성 등 전반적인 재정비가 필요하다. 특히, 운영 주체의 전문성 제고와 민간 협업 모델 도입을 통해 실행력을 높여야 할 필요가 있다.

3사분면에는 지역 축제 및 주말 시장 운영(17), 주민 참여를 위한 운영 및 지원(18)과 같이 2개 항목이 분포하였다. 두 항목 모두 지속성, 기획력, 참여 유도 측면에서 한계가 있었으며 지역주민에게는 형식적 행정 프로그램으로 관광객에게는 직접적인 체험 기회가 부족한 이벤트로 인식되었다. 특히, 운영 방식의 전문성 부족과 낮은 정보 접근성은 만족도 저하의 주요 요인으로 작용하였다. 이에 대한 개선 방향으로서는 상설 운영 체계 구축, 지역자원 기반의 테마 설정, 지역주민과 외부 전문가 간 협력 기획 모델 도입이 필요하다. 또한, 공공 주도 사업의 경직성을 극복하고 민간·지역사회 기반의 유연한 실행체계를 구축하는 것이 핵심이다.

4사분면에는 공동작업장 및 어촌계 사무실 개선(1)과 정동항 호안 정비(2)와 같이 2개 항목이 분포하였다. 물리적 정비의 안정성 확보라는 측면에서 만족도는 높았지만 지역주민과 관광객 모두에게 인지성, 체험성 측면에서는 상대적으로 관심이 낮아 중요도 평가가 낮게 나타났다. 특히, 정동항 호안 정비(2)는 야간 조명과 방파제 보강을 통해 쾌적한 보행 환경이 조성되면서 기능성과 심미성 측면에서 긍정적인 체험이 형성된 것으로 분석된다. 이에 따라 해당 사업들은 추가적인 확장보다는 현재 수준의 관리 유지를 통해 효율적인 예산 집행을 도모하는 동시에 관광객 대상 인식 제고를 위한 안내 체계 개선 및 소규모 연계 프로그램 발굴 등이 보완책으로 제시될 수 있다.

이와 같이 일부 항목은 지역주민과 관광객 모두에게 유사한 평가를 받았으나 특정 항목에서는 두 주체 간 인식이 상이하게 나타나 서로 다른 사분면에 위치하였다(표 9 참조). 이러한 인식 차이는 단일 항목에 대한 평가지표의 차원에 머무르지 않고 해안관광공간의 기획 및 운영 방식 전반에 대해 점검할 수 있는 기초를 제공한다. 특히, 각 항목의 기능적 속성과 공간적 특성에 따라 기반시설, 관광편의시설, 경관사업, 운영 및 지원의 네 가지 범주로 구분하여 해석함으로써 주체 간 인식의 차이를 보다 구조적으로 고찰할 수 있다.

기반시설 범주에 속하는 주차장 조성(3)과 해안변 도로 및 보행길 정비(4)는 관광객에게는 차량 접근성과 이동 동선의 안전성 확보라는 측면에서 긍정적으로 평가되어 유지강화 영역에 위치하였다. 반면, 지역주민은 이들 시설이 관광객 유치를 위해 필요하다는 점은 인정하면서도 주거지 인근의 교통 혼잡, 외부 차량의 집중, 보행 동선의 비일관성 등으로 인해 일상생활의 만족도가 저하되고 있다고 평가하였다. 특히, 보행길 정비사업은 주변과 일관된 디자인 적용이 미흡하였고 포장재의 연속성 부족으로 인해 통일감 있는 보행 환경을 제공하지 못해 지역주민의 평가가 낮았다. 이와 같은 기반시설에 대한 인식 차이는 기능적 계획과 함께 일상 동선에 미치는 영향력에 대한 정성적 고려가 병행되어야 함을 시사한다.

관광편의시설에 해당하는 해안변 쉼터 조성(6)과 편의시설 설치(7)는 지역주민에게는 일상 속 휴식 공간 및 위생 환경 개선 수단으로 작용하며 상대적으로 높은 평가를 받았으나 관광객에게는 만족도가 낮게 나타나 중점개선 영역으로 분류되었다. 해안변 쉼터의 경우 해안선에 인접한 위치로 인해 부식 문제와 시설 노후화가 빈번하게 발생하였으며 이러한 관리상의 한계가 이용 만족도를 저해한 주요 원인으로 지적되었다. 또한, 편의시설 중 하나인 화장실은 해안탐방로 구간 중간에 위치하고 있으나 사용이 제한되는 날이 많아 실질적인 이용 가능성이 낮았으며 이는 관광객 관점에서 시설의 유용성에 대한 부정적 인식으로 이어졌다. 결국, 물리적 설치만으로는 관광객의 만족도를 담보할 수 없으며 이용의 연속성과 실제 활용도에 근거한 전략적 배치 및 운영관리가 요구된다.

경관사업의 일환으로 조성된 해상전망대 조성(11), 조형물 설치(13), 포토존 설치(14)는 시각적 콘텐츠 제공과 장소 이미지 강화를 목적으로 기획되었으나 주체별 평가에서 차이를 보였다. 해상전망대는 지역주민에게는 동해안 조망을 가능케 하는 경관 요소로서 기능성과 장소성을 제공하였으나 관광객은 타 지역에서도 유사한 전망대가 존재한다는 점과 이와 연계된 체험 콘텐츠가 부족하다는 점을 지적하며 만족도가 낮게 나타났다. 조형물 설치의 지역 정체성 부여를 위한 시도로 기획되었으나 조형 언어의 명확성 부족, 공간 맥락성과의 부조화 등의 이유로 관광객은 공간적 설득력을 체감하지 못한 것으로 해석되었다. 포토존 역시 지역주민에게는 과도한 시각적 요소로 인식되었으며 관광객 또한 시설의 노후화 및 부식 문제로 체험 만족도가 저조하게 나타났다. 이러한 결과는 해양경관 내 시각 콘텐츠 구성 시 경관 통일성, 장소성 기반의 디자인 전략, 유지관리 체계의 정비와 함께 수반되어야 함을 보여준다.

운영 및 지원 사업의 일환으로 추진된 지역 홍보물 제작(16)은 지역주민에게는 중요도가 상대적으로 높게 인식되었으나 관광객은 기본적인 정보 제공 수단으로서의 필요성은 인정하면서도 내용의 단순함과 전달 방식의 미흡함으로 인해 제한적인 활용성만을 체감한 것으로 나타나 지속유지 영역에 위치하였다. 정적인 인쇄물 기반의 정보 전달 방식은 현대 관광객의 정보 이용 행태 및 체류 동선과 잘 부합하지 않아 실효성이 떨어지는 한계를 보인다. 이에 따라 QR코드 연동, 다국어 정보 제공, 실시간 위치정보 기반의 맞춤형 안내 등을 포함한 스마트 정보 매체로의 전환이 필요하다.

이처럼 각 항목에서 드러나는 주제 간 평가의 차이는 단순한 수치적 괴리를 넘어 공간 설계의 전제 조건, 시설의 기획 방식 그리고 관리 체계 전반에 걸친 다차원적인 개선의 필요성을 보여준다. 이에 따라 관광편의시설, 운영 및 지원, 경관사업, 기반시설 순으로 개선의 우선순위를 설정하고 종합적인 개선방안을 정리하였다(표 10 참조). 이는 향후 실행 중심의 계획 수립과 자원 배분의 전략적 기준을 제공하는 데 기초자료로 활용될 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 강릉시 정동진 일대에서 추진된 해안관광사업을 대상으로 지역주민과 관광객을 구분하여 18개 주요 사업에 대한 인식을 비교·분석하고 Deng(2007)이 제안한 수정 IPA 기법을 적용하여 사업별 상대적 중요도와 만족도를 파악하였다. 이를 통해 이용 주제 간 인식 차이를 도출하고 향후 정동진의 지속가능한 지역관광 관리방안을 제안하였다.

표 8. 공통영역에 분포한 항목

사분면	전략	항목 번호
1	유지강화	9, 10, 12
2	집중개선	5, 8, 15
3	점진개선	17, 18
4	지속유지	1, 2

표 9. 상반된 영역에 분포한 항목

구분	항목	사분면	
		지역주민	관광객
기반시설	주차장 조성	2	1
	해안변 도로 및 보행길 정비	2	1
관광편의시설	해안변 쉼터(벤치 및 난간) 조성	1	2
	편의시설(화장실) 설치	1	2
경관사업	해상전망대(해상광장) 조성	4	3
	조형물 설치	2	3
	포토존 설치	3	2
운영 및 지원	지역 홍보물 제작	2	4

표 10. 유형의 우선순위 및 개선방안

순위	유형	개선방안
1	관광편의시설	안내, 청결, 유지관리 등 전반적인 서비스 품질을 향상시키고 해안 염분과 조망 조건을 고려한 내염성 자재 및 모듈형 쉼터를 도입하여 유지관리의 효율성을 제고할 필요가 있음
2	운영 및 지원	해안산책로, 공원 등 지역 주요 자원을 중심으로 지역주민이 참여하는 소규모 운영 협의체를 구성하고 한정된 공간에서 시범 운영을 실시하여 현장 중심의 관리 체계로 전환할 필요가 있음
3	경관사업	해안 일부 구간을 경관 실험 구간으로 설정하여 해풍시간대 변화에 반응하는 동적 콘텐츠와 식재 디자인 등을 순환 적용하고 이용자 반응을 모니터링하는 방식의 적용이 요구됨
4	기반시설	주차장은 지역의 대체 가능한 공간 자원을 연계하여 분산형 이용을 유도하고 보행길은 포장재 통일, 조명 설치, 단차 해소 등을 통해 안전성과 경관 연속성을 강화할 필요가 있음

분석 결과, 전체 18개 항목 중 10개 항목이 두 주체 간 동일한 사분면에 분포하며 유사한 평가 경향을 보였으나 나머지 8개 항목에서는 중요도 및 만족도 수준에서 상이한 인식 차이를 나타냈다. 특히, 기반시설, 관광편의시설, 경관사업의 유형에 따라 인식 차이가 나타났다. 이러한 결과는 해안관광지의 조정계획 및 설계, 경관계획, 운영 전략 수립 시 이용자 유형별 수요를 반영한 다층적 평가체계 구축의 필요성을 시사한다. 이에 본 연구는 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 수요자 기반의 평가체계 구축이 필요하다. 동일한 사업이라 하더라도 지역주민과 관광객은 이용 방식, 기대 수준, 활동 동선 등에서 차이를 보이며 상반된 평가를 내리고 있었다. 특히, 이러한 차이는 주차장 조성, 해안변 도로 및 보행길 정비, 편의시설 설치 등에서 두드러졌으며 이는 향후 사업 추진 시 실이용자 행태에 기반한 계획 수립과 주기적인 모니터링 체계를 도입해야 함을 시사한다.

둘째, 공간 연계성과 정보 전달 체계의 통합적 개선이 요구된다. 정동진 백사장 복원, 해안탐방로 조성, 해안변 녹지 조성 및 관리 등은 경관 개선에 성과가 있었으나 안내판 설치, 지역 홍보물 제작 등의 정보 전달 수단은 위치 적절성, 디자인 통일성, 내용의 실용성 측면에서 낮은 평가를 받았다. 이는 경관시설과 안내 체계의 계획이 분절적으로 수행된 결과로 판단되며 향후 조정계획 및 설계 단계에서 동선, 시야, 체험 흐름을 고려한 시각적 정보 체계의 통합 설계가 필요하다.

셋째, 공동된 긍정 평가 항목은 향후 유사 사업에 적용할 수 있는 공간 개선 전략으로 체계화될 필요가 있다. 정동진 백사장 복원은 해안 경관의 생태적 회복과 조망 환경 개선을 동시에 실현하여 자연성과 관광자원으로서의 가능성을 균형 있게 확보한 항목으로 평가된다. 해안탐방로 조성은 보행 동선의 연속성과 경관 감상의 흐름을 유기적으로 연결함으로써 주요 경관축으로 가능하고 있으며 해안변 녹지의 조성 및 관리는 휴식 공간 제공, 경관 완충 기능, 미기후 조절 등 다양한 효과를 통해 지역 생태 기반을 강화하고 있다. 이러한 사례들은 향후 유사한 사업의 설계 및 기획 단계에서 공간 구성 원칙으로 반영될 필요가 있으며 단순 구조물 중심의 일률적 설치에서 벗어나 경관적·지역적 특성을 통합적으로 반영하는 방향으로 발전시켜야 한다.

넷째, 활동 프로그램의 기획력 제고와 운영관리 체계의 고도화가 요구된다. 지역 먹거리 개발, 지역 축제 및 주말시장 운영, 주민 참여를 위한 운영 및 지원 사업들은 체험의 질, 기획의 전문성, 운영의 지속성 측면에서 모두 미흡하다는 평가를 받았다. 또한, 다목적센터 건립, 해상전망대 조성 등의 시설 역시 공간 활용성과 체험 연계성이 부족하여 만족도가 낮게 나타났다. 이러한 한계는 계획 단계에서 주체 간 소통 부재, 관리 주체의 불명확성에서 비롯된 것으로 분석된다. 향후 행정과 지역사회 간 역할과 책임을 명확히 조율하고 지역자원의 특성을 반영한 프로그램 기획 및 시설 운영을 조정할 수 있는 중간지원 조직의 도입과 그 실행력을 강화하는 전략적 접근이 필요하다.

우리나라 연안지역은 국토의 약 3분의 1을 차지하며 자연경관과 생태자원, 역사·문화자원이 유기적으로 결합된 고유의 지역 자산을 구성하고 있다. 특히, 동해안을 포함한 강원권 해안지역은 교통 접근성 향상과 관광 수요 증가로 인해 관광개발을 위한 정책적 추진과 토지 이용 및 개발 수요가 지속적으로 확대되고 있다. 이로 인해 경관 훼손, 일방향적 개발로 인한 지역주민과의 갈등, 기능 중심의 단편적이고 분절적인 기반시설 공급 등 다양한 문제가 심화되고 있다. 해안관광지역은 단순한 관광 인프라의 집합이 아니라 지역의 정체성과 생태적 지속가능성을 동시에 담보할 수 있는 전략적 공간으로 재인식되어야 한다. 따라서 경관 보전, 주민 삶의 질 향상, 관광 활성화라는 세 가지 가치를 고려한 정책 설계와 공간관리 전략의 수립이 필요하다.

또한, 본 연구는 기존 연구들이 특정 수요자 집단에 국한되거나 일부 항목에 대한 만족도 분석에 머물렀던 한계를 보완하고자 정동진 지역에서 수행된 다양한 해양관광사업을 통합적으로 분석하였다. 이를 통해 중요도와 만족도의 비대칭 구조를 시각화하고 사분면 기반 유형화 분석을 통해 유지해야 할 사업과 개선이 필요한 사업을 구분하였다. 특히, 주체 간 인식 차이가 두드러진 사업에 대해서는 경관적 맥락과 기능적 속성을 바탕으로 실질적 개선 방향을 제시함으로써 향후 조정계획 및 지역관광정책 수립 시 수요자 기반의 의사결정 체계를 마련하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 접근은 해안관광지역에서의 공간 설계, 운영 전략, 정책 기획 전반에서 다층적이고 유기적인 평가체계의 필요성을 환기시킨다는 점에서 학술적·실무적 의미를 지닌다. 한편, 본 연구는 다음과 같은 한계를 가진다. 첫째, 분석 대상지가 정동진이라는 특정 지역에 국한되어 있어 다른 지역에 일반화하여 해석하기에는 제약이 있다. 둘째, 각 사업의 예산 규모, 실행 주체, 시행 시기 등 사업 간 추진 맥락의 차이를 반영하지 못한 채 동일한 분석 단위로 다루었다는 점에서 해석 시 유의가 필요하다.

그럼에도 본 연구는 지역 해양관광사업의 실질적 운영성과를 평가함에 있어 주체별 인식 차이를 구조적으로 분석하고, 이를 바탕으로 실천 가능한 개선 방향을 제시하였다는 점에서 조정계획 기반 실증연구로서 의미를 가진다. 향후 연구에서는 지역별 특성과 사업의 실행 여건을 보다 정교하게 반영하고 AHP 분석과 같은 정량적 평가기법 또는 Q 방법론과 같은 정성적 평가기법의 연계를 통해 해양관광 계획 및 관리 전략을 정립해 나갈 필요가 있다.

특히, 이러한 통합적 분석 틀은 공간정책 수립과정에서 다양한 주체의 의견을 반영하는 실질적 거버넌스 체계 구축과 조정계획 및 관리 단계까지 연계될 수 있다.

References

1. 강신겸, 최영국, 김성진, 윤양수(2004) 지속가능한 관광실태 및 성공조건. 국토연구원.
2. 곽연경, 이세운(2023) 지속 가능한 해양관광 발전을 위한 블루 이코노미 적용 방안: 전라남도를 중심으로. 해양관광학연구 16(4): 507-528.
3. 김성겸, 김화룡(2009) IPA를 이용한 수상레저스포츠 선택속성 평가. 한국여가레크리에이션학회 33(3): 297-308.
4. 김성혁, 김용일, 오재경(2012) 해양관광 방문동기 시장세분화에 따른 해양관광활동 차이와 관광만족 및 관광지 이미지에 미치는 영향 연구. 관광연구 27(1): 17-36.
5. 김용진(2018) 농촌중심지활성화사업에 대한 거주민의 인식 및 평가. 서울대학교 환경대학원 석사학위논문.
6. 김지효, 여영숙, 김수현(2023) 해양관광객 선택속성 프로파일 유형에 따른 관광만족도 및 재방문 의도 차이. 해양관광학연구 16(4): 83-99.
7. 김진현, 임근욱, 최용석(2019) 확장된 계획행동이론을 통한 환경인식이 부산국가지질공원 방문객의 행동의도에 미치는 영향. 한국사지리지리학회 29(2): 129-145.
8. 김충기, 김도균, 노영희(2019) 연안지역개발이 지역 자연환경과 사회경제에 미치는 연쇄적 영향 - 가로림만 지역의 주민의식조사를 중심으로. 사회과학연구 30(1): 245-269.
9. 김현명, 백성우(2021) IPA분석을 통한 해양관광 레저스포츠축제의 방문객 수용태세에 관한 연구: 2019 창원전국해양레저스포츠제전을 중심으로. 비즈니스융복합연구 6(1): 81-88.
10. 문승우, 정정구, 양재철, 이진철(2011) 새만금 지역의 해양스포츠관광 선택 속성에 따른 중요도. 한국사회체육학회지 46(1): 393-408.
11. 민홍기, 리신희(2011) 어촌관광 활성화를 위한 인프라 구축에 관한 연구. 한국농공학회 학술대회 초록집 110-110.
12. 박상우, 이승우, 이호림, 김미정, 심현미(2014) 통합적 어촌개발 추진을 위한 어촌개념 및 범위분석 연구. 한국 해양수산개발원.
13. 여호근, 김재원(2014) 해양레저 및 관광활동 유형별 선호도에 관한 연구. 관광레저연구 26(6): 27-42.
14. 윤설민, 송학준, 이충기(2011) 지각된 환경단서에 따른 2010 제천국제한방바이오 엑스포의 만족도 평가: IPA와 Revised IPA간 비교를 중심으로. 관광레저연구 23(8): 229-247.
15. 이상호, 전재균, 이동철(2010) 해양레저스포츠 체험공간의 속성이 참가자의 감정적 반응, 만족 및 재참가의도에 미치는 영향. 관광레저연구 22(2): 467-486.
16. 이종열, 김수훈(2010) 해양레저의 활성화 요인에 관한 연구. 서울대학교 한국행정연구소 48(4): 409-428.
17. 이찬, 박지훈, 강현경(2020) 지속가능한 어촌마을 개발을 위한 중요요소 분석. 한국농촌계획학회 26(1): 23-38.
18. 장병권(2002) 지속가능한 해양관광 개발방안. 문화관광연구 4(1): 240-259.
19. 정철, 서용석(2010) 국내 관광학연구에 사용된 중요도-성취도 분석(IPA)의 재고찰. 관광연구논총 22(1): 110-137.
20. 지민준(2025) 생활스포츠로서의 해양레저스포츠(관광)의 현황과 활성화 방안에 관한 연구. 한국무역경영연구 37(1): 43-61.
21. Deng, W.(2007) Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. Tourism Management 28(5): 1274-1284.
22. Martilla, J. A. and James, J. C.(1977) Importance-performance analysis. The Journal of Marketing 41(1): 77-79.
23. Matzler, K., F. Bailom, H. H. Hinterhuber, B. Renzl, and J. Pichler(2004) The asymmetric relationship between attribute-level performance & overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance-performance analysis, Industrial Marketing Management 33(4): 271-277.
24. Vavra, T. G.(1997) Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, Analyzing and reporting customer satisfaction Measurement program, Milwaukee, WI: ASQ quality press.
25. WTO(2005). Making tourism more sustainable-A guide for policy makers (English version). World Tourism Organization.