

# 해설매체에 따른 방문객의 해설속성평가, 만족도 및 문화유산에 대한 태도의 차이 및 영향관계 -공의 문화해설사와 해설판을 대상으로-

## Differences and Relationships between Interpretation Attributes, Visitors' Satisfaction, and Attitudes on Cultural Heritage according to Interpretation Media

김주연\*, 이민재\*\*, 안경모\*\*\*

경희대학교 국제관광전략연구소\*, 경희대학교 무역학과\*\*, 경희대학교 관광대학원\*\*

Ju-Yeon Kim(judy3737@khu.ac.kr)\*, Min-Jae Lee(sophie@khu.ac.kr)\*\*,  
Kyung-Mo Ahn(kmahn@khu.ac.kr)\*\*\*

### 요약

본 연구는 궁 방문객을 대상으로 해설매체에 따른 해설효과의 차이를 알아보고자 문화해설사 동반 여부에 따른 해설속성, 문화해설 서비스 만족도, 문화유산에 대한 인지 및 태도의 차이를 알아보았다. 또한 해설매체에 따른 해설속성과 만족도, 해설속성과 문화유산 인지 및 태도의 관계를 검증하였다. 이를 통해 방문객의 만족도를 높이고 문화유산에 대한 인식 및 태도를 제고시킬 수 있는 적절한 문화해설 방법을 제시하는데 본 연구의 목적이 있다. 실증분석 결과, 첫째, 해설매체에 따라 방문객들이 느끼는 해설속성, 문화해설 서비스 만족도, 문화유산 인지 및 태도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 해설속성과 만족도의 관계를 파악하여 차이여부를 알아본 결과, 해설매체에 따라 문화해설 서비스 만족도와 문화유산 인지 및 태도에 유의하게 영향을 미치는 해설 속성이 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 해설속성과 문화유산 인지 및 태도의 관계를 파악하여 차이여부를 알아본 결과, 해설매체에 따라 문화유산 인지 및 태도 모두에 대해 영향을 미치는 요인은 비슷하였으나 속성별 영향력에서는 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 한 가장 중요하고 흥미로운 시사점은 '흥미성'과 '효과성'을 통해 방문객을 만족시키고 문화유산에 대한 이해를 도울 수는 있으나 문화유산 보존 및 가치에 대한 인식 등의 문화유산에 대한 태도에 영향을 주기 위해서는 '교육성' 또한 중요한 요인으로 밝혀진 것이라 할 수 있다. 이 외에도 효과적인 문화해설 서비스에 대한 다양한 시사점을 제시하였다.

■ 중심어 : | 문화해설 | 해설속성 | 문화유산 |

### Abstract

The purpose of this paper is to suggest more effective interpretation method to enrich visitors' satisfaction and attitudes on cultural heritage. The paper examined the difference of interpretation effectiveness and the relationship of interpretation attributes and visitors' satisfaction and attitudes on cultural heritage according to the type of interpretation media. The result of empirical analysis shows that there is significant difference of interpretation attributes, visitors' satisfaction and attitudes on cultural heritage according to interpretation media type. Also the different interpretation attributes have effects on visitors' satisfaction, and the degree of effect of each attribute on attitudes on cultural heritage are different according to interpretation media. Most important and meaningful finding is that educational interpretation is also necessary to enhance visitors' behavior to cultural heritage preservation as well as interesting and effective interpretation have strong impacts on visitors' satisfaction. Other implications are also suggested.

■ keyword : | Culture Interpretation | Interpretation Attributes | Cultural Heritage |

\* 본 연구는 경희대학교 학술연구교수지원에 의한 결과임((KHU-20110068)

접수번호 : #110729-005

접수일자 : 2011년 07월 29일

심사완료일 : 2011년 10월 14일

교신저자 : 이민재, e-mail : sophie@khu.ac.kr

## I. 서론

국민들의 여가의식과 교육수준이 높아지면서 단순히 소비성 관광이 아닌 문화를 경험하고 지적 욕구를 충족시킬 수 있는 여행에 대한 관심이 증대되고 있다. 이러한 수요에 부응하기 위해 다양한 문화체험 및 교육 프로그램을 마련하고 있다. 문화해설사제도 역시 이러한 취지에서 각 지역자치단체에서 운영하고 있다고 볼 수 있다. 문화해설은 해당 문화유산에 대한 정보와 이야기를 효율적 비용으로 실현시키며, 관광활성화를 도모할 수 있는 효과적인 수단이기 때문이다[1]. 이러한 이유로 방문객들에게 문화관광자원의 내재된 의미와 가치를 해설 및 전달함으로써 관광 경험의 질적 수준과 관광활동의 효과를 획기적으로 향상시킬 수 있는 문화관광해설과 이를 담당하는 문화관광해설사의 역할이 점차 강조되고 있다[2].

문화자원 해설의 유형은 해설자가 직접 해설하는 인적기법(personal services), 방문자가 직접 유인물이나 해설 간판을 보며 스스로 해설하는 길잡이해설(self-guiding), 해설자 없이 안내책자·표지판, 음성안내 해설 등의 매체를 이용한 비인적기법(nonpersonal services)으로 나눌 수 있다[3]. 정보기기를 활용하여 문화재 안내서비스를 실시로 받을 수도 있으나[4], 해설자의 해설을 직접 듣는 것이 보다 효과적이며 직접적으로 문화유적에 대한 정보를 얻는 방법이라 할 수 있다. 하지만, 문화해설사라는 인적자원이 제한적이어서 유적지를 방문하는 모든 사람들이 문화해설사의 해설을 들을 수는 없는 실정이라서 보다 많은 방문객들이 문화해설사의 해설보다는 안내책자나 표지판 등의 매체를 통해 문화유적에 대한 정보를 얻고 있다.

문화자원 해설은 “단순히 사실적인 정보를 전달하기보다 직업적인 경험과 설명에 도움이 되는 해설매체를 통한 실물을 이용하여 문화자원에 내재된 의미와 연관성을 나타내는 교육적인 활동”이라고 정의할 수 있다[1]. 문화해설은 사물과 문화유물, 경관, 그리고 그 지역과의 직접 경험을 통해 지역의 문화적·자연적 문화유산과의 의미와 관계를 드러내도록 고안된 의사소통과정이라고 정의하였다[5]. 문화해설사는 이러한 의사소

통과정을 통해 방문객들에게 문화유산의 부가적인 가치를 제공하고 있는 것이다. 이 밖에, 이러한 문화해설을 통해서 문화자원의 관광활성화를 도모할 수 있을 것이다[6].

문화해설을 통해서 방문객들은 문화유적에 대한 관심을 제고할 수 있으며, 문화유적에 대한 의식이 높아져 더 많은 것을 이해하고 배울 수 있으며 더 만족하게 된다[7]. 실제로 해설을 받은 방문객과 그렇지 못한 방문객보다 방문 후 문화유산에 대한 인식수준이 높아지는 것으로 나타나고 있다. 경북궁 방문객들을 대상으로 한 연구에서는[3] 해설을 받은 방문객이 받지 않은 방문객보다 방문 후 경북궁에 대한 관광자원 가치인식이 높게 나타나고 있음을 파악하였다. 또한, 관광자원해설 유형에 따른 관광자원 가치인식이 유의한 차이를 보이고 있음을 밝혔다. 또한, 표지판이나 해설판에 의존한 방문객보다 해설사의 안내를 받은 방문객들이 가치인식, 만족과 재방문의도가 다르게 나타나고 있는 것으로 나타났다. 또한 관광해설을 받은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 전반적인 만족도, 재방문의사, 추천의사가 현저히 높은 것으로 나타나기도 했다[8].

본 연구는 문화해설이 갖는 효과를 인식하여 문화해설사를 통한 해설과 안내판을 통한 해설효과와의 차이를 알아보고자 한다. 또한, 문화해설 속성이 방문객의 만족 및 문화유산에 대한 인식수준에 영향을 미치는 영향력을 파악하고, 문화해설사와 안내판을 통한 해설이 어떠한 차이를 보이는지 알아보고자 한다. 이를 통해 인적기법과 비인적기법 간의 해설효과를 비교분석함으로써 방문객의 문화유산에 대한 이해와 만족을 높이기 위해서 어떠한 노력이 요구되는지 유추해볼 수 있을 것이며 보다 효과적인 문화해설을 위한 정보를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

## II. 문헌연구 및 연구기설

### 1. 문헌연구

#### 1.1 문화해설의 속성

Tilden은 해설에 있어서 교육성, 정보전달성, 이해용

이성, 예술성, 전체성 등이 고려되어야 하며, 해설대상 별로 다른 차원의 접근방식이 필요하다고 하였다[1]. 한편 Edwards는 해설은 정보서비스, 안내서비스, 교육적 서비스, 여흥서비스, 선전서비스, 그리고 영감적 서비스의 6가지의 요소로 구성된다고 보기도 하였다[9]. 박석희는 환경해설 내용과 방법에 따라서 지식습득 수준에 영향을 미친다고 하였으며, 해설의 측정을 위해 흥미성, 교육성, 리드성, 테마성, 적합성, 신뢰성을 변수로 삼았다[10]. 이명진은 해설내용에 대한 측정항목으로 다양성, 이해용이성, 흥미성을 제시하였다[11]. 이순자는 문화관광 해설사 역할을 업무지식(유적지 유래 설명, 안내, 원만한 업무지식), 커뮤니케이션(질문에 답변, 수준에 맞는 설명, 대화를 통한 설명, 단정한 외모(단정한 복장과 용모, 예절, 친절과 관심)의 세 가지로 보았다[12]. 해설관에 관한 연구는 주로 자연자원을 다룬 연구가 많으며, 해설관의 위치나 수, 내용, 디자인 등 물리적 특성에 관한 연구가 주로 이루어져 왔으며[13-16], 내장산을 대상으로 한 연구에서는[17] 관광자원 해설관의 위치, 주변환경, 가시거리, 관리상태, 크기, 문자수 등을 해설능력에 영향을 미치는 변수로 파악하였다.

### 1.2 문화해설 속성과 방문객 만족

해설속성과 방문객 만족간의 관계에 대한 몇몇 연구들이 수행되어 왔다. 박명희는 관광해설이 관광지 이용편의성보다 관광객의 만족에 더 높은 영향을 미치고 있음을 밝혔다[18]. 이순자는 문화관광해설사의 역할을 업무지식, 커뮤니케이션, 단정한 외모의 요인으로 구분하여 이러한 요인들과 방문객 만족, 재방문의도에 미치는 영향을 파악하였다[12]. 그 결과, 커뮤니케이션이 만족과 재방문에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 업무지식의 영향력이 각각 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한, 단정한 외모는 만족에는 유의한 영향을 미쳤으나, 재방문의도에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[12]. 앞에서 살펴본 유수현의 연구에서도 해설관을 이용한 방문객들보다 해설사의 안내를 받은 방문객들이 문화자원에 대한 역사적 가치, 관광가치를 더 높게 느끼며, 만족과 재방문의사가 더 높게 나타났다[5].

## 2. 연구가설

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 문화해설사의 역할과 필요성을 알아보기 위해 문화해설사 동반 여부에 따라 문화해설 속성에 대한 지각이 다르게 나타나는지, 해설에 대한 만족도는 어떤 차이가 있는지, 또한, 해설매체에 따라서 문화유산에 대한 가치 인지 및 태도가 다르게 나타나는지를 알아보고자 한다. 또한, 해설속성이 만족도와 문화유산 인지 및 태도에 미치는 영향력이 해설매체에 따라 다르게 나타나는지를 파악해보고자 한다. 이를 위해 문화해설사의 해설을 받은 경우와 해설관을 통해 안내받은 방문객의 두 집단 간의 차이를 비교하고자 한다.

- H1. 해설매체에 따라 방문객이 문화자원 관람 후 지각하는 해설속성에 차이가 있을 것이다.
- H2. 해설매체에 따라 방문객이 문화자원 관람 후 느끼는 해설서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H3. 해설매체에 따라 문화자원 관람 후 방문객의 문화유산에 대한 인지 및 태도에 차이가 있을 것이다.
- H4. 해설매체에 따라 해설속성이 해설서비스 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- H5. 해설매체에 따라 해설속성이 문화유산에 대한 인지 및 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

## III. 연구방법

### 1. 측정척도의 구성

문화해설사와 안내해설사의 해설 속성을 공통적으로 측정할 수 있는 척도를 마련하기 위해서 선행연구들을 바탕으로 하여 흥미성, 충실성, 교육성, 효과성의 네 가지 속성으로 구성하였다. 해설을 받은 후의 '문화유산에 대한 인지'를 측정하기 위해서 '건축양식', '종교사상', '역사·전통문화' 등의 정보에 대한 인지 정도를 묻는 항목으로 구성하였다. 또한, '문화유산'에 대한 태도는 문화유산에 대한 '가치인식', '보호에 긍정적 태도', '보존 필요성 인식'과 '문화유산방문의사' 및 '기념품 구매의사'로 측정하였다. 다음의 [표 1]에 측정내용과 출처

가 제시되었다. 설문에 사용된 척도는 명목척도와 리커트식 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=어느 쪽도 아니다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다.)를 사용하였다.

## 2. 자료수집 및 분석

설문조사는 경복궁과 창덕궁 방문객을 대상으로 문화관광 해설서비스 이용자와 안내해설관에 의존하여 관람한 방문객을 대상으로 2011년 1월 4일, 5일, 8일, 9일 4일에 걸쳐 실시하였다. 총 821부를 회수하였으나 부적합한 설문을 제외하고 총 788부의 유효 설문을 대상으로 분석을 실시하였다. 수집된 자료들은 SPSS 12.0을 이용하여 인구통계적 특성을 파악하기 위한 빈도분석을 실시하였으며 요인 간 상관관계 파악을 위해 상관분석을 실시하였다. 또한 문항의 타당성과 신뢰도 검증에 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며 가설 검증을 위해서 t검정 및 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 실증분석

### 1. 표본의 특성

분석에 사용된 743명의 인구통계학적 특성을 살펴보면 [표 2]와 같다. 응답자들의 성별은 남성 319명(40.5%), 여성 469명(59.5%)로 여성이 남성에 비해 많은 비중을 차지했다. 연령대별로는 20대 304명(39.0%), 30대 179명(22.9%), 40대 172명(22.1%), 50대 69명(8.8%), 60대 이상 56명(7.2%)으로 나타났다. 월평균수입은 100만원 미만 194명(26.0%), 100만원-199만원 154명(20.7%), 200만원-299만원 145명(19.5%), 300만원-399만원 101명(13.6%), 400만원-499만원 59명(7.9%), 500만원-799만원 57명(7.7%), 800만원 이상 35명(4.7%)으로 나타났다. 응답자의 학력 분포를 살펴보면, 고졸이하 148명(19.2%), 대학생 및 졸업자 469명(60.8%), 대학원 재학이상 155명(20.1%)으로 나타났다. 거주지는 국내가 406명(51.7%), 해외가 380명(48.3%)로 비슷한 수준을 나타냈다.

표 1. 설문의 구성

변수명	문항		선행연구 번호	
문화해설속성	흥미성	3	인상적, 흥미로움, 기억 남음 [2],[17]	
	충실성	3	상세, 호기심충족, 내용 신뢰 [2],[18]	
	교육성	3	다양하고 유익한 정보, 새로운 정보, 역사문화 이해 [2],[17]	
	효과성	3	이해 쉬움, 생동감, 내용적합	
전반적 만족	1	문화해설 서비스에 대한 전반적 만족도	[3], [18], [19]	
문화유산인지 및 태도	문화유산 인지	3	건축양식 인지, 종교사상 인지, 역사·전통문화 인지	[3], [18], [19]
	문화유산 태도	5	문화유산 보호에 긍정적 태도, 보존 필요성 인식, 문화유산가치 인식, 문화유산 방문의사, 기념품구매의사	[2], [19]
일반사항	관람행동	3	방문횟수, 동반자, 정보수집원	
	인구통계	6	성별, 연령, 소득, 학력, 직업, 거주지	

표 2. 응답자의 인구통계적 특성

구분	해설사	해설관	합계		
			명	%	
성별	남자	96	223	319	40.5
	여자	139	330	469	59.5
연령	20-29	74	230	304	39.0
	30-39	54	125	179	22.9
	40-49	59	113	172	22.1
	50-59	22	47	69	8.8
	60세 이상	19	37	56	7.2
소득	100만원 미만	48	146	194	26.0
	100-199만원	40	114	154	20.7
	200-299만원	43	102	145	19.5
	300-399만원	34	67	101	13.6
	400-499만원	14	45	59	7.9
	500-799만원	20	37	57	7.7
교육수준	800만원 이상	13	22	35	4.7
	고졸이하	41	107	148	19.2
	대학생/대졸	132	337	469	60.8
직업	대학원 이상	55	100	155	20.1
	학생	51	139	190	24.4
	회사원	59	131	190	24.4
	전문직	45	82	127	16.3
	자영업	13	26	39	5.0
	공무원	24	26	50	6.4
거주지	주부	26	82	108	13.8
	기타	15	61	76	9.7
	내국인	88	318	406	51.7
외국인	147	233	380	48.3	

### 2. 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 문화해설 속성

및 문화유산 인지 및 태도에 대한 설문을 구성하였으나 기존 연구들과 맥락에 다소 차이가 있으며 표본도 다르기 때문에 측정도구의 신뢰도와 타당성을 확보하기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 주성분분석과 직각회전 방법을 사용하였다. 문화해설 속성의 경우 12개의 측정항목을 요인분석 한 결과 '신뢰감'과 '적합성' 항목은 0.4 이상의 적재량을 보이는 요인이 없어 제거되었으며 '다양하고 유익한 정보'는 요인2에 대해 높은 적재량을 보였다. 이에, 흥미성 3개, 충실성 3개, 교육성 2개, 효과성 2개의 총 10개의 문화해설 속성 측정항목이 4개의 요인으로 분류되었으며 요인별 신뢰계수는 모두 0.8 이상으로 내적일관성을 갖는 것으로 나타났다. 문화유산 인지 및 태도의 8개 측정항목 중 '기념품 구매의사'는 신뢰도 분석에서 내적일관성이 떨어지는 것으로 나타나 제거되었다. 나머지 7개 측정항목은 요인분석 결과 문화유산인지 3개, 문화유산태도 4개로 분류되었다. 두 개의 요인 모두 신뢰계수가 0.8 이상으로 높은 내적 일관성을 가지는 것으로 나타났다.

[표 5]는 각 변인 간의 판별타당성 검증을 위한 상관분석 결과를 나타낸 것이다. 분석 결과, 본 연구에 사용된 7개의 요인 간의 상관관계가 모두  $p < 0.01$  수준에서 유의한 것으로 나타났다.

### 3. 가설 검증

본 연구에서는 해설매체에 따라 방문객들이 느끼는 해설속성, 만족도, 문화유산 인지 및 태도의 차이를 비교하기 위해 독립표본 t검정을 실시하였으며, 각각의 경우 해설속성과 만족도, 해설속성과 문화유산 인지 및 태도의 관계를 파악하여 차이여부를 알아보고자 선형회귀분석을 실시하였다.

#### 3.1 가설 1, 2, 3의 검증

해설매체에 따라 방문객이 느끼는 해설속성에 차이를 검증한 결과, [표 6]과 같이 '흥미성', '충실성', '교육성', '효과성'의 4가지 해설속성에 있어 모두 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단평균에서 볼 수 있듯이 문화해설사를 동반한 방문객이 4개의 속성 모두에서 높은

수치를 보였다.

표 3. 문화해설 속성의 타당성 및 신뢰성 분석

측정 변수	요인1	요인2	요인3	요인4	신뢰계수
	흥미성	충실성	교육성	효과성	
인상적	0.773	0.290	0.242	0.336	.905
기억남음	0.802	0.279	0.308	0.239	
흥미로움	0.700	0.419	0.306	0.233	.894
상세함	0.366	0.636	0.374	0.196	
호기심충족	0.372	0.733	0.279	0.345	
신뢰감	0.133	0.301	0.251	0.279	.871
다양·유익	0.329	0.638	0.341	0.260	
새로운 정보	0.310	0.294	0.812	0.220	.812
역사문화이해	0.279	0.300	0.759	0.340	
이해쉬움	0.310	0.221	0.234	0.745	전체신뢰도 = .955
적합성	0.259	0.282	0.268	0.249	
생동감	0.402	0.359	0.222	0.648	KMO : .955 Bartlett 구형성 검정: 6557.682 (p:.000)
고유값	2.625	2.123	2.179	1.588	
분산(%)	26.254	21.229	21.794	15.881	
누적(%)	26.254	69.277	48.048	85.158	

표 4. 문화유산 인지 및 태도의 타당성 및 신뢰성 분석

측정 변수	요인1	요인2	신뢰계수
	태도	인지	
건축양식인지	0.301	0.784	.907
종교사상 인지	0.129	0.892	
역사·전통문화인지	0.398	0.755	.855
문화유산가치인식	0.723	0.399	
문화유산보존필요인식	0.825	0.245	
문화유산 보호 긍정적	0.863	0.208	
타문화유산 방문의사	0.753	0.198	
고유값	2.780	2.284	전체신뢰도 = .873
분산(%)	39.719	32.627	
누적(%)	39.719	72.347	
KMO:.861 Bartlett 구형성 검정: 2574.320 (p:.000)			

표 5. 변인간 상관관계 분석

속성	흥미성	충실성	교육성	효과성	전반적 만족	문화유산 인지
흥미성	1					
충실성	.834(**)	1				
교육성	.719(**)	.790(**)	1			
효과성	.786(**)	.809(**)	.759(**)	1		
전반적만족	.750(**)	.785(**)	.717(**)	.759(**)	1	
문화유산인지	.468(**)	.417(**)	.377(**)	.405(**)	.388(**)	1
문화유산태도	.332(**)	.291(**)	.326(**)	.271(**)	.271(**)	.592(**)

\*\* 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

표 6. 해설매체에 따른 해설속성의 차이

구 분	집단 평균		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
	유	무	F	p	t	p
흥미성	4.53	3.17	7.857	.005	25.051	.000
충실성	4.50	3.32	12.588	.000	20.521	.000
교육성	4.58	3.61	31.062	.000	17.086	.000
효과성	4.45	3.30	11.698	.001	18.700	.000

표 7. 해설매체에 따른 만족도의 차이

구 분	집단 평균		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
	유	무	F	p	t	p
전반적 만족	4.57	3.43	47.451	.000	18.353	.000

[표 7]과 같이 문화해설 서비스에 대한 만족도 역시 두 집단 간에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 문화해설사를 동반하지 않고 해설판을 이용한 방문객의 만족도 평균이 3.43인데 비해 문화해설사의 안내를 받은 방문객은 4.57의 다소 높은 만족도를 보였다.

표 8. 해설매체에 따른 문화유산 인지 및 태도의 차이

구 분	집단 평균		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정	
	유	무	F	p	t	p
문화유산인지	4.20	3.64	3.307	.069	9.565	.000
문화유산태도	4.42	4.10	4.260	.039	6.567	.000

[표 8]과 같이 문화유산 인지 및 태도의 경우에도 해설매체에 따라 차이가 있는 것으로 나타났는데, 문화해설사를 동반한 경우의 집단 평균이 문화유산인지의 경우 4.20, 문화유산 인식·태도에서는 4.42로 해설판을 이용한 집단에 비해 유의하게 높았다.

이상의 검증 결과, 해설매체에 따라 방문객이 문화자원 관람 후 느끼는 해설속성(H1), 전반적 만족도(H2), 문화유산 인지 및 태도(H3)에 차이가 있다는 가설 1, 2, 3은 모두 채택되었다.

### 3.2 가설 4와 5의 검증

해설매체에 따라 문화해설 속성이 문화해설에 대한 전반적 만족도에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위해 문화해설사를 동반한 경우와 해설판을 이용한 경우를 구

분하여 선형회귀분석을 실시하였다. 우선 [표 9]와 같이 문화해설사 동반 시 ‘흥미성’과 ‘효과성’이 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면 ‘충실성’과 ‘교육성’은 영향력을 보이지 않았다. 특히 ‘흥미성’(480)은 ‘효과성’(185)에 비해서 비교적 큰 영향을 주는 것으로 나타났다.

반면, 해설판을 이용한 경우에는 [표 10]과 같이 ‘흥미성’(185), ‘충실성’(375), ‘교육성’(166), ‘효과성’(274)의 4가지 모든 속성이 문화해설 서비스 만족도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 ‘충실성’이 가장 큰 영향력을 보였으며 ‘효과성’이 그 뒤를 이었다. 이상의 검증 결과, 해설매체에 따라 문화해설 속성이 문화해설 서비스 만족도에 주는 영향력은 속성에 따라 차이가 있는 것으로 판단할 수 있다.

가설 5의 경우, 해설매체에 따라 문화해설 속성이 문화유산 인지 및 태도에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위해 문화해설사를 동반한 경우와 해설판을 이용한 경우를 구분하여 선형회귀분석을 실시하였다. 우선 [표 9]와 같이 문화해설사 동반 시에는 ‘효과성’과 ‘흥미성’이 문화유산 인지에 유의한 영향을 미치는 것으로 한편 문화유산 태도에는 ‘흥미성’과 ‘교육성’이 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 ‘흥미성’은 문화유산 인지(.207)와 문화유산 태도(.305)에 대해서 모두 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 문화유산 인지에 대해서는 ‘효과성’(210)이 ‘흥미성’(207)에 비해 다소 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으나 그 차이가 크지 않았다. 반면, 문화유산 태도에 대해서는 ‘흥미성’(305)이 ‘교육성’(217)에 비해 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

한편, 해설판 이용 시에는 [표 10]과 같이 ‘흥미성’만이 문화유산 인지에 영향을 주는 요인으로 나타났으며, ‘흥미성’과 더불어 ‘교육성’이 문화유산태도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 문화해설사 없이 해설판을 이용하는 경우에도 ‘흥미성’은 문화유산 인지(.350)와 태도(.113)에 공통적으로 영향을 미치는 요인으로 파악되었으나 문화유산 태도에 있어서는 문화해설사 동반 시와는 다르게 ‘교육성’(154)보다 그 영향력이 낮은 것으로 나타났다.

이상의 검증 결과, 해설매체에 따라 문화해설 속성 중 문화유산 인지 및 태도에 영향을 미치는 요인은 일부 공통성을 띄지만 그 영향력 크기에 따라서는 다소 차이가 있다고 판단할 수 있다. 가설 검증 결과를 요약하면 [표 11]과 같다.

표 9. 문화해설사의 문화해설 속성과 해설에 대한 만족도, 문화유산 인지 및 태도와의 관계

종속 변수	독립 변수	비표준화 B	표준화 Beta	t	p	공선성		
						공차 한계	VIF	
전반적 만족	상수	.934		3.691	.000			
	흥미성	.480	.455	4.898	.000	.268	3.728	
	충실성	.071	.070	.724	.470	.247	4.042	
	교육성	.068	.064	.843	.400	.407	2.457	
	효과성	.185	.202	2.401	.017	.328	3.046	
		R2 = .538	수정된R2= .528	추정값의 표준오차= .442				
		F= 58.117	p= .000	Durbin-Watson= 1.922				
문화유산 인지	상수	2.349		7.422	.000			
	효과성	.194	.210	2.057	.041	.403	2.481	
	흥미성	.219	.207	2.032	.043	.403	2.481	
			R2 = .154	수정된R2= .146	추정값의 표준오차= .59708			
			F= 4.128	p= .043	Durbin-Watson= 2.215			
문화유산 태도	상수	2.210		7.785	.000			
	흥미성	.283	.305	3.422	.001	.477	2.097	
	교육성	.203	.217	2.439	.016	.477	2.097	
			R2 = .238	수정된R2= .236	추정값의 표준오차= .49665			
			F= 5.951	p= .016	Durbin-Watson= 2.047			

주: 전반적만족은 입력법, 문화유산인지 및 태도는 단계선택법을 사용함

표 10. 안내해설관의 해설 속성과 해설에 대한 만족도, 문화유산 인지 및 태도와의 관계

종속 변수	독립 변수	비표준화 B	표준화 Beta	t	p	공선성		
						공차 한계	VIF	
전반적 만족	상수	.094		.741	.459			
	흥미성	.185	.149	3.491	.001	.420	2.383	
	충실성	.375	.324	6.557	.000	.313	3.193	
	교육성	.166	.151	3.545	.000	.421	2.377	
	효과성	.274	.246	5.572	.000	.394	2.541	
		R2 = .594	수정된R2= .591	추정값의 표준오차= .627				
		F= 193.888	p= .000	Durbin-Watson= 1.946				
문화유산 인지	상수	2.602		20.883	.000			
	흥미성	.329	.350	8.631	.000	1.000	1.000	
			R2 = .122	수정된R2= .121	추정값의 표준오차= .69654			
			F= 74.490	p= .000	Durbin-Watson= 1.842			
	문화유산 태도	상수	3.380		25.921	.000		
교육성		.116	.154	2.938	.003	.643	1.555	
흥미성		.096	.113	2.148	.032	.643	1.555	
		R2 = .057	수정된R2= .054	추정값의 표준오차= .65255				
		F= 4.613	p= .032	Durbin-Watson= 1.794				

주: 전반적만족은 입력법, 문화유산인지 및 태도는 단계선택법을 사용함

표 11. 가설 검증 결과 요약

구분	연구가설	결과
H1	해설매체에 따라 방문객이 문화자원 관람 후 지각하는 해설속성에 차이가 있을 것이다.	채택
H2	해설매체에 따라 방문객이 문화자원 관람 후 느끼는 해설서비스 만족도에 차이가 있을 것이다	채택
H3	해설매체에 따라 문화자원 관람 후 방문객의 문화유산에 대한 인지 및 태도에 차이가 있을 것이다.	채택
H4	해설매체에 따라 해설속성이 해설서비스 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	부분 채택
H5	해설매체에 따라 해설속성이 문화유산에 대한 인지 및 태도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	부분 채택

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 궁 방문객을 대상으로 해설매체에 따른 해설효과의 차이를 알아보고자 문화해설사 동반 여부에 따른 해설속성, 문화해설 서비스 만족도, 문화유산에 대한 인지 및 태도의 차이를 알아보았다. 또한 해설매체에 따른 해설속성과 만족도, 해설속성과 문화유산 인지 및 태도의 관계를 검증하였다. 이러한 검증을 바탕으로 방문객의 만족도를 높이고 문화유산에 대한 인식 및 태도를 제고시킬 수 있는 적절한 문화해설 방법을 제시하는데 본 연구의 목적이 있다. 우선 본 연구의 가설 검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 방문객들이 느끼는 해설속성, 문화해설 서비스 만족도, 문화유산 인지 및 태도는 해설매체에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 해설매체에 따라 문화해설 서비스 만족도와 문화유산 인지 및 태도에 유의하게 영향을 미치는 해설 속성에 차이가 있는 것으로 나타났다. 문화해설에 대한 전반적 만족도의 경우 문화해설사 동반 시에는 ‘흥미성’과 ‘효과성’이 순서대로 큰 영향을 주는 것으로 나타난 반면, ‘충실성’과 ‘교육성’은 영향관계가 유의하지 않는 것으로 나타났다. 한편, 해설관의 경우 ‘충실성’, ‘효과성’, ‘흥미성’, ‘교육성’ 순으로 모두 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 해설매체에 따라 문화유산 인지와 태도 모두에 대해 영향을 미치는 요인은 비슷하였으나 속성별 영향력에서는 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. 다만 ‘흥

미성'은 해설매체에 상관없이 문화유산 인지와 태도 모두에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

이러한 연구결과는 해설속성이 해설능력에 영향을 미치고[17] 관광해설이 동반되는 경우 방문객의 만족과 문화유산에 대한 가치 인식을 높인다는[3][12]는 기존의 연구들과는 달리 해설사와 해설관이라는 다른 매체로 해설을 제공하는 경우 효과성, 흥미성, 교육성, 충실성 등 구체적인 해설 속성이 얼마나 어떻게 영향을 미치고 차이가 있는지를 검증했다는 점에서 차별성을 갖는다고 할 수 있다.

이상과 같은 검증 결과를 바탕으로 본 연구에서는 효과적인 문화해설 서비스에 대한 다음과 같은 시사점을 제시한다.

첫째, 해설매체에 따른 해설속성, 전반적 만족도, 문화유산 인지 및 태도의 차이를 감안했을 때, 문화해설사가 동행하는 것이 효과적인 문화해설을 위해 필요하다고 볼 수 있다. 이는 대부분의 기존 선행연구의 결과와도 일치하는 것으로 문화해설사가 방문객의 만족도 및 문화유산에 대한 인식 고취에 있어 중요한 역할을 한다는 것을 재확인시켜 주는 결과라고 하겠다. 최근 들어 많은 지자체단체들은 지역의 문화 또는 자연자원을 중심으로 관광자원화하고자 하는 노력이 경쟁적으로 이뤄지고 있다. 이에, 방문객 만족제고와 교육적 효과를 위해 문화해설사, 생태해설사, 숲해설사와 같은 해설사 양성을 통한 자원의 부가가치 창출은 중요한 과제로 추진될 필요가 있다고 하겠다. 더불어 인적자원이 부족한 경우, 모바일 어플리케이션 등 GPS 기술을 이용한 전자기기로의 대체를 통해 문화해설사의 대중적인 보급이 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 문화해설의 전반적 만족도에 영향을 미치는 해설속성을 살펴보면 문화해설사가 동반하는 경우는 해설관만 이용한 경우에 비해 생동감 있고 흥미로운 해설이 만족도에 큰 영향을 미치는 반면 해설관을 이용한 경우에는 해설관 내용의 상세함과 확산성이 방문객 만족에 영향을 미치고 있는 것으로 보여진다. 이는 문화해설사가 동반하는 경우 내용적인 부분보다는 해설 기법에 대해 많은 영향을 받는다는 것을 시사하는 한편 문화해설의 기본적인 기능인 교육성 및 내용의 충실성

이 부족하다는 것을 동시에 보여준다고도 할 수 있다. 특히 단체관광에서 문화해설사가 동반하는 경우에는 시간적, 공간적 제약이 클 수 있다. 이에, 보다 효과적인 문화해설을 통해 방문객들의 만족도를 높이기 위해서는 문화해설사가 전달하기 어려운 구체적인 정보나 부수적인 내용들을 방문객들에게 전달할 수 있는 브로셔 등의 보조자료를 배포하여 병행함으로써 내용의 신뢰도를 높이고 보다 다양하고 상세한 내용을 전달하는 것도 한 가지 방법이라고 할 수 있다. 한편, 문화해설사 동반유무와 관계없이 '효과성'은 방문객의 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 해설속성으로 나타났다. 이에 해설관과 문화해설사 모두에게 있어 이해하기 쉽고 생동감 있게 관광자원에 대한 내용을 전달할 수 있는 효과적인 해설 방법에 대한 실증연구가 필요하다고 할 수 있다.

셋째, 문화유산에 대한 인식과 태도에 영향을 미치는 해설속성을 살펴보면 문화유산 인식에는 문화해설사 동반 시에는 '흥미성'과 '효과성'이, 해설관 이용 시에는 '흥미성'이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 문화유산 태도에는 문화해설사 동반 여부에 상관없이 '교육성'과 '흥미성'이 영향을 미쳤다.

마지막으로 흥미로운 점은 문화유산 인지 및 전반적 만족도에 영향을 미치는 속성들과 다르게 '교육성'이 문화유산 태도에 미치는 영향력이다. 문화해설사 동반여부와 상관없이 전반적 만족 및 문화유산 인지에는 유의한 영향을 미치지 않던 '교육성'이 문화유산 태도에 대해서는 '흥미성'과 더불어 유의한 요인으로 나타났다. 이는 인상적이고 흥미로운 내용 등 '흥미성'과 생동감 있고 쉬운 표현 등 '효과성'을 통해 방문객을 만족시키고 문화유산에 대한 이해를 도울 수는 있으나 문화유산 보존 및 가치에 대한 인식 등의 문화유산에 대한 태도에 영향을 주기 위해서는 역사문화를 이해시키고 새로운 정보를 제공하는 '교육성' 또한 중요한 요인임을 시사한다고 볼 수 있다. 이에, 문화유산에 대한 역사 및 문화지식에 대한 해설이 보다 강화될 필요가 있을 것이다. 또한, 해설의 교육성 강화에 있어서 어떻게 하면 역사문화지식을 보다 흥미롭고 생동감 있게 전달할 것인가에 대한 고민이 이루어져야 할 것이다.



한편, 문화 또는 생태관광 해설을 다룬 기존의 연구들은 해설 유무에 대한 차이만을 규명하거나 해설속성 및 방문객 만족과 해설속성 간 영향관계를 다루었다. 이에, 본 연구는 해설속성과 방문객의 만족뿐 아니라 문화유산 인지 및 태도를 포함하여 이들 간 영향력을 해설매체별로 체계적으로 밝혀 보다 효과적인 해설을 위한 자료를 제시함으로써 기존연구의 틀을 확장시켰다는 데 의의를 가질 수 있다고 사료된다.

한편, 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 실증 분석을 위해 사용된 연구대상이 서울에 소재한 두 개의 궁(경복궁과 창덕궁)으로 제한적이라고 할 수 있다. 즉, 연구결과를 문화자원 또는 생태자원 및 자원자원 등과 같은 타자원의 해설에 적용하여 일반화하기에 한계가 따를 수 있다. 또한 본 연구는 20세 이상의 성인만을 표본으로 하였기 때문에 교육적 측면이 강조되는 미성년 학생에게 적용되는데 한계를 갖는다. 이에 향후에는 효과적인 문화해설을 통한 문화역사의식 제고를 위해 자원의 특성을 반영한 측정항목 개발과 검증 및 성년과 미성년 학생에 대한 비교연구가 요구된다.

#### 참 고 문 헌

- [1] F. Tilden, *Interpreting our heritage*. 3d ed. Chapel Hill : University of North Carolina Press, 1977.
- [2] 문창현, "문화관광해설이 관광객의 만족에 미치는 영향 -전주한옥마을 해설투어를 중심으로", 지역사회연구, 제16권, 제2호, pp.47-66, 2008.
- [3] 유수현, "경복궁의 관광자원 해설에 관한 연구-해설유형과 관광자원의 가치인식을 중심으로-", 문명연지, 제4권, 제3호, pp.29-62, 2003.
- [4] 전명숙, "한국 세계문화유산을 활용한 관광자원 개발에 관한 연구" 한국콘텐츠학회 2005 추계 종합학술대회 논문집, 제3권, 제2호, pp.75-80, 2005.
- [5] Veverka and Lee, "A 5000 year old culture is poised and ready for interpretation," *The Interpretation Edge*, Vol.3, No.1, pp.10-12, 1996.
- [6] 연상호, 이영욱, 김주일, "지역공간영상을 이용한 문화재 안내시스템구축 방안", 한국콘텐츠학회 2005 추계 종합학술대회 논문집, 제3권, 제2호, pp.330-334, 2005.
- [7] G. M. Moscardo, "Mindful Visitors Heritage and Tourism," *Annals of Tourism Research*, Vol.23, No.2, pp.376-397, 1996.
- [8] 임정빈, "관광자원해설이 관광 후 평가에 미치는 영향: 명성황후 생가를 중심으로", 경기대학교 관광개발학과 석사학위논문, 2001.
- [9] Y. Edwards, "Interpretation -what should it be?," *Journal of interpretation*, Vol.1, No.1, pp.9-12, 1976.
- [10] 박석희, *신관광자원론*. 명보출판사, 1989.
- [11] 이명진, "관광자원 교육성의 측정척도 개발 및 관광객 만족과의 관계성 분석", 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1998.
- [12] 이순자, "문화관광 해설사(文化觀光 解說士)의 역할이 관광객 만족과 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향 -대구광역시를 중심으로-", *Tourism Research*, 제22호, pp.117-137, 2006.
- [13] 김상오, "내장산 국립공원 자연관찰로의 자기안내식 해설판 디자인 속성에 대한 중요도-성취도 분석", 한국환경생태학회지, 제20권, 제2호, pp.159-169, 2006.
- [14] 김세천, 이상락, 박봉주, 최형근, "자연휴양림의 환경해설판 디자인 개발", 한국산림휴양학회지, 제7권, 제4호, pp.1-7, 2003.
- [15] 손중은, 송형섭, "환경해설판 디자인에 대한 이용자 반응 -홍릉수목원 사례를 중심으로. 한국산림휴양학회지", 제6권, 제3호, pp.43-50, 2002.
- [16] 손중은, 송형섭, "자기안내식 환경해설판 디자인에 관한 연구", 산림휴양연구, 제4권, 제3호, pp.43-54, 2000.
- [17] 전경수, "환경해설관의 해설능력에 영향을 미치는 요인", 산림휴양연구 제3권, 제1호, pp.29-38, 1999.
- [18] 박명희, "문화관광자원해설의 만족도 평가에 관

한 연구”, 관광·레저연구, 제11권, 제2호, pp.23-47, 1999.

[19] 김계섭, 안윤지, “문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계”, 관광연구, 제19권, 제1호, pp.247-272, 2004.

[20] 문창현, “생태관광의 환경해설이 관광객의 환경의식 및 관광태도에 미치는 영향에 관한 연구-금강철새조망대를 중심으로”, 제17권, 제2호, pp.51-75, 2009.

[21] B. Weiler and D. Davis, “An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader,” Tourism Management, Vol.14, No.2, pp.91-98, 1993.

<관심분야> : 문화관광, 관광경제, 문화·관광경쟁력

안 경 모(Kyung-Mo Ahn)

정회원



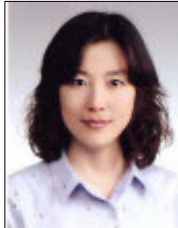
- 1987년 2월 : 경희대학교 대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 1995년 2월 : 광운대학교 대학원 경영학과 졸업(경영학박사)
- 2001년 3월 ~ 현재 : 경희대학교 관광대학원 교수

<관심분야> : 컨벤션경영, 콘텐츠관광, 문화관광

저 자 소 개

김 주 연(Ju-Yeon Kim)

정회원



- 2002년 2월 : 서울시립대학교 일반대학원 국제관계학과(정치학석사)
- 2007년 2월 : 경희대학교 일반대학원 관광학과(관광학박사)
- 2010년 2월 ~ 현재 : 경희대학교

교 국제관광전략연구소 학술연구교수

<관심분야> : 문화관광, 콘텐츠관광, 관광정보서비스

이 민 재 (Min-Jae Lee)

정회원



- 1997년 8월 : 이화여자대학교 경영학과(경영학사)
- 1998년 12월 : 라스베가스네바다주립대학교 호텔경영학과(호텔경영학사)
- 2005년 2월 : 경희대학교 관광대

학원 컨벤션경영학과(관광학석사)

▪ 2010년 2월 : 경희대학교 일반대학원 무역학과 국제경영전공(경영학박사)

▪ 2009년 3월 ~ 현재 : 경희대학교 무역학과 객원교수