

웹 사이트 관광정보에 따른 탐색과 수용에 관한 연구

최 훈* · 김수연**

The Relationship between User's Acceptance and Characteristics of Tourism Information Web-Site

Choi, Hoon* · Kim, Su Yun**

Abstract : 정보화 사회에서 관광 웹 사이트는 그 지역의 가치가 있는 관광정보를 제공하고, 관광객을 유치하는 마케팅 도구로서 그 역할이 중요시되고 있다. 또한, 인터넷 정보 수용자는 관광 웹 사이트를 매개로 하여 그 지역에 대한 이미지를 갖게 되고, 점차적으로 일정한 태도를 형성하여 결국 관광지를 선택하는데 영향을 받는다고 볼 수 있다. 지방 자치 단체의 홈페이지에서 관광 홍보가 매우 중요하다. 그 이유는 첫째 인터넷 외에 지역의 관광정보를 여행하기 전에 입수하는 것이 매우 어려운 상황이고, 둘째로, 인터넷을 통한 관광 정보 탐색이 대중화 되고 있기 때문이다. 정보탐색은 지속적 탐색이라 표현할 수 있는데 잠재적 관광객이 관광 홈페이지를 매개로 하여 그 지역의 대한 이미지를 갖게 되고 그에 따라 관광지 선택에 영향을 받는다고 볼 수 있다.

하지만, 광역자치단체의 웹 사이트 상에서 관광정보를 구축하여 제공할 때에 정보 수용자 측면보다는 개발자 측면 중심으로 이루어진 경우가 많이 있다. 그래서, 막대한 재정적 투자를 통해 개발된 관광정보가 수용자의 욕구에 다소 못 미칠 수 있다. 이에 관광정보 수용자들의 정보탐색 요인을 파악하여 개발할 필요성이 대두되고 있다. 또한, 관광정보 요구자가 관광정보를 탐색할 때 그들의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트를 평가하는 기준이 다르게 나타날 수 있다. 이를 기반으로 대학생들이 개인의 특성에 따라 웹 사이트의 평가에 미치는 영향에 대해 분석하고자 한다. 설문지법을 사용하여 전남 D대학교의 관광학 전공, 경영학 전공, IT(정보통신)학 전공 학생을 대상으로 총 90부를 설문조사하였으며, 각 전공별 학생들을 컴퓨터 실습실에서 1시간 동안 전남도청 관광 웹 사이트를 탐색하게 한 후 설문지에 응답하는 방식을 사용했다. 개인의 특성에 따라서 관광정보 웹 사이트 수용도 에서는 유희성향과 외향-내향성 성향이 관광정보 웹 사이트의 수용도에 영향을 미친다는 매우 유의하다는 결과를 도출 할 수 있었다. 웹 사이트의 특성에 따라서 관광정보 웹 사이트 수용도 에서는 탐색의 편리성, 정보의 충실성, 정보의 질이 관광정보 수용도 유의적이라는 결과를 도출했다. 하지만, 대고객 서비스에는 관광정보 웹 사이트 수용도에 대한 영향이 유의적이지 못한 결과를 보이고 있는데, 이를 위해서는 사용자에게 개별서비스 제공을 함으로서, 동영상이나 각종 사운드, 사용자 편의를 위한 관련 정보 다운로드, 사용자를 고려한 부가서비스를 제공한다면 웹 사이트의 성과가 높을 것임을 기대할 수 있다.

* 동신대학교 경영정보 전공 부교수

** 동신대학교 경영학과 석사과정

1. 연구 목적

문화관광 산업은 21세기 국가 경쟁력을 좌우하는 대표적인 지식기반 사업으로 강조되고 있다. 이러한 시대적 요구에 전남도청은 「전남 관광 진흥 3개년 계획」을 발표하여 미래형 관광이 환경 친화형, 환경 체험형 관광으로 발전할 것으로 보고, 남해안 갯벌을 포함한 갯벌 생태관광, 화순과 탐진강 지류들을 중심으로 한 내륙 셋강생태관광 등의 상품도 개발하고 있다. 그리고, 각종 테마여행 상품을 개발하여 웹 사이트를 통해 관광객유치에 힘을 쓰고 있다. 또한, 관광산업은 명소가 잘 꾸며져 있는 것도 중요하지만, 그것을 얼마나 멋지게 잘 홍보하여 관광객을 유치하느냐 하는 관광마케팅이 더 중요하다.

각 광역단체 들은 막대한 재정적인 투자를 통해서 지역의 관광명소와 특색을 홍보하기 위해 웹 사이트를 구축하여 서비스를 하고 있다. 하지만, 웹상에서 서비스되고 있는 관광정보가 사용자들의 특성에 맞게 구축 및 구성되었는지 파악하기 힘이 든다. 관광정보 웹 사이트를 개발할 경우 개발자 우선순위보다는 사용자 위주로 개발할 필요성이 대두되고 있다.

본 연구의 목적은 전남도청 관광정보 웹 사이트 탐색을 통해 관광정보 수용자들의 정보탐색 요인을 파악하고, 관광정보 요구자가 관광정보를 탐색하는데 그들의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트를 평가하는 기준을 파악하고자 한다.

따라서, 본 연구는 전남도청에서 운영하고 있는 홈페이지의 관광정보 웹 사이트를 분석하여 이용자가 관광정보를 효과적으로 할 수 있도록 구축되어진 홈페이지를 개선하는 방안을 제시하고자 한다. 이 연구의 목적을 달성하기 위해 첫째, 사용자의 특성(유형 성향과 성격)이 웹 사이트를 재방문하거나 타인에게 추천하는 정도와 관련이 있는지를 파악하고, 둘째, 웹 사이트 특성에 따라 사용자들의 수용도(재방문 의사, 타인에게 추천하는 정도)가 상호 영향이 있는지를 알아보며, 셋째, 응답자의 인구통계학적 요소는 웹 사이트 재방문 의사와 타인에게 추천하는 정도에 서로 차이가 있는지를 조사하고자 한다.

2. 기존 문헌 연구

2.1 기존 문헌 연구

이명희(1998)는 외향성-내향성이 의복이미지 선호에 관한 연구를 통해서 외향성 집단은 내향성 집단보다 독특한 이미지를 더 선호하는 것으로 나타났고, 연령별로는 저 연령층일수록 독특한 이미지를 선호하였다고 하였다.

박현지(1999)는 대학생들의 관광정보 웹 사이트 메뉴항목의 중요도 분석을 통해서 성별, 연령, 인터넷, 전공별로 차이를 파악하였는데, 11가지에 대한 메뉴항목의 중요도는 성별에서 남성의 인식이 높고, 연령별에서 연령이 많을수록 높고, 인터넷 경험에서 인터넷 경험이 높을수록, 전공별로 차이가 있다고 하였다.

김나희와 이애주(2000)는 전국 5대 광역시를 중심으로 한 관광 웹 사이트 콘텐츠 특성의

평가와 만족에 관한 연구에서 각각의 관광정보 웹 사이트 항목에 따라 영향을 미치는 특성들의 중요도가 다르게 나타났다고 하였다. 특히, 전체 만족도에서 가장 큰 영향을 미치는 메뉴항목은 관광지 정보와 교통정보로 파악되었다고 하였다.

백용창과 김나희(2002)는 웹 사이트 메뉴항목의 만족도에 따른 추천의사는 7개 항목들 중 4개 항목, 즉 볼거리 정보, 테마여행 정보, 도우미 정보, 특산물 정보들이 유의적인 영향을 미치고 특히, 볼거리 정보는 추천의사 중에서 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 웹 사이트를 평가하는 웹 콘텐츠의 특성요인들도 서로 다르게 나타나기 때문에 차별화된 운영관리가 필요하다고 하였다.

권영국의 2인(2003)은 관광정보 웹 사이트의 환경특성에 따른 만족, 신뢰, 충성도간의 관계 분석에서 웹 사이트의 특성과 사용자 환경은 만족형성에 유의한 작용하고, 외부환경(구전효과)은 만족형성에 미치는 영향은 유의적이지 못하였는데, 이는 지자체의 명성이 사용자의 만족에는 중요한 영향을 미치지 않는다고 하였다. 또, 사용자 환경과 외부 환경에 대한 사용자의 지각이 긍정적일수록 신뢰도는 높아지는 반면에 웹 사이트의 특성은 신뢰 형성에 미치는 영향이 유의적이지 않다고 하였다.

본 연구에서는 사용자의 특성을 관광정보 웹 사이트에 대한 유희성향과 개인의 성격에 대한 외향적-내향적 성향으로 구분하며, 관광정보 탐색에 대한 범위를 사용자의 인터페이스, 정보, 대고객 서비스로 구분하였다.

2.2 전남도청 관광정보 웹 사이트 현황분석

전라남도 관광정보 웹 사이트는 전남도청 홈페이지의 Sub-Site 형태로 되어 있지만, 이용자들은 관광사이트를 포털 내의 검색 엔진을 통해 검색하기 때문에 큰 어려움은 없다.

전라남도 관광 웹 사이트는 정보 내용이 타도와는 달리 지리적 특성인 전라남도의 섬 문화화를 설명할 수 있는 사이트와 민박, 볼거리, 먹거리 등을 알아 볼 수 있는 관광정보, 그리고 전라남도의 우수한 문화유산을 살펴볼 수 있도록 구성된 관광정보 웹 사이트이다. 이 세 축으로 [표 1]과 같이 구성되어 있다.

[표 1] 내용의 구성이 상단의 메인 메뉴 상에 관광정보센터, 남도여행 BEST 10, 전남의 섬, 민박정보, 지도검색, 추천코스, 볼거리, 먹거리, 즐길거리, 문화유산 등 12개의 표로 구성되어 있고, 좌측에 각 메뉴상의 세부 메뉴가 한눈에 들어 올 수 있도록 간결하고 일목요연하게 구성되어 있다. 또한, 중심부에 전라남도의 각종 문화행사 및 주요 게시물들을 일목요연하게 함으로서 전라남도의 문화행사 등을 한눈에 알아 볼 수 있도록 구성되어 있다. 우측에는 우리나라의 주요 관광관련 행사 및 기관들을 연결할 수 있는 배너 형태의 사이트 맵이 구성 되어 있다.

전라남도 관광 웹 사이트의 주요 축에 따른 내용을 살펴보면, 첫째, 관광정보의 사이트는 볼거리, 음식, 교통·숙박, 지도 등으로 구성되어 각 구성별로 상호 연관성을 갖도록 링크 되어 있어 어느 구성 웹 사이트에 링크해서 정보를 쉽게 얻을 수 있도록 구성되어 있다. 또한, 각 구성의 내용은 기초정보 수준을 넘어, 상세 정보를 볼 수 있어 전체 내용의 구성에 연관성을 갖도록 구축되어 있다. 둘째로, 전라남도의 지리적 특성을 부각시킬 수 있도록

“다도해”라는 주제를 설정하여 섬의 정보를 상세하게 구성하여 각종 정보를 동영상과 함께 제공하고 있어, 타 지역 사이트에 비해 차별화된 웹 사이트로 구성되어 있다. 셋째, 전라남도의 각종 문화유산의 역사와 정보를 소개하고, 각 관광 웹 페이지와 연계하여 문화유산 주변의 관광정보를 제공하여, 전체적인 내용 구성이 상호 연관될 수 있도록 되어 있다.

[표 1] 관광정보 제공 항목

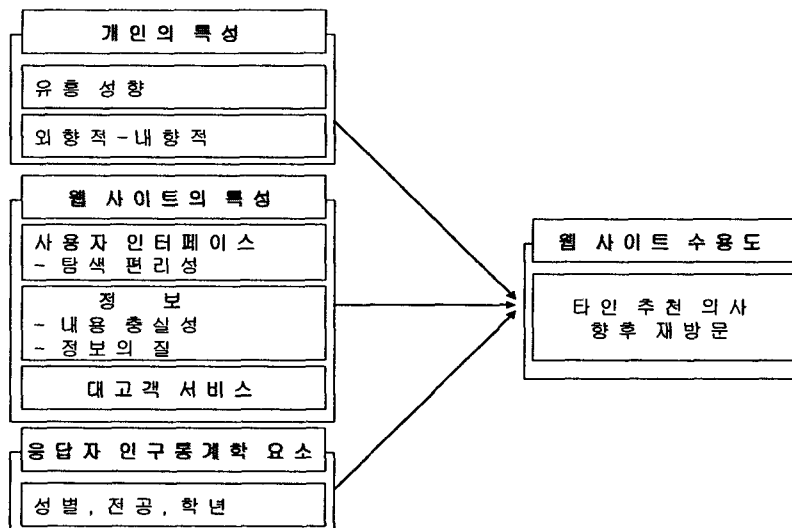
구 성	메 뉴	내 용
섬의 소개	전남의 섬	다도해 설명, 테마여행, 주요 섬, 동영상, DB검색, 게시판, 관련 사이트 등
관광정보	관광정보센터	네티즌 추천 여행지, 관광·문화소식, 여행후기, Q&A, 자료실
	남도여행 BEST10	전남지역을 10권역으로 구분하여 섬, 농·어촌 체험, 관광지, 음식, 교통정보, 사찰, 역사 등 관광정보 소개
	민박정보	각 시·군별로 민박정보를 검색, 게시판(사진), 예약안내, 수요자의 직접참여의 장등으로 구성, 민박지 방문 후기 등을 소개
	지도검색	관광지 및 이동경로 검색, 주제별, 지역별, 계절별로 동영상, 교통·숙박, 음식 등의 관광정보를 쉽게 찾아 볼 수 있도록 구성
	추천코스	문화축제, 산사체험, 대표관광지, 촬영지(영화), 전남도 추천코스 등
	볼거리	국·도립 공원, 명사, 사찰, 계곡, 호수, 유원지, 휴향림, 명승지 등
	먹거리	전남별미, 시·군 특산물, 음식명가, '남도별미집 등
	즐길거리	온천, 골프장, 드라이브 코스, 낚시터, 섬·해수욕장, 전망 좋은 곳
	관광포토	전라남도 주요 관광지 이미지
문화유적	문화유산	국가지정 문화재, 도지정 문화, 동화상 모음 등
	관광문화 사이트맵	메인 메뉴 중 주요 메뉴를 7개로 구분 이동링크 페이지

이외 전라남도 웹 사이트의 특성은 주요 웹 페이지와 상호 연관시켜 구성되어 있지만, 각 구성별로 웹 사이트 방문을 통한 정보에 의해 전라남도를 관광한 방문자가 직접 참여하여, 개인의 관광 후 느낀 점을 남길 수 있도록 남도 여행 후기 란을 구성하여 정보제공을 통한 피드백의 기능을 강화하고 있다는 점에서 특이점을 찾을 수 있다. 또한, 전라남도 홈페이지에서 각 시·군별 홈페이지를 링크하고, 각 시·군별 홈페이지를 통해 관광업에 종사하는 홈페이지 또는 개인별 홈페이지를 연계시켜 전라남도의 문화관광을 글로벌화 시키고 있다.

3. 연구 모형 및 가설 설정

3.1 연구의 모형

본 논문의 연구모형은 웹 사이트 수용에 영향을 미치는 독립변수를 크게 개인의 특성과 웹 사이트의 특성으로 구분하고, 종속변수는 타인에게 추천할 의사정도와 향후 웹 사이트 재방문 여부이다.



[그림 1] 연구의 모형

3.2 가설 설정

[그림 1]를 통해서 <가설1>과 <가설2>로 설정한 후에 세부적으로 가설을 수립하였는데 그 내용은 아래와 같다.

<가설 1> 응답자의 개인특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

1-a 응답자의 유용 성향에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

1-b 응답자의 외향 성향에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

<가설 2> 웹 사이트의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

2-a 사용자 인터페이스의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

2-b 정보(내용 충실성)의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

2-c 정보(정보의 질)의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

2-d 대고객 서비스의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다.

<가설 3> 응답자 인구 통계적 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 차이가 있다.

3.3 연구조사 방법

본 연구의 모형을 검증하기 위해서 설문조사를 하였다. 표본에 대한 수집방법은 설문지법을 사용하여 관광학 전공, 경영학 전공, IT학 전공 학생을 대상으로 총 90부를 설문조사하였으며, 누락항목과 답변에 연속성이 있는 설문지 7부를 제외한 총 83부를 확보하였다.

조사 방법은 각 전공별 학생들을 컴퓨터 실습실에서 1시간 동안 전남도청 관광 웹 사이트를 탐색하게 한 후 설문지에 응답하는 방식을 사용하였으며, 조사 기간은 2003년 10월 10일-15일까지 실시하였다. 이에 앞서 8명의 경영학과 대학원생들을 대상으로 사전조사를 하여 설문항목을 수정하였다. 설문지에 대한 통계는 SPSSWIN 10.0 패키지를 활용하였다.

3.4 연구 변수의 정의

선행연구를 중심으로 연구변수를 아래 [표 2]와 같이 구성하여 측정항목을 설정하였는데, 독립변수를 6개로 종속변수를 1개로 설정하였다. 특히 웹 콘텐츠 특성 측정항목은 김나희, 이애주(2000)의 연구에서 인용하였다.

[표 2] 연구 변수의 조작적 정의와 측정 항목

영역	연구변수		조작적 정의	측정항목
개인의 특성	유희 성향		정열적이며 활동적인 여가를 즐기는 정도	1. 여행 빈도 정도 2. 웹의 여행정보 탐색 정도 3. 휴일 외출 정도 4. 여행지 대량 정보 파악정도 5. 타인이 본인과 여행 동반 호감도
	외향적-내향적 성향		한 사람의 근본적인 사고 및 행동의 방향	1. 감정과 느낌 자유표현 정도 2. 일에 대한 열성적 정도 3. 선도적인 모임 역할 정도 4. 사교성 정도 5. 외향적 성격 정도
웹 사이트의 특성	사용자 인터페이스	탐색 편리성	사용자의 웹 사이트 탐색을 용이하게 하는 정도	1. 이용자 환경을 고려한 모드 선택 정도 2. 헤드라인 적정 배치 정도 3. Main Menu를 통해 웹 구조 전체 파악 정도 4. 여행 정보를 일목요연하게 구성 하이퍼 링크 구성 정도 5. 시각적 구조 정도 6. 내부 검색 기능 정도 7. Main Menu에서 관광정보 이동의 편리 정도

<계 속>

영역	연구변수		조작적 정의	측정항목
웹 사이트의 특성	정보	내용 충실성	웹 사이트에서 제공하는 정보의 질적 수준	1. 관광정보 내용의 효율적가치 정도 2. 지역적 독특한 정보 제공 정도 3. 관광정보의 쉽게 표현된 정도 4. 사용자 고려한 서비스 제공
		정보의 질	웹 사이트의 각종 정보의 질적 수준	1. 부가정보가 상세 제공 정도 2. 공공정보 제공(상업성 제외 정보) 3. 관련 자료 다운로드 정도 4. 관광정보 일목요연 배치 5. 부가적 정보 제공(동영상 등)
	대고객 서비스		웹 사이트를 통해 제공되는 서비스 수준	1. 관광정보의 출처 제공 2. 다양한 행사 정보 제공 3. 특수계층을 위한 편의성 제공정도
수용도	향후 재방문 및 추천의사		전남도청 관광 웹 사이트 수용도	1. 차후 재방문 정도 2. 타인 추천의사

4. 가설 검증

4.1 기초자료 분석

본 연구의 설문 대상은 총 83명으로 설문 응답자 중 남성은 56명(67.5%)이며, 여성은 27명(32.5%)이었다. 전공으로는 관광학이 21명(25.3), 경영학 39명(47.0%), IT(정보통신)학과는 23명(27.7%)이다. 학년은 2학년이 46명(55.4%), 3학년이 37명(44.6%)으로 나타났다.

[표 3] 인구통계학적 분석

구 분		빈도(명)	%
성별	남성	56	67.5
	여성	27	32.5
전공	관광학	21	25.3
	경영학	39	47.0
	IT(정보통신)학	23	27.7
학년	2학년	46	55.4
	3학년	37	44.6
합 계		83	100

전남 도청 웹 사이트에 탐색하고 친구나 주위 사람들에게 권유할 추천의사가 있는가에 대한 질문과 본인이 전남 도청 웹 사이트에 탐색하고 차후에 재 방문할 의사가 있는가? 에 대한 질문에 대한 분포도는 [표 4]와 같다. 본인이 차후에 방문할 의사는 “그렇다”가 37.3%이고, “보통이다”가 27.7% 순인데 반해, 타인에게 추천할 의사를 보면 “보통이다”가 39.8%이고, “그렇다”가 31.3%로 다수 응답자가 만족하고 있음을 알 수 있다.

[표 4] 웹 탐색 후 차후 방문의사와 타인 추천의사 정도

구 분	차후 방문 의사		타인 추천의사	
	빈도(명)	%	빈도	%
매우 그렇지 않다	4	4.8	4	4.8
그렇지 않다	9	10.8	9	10.8
보통이다	23	27.7	33	39.8
그렇다	31	37.3	26	31.3
매우 그렇다	16	19.3	11	13.3
합 계	83	100.0	83	100.0

전남도청 웹 사이트를 방문하고 나서 점수를 준다면 몇 점(10점 만점)을 줄 수 있는가에 대한 설문에서 응답자의 점수 분포도는 8-9점이 51.8%, 6-7점이 34.9% 등으로 웹 관광 정보에 대해서 만족하다고 응답하였다. 다시 말해, 전남도청의 관광정보 웹 사이트에 대한 전체적인 방문 후 평가 점수는 50%이상이 고득점을 주어 만족하고 있으나, 1/3이상이 하위 점수를 주었다는 점에서 유의해야 할 것이다.

[표 5] 전남도청 웹 사이트를 방문 후 점수

구 분	4-5점	6-7점	8-9점	10점	합계
빈도(명)	10	29	43	1	83
%	12.0	34.9	51.8	1.2	100

웹 사이트 콘텐츠 특성과 개인의 특성 평가는 [표 6]과 같이 나타났으며, 대부분의 응답자들이 보통이상으로 평가하였다. 특히, 웹 사이트 콘텐츠 특성에서 전남 도청 웹 페이지 메인 메뉴에서 곧바로 관광정보 사이트로 이동하는 기능과 메인 메뉴를 통해서 전체 웹 사이트의 구조를 파악할 수 있다가 가장 높고, 시각장애인에 대한 편의성을 확보하여 음성시스템이 도입, 사용자가 편의를 위해 사용자가 요구하는 특정 관광정보와 관련 자료를 추가적으로 다운로드 받을 수 있는 것, 사용자 편의를 위해 텍스트 위주보다 동영상이나 사운드 자료 등을 부가적으로 제공한다가 가장 낮게 나타났다.

개인의 특성에서는 대학생답게 자신의 감정과 느낌을 자유스러이 표현하는 편이다가 가장 높고, 다른 사람보다 여행지를 많이 알고 있다가 가장 낮게 나타났다.

[표 6] 웹 사이트 콘텐츠 특성과 개인의 특성 평가(기술분석)

(n=83, 5점척도)

연구변수	구 분	평균	표준편차
사용자 인터페이스 (탐색의 편리성)	전남 도청 웹 페이지 메인메뉴에서 곧바로 관광정보 사이트로 이동하는 기능이 있다.	3.94	1.11
	메인 메뉴를 통해서 전체 웹 사이트의 구조를 파악할 수 있다.	3.63	1.02
	웹 사이트 내에서 원하는 관광정보를 얻을 수 있는 내부 검색 기능이 있다.	3.52	1.16
	탐색 도중 메인 메뉴를 경유할 필요 없이 원하는 페이지로 쉽게 옮겨 갈 수 있도록 링크가 구성되어 있다.	3.45	.95
	헤드라인 배치가 적정하게 배열되어 있다.	3.45	.97
	콘텐츠 및 시각적 구조가 잘되어 있다.	3.37	.96
	웹 페이지 이용자 환경을 고려해서 텍스트 또는 그래픽 모드를 선택할 수 있도록 하고 있다.	3.17	.97
정보 (내용의 충실성)	지역적 특색이 있는 독특한 정보를 제공한다.	3.35	1.09
	제공되는 관광정보 내용이 이해하기 쉽다.	3.30	1.06
	전남 도청 웹 사이트를 타 웹 사이트 1~2정도의 서비스와 비교할 때 이용자를 고려한 서비스를 제공하고 있다.	3.27	.84
	관광정보 내용이 이용자의 흥미를 유발시키며, 효율적 가치가 있는 정보를 제공한다.	3.01	1.14
정보 (정보의 질)	민박정보, 추천코스, 전남의 섬 등을 일목요연하게 볼 수 있게 배치가 되어있다.	3.51	1.17
	제공되는 관광정보가 공공정보로서 상업적 목적의 정보제공이 아닌 공공성을 띠고 있다.	3.37	.89
	교통, 숙박, 지도 등의 정보가 상세하게 잘 되어있다.	3.33	1.12
	사용자가 편의를 위해 사용자가 요구하는 특정 관광정보와 관련 자료를 추가적으로 다운로드 받을 수 있다.	2.92	.90
	사용자 편의를 위해 텍스트 위주보다 동영상이나 사운드 자료 등을 부가적으로 제공한다.	2.92	1.03
대고객 서비스	해당지역으로의 관광을 유도하기 위한 다양한 행사를 제공한다.	3.30	.97
	특정 관광정보의 출처(정보제공자 혹은 전문성을 보장하는 기관)에 대한 자세한 설명이 있다.	3.04	.88
	시각장애인에 대한 편의성을 확보하여 음성시스템이 도입되어 있다.	2.66	1.26
유용성향	웹 사이트에서 여행정보(지역)를 찾아다닌다.	3.45	1.16
	평소에 여행을 자주 다닌다.	3.05	.90
	다른 사람보다 여행지를 많이 알고 있다.	2.87	.95
외향성	자신의 감정과 느낌을 자유스러이 표현하는 편이다.	3.65	.99
	다른 사람이 쉽게 사귄 수 있는 편이다.	3.58	.93
내향성	모임에서 선도적인 역할을 한다.	3.30	.93
	나는 외향적 성격이다는 말을 자주 듣는다.	3.29	1.02

4.2 타당성 및 신뢰도 검증

타당성을 위해 기존의 연구자들이 사용한 설문지를 활용하고, 요인분석을 통해 타당성에 문제가 있는 것은 제외시켰다. 연구모형에 사용된 연구변수에 대한 요인 분석을 실시하여, 요인회전은 베리맥스 회전을 사용하였다. 총 28개 문항이 투입되어 그 결과 7개의 요인이 수렴되었고 요인적재량은 0.55 이상으로 나타났다.

또한, 본 연구에서는 신뢰도 검증을 위해서 Cronbach's Alpha값을 분석하였는데, 그 내용은 [표 7]과 같은데, 대고객 서비스에서 α 값이 낮게 측정되었다. 이는 뒤에 분석할 회귀분석에서 큰 영향을 주고 있다.

[표 7] 신뢰도 검증

연구 변수		측정 항목수	α 값
유희성향		3	.7400
외향성-내향성		4	.7654
사용자 인터페이스	탐색 편리성	7	.8329
정보	내용 충실성	4	.7987
	정보의 질	5	.7527
대고객 서비스		3	.4417
수용도		2	.8723

* $p < 0.05$

4.3 가설 검증 및 해설

4.3.1 개인의 특성

본 연구에서 <가설 1>은 개인특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것을 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 먼저, <가설 1-a> 유희 성향에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것에 대한 분석 결과, 유의확률이(P 값=0.010)으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 신세대의 대학생들은 많은 곳을 여행하고자하나, 관광 지나 명소에 대해 정확한 위치나 정보는 아직은 미흡하기 때문에 그들과 친근감이 있는 인터넷을 통해 손쉽게 관광정보를 획득하려는 태도를 보이고 있다. 따라서, 젊은층의 관광객을 유치하기 위해서는 보다 다양다색하고, 저렴한 테마형 프로그램을 개발하는 것이 중요하다고 할 수 있겠다.

그리고, <가설 1-b> 외향 성향에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것에 대한 분석결과, 유의확률이(P 값=0.032)로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 외향적인 성격과 사고를 지닌 대학생들은 내향적인 성향을 지닌 대학생들보다 여행하기를 즐기고, 다양한 체험을 하기를 원한다. 또한, 내향적인 대학생들보다 추진력이 강하기 때문에 선도적

인 입장에서 여행목적지를 주도적으로 선택하게 된다. 이때, 다양한 방법으로 여행목적지를 선택하는데 있어 인터넷에서 제공하는 관광정보는 그들에게 중요한 역할을 하고 있다. 따라서, 보다 공격적인 관광정보에 대한 마케팅 전략을 수립하여 외적인 활동성(레저 스포츠 등)이 있는 체험테마를 개발하는 것이 중요하다고 할 수 있겠다.

[표 8] 개인의 특성에 대한 회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	R ²
	B	표준오차	베타			
유용 성향	.275	.104	.275	2.629	.010*	0.128
외향-내향	.229	.104	.229	2.189	.032*	

* p < 0.05

종합해 보면, 본 <가설 1> 개인특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하지만, R² 값은 0.128 밖의 낮은 설명력을 지닌다. 관광정보 웹 사이트를 구축할 때에는 전형적인 내용만을 제공하지 말고, 다양한 관광정보를 제공함으로써 전남도청의 관광정보 웹 사이트에는 언제나 독특하고 유용한 정보를 제공하고 있다는 사실을 각 인시켜야 할 것으로 보인다.

4.3.2 웹 사이트의 특성

<가설 2>는 웹 사이트의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것을 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 첫째, <가설 2-a> 사용자 인터페이스(탐색 편리성)의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것과 <가설 2-b> 정보(내용 충실성)의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것에 대한 분석 결과, 유의확률이 (P값=0.000)으로 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학생들에게 있어 인터넷의 제일 중요한 것은 속도와 사용자 인터페이스이다. 아무리 많은 정보가 있다고 해도 속도가 느리고, 웹의 구조가 복잡하다면 외면해 버린다. 그런 다음에 내용이 얼마나 다양하게 제공하고 있느냐인데, 본 연구에서도 이러한 결과가 도출되었다. 따라서, 전남도청은 이를 반영하여 간결하고 편리한 인터페이스를 구성하고, 믿을 수 있는 다양한 정보를 대량으로 제공해야 할 것이다.

둘째, <가설 2-c> 정보(정보의 질)의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것에 대한 분석결과, 유의확률이 (P값=0.001)로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관광서비스의 정보에서 그 정보가 제공하는 질적 수준은 대단히 높아야 한다. 또, 신뢰할 수 있어야 한다. 때문에 관광학을 전공하는 학생들에게 있어 그들이 원하는 정보를 제공함으로써 지속적인 관계를 유지할 수 있도록 그들만을 위한 정보제공 사이트 및 자료실을 구축해야 할 것으로 보인다.

셋째, <가설 2-d> 대고객 서비스의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다는 것에 대한 분석결과, 유의확률이 (P값=0.086)으로 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

이는 다시말해, 관광정보에서는 대고객 서비스는 그다지 중요한 위치를 차지하고 있는 못한다. 관공서에서 대고객 서비스는 대단히 높게 측정되는데, 이는 민원청구에서만 한정된 것으로 판단되며 관광정보를 파악하고자 하는 정보 탐색자(대학생)들은 도청에서 제공하고 있는 정보만을 탐색하기 때문이라 사료된다. 하지만, 관광정보에 대한 민원서비스를 제공하는데 있어, 향후 그린투어리즘이 본격적으로 도입될 경우, 여기에서 농민과 도시민을 상호 연계할 수 있는 창고를 마련할 수 있도록 지금부터 준비해야할 것으로 판단되어진다.

[표 9] 웹 사이트의 특성에 대한 회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	R ²
	B	표준오차	베타			
탐색의 편리성	.467	.077	.467	6.024	.000**	0.532
내용의 충실성	.474	.077	.474	6.119	.000**	
정보의 질	.266	.077	.266	3.433	.001**	
대고객 서비스	.135	.077	.135	1.740	.086	

* p < 0.05, ** p < 0.01

따라서, <가설 2> 웹 사이트의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다에 대한 분석 결과, 부분적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. R² 값은 0.532의 높은 설명력을 지닌다. 이는 웹 사이트를 측정하는데 있어 개인의 특성과 웹 사이트의 특성에 따라 수용도의 영향력을 평가할 수 있지만, 본 연구에서는 <가설 2>가 더 설득력을 지닌다.

4.3.3 인구 통계적 특성

<가설 3> 인구 통계적 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에 차이에 대한 분산분석을 통해 분석하였다. 남성에 비해 여성이, 2학년 보다는 3학년이 수용도가 높고, 전공별로는 정보통신학과, 관광학과, 경영학과 순으로 수용도가 높은 것으로 나타났다.

[표 10] 인구 통계적 특성에 대한 비교

구분		평균	제곱합	자유도	F	유의확률
성별	남 성	3.419	.337	1	.347	.557
	여 성	3.556				
전공	관광학	3.571	4.938	2	2.671	.075
	경영학	3.218				
	정보통신	3.783				
학년	2학년	3.261	4.252	1	4.614	.035*
	3학년	3.716				

* p < 0.05

성별에 대한 차이는 거의 없으나, 전공별 학년별로는 차이가 있는데, 전공별로는 정보탐색에 대한 전문성이 아직까지 정립되지 못하기 때문에 수용에 대한 평가는 시스템의 구조에 많은 영향력이 있을 수 있다. 따라서, 시스템을 전공하는 정보통신의 학생, 그 다음은 전공에 대한 특색이 있는 관광학과 순서이지만, 경영학과는 두 부분에 모두 포함하지 않기 때문이라 판단된다. 학년별로는 저학년보다 고학년의 관점이 더욱 세밀하게 때문에 전남도청의 장점을 더 많이 파악 할 수 있기 때문이라 사료된다. 유의수준을 보면, 인구 통계적 특성인 성별($P값=0.557$)과 전공($P값=0.075$)은 수용도 통계적으로 유의하지 않고, 학년($P값=0.035$)같은 경우는 수용도의 차이에는 통계적으로 유의하다.

5. 결론

관광산업은 소득과 소비수준의 향상과 더불어 발전하고 있고, 세계 경제의 발전추세에 비추어 볼때 미래에도 소비와 소득수준은 지속적으로 향상할 것인 만큼 관광산업의 성장 가능성 역시 크다. 관광욕구를 충족시키기 위한 재화와 서비스를 제공하는 관광산업은 소득창출, 고용창출, 투자자극 등 경제적 파급효과가 지대하기 때문에 관광산업은 21세기 미래 산업으로 중요성이 강조되고 있다. 이런 연유로 각 지방자치단체에서 관광산업에 적극적인 투자를 하고 있다.

이에 본 연구에서는 현재 전남도청 개발하여 서비스하고 있는 관광정보 웹 사이트에 대한 분석을 통해, 향후 재구성할 경우 중요한 보조 자료가 될 수 있을 것이다. 먼저, 웹 사이트 관광정보에 따른 탐색과 만족도에 관한 연구를 위해, 기존 연구문헌 고찰을 기반으로 연구모형을 설정하고, 설문조사를 통해 실증적 분석을 실시하였다.

연구가설을 크게 3가지로 설정하였는데 첫째, 개인의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에서는 유희성향과 외향-내향성 성향이 관광정보 웹 사이트의 수용도에 영향을 미친다는 매우 유의하다는 결과를 도출하였다. 따라서, 대학생들의 개인의 특성인 유희성향과 외향-내향성 성향이 강하므로 앞으로 전라남도 웹 사이트를 재구성할 경우 대학생들의 성향을 고려하여 성향에 맞게 부가적으로 이벤트나, 컨벤션, 신기술 등 그외 기술적인 정보를 부과함으로써 대학생들에게도 도움을 줄 수 있을 것이다. 또한, 그들에게 다시 찾고 싶은 웹 사이트가 될 것이며, 전남도청에서 추천하고 있는 관광 상품을 보고 그 지역을 여행하게 될 것이다.

둘째, 웹 사이트의 특성에 따라 관광정보 웹 사이트 수용도에서 탐색의 편리성, 정보의 충실성, 정보의 질이 관광정보 수용도 유의적이라는 결과를 도출했다. 하지만, 대고객 서비스에는 관광정보 웹 사이트 수용도에 영향을 미친다에 유의적이지 못한 결과를 보이고 있는데, 이를 위해서는 사용자에게 개별서비스 제공을 함으로서, 동영상이나 각종 사운드, 다양한 행사, 사용자 편의를 위한 관련정보 다운로드, 사용자를 고려한 서비스를 제공한다면 웹 사이트의 성과가 높을 것임을 기대할 수 있다.

따라서, 개인의 특성과 웹 사이트의 특성에 따라서 사용자가 웹 사이트에 대한 평가가 서로 다르다는 것을 알수 있다. 관광정보 웹 사이트를 재구성할 경우, 이러한 성향 즉, 유희성

향과 외향적 성향을 고려하여 구축한다면 웹 사용자에게 유용하고 효율적인 관광정보를 제공할 수 있을 것이다.

하지만, 연구에서의 한계점은 특수집단(대학생)들만을 대상으로 하여서 일반화하기에는 위험성이 있으며, 연령층이 낮은 대학생보다는 연령층이 높은 직장인이 더 여행에 대한 회수가 많아서 차후 연구과제로 경제적 여유가 있는 직장인과 비교분석을 통해 연령대별 수용도에 대한 연구도 필요하다고 사료되어진다.

참 고 문 헌

- [1] 김나희·이애주, “관광정보 웹 사이트 콘텐츠 특성의 평가와 만족에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 2001.
- [2] 문남미외 1인, “웹 사이트 콘텐츠 특성이 웹 사이트 성과에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 한국멀티미디어학회지, 제1호, 2000.
- [3] 박현지 “관광정보 웹 사이트 메뉴항목의 중요도 분석”, 호텔경영학연구, 1999.
- [4] 백용창·김나희 지방자치단체 관광정보 웹 사이트 메뉴항목의 활성화 방안에 관한 연구, 관광·레저연구, 제14권, 2002.
- [5] 오익근·최재화, “광역자치단체의 홈페이지 관광정보 구성체계”. 학술발표 논문집, 한국관광학회, 제45차, 1999.
- [6] 이명희외 1인, “외향성-내향성, 성별 및 연령과 의복이미지 선호에 관한 연구”, 대한가정학회지, 12호,1998.
- [7] 황경성, “대학생 인터넷 관광정보 탐색에 관한 연구” 관광경영학연구, 제11호, 2001.
- [8] Barnett, L.A., "Playfulness:Definition, Design, and Measurement", Play and culture, Vol.3, 1990, pp.319-336
- [9] Bachiochi, D., M. Berstene, E. Chouinard, N. Conlan, M. Danchak, T. Furey, C.
- [10] Hoffman, K. & Navak, T., "Marketing in hypermedia computer-mediated environments : cinceptual foundations", Journal of Marketing, 60(July): 1996, pp.50~68 .
- [11] Igbaria, M.et al., "A Motivational model of Microcomputer Usage."Journal of Manage ment Information Systems, summer, Vol.13,no.1, 1996, pp. 127-143.
- [12] Nielsen, Jakob. Usability Engineering: Academic Press 1993.
- [13] Neligon, D. Way. Usability Studies and Designing Navigational Aids for the World Wide Web, Computer Networks and ISDN Systems29, 1997, pp.1489-1496 .
- [14] Preece, Jenny & Rogers, Yvonne & Benyon, David & Holland, Simon & Carey,Tom, Human-Computer Interaction, Addison-Wesley, 5 1994.
- [15] Smith, Alastair G. testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources, the Public-Access Computer System Review 8, 1997.
- [16] Schneiderman, B. Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interface: Addison-Wesley, 2nd Edition, 1992.
- [17] Webster, J., Trevino, L.L and Ryan, L, "The Dimensionality and Correlates of Flow in Human-Computer Interacting," Computers in Human Behavior, Vol. 9, 1993, pp.411-429