

오버투어리즘이 도시민의 장소성 변화인식 및 행동의도에 미치는 영향*

The effects of overtourism on perceived placeness change and behavioral intention among urban residents

이시은** · 심창섭***

Lee, Shi-Eun · Shim, Chang-Sup

Abstract : As a city gains popularity as a tourist destination, the number of tourists visiting its major districts increases. The growing influx of tourists into these districts may impact how the city's residents perceive them as everyday spaces. This study aimed to examine the structural relationship between Seoul residents' perceptions of overtourism, perceived placeness change, and behavioral intention. Based on a literature review and in-depth interviews, we developed measurements, collected 499 questionnaires, and performed exploratory factor analysis, multiple regression, and step-wise regression. The results are as follows. First, we found that perceived overtourism consisted of three sub-dimensions: environmental deterioration, crowding, and touristification. Second, perceived overtourism negatively affected perceived placeness change, which subsequently positively influenced behavioral intention. Third, perceived placeness change partially mediated the relationship between perceived overtourism and behavioral intention. The current results imply that future theoretical and practical approaches to overtourism should more broadly encompass how it affects residents' everyday lives.

Keywords : Overtourism, Placeness, Urban tourism, Urban residents, Everyday space, Seoul

국문요지 : 도시가 관광목적지로 인기가 높아지면서 도시의 주요 장소는 관광객의 방문이

* 이 논문은 이시은의 가천대학교 일반대학원 박사학위논문의 일부를 활용했으며 제89차 한국관광학회 학술대회 발표논문을 수정·보완해 작성되었음

** 가천대학교 관광경영학과 겸임교수, 주저자. e-mail: zoe9612@gachon.ac.kr

*** 가천대학교 관광경영학과 부교수, 교신저자. e-mail: cshim@gachon.ac.kr

늘어나게 된다. 주요 장소에서 과도하게 늘어난 관광객의 등장은 도시민의 해당 장소에 대한 인식에도 중대한 영향을 미치게 된다. 본 연구는 오버투어리즘 문제가 심각해지고 있는 서울을 연구의 공간적 배경으로 서울시민이 서울의 주요 관광권역에서 인식하는 오버투어리즘, 장소성 변화인식, 행동의도 간의 인과구조를 분석하는 것을 목적으로 한다. 문헌연구와 심층면접을 통해 측정도구를 구성하고 서울시민을 대상으로 499개의 설문지가 수집되어 탐색적 요인분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석을 활용해 분석되었다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 도시민이 인식하는 오버투어리즘의 하위차원은 환경악화, 혼잡, 투어리스트피케이션으로 구성되는 것으로 나타났다. 둘째, 도시민의 오버투어리즘 인식은 장소성 변화인식에 정(+)의 영향을 미치며 장소성 변화인식은 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 장소성 변화인식은 혼잡 및 투어리스트피케이션과 행동의도와의 관계를 완전매개하며 환경악화와 행동의도의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 도시에서의 오버투어리즘이 도시민의 여가 등 일상 영역까지 영향을 미칠 수 있다는 사실을 보여주며, 향후 오버투어리즘에 대한 학술적, 실무적 접근에 도시민의 관점까지 포함될 필요가 있다는 것을 시사한다.

열쇠말 : 오버투어리즘, 장소성, 도시관광, 도시민, 일상공간, 서울

I. 서론

도시(City)는 관광의 역사에서 오랫동안 관광목적지로 역할을 해오고 있으나 최근 쇼핑, 맛집, 유행탐색 등이 관광객의 주요 관심사로 떠오르고 골목, 거리, 마을 등 지역의 일상을 가까이서 경험하고자 하는 욕구가 늘어나면서 도시관광의 중요성은 더욱 늘어나고 있다(Ashworth & Page, 2011; Anton Clàve, 2019). UNWTO(2012)에 따르면 2009년부터 2013년까지 유럽의 주요 국가에서 도시지역 관광객의 증가율은 22.4%로 전체 관광객 증가율 8.4%를 크게 상회하는 것으로 분석되었다. 2019년 우리나라를 방문한 외래관광객 가운데 78.8%가 서울을 방문하고 있는 것도 도시관광의 비중을 잘 보여주는 사례라고 할 수 있다(한국관광공사 2020). 따라서 전 세계의 각 도시는 관광을 도시발전의 중요한 원동력으로 인식하고 관광매력을 확충하여 관광목적지로서의 경쟁력을 갖추기 위해 매진하고 있다(한국문화관광연구원, 2011; Wise, 2016).

그러나 전 세계 인구의 약 80%가 거주하고 있는 도시는 관광목적지이기 이전에 많은 인구가 밀집해 거주, 업무, 상업, 여가 등 다양한 일상 활동을 영위하는 공간이다. 따라서 도시를 방문하는 관광객이 증가한다는 것은 도시의 한정된 자원을 도시민과 관광객이 공유하게 된다는 것을 의미한다. 또한 자연경관이나 역사유적 등이 중심이 된 비도시 지역에서의 관광과 달리 도시지역에서의 관광은 도시의 일상을 경험하고자 하는 목적이 크기 때문에 도시민과 관광객의 물리적 접촉은 불가피하게 발생하게 된다(Lalicic, 2020; Novy, 2019). 실제로 바르셀로나, 베니스, 암스테르담 등 전 세계적인 관광목적지로 알려진 도시에서는 과도하게 많은 관광객들로 인해 도시민의 삶의 질을 침해하여 갈등으로까지 이어지는 오버투어리즘(Overtourism, 과잉관광) 현상이 큰 사회문제로 대두되고 있다(한국문화관광연구원, 2018).

전 세계적으로 관광총량이 증가하면서 오버투어리즘에 대한 관심이 최근들어 더욱 높아지고 있지만, 사실 오버투어리즘의 발생을 설명할 수 있는 관광수용력, 혼잡지각, 관광지수 명주기, 지역주민 태도 등의 개념은 관광학 연구에서 오랫동안 논의되어왔다. 선행연구에 따르면 특정 지역에 관광객이 증가하게 되면 관광객이 인식하는 물리적, 기능적 혼잡이 발생하게 되며 해당 지역의 주민의 관점에서 과도한 관광객의 증가는 관광개발에 대한 태도에 부정적 영향을 미치게 된다(Butler, 1980; Doxey, 1975; Graefe, Vaske & Kuss, 1984). 즉 오버투어리즘은 특정 지역에 수용력을 초과한 관광객이 방문하는 것을 의미하는데 여기서 의미하는 수용력의 기준은 관광객의 관점뿐만 아니라 지역주민의 관점을 함께 포함하는 기준이라고 볼 수 있다(Gössling, McCabe & Chen, 2020; Mihalic, 2020).

최근 오버투어리즘 관련된 연구가 국내·외에서 늘어나고 있는데 연구의 주제는 개념화(윤혜진, 2020; 이훈·심창섭, 2018; Dodds & Butler, 2019), 완화 정책(한국문화관광연구원, 2018; Nepal & Nepal, 2021), 진단지표 개발(박소민·양승우, 2021; WTTC, 2018) 등 개념

연구가 주를 이루고 있다. 우은주·김영국·남장현(2017), 이남희·고동완(2019), Mihalic and Kuscer(2022) 등 실증연구도 일부 수행되었지만 대부분 특정 관광목적지에 거주하는 거주자 입장에서 거주지의 관광지화와 오버투어리즘으로 인해 관광개발에 대한 태도, 삶의 질, 정주민족 등이 어떻게 변화했는지를 분석하는데 집중되어 있다. 그러나 도시는 주거뿐만 아니라 업무와 상업 등 다양한 목적으로 이용되고 있으며 특히 관광객이 즐겨 찾는 주요 장소는 관광공간인 동시에 해당 도시에 거주하는 모든 도시민이 여가, 쇼핑, 만남 등의 목적으로 평소 즐겨 찾아왔던 일상공간이기도 하다(심창섭·칼라산토스, 2012; McKercher, Wang & Park, 2015; Novy, 2019). 따라서 이 장소에서 발생하는 오버투어리즘은 해당 장소에 거주하고 있지 않더라도 그 장소가 포함된 도시권에 거주하는 사람들의 그 장소에 대한 인식이나 행동에도 변화를 야기할 수 있을 것으로 판단된다. 실제로 서울의 대표적 관광권역인 명동의 경우 2011년 이후 내국인 방문이 줄어들고 있는데, 조사에 따르면 서울시민은 명동을 관광지로 인식하고 있으며 환경에 대해서는 부정적으로 평가하고 직접 방문하기를 원하지 않는 경향을 보였다(한겨레, 2017).

한편, 오버투어리즘은 물리적인 차원뿐만 아니라 심리적, 사회문화적, 경제적 등 다양한 차원을 포함하는 개념으로 의미 있는 진단을 위해서는 각 공간의 지리적 환경과 이용적 특성을 모두 고려한 진단 과정이 요구된다. 특히 오버투어리즘을 바라보는 주체와 시각에 따라 고려해야 하는 요소가 상이할 수 있는데 기존 연구에서는 주로 관광객(신지영, 2018; 우은주·김영국, 2019), 거주자(신지영, 2018; 정성문, 2019), 공공기관(종로구, 2021; WTTC, 2017) 등의 관점에서 오버투어리즘을 진단해 왔다. 관광객 대상의 연구는 특정 관광지의 관광객 증가로 인해 해당 장소에서의 관광활동에 부정적 영향이 생겼는지에 초점을 맞추고 있으며, 거주자 대상 연구의 경우 관광객 증가로 인해 관광지 거주자가 인식하는 정주환경의 부정적 변화를 분석해 왔다. 그러나 여가나 쇼핑, 만남 등 일상적 목적으로 이 장소들을 이용해 온 도시민이 관광객 증가를 바라보는 관점은 앞서 논의된 거주자, 관광객의 관점과는 차이가 있을 것으로 추론되며, 도시의 핵심 주체로서 도시민의 관점도 오버투어리즘 논의에 포함될 필요가 제기된다.

이런 관점에서 본 연구는 최근 오버투어리즘 문제가 대두되고 있는 서울을 연구의 공간적 배경으로 주요 관광권역에서 발생하는 오버투어리즘이 일상공간으로서 해당 장소에 대한 서울시민의 인식과 행동에 미치는 영향을 분석하는 것을 목적으로 하고 있다. 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구, 심층면접, 설문조사를 실시하고 이를 바탕으로 서울시민의 오버투어리즘 인식, 장소성 변화인식, 행동의도 간의 인과구조를 분석하였다. 도시라는 특수한 맥락에서 수행된 본연구의 결과는 넓은 의미에서의 ‘도시민’이 관광객, 거주자 등과 함께 도시관광을 둘러싼 이해관계자의 한 축으로 고려될 필요가 있는지를 모색할 계기를 제공하였으며 학술적, 실무적 시사점을 통해 도시의 오버투어리즘 관리에 기여하고자 하였다.

II. 이론적 고찰

1. 도시관광과 오버투어리즘

오버투어리즘은 ‘지나치다’는 뜻의 ‘over’와 관광의 ‘tourism’을 결합한 단어로 국내에서는 ‘과잉관광’으로 번역되기도 한다. 이 용어는 세계적인 관광도시 베니스, 바르셀로나 등을 중심으로 많은 관광객으로 인해 지역주민의 삶이 피해를 입는 경우가 발생하면서 2012년 트위터 등 SNS를 통해 먼저 등장했다. 전 세계적으로 유사한 사례가 늘어나면서 언론보도와 SNS에서 용어의 등장 빈도가 급증하였고 관련 이슈가 부각되면서 오버투어리즘 현상을 학술적으로 접근하는 시도도 늘어나고 있다(Gössling *et al.*, 2020; Lalicic, 2020). 오버투어리즘이라는 용어가 대중적으로 사용된 것은 오래되지 않았지만 관광이 지역에 미치는 부정적인 영향은 관광수용력, 혼잡지각, 지속가능한 관광 등의 개념을 통해 관광학 연구에서 오랫동안 중요한 위치를 차지해 왔다(이훈·심창섭, 2018; Mihalic, 2020).

영국의 책임관광 전문가인 Goodwin(2017)은 오버투어리즘을 ‘관광객이 도시를 점령하고 도시민의 삶을 침범하는 현상’이라고 설명했으며 UNWTO(2018)는 ‘도시민의 삶과 관광경험의 질에 과도하게 부정적인 영향을 미치는 관광의 효과’로 정의한다. 국내에서도 서울 북촌 한옥마을, 제주도, 부산 감천문화마을 등에서 급증한 관광객으로 인한 문제가 대두되면서 초기에는 투어리스트피케이션, 관광객 혐오 등의 단어가 혼재되어 사용되다가 현재는 오버투어리즘 및 과잉관광으로 주로 사용되고 있다. 한국문화관광연구원(2018)은 ‘특정 지역에 지역주민과 관광객이 인식하기에 너무 많은 관광객이 방문해서 지역주민의 삶의 질과 관광객의 경험의 질이 악화되는 것’으로 정의하였다.

오버투어리즘은 인구가 밀집해 거주하고 있는 도시지역에서 더욱 심각하게 부각되는데 최근 도시를 방문해 그 도시의 일상을 경험하는 방식의 관광행태가 늘어나면서 많은 도시에서 오버투어리즘이 사회문제로 인식되고 있다(Wise, 2016). 자연경관이나 역사유적 등이 중심이 되어 비도시 지역에서 주로 이루어지는 전통적인 관광에서는 관광객이 지역주민과 물리적으로 접촉하는 경우가 많지 않았으나 일상 자체가 관광매력인 도시관광은 도시민이 평소 생활하거나 즐겨찾는 장소를 관광객이 경험하길 원하므로 관광객과 도시민의 접촉이 더욱 많아지게 된다(Novy, 2019). 또한 선진국의 많은 도시들이 도시의 성장둔화를 해결하기 위한 도시재생의 핵심수단으로 관광을 적극적으로 육성하면서 도시를 일상공간으로 살아가는 도시민의 의지와는 무관하게 많은 곳이 관광지화가 진행되고 있다(Ashworth & Page, 2011; Anton Clàve, 2019). 특히 관광객이 도시에서 즐겨 찾는 마을, 거리, 골목, 시장 등의 경우 공간적 특성상 관광객의 방문을 물리적으로 제한하는 것이 사실상 어렵기 때문에 관광객으로 인한 소음발생, 주차문제, 쓰레기투기, 사생활침해 등이 도시민과의 주된 갈등이 되고 있다(종로구, 2017).

2. 도시민의 오버투어리즘 인식

1) 도시민과 오버투어리즘

오버투어리즘이 관광산업의 주요 이슈로 떠오르면서 지역의 오버투어리즘 수준을 진단하고자 하는 시도가 늘어나고 있다. 특정 지역의 오버투어리즘 진단은 해당 지역이 물리적, 생물학적, 심리적, 경제적 등의 측면에서 관광수용력을 초과했는지를 판단하는 것으로 선행연구에서는 수용력뿐만 아니라 혼잡지각, 젠트리피케이션, 관광영향인식 등 다양한 접근방식으로 진단을 시도해 왔다(김남조, 2001; 도혜원, 2016; 양옥재, 2017; Kušcer & Mihalic, 2019; WTTC, 2017). 이 과정에서 관광수용력 초과와 객관적 현황 파악을 위해 행정자료, 통계지표, 실측조사 등이 일부 활용되기도 했지만, 선행연구를 살펴보면 오버투어리즘의 사회문화적, 심리적 측면에 초점을 맞춰 오버투어리즘 발생지에 거주하고 있는 지역주민 또는 해당 장소를 방문한 관광객이 인식하는 오버투어리즘의 수준을 정성적·정량적으로 분석하는 것이 주로 활용되고 있다. 즉, 특정 장소에서 관광객 증가로 일어나는 물리환경적, 경제적, 사회문화적 변화가 지역주민의 일상활동 또는 관광객의 관광활동에 부정적 영향을 미치고 그 변화가 개인의 통제 수준을 넘어선다고 인식할 때 오버투어리즘에 단계에 이른다는 것을 전제로 접근해 왔다(Gössling *et al.*, 2020; McKercher *et al.*, 2015).

그러나 최근 오버투어리즘이 심각한 문제를 야기하고 있는 지역은 도시 지역인 경우가 많은데, 도시 지역의 경우 오버투어리즘 발생지에 거주하는 지역주민과 관광목적으로 방문하는 관광객 이외에도 인접한 도시권역에 거주하며 여가나 쇼핑, 만남 등 일상 목적으로 해당 장소를 이용해 온 사람들, 소위 넓은 의미에서의 도시민이 존재하게 된다(Ashworth & Page, 2011; Shim, Santos & Choi, 2013). 이들은 도시의 주요 장소를 실제로 이용하는 인구에서 매우 큰 비중을 차지하고 있지만, 지역주민과 관광객의 성격을 동시에 갖고 있는 모호성으로 인하여 지금까지의 오버투어리즘 논의에서는 사실상 포함되지 못했다. 그러나 여가 등 일상공간으로서 도시의 역할은 도시의 계획과 관리에서 갈수록 중요해지고 있으며(Johnson & Glover, 2013; Song & Shim, 2021), 도시 주요 장소의 일상적 기능에 오버투어리즘이 미치는 영향을 이해하는 과정에서 도시민의 관점을 이해하는 것은 필수적이다. 실제로 오랜 기간 서울시민의 일상공간이었던 많은 장소가 관광명소로 알려지면서 오히려 서울시민으로부터는 외면을 받는 사례도 늘어나고 있다(아시아경제, 2016; 한겨레, 2017). 따라서 도시민을 도시관광의 핵심적 이해관계자의 하나로 여기고 이들의 인식을 오버투어리즘 진단에 반영하려는 노력이 요구되고 있다.

2) 도시민의 오버투어리즘 인식

도시의 주요 장소들을 일상적 목적으로 이용해 온 도시민의 관점에서 진행된 오버투어리즘 연구가 부족한 상황에서 이들의 오버투어리즘 인식을 진단하기 위해서는, 오버투어리즘

진단을 위해 기존에 활용된 세부 요소를 검토하고 도시민의 관점에 부합하게 재구성하는 과정이 필요하다. 즉 오버투어리즘이라는 현상이 포괄하고 있는 다양한 측면 가운데 지역주민과 관광객의 정체성을 동시에 지니고 있는 도시민의 위치에서 의미 있는 요소를 파악하는 것이 요구된다. 이러한 관점에서 관련 선행연구를 종합한 결과 도시민의 오버투어리즘 인식은 혼잡, 환경악화, 투어리스트피케이션 세 개의 세부 차원으로 구성되는 것으로 정리되었다.

(1) 혼잡

도시민이 늘어나는 관광객들로 인한 혼잡으로 기존에 특정 장소에서 계획한 일상활동을 하는데 방해받거나 제한을 된다고 느낀다면 오버투어리즘으로 인식하게 될 것으로 보인다. 개인은 누구나 특정 공간에 대하여 적절한 이용밀도에 관한 기준을 갖고 있으며 이보다 적은 사람의 수가 있는 것이 바람직하다고 느끼기 때문이다(Graefe *et al.*, 1984). 예를 들어, 종로구(2017), 신지영(2018) 등의 연구에서는 관광객 증가로 인한 교통체증의 증가, 기반시설 및 일상생활의 혼잡증가, 주정차 문제 등 혼잡과 관련된 문제가 오버투어리즘의 대표적 현상이라고 분석했다. 이남희·김남조(2015)의 연구에서는 관광객이 급증하고 있는 마을의 주민들이 공간적 혼잡으로 인해 관광객에 대해 부정적 감정이 증가하고 이를 회피하기 위한 대응행동을 한다는 것을 밝혀냈다. 남윤영(2019)의 연구에서도 관광객들로 인한 혼잡을 지각할수록 주거만족도가 떨어지고 정주의사가 감소하는 것으로 나타났다.

(2) 환경악화

도시민이 여가나 쇼핑, 만남 등을 위해 일상적으로 방문해 온 장소가 관광객의 증가로 인해 물리적 환경이 악화된다고 느낀다면 오버투어리즘으로 인식하게 될 것으로 보인다. 선행연구에 따르면, 오버투어리즘은 지역주민 자신이 일상을 보내는 공간의 환경이 관광객 증가로 인해 부정적으로 변화하는 것을 인식하는 경우 발생한다고 볼 수 있다. 예를 들어, 종로구(2017)의 연구에서는 관광객 증가로 인해 북촌한옥마을, 세종마을, 이화마을 주민들이 어떤 불편을 겪고 있는지 분석했는데 소음, 쓰레기 투기, 흡연, 무단침입, 매연 등이 주로 도출되었다. 고동완(2001), 고민규·김남조(2008), 신지영(2018) 등의 연구에서도 범죄발생, 환경오염, 쓰레기 증가 등으로 오버투어리즘을 인식하는 것으로 나타났다.

(3) 투어리스트피케이션

도시민이 평소 방문하던 장소가 관광객 위주의 장소로 변화했다고 느낀다면, 즉 투어리스트피케이션(Touristification, 관광지화)이 발생했다고 느낀다면 오버투어리즘으로 인식하게 될 것으로 보인다. 선행연구에 따르면, 오버투어리즘은 지역주민 자신이 거주하고 있는 일상공간이 관광지로서의 성격이 강화된다고 인식하기 시작하면서 발생한다. 예를 들어, 황희정(2013)은 거주자들이 주거지가 관광지화가 되는 과정에서 자신은 관광의 대상이 되고 주민으로서 기존에 누리던 일상을 박탈당한다고 느끼며, 관광으로 인한 경제적 혜택이 외지인

등에게 독점되는 것에 불공정성을 느낀다고 분석했다. 김민균(2016), 우은주 외(2017), 양옥재(2017) 등의 연구에서는 지역이 지자체의 의지로 관광명소가 되는 과정에서 주민과 충분한 소통이 없이 일방적으로 관광지화가 되는 것에 불만이 많았다고 분석했다. 황인옥(2016)은 주거지역이 과도한 상업화가 이어지면서 기존 원주민이 내몰리고 지역의 특성이 변화하는 등 전통적인 이웃관계가 상실되고 경제적 이득을 둘러싼 갈등이 심해진다고 설명했다. 문보람(2014)과 김현영(2019)은 지역이 관광지화가 되는 과정에서 카페, 펜션, 프랜차이즈 등이 늘어나면서 급격한 장소적 변화를 겪게 되고 지역 고유의 문화적 가치가 사라지게 되었다고 주장했다.

3. 장소성 변화

장소(Place)는 물리적 실체인 공간(Space)에 인간의 경험과 의미가 부여되어 형성된다(Ralph, 1976; Tuan, 1977). Stedman(2002)은 장소를 특정 공간의 규모를 가진 물리적 환경에 개인의 가치와 의미, 인간행위가 합쳐진 공간적 실체라고 정의하였으며 이무용(2006)은 물리적 공간뿐만 아니라 그 속에 살고 있는 사람과 그들의 활동, 주변 환경과의 상호작용으로 인해 형성된 문화적 고유성, 역사성, 정체성, 다중성을 가진 총체적인 실체라고 정의하였다. 특히 Relph(1976)는 장소성(Placeness) 개념을 제시했는데 장소성은 특정 장소가 다른 장소와 구별되는 그 장소의 동일성과 통합성이며 장소의 물리적인 환경, 장소에서 발생한 활동·사건, 개인 및 집단의 경험에 의해 부여되는 의미에 따라 장소성이 결정된다고 설명했다. 이석환·황기원(1997)은 장소성을 장소에 대한 감각으로서 장소정체성과 장소애착을 포함하고 있다고 설명하며 인간과 장소의 상호작용이 장소성의 기반이 되고 장소를 인간이 경험하면서 장소정체성과 장소애착이 발생한다고 하였다.

장소가 물리적, 객관적 개념이 아닌 사회문화적, 주관적 개념이라는 사실은 장소성이 절대적이고 고정된 것이 아닌 상대적이고 변화가 가능할 수 있다는 사실을 시사한다. 즉 특정 지역에 대해 개인이 인식하는 장소성은 해당 지역을 둘러싸고 일어난 자연환경적, 사회문화적 활동과 사건에 대한 개인의 의미부여에 의해 변화하게 된다. 특히 관광산업은 방문자 위주의 상업화를 통해 지역의 장소성에 변화를 가져오는 대표적인 요인으로 이해되고 있다(Lalicic, 2020; Ralph, 1976, Shim & Santos, 2014). 관광산업은 의도적으로 방문객의 흥미를 끄는 타자지향형 공간으로 변화하게 되며 소위 획일성과 효율성이 중시되는 디즈니화(Disneyfication), 맥도날드화(Mcdonalization) 등의 과정을 거쳐 지역이 가진 고유의 장소성이 사라지게 될 수도 있다는 것이다(Novy, 2019).

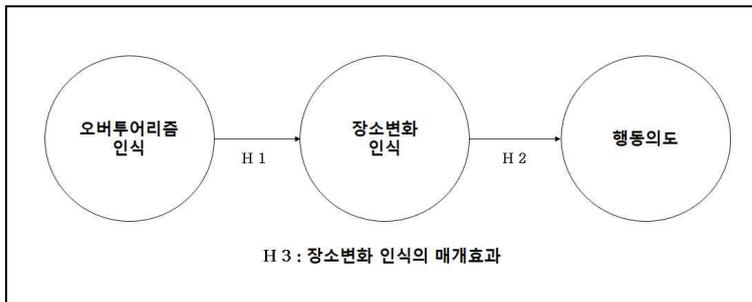
선행연구에서도 관광객의 증가는 장소성의 변화의 주 요인으로 설명되고 있다. 성혜진(2018)은 명동이 그동안 역사적으로 쌓아왔던 명동만의 고유한 장소정체성이 한류소비 위주의 장소정체성으로 변화하고 훼손되면서 명동관광이 침체기를 맞게 되었다고 분석하였다. 라선아(2018)는 서울시에서 지정한 ‘오래가게’를 분석한 결과 젠트리피케이션을 겪는 과정에서

폐업이나 이전이 발생하게 되고 독특한 장소성을 소비하던 소비자들이 장소성의 변화를 인식하게 되면서 매력력이 저하되고 방문이 줄어든다고 분석하였다. 한주형(2019)은 투어리스트 피케이션 현상이 나타나는 망원동 주민 대상 연구에서 관광객 증가로 인해 지역의 목적과 주체가 변화하는 장소상실이 장소경험을 구성하는 중요한 요인으로 도출하였다. Lalicic(2020)의 연구에서는 환경심리학적인 개념인 솔라스탈지어(Solastalgia)를 적용하여 관광으로 인한 주변 지역환경의 큰 변화로 인한 우울감 및 괴로움에 관해 설명하기도 했다.

III. 연구 방법

1. 연구모형과 가설설정

도시민의 오버투어리즘 인식, 장소변화 인식, 행동의도의 인과구조를 파악하고자 하는 본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구 고찰을 토대로 [그림 1]과 같이 개념모형과 3개의 가설을 설정하였다.



[그림 1] 연구 모형

인간은 물리적, 활동적, 인적 요소 등 특정 장소를 둘러싼 환경에 의해 해당 장소에 대한 장소성을 인식하게 된다(이남휘·최창규, 2011; Lalicic, 2020; Ralph, 1976). 선행연구에서는 도시공간에 상업적 개발 등의 과정을 겪는 상황에서 방문자들이 지각하는 장소성이 변화한다고 설명하고 있다. 예를 들어 김희진·최막중(2016)은 키워드 분석을 통해 삼청동과 인사동 가로수길이 상업적 젠트리피케이션 과정에서 장소성 인식이 변화했다는 사실을 밝혀냈다. 경기연구원(2018)도 소위 핫플레이스라고 알려진 장소들이 상업적 자본잠식으로 인해 임대료가 상승하면 방문자들의 인식에서 문화적 다양성이 쇠퇴한다는 것을 보여주고 있다. 위와 같은 선행연구를 토대로 가설 1을 설정하였다.

가설 1. 도시민의 오버투어리즘 인식은 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 도시민이 인식하는 환경악화는 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 도시민이 인식하는 혼잡은 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 도시민이 인식하는 투어리스트피케이션은 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.

선행연구에 따르면 특정 장소에 대한 장소성 인식은 해당 장소 방문과 관련된 행동에 영향을 미치는 핵심적 요인 중 하나로 알려져 있다(강도원·최창규, 2012; Shim & Santos, 2014). 임하나 외(2013)는 홍대와 대학로에서 방문자들이 인식하는 장소성이 개인적 감정인 애착을 통해 행동의도에 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다. 특히 장소성을 서로 다르게 인식하는 군집별로 행동의도가 변화할 수 있다고 설명했다. 신일기·손영곤(2022)은 서울 코엑스에서 대학생들이 인식하는 장소정체성이 방문의도를 높이는데 영향을 미친다는 것을 밝혀냈으며, 박정현·김남조(2021)는 캠핑지의 장소정체성이 재방문의도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인했다. 위와 같은 선행연구를 토대로 가설 2를 설정하였다.

가설 2. 도시민의 장소성 변화인식은 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

앞선 가설 1, 가설 2에서 유추할 수 있듯이 오버투어리즘 발생이 해당 지역의 장소성 인식을 변화하고 장소성 인식의 변화가 해당 지역과 관련된 행동의도에 영향을 미친다고 예상하는 것은 가능하다. 그러나 최근 오버투어리즘이 발생하는 지역이 늘어나고 있지만 오버투어리즘 발생이 기존 도시민의 해당 지역에서의 방문에 직접적 영향을 미치고 있는지 또는 장소성 변화 등 다른 요인의 매개를 통해 간접적 영향을 미치는지 등에 대해서는 추가적인 분석이 필요한 상황이다. 예를 들어 홍지연·조용현(2013), 최영기·김판영(2015), 양성수·좌봉두(2019) 등 일부 연구에서 방문자의 혼잡지각이 재방문의도 등 행동의도에 부정적 영향을 미친다는 사실을 보여주고 있으나 거주자나 도시민이 아닌 관광객을 연구대상으로 하고 있어 본 연구의 맥락과는 차이를 갖는다. 위와 같은 선행연구를 토대로 오버투어리즘 인식, 장소성 변화인식, 행동의도 간의 인과구조를 파악하기 위해 가설 3을 설정하였다.

가설 3. 도시민의 장소성 변화인식은 오버투어리즘 인식이 행동의도에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설 3-1. 도시민의 장소성 변화인식은 환경악화가 행동의도에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설 3-2. 도시민의 장소성 변화인식은 혼잡이 행동의도에 미치는 영향을 매개할 것이다.

가설 3-3. 도시민의 장소성 변화인식은 투어리스트피케이션이 행동의도에 미치는 영향을 매개할 것이다.

2. 연구대상지

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구대상지로는 명동/남대문/북창동, 동대문패션타운, 신촌/홍대주변 권역 등 3개의 권역이 설정되었다. 서울시 외국인 방문통계에 따르면 이들 권역은 외국인이 가장 많이 방문하는 지역으로 각각 1, 2, 4위를 차지하고 있다(서울시, 2019).¹⁾ 연구대상지에 포함된 3개의 권역은 외국인 관광객이 많이 찾는 곳인 동시에 오랫동안 서울시민이 여가, 쇼핑, 외식, 만남 등의 목적으로 즐겨 찾는 일상공간으로서의 성격을 동시에 갖고 있어 본 연구의 목적에 부합하는 연구대상지로 판단되었다.

3. 측정도구 개발 및 설문지 구성

설정된 가설을 검증하기 위해 연구모형을 구성하는 오버투어리즘 인식, 장소성 변화인식, 행동의도를 측정할 수 있는 측정도구를 개발하였다. 우선 선행연구 고찰을 통해 측정항목이 도출되었고 심층면접을 통해 유효성을 향상시키는 방향으로 보완함으로써 최종 측정도구가 개발되었다.

심층면접은 연구대상지인 명동/남대문/북창동, 동대문패션타운, 신촌/홍대주변 권역 등 3개의 권역을 최근 3년 이내 방문했던 서울시민 10명을 대상으로 실시하였다. 선행연구 고찰을 통해 준비된 질문리스트를 활용하되 자유로운 대화를 통해 각자의 경험을 공유하는 반구조적 면접의 방식으로 진행되었다. 심층면접을 통해 도출된 내용은 주제화를 거쳐 측정도구의 구성 및 문항의 도출에 활용되었다. 심층면접의 주요 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 심층면접 주요 결과

주제	주요 면접 내용
오버투어리즘 인식	“쓰레기 아무데나 막 버리고, 침 뱉고 ... 큰 소리로 떠들고” “무리지어 모여있으니까 통행에 방해되기도 하고” “택시나 뱅, 심지어 버스까지 있어서 위험하다는 생각도 들어요” “다들 구경하면서 다니니까 천천히 걷고, 줄지어 걷고 ... 통행이 불편해요” “비싸고 퀄리티는 떨어지고 ... 외국인들 원하는 음식을 다 팔아야하니까”
장소변화 인식 및 행동의도	“복잡해지고 특색이 없어지면서 ... 동네가 옛날 느낌이 없으니까” “사람이 너무 많아서 ... 일부러 다른 골목 쪽으로 돌아서 갑니다” “아무도 그길로 학교 오는 사람 없어요. 관광객들 위주라 피해가게 되거든요”

1) 2018 서울시 외국인 방문통계에서 3위를 차지하고 있는 종로/청계 권역의 경우 역사유적인 경복궁, 창덕궁, 창경궁, 운현궁, 종묘 등의 고궁과 박물관, 미술관이 밀집하여 장소의 성격이 다른 세 곳과 상이하여 대상 지역에서 제외하였다.

선행연구 고찰과 심층면접을 통해 도출된 초기 측정문항은 전문가 자문과 서울시민 180명을 대상으로 한 예비설문조사를 거쳐 정제되었다. 오버투어리즘 인식은 혼잡지각, 환경악화, 투어리스피케이션의 3개의 하위차원으로 구성되었다. 혼잡지각은 Graefe *et al.*(1984), 신지영(2018), 남윤영(2019) 등의 연구를 바탕으로 ‘관광객들로 인해 혼잡해졌다’ 등 총 6개 문항으로 구성되었으며, 환경악화는 고동완(2001), 고민규·김남조(2008), 종로구(2017) 등을 바탕으로 ‘관광객으로 인한 쓰레기가 많았다’ 등 4개 문항으로 구성되었고, 투어리스티피케이션은 우은주 외(2017), 문보람(2014), 김현영(2019) 등을 바탕으로 ‘기념품, 화장품 등 관광객들을 위한 상품 위주로 판매한다’ 등 4개 문항으로 구성하였다. 장소성 변화인식은 라선아(2018), 성혜진(2018), 한주형(2019) 등의 연구를 바탕으로 ‘과거와 전혀 다른 장소가 되었다’ 등 4개 문항으로 재구성하였다. 행동의도는 Shim, Vargas and Santos (2015), Lee, Hwang and Shim. (2019) 등의 항목을 참고하여 ‘나는 이곳을 지속적으로 방문할 것이다’ 등 4개 문항으로 연구자가 재구성하였다.

4. 자료수집 및 분석

가설검정을 위해 앞서 도출된 측정항목을 포함하여 기초문항(8문항), 오버투어리즘 인식(14문항), 장소성 변화인식(4문항), 행동의도(4문항), 인구통계적 특성(8문항) 등 38문항으로 설문지가 구성되었다. 오버투어리즘 인식, 장소성 변화인식, 행동의도 등 주요 변수는 5점 리커트(Likert) 척도를 사용하여 ‘매우 그렇지 않다’를 1점으로, ‘매우 그렇다’를 5점으로 설정하였다.

자료의 수집은 전문조사업체를 통해 진행되었다. 대상지를 3년 이내 방문한 경험이 있는 서울시민을 대상으로 2019년 9월 16일부터 20일까지 5일간 설문조사가 실시되었고 수집된 총 540개의 표본 가운데 불성실한 답변이 포함된 일부를 제외한 유효표본 499개가 실증분석에 포함되었다. 수집된 자료 활용하여 SPSS 23.0을 이용해 탐색적 요인분석, 다중회귀분석, 매개효과분석이 실시되었다.

IV. 분석 결과

1. 표본의 인구통계적 특성

표본의 인구통계적 특성은 <표 2>와 같다. 성별의 경우 남성 50.1%, 여성 49.9%이며, 연령은 만 20-29세는 24.0%, 만 30-39세는 25.1%, 만 40-49세 25.7%, 만 50세 이상 25.3%로 나타났으며, 학력은 고졸이하 0.2%, 고졸 10.8%, 대학(전문대 포함) 재학은 11.2%, 대학(전문대 포

함) 졸업은 65.1%, 대학원 이상 12.6%로 나타났다. 응답자의 월평균 소득은 소득없음이 5.4%, 200만원 미만 14.0%, 200만원 이상에서 400만원 미만 40.1%, 400만원 이상에서 600만원 미만 22.4%, 600만원 이상 18.0%로 나타났다. 직업은 사무직 50.5%, 전문직 7.2%, 서비스직 5.8%, 판매직 0.8%, 자영업 4.8%, 공무원 1.6%, 학생 7.8%, 주부 13.2%, 무직/은퇴 3.6%, 기타 4.6%이다. 마지막으로 응답자의 서울 거주기간은 1년 미만 5.8%, 1년 이상 5년 미만은 26.7%, 5년 이상 10년 미만은 19.4%, 10년 이상 20년 미만은 18.8%, 20년 이상은 29.3%로 나타났다. 마지막으로 혼인여부는 미혼이 42.7%, 기혼 56.3%, 기타(1.0%)라고 응답했다.

<표 2> 표본의 인구통계적 특성 (N=499)

변수	구분	빈도(비율)	변수	구분	빈도(비율)
성별	남	250(50.1%)	학력	고졸	1(0.2%)
	여	249(49.9%)		대학(전문대 포함) 재학	54(10.8%)
연령	만 20-29세	120(24.0%)		대학(전문대 포함) 졸업	56(11.2%)
	만 30-39세	125(25.1%)		대학원 이상	325(65.1%)
	만 40-49세	128(25.7%)	월소득	소득없음	27(5.4%)
	만 50세 이상	126(25.3%)		200만원 미만	70(14.0%)
직업	사무직	252(50.5%)		200만원 이상-400만원 미만	200(40.1%)
	전문직	36(7.2%)		400만원이상-600만원 미만	112(22.4%)
	서비스직	29(5.8%)	600만원 이상	90(18.0%)	
	판매직	4(0.8%)	서울 거주 기간	1년 미만	29(5.8%)
	자영업	24(4.8%)		1년 이상 5년 미만	133(26.7%)
	공무원	8(1.6%)		5년 이상 10년 미만	97(19.4%)
	학생	39(7.8%)		10년 이상 20년 미만	94(18.8%)
	주부	66(13.2%)		20년 이상	146(29.3%)
	무직/은퇴	18(3.6%)			
기타	23(4.6%)				

2. 신뢰도 및 타당도 분석

<표 3>과 같이 측정항목에 대한 타당성 및 신뢰성 검증을 실시하였다. 총 22개의 문항을 대상으로 주성분분석과 직교회전(Varimax) 방식을 적용하였다. KMO값은 모두 0.5보다 크게 나타났고, Bartlett 구형성 검증도 $p < 0.001$ 수준에서 모두 유의한 차이를 보였다. 분석과정에서 요인적재량이 0.4 이하 이거나 복수의 요인에 걸쳐 0.4 이상의 요인적재량을 보이는 항목은 나타나지 않았다. 추출된 요인에 포함된 문항들은 Cronbach α 값이 모두 0.7 이상으로 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 3> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	문항	적재량	고유값	분산%	α
혼잡	관광객들로 인해 구경하거나 돌아다니기 어려워졌다.	.813	3.83	27.4	.904
	관광객이 너무 많다고 생각했다.	.773			
	관광객으로 인해 매장을 이용할 때 대기시간이 길어졌다.	.770			
	관광객들로 인해 교통(대중교통, 주차 등) 이용이 불편해졌다.	.752			
	관광객들로 인해 혼잡해졌다.	.745			
	관광객들로 인해 편의시설(화장실, 벤치, 쓰레기통 등)의 이용이 불편해졌다.	.659			
환경악화	관광객이 공중도덕(침뱀기, 무단횡단, 과도한 음주 등)을 지키지 않는다.	.839	3.00	21.5	.849
	관광객으로 인해 치안이 나빠졌다.	.753			
	관광객의 흡연으로 인해 불편했다.	.749			
	관광객으로 인한 쓰레기가 많았다.	.744			
투어리스트피케이션	카페, 식당, 기념품샵, 게스트하우스, 호텔 등 관광객 위주의 가게로 바뀌었다.	.824	2.48	17.7	.796
	기념품, 화장품 등 관광객들을 위한 상품 위주로 판매한다.	.785			
	식당의 음식 맛이 (관광객 입맛에 맞게) 변한 것 같다.	.675			
	전부터 다니던 오래된 가게들이 사라지고, 프랜차이즈 가게들이 많아졌다.	.659			
KMO=.808, $x^2=808.915(p<.000)$					
장소성 변화인식	다른 장소와 차별성이 사라졌다.	.842	2.73	68.2	.844
	전통과 역사성이 훼손되었다.	.836			
	독특함과 특색이 사라졌다.	.829			
	과거와 전혀 다른 장소가 되었다.	.796			
KMO=.800, $x^2=800.506(p<.000)$					
행동의도	지속적으로 방문할 것이다.	.867	.884	72.1	.870
	주변 사람들에게 가보라고 추천하겠다.	.853			
	주위 사람들에게 긍정적으로 이야기할 것이다.	.852			
	다시 방문할 것이다.	.824			
KMO=.754, $x^2=1087.195(p<.000)$					

도출된 요인 간 판별타당도를 확인하기 위해 각 요인의 평균분산추출값(AVE)와 요인간 상관계수의 제곱값을 비교했다. <표 4>와 같이 각 요인의 상관계수의 제곱이 평균분산추출값보다 높지 않게 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 확인되었다.

<표 4> 판별타당도 분석 결과

요인	오버투어리즘 인식			장소성 변화인식	행동의도	AVE
	환경악화	투어리스트피케이션	혼잡지각			
오버투어리즘 인식	환경악화	1.000	-	-	-	.562
	투어리스트피케이션	.352 (.124)	1.000	-	-	.544
	혼잡	.621 (.386)	.473 (.224)	1.000	-	.590
장소성 변화인식	.351 (.123)	.507 (.257)	.431 (.186)	1.000	-	.682
행동의도	-.193 (.037)	-.149 (.022)	-.159 (.025)	-.295 (.087)	1.000	.721

주 : 괄호 위의 수치가 상관계수이며 괄호 내의 수치는 상관계수의 제곱값임

3. 가설 검증

1) 오버투어리즘 인식이 장소성 변화인식에 미치는 영향

오버투어리즘 인식이 장소성 변화인식에 미치는 영향과 관련된 가설 1을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. <표 5>와 같이 회귀모형은 $p=0.00$ 에서 74.185, $R^2=.310$ 으로 31.0%의 설명력을 보이고 있다. 환경악화, 혼잡, 투어리스트피케이션 등 오버투어리즘 인식의 하위차원은 모두 장소성 변화인식 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 각 하위차원이 장소성 변화인식에 미치는 영향과 관련하여 회귀계수(β)를 비교한 결과 투어리스트피케이션이 0.383($p<0.01$)로 가장 높게 나타났으며, 0.187($p<0.01$)을 나타낸 혼잡, 0.100($p<0.05$)을 나타낸 환경악화 순으로 나타났다.

<표 5> 오버투어리즘 인식이 장소성 변화인식에 미치는 영향

종속변수	독립변수	표준오차	β	t값	유의확률
장소성 변화인식	(상수)	.181		3.668	.000
	환경악화	.046	.100	2.100	.036*
	혼잡	.051	.187	3.686	.000**
	투어리스트피케이션	.051	.383	9.016	.000**
	$R^2=.310$, 수정된 $R^2=.306$, D-W= 1.875 F=74.185, p=.000				

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

2) 장소성 변화인식이 행동의도에 미치는 영향

장소성 변화인식이 행동의도에 미치는 영향과 관련된 가설 2를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. <표 6>과 같이 회귀모형은 $p=0.00$ 에서 47.205, $R^2=.087$ 로 8.7%의 설명력을 보이고 있다. β 값은 -.295, 유의확률 0.00으로 장소성 변화인식은 행동의도에 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 6> 장소성 변화인식이 행동의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	표준오차	β	t값	유의확률
행동의도	(상수)	.129	-	32.727	.000
	장소성 변화인식	.038	-.295	-6.871	.000**
	$R^2=.087$, 수정된 $R^2=.085$, D-W= 1.934 F=47.205, p=.000				

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

3) 장소성 변화인식의 매개효과

오버투어리즘 인식과 행동의도와의 관계에서 장소성 변화인식이 매개효과를 검증하기 위한 가설 3과 관련하여 위계적 회귀분석을 실시하였다<표 7>. 오버투어리즘 인식의 하위차원 가운데 혼잡지각의 경우 회귀계수가 1단계에서는 0.431, 2단계에서는 -0.159로 유의했으나 3단계에서는 매개변수인 장소성 변화인식의 영향은 유의한 반면 혼잡지각의 영향은 유의하지 않게 나타나 완전매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 투어리스트피케이션의 경우 회귀계수가 1단계에서는 0.507, 2단계에서는 -0.149로 유의했으나 3단계에서는 매개변수인 장소성 변화인식의 영향은 유의한 반면 투어리스트피케이션의 영향은 유의하지 않게 나타나 완전매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 환경악화의 경우 회귀계수가 1단계에서는 0.351, 2단계에서는 -0.193, 3단계에서는 -0.102으로 모두 감소하고 있으며 모두 유의하게 나타났다. 그러나 3단계에서 매개변수인 장소성 변화인식의 영향도 유의하게 나타나 부분매개효과가 있는 것으로 확인되었다.

<표 7> 오버투어리즘인식과 행동의도 관계에서 장소성변화인식의 매개효과

매개효과 검증단계	독립변수	종속변수	표준화된 β	t	F	수정된 R ²	유의 확률
1단계	혼잡	장소성 변화인식	.431	10.634	113.089	.184	.000**
	환경악화		.351	8.366	69.983	.122	.000**
	투어리스트피케이션		.507	13.114	172.978	.256	.000**
2단계	혼잡	행동의도	-.159	-3.598	12.947	.023	.000**
	환경악화		-.193	-4.376	19.152	.035	.000**
	투어리스트피케이션		-.149	-3.351	11.232	.020	.001*
3단계	혼잡	행동의도	-.040	-.841	23.942	.084	.401
	환경악화		-.102	-2.230	26.278	.092	.026*
	투어리스트피케이션		.001	.018	23.555	.083	.986
3단계 (매개변수)	장소성 변화인식		-.277	-5.837	-	-	.000**
			-.259	-5.675	-	-	.000**
			-.295	-5.925	-	-	.000**

*p<0.05, **p<0.01

4) 가설 검증 결과 종합

가설검정 결과를 종합한 결과는 <표 8>과 같다. 오버투어리즘 인식이 장소성 변화인식에 미치는 영향에 관한 가설 1-1, 1-2, 1-3과 장소성 변화인식이 행동의도에 미치는 영향에 관한 가설 2는 채택되었다. 장소성 변화인식의 매개효과와 관련된 가설 3의 경우 가설 3-2, 3-3은 채택되었으나 가설 3-1은 부분채택되었다.

<표 8> 가설 검정 결과 종합

가설	가설내용		채택여부
H1	H1-1	도시민이 인식하는 환경악화는 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.	채택
	H1-2	도시민이 인식하는 혼잡은 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.	채택
	H1-3	도시민이 인식하는 투어리스티피케이션은 장소성 변화인식에 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	도시민의 장소성 변화인식은 행동의도에 영향을 미칠 것이다.		채택
H3	H3-1	도시민의 장소성 변화인식은 환경악화가 행동의도에 영향을 미치는 것을 매개할 것이다.	부분채택
	H3-2	도시민의 장소성 변화인식은 혼잡이 행동의도에 영향을 미치는 것을 매개할 것이다.	채택
	H3-3	도시민의 장소성 변화인식은 투어리스티피케이션이 행동의도에 영향을 미치는 것을 매개할 것이다.	채택

V. 결 론

관광산업이 지속적으로 성장하는 가운데 전 세계 주요 도시는 관광을 중요한 도시의 기증으로 인식하고 도시의 관광매력을 높이기 위해 노력하고 있다. 그러나 도시를 방문하는 관광객의 증가와 이들의 도시 내 활동은 도시에서 일상을 영위하는 도시민들의 삶에 직·간접적인 영향을 미치게 되어 오버투어리즘의 단계까지 이르기에도 한다. 도시 내에서 관광객이 주로 방문하는 장소 중 상당수는 도시민이 여가, 쇼핑, 만남 등을 위해 평소 즐겨 찾는 일상 공간이며 이 장소를 찾는 관광객이 늘어나는 것은 해당 장소에 대한 도시민의 인식이나 행동에 영향을 줄 수 있다. 따라서 본 연구는 서울의 주요 장소의 오버투어리즘을 서울시민의 관점에서 진단하고 이들의 오버투어리즘 인식이 장소성 변화인식 및 행동의도에 영향을 미치는지 분석하였다.

본 연구의 주요 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 문헌연구, 심층면접, 설문조사의 절차를 통해 도출된 서울시민의 오버투어리즘 인식은 환경악화, 혼잡, 투어리스티피케이션의 세 하위차원으로 구성되는 것으로 나타났다. 둘째, 서울시민의 오버투어리즘 인식은 장소성 변화인식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 오버투어리즘 인식의 하위차원 가운데 투어리스티피케이션이 장소성 변화인식에 가장 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 주요 관광장소에 대한 서울시민의 장소성 변화인식은 이 장소와 관련된 방문 및 추천의도 등 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 서울시민의 장소성 변화인식은 혼잡 및 투어리스티피케이션과 행동의도와와의 관계를 완전매개하며 환경악화와 행동의

도의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다.

이 연구 결과는 다음과 같은 학술적 시사점을 갖는다. 첫째, 본 연구는 오버투어리즘의 영향을 도시민의 정주공간을 넘어서 일상공간에 대한 인식변화의 측면으로까지 확장시켰는데 의의를 갖는다. 지금까지 진행된 오버투어리즘 인식 관련 선행연구는 관광매력의 변화 또는 거주자의 삶의 질 변화 등의 관점 주로 접근되어 왔으나 본 연구는 도시관광의 맥락에서 오버투어리즘이 환경악화, 혼잡, 투어리스티피케이션과 장소성 변화를 통해 도시민의 여가 등 일상활동에까지 영향을 미친다는 사실을 실증적으로 보여주고 있다. 둘째, 본 연구에서는 정성적·정량적 방법을 적용하여 도시민이 도시공간의 오버투어리즘을 인식하는 하위차원으로 환경악화, 혼잡, 투어리스티피케이션을 도출해 유효화했으며 각각의 하위차원이 장소성 변화 및 행동의도와 동일하지 않은 인과관계를 갖고 있음을 확인하였다. 즉 오버투어리즘이라는 개념이 관광객 증가로 인한 지역의 부정적 영향을 통칭하는 개념일 수는 있지만, 오버투어리즘에 대한 학술적 접근은 오버투어리즘이 발생한 서로 다른 시공간적 맥락을 반영하여 오버투어리즘을 구성하는 세부 요소를 지속적으로 발굴하고 각각의 영향을 분석해 나가는 과정으로 이해되어야 할 것이다.

또한 이 연구 결과는 다음과 같은 실무적 시사점을 갖는다. 첫째, 오버투어리즘이 도시민의 정주환경뿐만 아니라 여가 등 일상활동에까지 영향을 미칠 수 있다는 본 연구의 결과는 향후 도시 주요 장소의 관광수용력 관리에 있어 거주자를 넘어선 확장된 의미의 도시민의 관점을 포함하는 것이 필요하다는 사실을 보여준다. 복합적인 기능을 수행하는 도시의 공간적 특성상 각 장소에서 발생하는 오버투어리즘은 해당 지역 거주자의 주거의 질뿐만 아니라 도시민의 일상활동에 영향을 미쳐 도시 전체의 삶의 질을 저하할 수 있다는 점을 고려해야 할 것으로 보인다. 둘째, 오버투어리즘 인식의 하위 차원 가운데 투어리스티피케이션이 장소성 변화인식에 가장 큰 영향을 미친다는 사실은 도시 내 주요 장소가 도시민 중심의 장소가 아닌 관광객 지향적 장소로 인식되는 것의 위험성을 잘 보여주고 있다. 즉 도시민들은 환경악화나 혼잡으로 인한 변화는 어느 정도 되돌이킬 수 있지만 관광지화가 진행되면 도시민의 일상공간으로서 과거의 장소성으로 회귀하는 것은 비가역적이라고 여기는 것으로 추측해 볼 수 있다. 따라서 본 연구의 결과는 도시 내 장소가 지닌 본래의 장소성 보전과 관광매력 증대가 조화롭게 진행될 수 있는 정책의 추진이 필요하다는 것을 시사한다. 셋째, 환경악화는 장소성 변화인식의 매개를 거치지 않고도 방문 및 추천의도에 부정적 영향을 미칠 수 있다는 연구결과는 도시 내 장소의 위생, 안전 등의 기본 환경은 혼잡이나 투어리스티피케이션에 비해 상대적으로 관리 및 통제가 가능한 반면 일상공간으로서 해당 장소의 매력에 있어 직접적이고 단기적인 영향을 미칠 수 있어 우선적인 정책적 관심이 필요하다는 사실을 보여준다.

위와 같은 학술적, 실무적 시사점에도 불구하고 이 연구 결과는 다음과 같은 한계를 갖는다. 본 연구는 관광학 연구에서 주로 활용되어 온 ‘거주자’의 개념이 아닌 ‘도시민’의 개념을 적용해 서울시민을 대상으로 연구를 진행하였으나 도시민의 개념과 범위에 대한 이론적 축

적과 학술적 합의가 부족한 상황에서 진행된 실증결과를 해석함에 있어 필연적인 모호함이 존재할 수 있을 것으로 보인다. 또한 본 연구는 2019년 대한민국 서울이라는 특수한 시간적, 공간적 맥락에서 진행된 연구로서 본 연구의 결과를 오버투어리즘을 겪고 있는 다른 국가 및 도시로 확장해 일반화하는 것은 적절하지 않을 것으로 판단된다. 향후 연구에서는 본 연구의 결과를 참고하되 보다 명확한 ‘도시민’의 개념을 바탕으로 여가활동을 포함한 이들의 일상에 오버투어리즘이 미치는 영향을 분석하는 것이 요구되며 이 과정에서 각 도시의 특수성을 반영한 연구설계 및 결과해석이 필요할 것으로 사료된다.

■ 참고문헌

- 강도원·최창규(2012). 방문자 특성에 따른 장소성 인식과 행동의도와의 인과구조 분석: 홍대지역 대상으로. 『국토계획』, 47(3), 363-379.
- 고동원(2001). 인구통계적 특성과 상황적 특성에 따른 관광영향 인식의 차이. 『관광학연구』, 25(3), 63-80.
- 고민규·김남조(2009). 고래관광의 인식과 선호에 관한 연구. 「학술연구발표 논문집」. 한국관광학회 제66차 학술심포지엄 및 연구논문 발표대회. 오션캐슬, 안면도.
- 김남조(2001). 관광목적지에 대한 지역주민과 관광객의 지각, 태도, 기대행위 차이. 『관광학연구』, 25(3), 43-62.
- 김민균(2016). 마을재생 후 관광지화 된 주거지의 주거만족도와 정주성 분석. 박사학위논문. 한양대학교.
- 경기연구원(2018). 「핫플레이스의 생성조건 및 쇠퇴이동에 관한 연구」.
- 김현영. (2019). 『제주지역 젠트리피케이션 현상 : 구좌읍 월정리 사례를 중심으로』. 석사학위논문. 제주대학교.
- 김희진·최막중(2016). 문화특화지역의 상업적 젠트리피케이션 과정과 장소성 인식 변화의 특성: 삼척동과 신사동 가로변을 사례로. 『국토계획』, 51(3), 97-112.
- 남윤영(2019). 관광지화된 주거지역 주민의 혼잡지각과 정주성 관계분석. 석사학위논문. 한양대학교.
- 도혜원. (2016). 『서울 서촌의 젠트리피케이션 요인분석 연구』. 석사학위논문. 인하대학교.
- 라선아(2018). 소비자 장소에 적용된 레트로 마케팅과 소비자 반응-장소 노스텔지어와 장소애착을 중심으로. 『마케팅관리연구』, 23(4), 25-58.
- 문보람(2014). 주거지에서 관광지로: 전주한옥마을 관광지화의 명암. 『지방사와 지방문화』, 17(1), 177-208.
- 박소민·양승우(2021). WTTC의 오버투어리즘 진단지표를 이용한 제주도 오버투어리즘 실증 연구. 『한국도시설계학회지 도시설계』, 22(2), 151-160.
- 박정현·김남조(2021). 캠핑지 선택속성이 장소성 형성 및 재방문 의도에 미치는 영향-지역사회 태도의 조절효과를 중심으로. 『관광연구논총』, 33(4), 97-122.
- 서울시(2019). 「2018 서울시 외래관광객 실태조사」.
- 성혜진(2018). 명동과 이태원의 관광 활성화를 위한 다원적 장소정체성 연구. 박사학위논문. 고려대학교.
- 신일기·손영곤(2022). 한국형 타임스퀘어의 장소성 형성과 방문의도에 미치는 영향관계 분석: 코엑스 옥외광고 자유표시구역의 장소성을 중심으로. 『한국광고홍보학보』, 24(4), 45-80.
- 신지영(2018). 투어리스트피케이션 현상에 대한 지역민과 관광객 관점 차이: 관광영향지각과 관광태도를 중심으로. 박사학위논문. 한양대학교.
- 심창섭·칼라산토스(2012). 도시관광에서의 진정한 개념에 관한 탐색적 고찰. 『관광연구논총』,

24(3), 33-56.

- 아시아경제(2016. 10. 10). [요우커천하]명동 매장서 내국인 찬밥...“요우커만 손님인가요”
- 양성수·좌봉두(2019). 지역거주민의 지각하는 관광 젠트리피케이션과 도시이미지간의 관계 연구. 『한국산학기술학회 논문지』, 20(10), 384-394.
- 양욱재(2017). 주거지역의 상업적 젠트리피케이션 현상에 대해 거주민이 인식하는 외부효과: 자가 소유자와 임차인의 관점에서. 석사학위논문. 서울대학교.
- 우은주·김영국·남장현(2017). 투어리스트피케이션 현상이 지역주민의 삶에 미치는 영향에 대한 정성적 연구. 『관광레저연구』, 29(11), 417-436.
- 우은주·김영국(2019). 과잉관광 현상에 대한 관광객 인식 이해: 규범활성화 이론을 바탕으로. 『이벤트컨벤션연구』, 34, 121-135.
- 윤혜진(2020). 오버투어리즘(Overtourism) 현상과 정책 대응방안 연구: 북촌 한옥마을을 중심으로. 『관광레저연구』, 32(5), 53-67.
- 이남희·고동완(2019). 도시관광지 지역주민과 관광객 간 갈등과 투어리즘 포비아에 관한 연구. 『관광학연구』, 43(5), 127-152.
- 이남희·김남조(2015). 관광지 주민의 혼잡지각이 감정과 대응행동에 미치는 영향. 『관광연구』, 30(4), 157-185.
- 이남휘·최창규(2011). 장소성 형성의 인과구조 실증적 분석. 『국토계획』, 46(3), 19-36.
- 이무용(2006). 장소마케팅 전략의 문화적 개념과 방법론에 관한 고찰. 『대한지리학회지』, 41(1), 39-57.
- 이석환·황기원(1997). 장소와 장소성의 다의적 개념에 관한 연구. 『국토계획』, 32(5), 169-184.
- 이훈·심창섭(2018). 오버투어리즘 현상의 이해와 향후 과제. 『한국관광정책』, 73, 70-78.
- 임하나·강도원·최창규(2013). 장소성 인식 특성이 행동 의도에 미치는 영향 분석. 『도시설계』, 14(2), 113-126.
- 정성문(2019). 주민의 오버투어리즘 지각 수준이 지역만족과 관광개발 태도에 미치는 영향. 박사 학위논문. 전남대학교.
- 종로구(2017). 「주거지역 관광명소 주민피해 실태조사」. 한양대학교 관광연구소.
- 최영기·김남영(2015). 축제 방문객의 혼잡 지각과 체험만족, 행동의도와의 영향관계. 『관광경영 연구』, 19(1), 273-290.
- 한겨레(2017. 3. 22). ‘나는 가지 않는 당신의 관광지’...딜레마에 빠진 명동 ‘사드 폭탄까지’.
- 한국관광공사(2020). 「2019 외래관광객조사」.
- 한국문화관광연구원(2011). 「도시관광 활성화 정책 추진방안」.
- 한국문화관광연구원(2018). 「오버투어리즘 현상과 대응방향」.
- 한주형(2019). 투어리스트피케이션이 나타나는 지역의 주민이 경험하는 장소와 장소상실에 관한 현상학적 연구. 『관광레저연구』, 31(5), 69-88.
- 홍지연·조용현(2013). 야외휴양공간에서의 혼잡지각이 방문의사에 미치는 영향: 부정적 반응과 사회적 증거의 매개 효과 비교. 『호텔관광연구』, 15(2), 39-58.

- 황인옥(2016). 전주한옥마을의 젠트리피케이션 현상과 지역 갈등. 『지역사회연구』, 24(1), 69-90.
- 황희정(2013). 한국사회 관광의 공정성 의미 분석. 『관광연구』, 28(5), 1-22.
- Anton Clàve, S. (2019). Urban tourism and talkability. In E. Fayos-Solà, & C. Cooper (Eds.), *The Future of Tourism: Innovation and Sustainability* (pp. 195 - 211). Cambridge: Springer.
- Ashworth, G., & Page, S. J. (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism management*, 32(1), 1-15.
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 24(1), 5-12.
- Dodds, R., & Butler, R. (Eds.). (2019). *Overtourism: Issues, realities and solutions (Vol. 1)*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Doxey, G. (1975). A causation theory of visitor - resident irritants: Methodology and research inferences. The impact of tourism. In *the sixth annual TTRA conference proceedings* (pp. 195 - 198). San Diego: The Travel Research Association.
- Gössling, S., McCabe, S., & Chen, N. C. (2020). A socio-psychological conceptualisation of overtourism. *Annals of Tourism Research*, 84, 102976.
- Goodwin, H. (2017). The challenge of overtourism. *Responsible tourism partnership*, 4, 1-19.
- Graefe, A. R., Vaske, J. J., & Kuss, F. R. (1984). Social carrying capacity: An integration and synthesis of twenty years of research. *Leisure Sciences*, 6(4), 395-431.
- Johnson, A. J., & Glover, T. D. (2013). Understanding urban public space in a leisure context. *Leisure Sciences*, 35(2), 190-197.
- Kuščer, K., & Mihalič, T. (2019). Residents' Attitudes towards Overtourism from the Perspective of Tourism Impacts and Cooperation - The Case of Ljubljana. *Sustainability*, 11(6), 1823.
- Lalicic, L. (2020). Solastalgia: An application in the overtourism context. *Annals of Tourism Research*, 82, 102766.
- Lee, H., Hwang, H., & Shim, C. (2019). Experiential festival attributes, perceived value, satisfaction, and behavioral intention for Korean festivalgoers. *Tourism and Hospitality Research*, 19(2), 199-212.
- McKercher, B., Wang, D., & Park, E. (2015). Social impacts as a function of place change. *Annals of Tourism Research*, 50, 52-66.
- Mihalic, T. (2020). Conceptualising overtourism: A sustainability approach. *Annals of Tourism Research*, 84, 103025.
- Mihalic, T., & Kuščer, K. (2022). Can overtourism be managed? Destination management

- factors affecting residents' irritation and quality of life. *Tourism Review*, 77(1), 16-34.
- Nepal, R., & Nepal, S. K. (2021). Managing overtourism through economic taxation: Policy lessons from five countries. *Tourism Geographies*, 23(5-6), 1094-1115.
- Novy, J. (2019). Urban tourism as a bone of contention: four explanatory hypotheses and a caveat. *International Journal of Tourism Cities*, 5(1), 63-74.
- Relph, E. (1976). *Place and Placelessness*. London: Pion.
- Shim, C., & Santos, C. A. (2014). Tourism, place and placelessness in the phenomenological experience of shopping malls in Seoul. *Tourism Management*, 45, 106-114.
- Shim, C., Santos, C. A., & Choi, M. J. (2013). Malling as a leisure activity in South Korea. *Journal of Leisure Research*, 45(3), 367-392.
- Shim, C., Vargas, P. T., & Santos, C. A. (2015). Oriental imagery and American attitudes toward Asia: An exploratory tourism study. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 13(2), 165-181.
- Song, H., & Shim, C. (2021). Comparing resident and tourist perceptions of an urban park: a latent profile analysis of perceived place value. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1180-1192.
- Stedman, R. C. (2002). Toward a social psychology of place: Predicting behavior from place-based cognitions, attitude, and identity. *Environment and behavior*, 34(5), 561-581.
- Tuan, Y. F. (1977). *Space and place: The perspective of experience*. U of Minnesota Press.
- UNWTO (2012). *Global Report on City Tourism*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO (2018). *'Overtourism'? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions*. Madrid: UNWTO.
- Wise, N. (2016). Outlining triple bottom line contexts in urban tourism regeneration. *Cities*, 53, 30-34.
- WTTC (2017). *Coping with success: Managing overcrowding in tourism destination*.
- WTTC (2018). *Travel & Tourism: City Travel & Tourism Impact 2018*.

2023년 8월 11일 최초투고논문 접수

2023년 8월 30일 1차 심사완료

2023년 9월 25일 2차 심사완료

2023년 9월 25일 최종심사완료일 및 게재확정일 통보

2023년 10월 3일 최종 논문 도착

3인 익명 심사 룰