



근거이론에 기반한 팬데믹시대 잠재관광자의 관광행동 변화 경험 연구*

Experiences of potential tourists' tourism behavior change during the COVID-19 pandemic: A grounded theory approach

이진희** · 김남조***

Lee, Jin-Hee · Kim, Nam-Jo

요약 : 관광산업은 팬데믹을 겪으면서 전환점에 마주하였다. 이에 이 연구는 근거이론을 기반으로 팬데믹시대 잠재관광자의 관광행동 변화 경험에 대하여 논의하고자 하였다. 심층인터뷰는 2020년 해외여행을 계획하였으나 취소되어 향후 여행을 계획하는 내국인 관광자를 대상으로 진행하였으며, 14명의 연구참여자로부터 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 NVivo 12를 활용하여 관리·분석하였다. 분석 결과, 143개의 개념과 31개의 하위범주 그리고 9개의 상위범주가 도출되었다. 인과적 조건은 '팬데믹 발생'으로 나타났으며, 맥락적 조건으로는 '사회적 거리 두기'와 '여행경보'가 도출되었다. 중심현상은 '제한된 관광활동'으로 밝혀졌다. 중재적 조건으로는 '관광 노스텔지어', '관광 욕구' 그리고 '위험지각'이 도출되었다. 이에 따른 작용/상호작용 전략은 '관광 대처행동'으로 나타났으며, 결과는 '관광행태 변화'로 나타났다. 선택코딩에서 핵심범주는 '팬데믹에서 관광자의 대처행동에 따른 관광행태 변화'로 나타났다. 이는 팬데믹 상황에서 잠재관광자의 심리적 기제와 행동을 이해할 수 있는 이론적 틀을 마련하고 관련한 개념을 도출하였다고 볼 수 있다. 또한, 팬데믹에서 잠재관광자의 관광행동 변화와 관련한 새로운 요인을 도출하였으며, 이러한 상황에서는 질병 자체보다 관광자의 심리적 기제가 행동변화에 많은 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 이 연구의 결과는 미비하게 이루어진 팬데믹시대 잠재관광자의 인지, 행동과 반응 등을 심층적으로 논의하였다는 점에서 연구범위 확장에 기여할 수 있다. 또한, 행동의 동인으로 작용하는 개인의 욕구를 파악하고, 구체적인 관광행태를 도출하였다는 점에서 팬데믹시대의 성공적인 관광전략 수립에 기여할 수 있으리라 기대된다.

핵심어 : 코로나, 팬데믹, 관광행동 변화, 관광위기, 근거이론

ABSTRACT: The tourism industry faced a turning point due to the COVID-19 pandemic. This study

Received December 10, 2020 **Revised** January 26, 2021 **Accepted** February 02, 2021

* 이 논문은 제88차 한국관광학회에서 발표한 논문을 수정·보완하여 작성되었음

This study was a revised version of the paper that presented at the 88th International Conference of the Tourism Sciences Society of Korea

** 한양대학교 관광학과 100세 시대의 트랜스포메이션 관광 교육연구팀 산학협력 전담인력. e-mail: jhhi22@hanyang.ac.kr
Researcher, Transformation Tourism Education-research team for Homo Hundred Era, Department of Tourism, Hanyang University

*** 한양대학교 관광학부 교수(교신저자). e-mail: njkim@hanyang.ac.kr

(Corresponding author) Professor, Department of Tourism, University of Hanyang

Copyright © The Tourism Sciences Society of Korea 2021. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License(CC BY, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction of the work in any medium, provided the original authors and source are properly cited.

examined potential tourists' behavior change during the pandemic. In-depth interviews with 14 potential tourists who planned to travel abroad in 2020 but delayed their plans were conducted. The collected data was analyzed using NVivo 12. Coding of the interview data resulted in 143 concepts and 31 sub-categories divided into nine categories. To be specific, the causal condition was the "outbreak of the pandemic." The contextual conditions included "social distancing" and "travel alert." The phenomenon was "limited tourist activity." The intervening conditions were "tourism nostalgia", "need for tourism", and "perceived risk." The actions/interactions included "tourism response behavior in the pandemic." The consequence was "changes in tourism behavior." In the selective coding stage, the core category was found to be "change in tourism behavior according to tourist responses in the pandemic." The results provide a theoretical framework for understanding the psychological mechanisms and behaviors of potential tourists in the pandemic. Moreover, new factors related to changes in the tourism behavior of potential tourists. The study confirms recent research findings that the psychological mechanisms of tourists are an even greater influence than the pandemic itself. This study contributes in-depth understanding of the perceptions, attitudes, behaviors, and reactions of potential tourists in the pandemic situation, which was previously insufficiently explored.

Key words : COVID-19, Pandemic, Tourism behavior change, Tourism crisis, Grounded theory

I. 서 론

관광산업은 코로나바이러스 감염증-19(coronavirus disease-19, 이하 '코로나')로 팬데믹(pandemic)을 겪으면서 위기 상황에 직면해 있다. 전 세계 국제 관광객 수는 2021년 1월 기준 전년 대비 87% 감소하였다(UNWTO, 2021). 이는 코로나로 인한 국경 폐쇄에서 비롯된 현상이다. 국제 관광목적지의 87%에 달하는 187개 목적지가 부분적으로 국경을 폐쇄하였으며, 일부 국제선은 운항을 중단하였다(UNWTO, 2020a). 2020년 3월 세계보건기구(World Health Organization: WHO)는 코로나를 전염병 최고 위험 단계인 팬데믹으로 선포하였다. 이러한 위기는 변화의 계기가 될 수 있지만, 그간 관광산업에서 중요한 전환점이 된 위기는 없었다(Hall, Scott, & Gössling, 2020). 2020년 현재 관광산업은 팬데믹을 겪으면서 전환점에 마주하였다(이진희·김남조, 2021).

이로 인하여 관광자의 행동에는 변화가 나타나고 있다. 관광산업은 이동성을 기반으로 하는 산업이므로 전염병에 대응하기 어려운 실정이다. 특히, 아웃바운드 관광자는 국경 폐쇄와 여행경보로 인하여 계획이 취소되면서 잠재관광자가 되었다. 일상적인 관광활동은 스트레스를 감소시키고(Westman, Etzion, & Gattenio, 2008), 긍정적인 심리상태 전환에 영향을 미칠 수 있다(De Vos, 2019). 그러나 관광활동이 불가능한 상황에서 잠재관광자들은 심리적 불안감을 경험하고 있으며, 이를 해소하기 위하여 다양한 행태를 보이고 있다. 이에 더해 전 세계는 오프라인 관광에서 비대면(non-contact) 관광으로 그 양상이 변화되고 있는바, 팬데믹시대 잠재관광자의 변화된 관광행동을 논의할 필요가 있다.

그럼에도 팬데믹시대 잠재관광자의 관광행동 변화에 관한 연구는 미비하게 수행되었다. 해외 문헌을 살펴보면, 코로나와 관광의 관계를 논의한 연구가 일부 진행되었다(Gössling, Scott,

& Hall, 2020; Higgins-Desbiolles, 2020; Sigala, 2020). 국내 문헌에서는 전염병에 대한 관광위기 관리 전략이 논의된 바 있으나(염명하, 2018), 코로나 확산과 관련된 감정 반응은 최근 진행된 연구에서만 다루어졌다(홍민정·오문향, 2020). 이러한 선행연구는 관광위기에 대한 단편적인 문제점만을 제시하고 있으므로 심층적인 의미 파악이나 관광자의 행동 이해에 한계가 따를 수 있다. 현 상황에서는 팬데믹에서 나타나는 잠재관광자의 인지, 행동과 반응 등에 대한 심층적인 접근과 이해가 필요하다(Sigala, 2020). 또한, 향후에 발생하는 팬데믹에 대응하기 위해서는 현상에 대한 깊이 있는 분석이 요구된다.

이 연구에서는 팬데믹시대 잠재관광자의 관광행동 변화 경험에 대하여 논의하고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다. 첫째, 근거이론(grounded theory)에 기반하여 잠재관광자의 관광행동 변화 경험을 심층적으로 분석한다. 이는 근거이론이 새로운 사회 현상에 대하여 깊이 있는 이해를 하는 데 적합한 연구방법이기 때문이다(Birks & Mills, 2015). 둘째, 분석결과에 따른 내재적인 심리상태나 욕구 등 개인적 특성을 파악하고 이에 따른 행동을 분석한다. 이 연구는 새롭게 나타난 사회 환경 변화를 심층적으로 접근하여 문제점을 도출하고 이에 따른 해결방안을 제시한다는 점에서 기존 연구와 차별점을 가진다.

II. 이론적 배경

1. 팬데믹과 관광

팬데믹은 전염병 위험도의 가장 상위 단계인 6단계를 나타낸다(Cucinotta & Vanelli, 2020). 세계보건기구는 팬데믹을 '전염병 대유행 상황'이

라고 정의하였다. 전염병 위험도는 1단계에서 시작해 6단계까지로 구분된다. 구체적으로 1단계는 동물에 한정되어 전염된 상황, 2단계는 동물 간 전염을 넘어 소수 사람에게 전염된 상황, 3단계는 사람들 사이에서 전염이 증가한 상황, 4단계는 사람들 간 전염이 급속히 퍼지면서 팬데믹 현상이 발생한 초기 상황, 5단계는 전염이 널리 확산되어 최소 2개국에서 팬데믹이 발생한 상황이다. 6단계는 다른 국가까지 추가 전염이 발생한 상황이다. 세계보건기구 설립 이래 지금까지 팬데믹을 선언한 사례는 1968년에 발생한 홍콩 독감과 2009년에 발생한 신종플루 그리고 2020년 현재 발생 중인 코로나 세 차례뿐이다(WHO, 2010a). 코로나는 호흡기 질환으로 팬데믹을 야기하였다.

이러한 위기 상황에서 전 세계는 코로나의 확산을 방지하고자 방역 정책을 시행하고 있다(Jamal & Budke, 2020). 세계보건기구는 사회적 거리 두기와 외출 자제를 당부하였으며, 마스크 착용과 거리 유지 등의 지침을 배포하였다(WHO, 2020b). 국내에서도 코로나의 확산을 방지하고자 사회적 거리 두기 정책을 시행하였다. 국내의 사회적 거리 두기 정책은 크게 3단계로 구분되며, 각 단계 사이에 1.5단계와 2.5단계가 위치해 있어 세부적으로는 5단계로 구분된다(질병관리청, 2021). 단계는 신규 확진자 수를 비롯하여 위험도 지표와 전문가 의견 등을 고려하여 결정된다(보건복지부, 2020). 단계별로 살펴보면 1단계는 생활 속 거리 두기, 1.5단계는 지역적 유행 개시, 2단계는 지역 유행 급속 전파·전국적 확산 개시, 2.5단계는 전국적 유행 본격화이며, 마지막 3단계는 전국적 대유행으로 개념화할 수 있다(질병관리청, 2021).

한편, 팬데믹으로 인한 변화는 관광산업에서 가장 크게 나타난다. 전 세계적으로 입국금지나 일부 지역 여행 금지 경보가 발령되었다(UNWTO, 2020b). 팬데믹 상황에서 관광은 전염을 증가시

킬 수 있으므로 여행 자제가 요구된다(McLaughlin, 2020). 국내 외교부에서는 2021년 3월 18일부터 전 국가·지역과 해외여행에 대하여 특별여행주의보를 재발령하여 여행 자제 정책을 시행하였다(외교부, 2021). 그뿐만 아니라 행정안전부를 중심으로 주무부처나 지방자치단체에서는 긴급 재난문자방송(Cell Broadcasint Service: CBS)을 통하여 국민에게 경각심을 일깨우고 있다. 정부의 알림 메시지는 팬데믹에 대한 불안감을 조성하였다. 이에 따라 야외 활동은 매우 제한적으로 이루어지고 있다(이웅규·구정대, 2020). 예방 차원에서의 이러한 정책은 관광 수요 감소에 직접적인 영향을 미쳤다.

이를 극복하고자 관광산업과 개개인의 협조가 이루어지고 있다. 세계여행관광협회(World Travel and Tourism Council: WTTC)는 전 세계 100개 이상의 정부와 협력하고 있으며, 지역과 국가의 정책 변화를 모니터링하고 있다(WTTC, 2020). 유엔세계관광기구(United Nations World Tourism Organization: UNWTO)는 팬데믹 위기에 대응하기 위하여 협력체계를 구축하고 관광 기업에 대한 지원 정책을 시행하였다. 개인으로서 잠재관광자는 외부 활동을 자제하고, 다양한 형태로 실내에서의 여가 활동을 늘리면서 방역에 동참하고 있다. 이는 팬데믹으로 관광산업에 크고 작은 변화가 나타나고 있음을 의미한다.

2. 팬데믹 상황에서 관광행동

관광행동(tourism behavior)은 목적지를 계획하고 행동하는 과정에서의 모든 활동을 의미한다(Brown, 1999). Kozak and Decrop(2009)는 관광행동을 의사결정에서부터 목적지 도착 전까지의 평가와 목적지에서 행하는 일련의 행위라고 정의하였다. Pearce(2009)는 이 개념을 관광자가 자신의 욕구를 충족하기 위하여 관광상품을 탐색하거나 구매하는 과정으로 다룬 바 있다.

즉, 관광행동은 관광지를 선택하고 방문하는 과정에서 나타나는 심리적 작용과 행위라고 할 수 있다.

이러한 관광행동은 개인 또는 관광지가 처한 상황에 따라 다르게 나타난다. 그 이유는 개인의 심리적 특성이 기제로 작용하기 때문이다. 팬데믹에 대한 심리적 영향은 질병 자체보다 인간에게 더 큰 영향을 미친다(Cheng & Cheung, 2005). 이 과정에서 인간은 다양한 현상에 감정적 의미를 부여한다. 팬데믹 상황에서 전염병 유사 증상(Park & Park, 2020)은 사실 여부와 관계없이 관광자에게 심리적 불안감을 조성한다. 집단발병(Cullen, Gulati, & Kelly, 2020)에서 비롯되는 심리적 불안감 또한 타인에게 급속도로 전염된다(Kramer, Guillory, & Hancock, 2014). 이러한 심리적 불안감은 입증된 효과와 구체적인 치료 방법이 없는 상황에서 더욱 두드러진다(Murthy, Gomersall, & Fowler, 2020). 더 나아가 팬데믹 상황이 종료되고 나서도 트라우마로 남을 수 있다(Cullen *et al.*, 2020).

이는 곧 대처하거나 거부하는 반응 행동으로 이어진다(Gianaros & Jennings, 2018). 반응 행동은 자신이 처한 환경, 개인의 인식, 사건의 지속시간과 강도 그리고 통제 가능성 등에 의해 다양하게 나타난다(Cohen, Gianaros, & Manuck, 2016). 먼저, 전염병 발생에 대한 두려움과 우려는 외국인 혐오로 표출된다(Jamal & Budke, 2020; Kock, Josiassen, & Assaf, 2018). 이는 국가를 막론하고 외국인에 대한 비방이나 욕설로 이어진다. 건강에 대한 심리적 불안을 경험한 관광자는 이와 관련된 행동 양상을 보인다. 이들은 정신적·신체적 장애에 대한 위험이 증가하면서 미리 대비하는 행동을 취하기도 한다(Brown & Harris, 1989).

이러한 맥락에서 보았을 때 관광산업은 심리적 기제와 대처행동이 다른 산업에 비해 비교적 다양한 형태로 나타날 수 있다. 이는 관광산업이

이동성을 전제로 한다는 특성에 기인한다. 관광지에서의 현장 경험은 관광객에게 즐거움과 안정감을 준다(Filep & Laing, 2019). 그러나 팬데믹으로 인하여 잠재관광자들은 부정적인 심리 상태를 표출하고 있다(홍민정·오문향, 2020). 이렇듯 잠재관광자는 팬데믹 상황에서 불안감을 느끼고 있으므로 이 때 나타나는 관광행태는 기존과 다를 수 있다. 또한, 이러한 상황에서는 욕구가 더욱 억눌려 있기 때문에 기존 관광지를 방문하는 방식을 변화하여 욕구를 해소하려 할 수 있다.

그럼에도 팬데믹에서 잠재관광자의 관광행동 변화를 논의한 연구는 미비하게 이루어졌다. 국내 연구에서 홍민정·오문향(2020)은 코로나 환경에서 여행을 가지 못하는 잠재관광자의 감정 반응을 분석한 결과, 억눌림과 분노 등의 감정 반응을 도출하였다. 해외 문헌을 살펴보면 Gössling *et al.*(2020)은 코로나로 인한 관광의 문제점을 연구하면서 정부의 역할이나 국내 관광의 전망 등에 대하여 언급한 바 있다. Higgins-Desbiolles(2020)는 사례 분석을 통하여 코로나 위기를 관광 발전 기회로 언급하였다. 유사하게 Sigala(2020)는 관광산업에 미친 코로나의 영향을 전환기회로 이용하여야 한다고 강조하였다. 즉, 관광행동은 심리적 기제와 대처행동을 동반하므로 팬데믹 상황에서 더욱 다양한 형태로 나타날 수 있다. 따라서 이에 대한 적절한 논의가 요구된다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구문제

정부에서 전염병 예방을 위하여 여행경보를 발령하고 사회적 거리 두기를 실천하고 있는바, 잠재관광자들의 관광행동은 일반적인 상황과

다르게 나타날 수 있다. 관광위기에 처한 잠재관광자는 개인적 특성에 따라 다양한 대처행동을 취한다. 이에 이 연구에서는 잠재관광자들 '해외여행을 계획하였으나, 코로나로 인하여 취소되어 향후 여행을 계획하는 내국인 관광객'로 정의하였으며, 다음과 같은 연구문제를 제시하였다.

- 연구문제 1. 잠재관광자의 관광행동은 팬데믹이라는 관광위기 속에서 어떻게 변화하는가?
- 연구문제 2. 잠재관광자의 관광행동 변화에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?
- 연구문제 3. 잠재관광자는 팬데믹이라는 관광위기 경험 후 어떠한 대처행동을 취하는가?

이 연구에서는 그간 관광학계에서 충분히 논의되지 않은 주제를 다룬다는 점에서 의의가 있다. 기존 선행연구는 관광위기 속에서 발생하는 잠재관광자의 관광행동 변화에 대하여 간과하고 있으며, 일부 이루어진 연구는 단편적인 문제점 제시와 거시적인 방향 제안으로 결론을 맺어 심층적인 접근이 부족하다. 이는 팬데믹에서 잠재관광자의 행동 프로세스를 파악할 필요가 있음을 의미한다.

2. 분석방법: 근거이론

이 연구는 Corbin and Strauss(2014)의 근거이론에 기반을 두어 연구를 진행하였다. 근거이론은 자료에 대하여 심층적으로 접근한다는 점에서 다른 질적연구 방법과 유사하지만, 구체적인 연구절차를 제공하므로 질적연구의 단점으로 알려진 주관성과 자료분석에 대한 모호함을 극복할 수 있다(Flick, 2018). 특히, 이 연구방법은 연구영역에 대하여 충분한 논의가 이루어지

지 않았을 때 적합하다(Birks & Mills, 2015). 근거이론의 분석절차는 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 순으로 진행된다. 여기서 코딩은 자료의 개념화 과정을 의미한다.

개방코딩은 수집된 자료에서 개념을 도출하고 범주를 형성하는 단계이다(Hoddy, 2019). 이 단계에서는 개념이 모여 하위범주를 이루고 하위범주가 모여 상위범주를 형성한다. 여기서 범주는 자료에서 도출된 개념인 현상을 의미한다(Corbin & Strauss, 2014). 이 때 연구자는 개념에 범주명을 부여한다. 범주명은 어떠한 자료에서 얻어진 것인지 선명하게 묘사될수록 바람직하다. 축코딩은 개방코딩에서 생성된 범주와 상위범주 간 연관성을 파악하는 단계이다(Hoddy, 2019). 이 단계에서는 하나의 범주를 중심으로 자료의 속성과 차원을 고려하여 범주를 연결한다. 이 때 범주는 개념이 많을수록 내용이 풍부해지며, 범주 간 관계가 정교화 된다. 이 과정을 거쳐 개념적 도구인 패러다임 모형이 생성된다. 패러다임 모형은 인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과로 구성된다. 선택코딩은 축코딩을 통하여 연결된 범주들을 통합하여 이론으로 정교화하는 과정이다(Corbin & Strauss, 2014). 선택코딩에서는 핵심범주를 도출한다. 핵심범주는 행위패턴에서의 과정을 설명해주므로 통합, 밀도, 포화, 완전함, 초점 제한 측면에서 근거이론 형성에 중점적인 역할을 한다. 이후 핵심범주를 기준으로 다른 범주 간 관련성을 확인하여 기술하는 형태인 이야기 윤곽(story line) 과정을 거친다. 이 이야기 윤곽은 중심현상을 이야기로 풀어가면서 개념화하는 과정을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019).

이 연구에서는 근거이론을 기반으로 연구를 수행하였다. 양적연구의 측면에서 접근한다면 사회적 현상에서 발견되는 문제와 연관성이 적거나 사회·문화적 배경이 연구과정에 미치는 영향에

대한 논의를 간과할 수 있다(이진희·김남조, 2020). 이 연구의 주제인 팬데믹시대 잠재관광자에게 나타나는 관광행동 변화는 하나의 사회현상으로 볼 수 있다. 이러한 배경에서 이 연구는 근거이론이 새로운 현상에 대한 이해에 적합한 연구방법이라고 판단하였다.

3. 연구참여자 선정 및 자료의 수집

질적연구에서 표본은 '적절성'이 고려되어야 한다. '적절성'은 탐구하고자 하는 연구주제에 대하여 가장 좋은 정보를 제공할 수 있는 참여자를 선택하였는가와 관련된 조건이다. 이에 연구참여자는 '2020년 해외여행을 계획하였으나 취소되어 향후 여행을 계획하는 내국인 관광객'으로 선정하였으며, 표본추출은 기초자료에서 파생된 개념을 바탕으로 이루어졌다. 면접 질문은 반구조화된 질문지를 이용하였다. 반구조화된 질문지는 주제를 비롯하여 이와 관련된 모든 현상에 대하여 포괄적으로 접근할 수 있으므로 구체적인 증언이 가능하다(Hoddy, 2019). 초기 면접 질문은 이론적 배경에서 논의한 선행연구들에 근거하여 14개의 질문으로 구성하였다. 이후 예비연구참여자 1인과 사전 면담하였으며, 유사한 질문이나 모호한 표현에 대한 수정 사항을 반영하여 12개 문항을 도출하였다. 도출된 문항은 전문가 5인의 검토과정을 거쳤으며, 이 과정에서 팬데믹과 관광행동 변화를 세부적으로 연관 짓는 작업을 하였다. 이에 따라 최종 질문은 6개의 도입 질문과 10개의 주요 질문으로 구성하였다.

자료는 심층면접을 통하여 수집하였다. 심층면접은 질적연구의 대표적인 자료수집 방법이다. 이 방법은 연구자의 주관에 개입될 가능성이 있으므로 자료 수집과정에서부터 신뢰도 확보가 중요하다. 신뢰도 확보를 위하여 이 연구에서는 면접 전 역할연습(role play)을 진행하였다. 역

〈Table 1〉 In-depth interview questions

Category	Interview questions
Introduction questions	Gender, age, planned tourism destination, plan date, departure status, living companion
Main questions	- Why did tourism behavior change? - When did you experiencing changes in tourism behavior? - What circumstances have intensified the change in tourism behavior? - What is the difference in tourism behavior before and after the pandemic experience? - What tourism behavior has changed to the most severe intensity or frequency? - What psychological changes do you experience during a tourism behavior change? - After experiencing a tourism crisis, what tourism activities did you take? - What were your thoughts or psychological states when you changed your tourism behavior? - How do you want the tourism industry to change amid the tourism crisis? - How can we solve the problems facing the tourism industry?

할연습은 사전에 연습을 하여 면접 지침을 습득하는 행위를 의미하며, 실제 면접 진행 시 자료 수집의 신뢰도를 높이는 방법이다. 심층면접은 2020년 8월 7일부터 26일까지 진행되었다. 면접 일정은 연구참여자와 연락하여 사전에 계획되었으며, 연구자와 연구참여자가 직접 만나 1:1 면접하는 방식으로 이루어졌다. 추가 자료가 필요하다고 판단되는 경우 전화 연결을 통하여 2020년 9월 2일부터 17일까지 추가 면접을 진행하였다. 모든 면접은 라포(rapport)를 충분히 형성한 후 진행하였으며, 연구참여자의 동의하에 휴대전화의 녹음기로 녹음하였다.

연구자는 인터뷰 질문 중 나타나는 새로운 현상이나 의미에 대하여 집중적으로 질문하였다. 특정 현상에 대한 집중 질문은 새로운 이론 개발에 기초자료로 활용될 수 있다(Charmaz & Thornberg, 2020). 또한, 연구참여자가 경험에 대하여 충분히 응답할 수 있도록 공감하는 방식으로 진행하였다. 충분한 데이터 확보는 연구의 개방성과 관련이 있으며, 자료의 민감성을 높일 수 있다(Flick, 2018). 연구자는 연구참여자가 응답한 부분에 대하여 되묻는 방식으로 사실적 가치를 확보하였다. 자료수집은 ‘충분성’을 고

려하였다. 질적연구에서 적절한 표본 수는 중복되는 내용으로 인하여 새로운 정보를 얻을 수 없는 포화상태에 이를 때 종료하는 것이 타당하기 때문이다(Patton, 2014). 그 결과, 총 14명의 연구참여자로부터 자료가 수집되었다. 면접 시간은 평균 1시간 30분 내외가 소요되었다. 연구자는 면접 종료 후 연구참여자에게 소정의 답례품을 제공하였다.

수집된 자료는 코드를 붙여 관리하였으며, 연구참여자가 응답한 부분과 연구자의 해석이 시작되는 부분을 구분하는 형태로 작성하였다. 이러한 형태의 자료작성은 질적연구에서 신뢰도를 높일 수 있다(Flick, 2018). 또한, 연구참여자의 주관적인 요소는 많은 정보를 포함할 수 있다. 이에 연구자는 현장노트를 준비하여 연구참여자의 감정이 드러나는 비언어적 표현을 부호로 기록하였다.

4. 자료분석

분석 전, 연구자는 근거이론을 충분히 경험한 교신저자와 학계 전문가들에게 이 연구가 근거이론에 적합한 주제인지에 대하여 검토받았다. 분

〈Table 2〉 Characteristics of research participants

No.	Participants	Gender	Age	Planned tourism destination	Plan date	Departure status	Living companion
1	Participant A	Male	34	Thailand	2020.8.	Canceled	2
2	Participant B	Female	29	Thailand	2020.9.	Canceled	2
3	Participant C	Female	27	Italy, Greece	2020.7.	Canceled	1
4	Participant D	Female	30	USA, Mexico	2020.10.	Canceled	4
5	Participant E	Female	26	Swiss	2020.5.	Canceled	4
6	Participant F	Female	38	China	2020.7.	Canceled	4
7	Participant G	Male	41	Australia	2020.6.	Canceled	1
8	Participant H	Male	46	Japan	2020.7	Canceled	4
9	Participant I	Female	57	China	2020.7.	Canceled	5
10	Participant J	Male	39	Philippines	2020.6.	Canceled	4
11	Participant K	Female	42	Vietnam	2020.5.	Canceled	4
12	Participant L	Male	26	Germany, Romania	2020.7.	Canceled	1
13	Participant M	Male	28	England	2020.7.	Canceled	1
14	Participant N	Male	37	USA	2020.8	Canceled	4

석방법에 대한 전문가 검토는 신뢰성과 유효성을 향상시킨다(Charmaz & Thornberg, 2020). 수집된 자료는 NVivo 12를 활용해 관리 및 분석하였으며, 타당성 확보와 해석 오류의 최소화를 위하여 지속비교방법(constant comparison method)을 활용하였다. 지속비교방법은 수집된 자료를 분석하는 과정에서 연구자의 주관적 판단을 최소화하기 위하여 자료를 반복하여 정독 후 개념화하는 과정이다(Corbin & Strauss, 2014). 연구자는 지속비교방법을 통하여 자료를 분석하는 동안 자신의 주관에 개입되지 않도록 의식적으로 노력하였다. 특히, 질적연구 평가기준(Guba & Lincoln, 1989)인 신뢰성, 감사가능성, 의존가능성과 객관성을 충족하고자 하였으며, 이를 통하여 연구의 객관성과 타당성을 확보하고자 하였다. 또한, 이 과정에서 관련 대학교수와 연구자를 포함한 4인의 전문가는 진술 전개의 일관성에 대하여 확인하였다. 이러한 과정을 거쳐 도

출된 이 연구의 결과는 최근 발생한 팬데믹에서 잠재관광자의 관광행동 변화를 심층적으로 이해하고 의미를 도출한다는 점에서 의의가 있다.

IV. 분석 결과

1. 개방코딩

개방코딩에서 분석은 표현, 단어와 문장 단위로 검토하는 줄 단위분석을 활용하였다. 이는 인터뷰 내용을 개념화 하는 데 유용한 방법이다(Hoddy, 2019). 이 과정에서 개념화는 단어의 반복성에 초점을 맞추었으며, 수집된 자료의 단어나 구 또는 절 등과 관계없이 유사한 내용을 담고 있으면 포함하였다. 최종적으로 도출된 개념은 총 143개이며, 31개의 하위범주와 9개의 상위범주가 도출되었다.

2. 축코딩

1) 범주분석과 패러다임 모형 생성

(1) 인과적 조건

인과적 조건(causal condition)은 중심현상에 영향을 준 사건이나 원인을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 인과적 조건은 ‘팬데믹 발생’으로 나타났다. ‘팬데믹 발생’은 전염병 지속/확산, 사회적 분위기의 2개 하위범주로 분석되었다.

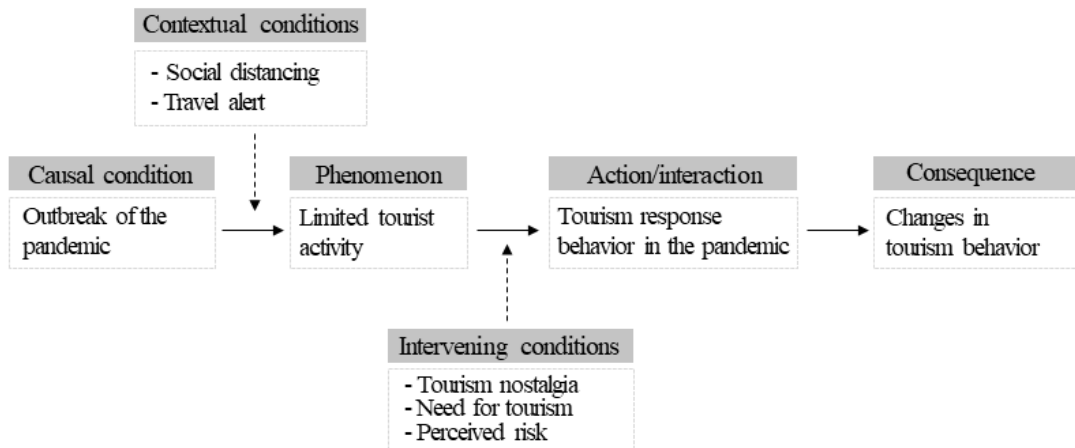
(2) 맥락적 조건

맥락적 조건(contextual condition)은 중심현상에 간접적인 영향을 미치는 환경적 여건을

의미한다. 이 연구에서 맥락적 조건은 ‘사회적 거리 두기’와 ‘여행경보’로 나타났다. ‘사회적 거리 두기’의 하위범주는 입국자 격리, 일탈, 비대면 정책의 3개 하위범주로 분석되었다. ‘여행경보’는 알람, 관광 규제 2개 하위범주로 나타났다.

(3) 중심현상

중심현상(phenomenon)은 인과적 조건에 직접적인 영향을 받으며, 동시에 작용/상호작용 전략에 영향을 미치는 중심 사건을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 중심현상은 ‘제한된 관광활동’으로 나타났다. ‘제한된 관광활동’은 여행 자제, 해외여행 제한의 2개 하위범주로 분석되었다. 연구참여자들은 스스로 여행과 외부활동을 자제하고 있었으며, 이는 자



〈Figure1〉 Paradigm model of tourism behavior change during the pandemic

〈Table 3〉 Causal condition of tourism behavior change during the pandemic

Concepts	Sub-category	Category
전세계적 유행, 새로운 전염병의 발병, 강한 전염성, 잠잠했던 전염병의 일시적 감염자 폭증, 사망자 발생, 지속적인 감염자 발생으로 인한 전염병의 장기간 지속	전염병 지속/확산	팬데믹 발생
마스크 의무 착용, 전염병이 지속되고 있지만 백신 부재, 비협조자에 대한 가벼운 처벌, 국제 기구에서 팬데믹 선포, 행사취소	사회적 분위기	

〈Table 4〉 Contextual conditions of tourism behavior change during the pandemic

Concepts	Sub-category	Category
입국 시 2주일격리, 휴대폰을 기반으로 한 실시간 위치추적, 약 2시간 위치변동 없을 시 이탈 여부확인을 위하여 울리는 알람, 정부에서 제공하는 소독약, 이탈자에 대한 벌금 부과	입국자 격리	사회적 거리 두기
사람이 많은 곳을 방문, 안전불감증, 검사를 거부하는 사람 발생, 사회적 거리 두기 비협조, SNS를 통한 여행사진 자랑, 집단감염, 이기주의	일탈	
온라인으로 각종 행사 개최, 재택근무, 화상회의, 정부의 사회적 거리 두기 정책 시행	비대면정책	여행경보
여행자제에 대한 뉴스보도, 여행자제 문자, 해외의 전염병 소식, 세계관광기구의 관광객 안전 및 보안 지침 발표	알림	
여행사 휴·폐업 속출, 관광 소득 감소, 관광지 운영 시간 축소, 관광종사자 인원 축소, 여행경보제도, 입국 제한 국가 증가	관광 규제	

〈Table 5〉 Phenomenon of tourism behavior change during the pandemic

Concepts	Sub-category	Category
외부활동에 대한 눈치, 여행할 때 다른 사람이 자기를 어떻게 생각할지 의식하여 여행 자제, 장거리 여행 회피, 자가격리, 외출자제, 자차 이용, 모임 취소	여행 자제	제한된 관광활동
엄격해진 입출국 절차, 비자 취득의 어려움, 입국허용 조건을 갖추어도 입국 거절, 비필수적인 해외여행 자제	해외여행 제한	

가격리나 자차 이용 그리고 모임 취소 등으로 나타났다. 또한, 이들은 해외여행의 출입국이 어려워지고 있다는 점을 반복적으로 언급하였다.

(4) 중재적 조건

중재적 조건(intervening condition)은 중심현상에서 작용/상호작용 전략으로 가는 과정에 간접적인 영향을 미치는 원인을 의미하며, 연구참여자의 개인적 특성과 관련 있다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 중재적 조건은 ‘관광 노스텔지어’, ‘관광 욕구’와 ‘위험지각’으로 나타났다. ‘관광 노스텔지어’는 그리움, 회상 그리고 감각의 3개 하위범주가 도출되었다. ‘관광 욕구’는 심리적 욕구, 사회적 욕구, 회복 욕구와 적응 욕구의 4개 하위범주로 분석되었다. ‘위험지각’은 신체적 위험, 심리적 위험, 재정적 위험

그리고 성과적 위험의 4개 하위범주로 나타났다. 즉, 팬데믹으로 인하여 잠재관광자는 지난 시간에 대한 추억과 현재 상황에 대한 위험지각 그리고 향후 관광에 대한 욕구를 내비쳤다. 이는 팬데믹 상황 속에서 개인적·심리적 요소가 과거, 현재, 미래까지 다양하게 나타날 수 있음을 의미한다.

(5) 작용/상호작용 전략

작용/상호작용 전략(actions/interaction)은 중심현상에 따른 반응을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 작용/상호작용 전략은 ‘팬데믹 상황에서 관광 대처행동’으로 나타났다. ‘팬데믹 상황에서 관광 대처행동’은 비대면 관광, 소규모 관광추구, 국내 관광 전환의 3개 하위범주로 분석되었다. 이는 잠재관광자가 관광 욕구를 가지고 있으며, 해외여행 제한에 따라 소

〈Table 6〉 Intervening conditions of tourism behavior change during the pandemic

Concepts	Sub-category	Category
행복했던 추억 상기, 전염병이 발생하기 전 시간에 대한 그리움, 과거 경험에서 느끼는 전염병 발생 전 안정감, 규제 없이 자유로웠던 시절에 대한 그리움, 과거 경험의 긍정적 재구성	그리움	관광 노스텔지 어
기념품, 사진, 지난번 방문 관광지에 대한 회상	회상	
여름철 발 담갔던 시원한 계곡물(촉각), 먹었던 음식의 맛(미각), 아름다운 풍경(시각), 방문 국가 고유의 냄새(후각), 관광지에서 들었던 소리(청각), 오감을 통한 관광지 기억	감각	
힐링, 행복, 자유추구, 정서적 안정, 휴양, 휴식	심리적 욕구	관광 욕구
자존감, 소속감 확인 욕구, 상호작용 욕구	사회적 욕구	
전염병 발생 전 상태로 돌아가고자 하는 욕구, 스트레스 해소 욕구, 불안감에 대한 보상	회복 욕구	
상황에 적응한 관광활동 욕구, 개방적 공간에서의 여행 욕구	적응 욕구	위험지각
감염 시 느끼는 고통에 대한 두려움, 죽을 수 있다는 위험성, 감염 시 폐활량의 급격한 저하, 검사받을 때 느끼는 고통에 대한 두려움, 해외에서 감염 시 즉시치료가 가능한지에 대한 위험성	신체적 위험	
역학조사 시 사람들이 나를 보는 시선 의식, 전염병에 걸렸음을 인지하지 못하고 돌아다니는 사람들에 대한 위험성, 사회적 질타에 대한 두려움, 혼잡회피, 피해의식, 건강 염려, 우울증, 불안장애, 트라우마, 분노, 감정전염, 외국인에 대한 불안	심리적 위험	
여행취소 수수료 발생, 여행상품 환불불가, 몸이 안 좋아져서 지속적으로 발생하는 병 원비에 대한 부담, 직접접촉자가 아니면 검사비 발생, 평상시 가격보다 비싼 물가	재정적 위험	
여행취소, 여행계획무산, 갑작스러운 목적지 입장불가	성과적 위험	

〈Table 7〉 Actions/interaction of tourism behavior change during the pandemic

Concepts	Sub-category	Category
여행 프로 시청, 온라인 통신매체 활용, 인터넷을 이용하여 종식 후 여행계획을 통한 대리만족	언택트 관광	팬데믹 상황에서 관광대처 행동
감염정도를 감소하기 위하여 나홀로 여행, 가족 여행, 인원수를 최대한 줄여서 여행, 다중이용시설 회피	소규모 관광추구	
해외여행 규제에 따른 국내여행 전환, 불안감으로 인한 해외여행 회피, 국내여행지 탐색, 유명한 곳 보다 개인의 욕구를 채워줄 수 있는 국내관광지 선호, 본인만 아는 아지트 같은 관광지 방문	국내 관광 전환	

규모 그리고 비대면으로 관광활동이 전환됨을 의미한다.

(6) 결과

결과(consequence)는 작용/상호작용에 따른 상황을 의미한다(Vollstedt & Rezat, 2019). 이 연구에서 결과는 ‘관광행태 변화’로 나타났다.

‘관광행태 변화’는 나홀로 관광화, 가족 관광화, 레저 스포츠화, 웰니스 관광화, 반려동물 동반 관광화, 탈도시화·근거리 여행화, 실시간 온라인 관광화, 인도어화의 8개 하위범주로 분석되었다. 잠재관광자의 대처행동에 따라 관광행태가 세분화되어 나타났다는 점은 팬데믹을 기점으로 기존 관광행태가 변화될 것임을 의미한다.

〈Table 8〉 Consequence of tourism behavior change during the pandemic

Concepts	Sub-category	Category
배낭여행, 1인 관광, 등산	나홀로 관광화	관광행태 변화
가족들끼리 여행, 효도여행	가족 관광화	
애견펜션, 반려동물과 여행	반려동물 동반 관광화	
캠핑, ATV, 루지, 카약, 산악자전거, 암벽타기	레저 스포츠화	
치유관광, 힐링 관광, 명상, 한방, 휴양지 방문	웰니스 관광화	
근교여행, 시골방문, 한적하고 조용한 관광지 방문, 자연경관 감상, 섬 관광	탈도시화 근거리 여행화	
호캉스, 풀빌라, 리조트, 펜션 이용	인도어화	
브이로그, 인플루언서, 유튜브 관광 채널 시청	온라인 관광화	

2) 과정분석

과정분석은 시간 흐름에 따라 나타나는 중심 현상에 대한 반응과 대처 그리고 작용/상호작용 전략의 과정을 의미한다. 이 과정은 연구참여자의 경험과 사건의 관계를 규명하고 개념화하므로 이론화에 유용한 분석과정이다. 과정분석 결과, ① 관광활동의 제한/규제 경험 단계, ② 심리 작용에 따른 관광 대처 단계, ③ 관광행태 변화 단계로 나타났다.

(1) 관광활동의 제한/규제 경험 단계

관광활동의 제한/규제 경험 단계는 연구참여자가 외부 요건들로 인하여 관광활동에서 제약을 경험하는 과정이다. 연구참여자는 자가격리나 해외 입국자에 대한 격리 그리고 비대면 정책이 이러한 상황을 심화시켰다고 언급하였다. 사회적 거리 두기 정책에 비협조하는 일탈 행동에 대해서도 지적하였다. 여행자제에 대한 알람이나 규제 또한 관광활동의 제한을 심화시켰다고 언급하였다. 이로 인하여 연구참여자는 해외여행에 제한을 받거나 스스로 여행을 자제하는 등 관광활동의 제한과 규제를 경험하게 된다.

(2) 심리 작용에 따른 관광 대처 단계

심리 작용에 따른 관광 대처 단계는 연구참여자들이 제한된 관광활동에서 발생하는 내면적 욕

구로 인하여 다양한 방식으로 대처하는 과정이다. 연구참여자는 제한된 관광활동을 경험하면서 지난 관광경험에 대한 그리움과 회상 등의 향수를 느끼거나 관광을 하고 싶다는 욕구를 느끼게 된다. 그러나 관광에 대한 신체적 위협이나 심리적 위험 등을 동시에 지각하게 된다. 이로 인하여 비대면 관광을 통하여 접촉을 최소화하여 관광 욕구를 충족하고자 한다. 또한, 소규모로 관광을 하거나 해외여행 자제에 따라 국내 관광지로 여행을 하게 된다.

(3) 관광행태 변화 단계

관광행태 변화 단계는 제한된 관광활동으로 인하여 관광 대처행동이 세분화되는 과정이다. 연구참여자는 비대면 관광, 소규모 관광, 국내 관광 전향의 구체적인 활동으로 다양한 관광활동을 언급하였다. 관광행태는 나홀로 관광, 가족 관광화 또는 반려동물을 동반하는 활동으로 변화되었다. 또한, 개방적인 공간을 선호하면서 레저 스포츠를 즐기거나 펜데믹 상황에서 받은 심리적 불안감을 해소하기 위하여 웰니스 관광을 선호하는 것으로 나타났다. 장거리보다는 근거리를 선호하면서 탈도시화 근거리 여행을 가거나 독립된 공간을 사용하는 인도어 관광을 선호하였다. 이들은 완전한 비대면을 하되 관광 욕구 충족을 위하여 온라인 매체를 이용하여 실시간 온라인 관

광을 즐기기도 하였다.

3. 선택코딩

이 연구는 개방코딩과 축코딩에 따른 결과를 바탕으로 범주 간 관계를 구체화하였다. 이를 통하여 팬데믹에서 잠재관광자의 관광행동 변화에 대하여 이해할 수 있는 이론적 틀을 마련하고자 하였다.

1) 핵심범주

이 연구에서 핵심범주는 ‘팬데믹에서 관광자의 대처행동에 따른 관광행태 변화’로 나타났다. 팬데믹은 관광산업에 막대한 영향을 미쳤으며, 정부는 다양한 정책을 통하여 팬데믹에 대응하고자 하였다. 이로 인하여 연구참여자는 관광활동에 제약이 생기면서 다양한 심리적 기제가 나타났다. 이를 해결하고자 관광 대처행동을 하면서 관광행태의 변화가 나타나게 된다. 따라서 이 연구의 핵심범주는 팬데믹 발생에 따라 관광자의 활동에 제한이 생기면서 이에 대처하기 위하여 나타나는 관광자의 관광행태 변화 과정으로 설명된다.

2) 이야기 윤곽

연구참여자들은 감염자의 일시적 폭증과 지속적인 감염자 발생으로 인하여 장기간 동안 전염병 환경에 노출된다. 이러한 상황에서 백신은 개발되지 않고 있으며, 국제기구에서 팬데믹을 선포하고 많은 행사들이 취소되면서 전염병에 대한 사회적 분위기가 조장된다. 팬데믹에서 정부는 사회적 거리 두기 정책을 실시하면서 대부분의 행사나 회의가 온라인으로 이루어지도록 유도하였다. 또한, 실시간으로 입국자에 대한 위치추적을 하며, 철저한 위생관리를 통하여 방역하였다. 그럼에도 일부는 이러한 정책에 비협조하며, 혼잡한 곳을 방문하거나 집단감염 되는 등의 일탈 행위를 보이기도 하였다. 연구참여자들은 여행할

때 다른 사람들의 시선을 의식하여 여행을 자제하고 모임을 취소하는 모습을 보였다. 국제적인 차원에서도 입국 거절 강도가 높아지거나 비필수적인 해외여행을 제한하면서 여행을 자제토록 하였다. 이러한 점들로 인하여 잠재관광자는 관광활동에 제한과 규제를 경험하게 되었다.

이 과정에서 연구참여자들은 심리적 변화를 느끼게 되었다. 전염병이 발생하기 전 시간에 대한 그리움과 과거 경험에서 느끼는 감염 전 안정감 등 과거에 대한 그리움을 느끼거나 기념품이나 사진을 확인하면서 과거를 회상하는 모습도 보였다. 또한, 기존에 경험했던 음식의 맛이나 냄새 등 오감을 통해서 관광지에 대한 기억을 되살리는 모습도 나타내면서 과거에 대한 향수를 느꼈다. 이들은 팬데믹 상황에 적응하여 관광을 하려는 욕구를 나타내거나 심리적 압박이나 불안감에 대한 보상과 해소 욕구를 나타냈다. 연구참여자의 욕구는 심리적 욕구, 사회적 욕구, 회복 욕구와 적응 욕구가 나타났다. 다른 한편으로는 여행 중 전염에 대한 두려움과 여행계획 무산 등의 위험성에 대하여 언급하였다. 이들은 신체적, 심리적, 재정적 그리고 성과적인 위험을 인지하고 있었으며, 그 중 심리적인 부담감을 가장 많이 표출하였다. 이러한 상황에서 연구참여자는 과거, 현재, 미래의 시점에 대한 감정을 나타냈다.

관광활동의 제한으로 인하여 다양한 내면적 변화를 경험한 연구참여자들은 이에 대한 관광 대처행동을 보였다. 이들은 여행 프로를 시청하거나 전염병 종식 후의 여행계획을 세워 대리만족을 하면서 욕구를 충족하였으며, 다중이용시설을 회피하고 인원수를 줄이는 등 소규모 관광을 추구하였다. 또한, 해외여행 규제에 따라 국내 여행으로 전환하였으며, 해외여행에 불안감을 느껴 회피하기도 하였다. 연구참여자는 유명한 곳보다는 조용하고 한적한 곳을 선호하는 모습을 나타냈다. 이로 인하여 관광행태에 변화가 생겼다. 이들은 대체로 개방적인 공간과 힐링·치유

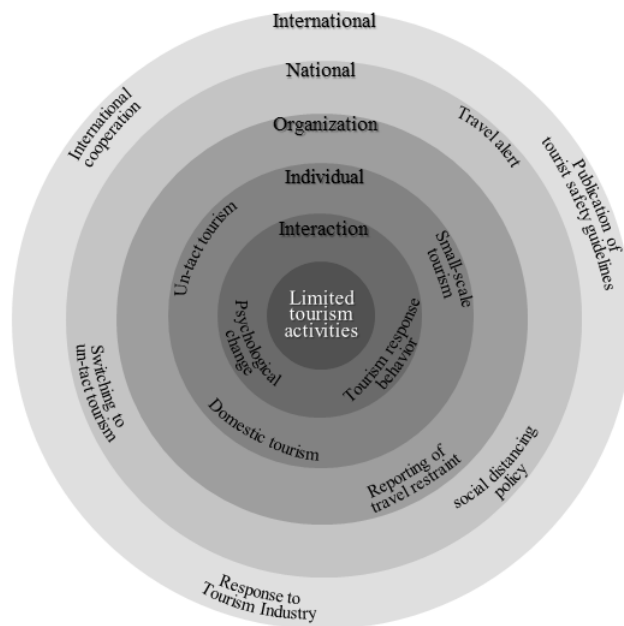
관광지를 선호하면서 배낭여행이나 1인 관광을 하였다고 언급하였다. 또는 가족 여행이나 반려 동물과 애견펜션을 방문하는 등의 행태를 보였으며, 카약, 산악자전거 등 레저·스포츠를 통하여 삶의 활력을 찾는 모습을 내비치기도 했다. 일부는 팬데믹 상황에서 받은 심리적 불안감과 압박감 해소를 위하여 힐링관광지나 명상을 하는 모습을 보였으며, 가까운 근교 여행이나 자연경관 감상을 통하여 여유를 추구하기도 하였다. 전염병에 대한 경각심이 생긴 이들은 접촉을 최소화하기 위하여 호텔이나 풀빌라 방문 등 독립적인 공간에서의 여행을 선호하였으며, 브이로그나 유튜브를 통하여 관광채널을 시청하면서 온라인 관광을 즐기기도 하였다.

4. 조건/순차 매트릭스

조건/순차 매트릭스(conditional/consequential matrix)는 상황이나 결과에 대한 의미 이해와

이론화에 적합한 분석과정이다(Walker & Myrick, 2006). 이 단계는 연구의 이론적 민감성을 향상시킬 수 있으며, 매트릭스 경로를 통하여 나타낸다. 경로추적은 연구에서 나타나는 현상이 어디에 위치하며, 발생조건은 무엇인지 등 현상의 전후 관계를 이해하는 데 유용하다. 이 과정은 미시적인 중심현상으로부터 시작하여 한 단계씩 나아가며, 거시적인 국제적 단계로까지 발전이 가능하다.

‘팬데믹에서 관광자의 대처행동에 따른 관광행태 변화’에 대한 조건/순차 매트릭스는 [Figure 2]와 같다. 조건/순차 매트릭스 중심에는 제한된 관광활동이 자리 잡고 있으며, 이는 상호작용을 통하여 미시적 측면인 개인 단계에서 거시적 측면인 국제적 단계로 확장된다. 연구참여자는 상호작용 단계에서 심리 변화를 겪고 대처를 하게 된다. 개인 단계에서는 소규모 관광을 추구하고 해외여행 대신 국내 여행을 선택하는 동시에 비대면 관광을 하는 등 적절한 대처행동을 취했



〈Figure 2〉 ‘Matrix of potential tourist activity change’

다. 조직기관 단계에서 연구참여자는 지자체와 관련 기관들이 여행자에게 대해서 안내하고 있음을 언급하였다. 국가적 단계에서 이들은 정부가 사회적 거리 두기 정책을 실시하면서 방역에 힘쓰고 있음을 인지하고 있었으며, 여행정보를 통하여 여행 자제에 대한 경각심을 일깨우고 있다고 강조하였다. 국제적 단계에서 이들은 전염을 최소화하기 위하여 비대면 관광으로 전환해서 타격을 받고 있는 관광산업이 대응 해야할 것을 강조하였다. 또한, 국제기구에서 여행과 관련된 안전 수칙 등을 발표하고 있음을 언급하면서 기존 오프라인 관광에서 온라인으로 관광행태가 변화하고 있으므로 개인과 정부는 이에 적절히 대응하여야 함을 강조하였다.

V. 결 론

이 연구는 근거이론을 기반으로 팬데믹 상황에서 발생하는 잠재관광자의 관광행동 변화, 인지와 대처 등을 파악하고 시사점을 도출하고자 하였다. 관광산업은 팬데믹으로 인하여 전환점에 직면해 있는 단계이므로 이 연구가 필수적인 상황이라 할 수 있다. 그러나 팬데믹 상황에서 관광자의 인지, 행동과 반응에 관한 심층적인 논의는 거의 이루어지지 않았다. 이 연구는 팬데믹 상황에서 관광자의 행동변화와 세분화된 심리적 요인을 분석하는 연구로 현재 발생하고 있는 사회현상을 심층적으로 이해하고자 하였다는 점에서 의의가 있다. 이 연구의 결과는 팬데믹과 관광위기 상황에서 발생하는 관광자의 행동변화에 대한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 관광산업 전반의 연구범위 확장에 기여할 수 있으리라 기대된다.

연구결과를 정리하면 다음과 같다. 잠재관광자들은 팬데믹 상황에서 관광활동에 제한을 받고 있었다. 사회적 거리 두기, 여행정보는 제한된

관광활동에 간접적인 영향을 주는 환경적 여건으로 나타났다. 여행정보는 알림과 관광규제로 구분되었다. 관광규제는 McLaughlin(2020)의 연구에서 언급된 바 있으며, 사회적 거리 두기는 Jamal and Budke(2020)의 연구에서 확인할 수 있는 부분으로 선행연구와 유사한 맥락으로 파악되었다. 이는 정부의 관광 관련 정책이 개인의 심리상태와 활동에 영향을 미친다고 해석되므로 정부에서는 관광에 지속적인 관심을 가지고 이에 대응할 정책을 제안하여야 한다는 점을 시사한다. 제한된 관광활동이 관광 대처행동으로 연결되는 과정에서 개인은 다양한 심리적 상황에 직면한다. 연구참여자는 과거에 대한 그리움이나 오감을 통하여 기억을 되살리는 행동을 보였다. Kock *et al.*(2018)이 언급하였듯 개인은 새로운 냄새, 음식의 맛이나 볼거리 등 과거 경험에서의 감각을 활성화하는 경향이 있다고 볼 수 있다. 위험지각은 심리적 위험이 가장 다양하게 나타났다. 이는 트라우마, 유사 증상에 대한 불안감, 감정전염 등으로 구분되었으며, 선행연구와 유사하게 나타났다(Cullen *et al.*, 2020; Murthy *et al.*, 2020; Park & Park, 2020). 잠재관광자들은 비대면으로 관광 욕구를 충족하려고 하였다. 이러한 결과에 미루어보아 백신이나 치료제가 충분하지 않은 상황에서 두려움과 관련된 심리적 요인은 여행지 선택에 큰 영향을 미친다고 해석된다. 이는 팬데믹에서 관광자의 관광행동 변화를 이해할 때 복합적인 요인이 작용하므로 다양한 요인들을 고려하지 않고는 행동변화를 완전히 이해할 수 없다는 점을 시사한다.

이러한 점에서 이 연구는 몇 가지 기여를 한다. 첫째, 학술적 관점에서 이 연구는 관광산업이 직면하고 있는 팬데믹에서 잠재관광자의 심리적 기제와 인지, 태도, 대처와 반응 등을 심층적으로 파악한다는 점에서 학문의 영역을 확대할 수 있으리라 판단된다. 관광학 분야에서 팬데믹과 관광자의 행동 변화에 대한 선행연구는 단편

적인 문제만을 다루었으며, 대부분이 양적연구로 이루어졌다. 이에 관광자의 심리와 행동 변화에 대하여 논의하기에는 다소 한계가 있었다. 이 연구에서는 이러한 한계점을 보완하였다는 점에서 학술적 의의가 있다. 둘째, 이 연구는 근거이론을 기반으로 팬데믹에서 관광행동 변화와 관련된 새로운 요인들을 밝혀냈다. 여행정보와 유사하게 알람에 대한 논의는 정책적 측면에서 이루어졌으나(Williams, Armitage, Tampe, & Dienes, 2020), 학술적인 관점에서는 언급되지 않았던 요인이다. 정부의 정책으로 인하여 잠재관광자는 관광활동에 제한을 받게 되는데 이러한 과정에서 나타나는 심리적 기제 중 '회복 욕구'와 '적응 욕구'는 이 연구에서 새롭게 도출된 욕구이다. 적응 욕구에서 우리는 개인이 팬데믹 상황이 언제 종식될지 모르는 막연함으로 결국은 환경에 적응하여 적절한 관광행동을 하게 된다는 점을 알 수 있다. 위험지각에서도 기존과 다른 새로운 결과가 도출되었다. 기존 연구가 경제적 위험지각, 신체적 위험지각, 심리적 위험지각 등으로 구분하여 서술하였다면, 이 연구에서는 타인의 시선을 의식하는 면이 강조되어 나타났다. 이는 팬데믹 상황에서 심리적 영향이 인간에게 질병 자체보다 더 큰 영향을 미친다는 것을 의미한다. 따라서 향후 팬데믹에서 관광자의 행태나 심리적 작용을 논의하는 연구는 이 연구에서 도출된 다양한 요인들을 적극 활용하여야 함을 시사한다. 또한, 관광행태 변화에서 하위범주인 반려동물 동반관광은 기존에 거의 논의되지 않았던 영역이었으므로 향후 이러한 영역에 대해서도 논의되어야 한다. 셋째, 선택코딩 단계에서는 '팬데믹에서 관광자의 대처행동에 따른 관광행태 변화'를 핵심범주로 하는 이론을 발견하였다. 이는 팬데믹에서 잠재관광자의 심리적 기제와 행동을 이해할 수 있는 이론적 틀을 마련하고 관련된 개념을 도출하였다고 볼 수 있다. 즉, 이는 향후 팬데믹 상황에서 관광자의 행동변화에 대처하는 데 기초자

료로 활용될 수 있다는 의미이다. 예컨대, 향후 연구자는 '관광 대처행동'을 기반으로 어떠한 구체적인 관광 대처행동이 추가로 나타나는지를 파악할 수 있다. 또한, 관광 대처행동에 앞서 이에 영향을 미치는 심리적 요소들에 대하여 분석할 수 있다. 향후 연구는 팬데믹 상황에서의 적절한 마케팅, 심리적 영향 그리고 정책 수립 관점에서 의 양적연구를 수행할 수 있으리라 사료된다.

실무적·정책적 기여도는 다음과 같다. 먼저, 이 연구는 팬데믹에서 변화하는 관광자의 행동을 파악하였으므로 향후 이에 대비할 수 있는 현실적인 대안을 마련할 수 있을 것이라는 점에서 의의가 있다. 팬데믹시대의 잠재관광자들은 관광지를 직접 방문하는 것이 아니라 비대면으로 대리 만족하는 양상을 보였다. 이에 정부에서는 랜선 관광이 가능하도록 다양한 관광정책을 수립해야 할 것으로 사료된다. 전효재(2020)는 4차 산업혁명으로 대표되는 AR과 VR 등이 산업환경 변화를 가져왔으며, 이를 통하여 관광산업에서 새로운 관광시장을 창출할 필요가 있다고 언급한 바 있다. 이는 관광산업과 정보통신기술(Information and Communications Technologies: ICT)의 융합이 이루어져야 함을 의미한다. 이러한 점에서 보았을 때 현재는 관광업계와 정부, 다른 산업계의 협력이 필요하다고 할 수 있다. 잠재관광자는 기존의 경험, 오감에서 회상과 그리움을 나타냈다. 따라서 관광업계에서는 오감이나 개인의 경험을 살릴 수 있는 상품을 고려해야 할 것이다. 과거의 경험을 유사하게 느낄 수 있는 상품을 개발한다면 많은 관광자들의 욕구를 충족시켜줄 수 있으리라 사료된다.

이 연구는 몇 가지 한계점이 있다. 첫째, 내국인 중 해외여행을 계획한 잠재관광자를 대상으로 연구하였으므로 국내 관광자와는 다른 양상이 나타날 수 있으며, 내국인만을 대상으로 했으므로 다른 나라에 적용하기는 어렵다. 둘째, 이 연구는 비말로 전염되는 코로나에서 팬데믹을 연구하

였으므로 다른 양상을 나타내는 팬데믹 상황에서 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구는 이러한 일반화의 한계를 극복하면서 연구범위를 확장할 필요가 있다고 사료된다.

Declaration of competing interest

None.

Author's contribution

Lee, Jin-Hee: Conceptualization, Methodology, Qualitative Analysis and Writing(Original draft preparation). Kim, Nam-Jo: Conceptualization, Supervision and Validation.

References

- Birks, M., & Mills, J. (2015). *Grounded theory: A practical guide*. London: Sage.
- Brown, G. W., & Harris, T. O. (1989). *Life events and illness*. NY: Guilford Press.
- Brown, T. J. (1999). Antecedents of culturally significant tourist behavior. *Annals of Tourism research*, 26(3), 676-700. [http://dx.doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00004-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00004-3)
- Charmaz, K., & Thornberg, R. (2020). The pursuit of quality in grounded theory. *Qualitative Research in Psychology*, 1-23. <http://dx.doi.org/10.1080/14780887.2020.1780357>
- Cheng, C., & Cheung, M. W. (2005). Psychological responses to outbreak of severe acute respiratory syndrome: A prospective, multiple time-point study. *Journal of Personality*, 73(1), 261-285. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6494.2004.00310.x>
- Cohen, S., Gianaros, P. J., & Manuck, S. B. (2016). A stage model of stress and disease. *Perspectives on Psychological Science*, 11(4), 456-463. <http://dx.doi.org/10.1177/1745691616646305>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO declares COVID-19 a pandemic. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*, 91(1), 157-160. <http://dx.doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>
- Cullen, W., Gulati, G., & Kelly, B. D. (2020). Mental health in the Covid-19 pandemic. *QJM: An International Journal of Medicine*, 113(5), 311-312. <http://dx.doi.org/10.1093/qjmed/hcaa110>
- De Vos, J. (2019). Analysing the effect of trip satisfaction on satisfaction with the leisure activity at the destination of the trip, in relationship with life satisfaction. *Transportation*, 46(3), 623-645. <http://dx.doi.org/10.1007/s11116-017-9812-0>
- Filep, S., & Laing, J. (2019). Trends and directions in tourism and positive psychology. *Journal of Travel Research*, 58(3), 343-354. <http://dx.doi.org/10.1177/0047287518759227>
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gianaros, P. J., & Jennings, J. R. (2018). Host in the machine: A neurobiological perspective on psychological stress and cardiovascular disease. *American Psychologist*, 73(8), 1031-1044. <http://dx.doi.org/10.1037/amp0000232>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. <http://dx.doi.org/10.1080/09669582.2020.1780357>

- 2020.1758708
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). Fourth generation evaluation. Newbury Park, CA: Sage.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577-598. <http://dx.doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, 22(3), 1-14. <http://dx.doi.org/10.1080/14616688.2020.1757748>
- Hoddy, E. T. (2019). Critical realism in empirical research: Employing techniques from grounded theory methodology. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(1), 111-124. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1503400>
- Hong, M. J., & Oh, M. H. (2020). A study on the emotional response of Korean potential tourists to the spread of COVID-19: An application of semantic network analysis. *Korean Journal of Tourism Research*, 35(3), 47-65. <http://dx.doi.org/10.21719/IJTM.35.3.3>
- Jamal, T., & Budke, C. (2020). Tourism in a world with pandemics: Local-global responsibility and action. *Journal of Tourism Futures*, 6(2), 181-188. <http://dx.doi.org/10.1108/JTF-02-2020-0014>
- Joun, H. J. (2020). 스마트관광혁신지원법 제정으로 관광산업혁신 지원체계 도입. *Korea Tourism Policy*, 79, 26-32.
- KDCA. (2021). 『거리 두기 체계 개요』.
- Kock, F., Josiassen, A., & Assaf, A. G. (2018). On the origin of tourist behavior. *Annals of Tourism Research*, 73, 180-183. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2018.04.002>
- Kozak, M., & Decrop, A. (2009). *Handbook of tourist behavior: Theory & practice*. Madison Ave, NY: Routledge.
- Kramer, A. D., Guillory, J. E., & Hancock, J. T. (2014). Experimental evidence of massive-scale emotional contagion through social networks. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(24), 8788-8790. <http://dx.doi.org/10.1073/pnas.1320040111>
- Lee, J. H., & Kim, N. J. (2020). An analysis of the global OTA(online travel agency) users' experiences in consumer rights issues: Based on grounded theory. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 44(2), 93-114. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2020.44.2.93.114>
- _____. (2021). A grounded theory approach on the experience of employment insecurity of travel industry workers in the COVID-19. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 45(3), 9-32. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2021.45.3.9.32>
- Lee, W. G., & Goo, J. D. (2020). Government's innovative tourism policy research in response to post-COVID-19. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 44(7), 87-106. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2020.44.7.87.106>
- McLaughlin, T. (2020). Coronavirus is devastating Chinese tourism. <https://www.theatlantic.com/international/archive/2020/02/economy-coronavirus-myanmar-china-to-tourism/606715/>
- MFA. (2021). 전 국가·지역 해외여행에 대한 특별여행주의보 재발령. 보도참고자료. Seoul.
- MHW. (2020). 코로나바이러스감염증-19 중앙재

- 난안전대책본부 정례브리핑. 보도참고자료. Seoul.
- Murthy, S., Gomersall, C. D., & Fowler, R. A. (2020). Care for critically ill patients with COVID-19. *Jama*, 323(15), 1499-1500. <http://dx.doi.org/10.1001/jama.2020.3633>
- Park, S. C., & Park, Y. C. (2020). Mental health care measures in response to the 2019 novel coronavirus outbreak in Korea. *Psychiatry investigation*, 17(2), 85-86. <http://dx.doi.org/10.30773/pi.2020.0058>
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Thousand Oaks, California: Sage publications.
- Pearce, P. L. (2009). The relationship between positive psychology and tourist behavior studies. *Tourism Analysis*, 14(1), 37-48. <http://dx.doi.org/10.3727/108354209788970153>
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>
- UNWTO. (2020a). COVID - 19 related travel restrictions a global review for tourism.
- _____. (2020b). How are countries supporting tourism recovery?.
- _____. (2021). World tourism barometer.
- Vollstedt, M., & Rezat, S. (2019). An introduction to grounded theory with a special focus on axial coding and the coding paradigm. *Compendium for early career researchers in mathematics education*, 13, 81-100. https://doi.org/10.1007/978-3-030-15636-7_4
- Walker, D., & Myrick, F. (2006). Grounded theory: An exploration of process and procedure. *Qualitative health research*, 16(4), 547-559. <https://doi.org/10.1177/1049732305285972>
- Westman, M., Etzion, D., & Gattenio, E. (2008). International business travels and the work-family interface: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(3), 459-480. <http://dx.doi.org/10.1348/096317908X310265>
- WHO. (2010a). Pandemic influenza preparedness and response.
- _____. (2020b). COVID 19 public health emergency of international concern global research and innovation forum: Towards a research road map.
- Williams, S. N., Armitage, C. J., Tampe, T., & Dienes, K. (2020). Public perceptions and experiences of social distancing and social isolation during the COVID-19 pandemic: A UK-based focus group study. *BMJ Journals*, 10(7). <https://doi.org/10.1101/2020.04.10.20061267>
- WTTC. (2020). WTTC COVID-19 strong policies.
- Yeom, M. H. (2018). A study on the tourist safety management strategy of communicable diseases. *Journal of Tourism Management Research*, 22(3), 825-874. <http://dx.doi.org/10.18604/tmro.2018.22.3.37>

국문참고문헌

- 보건복지부(2020). 『코로나바이러스감염증-19 중앙재난안전대책본부 정례브리핑』. 보도참고자료. 서울.
- 염명하(2018). 전염병에 대한 관광객 안전관리전략 연구. 『관광경영연구』, 22(3), 825-874. <http://dx.doi.org/10.18604/tmro.2018.22.3.37>
- 외교부(2021). 『全국가·지역 해외여행에 대한 특별여행주의보 재발령』. 보도참고자료. 서울.
- 이웅규 · 구정대(2020). 포스트 코로나에 대응하는 정부의 혁신적인 관광정책 연구. 『관광학연구』

- 구』, 44(7), 87-106. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2020.44.7.87.106>
- 이진희 · 김남조(2020). 글로벌 OTA(online travel agency) 이용자의 소비자권익 문제 경험 분석: 근거이론을 기반으로. 『관광학연구』, 44(2), 93-114. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2020.44.2.93.114>
- 이진희 · 김남조(2021). COVID-19 상황에서 여행업 종사자의 고용불안 경험에 관한 근거이론 연구. 『관광학연구』, 45(3), 9-32. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2021.45.3.9.32>
- 전효재(2020). 스마트관광혁신지원법 제정으로 관광산업혁신 지원체계 도입. 『한국관광정책』, 79, 26-32.
- 질병관리청(2021). 『거리 두기 체계 개요』.
- 홍민정 · 오문향(2020). 코로나 19 확산에 대한 국내 잠재 관광객의 감정 반응 연구: 의미론적 네트워크 분석의 활용. 『관광연구』, 35(3), 47-65. <http://dx.doi.org/10.21719/IJTM.S.35.3.3>