

碩士學位論文

障碍人の 觀光施設 이용 満足에 관한 研究

- 濟州地域을 중심으로 -



濟州大學校 經營大學院

經營學科 觀光經營專攻

任 秀 憲

2002年 12月

碩士學位論文

障碍人の 觀光施設 이용 滿足에 관한 研究

- 濟州地域을 중심으로 -

指導教授 金 敬 昊



濟州大學校 經營大學院

經營學科 觀光經營專攻

任 秀 憲

2002年 12月

障碍人の 觀光施設 이용 満足에 관한 研究


- 濟州地域을 중심으로 -

指導教授 金 敬 昊

任 秀 憲

이 論文을 經營學 碩士學位 請求論文으로 提出함

2002年 12月

 제주대학교 중앙도서관
任秀憲의 經營學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長_____ 印

委 員_____ 印

委 員_____ 印

濟州大學校 經營大學院

2002年 12月

< 목 차 >

제 1 장 序 論	1
제 1 절 문제제기	1
제 2 절 연구목적 및 연구방법	2
1. 연구목적	2
2. 연구방법	3
제 3 절 논문의 구성	4
제 2 장 장애인관광에 관한 이론적 고찰	6
제 1 절 장애인의 정의와 현황	6
1. 장애인의 정의	6
2. 장애인의 현황	11
제 2 절 복지관광에 관한 이론적 고찰	18
1. 복지관광의 개념	18
2. 복지관광의 목적	20
3. 복지관광의 이념	21
4. 복지관광의 체계	22
제 3 절 장애인 관광의 필요성과 문제점	26
1. 장애인관광의 필요성	26
2. 장애인관광의 문제점	27
제 3 절 도내 관광시설의 장애인 편의시설 현황	33
1. 도내 편의시설 및 관광시설 편의시설 설치현황	33
2. 제주도 장애인 복지 시책	41
제 4 절 장애인 서비스 및 관광 만족에 관한 선행연구	44
1. 장애인서비스 선행연구	44
2. 장애인관광 및 관광 만족에 관한 선행연구	45

제 3 장 고객만족에 관한 이론적 고찰	48
제 1 절 고객만족의 정의와 결정이론	48
1. 고객만족의 정의	48
2. 고객만족의 결정에 관한 이론	48
3. 서비스질의 결정요소	55
제 2 절 고객만족의 측정 및 평가모형	57
1. 서비스질의 측정	57
2. 고객만족의 측정모형(SERVQUAL 모형중심)	59
제 4 장 연구방법 및 분석	63
제 1 절 연구모형과 가설 설정	63
1. 연구모형	63
2. 가설의 설정	64
3. 변수의 조작적 정의	65
제 2 절 설문개요 및 분석방법	68
1. 설문지의 구성과 설문조사 개요	68
2. 분석방법	69
제 3 절 연구 결과의 분석	71
1. 자료의 특성	71
2. 가설 검정	76
3. 분석결과의 요약	94
제 5 장 요약 및 결론	96
제 1 절 요약	96
제 2 절 결론	97
참고문헌	100
설문지	103
ABSTRACT	107

< 표 차례 >

<표 2-1> 우리 나라의 장애관련 법률	6
<표 2-2> 장애의 법적 개념	8
<표 2-3> 세계보건기구의 장애에 관한 정의와 재활서비스	10
<표 2-4> 국제장애분류 개정안	11
<표 2-4b> 활동제약자 실태조사에 의한 추정 장애인수 비교	13
<표 2-5> 개별 장애유형별 장애 출현율	14
<표 2-6> 장애유형별 장애원인	14
<표 2-7> 장애유형별 일상생활시 타인 도움 정도	15
<표 2-8> 재가 장애인의 연령별 취업 인구 및 취업률	16
<표 2-9> 재가 취업 장애인의 경제활동 분야	16
<표 2-10> 등록제도 인지 장애인의 장애등록 현황	17
<표 2-11> 미등록 장애인의 미등록 사유	17
<표 2-12> 장애인 초청관광 현황	30
<표 2-13> 연도별 고용의무사업체 장애인고용현황	31
<표 2-14> 연도별 국가 및 지방자치단체 장애인고용현황	32
<표 2-15> 관광시설별 편의시설 현황	34
<표 2-16> 조사대상 시설별 편의시설 현황(관광휴게시설)	35
<표 2-17> 조사대상 시설별 편의시설 현황(전시장 및 동·식물원)	37
<표 2-18> 도내 주요 관광시설 요금현황	38
<표 2-19> 공공건물 및 공중편의시설 설치 현황	40
<표 2-20> 장애인 등록 현황	41
<표 2-21> 장애인 복지시설 현황	42
<표 2-22> 장애인 편의시설 설치 현황	42
<표 2-23> 장애인 의무고용 업체 현황	43
<표 2-24> 장애인복지 예산	43
<표 2-25> 장애인서비스관련 선행연구	45

<표 2-26> 장애인 관광만족에 관한 선행연구	46
<표 2-27> 장애인 관광만족 선행연구의 요약	47
<표 3-1> 기대가치와 고객의 인지상태	50
<표 3-2> 제품성과와 기대의 일치/불일치가 미치는 효과에 관한 이론	52
<표 3-3> 공정성 이론	53
<표 3-4> 사전가치와 지각의 상태	54
<표 3-5> 고객이 서비스품질을 평가하는 10가지 차원	57
<표 3-6> SERVQRAL 모형의 결정변수	59
<표 3-7> 연구대상별 서비스 차원의 비교	61
<표 3-8> SERVQUAL 모형 연구들의 비교	62
<표 4-1> 설문지 구성	69
<표 4-2> 조사대상의 인구통계적 특성	72
<표 4-3> 응답자의 관광특성	73
<표 4-4> 응답자의 장애형태	74
<표 4-5> 응답자의 관광관련 기타 특성	74
<표 4-6> 관광시설 이용에 대한 장애인이 중요도 인식과 만족도 차이 분석	76
<표 4-7> 소비자만족 요인의 중요도 및 만족도 비교	77
<표 4-8> 편의시설·적정한 요금항목의 중요도의 인식 차이에 관한 분석	78
<표 4-9> 관광횟수별 중요도인식과 만족도간 차이에 관한 일원분산분석	78
<표 4-10> 동반인원별 중요도인식과 만족도간 차이에 관한 일원분산분석	79
<표 4-11> 관광목적별 중요도인식과 만족도간 차이에 관한 일원분산분석	79
<표 4-12> 관광욕구별 중요도인식과 만족도간 차이에 관한 일원분산분석	80
<표 4-13> 장애유형별 중요도인식과 만족도간 차이에 관한 일원분산분석	81
<표 4-14> 장애정도별 따른 중요도인식과 만족도간 차이에 관한 분석	81
<표 4-15> 도외관광횟수별 소비자만족 요인의 중요도 인식에 관한 일원분산분석	83
<표 4-16> 관광목적별 소비자만족요인의 중요도 인식에 관한 일원분산분석	83
<표 4-17> 동반인원별 소비자만족요인의 중요도 인식차이에 관한 일원분산분석	85
<표 4-18> 관광욕구별 관광시설에 대한 장애인만족 요인의 중요도 분석	85
<표 4-19> 장애유형별 소비자만족요인의 중요도 인식차이에 관한 일원분산분석	86

<표 4-20> 장애정도별 소비자만족요인의 중요도 인식차이에 관한 분석	87
<표 4-21> 도외 관광횟수별 소비자만족요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석	87
<표 4-22> 관광목적별 소비자만족 요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석	88
<표 4-23> 동반인원별 소비자만족 요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석	88
<표 4-24> 관광욕구별 관광시설에 대한 소비자만족 요인의 만족도 분석	89
<표 4-25> 장애유형별 소비자만족요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석	90
<표 4-26> 장애정도별 소비자만족요인의 만족도 차이에 관한 분석	91
<표 4-27> 관광특성별 관광시설의 전반적인 만족도 차이에 관한 일원분산분석	91
<표 4-28> 장애정도별 관광시설의 전반적인 만족 차이에 관한 분석	92
<표 4-29> 가설 검증 결과 일람표	92

< 그림 차례 >

<그림 3-1> 고객의 품질지각과 고객만족	56
<그림 3-2> 지각된 서비스질의 결정요소	60
<그림 4-1> 관광시설에 대한 장애인 고객만족 모형	64

제 1 장 序 論

제 1 절 문제제기

헌법 제 34조에는 “모든 국민이 인간다운 생활을 할 권리를 가지고 생활능력이 없는 국민은 국가의 보호를 받아야 한다.” 라고 명시되어 있다. 따라서 단지 장애를 가졌다는 이유만으로 생활의 불편함과 여러 가지 위험에 방치되어 있는 장애인들도 반드시 인간다운 생활을 할 권리를 가지고 있다.

세계보건기구 자료에 따르면 장애인 수는 총인구의 10%에 이르며 현재도 계속 증가하고 있는 추세이다. 또한 장애의 원인은 후천적 장애가 89.4%이다. 따라서 우리 모두는 언제 어떻게든지 장애를 입을 수 있는 예비 장애인이라고 할 수 있으며 장애는 단지 개인의 문제가 아닌 사회 및 그 구성원이 공동으로 책임져야 할 사회전체의 문제라고 할 수 있다.

신체적, 생물학적 차원의 장애가 발생하면 정신적, 사회적 문제도 동반하여 장애인들은 현실 생활에서 여러 가지 측면의 곤란을 겪게 된다. 장애가 가져다주는 부정적인 영향으로는 행동능력의 제한이 있으며, 이로 인해 장애인들은 인간관계의 확립에 상당한 정신적 부담을 느껴 정서적 스트레스를 강요당하기도 한다. 비장애인들은 장애인에 대하여 부정적 시각을 가지고 있을 것이라고 생각하는 장애인이 그렇지 않은 경우 보다 두 배나 많다고 조사된 것¹⁾을 보면 그들이 사회생활에서 받는 스트레스를 짐작할 수 있다. 이러한 상황에서 장애인들은 정신적인 긴장이 증가하게 되며 이러한 것을 피하려 하게 되어 소극적, 퇴행적, 패배주의적 행동으로 나타나기도 한다. 또한 우리 사회에 팽배해 있는 장애인에 대한 부정적 태도는 아직도 장애인들이 사회적 불이익을 당하고 있다는 것을 느끼기에 충분하다.

관광측면에서 보면 장애인들도 여가를 즐기고 싶어하는 마음은 일반인이나 다를 바 없다. 특히 장애인들의 소득 향상, 장애인용 차량에 대한 세제 혜택, 관광시설의 이용 혜택 등으로 사회활동 범위가 넓어지면서 관광욕구가 높아지고 있다.

따라서 여러 가지 문제점을 개선해 장애인의 관광기회를 확대해줌으로써 장애인들

1) 한국보건사회연구원, 「1995년도 장애인실태조사 결과」, 1996.2.

개인으로는 관광을 통하여 삶의 질을 향상시키고 사회 전체로도 갈등요인 해소와 사회통합 실현에 일조할 수 있을 것이다.

또한 지금까지 대부분의 장애인 관광은 정부나 지방자치단체, 사회단체의 보조를 통한 여건 조성이 선행되어야만 실현된다고 인식되어지고 있다. 이로 인해 관광업 시각에서는 시장잠재력을 과소평가하기 쉬운 면이 있으나, 실제 사회복지 측면에서 정부의 보조가 이루어질 뿐, 다른 부류의 시장 잠재력과 부가가치를 비교하더라도 뒤떨어지지 않을 것으로 판단할 수 있다. 또한 이들 관광은 단독으로 이루어지는 경우보다 단체적인 성향이 많다는 점에서 적절한 관광상품의 개발 및 여건 조성을 통해 새로운 틈새시장을 형성할 수도 있을 것이다.

그러나 관광분야에서 장애인의 관광실태에 관한 연구는 거의 전무한 상태다. 최근 마케팅분야에서 활발하게 연구되고 있는 고객 만족개념을 적용하여 장애인 관광연구를 통해 장애인 관광의 질을 향상시키는 데 조금이나마 도움이 되고, 또한 본 논문에서의 고객만족도 평가가 향후 관광연구에도 도움이 되었으면 한다.

제 2 절 연구목적 및 연구방법



1. 연구목적

본 논문은 장애인을 단지 복지관광 측면에서 일방적으로 수혜를 받는 피동적인 대상이 아닌, 관광산업에 있어서 잠재적인 고객이라는 관점에서 마케팅의 고객만족이론을 관광시설에 적용시켜 보고자 한다. 선진국의 경우를 보면 장애인고용보장 등 복지 시책의 정착으로 장애인들이 관광시장에서 무시할 수 없는 고객이 되고 있다. 우리나라도 최근 변화의 조짐을 보이고 있으며, 장기적으로는 지향해야 할 방향이라고 생각된다.

따라서 우리 현실에서 아직은 실현되었다고 할 수 없지만, 잠재적인 시장이라는 측면에서 관광시설 서비스에 대한 고객으로서, 고객만족 요인에 대한 장애인의 중요도 평가 및 만족도 등을 고찰하고 비교하고자 함이다.

특히 구체적으로 장애유형, 장애정도 등의 장애형태와, 관광경험횟수, 관광목적, 관광시 동반인원 등 장애인의 관광특성에 따라서 관광시설의 고객만족 요인에 대한 중

요도인식과 만족도에 차이가 있는 지 조사하고자 한다. 더불어 장애인관광관련 불편 사항 등을 같이 분석하여, 잠재적인 시장이라고 할 수 있는 장애인 관광에 관한 시사점을 도출하고자 한다.

본 논문의 구체적인 목적을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 장애인관광의 일반적인 사항(관광경험횟수, 관광목적, 불편사항 등)을 비롯한 관광활동실태와 장애인관광의 저해요인을 파악하고 이의 개선점을 제시하고자 한다.

둘째, 고객만족의 관점에서 관광시설의 고객만족 요인을 분석한다. 기본적인 인구통계적 특성 외에 장애인의 관광경험횟수, 관광목적, 동반인원수 등 관광특성과 장애 유형, 장애정도 등의 사항에 따라서 관광시설의 고객만족요인들에 대한 중요도 인식과 만족도가 어떻게 달라지는가를 분석한다. 이것은 향후 장애인관광이 기존의 복지관광측면만이 아니라, 사업성을 내포한 잠재력 있는 시장으로 커 나갈 수 있다는 현실적인 가능성에 바탕을 둔 것이다.

셋째, 이러한 분석을 바탕으로 잠재시장으로서 장애인관광의 조성문제를 기존의 복지관광과 연관지어 시사점을 도출해 내하고자 한다.



2. 연구방법

본 연구는 상기의 목적을 달성하기 위해, 장애인 현황 및 기존의 복지관광 등을 전반부에서 고찰하고, 뒤 이어서 일반적인 마케팅의 고객만족에 관해서 이론적으로 고찰한다. 여기서 도출되는 일반적인 고객만족결정요인 모형을 관광시설에 관한 실증연구에 적용하였다. 고객만족이론과 결정요인에 관해 관련 문헌을 중심으로 기존의 선행 연구결과들을 고찰하고, 다시 이것을 장애인을 대상으로 관광시설에 적용해보는 것이라고 할 수 있다.

단 통상적인 방법이라면 요인분석을 통해서 장애인관광부문의 고객만족과 관련되는 요인들을 추출해야 할 것이나, 아직은 활성화되지 않은 잠재적 수준의 시장이라고 할 수 있는 장애인관광부문에서 시기상조라고 판단을 하였다. 실제로 장애인 관광관련 기초적인 논문 자료조차 구하기가 어려운 실정이다. 따라서 기존의 고객만족모형에서 어느 정도 검증된 고객만족결정 요인들을 장애인관점에서 어느 정도 적당한 변형을 가하여 관광시설에 적용시키고자 한다. 이것은 파라슈라만 등(A. Parasuraman, V. A. Zeithmal & L. L. Berry)의 고객만족측정 모형에 근거를 둔 것이다.

실증연구부분에서는 먼저 제주지역의 장애인들을 대상으로 설문조사를 실행하였다. 회수된 설문을 마이크로소프트사의 EXCEL 프로그램으로 코딩하고 가설검증 및 분석을 위해서는 SPSS 10.0이라는 사회과학통계프로그램을 이용하였다.

분석방법으로는 먼저 빈도분석을 실행하여 자료의 특성을 파악하였다. 특히 관광시설의 고객만족 요인들에 대한 중요도 인식에 차이가 있는지 확인하며 필요한 경우 대응표본 t-검정을 시행하였으며, 또한 이러한 요인들에 대한 만족도 와도 비교하였다.

응답자의 인구통계적 특성, 관광특성, 장애형태 등에 따라 서비스 질, 요금 등 고객만족의 주요 요인에 대해 중요도 인식과 만족도에 차이를 보이는지, 또는 관광욕구 및 관광시설의 전반적인 만족도에 차이가 있는지 검증하기 위해 독립표본 t-검정 및 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 또한 일원분산분석결과 유의성이 있다는 결론이 나올 경우 사후검정으로 이를 재확인 하고, 보다 세밀한 분석을 위해 Scheffe의 검정법을 실시하였다.

제 3 절 논문의 구성

본 논문의 연구 범위는 장애인관광분야를 중심으로 연구를 하였으며, 총 5장으로 구성되었으며, 각 내용은 다음과 같다.

제1장에서는 서론으로 문제제기, 연구목적과 방법 및 논문의 구성 등을 서술하였다.

제2장에서는 본 논문의 분석대상인 장애인의 법적 정의 및 현황, 복지관광, 장애인관광의 필요성 및 문제점, 그리고 제주도내 장애인 편의시설 현황, 장애인관련 만족에 관한 선행연구 등을 다루었다.

제3장에서는 고객만족결정요인에 관한 이론적 고찰로서, 고객만족의 정의, 서비스질 및 고객만족결정요인, 그리고 실증연구의 기초가 되는 고객만족의 측정평가모형 등을 다루었다.

제4장에서는 장애인관광의 결정요인에 관한 실증분석을 주로 다루었는데, 전반부에 연구모형 및 가설, 설문조사를 다루었고, 이 후에 설문 조사결과에 대한 기초적인 통계량 분석과 아울러 본 논문의 연구가설을 검정을 검정하였다. 또한 분석결과를 요약하였다.

제5장은 결론부분으로 연구내용을 요약하고, 분석결과로부터의 장애인관광과 관련하여 시사점을 도출하고, 본 논문의 한계점을 다루었다.

제 2 장 장애인관광에 관한 이론적 고찰

제 1 절 장애인의 정의와 현황

1. 장애인의 정의

일반적으로 장애인은 정신적 또는 신체적 결함으로 인해 생활이 불편한 사람으로 이해되지만 각 국가마다 법적 장애의 범주 및 정의가 다르기 때문에 장애인을 어떻게 정의하느냐에 따라 장애인 추정 수는 변하게 되고, 장애인 복지대상 수도 변하게 된다. 장애인에 대한 정의는 크게 법적 정의와 WHO의 일반적 정의로 구분할 수 있다.

1) 법적 정의

우리나라가 채택하고 있는 장애의 개념은 장애인 복지 관련 기본법이라 할 수 있는 장애인복지법을 기준으로 한다. 우선 우리나라 현행법 중 장애와 관련된 법을 살펴보면 장애인복지법, 장애인 고용 촉진 등에 관한 법률, 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률, 특수교육진흥법, 산업재해보상보험법, 자동차 손해배상 보장법, 근로기준법, 국가 유공자 예우 등에 관한 법률, 국민연금법, 공무원연금법, 사립학교교원연금법, 군인연금법, 국가배상법 등 13가지에 이른다. 각 법에 따라 장애에 대한 표현을 달리하고 있으며, 장애의 범주도 달리 규정을 하고 있다. <표 2-1>에서 보면 장애인 관련 법률 즉, 장애인복지법, 장애인 고용촉진 등에 관한 법률, 특수교육진흥법 등에서 정의하고 있는 장애종류 및 장애범위가 나머지 법령보다 협의로 규정되고 있다는 것을 알 수 있다.

또한 법률에서 살펴보면 장애종류 및 범위가 제한적임은 물론 각 장애유형마다 신체적 손상 정도를 기준으로 등급을 정해 놓음으로써 사회일반이 장애인을 마치 특수한 하나의 신체적·사회적 열등 집단인 것처럼 보도록 조장하는 경향이 있다고 생각된다.

<표 2-1> 우리 나라의 장애인 관련 법률

법명	제정 연도	장애 등급	장애 종류
장애인복지법	1981	1~6등급	장애인은 신체적·정신적 장애로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자를 말한다.(제2조) 장애종류 : 지체장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애, 뇌병변장애, 정신지체, 발달장애, 정신장애, 신장장애, 심장장애
장애인고용촉진 및 직업재활법	1990	1~6등급	장애인이라 함은 신체 또는 정신상의 장애로 인하여 장기간에 걸쳐 직업생활에 상당한 제약을 받는 자로서 대통령이 정하는 기준에 해당하는 자를 말한다(제2조).
장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률	1997	없음	‘장애인 등’이라 함은 장애인, 노인, 임산부 등 생활을 영위함에 있어 이동과 시설이용 및 정보에의 접근 등에 불편을 느끼는 자를 말한다(제2조).
특수교육진흥법	1977	없음	다음에 해당하는 자가 있는 사람 중 특수교육을 필요로 하는 사람으로 진단, 평가된 사람을 특수교육대상자로 정한다 : 시각장애, 청각장애, 정신지체, 지체 부자유, 정서장애, 언어장애, 학습장애, 기타 교육부령이 정하는 장애(제10조).
자동차손해배상보장법	1984	후유장애 1~14급	시각장애, 저작기능장애, 언어장애, 정신장애, 흉부부장기장애, 지체장애, 생식기 장애, 외모추상, 비장장애, 신장장애, 치과보철, 청각장애
산업재해보상보험법	1963	신체장애 1~14급 폐질환 1~3급	신체장애 : 시각장애, 언어장애, 저작기능장애, 신경장애, 정신장애, 흉복부장기기능장애, 지체장애, 청각장애, 외모추상, 생식기장애, 신장 또는 비장장애, 치과보철 폐질환 : 시각장애, 언어장애, 저작기능장애, 정신장애, 신경장애, 흉복부장기기능장애, 지체장애, 기타 폐질환
근로기준법	1953	신체장애 1~14급	신체장애 : 시각장애, 언어장애, 저작기능장애, 흉복부장기 기능 장애, 정신장애, 지체장애, 청각장애, 신경기능장애, 외모추상, 생식기장애, 신장장애, 비장장애, 치과보철, 기형
국가배상법	1967	신체장애 1~14급	신체장애 : 시각장애, 언어기능장애, 저작기능장애, 정신장애, 흉복부장기장애, 지체장애, 외부추상, 생식기능장애, 신경기능장애, 치과보철
국민연금법	1986	1~4급	시각장애, 지체장애, 언어장애, 청각장애, 신경장애, 정신장애, 저작기능장애, 척추변형, 노동불능상태

법명	제정 연도	장애 등급	장애 종류
국가유공자 예우 등에 관 한 법률	1984	상이등급 1~6급	전상(공상)군경, 4·19의거 상이자, 공상공무원, 국가사회 발전 특별공로상이자 상이종류 : 신경장애, 정신장애, 흉복부장기기능장애, 지체 장애, 시각장애, 저작기능장애, 언어장애, 청각장애, 취각 또는 호흡장애, 신장장애, 방광기능장애, 비장장애, 외모추 상·변형, 생식기능장애
사립학교교원 연금법	1973	폐질등급 1~14급	폐질 : 언어장애, 시각장애, 저작기능장애, 흉복부장기기능 장애, 지체장애, 청각장애, 정신장애, 신경장애, 생식기장 애, 외모추상, 치과보철, 크기능장애, 신장장애, 척추기형
공무원연금법	1959	폐질등급 1~14급	시각장애, 언어장애, 정신장애, 신경장애, 저작기능장애, 코 기능장애, 청각장애, 지체장애, 생식기장애, 신장장애, 비장 장애, 외모추상, 치과보철, 흉복부기능장애
군인연금법	1963	폐질등급 1~3급	폐질 : 지체장애, 시각장애, 언어장애, 저작기능장애, 청각 장애, 정신병, 빈혈·영양부족 등으로 인한 무력상태, 생식 기장애, 급성질환, 신경증, 심장병, 후두적출, 완전마비, 전 신쇠약, 신장 또는 방광결핵

자료 : 오성진, 「장애인 편의시설 확충방안에 관한 연구」, 2001, p.11-12.

이에 반하여 <표 2-2>에서처럼 외국의 경우 장애의 개념을 매우 포괄적으로 정의하고 있는 것을 알 수 있다. 유럽이나 미국 등 서구 선진국의 경우에는 일반적으로 장애인의 범위가 개발도상국가들에 비하여 매우 포괄적인 것이 특징이다. 예를 들어 우리의 경우 장애인의 범위를 주로 의학적 모형(medical model)에 입각하여 주로 신체구조 및 정신상의 장애로 판정하는 것에 비하여 유럽 등 서구 선진국에서는 신체, 정신의 기능적인 장애에 추가하여 특정한 일을 어느 정도 수행할 수 있는지의 여부에 의한 과업수행(노동)능력, 개인적 요인뿐만 아니라 환경적 요인에 의해 불이익을 받는 조건까지 포함하는 사회적인 의미의 장애 등 포괄적인 장애범위를 채택하고 있다.

<표 2-2> 장애의 법적 개념 - 국가간 비교

국가	장애인 개념	관련법
미국	장애인은 ① 개인의 일상생활 활동 중 한가지 이상을 현저히 제한하는 신체적 또는 정신적 기능장애를 지닌 자. ② 이러한 기능장애의 기록이 있는 자 ③ 이러한 기능장애를 가진 것으로 간주 되는 자 등으로 여기서 일상활동이란 자기보호, 보기, 듣기, 말하기, 걷기, 숨쉬기, 손으로 하는 작업의 수행, 배우기, 일하기 등의 기능을 뜻하며 간주된다라는 의미는, ① 주요 일상활동을 현저히 제한하지는 않으나 고용인에 의해 그러한 제약을 가졌다고 취급되는 정신적 또는 신체적 기능장애를 가진 것, ② 오직 기능장애에 대한 고용인의 태도의 결과로서 주요 활동을 제한하는 기능장애를 가진 것, ③ 어떠한 기능장애도 갖지 않았으나 고용인에 의하여 그러한 장애를 가진 것으로 취급되는 것 등을 말한다.	장애인법 1990
영국	장애는 정상적인 일상생활을 하기 위한 개인의 능력에 지속적이고 장기적으로 불리한 영향을 주는 신체적 또는 정신적 손상을 말한다고 정의하고 여기서 손상이란 단지 정상적으로 일상생활을 하기위한 개인의 능력에 영향을 주는 간주되는 것으로 다음과 같은 사항들 중의 하나에 영향을 주는 손상을 말한다고 정의하고 있다. ① 이동력, ② 손기능, ③ 신체적응력, ④ 지속력 : 들 수 있는 능력, 일상의 사물을 이동하는 능력, ⑤ 말하고, 듣고, 보는 능력, ⑥ 기억력 또는 집중력, 학습 또는 이해력, ⑦ 신체적 위험에 대한 지각력	장애인차별법 1994
일본	장애인이란 신체장애, 정신박약, 또는 정신장애가 있음으로써 장기에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제한을 받는 자라고 정의하면서 신체장애의 종류로는 시각장애, 청각장애, 지체부자유, 심장·취장·호흡기기능장애, 음성·언어·저작기능장애, 직장·소장·방광기능장애, 정신박약자는 여러 가지 원인에 의하여 정신발육이 항구적으로 지연되고 그 때문에 지적 능력이 열등하고 자기의 신변에 대한 처리 또는 사회생활에의 적응이 현저히 곤란한 사람으로 정의하고 정신장애인이란 정신분열병, 중독성정신병, 정신박약, 정신병질 등의 정신질환을 가진 자로 규정되어 있다.	장애인기본법 1993
독일	장애는 생업능력상실률(MdE=Minderung der Erwerbsfähigkeit)을 기준으로해서 MdE가 30%이상인 사람을 장애인이라 하고, 50%이상인 사람을 중증장애인이라 하며, 80%이상인 경우 최중도장애인이라 한다. 장애유형은 크게 신체장애(시각, 청각, 지체, 언어장애 등을 포괄함), 정신장애 그리고 정서 및 심리장애로 구분하고 있다. 여기서 생업능력상실률은 모든 생활영역에서의 장애, 또는 신체적, 정신적 또는 심리적 능력이 결함으로 인한 결과에 따른 척도를 의미한다.	중증장애인법 1986
호주	장애는 신체적, 지적, 심리적, 정신적, 감각적, 신경적 장애와 추형, 기형 및 질병을 야기하는 유기체의 존재(예:HIV 바이러스)등을 모두 포함하고 있으며, 현재뿐 아니라 과거와 미래에 가질 가능성이 있거나 가진 것으로 인지되는 장애를 포함한다.	장애인차별법 1992

자료 : 남상만, 「장애인 복지 개론」, 홍익재, 1999, P.49.

2) 세계보건기구 정의

UN의 장애인 권리선언(UN총회 제30차 결의 3447, 1975.12.9)은 장애인의 일상적인 생활에 부합할 수 있도록 필요한 권리들을 보호할 수 있는 공통적 기반과 준거 틀을 선언하면서 제1조에서 장애인을 다음과 같이 정의하고 있다.

“장애인이란 함은 선천적이든 후천적이든 신체적, 정신적 능력의 불완전으로 인하여 일상의 개인적 또는 사회적 생활에서 필요한 것을 확보하는데 자기 자신으로서는 완전하게 또는 부분적으로 할 수 없는 사람을 의미한다.”

이것이 UN이 정의한 장애에 관한 기본적인 개념이며, 1980년 세계보건기구는 장애를 다음 세 가지 뜻으로 해석하고 있다. 이를 요약하면 <표 2-3>과 같다.

첫째, 장애의 의미는 기능장애(Impairment)이다. 이것은 유전, 사고 또는 질병 등에 의해 생리적 또는 해부학적 구조나 기능의 손실 또는 이상을 의미한다. 즉 기능장애는 기능마비, 수족의 마비, 절단 등 넓은 의미에 있어서의 신체적 장애 그 자체를 말하며 이를 생리적 결손이라고도 한다.

두 번째 장애의 의미는 능력장애(Disability)이다. 능력장애는 기능장애가 장기간에 걸쳐 지속된다고 의학적으로 판단될 때 쓰이는 장애로 인간에게 정상적인 것으로 간주되는 범위 내에서 또는 그런 방식으로 활동을 수행하는 능력의 제한이나 결여를 의미한다. 말하자면, 행동장애, 의사소통장애, 일상생활동작 장애, 운동장애, 가사활동 장애 등이다.

세 번째 장애의 의미는 사회적 불리(Handicap)이다. 이것은 기능장애와 능력장애에 의하여 야기된 사회적 불이익으로서 사회적 역할 수행이 제한되거나 불가능해지는 상태를 말한다. 즉 개인이 처한 환경이나 역할을 고려하여 그 자신의 의학적 장애, 기능적 제약 또는 개인적 특성으로 인하여 그들에게 돌아오는 불이익, 사회의 배제와 같은 것이다.

<표 2-3> 세계보건기구의 장애의 정의와 재활서비스

Impairment		의료적으로 원인제거 -> 회복
1차적 장애		
기능장애	뇌의 기능 마비 수족의 마비 또는 절단, 시력의 상실 등	
심리적·생리적·해부학적 구조나 기능의 손실 또는 비정상		



Disability		의료적·사회적·심리적·교육적·직능적 각종 재활서비스 제공 → 장애로 인한 능력 손실의 최소화 또는 잔존 능력의 최대한 개발 지원
2차적 장애		
능력장애	신변처리 능력저하 운동능력 저하 일상생활 능력 저하 등	
인간에게 정상적인 것으로 간주되는 활동을 수행하는 능력의 제약 또는 결여		



Handicap		사회제도	개선	장애인 의무 고용	
3차적 장애				환경	편의시설 등 개선
기능장애나 능력장애로부터 야기되는 것으로 써 연령·성·사회문화적 요인에 따른 정상 적인 역할의 수행을 제약 또는 방해하는 개 인에 대한 불이익				국민의식 등	장애인 먼저 운동 등 추진

자료 : 전용호, 「좋은사회를 위한 장애인 복지론」, 학문사, 2000, p.25.

지금까지 우리는 국제적으로 통용되고 있는 장애의 의미 즉, 기능장애, 능력장애, 사회적 불리를 사용하고 있다. 그러나 최근에 들어서 이러한 장애의 의미는 여러 가지 조건을 가지고 있는 사람들의 다양한 경험을 포괄하지 못한다는 지적을 받아왔다.

1988년 3월 일본 재활협회가 주최한 세계보건기구의 국제장애 분류 개편을 위한 보고회의는 현재 국제사회에서 통용되고 있는 장애개념과는 차원을 달리하는 Disablement라는 새로운 장애개념을 채택해야한다는 데 의견을 모았다.

세계보건기구가 채택한 장애개념이 기능장애(Impairment), 능력장애(Disability), 사회적 불리(Handicap)의 범주로 구분한 것과 달리 손상(Impairment), 활동(Activity), 참여(Participation)의 의미가 내포된 새로운 차원의 장애개념이다.

우선 현행 국제장애분류의 세 범주를 손상, 활동, 참여로 구성하고, 장애개념은 이 세 범주를 포괄하는 Disablement라는 새로운 용어로 대체한다는 것이다.

이 개정안의 내용을 소개하면 <표 2-4>와 같다. 표에서 보는 기존의 Disability와 Handicap를 제외하고 활동장애(Activities)와 참여장애(Participation)라는 새로운 유형분류를 시도하였다. 활동장애란 장애로 인하여 발생하는 부정적인 상황에 처하게 되는 경우를 의미한다. 그리고 사회적 불리를 대신하는 개념인 참여장애는 장애로 인하여 발생하는 부정적인 참여를 의미한다. 이러한 개념은 사회참여의 중요성을 반영한 것이다.

<표 2-4> 국제장애분류 개정안

분류	Impairments 손상유형	Activities 활동	Participation 참여
Level of Functioning	body (body parts)	person (person as a whole)	society (relationships with society)
Characteristics (특징)	body function body structure	person's daily activities	involvement in the situation
Positive aspect	functional and structural integrity	activity(활동)	participation(참여)
Negative aspect	impairment(손상)	activity limitatio(활동제한)	participation restriction(참여제한)

자료 : 세계보건기구, 1997.

2. 장애인 현황

장애인의 경우 세계적으로 약 2억 명 정도로 추산되고 있으며, 공식 장애등록기관에 등록하지 않은 장애인 수까지 포함시키면 실제 장애인은 대략 6억 명 정도이다. WHO의 보고에 따르면 인류의 약 10%가 영구적 장애를 가지고 있다고 한다. 즉, 어느 나라든 적어도 10인 중 1인은 신체적·정신적 장애인이며, 또한 장애인 자신을 포함하여 그 가족과 이들을 돕고 있는 사람들은 전체 사회의 구성원 중 약 25%에

해당하는 인구가 장애 때문에 그들의 능력을 충분히 발휘하지 못하고 제한을 받고 있다고 알려지고 있다.

우리나라의 경우에는 1991년부터는 장애인복지법에 의거하여 매 5년마다 장애인 실태조사를 시행하고 있다. 그에 따라 한국보건사회연구원이 2000년도에 실시한 장애인 실태조사의 결과로 장애인현황을 살펴보겠다.

국가별 장애인 발생률은 법적 장애의 범주 및 정의가 국가마다 다르기 때문에 큰 편차를 보이고 있다. 일본 4.8%, 독일 8.4%, 미국 20.6%, 호주 18.0%로서 2000년도 우리나라의 장애인 발생률 3.09%에 비해 높게 나타났다. 재가장애인 중 지체장애인은 605.1천명, 뇌병변장애인은 223.2천명으로 나타났다.



<표 2-4b>1995년과 2000년 활동제약자 실태조사에 의한 추정 장애인수 비교

구분	1995 실태조사	2000년 실태조사	비고	
계	1,053,468명	1,449,496명	발생률 2.35%(95년)->3.09%(00년)	
주 된 장 애 유 형 별 장 애 인 수	지체장애	704,087명	605,127명	왜소증 추가 척추후만증, 척추측만증 추가
	뇌병변장애		223,246명	노인인구 증가로 뇌병변장애를 별도 분리 현행 뇌병변장애 6급의 기준:보행시 파행
	시각장애	74,825명	181,881명	한쪽 눈이 실명된 경우 다른 눈의 시력과 상 관없이 장애에 포함 실명의 기준을 0.01에서 0.02로조정
	청각장애	155,631명	148,707명	판정기준 동일 다른 장애(뇌병변장애, 정신지체, 언어장애) 와 중복되어 나타날 경우가 많으며, 이 경우 다른 장애가 주된 장애가 될 가능성이 높음 (95년 청각장애가 00년 뇌병변장애로).
	언어장애	37,416명	26,871명	판정기준 동일 다른 장애(뇌병변장애, 정신지체, 청각장애) 와 중복되어 나타날 경우가 많으며, 이 경우 다른 장애가 주된 장애가 될 가능성이 높음 (95년 언어장애가 00년 뇌병변장애로).
	정신지체	81,509명	108,678명	판정기준 동일(00년 9월 : 등록 84,425명)
	발달장애	-	13,481명	학교에서 추정하는 출현율 : 인구 10000명당 2-3명(9,500-14,200명)
	정신장애	-	71,797명	1998년 약 5만명으로 추정(서동우, 1999)
	신장장애	-	25,284명	혈액투석 15,000명, 복막투석 5,000명, 신장이 식 6,000명(년1,000명)으로 추정(국립재활원)
	심장장애	-	44,424명	1995년 실태조사(내부자료)결과 심장질환(심 근경색증, 심장판막증, 심부전증)을 가진 환 자는 약 10만 8천명으로 추정 심장질환자중 중증만 장애로 인정

- 주 : 1. 기존 장애유형(지체, 시각, 청각, 언어, 정신지체) : 1,071,264명
 2. 신규 장애유형(발달, 정신, 신장, 심장) : 154,986명
 3. 신규 분리확대 장애유형(뇌병변장애) : 223,246명

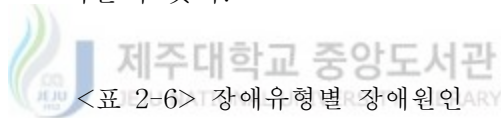
2개 이상의 장애를 가진 장애인의 장애유형별 발생률을 구해보면, 인구 100명 중 지체 장애가 있는 인구는 1.35명으로 가장 높은 발생률을 보이고 있고, 다음은 뇌병변장애로서 인구 100명당 0.52명 수준이다.

<표 2-5> 개별 장애유형별 장애 출현율

(단위 : %)

구분	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	정신 지체 장애	발달 장애	정신 장애	신장 장애	심장 장애
장애인수	636	244	222	197	208	143	22	79	27	59
출현율	1.35	0.52	0.47	0.42	0.44	0.31	0.05	0.17	0.06	0.13

대부분의 장애는 예방 가능한 각종 질환 및 사고 등 후천적 원인(89.4%)에 의해 발생한 것으로 나타났고, 이는 1995년도 조사의 후천적 장애발생비율 88.1%에 비해 1.3% 포인트 증가한 것이다. 특히 지체장애의 발생원인은 교통사고 및 산업재해(34.8), 가정내 사고(8.0%), 기타 사고(26.8%) 등 지체장애인의 약 70%가 각종 사고에 의한 것으로 나타났다. 다만, 정신지체의 후천적 장애발생 비율은 44.8%에 불과하여 타 장애유형에 비해 그 비율이 낮다.



(단위 : %)

구분	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	정신 지체 장애	신장 장애	심장 장애	계
선천적 원인	1.7	2.5	3.4	6.0	14.3	23.8	4.3	3.4	4.4
출산시 원인	0.6	4.1	1.1	1.4	10.5	12.2	0.0	0.8	2.3
후천적 원인	96.3	91.6	92.2	84.7	61.4	44.8	93.6	95.8	89.4
미상	1.4	1.8	3.3	7.8	13.8	19.2	2.1	0.0	3.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

장애인의 약 61.0%는 거의 모든 일상생활을 타인의 도움 없이 혼자서 할 수 있으나, 나머지 39.0%는 타인의 도움이 필요한 것으로 나타났다. 특히, 다른 장애에 비해 발달장애(82.1%), 뇌병변장애(74.7%), 정신장애(62.2%)를 가진 장애인 중 타인의 도움을 필요로 하는 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 2-7> 장애유형별 일상생활시 타인 도움 정도

구분	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	정신 지체	발달 장애	정신 장애	신장 장애	심장 장애	계
모든 일상생활이 혼자 가능	54.6	13.7	57.6	65.0	56.3	29.7	7.7	24.5	54.8	41.3	46.11
대부분 남의 도움없이 가능	16.9	11.7	10.9	15.9	14.7	16.4	10.1	13.2	12.2	19.1	14.9
남의 도움 필요	18.0	22.8	16.2	13.3	17.7	21.9	15.7	22.9	19.9	22.6	18.6
대부분 남의 도움 필요	6.2	19.3	10.4	4.4	10.4	15.6	29.4	24.5	8.4	8.1	10.3
절대적으로 남의 도움 필요	4.3	32.6	4.9	1.3	0.8	16.5	37.0	14.8	4.8	8.9	10.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

장애인의 64.5%가 집밖활동에 불편을 느끼고 있다. 특히 뇌병변장애(85.7%),심장장애(84.6%), 신장장애(73.9%)를 가진 장애인이 집밖활동의 불편 정도가 심한 것으로 나타났고 장애인이 집 밖 활동시 불편을 느끼는 원인은 몸이 아파서(76.1%), 계단 및 승강기의 편의시설 부족(59.0%), 버스, 전철 등 대중교통수단의 편의시설 부족(52.5%) 등의 순으로 나타났다.

정보통신기기의 보유, 활용정도는 휴대폰 보유 장애인은 30.1%로 가장 높게 나타났다. 그러나 컴퓨터보유 장애인은 11.0%인 것으로 나타났으나, 실제로 PC통신과 인터넷 등과 활용하고 있는 장애인은 각각 6.3%,6.9%로 낮게 나타났다.

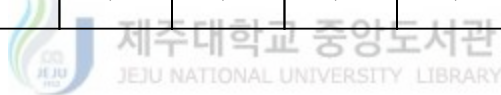
장애인 가구의 월 평균 소득은 108.21만원으로 도시근로자 가구소득(2000년 2/4분기 233.1만원)의 46.4%에 불과하다. 지역별로 보면, 대도시 120.29만원, 중소도시 118.25만원, 읍, 면 부 83.98만원으로 각각 도시근로자 가구소득의 51.5%, 50.7% 36.0% 수준임. 가구규모별로 보면, 1인 가구는 36.8만원이고, 2인 60.8만원, 3인 101.9만원, 4인 133.2만원, 5인 160.9만원, 6인 이상 가구 181.7만원 등이고, 15세 이상 장애인 중 34.2%가 취업하고 있다.

15세 이상 장애인의 경제활동참가율은 47.8%로서 1995년의 43.9%보다 3.9%포인트 증가했다.

<표 2-8> 재가 장애인의 연령별 취업 인구 및 취업률

(단위: %,명)

구분	15세 이상 인구	경제활동인구			비경제활동인구	경제활동참가율	취업률	실업률	인구대비 취업자 비율
		계	취업	실업					
15-19세	30,137	7,203	3,243	3,960	22,934	23.90	45.02	54.98	10.76
20-29세	88,941	54,471	30,889	23,582	34,470	61.24	56.71	43.29	34.73
30-39세	183,863	131,913	94,839	37,074	51,950	71.75	71.90	28.10	51.58
40-49세	233,501	173,624	128,376	45,248	59,877	74.36	73.94	26.06	54.98
50-59세	231,927	138,434	100,194	38,240	93,493	59.69	72.38	27.62	43.20
60세이상	563,117	131,009	98,188	32,821	432,108	23.3	74.9	25.1	17.4
계	1,331,486	636,654	455,729	180,925	694,832	694,832	71.58	28.42	34.23



15세 이상 장애인 중 실업자는 180.9천명이고, 실업률은 28.4%로서 1995년의 27.4%에 비해 1% 포인트 증가하였는데, 이는 전체 실업률(2000년 6월) 4.2%에 비해 6.8배 높은 수준임 성별로 보면, 남자 장애인은 26.8%, 여자는 33.6%로 여성장애인의 실업률이 남자보다 6.8% 높게 나타났다.

취업장애인의 취업 분야는 주로 농업(25.6%), 단순노무직(23.4%),서비스업(21.0%)에 편중되어 있다.

<표 2-9> 재가 취업 장애인의 경제활동 분야

(단위 : %)

구분	입법 공무원 관리자	전문가	사무직	기술공 준전문가	서비스 판매직	농업, 어업	기능원, 관련 기능근로자	장치, 기계조작, 조립원	단순 노무직	계
비율	0.3	2.4	3.6	4.8	21.0	25.6	11.7	6.5	23.4	100.0

취업장애인의 월평균소득은 79.2만원으로 상용종업원(2000년 6월)의 월평균임금 183.7만원의 43.1%에 불과한 수준이고, 장애유형별로 보면, 신장장애인의 월평균소득이 101.0만원으로 가장 높고, 다음은 뇌병변장애인 89.6만원, 지체장애인 85.9만원 등의 순이다.

<표 2-10> 등록제도 인지 장애인의 장애등록 현황

(단위 : %)

구분	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각, 언어	정신 지체	발달 (자폐)	정신 장애	신장 장애	심장 장애	계
등록	584,984	24,394	83,391	82,906	84,425	1,190	19,795	22,184	4,302	907,571
등록률	96.7	10.9	45.8	47.2	77.7	8.8	27.6	87.7	9.7	62.6
전국추정수	605,127	223,246	181,881	175,578	108,678	13,481	71,797	25,284	44,424	1,449,496

미등록 장애인의 미등록 사유는 ‘등록절차와 방법을 몰라서’가 26.5%, ‘장애인이라고 생각하지 않아서’가 20.6%, ‘등록해도 별 혜택이 없을 것 같아서’가 14.2% 등의 순으로 나타났다.

<표 2-11> 미등록 장애인의 미등록 사유

(단위 : %)

구분	계
등록절차와 방법을 몰라서	26.5
등록해도 별 혜택이 없을 것 같아서	14.2
등록하는데 비용이 들 것 같아서	1.3
등록과정이 번거로워서	7.3
장애인이라고 생각하지 않아서	20.6
남에게 장애인임을 알리기 싫어서	10.0
등록안해도 생활하는데 불편이 없어서	9.2
앞으로 장애상태가 호전될 것 같아서	2.6
기타	8.3
계	100.0

장애인 가구 중 41.4%가 자동차를 소유하고 있으며, 이중 본인이 직접 운전하는 경우가 35.5%, 타가구원이 운전하는 경우가 64.5%임. 장애인 본인이 운전하는 자동차의 40.5%, 타가구원이 운전하는 자동차의 30.5%가 LPG를 연료로 사용하고 있었고, 본인이 직접 운전하는 경우 68.9%, 타가구원이 운전하는 경우 39.5%가 장애인자동차 표지를 발급 받았다.

현재 정부가 추진하고 있는 각종 장애인복지사업에 대해 가장 인지율이 높은 사업은 ‘장애인 자동차 표지발급 및 LPG 연료 사용 허용 시책(59.1%)’인 것으로 나타났다.

다음은 ‘통신관련 요금 감면 및 할인(56.0%)’, ‘승용차 관련 세금 면제시책(55.2%)’ 등의 순이다.

이러한 장애인 중 경험률이 가장 높은 시책은 통신관련 요금감면 및 할인시책으로서 인지장애인의 62.9%가 경험하였으며, 다음이 교통관련 요금감면 및 할인시책으로 46.5%의 장애인이 경험한 것으로 나타났다.

그러나 이용 경험이 가장 높은 시책은 ‘통신관련 요금 감면(35.7%)’과 ‘교통관련 요금 할인(25.1%)’인 것으로 나타났다.



제 2 절 복지관광에 관한 이론적 고찰

1. 복지관광의 개념

복지관광에 대한 개념 정립은 나라와 학자마다 의견이 분분하며 특히 우리나라에서는 아직 명확한 개념 정립이 이루어지지 않고 있다. 복지관광의 개념에 대한 여러 학자 및 국제 기구들의 견해를 살펴보기로 한다.

복지관광은 사전적 의미로는 “경제적, 신체적 이유로 인하여 관광에 참여하지 못하는 사람들을 위해 비상업적인 관광에 정부가 지원하여 참여시키는 형태의 관광”으로 정의된다.²⁾ 1959년 5월 비엔나의 찰스부르크에서 개최되었던 제2차 복지관광 대회에서 훈지커(W. Hunziker)는 복지관광을 “저소득 계층에 의해서 행하여지는 관광의 한 형태로서 이는 전적으로 외부의 지원과 편의 제공으로 가능한 관광 형태”라 정의하

2) 고영중, 「관광학원론」, 우성도서, 1984. p.88.

였다.³⁾ 또한 런드버그(Donald E. Lundberg)는 “정부 또는 기타 조직들이 여러 가지 방법으로 휴가를 지원하거나 또는 노동계층을 위하여 휴가시설에 대해 보조, 지원하는 형태”라 하였다.⁴⁾ 이장춘은 “복지관광은 경제적인 사정이나 신체상의 이유, 시간상의 이유 등으로 관광행위에 참여치 못하는 계층과 관광의 참뜻을 이해시켜 건전한 삶의 가치관을 형성케 하는 교육적 차원의 관광기회제공과 계도로서 관광에 참여케 하는 계층을 위해서 국가·지방자치단체·공기업·민간단체·학교단체·노동조합 등에서 관광시설을 확충하고 관광지를 개발하며, 관광교통수단과 휴가 및 관광비용에 대한 보조를 실시함으로써 관광의 기회를 제공하는 관광현상이며, 동시에 국내관광의 참여계층에 대한 관광여건을 개선시켜 보다 나은 질의 관광을 하게 하는 정책적 노력이 뒷받침되는 20세기 말의 관광현상”이라 하였다.⁵⁾

이와 같은 학자들의 정의 외에 각종 기구들이 내리는 정의를 보면 경제개발협력기구(OECD)의 경우“관광자금이 없다던가 또는 관광에 익숙하지 못하던가 혹은 교육이 부족하거나 관광사정이 어둡기 때문에 관광에서 소외된 국민층을 관광왕래에 참가시키기 위해 필요한 형태를 조성하는 것”이라 하고 있다.⁶⁾ 우리나라의 경우 한국관광공사는 “관광주체(저소득층)가 자비로 넉넉히 관광할 수 없는 경우에 외부의 도움(행정적, 경제적)으로 관광을 하거나 휴가를 보내도록 하는 것 또는 국가나 기업주들이 시민 또는 종업원들에게 장소, 시설, 재정보조 등의 수단을 통해 관광 참여의 기회를 확대시켜주는 것”으로 정의하고 있다.⁷⁾

한편 세계관광기구(WTO)는 복지관광의 사회적인 측면을 강조하여 “휴식권 행사가 극히 어려운 시민들을 위하여 사회가 추구해야 할 목표”⁸⁾로 규정하고 있으며, 국제 소시얼투어리즘기구(BITS)는 이에 대해 “명백히 사회적 성격의 조치를 통해 저소득층의 관광참여를 가능하게 하거나 참여를 촉진시키는 것과 그렇게 이루어진 관광으로 인해 발생하는 관계 및 현상의 총체”⁹⁾로 보고 있다.

3) Robert W. McIntoch, *Tourism : principle, practices, philosophies*, (NY: John Wiley & Sons, Inc, 1986), p.177.

4) Donald E. Lundberg, *The Tourist Business*, (NY: CBI, 1980), p.23.

5) 이장춘, 「복지관광정책론」, 1986

6) 안중윤, 「관광학개론」, 서울: 창문각, 1981, p.335.

7) 한국관광공사, 「국민여가활동과 관광산업」, 1985, p.70.

8) W.T.O., *Integrated Tourism Planning* (Madrid: 1978), p.47.

9) BITS, *Tourism and Culture*, 1971, p.30.

이상의 정의들을 살펴볼 때, 복지관광은 국내의 일반적으로 알려져 있는 것처럼 ‘제 3자의 지원을 받아서 참여하는 저소득층의 관광’¹⁰⁾이라고 하기보다는 ‘관광의 권리를 행사하기 어려운 계층에 대한 사회정책적 지원’이라고 하는 쪽이 더 타당할 것으로 보인다. 즉 복지관광은 하나의 관광유형이기에 앞서 사회정책적 조치라고 할 수 있으며 광의로 해석할 때, 부수적인 의미로 그러한 조치로 인해 행해지는 관광형태를 뜻한다고 볼 수 있다.

복지관광을 그 목적, 주체, 대상, 방법, 효과의 5가지 면에서 요약·정의할 때, 복지관광의 목적으로 ‘여가를 국민의 기본권으로 인정하고 이 권리를 행사할 수 있는 실제적인 기회를 주기 위해’, 주체로 ‘국가, 지방자치단체, 각종 사회단체 등이’, 그 대상을 ‘신체적, 정신적, 금전적, 기타 여러가지 이유로 관광에 제한을 받는 계층으로 하여’, 이에 대한 방법으로 ‘관광경비 또는 관광정보를 직접 제공하거나 그들을 수용하는 비영리 여가시설의 자금을 지원함으로써’, 그 효과는 ‘자아실현의 기회를 제공하여 개인의 개성과 취미를 발전시키고, 다른 사람을 보다 잘 이해할 수 있도록 사회연대의식을 고취시키고, 인간성의 회복기회를 제공하며, 공공의식과 책임감 등을 습득’ 할 수 있는 장을 마련해 주는 사회 정책적 조치이다.¹¹⁾

2. 복지관광의 목적

복지관광의 목적은 인간의 기본적 욕구 중 하나인 관광욕구를 충족시킬 수 없는 사람들을 사회정책적으로 지원해줌으로써 개인의 자아실현, 인간의 행복권 증대, 생활의 질 향상, 사회적 형평의 실현을 통해 복지사회를 구현하는 데 있다. 현대의 관광은 과거에 비해 실제적인 참가에 제한을 받기보다는 그 관광경험이 어느 정도 만족스러운 것이었는가 하는 면에서 제한성을 느끼게 한다. 가령 장애인도 마음만 먹으면 관광을 할 수 있지만, 시설이 미비하기 때문에 불편을 느끼게 된다. 따라서 비참가계층이 참가보다는 참가하고 있는 사람들의 관광경험의 내용과 질이 경제적, 신체적, 정신적 제약으로 인해 불만족스러운 것이 되지 않도록 하는 것이 중요해지고 있다.

10) Charles. J. Metalka, The Dictionary of Tourism, 2nd Edition, 1986. p.103.

11) R. W. McIntosh, op.cit., p.47; 안종윤, 전개서, p.275; 김상훈, 「관광사업개론」, 형설출판사, 1975, p.31.

사회복지의 목적을 개인의 능력 개발, 또는 인간의 복지라고 볼 때, 인간의 기본적인 욕구의 하나이며 자아실현의 기회가 되는 관광이야말로 중요한 사회복지의 수단이 될 수 있다고 할 수 있다.

사회복지의 대상은 현재 그 범위를 넓게 보느냐 좁게 보느냐에 따라 국민전체 또는 자기능력으로 자활할 수 없는 사회적 약자(아동, 노인, 부녀자, 장애인, 빈민 등)가 되며, 그 수행상의 분야로는 소득보장, 의료보장, 주택보장, 교육보장 등을 들 수 있다.

아직 관광권의 보장은 우리나라를 비롯한 대부분의 나라에서 사회복지의 한 분야로 자리잡지 못하고 있다. 그러나 현대사회에서 국민의 여가욕구가 점점 더 높아지고 있고, 자의 건 타의 건 국민의 여가시간이 늘어나고 있는 현실을 생각할 때, 또한 충족되지 못하는 여가욕구가 계층간의 불화 및 범죄 등 사회불안을 야기할 가능성이 높다는 사실을 인지할 때 관광권의 보장을 사회복지의 차원에서 추진해야 할 필요성이 높다.

이미 유럽 선진국들에서는 노동부, 관광부, 사회보장부, 교육부 등에서 저소득층, 청소년, 근로자 등을 위한 관광활동지원제도를 시행하고 있으며, 이를 이른바 복지관광이라고 지칭하고 있다.

관광이 추구하는 목적에서 국제관광은 주로 국제적 효과를 극대화시키기 위하여 이루어지는 반면, 국내관광은 내국인의 교육·교양·휴식·정서함양 등에 초점을 맞추고 있다. 여기에서 관광 비참여계층에게 참여기회를 제공하고, 관광여건을 개선시킴으로써 관광측면에서 계층간의 사회적 위화감을 제거하고, 참여지향적인 사회풍토를 조성함으로써 인간생활의 질을 높여 사회복지향상의 기여에 궁극적인 목적이 있다. 따라서 복지관광은 개인의 건강증진과 지적 향상 및 심신수련을 가능하게 함으로써 국가의 생산성을 증진시키는 효과도 가져오게 한다.

3. 복지관광의 이념

복지관광이 추구하는 이념은 사회복지 실현의 차원에서 관광복지 실현을 목표로 한다. 개인의 자아실현, 사회적 형평의 실현, 관광참여 기회의 제공, 생활의 질 향상, 관광환경의 질 개선 등으로 들 수 있다. 또한 1982년 멕시코 아카폴코에서 개최된

세계관광대회에서 국민관광에 대해 언급하고 있다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. “휴식, 휴가 및 유급휴가의 권리와 함께 모든 사회계층의 휴가확보를 용이하게 하는데 적합한 사회환경의 조성 및 법률의 제정”에 대해 역설하고 있다. 한편 WTO에서도 전 인구에 해당하는 국내관광의 진흥을 강조하고 있으며, WTO의 관광계획에서 제시한 국내관광이란 표현은 복지관광을 포함하는 것으로 받아들여져야 한다. 따라서 전술한 복지관광의 개념과 목적에서 보듯이 세계관광회의 및 세계관광기구의 견해를 종합하여 복지관광이 추구하는 이념을 도출하면, 개인에게는 행복과 성장형 인간관 구현, 자아실현, 참여의식 고취, 생활의 질 향상, 사회적 형평성 실현, 관광환경의 질 개선, 여가문화의 정착 등이 그 이념이라고 할 수 있다.

또한 기본적으로 추구되어야 할 복지관광의 이념¹²⁾으로는 크게 형평성, 민주성, 공익성, 문화성의 네 가지를 들 수 있다. 형평성은 복지관광에 있어 가장 중요한 개념으로 여가 및 관광권이 어떠한 이유로든 침해받지 않도록 비참여계층에게 참여기회를 제공하고 참여의 질이 낮은 계층에 대해서는 그 질을 높여 주고자 노력해야 한다. 민주성은 참가 의지 및 선택에 있어서의 자율성을 말한다. 아무리 좋은 관광의 기회일지라도 일방적으로 강요되어서는 안된다. 공익성은 복지관광이 공공이익을 위하여 상업적 이윤추구를 하지 않고 비영리적으로 운영되어야 한다는 것을 말한다. 복지관광이 영리를 추구하게 되면 수혜자들에게 보다 많은 혜택을 제공할 수 없음을 자명한 일이다. 문화성은 복지관광의 교육적, 문화적 가치를 말한다. 복지관광으로 제공되는 관광은 ‘일상의 모든 것으로부터 벗어난 이완과 휴식’이라는 소모성 즐거움을 제공하는 상업적 관광과 달리, 개인의 개성과 취미를 계발하고 ‘책임감과 공공의식을 습득하고 축적할 수 있는 교육과 문화의 장’이 되어야 한다. 이것은 어떤 면에서 평생교육의 한 편으로 생각할 수 있다.

4. 복지관광의 체계

복지관광의 구조는 크게 제공주체, 제공대상, 제공방법 등으로 형성되어 있다. 각각의 요소는 기능적으로 연결되어 제공주체가 제공대상을 선정한 후, 그에 따른 효율적이고 합리적인 방법을 모색해야 한다. 제공주체가 제공대상을 선정함에 있어 형

12) 한국관광공사. 「국민복지관광 활성화 방안」, 1992, p.45-46.

평성과 민주성, 공익성, 문화성을 반영하여야 하고, 선정된 제공대상들이 보다 가치 있는 복지관광의 기회라고 인식하고 받아들일 수 있도록 하여야 한다.

1) 제공주체

역사적으로 복지의 주체는 우선 가족과 친족집단에서, 그리고 근대 이후에는 종교 제도에 있었다가 현대로 들어와 정치제도의 사회적인 영향력 증대는 복지정책의 영역이 점차 정부의 영역으로 넘어왔다. 이러한 현상은 사회복지의 대두 원인이 개인에게 있는 것이 아니라 국가, 사회에 내재하고 있음을 나타내는 것이며, 여가에 있어서도 자연스럽게 적용된다. 이러한 관점에서 복지관광의 담당기관은 정부, 지방자치단체, 학교, 기업, 가정, 병원, 교회, 군대, 레크리에이션 기업 등으로 다양하게 나눌 수가 있는데¹³⁾, 이 중에서도 특히 사회단체의 역할이 강조된다.

또한 일반적으로 현대에서 복지관광을 제공하는 주체로서 크게 공공부문과 민간부문으로 구분할 수 있다. 공공부문은 정부와 지방자치단체로, 민간부문은 기업과 민간단체로 대별할 수 있다. 국가나 지방자치단체의 역할확대는 행정적·정책적 조치에 대한 범위의 확대를 가져오게 되므로, 필연적으로 복지관광을 제공하는 가장 주된 주체는 공공부문이라고 할 수 있다.

또한 민간부문에서의 기업은 현대사회의 사회적 책임을 수행함에 있어 기업구성원에 대한 복지적인 측면에서 점점 확대된 복지관광 제공의 역할을 맡게 된다. 사회단체도 또한 대다수 사회구성원들이 복지차원에서 관광욕구를 대변할 수 있는 기구로 점차 역할의 확대를 가져오고 있다.

2) 제공대상

특정 엘리트계층만이 관광을 할 수 있었던 시기는 일반대중의 관광을 가능하게 하는 것이 사회복지관광의 목표였다. 그러나 현재에는 비록 관광의 기회를 전혀 갖지 못하는 사람이 있다하더라도 대다수의 대중이 관광을 경험하게 되었으므로 관광을 경험하지 못하는 사람들과 경험한다하더라도 만족감을 느끼지 못하는 상대적인 약자

13) 우재현, 「복지국가론」, 경진사, 1982, p.579.

들에 대해서 무엇을 행할 것인가 하는 쪽으로 초점을 맞추어 나가야 할 것이다.

복지관광의 대상을 규정함에 있어 한가지 유의해야 할 점은 누구라도 일생에 한 두 번은 복지관광의 대상이 될 수 있었다는 것이다. 인생의 주기적 접근법 (cyclical approach)¹⁴⁾에서 알 수 있듯이 인간은 유년기, 청년기, 성년기를 거치면서 말년기에 접어들게 된다. 따라서 사람이 성장하면서 생각과 취미와 의욕 등이 달라지게 된다. 또한 어느 순간 순간이 복지관광의 대상이 될 수 있는 점은 이미 상식적으로 알 수 있는 것이다.

3) 제공방법

복지관광의 요소로서 저렴한 가격, 비영리성, 관광선택의 민주성, 활동의 집합성, 인격배양 등이 있으며, 이들 요소 중 어느 면을 강조하느냐에 따라 다양한 복지관광의 제공방법이 나타나게 된다.

이에 대한 복지관광의 제공방법을 유형별로 살펴보면, 시설에 대한 원조형과 사람에 대한 원조형, 시설·사람에 대한 원조형으로 구분할 수도 있고, 전 국민을 대상으로 하는가와 저소득층을 대상으로 하는가에 따른 구별이 있다. 또한 정부나 지방자치단체, 기업이나 민간단체 등의 제공주체와 청소년, 노인, 장애인, 근로자, 일반인 등의 제공대상에 따른 구별방법이 있다.¹⁵⁾

각각의 유형에 따라 제공방법들을 살펴보면, 복지관광의 법제화, 각종 관광이용에 대한 요금할인, 공공 관광레크리에이션 지구 및 숙박시설 확충, 관광자금 지원제도 정비, 휴가분산화 촉진, 저렴한 관광을 위한 정보제공 강화, 전문인력 양성, 장애인, 노인, 청소년, 근로자, 여성근로자에 대한 관광촉진, 관광지식 및 기능 결핍자의 관광촉진 등의 구체적인 방법들이 있다.

(1) 복지관광의 법제화

관광권이 헌법을 통해 인정되도록 노력하여야 할 것이다. 모든 국민 권리의 당연한 귀결인 휴가 및 관광의 권리를 가지며, 이는 종교, 피부색, 성별, 그 어떠한 이유로도

14) 안중윤, “여가에 관한 주기적 접근법 서설”, 「관광학연구」, 한국관광학회, 10호, 1986.

15) 한국관광공사, 「국민복지관광 활성화 방안」, 1992, p.187-204.

박탈할 수 없는 기본적 권리로서 국가는 이 권리를 보장하기 위해 행정적·정책적 조치를 취하여야 한다.¹⁶⁾ 각종 관계법규에 복지관광의 목적, 기능을 명시하고, 필요한 제반 사항들에 대한 규정을 마련하여야 한다.

(2) 교통·관광요금 할인

각종 교통이용에 대한 할인혜택의 제공이 필요하다. 특히 노인과 장애인에 대한 지원은 물론 저소득층의 이용에도 많은 지원이 바람직하다고 할 수 있다. 또한 국립공원과 관광지 및 문화재 등에 대한 할인적용 대상계층의 확대가 시급히 요망되고 있다. 장기적으로 모든 교통수단, 관광지, 숙박시설, 위락시설, 관광사에 걸쳐 저소득 계층에 대한 할인혜택의 제공은 효과적인 구체적인 지원책이라고 할 수 있다.

(3) 관광지구 및 숙박시설 확충

정부 각 부처가 국민의 건전 관광활동을 촉진하기 위한 저렴하고 건전한 지구 및 시설 조성에 노력해야 할 것이다. 이는 제공주체인 국가의 간접적인 지원책으로서 각 시설의 규모와 성격에 따라 특히 장애인 편의시설을 설치하는 업체에는 보조금이나 장기저리융자 등의 형태로 지원을 주어 개발하는데 보다 효율적인 개발이 되도록 하여야 할 것이고, 세금 감면이나 법규의 완화 등을 통해 지원해 주는 방안도 있을 것이다. 특히, 비영리 장애인 숙박시설 건립이 중요하다.

(4) 관광자금 지원

직접적인 지원책의 예로는 국가나 지방자치단체가 저소득층에게 관광시설을 무료로 이용할 수 있는 이용권을 지급하는 방법, 국가나 지방자치단체, 사회단체가 저소득층 가정을 초청하여 무료관광을 시켜주는 방법 등이 있다.

(5) 관광을 위한 정보제공

우선적으로 저소득층에 대한 관광을 유발하기 위해서는 저렴한 관광으로의 접근을 유도하여야 할 것이다. 각종 관광이용시설, 숙박시설 등에 대한 자세한 사항 특히 위

16) 장병권, 「한국 관광행정체계의 발전모형정립에 관한 연구」, 한양대학교 박사학위 논문, 1992, p.103.

치, 부대시설, 이용요금 등을 수록한 전국 국민관광숙박시설과 이용시설에 대한 안내 책자의 발간을 생각해 볼 수 있다. 또한 장애인을 위한 관광지리정보시스템의 도입도 한 예일 수 있다.

(6) 전문인력 양성

레크리에이이션, 취미활동 지도자들을 많이 전문적으로 양성하여 관광과의 연계를 도모하여 휴가의 즐거움과 보람을 높이도록 하여야 한다. 특히 비영리성이 강조되는 복지관광에 있어서는 자원봉사자 등을 이용하는 방법을 연구해 볼만하다.

제 3 절 장애인 관광의 필요성과 문제점

1. 장애인 관광의 필요성

오늘날의 관광은 일반대중이 관광의 주체로 부각되었다는 특징을 갖는다. 특히 산업화가 진행되면서 그에 따른 관광현상의 변화가 크게 나타나게 되었다. 즉, 산업화에 의해서 고용구조가 개편되고 사회계층의 변화가 나타났으며 부의 재편이 일어나게 되었고 동시에 물질문명이 발달하고 도시화가 진전되면서 과거와 같이 특별한 조건을 가진 사람들만이 관광에 참여하는 것이 아니라 모든 사람들이 관광에 참여하는 시대가 도래되었다.

관광은 그 시간적 면이나 사람들의 기대를 자극하는 관점에서 가장 중요한 여가활동이라 할 수 있다. 또한 일상의 생활권 밖에서 이질적인 자연·문화·환경에서 이루어지는 여가활동이라는 점에서 최대의 특징이 있다. 또한 관광은 어느 정도의 여유 있는 시간과 비용을 필요로 하나 휴식, 기분전환, 자기실현과 같은 목적을 동시에 달성할 수 있기 때문에 효과는 크다고 할 수 있다. 이와 같이 관광은 비장애인들과 마찬가지로 장애인들에게 있어서도 당연한 권리인 것이다.

특히 재활¹⁷⁾의 의미로 관광이 장애인에게 주는 효과는 크다고 할 수 있으며 아래

17) 재활이란 사회적 책임을 강조하는 인도주의를 기본철학으로 하여 모든 장애를 제거하여 사회에 복귀시키는데 그 목표를 두며, 신체적 발생 초기부터 의료적, 직업적, 교육적, 사회적, 심리적 개입과정을 통하여 대상에 따라 개별화되고 전문직간의 통합화된 서비스와 장애인 가족 및 지역사회의 참여를 필요로 하는 사업이다.

와 같이 크게 3가지로 나타낼 수 있다.¹⁸⁾

첫째, 신체적 효과로 관광을 자기의 일상생활권 밖에서의 여가활동이라고 볼 때 관광을 하기 위해서는 이동을 하기 위한 신체운동이 필요하다. 관광을 하기 위한 이동적 신체운동은 관광자에게 맑은 공기를 마시게 하여 순환·호흡·소화 등의 단순한 생명활동을 증진시키고 또한 등산·수영 등을 하게 되므로 근력·지구력·유연성·평형성·순발력 등을 증진시켜 튼튼한 육체를 갖게 한다. 이렇게 볼 때 물리요법·작업요법·언어요법 등의 전문적인 신체훈련과 더불어 관광을 통한 이동적 신체운동이 장애인의 신체건강에 미치는 효과는 지대하다고 볼 수 있다.

둘째, 정신적 효과로 장애인은 장애로 인한 행동제한에 대한 자각이나 인간관계에 대한 긴장, 불안감, 요구불만, 자신의 상태에 대한 비판 등과 같은 요인으로 재활의 의지를 잃기 쉽다. 그러나 관광이 이들에게 호기심·변화·탈피감·쾌락·휴식·소속감·망각·자아발견·안정·성취감 등과 같은 정신적인 욕구와 욕망을 충족시킴으로써 재활의 의지를 높일 수 있다.

셋째, 사회적 효과¹⁹⁾로서 관광은 장애인에게 제한된 활동범위를 벗어나 사회의 일반인들과의 조화로운 생활을 하게 만들고 동시에 장애인들이 주변세계와 서로 교류함으로써 사회와의 재결합을 촉진시키고 서로 동등하게 존경받는 사회인으로 탄생시킬 수 있다는 것이다.

2. 장애인관광의 문제점

1) 장애인에 대한 인식의 문제점

한국보건사회연구원이 2000년도에 실시한 장애인 실태조사에 의하면 장애인의 89.4%가 질병, 각종 사고 및 재해 등의 후천적 장애에 의하여 발생하고 장애인의 미등

18) 원종일, 복지관광측면에서 장애자의 관광의식구조 및 성향에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문, 1991, p.43-46.

19) 장애인들에게 관광의 사회적 효과를 극대화시키기 위해서는 사회적 여건의 조성이 필수적이라고 할 수 있다. 이들에게 관광편의를 도모할 수 있는 제반 관광시설과 도로 및 교통의 정비, 관광정책 및 제도의 정비, 장애인들에 대한 사회의식이나 편견극복을 위한 환경정비 등을 들 수 있다. 이러한 여건속에서 관광이 장애인의 사회적 재활의 수단이자 과정으로 정착할 수 있을 것이다.

록 사유는 ‘등록절차와 방법을 몰라서’가 26.5%, ‘장애인이라고 생각하지 않아서’가 20.6%, ‘등록해도 별 혜택이 없을 것 같아서’가 14.2% 등의 순으로 나타났다. 또한 집안에 장애인이 있다는 것을 가정의 수치로 여기고 장애인 외부노출을 기피하는 사회적 분위기가 지배적이다 보니 등록장애인의 수는 추산된 전체 장애인 수에 36% 정도밖에 되지 않는다고 볼 수 있다.

이처럼 저조한 장애인 등록률의 문제점은 장애인 관련 정책을 결정함에 있어서 그 중요성 및 시급성의 순위가 뒤로 처지게 된다는 것이다. 국가 및 지방자치단체 단위에서 정책을 결정함에 있어 장애인은 그 만큼 관심을 받지 못한다고 할 수 있을 것이다.

2) 장애인 편의시설의 문제점

장애인을 위한 물리적 환경 개선의 중요성은 1993년 12월 20일 제 48차 UN총회에서 정한 “장애인 기회평등에 관한 표준 규정”에서 찾아 볼 수 있는데, 이 규정은 근접성의 중요성을 인식하여 장애인이 접근하기 쉬운 물리적 환경을 만들도록 하는 실천 프로그램을 도입하고 정보와 의사전달에 접근이 용이하도록 조치를 취하는 것이다. 물리적 환경 개선은 장애인의 정상화(Normalization)라는 장애인 복지 기본이념이 건축이나 교통분야에 파급되어 장애인의 이동과 접근을 보장하기 위하여 발전되어 온 것으로 장애인의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 전제조건이 된다고 할 수 있다. 만약에 장애인 접근시설이 없다면 장애인의 활동과 사회참여를 제한한다. 그러므로 장애인을 위한 생활환경의 개선은 장애인의 사회활동, 사회적 자원 및 시설에 접근권을 가능하게 하며 궁극적으로 장애인의 정상적인 생활을 가능하게 하는 중요한 요인이 된다. 이러한 정상적인 사회생활에의 접근권의 강조는 결국 장애인이 다른 정상인과 같이 인간다운 삶과 문화적 생활을 평등하게 누릴 수 있도록 다양한 사회복지 서비스의 자유로운 이용을 지원하는 것으로 사회적 불리를 감소시키기 위한 권리로 “접근권”을 보장하는 것이다.²⁰⁾

그러나 우리나라의 경우는 관광숙박시설에서 장애인을 위한 편의시설 설치에 지방은 고사하고 서울의 일류호텔에서조차 장애인 편의시설이 충분히 마련되고 있지 못

20) 서울시정개발연구원, 장애인 편의시설에 관한 기초조사, 1995, p.23-26.

한 것이 현실이다. 계단이나 턱이 있는 곳에 경사로를 마련하도록 되어 있으나 일부 호텔은 그것은 고사하고 만들어져 있는 경사로마저 폐쇄했거나 경사로를 현관에서 가장 멀리 떨어져 있는 곳에 설치하는 등 장애인을 위한 것이라기보다는 다분히 전 시위주로 설치하고 있는 경향이 있다.²¹⁾

법규에 따르면 1995년 1월 1일을 기준으로 이전에 건립된 호텔은 “장애인 편의시설 및 설비의 설치기준에 관한 규칙”에 적용을 받지 않으나 신축, 개축, 증축 또는 재건축하는 경우는 이 규칙에 의해 장애인 편의시설²²⁾을 설치해야 한다.²³⁾ 그러나 고급호텔의 경우에 의무사항조차 제대로 이행하고 있지 않다. 따라서 그 이하의 숙박시설이 어떨 것이라는 것은 미루어 짐작할 수 있다.

3) 장애인 복지예산 비율의 문제점

우리나라의 장애인복지법에서는 장애인이 개인으로서의 존엄과 가치를 존중받고 이에 상응하는 처우를 받을 것을 규정하고 있으며, 장애로 인하여 차별 받지 않을 것과 모든 활동에 대한 참여 기회가 보장되어야 함을 명시하고 있다. 장애인 복지이념에 근거하여 수립되는 장애인 복지정책의 기본 목표는 장애인의 완전한 사회참여와 평등의 보장이다. 장애란 단순한 개념이 아니라 여러 가지 다양한 측면을 지닌 것이므로 이에 대한 정책적 대응방안 역시 매우 복잡하고 다양해진다. 이러한 복잡성과 다양성은 장애인 복지정책이 다양한 부문의 정책들로 구성되어야 함을 뜻한다. 다시 말해서, 장애의 특성 및 장애인이 직면하는 상황의 복잡성과 다양성으로 인하여 장애인 복지정책 분야가 다양해진다고 말할 수 있다. 현재 정부에서 실시하고 있는 장애인 복지정책은 첫째, 생활능력이 없는 장애인에 대하여 국가에서 적극적인 보호를 실시하고, 둘째, 자립 가능한 장애인에 대하여 치료, 취업 등의 재활시책과 자립기반을 확충하며, 셋째, 장애인에 대한 사회적 제약요인을 해소하고 편의시설을 확충하는 등 생활환경을 개선해 나가는데 역점을 두고 있다.

21) 한국문화정책개발원, 장애인 문화복지 증진방안 연구, 1996, p130-131.

22) 편의시설이라 함은 비장애인을 중심으로 건축되어진 구조물에 장애인이 사용하기에 편리하도록 물리적 시설을 설치하여 동등한 구조로 만드는 것을 말한다.

23) 이 규칙에 따르면 경사로, 출입문, 복도, 계단, 엘리베이터(승강기), 화장실, 주차장, 유도로(신호장치), 안내표시 등은 의무적으로 설치해야 하며, 세면대와 객실, 침대는 권장사항으로 되어있다.

전체 국가 예산 중 장애인 복지가 차지하는 비율은 0.13%로 거의 고정적임을 알 수 있다. 장애인 복지 2002년 예산은 대략 2,500억원 정도이나 정상적인 장애인복지를 이행하려면 7,500억원 이상이 필요하다 할 것이다. 또한 정부투자기관의 하나인 한국관광공사에서 실시하고 있는 장애인 초청관광의 현황은 <표 2-12>에서 보는 바와 같이 그 수에 있어서 매우 저조한 실정이다. 그러므로 향후 정부관련기관 및 지방자치단체에서는 이들을 대상으로 한 관광의 수혜 범위를 넓혀 나아가야 할 것이다.

<표 2-12> 장애인 초청관광

구분	87-90	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
횟수	6회	2회	2회	2회	2회	1회	1회	1회	1회	1회
인원	1,020명	403명	402명	400명	400명	202명	202명	205명	92명	104명

4) 장애인 의무고용 현황 및 소득 지원의 부족

관광은 어느 정도의 경제적 비용이 절대적으로 필요하다고 볼 수 있다. 이러한 점을 감안한다면 정부 차원에서의 장애인 의무고용 확대와 소득 지원에 관한 사항은 이들이 관광을 할 수 있는 한층 더 나은 여건을 조성하는데 매우 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

모든 사람들과 마찬가지로 장애인도 사회적 존재로 노동의 욕구를 가지고 있다. 그러나 현실은 일하고 싶어도 일할 수 있는 능력이 있어도 단지 장애라는 이유로 저임금에 시달려야 하며 고용을 거부당한 것이 어제오늘의 일이 아니다. 그러다 보니 전체 장애인 중 경제활동인구는 약 34.23%에 불과하며, 경제활동분야도 사무·관리·전문직종, 서비스, 기능·노무직 등의 순으로 나타나는데 그나마 대부분이 자영업의 수준에 그치고 있다.

그래서 이에 대한 대책으로 기업의 사회성이라는 측면에서 일정숫자 이상의 근로자를 채용하고 있는 기업은 반드시 일정 비율의 장애인을 고용하는 것을 내용으로 하는 장애인 고용촉진법이 1991년에 제정되었다. 그러나 이것 또한 기업의 고용회피와 국가의 정책부재, 책임회피 등으로 제대로 실효를 거두지 못하고 있다.

참고로 외국의 예를 보면 일본은 1960년 신체장애인고용촉진법을 제정하여 의무고용율을 일반기업 1.8%로 하여 99년 말 현재 일반기업의 경우 고용율이 1.49%로 우리나라의 0.33%보다 훨씬 높은 고용율을 보이고 있다.

독일은 1919년 중증장애인 고용에 관한 법률을 제정하여 종업원 16인 이상 기업에 한해 의무 고용율을 6%로 규정하여 1995년 현재 고용율이 4%로 자국의 의무고용율에는 미치지 못하고 있으나 이것 또한 우리나라의 0.33%보다는 훨씬 높은 고용율을 나타내고 있다.²⁴⁾ 장애인 고용의무 사업체의 장애인 고용현황은 <표 2-13>과 같다.

<표 2-13>연도별 고용의무사업체 장애인고용현황

연도	대상사업체수	적용대상 근로자수	의무고용 인원수	장애인 근로자수	고용율(%)
1990. 12. 31	2,017	-	21,000	7,758	0.37
1991. 12. 31	2,178	2,170,898	33,692	8,764	0.40
1992. 12. 31	2,242	2,152,751	33,411	8,748	0.41
1993. 12. 31	2,158	2,013,363	39,059	8,843	0.44
1994. 12. 31	2,141	2,092,005	40,585	9,097	0.43
1995. 12. 31	2,229	2,238,490	43,505	9,582	0.43
1996. 12. 31	2,231	2,279,116	44,455	10,185	0.45
1997. 12. 31	2,184	2,240,868	43,411	10,331	0.46
1998. 12. 31	1,919	1,962,499	38,145	10,625	0.54
1999. 12. 31	1,925	1,960,002	38,903	17,840	0.91

자료 : 한국장애인고용촉진공단, 「장애인고용현황」, 2000

장애인 고용촉진 등에 관한 법률 제 34조에 의하면 국가 및 지방자치단체의 장은 소속 공무원 정원의 2%이상을 장애인으로 고용하도록 노력하여야 한다고 규정되어 있다. 그러나 1999년 말 현재 국가 및 지방자치단체에서 의무적으로 고용해야 할 장애인은 5,380명이지만 장애인 공무원은 3,591명으로 고용율은 1.33%이다. 다음의 <표 2-14>은 국가 및 지방자치단체의 장애인고용 현황이다.

24) 조선일보, 사회면, 1999년 12월 16일.

<표 2-14> 연도별 국가 및 지방자치단체 장애인고용현황

연도	적용대상공무원수	의무고용인원수	장애인공무원수	고용율(%)
1991. 1. 1	291,584	5,793	1,504	0.52
1992. 1. 1	256,403	5,128	1,698	0.66
1993. 1. 1	279,480	5,548	1,987	0.71
1994. 1. 1	280,887	5,580	2,181	0.78
1995. 1. 1	279,849	5,568	2,309	0.83
1996. 1. 1	291,325	5,794	2,565	0.88
1997. 1. 1	294,594	5,851	2,926	0.99
1998. 1. 1	305,542	6,073	3,303	1.08
1999. 1. 1	277,002	5,500	3,413	1.23
2000. 1. 1	270,985	5,380	3,591	1.33

자료 : 한국장애인고용촉진공단, 장애인고용현황, 2000

특히 장애인의 경우 5인 미만 사업장에서 일하는 경우가 많다는 점과 임금근로 장애인의 경우에도 구조조정에 따른 정리해고의 일차적 대상이 되고 있다는 점, 그리고 대체수단의 확보 기회가 상대적으로 적다는 점 등을 감안할 때 장애인 실업은 매우 심각한 수준일 것으로 예상되고 있다.

장애인을 위한 소득지원으로는 크게 다음과 같이 두 가지로 대별할 수 있다.

첫째, 생계보조수당이다. 생계보조수당 지급의 대상을 생활보호 및 의료부조 대상자 중에서 다른 사람의 도움 없이 일상생활이 곤란한 중증, 중복 장애인을 대상으로 지급한다는 규정에 따라 1990년 1월 1일부터 시행되고 있는데, 2002년 현재 월50,000원의 장애수당을 지급하고 있다.

둘째, 경제적 부담 경감시책이다. 장애인 경제적 부담 경감시책은 조세감면, 자동차 관련 시책 및 교통, 통신요금 할인 등이 있다. 조세감면방식은 등록장애인을 대상으로 한 소득세와 상속세 공제, 장애인용 물품 관세 감면 등이 있다. 자동차 관련 시책으로는 1-3급 장애인 본인 명의의 승용차(2,000cc 이하)에 대한 자동차세 및 교육세 면제, 장애인 본인 명의로 등록한 자동차에 대한 LPG 연료 사용 허용 등이 있다. 또한 철도요금 50% 할인, 지하철도 및 전철요금 무료국내항공료 50% 할인, 고궁·박물관·공원 무료입장 등이 있다.

제 3 절 도내 관광시설의 장애인 편의시설 현황

1. 도내 편의시설 및 관광시설 편의시설 설치현황

사단법인 제주도장애인총연합회 편의시설시민추진단은 국제휴양관광도시를 지향하고 있는 제주지역의 현실을 감안하여 주요 관광지에 대한 편의시설 조사를 통해 국내외 장애인관광객을 위한 편의시설 설치 및 운용실태를 파악하고 미비점을 보완, 개선시키고자 하였다. 이를 통해 국제도시로서의 기반시설 확충을 촉진시키기 위해 「편의증진법시행령」 제4조 및 「동법시행규칙」 제2조 제1항의 규정에 의거 편의시설 종류 및 설치기준과 구조·재질 등에 관한 세부기준에 따른 적정설치 여부를 중심으로 조사하였다. 그 결과 사설관광지에 대한 편의시설 설치 의무규정이 마련되어 있지 않아 편의시설 설치 및 운용에 따른 강제성이 부족하다는 점과 시설관리자의 편의시설에 대한 이해와 인식의 부족으로 미설치 또는 형식적인 시설설치가 많다는 점이 도출되었다. 이에 대한 대책으로 관광도시의 특수함을 반영하여 일정 규모의 관광지일 경우 편의시설을 의무적으로 갖출 수 있도록 강제하는 제도적 장치 필요하다는 점과 시설관리자를 대상으로 한 정기적이고 의무적인 교육, 관광지 또는 관광시설별 편의시설 설치에 따라 기본 매뉴얼제작, 배포, 교육을 통한 기본지식 제공 등이 제시되었다. 이에 대한 결과는 다음의 표와 같다.

<표 2-15>관광시설별 편의시설 현황(2001. 10. 3 현재)

(단위 : 개소, %)

편의시설 대상시설			계	매개시설			내부시설			위생시설			안내시설			기타시설		
				점근로	주차구역	높이차이제거	출입구(문)	복도	계단승강설비	화장실			점자블록	안내유도설비	경보피난설비	매표소	모사전송기	휠체어구비
										대변기	소변기	세면대						
종류	시설수	설치율																
총계	32	45.5	334	32	32	21	10	8	9	30	32	32	7	31	7	25	28	30
			152	19	7	7	10	8	4	17	16	19	2	1	0	24	1	17
관광휴게시설	25	39.8	231	25	25	14	3	1	2	25	25	25		24		18	21	23
			92	12	5	2	3	1	0	12	13	14		0		17	1	12
전시장 및 동·식물원	7	58.2	103	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
			60	7	2	5	7	7	4	5	3	5	2	1	0	7	0	5

주 : 기재란의 윗부분은 '편의시설설치 대상 개소수'아랫부분은 '편의시설설치 개소수'임

<표 2-16>조사대상 시설별 조사현황(관광휴게시설)

(○:적정설치 ×:부적합 또는 미설치 -:설치불가 또는 불필요)

관광휴게시설 대상시설명	계	매개 시설			내부 시설			위생 시설			안전 시설			기타 시설		
		접근로	주차구역	높이차이제거	출입구(문)	복도	계단승강설비	화장실			점자블록	유도안내설비	경보피난설비	매표소	모사전송기	휠체어구비
								대변기	소변기	세면대						
1 1100고지 휴게소	11(5)	○	×	×	○	-	×	○	○	○		×		-	×	×
2 만장굴	10(2)	×	×	×	-	-	-	○	×	○		×		×	×	×
3 분재예술원	10(3)	○	×	×	-	-	-	×	×	×		×		○	×	○
4 비자림	10(8)	○	○	○	-	-	-	○	○	○		×		○	×	○
5 산굼부리	8(2)	×	×	×	-	-	-	×	×	×		×		○	-	○
6 산방산	9(3)	×	×	×	-	-	-	○	○	×		×		○	×	×
7 삼성혈	10(5)	×	×	×	-	-	-	○	○	○		×		○	×	○
8 서귀포시 자연휴양림	9(2)	○	×	×	-	-	-	×	×	×		×		○	×	×
9 성산일출봉	9(5)	×	○	×	-	-	-	○	○	○		×		○	×	×
10 성읍 민속마을	8(1)	○	×	×	-	-	-	×	×	×		×		-	×	×
11 성판악 휴게소	10(3)	○	×	×	○	-	-	×	×	○		×		-	×	×
12 신천지 미술관	10(2)	×	×	×	-	-	-	×	×	×		×		○	×	○
13 외돌개	5(0)	×	×	×	-	-	-	×	×	×		-		-	-	-
14 용두암	7(3)	×	○	×	-	-	-	×	○	○		×		-	-	-
15 절물 자연휴양림	8(4)	×	○	×	-	-	-	○	○	○		×		-	×	×

(○:적정설치 ×:부적합 또는 미설치 -:설치불가 또는 불필요)

관광휴게시설 대상시설명	계	매개 시설			내부 시설			위생 시설			안전 시설			기타 시설		
		접근로	주차구역	높이차이제거	출입구(문)	복도	계단승강설비	화장실			점자블록	유도안내설비	경보피난설비	매표소	모사전송기	휠체어구비
								대변기	소변기	세면대						
16 정방폭포	10(4)	×	×	×	-	-	-	○	○	○		×		○	×	×
17 제주민속촌	9(5)	○	×	-	-	-	-	×	○	○		×		○	×	○
18 제주 조각공원	10(3)	○	×	×	-	-	-	×	×	×		×		○	×	○
19 천제연폭포	10(4)	×	○	×	-	-	-	○	×	○		×		○	×	×
20 천지연폭포	9(7)	○	×	-	-	-	-	○	○	○		×		○	○	○
21 탐라목석원	9(3)	×	×	-	-	-	-	○	×	×		×		○	×	○
22 퍼시픽 아일랜드	13(4)	○	×	×	○	○	×	×	×	×		×		○	×	×
23 한라수목원	8(5)	○	×	×	-	-	-	×	○	○		×		-	×	○
24 한림공원	10(3)	×	×	×	-	-	-	×	○	×		×		○	×	○
25 향몽유적지	9(6)	○	×	○	-	-	-	×	○	○		×		○	×	○
시설설치대상개소 수	231	25	25	14	3	1	2	25	25	25		24		18	21	23
시설설치 개소수	92	12	5	2	3	1	0	12	13	14		0		17	1	12

<표 2-17>조사대상 시설별 조사현황(전시장 및 동·식물원)

(○:적정설치 ×:부적합 또는 미설치 -:설치불가 또는 불필요)

관광휴게시설 대상시설명	계	매개 시설			내부 시설			위생 시설			안전 시설			기타 시설		
		접근로	주차구역	높이차이제거	출입구(문)	복도	계단승강설비	화장실			점자블록	유도안내설비	경보피난설비	대표소	모사전송기	휠체어구비
								대변기	소변기	세면대						
1 국립 제주박물관	15(10)	○	×	○	○	○	○	○	×	○	×	○	×	○	×	○
2 신영 영화박물관	15(6)	○	×	○	○	○	×	×	×	×	×	×	×	○	×	○
3 여미지 식물원	15(8)	○	○	×	○	○	○	×	○	×	×	×	×	○	×	○
4 제주민속 관광타운	14(8)	○	×	○	○	○	-	○	×	○	○	×	×	○	×	×
5 제주민속자 연사박물관	14(9)	○	○	×	○	○	-	○	○	○	×	×	×	○	×	○
6 제주 항일기념관	15(10)	○	×	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	×	○
7 테디베어 뮤지엄	15(9)	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	×	×	○	×	×
시설설치대상개 소수	103	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
시설설치 개소수	60	7	2	5	7	7	4	5	3	5	2	1	0	7	0	5

도내 주요 관광시설 요금현황은 아래 <표 2-18>으로 나타낼 수 있다.

<표 2-18> 도내 주요 관광시설 요금현황

시설명	입장요금	주차요금	관람시간
1100고지 휴게소	전체무료		
만장굴	성 인 2200 / 1800 청소년(어린이포함) 1100 / 800 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	승합 1000 소형 800	50~1시간
분재예술원	성 인 5000 / 3500 청소년 3500 / 2500 어린이 2500 / 2000 장애인(노인포함) 50%할인, 단체 20인 이상	무료	40분
비자림	성 인 1600 / 1300 청소년(어린이포함) 880 / 660 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	보통 1000 소형 800 장애인차량무료	30분~50분
산굼부리	성 인 2000 / 1600 청소년(어린이포함) 1000 / 800 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	무료	40분
산방산	성 인 2200 / 1700 청소년(어린이포함) 1100 / 880 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	보통 1000 소형 800	1시간
삼성혈	성 인 1600 / 1300 청소년 800 / 600 어린이 500 / 300 장애인(노인포함) 무료, 단체 인 이상	무료	20분~30분
서귀포자연휴양림	성 인 1000 / 800 청소년(어린이포함) 600 / 500 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	대형 5000 소형 3000 장애인차량 무료 (1일기준)	
성산일출봉	성 인 2000 / 1600 청소년(어린이포함) 1000 / 800 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	보통 1000 소형 800	1시간 30분 ~2시간
성읍민속마을	전체무료		
성판악휴게소	성 인 1300 / 1100 청소년 600 / 500 어린이 300 / 250 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	무료	편도 3시간 (성판악광장 -> 진달래밭 대피소)
신천지미술관	성 인 3000 / 2500 청소년(어린이,노인포함) 1500 / 1200 장애인 위와 동, 단체 30인 이상	무료	1시간
외돌개	전체무료		
용두암	무료	대형 1000 소형 500	20분~40분
제주절물자연휴양림	성 인 1000, 청소년 600. 어린이 300, 숲속의집(5인용) 1일 40000	대형 5000 소형 3000	90분
정방폭포	성 인 2000 / 1600 청소년(어린이포함) 1000 / 600 장애인(노인포함) 무료, 단체 30인 이상	대형 2000 소형 1000	30분

시설명	입장요금	주차요금	관람시간
제주민속촌	성 인 5000 / 3500 청소년 3100 / 2300 어린이 1500 / 1000 장애인 50%할인 노 인 1500 / 1200 , 단체 30인 이상	보통 500 (30분당) 소형 400 (30분당)	40분
제주조각공원	성 인 3000 / 2500 청소년 2500 / 1500 어린이(노인) 1500 / 1200 장 애인 구분없음 , 단체 30인 이상	무료	40분~50분
천제연폭포	성 인 2700 / 2150 청소년(어린이포함) 1470 / 910 장애인(노인포함) 무료 , 단체 30인 이상	무료	30분
천지연폭포	성 인 2200 / 1700 청소년(어린이포함) 1100/660 장애인(노인포함) 무료 , 단체 30인 이상	보통 1000 소형 800	30분
탐라목석원	성 인 2000 / 1500 청소년 1500 / 1000 어린이 1000 / 700 장애인(노인포함) 무료 , 단체 30인 이상	무료	20분~30분
퍼시픽아일랜드	성 인 6000 / 5000 청소년 4000 / 3300 어린이 3000 / 2000 장애인 구분없음 노인 3500 / 3000 단체 10인 이상	무료	40분
한라수목원	전체무료		40분
한림공원(협재굴, 쌍용굴)	성 인 4000 / 3500 청소년 3000 / 2500 어린이 2000 / 1500 장애인(노인포함) 50%할인 , 단체 30인 이상	무료	1시간 30분
항몽유적지	성 인 1100 / 880 청소년 550 / 440 장애인, 어린이, 노인 무료 , 단체 30인 이상	보통 500 소형 400 장애인 차량 무료(본인)	30분
국립제주박물관	성 인 400 대학생 200 청소년, 장애인, 노인 무료 단체적용없음	무료	30분
신영영화 박물관	성 인 4000 / 3500 청소년 3000 / 2500 어린이 2000 / 1500 장애인 구분없음 , 단체 30인 이상	무료	1시간
여미지식물원	성 인 5000 / 4000 청소년 3800 / 3100 어린이 2500 / 1800 장애인무료	무료	1시간
제주민속관광타운	성 인 9000 / 9000 청소년 6000 / 4000 어린이 5000 / 3000 장애인 4000 , 단체 30인 이상	무료	50분
제주도민속자연사박물관	성 인 1500 / 1100 청소년 700 / 490 장애인, 어린이, 노이 무료 , 단체 30인 이상	승합 800 소형 600	30분
제주항일기념관	전체무료		
테디베어뮤지엄	성 인 6000 / 5000 청소년 5000 / 4000 어린이 4000 / 3000 , 단체 20인 이상	무료	1시간
국립제주박물관			

<표 2-19> 공공건물 및 공중편의시설 설치 현황

구분	내 용	관공서 (n=17)	교육 시설 (n=13)	금융 시설 (n=16)	문화·교통 시설 (n=9)	의료 시설 (n=8)	종교 시설 (n=15)	근린 시설 (n=21)	대형 매점 (n=13)	설치율 (n=112)
화장실	o화장실은 장애인들이 접근이 가능한가?	70	38	18	55	37	33		15	38.00
	o남녀표 시(시각장애인식별)은 되어있는가?	0	0	0	0	0	0		0	0.00
	o장애이용 전용화장실은 있는가?	41	23	6	33	25	6		0	19.14
	o화장실의 출입구 0.3m 전면에 점형블럭이 설치 되어 있는가?	0	0	0	0	0	0		0	0.00
	o장애이용 화장실의 규격은 적당인가?(폭 1.8m 넓이 1m)	75	100	100	100	100	0			79.16
공중 전화	o장애인 전용전화기 혹은 장애인이 이용할 수 있는 전화기는 있는가? (주화투입 및 버튼 조작높이0.9~1.4m이하)	81	40	66	75	66	37		45	58.57
자동 판매기	o자동판매기 조작장치 높이(1.2m)는 적절한가?	93	80	100	100	100	50		50	81.86
	o자동판매기 조작장치에 점자표시는?	0	0	0	0	0	0		0	0.00
출입구	o주출입구와 통로에 높이차이가 있을 경우에 턱낮추기를 하거나 휠체어리프트, 경사로가 설치되었는가?	94	15	37	77	50	40	23	46	47.75
	o건출물의 주출입구와 도로 또는 교통시설을 연결하는 보도에 점자블럭이 설치되었는가?	5	0	0	0	0	0	0	0	0.63
	o문의 통과폭(0.8m)은 적절한가?	94	100	100	100	100	86	100	100	97.50
	o출입구 입구에 시각장애인을 위한 점자안내판, 음성장치등이 설치되어있는가?	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
승강기	o승강기내의 안전손잡이는 설치되어있는가?					100			100	100.00
	o조작장치의 높이는 적당인가? (1.2m)					100			100	100.00
	o문의 개폐시간은 충분인가? (10초이상)					75			100	87.50
	o층수를 알리는 방송시설은?					25			0	12.50
주차장	o장애인 전용주차장은 설치되어있는가?(10대미만은 제외)	94	15	12	44	50	6		15	33.71
	o장애인 등의 출입이 가능한 건축물의 출입구와 가장 가까운 장소에 설치되어있는가?	88	15	12	33	50	6		15	31.29
	o전용주차장의 면적은 적절한가? (수평폭 2m, 길이6m, 수직3.3m, 길이5m)	50	50	50	50	50	100		100	64.29
계단	o계단양옆에 안전장치가 설치되어있는가?	23	7		22	12	28			18.40
	o동일계단에서 켈면의 높이와 디딤판의 길이는 균일한가?	100	100		88	100	93			96.20
	o켈면의 높이가 0.18m이하인가?	94	100		100	100	93			97.40
	o계단 디딤판의 치수는 적절한가? (0.28m이상)	100	100		100	100	100			100.00
경사로	o경사도에 손잡이는 설치되어있는가?	41	11							26.00
	o경사도의 폭은 적절한가? (0.9~1.2m이상)	88	11							49.50
복도	o복도는 유효폭이 적절한가? (1.2m이상)	100	100	87	100	87	100			95.67
	o계단, 장애인용 승강기, 화장실에 0.3m전면에 점자 블럭이 설치되어있는가?	0	0	0	0	0	0			0.00
작업대	o음,면 동사무소에 장애인 시설등의 접수대 또는 작업대를 장애인이 이용하기 편리하게 되었는가? (0.7m이상 0.9m이하)	88		50		37				58.33
설치율		59.13	39.35	35.44	51.29	52.46	37.05			49.76

자료 : 오성진, “장애인 편의시설 확충방안에 관한 연구”, 제주대학교석사학위논문, 2001, p.54.

2. 제주도 장애인 복지 시책

제주도의 2002년도 자료에 의하면 제주도의 등록 장애인은 2002. 3. 31일 현재 14,262명으로써 도 전체인구 543,323명의 2.6%를 차지하고 있으며 '97년 이후 점점 증가하는 추세이며 아직도 등록되지 않는 장애인이 많은 것으로 추정되나 장애인에 대한 개념은 매우 복잡하여 시대와 문화의 차이에 따라 다르게 받아들여지고 있다. 세계보건기구(WHO)는 인구의 10%정도를 장애인으로 추정하고 있으며, 일반적으로 전체인구에서 장애인의 비율이 20%까지 추정하는 나라로부터 1%정도로 낮게 추정하는 나라까지 다양하다. 장애인은 신체적, 정신적인 불리함으로 인하여 일상생활에 많은 불편을 겪고 있으며 장애인가정의 소득수준은 비장애인가정의 50% 수준에 불과하고 교통비 등의 추가요소로 인하여 생활수준이 매우 취약한 수준에 있다.

<표 2-20> 장애인 등록 현황(2002. 3. 31 현재)

구분	합계	지체	뇌병변	시각	청각 언어	정신 지체	발달 (자폐증)	정신	신장	심장
2002년	14,162 (100%)	7,947 (55.7)	764 (5.4)	1,875 (13.1)	1,267 (8.9)	1,551 (10.9)	32 (0.3)	361 (2.5)	363 (2.5)	102 (0.7)
2000년	11,764	7,081	343	1,367	993	1,395	13	212	285	75
1999년	8,816	6,148	-	643	752	1,273				
1998년	,7,221	4,989	-	482	608	1,142				
1997년	6,273	4,290	-	405	543	1,035				

장애인복지시설은 종합복지관 4개소(본관3, 분관1)를 비롯, 총28개소의 각종수용(재활)시설과 2002년에 신축중인 시설2개소가 있으며 종합복지관 4개소는 장애인복지센터로서의 기능과 역할을 충실히 수행하고 지역 장애인의 의사와 선택권을 존중, 제주도사무의 민간위탁조례에 의거 사회복지법인 춘강과 제주도장애인총연합회에 위탁운영중이다. 장애인편의시설의 설치는 “장애인·노인·임산부 등의 편의증진에 관한 법률”과 국가종합5개년 계획에 의거 착실히 추진하고 있으며 실태조사결과 2002.

3. 31현재 미설치 되거나 기준에 적합지 못한 시설은 시설주에게 이행강제금을 부과하는 등 강력한 행정조치를 하고 있다.

<표 2-21> 장애인 복지시설 현황(2002. 3. 31 현재)

시 설 별	개소수	수용(이용)인원	비 고
합 계	30	1,263	02년 신축분 2개소 포함
장애인종합복지관	4	335/일	본관 3, 분관 1
장애인근로센터	1	50/일	춘강
재활의원	1	50/일	02년 신축중
장애인보호작업장	2	40/일	춘강 한라원(02년 신축)
장애인생활시설	4	170명	송죽원, 아가의집, 애덕의집(02년 신축)
장애인주간(단기)보호시설	5	88명	제주시 2, 서귀포시 1, 북군 2(1)
장애인공동생활가정	3	13명	남 1, 여 2 (제주시 2, 북군 1)
부랑인 시설	2	159명	제주시 1, 서귀포시 1
정신요양원	1	250명	
사회복귀시설	2	60명	건강복지연구소, 사회복귀시설(제주시 2)
비인가시설	4	48명	작은예수회, 살레시오의집
중증장애인요양원	1	40명	02년 4월 현재 27개원

<표 2-22> 장애인 편의시설 설치 현황

구 분	대상 시설수	편의 시설수	점자블럭	높이차 제거	출입구	복도	계단 및 승강설비	화장실	주차장	주차장	기타
계	1,413	4,005	1,399	1,413	190	123	52	297	121	184	226
설치	1,413	3,527	1,091	1,349	184	122	39	264	113	176	189
미설치	1,413	478	308	64	6	1	13	33	8	8	37

가. 편의시설 설치 비율 : 일반 - 88.1%

나. 공공기관(도·시군·읍면동, 보건소, 우체국, 공공도서관 등) 정비실적(2000. 4.

10. 기준) - 대상 157개 시설 : 1,276개 종류, - 설치 : 1,154개(90.4%)

장애인의 그 능력에 맞는 직업생활을 통해서 인간다운 생활을 할 수 있도록 장애인 고용촉진과 직업안정을 도모하기 위하여 기준 고용률 2%이상 준수토록 고용관련기관과 긴밀한 협조아래 추진하고 있다.

<표 2-23> 장애인 의무고용 업체현황(2002. 3. 31 현재)

(단위 : 명)

구 분	개소수	적용대상	의무고용	고용	고용율	비 고
계	12	5,327	102	104	2.00%	초과2
자치단체	5	2,518	42	52	2.41%	초과10
제주도교육청	1	906	18	15	1.66%	부족3
사기업체	6	2,263	42	37	1.64%	부족5

<표 2-24> 장애인복지 예산(2002. 3. 31 현재)

(단위 : 백만원)

예산과목	예산액(백만원)		증감
	2002	2001	
계	11,035	9,043	1,992
민간이전	2,284	2,471	△187
자치단체경상	1,386	805	581
보조	2,902	2,231	771
자치단체자본보조	3,656	2,836	820
자체사업	807	800	7

제주도의 2002년도 장애인복지 사업예산은 장애인 생활시설 신축 1,840백만원(수용인원 60명) 보호작업장 신축 637백만원 등 11,035백만원으로 2001년 예산 9,043백만

원 보다 1,992백만원이 증가하여 122%의 신장율을 보이고 있으며 도 일반회계예산 695,797백만원의 1.58% 사회복지예산 59,686백만원의 18.5%를 점유하고 있다.

제주도 특수시책으로는 정신지체인 사회교육 프로그램 개발지원, 신장장애인 의료비 지원, 장애인 성인병 종합검진, 시청각·언어장애인 등 의료수술비 지원, 중증 장애인 의료비 지원, 지체장애인 휠체어 농구단 육성, 장애인단체와의 간담회 개최, 장애인 단체 운영 활성화, 장애인복지시설 종사자 처우개선비 지급, 점자도서관 운영 지원 등이 있다.

제 4 절 장애인 서비스 및 관광 만족에 관한 선행연구

1. 장애인서비스 선행연구

윈터(Winter)와 케이쓰(Keith; 1998)는 장애인 고객의 특징과 장애인 고객의 만족도가 상관관계가 있다고 밝혔는데, 장애 영역별, 장애정도별로 만족에 대한 항목과 수치가 유의하게 다름을 제시했다. 나이가 많은 장애인고객이 젊은 고객보다도 만족도가 높았으며, 교육을 많이 받은 장애인고객의 만족도가 상대적으로 교육을 적게 받은 장애인 고객보다 만족도가 낮았다. 특히 이들의 연구에서는 영리법인과 비영리법인, 병원 등에서의 고객만족도가 차이가 있음을 밝혔는데, 비영리법인, 영리법인, 병원 순으로 나타났다. 또한 이 보고에서는 치료가 더 필요한 사람의 만족도가 낮은 것으로 집계되었다.²⁵⁾

그린리(Greenley)와 쇼헨러(Schoenherr; 1981)²⁶⁾는 2개의 재활기관을 포함하여 11개의 사회복지 서비스기관을 대상으로 고객의 만족도를 면접조사 했는데, 결과는 면접조사의 장소에 따라서 만족도가 유의한 차가 있음을 제시해 주고 있는데, 면접조사는 집에서 한 사람이 사회복지 서비스 기관에서 한 사람보다 높은 만족도를 보였다. 이 연구에서는 특히 고객의 개인적인 특성에 따라 만족도가 차이가 있었고, 조직체와 운영의 경직성도 만족도에 크게 영향을 미치는 것으로 분석됐다.

25) 이동환, “장애인서비스 고객만족 결정요인에 관한 연구”, 제주대학교 경영대학원 박사학위논문, 1999. p.90-92.

26) Greenly,J.R.,& Schoenherr,R.A. "Organization effects on client satisfaction with humaneness of service". *Journal of Health and Social Behavior*. 22, 1981, p.2~18.

로스러(Roessler)와 볼튼(Bolton; 1985)²⁷⁾의 연구에서는 질 높은 직업재활훈련에 관련된 서비스가 실시될 때 고객만족도가 높은 것으로 조사됐다.

이동한(1999)의 연구결과 장애인서비스의 서비스질 차원을 신뢰성, 편의성, 유형성, 접근성 등 4개의 차원으로 구분되었고, 서비스접점이 장애인 서비스질 차원 중 신뢰성, 편의성 및 유형성에 정적인 영향을 미치고 있으며, 접근성에 대해서는 영향력이 없는 것으로 분석되었으며 성별, 소득, 장애등급, 주거형태, 종교, 그리고 가족수 등의 유목간에는 장애인서비스의 질적 차원에 대한 통계적인 차이가 없는 반면, 학력, 거주지역, 연령에 따라서는 장애인서비스차원에 따라 서비스의 질적 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 2-25> 장애인서비스관련 연구

연구자	연도	주요 연구내용
Winter and Keith	1988	장애인고객의 특징과 만족도간 상관관계
Reagles	1970	고용동기여부에 따른 재활프로그램참여만족도
Moriarity	1977	직업재활서비스를 받는 장애인의 만족도
JKW International Corporation	1980	직업재활서비스를 받는 장애인의 만족도
Greenley & Schoenherr	1981	면접장소에 따른 클라이언트의 만족도
Winter & Keith	1988	직업재활서비스를 받는 장애인의 만족도
Schwab, Smith & Dintto	1993	직업재활의 성공여부에 따른 고객만족도와 직업재활 서비스의 질
이은주	1993	직업재활에 대한 만족효과
김종인	1996	장애인근로자와 비장애인근로자간의 직업만족도
이동한	1999	장애인서비스 고객만족 결정요인

2. 장애인 관광 만족에 관한 선행연구

장애인의 관광에 관한 선행연구로는 원종일을 포함해서 박경희(1993)²⁸⁾, Simon Darcy의 연구²⁹⁾, 박재범의 연구가 있는데 선행연구들을 나타내면 <표 2-27>로 나타낼 수 있다. 또한 관광의 만족도 선행연구를 종합하여 <표 2-28>로 나타냈다.

27) R. Roessler, & B. Bolton, Employment pattern of former vocational rehabilitation clients and implications for rehabilitation practice. Rehabilitation Counseling Bulletin. 28(3), 1985, p.179~187.

28) 박경희, 신체적·정신적 장애가 관광에 미치는 효과, 세종대학교 석사학위논문, 1993.

29) Simon Darcy, Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability, School of Leisure and Tourism Studies Faculty of Business in Sydney, 1998.

<표 2-26> 장애인서비스관련 선행연구

구분	원종일	박경희	SimonDarcy	박재범
표본대상 및 크기	- 수도권지역의 재활원, 교회, 회사 등에 거주하는 지체장애인 - 표본크기 223부	- 수도권지역에 거주하는 장애인이 있는 가정 - 표본크기 323부	- 오스트레일리아 남동쪽에 위치하는 New South Wales 주(州)의 장애인 - 표본크기 2700부	- 대구지역 장애인 관련 협회 및 연구소, 복지회, 동아리 - 표본의 크기 149부
관광동기	-	- 장애인 동반집단 : 휴식 및 기분 전환(54.8%) - 장애인 비동반집단 : 피서 및 피한(40.4%)	- 국내 및 해외관광 “즐거움을 추구하기 위하여”가 국내 및 해외 각각 48.4%, 76.2%, “친구 및 친지의 방문” 31.3%, 26.2%, “개인적인 이유” 3.7%, 3.6%, 회의 참석 2.9%, 3.2%, “상용” 1.6%, 3.2%	일상에서의 탈출을 위해서 3.66, 아름다운 자연경관을 감상하기 위해서 3.62, 친목도모를 위해서 3.42, 건문화대를 위해서 3.36, 건강회복을 위해서 3.06
여가실태	T.V.시청(26.5%), 독서(13.0%), 친구를 만난다(15.7%), 집안일(21.1%), 스포츠활동 및 체력단련(4.0%), 관광 및 나들이(7.2%)	-	-	2시간 이상 T.V.시청(79.1%), 2시간 이하 라디오 청취(80.3%), T.V., 라디오를 제외한 여가활동은 3시간 이하(64.8%)
관광만족 요인 및 정도, 불만족 요인	- 만족요인 자연경관 44.0%, 종업원 서비스(11.7%), 질서의식(10.8%), 문화적 자원9.4%, 숙박시설(8.5%), 기타(3.6%), 식음료(3.1%) - 불만족요인 교통불편(23.8%), 관광시설(19.7%), 장애인편견(17.9%), 바가지요금(14.8%), 무질서(11.2%), 숙박시설(9.4%), 불친절(1.8%), 기타(1.3%)	- 만족요인 자연경관(57.4%), 문화적자원(13.0%), 관광시설(7.8%), 숙박시설(7.8%), 식음료(9.1%), 질서의식(0.9%) - 불만족요인 교통불편(25.6%), 바가지요금(22.6%), 무질서(16.5%), 장애인에 대한 편견(13.9%), 불친절(13.9%), 관광시설(7.0%), 숙박시설(0.9%)	-만족도 “만족한다” 25.5% “불만족” 50.2% “매우불만족” 24.2%	장애인들의 현재 여가활동의 만족도 2.85(5점척도)
관광장애 요인	시간(27.8%),비용(22.4%), 교통(14.8%), 동반자가 없어서(10.3), 마음의 여유(9.9%), 건강(6.7%), 관광에 대한 두려움(4%), 기타(4%)	시간부족(29.6%), 마음의 여유부족(19.1%), 교통불편(17.4%), 건강문제(11.3%),동행인이 없어서(10.4%)	숙박시설로의 접근 어려움(42%), 관광 목적지로의 접근이 어려움(35%), 정확한 관광정보의 부족과 관광 매력물로의 접근성의 부족(30%)	경제적 여건의 어려움(3.52), 시설접근상의 불편(3.47), 교통불편(3.45), 거동불편(2.89), 동행자 없어서(2.66), 시간이 없어서(2.65), 막연한 두려움(2.55), 수치심 때문(2.27), 가고싶지 않아서(1.98)

<표 2-27> 관광객 만족 선행연구의 요약

연구자	관광자 만족연구 설명(변수)
Clawson & Knetsh(1966)	이용밀도와 만족간에 역관계 존재
Clawson & Knetsh(1966)	귀로 관광경험, 귀가 후의 회상
Mercer(1971)	기대감, 현지 관광, 현지 경험
Fishbein & Krutilla(1972)	위락지역 방문, 이용자 만족도
Fishbein&Alzen(1975)	태도, 언어적 표현, 응답자의 행동
Heberlein & Black(1976)	상세한 태도 측정
Pizam(1978)	목적지 요인
Oliver(1980, 1983)	소비자 만족 / 불만족, 기대 불일치 이론
Whiple&Thach(1983)	관광참여, 기대, 성과, 불일치, 만족, 재구매의도
Buchanan(1983)	본질적 동기(만족, 행복, 기쁨) 여가의 밀접성
Van Raaij & Francken (1984)	기대, 성과, 비용과 편익
Noe (1987)	동기모델, 쾌락모델, 기대 - 불일치 모델
Ashmed(1989)	기대, 성과, 일치, 미래의도
Fumito(1991)	경험의 총체, 기대
Julie E. Otto & J.R Breut Ritchie (1996)	경험, 동기, 만족

자료 : 박명희, “관광자원의 해설이 관광객 만족에 미치는 영향”, 대구대학교 박사학위논문, 1999, p.70.

제 3 장 고객만족에 관한 이론적 고찰

3장에서는 본 논문의 이론적 배경으로 고객만족에 영향을 미치는 요인들을 중심으로 고찰하며, 우선 먼저 고객만족의 기본적인 개념을 다루고 후반부에서는 고객만족요인들을 중심으로 측정 및 평가모형을 고찰한다.

제 1 절 고객만족(Customer Satisfaction)의 정의와 결정이론

기업 경영에서 고객만족이 중요한 의미를 갖는 것은 소비자들이 구매한 제품에 만족할 때 그 제품을 반복구매하기 때문이다. 제품에 대한 소비자의 만족 또는 불만족은 미래와 구매행동에 영향을 미치고, 불만족한 소비자는 다음 번에 그 제품을 재구매할 가능성이 낮을 것이며, 또한 주위 사람들에게 그 제품에 대한 나쁘게 이야기할 것이다. 만족한 고객은 다시 구매를 하게 되고, 그 제품에 대한 우호적으로 추천하게 되며, 경쟁상표의 광고에 덜 주위를 기울이게 된다. 또한 해당기업의 또 다른 제품을 구매하게 된다.³⁰⁾ 본 절에서는 이러한 고객만족의 개념과 결정이론에 대해서 살펴보기로 한다

1. 고객만족의 정의

만족이란 욕구충족, 기쁨, 불쾌, 인지적 상태, 혹은 편익평가, 경험의 주관적 평가 등의 변수를 포함하는 복합개념이다. 고객만족에 대해 굿맨(J. A. Goodman)은 ‘고객의 욕구와 기대에 부응하여 그 상품, 서비스의 재구입이 이루어지고 아울러 고객의 신뢰감이 연속되는 상태’라고 정의하였다. 또한 마케팅연구원의 용어사전에는 고객만족이란, 고객이 제품 또는 서비스에 대해 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 감동시킴으로써 고객의 재구매율을 높이고, 그 제품 또는 서비스에 대한 선호도가 지속되도록 하는 상태를 일컫는다.³¹⁾ 라고 정의하고 있다.

30) 안광호외, 「소비자행동」, 범문사, 1998, p.117-220.

이와 같이 여러 학자들과 단체들은 고객만족 개념에 관한 정의를 제안했는데 이를 개괄하면 다음과 같다.³²⁾

첫째, 고객의 필요, 욕구, 기대에 부응하거나 그 이상의 것을 제공하여 그 결과로 상품, 서비스의 재구매가 실시되며, 이것이 반복되어 고객의 충성도가 계속되는 상태.

둘째, 고객들의 제품을 사용, 소비하는 과정에서 자신들의 경험에 의해 내린 좋고, 나쁜 정도의 평가³³⁾.

셋째, 회사가 제공하는 상품, 서비스, 기업이미지 등에 대하여 고객의 만족을 얻기 위해 정기적, 계속적으로 만족도를 조사하고 그 결과에 기초하여 불만족스러운 점을 신속히 개선해서 만족을 제고하는 경영활동 등이다. 고객만족을 설명하는 이론에는 다음의 이론들이 널리 지지되고 활용되고 있다.

2. 고객만족의 결정에 관한 이론

1) 기대불일치 패러다임(Expectation-Disconfirmation Paradigm)

기대불일치 패러다임은 스완(Swan), 파라슈라만(Parasuraman), 올리버(R. L. Oliver)³⁴⁾ 등의 학자에 의해 70년대 후반부터 고객만족의 개념을 이해하는데 있어 기본적인 접근방법으로 널리 알려진 이론으로 상품 또는 서비스에 대한 고객의 기대 가치와 사용가치 개념을 이용한 기대불일치모델이다. 이 이론은 고객이 제품이나 서비스에 대한 만족·불만족은 구매창출 이전의 기대와 실제경험의 결과의 함수라 정의하였다.

소비자들은 제품이나 서비스를 구입하기 전에 의식적이든 무의식적이든지 마음속

31) 「마케팅신용어사전」, 한국마케팅연구원, 1996, p52

32) 이동한, “장애인서비스 고객만족 결정요인에 관한 연구”, 제주대학교 경영대학원 박사학위논문, 1999. p.13-16.

33) Daivid A. Aarker & S.Day, George, eds, Cosumerism; Search for the Consumer Interest, 3rd ed, 1978, p.2~20; Robert A. Westbrook, "International Affective Influence on Consumer Satisfaction with Product", *Journal of Consumer Research*, (June, 1980), p. 86.

34) R.L.Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol.17(Sep. 1980), p46~49.

에 기대가치를 가지게 된다. 이러한 기대가치는 커뮤니케이션 통로를 통해 획득된 정보에 의한 것인데 주로 그 상품의 사용경험, 광고, 소비자보호단체의 분석자료, 그 상품을 사용해본 경험이 있는 주위의 다른 소비자들로부터의 조언 등을 통해서 형성되며, 실제 제품의 가치는 고객이 제품을 구입·사용하여 보고 이를 사전에 형성된 기대가치와 비교한다는 것이 기대불일치 패러다임의 틀이다. 즉 제품의 사용가치가 고객이 가지고 있는 기대가치보다 적을 경우 고객은 불만족을 느끼게 되는 것이다.

제품이나 서비스 구입 사용 후 고객이 느끼는 고객만족의 형태에는 사용가치와 기대가치 양자를 비교하여 <표 3-1>와 같이 구분할 수 있다.

<표 3-1> 기대가치와 고객의 인지상태

고객의 가치상태	고객의 인지상태
기대가치 > 사용가치	①고객 불만족(customer dissatisfaction)
기대가치 = 사용가치	②고객만족(customer satisfaction)
기대가치 < 사용가치	③고객감동(기쁨, 놀라움: customer delight, customer surprise)

자료: 고재건, 「서비스품질경영론」 제주대학교출판부, 1999, p.115.

즉, 소비자가 상품이나 서비스를 구매하고 이용한 후의 결과가 만족 또는 불만족이라는 평가와 직결되는 것이다. 만족이란 사전기대에 대한 충족상태라고 할 수 있다. 즉, 기대만큼 또는 기대이상이 만족이며 기대 이하는 불만상태가 되는데 이러한 만족·불만족을 결정하는데는 사전기대의 높은 정도가 중요한 역할을 하게 된다.³⁵⁾

이런 기대 불일치이론은 소비자의 만족이 기대에 직접적인 영향을 미치느냐 하는 문제로 비판을 받기도 하였지만 대부분의 연구에서 기대불일치가 고객만족의 중요한 선행요인으로 확인되고 있다. 다만 소비자의 기대, 실제상과 기대불일치 등이 고객만족에 미치는 효과 면에 있어서 그 복잡한 상호작용의 메커니즘은 아직도 여전히 연구 과제로 남아있다.³⁶⁾

기대와 기대불일치가 고객만족에 어떠한 영향을 미치는 지에 관해서는 다음과 같

35) 채야량부, 「CS 고객만족 실제」 일본경제신문사, 1988, p.34-44.

36) Youjae Yi, "A Critical Review of Consumer Satisfaction" *Review of Marketing*, 1990, p.68~123.

이 3가지 이론들이 제기되었다.

기대와 기대불일치가 소비자의 제품만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 이론에는 동화이론, 대조이론, 부조화이론, 동화-대조 이론을 들 수 있다.³⁷⁾

a. 동화이론(assimilation theory): 동화이론은 기대와 제품성능 사이의 어떠한 불일치도 소비자의 기대를 좀더 일관되게 하기 위해 제품에 대한 지각을 조절함으로써 그의 불일치를 최소화 또는 동화시킬 것이라는 이론이다. 기대와 제품성능간의 어떠한 불일치가 존재해도, 즉 기대와 부합되지 않더라도 소비자는 그의 지각을 기대 쪽으로 조정하여 동화하는 성향이 있다는 것이다.

b. 대조이론(contrast theory): 대조이론은 “제품이나 서비스에 대한 기대가 실제성과 일치하지 않은 경우에 양자사이의 대조를 통해 소비자는 그 불일치를 과장하게 된다”고 가정한다³⁸⁾ 즉 은 소비자가 실제의 제품성과와 그에 대한 기대간의 차이를 가급적 확대시키려 함을 전제로 하고 있다. 즉 만약 그 제품의 객관적 성과가 소비자의 기대에 미치지 못한다는 그의 사전기대를 지니지 않았을 때에 비해 그것을 보다 덜 호의적으로 평가한다는 것이다.

c. 부조화 이론(dissonance theory): 부조화이론에 따르면, 불 일치된 기대는 부조화상태 즉 심리적인 불안정상태를 야기한다.³⁹⁾ 사람들은 서로 부조화된 두 가지 생각을 제시받는 경우에 양자를 조화시켜 자신의 정신적 불안감을 해소하려 한다. 그 경우, 제시된 두 가지 생각중 하나 혹은 둘 다 모두를 변화시킨다는 것이다. 올센(Olson)과 도버(Dover)⁴⁰⁾는 제품속성에 대한 지각이 기대에 의해 영향을 받는다는 것을 발견하고 그 이론적 근거로 부조화이론을 인용했다.

그러나 이 이론은 불일치가 과연 부조화상태를 끌어내는 지를 검토하기가 곤란하다는 단점을 지니고 있다. 부조화상태가 야기되기 위해서는 강력한 신념 내지는 의지, 제품에 대해 공적인 몰입상태, 명백한 불일치의 가능성, 그리고 불일치의 존재가 필요하다. 그렇지만 일반적인 실험의 상태에서 이 조건들을 만족시킬 수 있는 지는

37) Anderson, R. E.(1993), "Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on perceived Product Performance", *Journal of Marketing Research*, Vol.10, p.3.

38) Engel and Blackwell, *Consumer Behavior*, New York, 1982.

39) Leon, A. Festinger, *Theory of Cognitive Dissonance*, Stanford University Press, 1957.

40) Jerry C. Olson and Philip Dover, "Effects of Expectation Creation and Disconfirmation of Belief Elements of Cognitive Structure" *Advances in Consumer Research*, 1976.

의문이다. 또, 불일치의 존재가 부조화상태를 야기하는 필요조건중 하나일 뿐이라는 것에도 주의해야 한다.

d. 동화-대조 이론(Assimilation-Contrast Theory): 동화-대조이론은 소비자의 지각에는 승인역과 기각역이 존재한다는 셰리프(Sherif)와 호프랜드(Hovland)⁴¹⁾의 주장에 근거한다. 만일 기대와 제품성능과의 차이가 소비자의 긍정적 영역 속에 포함될 정도로 작다면 소비자는 객관적 성능이 정당화될 때 보다 많은 기대 수준을 가진 상품에서 차이를 동화하려는 경향을 보인다. 그러나 만일 기대와 실제 제품성능 사이의 모순이 너무 커서 그것이 부정적 영역에 포함된다는 대조효과가 작용하게 되고 소비자는 제품과 제품에 대한 기대 사이의 차이를 확대시킨다.

<표 3-2> 제품성과와 기대의 일치/불일치가 미치는 효과에 대한 이론들

이론	효과	조건	조정변수
대조이론	지각된 제품성과가 기대대로 동화	긍정적 불일치	
	지각된 제품성과가 기대대로부터 이탈	부정적 불일치	
동화-대조이론	지각된 제품성과가 기대대로 동화	작은 불일치	
	효과 중대		
부조화이론	지각된 제품성과가 기대대로부터 이탈	불일치 발생	자아관여, 몰입도, 관심도가 높을경우

자료: 이유재, “고객만족 정의와 측정에 관한 연구”, 서울대 경영논집, 1995.

2) 공정성이론(Equity Theory)

기대 불일치 모형과 다른 각도에서 소비자의 만족과 불만족을 설명하는 이론으로 소비자의 만족여부는 기대와 성과와의 차이에서 오는 것이 아니라 소비자가 서비스나 제품의 제공자로부터 공정한 대가를 받았다고 느끼느냐의 여부에 따라 결정된다는 이론이다. 즉 개인이 투입한 구매노력에 대해 정당한 보상이 주어 졌느냐 여부에

41) M. Sherif and C. J. Hovland, Social Judgement: Assimilation and Contrast Effects in Communication and Attitude, Change, New Haven, 1961.

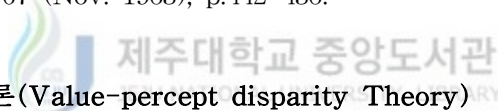
따라 소비자의 만족 여부가 결정된다는 이론이다.

이와 같은 이론은 아담스(J.S.Adams)⁴²⁾가 주장한 공정성이론에 바탕을 두고 있는데, 결국 소비자는 자신의 순이득과 판매자의 순이득을 비교하여 자신이 순이득이 크거나 또는 같다고 생각될 때 만족한다는 것이다.

<표 3-3> 공정성 이론

소비자의 가치판단	고객의 인지상태
소비자의 순이득 < 판매자의 순이득	불만족
소비자의 순이득 = 판매자의 순이득	만족
소비자의 순이득 > 판매자의 순이득	만족

자료: J. Stacy Adams, "Toward an Understanding of Inequity ", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 67 (Nov. 1963), p.442-436.



3) 가치-지각불균형 이론(Value-percept disparity Theory)

가치-지각불균형이론은 웨스트브룩(Westbrook)과 레일리(Reiley), 카도테(Cadotte), 우드루프(Woodruff)등에 의해 기대불일치 이론의 대안으로 제시되었는데, 특히 혁신적인 제품에 대한 만족형성과정을 설명하는데 유용한 이론으로 인정받고 있다.⁴³⁾

기대불일치 이론과는 달리 소비자가 사전적으로 부여한 가치와 실제로 소비를 통해 지각한 결과의 일치여부를 통해 만족, 불만족이 결정된다는 이론이다. “사전기대”라는 막연한 개념 대신 구체적인 기대내용과 수준을 나타내는 “가치”를 기준으로 삼고 있고, “실제경험을 통한 제품성가”라는 개념 대신 소비자의 “내면적인 지각정도”를 도입했다는 점에서 진일보했다는 평가를 받기는 하지만 지각과 평가의 개념구분이 모호하다는 문제점이 있다.

가치-지각 불균형이론을 주장하는 학자들은, 기대불일치이론의 경우 고객의 만족

42) J. Stacy Adams, "Toward an Understanding of Inequity", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 67 (Nov. 1963), p.442-436.

43) 박치민, “고객만족과 종업원 만족이 은행생산성에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대 대학원 석사학위논문, 1996, p.13.

수준은 제품을 구입하기 이전부터 형성되어 온 신념의 범위를 벗어나지 못하는 것으로 가정하고 있는데, 실제로 고객들은 기대형성이 없어도 만족이나 불만을 나타낸다고 주장하여 기대불일치이론을 비판하고 있다. 기대와 성과 사이의 불일치가 아니라 제품에 대한 지각 상태와 고객의 가치 사이에 불일치가 고객의 만족 여부를 결정한다는 것이다.

<표 3-4> 사전가치와 지각의 상태

사전가치와 지각의 상태	고객의 인지상태
소비자가 사전에 부여한 가치 > 소비를 통해 지각한 결과	불만족
소비자가 사전에 부여한 가치 = 소비를 통해 지각한 결과	만족
소비자가 사전에 부여한 가치 < 소비를 통해 지각한 결과	만족

자료 : 박치민, 고객만족과 종업원 만족이 은행생산성에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대 대학원 석사학위논문, 1996, p.14.

위의 이론들 외에 만족·불만족에 대한 여러 설명들이 있는데, 상품 및 서비스에 어느 정도의 선택방법이 주어지는가에 의해서도 소비자의 만족·불만족은 영향을 받게 된다. 일반적으로 선택 방법이 많게 되면 만족도는 높게 되고 선택방법이 제한된다든지 전혀 없게 되면 만족도는 낮게 된다. 특히 만족·불만족이라는 것을 규정하는 또 하나의 요소는 커뮤니케이션이다. 우리가 만족을 느끼게 되었을 때 그것을 입으로 전할 때에 더욱 감명 깊은 것이다. 다른 사람과의 대화 중 화제로 할 때에 공감을 통하여 만족을 실감하고 만족이 증폭되는 것이다.

이상과 같이 살펴본 고객만족이란 개념이 기업에게 중요함은 두말할 나위가 없다. 기업은 새로운 고객과 기존 고객에 의해서 판매가 이루어지는데, 새로운 고객을 끌어들이는 데는 기존의 고객을 유지하는 것보다 5배나 더 많은 비용의 소요되며,⁴⁴⁾ 기존고객을 유지하기 위해서는 고객만족이 필수 요소이다. 고객만족이 중요시되고 있는 것은 고객만족 추구가 처음에는 많은 비용을 발생시켜 단기적으로 손실을 초래하지만, 장기적인 관점에서는 소비자를 포함한 사회전체의 효용을 극대화하게 되어 궁극적으로는 총 부가가치를 증대시키며 따라서 결국은 기업의 이익을 창출하게 되

44) Kevin J. Clancy and Robert S. Shulman, "Breaking the Mold", Sales and Marketing Management, 1994, p.82-84.

기 때문이다.⁴⁵⁾

3. 서비스질의 결정요소

서비스질에 대한 제반 연구들은 고객만족과는 독특한 개념이라는 입장을 취하고 있다. 실제로 수많은 연구들이 파라슈라만 등이 서비스질 개념은 고객이 서비스 접촉시 과거에 우수했던 것과 비교하는 것이라고 개념적인 정의를 내린 데 대해 광범위하게 지지하고 있다.

그러한 차이점은 또한 비트너(Bitner)와 허버트(Hurbert)가 서비스질에 대해 “고객들이 전반적으로 느끼게 되는 기업과 그 기업의 서비스에 대한 상대적인 우위/열위”하고 한 것과 일치한다.

이러한 사실을 토대로 서비스질과 고객만족을 구별하는 몇가지 주요 요소를 다음과 같이 정리할 수 있다.⁴⁶⁾

첫째, 만족은 어떤 측면으로부터도 도출될 수 있는 개념인데 반해, 품질을 판단하는데 토대가 되는 측면은 보다 구체적이다.

둘째, 서비스질에 대한 기대는 이상적인 것 혹은 훌륭한 것에 대한 지각에 토대를 두지만, 만족에 대한 판단을 형성하는데는 품질과 관계없는 수많은 쟁점들이 영향을 미칠 수 있다.

셋째, 서비스질에 대한 지각은 서비스나 공급자와 관련한 경험을 필요로 하지 않지만, 만족은 이를 필요로 한다.

넷째, 품질은 만족에서처럼 개념상의 선행변수를 덜 필요로 한다.

45) 최광호, “정보통신사업자의 마케팅 전략 개발에 관한 실증적 연구”, 고려대석사학위논문, 1997, p.59.

46) 이동한, 전게서, p.25-26.

<그림 3-1> 고객의 품질지각과 고객만족



자료 : V. A. Zeithaml, and M. J. Bitner, Service Marketing, McGraw-Hill Co. Inc., 1996, p.123.

파라슈라만⁴⁷⁾ 등은 서비스질에 영향을 주는 요인을 <표 2-8>에 나타난 바와 같이 10개 차원으로 구분하고 이들 차원이 서비스질에 영향을 준다고 하였다.

47) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49 Fall, 1985, p.44.

<표 3-5> 고객이 서비스 품질을 평가하는 10가지 차원

서비스 차원	설명
신뢰성 (Reliability)	약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력
응답성/반응성 (Responsiveness)	직원의 서비스제공에 대한 의욕과 준비성
능력 (Competence)	서비스수행을 위해 필요한 기능과 지식의 보유
접근용이성 (Accessibility)	서비스에 대한 접근가능성과 접촉용이성
예절 (Courtesy)	고객담당자의 정중, 존경, 사려, 친근감
의사소통 (Communication)	고객이 이해할 수 있는 방법으로 정보를 제공하며, 고객의사를 경청
신용도 (Credibility)	서비스제공자의 진실성, 정직, 고객에 대한 최대의 이익제공 명심
안전성 (Security)	위험, 의심으로부터의 자유
고객이해 (Understanding the Customers)	고객과 그들의 욕구를 이해하려는 노력
유형성 (Tangibles)	서비스의 외형적 증거

자료 : A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, 1985, p.44.

이 중 능력은 그웬루스⁴⁸⁾가 구분한 기술적 차원에 속하며, 나머지는 대부분 기능적 차원에 속한다. 후에 이들은 실증분석을 통하여 중복되는 차원들, 즉, 의사소통, 신빙성, 안정성, 능력 및 예절의 설득성으로, 고객이해 및 접근성이 공감적으로 포함되어, 유형성, 신뢰성, 반응성 등과 함께 총 5가지로 축약하였다.

제 2 절 고객만족의 측정 및 평가모형

1. 서비스질의 측정

파라슈라만 등은 서비스 질이 고객이 기대하고 있는 서비스와 실제로 지각한 서비스의 차이에 의해 결정된다고 주장하였다. 여기서 기대 서비스와 지각된 서비스에

48) 원석희, 「서비스 품질경영」, 형설출판사, 1998, p.69-70.

영향을 주는 요소들은 기대서비스에 영향을 주는 요소 중 기업의 약속만이 통제가능하며, 개인적 욕구, 과거의 경험, 전통과 사상, 구전 및 커뮤니케이션 등은 소비자 각자의 개인적인 차원의 요인들이기 때문에 통제하기 힘든 요소들이다. 반면에 지각된 서비스에 영향을 주는 요소 중 물리적, 본원적 효용자원 및 대 고객 접촉요원, 참여 고객은 통제가 가능한 요소들이다.

따라서 서비스 기업은 소비자들의 기대서비스에 대한 관리보다는 통제 가능한 지각된 서비스질을 관리하여 그 수준을 높이는데 주력해야 할 것이다.

또한 파라슈라만 등은 4가지의 상이한 형태의 서비스를 제공받고 있는 고객들을 상대로 하여 조사한 결과, 서비스 업종에 관계없이 서비스 품질을 평가할 때 사용하는 일반적 기준이 있음을 밝혀내고 이러한 기준들을 “서비스질의 결정요인”로 명명하였다.⁴⁹⁾

루이슨(Lewisson)에 의하면, 기대 서비스는 서비스 기업이 제공할 것으로 고객이 기대하는 것으로서⁵⁰⁾, 그 충족 정도에 따라 서비스질 수준이 결정되므로 기대 서비스는 사용자 중심적 관점에서 볼 때 또 하나의 서비스질 기준이 된다.

기대 서비스에 영향을 미치는 요소인 개인의 과거경험, 상표, 상징적 요소 등의 제품자체, 상황적 요소, 개인적 특성, 촉진활동, 타인의 경험 등 다양하게 거론되고 있으며, 파라슈라만 등은 구전 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거경험 등⁵¹⁾을 그 영향요소로 주장하고 있는 데, 대체적으로 기대서비스는 서비스이용자의 여러 가지 복합적 경험과 관련되어 있다.

지각된 서비스란 서비스 기업이 수행한 서비스에 대하여 고객이 인식한 결과이다. 스완(Swan)과 콤(Comb)은 제품과 관련하여 지각된 성과를 도구적 성과(Instrumental performance)와 표현적 성과(Expressive performance)로 구분하였다.⁵²⁾ 제품의 도구적 성과는 제품의 본원적 효용을 말하는데 이것을 서비스에 적용

49) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, "SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 1985, p.41~50.

50) D. M. Lewisson, *Essentials of Retailing*, Merril Publishing Company, Columbus, Ohio, 1989, p.344.

51) A. Parasuraman, op. cit., 1985, p.41~50.

52) J. E. Swan and L. J. Combs, "Product Performance and Consumer Satisfaction : A New Concept", *Journal of Marketing*, Vol 40, April, 1976, p.25~33.

시켜 보면 서비스 생산과정이 끝났을 때 고객에게 남는 본원적 효용 결과를 뜻하게 된다. 표현적 성과는 심리적인 면과 관계 있는 것으로 이것을 서비스에 적용시키면 서비스의 생산과정에서 고객과 기업의 여러 자원, 활동과의 상호작용과 관련되는 것이다. 따라서 기업이 고객에게 제공한 서비스에 대한 지각은 고객에게 제공된 산출의 결과일 뿐만 아니라 서비스가 제공되는 방법에도 영향을 미치는 요소로 기업의 물질적·본원적 효용자원, 고객 접촉요원, 참여고객의 세 가지를 들고 있다.⁵³⁾

2. 고객만족의 측정모형(SERVQUAL 모형중심)

서비스 질의 다양한 측면에 대한 고객만족을 측정하기 위해 파라슈라만 등은 SERVQUAL이라는 모형을 개발하여 서비스 품질을 ‘기대-성과’로 평가⁵⁴⁾코자 했는데, 이 모형은 서비스를 구성하는 요소 및 이의 측정에 대한 통찰을 제공하고 있다.

이후의 연구에서 이들은 다음과 같은 다섯 개의 광범위한 차원으로 통합되었다.

<표 3-6> SERVQUAL 모형의 결정변수

요인명	서비스 차원의 내용
유형성(tangibles)	기업의 외적 시설 및 설비 그리고 종업원의 용모
신뢰성(reliability)	기업이 약속한 서비스를 고객이 받을 수 있고, 기업이 그들의 약속을 정확하게 이행할 수 있는 능력
응답성(responsiveness)	고객을 기꺼이 자발적으로 돕고 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음가짐
확신성(assurance)	정중한 예절 및 고객에게 신뢰와 확신을 주는 직원들의 지식과 능력, 기업의 제반 안전과 신용
공감성(empathy)	기업이 고객에게 제공하는 개인적인 관심과 주의로써 쉽게 접근할 수 있고, 의사소통이 잘되며 고객을 잘 이해

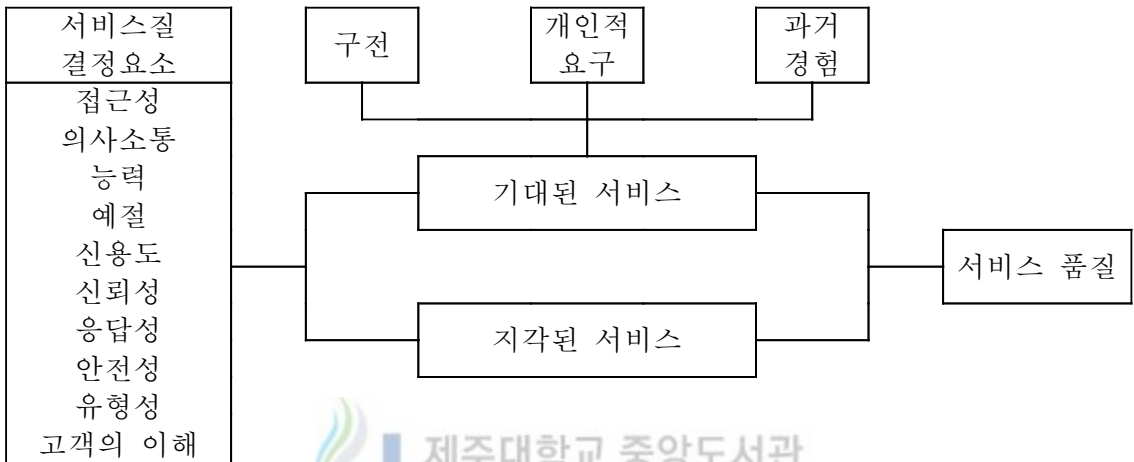
자료 : A. Parasuraman, L.L. Berry and V.A. Zeithaml, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations, The Free Press, 1990, p.25.

53) 이동한, 전개서, p.51-52.

54) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, op. cit, 1988, p.12~40.

결국, SERVQUAL 모형에서 서비스질은 고객의 기대와 성과에 대한 지각 사이의 차이로 정의되고, 고객의 기대에 구전, 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거의 경험, 외적 커뮤니케이션 등이 영향을 서비스 품질 모형은 다음 그림과 같이 나타낼 수 있다.

<그림 3-2> 지각된 서비스질의 결정요소



자료 : A. Parasuraman, Valarie A Zeithaml and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, 1985, p.48.

그러나 SERVQUAL모형은 유용하지만 몇 가지 문제점, 즉 부정문으로 질문한 항목이 갖고 있는 문제점, 항목 자체의 문제점이 있으므로, 이들은 이에 개정된 22개의 척도를 새로이 제시하고 있다.⁵⁵⁾ 그리고 설문조사를 통해 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성 및 공감성 등 5개의 차원이 각각 다른 차원과 구별되는 중요성을 띠고 있음을 입증하고 있다.

서비스 품질에 관한 연구를 각 서비스 산업별로 다르게 수행해야 한다는 주장은 일찍이 카르만(Carman)에 의해 제기되었다.⁵⁶⁾ <표 3-7>에 나타난 바와 같이 PZB의

55) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67(Winter 1991), p.42~50.

56) J. M. Carman, "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the

유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성 및 공감성 등 5개 차원은 타이어가게에서는 유형성, 신뢰성, 대응성, 안전성, 정중함 및 접근성 등 6개 차원으로, 직업소개센터에서는 유형성, 신뢰성, 대응성, 안전성, 개별적 관심, 접근성 및 편의성 등 7개 차원으로 그리고 치과에서는 유형성, 신뢰성, 안전성, 편의성 및 비용 등 5개 차원으로 구성되어 있다.

<표 3-7> 연구대상별 서비스 차원의 비교

본래의 10개 서비스 차원	수정된 PZB	타이어 가게	직업소개 센터	치과	장애인서비스
유형성(Tangibles)	유형성	유형성	유형성	유형성	유형성
신뢰성(Reliability)	신뢰성	신뢰성	신뢰성	신뢰성	
대응성(Responsiveness)	대응성	대응성	대응성		
의사소통(Communication)					
신용도(Credibility)		안전성			
안전성(Security)			안전성	안전성	
능력(Competence)	보증성				신뢰성
정중함(Courtesy)		정중함	개별적 관심		
고객이해(Understanding)	공감성				
접근성(Access)		접근성	접근성		접근성
			편의성	편의성	편의성
				비용	

자료 : 이동한, 전계서, P.55.

1984년에 파라슈라만 등은 서비스질의 이해에 큰 기여를 한 PZB모형을 개발하였고, 계속된 연구에서 서비스에 10개의 차원이 있음을 제안하였고, 다시 실증분석을 통해 5개의 차원으로 축약하였다. 서비스품질 측정을 위한 연구는 그 후에도 지속적으로 여러 학자들에 의하여 이루어졌으며, <표 3-8>는 SERVQUAL 모형을 이용한 연구들을 비교해 볼 수 있다.

SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, 66(1), 1990, p.33~55.

<표 3-8> SERVQUAL 모형 연구들의 비교

구분	Parasuraman 등 (1991)	Babakus & Boller (1991)	Brensinger & Lambert (1990)	Carman (1990)	Finn & Lamb (1991)	이동한 (1999)
표본집단	전화, 보험, 은행의 고객	전화 및 가스고객	자동차운반 서비스 고객	치과, 직업소개센터, 타이어가게, 병원등의 고객	4개 유형의 소매점 고객	국내장애인 서비스 시설의 고객 및 종사자
표본규모(개)	290~487	689	170	74~600	58~69	35~470
SERVQUAL 항목	20개+2개(New)	22	22	10~17	22	22
응답척도	7점	7점	7점	7점	5점	5점
설문조사방법	우편	우편	우편	접점응답	전화	우편/전화
요인구조 평가방식	PCA분석과 사각회전	PCA분석과 사각회전 LISREL	PCA분석과 사각회전	PCA분석과 사각회전	5차원측정모델의 LISREL	PCA분석과 직각회전 AMOS
초기추출 요인의 기준	5개 차원	5개 차원	5개 차원	1이상의 고유치를 가진 요인수	5개 차원	5개 차원/ 고유치 1이상
신뢰도	.80~.93	.67~.83	.64~.88	평균 .75	.59~.83	.69~.95
최종요인수	5개 차원	불명확 5개 차원 리즈렐모델 적합도 빈약	5개 차원(고유치 1이상은 4개차원)	설정치에 따라 6~8개 차원	5개 차원에 대한 리즈렐모델 적합도 빈약	4개차원(고유치 1이상)
예측/동일 타당성	Q스코어 .57~.71	전반적 질과 .59의 상관	전반적 질에 .39의 변량설명력	시험안함	시험안함	전반적 질과 .58의 설명력

자료 : 이동한, 전개서, p.56.

제 4 장 연구방법 및 분석

본 장에서는 이론적 배경을 토대로 연구의 가설을 설정하고 이들과의 관련 변수들을 고려하여 연구모형을 구축하였다, 그리고 설정한 가설, 실증조사를 위한 변수의 조작적 정의, 설문지의 내용과 조사방법, 분석방법을 제시하고 후반부에 신뢰성분석 및 표본의 특성, 분석결과를 다루었다.

제 1 절 연구모형과 가설 설정

1. 연구모형

선행연구에 근거하여 장애인 서비스질의 측정과 고객만족을 연구하기 위해 본 연구에서는 아래 <그림 4-1>과 같은 모형을 설정하였다.

이론적 연구에서 살펴본 바와 같이 서비스질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성의 차원을 가지고 있는데, 카르맨(Carman)이 앞서 제기한 것처럼 서비스분야마다 그 차원이 다를 수 있으므로⁵⁷⁾, 본 연구에서는 기존의 선행연구를 바탕으로 장애인의 특성 및 관광시설을 대상으로 한다는 점을 반영하여 서비스질의 차원을 재구성하였다.

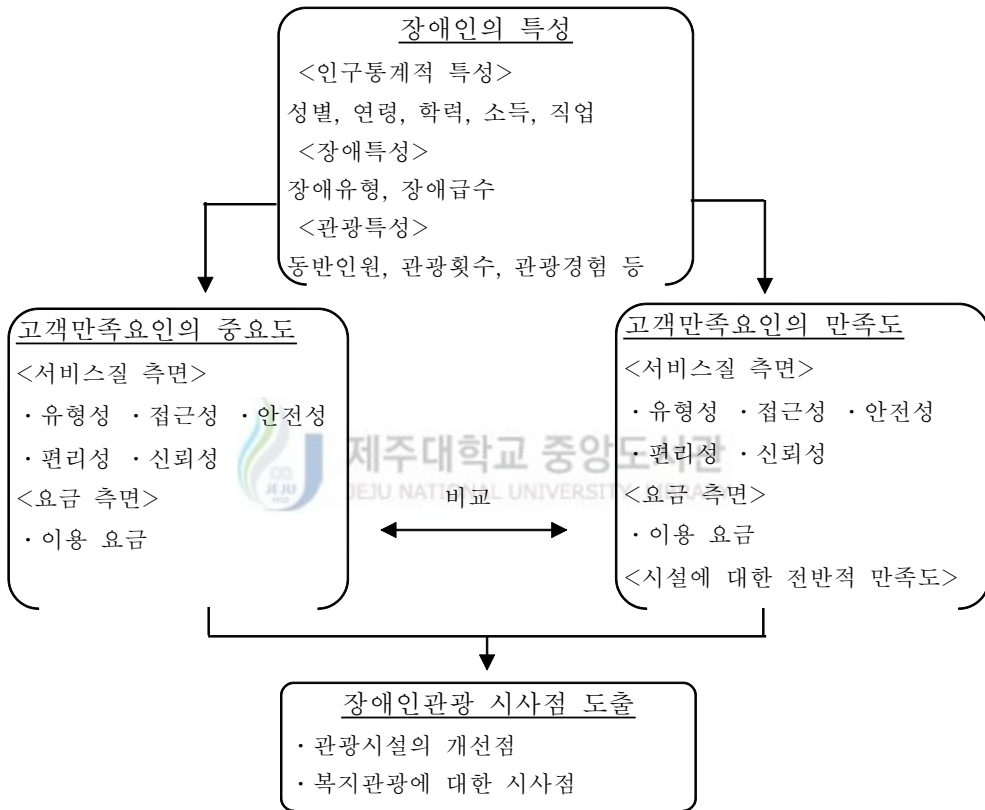
본 논문은 앞서 살펴본 파라슈라만 등(A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry)의 고객만족모형에 초점을 맞추어 기존의 서비스질 연구에서 추출된 일반적인 5개차원(요인)을 참고하였으며, 장애인 관광특성을 고려하여 유형성, 접근성, 안전성, 편리성, 신뢰성의 5개차원을 관광시설의 이용자의 서비스질 요인으로 구성하고, 이용요금이라는 서비스질 외적인 요인을 추가하여 이용자만족모형을 구성하였다. 이러한 장애인관광시설의 서비스질 요인들과 요금은 고객만족과의 관계성을 파악하기 위한 변수로, 그리고 장애인고객의 특성, 즉 인구통계적 특성, 장애유형, 관광특성 등을 결

57) J. M. Carman, "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, 66(1), 1990, p.33~55

정변수로 고려하였다.

이러한 6개 요인을 중심으로 설문을 구성하여 관광시설에 대한 이용자 만족도와 중요도를 조사하였다.

<그림 4-1> 관광시설에 대한 장애인 고객만족 모형



2. 가설의 설정

본 연구의 모형을 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다. 선행연구에서 검토된 서비스요인을 관광시설에 적용하였을 경우, 장애인들이 평가하는 요인들의 중요도와 실제로 느끼는 만족도에는 차이가 있을 것이라는 판단하에 다음과 같은 가설을 설정하였다. 중요도 및 만족도에 대한 빈도분석과 함께 가설검정을 시행할 것이다.

<가설 I> 장애인들의 관광시설 이용자 만족 요인에 대한 중요도 인식과 실제 만족도에는 차이가 있을 것이다.

서비스제공기관이나 서비스제공자가 일정한 장소에서 일정시점에 일정한 서비스수준으로 제공하더라도 이를 누리는 고객마다의 다양한 인구통계적 특성이나 각 고객의 상황특성에 따라 다르게 평가하게 된다. 따라서 본 연구에서는 장애인의 장애유형이나 관광특성에 주목하여 서비스질과 요금 등 이용자만족요인 중요도 인식에 어떠한 차이가 있는지 알아보고자 한다. 이러한 특성에 따라서 관광시설서비스의 이용자만족요인들에 대한 장애인들이 평가에 차이가 있는지 확인할 필요성이 제기된다.

또한 중요도와 마찬가지로 장애인의 장애유형이나 관광특성 등 장애인의 특성에 따라서 만족도 인식에 어떠한 차이가 있는지 알아보고자 한다. 이러한 특성에 따라서 관광시설의 이용자 만족요인들에 대해 장애인들이 느끼는 만족도에 차이가 있는지 확인하기 위해 아래와 같이 가설을 설정하였다..

<가설 II> 장애인의 특성에 따라 관광시설의 이용자만족 요인들에 대한 중요도 인식, 그리고 만족도에 차이가 있을 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

본 논문은 앞서 고찰한 고객만족모형을 장애인의 관광시설 부문에 적용시킨 것으로, 특히 장애인 자신의 개인특성을 제외한 상황적인 변수들을 제외하고 서비스질 측면과 요금측면을 모형의 변수로 고려하였다. 분석에 이용된 이러한 서비스질의 결정요인들 및 관련 변수들의 조작적 정의 내용은 다음과 같다

1) 서비스의 질

파라슈라만 등의 연구에 의하면 서비스질은 일반적으로 5개 차원으로 구분하였다. 그러나 카르멘 등의 제기한 바와 같이 업종 등에 따라 서비스 차원이 달라질 수도 있음을 알 수 있었다. 따라서 본 논문은 장애인의 특성을 감안한 기존연구(이동한

1999)의 4개 차원에, 관광시설의 특성을 감안하여 안전성 요인을 기존의 신뢰성 범주에서 분리하여 5개의 서비스질 요인으로 구성하였다.

- 유형성 : 설문에서는 편의시설의 구비라는 질문항목으로 표현했으며 기업의 외적 시설 및 설비 등을 나타낸다
- 접근성 : 관광시설까지의 교통수단 및 거리, 접근권 등으로 구성된다
- 안전성 : 기존의 연구들에서는 신뢰성의 범주에 포함되었으나 장애인관광의 특성을 고려하여 분리시켰다.
- 편리성 : 편의성이라고도 하며, 관광시설의 편안한 이용, 시설이용절차의 간단함을 포함한다.
- 신뢰성 : 관광시설의 시간엄수, 합리적인 안내체계, 신속한 업무절차 등을 포함한다.

2) 이용요금

위의 서비스질의 결정요소인 5가지 요인과 별개로 외적인 요인으로 포함되었으며 장애인이 관광시 입장료, 사용료, 숙박료 등을 포함한다.

3) 고객만족

일반적으로 고객만족과 서비스질은 혼용되어 사용되어왔으나, 최근 들어서는 고객만족이나 서비스질 모두 거시적인 수준에서 모두 사용할 수 있는 것으로 의견이 모아지고 있다. 본 논문에서 이론적 고찰부분에서 살펴본 바와 같이 두 개념이 공통점이 많으나 만족은 '서비스의 구체적인 차원에 초점을 맞춘' 서비스질에 대한 평가보다 넓은 개념으로 볼 수 있고, 지각된 서비스질은 고객만족에 영향을 미치는 중요한 구성요소로 파악할 수 있다는 Zithaml & Bitner의 견해⁵⁸⁾에 착안하고자 한다. 따라서 본 논문에서는 서비스질 요인들은 요금 등 외적인 요인들과 함께 고객만족을 결정짓는 중요한 요소로 파악하고 있다.

58) V. A. Zeithaml & M. J. Bitner, *Service Marketing*, McGraw-Hill Co. Inc., 1996, p.123.

4) 장애인의 특성

장애인의 특성은 일반적인 인구통계학적인 특성 외에 장애유형, 관광특성을 고려하였다. 특히 본 논문은 장애인의 장애유형 및 관광특성에 따른 관광시설의 서비스요인에 대한 중요도 인식 및 만족도에 차이가 있는지 확인하는 것에 주안점을 두었다.

- ① 인구통계적 특성 : 장애인의 성별, 연령, 학력, 직업, 소득으로 구분하였다. 여기서 한 가지 염두에 두어야 할 점은 우리나라에서 장애인들이 처한 현실상 학력이나 직업, 소득 등이 일반 비장애인들을 대상으로 했을 때와는 달리, 표본이 고른 분포를 보이기가 어렵다는 점이다. 이미 장애라는 가장 큰 공통점을 공유하고 있으며, 현실적으로 살펴볼 때 장애인들의 인구통계적 특성은 주로 중하위 집단에 몰려 있을 것으로 미루어 짐작해 볼 수 있으며, 따라서 인구통계적 특성에 따라 차이가 드러나지 않을 개연성을 내포하고 있다고 할 수 있다.
- ② 장애특성 : 장애인들의 장애 특성을 장애등급에 따라 1-6급으로 구분하여 설문 조사를 시행하였으며, 그리고 장애유형의 경우 일단 법적 유형에 따라 10개의 분류를 설문조사에 적용하였다. 추후에 가설검정을 할 때에는 장애정도를 기준으로 2급 이상(중증장애인), 3급 이하(경증 장애인)으로 구분하였다. 그리고 장애유형의 경우도 추후 검정에서는 집단별 표본 수를 감안하여 지체장애, 청각장애, 심신장애, 뇌병변장애, 기타장애로 구분하였다
- ③ 관광특성 : 관광목적, 관광시 동반인원, 관광경험횟수, 관광욕구로 적용하였다. 관광목적은 휴양/보양, 자연경관구경, 유흥/기분전환 및 기타로 구분하였으며, 동반인원의 경우 혼자, 1명 동반, 2-3명 동반, 4명 이상 동반으로 구분하였는데, 4명 이상의 경우 단체관광이라고 판단할 수 있다. 관광경험횟수는 도내와 도외 관광경험횟수로 구분하였는데, 도내의 경우 사실상 당일관광 성격이라는 한계성을 내포하고 있다. 관광욕구는 5점 척도법을 사용하여 설문조사 하였으나, 추후 분석에서는 높은 편, 보통, 낮은 편으로 구분하여 사용하였다.

제 2 절 설문개요 및 분석방법

1. 설문지의 구성과 설문조사 개요

설문지의 내용은 주 설문으로 관광시설 서비스의 고객만족요인들에 대한 중요도 평가와 만족도, 그리고 관광형태, 장애형태, 기타보조설문, 인구통계학적인 설문 등 총 6개 부문으로 구성되었다.

본 설문조사는 자료수집의 편의성에 기준을 두고 비교적 쉽게 표본을 선택하기 위하여 연구대상이 많이 밀집해 있는 제주도내 장애인복지관을 비롯한 장애인관련 시설을 대상으로 2002년 10월 6일부터 5일간 시행되었다. 제주도내 장애인 복지관 3개소, 재활관련 병원 4개소에 배포되었고 호별방문을 통해 조사가 이루어지기도 하였다.

응답자가 설문항목에 직접기입(self-administered)방법을 사용하였으며, 일부 손수 기입이 어려운 장애인의 경우 면접원이 대신 기입하였다. 총 30문항으로 응답에 소요되는 시간은 대략 5-10분 정도였다.

총 300부 가량을 배포하여 258부가 회수되었으며 그 중 응답이 부실한 9부를 제외하고 249부가 분석에 이용되었다.

다음 <표 4-1>에 설문내용을 자세히 분류해 놓았다

<표 4-1> 설문지 구성

구분	세부사항	척도	문항
관광특성	<ul style="list-style-type: none"> -제주도내 관광경험횟수(연간) -제주도외 관광경험횟수(연간) -관광욕구 -관광목적 -관광지 결정시 가장 중요시하는 점 -관광결정시 정보획득경로 -주 숙박시설 -평균동반인원 -관광을 못 가게 되는 가장 큰 원인 -관광시 가장 불편했던 사항 	명목척도	9문항
관광시설의 중요도 평가	<ul style="list-style-type: none"> -편의시설(화장실, 승강기 등 기타) -접근성(교통시설, 거리, 도로망) -안전성(사고방지) -편리성(이용절차, 평판, 편안함) -신뢰성(장애인배려, 시간엄수, 업무처리 등) -적정한 요금(입장료, 이용료 등) 	등간척도 (5점척도)	6문항
관광정책측면	관광시설의 확충, 제도적 측면 보완	명목척도	2문항
관광시설의 만족도 평가	<ul style="list-style-type: none"> -편의시설(화장실, 승강기 등 기타) -접근성(교통시설, 거리, 도로망) -안전성(사고방지) -편리성(이용절차, 평판, 편안함) -신뢰성(장애인배려, 시간엄수, 업무처리 등) -적정한 요금(입장료, 이용료 등) 	등간척도 (5점척도)	7문항
인구통계적 특성	성별, 연령, 학력, 직업, 월 가계소득	명목척도	5문항
장애특성	장애유형, 장애등급	명목척도	2문항

2. 분석방법

회수한 설문지 중 부실한 설문을 제외하고 249부를 분석에 사용하였으며 SPSS 10.0을 이용하여 분석하였다. 설문대상자의 일반적 특성을 분류·확인하기 위해 기초적인 빈도분석을 실행하였는데 특히 이용자만족 요인들의 중요도 및 만족도에 관한 설문결과들을 직접 비교하는데 사용하였다. 또한 두 요인간 차이의 유의성을 알아보기 위해서 대응표본 t-검정법을 일부 이용하였다.

주요 순위변수에 대해 성별로 유의한 차이가 있는지 검증하기 위해 독립표본에 관한 t-검정을 이용하였으며, 3개 이상 집단간 유의적 차이가 있는지 검증하기 위해 일원분산분석(One Way ANOVA)을 이용하였다. 일원분산분석은 단지 유의한 차이의 존재여부만을 일차적으로 밝힐 수 있다는 한계가 있으며, 따라서 일원분산분석의 결과를 추가적으로 재검정할 필요가 있다. 따라서 보다 정밀한 분석을 위해서는 우선 일원분산분석을 수행한 후에 유의성이 발견될 경우 이에 대한 사후검정을 다시 시행하는 것이 바람직하다.

일원분산분석(ANOVA)을 통해 도출된 결과를 다시 재차 사후검정하고 덧붙여서 각 집단별로 어떠한 유의한 차이가 있는 지 대응비교를 통해 구체적으로 파악하기 위해 Scheffe의 사후검정법을 사용하였다.

각 연구 가설들은 95% 신뢰구간에서, 유의도는 모두 $p < 0.05$ 수준에서 시행하였으며 결과 분석에 있어서 채택 및 기각여부는 본 가설 자체에 대한 표현으로 통일하였다. 즉 채택으로 결정된 것은 검정자체의 귀무가설을 채택했다는 의미가 아니고 본 가설자체가 채택되었다는 것으로, 유의성이 있다는 것이다.



제 3 절 연구 결과의 분석

1. 자료의 특성

1) 응답자의 인구통계적 특성

본 연구의 실증분석을 위한 장애인들의 인구통계적 특성은 아래 표에 요약되어 있다. 우선 성별비율을 보면 남성이 63.5%로 여성 36.5%보다 많았으며, 연령별로는 30대와 40대 장년층이 전체의 59.5%을 차지하였다. 직업의 경우 대부분 골고루 분포되어 있으나 기타가 37.6%나 차지하고 있어서, 사실상 많은 장애인들이 아직도 구직에 어려움을 겪고 있음을 간접적으로나마 확인할 수 있었다.

학력의 경우 조사결과에서는 양분화 경향을 볼 수 있는데, 고졸이하가 64.8%였지만 대학재학 이상도 35.2%나 되었다. 이것은 장애인들의 학력분포가 일반적으로 낮을 것이라는 것과 일치하지 않는데, 설문조사 대상이 주로 장애인복지관 등 재활시설을 자주 이용하는 장애인들이라는 점, 그리고 일정수준이상 교육을 수료한 후천적인 장애인들이 많다는 것으로 판단해 볼 수 있다. 가계소득의 경우 100만원 미만 저소득층이 47.4%나 된다는 점과 90% 가까운 비율이 200미만에 집중되어 있다는 점에서, 우리나라 도시근로자 평균 가구소득이 233.1만원이라는 점⁵⁹⁾과 비교할 때 장애인 가구의 소득문제가 여전히 취약함을 알 수 있다. 직업과 가계소득분포로부터 많은 장애인들이 아직도 잠재적 실업상태를 벗어나지 못하고 있으며, 따라서 가계소득도 여전히 취약한 상태임을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

59) 「2000년도 장애인실태조사」, 한국보건사회연구원, 2000.

<표 4-2> 조사대상의 인구통계적 특성

분류기준	집 단	빈 도	비 율(%)
성별	남성	155	63.5
	여성	89	36.5
	합계(무응답 제외)	244	100.0
연령	30세 미만	42	17.2
	30-39세	89	36.5
	40-49세	56	23.0
	50세 이상	57	23.3
	합계(무응답 제외)	244	100.0
직업	학생	11	4.5
	주부	47	19.4
	자영업/상업	26	10.7
	회사원/공무원	29	12.0
	전문직	25	10.3
	농/어업	13	5.4
	기타	91	37.6
합계(무응답 제외)	242	100.0	
학력	중졸 이하	40	16.4
	고졸(중퇴)	118	48.4
	대졸(중퇴)	86	35.2
	합계(무응답 제외)	244	100.0
소득	100만원 미만	113	47.4
	100-150만원 미만	69	29.0
	150-200만원 미만	31	13.0
	200만원이상	25	10.5
	합계(무응답 제외)	238	100.0

2) 응답자의 관광 특성

설문조사 결과 집계된 장애인의 관광과 관련된 특성을 보면, 연간 도외 관광경험의 경우 없다는 응답이 32.4%나 됨을 알 수 있다. 관광욕구의 경우 높다는 응답(37.5%)이 낮다는 응답(17.8%)보다 높았으나 생각보다 관광욕구가 두드러지게 높지는 않은 결과가 나왔다. 관광목적은 보면 자연경관구경이나 유희/기분전환이라는 응답이 59.4%가 나와서 비장애인들의 관광목적과 차이가 그다지 없음을 알 수 있다. 관광지를 결정할 때 가장 중요시하는 요인으로 관광비용이 30.0%로 제일 많았는데, 역시 경제적인 여건이 특히 장애인들한테는 부담이 되고 있다고 파악할 수 있다. 그리고 교통시설/소요시간이라는 응답이 18.6%로 적지 않음을 확인할 수 있었다.

관광시 평균 동반인원은 2-3명이라는 응답이 44.1%로 가장 많았고, 사실상 단체관

광 또는 최소한 가족동반 성격이라고 볼 수 있는 4명 이상이라는 응답도 28.2%나 되었다. 그에 반해 단체관광이 아닌 개별 관광이라고 볼 수 있는 1명 또는 혼자라는 응답은 27.8%였다.

<표 4-3> 응답자의 관광특성

분류기준	집 단	빈 도	비 율(%)
연간 도외 관광 횟수	없다	80	32.4
	1-3회	123	49.8
	4회 이상	44	17.8
	합계(무응답 제외)	247	100.0
	연간 도내 관광 횟수	없다	26
연간 도내 관광 횟수	1회	44	18.6
	2-3회	79	3.3
	4-5회	31	13.1
	6회 이상	57	24.1
	합계(무응답 제외)	237	100.0
	관광욕구	낮은 편	44
보통이다		111	44.8
높은 편		93	37.5
합계(무응답 제외)		248	100.0
관광목적		휴식/건강	71
	자연경관 구경	82	32.9
	유흥/기분전환	66	26.5
	피서/피한	13	5.2
	기타	17	6.8
	합계	249	100.0
	관광 관광할 때 평균 동반인원	혼자	22
1명		46	18.8
2-3명		108	44.1
4명 이상		69	28.2
합계(무응답 제외)		245	100.0

3) 응답자의 장애형태

응답자의 장애형태를 살펴보면, 우선 장애유형의 경우 지체장애가 61.6%로 압도적인 다수를 차지했으며 그 외에 청각, 신장, 뇌병변장애 정도였으며. 나머지는 미미한 수여서 표본으로서 의미가 사실상 없어서 기타장애로 합쳐서 분석하였다.

장애등급의 경우 2급이상 중증의 장애라고 응답한 비율이 63.1%, 3급이하 경증이

36.9%로 나타났다. 이후 분석에서는 장애정도에 따라서 2급이상(중증 장애인)과 3급 이하(경증 장애인)의 두 집단으로 나누어서 분석하였다.

분류기준	집 단	빈 도	비 율(%)
장애유형	지체장애	146	61.6
	청각장애	29	12.2
	신장장애	26	11.0
	뇌병변장애	24	10.1
	기타(정신·심신·언어장애 등)	12	5.0
	합계(무응답 제외)	237	100.0
장애등급	1급	49	20.8
	2급	100	42.3
	3급	62	26.3
	4급	11	4.7
	5급	8	3.4
	6급	6	2.5
	합계(무응답 제외)	236	100.0

<표 4-5> 기타 관광관련 특성 및 정책관련 응답

분류기준	집 단	빈 도	비 율(%)
관광 결정시 주요 정보경로	주변의 권유	61	24.6
	과거의 경험	62	25.0
	언론매체	53	21.4
	그 때 그 때의 가족합의	72	29.0
	합계(무응답 제외)	248	100.0
관광지 결정시 가장 중요시하는 요인	관광지유형	40	16.2
	관광비용	74	30.0
	교통·숙박관련 시설	63	25.5
	관광지에서의 활동	62	25.1
	기타	8	3.2
	합계(무응답 제외)	247	100.0
관광시 주로 이용하는 숙박시설	야영	6	2.4
	민박	28	11.3
	여관/여인숙	61	24.7
	호텔/콘도	80	32.4
	친구/친척집	39	15.8
	사회단체시설	12	4.9
	기타	21	8.5
	합계(무응답 제외)	247	100.0

분류기준	집 단	빈 도	비 율(%)
관광을 가지 못하는 가장 큰 원인	비용마련	76	31.5
	시간부족	44	18.3
	교통불편	30	12.4
	동행인이 없어서	26	10.8
	건강문제	33	13.7
	막연한 두려움	14	6.0
	기타	17	7.0
	합계(무응답 제외)	241	100.0
관광할 때 가장 불편했던 사항	숙박시설	18	7.5
	바가지요금	34	14.2
	교통불편	82	34.2
	무질서	13	5.4
	관광시설	21	8.8
	불친절	14	5.8
	장애인에 대한 편견	58	24.2
	합계(무응답 제외)	240	100.0
장애인을 위한 관광관련시설 확충에서 가장 역점을 두어야 할 점	위락시설	7	2.8
	휴양시설	52	20.9
	장애인수용시설	46	18.5
	장애인유형에 맞는 보조시설	119	47.8
	스포츠시설	18	7.2
	기타	7	2.8
	합계	249	100.0
장애인을 위한 제도확충에서 가장 역점을 두어야 할 점	시설이용무료 확대	62	25.0
	관광시설/단체와의 결연확대	56	22.6
	관광비용할인제도	66	26.6
	장애인보조기금/단체 신설	50	20.2
	기타	14	5.6
	합계(무응답 제외)	248	100.0

2. 가설 검정

<가설 I> 관광시설에 대한 이용자만족 요인의 중요도 인식과 실제 만족도에는 차이가 있을 것이다.

<세부가설 I-1> 장애인들의 관광시설에 대한 중요도 인식과 실제 만족도에는 차이가 있을 것이다.

관광시설의 서비스요인에 대한 중요도와 만족도간에 차이가 있는지를 알아보기 위해 요인별 대응표본 t-test를 실시한 결과가 다음 표와 같다. 결과에서 알 수 있듯이 6개 요인 모두 중요도와 만족도간의 차이가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 관광시설의 이용자만족 요인에 대한 장애인들의 중요도 인식과 실제 만족도에는 유의한 차이가 있다고 판단할 수 있다.

<표 4-6> 관광시설 이용에 대한 장애인이 중요도 인식과 만족도 차이 분석

변수	중요도		만족도		t값	유의확률
	평균	표준편차	평균	표준편차		
편의시설 구비	4.44	.83	2.62	1.08	18.501	.000
접근이 용이	4.31	.79	2.68	1.03	17.504	.000
안전성	4.43	.75	2.69	1.03	19.981	.000
편리성	4.26	.82	2.74	2.24	7.821	.000
신뢰성	4.34	.77	2.58	1.10	18.516	.000
적정한 요금	4.15	.90	2.66	1.02	15.102	.000

P**<0.05, p*<0.1

이용자만족 요인들의 중요도와 만족도에 대한 응답자들의 인식을 5점 등간척도법으로 조사하였는데, 그 결과는 다음의 <표 4-7>에 집약되어 있다.

예상대로 대부분의 장애인들은 관광시설의 이용자만족요인들에 대해 상당히 중요하다는 인식을 나타냈는데, 상대적으로 관광시설의 서비스질 요인중 유형성을 나타

내는 편의시설의 구비 항목에 중요도를 높게 주었으며, 반면에 걱정된 요금 요인에 상대적으로 낮은 점수를 주었다.

이러한 요인들에 대한 만족도를 보면 전반적으로 보통수준에 못 미치는 낮은 수치를 보여주었으며, 특히 이용자만족 요인중 신뢰성에서 상대적으로 만족도가 낮게 나타났다.

<표 4-7> 이용자만족 요인의 중요도 및 만족도 비교

이용자만족 요인	중요도		만족도	
	긍정적 비율	부정적 비율	긍정적 비율	부정적 비율
편의시설구비	86.4%	3.3%	15.1%	46.2%
접근이 용이	85.5%	2.5%	15.3%	42.4%
안전성	89.7%	1.6%	15.6%	42.6%
편리성	85.9%	2.9%	19.6%	42.6%
신뢰성	83.5%	1.2%	14.4%	48.9%
걱정된 요금	74.8%	2.9%	17.6%	43.9%
관광시설에 대한 전반적인 만족도			12.8%	40.1%

(5점 등간척도법)

위 표에서 보면 중요도 측면에서 표본상 편의시설 구비 항목과 걱정된 요금항목간에 인식차이가 상대적으로 크게 나타났는데, 이러한 인식차이가 통계적으로 유의한지 여부를 대응표본 t-검정법을 분석해 보았다. 분석결과 두 항목의 평균차이는 아래 표에서 확인할 수 있듯이 유의한 것으로 나타났다. 즉 장애인들이 이용자만족 요인인 편의시설 구비(유형성)과 걱정된 요금의 중요도 인식에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있으며, 편의시설 구비항목을 보다 높게 판단하고 있다고 해석할 수 있다. 그러나 다른 요인들간의 인식 차이에는 유의한 결과가 나타나지 않았다.

<표 4-8> 편의시설 구비·적정한 요금항목의 중요도의 인식 차이에 관한 대응표본 t검정

대응 변수	편의시설구비	적정한 요금	상관계수	t값	유의확률
편의시설구비 적정한 요금	4.44	4.15	0.391	4.672	0.000<0.05

P**<0.05, p*<0.1

<세부가설 I -2> 장애인 특성이나 관광특성에 따라 관광시설에 대한 이용자 만족 요인의 중요도 인식과 실제 만족도간 차이가 다르게 나타날 것이다.

1) 관광횟수(도외)별 중요도 인식과 실제만족도간 차이

<표 4-9> 관광횟수에 따른 중요도인식과 실제 만족도간 차이에 대한 일원분산분석

이용자만족 요인	없음	1-3회	4회 이상	F값	p값
편의시설 구비	1.77	1.55	1.63	0.768	0.465
접근 용이	1.71	1.38	1.22	1.099	0.335
안전성	1.61	1.60	1.41	0.659	0.519
편리성	1.33	1.16	1.10	0.134	0.875
신뢰성	1.80	1.59	1.20	0.113	0.893
적정한 요금	1.38	1.38	1.22	0.819	0.442

P**<0.05, p*<0.1

2) 동반인원별 중요도 인식과 실제만족도간 차이

일원분산분석으로 분석해본 결과 안전성 측면에서 유의한 결과가 나타났으며, 이를 다시 Scheffe의 사후 검정법으로 재확인하고 집단별 차이를 알아 봤더니, 혼자관광하는 집단(0.67)이 1명 동반집단(1.62), 2-3명 동반집단(1.69), 4명이상 동반집단(1.60) 들보다 중요도와 실제만족도 차이가 작다는 유의적 결과를 재확인할 수 있었다(p=0.044<0.05)

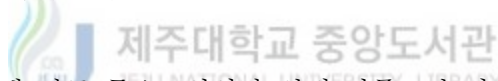
<표 4-10> 동반인원에 따른 중요도인식과 실제 만족도간 차이에 대한 일원분산분석

이용자만족 요인	혼자	1명	2-3명	4명 이상	F값	p값
편의시설 구비	1.00	1.91	1.70	1.51	2.299	0.078*
접근 용이	0.95	1.62	1.54	1.35	1.524	0.209
안전성	0.67	1.62	1.69	1.60	3.836	0.010**
편리성	0.11	1.43	1.22	1.34	1.561	0.200
신뢰성	1.00	1.73	1.75	1.37	2.505	0.060*
적정한 요금	0.74	1.36	1.53	1.22	2.072	0.105

P**<0.05, p*<0.1

3) 관광목적별 중요도 인식과 실제 만족도간 차이

일원분산분석 결과 편의시설 항목에서 유의한 결과가 도출되어 Scheffe의 사후 검정으로 확인해 보니 기타집단과 휴식/건강목적의 집단 간 차이가 있는 것으로 나타나 세부적인 보고는 생략하였다.



<표 4-11> 관광목적에 따른 중요도인식과 실제 만족도간 차이에 대한 일원분산분석

이용자만족 요인	휴식/건강	자연경관구경	유흥/기분전환	F값	p값
편의시설 구비	1.77	1.74	1.76	3.550	0.015**
접근 용이	1.54	1.45	4.59	1.370	0.253
안전성	1.62	1.75	1.59	2.635	0.051*
편리성	0.86	1.33	1.62	1.363	0.255
신뢰성	1.54	1.60	1.84	1.485	0.219
적정한 요금	1.20	1.40	1.48	0.502	0.681

P**<0.05, p*<0.1

4) 관광욕구별 중요도 인식과 실제 만족도간 차이

일원분산분석 결과 편의시설, 접근성, 안전성, 요금 항목에서 유의한 결과가 도출되어 Scheffe의 사후 검정을 시행해보니 역시 유의성이 있음을 재확인할 수 있었다.

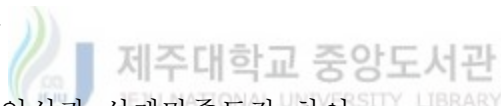
편의성에서 관광욕구가 낮은 집단(1.17)이 높은 집단(1.80)보다 중요도 인식과 만족도간 차이가 적었으며(p=0.05), 접근성에서도 욕구가 낮은 집단(0.98)이 높은 집단

(1.64)보다 차이가 작았다($p=0.025 < 0.05$). 그리고 안전성에서도 낮은 집단(1.02)이 보통인 집단(1.67), 높은 집단(1.73)보다 차이가 작았다(각각 $p=0.014, 0.008 < 0.05$). 요금항목에서도 낮은 집단(0.85)이 높은 집단(1.57)보다 작은 차이를 보였다($p=0.021 < 0.05$).

<표 4-12> 관광욕구에 따른 중요도인식과 실제 만족도간 차이에 대한 일원분산분석

이용자만족 요인	낮음	보통	높음	F값	p값
편의시설 구비	1.17	1.70	1.80	3.207	0.042*
접근 용이	0.98	1.51	1.64	3.904	0.022**
안전성	1.02	1.67	1.73	5.474	0.005**
편리성	0.95	1.11	1.49	0.907	0.405
신뢰성	1.20	1.73	1.67	2.600	0.076*
적정한 요금	0.85	1.35	1.57	3.954	0.020**

$P^{**} < 0.05, p^{*} < 0.1$



5) 장애유형별 중요도 인식과 실제만족도간 차이

일원분산분석 결과 편의시설 항목에서 유의한 결과가 도출되어 Scheffe의 사후 검정을 시행해보니 역시 유의성이 있음을 재확인할 수 있었다.

청각장애집단(0.61)이 지체장애집단(1.84), 신장장애집단(1.76)보다 관광시설의 편의성측면에서 중요도 인식과 실제 만족도간 차이가 작은 것으로 나타났다(각각 $p=0.001, 0.043 < 0.05$).

<표 4-13> 장애유형에 따른 중요도인식과 실제 만족도간 차이에 대한 일원분산분석

이용자만족 요인	지체장애	청각장애	신장장애	뇌병변	F값	p값
편의시설 구비	1.84	0.61	1.76	1.59	5.252	0.000**
접근 용이	1.53	1.19	1.52	1.59	0.625	0.645
안전성	1.66	1.18	1.72	1.68	1.541	0.191
편리성	1.25	0.86	1.76	1.27	0.688	0.601
신뢰성	1.61	1.63	1.72	1.18	0.610	0.656
적정한 요금	1.38	1.50	1.68	0.77	1.739	0.142

P**<0.05, p*<0.1

6) 장애정도별 중요도 인식과 실제만족도간 차이

장애등급에 따라 중증장애인(2급 이상)과 경증장애인(3급 이하), 즉 장애정도별로 구분하여 요인별 중요도 인식과 실제 만족도간 차이가 있는지 알아보기 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다.

그 결과 편리성과 신뢰성 항목에서 중증장애인집단이 경증장애인 집단보다 중요도 인식과 실제 만족도간 차이가 큰 것으로 나타났음을 아래 표에서 확인할 수 있었다.

<표 4-14> 장애정도에 따른 중요도인식과 실제 만족도간 차이에 대한 독립표본 t-검정

이용자만족 요인	중증차이평균	경증차이평균	t값	p값
편의시설 구비	1.73	1.44	1.583	0.115
접근 용이	1.58	1.27	1.745	0.082*
안전성	1.63	1.46	1.016	0.311
편리성	1.48	0.82	2.010	0.046**
신뢰성	1.75	1.30	2.497	0.013**
적정한 요금	1.40	1.22	0.970	0.333

P**<0.05, p*<0.1

<가설 II> 장애인 특성에 따라 관광시설 요인의 중요도 인식, 그리고 실제 만족도에 차이가 있을 것이다.

장애인을 기본적인 인구통계적 특성외에 장애등급, 장애유형, 연간 관광(도외) 횟수, 관광의 목적, 동반인원, 관광욕구 등을 분류기준으로 하여, 관광시설의 이용자만족요인 중요도에 대한 인식, 그리고 실제 만족도에 차이가 존재하는 지 여부를 분석하고자 하는 것이다. 유목이 3개 이상인 것은 우선 먼저 일차적으로 일원분산분석(ANOVA)을 시행하고, 여기에서 유의성이 발견될 경우 이를 재확인하고 또한 집단간의 대응비교를 통한 보다 구체적인 분석을 위해 Scheffe의 사후검정을 실행하였다. 그리고 유목이 2개인 성별, 장애정도에 대해서는 독립표본 t-검정을 실시하여 분석하였다

<세부가설 가설 II-1> 장애인 특성에 따라 관광시설에 대한 이용자만족 요인의 중요도 인식이 달라질 것이다.

1) 관광경험 횟수별 관광시설에 대한 중요도 인식 차이 분석

연간 관광횟수(도외)에 따라 중요도 인식에 차이가 있는지 보기 위해 일단 일원분산분석(ANOVA)을 시행하였다. 그 결과 안전성과 신뢰성 요인에 대한 중요도 인식에 차이가 있다는 유의적 결과가 도출되었다.

이를 재확인하고 집단별로 어떻게 차이가 있는지 대응비교를 통해 알아보기 위해 Scheffe의 사후검정을 시행하였다. 사후검정결과 안전성과 신뢰성 요인에서 모두 유의성을 재확인하였다.

안전성에 대한 인식에서는 4회이상과 관광경험이 없는 집단간의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.050 \leq 0.05$ 이므로 가설을 채택하였다. 신뢰성에 대한 인식에서는 4회이상과 관광경험이 없는 집단 간의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.017 < 0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

최근에(연간) 도외관광경험이 없는 집단이 안전성과 신뢰성 모두 4회이상 관광경험이 있는 집단보다 상대적으로 더 중요하게 생각한다는 유의적 결과가 도출되었다.

도내 관광경험 횟수의 경우 분석을 해 보았으나 유의한 결과가 나오지 않아 보고는 생략한다.

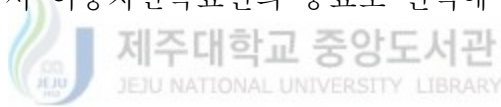
<표 4-15> 도외 관광횟수별 이용자만족 요인의 중요도 인식에 대한 일원분산분석

이용자만족 요인	없음	1-3회	4회이상	F값	p값
편의시설	2.72	2.90	2.68	0.909	0.404
접근용이	2.74	2.92	2.85	2.829	0.061*
안전성	2.92	2.85	2.78	3.206	0.042**
편리성	2.95	3.12	3.03	0.813	0.445
신뢰성	2.71	2.75	2.83	4.170	0.017**
적정한 요금	2.82	2.86	2.66	2.319	0.101

P**<0.05, p*<0.1

2) 관광목적별 관광시설에 대한 중요도 인식 차이 분석

관광 목적에 따른 이용자만족요인의 중요도 인식에 차이가 있는 지 알아보기 위해 일원분산분석을 시행하였으나 유의적인 결과를 발견하지 못하였다. 따라서 장애인의 관광 목적에 따라서 이용자만족요인의 중요도 인식에 차이가 있다고 판단할 수 없다.



<표 4-16> 관광목적별 이용자만족 요인의 중요도 인식에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	휴식/건강	자연경관구경	유홍/기분전환	F값	p값
편의시설	4.43	4.54	4.47	1.866	0.136
접근용이	4.38	4.30	4.25	0.503	0.680
안전성	4.47	4.47	4.35	0.419	0.739
편리성	4.30	4.22	4.29	0.157	0.925
신뢰성	4.30	4.40	4.30	0.290	0.832
적정한 요금	4.24	4.04	4.18	0.653	0.582

P**<0.05, p*<0.1

3) 동반인원별 관광시설에 대한 중요도 인식 차이 분석

장애인의 관광시 동반인원수에 따른 이용자만족요인의 중요도 인식 차이를 검증하기 위해 일원분산분석을 시행하였는데, 편의시설 구비, 안전성, 편리성, 신뢰성 이 4

가지 요인항목에서 중요도 인식 차이에 대한 유의성이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 Scheffe 사후검정을 시행해보니 4가지 요인에서 모두 유의성을 가진다는 일원분산분석의 결과를 재확인할 수 있었다.

편의시설에 대한 인식에서는 4명이상과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.042<0.05$, 1명과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.001<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다. 안전성에 대한 인식에서는 4명이상과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.013<0.05$, 2~3명과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.014<0.05$, 1명과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.004<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

편리성에 대한 인식에서는 4명이상과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.025<0.05$, 2~3명과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.031<0.05$, 1명과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.035<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다. 신뢰성에 대한 인식에서는 2~3명이상과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.020<0.05$, 1명과 혼자와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.001<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

이제 대응비교를 통해 구체적으로 살펴보면 편의시설 구비 항목에서는 혼자관광집단이 1명 동반 집단이나, 4명 이상 동반집단에 비해 상대적으로 편의시설 구비에 대한 중요도 인식이 낮다고 판단할 수 있다. 안전성 요인에 대해서도 혼자관광집단이 1명 이상 모든 동반관광 집단에 비해 상대적으로 안전성 요인에 대한 중요도 인식이 낮은 것으로 나타났다. 또한 편리성 요인에 있어서도 혼자관광집단이 1명이상 모든 동반관광 집단에 비해 상대적으로 중요도 인식이 낮은 것으로 나타났다. 신뢰성 요인에서도 거의 비슷하게 혼자관광집단이 1명 또는 2-3명 관광집단에 비해 중요도 인식이 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-17> 관광동반인원에 따른 이용자만족요인의 중요도 인식차이에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	혼자	1명	2-3명	4명이상	F값	p값
편의시설	3.85	4.76	4.39	4.44	6.196	0.000**
접근용이	3.95	4.40	4.35	4.24	1.803	0.147
안전성	3.85	4.58	4.44	4.47	4.826	0.003**
편리성	3.70	4.34	4.29	4.33	3.610	0.014**
신뢰성	3.75	4.59	4.35	4.28	5.499	0.001**
적정한 요금	3.70	4.24	4.21	4.10	2.135	0.096*

P**<0.05, p*<0.1

4) 관광욕구수준별 관광시설에 대한 중요도 인식 차이 분석

설문조사 결과 관광욕구가 높은 편, 보통, 낮은 편의 3가지 유목으로 분류하여 관광시설에 대한 장애인만족요인의 중요도 인식이 달라지는 지 여부를 일원분산분석으로 검증하였다. 검정결과 접근성 요인에서 유의한 결과가 나왔으며 이를 사후검정으로 재확인한 결과 관광욕구가 높은 집단이 낮은 집단보다 접근성을 상대적으로 더 중요하게 생각한다는 유의한 결과가 나왔다.

접근용이에 대한 인식에서는 높은 편과 낮은 편의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.027<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

<표 4-18> 관광욕구별 관광시설에 대한 장애인만족 요인의 중요도 분석

이용자만족 요인	낮음	보통	높음	F값	p값
편의시설	4.33	4.38	4.59	1.768	0.173
접근용이	4.05	4.28	4.44	3.769	0.024**
안전성	4.29	4.42	4.50	1.167	0.313
편리성	4.12	4.19	4.42	2.791	0.063*
신뢰성	4.36	4.30	4.36	0.178	0.837
적정한 요금	4.02	4.06	4.31	2.399	0.093*

P**<0.05, p*<0.1

5) 장애유형별 관광시설에 대한 중요도 인식 차이 분석

장애유형에 따라 관광시설에 대한 이용자만족 요인의 중요도 인식 차이 여부를 판단하기 위해 일원분산분석을 시행한 결과 일단 편의시설항목의 중요도에 대해 인식의 차가 유의적인 것으로 나타났다. 이를 재검정하고 집단별 차이를 분석하기 위해 Scheffe의 사후검정법으로 대응비교를 행한 결과 일원분산분석결과와 마찬가지로 편의시설항목의 중요도 인식에 유의적 차이가 있음을 다시 재확인할 수 있었다.

편의시설에 대한 인식에서는 청각장애와 지체장애의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.003<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

대응비교를 통해 지체장애인들이 편의시설의 중요도에 대해 청각장애인들보다 중요하게 인식하는 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-19> 장애유형별 이용자만족요인의 중요도의 인식 차이에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	지체장애	청각장애	신장장애	뇌병변	F값	p값
편의시설	4.58	3.89	4.27	4.43	4.729	0.001**
접근용이	4.31	4.18	4.19	4.48	0.588	0.671
안전성	4.45	4.39	4.35	4.39	0.269	0.898
편리성	4.32	4.11	4.35	4.17	0.566	0.688
신뢰성	4.38	4.21	4.23	4.09	1.208	0.308
적정한 요금	4.25	4.14	4.12	3.70	2.166	0.074*

$P^{**}<0.05, p^{*}<0.1$

6) 장애정도에 따른 관광시설에 대한 중요도 인식 차이 분석

2급이상(중증장애)과 3급이하(경증장애)의 장애정도에 따라 이용자만족요인의 중요도에 관한 인식에 차이를 보이는지 분석하기 위해 독립표본 t-검정을 시행한 결과 유의적인 결과가 나타나지 않았다.

<표 4-20> 장애정도별 이용자만족요인의 중요도 인식 차이에 관한 독립표본 t검정

이용자만족요인	2급이상	3급이하	t값	p값
편의시설 구비	4.47	4.36	0.982	0.327
접근용이	4.31	4.27	0.392	0.695
안전성	4.45	4.40	0.428	0.669
편리성	4.34	4.18	1.479	0.140
신뢰성	4.35	4.27	0.685	0.494
적정한 요금	4.16	4.13	0.220	0.826

P**<0.05, p*<0.1

<세부가설 II-2> 장애인의 특성에 따라 관광시설에 대한 이용자만족 요인의 만족도에 차이가 있을 것이다.

1) 관광횟수별로 관광시설에 대한 실제 만족도 차이 분석

연간 관광(도외)경험 횟수에 따라 관광시설의 이용자만족 요인에 대한 만족도에 차이가 있을 지를 검정하기 위해 일원분산분석을 실행하였다. 그 결과 집단 간에 유의적 차이가 발견되지 않았다. 도내관광경험 횟수에 따라서도 분석을 해 보았으나 유의한 결과는 나오지 않아서 보고는 생략한다.

<표 4-21> 관광횟수별(도외) 이용자만족요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	없음	1-3회	4회 이상	F값	p값
편의시설	4.49	4.46	4.29	0.950	0.388
접근용이	4.43	4.29	4.07	0.698	0.498
안전성	4.52	4.45	4.17	0.261	0.770
편리성	4.28	4.31	4.12	0.140	0.869
신뢰성	4.48	4.33	4.05	0.146	0.864
적정한 요금	4.20	4.21	3.38	0.603	0.548

P**<0.05, p*<0.1

2) 관광목적별로 관광시설에 대한 실제 만족도 차이 분석

관광목적에 따라 관광시설에 대한 이용자만족 요인의 만족도 차이가 있을지 알아보기 위해 일원분산분석을 시행하였더니 안전성과 신뢰성 부분에서 유의적인 결과를 도출하였다. 그러나 Scheffe 사후 검정결과 유의성이 없는 것으로 나왔으며, 일원분산분석에서는 기타집단에서만 유의성이 확인되었다.

<표 4-22> 관광목적별 이용자만족 요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	휴식/건강	자연경관구경	유흥/기분전환	F값	p값
편의시설 구비(유형성)	2.69	2.77	2.70	2.038	0.109
접근용이(접근성)	2.88	2.86	2.67	1.455	0.227
안전성	2.88	2.73	2.76	2.557	0.056*
편리성	3.39	2.91	2.67	1.459	0.227
신뢰성	2.81	2.82	2.44	2.613	0.052*
적정한 요금	3.06	2.64	2.70	2.416	0.067*

P**<0.05, p*<0.1



3) 동반인원별 관광시설에 대한 실제 만족도 차이 분석

장애인의 관광시 동반인원수에 따른 이용자만족 요인의 만족도 차이를 검증하기 위해 일원분산분석을 시행하였으나 유의성 있는 결과가 나타나지 않았다. 따라서 동반인원 수에 따라서 이용자만족 요인의 만족도에 차이가 있다고 판단할 수 없다.

<표 4-23> 관광동반인원에 따른 이용자만족요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	혼자	1명	2-3명	4명 이상	F값	p값
편의시설	2.79	2.84	2.70	2.91	0.888	0.448
접근용이	3.00	2.78	2.82	2.89	0.162	0.992
안전성	3.11	2.96	2.75	2.88	1.046	0.373
편리성	3.58	2.87	3.08	2.98	2.593	0.053*
신뢰성	2.83	2.84	2.60	2.92	1.915	0.128
적정한 요금	3.00	2.89	2.61	2.87	1.107	0.347

P**<0.05, p*<0.1

4) 관광욕구수준별 관광시설에 대한 실제 만족도 차이 분석

관광욕구에 대한 5점척도 설문조사 결과를 관광욕구가 높은 편, 보통, 낮은 편의 3가지 유목으로 분류하여 관광시설에 대한 장애인만족요인의 만족도가 달라지는 여부를 일원분산분석으로 검증하였다. 분석결과 안전성, 신뢰성, 요금 항목에서 유의성이 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe의 사후검정으로 재확인해본 결과 모두 유의성이 있음을 재확인할 수 있었다.

안정성에 대한 인식에서는 높은 편과 낮은 편의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.027<0.05$, 보통과 낮은 편의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.021<0.05$, 보통과 낮은 편과의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.021<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다. 신뢰성에 대한 인식에서는 보통과 낮은 편과의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.013<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다. 적정한 요금에 대한 인식에서는 보통과 낮은 편과의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.034<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

관광욕구가 낮은 집단이 다른 두 집단보다 안전성에 상대적으로 만족도가 높으며, 신뢰성과 요금 항목에서도 관광욕구가 낮은 집단이 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.



<표 4-24> 관광욕구별 관광시설에 대한 장애인만족 요인의 만족도 분석

이용자만족 요인	낮음	보통	높음	F값	p값
편의시설	3.15	2.68	2.78	2.867	0.059*
접근용이	3.10	2.78	2.81	1.518	0.221
안전성	3.29	2.77	2.77	4.483	0.012**
편리성	3.17	3.07	2.90	0.231	0.794
신뢰성	3.17	2.58	2.72	4.423	0.013**
적정한 요금	3.20	2.71	2.74	3.747	0.025**

$P^{**}<0.05$, $p^{*}<0.1$

5) 장애유형별 관광시설에 대한 실제 만족도 차이 분석

장애유형별로 관광시설에 대한 이용자만족 요인의 만족도 차이가 있을지 확인하기 위해 먼저 일원분산분석을 시행한 결과 편의시설 구비(유형성), 안전성, 편리성의 만

족요인에서 유의적인 차이를 발견할 수 있었다.

이러한 일원분산분석의 결과를 재확인하고 대응비교를 통해 집단 간의 차이를 분석하기 위해 Scheffe의 사후검정을 시행하였다. 이어지는 대응비교표에서 알 수 있듯이 일원분산분석과는 달리 경우에서 안전성, 편리성에서는 유의성이 나타나지 않았으며, 편의시설의 구비 항목에서만 청각장애자가 지체장애자에 비해 만족도가 높다는 유의적 결과를 다시 한번 확인할 수 있었다.

편의시설 구비(유형성)에 대한 인식에서는 청각장애와 지체장애와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.048<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

<표 4-25> 장애유형별 이용자만족요인의 만족도 차이에 관한 일원분산분석

이용자만족 요인	지체장애	청각장애	신장장애	뇌병변	F값	p값
편의시설 구비(유형성)	2.74	3.29	2.52	2.82	2.934	0.009**
접근용이(접근성)	2.79	2.96	2.72	2.91	0.752	0.558
안전성	2.80	3.21	2.68	2.68	3.832	0.005**
편리성	3.06	3.25	2.60	2.86	3.553	0.008**
신뢰성	2.78	2.67	2.52	2.91	0.415	0.798
적정한 요금	2.87	2.64	2.48	2.95	1.294	0.273

$P^{**}<0.05$, $p^{*}<0.1$

6) 장애정도에 따른 관광시설에 대한 실제 만족도 차이 분석

장애등급을 중증(2급이상)과 경증(3급이하)의 장애정도에 따라 이용자만족요인의 만족도 차이를 보이는지 분석하기 위해 독립표본 t-검정을 시행하였다. 아래 도표에서 알 수 있듯이 접근성, 신뢰성에서 만족도에 유의적 차이가 있었다. 중증장애인들이 경증장애인들보다 접근성이나 신뢰성 측면에서 상대적으로 덜 만족하는 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-26> 장애정도별 이용자만족요인의 만족도 차이에 관한 독립표본 t-검정

이용자만족 요인	2급이상	3급이하	t값	p값
편의시설 구비(유형성)	2.73	2.92	-1.225	0.222
접근용이(접근성)	2.73	3.01	-1.997	0.048**
안전성	2.81	2.95	-0.958	0.339
편리성	2.83	3.38	-1.762	0.079*
신뢰성	2.62	2.99	-2.454	0.015**
적정한 요금	2.76	2.93	-1.202	0.231

P**<0.05, p*<0.1

7) 장애인 특성에 따른 관광시설에 대한 전반적인 만족도 분석

연간 관광경험 횟수(도내외), 관광목적, 장애유형에 따른 관광시설의 전반적인 만족도 차이를 알아보기 위해서 일원분산분석을 시행하였으며, 장애유형에 대해 유의적으로 나타났다. 이것을 다시 Scheffe의 사후검정법으로 대응비교를 시행했다. 그 결과 장애유형별로는 유의적임을 재확인할 수 있었다. 이제 Scheffe검정의 장애등급별 대응비교에서 알 수 있듯이 뇌병변장애 집단이 청각장애 집단에 비해 전반적인 만족도가 상대적으로 낮다고 판단할 수 있다.

장애유형별에 대한 인식에서는 뇌병변과 청각장애와의 차이를 나타내는 유의확률이 $p=0.030<0.05$ 이므로 가설을 채택하였다.

그리고 장애정도를 2급 이상(중증장애)과 3급 이하(경증장애)로 구분하여 독립표본 t-검정을 실시하였으나 유의적인 결과를 얻지 못하였다.

<표 4-27> 관광특성별 관광시설의 전반적인 만족도 차이에 관한 일원분산분석

	평균	표준편차	F값	p값
연간 도외 관광 횟수	2.54	0.59	0.538	0.708
연간 도내 관광 횟수	2.53	0.58	0.701	0.592
관광 목적	2.53	0.60	1.688	0.138
장애유형	2.54	0.60	3.894	0.004**

P**<0.05, p*<0.1

<표 4-28> 장애정도별 관광시설의 전반적인 만족도 차이에 관한 독립표본 t-검정

	2급 이상	3급이하	t값	p값
전반적인 시설 만족도	2.47	2.79	-1.849	0.079*

P**<0.05, p*<0.1

<표 4-29> 가설 검증 결과 일람표

가설 I-1 전체집단의 중요도 인식과 실제 만족도간 차이 검정	편의시설(○), 접근성(○), 안전성(○), 편리성(○), 신뢰성(○), 요금(○)						
가설 I-2 장애특성 및 관광특성별 중요도 인식과 실제 만족도간 차이 검정	요인	관광횟수	관광목적	장애유형	장애정도	동반인원	관광욕구
	편의시설 구비	×	○○	○○	×	×	○○
	접근 용이	×	×	×	×	×	○○
	안전성	×	×	×	×	○○	○○
	편리성	×	×	×	○	×	×
	신뢰성	×	×	×	○	×	×
적정한 요금	×	×	×	×	×	○○	
가설 II-1 장애특성 및 관광특성별 중요도 인식 차이에 관한 검정	요인	관광횟수	관광목적	장애유형	장애정도	동반인원	관광욕구
	편의시설 구비	×	×	○○	×	○○	×
	접근 용이	×	×	×	×	×	○○
	안전성	○○	×	×	×	○○	×
	편리성	×	×	×	×	○○	×
	신뢰성	○○	×	×	×	○○	×
적정한 요금	×	×	×	×	×	×	
가설 II-2 장애특성 및 관광특성별 실제 만족도 차이에 관한 검정	요인	관광횟수	관광목적	장애유형	장애정도	동반인원	관광욕구
	편의시설 구비	×	×	○○	×	×	×
	접근 용이	×	×	×	×	×	×
	안전성	×	○×	○×	×	×	○○
	편리성	×	×	○×	○○	×	×
	신뢰성	×	○×	×	○○	×	○○
	적정한 요금	×	×	×	×	×	○○
	전반적 만족도	×	×	○○	×		

주 : 가설 I-1의 경우 대응표본 t-검정을 시행하였고, 가설 I-2, 가설 II의 경우 유목이 3 이상일 경우일원분산분석 및 Scheffe 사후 검정, 유목이 2개인 장애정도의 경우 독립표본 t-검정을 시행하였다.

관광횟수의 경우 도외 관광횟수를 기준으로 하였음.

× : 일원분산분석 또는 t-검정 결과 본 가설이 기각된 경우

○ : t-검정 결과 본 가설이 채택된 경우

○× : 일원분산분석에서 본 가설이 채택되었으나, 사후검정결과 기각된 경우

○○ : 일원분산분석에서 본 가설이 채택되고, 사후검정 결과도 채택된 경우



3. 분석결과의 요약

제주지역 장애인들을 대상으로 관광시설에 대한 중요도 및 만족도를 중심으로 설문조사를 실시하여 추출된 249부의 유효설문지를 이용하여 여러 가지 통계적 분석방법을 실시하였다. 실증분석결과는 장애인을 위한 편의시설 개선, 장애인 특성을 고려할 때의 관광시설에 대한 장애인의 만족도 및 그것을 세분화한 서비스요인, 그리고 장애인의 관광특성의 관광시설의 만족도 및 각 세부 서비스요인에 대한 영향 등을 고찰하려고 한 것이다. 이러한 사항들은 다음과 같이 요약될 수 있다

첫째, 장애인들이 평가하는 관광시설 서비스의 유형성(편의시설관련), 접근성, 안전성, 편리성, 신뢰성 등은 매우 높은 수준이었으나 반대로 이들 요인에 대한 만족도는 낮은 상태였다. 특히 중요도 차이검정결과 편의시설의 구비 항목에 상대적으로 중요도를 높게 주었으며, 가설 검정을 통해서도 확인하였듯이 장애인들이 생각하는 관광시설에 대한 중요도와 실제로 느끼는 만족도에는 유의적인 차이가 있었다.

부분별로 살펴보면, 혼자 관광하는 집단이 1명 동반집단, 2-3명 동반집단, 4명이상 동반집단들보다 안전성에서 중요도와 실제만족도 차이가 작다는 유의적 결과를 재확인할 수 있었으며, 관광욕구가 낮은 집단이 편의성에서 높은 집단보다 중요도 인식과 만족도간 차이가 적었으며, 접근성에서도 욕구가 낮은 집단이 높은 집단보다 차이가 작았다. 그리고 안전성에서도 낮은 집단이 보통인 집단, 높은 집단보다 차이가 작았다. 요금항목에서도 낮은 집단이 높은 집단보다 작은 차이를 보였다.

또한 청각장애집단이 지체장애집단, 신장장애집단보다 관광시설의 편의성측면에서 중요도 인식과 실제 만족도간 차이가 작은 것으로 나타났으며, 중증장애인집단이 경증장애인 집단보다 편리성과 신뢰성 항목에서 중요도 인식과 실제 만족도간 차이가 큰 것으로 나타났음을 아래 표에서 확인할 수 있었다.

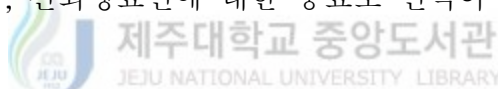
또한 이용요금의 중요성에 상대적으로 낮은 평가점수를 주어 단순히 요금 등을 보조해주는 기존의 정책보다는 실질적인 소득보장 및 장애인고용확대를 통한 자생능력의 확대, 실질적인 관광·관광관련 편의시설 등의 확충이 절실한 것으로 나타났다.

둘째, 장애유형에 따라서 관광시설의 편의시설항목에 대한 중요도 인식에 차이가 있었다. 구체적으로 청각장애인들보다 지체장애인들이 편의시설 항목의 중요도를 상대적으로 높게 평가하는 것으로 나타났다.

관광 편의시설에 대한 만족도 분석에서는 청각장애인이 지체장애인에 비해 편의시설 구비항목에서 만족도가 높았으며, 전반적인 관광 만족도에서는 뇌병변장애 집단이 청각장애 집단에 비해 상대적으로 낮다고 도출되었다. 또한 장애정도에 따라 중증의 장애인들이 관광시설의 편리성 및 신뢰성 항목에 대해 느끼는 만족도가 경증의 장애인들에 비해서 상대적으로 낮다는 유의적 결과가 도출되었다.

셋째, 관광 경험횟수가 많을수록, 즉 4회 이상인 집단이 관광경험이 거의 없는 집단보다 관광시설의 안전성 및 신뢰성 항목을 더 중요하게 평가하는 것으로 나타났다. 관광욕구가 낮은 집단이 다른 집단보다 안전성에 상대적으로 만족도가 높으며, 신뢰성과 요금 항목에서도 관광욕구가 낮은 집단이 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 즉 관광욕구가 높거나 관광경험이 많을수록 관광시설의 안전문제 및 신뢰성 문제에 상대적으로 민감하다고 판단할 수 있다.

넷째, 장애인의 관광시 동반인원 수에 따라 관광시설 서비스의 각 요인에 대한 중요도 인식에 차이가 있었다. 혼자 관광하는 집단이 동반 관광하는 집단들에 비해 편의시설, 안전성, 편리성, 신뢰성요인에 대한 중요도 인식이 모두 낮은 것으로 도출되었다.



마지막으로 인구통계적 성격에 따라서 관광시설의 서비스만족요인에 대한 중요도 인식, 그리고 만족도에 별다른 유의적 차이가 집단 간에 전혀 나타나지 않았다는 점이다. 이것은 이미 장애라는 커다란 공통분모를 공유하고 있는 장애인들에 대한 본 논문의 설문조사에서 이미 어느 정도 예견한 결과이기도 했다. 즉 전체적으로 공통적인 요인을 공유하지 않는 비장애인들을 대상으로 할 때와는 많은 차이를 보였다. 그리고 앞서 언급하였듯이, 소득 및 직업분포를 보면, 많은 장애인들이 잠재실업상태였으며, 가계소득수준도 매우 낮다는 것을 앞에서 설명하였다. 즉 장애라는 커다란 공통점 외에 소득측면에서도 하위집단이라는 공통점을 가지고 있었다. 따라서 다른 일반적인 설문과는 달리 인구통계적 특성에 따라서 인식차이가 발생하지는 않았다고 판단할 수 있다.

제 5 장 요약 및 결론

제 1 절 요약

현대사회에 들어서면서 장애인 관광은 여가활동 또는 재활활동으로서 장애인들에게 부여된 기본적인 권리라고 할 수 있다. 그러나 현실적으로 우리 사회의 장애인의 관광시설 및 관광여건은 너무나 열악하고, 장애인에 대한 일반인들의 지각 또한 상당히 왜곡되어 있는 실정이다. 또한 장애인들 스스로도 관광활동을 적극적으로 받아들일 수 있는 가치관도 이제야 막 형성되기 시작한 초기단계일 뿐이다.

연구결과 도내 장애인들의 관광관련 욕구는 비교적 높았으나 이를 뒷받침할 수 있는 여건이 여전히 취약했다. 낮은 소득수준과 잠재적인 실업 상태에서 많은 장애인들이 벗어나지 못하고 있는 것으로 파악되었다. 특히 관광 저해요인으로 여전히 낮은 소득, 편의시설 및 교통불편문제가 지속되고 있는 상황은 아직도 우리 사회의 장애인관광부문의 기반이 취약함을 단적으로 드러내고 있는 셈이다. 예컨대 관광시설에 도착하기까지의 문제가 여전히 장애인관광 저해요인으로 작용하고 있는 것이다. 하지만 그 와중에도 장애인들의 관광에 대한 관점이 서서히 바뀌고 있음을 알 수 있었다.

특히 장애인들이 관광활동에 참여하는데 있어서 장애가 되는 요인은 크게 세 가지로 구분할 수 있다. 첫째는 내재적 장벽이다. 이는 관광에 대한 인식부족과 건강상의 문제, 사회적 무능력, 심리적·신체적 의존으로 인하여 발생한다. 둘째는 환경적 장벽으로 관광종사자들이 갖고 있는 태도상의 장벽, 건축구조상의 장벽, 생태적 장벽, 교통장애, 법률과 규칙의 장벽이 그것이다. 셋째는 내재적 장벽과 환경적 장벽간의 상호작용적 장벽이다. 수요와 공급의 부조화, 의사소통의 장벽이 그것이다.

본 논문은 아직도 걸음마단계에 불과한 장애인관광분야를 단순히 지원을 중심으로 하는 일방적 수혜관점에서 벗어나, 복지정책의 확대 및 장애인들의 생활여건 개선 등으로 향후 잠재시장의 가능성에 염두에 두었다. 서구 선진국들의 예에서 보듯 장애인 관광 그 자체가 이미 현실적인 시장으로 대두하였다고 할 수 있으며, 따라서 우리나라에서는 아직 잠재적인 시장으로만 파악할 수 있지만, 여기에 기존의 이용자 만족관련 모형을 기본으로 장애인의 관광특성을 고려하여 장애인의 관광시설에 대한

서비스만족을 고찰함으로써 장애인의 관광관련 장애요인을 파악하여 관광여건 개선에 도움이 되는 시사점을 찾는 것이 주된 목적이라고 할 수 있다.

제2절 결론

장애인 관광의 기본적인 장애요인으로 장애인 관광객이 어느 단계에서 장애요인이 돌출하는가를 파악해 보면, 관광객 자신에 관련된 문제(관광에 대한 심리적 불안이나 버스이용에 따른 문제, 건강상의 불안), 여정작성에 관련된 문제(관광기간·비용의 한계, 악천후의 염려, 장애자용 화장실의 염려), 버스 승차에 관련된 장애, 건물 출입 및 이동에 관련된 장애, 관광시설의 이동에 관련된 장애, 화장실의 사용과 관련된 장애, 숙박에 관련된 장애, 음식과 관련된 장애, 목욕과 관련된 장애 등의 요인을 들 수 있다.

따라서 장애인들이 관광활동을 하는데 겪는 장애를 극복해 주기 위하여는 다음과 같은 사항에 대한 배려가 있어야 할 것이다.

첫째는 건축구조의 개선이다. 관광시설을 비롯한 공공시설 및 집합시설 건축 시 다음과 같은 장애인 접근편의시설의 정비를 의무화하여야 한다. 특히 호텔을 비롯한 관광숙박시설의 경우 일정비율의 휠체어 전용객실을 의무화해야 한다.

둘째는 교통수단의 개선이다. 점진적으로 리프트가 부착된 버스 및 저상버스의 도입, 열차 탑승구 휠체어시설의 정비 등 장애인의 이동편의를 위한 교통수단의 개발에 힘쓰며, 이에 적극 협력하는 운수업체에 대한 각종 혜택을 부여한다.

셋째는 장애인에 대한 서비스의 개선이다. 혼자 관광하는 장애인관광객을 위해 각 관광숙박업소에서는 요청이 있을 경우 유료간호인을 연결해 줄 수 있는 체계를 갖추도록 하며, 비수기에 관광하는 장애인들에게 대폭적인 할인혜택을 제공한다. 또한 장애인관광객에 대한 관광종사원의 서비스태도 개선을 위하여 공공기관에서 교육기간의 일부로 장애인관광객 접객태도 및 기술을 교육한다. 그리고 장애인단체 및 관광회사에서는 장애인들에게 관광을 통한 자기계발의 중요성을 인식시키고 관광에 관한 정보를 제공하며 장애인들의 능력을 고려한 다양한 프로그램의 개발을 도모한다. 또한 장애인 관광에 투자하는 조직 및 기업에는 직접 보조금 및 장기 저리 융자 등의 지원이 필요하다. 이러한 부분이 관광진흥법 상에 명확하고 구체적으로 명기될 수 있

도록 노력해야 할 것이다.

무엇보다도 가장 시급한 문제는 앞서도 밝혔듯이 장애인들의 전반적인 소득수준 및 교육기회 확대에 있다. 아직도 과반수에 달하는 장애인 가구들의 생활 수준은 최저빈곤층에 머물고 있는 실정이다. 이것은 설령 사회 제약적인 문제를 차지하고라도 형평성측면에서 큰 문제라고 판단된다. 설사 장애인들의 관광에 대한 욕구가 크다고 하더라도, 당장의 생활고 해결에 급급한 현실에서, 장애인들을 대상으로 한 마춤관광 상품 같은 것을 기대하는 것은 우리 현실에서는 아직은 무리인 듯하다. 서구의 예를 다시 들지 않더라도 소득수준의 향상이야 말로 장애인들을 사회통합에 능동적으로 참여시키면서 경제의 순환에도 한 축을 담당하는 이용자로서의 기능을 회귀할 수 있도록 하는 가장 큰 요인이다.

분석결과에서도 나타났듯이 우리나라 장애인들의 현실 상 개인마다 취향에 맞는 관광을 향유하는 등 서로 차별적인 개성을 드러내기에는 현실적인 제약이 아직도 너무나 크게 작용하고 있다고 판단할 수 있다. 이와 덧붙여서 장애인들의 관광욕구도 낮지는 않았으나 그다지 두드러지게 높게 나오지 않았다. 즉 하루하루 살아가기에 바쁜 장애인들이 대부분인 현실에서 관광이란 것은 아직도 먼 이야기처럼 들릴 수도 있는 것이다.

당국은 장애인들에 대한 복지정책을 단순히 입장권 면제, 할인 등 가격을 보조해주는 정책이 아니라 실질적으로 그들의 소득을 안정시킬 수 있는 대책을 세워야 한다. 장애인 의무고용만 제대로 지켜지더라도 상당한 효과를 발휘할 것으로 기대된다.

장애인들의 소득수준이 향상되어 생활적인 여유가 어느 정도 갖춰지는 시점이 오면 본 연구분석에서도 드러났듯이, 장애인들의 특성마다 내재하고 있는 그들만의 욕구가 자연스럽게 드러나게 될 것이라 생각한다. 여기에 장애인 관광을 단순히 복지적 시혜가 아니라, 잠재적인 시장으로써 향후 자리매김할 수 있는 있다고 판단된다.

이렇게 될 때, 관광시장에서 진정한 고객으로 인정될 수 있을 것이다.

본 연구를 수행함에 있어서 장애인관광의 일반적 사항과 여러 가지 의미 있는 결과를 얻을 수 있었다. 그러나 다음과 같은 연구의 한계점을 내포하고 있다.

첫째, 응답자의 특성상 설문조사가 용이하지 않은 관계로 표본의 크기가 제한적일 수 밖에 없었다. 또한 제주지역 장애인들만을 대상으로 하였기 때문에 응답을 이용하여 일반화시키지는 못하였다.

둘째, 장애인들 중에서도 장애정도가 심한 경우는 설문조사를 하기가 힘들었으며, 따라서 설문대상이 결과적으로 제한적일 수밖에 없었다.

셋째, 장애인들의 특성을 감안하기에는 시간 등의 한계로 설문조사의 정확성이 비장애인을 대상으로 했을 때와 비교할 때 상대적으로 부족할 수밖에 없었다. 이러한 문제는 설문에 대한 분석결과에 큰 영향을 미친 것으로 판단된다.

넷째, 장애인관광관련 선행연구자료, 특히 시장측면에서 접근한 연구자료가 거의 없다고 해도 과언이 아니었다.

이상의 한계점을 고려해 볼 때, 본 논문은 잠재시장측면에서 장애인관광에 대해 접근하려는 연구들에 대한 기초자료로서 의미가 있다고 생각한다.



참고문헌

[국외문헌]

1. Sherif and C. J. Hovland, Social Judgement: Assimilation and Contrast Effects in Communication and Attitude, Change, New Haven, 1961.
2. Stacy Adams, "Toward an Understanding of Inequity", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 67 ,Nov. 1963
3. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, 1985
4. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67, Winter, 1991
5. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, "SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 1985
6. AMA, Marketing Definition: A Glossary of Marketing Terms American Marketing Association, Chicago, 1960
7. Anderson, R. E.(1993), "Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on perceived Product Performance", *Journal of Marketing Research*, Vol.10
8. D. M. Lewison, Essentials of Retailing, Merril Publishing Company, Columbus, Ohio, 1989
9. David A. Aaker & S.Day, George, eds, Cosumerism; Search for the Consumer Interest, 3rd ed, 1978, p.2~20; Robert A. Westbrook, "International Affective Influence on Consumer Satisfaction with Products", *Journal of Consumer Research*, June, 1980
10. Engel and Blackwell, Consumer Behavior, New York, 1982.
11. Terry C. Olson and Philip Dover, "Effects of Expectation Creation and Disconfirmation of Belief Elements of Cognitive Structure" *Advances in Consumer Research*, 1976.
12. Greenlry,J.R.,& Schoenherr,R.A. "Organization effects on client satisfaction with humaneness of service". *Journal of Health and Social Behavior*. 22, 1981
13. J. E. Swan and L. J. Combs, "Product Performance and Consumer Satisfaction : A

- New Concept", *Journal of Marketing*, Vol 40, April, 1976
14. J. M. Carman, "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, 66(1), 1990
 15. J. M. Rathmell, "What is Meant by Services?", *Journal of Marketing*, Vol. 30, October 1966
 16. Kevin J. Clancy and Robert S. Shulman, "Breaking the Mold", *Sales and Marketing Management*, 1994
 17. Leon, A. Festinger, *Theory of Cognitive Dissonance*, Stanford University Press, 1957.
 18. P. Kotler, *Principles of Marketing*, 7th ed, (Printice-Hall International Editions), 1991
 19. R. Roessler, & B. Bolton, Employment pattern of former vocational rehabilitation clients and implications for rehabilitation practice. *Rehabilitation Counseling Bulletin*. 28(3), 1985
 20. R.L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol.17, Sep. 1980
 21. Simon Darcy, *Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*, School of Leisure and Tourism Studies Faculty of Business in Sydney, 1998.
 22. T.C. Middleton, "Product Marketing - Goods and Services Compared", *The Quarterly Review of Marketing*, Summer, 1983
 23. W. J. Regan, "The Service Revolution", *Journal of Marketing*, Vol. 27, July 1963, p. 57-62.
 24. W. J. Stanton, *Fundamental of Marketing*, 7th ed, (New York: McGraw-Hill Book Co.) 1984
 25. Youjae Yi, "A Critical Review of Consumer Satisfaction" *Review of Marketing*, 1990

[국내문헌]

26. 고영중, 「관광학원론」, 우성도서, 1984
27. 이장춘, 「복지관광정책론」, 1986
28. 안종윤, 「관광학개론」, 서울: 창문각, 1981
29. 한국관광공사, 「국민여가활동과 관광산업」, 1985

30. 마케팅신용어사전, 한국마케팅연구원, 1996
31. 문화관광부, 관광동향에 관한 연차보고서, 1999
32. 박경희, 신체적·정신적 장애가 관광에 미치는 효과, 세종대학교 석사학위논문, 1993.
33. 박명희, “관광자원의 해설이 관광자 만족에 미치는 영향”, 대구대학교 박사학위논문, 1999
34. 박치민, “고객만족과 종업원 만족이 은행생산성에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대 대학원 석사학논문, 1996
35. 서울시정개발연구원, 장애인 편의시설에 관한 기초조사, 1995
36. 안광호외, 「소비자행동」, 범문사, 1998
37. 안광호외, 이용자행동, 범문사, 1998
38. 원석희, 「서비스 품질경영」, 형설출판사, 1998
39. 원종일, 복지관광측면에서 장애자의 관광의식구조 및 성향에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문, 1991
40. 유필화, 「현대마케팅론」, 박영사, 2000
41. 이동한, “장애인서비스 고객만족 결정요인에 관한 연구”, 제주대학교 경영대학원 박사학위논문, 1999.
42. 재야랑부, 「CS 고객만족실제」, 일본경제신문사, 1988
43. 조선일보, 사회면, 1999년 12월 16일.
44. 최광호, “정보통신사업자의 마케팅 전략 개발에 관한 실증적 연구”, 고려대석사학위논문, 1997
45. 한국문화정책개발원, 장애인 문화복지 증진방안 연구, 1996
40. 오성진, “장애인 편의시설 확충방안에 관한 연구”, 2001
41. 남상만, 「장애인 복지 개론」, 홍익재, 1999
42. 전용호, 「좋은사회를 위한 장애인 복지론」, 학문사, 2000
43. 한국장애인고용촉진공단, 장애인고용현황, 2000
44. 고재건, 「서비스품질경영론」 제주대학교출판부, 1999
45. 이유재(1995), “고객만족 정의와 측정에 관한 연구”, 서울대 경영논집
46. 김경호·고승익, 「관광학원론」, 형설출판사, 1999
47. 이성규, 「장애인복지정책과 노말라이제이션」, 홍익재, 2001

<說問紙>

“장애인의 관광시설 이용 만족에 관한 연구”

-제주지역을 중심으로-

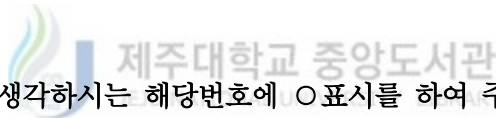
안녕하십니까?

본 설문지는 “장애인의 관광시설 이용 만족”에 관한 연구를 위한 것입니다. 귀하의 의견은 제주 및 장애인 관광 활성화를 위한 귀중한 자료가 될 것입니다. 본 조사는 학술적인 연구목적만을 위해서만 이용되오니 성의껏 응답해주시길 부탁드립니다. 소중한 시간을 내주셔서 감사합니다.

2002.

지도교수 : 제주대학교 경영대학원
김 경 호

연구자 : 제주대학교 경영대학원
임 수 현



▶ 다음 항목에 대하여 생각하시는 해당번호에 ○표시를 하여 주시기 바랍니다.

1-1. 귀하의 연간 제주도의 관광경험횟수는 얼마나 됩니까?

(1) 없다 (2) 1회 (3) 2-3회 (4) 4-5회 (5) 6회 이상

1-2. 귀하의 제주도내 관광경험횟수는 얼마나 됩니까?

(1) 없다 (2) 1회 (3) 2-3회 (4) 4-5회 (5) 6회 이상

2. 귀하의 관광욕구는 어느 정도입니까?

(1) 아주 낮다 (2) 낮다 (3) 보통이다 (4) 높다 (5) 아주 높다

3. 귀하께서 관광을 하는 목적은 다음에서 주로 무엇입니까?(1개만 택)

(1) 휴식 (2) 자연경관구경 (3) 보양·건강 (4)유홍·기분전환 (5)피서/피한 (6) 기타

4. 귀하께서 관광지를 결정할 때 가장 중요시하는 점은?

(1)관광지 유형 (2) 관광비용 (3) 숙박시설 (4) 교통시설 (5)소요시간

(6)관광지에서의 활동 (7)기타

5. 귀하의 관광을 결정할 때 가장 큰 영향을 미치는 것은?

- (1)주변의 권유 (2)과거의 경험 (3)언론매체(TV/신문/잡지/인터넷 등)
 (4)그때 그때의 가족합의

6. 귀하께서 관광을 하실 때 주로 이용하는 숙박시설은?

- (1) 야영 (2)민박 (3)여관·여인숙 (4)호텔(콘도 등) (5)친구·친척집
 (6)사회단체시설 (7)기타

■ 다음은 귀하께서 평가하실 바람직한 관광시설에 관한 것입니다. 귀하께서 중요하다고 느끼시는 정도와 가장 일치하는 번호에 ○표를 해주시기 바랍니다.

번호	질문내용 - 중요도	전혀 중요치 않다	중요치 않다	보통이 다	중요하 다	매우 중요하 다
1	편의시설(복도, 계단, 화장실, 승강기 등)을 잘 갖춰야 한다.	①	②	③	④	⑤
2	접근이 용이해야 한다(교통수단, 거리, 도로 등).	①	②	③	④	⑤
3	안전해야 한다(사고방지).	①	②	③	④	⑤
4	이용이 편리해야 한다(이용절차, 평판, 편안함).	①	②	③	④	⑤
5	신뢰감이 있어야 한다(장애인특성배려, 시간엄수, 업무처리)	①	②	③	④	⑤
6	적정한 이용요금(입장료, 사용료, 숙박료 등)	①	②	③	④	⑤

7. 귀하께서 관광을 하실 때 평균동반인원은?

- (1) 혼자 (2)1명 (3)2-3명 (4)4명 이상

8. 귀하께서 관광을 못하게 되는 가장 큰 원인은 무엇입니까?

- (1)비용마련 (2)시간부족 (4)교통불편 (5)동행인이 없어서
 (6)건강문제 (7)막연한 두려움 (8)수치심 (9)기타

9. 귀하께서 관광을 하실 때 가장 불편했던 사항은 다음 중 무엇입니까?

- (1)숙박시설 (2)바가지요금 (3)교통불편 (4)무질서
 (5)관광시설 (6)불친절 (7)장애인에 대한 편견

■ 향후 장애인들을 위한 다음의 관광정책은 어떤 점에 역점을 두어야 한다고 생각하십니까?

10. 관광시설의 확충(1개만 택)

- (1)위락시설 (2)휴양시설 (3)장애인수용시설
(4)장애유형에 맞는 보조시설 (5) 스포츠시설 (6)기타

11. 제도적 측면(1개만 택)

- (1)시설무료이용 확대 (2) 관광시설·단체와의 결연관계 확대
(3)관광비용 할인제도 (4) 장애인보조기금 단체 설립 (5) 기타

■ 다음은 귀하께서 평가하실 관광시설에 관한 것입니다. 귀하께서 느끼시는 만족도에 해당하는 번호에 ○표를 해주시기 바랍니다.

번호	질문내용-만족도	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	편의시설을 잘 갖추고 있다((복도, 계단, 화장실, 승강기 등)	①	②	③	④	⑤
2	접근이 용이하다(교통수단, 거리, 도로 등).	①	②	③	④	⑤
3	안전하다(사고방지).	①	②	③	④	⑤
4	시설이용이 편리하다(이용절차, 평판, 편안함).	①	②	③	④	⑤
5	신뢰감을 준다(장애인특성배려, 시간엄수, 업무처리)	①	②	③	④	⑤
6	이용요금이 적당하다(입장료, 사용료, 숙박료 등)	①	②	③	④	⑤

12. 귀하께서 평소 느끼시는 관광시설에 대한 전반적인 만족 정도를 평가하신다면?

- (1)전혀 만족하지 못한다 (2) 만족하지 못한다 (3)보통이다
(4) 만족한다 (5) 매우 만족한다

■ 다음은 귀하에 대한 일반적인 질문입니다. 해당하는 번호에 'V'표로 표시하거나 직접 답해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- (1)남자 여자

2. 귀하의 현재 연령은?

- (1)19세 이하 (2)20-29세 (3)30-39세 (4)40-49세 (5)50-59세 (6)60세 이상

3. 귀하는 현재 무슨 일을 하고 계십니까?

- (1)학생 (2)주부 (3)상업/자영업 (4)회사원·공무원
(5)전문직(의사/법률직/사회복지/간호사...) (6)농·어업 (7)기타

4. 귀하의 학력은?

- (1)중졸이하 고졸(중퇴) 대학재학 대졸(중퇴) 대학원졸 이상

5. 귀택(부모·배우자 포함)의 한 달 평균소득은 얼마나 됩니까?

- (1)50만원 미만 50-100만원 미만 100-150만원 미만
(4)150-200만원 미만 (5)200-250만원 미만 (6)250만원 이상

6. 귀하의 장애유형은?

- (1)지체장애 (2)청각장애 (3)언어장애 (4)신장장애 (5)시각장애
(6)정신장애 (7)뇌병변장애 (8)발달장애 (9)심장장애 (10)정신지체

7. 귀하의 장애등급은?

- (1)1급 (2)2급 (3)3급 (4)4급 (5)5급 (6)6급

- 귀중한 응답에 감사합니다

ABSTRACT

**A study on the satisfaction of tourism facilities of the handicapped persons
- focusing on the region of Jeju -**

Yim, Su- Hucn

*Department of Tourism Management
The Graduate School of Business Administration.
Cheju National University
Supervised by Professor Kim, Kyung-Ho*

In this work the handicapped persons are considered not as the passive object ,only receiving benefits, as a category of potential customers in the tourism industry, which is applied to the theory of customer satisfaction.

Considering the cases of the advanced countries, the handicapped persons become a very important category of customers in the tourism industry.

In our country we can see the tendency of change, that is the way where we have to go.

Therefore this work is designed to study and compare the estimation of importance and satisfaction of the category of handicapped persons as the potential tourism market about the elements of satisfaction.

Especially, according to the characteristics of the handicapped persons such as the type of disabilities, the grade of disabilities, the tourism purpose, the attendants for the tourism we surveyed about the difference of importance and satisfaction of the elements of tourism facilities, at the same time we tried to find the location of the handicapped persons, the category of potential customers, in the tourism industry, in the way of analyzing the tourism complaints of the handicapped persons.

As a result of this research, tourism desire of the handicapped persons in our province is very high but the conditions for it are very weak. the many handicapped persons are not free from the low income level and the status of

unemployment.

Especially the tourism defects such as low income level, the lacking of convenience and transportation clearly shows the weakness of infrastructure in the tourism of the handicapped persons.

For example unaccessibility of the handicapped persons to the tourism facilities is the permanent negative element in the tourism business.

But the view of the handicapped persons about tourism activity is gradually changing, which is very desirable.

Only after the income level of the handicapped persons is better, as we already mentioned, the tourism desire, inherent to the handicapped persons, will be revealed.

In that point we have to count the tourism of the handicapped persons not as the measure of welfare but as the potential category of tourism customers.

In that case the handicapped persons can be treated as the valueless customer group in the tourism industry.



감사의 글

우선 항상 부족함과 아쉬움에 목말라 했던 저에게 논문을 쓸 수 있는 기회를 준 모든 분들께 감사의 말씀을 드립니다. 제가 복지관련 일을 함으로 인해 생기는 여러 가지 화두를 이렇게 거창한 논문이라는 이름으로 탄생하게 된 점이 더욱 부끄럽고 부족하고 아쉬웠던 부분들이 자꾸 마음을 구겨버리는 것 같습니다.

38년간의 짧은 인생에 있어 논문을 준비했던 시간들은 영원히 기억에 남을 것입니다. 그 간에 살면서 내 자신과 수많은 약속을 했지만 그 중에 제대로 지켜진 것이 없었던 점이 큰 아쉬움으로 남았었는데 이 번 만은 주변의 많은 분들의 독려와 용기를 주셨기에 저는 더욱 열심히 매진할 수 있었고 결국 그 분들과의 약속은 물론 저와의 약속도 지켜 낼 수 있었습니다.

논문이 부족함을 날카롭게 지적해주시고 큰 도움을 주시며 이끌어주신 김경호지도교수님의 열정에 언제나 저는 고개를 들지 못할 것입니다. 또한 허향진교수님, 최병길교수님, 오상훈교수님, 조문수교수님께 정말 감사드립니다. 그리고 옆에서 함께 했던 대학원 동기들, 선배님들, 후배들께도 고개를 숙입니다. 자신들의 일과 학업에도 신경을 써야함에도 불구하고 많은 도움을 주셨습니다. 또한 마지막까지 옆에서 너무 큰 도움을 준 후배 현윤식·공식 형제, 남명우, 부현철, 현용국님께도 고마운 말을 전합니다.

이 논문은 우리사회가 가지고 있는 많은 장벽으로 인해 소외되고 차별되고 있는 장애인 문제를 다룬 만큼 부족하지만 소중한 자료가 되어졌으면 하는 바람 간절합니다. 늘 장애가 장애가 되지 않는 사회가 되었으면 하는 간절한 소망의 한 단편이라 제게는 더욱 소중한 작업들이었습니다. 저와 늘 함께 하는 장애인분들과 장애유형별 단체 직원 분들, 저의 직장 김군택관장님, 전남호실장님, 강정훈팀장님 등 복지관 동료들과 이 세상을 더욱 따뜻하게 만들어가고 있는 자원봉사자분들, 설문지를 진지하게 답변해주신 장애인분들께도 감사의 인사를 드립니다.

끝으로 늘 부족한 저를 멀리서 걱정해주시고 여전히 사랑을 아끼지 않는 부모님, 사랑하는 동생 수창, 수향, 창훈 그리고 서로 공부하는 대학원생으로 여러 어려운 점을 인내하며 함께 걸어가고 있는 저의 인생의 동반자 사랑하는 아내 재영과 그리고 하나뿐인 아들 선구에게도 고마움을 전합니다.

이 논문은 저의 공부의 마지막이 아니라 출발점이라 다짐하고 늘 새로운 문제를 찾아가는 계기가 될 것입니다. 그 동안 함께 해준 모든 분들께 다시 한 번 감사드립니다.