

# 장애유형별 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족 차이와 각 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향 차이\*

- Matzler와 Sauerwein의 삼(三) 요인 만족 모델의 적용 -

Differences in Satisfaction with the Attributes Related to Tourism Destination and Travel Information and the influences of the Satisfaction with the Attributes on Overall Satisfaction Among Disability Types: An Application of Matzler and Sauerwein's Three Factor Satisfaction Model

李 奉 求\*

Lee, Bong-Koo

## ABSTRACT

*Based on Matzler and Sauerwein's(2002) three factor model of satisfaction, this study investigated differences in the satisfaction with tourism destination and information attributes among different types of disability. It also explored the influences of satisfaction with the tourism destination and information attributes on the overall tourism satisfaction. On-site survey with a structured questionnaire was implemented with a convenient sample of 308 people with from September to December 2009. Result of an analysis of variance revealed that the satisfaction with both attributes were significantly different among four different types of disability. Also, differences were found in the influences of the satisfaction with the attributes on the overall tourism satisfaction. Theoretical and practical implications of the results were discussed with the suggestions of future research.*

**핵심용어(Key words) : 장애유형(Disability typology), 관광객만족(Tourist satisfaction), 삼(三) 요인 만족 모델(Three factor model of satisfaction)**

\* 이 논문은 2008년도 정부(교육인적자원부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임(KRF-327-2008-2-B00874)

\*\* 동의대학교 국제관광학과 교수. e-mail: bongkoo1@deu.ac.kr

## I. 서 론

최근 장애인의 관광 참여 기회가 확대됨에 따라 장애인관광시장에 대한 다각적 접근 필요성 또한 증대되고 있다. 특히 장애인관광을 다룬 선행 연구들(Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis, 2008; Israeli, 2002)은 장애인 역시 비장애인과 동일하게 관광활동참여로부터 만족스러운 경험을 추구함을 강조하면서 이에 대한 체계적인 노력을 요청하고 있다. 한편 장애인관광 관련 선행연구들(Burnett & Baker, 2001; Eichhorn *et al.*, 2002; Israeli, 2002)은 장애인의 관광경험에 영향을 미치는 관광지 속성 및 관광정보의 중요성을 제시하고 있다. 전자는 장애인들의 관광경험은 관광지에서 접하게 되는 다양한 속성에 의해 영향을 받을 수밖에 없기 때문이고, 후자는 장애인이 관광활동참여 중 직면하게 될 각종 불확실성과 위험 감소에 절대적인 역할을 담당하기 때문이라 하겠다. 따라서 이러한 속성에 대한 만족 정도에 대한 연구는 장애인관광객의 전반적 만족 수준 향상을 위한 방안 도출에 선행되어야 할 것이다.

일반적으로 관광객만족 관련 연구들은 Oliver(1980)의 기대불일치 패러다임과 만족의 하위차원 이론(Spreng, MacKenzie & Olshavsky, 1996)에 근거하여 만족에 영향을 미치는 속성들의 우선순위를 도출하여 왔다. 상기 이론들에 의하면 기대를 상회하는 속성의 전달은 만족을, 반대의 경우에는 불만족을 야기하며, 각 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향은 대칭적(symmetric)이라는 가정을 하고 있다. 그러나 Matzler & Sauerwein(2002)은 관광만족 삼(三) 요인 모델(TFMS: three factor model of satisfaction, 이하 TFMS)에서 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향은 대칭적 혹은 비대칭적 성향을 가지며, 따라서 관광객의 전반적 만족에 필요한 방안 도출을 위해서는 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향의 성격에 따라 속성을 기본적인(basic factors), 실행요인(performance factors), 그리고 감동요인(excitement factors)으로 구분하여 고려해야 할 필요가 있음을 제시하였다.

한편 장애유형은 장애인의 일상 행동(Mehnert, Krauss, Nadler & Boyd, 1990)뿐 아니라 관광행동(이봉구·안선희·이유하·공주, 2008; 이훈·이영진, 2010)에 영향을 미친다. 특히 장애유형에 따라 내재하는 고유한 특성은 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 기대와 속성의 실제적인 전달 모습에 대한 평가에 있어 차이를 야기하며, 특정 속성에 대한 기대와 평가 결과인 속성에 대한 만족에 있어서의 차이를 야기한다. 이러한 차이는 결국 관광지 및 관광정보 관련 속성에

대한 만족이 전반적 만족수준에 미치는 영향의 성격에 있어서의 차이를 야기한다. 예를 들어 이동성에 어려움을 겪고 있는 지체장애인과 이동성에 전혀 어려움을 가지고 있지 않은 청각장애인들 사이에는 접근성이 확보된 숙박시설이란 속성에 대한 기대 및 전달 모습에 대한 평가, 그리고 이 속성에 대한 만족에 있어 상이한 양상을 보인다. 또한 접근성이 확보된 숙박시설은 지체장애인들이 절대적으로 요구하는 속성이므로 이에 대한 만족이 관광경험에 대한 전반적인 만족에 미치는 영향은 이를 절대적으로 요구하지 않는 청각장애인의 경우와는 상이할 것이다. 이러한 점은 장애유형별로 단순하게 속성에 대한 만족의 차이를 살펴보는 것 보다 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향에 대해 고찰함으로써 장애인관광객의 관광경험에 대한 만족수준 제고 방안 제시에 더 유용하고 효과적인 접근방법임을 시사하고 있으나 이에 대한 연구는 전무하여 체계적인 연구가 필요로 된다.

따라서 본 연구는 장애유형별로 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족수준을 살펴보는 한편, 이러한 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향의 분석을 통해 관광지 및 관광정보 관련 속성을 Matzler & Sauerwein(2002)이 제시한 요인으로 분류·비교하고, 이러한 연구 결과가 가지는 시사점을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 구체적으로 본 연구는 다음과 같은 점들을 살펴보았다. 첫째, 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족 수준은 장애유형별로 상이한가? 둘째, Matzler & Sauerwein(2002)이 제시한 TFMS의 각 요인에 해당하는 관광지 및 관광정보 관련 속성은 장애유형별로 상이한가? 셋째, 본 연구를 통해 얻은 결과가 가지는 시사점은 무엇인가?

## II. 이론적 배경 및 연구 가설

### 1. 장애인관광객의 전반적 만족과 관광지 및 관광정보 관련 속성

만족스러운 관광경험은 관광객 관점에서 당연한 권리이며, 관광기업 관점에서는 충성스런 고객 확보를 통한 이윤창출 혹은 지속적 성장을 위해 반드시 고려해야 할 최우선적인 과제이다. 이는 복지관광의 수혜자가 아닌 틈새시장으로 인식해야 할 필요성이 증가하고 있는 장애인관광시장의 경우(이봉구, 2008; 이훈·이영진, 2010; Bi, Card & Cole, 2007; Burnett & Baker, 2001; Darcy, 1998; Ray & Ryder, 2003; Shaw & Coles, 2004)에도 동일하게 적용된다

할 것이다. 따라서 관광객의 전반적 만족에 영향을 미치는 요인을 식별하고 이에 대한 우선순위를 도출하는 것은 관광객의 전반적 만족수준 향상을 위해 필요하다. 장애인관광 관련 선행연구들(Burnett & Baker, 2001; Eichhorn *et al.*, 2008; Israeli, 2002)은 장애인관광객 만족에 있어 차지하는 관광지 및 관광정보 관련 속성의 중요성을 강조하고 있다.

관광경험은 관광지의 숙박시설, 식당, 매력물, 기념품, 종업원, 사회적분위기, 날씨, 자연환경, 접근성, 청결성 등과 같은 다양한 속성들과의 조우를 통해 형성된다. 따라서 이러한 속성들에 대한 관광객의 기대와 실제 실행 상태에 대한 평가는 관광경험의 질, 더 나아가 관광경험에 대한 전반적 평가를 결정한다(Hsu, 2003; Israeli, 2002; Oliver, 1993; Spreng *et al.*, 1996). 이러한 점은 개별 속성들에 대한 관광객들의 평가는 전반적 만족에 별도의 직접적인 영향을 미친다는 만족의 하위차원 의존 이론(sub-domain dependency theory of satisfaction)에 집약되어 있다(Huang & Sarigöllü, 2008; Lee, Shafer & Kang, 2005). 선행 연구(Burnett & Baker, 2001; Daniels, Rodgers & Wiggins, 2005; Israeli, 2002; Shaw & Coles, 2004)에 의하면 장애인관광객의 관광경험은 비장애인과 다른 속성에 의해 영향을 받는다. 예를 들어 Shaw & Coles(2004)는 의료여건과 동반자 여부, 저렴한 숙박시설, 운송수단 및 숙박시설에의 접근성 등과 같은 관광지 속성에 의해 영향을 받음을 보고하고 있고, Burnett & Baker(2001)는 관광지의 물리적 특성, 편익, 활동성 등과 같은 관광지 속성이 중요한 영향을 미침을 제시하고 있다. 한편 Israeli(2002)는 계단, 엘리베이터, 주차장, 인도, 화장실, 각종 관광시설에의 접근성 등과 같은 속성이, Daniels *et al.*(2005)은 관광지의 환경적 특성과 공간적 배치, 장애를 가진 타 관광객의 존재 등과 같은 속성들이 장애인 관광경험에 영향을 미침을 제시하고 있다. 따라서 이러한 속성들에 대한 만족 정도는 장애인관광객의 전반적 만족에 영향을 미친다 하겠다.

한편 장애인의 관광경험에 있어 가장 부정적인 영향을 미치는 장애물 중 하나로 접근 가능한 관광정보의 부재를 들 수 있다(Burnett & Baker, 2001; Cavinato & Cuckovich, 1992; Darcy, 1998; Eichhorn *et al.*, 2008; Imrie & Kumar, 1998; McKercher, Packer, Yau & Lam, 2003; Ray & Ryder, 2003; Shaw & Coles, 2004; Stumbo & Pegg, 2005; Yau, McKercher & Packer, 2004). 관광정보는 개인이 관광을 통해 충족시키고자 갈망하는 욕구를 충족시키는 역할과 관광활동참여 중 직면하게 될 불확실성과 위험을 감소시키

는 역할을 담당한다. 특히 장애인의 경우 자신이 가진 신체적·정신적 장애가 장애로 작용하지 않도록 하는데 도움이 되는 정보획득은 중요하다(Eichhorn *et al.*, 2008; Imrie & Kumar, 1998; McKercher *et al.*, 2003; Stumbo & Pegg, 2005, Yau *et al.*, 2004). 따라서 (장애인)관광객은 자신의 관광욕구를 충족시킬 수 있는 정보를 의사결정과정 중에 적극적으로 탐색·수집·분석한다(Eichhorn *et al.*, 2008).

선행연구(Burnett & Baker, 2001; Cavinato & Cuckovich, 1992; Darcy, 1998; Eichhorn *et al.*, 2008; McKercher *et al.*, 2003; Ray & Ryder, 2003; Shaw & Coles, 2004; Smith, 1987; Yau *et al.*, 2004)에 의하면 장애인들은 접근성을 포함한 관광지의 모든 관광자원/시설에 대한 폭 넓고 자세한 정보, 신뢰할 수 있는 정보(구체성, 정확함, 유용함, 최근 정보 등), 다양한 매체를 활용해 전달되는 양방향성 정보, 장애인 관점에서 제작된 정보(장애유형별 정보제공, 접근성 정도에 대한 정보 등) 등을 포함한 관광정보의 다양한 속성에 대한 요구를 가지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 요구를 고려한 관광정보 제공은 이들의 관광활동참여에 영향을 미칠 뿐 아니라 궁극적으로는 이들의 전반적 만족수준 향상에 기여하는 역할을 담당한다(Eichhorn *et al.*, 2008; Gursory & McCleary, 2004; Vogt & Fesenmaier, 1998). 그러나 오늘날 장애인을 위한 정부 및 민간기업의 관광정보 제공 실태는 이론적 틀에 의거한 장애인의 정보욕구에 대한 이해부족으로 지극히 공급자 중심적이고, 단편적이고, 부정확하며, 포괄적이지 못한 것으로 나타나고 있어(Eichhorn *et al.*, 2008), 이러한 문제를 해결하기 위한 노력이 요구되어 진다.

## 2. Matzler & Sauerwein(2002)의 TFMS(Three Factor Model of Satisfaction)

관광객 만족을 다룬 연구들은 일반적으로 두 개의 이론에 근거하고 있다. 첫째는 Oliver(1980)의 기대불일치 패러다임으로 이에 의하면 관광경험을 구성하는 속성에 대한 만족은 개별 속성에 대해 관광객이 가진 사전 기대와 해당 속성의 실제 전달 모습(실행)에 대한 인지적 비교·평가 결과(Oliver, 1980)이다. 즉 관광객은 속성에 대한 기대보다 실제 모습이 크면 만족하고, 반대의 경우는 불만족해 한다. 둘째는 만족의 하위차원 의존 이론(Spreng *et al.*, 1996)인데, 이는 관광객의 전반적 만족은 개별 속성에 대한 만족에 의해 결정됨을 강조하고 있다. 상기

이론들에 근거하여 관광객의 전반적 만족을 다룬 연구들의 일반적 접근은 먼저 전자에 의거 속성에 대한 만족 수준을 도출한 후, 후자에 근거하여 각 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향을 고찰하는 것으로 특징지어진다. 상기 접근법에 의하면 특정 속성(예: 청결성, 친절한 종사원, 가격 등)에 대한 만족 수준을 나타내는 한 단위의 차이(실행-기대)는 전반적 만족에 있어 동일한 단위의 결과를 야기하는 대칭적(symmetric) 특성을 가지며, 따라서 특정 속성에 대한 만족은 전반적 만족에 정비례로 영향을 미치는 것으로 가정되고 있다.

그러나 이와 같은 가정에 대한 반론이 최근 일부 학자들(Füller & Matzler, 2007; Huang & Sarigöllü, 2008; Kano, 1984; Matzler & Sauerwein, 2002; Slevitch & Oh, in print)에 의해 제기되고 있다. 즉 관광경험을 구성하는 속성들에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향은 대칭성 혹은 비대칭성을 보인다는 것이다. 예를 들어 Huang & Sarigöllü (2008)는 관광지 속성들에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향을 고찰한 연구에서 핵심속성(예: 경치감상, 모래사장 거닐기, 일광욕 등과 같은 관광자의 관광활동 또는 추구편익과 관련된 속성들)에 대한 만족은 관광객만족과 정비례 관계(즉 대칭성)를 보인 반면, 이차적 속성(예: 은행, 통신서비스, 음료대 등과 같이 관광지에서 당연히 기대되어지는 속성들)의 경우 만족하지 않았을 경우에만 전반적 만족에 부정적 영향을 미침을 보고하였다. Slevitch & Oh(in print)의 연구 역시 호텔의 핵심(core)속성과 촉진(facilitating)속성 모두 고객 만족에 유의하기는 하나 상이한 형태의 영향을 미침을 제시하고 있다. 이러한 연구 결과는 속성들에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향은 속성에 대한 관광객의 기대 모습(예: 당연한 것 vs 전혀 기대하지 않은 것)에 따라 상이한 양상을 띠며, 따라서 속성들은 그 양상에 따라 분류될 수 있음을 시사하고 있다.

속성의 분류는 일부 연구들(Füller & Matzler, 2007; Kano, 1984; Matzler & Sauerwein, 2002)의 주요 관심사였는데, Matzler & Sauerwein(2002)은 Kano(1984)의 연구에 근거하여 각 속성에 대한 만족이 관광객의 전반적 만족에 미치는 영향을 분석하여 속성들을 기본적요인, 실행요인, 그리고 감동요인으로 구분한 TFMS를 제안하였다. 기본적 요인에 해당되는 속성은 관광경험과 관련하여 당연히 제공될 것으로 관광객들이 기대하는 속성(예: 청결한 객실)으로, 이 경우 전달되어진 모습이 기대에 못 미칠 경우(즉, 속성에 대해 불만족) 전반적 만족에 부정적 영향을 미치지만, 기대에 부응 또는 초과하였다 해도(즉 속성에 대해 만족) 전반적 만족에는 영향을 미치지 않는(즉 비대칭적인) 특성을 가지고 있다. 따

라서 이는 관광객만족에 필요조건이기는 하나 충분조건은 아니며, 관광기업이 시장진입을 위해 반드시 갖추어야 하는 속성(Füller & Matzler, 2007; Matzler & Sauerwein, 2002)이라 할 것이다. 실행요인에 해당하는 속성은 전달되는 모습이 기대보다 크면 만족을, 반대의 경우에는 불만족을 야기하는, 따라서 대칭성의 특징을 가지는 속성들이다. 반면에 감동요인으로 분류되는 속성은 관광객들이 관광 경험과 관련하여 사전에 전혀 기대하지 않았거나(예: 고객을 위한 짝꿍 파티) 혹은 기대 수준이 낮은 속성으로 만일 제공된다면 기대를 초월하여(즉 속성에 대해 크게 만족) 관광객은 전반적인 평가에 있어 커다란 만족과 감동을 느끼게 하지만, 제공되지 않는다고 해서 혹은 그 수준이 낮다고 해서(즉 속성에 대해 불만족) 관광객의 전반적 만족에는 영향을 미치지 않는, 따라서 비대칭적인 속성들이다. 한 가지 강조되어야 될 점은 속성들에 대한 이러한 분류 결과는 사전에 미리 결정되는 것은 아니라, 시간, 장소, 대상 등에 따라 달라지는 상황 의존적이라는 점이다.

최근 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향 분석을 통해 속성을 기본적인 요인, 실행요인, 감동요인으로 분류하고자 한 연구가 관광분야에서 일부 이루어지고 있다(Füller & Matzler, 2007; Füller, Matzler & Faullant, 2006; Matzler & Renzl, 2007; Slevitch & Oh, in print). Matzler *et al.*(2006)은 호텔 속성 중 우호성과 서비스, 리셉션, 객실은 기본적인 요인이며, 웰니스는 실행요인, 그리고 레스토랑과 아침식사는 감동요인으로 분류되어진다는 연구 결과를 제시하였다. 오스트리아 호텔산업 종사원의 만족을 다룬 Matzler & Renzl(2007)의 연구에 의하면 직무만족, 상사와의 관계, 동료와의 관계, 자기개발 등은 기본적인 요인으로, 보상과 책임감은 실행요인으로, 근무시간과 근무환경은 감동요인으로서의 역할을 담당하는 것으로 나타났다.

Füller *et al.*(2006)은 스노우보더들을 대상으로 한 연구에서 스키장 속성 중 대기시간은 기본적인 요인인 반면, 슬로프, 레스토랑과 바, 유흥, 그리고 종업원 등은 실행요인에 해당함을 제시하였다. Füller & Matzler(2007)의 연구에서는 스키리조트 관련 속성을 기본적인 요인, 실행요인, 감동요인으로 분류했을 때, 라이프스타일별로 각 요인에 속하는 속성의 모습은 다른 것으로 나타났다. 예를 들어 가족 중시 라이프스타일 집단의 경우 파티, 정보, 가격 대비 질, 슬로프, 접근성, 웰빙 등은 기본적인 요인인 반면 아동용 슬로프는 감동요인으로 분류되었으며, 스포츠 중시 라이프스타일 집단의 경우에는 정보, 가격 대비 질, 슬로프, 접근성 등의 속성이 기본적인 요인으로, 파티와 아동용 슬로프는 감동요인으로 분류되었다.

### 3. 장애유형에 따른 관광행동 차이

장애유형의 분류는 국가 또는 학자에 따라 상이하다. 예를 들어 우리나라 보건복지부(www.mw.go.kr)는 장애를 지체, 시각, 청각, 언어, 지적장애, 안면장애, 뇌병변, 정신, 자폐성, 신장, 심장, 호흡기, 간, 장루·요루, 간질 등으로 분류하고 있는 반면, Dattilo(2002)는 지체장애(예: 절단, 경화증, 척추분리증, 관절염, 척추손상), 인지장애(예: 정신지체, 자폐증, 중풍, 뇌일혈, 간질, 뇌손상, 정신적 건강문제), 감각장애(예: 시각장애, 청각장애, 시·청각복합장애) 등 세 유형으로 분류하고 있다.

본 연구는 Dattilo의 분류를 기본으로 하였으나, 시각장애와 청각장애의 경우 명확히 구분되는 신체적 특성이 존재할 뿐 아니라 일상생활의 원활한 영위에 있어 각각 다른 기구 혹은 장치를 필요로 한다는 점을 고려하여 네 집단(지체장애, 시각장애, 청각장애, 인지장애)으로 분류하였다.

장애유형은 각 유형에 내재하는 본질적 특성(이동의 불편함, 의사소통의 어려움, 사회 현상에 대한 이해·판단 능력의 불완전성 등)으로 인해 개인의 욕구, 욕구 충족수단, 삶의 만족도, 삶의 질에 대한 평가 등과 같은 측면에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Mehnert *et al.*, 1990). 예를 들어 장애유형별 삶에 대한 만족도 차이를 살펴 본 Mehnert *et al.*(1990)의 연구는 다른 장애인 집단보다 감각장애인 집단의 만족도가 더 높다는 결과를 제시하고 있다. 장애유형별 장애인 특성에 관한 연구(김성희·고선정, 2004), 직업선택성향 비교 연구(강위영·박양신, 2005), 직무 스트레스와 직무성과에 관한 연구(이선규·이윤희, 2005) 역시 직업선택, 직무 스트레스, 직무성과 등에 있어서 유의미한 차이가 있음을 제시하고 있다.

관광분야에서도 장애유형별 관광행동 차이를 고찰한 연구가 일부 수행되어져 왔다. Darcy(2010)는 장애유형별로 숙박시설 관련 정보 속성 선호에 있어서 차이를 보임을 보고하였다. Poria, Reichel & Brandt(2009)의 연구에 의하면 장애유형별로 박물관 방문에 따른 제약요인의 인식에 있어서 차이가 있는 것으로 나타났다.

한편 이봉구 등(2008)의 연구에 의하면 장애유형에 따라 관광제약 측면에서는 일부 차이가 존재하나, 관광 관련 속성에 대한 중요성 측면에서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 이훈·이영진(2010)의 장애유형별 관광활동참여와 관련한 전반적 만족 차이에 관한 연구에 의하면 장애유형별 차이가 없는 것으로 나타났다. 이



와 같이 장애유형이 장애인의 관광행동에 미치는 영향에 대한 연구 결과는 일관성을 보이지 않고 있으며, 따라서 이러한 측면에 대한 연구가 더 요구되어진다.

#### 4. 연구 가설

지금까지의 논의를 종합하면 관광지 및 관광정보 관련 속성은 장애인의 관광경험의 질에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 따라서 이들에게 만족스러운 관광경험을 제공하기 위해서는 이러한 속성들에 대해 장애인관광객들이 가지는 평가에 대한 고찰이 요구된다. 특히 속성들에 대한 만족과 이것이 전반적 만족에 미치는 영향에 대한 고찰은 장애인관광객의 관광활동참여에 대한 전반적 만족 수준 향상을 위해 고려하여야 할 속성의 우선순위 도출에 있어 필요하다.

한편 장애인들은 장애유형에 따라 수반되는 본질적인 특성으로 인해 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 기대에 있어 차이가 있을 뿐 아니라, 속성의 현 상태에 대한 평가 그리고 속성에 대한 만족에 있어서도 상이한 양상을 보일 것이다. 또한 각 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향의 강도 및 방향에 있어 장애유형별로 차이를 보일 것이다. 즉 분석을 통해 관광지 및 관광정보 관련 속성을 Matzler & Sauerwein (2002)의 삼(三) 요인(기본적요인, 실행요인, 감동요인)으로 분류할 때 그 결과는 상이할 것이라 유추할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시하였다.

[가설 1] 장애유형에 따라 관광지 관련 속성에 대한 만족수준은 상이할 것이다.

[가설 2] 장애유형에 따라 관광정보 관련 속성에 대한 만족수준은 상이할 것이다.

[가설 3] 관광지 관련 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향 분석을 통해 관광지 관련 속성을 Matzler & Sauerwein(2002)의 삼(三) 요인으로 분류했을 때 그 결과는 장애유형에 따라 상이할 것이다.

[가설 4] 관광정보 관련 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향 분석을 통해 관광정보 관련 속성을 Matzler & Sauerwein(2002)의 삼(三) 요인으로 분류했을 때 그 결과는 장애유형에 따라 상이할 것이다.

### III. 연구 방법

#### 1. 설문지 구성

관광지 관련 속성은 “관광지를 구성하는 요소들의 총체”라 정의되었으며, 총 34개의 문항을 장애인 및 전문가와의 인터뷰와 선행연구(Chia & Qub, 2008; Füller & Matzler, 2007; Huang & Sarigöllü, 2008; Kozak, 2001; Lin, 2007; Matzler & Sauerwein, 2002)를 통해 도출한 후 본 연구에 적합하도록 수정하였다. 관광정보 관련 속성은 “장애인의 관광활동참여에 필요한 정보 관련 제반 요소”라 정의하였으며, 장애인 및 전문가와의 인터뷰와 선행연구(Burnett & Baker, 2001; Cavinato & Cuckovich, 1992; Darcy, 1998; Eichhorn *et al.*, 2008; Imrie & Kumar, 1998; McKercher *et al.*, 2003; Ray & Ryder, 2003; Shaw & Coles, 2004; Stumbo & Pegg, 2005; Yau *et al.*, 2004)로부터 15개 문항을 도출하여 본 연구에 적합하도록 수정하였다.

관광경험에 대한 전반적 만족은 “관광경험 전반에 대한 평가”라 정의하였으며, 측정 항목은 선행연구들(Füller & Matzler, 2007; Füller *et al.*, 2006)과 같이 이용의 용이성에 의거 단일항목(“나는 최근 여행에 대해 전반적으로 만족한다”)을 사용하였다. 응답자들은 각 항목에 대한 만족 수준을 Likert 형 5점 척도(1: 매우 불만족, 5: 매우 만족) 상에 표시하도록 요청되었다.

설문지는 또한 개인의 특성(예: 장애유형 및 정도, 인구통계적인 특성, 관광행태적 특성)을 측정하는 항목을 포함하였고 이는 명목척도를 통해 측정하였다. 작성된 설문지는 부산광역시 거주 장애인 중 관광 참여경험이 있는 장애인 20명을 대상으로 설문문항의 이해용이성, 적절성, 응답용이성 등에 대한 사전 조사를 2009년 7월 12일-13일에 실시한 후 이들의 의견을 수렴하여 최종 설문지를 완성하였다.

#### 2. 자료의 수집 및 분석

본 조사는 연구의 목적, 설문조사 방법, 유의사항에 대해 사전교육을 받은 설문조사원들이 2009년 9월 7일-10월 15일까지 부산광역시 시내(서면, 광복동, 부산역 등), 부산광역시 소재 장애인복지관 및 장애인단체, 여수·광양·목포 등 전라남도에서 개최된 장애인체육대회 및 장애인축전(2009년 9월), 2009년 문화

체육관광부 실행 복지관광 사업에 선정된 복지관의 여행목적지 등을 찾아가 최근 1년 이내에 관광활동참여 경험이 있는 사람 중 편의추출법에 의한 현지설문조사를 실시하였다. 설문응답에 아무런 문제가 없는 응답자의 경우는 자기기입식으로 작성하게 하고, 스스로 설문응답이 어려운 경우(예: 인지장애인과 시각장애인)는 조사원 혹은 동행자(예: 복지관 직원 또는 자원봉사자)가 읽어주고 응답을 기록하였다.

응답률 제고와 신뢰할 수 있는 응답확보를 위해 소정의 사례품을 제공하였으며, 총 418매의 설문지를 회수하였으나, 장애유형을 식별할 수 없는 34부를 제외한 384부를 분석에 활용하였다. 한편 수집된 자료는 SPSS 14.0을 이용한 빈도분석(응답자의 일반적·관광행태적 특성), 주성분분석 및 신뢰도분석(측정도구의 정제), ANOVA([가설 1] 및 [가설 2]), 그리고 이분화된 더미변수를 활용한 다중회귀분석([가설 3] 및 [가설 4])을 통해 분석하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 응답자의 일반적·관광행태적 특성

응답자 대부분은 남성(66.1%)이었으며, 30대(36.7%), 40대(24.5%), 20대(19.8%) 순인 것으로 나타났다. 응답자 중 60.2%가 미혼, 73.0%가 고졸 이하, 74%가 월 100만원 미만의 소득을 가지고 있었으며, 직업은 무직(52.6%), 회사원(9.0%), 학생(8.1%) 순으로 분포하였다.

응답자의 장애유형별 분포는 지체장애 65.6%, 인지장애 12.2%, 청각장애 11.7%, 시각장애 10.4% 순으로, 2008년 장애인 실태조사(보건복지가족부·한국보건사회연구원, 2009) 결과(지체장애인 63.23%, 인지장애인 11.8%, 청각장애인 9.7%, 시각장애인 10.3%)와 크게 차이가 없는 것으로 나타났다. 응답자 중 중증장애인(1급-2급)의 비율은 68.8%, 후천적 장애인의 비율은 70.5%이었으며, 응답자 대부분은 자택(89.8%)에서 배우자/가족(85.8%)과 함께 생활하고 있는 것으로 나타났다.

한편 응답자들의 과거 1년 간 여행경험은 2회-4회(45.5%), 1회(42.3%) 순이었으며, 여행기간은 1박2일(48.9%) 혹은 2박3일(32.7%)이 주를 이루는 것으로 나타났다. 여행 정보는 주로 장애인단체 혹은 가족/친지/친구 등 주변(69.4%)에서 얻은 반면 21.6%만이 대중매체 혹은 인터넷을 통해 얻은 것으로

나타났다. 동반형태는 가족/친지/친구(53.0%) 혹은 장애인단체(26.2)가 주를 이루었고, 숙박시설로는 콘도(27.0%), 모텔/여관(19.4%), 민박(18.1%) 순을, 교통수단으로는 자가용(44.9%), 전세버스(18.1%), 고속/시외버스(14.2%) 순으로 이용한 것으로 나타났다.

## 2. 측정 도구의 타당성 및 신뢰성

본 연구의 관심 개념(관광지 및 관광정보 관련 속성)은 다양한 방법을 통해 도출한 항목들로 구성되었으므로, 항목들이 측정하고자 하는 각각의 개념을 올바르게 반영하고 있는지를 수정된 항목-전체 상관관계(CITC: corrected item-total correlation)를 통해 살펴보았다(Lu, Lai & Cheng, 2007).

개념 상 중요한 경우를 제외하고 CITC가 .50 미만일 경우 추후 분석에서 제거할 것이 권장되므로(Lu *et al.*, 2007), 관광지 관련 속성에서 10개 항목과 관광정보 관련 속성에서 1개 항목을 제거한 후 배리맥스 회전법에 의한 주성분분석을 실시하였다.

이후 관광지 관련 속성 측정 4개 문항(이용에 불편이 없는 쇼핑시설, 숙박시설의 가격, 식당 종업원의 태도, 관광안내소 직원의 태도)과 관광정보 관련 속성 3개 문항(관광지 내 관광자원/관광시설 주변의 접근가능성 정도에 관한 자세하고 정확한 정보, 관광지 내 관광자원별 접근가능성 정도에 관한 자세하고 정확한 정보, 기타에 관한 자세한 정보)의 요인적재치가 중복 적재되어 제거하고(Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998) 배리맥스 회전법에 의한 주성분분석을 재 실시하였다.

분석 결과 KMO = .892, Bartlett  $\chi^2 = 2516.749$ (df = 190, p = .000)로 요인분석에 적합함을 알 수 있고(<표 1> 참조), 아이겐 값 1 이상인 5개 요인이 도출되었으며 총 분산설명력은 61.978%, 각 요인의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .739 이상인 것으로 나타났다.

<표 1>은 또한 관광지 관련 하위속성에 대한 응답자의 만족 수준을 보여주고 있는데 전반적으로 만족 수준은 보통을 약간 상회하는 것으로 나타났다. 또한 “위생 및 우호적 분위기(평균 = 3.35)”, “음식(평균 = 3.29)”, “숙박시설(평균 = 3.12)” 등과 같은 하위차원에 대한 만족 수준은 상대적으로 높은 반면, “기념품(평균 = 2.81)” 관련 속성에 대한 만족 수준은 특히 낮은 것으로 조사되었다.

〈표 1〉 관광지 관련 속성에 대한 주성분분석 결과

요인 및 적재 항목	성분					공통성	평균	표준 편차
	1	2	3	4	5			
<b>1. 관광정보 및 관광지 접근성</b>							3.02	1.004
관광지/관광시설/관광자원/교통시설 등에의 접근용이성에 대한 자세하고 정확한 정보	.701					.562	3.02	.922
이용에 불편이 없는 역사/문화 유적지	.686					.550	3.06	.965
이용에 불편이 없는 편의시설(예: 화장실, 음수대, 매표소, 자판기 등)	.636					.533	2.89	1.031
이용에 불편이 없는 아름다운 자연환경	.615					.529	3.34	1.016
이용에 불편이 없는 주차 공간	.569					.482	3.05	1.087
이용에 불편이 없는 교통시설	.514					.535	2.88	1.030
이용에 불편이 없는 기간시설(예: 병원, 은행, 통신시설 등)	.507					.619	2.88	.921
이용에 불편이 없는 식당	.502					.541	3.03	1.060
<b>2. 숙박시설</b>							3.12	1.032
숙박시설의 다양성	.767					.677	3.07	1.011
숙박시설의 특이성	.749					.694	3.23	.984
이용에 불편이 없는 숙박시설	.668					.640	3.06	1.100
<b>3. 기념품</b>							2.81	.962
기념품의 품질	.823					.748	2.94	.920
기념품의 다양성	.783					.706	2.88	.996
기념품의 가격	.711					.638	2.60	.971
<b>4. 위생 및 우호적분위기</b>							3.35	.929
관광지의 전반적인 청결성				.785		.716	3.28	.918
평화롭고 여유로운 관광지의 분위기				.696		.637	3.40	.851
숙박시설 종업원의 태도				.547		.533	3.37	.941
숙박시설의 청결성				.516		.588	3.36	1.004
<b>5. 음식</b>							3.29	.907
음식의 다양성					.798	.735	3.26	.891
음식의질					.773	.734	3.31	.923
Eigen 값	7.112	1.673	1.372	1.194	1.044			
분산설명력(총 61.978%)	35.561	8.366	6.858	5.972	5.221			
Cronbach's α	.844	.808	.777	.749	.739			

관광정보 관련 속성에 대한 주성분분석 결과 KMO = .894, Bartlett  $\chi^2 = 1485.524$ (df = 55, p = .000)로 요인분석에 적합함을 알 수 있고, 아이겐 값 1 이상인 2개 요인이 도출되었으며 총 분산설명력은 56.223%, 각 요인의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .809 이상인 것으로 나타났다(〈표 2〉 참조). 한편 응답자들의 관광정보속성에 대한 만족 수준은 모든 하위차원에 있어 대체로 낮았으며, “관

광지의 접근성에 대한 정보(평균 = 2.87)”보다 “정보욕구 반영 정보 전달(평균 = 2.70)”에 대한 만족 수준이 더 낮은 것으로 나타났다.

〈표 2〉 관광정보 관련 요소에 대한 주성분분석 결과

요인 및 적재 항목	성분		공통성	평균	표준 편차
	1	2			
<b>1. 관광지의 접근성에 대한 정보</b>				2.87	.955
관광지까지의 접근가능성 정도에 대한 자세하고 정확한 정보(공항, 기차역, 버스터미널, 여객선터미널 등)	.754		.609	2.91	.987
관광지 내 관광시설별(호텔, 레스토랑 등) 접근가능성 정도에 대한 자세하고 정확한 정보	.725		.594	2.83	.918
관광지 내 관광자원/관광시설 주변의 접근가능성 정도에 대한 자세하고 정확한 정보	.707		.563	2.87	.927
관광지 내 장애인주차시설에 대한 자세하고 정확한 정보	.697		.506	2.80	1.095
관광지의 일반적 상황(지형, 도로, 포장상태, 교차로, 온도, 기후 등)에 대한 자세하고 정확한 정보	.664		.531	2.93	.917
접근가능한 관광지/관광시설/관광자원에 대한 정보획득의 용이성	.642		.457	2.87	.883
<b>2. 정보욕구 반영 정보 전달</b>				2.79	.953
나의 정보욕구에 부합되는 정보 획득 방법		.834	.719	2.84	.883
나의 특성에 적합한 방식에 의한 정보 제공		.799	.712	2.79	.924
경험을 공유할 수 있는 공간(블로그, 카페 등) 제공		.715	.538	2.82	.960
다양한 형식(음성 녹음, 자막, 큰 글씨, 수화, 점자, 그림, 안내판 등)에 의한 정보 제공		.604	.523	2.61	1.016
다양한 매체(팝플렛, 인터넷, 이메일, 전화, 팩스 등)를 활용한 정보 제공		.519	.431	2.91	.981
Eigen 값	4.979	1.206			
분산설명력(총 56.223%)	45.264	10.959			
Cronbach's $\alpha$	.829	.809			

### 3. 가설의 검증

첫 번째 연구 목적을 달성하기 위해 [가설 1]과 [가설 2]를 제시하였고, 이를 검증하기 위하여 ANOVA & Scheffe 사후분석을 실시하였다. 분석 결과 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족수준은 장애유형에 따라  $\alpha = .05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조). 구체적으로 “관광정보 및 관광지 접근성”의 경우 인지장애인 집단과 지체장애인 집단 및 시각장애인 집단 사이, 그리고 시각장애인 집단과 청각장애인 집단 사이에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. “숙박시설”의 경우 인지장애인 집단과 지체장애인 집단 및 시각장애인

집단 사이에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. “기념품”의 경우 지체장애인 집단과 청각장애인 집단 및 인지장애인 집단 사이에 유의한 차이를 나타냈으며, “위생 및 후호적분위기”의 경우는 인지장애인 집단과 지체장애인 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다. “음식”의 경우는 인지장애인 집단과 지체장애인 집단 간 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. “관광지의 접근성에 대한 정보”의 경우 지체장애인 집단 및 시각장애인 집단과 인지장애인 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, “정보욕구 반영 정보전달”의 경우는 지체장애인 집단 및 인지장애인 집단과 시각장애인 집단 사이에 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 따라서 [가설 1] 및 [가설 2]는 채택되었다.

두 번째 목적을 달성하기 위해 선행 연구(Maztler & Sauerwein, 2002; Padula & Busacca, 2003)에서와 같이 각 개념의 하위 요인별 요인점수를 이분화시켜 더미변수를 생성하였다. 구체적으로 각 개념의 하위 요인별 요인점수의 평균을 이용하여 세 집단으로 구분하고 한 쌍의 더미변수를 생성하였는데, 더미변수 1은 요인점수의 평균이 하위 30% 이하에 해당 될 경우에는 1, 아닐 경우에는 0으로 코딩하였으며, 따라서 이는 해당 하위 속성에 대한 만족 수준이 낮은 경우라 하겠다. 더미변수 2는 요인점수의 평균이 상위 30% 이상에 해당할 경우에는 1, 아닐 경우에는 0으로 코딩하였으며, 따라서 이는 해당 하위 속성에 대한 만족 수준이 높은 경우라 하겠다. 한편 나머지 집단의 각 더미변수에 대한 코딩은 (0,0)이었으며 비교집단을 형성하였다. 결과적으로 관광지 관련 속성의 경우 10개(하위요인별 2개)의 더미변수가, 관광정보 관련 속성의 경우 총 4개(하위요인별 2개)의 더미변수가 생성되었으며, 이들은 전반적 만족을 종속변수로 하는 다중회귀분석에서 각각 독립변수로 사용되었다. 다중회귀식은 다음과 같다.

$$\text{전반적 만족} = \beta_0 + \beta_1\text{요인1dummy1요인1} + \beta_2\text{요인1dummy2요인1} + \dots + \beta_1\text{요인ndummy1요인n} + \beta_2\text{요인ndummy2요인n}$$

n: 요인 수

dummy1: 특정 하위 속성에 대한 응답자의 요인점수가 하위 30% 이하에 해당함을 보여주는 더미변수

dummy2: 특정 하위 속성에 대한 응답자의 요인점수가 상위 30% 이상에 해당함을 보여주는 더미변수

β1: 낮은 요인점수와 연관되어 변화하는 전반적 만족의 감소 분

β2: 높은 요인점수와 연관되어 변화하는 전반적 만족의 증가 분

〈표 3〉 관광지 및 관광정보 관련 속성 차원에 대한 ANOVA 결과

개념	하위속성	집단	n	평균	F	유의확률	Scheffe	사후분석
관광지 관련 속성	관광정보 및 관광지 접근성	지체장애	227	2.948	10.527	.000	1	2 3 4
		시각장애	38	2.753		1	*	
		청각장애	41	3.162		2	* *	
		인지장애	47	3.468		3		
		합계	353	3.021		4		
	숙박시설	지체장애	236	3.017	5.006	.002	1	2 3 4
		시각장애	39	3.137		1	*	
		청각장애	45	3.341		2	*	
		인지장애	47	3.489		3		
		합계	367	3.130		4		
	기념품	지체장애	230	2.687	11.378	.000	1	2 3 4
		시각장애	36	2.648		1	* *	
		청각장애	42	3.071		2		
		인지장애	43	3.357		3		
		합계	351	2.811		4		
	위생 및 우호적분위기	지체장애	236	3.270	3.584	.014	1	2 3 4
		시각장애	40	3.431		1	*	
		청각장애	44	3.494		2		
		인지장애	46	3.582		3		
		합계	366	3.354		4		
음식	지체장애	244	3.213	3.759	.011	1	2 3 4	
	시각장애	39	3.333		1	*		
	청각장애	45	3.311		2			
	인지장애	47	3.638		3			
	합계	375	3.291		4			
관광지의 접근성에 대한 정보	지체장애	237	2.838	5.564	.001	1	2 3 4	
	시각장애	38	2.654		1	*		
	청각장애	42	2.881		2	*		
	인지장애	43	3.240		3			
	합계	360	2.871		4			
정보욕구 반영 정보전달	지체장애	232	2.858	6.711	.000	1	2 3 4	
	시각장애	37	2.346		1	*		
	청각장애	43	2.698		2	*		
	인지장애	44	2.955		3			
	합계	356	2.797		4			

주: 1: 지체장애, 2: 시각장애, 3: 청각장애, 4: 인지장애

\*:  $p < .05$

〈표 4〉는 장애유형별로 관광지 관련 하위 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과를 보여주고 있다. 전술하였듯이 속성에 대한



만족이 낮으면 전반적 만족에 부정적 영향을 미치나, 속성에 대한 만족이 높아도 전반적 만족에 영향을 미치지 않는 경우, 이는 기본적 요인으로 분류된다.

〈표 4〉 장애유형별 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향

독립변수	지체장애(n=252)		시각장애(n=40)		청각장애(n=47)		인지장애(n=47)	
	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
관광정보 및 관광지 접근성 만족 낮음	-.026	-.340	-.256	-1.518	-.072	-.469	.036	.217
관광정보 및 관광지 접근성 만족 높음	.146	1.930*	.265	1.846*	.450	3.005**	.035	.180
숙박시설 만족 낮음	-.148	-2.015**	-.303	-1.996*	-.084	-.507	-.171	-.875
숙박시설 만족 높음	.131	1.789	.378	2.180**	.303	1.837*	.050	.280
기념품 만족 낮음	-.078	-1.033	-.543	-3.599**	.068	.431	.173	.974
기념품 만족 높음	.171	2.235**	-.258	-1.882*	.226	1.346	.210	1.225
위생 및 우호적 분위기 만족 낮음	.005	.068	.423	2.317**	.084	.516	-.344	-1.904*
위생 및 우호적 분위기 만족 높음	.177	2.371**	.813	4.744**	.194	1.207	.080	.418
음식 만족 낮음	-.066	-.878	.139	.900	-.607	-3.390**	-.410	-2.190*
음식 만족 높음	.050	.667	.178	1.196	.142	.874	.064	.347
R <sup>2</sup>	.178		.673		.521		.380	
F	4.099**		4.536**		3.050**		1.899*	
Durbin-Watson d	1.770		2.699		1.402		1.775	
관광지의 접근성에 대한 정보 만족 낮음	-.082	-1.192	.192	1.018	-.215	-1.280	-.307	-2.171**
관광지의 접근성에 대한 정보 만족 높음	.255	3.666**	.210	1.153	.106	.644	.364	2.550**
정보욕구 반영 정보전달 만족 낮음	-.213	-3.035**	-.298	-1.619	.081	.526	-.198	-1.359
정보욕구 반영 정보전달 만족 높음	.052	.735	.132	.692	.446	2.875**	-.032	-.216
R <sup>2</sup>	.146		.167		.289		.295	
F	9.265**		1.503		3.755**		3.867**	
Durbin-Watson d	2.182		2.306		1.854		1.883	

주: \*:  $\alpha = .10$  수준에서 유의함  
 \*\*:  $\alpha = .05$  수준에서 유의함

한편 속성에 대한 만족이 낮으면 전반적 만족에 부정적 영향을, 만족이 높으면 긍정적 영향을 미치는 경우, 이 속성은 실행요인으로, 속성에 대한 만족이 낮으면 전반적 만족에 영향을 미치지 않으나 높으면 긍정적 영향을 미치는 경우에는 감동요인으로 분류된다. 한편 영향의 본질은 독립변수들의  $\beta$  값을 통해 파악할 수 있으

며, 본 연구는 탐색적 성격을 띠므로 유의수준 90%를 활용하였다. <표 4>의 지체장애인 집단을 예로 설명하면, “관광정보 및 관광지 접근성”에 대한 만족이 낮은 경우는 전반적 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않으나 만족이 높은 경우 통계적으로 유의한 정적 영향을 미치므로 감동요인이라 할 것이다. 이와 같은 방법으로 <표 4>의 독립변수가 종속변수에 미치는 영향의 정도를 나타내는  $\beta$ 값을 살펴보면, 지체장애인 집단의 경우 기본적인 요인에 포함되는 관광지 관련 속성은 없는 반면, “숙박시설”은 실행요인으로, “관광정보 및 관광지 접근성,” “기념품,” 그리고 “위생 및 우호적 분위기”는 감동요인으로 분류된다 하겠다. 시각장애인 집단의 경우는 “기념품”이 기본적인 요인에, “숙박시설”은 실행요인으로, “관광정보 및 관광지 접근성” 그리고 “위생 및 우호적 분위기”는 감동요인으로 분류된다 하겠다. 청각장애인 집단의 경우는 “음식”이 기본적인 요인에, “관광정보 및 관광지 접근성” 그리고 “숙박시설”은 감동요인으로 분류된다 하겠다. 한편 인지장애인 집단의 경우는 “위생 및 우호적 분위기”와 “음식”이 기본적인 요인으로 분류되나, 실행요인 및 감동요인에 분류되는 관광지 관련 속성은 없는 것으로 나타났다.

<표 5> 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 다중회귀분석 결과의 요약

개념	차 원	지체장애	시각장애	청각장애	인지장애
관광지 속성	관광정보 및 관광지 접근성	감동요인	감동요인	감동요인	
	숙박시설	실행요인	실행요인	감동요인	
	기념품	감동요인	기본적요인		
	위생 및 우호적 분위기	감동요인	감동요인		기본적요인
	음식			기본적요인	기본적요인
관광정보	관광지의 접근성에 대한 정보	감동요인			실행요인
요소	정보욕구 반영 정보전달	기본적요인		감동요인	

주: 빈칸은 해당 장애집단의 전반적 만족에 영향을 미치지 않는 역할을 담당함을 의미함

한편 관광정보 관련 속성 측면의 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 지체장애인 집단의 경우 “관광지의 접근성에 대한 정보”는 감동요인, “정보욕구 반영 정보전달”은 기본적인 요인으로 분류되었으며, 시각장애인 집단의 경우 회귀식의 통계적 유의성을 검증하는 F 통계량 값은 1.503로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉 모든 독립변수들이 종속변수(전반적 만족)에 미치는 영향은 0인 것으로 나타났다. 한편 청각장애인 집단의 경우는 “관광지의 접근성에 대한 정보”가 감동요인으로 분류되

었으며, 이 속성은 인지장애인 집단의 경우 실행요인으로 분류되었다. 이상의 결과는 <표 5>에 요약되어 있는데 장애유형에 따라 관광지 및 관광정보 관련 하위 속성은 상이하게 분류됨을 알 수 있다. 따라서 가설 3과 가설 4는 채택되었다.

## V. 논의 및 시사점

관광권에 대한 국내의 인식의 확산과 이에 따른 관광환경의 점진적 개선에도 불구하고 장애인관광시장, 특히 이들의 관광경험에 대한 전반적 평가에 대한 이해는 미흡한 실정이다. 본 연구는 이러한 점에 주목하여 장애유형별 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족 차이와 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 대해 미치는 영향을 고찰함으로써 장애인관광객 만족 제고 방안을 제시할 목적으로 실행되었다. 주요 결과와 이에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 관광지 관련 하위속성에 대한 응답자의 전반적 만족 수준은 보통을 약간 상회하나, 관광정보 관련 하위 속성에 대한 만족 정도는 대체로 낮은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 장애인의 관광경험 관련 전반적 만족 수준을 향상하기 위해서는 관광지 및 관광정보 측면에서 많은 노력이 요구됨을 시사하고 있다.

둘째, 장애유형은 인지적·행태적 측면(강위영·박양신, 2005; 김성희·고선정, 2004; 이선규·이용희, 2005; Mehnert *et al.*, 1990), 또한 관광행태적 측면(이봉구 등, 2008; 이훈·이영진, 2010)에서 상이한 특성을 유발하는 것으로 알려져 있다. 본 연구 결과 역시 장애유형별 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 만족은  $\alpha = .05$  수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 각 장애유형의 특성상 내재하는 본질적 특성을 고려하면 당연한 것으로 사료된다. 즉, 장애인들은 장애유형에 따라 이동성, 사회현상에 대한 지각능력, 정보수집능력, 정보에 대한 이해능력 등에 있어서 내재적 차이를 가진다. 이러한 차이로 장애인은 관광지 및 관광정보 관련 속성에 대한 기대 및 이러한 속성의 실행 모습에 대한 분석 및 비교평가에 차이를 가진다. 이는 결국 각 속성에 대한 기대와 속성의 실제 전달 모습에 대한 인지적 비교 결과인 속성에 대한 만족(Oliver, 1980) 수준의 차이를 야기하게 된다.

셋째, 관광지 및 관광정보 관련 속성의 하위 차원에 대한 만족이 장애인의 관광경험에 대한 전반적 만족에 미치는 영향은 선행 연구들(Füller & Matzler, 2007; Huang & Sarigöllü, 2008; Kano, 1984; Matzler & Sauerwein,

2002; Matzler & Renzl, 2007; Slevitch & Oh, in print)의 결과와 동일하게 대칭적 혹은 비대칭적인 것으로 나타났다. 이러한 비대칭성은 소비자들이 가진 속성에 대한 허용범위(tolerance zone)의 차이(Johnston, 1995)를 통해 설명되어진다. 즉, 소비자들은 소비와 관련하여 직면하게 될 속성에 대한 긍정적 혹은 부정적 허용범위 내에서의 기대를 가지는데 이러한 허용범위를 벗어난 속성의 전달이 이루어지면 소비자들의 반응은 비례적이 아닌 기하급수적으로 나타나게 되는 데(Kano, 1984), 이러한 이유로 비대칭적 반응을 보인다 하겠다.

넷째, 관광지 및 관광정보 관련 속성 만족이 전반적 만족에 미치는 영향에 따라 속성을 Matzler & Sauerwein(2002)의 삼(三) 요인(기본적요인, 실행요인, 감동요인)으로 분류하였을 때, 그 결과는 장애유형별로 상이한 것으로 나타났다(<표 5> 참조). 이는 라이프스타일에 따른 세분시장별로 스키장 속성을 분류하였을 때 세분시장별로 상이함을 제시한 Füller & Matzler(2007)의 연구 결과와 일치한다 하겠다. 이와 같은 결과는 전술한 바와 같이 장애유형에 따라 본질적으로 내재된 특성 차이가 관광지와 관광정보 관련 속성에 대한 기대와 실제적인 전달모습에 대한 지각 및 비교에 영향을 미친 결과, 동일한 속성차원이 전반적 만족에 미치는 역할 또한 상이한 결과를 보인 것으로 사료된다.

본 연구는 첫째, 관광객만족 관련 선행연구에서 폭넓게 적용되어 온 기대불일치 패러다임과 만족의 하위차원 의존 이론의 대칭성 논리(즉 기대<성과= 만족, 기대>성과 = 불만족)의 단순한 적용은 관광지 혹은 관광정보 관련 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 상이한 역할을 고려하고 있지 않기 때문에 관광객만족 향상을 위한 시사점 도출에 많은 오류를 야기할 수 있음을 제시함으로써 관광객만족 연구에 새로운 방향을 제시하고 있다. 둘째, 본 연구는 장애인관광시장을 동질적 시장으로 간주하거나 혹은 특정 장애인 집단만을 연구 대상으로 한 선행 연구들(이봉구, 2008; Burnett & Baker, 2001; Daniels *et al.*, 2005; Darcy, 2002; Israeli, 2002; McKercher *et al.*, 2003; Ray & Ryder, 2003; Shaw & Coles, 2004; Yau *et al.*, 2004)과는 달리 장애유형별 차이를 고찰함으로써 장애인관광시장에 대한 “포괄적” 접근이 아닌 “개별적” 접근의 당위성을 입증하였다.

한편 본 연구 결과는 전반적 만족 수준 향상을 통한 장애인관광 활성화를 위한 정부 및 업계의 관광지 및 관광정보 관련 정책 마련에 유용한 시사점을 제공하고 있다. TFMS 결과의 정책적 활용방법은 “기본적요인”은 필수적으로 갖추는 동시에 “실행요인” 중 만족에 긍정적 영향을 미치는 요인에 대해서는 경쟁력을, 그리고

“감동요인”에 대해서는 타의 추종을 불허하도록 각종 자원을 배분하여 총체적 경쟁우위를 확보하는 것이라 하겠다. 따라서 본 연구결과에 의하면 장애유형별 관광객의 만족수준을 높이기 위해서는 다음과 같은 점을 고려해야 할 것이다. 지체장애인 집단의 경우 기대수준을 상회하는 “숙박시설” 관련 속성을 일정 수준 이상 제공하는 한편, “관광정보 및 관광지 접근성,” “기념품” 그리고 “위생 및 우호적 분위기” 관련 속성을 기대에 부합되도록 제공할 것이 요구된다. 또한 관광정보 측면에서 “정보욕구 반영 정보전달” 관련 속성은 반드시 갖춤과 동시에 “관광지의 접근성에 대한 정보” 관련 속성은 기대 수준에 적합하도록 제공할 필요성이 있다. 시각장애인 집단의 경우 “기념품” 관련 속성은 필수적으로 고려함과 동시에 기대수준을 상회하는 “숙박시설” 관련 속성 제공, 그리고 “관광정보 및 관광지 접근성” 및 “위생 및 우호적 분위기” 관련 속성을 제공하는 것이 효과적이라 할 것이다. 청각장애인 집단의 경우는 “음식” 관련 속성에 대한 질을 일정 수준 이상 유지하는 한편, “관광정보 및 관광지 접근성,” “숙박시설,” 그리고 “정보욕구 반영 정보전달” 관련 속성은 감동요인에 속하는 속성들이므로 지속적으로 제공하는 것이 요구되어 진다. 마지막으로 인지장애인 집단의 경우 “위생 및 우호적 분위기” 및 “음식” 관련 속성의 질을 일정 수준 이상 반드시 유지하는 한편, 기대에 부응하는 “관광지의 접근성에 대한 정보”를 제공하는 것이 효과적이다.

반면 본 연구의 결과는 몇 가지 한계를 가지고 있다. 첫째, 비록 편의추출법에 의해 추출된 표본의 장애유형별 비율과 2008년 장애인실태조사(보건복지가족부·한국보건사회연구원, 2009) 결과는 유사하지만 본 연구는 탐색적이라는 한계를 가진다. 둘째, 더미변수 생성에 이용한 이분화 기준의 임의성이다. 본 연구에서는 요인점수의 상위 30%와 하위 30%를 기준으로 하여 더미변수를 생성하였는데, 다른 기준(예: 상위 253%, 하위 25%)을 사용하였다면 상이한 결과를 얻었을 것이다.

한편 장애인 관광권 확대를 위해서는 다음과 같은 연구가 요청되어 진다. 첫째, 기대불일치 패러다임에 의하면 관광객만족은 속성에 대한 기대와 실행에 대한 인지적 비교 결과이다. 이 경우 관광객이 가지는 기대는 다양한 요인(예: 과거 경험, 관여도, 동화효과, 장애정도 등)에 의해 영향을 받으며, 따라서 속성에 대한 만족과 전반적 만족 사이에 매개역할을 담당할 것이다. 둘째, 기본적요인, 실행요인, 감동요인으로 분류되어지는 속성은 전술하였듯이 상황 의존적(예: 방문객 특성의 변화, 관광지 라이프사이클 단계 등)인 특성을 가지고 있다. 특히 관광지/관광 상품/서비스의 라이프사이클을 따라 속성들의 특성이 감동요인->실행요인->기본적

요인으로 변해가는 과정에 대한 이해는 지속가능성을 위한 자원의 효율적 배분 방안 도출을 위해 고찰되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 일반적인 관점에서 장애인 관광객 만족 향상 방안을 살펴보았으나 관광기업업종별 관점의 연구는 장애인관광객의 전반적 만족향상을 위한 업종별 정책 마련에 선행되어야 할 것이다.

### 참고문헌

- 강위영·박양신 (2005). 장애유형별 직업선호 경향 비교 연구. 『취업재활연구』, 7, 31-69.
- 김성희·고선정 (2004). 장애유형별 장애 노인의 특성에 관한 연구. 『한국노년학』, 24, 171-195.
- 보건복지부(www.mw.go.kr).
- 보건복지가족부·한국보건사회연구원(2009). 『2008년 장애인실태조사』.
- 이봉구(2008). 관광 관련 제약요인이 장애인의 관광참여의도에 미치는 영향에 관한 연구: Seligman의 무력감이론의 적용. 『관광학연구』, 32(2), 39-59.
- 이봉구·안선희·이유하·공주(2008). 장애유형에 따른 관광 제약요인과 관광활동 참여시 고려사항 차이에 관한 연구. 『관광·레저연구』, 20(3), 7-24.
- 이선규·이용희(2005). 장애인근로자의 장애유형별 직무 스트레스와 직무성공에 관한 연구. 『학술연구 발표논문집』(pp. 495-499). 한국사회복지학회 2005년도 추계 공동학술대회.
- 이훈·이영진(2010). 후천적 장애인의 관광활동 단계 및 장애유형에 따른 제약과 만족 분석. 『중복지체부자유연구』, 53(1), 263-287.
- Bi, Y., Card, J., & Cole, S.(2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travelers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9, 205-216.
- Burnett, J. J., & Baker, H. B.(2001). Assessing the travel related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L.(1992). Transportation and tourism for the disabled: An assessment. *Transportation Journal*, 31(3), 46-53.
- Chia, C. G., & Qub, H.(2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism Management*, 29, 624 - 36.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. D., & Wiggins, B. P. (2005). "Travel Tales": An

interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919-930.

- Darcy, S.(2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826.
- Darcy, D.(1998). *Anxiety to access: The tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Tourism New South Wales.
- Dattilo, J.(2002). *Inclusive leisure service*(2nd ed.). Venture Publishing, Inc.: State College, PA.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D.(2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210.
- Füller, J., & Matzler, K.(2007). Customer delight and market segmentation: An application of the three-factor theory of customer satisfaction on life style groups. *Tourism Management*, 29, 116-126.
- Füller, J., Matzler, K., & Faullant, R.(2006). Asymmetric effects in customer satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1159- 1163.
- Gursoy, D., & McCleary, K.(2004). An integrated model of tourists' information search behavior. *Annals of Tourism Research*, 31, 353-373.
- Hair, J. R., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W.(1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). New York: Wiley.
- Hsu, C. H. (2003). Mature motor-coach travelers' satisfaction: A preliminary step toward measurement development. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 20(10), 1-9.
- Huang, R., & Sarigöllü, S.(2008). Assessing satisfaction with core and secondary attributes. *Journal of Business Research*, 61, 942-949.
- Imrie, R., & Kumar, M.(1998). Focusing on disability and access in the built environment. *Disability and Society*, 13, 357-374.
- Israeli, A. A.(2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- Johnston, R.(1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*,

6(5), 53-71.

- Kano, N.(1984). Attractive quality and must be quality. *Hinshitsu(Quality)*, 14(2), 147-156.
- Kozak, M.(2001). Repeaters' behavior at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*, 28, 784-807.
- Lee, B. K., Shafer, C. S., & Kang, I.(2005). Examining relationships among perceptions of self, episode-specific evaluations, and overall satisfaction with a leisure activity. *Leisure Sciences*, 27, 93-109.
- Lin, W.(2007). The exploration of customer satisfaction model from a comprehensive perspective. *Expert Systems with Applications*, 33, 110-121.
- Lu, C. S., Lai, K. H., & Cheng, T. C. E. (2007). Application of structural equation modeling to evaluate the intention of shippers to use Internet services in liner shipping. *European Journal of Operational Research*, 180, 845-867.
- Matzler, K., & Renzl, B.(2007). Assessing asymmetric effects in the formation of employee satisfaction. *Tourism Management*, 28, 1093-1103.
- Matzler, K., & Sauerwein, E.(2002). The factor structure of customer satisfaction: An empirical test of the importance grid and the penalty-reward-contrast analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 13(4), 314-332.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K., & Lam, P.(2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Mehnert, T., Krauss, H., Nadler, R., & Boyd, M.(1990). Correlates of life satisfaction in those with disabling conditions. *Rehabilitation Psychology*, 35(1), 109-125.
- Oliver, R. L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L.(1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(December), 418 - 30.
- Padula, G., & Busacca, B.(2003). The asymmetric impact of price-attribute performance on overall price evaluation. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 28-54.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y.(2009). People with disabilities visit art



- museum: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 17-129.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E.(2003). "Eibilities" tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57-72.
- Shaw, G., & Coles, T.(2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the U.K.: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Slevitch, L., & Oh, H.(in print). Asymmetric relationship between attribute performance and customer satisfaction: A new perspective. *International Journal of Hospitality Management*.
- Smith, R. W.(1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to travel. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B. & Olshavsky, R. W.(1996). A reexamination of the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60, 15-32.
- Stumbo, N., & Pegg, S.(2005). Travellers and tourists with disabilities: A matter of priorities and loyalties. *Tourism Review International*, 8, 195-209.
- Vogt, C., & Fesenmaier, D.(1998). Tourists and retailers perception of services. *Annals of Tourism Research*, 22, 763-780.
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with doability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

2011년 3월 15일 최초투고논문 접수

2011년 4월 6일 1차 심사완료

2011년 4월 22일 최종심사완료 및 게재확정일 통보

2011년 4월 25일 최종논문 도착

3인 익명심사 畢