



장애인 관광객의 신체적 모습에 따른 여행 사슬 내 관광 서비스 실패 도출*

- 주요 사건 기법(Critical Incident Technique)의 적용 -

Identifying Tourism Service Failures in the Travel Chain by the Types of the Disabled Tourists' Embodiment: An Application of Critical Incident Technique

이 봉 구** · 이 유 하***

Lee, Bong-Koo · Lee, You-Ha

요약 : 장애인 관광객들은 여행사슬을 통해 제공되는 각종 인적·비인적 요소들의 서비스 실패에 직면할 가능성이 매우 높다. 이를 관광자의 신체적 모습 별로 고찰하는 것은 접근가능한 관광의 활성화를 위해 필수불가결한 과제이다. 본 연구는 주요 사건 기법을 활용하여 장애인 관광객들의 신체적 모습 별(예: 지체, 청각, 시각)로 인지하는 서비스 실패요인을 여행사슬 단계에 따라 도출하고 이를 체계적으로 분류할 목적으로 실행되었다. 이를 위해 다양한 신체적 모습을 가진 장애인 관광객 33명을 대상으로 개별 혹은 집단인터뷰를 실시하였다. 분석 결과 첫째, 응답자들이 언급한 서비스 실패 사례는 총 93건 이었으며 이는 6개 차원 15개 범주로 유형화되었다. 둘째, 서비스 실패 사례는 여행사슬 상 현지 경험 단계에서 가장 빈번하게 언급되었으며, 관광 환경의 구조적 여건, 종사자들과의 상호작용, 상품/서비스 여건 순으로 많이 언급되었다. 셋째, 각각의 신체적 모습에 따라 여행사슬 단계 별로 가장 빈번하게 언급된 서비스 실패 차원은 상이한 것으로 나타났다. 또한 이론적·실무적 시사점과 향후 연구방향에 대해 논의하였다.

핵심용어 : 장애인 관광객, 신체적 모습, 여행사슬, 서비스 실패, 주요 사건 기법

ABSTRACT : Tourists with disabilities would have a high propensity of confronting service failures of human and non-human elements provided along the travel chain. This research was conducted, using the Critical Incident Technique, to extract service failures perceived by disabled tourists across the chain from the point of view of disabled tourists' embodiment conditions and to systematically categorize them. Data were collected via individual or group interviews from 33 disabled tourists with diverse embodiment conditions. The Result revealed that 93 service failure cases mentioned by the informants could be grouped into six dimensions and 15 categories. Frequently mentioned service failures were associated with the 'on-site experience' stage. Structural conditions of the tourism environment, interactions with employees, and conditions of tourism products/services were the most busily mentioned dimensions. In addition different service failure dimensions were frequently mentioned by differently embodied tourists. Theoretical and practical implications were discussed for future research direction.

Key words : Disabled tourist, Embodiment, Travel chain, Service failure, Critical incident technique

* 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2014S1A5A2A01015290).

** 동의대학교 국제관광경영학과 교수. e-mail: bongkool@deu.ac.kr

*** 동의대학교 대학원 호텔관광의식경영학과 박사과정. e-mail: nearby@naver.com

I. 서 론

사회적 정의(social justice)는 21세기 관광 현상과 관련한 핵심 화두 중 하나이다(Cohen & Cohen, 2012). Ateljevic, Hollinshead and Ali(2009)는 “관광은 전 세계에 걸쳐 사회적 정의와 형평성(equality)을 촉진하는 아젠다를 추구하여야 한다(p. 549).”라고 주장하면서 관광분야의 윤리적·도덕적 의무를 강조하였다. 이러한 맥락에서 최근 사회적 소외계층, 특히 장애인의 관광권에 대한 논의가 장애(disability)는 사회적으로 조성된 환경(비장애인의 태도 및 정보·물리적 시설에 대한 비접근성)에 의해 결정됨을 강조하는 사회적 모델(Aitchison, 2003)에 근거하여 증가하고 있다. 즉 장애인들이 관광 참여와 관련하여 당면하는 관광자원/시설 및 서비스와 정보에의 접근성 결핍, 종사원 및 타 관광객의 장애인에 대한 이해 부족 또는 부정적 태도 등은 사회적 산물의 일환이라는 것이다(이봉구, 2011, 2012; Burnett & Baker, 2001; Daniels, Rodgers & Wiggins, 2005; Daruwalla & Darcy, 2005; Israli, 2002; Lee, Argrwal & Kim, 2012; McKercher, Packer, Yau & Lam, 2003; Ray & Ryder, 2003; Richards, Pritchard & Morgan, 2010; Shaw & Coles, 2004; Stumbo & Pegg, 2005; Yau, McKercher & Packer, 2004). 이러한 제약 요인들은 다양한 정보수집 및 예약 → 관광지로의 이동 → 현지 경험 → 귀가로 이어지는 여행사슬(travel chain, Darcy, 2012; WHO, 2011) 속에서 발견되어지며, 이는 결국 장애인 관광객들이 여행사슬 속에서 제공되는 인적·비인적 요소들에 의한 서비스 실패에 직면할 가능성이 높다는 것을 의미한다. 일반적으로 서비스 실패는 “서비스의 전달 과정에서 발생한 실수, 문제 혹은 오류(Colgate & Norris, 2001)”로

정의되며, 이는 관광 수요자와 공급자 모두에게 부정적인 영향을 미치는 요인이다(Hirschman, 1980; Keaveney, 1995).

한편 관광경험은 ‘상업화된 즐거움’으로서 오감(五感)을 통해 형성(Shakespeare & Watson, 2001; Urry, 2002)된다. 관광경험이 신체에 의해 형성됨을 고려할 때 신체의 일부 또는 기관이 손상/손실된 신체적 모습(embodiment)은 여행사슬 단계에서 조우하는 관광 환경에 대한 인식에 있어서의 차이를 야기한다(Small & Darcy, 2011). 따라서 신체적 관점에서 장애인 관광객이 여행사슬 속에서 제공되는 요소들과 관련하여 인지하는 서비스 실패에 어떤 차이가 있는지 고찰하는 것은 우리나라 관광산업의 지속적 성장과 발전을 위해 고려해야 할 중요한 문제이다. 그러나 현재 국내에서 제공되고 있는 여행사슬 구성 요소들이 장애인 관광객들의 신체적 모습에 따라 적합하게 제공되고 있는지(또는 신체적·감각적으로 구조화된 모습에 따라 발생하는 서비스 실패 요소는 무엇인가?)와 관련한 연구는 전무한 실정이다.

이에 본 연구는 주요 사건 기법(CIT: critical incident technique, Flanagan, 1954)을 활용하여 장애인 관광객들이 인지하는 서비스 실패 사례를 도출한 다음 체계적으로 분류하고, 이를 신체적 모습 별(예: 지체, 청각, 시각)로 고찰할 목적으로 실행되었다. 구체적으로 본 연구는 첫째, 장애인 관광객들이 여행사슬 내에 존재한다고 인지하는 서비스 실패 요소와 요인은 무엇인가? 둘째, 장애인 관광객들이 인지하는 서비스 실패 요인은 여행사슬의 어느 단계에서 두드러지게 나타나며, 이러한 측면은 신체적 모습 별로 상이한가? 셋째, 연구 결과가 장애인관광 활성화 측면에서 가지는 이론적·실무적 시사점은 무엇인가? 등에 대한 답을 얻고자 하였다. 주요 사건 기법은 질적 연구방법의 일종으로 소비자들이 기억하고 있는 긍정적/부정적 측

면에서의 인상적인 서비스 속성을 소비자들의 언어를 통해 수집·분류·분석하기 위해 사용되는 기법(Bitner, Booms & Tetreault, 1990)으로 장애인관광자들의 관점에서 여행사슬에 존재하고 있는 서비스 실패 요인을 편견 없이 탐색하는데 적합하다고 할 수 있다.

II. 이론적 고찰

1. 관광경험과 신체적 모습

관광경험은 상업화된 즐거움으로 이는 신체의 일부 혹은 감각기관을 통해 형성된다는 본질을 가진다(Shakespeare & Watson, 2001; Urry, 2002). 즉 관광은 명확하게 구분되어지는 공간에서 이루어지는 신체(몸)의 이동이며 관광경험은 이 과정에서 신체(몸)의 부분 또는 감각기관을 활용해 보고, 맛보고, 듣고, 만지고, 냄새 맡고, 근육을 움직이는 행위로부터 형성되는 신체의 경험이다(Small & Darcy, 2011). 따라서 신체적 모습은 관광 활동 참여를 통해 형성하는 경험에 영향을 미친다. 예를 들어 특정 감각기관(예: 청각)을 상실한 관광객이 얻는 경험과 다른 감각기관(예: 시각)을 상실한 관광객이 얻는 경험은 각각의 신체적 모습과 연계된 외부 자극에 대한 수용/이해 능력의 차이로 인해 상이하다. 때로는 신체적 모습에 따라 특정 관광활동에의 참여가 용인 혹은 배제되며, 이는 결국 경험의 차이를 야기하기도 한다. 한편 외형상으로 동일한 신체적 모습을 가지고 있을지라도 여러 가지 정황(예: 동반자 유무, 보조도구 사용, 종사원의 응대 방식 등)의 차이 역시 관광경험의 상이성을 야기한다. 예를 들어 심각한 외상으로 신체의 일부가 손실된 지체장애인의 경우 보조도구 사용의 익숙함 정도에 따라 자신과 환경을 상이한 방식으로 인식하고 반응하며, 결과적으로

상이한 경험을 가진다. 뿐 만 아니라 사회는 신체적 모습에 따라 상이한 이미지, 의미, 가치 등을 구조화(Osborne, 2000; Small & Darcy, 2011; Small, Darcy & Packer, 2012) 하는 성향이 있는데, 관광분야에서도 쉽게 찾아볼 수 있는 특정 신체적 모습(예: 젊고, 잘 생긴, 그리고 건강한 남자의 모습)에 대한 선호 현상 혹은 그렇지 않은 신체적 모습에 대한 비선호 현상이 그 대표적인 예이다. 자기충족적 예언(self-fulfilling prophecy, Merton, 1948)에 의하면 이렇듯 사회적으로 구조화된 이미지는 불완전한 신체적 모습을 가진 장애인들로 하여금 사회적으로 구조화된 이미지를 내재화하여 그에 상응하는 행동을 유도하여 결과적으로 경험에 영향을 미친다.

결국 신체(몸)는 관광활동 또는 관광경험에 있어서 가장 본질적인 시발점으로써 관광경험의 이해에 있어서 중요성을 가진다. 일부 학자들(문상정·박상훈·이연숙, 2015; 배만규·박상훈, 2008; 이명철·강인호, 2012; Darcy, 2012; Hersh, in print; Poria, Reichel & Brandt, 2011; Small & Darcy, 2011; Small *et al.*, 2012)이 신체적 모습과 연계된 장애인 관광객의 관광경험에 대해 고찰하였다. 예를 들어 Small *et al.*(2012)은 시각장애인 40명을 대상으로 신체적 모습과 사회적 환경의 상호작용을 통해 형성된 관광경험을 탐색한 연구에서 시각장애인들의 관광경험은 시각적 응시(visual gaze)와는 관련이 없다는 것과 이들이 관광활동을 통해 얻은 기쁨, 실망, 당혹함에 대한 서술을 통해 관광객의 신체(몸)가 어떻게 휴가 여행을 경험하는지 그리고 사회는 신체적 손상 혹은 손실에 대해 어떻게 이해하고 반응하는지에 대해 분석하였다. Darcy(2012)는 항공기 이용과 연관된 이동성장애인들의 경험 분석을 통해 이들이 여행사슬의 모든 단계에서 차별을 받고 있음을 제시하였다. Poria *et al.*(2011)은

호텔, 레스토랑, 항공기, 박물관 이용에 있어서의 시각장애인들의 경험을 살펴본 연구에서 시각장애인들은 물리적이고 사회적인 측면에서 다양한 장애물에 직면하고 있음을 제시하였다. Hersh(in print)는 청각장애와 시각장애를 동시에 가지고 있는 관광자들에 대한 심층인터뷰를 통해 이들의 관광활동 참여 과정에서 형성된 생생한 경험을 살펴보았다. 국내의 경우 문상정 외(2015)는 지체장애인의 관광기대가 관광 콘텐츠 품질과 개인적 가치에 미치는 조절효과에 대해, 이명철·강인호(2012)는 지체장애인을 대상으로 관광활동 참여가 삶의 질에 미치는 영향을 고찰하였다. 배만규·박상훈(2008)은 청각장애인을 중심으로 관광활동 만족이 삶의 질에 미치는 영향에 대해 살펴본 바 있다.

신체적 모습 관점에서 수행된 일부 연구를 포함한 장애인관광과 관련한 연구들에 의하면 장애인들은 신체적 모습에 따라 다른 형태의 물리적·사회적 장애물에 직면하고 있다. 이러한 장애물은 장애인 관광자들의 관점에서 볼 때 관광 참여나 관광만족을 저해하는 서비스 실패에 해당된다. 따라서 여행사들 내에서 장애인들이 신체(몸)와 관련하여 겪는 어려움이 무엇인지 고찰하는 것은 장애인들이 인지하는 서비스 실패 요인을 도출하고 이를 해소하기 위한 방안을 마련함에 있어 필수불가결한 과제라 할 것이다.

2. 여행사들과 서비스 실패

일찍이 Clawson and Knetsch(1966)는 관광경험 단계를 5단계(기대 → 관광지로의 이동 → 현지경험 → 관광지로부터의 이동 → 평가 및 회상)로 구분할 것을 제시하였다. “정보수집 및 예약, 관광지로의 이동, 현지 경험, 귀가로 이어지는 과정”으로 정의되는 여행사들 역시 이와 유사한 개념이다. 이 과정에서 관광자들은 예약서비스, 관광지/관광시설/관광정보의 유형 및 질,

접근성, 관광기업 종사원의 서비스, 타 관광자 및 관광지 주민의 태도 등 다양한 관광 스케이프(tourism scape) 혹은 서비스 스케이프(service scape) 구성 요소들(Dong & Siu, in press; Mehrabian & Russell, 1974; van der Duim, 2007)과 조우한다. 연구자들(Arnould, Price & Tierney, 1998; Berry, Wall & Carbone, 2006; Bitner, 1992)에 의하면 서비스 스케이프는 상업적 교환이 이루어지는 공간이며 물리적인 속성(예: 공간적 배치, 시설물 자체, 표시판 등)과 서비스 환경이 제시·해석되는 과정(예: 종사원의 행동 및 태도, 문화 특성 반영 등)을 포함하며, 소비자의 인지적·정서적 반응에 영향을 미친다. 따라서 여행사들 개념은 관광경험의 내용적 측면에 영향을 미치는 인적·비인적 요소들의 역할 고찰에 중점을 두고 있다.

여행사들 내 존재하는 요소들은 관광자의 신체적 경험을 위해 제공된다. 그러나 관광환경은 전반적으로 특정 신체적 모습(예: 비장애인)을 중심으로 형성되어 있을 뿐 아니라 특정 신체적 모습(예: 건강하고 매력적이며 아름다운 여성 혹은 젊고, 잘 생긴, 그리고 건장한 남자의 모습 등)을 선호하고 있다. 결국 장애인들은 여행 시 현실적으로 각종 장애물에 직면할 수밖에 없을 뿐 아니라 비장애인에 비해 근본적으로 여행사들 내에서 이루어지는 신체적 경험에 있어 불완전성, 즉 서비스 실패에 직면할 높은 가능성을 가지고 있다. 일반적으로 서비스 실패는 “고객관점에서 불만족한 서비스 접점을 초래하는 특정 사건(Bitner *et al.*, 1990)”, “서비스의 전달 과정에서 발생한 실수, 문제 또는 오류(Colgate & Norris, 2001)” 혹은 “충분하거나 적절하지 않은 서비스/제품의 제공(Kim & Lehto, 2012)” 등으로 정의되며, 이의 발생 원인으로는 문제성 고객, 의사소통의 비효율성, 접점의 종사원, 장비 및 정보 시스템의 결함 등이 주로 언급

되고 있어 관광자 외부 환경과 관련되어 있음을 알 수 있다.

많은 학자들이 서비스 실패를 유형화하였는데, Bitner *et al.*(1990)과 Kim and Lehto(2012)는 서비스 실패를 서비스 전달 시스템 실패(예: 서비스 이용 불가능성, 서비스 지연, 기타 핵심 서비스 부재 등), 고객 욕구 및 요청 대응 실패(예: 개별 고객의 욕구와 특별 요구 사항 미충족 등), 권장되지 않거나 요청되지 않은 종사원 행동(예: 차별, 무시, 문화적 규범 위반)으로 분류하였다. Keaveney(1995)는 서비스 실패의 첫째 유형으로 '핵심 서비스 실패'를 들었는데 이는 서비스 자체와 관련된 실수 혹은 기술적 문제에 의해 발생한 모든 중요한 사건(예: 요금 청구 오류, 약속한 서비스/상품 미제공 등)과 기업이 약속한 핵심 서비스의 미제공 등이 포함된다. 둘째 유형은 서비스 전달 방법과 관련(예: 종업원의 무반응)되며, 셋째는 종사원의 부적절한 행동(예: 무례함, 불손함 등)에 의한 실패이다. 넷째는 느린 서비스이며, 마지막 유형은 불법, 부도덕성, 부정직함, 위험하거나 건강을 위협하는 비윤리적 행동을 제시하였다. 다른 학자들(윤성옥·황경미, 2004; Gregoire & Fisher, 2008; Smith & Bolton, 2002)은 분배적 공정성 훼손에 의한 '결과 실패'와 절차적 공정성과 상호작용 공정성의 훼손으로 인한 '과정 실패'로 분류하였다.

요약하면 서비스 실패는 "관광/서비스 환경을 구성하는 요소들 전부 혹은 일부가 불충분하거나 부적절하게 관광자에게 전달된 상태"로 정의할 수 있다. 이는 여행사슬 중 어떤 단계에서도 발생 가능하며 관광자 만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 따라서 이는 관광분야의 주요 연구 분야 중 하나이지만 지금까지 연구의 대부분이 비장애인을 대상으로 수행되어져 왔으며(박은경·양용호·최병길, 2010; 박진우·이애주, 2012; Sanchez-Garcia & Curras-

Perez, 2011) 장애인 관광자에게 제공되고 있는 관광상품/서비스가 충분한지에 대한 측면, 즉 여행사슬 틀 속에서 장애인의 신체적 모습별로 서비스 실패를 고찰한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 주요 사건 기법을 활용하여 장애인의 관광활동 참여와 관련해 존재하는 서비스 전달과정에 있어서의 갭(gap)에 대해 신체적 모습별로 살펴보고자 한다.

3. 주요 사건 기법(CIT: critical incident technique)

CIT는 Flanagan(1954)에 의해 제시된 질적 연구방법으로 특정 사건 혹은 자극에 대해 사용자가 어떤 식으로 해석·대응하는지를 밝히는데 유용하며 소비행동을 포함한 다양한 분야에서 활용되어 왔다. 연구자는 당사자들의 관점에서 사건(이야기 혹은 에피소드)을 수집한 후 내용분석을 통해 이를 분류하고 체계화하여 당면 문제 해결 방안을 도출하는 과정을 거친다. 특히 CIT는 소비자들이 소비와 관련하여 회상한 사건을 검토하는 과정에서 주요 요인을 도출할 수 있다는 가정에 기반을 두고 인지적·정서적·행동적 요소를 고려하면서 특정 사건을 소비자 관점에서 이해하는데 그 활용 목적이 있다(Chell & Pittaway 1998). 따라서 CIT는 주요 사건의 식별, 사건들의 관리 방식, 그리고 사건들의 결과에 대한 이해를 촉진한다. 여기서 주요 사건이란 긍정적 혹은 부정적인 측면에서 특정 소비 행동 혹은 현상에 유의미한 영향을 미치는 모든 정황을 포함(Flanagan, 1954)한다. 일반적으로 CIT는 ① 실제 사건을 수집하기 위한 계획 수립과 구체화, ② 관찰 혹은 기타 실행 가능한 방법(예: 인터뷰)을 통한 관련 당사자로부터의 주요 사건/에피소드 수집, ③ 주요 사건들을 주제에 따라 범주화(categories), ④ 주요 사건들의 상위 차원(dimensions) 도출 및 범주를 해당되는

차원에 분류, ⑤ 결과의 해석과 보고 등의 절차를 거친다.

CIT를 통한 인간 행동의 완벽한 이해는 불가능하지만 CIT는 무엇보다 양적 연구방법론이 가지고 있는 여러 문제점들을 보완할 수 있는 대안적 방법이라는 장점을 가지고 있다(Bitner *et al.*, 1990; Gremler, 2004). 즉 소비경험과 관련한 다양한 반응을 연구자에 의해 개발된 특정한 틀(예: 설문지)에 의존하여 자료를 수집하는 것이 아니라 소비자의 언어로 수집한다는 특성이 있다. 따라서 풍부한 자료의 수집 및 체계적 분석을 통해 소비자가 중요하다고 판단하거나 가치평가 시 가치를 두는 요소들의 파악이 가능하다. 둘째, CIT는 소비자에게 자신이 직접 경험한 바를 상세히 설명하는 기회를 제공하기 때문에 관리자는 문제 해결에 필요한 매우 정확하고 확실한 정보를 확보할 수 있다. 셋째, CIT는 본질적으로 소비자의 반응을 보여주는 사건(이야기 혹은 에피소드)로부터 유형을 도출하는 귀납적(deductive) 추론에 초점을 둔다. 따라서 CIT는 그동안 연구가 미흡했던 주제 혹은 사회현상에 대한 탐색적 연구에 유용하다. 넷째, CIT는 특정 사례보다는 현상 그 자체에 집중할 수 있고, 여러 소비자가 언급한 사건을 수치화할 수 있으므로 기존의 질적 연구방법론에 대한 비판(즉, 대표성 문제와 일반화 가능성)을 보완하

기도 한다. 반면에 CIT의 단점으로는 소비자가 경험을 회상하는 과정에서 발생할 수 있는 오류로부터 자유롭지 못하다는 점과 사건(이야기/에피소드)의 해석 혹은 이해, 주제 도출 및 범주화 과정에서 연구자의 주관적 판단에 의한 오류가 발생할 수 있다는 점을 들 수 있다(Gremler, 2004).

한편 관광 분야 연구에서도 CIT를 활용한 연구가 수행되어져 왔다(강숙영, 2013; 윤성욱·서미옥, 2005; 이혜련·윤유식, 2009; 차성미·이혜원, 2014; Bitner *et al.*, 1990; Kim & Lehto, 2012; Lee & Shin, 2014; Park, Lehto & Park, 2008; Smith & Bolton, 2002; Swanson, Huang & Wang, 2014). 이를 요약하면 <표 1>과 같다.

한편 Baker, Holland and Kaufman-Scarborough(2005)는 장애인 소비자들이 소매점에서의 상호작용 과정에서 환영받고 있다 혹은 환영받지 못하고 있다고 인지하는데 작용하는 단서들을 도출하기 위해 CIT를 사용한 바 있다. Kim and Lehto(2012)는 고객 불평 웹사이트에 게시된 불평사항들을 CIT를 활용해 분석한 결과 장애인 관광객들이 인지하는 서비스 실패 요인은 서비스 전달 실패, 특별 요구 미충족, 요청되지 않은 종업원 행동으로 범주화되며, 관광 기업 유형과 회복 유형에 따라 서비스 실패 요인

<표 1> CIT를 활용한 관광 분야 연구

연구자	적용분야	연구 내용
Bitner <i>et al.</i> (1990)	항공사, 호텔, 레스토랑	다양한 서비스접점에서의 소비자경험을 수집하여 소비자의 만족과 불만족에 영향을 미치는 주요 사건 유형화
Smith & Bolton(2002)	외식, 관광	소비자가 겪은 서비스 실패의 원인과 서비스회복 관계
윤성욱·서미옥(2005)	호텔	고객 불평과 복구전략 고찰
Park <i>et al.</i> (2008)	관광	공정이론에 근거하여 가족관광시장에서 인지하는 서비스 실패 고찰
이혜련·윤유식(2009)	전시컨벤션	전시주최자의 서비스 실패와 회복 노력 고찰
강숙영(2013)	쇼핑	제주지역 외래관광자의 쇼핑활동 경험 감정과 원인에 관한 비교연구
차성미·이혜원(2014)	외식	외식정보를 제공하는 3개 매체를 이용하는 과정에서 가지게 된 긍정적·부정적 경험을 매체별 비교
Lee & Shin(2014)	레스토랑	레스토랑 이용 고객의 구전 계기와 선행요인 도출
Swanson <i>et al.</i> (2014)	관광	주요 사건과 회복 노력이 미치는 영향의 국적(미국과 중국)에 따른 상이성 도출

이 상이하다는 결과를 제시하였다.

요약하면 CIT는 소비자들의 만족/불만족에 영향을 미치는 주요 사건을 소비자 관점에서 도출하는데 유용함을 알 수 있다. 장애인 관광객의 만족/불만족 관련 연구가 아직 활성화되지 못한 시점에서(Kim & Lehto, 2012) 본 연구는 CIT를 활용하여 여행사슬 단계에서 장애인 관광객들이 신체적 모습 별로 인지하는 서비스 실패 요인을 도출하였다. 일반적으로 CIT는 긍정적 혹은 부정적인 주요 사건 모두를 도출하는데 사용되지만 본 연구에서는 Kim and Lehto (2012)와 Park *et al.*(2008) 등의 연구에서와 같이 부정적인 사건을 도출하는 것에 초점을 두었다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 자료수집

CIT에서 자료(주요 사건)를 수집하는 방법은 다양하나(예: 개별 인터뷰, 집단 인터뷰, 대상자가 직접 수기 작성, 설문지 등) 본 연구에서는 다양한 신체적 모습을 가지고 있는 장애인의 특성과 회상된 자료의 수집에 있어서의 효과성(Flanagan, 1954)을 고려하여 개별 인터뷰를 실행하였으며, 피인터뷰자의 사정(예: 시간적 제약)에 따라 일부의 경우는 집단 인터뷰를 실행하였다. CIT에 필요한 정확하고 효과적인 자료수집을 위해서는 사건을 상기할 수 있는 정황을 명확하게 제시하여야 한다(Schluter, Seaton & Chaboyer, 2008). 따라서 본 연구에서는 응답자의 적절한 진술 유도를 위해 반구조화된 질문 문항(“귀하께서 최근 관광활동에 참여하셨을 때 관광지/관광시설/관광정보 등을 이용하는 과정에서 특별히 불쾌하였거나 당혹스러웠던 상황에 대해 생각해보고, 언제 그런 상황이 일어났는지,

그리고 그 상황은 구체적으로 어떤 것이었는지 말씀해 주십시오.”)을 마련하였다.

연구내용 및 방법에 대해 연구책임자가 재직하고 있는 대학교 생명윤리위원회의 승인을 받은 후 연구책임자와 연구 목적 및 방법에 대한 상세한 교육과 가상 인터뷰(simulated interview)를 거친 연구보조원 2명이 주요 사건을 수집하였다. 응답자(informants)는 최근 1년 이내에 관광활동 참여 경험을 가지고 있는 다양한 신체적 모습(지체, 청각, 시각)의 장애인들로 구성되었으며, 이들은 눈덩이 표집법과 장애인단체(예: 장애인협회, 장애인자립생활센터, 수화통역센터 등)의 추천에 의해 소개받았다. 개별 혹은 집단 인터뷰는 사전 접촉을 통해 미리 정한 장소(예: 장애인자립생활센터, 수화통역센터, 장애인협회 사무실, 연구책임자 연구실 등)와 시각에 실시하였다. 상술한 반구조화된 문항은 모든 응답자에게 동일하게 사용하였으며, 만일 관련이 없는 사건을 언급하거나 어떤 사건을 언급해야 할지 어려워하는 경우에는 상황에 따라 추가적인 질문을 하였다. 청각장애인의 경우 전문 수화통역사를 함께 배석하여 인터뷰를 실시하였다.

자료는 2015년 1월 12일~2월 16일 사이에 수집하였고, 응답자들의 적극적 진술 유도를 위해 성실히 응답한 경우 소정의 사례품을 제공하였다. 총 32명에 대한 인터뷰를 실시(개별인터뷰 26명, 집단인터뷰 6명)하였으며, 인터뷰 내용은 응답자의 동의를 얻은 후 녹음하였고, 추후 분석을 위해 전사하였다. 전사된 내용을 반복하여 숙독하는 과정을 거쳐 총 443건의 주요 사건(서비스 실패)을 도출하였으며 이는 본 연구의 분석 단위로 활용하였다. 한편 응답자의 일반적 특징으로는 남성이 66.7%, 여성이 33.3%를 차지하였으며, 연령별로는 50대가 36.4%로 가장 많았고, 다음으로 40대(27.3%), 30대(12.1%), 60대(12.1%) 순이었다. 한편 신체적 모습별로는 지체장애(39.2%), 시각장애와

청각장애가 각각 29.4%이었다.

2. 자료의 분석

CIT는 자료 수집 후 자료의 상세함과 포괄성은 가능한 한 유지하면서 연구 목적에 적합하게 활용하기 위해 사건 분류 체계를 활용하여 유형화한다. 즉 사건(이야기/에피소드)을 주의 깊게 읽는 과정을 반복하면서 제시된 사건(경험)의 유사성에 근거하여 사건들을 범주(categories)와 차원(dimensions)으로 점증적으로 분류하는 해석에 의한 귀납적 분석 과정(analytic inductive process)을 거친다(Flanagan, 1954; Gremler, 2004).

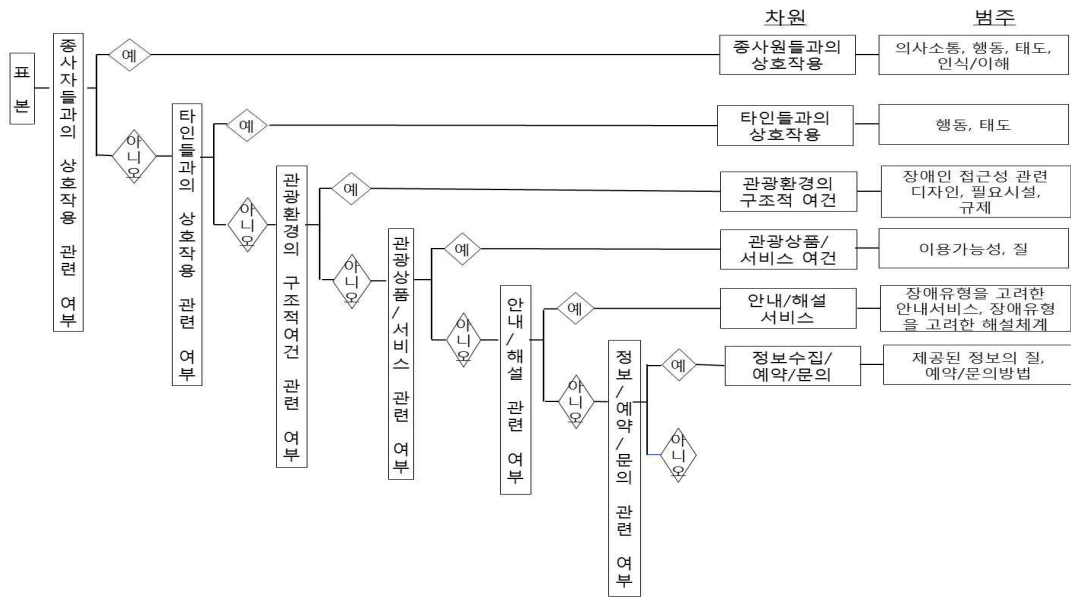
자료 분류 첫 번째 단계에서는 응답자들이 서비스 실패라고 서술한 내용을 모두 추출하였다. 응답자들은 자신들이 관광활동 참여 과정에서 조우한 사건(서비스 실패)을 비교적 상세하게 서술하였기 때문에, 한 사례 당 중심문구를 하나로 제한하지 않고, 제시된 모든 내용을 추출하여 중심문구로 코딩하였다. 이 과정에서 두 명의 연구자가 주요 사건 내용을 독립적으로 읽으면서 각 내용에 대한 중심문구를 도출한 후 코딩된 중심문구 중 반복적으로 제시된 것들은 하나로 묶고 차별화하였다. 독립적으로 이루어진 두 연구자의 분류 결과를 비교하였고, 비교 결과 의견이 상이한 경우 해당 사건 내용을 각자 주의 깊게 다시 읽은 후 논의를 통해 합의점을 도출하였다. 이런 과정을 통해 최종적으로 93개의 주요 사건(서비스 실패)이 추출되었다.

두 번째 단계는 연구자의 통찰력, 경험, 그리고 판단에 의거하여 각 사건이 가진 유사성을 바탕으로 범주화(categorized)하는 것으로 이를 위해 두 명의 연구자들이 1단계 결과인 주요 사건을 독립적으로 읽으면서 동일한 범주 내에 분류된 사건들 사이에 동질성을 유지하면서 다른 범주에 분류된 사건들과는 상이성을 유지할 수

있도록 범주화하였다. 이후 두 연구자가 결과를 비교하였으며 상이점이 발견되었을 경우 해당 사건 내용을 각각 주의 깊게 다시 읽으면서 논의를 통해 사건을 재분류하였다. 이런 과정을 통해 총 15개의 범주를 도출하였고, 각 범주에 대한 명칭을 부여하였다.

마지막 단계는 범주화된 내용들을 보다 상위의 일반적인 차원으로 유형화하는 단계로 각각의 주요 사건들은 도출된 차원 중 어느 한 차원에 속해야 하고, “장애인 관광객들이 여행사들 단계에 존재한다고 인지하는 서비스 실패는 무엇인가?”라는 연구의 기본적인 질문에 답을 제공할 수 있어야 한다(Flanagan, 1954). 이를 위해 연구자 두 명이 두 번째 단계에서 유형화된 각각의 범주를 독립적으로 검토한 후 상위 차원을 제시하는 추상화과정을 거쳤다. 도출된 결과를 비교 검토한 결과 발견된 상이점은 해당 사건 내용을 주의 깊게 다시 읽으면서 논의를 거쳐 최종적으로 여섯 개의 서비스 실패 차원을 도출하였고, 각 차원에 대해 명명한 후 <그림 1>과 같은 과정(a tree diagram)을 통해 15개의 범주를 부합되는 차원에 따라 분류하였다.

CIT에서 타당성은 자료수집의 충분성을 측정하는 내용타당성을 통해 살펴보는데(Pyun & Lee, 2004), 모든 주요 사건의 75% 이상이 도출된 범주에 포함되면 만족스럽다고 할 수 있다(Andersson & Nilsson, 1964). 본 연구에서는 수집한 주요 사건이 유형화된 범주에 따라 모두 분류되었으므로 타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 한편 신뢰성은 분석자간 신뢰도(inter-judge reliability)와 분석자 내 신뢰도(intra-judge reliability)로 평가된다. 분석자간 신뢰도는 분석자 사이에 존재하는 분류 결과의 일치 정도를 의미하며, 분석자 내 신뢰도는 특정 분석자가 분석한 결과를 동일 분석자가 일정한 시간차(예: 4주)를 두고 다시 분석하였을 때 그 결과에 있어서의 일치 정도를 의미한다. 이 때 일치



〈그림 1〉 주요 사건 분류 과정

도 계수가 80%를 상회하면 결과는 신뢰할 수 있는 것으로 판단한다(Keaveney, 1995). 본 연구에서 주요 사건을 분류한 두 연구자 사이의 일치도 계수는 88.5%인 것으로 나타났으며, 2주간의 시간차를 두고 각 연구자가 재분류한 결과의 일치도는 95.4%인 것으로 나타나 분류 결과는 신뢰할 수 있는 것으로 사료된다.

IV. 연구결과

1. 주요 사건 분류 결과

CIT는 응답자 자신들의 경험에 대한 보고에 근거하기 때문에 특정 사건의 분류 결과는 사건에 대한 응답자의 기술 또는 설명에 따라 상이하게 나타난다. 본 연구의 첫 번째 연구 문제인 “장애인 관광객들이 여행사슬 내에 존재한다고 인지하는 서비스 실패 요소와 요인은 무엇인가?”에 대한 체계적인 분석 결과(〈그림 1〉 참조) 전술하였듯이 6개의 차원과 15개의 범주로 분류되었

으며, 차원 당 평균 2.5개의 범주가 포함되었다(〈표 2〉 참조). 언급된 총 443건의 주요 사건(서비스 실패 사례) 중 29.2%(129건)는 장애인 접근성 관련 디자인, 필요시설, 규제 등과 같은 ‘관광환경의 구조적 여건’, 26.9%(119건)는 종사원들의 의사소통, 행동, 태도, 인식/이해 등이 포함된 ‘종사자들과의 상호작용’, 17.2%(76건)는 제공된 정보의 질적 측면과 예약/문의 방법이 포함된 ‘정보수집/예약/문의’, 14.3%(64건)는 관광 상품/서비스의 이용가능성 및 질을 포함한 ‘관광 상품/서비스 여건’, 9.9%(44건)는 장애유형을 고려하지 않은 ‘안내/해설 서비스’, 나머지 2.2%(10건)는 타 관광객들의 태도/행동을 포함하는 ‘타인과의 상호작용’과 관련된 것으로 나타났다.

2. 여행사슬 단계 및 신체적 모습 별 서비스 실패 차원

본 연구의 두 번째 연구 문제인 “장애인 관광객들이 인지하는 서비스 실패 요인은 여행사슬의

〈표 2〉 주요 사건의 분류 결과

차원	범주	주요 사건 수	빈도	차원 내 %	전체 %
종사자들과의 상호작용	의사소통	1	3	2.5	.7
	행동	7	21	17.7	4.7
	태도	7	21	17.7	4.7
	인식/이해	4	74	62.2	16.8
	소계	19	119	100.0	26.9
타인과의 상호작용	행동	5	5	50.0	1.1
	태도	4	5	50.0	1.1
	소계	9	10	100.0	2.2
관광환경 (교통수단, 숙소, 식당, 시설, 관광지 등)의 구조적 여건	장애인 접근성 관련 디자인	18	89	68.5	20.1
	필요시설	10	33	25.4	7.4
	규제	2	8	6.1	1.8
	소계	30	130	100.0	29.3
관광 상품/ 서비스 여건	이용가능성	16	63	98.4	14.3
	질	1	1	1.6	.00
	소계	17	64	100.0	14.3
안내/해설 서비스	장애유형을 고려한 안내서비스	5	31	70.5	7.0
	장애유형을 고려한 해설 체계	4	13	29.5	2.9
	소계	9	44	100.0	9.9
정보수집/ 예약/문의	제공된 정보의 질	7	61	80.3	13.8
	예약/문의 방법	2	15	19.7	3.4
	소계	9	76	100.0	17.2
합 계		93	443		100.0

어느 단계에서 두드러지게 나타나며, 이러한 측면은 신체적 모습 별로 상이한가?”에 대한 분석 결과 장애인 관광객들이 인식하고 있는 주요 사건(서비스 실패)은 현지 경험 단계(72%, 319건)에서 가장 많이 발생하였으며, 특히 ‘관광 환경의 구조적 여건’, ‘종사자들과의 상호작용’, ‘상품/서비스 여건’ 측면에서의 언급이 많은 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조). 다음은 정보수집/예약 단계에서 전체 주요 사건의 14.7%(65건)가 언급되었는데 특히 ‘정보수집/예약/문의(47건)’ 단계에 대한 사례가 많이 언급되었다. 현지로의/현지로부터의 이동 단계와 관련된 주요 사건은 전체의 13.3%(59건)로 이는 주로 ‘관광환경의 구조적 여건(20건)’과 ‘종사자들과의 상호작용(14건)’ 측면과 관련된 것으로 나타났다.

CIT 분석 결과에 의하면 응답자의 신체적 모습에 따라 인지한 여행사들 단계 별 서비스 실패 발생 빈도는 상이한 것으로 나타났다(〈표 3〉 참

조). 지체장애 관광객의 경우는 현지 경험 단계, 이동 단계, 정보수집·예약 단계 순으로 서비스 실패가 많이 존재한다고 인지하고 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 이들에게 있어 정보수집·예약 단계와 관련된 주요 사건은 전체 141건 중 14건(9.9%)에 불과하였으나, 이는 대부분 정보수집/예약/문의(13건)와 관련된 것으로 나타났다. 이동 단계와 관련하여 20건(14.2%)의 주요 사건이 언급되었으며, 이는 대부분 ‘관광환경(특히 교통수단 및 관련 시설)의 구조적 여건(19건)’과 관련된 것으로 나타났다. 마지막으로 현지 경험 단계에서 언급된 주요 사건은 107건(75.9%)이었으며, 특히 ‘관광 환경의 구조적 여건(83건)’에 대해 가장 많이 언급되었다.

청각장애 관광객들은 총 189건의 주요 사건을 언급하였는데, 그 빈도는 지체장애 관광객들과 동일하게 현지 경험 단계, 이동 단계, 정보수집·예약 단계 순인 것으로 나타났다. 그러나 구

〈표 3〉 여행사슬 및 신체적 모습 별 주요 사건 빈도

단계	차원	범주	전체		지체		청각		시각	
			빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
정보수집·예약	종사자들과의 상호작용	인식/이해	8	1.8	1	.7	6	3.2	1	.9
		소계	8	1.8	1	.7	6	3.2	1	.9
	상품/서비스 여건	이용가능성	5	1.1	-	-	-	-	5	4.4
		소계	5	1.1	-	-	-	-	5	4.4
	안내/해설 서비스	장애유형을 고려한 안내 서비스	5	1.1	-	-	5	2.6	-	-
		소계	5	1.1	-	-	5	2.6	-	-
	정보수집/예약/문의	제공된 정보의 질	40	9.0	13	9.2	8	4.2	19	16.8
		예약/문의방법	7	1.6	-	-	7	3.7	-	-
소계		47	10.6	13	9.2	15	7.9	19	16.8	
합계		65	14.7	14	9.9	26	13.8	25	22.1	
현지료의/현지로부터의 이동	종사자들과의 상호작용	행동	5	1.1	-	-	4	2.1	1	.9
		태도	1	.2	-	-	1	.5	-	-
		인식/이해	8	1.8	-	-	8	4.2	-	-
		소계	14	3.2	-	-	13	6.9	1	.9
	타인(관광객)과의 상호작용	행동	2	.5	-	-	2	1.1	-	-
		태도	-	-	-	-	-	-	-	-
		소계	2	.5	-	-	2	1.1	-	-
	관광환경(교통수단 및 관련 시설)의 구조적 여건	장애인 접근성 관련 디자인	3	.7	3	2.1	-	-	-	-
		필요시설	17	3.8	16	11.3	-	-	1	.9
		소계	20	4.5	19	13.5	-	-	1	.9
	상품/서비스 여건	이용가능성	7	1.6	1	.7	5	2.6	1	.9
		소계	7	1.6	1	.7	5	2.6	1	.9
	안내/해설 서비스	장애유형을 고려한 안내 서비스	11	2.5	-	-	8	4.2	3	2.7
		소계	11	2.5	-	-	8	4.2	3	2.7
정보수집/예약/문의	제공된 정보의 질	5	1.1	-	-	5	2.6	-	-	
	소계	5	1.1	-	-	5	2.6	-	-	
합계		59	13.3	20	14.2	33	17.5	6	5.3	
현지경험	종사자들과의 상호작용	의사소통	3	.7	-	-	3	1.6	-	-
		행동	16	3.6	6	4.3	7	3.7	3	2.7
		태도	20	4.5	3	2.1	16	8.5	1	.9
		인식/이해	58	13.1	10	7.1	33	17.5	15	13.3
		소계	97	21.9	19	13.5	59	31.2	19	16.8
	타인(관광객)과의 상호작용	행동	3	.7	-	-	2	1.1	1	.9
		태도	5	1.1	-	-	5	2.6	-	-
		소계	8	1.8	-	-	7	3.7	1	.9
	관광환경(교통수단, 숙소, 식당, 시설, 관광지 등)의 구조적 여건	장애인 접근성 관련 디자인	86	19.4	69	48.9	1	.5	16	14.2
		필요시설	16	3.6	9	6.4	2	1.1	5	4.4
		규제	8	1.8	5	3.5	-	-	3	2.7
		소계	110	24.8	83	58.9	3	1.6	24	21.2
	상품/서비스 여건	이용가능성	51	11.5	4	2.8	17	9.0	30	26.5
		질	1	.2	1	.7	-	-	-	-
		소계	52	11.7	5	3.5	17	9.0	30	26.5
	안내/해설 서비스	장애유형을 고려한 안내 서비스	15	3.4	-	-	15	7.9	-	-

정보수집/예약/ 문의	장애유형을 고려한 해설 체계	13	2.9	-	-	10	5.3	3	2.7
	소 계	28	6.3	-	-	25	13.2	3	2.7
	제공된 정보의 질	16	3.6	-	-	11	5.8	5	4.4
	예약/문의방법	8	1.8	-	-	8	4.2	-	-
	소 계	24	5.4	-	-	19	10.1	5	4.4
합 계		319	72.0	107	75.9	130	68.8	82	72.6
총 계		443	100.0	141	100.0	189	100.0	113	100.0

체적인 서비스 실패 유형별 발생 빈도는 두 집단 간에 상이한 것으로 나타났다. 즉 청각장애 관광객들은 정보수집·예약 단계와 관련된 서비스 실패 사례를 전체 198건 중 13.8%(26건) 언급하였는데, 이 중 과반수(15건) 정도가 '정보수집/예약/문의'와 관련된 것이었다. 이들이 언급한 이동 단계에 있어서의 서비스 실패 사례는 17.5%(33건)이었는데, 이 중 약 1/3(13건)이 '종사자들과의 상호작용'과 관련되었으며, 8건은 '안내/해설 서비스'와 관련된 것으로 나타났다. 현지 경험 단계와 관련된 주요 사건의 비율은 전체 언급된 주요 사건 중 가장 높은 68.8%(130건)인 것으로 나타났으며, 이 중 '종사자들과의 상호작용'과 관련된 것이 59건, '안내/해설 서비스'와 관련된 것이 25건 언급되었다.

한편 시각장애 관광객들은 다른 두 집단과는 달리 현지 경험 단계, 정보수집·예약 단계, 이동 단계 순으로 서비스 실패 사례를 많이 언급하였다. 이들이 언급한 총 113건의 주요 사건 중 정보수집·예약 단계와 관련된 것은 22.1%(25건)이었으며, 대부분은 '정보수집/예약/문의'(19건)와 관련된 것으로 나타났다. 이동 단계와 관련해서는 5.3%(6건)만이 언급되었는데, 그 중에서도 '안내/해설 서비스(3건)'와 관련하여 많이 언급하였다. 현지 경험 단계와 관련된 주요 사건은 전체 언급된 주요 사건 중 71.9%(82건)이었으며, 특히 '관광 상품/서비스의 여건(30건)', '관광 환경의 구조적 여건(24건)', '종사자들과의 상호작용(19건)'과 관련하여 상대적으로 많이 언급하였다. 여행사별 단계 별 신체적 모습

을 달리한 응답자들이 언급한 주요 사건(서비스 실패) 사례를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 정보수집·예약 단계

CIT 분석 결과에 의하면 신체적 모습에 관계없이 장애인 관광객들이 주로 언급한 정보수집·예약 단계에서의 서비스 실패 사례는 제공되고 있는 관광정보의 질적 측면(예: 접근성 관련 정보 미흡, 제공된 관광정보의 부정확성, 한정성, 상세하지 못함 등)과 관련되어 있으나 질적 측면의 구체적 내용은 상이한 것으로 나타났다.

우리가 답사를 안 해보고 가잖아요. 인터넷 상에 좋게 되어 있다고 해도 막상 가보면 그게 아니야. 그거 하고 진짜 계단도 있고 없다고 해봤는데 그런 적도 있었고... (남성, 50세, 지체장애인)

인터넷을 봤을 때 저희는 충분히 [정보를] 얻는다고 생각을 하는데 인터넷에 틀린 정보들이 많더라고요. 업데이트가 바로바로 되는 게 아니어서... (여성, 45, 청각장애인)

스마트폰 어플리케이션 있잖습니까? 앱으로 여행 정보들이 제공되는데 그게 너무 제한적인 거죠. 그러니까 [무슨] 말인가 하면 [제공되는 정보가] 몇 군데 안 되는 거죠. 우리가 엄청나게 좋은 값비싼 그런 시설에는 갈 수도 없고... (남성, 40세, 시각장애인)

특히 시각장애인 관광객은 제공되고 있는 관광 정보가 이미지 파일로 되어 있거나 읽기 프로그램과의 호환성 부족 등으로 전혀 이용할 수 없는 서비스 실패 사례에 대해 언급하였다.

정보에 접근 할 수가 있어야 하는데 정보에의 접근 자체가 차단되어 있어요. 예를 들면 이미지 인데 설명이 없는 경우도 있고... 사진이나 그림 그런 거는 이해합니다. 그런데 심지어 글자로 된 걸 다시 캡처해서 이미지로 만들어가지고 갖다 붙인 거예요. 왜 그런 식으로 하는지 모르겠어요. 그게 제일 이해가 안 됩니다... 또 모든 홈페이지나 이런 게 우리가 다 접근할 수 있는 게 아니기 때문에 큰 제목만 보이고 세부 내용을 보고 싶는데 시각장애인용 소프트웨어인 읽기 프로그램이 잘 적용이 안 되는 부분도 있고... (남성, 36세, 시각장애인)

여행사슬 첫 번째 단계에서 자신의 욕구를 충족시킬 수 있는 정보수집이 이루어지면 관광객들은 여행 상품, 교통편, 숙소 등에 대한 문의·예약을 하게 되는데, 특히 청각장애 관광객들은 이 과정에서 한정된 문의/예약 수단 및 종사자들의 장애인 응대 방식 미숙 등과 같은 서비스 실패에 직면하고 있는 것으로 나타났다.

여행을 한다고 결정을 하고 [상담을 위해] 여행사에 가면 일하는 사람들이 있잖아요. 거기서 얘기를 하게 되면 [직원분들이] 수화를 모르시니까 잘 안 통해요. 또한 아까 얘기했듯이 정보들은 청각장애인들이 더 찾기가 어렵거든요. 비장애인들은 그냥 간단 간단한 설명을 해줘도 잘 이해하겠지만 저희 같은 경우는 좀 더 꼼꼼하게 설명도 하고 사진도 보여줘야 하는데... (남성, 32세, 청각장애인)

2) 현지로의/현지로부터의 이동 단계

이동 단계에서 관광객들은 교통수단과 관련 시설(예: 공항, 역, 터미널, 항만 등), 종사자, 타 관광객 등과 같은 속성과 조우하게 된다. 이와 관련하여 장애인 관광객들은 다양한 형태의 서비스 실패 사례를 언급하였는데, CIT 분석 결과에 의하면 신체적 모습에 따라 인지하는 측면은 상이한 것으로 나타났다. 예를 들어 지체장애 관광객들은 이 단계에 존재하는 서비스 실패의 대부분이 관광환경(교통수단 및 관련시설)의 구조적 여건(예: 리프트 장착 차량 부족, 장애인용 화장실 부족 등)과 관련되어 있음을 언급하였다.

관광버스가 많잖아요. 근데 그런 거는 진짜 장애인을 위한 차가 없는 거 같아요. 차를 보면 문도 좀 넓고 우리가 [다른 시기에 여행을 할 때] 이용했던 [리프트가 장착된] 버스처럼 휠체어가 올라가고 그러면 봉사자들이 덜 힘들거든요... [봉사자들이 나를] 업어서 올리고 내리고 할 때 정말 불편하더라고요. (여성, 49세, 지체장애인)

동해남부선을 한번 탔을 때는 휠체어 좌석이 별도로 없고 한 쪽에 의자만 없다는 그거뿐이고 사람들 다니고 좀 그렇더라고요. 또 기차를 이용하면 소변과 같은 이런 신변처리가 제일 어려운데 문제인데 기차에서 화장실 사용하는 건 힘들어요. (여성, 47세, 지체장애인)

반면 청각장애 관광객들은 교통수단 관련 시설에서 근무하고 있는 종사자들의 장애인에 대한 인식/이해 부족 혹은 장애인 응대방식의 미숙, 그리고 교통수단 관련 시설의 장애유형을 고려하지 않은 안내서비스(예: 음성 중심 안내)에 의해 발생하는 문제를 서비스 실패로 언급하였다.

항공사의 서비스 같은 거는 불량스럽다고 생각이 들기 때문에 좀 예민한 사람들은 기분이 나쁠 거예요. 차별 당하는 기분을 느끼고. 예를 들어 [카운터에서] 필담을 시작하게 되면 직원들의 표정이 짝 변해요. 좀 건성으로 서비스를 하는 그런... 좀 웃으면서 다른 사람이랑 똑같이 서비스 해주면 되겠는데 확 변하니깐 저도 좀 미안한... 저한테 화를 내요. '미안합니다!' 이러면서 화를 내요. (여성, 35세, 청각장애인)

공간에 비행기가 연착이 되는 경우가 있어요. 그러면 방송으로만 이야기를 해주고 다른 어떤 시각적인 걸로 전혀 정보 전달이 안돼요. 어떤 문제점이 생겼을 때, 예를 들어 연착이 됐을 때 연착된 이유가 비 때문이다 그런 내용들을 필담으로 좀 정확하게 전달해주면 좋는데... (여성, 40세, 청각장애인)

한편 시각장애 관광객들은 장애 특성 상 보호자가 동행하는 경우가 많은 관계로 이동 단계에서 경험한 서비스 실패에 대한 언급이 별로 없었지만 전맹이 아닌 응답자는 이동 중 장애유형을 고려하지 않은 안내 서비스와 관련하여 다음과 같은 서비스 실패 사례를 언급하였다.

[단체로] 여러 대의 버스로 [여행을] 갈 때 [휴게소나 관광지의] 주차장에서 내가 탔던 버스가 어느 것인지 찾는 것이 제일 힘듭니다. 어느 차가 어느 차인지 구별 좀 하게끔 [큰 글씨로 써서] 앞에 좀 붙여 놓는다면지... (남성, 70세, 시각장애인)

뿐만 아니라 관광지/관광지로부터 이동을 위해 교통수단을 이용할 때 조우하는 종사자의 직무 태만 혹은 타 승객들의 이기적이며 무례한 행동은 시각장애 관광객과 청각장애 관광객이 각각 언급하였듯이 서비스 실패라 할 것이다.

서울에서 [KTX를 탈 때] 내가 혼자 탄다고 [직원에게] 알려 [도움을 받고] 탔는데 부산에 도착 했는데 사람[도우미 직원]이 안 오는 거예요. [다른 승객들이] 다 내렸는데 아무도 안 오는 거예요. (여성, 37세, 시각장애인)

항공편을 이용할 때 제가 원하는 것들을 [사전에] 얘기를 해서 예약을 합니다. 그날도 제가 예약한 자리에 앉아 있는데 옆 자리의 승객이 저를 보고 자리를 옮기라고 하는 거예요 그래서 '왜 그러냐?'하고 물어보니까 내가 막 많이 움직이고 손으로 얘기를 하니깐 자기가 불편하다는 거예요. 그래서 제가 원래 예약했던 자리가 아닌 다른 자리로 쫓겨나서 앉았는데... (남성, 57세, 청각장애인)

3) 현지 경험 단계

관광자들은 현지 경험 단계에서 자신의 신체(몸)의 일부 또는 감각기관을 활용하는 행위를 가장 많이 하게 된다(Darcy, 2012; Shakespeare & Watson, 2001; Urry, 2002). 따라서 이러한 행위들에 참가할 수 있는 여건 존재 여부는 관광객들의 (불)만족에 영향을 미치게 된다. CIT 분석 결과에 의하면 장애인 관광객들은 이 단계에서 서비스 실패 사례를 가장 많이 언급하였으나, 주요 내용은 신체적 모습에 따라 조금 다른 것으로 나타났다.

관광자원/시설에의 접근성 부족은 장애인 관광객들이 당면하는 주요 제약요인이다(Daniels et al., 2005; Eichhorn & Buhalis, 2011; Israeli, 2002, McKercher et al., 2003; Richards et al., 2010; Shaw & Coles, 2004; Smith, 1987). CIT 분석 결과에 의하면 이와 관련된 서비스 실패 사례는 특히 청각장애를 제외한 장애인 관광객들에 의해 언급되고 있다. 즉 이들은 관광지 및 관광 편의시설에서의 접근성 관련 디자인 문제(예: 턱, 계단, 협소한

공간, 비연속적인 선형 블록 등) 및 필요시설 (예: 장애인 전용화장실, 표준화된 시설 등)의 미제공과 관련하여 많은 서비스 실패를 경험하고 있는 것으로 나타났다.

[숙박시설] 안에 들어가도, 화장실하고 방 사이에 턱도 이만치 있어. 그러면 우리가 들어가서 이용하기가 좀... 그리고 [근육]장애인들은 몸을 움직이는 반경이 커야 되는데 [객실이] 일반인에 맞추다 보니까 딱 일반인 기준으로 하다보니까 작은 거야. 그리고 우리가 휠체어를 안타더라도 우리가 몸을 돌리려면 일반사람들은 그냥 앉아서 다리 돌리면 되지만 우리는 걸음을 땀 후 이렇게 돌려야 되는... 그만큼 행동반경이 넓어야 되는데 그게 그런 거는... (남성, 59세, 지체장애인)

우리나라를 보면 유도 블록이 점형 블록만 되어 있고 선형 블록은 최소 기준만 설치만 되어 있어가지고... 형식상으로 문 앞에 점형 블록만 있는 거지 실제 시각장애인들이 혼자 이동 할 수 있는 점자 블록이 안 되어 있습니다. 관광지 안에서 조차도 혼자 다닐 수가 없어요. 또 호텔 같은 경우는 카펫이 깔려 있기 때문에 아예 점자 블록 설치했다고 해도 덮여 있어서 우리가 다닐 수 있는 입지가 안 되고 ... 점자표기 호수 같은 경우는 만약에 301호실 그거를 좀 입체적으로 3.0.1을 튀어 나올 수 있으면 우리가 만져보면 알 수 있거든요... 또 화장실을 [보면] 이용한 후 물 내리는 데가 다 달라요. 찾지를 못해요. 온만 변기를 손으로 다 더듬습니다. 벽도 다 더듬고 변기도... 어떤 거는 위에 있는 것도 있고 벽에 붙은 것도 있고 어떤 거는 옆에 붙은 것도 있고 물 내리는 게 다 다르고 표준형이 안 되어 있어서 ... (여성, 37세, 시각장애인)

일반적으로 관광 상품/서비스는 고객과의 접점에 위치하는 인적자원에 의해 제공되기 때문에

이들은 고객들의 소비 경험에 직접적이면서도 강력한 영향을 미친다. 특히 종사원들의 장애인에 대한 이해, 우호적인 태도, 긍정적인 행동, 혹은 적절한 응대방식은 관광자원/시설/정보에의 접근성 결핍으로 인한 장애물을 경감시키는데 큰 역할을 할 수 있다(Murray & Sproats, 1990). 반면 종사원이 노골적으로 표현하는 부정적 태도 혹은 무례한 행동 뿐 만 아니라 무의식적으로 이루어지는 미세한 몸짓들조차 장애인 관광객들을 당황스럽게 만들 수도 있다. CIT 분석 결과에 의하면 장애인 관광객들의 경우 신체적 모습에 관계없이 종사자들과의 상호작용 과정에서 적지 않은 서비스 실패를 경험하고 있는 것으로 나타났다.

사람들이 인식이 어떤가 하면 장애인 판단을 자기가 하는 거야. 일반인들은. 사람들이 장애인 하면은 자기 몸으로 움직이고 걸어 다닐 수 있고 지팡이 짚고 다닐 수 있을 정도의 그런 사람들을 기준으로 [판단]하는 거야. (남성, 59세, 지체장애인)

[주인이] 투덜대고 던지고 그래서 “왜 그래냐?”고 그 사람을 불러서 물었어. “사장님 장애인이 와서 기분이 나쁜 거냐?”고 하니깐 그렇다는 거야. 정상적으로 딱 이야기하는 거야. (남성, 54세, 지체장애인)

항상 메뉴판을 보고, 시선을 맞추고, 음식을 [손으로] 짚은 다음에 ‘하나 주세요.’ 이런식으로 의사소통을 합니다. 그러면 눈으로 확실히 확인이 되는데... 어떤 종업원이 음식을 잘못 갖다 줬습니다. 그래서 다시 설명을 드렸습니다. 메뉴판을 보고 이게 아니라 이거였다 라고 이야기를 했는데, [종업원이] ‘모르겠다, 그런 적 없습니다, 그렇게 이야기한 적이 없고 주문한 대로 갖다 줬다’고 말해서 주인한테 가서 이 상황에 대해 설명

을 했는데 걸으려는 죄송하다고 말을 하는데 진심이 느껴지지 않는 말이었습니다. (여성, 29세, 청각장애인)

가끔 가이드의 배려 없는 행동. 그게 뭐냐 하면 어느 곳에 가이드를 따라 갔는데 그 가이드가 자유 시간을 주는데 그걸 자세하게 알려주지 않고 그냥 말해버리고 흩어잡니다. [이럴 경우] 나를 포함한 농인들은 어디로 갈 수도 없고 있을 수도 없는 상황입니다. 어디 갔다 오자니 불안하고 그렇다고 그 자리에 있으려니 시간이 아깝고... 제가 처음에 분명히 농인이라고 말씀을 드렸고 어디로 가고 무엇을 하게 되면 꼭 글로 써 달라고 말씀드렸는데도 불구하고 무의식중에 그렇게 하는 것 같아요. (여성, 58세, 청각장애인)

숙박시설에 있어서는 직원들이 아주 친절하고 시각장애인들을 어떻게 해야 할지를 잘 숙지해서 시각장애인들이 예약을 하고 [도착하면] 입구에서부터 체크인에서부터 방 안내까지, 방안의 여러 가지 설명들, '여기는 점자가 되어 있다 안 되어 있다.' 이런 설명을 해 주고... 3분에서 5분 정도면 되거든요. 그 정도만 누군가가 [객실] 안의 구조를 설명해주면 상당히 훨씬 편하겠죠... 또 저희를 안내할 때는 저희를 잡아서 안내를 하는 게 아니라 팔만 살짝 주면 되는데, 그런 부분도 그런 서비스업에 종사하시는 분들도 아직 모르는 분들이 너무 많고 그리고 시각장애인들한테 어떻게 도와줘야 될지를 몰라서... 일일이 설명하기에는 여러 가지 한계가 있고 그냥 넘어갈 때가 많은데... (남성, 36세, 시각장애인)

어쨌든 보호자와 같이 가잖아요. 그런데 뭔가 저한테 물어 보는 게 아니라 보호자한테 항상 물어봐요. 저는 아예 무시하고. 예를 들어서 음식 같은 것 주문 받을 때도 내거를 주문 받아도 옆에 보호자를 쳐다보고 보호자와 이야기하고 나를

제외시키고 그런 경우는 많이 있습니다. (여성, 37세, 시각장애인)

한편 관광기업은 기본적으로 관광자의 욕구에 부합되는 상품/서비스를 제공해야 한다. 그러나 CIT 분석 결과 지체장애 혹은 시각장애 관광자의 욕구를 충족시킬 수 있는 상품/서비스가 전무하거나 불합리하게 차단되어 이용할 수 없는 경우도 존재하는 것으로 나타났다.

우리에게 맞는 여행상품을 판매하는 여행사들이 없고... (남성, 58세, 지체장애인)

전동휠체어는 충전을 해야 되는데 중간 중간에 충전할 수 있는 시설이 없어서... (남성, 64세, 지체장애인)

전문 여행도우미가 딱 있으면 운전부터 시작해서 계획 짤 때도 같이 짜고 이렇게 해서 가면 좋을 것 같아요. 설명도 계속 해 줄 수 있고 어떤 음성 설명이라는 건 한계가 있잖아요. 근데 사람이 붙으면 모든 설명이 다 가능하니까... 아니면 유명한 여행지마다 교육이 잘 된 [전문]안내자가 배치되어 있었으면... 우리가 요구를 하면 안내를 해줄 수 있는... (여성, 37세, 시각장애인)

시각장애인이라는 이유만으로 어떤 곳의 입장이 거부당하거나, 놀이공원에서 청룡열차와 같이 탈 수 있는, 시각장애와는 상관이 없는, 그런 놀이기구도 장애인이 이용하기에 위험하다고 이용이 거부당하는... (남성, 36세, 시각장애인)

관광자들은 다른 단계에서와 마찬가지로 현지 경험 단계에서도 보다 풍요로운 경험을 위해 정보를 얻거나 안내/해설 서비스를 필요로 하는 경우가 빈번히 발생한다. 이러한 서비스의 제공은 특히 감각(시각, 청각) 장애를 가진 관광자들의

풍요로운 현지 경험을 가지는데 중요한 요소로 작용하지만 이들이 가진 장애를 고려한 안내/해설 서비스 부재(예: 음성중심 안내/해설 서비스 등) 및 정보제공 미흡(예: 음성중심 혹은 문자중심 안내)은 도처에 존재하는 것으로 나타났다.

[2015년] 1월에 서울 국립 중앙박물관에 홈페이지가 보고 싶어서 갔었거든요. 그런데 다 음성으로 되어 있고 [다른 관람객들은] 이어폰으로 끼고 [설명을] 듣고 있거든요. 거기에서 안내해 준다고 하던데 저는 아무 필요가 없었죠. 편리하다고 이야기 하는데 그냥 눈만 멀뚱멀뚱 뜨고 자세히 알고 싶는데 방법이 없더라고요. (여성, 35세, 청각장애인)

여행지의 호텔이나 숙소에서 급하게 필요한 것이 있거나 묻거나 할 때 프론트에 전화를 해야 되는데 안 되는 거예요. 그것 때문에 좀 당황하고 직접 내려갔다가 또 올라왔다가 다시 내려갔다가 설명하고... (여성, 58세, 청각장애인)

시각장애인을 위해서는 음성신호기라던지 음성안내기라던지, 이런 음성을 이용한 관광지 안내가 되어야 하는데 그런 부분이... 점자로 이루어진 안내지도라던가 이런 부분이 갖추어지지 않은 관광지가 대다수이기 때문에, 독립적으로 관광을 하기에는 어려움이 있는 것 같습니다. (남성, 36세, 시각장애인)

한편 현지 경험 단계에서 발생하는 타인의 무관심 혹은 무례한 행동과 이에 대한 관광지/관광기업 관리자의 소극적인 대처는 관광객들의 관광경험을 부정적으로 만드는데 기여하는데, 이에 대해 청각장애를 가진 응답자는 다음과 같이 언급하였다.

중간에 새치기하는 사람도 있어요. 제 앞 쪽에서 새치기를 한다고 해도 말을 못해요. 종업원이 보고 그것들을 제지를 해줘야 하는데... 새치기를 하는데도 제가 말을 못하니깐 바로바로 말을 못하니깐 그냥 기다리고 참는 수밖에 없고... 유명한 관광지 같은 경우에 차라리 번호표를 제공해 주면... (여성, 40세, 청각장애인)

V. 논의 및 결론

최근 들어 많은 국가나 국제기구에서 모든 시민의 관광 향유권을 주창하고 있으나 장애인들의 관광, 스포츠, 여가, 예술 등을 포함하는 문화생활에의 참여는 비장애인에 비해 월등히 낮은 수준이다(Darcy & Taylor, 2009). 2014년 장애인 실태조사 결과에 의하면 우리나라 장애인의 84.3%가 혼자 외출할 수 있는 조건을 가지고 있음에도 불구하고 여행 참가 비율은 9.8%, 지난 1년간 해외여행 참가 비율은 3.9%에 불과(보건복지부·한국보건사회연구원, 2014)하다는 점을 이를 잘 보여준다. 이런 측면에서 Ateljevic *et al.*(2009)이 “관광은 전 세계에 걸쳐 사회적 정의와 형평성을 촉진하는 아젠다를 추구하여야 한다(p. 549)”라고 한 제언은 정부, 학계, 업계가 추구해야 할 방향성(즉 모든 관광객의 평등성, 존엄성, 독립성 보장)에 근본적인 지침이 되어야 할 것이다.

일반적으로 관광활동에의 참여는 몸(신체)의 공간적 이동을 의미하며 몸(신체)을 활용하여 오래 기억되는 생생한 경험을 얻는 행위이다(Shakespeare & Watson, 2001; Small & Darcy, 2011; Urry, 2002). 따라서 신체적 모습은 관광경험에 있어서 또는 관광환경에 대한 인식에 있어서 많은 영향을 미치는 중요한 요소이다. 본 연구는 관광활동 참여와 관련하여 개인의 신체적 손실로 인해 고착화된 모습(embodiment)에 따른 관광경험의 질적 차이

(서비스 실패 인식)를 CIT를 활용해 살펴 볼 목적으로 수행되었다. 연구의 주요 결과와 이에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, CIT 분석 결과 응답자들이 언급한 서비스 실패 사례 443건은 15개 범주로 유형화되었으며, 이는 다시 '종사자들과의 상호작용(4개 범주)', '타인(관광객)과의 상호작용(2개 범주)', '관광환경의 구조적 여건(3개 범주)', '상품/서비스 여건(2개 범주)', '안내/해설 서비스(2개 범주)', '정보수집/예약/문의(2개 범주)' 등 6개 차원으로 분류되었다. 이와 같은 결과는 관광기업의 인적 서비스에 초점을 두고 서비스 실패를 도출한 선행 연구(Bitner *et al.*, 1990; Kim & Lehto, 2012)와 차이가 있는데, 이는 본 연구가 보다 광범위한 관광환경(관광지, 관광편의시설, 교통수단 및 관련 시설, 타 관광객 등)을 대상으로 서비스 실패 요인을 도출하였기 때문이다.

둘째, 여행사슬 단계 별로 살펴보았을 때 장애인 관광객들은 현지 경험 단계에서의 서비스 실패를 가장 빈번하게 언급하였으며, 이 단계에서는 특히 '관광 환경(관광지, 관광편의 시설)의 구조적 여건', '종사자들과의 상호작용', '상품/서비스 여건' 등에 집중되었다. 다음은 정보수집·예약 단계인데 이 단계에서는 '정보수집/예약/문의' 측면에 대한 사례가 많이 언급되었다. 이동 단계에서는 서비스 실패는 가장 적게 언급되었지만, 이 단계에서 '관광환경(교통수단 및 관련 시설)의 구조적 여건' 및 '종사자들과의 상호작용' 관련 사례는 상대적으로 많이 언급되었다. 이와 같은 결과는 장애인 관광객들은 관광활동 참여 전 과정에 걸쳐 서비스 실패를 경험한다는 Small and Darcy(2011)의 주장과 동일하며, 특히 현지 경험 단계에서의 서비스 실패에 대한 언급이 많은 것은 이 단계에서 몸(신체)을 이용한 관광환경과의 다양한 접촉상황이 장시간에 걸쳐 연속적으로 이루어지기 때문인 것으로 사료된다.

셋째, CIT 분석 결과에 의하면 신체적 모습에

따라 응답자들이 빈번하게 언급한 여행사슬 단계 별 서비스 실패 사례는 상이한 것으로 나타났다. 지체장애 관광객의 경우 정보수집·예약 단계 관련 서비스 실패 사례는 전체의 9.9%에 불과하였으나, 이의 대부분이 제공된 정보의 질(예: 접근성 관련 정보 부족, 부정확한 정보, 불충분한 내용)에 집중된 것으로 나타났다. 이동 단계에서는 대부분 필요시설(예: 경사로, 특수차량 등)의 미제공과 관련되었으며, 현지 경험 단계의 경우는 주로 관광환경의 장애인 접근성 관련 디자인(턱, 계단, 협소한 객실 등)에 집중되었다. 청각장애 관광객들이 언급한 정보수집·예약 단계 관련 서비스 실패 사례는 13.8%이었는데, 특히 음성 중심으로 이루어지는 정보수집·예약·문의와 관련된 것이었다. 이동 단계 관련 사례(17.5%) 역시 음성 중심으로 이루어지는 종사자들과의 상호작용 혹은 안내 서비스에서의 서비스 실패가 높은 비중을 차지하였다. 그 중에서도 현지 경험 단계 관련 서비스 실패 사례가 가장 많았으며(68.8%), 언급된 사례들은 주로 청각장애인에 대한 이해가 부족한 종사자들과의 상호작용 혹은 현지 제공 안내/해설 서비스와 관련된 것이었다. 한편 시각장애 관광객들의 경우 다른 두 집단과는 달리 정보수집·예약 단계에서의 서비스 실패 빈도가 상대적으로 높으며(22.1%), 이는 대부분 제공된 정보의 질(예: 이미지 중심의 정보, 소프트웨어와의 호환성 미흡 등)과 관련되었다. 이동 단계와 관련해서는 시각장애들의 경우 독립적 이동 보다는 대부분 보호자와 함께 이동하는 특성으로 인해 서비스 실패 사례가 많지 않았지만(5.3%) 문자 중심의 안내 서비스가 문제인 것으로 나타났다. 현지 경험 단계 관련 서비스 실패 사례는 전체의 71.9%이었으며, 특히 '관광 상품/서비스의 여건(예: 이용기회 박탈, 전문 안내요원 부재 등)', '관광환경의 구조적 여건(예: 불연속적인 선형 블록 설치)', '종사자들과의 상호작용(예: 시설 이용 방법 미설명,

안내방법 미숙지, 무시 등) 등과 관련된 사례가 상대적으로 많았다.

본 연구는 장애인 관광객들이 관광활동 참여 과정에서 직면하는 장애물을 특정 장애유형 관점에서 식별하고자 하였던 선행 연구들(예: 문상정 외, 2015; 배만규·박상훈, 2008; 이명철·장인호, 2012; 이훈·이영진, 2010; Burnett & Baker, 2001; Daniels *et al.*, 2005; Daruwalla & Darcy, 2005; de Faria, da Silva & Ferreira, 2012; Israli, 2002; McKercher *et al.*, 2003; Murray & Sproats, 1990; Ray & Ryder, 2003; Richards *et al.*, 2010; Shaw & Cole, 2004; Stumbo & Pegg, 2005; Yau *et al.*, 2004)과는 달리 관광경험에 부정적 영향력을 미치는 서비스 실패 요인을 장애인 당사자의 언어를 통해 상세하고 폭넓게 도출한 후 6개 차원 15개 범주로 유형화하여 여행사슬 단계 별, 장애인 관광객의 신체적 모습별로 구분하여 살펴보았다. 이런 점에서 본 연구는 관련 분야의 지식 기반을 확충하여 후속 연구의 기틀을 마련하였다는 점에서 의의가 있다. 따라서 본 연구 결과는 여행사슬 단계 별로 장애인 관광객들의 신체적 모습을 고려한 서비스 실패 제거 방안을 마련하는데 효과적인 시사점을 제공하며, 이에 대한 논의는 다음과 같다.

일반적으로 관광정보는 관광객이 “충분한 정보를 가지고 의사결정(informed decision)”을 하는데 있어 절대적인 필요 요소로서 개인의 욕구/필요를 충족시킬 수 있는 최적 대안을 선택하도록 도움 뿐 아니라(Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis, 2008; Hersh, in print) 관광객이 여행 중 직면할 수 있는 불확실성과 위험을 감소시키는 역할을 담당한다(Vogt & Fesenmaier, 1998). 따라서 다양한 원천을 통해 관광과 관련한 필요 정보를 적시에 획득하는 것은 모든 관광객, 특히 장애인 관광객에게

있어 매우 중요하다(이봉구, 2011, 2012; Eichhorn *et al.*, 2008; Stumbo & Pegg, 2005). 그러나 연구 결과에 의하면 신체적 모습에 관계없이 장애인 관광객들은 여행사슬 단계 전반에 걸쳐 현재 제공되고 있는 정보의 질적 측면에 존재하는 서비스 실패를 공통적으로 언급하고 있다. 특히 오늘날 인터넷 혹은 스마트폰 어플리케이션을 통해 제공되고 있는 정보는 정확성, 상세함, 포괄성 측면에서 문제를 가지고 있을 뿐 아니라 일부 정보는 이미지 형태로 제공되거나 소프트웨어와의 호환성이 떨어져 특정 신체적 모습(시각 상실)을 가진 관광객들은 이용할 수 없는 것이 현실이다. 한편 다른 신체적 모습(청각 손실)을 가진 관광객들은 음성 중심으로 제공되고 있는 정보로 인해 자신들의 필요를 충족시키지 못하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 개별 관광지/관광편의시설/관광시설 관리운영자들은 장애유형에 부합되는 정보 콘텐츠 및 제공 방식(예: 시청각 장애인을 위해 W3C의 web content accessibility guideline 준수)을 마련하여야 할 것이고, 정부는 이를 기초자치단체 → 광역자치단체 → 전국으로 통합하는 접근가능한 관광정보시스템(ATIS: accessible tourism information system)을 구축해야 할 것이다. 또한 청각장애 관광객들이 정보수집/예약/문의 단계에서 언급한 서비스 실패를 제거하기 위해서는 영상전화기 혹은 문자서비스를 활용한 예약/문의 통로를 구축하여야 할 것이다.

종사자와의 상호작용에서 발생하는 서비스 실패 사례는 현지 경험 단계에서 가장 빈번하게 나타났다. 그러나 장애인 관광객의 신체적 모습에 관계없이 여행사슬 전 단계에서 볼 수 있는 현상이다(Small *et al.*, 2012). 이를 제거하기 위해 관광 상품/서비스 제공 주체는 강력한 서비스 지향성을 가진 종업원을 채용하는 한편 on-/off-line 교육·훈련 매뉴얼(예: 장애인의 신체적 모습에 따른 특성, 욕구, 응대방법, 장애인 관련 법, 장

애체험 등 포함)을 개발하고 주기적인 교육·훈련을 실시하여 종사자들이 장애인에 대한 올바른 이해/인식/응대 방식을 숙지하게 하고 이를 바탕으로 신체적 모습에 부합되는 서비스(예: 휠체어 다루기, 수화, 필담, 안내견 다루기, 시각장애인 안내방법 등)를 제공하도록 유도하여야 할 것이다.

한편 다른 서비스 실패 차원(관광환경의 구조적 여건, 상품/서비스 여건, 안내/해설 서비스)에 대한 언급 빈도는 여행사측 단계 및 장애인관광자의 신체적 모습에 따라 상이하므로 이에 대한 고려가 필요하다. 이동 단계에서 지체장애 관광객들이 빈번하게 언급하는 서비스 실패는 접근 가능한 관광교통 수단(예: 리프트 장착 전세버스)의 부족과 관련되므로 관광버스회사에 대한 재정적 지원을 통해 그 수를 확대해야 할 것이다. 반면 청각 및 시각 장애 관광객들은 교통수단 혹은 관련 시설(예: 공항, 역, 터미널, 항만 등)에서 제공되는 음성 혹은 문자 중심의 안내 서비스를 언급하고 있는데, 이는 '교통약자의 이동편의 증진법[법률 7382호, 2005.01.27. 제정]'에서 정한 규정(예: 스마트폰으로 안내 문자 전송, 점자 안내판, 모니터 혹은 스크린을 통한 시각화된 정보 제공 등)을 의무화하도록 유도해야 할 것이다.

지체장애와 시각장애 관광객들은 현지 경험 단계에서 접하는 관광환경(숙소, 식당, 관광지, 관광시설)에 존재하는 접근성 관련 디자인 문제를 주로 언급하였지만 구체적 내용에 있어서의 차이를 고려하여야 할 것이다. 즉 지체장애 관광객들은 관광편의시설/관광 매력물에 대한 접근을 저해하는 턱, 계단, 경사로 미설치, 협소한 공간, 도로 표면의 울퉁불퉁함 등을, 반면에 시각장애 관광객들은 규격에 부합되지 않는 블록, 점자 안내판 미설치 등을 주된 사례로 언급하였다. 이러한 문제는 현재 우리나라 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(법률 제 5332호, 1997.04.10. 제정) 및 장애인 차별금

지 및 권리구제 등에 관한 법률(법률 제8341호, 2007.04.10. 제정) 등에서 정한 공공건물 및 공중이용시설이 갖추어야 할 기준의 적용 범위를 확대·적용함으로써 상당 부분 해소할 수 있을 것이다. 또한 관광환경의 접근성 정도에 대한 주기적인 모니터링을 통해 접근성을 향상시키는 한편 모니터링을 통해 얻은 접근성 관련 정보를 상기 서술한 접근가능한 관광정보시스템(ATIS)을 통해 제공해야 할 것이다.

현지 경험 단계에서 청각 혹은 시각을 상실한 관광객은 주변 환경을 이해하거나 즐기는데 한계를 가진다. 따라서 현지에서 다양한 상품/서비스를 제공하는 주체들은 관광객의 신체적 모습을 고려하여 적절한 해설 또는 안내 서비스를 제공해야 하는데 특히 청각장애 관광객들을 위해서는 음성 이외의 수단(예: 수화통역, QR 코드를 활용한 시각적 해설 등)을, 시각장애 관광객들을 위해서는 문자 이외의 수단(예: 음성 혹은 촉각 중심 등)을 활용하여 해설/안내 서비스를 제공해야 할 것이다. 뿐만 아니라 장애인 관광객들은 관광상품/관광시설을 이용하는데 있어 신체적 모습과는 관계없이 이용할 수 있는 경우에도 이용기회가 차단(예: 시각장애 관광객의 놀이기구 이용, 차량통행금지 등)되거나 꼭 필요한 서비스(예: 청각장애 관광객을 위한 수화 해설/안내원, 시각장애 관광객을 위한 전문 안내원, 장애인 전용 화장실 등) 이용기회가 원천적으로 존재하지 않는 사례를 언급하였는데, 관광기업은 시설의 이용과 관련한 명확한 지침을 수립하고 이를 당사자들에게 적극적으로 홍보하여 이해를 구해야 할 것이며, 지방 정부는 관광지 마다 장애인 전용 화장실 설치 및 전문 인력 배치에 필요한 노력을 강구하여야 할 것이다.

정책적 시사점에 대한 상기 논의를 종합하면 장애인 관광 활성화를 위해서는 다양한 이해당사자들의 협조와 노력이 요구되어지지만 특히 관광할 지역 관광 매력물의 개발과 홍보, 각종 관광편의

시설에 대한 관리·감독 주체인 지방정부의 역할이 무엇보다 중요하다. 현재 제주특별자치도는 ‘관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례(조례 제1033호, 2013.05.15. 제정)’를 제정하고 다양한 시책(예: 접근가능한 관광환경 대상시설 확충 및 연차별 확대 방안, 관광약자 관광체험 프로그램 개발, 접근가능한 관광환경 조성 전문인력 양성 및 교육사업, 접근가능한 관광환경 조성 모니터링 및 평가 등)을 강구하고 있는데 이는 지방정부가 지향하여야 할 우수 사례라 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 장애인 관광객들이 관광활동참여 과정에서 인지한 서비스 실패 사례를 차원(dimensions)과 범주(categories)로 유형화하고 각각에 대한 빈도를 중심으로 살펴보았다. 그러나 빈도가 높다고 해서 이들의 경험(만족 혹은 불만족)에 미치는 영향력(또는 중요도) 역시 높다고 할 수 없다. 따라서 본 연구의 결과는 여행사슬 단계에 존재하는 서비스 실패 차원과 범주 도출 측면에서만 이해되는 것이 바람직하며, 향후에는 이러한 서비스 실패 사례가 관광경험에 대해 가지는 중요도에 대한 연구, 즉 다른 변수들(예: 불만족, 불평행동, 충성도 등)의 선행변수로서의 역할에 대한 연구가 수행되어야 할 필요가 있다. 둘째, 관광환경에 대한 인식과 이해, 그리고 협상(negotiation)은 개인의 신체적 모습 뿐 아니라 다양한 특성(예: 성격, 관광경험 등)에 의해 영향을 받는다. 본 연구는 신체적 모습 이외에 다른 변수들이 서비스 실패를 인지하는데 미치는 영향을 고려하지 않았다는 한계를 가지며, 이러한 측면은 향후 후속 연구를 통해 규명되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 장애인 관광객들이 인지한 서비스 실패 사례를 살펴보았는데, 관광지/관광기업 관리자와 종사원들이 자신들이 제공하는 상품/서비스/정보를 이용하는 과정에서 장애인 관광객들이 어떤 서비스 실패에

직면하고 있다고 생각하는가를 고찰하는 것은 서비스 실패를 해소하기 위한 상품/서비스 공급업자들의 적극적인 노력을 유도하는데 효과적이라 할 것이다. 따라서 이에 대한 후속 연구가 요구된다.

사회 전반 혹은 관광기업 전반에 걸쳐 팽배해 있는 장애인들의 욕구와 필요사항에 대한 이해 부족은 장애인 관광 기반의 취약이라는 현실적인 모습을 초래하게 되었고, 이에 따라 장애인들은 관광 활동 참여와 관련하여 각종 장애물에 직면하고 있으며, 결국 장애인 관광객들은 몸(신체)을 통해 얻는 관광경험 과정에서 협상과 수용 사이의 갈등을 내포할 수밖에 없다(Thomas, 2002). 실무적 논의가 시사하고 있는 바와 같이 관광 상품/서비스 공급 주체들은 모든 장애인 관광객들을 동질집단으로 간주하여 하나의 해결책(one-size solution)을 모색하여서는 장애인 관광시장이 가진 다양한 욕구를 충족시킬 수 없음을 인지하고 신체적 모습의 결핍을 보완할 수 있는 상품/서비스의 제공을 통해 누구나 평등함, 존엄성, 독립성을 보장받을 수 있는 관광환경을 조성하여 서비스 실패 상황을 제거해 나갈 수 있도록 노력해야 할 것이다.

참고문헌

- 강숙영(2013). 제주지역 외래관광객 쇼핑활동 경험 감정과 원인에 관한 비교 연구: CIT분석을 중심으로. 『일본근대학연구』, 41, 467-482.
- 문상정·박상훈·이연숙(2015). 지체장애인의 관광 콘텐츠 품질과 개인적 가치와의 관계: 관광 기대의 조절효과를 중심으로. 『관광연구』, 30(2), 21-40.
- 박은경·양용호·최병길(2010). 서비스 실패요인별 고객 불만족과 불평행동에 미치는 영향: 국내선 항공사 이용고객을 중심으로. 『서비스

- 경영학회지』, 11(5), 47-65.
- 박진우 · 이애주(2012). 서비스단계별 실패에 따른 불만족, 고객불평 행동의도와와의 관계 연구: 서울경기지역 패밀리레스토랑을 중심으로. 『외식경영연구』, 15(3), 57-79.
- 배만규 · 박상훈(2008). 청각장애인의 관광활동 만족이 삶의 질과 행위의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 23(2), 185-205.
- 보건복지부 · 한국보건사회연구원(2014). 『2014년 장애인 실태 조사』. 서울.
- 윤성욱 · 서미옥(2005). 결정적 사건기법을 이용한 호텔 고객불평과 복구전략 분석. 『마케팅관리연구』, 15(1), 61-79.
- 윤성욱 · 황경미(2004). 서비스복구형태가 고객관계에 미치는 영향: 음식점을 대상으로 한 CIT 접근. 『소비자학연구』, 15(1), 135-158.
- 이명철 · 강인호(2012). 지체장애인의 관광활동이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 27(2), 369-392.
- 이봉구(2011). 장애유형별 관광지 및 관광정보 선택 속성에 대한 만족 차이와 각 속성에 대한 만족이 전반적 만족에 미치는 영향 차이: Mazler와 Sauerwein의 삼(三) 요인 만족 모델의 적용. 『관광학연구』, 35(5), 55-80.
- _____. Understanding differences in travel information requirements across disability types and implications for developing accessible tourism information schemes. 『관광연구논총』, 24(3), 3-32.
- 이혜련 · 윤유식(2009). 전시주최자의 서비스 실패와 회복: 주요사건기법의 적용. 『관광학연구』, 33(6), 281-302.
- 이훈 · 이영진(2010). 후천적 장애인의 관광활동 단계 및 장애유형에 따른 제약과 만족 분석. 『중북·지체부자유연구』, 53(1), 263-287.
- 차성미 · 이혜원(2014). CIT를 이용한 소비자의 외식 정보 이용 경험에 관한 연구: 매체별 비교를 통하여. 『관광학연구』, 38(8), 345-367.
- Aitchison, C. (2003). From leisure and disability to disability leisure: Developing data, definitions and discourses. *Disability & Society*, 18(7), 655-969.
- Andersson, B., & Nilsson, S. (1964). Studies in the reliability and validity of the CIT. *Journal of Applied Psychology*, 48(6), 398-403.
- Arnould, E., Price, L. L., & Tierney, P. (1998). Communicative staging of the wilderness servicescape. *Service Industries Journal*, 18, 90-115.
- Ateljevic, I., Hollinshead, K., & Ali, N. (2009). Special issue endnote: Tourism and world making: where do we go from here? *Tourism Geographies*, 11(4), 546-552.
- Baker, S. M., Holland, J., & Kaufman-Scarborough, C. (2005). How consumers with disabilities perceive "welcome" in retail servicescapes: A critical incident study. *Journal of Services Marketing*, 21(3), 160-173.
- Berry, L., Wall, E., & Carbone, L. (2006). Service clues and customer assessment of the service experience: Lessons from marketing. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 43-57.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.

- Chell, E., & Pittaway, L. (1998). A study of entrepreneurship in the restaurant and Cafe industry: Exploratory work using the critical incident technique as a methodology. *International Journal of Hospitality Management*, 17, 23-32.
- Clawson, M., & Knetsch, J. L. (1966). *The economics of outdoor recreation*. Baltimore: The Johns Hopkins Press.
- Cohen, E., & Cohen, S. A. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(4), 2177-2202.
- Colgate, M., & Norris, M. (2001). Developing a comprehensive picture of service failure. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 215-233.
- 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. (2012). (Dis)Embodied air travel experiences: Disability, discrimination and the affect of a discontinuous air travel chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19, 1-11.
- Darcy, S., & Taylor, T. (2009). Disability citizenship: an Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies*, 28(4), 419-441.
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32, 549-570.
- de Faria, M., da Silva, J., & Ferreira, J. (2012). The visually impaired and consumption in restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), 721-734.
- Dong, P., & Siu, N.(in press). Servicescape elements, customer predispositions and service experience: The case of theme park visitors. *Tourism Management*, 36, 541-551.
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp.46-61). Bristol, UK: Channel View Publication.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358.
- Gregoire, Y., & Fisher, R. (2008). Customer betrayal and retaliation: When your best customers become your worst enemies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(2), 247-261.
- Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. *Journal of Service Research*, 7, 65-89.
- Hersh, M. A. (in print). Improving deafblind travelers' experiences: An international survey. *Journal of Travel Research*.
- Hirschman, A. O. (1980). *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*. Cambridge,

- M.A.: Harvard University Press.
- 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.
- Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 59(2), 71-82.
- Kim, S., & Lehto, X. (2012). The voice of tourists with mobility disabilities: Insights from online customer complaint websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 451-476.
- Lee, B., Argrwal, S., & Kim, H. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33(3), 569-579.
- Lee, B. J., & Shin, S. Y. (2014). Examination of a word-of-mouth (WOM) communication process of restaurant consumers: Application of critical incident technique. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 28(4), 67-78.
- 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.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. Cambridge, M.A.: MIT Press.
- Merton, R. K. (1948). The self fulfilling prophecy. *Antioch Review*, 8(2), 195.
- Murray, M., & Sproats, J. (1990). The disabled traveler: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1, 9-14.
- Osborne, P. (2000). *Traveling light: Photography, travel and visual culture*. Manchester, UK: Manchester Univ. Press.
- Park, O., Lehto, X. Y., & Park, J. (2008). Service failures and complaints in the family travel market: A justice dimension approach. *Journal of Services Marketing*, 22(7), 520-532.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). Blind people's tourism experiences: An exploratory study. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 149-159). Bristol, UK: Channel View Publication.
- Pyun, H. B., & Lee D. Y. (2004). A study on consumer satisfaction and dissatisfaction types in internet shopping mall Using the CIT. *Korean Industrial Economics Association*, 17(3), 953-971.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). 'Eilities' tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57-72.
- Richards, V., Pritchard, A., & Morgan, N. (2010). (Re)envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1097-1116.
- Sanchez-Garcia, I., & Curras-Perez, R. (2011). Effects of dissatisfaction in tourist services: The role of anger and regret. *Tourism Management*, 32, 1397-1406.
- Schluter, J., Seaton, P., & Chaboyer, W. (2008). Critical incident technique: A

- user's guide for nurse researchers. *Journal of Advanced Nursing*, 61, 107-114.
- Shakespeare, T., & Watson, N. (2001). The social model of disability: An outdated ideology? In S. N. Barnartt, B. M. Altman (Eds.), *Exploring theories and expanding methodologies*. Vol. 2(pp. 9-28). Stamford: JAI Press.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the U.K.: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Small, J., & Darcy, S. (2011). Tourism, disability and mobility. In S. Cole & N. Morgan (Eds.), *Tourism and inequality: Problems and perspectives* (pp. 1-20). Wallingford: CABI.
- Small, J., Darcy, S., & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33, 941-950.
- Smith, R. W. (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to travel. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389.
- Smith, A. K., & Bolton, R. N. (2002). The effect of customers' emotional responses to service failures on their recovery effort evaluations and satisfaction judgements. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(1), 5-23.
- Stumbo, N., & Pegg, S. (2005). Travelers and tourists with disabilities: A matter of priorities and loyalties. *Tourism Review International*, 8, 195-209.
- Swanson, S. R., Huang, Y. & Wang, B. (2014). Hospitality-based critical incidents: A cross-cultural comparison. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(1), 50-68.
- Thomas, C. (2002). The disabled body. In Evans, M., & Lee, E (Eds.), *Real bodies: A sociological introduction* (pp. 64-780). Palgrave: Basingstroke.
- Urry, J. (2002). *The tourist gaze* (2nd ed.). London: Sage.
- van der Duim, R. (2007). Tourismscapes: An actor-network perspective. *Annals of Tourism Research*, 34(4), 961-976.
- Vogt, C., & Fesenmaier, D. (1998). Tourists and retailers perception of services. *Annals of Tourism Research*, 22, 763-780.
- WHO (2011). World report on disability. Retrieved from www.who.int/disabilities/world.report/2011/report/en/index.html
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

2015년 10월 12일 최초투고논문 접수

2015년 12월 10일 최종심사완료 및 게재확정 통보

2015년 12월 21일 최종논문 도차

3인 익명심사 畢