

# 무장애 관광 실현을 위한 지표 개발에 관한 연구\*

최유진\*\* · 김홍래\*\*\*

이 연구의 목적은 무장애 관광 실현을 위한 지표를 개발하는 것이다. FGI를 통해 취약 계층에게 필요한 관광지 정보를 취합하고, 취합된 정보를 지표화하여 델파이 조사에서 절대적 중요성을 평가하였다. 델파이 조사 결과, 절대적 중요성이 매우 낮은 지표는 제거한 후, AHP 분석을 통하여 남은 지표 중 상대적으로 중요한 지표를 식별하였다. 지표 개발을 위하여 관광 약자를 인솔하였거나 동행한 경험이 있는 사회복지 기관이나 교육기관의 장을 대상으로 델파이 조사 및 AHP 조사를 시행하였다. 대분류 항목으로 선정한 항목의 쌍대비교 결과, 관광지 내 편의시설을 의미하는 어메니티가 가장 높은 가중치를 나타냈고, 접근성과 혼잡성은 비슷한 수준의 가중치를 나타냈다. 가장 높은 소분류 항목은 취약계층을 지원할 수 있는 관광지 내 지원시설의 존재 여부와 위치 정보이었으며, 소통을 위한 장비와 인력, 장애인 화장실, 장비 목록 등이 뒤를 이었다. 관광지 외부 시설 중 비교적 쉽게 정보를 취득할 수 있는 공영주차장은 순위가 낮았고, 관광지 출입구의 위치 정보도 낮은 순위를 기록하였다.

**주제어:** 무장애 관광, 델파이 분석, AHP, 복지관광, 관광 지표 개발

\* 이 연구는 문화체육관광부로 부터 한국콘텐츠진흥원이 운영관리한 관광서비스 혁신성장 연구개발 사업의 “관광취약계층을 위한 지도 및 AR 기반 개방형 무장애 디지털 관광 도슨트 기술개발 (과제번호: R2022020049)” 과제의 일환으로 추진되었음

\*\* 강남대학교 정경학부 공공인재전공 부교수

\*\*\* (주)휴플 대표

## I. 서론

2022년 말 기준 우리나라의 등록장애인은 약 265만 명으로 전체 인구의 5.2%를 넘어섰다. 이 비율은 등록장애인을 기준으로 산출하였으므로 다양한 이유로 등록하지 않은 실질적 장애인까지 더하면 그 비중은 더 올라갈 수 있다. 그뿐만 아니라, 통계청 장래인구추계(2021.12월 공표)에 따르면, 2025년에 우리나라는 전체 인구 중 고령 인구의 비중(65세 이상 인구의 비율)이 20%를 초과하기 시작하여 초고령화 사회에 진입할 것으로 예측된다. 장애인과 고령 인구는 우리 사회의 대표적인 취약계층이다. 사회의 다양한 영역에서 이들의 권한을 지켜야 한다는 목소리가 인권 의식의 고취와 함께 분출되는 것은 매우 자연스러우며 옳은 방향으로 볼 수 있다. 관광 분야도 마찬가지이다.

물리적으로 관광지는 모두에게 같은 조건으로 존재하지만, 접근 가능성 측면에서는 같지 않다. 다시 말해, 신체적·정신적 취약한 정도에 따라 누군가에게는 쉽게 즐길 수 있는 관광지의 시설이 누군가에게는 매우 어렵게 느껴질 수 있다는 의미이다. 이와 같은 현실에서 최근 강조되는 개념이 무장애 관광(barrier-free tourism)이다. 복지관광, 사회적 관광 또는 접근 가능한 관광 등 다양한 개념을 포괄하는 무장애 관광은 관광 취약 계층이 관광 제약 요인을 (부분적으로 또는 전부) 극복하여 원하는 장소 및 시간에 관광을 즐길 수 있도록 지원하는 관광 정책 또는 관광 문화라 할 수 있다 (Agamirova 외, 2015; Alén, Domínguez and Losada, 2012). 일반적으로 관광이 삶의 질의 향상과 사회자본 형성에 긍정적으로 작용한다는 점에 비추어, 취약계층의 관광은 사회적으로도 매우 권장될 만한 일이다(Wilson, 2008). 만약 관광지가 사회적 약자에게 필요한 정보를 지표화하여 웹상에서 제공할 수만 있다면, 이는 무장애 관광 실현에 큰 도움이 될 것이다. 접근성 등의 차원에서 취약 그룹이 관광지를 선정하기 위한 가치 있는 정보이기 때문이다.

이 연구의 목적은 무장애 관광 실현을 위한 지표를 개발하는 것이다. FGI를 통해 취약 계층에게 필요한 관광지 정보를 취합하고, 취합된 정보를 지표화하여 델파이 조사에서 절대적 중요성을 평가하였다. 델파이 조사 결과, 절대적 중요성이 매우 낮은 지표는 제거한 후, AHP 분석을 통하여 남은 지표 중 상대적으로 중요한 지표를 식별하였다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구의 검토

### 1. 무장애 관광의 개념

1980년대 이후부터 복지관광(welfare tourism) 또는 사회적 관광(social tourism)이라는 표현이 국제기구를 중심으로 등장하였으며, 현재에는 지속 가능한 관광(sustainable tourism)이라는 개념 안에 복지관광 또는 사회적 관광을 포괄하는 경향이 발견된다. 관광은 신체적·정신적·금전적으로 큰 어려움이 없는 사람이 여가 시간을 보내는 하나의 방법으로 대중적인 인식이 형성되어 왔으나, 인권 의식의 향상과 더불어 사회적 취약계층도 여가를 누릴 수 있는 권한을 실현하는 방안으로서 이와 같은 개념들이 대두하기 시작했다(고미영·양성수, 2016; 송화정·강영애, 2021). WTO(1978)에서는 복지관광을 ‘휴식권 행사가 극히 어려운 사람들을 위하여 사회가 추구해야 할 목표’라고 정의하고 있으며, 국제 social tourism 기구(BITS)에서는 ‘신체적, 정신적, 금전적, 기타 여러 가지 이유로 여행에 제한받는 계층을 대상으로 국가, 지방자치단체, 각종 사회단체 등이 주체가 되어 여행경비, 여행 정보를 직접 제공하거나 그들을 수용하는 비영리 여가시설에 자금을 지원함으로써 개인의 개성과 취미를 발전시키고 다른 사람을 보다 잘 이해할 수 있도록 공공의식과 책임감을 습득할 수 있는 장을 마련해주는 사회·정책적 조치’로 정의한 바 있다(백설·김성아·김홍순, 2022).

접근성 차원에서 무장애 관광을 정의한다면, 접근 가능한 관광(accessible

tourim)도 무장애 관광과 매우 유사한 개념이다. Alén, Domínguez, & Losada(2012)는 접근 가능한 관광을 ‘제한된 능력의 사람들이 개인의 만족과 사회 통합을 위해 원할 때 타지에서 여가 시간을 보내는 것’으로 정의하였으며, 이 정의는 Altinay 외(2016)에서도 차용된 바 있다. 박경옥(2018)이나 조성호(2017)는 도시계획에서 소외될 가능성이 높은 사회적 약자의 권리를 보호한다는 측면에서 무장애 관광을 하나의 도시계획 요소로 파악한 바 있는데, 이런 관점은 해외 연구에서도 자주 등장한다. 예를 들어, Sendi & Kerbler(2009)는 슬로베니아를 대상으로 장애인의 권리를 보장하기 위한 환경과 조경을 포함하는 도시계획 정책의 전반이 무장애 관광과 연결될 수 있음을 지적하면서, 무장애 관광이란 결국 장애인과 같은 사회적 약자의 권한을 보호하는 차원에서 정의할 수 있으며, 새로운 도시의 건설 또는 재건축 과정에서 고려해야 할 요인이라고 주장하였다.

한편, 유엔세계관광기구(UNWTO)도 1991년 관광 약자를 위한 ‘모두를 위해 접근 가능한 관광’을 선언하며 관광향유권의 실천을 본격적으로 권고하였는데(백설·김성아·김홍순, 2022), 이 선언을 통해 다시 한번 강조된 개념이 무장애 관광이라 할 수 있다. 유엔은 2003년 편찬한 아시아 태평양 지역의 무장애 관광 활성화에 관한 보고서에서 무장애 관광을 고령층이나 장애인 등의 사회적 약자가 비 사회적 약자와 같은 수준의 관광을 즐길 수 있도록 정보를 제공하고, 편의시설을 설치하며 관광지 내외의 접근성을 높이는 관광의 새로운 접근 방법으로 정의하고 있다(백설·김성아·김홍순, 2022). 유엔의 개념적 정의에서 확인할 수 있는 것은 무장애 관광이 기존의 복지관광과 개념적 차이가 존재하는 것은 아니지만, 관광지에 관한 정보와 시설의 접근성을 향상함으로써 사회적 약자가 관광 권한을 향상하는 데 이바지하는 실천적 방법으로 볼 수 있다. 무장애 관광에 관한 선행연구가 많지는 않지만, 대체로 선행연구도 이 범주에서 무장애 관광을 정의하고 있다. 예를 들어, 박경옥(2018)은 무장애 관광을 ‘장애인, 어르신, 영·유아를 동반한 가족들이 이동·접근 불편과 관광 활동의 제약 없이 즐길 수 있는 관광’으로 정의하였는데, 결국 접근성을 향상하여 관광 활동에 제약이 비교적 큰 집단의 관광

장애요인을 최대한 제거하는 관광이 무장애 관광이다.

## 2. 무장애 관광의 필요성 및 지표 개발의 필요성

무장애 관광의 필요성에 관한 가장 강력한 논리는 ‘인권’ 차원에서 접근하는 것이다. 2022년 말 기준 우리나라의 등록장애인은 약 265만 명으로 전체 인구의 5.2%에 이르고 있다. 그뿐만 아니라, 통계청 장래인구추계(2021.12월 공표)에 따르면, 2025년에 우리나라는 전체 인구 중 고령 인구의 비중(65세 이상 인구의 비율)이 20%를 초과하기 시작하여 초고령화 사회에 진입할 것으로 예측된다. 사회의 다원성이 증가함에 따라 다양한 사회구성원의 삶의 질을 고려한 정책이 필요한 시점에서 장애인과 고령자로 대표되는 우리 사회의 사회적 약자의 여가를 즐길 수 있는 권한 즉, 여가권을 높일 필요가 있다는 측면에서 무장애 관광의 필요성이 대두하고 있다(고미영·임화순, 2023). 서울시나 부산시 등 무장애 관광의 지방자치단체의 도시정책으로 계획한 지자체 역시 이런 인권적 고려를 우선적 가치로 내세우고 있다(박경옥, 2018; 조성호, 2017).

무장애 관광이 필요한 가장 현실적 이유는 사회적 약자에게 사회자본을 향상할 기회를 제공한다는 점이다. 김윤우(2014)는 사회정책의 프로그램으로서 실시되고 있는 복지관광이 참여자들의 사회적 자본 형성과 삶의 질에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 분석의 내용을 토대로 복지관광정책 및 문화바우처사업의 내실화와 구체화 그리고 발전을 위한 평가와 함께 현장에서 합리적인 실무를 진행하는 자료로 활용할 수 있도록 정책적 시사점을 제시하고자 하였다. 분석의 결과, 복지관광은 참여자의 사회적 자본 형성에 영향을 미치는 것으로, 사회적 자본은 참여자의 삶의 질에 유의한 영향을 미치고, 복지관광은 참여자의 삶의 질에 유의한 영향이 있는 것으로 확인되었다. 최수남·이훈(2014)은 경로 분석을 활용하여 복지관광이 사회자본과 삶의 질에 미치는 영향을 분석한 바 있다. 분석의 결과, 사회적 취약계층을 대상으로 하는 복지관광은 삶의 질에 영향을 미치지 않았지만, 사회자본 형성에는

일정 부분 이바지하는 것으로 드러났으며, 사회자본을 매개하여 복지관광에 영향을 미치고 있음도 일부 확인되었다.

무장애 관광 지표의 개발은 다음의 두 가지 측면에서 필요하다. 첫째는 무장애 관광 지표의 개발을 통해 관광지 정보를 체계화하는 데 도움을 줄 수 있다는 점이다. 관광지의 정보는 수요자 입장에서 그 중요성이 판단되어야 함에도 그동안 공급자 편이에 따라 공개되고 제공되었다. 이를 체계화하여 사회적 취약계층에 제공하려면 준거가 필요한데, 지표의 개발이 이에 도움을 줄 수 있다. 둘째는 조금 더 실용적인 측면에서 관광지 정보를 제공하고자 하는 관광지 운영자 또는 관광산업 종사자에게 관광지 정보의 중요성 정도를 무장애 관광 측면에서 이해하게 함으로써 중요한 정보만을 체계화하여 제공할 수 있도록 한다. 이를 통해 정보 제공자의 시간과 비용을 절감할 수 있도록 한다.

### 3. 무장애 관광의 실현 조건

고미영·임화순(2023)은 무장애 관광 활성화를 위한 조건을 이 연구의 방법론과 동일한 AHP 분석 과정을 통하여 제시한 바 있다. 저자는 핵심 사업(상위 항목)으로 시설 접근성 개선, 무장애 관광 정보 접근성 개선, 무장애 관광 이동성 개선, 무장애 관광 콘텐츠 개발, 무장애 관광 인력양성, 무장애 관광 사업체 지원 확대 등 다섯 항목을 선정하였고, 항목별 세부 지표를 선정하여 분석하였다. 최종 순위를 확인해 보면, 접근 가능한 관광환경 시설지원 확대, 관광약자 교통시설 확충 및 강화, 무장애관광 인적서비스 개선 교육 등이 상위에 랭크되었다. 고미영·임화순의 연구에서 가장 주목할 부분은 접근성과 이동성 그리고 관광지 내 시설 등이 무장애 관광의 실현에서 매우 중요하다는 점이다.

송화성·강영애(2021)는 장애인과 노약자를 대상으로 관광 제약 요인을 비교·분석하였다. 비록 무장애 관광의 실현 조건에 초점을 맞춘 연구는 아니지만, 해당 제약 요인을 제거하는 것이 결국 무장애 관광의 실현이라고 가정

할 때, 의미가 있는 연구라 할 수 있다. 연구의 결과, 장애인과 고령자 두 집단은 내재적·대인적·구조적 제약 측면에서 유사성이 높음을 확인하였으며, 여가 프로그램 부족과 경제적 부담 등의 구조적 제약이 공통의 제약요인으로 확인되었다. 두 집단 간 차이를 확인해 보면, 장애인은 비교적 심리적 제약과 대인적 제약이 높았지만 고령자는 경제적 제약이 상대적으로 큰 것으로 드러났다. 류성옥 외(2011)는 제주도 복지관광 프로그램에 참여한 장애인의 관광경험을 정성적 방법을 통해 고찰하고자 하였다. 관광제약과 촉진이론을 바탕으로 장애인의 관광 활동을 관찰한 이 연구는 장애인이 여행 과정에서 경험하는 관광제약 요인과 촉진 요인을 시간적 흐름에 따라 분석하였는데, 관광 참가와 체험의 단계에서는 구조적 요인에 문제점이 많이 드러났기 때문에 물리적(교통, 숙박, 음식점, 관광지 등), 비물리적(프로그램, 정보, 할인제도 등) 환경 개선을 통해서 장애인의 관광 접근성을 향상시킬 필요가 있음을 지적하였다. 장동석(2018)은 경남 창원지역 장애인들을 대상으로 설문조사를 실시하여 장애인 관광의 제약 요인과 선호 요인을 도출하고자 하였다. 분석의 결과, 장애인들이 꼽은 관광 장애요인으로 식당시설 및 서비스 미흡, 숙박시설 부족, 관광 지접근성 부족 등 인프라 관련 요인의 순위가 높았으며 관광에 대한 흥미부족, 타인(비장애인)의 부정적 시각, 경비지원 부족 등은 낮은 순위로 꼽혔다. 장애인들이 선호하는 관광유형은 이벤트관광, 쇼핑관광, 유흥관광, 종교관광 등 단기성이거나 정적인 관광이었고, 체험관광, 역사관광, 배낭여행 등 적극성이 요구되거나 동적인 관광은 선호되지 않았다.

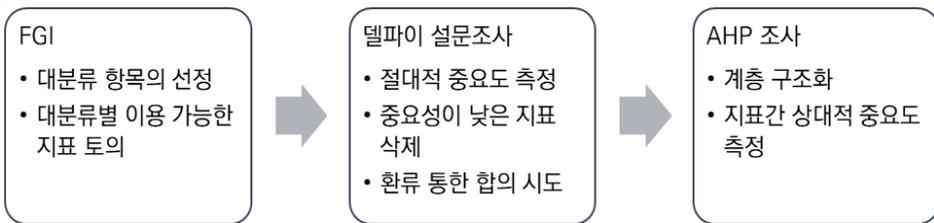
### Ⅲ. 연구의 절차 및 방법

#### 1. 연구의 절차

다음의 [그림 1]은 연구의 절차를 도식화한 것이다. 무장애 관광 실현을

위한 지표는 세 단계의 과정을 거쳐 개발한다. 가장 먼저 FGI를 통해 무장에 관광 실현 지표의 대분류 항목이 논의되고, 대분류별 세부 지표가 선정된다. FGI를 통해 선정된 대분류의 항목과 세부 지표는 두 차례의 델파이 조사에서 절대적 중요도가 측정된다. 델파이 조사에서 중요도가 낮게 측정된 지표는 AHP를 활용한 상대적 중요도 측정에서 제외된다.

[그림 7] 연구의 절차



## 2. 델파이 설문조사와 AHP 분석의 방법론

### 1) 델파이 설문조사

델파이 조사 방법론 또는 델파이 기법(Delphi Technique)은 1948년 미국 랜드 연구소의 연구진에 의해 개발되어 공공부문 및 민간 부분이 예측에 많이 활용되었으며, 미래 사건에 관한 전문가의 견해를 반복적으로 획득·교환·개발하는 직관적·질적 예측 방법으로서 소수의 전문가로 구성된 전문가를 통한 대표적인 미래 예측의 방법이다(남궁근, 2021). 델파이 기법은 위원회나 집단 토의에서 나타나는 문제점, 예를 들어 소수 몇몇 사람에 의해 발언권이 독점되거나 그들에 의해 특정 분위기가 형성되는 것으로 인한 비효율성을 극복하기 위해 고안되었다.

델파이 기법의 기본 원리는 다음과 같다(남궁근, 2021). 첫째, 모든 참여 전문가는 익명성을 보장받음으로써 독립적이고도 동등한 입장에서 자유로운 의견을 개진할 수 있어야 하며, 둘째, 투표 방식·설문지·컴퓨터 등의 이용을 통하여 전문가의 의견이 개진되면, 이것을 통계적으로 처리하여 그 모든 결

과를 참여 전문가들에게 회람해야 한다. 이를 반복성과 통제된 환류(controlled feedback)라 한다. 셋째, 반복성과 통제된 환류(controlled feedback) 과정에 의거 전문가들의 의견제시 과정을 2~3회 이상 반복하게 함으로써, 참여자들의 사회학습 기회에 따른 의견 재검토 및 수정에 의한 상호 의견접근을 유도하고, 마지막 넷째, 전문가들의 의견을 종합하여 합의에 이를 수 있도록 노력해야 한다(남궁근, 2021). 이 연구는 두 차례의 반복적인 설문을 통하여 의견접근을 시도하였으며, 델파이 기법의 기본 원리를 그대로 적용하였다.

## 2) AHP 분석

### (1) 개념

AHP(Analytic Hierarchy Process) 분석 방법은 사티(Saaty)에 의해 개발된 기법으로서 주어진 대안 중 더욱 가치 있는 대안을 결정하는 방법이다(최유진, 2018). 쌍대비교를 통해 의사결정자의 가치체계를 쉽게 추출할 수 있고, 주어진 대안의 가치를 객관적이고 일관성 있게 판단하여 중요도 또는 가중치를 산출할 수 있다(송근원·이영, 2013). AHP 분석은 의사결정의 계층 구조를 구성하는 요소 간의 쌍대비교를 통하여 응답자의 지식, 경험 및 직관을 포착하고자 하는 다기준 의사결정 방법의 하나로 객관적인 감정 요인 뿐만 아니라, 주관적인 감정 요인도 쉽게 수용할 수 있다(송근원·이영, 2013). 이 분석 기법을 통해 의사결정 문제를 상대적인 비교를 통해 살펴볼 수 있으므로 간편성 및 범용성, 이론 적용의 단순성, 명확성이라는 장점으로 여러 분야에 널리 활용된다(최유진, 2018).

### (2) 기본 원리

쌍대비교 방법은 AHP만의 독특한 측정 방법이며, 다음의 표는 문항의 쌍대비교를 위한 설문지 구성 방법이다. 만약 다음 [표 1]에서 요소 A와 요소 B의 중요도가 서로 완벽하게 같다면, 1에 표시한다. 하지만 B의 중요성이

더 크다면, 중요성의 정도에 따라 오른쪽 3, 5, 7, 9의 칸 중 하나에 표시할 수 있으며, 반대로 A의 중요성이 더 크다면, 왼쪽 칸에 똑같은 방법으로 표시하면 된다.

**(표 1) 쌍대비교를 위한 설문지의 구성**

요인	9	7	5	3	1	3	5	7	9	요인
A										B

AHP 분석 방법의 또 다른 특징은 비교하고자 하는 구성 요소가 계층화되어 있다는 점이다. 대분류 요인 간 쌍대비교를 통해 가중치가 먼저 도출되고, 대분류별 하위 소분류 간의 쌍대비교를 통해 가중치가 도출된다. 최종 가중치는 대분류 가중치와 소분류 가중치의 곱을 통하여 도출된다.

### 3. 조사의 참여자

다음의 [표 2]는 무장애 관광 실현을 위한 지표를 개발하기 위하여 델파이 설문조사와 AHP 조사에 참여한 참여자이다. 참여자는 표에서 확인하는 바와 같이 대부분 관광 약자가 다수 존재하는 시설의 시설장 또는 교육 현장을 책임지는 전문가로 구성되었다. 참여자는 실제 경험을 통하여 관광지가 구비하고 제공해야 하는 것으로 판단되는 지표의 절대적, 상대적 중요도에 대해 응답하는 역할을 한다. 참여자는 남자 8명, 여자 12명 등 총 20명으로 구성되었으며, 평균 연령은 46.45세이었다. 이들은 아동 및 청소년(8명), 고령층(6명), 발달장애인(4명) 관련 사회서비스 또는 교육 서비스를 제공하고 있다.

[표2] 델파이 전문가 패널 명단

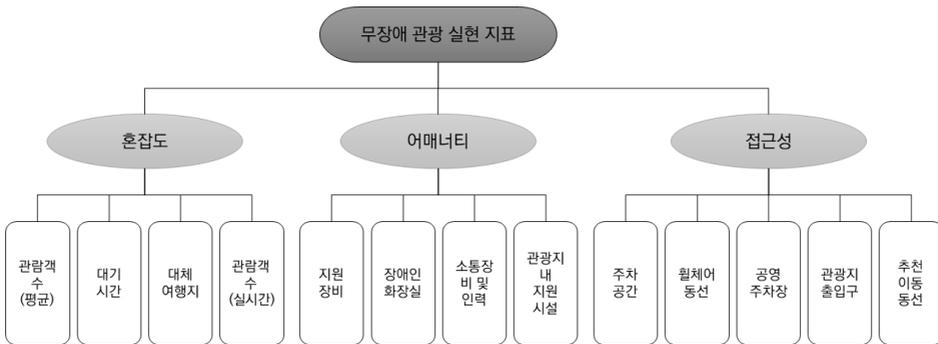
ID	이름	소속기관	직위 및 비고
1	정*자	○○지역아동센터	센터장
2	김*호	○○돌봄센터	센터장
3	김*진	○○소규모요양원	원장
4	조*원	○○지역아동센터연합회	회장
5	김*선	○○사회복지협의회	사무국장
6	한*진	○○복지재단	이사장
7	김*남	(주)○○	발달장애인 고용 사회적기업 사무국장
8	김*정	○○ 여행	공정 여행을 위한 기업 대표
9	김*영	○○ 관광두레	피디
10	오*이	○○ 복지재단	이사장
11	홍*영	○○○박스	대표(발달장애인 가족)
12	문*용	○○ 건강가정 다문화 가족지원센터	센터장
13	박*성	○○ 사회적경제지원센터	사무국장
14	신*영	(주)○○	노약자 사회서비스 제공 사회 적기업 대표
15	이*주	○○노인주간보호센터	센터장
16	이*연	경기도 ○○ ○○유치원	교사
17	김*선	○○어린이집	종사자
18	윤*덕	○○○ 영어교실	대표
19	이*사	○○유치원	교사
20	노*임	○○병설유치원	교사

## IV. 분석의 결과

### 1. 델파이 조사의 결과

이미 기술한 것처럼, 이 연구에서 델파이 조사의 가장 큰 목적은 무장애 관광 실현 지표의 개발을 위해 FGI에서 선정한 지표의 절대적 중요성을 평가하는 것이다. 절대적 중요도가 낮은 지표는 AHP 분석에 포함되지 않았다. 델파이 조사의 결과, 대분류 항목으로는 ‘혼잡도’와 ‘어메니티’ 그리고 ‘접근성’ 등이 선정되었다. 한편, 혼잡도 내의 소분류 항목으로는 평균 관광객 수, 현 대기시간, 대체 여행지, 실시간 관광객 수 등이 포함되었으며, 어메니티 내의 소분류 항목으로는 지원 장비, 장애인 화장실, 소통 장비 및 인력, 관광지 내 지원 시설 등이 포함되었고, 접근성 내의 소분류 항목으로는 주차 공간, 휠체어 동선, 공용 주차장, 관광지 출입구, 추천 이동 동선 등의 항목이 포함되었다.

[그림 8] AHP의 구조(델파이 조사의 결과)



이 연구의 FGI에서 혼잡도 내 하위 항목은 모두 여섯 항목을 선정한 바 있다. 관광지 인근 유동 인구에 관한 정보로서, “나는 관광지 인근의 평균 유동 인구에 관한 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.”와 “나는 관광지 인근의 실시간 유동 인구에 관한 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.”라는 설문 문항이 포함되어 있었지만, 델파이 조사의 결과 절대적 중요도가 낮아 삭제하였다. 따라서 이 두 항목을 제외한 네 항목으로 AHP가 진행된 것이

다.

관광지 내 어메니티는 모두 일곱 문항이 있었지만 델파이 조사의 결과로 CCTV의 위치 정보(“나는 관광지의 CCTV 설치 위치에 관한 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.”), 관광지 내 의료(보건) 시설 위치 정보(“나는 관광지 내 진료소에 관한 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.”) 등은 절대적 중요도가 낮아 삭제되었고, 장애인 전용 주차 시설은 어메니티 항목보다 접근성의 하위 항목으로 포함되는 것이 옳다는 지적이 다수 존재하여 접근성 분류로 이동하였다. 따라서 어메니티는 모두 네 항목으로 AHP가 진행되었다.

한편, 접근성은 모두 일곱 항목이 FGI의 결과 선정되었지만, “나는 해당 관광지를 이미 방문한 관광약자의 선호도(예: 평균 관광약자 방문객 수/만족도 등)에 관한 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.”, “나는 관광지 인근의 대중교통 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.” 및 “나는 관광지 인근의 대중교통 정보가 제공되어야 한다고 생각한다.” 등 세 항목은 절대적 평가 점수가 낮아 삭제되었고, 어메니티에서 이동한 장애인 주차 공간에 관한 정보가 포함되어 최종적으로 AHP에는 다섯 항목이 선정되어 상대적 선호도가 분석되었다.

## 2. AHP의 결과

### 1) 대분류 쌍대비교 결과

‘혼잡도’, ‘어메니티’, ‘접근성’ 등을 쌍대비교한 결과 ‘어메니티’의 가중치(priority)가 0.584로 도출되어 상대적인 중요도가 가장 높은 것으로 드러났으며, 그다음으로는 ‘혼잡도’가 0.215, ‘접근성’이 0.201의 가중치를 나타내는 것으로 도출되었다. 대체로 ‘혼잡도’와 ‘접근성’의 상대적 중요도는 유사한 수준으로 도출된 것을 알 수 있다.

**[표 3] 대분류 항목간 쌍대비교 및 가중치 도출 결과**

구분	혼잡도	어메너티	접근성	Priority
혼잡도	1	0.739	2.547	0.215
어메너티	4.916	1	4.642	0.584
접근성	2.840	0.549	1	0.201
Consistency Ratio: 0.022				

2) 소분류 쌍대비교 결과

다음의 [표 4]는 혼잡도 내 소분류 항목 간의 쌍대비교 결과에 따른 가중치를 도출한 것이다. ‘관람 대기시간’이 0.346의 가중치를 나타냄으로써 상대적인 중요도가 가장 높은 것으로 평가되었고, 그다음으로는 ‘관광지 내 실시간 관람객 수’의 가중치가 0.307로서 두 번째로 상대적인 중요도가 높은 것으로 평가되었다. ‘대체 여행지’와 ‘평균 관람객 수’의 가중치는 각각 0.176과 0.170으로 도출되어 상대적 중요도가 높지 않은 것으로 평가되었다. 관람객 수의 정보 중에서는 평일 또는 주말의 평균 관람객 수의 정보보다 실시간 관람객 수의 정보가 더 중요한 것으로 평가된 것은 패널들이 무장에 관광을 위해 돌발 변수의 최소화에 중점을 두기 때문으로 추정된다.

**[표 4] 혼잡도 하위 요인 간 쌍대비교 및 가중치 도출 결과**

구분	평균 관람객수	대기시간	대체 여행지	실시간 관람객수	Priority
평균 관람객수	1	1.220	2.836	1.351	0.170
대기시간	3.790	1	3.407	3.143	0.346
대체 여행지	1.749	1.009	1	1.242	0.176
실시간 관람객수	3.467	1.952	3.474	1	0.307
Consistency Ratio: 0.028					

다음의 [표 5]는 어메니티 내 소분류 항목 간의 쌍대비교 결과에 따른 가중치를 도출한 것이다. 관광 약자를 위한 ‘관광지내 지원시설’이 0.345의 가중치를 나타냄으로써 관광지 안전 및 편의시설 소분류 요인 중에서는 가장 높은 상대적 중요도를 보여주었고, 상대적 중요도가 다음으로 높은 요인은 관광취약계층의 소통을 높기 위한 ‘소통 장비와 인력(가중치: 0.248)’임을 알 수 있다. ‘장애인 화장실(가중치: 0.211)’에 대한 정보(위치와 남녀 구분 및 개수)와 관광취약계층이 대여하거나 구입할 수 있는 ‘장비 목록(0.196)’은 비슷한 수준의 가중치를 보여주고 있다.

[표 5] 어메니티 하위 요인 간 쌍대비교 및 가중치 도출 결과

구분	장비 목록	장애인 화장실	소통 장비 및 인력	관광지내 지원시설	Priority
장비 목록	1	2.217	1.756	1.100	0.196
장애인 화장실	2.265	1	2.201	1.298	0.211
소통 장비 및 인력	2.730	1.916	1	1.709	0.248
관광지내 지원시설	3.306	2.772	3.217	1	0.345
Consistency Ratio: 0.025					

다음의 [표 6]은 접근성 내 소분류 항목 간의 쌍대비교 결과에 따른 가중치를 도출한 것이다. ‘휠체어 동선’에 대한 안내의 가중치가 0.369로 도출됨으로써 소분류 요인 중 가장 상대적 중요도가 높은 요인으로 평가되었고, 다음으로 중요한 요인으로 평가받은 소분류 요인은 관광 취약계층을 위한 ‘추천 이동 동선(가중치: 0.263)’이다. 또한, ‘주차 공간 여유분’에 관한 정보는 0.225의 가중치가 도출되어 세 번째로 상대적 중요도가 높은 것으로 평가되었다. 한편, ‘관광지 인근 공영주차장’에 대한 정보와 ‘관광지 출입구’ 정보는 모두 0.072의 가중치가 도출되어 상대적 중요도가 낮은 요인인 것으로 평가되었는데, 이와 같은 결과는 관광 취약계층은 관광을 위해 관광지 내의

주차장을 주로 이용할 뿐만 아니라, 출입구의 위치 정보는 쉽게 검색할 수 있기 때문으로 추정된다.

**〔표 6〕 접근성 하위 요인간 쌍대비교 및 가중치 도출 결과**

구분	주차 공간 여유분	휠체어 동선	관광지 인근 공영주차장	관광지 출입구	추천 이동 동선	Priority
주차 공간 여유분	1	0.920	4.895	4.649	2.035	0.225
휠체어 동선	3.762	1	5.316	5.105	2.841	0.369
관광지 인근 공영주차장	0.322	0.218	1	2.186	0.786	0.072
관광지 출입구	0.437	0.250	1.661	1	0.673	0.072
추천 이동 동선	2.956	1.436	3.972	4.113	1	0.263
Consistency Ratio: 0.018						

### 3) 최종 순위의 도출

다음의 [표 7]은 이 연구에서 선정된 대분류 요인(혼잡도, 어메니티, 접근성)과 각 대분류 안의 소분류 요인의 쌍대비교 결과로 도출한 가중치를 바탕으로 얻은 최종 순위이다.

대체로 관광지 내에서 발생할 수 있는 돌발 및 위기 상황에 대처하기 위한 요인들이 상대적으로 높은 평가받았다. ‘관광지내 지원시설’이 최종 1위로 평가 받았다. 관광 약자의 경우, 보호자 또는 동행자의 예측에서 벗어난 돌발 및 위기 상황이 발생할 가능성이 높는데, 이와 같은 상황에서 효과적인 대처가 가능하도록 지원 정보에 대해 사전에 인지하고자 하는 욕구가 큰

것으로 추정할 수 있다. ‘소통 장비 및 인력’은 관광 약자가 한국어 활용에 능숙하지 못할 경우에 매우 필요한 요인으로서 관광 취약계층을 위한 정보로서도 가치가 높은 것으로 평가되었다. ‘장애인 화장실’에 관한 정보(위치, 수량, 남녀구분)는 현장에서 어렵지 않게 확인할 수 있지만, 관광지를 방문하기 전 함께 방문하는 장애인의 장애 유형과 수에 따라서는 매우 중요한 가치가 있는 정보로 볼 수 있다. 관광 약자가 대여하거나 구입할 수 있는 ‘장비 목록’ 역시 상대적으로 높은 순위(4위)로 평가되었는데, ‘장비 목록’ 정보의 제공 여부는 관광 약자와 동행하는 보호자 등의 여행 준비를 가볍게 해 준다는 점에서 의미 있는 정보로 볼 수 있다.

관람 ‘대기시간’과 관광지내 ‘휠체어 이동 동선’에 관한 정보는 각각 5위와 6위로 높은 순위에 위치하였으나, 최종 가중치는 거의 차이가 없을 만큼 상대적 중요도는 매우 유사한 수준이었다. 이 정보들은 모두 관광 약자의 편의 증진을 통해 관광의 질을 높일 수 있는 매우 중요한 요인임 ‘실시간 관람객수’가 7위에 랭크되었는데, 소분류 요인이 총 13개인 것으로 비추어 상대적 중요도는 중간 정도로 평가된 것으로 볼 수 있다. 주목할 부분은 11위에 위치한 ‘평균 관람객수’보다 상당히 높은 가중치를 보인다는 점으로 이 역시 갑작스러운 혼잡도로 인한 돌발 상황에 미리 대처할 수 있도록 평균값보다 실시간 관람객의 수를 더 높은 가치의 정보로 평가하고 있는 것으로 추정된다.

(표 7) 최종 순위의 도출

대분류	대분류 가중치	소분류	소분류 가중치	최종 가중치	최종 순위
혼잡도	0.215	평균 관람객수	0.170	0.037	11
		대기시간	0.346	0.075	5
		대체 여행지	0.176	0.038	10
		실시간 관람객수	0.307	0.066	7
어메니티	0.584	장비 목록	0.196	0.115	4
		장애인 화장실	0.211	0.123	3
		소통 장비 및 인력	0.248	0.145	2
		관광지내 지원시설	0.345	0.201	1
접근성	0.201	주차 공간 여유분	0.225	0.045	9
		휠체어 동선	0.369	0.074	6
		공영주차장	0.072	0.014	12
		관광지 출입구	0.072	0.014	12
		추천 이동 동선	0.263	0.053	8

## V. 요약 및 제언

이 연구의 목적은 무장애 관광 실현을 위한 지표를 개발하는 것이었다. FGI를 통해 취약 계층에게 필요한 관광지 정보를 취합하고, 취합된 정보를 지표화하여 델파이 조사에서 절대적 중요성을 평가하였으며, 델파이 조사 결과에 따라 절대적 중요성이 매우 낮은 지표는 제거한 후, AHP 분석을 통하여 남은 지표 중 상대적으로 중요한 지표를 식별하였다. FGI를 통하여 선정한 대분류 항목은 혼잡도, 어메니티(관광지 내 편의 시설), 접근성 등이었는데, 대분류 항목 간 쌍대비교 결과, 관광지 내 편의 시설을 의미하는 어메

니티가 가장 높은 가중치를 나타냈고, 접근성과 혼잡성은 비슷한 수준의 가중치를 나타냈다.

이런 결과에 따라 대체로 어메니티 하위의 소분류 항목이 최종 순위가 높은 것으로 도출되었다. 요약하면, 가장 높은 항목은 취약 계층을 지원할 수 있는 관광지 내 지원시설의 존재 여부와 위치 정보이었으며, 소통을 위한 장비와 인력, 장애인 화장실, 장비 목록 등이 뒤를 이었다. 관광지 외부 시설 중 비교적 쉽게 정보를 취득할 수 있는 공영주차장은 순위가 낮았고, 관광지 출입구의 위치 정보도 낮은 순위를 기록하였다. 이상의 결과를 통하여 얻을 수 있는 정책 함의는 다음과 같다.

첫째, 대체로 관광 취약 계층과 관광을 동행하였거나 그들을 인솔한 경험이 있는 조사의 참여자는 간단한 검색으로 쉽게 얻을 수 있는 정보보다 실제 위급 상황 발생 시 도움을 받을 수 있는 관광지 내 시설과 장비 그리고 인력에 더 높은 가중치를 두고 있음이 확인되었다는 점이다. 대부분의 관광지는 관광 취약 계층을 돕기 위한 시설을 갖추더라도 이를 정보화하는 데에는 투자하지 않고 있다. 하지만 해당 정보가 사전에 관광 취약 계층에게 전달될 수 있다면, 관광지 선택에 있어 매우 큰 도움을 받을 수 있을 것이다. 최소한 공공이 운영하는 관광지부터 정보화를 추진하고 해당 정책이 민간에 확산할 수 있도록 지원 제도를 마련할 필요가 있다. 둘째, 관광 약자가 인솔자 없이 관광할 수 있도록 도움을 주는 항목은 대체로 중간 정도 순위에 위치함으로써 비교적 가치가 높은 정보임이 드러났다는 점이다. 예를 들어, 휠체어 동선이나 경사도, 지면 등과 같은 정보는 휠체어 이용자가 필수적인 정보임에도 관광지에서 해당 정보를 사전에 얻는 것은 사실상 불가능하다. 대기시간이나 실시간 관람객 수도 고령자나 장애인에게는 매우 중요한 정보로서 가치가 존재한다. 해당 정보의 유무는 비 관광 약자에게는 큰 의미가 있는 정보는 아닐 수 있지만, 관광 약자는 상황이 전혀 다르다. 셋째, 관광지 내 정보를 통합할 수 있는 통합 플랫폼이 필요하다는 점도 이 연구의 정책 함의이다. 무장애 관광이 실현되기 위해서는 관광지 정보를 비교적 쉽게 비교할 수 있어야 하며, 원하는 관광지의 정보가 충분하지 않거나 부적합할

경우 대체 관광지에 대한 정보도 쉽게 얻을 수 있어야 한다. 이는 개별 관광지의 정보화 노력만으로 이뤄지는 것은 아니다. 적절한 공공 투자나 민관 협업 사업 등으로 개발한 지표를 정보화하고 이를 현장에서 쉽게 활용할 수 있도록 노력할 필요가 있다.

한편, 이 연구에는 내재하는 한계가 존재한다. 먼저 이 연구는 질적인 연구로서 표본 추출에 의한 가설 검증 연구는 아니다. 따라서 참석자에 의한 편의가 발생했을 가능성이 존재한다. 특히 모든 참석자가 관광 약자 당사자가 아니므로 관광 약자 입장으로 응답하는 것에는 한계가 있었을 것이다. 또한, 일반화 문제가 있을 수 있다. 소수의 의사결정을 지원하는 방법인 델파이 기법과 AHP를 활용하였으므로 연구자에 참여한 집단 외에 일반화하는 것은 한계가 뒤따를 수밖에 없다. 또한, 델파이 조사와 AHP 조사 참여 연구자가 동일함으로써 선행 조사 결과가 AHP 응답에 편의를 발생시켰을 가능성도 배제할 수 없다는 점도 한계로 지적할 수 있다.

## 참고문헌

- 강영애·송화성(2021). “관광 취약계층으로서 장애인과 고령자의 여가제약 비교 연구 : 열린 관광지 정책 관점에서”, 「관광연구」, 36(1), pp.89-111.
- 남궁근(2021). 「행정조사방법론」, 경기도 파주시: 법문사.
- 고미영·양성수(2016). “국내 학술지 복지관광 연구동향에 관한 내용분석”, 「동북아관광연구」, 12(4), pp.181-201.
- 고미영·임화순(2023). “AHP를 활용한 제주특별자치도 무장애관광정책 활성화 방안”, 「관광레저연구」 35(2), pp.79-198.
- 김운우(2014). “복지관광이 사회적 자본과 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구”, 「관광연구」, 29(5), pp.475-500.
- 송근원·이영(2013). “AHP의 일관성 향상을 위한 척도 재구성”, 「사회과학연구」, 29(2), pp.271-288.
- 송화성·강영애(2021). “관광 취약계층으로서 장애인과 고령자의 여가제약 비교 연구: 열린 관광지 정책 관점에서”, 「관광연구」, 36(1), pp.89-111.
- 류성욱·이영진·박승현(2011). “복지관광 프로그램 참가 장애인의 관광제약요인과 촉진요인 분석”, 「지체·중복·건강장애연구」, 54(3), pp.177-203.
- 박경옥(2018). “무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향”, 「BDI 정책포커스」, 335, pp.1~12.
- 백설·김성아·김홍순(2022), “서울시 유니버설 디자인(UD) 관광지의 공간적 특성에 관한 연구”, 「LHI journal 2022」, 47, pp. 1-9.
- 장동석(2018). “장애인관광 제약요인과 선호 관광유형에 대한 연구”, 「동북아관광연구」, 14(4), pp.135-153.
- 조성호(2017). “서울시의 무장애 관광도시 조성계획”, 「한국관광정책」, 69, pp.102-107.
- 최유진(2018). “AHP를 활용한 사회적경제 활성화 요인에 관한 연구: 협동조합과 사회적기업 비교의 관점에서”, 「사회적가치와 기업연구」, 11(3), pp.163-189
- Agamirova, E. V., Adashova, T. A., Kosareva, N. V., Konovalova, E.

- E.(2015). “Peculiarities and Perspectives of Developing Barrier-Free Tourism in Russia”, *Environmental Management & Tourism*, 6(2), pp.309-310.
- Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N.(2012). “New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. In M. Kasimoglu (Ed.)”, *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies*, pp. 139-166.
- Altinay, Z., Saner, T., Bahçelerli, N. M. and Altinay, F.(2016). “The Role of Social Media Tools: Accessible Tourism for Disabled Citizens”, *Journal of Educational Technology & Society*, 19(1), pp. 89-99.
- Sendi, R. & Kerbler, B.(2009). “Disabled people and accessibility:: How successful is Slovenia in the elimination andof built-environment and communication barriers?“, *Urbani Izziv, junij*, 20(1), pp.123-140.
- Wilson, T. D.(2008). “The Impacts of Tourism in Latin America”, *Latin American Perspectives*, 35(3), The Impact of Tourism in Latin America (May, 2008), pp. 3-20.

# Developing Barrier-Free Tourism Index through AHP

Choi, Eu-gene\* · Kim Hong-lae\*\*

< Abstract >

The purpose of this study is to develop indicators for realizing barrier-free tourism. Through FGI, tourist destination information needed for vulnerable groups was collected, the collected information was indexed, and its absolute importance was evaluated in Delphi surveys. As a result of Delphi surveys, indicators with very low absolute importance were removed, and relatively important indicators among the remaining indicators were identified through AHP analysis. To develop indicators, a Delphi survey and an AHP survey were conducted targeting heads of social welfare organizations or educational institutions who had experience guiding or accompanying vulnerable groups.

**Keywords:** barrier-free tourism, Delphi survey, social tourism, welfare tourism, AHP analysis

투고일: 2023.10.31. | 심사완료일: 2023.11.21. | 게재확정일: 2023.11.27.

---

\* Associate Professor, School of Public Service, Kangnam University

\*\* CEO, HUPLE Co.,Ltd.

**최유진(崔維眞)** 현재 강남대학교 정경학부 공공인재 전공 부교수로 재직 중이며, 미국 클리블랜드 주립대학에서 도시 업사이클링을 활용한 도시재생 분야에서 도시행정학 박사 학위를 취득하였다. 학문적 관심분야는 사회적경제의 성과, 지방소멸 대응, 지속가능 도시 등이며, 최근 논문으로는 ‘사회적기업의 자원동원 능력과 경제적 성과: 패널 모형을 활용한 코로나 팬데믹의 조절효과 분석(2023)’, ‘주택 공급의 사회적 가치 실현을 위한 제도적 고찰: 사회주택을 중심으로 (2022)’, ‘도시재생 정책이 사회적기업의 경제적 성과에 미치는 영향 분석’ 등이 있다. ([echoi0816@icloud.com](mailto:echoi0816@icloud.com))

**김홍래(金弘來)** 현재 트래블테크 스타트업 주식회사 휴플에 대표이사이며 홍익대학교 국제디자인전문대학원에서 디자인경영학을 전공하고 서비스디자이너로 공공과 민간 사업에서 활동하였다. 주요경력으로는 개인 여행자를 위한 로컬여행플랫폼 '젠트립(JenTrip)'의 서비스 개발과 서울디자인재단 시민서비스디자인팀 책임으로 성수동수제화거리, 골목디자인, 주민센터디자인 사업에 참여하였다. 관광약자의 관광향유권 향상을 위해 4차산업 기술을 융합한 프로젝트와 연구의 연구 책임자로서의 경력이 있다. ([honglae@huple.kr](mailto:honglae@huple.kr))