

# 문화관광해설사의 욕구가 직무만족 및 지속의지에 미치는 영향

## Effects of Cultural Tourism Commentators' Needs on Job Satisfaction and Continuance Will

박호표

청주대학교 관광경영학과

Ho-Pyo Park(phi1307@cju.ac.kr)

### 요약

본 연구의 목적은 타산업 근로종사자들에 비해 연구가 미비한 실정인 문화관광해설사들의 욕구가 직무만족 및 지속의지에 미치는 영향관계를 분석하는 것이다. 이를 위해 매슬로우의 욕구단계 이론을 토대로 구성된 설문지를 활용하여 2015년 8월 10일부터 9월 7일까지 충청북도와 전라남도 문화관광 해설사 교육 프로그램에 참가한 해설사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 전체 200부 중 198부를 수거, 결측값이 존재하거나 불성실한 응답지 30부를 제외한 168부를 분석 자료로 활용하였으며, SPSS 18.0 프로그램을 활용하여 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석 및 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 문화관광해설사의 욕구 요인은 자아실현·사회적·안전 및 존경·생리적 욕구 등 4개 요인으로 도출되었다. 또한 자아실현 욕구와 사회적 욕구가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족은 지속의지에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 연구결과를 바탕으로 시사점과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 문화관광해설사 | 욕구 | 직무만족 | 지속의지 |

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the influence relationship on the cultural tourism commentators' job satisfaction and willingness to continue by the needs of cultural tourism commentators when insufficient compared to workers in other industries. For this, I used a questionnaire organized based on Maslow's hierarchy of needs to conduct a survey of guides who participated in cultural tour guides training program in Chungcheongbuk-do and Jeollanam-do from Aug. 10 through Sep. 7, 2015. 198 of total 200 copies of the questionnaire were collected. Except 30 copies in which missing values or insincerely filled out, 168 copies were used as data for the analysis in this study. And I used SPSS 18.0 to conduct exploratory factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and regression analysis.

The analysis showed that cultural tour guides' needs were identified as the four factors of self-actualization, social need, safety and esteem, and physiological needs. Also, self-actualization and social need exercised positive influence on job satisfaction, and regard to the job satisfaction exerted significant positive influence on willingness to continue working. Based on these findings, this paper suggests implications and limitation of the research as well as future directions for the study.

■ keyword : | Cultural Tourism Commentator | Human Needs | Job Satisfaction | Continuance Will |

\* 이 논문은 2014학년도에 청주대학교 경영경제연구소가 지원한 학술연구조성비(특별연구과제)에 의해 연구되었음.

접수일자 : 2015년 11월 10일

심사완료일 : 2015년 12월 04일

수정일자 : 2015년 12월 04일

교신저자 : 박호표, e-mail : phi1307@cju.ac.kr

## I. 서론

문화관광해설은 관광객에게 알기 쉽도록 해당 지역 관광자원의 매력을 효과적으로 설명해주는 활동이다. 또한 관광객에게 관광자원이 가지고 있는 의미를 전달 해주는 수단이며, 장소·대상·사건에 대해 이야기를 전개하고, 과거사실의 재창조를 통해 현대와의 유대를 형성시키며, 자극과 제시를 통한 교육적 활동을 의미한다[1]. 문화관광해설제도는 2001년 ‘한국방문의 해’와 2002년 한일 월드컵 공동개최를 계기로 우리나라를 찾는 국내외 관광객들에게 우리의 문화유산을 정확하게 설명하고 이해시키고자 2001년 4월부터 ‘문화유산해설사’란 명칭으로 시행되었으며[2], 2005년 8월부터 ‘문화관광해설사’로 명칭을 변경하여 관광객들에게 문화유산 및 문화관광지에 대한 다양한 정보 제공과 이해도 증진을 통한 관광만족도 및 관광경험의 수준을 높이고 있다. 문화관광해설사 제도가 도입 된지 14년이 지나감에 따라서, 관광을 포함하는 사회 전반적인 분야에서 문화관광해설사에 대한 관심이 증대되고 있으며, 관광자원의 의미와 가치를 관광객들에게 효과적으로 전달 함으로써 관광경험의 질적 수준을 향상시킬 수 있는 문화관광해설의 중요성이 점차 부각되고 있다[3].

그러나 관광진흥법의 개정을 통해 전문성을 인정받는 독립적인 직업으로 인정받을 수 있는 근거가 마련되었으며 일정한 근무규칙이 있고, 고정적인 활동비를 지방자치단체가 지급한다는 점에서 근로자로 인정하고 전문적인 직업으로 접근해야[6]하지만, 법과 제도의 사각지대에서 올바른 권리주장을 못하고 있는 실정이다 [7].

게다가 현대관광은 관광지를 돌아보는 단순한 관광에서 체험하는 관광, 생각하는 관광으로 빠르게 진화하고 있으며 단순히 관광지를 소개하는 정도로는 관광객들의 다양한 욕구를 담아낼 수 없는 한계점에 다다랐다[4]. 이처럼 지역관광 서비스의 접점에서 문화관광해설의 중요성이 부각됨에 따라 종사하는 문화관광해설사들이 방문객의 만족에 매우 중요한 영향을 미칠 뿐만 아니라 지역홍보대사로서의 중요한 역할이 더욱 절실히 요구되는 시점이다. 그럼에도 불구하고 타 산업 근

로종사자에 비하면 이들의 욕구와 만족, 지속된 근로의지에 대한 연구는 아직 미비한 실정이다.

최근까지의 문화관광해설사 관련 연구는 해설서비스에 대한 방문객 만족 및 인식[4][8-12][19][20], 문화관광해설사 직무 및 운영[13-15], 직무만족[2][7][16-18][40]에 대한 연구를 중심으로 진행되어 왔으며, 최근에서야 점차 그 연구영역을 넓혀가고 있는 추세이다.

따라서 본 연구에서는 방문객들의 만족과 행동의도에 직접적인 영향을 미치는 문화관광해설사의 직업과 직무에 대한 욕구 및 만족에 대한 연구를 통해 관광객 만족 및 지역경제 활성화라는 두 가지 목적을 달성하기 위한 측면에서 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 문화관광해설사가 가지는 욕구를 분석하여 성공적인 문화해설을 위한 직무만족에 미치는 영향 요인을 파악한다.

둘째, 문화관광해설사의 직무에 대한 만족이 해설사 업무의 지속의지에 미치는 영향을 파악한다.

## II. 연구배경

### 1. 문화관광해설사

2001년 문화관광부는 ‘한국방문의 해’와 ‘2002 한·일 월드컵 공동개최’ 등 국가적 행사를 맞이하여 각 지역의 문화유산을 내·외국인 관광객들에게 정확히 안내·설명하고 문화관광의 올바른 풍토 조성 및 활성화를 목적으로 ‘문화유산해설사’를 양성하였으며, 2005년 8월에 ‘문화관광해설사’로 명칭이 변경되었다[41]. 문화관광해설사는 역사·문화·관광현장에서 폭 넓은 지식정보를 전달하는 커뮤니케이터(communicator)인 동시에 관광객들에게 재미와 감동을 주는 에듀테이너(edutainer) 역할을 수행하는 바, 해설 대상지나 대상 유물에 대한 정보를 충분히 전달하고 해설내용의 전달을 돕기 위해 독특한 아이디어나 매체를 활용하도록 하고 있다[42]. 이후 문화관광해설사는 관광진흥법의 개정으로 관광자원 전반에 대한 전문적 해설을 제공하는 자원 봉사자[5]에서 관광객의 이해와 감상, 체험의 기회를 제공하기

위하여, 역사, 문화, 예술, 자연 등 관광자원 전반에 대한 전문적인 해설을 제공하는 자(관광 진흥법 제2조 12호, 2011. 4. 5 개정, 2011. 10. 6 시행)로 정의가 바뀌었다.

## 2. 매슬로우(Maslow)의 욕구단계 이론

매슬로우의 욕구이론은 인간의 욕구를 저차원에서 고차원에 이르는 계층으로 구체화한 이론으로[2], 인간의 욕구를 일련의 계층에 따라 5단계(생리적 욕구, 안전 욕구, 사회적 욕구, 자아존중 욕구, 자아실현 욕구)로 나누었는데 하위 단계에서 상위단계로 계층적으로 배열되어 하위단계의 욕구가 충족되어야 그 다음 단계의 욕구가 발생한다고 주장[21]하였다. 이는, 욕구가 행동을 일으키는 동기요인이며, 인간의 욕구는 병렬적으로 열거되어 있는 것이 아니라 낮은 단계에서부터 그 충족에 따라 높은 단계로 성장해 간다는 것이다[22]. 또한 욕구 단계는 상호의존적이고 중복된다고 하였다[23]. 생리적 욕구는 인간이 삶을 영위하는데 가장 필수적인 욕구들로 의식주에 대한 욕구, 굶주림, 갈증, 성, 수면 등이 포함된다. 안전욕구는 공포나 혼란으로부터 오는 정신적·육체적 위협으로부터 보호, 경제적·사회적 안전 지속, 현재 상태의 보전 등과 관련된 욕구이다. 사회적 욕구는 이웃과 친하게 사랑을 나누면서 살고자 하는 욕구와 어느 집단에 소속되고자 하는 욕구이다. 존경의 욕구는 다른 사람으로부터 인정을 받고자 하고 스스로 긍지나 자존심을 가지려하는 욕구이다. 마지막으로 자아실현의 욕구는 자신의 잠재력을 최대한 발휘하며 개발하고, 자신의 이상이나 목표를 실현하려는 욕구를 의미한다[22]. 그렇지만 생리적 욕구가 충족되었다고 가정하고 가설검정에 적용한 연구[24]에서 안전욕구가 자아실현 욕구에 선행하지만, 사회적 요구와 자아존중 욕구에서는 필요조건이 아니라는 결과를 토대로 매슬로우의 욕구계층이 두세 개 수준으로 재조정되어야 한다고 주장하였다. 또한 욕구계층이 반드시 매슬로우가 제시한 순서대로 나타나는 것이 아니라는 주장도 있다[2][25]. 그리고 모든 인간에게서 다섯 가지 욕구계층이 항상 고정적인 것은 아니며, 행동결정 요인이 복합적인 욕구로써 하나의 행동을 유발한다는 관점과 욕구의 발로가 반대로 역전할 수 있다[26]고 하였다.

## 3. 직무만족과 지속의지

직무만족은 조직의 생산성이 기술이나 기능에만 달려있는 것이 아니라 종사원의 태도와 감정에 크게 영향을 받는다는 측면에서 중요한 개념의 하나[27]로, 개인의 태도와 가치관, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태, 즉 조직구성원이 직무나 작업조건 혹은 임금, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래되는 심리상태이다[28][29]. 서순복(2010)은 문화관광해설사의 직무만족을 ‘해설 업무를 수행하면서 자신의 직무와 관련된 긍정적 감정 또는 정서 상태’로 정의하고 수행한 연구[17]에서, 해설활동 관련 환경 변수 중 복리후생 수준의 만족도가 가장 낮았으며, 부대시설, 해설 근무시간과 지역 사회의 인식에 대한 만족도가 낮다고 하였다. 매슬로우의 욕구단계설을 바탕으로 해설사의 욕구를 하위욕구(생리적 욕구, 직무환경 및 관계욕구)와 상위욕구(건강욕구, 자아존중 및 실현욕구, 사회봉사 요구)로 분류 후 직무만족과의 영향관계를 분석한 연구[2]에서 상위욕구는 만족요인과, 하위욕구는 불만족요인과 유의한 관계가 있다고 하였다. 그 밖의 문화관광해설사의 직무만족 연구로는, 직업 존중감의 3개요인 중 사회적 평판 요인만이 관광해설사의 직무만족에 영향을 미쳤으며[18], 공공봉사동기의 공익추구활동요인과 공감요인은 직무만족에 유의한 영향을, 자기희생요인은 유의하지 않았다[16]. 직무환경 요인 중 동료관계가, 직무내용 요인 중 발전가능성과 자기개발요인이 전반적인 만족도에 영향을 미쳤다[30][31].

지속의지는 일정기간 이상 활동을 유지하려는 개인의 태도[32]로서, 직무지속의지가 높다는 것은 조직에 대한 만족정도가 높고 조직에 계속 남아있으려는 의지가 강하다는 것을 의미한다[33]. 직무만족과 지속의지 연구경향을 살펴보면, 경기충청 자원봉사자를 대상으로 한 연구[34]에서 자원봉사 참여 동기는 참여만족에 유의한 영향을 미치지 않았지만, 참여만족은 지속성에 유의한 영향을 미쳤다. 또한 광주전라지역 자원봉사자들의 자원봉사 참여 동기와 지속의지 간의 관계에서 직무만족이 매개역할을 수행하였다[32]. 공공봉사동기요

인과 지속의지와와의 관계연구에서 직무만족은 매개적 역할을 수행하였고[16][35], 문화관광해설사의 지속의지를 ‘일정기간 이상 자원봉사활동을 지속적으로 유지하려는 개인의 행동의도’로 정의하였으며 이를 강화하기 위해서는 공공봉사동기가 반영된 직무관리를 통해 직무만족을 향상시키는 것이 필요하다고 주장하였다[16].

### III. 연구 설계

#### 1. 연구모형 및 가설설정

##### 1.1 연구모형

본 연구에서는 문화관광해설사의 선행연구를 바탕으로 문화관광해설사의 욕구가 직무만족에 영향을 미치고 지속의지에 미치는 영향관계를 검증하여, 이를 통해 관광객 만족 및 지역경제 활성화 방안을 제시하고자 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

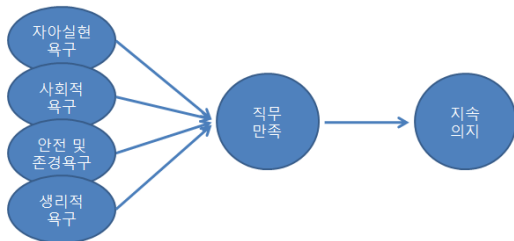


그림 1. 연구모형

##### 1.2 가설설정

###### 1.2.1 욕구와 직무만족

본 연구에서는 욕구와 직무만족에 대한 다양한 선행연구[2-4][7][15-19][21-25]의 이론적 근거와 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H<sub>1</sub>: 욕구는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H<sub>1-1</sub>: 자아실현 욕구는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H<sub>1-2</sub>: 사회적 욕구는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H<sub>1-3</sub>: 안전 및 존경 욕구는 직무만족에 정(+)의 영향을

을 미칠 것이다.

H<sub>1-4</sub>: 생리적 욕구는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

###### 1.2.2 직무만족과 지속의지

개인의 태도와 가치관, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로 직무 지속의지에 높은 유의한 영향관계를 나타내고, 직무 지속의지가 높다는 것은 조직에 대한 만족정도가 높고 조직에 계속 남아있으려는 의지가 강하다는 것을 의미한다[2][16][32-35].

이러한 선행연구들의 이론적 근거와 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H<sub>2</sub>: 직무만족은 지속의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 2. 조사 설계 및 분석 방법

##### 2.1 조사 설계 및 조사 기간

본 연구에 이용된 조사 대상의 표본은 충청북도와 전라남도 문화관광해설사를 대상으로 자기기입식 설문조사법을 채택하였고, 설문지 구성은 욕구, 직무만족, 지속의지와 관련된 선행연구를 준거로 재구성하였다. 설문조사는 2015년 8월 10일부터 9월 7일까지, 충청북도와 전라남도에서 실시한 해설사 교육프로그램 기간에 시행하였다. 배포된 설문지 200부 중에서 198부가 회수되었으며, 이중 불완전하거나 불성실하여 통계적으로 활용이 불가능한 설문 30부를 제외하고 총 168부의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

##### 2.2 분석 방법

본 연구를 위하여 수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였다. 연구가설을 토대로 다중회귀분석과 단순회귀분석을 실시하였다.

### 3. 변수의 조작적 정의 및 측정

#### 3.1 욕구

문화관광해설사의 욕구는 자아실현 욕구, 사회적 욕구, 안전 및 존경의 욕구, 생리적 욕구로 분류되었다. 첫째, 자아실현 욕구는 자신의 잠재력을 극대화하고, 자신의 발전과 성장을 실현하려는 욕구이다. 둘째, 사회적 욕구는 이웃과 친근하게 사랑을 나누면서 살고자 하는 욕구와 특정 집단에 속하고자 하는 욕구이다. 셋째, 안전 및 존경의 욕구는 정신적, 신체적 위험으로부터의 보호 및 현재 상태의 보전 등과 관련된 욕구이면서 다른 사람으로부터 인정을 받고자하는 욕구이다. 마지막으로 생리적 욕구는 인간의 가장 기본적이며 필수적인 욕구로서 다른 욕구를 충족시키기 위해 반드시 충족되어야 한다. 본 연구에서는 매슬로우의 욕구 5단계 이론 관련 선행연구[2][21][23][24]에서 사용된 척도를 참조 후 수정, 보완하여 자아실현 욕구, 사회적 욕구, 안전 및 존경 욕구, 생리적 욕구 등 4개의 요인에 대해 17개의 문항으로 1점은 '그렇지 않다', 5점은 '그렇다'로 측정하였다.

#### 3.2 직무만족

본 연구에서의 만족(satisfaction)이란 개인의 태도와 가치관, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직 구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로 정의한다. 선행연구[7][16][17]에서 사용된 척도를 수정, 보완하여 업무에 대한 즐거움, 업무의 가치인지, 전반적으로 업무에 만족 등 3가지 항목으로 구성하여, 1점은 '그렇지 않다', 5점은 '그렇다'로 측정하였다.

#### 3.3 지속의지

지속의지는 현재 근무하는 조직에 대한 만족정도가 높아 조직에 계속 남아있으려는 의지로, 선행연구[32][35][36]에서 사용된 척도를 수정, 보완하여 6가지 항목으로 구성하여, 1점은 '그렇지 않다', 5점은 '그렇다'로 측정하였다.

표 1. 설문지의 구성과 내용

변수명		문항수	출처	척도
욕구	생리적 욕구	1-3[3]	이지인(2008) 최정자(2009) Maslow(1943) Mathes et al. (1978)	등간 척도
	안전 욕구	4 - 6 [ 3 ]		
	사회적 욕구	7-11[5]		
	자아존중 욕구 자아실현 욕구	12-14[3] 15-17[3]		
직무 만족		1-3[3]	서순복(2010) 안현경 외(2015) 이연택 외(2015)	등간 척도
지속 의지		1-6[6]	강중수(2012) 김현진 외(2011)	등간 척도
인구 통계	성별, 연령, 직업, 경력 근무 일수, 학력			명목 척도

## IV. 연구결과

### 1. 표본의 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면 성별 분포는 남성이 53명(31.5%), 여성이 115명(68.5%)으로 여성이 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 연령대별로는 50대가 73명(43.5%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 60대 이상(66명, 39.3%), 40대(28명, 16.7%) 순으로 연령대가 비교적 높게 분포하고 있는 것을 알 수 있었다. 그 밖의 인구통계적 특성은 [표 2]와 같다.

표 2. 표본의 인구 통계적 특성

구 분	측정항목	빈 도(명)	퍼센트(%)
성 별	남	53	31.5
	여	115	69.5
연 령	20대	0	0
	30대	1	.6
	40대	28	16.7
	50대	73	43.5
	60대 이상	66	39.3
학 령	고졸	57	33.9
	전문대학 졸업	29	17.3
	대학 졸업	74	44.0
	대학원 이상	8	4.8
직 업	문화관광해설사	116	69
	타 직업 겸업	52	31

구 분	측정항목	빈 도(명)	퍼센트(%)
해설 경력	1년 미만	2	1.2
	1년 ~ 3년 미만	29	17.3
	3년 ~ 5년 미만	43	25.6
	5년 ~ 7년 미만	40	23.8
	7년 ~ 10년 미만	23	13.7
	10년 이상	31	18.5
해설 일수 (1개월 평균)	5일 이하	12	7.1
	6일 ~ 10일	35	20.8
	11일 ~ 15일	80	47.6
	16일 ~ 20일	35	20.8
	21일 ~ 25일	6	3.6
	26일 이상	0	0

## 2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

### 2.1 신뢰성 및 타당성 검증

#### 2.1.1 욕구의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목의 선정과 측정개념의 정의에 있어서 타당성 및 신뢰성을 입증하기 위하여 탐색적 요인분석과 요인의 내적일관성을 평가하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$  값을 사용하였다. 탐색적 요인분석은 아직 체계화되지 않은 구성개념의 방향성과 차원성을 추정하는 것을 목적으로 하고 있으며, 구성개념의 사전확인 절차로써[37] 주성분 분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였다. 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 요인적재치 값 0.5 이상, 요인추출과정은 고유치기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다[38].

[표 3]에서 보는 바와 같이, 욕구에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 4개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)는 변수들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 여기서는 KMO값이 0.840으로 높은 수치로서 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타났다.

표 3. 욕구의 신뢰성 및 타당성 검증\*

요 인 명	측 정 항 목	요 인 적재치	아이겐 값 (분산률)
자아실현 욕구 (0.830a)	삶의 보람을 찾기 위해	.810(b)	2.823(c) (18.820%)
	발전과 성장을 위해	.778	
	잠재력을 극대화하고자	.672	
	나 자신의 만족을 위해	.658	
사회적 욕구 (0.740)	지역에 대한 애정 때문	.794	2.577 (17.178%)
	문화유산을 사랑하기 때문	.751	
	지역사회 봉사를 위해	.550	
	문화관광해설사의 일원이고 싶어서	.533	
요 인 명	측 정 항 목	요 인 적재치	아이겐 값 (분산률)
안전 존경 욕구 (0.703)	존경과 인정을 받기 위해	.810	2.286 (15.237%)
	지역에 유용한 인물이고 싶어서	.732	
	신체적으로 안전해서	.614	
	정신적인 안정을 위해서	.514	
생리적 욕구 (0.551)	가계에 보탬을 위해	.775	1.660 (11.066%)
	생계수단의 목적으로	.723	
*탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 후 3문항 제거			
a:신뢰계수, b:요인 적재치 0.5이상, c:아이겐 값 1.0 이상			
KMO=.840 X2=914.814 p=.000			

2.1.2 직무만족 및 지속의지의 신뢰성 및 타당성 검증 [표 4]에서 보는 바와 같이, 직무만족과 지속의지에 대한 요인분석 결과 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.7 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

표 4. 직무만족 및 지속의지의 신뢰성 및 타당성 검증

요 인 명	측 정 항 목	요 인 적재치	아이겐 값 (분산률)
직무만족 (0.830a)	업무에 즐거움을 느낌	.898(b)	2.277(c) (75.910%)
	업무는 가치 있는 일	.884	
	업무에 전반적으로 만족	.831	
KMO=.709 X2=209.895 p=.000			
지속의지* (0.831)	다른 업무가 있어도 지속예정	.882	3.152 (52.530%)
	힘들어도 활동을 지속예정	.866	
	시간적 여유가 없어도 활동을 지속예정	.825	
	현재의 소속에서 계속 활동	.691	
	당분간 현재의 활동을 중단치 않을 예정	.561	
* 탐색적 요인분석 후 1문항 제거			
a:신뢰계수, b:요인 적재치 0.5이상, c:아이겐 값 1.0 이상			
KMO=.820 X2=385.026 p=.000			

2.2 상관관계분석

상관관계 분석은 변수들 사이의 상호관계 여부를 분석하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다. [표 5]에서 제시된 바와 같이 전반적으로 변수들 간의 높은 상관관계는 발견되지 않았다.

표 5. 측정 변수들 간의 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1)	4.1563	.65586	1					
(2)	4.2098	.54259	.587**	1				
(3)	3.1101	.75903	.504**	.296**	1			
(4)	2.5149	.81789	.134	-.004	.279**	1		
(5)	4.2659	.59108	.535**	.516**	.272**	.097	1	
(6)	4.1667	.62586	.516**	.493**	.290**	.196*	.529**	1

\* (1)자아실현 욕구 (2)사회적 욕구 (3)안전 및 존경 욕구 (4)생리적 욕구 (5)직무만족 (6)지속의지

\*\* p<.01 \* p<.05

3. 가설검증

3.1 욕구와 직무만족 간의 회귀분석 결과

문화관광해설사의 욕구(자아실현, 사회적, 안전 및 존경, 생리적)가 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과 다음 [표 6]와 같이 나타났다.

표 6. 욕구와 직무만족 간의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	표준 오차	$\beta$	t	유의 확률	공차 한계	VIF
직무 만족	자아실현 욕구	.078	.348	4.034	.000	.535	1.870
	사회적 욕구	.085	.315	4.023	.000	.648	1.542
	안전/존경 욕구	.059	-.012	-.156	.876	.699	1.430
	생리적 욕구	.048	.055	.831	.407	.911	1.097

R=.592, R<sup>2</sup>=.351, 수정된 R<sup>2</sup>=.335, F=22.022, p=0.000, Durbin-Watson=2.154

\* p<.01

욕구와 직무만족 간의 상관관계는 0.592의 다소 높은 상관관계를 보이고 있다. 그리고 수정된 R<sup>2</sup>=.335(33.5%)로 나타났는데, 이는 독립변수인 자아실

현 욕구, 사회적 욕구, 안전/존경 욕구, 생리적 욕구가 종속변수인 직무만족에 대한 전체 설명력을 나타내는 것이다. Durbin-Watson은 2.154의 수치로 나타났는데, 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다[39]. F값은 22.022, 유의확률은 .000(p<.01)으로 나타났으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. 자아실현 욕구가 직무만족에 미치는 영향관계는 t값이 4.034로 ±1.96이상이고, 유의확률(p)이 .000으로 p<.01이므로 가설1-1이 채택되었고, 사회적 욕구는 t값이 4.023으로 가설1-2가 채택되었다. 그러나 안전 및 존경의 욕구와 생리적 욕구는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설1은 부분 채택되었다.

3.2 직무만족과 지속의지 간의 회귀분석 결과

직무만족이 지속의지에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀 분석을 실시하였으며, 직무만족은 지속의지에 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 분석결과는 [표 7]과 같다. t값은 8.034(p=.000)로 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 즉, 직무만족은 지속의지와 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 회귀모형은 F값이 p=.000에서 64.547의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 R<sup>2</sup>=.280으로 28.0%의 설명력을 보이고 있다.

표 7. 직무만족과 지속의지 간의 단순회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	표준 오차	$\beta$	t	유의 확률	통계량
지속 의지	직무만족	.070	.529	8.034	.000**	R=.529, R <sup>2</sup> =.280, 수정된 R <sup>2</sup> =.276, F=64.547, p=0.000

\*\* p<.01

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 방문객들의 만족과 행동의도에 직접적인 영향을 미치는 문화관광해설사의 직업과 직무에 대한 욕구 및 만족에 대한 연구를 통해 관광객 만족 및

지역경제 활성화라는 두 가지 목적을 달성하기 위한 측면에서 문화관광해설사가 가지는 욕구를 분석하여 성공적인 문화해설을 위한 직무만족에 미치는 영향 요인과 문화관광해설사의 직무에 대한 만족이 해설사 업무의 지속의지에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

첫째, 가설1을 검증한 결과 문화관광해설사의 욕구와 직무만족간의 관계에서는 자아실현 욕구, 사회적 욕구 순으로 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상대적으로 열악하다고 평가받는 직무환경 속에서도 해설활동 자체에 대한 해설사의 만족도가 높은 것은 문화관광 해설활동에 대한 자부심과 사명감이 높고 자아실현 욕구동기가 작용했기 때문이라고 주장한 연구[17]의 지지를 받는다. 그러나 안전 및 존경 욕구, 생리적 욕구는 직무만족에 유의한 영향을 주지 못했다. 이는 상위욕구가 높을수록 직무에 만족하므로, 상위욕구를 충족시켜주기 위한 생계보장, 활동비 지원 등의 관리방안을 모색해야 한다고 주장한 연구[15]와는 상반되는 결과이다. 이러한 결과는 자원 봉사자로 접근하던 관점에서 지방자치단체에서 일정한 근무규칙과 고정적인 활동비를 지급하면서 근로자로 인정되고, 전문적이고 독립적인 직업으로 정착되었기 때문으로 판단된다. 둘째, 가설2를 검증한 결과 직무만족과 지속의지와와의 관계에서는 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 자원봉사자를 대상으로 직무만족이 지속의지에 높은 유의한 영향관계를 나타냈던 선행연구의 결과[16][32][34][35]와도 일치한다고 하겠다. 이는 문화관광해설사의 채용 및 교육 등과 관련한 비용절감 효과를 가져 올 수 있으며, 안정적인 문화관광 해설 서비스 제공을 통한 관광객 만족 및 재방문 효과를 기대할 수 있다.

이상과 같은 본 연구에서의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

학문적 시사점으로는 문화관광해설사를 대상으로 한 상당수 연구들이 자원봉사 시점에서 진행이 되었기에, 본 연구는 상당한 의미를 가지고 있다고 할 수 있겠다. 둘째, 관광해설 서비스를 제공받는 관광객의 관점에서 제공받은 서비스를 평가하는 연구가 아니라, 서비스를 제공하는 해설사를 대상으로 우수한 서비스를 제공하

기 위한 만족 요인과 지속의지를 연구하였다는 점에서 또 다른 의미를 부여할 수 있다. 셋째, 매슬로우가 제시한 욕구 5단계가 반드시 하위욕구부터 순서대로 나타나는 것이 아니라는 것을 밝혔다는데 의의가 있겠다.

본 연구의 실무적 시사점으로는 자아실현 욕구와 사회적 욕구만이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다는 점에서, 2011년 관광진흥법 개정으로 전문 해설사로 재탄생 한 점이 안정적인 직업으로 인식되어, 긍정적인 역할을 수행하고 있음을 증명한다고 할 수 있겠다. 또한 해설사 상당수(82.8%)가 50-60대라는 점, 그리고 전업(69%)으로 활동한다는 점, 장기 근로(5년 이상, 56%)라는 점을 고려해 볼 때 생리적 욕구로부터 자유로운 실버세대를 적극 채용, 활용하는 방안을 검토해볼 필요가 있다고 생각된다.

본 연구의 한계점으로는 전문 문화관광 해설사를 대상으로 하는 선행연구가 미흡하여 관련 자료에 대한 검토가 부족하였다. 그리고 장기 근로 해설사가 많다는 점은 자원봉사 시절부터 해설사를 해 왔다는 점이기도, 순수 직업으로서 시작한 문화관광해설사의 직무만족 욕구를 대변하기에는 한계가 있다고 생각된다. 또한 성별과 본업 여부의 변수를 활용한 독립변수와 종속변수의 유의미한 차이점은 발견되지 않았다.

추후 후속연구를 통해서서는 현재의 관광추이를 감안하여, 지역별 문화관광 해설사를 대상으로 하기보다는 관광형태별(체험, 활동, 사고 등) 해설사를 대상으로 하는 연구가 진행이 된다면 더 발전적인 연구 결과를 도출해 낼 수 있을 것으로 판단된다. 또한 최근 젊은 층에서 문화관광해설사에 대한 관심이 증가하고 있음에, 젊은 층 해설사를 대상으로 하는 연구도 의미 있는 결과를 이끌어 낼 수 있을 것으로 생각된다.

## 참고 문헌

- [1] 신우성, *관광자원의 이해*, 기문사, 2008.
- [2] 최정자, "문화관광해설사의 욕구와 직무만족과의 관계에 관한 연구," *관광연구*, 제24권, 제1호, pp.243-264, 2009.



- [3] 문창현, "문화관광해설이 관광객의 만족에 미치는 영향: 전주 한옥마을 해설투어를 중심으로," 지역사회연구, 제16권, 제2호, pp.47-66, 2008.
- [4] 천민호, "문화관광 해설이 관광자 만족에 미치는 영향 연구: 경북공 문화관광해설을 중심으로," 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제2호, pp.909-918, 2011.
- [5] 문화체육관광부, 문화관광해설사 운영 지침, 2011.
- [6] 안광준, 김기동, 서윤원, "문화관광해설사의 법적 지위에 관한 연구," 관광연구저널, 제27권, 제4호, pp.245-254, 2013.
- [7] 안현영, 김수미, "문화관광해설사의 정서지능과 직업 존중감 및 직무만족에 관한 연구," 관광연구, 제29권, 제6호, pp.151-170, 2015.
- [8] 전진욱, 김영규, "대구근대골목투어 문화관광해설사의 해설서비스에 대한 방문객의 인식 연구," 관광연구, 제29권, 제6호, pp.241-255, 2015.
- [9] 김수경, "문화관광해설사의 해설능력이 관광객 만족, 충성도에 미치는 영향," 관광레저연구, 제22권, 제2호, pp.97-115, 2010.
- [10] 이장주, 김병원, "문화관광해설서비스 활동이 방문객 만족에 미치는 영향: 전라남도 문화관광해설사를 중심으로," 도서문화, 제38집, pp.389-414, 2011.
- [11] 배단규, "일본인 관광객의 문화관광해설에 대한 만족도와 브랜드 가치 인식에 관한 연구," 관광레저연구, 제25권, 제2호, pp.25-40, 2013.
- [12] 윤정현, "문화관광해설사의 자질 및 해설내용이 감정반응 및 지각된 가치에 미치는 영향," 관광레저연구, 제24권, 제8호, pp.343-361, 2012.
- [13] 엄완용, 김영규, "문화관광해설사 자격제도 운영 방안에 관한 연구," 관광연구저널, 제28권, 제6호, pp.23-35, 2014.
- [14] 박상곤, 안일태, "문화관광해설사 투입의 외부효과와 시장 실패: 정부개입의 적절성을 중심으로," 관광연구저널, 제28권, 제9호, pp.5-15, 2014.
- [15] 김병국, 서철현, "문화관광해설사 직무의 영향요인에 관한 연구," 호텔경영학연구, 제21권, 제1호, pp.241-257, 2012.
- [16] 이연택, 진보라, "문화관광해설사의 공공봉사동기(PSM)가 직무만족과 지속의지에 미치는 영향 연구," 관광연구논총, 제27권, 제2호, pp.3-30, 2015.
- [17] 서순복, "문화관광자원 해설 인력의 직무만족 영향요인에 관한 탐색적 연구: 문화관광해설사를 중심으로," 한국행정논집, 제22권, 제4호, pp.1227-1249, 2010.
- [18] 김수미, 안현영, "경상북도 문화관광해설사의 직접 존중감이 직무만족과 팀 몰입에 미치는 영향," 동북아관광연구, 제9권, 제1호, pp.65-83, 2013.
- [19] A. Geva and A. Goldman, "Satisfaction measurement in guided tours," Annals of Tourism Research, Vol.18, pp.177-185, 1991.
- [20] L. Denis and N. M. Judith, "Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions," International Journal of Intercultural Relations, Vol.28, pp.181-200, 2004.
- [21] A. H. Maslos, "A theory of human motivation," Psychological Review, Vol.50, No.4, pp.370-396, 1943.
- [22] 정정호, "기업의 창조적 경영혁신을 위한 디자이너의 동기부여 요인: 매슬로우의 욕구단계설 중심으로," 한국디자인포럼, 제29권, pp.125-134, 2010.
- [23] 이지인, *Maslow 욕구이론을 통해 본 공무원의 직무만족에 관한 연구*, 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [24] E. W. Mathes and L. L. Edwards, "An empirical test of Maslow's theory of motivation," Humanistic Psychology, Vol.18, pp.75-77, 1978.
- [25] T. R. Mitchell, "Motivation: new directions for theory, research and practice," Academy of Management Review, Vol.7, No.1, pp.80-88, 1982.
- [26] C. P. Alderfer, *Existence, relatedness and*

*growth: Human needs in organizational settings*, NY: Free Press, 1972.

[27] 송경숙, “한식당 종사원의 서비스교육이 서비스 지향성과 조직유효성에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제5호, pp.433-448, 2011.

[28] 김영훈, “외식 종사원의 직무 스트레스 요인이 직무만족 및 이직의도에 미치는 효과: 사회적 지원과 대처 전략의 효과 검증,” 한국조리학회지, 제16권, 제4호, pp.206-219, 2010.

[29] 이상희, “종사원의 고용형태에 따른 직무만족과 이직의도 영향 관계: 한식 체인레스토랑을 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제8호, pp.442-452, 2014.

[30] 황금희, “문화관광해설사의 직무분석 연구,” 여가관광연구, 제19권, pp.38-48, 2012.

[31] 박해소, *문화관광해설사의 직무만족도에 관한 연구*, 동신대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.

[32] 김현진, 이동수, “사회복지시설 자원봉사자의 참여동기가 직무만족과 지속의지에 미치는 영향,” 한국거버넌스학회보, 제18권, 제1호, pp.243-270, 2011.

[33] 이종환, “민간경비원의 조직문화와 직무특성 및 직무지속의지의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제1호, pp.444-454, 2014.

[34] 유용식, 손호중, “자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인,” 한국비영리연구, 제8권, 제2호, pp.27-57, 2009.

[35] 김현진, 이민창, “자원봉사 지속의지 영향요인 분석: 공공봉사동기이론의 적용을 중심으로,” 지방정부연구, 제16권, 제3호, pp.249-272, 2012.

[36] 강종수, “자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제2호, pp.322-330, 2012.

[37] E. Ahire, P. Golhar, and M. Waller, “Development and Validity of TQM Implementation Constructs,” *Decision Science*, Vol.27, No.1, pp.23-56, 1996.

[38] 채서일, *사회과학조사방법론*, 비앤엠북스, 2009.

[39] 송지준, *통계분석방법*, 21세기사, 2013.

[40] 이순자, *Herzberg의 2요인 이론에 의한 문화관광해설사의 직무만족·불만족 결정요인 연구: 정준상관분석 적용*, 계명대학교 대학원, 박사학위논문, 2008.

[41] 문화관광부, *문화관광해설사제도 운영매뉴얼*, 2007.

[42] 문화체육관광부, *문화관광해설사 운영지침*, 2011.

저 자 소 개

박 호 표(Ho-Pyo Park)

정희원



- 1982년 8월 : 경희대학교 관광경영학과 경영학석사
- 1988년 8월 : 경기대학교 관광경영학과 경영학 박사
- 1986년 2월 ~ 현재 : 청주대학교 관광경영학과 교수

<관심분야> : 관광개발 및 정책, 관광마케팅