

관광서비스시스템 변화에 따른 시간 빈곤감이 관광의 질에 미치는 영향에 관한 탐색적 고찰

An Exploratory Study on the Effect of Time Poverty on the Quality of Tourism due to Changes in the Tourism Service System

이웅규(Woong-Kyu, Lee)*, 김용완(Yong-Wan Kim)**

국문초록 : 본 연구는 최근 급속한 관광서비스시스템이 변화하여 관광객이 겪는 시간 빈곤감이 관광의 질에 미치는 영향을 탐색적으로 고찰하였다. 최근 '시간 빈곤감(time poverty)'에 우울하다는 호소가 많다. 예를 들면 시간 빈곤의 느낌이 삶의 만족감, 긍정성, 그리고 마음 건강에 부정적 영향을 준다는 연구결과가 있다. 더불어 창의성, 업무 능력, 그리고 인간관계의 질마저 떨어뜨린다는 결과도 있다. 이러한 관점에서 본 연구는 관광서비스시스템 변화에 따른 시간 빈곤감이 관광객의 만족도를 떨어뜨려 관광의 질(Quality)에까지 영향을 미치는 것에 집중하여 문헌 고찰을 하였다. 그 결과, 관광객의 소득수준에 따른 시간 빈곤감 및 이와 관련한 관광의 질 향상 정책을 시행하기 위해서는 소득계층별로 나누어 정부 정책과 사업을 세밀하게 기획하고 고려할 필요가 있음을 확인하였다. 이를 통해 정부가 추진하는 근로자의 휴가지원정책에 다양한 시사점을 제공하였다.

주제어 : 시간 빈곤감, 관광의 질, 관광서비스시스템, 관광객 만족, 소득수준, 변화

Abstract : This study exploratorily examines the effect of time poverty experienced by tourists on the quality of tourism due to the recent rapid change in the tourism service system. Due to various reasons, the process of consuming considerable time and energy of the mind along with anxiety, tension, and anxiety caused by the sense of time poverty experienced by tourists occurs. As a result, time poverty comes and the quality of tourism decreases. On the other hand, the factor of trust in the change of the tourism service system is also an important axis for satisfaction, but if a problem occurs in efficiency related to time, satisfaction with the tourism service may decrease. From this point of view, this study conducted a literature review focusing on the fact that time poverty due to changes in the tourism service system reduces the satisfaction of tourists and even affects the quality of tourism. Through this, various implications were provided for the government's policy to support workers' leave.

Key Words : Time Poverty, Quality of Tourism, Tourism Service System, Tourist Satisfaction, Income Level, Change

I. 서론

본 연구는 최근 급속한 관광서비스시스템이 변화하여 관광객이 겪는 시간 빈곤감이 관광의 질에 미치는 영향을 탐색적으로 고찰하고자 한다.

최근 '시간 빈곤감(time poverty)'으로 인해 우울증에 시달리는 현대인이 많아졌다[1]. 즉, 시간이 빈곤하다는 느낌으로 인해 자신의 삶에 관한 만족감뿐만 아니라 긍정적인 삶의 태도, 심지어는 마음 건강에까지 악(惡)영향을 미친다는 연구 결과가 나오고 있다. 특히, 개인의 업무 능력 저하 및 창의성을 떨어뜨리고 조직 내·외의 인간관계 질(質)까지 떨어뜨리는 악 영향을 미친다는 결과가 있다[2-4].

4차 산업혁명과 AI 등의 정보통신기술(ICT)이 발전하여 관광서비스시스템 상에서 고객을 1분이라도 덜 기다리게 함으로써 고객의 시간을 줄여 주면, 해당 서비스가 제공하는 관광서비스플랫폼으로 고객이 몰리는 관광 현상이 발생하는 것은 '시간 사랑'에 대한 인간의 본능적 반응이라 생각된다. 반대로 서비스가 지체될 때 고객은 불편함을 느낄 뿐만 아니라 심지어는 무시당한다고 생각하게 되면 매우 불쾌하게 여기거나 항의와 분노를 표출하기도 한다. 그래서 관광서비스시스템 상에서의 고객서비스와 관련한 민원 상담 내용을 분석해 보면, '나를 기다리게 했다.'는 내용이 많게 나타난 이유이다. 고객이 생각한 것 이상으로 기다리게 하는 것은 자신의 소중한 시간을 뺏어간다고 생각하기에 앞서 자신의 가치를 철저히 무시한다고 생각하여 해당 기업에 대하여 응징을 하거나 불매를 해야 한다고까지 느낀다고 분석했다[5].

일반적 상황에서 과도한 기다림은 큰 스트레스로 작용한다. 기다림과 관련된 대표적인 스트레스가 성수기의 항공 및 교통수단, 그리고 숙박 시설 예약, 관광지 교통체증으로 인한 기다림, 놀이시설 등에서 탈것 대기 스트레스다. 어느 정도(定度)를 넘어서면 마음이 번아웃(burn out) 되어 관광의 만족도가 떨어지고 우울증까지 찾아오는 때도 있다. 심지어는 분노 반응 등 감정적으로 폭력을 행사하기도 한다[13].

관광서비스기업의 다양한 이유로 인하여 발생하는 시간 빈곤감, 즉 고객 대기시간은 고객에게 초조와 긴장, 불안감 등을 야기하며, 이로 인해 마음의 에너지가 소모되어 상당한 마음의 상처를 입게 되는 과정이 발생한다. 이로 인해 시간 빈곤감이 찾아오고 관광객이 만족해야 하는 관광의 질(quality)이 떨어지는 악순환을 반복하게 한다. 그래서 국민의 삶과 직접적으로 연결된 중요한 관광서비스시스템의 변화엔 항상 공론화 과정, 사전 교육 및 시범서비스 운영 등의

준비 시간을 충분한 갖지 않으면 안 된다는 점이다.

한편, 관광서비스시스템 변화에서 중요한 축이라고 할 수 있는 신뢰라는 요소가 고객의 만족에 매우 중요하기 하지만, 또 하나의 다른 축은 시간과 관련된 효율의 중요성이다. 즉, 고객이 시간을 효율적으로 사용하는 것에 관해 문제가 발생하면 기업이 제공하는 관광서비스에 관한 만족도가 떨어진다는 점이다. 즉, 외식산업에서 메뉴 주문시 대기시간에 차이가 크게 난다면 개선이 필요하다는 주장이 나올 수 있다. 음식을 주문하는 시간 하고 대기하는 시간이 상대적으로 길다면 만족도는 물론 식당 재방문율에도 영향을 줄 수 있다는 것이다.

이러한 관점에서 본 연구는 관광서비스시스템 변화에 따른 시간 빈곤감이 관광객의 만족도를 떨어뜨려 관광의 질(Quality)에까지 영향을 미치는 것에 집중하여 문헌 고찰을 하였다.

II. 관련 연구

1. 시간 빈곤감의 개념

"시간 빈곤" 용어와 관련하여 Vickery(1977: 29)이 관련 연구에서 처음 사용하였다[6]. 즉, 전통적으로 소득(돈)을 중심으로 한 빈곤의 척도 연구가 아닌 시간에 대한 빈곤 개념을 추가하면서 해당 용어를 처음 사용하였다(Vickery, 1977: 27-48).

Vickery(1977: 29)는 시간 빈곤을 소득 빈곤의 정의와 같은 맥락에서 빈곤하지 않은 생활 수준을 영위할 만큼 가구가 시간이 없는 것으로 정의하였다. 즉, 가구가 이용 가능한 시간이 없을 정도로 생활수준을 영위하기 위하여 업무에 매달릴 때를 시간 빈곤으로 정의하였다. 이때 시간 빈곤은 절대적 개념의 소득 빈곤 측정방식을 이용하여 설정하였으며, 가구의 소득과 시간이 모두 빈곤할 때만 빈곤한 가구로 판단하였다[7]. 하지만, 위 연구는 효율과 빈곤의 개념에 시간을 도입했다는 데 의의만 있고, 개인의 빈곤이나 효율이 아닌 가구당 합산된 빈곤과 효율을 측정함으로써 가구원 간의 시간 배분의 정도를 구분하지 못한다는 한계점을 드러냈다.

이후 소득 빈곤의 정의가 다양한 것처럼 시간 빈곤의 정의는 시간의 초점을 어디에 두느냐에 따라 자유시간, 노동시간, 재량시간 등을 이용하여 다양하게 정의하고 있다. 그 중에서도 본 연구는 자유시간의 부족[8]을 시간 빈곤으로 보고, 시간(time)을 크게 4가지(수면이나 식사 등의 생활에

필요한 필수시간, 무급 노동시간과 유급 노동시간, 자유시간)로 나누었다. 특히, 자유시간은 24시간에서 필수시간, 무급 노동시간, 유급 노동시간을 제외한 남은 시간으로 정의하였다[8-12].

이때 필수시간에는 개인위생, 수면시간, 식사시간과 같은 개인의 인간다운 생활을 영위하기 위한 개인 관리시간을 포함하며, 무급 노동시간은 집 안 청소하기, 요리하기, 빨래하기와 같은 가사노동시간과 자녀 돌봄(재우기, 씻기기, 등하교 돕기, 공부시키기 등) 시간, 자녀 이외의 돌봄 시간 등을 포함하며, 유급 노동시간은 전반적인 소득 활동 시간으로서 출퇴근 시간, 근로시간, 부업시간을 포함한다[7,8,10].

2. 시간 빈곤감의 특징

최근 워라밸(Work and Life Balance)과 같은 사회적 현상이 주목을 받으면서 관련 용어가 등장하고 유행하면서 '퇴근 후의 삶, 가족과 함께 하는 시간'과 같은 대선 공약과 슬로건이 인기를 끌고 있다. 이런 측면에서 유급노동시간 이외의 시간과 삶의 질을 연계하여 증시하는 사회적 분위기가 시간 빈곤감과 관련된 정부 정책과 관련 사업에 대해 다양한 관점을 제공하고 있다[14].

실제로 사회학 분야의 연구에서 일반적인 시간 이용뿐만 아니라 여가시간과 시간 빈곤에 대해 많은 관심이 있는 것으로 나타났다[15,16].

노혜진·김교성(2010)과 Becker(1965)에 의하면, 임금 노동시장에서 장시간 일하고 더 많은 소득을 벌수록 빈곤 위험은 감소한다고 분석했다[17-18]. 따라서 사람 대부분이 소득 빈곤을 감소하기 위해서 장시간 임금 노동시장에 참여해야만 하기에, 소득 빈곤과 시간 빈곤은 상충관계(trade-off)에 있다.

결국, 시간 빈곤을 논의할 때 소득과의 연결성을 고려해야 함을 의미한다. 그러나 선행연구에 의하면 소득이 시간 빈곤에 미치는 효과는 의견이 다양하게 나타나고 있다.

그래서 개인 단위의 측면에서 Burchardt(2008)은 자유시간과 소득 사이에는 약한 음(-)의 상관관계가 존재함을 밝혔다[19]. 즉, 필수시간은 소득과 관계없이 거의 모든 사람이 비슷한 시간을 사용하나, 유급노동시간의 경우 소득 10 분위별 소득이 높을수록 노동시간이 증가한다고 분석했다. 소득 분위가 낮을수록(저소득) 무급노동시간은 증가하는 경향을 보인다고 분석했다.

한편, 가구 단위의 측면에서 분석한 Kalenkoski and Hamrick(2012)은 소득이 높은 가구는 육아 등의 활동을

아웃소싱(outsourcing) 하여 시간을 구매함으로써 시간 빈곤에 빠지지 않을 것이라 가설을 세웠으나 실증분석 결과 소득과 시간 빈곤 간에는 상관관계가 없는 것으로 분석됐다[20].

이러한 상황을 우리나라에서 살펴보면, 선행연구들은 하루 24시간을 필수 시간(necessary time), 무급노동시간(unpaid work time), 유급노동시간(paid work time), 그리고 자유시간(free time)으로 구분한다[15,19,21].

이처럼 시간 빈곤과 관련된 정의가 다양한 만큼 시간 빈곤에 관한 내용이나 개념은 측정방식에 따라 상대적 혹은 절대적 시간 빈곤으로 정의한다. 또한, 시간의 종류를 달리 하여 긴 노동시간, 자유시간의 부족, 적은 재량시간 등을 시간 빈곤으로 정의하기도 한다.

이에 본 연구는 시간 부족(time famine)을 시간 빈곤으로 정의하고자 하며, 시간 부족이란 자유재량 시간(free time), 즉 개인이 자유롭게 활용할 수 있는 시간의 부족을 의미한다[16].

3. 관광서비스시스템 변화에 따른 시간 빈곤감의 이해

일반적으로 현대적 의미의 관광객은 관광상품과 관광서비스를 선택하려는 구매 행동, 즉 관광경험의 개성화와 차별화를 추구하는 경향이 강하다. 이러한 측면에서 관광서비스시스템이 변화하면 관광객은 변화한 관광서비스시스템에 재빠르게 적응하고 이를 활용하여 그들의 변화 욕구를 충족한다[29]. 예를 들면, 관광정보시스템에 의한 관련 정보를 정확하게 검색하여 관련 시간을 단축할 수 있으며, 관광지에서의 관련 관광서비스를 받는 데도 특혜를 받을 수도 있다. 즉, 관광지 정보 검색을 위한 시간 낭비 해결, 카드 할인이나 쿠폰 할인 등으로 관광비용 절감, 관광시설물 대기시간 확인 등으로 관광의 질 향상에 도움을 받을 수 있다는 점이다.

이처럼 관광서비스시스템 구조와 사회변화에 따른 관광객의 적응 정도가 관광객 심리에 영향을 미쳐 관광의 질에 지대한 영향을 미친다는 점이다. 그런데 이러한 영향은 고소득자들이 주로 혜택을 받는다는 사실이다. 상대적으로 시간적 여유가 없는 소득 빈곤층은 관광 정보 검색이나 관련 내용 접근이 비교적 고소득층보다 뒤떨어진다는 점이다.

특히, 소득수준에 따른 관광기회와 관광경험의 질적 차이가 발생하고 있어서 오히려 소득 빈곤층의 사회적 배제(social exclusion)에 따른 사회적 참여 및 지원 연구와 복지 관광(social tourism) 연구가 필요함을 역설하고 있다[28]. 이는 상대적으로 관광할 기회가 적고, 그래서 관광경

힘이 부족한 소득 빈곤층이 관광서비스시스템을 활용하는데 서툴고 이로 인해 시간 빈곤감까지 느끼게 한다는 점이다.

또한, 우리 사회는 최근 4차 산업혁명과 AI 시대의 도래로 인해 정보통신기술(ICT)의 급속한 발전이 이루어지고 있어서 많은 분야에서 키오스크 등의 전자통신기기에 대한 의존도가 높아지고 있다. 이에 관광 산업계에서도 직접 체험해보지 않고도 관광서비스를 사전에 체험해 볼 수 있는 관광서비스시스템이 구축되어 관광산업에 큰 영향을 미치고 있다. 특히, 관광객들은 직접 경험하기 전에 지각된 위험성이나 장애 요인을 줄여 관광지에서의 시간을 효율적으로 활용하고 있다. 하지만 이것 역시 소득 차이에 따른 정보기기 활용 정도나 관광서비스시스템 적응의 정도의 차이가 남으로써 시간 빈곤감을 느끼는 정도가 차이가 있는 것으로 나타났다[30].

한편, 관광정보시스템 변화에 따른 적극적 정보를 탐색할 수 있는 집단은 대체로 시간적 여유와 금전적 여유가 있는 고소득층이며, 이러한 점에 근거하면 결국 고소득층은 관광서비스시스템 변화에 적응할 수 있는 여지가 많으며, 반대로 소득 빈곤층은 다양한 이유로 새로운 관광서비스시스템에 적응할 시간과 비용이 상대적으로 열악하다는 점에서 이런 논의는 악순환의 연속일 뿐이라는 것이다[31].

이런 상황에서 김남조(2017)는 저소득층은 근로시간이 긴 관계로 관광 활동에 참여하지 못하기도 하고, 관련 업종이 육체노동이 많다 보니 여유 시간이 생기면 휴식과 잠을 자는 시간 등으로 활용함으로써 관광은 엄두도 못 내는 상황에 있는 것으로 분석했다. 한편, 고소득 직장인은 여행비용이 여유가 있음에도 불구하고 시간적 여유가 부족하여 관광 활동에 참여하지 못한다고 지적했다. 하지만, 저소득계층의 경우는 여행비용이 없기에 관광 활동에 참여하고 싶어도 꿈도 꾸지 못하는 경우가 많아서 여행비용 지원 정책 등이 효과적이라고 분석했다[32].

결국, 관광서비스시스템이 정보통신기술의 발전으로 인하여 온라인 관광 정보 매체에 의존하는 정도가 증가하여 최신형의 정보통신기기 사용과 관련 정보를 접할 기회가 상대적으로 많은 고소득층이 저소득층보다 시간 빈곤감을 덜 느낀다고 할 수 있다. 이는 소득계층에 따른 라이프스타일이 다르다는 관점에서 온라인 관광 정보 이용객의 세분 시장 특성을 제시하여 온라인 관광 정보를 이용한 마케팅 전략 수립의 근거자료로 제공할 수 있다는 시사점을 제공하고 있다. 특히, 소득계층에 따른 온라인 관광 정보 이용객들의 행동연구에 시간 빈곤감이 어떠한 영향을 미치는지에 관한

학문적 토대를 제공하는 데도 이바지할 것으로 기대한다[33].

따라서, 관광서비스시스템 환경 적응과 교육을 위한 교육적 배려와 휴가여행비 지원 정책 등 다양한 접근이 필요한 시점이다.

III. 연구 결과

본 연구는 최근 관광객들의 여가와 관련하여 관광서비스시스템이 급격하게 변화함에 따라 시간 빈곤감이 '관광의 질'에 미치는 영향을 탐색적으로 고찰하였다. 특히, 관광서비스시스템이 변화함에 따른 시간 빈곤선의 개념을 이용하여 시간 빈곤자들을 식별한 후, 이를 확인하여 소득 빈곤층과 중산층, 고소득층의 '관광의 질'에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보는 데 초점을 맞추었다.

그 결과, 소득 빈곤층의 경우 여성일수록 시간 빈곤에 빠질 확률이 증가한 것으로 나타났다. 특히, 임시·일용직일 경우 음(-)의 방향으로 통계적으로 유의하게 나타났는데, 이는 임시·일용직이 상용직보다 유급노동시간이 짧아 상대적으로 소득 빈곤층이라는 점에서 시간 빈곤에 빠질 가능성이 큰 것으로 해석된다. 이로 인해 소득 빈곤층은 항상 시간에 쫓기다 보니 여유롭게 머물면서 관광을 즐기는 '관광의 질'은 생각할 겨를이 없다는 것이 논리적으로 설명이 되었다. 한편으로는 관광의 질을 논하지도 못할 정도로 자유시간이 없어 관광을 떠나지 못하는 것으로 밝혀졌다[21-22]. 이는 소득 빈곤층 여성의 시간 빈곤 문제는 현재 소득 빈곤 상태를 해결하기 위해 임금 노동에 더 많은 시간을 투입하면서 시간 빈곤에 빠졌다는 것을 추측할 수 있다.

둘째, 임금보전이 이루어지지 않는 상태에서의 고소득층의 근로시간 단축은 근로시간 단축분만큼 자유시간이 증가하지 않을 수 있다는 시사점을 확인할 수 있다. 즉, 근로시간 단축분이 필수시간, 무급노동시간, 자유시간에 나누어 할당된다면 고소득층도 결국 저소득층과 함께 근로시간 단축의 본래 목적을 달성하지 못할 수도 있다[23]. 이는 근로시간을 줄이는 것만이 모든 사람의 자유시간을 늘리는 것과 상충관계(trade-off)에 있지 않다는 것을 의미한다. 결국, 고소득층의 근로시간을 줄여 시간 빈곤을 해결한다고 해서 그들의 관광의 질을 높여주는 것이 아니라 그들에게는 근로시간을 줄이는 방안보다는 해당 시간에 관광을 가는 비용을 보전해 주는 방안이 더 효과적이라는 사실이다[24].

셋째, 시간 빈곤 상황에서의 유급노동시간의 특성을 분석한 결과, 특히 비사회적 시간인 주말과 야간의 시간 활용

을 분석하면 명확하게 결과가 나타난다. 우리나라는 1982년 야간통행 금지 조치를 해제한 이후 현재 24시간 시대를 살고 있다[25]. 이런 과정을 거치면서 현재 우리나라는 노동시장 유연화와 플랫폼 노동 확대로 인해 노동 시간대와 형태가 거의 24시간에 걸쳐 이루어지면서 다양해졌다고 할 수 있다. 그런데도 여전히 야간과 주말 노동은 좋은 노동시간(decent working time)이 아닌 근로자 대부분이 꺼리거나 싫어하는 시간으로 나타났다. 역사적으로 표준 고용형태의 노동시간은 '나인 투 식스(nine to six)'인데, 시간 빈곤이 개인의 개별 상황에 따라 나타나는 시간의 절대적, 상대적 부족 상황이라는 점이다. 즉, 집에서 직장까지 출퇴근하는 시간이 많이 소요되는 경우 근로시간은 같지만, 출퇴근 시간도 포함하면 상대적으로 근로시간이 길어져 시간 빈곤에 허덕인다는 점이다.

그래서 시간 빈곤의 원인을 장시간 유급노동이거나 유급노동과 무급노동의 병행에서 초래되는 것만 보아서는 안 되며, 노동에 노출되지 않더라도 출퇴근 등 근로를 위해 필요한 시간이 길수록 비사회적 노동시간 역시 늘어날 것으로 예상할 수 있다[26]. 이는 결국, 똑같은 노동시간에 참여하더라도 근무 시간대와 근무형태에 따라 관광서비스시스템에서 제공하는 관광의 질에 관한 의견이 전혀 다를 수 있다는 관점이다. 예를 들면, 야간 노동자와 주간 노동자, 대면 고객 상담자(프런트데스크 등)와 고객 비대면 근로자(마케팅 및 인사담당자 등)의 노동 스트레스가 달라 근로로 인한 피로감이 덜한 근무형태를 지닌 고객 비대면 근로자의 시간 빈곤감이 상대적으로 덜할 수가 있다.

결국, 시간 빈곤과 관련하여 출퇴근 시간, 노동시간 배치형태(working time arrangements), 직무 유형이나 형태와의 관계, 시간 빈곤의 질적 특성을 고려하지 않는 단순 시간 빈곤 연구나 근로시간 단축 등의 정책은 근시안적인 책상머리 행정일 뿐이라는 점이다. 인간에게 주어진 하루 24시간이라는 가장 공평한 동일 배분과 그리고 시간 소비라는 자원의 특성에도 불구하고 실제로는 성별, 연령, 사회적 지위와 계층에 따라 시간을 활용하는 형태와 유형은 완전히 상이하며 시간 재량권 또한 다르다는 점이 '시간 빈곤 연구'에서 가장 중요한 출발점이 되어야 한다는 Warren(2003)의 연구를 참고할 필요가 있다[27].

Vickery(1977)는 소득만이 빈곤의 원인과 정책 대상으로 고려되면 안 된다고 지적하였다. 이는 가구의 시간 불평등이 심화하면 소득 빈곤을 유발하는 기제가 시간 부족이라는 점을 고려하여 차단해야 함에도 막지 못하고, 심지어는

특정 유형의 가구가 형성하도록 유도하는 역효과까지 발생할 수 있음을 지적한 것이다. 즉, 자녀가 있는 홀별이 여성 가구나 여성 한 부모 가구와 특정 유형의 가구가 아이 돌봄으로 인해 시간 빈곤에 취약하다고 분석한 것이다[6]. 이러한 연구는 현재 한국의 저출산 문제에도 일정한 함의를 제시하고 있는데, 그것은 여성에게 있어서 소득뿐만 아니라 시간 빈곤 역시 결혼과 출산, 육아 결정에 지대한 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다[26].

〈표 1〉 연구 결과 요약

구분	내용
소득빈곤층 여성	<ul style="list-style-type: none"> •여성일수록 시간 빈곤에 빠질 확률이 높음 -임사·일용직일 경우 상대적 소득 빈곤층 -이에 시간 빈곤에 빠질 가능성이 큼 -여유롭게 체류하며 즐기는 '관광의 질'은 업무도 못냄 •사실상 관광의 질을 논할 수도 없고 자유시간이 없어 관광을 가지도 못함 -현재 소득 빈곤 상태를 해결하기 위해 임금노동에 참여할 수밖에 없는 구조적 문제에 직면해 있음
고소득층	<ul style="list-style-type: none"> •임금보전이 없는 상태의 근로시간 단축은 자유시간 증가와 무관하다는 시사점 -근로시간 단축분이 필수시간 등 다양한 시간에 안배가 됨 -근로시간 단축이 자유시간을 늘려 주는 효과에 기여하지 못함 •근로시간 단축보다 관광비용을 보전해 주는 것이 효과적이라는 시사점
시간빈곤에서의 유급노동시간 특성	<ul style="list-style-type: none"> •야간과 주말 노동시간은 좋은 노동시간이 아님 •시간 빈곤은 개인의 개별 상황에 따라 나타남 절대적, 상대적 부족 상황임 -출퇴근 시간이 오래 걸리면 근로시간이 같아도 상대적으로 시간 빈곤에 허덕임 •시간 빈곤은 똑같은 노동시간에 참여해도 근로 형태별로 관광의 질이 다름 -고객 직접 응대 부서 등 근로 스트레스가 있는 근로자가 상대적으로 피로감이 높아 시간 빈곤에 허덕이는 것으로 나타남 •시간 빈곤과 관련하여 출퇴근 시간, 노동시간 배치형태(working time arrangements), 직무 유형이나 형태와의 관계, 시간 빈곤의 질적 특성을 고려하지 않는 단순 시간 빈곤 연구나 근로시간 단축 등의 정책은 근시안적인 행정임 •인간에게 주어진 하루 24시간이라는 가장 공평한 동일 배분과 그리고 시간 소비라는 자원의 특성에도 불구하고 실제로는 성별, 연령, 사회적 지위와 계층에 따라 시간을 활용하는 형태와 유형은 완전히 상이하며 시간 재량권 또한 다르다는 점
소득만이 빈곤의 원인과 정책대상으로 고려되면 안됨	<ul style="list-style-type: none"> •자녀가 있는 홀별이 여성 가구나 여성 한 부모 가구와 특정 유형의 가구가 아이 돌봄으로 인해 시간 빈곤에 취약함 •현재 한국의 저출산 문제에도 일정한 함의를 제시하고 있음 • 여성에게 있어서 소득뿐만 아니라 시간 빈곤 역시 결혼과 출산, 육아 결정에 지대한 영향을 미칠 수 있음을 시사

IV. 결론

소득 빈곤층은 경제적 문제 등 여러 가지 이유로 관광서비스 시스템을 이용하는 데 있어서 상대적으로 고소득층보다 불리한 처지에 있다. 이로 인해 관광서비스를 선택하는

데 어려움을 겪거나 상대적으로 관광서비스를 이용하지 못함으로써 비교적 낮은 수준의 관광서비스를 이용하여 '관광의 질'이 나빠지는 유인이 있음을 확인하였다.

이는 소득 빈곤층의 경우 임금이 상승하면 관광 공급을 견인할 수 있는 주요인이 될 수 있지만, 중·고소득층처럼 임금이 일정 수준 이상 상승하고 나면, 관광 공급을 늘리는 데 임금이 주요한 영향을 미치지 않을 수도 있다는 것이다. 결국, 근로자에게 있어서 여행비용 지원의 효과는 소득계층에 따라 다르게 나타날 수 있다는 점을 고려해야 한다.

또한, 정부가 시간 부족을 호소하는 많은 사람을 위해 최근 추진하고 있는 일과 가정생활의 양립, 즉 워라벨(Work-Life Balance)을 위한 해결책으로 근로시간 단축과 휴가여행비 지원을 제시하고 있는데 이를 좀 더 세밀하게 추진할 필요가 있음을 확인하고 있다. 즉, 현재 정부가 추진하고 있는 근로시간 단축은 사업체 규모별로 차등을 두고 시행하지만, 고소득층과 저소득층 간의 소득수준 차이를 고려해야 한다는 것을 지적하고자 한다.

특히, 본 연구는 소득계층에 따라 시간 빈곤의 늪에 빠지는 이유가 다를 수 있다는 점에서 차별화되고 세밀한 정책과 사업을 추진해야 함을 제안한다. 저소득층과 고소득층은 시간당 임금에 있어서 다르게 반응한다. 그 이유는 저소득층이 소득 빈곤을 해결하기 위해 장시간 근로를 하면서 시간 빈곤에 빠지게 된다는 점이다. 즉, 장시간 근로를 통해 소득 빈곤을 해결하기는 하지만, 장시간 근로로 인한 피로(疲勞)나 과로(過勞)로 관광을 생각할 겨를이 없다는 점이다. 결국, 여가시간이 주어졌을 때 몸과 마음이 지쳐 관광을 가기보다는 집에서 잠을 자거나 휴식을 취하는 경향이 강해 관광서비스시스템을 활용하여 관광의 질을 높이지도 못하고 있다.

결국, 저소득층의 경우 근로시간 단축이나 임금상승이 관광서비스시스템 활용을 통한 관광의 질 향상 효과가 있음을 의미한다. 즉, 저소득층은 근로시간 단축뿐만 아니라 시간당 임금상승이 동시에 이루어져야 소득 빈곤 해소를 통한 시간 빈곤 해결이 가능하다는 점이다. 이를 통해 저소득층을 관광에 참여하게 할 수 있으며, 그들의 관광의 질을 논할 수 있는 장이 마련될 것이라는 관점이다.

또한, 본 연구의 결과는 소득계층별로 관광서비스 시스템을 이용할 수 있는 역량이 달라 시간 빈곤감에 상대적으로 시달리지 않는다는 점에서 소득수준이 낮은 관광객과 소득수준이 높은 관광객 간에는 각각이 개별적으로 느끼는 현재 관광의 질과 이상적인 관광 활동 및 서비스 수준이 다를

수 있는 사회현상을 보여주는 측면도 있다는 점이다.

따라서 관광객의 소득수준에 따른 시간 빈곤감 및 이와 관련한 관광의 질 향상 정책을 시행하기 위해서는 소득계층별로 나누어 정부 정책과 사업을 세밀하게 기획하고 고려할 필요가 있음을 알 수 있다.

REFERENCES

- [1] D. H. Yoon. (2022). 'Time Poverty' that reduces life satisfaction, Chosun Ilbo, 2022.4.26(Online). <https://www.chosun.com/opinion>
- [2] Y. J. Hwang & S. H. Kim. (2010). Longitudinal effects of poverty on subjective quality of life. *Proceedings of the Korea Welfare Panel Conference*, 3, 547-569.
- [3] H. J. Noh. (2013). Quality of Life of Poor Women Focused on the Discretionary Time. *Korean Journal of social welfare studies*, 44(1), 61-87.
- [4] M. Y. Kim & M. R. Park. (2017). Time Poverty and Quality of Life in Dual-Earner Families with Preschool Children: A Comparison between Time-Poor and Non-Time-Poor Groups. *Family and Environment Research*, 55(1), 45-55. DOI : 10.6115/fer.2017.004
- [5] J. E. Cho. (2020). Case Study on Customer Complaints on In-flight Service: Focusing on C Airline International Flights. *Tourism & Leisure Research*, 32(6), 411-432.
- [6] C. Vickery. (1977). The time-poor: A new look at poverty. *Journal of human Resources*, 12(1), 27-48. DOI : 10.2307/145597
- [7] H. E. Oh. (2017). Poverty of Both Time and Income in Householders. *Social Welfare Policy*, 44(1), 161-185.
- [8] Burchardt, T. (2008). Time and income poverty. NY: SSRN.
- [9] S. J. Park. (2020). An Analysis Of Time Poverty Determinants By Income Classes. *Health and Social Welfare Review*, 40(1), 206-237.
- [10] Bardasi, E., & Wodon, Q. (2006). Measuring time poverty and analyzing its determinants: concepts and application to Guinea. Gender, time use, and poverty in Sub-Saharan Africa. *World Bank*, 73, 5-95.
- [11] R. E. Goodin, J. M. Rice, M. Bittman & P. Saunders. (2005). The time-pressure illusion: Discretionary time vs. free time. *Social Indicators Research*, 73(1), 43-70

- DOI : 10.1007/s11205-004-4642-9
- [12] A. Zilanawala. (2016). Women's time poverty and family structure: Differences by parenthood and employment. *Journal of Family Issues*. 37(3), 369-392.
DOI : 10.1177/0192513X14542432
- [13] J. K. Kim. (2021). The effect of tourism motivation on behavior intention to duo to job stress after COVID-19. *Journal of Hospitality & Tourism Studies*. 23(3), 53-66
- [14] H. Y. Baek. & I. H. Koo. (2010). Non-regular Employment and Working Poor in Korea : The Effect of Wage Differentials and Working Hours. *Quarterly Journal of Labor Policy*. 10(3), 87-117
- [15] E. Bardasi & Q. Wodon. (2010). Working long hours and having no choice: time poverty in Guinea. *Feminist Economics*. 16(3), 45-78
DOI : 10.1080/13545701.2010.508574
- [16] Bardasi, E., & Wodon, Q. (2006). Measuring time poverty and analyzing its determinants: concepts and application to Guinea. *Gender, time use, and poverty in Sub-Saharan Africa*, 73, 75-95
- [17] H. J. Noh & K. S. Kim. (2010). Double poverty of time and income. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 41(2), 159-187
- [18] G. S. Becker. (1965). A Theory of the Allocation of Time. *The Economic Journal*. 75(299), 493-517.
- [19] T. Burchardt. (2008). Time and income poverty. *The London School of Economics and Political Science. London WC2A 2AE* (Online).
https://sticerd.lse.ac.uk/case/_new/publications/
- [20] C. M. Kalenkoski & K. S. Hamrick. (2013). How does time poverty affect behavior? A look at eating and physical activity. *Applied Economic Perspectives and Policy*. 35(1), 89-105
DOI : 10.1093/aep/pps034
- [21] A. Zilanawala. (2016). Women's time poverty and family structure: Differences by parenthood and employment. *Journal of Family Issues*. 37(3), 369-392
- [22] W. S. Seo. (2015). Impacts of Cultural and Leisure Activities of the Economically Disadvantaged Groups on Happiness and Social Capital. *The Journal of Cultural Policy*. 29(1), 266-296
- [23] E. Y. Nam & Y. J. Choi. (2008). The Effects of Social Class on the Leisure Activities in Korea: based on types and satisfaction of leisure activities. *Korea journal of population studies*. 31(3), 57-84
- [24] S. J. Park. (2020). An Analysis Of Time Poverty Determinants By Income Classes. *Health and Social Welfare Review*. 40(1), 206-237
- [25] H. S. Kim. (2020). *Birth of the 24-Hour Era: Time Politics in the 1980s*. Paju: Changbi
- [26] Y. M. Shin. (2021). The Study on the Characteristics of Working Time in Time Poverty. *Quarterly Journal of Labor Policy*. 21(2), 37-68
- [27] T. Warren. (2003). Class-and Gender-based Working time? Time Poverty and the Division of Domestic Labour. *Sociology*. 37(4), 733-752.
DOI : 10.1177/00380385030374006
- [28] H. Lee. (2010). Tourism for All, where everyone is happy: case and analysis. *The Journal of Cultural Policy*. 41, 8-17
- [29] Qiuyu, Cheng. (2018). *A Study on the Relationships of Destination Choice Attributes, the Satisfaction and Behavior Intentions according to Lifestyle -Focused on Chinese Individual Tourists Visiting Jeju Island*. Jeju National University master's thesis
- [30] J. K. Lee. (2020). A segmentation analysis of online travel information users via lifestyle: based on perceived value. *Journal of Hospitality & Tourism Studies*. 22(4), 14-28
- [31] K. S. Ko. (2014). The Practical Strategies for the Development of Quality Tourism Destination in Jeju Special Self-Governing Province. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 28(2), 5-17
- [32] N. J. Kim. (2017). Conditions for revitalizing domestic tourism: tourist outflow policy, tourist attraction policy, tourism promotion policy. *The Journal of Cultural Policy*. 69, 4-7
- [33] H. J. Lee, J. Y. Seo, J. Y. Yoon, M. W. Ji. & J. H. Jeon. (2017). *Time Use in Low-Income Households and Its Policy Implications*. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs