

강원특별자치도 무장애 관광 활성화 방안 연구: FGI를 중심으로

김예진
강원대학교 관광경영학과 박사과정

반보미
강원대학교 관광경영학과 박사과정

김영국
강원대학교 관광경영학과 교수

A study on the promotion of Gangwon State barrier-free tourism

Ye-jin Kim^a, Bo-Mi Ban^b, Yeong-Gug Kim^c

^aDepartment of Tourism Administration, Kangwon National University, South Korea

^bDepartment of Tourism Administration, Kangwon National University, South Korea

^cDepartment of Tourism Administration, Kangwon National University, South Korea

Received 29 February 2024, Revised 20 March 2024, Accepted 24 March 2024

Abstract

Purpose - Focusing on the FGI research method, the current status and issues of barrier-free tourism in Gangwon State were identified, and specific activation plans were derived

Design/methodology/approach - This study conducted in-depth interviews with 20 experts related to the tourism industry. The issues, current status, and activation plan of barrier-free tourism in Gangwon State recognized by experts in tourism policy, tourism administration, tourism management, and tourism service industry were derived.

Findings - First, the tendency of businesses to be promoted based on the non-disabled by not recognizing the weak as the main tourism demand group, second, confusion caused by the unification of terms related to barrier-free tourism, third, lack of finding tourism constraints subdivided according to the type and degree of disability, fourth, tourism information and evaluation indicators provided by prioritizing the convenience of suppliers rather than consumers, and fifth, the nature of the project focused on improving access to physical infrastructure. Subsequently, the results of the analysis of the plan to revitalize the barrier-free tourism industry in Gangwon State were as follows. First, education and programs to improve disability awareness appropriate to local conditions were activated, second, related information was unified and project sustainability was improved by creating a control tower for the barrier-free tourism industry at the provincial level, third, to overcome the employment crisis based on finding locally tailored jobs related to tourism care professionals, and fourth, to continuously secure quantitative and qualitative data and establish utilization plans.

Research implications or Originality - First, it presents theoretical implications for related fields by providing issues and activation measures related to barrier-free tourism from the perspective of experts who are still lacking in research in academia. The practical implications are that based on the opinions of experts working in the tourism field, more specific issues of the barrier-free tourism industry in the province were presented, and policy and practical solutions were presented accordingly, suggesting realistic alternatives that can be carried out in the actual field.

Keywords: Barrier-free tourism, Focus Group Interview, Tourism revitalization, Tourism in Gangwon State

JEL Classifications: I30, L80, M30, Z32

* 본 논문은 2023년도 강원대학교 창의·도전 연구역량 강화 사업 연구비로 연구하였음.

^a First Author, E-mail: yjkim@gi.re.kr

^b Second Author, E-mail: qhtr012@naver.com

^c Corresponding Author, E-mail: yeongkim@kangwon.ac.kr

© 2024 Management & Economics Research Institute. All rights reserved.

I. 서론

관광은 인간이라면 누구나 향유할 수 있는 기본적 권리라는 인식이 확대되고 있다. 유엔세계관광기구(UNWTO)는 평등한 관광활동을 위해 취약계층의 이동 권리 증진 필요성을 강조하며 포용적인 관광환경 조성의 필요성을 촉구했으며(UNWTO, 2020), 한국관광공사는 사회, 여가, 소비, 환경, 노동분야의 주요 이슈를 고려하여 2024 유망 여행 테마 중 하나로 '모두에게 열린 여행(Easy access for everyone)'을 선정했다(한국관광공사, 2023).

무장애 관광의 중요성이 전반적으로 증대되고 있음에도 불구하고 장애인, 고령자, 영유아 동반가족, 임산부 등 교통약자의 관광 향유권은 여전히 제한적인 상황이다. 이러한 사회적 변화에 대응하기 위해 국내에서는 「관광진흥법」신설, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」, 「교통약자의 이동편의 증진법」 제정 등의 관련 법·제도를 정비하여 무장애 관광 산업 활성화를 위한 정책이 추진될 수 있는 법적 근거를 마련하였다. 이와 함께 「열린 관광지 조성사업」등의 정책적 조치를 바탕으로 관광산업 내 복지, 평등, 차별금지 등의 보장을 강화하려는 노력을 수행하고 있다.

그러나 현재까지 교통약자의 관광 접근성은 매우 열악한 실정이다. 2021년 기준 국내 교통약자 수는 전체인구의 약 30%로 나타났다(국토교통부, 2022). 또한 등록 장애인의 경우 2019년도 기준 일 년간 한 번도 여행을 간 적이 없는 비율이 약 75%로 나타났다(한국장애인개발원, 2019). 국내 등록 장애인 인구는 2015년을 기점으로 지속적인 증가 추세를 보이고 있으며(보건복지부, 2023), 한국은 초고령 사회로의 진입이 가속화되고 있음에 따라 장애인뿐만 아니라 고령층 등을 포괄하는 무장애 관광시장의 잠재적 수요자는 앞으로도 늘어날 것으로 전망된다. 이러한 점을 고려해 보았을 때, 이제는 전반적인 무장애 수용태세 개선을 위한 산업적 접근이 필요한 시점이다.

그 동안 관광분야 학술연구에서 무장애 관광을 중심으로 한 연구는 주로 관광 제약 및 접근성 개선 연구(유희중·박재국·최유경, 2022; 김지심·김경아·안유정 외 2, 2020; 이우진, 2021), 무장애 관광정책 관련 연구(허병선, 윤지민, 2021; 박경옥, 2018; 고미영·임화순, 2023), 제약요인 및 관광자 행동연구(류재숙·임재필, 2022; 강현나·문보은·이동렬, 2021), 지표 개발 연구(이선재·남정훈·이현우·정연중, 2020; 최유진·김홍래, 2023) 등이 진행되었으며, 무장애 관광 일자리 관련 연구로는 신체적 장애고객 서비스를 위한 교육 핵심요인(임지은·이충기, 2022)등이 이루어졌다. 상기 연구 결과들은 관광약자의 관광 행동 연구를 기반으로 무장애 관광 산업이 보유하고 있는 제약요인 등을 파악하고, 이에 따른 해결방안 등을 제시하였다. 그러나 주로 이론적 차원이나 수요자 관점에서의 시각을 다루고 있어 공급자적 관점에서 해당 개념을 이해하고 현실적인 대안을 제시하기에는 다소 미흡한 부분이 존재한다.

이와 함께, 강원특별자치도의 무장애 관광 산업에 집중할 필요가 있다. 특별자치도 출범은 지방 정부의 정책 결정성 및 자율성을 확대한다. 강원특별자치도 또한 특별자치도 출범을 통해 지역의 새로운 성장동력 발굴 및 기존 산업 고도화를 통한 관계·생활인구 유치에 집중하고 있다. 이에 따라 주요산업인 관광산업 고도화를 위해 무장애관광 동행 상품을 판매하거나, 무장애 관광 캠페인을 진행하는 등 무장애 관광을 활성화하기 위해 노력하고 있다. 그러나 아직까지도 무장애관광에 대한 수요와 인식은 저조한 실정이다. 따라서 강원특별자치도를 중심으로 무장애 관광 산업 동향을 파악하고, 관련 전문가들을 중심으로 의견을 취합하여 실무적으로 참고할 수 있는 이론적 근거 마련 및 구체적 방향성을 제시하는 선제적 연구가 필요할 것으로 판단된다.

이러한 배경에서 본 연구는 전문가 심층 인터뷰 기법을 중심으로 강원특별자치도의 무장애 관광 현황 및 쟁점을 파악하고 구체적인 활성화 방안을 도출하는 데 연구의 목적을 둔다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다. 첫째, 문헌연구 및 데스크스터디를 통해 무장애 관광을 개념화하고 관련 선행연구 동향을 살펴본다. 둘째, 도내 관광산업 전문가를 대상으로 강원특별자치도 무장애 관광산업의 현황 및 쟁점을 조사한다. 셋째, 도내 관광 전문가 집단이 파악하고 있는 무장애 관광 활성화에 영향을 미치는 요인 및 각 요인의 중요도 및 우선순위의 차이점을 파악한다. 이를 통해 관광산업 전문가가 인식하는 무장애 관광 활성화 방안의 내용적 구조화를 통해 이론적 발전에 기여하고, 실무적으로는 환경변화에 대응하는 무장애 관광

활성화 정책을 수립하기 위한 방향성을 제시하는 데 있다.

이를 위해 본 연구에서는 관광산업 전문가 관점에서 '강원도형 무장애 관광 활성화를 위해서는 무엇이 필요한가?' 라는 연구문제를 심층 인터뷰를 기반으로 알아보려 한다. 이러한 연구를 통해 관광 산업에서 무장애 관광이 함의하고 있는 다양한 가치에 대한 전문가의 인식을 살펴보고, 강원특별자치도에서 무장애 관광 추진시 어떤 쟁점이 있는지에 대해 알아볼 수 있을 것이다. 또한 공공 분야와 실무 분야 전문가의 인식을 비교함으로써 무장애 관광 산업 구축을 위한 구체적인 개선사항 및 활성화 방안을 부분적으로 이해할 수 있을 것이다.

이 연구가 기존 연구와 비교하여 지닌 차별성은 다음과 같다. 우선 무장애 관광 관련 선행연구(이우진, 2021; 허병선·윤지민, 2021; 박경옥, 2018; 류재숙·임재필, 2022)는 관광 수요자 및 관련 정책 수혜자의 입장을 분석하는데 집중하였다면, 본 연구는 심층 인터뷰 접근 방식을 통해 관광산업 업계 전문가가 인지하는 무장애 관광의 제약요인과 활성화 방안을 도출하였다는 점이다. 이러한 방법론적 접근은 실무 현장에서 체감하는 무장애 관광 산업과 관련된 논의 없이 데이터 및 수요자적 관점에서 나타난 현상만을 해석한다는 문제를 일부 해결하려는 노력의 일환으로 진행되었다.

이에 본 연구는 무장애 관광 산업의 지속가능한 성장을 위한 현실적인 제약 요인과 현황 분석을 토대로 체계적인 강원특별자치도형 무장애 관광 산업 활성화를 위한 시사점을 제언하고자 한다. 이를 통해 학문적 관점에서는 아직 초기단계인 무장애 관광 산업 영역의 인력 육성 방안과 관련하여 세분화된 주제로 연구가 확장되는 계기를 마련하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 무장애 관광

인간은 누구나 태어나면서부터 인간답게 살아갈 권리를 갖는다. 헌법에서는 모든 국민이 인간의 존엄성과 가치를 지니고 있으며(제10조 제1문), 인간다운 생활권을 가진다(제34조 제1항)고 규정하고 있다. 즉 인간의 존엄성과 가치, 인간다운 생활권은 모든 국민이면 당연히 누려야 할 권리이다(정정희, 2021).

무장애관광은 1961년 미국에서 처음 제시된 '배리어 프리(Barrier Free)'개념과 '유니버설 디자인(Universal Design)'을 근거로 한다. '배리어 프리'는 1961년 미국에서 처음 제시된 개념으로, 장애를 가진 사람이 일상생활에서 겪는 불편함과 제약을 사회·국가차원에서 없애고자 하는 움직임이며, 이러한 불편함을 없애고 편리성을 고려하여 디자인의 개념으로 제품 등에 적용한 것이 '유니버설 디자인'이다(김경식, 2023).

현재 '배리어 프리'와 '유니버설 디자인'의 개념은 물리·사회·제도·심리 등 모든 분야에서 사람들의 사회 참여를 어렵게 하는 장벽을 제거한다는 의미로 확대되고 있다(허병선·윤지민, 2021). 과거 장애는 개인적 비극이론에 기반하여 개인 당사자의 문제로 치환되었다(곽미정·김태동, 2014). 반면 장애에 대한 사회적 책임과 맥락을 강조하는 패러다임이 논의된 이후에는 사회적 억압이론에 기반하여 장애인에 대한 보호, 수혜, 관리 등의 행위를 사회적인 배제로 보고 장애를 개인의 장애가 아닌 사회적 구성물을 장애로 간주한다(Finkelstein, 1993; 임지은·홍서윤, 2023). 이러한 개념의 변화로 인해 그동안 등록 장애인을 중심으로 인식되던 교통약자의 범주는 사회적 배려가 필요한 모든 계층으로 확대되는 추세이다.

세계관광기구인 UNWTO에서는 무장애 관광과 관련된 개념을 정립하고 이와 관련한 정책 및 가이드라인을 수립하는 등 다양한 활동을 수행하고 있다(UNWTO, 2020). 즉, 무장애 관광은 인간의 생애주기 관점에서 발생할 수 있는 다양한 제약과 차별에 대해 능동적인 사회적 대응이 필요하다는 인식을 기반으로 모든 인간이 관광활동에서 배제되지 말아야 한다는 관광의 기본 권리와 의미가 통한다고 볼 수 있다.

국내의 경우 「장애인복지법」, 「장애인차별금지법」, 「장애인 등 편의증진법」, 「교통약자 이동편의증진법」, 「저출산 고령사회 기본법」, 「고령친화산업진흥법」등을 통해 사회적 약자의 인간다운 삶과 권리를

보장하고 있다. 또한, 2014년 「관광진흥법」 신설을 통해 장애인(47조의3) 및 관광취약계층(47조의4)의 관광활동을 장려하고 지원하기 위한 시책을 강구할 것을 의무화하도록 하여 무장애 관광정책이 적극적으로 추진 될 수 있는 법적 근거를 수립하였다(허병선·윤지민, 2021).

이 외에도 「관광진흥개발기금법」제5조 ‘기금의 용도’에서는 장애인 등 소외계층에 대한 국민관광 복지사업을 하도록 규정하고 있다(한국문화관광연구원, 2019). 이를 근거로 문화체육관광부에서는 2015년 열린 관광지 조성사업, 2022년 무장애 관광도시 조성사업 등을 추진하여 무장애 관광정보 제공, 관광지 내 물리적 환경 개선, 수요자 맞춤형 콘텐츠 개발 등의 활동을 수행하고 있다.

관광을 둘러싼 장애요소는 크게 내재적 장애요소, 환경적 장애요소, 사회적 장애요소 세 가지로 구분된다(노영순, 2012). 내재적 장애요소는 개인의 신체적·정신적·경제적·지식적 제약 등으로 인해 관광활동에 대한 접근이나 참여에 어려움을 겪게 되는 요소를 의미한다. 둘째, 환경적 장애요소는 관광 활동을 둘러싼 외부 환경적인 요소로, 관광 목적지의 물리적 제약으로 인해 관광 활동에 한계가 발생하는 것을 의미한다. 셋째, 사회적 장애요소는, 사회적 요인에 따라 발생하는 상황이나 제약으로 관광 활동에 대한 어려움을 겪게 하는 요소를 의미한다. 특정 사회 집단에 대한 차별이나 배타적 태도, 소통의 한계 및 관광정보 접근 가능성 등이 해당된다. 내재적 장애요소는 개인의 내부적인 상황이나 제약 등으로 발생하는 영역으로 사회적 차원에서의 대응책 마련이 쉽지 않으나, 환경적 장애요소와 사회적 장애요소는 물리적 환경 정비, 교육을 통한 사회적 인식 제고 등의 노력에 따라 충분히 개선이 가능하다.

장애요소의 제거를 통한 접근성 확보는 관광객과 관광자원, 그리고 관광서비스 간의 연결에 있어 가장 기초적이고 필수적인 요소이다. 따라서 장애물 없는 관광은 유니버설(Universal)하게 디자인된 관광상품, 서비스, 제반 환경의 제공을 통해 접근능력이 낮은 사람들(대표적으로 장애인, 노인)이 독립적이고 공평하게 관광을 영위할 수 있도록 조치를 취한 관광의 형태를 말한다(여서현, 2023).

선행연구에 따르면, 무장애 관광은 장애와 비장애를 막론하고 관광활동에서 어떠한 차별과 제약이 없는 것을 의미한다(Buhalis·Darcy, 2011; 이경찬·장민희, 2023). 또한, 개인이 갖고 있는 특성을 떠나서 모든 사람들이 관광활동에 참여할 수 있는 것을 의미한다(Alén et al., 2012; 이세윤, 박연경, 2020). 이러한 논의를 바탕으로 무장애관광은 관광지의 물리적·제도적 장벽을 제거하여 장애인, 영유아 동반가족, 고령자, 임산부 등 관광약자를 포함한 모든 관광객이 관광 활동에 자유롭게 참여할 수 있도록 건물 내·외부 및 도시환경을 정비하는 것으로 이해할 수 있다. 이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 무장애 관광을 영구적이거나 일시적인 신체의 불편을 겪는 장애인, 고령자, 영유아 동반가족 등의 관광약자를 포함하여 누구든지 이동의 불편함이나 제약없이 관광 활동에 참여하는 것으로 정의한다.

2. 강원특별자치도 무장애 관광 산업 현황

전국적으로 무장애환경 조성의 움직임이 확산되고 있다. 강원특별자치도는 관광산업을 지역발전을 위한 핵심산업으로 인식하고 각종 시책을 추진해 왔다. 또한 제주특별자치도에 이어 두 번째로 특별자치도로 변경됨에 따라 중앙정부의 많은 권한이 지방정부로 이양되었으며, 지속적인 개정을 거쳐 지역 실정에 맞는 행정 환경이 구축될 것으로 기대된다. 이러한 시기적 배경을 고려하여 핵심 산업인 관광산업에 대한 정책 접근 또한 변화가 필요한 시점이다(강원도민일보, 2022).

선행연구(벨텍소프트, 2022)를 통해 강원특별자치도의 경우 풍족한 관광자원을 가지고 있으나 높은 관광지 혼잡도 등의 연유로 관광 만족도와 재방문의향이 타 지역에 비해 낮게 나타나고 있음을 확인했다. 강원특별자치도는 전국 최고 수준의 입지규제, 영세기업 위주 산업구조 등으로 외부 환경변화 대응에 취약한 확장성의 한계에 직면한 상황이다(한국지방정부신문, 2023). 이러한 경향이 지속되는 경우 강원도 관광산업의 발전 가능성과 경쟁력은 점차 낮아질 것으로 판단된다.

또한, 시·군별 대중교통 실태 분석 데이터를 기반으로 관광지 혼잡도를 분석한 결과 춘천, 원주, 강릉 등의 지역을 제외하고는 광역교통시설과 대중교통 이용 판매시설 평균접근시간 등이 높게 나타나 대중교통

환경 인프라가 열악한 것으로 파악됐다. 교통접근성 지표 데이터를 이용하여 시군별 30분 이내 주요시설 접근 가능 인구 비율 분석 결과도 마찬가지로 춘천 등 일부 인기 관광지를 제외하고는 접근이 어려운 것으로 분석되었다. 이러한 경향은 도내 대중교통 접근성 차이로 인한 관광지역 편중현상 발생, 비인기 관광지로의 접근이 어려운 인기 관광지에만 머무르는 현상이 발생하며 관광지 혼잡도 증가 및 지역 격차를 심화시킬 것으로 예상된다.

이동에 많은 제약이 따르는 관광약자의 경우 관광지 접근성은 더욱 열악할 것으로 파악된다. 강원특별자치도는 2019년 관련 공무원 및 건축 산업 종사자를 대상으로 「BF 인증제도 조기 정착을 위한 합동 교육」을 실시하고, 숙박플랫폼 여기어때와 협업하여 무장애 관광 캠페인 등을 진행하여 관광 복지를 제고하려는 다양한 노력을 수행했다.

이러한 노력의 일환으로 문화체육관광부와 한국관광공사에서 선정한 2022년 무장애 관광도시 조성 공모사업에 강릉시가 국내 첫 무장애 관광도시로 선정되어 강릉시, 강릉관광개발공사 등과 함께 관광 플랫폼 구축과 브랜드 및 캐릭터 개발 등의 조성사업을 본격화하고 있다(강원도민일보, 2023). 그럼에도 불구하고 장애인과 노약자가 안전하게 이용할 수 있도록 무장애 본 인증을 받은 강원특별자치도의 건축물은 370개에 불과하며, 이는 타 도시에 비해 현저하게 낮은 수준이다(한국장애인개발원, 2024). 즉, 무장애 관광도시로 발돋움하기 위한 노력에도 불구하고 사회적 약자를 고려한 시설보다는 비장애인 성인 기준으로 시설이 주를 이루고 있다.

강원특별자치도의 무장애 관광 시설 부족은 열린 관광지 선정 현황을 통해서도 확인 가능하다. 한국관광공사는 모든 국민의 균등한 여가 활동 여건 조성을 목적으로 2015년부터 열린 관광지 조성사업을 추진하고 있으며, 2024년 2월 기준 총 162개소가 선정되어 운영 중이다. 이 중 강원특별자치도의 경우 강릉 모래시계공원(2016), 정선 삼탄아트마인(2017), 동해 망상해수욕장(2018), 춘천 남이섬, 물레길 킹카누, 소양강 스카이워크, 박사마을 어린이 글램핑장(2019), 강릉 커피거리, 경포해변, 연곡솔향기캠핑장(2020), 강릉 허균·허난설헌 기념공원, 통일공원, 솔향수목원(2021), 영월 장릉, 청령포(2023), 춘천 삼악산 호수 케이볼카, 김유정 레일바이크, 애니메이션 박물관 & 토이로봇관(2024)가 해당된다.

즉 현재 강원특별자치도 내 열린 관광지 선정지 수는 총 18개소로, 전체 열린 관광지의 약 11%를 차지한다. 관광산업을 지역발전을 위한 핵심산업으로 인식하고 각종 시책을 추진하고 있는 지역의 노력을 비추어 보았을 때 비교적 적은 현황이라 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구문제

무장애 관광은 고령화, 관광취약계층에 대한 관심 및 관광 복지 확대 필요성 증가 등 사회문화적 변화에 따라 지속적 성장세가 예견되는 관광 분야이다. 국내의 경우 BF(barrier free)인증 및 법제도 정비를 통해 관련 사업을 추진할 수 있는 기반을 마련하였지만 실효성에 대해 논의하기에는 아직 부족한 단계라고 할 수 있다.

이러한 상황 속에서 수요자의 니즈를 충족시키고, 무장애 관광 사업의 지속가능성을 높이기 위해서는 현재 무장애 관광 사업이 마주하고 있는 실무적, 학문적 관점에서의 문제점을 진단하고, 이를 통한 활성화 방안을 위한 전략 수립이 필요한 시점이다.

이에 본 연구에서 분석하고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

- 1) 강원특별자치도 무장애 관광의 쟁점과 문제점은 무엇인가?
- 2) 강원특별자치도 무장애 관광 산업 활성화를 위해 어떠한 개선방안이 필요한가?

2. 연구방법

탐색적 접근은 연구자가 그동안 알려지지 않았거나 거의 알려지지 않은 분야에서 지식과 앞으로의 논의방향을 찾을 수 있는 유용한 접근법이다(Döringer, 2020; 상윤모 외 5, 2024). 본 연구의 주제인 무장에 관광 또한 날로 증대되는 중요성에도 불구하고 국내에서는 관련 전문가를 중심으로 진행한 경험적 연구들이 축적되지 않은 만큼 탐색적 성격을 지닌다. 본 연구에서 설정한 연구문제에 답하기 위해 관광산업 전문가 집단을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 질적 연구 방법의 하나인 심층 인터뷰는 연구 주제에 대한 참여자의 느낌과 믿음을 비교적 자유롭게 기술하면서 문제에 답하는 비체계적, 반 구조화된 개인 면담법이다(Guion, Diehl · McDonald, 2001).

본문에서는 모든 신상정보를 제외한 후 임의로 부여한 이니셜로 표기했다. A부터 J까지 10명의 인터뷰 대상자는 공공분야에서 관광정책 연구·관광실무를 담당하고 있거나 관광을 주제로 용역을 수행한 경험이 있는 현직 관광 전문가이며, K부터 T까지 10명의 인터뷰 대상자는 민간분야에서 관광과 관련된 산업에 종사하고 있는 관련 전문가로 구성하였다. 인터뷰 대상자 선정은 앞선 인터뷰 참여자의 추천을 받아 후속 인터뷰 대상자를 선정하는 눈덩이 표집(snowball sampling) 방식을 원칙으로 하였으나, 의도적 표집(intentional sampling) 방식을 일부 병행했다. 이전 참여자로부터 추천받은 후보자가 인터뷰를 고사한 경우가 있었으며, 관광 산업의 특성을 고려할 때 인터뷰 대상자의 다양성을 확보할 필요성이 크다고 판단했기 때문이다.

인터뷰에 참여한 20명의 관광 전문가를 유형별로 분류하면 관광정책 6명, 관광행정 3명, 관광경영학 1명, 관광서비스업 10명이다. 전문성 조건은 선행연구를 참고하여 관광정책의 경우 관광 관련 공공기관 정책연구 경력 3년 이상, 관광행정의 경우 관광사업 위탁기관 및 단체 경력 5년 이상, 관광경영학의 경우 관광 주제 연구 2회 이상, 관광서비스업의 경우 관광 관련 사업체 운영 및 실무 경력 5년 이상으로 개념화하였다. 근무 경력으로 분류하면 20년차 이상 3명, 10년차~20년차 6명, 10년차 이하 11명이었고, 성별로 구분했을 때 여성은 6명, 남성은 14명으로 나타났다.

Table 1. 응답자 인구통계학적 특성

구분	성별	전문가 유형	근무 경력	구분	성별	전문가 유형	근무 경력
1	남성	관광정책연구	6년 0개월	11	여성	관광서비스업	23년 1개월
2	남성	관광정책연구	3년 7개월	12	남성	관광서비스업	22년 0개월
3	여성	관광정책연구	10년 2개월	13	여성	관광서비스업	20년 8개월
4	남성	관광정책연구	8년 3개월	14	남성	관광서비스업	15년 6개월
5	남성	관광정책연구	7년 5개월	15	여성	관광서비스업	12년 1개월
6	남성	관광정책연구	8년 2개월	16	남성	관광서비스업	10년 8개월
7	여성	관광행정	5년 2개월	17	여성	관광서비스업	10년 6개월
8	남성	관광행정	8년 10개월	18	남성	관광서비스업	10년 6개월
9	남성	관광행정	5년 2개월	19	남성	관광서비스업	8년 8개월
10	남성	관광경영학	3년 0개월	20	남성	관광서비스업	8년 3개월

인터뷰 대상자에 따라 질문은 조금씩 달랐지만, 공통적으로 1) 무장에 관광에 대한 주관적 이미지, 2) 응답자가 인지하는 무장에 관광 현황 및 문제점, 3) 무장에 관광 추진시 가장 중요하다고 생각되는

부분, 4) 지속가능한 무장애 관광 산업 구축을 위한 개선사항 및 활성화 방안 등의 핵심 질문을 중심으로 다루었다. 심층 인터뷰 대상자는 관광 실무 분야에서 현재 종사하고 있는 실무자와 관광 분야 전문가로 선정했다. 질적 연구방법으로서 심층 인터뷰는 특정 연구 질문을 가지고 있는 연구자와 연구 대상간의 장시간 일대일 대화를 통해 연구 참여자에 대한 이해를 높이고 질문에 대한 답을 찾아가는 과정으로(최종렬·김성경·김귀옥·김은정, 2018) 연구 주제와 관련한 내부자의 구체적 경험이나 다양한 전문적 의견을 청취하고 새로운 통찰을 도출하기에 적합하다.

특히 계량적 분석에서 발견하기 어려운 무장애 관광의 현황과 인식, 제약요인 및 발전방안 등에 대한 구체적 지식을 구할 수 있다. 인터뷰 대상자 선정은 인터뷰 결과 도출 정도에 따라 추가로 인원을 늘려가면서 결과를 보충하는 점층적 방법이 활용되었다(Spradley, 2016). 심층 인터뷰는 2023년 12월 둘째주부터 2024년 2월 첫째주까지 진행되었으며, 각 인터뷰에 평균 1.5시간이 소요되었다. 면접 대상자의 일정을 고려하여 응답자와 사전 조율 후 비대면 또는 대면 방식으로 진행하였으며, 인터뷰 내용은 동의를 받아 음성 녹취를 진행하였다. 녹취된 자료는 전사(transcribe)하여 텍스트 파일로 변환한 후 분석에 이용하였다.

IV. 분석결과

1. 강원특별자치도 무장애 관광의 쟁점

관광은 모든 사람이 향유할 수 있는 기본적 권리이다. 사회문화적 변화에 따라 무장애 관광에 대한 인식은 점차 증가하고 있으며, 전 국민의 균등한 관광 여건 조성을 목적으로 관광 향유권을 보장하고, 초고령 사회를 대비하여 관광환경을 개선하려는 다양한 움직임이 포착되고 있다. 무장애 관광은 시대의 요구와 가치 변화에 따라 그 중요성이 점차 증대되고 있으나, 해당 개념에 대한 정립과 관광약자에 대한 인식이 아직까지는 전반적으로 미흡한 실정으로 파악된다.

공공 분야에서는 무장애 관광 사업을 추진하기 위한 다양한 콘텐츠를 기획하고, 지속성을 높이기 위한 홍보사업을 함께 추진하고 있다. 그러나 막대한 사업비를 투입하고 지속적인 홍보 활동을 진행했음에도 여전히 현실과의 괴리는 큰 상황이다.

이러한 실정에서 무장애 관광 산업의 실효성을 제고하고, 관광 수요층이 체감할 수 있도록 강원특별자치도 지역 실정에 맞는 무장애 관광 산업 고도화 방안을 도출하여 도내 무장애 관광 산업의 현주소를 파악하고 종합적·체계적인 구체화 방안을 마련하기 위해 심층 인터뷰를 수행했다.

인터뷰를 통해 도출된 무장애 관광 산업의 쟁점으로는 다음과 같다. 첫째, 관광약자를 주 관광 수요층으로 인지하지 않음에 따라 비장애인을 기준으로 추진되는 사업 경향성, 둘째, 무장애 관광 관련 용어 미통일로 인한 혼란 가중, 셋째, 장애유형 및 정도에 따라 세분화한 관광 제약요인 발굴 미흡, 넷째, 수요자가 아닌 공급자 편의를 우선적으로 고려하여 제공되는 관광 정보 및 평가지표, 다섯째, 물리적 인프라 접근성 개선에 치중한 사업 성격으로 정리할 수 있다. 상기의 심층 인터뷰 내용을 토대로 분석한 무장애 관광 현황 및 문제점과 관련된 결과는 다음 <Table 2>와 같다.

Table 2. 무장애 관광 현황 및 문제점(속)

구분	주요 답변	세부 내용	답변자
1	비장애인을 기준으로 추진하는 사업 경향	무장애 관광지 조성사업을 기존 관광지 조성 사업과 별개의 사업으로 인지	A, F
		조력자의 도움, 복지 기관 연계 등을 기본전제로 한 사업 추진 경향	C
		무장애 관광을 복지차원으로 인식	I
2	관련 용어의 혼재	동일 의미를 지닌 다양한 용어의 혼재로 명확한 개념 정립 필요	B
		산업과 학계에서 쓰이는 용어의 개념 미정립으로 인한 정보 획득의 제약 존재	F, G
		관련 개념 교육 실정 미흡	K, L
3	세분화된 관광 제약요인 발굴 미흡	세분화된 장애영역을 고려하여 명확한 기준 설정 필요	M
		실무 담당자의 장애인식 확장 필요	D
		다양한 유형 장애 이용을 고려하지 않은 무장애 관광 시설 인증제도	G, J
4	공급자 편의를 우선적으로 고려한 정보 제공 및 평가 지표	인증제도와 함께 수요자를 고려한 구체적 정보 제공 필요	F
		수요자의 다양한 유형을 고려한 정보 제공 및 평가 필요	I, H
		실제 관광 수요자가 체감할 수 있는 무장애 관광지 선정 및 모니터링 필요	J, M
5	물리적 인프라 접근성 개선에 치중한 사업 경향	체험 프로그램 다양화 부재 및 정보 접근의 어려움 개선 필요	B
		관광 목적지간 연계성 강화	A, E
		시설 인증 외 다양한 장애유형을 고려한 편의시설 및 정보 제공 시스템 확충 필요	I

1) 비장애인을 기준으로 추진하는 사업 경향

전문가 심층 인터뷰 결과 첫 번째로, 비장애인을 기준으로 추진되는 사업 경향성이 나타났다. ‘무장애 관광 도시 조성’ 등과 같이 목적에 ‘무장애’가 포함되어 있지 않는 한 관광지 조성 사업 추진시 유니버설 디자인에 대한 고려는 물론 교통취약계층을 주요 관광 수혜자라고 인식하지 못하는 경우가 존재하기 때문이라는 응답이 나타났다(A, C, I, F). 이는 무장애 관광을 기본적 권리가 아닌 복지 차원으로 인식하기 때문으로 분석 가능하다.

한 지역에 관광지를 어떻게 조성할지 기본 계획을 구상하잖아요. 이 때 ‘장애인들이 여기 오겠어?’라는 기본 전제가 무의식중에 깔려 있는 것 같아요. 무장애 관광 도시 조성 사업이나 무장애 관광 인증 사업을 추진하지 않는 한. (A)

관광 정책을 추진하거나 사업을 구상하는 단계에서 장애, 비장애를 모두 다 고려해야 한다는 건 알지만 상황이 여의치 않아요. 아직 그런 인식도 많이 없고. 그래도 장애인 화장실이나 수유시설, 출입구 경사로같은건 이제 당연한 시설이라고 인식하는게 좀 있어서 새로운 관광 시설을 만들 때 들어가는데, 그 외에는 장애가 없는 사람들의 방문을 기본 전제로 하고 구상을 하는 경우가 대부분이에요(I).

2) 무장애 관광 관련 용어의 혼재

두 번째로, 공공에서 무장애 관광 사업 추진시 사용하는 용어에 대해 통일성이 없어 혼란을 가중시킨다는 의견도 등장했다. (B, F, G, K, L) 대표적으로 현재 문화체육관광부는 ‘무장애 관광지’, 한국관광공사는 ‘열린 관광지’, 서울관광재단은 ‘다누림 관광지’라는 용어를 통해 무장애 관광이 가능한 관광지를 개념화하고 있다. 동시에 지자체와 기관에 따라 ‘유니버설 관광시설’, ‘BF(Barrier-Free)시설’ 등의 용어가 혼재되어 사용되기도 한다.

무장애 관광이라는게 아직도 개념이 모호해요. 복지 관광, 유니버설 디자인, 배리어 프리 관광, 접근 가능한 관광, 모두를 위한 관광, 열린 관광지. 이게 되게 포괄적인 거거든요. 의미가 통용되더라도 명확한 개념 정립이 있어야 하지 않나(B)

배리어 프리는 유니버설 디자인 상위 개념인데 동의어로 쓰이기도 하고, 학문이나 정책, 산업에서 쓰이는 용어가 동일하게 정의되지 않고 뒤섞여서 쓰이고 있어요. 이렇다보니 관련 정보를 한 눈에 모아 보기 어려워요(F)

3) 세분화된 관광 제약요인 발굴 미흡

세 번째로, 교통취약계층의 유형이 다양하고(M) 교통 취약계층 내에서도 장애 영역이 세분화되나(D) 이를 고려하지 않은 무장애 관광 관련 사업이 추진되고 있다는 답변이 나타났다. 관광 사업 및 정책을 추진하는 공공기관이 지닌 성향별로 무장애 관광을 바라보는 시각이 다르기 때문에, 관광지를 조성하는 기획 단계에서부터 평가하는 단계까지 일원화된 체계 지표 또한 마련되어 있지 않은 실정(G, J)이라는 의견도 확인되었다.

무장애 관광지를 인증한다는 것 자체가 현재 시기에서는 어불성설 아닌가요. 교통 취약계층은 그럼 인증제도를 받은 관광지에서만 갈 수 있다는 말이니까. 오히려 선택지가 좁아지는 것 같은. 장애나 교통 취약계층도 엄청 다양한데 무장애 관광지를 선정하거나 조성할 때 어떤 기준과 어떤 계층을 중심으로 하느냐에 따라 또 달라지는거거든요(M).

접근로, 출입구 등 시설에서 제공하는 서비스에 접근 가능하면 대부분 무장애 관광시설로 인증받을 수 있어요. 그러다보니 무장애 관광 시설로 인증받았더라도 다양한 유형의 장애인 이용자를 고려한 편의시설이 없는 경우도 부지기수입니다(J)

4) 공급자 편의를 우선적으로 고려한 정보 제공 및 평가 지표

이어 네 번째로, 관광지 관련 정보의 중요성 판단과 제공 방법은 수요자 입장을 우선적으로 고려해야함에도 불구하고 현재까지는 공급자 편의에 따라 공개되고 제공되는 것이 문제라는 답변(F, I, H, J, M)도 존재했다.

관광약자가 지닌 상황. 그러니까 취약 정도에 따라 같은 인증을 받은 시설이라도 제약의 크기가 다르게 느껴질 수 있어요. 현재 지표가 크게 의미가 없을 수도 있다는 말입니다. 실무하는 입장에서는 동일한 지표로 한번에 평가하면 쉽지만, 수요자 입장에서는 그런 인증보다 더 가치있는 구체적 정보가 필요할 수 있어요(F).

장애를 예로 들어도 시각 장애, 지체 장애, 청각 장애만 있는게 아니에요. 근데 이걸 공급하고 평가하는 사람 입장에서는 잘 모르죠. 일반적인 인식이 거기까지니까. 그것도 문제인거죠. 제대로 정보를 제공하고 평가하고 구축하려면 특정 관계자 뿐만 아니라 모두가 장애에 대한 어느정도 지식과 인식을 갖추고 있어야 하는데(I)

5) 물리적 인프라 접근성 개선에 치중한 사업 경향

마지막으로 식당·숙박시설·관광지 등 눈에 보이는 물리적 인프라 접근성을 중심으로 개선하려는 경향(A, B, E, I)이 무장에 관광 활성화의 한계라는 지적도 나타났다. 선행연구에 따르면 관광산업은 시설과 환경, 프로그램, 서비스, 인력 등 다양한 요소가 관광자의 만족도 및 행동의도에 영향을 미친다. 그러나 무장에 관광의 경우 구조적 제약요인을 중심으로 개선하려는 경향이 존재하여 체험요소, 프로그램, 서비스 등 내재적 요인은 고려하지 못하고 있다는 의견이 존재했다.

무장에 관광 참여자들도 대부분 관광에 대한 인식이 크게 자리잡고 있진 않아요. 관광 자체를 일상으로 여기기 어렵다보니 흥미 자체가 부족한거죠. 일단 나오기부터 어려운건 맞는데, 나와서도 쉽지 않고, 그러다보니 큰 이벤트로 여기는 거죠. 참여 가능한 프로그램 자체도 많이 없다보니깐(B)

무장에 관광에 대한 사회적 공감대가 높아지다보니 협동조합이나 스타트업에서 무장에 관광 상품을 기획하고 판매하는게 예전보다 많이 생겼어요. 근데 프로그램이 있어도 이렇게 있다고 적극적으로 검색하고 찾지 않는 이상 사람들이 알기 어려워요. 여행도 많이 다녀본 사람들이 새롭고 신선한 관광지를 더 잘 찾는 것처럼 무장에 관광도 마찬가지예요.(E)

가기 좋은 여행지란 접근성, 교통편의성, 식당, 숙박시설 등 관광 목적지간 여행 사슬 끊김이 적은 곳이에요. 무장에 관광도 큰 틀에서 벗어나지 않습니다. 관광지의 이동편의성 뿐만 아니라 다양한 요소를 고려해야 지속가능한 성장이 가능합니다(I).

2. 강원특별자치도형 무장에 관광 활성화 방안

관광은 새로운 체험을 경험하게 하여 삶의 활력으로 작용한다. 이는 관광약자에게도 마찬가지이다. 한국관광공사(2014)의 연구 결과에 따르면 장애인에 대한 관광 수요는 지속적으로 증가하는 추세로 나타났으며, 개인의 욕구가 점차 세밀해지고 구체적으로 변화하고 있는 시대상을 미루어 보았을 때, 이러한 증가세는 한동안 지속될 것으로 보인다.

이와 함께 2023년 강원도가 특별자치도로 공식 출범하여 실질적인 자치권한이 강화됨에 따라 새로운 신성장동력을 발굴할 수 있는 추동력이 마련되었다. 강원특별자치도의 출범에 따라 도는 25년까지 관광객 2억명의 글로벌 관광도시로 도약하겠다는 비전을 밝혔다(에너지 경제, 2023). 이를 위해 관광 트렌드 변화 대응 전략 추진, 국내외 관광수요 촉진, 관광인프라 확충, 동해안 관광 활성화 특화전략 추진, 관광 혁신의 제도적 기반 마련 등의 전략을 기반으로 도내 관광산업 도약의 촉매제로 적극 활용하기로 했다.

해당 전략과 전략에 따른 세부 실행과제를 활성화하기 위해서는 관광 수요층의 저변 확대를 통해 모두가 즐길 수 있는 관광환경 조성이 마련되어야 한다. 이를 통해 관광 약자가 복지 수혜층에서 관광 소비층으로 변화하고 있는 여행수요에 대응할 필요가 있다. 이를 위해 도내 관광 전문가들을 대상으로 심층인터뷰를 진행하여 강원특별자치도형 무장에 관광 활성화 방안에 대해 조사했다. 분석 결과 첫째, 장애인 인식 개선 교육 및 프로그램 활성화, 둘째, 도 차원의 컨트롤 타워 조성, 셋째, 투어케어 전문인력 양성, 넷째, 정량·정성적 데이터 확보 및 활용방안 구축 등의 응답이 나타났다. 세부 내용은 다음 <Table 3>과 같다.

Table 3. 전문가가 인지하는 강원특별자치도 무장애 관광 활성화 방안

구분	주요 답변	세부 내용	답변자
1	장애 인식 개선 교육 및 프로그램 활성화	관광 공급자 뿐만 아니라 수요자에 대한 무장애 관광 인식 교육 필요	H, I
		무장애 관광 도시 중심으로 시민들이 체감할 수 있는 관광약자 인식 개선 프로그램 진행	C, E, J
		해외 무장애 관광 사례 분석을 통한 인식 개선 교육 프로그램 고도화	A, B, I
2	도 차원의 컨트롤 타워 조성	각 지자체에서 추진하고 있는 관광사업과 무장애 관광 연계	B, C, I
		무장애 관광 관련 정보의 일원화	A, D, E
		- 수혜자 관점의 모니터링 수행·관리 필요	F
		- 관련 연구 지속 발굴·수행 필요	B, G
3	투어케어 전문인력 양성	관련 콘텐츠·관광 프로그램 기획 관련 전문인력 확보 필요	D, K
		지역인재 활용 및 지역 기관 연계·협력체계 구상	A, L, I
		무장애 관광 수요층의 구체적 니즈를 파악한 전문인력 유형화 필요	C, H, J
		도내 산업위기, 고용위기 지역 등과 연계한 일자리 발굴	B, O, L, T
4	정량정성적 데이터 확보 및 활용방안 구축	무장애 관광시설 방문자의 만족요인 및 인구통계학적 특성 파악 필요	A, B, F
		이동데이터 활용을 통한 다각적 사업 방향성 제시	I, H
		통계자료 확보를 기반으로 무장애 관광 트렌드 변화에 선제적으로 대응 필요	A, E
		무장애 관광 수요층의 도심관광 관련 연구	C, B

1) 장애 인식 개선 교육 및 프로그램 활성화

무장애 관광 산업에 대해 세부적으로 살펴보면 개선해야 할 부분을 많이 찾아볼 수 있다. 하지만 이 모든 것을 바꿀 수 있는 원동력은 관광 약자가 비장애인과 다르지 않은 관광 주체라고 보는 거시적 관점에서 시작해야 한다. 이를 위해서는 관광을 포용적 개념으로 확장하여 누구나 즐길 수 있는 것이라는 인식이 일반화되어야 한다는 의견이 다수 나타났다. 또한 이를 위해 도 차원에서 차별화된 교육 프로그램을 제공하고, 인식 개선 프로그램이 도내 전 지역 차원에서 진행될 수 있도록 해야 한다는 의견이 나타났다.

가장 큰 문제는 인식 개선이죠. 이걸 강원도에 국한되는게 아니라 전체적으로.. 관광 서비스 제공자나 시설 조성 담당자 뿐만 아니라 관광 수요자인 관광약자가 느끼는 관광 인식도 좀 더 접근 가능하게 바뀌어야 해요. 다른 지역에서는 서비스 종사자 교육 등에 그친다면, 도 차원에서는 관광 약자 관련 단체 등과 연계해서 무장애 관광을 위해 이런걸 하고 있고 한 번 해 보시라고 관련 지원책을 꾸준히 홍보하는 것이... (H)

시선을 해결할 수 있어야 합니다. 장애를 바라보는 비장애인의 차별적 시선, 영유아 동반자를 맘충이라고 불렀던 세대. 이런 시선이 밖으로 못나오게 하는 거거든요. 명목상으로 진행되는 교육이 아니라 지역 차원에서 학생, 일반 시민들이 체감할 수 있는 프로그램을 만들어야 합니다. 무장애 관광도시로 지정된 강릉을 중심으로라도... (C)

꼭 관광분야에 국한되지 않아도 해외에서는 휠체어를 타고 이동하는 모습을 우리나라에서보다 비교적 쉽게 찾아볼 수 있어요. 그게 일상으로 다가오고, 그게 일상이 되니까 자연스럽게 관련 인프라를 조성할때 도 관광 약자를 고려해서 조성하게 되는거죠. 해외 무장에 관광 사례들을 면밀히 검토하고 지역 실정에 맞게 어떻게 접목시킬 것인가를 고민해야 합니다. (I)

2) 도 차원의 컨트롤 타워 조성

두 번째로, 도 차원에서 무장에 관광 산업에 대한 권한을 행사하고 통일된 지표를 제시할 수 있는 메인 컨트롤 타워가 필요하다는 의견이 도출되었다. 컨트롤 타워를 중심으로 안정된 예산 확보와 전문인력을 육성하여 무장에 관광 관련 정책의 지속성을 높일 수 있을 것이라는 의견과 함께 이를 뒷받침할 수 있도록 관련 연구를 함께 진행하여 환경을 조성해야 한다는 의견이 나타났다.

무장에 관광과 관련된 컨트롤 타워를 도 차원에서 운영하고 관리하게 되면 일단 무장에 관광을 떠올렸을 때 강원특별자치도가 떠오르는 그런 지역 브랜딩도 가능하거든요. 그리고 컨트롤 타워가 있어야 지금 도내 각 지자체에서 따로 추진하고 있는 관광 사업에 무장에 관광을 연계하기도 수월하고...(C)

무장에 관광을 어렵게 하는 이유 중 하나는 관광에 필요한 정보가 좀 산발적으로 있다보니까. 용어 문제도 그렇고. 강릉이 첫 번째 무장에 관광도시가 됐잖아요. 그러다보니 컨트롤할 수 있는 기관이나 시스템이 어느정도 갖춰져 있어야 하지 않나(A)

물리적 시설을 갖추는거나 이동 제약을 낮추는것도 중요하지만 단순히 보여주기식으로 조성만 해놓는 것에 그치지 않고 지속적으로 꾸준히 모니터링을 진행해야 할 필요가 있습니다. 특히 도내 관광지들의 무장에 관광 가능 여부에 대해 기존 공급자적 관점 지표에서 벗어나 수혜자를 통한 실질적인 모니터링을 전반적으로 수행하고 이를 개선할 수 있는 정책 발굴이 필요해요. (F)

인터뷰에서 던지는 질문을 계속해서 던질 수 있는 싱크탱크 역할이 존재해야... 하나의 산업을 한 연구 혹은 한 프로젝트에서 다 재해석하기는 어려워요. 관광 하나만 보더라도 지역의 정책성이라던지 지역의 산업이하던가 다 이해하지 못한다고 생각합니다. 그러니 무장에 관광에 대한 꾸준한 실속있는 조사와 연구를 통해 무장에 관광 콘텐츠를 충분히 이해하고 재해석하고, 관련 내용을 축적할 수 있는 전문기관이 필요해요. (G)

3) 투어케어 전문인력 양성

투어케어 전문인력이란 장애인, 고령자 등의 관광 약자를 비롯하여 무장에 관광 수요자의 관광지 접근성을 높이고 수월하게 관광자원을 이용할 수 있도록 돕는 전문인력으로 정의할 수 있다. 현재는 한국관광협회 중앙회, 사회적경제지원센터 등 공공 차원에서 투어케어 전문인력을 양성하고 있다. 기관마다 전문인력 양성 프로그램의 세부 내용은 조금씩 차이가 있으나 공통적으로 관광 약자의 유형별 특성을 이해하고, 이에 따른 대응방법 등의 교육이 진행된다. 인터뷰 결과 무장에 관광 수요층의 구체적인 니즈를 파악하고, 지역인재, 지역 기관 등과 연계하여 전문적인 무장에 관광 관련 전문인력 양성이 필요할 것이라는 의견이 나타났다.

기존 연구를 보면 관광취약계층은 정적인 여가활동에 치중해서 관광을 즐겼어요. 근데 참여하고 싶은 활동으로는 동적인 여가 활동으로 나타났어요. 우리가 너무 장애에 대해 한계를 지정해놓고 프로그램등을 구상하지 않았나. 장애에 대한 깊은 지식을 토대로 정말 그들이 즐길 수 있는 프로그램을 만들어야 산업이 지속적으로 활성화될 수 있습니다. 어떤 프로그램이 필요할지 파악하고 거기에 맞는 인력을 지속적으로 육성시켜야...(D)

정책연구를 하면서도 관광은 되게 종합적인 것을 봐야 하는 스탠스예요. 산업에 따라 어떤 파급효과가 나타날지 들여다 볼 수 있는 상황이 많이 생기는데, 무장에 관광 전반에 대한 장르가 다양화되고 있는 트렌드를 반영해서 어떤 전문 직업을 육성하고, 또 이 인력들을 어떻게 활용할 것인가에 대한 연구는 아직 공백이 있어요. 이걸 강원특별자치도가 지역 인재들을 활용하고, 지역 기관들과 연계·협력하는 체계를 만들어줘야 한다는 거죠. (I)

춘천시 사회 보고서(2021)에 따르면 강원도 내 청년들의 정주의사는 약 39%에 불과하며, 이 중 66.2%의 응답자가 일자리 충분도에 불만을 가지고 있는 것으로 나타났다. 청년 전입자들이 몰리는 지역 순위표를 보면 상위권엔 도시가, 하위권에는 소규모 군지역이 집중돼 양극화 현상이 나타나는 점이 나타난다(2023, 강원일보). 따라서 무장에 관광을 지역산업으로 특화하여 투어케어 인력을 창출하는 것이 인구정책의 한 가지 방법이 될 수 있다는 의견도 확인됐다.

무장에 관광 산업이 활성화되면 파급되는 효과는 지역 경제 활성화를 가장 많이 뽑겠지만, 저는 일자리라고 보거든요. 이동과 접근에 도움을 주는건 시설로는 한계가 있어요. 조력자가 필요하다는 거죠. 무장에 관광 수요층의 구체적인 니즈를 파악하여 전문인력을 유형화할 수 있도록...(C)

무장에 관광지 개발이라든지, 프로그램 기획, 교통수단 연계, 관련 서비스 제공 등 연계할 수 있는 직업이 많거든요. 도내에 있는 산업위기, 고용위기 지역을 중심으로 이런 일자리와 연계하면 무장에 관광 전문인력 확보도 가능하고...(B)

4) 정량·정성적 데이터 확보 및 활용방안 구축

네 번째로는 무장에 관광 현황에 대해 파악하고, 관련하여 평가를 할 수 있는 정량적·정성적 데이터 확보가 필요하다는 의견이 대두됐다. 관광자원에 대한 접근성 뿐만 아니라 음식점, 카페, 숙박시설 등의 편의시설 및 체험 활동 등 모든 일정의 동선을 파악하고 어떠한 이동성이 보이는지, 또한 여행사에서 무장에 관광의 수요층의 만족요인은 무엇인지 등 다양한 데이터 확보를 통해 지속가능한 무장에 관광 환경 조성이 가능하다는 것이다.

데이터가 제일 중요하죠. 무장에 관광지를 방문하는 관광객이 어떤 것들을 원하는지, 어떤 요소에 만족이나 불만을 느꼈는지 설문조사를 진행하고, 또 방문객 중 관광객지는 어떤 유형이 어떤 비율로 방문하는지 등을 꾸준히 조사해서 이렇게 축적된 데이터를 분석해야 수요나 트렌드를 적시에 파악할 수가 있으니까요. (F)

관광은 이동이 가장 중심이에요. 동일한 목적지에 방문했다라도 어떻게 이동할지에 대한 복잡한 의사결정이 복합적으로 이루어지는 산업입니다. 이동하는 과정에서 이루어지는 경험도 관광의 한 분야입니다. 특히 무장에 관광의 경우 접근성의 제약으로 인해 이동성에 대한 고려가 면밀하게 이루어져야 합니다. 네비게이션 데이터나 통신사 데이터 등 현재 나와있는 관광 데이터를 무장에 관광과 연결해서 다각적인 사업 방향성을 제시해야 해요. (H)

이러한 진술을 바탕으로 했을 때, 도내 소재하고 있는 기존 무장에 관광 인증 시설을 대상으로 한 만족도 조사, 교통약자 이동행태를 연속적으로 관찰할 수 있는 데이터 협력체계 유지 및 확장 등이 필요하다는 의견이 공통적으로 나타나고 있음을 확인할 수 있다.

무장에 관광 산업이 지역경제에 기여도가 높은 고부가가치 산업인지, 또 지역산업 경쟁력 확보를 위한 성장동력이 맞는지에 대한 정확한 통계자료를 통해 근거를 제시해야 사업의 당위성이 생기거든요. 그런걸 기반으로 강원도가 좀 더 선제적으로 트렌드 변화에 대응해야...(E)

공간 연구가 필요해요. 지역관광 대부분 활동들이 도심 안에서 이루어져요. 관광지에서만 이루어지는게 아니라. 도심 안에서 무장애 관광객의 행태 연구도 필요합니다. 관광약자 유형에 따라 관광지 외에도 도심을 방문한 경우 공간들의 주변에 어디서 출발한건지 도심 상권에서 출발한건지 등에 대한 구체적 데이터를 통해 공간연구를 할 필요성이 있다고 생각합니다. (B)

V. 결론

본 연구에서는 관광 산업 전문가를 중심으로 전문가가 인식하는 강원특별자치도 무장애 관광의 쟁점을 파악하고, 개선방안을 도출하여 강원특별자치도형 무장애 관광 활성화를 위한 정보를 제공하고자 하였다. 연구목적 달성을 위해 관광 전문가를 중심으로 심층인터뷰를 진행하여 살펴본 결과 인터뷰를 통해 도출된 강원특별자치도 무장애 관광 산업의 쟁점은 다음과 같다. 첫째, 관광약자를 주 관광 수요층으로 인지하지 않음에 따라 비장애인을 기준으로 추진되는 사업 경향성, 둘째, 무장애 관광 관련 용어 미통일로 인한 혼란 가중, 셋째, 장애유형 및 정도에 따라 세분화한 관광 제약요인 발굴 미흡, 넷째, 수요자가 아닌 공급자 편의를 우선적으로 고려하여 제공되는 관광 정보 및 평가지표, 다섯째, 물리적 인프라 접근성 개선에 치중한 사업 성격 등이 나타났다.

이어 강원특별자치도 무장애 관광 산업 활성화 방안 분석 결과는 다음과 같이 나타났다. 첫째는, 지역 실정에 맞는 장애 인식 개선 교육 및 프로그램 활성화, 둘째, 도 차원의 무장애 관광 산업 컨트롤 타워 조성을 통한 관련 정보 일원화 및 사업 지속성 제고, 셋째, 투어케어 전문인력 관련 지역맞춤형 일자리 발굴 기반 고용위기 극복 도모, 넷째, 정량·정성적 데이터의 지속적 확보와 활용방안 구축 등의 응답 결과가 나타났다.

이러한 결과를 고려하여 본 연구가 제시하는 학문적 시사점은 다음과 같다. 우선, 아직 학계에서 연구가 부족한 전문가 관점에서의 무장애 관광 관련 쟁점 및 활성화 방안을 제공함으로써 관련 분야에 이론적 시사점을 제시한다. 무장애 관광과 관련한 선행연구는 존재하나 대부분 무장애 관광 수요층인 관광 약자의 행동 연구로 진행되어 정책을 연구하거나 실무를 담당하는 공급자적 관점을 확인하는 데는 무리가 있다. 따라서 본 연구는 관광 전문가가 인식하는 강원특별자치도 무장애 관광 산업의 현황을 파악하고 특성을 제시하여 관련 분야에 학문적으로 가치있는 내용을 제시한다.

실무적 시사점으로는 관광 분야에서 실무를 진행하는 전문가들의 의견을 바탕으로 보다 구체적인 도내 무장애 관광 산업의 쟁점을 제시하고 이에 따른 정책적·실무적 해결 방안을 제시하여 실제 현장에서 진행할 수 있는 현실적인 대안을 제시했다는 것에 있다. 연구 결과를 고려하여 강원특별자치도 무장애 관광 활성화를 위해서는 지역 내 소재하고 있는 관광산업 관계자를 중심으로 장애인식 제고를 위한 교육을 지속적으로 실시하고, 무장애 관광 산업을 일원화하여 관리할 수 있는 컨트롤 타워를 통해 관광 동향과 정책 등에 따라 변화할 수 있는 무장애 관광 산업의 트렌드를 지속적으로 관찰할 수 있도록 체계를 구축해야 할 것으로 판단된다. 또한 무장애 관광 산업과 관련한 심도깊은 연구가 꾸준히 이어질 수 있도록 관련 정량·정성적 데이터를 확보할 수 있는 체계 유지 및 확장이 필요하다.

고령인구 증가, 후천적 장애 발생 등으로 관광 약자는 계속해서 증가하는 추세이다. 또한 관광 약자는 복지 수혜자가 아닌 소비자로서의 접근이 필요하다는 인식이 확대됨에 따라 무장애 관광 활성화의 필요성은 나날이 커질 것으로 판단된다. 따라서 이러한 논의 결과를 바탕으로 구체적인 무장애 관광 활성화 방안을 지속적으로 발굴하여 관광수용태세를 정비할 필요가 있다. 강원특별자치도의 경우 특별자치도로 변경되어 고도의 자치권을 확보할 수 있는 현 시점에서의 무장애 관광 산업 기반 구축은 지역의 새로운 성장동력으로 자리매김 할 수 있을 것으로 판단된다.

본 연구는 전문가 심층 인터뷰의 연구 방법론을 사용하여 실증적 수치를 제시하지 못했다는 방법론적

한계와 함께 도내 관광산업 관련 전문가를 중심으로 연구를 수행하여 참여 대상이 한정적이라는 한계점을 지니고 있다. 향후 연구에서는 이러한 한계점을 보완하여 응답자 유형을 확대하고, 실증적 데이터를 제시할 수 있는 연구를 수행한다면 강원특별자치도 뿐만 아니라 국내 전체 무장애 관광 산업 운영 활성화를 위한 보다 구체적인 방안을 제시해줄 것으로 기대된다.

References

- 강원도민일보(2022.06.01). “[도민시론] 강원특별자치도, 새로운 강원관광을 기대한다”. Retrieved from <https://www.kado.net/news/articleView.html?idxno=1129041>
- 강원도민일보(2023.02.08). “강릉시 2024년 무장애 관광도시 조성 본격 시동”. Retrieved from <https://www.kado.net/news/articleView.html?idxno=1168080>
- 강현나·문보은·이동렬 (2021) “관광활동을 통한 장애인의 관광만족과 장애수용, 자이존증감, 삶의 질 간의 영향 관계 연구 : 선천적 장애인과 후천적 장애인의 비교를 중심으로”, 장애의 재해석 한국장애인재단 2021 논문집, 1-37.
- 고미영·임화순 (2023), “AHP를 활용한 제주특별자치도 무장애관광정책 활성화 방안”, *관광레저연구*, 35(2), 179-198
- 곽미정·김태동 (2014), “자원봉사활동이 노인의 자아통합감에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로”, *지역과 세계*, 38(1), 45-74
- 국토교통부 (2022) “2021년도 교통약자 이동편의 실태조사”, 국토교통부
- 김지심·김경아·안유정·김두리·권혁은 (2020), “Open API 기반의 무장애 관광 정보 제공 애플리케이션”, 2020년 한국컴퓨터정보학회 동계학술대회 논문집, 28(1), 263-264
- 노영순 (2011), “친시민 관광복지 정책 추진을 위한 체계 및 프로그램 개발 방안”, 한국문화관광연구원
- 노영순 (2012), “접근가능한 관광의 정책방향과 과제”, 한국문화관광연구원
- 류재숙·임재필 (2022), “장애인 관광활동의 기대, 제약과 협상 및 행동의도 간 구조관계 연구”, *관광연구저널*, 36(1), 133-148
- 박경옥 (2018), “무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향”, BDI 정책포커스, 335, 1-12.
- 벨텍소프트 (2022), “강원도 관광 활성화 전략 - 관광 클러스터링을 통한 균형적인 관광지 발전”, 문화관광 빅데이터 분석대회 발표자료
- 보건복지부 (2023) “장애인 등록 현황(2022)”, 보건복지부
- 상윤모·유승철·성윤택·변혜민·Diana Piscarac (2024), “국내 OTT 시청 및 광고 데이터의 신뢰성 확보를 위한 탐색적 연구 : 전문가 심층 인터뷰를 중심으로”, *방송통신연구*, 125, 43-73.
- 여서현 (2023), “전통문화유산 관광시설 웹사이트의 UX/UI 현황에 따른 유니버설디자인 융합 연구 - 서울 주요 4대 궁궐 웹사이트를 중심으로 -”, *한국과학예술통합학회*, 41(4), 335-346.
- 유희중·박재국·최유경 (2022), “휠체어 사용자를 위한 무장애 관광코스 안내 앱 서비스 개발”, KSCE 2022 CONVENTION, 554-557.
- 이경찬·장민희 (2023), “열린관광지 온라인 리뷰를 통한 접근가능한 관광 논의 - 트립어드바이저 리뷰를 중심으로 -”, *관광연구논총*, 35(3), 25-50.
- 이선재·남정훈·이현우·정형중 (2020), “이동약자 무장애관광 스코어 개발 : 지역의 물리적 환경을 중심으로”, 장애의 재해석 한국장애인재단 2020 논문집, 99-144.
- 이세윤·곽연경 (2023), “무장애관광자원의 확대 방안에 관한 연구 - 제주도 거문오름을 사례로 -”, *경관과지리*, 30(1), 129-145.
- 이우진 (2021), “무장애 관광을 위한 관광지 이동 경로 추천 알고리즘”, 세종대학교 대학원 학위논문
- 임치은·이충기 (2022), “신체적 장애고객 서비스 최적화를 위한 현대산업 직원교육의 핵심요인 우선순위 도출”, *관광연구저널*, 36(5), 63-77.

- 임지은·홍서윤 (2023), “접근가능한 관광(Accessible Tourism)은 무엇인가? - 전문가 조사를 활용한 개념분석 연구 -”, *관광연구논총*, 35(1), 93-124.
- 임지은·홍서윤 (2023), “접근가능한 관광(Accessible Tourism)은 무엇인가? - 전문가 조사를 활용한 개념분석 연구 -”, *관광연구논총*, 35(1), 93-124.
- 정정희 (2021), “헌법적 차원에서 장애인 평등권 보장의 재조명”, *법이론실무연구*, 9(3), 213-238.
- 최유진·김홍래 (2023), “무장애 관광 실현을 위한 지표 개발에 관한 연구”, *사회적경제와 정책연구*, 13(4) 83-106.
- 한국관광공사 (2023), “2024년 관광트렌드 전망 및 분석 보고서”, 한국관광공사
- 한국장애인개발원 (2019) “장애인 여가활동증진을 위한 국내외 여행실태 및 개선방안 연구”, 한국장애인개발원
- 한국장애인개발원 (2024), “장애물없는 생활환경 인증제도 인증실적현황”, 한국장애인개발원
- 한국지방정부신문(2023.11.15.). “[강원도] '강원 관광 특성화 전략' 수립, 5대 핵심전략·13개 실행과제 추진.. '2025년까지 관광객 2억명 유치, 관광소비 2조 2,100억원 달성' 목표”. Retrieved from <https://www.localnewsroom.co.kr/news/articleViewAmp.html?idxno=3432>
- 허병선·윤지민 (2021), “포스트 코로나 시대 무장애 관광정책의 우선순위 분석 - AHP 기법의 적용”, *관광연구논총*, 33(1), 43-68
- Buhalis, D., & S. Darcy, (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Döringer, S. (2021). ‘The problem-centred expert interview’: Combining qualitative interviewing approaches for investigating implicit expert knowledge.
- Finkelstein, V. (1993). Disability: a social challenge or an administrative responsibility. In *Disabling Barriers-Enabling Environments*. Swain, J., Finkelstein, V., French, S., & Oliver, M. (Eds.). London: Sage.
- UNWTO. (2021.07.15). Publication of first international standard on accessible tourism for all, led by UNWTO, fundación ONCE and UNE