



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

AHP를 활용한 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 우선순위 결정

제주대학교 대학원

관광개발학전공

이 은 주

2023년 2월

AHP를 활용한 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 우선순위 결정




지도교수 정 승 훈

이 은 주

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2022년 12월

이은주의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 任和淳 
위 원 崔容福 
위 원 鄭丞勛 

제주대학교 대학원

2022년 12월

AHP study on Determining Priority of Accessible Tourism Policy in Jeju

Eun Joo Lee

(Supervised by professor Seung Hoon Chung)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement
for the degree of Master of Tourism.

2023. 2.

This thesis has been examined and approved.

Department of Tourism Development
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	4
제2장 이론적 배경	7
제1절 접근가능한 관광	7
1. 접근가능한 관광의 등장 배경	7
2. 접근가능한 관광의 개념	8
제2절 델파이 기법과 계층화분석과정	13
1. 델파이 기법 개요	13
2. 계층화분석과정 개요	15
제3절 선행 연구	21
1. 접근가능한 관광 관련 선행연구	21
2. 계층화분석과정을 활용한 선행연구	27
제3장 국내 접근가능한 관광정책 현황 분석	30
제1절 중앙정부의 접근가능한 관광정책	30
1. 장애물 없는 생활환경 인증	30
2. 열린관광지 조성사업	31
3. 무장애 관광도시 조성사업	36
제2절 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책	39
제4장 연구 방법	42
제1절 분석의 틀	42
제2절 조사 설계	44
1. 설문 항목 도출	44
2. 표본 선정 및 자료 수집	47
3. 분석 방법	50

제5장 분석 결과	51
제1절 델파이 조사 분석 결과	51
1. 델파이 1차 조사 분석 결과	51
2. 델파이 2차 조사 분석 결과	55
제2절 계층화분석과정 분석 결과	69
1. 계층화분석과정 응답자들의 특성	69
2. 계층화분석과정 신뢰도 분석	69
3. 계층화분석과정 결과	70
 제6장 결론	 80
제1절 연구 결과 및 시사점	80
1. 연구 결과 요약	80
2. 시사점	82
제2절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향	84
 【참고문헌】	 86
【설문지】	96
【ABSTRACT】	115

표 목 차

<표 2-1> 유니버설 디자인 7가지 기본 원칙	10
<표 2-2> 접근가능한 관광의 개념 및 유사 개념 비교	13
<표 2-3> 델파이 기법 절차	15
<표 2-4> 쌍대비교 9점 척도 정의와 설명	18
<표 2-5> 쌍대비교 행렬	18
<표 2-6> 난수지수	20
<표 2-7> 접근가능한 관광 관련 선행연구	26
<표 2-8> AHP 기법을 활용한 선행연구	29
<표 3-1> 장애물 없는 생활환경 인증 의무 기관 1	30
<표 3-2> 장애물 없는 생활환경 인증 의무 기관 2	31
<표 3-3> 열린관광지 사업 내용	32
<표 3-4> 2015~2022 열린관광지 112개소	32
<표 3-5> 열린관광지 심사기준표	34
<표 3-6> 열린관광지 사업 지원 내용	34
<표 3-7> 2022년 열린관광지 공모 사업 후 관리 단계	35
<표 3-8> 2023년 열린관광지 공모 사업 후 관리 단계	35
<표 3-9> 무장애 관광도시 조성사업 내용	37
<표 3-10> 열린관광지 조성사업과 무장애 관광도시 조성사업	38
<표 3-11> 제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례	39
<표 3-12> 제주특별자치도 장애물 없는 관광환경 조성계획	40
<표 4-1> 접근가능한 관광 정책영역 문헌자료	44
<표 4-2> 접근가능한 관광 정책영역	47
<표 4-3> 델파이 조사 표본 선정기준 및 인원	48
<표 4-4> 전문가 조사 응답 현황	50
<표 5-1> 델파이 1차 응답자들의 특성	51
<표 5-2> 물리적 환경 개선 지원 정책영역의 세부과제 및 빈도	52
<표 5-3> 관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 세부과제 및 빈도	53
<표 5-4> 관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역의 세부과제 및 빈도	54

<표 5-5> 관광종사자 교육 지원 정책영역의 세부과제 및 빈도	54
<표 5-6> 제도적 지원 체계 구축 정책영역의 세부과제 및 빈도	55
<표 5-7> 델파이 2차 응답자들의 특성	56
<표 5-8> 제주특별자치도의 접근가능한 관광 정책영역 중요도	57
<표 5-9> 물리적 환경지원 정책영역의 세부과제 중요도	58
<표 5-10> 관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 세부과제 중요도	59
<표 5-11> 관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역의 세부과제 중요도	60
<표 5-12> 관광종사자 교육 지원 정책영역의 세부과제 중요도	61
<표 5-13> 제도적 지원 체계 구축 정책영역의 세부과제 중요도	62
<표 5-14> 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 계층구조	63
<표 5-15> 정책 세부과제 내용	65
<표 5-16> 계층화분석과정 조사 응답자들의 특성	69
<표 5-17> 계층화분석과정 신뢰도 분석 결과	70
<표 5-18> 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책의 AHP 분석 결과	71
<표 5-19> 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 세부과제에 대한 우선순위 및 최종 가중치	79

그림 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름	6
<그림 2-1> 계층화분석과정 절차	16
<그림 2-2> 계층화분석과정 계층구조 형태	17
<그림 3-1> 무장애 관광도시 조성사업 특징	37
<그림 4-1> 분석의 틀	43
<그림 5-1> 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 계층모형	64
<그림 5-2> 접근가능한 관광 정책영역 상대적 중요도	72
<그림 5-3> 물리적 환경 개선 지원 세부과제 간의 상대적 중요도	73
<그림 5-4> 관광 정보 접근체계 구축 세부과제 간의 상대적 중요도	74
<그림 5-5> 관광종사자 교육 지원 세부과제 간의 상대적 중요도	75
<그림 5-6> 관광콘텐츠 발굴 지원 세부과제 간의 상대적 중요도	76
<그림 5-7> 제도적 지원 체계 구축 세부과제 간의 상대적 중요도	77
<그림 5-8> 제주특별자치도의 접근가능한 정책 세부과제에 대한 우선순위 및 최종 중요도	78

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

21세기에 세계 인류는 다양성을 받아들이면서 평등사상이 발전하여 왔다. 평등이란 인종, 종교, 성별 그리고 장애와 관계없이 정치적, 경제적, 사회적, 문화적으로 모든 사람이 동등하게 대우받아야 한다는 것이다. 평등은 개인이 가질 수 있는 권리로서, 모든 사람이 마땅히 요구하여야 할 인권이다. 사회가 모든 사람에게 평등한 관광 향유권을 제공하기 위하여 관광 기본권의 개념이 생성되었다. 1948년 세계인권선언 제27조는 “모든 사람은 공동체의 문화생활에 자유롭게 참여하고, 예술을 감상하며, 과학의 진보와 그 혜택을 향유할 권리를 가진다”고 명시하고 있다(세계인권선언 제27조, 1948). 대한민국 헌법 제11조 1항은 “모든 국민은 법 앞에 평등하다. 누구든지 성별, 종교 또는 사회적 신분에 의하여 정치적, 경제적, 사회적, 문화적 생활의 모든 영역에 있어서 차별받지 아니한다”고 명시하고 있다(대한민국 헌법 제11조 1항, 1988). 이는 사회를 구성하는 모든 사람이 정치적, 경제적, 사회적, 문화적 활동함에 있어 제약 없이 참여할 수 있게 사회가 필요한 환경을 갖추어야 한다는 것이다. 이렇듯 현재 법은 모든 사람이 활동에도 제약이 없도록 사회가 평등함을 제공해야 한다고 명시하고 있다. 따라서 관광이라는 사회 문화적 활동 역시 모든 사람에게 평등하게 부여되어야 한다. 이를 관광 향유권이라 하며 최근에는 삶의 질을 중요시하면서 관광 향유권의 중요성이 더욱 커지고 있다. 관광 향유권을 보장하기 위하여 무장애 관광(Barrier Free Tourism)과 접근가능한 관광(Accessible Tourism)에 대한 관심이 높아지고 있다(조성호, 2017; 노영순, 한보민 & 배유희, 2012; 남승민, 민하나, 2019; 김명아, 전주열 & 장원규, 2019).

무장애 환경은 장애가 있는 사람이 편리하게 그 장소를 이용 할 수 있도록 장애물 없는 물리적 환경을 만드는 것이다.(고홍석, 외., 2017) 이를 관광에 적용하면 무장애 관광이 된다. 즉, 무장애 관광은 장애인, 비장애인의 구별 없이 모든 사람이 물리적 제약 없이 관광할 수 있는 환경을 조성하는 것을 의미한다.

최근에는 무장애 관광을 포함하는 접근가능한 관광의 개념이 대두되고 있다. 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제4조는 “장애인 등은 인간으로서의 존엄과 가치 및

행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인 등이 아닌 사람이 이용하는 시설과 설비를 동등하게 이용하고, 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리를 가진다”고 명시하고 있다(장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제4조, 2022). 이를 가능하게 하는 것이 접근 가능한 관광이다. 접근가능한 관광이란 모든 사람이 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장하기 위하여 관광에 필요한 시설과 설비를 동등하게 이용하고, 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리를 보장하는 관광이다.

사회가 고령화되고 장애인의 인구가 늘어남에 따라 접근가능한 관광에 대한 관심과 경쟁력이 점점 높아지고 있다(Berthold, 2005; Buhalis, Ambrose, Darcy & Michopoulou, 2015). 세계 보건 기구(World Health Organization)에 의하면 세계의 약 15%인 10억 명이 넘는 인구가 장애를 가지고 살고 있으며 이 숫자는 증가하고 있다.(세계 보건 기구 홈페이지, 2022년 8월 20일 접속). 국제연합(United Nations)의 세계 인구 고령화 2019 하이라이트에 의하면 65세 이상의 인구는 1990년 6%에서 2019년에 9% 상승하였고 2050년에는 16% 상승하여 6명 중 한 명은 65세 이상이 될 것으로 예상하고 있다(United Nations, 2019). 우리나라도 향후 5년간 장애인, 임산부 등의 관광 약자¹⁾는 121만 명 정도 증가할 것으로 추정하고, 특히 급격한 고령화로 고령자 인구가 180만 명 가량 급증할 것으로 예상된다(열린관광 모두의 여행 홈페이지, 2022년 8월 10일 접속). 이에 따라 앞으로는 관광 약자를 위한 여가 활동의 수요가 늘어날 것이고 세계는 장애인, 노약자 등의 관광 약자를 위한 접근가능한 관광 개발에 대한 관심이 더욱더 가중될 것이다. 이에 유럽, 미국, 호주, 일본, 중국에서는 접근가능한 관광정책이 모든 사람에게 관광 향유권을 보장하며 관광 경쟁력을 높일 수 있을 것으로 사료되어 그 중요성이 강조되고 있다(열린관광 모두의 여행 홈페이지, 2022년 8월 10일 접속). 이렇듯 관광에서의 접근가능한 관광지의 경제적 의미는 커지고 있다.(Berthold, 2005). 하지만 아직은 장애인 관광 활동은 제약이 많고 초고령사회가 바로 앞에 있는 상황이지만 관광 취약계층²⁾의 관광 향유권 보장에 대해서는 실질적인 실천과 관심이 부족한 현실이다(김명아, 전주열 & 장원규, 2019).

또한, 장애인 및 고령자 등의 관광 취약계층에 대한 관광 접근성의 정책적 지원 역시 부족

1) 관광 약자란 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 일시적 이동 약자 또는 이동이나 시설 이용 및 정보 접근에 대한 제약으로 관광 활동이 원활하지 않은 모든 사람을 칭한다(문화체육관광부, 한국관광공사, 2022).

2) 관광 취약계층이란 신체적·정신적·환경적·개인적 등의 제약으로 인하여 관광 활동을 원활하게 하지 못하는 계층을 의미하며, 장애인, 노약자, 임산부, 영유아부터(송화성, 강영애, 2021) 다문화 가정 및 이주민까지(손영미, 오세숙, 2012) 포함하는 폭넓은 계층을 대상으로 하고 있다(안수용, 전은영 & 송은여, 2022).

한 실정이며, 정부가 출산 장려 정책을 추진하고 있음에도 불구하고 영유아 동반가족에 대하여 관광지 접근성 지원이 제대로 확보되지 않은 실정이다(김명아, 전주열 & 장원규, 2019).

관광 취약계층의 여가는 선택이 아닌 국민의 기본 권리로서 정부의 다양한 지원책 마련이 필요한 시점이다. 현재 정부는 사회취약계층에 관광 향유권을 보장하기 위하여 문화누리카드 부여와 열린관광지 조성, 무장애 관광도시조성 사업을 하고 있다. 문화누리카드는 삶의 질 향상과 문화 격차 완화를 위해 기초생활수급자, 차상위계층 대상으로 문화예술, 국내 여행, 체육 활동 등을 지원하는 카드로 2022년에는 1인당 연간 10만 원씩 지원된다(문화누리 웹사이트, 2022년 8월 15일 접속).

열린관광지 조성사업은 2015년부터 시작하여 장애인, 고령자, 영유아 동반가족, 임산부 등을 포함한 모든 이동 약자가 이동의 어려움 없이 즐겁게 여행할 수 있도록 관광지 시설 개보수를 통해 물리적 장벽을 제거해 무장애 관광환경을 조성하는 문화체육관광부에서 추진하는 정부 사업이다(문화체육관광부, 2019).

문화체육관광부는 2022년부터 무장애 관광도시 조성 사업을 추진하고 있다. 본 사업은 관광 취약계층의 평등한 관광 향유권을 도시 차원에서 제공하기 위하여 시작하였다. 또한 사회가 고령화됨에 따라 무장애 관광도시의 수요도 늘어나고 있는 현실이며, 무장애 관광도시 형성은 지역 관광 경쟁력을 높일 수 있을 것으로 예상된다(문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022).

이처럼 정부는 모든 사람에게 평등한 관광 향유권 제공과 도시 관광 경쟁력 확보를 제공하기 위해 열린관광지 조성사업과 무장애 관광도시 조성사업을 시작하였다(문화체육관광부, 2020; 문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022). 관광 사업이 중요시되는 제주특별자치도에서는 이와 같은 사업들의 진행이 꼭 필요하다 사료된다. 하지만 문화체육관광부에서 추진하고 있는 열린관광지 조성사업은 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제 246조(관광진흥개발기금 등에 관한 특례)에 따라 제주도는 예산지원 대상에서 제외되었다(문화체육관광부, 2020). 또한 무장애 관광도시 조성사업에서 제주도는 사업 신청 대상에서 제외된다고 명시하고 있다(문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022). 따라서 접근가능한 관광정책은 제주도에 있어서 다른 지자체보다 더욱 중요하다 사료된다.

제주도에서는 2013년 5월 15일 접근가능한 관광 사업 조례를 지방자치단체 중 가장 먼저 제정하였다(김향자, 2019). 이처럼 제주특별자치도는 접근가능한 관광지 형성을 위하여 다양한 방법을 정책적으로 시도하였지만, 결과는 아직 충분하지 못한 실정이다. 2021년 제주특별

자치도는 관광 약자의 도내외 관광환경을 조사하였다. 조사 결과 제주도의 관광 약자를 위한 편의시설 설치율이 전국 평균인 80.2%보다 낮은 77.8%로 나타났고, 설치된 편의시설 중 법적 기준에 적절하게 설치된 비율인 적정 설치율은 전국 평균 74.8%보다 낮은 72.2%로 나타남으로써 관광산업이 지역 주요 산업임을 고려해 볼 때 이에 대한 개선이 필요하다고 사료되었다(제주특별자치도, 2021). 해당 조사를 통해 제주도의 접근가능한 관광환경이 점차 나아지고 있지만 이와 관련된 정책추진이 더딘 상황이며 아직 관광 약자를 위한 관광환경은 열악한 상황임을 알 수 있다(제주특별자치도, 2021). 이처럼 제주도는 다양한 접근가능한 관광정책을 시행하고 있지만 아직 접근가능한 관광환경이 미흡하다고 할 수 있다.

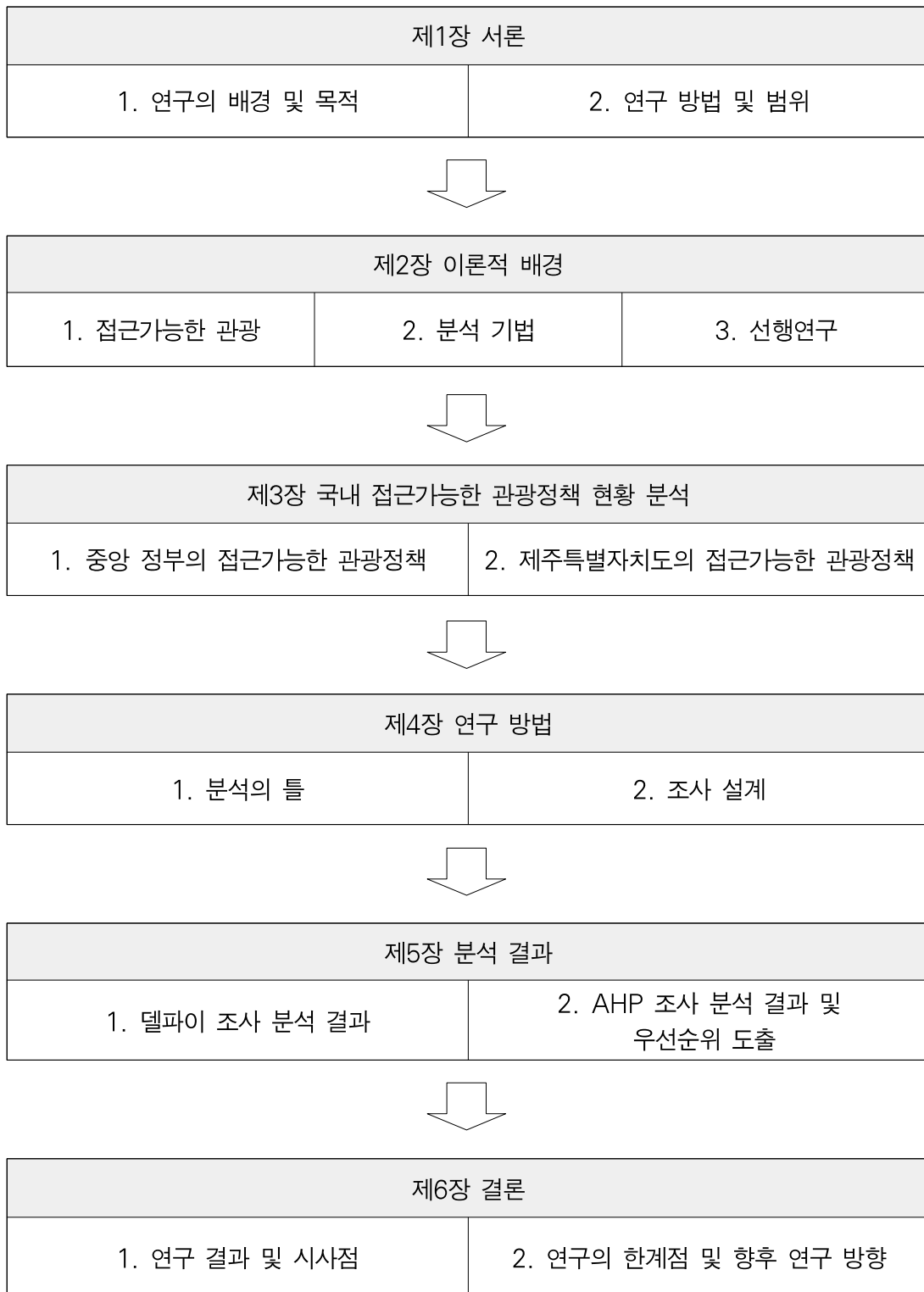
따라서 본 연구는 문헌조사와 제주도의 관광 전문가들을 대상으로 한 실증 조사를 통해 제주특별자치도만의 접근가능한 관광정책의 모형을 도출하고자 한다. 기존 제주지역의 관광정책 관련 선행연구를 살펴보면, 관광정책을 제안하거나 필요성에 관해 주장하는 연구는 지속적으로 진행되어 왔으나, 그중 어느 정책이 더 큰 중요성을 가지고 있으며, 어떤 정책이 더 우선적으로 시행되어야 할 것인지에 관한 연구는 미진한 상황이다(송재호, 남윤석 & 임화순, 2013). 이에 여러 가지 정책을 진행하는 것보다 정책의 우선순위를 따져 우선시 되는 정책을 시행하는 것이 더 효과적인 결과를 불러올 것이다. 본 연구는 효과적인 정책 진행을 위하여 제주도에서 시행되어야 하는 모든 접근가능한 관광정책을 구상하는 것이 아닌, 우선으로 도입되어야 하는 중요 정책에 대하여 제시하고자 한다.

제2절 연구의 범위 및 방법

본 연구의 범위 및 방법은 다음과 같다. 연구의 공간적 범위는 국내 대표 관광 지역 중 하나인 제주특별자치도이다. 관광이 특화된 제주도이지만 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제246조(관광진흥개발기금 등에 관한 특례)에 따라 문화체육관광부에서 시행하는 열린관광지 조성사업과 무장애 관광도시 조성사업의 예산지원 대상에서 제외 또는 공모 대상에서 제외되었다. 따라서 제주도만의 접근가능한 관광정책에 관하여 연구의 필요성이 있다고 판단하여 연구의 공간적 범위를 제주특별자치도로 한정하였다.

시간적 범위는 접근가능한 관광사업의 중요성이 대두되고 있는 2022년 8월에서 11월까지의 현재 상황에서 선행연구 등의 문헌조사와 전문가에 대한 설문과 자료작성이 이루어졌다.

본 연구는 6장으로 구성되어 있다. 세부적인 내용과 방법은 다음과 같다. 제1장 서론에서는 연구의 배경 및 목적과 연구범위 및 방법에 대하여 제시하였다. 제2장 이론적 배경에서는 문헌 고찰을 통해 무장애 관광, 유니버설 디자인 그리고 접근가능한 관광에 대한 개념을 정립하였다. 아울러 접근가능한 관광 우선순위를 알아보기 위한 분석 방법인 델파이 기법(Delphi Method)과 계층화분석과정(AHP, Analytic Hierarchy Process)에 대하여 개념 및 관련 선행 연구를 고찰하였다. 제3장에서는 문헌조사를 통해 국내 접근가능한 관광정책 현황에 대하여 제시하였다. 제4장 연구 방법에서는 본 연구에서 분석하고자 하는 연구의 틀을 설정하고 표본 선정 및 자료 수집과 분석 방법 등의 조사 방법을 제시하였다. 제5장에서는 연구모형과 분석 방법을 토대로 델파이 조사를 실시하여 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 계층구조를 제시하였다. 도출된 계층구조를 통하여 AHP조사를 실시하여 각 항목의 중요도를 토대로 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 우선순위 분석 결과를 제시하였다. 제6장 결론에서는 연구 결과 및 시사점과 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제시하였다.



〈그림 1-1〉 연구의 흐름

제2장 이론적 배경

제1절 접근가능한 관광

1. 접근가능한 관광의 등장 배경

1974년 장애물 없는 생활환경(배리어프리 Barrier Free)의 개념은 건축의 개념으로 시작하였다(최서연, 이석환 & 신강원, 2010). 장애물 없는 생활환경은 물리적 장벽을 제거함으로써 모든 사람이 그 장소에 대하여 물리적 이용을 편리하게 하는 것이다(송애희, 김미경, 2012). 이를 관광에 적용하면 무장애 관광이 된다. 무장애 관광은 주로 물리적 장애 요소 제거에 초점을 맞추고 있다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012). 예를 들어 휠체어 사용자를 위한 문턱 제거와 같은 형태로 많이 적용되고 있다. 장애물 없는 생활환경(배리어프리 Barrier Free)의 개념이 확장되어 물리적 장벽을 제거하는 수준이 아닌 제품 또는 건축의 디자인 자체를 모든 사람이 편리하게 이용할 수 있게 하는 디자인의 개념으로 유니버설 디자인(Universal Design)이 생겼다. 즉, 유니버설 디자인은 모든 사람이 이용 가능한 제품 또는 건축 디자인을 만든다는 물리적 장벽 제거보다 확장된 개념을 가진다(Darcy & Dickson, 2009; Aslaksen, Bergh, Bringa, & Heggem, 1997; Steinfeld & Shea, 2001). 관광에서는 유니버설 디자인을 도입한 관광지 설계 등의 형태로 도입되고 있다.

관광지의 정보 접근성, 관광지의 체험 프로그램, 관광종사자들의 역량 등이 관광 활동에 영향을 미친다. 이러한 요소들을 모두 고려하여 접근가능한 관광(Accessible tourism for all)이라는 포괄적인 개념이 생겼다. 접근가능한 관광의 개념은 모든 사람이 관광의 접근에 편리하게 한다는 의미로 관광 활동에 필요한 모든 접근에 대하여 고려한다. 즉, 접근가능한 관광은 모든 사람에게 평등하게 관광 활동을 통한 경험을 제공하는 것에 초점을 맞추고 있다(Buhalis, Ambrose, Darcy & Michopoulou, 2015; Darcy & Dickson, 2009; Darcy et al., 2008).

최근에는 접근가능한 관광의 용어를 물리적 환경, 정보환경, 사회적환경의 장벽을 제거하는 의미로 많이 쓰이고 있다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012). 따라서 접근가능한 관광은 물리적 접근의 개념인 무장애 관광과 유니버설 디자인을 포괄하는 개념이라 할 수 있다. 하지만 무장

에 관광과 접근가능한 관광의 개념을 혼용하는 경우도 있다(임지은, 홍서윤, 2020; 최효주, 성보현, 2000).

2. 접근가능한 관광의 개념

1) 유사 개념

① 무장애 관광 / 배리어프리 관광 (Barrier Free Tourism) 개념

장애물 없는 생활환경(배리어프리 Barrier Free)의 개념은 1974년 유엔 장애인생활전문가 회의에서 장벽 없는 건축 설계(Barrier Free Design)라는 보고서가 발표되고 난 후 생긴 개념이다(최서연, 이석환 & 신강원, 2010). 주로 건축에서 장애인도 비장애인과 같은 생활환경을 누리기 위해 물리적 장벽을 없애자는 개념으로 시작하여 세계로 퍼져나갔다(최서연, 이석환 & 신강원, 2010). 배리어 프리는 그 장소를 충분히 이용하기 어려운 사람이 안전하고 쉽게 사용하도록 장애물이 없는 물리적 환경을 만드는 것이다(고홍석, 외., 2017) 즉, 배리어 프리는 물리적 한계로 인한 장소 이용의 제약을 없게 한다는 것이다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012). 휠체어를 쓰는 사람에겐 울퉁불퉁한 바닥 또는 문턱, 계단 등이 그 장소를 이용하는데 물리적 제약이 된다. 배리어프리는 모든 사람에게 평등한 생활환경을 제공하기 위해서 생긴 개념으로 신체적 결함으로 인한 어떠한 장소를 충분히 경험하지 못하게 하고 저해하는 물리적 제약을 제거하는 것이다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012).

이를 관광에 대입해 보면 무장애 관광이 될 수 있다. 무장애 관광(Barrier Free Tourism)은 장애인 비장애인의 구별 없이 모든 사람이 물리적 제약 없이 관광할 수 있는 것을 의미한다. 관광을 즐기고자 하는 모든 사람을 대상으로 선정하고 노약자, 어린이, 아이를 동반한 가족, 장애인, 비장애인을 모두 포함된 것을 의미한다(박경옥, 2018).

관광시설의 필수 이용시설인 화장실 이용에서, 신체적으로 불편한 사람에게는 일반 화장실 이용이 물리적 제약이 될 수 있다. 또한, 관광 숙박 시설에서도 관광 약자가 그 장소의 이용에 불편함이 없도록 휠체어 사용을 위한 문턱 제거와 휠체어 크기를 고려하여 현관의 넓이를 넓게 설계하는 것 그리고 노약자 등을 위한 안전 손잡이를 장착하는 것 등이 장애물 없는 생활환경 (배리어프리 Barrier Free)에 해당한다.

국내외 관광지외 비 관광지에서는 장애물 없는 환경을 만들기 위하여 많은 노력을 기울이고 있다. 그 예로 국토교통부와 보건복지부가 진행하는 장애물 없는 생활환경을 만들고 인증

받는 장애물 없는 생활환경 인증(Barrier Free 인증)이 있다. 문화체육관광부가 진행하는 무장애 관광도시 조성사업과 열린관광지 조성사업 또한 장애물이 없는 관광도시 또는 관광지를 만들기 위한 정책이다(문화체육관광부, 2022; 문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022). 해외에서는 다음과 같은 사업이 진행되고 있다.

프랑스는 국가 인증인 모두를 위한 관광지(Destination pour tous) 인증 사업이 있다(DGCS & DGE, 2018). 이 인증제도는 관광지를 선정하여 홍보, 개보수, 서비스 개선 등을 지원하는 사업으로 열린관광지 조성사업과 유사하다고 할 수 있다. 프랑스의 모두를 위한 관광지 인증 사업(Destination pour tous)과 우리나라의 열린관광지 조성사업의 다른 점은 본 인증은 5년마다 재심사를 거쳐 인증을 갱신하도록 하고 있다는 것이다. 따라서 본 인증은 한 번의 인증을 위한 관광지 개선이 아닌 지속적으로 관광지를 관리하도록 유도하고 있다.

독일은 'Barrier-free travel Germany is open to all'이라는 슬로건을 바탕으로 무장애 관광 프로젝트를 운영하고 있다(이세운 & 곽연경, 2020). 여기서 주목할 만한 점은 공항 도착 후 거동이 불편한 사람들을 대상으로 육로 교통수단 이용 방법에 대한 설명, 이용 신청 방법에 대한 설명과 사이트에서 이에 관한 안내 책자를 다운받을 수 있도록 시스템이 구축되어 있다는 것이다.

벨기에는 'VISIT FLANDERS'라는 슬로건을 바탕으로 접근가능한 관광시설물에 레벨을 구분하고 있다(박경옥, 2018). 예를 들어 A+level은 독립적으로 접근 가능하며, 이용하는 데 불편함이 없는 건물이다. A level은 기본적인 접근성은 제공되고 있으나 추가적인 도움을 받아야 하는 건물이다. 그리고 이동에 어려움이 있는 관광객들을 위한 여행 계획 제시, 숙박업소 제공, 관광객 활동, 치료와 지원, 이동기구 대여, 도우미 정보 제공, 운송 수단, 무장애 관광 유경험자의 후기 등을 제공하면서 무장애 관광을 실현할 수 있도록 국가에서 무장애 관광 시스템을 구축하고 있다.

다수의 사업이 접근가능한 관광의 개념을 사용하고 있음에도 불구하고 무장애 관광이라는 용어를 혼용하고 있다. 이처럼 무장애 관광과 접근가능한 관광의 개념을 혼용하는 경우도 있다(임지은, 홍서윤, 2020; 최효주, 성보현, 2000). 무장애 관광은 무장애 장애 요소를 없애는 관광의 의미로 주로 물리적 장애 요소에 한정되어 있으며 접근가능한 관광보다 협의적 개념이며 현재는 물리적 환경, 정보환경, 사회적환경의 장애 요소를 제거하는 의미로 접근가능한 관광이라는 용어를 쓰고 있다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012; 최효주, 성보현, 2000). 앞의 사업들을 무장애 관광 사업으로 소개하였지만 접근가능한 관광 개념에 포함된다고 할 수 있다.

우리나라도 무장애 관광환경을 조성하기 위해 노력 중이지만, 관광 약자에 대한 관광 여건은 여전히 열악하다. 한국소비자원이 2015년 3월 30일부터 4월 8일까지 실시한 설문조사에 따르면, 국내 장애인들의 국내 여행 여건에 대한 불편 및 원인으로 74.1%가 장애인 이동 편의시설 부족을 꼽았다(김명아, 전주열 & 장원규, 2019, 한국소비자원, 2015). 일반적으로 무장애 관광도시 조성을 위한 필요성이나 조성계획 등을 위주로 연구가 이루어져 왔으며, 실질적으로 관련 정책을 시행하기 위한 근거가 되는 법제 연구는 아직 불충분한 상태로 판단된다(김명아, 전주열 & 장원규, 2019). 이렇듯 관광의 기본인 이동의 평등을 주기 위해서는 무장애 관광 기반의 관광지와 무장애 이동 수단 그리고 무장애 지역의 범위가 확대되어야 할 것으로 보며 이에 대한 정책적 연구가 필요하다 사료된다.

② 유니버설 디자인 (Universal Design) 개념

유니버설 디자인(Universal Design)이라는 단어는 1997년 노스캘리포니아 주립대학의 Ron Mace가 건축에서 유니버설 디자인 개념을 설명하기 위하여 만들었다(TobiasJim, 2003; Vanderheiden & Tobias, 2006). 노스캘리포니아 주립대학의 유니버설 디자인 센터는 유니버설 디자인을 디자인의 변경이나 특별한 디자인 추가 없이 최대한 모든 사람이 쓸 수 있는 제품과 환경을 넓히는 것이라 정의했다(Connell et al., 1997). The principles of universal design(Connell et al., 1997) 연구에서는 유니버설 디자인의 7가지 기본 원칙을 다음 <표 2-1>과 같이 정의하고 있다.

<표 2-1> 유니버설 디자인 7가지 기본 원칙

구분	원칙
1	제품 또는 디자인은 장애인 비장애인 상관없이 모든 사용자가 평등하게 사용할 수 있어야 한다.
2	제품 또는 디자인이 다양한 개인의 선호나 능력에 상관없이 사용 가능하여야 한다.
3	제품 또는 디자인은 단순하고 직관적으로 사용 가능해야 한다.
4	제품 또는 디자인은 환경 조건과 상관없이, 사용자가 장애인이던 비장애인인지에 상관없이 필수적인 정보를 전달할 수 있어야 한다.
5	제품 또는 디자인은 잘못된 사용으로 인한 사고가 일어날 수 있는 위험을 최소화해야 한다.
6	제품 또는 디자인을 이용할 때 사용자가 느낄 수 있는 피로를 최소화해야 한다.
7	사용자의 능력에 상관없이 제품 또는 디자인은 인체 역학적으로 접근 가능해야 한다.

출처:Connell et al(1997)의 내용 재구성

앞서 살펴본 7가지 원칙의 기본은 상황, 여건, 능력, 비능력, 장애, 비장애에 상관없이 누구나 사용 가능한 설계이다. 누구나 사용 가능하다는 것은 유니버설 디자인이 더 많은 사람의 경험을 확장시킬 수 있다는 의미이다. 이점은 관광에도 중요한 시사점을 준다. 유니버설 디자인을 적용하는 것은 관광에 있어 환경, 이동, 서비스, 지속 가능한 지역사회와 비즈니스를 성장시키는 한 가지 방법으로 볼 수 있다(Buhalis, Ambrose, Darcy & Michopoulou, 2015). 관광에서 유니버설 디자인을 적용하는 것은 표적시장을 넓힐 뿐 아니라 더 즐거운 경험을 제공할 수 있음을 보장한다는 것이다(Buhalis, 2000). 이로 인해 시장을 넓힐 수 있으며 계절로 인한 변동을 줄이며 목적지의 경쟁력을 높일 수 있을 것이다(Buhalis, 2000).

유니버설 디자인은 디자인으로써 신체적 정신적 기량이 있는 사람과 기량이 없는 사람 간의 장소 이용의 간극을 줄이는 굉장히 중요한 역할을 한다. 이 개념은 1997년에 시작한 비교적 새로운 개념이다. 이는 우리나라 관광에서도 아직은 대중적이지 않다. 그러므로 관광지를 경험하면서 느끼는 즐거움을 모든 사람이 알 수 있도록 정부에서 관광지의 유니버설 디자인을 포함하는 정책적 가이드라인을 개발하는 것이 굉장히 중요하다 할 수 있다.

2) 접근가능한 관광(Accessible Tourism) 개념

장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제4조에서는 다음과 같이 명시하고 있다. 장애인 등은 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인 등이 아닌 사람이 이용하는 시설과 설비를 동등하게 이용하고, 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리를 가진다(장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제4조, 2022). 여기서 장애인 등은 장애인, 노인, 임산부, 어린이, 그리고 일시적으로 이동이 불편한 사람까지 포함하는 말이다. 관광이 개인의 삶의 질을 보장할 수 있는 개인의 기본적 권리로 인정되면서 관광지의 접근 가능성의 연구도 증가추세에 있다. “모든 사람은 여가와 관광 서비스에 동등하게 접근할 권리가 있다.”(United Nations News 기사, 2016년 9월 27일)는 반기문 전 유엔 총장의 국제관광의 날의 메시지처럼 접근가능한 관광지의 기본은 접근의 평등이다. 접근의 평등이란 어떠한 사람이든 관광지에 접근할 수 있어야 한다는 것이다. 모두를 위한 접근가능한 관광 (Accessible Tourism)의 의미는 장애, 비장애인이라는 이분법적 관점에서 관광에 접근하는 것이 아니라 모든 사람이 향유할 수 있는 기본적 권리라는 관점에서 물리적 환경에 구애 받지 않고 관광 활동을 영위할 수 있음을 뜻한다(조아라, 2019).

접근가능한 관광은 다음과 같이 정의된다. 유니버설 디자인된 관광 상품, 서비스 그리고 환경을 만드는 이해관계자들의 협력 프로세스이다(Buhalis & Darcy, 2011; Polat & Hermans, 2016). 이를 통하여 이동, 시각, 청각, 인지적 접근의 지원 등이 필요한 사람이 존엄성과 평등을 가지며 독립적으로 접근을 할 수 있도록 한다(Buhalis & Darcy, 2011). 접근가능한 관광 대상은 지속적 혹은 한시적으로 접근 지원이 필요한 사람, 장애를 가지고 있는 사람, 접근가능한 관광 인프라의 혜택을 받는 사람, 노인, 무거운 짐을 가지고 움직이는 사람, 영유아와 함께인 부모를 포함한다(Polat & Hermans, 2016).

접근가능한 관광지는 유니버설 디자인을 통해 독립적이고, 존엄성을 인정받고 공평한 경험을 제공하면서 목적지에 접근하는 데 도움이 필요한 사람에게 장소감(sense of place)을 부여 한다(Buhalis, Ambrose, Darcy & Michopoulou, 2015; Darcy & Dickson, 2009; Darcy et al., 2008). 장소감은 어떠한 장소에 대한 개인적인 느낌의 특정한 물리적·사회적 소환경(setting)에 대한 한 개인의 주관적인 심리적인 특별한 경험으로서 주변 환경에 대하여 한 개인이 보이는 반응 패턴이다(Fritz, 1981; 이석환 & 황기원, 1997). 느낀다는 것은 우리의 생활에 친숙한 장소로서 우리에게 제시되는 세계와 살아 있는 교감이다(김형효, 1996). 즉, 장소감은 그 장소에 대해 경험함으로써 개인에게 생기는 그 장소만이 가지는 의미이다. 이렇듯 접근가능한 관광은 누구나 장벽 없이 그 장소에 대해 충분한 관광 경험을 할 수 있어야 한다는 것이다. 따라서 접근가능한 관광지는 유니버설 디자인을 활용하여 모든 사람이 이용 가능한 디자인을 포함하며, 물리적으로 장애물이 없는 무장애 관광지까지 포함한다.

접근가능한 관광(Accessible Tourism)과 모두를 위한 관광(Tourism for all)은 개념이 비슷하고 대상도 모두를 위한다는 점에서 동일한 개념으로 보일 수 있다. 하지만 두 가지 개념은 다른 관점을 보인다. 모두를 위한 관광은 능력, 연령, 키, 인종, 성별, 성 정체성, 믿음, 사상 또는 문화적 배경에 상관없이 누구나 관광 경험을 할 수 있게 하는 것이다(Polat & Hermans, 2016). 접근가능한 관광은 기술적 해결책을 제시 함으로써 문제 해결에 접근하지만, 모두를 위한 관광은 문화적 관점에서 접근한다는 것에서 관점의 차이를 보인다(Polat & Hermans, 2016).

독일 경제부에 의하면 접근가능한 도시 환경은 10%에게 필수 요건이고 30~40%의 인구에는 필요한 요건이고 모든 사람에게 편리하며 아무에게도 문제가 되지 않는다고 했다(German Ministry of Economics, 2004; Hila, 2017). 이렇듯이 접근가능한 관광지도 어떤 사람에게는 필수 요건이고 어떤 사람에게는 필요한 것일 것이다. 하지만 이것은 아무에게도 문제가 되지 않

으며 모든 사람이 편리하게 관광지를 경험할 수 있게 한다(Hila, 2017). 모든 사람의 편의를 위하여 앞으로 우리나라에서도 더욱더 많은 접근가능한 관광지 조성이 필요하다.

〈표 2-2〉 접근가능한 관광의 개념 및 유사 개념 비교

구분	개념
무장애 관광 (Barrier Free Tourism)	무장애 관광은 장애인 비장애인의 구별 없이 모든 사람이 관광지를 충분히 경험하지 못하게 저해하는 물리적 제약을 제거하여 물리적 제약 없이 관광할 수 있는 것을 의미한다. 무장애 관광은 주로 물리적 장애 요소 제거에 중점을 두고 있으며 접근가능한 관광보다 협의적 개념이다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012).
유니버설 디자인 (Universal Design)	유니버설 디자인은 상황, 여건, 능력, 비능력, 장애, 비장애에 상관없이 누구나 사용 가능한 설계·디자인을 의미한다. 유니버설 디자인은 모든 사람이 이용가능한 제품 또는 건축 디자인을 만드는 것으로 물리적 장벽 제거보다 확장된 개념을 가진다(Darcy & Dickson, 2009; Aslaksen, Bergh, Bringa, & Heggem, 1997; Steinfeld & Shea, 2001).
접근가능한 관광 (Accessible Tourism)	접근가능한 관광은 유니버설하게 디자인된 관광 상품, 서비스 환경의 제공을 통하여 접근 능력이 낮은 사람들이 독립적이고 평등하게 관광할 수 있도록 조취를 취하는 관광의 형태(노영순, 한보민 & 배용호, 2012; Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012)로 궁극적으로 모든 사람에게 평등하게 관광 활동을 통한 경험을 제공하는 것에 초점을 맞추고 있다. 접근가능한 관광의 개념은 모든 사람이 관광 접근에 편리하게 한다는 의미로 관광 활동에 필요한 모든 접근에 대하여 기술적 해결책을 제시 함으로써 문제 해결에 접근한다(Polat & Hermans, 2016).
모두를 위한 관광 (Tourism for All)	모두를 위한 관광은 능력, 연령, 키, 인종, 성별, 성 정체성, 믿음, 사상 또는 문화적 배경에 상관없이 누구나 관광 경험을 할 수 있게 하는 것이다(Polat & Hermans, 2016).. 모두를 위한 관광은 문화적 관점에서 접근하여 해결책을 제시하는 것에서 접근가능한 관광과의 관점의 차이를 보인다(Polat & Hermans, 2016).

제2절 델파이 기법과 계층화분석과정

1. 델파이 기법 개요

1) 델파이 기법 개념

델파이 기법(Delphi Method)은 1950년대 미국 랜드연구소(Rand Corporation)에서 정부의 문제를 해결하기 위하여 고안되었다(Dalkey, Brown & Cochran, 1969). 1960년대 이후부터

미래 예측, 목표 설정, 정책 수립 등의 여러 분야에서 적용되었으며 정책 학술 연구에서 가장 대표적 정책 예측 방법으로 쓰이고 있다(고미영, 2010). 델파이 기법은 특정 주제에 대하여 그 분야의 전문가들에게 반복적인 설문조사를 통하여 전문가들의 합의를 도출하는 방법이다(손영욱, 2020). 풀어 말하자면 어떠한 문제를 해결함에 있어 다수의 전문가의 의견을 수렴하여 하나의 유용한 진술로 만들기 위한 방법이다(Kostova & Dunn, 2010). 델파이 기법은 예상하려는 문제에 대하여 물리적으로 측정할 수 있는 정보가 없을 경우 한 사람의 의견보다는 다수의 합의를 이룬 의견이 정확하다는 계량적 객관 원리와 민주적 의사결정 원리에 근거를 두고 있다(이종성, 2001). 전통적으로 델파이 분석은 여러 차례의 자료를 수집하여 완성된다(Dalkey & Helmer, 1963). Brockhoff(1975)에 의하면 델파이 조사는 3차 조사까지 결괏값의 정확성이 높아지나 델파이 4차 조사부터는 정확성이 떨어진다고 주장하였고, Rowe Wright(2001)는 델파이 조사는 2차 또는 3차까지가 충분하다고 하였다(손영욱, 2020; Brockhoff, 1975; Wright, 2001). 따라서 델파이 기법은 통상적으로 2~3번의 동일한 설문자의 의견을 물어 의견을 수렴한다.

2) 델파이 기법 절차

델파이 기법 절차는 <표 2-3>과 같다. 일반적인 델파이 기법의 과정에 대하여 조금 더 자세히 알아보자면, 1차 델파이 조사에서는 브레인스토밍 또는 문헌 고찰을 통해 주제에 관한 개방형 질문을 구성한다. 델파이 1차 조사는 정성적 결괏값을 보이기 때문에 분석 시 내용분석이 자주 사용된다(Pateman, 1988; Hasson, Keene & McKenna, 2000). 그 후 2차 델파이 조사에는 설문 참여자가 첫 번째 델파이 조사에서 나온 결과에 얼마나 동의하는지 순위를 매긴다. 2차 델파이 답변에는 리커트(Likert scale) 5점 척도를 사용하고 설문자는 본인이 가지고 있는 개인적인 견해에 따라 답하게 된다. 2~3차례 델파이 조사를 통해 안정된 결괏값이 나오면 각각의 설문 답변에 대하여 평균, 표준편차, 분산의 형태로 결과를 요약한다(Kostova & Dunn, 2010; Adler & Ziglio, 1996; Dunn, 2004).

델파이 조사의 답변은 전문가의 개인적 의견으로 구성된다. 따라서 이 전문가 구성원을 신중하게 선발해야 한다. 만약 신중하게 선택하지 않으면, 전문가 그룹의 답변은 문제에 대하여 잘못된 예측 결과를 도출하게 된다(Kostova & Dunn, 2010). 델파이 조사 방법에 있어 앞서 본 순서대로 설문을 진행하고 적절한 전문가를 선정하게 된다면 주제에 대한 미래 예측이 가능하다.

〈표 2-3〉 델파이 기법 절차

델파이 기법 절차	
1 단계	델파이 질문에 답할 전문가집단을 선정한다.
2 단계	1차 델파이 질문을 구성한다.
3 단계	선정된 전문가집단에 1차 델파이 질문을 실시한다.
4 단계	1차 델파이 질문의 답변을 분석한다.
5 단계	분석 결과를 통해 2차 델파이 질문을 구성한다.
6 단계	동일한 전문가집단에 2차 델파이 질문을 실시한다.
7 단계	2차 델파이 질문의 답변을 분석한다. 안정된 결과를 도출하기 위해 필요하다면 5번에서 7번까지의 단계를 반복한다.
8 단계	안정된 결과값을 도출한다.

출처:Kostova & Dunn(2010)의 내용을 바탕으로 재구성

2. 계층화분석과정 개요

1) 계층화분석과정 개념

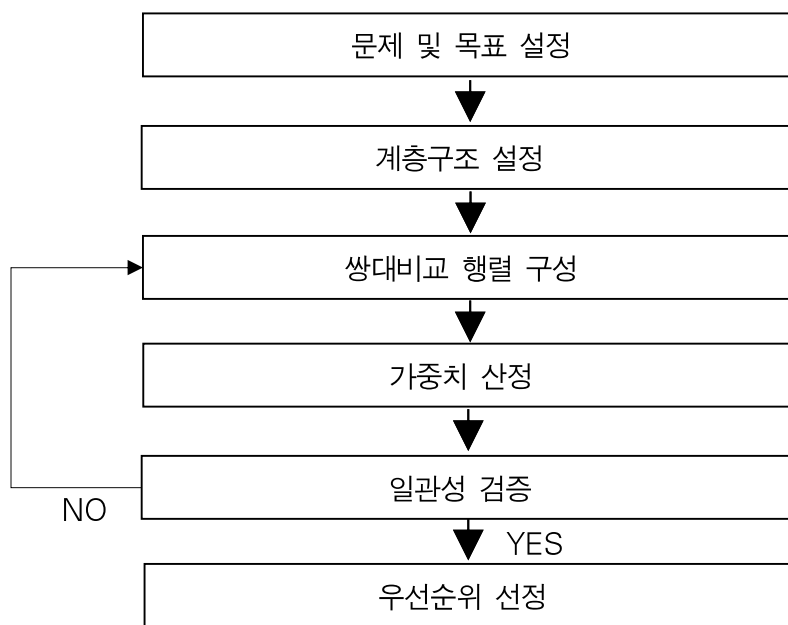
AHP(Analytic Hierarchy Process: 계층화분석과정)는 여러개의 목표 또는 평가 기준으로 형성된 의사결정 문제를 계층구조로 구성하여 목표(계층1)에 대한 주요 요인(계층2)과 세부 요인(계층3)로 나누어 이 요인들의 쌍대비교(Pairwise Comparison)를 통하여 중요도를 산출하여 우선순위를 도출하는 기법을 말한다(고미영, 2010).

AHP 기법은 고안된 이후, 의사 결정자와 연구자에게 가장 널리 사용되는 다중 기준 의사결정 도구 중 하나이다(Vaidya & Kumar, 2006). 본 연구 방법은 기획, 대안 설정, 자원 배분, 갈등 해결, 최적화 등과 같은 다양한 분야 연구에서 활발하게 활용되고 있다(Vaidya & Kumar, 2006). AHP 분석은 무형적 기준을 물리적으로 정량화할 수 있는 유형적 기준인 비율척도로 측정하며, 큰 문제를 작은 항목들로 나누어 쌍대비교에 의하여 문제의 해결책을 고안한다(고미영, 2010). 즉, AHP 기법은 정량적 요소와 정성적 요소를 둘 다 고려한다고 할 수 있다(최용복, 부창산 & 김민철, 2012). 정성적인 의견을 비율척도를 사용한 이원 비교를

통해 정량적 물리적 수치로 나타낼 수 있다는 것이다. 이렇게 도출된 물리적 수치는 의견 판단의 기준이 된다.

2) 계층화분석과정 절차

AHP는 <그림2-1>과 같이 ① 문제 및 목표 설정, ② 계층구조 설정, ③ 쌍대비교 행렬 구성, ④ 가중치 산정, ⑤ 일관성 검증, ⑥ 우선순위 선정의 절차를 거친다. 각 절차의 세부 내용은 다음과 같다.



<그림 2-1> 계층화분석과정 절차

출처: 고미영(2010), Ho, Dey & Higson(2006), Ho(2008)의 내용을 바탕으로 재구성

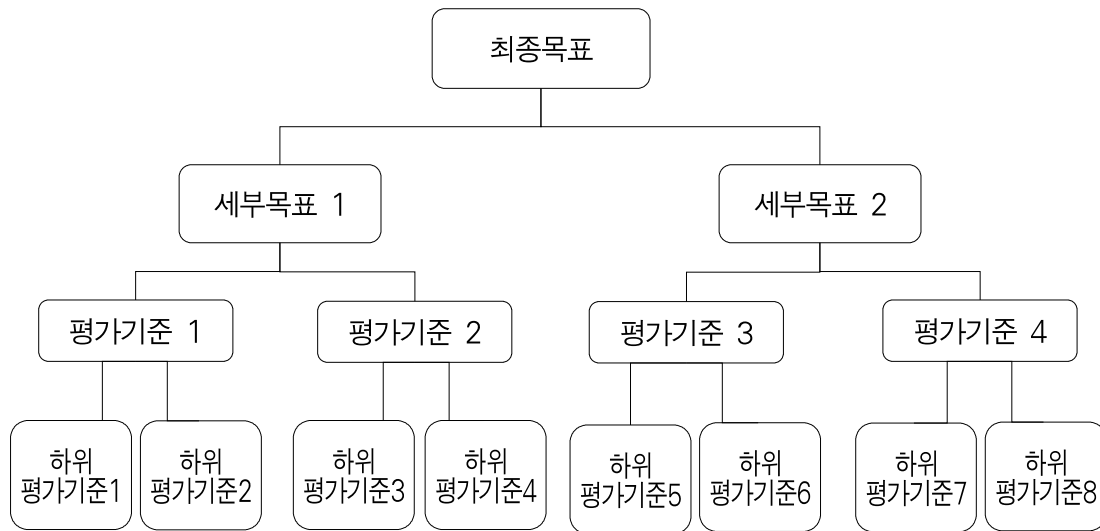
① 문제 및 목표 설정

문제를 정의하고 알고 싶은 최종 목표에 대해 설정한다.

② 계층구조 설정

AHP의 쌍대비교를하기 위한 계층구조는 <그림 2-2>와 같이 여러 개의 계층으로 구성되어 있다. 첫 번째 계층은 최종 목표를 나타낸다. 두 번째 계층은 첫 번째 계층에 대한 세부 목표를 나타낸다. 세 번째 계층은 세부 목표에 대한 평가 기준을 나타낸다. 네 번째 계층은 바로

상위 레벨에 대한 세부 평가 기준을 나타낸다(고미영, 2010).



〈그림 2-2〉 계층화분석과정 계층구조 형태

각각의 요소는 서로 관련성이 없는 독립적인 요소여야 비교 가능하다(Saaty, 2004). 따라서 동일한 계층의 요소는 서로 관련성이 없게 구성하는 것이 중요하다. 계층구조를 설정할 때 각각의 하위 평가 기준들이 너무 많이 선정되면 쌍대비교 시 비교 분석이 어려울 수 있다(이원구, 2016). 따라서 적절한 수의 하위 평가 기준을 선정하는 것 또한 중요하다. 계층구조를 형성할 때 전문가의 의견에 따라 세부 목표와 평가 기준 그리고 하위 평가 기준이 선정되는데, 요인을 잘못 선정하면 AHP 분석 자체가 잘못된 값을 낼 수 있다는 단점이 있다(이원구, 2016). 계층구조 설정 단계는 AHP 분석의 좋은 결과 또는 잘못된 결과 도출에 영향을 미칠 수 있는 중요한 단계이다. 따라서 계층구조 설정을 잘하는 것이 AHP 조사의 성패를 결정한다고 할 수 있다.

③ 쌍대비교 행렬 구성

쌍대비교(pairwise comparison)는 계층구조에 포함되는 요소를 동일한 계층의 요소들끼리 각각 두 개씩 짝을 지어 비교하는 것이다. 쌍대비교 과정은 평가 요소에 대해 의사 결정자의 중요도를 먼저 어의적 표현(verbal scale)으로 나타내고 비율척도를 사용하여 이에 상응한 적절한 물리적 수치를 부여한다(노화준, 1996). AHP를 처음 제시한 Saaty에 의하면 각각의 요소를 비교할 때, 리커트(Likert scale) 9점 척도를 사용한다(Saaty, 2004). 쌍대비교의 9점

척도의 정의와 설명은 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 쌍대비교 9점 척도 정의와 설명

중요도	정의	설명
1	동등하게 중요	두 요소가 동등하게 중요
3	약간 중요	한 요소가 다른 요소보다 약간 중요
5	중요	한 요소가 다른 요소보다 중요
7	매우 중요	한 요소가 다른 요소보다 매우 중요
9	극히 중요	한 요소가 다른 요소보다 절대적으로 중요
2,4,6,8	근접해 있는 가까운 숫자 간의 중간 정도의 중요도	

출처: 고미영(2010)

쌍대비교를 통하여 상대적 중요도를 도출할 수 있다.

A가 B보다 크고 B가 C보다 크다고 가정했을 때, A, B, C의 상대적 중요도를 나타내는 행렬은 다음과 <표 2-5>과 같다.

<표 2-5> 쌍대비교 행렬

크기	A	B	C
A	S1/S1	S1/S2	S1/S3
B	S2/S1	S2/S2	S2/S3
C	S3/S1	S3/S2	S3/S3

출처: Saaty(2004)의 내용 재구성

A, B, C의 크기를 중요도로 가정했을 때 S1과 S2, S3는 각각 A, B, C에 대한 중요도이다. 즉 <표 2-5>의 각각의 행렬은 A, B, C 중요도의 비교 값을 나타낸다.

쌍대비교는 비교하고자 하는 요소의 수를 n으로 보았을 때, $n(n-1)/2$ 번의 비교를 하게 된다. 앞의 <표 2-5>의 비교에서는 비교하고자 하는 요소가 3개이므로 위의 식에 대입하여 보면 3번의 쌍대비교를 하여야 한다. 따라서 A와 B, A와 C, B와 C의 3번의 쌍대비교를 통하여 위의 <표 2-5>의 행렬의 모든 값을 알 수 있다. 같은 값의 비교, 즉 A와 A의 비교는 1의 값으로 수렴함으로써 비교할 의미가 없으므로 쌍대비교 하지 않는다. 따라서 동일한 원소를 비교

한 표의 대각선 원소의 값은 모두 1이 된다. 또한 대각선을 중심으로 역수 관계를 가지게 된다. 즉, 요소 j 에 대한 요소 i 의 값을 a_{ij} 라 했을 때 a_{ij} 는 i 의 가중치 w_i 에서 j 의 가중치 w_j 를 나눈 숫자가 된다. 따라서 가중치 행렬은 다음 A와 같이 나타낼 수 있다.

$$A = [a_{ij}] = \begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \cdots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \cdots & w_n/w_n \end{bmatrix}$$

위에서 언급하였듯, 주대각선 원소는 값이 1이 되며 대각선을 기준으로 역수 관계 ($a_{ij} = 1/a_{ji}$)를 띈다.

④ 가중치 산정

n 개의 요소에 대하여 가중치를 $w_i (i = 1, \dots, n)$ 라고 할 때 쌍대비교에서는 $a_{ij} = w_i/w_j (i, j = 1, \dots, n)$ 로 상대적 중요도를 추정할 수 있다. 평가 기준들의 상대적인 기준은 w (가중치 벡터)를 사용하여 도출할 수 있다. 가중치 선정하는 식은 다음과 같다.

$$\begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \cdots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \cdots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \cdots & w_n/w_n \end{bmatrix} \cdot \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} nw_1 \\ nw_2 \\ \vdots \\ nw_n \end{bmatrix}$$

$$A \cdot w = n \cdot w$$

$$w = \text{행렬 } A \text{의 고유 벡터 } (w_1, w_2 \cdots w_n)$$

$$n = \text{행렬 } A \text{의 고유치}$$

다음과 같이 도출된 값, λ (람다) 중에 가장 큰 고유치인 λ_{\max} 를 통해 우선순위를 결정한다.

$$A \cdot w = \lambda_{\max} \cdot w$$

⑤ 일관성 검증

AHP 분석에서 일관성은 매우 중요한 의미를 갖는다. 일관성은 설문자 답변에 오류가 있는지 없는지를 판단하게 해준다. 예를 들어 A가 B보다 크고 B는 C보다 크다고 가정할 때 A는

당연히 C보다 커야 한다. 만약 답변에 C가 A보다 크다고 기재하면 답변에 모순이 생겼다 판단하고 일관성 비율 수치는 0.1(10%) 이상으로 나타난다(고미영, 2010). 또한 A가 B보다 2배 크고 B가 C보다 2배 크다고 하면 A는 C보다 4배 커야 한다. A와 C의 비교에서도 수치가 4배가 아닌 그 차이가 4배보다 크다면 일관성의 수치는 높아진다. 따라서 AHP 과정에서 해당 주제에 관한 응답자의 논리적 일관성(consistency)이 매우 중요하며, 모든 응답에 대한 일관성 분석을 통해 일관성 비율(CR: Consistency Ratio) 값이 0.1(10%) 미만일 경우에 요인별 쌍대비교가 합리적 일관성을 갖는 것으로 판단된다.(정승훈 & 김종남, 2019; 박혜빈, 황성욱 & 김수미, 2018). Satty는 일관성 비율이 0.1(10%) 이내인 경우에는 그 값을 신뢰할 수 있다고 하였다(Saaty, 2004). 하지만 일관성 비율이 0.1(10%) 이상의 경우에는 설문자의 판단이 일관성이 있다고 간주하기 어렵다(Ariff et al., 2008) 이럴 때는 설문자에게 재조사를 요청하여 답변을 다시 받아야 한다. 일관성의 정도는 일관성 지수(CI: Consistency Index)와 일관성 비율(CR: Consistency Ratio)를 통해 알아볼 수 있다(고미영, 2010).

$$\text{일관성 지수(CI)} = (\lambda_{\max} - n) / (n - 1)$$

$$\text{일관성 비율 (CR)} = (\text{CI} / \text{RI}) \times 100\%$$

n = 계층의 세부 요소 개수

λ_{\max} : λ (람다) 중에 가장 큰 고유치

위 수식의 난수지수(RI: Random Index)는 행렬의 크기를 1에서 9까지 임의로 설정하고 각각의 행렬이 역수 행렬이 되었을 때 일관성 지수의 평균값을 산출한 것이다(고미영, 2010). Satty에 의하면 난수지수는 <표 2-6>과 같이 주어진다.

<표 2-6> 난수지수

행렬크기(n)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
난수지수(RI)	0	0	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

출처: Saaty(1987)

⑥ 우선순위 선정

마지막 단계는 우선순위 선정이다. 우선순위를 선정하기 위하여 계층별 요소들의 가중치가 계산되어야 한다. 이를 통해 대안들의 종합화(synthesize)된 서열 점수를 산출할 수 있다. 계층별 요소들의 가중치는 다음 식으로 산출 가능하다.

$$C[1, k] = \prod_{i=2}^k B_i$$

$C[1, k]$: 계층1에 대한 k 번째 세부 요소의 종합가중치

B_i : 가중치인 w 벡터의 $n_{i-1} \cdot n_i$ 행렬

n_i : i 번째 계층의 세부 요소 개수

제3절 선행연구

1. 접근가능한 관광 관련 선행연구

정병옥(2015)은 열린관광지 조성사업의 배경, 목적, 공모 대상, 공모 자격, 선정과정에 대하여 자세히 연구하였다. 또한 최종 선정된 열린관광지를 소개하고 있다. 본 연구는 열린관광지 조성사업의 정책 내용을 오프라인 매체를 활용한 홍보 지원, 주요 관광시설 개보수 및 서비스 개선 지원, 장애 유형별 안내 체계 정비, 종사자 교육 등의 장애인 접객 서비스에 대한 개선으로 구분하였다. 열린관광지 조성사업이 지속가능한 사업이 되기 위해서는 관광 취약계층이 편리하고 만족스럽게 여행할 수 있는 관광지를 만들어야 한다고 하였다.

이웅규, 김용완(2020)은 문헌 고찰을 통한 국내와 독일, 벨기에, 프랑스, 영국, 미국 등의 국외의 접근가능한 관광 사례를 분석하였다. 다음의 내용을 기준으로 분석하였다. 첫째, 장애인의 접근가능한 관광에 대한 법적 지위 및 근거가 무엇인지, 둘째, 장애인의 접근가능한 관광을 통해 장애인 관광이 얼마나 발전하였는가, 셋째, 장애인의 접근가능한 관광을 통해 경험한 것이 무엇인지, 마지막으로 장애인의 접근가능한 관광을 이끄는 국가 또는 지자체의 역할은 무엇인지를 기준으로 하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 사례 분석에 따른 시사점으로는 접근가능한 관광을 인권 관점에서 법 제정을 통한 장애인의 권리와 사회적 참여 지지, 복지를 기본 권리로서 접근하는 협력적 네트워크 등의 사회 시스템 구축, 장애인 즉 수요자를 중심으로 하는 접근가능한 정책, 토론을 통한 합의 도출 및 철저한 접근가능한 관광 이해 교육을 제안하였다. 실무적 시사점으로는 한국의 접근가능한 관광의 실태와 경제적 가치에 관한 연구가 필요하다 하였고, 접근가능한 관광에 대한 지속적 홍보, 교육, 워크숍, 캠페인 등의 진행, 관광 서비스 공급자를 설득하는 방향을 제시하였다. 이를 통하여 장애인의 접근가능한 관광의 법적

근거를 마련하며 접근가능한 관광이 활성화될 것이라 명시하고 있다.

UNWTO, ONCE, UNE(2021)는 접근가능한 관광 스탠더드를 공표하였다. 본 스탠더드에는 접근가능한 관광을 위한 핵심 요구사항과 권고사항이 명시되어 있다. 핵심 요구사항으로는 접근가능한 관광을 만들기 위한 서비스 설계, 교육, 정보통신, 건물 환경에 대한 공동 기능 요구 사항, 셀프서비스 기계 사항에 대하여 명시하고 있다. 핵심 요구사항 외에도 접근가능한 관광을 위한 식음료와 교통 등의 중요한 사항들도 다루고 있다.

Darcy, Dickson(2009)은 연구를 통해 누구든지 일생 동안 어느 단계에서든 장애를 가질 것으로 추정하며, 접근가능한 관광은 모든 생애에 필요하다고 명시하고 있다. 본 연구는 접근가능한 관광과 노인 및 장애가 있는 사람의 연관 관계에 대하여 설명하고 있다. 또한 접근가능한 관광과 유니버설 디자인의 개념에 대하여 설명하고 있다. 접근가능한 관광의 국가별 시장의 경제적 가치에 대하여 이야기하고 있지만 아직은 확실하게 이에 관한 연구된 자료가 없다고 하였다. 마지막으로 호주의 접근가능한 관광환경을 형성하는 관련 법률을 개괄적으로 설명하고 있다.

Buhalis, Ambrose, Darcy, Michopoulou(2015)는 연구를 통해 접근가능한 관광에 있어 모든 이해관계자의 원활한 협력이 접근가능한 관광의 미래 발전을 위한 가장 근본적인 것이라 강조하고 있다. 시설, 교통, 관광지 및 목적지의 접근성을 보다 일반적으로 개선하기 위해서는 건축가, 디자이너, 경제학자, 지역 의회, 정책 입안자, 장애가 있는 여행자, 역사가 및 고고학자를 포함한 광범위한 이해관계자의 협력이 필요하다고 하였다. 따라서 관광을 사회화하는 것은 다수의 관련 이해관계자가 같은 생각을 가지고 협력하며 접근가능한 관광 시장을 목표로 구체적으로 개발된 전략이 있어야 한다고 하였다. 이해관계자 협업은 접근가능한 관광을 개발에 있어 핵심 요소라 강조하고 있다.

Vila, Darcy, González(2015)는 어떠한 요소가 접근가능한 관광 시장에 경쟁력을 가지게 하는지 알아보았다. 이를 위하여 호주와 스페인의 관광지의 접근가능한 관광 경쟁력을 비교하였다. 본 연구는 Crouch의 경쟁력 모형을 적용하여 요인분석과 군집 분석을 통하여 접근가능한 관광 경쟁력 분석하였다. 스페인에서는 기후, 지역, 관광 구조가 중요한 요소인 반면 호주는 서비스 품질, 브랜드, 인프라가 가장 중요했다. 각 관광지의 경쟁력 요인은 국가에 따라 다르다는 분석 결과가 도출되었다.

조성호(2017)는 서울시의 무장애 관광도시 조성의 계획에 관하여 연구하였다. 서울시의 무장애 관광도시 정책 목표를 누구나 찾고 즐길 수 있는 모두를 위한 관광도시 서울로 지정하고

4대 정책영역과 12개의 정책 세부과제를 제시하였다. 4대 정책영역으로는 환경 개선 및 이동 편의 증진, 맞춤형 관광콘텐츠 개발, 관광 정보 접근성 강화, 사회적 인식 및 관광 서비스 개선으로 나누었다. 물리적 환경 개선 및 이동 편의 개선 정책영역의 세부과제로 관광 편의시설 확충 및 접근성 개선, 관광시설 무장애 인증제 시행, 관광 약자 관광 욕구 및 접근성 실태조사, 장애인 관광버스 도입 운영을 제시하였다. 맞춤형 관광콘텐츠 개발 정책영역의 세부과제로 맞춤형 관광코스 개발, 장애인 저소득층 등 관광 취약계층 관광 활동 지원, 민관협력을 통한 장애인 여행 지원을 제시하였다. 관광 정보 접근성 강화 정책영역의 세부과제로 다양한 매체 활용 관광 정보 제공, 주요 문화 시설 수어 동영상 자료 제작 보급, 무장애 관광 지원센터 개설 운영을 제시하였다. 사회적 인식 및 관광 서비스 개선 정책영역의 세부과제로 관광종사자 인식 개선 교육, 관광 약자를 위한 전문 인력 양성을 제시하였다.

김명아, 전주열, 장원규(2019)의 열린관광환경 조성을 위한 법제 연구를 통해 무장애 관광의 중요성을 알 수 있었다. 열린관광은 접근가능한 관광과 무장애 관광을 포함하는 포괄적인 관광으로 보고 미국, 영국, 프랑스, 네덜란드, 일본의 열린관광 법규 및 사례와 우리나라의 관광 법규 및 사례를 연구함으로써 열린관광 관련 정책의 추진 방향성을 제시하였다. 무장애 관광 인증제도의 인증 의무화 강화와 인센티브 지급, 교통의 접근성 강화, 유지 관리를 위한 주기적 모니터링, 열린관광 정보 접근성 강화, 열린관광 관련 교육 과정 이수 의무화, 열린관광 전문가 과정 개설, 그리고 통합적 추진 협의체가 필요하다는 관광정책 추진 방향성을 도출하였다.

박경옥(2018)은 부산관광공사의 '교통약자를 위한 누구에게나 부산 가이드북'의 '낭만 바닷길 투어'에 명시된 4개의 관광지를 무작위로 선정하여 사례조사를 하여 다음과 같은 결과를 도출하였다. 관광객들의 정보습득 단계에서는 안내홍보물의 장애인 화장실 정보 표기와 점자 안내 책자의 개선이 필요하다 하였다. 관광 시작 단계에서는 관광지 입장 시 장애 유형별 해설 서비스와 유도블록, 음성안내, 점자축진판 등의 설비가 필요하다 하였다. 관광 활동 단계에서는 관광지 내의 위험지역에 대한 경고 블록과 배리어프리 보행로와 유효공간에 대한 리프트 설치가 필요하다 하였다. 또한 장애 유형별 관광지 내 관광 매력물에 대한 정보 전달 시스템이 미흡하고 장애인의 관광지 내 활동에 많은 제약이 있다고 하였다. 본 연구는 부산의 무장애 관광을 위하여 다음과 같은 방향성을 제안하였다. 무장애 관광도시 조성 필요성 인식 고취, 무장애 관광 지원센터 개설, 민관협의체 구성, 배리어프리 환경을 유니버설 디자인 환경의 관광지로의 전환, 인증제 확산을 위한 인센티브제를 강화, 무장애 관광시설 인증의 5등급제

도입, 무장애 교통 이동 수단의 확대, 사회적 기업 육성 확대, 다양한 관광 루트 개발, 부산 주요 관광 홈페이지, 스마트 앱 이용 편의 제고 등을 제안하였다.

김제선, 황성완, 문상혁(2021)은 무장애 도시조성 관련 조례의 현황과 문제점 그리고 방향성에 대하여 제시하였다. 지방자치단체의 무장애 도시조성 관련 조례의 문제점으로는 다음과 같다. 경기도의 무장애 도시조성 관련 조례에서는 포괄적 무장애 도시조성을 위한 정책이라기 보다는 보다 건축영역에 한정되어 있었다. 시군 조례의 경우 일부에서는 장애물이 없는 생활 환경 인증에만 초점을 맞추고 있었고 각 시군의 조례 내용들도 편차가 심하였다. 유사 조례에서도 특정 계층을 위한 한정적인 정책적 한계를 보였다. 마지막으로 경기도 및 시군 조례의 무장애 도시조성 정책의 일관성과 실효성이 없었다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 자치입법의 지향점을 제시하였다. 무장애 도시의 수혜 대상을 취약계층뿐 아니라 전체 지역주민과 여행자 등까지 포함하여야 한다고 제안하였다. 그렇지만 정책의 실효성을 위해서는 수혜 대상을 단계적으로 시행할 필요성은 있다고 하였다. 즉, 정책 대상의 범위를 단계적으로 넓혀가는 방향을 모색해야 한다는 의미이다. 또한 지방자치단체의 무장애 도시조성 정책을 5가지로 구분하였다. 첫 번째로는 주거, 건축, 이동, 교통, 편의시설, 관광, 복지이다. 두 번째로는 일상생활, 문화, 체육, 공원 공간 등이다. 세 번째로는 멀티미디어, 홍보, SNS, 사회적 인식 등이다. 네 번째로는 행정, 재정 등이다. 마지막 정책영역으로는 로봇, 인공지능 등이다. 또한 무장애 도시조성을 위해 적용되어야 할 원칙으로 보편성, 접근성, 형평성, 지역성, 평등성, 보충성, 참여성이 있다고 제시하였다.

장동석(2018)은 장애 유형별로 관광 제약요인이 장애인의 관광 선호 유형에 영향을 미치는 지에 대하여 탐구하였다. 지체 장애 그룹에는 재정 부담 경감과 보조금 지급, 저상버스와 장애인 택시를 확충하는 관광 제약의 개선이 필요하고 시각장애인, 청각장애인, 지적장애인 등의 기타 장애 그룹에는 관광 정보 탐색이나 예약 기술 교육, 육체적 한계를 보완할 수 있는 시설이나 인적 도움, 관광에 대한 흥미 증진 등의 정책이 제약요인 개선을 위해 우선으로 고려되어야 한다는 결과가 도출되었다.

이영범, 배용호, 김남진, 기성연, 이수연, 박미애(2019)는 장애인 관광 활동의 국내외 정책 및 법제 등을 비교 검토하여 관광 활동 등에 대한 상황과 법에 대하여 분석하였다. 국내외 분석의 유의미한 차이점을 중심으로 국내에 적용할 수 있는 방안을 모색하였다. 장애인 차별금지 조항에서 규정하고 있는 관광 사업 유형은 박물관 유형, 선박 유형, 숙박 시설 유형, 시내 순환 관광 유형, 수목원 유형, 관광 궤도업 유형, 국제회의시설업 유형이다. 본 연구는 관광

사업 유형별 실태조사를 통해 장애인 접근성 및 정당한 편의 제공 상황을 점검하였다. 장애인 당사자 및 관련자에게 접근성과 편의 제공이 어떻게 이루어지고 있는지와 어떠한 변화가 필요한지의 의견을 묻는 심층 면접조사를 통하여 현황과 이후 방향을 제시하였다. 모든 정보를 조합하여 장애인 정책 관련 전문가와 관광 관련 전문가의 심층 면접조사를 통하여 시행 가능한 정책 방향을 모색하는 자문을 진행하였다. 결과적으로 장애인 차별 금지법 등 관련 법률의 개정이 필요하며, 문화재에 대한 관광 활동 보장을 위한 제도 개선이 필요하다 제언하였다. 또한 정당한 편의에 관한 연구 및 시행을 위한 구체적 가이드라인이 필요하다 등의 제언을 하였다. 정책 권고안으로는 장애인차별금지법 시행령 개정을 통해 관광 활동에서의 정당한 편의의 내용을 구체화하도록 권고해야 한다고 하였다. 또한 관광사업자의 등록 기준에 적당한 편의 제공을 의무화하고, 장애인을 관광 취약계층에 포함하도록 관광진흥법 개정해야 한다는 등의 권고를 하였다.

방지윤(2016)은 국내의 미술관과 해외 미술관의 시설, 비용, 교육 프로그램, 편리를 비교하여 SWOT 분석을 하였다. 연구 결과 미술관의 장애인 접근성을 위한 정책 시행 계획, 평가시스템 벤치마킹 도입, 가이드라인의 구체적 적용, 장애인을 위한 기술적 방안 도입을 제안하였다. 미술관의 장애인 접근성은 지속적으로 기준을 가지고 측정 및 평가하고 수정하며 보완하는 것은 중요한데 이를 위해서 명확하고 세밀하게 계획된 평가 방침이 있어야 한다고 하였다.

김영규(2013)는 장애인 관광이 잘 정비된 외국 사례와 국내 사례를 비교하여 국내에 개선되어야 하는 방향에 대하여 제시하였다. 관광지에 유니버설 디자인의 적용으로 이동에 불편함을 주는 장벽을 없애며 모든 장애인에게도 정보 접근에 장애가 없어야 한다고 제시하였다. 또한 모든 서비스 사용에 있어 장애인이 일반인과 동등하게 이용할 수 있도록 해야 한다고 제시하였다.

문정원(2010)은 해외와 국내의 박물관 장애인 시설과 프로그램에 대한 비교 후 우리나라의 현 위치를 확인하고 장애인을 위한 박물관을 만들기 위한 발전 방향에 대하여 제안하였다. 장애인 특성에 맞는 프로그램을 구성해야 하고 장애인의 교육 및 관람 공간에 적절한 환경 조성 및 on-line 환경을 향상해야 한다고 하였다. 또한 장애인의 접근성을 높여야 하며 지역사회와의 관계를 긴밀히 하고 전문 인력을 양성하여야 한다고 하였다. 본 연구는 국내 박물관의 장애인 특성에 따른 프로그램 부족과 관람, 교육, on-line 환경 접근성의 미흡함을 보여주며 그에 대한 발전 방향에 대하여 잘 기술하고 있다.

〈표 2-7〉 접근가능한 관광 관련 선행연구

년도	연구자	연구내용 및 특성
2009	Darcy & Dickson	-접근가능한 관광과 노인 및 장애를 가진 사람의 연관 관계 연구 -접근가능한 관광과 유니버설 디자인 개념 제안 -접근가능한 관광의 국가별 경제적 시장 가치 명시
2010	문정원	-장애인을 위한 박물관 교육 현황에 따른 제안 -장애인의 특성에 맞는 프로그램을 구성하고 장애인의 교육 및 관람 공간의 적절한 환경 조성 및 on-line 환경 향상을 위한 방향 제안 -장애인 접근성을 높여야 하며 전문 인력을 양성하는 것을 제안
2013	김영규	-장애인의 관광 활동 활성화방안에 관한 연구 -관광지에 유니버설 디자인을 적용하여 이동상의 접근의 장벽을 없애며 모든 장애인에게도 정보 접근에 대한 장애가 없어야 한다고 제시
2015	정병욱	-열린관광지 조성사업 정책을 오프라인 매체를 활용한 홍보 지원, 주요 관광 시설 개보수 및 서비스 개선 지원, 장애 유형별 안내 체계 정비, 종사자 교육 등 장애인 접객 서비스에 대한 개선으로 구분함
2015	Buhalis, Ambrose, Darcy & Michopoulou	-접근가능한 관광은 다수의 관련 이해관계자가 같은 생각을 가지고 협력하며 접근가능한 관광 시장을 목표로 구체적으로 개발된 전략이 있어야 한다 제시 -이해관계자간의 협업은 접근가능한 관광을 개발에 있어 핵심 요소라 명시
2015	Vila, Darcy, & González	-호주와 스페인의 관광지의 접근가능한 관광 경쟁력을 비교 -스페인에서는 기후, 지역, 관광 구조가 중요한 요소인 반면 호주에서는 서비스 품질, 브랜드, 인프라가 가장 중요했다. 각 관광지의 경쟁력 요인은 국가에 따라 다르다는 분석 결과가 도출됨
2016	방지윤	-장애인 접근 가능성 재고를 위한 미술관 정책 비교 연구 -평가시스템 벤치마킹 도입 및 가이드라인 구축과 장애인을 위한 기술적 방안 도입을 제안
2017	조성호	-서울시의 무장애 관광도시 조성계획 -서울시 무장애 관광의 4대 정책영역과 12개 정책 세부과제를 제시
2018	장동석	-장애인 관광 제약요인과 선호 관광유형에 관한 연구 -지체 장애 그룹을 위해서는 재정부담 경감과 보조금 지급, 저상버스와 장애인 택시 확충을 제안 -시각장애인, 청각장애인, 지적장애인 등의 기타 장애 그룹에는 관광 정보 탐색이나 예약 기술 교육, 인적 도움, 관광에 대한 흥미 증진 등의 정책 개선이 필요하다 제안
2019	김명아, 전주열, 장원규	-열린관광환경 조성을 위한 법제 연구 -미국, 영국, 프랑스, 네덜란드, 일본의 열린관광 법규 및 사례와 우리나라의 관광 법규 및 사례를 비교 연구함으로써 앞으로 열린관광 관련 정책의 추진 방향성을 제시

년도	연구자	연구내용 및 특성
2019	이영범, 배용호, 김남진, 기성연, 이수연, 박미애	-장애인 관광 활동 보장을 위한 정당한 편의 제공에 관한 연구 -문화제에 대한 관광 활동 보장을 위한 제도 개선이 필요하다 제안 -정당한 편의에 대한 연구와 시행을 위한 구체적 가이드라인이 필요하다 제안 -정책 권고안으로는 장애인차별금지법 시행령의 개정을 통해 관광 활동에서의 정당한 편의의 내용을 구체화하도록 권고 -관광사업자의 등록 기준에 적당한 편의 제공을 의무화하고, 장애인을 관광 취약계층에 포함시키도록 관광진흥법 개정 권고
2020)	이용규, 김용완	-장애인의 접근가능한 관광을 위한 국내외 사례 연구 -문헌 고찰을 통한 국내외의 접근가능한 관광 사례 분석에 따른 시사점 제시
2021	UNWTO, ONCE, UNE	-접근가능한 관광을 위한 스탠더드 공표 -접근가능한 관광 핵심 요구사항으로는 서비스의 설계, 교육, 정보통신, 건물 환경에 대한 공동 기능 요구 사항, 셀프서비스 기계 사항으로 구분하여 설명하고 있음
2021	김제선, 황성완, 문상혁	-지방자치단체의 무장애 도시조성을 위한 자치입법의 지향점 연구 -도시조성 관련 조례의 현황과 문제점 그리고 방향성 제시

출처: 연구자 작성

2. 계층화분석과정을 활용한 선행연구

허병선, 윤지민(2021)은 코로나19 이후의 무장애 관광정책의 우선순위에 대하여 AHP 분석을 통하여 도출하였다. 문헌조사를 통해 물리적 환경 개선, 정보 접근성 보장, 맞춤형 콘텐츠 개발, 교육·서비스 지원의 4가지 정책영역(계층2)을 선정하였다. 선정된 정책영역을 토대로 델파이(Delphi) 조사를 통해 17가지의 정책 세부과제(계층3)를 도출하였다. 정책영역과 정책 세부과제를 가지고 쌍대비교를 통해 우선순위를 도출하였다. 정책영역의 우선순위로는 물리적 환경 개선, 정보 접근성 보장, 맞춤형 콘텐츠 개발, 교육 및 서비스 지원 순으로 중요도가 높았다. 공공부문 전문가 응답과 민간부문 전문가의 응답의 결과가 다르게 나타났다. 민간부문에서는 맞춤형 콘텐츠 개발이 교육 및 서비스 지원보다 높게 나타났으며 물리적 환경 개선 보다 정보 접근성 보장이 더 중요하다고 나타나는 차이를 보였다. 정책 세부과제 우선순위에서는 관광지 내 이용시설 및 편의시설 개보수, 관광지 내 보행환경 개선 그리고 온·오프라인 안내 체계구축 순으로 중요도가 높았다. 한정된 예산안에서 정책을 진행해야 하는 무장애 관광정책에 있어 우선순위를 파악하는 것이 굉장히 중요하다 제안하였다.

정승훈, 김종남(2019)은 중국 크루즈 관광객이 사드 사태 이후 방한이 금지된 상황에서 제

주특별자치도의 크루즈 관광정책 우선순위에 대하여 연구하였다. 총 교수 및 연구원, 지방자치단체 및 공사, 크루즈 업계의 전문가를 대상으로 총 3회의 설문조사를 실시하였다. 총 3회의 교수 및 연구원, 지방자치단체 및 공사, 크루즈 업계 등의 전문가 집단을 대상으로 전문가 조사를 실시하였다. 15개의 세부과제의 쌍대비교를 통하여 AHP 분석을 실시하였다. 그 결과 기항지 관광프로그램 다양화 및 차별화, 크루즈 관광객 대상 안내 편의 제공, 크루즈 관광객 대상 교통편의 제공, 크루즈 관광시장 다변화, CIQ 인력 확대 및 출입국절차 간소화, 크루즈 관광상품의 저가 관광구조 개선 등의 순으로 중요하다는 분석 결과가 도출되었다.

김영남(2021)은 제주도의 해양레저관광 활성화 정책의 우선순위에 대하여 연구하였다. 선행연구를 토대로 해양레저관광 활성화 정책요인에 대한 계층모형을 도출하였다. 도출된 4가지 정책영역과 12가지 정책 세부과제를 쌍대비교하여 다음과 같은 정책 우선순위 분석 결과를 도출하였다. 제주 해양레저관광 활성화 정책영역은 해양레저관광 인프라 확충 정책, 해양레저관광 산업화 지원정책, 해양레저관광 대중성 향상 정책, 해양레저관광 콘텐츠 육성정책 순으로 중요하다는 분석 결과가 도출되었다. 세부과제로는 지역 어민과의 상생 방안 마련 정책, 거점별 소규모 마리나 시설 확충 정책, 해양레저관광 체험 프로그램 운영, 해양레저관광 인력양성 교육, 해양레저관광 공간 정비 사업순으로 중요하다는 결과가 도출되었다.

송재호, 남윤섭, 임화순(2013)은 AHP를 활용한 제주관광 강화정책 중요도 연구에서 제주 지역 관광 강화를 위한 정책 우선순위에 관하여 연구하였다. 선행연구와 전략 캔버스 분석(ERRC)을 통해 51개의 정책과제를 도출하였다. 도출된 정책과제를 지역 전문가 및 브레인스토밍을 통하여 4가지 정책영역과 23개의 정책 세부과제로 구분하여 계층구조를 설정하였다. 도출된 계층구조로 학계, 연구기관, 업계별 전문가를 선정하여 쌍대비교를 통하여 AHP 분석을 하였다. 정책영역은 제주만의 특성 있는 자원개발 및 활용, 관광산업의 복융합화를 통한 산업영역 확대, 선진화된 관광 정책추진체계 구축, 관광 시장의 다양화와 중국 시장 확대 순으로 중요하다는 결과가 도출되었다. 세부과제로는 제주만의 독특한 매력적 관광 상품 활성화, 제주도 특성을 반영한 관광 개발 및 활용, 제주도 자연, 경관에 조화된 개발 추진이 가장 우선으로 도입되어야 한다는 결과가 도출되었다.

문경중, 이성호(2015)는 제주특별자치도 민선 6기 도지사의 관광 관련 선거 공약을 중심으로 관광 산업 정책의 우선순위에 대하여 도출하였다. 제주특별자치도 민선 6기 도지사의 관광 산업 정책은 문화와 생태, 힐링과 휴양이 어우러진 관광산업 육성, 의료관광산업 활성화, 크루즈 산업 육성으로 정책영역을 구분하였고 12개의 세부과제를 제시하였다. 30명의 행정 공무

원, 30명의 업체 관계자, 30명의 학계 및 연구기관의 전문가를 표본으로 하여 66부의 유효설문지로 AHP 분석을 진행하였다. 분석 결과로는 문화와 생태, 힐링과 휴양이 어우러진 관광산업 육성, 의료관광산업 활성화, 그리고 크루즈 산업 육성 순으로 중요하다는 결과가 도출되었다. 세부과제 분석 결과로는 체험형 관광 자원 개발, 문화관광·생태관광 활성화, 올레길 관광 내실화가 우선으로 도입되어야 한다는 결과가 도출되었다.

최용복, 부창산, 김민철(2012)은 제주도에 딸린 무인도 중 가장 큰 섬인 차귀도의 관광 자원화를 위한 우선순위에 관하여 연구하였다. 선행연구를 바탕으로 분야별 중요 요소를 도출하여 계층구조를 형성하였다. 총 14부의 유효설문지를 통하여 다음과 같은 우선순위를 도출하였다. 차귀도 바다목장 관광 자원에 있어서는 생태체험 30.6%, 낚시 활동 23.1%, 종묘 방류 체험 및 문화 체험이 각각 14.9%, 다이빙 및 해주유람이 각각 8.3%로 가장 우선으로 도입되어야 한다는 결과가 도출되었다.

〈표 2-8〉 AHP 기법을 활용한 선행연구

년도	연구자	연구내용 및 특성
2012	최용복, 부창산, 김민철	-제주도에 딸린 무인도 중 가장 큰 섬인 차귀도의 바다목장 관광 자원화 발전방안 연구 -차귀도 바다목장의 관광 개발을 위한 자원의 우선순위 제시
2013	송재호, 남윤섭, 임화순	-제주 관광 강화정책 중요도 연구 -제주지역 관광 강화를 위해 제주도의 관광정책 우선순위 제시
2015	문경중, 이성호	-제주특별자치도 민선 6기 도지사의 관광 관련 선거 공약을 중심으로 관광산업 정책 우선순위 제시
2019	정승훈, 김종남	-사드 사태 후 중국 크루즈 방문객의 방한이 중단된 제주특별자치도의 크루즈 관광정책 전략 우선순위를 크루즈 관광마케팅 및 관광수용태세 측면에서 연구하여 정책 우선순위 제시
2021	김영남	-제주도의 해양레저관광 활성화 정책의 우선순위에 대하여 연구 -해양레저관광 선행연구를 토대로 해양레저관광 활성화 정책 우선순위 제시
2021	허병선, 윤지민	-포스트 코로나 시대 무장애 관광정책 우선순위 연구 -열린관광지를 중심으로 무장애 관광정책의 정책영역과 세부과제 및 우선순위 제시

출처: 연구자 작성

제3장 국내 접근가능한 관광정책 현황 분석

제1절 중앙정부의 접근가능한 관광정책

1. 장애물 없는 생활환경 인증

장애물 없는 생활환경 인증(Barrier Free 인증)은 장애물이 없는 생활환경을 만들고 인증 받는 것이다. 우리나라는 2007년부터 국토교통부와 보건복지부의 주관으로 본 사업을 시작하였다(김명아, 전주열 & 장원규, 2019). 본 사업은 장애인, 노약자, 임산부, 일시적 장애인 등의 시설에 대한 물리적 접근에서부터 이용까지 편리하게 하는 것이다. 즉, 모두가 물리적 장벽 없이 이용 가능한 시설에 본 인증이 부여된다. 장애인, 노인 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법 제10조의 2에 의거 <표 3-1>에 포함된 시설은 의무적으로 장애물 없는 생활환경 인증을 받아야 한다.

<표 3-1> 장애물 없는 생활환경 인증 의무 기관 1

장애인, 노인 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법 제10조의 2	
1	국가나 지방자치단체가 지정·인증 또는 설치하는 공원 중 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」 제2조 제3호 가목의 도시공원 및 같은 법 제2조 제4호의 공원시설
2	국가, 지방자치단체 또는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관이 신축·증축(건축물이 있는 대지에 별개의 건축물로 증축하는 경우에 한정한다)·개축(전부를 개축하는 경우에 한정한다) 또는 재축하는 청사, 문화시설 등의 공공건물 및 공중이용시설 중에서 대통령령으로 정하는 시설
3	국가, 지방자치단체 또는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 외의 자가 신축·증축·개축 또는 재축하는 공공건물 및 공중이용시설로서 시설의 규모, 용도 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 시설

출처: 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(2021)

또한 교통약자의 이동편의 증진법 제17조의2에 의거 <표3-2>에 해당하는 자가 설치하는 대상 시설은 의무적으로 장애물 없는 생활환경 인증을 받아야 한다. 교통약자의 안전하고 편리한 이동을 위하여 교통수단과 여객시설 및 도로 계획 또는 시, 군, 구 및 대통령령으로 정하는 지역에 의하여 장애물 없는 생활환경 인증을 하고 있으나 의무는 아니다. 따라서 장애물 없는 생활환경 인증 의무 시설을 종합해보면 이처럼 의무화가 되는 시설이나 지역은 상대적으로 적은 현실이다.

〈표 3-2〉 장애물 없는 생활환경 인증 의무 기관 2

교통약자의 이동편의 증진법 제17조의 2	
1	국가·지방자치단체
2	「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관
3	「지방공기업법」에 따른 지방공기업
4	「사회기반시설에 대한 민간투자법」 제2조 제8호에 따른 사업시행자

출처: 교통약자의 이동편의 증진법(2022)

열린관광환경 조성을 위한 법제 연구(김명아, 전주열 & 장원규, 2019)에 의하면 무장애 관광 인증제도의 인증 의무화 강화가 필요하다는 관광정책 추진 방향을 도출하였다. 관광 향유권을 보장하기 위하여 장애물 없는 생활환경 인증의 의무화되는 기관, 이동 수단 그리고 지역의 범위가 확대되어야 할 것으로 보인다. 제주도에 있어서도 장애물 없는 생활환경 인증 확대가 필요하다.

2. 열린관광지 조성사업

문화체육관광부는 균등한 관광 활동 여건을 만들어 모든 국민에게 동등한 관광 향유권을 보장하고자 2015년부터 열린관광지 조성사업을 추진하고 있다(문화체육관광부, 2022). 또한 본 사업으로 인하여 고령화 사회에 대비하고 관광환경을 개선함으로써 미래 관광산업 수요변화에 능동적으로 대처할 수 있을 것으로 예상된다(문화체육관광부, 2022).

열린관광지 조성사업은 모든 관광 취약계층(장애인, 고령자, 영유아 동반가족, 임산부 등)이 관광지 이용에 물리적, 심리적 장벽이 없게 무장애 관광지로 만드는 사업이라 명시하고 있지만 실질적으로는 모든 측면의 접근에 대한 장벽을 없애는 것으로 접근가능한 관광지로 만든다고 할 수 있다. 이에 본 사업은 모든 사람에게 관광 향유권을 제공할 수 있을 것으로 예상된다.

한국관광공사의 2020년, 2021년 열린관광지 조성사업 컨설팅 및 관리 감독 용역 제안요청서 및 과업내용서(한국관광공사, 2020)에 의거 본 사업의 목적은 다음과 같다. 첫 번째, 전 국민의 균등한 여가 활동 여건 조성으로 인한 관광 향유권 보장이다.(한국관광공사, 2020) 두 번째, 관광 인프라의 점진적 개선 및 사회적 인식 제고를 통한 고령사회 및 미래 관광산업 수

요에 대비하는 것이다(한국관광공사, 2020). 본 사업의 지원 내용은 물리적 환경 개선 지원, 관광콘텐츠 발굴 지원, 관광 정보 접근 체계구축, 그리고 종사자 교육 지원으로 나눈다. 세부 사업 내용은 <표3-3>과 같다.

<표 3-3> 열린관광지 사업 내용

열린관광지 사업 내용	
물리적 환경 개선	관광지 내 이용시설 및 편의시설 개·보수(화장실·주차장·수유실 등)
	관광지 내 보행환경 개선(평탄화, 경사로, 단차 제거 등)
	숙박·음식점·쇼핑 시설 등 이용 가능한 주변 시설 조성
정보 접근성 보장	웹·모바일 플랫폼(독립적인 무장애 관광 정보 제공 플랫폼) 구축
	무장애 DB 개선(현행화, 신규정보 발굴) 및 표준화
	안내 체계구축(촉지형 안내판, 점자 가이드북, 픽토그램, 리플릿 등)
맞춤형 콘텐츠 개발	장애 유형별 체험형 특화 콘텐츠 개발(시·청각, 발달장애를 위한 콘텐츠)
	고령자·가족 중심 맞춤형 여행 프로그램 확대
	무장애 여행상품 개발 및 전문여행사 육성(인증제 도입)
교육·서비스 지원	무장애 관광 전문 인력 양성 및 인식 개선 교육
	무장애 관광(열린관광지) 국내외 홍보
	무장애 관광환경 조성 표준 매뉴얼 개발
	나눔 여행 및 취약계층 여행 지원

출처: 허병선·윤지민(2021)

열린관광지는 2022년까지 총 112개소가 선정되었고 92개소가 조성 완료되었고 20개소가 공사 진행 중이다(파이낸셜뉴스 기사, 2022년 8월 22일). 선정된 112개의 관광지는 다음 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 2015~2022 열린관광지 112개소

연도	광역시	기초	관광지	연도	광역시	기초	관광지
2015	대구	중구	근대역사골목	2016	강원	강릉	모래시계공원
	경기	용인	한국민속촌		충남	보령	대천해수욕장
	전남	곡성	섬진강 기차마을		전북	고창	선운산도립공원
	전남	순천	순천만 자연생태공원		전남	여수	오동도
	경북	경주	보문관광단지		경남	고성	당항포관광지
	경남	통영	한려수도조망케이블카				

연도	광역시	기초	관광지	연도	광역시	기초	관광지
2017	울산	중구	십리대숲	2018	부산	해운대구	해운대해수욕장
	경기	양평	세미원		경기	시흥	갯골생태공원
	강원	정선	삼탄아트마인		강원	동해	망상해수욕장
	전북	완주	삼례문화예술촌		충남	부여	궁남지
	경북	고령	대가야 역사테마파크		충남	아산	외암마을
	제주	서귀포	친자연 폭포		전북	무주	반디랜드
					전남	여수	해양공원
			전남		영광	백수해안도로	
			전남		장흥	편백우드랜드	
			경남	산청	진통한방테마파크		
			경남	함양	상림공원		
			경남	합천	대장경기록테마파크		
2019	강원	춘천	남이섬, 물레길 킹카누, 소양강 스카이워크, 박사마을 어린이 클럽핑장	2020	경기	수원	수원화성연무대, 수원화성장안문, 화성행궁
	전북	전주	전주 한옥마을, 오목대, 전주향교, 경기전		강원	강릉	강릉커피거리, 경포해변, 연곡솔향기캠핑장
	전북	남원	남원 관광지, 국악의 성지, 지리산 허브밸리, 백두대간 생태교육장 전시관		강원	속초	속초해수욕장관광지, 아바이마을
	전북	장수	방화동 자연휴양림, 장수 누리파크, 와룡 자연휴양림, 뜰봉샘 생태관광지		강원	횡성	횡성호수길5구간, 유현문화관광지
	경남	김해	가야테마파크, 낙동강 레일파크, 봉하마을, 김해한옥체험관		충북	단양	다리안관광지, 온달관광지
			전북		임실	임실치즈테마파크, 옥정호의아날	
			전남		완도	신지명사십리해수욕장, 완도타워, 정도리구계동	
			경남		거제	수협효시공원, 포로수용소유적공원평화파크, 칠천량해전공원	
			제주		서귀포	서귀포치유의숲, 사려니숲길삼나무숲, 붉은오름자연휴양림	
2021	경기	고양	행주산성, 행주송학커뮤니티센터, 행주산성역사공원	2022	인천	중구	개항장역사문화공간, 월미문화의거리, 연안부두해양광장, 하나개해수욕장
	강원	강릉	허균·허난설헌 기념공원, 통일공원, 솔향수목원		전북	진안	마이산도립공원남부, 마이산도립공원북부
	충북	충주	충주세계무술원, 충주호체협관광지, 중앙탐사적공원		전북	전주	전주동물원, 전주남부시장, 덕진공원
	전북	군산	시간여행마을, 경암동철길마을		전북	남원	광한루원, 남원항공우주전문대
	전북	익산	교도소세트장, 고스락		전북	부안	변산해수욕장, 모항해수욕장
	전북	순창	강천산군립공원, 향가오토캠핑장		충남	예산	예당관광지, 대흥슬로시티, 봉수산자연휴양림&수목원
	전남	순천	순천만국가공원, 드라마촬영장, 낙안읍성		충북	청주	청주동물원, 명암유적지
	대구	달성	비슬산군립공원, 사문진주막촌		충북	제천	청풍호반케이볼카, 청풍호유람선

출처: 문화체육관광부(2022)

본 사업 공모는 행정구역 내 최소 2개소부터 최대 4개소의 관광지점을 하나의 관광권역으로 묶어서 신청 가능하다(문화체육관광부, 2022). 선정 심사 기준으로는 관광매력도, 무장에 관광환경 충족도, 개선 계획 등이 고려된다. 선정 세부 기준은 <표 3-5>와 같다.

<표 3-5> 열린관광지 심사기준표

평가항목	평가 요소	배점	세부 심사내용
관광매력도 (40)	차별성	20	관광지의 차별성, 관광지 주변 인프라, 관광지 정보 제공 및 홍보 방법, 이용 편의성, 축제 및 이벤트, 관광객 체험 프로그램 등
	과급력	10	총 방문객 및 방문객 증가율(산정 근거 제시), 지역경제 활성화의 영향력, 관광지 브랜드 영향력 등 지원 시 과급력 등
	운영역량	10	웹 접근성, 시설관리 수준, 인적자원관리 수준, 경영성과 등
무장에 관광환경 충족도 (40)	무장에 관광환경 현황	40	주출입구 현황, 장애인 화장실 현황, 수직/수평 이동 현황, 매표소/주차장 등 시설 현황 및 사용 만족도, 장애인이 사용 가능한 주변 숙박 및 음식점 현황 등
개선 계획 (20)	계획의 타당성	10	개선시설 선정 타당성, 투자재원조달의 합리성, 개선 계획의 구체성 및 실행 가능성, 사후 관리계획의 타당성 등
	개선 의지	5	자부담 비율, 자원 조달 의지, 개선 의지 등
	개선 효과성	5	계획된 개선을 통한 기대효과

출처: 정병욱(2015)

열린관광지의 주요 지원 내용은 <표 3-6>과 같이 국비 지원, 맞춤형 컨설팅 지원, 교육지원 및 홍보 지원으로 구분된다. 국비 지원에 있어 열린관광지에 선정되면 개소당 2.5억 원 이상의 지방비를 매칭해야 하며, 관광권역별 사업비 총액 범위 내에서 각 개소의 예산 비율은 조정 가능하다(문화체육관광부, 2022). 하지만 제주도는 제주관광진흥기금을 두고 있어 국비 지원은 없다. 제주도에서 열린관광지에 선정되면 예산지원은 제외하고 사업 계획 수립 컨설팅, 열린관광 안내도 제작, 나눔 여행 지원, 종사자 인식개선 교육 등의 혜택은 지원된다(문화체육관광부, 2022).

<표 3-6> 열린관광지 사업 지원 내용

지원내용	
국비 지원	자치단체 자본 보조 지원
	이용 및 편의시설, 주요 동선 개선, 특화 체험형 관광콘텐츠 개발에 사용
맞춤형 컨설팅 지원	열린관광지 선정 시 BF(무장애) 전문가의 사업계획수립 컨설팅 지원
	설계도 감수, 현장 개선을 위한 단계적 방문 지원
교육지원	관광지 종사자, 문화관광해설사 등 서비스 교육 진행
홍보 지원	조성 완료 시 열린관광지 나눔 여행 추진
	DB(무장애 관광 플랫폼) 업데이트 지원

출처: 문화체육관광부(2022)

열린관광지 조성사업 공모에는 사업 후 관리 단계에 대하여 명시하고 있다. 2022년 열린관광지 공모에 의하면 사업 후 관리 단계에는 <표 3-7>과 같이 3가지 방법이 제시되었다.

<표 3-7> 2022년 열린관광지 공모 사업 후 관리 단계

2022년 열린관광지 공모 사업 후 관리 단계	
1	선정된 자치단체는 열린관광지 조성 후에도, 자가 점검 체크리스트 활용하여 성실히 사업지를 점검하고 개선하기 위해 노력하여야 함
2	선정된 자치단체는 문화체육관광부, 한국관광공사가 자가 점검 체크리스트 결과 및 개선사항을 요청할 시 적극 협조하고 관련 자료를 제출하여야 함
3	선정된 자치단체는 열린관광 환경 조성을 위해 추진하는 홍보(나눔 여행 등) 및 서비스 개선(종사자 교육 등) 사업에 적극 협조하여야 함

출처: 문화체육관광부(2021)

2023년 열린관광지 공모에는 <표3-8>과 같이 전년도 공모에 비해 4번과 5번의 두 가지 사항이 추가되었다. 2023년 열린관광지 공모에서는 2022년 열린관광지 공모 보다 사업 후 관리에 대하여 다양한 방법을 제시하였다.

<표 3-8> 2023년 열린관광지 공모 사업 후 관리 단계

2023년 열린관광지 공모 사업 후 관리 단계	
1	선정된 자치단체는 열린관광지 조성 후에도, 자가 점검 체크리스트 활용하여 성실히 사업지를 점검하고 개선하기 위해 노력하여야 함
2	선정된 자치단체는 문화체육관광부, 한국관광공사가 자가 점검 체크리스트 결과 및 개선사항을 요청할 시 적극 협조하고 관련 자료를 제출하여야 함
3	선정된 자치단체는 열린관광 환경 조성을 위해 추진하는 홍보(나눔 여행 등) 및 서비스 개선(종사자 교육 등) 사업에 적극 협조하여야 함
4	열린관광지 사업을 통해 조성된 이용 편의시설과 관광콘텐츠는 조성 완료 이후 3년 이상 운영관리하여야 함
5	사업 완료 후 열린관광지와 관련된 무장에 관광 정보를 지속 제공하여야 하며, 지자체 홈페이지 및 자체 관광지 정보 채널, 한국관광공사 운영 열린관광 플랫폼 등에 적극 홍보하여야 함

출처: 문화체육관광부(2022)

이처럼 정부에서 진행되는 사업은 진행 상황뿐만 아니라 사업 후 관리가 시간이 지날수록 중요해진다는 것을 볼 수 있다.

관광 약자가 인구의 29%를 차지하는 우리나라는 2015년 열린관광지 조성사업을 기점으로

열린관광이 크게 발전하였다(열린관광 모두의 여행 홈페이지, 2022년 8월 10일 접속). 2025년 이후 우리는 초고령사회로 진입하며 장애인의 인구도 늘어나고 있으므로 무장애 관광의 필요성은 더욱 강조되고 있으며 이를 위해 관광환경의 개선이 필요하다(열린관광 모두의 여행 홈페이지, 2022년 8월 10일 접속). 이렇듯 미래 관광 사업의 수요변화에 따라 제주도 또한 이에 적합한 열린관광지 정책을 시행 후 적절한 관리 체계를 갖춘 정책이 필요하다 사료된다.

3. 무장애 관광도시 조성사업

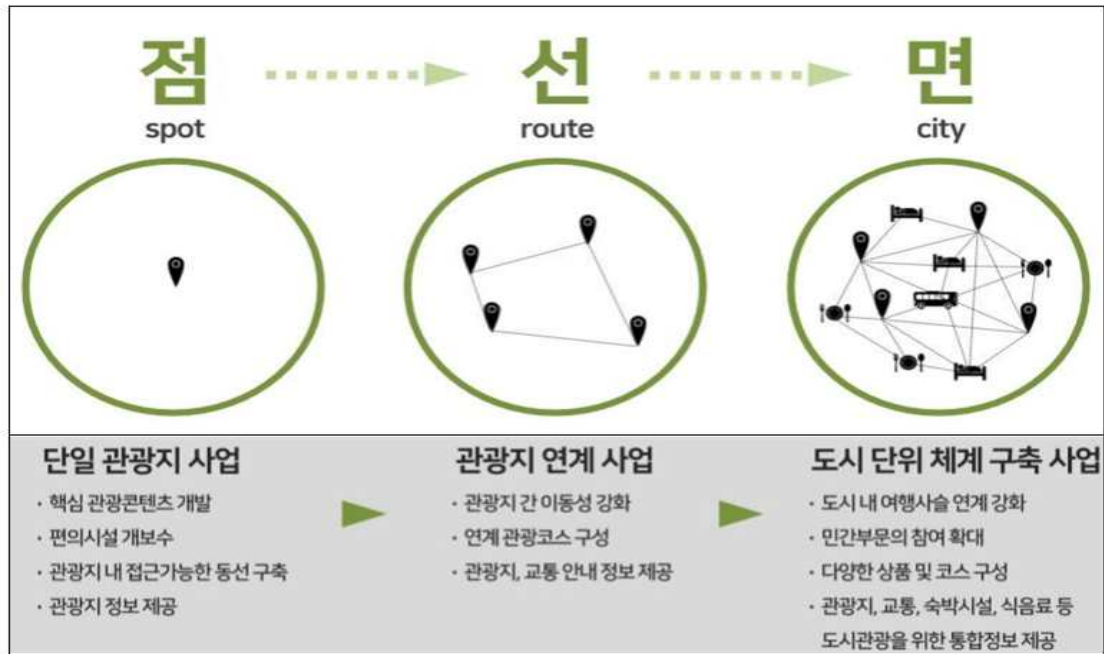
무장애 관광도시 조성사업은 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 일시적 이동 약자 등 모든 관광객의 이동이나 시설 이용 및 정보 접근에 제약 없이 관광 활동을 영위할 수 있는 관광도시를 조성하는 것이다(문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022). 무장애 관광도시 사업은 관광 취약계층의 평등한 관광 향유권을 도시 차원에서 제공하기 위하여 문화체육관광부에서 2022년에 시작하였다. 또한 사회가 고령화됨에 따라 무장애 관광도시의 수요도 늘어나고 있는 현실이다. 따라서 무장애 관광도시 형성은 지역 경쟁력을 높일 수 있을 것으로 예상된다.

열린관광지 조성사업은 하나의 관광지를 접근가능한 관광지로 개발하는 데 비해 무장애 관광도시 조성사업은 관광지와 도시 내 관광 인프라(숙박, 식음료, 관광 자원, 쇼핑, 교통 등)를 접근가능한 관광 네트워크로 만드는 것이다. 따라서 본 사업은 종합적이며 체계적 민관협력 관광 네트워크를 제공하게 될 것으로 예상된다. <그림 3-1>은 다음 사업이 추구하는 도시 단위의 무장애 관광 네트워크에 대해 잘 설명하고 있다. <그림 3-1>의 점은 관광지 내에서의 무장애 관광지 개발이다. 선은 관광지와 몇몇 관광 인프라 사이의 무장애 네트워크 형성이다. 마지막 면은 무장애 관광도시 조성사업이 추구하는 도시 단위에서의 모든 관광 인프라 사이의 무장애 네트워크 형성이다. 따라서 무장애 관광도시 조성사업은 열린관광지 조성사업보다 한 차원 높은 사업이다.

본 사업 또한 접근가능한 관광 사업임에도 불구하고 무장애 관광이라는 말을 쓰고 있다. 무장애 관광은 주로 물리적 장애 요소 제거에 중점을 두고 있으며 접근가능한 관광보다 협의적 개념이다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012). 따라서 본사업은 물리적 장벽 제거뿐만 아니라 포괄적인 모든 관광 활동을 접근가능하게 하기 위한 접근가능한 관광정책이라 볼 수 있다.

22년 무장애 관광도시 조성사업 공모 안내서에 의하면 무장애 관광도시 조성사업은 관광교

통 환경 개선, 관광 인프라 개선, 관광 서비스 개선 등을 제시하였다(문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022). 제시된 자세한 내용은 <표 3-9>와 같다.



<그림 3-1> 무장애 관광도시 조성사업 특징

출처: 문화체육관광부 · 한국관광공사(2022)

<표 3-9> 무장애 관광도시 조성사업 내용

무장애 관광도시 조성사업 내용		
관광교통 환경 개선	무장애 관광교통 수단 구축, 관광 약자 차량 탑승을 위한 편의시설 정비, 보조 교통수단 도입	
관광 인프라 개선	관광 인프라 구성 요소의 접근 가능성 및 서비스 연계 체계 강화	
관광 서비스 개선	관광 정보 제공	안내센터 구축을 통한 맞춤형 안내와 활동 보조기기 보관 대여 서비스 제공
	관광 상품 활성화	관광 약자 유형별 맞춤형 무장애 여행상품 개발 및 운영 지원
	전문 인력 양성	무장애 관광 코디네이터, 트레블 헬퍼 양성 및 교육

출처: 문화체육관광부 · 한국관광공사(2022)의 내용 재구성

본 사업은 선정된 도시당 3년 동안 진행되며 최대 40억 원까지 지원된다. 2022년 첫 공모에 선정된 도시는 강릉시다.

무장애 관광도시 조성사업은 모든 사람에게 관광 향유권 제공과 도시 관광 경쟁력을 확보

하기 위해 시작되었다. 또한 본 사업은 한 관광지를 무장애 관광지로 만드는 것에 한정되지 않고 도시 차원으로 확대시켰다. 관광사업이 중요시되는 제주특별자치도에는 다음과 같은 사업 진행은 꼭 필요하다고 사료된다. 하지만 본 사업은 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제246조(관광진흥개발기금 등에 관한 특례)에 따라 제주도는 사업 신청 대상에서 제외된다고 명시하고 있다. 본 사업이 도시관광경쟁력을 높이고 평등한 관광 향유권을 제공함으로써 제주도는 본 사업과 같은 사업을 자생적으로 실행할 방법을 찾아야 한다. 따라서 본 연구는 제주도의 접근가능한 관광정책 우선순위를 연구함으로써 제주도에서 우선으로 실행되어야 할 접근가능한 관광정책 만들기에 도움이 될 것으로 사료된다.

〈표 3-10〉 열린관광지 조성사업과 무장애 관광도시 조성사업

사업	열린관광지 조성사업	무장애 관광도시 조성사업
시행 시작 연도	2015년	2022년
공간적 범위	관광권역, 관광지	도시
추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> -전 국민의 균등한 여가 활동 여건 조성으로 관광 향유권 보장 -고령사회 대비 관광 인프라의 점진적 개선 및 사회적 인식 제고를 통해 미래 관광산업의 수요변화에 능동적으로 대처 	<ul style="list-style-type: none"> -무장애 관광도시 조성을 위한 관광 약자의 관광 향유권 확대 및 지역 관광 경쟁력 제고 -관광 약자의 수요를 최우선으로 고려한 관광 수용태세 개선 -관광 목적지 경쟁력 강화 및 지역경제 활성화 -여행 가치사슬 연계성 강화를 통한 무장애 관광산업 확산
지원 내용	<ul style="list-style-type: none"> -관광지점별로 진입지점부터 주요 관광시설·편의시설까지 무장애 동선 조성 -관광지점별 체험형 열린 관광콘텐츠 확보 -확보된 동선을 바탕으로 리플렛 등 온오프라인 정보 제공강화 -관광지 종사자·공무원 대상 열린관광 교육 추진 	<ul style="list-style-type: none"> -관광 약자의 주요 관광거점 간 자유로운 이동을 위한 전반적인 무장애 관광교통 환경 개선 -관광 활동에 수반되는 숙박·식음료·쇼핑 등의 구성 요소가 유기적으로 연결될 수 있도록 접근 가능성 및 서비스의 연계 체계 강화 -안내센터 구축을 통한 관광 약자별 맞춤형 관광 안내 및 관광 활동에 필요한 활동 보조기기 보관·대여 서비스 등 제공 -도시 내 관광 자원 연계한 관광 약자 유형별 맞춤형 무장애 여행상품 개발 및 운영 지원 -관광 약자의 관광 활동을 지원하기 위한 전문 인력 양성 및 교육 등
지원 금액	2.5억 원	40억 원

출처: 한국관광공사(2020), 문화체육관광부·한국관광공사(2022)의 내용 재구성

제2절 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책

관광이 특화된 제주도에서는 2013년 5월 15일 접근가능한 관광사업 조례를 지자체 중 가장 먼저 제정하였다(김향자,2019). 조례의 추진 목적으로는 제주도의 관광 약자를 위한 접근가능한 관광환경을 조성하여 관광 약자의 이동권과 접근권을 보장하려고 하였다(제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제1조, 2021). 제주특별자치도는 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제3조 제2항에 의거 <표 3-11>과 같은 내용을 지원한다 명시하고 있다.

<표 3-11> 제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례

제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제3조 제2항	
1	접근가능한 관광환경 조성의 기본 방향 및 목표
2	대상 시설의 확충 및 연차별 확대 방안
3	접근가능한 관광 상품 등의 개발·보급·육성 방안
4	접근가능한 관광환경 조성 전문 인력 양성 및 교육사업
5	접근가능한 관광환경 조성 모니터링 및 평가
6	접근가능한 관광환경 조성 및 활성화를 위한 홍보활동
7	관광 약자의 정보접근성 향상 방안
8	접근가능한 관광환경 조성에 필요한 재원확보 및 효율적 운용방안
9	접근가능한 관광사업의 육성 및 지원방안
10	그 밖에 접근가능한 관광환경 조성과 복지관광 활성화에 필요한 사항

출처: 제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제3조 2항(2021)

또한 제주도는 2017년 2월 장애물 없는 관광환경 조성계획을 공표하였다. 주요 계획 내용은 다음 <표 3-12>와 같다.

〈표 3-12〉 제주특별자치도 장애물 없는 관광환경 조성계획

정책 방향	추진과제	주요 내용
접점별 무장애 환경 조성	공영관광지	-관광 약자의 관광수요가 많은 관광지와 유료 관광지를 우선으로 정비 추진 (21년까지 유료 관광지 33개소 대상)
	사설 관광지	-시설 정비에 중점을 두어 화장실, 주출입구 경사로 정비 등 관광 약자들이 최소한 접근할 수 있는 환경 조성 -휠체어, 유모차 등 장비 자발적으로 비치토록 권고
	음식점	-관광 약자들이 최소한 접근성을 확보할 수 있도록 권고 추진 -화장실 등 우선으로 정비할 수 있도록 지원(업체 일정부분 자부담 원칙)
	숙박업소	-관광 약자들이 최소한의 접근성을 확보할 수 있도록 권고 추진 -일반숙박업 중심으로 정비 추진 -관광숙박업에서 관광 약자 전용 객실을 운영하도록 행정 지원 -공모를 통해 희망 업체 지원 -우수관광사업체 등 우선 지원, 업체에서 일정부분 자부담 원칙 (21년까지 130개소 추진)
	전세버스	-이용객 증가추세에 맞추어 연차별 지원 추진 (17년 2월 기준 2대 보유, 21년까지 4대 추가)
	렌터카	-가족 단위 관광 약자 관광 증가추세 고려 후 리프트 승합차 우선 지원 (21년까지 14대 추가) -승용렌터카 수를 고려하여 지원
	휠체어 무료 대여	-고령화 추세에 따른 휠체어 대여가 크게 증가하는 추세임을 감안하여 연차별 지속 확보 추진 -공·항만에서 임대하고 반납하는 시스템 도입 (16년까지 35개 보유, 21년까지 100대 추가)
안내·홍보 서비스 교육 추진	관광 약자 접근성 안내센터	-관광 약자가 접근하기 용이한 관광시설, 음식, 숙박 안내 등 복지관광 토탈콜센터 운영 -관광 약자 이동접근 실태 모니터링 실시 -복지관광 애플리케이션 운영, 홍보 안내 책자 발간 등
	관광 약자를 위한 홍보 강화	-관광 약자 전용 앱 「장애in제주」개발 (위치기반 서비스, 시각장애인 음성인식 지원 서비스, 픽토그램 소개 등) -제주 관광 홈페이지 '놀멍쉬멍'을 통해 관광 약자 정보 제공 기능 강화
	인식개선 서비스교육 활성화	-관광종사원 대상 「제주 관광 서비스 아카데미」과정 내 관광 약자 인식개선 교육 정례적 운영
접근 가능한 관광환경 인증제	접근가능한 관광환경 인증제 추진	-무장애 관광환경 시설 및 설비를 적극적으로 갖춘 시설 대상 인증 -인증 절차: 인증기관 지정→신청서 제출→실사 등 심사 → 인증서 교부 -관리 등의 절차 도입 인증 기간: 3년 유지

출처: 김향자(2019)

이처럼 제주특별자치도는 접근가능한 관광지 형성을 위하여 다양한 방법을 정책적으로 시도하고 있지만 결과는 아직 충분하지 못한 실정이다. 제주특별자치도는 관광 약자 도내외 관광환경을 조사하였다. 제주특별자치도는 관광 약자를 위한 편의시설 설치율이 전국 평균인 80.2%보다 낮은 77.8%로 나타났고, 설치된 편의시설 중 법적 기준에 적정하게 설치된 비율인 적정 설치율은 전국 평균 74.8%보다 낮은 72.2%로 나타남으로써 관광산업이 지역 주요 산업임을 고려해 볼 때 이에 대한 개선이 필요하다 보았다(제주특별자치도, 2021). 다음 조사에서는 제주도의 접근가능한 관광환경이 점차 나아지고 있지만 그 증가 폭이 낮은 상황이며 아직 관광 약자를 위한 관광환경은 열악한 상황임을 보여주었다(제주특별자치도, 2021). 제주도는 여러 가지 접근가능한 관광정책을 시행하고 있지만 아직 접근가능한 관광환경이 저조하다고 할 수 있다. 이럴 때는 여러 가지 정책을 진행하는 것보다 정책의 우선순위를 따져 우선시 되는 정책을 시행 함으로써 더 중요하다고 생각되는 정책부터 시행하는 것이 효과적인 결과를 불러올 것이다. 따라서 본 연구는 제주도에서 시행되어야 하는 모든 접근가능한 관광정책을 구상하는 것이 아닌, 우선으로 도입되어야 하는 중요 정책에 대해 알아보겠다.

제4장 연구 방법

제1절 분석의 틀

본 연구의 목적은 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 우선순위를 알아보고자 함에 있다. 따라서 접근가능한 관광에 관한 선행연구와 사전 조사를 바탕으로 계층구조를 설정하였고 계층 집단 간의 우선순위를 도출하기 위하여 다음과 같이 연구를 설계하였다.

연구 진행은 사전 조사, 계층구조 설정, 설문조사, 분석 결과 도출 순으로 구성하였다. 세부 내용은 다음과 같다.

첫째, 사전 조사단계로 AHP 조사를 하기 위한 계층구조를 도출하기 위해 접근가능한 관광정책에 대한 국내·외 문헌을 고찰하였다. 문헌 고찰의 결과 물리적 환경 개선 지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광콘텐츠 발굴 지원, 관광종사자 교육 지원, 그리고 제도적 지원 체계 구축이라는 5가지 정책영역을 도출하였다. 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책을 목표인 1계층으로 설정하였고 다음 5가지 정책영역을 2계층으로 설정하였다.

둘째, 2계층의 정책영역에 대한 세부 항목을 알아보기 위하여 1차 델파이 전문가 조사를 실시하였다. 1차 델파이 조사에서는 2계층의 정책영역에 대한 세부적인 지원정책 내용 2~3가지를 열린 질문 형식으로 물었다. 각각의 항목에 대하여 전문가들의 답변을 내용분석을 하였다. 그 결과 물리적 환경 개선 지원은 10가지, 관광 정보 접근체계 구축은 17가지, 관광콘텐츠 발굴 지원은 9가지, 관광종사자 교육 지원은 13가지 그리고 제도적 지원 체계 구축은 13가지의 세부 정책 내용이 도출되었다.

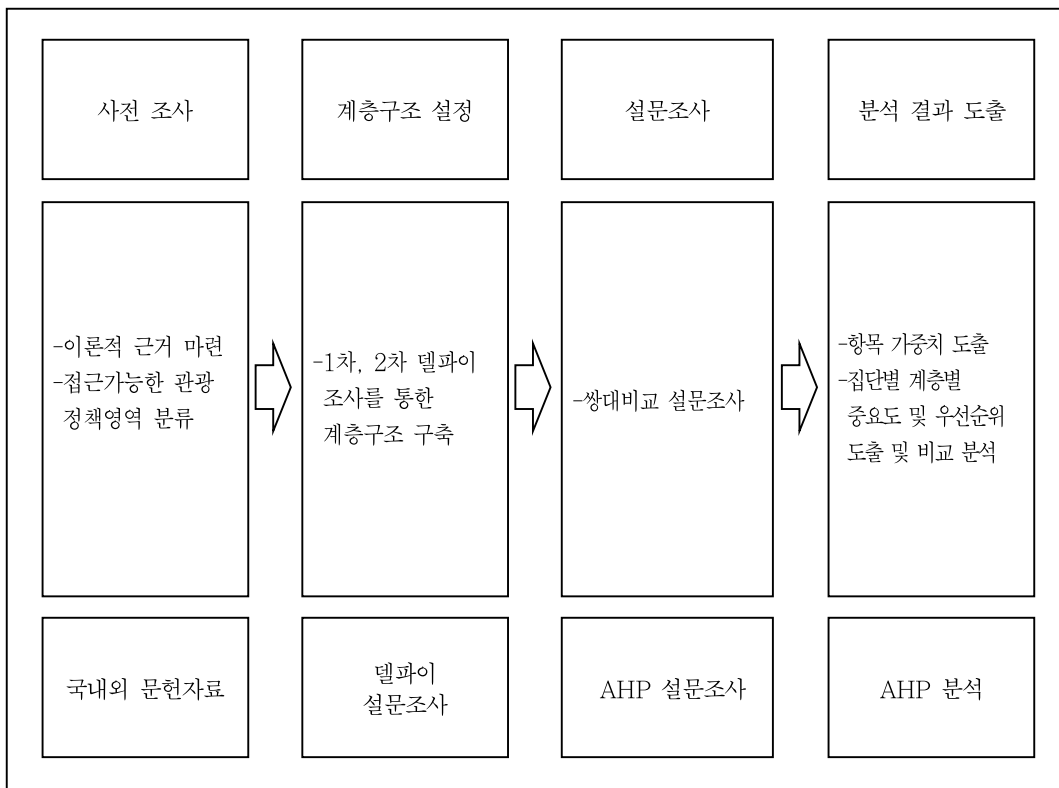
셋째, 도출된 모든 정책 세부 내용 중 전문가들이 더 중요하다고 생각하는 항목들을 추려내기 위하여 델파이 2차 조사를 하였다. 델파이 2차 조사에서는 리커트(Likert scale) 5점 척도를 활용하여 모든 정책 세부과제에 대한 중요도를 물었다. 정책 세부과제의 평균값이 정책영역의 평균값보다 높은 항목들을 전문가들이 중요하다고 판단하는 정책 세부과제임으로 그 세부과제들만 3계층으로 선택하였다. Saaty에 의하면 AHP의 쌍대비교에서는 각각의 요소가 서로 관련성이 없는 독립적인 요소여야 쌍대비교가 가능하다고 했다(Saaty, 2004). 따라서 선택된 항목 중 정책영역의 항목에 들어가야지 알맞은 항목들과 다른 세부과제 내용과 겹치는

항목들은 3계층에서 제외되었다.

그 결과 물리적 환경 개선 지원 4가지, 관광 정보 접근체계 구축 4가지, 관광콘텐츠 발굴지원 3가지, 관광종사자 교육 지원 6가지 그리고 제도적 지원 체계 구축 5가지의 정책 세부과제가 도출되었다. 이러한 방식으로 델파이 1차 2차 결과를 통하여 정책 세부과제인 3계층을 도출하였다. 즉, AHP 조사를 하기 위해 문헌조사 내용으로 2계층 도출하였고, 델파이 1차와 2차를 통하여 3계층을 도출하였다.

넷째, 전문가 상대로 도출된 계층구조 항목의 가중치와 우선순위를 알기 위하여 AHP 설문 조사를 시행하였다. 각 항목에 대하여 쌍대비교를 실시하여 각 항목의 가중치를 알아내었다.

마지막 단계로는 AHP 설문조사를 통해 각 정책 세부 항목의 가중치와 정책영역의 가중치 값을 가지고 집단별 계층별 중요도 및 우선순위를 분석하였다. 이를 모형으로 제시하면 <그림 4-1>과 같다.



<그림 4-1> 분석의 틀

제2절 조사 설계

1. 설문 항목 도출

본 연구는 제주도에 적합한 접근가능한 관광정책의 우선순위를 도출하는 것에 목적이 있다. 정책의 우선순위를 가리기 위해서는 쌍대비교를 통해 우선순위를 가리는 AHP 분석(계층화분석과정: Analytic Hierarchy Process)이 가장 효과적이다.

AHP 분석을 위해서는 계층구조를 설정해야 한다. 정책 목표를 1계층으로 설정하였고 제주특별자치도의 접근가능한 정책을 정책 목표로 두었다. 2계층은 1계층의 정책 목표를 이루기 위한 정책영역이다. 2계층은 문헌 고찰을 통하여 물리적 환경개선지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광콘텐츠 발굴 지원, 관광종사자 교육 지원, 그리고 접근가능한 관광 제도적 지원 체계 구축으로 5개의 정책영역을 도출하였다. <표 4-1>은 참고문헌들과 참고문헌에 포함되는 정책영역에 대하여 보여준다.

<표 4-1> 접근가능한 관광 정책영역 문헌자료

문헌	물리적 환경 개선 지원	관광 정보 접근체계 구축	관광콘텐츠 발굴지원	종사자 교육	제도적 지원 체계구축
모두가 접근가능한 관광 실현을 위한 열린관광지 추진현황과 과제 (정병욱, 2015)	●	●		●	
포스트 코로나 시대 무장애 관광정책의 우선순위 분석 (허병선 & 윤지민, 2021)	●	●	●	●	●
국제 접근가능한 관광 스탠더드 ISO-21902 (UNWTO, ONCE & UNE, 2021)	●	●		●	
2021년도 열린관광지 공모 (문화체육관광부, 2020)	●	●	●	●	●
22년 무장애 관광도시 조성사업 공모 안내서 (문화체육관광부 & 한국관광공사, 2022)	●	●	●	●	●
사례연구를 통한 접근가능한 관광 개선방안 (정광민, 손신욱 & 윤혜진, 2020)	●	●			●

문헌 고찰을 통해 5개로 분류된 정책영역은 다음과 같다.

① 물리적 환경 개선 지원

물리적 환경 개선은 관광 취약계층을 포함한 모든 관광객이 관광지 이용에 있어 불편함이 없도록 물리적인 장애물이나 장벽을 없애는 것이다. 휠체어를 쓰는 사람에겐 울퉁불퉁한 바닥, 문턱 또는 계단 등이 그 장소를 이용하는데 물리적 장벽이 될 수 있다. 즉, 이러한 장벽을 건축 또는 디자인 변경 등으로 모든 사람이 물리적 제약 없이 사용 가능하게 변경하는 것이 물리적 환경 개선이다.

② 관광 정보 접근체계 구축

접근가능한 관광 정보가 관광객의 관광 여부 의사결정에 관여하기 때문에 접근가능한 관광 정보는 물리적 환경 개선보다 더 중요 할 수 있다(Cavinato & Cuckovich, 1992; Darcy, 1998; Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis, 2008; 이봉구 & 쉴라 아귀럴, 2012). 정보 접근성 개선이란 관광지 이용을 편리하게 하는 모든 정보를 관광 취약계층 포함 모든 사람이 쉽게 접근할 수 있게 만드는 것이다. 정보 접근성 개선으로는 독립적인 무장애 관광 정보 플랫폼 형성, 장애인 및 노인가구 디지털 정보 인프라 구축지원 등으로 정보 불평등을 완화시킬 수 있다(허병선 & 윤지민, 2021) .

③ 관광콘텐츠 발굴 지원

1998년 12월 9일 대한민국 국회에서 채택된 대한민국 장애인 인권 헌장 제7장에 의하면 국가가 수립하고 시행하는 문화 제반 분야의 정책과 각 시설에는 장애인이 지닌 특수한 필요와 상황이 반드시 감안되어 이루어져야 한다(장애인 인권 헌장, 1998). 국가는 사회 구성원으로서 장애인의 평등한 문화예술의 참여를 보장해야 하는 것이다(김영희, 2016). 따라서 신체적 또는 감각적 접근이 어려운 관광 취약계층을 포함한 모든 사람이 이용 가능한 콘텐츠 개발은 시급한 실정이다. 모든 사람의 니즈와 원하는 것이 다르므로 그에 적합한 맞춤형 콘텐츠 개발 정책이 필요하다고 할 수 있다.

④ 관광종사자 교육 지원

관광지에서의 관광 취약계층을 위한 종사자 교육은 굉장히 중요하다. 이는 신체적 감각적

장애에 따라 대처해야 하는 행동이나 필요로 하는 것들이 다르기 때문이다. 이에 따라 관광지를 이용하는 데 불평등함을 느끼지 않도록 관광종사자의 도움이 필요하다고 할 수 있다. 시각 장애인에게는 음성 지원이 중요하고 또한 촉각으로도 정보를 얻을 수 있듯이, 각 관광 취약계층에 요구와 필요에 대응하여 어떠한 방식으로 효과적인 도움을 줄 수 있는지 이와 관련된 자세한 교육이 필요하다고 할 수 있다.

⑤ 제도적 지원 체계 구축

앞서 명시된 4가지 정책영역인 물리적 환경 개선 지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광콘텐츠 발굴 지원, 그리고 관광종사자 교육 지원 외에도 접근가능한 관광의 발전을 위해서는 많은 인적 재정적 관리적 지원이 필요하다. 그 예로 접근가능한 관광 인증제 사업 또는 사후 관리 체계 지원정책 등이 있다. 프랑스는 접근가능한 관광지 인증제도인 모두를 위한 관광지(Destination pour tous) 라벨 인증제도를 시행하고 있다. 모두를 위한 관광지 인증의 정책 가이드에 의하면 라벨 인증 후 다음과 같은 사후 관리 체계를 시행하고 있다(DGCS & DGE, 2018). 본 가이드에 따르면 관광지 기술위원회는 고객의 의견을 듣는 방법을 구축하고 관광객 방문 지표를 모니터링 해야한다. 기술위원회는 모두를 위한 관광지 인증 라벨이 붙은 영역에 대한 접근성을 개선하기 위해 다양한 개선방안을 마련 및 제안해야 한다. 제안 후 진행 과정에 대하여 정부에 보고해야 한다. 기술위원회는 5년 후 재허가를 받기 위한 성과 보고서를 작성해야 한다. 이렇듯 프랑스의 모두를 위한 관광지 인증 사업은 최초 인증된 상태로 머무는 것이 아니라 더욱 발전하기 위하여 정책 대상에 대하여 꾸준한 관리를 하고 있다. 이렇게 접근가능한 관광이 효과적으로 실행되기 위한 제도적 지원 방법이 필요하다 사료된다.

설명된 다섯 가지 정책영역을 정리하면 <표4-2>와 같다.

〈표 4-2〉 접근가능한 관광 정책영역

정책영역	설명
물리적 환경 개선 지원	관광 약자의 관광지 내외의 이동과 관광지 이용의 불평등함의 격차를 줄이기 위한 물리적 환경 개선 지원 ▶ 관광지 이동 및 이용의 불평등함의 격차를 줄이는 지원
관광 정보 접근체계 구축	관광지 이용을 편리하게 하는 모든 정보를 관광 취약계층 포함 모든 사람이 쉽게 접근할 수 있게 지원 ▶ 정보 접근의 불평등함의 격차를 줄이는 지원
관광콘텐츠 발굴지원	관광 약자를 포함한 모든 사람이 이용 가능한 콘텐츠 개발지원 ▶ 관광지 프로그램 등의 관광지 콘텐츠 이용에 불평등한 격차를 줄이는 지원
관광종사자 교육	관광 약자가 관광지 이용에 있어서 불평등함을 줄일 수 있게 만드는 인력양성을 위한 교육 지원 ▶ 관광 약자의 관광지 이용의 불평등함의 격차를 줄일 수 있도록 관광지 종사자 및 공무원 등의 교육 개발 및 지원
제도적 지원 체계 구축	접근가능한 관광이 효과적으로 실행되기 위한 정책적 지원책 구축 ▶ 인적, 재정적, 관리적 지원을 통한 모두가 접근가능한 관광 만들기 구축

2. 표본 선정 및 자료 수집

본 연구의 표본은 제주도의 관광 전문가집단으로 구성되어 있으며, 총 3회의 설문조사를 실시하였다.

1차 델파이 조사를 위하여 24명의 전문가를 표본으로 선정하였다. 선정된 전문가들은 제주도의 관광 관련 교수, 강사, 연구원, 공공기관 실무자, 관광지 대표 및 무장애 관광 여행사 대표이다. 전문가 선정기준으로 학계 전문가의 경우 관광 관련 교수 또는 관광 관련 분야의 박사 이상 학위를 가지고 연구를 수행하며 논문 경험이 있거나 강사를 하는 전문가와 연구원의 경우 석사 이상 학위를 취득한 자들로 20년 이상의 경력을 가지고 있는 전문가 총 6명을 선정하였다. 제주도 공공기관 실무자의 경우 관광 관련 경험이 10년 이상인 자들로 관련 부서의 차장, 그룹장, 총괄 실장, 팀장 등 관련 부서의 장들 10명과 관광 부서의 실무 경력이 있는 전문가 5명으로 구성하였다. 관광지와 무장애 여행사의 경우 제주도에 위치한 곳들로 선정하였고 그곳의 대표들로만 3명 구성하였다. 연구에서는 표본 선정과 표본집단의 수의 선정이 중요

하다 할 수 있다. Anderson(1974)은 표본 수가 10명에서 15명의 적은 표본 수만으로도 유용한 결과 도출이 가능하다고 하였고, Dalkey(1969)는 유용한 결과를 도출하기 위해서는 10명 이상의 표본집단이 필요하다고 하였다(고미영, 2010; 김현일, 2007). 무엇보다도 AHP 분석 연구에는 전문가집단의 수보다 그 전문가집단이 얼마나 그 분야에 대하여 전문적인 지식을 가지고 있는 집단인지가 더 중요하다고 할 수 있다. AHP 기법을 분석하기 위해서는 15명의 소집단에서부터 40명까지의 표본집단의 크기가 다양하며 표본의 수의 확보보다는 해당 분야의 전문적인 지식이 풍부한 전문가를 선정하는지가 더 중요하다(김영남, 2021; 이충기 & 김남현, 2015; 이충기, 김남현 & 고성규, 2015). 따라서 본 연구는 표본집단의 크기보다는 해당 분야의 전문가들을 선발하는 데 중점을 두었다.

〈표 4-3〉 델파이 조사 표본 선정기준 및 인원

구분	해당 기관 및 선정기준	인원 (명)
학계 및 연구기관	제주도 4년제 대학 관광 관련 학과, 제주도의회, 제주연구원 - 관광 관련 학과 교수와 강사 및 제주도 관련 관광 연구 경험이 있는 연구원	6
공공기관	제주특별자치도 관광국, 제주관광공사, 제주특별자치도관광협회 - 제주도 관광 관련 업무경력이 10년 이상인 실무자	15
관광지 및 여행사	제주도 내의 관광지, 무장애 여행사 - 제주도 내의 관광지 및 무장애 관련 여행사 대표	3
합계		24

1차 조사는 8월 4일부터 9월 2일까지 총 30일간 실시하였다. 총 24부의 설문지를 배포하였다. 자료 수집 방법은 이메일을 이용하였다. 설문지 배포 시 감사의 의미로 상품권을 첨부하여 배포하였다. 1차 델파이 조사일 마감일인 8월 14일까지 11부를 수거하였다. 응답이 없는 전문가에게는 전화 연락 및 이메일을 발송하여 설문 응답 회신을 부탁하였다. 그 결과 6부의 설문지를 추가로 회수하였다. 총 17부의 설문지를 수거하였다. 접근가능한 관광에 대하여 잘 알지 못할 경우 델파이 1차 설문조사의 개방형 질문에 응답하기가 어려워 전문가들에게 수차례의 응답 부탁에도 불구하고 7부는 회수하지 못하였다.

2차 조사의 표본은 1차 델파이 조사에서 응답했던 17명의 전문가를 대상 표본집단으로 선정하였다. 2차 조사의 전문가 표본은 학계 및 연구원이 5명, 공공기관이 10명, 관광사업자 및

여행사 대표 2명으로 구성되어 있다.

2차 조사는 10월 6일부터 10월 23일까지 총 18일간 실시하였다. 총 17부의 설문지를 배포하였다. 자료 수집 방법은 이메일을 이용하였다. 설문지 배포 시 감사의 의미로 상품권을 첨부하여 배포하였다. 2차 조사일 마감일인 10월 13일까지 8부를 수거하였다. 응답이 없는 전문가에게는 전화 연락 및 이메일을 발송하여 설문 응답 회신을 부탁하였다. 그 결과 8부의 설문지를 추가로 회수하였다. 총 16부의 설문지를 수거하였다. 2차 조사 설문지는 리커트 5점 척도를 이용한 세부과제의 중요도만 묻는 설문으로 1차 설문조사에 비해 빠른 시간 내에 거의 모든 설문지를 수집할 수 있었다.

3차 조사의 표본은 2차 조사에서 응답했던 16명의 전문가를 대상 표본집단으로 선정하였다. 2차 조사의 전문가 표본은 학계가 및 연구원이 4명, 공공기관이 10명, 관광 사업자 및 여행사 대표가 2명으로 구성되어 있다.

3차 조사는 10월 23일부터 11월 2일까지 총 10일간 실시하였다. 총 16부의 설문지를 배포하였다. 자료 수집 방법은 이메일을 이용하였다. 설문지 배포 시 감사의 의미로 상품권을 첨부하여 배포하였다. 3차 조사의 마감일인 10월 28일까지 13부를 수거하였다. 응답이 없는 전문가에게는 전화 연락 및 이메일을 발송하여 설문 응답 회신을 부탁하였다. 그 결과 3부의 설문지를 추가로 회수하였다. 총 16부의 설문지를 수거하였다.

회수된 설문지 16부에 대하여 논리적으로 일관성이 있는지 일관성 비율(CR: Consistency Ratio)을 산출하였다. Saaty는 일관성 비율이 0.1(10%) 이내인 경우에는 그 값을 신뢰할 수 있다고 하였다(Saaty, 2004). 하지만 일관성 비율이 0.1(10%) 이상의 경우에는 설문자의 판단이 일관성이 있다고 간주하기 어렵다. 이럴 때는 설문자에게 재조사를 요청하여 답변을 다시 받았다. 전문가들이 AHP 쌍대비교 설문에 대하여 이해가 부족한 경우에는 일관성 비율이 0.1(10%) 이상인 문항이 생겨 이에 대하여 이메일로 재조사를 요청하였다. 재조사의 응답 회신 기간이 길어지면 전화로 재설문을 부탁드렸다. AHP 설문의 쌍대비교 방식에 대하여 이해하기 어려워 일관성의 비율이 높은 경우가 쉽게 생기어 많은 전문가에게 재설문을 요청해야 하는바 이메일이나 유선상의 설명보다는 대면으로 직접 설명하면서 설문을 받는 것이 효과적이라 사료된다. 하지만 COVID-19의 여파로 대면 설문이 어려운 바 통화와 이메일로 설명하며 재설문을 받았다. 일관성 비율이 0.1(10%) 이하인 설문 총 16부 전부를 AHP 분석에 사용하였다.

〈표 4-4〉 전문가 조사 응답 현황

구분	전문가집단	목표 인원	실제 응답자 수
1차 조사	학계 및 연구원	6	5
	공공기관	15	10
	관광지 및 여행사	3	2
	합계	24	17
2차 조사	학계 및 연구원	5	5
	공공기관	10	9
	관광지 및 여행사	2	2
	합계	17	16
3차 조사	학계 및 연구원	5	5
	공공기관	9	9
	관광지 및 여행사	2	2
	합계	16	16

3. 분석 방법

본 연구에서는 수집한 자료를 분석하기 위한 실증분석으로 Excel을 통한 기술통계분석과 BPMSG AHP Tool을 통해 AHP 분석을 하였다. BPMSG AHP Tool은 AHP 분석의 틀로써 이용하기 쉽게 구성되어 있으며, 쌍대비교 시 일관성 비율이 높은지를 쉽게 확인할 수 있는 장점이 있다(김영남, 2021; Goepel, 2018). 자세한 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 수집된 표본의 일반적 특성의 빈도 분석을 실시하였다.

둘째, 제주특별자치도의 접근가능한 정책의 세부 항목들의 중요도를 파악하기 위하여 평균 값과 분산 값을 기술통계분석을 통하여 도출하였다.

셋째, 제주특별자치도의 접근가능한 정책의 세부 항목들의 상대적 중요도를 파악하여 우선 순위를 선정하기 위하여 AHP 분석을 실시하였다.

제5장 분석 결과

제1절 델파이 조사 분석 결과

1. 델파이 1차 조사 분석 결과

1) 델파이 1차 조사 응답자들의 특성

1차 델파이 조사 응답자들의 특성은 <표 5-1>과 같다

성별은 남성이 12명(70.6%), 여성이 5명(29.4%)으로 나타났으며, 연령은 30대가 1명(5.9%), 40대가 8명(47.1%), 50대가 8명(47.1%)으로 40대와 50대가 동등하게 8명으로 가장 많은 것으로 나타났다. 소속으로는 제주특별자치도 관광 관련 기관에 종사하는 실무자들이 10명(58.5%)으로 가장 많았고 학계 및 연구원이 5명(29.4%), 관광 사업자는 2명(11.8%)인 것으로 나타났다. 학력은 박사가 8명(47.1%), 석사가 6명(35.3%), 학사가 3명(17.6%)으로 전문가 대부분이 석사 또는 박사 학위를 소지하는 것으로 나타났다.

<표 5-1> 델파이 1차 응답자들의 특성

	구분	빈도 (n=17)	비율 (%)
성별	남	12	70.6%
	여	5	29.4%
연령	30대	1	5.9%
	40대	8	47.1%
	50대	8	47.1%
소속	학계 및 연구원	5	29.4%
	공공기관	10	58.8%
	관광 사업자	2	11.8%
학력	학사	3	17.6%
	석사	6	35.3%
	박사	8	47.1%

2) 델파이 1차 조사 결과

제주도의 접근가능한 관광 계층 모델을 도출하기 위하여 2회의 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 1차 조사는 정성적 결과값을 보이기 때문에 분석 시 내용분석이 자주 사용된다 (Pateman, 1988; Hasson, Keene & McKenna, 2000). 따라서 델파이 1차 조사의 내용분석을 하여 각각의 정책영역에 포함되는 정책 세부과제를 도출하였다.

물리적 환경 개선 지원 정책영역에서는 총 10가지의 세부과제가 도출되었다. <표 5-2>는 내용분석을 통하여 도출된 물리적 환경 개선 지원 정책영역의 세부과제 내용과 내용이 언급된 빈도에 대하여 보여준다.

〈표 5-2〉 물리적 환경 개선 지원 정책영역의 세부과제 및 빈도

정책영역	세부과제	빈도
물리적 환경 개선 지원	관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원	8
	관광지 내 동선 개선을 위한 시설 설치 지원	5
	관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	17
	관광 약자 물품 대여 서비스 지원	6
	관광지와 관광지를 연결하는 이동 수단 개선	2
	쉼터 조성 및 휴식 공간 개선	2
	무장애 관광 인프라 구축	2
	유니버설 디자인 개선 지원	4
	관광 활동 보조기기 지원	1
	물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	1

관광 정보 접근체계 구축 정책영역에서는 총 17가지의 세부과제가 도출되었다. <표 5-3>은 내용분석을 통하여 도출된 관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 세부과제 내용과 내용이 언급된 빈도에 대하여 보여준다.

〈표 5-3〉 관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 세부과제 및 빈도

정책영역	세부과제	빈도
관광 정보 접근체계 구축	온라인 관광 정보 지원	4
	오프라인 관광 정보 지원	4
	관광 정보 이용 실태 수집 및 분석	1
	통합 정보체계 및 플랫폼 구축	3
	관광 취약계층 별 맞춤형 정보 접근체계 구축	9
	외국인 관광객, 온라인·오프라인 관광 정보 지원	2
	스마트 관광 환경 구축	2
	유니버설 디자인을 활용한 정보 전달 체계구축	3
	관광 약자를 위한 관광 해설 개선 지원	2
	지속적 관광 정보 제공 지원	1
	관광지 빅데이터 시스템 구축	3
	관광 취약계층 안내시설 표준화 지원	1
	관광 정보 안내를 위한 챗봇 시스템 구축	1
	관광 정보 품질인증체계 구축	1
	관광 정보 앱 개발	1
	서비스 포털 운영 지원	1
관광객 실태조사 시행 지원	1	

관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역에서는 총 9가지의 세부과제가 도출되었다. 〈표 5-4〉는 내용분석을 통하여 도출된 관광콘텐츠 발굴지원 정책영역의 세부과제 내용과 내용이 언급된 빈도에 대하여 보여준다.

〈표 5-4〉 관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역의 세부과제 및 빈도

정책영역	세부과제	빈도
관광콘텐츠 발굴지원	관광지 상설 프로그램 개발지원	1
	개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발	1
	관광 약자 맞춤형 관광콘텐츠 공모 사업 시행	2
	관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원	14
	관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원	2
	야간 관광콘텐츠 및 프로그램 개발지원	1
	도민 맞춤형 프로그램 개발지원	1
	콘텐츠 발굴을 위한 전문가 워크숍 지원	1
	여행 후기 공모 제도를 통한 여행상품 개발	1

관광종사자 교육 지원 정책영역에서는 총 13가지의 세부과제가 도출되었다. 〈표 5-5〉는 내용분석을 통하여 도출된 관광종사자 교육 지원 정책영역의 세부과제 내용과 내용이 언급된 빈도에 대하여 보여준다.

〈표 5-5〉 관광종사자 교육 지원 정책영역의 세부과제 및 빈도

정책영역	세부과제	빈도
관광종사자 교육 지원	접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공	1
	온라인 교육 운영	2
	오프라인 교육 운영	1
	접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원	11
	접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영	7
	찾아가는 교육 수요조사 및 교육 프로그램 운영	2
	업종별 맞춤형 교육 프로그램 운영	3
	접근가능한 관광 교육팀 구성 및 운영	1
	종사자 대상 응급상황 교육 지원	1
	유니버설 디자인 교육 프로그램 운영	1
	관광 약자 현장 체험 프로그램 지원	1
	접근가능한 관광 관련 관광안내사 의무 교육 추진	1
	도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축	1

제도적 지원 체계 구축 정책영역에서는 총 13가지의 세부과제가 도출되었다. <표 5-6>은 내용분석을 통하여 도출된 제도적 지원 체계 구축 정책영역의 세부과제 내용과 내용이 언급된 빈도에 대하여 보여준다.

〈표 5-6〉 제도적 지원 체계 구축 정책영역의 세부과제 및 빈도

정책영역	세부과제	빈도
제도적 지원 체계 구축	접근가능한 관광 통합 운영체계 구축	4
	관광사업체별 맞춤형 접근가능한 관광사업 지원	3
	관광사업체 맞춤형 컨설팅 지원	1
	접근가능한 관광환경 인증제 개선	4
	접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산	1
	합리적 예산 편성 및 집행	6
	관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검	3
	접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행	1
	관광 약자의 관광보험체계 개선 지원	1
	접근가능한 관광 관련 국가 공모 사업 참여 지원	1
	무장애 여행 전문여행사 인증제 시행	1
	접근가능한 관광 관련 전문여행사 육성	1
	인프라, 프로그램, 인력 운영 지원 체계 구축	1

2. 델파이 2차 조사 분석 결과

1) 델파이 2차 조사 응답자들의 특성

2차 델파이 조사 응답자들의 특성은 <표 5-7>과 같다

성별은 남성이 12명(75%), 여성이 4명(25%)으로 나타났으며, 연령은 30대가 1명(6.3%), 40대가 7명(43.8%), 50대가 8명(50%)으로 50대가 8명으로 가장 많은 것으로 나타났다. 소속으로는 제주특별자치도 관광 관련 기관에 종사하는 실무자들이 10명(62.5%)으로 가장 많았고 학계 및 연구원이 4명(25%), 관광 사업자는 2명(12.5%)인 것으로 나타났다. 학력은 박

사가 7명(43.8%), 석사가 6명(37.5%), 학사가 3명(18.8%)으로 전문가 대부분이 석사 또는 박사 학위를 소지하는 것으로 나타났다.

〈표 5-7〉 델파이 2차 응답자들의 특성

구분		빈도 (n=16)	비율 (%)
성별	남	12	75.0%
	여	4	25.0%
연령	30대	1	6.3%
	40대	7	43.8%
	50대	8	50.0%
소속	학계 및 연구원	4	25.0%
	공공기관	10	62.5%
	관광 사업자	2	12.5%
학력	학사	3	18.8%
	석사	6	37.5%
	박사	7	43.8%

2) 델파이 2차 조사 결과

2-3번의 델파이 조사를 통해 안정된 결과값이 나오면 각각의 설문 답변에 대하여 평균, 표준편차, 분산의 형태로 결과를 요약한다(Kostova & Dunn, 2010; Adler & Ziglio, 1996; Dunn, 2004). 따라서 델파이 2차 조사의 결과를 평균 표준편차 분산으로 정리하였다.

제주도의 접근가능한 관광 정책영역의 중요도를 델파이 2 조사를 통하여 분석한 결과, 제도적 지원 체계 구축의 평균값이 4.27로 가장 높게 나타났으며, 그다음으로 물리적 환경 개선 지원(M=4.18), 관광 정보 접근체계 구축(M=4.15), 관광종사자 교육 지원(M=4.12), 관광콘텐츠 발굴 지원(M=3.83) 순으로 평균값이 높게 나타났다.

〈표 5-8〉 제주특별자치도의 접근가능한 관광 정책영역 중요도

접근가능한 관광 정책영역	평균	표준편차	분산
물리적 환경 개선 지원	4.18	0.875	0.766
관광 정보 접근체계 구축	4.15	0.963	0.928
관광콘텐츠 발굴 지원	3.83	1.040	1.082
관광종사자 교육 지원	4.12	0.917	0.841
제도적 지원 체계 구축	4.27	0.825	0.681

정책영역의 세부과제 선정에 있어 동등한 기준을 적용하기 위하여, 해당 정책영역의 평균 값보다 높은 평균값을 가지는 세부과제를 3계층으로 선정하였다. 또한 Saaty는 각각의 요소들이 서로 관련성이 없는 독립적인 요소여야지만 쌍대비교가 가능하다고 하였다(Saaty, 2004). 따라서 선택된 세부과제가 같은 계층 또는 상위 계층과 겹치는 내용이 있다고 판단되면 해당 정책의 세부과제에서 제외시켰다.

물리적 환경지원 정책영역의 세부과제 중요도를 분석해 본 결과 다음 〈표 5-9〉와 같이 나타났다. 물리적 환경지원 정책영역 평균인 4.18보다 평균값이 큰 세부과제는 무장애 관광 인프라 구축(M=4.69), 관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원(M=4.44), 물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축(M=4.44), 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원(M=4.38), 관광 약자 물품 대여 서비스 지원(M=4.25), 관광지와 관광지를 연결하는 이동 수단 개선(M=4.25), 유니버설 디자인 개선 지원(M=4.19)으로 나타났다. 관광지와 관광지를 연결하는 이동 수단 개선은 관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원에 포함되는 내용이므로 3계층 세부 내용으로 제외되었다. 무장애 관광 인프라 구축과 유니버설 디자인 개선 지원은 3계층의 내용이기보다는 정책영역인 2계층의 내용으로 3계층 세부 내용으로 제외되었다. 따라서 물리적 환경지원 정책영역의 3계층 내용으로는 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원, 관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원, 관광 약자 물품 대여 서비스 지원, 물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축이 선정되었다.

〈표 5-9〉 물리적 환경지원 정책영역의 세부과제 중요도

정책영역	세부과제	평균	표준편차
물리적 환경 개선 지원	관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원	4.38	0.885
	관광지 내 동선 개선을 위한 시설 설치 지원	3.88	1.025
	관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	4.44	0.727
	관광 약자 물품 대여 서비스 지원	4.25	0.931
	관광지와 관광지를 연결하는 이동 수단 개선	4.25	0.683
	쉼터 조성 및 휴식 공간 개선	3.69	0.873
	무장애 관광 인프라 구축	4.69	0.479
	유니버설 디자인 개선 지원	4.19	0.981
	관광 활동 보조기기 지원	3.69	1.025
	물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	4.44	0.517

관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 세부과제 중요도를 분석해 본 결과 다음 〈표 5-10〉과 같이 나타났다. 관광 정보 접근체계 구축 정책영역 평균인 4.15보다 평균값이 큰 세부과제는 온라인 관광 정보 지원(M=4.69), 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축(M=4.69), 통합 정보체계 및 플랫폼 구축(M=4.50), 관광 취약계층 안내시설 표준화 지원(M=4.5), 스마트 관광 환경 구축(M=4.44), 지속적 관광 정보 제공 지원(M=4.44), 관광지 빅데이터 시스템 구축(M=4.25)으로 나타났다. 스마트 관광 환경 구축은 3계층의 내용이기보다는 정책영역인 2계층의 내용으로 3계층 세부 내용에서 제외되었다. 지속적 관광 정보 제공 지원과 관광지 빅데이터 시스템 구축은 관광 정보 접근 체계구축에 있어 중요한 내용이지만 접근가능한 관광이라는 1계층 목표에 해당하지 않아 3계층 세부 내용에서 제외되었다. 따라서 관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 3계층 내용으로는 온라인 관광 정보 지원, 통합 정보체계 및 플랫폼 구축, 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축, 관광 취약계층 안내시설 표준화 지원이 선정되었다.

〈표 5-10〉 관광 정보 접근체계 구축 정책영역의 세부과제 중요도

정책영역	세부과제	평균	표준편차
관광 정보 접근체계 구축	온라인 관광 정보 지원	4.69	0.602
	오프라인 관광 정보 지원	3.88	0.806
	관광 정보 이용 실태 수집 및 분석	4.13	0.885
	통합 정보체계 및 플랫폼 구축	4.50	0.894
	관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	4.69	0.793
	외국인 관광객, 온라인·오프라인 관광 정보 지원	4.13	0.806
	스마트 관광 환경 구축	4.44	0.892
	유니버설 디자인을 활용한 정보 전달체계 구축	4.13	1.025
	관광 약자를 위한 관광 해설 개선 지원	4.13	0.957
	지속적 관광 정보 제공 지원	4.44	0.727
	관광지 빅데이터 시스템 구축	4.25	0.856
	관광 취약계층 안내시설 표준화 지원	4.50	0.816
	관광 정보 안내를 위한 챗봇 시스템 구축	3.75	1.125
	관광 정보 품질인증체계 구축	3.69	1.078
	관광 정보 앱 개발	3.31	1.250
	서비스 포털 운영 지원	3.94	0.929
관광객 실태조사 시행 지원	4.06	0.998	

관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역의 세부과제 중요도를 분석해 본 결과 다음 〈표 5-11〉과 같이 나타났다. 관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역 평균인 3.83보다 평균값이 큰 세부과제는 개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발(M=4.69), 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발 지원(M=4.50), 관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발 지원(M=4.06)으로 나타났다. 관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역의 3계층 내용으로는 개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발, 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원, 관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원이 선정되었다.

〈표 5-11〉 관광콘텐츠 발굴 지원 정책영역의 세부과제 중요도

정책영역	세부과제	평균	표준편차
관광콘텐츠 발굴지원	관광지 상실 프로그램 개발지원	3.56	0.814
	개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발	4.63	0.619
	관광 약자 맞춤형 관광콘텐츠 공모 사업 시행	3.56	1.153
	관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원	4.50	0.632
	관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원	4.06	0.998
	야간 관광콘텐츠 및 프로그램 개발지원	3.44	1.094
	도민 맞춤형 프로그램 개발지원	3.69	1.138
	콘텐츠 발굴을 위한 전문가 워크숍 지원	3.25	1.065
	여행 후기 공모 제도를 통한 여행상품 개발	3.75	1.000

관광종사자 교육 지원 정책영역의 세부과제 중요도를 분석해 본 결과 다음 〈표 5-12〉와 같이 나타났다. 관광종사자 교육 지원 정책영역 평균인 4.12보다 평균값이 큰 세부과제는 접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원(M=4.50), 관광 약자 현장 체험 프로그램 지원(M=4.50), 접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영(M=4.44), 접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공(M=4.38), 종사자 대상 응급상황 교육 지원(M=4.25), 도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축(M=4.25), 오프라인 교육 운영 지원(M=4.13)으로 나타났다. 관광 약자 현장 체험 프로그램 지원의 내용은 교육 지원의 내용이 아니라 관광콘텐츠 발굴 지원의 내용으로 관광종사자 교육 지원의 내용으로 합당하지 않아 3계층 세부내용에서 제외되었다. 따라서 관광종사자 교육 지원 정책영역의 3계층 내용으로는 오프라인 교육 운영 지원, 접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공, 접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원, 접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영, 종사자 대상 응급상황 교육 지원, 도내 기관과 단체 간 교육 협력체계 구축이 선정되었다.

〈표 5-12〉 관광종사자 교육 지원 정책영역의 세부과제 중요도

정책영역	세부과제	평균	표준편차
관광종사자 교육 지원	접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공	4.38	0.806
	온라인 교육 운영	3.88	1.147
	오프라인 교육 운영	4.13	0.806
	접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원	4.50	0.730
	접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영	4.44	0.727
	찾아가는 교육 수요조사 및 교육 프로그램 운영	3.56	1.153
	업종별 맞춤형 교육 프로그램 운영	4.00	1.155
	접근가능한 관광 교육팀 구성 및 운영	3.75	0.775
	종사자 대상 응급상황 교육 지원	4.25	0.775
	유니버설 디자인 교육 프로그램 운영	3.94	0.929
	관광 약자 현장 체험 프로그램 지원	4.50	0.516
	접근가능한 관광 관련 관광안내사 의무 교육 추진	4.00	1.155
	도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축	4.25	0.683

제도적 지원 체계 구축 정책 정책영역의 세부과제 중요도를 분석해 본 결과 다음 〈표 5-13〉과 같이 나타났다. 제도적 지원 체계 구축 정책영역 평균인 4.27보다 평균값이 큰 세부과제는 합리적 예산 편성 및 집행(M=4.50), 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축(M=4.44), 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검(M=4.44), 접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산(M=4.38), 접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행(M=4.38), 인프라, 프로그램, 인력 운영 지원 체계 구축(M=4.38)으로 나타났다. 인프라, 프로그램, 인력 운영 지원 체계 구축은 3계층의 내용이므로는 정책영역인 2계층의 내용이므로 3계층 세부내용으로 제외되었다. 따라서 제도적 지원 체계 구축 정책영역의 3계층 내용으로는 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축, 접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산, 합리적 예산 편성 및 집행, 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검, 접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행이 선정되었다.

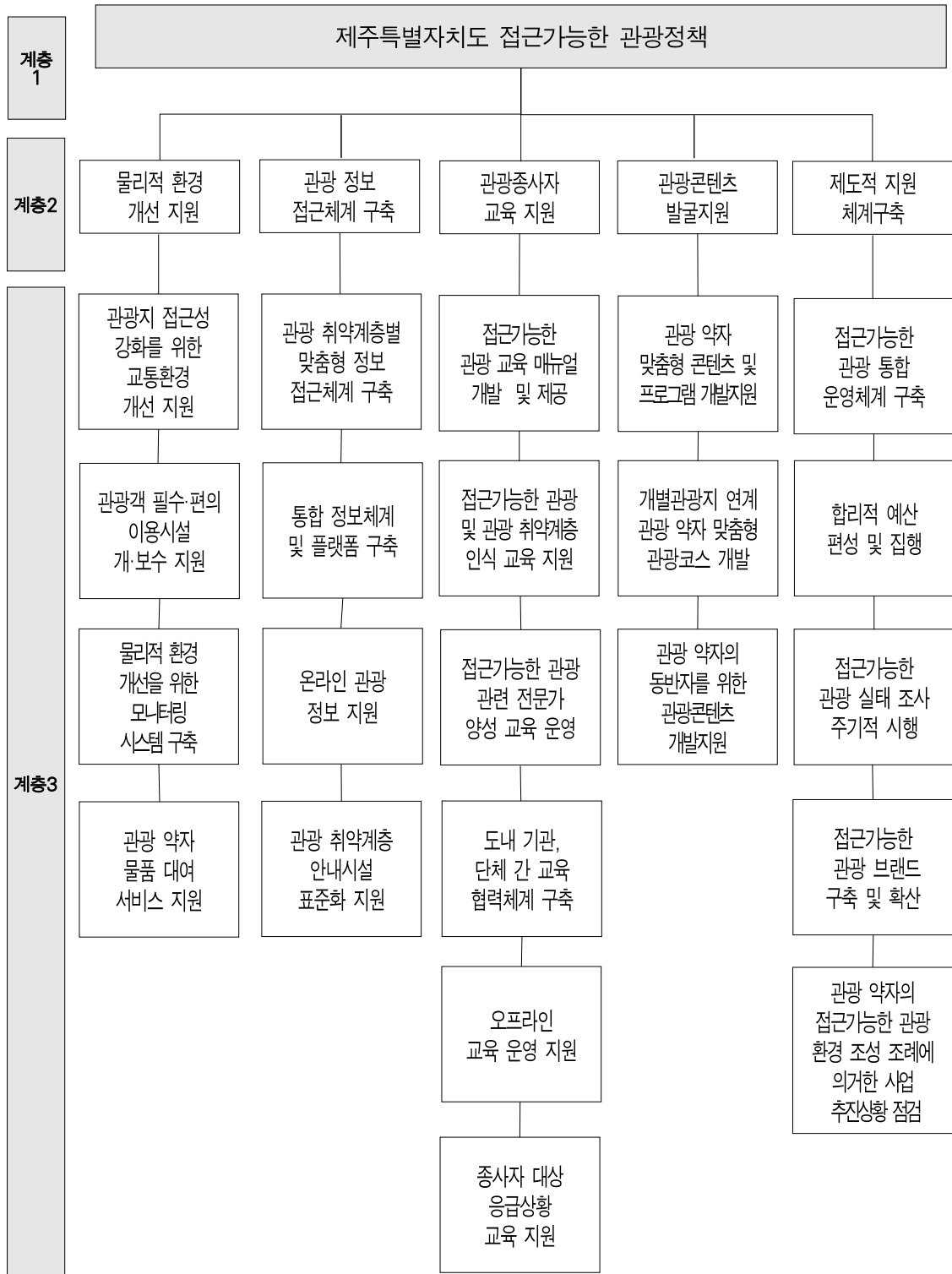
〈표 5-13〉 제도적 지원 체계 구축 정책영역의 세부과제 중요도

정책영역	세부과제	평균	표준편차
제도적 지원 체계 구축	접근가능한 관광 통합 운영체계 구축	4.44	0.814
	관광사업체별 맞춤형 접근가능한 관광사업 지원	4.25	0.683
	관광사업체 맞춤형 컨설팅 지원	4.13	0.957
	접근가능한 관광환경 인증제 개선	4.13	1.025
	접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산	4.38	1.088
	합리적 예산 편성 및 집행	4.50	0.632
	관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검	4.44	0.727
	접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행	4.38	0.619
	관광 약자의 관광보험체계 개선 지원	4.19	0.834
	접근가능한 관광 관련 국가 공모 사업 참여 지원	4.06	0.854
	무장애 여행 전문여행사 인증제 시행	4.19	0.911
	접근가능한 관광 관련 전문여행사 육성	4.06	0.854
	인프라, 프로그램, 인력 운영 지원 체계 구축	4.38	0.719

델파이 1차와 2차를 통하여 도출된 제주도의 접근가능한 관광정책의 계층구조를 표로 표시하면 다음 〈표 5-14〉와 같다. 계층구조를 도식화한 것은 〈그림 5-1〉과 같다.

〈표 5-14〉 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 계층구조

계층 1	계층2	계층3
제주특별자치도 접근가능한 관광정책	물리적 환경 개선 지원	관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원
		관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원
		관광 약자 물품 대여 서비스 지원
		물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축
	관광 정보 접근체계 구축	온라인 관광 정보 지원
		통합 정보체계 및 플랫폼 구축
		관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축
		관광 취약계층 안내시설 표준화 지원
	관광콘텐츠 발굴 지원	개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발
		관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원
		관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원
	관광종사자 교육 지원	오프라인 교육 운영 지원
		접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공
		접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원
		접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영
		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축
		종사자 대상 응급상황 교육 지원
	제도적 지원 체계 구축	접근가능한 관광 통합 운영체계 구축
		접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산
		합리적 예산 편성 및 집행
관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검		
접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행		



〈그림 5-1〉 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 계층모형

도출된 각각의 세부과제의 내용은 다음 <표5-15>와 같다.

<표 5-15> 정책 세부과제 내용

정책 세부과제	내용
관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원	필수 이용시설인 화장실 등과 관광지 내의 편의시설인 음식점 또는 매점을 개수(改修)와 보수(補修)를 통하여 모든 사람이 물리적 사용 또는 접근이 용이하게 하는 것으로 다음과 같은 곳들의 개보수를 의미한다. (예: 장애인 화장실, 주출입구 점자블록, 주출입구 경사로의 유효폭, 기울기, 손잡이, 엘리베이터 및 엘리베이터의 기타 설비, 핸드레일, 자동문 비상호출 벨, 매표소 장애인 전용 창구, 모든 사람이 접근가능한 회전문, 미끄럼 방지와 명암 차이가 나는 계단, 접근가능한 기저귀 같이 시설, 접근가능한 상점 및 레스토랑 시설, 장애인 주차 시설 등)
관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	모든 사람이 교통 시설을 이용하여 관광지까지의 접근을 편리하게 하는 것이다. 버스, 택시, 자가용 등의 모든 교통수단을 통해 모두가 편리하게 교통수단을 이용하는 것에서부터 버스 이용 시에는 버스 정류장에서부터 관광 목적지까지의 접근성도 포함한다. 예시로 다음과 같은 것이 있다. (예: 버스 이용 시 저상버스 도입으로 유모차, 휠체어 사용자들이 편리하게 버스를 이용하는 것, 버스 버튼이 불빛과 소리를 내어 청각장애인 또는 시각장애인 등도 버스 버튼이 눌러짐을 알아차릴 수 있게 하는 것, 버스의 도착 지점에 대한 정보를 스크린으로 보여주며 음성으로 지원이 되어 청각장애인과 시각장애인이 도착지 정보를 알 수 있게 하는 것, 장애를 가지고 있는 사람이 사용 가능한 렌터카의 보급 확대, 장애인 콜택시의 보급 확대 등)
관광 약자 물품 대여 서비스 지원	모든 사람에게 동등하게 관광지의 이용을 제공하기 위하여 관광 약자가 필요로 하는 물품들의 대여하는 체계가 잘 되어있어야 그들에게 동등한 관광 향유권을 제공할 수 있다. 관광 약자 물품 대여 서비스에는 다음과 같은 물품 등이 포함된다. (예: 휠체어 및 전동 휠체어, 청각 감응 장치, 비디오 가이드 장비, 텍스트 가이드 장비, 오디오 가이드 장비, 돋보기, 의자, 지팡이 등)
물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축은 꾸준한 모니터링을 통하여 실질적으로 관광지를 이용하는 관광객의 의견을 수집하여 물리적 환경을 개선할 수 있어야 한다는 것이다. 프랑스의 모두를 위한 관광지 가이드(DGCS & DGE, 2018)에서 모두를 위한 관광지(Destination pour tous) 라벨 인증 국가사업의 모니터링 시스템 구축을 다음과 같이 명시하고 있다. 관광객의 의견을 잘 반영 위해서 본 사업지의 프로젝트 담당자는 관광객의 관광지 사용에 대한 모니터링 평가 방법과 지표를 도입하여야 한다(DGCS & DGE, 2018). 이는 “본 사업의 목적인 모두를 위한 관광지에 걸맞은 관광지를 만들기 위함이다”라 명시하고 있다(DGCS & DGE, 2018). 이처럼 고객의 의견을 반영하며 그를 평가할 수 있는 방법과 지표를 도입하여 접근가능한 관광지의 지속적인 관리 평가가 필요하다 사료된다.

정책 세부과제	내용
온라인 관광 정보 지원	<p>접근가능한 관광의 정보가 아직 온라인상 많지 않다는 델파이 1차 전문가의 의견이 있었다. 따라서 정부 차원에서 관광지의 접근가능한 관광 정보를 온라인으로 제공하기 위한 정책적, 예산적 지원이 필요하다 사료된다. 예를 들면 접근가능한 관광의 정보를 온라인상 필수로 표기하게 하는 것 또는 접근가능한 관광 정보를 온라인상 등록 시 인센티브 제공하는 것 등이 있다.</p>
통합 정보체계 및 플랫폼 구축	<p>접근가능한 관광의 정보는 관광지의 웹사이트 또는 시나 도에서 운영하는 접근가능한 관광 웹사이트에서 제공된다. 하나의 웹사이트를 사용하여 관광지의 정보를 찾을 수 있기보다는 여러 웹사이트를 통하여 원하는 정보를 찾을 수 있는 현실이다. 또는 정보를 찾지 못할 경우, 여러 웹사이트를 돌아다니며 사용자의 후기 등을 찾아야 하는 등의 불편함이 있다. 이에 모든 접근가능한 관광 정보를 하나의 플랫폼에서 찾을 수 있게 한다면 많은 사람이 접근가능한 관광 정보를 더욱 손쉽게 얻을 수 있을 것으로 사료된다.</p>
관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	<p>관광 취약계층은 정보를 얻는 방법이 각각 다를 수 있으며, 이로 인한 정보습득에 장벽이 없어야 한다. 따라서 어떠한 정보도 관광 취약계층의 정보습득 방법이 다르다고 하여 정보를 습득함에 제외되어서는 안 된다. 이에 이들을 위한 정보 접근체계를 구축해야 한다. 여기에 해당하는 정보는 단지 관광지 정보만을 의미하는 것이 아닌 관광 활동 시 접할 수 있는 모든 정보에서부터 관광 준비 시 필요로 하는 정보까지 포함하는 모든 정보를 의미한다. 다음과 같은 것들이 개발 또는 지원된다면 관광 취약계층이 어려움 없이 동등하게 정보를 얻을 수 있을 것으로 사료된다. (예: 다양한 형태의 접근가능한 브로셔(접자, 오디오, 큰 글씨 등), 수화 가이드, 오디오 가이드, 모든 비디오의 자막서비스, 시각 자료 지원, 읽기 쉬운 글씨체, 큰 글씨 서비스, 오디오 안내 책자, 음성 지원(엘리베이터 포함 모든 공간 및 정보에 대한 음성 지원), 접자 서비스, 만질 수 있는 이미지 제공, 오디오 서비스 제공, 촉각 자료 지원, 모든 사용자의 눈높이 맞는 전시, 빛에 의한 관람 방해 없는 전시실, 접근가능한 전시물 설명 정보 제공, 제어 버튼 장치 답안 시각 서비스, 제어 버튼 장치 답안 청각 서비스, 안내 라벨의 접근가능한 위치, 만질 수 있는 글씨, 읽기 편안한 글씨와 글씨 배경 명암 차이 등)</p>
관광 취약계층 안내시설 표준화 지원	<p>관광 취약계층의 안내시설에 대한 기준이 없고 각각의 관광지에 맡기고 있는 실정이다. 즉, 이로인해 관광지 안내시설의 편차가 클 수 있다는 것이다. 이에 어떠한 것들이 필요한지 정부 차원에서 표준화된 안내시설 가이드를 제시하여 그 표준에 따라 어느 관광지를 가도 접근가능한 안내시설이 잘 되어있게 만들어야 한다.</p>
개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발지원	<p>관광 약자를 위한 맞춤형 관광코스 예로는 시각장애인들을 위한 촉각으로 느낄 수 있는 전시를 경험한 후 제주도의 돌로 이루어진 해변인 알짜지에서 파도에 돌이 부딪히는 자연의 소리를 들을 수 있는 관광코스를 만드는 것 등이 있다. 이처럼 하나의 관광지만이 아닌 관광 약자를 위한 하나의 코스를 만들어야 할 것이다. 이러한 코스들은 관광에 여러 어려움을 느끼는 관광 약자에게 제주도에서 관광하고 싶게 만들게 동기 부여를 할 수 있을 것으로 사료된다. 이를 개발하게 된다면 제주도를 접근가능한 관광지로서의 경쟁력 또한 높일 수 있을 것이다.</p>

정책 세부과제	내용
관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원	관광 약자가 즐길 수 있는 콘텐츠와 프로그램이 상대적으로 적은 편이다. 예를 들면 청각장애인을 위한 수화로 해설하는 거문오름과 같은 관광프로그램 등이 개발되어야 할 것이다. 많은 관광 약자들이 관광지의 프로그램이나 콘텐츠를 이용에 제외 또는 소외되지 않도록, 동등한 관광의 권리를 줄 수 있도록 관광 약자를 위한 콘텐츠와 프로그램이 개발되어야 할 것이다.
관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원	많은 관광 약자는 관광 활동에 동반하여 도움을 주는 사람이 없다면 관광을 할 수 없을 수 있다. 이처럼 관광 약자에게는 관광 동반인이 관광 필수요소가 될 수 있음을 고려 하여야 한다. 다수의 관광 약자들은 관광 동반인이 본인 때문에 관광 활동을 즐기지 못한다는 생각으로 많은 부담감을 느낀다. 이러한 심리적 장벽을 제거하기 위하여 관광 약자 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발이 필요하다 사료된다. 또한 접근가능한 관광지는 모든 사람이 즐길 수 있는 관광지를 만드는 것을 목적으로 하기 때문에 관광 약자의 동반자도 이에 포함된다. 따라서 이들도 적극적으로 관광 활동에 참여할 수 있는 콘텐츠를 개발하여야 할 것이다.
오프라인 교육 운영 지원	오프라인 교육 운영 지원으로는 오프라인 교육을 주기적인 교육 점검하는 것 등이 있다. 또한 오프라인 교육 운영 예산 지원으로는 오프라인 교육을 시행할 때 인센티브 또는 교육에 필요한 장소 제공 및 교구 지원 등이 있다.
접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공	관광종사자들도 접근가능한 관광에 대하여 잘 알지 못하는 경우가 많다. 이런 상황에서 접근가능한 관광 교육에 대하여 관광지 자체에서 진행하기에는 부담감도 크고 교육을 잘 진행되지 못할 수 있다. 따라서 정부 차원에서 통일화되고 좋은 품질의 교육 매뉴얼을 개발하여 접근가능한 관광 교육이 필요로 하는 기관에 제공 하는 것이 접근가능한 관광 교육에 필요하다 사료된다.
접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원	아직 많은 사람이 접근가능한 관광이 무엇인지 잘 알지 못하며 접근가능한 관광지가 왜 필요한지에 대하여 인식하지 못하고 있다. 이에 접근가능한 관광지의 필요성과 경쟁력에 대하여 교육함으로써 접근가능한 관광의 발전을 더욱 앞당길 수 있을 것이다. 또한 취약계층에 대한 이해 교육도 같이 진행된다면 접근가능한 관광의 형성이 더욱 빠르게 일어날 것으로 예상된다.
접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영	관광 취약계층을 위하여 도움을 줄 수 있는 전문적인 지식을 가진 전문가를 양성 하는 교육이다. 각각 취약계층마다 필요로 하는 도움의 내용과 방법이 다르기 때문에 그에 따라 적절한 도움을 주는 전문적인 인력이 필요할 것으로 사료되며 관광취약계층에서 이러한 수요가 늘고 있다. 또한 이로인하여 새로운 일자리 창출의 기대도 할 수 있을 것이다.
도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축	도내 기관 단체 간의 교육 협력체계는 접근가능한 관광 발전에 많은 도움을 줄 것으로 사료된다. 이와 같은 협력체계를 구축함으로써 도내 기관은 실질적으로 관광지에 필요한 접근가능한 관광 교육에 대하여 관광지를 통해 효과적으로 알 수 있다. 따라서 정부는 접근가능한 관광 효과적으로 지원할 수 있을 것으로 사료된다.

정책 세부과제	내용
<p>중사자 대상 응급상황 교육 지원</p>	<p>관광 취약계층별 응급상황일 때 소통하는 방법과 대처해야 하는 방법이 다르다. 청각장애인, 시각장애인 또는 지적장애인에게 관광지에 불이 나 대피해야 한다고 소통을 해야 할 경우, 관광지 중사자가 응급상황 대처를 모르게 된다면 제대로 된 소통을 하기 어려워 그들을 대피시키기 어렵게 될 수 있다. 이렇듯 각각의 관광 취약계층에 대한 응급상황 소통 방법과 대피 방법에 대하여 교육을 통하여 미리 숙지해 어떠한 응급상황에서도 모든 사람의 안전을 보장하는 관광지가 되어야 할 것이다.</p>
<p>접근가능한 관광 통합 운영체계 구축</p>	<p>접근가능한 관광의 정책을 전문적으로 운영하는 부서가 따로 있지 않고 여러 부서에서 각각 조항에 대하여 따로 담당하고 있어 효과적인 접근가능한 관광을 이루어 내지 못한다는 델파이 1차 조사의 전문가 의견이 있었다. 이처럼 접근가능한 관광에 대하여 통합적으로 운영하여 접근가능한 관광사업이 체계적으로 제주특별자치도에서 진행되어야 할 것이다.</p>
<p>접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산</p>	<p>브랜드를 구축한다는 것은 그 장소의 이미지를 가지고 많은 사람을 끌어들이는 힘을 생성한다는 것이다. 이처럼 제주도를 접근가능한 관광의 브랜드적 이미지를 심어 준다면 더욱 많은 관광객을 유치할 수 있을 것이다. 이에 제주도를 접근가능한 관광 브랜드로의 이미지를 구축하여 확산시킬 필요성이 있다.</p>
<p>합리적 예산 편성 및 집행</p>	<p>제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제246조(관광진흥개발기금 등에 관한 특례)에 의거 제주도는 열린관광지 조성사업 예산지원에서 제외 또한 무장에 관광지 조성사업 대상에서 제외되었다. 다른 지자체에서는 위의 두 사업으로 인한 예산 편성 또는 지원이 있다. 하지만 제주도는 접근가능한 관광사업에 대하여 국가적으로의 예산 편성은 어려워 보인다. 따라서 제주도의 접근가능한 관광의 예산에 대하여 지자체에서 합리적으로 편성하고 집행할 필요성이 있다고 사료된다.</p>
<p>관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검</p>	<p>제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례의 추진 목적으로는 제주도의 관광 약자를 위한 접근가능한 관광환경을 조성하여 관광 약자의 이동권과 접근권을 보장하려고 하였다. 제주도는 제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례와 제주특별자치도 장애물 없는 관광환경 조성계획을 진행하고 있다. 다음과 같은 조례와 계획이 잘 진행되고 있지 않다는 의견이 델파이 1차 조사에서 나왔다. 따라서 다음과 같은 조례와 계획이 단순 문서상의 계획과 조례로 그치는 것이 아니라 추진 사항을 주기적으로 점검하는 시스템을 만들고 점검 시 잘 안되고 있는 점을 피드백을 통하여 꾸준히 그리고 적극적으로 개선해야 할 것이다.</p>
<p>접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행</p>	<p>접근가능한 관광의 실태조사를 주기적으로 진행하면 제주특별자치도 접근가능한 관광의 현 사태에 대하여 정확히 파악할 수 있다. 이를 활용하여 어떠한 점을 시급하게 개선해야 하는지 알 수 있을 것이다. 이렇게 되기 위해서는 실태조사를 주기적으로 시행하기 위한 계획을 세우고 그에 따라서 실태조사가 시행되어야 할 것이다.</p>

제2절 계층화분석과정 분석 결과

1. 계층화분석과정 응답자들의 특성

AHP 조사 응답자들의 특성은 <표 5-16>과 같다

성별은 남성이 12명(75%), 여성이 4명(25%)으로 나타났으며, 연령은 30대가 1명(6.3%), 40대가 7명(43.8%), 50대가 8명(50%)으로 50대가 8명으로 가장 많은 것으로 나타났다. 소속으로는 제주특별자치도 관광 관련 기관에 종사하는 실무자들이 10명(62.5%)으로 가장 많았고 학계 및 연구원이 4명(25%), 관광 사업자는 2명(12.5%)인 것으로 나타났다. 학력은 박사가 7명(43.8%), 석사가 6명(37.5%), 학사가 3명(18.8%)으로 전문가 대부분이 석사 또는 박사 학위를 소지하는 것으로 나타났다.

<표 5-16> 계층화분석과정 조사 응답자들의 특성

구분		빈도 (n=16)	비율 (%)
성별	남	12	75.0%
	여	4	25.0%
연령	30대	1	6.3%
	40대	7	43.8%
	50대	8	50.0%
소속	학계 및 연구원	4	25.0%
	공공기관	10	62.5%
	관광 사업자	2	12.5%
학력	학사	3	18.8%
	석사	6	37.5%
	박사	7	43.8%

2. 계층화분석과정 신뢰도 분석

계층화분석과정(AHP: Analytic Hierarchy Process)에는 결괏값의 신뢰도를 증명하기 위한 분석 장치인 일관성 비율(CR: Consistency Ratio)이 있다. 일관성의 비율의 값이 0.1(10%) 이하일 때 설문자의 답변이 일관성이 있는 타당한 값을 가진다고 평가된다(정승훈

& 김종남, 2019; 박혜빈, 황성욱 & 김수미, 2018). 일관성 비율이 0.1(10%)보다 클 때 설문자의 답변에는 모순이 있다고 판단한다(Saaty, 2004). 이러한 일관성 비율은 일관성 지수(CI: Consistency Index)와 고유치(λ)를 통하여 측정할 수 있다(강우원, 2022). 각각의 설문조사의 모든 일관성 비율이 0.1(10%) 미만으로 신뢰성이 있다고 판단되었다. 모든 설문조사의 정책영역과 세부과제의 일관성 비율과 고유치 λ_{max} 는 <표 5-17>과 같다.

<표 5-17> 계층화분석과정 신뢰도 분석 결과

구분	항목	λ_{max}	일관성 비율(%)
계층 2 (정책영역)	제주특별자치도의 접근가능한 관광	5.030	0.7
계층 3 (세부과제)	물리적 환경 개선 지원	4.019	0.7
	관광 정보 접근체계 구축	4.027	1.0
	관광콘텐츠 발굴지원	3.004	0.5
	관광종사자 교육 지원	5.012	0.3
	제도적 지원 체계 구축	6.038	0.6

본 연구의 제주특별자치도의 접근가능한 관광 정책영역의 일관성 비율은 0.7%로 나타나 10% 미만으로 측정되어 높은 신뢰성을 가진다. 세부과제의 가중치에 대한 일관성 비율을 살펴보면, 물리적 환경 개선 지원은 0.7%, 관광 정보 접근체계 구축은 1%, 관광콘텐츠 발굴 지원은 0.5%, 관광종사자 교육 지원은 0.3%, 제도적 지원 체계 구축은 0.6%로 나타나 전체 응답자의 일관성 비율은 10% 미만으로 신뢰성이 있다고 판단 되었다.

3. 계층화분석과정 결과

제주특별자치도 접근가능한 관광정책의 계층구조를 구성하고 있는 정책영역과 세부과제의 상대적 중요도를 분석한 결과값은 다음 <표 5-18>과 같다.

분석 결과로 도출한 Local은 세부과제의 상대적 가중치를 나타내는 개별 가중치이고, Global은 정책영역의 상대적 가중치와 세부과제의 상대적 가중치를 종합한 종합가중치를 의미한다.

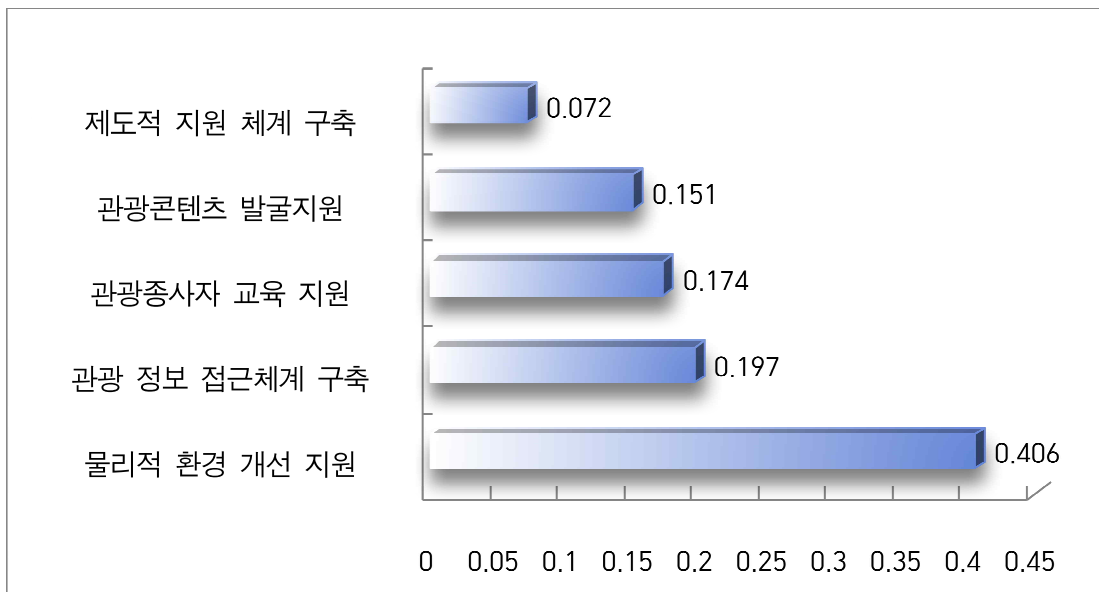
〈표 5-18〉 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책의 AHP 분석 결과

정책 목표 (계층 1)	정책영역 (계층2)	세부과제 (계층3)	Local (중요도)	Global (중요도)	우선 순위
제주특별자치도 접근가능한 관광정책	물리적 환경 개선 지원 (0.406)	관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원	0.352	0.143	2
		관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	0.409	0.166	1
		관광 약자 물품 대여 서비스 지원	0.099	0.040	10
		물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	0.140	0.057	6
	관광 정보 접근체계 구축 (0.197)	온라인 관광 정보 지원	0.156	0.031	12
		통합 정보체계 및 플랫폼 구축	0.349	0.069	5
		관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	0.374	0.074	4
		관광 취약계층 안내시설 표준화 지원	0.121	0.024	14
	관광콘텐츠 발굴지원 (0.151)	개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발	0.307	0.046	8
		관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원	0.511	0.077	3
		관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원	0.182	0.027	13
	관광종사자 교육 지원 (0.174)	오프라인 교육 운영 지원	0.100	0.017	17
		접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공	0.268	0.047	7
		접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원	0.250	0.043	9
		접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영	0.182	0.032	11
		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축	0.101	0.018	16
		종사자 대상 응급상황 교육 지원	0.099	0.017	17
	제도적 지원 체계 구축 (0.072)	접근가능한 관광 통합 운영체계 구축	0.324	0.023	15
		접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산	0.156	0.011	21
		관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검	0.107	0.008	22
접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행		0.174	0.013	20	
합리적 예산 편성 및 집행		0.238	0.017	17	

본 연구의 2계층인 정책영역은 물리적 환경 개선 지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광종사자 교육 지원, 관광콘텐츠 발굴지원, 제도적 지원 체계구축 5가지로 구성된다.

분석 결과 물리적 환경 개선 지원(40.6%)이 가장 중요한 제주특별자치도의 접근가능한 관광 정책영역으로 도출되었으며 그다음으로는 관광 정보 접근체계 구축(19.7%), 관광종사자 교육 지원(17.4%), 관광콘텐츠 발굴지원(15.1%), 제도적 지원 체계 구축(7.2%) 순으로 상대적 중요도가 높게 나타났다. 즉, 물리적 환경 개선이 다른 정책영역보다 상대적으로 가장 중요한 것으로 나타났다.

분석 결과를 종합하여 보았을 때 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 영역에서 가장 우선시 도입되어야 하는 정책영역으로는 물리적 환경 개선으로 나타났다. 물리적 환경 개선 정책영역은 40.5%의 상대적 중요도를 나타냄으로써 절반에 살짝 못 미치는 중요도로 다른 정책영역의 중요도에 비해 월등히 높은 중요도 수치를 보였다.

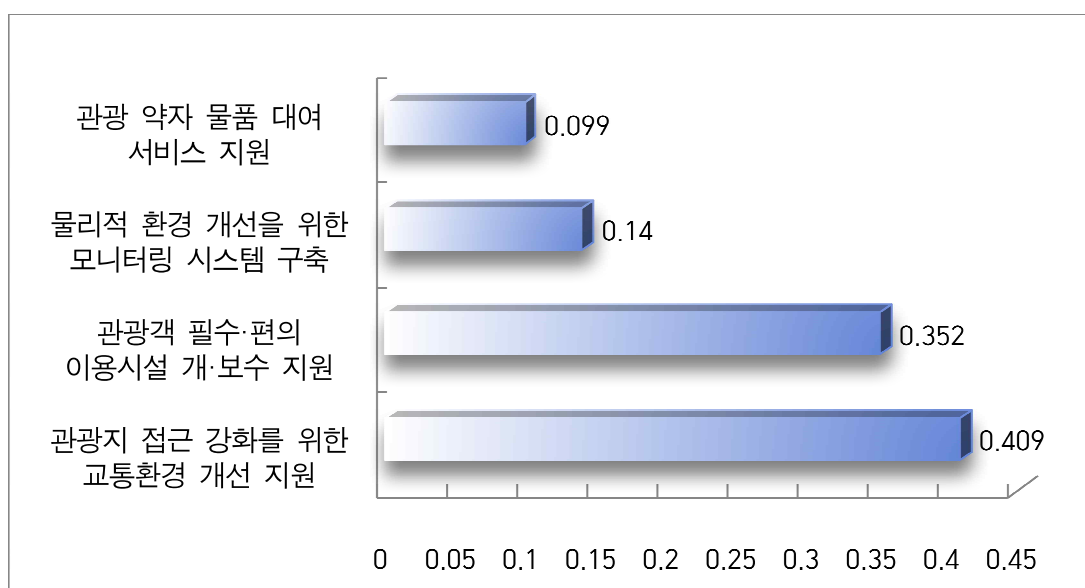


〈그림 5-2〉 접근가능한 관광 정책영역 상대적 중요도

물리적 환경 개선은 관광지 접근 강화를 위한 교통환경 개선 지원, 관광객 필수·편의 이용 시설 개·보수 지원, 물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축, 관광 약자 물품 대여 서비스 지원의 4가지 세부과제로 구성되어 있다.

각 세부과제 간의 상대적 중요도를 분석한 결과 관광지 접근 강화를 위한 교통환경 개선 지

원(40.9%)이 상대적 중요도가 가장 높게 나타났다. 그다음으로는 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원(35.2%), 물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축(14%), 관광 약자 물품 대여 서비스 지원(9.9%) 순으로 중요도가 높게 나타났다. 분석 결과를 종합했을 때, 관광지 접근 강화를 위한 교통환경 개선 지원과 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원이 전체의 절반이 훨씬 넘는 76.1%를 차지함으로써 모든 사람이 수월하게 관광지에 접근할 수 있도록 교통환경을 개선하는 정책과 모든 사람이 관광지 내 필수·편의 이용시설을 수월하게 이용하도록 하는 개보수 정책의 도입이 가장 시급히 고려되어야 하는 물리적 환경 개선 정책 세부과제임을 알 수 있다.

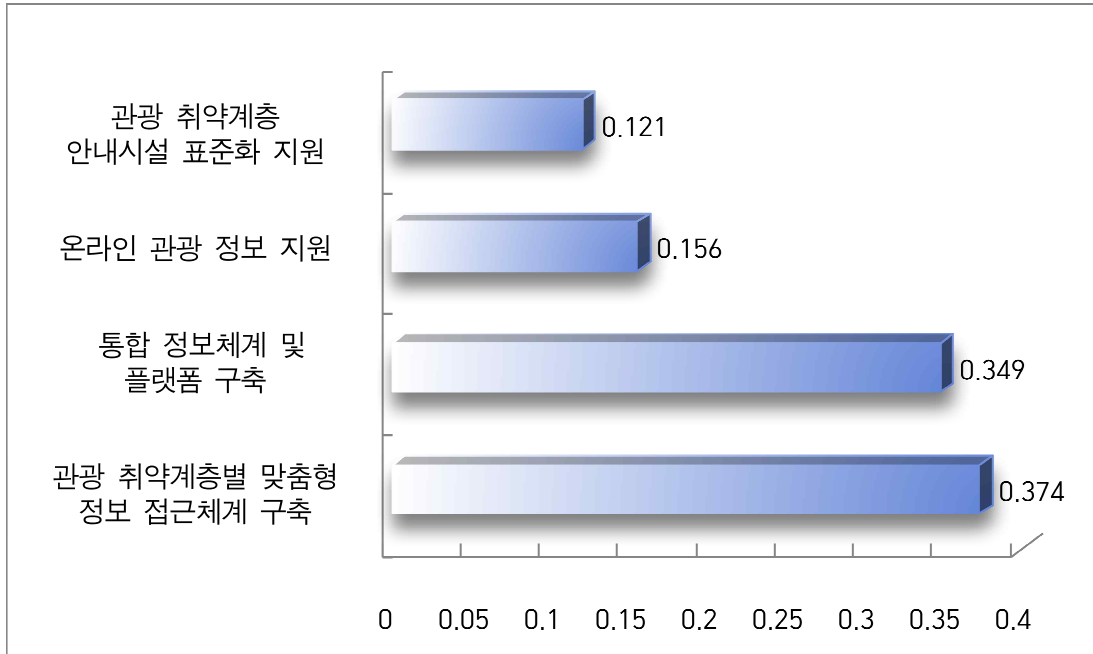


〈그림 5-3〉 물리적 환경 개선 지원 세부과제 간의 상대적 중요도

관광 정보 접근체계 구축은 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축, 통합 정보체계 및 플랫폼 구축, 온라인 관광 정보 지원, 관광 취약계층 안내시설 표준화 지원의 4가지 세부과제로 구성되어 있다.

각 세부과제 간의 상대적 중요도를 분석한 결과 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축(37.4%)이 상대적 중요도가 가장 높게 나타났다. 그다음으로는 통합 정보체계 및 플랫폼 구축(34.9%), 온라인 관광 정보 지원(15.6%), 관광 취약계층 안내시설 표준화 지원(12.1%) 순으로 중요도가 높게 나타났다. 분석 결과를 종합했을 때, 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축과 통합 정보체계 및 플랫폼 구축이 전체의 절반이 훨씬 넘는 72.3%를 차지함으

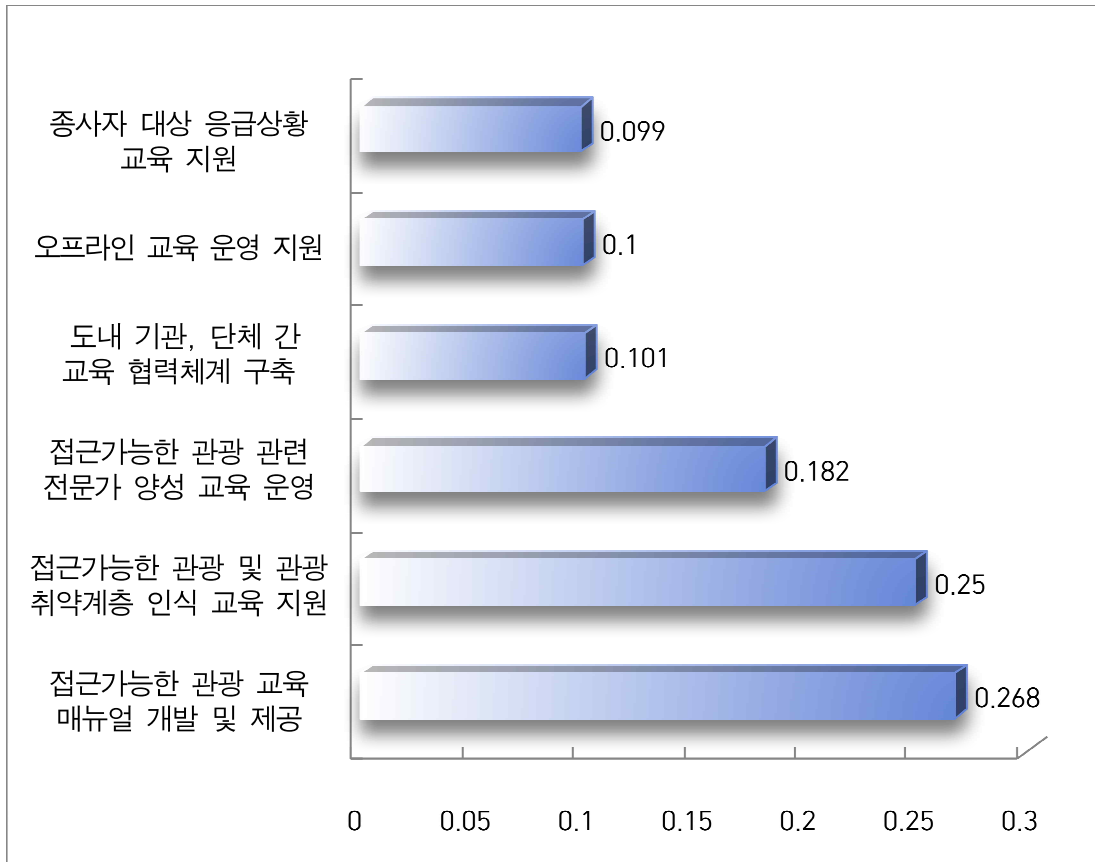
로써 제주도의 관광 정보 접근체계 구축 정책 개발 시 가장 먼저 고려되어야 하는 세부과제임을 알 수 있다.



〈그림 5-4〉 관광 정보 접근체계 구축 세부과제 간의 상대적 중요도

관광종사자 교육 지원은 접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공, 접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원, 접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영, 도내 기관과 단체 간 교육 협력체계 구축, 오프라인 교육 운영 지원, 종사자 대상 응급상황 교육 지원의 6가지 세부과제로 구성되어 있다.

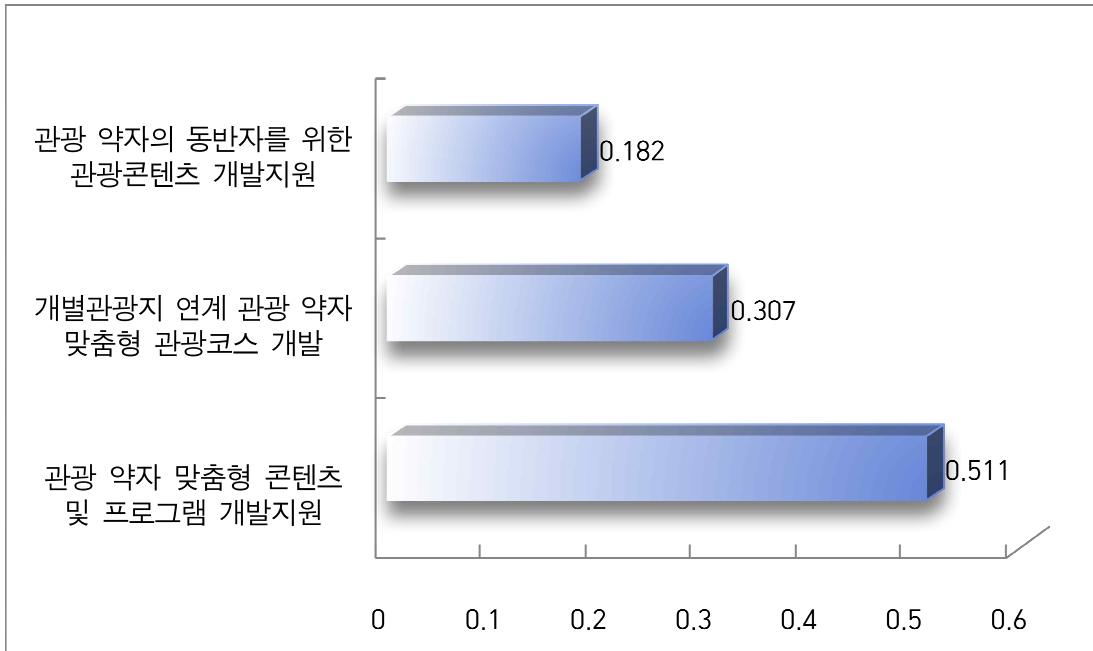
6가지 세부과제 간의 상대적 중요도를 분석한 결과 접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공(26.8%)과 접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원(25%)이 상대적 중요도가 가장 높게 나타났다. 이에 비해, 접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영(18.2%), 도내 기관과 단체 간 교육 협력체계 구축(10.1%), 오프라인 교육 운영 지원(10%), 종사자 대상 응급상황 교육 지원(9.9%)은 앞의 두 세부과제에 비해 중요도가 낮게 나타났다. 따라서 접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공과 접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원이 제주도의 관광종사자 교육 지원 정책 개발 시 가장 먼저 고려되어야 하는 세부과제임을 알 수 있다.



〈그림 5-5〉 관광종사자 교육 지원 세부과제 간의 상대적 중요도

관광콘텐츠 발굴 지원은 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원, 개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발, 관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원의 3가지 세부과제로 구성되어 있다.

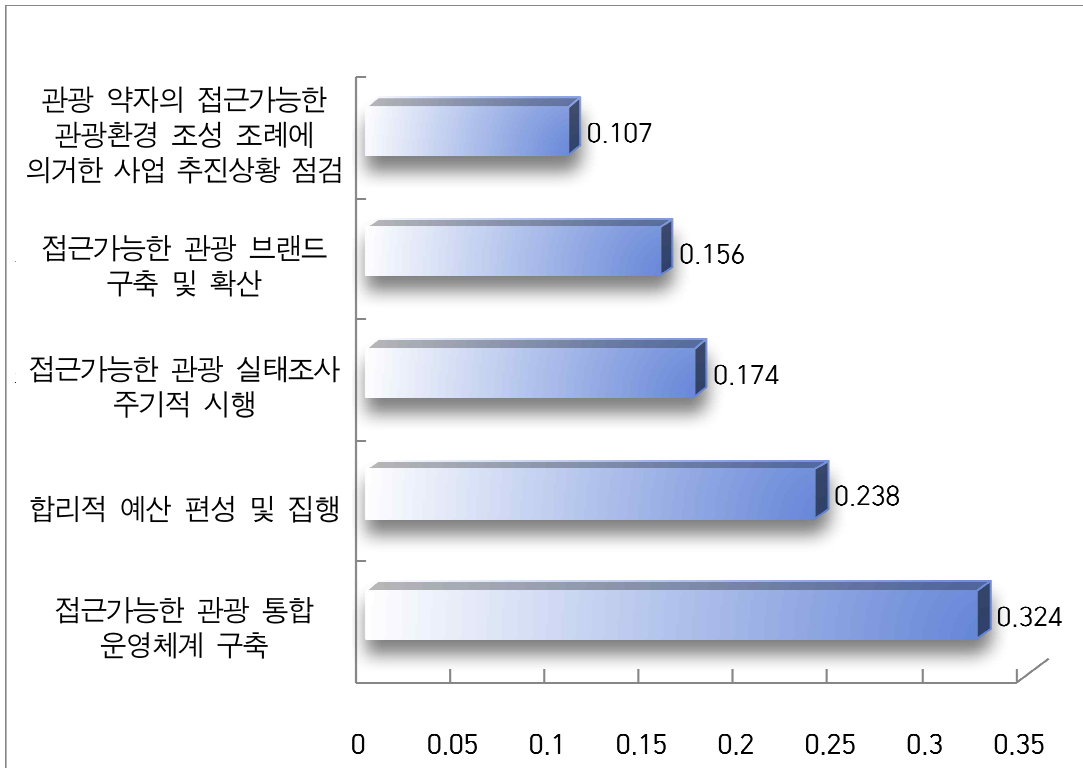
3가지 세부과제 간의 상대적 중요도를 분석한 결과 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발 지원(51.1%)이 상대적 중요도가 가장 높게 나타났다. 이에 비해, 개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발(30.7%)과 관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발 지원(18.2%)은 앞의 세부과제에 비해 상대적으로 중요도가 낮게 나타났다. 따라서 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원이 제주도의 관광콘텐츠 발굴 지원 정책 개발 시 가장 먼저 고려되어야 하는 세부과제임을 알 수 있다.



〈그림 5-6〉 관광콘텐츠 발굴 지원 세부과제 간의 상대적 중요도

제도적 지원 체계 구축은 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축, 합리적 예산 편성 및 집행, 접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행, 접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산, 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검의 5가지 세부과제로 구성되어 있다.

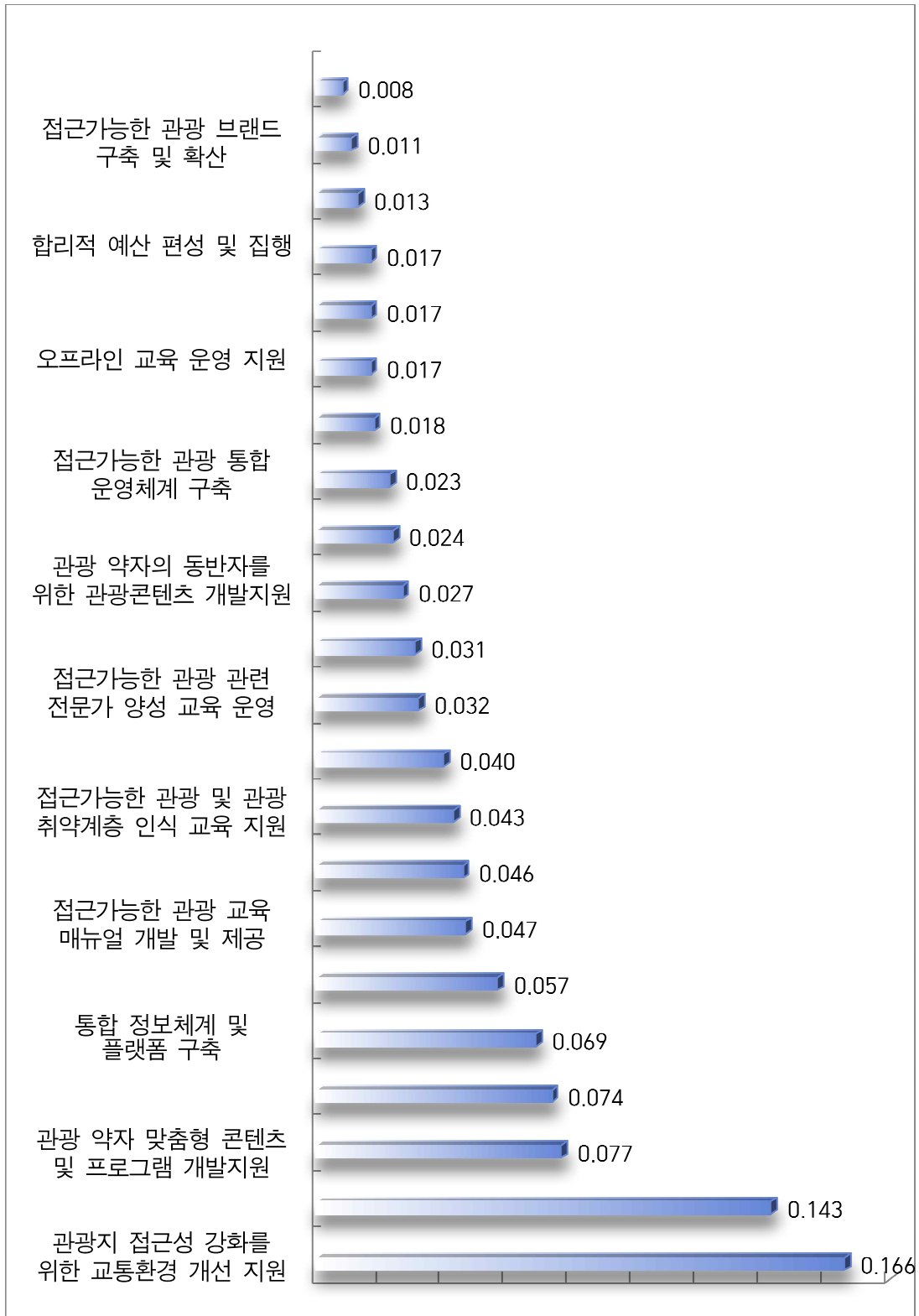
각 세부과제 간의 상대적 중요도를 분석한 결과 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축 (32.4%)이 상대적 중요도가 가장 높게 나타났다. 그다음으로는 합리적 예산 편성 및 집행 (23.8%), 접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행(17.4%), 접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산(15.6%), 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검 (10.7%) 순으로 중요도가 높게 나타났다. 분석 결과를 종합했을 때, 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축이 제주도의 제도적 지원 체계 구축 정책 개발 시 가장 먼저 고려되어야 하는 세부과제임을 알 수 있다.



〈그림 5-7〉 제도적 지원 체계 구축 세부과제 간의 상대적 중요도

제주특별자치도의 접근가능한 정책은 5개의 정책영역과 22개의 정책 세부과제로 구성되어 있다. 세부과제들의 최종 중요도는 〈그림 5-8〉과 같다. 최종 중요도는 각 정책영역의 가중치에 세부과제들의 가중치를 곱하여 도출할 수 있다. 도출된 값은 최종 가중치 즉 종합가중치로 각각의 세부영역을 같은 선상에서 비교 가능하게 한다. 최종 가중치를 가지고 22개의 정책 세부과제간의 우선순위를 도출하였다.

제주특별자치도의 접근가능한 정책의 22가지 정책 세부과제의 최종 가중치를 분석한 결과 관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원(0.166), 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원(0.143)이 다른 20가지 정책 세부과제보다 상대적으로 높은 최종 가중치 값을 나타냈다. 3위와 4위는 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발 지원(0.077), 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축(0.074)으로 비슷한 최종 중요도 값이 도출되었다.



〈그림 5-8〉 제주특별자치도의 접근가능한 정책 세부과제에 대한 우선순위 및 최종 중요도

〈표 5-19〉 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책 세부과제에 대한 우선순위 및 최종 가중치

우선순위	제주도의 접근가능한 관광정책 세부과제	최종 가중치
1	관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	0.166
2	관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원	0.143
3	관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원	0.077
4	관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	0.074
5	통합 정보체계 및 플랫폼 구축	0.069
6	물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	0.057
7	접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공	0.047
8	개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발	0.046
9	접근가능한 관광 및 관광 취약계층 인식 교육 지원	0.043
10	관광 약자 물품 대여 서비스 지원	0.040
11	접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영	0.032
12	온라인 관광 정보 지원	0.031
13	관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원	0.027
14	관광 취약계층 안내시설 표준화 지원	0.024
15	접근가능한 관광 통합 운영체계 구축	0.023
16	도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축	0.018
17	오프라인 교육 운영 지원	0.017
17	종사자 대상 응급상황 교육 지원	0.017
17	합리적 예산 편성 및 집행	0.017
20	접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행	0.013
21	접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산	0.011
22	관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검	0.008

제6장 결론

제1절 연구 결과 및 시사점

1. 연구 결과 요약

모든 사람에게 관광 향유권을 보장하기 위하여 접근가능한 관광에 대한 관심이 높아지고 있다(노영순, 한보민 & 배용호, 2012; 남승민 & 민하나, 2019; 김명아, 전주열 & 장원규, 2019). 사회가 고령화됨에 따라 접근가능한 관광도시의 수요도 늘어나고 있는 현실이다(Buhalis, Ambrose, Darcy & Michopoulou, 2015). 따라서 접근가능한 관광도시 형성은 제주특별자치도의 관광 경쟁력을 높일 수 있을 것으로 예상된다.

관광이 특화된 제주도에서는 접근가능한 관광 조례를 지방자치단체 중 가장 먼저 제정하였다(김향자, 2019). 「제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례」 제1조(목적)에 의하면, 조례 제정의 목적은 제주특별자치도의 관광 약자를 위한 접근가능한 관광환경을 조성하여 관광 약자의 이동권과 접근권을 보장함으로써 관광 향유권의 확대와 복지관광 활성화에 기여하는 것이다. 다만, 제주특별자치도는 접근가능한 관광정책에 노력을 기울이고 있으나, 정책 성과는 미진한 실정이다. 이러한 상황에서는 여러 가지 정책을 추진하는 것보다 관련 정책의 우선순위를 선정하여 집행하는 것이 효과적인 결과를 낼 수 있다. 본 연구는 현시점에서 제주특별자치도에서 추진해야 할 접근가능한 관광정책의 우선순위를 선정하는 데 연구의 목적이 있었다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌조사와 실증 조사를 병행하였다. 접근가능한 관광정책 관련 선행연구를 통하여 물리적 환경 개선 지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광종사자 교육 지원, 관광콘텐츠 발굴 지원, 제도적 지원 체계 구축 등의 정책영역 5가지를 선정하였다. 실증 조사에서는 학계, 업계, 공조직 등의 관광 관련 전문가 및 실무자를 대상으로 두 번의 델파이 조사와 한 번의 AHP 조사를 실시하였다. 분석 기법으로는 빈도분석, 기술통계분석, AHP 분석을 이용하였다. 주요 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 문헌 고찰을 통해 도출한 5가지 제주특별자치도의 접근가능한 관광 정책영역 중 물리적 환경 개선 지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광종사자 교육 지원, 관광콘텐츠 발굴 지원,

제도적 지원 체계 구축 등의 순으로 상대적 중요도가 높게 나타났다. 물리적 환경 개선이 5가지의 정책영역 중 중요도가 40.6%로 가장 높았다. 다른 4가지 정책영역은 중요도가 19%에서부터 7.2%까지임을 고려할 때 그 차이가 크다고 볼 수 있다. 그다음으로는 관광 정보 접근체계 구축(29.7%), 관광종사자 교육 지원(17.4%), 관광콘텐츠 발굴지원(15.1%), 제도적 지원 체계 구축(7.2%) 순으로 중요하다는 결과가 도출되었다. 이는 제주특별자치도의 접근가능한 관광에서 물리적인 환경이 다른 영역에 비해 잘 되어있지 않고, 이 영역이 많은 사람이 관광하는 데 불편을 일으키는 요인으로 볼 수 있다. 전국을 대상으로 연구한 허병선·윤지민(2021)의 무장애 관광정책 우선순위 분석에서는 물리적 환경 개선, 정보 접근성 보장, 맞춤형 콘텐츠 개발, 교육 및 서비스 지원 등의 순으로 중요도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구와 선행연구에서 동일하게 물리적 환경 개선, 관광 정보 접근성 보장이 우선적으로 정책적 지원이 필요하다는 결과가 도출되었다. 현시점에서 볼 때, 접근가능한 관광 여건의 개선을 위해 관련 인프라 확충을 중요하게 인식하는 것으로 나타났다.

둘째, 정책영역 내 세부과제 간의 상대적 중요도를 파악하였다. 물리적 환경 개선 지원 정책영역에서는 ‘관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원’, 관광 정보 접근체계구축에서는 ‘관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계’, 관광종사자 교육 지원에서는 ‘접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공’, 관광콘텐츠 발굴 지원에서는 ‘관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원’, 제도적 지원 체계 구축에서는 ‘접근가능한 관광 통합 운영체계 구축’이 가장 중요도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 정책영역의 중요도와 세부과제의 중요도를 종합한 최종 결과는 다음과 같다. 물리적 환경 개선인 ‘관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원’과 ‘관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원’이 가장 중요도가 높은 것으로 나타났다. 두 가지 항목은 16.6%와 14.3%의 최종 중요도를 보였으며 이는 다른 세부과제가 7.7%에서부터 0.8%까지임을 고려했을 때 월등히 큰 수치를 나타냈다. 즉, 관광지, 관광지와 관광지 간의 교통환경 개선, 관광객이 방문하는 관광지에서의 필수 편의 이용시설의 개보수 지원이 가장 시급한 과제임을 알 수 있다. 다음으로 시급한 세부과제는 7.7%의 중요성을 띠는 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원과 7.4%의 중요성을 띠는 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축이었다. 관광 약자의 관광편의 개선을 위한 하드웨어적 요소인 교통, 이용시설 개선 이외에도 관광 약자가 즐길 수 있는 관광콘텐츠 및 프로그램 개발, 관광 약자별 맞춤형 관광 정보 제공이 필요하다는 것을 시사한다. 마지막으로 통합 정보체계 및 플랫폼 구축은 6.9%의 최종중요성을 띠어 5위를

차지하였고 4위를 차지한 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축(7.4%)과는 최종 중요도에서 다소 차이가 나타났다. 이는 접근가능한 관광의 정보를 하나의 정보 공간에서 찾기 어렵다는 것을 의미하며, 관광 약자별 눈높이에 맞는 관광 정보 제공이 부족하다는 것을 시사한다.

마지막으로, 이론적으로 본 연구는 접근가능한 관광의 중요성이 대두되는 시점에서 아직 연구가 많이 진행되지 않은 제주특별자치도만의 접근가능한 관광정책에 대한 연구를 시도했다는 것에 의의가 있다. 본 연구는 문헌조사와 실증 조사를 통하여 제주특별자치도의 접근가능한 관광정책의 계층모형을 도출하였다. 본 계층모형은 5가지의 정책영역, 22가지의 정책세부과제로 구성되어있다. 아직 접근가능한 관광정책 모형에 관한 연구가 많이 진행되지 않았고 제주특별자치도만의 모형은 더욱 없는 실정이다. 이에 본 연구의 모형은 문헌조사와 델파이 1차 2차 조사를 통하여 도출된 결과로써 신뢰할 수 있는 정책 모형을 가진다.

2. 시사점

본 연구의 정책적 시사점과 연계하여 제주특별자치도에서 가장 시급하게 도입을 검토해야 할 4개의 세부과제에 대해 제시하면 다음과 같다.

첫째, 관광지 접근성, 관광지 간 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원정책이 우선적으로 필요하다. 교통은 관광의 기본 필요조건이며 관광지와 관광객을 연결시켜주는 중요한 요소이다(Page, 2004; 김민영, 2009). 제주도의 관광지들은 한 곳에 집중되어 있는 것이 아니라 제주 전역에 분포해 있다. 따라서 제주 관광의 인프라 구축 측면에서 관광교통은 매우 중요한 부분이다. 하지만 관광지의 교통에 관한 정책적 연구는 부족한 실정이다(Yue & Page, 2009; 김민영, 2009). 따라서 관광 약자를 포함함 제주를 방문하는 관광객들의 관광지 접근성이 용이하도록 다음과 같이 정책적 지원책을 강구해야 한다. 제주특별자치도에 의하면 9개의 버스업체가 보유한 768대의 버스 중 19%인 148대 만이 저상버스이다(제주일보 기사, 2021년 12월 28일). 제주시와 서귀포시 노선에서 저상버스가 운행 중이지만, 원하는 노선을 이용하기에는 제약이 뒤따른다(제주의소리 기사, 2021년 4월 17일) 즉, 제주도에서 휠체어를 타고 바로 탑승할 수 있는 버스가 부족하다는 의미이다(노컷뉴스 기사, 2022년 11월 02일). 휠체어를 사용하는 관광객 또는 유모차를 가지고 이동하는 관광객을 위하여 단계적으로 저상버스 도입을 확대해 나가야 한다.

또한 장애인 콜택시의 편의성을 증진해야 할 것이다. 장애인 콜택시는 휠체어 탑승 설비가 되어있어 휠체어 이용자가 이용할 수 있게 설비가 장착된 특별 교통수단으로 교통약자의 이동편의 증진법에 명시된 이동 수단이다(씨네21 기사, 2022년 4월 21일). 제주도의 교통약자 이동센터에서 운영하는 장애인 콜택시는 일반 택시처럼 배차시간이 5분에서 10분 정도가 아니라 대체로 1시간 정도로 길었다(여성경제신문 기사, 2022년 12월 7일). 이런 점을 보완하기 위하여 장애인 콜택시의 수 증차, 대기시간 정보 제공 등의 방안 마련도 정책적으로 고려해야 한다.

둘째, 제주도를 방문하는 모든 관광객이 즐길 수 있는 접근가능한 관광환경을 조성하기 위해서는 관광 필수·편의 이용시설 개·보수가 필요하다. 제주특별자치도의 도내 관광지 접근성 모니터링의 결과(제주특별자치도, 2021)에 따르면, 장애인 화장실은 도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도라는 결과가 도출되었고, 장애인 화장실 주 출입문 유효폭인 0.8m 이상으로 적절하게 설치된 곳은 61%, 휠체어 회전 및 변기로의 접근이 가능한 유효면적을 가진 곳은 56%였다. 또한 안전 손잡이도 37%만이 적절하게 설치되었고 일부는 거꾸로 설치되어 있거나 사용하지 못하는 곳에 설치되어 있었다(제주특별자치도, 2021). 제주특별자치도의 도내 관광지 접근성 모니터링의 결과 실외 관광지의 장애인 화장실 설치가 실내 관광지 장애인 화장실 설치보다 더 미흡하다는 결과가 도출되었다(제주특별자치도, 2021).

또한 관광지 입구의 경사로의 넓이가 휠체어 넓이보다 좁은 경우 휠체어 이용자들을 위하여 만든 경사로이지만 실제로 사용되지 못하는 경우도 있다. 제주특별자치도의 도내 관광지 접근성 모니터링의 결과 주출입구는 도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도라는 결과가 도출되었고 장애인 안전 확보를 위한 편의시설인 주출입구 점자 블록 등이 가장 미흡하다는 결과가 도출되었다(제주특별자치도, 2021). 제주특별자치도는 이러한 점을 개선하기 위하여, 추진 중에 있는 '우수관광사업체 공모'에 반영하거나, 신규사업으로 '열린 관광지 공모 사업' 추진 등 다양한 정책적 지원방안을 강구할 필요가 있다.

셋째, 제주특별자치도는 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원을 확대해야 한다. 접근가능한 관광에서는 관광지에서 일어나는 어떠한 활동에도 관광 약자라는 이유로 배제되어서는 안 된다는 이념이 내포돼있다. 관광 약자를 위한 박물관 프로그램은 방문자들에게 새로운 경험을 제공하고, 인지적·감성적 발달에도 도움이 될 것이다(문정원, 2010). 또한 이와 관련하여 전문적 상시 프로그램 개발이 필요하다(방지윤, 2016). 프랑스의 루브르 박물관에서는 La Galerie Tactile (만질 수 있는 갤러리)와 같이 시각장애인들을 위한 만질 수 있는 축

각으로 느끼는 동상 또는 전시를 상시 운영 중이며, 주요 테마를 주기적으로 변경하고 있다. 2000년에 시작된 D'après l'antique(고대이후), Le mouvement dans la sculpture(동상의 움직임), L'enfan(아이), Sculpter le corps(신체의 조각) 등의 전시 주제를 순차적으로 진행하고 있다(Bresc-Bautier, 2014). 2022년 11월 시점에서는 Le Pavillon de l'Horloge(시계의 파빌리온)와 Les Arts de l'Islam(이슬람 예술)을 전시하고 있다(루브르 박물관 홈페이지, 2022.11.05 접속). 관광 약자에 적합한 콘텐츠 및 프로그램 개발지원을 통해 관광 향유권의 확대에 기여할 수 있을 것이다.

넷째, 관광 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계를 구축하여야 한다. 취약계층별 맞춤형 정보 접근체계가 구축되어야 모든 관광 취약계층도 그들의 관심이 가는 정보에 대해 불편함 없이 접근이 가능하다. 길세기, 고민수, 장영진, 나운환, 홍승홍(2000)은 시각장애인이 인터넷정보에 접근 가능하도록 해주는 전용의 포털(portal) 사이트가 절대적으로 필요하고, 사용하기 쉽고 편리하도록 음성을 통해 입출력이 가능하도록 하여야 한다고 하였다. 음성 지원 관광 앱 개발이 시각장애인의 관광 정보 습득을 편리하게 할 수 있다. 또한 휠체어 사용자 또는 어린이 등을 위하여 이들의 눈높이에서 박물관·미술관에서 전시하는 전시물, 안내판 및 해설판을 볼 수 있도록 위치를 조정하는 것도 고려할 수 있을 것이다. 장애인 관광 활동 보장을 위한 정당한 편의 제공에 관한 연구(이영범 외., 2019), 국제 접근가능한 관광 스탠더드 ISO-21902(UNWTO, ONCE & UNE, 2021)와 접근성을 위한 디자인: 문화행정관 핸드북(National Endowment for the Arts, National Endowment for the Humanities and National Assembly of State Arts Agencies, 1994)에서는 전시물과 안내 라벨을 모든 이용자의 눈 높이에서 보이는 위치에 배치해야 한다고 권고하고 있다.

제2절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구의 한계점 및 향후 연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 제주도의 관광 전문가 17명을 대상으로 제주특별자치도의 접근가능한 관광 정책영역을 도출하고 16명을 대상으로 제주특별자치도 접근가능한 관광정책 세부과제의 우선순위의 결과를 도출하였다. AHP 기법을 분석하기 위해서는 15명의 소집단에서부터 40명까지의 표본집단의 크기가 다양하며 표본 수의 확보보다는 해당 분야의 전문적인 지식이

풍부한 전문가를 선정하는 것이 더 중요하다(김영남, 2021; 이충기 & 김남현, 2015; 이충기, 김남현 & 고성규, 2015). 따라서 본 연구는 표본집단의 크기보다는 해당 분야의 전문가들을 선정하는 데 중점을 두었다. 향후 다양한 관광 분야의 접근가능한 관광 관련 전문가와 실무자를 선정하여 의견을 수렴할 필요가 있다. 또한 전문가집단의 인구통계학적 특성을 고려한 우선순위의 차이를 나타내기엔 표본의 수가 대표성을 띠지 못하여 성별에 따른 또는 민관에 따른 차이점 등을 분석하지 못하였다. 차후의 연구에서는 민관, 나이, 성별 등에 균형을 맞춰 설문 대상자를 구성함으로써 인구통계학적 특성에 따른 접근가능한 관광의 우선순위의 차이점도 도출할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 본 연구에서는 제주도의 관광 관련 전문가들을 대상으로 접근가능한 정책영역을 도출하였다. AHP 조사에는 그 분야 전문가들의 의견만을 채택해야 하는 부분이 있다. 다른 다양한 조사 방법을 통하여 접근가능한 관광의 혜택을 받는 노인, 장애인 등 집단을 구분하여 그들이 필요로 하는 정책영역의 우선순위를 파악하는 연구도 필요하다.

마지막으로 본 연구는 조사 대상을 제주특별자치도로 한정하였다. 본 연구는 제주도에서 시급하게 도입되어야 할 접근가능한 관광정책에 대하여 다루었다. 하지만 특정 시기 조사, 조사대상자 선정 한계 등으로 인해 본 연구의 결과를 일반화 시키는 데에는 한계점이 있다.

참고문헌

【국내문헌 및 단행본】

- 강우원(2022). AHP 모형을 적용한 지방정부의 지역관광개발정책 우선순위 분석에 관한 연구 : 포스트 코로나 시대 서울시 한강 관광자원화 사업을 사례로 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문.
- 고미영(2010). 고령사회 노인여가정책 모형 개발, 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 고홍석·변태순·정미경·윤문경·민병아·최성옥(2017). 서울시 유니버설디자인 통합 가이드, 서울특별시 문화본부 디자인정책과.
- 권태일(2008). 관광지 리모델링 사업의 영향요인 우선순위 도출에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 길세기·고민수·장영진·나운환·홍승홍(2000). 시각장애인을 위한 인터넷 사용 도구 개발 및 WEB SITE 구축에 관한 연구, 한국장애인재활협회, 재활복지, 4(2): 1-22.
- 김명아·전주열·장원규(2019). 열린관광 환경 조성을 위한 법제 연구, 한국법제연구원.
- 김민영(2009). 제주도 대중교통을 이용한 관광객의 통행특성 : 교통수단의 시공간 제약에 대한 대응을 중심으로, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영규(2013). 장애인의 관광 활동 활성화방안에 관한 연구, 대한관광경영학회, 관광연구, 27(6): 431-445.
- 김영남(2021). AHP를 활용한 해양레저관광 활성화 정책 우선순위 분석: 제주특별자치도를 중심으로, 한국관광레저학회, 관광레저연구, 33(4): 63-81.
- 김영희(2016). 시각장애인을 위한 박물관 교육프로그램 연구, 중앙대학교 예술대학원 석사학위논문.
- 김제선·황성완·문상혁(2021). 지방자치단체의 무장애도시 조성을 위한 자치입법의 지향점, 사회복지법제학회, 사회복지법제연구, 12(2): 27-50.
- 김향자(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립연구, 문화체육관광부, 한국문화관광연구원.
- 김현일(2007). 델파이 기법을 이용한 스포츠관광산업 발전방안 연구, 고려대학교 박사학위논문.
- 김형호(1996). 메를로-뵘띠와 애매성의 철학, 서울: 철학과 현실사.
- 김효지(2006). 라이프스타일에 따른 노년계층의 여행상품 선택속성에 관한 연구 : 제주도 방문 여행객들을 중심으로, 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.

- 남승민·민하나(2019). 국내 열린관광지에 대한 인식 조사 연구: IPA 분석을 활용하여. 한국관광레저학회, 관광레저연구, 31(10): 45-57.
- 남윤섭·임화순(2011). AHP를 이용한 MICE 다목적홀 입지선정에 관한 연구-제주지역을 중심으로, 국토지리학회, 국토지리학회지, 45(4): 125-136.
- 노영순·한보민·배용호(2012). 접근가능한 관광의 정책방향과 과제, 한국문화관광연구원.
- 노화준(1996). 정책학 원론, 서울:박영사.
- 문경중·이성호(2015). AHP기법을 활용한 정책집행의 우선순위 분석 - 제주특별자치도 관광산업정책을 중심으로, 한국지역개발학회, 韓國地域開發學會誌, 27(1): 207-224.
- 문정원(2010). 장애인을 위한 박물관 교육현황에 따른 제안, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 문화체육관광부(2019). 2020년 열린관광지 공모.
- 문화체육관광부(2020). 2021년 열린관광지 공모.
- 문화체육관광부(2021). 2022년도 열린관광지 공모.
- 문화체육관광부(2022). 2023년도 열린관광지 공모.
- 문화체육관광부·한국관광공사(2022). 22년 무장애 관광도시 조성 사업 공모 안내서.
- 박경옥(2018). 무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향, 부산연구원, BDI 포커스, (335): 1-12.
- 박혜빈·황성욱·김수미(2018). 문화예술 산업 큐레이터 인력 채용 AHP 평가 모형, 경희대학교 사회과학연구원, 사회과학연구, 44(1): 51-77.
- 방지윤(2016). 장애인 접근 가능성 재고를 위한 미술관 정책 비교 연구: 국내외 사례 비교를 중심으로, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 손영미·오세숙(2021). 이주민 문화적응에 관한 여가연구 동향, 여가학연구, 10(1): 1-27.
- 손영욱(2020). 도시지역 빈집 활성화정책의 우선순위와 방안에 관한 연구: 한국과 일본의 도시지역을 중심으로, 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 송애희·김미경(2012). 신도시 공동주택에 나타난 무장애공간 계획개념 및 적용실태, 한국실내디자인학회, 한국실내디자인학회 학술대회논문집, 14(3): 114-119.
- 송재호·남윤섭·임화순(2013). AHP를 활용한 제주관광 강화정책 중요도 연구, 제주대학교 탐라문화연구, 탐라문화, 0(43): 321-342.
- 송화성·강영애(2021). 관광 취약계층으로서 장애인과 고령자의 여가제약 비교 연구: 열린관광지 정책 관점에서, 관광연구, 36(1): 89-111.
- 안수용·전은영·송은여(2022). AHP기법을 활용한 관광취약계층의 관람시설 이용제약요인에 관한 연

- 구, 한국관광학회, 한국관광학회 국제학술발표대회, 92: 354-358.
- 이봉구·윌라 아귀털(2012). 장애유형에 따른 관광정보욕구 차이에 대한 이해와 접근가능한 관광정보 체계 구축에 대한 시사점, 한양대학교 관광연구소, 觀光研究論叢, 24(3): 3-32
- 이석환·황기원(1997). 장소와 장소성의 다의적 개념에 관한 연구, 대한국토·도시계획학회, 國土計劃, 32(5): 169-184.
- 이세운·곽연경(2020). 무장애관광자원의 확대 방안에 관한 연구-제주도 거문오름을 사례로, 한국사진 지리학회, 한국사진지리학회지, 30(1): 129-145.
- 이영범·배용호·김남진·기성연·이수연·박미애(2019). 장애인 관광활동 보장을 위한 정당한 편의제공에 관한 연구, 국가인권위원회.
- 이용규·김용완(2020). 장애인의 접근가능한 관광을 위한 국내외 사례 연구, 한국관광진흥학회, 관광진흥연구, 8(3): 41-63.
- 이원구(2016). AHP기법을 이용한 발전업종 온실가스감축 기술·정책의 우선순위 및 감축효과 연구, 아주대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이종성(2001). 델파이 방법, 서울: 교육과학사.
- 이충기·김남현(2015). AHP를 활용한 메가 이벤트의 관람수요 영향요인 분석, 대한관광경영학회, 관광연구, 30(2): 1-21.
- 이충기·김남현·고성규(2015). AHP를 활용한 승마관광 활성화 요인 도출과 우선순위 분석, 한국관광레저학회, 관광레저연구, 27(6): 317-339.
- 임지은·홍서윤(2020). 접근가능한 관광 (Accessible Tourism) 을 위한 고객서비스 범주화, 한국관광학회, 국제학술발표대회집, 87: 502-507.
- 장동석(2018). 장애인관광 제약요인과 선호 관광유형에 대한 연구, 동북아관광학회, 동북아관광연구, 14(4): 135-153.
- 정광민·손신욱·윤혜진(2020). 사례연구를 통한 접근가능한 관광정책 개선방안, (사)한국관광레저학회, 관광레저연구, 32(8): 345-366.
- 정병욱(2015). 모두가 접근가능한 관광(Accessible Tourism for All) 실현을 위한 『열린관광지』 추진현황과 과제, 한국문화관광연구원, 한국관광정책, (60): 86-92.
- 정승훈·김중남(2019). AHP분석을 활용한 제주도 크루즈 관광전략에 관한 우선순위 설정, 대한관광경영학회, 觀光研究, 34(5): 137-156.
- 제주특별자치도(2021). 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획.
- 조성호(2017). 서울시의 무장애 관광도시 조성계획, 한국문화관광연구원, 한국관광정책, (69):

102-107.

- 조아라(2019). '모두를 위한 관광(Tourism for All)' 실현을 위한 정책과제, 한국문화관광연구원, 한국관광정책, (75): 46-51.
- 최서연·이석환·신강원(2010). M-IPA를 이용한 해수욕장 Barrier Free 환경조성 요소의 개선 우선순위 분석, 한국산하기술학회, 한국산하기술학회논문지, 11(12): 5143-5150.
- 최용복·부창산·김민철(2012). 차귀도 바다목장의 관광자원화와 발전방안, 한국수산해양교육학회, 水産海洋教育研究, 24(3): 378-386.
- 최효주·성보현(2006). 포용적 성장을 위한 지역 관광 진단과 과제: 충청북도 사례를 중심으로, 한국호텔외식관광경영학회, 호텔경영학연구, 29(7): 221-236.
- 한국관광공사(2020). 2020년, 2021년 열린관광지 조성사업 컨설팅 및 관리감독 용역 제안요청서 및 과업내용서 및 과업내용서.
- 한국관광공사(2014). 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안.
- 한국소비자원(2015). 장애인 여행 실태 및 개선방안.
- 허병선·윤지민(2021). 포스트 코로나 시대 무장애 관광정책의 우선순위 분석-AHP 기법의 적용, 한양대학교 관광연구소, 觀光研究論叢, 33(1): 43-68.

【국외문헌 및 단행본】

- Adler, M., & Ziglio, E.(1996). Gazing into the Oracle: The Delphi Method and its Application to Social Policy and Public Health. Jessica Kingsley Publishers.
- Ariff, H., Salit, M. S., Ismail, N., & Nukman, Y.(2008). Use of analytical hierarchy process (AHP) for selecting the best design concept, Jurnal Teknologi ,11-18.
- Aslaksen, F., Bergh, S., Bringa, O. R., & Heggem, E. K.(1997). Universal design: Planning and design for all. Oslo: The Norwegian State Council on Disability.
- Beech, B.(1999). Go the extra mile-use the Delphi Technique, Journal of nursing management 7(5): 281-288.
- Berthold, V.(2005). Barrier-free tourism for all: the need for know-how. Trends and skill needs in tourism: 74.
- Bresc-Bautier, G.(2014). La galerie tactile du département des Sculptures du musée du Louvre, Université François Rabelais, Orléans Frac Centre, Master Histoire de L'art Option 1.
- Brockhoff, K.(1975). IV. E. The Performance of Forecasting Groups in Computer Dialogue and Face-to-face Discussion, Addison Wesley Publishing Company, 68.
- Buhalis, D.(2000). Marketing the competitive destination of the future, Tourism Management, 21(1): 97-116.
- Buhalis, D., Ambrose, I., Darcy, S., & Michopoulou, E.(2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have, Journal of Tourism Futures.
- Buhalis, D., & Darcy, S.(2011). Introduction from disabled tourists to accessible tourism. Accessible tourism: Concepts and issues: 1-20.
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I.(eds)(2012). Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism, Channel View Publications.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L.(1992). Transportation and tourism for the disabled: An Assessment, Transportation Journal, 31(3): 46-53.
- Connell, B. R., Jones, M., Mace, R., Mueller, J., Mullick, A., & Ostroff E.(1997). The principles of universal design, Retrieved January, 11: 2005.

- Dalkey, N., Brown, B., & Cochran, S.(1969). The Delphi method, II: structure of experiments. RAND CORP SANTA MONICA CALIF.
- Dalkey, N., & Helmer, O.(1963). An experimental application of the Delphi method to the use of experts, *Management science*, 9(3): 458-467.
- Darcy, S.(1998). People with a disability and tourism: A bibliography, *Online Bibliography*, 7.
- Darcy, S., Cameron, B., Dwyer, L., Taylor, T., Wong, E., & Thomson, A.(2008). Visitor accessibility in urban centres, Gold Coast: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd: 51.
- Darcy, S., & Dickson, T. J.(2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1): 32-44.
- DGCS,DGE(2018). Guide méthodologique d'accompagnement des territoires dans la démarche de labellisation Destination pour tous.
- Dunn, W. N.(2004). *Public policy analysis (3e)*, Pearson Prentice Hall.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D.(2008). Enabling access to tourism through information schemes?, *Annals of Tourism Research*. 35(1): 189-210.
- Fritz, S.(1981). *The Sense of Place*, CBI publishing company: 11-12.
- German Ministry of Economics(2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism*.
- Goepel, K. D.(2018). Implementation of an Online Software Tool for the Analytic Hierarchy Process (AHP-OS), *International journal of the analytic hierarchy process* 10(3): 469-487.
- Hasson, F., Keeney, S., & McKenna, H.(2000). Research guidelines for the Delphi survey technique, *Journal of advanced nursing* 32(4): 1008-1015.
- Hila, H.(2017). Barrier-Free Planning in Outdoor Public Space and Its Effect on Tourism and Businesses with Specific Reference to El-Gouna, 1st International Conference on Towards a Better Quality of Life.
- Ho, W.(2008). Integrated analytic hierachy process and its applications-A literature review, *European Journal of operational research* 186(1): 211-228.
- Ho, W., Dey, P. K., & Higson, H. E.(2006). Multiple criteria decision making techniques in higher education, *International journal of educational management* 20(5): 319-337.
- Kennedy, A., & Sekayi, D.(2017). Qualitative Delphi method: A four round process with a

- worked example, *The Qualitative Report*, 22(10): 2755-2763.
- Milevska-Kostova, N., & Dunn, W. N.(2010). Delphi Analysis, *Health Investigation: Analysis-Planning-Evaluation*: 262.
- National Endowment for the Arts, National Endowment for the Humanities & National Assembly of State Arts Agencies(US)(1994). *Design for Accessibility: a cultural administrator's handbook*, National Endowment for the Arts.
- Page, S.(2004). Air Travel-Asia, *Travel and Tourism Analyst*, 12: 1 - 66.
- Page, S.(2004). Transport and tourism, in: Lew, A. Hall, c.& Williams, A.(Eds.), *A Tourism Companion to Geography*, Oxford: Blackwell: 146-158.
- Page, S. & Ge, Y.(2009). Transportation and tourism: A symbiotic relationship?. In: *The SAGE handbook of tourism studies*. Sage Publications: 371-395.
- Pateman, B.(1998). Computer-aided qualitative data analysis: the value of NUD*IST and other programs, *Nurse Researcher* 5(3): 77-89.
- Polat, N., & Hermans, E.(2016). A model proposed for sustainable accessible tourism(SAT), *Tékhne*, 14(2): 125-133.
- Saaty, R. W.(1987). The Analytic Hierarchy Process-what it is and how it is used, *Mathematical modelling*, 9(3-5): 161-176.
- Saaty, T. L.(2004). Decision making-the analytic hierarchy and network processes (AHP/ANP), *Journal of systems science and systems engineering*, 13(1): 1-35.
- Satty, T. L.(2006). *Fundamentals of Decision Making and Priority Theory with the Analytic Hierachy Process*, Pottsburgh: RWS Publications: 73.
- Smith, R. W.(1987). Leisure of disable tourists: Barriers to participation, *Annals of tourism Research*, 14(3): 376-389
- Steinfeld, E., & Shea, S. M.(2001). Fair housing: Toward universal design in multifamily housing, *Universal design handbook*: 35.31 - 35.13.
- Tobias, J.(2003). Information technology and universal design: An agenda for accessible technology, *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 97(10): 592-601.
- Tobias, J(2003). Universal design: Is it really about design? *Information Technology and Disabilities*,9(2).
- United Nations(2019). *Wold Population Aging 2019 Highlights*, Department of Economic and

- Social Affairs, Population Division.
- UNWTO, ONCE & UNE(2021). The International Organization for Standardization ISO-21902
Tourism and related services: Accessible tourism for all: Requirements and
recommendations.
- Vaidya, O. S., & Kumar, S.(2006). Analytic hierarchy process: An overview of applications,
European Journal of operational research, 169(1): 1-29.
- Vanderheiden, G., & Tobias, J.(2006). Universal design of consumer products: current
industry practice and perceptions, In Proceedings of the human factors and ergonomics
society annual meeting, Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications, 44(32): 6-19.
- Vila, T. D., Darcy, S., & González, E. A.,(2015). Competing for the disability tourism market - a
comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain
and Australia, Tourism Management, 47: 261-272.
- Wright, G.(2001). Strategic decision making: : a best practice blueprint, John Wiley & Sons.
- Zzakarian, A., & Kusiak, A.(1999). Forming teams: an analytical approach, IIE transactions,
31(1): 85-97.

【웹사이트】

국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr>
루브르 박물관 홈페이지 <https://www.louvre.fr>
문화누리 웹사이트 <https://www.mnuri.kr>
열린관광 모두의 여행 홈페이지 <https://access.visitkorea.or.kr>
한국 장애인 개발원 홈페이지 <https://www.koddi.or.kr>
World health Organization 홈페이지 <https://www.who.int>

【기 타】

(1948) 세계인권선언 제27조
(1988) 대한민국 헌법 제11조 1항
(2021) 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법
(2021) 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제10조의 2
(1998) 장애인 인권 헌장 제7장
(2021) 제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제3조 2항
(2021) 제주특별자치도 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제1조
(2022) 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제246조(관광진흥개발기금 등에 관한 특례)
(2022) 교통약자의 이동편의 증진법 제17조의 2
(2022) 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제4조
노컷뉴스, “[장애공감 제주사회]장애인 휠체어 편하게 다닐 수 있도록 관심 더 가져야”, 2022.11.02.일자
기사, <https://www.nocutnews.co.kr/news/5842930>
여성경제신문, “장애인에겐 너무 먼 제주도 여행…특수차 단 2대”, 2022.12.07.일자 기사,
<https://www.womaneconomy.co.kr/news/articleView.html?idxno=214352>
제주일보, “저상버스 도입 의무화…제주 현실에 맞나?”, 2021.12.28.일자 기사,
<http://www.jejunews.com/news/articleView.html?idxno=2188511>
제주의소리, “발판도 안나오는 제주 저상버스 ‘외면 받는 교통약자’”, 2021.04.17.일자 기사,
<http://www.jejusori.net/news/articleView.html?idxno=328436>

파이낸셜뉴스, “문체부, 관광취약층 위한 대한민국 열린관광지 20곳 공모”, 2022.08.22.일자 기사,
<https://www.fnnews.com/news/202208231521027272>

United Nations News, “Accessible tourism will benefit everyone, say senior UN officials on
World Day”, 2016.09.27.일자 기사, <https://news.un.org/en/story/2016/09/541232>

씨네21, “2022년 장애인 이동권의 현실: 장애인 없는 매끄러운 사회?”, 2022.04.21.일자 기사
http://www.cine21.com/news/view/?mag_id=99986&utm_source=naver&utm_medium=news

설문지

제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구 (1차 설문)

안녕하십니까? 귀중한 시간 내주셔서 감사합니다.

제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학 중인 이은주입니다.

저는 제주도를 사례지역으로 하여 '제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구'란 주제로 석사학위논문을 준비 중에 있습니다.

본 설문은 관련 전문가를 대상으로 총 2회 또는 3회에 걸쳐 이루어질 예정이며, 1차 조사는 다양한 의견을 수렴하기 위하여 비구조화된 설문, 2-3차 조사는 구조화된 설문을 진행할 계획입니다.

본 설문조사는 저의 석사학위 논문작성에 매우 필요한 과정입니다.

이번 1차 조사를 통해 해당 분야 전문가님들의 의견을 듣고자 합니다. 본 자료는 통계법 제9조에 의거하여, 연구목적이 달성된 이후에는 개인 정보 보호를 위해 모두 삭제 처리됩니다.

본 연구가 제주특별자치도의 접근 가능한 관광정책에 미력하나마 도움이 될 수 있도록 가능한 한 구체적으로 답변해 주시면 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 내주셔서 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

2022년 8월

지도교수: 제주대학교 대학원 관광개발학과 교수 정승훈

연구자: 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정 이은주

성별	남성(), 여성()	연령	만 ()세
소속(직장)		직위	
경력		최종학력	학사(), 석사(), 박사()

접근가능한 관광 사업 개요

접근가능한 관광은 관광 약자를 포함하여 모든 사람에게 관광지의 물리적 환경, 서비스, 그리고 정보 접근 용이성을 제공하는 개념입니다.

관광 약자란 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 일시적 이동약자 등 이동이나 시설 이용 및 정보 접근에 대한 제약으로 관광 활동이 어려운 모든 사람을 포함합니다.

접근가능한 관광은 관광 약자를 위해 관광환경을 편리하도록 개발하는 것으로 궁극적으로 모든 사람에게 이롭고 편리하게 관광환경을 만드는 것입니다. 이러한 발전은 모두에게 평등하게 관광향유권을 제공할 수 있게 합니다. 또한, 다수의 연구는 접근가능한 관광환경이 더 많은 관광객을 끌어들이는 경쟁력을 가져다줄 것으로 예상합니다.

이에 문화체육관광부는 접근가능한 관광을 만들기 위한 사업을 시작하였습니다. 2015년 열린 관광지 조성 사업을 시작으로 2022년 무장애 관광도시 조성 사업을 시행하고 있습니다.

사업	열린 관광지 조성사업	무장애 관광 조성사업
시행 시작 연도	2015년	2022년
공간적 범위	관광지, 관광권역	관광지, 관광권역, 도시
지원 내용	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 관광지 내 무장애 동선 조성 ▲ 체험형 열린 관광콘텐츠 확보 ▲ 온·오프라인 정보 제공 강화 ▲ 관광지 종사자·공무원 대상 열린 관광 교육 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 무장애 관광교통 환경 개선 ▲ 관광지외 관광 인프라 간 접근 가능성 및 서비스 연계 체계 강화 ▲ 안내센터 구축을 통한 관광 약자별 맞춤형 관광 안내 및 관광 활동에 필요한 활동 보조기기 보관·대여 서비스 등 제공 ▲ 도시 내 관광 자원 연계한 관광 약자 유형별 맞춤형 무장애 여행상품 개발 및 운영 지원 ▲ 관광 약자의 관광 활동을 지원하기 위한 전문 인력 양성 및 교육
지원 금액	2.5억 원	40억 원

제주도 관광 사업장의 경우 관광진흥개발기금 관련 지침에 따라 열린 관광지 조성 사업자 금 지원 대상에서 제외 또한 무장애 관광도시 조성사업 공모 대상에서도 제외됩니다. 따라서 제주도만의 접근가능한 관광정책 조성을 위하여 필요로 하는 정책들을 살펴보고자 합니다.

무장애 관광 조성사업과 열린 관광지 조성사업의 공모 안내서, UNWTO, ONCE, UNE에 의한 국제 접근가능한 관광 스탠더드(ISO-21902), 프랑스의 Destination pour tous 정책 가이드와 2021년 허병선, 윤지민의 선행연구를 기초로 하여 접근가능한 관광정책을 다음과 같이 세부 항목으로 나누었습니다.

<p>물리적 환경 개선 지원</p>	<p>관광 약자의 관광지 내외의 이동과 관광지 이용의 불평등함의 격차를 줄이기 위한 물리적 환경 개선 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 관광지 이동 및 이용의 불평등함의 격차를 줄이는 지원
<p>관광 정보 접근체계 구축</p>	<p>관광지 이용을 편리하게 하는 모든 정보를 관광 약자 포함 모든 사람이 쉽게 접근할 수 있게 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 정보 접근의 불평등함의 격차를 줄이는 지원
<p>관광콘텐츠 발굴지원</p>	<p>관광 약자를 포함한 모든 사람이 이용 가능한 콘텐츠 개발지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 관광지 또는 관광지 프로그램 등의 이용에 불평등의 격차를 줄이는 지원
<p>종사자 교육</p>	<p>관광 약자가 관광지 이용에 있어서 불평등함을 줄일 수 있게 만드는 인력양성을 위한 교육 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 관광 약자의 관광지 이용의 불평등함의 격차를 줄일 수 있는 종사자, 공무원 등의 교육 개발 및 지원
<p>접근가능한 관광 지원 체계 구축</p>	<p>접근가능한 관광이 효과적으로 실행되기 위한 정책적 지원책 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 인적, 재정적, 관리적 지원을 통한 모두가 접근가능한 관광 만들기 구축

제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구

(1차 설문 문항)

1. 접근가능한 관광정책의 물리적 환경 개선 지원에 있어 제주특별자치도에서 어떠한 지원정책이 필요하다고 생각하는지 선생님의 의견 2-3가지 정도로 구분하여 자유롭게 기술해 주십시오. (예: 교통환경 개선 지원)

2. 접근가능한 관광정책의 관광 정보 접근체계 구축에 있어 제주특별자치도에서 어떠한 지원정책이 필요하다고 생각하는지 선생님의 의견을 2-3가지 정도로 구분하여 자유롭게 기술해 주십시오. (예: 온라인 관광 정보 접근체계 구축)

3. 접근가능한 관광정책의 관광콘텐츠 발굴지원에 있어 제주특별자치도에서 어떠한 지원정책이 필요하다고 생각하는지 선생님의 의견을 2-3가지 정도로 구분하여 자유롭게 기술해 주십시오. (예: 접근가능한 관광지 상설 프로그램 개발지원)

4. 접근가능한 관광정책의 종사자 교육에 있어 제주특별자치도에서 어떠한 지원정책이 필요하다고 생각하는지 선생님의 의견을 2-3가지 정도로 구분하여 자유롭게 기술해 주십시오. (예: 온라인 교육 운영)

5. 접근가능한 관광정책의 접근가능한 관광 지원 체계 구축에 있어 제주특별자치도에서 어떠한 지원정책이 필요하다고 생각하는지 선생님의 의견을 2-3가지 정도로 구분하여 자유롭게 기술해 주십시오. (예: 접근가능한 관광 인증제 운용)

6. 접근가능한 관광정책의 다음과 같은 5가지 분류에 대하여 어떻게 생각하는지 선생님의 의견을 자유롭게 기술해 주십시오. (분류: 물리적 환경 개선 지원, 관광 정보 접근체계 구축, 관광콘텐츠 발굴지원, 종사자 교육, 접근가능한 관광 지원 체계 구축)

■ 제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구, 2차 전문가 조사 ■

안녕하십니까?

제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학 중인 이은주입니다.

저는 '제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구'란 주제로 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

여러 전문가님들의 도움으로 1차 조사를 원활하게 마무리할 수 있었습니다. 이번에는 1차 조사 결과를 토대로 2차 전문가 조사를 진행하고자 합니다. 2차 폐쇄형 설문조사는 1차 조사를 토대로 설문 항목의 중요도에 대하여 전문가님의 견해를 묻고자 합니다. 본 설문의 질문에는 정답이 없으며, 전문가님의 생각 하시는 바를 솔직하게 답변해 주시면 됩니다.

본 자료는 통계법 제9조에 의거하여, 연구목적이 달성된 이후에는 개인 정보 보호를 위해 모두 삭제 처리됩니다. 귀중한 시간을 내주셔서 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

2022년 10월

지도교수: 제주대학교 대학원 관광개발학과 교 수 정승훈
연구자: 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정 이은주

성별	남성(), 여성()	연령	만 ()세
소속(직장)		직위	
경력		최종학력	학사(), 석사(), 박사()

1. 접근가능한 관광정책과 관련된 **물리적 환경 개선 지원정책의** 중요도에 대한 질문입니다.

평가항목	중요도				
	전혀 중요 하지 않음	중요 하지 않음	보통	다소 중요	매우 중요
① 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원	①	②	③	④	⑤
② 관광지 내 동선 개선을 위한 시설 설치 지원	①	②	③	④	⑤
③ 관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	①	②	③	④	⑤
④ 관광 약자 물품 대여 서비스 지원	①	②	③	④	⑤
⑤ 관광지와 관광지를 연결하는 이동 수단 개선	①	②	③	④	⑤
⑥ 쉼터 조성 및 휴식 공간 개선	①	②	③	④	⑤
⑦ 무장애 관광 인프라 구축	①	②	③	④	⑤
⑧ 유니버설 디자인 개선 지원	①	②	③	④	⑤
⑨ 관광 활동 보조기기 지원	①	②	③	④	⑤
⑩ 물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	①	②	③	④	⑤
⑪ 기 타(구체적 제시 :)	①	②	③	④	⑤

1-1. **물리적 환경 개선 지원 정책**과 관련하여 추가되어야 할 항목이 있거나, 기타 의견이 있으면 제시해 주시기 바랍니다.

2. 접근가능한 관광정책과 관련된 **관광 정보 접근체계 구축 정책**의 중요도에 대한 질문입니다.

평가항목	중요도				
	전혀 중요 하지 않음	중요 하지 않음	보통	다소 중요	매우 중요
① 온라인 관광 정보 지원	①	②	③	④	⑤
② 오프라인 관광 정보 지원	①	②	③	④	⑤
③ 관광 정보 이용 실태 수집 및 분석	①	②	③	④	⑤
④ 통합 정보체계 및 플랫폼 구축	①	②	③	④	⑤
⑤ 관광취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	①	②	③	④	⑤
⑥ 외국인 관광객, 온라인·오프라인 관광 정보 지원	①	②	③	④	⑤
⑦ 스마트 관광 환경 구축	①	②	③	④	⑤
⑧ 유니버설 디자인을 활용한 정보 전달 체계구축	①	②	③	④	⑤
⑨ 관광 약자를 위한 관광 해설 개선 지원	①	②	③	④	⑤
⑩ 지속적 관광 정보 제공 지원	①	②	③	④	⑤
⑪ 관광지 빅데이터 시스템 구축	①	②	③	④	⑤
⑫ 관광취약계층 안내시설 표준화 지원	①	②	③	④	⑤
⑬ 관광 정보 안내를 위한 챗봇 시스템 구축	①	②	③	④	⑤
⑭ 관광 정보 품질 인증 체계구축	①	②	③	④	⑤
⑮ 관광 정보 앱 개발	①	②	③	④	⑤
⑯ 서비스 포털 운영 지원	①	②	③	④	⑤
⑰ 관광객 실태조사 시행 지원	①	②	③	④	⑤
⑱ 기 타(구체적 제시 :)	①	②	③	④	⑤

2-1. **관광 정보 접근체계 구축 정책**과 관련하여 추가되어야 할 항목이 있거나, 기타 의견이 있으면 제시해 주시기 바랍니다.

3. 접근가능한 관광정책과 관련된 **관광콘텐츠 발굴지원 정책**의 중요도에 대한 질문입니다.

평가항목	중요도				
	전혀 중요 하지 않음	중요 하지 않음	보통	다소 중요	매우 중요
① 관광지 상설 프로그램 개발지원	①	②	③	④	⑤
② 개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발	①	②	③	④	⑤
③ 관광 약자 맞춤형 관광콘텐츠 공모 사업 시행	①	②	③	④	⑤
④ 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원	①	②	③	④	⑤
⑤ 관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원	①	②	③	④	⑤
⑥ 야간 관광콘텐츠 및 프로그램 개발지원	①	②	③	④	⑤
⑦ 도민 맞춤형 프로그램 개발지원	①	②	③	④	⑤
⑧ 콘텐츠 발굴을 위한 전문가 워크숍 지원	①	②	③	④	⑤
⑨ 여행 후기 공모 제도를 통한 여행상품 개발	①	②	③	④	⑤
⑩ 기 타(구체적 제시 :)	①	②	③	④	⑤

3-1. **관광콘텐츠 발굴지원 정책**과 관련하여 추가되어야 할 항목이 있거나, 기타 의견이 있으면 제시해 주시기 바랍니다.

4. 접근가능한 관광정책과 관련된 **관광종사자 교육 정책**의 중요도에 대한 질문입니다.

평가항목	중요도				
	전혀 중요 하지 않음	중요 하지 않음	보통	다소 중요	매우 중요
① 접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공	①	②	③	④	⑤
② 온라인 교육 운영	①	②	③	④	⑤
③ 오프라인 교육 운영	①	②	③	④	⑤
④ 접근가능한 관광, 관광 취약계층 인식 교육 지원	①	②	③	④	⑤
⑤ 접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영	①	②	③	④	⑤
⑥ 찾아가는 교육 수요조사 및 교육 프로그램 운영	①	②	③	④	⑤
⑦ 업종별 맞춤형 교육 프로그램 운영	①	②	③	④	⑤
⑧ 접근가능한 관광 교육팀 구성 및 운영	①	②	③	④	⑤
⑨ 종사자 대상 응급상황 교육 지원	①	②	③	④	⑤
⑩ 유니버설 디자인 교육 프로그램 운영	①	②	③	④	⑤
⑪ 관광 약자 현장 체험 프로그램 지원	①	②	③	④	⑤
⑫ 접근가능한 관광 관련 관광안내사 의무 교육 추진	①	②	③	④	⑤
⑬ 도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축	①	②	③	④	⑤
⑭ 기 타(구체적 제시 :)	①	②	③	④	⑤

4-1. **관광종사자 교육 정책**과 관련하여 추가되어야 할 항목이 있거나, 기타 의견이 있으면 제시해 주시기 바랍니다.

5. 접근가능한 관광정책과 관련된 **제도적 지원 체계 구축 정책**의 중요도에 대한 질문입니다.

평가항목	중요도				
	전혀 중요 하지 않음	중요 하지 않음	보통	다소 중요	매우 중요
① 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축	①	②	③	④	⑤
② 관광사업체별 맞춤형 접근가능한 관광사업 지원	①	②	③	④	⑤
③ 관광사업체 맞춤형 컨설팅 지원	①	②	③	④	⑤
④ 접근가능한 관광환경 인증제 개선	①	②	③	④	⑤
⑤ 접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산	①	②	③	④	⑤
⑥ 합리적 예산 편성 및 집행	①	②	③	④	⑤
⑦ 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검	①	②	③	④	⑤
⑧ 접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행	①	②	③	④	⑤
⑨ 관광 약자 관광보험체계 개선 지원	①	②	③	④	⑤
⑩ 접근가능한 관광 관련 국가 공모 사업 참여 지원	①	②	③	④	⑤
⑪ 무장애 여행 전문여행사 인증제 시행	①	②	③	④	⑤
⑫ 접근가능한 관광 관련 전문여행사 육성	①	②	③	④	⑤
⑬ 인프라, 프로그램, 인력 운영 지원체계 구축	①	②	③	④	⑤
⑭ 기 타(구체적 제시 :)	①	②	③	④	⑤

5-1. **제도적 지원 체계 구축 정책**과 관련하여 추가되어야 할 항목이 있거나, 기타 의견이 있으면 제시해 주시기 바랍니다.

※ 본 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다 ※

■ 제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구, AHP 조사 ■

안녕하십니까?

제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정에 재학 중인 이은주입니다.

저는 '제주특별자치도 접근가능한 관광정책에 관한 연구'란 주제로 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

여러 전문가님들의 도움으로 델파이 1차 2차 조사를 원활하게 마무리할 수 있었습니다. 이번에는 AHP 조사를 진행하고자 합니다. 2차 델파이 조사를 통해 제주특별자치도의 접근 가능한 관광정책 계층구조를 도출하였습니다. 본 설문조사에서는 선정된 계층구조를 바탕으로 우선순위 분석을 위한 상대적 중요도 조사를 하고자 합니다.

설문의 질문에는 정답이 없으며, 전문가님의 생각 하시는 바를 솔직하게 답변해 주시면 됩니다.

본 자료는 통계법 제9조에 의거하여, 연구목적이 달성된 이후에는 개인 정보 보호를 위해 모두 삭제 처리됩니다. 귀중한 시간을 내주셔서 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

2022년 10월

지도교수: 제주대학교 대학원 관광개발학과 교 수 정승훈

연구자: 제주대학교 대학원 관광개발학과 석사과정 이은주

□ 제주특별자치도의 접근 가능한 관광정책 계층구조 □

계층 1	계층 2	계층 3
제주특별자치도 접근가능한 관광정책	물리적 환경 개선 지원	관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원
		관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원
		관광 약자 물품 대여 서비스 지원
		물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축
	관광 정보 접근체계 구축	온라인 관광 정보 지원
		통합 정보체계 및 플랫폼 구축
		관광취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축
		관광취약계층 안내시설 표준화 지원
	관광콘텐츠 발굴 지원	개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발
		관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원
		관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원
	관광종사자 교육 지원	오프라인 교육 운영 지원
		접근가능한 관광 교육 매뉴얼 개발 및 제공
		접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원
		접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영
		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축
		종사자 대상 응급상황 교육 지원
	제도적 지원체계 구축	접근 가능한 관광 통합 운영체계 구축
		접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산
		합리적 예산 편성 및 집행
관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검		
접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행		

□ AHP 설문지 응답 방법 □

■ AHP (Analytic Hierarchy Process: 계층분석화과정)

다수의 목표 또는 평가 기준으로 이루어진 복잡한 의사결정 문제들을 계층구조로 구성하여 주요 요인(계층1)과 세부요인(계층2)로 나누어 이 요인들의 쌍대비교(Pairwise Comparison)를 통하여 중요도를 산출하여 우선순위를 도출하는 기법을 말합니다.

■ 설문 답변 예시

본 설문지는 각 계층구조에 대한 상대적 중요도를 알아보기 위한 질문으로 구성되어 있습니다.

예를 들어, 정책영역 중 다음과 같이 물리적 환경 개선 지원이 관광종사자 교육지원보다 매우 중요하다고 생각할 경우 물리적 환경 개선 지원의 매우 중요에 V표시 해주시면 됩니다.

평가항목 A	← A가 중요							B가 중요 →							평가항목 B			
	극히 중요	매우 중요	중요	약간 중요	서로 같음	약간 중요	중요	매우 중요	극히 중요	극히 중요								
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥		⑦	⑧	⑨
물리적 환경개선 지원			V															관광종사자 교육 지원

■ 척도 수치에 대한 정의

- ① : 서로 같음 (Equal Importance)
- ② : ①과 ③의 중간값
- ③ : 약간 중요함 (Moderate Importance)
- ④ : ③과 ⑤의 중간값
- ⑤ : 중요함 (Strong Importance)
- ⑥ : ⑤와 ⑦의 중간값
- ⑦ : 매우 중요함 (Very Strong Importance)
- ⑧ : ⑦과 ⑨의 중간값
- ⑨ : 극히 중요함 (Extreme Importance)

■ 설문 응답의 유의점

상대적 중요도를 산출하는 본 연구에서는 일관성을 유지 하는 것이 중요합니다.

예를 들어 A가 B보다 크고 C가 B보다 작을 경우 C는 A보다 작아야 합니다. 즉 A>B 이고 B>C 이면 A>C 이여야 합니다. 각 질문에 도움이 되고자 아래와 같이 우선순위를 미리 결정해 주시고 질문에 답을 해주신다면 일관성 있는 답변을 얻는 데 도움이 될 것입니다.

예시 ▶ 우선순위: (1) > (2) > (3) > (4) > (5)

- ▶ 보기: ① 물리적 환경 개선 지원, ② 관광정보 접근체계 구축, ③ 관광콘텐츠 발굴지원, ④ 관광종사자 교육 지원, ⑤ 제도적 지원 체계 구축

■ 제주특별자치도의 접근 가능한 관광 정책 영역 중요도에 관한 질문입니다.

다음 각 항목별 정책영역(A영역과 B영역을 비교하여) 상대적 중요도를 비교 평가하여 해당 점수에 V 체크 해주시기 바랍니다. 보기의 내용의 우선순위를 미리 결정해 주시고 질문에 답을 해주신다면 일관성 있는 답변을 얻는 데 도움이 될 것입니다.

▶ 우선순위: () > () > () > () > ()

- ▶ 보기: ① 물리적 환경 개선 지원, ② 관광정보 접근체계 구축, ③ 관광콘텐츠 발굴지원, ④ 관광종사자 교육 지원, ⑤ 제도적 지원 체계 구축

A 영역 평가항목 (계층1)	← A가 중요								B가 중요 →								B 영역 평가항목 (계층1)	
	극히중요		매우중요		중요		약간중요		서로같음		약간중요		중요		매우중요			극히중요
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		⑨
물리적 환경 개선 지원																		관광정보 접근체계 구축
물리적 환경 개선 지원																		관광콘텐츠 발굴지원
물리적 환경 개선 지원																		관광종사자 교육 지원
물리적 환경 개선 지원																		제도적 지원 체계 구축
관광정보 접근체계 구축																		관광콘텐츠 발굴지원
관광정보 접근체계 구축																		관광종사자 교육 지원
관광정보 접근체계 구축																		제도적 지원 체계 구축
관광콘텐츠 발굴지원																		관광종사자 교육 지원
관광콘텐츠 발굴지원																		제도적 지원 체계 구축
관광종사자 교육 지원																		제도적 지원 체계 구축

□ 물리적 환경개선 지원 세부정책 과제 의 중요도에 관한 질문입니다.

▶우선순위: () > () > () > ()

▶보기: ① 관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원,
② 관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원,

③ 관광 약자 물품 대여 서비스 지원, ④ 물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축

A 영역 평가항목 (계층2)	← A가 중요									서로 같음	→ B가 중요									B 영역 평가항목 (계층2)
	극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	극 히 중 요		극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	극 히 중 요			
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①		②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨		
관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원																			관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원	
관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원																			관광 약자 물품 대여 서비스 지원	
관광객 필수·편의 이용시설 개·보수 지원																			물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	
관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원																			관광 약자 물품 대여 서비스 지원	
관광지 접근성 강화를 위한 교통환경 개선 지원																			물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	
관광 약자 물품 대여 서비스 지원																			물리적 환경 개선을 위한 모니터링 시스템 구축	

■ 관광 정보 접근체계 구축 세부정책 과제 의 중요도에 관한 질문입니다.

▶우선순위: () > () > () > ()

▶보기: ① 온라인 관광 정보 지원, ② 통합 정보체계 및 플랫폼 구축,
③ 관광취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축, ④ 관광취약계층 안내시설 표준화 지원

A 영역 평가항목 (계층2)	← A가 중요									서로 같음	→ B가 중요									B 영역 평가항목 (계층2)
	극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	극 히 중 요		극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요	극 히 중 요			
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①		②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨		
온라인 관광 정보 지원																			통합 정보체계 및 플랫폼 구축	
온라인 관광 정보 지원																			관광취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	
온라인 관광 정보 지원																			관광취약계층 안내시설 표준화 지원	
통합 정보체계 및 플랫폼 구축																			관광취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축	
통합 정보체계 및 플랫폼 구축																			관광취약계층 안내시설 표준화 지원	
관광취약계층별 맞춤형 정보 접근체계 구축																			관광취약계층 안내시설 표준화 지원	

□ **관광콘텐츠 발굴지원** 세부정책 과제의 중요도에 관한 질문입니다.

▶우선순위: () > () > ()

▶보기: ① 개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발, ② 관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원, ③ 관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원

A 영역 평가항목 (계층2)	← A가 중요						서로 같음	→ B가 중요						B 영역 평가항목 (계층2)				
	극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요		극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요		극 히 중 요			
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④		③	②	①	②	③	④		⑤	⑥	⑦	⑧
개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발																		관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원
개별관광지 연계 관광 약자 맞춤형 관광코스 개발																		관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원
관광 약자 맞춤형 콘텐츠 및 프로그램 개발지원																		관광 약자의 동반자를 위한 관광콘텐츠 개발지원

■ **제도적 지원체계 구축** 과제의 중요도에 관한 질문입니다.

▶우선순위: () > () > () > () > ()

▶보기: ① 접근가능한 관광 통합 운영체계 구축, ② 접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산, ③ 관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검, ④ 접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행, ⑤ 합리적 예산 편성 및 집행

A 영역 평가항목 (계층2)	← A가 중요						서로 같음	→ B가 중요						B 영역 평가항목 (계층2)				
	극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요		극 히 중 요	매 우 중 요	중 요	약 간 중 요	중 요	매 우 중 요		극 히 중 요			
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④		③	②	①	②	③	④		⑤	⑥	⑦	⑧
접근가능한 관광 통합 운영 체계 구축																		접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산
접근가능한 관광 통합 운영 체계 구축																		관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검
접근가능한 관광 통합 운영 체계 구축																		접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행
접근가능한 관광 통합 운영 체계 구축																		합리적 예산 편성 및 집행
접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산																		관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검
접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산																		접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행
접근가능한 관광 브랜드 구축 및 확산																		합리적 예산 편성 및 집행
관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검																		접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행
관광 약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례에 의거한 사업 추진상황 점검																		합리적 예산 편성 및 집행
접근가능한 관광 실태조사 주기적 시행																		합리적 예산 편성 및 집행

□ **관광종사자 교육 지원** 세부정책 과제의 중요도에 관한 질문입니다.

▶우선순위: () > () > () > () > () > ()

▶보기: ① 오프라인 교육 운영 지원, ② 접근가능한 관광 교육매뉴얼 개발 및 제공, ③ 접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원, ④ 접근가능한 관광관련 전문가 양성 교육 운영 ⑤ 도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축, ⑥ 종사자 대상 응급상황 교육 지원

A 영역 평가항목 (계중2)	← A가 중요								B가 중요 →								B 영역 평가항목 (계중2)	
	구		매우		중요		약간		서로	약간		중요		매우		구		
	히	중요	중요	중요	중요	중요	중요	중요		중요	중요	중요	중요	중요	중요	중요		중요
⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨		
오프라인 교육 운영 지원																		접근가능한 관광 교육매뉴얼 개발 및 제공
오프라인 교육 운영 지원																		접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원
오프라인 교육 운영 지원																		접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영
오프라인 교육 운영 지원																		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축
오프라인 교육 운영 지원																		종사자 대상 응급상황 교육 지원
접근가능한 관광 교육매뉴얼 개발 및 제공																		접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원
접근가능한 관광 교육매뉴얼 개발 및 제공																		접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영
접근가능한 관광 교육매뉴얼 개발 및 제공																		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축
접근가능한 관광 교육매뉴얼 개발 및 제공																		종사자 대상 응급상황 교육 지원
접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원																		접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영
접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원																		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축
접근가능한 관광, 관광취약계층 인식 교육 지원																		종사자 대상 응급상황 교육 지원
접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영																		도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축
접근가능한 관광 관련 전문가 양성 교육 운영																		종사자 대상 응급상황 교육 지원
도내 기관, 단체 간 교육 협력체계 구축																		종사자 대상 응급상황 교육 지원

※ 본 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ※

ABSTRACT

AHP study on Determining Priority of Accessible Tourism Policy in Jeju

Eun Joo Lee

Department of Tourism Development

In recent decades, there has been a strong emphasis on equal rights and on embracing these rights as fundamental human rights in society. Providing an equal chance to travel has also become an important social issue. The term 'Accessible tourism' has been introduced to address this issue to promote equality in travel. Accessible tourism aims to provide opportunities to travel for all people comprises seniors, pregnant women, disabled people and parents with children, enabling them to travel with dignity and no barriers. The increased population of seniors and individuals with disabilities has contributed to the growing interest in accessible tourism, which ensures that everyone has the opportunity to experience a fulfilling travel journey.

The development of accessible tourism has also impacted tourism in South Korea. In 2015, the Korean government launched the Accessible Tourist Attraction Development Project, designed to make tourist destinations accessible to everyone. The following extended demands for accessibility in urban areas led to the implementation of the Accessible Touristic City Development Project in 2022. However, Jeju Island, a renowned tourist region, has not received the same degree of support and subsidies as other areas through these development projects since the Jeju provincial government has its own tourism fund. It is important that the Jeju regional government provides sufficient support for accessible tourism on the island. A study conducted by the Jeju government exposed that the current state of accessible tourism in Jeju is unsatisfactory. Based on these contexts, this study aims to identify and prioritize the appropriate policies for improving the accessible tourism environment in Jeju.

As a first process, five key criteria to improve accessible tourism were identified

from previous studies: supporting the improvement of the physical environment; establishing an accessible system for tourism information; assisting education for tourism workers; supplementing the discovery of tourism content; providing an institutional support system.

A Delphi analysis was conducted to further explore the more specific goals of the five previously identified criteria for enhancing accessible tourism. The first Delphi survey received 17 responses from 24 certified tourism specialists in Jeju, resulting in the identification of 10 sub-criteria related to improving the physical environment, 17 sub-criteria related to establishing an accessible tourism information system, 13 sub-criteria related to supporting education for tourism workers, 9 sub-criteria related to supplementing the discovery of tourism content and 13 sub-criteria related to establishing an institutional support system.

The following second survey determined which sub-criteria were most vital among those identified in the first Delphi survey. A 5-point Likert scale was used for this second Delphi survey, which was administered to the 17 specialists who had responded to the first survey. A total of 16 responses were collected. Ultimately, a total of 22 sub-criteria were identified as the most critical.

An Analytic Hierarchy Process (AHP) was conducted as a final procedure. This involved administering a third survey to the 16 respondents. They were each given pairwise comparison questions to compare the identified 5 criteria and 22 sub-criteria individually. The responses to the questionnaire were utilized to determine which policies should be prioritized. The final survey was repeated until all responses met the credibility criterion, which is defined as a consistency ratio of less than 10 percent.

The results of the study reveal that the most vital need for advancing accessible tourism in Jeju region is improving the physical environment (40.6%), followed by establishing an accessible tourism information system (19.7%), supporting education for tourism workers (17.4%), supplementing the discovery of tourism content (15.1%) and providing an institutional support system (7.2%).

Among the specific goals identified, the most urgent need was discovered as improving transportation accessibility (16.6%), followed by renovating facilities (14.3%).

Moreover, other responses, such as developing customized travel content and programs for parents with small children, disabled and elderly people (7.7%) and providing information approach systems for parents with small children, disabled and elderly people (7.4%), were also recognized as urgent policy.

Our society must strive to create an accessible tourism environment from the government level. In this way, it is essential to understand and focus on the priorities of the accessible tourism policy. The results of this study address the practical needs and directions for developing an optimized accessible tourism policy in Jeju Island.

Keywords: Accessible Tourism, Tourism Policy, Policy Priority, Analytic Hierarchy Process (AHP), Delphi