목 차

1. 한국여가복지학회 소개 ..... 2 P

2. 발간사 ..... 3 P

함석종 회장

3, 축 사 ..... 5 P

이명수 국회의원, 이창기 총재, 최운실 교수, 윤여각 원장)

4. 논 문

1) 노인대학참여동기와 평생교육만족도 관계에서 공동체의식 매개효과 연구 ..... 9 P
*김길옥 (인재개발진흥원 교수), **오서진 교수 (오산대학교 겸임 교수)

2) 유통점 판매종사원의 감정부조화, 감정고갈이 서비스 품질에 미치는 영향 : ..... 27 P
판매보상지향성, 자아탄력성의 조절효과를 중심으로
– 신용선 (신라대학교 겸임교수)

3) 공동체행복을 위한 평생교육정책의 역할 – 시민행복프로그램개발을 중심으로 ..... 58 P
– 이창기 (대전대학교 교수)

4) 여가 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 미치는 영향 ..... 76 P
– 윤기선 (웨스트민스터 신학대학원 대학교 교수)

5) 한류문화관광요인이 국가이미지와 행동의도에 미치는 영향 : 중국인 인바운드 관광객을 중심으로 100 P
*장수연 (강릉원주대학교 석사졸업) , **김경숙 (강릉원주대학교 교수)

6) 국민여가활동과 경제활성화를 위한 헬스케어 마이데이터개방형 생태계 구축 ..... 125 P
– 최봉결 ㈜ 아이씨엔 캐스트 대표

5. 논문 관련 규정 ..... 145 P

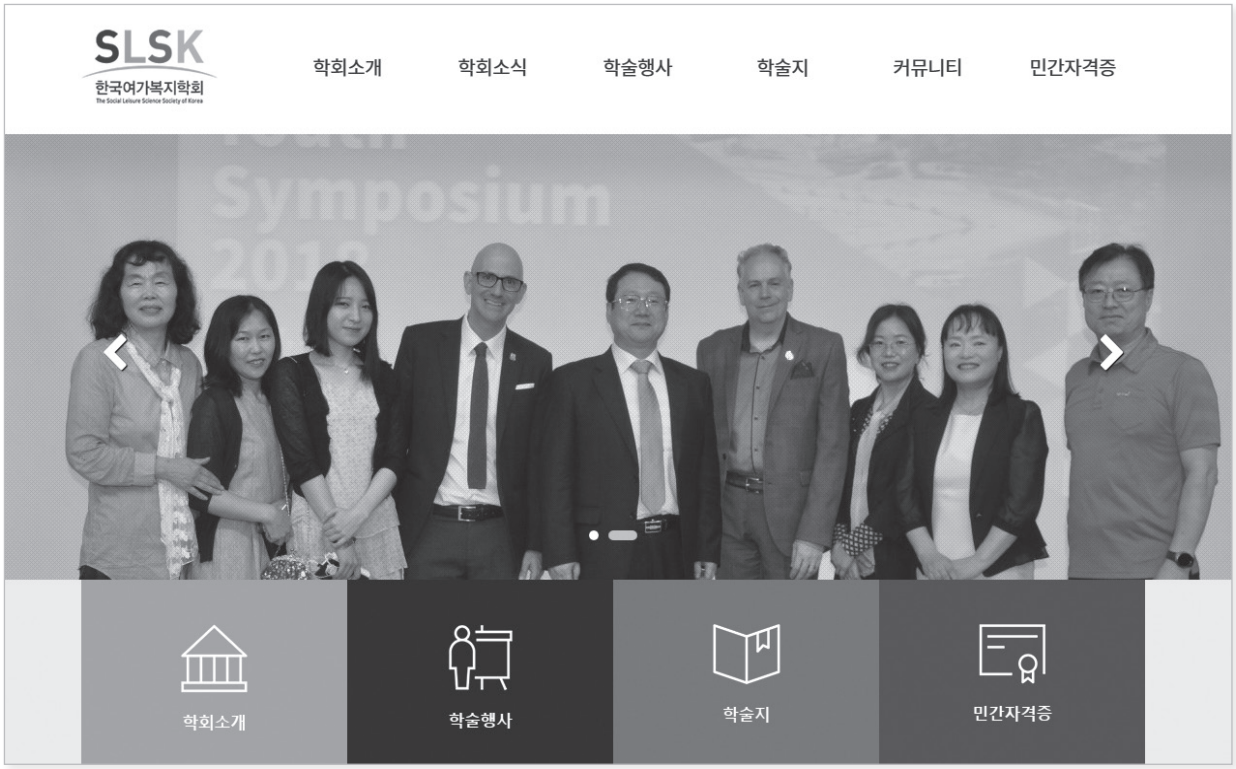
한국여가복지학회 소개

설립목적

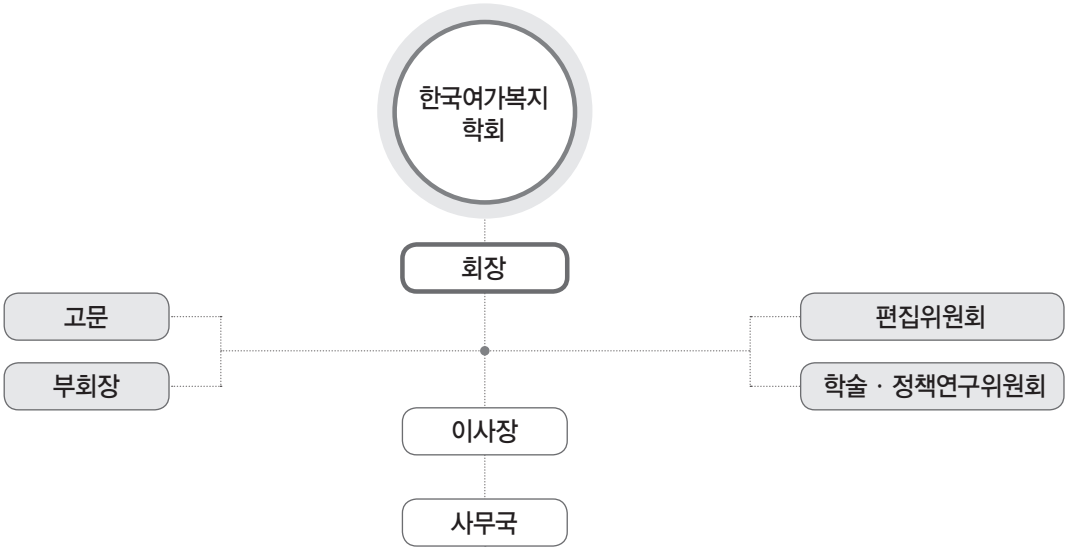
(사)대한민국가족지킴이 산하의 학술연구기관인 '한국여가복지학회'는 사회 일반의 이익에 공여하기 위하여 비영리 단체 설립과 운영에 관한 법률의 규정에 따라 여가, 복지, 평생교육의 연구와 관련활동을 통하여 회원의 자질 향상을 기하고 학문적 발전을 도모하며 나아가 한국여가복지 인식교육 발전에 기여함을 목적으로 한다.

| 홈페이지

http://leweso.or.kr



조직구성



발 간 사



한국여가복지학회(SLSK)
회장 함 석 종

존경하는 여가복지학회 회원 여러분! 안녕하십니까?

여러 가지로 부족한 제가 학회장의 대임을 맡게 되고, 창간호를 발간하게되어 본인으로서는 큰 영광입니다만 한편으로는 많은 부담이 됩니다. 왜냐하면 우리학회는 여가복지학회라는 이름을 갖고 이제 갓 태어났고 학회로서의 시스템과 여건을 제대로 갖추지 못하고 있기 때문입니다. 그러나 회원 여러분의 적극적인 참여와 성원, 그리고 관심을 바탕으로 힘을 합하고 함께 해 주신다면 우리학회도 속히 기반을 구축하고 일취월장 발전하리라는 희망적인 전망을 해 봅니다.

사전에 따르면, 학회(學會:Academic society)는 “깊이 있게 연구하고 더욱 발전하기 위하여 공부하는 사람들이 만든 모임”, 또는 “학회(學會)는 학문과 연구 종사자들이 각자의 연구 성과를 공개 발표하고 과학적인 타당성을 공개하여 검토 및 논의하는 자리이다. 동시에, 심사, 연구 발표회, 강연회, 학회지, 학술 저널 등의 연구성과 발표의 장을 제공하는 업무와 연구자 간의 교류 등의 역할도 담당 기관이기도하다. (위키백과 우리모두의 사전)”라고 정의되고 있습니다. 앞으로 회원 여러분의 적극적인 활동을 기대하며, 이제 우리학회가 새로 거듭나서 재출발하면서 가야 할 방향을 조심스럽게 제시하고자 합니다.

첫째, 우리학회는 화기애애하고 정(情)이 흐르는 따뜻한 학회가 되어야 합니다. 우리학회에는 여가, 복지, 관광, 경영, 교육, 기타 여러 분야의 전문가와 재직자들이 참여하게 됩니다. 그리고 서로 교류가 활발하고 공동 연구와 열띤 토론이 행해지는 학회, 회원 상호간의 유대가 아주 돈독한 학회로 발전해 가야 할 것입니다. 앞으로 우리 학회에서는 학문적인 토론의 장이자 훈훈한 인정과 친교가 넘치는 친목의 장으로 만들어 가도록 노력하십시다.

둘째, 학술지 「여가복지경영연구」가 한국연구재단에 등재(궁극적으로는 유명 국제학술지)되고 회원들의 연구 결과가 여가복지 분야에 대한 문제의 규명과 대안 제시 그리고 많은 학술적, 실천적인 기여가 되도록 해야 할 것입니다. 각종 연구회와 포럼, 세미나와 학술대회를 잘 준비하여 실속 있게 개최해야 할 것으로 생각합니다.

셋째, 학회 정체성의 확립과 학회로서의 고유한 가치 창출이 필요합니다. 기존의 복지, 여가, 관광 분야에 휘둘리지 않고 여가복지현상을 규명하는 독자적인 학문적 영역을 구축하는 노력이 필요하다고 생각합니다. 회원들이 학제적(간학문적:interdisciplinary), 교차학문적(cross–disciplinary), 다학문적(multidisciplinary) 접근(approach)을 통한 다양한 연구들 속에서 우리학회만의 영역을 구축해야할 것으로 생각합니다.

발 간 사

넷째, 회원의 저변확대가 필요하고 많은 회원들이 연구 및 학술대회에 참여할 수 있어야 합니다. 우리학회에는 연구과제의 다양성과 연구 분야의 광범위성(넓은 사회여가복지 현상)으로 인한 많은 사회분야의 관계자와 관심자들이 참여할 수 있으므로 추후에는 많은 회원수의 확보가 가능할 것으로 전망합니다. 시작은 미약하나 미래는 창대할 것이다(The beginnings may be humble, so prosperous the future will be.).

다섯째, 학회발전을 위한 회원 여러분의 관심과 성원, 지원과 참여가 필요합니다. 회원 모두가 학회를 사랑하는 마음과 주인 의식을 갖고 많은 아이디어와 의견을 주시고 집행부는 이를 소중하게 귀담아 들어야 하겠습니다.
이상에서 우리학회가 가야할 길을 생각해 보았습니다. 저는 회장으로서 당면한 과제 해결을 위해 최선의 노력을 경주하겠습니다. 회원 여러분의 동행을 부탁드립니다.

우리학회가 모습을 갖추고 학술적인 학회로 출발이 가능한 데에는 한선숙 전,회장님의 성원과 관심이 있었기 때문입니다. 머리 숙여 감사드립니다. 그리고 (사)대한민국가족지킴이 오서진 이사장님의 적극적인 지원과 노력을 치하합니다.

끝으로 회원 여러분의 많은 학문적 업적과 건강, 가내 평안을 기원합니다.

감사합니다.

2020년 6월

한국여가복지학회(SLSK) 회장 함석종

축 사



국회의원
이 명 수

안녕하십니까
미래통합당 충남 아산 출신 이명수 국회의원입니다.

먼저 「건강한 노년을 위한 여가정책 학술포럼」개최 및 「여가복지경영연구」 창간을 진심으로 축하드립니다. 한국여가복지학회 함석종 학회장님을 비롯한 관계자 여러분께 축하와 감사드립니다.

유엔에 따르면 우리나라는 2025년 65세 이상 고령 인구 비중이 20%를 넘어서는 초고령 사회로 진입하고, 2049년엔 그 비중이 약 38%에 도달해 일본 고령인구 비중을 추월할 것으로 전망하고 있습니다. 노인 인구의 증가는 국가의 경제, 사회 및 국민 보건 측면에서 지대한 영향을 끼치고 있습니다. 특히 노인건강과 은퇴 후 생계문제 등 국가적 지출이 꾸준히 증가하고 있으나, 그에 맞는 적정 수준의 예산도 확보되어 있지 않고, 충분한 대책 또한 마련되어 있지 못하고 있습니다.

이러한 현실에서 여가활동을 통해 노년의 건강과 생활 활력을 향상시키고자 하는 이번 학술포럼은 그 어느 때보다 큰 의미가 있다고 생각합니다. 여가활동을 통한 자기실현욕구의 충족은 자존감 회복으로 이어지고 삶의 만족도가 높아짐으로써 자기 자신, 나아가 국민과 국가가 행복해질 수 있습니다. 이에 따라 평균수명 연장에 따른 노년기의 긴 여가시간을 어떻게 보낼 것인가는 성공적인 노년을 결정하는 중요한 사안으로 대두되고 있습니다.

이번 학술포럼을 통해 현 노년세대가 직면한 사회□복지문제를 되짚어보고 건강한 노년활동을 위해 국회와 정부, 지역사회가 어떠한 대응을 해야 하는지 다양한 여가정책 제안들이 나오길 기대합니다.

거듭 학술포럼 개최와 여가복지경영연구발간을 축하드리며, 사단법인 대한민국가족지킴이 이창기 총재님과 한국여가복지학회 함석종 회장님을 비롯한 모든 분들의 가내 두루 평안하시고 건강하시길 기원드리며 축사를 갈음하고자 합니다.

고맙습니다.

2020년 6월
국회의원 이명수

축 사



(사)대한민국가족지킴이 / 국민여가운동본부
총재 이 창 기

한국여가복지학회의 첫 번째 학술포럼개최와 “여가복지경영연구” 창간을 진심으로 축하 인사를 드립니다.

최근 코로나19사태로 모든 활동이 위축된 가운데 학술포럼으로 뜻 깊은 행사를 갖게 되어 더욱 기쁘게 생각하며 회원 여러분의 왕성한 활동을 기대해 마지않습니다.

어찌 보면 산업화 이후 쉴 틈도 없이 앞만 보고 달려온 한국민들에게 여가는 사치스러운 용어에 지나지 않았지만 이제 경제적인 여유도 생겼고 근로시간단축으로 시간적 여유도 생긴 만큼 시나브로 여가에 대해 진지한 생각을 할 때가 되었다고 생각합니다. 더구나 코로나사태 이후는 예전과는 다른 생활의 패턴을 모색해야 하는 맥락에서 언택트사회에서의 가족을 위한 여가활용방안들이 더욱 관심을 끌 수 밖에 없다고 여겨집니다.

지금까지 여가란 남는 시간에 노는 것이라고 여겨왔고 기껏해야 시간이 남으면 TV시청이나 잠을 자는 게 전부였다면 지금부터는 여가의 진정한 의미를 발굴하고 자아실현을 위한 의미 있는 인생만들기에 모두 동참할 때라고 생각합니다.

여가학자인 Kaplan은 여가란 자기계발과 타인에 기여하는 자율적 활동경험이라고 규정하듯이 자신의 인생을 의미있게 조명하고 나아가 다른 사람에게도 인생이 의미 있다는 것을 일깨워주는 계기를 만들어 주는 것이 여가를 제대로 활용하는 방법이라고 생각합니다. 따라서 여가복지학회는 앞으로 여가시간을 어떻게 활용해야 하는지를 잘 모르는 사람들에게 여가를 의미 있게 활용할 수 있는 방안을 제시해주는 나침반 역할을 해줘야 할 것입니다.
더구나 한국여가복지학회가 대한민국가족지킴이와 연계되어 있는 만큼 혼자가 아니라 거족이 함께 즐길 수 있는 여가활용방안을 제시해주시길 부탁드리고 이를 통해 건강한 가족공동체가 유지 발전되어 지길 기대합니다. 특히 남성보다는 여성들이 여가를 잘 즐기고 그래서 주관적인 행복감이 높다는 조사결과처럼 오로지 일에만 매달려온 남성들에게 가족과 함께 즐기는 여가프로그램개발은 여가복지학회의 선결과제가 아닐 수 없습니다.

다시 한번 한국여가복지학회의 출범을 알리는 첫 학술포럼과 “여가복지경영연구” 창간을 통하여 이 삭막한 세상에 여가의 중요성을 일깨워주고 나아가 여가를 통해 건강한 가족공동체, 행복한 사회를 형성하는 계기가 되길 진심으로 바랍니다.

끝으로 한국여가복지학회를 이끌어 가실 함석종회장님의 리더십을 크게 기대하며 회원여러분들의 적극적인 참여와 성원도 함께 기대해 봅니다.

2020년 6월
(사)대한민국가족지킴이/국민여가운동본부 총재 이창기

축 사



국가평생교육진흥원
원장 윤 여 각

대한민국가족지킴이 산하의 한국여가복지학회 학술포럼 및 '여가복지경영연구' 창간을 진심으로 축하드립니다.

사회가 급변할수록 사회가 복잡해질수록 가족을 온전하게 하는 것이 얼마나 중요한지 실감하게 됩니다. 특정한 계기로 가족이 구성되기는 하지만 가족을 온전하게 하는 것은 저절로 이루어지지 않습니다. 일단 부부 각자의 노력과 서로 간의 노력이 있어야 하고, 자녀가 생기면 자녀의 성장과 함께하면서 기울이는 노력이 있어야 합니다.

한 사회에서 온전한 어른이 되는 것은 가족에서부터 출발합니다. 부모는 자녀에게 어른이기 때문입니다. 아는 것이 많다고, 돈이 많다고, 다른 사람들에게 많은 권한을 행사할 수 있다고 온전한 어른이 그냥 되는 것은 아닙니다. 관계 속에서 끊임없이 자신을 성찰하면서 좀 더 나은 자신이 되기 위해 노력하는 가운데 온전한 어른이 되고, 아마도 이 노력은 죽음에 이르는 순간이 되어야 끝날 것입니다.

마음의 여유를 갖는 공간은 가족에서부터 마련되어야 합니다. 마음의 여유를 갖는 것은 습관이 되어야 하는데 가족은 일상을 반복할 수 있는 의미 있는 단위이기 때문입니다. 가족에서의 치유는 많은 것을 치유하는 힘으로 확산됩니다. 그리고 가족에서의 어긋남은 많은 어긋남을 파생시킵니다. 사회 전체의 복지와 관련하여 아무리 거창한 담론을 쏟아내고 정책을 추진해도 가족이라는 기초 단위에서의 복지가 허물어지면 그것은 모래 위에 성을 쌓는 것입니다.

코로나19로 가족이 함께하는 기회가 많아지면서 가족의 의미를 되돌아보는 소중한 계기를 갖게 되었습니다. 가족이 온전해지기 위해 얼마나 많은 영역과 분야가 맞물려 있는지 알게 되었고, 그래서 부분적인 사유와 실천이 아니라 총체적인 사유와 실천이 필요하다는 것도 알게 되었습니다. 한 가족 내에서 불행한 일이 벌어질 때 그것을 우리 사회 전체의 작동 문제로 바라보는 인식의 지평이 필요합니다. 그래야 그 불행이 반복되지 않도록 늦지 않게 대비할 수 있습니다. 오늘 이 자리에 모이신 모든 분이 각자의 위치에서 각 단위의 가족이 함께 온전해질 수 있도록 힘을 모아주시기 바랍니다.

2020년 6월
국민여가운동본부 총재 이 창 기

축 사



UIL 유네스코국제평생교육기구 부의장,
대한민국평생교육진흥재단 대표,
(사)대한민국가족지킴이 부총재
최운실

포스트코로나 시대 최대 화두의 하나는 아마도 '삶의 쉼표', '잠시 멈춤'과 '일상의 거리두기' 그리고 '마음 가까이 하기'가 아닌가 싶습니다. 금번 2020년 제1차 한국 여가복지학회가 '국민여가활성화 전략과 여가인식교육 실현'이라는 시의에 걸 맞는, 참으로 의미 있는 학술 포럼을 개최하게 되고, '여가복지경영연구' 창간을 진심으로 축하드리며 성공적 행사가 되기를 성원합니다.

지금까지 여가에 대한 인식은 평생학습 차원에서 조차도 단순히 놀고 즐기는 취미오락교육 영역에 멈추어져 있었음을 부인하기 어렵습니다. 제4차 산업혁명시대와 제5차 휴먼테크놀로지혁명 시대에 새롭게 '워라밸(일과 삶의 균형)'과 '소확행(소소하지만 확실한 행복)' 그리고 '가심비(가격 대비 마음의 만족감)'와 '케렌시아(영혼의 마지막 안식처)'라는 4대 삶의 소중한 가치가 부각되면서 이러한 여가에 대한 인식에도 커다란 변화가 일고 있습니다. 여가란 일과 학습과 함께 삶의 3대 핵심 요소입니다. 지금까지 산업형 사회에서 과도하게 워크홀릭의 일 중심 삶을 살아왔던 현대인들이 정말 중요하고도 소중한 삶의 가치를 놓쳐왔다는 인식이 팽배하면서 최근 들어 더더욱 배움과 여가를 연결하는 여가교육의 중요성이 강조되고 있습니다.

이에 여가와 교육의 문제를 가치지향성의 관점에서 인식교육으로까지 연결하여 심도 있게 학문적으로 접근하려는 본 한국여가복지학회의 창립학술포럼은 그 자체로 평생교육의 매우 중요한 논의의 장이 될 것이라 확신합니다. 사회각계각층에서 많은 분들이 관심을 갖고 어려운 시국에 자리를 함께하여 이렇듯 중요한 국민적 삶의 화두에 대한 솔루션을 찾고자 모인다는 점에서도 본 포럼의 의의가 매우 크다고 생각합니다. 본 학회의 창립과 학술포럼 그리고 이어지는 대한민국가족지킴이 총재 이, 취임식과 집행부 출범식 그리고 대한민국가족지킴이 시상식의 개최에 대해서도 크나큰 박수로 응원과 축하의 마음을 전합니다.

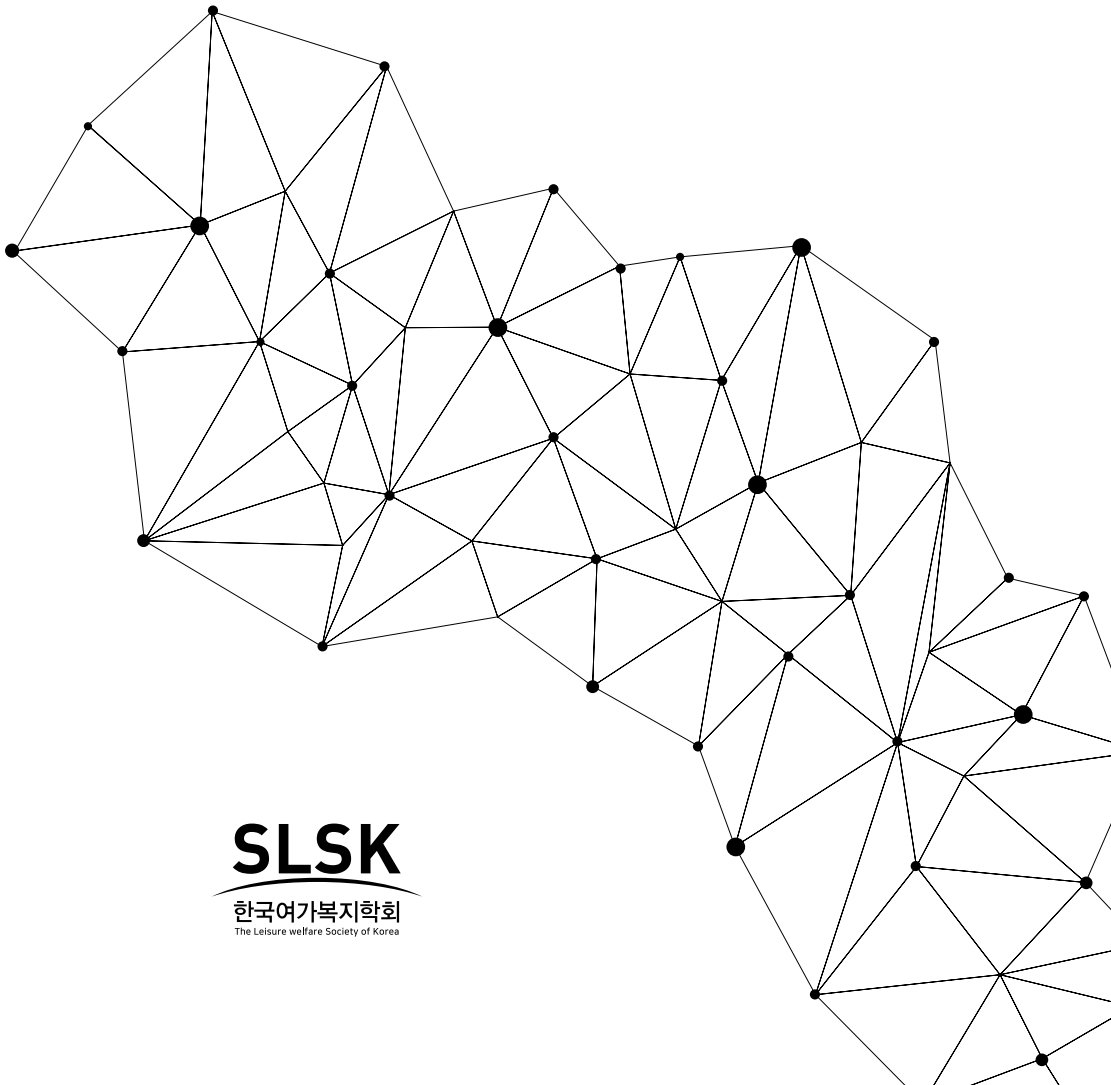
특히나 대한민국가족지킴이를 창설하여 지금까지 이끌어 오시고 금번 한국 여가복지학회의 창립과 학술 포럼까지 이끌어 내신 오서진 이사장님의 범접할 수 없는 대단한 리더십과 열정에 세상에서 가장 큰 박수로 감사와 축하와 응원의 마음을 전하고 싶습니다.

2020년 06월
(사)대한민국가족지킴이 부총재 최운실

여가복지경영연구 제1권 제1호(2020.06)

노인대학 참여동기와 평생교육 만족도 관계에서 공동체 의식 매개효과 연구

* 김길옥 (인재개발진흥원 교수)
**오서진 (오산대학교 겸임 교수)



SLSK
한국여가복지학회
The Leisure welfare Society of Korea

노인대학 참여동기와 평생교육 만족도 관계에서 공동체 의식 매개효과 연구

김길옥[1], 오서진[2]

A study on the mediating effect of community consciousness on the relationship between participation motivation and lifelong education satisfaction

국문요약

본 연구는 노인대학이 은퇴 이후 사회참여 활동과 새로운 대인관계를 갖고 노인의 삶의 만족을 증진할 수 있도록 돕은 장소로서 자신에게 맞는 여러 가지 활동을 통해 노인대학 참여동기와 평생교육 만족도에 미치는 영향과 공동체 의식 매개 효과를 알아보고자 하는데 목적을 두고 있다. 노년기에 단순히 여가시간을 보내는 곳이 아니라 노인이 활동을 통해 현실을 지각하고 사회적, 정신적, 신체적으로 새롭게 삶을 시작하는 자아실현의 장이기도 하다, 본 연구는 노인대학에서 활동하고 있는 참여자를 대상으로 노인대학의 참여동기가 평생교육 만족도에 미치는 영향을 분석하고, 공동체 의식의 매개효과에 대해 알아보고자 하는 목적이 있다. 자료는 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 330부를 사용하였으며, SPSS 21.0 버전으로 분석하였다. 결과, 첫째, 노인대학의 참여동기는 평생교육 만족도에 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 둘째, 공동체 의식은 노인대학의 참여동기와 평생교육 만족도에 부분적인 매개 효과가 나타나는 것으로 도출되었다. 연구결과를 기초로 향후 연구에서 더 많은 참여사례 수를 가지고 연구한다면 노인대학에서 참여동기에 따라 좋은 평생교육 프로그램이 개발할 수 있을 것으로 본다.

핵심주제어: 목표지향성, 활동지향성, 학습지향성, 평생교육 만족도, 공동체 의식

1) 인재개발진흥원 교수, kkowin21@nver.com
2) 오산대학교 실용사회복지학과 겸임교수, grace7181@naver.comr.

Ⅰ. 서론

현재 우리나라는 가족 구조의 변화로 단독가구의 증가, 노년기 경제활이동 열악하고 고령사회에 대한 정부의 노인복지정책의 현실성 부족으로 노인의 대부분은 사회·심리적 위축과 고립에 대한 문제와 연계되어 있다. 따라서 이에 따른 정책으로 노인들의 공동체 의식을 향상하고 사회심리적 안정감과 노후 삶의 만족도을 높여야 한다. 이를 위해 지역에서 거주 노인의 사회참여활동과 여가활동 관련 서비스를 제공하는 노인여가복지시설로 노인대학이 활성화되고 있고 또한 전국 지역에까지 고루 설치되어 운영되고 있다(보건복지부, 2020). 노인대학은 지역사회에서 노인의 모임 장소이자 노인을 위한 여가 및 사회적응 프로그램의 운영 장소로 활용되고 있다. 그러나 교육의 참여 동기가 단순한 시간 보내는 장소로서 활용도가 높지 않은 한계도 나타내고 있다. 또한, 장기적으로 노인의 대학을 통해 지역사회에서의 노인의 지역공동체 의식을 통해 소외감을 줄이고 삶의 만족을 높이는 장소로서 개선이 필요하다(이윤경, 2013). 이것은 단순히 노인대학에 대한 외형적 증대에만 집중되지 않고 제공하는 서비스의 질과 만나는 참여자의 대인관계와 공동체 의식에 대한 심리적 측면이 매우 중요하다고 볼 수 있다. 이러한 심리적인 면에서 공동체 의식은 각 조직에서 형성되는 특성이 있으며. 현재 우리 사회에서는 공동제 의식의 약화로 인해 가족해체와 계층 간의 갈등이 심화가 되고 있다. 또 빠른 속도의 고령화로 발생되는 세대 간의 문제를 해결하기 위해서는 어느 때보다도 공동체 의식의 회복이 필요하며 공동체의 각 구성원의 다양한 가치를 존중하고 배려하며 스스로 참여 속에 가치를 강화되어야 한다고 본다. 따라서 본 연구에서는 노인대학의 참여동기가 평생교육 만족도 관계에서 공동체 의식의 관계를 알아보고자 하는데 목적을 두고 있다

Ⅱ. 이론적 배경

1. 참여동기(Participation motive)

참여동기는 노인이 노인대학에서 활동하면서 참여하고자 하는 동기에 알맞게 구현되어 삶의 만족도를 높이고 지역사회의 일원으로 살아가고자 하는 자아실현의 목표를 달성하고자하는 욕구를 활성화시키는 것을 말한다.

Houle(1961)는 성인학습자들의 참여동기를 목표지향성, 활동지향성, 학습지향성의 세 가지로 유형화 시켰다.

목적지향적인 사람은 교육을 목표달성의 수단으로써 사용하여. 참여 활동을 어떤 한 기관이나 한 방법에 한계를 두지 않고 참여목적을 달성하기 위해 여러 가지 교육 프로그램을 찾아서 참석한다.

활동지향적인 사람은 특정 목표를 획득하거나 어떤 과목을 학습하고자 하는 것을 목표로 참가하기보다는 활동 자체를 즐기기 위해 참가한다.

학습 지향적인 사람들은 지식을 추구하기 위해 참여한다(권두승, 2000).

본 연구에서도 참여동기를 목표지향성, 활동지향성, 학습지향성의 세 가지 유형으로 분류하여 탐구하고자 한다.

2. 평생교육 만족도

Astin(1993)은 교육만족도를 학생의 교육경험에 대한 주관적인 반응을 정의하고 있다. 하지만 학생의 교육에 대한 만족도는 효과성과 교육의 질을 예상할 수 있는 지표로는 활용될 수 있지만, 객관적인 효과와 교육의 질을 나타내는 것은 아니라고 제시하였다.

특히, 노인의 평생교육에 대한 분명한 준거의 틀이 없어 학자마다 각각의 다른 견해를 가지고 있다. 김종서(1982)는 사회적 관점과 학습자의 타당성, 교육학적 철학 관점으로 나누고 있다. 사회적 관점 관점은 급변하는 사회에 적응하는 가치관 및 생활양식의 변화에 적응하도록 하는 교육적 만족이며 학습자 타당성은 노인 학습의 흥미와 필요성을 만족하는 정도이다. 교육학적 철학 관점은 노인의 삶에 적극적인 생활 태도를 함양하는 것을 중요하게 보며 만족하는 수준상태이다. Ruben(1995) 평생교육의 질을 구성하고 있는 강사의 질, 행정 서비스의 질, 교육의 질이 현재보다 개선이 될수록 학습자의 교육만족도가 높아진다고 하였다.

3 공동체 의식(Community consciousness)

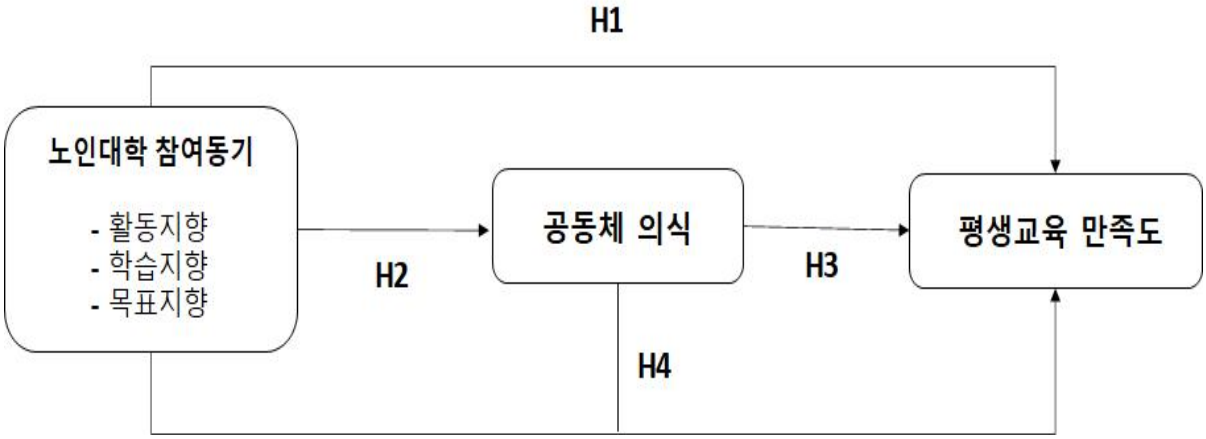
공동체란 생활과 운명을 함께 하는 조직체로서, 지역 공간, 주민, 문화, 사회조직, 협동 생활 같은 지역공동체 요인이 내포되어 있다(최상호 외, 1988). 현 사회 공동체는 사회구성원이 지향하는 가치나 신념, 물리적 공간, 외부의 지원 등과 같이 다양한 요인에 의해 형성된다. 공동체에 있어 무엇보다 중요한 요인은 공동체 의식인데 객관적인 의식에 의한 것과 주관적인 가치가 공존하는 특징이 있다. 이러한 공동체 의식은 지역형성이나 각 단체, 조직에도 중요한 영향을 줄 수 있다(김수영 외, 2013)고 한다. 본 연구에서는 노인대학의 구성원이 지향하는 가치와 공동체 구성원의 자발적인 참여동기는 노인대학의 공동체 활성화에 중요한 역할로 정의하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형과 가설설정

본 연구는 노인대학의 참여동기와 평생교육 만족도의 관계에서 공동체 의식이 매개 효과작용을 하는지를 파악하는데 목적이 있다. 독립변수인 참여동기의 하위변인으로 활동지향, 학습지향, 목표지향의 변인을 설정하였다.

매개변수는 공동체 의식이며, 공동체 의식이 평생공육 만족도에 미치는 매개효과를 검증하고자 다음과 같은 <그림1>의 연구모형과 가설을 설정하였다.



<그림1> 연구모형

H1. 참여동기는 평생만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 활동지향은 평생만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 학습지향은 평생만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 목표지향은 평생만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 참여동기는 공동체 의식에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 활동지향은 공동체 의식에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 학습지향은 공동체 의식에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 목표지향은 공동체 의식에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 공동체 의식은 평생교육 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 공동체 의식은 참여동기와 평생교육 만족도의 관계를 매개할 것이다.
H4-1. **공동체 의식은** 활동지향과 평생교육 만족도의 관계를 매개할 것이다.
H4-2. **공동체 의식은** 학습지향과 평생교육 만족도의 관계를 매개할 것이다.
H4-3. **공동체 의식은** 목표지향과 평생교육 만족도의 관계를 매개할 것이다.

2. 조작적 정의와 측정 도구

1) 참여동기(Participation motive)

참여동기는 참여자의 태도과 특성을 이해하고 참여자가 평생교육을 통하여 교육을 지속적으로 활동하는 가치와 과정을 즐기며 자기 주도적으로 꾸준히 학습하는 것을 의미한다고 하였다. 본 연구에서의 참여동기는 노인이 노인대학에서 활동하면서 갖는 삶의 만족도을 증진시키고, 자아실현의 목표를 달성하는데 생기는 욕구라고 정의한다. 참여동기를 측정하기 위한 척도는 조광미(2017)의 연구에서 사용한 활동지향 5문항, 학습지향 5문항, 목표지향 5문항으로 본 논문의 목적에 맞추어 수정하여 사용하였으며 총 15문항으로 5점 Likert 척도를 활용하였다.

2) 평생교육 만족도

본 연구에서는 평생교육 만족도는 노인 삶의 질의 증진과 다음 세대를 이해하고 사회참여 조직활동의 하나로 교육참여 활동에서 이루어지는 평생교육 만족도를 측정하는 것으로 정의하고자 한다. 김종식(2015)의 연구에서 연구에서 사용한 척도를 수정하여 사용하였으며 총 18문항으로 5점 Likert 척도를 활용하였다.

3) 공동체 의식

본 연구에서는 공동체 의식은 지역사회의 공동체 문화를 형성하고 공동체 가치를 형성하는 중요한 요인으로 정의하고 노인대학의 참여자들이 자발적인 참여의식과 기여의식으로 정의하고자 한다. 측정척도는 강향미(2015)의 연구에서 사용한 척도를 사용하였으며 총 9문항으로 5점 Likert 척도를 활용하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 알기 위하여 빈도분석을 한 결과는 <표 1>와 같다. 분석결과 성별은 여성 235명(71%), 남성 95명(29%)으로 나타났고, 연령은 60대 54명(16%), 70대 164명(50%), 80대 112명(340%)으로 나타났다. 배우자는 사별 137명(41%), 기혼 161명(49%), 기타 32명(10%) 순으로 나타났고, 가족구성은 혼자 125명(38%), 부부만 142명(43%), 2세대(자녀) 30명(9%), 3세대 가족(자녀, 손자녀) 33명(10%) 순으로 나타났다. 당면문제는 건강문제 240명(72%), 경제문제 48명(15%), 인간관계문제 29명(9%), 가정문제 13명(4%) 순으로 나타났고, 학력은 무학 24명(7%), 국졸 108명(33%), 중졸 123명(37%), 고졸 67명(20%), 대졸 이상 8명(3%)으로 나타났다.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(N)	퍼센트(%)
성별	남성	95	29
	여성	235	71
연령	60대	54	16
	70대	164	50
	80대	112	34
배우자	사별	137	41
	기혼	161	49
	기타	32	10
가족구성	부부만	142	43
	3세대 가족(자녀, 손자녀)	33	10
	2세대(자녀)	30	9
	혼자	125	38
당면문제	건강문제	240	72
	경제문제	48	15
	가정문제	13	4
	인간관계문제	29	9
학력	무학	24	7
	국졸	108	33
	중졸	123	37
	고졸	67	20
	대졸 이상	8	3
전체		330	100.0

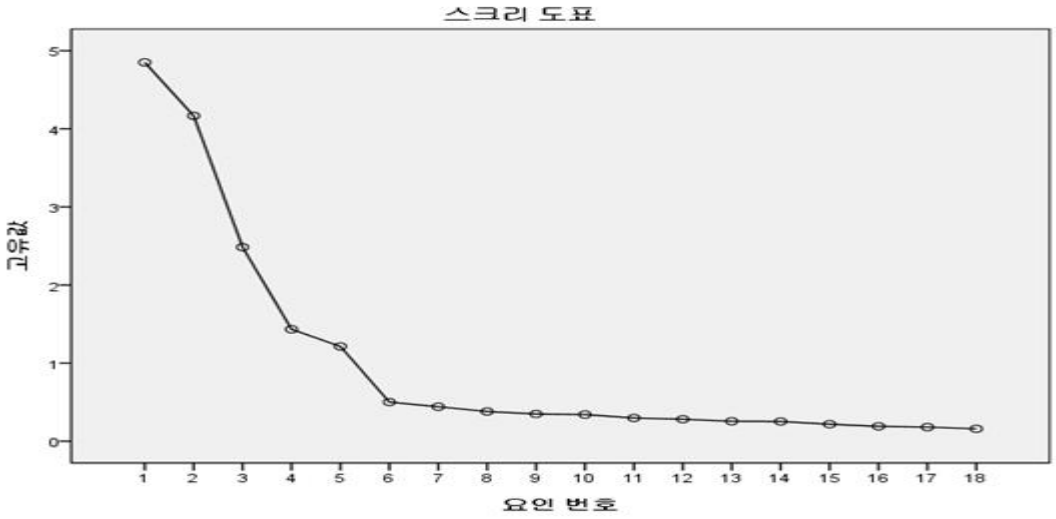
2. 탐색적 요인분석

패턴 행렬a

	요인				
	1	2	3	4	5
평생교육만족도2	.883	.034	.025	.014	-.003
평생교육만족도3	.847	.009	.002	-.060	.020
평생교육만족도4	.846	-.018	-.030	-.041	.026
평생교육만족도1	.834	-.019	-.021	.069	-.090
평생교육만족도5	.785	-.008	.044	.005	.049
학습지향3	-.005	.877	.051	.031	.036
학습지향2	.005	.830	-.020	.004	-.068
학습지향1	-.005	.768	-.043	-.051	-.002
공동체의식1	-.002	-.008	.891	.055	-.025
공동체의식2	-.061	.008	.836	.012	-.009
공동체의식5	-.008	-.044	.818	-.035	-.040
공동체의식3	.099	.043	.763	-.043	.060
목표지향2	-.009	-.028	.039	-.894	.033
목표지향3	-.029	.040	-.002	-.851	-.010
목표지향1	.048	.016	-.035	-.807	-.072
활동지향1	-.021	-.025	.037	.038	-.903
활동지향2	.031	.052	-.010	.010	-.796
활동지향3	-.003	.011	-.013	-.094	-.704

330명을 대상으로 한 설문조사에서 응답 누락과 편중이 심한 응답을 제외한 315명의 설문 응답을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출은 최대우도법을 사용하였으며, 정규화가 있는 오블리민사각회전을 이용한 해법을 사용하였다. 이에 적재값이 2개요인에 걸쳐 0.35이상거나 0.65이하인 설문문항을 제거하였다.

이를 통해서 다음 스크리도표에서와 같인 고유값 1.0을 기준으로 총 5개 요인이 추출되었으며, 전체 설문응답에 대한 설명된 총 분산은 70.45%로 나타났다. 이들 5개 요인의 적재값을 크기와 요인에 따라서 아래 표와 같이 정리하여 보면 주변 요인과의 관계에서 0.4 이상의 적재값 차이를 보이며 명확히 집중타당도가 나타남을 알수 있다. 이렇게 추출된 문항들은 1요인은 평생교육 만족도 문항으로, 2요인은 학습지향 문항으로, 3요인은 공동체 의식의 문항으로, 4요인은 목표지향요인에 해당하는 문항으로 5요인은 활동지향요인의 문항으로 집중되어 각각에 해당 요인으로 집중됨을 알 수 있다.



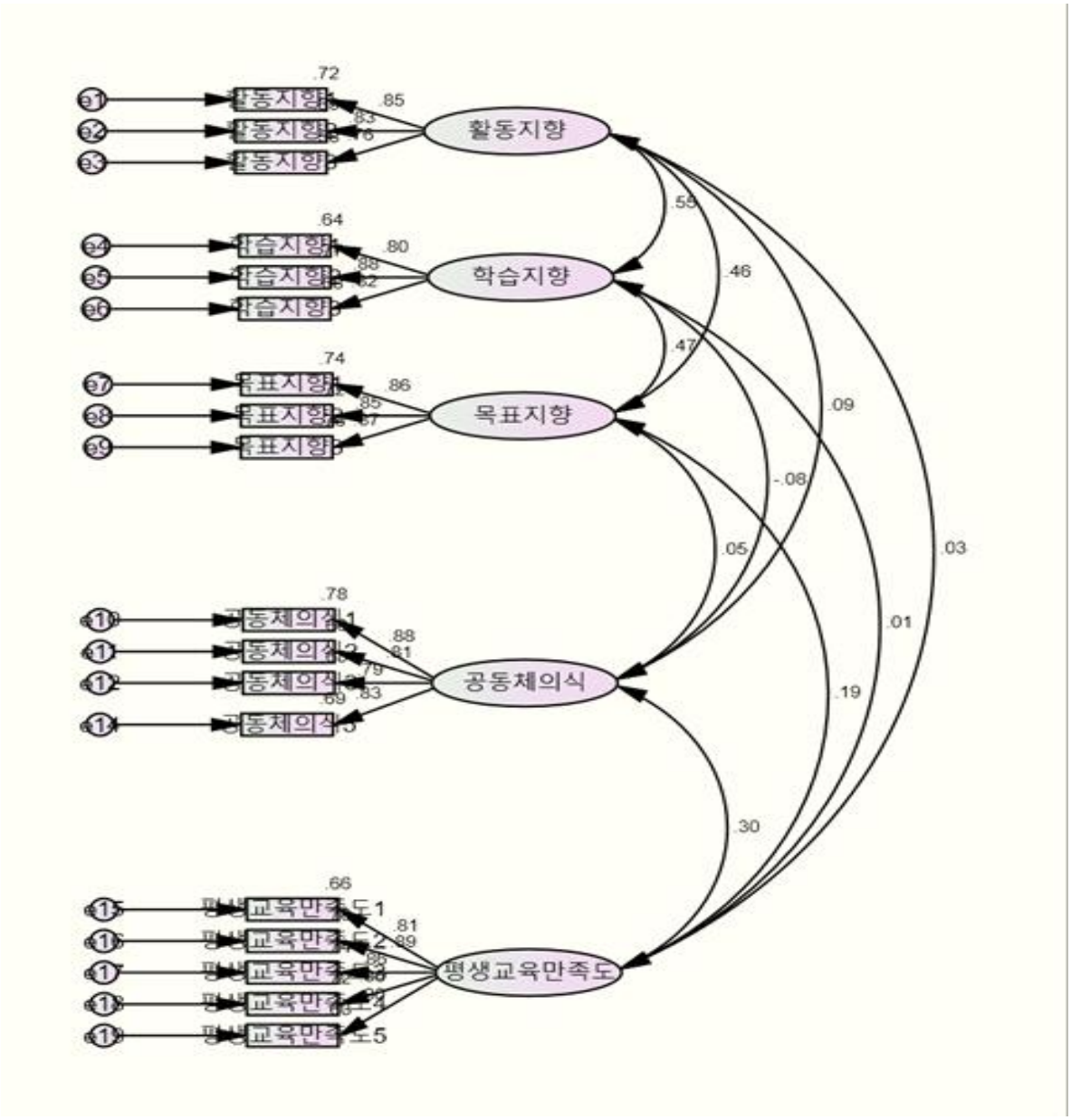
패턴 행렬a

	요인				
	1	2	3	4	5
평생교육만족도2	.883	.034	.025	.014	-.003
평생교육만족도3	.847	.009	.002	-.060	.020
평생교육만족도4	.846	-.018	-.030	-.041	.026
평생교육만족도1	.834	-.019	-.021	.069	-.090
평생교육만족도5	.785	-.008	.044	.005	.049
학습지향3	-.005	.877	.051	.031	.036
학습지향2	.005	.830	-.020	.004	-.068
학습지향1	-.005	.768	-.043	-.051	-.002
공동체의식1	-.002	-.008	.891	.055	-.025
공동체의식2	-.061	.008	.836	.012	-.009
공동체의식5	-.008	-.044	.818	-.035	-.040
공동체의식3	.099	.043	.763	-.043	.060
목표지향2	-.009	-.028	.039	-.894	.033
목표지향3	-.029	.040	-.002	-.851	-.010
목표지향1	.048	.016	-.035	-.807	-.072
활동지향1	-.021	-.025	.037	.038	-.903
활동지향2	.031	.052	-.010	.010	-.796
활동지향3	-.003	.011	-.013	-.094	-.704

3. 확인적 요인분석

5개의 요인으로 추출된 요인 간의 판별타당도를 확인하기 위하여 적재값과 오차값을 Amoss 프로그램을 통하여 아래 그림과 같이 각각의 요인에 문항을 적재하여 구하였다. 또한, 각 요인 간의 상관계수를 구하였다.

이렇게 구하여진 상관계수와 적재값 및 오차값을 사용하여, 개념신뢰도와(C.R)과 평균분산추출지수(AVE)를 다음 표와 같이 구하였다.



이를 통해서 각 요인에 해당하는 문항이 모두 0.7 이상의 개념신뢰도를 가지고 있다는 것을 알 수 있으며, 또한 각 요인의 평균분산추출지수가 0.5를 넘어 모두 유효함을 알 수 있다.

각 요인 간의 상관계수와 평균분산추출지수의 제곱근 값을 통하여 자기 자신을 설명하는 지수와 다른 요인 간의 상관계수와의 구별성을 통하여 각 요인의 판별타당도를 확인하였고 다음 표와 같이 모두 판별타당도가 가지고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 연구 변수의 판별타당성 검증

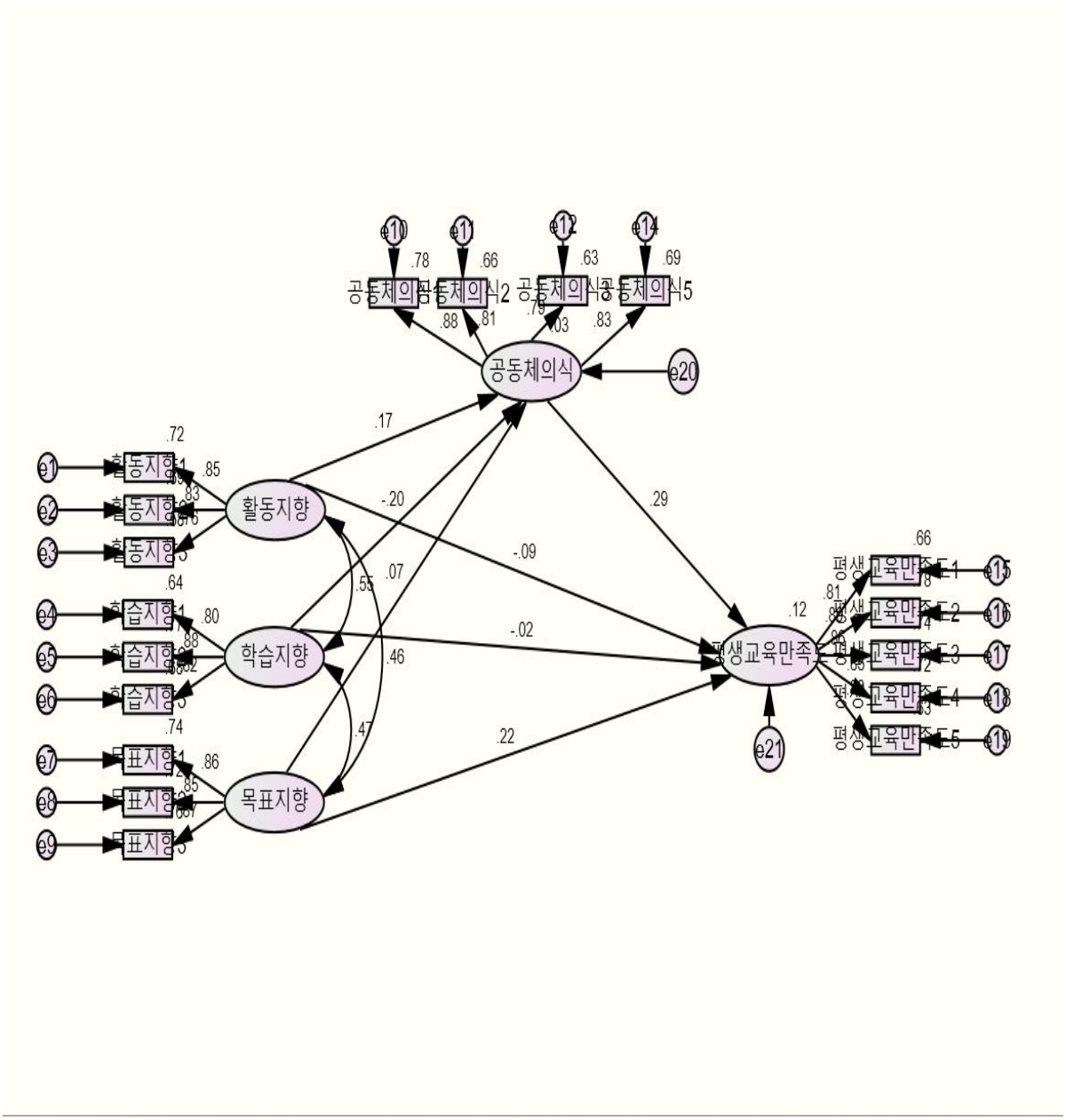
주) AVE 제곱근 값(Square Root of the AVE)					
	활동지향	학습지향	목표지향	공동체의식	평생교육만족도
활동지향	0.815				
학습지향	0.548	0.833			
목표지향	0.462	0.471	0.862		
공동체의식	0.088	-0.078	0.052	0.830	
평생교육만족도	0.027	0.013	0.186	0.295	0.840

<표 3> 연구 변수의 내적 일관성 검증

항목		요인	CR	AVE
활동지향1	--->	활동지향	0.888	0.664
활동지향2	--->			
활동지향3	--->			
학습지향1	--->	학습지향	0.872	0.694
학습지향2	--->			
학습지향3	--->			
목표지향1	--->	목표지향	0.874	0.743
목표지향2	--->			
목표지향3	--->			
공동체의식1	--->	공동체의식	0.922	0.689
공동체의식2	--->			
공동체의식3	--->			
공동체의식5	--->			
평생교육만족도1	--->	평생교육만족도	0.930	0.706
평생교육만족도2	--->			
평생교육만족도3	--->			
평생교육만족도4	--->			
평생교육만족도5	--->			

4. 모형적합도와 경로분석

가설에 따른 경로 분석을 위하여 연구모형에 맞게 경로를 그림과 같이 설정하였다. 경로 간 효과의 크기를 파악하고 유의성을 검증하기 위하여, bootstrap을 2000회 실시하여 직간접효과의 유의성을 검증하였다. 모형에 대한 모형적합도는 다음 표와 같이 적정한 것으로 계산되었다. 자유도분의 카이스퀘어 값이 3보다 작아 적정한며 기타 절대적합지수 및 증분적합지수가 0.9에 적합 것으로 나왔다.



모형적합 지표

CMIN	DF	P	CMIN/DF
238.441	125	0	1.908
RMR	GFI	TLI	CFI
0.032	0.924	0.962	0.969

기본적인 회귀관계성에 의한 경로의 유의성은 다음의 표와 같다. 동기부여의 3요인중 학습지향요인만이 유의하게 공동체 의식에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 공동체 의식에 부의 효과를 주는 것으로 나타났다. 활동지향과 목표지향요인의 동기요인은 평생교육 만족도에 유의한 영향관계를 나타냈으며, 이때 활동지향성은 부의 효과를 주는 것으로 나타났다.

회귀경로분석						
		경로	Estimate	S.E.	C.R.	P
공동체의식	<---	활동지향	0.166	0.078	1.986	0.047
공동체의식	<---	학습지향	-0.202	0.075	-2.418	0.016
공동체의식	<---	목표지향	0.071	0.061	0.932	0.351
평생교육만족도	<---	공동체의식	0.29	0.068	4.708	***
평생교육만족도	<---	활동지향	-0.09	0.082	-1.126	0.26
평생교육만족도	<---	학습지향	-0.019	0.079	-0.24	0.81
평생교육만족도	<---	목표지향	0.221	0.065	3.033	0.002

직-간접효과와 유의성									
요인	효과	목표지향	유의성	학습지향	유의성	활동지향	유의성	공동체의식	유의성
공동체의식	총효과	0.071	0.351	-0.202	0.015	0.166	0.038	0	...
	직접효과	0.071	0.351	-0.202	0.015	0.166	0.038	0	...
평생교육만족도	총효과	0.242	0.001	-0.078	0.345	-0.042	0.604	0.29	0.001
	직접효과	0.221	0.001	-0.019	0.847	-0.09	0.265	0.29	0.001
	간접효과	0.021	0.351	-0.059	0.015	0.048	0.038	0	...

Ⅴ. 결론

본 연구는 노인대학에 참여하는 참여자를 대상으로 참여에서의 동료 또는 관계자들과의 공동체 의식과 평생교육 만족도에 미치는 영향을 파악함으로써 노인대학 참여동기를 활성화하고 노인의 삶의 질 증진을 위한 방안을 연구하기 위한 기초자료를 제공하고자 실시한 연구이다.

연구의 결과는 다음과 같다.

가설 1의 검증결과 참여동기의 하위요인은 노인의 평생 만족도에 목표지향성, 활동지향성, 학습지향성 이 각각 중요한 요인임을 알 수 있었다.

참여동기의 하위요인별로 분석된 결과는 목표지향, 활동지향, 학습지향 동기 순으로 평생교육 만족도에 미치는 영향으로 나타났다. 따라서 특히 평생교육에 미치는 영향변수는 목표지향, 활동지향적인 것을 알 수 있다. 최운실(1986)은 목표지향적인 사람의 경우는 폭넓은 지식과 정보를 갖기 위해 내가 맡은 일을 효율적으로 처리하며 현실에 대한 일의 성취를 위해 전문성 함양에 참여의 목적을 둔다고 정의하였다.

가설 2의 검증결과 참여동기는 공동체 의식에 미치는 영향이 평생교육 만족도 구조방정식 분석결과 중요한 요인임을 알 수 있었다.

활동지향적인 사람은 타인과 상호작용에 관심을 가지면서 타인에게서 받는 평가를 중요시하며, 탁월한 사교성과 적극적 행동을 하는 성향이 있다. 이런 유형의 사람은 공동체 의식의 달성에 높은 가치를 부여하는 사람이라고 볼 수 있다.

가설 3의 검증결과 공동체 의식은 평생교육 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 현재 사회에서는 노인도 사회와 가정에 생활을 하면서 타인에게 의존하는 생활보다는 일상생활에서 본인의 잔존능력을 잘 활용할 수 있는 노후생활설계가 필요한 시기이다. 평생교육 만족도를 높이기 위해서는 노인평생교육의 참여동기가 필요하며, 참여동기에 따라 그에 알맞은 교육프로그램이 필요하다.

가설 4의 검증결과 매개변수인 공동체 의식은 노인대학 참여동기의 하위요인별 활동지향, 학습지향, 목표지향과 평생교육 만족 간의 관계에서 각 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 바탕으로 연구의 결과 후속연구와 함의에 대한 제언은 다음과 같다.

노인대학의 참여동기는 인생을 살아오면서 경험한 노인의 특성을 섬세하게 파악하여 노인대학의 발전방안을 탐색한 유성호(2009)의 선행연구에서는 노인대학 이용 경험이 있는 노인의 특성을 조사하여 결과를 바탕으로 단순히 노인대학의 외형적인 확장보다 그 안에 노인교육대상자의 욕구를 반영된 적절한 교육프로그램의 운영과 서비스가 무엇보다 중요하다는 것을 시사하였다. 본

연구에서는 노인대학의 활성화 방안과 발전을 모색할 때에 노인대학 안에서 서로 관계를 맺고 있는 사람과의 공동체 의식과 배려하는 마음으로 학벌이나 일상생활에서 오는 차이를 평등하게 제공되는 서비스가 중요한 요소임을 같은 맥락에서 해석될 수 있다. 따라서 노인대학에서 노인들의 특성에 중심을 두고 공동체 의식과 그에 따르는 운영서비스 품질의 관심이 무엇보다 중요하다는 것을 재확인되었다고 볼 수 있다. 그러나 본 연구는 일정 지역을 대상으로 하였고 대상자 사례도 부족하였다. 후속연구에서는 지역의 특성을 바탕으로 노인대학의 활성화를 위해 필요한 요인이 무엇인지, 공동체 의식을 높이는 것이 무엇인지를 검토하여 노년기의 특징에 알맞은 서비스의 품질이 어느 정도인지 측정해보는 연구도 필요하다고 본다.

참 고 문 헌

강향미(2015). 베이비부머 세대의 공동체 의식과 사회참여가 노화불안과 죽음의 가치관에 미치는 영향, 동방문화대학원대학교, 박사학위논문

김동조(2007). 한국 대학생과 재한 중국 유학생들이 지각한 사회적 평등의식 비교연구, 명지대학교 대학원 박사학위 논문

김수동, 안재진, 이정연(2014). 배려척도 문항개발 연구. 충남대학교 사회과학연구 25(1) P81-104

김수영, 장수지, 문경주(2013). 신공동체 구축을 위한 시론적 논의, 한국지방정부학회 춘계학술대회 발표논문집

김은주(2013). 리더의 동기부여 언어가 세무공무원들의 자아존중감과 자기효능감 그리고 조직몰입에 미치는 영향, 수원대학교 박사학위 논문

김종식(2014). 노인평생교육 참여 동기와 교육만족도 및 삶의 질 간의 관계 연구, 호서대학교 벤처전문대학원, 박사학위 논문

박동서 (2001), 한국행정론, 서울:법문사.

박종민(2005). “한국인의 평등인식”. 석현호 외, 한국사회의 불평등과 공정성 의식의 변화. 서울: 성균관대학교 출판부

서보근(2013). 세계화 시대 홍익인간 이념의 실천방향. 대학정치학회, 20(2), 23-44.

손태원 (2007), 조직행동과 창의성, 서울:법문사.

임광명(2000). 여성 학습자의 특성에 따른 인터넷교육 프로그램 만족도와 학업성취도에 관한 연구. 서울대학교대학원, 박사학위논문

채서일(2006). 사회과학조사방법론, 학현사, p.179.

최상호, 정지웅(1988). 지역사회개발론. 선일 문화사.

Berelson B. & Steiner, C. A. (1964), Human Behavior: An Inventory of Scientific Finding, New York:Harcourt, Brace& World.

Noddings, N(c). (2005). What Does It Mean to Educate the Whole Child?, Educational leadership, 63(1).

A study on the mediating effect of community consciousness on the relationship between participation motivation and lifelong education satisfaction

Kim, Kil OK[3] & Oh, Seo Jin[4]

Abstract

This study is a place to help elders to improve their life satisfaction and social participation after retirement, and to influence the satisfaction of elders' participation and lifelong education through various activities tailored to them. It aims to find out the effect of mediating community consciousness. This is not just a place where people spend leisure time in old age, but also a place for self-realization where the elderly perceive reality through activities and start a new life socially, mentally and physically. The purpose of this study is to analyze the effect of the motivation for participation in senior colleges on lifelong education satisfaction and to find out the mediating effect of community consciousness. As for the data, 330 copies of the questionnaire, which were answered unfaithfully, were used, and were analyzed with SPSS 21.0 version. As a result, first, it was found that the motivation for participation in senior colleges has an impact on lifelong education satisfaction. Second, community consciousness was found to have a partial mediating effect on participation motivation and lifelong education satisfaction of senior colleges. Based on the results of the study, if you study with more cases of participation in future studies, you will be able to develop a good lifelong education program according to the motivation for participation in senior colleges.

key word: Goal Orientation, Activity Orientation, Learning Orientation, Lifelong Education Satisfaction, Community Consciousness

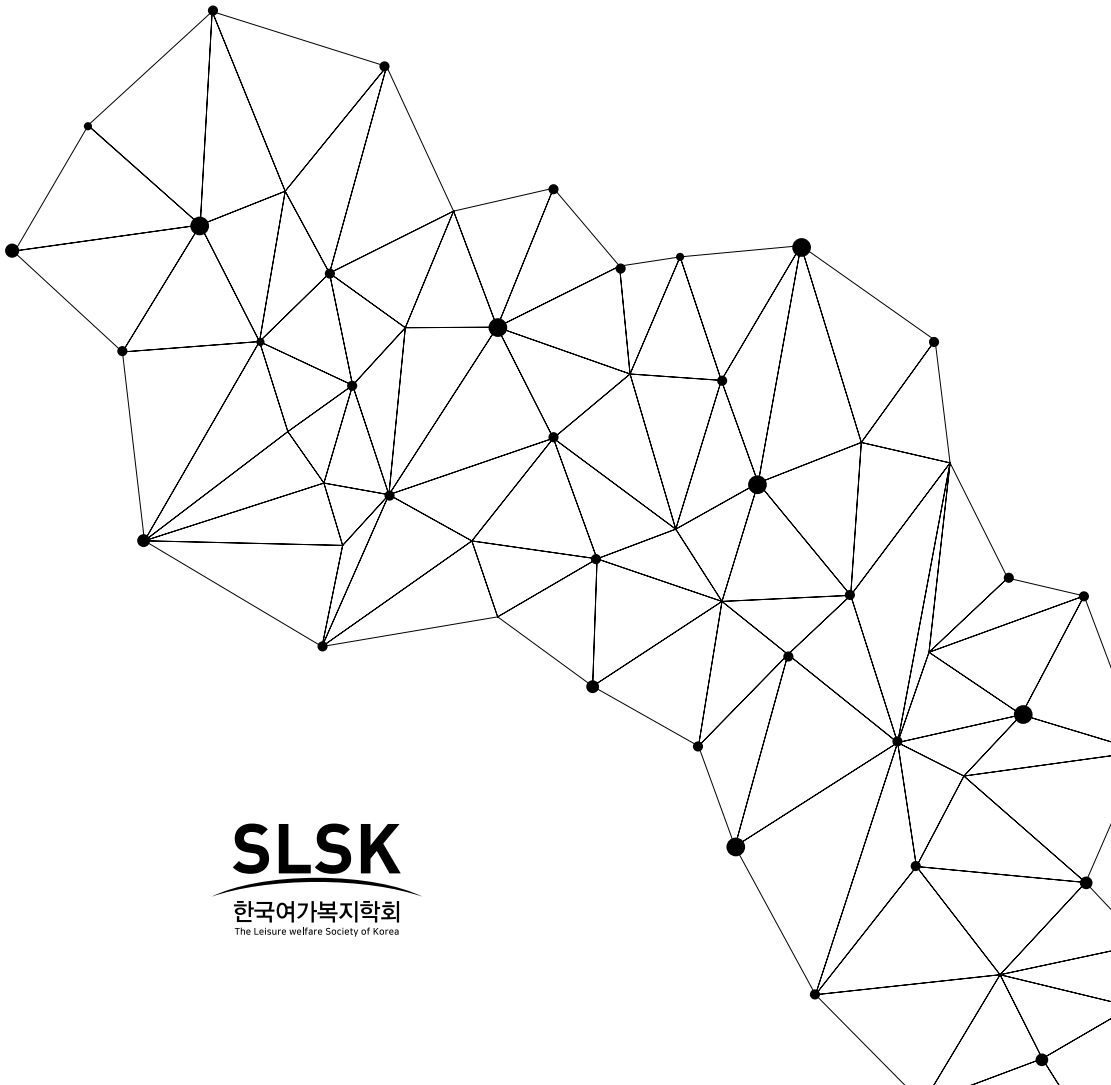
---

3) First Author, Doctoral, Seoul Venture Univ. Email: kkowin21@nver.com
4) Co-author, Professor, Osan Univ. Email: grace7181@naver.com

여가복지경영연구 제1권 제1호(2020.06)

유통점 판매종사원의 감정부조화, 감정고갈이 서비스 품질에 미치는 영향 :
판매보상지향성, 자아탄력성의 조절효과를 중심으로

신용선
신라대학교 교수



SLSK
한국여가복지학회
The Leisure welfare Society of Korea

유통점 판매종사원의 감정부조화, 감정고갈이 서비스 품질에 미치는 영향: 판매보상지향성, 자아탄력성의 조절효과를 중심으로

신 용 선(Shin, Yong Sun)[5)]

A Study on the Effect of Salesperson's Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion on Service Quality in Retail Stores : Focus on Moderating Effect of Sales Compensation Orientation and Ego-resilience

국문요약

산업사회구조에서 서비스산업의 비중이 증가하면서 서비스업종에 종사하는 종사자들의 감정노동에 대한 문제가 사회적으로 점점 더 이슈화되고 있다. 2018년 우리나라 전체산업대비 서비스산업 비중은 59.1%에 달했고(부가가치기준), 고용비중은 70.3%애 달했다. 최근에 들어 IT산업의 발전으로 서비스분야도 상당부분 기계. 설비 및 인공지능에 의한 무인서비스로 대체되고 있는 추세지만 아직도 많은 종사자들이 대면접촉 서비스 업무를 수행을 하면서 감정노동에 시달리고 있는 현실이다. 본 연구는 대표적인 대면접촉을 통한 감정노동자로 분류할 수 있는 대형할인소매점에 종사하는 판매원들을 대상으로 그들이 겪고 있는 감정노동의 일환인 감정부조화 및 감정고갈이 대 고객서비스 품질에 직접적인 영향관계를 있는지를 연구하였다. 또한 감정노동으로 인한 감정부조화가 감정고갈과 서비스품질에 미치는 영향에 있어서 종업원이 가지고 있는 보상지향성이나 자아탄력성이 조절효과를 갖는지 연구하였다. 강원도내 할인마트 종사자 268명에게 설문조사 방법을 실시하였다. 분석도구로는 SPSS 25.0과 AMOS 24.0을 사용하였다. 연구결과 감정부조화는 감정고갈에 정(+)의 영향을 주었고, 감정부조화는 서비스품질에 부(-)의 영향을 주었다. 또한, 감정고갈은 감정부조화가 서비스품질에 미치는 영향을 매개하였다. 보상지향성은 감정부조화가 감정고갈과 서비스품질에 미치는 영향을 각각 조절하였고, 자아탄력성은 감정부조화가 감정고갈에는 조절효과가 있었으나, 감장부조화가 서비스품질에 미치는 영향에서는 조절효과를 보이지 않았다.

핵심주제어: 감정노동, 감정부조화, 감정고갈, 서비스품질, 보상지향성, 자아탄력성.

5) * 신라대학교 기업경영학과 겸임교수. 베터비즈경영컨설팅 대표(yssfly@daum.net)

I. 연구배경 및 목적

전체산업 대비 서비스산업의 비중이 커지면서 감정노동의 비중도 크게 증가하고 있다. 정부가 공개한「서비스산업 혁신전략」에 따르면, 우리나라 전(全) 산업 대비 서비스산업(2018년 기준) 부가가치 비중은 59.1%, 고용비중은 70.3%에 달했다(대한민국 정책브리핑, 기획재정부 2019.06.26.). 서비스업은 대부분 인적노동을 통한 용역서비스이며 노동력 제공을 하는 과정에서 상당한 감정노동이 제공되기 마련이다. 감정노동자로 불리는 고객응대 근로자들의 정신건강이 손님태도와 밀접한 연관성을 보인다는 연구결과가 나왔다. 화난 고객과 많이 마주칠수록 우울감・수면장애 등을 겪을 위험이 커졌다. 가천대 길병원(직업환경의학과, 이완형 교수팀) 연구조사에 의하면, 기분이 좋지 않은 고객을 기분 좋게 대해야 하는 근로자들은 정신건강에 문제가 있는 것으로 나타났다. 화난 고객을 항상 마주친다고 답한 여성 근로자들은 그렇지 않은 그룹과 비교했을 때 우울감 겪을 위험이 2.9배 높았다. 불안감을 겪을 위험은 2.6배, 잠을 들기 어렵다(수면장애)는 비율은 3.8배까지 뛰었다. 남성도 크게 다르지 않았다. 화난 고객을 자주 대하는 남성 근로자가 수면장애를 겪을 위험은 그렇지 않은 사람보다 4.4배 높게 나타났다. 직장에서 항상 감정을 억누른다고 답한 남성 근로자들은 거의 없다고 답한 그룹에 비해 우울감 확률이 2.3배 컸다(중앙일보, 2019. 12. 20자).

본 연구의 목적은, 감정노동 종사자들은 노동현장에서 겪는 감정부조화나 감정고갈은 우울증이나 불안감을 배가하면서 그들의 정신적 및 신체적 건강에 동시에 심각한 부정적 영향을 주고 있다는 사실이다. 김종진(2013)은 서비스 노동은 '고객과의 상호작용과정에서 자신의 감정을 숨기거나 조절하는 감정노동(emotional labor)이 특징'이며, '이러한 감정노동이 지속적 반복적으로 유지될 경우 감정 격차, 부조화 현상으로 정신적 문제(우울증, 탈모, 공항장애, 자살 등)가 나타날 가능성이 높기 때문에 사전적 예방과 사후적 관리가 필요'하다고 한다. 서비스산업이 국가경제에서 차지하는 비중은 앞으로도 더욱 커질 것으로 예상(김천곤, 2018)됨에 따라, 서비스산업의 비중이 확대되면서 종사자는 점점 증가할 것이며 감정노동에서 발생하는 정신적 부작용의 문제는 더욱 더 사회적 문제로 확대될 것이다. 이러한 이론적 배경 하에 본 연구에서는 첫째, 감정부조화가 감정고갈과 서비스품질에 미치는 영향을 연구하고자 하며, 둘째, 감정고갈이 감정부조화가 서비스품질에 미치는 영향에 있어서 매개효과를 검증하고자 한다. 또한 감정노동이란 극히 개인적 성향에 따라 많이 영향관계가 달라질 수 있기에 셋째로 보상지향성이 감정부조화와 감정고갈 간에 그리고 보상지향성이 감정부조화와 서비스품질 간의 각각의 조절효과를 연구

하며, 넷째, 자아탄력성이 감정부조화와 감정고갈 간에 그리고 자아탄력성이 감정부조화와 서비스품질 간에 각각의 조절효과를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

감정노동 대하여, Hochschild(2003)는 '노동자들이 고용주가 정한 규칙과 지침에 따라 그들의 감정을 관리하도록 기대 받는 과정이며, 그것은 기업 이전에 사회적·문화적 규범에 영향을 받는다'고 정의하였고, Park(2009)는 감정노동의 수행 그 자체가 근로자에게 부정적인 영향을 미치기보다는 감정노동의 제공과정에서의 감정부조화 경험 등 질적인 차원이 감정노동의 매우 중요한 전제조건이라고 제시하였다. 최근연구에 따르면(정진주 등, 2017), 감정노동은 소진(Brotherridge & Grandey, 2002)과 감정고갈(emotional exhaustion), 이직의사(Grandey, 2003), 직무 불만족(Pugliesi, 1999)에 부정적인 결과를 초래하고, 우울증(김수현 등, 2002)과 같은 정신 건강문제를 유발할 수 있다. 현재 우리나라는 전체산업의 70%정도가 서비스산업이며(정진주 등, 2017), 감정노동자를 '근무시간의 절반 이상을 감정노동 수행에 사용하는 노동자'라고 정의했을 때 그 규모를 약 500만 명 이상으로 추정한다(김인아, 2014). 그리고 미래에는 경제성장에 따른 소득수준의 향상, 출산율 감소 및 고령인구의 증가 등 인구구조의 변화, 정보통신 기술의 발달 등으로 계속해서 새로운 서비스 수요가 발생하고 확대되고 있다. 서비스산업이 국가경제에서 차지하는 비중은 앞으로도 더욱 커질 것으로 예상할 수 있다(김천곤, 2018).

2. 감정부조화, 감정고갈과 서비스품질

감정부조화(emotional dissonance)란 '감정노동 수행 이후, 자신의 순수한 내적감정과 조직이 표현규칙을 통하여 요구하는 감정표현 내용이 서로 상충할 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태'를 의미(Abraham, 1998, 2000; Lewig & Dollard, 2003; Van Dijk & Kirk-Brown, 2006)하며, 감정부조화는 감정노동의 수행 맥락에서 조직의 감정표현 기대와 역할수행자의 반응 간에 빚어지는 역할갈등의 한 유형으로 간주한다(Morris & Feldman, 1997; Rafaeli & Sutton, 1987; Zapf, 2002). 감정고갈에 대하여 Periman &

Hartman(1982)은 고갈은 실패하거나, 지쳐서 기운이 빠진 상태, 독창성의 상실, 작업애착의 상실 그리고 고객, 동료, 조직으로부터의 소원함, 고객이나 자신에 대한 부적절한 태도, 불편한 신체적·감정적 증후와 결합되는 것으로 설명하고, 서문식과 김상희(2002)는 감정고갈은 일종의 역할관련 스트레스로서, 이를 겪게 되는 개인은 모든 일에 관심과 열정을 잃게 되고, 피로와 상실감을 느끼게 된다. 즉, 감정고갈은 타인과의 과도한 접촉에 의해서 개인의 감정적 자원(emotional resource)이 고갈된 상태를 말한다. 감정부조화 역시 그 해소를 위해서는 상당한 심리적 에너지와 노력을 요함으로써 결국 감정고갈(emotional exhaustion)과 직무소진의 중요 원인이 된다(Giardini & Frese, 2006; Grandey, 2000, 2003). 즉, 감정부조화는 감정고갈에 영향을 주는 중요한 원인이 된다. 선행연구(Morris & Feldman, 1996)에서도 감정부조화는 감정고갈의 원인변수가 될 수 있음을 지적한다(서문식 & 김상희, 2002). 이러한 이론적 배경으로 가설을 설정한다.

가설1 : 감정부조화는 감정고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

감정부조화가 조직구성원의 심리적 안녕에 미치는 부정적 영향은 곧바로 그의 직무관련 태도에도 이어진다. 업무수행과정에서 경험하는 감정부조화로 인해 사원들이 느끼는 자괴감과 정서적 고갈 및 직무소진이 계속 심화, 누적될수록, 이는 곧 자신이 하고 있는 일에 대한 냉소적 태도와 직무불만족으로 이어질 수 있는 것이다. 즉, 서비스 제공자인 종업원이 자신이 하는 일에 냉소적 태도와 직무불만족을 갖게 되는 경우 자신이 고객에게 제공하는 서비스의 품질은 당연히 저하될 것이다. 이와 같은 이론적 배경으로 가설을 설정한다.

가설2 : 감정부조화는 서비스품질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 감정고갈과 서비스품질

일반적으로 감정고갈은 서비스품질에서 부(-)의 영향을 줄 것으로 추측할 수 있다. 서비스를 제공하는 종사원이 감정고갈을 겪으면서 고객기대에 부흥하는 서비스수행을 하기는 어려울 것이다. 서문식 등(2016) 연구에서 서비스제공자가 서비스 접점에서 가지는 높은 수준의 감정노동 수행으로 발생된 감정고갈은 고객평가에 부정적인 영향을 보였고, 이러한 감정고갈은 실제 서비스제공자가 스스로 지각하는 서비스 품질에도 부정적인 영향

을 미쳤다. 서비스 품질에 대하여, Grönroos(1983)는 서비스품질을 주관적으로 인식되는 품질이며 이를 객관적인 품질과 구별하기 위해 지각된 서비스품질(perceived service quality)이라고 정의하여, 소비자가 지각하는 서비스품질은 서로 다르다는 것을 의미한다. 서비스품질은 서비스접점(service encounter)에 있어서 구매자와 판매자간의 상호작용의 질적수준에 크게 의존한다. Cronin & Taylor(1994)에 의하면 서비스품질은 단일차원으로 간주될 수 있으며, Parasuraman 등(1985)은 서비스품질을 측정하기 위한 측정도구를 개발하였고, 항목은 10개 차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 능력, 예절, 신용도, 안전성, 접근가능성, 커뮤니케이션, 고객의 이해)으로 구성했고, 다시 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 5가지 차원으로 분류했다. 서문식과 김상희(2002)는 판매원이 감정적 고갈을 경험할 경우 문제를 효과적으로 해결하기보다는 회피하게 되고, 고객에 대한 무관심, 도움행동의 감소를 가져오며 결국은 판매원의 업무인 고객 서비스에도 영향을 미치게 될 것이다. 이와 같은 이론적 배경으로 가설을 설정한다.

가설3 : 감정고갈은 감정부조화와 서비스품질 간에 매개할 것이다.

4. 보상지향성

한상린과 이명성(2016)은 판매원의 보상지향성은 판매원 개인성향으로 자기효능감(self-efficacy), 낙관주의(optimism) 등과 같은 개인적 자원(personal resource)요소에 속한다. 개인적 자원은 개인 환경에 대해 영향을 미치거나 조절가능 하도록 작용하며(Bakker & Demerouti, 2008), 이는 목표설정, 성과, 직업과 삶의 만족, 경력 향상 및 다른 긍정적인 결과로 예측된다(Judge et al., 2004). 또한 자신의 목표를 추구하도록 동기부여되고, 결과적으로 높은 성과와 만족을 달성한다(Luthans & Youssef, 2007). 보상지향성은 판매원이라는 직업적 특성이 반영된 동기부여 측면이며, 제품의 판매를 통해 높은 보상을 얻고자 하여 판매상황에서의 압박과 스트레스를 효과적으로 극복하게 한다(Miao & Evans, 2007). 판매원의 보상지향성도 브랜드 차별성이 감정고갈에 미치는 부정적 효과의 영향력을 증가시켜 브랜드 차별성이라는 직무자원의 긍정적 효과를 확대하는 것으로 나타났다(한상린 등, 2015). 이와 같은 이론적 배경으로 가설을 설정한다.

가설4 : 감정부조화와 감정고갈 간에 보상지향성은 조절역할을 할 것이다.
가설5 : 감정부조화와 서비스품질 간에 보상지향성은 조절역할을 할 것이다.

5. 자아탄력성

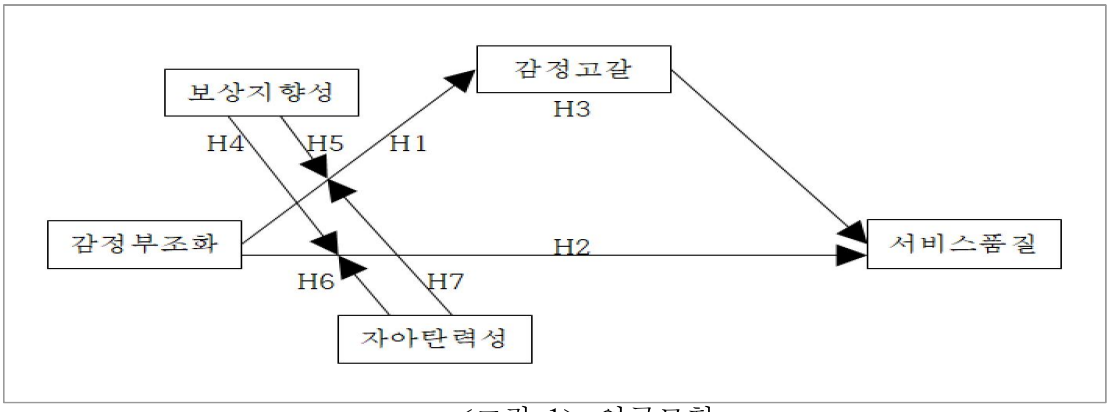
자아탄력성(ego-resilience)에 대하여, Alessandri et al.(2007)와 Klohnen(1996)은 '인간의 모든 일상의 경험과 삶의 즐거움, 도전 및 어려움을 다루기 위한 개인 특성 요인으로, 특히 발달단계에서의 과업수행이나 성취 혹은 성공적인 적응을 위한 중요한 요인'으로서 심리학, 교육학, 사회학 등 다양한 분야에서 활발한 연구가 이루어지고 있다. 정여원과 김정아(2015)는 자아탄력성이란 '삶의 다양한 변화와 도전에서 개인의 적응, 사회적 능력, 신체적 · 심리적 · 사회적 웰빙을 이끌기 위해 대처하는 개별화되고, 통합된 개인의 자원이자 능력'을 의미하며, 또한, 자아탄력성은 "개인의 감정능력을 조절하고 변화하는 환경이나 개연성 있는 상황적 사건 혹은 외적, 내적 스트레스에 대해 융통성 있게 적응하는 능력"으로 정의하였다(이은미 & 박인전, 2002). 김영희 & 고태순(2016) 연구에서 청소년들을 대상으로 스트레스의 영향력에서 자아탄력성의 조절효과를 분석한 연구들을 찾아볼 수 있는데 자아탄력성이 다른 변인들 간의 관계에서 조절효과가 있음을 밝히고 있다. 청소년의 스트레스와 도박 행동 간의 관계에서 자아탄력성은 조절효과가 있었으며(Kim, 2013), 정서적 외상경험이 대학생의 불안과 우울수준에 미치는 영향을 연구한 결과 자아탄력성은 조절효과가 있었다(Ko, 2016). 이와 같은 이론적 배경으로 가설을 설정한다.

가설6 : 감정부조화와 감정고갈 간에 자아탄력성은 조절역할을 할 것이다.
가설7 : 감정부조화가 서비스품질 간에 자아탄력성은 조절역할을 할 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구모형

설정한 가설을 검증하기 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

2. 연구방법

본 연구는 감정부조화(emotional dissonance)가 감정고갈(emotional exhaustion) 및 서비스 품질(service quality)에 미치는 영향과 감정부조화와 서비스 품질 간 감정고갈(emotional exhaustion)의 매개효과, 보상지향성(compensation orientation)과 자아탄력성(ego-resilience)이 감정부조화와 서비스 품질 간 조절효과를 검증하기 위하여 2018년 9월 1일부터 9월 30일까지(30일간) 강원지역 내 대형할인마트에 종사하는 판매원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사방법은 편의표본추출법으로 응답자가 설문내용을 읽고 답하는 자기평가기입법을 사용하였다. 총 300부를 배포하였고 286부(95.3%)를 회수하였으며, 이 중 분석에 적합하지 않은 불성실응답자 설문지 18부(6%)를 제외한 268부(89.3%)를 본 연구의 분석에 사용하였다. 자료 분석은 SPSS 25.0과 AMOS 24.0이 사용되었으며, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 신뢰성 및 타당성 분석 그리고 회귀분석을 실시하였다.

3. 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성으로 성별분포는 남성(81명, 30.2%), 여성(187명, 69.8%) 이며, 연령분포는 20대(50명, 18.7%), 30대(54명, 20.1%), 40대(72명, 26.9%), 50대(8명, 29.1%), 60대 이상(14명, 5.2%)이었다. 학력분포는 중졸(11명, 4.1%), 고졸(163명, 60.8%), 대졸 이상(94명, 35.1%)이었고, 경력분포는 2년 미만(45명, 16.8%), 2년-3년(18명, 6.7%), 4년 이상(205명, 76.5%)이었다.

4. 측정변수

1) 감정부조화(Emotional Dissonance)

감정부조화의 조작적 정의는 “종업원이 실제로 느껴지는 감정과 조직상황에서 요구되는 감정과의 갈등”으로 이며(Middleton, 1989), 문항은 선행연구에서(Grandey, 2003; Kruml & Geddes, 2000; 육풍림 등, 2015)사용한 문항을 본 연구에 적합하게 일부 수정하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 구체적인 측정도구는 ①나는 판매업무 중 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다(ED1), ②나는 고객을 대할 때 실제 감정과 표현되는 감정에 상당한 차이가 있다(ED2), ③나는 고객을 위해 나의 실제 감정과 다른 감정을 표현할 때가 많다(ED3), ④나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다(ED4)의 4개 문항이다.

2) 감정고갈(Emotional Exhaustion)

감정고갈의 조작적 정의는 “실패하거나 지쳐서 기운이 빠진 상태, 독창성의 상실, 작업애착의 상실 그리고 고객, 동료, 조직으로부터의 소원함, 고객이나 자신에 대한 부적절한 태도, 불편한 신체적, 감정적 증후와 결합되는 것”이며(Perlman & Hartman, 1982), 문항은 Maslach & Jackson(1981), 서문식 & 김상희(2002)에서 사용한 5개 문항과, Demerouti et al.(2001), Maslach et al.(2001)에서 사용된 2개 문항을 포함하여 총 7개 항목을 본 연구에 적합하게 표현을 수정하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 구체적 측정도구로는 ①나는 판매업무 중 감정적 메마름을 느낀다(EE1), ②나는 일과 중에 기진맥진 상태를 느낀다(EE2), ③나는 종종 일에 대해 좌절감을 느낀다(EE3), ④나는 맡은 일을 하는데 있어 마음적으로 완전히 지쳐있다(EE4), ⑤내가 하는 일이 지겹고 신물이 난다고 느낀다(EE5), ⑥퇴근 시 감정을 다 써버린 느낌이 든다(EE6), ⑦사람들과 일하는 게 부담스러움을 느

낀다(EE7)의 7개 문항이다.

3) 서비스 품질(Service Quality)

서비스 품질의 조작적 정의는 “고객이 지각된 서비스와 기대한 서비스를 비교 평가한 결과”이며(Gronross, 1984), 문항은 Cronin & Taylor(1994), 서문식과 김상희, (2002)에서 사용된 7개 문항을 본 연구목적에 맞도록 일부 수정하여 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 구체적 측정도구는 ①나는 고객이 원하는 즉각적인 서비스를 제공한다(SQ1), ②나는 고객이 무엇을 원하는 지 자발적으로 찾아내어 돕는다(SQ2), ③나는 고객에게 업무처리에 대한 정확한 순서(진행)를 알려준다(SQ3), ④나는 고객의 요구에 신속하게 대응한다(SQ4), ⑤나는 고객에게 개별적인 관심을 기울인다(SQ5), ⑥나는 최대한 고객이 이익이 되도록 고려한다(SQ6), ⑦나는 고객에게 예의와 공손을 다해 서비스 한다(SQ7)의 7개 문항이다.

4) 보상지향성(Compensation Orientation)

보상지향성의 조작적 정의는 “판매를 통해 얻는 물리적 보상이 목표가 된 상태”이며(Miao & Evans, 2007), 문항은 Miao & Evans(2007), 한상린 & 이명성(2016)에서 사용된 3개 문항을 본 연구목적에 맞도록 수정하여 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 구체적 측정도구는 ①나는 판매를 통해 번 돈은 나에게 강한 동기부여가 된다(CO1), ②나에게 등급(직급)이 오르는 목표는 매우 중요하다(CO2), ③나는 판매에서 금전적인 목표가 중요하다고 인식한다(CO3)의 3개 문항이다.

5) 자아탄력성(Ego-resilience)

자아탄력성의 조작적 정의는 “개인의 감정능력을 조절하고 변화하는 환경이나 개연성 있는 상황적 사건 혹은 외적, 내적 스트레스에 대해 융통성 있게 적응하는 능력”이며(이은미 & 박인전, 2002), 문항은 Block & Kremen(1996), 박은희(1997번안) 그리고 단두리(2013)에서 사용한 14개 문항을 본 연구목적에 맞도록 수정하여 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 구체적 측정도구는 ①나는 친구들을 너그럽게 대한다(ER1), ②나는 당황하더라도 빨리 안정을 되찾는다(ER2), ③나는 새롭고 낯선 상황을 다루는 것을 즐긴다(ER3), ④나는 남들에게 좋은 인상을 심어주는 편이다(ER4), ⑤나는 생전 처음 보는 음식을 맛보는 것을 즐긴다(ER5), ⑥남들은 나를 매우 활기찬 사람이라고 생각한다(ER6), ⑦나는 잘 아는 곳이라고 해도 매번 다른 길로 가는 것 좋아한다(ER7), ⑧나는 남보다

호기심이 많다(ER8), ⑨나와 알고 지내는 사람들은 대부분 호감이 간다(ER9), ⑩나는 새롭고 색다른 일을 하기 좋아한다(ER10), ⑪내 일상생활은 흥미로운 것들로 가득하다(ER11), ⑫나는 내가 매일 강한 성격의 소유자라고 말할 수 있다(ER12), ⑬나는 누군가에게 화가 나도 곧 풀어버린다(ER13), ⑭나는 신중하게 생각해보고 행동에 옮기는 편이다(ER14)의 14개 문항이다.

IV. 실증분석

1. 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)

탐색적 요인분석은 측정문항을 상관관계가 높을 것끼리 묶어서 하나의 구성개념(construct)을 추출하고 형성된 각 구성개념들이 상호 독립적이 되도록 하는 것이다. 척도의 간 항목 간에 상관관계가 높을 것을 구성개념으로 묶는 경우 구성개념의 내적일관성을 높여 전반적인 연구결과의 신뢰도를 높이기 위함이다. 탐색적 요인분석은 SPSS 25.0을 사용하였다.

1) 항목 묶기(items parcelling)

탐색적 요인분석에 앞서 구성개념(construct)의 내적일관성을 저해하는 문항을 제거하였으며 그 결과 구성개념을 구성하는 문항추출은 <표 1>과 같다.

<표 1> 구성개념별 항목묶음

구성개념(Construct)	측정문항	제거문항	구성문항
감정부조화	4	1	3
감정고갈	7	3	4
서비스 품질	7	3	4
보상지향성	3	-	3
자아탄력성	14	9	5

2) 탐색적 요인분석

요인분석은 측정변수들 사이의 상관구조(또는 공분산구조)를 설명하는 잠재적 요인구조를 정의하는 기법(장승민, 2015)으로 본 연구에서는 SPSS 25.0을 이용하여 분석하였다. 분석방법을 위하여 요인추출은 주성분 분석으로 하여 고유값(eigen value)은 1이상으로

추출하도록 하였으며, 회전방식은 베리멕스(varimax)로 하며 요인 적재치 절대 값은 .55 이상으로만 추출하여 신뢰도를 높이도록 하였다. 분석결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 탐색적 요인분석

구성개념	관측 문항	요인적재량(Factor Loading Value)				
		자아탄력성	서비스품질	감정고갈	감정부조화	보상지향성
자아탄력성	ER 3	.697				
	ER 7	.735				
	ER 8	.745				
	ER10	.810				
	ER11	.706				
서비스품질	SQ 2		.689			
	SQ 3		.716			
	SQ 5		.665			
	SQ 6		.762			
감정고갈	EE 3			.636		
	EE 5			.647		
	EE 6			.606		
	EE 7			.615		
감정부조화	ED 1				.663	
	ED 3				.645	
	ED 4				.647	
보상지향성	CO 1					.739
	CO 2					.807
	CO 3					.663
신뢰도(표준화 Cronbach's α)		.795	.674	.654	.617	.621
초기고유값		2.955	2.575	2.185	1.677	1.218
%분산		15.550	13.550	11.502	8.824	6.409
누적%		15.550	29.101	40.603	49.426	55.835
KMO와 Bartlett의 검정		표본적절성의 Kaier-Meyer-Olkin 측도 : .718 Bartlett의 구형성 검정: 근사χ^2=1110.031, df=171, p=.000				

<표 2>의 분석결과를 통해, 요인적재량 크기에 대한 일반적인 기준은 보통 ±.4이상이면 유의하다고 보지만, 논문에서는 ±.5이상을 기준 하는 경우가 많다(송지준, 2019). 본 연구의 각 요인별 적재량은 ±.5이상으로 기준을 충족하고 있다. 표본적합도(문항의 숫자와 케이스 숫자의 적절성)는 KMO값이 .718로 적합하다. KMO값은 사회과학에서는 0.5이

상(송지준, 2019)이면 적합하다고 판단한다. 문항들 간의 상관행렬이 단위행렬인지 아닌지 검정하는 Bartlett의 구형성 검정은 유의확률(p)이 .000으로 귀무가설(모상관행렬은 단위행렬이다)이 기각되어 요인분석에 적합하다고 판단된다. 조은성(2007)은 각 요인들의 누적적으로 전체 공통분산의 75%이상을 설명하는 것이 바람직하다고 제시(Stevens, 1996)하나, 설득력 있는 기준선은 50%가 될 수 있다. 본 연구에서의 전체 누적분산은 55.835%로 적합한 설명력을 가진다고 판단한다.

2) 신뢰성 및 집중타당성, 판별타당성 검증

(1) 신뢰성

신뢰성 측정방법은 재측정신뢰도, 복수양식법, 반분 신뢰도검사 및 내적일관성 등이 있다(송지준, 2019). 본 연구에서는 SPSS 25.0을 이용하여 내적일관성으로 검증하였다. 내적일관성 측정방법은 같은 개념을 측정하면서 여러 개 문항을 이용할 경우, 신뢰도를 저해하는 문항을 제외시킴으로써 신뢰도를 향상시키는 분석법으로 Cronbach's α(크론바하 알파)계수를 사용한다. 크론바하 알파계수가 0.6이상이면 수용이 가능한 수준(송지준, 2019)이며 본 연구에서는 사용된 구성개념들의 크론바하 알파계수는 .617~.795로 신뢰성을 확보하고 있다고 판단할 수 있다.

(2) 집중타당성

집중타당성(convergent validity)이란 동일개념을 측정하는 복수의 문항들이 어느 정도 일치하는가를 검정하는 것이다. 집중타당성 검증은(송지준, 2019) ①표준화된 요인적재치가 .5이상 ②평균분산추출(AVE)이 .5이상 ③구성개념신뢰도(C.R)값이 .7이상을 확인하는 과정으로 그 확보여부를 판단한다. 집중타당성 검증은 AMOS 24.0을 사용하여 확인적 요인분석을 실시하였고 그 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 확인적 요인분석

구성 개념	측정 문항	비표준화 적재치	표준화 적재치	표준오차 (S.E)	C.R. (=t)	측정오차 (e)	SMC	개념 신뢰도 (C.R)
감정 부조화	ED1	1.000	.527	-	-	.478	.278	.710
	ED3	1.395	.599	.321	4.344	.397	.359	
	ED4	1.737	.608	.398	4.359	.356	.370	
감정	EE3	1.000	.552	-	-	.528	.304	.723

고갈	EE5	.916	.510	.207	4.424	.412	.260	
	EE6	1.389	.519	.249	5.571	.381	.269	
	EE7	2.095	.873	.328	6.381	.186	.762	
서비스 품질	SQ2	1.000	.610	-	-	.305	.372	.818
	SQ3	1.041	.682	.153	6.804	.226	.465	
	SQ5	.809	.575	.162	5.007	.606	.331	
	SQ6	.981	.634	.146	6.718	.259	.402	

χ^2/df=107.278/41=2.617, p=.000, NFI=.809, IFI=.873, CFI=.903, RMSEA=.078

분석결과, 표준화적재치가 .5이상이며, 구성개념 신뢰도(C.R)값이 .710~.818로 권고기준인 .7이상을 나타내 집중타당성을 확보하고 있다고 판단된다.

(3) 판별타당성

판별타당성은 서로 다른 구성개념들 간에는 그 측정치에도 분명한 차이로 구별이 있어야 한다는 것을 의미한다. 분명한 차이란 한 구성개념과 다른 구성개념간의 상관관계가 낮아야 판별타당성이 확보되었다고 판단한다. 판별타당성 검증방법으로는 각 구성개념의 평균분산추출(AVE)값이 전체 구성개념들의 상관계수의 제곱 값보다 커야 판별타당성이 확보되었다고 한다. 분석결과는 <표 4>과 같다.

<표 4> 구성개념 간 상관계수

구성개념	감정부조화	감정고갈	서비스 품질	AVE값
감정부조화	1	.407	.191	.504
감정고갈	.638***	1	.498	.563
서비스 품질	-.437***	-.707***	1	.529

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001. 대각선 1의 하단은 상관계수(r), 상단은 상관계수 제곱값(r^2).

분석결과, 구성개념 별 AVE값이 .5이상이며, 전체 구성개념의 상관계수 제곱 값 중 .498이 가장 큰 수이나 AVE값 중 가장 작은 값인 .504보다 작기에 판별타당성이 확보되었다고 볼 수 있다.

3) 주 효과 가설검증

(1) 가설 1의 검증

가설1(감정부조화는 감정고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다)을 검증하기 위하여 SPSS 25.0을 이용하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 실시 전에 두 요인을 구성하는 측정변수들을 평균중심화(mean-centering)를 실시하였다. 회귀분석 결과는 <표 5>과 같다.

<표 5> 가설 1의 검증

회귀분석						분산분석(ANOVA)
모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률 (p)	제곱합(df): 19.425(1) 잔차(df):92.126(266) F=56.085(p=.000)
	B	S.E	베타			
(상수)	2.297	.164	-	14.019	.000	
감정부조화	.365	.049	.417	7.489	.000	

종속변수: 감정고갈

분석결과, 감정부조화는 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=.365, t=7.489, p<.001). 따라서 가설1은 채택되었다.

(2) 가설 2의 검증

가설2(감정부조화는 서비스 품질에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)를 검증하는 절차는 가설1의 검정방법과 동일하게 실시하였다. 분석결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 가설 2의 검증

회귀분석						분산분석(ANOVA)
모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률 (p)	제곱합(df): .915(1) 잔차(df):68.566(266) F=3.542(p=.000)
	B	S.E	베타(β)			
(상수)	3.718	.171	-	21.774	.000	
감정부조화	-.271	.089	-.219	-3.041	.000	

종속변수: 서비스 품질

분석결과, 감정부조화는 서비스 품질에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=-.271, t=-3.041, p<.001). 따라서 가설2는 채택되었다.

(3) 가설 3의 매개효과 검증

매개변수가 1개인 단순매개효과 분석에는 Baron & Kenny(1986)의 Sobel 검증, Holmbeck(1997)의 χ^2차이 검증, Hoyle & Smith(1994)의 부트스트래핑의 검증방법들이 사용된다. 본 연구에서는 가설 3(감정고갈은 감정부조화와 서비스품질 간을 매개할 것이

다)의 검증을 Baron & Kenny(1986)가 제시한 Sobel Test를 실시했다. 검증절차는 ①독립변수가 매개변수에 유의한 영향관계를 확인하고, ②독립변수가 종속변수에 유의한 영향관계를 확인하고, ③독립변수와 매개변수를 동시에 독립변수로 투입하고 종속변수에 유의한 영향을 미치는 지 확인한다. 이 경우, 독립변수가 종속변수에 미치는 표준화계수(베타(β)값)가 ②단계 값이 ③단계 값보다 커야한다. 가설 1의 검증을 위해 SPSS 25.0을 사용하여 분산분석을 실시한 후, Sobel Test를 실시하였다. 그 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 분산분석(ANOVA)

모형			비표준화 계수		표준화계수	t	모형회귀식 통계량
			B	S.E	β		
1	감정고갈 (EE)	상수	2.297	.164	-	14.019***	F=56.085***
		ED	.365	.049	.417	7.489***	
2	서비스품질 (SQ)	상수	3.718	.172	-	21.774***	F=34.271***
		EE	-.112	.048	-.129	-2.328***	

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

분석결과, 분산분석에서 모형1(F=56.085, p<.000), 모형2(F=34.271, p<.000)의 회귀식은 통계적으로 유의함을 보였다. 1단계(모형 1)의 회귀분석 결과에서 독립변수인 감정부조화(ED)가 매개변수인 감정고갈(EE)에 유의적 영향관계이고(B=.365, t=7.489, p<0.001), 2단계(모형2)의 회귀분석 결과에서 독립변수인 감정고갈(EE)이 종속변수인 서비스품질(SQ)에 유의적 영향을 미쳤다(B=-.112, t=-2.329, p<0.001). 이 두 모형의 분산분석에서 도출된 B값과 S.E값을 이용하여 Sobel Test를 실시한 결과 통계량(t)=-2.226(p<0.05)로 나타났다. 따라서 가설3은 채택되어, 감정고갈은 서비스품질에 매개역할을 하였다.

4) 조절효과 가설검증

조절회귀분석은 독립변수와 조절변수로 구성된 회귀식에 '제3의 변수'와 '독립변수×제3의 변수'로 구성된 상호작용함을 추가하여 분석함으로서 제 3의 변수가 독립변수와 종속변수의 관계를 조절하는지 여부를 검증하는 분석방법이다(김민수 등, 2017). 조절변수로 설정된 변수가 독립변수와 종속변수의 관계를 정(+)의 방향 혹은 부(-)의 방향으로 조절하는지는 상호작용항 계수의 부호와 유의성에 의해 판단된다. 조절회귀식에서 독립변수와 조절변수, 그리고 독립변수와 조절변수 간의 상호작용 항을 단계적으로 추가했을 때 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 값이 변화해야하며 상호작용항 계수 값이 유의적으로 나타나면 가설은 지지된다(이철우, 2015). 이 때 상호작용항을 포함한 조절회귀식에서 상호작용

항 계수는 유의적이지만 조절변수는 유의적이지 않을 경우, 이는 순수조절변수이고 유의적일 경우 유사조절변수가 된다(Sharma et al., 1981). 김희주와 이지민(2014)에서 상호작용항(X×M)이 독립변인(X) 및 조절변인(M)과 높은 상관관계를 가짐으로 인하여 발생하는 다중공선성 문제를 완화하기 위하여 평균중심화된 자료를 이용하였다. 또한 변인들 간의 다중공선성 여부를 확인하기 위해서 공차(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor, VIF)을 살펴보았다. 그 결과 공차는 10보다 작으므로 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다고 볼 수 있다. 조절효과 분석을 위해서 SPSS 25.0을 이용하여 다중회귀분석(위계적 회귀분석)을 실시하였다.

(1) 보상지향성의 조절효과

선행연구(Cohen et al., 2003; MacCallum et al., 2002)에서 제시한 바와 같이, SPSS 24.0을 이용하여 변수를 평균중심화하고 위계적 회귀분석을 실시하였다.

가. 감정부조화(ED)와 감정고갈(EE) 관계 간 보상지향성(CO)의 조절효과

가설4(감정부조화와 감정고갈 간에 보상지향성은 조절역할을 할 것이다(H4))의 검증결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 감정부조화(ED)와 감정고갈(EE) 간 보상지향성(CO)의 조절효과

요인	모형1			모형2			모형3			
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	VIF
상수	2.297	.164	-	2.313	.190	-	2.408	.509	-	-
ED	.365***	.049	.417	.366***	.049	.418	.337*	.153	.385	1.716
CO				-.213***	.072	-.010	-.377***	.201	-.059	1.959
EDxCO							.220***	.098	.062	1.549
F	56.085***			27.956***			18.583***			
R^2(adjR^2)	.174(.171)			.181(.178)			.186(.183)			

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001 종속변수: 감정고갈(EE)

분석결과, 모형1, 모형2 그리고 모형3의 검정통계량(F)은 모두 유의미하며(p<.000)하며, 또한 결정계수(R^2)는 조절변수(CO)와 상호작용항(EDxCO)을 투입하면서 증가하고 있다. 모형3을 통해서 감정부조화(ED)는 감정고갈(EE)은 정(+)의 영향을 미치며(β=.385, p<.05), 조절변수인 보상지향성(CO)은 감정고갈(EE)에 부(-)의 영향을 준다(β=-.059, p<.001). 상호작용항(EDxCO)도 유의미하기에(β=.062, p<.001), 보상지향성(CO)은 감정부조화(ED)와 감정고갈(EE) 간에 조절효과가 있기에 가설4는 채택된다. 즉, 보상지향성이

낮은 집단(vs. 높은 집단)에서 감정부조화가 감정고갈을 미치는 영향이 더 커진다고 볼 수 있다.

나. 감정부조화(ED)와 서비스품질(SQ) 관계 간 보상지향성(CO)의 조절효과

가설5(감정부조화와 서비스품질 간에 보상지향성은 조절역할을 할 것이다(H5))의 검증결과는 <표 9>과 같다.

<표 9> 감정부조화(ED)와 서비스품질(SQ) 간 보상지향성(CO)의 조절효과

요인	모형1			모형2			모형3			
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	VIF
상수	3.969	.140	-	3.765	.161	-	3.822	.431	-	-
ED	-.089***	.042	-.130	-.095*	.041	.413	-.172**	.129	-.165	1.196
CO				.154*	.061	.210	.141**	.280	.118	1.371
EDxCO							.244***	.187	.149	1.411
F	4.566*			5.500**			3.660*			
R^2(adR^2)	.017(.013)			.104(.098)			.167(.153)			

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001 종속변수: 서비스품질(SQ)

분석결과, 모형1(F=4.566, p<.05), 모형2(F=5.500, p<.01) 그리고 모형3(F=3.660, p<.05)의 검정통계량(F)은 모두 유의미하며, 또한 결정계수(R^2)는 조절변수(보상지향성(CO))와 상호작용항(EDxCO)을 투입하면서 증가하고 있다. 모형3을 통해서 감정부조화(ED)는 서비스품질(SQ)은 부(-)의 영향을 미치며(β=-.165, p<.01), 조절변수인 보상지향성(CO)은 서비스품질(SQ)에 정(+)의 영향을 준다(β=.118, p<.01). 상호작용항(EDxCO)도 유의미하기에(β=.149, p<.001), 보상지향성(CO)은 감정부조화(ED)와 서비스품질(SQ) 간에 조절효과가 있다고 판단되며 가설5는 채택된다. 즉, 보상지향성이 높은 집단(vs. 낮은 집단)에서 감정부조화가 낮을수록 서비스 품질에 미치는 영향이 더 커진다고 볼 수 있다.

(2) 자아탄력성의 조절효과

가. 감정부조화(ED)와 감정고갈(EE) 관계 간 자아탄력성(ER)의 조절효과

가설6(감정부조화와 감정고갈 간에 자아탄력성은 조절역할을 할 것이다(H5))의 검증결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 감정부조화(ED)와 감정고갈(EE) 간 자아탄력성(ER)의 조절효과

요인	모형1			모형2			모형3			
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	VIF
상수	2.317	.124	-	3.012	.190	-	2.008	.321	-	-
ED	.169**	.109	.132	.296***	.191	.273	.431***	.144	.515	1.316
ER				-.168	.137	-.170	-.021	.052	-.008	3.990
ED*ER							.341***	.118	.406	1.582
F	34.015***			19.911***			22.433***			
R^2(adjR^2)	.374(.371)			.394(.389)			.426(.420)			

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001 종속변수: 감정고갈(EE)

분석결과, 모형1(F=34.015), 모형2(F=19.911) 그리고 모형3(F=22.433)의 검정통계량(F)은 모두 유의미하며(p<.000)하며, 또한 결정계수(R^2)는 조절변수(자아탄력성(ER))와 상호작용항(EDxER)을 투입하면서 증가하고 있다. 모형3을 통해서 감정부조화(ED)는 감정고갈(EE)은 정(+)의 영향을 미치며(β=.515, p<.001), 조절변수인 자아탄력성(ER)은 감정고갈(EE)에 부(-)의 영향을 준다(β=-.008, p<.001). 상호작용항(EDxER)도 유의미하여(β=.406, p<.001), 자아탄력성(ER)은 감정부조화(ED)와 감정고갈(EE) 간에 조절효과가 있기에 가설6은 채택된다. 즉, 자아탄력성이 낮은 집단(vs. 높은 집단)에서 감정부조화 높을수록 감정고갈에 미치는 영향이 더 커진다.

나. 감정부조화(ED)와 서비스품질(SQ) 관계 간 자아탄력성(ER)의 조절효과

가설7(감정부조화와 서비스품질 간에 자아탄력성은 조절역할을 할 것이다(H6))의 검증결과는 <표 11>과 같다.

<표 11> 감정부조화(ED)와 서비스품질(SQ) 간 자아탄력성(ER)의 조절효과

요인	모형1			모형2			모형3			
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	VIF
상수	2.533	.114	-	3.005	.101	-	3.132	.411	-	-
ED	-.129***	.092	-.110	-.195*	.091	.113	-.155**	.112	-.185	2.996
ER				.114*	.141	.110	.041*	.200	.018	1.371
EDxER							.102*	.147	.191	2.411
F	4.01*			4.31**			8.66*			
R^2(adjR^2)	.210(.183)			.231(.218)			.242(.237)			

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001 종속변수: 서비스품질(SQ)

분석결과, 모형1(F=4.01, p<.05), 모형2(F=4.31, p<.01) 그리고 모형3(F=8.66, p<.05)의 검정통계량(F)은 모두 유의미하며, 또한 결정계수(R^2)는 조절변수(자아탄력성(ER))와 상호작용항(EDxCO)을 투입하면서 증가하고 있다. 모형3을 통해서 감정부조화(ED)는 서비스품질(SQ)은 부(-)의 영향을 미치며(β=-.185, p<.01), 그러나, 조절변수인 자아탄력성(ER)은 서비스품질(SQ)에 정(+)의 유의미한 영향(β=.018)을 주었고, 상호작용항(EDxER)도 유의미하여(β=.191, p<.001) 가설7은 채택되었다. 즉, 자아탄력성이 높은 집단(vs. 낮은 집단)에서 감정부조화가 낮을수록 서비스품질에 미치는 영향이 더 커진다.

Ⅴ. 연구요약 및 시사점

1. 연구요약

본 연구의 주 효과의 검증결과를 요약하면, 첫째, 감정부조화는 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.417, t=7.489, p<.001). 따라서 가설1은 채택되었다. 즉, 감정부조화는 감정고갈을 긍정적인 영향을 주어 감정고갈을 더욱 증가시킨다는 결과이다. 이 연구결과는 선행연구(김기훈 & 권정희, 2010; 염진철, 2018; 서문식 & 김상희, 2002)의 '감정부조화가 감정고갈에 정(+)의 영향을 미치는 결과(β=.425, t=2.985, p<.001)를 지지한다. 그러나 송지준(2011)은 '감정부조화가 감정고갈에 미치는 정(+)의 영향이 유의미하지 않았다'고 연구도 있다. 둘째, 감정부조화는 서비스품질에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나(β=-.219, t=-3.041, p<.001) 가설2는 채택되었다. 즉, 감정부조화는 서비스품질에 부정적인 영향을 준다는 것이다. 이 결과는 김상희(2008) 연구에서 '판매원의 감정부조화가 적응적 판매에 부(-)의 영향을 미쳤다(β=-.424, t=-6.285, p<.01)'은 실증결과를 지지한다. 적응적 판매에 부(-)의 결과를 낳는 것은 서비스품질이 저하되어 나타나는 결과라고 볼 수 있기 때문이다. 김기훈 & 권정희(2010) 연구에서 감정부조화가 고객지향성에 부(-)의 영향을 미친 결과와도 일치한다. 고객지향성이 낮아지면 당연히 고객서비스 품질을 저하되기 마련이다. 셋째, 감정고갈은 독립변수인 감정부조화가 종속변수인 서비스 품질에 유의한 매개효과가 있음이 실증되어 가설3은 채택되었다. 이 결과는, 서문식 등(2016)의 연구결과를 지지하며, 또한 한상린 등(2015)의 '감정적 고갈을 경험한 판매원들은 자신의 판매 업무에 대한 동기가 저해되어 창의적이고 융통적인 판매활동에 덜 종사하는 것으로 나타났다'는 결과를 지지한다.

다음으로, 조절효과에 대한 가설검증 결과를 요약하면, 첫째, 보상지향성(CO)은 감정부

조화(ED)가 감정고갈(EE)에 미치는 영향을 부(-)의 조절효과가 있다고 판단되기에 가설4는 채택된다. 즉, 보상지향성이 강한 판매원일수록 감정부조화가 감정고갈을 미치는 영향을 감소시킨다고 볼 수 있다. 둘째, 보상지향성(CO)은 감정부조화(ED)가 서비스품질(SQ)에 미치는 영향을 정(+)의 조절효과가 있다고 판단되기에 가설5는 채택된다. 즉, 보상지향성이 강한 판매원일수록 감정부조화가 서비스품질에 미치는 영향을 감소시킨다고 볼 수 있다. 셋째, 자아탄력성(ER)은 감정부조화(ED)가 감정고갈(EE)에 미치는 영향을 부(-)의 조절효과가 있다고 판단되기에 가설6은 채택된다. 즉, 자아탄력성이 강한 판매원일수록 감정부조화가 감정고갈에 미치는 영향을 감소하는 결과를 나타낼 것이다. 넷째, 자아탄력성(ER)은 서비스품질(SQ)에 정(+)의 영향(β=.018)을 주었으나 유의적이지 않았고, 상호작용항(EDxER)도 유의(β=.191, p<.001)는 유의미하여 이 경우는 조절변수는 독립변수로 보는 것이 일반적이라 가설7은 기각되었다. 자아탄력성에 대한 조절효과는 선행연구(Ko, 2016)에서도 '스트레스가 청소년의 생활에 미치는 영향에서 자아탄력성은 조절효과가 있었고' 또한, '정서적 외상 경험이 대학생의 불안과 우울 수준에 미치는 영향을 연구한 결과 자아탄력성은 조절효과가 있었다'고 실증되었다.

2. 시사점, 한계점 및 향후연구방향

본 연구의 학문적 시사점은 기존의 감정노동자의 감정부조화, 감정고갈 및 서비스품질에 대한 연구는 많이 진행되었다. 그러나 감정노동자에 대한 개인적 성향인 보상지향성 및 자아탄력성을 고려한 연구는 많지 않았다. 감정노동으로 인한 서비스품질의 문제는 고객과의 상호작용이나, 조직의 규정도 크게 영향을 미칠 수 있지만 상당부분 감정노동자의 개인적 특성도 중요한 영향요인으로 볼 수 있으며 본 연구에서도 그런 점이 실증되었다. 실무적 시사점으로는 감정부조화, 감정고갈은 서비스품질에 영향을 주는 선행요인이 된다는 점과 그 요인은 감정노동자의 개인적 특성인 보상지향성 및 자아탄력성에 의해 영향을 받는다는 것이다. 따라서 고객을 접촉하여 서비스를 제공하는 근로자의 경우 사전에 개인특성을 파악하고 고려한 업무배치나 개인특성을 고려한 회사 내 업무규정 수립을 통해 서비스품질의 유지 및 개선하는 방법을 제시하고 있다. 연구의 한계점으로는, 첫째, 우선 본 연구에 사용된 표본은 강원도 내 대형 할인마트에 종사하는 판매종사원을 대상으로 채집되었다. 따라서 표본이 특정지역내로 한정되어 연구결과를 일반화하는 데는 한계가 있다고 판단된다. 둘째, 표본의 성별 간, 연령 간, 학력 간 분포가 균등하지 않아서 이 또한 연구결과의 일반화에 다소 한계가 있을 것이다. 셋째, 본 연구는 할인마트를 대상으

로만 표본을 채집하였다. 감정노동자의 근로유형 및 업종은 다양하기에 이 또한 연구결과의 일반화에 한계가 있을 것이다. 향후 연구방향으로는, 우선 연구대상 표본을 성별, 연령, 학력 등을 고려하고, 다양한 업종으로부터 채집하여 연구를 하면 더욱 좋은 연구결과를 얻을 것이다. 감정부조화가 감정고갈 및 서비스품질 간의 조절요인은 보상지향성이나 자아탄력성 이외에도 선행연구(임효창,2008)에서 감정노동에 영향을 미치는 개인특성 관련 변수인 감정감화(emotional contagion), 정서적 배려(empathy cencern) 및 직무감정(job emotion) 및 성격(내향적, 외향적), 업무성향(고객지향, 판매지향), 귀인성향(내적귀인, 외적귀인, 우연귀인), 자아효능감 등의 조절역할을 연구하는 것도 의미가 있을 것이다. 또한, 독립변수와 종속변수를 동시에 측정하는 자기기입식 설문조사에 의한 공통방법편의(common method bias)가 존재할 가능성을 배제할 수 없다. 향후에는 시계열 방법의 연구나 실험연구 등 다양한 연구방법으로 보완할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

김기훈, 권정희 (2010), 호텔음료종사원의 감정부조화, 감정고갈이 고객지향성에 미치는 영향, *외식경영학회지*, 13(1), 215-231.

김민수, 이민수, 강원석 (2017), 사관생도의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향 : 심리적 안녕감의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과 검증, *사회과학연구*, 34(1), 141-174.

김상희 (2008), 판매원의 감정부조화가 판매원의 행동, 고객의 서비스품질 평가에 미치는 영향과 조절변수에 관한 연구, *마케팅논집*, 16(2), 1-31.

김수연 등 (2002), 서비스직 근로자의 감정노동과 우울 수준, *대한산업의학회지*, 14(3), 227-235.

김영희, 고태순 (2016), 대학생의 삶의 만족도에 영향을 미치는 변인 분석 : 자아탄력성의 조절효과를 중심으로, *한국산학기술학회논문지*, 17(10), 481-489.

김인아 (2014), *서비스업 종사자의 직무 스트레스와 감정노동 법적근거 및 개요*, 감정노동문제 해결을 위한 국회토론회 자료집.

김종진 (2013), 서비스산업 감정노동 대응과 규제방안, 노동리뷰, 102호, *한국노동사회연구원*, 42-65.

김천곤 (2018), *서비스산업 육성 및 발전과제*, 고려대학교미래성장연구소, 1-36.

김희주, 이지민 (2014), 청소년이 지각한 부모와의 애착과 학교스트레스가 우울에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로, *한국가정관리학회지*, 32(6), 31-45

단두리 (2013), 자아탄력성 및 자기노출이 외상 후 성장에 미치는 영향-의도적 반추의 매개효과를 중심으로-, *성심여자대학교대학원 석사학위논문*

박은희 (1997), 자아탄력성, 지능 및 학업성취도와의 관계연구, *충남대학교대학원 석사학위논*.

서문식, 김대용, 노태석 (2016), 서비스 접점에서의 고객행동이 종업원의 감정고갈 및 고객평가에 미치는 영향, 소비자학연구, 27(5), 111-138.

서문식, 김상희 (2002), 판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질 평가에 미치는 영향, *마케팅연구*, 17(4), 47-75.

송지준 (2019), *논문통계의 이해와 적용(SPSS와 AMOS를 활용)*, 서울: 21세기사.

염진철 (2018), 호텔조리종사원의 감정노동, 감정부조화, 직무스트레스, 직무소진 및 이직의도의 구조적관계 연구, *관광연구*, 33(6), 91-110.

육풍림, 오정학, 조태영 (2015), 감정노동과 사회적지지가 직무소진에 미치는 영향관계에 대한 다집단연구, *호텔경영학연구*, 24(1), 205-226.

이은미, 박인전 (2002), 부모-자녀 유대관계와 아동의 자아탄력성과의 관계, *한국가족복지학*, 7(1), 3-24.

이철우 (2015), 카리스마적 리더십이 집단효과성에 미치는 영향, 전남대학교 대학원, 박사학위 청구논문.

임효창 (2008), *감정노동의 원인과 결과 및 감성경영 실행방안*, 한국경영자총회, 임금연구, 2008년 가을호, 36-44.

장승민 (2015), 리커트 척도 개발을 위한 탐색적 요인분석의 사용, *한국심리학회지*:임상, 34(4), 1079-1100.

정여원, 김정아(2015), 자아탄력성에 대한 개념분석, *Korean Journal of Adult Nursing*, 27(6), 644-655.

정진주 외 (2017), *감정노동의 시대, 누구를 위한 감정인가?-이론부터 대안까지*, 서울:한울엠플러스(주)

조은성 (2007), 탐색적 요인분석 사용의 적절성 검토, *마케팅연구*, 22(3), 179-208.

한상린, 이명성 (2016), 판매원의 보상지향성이 감정노동 및 감정적 고갈, 적응 판매행동에 미치는 영향, *마케팅연구*, 31(2), 73-92.

한상린, 이명성, 유재원 (2015), 제품특성과 판매원의 동기간의 상호작용이 적응 판매행동에 미치는 영향, *유통연구*, 20(2), 161-185

관계부처합동(2019.6.26.), *서비스산업 혁신 전략*, 경제활력대책회의(19-17-1)

경제사회발전노사정위원회(2014), *한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구*, 연구기관: (사)한국노동사회연구소

중앙일보, 화난 손님 많을수록 감정 노동자 우울감 커진다, 2019.12.20자

통계개발원, *한국의 서비스산업*: 서비스업총조사 종합보고서, 2008.4월호

한국일보, “감정노동자의 고통은 사회문제”보호 법안 속도 낸다, 2015.7.29.자

Abraham, R. (1998), Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators, Genetic, *Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relation-ships. The Journal of Psychology, 134(2), 169-184.
Alessandri G, Vecchio G. M., Steca P., Caprara M. G. and Caprara G. V. (2007), A revised version of kremen and block's ego resiliency scale in an italian sample. TPM-Testing, *Psychometrics, Methodology in Applied Psychology,* 14(3-4), 165-83.
Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008), Towards a model of work engagement, *Career Development International*, 13(3), 209-223.
Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), The moderator-mediator distinction in social psychological research: Conceptual, Strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
Block, J. & Kremen, A. M. (1996), IQ and Ego-resiliency: Conceptual and Empirical Connections and Separateness, J*ournal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002), Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work", *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
Cronin, J. J. Jr. & Taylor, S. A. (1994), SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions - Minus - Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing, 58(January)*, 125-131.
Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W. B. (2001), The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
Giardini, A. & Frese, M. (2006), Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource, *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 63-75.
Grandey, A. A. (2000), Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
Grandey, A. A. (2003), When "the show must go on": Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery, *Academy of*

Management Journal, 46, 86-96.

Grõnroos, C. (1983), *Strategic Management and Marketing in Service Sector*, Marketing Science Institute.

Gronross, C. (1984), A Service Quality Model and its Marketing Implication, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

Hochschild A. R. (2003), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterword (2nd ed.). Berkeley, CA: University of California Press.

Holmbeck, G. N. (1997), Toward Terminological, Conceptual, and Statistical Clarity in the Study of Mediators and Moderators: Examples from the Child-Clinical and Pediatric Psychology Literatures, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65(4), 599-610.

Hoyle, R. H., and Smith, G. T. (1994), Formulating Clinical Research Hypotheses as Structural Equation Models: A Conceptual Overview, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62(3), 429-440.

Judge, T. A., Van Vianen, A. E. M. and De Pater, I. (2004), Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17, 325-346.

Kim, Y. K. (2013), The moderating effects of self-efficacy and ego-resilience on stress, internet addiction and gambling behavior amongst adolescents, *Studies on Korean Youth*, 24, 127-156.

Klohnen E. C. (1996), Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(5), 1067-1078.

Ko, Y. N. (2016), The Effects of Emotional Trauma in Childhood on the Depression and Anxiety Level for College Students: Focusing on the moderating effects of ego-resilience, *Journal of Youth Welfare*, 18(1), 105-132.

Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000), Exploring the dimensions of emotional labor, The heart of Hochscild's work, *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.

Lewig, K. A. & Dollard, M. F. (2003), Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.

Luthans, F. & Youssef, C. (2007), Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience, *Journal of Management*, 33(5), 774-800.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

Miao, C. F., & Evans, K. R. (2007), The Impact of Salesperson Motivation on Role Perceptions and Job Performance-A Cognitive and Affective Perspective, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 27(1), 89-101.

Middleton, D. R. (1989), Emotional style: The cultural ordering of emotions , *Journal of the Society for Psychological Anthropology*, 17(2), 187-201.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1997), Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing,* 49(Fall), 41-50.

Park, S. E. (2009), The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports, *Korean Management Review*, 38(2), 379-405.

Periman, B. and Hartman, E. A. (1982), Burnout: Summary and Future Research, *Human Relation*, 35. 283-305.

Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982), Burnout: Summary and future research, *Human Relations*, 35(4), 283-305.

Pugliesi, K. (1999), The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being, *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.

Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1987), The expression of emotion as part of the work role, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.

Sharma, S., Durand, R. M., and Gur-Arie, O. (1981), Identification and analysis of moderator variables, *Journal of marketing research*, 291-300.

Stevens, J. (1996), *Applied multivariate statistics for the social sciences,* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Van Dijk, P. A. & Kirk-Brown, A. (2006), Emotional labour and negative job outcomes, An evaluation of the mediating role of emotional dissonance, *Journal of Management and Organization,* 12(2), 101-115.

Zapf, D. (2002), Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations, *Human Resource Management Review,* 12(2), 237-268.

A Study on Influence of Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion of Salesperson on Service Quality in Retail Stores: Forcus on Moderating Effects of Orientation of Compensation and Ego-resilience

Shin, Yong Sun[6)*]

Abstract

As the proportion of the service industry in the industrial and social structure increases, the problem of emotional labor among workers in the service sector is becoming increasingly social issue. In 2018, Korea's service industry accounted for 59.1 percent of all industries (based on value added) and its employment ratio reached 70.3 percent. With the recent development of the IT industry, much of the service sector is also being auto-machinery. Although it is being replaced by unmanned services by facilities and artificial intelligence, many workers are still suffering from emotional labor as they perform face-to-face contact service. This studied salespeople working in large discount retailers who can be classified as emotional workers through representative face-to-face contact, whether there is a direct impact on the quality of customer service, due to emotional labor they are experiencing. It was also studied whether the personal compensation orientation or Ego-resilience have moderating effect between the effects on emotional dissonance and on emotional exhaustion, and on quality of service. The survey was conducted on 268 people working at discount stores in Gangwon Province. The SPSS 25.0 and AMOS 24.0 were used for analysis tools. As a result of the study, Emotional Dissonance had a positive effect on Emotional Exhaustion, and had a negative effect on Service Quality. In addition, Emotional Exhaustion mediated the impact between Emotional Dissonance and Service Quality. Compensation Orientation moderated the impact between Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion, and Service Quality, respectively, Ego-resilience had an moderating effect on impacts between Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion, but did not show moderating effect on impact between Emotional Dissonance and Service Quality.

---

6) Adjunct Professor of Silla University. Representative of BetterBiz Management Consulting Corp.

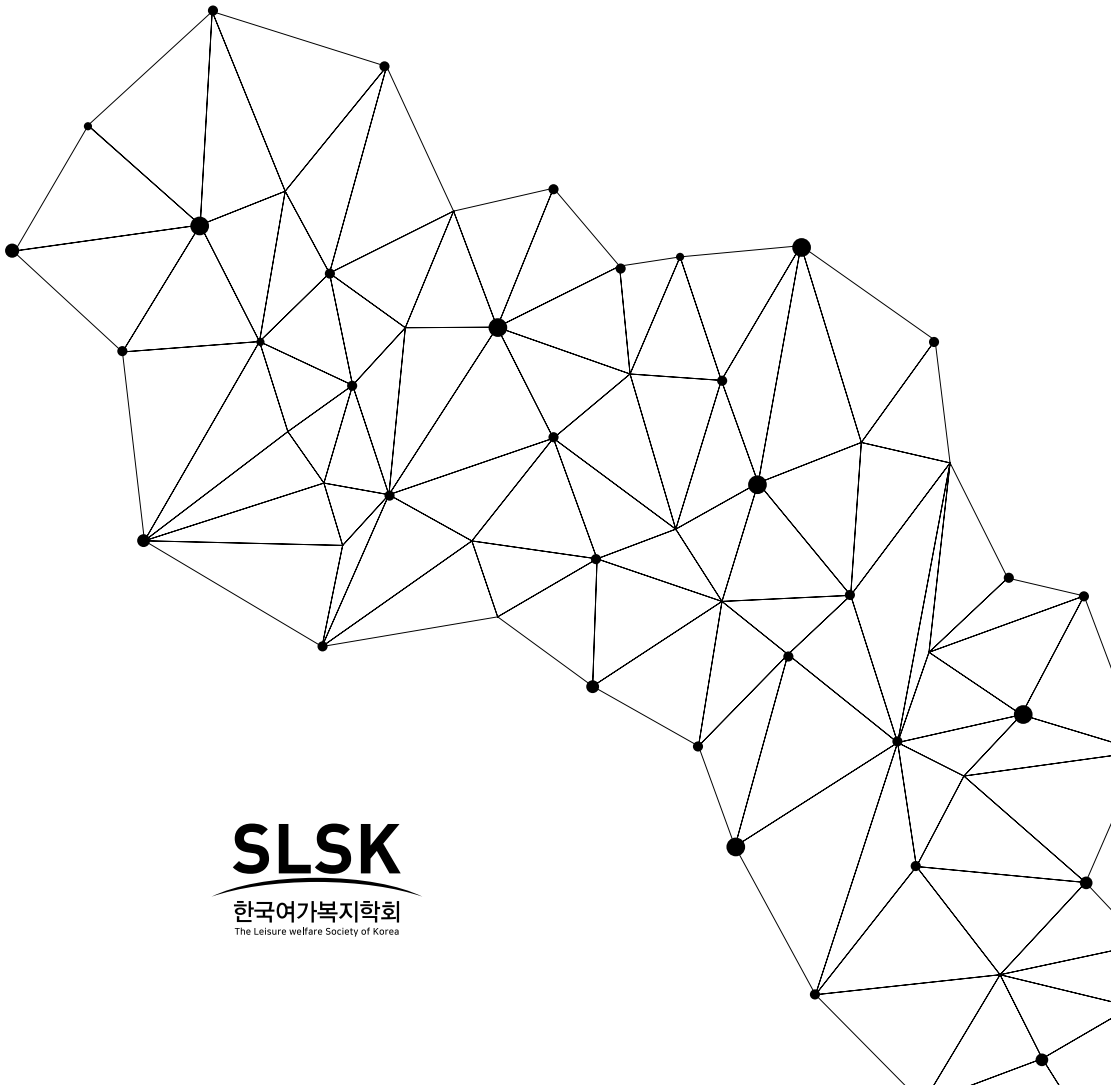
Keyword: Emotional Labor, Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion, Service, Quality, Compensation Orientation, Ego-resilience

여가복지경영연구 제1권 제1호(2020.06)

공동체행복을 위한 평생교육정책의 역할

- 시민행복프로그램개발을 중심으로 -

이창기
대전대학교 교수



SLSK
한국여가복지학회
The Leisure welfare Society of Korea

공동체행복을 위한 평생교육정책의 역할
-시민행복프로그램개발을 중심으로-

이창기(Lee, Chang Gi)[7]

Effects of Wellness Tourism Cluster Program on Natural Healing Effects and Health Satisfaction

국문요약

오늘 현대인들은 공동체의 행복에 갈증을 느끼고 있다. 그 이유는 공동체에 불행한 징후들이 나타나고 있기 때문이다. 즉, 경제적 양극화에 따른 위화감, 저출산, 고령화로 인한 저성장 사회의 도래, 위험사회로의 진입에 따른 안전문제 등은 혼자의 힘으로 극복할 수 없는 공동체의 노력이 필요하기 때문이다. 이때 행복에 대한 개념정의가 전제되어야 하는데 행복은 조화와 균형이 이루어진 상태를 의미한다. 다시 말해서 물질과 비물질의 조화, 일과 여가의 균형, 신체와 정서의 조화로운 상태를 말한다. 따라서 도시가 너와 나, 우리 모두가 행복한 공동체의 비전을 달성하기 위해서는 공동체구성원의 평생학습을 통해 세주체(시민, 공직자, 공공지도자)에 대한 윤리교육과 시민행복증진프로그램을 개발하고 운영해야 한다.

핵심주제어: 행복, 고령화, 저출산, 위화감.

7) 대전대학교 행정학과 교수, leeki@dju.kr

1. 왜 공동체행복을 말하는가?

1) 행복에 갈증을 느끼는 사람들

요즘 우리사회의 화두는 행복이다(dile.or.kr). 우리나라 243개 기초 및 광역자치단체 중 대부분의 지자체 슬로건이 행복한 지역공동체를 만들겠다는 것에 관한 것들이다(세종특별자치시,2016). 우리가 살고 있는 대전만해도 얼마 전 '시민을 행복하게 대전을 살맛나게'하라는 슬로건이 매일 같이 눈길을 끌었다(dile.or.kr). 박근혜정부의 캐치프레이즈도 국민행복시대를 말했었다. 행복이 유행처럼 논의되는 이유는 무엇 때문일까? 아마도 오늘의 삶이 팍팍하다고 여기기 때문일 것이다(세종특별자치시,2016). 특히 저출산, 고령화사회로 저성장사회에 진입하면서 경제적 어려움이 가중되는 가운데 비물질적 영역에서 행복을 갈구하고 있는지도 모른다(세종특별자치시,2016).

2) 공동체의 불행한 징후들

앞서 언급한 것처럼, 인간으로서 추구하는 최고의 가치는 행복이다(dile.or.kr). 그러나 오늘날 살아가는 현대인들은 가정공동체로 시작해서 지구공동체까지 전부 그다지 행복하지 못하다(dile.or.kr).

거의 모든 나라들이 과거에 비해 경제적으로 훨씬 더 풍족해졌지만 행복은 증대되지 못했다는 것이다. 그것은, 행복을 결정하는 요인이 물질 뿐만 아니라 정신적 요인도 크게 적용되기 때문이다(dile.or.kr). 이와 같은 맥락에서 새로운 환경변화로부터 비롯되는 불행의 징후들을 살펴보면 다음과 같다. 경제적 양극화, 저출산, 고령화로 말미암은 저성장사회에서로의 진입, 위험사회 도래에 따른 도시안전문제, 물질지향의 삶의 질 추구에서 사회의 질추구로의 변화 (세종특별자치시, 2016) 등이다.

(1) 경제적 양극화현상

지금 지구상에는 20%에 해당하는 인구가 기아에 허덕이고, 6%의 인구가 부의 약60%를 점유하는 불공평한 상황이 벌어지고 있다(이창기, 2013). 그래서 인도의 성자 간디는 '진정한 경제성장이란 가난한 사람들의 형편이 나아지는 것을 의미한다.'고 설파했다(세종특별자치시, 2016). 그렇다면 OECD국가 중에서 한국은 경제적으로 얼마나 행복한 나라인가? 물질적인 삶의 조건을 기준으로 보면, 자산과 소득, 일자리와 임금, 주거 등의 세 가지 핵심항목으로 나뉜다. 이 기준에 따르면 한국이 상위 20%에 속한다고 할 수 있다(dile.or.kr). 그런데도 한국인들이 불행하다고 여기는 이유는 비물질적인 요인이 영향을 미치고, 경제격차에 대한 불만이 반영된 것으로 해석할

수 있다(dile.or.kr). 현대경제연구원에서 매년 2차례 보고하는 경제적 행복지수에 따르면 경제적으로 가장 행복하다고 느끼는 구성원은 2019년 하반기 기준으로 '20대-미혼-전문직-여성-대학원졸업자'인 경우로 나타났으며, 경제적으로 가장 불행한 구성원은 ' 40대-이혼-자영업-남성-대졸자'인 경우로 나타났다(blog.moneta.co.kr, NO.1 재테크포탈 MONETA). 이처럼 최근 조사결과의 특이점은 '40대-대졸-직장남성'의 경제적 몰락이다 (dile.or.kr) 나이들고 선택지가 좁아질수록 경제적 행복지수가 낮다는 것이 대략적인 결론이다 (세종특별자치시, 2016). 그야말로 개천에서 용이 나올 수 없다는 절망감, 흙수저는 금수저로 계급상승이 불가능하다는 한계 등에 대한 현실인식이 불행감을 안겨주는 것이다(세종특별자치시, 2016).

(2) 저성장사회의 도래와 양극화의 심화

저출산, 고령화에 따른 저성장사회의 도래는 제로성장사회를 의미하는 것이고 경제적 양극화는 더욱 심화될 것이다(세종특별자치시, 2016). 현재 우리나라 합계출산률은 2019년 기준으로 0.90으로 두 사람이 결합해서 하나 정도 출산하는 것이니 절반씩 줄어가는 셈이다 (세종특별자치시, 2016). 더구나 결혼하지 않는 독신자들이 늘어나면서 인구감소는 더 빠르게 진행되고 있다(세종특별자치시, 2016). 어느 통계에 따르면 대한민국의 인구는 5천만 명을 정점으로 이후 하락하기 시작하는데, 최종적으로 100년 내에 인구가 절반으로 줄 것이라는 전망도 등장하고 있는 실정이다. 더욱이 우리나라 인구의 고령화는 매년 증가되어가고 있는데 그 추세가 서양이나, 가까운 일본의 사례를 찾아 볼 수 없을 정도로 급속하게 상승하고 있다. 현재 14% 남짓한 고령화수준이 2026년에 20%가 넘는 초고령사회에 진입한다고 한다. 결국 젊은이들이 부양해야 할 대상이 늘어나면서 젊은 세대의 부부들은 경제적인 이유로 아이출산을 꺼릴 수 밖에 없고 자식에게 부담이 되기 싫은 부모들은 유랑생활을 택할 수 밖에 없는 빈곤의 악순환 속에서 경제적 양극화는 심화될 수 밖에 없다(세종특별자치시, 2016).

(3) 도시의 위험사회진입과 안전

오늘날 자연재해는 말할 것도 없을 뿐만 아니라, 추가로 인공적인 재해도 빈발하고 있다. 즉, 기상이변에 따른 자연재해는 말할 것도 없다는 것이고, 안전에 대한 불감증과 부주의로 인한 인공적인 재해도 빈발하고 있다는 뜻이다. 미래학자들은 21세기를 위험사회라고 규정한다. 그만큼 인간 주변에 위험요소가 증대하고 있다는 이야기다. 한국사회만 들여다 봐도 세월호사건, 메르스 사태, 더 나아가 코로나19사태로 전국민을 우울하게 만들고 불안에 떨게 만들었다(dile.or.kr). 이런 사건들로 인해 국내경기는 침체의 늪에 빠질 뿐아니라 국민의 불행지수는 높아지고 있는 실정이다(세종특별자치시, 2016). 이처럼 오늘날 안전은 행복에 있어 매우 중요한 구성요소인데, 정

부는 국민행복을 위해 안전하고 안심할 수 있는 사회적분위기 및 안전한 환경을 만들어 주어야 할 의무가 있다(dile.or.kr). 이는 하드웨어를 넘어 소프트웨어, 휴먼웨어까지 총체적으로 안전시스템을 구축해나가야 한다(dile.or.kr).

(4) 삶의 질에서 사회의 질

삶의 질 지표는 경제 변수의 영향이 너무 커서 경제기반이 좋은 국가나 도시가 사람들의 삶의 질이 높게 나타나는 현상을 보인다. 그러나 실제 국가별 행복지수 순위를 살펴보면 가난한 나라 사람들이 더 행복하다는 결과가 나온다. 이를 반영하여, 물질적 풍요 못지않게 정신적 만족감을 반영하는 지표의 필요성이 대두되어야 한다는 지적이 있어 왔다(dile.or.kr). 따라서 삶의 질 지표와 사회자본 지표의 보완점으로서 사회의 질(social quality) 개념을 활용한 지표를 검토해 볼 수 있다. (이재열, 2007:110-112)

사회의 질은 사회경제적 안전성(socio-economic security), 사회적 응집성(social cohesion), 사회적 포용성(social inclusion), 사회적 역능성(social empowerment)으로 정리할 수 있다(세종특별자치시, 2016).

2) 공동체회복과 공동체주의

위에서 살펴 본 것처럼 공동체의 불행을 야기하는 원인들을 제거하기 위해서는 진정한 공동체를 회복하는 길이다(dile.or.kr).이를 위해서 공동체주의를 살펴보면 사상적으로 개인주의와 집단주의를 뛰어넘는 제3의 이념이다(세종특별자치시, 2016). 개인주의가 자유주의에 바탕을 두고 개인의 가치를 중시한 결과 이기적 사회로 전락했다면 집단주의는 전체주의에 바탕을 두고 집단의 목표와 질서를 강요하는 과정에서 개인의 동기를 배제함으로써 무기력한 사회로 전락했다고 볼 수 있다.(최협,2006:23-26) 공동체주의는 집단주의와 구별되면서 공동체의 도덕성과 책임감을 강조하는 가운데 더불어 함께 행복한 공생사회를 지향한다(박호성,2009:26-28). 공동체생활의 대표적인 모델을 황제펭귄으로부터 발견할 수 있다. 그들은 눈보라 칠 때 수천마리가 몸을 안으로 밀착해 체온을 유지하는 데, 바깥쪽 펭귄의 체온손실이 극심해서 물결치듯 안쪽 펭귄이 바깥쪽으로 서로교대를 하면서 역할을 공평하게 부담한다(dile.or.kr). 그러나 인간사회는 어떤가? 가진 자에게만 완벽한 세상일 뿐이다. 따라서 누구에게나 공평하고 공정하며 정의로운 사회, 즉 좋은 사회를 지향해야 행복하다.(Galbraith,1996:35-38)

2. 공동체의 행복이란 무엇인가?

1) 행복에 대한 일반적 정의

인류는 18세기에 자유를, 19세기에 평등을, 20세기에 평화를, 그리고 21세기에 행복을 갈구하고 있다. 그렇다면 행복은 무엇이며, 어떻게 생겼을까? (dile.or.kr). 철학자인 칸트는 '행복의 개념은 아주 불명확해서 주제를 정의하는 것부터 난제를 겸험해야한다고 말한다. 그리고 심리학자 프로이트마저 '행복이란 주관적인 그 무엇이다'라며 '인간이 두려움에 떠는 상황에서도 행복하다는 생각을 가질 수 있다면 이 문제를 더 이상 연구하는 것은 쓸모없어 보인다'는 것이다(세종특별자치시, 2016).

그럼에도 불구하고 행복이 현대인의 신념처럼 되어 버렸고 유행병처럼 번져가는 상황에서 행복에 대한 정의를 내리고 행복해지는 방법을 탐구하는 것은 매우 의미 있는 작업이다.(세종특별자치시, 2016). 비록 행복이 객관화할 수 없고 주관적이라 할지라도 우리는 행복할 수 있고 행복할 것이며 행복해야 하기 때문이다(세종특별자치시, 2016). 크로버 네잎이 행운을 뜻한다면 크로버 세잎은 행복을 뜻한다고 한다. 그만큼 행복은 가까운 곳에 널려있고 우리가 얼마든지 찾을 수 있고 만들 수도 있다는 이야기다(세종특별자치시, 2016)

2) 행복한 나라들의 다양성

부자나라 덴마크의 행복비결은 '자유, 안정, 평등, 신뢰, 이웃, 환경이 키워드이다. '나'의 행복과 함께 '우리'의 행복을 가꿔 나간 것이다(세종특별자치시, 2016). 물론 자유는 반드시 책임이 뒤따르고 안정된 사회를 건설하면서 누구나 평등하므로 상대를 존중하는 정신, 그리고 사회와 정부가 믿음을 주고 이웃을 배려하고 쾌적한 환경을 가꾸어 나가는 지구시민의식이 오늘의 행복한 덴마크를 만들어 준 것이다.(오연호, 2014:14)

상대적으로 국민소득이 3천달러 뿐이 안되면서도 세상에서 가장 행복한 나라, 부탄은 문화, 정신건강, 연대감, 공동체의식이 행복의 비결이라고 자랑한다(이창기, 대전광역시). [8]물질을 의미하는 국민총생산(GDP)보다 국민들이 느끼는 행복을 국가발전의 기준으로 삼아야 한다는 뜻이다(이창기, 2016). 2008년에 만들어진 GNH지수는 문화, 경제, 환경, 정부 등 4개 항목과, 심리적 복지, 문화, 건강, 시간사용 등 9개 영역을 각각 72개 척도에 따라 평가하는 수치화하는 행복측정공식이다 (insightsalive.tistory.com, 'Insights&Trends/Social/Consumer' 카테고리의 글 - Insights Alive).

8) 대전시민 삶의 질, 얼마나 변했나? : 비물질분야-이창기

또 다른 지표인 지구행복지수의 1위 국가는 코스타리카이다. 코스타리카는 지구행복지수라는 개념을 사용하는데 기대수명 중에서 그 지역에서 행복하게 살아 갈 수 있는 년수를 나타내는 지수다. 지구행복지수는 다음과 같은 공식으로 구성되어 있다(세종특별자치시, 2016).

HPI=HLY/EF+3.35*6.42

이 공식에서 HLY(Happy Life Year)는 얼마나 오랫동안 일반 시민들이 행복하게 그 시대, 그 국가에 살고 있는지를 측정하는 추정치이다(세종특별자치시, 2016). 통상 기대수명에 삶의 즐거움을 곱하는 방식으로 계산한다. EF(Ecological Footprint)는 환경발자국을 뜻하는데 우리가 살아가면서 에너지생산에 필요한 토지, 혹은 쓰레기 처리를 위해 사용된 토지 등의 면적을 나타낸다.(이창기, 2016:17)

따라서 행복은 조화와 균형이 이루어진 상태를 의미한다. 물질과 비물질의 조화,(이창기, 2016), 일과 여가의 균형, 신체와 정서의 조화로운 상태를 말한다. 돈과 건강, 안전으로 대변되는 물질에서 즐거움을 찾고, 자존감, 사랑, 여가와 같은 비물질에서 의미를 찾으면서 적극적으로 살아가는 것이 행복이라고 규정지을 수 있다(이창기, 2016).

2. 어떻게 공동체가 행복할 수 있을까?

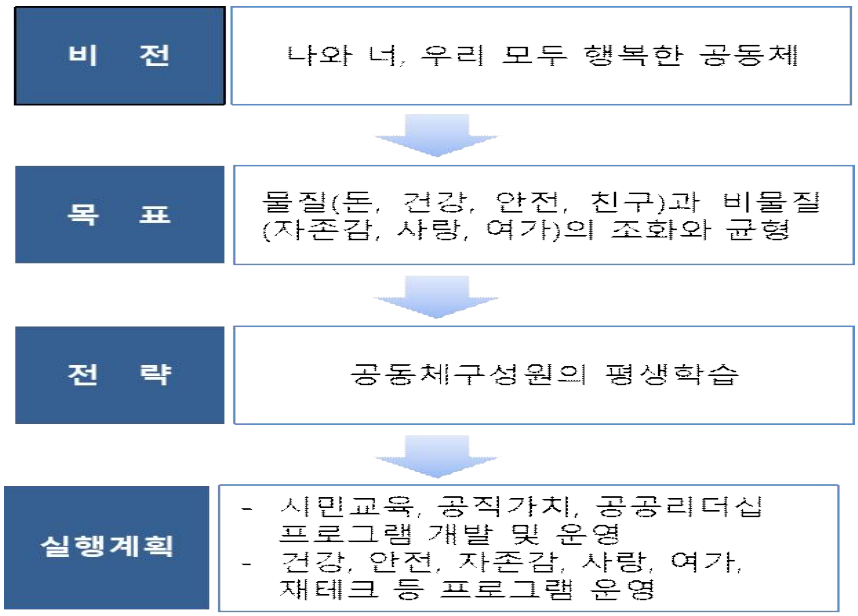
1) 도시공동체행복의 비전

삶은 혼자 살아 갈 수 없고 더불어 살아가야 한다는 것을 아는 것이 곧 영성을 깨닫는 것이다(dile.or.kr). 세상은 유기체적 관계에 놓여 있고 다른 사람은 물론 자연과도 따로 떼어서 생각할 수 없다. 다른 사람과 자연이 아프면 나도 아프게 마련이다 (dile.or.kr) 그런 의미에서 스펜서 존슨(Spencer Johnson)의 행복 찾기는 의미하는 바가 크다. 존슨은 행복의 길을 나, 너, 우리 속에서 찾아내는데, 내가 행복하기 위해서는 이웃이 행복해야 하고 그를 위해 나를 내놓아야 한다(이창기, 2014: 70-71, dile.or.kr).

물질과 정신, 신체와 정서가 조화를 이루어야 하듯 경제자본과 사회자본이 조화를 이루는 도시공동체를 건설하는 것이 지역공동체행복의 비결이다.(Putnam, 1995:29-32) 물론 지역공동체 마다 조건이 다를 수 있기 때문에 두 자본을 동시에 형성하기 위한 전략은 차별적일 수밖에 없다(세종특별자치시, 2016). 그러나 경제자본이 풍부한 지역이든 빈약한 지역이든 사회자본형성에 더 큰 노력을 기울여야 한다는 사실은 공통적인 현상이다(dile.or.kr).그 이유는 경제자본이 풍부한

지역은 상대적으로 소홀하기 쉬운 사회자본형성을 통해 품격 있는 도시공동체를 만들어 가야하고 경제자본형성에 어려운 조건을 갖고 있는 지역에서는 그나마 지역주민들에게 정신적 행복감을 안겨주기 위해서라도 사회자본형성이 가장 손쉬운 해결책이 될 수 있다.(이달곤, 2008:56-59) 물론 행복은 어느 정도의 물질적 자원이 뒷받침되면 금상첨화이겠지만 결코 이것이 전부가 아니라는 사실을 여러 나라의 사례에서 살펴보았다. 이처럼 오늘날 저성장사회에서 행복증진의 전략은 사회자본형성에서 찾아야 할 듯하다. 이때 사회자본은 사람의 문제이기 때문에 사회자본형성은 도시공동체를 구성하는 주체들의 역량을 키우는 일이 전제되어야 한다(세종특별자치시, 2016). 시민과 공무원, 그리고 공동체의 지도자들이 제 역할을 다할 수 있도록 역량을 함께 키워 주는 일일 것이다.(Etzioni, 1991:27-34) 이상의 내용을 그림으로 정리하면 다음과 같다.

<그 림 1> 도시공동체행복의 비전



2) 행복한 도시공동체건설의 방향

진정으로 행복한 지역공동체는 평생학습을 통한 주체들의 역량강화와 행복증진요소들을 향상시키는 정책을 펼칠 때 가능하다(세종특별자치시, 2016)

(1) 평생학습도시정책

평생학습도시는 학습사회와 평생교육의 이념에 기초하여, 기존의 교육 제도와 관행의 한계를

극복하고 지역사회에서의 다양한 교육적 요구와 필요에 적극적으로 부응하기 위한 새로운 교육 공급의 틀, 평생학습의 촉진 체계를 구축하는 데 주안점을 두고 있다.(홍영란,2001:29-34) 따라서 평생학습도시란 개인의 성장을 촉진하고, 사회 통합을 유지하며, 번영하기 위해 시민 모두의 잠재력을 풍부히 개발하기 위해 자체의 모든 자원들을 동원하는 도시, 마을, 지역이다.(이창기, 2010:154-155)

(2) 주체들의 역량강화방안

진정으로 행복한 도시공동체는 깨어 있는 시민과 명예로운 공직자, 그리고 앞서 이끄는 공동체 지도자들이 존재할 때 가능하다.(hart,1984:25-29)

A. 깨어 있는 시민

도시공동체의 행복은 도시공동체의 주인인 시민들이 먼저 깨어 있어야 가능하다(dile.or.kr).만약에 시민들이 자신의 생계걱정에 매몰되거나 자신만의 이기심충족에 안주해버리면 그런 사회는 시민이 주인이 아니고 정치지도자들이 군림하는 중우정치가 가능해진다.(김태길외,1998:34-36) 중우정치가 판치는 사회에서의 시민은 조작의 대상이고 한낱 노예에 불과하다. 정치지도자들은 자신들의 기득권을 지켜나가기 위해 시민들이 계속 미의식의 세계에 머물기 바라고 적당히 갈등을 조장하면서 헛된 꿈에 매달려 인생을 소비하게 만든다.(McGregor,1984:130) 이런 헛된 꿈을 깨뜨리고 시민의식을 높이기 위해서는 우리 사회가 지향해야 할 목표에 대한 합의와 시민성의 회복, 그리고 시민교육의 방법들에 대한 진지한 고뇌가 수반되어야 한다.(김호기, 2007:76-79) 즉 우리가 추구하는 행복한 사회는 무엇이며, 행복한 사회실현을 위해서 필요한 행정에서의 시민성에 대한 고찰과 행복한 사회형성을 위해 필요한 시민리더십의 내용과 이를 제고하기 위한 교육프로그램개발의 방향을 제시해야 한다.(이창기,2001:132-136) 이때 시민리더십은 '한 국가의 주인으로서 책임있는 행동을 솔선하여 실천하는 능력, 혹은 그러한 행동들'을 총칭하는 개념이며, 앞으로 우리 사회가 민주공동체로 발전하는 데 있어 매우 절실한 부분이다.(박노동,2011, 34-46) 시민리더십의 함양은 지역공동체를 향한 시민참여를 높이고 역할의 적극적인 활용을 통해 시민과 시민사회단체, 지방의회의 바람직한 파트너십구축을 가능하게 하여 민주공동체를 이끌 수 있는 원천이 된다. (김웅락외, 2003:101-110)

B. 명예로운 공직자

공무원은 공공성을 확보하기 위해 존재한다. 더 나아가 공무원은 공적 가치를 창출한다(dile.or.kr). 공적 가치는 서비스제공을 통해서 생산된 가치, 또는 서비스를 공정하게 공급함으로써 창조되는 가치, 시민들에게 유익한 사회적 결과를 제공함으로써 창조되는 가치, 정부에 대한

시민의 신뢰와 정당성이 생김으로써 창조되는 가치이다(이창기, 2008). 따라서 공직가치가 확고해야 공공성과 공적 가치의 창출이 가능하다. 사실 사람이 무리를 지어 사는 곳에는 반드시 공동의 문제가 발생한다(이창기, 2009).그러한 공동의 문제를 공정하게 처리하고 해결하기 위해 권위가 필요하다. 물론 그 권위는 모든 구성원으로부터 나오는 것이지만 국가에 위임된다(이창기, 2009).그래서 권위를 위임받은 국가는 정부를 통해서 공직가치의 바탕 위에서 공공성을 확보하고 공적 가치를 창출하게 된다(이창기, 2008).

그런데 언제부터인가 우리사회에 공공성이 희미해지고 공직가치가 크게 흔들리고 있다(세종특별자치시, 2016). 아마도 공공성이 퇴색한 것은 산업화 과정에서의 지나친 공권력의 작용에 대한 반작용의 산물이라고 할 수 있다(이창기, 2009). 그리고 공직가치의 상실은 IMF 경제위기 이후 우리 사회에 불어 닥친 민간경영기법들의 정부침투현상이 공직가치에 혼돈을 주고 공직가치를 약화시킨 요인이라고 볼 수 있다.(이창기, 2007:14-17)

바로 여기에 공직자들이 봉사할 궁극적 대상자가 누구인지를 준별하고 시대의 상황에 부응하는 공직가치를 재정립하지 않으면 안 되는 이유가 버티고 있는 것이다(이창기, 2009).

C. 앞서 이끄는 공공리더십

어느 조직이고 나라든 지도자에 따라 운명이 달라진다. 그만큼 지도자의 역할이 매우 크다는 이야기다. '60년대 마르코스를 만난 필리핀은 빈국으로 전락했고, 박정희를 만난 한국은 선진국의 대열에 선 것만 봐도 그렇다. 그 당시 필리핀의 1인당 국민소득이 한국을 두배 이상 능가했었고 서울 장충체육관을 지어 낼 정도의 기술력과 국력을 지닌 나라였다(세종특별자치시,2016). 지금은 한국 1인당 국민소득의 15분지 1정도에 불과하니 격세지감을 느끼지 않을 수 없다(세종특별자치시,2016). 그렇기에 지도자를 잘 만나는 것은 그 사람의 복이라 할 수 있다. 공공(公共)의 개념은 사마천의 사기에서 등장한다. 임금이 신하와 백성과 함께 공통의 관심사에 대해 토론하고 이를 해결하기 위한 공동의 새로운 방안을 찾는 과정이라고 규정한다(www.joongdo.co.kr이창기 칼럼). 임금이 절대왕권을 바탕으로 일방적인 권력을 행사한다면 공공성은 훼손된다(www.joongdo.co.kr 이창기 칼럼). 지금으로 바꾸어 말한다면 거버넌스, 즉 민관협력의 중요성을 언급한듯하다. 특히 공적 영역과 사적 영역과는 다른 별개의 영역을 공공으로 설정한 것은 공적 영역이 추구하는 공익과 사적 영역이 추구하는 사익을 조화하는 가치를 공공으로 여긴다는 점이다.(조명래,2002:65-69) 자유주의가 지향하는 자기중심의 사고와 국가주의가 지향하는 공동체주의인 너와 우리라는 사고의 틀을 벗어나 우리를 강조하는 개념과 맞닿아 있기도 하다. 공공이란 개념은 우리말에 다사리와 같은 것이라고도 한다. 다사리는 '모두를 살린다' 혹은 '모두가 함께 행복하다'를 의미한다. 그래서 그는 함께 행복하다는 의미의 공복(共福)이라는 단어를 사용하고 있다. 이에 따

라 공공성을 확립하기 위한 시정관리는 그 핵심이 시민들로 하여금 공동의 이해관계를 표명하고 곧이어 충족하도록 도와주는 노젓기와 같은 서비스에 해당해야 한다는 말이다. 오늘날 거버넌스 시대에 공공성을 실현할 민관을 떠나 공공리더십이 절실하고 그들의 덕목은 시대의 변화를 앞서 읽고 지역공동체에 비전을 제시하며 지역사회와 구성원을 바람직한 방향으로 이끌 수 있는 변혁적 리더십을 소유해야 한다.(한국도시연구소엮음,2001:24-27)

이처럼 도시공동체의 세주체인 시민과 공무원, 그리고 지도자는 각자의 역할에 걸 맞는 자질과 의무를 이행해야 행복한 도시공동체를 만들어 갈 수 있다.(Gawthrop, 1984:101-110) 즉 도시의 평생학습체제구축을 통해 공공성과 깨어 있는 시민의식을 실현할 수 있는 공직가치를 확립하고 이 모두를 아우를 수 있는 공공리더십을 함양해야 사회적 자본이 뿌리를 내리고 경제적 자본과 함께 균형을 이루게 된다.

(3) 평생교육을 통한 시민행복증진프로그램

A. 건강프로그램

예로부터 돈이나 명예보다 더 소중한 것이 건강이라고 회자되어 왔다. 그야말로 인생에 있어서 건강이 최고이며 행복의 원천이다. 따라서 지방정부는 건강이 모든 지역주민들의 관심사로서 시민들의 건강을 유지하고 향상시키기 위해서 건강도시정책을 추진해야 한다. WHO는 '건강도시란 물리, 사회적 환경을 지속적으로 개선하고 창출하며, 지역사회의 자원을 증대시킴으로서 사람들의 능력을 충분히 발휘하고 잠재능력을 최대한 개발하는데 있어 사람들이 서로를 돕게 할 수 있는 도시'라고 정의를 내렸다. 이러한 정의에 바탕을 두고 지방정부는 모든 지역발전의 방향과 모든 관련된 부문인 교육, 주택, 공공사업, 의사소통 등에서 건강위험을 예방하고 건강을 증진하는 일에 앞장서야 한다. 이처럼 건강이 무엇보다 최고이며, 그만큼 건강은 행복과 쌍방향적 관계에 놓여져 있다. 즉, 건강이 행복에 기여하고 행복 또한 마찬가지로 건강에 기여한다. 우리의 신체적 건강상태는 우리의 행복수준에 영향을 미친다. 질병과 상해는 통증과 고통의 원인이 되고 신나고 즐거운 활동을 할 수 있는 기회를 빼앗는다. 이런 이유로 질병은 부정적 정서를 증대시키고 긍정적 정서를 감소시킬 수 있다.

정신건강 역시 행복에 강력한 영향을 미친다. 행복한 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 더 좋지 않은 정신질환현상을 보인다. 대부분의 경우, 정신장애에서 나타나는 심리적 고통, 부정적 정서, 불안 등이 높아지면서 그들의 삶의 만족도를 낮추고 개인적 행복감이 결핍되게 만든다.

이러한 맥락에서 17세기 존 로크가 교육론에서 강조한 것처럼 지덕체가 아닌 체덕지로 초중교육패러다임을 바꾸어야 한다. 즉, 어릴 때의 체험이 어른이 되어서도 생활 속에 자리잡게 만들어

야 할 뿐 아니라 정신적, 신체적 건강에 관련된 평생교육프로그램을 많이 개발하고 개선해야 한다. 최근 주민행복센터에서는 스포츠 프로그램들이 크게 인기를 끌고 있다. 유산소운동에 좋은 댄스스포츠나 에어로빅, 탁구, 배드민턴, 헬스, 테니스, 수영 등을 통해서 신체적 건강을 증진시켜 주어야 행복할 수 있다. 또한 정신적 건강 증진을 위해 요가, 명상, 금연, 자살예방, 심리상담, 성격변화, 스트레스 극복법, 노래교실 등이 여기에 해당한다.

B. 안전프로그램

건강이 최고라 하면 안전은 제일이라고 말한다. 안전 없이는 나의 생명과 재산을 지킬 수 없기 때문이다. 물론 안전을 지켜주는 것은 국가나 지방자치단체에게 일부 책임이 있다고 하지만 자신의 안전은 자신이 챙길 수밖에 없는 것이 현실이다. 이에 따라 자신 주변의 불안전요소를 파악하고 이를 해결하기 위한 대책을 세울 필요가 있으며, 이를 위해서는 안전에 대한 지식과 기술을 어느 정도는 갖춰야 한다. 예를 들어, 우리가 소방훈련을 하거나 민방위교육을 받는 것은 위기상황에서 대처능력을 길러주기 위한 것이다. 최근에는 기상이변으로 초래되는 자연재해와 문명의 발달에 기인한 인공적 재해 등이 빈발하는 상황이다. 이런 상황 속에서 이러한 재해를 사전에 예방하기 위한 실천적 노력과 더불어 생활안전점검 메뉴얼을 작성해두는 것은 매우 바람직 한 행동일 것이다. 이와 관련한 예시로, 평생교육프로그램 중에 생활안전에 관한 점검메뉴얼을 작성하는 과정을 개설할 필요가 있다. 생활안전의 유형, 사고사례 및 대응방법 등을 교육한 다음 수강생들이 자신의 가정과 직장에서 안전을 체크할 수 있는 리스트를 만들어 보게 함과 동시에 자녀를 위한 학교안전에 관한 체크리스트, 그리고 이웃들을 보살피기 위한 경로당을 비롯한 사회복지시설의 안전점검메뉴얼을 작성하게 해주는 과정들이 있다면 지역주민들의 행복감은 크게 향상될 것이다. 최근 비약적인 도시성장과 더불어 고령화 사회의 진입에 따라 해결해야 할 사회문제로 방재・범죄・안전디자인에 대한 시민들의 요구가 증대되고 있다. 이러한 급격한 도시환경변화에 대응하여 시민들이 편안하고 안전하게 지낼 수 있는 도시환경을 필요로 하고 있다. 지방정부는 휴먼웨어 측면에서 안전의식을 제고할 수 있게 해주는 교육과 문화향상에 앞장설 필요가 있으며, 소프트웨어의 측면에서 안전 관련 제도나 시스템을 정비하고 CPTED와 같은 디자인요소의 접목을 통해 문제 예방을 강화해야하고 하드웨어의 측면에서 안전관련 시설과 장비를 현대적으로 개선시켜 나가야 한다.

C. 사랑 및 자원봉사프로그램

이 우주의 마지막 존재가 '나'라는 인식은 자존감을 높이는 방법 중에 하나이다. 나 자신이 얼마나 소중한 존재인가를 깨닫는 순간에야 비로소 나와 더불어 살아가는 다른 모든 생명체들도

소중한 존재라고 인식할 수 있다. 세상은 혼자 살아 갈 수 없으며 더불어 살아가야 한다는 것을 아는 것이 곧 영성을 깨닫는 것이다. 세상은 유기체적 관계에 놓여져 있어 다른 사람은 물론 자연과도 따로 떼어서 생각할 수 없다. 다른 사람이나 자연이 아프면 나도 아프기 마련이다. 그런 의미에서 스펜서 존슨(Spencer Johnson)의 행복 찾기는 시사하는 바가 크고, 존슨이 행복의 길을 나, 너, 우리 속에서 찾아낸 것처럼 내가 행복하기 위해서라도 이웃이 행복해야 하고 그를 위해 나를 내놓아야 한다. 예시로 동네치안을 위해 자율방범대를 운영하게 되면 경찰을 덜 뽑음에도 동네치안을 확보할 수 있다. 이렇듯 시민들이 다양한 모든 분야에서 자신의 재능을 기부하고 자원봉사에 참여하게 되면, 지방정부의 재정지출을 줄일 수 있을 뿐만 아니라 공동체의식이 회복되어 더불어 살아가는 훈훈한 사회를 만들어 갈 수 있다. 더구나 자원봉사가 활성화되면 시민의 행정참여와 행정이해에도 크게 도움이 된다.

D. 여가프로그램

“자유시간은 모든 사람이 소유할 수 는 있지만 여가는 모두가 향유할 수 없다”는 Grazia의 말처럼 우리 국민은 지난 50여년 동안 먹고 사는 문제에 매달리다 보니 여가는 가진 자들의 권리로만 인식해왔다. 그러나 최근 들어 근로시간단축이라든지 저녁이 있는 삶을 노래하면서 여가에 관심을 갖기 시작한 것은 진정한 행복을 위해 다행스러운 일이 아닐 수 없다. 문화체육관광부 통계에 따르면 일과 여가의 균형에 관한 남녀인식을 보면 남성 3.9, 여성 4.06으로 남성보다 여성이 여가를 잘 즐기고 있는 것으로 나타나 있고 여가에 긍정적인 여성들의 주관적 행복도도 남성보다 높다.(문체부, 2020: 2) 국민여가활동순위도 나홀로(59.8%) TV를 시청(46.4%)하고 있어 여가프로그램개발이 시급한 실정이다. 다시 말해서 여유시간은 있는데 어떻게 여가를 보내야 할지 모른다는 이야기다. 따라서 여가를 지도하는 여가지도사과정을 운영해야 하고 다른 사람의 자서전과 같은 많은 책을 읽고 자서전쓰기라든지 자신의 인생을 완성시키는 웰빙행복지도사과정 등을 개발할 필요가 있다.

이상의 내용을 바탕으로 시민을 행복하게 하는 평생교육프로그램은 다음과 같이 정리해 볼 수 있을 것이다. 물론 여기에서 제시하는 프로그램은 예시에 불과하므로 얼마든지 더 풍부한 프로그램을 개발해서 시민들에게 제공할 수 있을 것이다.

<표 1> 시민행복 평생학습프로그램

영 역	프 로 그 램	비 고
리 더 십	- 시민리더십함양과정 - 공직가치제고과정 - 공공리더십향상과정	- 시민대학 - 공무원교육원 - 대학

건 강	- 수영 - 요가 및 마사지 - 걷기지도자과정 및 걷기교육 - 댄스스포츠 및 에어로빅	
안 전	- 생활안전지도사과정 - 학교안전지킴이과정 - 안전관리지도자과정	
사 랑	- 지역학아카데미 - 자존감향상프로그램 - 자원봉사자양성과정	
여 가	- 여가문화체험지도사과정 - 자서전쓰기과정 - 웰빙행복지도사과정	

4. 맺음말

앞으로 한국사회의 도시공동체가 선진사회로 도약하기 위해서는 경제성장 뿐만 아니라 사회질서를 확립해야하고 신뢰할 수 있는 정직한 사회를 구축하는 것이 매우 중요한 과제이다. 다시 말하면 사회질서의 확립이 선행되지 않은 경제성장은 사상누각에 불과하다는 이야기이다. 그런 의미에서 사회자본이 풍부한 사회는 정직과 질서, 그리고 이웃 간에 신뢰가 살아 숨쉰다.(김태수, 2007:15-16) 좋은 시민이 있는 나라와 지역에는 좋은 정부, 좋은 지방정부가 존재하게 마련이다. 그러므로 바람직한 시민정신을 기르는 것이 무엇보다 중요하다.(Mosher,1941:4-7) 지역사회의 일에 적극적으로 참여하는 주민의 형성은 주민의 평생학습을 통한 변화를 통해 가능하다. 지역 주민전체의 평생학습이 생활화되어 있는 평생학습도시는 사회적 통합 증진, 개인의 자아실현, 경제적 경쟁력을 제고하여 궁극적으로 개인의 행복감과 도시 전체의 경쟁력을 향상시킬 수 있도록 할 필요가 있다. 즉 이것은 언제든, 어디서든, 누구나 원하는 학습을 즐길 수 있는 학습공동체 건설을 도모하는 총체적인 도시 재구조화를 위한 시민의 지역사회교육운동이다.

<참고문헌>

김웅락외(2003), 『시민사회와 행정』, 서울:형설출판사.

김태길 외(1998). 『한국사회와 시민의식』. 서울: 문음사.

김태수(2007). “좋은 사회론의 개념적 토대: 에치오니를 중심으로.” 서울행정학회 동계학술대회 논문집.

김호기(2007). 『한국시민사회의 성찰』 서울: 도서출판 아르케.

박노동(2011). “시민리더십교육프로그램 개발에 관한 연구.” 대전평생교육진흥원.

박호성(2009).『 공동체론: 화해와 통합의 사회적, 정치적 기초』,파주: 효형출판.

오연호(2014).『우리도 행복할 수 있을까』, 서울: 오마이북.

이달곤(2008). “신뢰받는 정부.” 최병선 · 최종원(공편), 『국가운영시스템』. 서울: 나남.

이재열(2007). 한국사회의 질의 변화와 전망,『외환위기 10년, 한국사회 얼마나 달라졌나, 서울: 서울대출판부

이창기(2001). “행정학에서의 시민주의의 회복.” 『대전대 사회과학논문집』, 17(2).

-----(2007). 새로운 공직가치 도출과 교수체제 개발을 위한 연구, 서울행정학회.

-----(2010) 평생학습도시 조성정책의 질적 성과분석, 한국사회와 행정연구 제21권 1호, 서울행정학회.

-----(2014).『동행,』, 대전: 서연.

-----(2015).『공동체의 행복』, 대전대지역공동체활성화지원전문인재양성사업단

장하준(2007). 『국가의 역할』. 서울: 도서출판 부·키.

조명래(2002). “지구화, 거버넌스, 지방정치.”『도시연구』, 8(1): 211-31.

최협외(2006). 『공동체론의 전개와 지향』, 서울: 선인.

한국도시연구소엮음(2003). 도시공동체론, 서울: 한울아카데미.

홍영란(2001). 사회통합측면에서의 인적자원개발 정책추진방안, 한국교육개발원 교육정책개발 워크숍 주제 발표자료

Etzioni, Amitai(1991). "The Good Polity, Can We Design It?" American Behavioral Scientist, 34(5).

Galbraith, John Kenneth(1996). The Good Society: The Humane Agenda. Boston: Houghton Miffin.

Gawthrop, Louis C.(1984). "Civis, Civiltas, Civilitas: A New Focus for the Year 2000." P.A.R., Vol. 44(Special Issue): 101-106.

Hart, David K.(1984). "The Virtuous Citizen, the Honorable Bureaucrat and Public Administration." P.A.R., vol. 44(Special Issue, March).

McGregor, Engene B., Jr.(1984). "The Great Paradox of Democratic Citizenship and Public Personnel Administration." P.A.R. Vol. 44(Special Issue, March).

Mosher, William E.(ed.)(1941). Introduction to Responsible Citizenship. New York:Henry Holt and Company.

Putnam, Robert D(1995), Tuning in Tuning out: The Strange Disappearance of Social Capital in America, Political Science & Politics.

The Role of Lifelong Learning Policy for Happiness of Community -Emphasize on the Development of Programs for Happiness of Citizen-

Lee, Chang Gi [9)]

Abstract

In recent times, people are searching for happiness because of bad symptoms are occurring in the community. Community efforts are needed to solve the problems such as economic polarization, low fertility ,and population aging, and safety issues, etc. The basic premise of the solution is the definition of happiness. Happiness is a state of harmony and balance. In other words, happiness is a combination of harmony between material and non-material, work-life balance, and physical-emotional harmony. Therefore, to achieve the vision, ethics education and Programs for Happiness of Citizen should be developed and run through a lifelong learning program

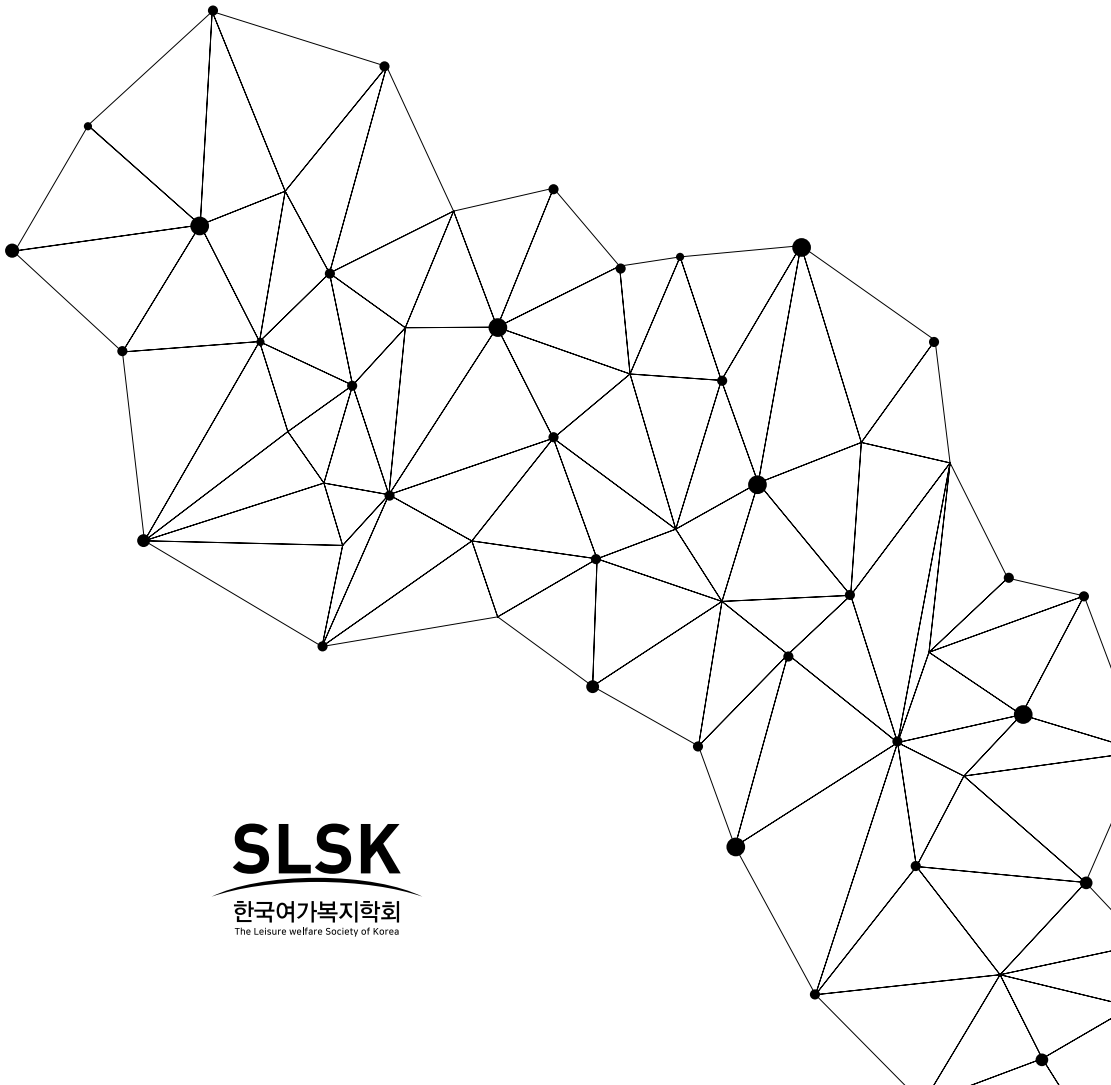
key word: : happiness, aging, low birth rate, sense of incongruity.

9) Prof. Chang ki Lee(Dept' of Public Adminstration, Daejeon Univ.)

여가복지경영연구 제1권 제1호(2020.06)

여가 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 미치는 영향

윤기선
웨스트 민스터 신학대학원 대학교 교수



SLSK
한국여가복지학회
The Leisure welfare Society of Korea

여가 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 미치는 영향

윤기선(Yun, Gi-Seon)[10]

Effects of Wellness Tourism Cluster Program on Natural Healing Effects and Health Satisfaction

국문요약

본 연구는 충청남도 충주, 경상남도 산청 등에서 웰니스 클러스터를 구성하여 프로그램을 운영하는 지역에 참가한 대상자를 토대로 2019년 10월 01일 ~ 2019년 12월 30일까지 웰니스관광 클러스터 프로그램에 참가했던 이용자 306명을 대상으로 조사하였다.
웰니관광 프로그램의 생활관리, 신체관리, 뷰티관리가 자연치유 효과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.
웰니스관광 프로그램의 생활관리, 신체관리, 뷰티관리가 건강만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.
끝으로 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 미치는 영향에 있어서 자연치유의 매개효과는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다.
매개효과검증 결과는 총효과는 .319, 직접효과는 .242, 간접효과는 .048로 분석되었다.
이에 웰니스 프로그램을 운영하는 것보다는 자연치유 효과 때문에 관광객의 만족도는 .048만큼 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 자연치유 효과를 살리는 것이 웰니스관광 프로그램과 자연치유 효과를 얻기 위해 자연치유상품을 프로그램으로 더 활성화 하는 것이 건강만족도를 높일 수 있다.

핵심주제어: 웰니스관광, 자연치유요법, 삶의 가치, 웰니스, 자연치유.

10) 웨스트민터 신학대학원 대학교, 자연치유교육학과 교수 , yyyggs@hanmail.net

Ⅰ. 서 론

현대에 들어 매스컴의 발달로 인한 자연치유를 찾는 환자들이 늘어나고 있다. 그 이유는 생활소득이 높아지고 건강에 대한 인식이 바뀌면서 치료 및 치유방법에서도 다양하게 변화되고 있으며 자신의 질병을 치료하는데 병원을 원하는 것이 아니라 자연의 힘을 이용하여 치유하고자 하는 사람들이 들어나면서 웰니스를 이유로 질병을 치유하는 사람들이 나타나기 시작하였다. 이런 가운데 웰니스 찾아 여행을 하는 관광객이 들어나고 있다. 웰니스관광객이 늘어나면서 각각의 지자체에서도 자연치유상품을 만들어 웰니스관광 객을 유치하기 위한 방안으로 클러스터를 형성하고 자연치유상품과 뷰티상품을 혼합하여 치유프로그램을 만들어 웰니스관광객을 유치하고 있다. 웰니스 프로그램의 구성내용으로는 치료와 치유를 목적으로 구성되었는데 그 내용으로는 생활관리, 신체관리, 뷰티관리로 나누어 운영을 하고 있다. 구체적으로 살펴보면, 생활관리는 생활습관개선, 식이요법, 레저 및 스포츠, 해독요법, 직업병과 스트레스 관리 등으로 구성되었고, 전체적인 신체관리는 건강검진, 만성질환관리, 체력관리, 한방치유, 자연치유 등으로 구성되어있으며, 뷰티관리는 스파, 마사지, 항노화, 워터테라피, 다이어트, 코스메틱 등으로 한 웰니스 프로그램을 자연치유상품과 뷰티케어로 융합하여 면역력을 높이고 질병치료 및 치유에 도움을 주고 있다.

본 연구는 웰니스관광을 이용하여 자연치유상품과 뷰티상품을 프로그램으로 체험한 참관객을 자연치유 효과 및 건강만족도를 측정하고자 하며, 이에 덧붙여 재이용의도를 같이 측정하고자 한다. 이에 측정하고자 하는 자연치유 효과의 요인으로는 심신효과, 식이효과, 수기효과 등을 내용으로 하여 웰니스관광 프로그램의 만족도를 측정하는데 매개변인으로 볼 수 있다. 또 자연치유 효과를 바탕으로 건강만족도 및 재이용의도를 파악하는데 있다.

따라서 본 연구는 최근 지자체에서 시행하고 있는 웰니스관광 프로그램에 대한 이용자들의 자연치유효과와 건강만족도를 분석하는데 있다. 이는 자연치유상품을 활성화시키고 웰니스관광 프로그램을 널리 전파하는데 있다.

Ⅱ 이론적 배경

1. 웰니스관광의 개념

웰니스의 개념은 인간을 신체, 정신과 마음으로 구성되어 있으며 자신의 환경에 의존하는 것으로 보는 전반적인 웰빙의 상태를 포함하는 것으로 정의되어 왔다. 웰니스적 삶은 일상생활의 만족에 중요한 요소로 신체활동의 피로를 회복 하고 생활에서의 활력을 제공할 뿐만 아니라 사회생활에서 경험하는 스트레스나 갈등, 좌절감이나 정서적 불안을 감소시켜주며 자기개발을 통한 자아실현으로 삶의 질을 향상시키는데 도움을 준다. 올바른 생활방식의 변화를 통해 최상의 건강한 상태를 유지하기 위한 웰니스는 생활습관, 규칙적인 운동이나 여가활동 등과 밀접한 관련이 있다(Voigt et al., 2010:541-562). Anspaugh(2003)은 높은 수준의 웰니스에 도달하기 위한 개인의 웰니스 영역을 자기책임을 중심으로 하여 신체, 영양, 스트레스 관리, 환경적 민감성 등 다섯 가지 영역으로 제안하였다(2003: 23-26). 이후 Mueller & Kaufmann(2001)은 아델이 제안한 웰니스 영역을 확장하여 관광 분야로 발전시켰다(2001: 5-17). 그들은 Bauer(2008)의 자기 책임을 웰니스의 핵심개념으로 하여 영양과 식습관을 건강 (health)영역으로, 피트니스 및 뷰티케어를 신체영역으로 구분하였다(1977: 199-210). 또 한 지적 활동과 교육을 마음영역으로, 휴식과 기도를 휴양영역으로 구분하였다. 또한 사회적 관계 영역과 환경적 민감성 영역을 추가하였다.

본 연구에서는 생활습관관리는 건강과 관련하여 물리적 치료를 위한 목표를 가지고 생활습관개선, 식이요법, 레저 및 스포츠, 해독요법, 직업병과 스트레스관리 등을 자연치유 상품으로 한 웰니스관광 클러스터 프로그램으로 정의하였다.

2. 자연치유 상품

자연치유를 육체, 마음, 영이라고 하는 생체를 3개의 존재로 나누는 방법과 자연환경 그 자체를 활용하여 종합적으로 치유력을 회복시키는 방법을 고려하여 각각의 자연치유 요인과 특징을 분석하여 분류 한 것으로 이를 세분화시켜보면 다음과 같다(김춘진, 2007: 33). 첫째, 신체적인 자연치유는 부족한 영양소를 보충하는 자연치유(식이요법, 분자영양요법, 약초요법), 암이나 난치병에 면역요법, 적당한 스트레스와 자극을 주어 신체를 가꾸

는 자연치유(온열요법, 온천요법 등), 효소 활성을 높이는 자연치유(건강보조 식품, 효소 제재), 육체적 불균형을 교정하는 자연치유(각종 운동요법, 정체, 안마 치료, 카이로프랙틱, 유도 접골방법, 기공, 태극권, 요가 등), 칼로리 제한이나 단식, 피부를 자극하여 혈액 순환을 촉진시키는 자연치유(침과 뜸, 지압, 안마, 마사지, 사혈, 아로마테라피, 오일마사지, 추나, 족심도, 봉침요법, 물치료, 온천요법, 수중 지압법), 체내의 독소를 정화하는 방법(인공투석 요법, 현대의학적인 정화요법, 발한·대변을 촉진시키는 정화요법, 디톡스, 아유르베다)등을 말한다.

둘째, 마음의 자연치유는 각종 릴렉스법(자율훈련법, 점진적 근육이완법, 바이오 피드백, 기도), 이미지요법(최면요법, 사이먼 톤 요법), 내관요법, 내관기도, 동물테라피(동물을 사용해 심신의 사회복귀 요법을 실시하고, 최근에는 로봇바다표범을 사용해 고령자의 마음을 달래려는 시도 등), 예술요법(칼라테라피, 원예요법, 음악요법), 보디워크(마음을 케어하는 방법으로서 육체적인 트레이닝 효과와 함께 요가, 기공, 태극권, 체조등) 등을 말한다.

세 번째 영적인 자연치유는 생체 에너지 & 파동요법(레이키, 영적치유, 기공, 정령, 호메오파시), 기원을 이용한 치료법(종교적인 기도, 아유르베다), 기도(요가의 기도=만트라 기도, 샤스트라 기도), 최면요법, 전생요법 등이다. 자연치유요법은 주로 생활습관의 잘못으로 인하여 발생한 질병에 대한 치유방법으로 신체가 물리적인 원인에 의하여 절단되거나 망실된 경우 등과 인공호흡과 긴급 심장자극 등의 원인에 의한 손상은 수술, 접합, 이식, 기계에 의한 응급처치 등의 현대의학에 의한 치료가 필요한 경우에는 자연치유요법이 적용되지 않는다. 자연치유요법의 분류는 질병의 원인에 따라 분류하고 그 원인으로 치유한다.

1) 심신요법 및 효과

심신요법은 마음이 신체에 영향을 미친다는 믿음에서 시작된다. 심신요법은 감정과 정신에 영향을 주는 문제에 집중하도록 하는 요법이다. 상담과 논의를 통해 스트레스, 마음속의 걱정, 우울의 원인이 되는 문제를 인식하고, 이 문제를 이겨내거나 대처할 수 있게 한다. 또한 긍정적인 감정 변화를 이끌어냄으로써 신체적으로도 편안한 상태가 되도록 도울 수 있다. 심신요법에는 명상, 바이오피드백, 아로마/향기 요법, 미술 치료, 요가, 웃음치료, 음악 치료, 인지 행동 치료, 태극권 등이 있다.

신신요법을 통해서 나타나는 효과는 적절한 심신요법이 암 환자나 회복 중인 환자에게

도움이 될 수 있다. 심신요법은 친구나 가족들은 도와줄 수 없었던 환자 자신의 감정을 살필 수 있도록 도와준다. 통증, 불안, 낮은 자존감, 우울, 공포, 스트레스, 불면과 같은 암 환자의 심신 전반에 부정적 영향을 미칠 수 있는 증상이나 감정들을 줄일 수 있도록 도와주며, 자신의 상황을 조절할 수 있는 자기 통제력을 강하게 한다. 또한 긴장을 이완시켜 주며, 미래에 대한 두려움을 덜어 준다.

2) 식이요법

식이요법(食餌療法) 또는 다이어팅/다이어트(영어: dieting, diet)는 어떠한 목적을 위해 정상 식사의 조절을 통해 소화나 영양 흡수를 돕도록 하는 것을 말한다.

살빼기 또는 몸무게 줄이기. 특정한 음식을 줄이거나 아니면 음식 자체의 섭취량을 줄이는 것을 말한다. 살을 빼는 방법은 사람마다 다르며, 한 사람이 살을 빼는 데 성공하더라도 다른 사람이 같은 방법을 통해 반드시 살을 뺄 수 있는 것은 아니다. 체질이나 생활방식에 차이가 있기 때문이다. 또 꾸준히 몸무게를 줄이는 것이 힘들고 대부분 몸무게가 요요현상으로 원래보다 더 불어난다. 미국 국립 보건원의 조사에 따르면 5년 이상의 오랜 기간 동안 칼로리를 줄이고 운동을 함으로써 살을 빼는 데 실패할 확률이 90~95%에 다다른다고 한다.

3) 에너지 요법

에너지 요법은 신체가 치유와 육체관리에 필요한 에너지를 가지고 있다는 믿음에서 출발한다. 이 요법은 손에 에너지를 불어넣거나 에너지를 통과시킴으로써 신체에 압력을 가하거나 신체를 움직이게 하여 에너지의 흐름을 원활하게 한다. 에너지 요법의 대표적인 것으로는 기공, 연동운동, 스트레칭, 바른자세 앉기, 바른자세 걷기 등이 있다. 대체로 매우 조용한 치료법으로 이는 여러분이 여러분의 에너지를 더 잘 의식할 수 있도록 도와줍니다. 눕고, 앉고, 서 있고, 걷는 동작 등을 통해 심신단련을 하게 된다.

에너지요법으로 기대되는 것은 적절한 에너지 요법은 스트레스를 완화시키거나 좀 더 잘 조절하게 도우면서 일반적인 면역력 향상을 도모하는 운동의 형태로 유용할 수 있다. 그러나 이러한 요법의 암이나 다른 질병의 치료 효과를 입증한 연구는 아직 없다.

3. 건강만족도

웰니스관광 프로그램을 이용하여 자연치유상품을 이용한 후의 이용자는 건강과 관련하여 만족도를 느끼게 된다. 그 중에서도 웰니스관광은 면역성향상과 아주 관련이 깊다고 볼 수 있다. 여기서 면역에 대한 이론을 살펴보면, 면역(Immunity)은 Immunitas라는 라틴어에서 유래된 법률용어이다. 세금을 면제하거나 죄를 면하거나 또는 군복무를 면제 받는다 등의 의미로 쓰인다. 의학에서는 특정질환으로부터 보호를 받는다는 뜻으로 쓰인다(김선영외, 2006: 13-15). 스트레스란 용어는 라틴어의 Stringer로서 팽팽하게 죄다라는 뜻에서 유래되었다. 14세기에 이르러 Stress라는 용어로 쓰이기 시작했으며, 19세기말부터 20세기 초에 의학, 생물학분야에서 스트레스와 긴장이 질병의 원인이 되어 작용한다고 주장되어 왔다(이광민, 1998: 23-26). 스트레스는 면역기능을 저하시켜 감염이나 암을 발생시킬 가능성이 있으며, 최근 스트레스가 신장 내분비계의 변화를 일으켜 면역기능을 감소시킨다는 연구결과들이 제시되고 있다(Hooperetal., 1999: 235-236).심리적 스트레스는 혈중 코티졸(cortisol)수준과는 상관관계가 있다(Hooperetal.,1999). 코티졸은 우리 몸에서 당분, 단백질의 대사를 조절하는 기능을 하고 혈압을 유지하며 신체적인 스트레스에 대항하는 기능을 한다. 코티졸의 기능은 스트레스 호르몬이라는 별칭을 가지고 있을 정도로 실제로 코티졸은 우리가 각종 스트레스를 받을 때 정상적인 생리적인 기능을 유지하도록 하는 매우 중요한 역할을 한다.

면역력이 저하되는 이유로는 노화, 스트레스. 수면부족 등이 주된 요인이며 일교차가 심한 환절기 같은 계절적인 요인, 미세먼지 같은 환경적인 요인도 영향을 준다. 스트레스가 심하거나 수면이 부족하면 피로가 누적되는데 이러한 상황에서는 면역계의 기능도 약화된다. 또한, 미세먼지가 많거나 비위생적인 생활환경에서는 그만큼 외부 병균에 노출될 가능성이 높아진다.

음식도 면역력과 관련이 높다. 설탕 함량이 높은 탄산음료, 식품첨가물이 많은 가공식품, 인스턴트 음식, 밀가루 음식, 포화 지방산이 높은 기름진 음식 등을 장기간 지속해서 섭취하면 체내 면역이 약화될 수 있다. 흡연, 과도한 음주, 비만 또한 면역 불균형을 일으켜 여러 질환을 유발하는 원인이 된다.

스트레스는 면역을 억제하거나 활성화시키는데 스트레스에 의한 면역반응이 일정하지 않은 것은 스트레스의 정도, 기간, 대응능력에 따른 차이가 영향을 미치기 때문이다. 스트레스와 면역 간의 관계는 중추신경계, 신경내분비계 및 면역계 간의 의사소통, 즉 상호작용에 의해 이루어지고 있다. 중추신경계와 면역계가 상호 작용하는 주요 경로는 임파조직의 신경계와 신경내분비계다. 정신사회적 인자와 면역기능 간의 중개자로는 뇌하수체에서

방출되는 펩타이드, 호르몬 및 자율신경계 물질이 있다. 시상하부는 내분비계, 신경계 및 면역계를 통합하는 역할을 한다. 한편 내분비계는 면역계에 의해서 피드백을 받는다. 고경봉(2008)은 스트레스와 면역계 간에는 양 방향의 경로가 있는 것으로 가정된다. 즉 스트레스가 면역계에 영향을 미칠 뿐만 아니라 면역계가 정신사회적 기능에 영향을 미칠 수 있다. 어떤 상황에서도 면역계, 내분비계 및 신경계 간의 상호작용으로 생체균형(homeostasis)이 유지되는 것으로 보고 있다(2008: 151-159).

만성적인 수면부족 상태가 이어지다 보면 자기 전 잠을 이루지 못할 것이라는 불안감에 긴장을 하게 되고 이로 인해 스트레스가 지속된다. 결국 이러한 스트레스로 인해 교감 신경이 활성화되고, 혈압도 함께 높아져 뇌졸중, 심근경색 등의 심혈관계 질환이 발생할 위험이 커지고 면역력도 저하된다.

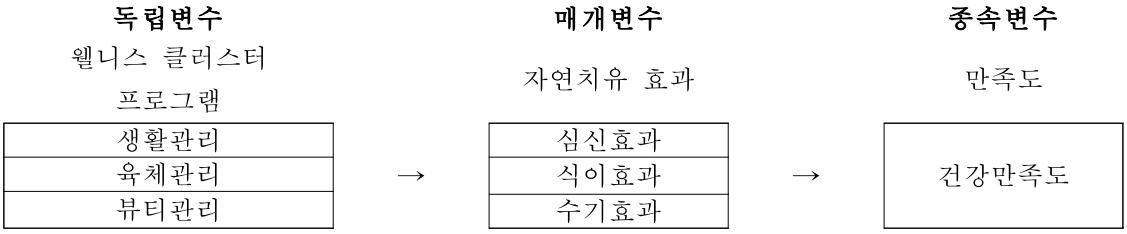
이에 본 연구에서는 건강만족의 측정도구로서 정상체온유지만족도, 숙면만족도, 스트레스 감소만족도, 혈액순환만족도 등으로 설정하여 웰니스관광객의 프로그램의 결과로 자연치유 효과를 주관적 평가로 건강만족도를 측정하였다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구의 모형

본 연구에서는 최근 생활관리, 육체관리, 뷰티관리와 치료 및 치유를 목적으로 웰니스 관광을 찾는 소비자가 늘어나고 있는 가운데 소비자들의 치유의 목적은 다양하다. 유숙희(2018)은 웰니스관광 평가척도를 개발하는데 있어서 웰니스관광 클러스터 프로그램을 생활관리, 육체관리, 뷰티관리 등으로 분류하였으며, 박종선(2013)은 웰니스관광객의 프로그램참여에서 웰니스관광의 프로그램을 동기를 생활습관개선, 식이요법, 레저 및 스포츠, 해독요법, 스트레스관리, 건강검진, 만성질환관리, 통합의학, 한방의학, 체력관리, 스파, 맛사지, 항노화, 다이어트, 코스메틱 등으로 하여 자연치유 상품을 이용하는 것 이라고 제시한바있다(2013: 68-71). 이에 본 연구에서는 현재 충북 외 한국에서 지자체에서 시행하고 있는 웰니스의 관광클러스터 프로그램을 생활관리, 육체관리, 뷰티관리 등으로 한정하여 독립변수로 하였다. 그리고 웰니스관광 클러스터 프로그램을 이용하여 자연치유상품을 찾는 소비자들은 여러 유형이 있으나, 심재평(2010)은 자연치유상품과 관련하여 심신요법, 식이요법, 신체적 요법, 수기요법 등으로 4가지로 분류하여 자연치유형 복합의료 클러스

터 관광산업의 콘텐츠개발 기초연구를 제시하고 그 효과를 분석하였다(2010: 13-20). 이를 내용으로 하여 본 연구에서 웰니스관광 프로그램을 이용한 효과를 자연치유 효과로 설정하여 심신효과, 식이효과, 수기효과 등을 매개변수로 설정하였다. 그리고 웰니스관광객이 프로그램 성과로 건강만족도, 재이용의도를 측정한바가 있다(김진술, 2007: 11-14). 또 웰니스관광 프로그램의 체험결과로 만족도, 재이용의도에 직접적인 영향을 준다고 하였다(이진영, 2010: 36-39) 위의 내용을 바탕으로 웰니스관광 클러스터 프로그램이 자연치유 효과 및 건강만족도에 미치는 영향을 분석하고자 연구 모형을 다음 <그림 1>과 같이 연구 모형을 도식화 하였다.



<그림 2> 연구모형

웰니스관광 클러스터 프로그램을 생활관리, 육체관리, 뷰티관리 등을 독립변수로 하여 자연치유 효과와 건강만족도에 미치는 관계를 파악하고자, 자연치유 효과를 매개변수로 심신효과, 식이효과, 수기효과 등을 변수로 하여 건강만족도에 미치는 관계를 파악하고자 한다.

그리고 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 미치는 영향에서 자연치유 효과의 매개효과를 최종적으로 분석하고자 한다.

2. 연구의 가설

본 연구는 연구 모형을 토대로 웰니스관광 프로그램이 자연치유 효과 및 건강만족도에 미치는 영향에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1. 웰니스관광 프로그램은 자연치유 효과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 2. 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 3. 자연치유효과가 건강만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 4. 웰니스관광 프로그램이 건강만족에 미치는 영향에 있어서 자연치유효과는 매개효과가 있을 것이다.

3. 연구의 조사대상

본 연구에서는 웰니스관광 클러스터 프로그램이 자연치유 효과 및 건강만족도에 미치는 영향을 분석하는 데 있어서 현재 충청남도 충주, 경상남도 산청 등의 클러스터를 대상으로 프로그램을 운영하는 곳을 조사 대상지역으로 선정하고 여기에 웰니스관광 클러스터 프로그램에 참가했던 이용자를 대상으로 하였다. 웰니스관광 클러스터 프로그램의 참가자를 대상으로 자연치유 효과 및 건강만족도에 대해 확인하고자 하며, 프로그램을 체험 후 면역력 향상을 내용으로 한 건강만족도를 분석하고자, 웰니스관광 클러스터 프로그램을 1회 이상 참가이용자를 대상으로 직접 대면하여 설문지를 이용하거나 네이버 설문지를 이용하여 카톡이나 이 메일을 이용하여 설문을 실시하였다. 조사 표본은 총 350를 발송하여 310 회수하여 불성실한 표본과 data clering을 거쳐 4개의 표본을 제거한후 총 306부를 최종 분석 자료로 사용하였으며, 웰니스관광 클러스터 프로그램 이용자를 대상으로 2019년 10월 01일 ~ 2019년 12월 30일까지 3개월 동안 걸쳐 조사를 실시하였다. 웰니스관광 클러스터 프로그램 이용자들의 체험기간의 범위는 2018 년 10월 1일부터 2019년 9월 30일 을 기준으로 대상을 한정하였다.

4. 변수의 조작적 정의

웰니스관광 클러스터 프로그램 내용으로 자연치유상품과 뷰티상품을 이용목적으로 하는 이용자를 대상으로 웰니스관광 클러스터 프로그램을 독립변수로 설정하고, 웰니스관광 클러스터 프로그램의 체험효과를 자연치유 효과로 하여 매개변수로 설정하고, 웰니스관광 클러스터 프로그램을 체험 후 이용자들의 주관적인 면역력 향상을 토대로 건강만족도를 종속변수로 정의하였다. 일반적인 통계자료는 웰니스관광 클러스터 프로그램을 통해 자연치유상품을 경험한 이용자들을 대상으로 인구통계학적인 조사를 하였으며, 각 변수들의

조작적 정의와 측정 도구는 다음과 같이 각 항목을 구성하였다.

웰니스관광은 유숙희(2018)은 웰니스관광 프로그램의 평가척도 개발에서 생활관리, 육체관리, 뷰티관리 등을 변수로 제시한바 있다(2018: 50-55). 그리고 박종선(2013)은 웰니스 관광객 유형에 따른 혼잡지각감소를 위한 극복 행동에 관한 연구에서 생활습관개선, 식이요법, 레저 및 스포츠, 해독요법, 스트레스관리, 건강검진, 만성질환관리, 통합의학, 한방의학, 체력관리, 스파, 맛사지, 항노화, 다이어트, 코스메틱 등을 요인으로 하여 만족도에 미치는 영향을 제시한바 있다(2013: 25-26). 이를 바탕으로 웰니스 프로그램과 자연치유상품과 뷰티상품으로 맞추어 본 연구는 생활관리의 하부요인으로 직업병관리, 식이개선, 레저 및 스포츠치유, 독소제거 및 해독치유, 스트레스관리, 등을 측정 척도요인으로 하였다.

육체관리의 하부요인으로 건강을 내용으로 면역성을 높이는 프로그램으로 체력관리, 만성질환관리, 한방치료, 건강관련, 전체적인 자연치유 등을 측정 척도요인으로 하였다.

끝으로 뷰티관리의 하부요인으로 아름다운 몸매와 젊음을 유지하기 위한 프로그램으로 스파치유, 맛사지, 항노화, 다이어트, 코스메틱 등을 측정 척도요인으로 하였다.

자연치유요법은 심재평(2010)은 자연치유형 복합의료관광산업 콘텐츠개발 기초연구에서 자연치유요법을 심신요법, 식이요법, 영양요법, 약초요법 등으로 분류하고 이에 대한 효과를 제시하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 심신효과로 하위 변인으로는 스트레스가 해소, 공포가 해소, 트라우마가 해소, 우울증이 해소 등을 측정 척도요인으로 하였다. 식이효과 소화기능, 변기능편리, 몸무게 감소, 혈압이 낮아짐 등을 측정 척도요인으로 하였다. 수기효과는 팔의 유연성, 허리의 유연성, 체중이 감소, 근육통증이 감소 등을 측정 척도요인으로 하였다.

면역력 향상에서 고경봉(2008)은 스트레스가 면역계에 영향을 미칠 뿐만 아니라 면역계가 정신사회적 기능에 영향을 미칠 수 있다. 어떤 상황에서도 면역계, 내분비계 및 신경계 간의 상호작용으로 생체균형(homeostasis)이 유지시켜 면역력을 높인다고 하였다(2008: 158). 면역력은 염증과 알러지반응을 조절하고, 혈압 조절에도 관여하고, 신장에서 전해질의 분비를 억제해서 혈압과 혈액의 양을 조절하는 기능도 갖고 있는 것으로 알려져 있다(Goodman,1994: 55-56).

또 만성적인 수면부족 상태가 이어지다 보면 자기 전 잠을 이루지 못할 것이라는 불안감에 긴장을 하게 되고 이로 인해 스트레스가 지속되고 이로 인하여 혈압도 함께 높아져 뇌졸중, 심근경색 등의 심혈관계 질환이 발생시킨다.

이에 본 연구에서는 면역력 향상의 건강만족도의 측정도구로서 정상체온유지, 숙면, 스트

레스 감소, 혈액순환 등으로 설정하여 웰니스관광객의 자연치유요법의 결과로 면역력 향상을 주관적으로 측정하였다.

본 설문은 연구목적에 맞도록 수정 보완하여 리커트 평가척도를 이용하여 “매우그렇지않다”, “그렇지않다”, “보통이다”, “그렇다”, “매우그렇다”의 5점 척도를 사용하였다.

Ⅳ 실증분석

1. 인구통계학적 특성

< 표 12> 인구통계학적 특성

문항		N	%	누적%
1. 귀하의 성별은?	① 남자	84	27.5	27.5
	② 여자	222	72.5	100.0
2. 귀하의 연령은?	② 40대	50	16.3	16.3
	③ 50대	110	35.9	52.3
	④ 60대	146	47.7	100.0
3. 귀하의 거주지는?	① 서울	32	10.5	10.5
	② 경기도	66	21.6	32.0
	⑤ 충청도	208	68.0	100.0
4. 귀하의 학력은?	① 고등학교 졸업	90	29.4	29.4
	② 전문대 졸업	130	42.5	71.9
	③ 대학교졸업	64	20.9	92.8
	④ 대학원석사졸업	16	5.2	98.0
	⑤ 대학원박사졸업	6	2.0	100.0
5. 귀하의 직업은?	① 전문직	93	30.4	30.4
	② 회사원	23	7.5	37.9
	③ 공무원/교직원	143	46.7	84.6
	④ 자영업	47	15.4	100.0
6. 웰니스관광에 참가한 횟수 여부?	① 1회	183	59.8	59.8
	② 2회	32	10.5	70.3
	③ 3회	62	20.3	90.5
	④ 4회	29	9.5	100.0
7. 웰니스 관광 참여 구성의 수 (본인포함)?	① 1인	50	16.3	16.3
	② 2인	118	38.6	54.9
	③ 3인	51	16.7	71.6
	④ 4인	71	23.2	94.8
	⑤ 5인 이상.	16	5.2	100.0
8. 웰니스 관광에 함께 참여한 대상은?	① 자녀(가족)	161	52.6	52.6
	② 친구	33	10.8	63.4
	③ 커플or부부	45	14.7	78.1
	④ 혼자	58	19.0	97.1
	⑤ 기타(동문)	9	2.9	100.0
9. 향후 웰니스 관광을 이용해 참여하고 싶은 자연치유 상품은?	① 심신요법	58	19.0	19.0
	② 식이요법	157	51.3	70.3
	③ 수기요법	91	29.7	100.0
전체	N = 306		100.0	

2. 요인분석

본 연구는 웰니스관광 클러스터 프로그램이 자연치유 효과 및 건강만족도에 미치는 영향에 관한 연구를 분석하는데 있어 각각의 변수 요인에 대한 타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다.

< 표 21> KMO와 Bartlett의 검정

표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.				.723					
Bartlett의 구형성 검정			근사 카이제곱	11283.497					
			자유도	780					
			유의확률	.000					
변수		1성분	2성분	3성분	4성분	5성분	6성분	7성분	8성분
웰니스 프로그램	생활관리1	.900	.051	.035	.111	.092	.193	.000	.001
	생활관리2	.871	-.059	.064	.091	.150	.060	.037	-.005
	생활관리3	.861	.040	.028	.086	.026	.157	-.012	-.074
	생활관리4	.738	.203	.023	.139	-.143	.101	-.005	-.007
	생활관리5	.669	.067	-.112	.113	-.029	.185	-.029	-.110
	신체관리1	.262	.186	-.025	.346	-.059	.876	-.061	.023
	신체관리2	.063	.003	.007	.085	.218	.779	-.036	-.006
	신체관리3	.161	-.009	-.043	-.111	.085	.856	-.011	.056
	신체관리4	.170	.097	.027	.070	-.178	.855	-.001	.036
	신체관리5	.040	.113	-.004	.180	.100	.696	-.081	.172
	뷰티관리1	.049	.233	-.057	.166	.052	.080	-.068	.855
	뷰티관리2	.135	.320	-.059	.191	.167	.187	-.052	.790
	뷰티관리3	.051	.254	-.026	.421	.023	-.024	-.086	.651
	뷰티관리4	.008	.270	.012	.397	-.075	-.004	-.046	.708
	뷰티관리5	.153	.240	.061	.581	.071	.053	-.054	.718
자연치유 효과	심신효과1	.230	.779	.095	.220	-.322	.088	-.069	.335
	심신효과2	.079	.745	.040	-.216	-.147	.188	-.009	.263
	심신효과3	.140	.814	.016	.202	-.056	-.059	-.045	.035
	심신효과4	.095	.825	.051	.039	.194	.076	-.056	-.015
	식이효과1	.164	.178	-.159	-.056	.766	.032	-.005	.124
	식이효과2	-.073	.149	-.143	-.004	.813	-.014	-.041	.103
	식이효과3	.003	.210	-.093	-.066	.824	.063	-.027	.161
	식이효과4	-.157	-.198	.126	-.042	.633	-.276	.092	.333
	수기효과1	-.022	.261	.844	-.069	-.080	-.030	-.057	-.004
	수기효과2	.091	-.014	.879	-.202	-.159	-.013	.001	.075
	수기효과3	-.069	-.108	.801	.053	-.102	.002	-.017	-.064
	수기효과4	-.008	-.132	.833	.081	.152	-.036	-.038	-.156
건강 만족도	건강만족도1	.213	-.206	.017	.794	.119	.042	.036	.173
	건강만족도2	.450	.087	.024	.833	-.049	.093	-.019	.086
	건강만족도3	.211	.091	-.039	.799	.298	-.066	-.028	.096
	건강만족도4	-.035	.158	.024	.878	.124	-.090	-.101	-.278
전체		4.609	4.225	3.452	2.829	2.707	2.616	2.551	2.454
분산%		11.523	10.562	8.631	7.073	6.766	6.539	6.376	6.135
누적%		11.523	22.085	30.716	37.789	44.555	51.095	57.471	63.606

3. 신뢰도 분석

본 연구의 신뢰도는 모두 .718 = 70%이상으로 분석되어 신뢰도에는 모두 적합한 것으

로 조사되었다.

<표 22> 신뢰도 분석

변수		평균	분산	Cronbach 알파
웰니스 프로그램	생활관리	28.8449	2.237	.722
	신체관리	28.6116	2.441	.890
	뷰티관리	28.8253	2.184	.881
자연치유 효과	심신효과	28.7783	2.722	.879
	식이효과	28.7560	2.943	.718
	수기효과	28.8874	3.254	.863
만족도	만족도	28.9822	2.628	.872

전체적으로 요약을 하며 웰니스관광 프로그램과 연관된 생활관리, 신체관리, 뷰티관리, 와 자연치유효과간의 상관관계는 낮은 관계간의 관계가 조사되었고, 건강만족도와 재이용의도간의 상관관계도 낮은 상관을 보이는 것으로 분석되었다.

<표 23> 상관관계

변수	생활관리	신체관리	뷰티관리	심신관리	식이관리	수기효과	만족도
생활관리	1	.246**	.330**	.351**	.191**	.387**	.396**
신체관리	.246**	1	.344**	.323**	.230**	.254**	.258**
뷰티관리	.330**	.344**	1	.492**	.311**	.383**	.426**
심신관리	.351**	.323**	.492**	1	.462**	.453**	.307**
식이관리	.191**	.230**	.311**	.462**	1	.425**	.387**
수기효과	.387**	.254**	.383**	.453**	.425**	1	.233**
만족도	.396**	.258**	.426**	.307**	.387**	.233**	1
N= 306							

**. 상관관계가 0.01 수준에서 유의함(양측).

웰니스관광프로그램이 건강만족도에 미치는 영향에 있어서 자연치유 효과의 매개효과 검증.

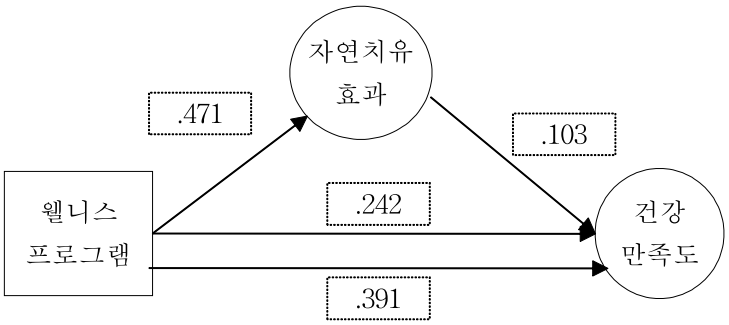
웰니스관광프로그램으로 생활관리, 신체관리, 뷰티관리로 설정하고, 자연치유효과는 심신효과, 식이효과, 수기효과를 변수로 하여 건강만족도에 미치는 매개분석을 한 결과

1단계에서 웰니스 프로그램은 건강만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 분석되었고 2단계에서 웰니스 프로그램은 자연치유 효과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 분석되었고 3단계에서 웰니스 프로그램은 건강만족도에 유의적인 영향을 미치고 자연치유효과는 건강만족도에 영향을 미치는 관계로 분석되었다. 따라서 각 단계별 분석결과 웰니스 프로그램은 건강만족도에 있어서 자연치유효과는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 31> 웰니스관광프로그램이 건강만족도에 미치는 영향에 있어서 자연치유 효과 매개효과 분석

단계	변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R^2
	독립	종속	B	ES	베타				
1	웰니스 프로그램	건강만족도	.462	.061	.398	7.566	**.000**	57.242	.158
2	웰니스 프로그램	자연치유 효과	.287	.031	.471	9.309	**.000**	86.651	.222
3	웰니스 프로그램	건강만족도	.281	.066	.242	4.277	**.000**	48.811	.244
	자연치유 효과	건강만족도	.631	.108	.331	5.843	**.000**		

매개효과검증 결과는 총효과는 .319, 직접효과는 .242, 간접효과는 .048로 분석되었다. 이에 웰니스 프로그램을 운영하는 것보다는 자연치유 효과 때문에 관광객의 만족도는 .048만큼 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 자연치유 효과를 살리는 것이 웰니스관광 프로그램과 자연치유 효과를 얻기 위해 자연치유상품을 프로그램으로 더 활성화하는 것이 건강만족도를 높일 수 있다.



※ Sobel test : 0.680

<그림 3> 경로분석

Ⅴ. 연구결론

1. 연구의 결론

본 연구는 충청남도 충주, 경상남도 산청 등에서 웰니스 클러스터를 구성하여 프로그램을 운영하는 지역에 참가한 대상자를 토대로 2019년 10월 01일 ~ 2019년 12월 30일까지 웰니스관광 클러스터 프로그램에 참가했던 이용자 306명을 대상으로 조사하였다.
웰니관광 프로그램의 생활관리, 신체관리, 뷰티관리가 자연치유 효과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.
웰니스관광 프로그램의 생활관리, 신체관리, 뷰티관리가 건강만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.
끝으로 웰니스관광 프로그램이 건강만족도에 미치는 영향에 있어서 자연치유의 매개효과는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다.
매개효과검증 결과는 총효과는 .319, 직접효과는 .242, 간접효과는 .048로 분석되었다.
이에 웰니스 프로그램을 운영하는 것보다는 자연치유 효과 때문에 관광객의 만족도는 .048만큼 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 자연치유 효과를 살리는 것이 웰니스관광 프로그램과 자연치유 효과를 얻기 위해 자연치유상품을 프로그램으로 더 활성화하는 것이 건강만족도를 높일 수 있다.

2. 연구의 시사점

생활습관관리로 직업병관리, 식이개선, 레저 및 스포츠치유, 독소제거 및 해독치유, 스트레스관리를 위해서 프로그램에 참여하거나, 관리를 위해서 체력관리, 만성질환관리, 한방치료, 건강관련 검진, 전체적인 자연치유를 위해서 프로그램에 참여하거나, 뷰티관리를 위해서 스파치유, 맛사지, 항노화, 다이어트, 코스메틱 사용을 위해서 프로그램에 참여한 관광객은 스트레스, 공포, 트라우마, 우울증이 해소되는 것으로 파악되었다.
생활습관관리로 직업병관리, 식이개선, 레저 및 스포츠치유, 독소제거 및 해독치유, 스트레스관리를 위해서 프로그램에 참여하거나, 관리를 위해서 체력관리, 만성질환관리, 한방치료, 건강관련 검진, 전체적인 자연치유를 위해서 프로그램에 참여하거나, 뷰티관리를 위해서 스파치유, 맛사지, 항노화, 다이어트, 코스메틱 사용을 위해서 프로그램에 참여한 관

광객은 소화기능, 변을 보는데 편안해지고, 몸무게가 줄어들고, 혈압이 낮아지는 효과가 있는 것으로 분석되었다.

생활습관관리로 직업병관리, 식이개선, 레저 및 스포츠치유, 독소제거 및 해독치유, 스트레스관리를 위해서 프로그램에 참여하거나, 관리를 위해서 체력관리, 만성질환관리, 한방치료, 건강관련 검진, 전체적인 자연치유를 위해서 프로그램에 참여한 관광객은 팔의 유연성, 허리의 유연성이 좋아졌고, 체중이 감소, 근육통증이 감소된 것으로 분석되었다.

생활습관관리로 직업병관리, 식이개선, 레저 및 스포츠치유, 독소제거 및 해독치유, 스트레스관리를 위해서 프로그램에 참여하거나, 관리를 위해서 체력관리, 만성질환관리, 한방치료, 건강관련 검진, 전체적인 자연치유를 위해서 프로그램에 참여하거나, 뷰티관리를 위해서 스파치유, 맛사지, 항노화, 다이어트, 코스메틱 사용을 위해서 프로그램에 참여한 관광객은 정상체온유지에 대하여 만족, 숙면을 취하는데 만족, 스트레스 치유에 만족, 혈액순환개선에 만족하는 것으로 분석되었다.

자연치유 효과의 심신효과, 식이효과, 수기효과는 건강만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 스트레스, 공포, 트라우마, 우울증이 해소되며, 소화기능, 변을 보는데 편안해짐, 몸무게가 줄어들고, 혈압이 낮아졌고, 팔의 유연성, 허리의 유연성이 좋아졌고, 체중이 감소, 근육통증이 감소효과가 있는 관광객은 정상체온유지에 대하여 만족, 숙면을 취하는데 만족, 스트레스 치유에 만족, 혈액순환개선에 만족하는 것으로 분석되었다.

자연치유 효과 중 식이효과, 수기효과는 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 심신효과는 재이용의도에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 스트레스, 공포, 트라우마, 우울증이 해소되며, 소화기능, 변을 보는데 편안해짐, 몸무게가 줄어들고, 혈압이 낮아졌고, 팔의 유연성, 허리의 유연성이 좋아졌고, 체중이 감소, 근육통증이 감소효과가 있는 것으로 분석되었다.

참고문헌

고경봉, 2008, 스트레스와 면역,『대한심신스트레스학회지』, 16(2), 151-159.

김상국, 2000,“한국인의 웰니스에 대한 생활양식 측정도구 개발”,『한국체육학회지』, 39(4), 963-982.

김진술, 2007,“자연치유의 학문체계와 그 개념 정립에 관한 고찰”, 서울장신대학교 대학원, 박사학위논문.

김진옥·이충기, 2017,“한국형 치유관광의 개념모델 정립 및 치유효과 분석에 관한 연구”,『관광연구저널』. 31(5). 5-21.

김춘진, 2007,“카이로프랙틱′ 법제화로 의료수요 반영해야”,『국회보』, 48(2), 28-30.

김영환, 2008,“질병환자와 일반인의 자연치유 이용에 관한 연구”, 동방대학원대학교

박종선, 2013, “웰니스 관광객 유형에 따른 혼잡지각 감소를 위한 분산방법과 극복행동의 태도차이”, 동국대학교 박사학위논문.

성연, 2015, “웰니스 시대의 음식관광 글로벌화 방안: 동기와 의사를 중심으로”, 『관광연구』. 30(1). 41-162.

손은미·정란수·정철, 2014, “웰니스 관광시설 선호도 및 선호선택 건강리조트 잠재관광객을 대상으로”, 『관광연구논총』 26(3), 51-77.

신조황·조현민, “2011, 노인의 여가활동 참여가 웰니스와 주관적 행복감에 미치는 영향”, 『한국체육과학회지』. 20(3), 877-887.

심재평·2010,“자연치유형 복합의료 관광산업 콘텐츠개발 기초연구”, 동방대학원대학교 박사학위논문.

유길상, 2008,“인간의 마음과 자연치유에 관한 고찰”, 서울장신대학교 박사학위논문.

유숙희, 2018, “웰니스관광 평가척도 개발”, 한양대학교 박사학위논문.

이진영, 2010, “문화관광해설사의 역량과 창의성이 관광자 만족, 재방문 및 추천 의도에 미치는 영향”, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.

오선숙, 2016, 웰니스를 위한 힐링관광상품 개발에 관한 연구,『한국호텔관광학회지』, 18(6), 79-99.

임춘례, 2011, “의료관광 유형에 따른 의료관광서비스 품질이 인지된 가치 및 만족도와 행동에 미치는 영향”, 순천향대학교 대학원 박사학위논문.

정상숙, 2015,“농촌힐링관광 계획수립을 위한 구성요소별 중요도에 관한 연구”, 『한국농촌계획학회』, 21(4), 103-113.

최문종·이동하, 2015,“웰니스 구성요소에 대한 융복합적 검증 웰니스 구성요소가 웰니스상태에 미치는 영향”,『Journal of Digital Convergence』, 13(7), 381-391.

홍대우, 2008,“청소년 웰니스 척도 개발 및 웰니스 프로그램의 효과”, 경북대학교 박사학위논문.

Anspaugh, D., Hamrick, M., & Rosato, F, (2003), *Wellness: concepts and applications. Boston* :McGraw-Hill.

Bauer, J.(2008). *How the ego quiets as it grows: Ego development, growth stories, and eudaimonic personality development.* In Wayment,

Mueller, H., & Kaufmann, E,(2001), “Wellness tourism: market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry”, *Journal of Vacation Marketing.* 7(1), 5 - 17.

Voigt, C., Howat, G., & Brown, G,(2010), “Hedonic and eudaimonic experiences among wellness tourists: An exploratory enquiry”, *Annals of Leisure Research.* 13(3), 541-562.

Effects of Wellness Tourism Cluster Program on Natural Healing Effects and Health Satisfaction

Yun, Gi-seon[11)]

Abstract

In order to analyze the effect of the wellness tourism program on the natural healing effect and satisfaction, based on the participants who participated in the region operating the program by constructing wellness clusters in Chungju, Chungcheongnam-do, and Sancheong, Gyeongsangnam-do, October 01, 2019 ~ December 12, 2019 The survey was conducted on 306 users who participated in the Wellness Tourism Cluster Program until the 30th of the month.

First, the relationship was analyzed by analyzing the difference between the variables and the characteristics of the participants by one-way ANOVA. Life management affects the number of participants, companions, and natural healing products, body management affects gender, place of residence, number of participants, natural healing products, beauty management affects gender, education, and natural healing products. , The mind and body effect affects gender and natural healing products, and the dietary effect affects the number of participation and companions, and the handwriting effect affects the number of participation and natural healing products, and satisfaction refers to gender and natural healing products. It was analyzed that there was a difference.

Second, regression analysis was used to analyze the cause and effect between variables.

It was analyzed that life management, body management, and beauty management of the well-nine tourism program have an effect on the mind and body effect among natural healing effects.

It was analyzed that the wellness tourism program's life management, body management, and beauty management influenced the dietary effect among natural healing effects.

---

11) Professor, Department of Natural Healing Education, Westminster Graduate School of Theology

It was analyzed that health management, body management, and beauty management of the wellness tourism program affect health satisfaction. Participate in programs for occupational disease management, diet improvement, leisure and sports healing, toxin removal and detoxification healing, stress management through lifestyle management, or physical fitness management, chronic disease management, herbal treatment, health checkups, and overall natural healing for management Tourists who participate in the program for the purpose of spa treatment, massage, anti-aging, diet, or cosmetic use for beauty management, are satisfied with maintaining normal temperature, have a good night's sleep, are satisfied with stress healing, and have blood circulation It was analyzed that they were satisfied with the improvement.

It was analyzed that the physical management of the wellness tourism program influences the intention to reuse. However, it was analyzed that life management and beauty management did not significantly affect reuse intention. Therefore, for management, tourists who participated in the program for physical fitness management, chronic disease management, herbal treatment, health checkup, and overall natural healing, intend to reuse for wellness tourism, intend to reuse for wellness cluster program, and natural healing products. Would recommend to reuse, family, friends.

The natural healing effect was analyzed to affect health satisfaction. Therefore, stress, fear, trauma, depression are relieved, digestive function, comfortable to see stools, weight loss, blood pressure is lowered, flexibility of the arms, flexibility of the waist is improved, weight is reduced, and muscle pain is reduced. It was analyzed that tourists with are satisfied with maintaining normal temperature, satisfied with getting a good night's sleep, satisfied with stress healing, and improved blood circulation.

Among the natural healing effects, the dietary effect and the handwriting effect were analyzed to affect reuse intention. However, it was analyzed that the mind and body effects did not affect reuse intention. Thus, stress, fear, trauma, depression are relieved, digestive function, comfortable to see stools, weight loss, blood pressure is lowered, flexibility of the arms, flexibility of the waist is improved, weight is reduced, and muscle pain is reduced. It was analyzed that tourists with the intention to reuse

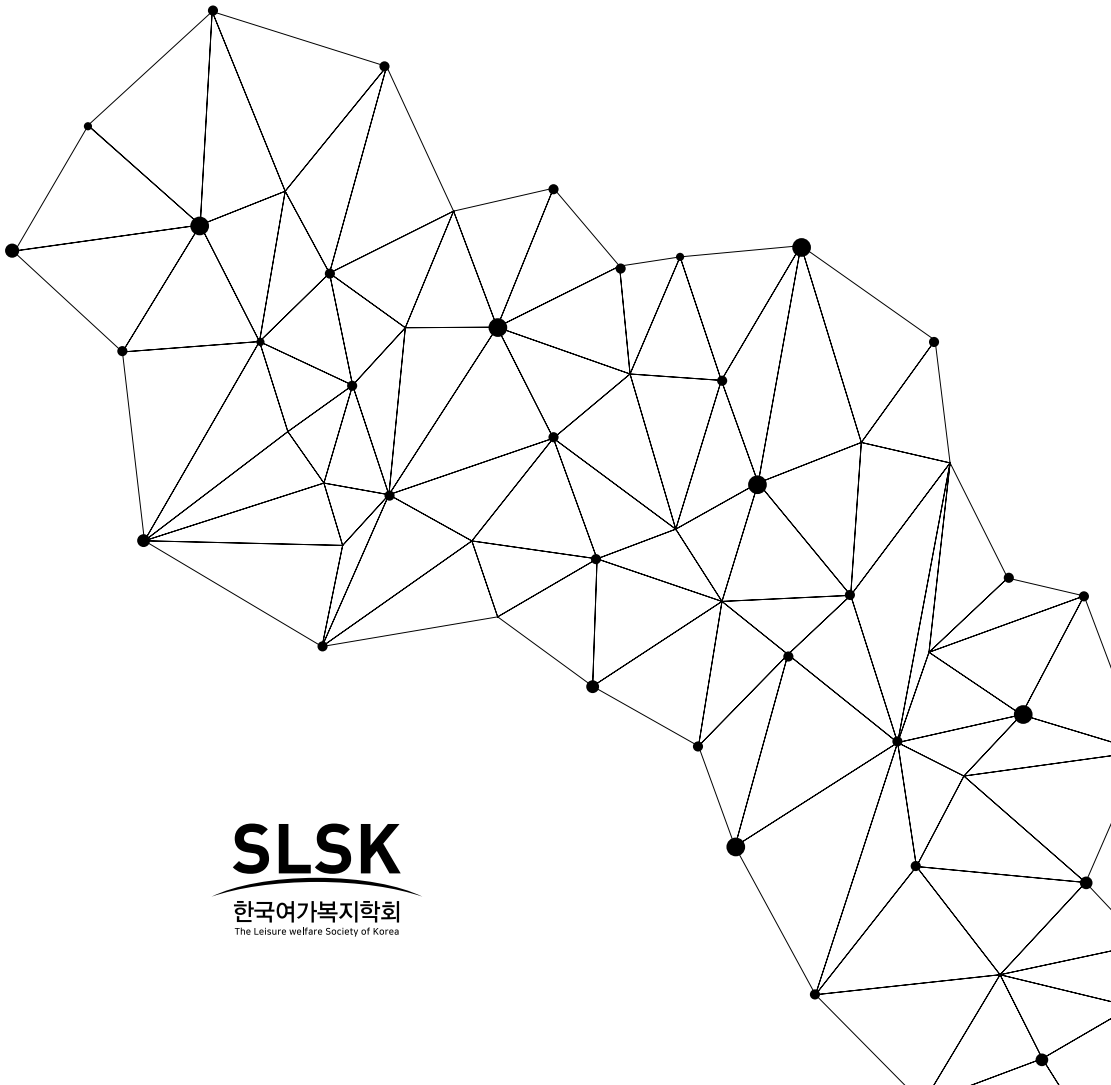
for wellness tourism, intention to reuse for wellness cluster program, reuse for natural healing products, and intention to recommend to family and friends.
Finally, it was analyzed that the mediating effect of natural healing had a partial effect on the effect of wellness tourism program on health satisfaction.
As a result of mediating effect verification, the total effect was .319, the direct effect was .242, and the indirect effect was .048.
Therefore, it was analyzed that the satisfaction of tourists has a mediating effect of .048 because of the natural healing effect rather than running the wellness program.
Therefore, it is possible to increase health satisfaction by revitalizing natural healing products as programs to achieve well healing tourism programs and natural healing effects.

Key words: Wellness, wellness tourism, cluster, natural healing effect, health satisfaction, Wellness program.

여가복지경영연구 제1권 제1호(2020.06)

한류문화관광요인이 국가이미지와 행동의도에 미치는 영향 : 중국인 인바운드 관광객을 중심으로

* 장수연 (강릉원주대학교 석사졸업)
**김경숙 (강릉원주대학교 교수)



SLSK
한국여가복지학회
The Leisure welfare Society of Korea

한류문화관광요인이 국가이미지와 행동의도에 미치는 영향: 중국인 인바운드 관광객을 중심으로

장수연[12], 김경숙[13]

The Influences of Hallyu Cultural Tourism Factors on National Image and Behavioral Intentions: Focusing on Chinese Inbound Tourists

국문요약

본 연구는 한류문화관광요인이 국가이미지와 행동의도에 미치는 영향관계를 규명하였다. 실증 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 가설 1을 분석한 결과, 한류문화관광요인 중 한류 스타와 한국 방송은 유의한 영향을 미치나, 한국 가요는 정치적 이미지에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한류문화관광요인 중 한류 스타와 한국 가요는 경제적 이미지에 유의한 영향을 미치며 한국 방송은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한류문화관광요인 중 한류 스타, 한국 가요는 문화적 이미지에 유의한 영향을 미치나, 한국 방송은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한류문화관광요인 중 한국 가요는 관광적 이미지에 유의한 영향을 미치나, 한류 스타와 한국 방송은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 가설 2는 한류문화관광요인 중 한류 스타, 한국 가요는 행동의도에 유의한 영향을 미치나, 한국 방송은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 가설3은 국가이미지(정치적 이미지, 경제적 이미지, 문화적 이미지, 관광적 이미지)와 행동의도 간의 영향관계를 살펴본 결과, 경제적 이미지, 문화적 이미지, 관광적 이미지는 행동의도에 유의한 영향을 미치나, 정치적 이미지는 행동의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

핵심주제어: 한류, 한류문화관광요인, 국가이미지, 행동의도.

1) 강릉원주대학교 대학원 관광학과 석사 , ddanjeong93@naver.com
2) 강릉원주대학교 관광경영학과 교수, 교신저자, kks2220@gwnu.ac.kr.

현재 한류는 아시아를 넘어 전 세계적으로 확장되고 있고, 콘텐츠도 대중문화와 더불어 순수 문화예술, 음식 등으로 점점 확대되고 있는 추세이다. 이러한 추세에 힘입어 최근 한류의 영향은 세계 많은 곳에서 관심을 받고 있으며 아시아 문화콘텐츠의 중심에 위치하고 있다고 해도 과언이 아닐 만큼 전성기를 맞이하고 있다. 이에 따라 인천관광공사는 2018년 9월 말레이시아에서 개최한 인천 K-POP 콘서트(INK콘서트) 관람과 연계한 관광콘텐츠 홍보하는 등(한스경제, 2018) 각종 한류콘텐츠를 활용함으로써 한류 확산에 전력을 다하고 있다. 그 결과, 방송 산업의 수출액도 증가하고 있는 추세이다. 이와 같이 한류의 규모가 커지면서 한류 스타에 대한 관심도도 높아졌다. 방탄소년단(BTS)의 경우 세계적으로 인기를 얻으며 2012년 세계적으로 유행했던 가수 싸이의 '강남스타일'을 능가하는 경제효과를 보이고 있다. 더욱이 '강남스타일'로 국가 브랜드 가치가 4.4% 상승했으며, 이로 인한 자산 창출액이 6천 656억 원에 달하고 방탄소년단(BTS)의 경제효과는 1조 원도 넘는다는 전망이 잇따르고 있다(연합뉴스, 2018).

이에 한류 스타로 인한 한국을 방문하는 관광객의 수도 늘어날 것으로 전망되고 있는 가운데, 2014년 이후 2023년까지 10년 동안 방탄소년단(BTS)의 경제효과는 약 56조 원이 될 것으로 전망하고 있다(2018, 아사아경제). 아시아 전역에 한국의 대중문화가 중심이 되어 국가 경쟁력의 원천으로 한류라는 문화현상이 자리 잡게 되었고, 한류문화콘텐츠가 유행함에 따라 한국의 대중문화와 관련된 상품이 판매되면서 한국 제품에 대한 선호도 또한 높아지는 계기가 되었으며, 나아가 한류문화콘텐츠는 한국에 대한 궁금증과 함께 한국을 방문하고자 하는 욕구로 나타나고 있다(최휴종, 2005). 여정경·서원석(2014)은 창의적인 문화와 엔터테인먼트 등의 콘텐츠 개발과 높은 가치를 창출할 수 있는 문화산업의 중요성이 최근 빠르게 진행되고 있는 지식 기반 경제사회로의 진입으로 인하여 더욱 강조되고 있다고 하였다.

최근 들어 국가도 기업과 같이 브랜드 관점에서 경영·관리되어야 한다는 주장이 주목 받고 있는데 이는 잘 긍정적인 국가이미지가 여러 측면에서 국가의 이익에 도움을 주기 때문으로 판단된다. 국가브랜드 및 국가이미지는 한 국가의 경쟁력에 중요한 요소로 인식되어 왔으며, 2009년에는 대통령 직속 기관인 '국가브랜드 위원회'라는 조직이 만들어졌고, 민간 전문가들이 참여하는 각종 위원회가 만들어져 국가이미지의 전략 및 대책이 논의되고 있다(이수미, 2015).
중국인이 가장 선호하는 관광 대상국은 한국이며, 방한 인바운드 관광객이 증가하고 이들이 한국 내에서 소비하는 경향을 감안해 볼 때, 앞으로 중국 인바운드 관광객이 한국의 경제에 미치는 영향은 점점 커질 것이다. 방한 중국 관광객은 2007년 말 약 107만 명에서, 2013년 436만 명으로 4배 정도 증가했으며 중국 관광객들이 사용하는 한국에서의 일인당 평균 소비액은 2008년 1,262달러에서, 2013년 2,272달러로 80%나 급증하였다. 그리고 2012년 중국관광객의 소비로 인해 한국의 생산액이 위안화 기준 823억 위안이나 증가하였고, 약 24만 개의 일자리가

신규 창출되기도 하였다(이정일, 2015). 하지만 2016년 한국의 사드배치 공식화 이후, 중국은 한국 관광과 함께 한류콘텐츠 문화의 중국내 유입을 차단하였고, 이에 중국내 한국 기업들도 큰 폭의 매출감소를 겪어야 했다. 다행히도 한국에 새 정부가 들어서고 2017년 11월 12일 한·중 정상간 회담을 통해 한·중간의 관계가 극적으로 봉합되었다고는 하나 양국협력이 사드배치 이전 수준으로 정상화되고 중국 소비자의 반한 감정이 복원되기까지는 적지 않은 시간이 소요될 것으로 전망된다(정헌민, 2019). 중국 소비자의 반한 감정이 복원되고 사드배치 이전 수준으로 정상화되기 위해서는 한류문화관광요인의 역할이 가장 크다고 볼 수 있다. 그 이유는 중국인이 가장 선호하는 관광 대상국이었고 중국 내 한류열풍은 하나의 커다란 신드롬이었기 때문이다. 이렇듯 중국을 비롯한 전 세계적으로 한류, 한류문화관광에 대한 관심이 나날이 고조되고 그에 따라 상당한 경제적 효과도 보이고 있다. 이러한 시점에서 미래를 향한 한국문화관광관련 연구가 필요하다. 지금까지의 연구로는 한류콘텐츠, 구매, 방문(김주연·안경모, 2012: 이수미, 2015; 진연정, 2012), 콘텐츠 브랜드, 구매의도(김범상, 2015; 여정경·서원석, 2014; 이홍규, 2005), 한류콘텐츠, 국가이미지(김희범, 2017), 한국대중문화, 국가이미지, 방문의향, 김성섭·김미주, 2003), 한류, 관광이미지(서용구·서용건, 2004) 등 활발히 수행되고는 있으나 중국인을 대상으로한 한국문화관광요인, 국가이미지 동 의도에 대한 연구는 거의 찾기가 어렵다. 본 연구는 중국인 인바운드 관광객을 대상으로 한 한류문화관광요인, 한국 국가이미지 및 행동의도에 미치는 영향관계를 규명하는데 그 목적이 있다. 그럼으로써 한류를 통한 우리나라의 정부 및 업계가 중국관광객을 비롯한 세계 각 국의 관광객 유치 확대를 위한 방안 모색에 유용한 정보를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 한류문화관광요인

‘한류(韓流)’는 1980년대 후반부터 개방정책이 본격화되었고, 1990년대 후반부터 가시화 되기 시작하였다. 처음에는 영화, TV드라마, 대중음악, 게임 등 대중문화의 해외 유통과 소비가 위주였지만, 점차 패션, 음식, 한글 등 보다 폭넓게 한국 문화가 해외 진출로 확산되고 있다. 한류의 영어 표기는 'Korean Wave' 또는 'Korean Fever' 그리고 'Hanliu' 또는 'Hallyu'다. 한국에서는 한류월드 등 영어 표기에 'Hallyu'라고 쓰고, 중국과 일본에서는 'Hanliu'로 사용하고 있다(네이버 지식백과, 한류(韓流)). 한류는 ‘한국문화에 대한 현지 시장에서의 열풍’이며,

한국의 드라마나 영화, 그리고 가요에 의해서 한국의 문화가 전반적인 하나의 문화코드로서 대중적인 인기를 얻고 있음을 의미하고(조희정, 2015). 한류의 범위는 점점 더 포괄적으로 변해가고 있으며, 우리가 알고 있는 K-Pop이나 영화, 드라마뿐만 아니라 방송, 애니메이션, 게임, 소설까지 대부분의 문화콘텐츠가 한류의 대상이 되고 있다(유위동, 2014). 관광상품을 '관광객의 욕구를 충족시켜줄 수 있으며 유·무형의 관광대상 결합물으로 판매를 목적으로 하는 재화와 서비스'로 정의하였다(최승이·이미혜, 2001).

한편, 한승희(2005)는 한류관광상품을 한국의 영상물과 음악 등의 문화상품을 접하면서 관광욕구를 갖게 된 구매자의 요구(needs)나 욕구(wants)에 합치되도록 만들어 판매하는 유·무형의 상품이라고 하였다. 이수범·이은용·송영은(2007)은 한류관광상품을 해외에서 높은 인기를 얻으며 인지도가 높은 한국 연예인들의 팬미팅이나 콘서트, 영화나 드라마의 촬영지를 결합한 상품이라고 하였다. 조정명(2018)은 한류문화로 인하여 성장세를 보인 여행업은 종사자의 역할이 관광업의 척도이고, 중심역할의 한류문화를 성장시켜야 하는 측면에서 문화의 확장만 아니라, 적극적 홍보와 상대국의 협력·신뢰·이해를 배경으로 한류 산업을 키워야 한다고 주장하였다. 한류관광상품과 관련한 선행연구(김미주·김성섭·김선하, 2005; 김성섭·김미주, 2008; 이현주·양광식, 2012)가 활발하게 수행되고 있다. 지금까지의 선행연구들은 한국영상매체와 한류관광객, 한류 문화콘텐츠 행동예측, 한류문화 및 관광 상품에 대한 선호분석, 국가 및 관광이미지, 방한의도에 관한 연구가 주종을 이루고 있다.

2. 국가이미지

국가 이미지는 한 국가의 경쟁력이자 국제사회에서의 정치적 영향력 수준을 의미한다(네이버 지식백과, 국가 이미지 관리). 국가이미지는 그 나라의 역사, 정치, 경제, 사회, 문화, 예술 등의 복합적 요소를 고루 포함하며 과거에는 경제의 역할이 국가이미지 형성에서 강조되었으나, 현대사회에서는 예술과 음악, 특히 엔터테인먼트 산업과 미디어 등 문화적 요인이 국가이미지 형성에서 많은 영향력을 미치는 것으로 알려져 있다(김희범, 2017).

김용상(1999)은 국가이미지는 단순한 사실보다 국가에 대한 긍정적 혹은 부정적 가치판단이 개입되어 있는 인식이라고 정의하였으며, 박혜란(2015)은 국가이미지를 다양한 정보를 바탕으로 특정 국가에 대해 사람들이 가지는 종합적이며 복합적인 심상이라고 정의하였다. 일반적으로 국가이미지는 소비자들이 상품 그 자체에 대한 내재적 정보(내구성, 디자인, 맛 등)를 발견하기 어려울 경우 구매 의사결정에 보다 중요한 단서로 쓸 수 있게 되는 외재적 정보(브랜드명, 가격, 서비스 등)로 볼 수 있다(조방, 2017). 한충민(1993)은 문화발전정도, 역사와 전통,

부유한 정도, 산업화 정도, 사회적 안정성, 민주화정도, 국민의 근면성, 국민의 교육수준을 구성요소로 하였고, 김용상(1999)은 정치적 안정성, 민주화정도, 경제발전, 공공질서, 물가, 범죄, 역사와 전통, 문화예술, 국가 호감도, 교육수준을 국가이미지의 구성요소로 정의하였다. Martin & Eroglu(1993)는 국가이미지의 요소로서 경제 성장, 민주화 수준, 대량 생산능력, 시민 정보와 산업화 정도, 노동 비용, 문맹률과 시장 자유화 수준, 복지 수준과 경제 안정성, 제품의 질과 삶의 수준, 기술적 연구 수준 등을 제시하고 있다. 산업정책연구원(2009)은 국가이미지의 구성 요소 7가지로 능력과 정직, 역동성과 헌신, 사회성과 매력 그리고 공개성으로 정의하였으며, 박혜란(2015)의 연구에서는 국가이미지를 첨단기술과 신뢰성, 역동성과 사회적 책임, 친화력과 합리적 그리고 전반적 선호도로 정의하고 측정하였다. 안종석(2005)은 국가이미지를 세 가지 차원인 일반적 국가 이미지, 국민 이미지, 그리고 전반적 제품 이미지로 분류하였고 일반적 국가 이미지로는 경제적 이미지, 정치적 이미지, 관계적 이미지로 구성하였다. 고정민 등(2005)은 국가이미지를 정치, 경제, 사회, 문화, 물리적 5가지 요인으로 측정하였고, 김유경(2007)은 국가이미지를 국가의 주요 속성과 관련된 정치, 경제, 사회, 문화, 자연환경과 관련된 요인들로 분류하였고, 홍란(2010)은 한국의 국가이미지를 한국의 정치적 이미지, 문화적 이미지, 경제적 이미지 3가지 요인으로 측정하였고, 이명식(2010)은 국가이미지의 인지적 측정요인 중 관광산업과 밀접한 영향 관계가 있는 정치적 요인, 경제적 요인, 사회적 요인, 문화적 요인의 4가지 요인으로 측정하였다. 정헌민(2019)은 국가이미지를 개인은 인지적, 감정적, 행동적으로 특정 국가에 대한 이미지를 가지고 있으므로 국가이미지는 개인의 특정 국가에 대한 물리적 또는 실체적 속성을 직접 결정하도록 하지 않지만 개인의 신념 및 태도의 형성에 영향을 미친다고 하였다. 이밖에도 국가 이미지 관련 선행연구로는 Hall(1992), 안종석·정소희(2012) 등이 있다. 위와 같은 선행연구를 종합해 볼 때, 국가이미지와 관련된 많은 선행연구들은 국가이미지가 국가의 경제적 발전수준과 문화적 발전정도 그리고 정치적 분위기, 교육수준, 부유한 정도 등과 같은 다양한 요소들로 이루어지고, 이러한 요소들에 의해 영향을 받는다는 것을 보여주고 있다. 본 연구는 국가이미지 관련 선행연구를 토대로 하여 국가 이미지를 정치적, 경제적, 문화적 및 관광적 이미지로 측정하고자 한다.

3. 행동의도

행동의도라는 용어는 연구 대상에 따라 다양하며, 그 대상이 제품인 경우에는 구매의도라 하며 이것이 반복적으로 이루어지는 경우에는 재구매의도, 호텔 등의 서비스 분야의 경우에는

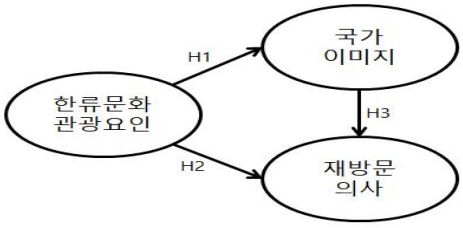
재이용의도, 관광지의 경우에는 재방문의도 등으로 불리어지고 있으며, 그중 가장 포괄적인 용어가 바로 행동의도이다(이수미, 2015). 행동의도는 만족의 결과로서 신념과 태도가 다음 단계에서 행동화될 수 있는 주관적 가능성으로 개인의 태도와 행동사이의 중간변수로 인식되고 있으며 이는 소비자의 미래 행동에 대한 의지의 정도이다(강용준, 2011). 구전의도는 서비스 품질과 충성도에 영향을 받는 것으로 나타났으며, 다양한 서비스 품질과 서비스 구매를 위한 고객의 의사결정에 중요하게 작용하고 있다고 하였다Gremler, 1994). 구전에는 긍정적으로 전달하려는 긍정적 구전의도와 주변에 추천하고자하는 추천의도가 있고 이러한 의도는 고객의 의사결정에 매우 중요한 영향요인이 된다(조정란, 2018).

재방문은 소비자들에게 어떤 서비스가 제공 되었을 경우 이용한 서비스를 다시 반복적으로 이용할 가능성으로 정의 할 수 있으며 이는 태도와 생각이 행동으로 이어질 수 있는 가능성을 의미한다(범숙연, 2014). Brady, Robertson & Cronin(2001)은 미래에 고객이 제공하고 나서의 서비스에 만족하며 향후 이용할 가능성이 있는 것을 재방문의도라 하였으며, Hellier, Geursen, Carr & Rickard(2003)는 재방문의도를 고객이 제품 및 서비스를 구매한 후 재 구매를 위해 동일한 기업에 방문하려는 개인적인 판단으로 정의하였고 송연숙(2008)은 재방문의도를 장기적인 관점에서 지속적으로 기업의 이윤과 성과를 창출시키는 마케팅의 가장 중요한 개념 중 하나로 정의하였다. Chen & Tsai(2007)은 재방문 의도는 기방문자가 동일한 장소를 다시 방문하고자 하는 생각이나 계획에 관한 방문자의 판단이라고 하였다. Boulding, et al.(1993)은 행동의도란 고객이 어떤 대상에 대하여 태도를 형성한 후 특정한 미래 행동으로 나타내려하는 개인의 의지 및 신념이라 하였으며, Bagozzi, et al.(1999)은 행동의도를 고객 자신과 미래의 행동을 연결시키는 일종의 계획이자 일정한 목적을 성취하기 위하여 실행하는 계획이라고 주장하였다. 김준국·김영구(2004)은 재이용의도를 관광소비자가 관광서비스를 구해한 후의 행동으로, 미래의 관광 상품이나 서비스 제공을 반복하여 이용할 가능성이라 하였다. 신동식(2012)은 구전 정보의 수용을 통해 관광지 방문의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 오재혁·이애주(2016)는 고객에게 긍정적인 점포이미지를 형성하게 하면 재방문의도, 추천의도 등의 행동의도에 영향을 주기 때문에 음식과 서비스이외에 물리적 환경에 각별한 신경을 써야 한다고 주장하였다. 이은지·현성협(2015)은 온라인 구전은 열망과 행동의도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이밖에도 Oliver(1980, 이금호(2017), 임경묵(2014)의 연구가 있다. 이에 선행연구를 종합해 볼 때, 행동의도는 다시 방문하고 싶은 의도적인 행위인 재방문의사, 자발적이고 긍정적으로 추천할 가능성이 있으며 구전으로 행하여지는 의도이며, 한류문화관광요인, 국가이미지, 행동의도 상호 간에는 연관이 있음을 알 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구 모형

본 연구는 한류문화관광요인이 국가이미지, 행동의도 간의 영향관계를 규명하기 위하여 〔그림 1〕과 같은 연구모형을 설정하였다.



[그림 8] 연구의 모형

2. 연구 가설

1) 한류문화관광요인과 국가이미지와의 관계

기존의 한류에 관한 선행연구들은 영화나 TV드라마 등의 한류문화콘텐츠가 잠재관광객들의 특정 관광목적지의 이미지나 관광지에 대한 선호에 미치는 영향 등을 규명하였고, 지난 2012년 10월에 해외 9개국의 총 3,600명을 대상으로 한 한국문화산업교류재단(KOFICE)과 한국문화체육관광부가 실시한 “제 2차 한류 및 한국이미지에 대한 실태”조사에 의하면 한류문화가 국가이미지에 미치는 영향력이 가장 높게 나타났다(이수미, 2015). 김성섭·김미주(2003)는 한국 영상매체와 한국대중가요가 한국 국가이미지에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이외에도 이현주·양광식(2012)의 연구가 있다. 이와 같은 선행연구를 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 한류문화관광요인은 국가이미지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 한류문화관광요인과 행동의도와의 관계

Lee et al.(2008)은 일본인을 대상으로 한 한류스타 관여도는 한국의 관광이미지에 인지적·정

서적 영향을 미치고, 한국 방문의도의 행동에도 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 서용건(2004)은 한국 문화에 대한 관심 중 한국 가요(K-Pop)에 대한 관심은 한국의 국가 브랜드에 긍정적인 영향을 미치면서, 관광의사를 결정하는 중요한 요인이 된다고 하였다.

김주연·안경모(2012)는 한류콘텐츠의 드라마, K-Pop, 영화가 화장품 구매의도에 영향을 미치는 것으로 파악되었으며, 의류 구매의도는 드라마와 K-Pop만이 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 전자제품의 경우 K-Pop, 영화, 게임이 유의한 영향을 미치고, 한국방문의도에는 드라마와 K-Pop이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구에 근거하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2 : 한류문화관광요인은 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 국가이미지와 행동의도와의 관계

김성섭·김미주(2003)는 한류 대중문화 상품의 선호도가 실제적으로 한국국가이미지 제고와 방문의향에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였는데, 한국영상매체와 한국대중가요가 한국 국가이미지에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 한국 국가이미지를 매개변수로 하여 방문의향에 간접적으로 영향을 미친다고 하였다. 진연정(2012)은 국가이미지가 재방문의도 및 추천의도에 정(+)의 영향을 미치고 있다는 것을 확인하였다. 이에 본 연구는 선행연구를 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 국가이미지는 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 표본설계 및 분석방법

한류문화관광요인**은** 한류 스타, 한국 가요, 한국 방송과 같이 대한민국에서 기획 및 생산하는 문화요인으로서 본 연구에서는 Ohanian(1990), 김희범(2017), 안민혁(2007), 위안취안(2018)의 연구를 바탕으로 총 22개의 측정문항을 구성하였다. 이들 각 문항에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다. 국가이미지는 다양한 정보를 바탕으로 특정 국가에 대해 사람들이 가지는 종합적이며 복합적인 심상으로서 Kelman(1995), 김희범(2017), 장호성(2007), 범숙연(2014)의 연구를 바탕으로 총 17개의 측정문항을 구성하고, 이들 각 문항에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다. 행동의도는 다시 방문하고 싶은 의도적인 행위인 재방문의사, 자발적이고 긍정적으로 추

천할 가능성이 있으며 구전으로 행하여지는 구전 의도로서 본 연구에서는 신성미(2018)의 연구를 바탕으로 총 3개의 측정문항을 구성하고, 이들 각 문항에 대해서 Likert 5점 척도로 측정하였다. 표본의 특성은 김희범(2017), 박정연(2013)의 연구를 참조하여 성별, 나이, 최종학력, 직업, 월평균소득, 한국방문횟수, 동반형태, 한국체재일수 등 8개 문항을 도출하였다. 본 연구의 목적을 수행하기 위하여 한국을 1회 이상 방문한 경험이 있으며 한류 상품을 이용한 경험이 있는 중국인을 대상으로 조사를 진행하였다. 자료 수집은 2019년 09월 09일부터 2019년 09월 15일 까지 7일 동안 이루어졌으며, 중국 관광객을 대상으로 조사를 실시하였기에 직접적인 1:1 설문조사 진행에 한계가 있어 인터넷을 이용한 설문조사법으로 조사를 진행하였다. 총 265부를 배포하였고 응답이 불성실하다고 판단되는 설문지 15부를 제외하고 총 250부의 유효표본(전체 배부의 94%)을 통계분석에 활용하였다. 본 연구의 실증분석에 사용할 수집된 자료는 데이터 코딩(data coding)작업을 거쳐 SPSS Statistics Standard 21.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 표본의 특성

조사 대상자의 표본의 특성을 빈도분석을 실시한 결과, <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성(N=250)

구 분		빈도	구성비 (%)	구분		빈도	구성비 (%)
성별	남	123	49.2	월 평균 소득	3,000위안~5,000위안	7	2.8
	여	127	50.8		5,000위안~7,000위안	40	16.0
나이	20세~29세	76	30.4		7,000위안~9,000위안	30	12.0
	30세~39세	80	32.0		9,000위안~11,000위안	65	26.0
	40세~49세	42	16.8		11,000위안 이상	108	43.2
	50세~59세	52	20.8	한국 방문 횟수	처음	39	15.6
	60세 이상	-	-		2번째	106	42.4
학력	고등학교 졸업	1	0.4		3번째	59	23.6
	대학교 재학	0	0		4번째	28	11.2
	대학교 졸업	228	91.2		5번 이상	18	7.2
	대학원 졸업 이상	21	8.4	동반 형태	혼자	61	24.4
					친구/동료	90	36.0
직업	학생	6	2.4		가족	59	23.6
	판매/서비스직	5	2.0		애인	32	12.8
	자영업	36	14.4		친목단체	8	3.2
	사무/기술직	60	24.0	한국 체재 일수	당일	6	2.4
	전문/자유직	79	31.6		1박	29	11.6
	경영/관리직	63	25.2		2박	108	43.2
	공무원	1	0.4		3박	73	29.2
					4박 이상	34	13.6

2. 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서 요인분석은 베리멕스 회전법을 이용하였으며 요인추출에서 고유값을 1.0이상으로 설정하여 요인을 추출하였고, 요인 적재값이 4.0이하인 항목은 제거하였다. 신뢰도 측정 방법으로 Cronbah's α 계수가 0.6이상이면 신뢰가 있으며, 표본적합도(KMO)는 일반적으로 .6 이상에서 1에 가까운 값일수록 요인분석이 적합하다(김계수, 2010). 한류문화관광요인에 대한 요인분석 결과, <표 2>와 같이 총 3개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 요인명은 한류 스타, 한국 가요, 한국 방송으로 명명하였다. 변인별 Bartlett의 구형성 검증과 표본적합도(KMO)는 X^2=3416.844, p<.000, KMO=.940 으로 나타났으며, 요인부하량은 .483~.817 으로 양호한 것으로 나타났다. 모든 하위 요인의 Cronbah's α 값이 .60 이상으로 나타나 신뢰성을 확보하였다. 국가이미지에 대한 요인분석 결과, 고유 값 1.0 이상으로 추출된 요인은 총 4개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 요인명은 정치적 이미지, 경제적 이미지, 문화적 이미지, 관광적 이미지로 명명하였다. 변인별 Bartlett의 구형성 검증과 표본적합도(KMO)를 알아본 결과 국가이미지는 X^2=2105.352, p<.000, KMO=.917 으로 나타나, 요인분석이 적합하였다. 요인부하량은 .470~.909 으로 양호한 것으로 나타났다. 국가이미지의 모든 하위 요인의 Cronbah's α 값이 .60 이상으

로 나타나 신뢰성을 확보하였다. 행동의도에 대한 요인분석 결과, 고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 총 1개의 요인으로 추출되었으며, 행동의도로 명명하였다. 변인별 Bartlett의 단위행렬 검증과 표본적합도(KMO)를 알아본 결과, 행동의도는 X^2=250.208, p<.000, KMO=.712 으로 나타났으며 요인분석이 적합하였다. 요인부하량이 .838~.869 으로 양호한 것으로 나타났고, 신뢰도는 Cronbah's α = .812 으로 신뢰성을 확보하였다.

<표 2> 각 변수들의 요인분석

요인명		측정 변수	요인 적재량	고유값	Cronbah's α
한류 문화 관광	한류 스타 (31.618)	한류 스타가 방문한 곳은 방문할 의향이 있다.	.782	6.956	.899
		한류 스타는 나에게 친숙하다.	.758		
		한류 스타는 멋지다.	.756		
		한류 스타는 연기를 잘한다.	.665		
		한류 스타는 친밀감을 준다.	.659		
		한류스타의 외모 이미지를 따라할 의향이 있다.	.645		
		한류스타는 노래를 잘 부른다.	.629		
		한류 스타는 매력적이다.	.572		
	한국 가요 (19.178)	한국 가요는 감성적이다.	.722	4.219	.888
		한국 가요는 신난다.	.718		
		한국 가요는 품질이 높다.	.665		
		한국 가요는 항상 새롭다.	.646		
		한국 가요의 음반 가격이 적당하다.	.630		
		한국 가요는 흥미롭다.	.607		
		한국 가요는 마음에 와 닿는다.	.591		
		한국 가요의 음반을 구매하기 편리하다.	.483		
결과	한국 방송 (11.125)	한국 방송은 내용이 현실적이다.	.817	2.448	.883
		한국 방송은 내용이 다양하다.	.800		
		한국 방송은 내용이 감동적이다.	.774		
		한국 방송은 내용이 체계적이다.	.767		
		한국 방송을 시청할 수 있는 방법은 편리하다.	.729		
		한국 방송에 나오는 소재에 대한 관심이 높다.	.576		
Bartlett의 구형성(X^2=3416.844 df=231, p<.000) Kaiser-Myer-Oklin의 MSA=.940					

국가 이미지	정치적 이미지 (30.385)	한국은 언제든지 전쟁이 일어날 수 있다.	.909	5.165	.623
		한국은 전쟁의 위험으로 여행하기 힘들다.	.888		
		한국의 국민들은 많은 자유를 갖고 있다.	.763		
		한국은 신뢰할 수 있다.	.470		
	경제적 이미지 (16.690)	한국은 정보통신기술이 발달하였다.	.597	2.837	.767
		한국은 경제적으로 발전되어 있다.	.596		
		한국은 생활수준이 높다.	.588		
	문화적 이미지 (11.062)	한국에 대하여 생각해보면 한류 스타가 가장 먼저 떠오른다.	.887	1.881	.762
		한국의 역사가 궁금하다.	.720		
		한국 국민들은 친절하다.	.684		
		한국의 문화는 독특한 정체성을 가지고 있다.	.668		
		한국의 역사를 공부할 의향이 있다.	.663		
	관광적 이미지 (7.664)	한국은 여행하고 싶은 국가이다.	.791	1.303	.853
		한국은 관광에 대한 인식이 높다.	.759		
		한국의 관광지 어디를 방문해도 청결하다.	.705		
		한국은 관광지 관리와 보존이 뛰어나다.	.638		
		한국에 대해서 더 많이 알고싶다.	.610		
Bartlett의 구형성(X^2=2105.352 df=136, p<.000) Kaiser-Myer-Oklin의 MSA=.917					
행동의도 (72.663)		나는 한국 여행에 대해 긍정적인 구전을 할 것이다.	.869	2.180	.812
		나는 타인에게 한국 여행을 적극적으로 추천할 것이다.	.850		
		나는 한국을 재방문할 것이다.	.838		
Bartlett의 구형성(X^2=250.208 df=3, p<.000) Kaiser-Myer-Oklin의 MSA=.712					

주1: 요인분석을 통한 직각회전 후, 고유값이 1.0이상인 요인을 추출하고, 요인적재량이 0.4이상인 값을 나타냄.

주2: ( )의 수치는 분산설명력임.

5. 가설 검증

1) 한류문화관광요인과 국가이미지 간의 영향관계(가설 1)

한류문화관광요인(한류 스타, 한국 가요, 한국 방송)이 국가이미지 중 정치적 이미지에 미치

는 영향을 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 전체적인 설명력을 보여주는 R^2의 값이 .328, 수정된 R^2의 값이 .319로 나타났다. Durbin Watson 값이 1.867, F값이 39.950으로 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 한류문화관광요인 중 한류 스타 p=.010(p<.05), 한국 방송 p=.000(p<.001)에서 국가이미지 중 정치적 이미지에 유의한 영향을 미치나, 한국 가요는 p=.400으로 나타나 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

한류문화관광요인(한류 스타, 한국 가요, 한국 방송)은 경제적 이미지에 미치는 영향을 분석한 결과, <표 3>과 같다. 전체적인 설명력을 보여주는 R^2의 값이 .668, 수정된 R^2의 값이 .664로 나타났다. Durbin Watson 값이 2.716, F값이 165.087으로 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 한류문화관광요인 중 한류 스타 p=.000(p<.001), 한국 가요 p=.000(p<.001)는 국가이미지 중 경제적 이미지에 유의한 영향을 미치나, 한국 방송 p=.088은 국가이미지(경제적 이미지)에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

한류문화관광요인이 문화적 이미지에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 전체적인 설명력을 보여주는 R^2의 값이 .653, 수정된 R^2의 값이 .649로 나타났다. Durbin Watson 값이 1.933, 154.285로 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 한류문화관광요인 중 한류 스타 p=.000(p<.001), 한국 가요p=.000(p<.001)는 국가이미지 중 문화적 이미지에 매우 유의한 영향을 미치나 한국 방송 p=.460은 국가이미지(문화적 이미지)에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

한류문화관광요인이 관광적 이미지에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 전체적인 설명력을 보여주는 R^2의 값이 .705, 수정된 R^2의 값이 .701로 나타났다. Durbin Watson 값이 2.038, F값이 195.554로 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 한류문화관광요인 중 한류 스타 p=.324 한국 방송 p=.944은 국가이미지 중 관광적 이미지에 유의한 영향을 미치지 않으나, 한국 가요p=.000(p<.001)는 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 (가설 1)은 부분 체택되었다.

<표 3> 한류문화관광요인과 국가적 이미지 간의 회귀분석결과

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t 값	p 값	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
정치적 이미지							
(상수)	1.347	.164		8.220	.000***		
한류 스타	.251	.097	.300	2.593	.010**	.205	4.886
한국 가요	.089	.105	.107	.843	.400	.170	5.888
한국 방송	.178	.050	.243	3.567	.000***	.590	1.696
R^2=.328 수정된 R^2=.319 Durbin Watson=1.867 F값=39.950, df1=3, df2=246, p=.000							

경제적 이미지							
(상수)	.573	.139		4.110	.000***		
한류 스타	.433	.082	.427	5.258	.000***	.205	4.886
한국 가요	.363	.090	.361	4.049	.000***	.170	5.888
한국 방송	.073	.042	.082	1.711	.088	.590	1.696
R^2=.668 수정된 R^2=.664 Durbin Watson=2.716 F값=165.087, df1=3, df2=246, p=.000							
문화적 이미지							
(상수)	1.131	.118		9.580	.000***		
한류 스타	.308	.070	.367	4.423	.000***	.205	4.886
한국 가요	.367	.076	.441	4.835	.000***	.170	5.888
한국 방송	.027	.036	.036	.741	.460	.590	1.696
R^2=.653 수정된 R^2=.649 Durbin Watson=1.933 F값=154.285, df1=3, df2=246, p=.000							
관광적 이미지							
(상수)	.834	.123		6.763	.000***		
한류 스타	.072	.073	.076	.989	.324	.205	4.886
한국 가요	.729	.079	.773	9.195	.000***	.170	5.888
한국 방송	-.003	.038	-.003	-.070	.944	.590	1.696
R^2=.705 수정된 R^2=.701 Durbin Watson=2.038 F값=195.554, df1=3, df2=246, p=.000							

*p<.05, **p,.01, ***p<.001

2) 한류문화관광요인과 행동의도 간의 영향관계(가설 2)

한류문화관광요인은 변인(한류 스타, 한국 가요, 한국 방송)은 행동의도에 어떠한 영향을 미치는 가에 대해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4>와 같다. 전체적인 설명력을 보여주는 R^2의 값이 .652, 수정된 R^2의 값이 .648로 나타났다. Durbin Watson 값이 1.788, F값이 153.722로 .000의 유의확률이 확인되어 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 한류문화관광요인 중 한류 스타 p=.000(p<.001), 한국 가요p=.000(p<.001)는 행동의도에 매우 유의한 영향을 미치나, 한국 방송 p=.299은 행동의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 4> 한류문화관광요인과 행동의도 간의 영향관계

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t 값	p 값	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
(상수)	1.107	.136		7.496	.000***		
한류 스타	.303	.080	.314	3.780	.000***	.205	4.886
한국 가요	.522	.087	.546	5.982	.000***	.170	5.888
한국 방송	-.043	.041	-.051	-1.041	.299	.590	1.696
R^2=.652 수정된 R^2=.648 Durbin Watson=1.788 F값=153.722, df1=3, df2=246, p=.000							

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3) 국가이미지와 행동의도 간의 영향관계(가설 3)

국가이미지에 대한 변인(정치적 이미지, 경제적 이미지, 문화적 이미지, 관광적 이미지)은 행

동의도에 어떠한 영향을 미치는 가에 대한 회귀분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

전체적인 설명력을 보여주는 R^2의 값이 .738, 수정된 R^2의 값이 .734로 나타났다. Durbin Watson 값이 1.981로 기준 2와 가까워 적합한 결과임을 나타내며 F값이 172.425로 .000의 유의확률이 확인되어 회귀분석의 통계적 유의성이 검증되었다. 국가이미지 중 정치적 이미지 p=.901는 행동의도에 미치는 유의한 영향을 미치지 않으며, 경제적 이미지 p=.003(p<.01), 문화적 이미지 p=.000(p<.001), 관광적 이미지 p=.000(p<.001)는 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 (가설 3)은 부분 채택되었다.

<표 5> 국가이미지와 행동의도 간의 영향관계

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t 값	p 값	공선성 통계량	
	B	표준 오차	베타			공차	VIF
(상수)	.292	.148		1.971	.050*		
정치적 이미지	-.006	.045	-.005	-.125	.901	.692	1.445
경제적 이미지	.161	.053	.170	3.035	.003**	.342	2.922
문화적 이미지	.297	.064	.259	4.637	.000***	.344	2.908
관광적 이미지	.509	.059	.503	8.691	.000***	.320	3.126
R^2=.738 수정된 R^2=.734 Durbin Watson=1.981 F값=172.425, df1=4, df2=245, p=.000							

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Ⅴ. 결론

한류는 영화, TV드라마, 대중음악, 게임 등 대중문화의 해외 유통과 소비가 위주로 이루어지다가 점차 패션, 음식, 한글 등 보다 폭넓은 한국 문화의 해외 진출로 확산되고 있다. 따라서 본 연구는 이러한 점에서 착안하여 한류문화관광요인이 국가이미지, 행동의도 간의 영향관계를 규명하였는데 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 1을 분석한 결과, 한류문화관광요인 중 한류 스타와 한국 방송은 정치적 이미지에 유의한 영향을 미치며, 한국 가요는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 한류문화관광요인 중 한류 스타와 한국 가요는 경제적 이미지에 유의한 영향을 미치나, 한국 방송은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한류문화관광요인 중 한류 스타, 한국 가요는 문화적 이미지에 유의한 영향을 미치며 한국 방송은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한류문화관광요인 중 한국 가요는 관광적 이미지에 유의한 영향을 미치지만 한류 스타와 한국 방송은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 한국문화,

한국영상매체, 한국대중가요 등이 국가이미지에 유의한 영향을 미친다는 이수미(2015), 김성섭·김미주(2003)의 연구를 뒷받침하고 있다. 이는 한류문화관광요인 중 한류 스타와 한국 가요가 한국 방송보다도 국가이미지의 형성에 있어서 많은 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 둘째, 가설 2는 한류문화관광요인 중 한류 스타, 한국 가요는 행동의도에 유의한 영향을 미치나, 한국 방송은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 한류콘텐츠의 드라마 등과 같은 한류문화가 방문의도에 영향을 미친다는 김주연·안경모(2012), 서용구(2004)의 연구를 지지하고 있다. 이는 한류문화관광요인이 재방문이나 구전으로 전해질 가능성이 크며, 한류 스타와 한국 가요는 재방문이나 구전의도에 큰 영향을 미치는 것으로 판단된다. 셋째, 가설3은 국가이미지(정치적 이미지, 경제적 이미지, 문화적 이미지, 관광적 이미지)와 행동의도 간의 영향관계를 살펴본 결과, 경제적 이미지, 문화적 이미지, 관광적 이미지는 행동의도에 유의한 영향을 미치나, 정치적 이미지는 행동의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 국가이미지가 행동의도에 유의한 영향관계가 있다는 김성섭·김미주(2002), 진영정(2012)의 연구와도 일치하고 있다. 이는 인바운드 관광객이 여행을 하며 느낀 국가이미지가 재방문이나 구전 활동으로 이어질 수 있다는 것을 시사하고 있다. 이러한 연구과정을 근거로 하여 본 연구는 학문적으로는 첫째, 본 연구에서 활용한 독립변수인 한류문화관광요인의 경우 기존의 선행연구들에서 사용한 요인과 함께 한류에서 가장 영향력이 있는 3개의 요인의 측정척도를 토대로 설문지를 구성하였다. 이는 발전하는 한류문화관광요인들 중에서도 가장 이용 빈도가 높은 분야에 맞추어 진행을 한 것이므로 향후 한류문화관광요인을 대상으로 한 연구에 유용하게 활용될 수 있을 것이다. 둘째, 그동안의 선행연구들이 한류문화관광요인과 국가이미지 간의 영향관계만을 연구되어 왔던 점을 극복하고, 한류문화관광요인과 행동의도 간의 영향관계의 연구를 수행하였다는 점을 성과로 들 수 있다. 셋째, 이러한 점에서 한류문화관광요인을 이용한 관광객을 대상으로 국가이미지와 행동의도를 조사한 본 연구는 한류문화관광요인의 이용이 국가이미지와 행동의도에 영향을 미친다는 결과를 도출하였고, 향후 한류문화관광요인의 이용에 대한 연구에 중요한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구의 결과로 부터 도출할 수 있는 시사점을 실무적 관점에서 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 한국 방문 횟수에서, 2번째 방문, 3번째 방문, 처음 방문, 4번째 방문, 5번 이상 방문 순으로 나타났다. 한국에 처음 방문하는 것보다 2번째, 3번째 방문이 많은 이유는 한국을 관광할수록 재방문의사가 강하게 나타나기 때문이라고 사료된다. 또한 동반 형태로는 친구, 동료가 가장 높게 나타났지만 혼자 방문이 그 다음으로 높게 나타났다. 이는 혼자서 하는 여행이 늘어나고 혼자만의 여행이 각광을 받고 있기 때문이라고 사료된다. 따라서 혼자서도 즐길 수 있는 한류관광상품을 더욱 기획·생산해 나가야 할 것이다. 또한 한국 체재일 수로는 2박이 가

장 높은 것으로 나타났으며 이는 중국과 한국의 거리가 가까우며 2박 3일 동안의 여행이 가장 적합하다고 인지하고 있기 때문이라고 사료된다. 이에 한류문화관광요인 이용과 관련한 2박 3일 코스 상품을 기획하거나 그 이상의 코스를 기획 및 생산함으로써 한국의 다른 주제의 관광 상품도 경험할 수 있도록 여행업계 및 관련 유관기관은 노력을 해야 할 것이다. 둘째, 본 연구의 가설 검증 결과, 한류문화관광요인의 하위 요인들이 국가이미지의 하위 요인 중 정치적 이미지, 경제적 이미지, 문화적 이미지에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 국가이미지의 하위 요인 중 관광적 이미지에 만 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 한류문화관광요인의 이용이 국가이미지 향상에 중요한 요인으로 인식되고 있음을 알 수 있다. 특히 한류문화관광요인이 문화적인 성격을 가지고 있기 때문에 국가이미지 중 문화적 이미지에 가장 큰 영향을 미친다고 사료된다. 하지만 한류문화관광요인이 한국의 기본 관광지와는 거리가 먼 성향을 가지고 있기 때문에 국가이미지 중 관광적 이미지에는 큰 영향을 미치지 못하였다고 판단된다.

셋째, 본 연구에서 한류문화관광요인의 이용이 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 한류문화관광요인에 대한 이용이 커지고 관심도가 높아지면서 한국 방문에 대한 관심도도 증가하고 있다고 사료된다. 이에 한류문화관광요인을 기획 및 생산할 시에는 한국에 대한 관심도가 커질 수 있으며 한국에 방문하고 싶어질 수 있도록 마케팅 전략을 수립하고 진행해야 할 것이다. 그리고 한류문화관광요인의 이용이 한국에 방문하고 싶어지는 이유가 된다면 우리나라 인바운드 관광객은 자연스럽게 증가할 것이며 국가이미지 및 국가 이익에도 큰 영향을 줄 것이라고 판단된다. 넷째, 본 연구에서 국가이미지가 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국가이미지가 긍정적인 이미지일 경우 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것은 선행연구를 토대로도 알 수 있었으며, 이에 국가이미지가 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 긍정적인 홍보를 하는 것이 중요하다. 따라서 한류문화관광요인의 이용이 국가이미지와 행동의도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었으며 앞으로의 한류문화관광요인을 기획 및 상품화할 시에는 이러한 점을 고려하여 마케팅 및 유통 전략을 치밀하게 수립하여 진행해야 할 것이다. 본 연구는 한류문화관광요인이 국가이미지와 행동의도에 미치는 영향관계를 밝히고자 하였지만, 연구를 수행하는 과정에서 다음과 같은 한계점 때문에 어려움이 있었다. 첫째, 한류의 규모가 커짐에 따라 관련된 한류문화관광요인이 증가하고 있고 한류 스타, 한국 가요, 한국 방송 뿐만이 아닌 세분화된 한류문화관광요인들에 대한 연구가 이루어지지 않았기에 척도 개발에 어려움이 있었다. 둘째, 한류문화관광요인을 경험해 본 관광객을 조사하는데 있어서 특정 국가에서 방문한 관광객만을 대상으로 하였는데 이는 세계화되는 한류의 흐름에 따라가지 못하였고 다양한 국가에서 한류문화관광요인을 경험하는 관광객들을 대상으

로 진행하지 못하였다는 점에 아쉬움이 있다. 셋째, 본 연구에서 한류문화관광요인을 한류 스타, 한국 가요, 한국 방송으로 국한하였기에 일반화시키는데 한계가 있음을 부인할 수 없다. 향후, 이러한 점들이 보완된다면, 한류문화관광요인의 다양화로 인해 우리나라 인바운드 관광객의 증가에 기여하는 계기가 되었으면 한다.

참 고 문 헌

고정민·강신겸·이안재(2005). 한류지속화를 위한 방안. 삼성경제연구소.

김계수(2010). 『Amos 18.0 구조방정식모형 분석』. 서울: 한나래.

김미주·김성섭·김선하(2005). 한국영상매체가 한류관광객에게 미치는 영향.『관광연구저널』, 19(2), 329-342.

김주연·안경모(2012). 중국에서의 한류콘텐츠 선호가 한국상품 구매, 한국 방문 및 한글학습의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(5), 447-458.

김범상(2015). 한류문화콘텐츠가 일본인의 원산지 브랜드 자산인식 및 한국 여행 상품 구매의도에 미치는 영향: 원산지 브랜드 자산인식의 매개효과. 경기대학교 박사학위논문.

김성섭·김미주(2003). 태국사회에서 한류 대중문화 상품이 한국의 국가이미지 인식과 한국방문의향에 미치는 영향.『관광연구』, 23(4), 101-125.

김용상(1999). 국가이미지에 대한 이론적 고찰. 『관광정책학연구』, 5(2), 87-130.

김유경(2007). 국가브랜드 개성의 차원에 관한 연구. 『광고연구』, 여름호, 89-119.

김준국·김영국(2004). 고객 재방문의도 결정요인에 관한 연구: 미용서비스업을 중심으로.『인제논총』, 19(1), 335-360.

김희범(2017). 한류 스타와 한국의 국가이미지가 중국인의 한류 콘텐츠 이용에 미치는 영향. 한양대학교 박사학위논문.

박정연(2013). 개인가치성향이 외식기업의 PPL과 브랜드이미지 및 재방문의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 박사학위논문.

박혜란(2015). 한국 국가 이미지가 해외 소비자의 한국산 제품 구매행동에 미치는 영향 분석. 전남대학교 석사학위논문.

범숙연(2014). 엑스포 개최효과가 국가이미지 지각 및 재방문에 미치는 영향에 관한 연구: 2010상해 엑스포관광객을 대상으로. 배재대학교 박사학위논문.

산업정책연구원(2009). 국가브랜드맵 3개년 종합 결과 보고서.「국가 브랜드 위원회」, 지식경

제부, KOTRA.

서용구·서용건(2004). 한류가 한국의 관광이미지와 관광객 의사결정에 미치는 영향.『관광학연구』, 28(3), 47-64.

송연숙(2008). 미용서비스업의 내부마케팅, 내부고객 만족, 서비스품질, 재방문의도의 관계. 배재 대학교 박사학위논문.

신동식(2012). 관광지에 대한 온라인 구전 특성이 구전수용 및 관광지 방문의도에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 27(2), 279-300.

신성미(2018). 축제음식에 대한 기대가 축제 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향: 풍기인삼 축제를 사례로. 위덕대학교 박사학위논문.

안민혁(2007). 한류관광상품 컨텐츠 개발 연구. 경기대학교 석사학위논문.

안종석(2005). 다차원적 속성의 국가이미지가 제품평가 및 브랜드 태도에 미치는 영향: 중국소비자를 중심으로.『국제경영연구』, 16(2), 63-90.

안종석·정소희(2012). 중국 소비자의 주요국 국가이미지 지각의 변화 (2006~2012)실태.『중국과 중국학』, (17). 1-35.

여정경·서원석(2014). 한류의 문화콘텐츠 브랜드 개성이 한국관광재방문에 미치는 영향: 중국 관광객을 중심으로.『관광레저연구』, 26(2), 23-44.

오재혁·이애주(2016). 한식뷔페레스토랑의 서비스스케이프가 점포이미지 및 행동의도에 미치는 영향.『한국외식산업학회지』, 12(2), 53-65.

유위동(2014). 한류가 한국화장품 브랜드 태도와 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 20·30대 여대생들 대상으로. 목원대학교 석사학위논문.

위안취안(2018). K-Pop 아이돌 작품이 중국 K-Pop 문화 콘텐츠 소비에 미치는 영향: 인터넷 팬덤 특성의 조절효과. 부산대학교 석사학위논문.

이금호(2017). 전통문화체험이 관광만족과 재방문의도에 미치는 영향: 장흥전통문화를 중심으로. 세한대학교 박사학위논문.

이명식(2010). 국가이미지와 관광지 이미지가 관광지 태도와 행동의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 박사학위논문.

이수미(2015). 한류문화콘텐츠를 통한 국가브랜드자산 및 국가이미지가 한국관광 행동의도에 미치는 영향 연구. 배재대학교 박사학위논문.

이수범·이은용·송영은(2007). 방한 외국인 관광객의 한류관광상품 만족도에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 16(5), 257-271.

이은지·현성협(2015). 확장된 목표지향적 행동이론을 중심으로 본 중국인 성형관광객의 행동의

도에 관한 연구.『호텔관광연구』, 17(2), 17-34.
이정일(2015). 한류가 한국 관광 산업에 미치는 영향: 중국인 관광을 중심으로. 동의대학교 석사학위논문.
이현주·양광식(2012). 한류문화콘텐츠가 관광지이미지와 방한의도에 미치는 영향연구: 중국인 방한관광 잠재수요자를 중심으로. 『중국연구』, 54, 123-148.
이홍규(2005). 일본 한류(韓流)관광객의 동기・만족도 분석 및 문화관광 이미지 형성에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문.
이정호(2005). 호텔관계혜택이 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구.『관광경영학연구』, 9(3), 361-384.
임경묵(2014). 체조이벤트 개최지 이미지일치성, 만족도, 재방문의도간의 구조적 관계. 가톨릭관동대학교 박사학위논문.
장호성(2007). 관광지 방문 후 이미지가 태도와 구전의도에 미치는 영향. 세종대학교 박사학위논문.
정헌민(2019). 중국소비자의 라이프 스타일이 중국 온라인 쇼핑몰에서 한국상품 구매의도에 미치는 영향에 관한 실증 연구: 국가 이미지 조절효과를 중심으로. 한남대학교 박사학위논문.
조방(2017). 국가이미지와 제품태도가 한국제품의 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구: 자민족중심주의와 적개심의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 석사학위논문.
조정란(2018). 다이닝 레스토랑의 와인프로모션이 브랜드이미지, 고객만족, 행동의도에 미치는 영향. 강릉원주대학교 박사학위논문.
조정명(2018). 직무성과의 영향요인에 대한 연구: 한류여행업 종사자를 대상을 중심으로. 숙명여자대학교 박사학위논문.
조희정(2015). 한류 문화콘텐츠 연계 관광프로그램의 만족도가 한국의 MICE 이미지 행동의도에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위논문.
진연정(2012). 한류문화콘텐츠가 국가이미지, 관광이미지, 재방문의도에 미치는 영향 연구: 대만 관광객을 중심으로. 경희대학교 석사학위논문.
최승이·이미혜(2001). 『관광상품론』, 서울: 대왕사.
최휴종(2005). 한류의 한국관광 브랜드 구축 방안.『한국항공경영학회지』, 3(1), 153-163.
한승희(2005). 한류관광상품개발방에 관한 연구: 일본시장을 중심으로. 경기대학교 석사학위논문.
한충민(1993). 한국의 대ASEAN 직접투자의 특성에 관한 연구: 일본의 투자와의 비교분석.

『경제연구』, 14(2), 163-17.

홍란(2010). 한국의 국가이미지가 중국소비자의 구매의도에 미치는 영향. 단국대학교 석사학위논문.

[네이버 지식백과] 국가 이미지 관리 (이미지 관리, 2016.06.25., 유재웅).

[네이버 지식백과] 케이팝 [Korean Popular Music(K-Pop)] (한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원).

[네이버 지식백과] 한류 [韓流] (한류와 아시아류, 2013. 2. 25., 커뮤니케이션북스).

아시아경제(2018). 방탄소년단 경제효과 56조원 '올림픽보다 커'. https://cm.asiae.co.kr/view.htm?no=2018121809164838363#Redyho , 12월 18일.

연합뉴스(2018). [마이더스] '방탄소년단' 경제효과 최소 1조 원. https://www.yna.co.kr/view/AKR20180627162700980, 6월 30일.

한스경제(2018). 인천관광공사, 말레이시아서 9월 인천 K-POP콘서트 등 관광콘텐츠홍보 http://www.sporbiz.co.kr/news/articleView.html?idxno=231986, 5월 14일.

Bagozzi, R. P., Gophinath, M. & Nyer, P. U. (1999). The Role of Emotion Sin Marketing. *Journal of thr Academy of marketing Science*, 27(2), 184-206.

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V. A. (1993). A danamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27.

Brady M. K, Robertson C. J & Cronin J. J. (2001). Managing behavioral intentions indiverse cultural environments: an investigation of service quality, service value, and satisfaction for american and ecuadorian fast-fod customers. *Journal of internaional management,* 2(7), 129-140

Chen, C. F. & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavior intentions. *Tourism Management,* 28(4), 1115-1122.

Gremler Dwayne D. (1994). World-of-Mouth About Service Providers: An Illustration of Theory Development in Marketing. 62-70.

Hall, C. M. (1992), Adventure, Sport, and Health Tourism. London, Bellhaven Press, p.23.

Helier, P. K., Geursen, G. M., Car, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European journal of marketing,* 37(1/12), 1762-1800.

Lee, S. J., Scott, D. & Kim, H. G. (2008). Celebrity fan involvement and destination

perceptions. *Annals of Tourism Research*, 35(3), 809-832.

Martin, I. M. & Sevgin Eroglu .(1993). Measuring a Multi-dimensional construct country image. *Journal of Busines Research*, 28(3), 191-210.

Ohanian, R. (1990). Construction and validation of a scale to measure celebrity endorsers' perceived expertise, trustworthiness, and attractiveness. *Journal of Advertising*, 19(3), 39-52.

Oliver, R. L. (1980). Measurement and evaluation of satisfaction processesin retail settings. *Journal of retailing*, 57(3), 25-48.

Oliver, R. L. (1997). A behavioral perspectives on the consumer.*Mcgraw-Hi Co*, 460-469.

The Influences of Hallyu Cultural Tourism Factors on National Image and Behavioral Patterns : Focusing on Chinese Inbound Tourists

Jang, Su-Yeon*[14] · Kim, Kyung-Sook**[15]

Abstract

This study identified the influence of hallyu cultural tourism factors on national image and behavior. Based on the results of the analysis, we will provide useful information to companies and government agencies that provide hallyu cultural tourism factors as tourism products to improve their management performance by providing promotion marketing and future direction of production of products. We collected 250 samples from Chinese tourists. In order to analyze our research questions, we used frequency analysis, factor analysis, and multiple regression using SPSS 23.0. Based on the results, first, we found that there is a significant relationship between Hallyu and national image. Second, we suggested that there was a significant relationship between Hallyu and behavior intention. Lastly, we found that there was a positive relationship between national image and behavioral intention. We hope to further subdivide the various factors of Hallyu culture and tourism to become a study on the influence of national image and degree of behavior.

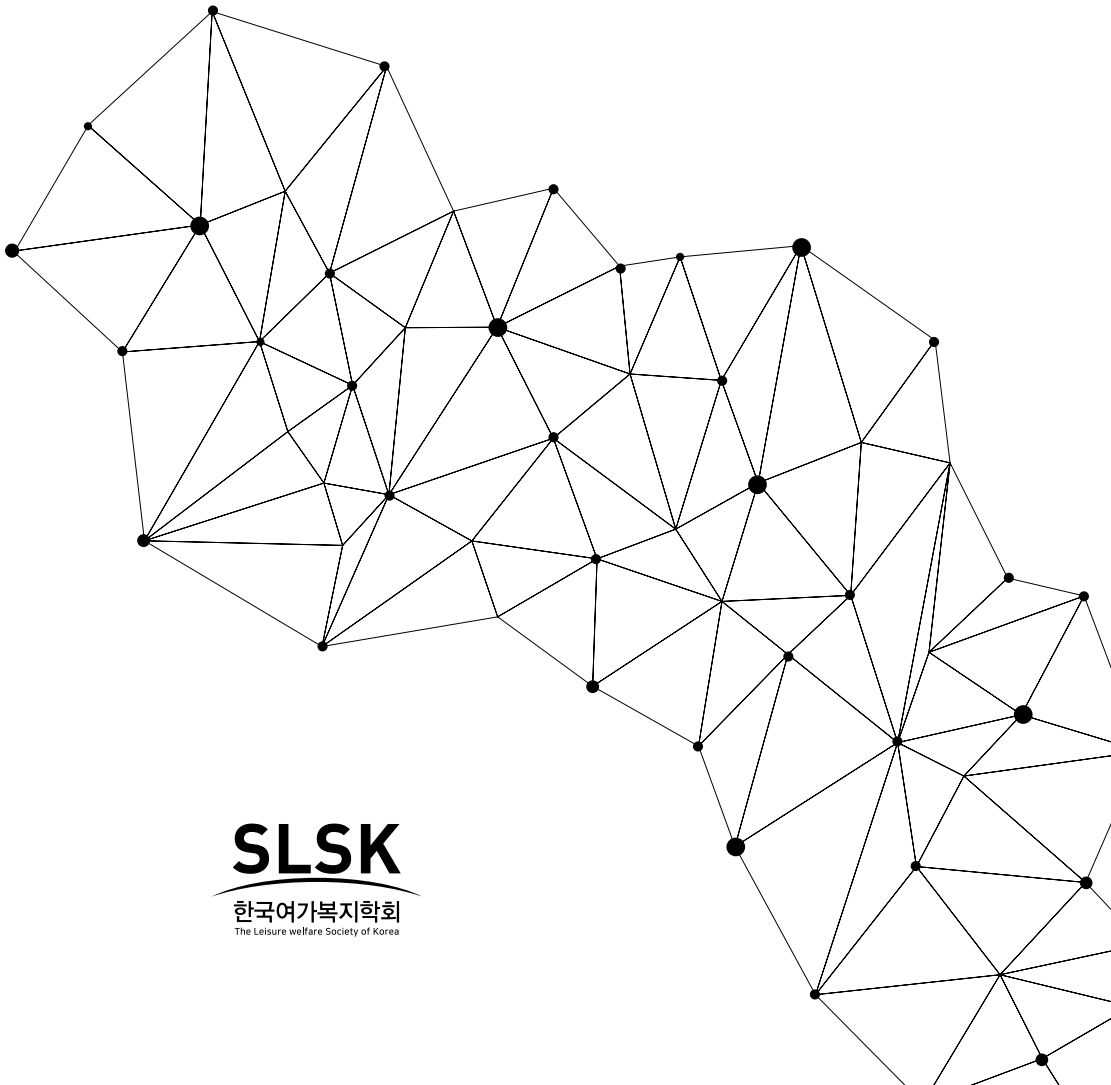
Key words : Hallyu, Hallyu Cultural Tourism Factors, National Image, Behavior Intention

* Master of Science, Department of Tourism Studies Graduate School, Gangneung-Wonju National University
** Professor, Gangneung-Wonju National University

여가복지경영연구 제1권 제1호(2020.06)

국민여가활동과 경제활성화를 위한 헬스케어 마이데이터 개방형 생태계 구축

최봉결
㈜아이씨엔캐스트 대표



SLSK
한국여가복지학회
The Leisure welfare Society of Korea

국민여가활동과 경제활성화를 위한 헬스케어 마이데이터 개방형 생태계구축

최 봉 결(Choi, Bong-Gyeol)[16]

Establishment of an open ecosystem of healthcare my data for national leisure activities and economic revitalization

국문요약

여가란 휴식을 겸한 다양한 취미활동이 포함되는 경제 활동 이외의 시간으로 개인이 처분할 수 있는 자유로운 시간을 말한다. 행복이란 개인이 스스로의 전반적 삶의 질을 평가하는 지표"를 의미한다. 여가활동은 직장과 생활의 분리가 일어나면서부터 시작되면서 산업사회로 발전하면서 소득과 근로시간의 축소, 직장과 생활의 분리가 일어나면서부터 시작되었다.

4차산업혁명의 새로운시대에서 스마트기기를 활용한 여가의 활동은 증가하고 있으며, 가구소득이 높을수록, 지속적/반복적인 여가활동, 동호회 활동, 자원봉사활동, 휴가경험 등에서 참여율이 더 높은 것으로 나타났다.

정년퇴직자의 증가는 고령화에 따른 소득의 감소와 정년퇴직자 본인은 물론 가족의 건강과 행복한 삶을 살기위한 미래의 걱정근심과 불안감은 국민여가활동의 위축으로 현실이 되어가고 있다. 정보통신기술의 발전은 인간의 행복을 위한 것이며, 공공재로서의 이익의 현실화와 배분을 통해서 국민들의 삶의 질과 복지개선을 통한 건강한 여가활동을 이어가야 할 것이다. 헬스케어 의료산업에서 ICT가 활발하게 도입되고 난 후 중요한 이슈 중 하나는 미래의료는 개인의 데이터를 기반으로 맞춤 의료와 예방 중심의 의료로 발전하고 있다. 마이 데이터 자원을 활용한 새로운 비즈니스 가치 창출 필요하며, 국민여가활동과 경제활성화를 위한 헬스케어 마이데이터 보상 플랫폼 경제시스템 구축과 국민여가운동본부를 통해서, 모두가 행복하고 국민의 삶 개선을 기대하여 본다.

핵심주제어: 국민여가활동, 경제활성화, 헬스케어, 마이데이터, 생태계구축

16) ㈜아이씨엔캐스트 대표이사 최봉결 (ICT연구개발 및 솔루션)

Ⅰ. 서론

1. 국민여가활동의 개요

여가란 휴식을 겸한 다양한 취미활동이 포함되는 경제 활동 이외의 시간으로 개인이 처분할 수 있는 자유로운 시간을 말한다.
여가는 직장업무에서 벗어나 개인이 자유롭게 자신이 재미와 흥미를 느끼는 일에 몰입할 수 있는 활동으로, 정신적이고 육체적인 균형을 위해 반드시 필요한 활동이다. 경제발전과 더불어 생활의 여유가 증가하게 되면, 여가 역시 증가하는 경향이 있다. 산업사회는 직장과 가정을 분리하였을 뿐 아니라, 여가 역시 분리하였다. 일과 여가의 분리가 그것이다. 주말과 휴가, 근무 이후의 시간 등을 이용하여 자신이 좋아하는 일을 찾아 그 일을 즐기는 과정에서 각종 스트레스를 해소하며 재충전의 기회를 갖는다.
산업사회가 발전하면 할수록 가처분 소득이 증가하고 근로 시간이 축소되면서 자신이 좋아하는 스포츠·오락·독서·취미활동 등의 여가 활동이 증가하는 경향이 있다. 혼자 자신이 좋아하는 일을 즐기기도 하지만 평소 잘 알고 지내던 동료들과 함께 어울려 지내기도 하고 같은 취미를 갖고 있는 사람들과 동우회를 만들어 어울리기도 한다. 사람들은 일반적으로 여가 활동에서 행복과 재미를 느끼고 삶의 활력을 되찾는 것이 보통이다.[17] 한국사회에서도 근로 시간의 축소, 가처분 소득의 증가가 뒷받침되면서 여가 활동이 증가하고 있다. 1980년대부터 자가용이 늘어나고, 2004년 토요일이 공휴일이 되면서 여가 활동이 증가했고, 등산 인구의 증가, 골프 인구, 해외여행자, 각종 동호인 수가 급증하고 있다.

Ⅱ. 국민여가활동의 사회적 배경 및 필요성

1. 행복한 삶의 질과 행복

사람들의 삶의 질과 행복은 어떤 측면을 의미할까? 한 사회나 개인의 삶의 질은 일상생활의 질적 측면을 포함한 정량적·정성적 요인의 복합적 측면을 의미하는 것으로 개인이나 사회를 둘러싼 객관적 상태뿐 아니라 만족감이나 행복감 등의 주관적 평가나 인지를 포함한다. 즉, 물질적 요인과 비물질적 요인을 함께 고려한 결과로 삶의 질을 이해해야 한다는 것이다(변미리,2018).

17)한국민족문화대백과, 한국학중앙연구원

Veenhoven(1990;1997:5)에 따르면 “행복이란 개인이 스스로의 전반적 삶의 질을 평가하는 지표”를 의미한다. 그에 따르면 행복의 속성은 상대적인 것이라 행복은 비교에서 비롯된다고 한다. 사회과학에서 행복이란 학자에 따라 웰빙(well-being), 삶의 질(quality of life), 삶의 만족도(life-satisfaction), 기쁨(pleasure) 등 다양한 용어로 활용되고 있고 그 시각에 있어서는 미세한 차이가 있으나 그 핵심적 의미는 유사하다고 볼 수 있다(이현국·이민아,2014).

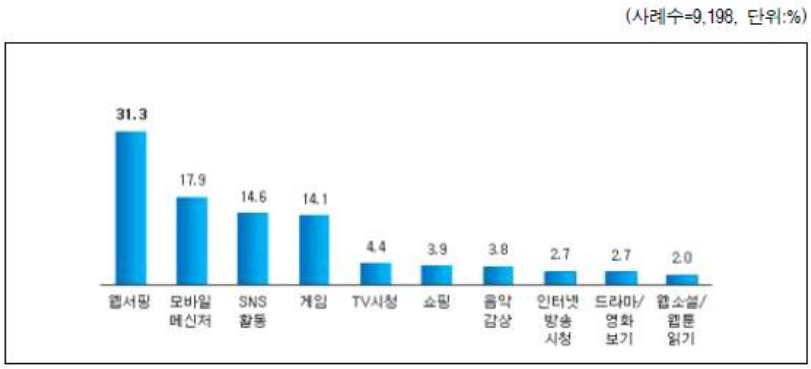
여가활동은 직장과 생활의 분리가 일어나면서부터 시작되었다. 그러나 여가활동은 산업사회 초기보다는 산업사회가 발달하면서 근로 시간의 축소, 가처분 소득의 증가의 뒷받침으로 증가하고 있다. 직장의 업무에서 벗어나 자유롭게 자신이 즐기는 일을 찾아 그에 몰입하고 자신이 즐기는 일에서 스트레스를 해소하고 자기충전을 하며 자신의 능력을 재확인하고자 하는 욕구가 증가하고 있다.

2016년 국민여가활동 조사에 의하면 삶의 영역인 여가활동을 삶의 필수재로 인식하는 경향이 88.6%로 나타나고 있고, 가구의 생애주기별 사회서비스 희망률을 살펴보더라도 여가영역과 관련된 문화서비스는 전가구의 43.3%가 희망을 하는 것으로 나타나 상담서비스7.5%, 아동돌봄서비스 16.94% 등 다른 사회서비스 영역에 비해 연구요구가 높게 나타나고 있다(박세경외,2015).

특히, 현재 한국사회에서는 선진국으로 가는 상향 속에서 일과 삶의 균형을 중시하는 워라벨이 중요시 하며, ‘저녁이 있는 삶’이라는 주제로 표현될 정도로 이러한 가치관의 확산으로 인하여 예전의 경제적 목적의 삶이 아닌 삶의 질을 따지는 경향이 더욱 강하게 나타나고 있으며, 생활을 의미있게 보내기 위한 여가활동에 대한 욕구들은 사회 전반적으로 세대를 불문하고 확산하고 있다. 이러한 상황들은 기존의 경제적 풍요와 발전으로 인하여 우리나라를 비롯하여 세계적으로 인간의 기대수명이 길어지면서 기존의 경제적 활동의 시기와 남은 여러 가지 삶의 활동을 충족하기 위하여 더욱 더 강해지고 있다.

2. 스마트기기를 활용한 여가활동 유형

4차 산업혁명의 새로운 시대에서 스마트기기를 활용한 여가의 활동은 증가하고 있으며, 스마트기기를 이용하는 여가활동 중 가장 많은 활동은 웹서핑(31.3%)이며, 그 외 모바일 메신저(17.9%), SNS활동(14.6%) 등을 하고 있는 것으로 나타났다(2018, 국민여가활도조사 결과, 문화체육관광부).



[그림 1] 스마트기기를 활용한 여가활동 유형(스마트기기활용자 대상)

3. 가구소득에 따른 여가활동

만15세 이상 국민들은 연평균 19개의 여가활동을 하고 있으며, 가구소득이 300만원 미만인 가구는 평균 16.6개, 300만원~500만원 가구는 19.2개, 500만원 이상 가구는 평균 20.7개를 하고 있어, 가구 소득이 높을수록 여가활동 개수가 더 많은 것으로 나타났으며, 가구소득이 높을수록, 지속적/반복적인 여가활동, 동호회 활동, 자원봉사활동, 휴가경험 등에서 참여율이 더 높은 것으로 나타났다(2018, 국민여가활도조사 결과, 문화체육관광부).



[그림 2] 가구소득별 1년 평균 여가활동 개수

국민여가활동의 중요성은 국민 누구에게나 공감하고 있으며, 건강한 사회와 행복한 삶을 이루는 중요한 척도임을 알 수 있으나, 경제적인 여유와 국가의 복지제도의 한정적 자원으로 인하여 많은 국민들에게 혜택이 돌아가기에는 한계성이 있기 마련이다.



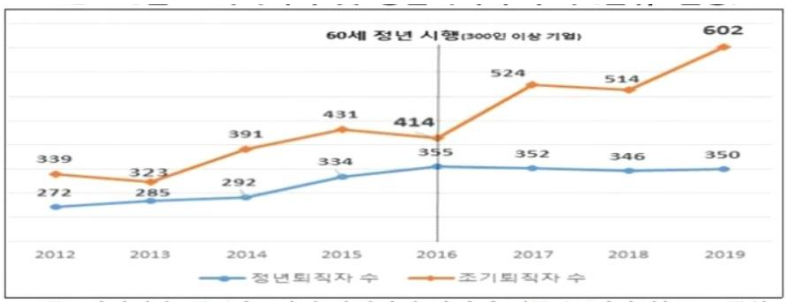
[그림 3] 가구소득별 여가활동 비교

Ⅲ. 빅데이터와 경제활성화 방안

1. 정년퇴직자의 증가와 국민여가활동

경제활동인구와 경제활성화를 위한 노력은 지속되어야한다. 정년퇴직자의 증가는 고령화에 따른 소득의 감소와 정년퇴직자 본인은 물론 가족의 건강과 행복한 삶을 살기위한 미래의 걱정근심과 불안감은 국민여가활동의 위축으로 현실이 되어가고 있다.

한국경제연구원 2019년 정년연장의 쟁점과 과제 보고서에 따르면 "60세 정년연장, 조기퇴직자 14만명·청년실업자 7만명 증가"를 발표하였다. 60세 정년 시행 이전 4년간(2012~2015년) 연평균 37만1000명이었던 조기퇴직자가 60세 정년 시행 이후(2016~2019년) 연평균 51만4000명으로 증가했다고 밝혔다.



[그림 4] 통계청, 경제활동인구조사(2012년~2019년)
조기퇴직자 및 정년퇴직자 추이(단위, 천명)

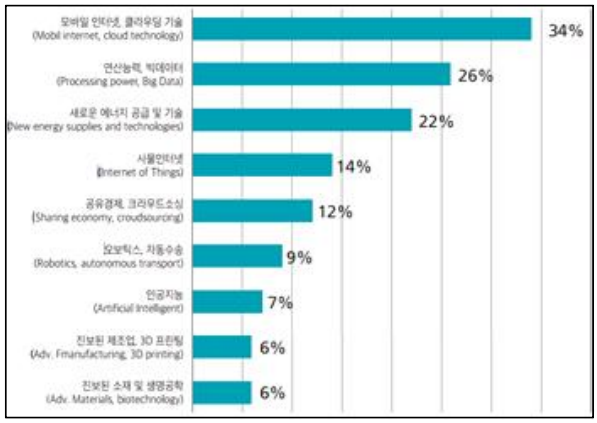
반면 정년퇴직자는 2012년 27만2000명에서 꾸준히 증가하다가 60세 정년이 시행된 2016년 35만5000명이라는 최고치를 기록한 이후 35만 명 수준을 기록했다.

2. 정보통신기술의 발전과 여가활동

정보통신기술의 발전은 18세기 증기기관 기반의 기계화 제1차 산업혁명을 시작으로, 전기에너지 기반의 제2차 산업혁명, 20세기 후반의 컴퓨터와 인터넷 기반의 지식정보혁명의 제3차 산업혁명으로 시작되어, 최근 4차산업의 사물인터넷(Internet of Things)과 모바일 기반의 제품과 서비스의 초·연결 사회와 산업과 산업의 초·융합을 통해서 새로운 가치를 부여하고, 인간 본연의 창조적 사고와 지식사회의 초·인공지능형 연결의 빅데이터 시대에 살아가고 있다. 초·인공지능형 연결은 데이터의 수집과 전처리, 데이터의 분석과 가공을 통한 데이터모델링 기법을 활용한 건강한 의료데이터와 국민의 행복한 여가활동과 삶의 도움이 되는 인공로봇을 비롯한 과학기술의 도움은 건강한 사회와 산업에 영향이 미친다.



[그림 5] 정보통신 기술의 발전 개념



[그림 6] 4차 산업 혁명의 주요 동력

제4차 산업혁명의 주요동력으로는 과학기술적 측면의 모바일 인터넷, 클라우드 기술, 빅

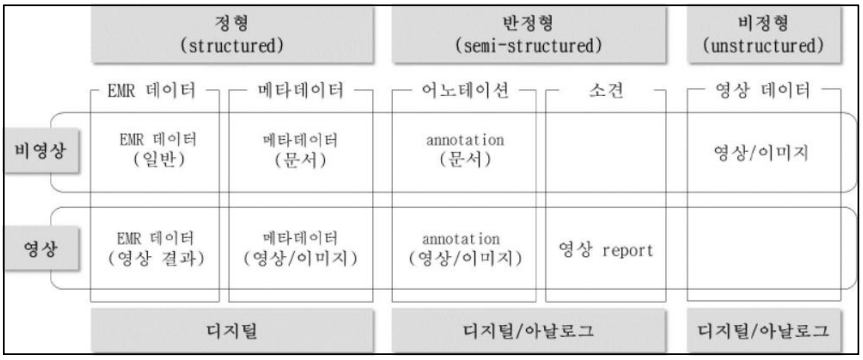
데이터, 사물인터넷, 인공지능 등의 기술 발달이 주요 동력으로 분류된다.
기술의 발전은 사람을 대신하여 로봇과 스마트자동화에 따른 일자리를 감소하여 정년 퇴직의 고용불안과 소득의 감소로 이어질 수 있지만, 산업의 발전은 인간의 행복을 위한 것이며, 공공재로서의 이익의 현실화와 배분을 통해서 국민들의 삶의 질과 복지개선을 통한 건강한 여가활동을 이어가야 할 것이다.

3. 헬스케어 의료데이터 인공지능 구축기술

헬스케어 의료산업에서 ICT가 활발하게 도입되고 난 후 중요한 이슈 중 하나는 미래의료는 개인의 데이터를 기반으로 맞춤 의료와 예방 중심의 의료로 발전하고 있다. 이를 위해서는 개인의 의료데이터를 언제 어디서나 열람 및 유통이 가능한 개방형 생태계를 이루어야 한다.

그림7] 에서 보면 의료데이터는 크게 비 영상 데이터와 영상데이터로 구분할 수 있음.

- 비 영상 데이터: 영상과 관련 없는 데이터로서, 환자에 대한 일반적인 신상 정보, 문진 정보, 각종 검사(혈액 검사 등) 결과지 등이 해당됨.



[그림 7] 헬스케어 의료데이터의 분류.(출처: Google검색결과 이미지)

표1] 에서 보면 의료데이터는 크게 비 영상 데이터와 영상데이터로 구분할 수 있음.헬스케어산업에서 의료데이터는 정형(Structured)데이터와 반정형(Semi-structured), 비정형(unstructured)으로 분류할 수 있다. 의료영상 데이터와 데이터 사용자 간의 양방향 의사소통이 가능하도록 솔루션을 구축하여, 의료영상데이터 활용을 통한 각 개인의 맞춤형 의사 결정을 지원하여 정보의 주체를 각자의 마이데이터 중심으로 정보를 접근제어하고 활용하여 지적적으로 빅데이터를 누적 관리해야한다.

[표1] 정형화 정도에 따른 의료 데이터의 분류

구분	일반 정의	의료 데이터의 분류	
정형 (Structured) 데이터	규격과 형태가 정해져 있어 고정된 필드에 저장되는 데이터	EMR 데이터	의료기관에서 사용하는 전자 차트 시스템 내의 특정 필드에 숫자나 항목 선택과 같은 정형 값으로 저장되는 데이터
		메타데이터	문서, 영상/이미지와 같은 각종 의료 데이터에 대한 메타데이터로서, 표준 등에 기반하여 정의된 구성 요소에 따라 저장되는 데이터
반정형 (Semi-structured)	고정된 형태는 아니지만, 일종의 스키마를 포함하는 데이터	어노테이션 (annotation)	영상/이미지 또는 의료 문서에 의료 전문가가 수기 또는 디지털로 추가 작성한 코멘트로서, 텍스트 형태이지만 포함되는 내용이나 용어 등에 일정한 규칙이 존재하는 데이터
		의료 전문가 소견	의료 전문가가 의료 문서(리포트) 내에 작성하는 텍스트로서, 일반적으로 비정형으로 분류되지만 포함되는 내용이나 용어 등에 일정한 규칙이 존재하는 데이터
비정형 (unstructured)	형태가 불규칙한 데이터	의료 검사 영상/이미지	의료 검사의 결과인 동영상 또는 이미지 데이터

표2] 에서 보면 의료데이터의 영상판독솔루션의 인공지능 구축기술을 활용하여 암 진단 및 치료 등 기술의 발전이 인간의 행복한 삶을 위한 인공지능의 산업발전과 이를 위한 개발과 노력이 국민여가산업을 위한 핵심의료활동임을 알 수 있다.

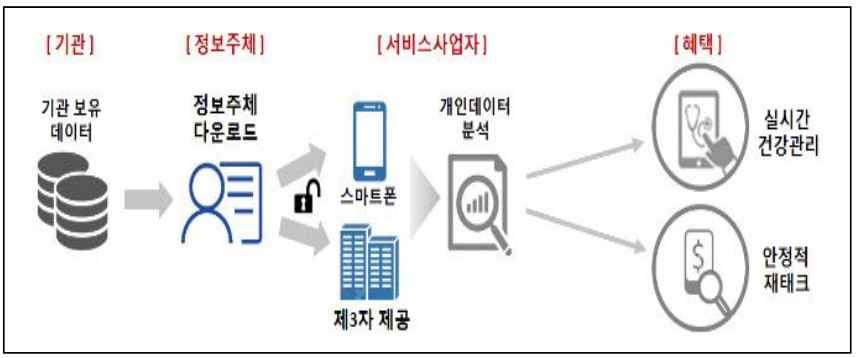
[표2] 인공지능 영상판독솔루션 국내외 개발 현황

구 분	관 련 내 용
구 글	·당뇨병성 망막증 진단기술 개발
아이비엠	·2013년부터 AI '왓슨' 활용해 미국 병원에서 암 진단·치료
삼성전자	·이스라엘 스타트업과 뇌출혈가능성 진단 AI개발 ·2013년 미국 CT 전문개발업체 뉴로로지카 인수
국내 의료기관	·서울대병원: 대구경북과학기술원과 AI진단·치료기술 개발중 ·서울아산병원: AI의료영상 사업단 출범 ·삼성서울병원: 유방암 조기진단 AI 개발중 ·고려대의료원: SK텔레콤과 AI병원 구축 ·연세대의료원: 벤처기업 10곳과 스마트 응급의료시스템 개발중
국내 스타트업	·뷰노: 골연령 판독 솔루션 개발 ·루닛: 유방암, 폐암 영상분석 솔루션 개발 ·딥바이오: 전립선암 분석 딥러닝 솔루션 개발 ·래디센: 소형 저선량 흉부엑스레이와 폐결핵판독기 개발 ·버즈폴: 자궁경부암 원격판독시스템 써비클리닉A.I 개발

Ⅳ. 마이데이터의 중요성

1. 마이데이터의 개요 및 현황

마이데이터는 개인이 자신의 정보를 적극적으로 관리·통제하는 것은 물론 이러한 정보를 신용이나 자산관리 등에 능동적으로 활용하는 일련의 과정을 말한다. 마이데이터를 이용하면 각종 기관과 기업 등에 분산돼 있는 자신의 정보를 한꺼번에 확인할 수 있으며, 업체에 자신의 정보를 제공해 맞춤 상품이나 서비스를 추천받을 수 있다(네이버 지식백과, 시사상식사전, pmg 지식엔진연구소).



[그림 8] 마이데이터 개념도(출처: 과학기술정보통신부 보도자료)

개인이 자신의 정보를 적극적으로 관리·통제하는 것은 물론 이러한 정보를 신용이나 자산관리 등에 능동적으로 활용하는 일련의 과정을 말한다. 마이데이터를 이용하면 각종 기관과 기업 등에 분산돼 있는 자신의 정보를 한꺼번에 확인할 수 있으며, 업체에 자신의 정보를 제공해 맞춤 상품이나 서비스를 추천받을 수 있다.

마이데이터는 미국·영국 등 데이터 산업 선진국에서 시행되고 있는 서비스로, 데이터 활용체계를 기관 중심에서 정보주체 중심으로 전환하는 것이다. 즉, 개인이 자신의 정보를 스스로 통제·관리, 해당 정보들이 본인의 의사에 맞춰 활용될 수 있도록 개인의 정보 주권을 보장하는 것이 목적이다. 또 이러한 과정을 지원하는 산업, 구체적으로 금융기관·통신사 등에 수집돼 있는 자신의 개인정보를 다른 기업, 기관 등으로 이동시키는 지원 역할을 하는 것을 '마이데이터 산업' 또는 '본인신용정보 관리업'이라 한다.

각 개인은 마이데이터를 통해 각종 기업이나 기관 등에 흩어져 있는 자신의 정보를 한꺼번에 확인할 수 있고, 자발적으로 개인정보를 제공하면 이를 활용해 맞춤 상품이나 서비스를 추천받을 수 있다. 예컨대 소비자가 금융기관 등에 자신의 신용정보를 마이데이터 업체에 전달하라고 요구하면 업체는 관련 정보를 취합해 고객에게 제공한다. 여기에는 은행 입출금 및 대출 내역, 신용카드 사용 내역, 통신료 납부 내역 등 사실상 개인의 모든 금융정보가 그 대상이 된다. 따라서 이러한 정보들을 바탕으로 개인의 재무 현황 분석 등에 활용할 수 있다.

[표3] 해외국가 기관별 마이데이트 현황

국 가 기 관	내 용
미국 국가과학기술자문위원회	스마트공시(Smart Disclosure)
영국 기업에너지 산업전략부	마이데이터(Midata)
프랑스 차세대인터넷재단	메젱포(MesInfos)
핀란드 교통통신부	마이데이터(Mydata)
일본 총무성・경제산업성	정보은행

2. 마이데이터의 필요성

1) 마이 데이터 자원을 활용한 새로운 비즈니스 가치 창출 필요

4차 산업혁명 기반 기술의 도입과 발전으로, 전 산업에서 발생하는 데이터를 수집하고 분석할 수 있는 인프라가 빠르게 구축되고 있으며, 마이 데이터 사용 목적에 맞춰 필요한 국민여가활동을 위한 중요 데이터의 종류와 수량을 미리 파악하여, 국민의 행복한 삶을 위한 기본 데이터로 활용된다.

2) 의료데이터를 위한 제고

본인의 나이, 성별, 지역, 취미, 혈액형, 건강정보는 학술연구 및 의료발전의 중요한 정보이며, 의료데이터의 정확한 통계데이터가 국민건강과 여가활동을 위한 변수이다.

3). 해외 마이데이터 추진방안

국가별로 구체적인 추진 방식의 차이는 있지만, 마이데이터 정책 추진 과정에서 공통적으로 수행된 활동은 제도화, 정책수립, 민관협력체 운영, 표준・상호 운용성 지원, 서비스 지원 등임[18)]

마이데이터는 데이터의 주체가 개인이며, 개인의 동의 없이는 어떠한 정보의 기록과 열람 사용권 등 이용할 수 가 없으며, 비식별정보를 이용한 개인정보의 가공과 분석서비스를 통해 제공할 수 있는 다양한 비즈니스모델 캔버스의 정립과 활용서비스로 고령화에 따른 각각의 개인 맞춤별 보상경제생태계를 구축해야한다.

[표4] 해외 마이데이터 추진 방안

구분	수행활동	예시
제도화	개인의 개인데이터 이동권 및 개인 동의에 의한 제3자 접근을 보장하는 기업의 의무에 대한 법적 근거 마련	EU GDPR 및 PSD2, 미국 스마트 공시, 프랑스 Digital Act
정책수립	마이데이터 정책 및 이니셔티브를 통해 추진목적, 방향, 수행 방안 등을 구체적으로 제시	미국 블루버튼 이니셔티브 및 그린버튼 이니셔티브, 핀란드 마이데이터 백서 등
민관협력체 운영	민관협력체를 구성하여 정책 수립, 표준 개발 및 모니터링, 파일럿 프로젝트 수행	미국 블루버튼 얼라이언스 및 그린버튼 얼라이언스, 영국 마이데이터 운영 및 활동 위원회, 핀란드 마이 데이터 얼라이언스 등
표준 및 상호운용성 지원	여러 시스템에 산재되어 있는 개인데이터의 활용성 보장 및 서비스 확대를 위해 표준 수립 및 지속적인 모니터링 수행	미국 블루버튼 플러스, 프랑스의 레인보우 버튼
서비스 지원	개인이 자신의 데이터를 쉽고 편리한 방식으로 다운로드 받거나 전송하는 기본적인 마이데이터 서비스 제공 개인데이터 활용서비스를 제공하는 서드파티 지원 및 육성	

3. 마이데이터의 관련법률 및 제도적근거

18) 출처: 마이데이터 서비스 도입과 비즈니스 관점의 변화, 투이 컨설팅, 2019

마이데이터 활성화를 위한 데이터 3법(개인정보 보호법, 신용 정보 보호법, 정보통신망법) 개정안이 국회 본회의를 통과되어 과학기술정보통신부에서도 데이터 3법 개정안의 국회 통과에 따른 후속 조치로 4차 산업혁명 시대 핵심 자원인 데이터 개방, 유통 확대를 추진하고, 데이터 간 융합과 활용 촉진을 통해 데이터 산업 육성을 본격 지원 의지를 밝히고 있다.

이에 국민여가운동본부에서는 국민여가활동을 위한 제도적 근거와 연구를 바탕으로 국민 행복과 삶의 질 개선을 위한 마이데이터 활성화를 위한 국민중심의 공유경제생태계 구축과 참여방식으로 운영되는 여가인들의 공동프로젝트가 가능하게 되었다.

먼저 마이데이터의 정보주최 개인이 관련법률에 근거하여 개방을 해야 가능하다. 관련법률로는 개인정보 보호법 제4조, 제15조에 기초하여, 정보주체의 동의를 받은 경우에 한하여 개인정보를 수집 및 그 수집 목적의 범위에서 이용이 가능하다.

개인정보 활용을 위한 동의에 협력을 구하는 과정에 제약이 있고
개인정보 활용을 위한 동의하는 과정에서 개인정보 활용 시에 혜택 등을 정확하고 간결하게 안내하는 방안을 마련하여 제약요인을 개선하기 위한 노력을 해야 한다.

4. 플랫폼 구축방안

국민여가활동과 경제활성화를 위한 마이데이터를 중심으로 정보의 주체가 개인을 기반으로 검색(전국 여가문화 위치기반 정보서비스), 매칭(여가인과 여가시설과 윈윈 게임), 참여 (스마트폰촬영, 개인방송국에서 홍보/마케팅), 소통(여가 관련 TV홈쇼핑 운영) 등 전국 여가인의 플랫폼 사용자 연결을 통해 국민여가 1등 복지국가 실현을 준비중에 있다.

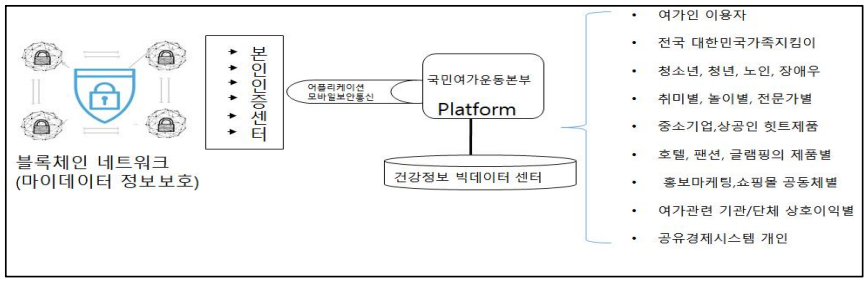


[그림 9] 국민여가운동본부 2030 플랫폼운영(출처:국민여가운동본부)

Ⅴ. 마이데이터 개방을 통한 보상과 경제 생태계 구축방안

1. 마이데이터의 구축 서비스

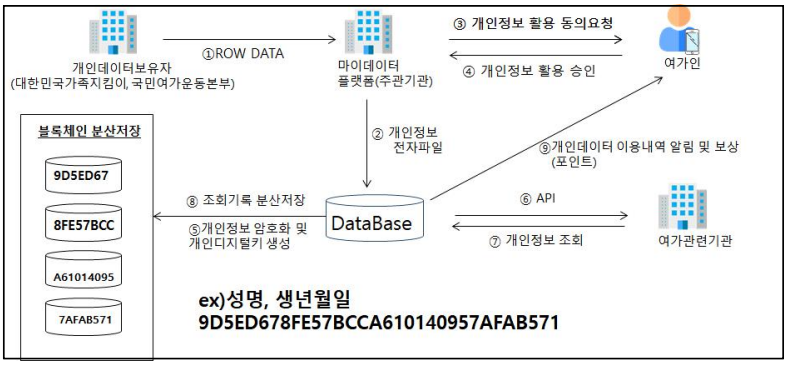
마이데이터의 국민여가인을 위한 마이데이터 구축서비스로는 여성가족부 산하 “사단법인 대한민국가족지킴이”의 전문화된 가족지킴이 전문자격증을 보유한 교육전문가를 비롯하여, 청소년, 청년, 노인, 장애우, 취미별, 놀이별, 전문가별, 중소기업 소상공인 힛트제품, 호텔, 펜션, 여가관련 기관/단체 상호이익별, 공유경제가 가능한 구축시스템 서비스를 발전하는 개념도이다.



[그림 10] 국민여가인을 위한 마이데이터 구축서비스 개념도
(출처: 국민여가운동본부 플랫폼/㈜아이씨엔캐스트 최봉결)

2. 플랫폼 서비스 기술개발 기능구현

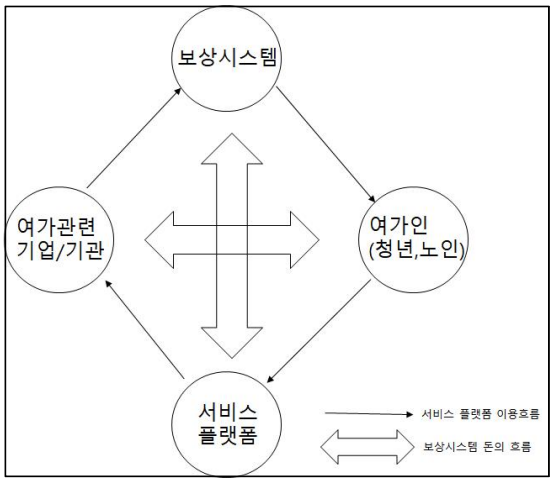
마이데이터의 안전한 보관을 위해 위·변조의 거래방지를 위한 블록체인기술을 활용하여 개인데이터의 해쉬를 이용한 분산암호화 저장을 이용한다. 개인데이터보유자와 여가인의 마이데이터 플랫폼을 통해 여가관련기관과의 협업을 통한 발전방향을 모색할 수 있다.



[그림 11] 플랫폼 서비스 기능구현(출처:아이씨엔캐스트 최봉결)

3. 개방형 경제시스템 구축

개방형 경제시스템의 구축은 마이데이터 시대의 핵심산업기술중의 한 요소이다. 개인의 정보를 활용하여 많은 플랫폼 사업자에서 수익을 창출하고 부가가치의 생산은 4차산업 혁명의 성장동력인 스마트기기의 사용과 SNS이용, 사물인터넷, 빅데이터, 클라우드, 인공지능의 초지능, 초연결의 중심으로 마이데이터의 개방형 경제시스템의 구축이 가능하게 되었다.



[그림 12] 개방형 보상 경제시스템 개념도 (출처:아이씨엔캐스트 최봉결)

본 5장에서 마이데이터의 보상과 경제 생태계 구축방안의 기본 개념도인 그림12]와 같이 나타날 수 있다.

개방형 보상 경제시스템 개념도는 여가인(청년, 노인 등)은 서비스플랫폼에 자신의 개인정보를 올리고 여가관련 기업/기관에서는 보상시스템을 통해서 여가인에게 보상을 제공하고 여가인은 본인의 의미 있는 빅데이터를 지속적으로 관리하며, 서비스플랫폼에 본인의 정보를 바탕으로 개인정보 공유생태계 구축을 통해 이용기관으로부터 보상과 서비스를 제공받을 수 있다.

서비스 플랫폼에서는 개인의 경제활동이 불가능한 정보또한 데이터의 가공과 분석을 통한 모델링을 통해 여가관련기업과 기관에게 의사결정할 수 있는 모델링의 구축이 필요하다.

보상시스템에서는 각각의 이용자에 대한 거래내역에 대해서 투명성,안정성, 정합성을 제공함으로서 사회의 신뢰성 구축을 위한 개방성을 제공하도록 구축해야한다.

여가 관련 기업/기관에서는 여가인의 여가만족 서비스를 위해 다양한 이벤트와 의료서비스 제공을 위해 건강한 여가인의 삶 만족도를 높여나가야 한다.

Ⅵ. 결론

사람들은 일반적으로 여가 활동에서 행복과 재미를 느끼고 삶의 활력을 되찾는 것이 보통이다. 사회과학에서 행복이란 학자에 따라 웰빙(well-being), 삶의 질(quality of life), 삶의 만족도(life-satisfaction), 기쁨(pleasure) 등 다양한 용어로 활용되고 있고 여가활동 생활을 의미있게 보내기 위한 여가활동에 대한 욕구들은 사회 전반적으로 세대를 불문하고 확산하고 있다.

4차산업혁명의 새로운시대에서 스마트기기를 활용한 여가의 활동은 증가하고 있으며, 가구 소득이 높을수록 여가활동 개수가 더 많은 것으로 나타나고 있다. 국민여가활동의 중요성은 국민 누구에게나 공감하고 있으며, 건강한 사회와 행복한 삶을 이루는 중요한 척도임을 알 수 있으나, 경제적인 여유와 국가의 복지제도의 한정적 자원으로 인하여 많은 국민들에게 혜택이 돌아가기에는 한계성이 있기 마련이다.

정년퇴직자의 증가는 고령화에 따른 소득의 감소와 정년퇴직자 본인은 물론 가족의 건강과 행복한 삶을 살기위한 미래의 걱정근심과 불안감은 국민여가활동의 위축으로 현실이 되어가고 있다. 정보통신기술의 발전으로, 4차산업의 사물인터넷(Internet of Things)과 모바일기반의 초 지능형 연결의 빅데이터 시대에 살고 있으며, 빅데이터의 수집과 전처리, 데이터의 분석과 가공을 통한 데이터모델링 기법을 활용한 인공지능의 발전으로 이어가고 있다.

기술의 발전이 국민여가활동과 공공재로서의 이익의 현실화와 배분을 통해서, 행복한 국

민의 삶과 개선을 통해 건강한 여가활동을 이어가야 할 것이다.
빅데이터, 인공지능, 클라우드, 인공지능 등 4차산업혁명의 성장동력은 건강한 국민의 삶의 질 향상은 헬스케어 의료산업에서 ICT가 활발하게 도입되고 난 후, 중요한 이슈 중 하나는 미래의료데이터는 개인의 데이터를 기반으로 맞춤 의료와 예방 중심의 의료로 발전하고 있다.
헬스케어 마이데이터를 이용하면 각종 기관과 기업 등에 분산돼 있는 자신의 정보를 한꺼번에 확인할 수 있으며, 병원/기관/기업에 자신의 정보를 제공해 맞춤 상품이나 서비스를 추천받을 수 있다. 마이데이터는 개인이 자신의 정보를 적극적으로 관리·통제하는 것은 물론 이러한 정보를 신용이나 자산관리 등에 능동적으로 활용하는 일련의 과정을 말한다. 국민여가활동은 본인 정보의 주체가 본인임을 인식하고 본인의 개인정보를 기반으로 검색, 매칭, 참여, 소통 등 전국 여가인의 플랫폼 사용자 연결을 통해 1등 복지국가 실현을 준비해야한다.
국민여가운동본부의 헬스케어 개방형 경제시스템의 구축은 가까운 미래 행복한 세상을 꿈꾸는 우리 모두의 소망일 것이다.

참고문헌

변미리(2018,'국민 행복'과 '보다 나은 삶'을 향한 우리의 노력이 필요하다, 국회입법조사처)

이현국·이민아.(2014, 공공서비스 성과인식과 행복

박세경 외(2015, 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사, 보건사회연구원)

문화체육관광부(2018, 국민여가활도조사 결과)

한국경제연구원(2019, 정년연장의 쟁점과 과제 보고서)

헬스케어의료데이터 Google검색

네이버 지식백과, 마이데이터 시사상식사전, pmg 지식엔진연구소

Veenhoven, R. (1991). Is happiness relative. Social indicators research, 24(1), 1-34.

BG Choi, ES Jeong, SW Kim. (2019), Multiple Security Certification System between Blockchain Based Terminal and Internet of Things Device: Implication for Open Innovation https://www.mdpi.com/555030

한국여가복지학회 제 1권 1호)(2020.06)

Establishment of an open ecosystem of healthcare my data for national leisure activities and economic revitalization

Choi, Bong-Gyeol[19)]

Abstract

Leisure refers to free time that can be disposed of by individuals other than economic activities that include various hobbies and activities. Happiness means an individual's overall quality of life. Leisure activities began with the separation of work and life, and began to develop into an industrial society, reducing income and working hours, and separating work and life.

In the new era of the Fourth Industrial Revolution, leisure activities using smart devices are increasing, and the higher the household income, the higher the participation rate in continuous/repetitive leisure activities, club activities, volunteer activities, and vacation experiences.

In order to live a healthy and happy life, the anxious mind and sickness of the future are caused by the shrinking of national leisure activities. The development of information and communication technology is for human happiness, and for leisure activities of health through improving the quality of public welfare and the quality of reality and welfare. In the healthcare industry, ICTs are being carried out efficiently. Economic system sees health care system for health care for economic activity.

Key words: National leisure activities, economic revitalization, healthcare, my data, and ecosystem building

19)BG Choi, CEO of ICNCAST (ICT R&D and Solution)

『한국여가복지학회』 윤리규정

2020년 01월 01일 제정

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 한국여가복지학회(비영리법인)의 동 법인이 발간하는 『여가복지경영연구』가 관장하여 실시하는 모든 학술활동에 참여하는 연구자와 관계자의 연구부정행위를 방지하고 연구윤리를 위한 기본적인 원칙과 방향을 제시함을 목적으로 한다.

제2조(적용대상 및 범위) 이 규정은 제1조의 목적 범위 아래 행해지는 "논문, 발표논문, 서평, 기타 등"을 투고, 발표하는 모든 연구자 및 관계자와 그 결과물을 대상으로 한다.

제2장 연구자(저자, 발표자)의 윤리규정

제3조(근저) 모든 연구 저자와 연구발표자는 제1조의 목적 달성과 관련 분야의 학문적 발전을 위해 본인의 학자적 자세에 기인하여 독창적인 논문을 투고하며, 이 윤리규정을 준수해야 한다.

제4조(연구자의 역할과 책임)

연구자는 연구의 자유에 기초하여 자율적으로 연구를 수행하면서 다음의 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 연구대상자의 인격 존중과 공정한 대우
2. 연구대상자의 개인 정보 및 사생활의 보호
3. 사실에 기초한 정직하고 투명한 연구
4. 전문 지식을 사회에 환원할 경우 전문가로서 학문적 양심에 신중한 자세
5. 창의적인 학술적 결과를 발표하여 학문의 발전에 기여

6. 자신과 타인의 저작물 활용 시 적절한 방법으로 출처를 밝히고 선행 연구자의 업적 인정하고 존중
7. 연구계약의 체결, 연구비의 수주 및 집행 과정의 윤리적 책임에 신중
8. 연구비 지원기관의 이해관계에 영향을 받지 않고, 연구결과물에 연구와 관련된 모든 이해관계 명시
9. 연구결과물을 발표할 경우, 연구자의 소속, 직위, 저자 정보를 정확하게 밝혀 연구의 신뢰성 제고
10. 연구윤리교육의 참여

제5조(위반행위) 다음과 같은 행위는 이 규정에 위반되는 행위로 본다.

1. 위조 및 변조
   가. 위조는 존재하지 않는 데이터 또는 연구결과 등을 허위로 만들어 내는 행위
   나. 변조는 연구 재료·장비·과정 등을 인위적으로 조작하거나 데이터를 임의로 변형·삭제함으로써 연구 내용 또는 결과를 왜곡하는 행위,
2. 표절
   가. 타인의 연구 내용 전부 또는 일부를 출처를 표시하지 않고 그대로 활용하는 경우
   나. 타인의 저작물의 단어, 문장구조를 일부 변형하여 사용하면서 출처를 표시하지 않는 경우
   다. 타인의 독창적인 생각 등을 활용하면서 출처를 표시하지 않은 경우
   라. 타인의 저작물을 번영하여 활용하면서 출처를 표시하지 않은 경우
3. 부당한 저자표시
   가. 연구 내용과 결과에 대한 공헌, 기여가 없음에도 저자 자격을 부여하는 경우
   나. 연구 내용과 결과에 대한 공헌, 기여가 있음에도 저자의 자격을 부여하지 않는 경우
4. 관계 법령의 규정과 사회상규, 조리에 근거하여 논문 출판의 윤리를 저버리는 행위

제3장 심사자의 윤리규정

제6조(근저) 모든 심사자는『한국여가복지경영연구』에 의뢰하는 심사대상물을 정해진 기간 내에 관련 규정에 의거 성실하게 평가하고 그 결과를 통보해 주어야 한다.

제7조(준수사항)

① 심사자는 본인이 심사대상물을 평가하기에 부적절하다고 판단될 때 그 사실을 통보해야 한다.

② 심사자는 심사대상물을 학회의 관련 규정과 본인의 학자적 양심에 기인한 객관적 기준에 의해 공정하게 평가해야 한다.

③ 심사자는 심사대상물을 불합격시킬 경우에는 별정의 양식을 통해 그 사유를 상세히 밝혀야 한다. 이때 심사자는 연구자(저자, 발표자 등)의 인격 및 개인적 학술적 신념과 독립성을 존중하여야 한다.

④ 심사자는 심사대상물과 관련된 모든 사항에 대해 비밀을 지켜야 한다.

제4장 편집위원의 윤리규정

제8조(기저) 모든 편집위원은『한국여가복지경영연구』에 의뢰하는 대상물을 관련 규정에 의거 정해진 기간 내에 공표해야 한다.

제9조(준수사항)

① 편집위원은 전5조 대상물의 공표 과정을 법인의 관련 규정과 본인의 학자적 양심에 기인한 객관적 기준에 의해 공정하게 진행해야 한다.

② 편집위원은 대상물의 평가를 제6조 1항을 감안하여 해당 분야의 전문적 지식과 공정한 판단 능력을 지닌 심사자에게 의뢰해야 한다. 단 동일 대상물에 대한 심사자들의 견해가 현저하게 드러난 경우에는 해당 또는 관련 분야 제3의 전문가에게 평가를 의뢰할 수 있다.

③ 편집위원은 대상물과 관련된 모든 사항에 대해 비밀을 지켜야 한다. 특히 심사물이 공식적으로 공표되기 전까지 그 내용을 연구자(저자, 발표자 등)의 동의 없이 사용해서는 안 된다.

제5장 보 칙

제10조(연구윤리규정의 준수 의무)

① 연구자(저자, 발표자 등), 심사자, 편집위원 및 학회 회원과 『한국여가복지경영연구』의 회원들은 모두 이 규정을 준수해야 한다.

② 연구 대상물을 발표하려고 하는 연구자(저자, 발표자 등)들은, 공개발표 신청 시와 접수 완료 시에 각각 별정의 서류에 자의에 의해 윤리규정의 준수를 약속함을 반드시 서명하여 제출해야 한다.

③ 연구윤리 규정이 수정될 경우, 기존의 규정을 준수 서약한 회원은 추가적인 서약 없이 새로운 규정을 준수하기로 서약한 것으로 본다.

제11조(연구윤리위원회)

연구윤리규정의 개정 및 심의와 이 규정의 목적 달성을 위해 연구윤리위원회를 설치한다.

제12조(위반의 효과) 윤리규정을 위반한 자는 연구윤리위원회의 판단에 따른다.

제13조(기타) 이 규정에서 정하지 않은 사항은 연구윤리위원회의 판단, 편집위원회의 판단, 관계 법령, 사회상규의 순서에 의거 판단한다.

[소정양식 1]

한국여가복지학회 연구 윤리 준수 동의서

본인은 한국여가복지학회 회원으로서 연구의 모든 과정, 연구논문의 작성 및 논문 게재 과정에서 본 학회의 연구 윤리 규정을 준수하였음을 서약합니다. 본인은 이 연구 윤리 규정을 준수하지 않아서 발생할 수 있는 모든 문제와 불이익에 대해서 책임을 감수할 것을 서약합니다.

년 월 일

논문 저자명 : (1) _____ (인) 소속 _____

(2) _____ (인) 소속 _____

(3) _____ (인) 소속 _____

한국여가복지학회장

한국여가복지학회지, 『여가복지경영연구』 편집위원장 귀하