

여행바우처 이탈에 관한 정책적 대안 연구

Alternative Policy on Attrition Propensities of Travel Voucher

한숙영*, 박상곤**, 전민지**

세종사이버대학교 호텔관광경영학과*, 한국문화관광연구원**

Suk Young Han(hanh0402@sjcu.ac.kr)*, Sang Gon Park(sgpark@kcti.re.kr)**,
Minji Jun(minzhi08@gmail.com)**

요약

본 연구에서는 여행바우처 제도의 효율성을 저하시키는 가장 큰 문제로 지적되고 있는 여행바우처 수혜자들의 이탈 이유와 이탈자들의 특성을 분석함으로써 여행바우처 관련 사업의 효율성을 극대화하고자 하였다. 이를 위하여, 이차 자료인 한국관광공사의 여행바우처 사업 만족도 설문조사와 서울시 여행바우처 행정자료를 이용하였으며, 또 다른 한편으로는 여행바우처 수혜자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구 결과, 여행바우처 수혜자와 이탈자 간의 차이를 보인 유일한 특성은 정책 담당자들이 통제할 수 없는 변수인 '교육 수준'으로 나타났다. 또한, 여행바우처 이탈이 발행하는 이유는 지원 금액이 너무 적다고 하는 지원금의 과소 문제, 원하는 방식대로 사용할 수 없다는 사용 방식의 제한 문제, 사용기간이 너무 짧아 시간을 맞추기가 어렵다고 하는 사용기간의 부족 문제 등으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 결론부분에서는 여행바우처 이탈률을 최소화할 뿐만 아니라 여행바우처 사업의 효율성을 높이기 위한 정책적 시사점을 제시하였다.

■ 중심어 : | 복지관광 | 여행바우처 | 이탈 | 대안정책 |

Abstract

Travel voucher for low-income or social disadvantaged groups forms a part of social policies in Korea. The policy can not only provide an opportunity of travel experiences for the socially weak, but also enhance their family capital and social capital. Thus, the travel voucher policy can be beneficial for the participants and their society. However, little research evidence of its evaluation and challenges/benefits exists. In practice, one of the biggest problems is an attrition of travel voucher winners which is to decrease a cost-effect of the travel voucher policy and to increase unnecessary waste of both the federal and human resources. Thus more research is needed to answer the questions why some of winners abandon to go to travel by the voucher, and who is the seceder? In this context, the study empirically examines the attrition propensity for the winners of 2011 Seoul travel voucher from 1,632 respondents and second data from Korea Tourism Organization. This research found that total education years of travel voucher winners have a significant effect on using their voucher. Implications and alternative policies for government policy makers and administrators are discussed by the analyzed results.

■ keyword : | Social Tourism | Travel Voucher | Attrition | Alternative Policy |

I. 서론

관광의 사회적·윤리적 책임이 전 세계적으로 주목 받고 있는 가운데, 복지관광으로 통용되고 있는 사회적 관광(social tourism)은 현재와 미래에 지속적으로 개발되고 확산되어야 할 관광의 중요한 영역으로 부각되고 있다. 복지관광은 관광의 도덕적 가치와 대중화 실현을 위하여 사회의 취약계층도 여행 기회를 가질 수 있도록 지원하는 관광의 형태로, 여행에 참여하는 취약계층의 가족 간 유대감을 형성하여 건강한 사회를 이루는데 중요한 역할을 한다.

복지관광은 다양한 형태로 시행되고 있으며, 그 대표적인 형태가 공공 차원에서 경제적·사회적 소외계층에게 여행 서비스를 지원해 주는 여행바우처(Travel Voucher) 사업이다. 여행바우처 사업은 사회적·경제적 제약 등으로 관광활동이 어려운 소외계층에게 국내 여행을 지원함으로써 여행참여 및 관광활동의 기회를 제공하고, 관광 향유권에 대한 사회적 인식을 제고하여 [1], 취약계층의 삶의 질 향상을 통한 사회적 형평성을 실현하고자 실시하는 것으로, 사회적 형평성 및 복지 실현을 위해 특정 계층인 소외계층에게 지원해 주는 국가적 차원의 사회적 복리 증진에 그 목적이 있다.

이러한 여행바우처 사업은 국민의 세금이 투입되는 공적자금으로 지원되기 때문에, 효율적인 사업 집행이 매우 중요하다. 그러나 현재 우리나라 여행바우처 사업의 경우, 여행바우처를 받고도 사용하지 않는, 즉 여행바우처 이탈 현상이 발생하고 있어 여행바우처 사업의 효율성에 대한 의문이 제시되고 있는 실정이다. 물론 사용되지 않은 여행바우처 지원금은 나중에 다시 사용하면 되므로, 지원금 대비 정책의 효율성 측면에서는 별반 차이가 없다는 반론도 있을 수 있을 수도 있다. 그러나 수혜자 선발을 위하여 소요되는 막대한 행정 비용을 생각한다면 이는 공적 자금의 낭비라고 하지 않을 수 없다. 따라서 여행바우처 사업의 효율적인 집행을 위한 다각적인 연구가 필요하다. 즉, ‘여행바우처를 수혜하고도 사용하지 않은 이유는 무엇인지’ 그리고 ‘여행바우처를 사용하지 않는 사람들은 어떤 특성을 가지고 있는지’ 등에 대한 연구가 요구되고 있다. 그러나 지금까지

까지 여행바우처 사업에 대한 연구는 사업의 도입방안 [2]이나 제도화 방안[3], 효과분석[4-7], 활성화 방안 [8][9] 등에 관한 것으로, 여행바우처를 수혜 받고도 이를 사용하지 않는 중도 포기 즉 이탈에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 이에 비해 다른 복지서비스 분야에서는 복지 서비스 이탈에 대한 연구들이 매우 활발히 이루어져 왔다[10-13].

따라서 본 연구에서는 여행바우처 제도의 효율성을 저하시키는 요인으로 지적되고 있는 여행바우처 수혜자들의 이탈 이유와 이탈자들의 특성을 분석함으로써 여행바우처 관련 사업 활성화를 위한 정책적 시사점을 제시하고자 하였다. 이를 위하여, 이차 자료인 한국관광공사의 여행바우처 사업 만족도 설문조사와 서울시 여행바우처 행정자료를 이용하였으며, 또 다른 한편으로는 여행바우처 수혜자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이러한 연구 결과는 여행바우처 사업에 공공 자원을 투입하고 있는 관련 이해관계자들에게 시의성 있는 연구 자료로 활용될 뿐만 아니라, 건강한 사회 구조와 복지 선진국 달성에 기여할 것으로 판단한다.

II. 이론적 배경

1. 복지관광의 개념

복지관광에 대한 이론적 개념을 처음 제시한 Hunziker[14]는 복지관광이란 “경제적 약자나 사회적 소외계층이 여행에 참여할 수 있도록 하는, 관광의 영역에서 일어나는 관계 및 현상”이라고 기술하고 있으며, 이러한 취약계층에게 휴가 경험을 제공하기 위해서는 상업적·비상업적, 공공·민간 영역의 다양한 사람들이 참여해야 한다고 주장하고 있다. 최근 연구에서도 복지관광은 “관광에 도덕적 가치(moral value)를 더한 것으로, 관광의 교환을 통하여 지역주민이나 방문자 모두 다 혜택을 받을 수 있도록 하는 것”[15], “사회적 취약 층에 속한 사람들이 휴가를 즐길 수 있도록 하는 재정적 지원이나 기타 지원의 형태”[16], “소외된 계층이 관광권을 행사할 수 있도록 하는 활동”[17]으로 정의함으로써 사회의 취약계층에게 여행 참여의 기회와 지원

을 제공하는 활동임을 나타내고 있다.

그러나 복지관광은 단지 여행 지원을 통한 관광기회의 확대와 소외계층의 복지를 증진시키는 역할[18] 등을 넘어서, 가족 간의 유대감으로 대표되는 가족 자본(family capital)을 형성할 뿐만 아니라, 건강한 사회의 밑거름이 되는 사회적 자본(social capital)을 증진시키는 것[19-21]으로 나타난다. 여기서 가족 자본이란 부모와 자녀 간의 유대감을 의미한다. “부모와 자녀 간의 유대감은 아이들의 사회화 발달에 유용하다. 이를 위해 부모들은 자녀들의 학문적 성취를 포함하여 자녀들과의 상호작용, 자녀 행동의 모니터링, 아이들의 웰빙 촉진을 위하여 시간과 노력을 투입해야 한다”[22]. 왜냐하면 가족 자본은 가족의 안정성(stability of the family)과 부모와의 사회적 접촉(social contacts of the parents)에 의해 결정되기 때문이다. 그러나 저소득층의 가족구성원들은 상대적으로 함께 시간을 보내며 사회적 상호작용을 하고 유대감을 형성할 수 있는 기회와 환경이 쉽지 않다. 따라서 복지관광을 통한 관광기회의 확대는 가족 자본을 형성하고 증가시키는 매우 좋은 수단이 될 수 있다. 실제 Minnaert 등[19]은 저소득 계층을 위한 복지관광의 가치에 대해 연구하였는데, 그 결과 여행은 가족 자본의 촉진(가족 관계, 자신감, 사회적 네트워크, 삶에 대한 관점 변화)에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

한편 사회적 자본이란 개념을 학문적으로 정착시킨 이들은 프랑스 사회학자 피에르 부르디외(Pierre Bourdieu 1930~2002)와 미국 사회학자 제임스 콜먼(James Coleman, 1926~1995)이다. 그러나 사회적 자본이라는 말을 더욱 널리 알린 이는 미국 정치학자 로버트 퍼트넘(Robert Putnam, 1941~)이었다. 퍼트넘에 따르면, 사회적 자본이란 개인들 사이의 연계, 이로부터 발생하는 사회적 네트워크, 호혜성(reciprocity)과 신뢰의 규범을 의미하는 것으로, 크게 ‘결속형’과 ‘연계형’으로 구분할 수 있다. 결속형이란 혈연·지연·학연과 같은 내부지향적이고 배제적인 유형을 말하는 것이고, 연계형이란 공적 시민단체에 참여하는 것과 같은 외부지향적이고 포섭적인 유형을 지칭하는 것이다. 그는 이러한 사회적 자본 유형 중에서 특히 연계형의 사회적 자본의

증가가 중요하다고 하였다. 왜냐하면 이를 통하여 모든 시민들의 참여가 증가하고 삶이 더욱 건강하고 행복하게 됨으로써 사회 전체 발전이 이루어진다고 보았기 때문이다. 이러한 연계형 사회적 자본은 다양한 모습들로 나타나는데, 대표적인 것인 복지관광을 통한 사회적 네트워크 및 신뢰와 호혜성(reciprocity) 규범의 형성이다. 실제 Kakoudakis 등[23]은 영국의 대표적인 국가 복지 사업 단체인 가족휴가협회(family holiday association)로부터 재정적인 지원을 받아 휴가를 다녀온 실직자들 대상으로 실증적 연구를 시행하였다. 연구 결과, 복지관광은 실직자들의 취업에 대한 자기 효능감(job-finding self-efficacy)에 긍정적인 영향을 미쳤을 뿐만 아니라, 사회적 자본으로 대변되는 사회적 네트워크를 형성하는 것으로 나타났다. 즉, 취업의 대안적인 활동인 자원봉사 등에도 적극적으로 참여하는 태도 변화를 일으킨 것으로 나타났다.

2. 여행바우처 사업

관광기본법 제1조(국민관광복지 향상에 관한 내용), 관광진흥법 제48조(국민의 관광복지 증진에 관한 사업 시행에 대한 내용) 및 관광진흥개발기금법(장애인 등 소외계층에 대한 국민관광복지사업에 대한 내용)에 법정 근거를 두고 시행되고 있는 여행바우처 사업의 대상자, 즉 수혜자는 사회적·경제적으로 관광활동이 어려운 취약 계층의 국민이다. 여행바우처 사업은 지자체 보조 70% 및 민간경상보조(정책지원)로 사업이 시행되는데, 사업의 주체는 사업을 기획하고 재원을 조달하는 기관인 문화체육관광부이고, 직접적인 사업시행 주체는 한국관광공사를 비롯한 15개 지방자치단체이며, 관련 이해관계자는 지역협력기관, 여행사, 금융사(여행바우처카드 운영사), 그리고 동 사업에 지원하는 지원자로 구성된다[24].

여행바우처 제도를 통해 지원 가능한 여행 형태는 크게 개별여행(가족 포함) 및 단체여행으로 구분된다. 서비스 전달 체계에 따라 개별, 복지시설단체, 지자체 기획의 3가지 형태로 사업이 운영되며, 지자체 보조사업으로 사업추진 방식 및 추진체계가 변경됨에 따라 지자체 현지 설정에 맞는 사업으로 추진되고 있다. 여행바

우처의 대상은 기초생활보장 수급자와 법정 차상위(자활/장애인/의료급여/한부모(조손)가정)이며, 지자체 바우처의 경우 그 외 지자체에서 지원이 필요하다고 결정한 계층을 포함한다. 여행경비의 지원수준은 처음 10만원으로 진행되다가 2010년 15만원으로 상향조정(단, 개별여행바우처 신청시 가족을 1명 이상 동반하여 '가족여행'으로 신청하여 선정되는 경우, 2011년은 20만원, 2012년은 최대 30만원까지 지원함) 하여 50~70% 정도의 자기부담률을 폐지하고, 국가지원을 강화하였다. 수혜자 자신이 원하는 여행상품을 직접 조회하고 선택할 수 있도록 상품 정보를 제공하고, 패키지 상품 및 단일 여행상품도 제공하고 있다[23]. 여행바우처는 각 지자체에서 연 1회 기간별 공개 모집을 통해 진행되며, 무작위 추첨과 심사를 통해 선정된다. 그리고 모집 기간 내 신청인원이 미달되거나 집행율이 낮은 경우에는 추가 모집을 통해 그 인원을 충원한다.

여행바우처 사업의 예산 및 수혜 규모를 살펴보면 2009년 8억 원의 예산을 통해 4,600명의 수혜자를, 2010년 16억 원의 예산을 통해 5,413명의 수혜자를, 그리고 본 논문에서 조사 대상으로 하고 있는 2011년에는 66억 원의 예산을 통해 49,332명의 수혜자를 만들어내는 성과를 이루어 냈다. 2012년에는 소요예산 66억 중 지자체별 개별 및 단체 여행바우처 발급 이용 및 기획여행을 실시한 수혜자 50,509명(개별 25,718명 + 단체 14,233명, 지자체 기획 10,558명)을 대상으로 예산을 집행한 결과 약 58억원(88.1%)을 사용한 것으로 나타났다.

여행바우처 사업의 효율성을 저하시키는 가장 큰 문제는 여행바우처 수혜자들의 중도포기, 즉 이탈이다. 한국관광공사[25]의 '여행바우처 사업 추진 결과 내부보고서'에 따르면, 2011년 7월 여행바우처 대상자를 선정한 이후 11월 말까지 약 4개월간 개인별 여행바우처 이용률은 30%정도로 매우 저조하였다. 이러한 이용률 저조 현상은 2010년 여행바우처에서도 발생하여 문제가 된 바 있다. 2010년 7월경 여행바우처 대상자를 선정하였지만 선정자들이 여행을 실시하지 않아 다시 동년 10월, 12월에 여행기간을 연장한 바 있다. 이후 지속적으로 2011년 1~4월까지 여행참여 독려를 위하여 미사용자에게 직접 전화 및 문자 안내, 여행상품 안내, 리플렛

제작 및 DM 발송 등을 하였다. 이러한 바우처 미사용자, 즉, 중도 이탈자 문제로 2010년도 여행바우처 사업은 1차 선정(2010년 7월) 이후 2차(2010년 8월), 3차(2010년 9월), 4차(2010년 11월), 5차 선정(2010년 12월)을 거쳐서, 결국 6차 선정(2011년 4월)까지 진행되었다. 이렇게 여행바우처 선정을 6차에 걸쳐 실시한 이유는 선정자들 중 다수의 중도포기자들이 발생하였기 때문이다. 특히 마지막 6차 선정에서는 기존 선정자에 대한 다각적인 독려에도 불구하고 예산 소진까지 목표인원인 6,000명을 달성하기 어려울 것으로 판단하여 기존 신청자 중 후 순위자를 대상으로 추가선정 하였고, 선정방법은 후 순위자 16,000명에게 SMS문자를 발송한 후 선착순으로 선정하였다[26].

이러한 중도 이탈자문제는 몇 가지 측면에서 여행바우처 사업의 효율성을 떨어뜨린다. 첫째, 여행바우처 수혜자를 재선정할 경우, 재선정을 위한 행정처리, 통보, 선정, 안내 등 최초 선정과 거의 동일한 업무를 수행해야 하기 때문에 이에 따른 과도한 행정 비용을 발생시킨다. 둘째, 여행바우처의 정책 효과는 바우처 '선정' 보다 사용에 따른 '혜택'의 효과가 더 크다는 점을 고려해야 했을 때, 이탈률 증가는 이로 인한 정책의 효과성을 떨어뜨리게 된다. 한국관광공사[24]의 여행바우처 사업 심층평가 보고서에 따르면, 정책의 효과성은 여행바우처를 단순히 '선정' 했을 때 보다 여행바우처를 사용하였을 때, 여행바우처 사업의 목적 중 하나인 여행 참여율을 약 6.1% 더 높이는 것으로 나타났다. 따라서 여행바우처 사업의 효율성을 증가시키기 위해서는 선정 후 중도 이탈률을 얼마나 감소시킬 수 있는지에 집중하여 이탈률을 최소화하기 위해 노력해야 한다.

III. 연구방법

1. 분석모형 및 자료

본 연구에서는 여행바우처 이탈자의 특성을 분석하기 위해 2011년 서울시 여행바우처 행정자료[27]를 활용하였다. 행정자료에는 신청자들의 성별, 지역, 주민등록번호, 전화번호, 전자우편 주소 등이 포함되어 있다.

특히 여행바우처를 신청한 신청자가 실제 선정되었는지, 그리고 선정된 후 실제 여행바우처를 사용하였는지에 대한 정보가 있다. 설문조사는 2011년 1월 1일부터 2011년 12월 31일까지 여행바우처를 신청한 서울 거주자들을 대상으로 2012년 5월 전화설문으로 수행하였다. 설문조사 정보에는 신청자들의 여행 참여, 여행 참여량, 그리고 삶의 질과 같은 성과변수에 대한 정보와 개인에 대한 소득 등 인구통계학적 정보가 포함되어 있다.

여행바우처 이탈자 특성 분석의 핵심은 바우처 수혜자 선정 후 실제 사용자(또는 미사용자)의 특성을 분석하는데 있으며, 위의 자료에 대한 여행바우처 이탈자 특성 분석을 위한 분석모형은 다음 식 (1)과 같다.

$$y_i = \beta_0 + I_i' \beta_i + H_i' \gamma_i + u_i \quad (1)$$

여기서 y_i 는 여행바우처 선정자 $i(i = 1, 2, \dots, N)$ 가 실제 여행바우처를 사용, 즉 수혜를 받았으면 1, 그렇지 않았으면 0을 나타내는 더미변수이다. I_i 는 선정자 i 의 개인 특성변수들의 벡터이고, H_i 는 선정자 i 의 가구 특성변수들의 벡터이고, u_i 는 모형의 오차 항이다. 연구의 관심은 여행바우처 수혜, 즉 y_i 와 통계적으로 상관성을 갖는 개인적 특성변수들이 무엇인가에 대한 β_i 에 있다.

한편, 식 (1)의 y_i 는 여행바우처 사용했으면 1 그렇지 않고 이탈했으면 0을 갖는 질적인 의미를 갖는 이항(dichotomous) 변수이다. 결과변수가 상호 배타적인 2진수를 취하는 모형은 하나의 결과가 발생할 확률 p 에 영향을 미치는 요인을 찾는 데 초점을 맞춘다. 이때 다른 하나의 결과가 발생할 확률은 $1 - p$ 이다. 본 연구에서는 특정 점수(propensity score) p 처럼 한 개인이 처치 프로그램에 참여할 조건부 확률을 예측하는 경우로 볼 수 있다.

이러한 조건부 확률 분석을 위해 본 연구에서는 표준적인 2진 종속변수 모형인 로짓(logit) 모형과 프로빗(probit) 모형 및 선형 확률 모형(Linear Probability Model: LPM)을 사용하고자 한다. 통상적으로 로짓 모

형은 $F(\cdot) = \Lambda(\cdot)$, 즉 로지스틱 분포의 c.d.f와 같이 설정한다. 프로빗 모형은 $F(\cdot) = \Phi(\cdot)$, 즉 표준 정규 분포의 c.d.f와 같이 설정한다. 로짓 함수와 프로빗 함수는 0을 중심으로 대칭적이며 미시 계량경제학에서 널리 사용되는 함수이다. LPM은 선형 회귀모형에 해당하고, $0 \leq p \leq 1$ 이라는 제약을 부과하지 않는다[28].

통상적으로 로짓 모형과 프로빗 모형과 같은 모수적 비선형모형들로부터 도출된 평균 도함수(즉, 한계효과)는 대개 대응하는 LPM 계수들과 크게 다르지 않다[29]. 따라서 결과를 비교하기 위해 로짓 모형과 프로빗 모형은 계수뿐만 아니라 한계효과(marginal effects)를 같이 제시하고자 한다.

IV. 자료분석

1. 모집단과 표본집단의 기술통계

다음 [표 1]은 2011년 서울시 여행바우처 행정자료 [27]에 대한 모집단 및 표본집단의 기술 통계량이다. 2011년 서울시 여행바우처 신청자는 총 5,547명(가족여행 4,201명, 개인여행 1,346명)으로 이 중 약 50%가 여행바우처 사용자로 선정되었으며, 실제 사용한 사람은 그 중 약 40% 정도였다. 신청자들 중 남성의 비율은 약 28%정도이고 연령은 평균 약 47.2세 정도이다. 지역별 신청자는 전체대비 자치구별 약 1~9%수준으로 나타났다. 표본집단에서의 여행바우처 선정자는 총 1,632명으로 약 56%정도이며, 수혜자는 약 47%로 조사되었다. 남성의 비율은 약 29%, 연령은 약 48.5세이다.

표 1. 모집단/표본집단의 기술통계량

구 분	모집단		표본집단	
	통계량	표준 편차	통계량	표준 편차
A. 모집단/표본 수(N)	5,547		1,632	
선정자(%)	0.50	-	0.56	
수혜자(%)	0.40	-	0.47	
남성(%)	0.28	-	0.29	-
연령(세)	47.17	13.02	48.47	12.63
지역(%)				
강남구	0.04	0.18	0.035	0.184

강동구	0.03	0.16	0.019	0.137
강북구	0.03	0.17	0.032	0.176
강서구	0.05	0.21	0.059	0.237
관악구	0.03	0.16	0.030	0.171
광진구	0.04	0.20	0.040	0.197
구로구	0.05	0.22	0.049	0.216
금천구	0.06	0.25	0.075	0.263
노원구	0.06	0.24	0.069	0.254
도봉구	0.02	0.14	0.023	0.149
동대문구	0.04	0.19	0.038	0.191
동작구	0.08	0.28	0.078	0.269
마포구	0.03	0.18	0.028	0.164
서대문구	0.02	0.14	0.018	0.132
서초구	0.01	0.11	0.009	0.095
성동구	0.02	0.15	0.025	0.155
성북구	0.05	0.21	0.050	0.219
송파구	0.09	0.29	0.081	0.274
양천구	0.03	0.17	0.032	0.177
영등포구	0.05	0.22	0.049	0.216
용산구	0.01	0.11	0.012	0.110
은평구	0.07	0.25	0.067	0.250
종로구	0.01	0.12	0.009	0.092
중구	0.01	0.12	0.020	0.139
종랑구	0.06	0.24	0.053	0.223

주: 서울시 여행바우처 신청자 6,024명중 미자격으로 인한 탈락자 474명과 타 지역 지원자 3명을 제외한 총 5,547명을 모집단으로 함(행정자료, 2011년 여행바우처).

[표 2]에는 조사 완료된 1,632명(가족여행 1,195명, 개인여행 432명)에 대한 세부 특성에 대한 기술통계량이 제시되어 있다. 행정자료와 비교 가능한 항목에 국한하여 비교해보면 모집단보다는 바우처 선정 및 수혜자의 응답률이 다소 높게 나타나지만 표본 집단의 대표성을 훼손시킬 정도는 아니며, 성별과 연령도 그다지 큰 차이가 없음을 알 수 있다.

표 2. 표본집단의 특성

구 분	전체	S.D.	가족 여행	S.D.	개인 여행	S.D.
표본수(조사완료)	1,632		1,195		437	
선정자	0.56	0.50	0.52	0.50	0.66	0.47
수혜자	0.47	0.50	0.46	0.50	0.50	0.50
남성	0.29	0.45	0.21	0.41	0.49	0.50
연령	48.47	12.63	45.07	10.17	57.76	13.98
미혼	0.12	0.33	0.08	0.28	0.24	0.43
별거/이혼	0.31	0.46	0.31	0.46	0.30	0.46
사별	0.12	0.32	0.08	0.27	0.23	0.42
교육연수	12.11	3.36	12.67	2.74	10.58	4.31
직업있음	0.63	0.48	0.72	0.45	0.38	0.49
고용원있는 사업주	0.01	0.09	0.01	0.10	0.00	0.07
고용원없는 자영업자	0.07	0.26	0.08	0.28	0.05	0.22

구 분	전체	S.D.	가족 여행	S.D.	개인 여행	S.D.
세금납부전월소득(만원)	79.60	89.95	92.35	88.94	44.74	83.33
기회비용/1일(만원)	5.72	6.21	6.15	6.68	4.53	4.49
세대주	0.79	0.41	0.75	0.44	0.91	0.29

2. 여행바우처 이탈자의 특성과 이탈 원인

여행바우처 이탈 특성을 분석한 결과는 [표 3]와 같이 나타났다. 여기서 지원 분야(if 1=가족)와 자치구별 수혜대상비율은 분석 대상이 아니다. 이 변수들은 서울시에서 여행바우처를 선정하기 위한 층화변수이기 때문이다. 또한 여행바우처 사용에 대한 조건부 확률 분석 모형으로 로짓 모형(logit MFX)과 프로빗 모형(probit MFX)의 한계효과 그리고 선형 확률 모형(LPM)을 적용한 결과는 차이가 나지 않는다.

[표 3]을 보면 선정자가 남성이든 여성이든지 수혜의 차이는 보이지 않는다. 즉 성별에 따른 이탈 정도의 차이는 나타나지 않는다. 연령에 따른 이탈의 차이도 존재하지 않는다. 그리고 결혼 상태인 미혼, 별거/이혼, 사별과 기혼자들의 이탈의 차이도 존재하지 않는 것으로 나타났다. 그밖에 직업, 직종형태, 소득, 기회비용 모두 이탈 차이를 보이지 않고 있다.

여행바우처 사용자와 비사용자(즉 이탈자)간의 관찰 가능한 설명변수들에 있어 유일한 통계적 차이는 교육 수준에서 발생하고 있다. 선정자 개인의 교육연수의 계수는 0.022로 통계적으로 상당히 유의하게 나타나고 있다. 즉, 교육연수와 실제 여행바우처를 사용하는 수혜율은 매우 강한 상관성을 가지고 있다. 교육연수가 높을수록 여행바우처의 수혜율이 높고, 역으로 교육연수가 낮을수록 여행바우처 이탈률이 증가함을 알 수 있다.

표 3. 여행바우처 사용자 특성

종속 변수: 바우처 수혜(if 1=사용)	logit		probit		LPM
	계수	MFX	계수	MFX	계수
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
남성	-0.040 (0.158)	-0.015 (0.059)	-0.040 (0.158)	-0.015 (0.059)	-0.019 (0.055)
연령	-0.001 (0.011)	-0.000 (0.004)	-0.001 (0.011)	-0.000 (0.004)	-0.000 (0.004)
미혼	-0.577 (0.360)	-0.216 (0.134)	-0.577 (0.360)	-0.216 (0.134)	-0.207 (0.129)

별거/이혼	0,027 (0,411)	0,010 (0,154)	0,027 (0,411)	0,010 (0,154)	0,015 (0,153)
사별	-0,327 (0,390)	-0,123 (0,146)	-0,327 (0,390)	-0,123 (0,146)	-0,119 (0,143)
교육년수	0,061* (0,028)	0,023* (0,010)	0,061* (0,028)	0,023* (0,010)	0,022* (0,010)
직업있음	-0,164 (0,160)	-0,061 (0,060)	-0,164 (0,160)	-0,061 (0,060)	-0,059 (0,058)
고용원 있는 사업주	0,308 (0,522)	0,115 (0,195)	0,308 (0,522)	0,115 (0,195)	0,107 (0,183)
고용원 없는 자영업자	0,037 (0,193)	0,014 (0,072)	0,037 (0,193)	0,014 (0,072)	0,013 (0,072)
세금납부 전월소득(만원)	0,001 (0,001)	0,000 (0,000)	0,001 (0,001)	0,000 (0,000)	0,000 (0,000)
기회비용/1일(만원)	-0,021 (0,015)	-0,008 (0,005)	-0,021 (0,015)	-0,008 (0,005)	-0,007 (0,005)
가구주	-0,160 (0,164)	-0,060 (0,062)	-0,160 (0,164)	-0,060 (0,062)	-0,055 (0,059)
가구주 특성	통제	통제	통제	통제	통제
지원분야	통제	통제	통제	통제	통제
자치구	통제	통제	통제	통제	통제
Observations	1,632	1,632	1,632	1,632	1,632

주 1) 자치구는 해당 지원자의 지역에 해당 자치구의 선정비율을 대입한 값임.
 2) 괄호는 로버스트 표준오차(robust standard errors)임. ** p<0,01, * p<0,05

한국관광공사 여행바우처사업 심층평가[24]에 따르면, 여행바우처 사용을 포기하는 이유, 즉 이탈하는 이유는 개인여행의 경우, '원하는 방식대로 사용할 수 없어서'(사용방식의 제한)과 '여행을 갈 시간적 여유가 없어서'(시간적 여유 부족)가 각각 30%, '지원 금액이 적어서'(지원 금액 부족)와 '사용기간이 너무 짧아 시간 맞추기 어려워'(사용가능 기간 부족)가 각각 20%로 나타났다. 가족여행의 경우에는 지원 금액의 부족(34,4%)과 사용방식의 제한(28,1%), 사용가능 기간의 부족(21,9%)등의 순서로 높게 나왔다[표 4].

표 4. 여행바우처 이탈 이유(단위%)

구분	개인여행	가족여행
지원 금액이 너무 적어서	20	34,4
원하는 방식대로 사용할 수 없어서	30	28,1
사용 기간이 너무 짧아 시간 맞추기 어려워	20	21,9
여행을 갈 시간적 여유가 없어서	30	9,4
건강 상의이유로	-	3,1
기타	-	3,1
합계	100	100

자료: 한국관광공사(2011), 「2011년 여행바우처 제도 만족도 등 설문조사 결과 보고서」.

이러한 결과를 보면, 여행바우처 사용을 포기하는 주요한 이유는 사용방식의 제한, 지원 금액의 부족, 사용가능기간의 부족 등 정책적인 문제인 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 결론에서는 이러한 문제를 개선할 수 있는 정책적 시사점을 제시하여 여행바우처 이탈률을 최소화할 뿐만 아니라 여행바우처 관련 사업의 효율성을 높이고자 하였다.

V. 결론 및 정책적 시사점

여행바우처는 복지관광의 목적을 달성할 수 있을 뿐만 아니라, 국내 관광소비 및 지역경제 활성화 유도에 긍정적인 측면을 지닌다. 더불어 의도하지 않았으나 여행바우처 사업은 개인과 가족 구성원들의 가족 자본을 향상시켜 결과적으로 사회와 국가에 긍정적인 과급효과를 나타내는 정책으로, 집행의 당위성과 가치성을 갖는 수혜자와 국가 간 상호 호혜적인 정책 사업이다. 그러나 아무리 정책 본연의 목적과 가치성이 높다 하더라도 공공의 재정이 투입되기 때문에 효율성의 문제를 간과할 수 없다. 따라서 본 연구에서는 복지관광을 실현하기 위한 관광정책 사업 중 하나인 국내의 여행바우처 제도를 대상으로, 정책의 효율성을 저하시키는 가장 큰 요인의 하나인 이탈, 즉 여행바우처를 수혜하고도 사용하지 않는 중도포기에 초점을 맞추어 이에 대한 정책적 대응 방안을 제시하였다. 구체적으로 여행바우처 이탈자들의 특성을 분석하고, 또한 이탈 이유를 규명함으로써, 이에 대한 개선 방안을 제시하였다.

본 연구의 분석 결과, 수혜자와 이탈자간의 차이를 보인 유일한 특성은 '교육 수준'의 문제로 나타났다. 교육 연수는 여행바우처 대상자들의 지적 이해력을 대리할 수 있는 변수로 여행바우처에 대한 이해력과 관련되어져 있다. 먼저 여행바우처 사업에 선정되었음에도 불구하고 이탈하는 선정자들의 다수는 여행바우처의 사용 용도를 명확하게 이해하지 못하기 때문에 본인이 기대했던 사용처 및 방법과 다르다는 이유로 취소할 수 있다. 또한 익명의 여행바우처 담당자에 따르면 해당 여행바우처 신청자가 부족하다는 이유로 해당 지역의

지역민을 무분별하게 신청·선정한 후 실제 사용에 있어서는 해당 선정자가 취소하는 사례도 보고된다고 한다. 이 문제 역시 교육수준이 낮을수록 해당 여행바우처 신청이 자의가 아닌 타의에 의해 결정되는 상황을 가져올 수 있음을 시사한다. 분석 결과 이러한 여행바우처 사업의 이해부족은 결국 교육수준의 차이로 나타나는 것으로 보인다.

그러나 신청자나 선정자의 교육수준은 여행바우처 정책 담당자들이 결정할 수 있는 통제영역이 아닐 뿐만 아니라, 고려되어서도 안 된다. 여행바우처 사업은 저소득계층을 위한 정책이고 대부분의 저소득층은 상대적으로 교육수준이 낮다는 점을 고려했을 때, 상대적으로 교육수준이 높은 신청자를 대상으로 선정한다면 또 다른 차별이 발생할 수 있기 때문이다. 따라서 저학력자에게 나타나는 여행바우처 이탈 문제를 해결하기 위해서는 무엇보다 ‘교육수준이 높을수록 특정한 행동수행의 어려움이나 용이함을 지각하는 정도를 나타내는 행동통제의 지각(a perceptions of behavioral control)이 높아진다.’는 점을 고려해야 한다. Hrubes 등[30]은 Ajzen[31]의 계획된 행동이론(theory of planned behavior)을 적용하여 사냥여행에 대한 의도와 행동을 연구한 바 있다. 연구 결과 여행 의도는 지각된 행동통제에 의해 강하게 영향을 받는 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과가 여행바우처에 시사 하는 바는 여행바우처 공급자로서 정부는 상대적으로 교육수준이 낮아 행동통제를 지각하는데 어려움이 있을 수 있는 바우처 대상자들이 보다 합리적인 의사결정을 하여 바우처를 신청할 수 있도록 이해 가능하고 쉬운 여행바우처 정보를 제공해야 하고, 선정 후에도 사용 방법을 직관적으로 이해하기 쉽게 제공해야 한다는 것이다.

반면, 분석 결과 ‘교육 연수’ 외에는 수혜자와 이탈기간의 특성 차이는 나타나지 않았다. 선정자의 성별, 연령, 결혼 상태, 직업, 직종, 소득, 가구주와 관련한 다양한 특성에 따라라도 이탈과 수혜의 차이는 보이지 않았다. 이는 여행바우처 사업의 이탈률을 증가시키고, 정책의 효율성을 저해시키는 주요한 원인은 해당 선정자들의 개인적 특성의 문제라기보다는 바우처 제도가 지니고 있는 환경적·구조적 제약의 문제가 더 크다는 것을

시사한다. 따라서 본 연구에서는 추가적으로 한국관광공사에서 조사한 바우처 관련 설문조사에서 나타난 구조적인 문제, 즉 지원 금액, 바우처 사용 방식, 사용기간의 제약에 따른 중도 포기를 낮추기 위한 정책적 대응 방안을 제안하고자 한다. 동시에 교육수준이 낮은 여행바우처 선정자들의 이탈을 막기 위해서 이들의 눈높이를 고려한 바우처제도의 홍보 및 정보 접근 방식에 대한 개선이 시급하다. 따라서 본 연구에서는 이를 위한 대응방안도 함께 제시하고자 한다.

첫째, 여행바우처 이탈의 구조적 문제로 제기되고 있는 지원 금액, 사용 기간 및 방식의 개선이 요청된다. 여행바우처 선정자들은 지원 금액이 여행하기에 적다고 판단하고 있다. 특히 여행은 교통비, 숙박비, 식음료비, 문화오락비 등 다차원적인 소비가 동반되며 여행을 가기 전부터 여행지, 그리고 귀가하면서까지 소비가 지속적으로 발생할 수 있는 복합소비재이기 때문이다. 현재 여행바우처 지원금은 개별 바우처 15~20만원, 복지시설단체 바우처 1인당 15만원으로 특히 개별 바우처 사용자들이 지원 금액이 더 부족하다고 생각하고 있다[23]. 이는 단체 여행의 경우 교통 및 숙박비 등에서 많은 부분 절감할 수 있기 때문이라고 판단이 되며, 1박 이상 숙박을 한다면 현 바우처 지원비는 교통 및 숙박비, 최소한의 식음료비로 부족할 수밖에 없는 금액이다. 실제 2011년 한국문화관광연구원 국민여행실태조사[32] 결과, 숙박여행 경험자들의 평균지출액이 252,257원, 당일여행자들의 경우 75,738원으로 나타나 현재 바우처 지원 금액이 비효율적으로 집행되고 있음을 알 수 있다[23]. 따라서 이는 당일여행과 숙박여행으로 구분하여 차등적으로 전년도의 평균 소비지출액과 평균 물가상승률을 반영한 합리적 지원을 해야 할 필요성이 높다.

그리고 여행바우처 대상자들은 바우처의 사용기간이 너무 짧아서 여행을 갈 시간이 부족하다는 문제를 제기하고 있다. 실제 여행바우처 사업은 대부분 5월에 사업계획이 확정되고 7월에 선정되어 다음 해 5월까지(예: 2010년 7월 23일~2011년 5월 31일) 실시된다. 1차 선정자의 경우 최대 10개월 안에 여행을 갈 수 있지만, 2차 선정자와 그 이후 계속 추가 선정이 되는 선정자들에게

는 바우처 사용기간이 매우 짧아질 수밖에 없는 문제가 양산된다. 실제 2011년 4월에 선정된 6차 선정자들의 경우 바우처를 1개월 안에 사용해야 한다. 따라서 사업의 대상자 선정은 가능한 연 초에 한 후, 선정자들의 사용 시기(예를 들어 3, 6, 9, 12개월 이내)에 따라 조기에 바우처를 사용한 수혜자들에게 지원 금액 혹은 상품할인 등과 같은 인센티브를 부여한다면 조기 사용자들의 여행참여가 증가될 것이고 사업의 집행률 및 추가 선정에 따른 행정비용 발생을 줄이는데 기여할 것이다. 또한 바우처 사용방식에 대한 제약에 기인한 이탈의 문제이다. 여행바우처 사용을 포기하는 이유로 선정자들은 원하는 방식대로 바우처를 사용할 수 없다는 의견을 나타냈다. 바우처 선정자들에게 발급되는 카드는 지정된 여행사의 상품이나 지정 처에서만 사용해야 한다. 이러한 문제 제기를 수렴해 일부 지방자치단체들은 사용처를 기차표, 항공권, 유원지시설, 숙박시설 등으로 확대하여 선정자들의 편의를 제고하고 수혜율을 높이고자 개선하고 있다. 이를 모든 지자체로 확산하여 여행바우처 카드를 사용할 수 있는 범위를 보다 확대하여 선정자들이 이를 사용하는데 느끼는 제약들을 최소화할 필요가 있을 것이다.

둘째, 저소득층이 쉽게 접근할 수 있는 홍보 및 정보 매체로의 전환이 요구된다. 여행바우처 사업은 온라인 및 오프라인의 홍보를 겸용하여 진행하고 있다. 온라인 홍보의 경우 사업의 전반적 내용 및 진행 사항들이 여행바우처 홈페이지를 통해 공지되는 방식으로 이루어지고 있으며, 오프라인 홍보는 메이저급 신문(동아일보, 중앙일보, 한겨레 외 9군데)과 각 지자체별 공문을 통해 이루어진다. 그러나 여행바우처 사업의 대상자들이 기초수급자 및 차상위 계층임을 고려하였을 때, 이러한 홍보 방법은 효율성이 낮은 방법이다.

고소득층의 인터넷 이용률(400만 원 이상: 93.1%, 300~400만원 미만: 90.3%, 200~300만원 미만: 84.5%, 100~200만원 미만: 64.4%)과 비교했을 때, 저소득층(가구별 소득이 100만원 미만)의 인터넷 이용률은 22.8%로 매우 낮다[23]. 게다가 학력수준이 낮은 대상자일수록 인터넷 사용률이 학력수준이 높은 대상자들에 비해 낮은 것[24]이 현실이다. 이는 여행바우처 사업의 대상자

가 상대적으로 학력수준이 낮은 저소득층이라는 것을 감안했을 때, 컴퓨터를 보유해야 하고 인터넷 사용료를 지불해야 하는 온라인 매체 또는 구독료를 지불해야 하는 일간지를 통해서만 관련 정보 및 홍보에 쉽게 접근할 수 없다는 문제점을 발생시킬 수밖에 없다. 즉, 현행과 같이 인터넷 홍보를 통한 안내 제공에 초점을 둘 경우 이는 저소득층을 대상으로 하는 여행바우처의 수혜자가 '저소득층 중 인터넷 이용자'에 몰릴 수밖에 없다는 점에서 형평성의 문제가 대두될 수 있으며, 보다 사각지대에 위치해 있는 취약계층은 정작 이들을 위한 정책의 정보조차 얻지 못하는 상황이 발생할 수 있다.

따라서 여행바우처의 정보 채널 중 저소득층이 쉽게 접근할 수 있는 실효성 있는 홍보 및 정보 채널을 찾아 강화해야 할 필요가 있다. 예를 들면, 직접적인 정보채널인 사회복지사나 지역의 통/반/이장을 통한 정보 전달 체계가 저소득층에게 보다 효율적일 것이다. 이를 위해서는 통/반/이장을 여행바우처 전달체계의 핵심기능으로 적극 활용할 수 있는 방안이 강구되어야 하며, 추가적으로 사회복지사나 전국 보건소(보건소, 진료소) 그리고 지역실정을 잘 아는 전직교사·공무원, 사회복지사 등을 지역 여행바우처 홍보원으로 활용하는 방안을 고려할 수 있다. 그 이유는 해당 채널이 저소득층과 밀착 관계를 형성하고 있을 뿐만 아니라 이들의 상황이 가장 잘 알고 있기 때문이다. 그리고 대상자별 차별 홍보를 실시하는 방안으로 취약계층이 주로 이용하는 지하철, 버스(마을버스 등) 등의 이동 경로를 고려하여 홍보하고, 필요시 부처 간 협의를 통해 취약계층 다중이용시설 게시판이나 건강보험·국민연금 납부고지서를 활용하여 여행바우처 사업을 홍보할 수도 있을 것이다. 더하여 임대아파트 및 서민지역, 전국 공부방 협의회 및 야학협의회 등 대상자와 유대 관계를 형성하고 있는 인프라를 활용할 경우 좀 더 직접적인 사업 홍보도 가능할 것이다. 중앙정부 차원에서는 저소득층을 대상으로 하는 주요 복지정책을 목록 화하고(여행바우처 제도 포함), 이를 종합하여 통합 홍보 및 정보 전달을 실시한다면 사회 취약층에게 관련 사업에 대한 인식이 보다 효과적으로 확산될 수 있을 것이다.

셋째, 여행바우처 사업이 지자체별로 상이한 시점에

서 상이한 방법으로 추진되고 있다는 점에서 대상자들의 혼란이 야기될 수도 있다. 비록 지자체의 추진 권한을 인정한다 하더라도 사업의 기간 등 절차가 통합되어 바우처 신청 및 여행 기간을 동일하게 제공한다면 대상자들의 혼란을 최소화 할 수 있고, 사람들에게 효율적으로 인지되어 사업의 효율성을 높일 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 지자체별로 상이한 여행바우처 사업 기간 등을 통합하고, 홍보 메시지는 사업의 신청을 유도할 수 있는 직관적인 홍보 콘텐츠로 저소득층의 여행욕구를 자극하며 저소득층이 쉽게 신청할 수 있도록 서류상 신청 내용을 알기 쉽게 전달해야 한다. 이처럼 수혜자들의 감정적 욕구와 합리적 사고에 기반 하여 타의에 의해서가 아니라 대상자들이 자발적으로 여행바우처를 신청하게 한다면 이는 바우처사업의 이탈률을 해소하는데 일조하여 정책 효과성을 높이는데 기여할 수 있을 것이다.

본 연구는 지금까지 연구가 거의 이루어지고 있지 않은 여행바우처 이탈자에 대한 특성을 분석하고, 이탈이유의 구조적 문제점을 파악하여 이를 극복할 수 있는 정책적 방안을 제시하였다고 하는데 그 의의가 있다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 한계점이자 향후 이 분야의 연구방향을 제시하면 다음과 같다. 복지관광 정책의 효율성을 높이기 위한 연구로 여행바우처 수혜 대상 집단의 재정의[33-35] 연구와 여행바우처 선정자들이 사용까지 가지 못하고 중도 탈락하게 만드는 “심리적 마찰들(psychological frictions)”이 무엇인지 그리고 그러한 마찰을 최소화할 수 있는 방안은 무엇인지에 대한 연구[36]가 그것이다. 이러한 주제들을 향후 연구과제로 남겨두고자 한다.

참 고 문 헌

[1] 문화체육관광부, 2011년도 여행바우처 사업계획 (안), 2010.
 [2] 조구현, “저소득 노인층을 위한 여행 바우처 제도 도입에 관한 탐색적 연구,” 호텔경영학연구, 제16권, 제4호, pp.18-30, 2007.

[3] 이연택, 김자영, “여행바우처 정책의 경로의존 단계적 변화분석,” 관광연구논총, 제25권, 제2호, pp.57-79, 2013.
 [4] 김재걸, “여행바우처의 도입과 효과,” 한국관광학회 학술대회 발표논문집, pp.111-122, 2006.
 [5] 김맹선, 이문주, “정부의 소외계층을 대상으로 한 여행바우처 사업의 효율성 제고 방안,” 관광레저연구, 제26권, 제2호, pp.391-404, 2014.
 [6] A. Root, “Can travel vouchers encourage more sustainable travel?,” Transport Policy, Vol.8, pp.107-114, 2001.
 [7] M. K. Harder and R. Woodland, “Systematic studies of shop and leisure voucher incentives for household recycling. Resources,” Conservation and Recycling, Vol.51, pp.732-753, 2007.
 [8] 최진, “여행바우처 제도, 국내관광 활성화 대안,” 한국관광정책, 제23권, pp.93-97, 2006.
 [9] S. Xiang and S. Formica, “Mapping environmental change in tourism: A study of the incentive travel industry,” Tourism Management, Vol.28, pp.1193-1202, 2007.
 [10] M. Burton, J. Macher, and J. W. Mayo, “Understanding participation in social programs: Why don’t households pick up the lifeline?,” The BE Journal of Economic Analysis & Policy, Vol.7, No.1, pp.1-26, 2007.
 [11] J. J. Heckman and J. F. Smith, “The Determinants of Participation in a Social Program: Evidence from a Prototypical Job Training Program,” Journal of Labor Economics, Vol.22, No.2, pp.243-298, 2003.
 [12] O. Ashenfelter, “Determining participation in income-tested social programs,” Journal of the American Statistical Association, Vol.78, No.383, pp.517-525, 1983.
 [13] V. Hernanz, F. Malherbet, and M. Pellizzari, Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries, 2004.

- [14] W. Hunziker, *Social Tourism: Its Nature and Problems*, International Tourists Alliance Scientific Commission, 1951.
- [15] L. Minnaert, R. Maitland, and G. Miller, "Tourism and its Ethical Foundations," *Tourism Culture & Communication*, Vol.7, pp.7-17, 2007.
- [16] S. McCabe, T. Joldersma, and C. Li, "Understanding the Benefits of Social Tourism: Linking Participation to Subjective Well-being and Quality of Life," *International Journal of Tourism Research*, Vol.12, pp.761-773, 2010.
- [17] L. Minnaert, "Social Tourism as Opportunity for Unplanned Learning and Behavior Change," *Journal of Travel Research*, Vol.51, No.5, pp.607-616, 2012.
- [18] 지봉구, 이계희, "노인특성과 여행행태가 생활만족도에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제3호, pp.347-354, 2010.
- [19] L. Minnaert, R. Maitland, and G. Miller, "Tourism and Social Policy: The Value of Social Tourism," *Annals of Tourism Research*, Vol.36, No.2, pp.316-334, 2009.
- [20] L. Minnaert, R. Maitland, and G. Miller, "What is social tourism," *Current Issues in Tourism*, Vol.14, No.5, pp.403-415, 2011.
- [21] T. Parcel and M. Dufur, "Capital at Home and at School: Effects on Student Achievement," *Social Forces*, Vol.79, No.3, pp.881-912, 2001.
- [22] T. Parcel and M. Dufur, "Capital at Home and at School: Effects on Student Achievement," *Social Forces*, Vol.79, No.3, pp.881-912, 2001.
- [23] K. I. Kakoudakis, S. McCabe, and V. Story, "Social tourism and self-efficacy: Exploring links between tourism participation, job-seeking and unemployment," *Annals of Tourism Research*, Vol.65, pp.108-121, 2017.
- [24] 한국관광공사, *여행바우처사업 심층평가*, 2012.
- [25] 한국관광공사, *2011년 여행바우처 제도 만족도 등 설문조사 결과 보고서*, 2011.
- [26] 한국관광협회중앙회, *2010 여행바우처 사업 실적보고서*, 2010.
- [27] 서울시, *여행바우처 행정자료*, 2011.
- [28] A. C. Cameron and P. K. Trivedi, *Microeconometrics Using Stata*, Stata Press, 2010.
- [29] J. D. Angrist and J. S. Pischke, *Mostly harmless econometrics: An Empiricist's Companion*, Princeton university press, 2008.
- [30] D. Hrubes, I. Ajzen, and J. Daigle, "Predicting Hunting Intentions and Behavior: An Application of the Theory of Planned Behavior," *Leisure Sciences*, Vol.23, pp.165-178, 2001.
- [31] I. Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, pp.179-211, 1991.
- [32] 한국문화관광연구원, *2011 국민여행실태조사 보고서*, 2012.
- [33] V. Alatas, A. Banerjee, R. Hanna, A. O. Benjamin, and J. Tobias, "Targeting the Poor: Evidence from a Field Experiment in Indonesia," *The American Economic Review*, Vol.102, No.4, pp.1206-1240, 2012.
- [34] 남용현, "장애인 복지정책에서의 이용자 참여 강화-독인 개인예산제도를 중심으로," *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제11호, pp.732-742, 2014.
- [35] 이문화, "장애인의 문화적 권리 보장에 대한 한 소고," *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제9호, pp.267-274, 2014.
- [36] K. Bruckmeier and J. Wiemers, "A New, Targeting-A New Take-Up? Non-Take-Up of Social Assistance in Germany after Social Policy Reforms," *Empirical Economics*, Vol.43, No.2, pp.565-580, 2012.

