



# 소방방재 엑스포 관람객의 관람행태 및 관람만족도에 관한 연구\*

- 2008 삼척세계소방방재장비엑스포를 중심으로 -

권건주

---

---

본 연구목적은 삼척시에서 2008. 10. 14 ~ 10. 18(5일간)까지 개최된 '2008 삼척세계소방방재장비엑스포' 행사에 참여한 관람객을 대상으로 관람객의 관람행태와 관람만족도에 대한 평가를 실시하여 향후 동일 주제의 행사 개최 시 관람객의 의견을 반영하는데 있다. 연구결과 관람행태의 경우 방문목적은 소방방재관련 자료수집이, 관람일수는 1일만 관람이, 인지경로는 TV·라디오를 통해서, 관심분야는 화재예방으로 나타났다. 관람만족도의 경우 7점 척도에 관람객의 만족도가 제일 높은 분야는 행사내용으로 5.14점, 다음으로 진행요원 서비스가 5.10점, 접근성이 4.90점, 홍보안내가 4.88점, 편의시설이 4.52점, 음식(먹거리)이 3.94점 순으로 분석되었다. 이에 소방방재산업 엑스포를 다시 개최할 경우, 관람객의 만족도가 제일 낮게 나타난 음식(먹거리)의 가격과 종류, 화장실, 휴식공간, 주차시설 등 편의시설에 대한 철저한 대비책이 강구되어야 할 것이다.

**주제어:** 소방방재 엑스포, 관람행태, 관람만족도

---

---

## 1. 서론

최근 들어 가속화 되고 있는 산업화와 도시화의 영향으로 재난 발생시 인적·물적 피해는 급격히 증가하고 있는 추세이다.

이에 중앙정부와 지방정부는 인적재난, 자연재난, 사회적 재난으로부터 강한 국가와 지역을 만들고, 기존의 국내 열악한 소방방재산업을 집중적으로 육성하기 위하여 소방방재산업 관련 법률을 정비하고 각종 소방방재산업 육성정책을 수립하여 시행하고 있다.

2008년에 개최된 “삼척세계소방방재장비엑스포(SAFEM EXPO: SAMCHEOK INTERNATIONAL FIRE & EMERGENCY EQUIPMENT EXPO)”는 지방정부차원의 소방방재산업 육성정책의 한 사례라고 할 수 있다.

삼척시는 과거 60~70년대 호황이었던 석탄산업과 시멘트산업이 점차 사양화되어 가고 있다. 이에

---

\* 본 논문은 2010년 국가위기관리학회 하계학술대회에서 발표된 논문을 수정·보완하였습니다.

지역경제의 활성화를 위해 소방방재산업을 지역전략산업으로 선정하고 메가 이벤트(Mega-event)인 「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」를 통해 소방방재산업을 육성하기 위한 계기를 마련하였다.

이에 본 연구는 2008년 10월 14일부터 10월 18일까지 삼척시 엑스포 광장과 소방방재산업 연구단지 일원에서 개최된 「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」를 관람한 관람객을 대상으로 설문조사를 실시하여 관람객의 관람행태와 분야별 관람만족도를 조사·분석함으로써 향후 동일 주제의 엑스포 개최시 관람행태에 걸 맞는 행사기획으로 관람객의 관람만족도를 높이고 불만족 사항에 대하여 개선방안을 모색하고자 하는데 있다.

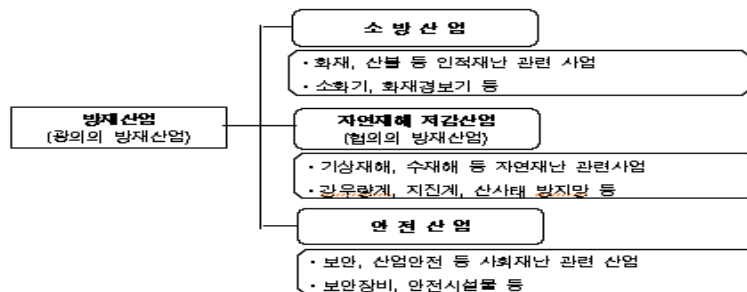
## II. 이론적 검토

### 1. 방재산업의 의의

일반적으로 산업(industry)은 인간이 생계를 유지하기 위하여 일상적으로 종사하는 생산적 활동으로서 물적 재화의 생산과 더불어 서비스의 생산을 포함한다. 즉, 산업은 농림어업·광업·제조업·건설업·공익사업·운수통신업·유통업·금융업·보험업·부동산업·기타 모든 서비스업을 포함하고 있다.

산업발전법 제2조에서는 제조업과 제조업의 경쟁력 강화와 밀접하게 관련되는 제조업외의 업종으로서 대통령령이 정하는 업종을 ‘산업’이라고 정의하고 있다.

따라서, 방재산업의 개념은 다양한 위험요인과 재난의 효율적 관리(예방, 대비, 대응, 복구)를 통해 인명과 재산피해를 최소화하고 국가의 안정적 성장을 지원하기 위한 산업으로서 재난관리를 위한 제조업과 소프트웨어 산업 및 서비스 산업을 총칭한다고 하겠다.



<그림 1> 방재산업의 개념

방재산업은 <그림 1>과 같이 소방산업, 자연재해 저감산업(협의의 방재산업), 안전산업으로 구분할 수 있다(권건주, 2009).

소방산업은 화재와 재난을 예방·경계하거나 진압하고, 화재·재난·재해 그 밖에 위급한 상황에서

의 구조·구급활동에 필요한 소방용 기계·기구를 제조하거나 소방시설을 설계·시공·감리·관리하여 안전한 환경을 구축하는 산업을 말한다.

자연재해 저감산업(협회의 방재산업)은 풍수해 등 자연재해의 효율적인 관리(예방, 대비, 대응, 복구)를 통해 인명과 재산피해를 최소화하고 국가의 안정적 성장을 지원하기 위한 산업을 말한다.

마지막으로, 안전산업은 산업생산 활동 중에 발생하는 모든 사고나 재해로부터 근로자의 신체와 건강을 보호하고, 산업시설을 안전하게 유지하기 위한 산업을 말한다.

## 2. 엑스포의 정의 및 파급효과

### 1) 엑스포의 정의

일반적으로 엑스포(EXPO)는 엑스포지션(Exposition)의 앞부분에서 따온 말로 그 어원은 상품의 매매 또는 문화와 정보를 교환하는 장에서 비롯되었으며, 전시회나 설명회의 의미를 두루 포괄하고 있다.

우리나라는 엑스포를 세계박람회로 명명하고 있는데, 박람회(博覽會)란 어휘는 “많은 것을 모아 펼쳐 보이는 행사”라는 의미로 풀이된다.

또한, 국제박람회기구(BIE: Bureau International des Expositions) 협약 제1조에서는 “세계박람회란 일종의 전시회로서 그 명칭이 무엇이든지 간에 일반대중의 교육과 계몽을 주된 목적으로 하는 것으로 인류 노력에 의하여 성취된 발전성과를 전시하고 미래에 대한 희망을 보여 줌으로써 새로운 발전을 추구하는데 그 목적이 있다”고 정의하고 있다.

엑스포는 세계 각국이 이룩한 산업과 문화활동의 성과를 전시하고 상호이해와 교류를 심화하며 이러한 과정을 통하여 대내적으로는 국민을 계몽하고 대외적으로는 인류 상호간의 이해증진과 발전을 도모하는데 그 목적이 있다. 엑스포의 이러한 목적은 무역박람회와 크게 구별되는 점이기도 하다.

무역박람회는 참가자와 관람객들 간의 매매 활동을 촉진시키기 위해 개최되는 행사로서 수많은 상품전시자들이 모여 서로 경쟁적으로 전시하고 구매자들이 이를 평가하게 된다.

엑스포도 선진 기술로 빚어낸 각국의 수많은 전시물들을 전시하긴 하지만 그 직접적인 목적은 제품의 구매자를 찾는 데 있는 것이 아니라 제품의 가치, 유용성, 독창성을 제시하는 것에 있다.

따라서 전 세계인들이 만나는 엑스포는 그 시대의 살아 있는 다양한 모습을 또는 미래의 모습을 관람객들에게 체험적으로 교육시키는 장이라고 할 수 있다.

국제박람회기구(BIE)는 전시기간이 3주 이하이거나 상업성을 띤 박람회, 미술박람회 등을 협약의 권한에서 제외시키고 있는 것은 엑스포의 이러한 기본정신에 입각한 것이다.

오늘날 엑스포는 세계 곳곳에서 국가와 민족 간의 이해를 증진시키는 행사로서 교육과 계몽의 역할을 수행하고 있으며, 인류가 쌓은 부문별 업적의 확산과 개최 지역의 개발, 그리고 관련된 분야에서의

과학기술 개발에 큰 기여를 하고 있는 행사로 평가되고 있다.

그러므로 2008 삼척세계소방방재장비엑스포는 국제박람회기구(BIE)에서 규정한 정식 엑스포(EXPO)라기 보다는 무역박람회의 성격이 농후한 메가 이벤트(Mega-event)라고 하겠다.

## 2) 엑스포의 파급효과

전시컨벤션산업인 엑스포는 관광산업, 교통과 통신, 식음료와 유흥 등 관련 산업까지 포함하는 종합산업이자 지식과 정보의 생산과 유통을 촉진하는 지식기반산업으로 평가받고 있다.

엑스포는 고용창출과 지역경제의 활성화, 외화획득, 세수증대를 가져오는 고부가가치산업으로 개최지역을 국내·외적으로 알리게 하여 지역사회의 이미지를 제고하는 등 다양한 파급효과를 가지고 있는데 이를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 경제적 파급효과이다. 지역소득효과, 고용효과, 세수증대효과 등으로 폭 넓은 파급효과를 가져온다. 또한 엑스포는 최신 정보·기술의 교환을 통해 선진국의 지식을 직접 수용함으로써 관련분야의 대외경쟁력을 강화하는 등 산업전반 및 지역경제에 미치는 파급효과도 크게 나타난다.

둘째, 사회문화적 파급효과이다. 엑스포는 국내·외인과의 직접적인 교류를 통해 개최지역의 시민들이 새로운 정보, 지식, 기술, 노하우 등을 접하게 되어 시민의 국제 감각 함양 등 국제화의 중요한 수단이 될 수 있다.

셋째, 관광적 파급효과이다. 엑스포는 결국 그 나라 및 지역의 경제적 실리를 추구하는 산업임에는 틀림없지만 관광과 지역홍보를 함께 가져다주며 엑스포의 주목적은 정보의 장이지만 어렵게 방문한 각 나라와 지역에서는 관광을 필수 목적이 되고 있다. 그래서 전시컨벤션산업인 엑스포는 관광산업과 매우 밀접한 관계를 갖는 동시에 엑스포를 주관하는 그 지역의 홍보활동은 자연스럽게 이루어지는 결과를 가진다. 예를 들어 지역의 토산품이나 음식, 지역의 문화를 알리는 좋은 기회가 된다고 하겠다.

## 3. 만족도에 관한 선행연구

만족의 결정요인에 관한 선행연구를 살펴보면, 우선 박창규·엄서호(1998)는 관광자 만족형성에 기대와 지각된 성과가 불일치를 통한 간접효과 외에 직접효과가 있다는 것을 밝혀내었다. 김남조 등(2000)은 메가 이벤트를 대상으로 혼잡기대, 혼잡지각, 만족도와의 관계를 조사한 결과 혼잡지각은 전반적 만족도 및 재방문의도 형성에 있어서 결정요인으로서 유의성이 없다는 것을 발견하였다.

권유홍·이훈(2002)은 주제공원 서비스 질이 방문자 만족 및 행동의도에 미치는 영향을 분석한 결과 7개의 서비스 품질 설명변인(음식점, 전반적 분위기, 행사공연, 편의시설, 기념품상점, 입구지역, 놀이기구)이 전체만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향은 조금씩 상이한 것으로 나타났다. 즉 전체만족에는 공원의 전반적 분위기가 가장 큰 영향을 미치나, 재방문과 추천의도에는 놀이기구의 만족이

가장 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정지원(2004)은 만족과 불만족은 고객의 구매전 기대와 성과와의 차이에 의한 태도라고 정의하였다. 여기에서 기대는 사전 소비경험과 비경험적 정보(구전, 공급자의 능력예측 등)에 기초한 소비자의 기대를 의미하고 있다.

이밖에 강웅기(2006)에 의하면 만족은 고객의 기대에 비하여 가치를 전달하는데 있어 제품에 대해 지각하는 성능에 의해 좌우된다고 한다. 만약에 제품의 성능이 고객의 기대에 미치지 못한다면 그 구매자는 불만족하게 된다. 성능이 기대에 일치하면 구매자는 만족한다. 그리고 성능이 기대를 초과하면 그 구매자는 기뻐하고 만족한 고객은 재 구매를 하며 제품에 대한 좋은 경험을 다른 사람들에게 이야기를 한다. 중요한 것은 만족이란 고객의 기대에 대해 기업의 성과를 맞추는 것이다.

김병원(2009)은 엑스포 참여동기가 행사만족에 유의한 영향을 미치는 것을 알아보기 위해서 유희성, 탈일상성, 가족친화성, 신기성, 친교성을 독립변수로 하여 회귀분석한 결과 ‘유희성’이 가장 유의미한 영향을 미치는 변수로 분석하였다.

이에 본 연구는 2008 삼척세계소방방재장비엑스포 관람객을 대상으로 관람객 만족도에 영향을 미치는 변수로 접근성, 홍보, 행사내용, 진행요원서비스, 편의시설, 음식 등을 사용하여 관람객 만족도를 분석하고자 한다.

### III. 2008 삼척세계소방방재장비엑스포 개최현황

#### 1. SAFEM 엑스포의 개최배경

삼척지역은 1983년 5월 일본 아키다 지진해일, 1993년 7월 일본 오키시리 지진해일, 2000년 4월 동해안 대형산불, 2002년 태풍 ‘루사’, 2003년 태풍 ‘매미’ 등 과거부터 여러 종류의 재난이 빈번히 발생한 지역이다. 이러한 자연환경적 특성으로 인해 막대한 인명과 재산피해는 삼척지역의 지역경제를 더욱 열악하게 만드는 하나의 요인이 되었다. 삼척시는 이와 같이 점점 열악해지는 지역경제를 극복하고자 2006년 8월 산업자원부가 주관하는 지역혁신산업 기반구축사업에 ‘강원방재산업 테크노밸리 인프라 구축사업’을 지역의 대체 전략산업으로 공모하여 선정됨으로써 중앙정부와 지방정부차원에서 방재산업에 대한 관심과 투자가 이루어지게 되는 계기가 되었으며 삼척시의 방재산업 추진과정을 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 삼척시의 방재산업 추진과정

일자	주요내용	비고
2006.08.19	지역혁신산업 기반구축사업 선정 : 산업자원부 - 강원방재산업 테크노밸리 인프라 구축사업	

<표 1> 삼척시의 방재산업 추진과정(계속)

일자	주요 내용	비고
2006.12.29	방재산업단지입지분석 타당성조사 용역	
2007.03.21	(재)강원테크노파크 방재산업사업단 설립	
2007.06.15	방재기업유치 위원회 구성·운영(6명)	
2007.06.18	국제소방방재도시 협의회 구성·운영	
2008.01.18	소방방재전략협의회 창립 - 5개분과 24명	
2008.10.14	삼척소방방재산업지원센터 준공 - 규모 : 3,300㎡, 지상3층	
2008.12.19	삼척 방재일반산업단지 지정(개발계획) 고시 승인 - 규모 : 782,046㎡	
2008.12.19	소방방재산업특구 지정(지식경제부) - 특구면적: 99,554㎡,	
2008.12.31	삼척 소방방재산업연구단지 준공 - 규모 : 99,554㎡, 주요시설 : 산업지원시설 등	

「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」의 개최배경은 대외적으로는 국민의 생명과 재산을 보호하는 방재산업에 대하여 국민적 관심을 이끌어 방재산업을 육성하는데 있고, 대내적으로는 삼척시가 추진하는 소방방재산업 연구단지의 활성화와 소방방재 일반산업단지를 조기에 분양함으로써 지역경제를 활성화 하는데 있다.

## 2. SAFEM 엑스포의 개요

- 행사명 : 2008 삼척세계소방방재장비엑스포
  - 영문 : SAFEM EXPO KOREA 2008
- 주 제 : 소방방재와 함께 만들어가는 행복한 세상
- 기 간 : 2008. 10. 14.(화) ~ 10. 18.(토)(5일간)
- 장 소 : 삼척시 엑스포타운, 소방방재산업연구단지 등
- 예상관람객 : 70,000명
- 주최·주관 : 삼척시 · SAFEM엑스포조직위원회
- 후 원 : 행정안전부, 지식경제부, 소방방재청 등
- 국제협력 : NFA, IAFC, IFSTA/FPP, SwRI 등
- 행사내용 : 50개 행사
  - 공식행사 : 개막식, 개장식 등 5개
  - 전시·체험행사 : 소방역사자료전 등 13개
  - 학술행사 : 세계소방방재 컨퍼런스 등 9개
  - 문화·부대행사 : 강원119한마당잔치 등 23개

### 3. SAFEM 엑스포의 운영실태

#### 1) 관람객 현황

「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」 행사기간 행사장을 찾은 관람객 방문현황을 살펴보면 <표 2>와 같다.

<표 2> 관람객 현황

일자	합 계	내국인	외국인	비 고
10.14(화)	52,525 (24.8%)	51,905 (24.5%)	620 (0.3%)	
10.15(수)	36,925 (17.4%)	36,600 (17.2%)	325 (0.2%)	
10.16(목)	40,857 (19.3%)	40,573 (19.1%)	284 (0.1%)	
10.17(금)	46,570 (21.9%)	46,092 (21.7%)	478 (0.2%)	
10.18(토)	35,300 (16.6%)	35,069 (16.5%)	231 (0.1%)	
합 계	212,177 (100.0%)	210,239 (99.1%)	1,938 (0.9%)	

자료 : KBS미디어(2008: 133)의 재구성

일자별 관람객 방문현황을 살펴보면, 행사당일인 10월 14일은 52,525명(24.8%), 10월 15일은 36,925명(17.4%), 10월 16일은 40,857명(19.3%), 10월 17일은 46,570명(21.9%), 행사 마지막 날인 10월 18일은 35,300명(16.6%)이며 전체 방문객은 당초 예상관람객 70,000명보다 많은 212,177명으로 집계되었다.

행사당일인 10월 14일에 관람객이 많은 이유는 개막식, 개장식으로 인해 초청가수 공연 등 대형 이벤트가 기획되어 있어 초청인사 및 시민들의 많은 관심이 있었기 때문이라고 하겠다.

#### 2) 회장운영 인력현황

「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」 행사를 순조롭게 운영하기 위하여 동원된 회장운영 인력현황을 살펴보면 <표 3>과 같다.

<표 3> 회장운영 인력현황

분야별		근무인원	비율	비고
대행사 진행요원		37	6.1%	
도우미		20	3.3%	
동시통역		10	1.6%	
경호·경비		39	6.4%	
청 소		20	3.3%	
문화관광해설사		5	0.8%	
공무원		175	28.8%	
자원봉사자	일반	150	24.7%	
	대학생	111	18.3%	
	통역	41	6.7%	
	소 계	302	49.7%	
합 계		608	100.0%	

자료 : KBS미디어(2008: 133)의 재구성

회장 1일 운영인원을 살펴보면, 총 608명중 자원봉사자가 302명(49.7%), 공무원 175명(28.8%), 경호·경비 39명(6.4%), 대행사 진행요원 37명(6.1%) 순으로 나타났다.

자원봉사자의 비율이 전체 운영요원의 49.7%로 절반정도를 차지하고 있으며, 자원봉사자중 일반인 자원봉사자는 150명(24.7%), 대학생 자원봉사자는 111명(18.3%), 통역 자원봉사자는 41명(6.7%)으로 전문직종인 통역 자원봉사자를 제외한 대부분의 자원봉사자의 역할은 엑스포 전시관, 편의시설, 교통 및 주·정차 안내 등의 단순 반복적인 업무를 담당하였다.

### 3) 기업체 전시관 운영현황

「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」에 참여한 참여기업체 전시관 운영현황을 살펴보면 <표 4>와 같다.

<표 4> 기업체 전시관 운영현황

구분	합 계		실내 전시관		야외 전시관		비 고
	업체수	부스수	업체수	부스수	업체수	부스수	
국 내	152 (82.2%)	315 (88.5%)	133 (71.9%)	275 (77.2%)	19 (10.3%)	40 (11.2%)	
해 외	33 (17.8%)	41 (11.5%)	33 (17.8%)	41 (11.5%)			
합 계	185 (100.0%)	356 (100.0%)	166 (89.7%)	316 (88.8%)	19 (10.3%)	40 (11.2%)	

주 : 국내 11개업체는 실내·야외 전시관에 중복하여 참여하였음.

자료 : 삼척세계소방방재장비엑스포조직위원회(2008: 11)의 재구성

전체 참여기업체는 총 174개 업체(국내 11개 업체는 실내·야외 전시관에 중복하여 참여함)에서

356개 부스를 운영하였으며, 이중 해외업체는 33개 업체가 41개 부스를 운영하여 11.5%를, 국내업체는 141개 업체가 315개 부스를 운영하여 88.5%를 나타내고 있다.

#### IV. SAFEM 엑스포 관람객의 실증분석

##### 1. 조사대상 및 방법

SAFEM 엑스포 관람객의 관람행태와 관람만족도를 조사하기 위한 시간적 범위는 2008년 10월 14일부터 10월 18일까지 5일간이며, 공간적 범위는 삼척세계소방방재장비엑스포 행사가 개최되었던 강원도 삼척시 엑스포타운내 행사장과 소방방재산업연구단지로 한정하였다.

조사방법은 자기기입식(self-administered) 설문지로 하였고 총 설문지 350부 가운데 내용상 일관성이 없는 5부를 제외하고 나머지 유효한 설문지 345부를 분석대상으로 하여 통계프로그램인 SPSS를 활용하여 빈도분석을 실시하였다.

##### 2. 인구통계적 분석

표본의 일반적 특성을 분석하기 위하여 성별, 연령, 직업, 거주지에 관한 인구통계적 분석을 살펴보면 <표 5>와 같다.

<표 5> 인구통계학적 특성

항목	설문내용	빈도	비율	비고
성 별	남 자	227	65.8%	
	여 자	118	34.2%	
	소 계	345	100.0%	
연 령	10 대	28	8.1%	
	20 대	154	44.6%	
	30 대	55	15.9%	
	40 대	49	14.2%	
	50 대	41	11.9%	
	60대 이상	18	5.2%	
	소 계	345	100.0%	
거주지	삼척시	99	28.7%	
	삼척외 강원도	133	38.6%	
	강원외 국내	109	31.6%	
	해 외	4	1.2%	
	소 계	345	100.0%	

<표 5> 인구통계학적 특성(계속)

항목	설문내용	빈도	비율	비고
직업	회사원	50	14.5%	
	공무원	24	7.0%	
	자영업	30	8.7%	
	농축수산업	13	3.8%	
	전문기술직	21	6.1%	
	학생	142	41.2%	
	주부	47	13.6%	
	무직	11	3.2%	
	기타	7	2.0%	
	소계	345	100.0%	

인구통계적 분석중 성별비율은 남성이 65.8%, 여성은 34.2%로 나타났으며, 연령대별로는 20대가 44.6%로 가장 높게 나타났고, 30대 15.9%, 40대 14.2%, 50대 11.9%, 10대 8.1%, 60대 이상 5.2% 순으로 조사되었다.

직업별로는 학생 41.2%로 가장 높고, 회사원 14.5%, 주부 13.6%, 자영업 8.7%, 공무원 7.0%, 전문·기술직 6.1%, 농·축·수산업 3.8%, 무직 3.2%, 기타 2.0% 순으로 나타났다.

거주지별로는 삼척시외 강원도 거주자가 38.6%, 강원도의 국내거주자가 31.6%, 삼척시 거주자가 28.7%, 해외거주자가 1.2%로 조사되었다.

### 3. 관람행태 분석

관람객의 관람행태적 특성을 분석하기 위하여 방문목적, 관람일수, 인지경로, 관심전시분야에 관한 빈도분석을 살펴보면 <표 6>과 같다.

<표 6> 관람객의 관람행태적 특성

항목	설문내용	빈도	비율	비고
방문목적	소방방재관련 자료수집	97	28.1%	
	이벤트 행사 관람	83	24.1%	
	친구친지 방문차에	1	0.3%	
	주변관광후 우연히	2	0.6%	
	컨퍼런스 참석	14	4.1%	
	주변출장후 우연히	35	10.1%	
	구매상담	52	15.1%	
	시장동향 파악	8	2.3%	
	자녀교육 및 볼거리 제공	4	1.2%	
	소방방재장비엑스포 호기심	15	4.3%	
	기타	34	9.9%	
		소계	345	100.0%

<표 6> 관람객의 관람행태적 특성(계속)

항목	설문내용	빈도	비율	비고
관람일수	1일만 관람	221	64.1%	
	2일 관람	60	17.4%	
	3일 관람	30	8.7%	
	4일 관람	18	5.2%	
	5일 관람	16	4.6%	
	소 계	345	100.0%	
인지경로	TV라디오	87	25.2%	
	홍보물·포스터·팸플릿	86	24.9%	
	주변인	74	21.4%	
	학교 및 교수	41	11.9%	
	소방방재 관련 신문잡지	29	8.4%	
	인터넷	19	5.5%	
	기타	5	1.4%	
	일반 신문잡지	4	1.2%	
	소 계	345	100.0%	
관심분야	화재예방	84	24.3%	
	화재진압	72	20.9%	
	안전장비	68	19.7%	
	구급	43	12.5%	
	구조	27	7.8%	
	지진	17	4.9%	
	건축물안전	15	4.3%	
	기타	5	1.4%	
	풍수해	14	4.1%	
	소 계	345	100.0%	

엑스포장을 방문한 관람객의 방문목적은 소방방재관련 자료수집이 28.1%로 가장 높았으며, 다음으로 이벤트 행사 관람이 24.1%, 구매상담이 15.1% 순으로 나타남에 따라 대부분 관람객이 소방방재관련 자료수집과 이벤트 행사 관람이 주 목적으로 분석되었다.

관람일수는 1일만 관람이 64.1%로 가장 높았고, 2일 관람이 17.4%, 3일 관람이 8.7% 순으로 나타나 대부분의 관람객이 당일 행사를 관람하고 귀가하는 것으로 분석되었다.

인지경로는 TV·라디오가 25.2%, 홍보물·포스터·팸플릿이 24.9%, 주변인이 21.4%로 나타남에 따라 대중매체를 통하여 엑스포의 개최정보를 획득하는 것으로 분석되었다.

관심전시분야는 화재예방이 24.3%, 화재진압이 20.9%, 안전장비가 19.7%, 구급이 12.5%, 구조가 7.8%로 소방분야의 관심도가 85.2%를 차지하는 것으로 나타났다. 반면에 자연재난분야인 지진이 4.9%, 풍수해가 4.1%로 나타나 전체적으로 자연재난분야의 관심도는 9.0%로 나타나 소방분야에 비하여 관심이 덜한 것으로 분석되었다.

엑스포 관람객의 관람행태적 특징을 종합하면, 방문목적은 소방방재관련 자료수집과 이벤트 행사 관람에 있고, 관람일수는 대부분이 1일만 관람하고 있다는 점이다. 또한, 엑스포 개최에 대한 인지경로는 대중매체인 TV·라디오와 홍보물·포스터·팸플릿 등에 의해 관련 정보를 획득하고 있으며, 자

연재난분야보다 소방분야에 더 많은 관심을 보이는 관람행태를 가진 것으로 분석되었다.

#### 4. 관람만족도 분석

엑스포 행사장을 관람한 관람객의 관람만족도를 분석하기 위하여 접근성, 홍보안내, 행사내용, 진행요원의 서비스, 편의시설, 음식(먹거리) 등 6개 항목에 대하여 14개의 세부질문내용을 작성하였다.

응답은 ① 전혀 아니다 ② 아니다 ③ 약간 아니다 ④ 보통 ⑤ 약간 그렇다 ⑥ 그렇다 ⑦ 매우 그렇다 등 7점 척도로 하여 관람객의 관람만족도를 조사하였으며 <표 7>과 같다.

<표 7> 관람객의 관람만족도 정도

항목	세부 설문내용	평 균	표준편차	비 고
접근성	엑스포장까지 쉽고 편하게 찾아올 수 있었다	4.80	1.63	
	행사 안내시설이 잘되어 있다	5.00	1.26	
	소계 평균	4.90		
홍보안내	행사 팸플렛이 잘 갖춰져 있다	5.27	1.23	상위 1
	사전홍보를 통해 엑스포의 내용 및 일정을 알고 있다	4.48	1.71	
	소계 평균	4.88		
행사내용	직접 참여하는 체험프로그램에 만족한다	5.21	1.32	상위 2
	행사내용이 다양하다	5.16	1.31	상위 3
	행사내용이 재미있다	5.06	1.23	상위 5
	소계 평균	5.14		
진행요원 서비스	안내요원들의 서비스에 만족한다	5.10	1.38	상위 4
	소계 평균	5.10		
편의시설	화장실이 청결하다	4.97	1.46	
	휴식공간(벤치, 휴게실 등)이 잘 되어 있다	4.38	1.66	하위 5
	주차시설 이용이 편리하다	4.20	1.44	하위 4
	소계 평균	4.52		
음식 (먹거리)	음식(먹거리)의 맛이 좋다	4.00	1.51	하위 3
	음식(먹거리)의 종류가 다양하다	3.97	1.50	하위 2
	음식 (먹거리)의 가격이 적당하다	3.86	1.57	하위 1
	소계 평균	3.94		
전체 평균		4.75		

주: 7점 척도(① 전혀 아니다 ② 아니다 ③ 약간 아니다 ④ 보통 ⑤ 약간 그렇다 ⑥ 그렇다 ⑦ 매우 그렇다)

<표 7>에서 보는 것과 같이, 엑스포 행사장을 관람한 관람객의 관람만족도를 조사한 항목중 관람만족도 상위 5번째 순위까지 세부내용을 살펴보면, 행사안내 팸플렛이 5.27점, 직접 참여하는 체험프로그램이 5.21점, 행사내용의 다양성이 5.16점, 안내요원들의 서비스가 5.10점, 행사내용의 재미성이 5.06점의 순으로 나타났다.

하지만, 관람만족도가 상대적으로 낮은 하위 5번째까지 세부 설문내용을 살펴보면, 음식 가격의 적

절성이 3.86점, 음식류의 다양성이 3.97점, 음식의 맛이 4.00점, 주차시설의 이용 편리성이 4.20점, 휴식공간(벤치, 휴게실 등)이 4.38점으로 분석되었다.

이들 세부 설문내용을 다시 6개의 항목으로 그룹화하여 관람만족도를 분석하면, 행사내용이 5.14점으로 가장 높고, 진행요원 서비스는 5.10점, 접근성은 4.90점, 홍보안내는 4.88점, 편의시설은 4.52점, 음식(먹거리)은 3.94점의 순으로 나타났다.

전체적으로 관람객이 가장 많은 불만을 느낀 것은 음식(먹거리) 항목으로 이는 일시에 많은 관람객이 음식점을 찾아옴으로 인해 미처 음식을 제공받지 못했기 때문이며 또한 행사장내 음식점의 다양하지 못한 메뉴 등에도 그 원인이 있다고 하겠다.

엑스포 행사장을 방문한 관람객의 관람만족도를 종합하면 7점 만점에 평균 4.75점으로 「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」 행사에 대한 관람객의 관람만족도는 높게 나타나지 않음을 알 수 있었다.

## V. 결론

본 연구는 삼척시의 전략산업인 소방방재산업육성을 위하여 2008년 10월 14일부터 10월 18일까지 5일간 개최된 「2008 삼척세계소방방재장비엑스포」 행사장을 방문한 관람객을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 유효한 345부를 분석대상으로 하였다.

설문은 인구통계적 분석, 관람행태적 분석, 관람만족도 분석을 실시하였다. 특히, 관람만족도 분석은 관람만족도에 대한 심층분석을 위하여 6개 항목으로 접근성, 홍보안내, 행사내용, 진행요원 서비스, 편의시설, 음식(먹거리) 등으로 나누어 각각 7점 척도로 조사하였다.

관람객의 관람만족도중 가장 높게 나타난 상위 5개 항목으로는 ‘행사안내 팸플렛’이 가장 높았으며, 다음으로 ‘직접 참여하는 체험프로그램’, ‘행사내용의 다양성’, ‘안내요원들의 서비스’, ‘행사내용의 재미성’ 순으로 나타났다.

하지만, 향후 소방방재산업 엑스포를 다시 개최할 경우, 관람객의 관람만족도 분석결과 미흡한 것으로 지적된 음식(먹거리)의 가격과 종류, 화장실, 휴식공간, 주차시설 등 편의시설에 대한 철저한 사전 점검과 행정지도를 통하여 엑스포 행사장을 찾아오는 관람객들의 관람만족도를 높이도록 다양한 시책을 발굴하여 추진해야 할 것이다.

또한, 관람객의 관람행태에서 관심분야의 경우 자연재난분야(지진, 풍수해)의 관심이 전체 9.0%로 나타나고 있어 소방분야에 비하여 월등히 저조한 관심을 보임에 따라 자연재난 유형별 다양한 종류의 체험프로그램 개발과 전시기법을 발굴하여야 할 것이다.

- 강용기. 2006. 귀금속·보석산업 소비자의 만족과 신뢰가 고객유지와 구전에 미치는 영향. 박사학위논문. 경기대학교.
- 권건주. 2009. 국내 소방산업의 육성정책에 관한 연구. 한국위기관리논집. 5(2): 15-23.
- 권유홍·이훈. 2002. 주제공원 서비스 질이 방문자 만족 및 행동의도에 미치는 영향. 관광학연구. 26(1): 219-236.
- 김남조 외. 2000. 사회적 수용력의 혼잡기대, 혼잡지각, 만족의 관계에 관한 연구: '99 강원국제관광엑스포를 중심으로. 관광학연구. 24(1): 243-257.
- 김병원. 2009. 생태체험엑스포 참여동기와 방문객만족도에 관한 연구: 2008 함평세계나비·곤충엑스포를 중심으로. 관광연구저널. 23(1): 301-309.
- 박창규·엄서호. 1998. 기대와 지각된 성과가 관람자 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 관광학연구. 27: 317-323.
- 산업발전법. 2009. 타법개정 2009. 5. 21. 법률 제9685호.
- 정지원. 2004. 관광이벤트 참가자 만족, 불만족과 사후행위 의도에 관한 연구: 문화관광축제를 중심으로. 박사학위논문. 경기대학교.
- KBS미디어. 2008. 2008 삼척세계소방방재장비엑스포 결과보고서: 행사운영부문.
- 삼척세계소방방재장비엑스포조직위원회. 2008. 2008 삼척세계소방방재장비EXPO 결과보고서.

---

**權建周:** 강원대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 한국 지방정부 재난관리행정체제의 개선방안에 관한 연구, 2003), 현재 삼척시청에 재직 중이다. 주요관심분야는 지역재난관리정책, 재난문화, 위기관리 등이다. 주요저서는 재난관리론(이재은외 2006), 한국의 재난현장 대응체계: 문제점과 향후과제(위금숙외 2009) 등이 있으며, 주요논문으로는 지방정부 재난관리조직의 효율화 방안(2005), 재난현장에서의 대응기관간 역할 분석(2007), 지역방재력 평가에 관한 연구(2): 강원도를 중심으로(2009) 등이 있다(ibada@korea.kr).

투 고 일: 2010년 7월 7일  
수 정 일: 2010년 7월 20일  
게재확정일: 2010년 7월 25일