韓國 컴퓨터情報學會 論文誌
第13卷 第6號, 2008. 11.

2008-13-6-5-4

지역문화 서비스요인과 방문객의 부정적 구전에 대한 실증적 연구

이 동 수*, 이 동 순**

A Study on the Negative Oral Transmission of Visitors the Service Quality Factors in Local Culture

Lee Dong Su*, Lee Dong Soon**

요 약

본 연구는 지역축제 서비스요인이 방문객의 불만족과 부정적 구전에 미치는 인과관계를 실증적으로 분석 하는 것을 목적으로 한다. 지역축제에 관한 문헌과 선행연구를 검토하여 지역축제 서비스품질과 불만족 태도, 불만족, 부정적 구전 등의 변수를 설정하였다. 실증적 자료의 분석을 통하여 지역축제 서비스요인들이 축제의 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 인과관계를 검증하였다.

연구결과 지역축제 서비스요인이 축제 불만족 태도와 불만족에 유의한 영향을 미쳤다. 불만족 태도는 불만족과 부정적 구전에 유의미한 영향을 미쳤고, 불만족은 방문객의 부정적 구전에 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났다. 이 분석의 결가를 토대로 지역축제 서비스요인이 방문객의 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 다양한 변수들의 상대적인 영향력을 규명하였다. 규명된 연구결과를 토대로 구체적인 정책적 시사점을 대안으로 제시하였다.

Abstract

This study purposes the research to present local government and theoretical implications by analyzing the dissatisfaction and the negative oral transmission with the service quality in local festival.

For these purposes, authors summarized the current researches on the significance of the local festivals and dissatisfied attitude, dissatisfaction and negative oral transmission with the service quality in local festival.

The following conclusions were derived Gangjin Celadon Festival. First, Gangjin Celadon Festival is affected directly by responsiveness and assurance of the service quality in local festival. Second, results of the summary of findings in hypothesis proves to be affected the most dissatisfaction. The analytic results of this study presented the theoretical implications and policy suggestions of the local festival.

▸ Keyword : 지역축제(local festival), 불만족(dissatisfaction), 부정적 구전(negative oral transmission), 강진청자문화제(Gangjin Celadon Festival)

• 제1저자 : 이동수 교신저자 : 이동순
• 접수일 : 2008. 8. 27, 심사일 : 2008. 9. 22, 심사완료일 : 2008. 11. 26.
* 조선대학교 행정복지학부 초빙교수 **조선대학교 국어국문학과 강사

www.kci.go.kr

Ⅰ. 서 론

오늘날 지역축제는 지역주민들은 적극적이고 주체적으로 지역행사에 참가하게 되었다. 지역의 특성에 맞는 지역문화를 발전시킴으로써 지역주민의 유대감이 강화되어 주민들의 삶의 질을 향상시키려는 욕구도 강해졌다. 따라서 지역축제는 지역경제의 활성화와 지역주민들의 문화적 욕구를 충족시키고 지역문화를 발전시킬 수 있는 방안으로 자리 잡고 있다. 즉 지역축제를 통해 해당지역의 역사와 풍습 속에서 문화적인 특성을 발견하고 지역주민들은 향토문화의 발전을 위한 노력을 경주하고 있다.

본 연구에서는 문헌조사를 통하여 지역축제 서비스품질이 방문객의 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 영향관계의 패턴을 거시적으로 탐색하여 연구모형을 설정하였다. 실증분석은 설문조사로 구체화된 변수들 간의 관계를 통하여 미시적으로 탐구하였다. 설문을 위한 측정도구는 선행연구를 기반으로 개발하여 수회의 수정을 가한 뒤 전라남도 강진군의 청자문화제를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사를 통하여 연구모형의 변수들이 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 인과관계를 분석할 것이다. 이를 위해 SPSS 14.0 버전을 이용하여 빈도분석, 타당도분석, 신뢰도를 분석하고, AMOS (Analysis of Moment Structure) 6.0 버전을 활용하여 구조방정식모형 분석방법으로 지역축제 서비스품질과 불만족 태도, 불만족 및 부정적 구전의 인과관계와 가설을 검증할 것이다.

본 연구에서는 지역축제를 활성화시키기 위해서 방문객의 불만족과 부정적 구전을 감소시킴으로써 방문객의 재방문 의도를 높여 축제가 지역발전을 추동시킬 수 있을 것으로 기대한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 지역문화축제 서비스의 의의

우리사회에서 사용하는 축제와 서비스의 개념은 다양하고 포괄적이며 복합적이다. 그렇기 때문에 명확한 개념을 정의하기가 어렵다. 따라서 축제와 서비스의 개념을 정의하고 지역축제와 서비스 품질이 방문객만족에 미치는 영향관계를 규명하고자 한다. Gets(1991: 52-55)는 축제의 개념을 공공적이며 테마를 가진 의식이라고 정의를 하였으며, 축제를 인간의 종교·사회·문화 등의 제도와 활동이 확립되는 초월적 내지 초자연적 영역으로 정의하였다.

오늘날 가장 활발하게 추진되고 있는 지역축제는 지역의 각종 문화자원을 이용한 문화축제이다. 문화축제의 특징은 지역의 화합을 위한 지역주민 위주의 행사뿐만 아니라 외부 방문객을 대상으로 하여 지역의 경제·환경 등을 활성화시키는 역할을 한다.

서비스는 무형성, 비분리성, 소멸성의 특성을 가지고 있는데(안관영, 2002), 이러한 특성으로 인해 서비스 품질에 대한 개념을 명확하게 정리하기가 어렵고, 서비스품질 또한 연구방법이나 연구목적에 따라 다르게 해석되고 있다.

Gronroos(1984)는 서비스품질을 방문객의 지각된 서비스와 기대한 서비스의 비교평가 결과라고 정의하면서, 기대한 서비스에 영향을 미치는 요소에는 기업 측의 약속, 전통과 사상, 과거의 경험, 구전의사소통, 개인적 욕구 등이 있다고 하였다.

본고에서는 축제행사 관련자들이 다양한 서비스를 제공하면서 서비스 각각에 대해 지각하는 서비스 성과 수준이라고 정의한다.

지역축제 서비스품질은 방문객만족과 밀접하게 관련이 있기 때문에 지역축제 서비스품질에 관한 객관적인 기준과 이를 측정하기 위한 합리적인 지표개발이 필요하다. 그러나 지역축제 서비스품질은 추상적이고 주관적이어서 객관적인 평가방법을 개발하는 것은 어려운 일이다. 이러한 서비스품질을 측정하려는 시도는 오래 전에 있어 왔으나 체계적인 연구는 Parasura- man, Berry & Zeithaml(1985)에 의해 시작되었다. 이들은 다양한 조직을 대상으로 체계적, 실증적인 방법을 통해 서비스 질의 구성차원으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등이 중요하다는 사실을 확인하여 SERVQUAL이라는 서비스품질 측정 척도를 개발하였다. 이후 많은 연구들은 이들이 제시한 서비스 질 구성차원을 중심으로 진행되었다.

Parasurman, Berry & Zeithaml(1985)는 서비스의 유형에 관계없이 주관적인 소비자들이 서비스 품질을 평가하는데 있어서 기본적으로 유사한 기준을 사용하고 있는 기준들을 서비스 품질 결정요인이라고 하였다. 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 능력(Competence), 접근(Access), 우대(Courtesy), 의사소통(Communication), 신용(Credibility), 안전성(Security), 방문객이해(Understanding Knowing the customer), 유형성 등의 10개 핵심범주로 구분하였다. 이후 검증을 거쳐 대응성(Responsiveness), 보증성(Assurance), 유형성(Tangibles), 동조성(Empathy), 신뢰성(Reliability)의

www.kci.go.kr

5가지 범주로 정리하고 이 기준들을 SERVQUAL이라고 명명하였다(Betty & Parasurman, 1991).

2.2 불만족 태도 및 불만족

2.2.1 불만족 태도

불만족에서 나타나는 태도는 어떤 대상물에 대해 일관성 있게 호의적 또는 비호의적으로 반응하게 하는 학습된 성향이다. 이는 방문객 불만의 중요한 선행변수로 고려되고, 방문객 불만의 수준으로 측정하였으며, 불만에 대한 태도나 불만 의향의 예측 치로 보는 것이다.

Singh(1990)는 불만에 대한 태도를 개인적 규범과 사회적 이익의 두 부분으로 측정하였다. Day()는 불만에 대한 네 개의 다른 예측 변수와 함께 불만에 대한 태도도 포함할 것을 제안하였다.

Richins & Verhage(1975)는 "방문객 불만은 첫째, 심리학의 연구에서 태도는 행위에 영향을 미친다는 것과 둘째, 태도는 변화가 가능하다"고 주장한다. 이는 태도에 따라 불만에 대한 변화가 긍정적인 태도를 가지도록 유도하는 정책이 필요하다는 것이다.

Richins(1978)는 불만에 대한 관계를 신념과 이를 인지하는 비용, 종업원들의 태도, 전체에 미치는 영향, 개인적 규범으로 5개의 척도를 기준으로 하여 불만에 대한 태도와 실제 행동과의 관계를 직접적으로 조사하였다.

2.2.2 불만족

방문객의 만족과 불만족은 관람활동을 하는 동안에 관람활동을 위해 지불하는 비용으로 나타난다. 경제적, 심리적, 사회적인 비용에 비해 관광활동에 경험으로부터 얻은 주관적 효용, 편익의 정도를 반영하는 것이라고 할 수 있다. 따라서 만족과 불만족에 대한 명확한 정의를 내리기는 어렵다.

Westbrook & Newman(1978)은 소비자 만족과 불만족을 소비자들이 제품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 과정에서 그들이 얼마나 호의적 또는 비호의적인 감정을 경험하느냐 하는 것에서 찾았다. 즉, 태도변화, 반복구매, 상표충성도, 불평행동 등 다양한 구매 후 상태(post-purchase phenomena)의 기초라고 하였다.

이러한 소비자 만족·불만족에 대한 이론을 바탕으로 지역축제에 나타나는 방문객의 다양한 이미지와 장소선호에 대한 관계성에 초점을 두고 있다. 이러한 초점을 바탕으로 지역축제 방문객의 장소선호에 대한 만족·불만족에 대한 규명은 방문객의 만족·불만족에 따른 부정적 구전을 개선하는데 의의가 있다.

2.3 부정적 구전

지역축제 서비스의 불만족과 방문객의 부정적 구전 간에는 밀접한 관계를 가지고 있다. 지역축제에 참가한 방문객의 만족도는 축제 서비스품질에 의해서 많은 영향을 받기 때문이다. 그러나 지역축제 서비스에 대한 방문객의 만족과 불만족은 지극히 주관적이어서 객관적으로 측정하기에는 매우 어렵다고 볼 수 있다. 특히 불만족은 부정적 구전에 영향을 미치기 때문에 객관적인 측정이 더욱 어렵다고 하겠다.

지역축제에 대한 기존 연구들이 방문객의 만족과 재방문의도에 대해 언급을 하면서 측정변수를 지적하고 있다. 이장주(1999: 229)는 지역축제는 현장경험의 만족정도에 따라 지역축제지역의 이미지가 형성되므로 이에 대한 연구가 필요하고 보고 있다. 차동욱(2004)은 2003년 전주국제영화제 방문자를 대상으로 축제방문객이 느끼는 만족도와 재방문 및 구전홍보 영향 연구에서 지역축제의 주요 특성으로 축제홍보, 축제의 운영, 친절성, 영화프로그램, 음식·축제상품가격을 주요 측정 변수로 보았다. 지역축제의 불만족과 부정적 구전을 측정하는데 있어서 해당 지역축제의 성격이나 특성에 따라 다를 수가 있다. 위의 연구에서도 연구자의 주관에 따라 항목들을 구성하고 있어서 지역축제의 불만족과 구전을 정확하게 측정하는 데는 한계가 있다.

2.4 선행연구 검토

본 연구에서는 지역축제 서비스품질과 관련된 요인들을 도출하고 도출된 지역축제의 서비스품질이 방문객의 불만족과 부정적 구전에 영향을 미친다고 본다.

지역축제에 관한 선행연구는 행정학이나 정책학분야에서보다는 관광학이나 경영학분야 등에서 보다 활발히 논의되어 왔다. 따라서 지방자치단체들이 개최하고 있는 다양한 축제를 지역축제와 서비스품질에 관한 선행연구와 지역축제 불만족과 부정적 구전에 관한 선행연구로 구분하여 검토하였다.

먼저 지역축제와 서비스품질에 관한 선행연구는 다음과 같다. 이환범·송건섭(2002)은 세계유교문화축제를 중심으로 서브퀄(SERVQUAL)요인을 이용한 지역축제의 서비스 질은 평가하면서 서비스 질의 주요 결정요인으로 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성을 들고 있다. 연구결과 축제 및 지역이미지 만족도에서는 보증성과 신뢰성 요인이 가장 큰 영향을 미치며, 지역관광 만족도에서는 대응성과 보증성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석했다. 서휘석·이동기(2000)는 지역축제의 서비스 질 구성요인이 방문객의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서 부안 해넘이 축제를 사례

www.kci.go.kr

를 중심으로 연구하였다. 연구결과로 신뢰성, 대응성, 동조성은 지역축제의 만족도를 측정하는데 주요한 영향요인으로 파악 되었고, 보증성은 해넘이축제의 특성으로 유의하지 않는 것으로 분석하였다.

두 번째로 지역축제 불만족과 부정적 구전에 관한 선행연구를 검토하면 다음과 같다.

정경애(1998)는 소비자의 불평행동의 통함모형을 제시하고 검정, 연구한 결과 소비자의 불평행동의 유형, 결정요인 및 결과에서 소비자의 불평행동에 대한 연구 요인이 귀인의 재발가능성과 귀인의 통제가능성이 보상추구행동의 결정요인으로 설정되었다. 귀인의 재발가능성에서 보상추구형이 지각된 공정성으로 나타났다. 또한 불평행동의 결과에서 공정성의 역할이 매개역할을 하는 것으로 파악됐다. 연구결과 보상추구행동이 긍정적인 결과와 부정적인 결과를 통하여 지각된 공정성에 의해 서로 대립되는 주장을 하게 된다는 것과 보상추구형이 결과적으로 지각된 공정성과 부의 관계가 있다고 하였다. 지각된 공정성은 다시 구매중단/부정적인 구전과 부의 관계가 있다는 것을 입증하였다. 또 지각된 공정성이 보상추구형과 불평행동결과간의 관계에 있어서 매개역할을 한다는 것을 규명하였다.

송한택(2001)은 소비자의 불만족과 불평행동에 관한 연구에서 자동차의 구매와 사용과정상에서 나타나는 영향요인 중 귀인요인에 대하여 소비자 불만족의 원인이 누구에게 어느 정도 귀인하느냐에 따라 불만족 수준이 차이가 다르게 나타나는 것으로 나타났다. 그리고 통제 가능성은 불만족 수준의 영향에 따라 귀인소재와 상호작용효과도 없는 것으로 밝혀졌다. 불만족에 대한 변화는 특히 집단주의문화에 의하여 소비자의 특성이 나타나는 원인을 보고 귀인의 소재는 불평행동의 차이에 따라 나타나지 않는 다는 것으로 소비자가 불만족하여 불평행동을 할 때 원인에 대한 분석결과는 집단주의에 속한 소비자 개인의 특성이 반영된 결과로 보고 있다. 구전에 의한 것은 개인주의적인 조사에 의하여 나타난 결과이므로 소비자의 행동 유형의 결과에 따라 집단주의문화에 속한 소비자의 특성이 반영된 결과로 나타났다. 그리고 부정적 구전의 귀인은 소재와 영속성, 통제가능성에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 귀인요인은 부정적 구전에 영향을 미치는 중요한 변수로 보고 보상요구와 호소에서도 귀인요인이 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

이상에서 살펴 본 이론적 고찰과 선행연구를 통하여 지역축제 서비스품질요인을 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 접근성(Aproach)의 5가지 범주로 정리한다. 유형성이란 축제지역 시설의 외양과 위치, 설비, 청결상태, 시설이 시각적으로 호감을 주고 있는지 등 물리적인 상태를 말한다. 강진청자문화제에서는 행사장시설의 이용 편리성, 서비스 시설활용의 편리성, 청자문화제의 관람 편리성, 축제지역의 청결상태 등을 의미한다. 이는 방문객의 이미지에 영향을 미칠 수 있으며, 시설의 편리성을 지각하는데 영향을 미치기 때문에 지역축제 서비스품질을 결정하는 중요한 요인이다. 신뢰성이란 약속이행과 본원적인 욕구충족의 정도를 의미한다. 강진청자문화제에서는 일정별 축제행사 프로그램의 정확한 실시와 축제행사 진행절차의 적절성, 청자전시회 등의 일정을 의미한다. 대응성이란 방문객의 욕구에 대한 신속한 대응 정도를 의미한다. 축제지역의 행사진행요원의 배치, 방문객의 요구에 대한 신속성 등으로 청자문화제의 교육효과성, 축제현장의 체험성, 청자에 대한 관심 등을 의미한다. 확신성이란 행사진행요원의 지식과 기술, 정중함, 능력 있는 사람이라는 이미지 전달 등을 의미한다. 청자문화의 역사적 가치성, 청자문화지식의 전달성, 행사진행요원의 친절성, 방문객의 요구에 대한 적극적인 파악과 대처, 문제해결능력 등을 말한다. 접근성은 방문객이 축제지역에 방문하는 것을 의미하며, 청자문화제 행사장내의 안내표지판, 안내요원의 서비스, 행사내용의 팜프렛 등을 의미한다. 불만족 태도는 청자문화제에 불평하는 것은 당연하다와 축제프로그램에 문제가 있으면 불평하는 것은 필요하다 등을 의미한다.

불만족은 자원봉사자의 역할 미숙, 주변숙박시설의 부족, 특산품의 개발 등을 말하며, 부정적 구전은 강진청자문화제의 축제내용에 대한 기대이하, 다른 사람에게 추천여부, 축제에 대한 자랑 등을 의미한다.

III. 연구 설계

3.1 연구모형 설정

본 연구의 주된 목적은 지역축제 서비스품질이 방문객의 불만족 태도와 불만족에 영향을 미치고, 이 변수들이 부정적 구전에 영향을 미치는 인과관계를 규명하여 지역축제 서비스품질을 높이고 방문객의 불만족을 감소시킴으로써 방문객의 부정적 구전을 감소시켜 지역축제를 활성화 시키는데 있다.

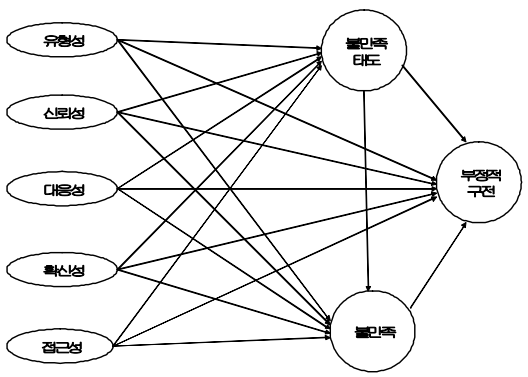
이에 문헌조사를 통한 이론적 고찰과 선행연구를 바탕으로 지역축제 서비스품질이 방문객의 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 영향요인에 대해 그림 1과 같은 연구모형을 설정하였다. 지역축제 서비스품질이 방문객 불만족 태도와

www.kci.go.kr

불만족 및 부정적 구전에 미치는 영향요인으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성으로 구분하여 살펴본다.

본 연구의 기본적인 가설은 지역축제 서비스품질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성이 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 영향을 미치고, 불만족 태도는 불만족과 부정적 구전에 영향을 미치며, 불만족은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이라고 가정한다.

가설을 검증하기 위해 본 연구에서는 지역축제 서비스품질의 이론적 고찰을 근거로 연구모형을 개발하여 지역축제 서비스품질과 불만족 태도, 불만족 및 부정적 구전에 미치는 영향력 간의 인과관계를 검증한다.



〈그림 1〉 연구모형
Fig.1 Research Model

3.2 가설 설정

본 연구에서는 지역축제 서비스품질이 방문객 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 다양한 변수들의 관계를 정립하였다. 그리고 이들 변수간의 인과관계를 실증분석하기 위해 통합적으로 정립한 연구모형에 따라 가설을 설정하였다. 가설은 지역축제 서비스품질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성이 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 영향을 미치고, 불만족 태도는 불만족과 부정적 구전에 영향을 미치며, 불만족은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이라고 가정한다.

위와 같은 가설을 검증하기 위해 변수간의 인과관계를 통합적으로 정립한 연구모형에 따라 가설을 설정하였다. 기존의 연구결과를 바탕으로 지역축제 서비스품질이 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 미치는 영향요인에 대한 각 구성변수 간의 연구가설은 표 1과 같다.

표 1. 연구가설
Table 1. Research Hypothesis

가설	내 용
가설1	유형성은 불만족 태도에 영향을 미칠 것이다.
가설2	신뢰성은 불만족 태도에 영향을 미칠 것이다.
가설3	대응성은 불만족 태도에 영향을 미칠 것이다.
가설4	확신성은 불만족 태도에 영향을 미칠 것이다.
가설5	접근성은 불만족 태도에 영향을 미칠 것이다.
가설6	유형성은 불만족에 영향을 미칠 것이다.
가설7	신뢰성은 불만족에 영향을 미칠 것이다.
가설8	대응성은 불만족에 영향을 미칠 것이다.
가설9	확신성은 불만족에 영향을 미칠 것이다.
가설10	접근성은 불만족에 영향을 미칠 것이다.
가설11	유형성은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설12	신뢰성은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설13	대응성은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설14	확신성은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설15	접근성은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설16	불만족 태도는 불만족에 영향을 미칠 것이다.
가설17	불만족 태도는 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설18	불만족은 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.

Ⅳ. 실증분석

4.1 표본의 특성

본 연구에서 가설의 연구모형 검증을 위한 자료는 설문지를 이용하였다. 설문조사는 예비조사를 통해 재구성된 설문지를 전라남도 강진군에서 개최한 강진청자문화제의 방문객을 대상으로 선정하였다. 강진청자문화제는 2007년 현재 12회째로 문화관광체육부 선정 6년 최우수 축제이며, 강진군 대구면 청자촌 일원 마을에서 개최되었다. 표본의 추출방법은 단순무작위 표본 추출(quota sampling)과 판단표본 추출(judgement sampling)방법을 병행하였다. 배포한 설문지 총 280부 중 회수된 설문지 총 254부를 통계분석에 이용하였다. 본 연구의 분석을 위한 설문응답자 254명의 주요 특성을 살펴보면 표 2와 같다.

www.kci.go.kr

표 2. 응답자의 특성
Table 2 Demographics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)	변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	152	59.8		타 광역시	20	7.9
	여성	102	40.2	직업	학생	87	34.3
학력	고졸	57	22.4		농·어업	8	3.1
	전문대학	104	40.9		사무·관리직	97	38.2
	4년제 대학	76	29.9		전문직	16	6.3
	대학원 이상	17	6.7		자영업	0	0
연령	30세 미만	107	42.1		기타 (주부등)	46	18.1
	31이상-40세미만	79	31.1	참여 횟수	1회	49	19.3
					2회	36	14.2
	41이상-50세미만	60	23.6		3회	40	15.7
	50세 이상	8	3.1		4회	25	9.8
월 소득	150만원 미만	116	45.7		5회 이상	104	40.9
	151이상-250만원미만	80	31.5	동반 여부	친구	83	32.7
	251이상-350만원미만	43	16.9		연인	17	6.7
	351만원 이상	15	5.9		가족	103	40.6
거주지	전남권	196	77.2		혼자	12	4.7
	광주권	38	15.0		모임·단체	39	15.4

3.2 측정도구 검증

본 연구에서는 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 강진청자문화제와 관련한 문항을 개발한 다음 요인의 측정항목을 설정하였다. 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과로 표 3과 같이 요인분석의 결과를 나타냈다. 선행연구 요인들을 확인하여 설문을 구성한 후 설문조사를 시행하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성, 불만족 태도, 불만족, 부정적 구전 등 8개의 요인을 확인하였다. 본 연구의 KMO (Kaiser- Meyer-Olkin)는 0.821이고 유의확률은 0.000으로 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 33개의 요인에 대해 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 행렬로 표시하였다.

확인적 요인분석의 모형을 검증하기 위해 AMOS 6.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다(이학식 ·임지훈, 2007). 확인적 요인분석을 제시하기 위해 기반이 되는 모형 검증결과로 도출된 전반적인 적합도(Overall model fit) 지수는 표 3과 같다.

표 3. 타당성과 신뢰도분석결과 및 적합도
Table 3. Confirmatary analysis of Reliability and Validity and Fittness

요인		요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	고유값 분산율 누적율	신뢰도
유형성	v1	.738								2.96 8.96	.808
	v2	.769									
	v3	.643									
	v4	.728									
신뢰성	v5		.603							3.02 9.14	.834
	v6		.811								
	v7		.666								
	v8		.609								
대응성	v9			.668						2.36 7.16	.823
	v10			.779							
	v11			.636							
	v12			.676							
확신성	v13				.640					4.52 13.71	.904
	v14				.688						
	v15				.729						
	v16				.873						
	v17				.781						
	v18				.690						
접근성	v19					.681				2.27 6.88	.806
	v20					.820					
	v21					.721					
불만족 태도	v22						.710			3.18 9.62	.845
	v23						.843				
	v24						.855				
	v25						.739				
	v26						.621				
불만족	v27							.760		1.98 6.01	.816
	v28							.751			
	v29							.683			
	v30							.758			
부정적 구전	v31								.661	3.78 11.46	.851
	v32								.823		
	v33								.775		
모형 적합도 지수	χ^2(467)= 2265.493, p= .000, RMR= .047, GFI= 906, NFI= .903, RFI= .901, IFI= .907, CFI= .905, AGFI= .897, RMSEM= .058										

www.kci.go.kr

먼저 카이제곱 값은 2265.493, 자유도는 467, χ^2 에 대한 p 값은 0.000으로 나타났다. 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났고, RMR(원소간평균차이)은 0.047로 0.05보다 작게 나타났고, RMSEA(근차오차평균제곱근차이)값은 0.058로 0.08이하로 나타났다. 따라서 요인분석 모형은 표본자료와 적합한 것으로 볼 수 있다.

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다항목으로 표 3과 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도분석의 모형을 검증하기 위해 SPSS14.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach α계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 신뢰도 분석결과 방문객 특성, 지역축제 환경, 불만족 태도, 불만족, 불만책임, 부정적 구전 등 8개의 측정항목에 대한 Cronbach α계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만하다고 볼 수 있다.

3.3 연구모형 검증

연구모형과 가설을 검증하기 위해 SPSS 14.0과 AMOS 6.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다(이학식·임지훈, 2007). 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성은 매개변수, 즉 불만족 태도에 영향을 미치는 요인이 되고 이러한 요인이 궁극적으로 종속변수인 불만족과 부정적 구전에 영향을 미치는 것으로 보고 있다. 지역축제 불만족요인이 방문객의 불만족과 부정적 구전에 미친 영향요인에 대한 인과모형의 전반적인 적합도(Overall model fit) 지수는 표 4와 같이 요약할 수 있다.

먼저 카이제곱 값은 2230.457, 자유도는 466, χ^2 에 대한 p 값은 0.000으로 유의확률의 값(p=0.000)이 0.05보다 작아 연구모형과 분석 자료가 적합하다. 또한 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다. RMR(원소간평균차이)값은 0.036으로 0.05보다 적게 나타났으며, RMSEA(근차평균제곱근차이)값은 0.047로 0.08보다 적게 나타났다. 그러므로 연구모형은 표본자료와 적합한 것으로 본다.

표 4. 연구모형의 적합도 지수
Table 4. Fittness index of Model

구분	절대적합지수				
	χ2 (p)	df	GFI	RMSEA	RMR
적합지수	2230.457 (.000)	466	.902	.047	.036
구분	**증대적합지수**			**간명적합지수**	
	NFI	IFI	CFI	AGIF	
적합지수	.901	.907	.905	.889	

3.5 가설 검증

가설검증은 가설의 옳고 그름을 객관적으로 판단하기 위하여 모집단에서 표본을 추출하고 추출된 표본을 대상으로 변수를 측정한 다음 여기서 얻은 표본의 특성치를 이용하여 가설의 채택여부를 결정하는 일련의 과정이다.

본 연구의 가설에 대한 독립변수와 종속변수 등 구성개념 간의 영향관계를 AMOS를 통해 얻은 표본의 특성치인 경로계수와 고정지수(t값) 등을 가지고 유의수준 0.05에서 채택여부를 검증하였다. 각 가설에 대한 검증결과 분석은 다음과 같다.

지역축제 서비스품질요인인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성이 불만족 태도, 불만족, 부정적 구전에 영향을 미치고, 불만족 태도가 불만족과 부정적 구전에 미치는 영향성을 검증하였다. 또한 불만족이 부정적 구전에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하였으며, 분석결과 표 5와 같다.

첫째, '지역축제 서비스품질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성이 방문객의 불만족 태도에 영향을 미칠 것이다.'라는 〈가설 1-5〉까지 검증한 결과 유형성(경로계수 .275, p 값은 .033), 신뢰성(경로계수 .283, p 값은 .035), 대응성(경로계수 .488, p 값은 .018), 확신성(경로계수 .283, p 값은 .049)은 불만족 태도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 접근성(경로계수 .160, p 값은 .218)은 불만족 태도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, '지역축제 서비스품질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성이 불만족에 영향을 미칠 것이다.'라는 〈가설 6-10〉까지 검증한 결과 유형성(경로계수 .261, p 값은 .045), 대응성(경로계수 .498, p 값은 .009), 확신성(경로계수 .590, p 값은 .000)은 불만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신뢰성(경로계수 .209, p 값은 .157)과 접근성(경로계수 .091, p 값은 .415)은 불만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

www.kci.go.kr

셋째, '지역축제 서비스품질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 접근성이 방문객의 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다.' 라는 〈가설 11-15〉까지 검증한 결과 유형성(경로계수 .006, p 값은 .943), 신뢰성(경로계수 .029, p 값은 .803), 대응성(경로계수 .208, p 값은 .172), 확신성(경로계수 .001, p 값은 .996) 및 접근성(경로계수 .028, p 값은 .751)은 방문객 부정적 구전에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 5. 가설검증 결과

Table 5. Summary of Findings in Hypothesis

가 설	경로계수	표준오차	C.R.	p	채택여부
1.유형성 → 불만족 태도	.275	.122	-2.127	.033	**채택**
2.신뢰성 → 불만족 태도	.283	.169	2.106	.035	**채택**
3.대응성 → 불만족 태도	.488	.210	-2.368	.018	**채택**
4.확신성 → 불만족 태도	.283	.139	1.968	.049	**채택**
5.접근성 → 불만족 태도	.160	.102	1.232	.218	기각
6.유형성 → 불만족	.261	.095	-2.081	.045	**채택**
7.신뢰성 → 불만족	.209	.131	-1.415	.157	기각
8.대응성 → 불만족	.498	.173	2.619	.009	**채택**
9.확신성 → 불만족	.590	.124	-4.097	.000	**채택**
10.접근성 → 불만족	.091	.078	-.816	.415	기각
11.유형성→부정적 구전	.006	.105	-.072	.943	기각
12.신뢰성→부정적 구전	.029	.147	-.249	.803	기각
13.대응성→부정적 구전	.208	.198	-1.366	.172	기각
14.확신성→부정적 구전	.001	.139	-.005	.996	기각
15.접근성→부정적 구전	.028	.088	.317	.751	기각
16.불만족 태도→불만족	.419	.078	4.769	.000	**채택**
17.불만족 태도 → 부정적 구전	.181	.086	2.709	.007	**채택**
18.불만족 → 부정적 구전	.674	.155	6.240	.000	**채택**

넷째, '불만족 태도는 불만족과 부정적 구전에 영향을 미칠 것이다'라는 〈가설 16, 17〉를 검증한 결과 불만족 태도는 불만족(경로계수 .419, p 값은 .000)과 부정적 구전(경로계수 .181, p 값은 .007)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 〈가설 18〉를 검증한 결과 불만족은 부정적 구전(경로계수 .674, p 값은 .000)에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그림 2는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 유형성, 대응성, 확신성은 매개변수, 즉 방문객 불만족에 영향을 미치는 요인이 되고 이러한 요인들이 궁극적으로 종속변수인 부정적 구전에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

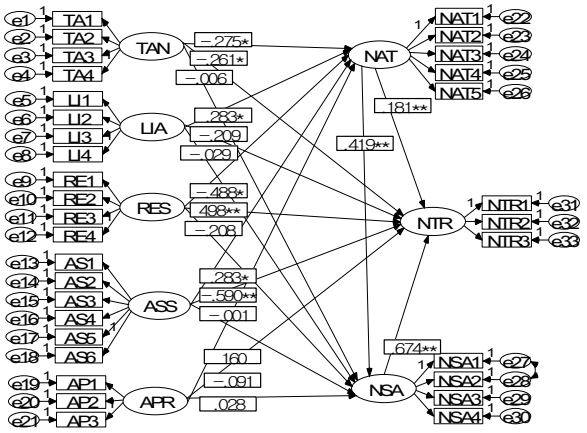


그림 2. 연구모형 검증결과

Fig. 2. Summary of Findings in Model

1. 경로계수
2. * : p 〈 0.05 ** : p 〈 0.01
3. TAN: 유형성, LIA: 신뢰성,RES: 대응성, ASS: 확신성, APR: 접근성, NAT: 불만족 태도, NSA: 불만족, NTR: 부정적 구전

V. 분석결과 논의 및 시사점

본 연구에서 지역축제 서비스품질이 불만족 태도와 불만족 및 부정적 구전에 어떠한 영향을 미치는가를 통합적으로 실증분석을 하였다.

첫째, 설문결과로 분석문항들에 대한 인구통계학적 분석과 신뢰도 분석 및 타당도를 분석하였다. 이상의 분석들은 연구모형 및 가설의 검증 과정에서 분석결과에 대한 신뢰성을 높이고, AMOS 6.0을 이용한 구조방정식모형 분석결과의 해석에 기초로 활용하였다.

둘째, 가설을 구조방정식모형 통해 검증한 결과 요약하면 다음과 같다. 지역축제서비스 품질의 변수인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성의 변수는 방문객의 불만족 태도와 불만족에 부분적으로 유의미한 영향을 미쳤다.

셋째, 방문객의 불만족 태도의 변수는 불만족과 부정적 구전에 유의미한 영향을 미치고, 불만족은 부정적 구전에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 시사점을 제시한다.

www.kci.go.kr

첫째, 지역축제 서비스품질이 방문객의 불만족을 감소시키기 위해서는 서비스 시설활용의 편리성과 청자문화제의 관람 편리성을 제공하는 것이고, 둘째, 축제지역의 청결상태, 일정별 축제행사 프로그램의 정확한 실시는 축제행사 진행절차의 적절성, 청자전시회, 청자문화의 역사적 가치성, 청자문화지식의 전달성, 행사진행요원의 친절성 등이 강진청자문화제를 찾는 방문객을 만족 시켜주는 것으로 파악 되었다. 특히 확신성의 서비스품질이 가장 큰 영향력이 미치는 것으로 나타나 방문객들의 불편에 대해 즉각적인 대처는 축제의 활성화를 촉진시키는 결정적 요인이다.

결론적으로 강진청자문화제에 대한 방문객의 불만족과 부정적 구전을 감소시켜야 강진청자문화제를 활성화 시킬 수 있을 것이다.

본 연구는 방법론적인 측면에서 특정한 지역축제에 참여한 방문객을 대상으로 한정하였기 때문에 지역축제 서비스품질로 나타내는 불만족과 부정적 구전을 일반화 시키는 데는 한계가 있을 수 있다. 그러나 지역축제 서비스품질을 통해서 강진청자문화제에 미치는 불만족과 부정적 구전의 영향요인 분석함으로써 시사점을 제시하는 것은 연구의 가치가 있는 것으로 판단된다.

참고문헌

〔1〕 송한택(2001), “소비자의 불만족과 불평행동에 관한 연구- 자동차 소비자의 귀인을 중심으로,” 한성대학교 대학원 박사학위논문.

〔2〕 서휘석・이동기(2000), “지역축제의 서비스 질 구성요인이 방문객의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 부안 해넘이 축제를 중심으로”, 한국행정논집 , 제12권 제3호.

〔3〕 안관영(2002). “조직공정성과 서비스 품질의 관계 및 성, 재직기간의 조절효과”, 품질경영학회지, 제 30권 3호.

〔4〕 이장주(1997), “지역축제의 이미지 측정척도 개발과 적용에 관한 연구: 진도 영등축제를 중심으로”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

〔5〕 이학식·임지훈(2007), 구조방정식 모형분석과 AMOS 6.0, 서울, 법문사.

〔6〕 이환범·송건섭(2002), “서브퀄(SRVQUAL)요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로”, 한국행정학보, 제36권 3호.

〔7〕 정경애(1998), “소비자 불평행동의 통합모형”, 계명대학교 대학원 박사학위 논문.

〔8〕 차동욱(2004). “지역축제 만족도에 의한 방문자의 재방문 및 구전홍보결정요인에 관한 연구: 전주국제영화제를 중심으로”, 관광레저연구, 제16권 제1호.

〔9〕 Berry, L. L., & Parasraman, A.(1991). Marketing service New York : The Free Press.

〔10〕 Gets, D.(1991). Special Event and Tourism, New York: BNR.

〔11〕 Gronroos, Christian.(1984). A Service Quality Model and its Marketing Imlication. European Journal of Marketing. 18(4), 36-44.

〔12〕 Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.(1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing. 67(4), 420-50.

〔14〕 Parasuraman, A, V. A. Zeithaml and L.L Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 49(Fall).

〔15〕 Richins. M. L. & B. Verhage.(1975) "Seeking Redress for Consumer: Dissatisfaction, The Role of Attitudes and Situation Factors," Journal of Consumer Policy 8, 29-44.

〔16〕 Richins. M. L.(1978), "Consumer Complaining," Advances in Consumer Research, Vol 9.

〔17〕 Singh. J.(1990), "A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Styles," Journal of Retailing, 66-1, 45.

〔18〕 Westbrook. R. A. & Newman. J. W.(1978), "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances," Journal of Marketing Research, No.12., 457.

www.kci.go.kr

저 자 소 개

이동수

2005년 : 조선대학교 행정학과 (행정학박사)

2007년 현재 : 조선대학교 행정복지학부초빙교수

관심분야: 정책분석, 정책평가, 조사방법론

이동순

2008년 : 전남대학교 국문학과 (문학박사)

2008년 현재 : 조선대학교 국문학과 시간강사

관심분야: 문화컨테츠, 지역문학, 현대시

www.kci.go.kr