

테마파크 탐승시설 이용자 만족도에 관한 연구

- 이월드를 중심으로 -

신영호* · 정태열** · 김차권*

*경북대학교 대학원 조경학과 · **경북대학교 조경학과

I. 서론

1980년대 이후 우리나라의 산업발전과 경제성장은 국민의 경제수준과 생활수준을 향상시켰으며, 최근에는 삶의 양적인 측면뿐만 아니라 질적인 측면도 중요시하게 되었다.

또한 2004년 7월부터 시행된 주 5일제 시행으로 인한 여가시간 증대로 여가활동이 국민적 관심으로 떠오르게 되었다. 이러한 여가활동의 대표적인 사례가 테마파크의 이용이며, 인생을 자유롭게 즐기면서 살아가려는 가치관의 확산과 더불어 테마파크의 이용자는 증대되고 있다.

이에 따라 테마파크에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있는 실정이다. 기존의 연구들은 주로 운영자 입장에서 테마파크에 대한 연구가 활발히 이루어져 왔으며, 테마파크의 전체적인 만족도에 관한 연구가 주를 이루고 있다. 따라서 본 연구에서는 우리나라 테마파크의 대부분이 시설을 중심으로 설립되었다는데 초점을 두고 테마파크 이용자의 변화하는 욕구를 파악함으로써 만족도를 증진하기 위한 효율적인 방안을 제시하기 위하여 테마파크 이용행태, 만족도, 탐승시설 만족도를 조사 및 분석하였다.

II. 연구 범위 및 내용

본 연구의 공간적 범위는 대구광역시 달서구 두류동 산 302-11번지에 위치하고 있는 이월드 테마파크로 한정되었다. 대상지의 부지면적은 406,800m², 건축면적은 33,294m², 건축연면적은 76,325m², 시설면적은 159,915m²이며, 도심에 위치한 두류공원은 이월드 설립이전에도 많은 주민들이 일상적으로 이용하는 시민공원이었다는 점에서 다른 주제공원이나 테마파크보다도 접근성이나 주변 편의성이 뛰어나다고 사료되어, 본 연구의 대상지로 선정하였다.

시간적 범위는 2013년 11월~2014년 2월까지 약 4개월에 걸쳐 일반현황 및 설문조사를 수행하였다. 설문을 통해 회수한 설문지는 총 300부였으나, 이 중 자료가 누락되거나, 불성실하게 작성된 36부를 제외하고 최종적으로 264부를 분석에 활용하였다. 또한 본 연구의 내용은 크게 테마파크 이용행태 분석, 테마파

크 만족도 분석, 탐승시설 만족도 분석으로 구성하였다. 우선 국내·외 문헌분석 및 현장조사 등을 통하여 평가항목 및 지표들을 선정하였다. 선정결과 이용행태분석을 위한 8문항을 포함하여 총 41문항으로 구성하였다. 분석방법으로는 SPSS17.0 통계프로그램을 사용하였으며, 신뢰도 분석, 빈도분석, 요인분석, 다중회귀 분석 등을 실시하였다.

III. 연구 결과

1. 테마파크 이용행태 분석

이용행태 분석은 방문빈도, 동반자유형, 교통수단, 구입티켓, 방문시기, 체류시간, 지출비용, 방문경로로 구성되어 있다. 방문빈도의 경우 연간 1~2회가 49.2%, 3~4회가 21.2%로 나타나, 대부분의 이용객들이 1년에 적게는 1번, 많게는 4번 정도 방문하는 것으로 나타났다. 동반자유형은 친구 혹은 동료가 41.7%, 가족이 33.7%로 나타났다. 교통수단은 자가용이 40.2%, 지하철이 29.5%, 버스가 23.9%로 나타났으며, 구입티켓은 대부분의 이용객들이 자유이용권(72.0%)을 이용하는 것으로 나타났다.

주로 방문하는 시기는 주말/공휴일이 59.1%로 높게 나타났으며, 방학/휴가가 22.0%로 높게 나타났다. 또한 체류시간은 4~6시간인 이용객들이 56.8%로 가장 높게 나타났다. 입장료구입, 교통비, 식음료 구입 등 테마파크 방문을 하기 위해 사용한 총 지출비용은 3~5만 원이 49.2%로 가장 높게 나타났으며, 3만 원 미만이 28.0%로 나타났다. 방문경로는 친구 또는 이웃을 통해 알게 되었다고 응답한 이용자가 39.4%, TV, 라디오, 인터넷, 잡지 등의 광고 및 대중매체를 통해 알게 되었다고 응답한 이용자는 24.6%로 나타났다.

2. 테마파크 만족도에 대한 변수의 예측모형

테마파크 만족도에 대한 변수의 예측모형 분석 결과, 표준회귀계수인 Beta값에 의한 상대적 중요도에서 놀이시설의 다양성, 이벤트의 다양성(퍼레이드 등), 입장료, 운영시간(야간 개장 등), 심미적 요소(꽃, 야간 조명 등), 공원의 청결도, 주차시설의 편리

표 1. 테마파크 만족도에 영향을 주는 항목 분석

항목	B값	Beta	t값	유의확률
놀이시설의 다양성(F ₁)	.134	.198	3.996	.000
이벤트의 다양성(퍼레이드 등)(F ₂)	.152	.196	3.924	.000
입장료(F ₃)	.129	.179	3.993	.000
운영시간(야간 개장 등)(F ₄)	.125	.155	3.149	.002
심미적 요소(꽃, 야간 조명 등)(F ₅)	.108	.134	2.762	.006
공원의 청결도(F ₆)	.091	.110	2.036	.043
주차시설의 편리성(F ₇)	.082	.095	2.132	.034

성 순으로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 테마파크 만족도에 대한 예측모형은 다음과 같다.

$$Y = 0.440 + 0.134 F_1 + 0.152 F_2 + 0.129 F_3 + 0.125 F_4 + 0.108 F_5 + 0.091 F_6 + 0.082 F_7 (R^2 = 62.5)$$

3. 탑승시설 만족도에 대한 변수의 예측모형

놀이기구의 다양성, 흥미, 스릴감, 시설의 청결성 등 총 11개 항목은 독립변수로 지정하고, 탑승시설에 대한 전체적인 만족도를 종속변수로 지정하여 회귀분석을 실시한 결과, 6개의 독립변수가 만족도에 영향을 미쳤으며, 종속변수에 대한 독립변수의 전체 설명력은 63.5%로 확인되었으며, 표준회귀계수인 Beta값에 의한 상대적 중요도에서 놀이기구의 흥미, 탑승시설 안내(안내관), 탑승시설 간의 이동환경, 놀이기구의 다양성, 놀이기구의

표 2. 탑승시설 만족도에 영향을 주는 항목 분석

항목	B값	Beta	t값	유의확률
놀이기구의 흥미(F ₁)	.159	.191	3.129	.002
탑승시설 안내(안내관)(F ₂)	.162	.174	3.320	.001
탑승시설 간의 이동환경(F ₃)	.132	.154	3.030	.003
놀이기구의 다양성(F ₄)	.106	.136	2.356	.019
놀이기구의 호기심(F ₅)	.104	.127	2.115	.035
종업원의 친절성(F ₆)	.108	.126	2.707	.007

호기심, 종업원의 친절성 순으로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

탑승시설 만족도에 대한 예측모형은 다음과 같다.

$$Y = 0.390 + 0.159 F_1 + 0.162 F_2 + 0.132 F_3 + 0.106 F_4 + 0.104 F_5 + 0.108 F_6 (R^2 = 63.5)$$

IV. 결론

테마파크 이용 시 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수를 확인한 결과, 12개의 항목에서 62.5%의 설명력을 가졌으며, 놀이시설의 다양성, 이벤트의 다양성(퍼레이드 등), 입장료, 운영시간(야간 개장 등), 심미적 요소(꽃, 야간 조명 등), 공원의 청결도, 주차시설의 편리성 순으로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 탑승시설 이용 시 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수를 확인한 결과, 11개 항목에서 63.5%의 설명력을 가졌으며, 놀이기구의 흥미, 탑승시설 안내(안내관), 탑승시설 간의 이동환경, 놀이기구의 다양성, 놀이기구의 호기심, 종업원의 친절성 순으로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

참고문헌

1. 박정하(2012) 테마파크 방문동기 유형별 만족도의 행동 차이 연구. 관광연구저널 26(2): 365-379.
2. 서용주(2006) 테마파크 탑승시설 이용자의 만족도 분석. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
3. 안길전, 박길우, 이청용(1999) 테마파크의 이용실태분석 및 만족도 결정요인에 관한 연구. 건설기술연구 19(2): 141-166.
4. 이승정, 장정하(2009) 테마파크 방문객의 만족도 결정요소에 관한 연구. 한국디자인문화학회지 15(1): 245-258.
5. 이주한(2000) 테마파크 이용객의 만족도에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
6. 최지남(2003) 테마파크의 이용 만족도에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
7. Ady Milman(1988) Market identification of a new theme park: An example from Central Florida. Journal of Travel Research 26(4): 7-11.
8. Lee, Joo-han(2001) A study of the satisfaction of theme park visitors. Journal of Tourism Systems and Quality Management 7(3-4): 157-178.