

중요도-성취도 분석에 의한 주제공원 계획요소 평가 - 에버랜드를 사례로 -

오정학* · 김유일**

*상지영서대학 환경조경과 강사 · **성균관대학교 조경학과

An Evaluation of Planning Factors for Theme Park by means of Importance-Performance Analysis - Focused on the Case of Everland -

Oh, Jeong-Hak · Kim, Yoo-Il

*Dept. of Landscape Architecture, Sangji Youngseo College

**Dept. of Landscape Architecture, Sungkyunkwan University

ABSTRACT

Unlike ordinary recreational facilities, an amusement park consists of various entertainment facilities, attractions, food services, souvenir shops and other attributes. The purpose of this study is to survey users' responses to such attributes and analyze the importance and performance of each attribute, and thereby, ultimately help improve the efficiency of management and operation of the amusement parks.

For this purpose, a survey was conducted of Everland users in August, 1999. 420 users were chosen by means of the systematic sampling. All the users were asked to rate the importance of 14 attributes of Everland at the entrance and all of them were asked to do the same at the exit.

As a result, it was found that the attribute rated highest by the users was 'attraction', followed by 'service', 'accessibility' and 'cost' in that order. On the other hand, it was found that the total average of importance rated for 14 attributes was 3.31, while that of performance was 3.10. As a consequence of analyzing the action grids, it was found that 'appropriateness of the circulation system' should be improved most urgently. 7 attributes were categorized as 'keeping up good work', and 6 ones were rated 'low priority' in terms of improvement. There was no attribute considered to be 'possible overkill'. Meanwhile, as a result of analyzing the difference among groups in order to determine users' responses depending on their demographic and socio-economic variables, it was found that only the 'age' variable was significant.

It is expected that the results of this study would be useful in determining priorities when improving amusement park facilities or their programs.

Key Words : Importance, Performance, Value, Attribute, Theme Park

I. 서론

국내의 주제공원은 과거 그 절대량이 부족하던 시기에는 대부분 공급자 중심의 논리에 의해 의사결정이 이루어져 왔다. 그러나 그후 지속적인 공급량의 증가로 경쟁환경이 조성됨에 따라 이제 모든 의사결정은 수요자 중심으로 급변하고 있는 추세이다. 이와 같이 변화된 수요자 중심의 시장 여건은 이용자 분석의 과정에 있어서도 점차 더 정교한 분석을 요구한다. 그리고 분석 결과는 추가적인 물적계획 및 서비스 개선의 자료로서 뿐만 아니라, 세분화된 이용자 특성별로 효과적인 마케팅 기법을 개발하기 위한 기초자료로서 활용되고 있는 등 그 활용범위가 점차 넓어지고 있다.

이러한 사회적 추세로 인해 주제공원 이용자에 관한 국내 연구는 1990년대 중반이후 양적 면에서 상당한 증가추세에 있다. 기존의 연구를 크게 대별하면, 이용자들의 선택행동에 관한 연구(김원인, 1994; 홍성권, 1997a·1997b·2000; 홍성권과 이용훈, 2000)와, 이용자 만족도에 관한 연구(엄서호, 1994; 이중구와 박묘진, 1997; 박창규, 1998; 김두하, 1999; 오정학, 2000), 포지셔닝 및 시장세분화(정필용과 엄서호, 1994; 홍성권, 1998) 등을 중심으로 진행되어 왔다.

그 결과 주제공원내의 이용자의 행태 및 심리적 반응에 대해 일정한 부분이 규명되었으나, 아직까지 많은 연구의 여지를 남겨두고 있다. 이것은 주제공원이 타 여가시설에 비해 다양한 놀이시설, 매력물, 음식, 기념품 등의 속성으로 구성된 특성으로 인해(McEniff, 1993), 조사대상자의 성격에 따라 이용자 반응이 다양하게 표출되기 때문이다. 그러므로 주제공원내의 다양한 계획요소들에 대해 이용자들이 어떻게 판단하고 있고, 실제 그 성과에 대해 어떤 평가를 내리는지에 대한 분석은 공원의 관리·운영 측면에서 볼 때 매우 중요한 의미를 부여할 수 있다.

이러한 측면에서 본 연구는 주제공원을 대상으로 공원내 각 계획요소들에 대한 이용자들의 중요도와 성취도를 분석함으로써 각 계획요소들에 대한 추가적인 개선의 필요성 유무를 규명함을 목적으로 한다. 이는 궁극적으로 주제공원의 관리·운영에 있어 효율성을 제고할 수 있을 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 계획요소 평가와 중요도-성취도 분석

주제공원 평가에 있어 계획요소별 중요도를 평가하는 것은 이용자들이 가지고 있는 각 계획요소에 대한 가치(value) 정보를 파악할 수 있다는 점에서 중요한 의미가 있다. 이것은 가치라는 개념이 요구도(needs) 가운데 중요성의 우선순위를 설정하기 때문이다(King, 1962). 특히 주제공원의 경우 다양하고 복합적인 계획요소로 구성되어 있다는 특성이 있어, 계획요소별 가치의 파악은 분석결과와 활용도에 있어 한 층 더 효용성이 있을 것으로 판단된다.

지금까지의 여가공간의 이용자 행태 연구에서는 이와 같은 가치의 개념이 다소 경시된 채, 만족도 위주로 진행되어 온 경향이 있다(조세환, 1997: 229). 이러한 연구결과는 계획요소별 만족도 평가와 함께 이용자의 전반적인 이용 후 만족의 정도에 관한 정보의 제공은 가능하다. 그러나, 여가공간의 효과적인 유지/관리를 위한 신규 투입요소의 효율적인 배분에 관한 정보제공은 상대적으로 취약하다는 단점이 있다. 이것은 가치도와 만족도 간에는 일정한 법칙의 관계가 성립하지 않는다는 것을 볼 때(조세환, 1997: 228), 만족도 개선에 기본적인 한계가 있음을 알 수 있다.

이 한계를 극복키 위해 Martilla and James(1977)가 마케팅 연구에서 제안한 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)은 효과적인 대안이라고 생각된다. 이 방법은 이용자가 특정 대상을 얼마나 중요하게 여기는 지에 대한 정보를 제공해 줌으로써, 계획요소별 가치(value)의 파악을 가능하게 해 준다는 장점이 있다. 이로 인해 조정 및 관련분야에서의 사용도가 점차 증가하고 있다.

최근 국내에서의 사용빈도도 점차 증가하고 있는데, 옥외여가시설을 대상으로 한 연구에 김성일(1991), 구태익(1995), 홍성권(1995), 서주환과 이준근(2000) 등이 있었고, 도시환경분야에는 조세환(1997) 등의 연구가 있었다. 이 중 김성일(1991)의 연구는 국립공원 방문자를 대상으로 진행되었는데, 여가시설분야에 최초로 중요도-성취도 분석을 적용하였다는 의미가 있다. 청소년 수련시설을 대상으로 한 구태익(1995)의 연구

는 표본수 부족으로 연구결과의 일반화에는 다소 한계가 있으나, 경영자 입장에서 수련시설의 적정성을 평가함으로써 시설공급자가 가지는 의식을 분석하였다. 홍성권(1995)은 12개의 효익추구변수를 이용하여 도시공원의 관리방안을 제시하였는데, 표본의 완전확률추출을 위해 노력하는 등 표집과정에 많은 고려를 하고 있다.

그리고 서주환과 이준근(2000)은 도시공원과 함께 동대문 시장의 대형 쇼핑시설 입구광장을 사례지로 도시 선정하여, 전통적인 옥외여가공간과 도심내 청소년들의 특화된 여가공간을 비교·분석한 특성이 있다. 한편 조세환(1997)은 경주를 대상으로 한 도시환경평가를 통해 교통, 교육, 환경오염의 3개 환경문제 개선이 가장 우선되어야 함을 제시하여, 중요도-성취도 분석이 도시행정적 차원에서 매우 유용함을 보여주었다.

2. 중요도-성취도 분석의 이론적 특성

IPA는 분석방법이 간편한데 반해 실무적인 적용도가 비교적 높은 것으로 평가받고 있다(Guadagnolo, 1985; Havitz *et al.*, 1991). 또한 분석결과물은 그림 1과 같이 실행격자(action grid)의 형태로 간략하게 도식화할 수 있어 이해도를 높이는 장점이 있다. 일반적으로 실행격자는 중요도를 수직축(Y축), 성취도를 수평축(X축)으로 정하여 각각의 계획요소에 대한 평균값(mena) 또는 중간값(median)을 토대로 각 계획요소의 위치를 실행격자상에 표기하는 형태이다.

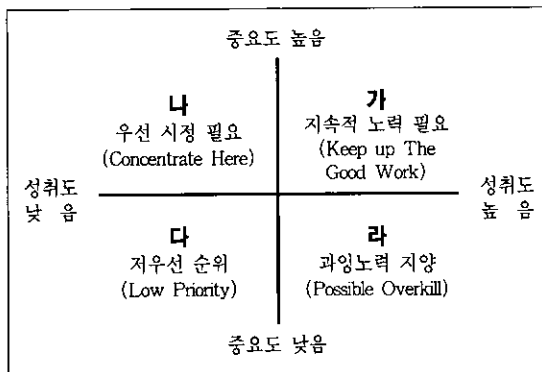


그림 1. 중요도-성취도 분석의 실행격자(action grid)
출처 : Martilla and James, 1977: 77.

이때 원점 설정은 계획요소들의 평균치에 대한 산술평균(mean) 이나 사용척도의 중간값(mid-point)을 적용하는 두 가지 방법이 있다. 척도의 중간값에 비해 산술평균값 사용의 경우 계획요소들의 상대적 평가가 이루어지는 차이점이 있다. 이로 인해 기존의 연구에서는 두 가지 방법이 연구자에 따라 선택적으로 사용되고 있는데, 그 결정과정에는 중요도와 성취도값의 분포에 대한 고려를 거치고 있다. 이것은 Martilla and James(1977)가 “척도의 중간값을 원점으로 사용하되, 중요도나 성취도값의 분포가 치우쳐(skewed) 있으면 1척도 이동할 수 있다”고 한 데서도 잘 알 수 있다.

이러한 과정을 거쳐 실행격자의 원점을 정한 후 각 계획요소의 결과를 실행격자상에 표기하면, 그림 1과 같이 가, 나, 다, 라의 4분면이 발생한다. 이 중 '가'는 중요도는 높은 반면 성취도는 상대적으로 낮은 것으로서, 가장 우선적인 시정이 필요한 부분이다. '나'는 이용자의 중요도도 높고 성취도도 높은 영역으로, 지속적으로 현재의 상태를 유지할 필요가 있다. '다'는 중요도와 성취도가 모두 낮은 부분으로, 개선 필요성은 있으나 가치 인식을 낮게 하고 있으므로 시간적·물량적인 투입의 정도를 조절할 필요가 있다. '라'는 이용자들이 그 가치를 낮게 인식하는데 비해 성취도는 높게 나타난 부분인데, 결과적으로 중요하지 않은 요소에 지나치게 높은 노력이 투입되고 있음을 의미한다.

3. 주제공원 이용자의 만족 속성

이용자 지향적인 주제공원은 이용자를 지속적으로 유치하기 위해 다양한 시설과 운영프로그램을 갖추고 있으며, 경쟁력을 유지하기 위해 항상 새로운 서비스의 개발에 주력하고 있다. 이러한 배경으로 인해 기존의 주제공원 이용자 평가에 대한 연구는 공원내의 다양한 속성을 고려한 접근방법에 의해 이루어져 왔다.

본 연구에서는 국내 주제공원 이용자의 만족속성을 평가하기 위해 관련 선행연구에서 사용된 속성을 검토하였다. 그 결과 외국의 연구사례에서 사용된 Milman (1988)의 16개 속성, Moutinho(1988)는 23개 속성, McClung(1991)의 13개 속성, McEniff(1993)의 8개 속성, Thach and Axinn(1994)의 27개 속성과 국내의 연구중 엄서호(1994)의 21개 속성, 박창규

(1998)의 16개 속성, 김두하(1999)의 13개 속성을 수집하였다. 수집된 속성중 상호 중복되는 것과 대상지의 차이에서 기인하는 것을 제외한 총 41개의 속성을 대상지 이용자 30명 대상의 소집단 심층면접의 자료로 사용하였다.

심층면접에서는 수집된 41개의 속성을 미리 제시한 후, 주제공원의 이용과정에서 중요하다고 생각되는 속성을 자유로이 선정토록 하였는데, 제시된 속성 이외에도 자유로히 추가 할 수 있도록 하였다. 그 결과 수집된 총 47개의 속성중 의미가 다소 중복되는 것과 지나치게 세분화된 것을 통폐합 한 후, 선택빈도가 높은 상위 14개 속성을 본 연구에서 사용할 평가척도로 선정하였다. 최종적으로 선정된 평가속성은 탐승놀이물, 영상/관람물, 이벤트/쇼, 공원내의 경관/환경, 환상적/축제적인 분위기, 식음료 메뉴의 다양성, 각종 편의시설, 친절함 종업원 서비스, 놀이시설 대기시간, 공원내 동선체계, 공원도달 소요시간, 입장료/시설이용료, 식음료 가격, 기념품/판매상품 가격의 14개 항목이다.

III. 연구방법

1. 연구대상지 선정

본 연구의 진행을 위한 연구대상지로는 규모, 이용자 수, 인지도 등을 고려할 때 국내 대표적 주제공원의 하나인 경기도 용인에 위치한 '에버랜드'를 선정하였다. 에버랜드는 전체 공간이 주제별로 구분되어 있는데, 이 중 에버랜드의 중심적 공간인 야외 놀이동산 '페스티벌 월드'를 조사대상지로 한정하였다. 그 외의 공간은 워터파크와 자동차 경주시설이라는 특성으로 인해 이용자 계층이 제한되어 있거나, 시설구성이 너무 상이하여 본 연구에서 설정된 평가기준을 일률적으로 적용하기에는 무리가 있기 때문이다.

2. 표본추출

본 연구의 모집단은 '조사기간내 에버랜드의 페스티벌 월드 이용자로써 만16세 이상의 남녀'로 규정하였다. 표본추출은 표출이 간편하면서도 표본 선택과정에서 발생할 수 있는 선택오차(selection error)를 최소

화할 수 있는 계통추출법(systematic sampling)에 의한 확률표집으로 행해졌다.

표본 선정은 페스티벌 월드의 입구 통과대 및 출구 통과대에서 통과주기법을 사용하였는데, 이와 같은 방법은 표본의 추출틀(sampling frame)이 랜덤하게 배치되어 있을 경우 매우 효과적이다. 즉 조사원은 임의로 첫 번째 대상자를 선정하여 설문 조사를 한 후, 조사가 완료된 시점에서 매 3회째 통과대를 지나는 이용자를 조사대상으로 선정하였다. 이 때 선정된 조사대상자가 거부할 시 그 다음 통과자로 대체하였다.

3. 자료 수집

자료 수집은 예비조사, 사전조사, 본조사로 나누어 실시되었는데, 예비조사에서는 주로 비표준화된 면접을 통해 주제공원의 계획요소를 선정하는데 중점을 두었다. 예비조사를 바탕으로 초안설문지를 완성한 후 사전조사를 거쳐 설문의 문제점을 보완한 후 최종적으로 본조사를 실시하였다. 본조사는 1999년 8월 13~15일의 3일간 설문지 조사에 의해 이루어졌으며, 요일에 따른 편의(bias)를 방지하기 위해 금·토·일요일로 나누어 시행하였고, 조사원은 일일 연인원 8명이 투입되었다.

한편 중요도-성취도 분석에서 중요도와 성취도는 각각 이용전과 이용후로 구분하여 시행하여야 심리적 반응의 정확한 측정이 가능하므로(Crompton and Duray, 1985), 종단적 접근(longitudinal approach)에 의해 자료가 수집되었다. 즉, 페스티벌 월드의 입구 통과대를 지나는 이용자를 대상으로 중요도 등의 항목에 대한 1차조사 후 공원이용 후 출구에서의 2차조사(성취도 등)에 응해줄 것을 부탁하였다. 그 후 출구에서의 2차 조사는 1차조사 응답자에 한해서만 2차 조사를 실시하였다. 이 과정에서 1차 응답자에게 답례품 교환권을 증정한 후 2차 응답시 답례품을 증정하는 방법을 사용하므로써 최대한의 2차 참여를 유도하였다.

그 결과 1차 조사의 참여자 722명 중 61.2%인 442명이 2차 조사에 재응답하였다. 이 중 불성실 하거나 누락된 항목이 있는 응답을 제외한 후의 420명(60%)을 최종적인 유효표본으로 확정하였다.

4. 변수 측정

연령을 제외한 모든 설문문항이 폐쇄형 질문에 의해 측정되었으며, 연령은 개방형 질문으로 측정되었다. 그리고 공원내 중요도-성취도의 평가문항은 5점 리커트 척도에 의해 측정되었으며, 연령을 제외한 인구통계학적 특성은 명목척도와 서열척도가 사용되었다.

5. 분석방법

수집된 설문자료의 계량적 분석을 위해서 통계 패키지 프로그램인 SPSS ver. 10.07(SPSS Inc., 2000)를 이용하였고, 수집된 자료는 먼저 변이계수(coefficient of variance)와 알파계수법(Cronbach's alpha)으로 신뢰성을 검증하였다. 그 후 산술평균에 의한 평균값(mean) 분석, T-test와 분산분석에 의한 집단간 차이분석을 이용하여 연구문제를 세부적으로 고찰하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 자료의 신뢰성 분석

중요도와 성취도 측정치의 신뢰성 분석은 표 1과 같이 변이계수, 항목-검사 총점간 상관(items-total correlation), 알파계수법(Cronbach's alpha)을 이용하였다. 수치가 낮을수록 좋은 변이계수는 중요도가 0.178 0.407, 성취도가 0.190 0.421의 범위 내에 모든 항목이 포함되어 각각의 항목들이 적절한 것으로 판단된다. 항목-검사총점간 상관(corrected item-total correlation)은 중요도가 0.333 0.541, 성취도가 0.377 0.579로서 모든 항목이 일반적 기준인 0.30 이상으로 확인되었다.

한편 전체적인 신뢰도 계수인 전체 알파값은 중요도가 0.826, 성취도가 0.836으로서 일반적인 기준인 0.60을 훨씬 상회하는 양호한 수치이다. 그리고 중요도와 성취도에서 어떠한 항목을 제거하더라도 나타낼 수 있는 알파값이 모두 이보다 적기 때문에, 14개의 변수들이 모두 동일한 개념을 갖는 변수로 볼 수 있다. 따라서 중요도와 성취도를 측정기 위한 14개 측정항목들간의 내적일관성은 대단히 높아 동일한 개념을 측정하기 위

표 1. 중요도와 성취도 값의 신뢰성 분석

평가 항목	변이계수		항목-검사총점간 상관		항목제거시 알파값	
	중요	성취	중요	성취	중요	성취
1. 탑승 놀이물	.178	.190	.333	.450	.822	.828
2. 영상 / 관람물	.207	.242	.411	.523	.818	.823
3. 이벤트 / 쇼	.244	.278	.418	.429	.817	.828
4. 환상적/축제적인 분위기	.222	.265	.483	.579	.813	.818
5. 공원내의 경관/환경	.184	.194	.422	.513	.817	.824
6. 식음료 메뉴의 다양성	.396	.352	.525	.494	.810	.824
7. 각종 편의시설	.221	.247	.481	.377	.813	.832
8. 친절한 종업원 서비스	.199	.223	.435	.425	.816	.829
9. 놀이시설 대기시간	.407	.421	.503	.454	.812	.827
10. 공원내 동선체계	.257	.308	.495	.562	.812	.819
11. 공원도달 소요시간	.322	.347	.358	.449	.822	.827
12. 입장료 / 시설이용료	.388	.358	.491	.485	.812	.825
13. 식음료 가격	.396	.390	.541	.466	.808	.826
14. 기념품/판매상품 가격	.369	.360	.472	.412	.814	.829

한 문항으로 구성되어 있음을 알 수 있어, 이 측정문항의 신뢰성이 확보된 것으로 판단된다.

2. 응답자의 인구학적 특성

응답자 '성별'은 여자 54.5%, 남자 45.5%로서 근소하게 여자 비율이 높았다. '연령'은 평균 28세였으며, 이를 다시 연령대별로 재분류한 결과 20대가 50.2%를 차지하여 공원의 주이용층임이 확인되었다. 그 다음으로는 30대(29.0%), 10대(11.7%), 40대(9.1%)의 순서였다. '직업'은 학생(25%)이 가장 많았으며, 전문·기술직 22.4%, 주부 16.0%, 사무직 13.3%, 판매·서비스직 11.2%, 관리·경영 6.4%로 조사되었다. '가구당 월평균 소득'은 150~200만원이 25.7%로 가장 높고, 100~150만원이 23.1%, 200~300만원이 19.3%, 100만원 미만이 17.9%, 300~400만원 9.3%, 400만원 이상 4.8%의 비율로 나타났다.

한편 응답자의 '동행유형'은 가족/친지가 47.1%로 가장 많으며, 그 다음으로 친구(24.3%), 연인(19.5%)의 순서로 나타나 가족단위의 이용객과 친구·연인과의 동행유형이 응답자의 90%를 차지하는 것으로 분석되었다. 응답자의 '평균 체류시간'은 5시간 50분으로 나타났다. 7시간 30분 이상의 장시간 이용자도 21.2%나 되는 것으로 조사되었다.

3. 공원계획요소의 중요도-성취도 분석

본 연구에서 측정된 이용자의 중요도-성취도 측정치를 비교 분석해 보면 표 2와 같이, 중요도와 성취도의 총평균은 3.31과 3.10으로 나타났다. 평가척도로 5점 척도가 사용되었음을 고려할 때 성취도의 총평균인 3.10은 5점척도의 중간값인 3.0을 약간 넘는 수치이며, 전체 항목에서 사전 중요도에 비해 모두 근소하게 낮은 수치를 보이고 있다.

즉 각 계획요소별로 이용자의 성취도와 중요도 차이 값은 14개 항목에서 모두 음(-)의 값을 보임으로서, 각 공원 계획요소들의 성취도가 중요도에 미치지 못함을 알 수 있다. 그러나 성취도의 총평균(3.10)은 비율로 볼 때 중요도 총평균(3.31)의 95%에 육박하는 수치로서 크게 뒤떨어진다고는 볼 수 없다.

한편 평가에 사용된 14개 항목은 문헌연구를 통해 성격이 비슷한 것끼리 묶어 매력물, 서비스, 접근성, 비용의 4개 그룹으로 분류하였다. 이를 기준으로 할 때, 중요도와 성취도는 모두 서비스-매력물-접근성-비용의 순서로 평가되었다. 매력물과 서비스에 대한 중요도는 각각 3.80과 3.82로써 높게 나타났으나, 접근성은 3.02

표 2. 공원 계획요소의 중요도-성취도

측정 항목	성취도	중요도	차이	t값	
매 력 물	1. 탑승 놀이물	3.83	4.06	-0.23	5.68**
	2. 영상 / 관람물	3.41	3.73	-0.33	7.22**
	3. 이벤트 / 쇼	3.31	3.64	-0.33	6.43**
	4. 환상적/축제적 분위기	3.41	3.77	-0.36	4.68**
평균	3.49	3.80	-0.31		
서 비 스	5. 공원내의 경관 및 환경	3.91	4.09	-0.18	8.23**
	6. 식음료 메뉴의 다양성	2.83	3.30	-0.47	3.07**
	7. 각종 편의시설	3.73	3.89	-0.16	3.30**
	8. 친절한 종업원 서비스	3.85	4.00	-0.15	7.15**
평균	3.58	3.82	-0.24		
접 근 성	9. 놀이시설 대기시간	2.39	2.66	-0.27	4.26**
	10. 공원내 동선체계	3.09	3.39	-0.30	5.87**
	11. 공원 도달 소요시간	2.93	3.01	-0.09	1.66*
	평균	2.80	3.02	-0.22	
비 용	12. 입장료 / 시설이용료	2.64	2.72	-0.09	2.02*
	13. 식음료 가격	2.42	2.53	-0.11	0.54
	14. 기념품/판매상품 가격	2.55	2.58	-0.03	1.74*
	평균	2.53	2.61	-0.07	
총평균	3.10	3.31	-0.21		

*: p<0.1; **: <0.01

로 보통 수준이며 비용은 2.61로써 다소 낮게 나타났다.

세부적으로 고찰해 보면, 먼저 중요도가 높게 측정된 항목은 '공원내의 경관/환경', '탑승 놀이물', '친절한 종업원 서비스'의 세 항목이었다. 반면 '식음료 가격' 및 '기념품 / 판매상품 가격'에 대한 중요도는 낮아 이들 비용이 이용자 평가에 미치는 영향은 낮을 것으로 추정된다. 성취도는 '공원내의 경관/환경' 및 '친절한 종업원 서비스'가 상대적으로 높은 반면, '식음료 메뉴의 다양성' 및 '식음료 가격'은 낮게 나타났다. 특히 '식음료 메뉴의 다양성'은 이용자들의 중요도가 3.30인데 비해 성취도는 2.83으로서 그 차이가 -0.47에 이르러 중요도에 비해 매우 낮은 성취도를 보이고 있다.

한편, 14개 항목별 중요도-성취도의 차이는 쌍체검증 (paired T-test) 결과, 10개 항목이 유의수준 0.01, 3개 항목은 0.1 수준에서 유의한 것으로 인정되었다. 그러므로, 14개 항목의 중요도-성취도 차이값은 대체로 통계적 유의성이 있는 것으로 볼 수 있다.

4. 실행격자 분석

표 3의 자료에 근거하여 실행격자(action grid)를 그림 2와 같이 작성하였다. 성취도 지수인 x축은 평균값인 3.10을, 중요도 지수인 y축은 평균값인 3.31을 그 기준으로 설정하였다. 그림 2의 실행격자는 매력물과 서비스가 "가" 영역에 같이 포함되어 있고, 접근성과 비용은 "다" 영역에 있다. 그리고 항목별 세부 분포를 보면, 전체적으로 "가"와 "다"에 치중되어 있는 가운데, "나"에는 한 개 요소가, "라"는 전혀 포함되는 요소가 없음을 알 수 있다. 이것은 "나"와 "라"가 각각 '우선 시정필요'와 '과잉노력 지양' 영역임을 고려할 때 바람직한 분포로 판단된다. 그러므로 대상지에서의 공원 계획요소에 대한 전반적인 관리상태는 비교적 양호한 것으로 평가된다.

그림 2를 세부적으로 고찰해 보면, 먼저 "가" 영역에는 탑승놀이물, 영상/관람물, 공원내의 경관/환경, 각종 편의시설, 이벤트/쇼, 환상적/축제적인 분위기, 식음료 메뉴의 다양성 등 7개 요소가 포함되어 있다. 이들 요소들은 높은 중요도와 높은 성취도를 동시에 가지는 요소로서, 현재의 상태를 지속적으로 유지할 것이 요구된다. 다만 이들 요소 중에서도 영상/관람물, 이번

트/쇼, 환상적/축제적 분위기의 3개 요소는 타 4개 요소에 비해 '나' 영역과의 경계선에 치우쳐 있어 한층 더 효과적인 관리가 필요한 상태인 것으로 평가된다.

"나" 영역에 속하는 "공원내 동선체계"는 이용자들이 중요하다고 여기는 정도에 비해 그 성취도가 매우 낮게 평가된 유일한 항목이다. 그러므로 이 요소는 전체 14개 평가 항목중 최우선적인 시정의 필요성이 있다.

"다" 영역은 중요도와 성취도가 모두 낮게 평가된 영역으로서, 식음료 메뉴의 다양성, 공원도달 소요시간, 놀이시설 대기시간, 입장료/시설이용료, 식음료 가격, 기념품/판매상품 가격의 6개 요소가 포함된다. 이들 6개 구성요소중 3개요소는 계획요소의 분류에서 '비용'에 속하는 항목들이다. 그러므로, 공원 이용의 '비용'에 대해서 이용자들의 성취도는 전반적으로 낮은 가운데, 중요도도 낮게 인식하고 있는 것으로 확인되었다. 이들 5개 요소는 현재의 성취도가 낮아 개선 여지가 있으나, 그 중요도는 "나" 영역보다 상대적으로 낮게 인식하고 있다.

그러므로 시간적 우선순위에 있어 "나" 영역의 개선 다음에 고려되어야 할 요소들이다. 그리고 이들 요소 중에서도 친절한 종업원 서비스는 그 위치가 "나" 영역과의 경계선에 매우 가깝게 인접해 있어, 지속적인 관찰이 필요할 것으로 판단된다.

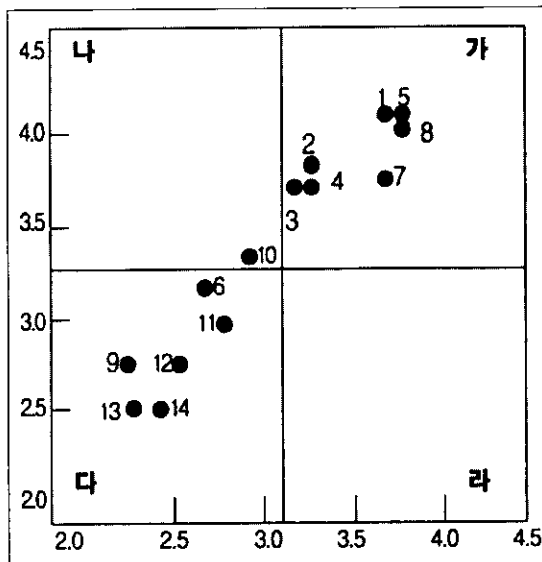


그림 2. 전체집단의 IPA 실행격자

5. 집단별 차이분석

IPA는 각 동류집단별 반응을 실행격자를 통해 보여 줌으로서, 집단별 차이점을 시각적으로 명확하게 동시 비교 할 수 있다는 특성이 있다. 이로 인해 중요도-성취도 분석의 실행격자는 세분화된 이용자 집단별로 차별화된 마케팅 전략을 수립하는데 효과적인 사전 분석 방법이다.

앞에서 분석된 이용자의 중요도-성취도 반응이 인구학적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지를 파악하기 위해서 성별, 연령별, 소득수준별, 동행유형별로 중요도와 성취도 평균값(mean)을 비교 분석한 후, t-test와 분산분석(ANOVA)을 이용해 유의도를 검증하였다. 그 결과 표 3과 같이 성별, 소득수준, 직업별 조사에서는 집단간에 유의한 차이가 발생하는 항목이 없거나 매우 적었다. 반면 연령별, 동행유형별 분류에서는 유의한 차이가 인정되는 항목이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 소득수준 및 직업에 있어 차이가 없는 것은 주제 공원이 대중적인 여가시설로서 이용에 따른 경제적 부담이 크지 않은데 원인이 있는 것으로 판단된다.

상대적으로 가장 많은 차이를 보이고 있는 연령분류에서는 중요도는 영상/관람물(F=4.06, p<0.01), 이벤트/쇼(F=2.59, p<0.1), 친절한 종업원 서비스(F=5.03, p<0.01), 공원도달 소요시간(F=7.60, p<0.01), 공원내 동선체계(F=5.78, p<0.01), 놀이시설 대기시간(F=2.83, p<0.05), 식음료 가격(F=6.11, p<0.01), 기념품/판매상품 가격(F=4.01, p<0.01)의 8개 항목에서, 성취도는 영상/관람물(F=6.32, p<0.01), 이벤트/쇼(F=4.97, p<0.01), 친절한 종업원 서비스(F=4.33, p<0.01), 공원내의 경관/환경(F=2.60, p<0.1), 공원도달 소요시간(F=5.15, p<0.01), 공원내 동선체계(F=4.15, p<0.01), 식음료 가격(F=3.27, p<0.05), 기념품/판매상품 가격(F=2.88, p<0.05)의 8개 항목에서 차이가 인정되었다.

이것은 연령대별 공원이용행태 차이에 기인한 것으로 판단된다. 특히 친절한 종업원 서비스, 공원도달 소요시간, 공원내 동선체계, 놀이시설 대기시간, 식음료 가격, 영상/관람물 등의 항목은 저연령에서는 중요도가 낮은 반면 연령이 높아질수록 중요도를 높게 부여하고 있다. 이 항목들은 연령에 따른 체력적 차이, 가격 민감도, 사

회적 지위 등과 관련이 있는 것으로 추정된다.

그리고 동행유형은 중요도에서 탑승놀이물(F=2.60, p<0.05), 친절한 종업원 서비스(F=3.84, p<0.01), 공원내의 경관/환경(F=2.63, p<0.05), 공원도달 소요시간(F=3.19, p<0.01), 공원내 동선체계(F=3.65, p<0.01), 식음료 가격(F=2.77, p<0.05)의 6개 항목이, 성취도에서 영상/관람물(F=2.74, p<0.05), 이벤트/쇼(F=2.69, p<0.05), 공원내 동선체계(F=2.43,

p<0.05)의 3개 항목만이 유의한 차이를 보였다. 세부적으로 분석해 보면, "가족"은 중요도에서 차이를 보인 6개 항목에서 대부분 가장 높은 평균값을 보였다. 이들 6개 항목은 주로 어린이의 흥미물 및 교육적 목적(탑승 놀이물, 공원내 경관/환경), 이용의 편의성(공원도달 소요시간, 공원내 동선체계), 추가적 지출(식음료의 가격수준) 등과 관련되는 공통성이 있어, 이러한 요인들이 가족 이용에 주요한 영향을 미치는 것임을 알

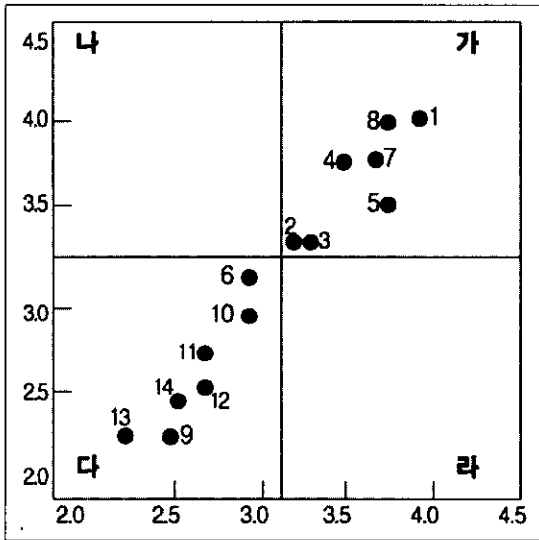


그림 3. 10대 집단의 IPA 실행격자

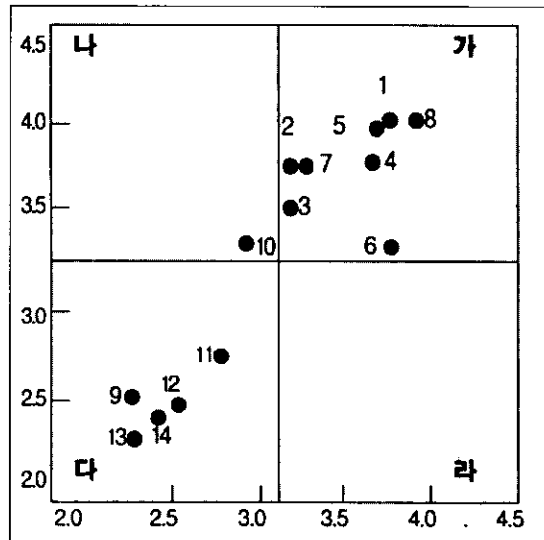


그림 4. 20대 집단의 IPA 실행격자

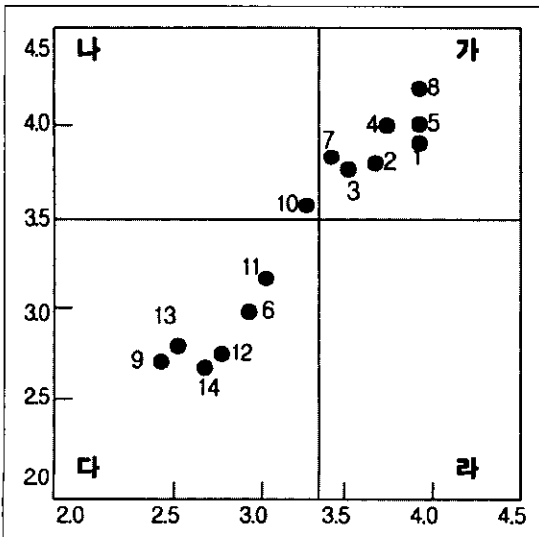


그림 5. 30대 집단의 IPA 실행격자

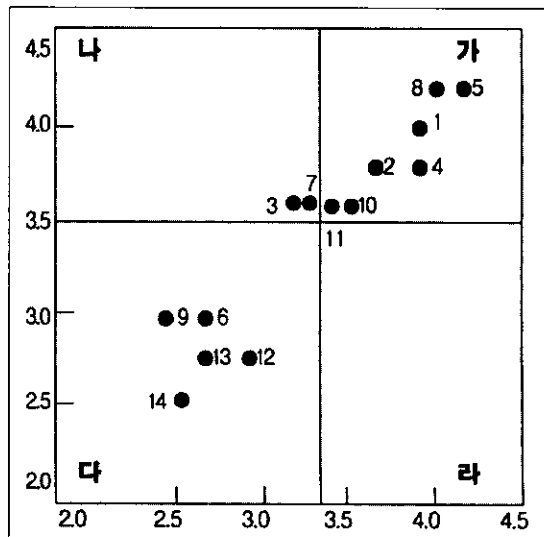


그림 6. 40대 이상 집단의 IPA 실행격자

수 있다.

분석한 바와 같이 “연령집단”은 평가에 사용된 14개 항목중 중요도와 성취도 모두 각각 8개 항목에서 유의한 차이를 보이고 있다. 이것은 타 집단분류에 비해 월등한 것이므로, “연령집단”은 주제공원 유지관리에 있어 타 집단분류보다 가장 깊은 고려가 필요한 집단변수인 것으로 판단된다. 그러므로 세부적인 고찰을 위해, 연령대별 중요도와 성취도의 평균값을 이용하여 실행격자를 작성하였으며, 그 결과는 그림 3, 4, 5, 6과 같다.

10대 집단의 격자 원점은 중요도와 성취도의 평균값인 3.20, 3.11로 지정되었으며, 실행격자는 그림 2에 나오는 전체집단의 경우와 거의 비슷한 분포를 보이고 있다. 단지 차이점으로는 ‘공원내 동선체계’가 전체 집단에서는 우선 시정이 필요한 영역이었으나, 10대 집단의 경우는 저우선 순위 영역에 있다. 이것은 ‘공원내 동선체계’에 관해서 10대 집단이 타 집단에 비해 상대적으로 낮은 가치를 부여하고 있는 것으로 볼 수 있다.

전체 이용자의 50.2%로써 주이용층인 20대 집단은 ‘식음료 매장의 메뉴 다양성’이 전체 집단과 차이를 보이고 있다. 실행격자의 원점은 중요도 3.34, 성취도 3.08을 기준으로 설정되었다. 전체 집단에서는 이 항목이 ‘저우선 순위’에 속하였으나, 20대 집단은 중요도와 성취도가 모두 높아 ‘지속적 노력필요’ 영역에 속하고 있다. 이 항목은 타 집단의 경우 모두 ‘저우선 순위’에 속함에도 불구하고 20대 집단에서만 다른 분포를 보이고 있는 것은, 식음료 메뉴의 다양성이 20대의 기호도를 가장 크게 반영하고 있는 것으로 분석된다.

30대와 40대 집단은 전반적으로 중요도와 성취도가 타 연령집단에 비해 높은 반응을 보이고 있다. 전체 이용자의 29.0%로서 20대에 이어 두 번째로 많은 분포를 보이고 있는 30대 이용자는 중요도 3.49, 성취도 3.29를 원점으로 작성되었으며, 실행격자는 그림 2의 전체 집단과 전반적으로 유사한 것으로 나타났다.

40대 집단은 타 3개 집단에서 모두 ‘지속적 노력 필요’ 영역에 속하는 ‘이벤트/쇼’, ‘각종 편의시설’의 2개 항목이 ‘우선 시정필요’ 영역에 속한 반면, ‘공원도달 소요시간’은 ‘지속적 노력필요’ 영역에 속해 있다는 차이점을 가지고 있다. 40대 집단의 실행격자는 중요도 3.50, 성취도 3.32를 원점으로 하고 있다.

V. 결론

본 연구는 주제공원의 계획요소에 대한 이용자들의 가치부여와 성취도를 파악하기 위해, 에버랜드를 대상으로 한 조사연구로 수행되었다. 효과적인 연구 수행을 위해 IPA를 활용하였으며, 이를 통해 주제공원의 세부 계획요소들에 대한 이용자들의 전반적인 반응 및 인구학적 특성에 따른 차이를 규명하였다. 이와 같은 연구를 통해 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째 기존의 선행연구에 대한 고찰과 예비조사를 통해 주제공원의 대표적 이용자 만족 속성으로서 매력물, 서비스, 접근성, 비용에 대한 14개 속성을 추출하여 이를 주제공원의 계획요소로 설정하였다. 그 후 설정된 계획요소에 대한 이용자들의 가치부여를 중요도 분석을 통해 조사한 결과 서비스-매력물-접근성-비용의 순서를 가지는 것으로 판명되었다.

둘째, IPA 실행격자를 통해 이용자의 반응을 재분류한 결과 탑승 놀이물을 비롯한 6개 항목이 중요도와 성취도가 동시에 높은 상태에서 ‘지속적 노력이 필요’한 수준이며, ‘공원내 동선체계’는 중요도에 비해 성취도가 낮아 ‘우선 시정 필요’한 상태임이 판명되었다. 또한 식음료 매장의 메뉴 다양성을 포함한 6개 항목은 중요도와 성취도가 모두 평균 이하로써 ‘저우선 순위’에 속하는 것으로 분석되었다.

셋째, 이용자들의 인구학적 특성에 따른 이용자 반응의 차이를 규명하기 위해, 집단간 차이분석을 시행하였다. 그 결과 “연령별 집단”과 “동행유형별 집단”에서 이용자들의 반응 차이가 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 이 중 차이가 가장 큰 ‘연령별 집단’을 대상으로 실행격자를 통해 세부적인 분석을 한 결과, 이벤트/쇼, 식음료 메뉴의 다양성, 각종 편의시설, 공원내 동선체계, 공원도달 소요시간의 5개 항목이 연령대 차이에 따라 격자에서의 배치지점이 달라지는 것으로 판명되었다.

이 같은 연구 결과를 통해 IPA가 주제공원과 같은 상업적 여가공간의 유지/관리에 효과적인 분석기법임을 확인하였다. 현재 저우선 순위에는 주로 접근성과 비용에 해당하는 항목들이 포함되어 있어, 이에 대한 이용자의 가치부여 및 성취도가 낮은 것으로 파악되었다. 특히 “비용”과 관련된 항목의 낮은 중요도는 입장료를 제외하고는 선택적인 구매가 가능한데 그 원인이 있는

것으로 판단된다. 반면, 낮은 성취도는 식음료의 경우 가격에 비해 그 다양성이 부족한 데서 유발된 것으로 보인다. 이것은 “식음료 메뉴의 다양성”이 저우선 순위 에 같이 포함되어 있는 것에서 잘 알 수 있다. 그리고 “입장료/시설이용료”에 대한 낮은 성취도 역시 “놀이 시설 대기시간”이 같은 저우선 순위 에 포함되어 있는 것으로 볼 때 상호 연관성이 있음을 알 수 있다.

즉, 예상보다 긴 놀이시설 대기시간으로 인해 이용자는 투입비용 만큼의 편익을 갖지 못하였고, 그 결과 낮은 성취도 반응을 유발한 것으로 판단된다. 그러므로, 저우선 순위 에 있는 항목의 개선을 위해서는 “식음료 메뉴의 다양성”을 확보하고, “놀이시설 대기시간의 탄력적 조절”이 요구된다. 그러나 현실적으로 놀이시설 대기시간의 증가는 성수기에는 불가피한 측면이 있다. 이 경우 대기시간을 축소할 수는 없더라도, 지루하지 않게 기다릴 수 있는 여건을 조성해 주는 등의 대안 수립이 필요하다.

한편 이러한 연구결과의 일반화를 위해서는 주제공원 이용자의 만족속성 자체에 대한 구명과 함께, 복수의 조사대상지 선정, 설문자료 수집시 계절편의(bias)의 극복 등이 요구되며, 이와 관련된 추가적인 후속연구가 필요한 것으로 판단된다.

인용문헌

- 구태익(1995) 중요도-성취도 분석에 의한 청소년 수련시설 운영실태 조사연구. 한국조경학회지 23(2): 137-147.
- 김두하(1999) 주제공원 이용자의 만족형성과정에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성일(1991) 중요도-성취도 분석에 의한 공원 경영평가. 한국임학회지 80(1): 103-108.
- 김원인(1994) 위락관광지 선택에 관한 연구. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 박창규(1998) 관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 서주환, 이준근(2000) 청소년 여가공간 공간계획요소의 중요도-성취도 분석. 한국조경학회지 28(4): 125-131.
- 엄서호(1994) 주제공원 서비스질의 측정 척도개발에 관한 연구. 한국조경학회지 22(2): 25-38.
- 오정학(2000) 인지/감정 통합에 의한 주제공원 만족도형 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이중구, 박묘진(1997) 위락공원내 주활동에 의한 만족도 기여에 관한 연구. 관광학연구 21(1): 195-213.
- 정필용, 엄서호(1994) 주제공원의 포지셔닝에 관한 연구. 관광학연구 18(1): 23-42.
- 조세환(1997) 경주도시환경 평가. 국토연구. 32(1):225-238.
- 홍성권(1995) 중요도-성취도 분석을 이용한 도시공원의 관리방안에 관한 연구. 한국조경학회지 23(3): 94-105.
- 홍성권(1997a) 주제공원 이용자들의 선택행동 추정에 관한 연구. 한국조경학회지 24(4): 96-111.
- 홍성권(1997b) 수도권내 주요 주제공원 선택에 관한 실증적 연구. 관광학연구 21(1): 85-101.
- 홍성권(1998) 주제공원 이용자의 시장세분화를 위한 충성도의 사용가능성 검토. 한국조경학회지 26(1):1-11.
- 홍성권(2000) Conjoint Model을 이용한 주제공원 이용자들의 선택행동 연구. 한국조경학회지 28(1):19-28.
- 홍성권, 이용훈(2000) 주제공원 이용자들의 선택행동 연구. 한국조경학회지 28(2): 18-27.
- Guadagnolo, F.(1985) The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool. Journal of Park and Recreation Administration 3(2): 13-22.
- Havits, Mark E., Twynam, G. David, and Delorenzo, John M.(1991) Importance-performance analysis as a staff evaluation tool. Journal of Park and Recreation Administration 9(1): 43-54.
- John L. Crompton and Nicholas A. Dyray(1985) An investigation of the relative efficacy of four alternative approaches to importance-performance analysis. Journal of the Academy of Marketing Science. Fall(13).
- John, McEniff(1993) Leisure Industries. EIU Travel and Tourism Analysis, No 5:52-73.
- King, Stanley H.(1962) Perception of Illness and Medical Practice. NY: Russel Sage Foundation.
- Martilla, J. A. and James, J. C.(1977) Importance - performance analysis. Journal of Marketing. 41(1):77-79.
- McClung, G. W(1991) Theme Park Selection: Factors influencing attendance. Tourism Management, June: 132-140.
- Milman, Ady(1988) Market identification of a new theme park. Journal of Travel Research, Spring:7-11.
- Mountinho, L(1988), Amusement park visitor behavior-Scottish attitudes. Tourism management, December: 291-300.
- Thach, S. V. and C. N. Axinn(1994) Patron assessments of amusement park attributes. Journal of Travel Research 32(3): 51-60.

원고접수: 2001년 8월 16일

최종수정본 접수: 2001년 9월 20일

2인 익명 심사필