

## Satisfaction with Development Direction of Local Culture and Arts through the PCSI Model: Focused on Daegu Music City

Sea-Bom Lee\*, Chi-Woo Lee\*\*, Jae-Young Moon\*\*\*

\*Professor, Bigdata Research Center, Kyung Hee University, Seoul, Korea

\*\*Phd. Student, Cultural & Performing Arts, Dongseo University Graduate School, Busan, Korea

\*\*\*Professor, Div. of Global Business Administration, Dongseo University, Busan, Korea

### [Abstract]

In Korea, there are a total of 8 creative cities selected by UNESCO in 7 fields. UNESCO creative city refers to a network of creative cities with international level of experience, knowledge, and expertise in the field of culture and arts. Based on the PCSI 2.0 model, this study conducted a satisfaction survey of experts on Daegu's Creative City. Variables were composed of service quality, social responsibility, inconsistency, satisfaction and performance, and service quality was measured by dividing it into three categories: content quality, delivery quality, and environmental quality. Therefore, this study verified that the three types of quality, social responsibility, and inconsistency affect satisfaction, and that satisfaction affects performance. As a result of the study, it was found that the three service quality did not directly affect satisfaction, but rather affected satisfaction through inconsistency. So, 3 out of 10 hypotheses were rejected.

▶ **Key words:** UNESCO Creative City, PCSI Model, Daegu, Music City, Satisfaction, Local Culture and Art

### [요 약]

우리나라에는 7개 분야에서 총 8 곳의 유네스코가 선정한 창의도시가 존재한다. 유네스코 창의 도시는 문화예술 분야에서 국제수준의 경험이나 지식, 전문기술을 가진 창의도시간 네트워크를 의미한다. 본 연구는 유네스코 창의도시 대구를 중심으로 대구의 창의도시에 대한 전문가들의 만족도 조사를 PCSI 2.0모델을 기반으로 연구하고자 하였다. 서비스 품질, 사회적책임, 불일치, 만족도와 성과로 변수를 구성하였으며, 서비스 품질은 상품 품질, 전달 품질, 환경품질 세 가지로 구분하여 측정하고자 하였다. 따라서 본 연구는 세 개의 품질과 사회적 책임 및 불일치가 만족도에 영향을 미치고, 만족도는 성과에 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 연구결과, 3개 서비스 품질은 만족도에 직접적인 영향을 미치지 보다는 불일치를 통해 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그래서 총 10개의 가설 중 3개의 가설이 기각되었다.

▶ **주제어:** 유네스코 창의도시, PCSI 모델, 대구, 음악도시, 만족도, 지역문화예술

- 
- First Author: Sae-Bom Lee, Corresponding Author: Jae-Young Moon
  - \*Sea-Bom Lee (spring@khu.ac.kr), Bigdata Research Center, Kyung Hee University
  - \*\*Chi-Woo Lee (hbad4241186@daum.net), Cultural & Performing Arts, Dongseo University Graduate School
  - \*\*\*Jae-Young Moon (jaymoon@dongseo.ac.kr), Div. of Global Business Administration, Dongseo University
  - Received: 2021. 10. 06, Revised: 2021. 10. 29, Accepted: 2021. 10. 29.

## I. Introduction

유네스코 (UNESCO) 창의도시 네트워크는 문화예술분야에서 국제 수준의 경험이나 지식, 전문기술을 가진 창의도시 간 네트워크를 의미한다. 지금까지 유네스코의 창의도시 네트워크에 가입한 도시는 72개국 중 180개 도시이다 [1]. 창의도시(Creative City)는 “창조적인 아이디어, 시민과 예술인의 교류 활성화, 지역 고유 자원 등을 통해 문화도시를 산업적으로 발전시킨 모델”[2]이다. 국내에서 2010년에 서울이 가장 먼저 디자인으로 선정되었으며, 2012년에는 이천시가 공예 및 민속 예술로, 전주는 음식으로 유네스코 창의도시로 지정되었다. 2014년에는 영화를 주제로 부산이 선정되었으며, 광주는 미디어 아트로 창의도시로 선정되었다. 2015년, 통영은 음악 도시로 창의도시로 선정되었으며, 대구 역시 2017년 음악으로 창의 도시로 선정되었다. 마지막으로 부천이 문학으로 선정되었다. 그래서 국내의 총 8곳이 창의도시 네트워크에 가입되었다[3].

창의도시들은 사회적, 문화적, 경제적 발전을 장려하고 유네스코가 추구하는 문화적 다양성을 증진하는 것이 목적이다. 유네스코 창의도시 활동은 지역 혁신과 더불어 지역의 문화적 혁신을 끌어낼 수 있는 좋은 기회임이 분명하다. 하지만 창의도시를 운영하는 지역의 역할을 확인하고 성과를 평가하여 발전방안을 수립하고자 하는 노력은 미흡한 수준이다. 창의도시로서 역할을 정립하고 발전방안을 수립할 수 있도록 현재 창의도시 지원 수준을 평가할 수 있는 연구가 필요하다.

기존의 유네스코 창의도시 관련 연구들은 아직 미비한 편이다. 유네스코 창의도시 가입방안, 다른 도시 사례 등을 소개한 정책 보고서의 연구들이 대부분이다[4-5]. 창의도시 선정이후 창의도시로서 잘 수행하고 있는지 평가할 수 있는 만족도 연구는 전혀 이루어지지 않고 있다.

따라서 본 연구는 대구의 음악창의도시를 중심으로 창의도시 만족지수 모형을 개발하여 창의도시로서의 역할을 잘 수행하고 있는지를 확인하고자 한다. 창의도시 만족지수 모형은 우리나라 공공기관에서 시행하고 있는 “공공기관 고객만족지수(Public-service customer satisfaction index, PCSI) 모형”을 적용하고자 한다. 음악 창의도시 대구에 대한 대구 전문가(음악관련기관 종사자)를 대상으로 만족도 조사를 실시하고자 한다. 고객만족이 아닌 음악관련 기관 종사자 대상으로 음악 창의도시의 운영을 대구에서 진행하고 있으므로 공공기관 고객만족 지수를 활용하는 것이 적절하다고 사료된다. 본 연구를 통해 대구가 창의도시로서 역할 정립을 새롭게 하고 발전방안을 수립할 수 있는 기틀을 마련하고자 한다.

## II. Literature Review and Hypotheses

### 1. PCSI model

공공서비스에 대한 고객만족도 조사는 해외에서는 일찍부터 시작되었다. 미국은 1994년부터 연 1회 소비자만족지수(American customer satisfaction index, ACSI)를 통해 미국에서 구매가능한 모든 제품과 서비스의 품질과 만족을 측정하고 있다. 영국도 영국국민을 대상으로 1997년부터 연 2회 영국소비자만족지수(United Kingdom customer satisfaction index, UKCSI) 활용하여 고객만족도를 조사하고 있다. 독일은 Kundenmonitor Deutschland라는 이름으로 연 1회 100개 분야별 고객만족도 조사를 실시하고 있다. 국내에서는 2007년부터 기획재정부에서 연 1회 PCSI모형을 통해 공공기관을 대상으로 고객만족도를 조사하고 있다.

PCSI 모델은 2004년 한국능률협회컨설팅과 서울대에서 공동 개발한 모델로 공공기관의 특성을 반영하였다. 미국 소비자만족지수와 한국고객만족지수를 기반으로 개발된 모형으로 변수들간의 구조적인 관계까지도 분석할 수 있도록 고안되었다. 2007년 “공공기관의 운영에 관한 법률 제13조 제 2항”과 관련하여 초기 모형을 수정한 PCSI 모형이 공공기관의 고객만족도를 측정하는 평가모형으로 선택되었다[6]. PCSI 모델은 2015년 기존 모델을 보완하여 PCSI 2.0 모델로 변경되어 공공기관고객만족도 조사모델로 활용되고 있다. PCSI 2.0모델은 측정항목을 정교화하고, 개인과 법인고객 구별, 조사방법 변화로 조사방식을 개선하였다[7].

초기의 PCSI 1.0 모델은 여러 품질지수의 선행모형이 만족모형에 영향을 미치고 만족모형은 성과모형에 영향을 미친다는 논리적 흐름으로 설계되었다. 각 모형은 여러 차원을 두어 측정하고 있다. 선행모형으로는 서비스 상품 품질요인, 서비스 전달 품질요인, 서비스 환경 품질요인과 사회품질요인으로 구분하였다. 만족모형은 전반적 만족과 요소만족 그리고 사회적 만족으로 구분하였으며, 성과모형은 기관성과와 사회성과로 구분하였다. 이 중에서 만족모형으로 고객만족도 점수를 산출하고 있다. 차원별 가중치를 전반적 만족 50%, 요소만족 30%, 사회적 만족 20%로 두어 가중치와 만족 값을 곱하여 산출한다. 따라서 100점 만점을 기준으로 만족도 지수가 산출된다[8].

PCSI 1.0 모델은 고객만족도 평균 지수가 지속적으로 상승하고 점수가 상향편준화되어 고객이 실제 느끼는 만족도와 괴리가 발생한다고 제기되어왔다. 이를 개선하여 2015년부터 PCSI 2.0모델을 개발하여 활용하고 있다[9].

### 1.2 PCSI Research

PCSI 모델을 활용한 국내연구들을 살펴보면 도서관 만족도[10], 대학교객만족 측정도구 개발[11], 항공서비스 품질 연구[12], 국방품질보증 서비스품질 연구[13], 문화예술 평생교육기관 품질 연구[14]들이 있다. 대부분 PCSI 지수를 통해 새로운 모형을 개발하거나, 새로운 분야의 품질지수를 측정하는 연구들이다. 그러나 문화예술관련 공공기관의 만족도와 성과를 측정하는 PCSI 모델 개발연구는 전무한 상태이다. 또한 대부분의 기존 연구들은 PCSI 1.0을 기반으로 하고 있으며 변경된 2.0 모델을 활용한 연구는 거의 없다. 따라서 본 연구는 지역문화예술의 만족도와 성과를 평가하는 모형을 개발하고 대구 창의도시에 적용하고자 한다.

### 1.3 Hypotheses

PCSI 2.0모델에서는 선행요인을 서비스품질, 사회적 책임과 불일치로 구성하였고, 서비스품질의 차원을 4개에서 3개(상품, 전달, 환경)로 변경하였다. 또한, 측정항목을 세분화하였으며, 고객유형을 법인과 개인고객으로 구분하였다. 본 연구는 수정된 PCSI 2.0모델을 기반으로 대구 창의도시에 맞는 측정모형을 개발하고자 한다.

따라서 모든 가설은 PCSI 2.0모델을 기반으로 구성하였으며, 다음과 같다.

- 가설1: 콘텐츠품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설2: 콘텐츠품질은 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설3: 전달품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설4: 전달품질은 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설5: 환경품질은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설6: 환경품질은 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설7: 사회적 책임은 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설8: 불일치는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설9: 만족도는 대구시 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설10: 만족도는 사회적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

## III. Research Model

본 연구는 유네스코 창의도시 대구에 대한 음악 전문가들의 만족도를 측정하기 위하여 PCSI 2.0 모델을 기반으로 창의도시만족모형을 개발하여 대구 창의도시만의 품질, 만족, 성과간의 관계를 실증하고자 한다. PCSI 2.0 모델처럼 서비스 품질, 사회적 책임, 불일치, 만족도 그리고 성과라는 5개의 차원으로 구성하였다. 서비스 품질은 상품품

질, 전달 품질, 환경품질이라는 세 가지 서비스 품질 차원을 구성하였다.

본 연구는 기존의 PCSI 모델의 만족도 지수를 산출하는 방식이 아닌 구조모형분석(Structural Equation Model)을 수행하여 변수들간의 인과관계를 살펴보고자 한다. 아래의 <figure 1>과 같이 연구모형을 개발하였다.

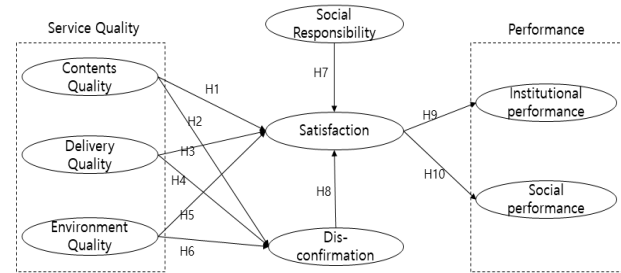


Fig. 1. Research Model

## IV. Research Methods

### 1. Measurements

본 연구는 PCSI 2.0모델의 설문항목을 각 기관별 고객 만족도 조사 결과보고서를 참조하며 연구 상황에 맞게 수정하여 측정항목을 구성하였다.

서비스품질모형에서 상품품질은 본원적 문제해결(음악 창의도시 목표 정확성), 서비스 효익성(음악도시로의 발전 도움), 서비스 완결성(빈틈없는 업무처리)으로 측정하였고, 전달품질은 인적상호작용(긴밀한 상호 협력관계 유지)과 커뮤니케이션(사전 정보교류 적절성), 고객케어(요구사항 수용 노력)로 측정하였다. 환경품질은 물리적 환경공간(공연장 및 음악시설 마련정도)과 제도/절차/시스템환경(창의도시관련 의견 제시 체계), 인적자원역량환경(창의도시관련 참여자들과의 업무연락 및 협조요청)으로 측정하였다. 사회적책임은 정책타당성(창의도시 목적과 취지에 따른 정책추진), 지속가능성(지속적인 발전을 위한 업무수행), 윤리성(업무수행의 공정 및 투명성)으로 측정하였다. 불일치는 기대대비(사전의 기대치와의 비교), 이상준대비(이상적이 서비스 수준과의 비교)와 다른사업대비(타사업과의 비교)로 구성하였다. 다음으로 만족도는 인지적 만족(전반적 만족도), 감정적 만족(긍정적인 느낌), 상대적 만족(기대수준대비 만족)으로 구성하였다. 마지막으로 성과는 사회성과와 기관성과로 구분하였으며, 사회성과는 국민행복과 국가발전으로 구성하였고, 기관성과는 신뢰성, 지지와 인식 전환으로 측정하였다.

2. Collecting Data

본 연구는 구글설문지를 통한 온라인 조사를 실시하였으며, 2020년 11월 26일부터 30일까지 약 4일간 수행하였다. 유네스코 창의도시 대구 관련 전문가(음악관련 기관 종사자)들을 대상으로 하였으며, 총 350개 중 15개의 부적절한 응답을 제외하고 335개의 응답을 분석에 사용하였다. <Figure 2>는 응답자의 인구통계학적 결과표이다.

Table 1. Sample Results

Category		Freq	%
Gender	male	130	38.8%
	female	205	61.2%
Age	under 20s	2	0.6%
	20s	68	20.3%
	30s	104	31.0%
	40s	84	25.1%
	50s	52	15.5%
	over 60s	25	7.5%
Specialty	Musical	13	3.9%
	Traditional Music	32	9.6%
	Classic	246	73.4%
	Etc (Jazz/Indie)	44	13.1%
Total		335	100%

V. Results

1. Confirmation factor analysis results

본 연구는 개발한 창의도시만족모델을 확인적요인분석(Confirmatory Factor Analysis, CFA)과 구조모형분석을 PLS(Partial Least Squares) 방법론을 적용하여 실시하였다. PLS방법은 측정항목의 유형과 더불어 표본크기에 제약을 덜 받는다는 이점이 있다. Smart PLS(V.3.3.2)으로 분석을 수행하였다.

먼저, 확인적요인분석결과는 다음의 <Table 1>와 같다. 각 측정항목의 신뢰도와 타당도를 검증한 결과, 모든 변수들의 Cronbach's Alpha(CA) 값은 0.938에서 0.966사이에 있어 기준을 만족하는 것으로 나타났다. 개념신뢰도(Construct Reliability: CR > 0.7)값은 0.960에서 0.978사이로 나타났다. 전체 구성요인들의 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE > 0.5) 값은 모든 값이 0.894 이상으로 나타났다. 표준요인부하량(Standardized Factor Loading: FL > 0.7) 값도 0.920에서 0.977 범위 내에서 있어 기준치 0.7 이상인 것을 확인하였다[15].

다음으로 판별타당도를 검증하였다. <Table 3>와 같이, 판별타당도는 AVE의 제곱근의 값이 각 변수들 간의 상관계수 값을 초과하는 것으로 확인하였다[16].

Table 2. CFA Results

Variables		FL	C.A	C.R	AVE
Contents Quality (CQ)	C1	0.956	0.941	0.962	0.895
	C2	0.949			
	C3	0.933			
Delivery Quality (DQ)	D1	0.963	0.959	0.974	0.925
	D2	0.966			
	D3	0.956			
Environment Quality (EQ)	E1	0.920	0.938	0.960	0.889
	E2	0.958			
	E3	0.950			
Social Responsibility (SR)	S1	0.965	0.957	0.972	0.921
	S2	0.969			
	S3	0.945			
Disconfirmation (Dis)	Dis1	0.965	0.966	0.978	0.936
	Dis2	0.974			
	Dis3	0.964			
Satisfaction (SAT)	S1	0.955	0.960	0.974	0.926
	S2	0.974			
	S3	0.958			
Institution Performance (IP)	I1	0.930	0.941	0.962	0.894
	I2	0.951			
	I3	0.955			
Social Performance (SP)	SP1	0.977	0.951	0.976	0.953
	SP2	0.975			

Table 3. Discriminant Validity Results

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8
CQ	0.946							
DQ	0.905	0.962						
EQ	0.870	0.922	0.943					
SR	0.903	0.933	0.902	0.960				
Dis	0.882	0.921	0.891	0.942	0.968			
SAT	0.881	0.916	0.890	0.933	0.951	0.963		
IP	0.853	0.874	0.856	0.909	0.910	0.924	0.946	
SP	0.804	0.800	0.793	0.836	0.829	0.837	0.918	0.976

2. Structural model analysis results

다음으로 본 연구는 구조모형분석을 실시하였다. 구조모형분석은 독립변수와 매개변수 그리고 종속변수간의 인과관계를 파악할 수 있다는 점에서 유용하다. 따라서 본 연구는 구조모형 분석으로 각 변수들간의 관계를 파악하고자 하였다. 역시 Smart PLS 3.3.2를 이용하여 요인들간의 인과관계를 검증하고자 하였다. 부트스트래핑(Bootstrapping) 수는 5,000을 적용하여 연구모형을 분석하였으며, 본 연구의 가설검증에 대한 결과는 아래의 <Table 4>와 <Figure 2>와 같다.

먼저, 서비스 품질에서 상품품질(b=0.062, p=0.232), 전달품질(b=0.096, p=0.183), 환경품질(b=0.071, p=0.174) 세 개의 요인들이 만족도에 미치는 영향은 모두 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 H1과 H3, H5는 모두 가설이 기각되었다. 반면에 H2, H4, H6은 모두 가설이 채택되었다. 상품품질(b=0.222, p=0.000)과 전달품질

( $b=0.599, p=0.000$ ), 환경품질( $b=0.229, p=0.002$ )은 모두 불일치에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 책임이 만족도에 미치는 영향을 확인한 결과 H7( $b=0.193, p=0.008$ )은 채택되었다. 불일치가 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과 H8( $b=0.563, p=0.000$ )은 채택되었다. 따라서 서비스 품질요인들은 만족도에 직접적인 영향을 미치기보다는 불일치를 통해 미치는 영향이 더 큰 것으로 보인다. 마지막으로 만족도가 기관성과와 사회적 성과에 미치는 영향을 검증한 결과 H9( $b=0.924, p=0.000$ )과 H10( $b=0.837, p=0.000$ ) 모두 가설이 채택되었다.

Table 4. Results of Structural model

H	S.E	T Statistics	P-values	채택여부
H1	0.062	1.196	0.232	Reject
H2	0.222	4.127	0.000	Support
H3	0.096	1.332	0.183	Reject
H4	0.509	5.771	0.000	Support
H5	0.071	1.359	0.174	Reject
H6	0.229	3.084	0.002	Support
H7	0.193	2.642	0.008	Support
H8	0.563	8.509	0.000	Support
H9	0.924	69.675	0.000	Support
H10	0.837	25.554	0.000	Support

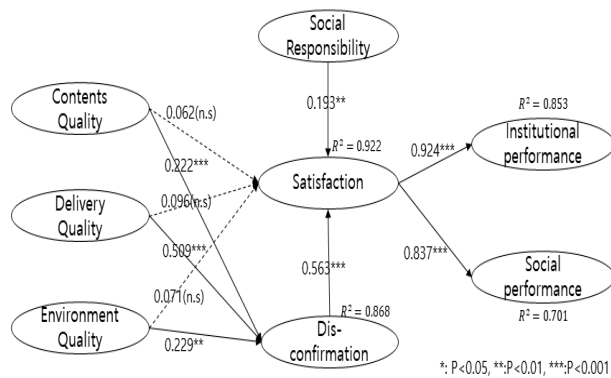


Fig. 2. Results of Structural Model

## VI. Conclusion

### 1. Discussion

본 연구모형의 가설검증 결과, 세부가설을 포함하여 총 10개의 가설 중 3개의 가설이 기각되었고, 6개의 가설이 채택되었다. 가설검증에 대한 결과를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 서비스 품질요인 3개의 요인 모두가 만족도에 직접적으로 미치는 영향은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 상품품질과 전달품질 그리고 환경품질 모두 만족도에는 영향을 미치지 않았다.

둘째, 서비스 품질요인 3개의 요인들이 불일치에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 품질수준이 높을수록 기대수준이 일치한다는 것을 의미한다. 3개의 요인들 중에서 다른 2개의 요인들보다 전달품질이 매우 큰 값으로 불일치에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상품품질과 환경품질도 불일치에 긍정적인 영향을 미치지만, 전달품질 수준을 더 높게 보고 있다는 것을 의미한다. 전문가들은 대구시가 긴밀한 상호협력과계를 유지하고 정보교류가 활발하다고 느끼는 것으로 보인다. 따라서 대구시는 상품품질과 환경품질의 수준을 올리기 위해서 노력해야 될 것이다.

셋째, 사회적책임이 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 전문가들이 대구시가 창의도시관련 정책을 목적과 취지에 맞게 추진하고 있으며, 지속적인 발전을 위해 노력하고 업무수행도 어느 정도 공정하게 이루어지고 있다고 느끼고 있다는 것이다.

넷째, 불일치가 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기대 수준이 일치할수록 만족한다는 것을 의미한다. 또한, 품질요인들이 불일치를 거쳐 만족도에 영향을 미치는 것으로 보아, 대구 음악 창의도시관련 전문가들은 품질요인들을 기대수준에 맞춰 비교해보고 기대수준이상일 경우 만족하는 것으로 보인다.

마지막으로 만족도는 기관성과와 사회적 성과 모두에 매우 크게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전문가들은 대구시의 음악 창의도시 운영이 대구시에 대한 신뢰와 지지를 느끼게 하고 대구시민의 삶의 질과 대구 발전에 기여하고 있다는 느끼는 것으로 보인다.

### 2. Implications and Limitations

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 유네스코의 창의도시와 관련하여 PCSI 모델을 처음으로 도입하여 만족도조사를 실시하였다는 점에서 의미가 있다. PCSI 2.0 모델을 활용하여 창의도시만족도모델로 개발하였다는 점에서 다른 창의도시관련 만족도 조사시 유용하게 활용할 수 있을 것이다. 둘째, 일반시민이 아닌 전문가들을 대상으로 연구를 수행하였다는 점에서 의미가 있다. 일반적으로 공공기관을 대상으로 PCSI 지수를 측정할 때 설문조사를 일반시민을 대상으로 하고 있다. 본 연구는 일반시민보다는 음악 창의도시 관련 음악기관 종사자들을 대상으로 연구를 수행함으로써 전문가들이 인지하는 서비스품질과 만족도를 확인할 수 있었다. 셋째, 본 연구결과대구시의 음악 창의도시 운영의 실태를 파악하고 부족한 점이 무엇인지를 알 수 있었다는 점이다. 따라서 대구시에서는 전문가들이 전달품질을 더욱 중요시 여기고 있음을 인지하고, 상품품질과 환경품질 수준을 높이기 위해 노력해야 될 것이다.

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 대구시만을 중심으로 연구하였다는 점에서 한계가 있다. 국내의 8곳이 유네스코 창의도시로 선정되었는데 다른 창의도시들과 어떠한 차이가 있는지 비교해보는 연구도 필요해보인다. 둘째, 전문가들을 대상으로 연구하였지만 향후 연구에서는 일반시민들을 대상으로 연구를 진행할 필요가 있다. 창의도시와 관련하여 품질 높은 서비스를 받는 대상은 시민이다. 이러한 시민들의 창의도시관련 인식을 확인할 수 있는 연구가 필요해보인다. 셋째, 기존의 PCSI 모델에서 수행하는 만족도 지수 산출과 IPA 분석을 수행하지 못했다는 점에서 한계가 있다. 향후 연구에서는 7점 척도를 100점 만점으로 환산하여 만족도 지수를 산출하고, IPA 분석을 통해 개선요소를 파악하는 것이 필요하다.

## ACKNOWLEDGEMENT

"This work was supported by Dongseo University, "Dongseo Frontier Project" Research Fund of 2020".

## REFERENCES

- [1] UNESCO, [www.unesco.org](http://www.unesco.org)
- [2] S.Y. Lee and J.K. Park, "Daegu Metropolitan City Joining UNESCO Creative City", Korea Regional Administration Research Institute, pp. 1-165. 2015
- [3] J.Y. Moon, C.W. Lee and S.B. Lee, A Study on Satisfaction with Music Creative City through PCSI Model, Proceedings of the Korean Society of Computer Information Conference, pp.431-432, JeJu, 2021.
- [4] J.S. Park, "A Study on the Evaluation of Urban Development in China - Focusing on Creative Cities; Shenzhen, Shanghai and Qingdao", Korea Digital Design Society, Vol. 12, No. 1, pp.123-132. 2012.
- [5] W.O. Lee, "A Study on Strategies for Joining UNESCO as Creative City of Literature - Focusing on Mokpo", Culture and Convergence, Vol. 38, No. 3, pp.149-186. 2016.
- [6] C.L. Lee and Y.J. Yi, "Development and Application of the Public-service Customer Satisfaction Index (PCSI) Model", Korean Journal of Marketing, Vol. 27, No.24, pp.69-99, 2012.
- [7] M.H. Park, Analysis of the Effect of PCSI 2.0 in Public-Service Customer Satisfaction Survey, Thesis (Master)-- Seoul National University Graduate School: Department of Public Administration, Graduate School of Public Administration, 2018. 2.
- [8] Korea Management Association, Understanding the PCSI Model for Public Institutions Customer Satisfaction Survey, 2010.
- [9] Ministry of Strategy and Finance, 2015 Basic Plan for Public Institutions Customer Satisfaction Survey, August, 2015.
- [10] N.Kwon, S.H. Pyo, and J.Y. Lee, "Measuring Library User Satisfaction using the Public-service Customer Satisfaction Index (PCSI)", Journal of the Korean Society for Library and Information Science, Vol. 52, No.1, pp.313-340, 2018.<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.313>
- [11] B.J. Jung, S.C. Lee, and K.H. Im, "Developing Measurements of University Satisfaction using Public Customer Satisfaction Index", The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 18, No.12., pp.25-34, 2018, <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.12.025>
- [12] L., Qi and K.S. Chung, "A Study on Airline Service Quality Assessment using Potential Customer Satisfaction Improvement Index Based on Kano Model- Centered around Chinese Passengers", Journal of the Korean Society for Quality Management, vol.44, No.4, pp.813-831, 2016. <https://doi.org/10.7469/JKSQM.2016.44.4.813>
- [13] H.S. Seo, J.H. Seo, and H.M. Kim, "A study on Service Quality of Defence Quality Assurance Activities using Kano Model & PCSI Index", Journal of the Korean Society for Quality Management, Vol.45, No.2, pp.261-274, 2017. <https://doi.org/10.7469/JKSQM.2017.45.2.261>
- [14] J.Y. Moon, G.B. Kim, and S.B. Lee, "A Study on the Effect of Service Quality of Culture and Art Lifelong Education Institutions on Satisfaction, Intention to Use and Performance", The Journal of the Korea Contents Association, Vol. 21, No.2., pp.453-461, 2021. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.02.453>
- [15] R.P. Bagozzi, Y. Yi, and L.W. Phillips, "Assessing Construct Validity in Organizational Research", Administrative Science Quarterly, Vol.36, No.3, pp. 421-458. 1991.
- [16] C. Fornell, M.D. Johnson, E.W. Anderson, J. Cha, and B.E. Bryant, "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings", Journal of Marketing, Vol.60, No.4, pp. 7-18, 1996.

## Authors



Sea-Bom Lee received the M.S. and Ph.D. degrees in Department of Business Administration from Kyung Hee University, Korea, in 2012 and 2016, respectively. She is currently a Research Professor in the

Big Data Research Center at Kyung Hee University. She is interested in Technostress, SNS, Consumer behavior, e-business, and Big Data analysis.



Chi-Woo Lee received the B.S. degree in Religious Music and Vocal Music from Daishin University and received the M.S. degrees in Cultural Arts Management from Daegu Catholic University. He is currently a

doctoral student in Culture and Arts from Dongseo University. He is currently the president of the Daegu Metropolitan City Music Association and also serves as the advisory chair for Daegu UNESCO Creative City. He is interested in Arts and Culture, Music Business.



Jae-Young Moon received the B.S degrees in Department of Management Information, from Dongseo University, Korea, in 2000. He received the M.S. and Ph.D. degrees in Business Administration from Kyunghee

University, Korea, in 2003 and 2007, respectively. Dr. Moon is currently a Professor in the Department of Global Business, Dongseo University. He is interested in parallel e-business, global business and corporate strategy.