역사체험축제의 중요도-실행도 분석에 관한 연구
-연천전곡리 구석기축제를 중심으로-
Importance-Performance Analysis to Evaluate Historic Culture Festival
-The Case of The Yeoncheon Jeongok Paleolithic Festival-

박상현
한양사이버대학교 관광학과

Sang-Hyeon Park(happy365@hycu.ac.kr)

요약

여행의 형태가 정적인 자원보다는 동적이고 체험적이고 가족형으로 변화하는 추세에 따라 축제가 매우 선호되고 있다. 특히 역사적 사건, 시대, 인물을 주제로 개최되는 역사체험축제는 자녀를 둔 가족이 교육과 체험을 동시에 경험할 수 있어서 인기가 높다. 축제의 평가는 현재의 문제점을 진단하고 개선안을 도출하기 위한 절차로서 축제의 발전에 중요한 역할을 한다. 축제를 평가하는 방법 중 중요도-실행도 분석(Importance-Performance Analysis)은 만족도와 같은 단일 기준의 평가가 아니라 중요도와 실행도를 동시에 평가하고, 복잡한 통계기법이나 전문용어가 없어도 도표를 이용하여 가시적으로 문제점을 판단할 수 있기 때문에 일선 축제 담당자에게 유용한 도구가 될 수 있다. 본 연구에서 연천전곡리 구석기축제를 대상으로 중요도-실행도 분석을 실행한 결과 '음식의 독특함', '휴게시설', '기타 편의시설', '위생', '혼잡도' 등이 집중 영역에 포함되었다. 따라서 축제의 발전을 위해서 독특한 음식을 개발하고, 휴게시설과 기타 편의시설을 확충하고, 위생에 신경을 쓰고, 혼잡도는 낮출 수 있도록 노력해야 하겠다.

■ 중심어 : | 축제 평가 | 중요도-실행도 분석 | IPA |

Abstract

The form of travel has been changing to dynamic, experience and family. Festivals are popular, specially the historic culture festivals, whose themes are a history event, a time and the people, are preferred to families because they give visitors opportunities of education and experience. Evaluation of festivals is important that it diagnoses the problems and enhancement. One of the evaluation methods, Importance-Performance Analysis is useful which it is easy to find priority with visual matrix without complex statistical technique and a technical terminology. This research used IPA to evaluate The Yeoncheon Jeongok Paleolithic Festival which is one of the popular historic culture festivals. From the result, 'unique food', 'rest facility', 'other convenience facility', 'hygiene', 'crowding' were included in selected to 'concentrate' territory of the IPA matrix. Therefor the festival manager should put his efforts to develop unique food, build more rest and other convenience facilities, enhance hygiene, and lowered crowding.

■ keyword : | Festival Evaluation | Importance-Performance Analysis | IPA |

* 본 논문은 2006년 한양사이버대학교 교내연구비 지원으로 연구하였습니다.(HYC-2006-N)

접수번호 : #071001-001
접수일자 : 2007년 10월 01일
심사완료일 : 2007년 10월 11일
교신저자 : 박상현, e-mail : happy365@hycu.ac.kr

I. 서 론

우리나라 관광이 시작된 1961년, 인바운드(inbound) 관광객은 11,109명, 아웃바운드(outbound) 관광객은 11,245명에 불과했지만 2006년에는 인바운드 616만 명, 아웃바운드 1,161만 명으로 괄목할만한 성장을 이루었다 [1]. 과거에는 인바운드 숫자가 더 많았으나 2000년 이후 아웃바운드 숫자가 더 많아지면서 여행수지 적자와 국내 관광지의 경쟁력 등 다양한 문제가 제기되고 있다. 이에 한국관광공사는 '내 나라 먼저보기'라는 캠페인을 펼쳐 해외로 빠져 나가는 관광객을 국내의 각 지역으로 유도하는 소위 인트라바운드(intra bound) 활성화를 꾀하고 있지만 아직 눈의 띄는 성과는 이루어내지 못하고 있다.

지역관광 활성화는 1995년 지자체 실시 이후 초미의 관심사가 되었는데 기존의 관광개발이 하드웨어 위주여서 장기간의 대규모 투자, 환경파괴, 계절성 극복의 한계, 성공여부의 불확실성 등이 내재되어 있었다면 관광축제는 적은 비용, 높은 경제적 효과, 계절성 극복, 지역이미지 개선, 지역문화의 발굴보존, 건전한 지역문화 창출, 지역의 결속력과 자긍심 증대 등 광범위한 효과가 있기 때문에 지역에서 앞 다투어 개발하고 있다 [2-3].

1995년 2개의 지정축제로 시작된 문화관광축제는 10년이 지난 2005년에는 45개의 지정축제로 발전되었으며 여기에서 발생되는 경제적 효과는 연간 1조원에 육박하고 방문객 숫자는 내국인 3,200만 명과 외국인 33만 명에 이른다[4].

여행의 형태가 정적인 자원보다는 동적이고 체험적이고 가족형으로 변화하는 추세를 감안할 때 그것을 만족시켜 주는 축제의 선호는 상당 기간 지속될 것으로 예상된다[5]. 그러나 경쟁적으로 우후죽순처럼 생겨난 축제들은 체계적이지 못하고 유사한 프로그램과 일률적인 행사장 분위기가 연출되고 있다는 지적이 많다. 또한 도로교통 등 인프라가 미흡한 상태에서 일시적으로 많은 인파가 몰려 혼잡한 상황이 되고 축제장의 비위생적인 음식과 간이화장실은 고질적인 문제가 되고 있다. 무엇보다 축제의 주제가 차별화되지 못하고 체험프로그램이 부족하다는 지적은 축제를 방문자에게 실망감을 안겨주고 있다.

한편 역사문화축제는 독특한 역사적 사건, 시대, 인물을 주제로 개최되며 교육적 요소와 체험적 요소를 지니고 있어서 전 세계적으로 인기가 높은데 페루의 태양제, 일본의 하카다 기온 마쯔리, 노르웨이 바이킹 축제 등을 예로 들 수 있다[6].

우리나라에서도 강화 고인돌 문화축제, 아산 성웅이순신 축제 등을 꼽을 수 있는데 특히 연천전곡리 구석기축제는 문화관광부의 우수축제로 선정된 바 있을 만큼 상승세의 축제이다. 이 축제는 전곡리 선사유적지에서 구석기 문화와 선사문화를 체험할 수 있도록 프로그램이 구성되어 있고 어린이날을 전후해서 개최되기 때문에 어린이를 동반한 가족들이 많이 방문한다.

축제의 평가는 현재의 문제점을 진단하고 개선안을 도출하기 위한 절차로서 축제의 발전에 중요한 역할을 한다. 이에 따라 연구자들과 문화관광부는 해마다 지역축제를 평가하여 자료를 제공함으로써 해당 지자체가 축제 관리에 활용하도록 하고 있다. 그러나 연구결과의 전문적인 용어와 난해한 이론 그리고 복잡한 통계는 현장 담당자들이 이용하기에 편리하지 않다[7].

비록 문화관광부의 평가 자료가 만족도 위주로 되어 있어 이해하기가 쉬운 편이지만 만족도라는 하나의 기준으로만 평가되어 세밀한 결과를 도출하기는 어렵다.

이에 대해 장경수(2006)와 류인평(2005)은 지역축제를 평가함에 있어서 Martilla and James(1977)의 중요도-실행도 분석(importance-performance analysis)을 제안하였다[8-10]. 이것은 각 평가항목의 중요도와 실행도를 측정하여 점수를 2차원 도표에 표시한 것으로써 개선의 우선순위를 가시적으로 판단할 수 있도록 한 것이다. 따라서 실무 담당자가 특별한 통계적 지식이 없어도 축제의 문제점과 개선의 우선순위를 결정하는 데 매우 효과적이다.

본 연구에서도 중요도-실행도 분석을 사용하여 연천전곡리 구석기축제를 평가하고자 한다. 이를 위해서 중요도-실행도 분석에 관한 문헌을 고찰하여 이론적 토대를 마련하고, 실증분석을 통하여 구석기 축제의 현재 상황을 평가하고 그 결과로 시사점을 제시한다.

본 연구는 축제의 실무 담당자들이 편리하면서도 효과적인 평가도구의 사용 방법을 익히고, 실증분석 결과에서 제시한 현재의 상태를 진단하고 앞으로의 개선방향을 제시하여 현장 업무에 도움이 되고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

Martilla and James(1977)는 실무 담당자들이 성과나 만족과 같은 하나의 기준으로 관리항목을 측정하는 것에 문제를 제기하고 중요도(importance)와 실행도(performance)를 동시에 측정하여 우선순위를 결정해야 한다고 주장하였다. 예를 들어 만족도라는 하나의 기준으로 평가항목들을 측정했을 경우 외형적으로는 만족도가 높은 항목이 잘 관리되고 있고 낮은 항목이 잘 관리되지 않는 것처럼 보이지만 실제로는 중요하지도 않은 항목에 과잉 만족이 되어 있거나 매우 중요한 항목인데 간과된 경우가 발견되는 등 판단의 오류가 발생될 수 있다는 것이다. 따라서 중요도와 실행도를 함께 측정하는 것이 효과적이라는 주장이다.

중요도-실행도 분석은 평가 점수를 2차원 도면에 표시한 것으로 [그림 1]과 같이 '집중', '유지', '과잉', '저순위'의 사분면으로 구분한다. '집중(Concentrate Here)'은 중요도가 높은데 반해 실행이 잘 되지 않는 항목들로서 집중적으로 개선해야 됨을 의미한다. 관리자는 바로 이 항목을 특별 관리해야 한다. '유지(Keep up the Good Work)'는 중요도도 높고 실행도 잘 이루어지고 있는 항목들로서 그 상태를 계속 유지해 나가는 것이 바람직함을 의미한다. '과잉(Possible overkill)'은 중요도가 낮은데 비해 과잉적으로 실행된 상태를 나타내며 실행을 줄이거나 상황에 따라 중단해도 좋다는 것을 의미한다. '저순위(Low Priority)'는 중요도와 실행도가 모두 낮은 상태로 의사결정에서 낮은 우선순위를 나타낸다.

중요도-실행도 분석의 활용분야는 마케팅(Vaske, Beaman, Stanley, and Grenier, 1996), 서비스품질(Hudson and Shephard, 1998; 손대현 · 김병삼, 1999), 공원시설 평가(Hollenhorst, Olson, and Fortney, 1992; Guadangolo, 1985), 이미지 분석(Chon, Weaver, and Kim, 1991), 패키지 여행 평가(Duke and Persia, 1996) 등 건강·마케팅·은행·교육·스포츠 심리학 등 다양하며 그 유용성이 입증된 바 있다[11-16].

그림 1. 중요도-실행도 분석 모형[10]

축제 분야에서는 임명재 · 남인선 · 정강환(2007), 장경수(2006), 류인평(2005) 등이 중요도-실행도 분석을 활용하여 연구하였다.

임명재 · 남인선 · 정강환(2007)은 금산인삼축제의 정보를 평가하여 교통, 주차장, 셔틀버스, 주변관광지 정보가 중요도에 비해서 실행도가 낮은 항목이라는 결론을 도출하였다[17].

장경수(2006)는 강릉단오제의 서비스품질을 평가하였는데 행사내용, 안내 · 정보, 행사장관리, 행사요원, 편의시설, 쇼핑, 교통 · 연계성 등 7개 부분을 조사한 결과 전반적으로 중요도가 실행도보다 높게 나타나 방문객들이 충분히 만족하지 못하고 있으며 행사요원의 적재적소 배치 등 10개의 집중 관리항목을 제안하였다.

류인평(2005)은 중요도-실행도 분석을 이용하여 남원춘향제를 평가하였으며 미아보호시설, 유아휴게시설, 장애인시설, 행사배치도책자, 쓰레기처리, 쾌적성, 타인에게 추천, 재방문 의지, 주차장 시설 등을 집중 관리항목으로 도출하였다.

한편 중요도-실행도 도표에서 중요도와 실행도가 교차하는 중심점, 최대값, 최소값의 범위설정은 각 평가항목이 어떤 사분면에 속하게 될지 결정하게 되므로 매우 중요한데 이에 대해서 최기종 · 박상현(2001)은 기존 연구를 검토하여 4가지로 정리하였다[18].

첫째, 척도의 중앙값(Mengak, Dottavio, and O'Leary, 1986), 둘째, 표준편차에 의한 계산(손대현·김

병삼, 1999), 셋째, 평균값의 최대값과 최소값의 중앙값(Vaske, Beaman, Stanley, and Grenier, 1996; Duke and Persia, 1996), 넷째, 임의적인 방법(Hudson and Shephard, 1998; Guadagnalo, 1985) 등이다.

그러나 박상현(2001)은 위의 모든 방법이 일정부분 단점을 가지고 있다고 주장하면서 [그림 2]와 같이 다단계(multi-stage) 범위설정 방법을 제시하였다[19].

즉 기존의 방법들 중 척도의 중앙값 이용은 각 항목이 전체적으로 잘 분포되었을 때 유효하며 특히 집중에 속한 항목이 너무 많으면 효과가 없게 된다. 표준편차에 의한 방법은 특정상황에 적합하므로 보편성이 보완되어야 한다. 평균값의 최대값과 최소값의 중앙값을 사용하는 방법은 역시 집중에 속한 항목들이 너무 많으면 효과가 떨어진다. 임의적인 방법은 먼저 전체적인 분포를 파악하고 난 후에 사용가능하다. 이에 반해 다단계 범위설정 방법은 축제 관리자가 도표의 중심점, 최대값, 최소값을 조절하면서 지역의 예산과 인력 안에서 우선적 개선항목을 유동적으로 선정하는 것이다.

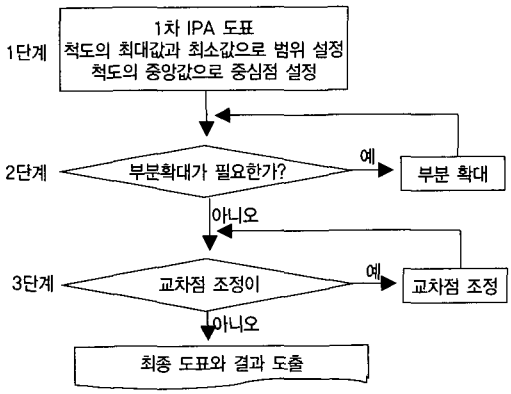

그림 2. 중요도-실행도 다단계 범위설정 방법[19]

중요도-실행도 도표는 이차원 메트릭스 구조로서 유사한 형태를 띄고 있는 SWOT이나 포지셔닝 맵(positioning map)과 종종 비교된다. Duke and Persia(1996)는 중요도-실행도 도표와 SWOT을 비교하면서 집중=위협, 유지=기회, 과잉=강점, 저순위=약점으로 간주하였지만 사실상 이들을 동일시하는 것은 적절치 않다. 가령 개선의 우선순위가 낮다는 의미의 '저순위'를 SWOT의 '약점'이라고 말할 수는 없는 것이다. 마찬가지로 과잉적으로 실행되었다는 의미의 '과잉'을 SWOT의 '강점'으로 간주하기는 어렵다.

다차원 척도법에 의한 포지셔닝 맵은 자사제품과 경쟁 제품이 소비자들에 의해 어떻게 지각되고, 평가되어 있는지를 파악하는 방법이기 때문에 동일 제품이나 축제에서 여러 항목을 평가하는 중요도-실행도 분석과는 근본적으로 다른 결과를 도출하게 된다[20].

중요도-실행도 분석은 서비스품질 측정 방법인 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)의 SERVQUAL과 비교되기도 한다. SERVQUAL은 서비스 품질에 대한 기대와 성과의 차이를 비교해서 평가요소에 대해 기대보다 성과가 낮으면 품질이 낮은 것이고, 성과가 높으면 품질이 높은 것으로 판단한다[21]. 그런데 '중요도'와 SERVQUAL의 '기대'와 동일시할 수 없으며 또한 중요도-실행도 분석은 단순 차이만을 산출하는 것이 아니라 중요도와 실행도를 2차원 도표화하여 우선순위를 도출할 수 있다는 점에서 상이하다고 할 수 있다.

III. 실증조사와 분석결과

1. 조사와 분석과정

본 연구의 설문조사는 축제의 개최장소인 전곡리 선사유적지에서 축제를 즐기려고 방문한 사람들을 대상으로 실시되었으며 특정일의 편중을 없애기 위해 5월 4일부터 5월 8일까지 개최기간 내내 수행되었다. 설문지의 배포는 설문요령과 주의사항을 숙지시킨 대학생을 조사원으로 활용하여 부스와 출구에서 이루어졌다. 설문지는 181개가 회수되었으며 이 중 미응답 항목이 많거나 동일 숫자로 일관하는 등의 불성실한 설문지를 제외한 150개의 유효 표본을 최종 선정하였다. 응답자는 자기기입식으로 설문지를 작성하였다.

수집된 자료는 다음의 방법으로 분석되었다. 중요도와 실행도의 차이검증을 위하여 대응표본 T 검정(paired samples t-test), 중요도와 실행도의 시각적 그림 표현을 위하여 산점도(scatter graph), 표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 기술통계분석을 하였다.

2. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성은 [표 1]에 제시된 바와 같이 성별 분포는 67명(44.7%), 여자 80명(53.3%)으로 여자가 약간 더 많았다. 연령은 20대 이하 65명(43.3%), 30대 44명(29.3%), 40대 31명(20.7%), 50대 이상으로 20대 이하가 가장 많고 30대, 40대, 50대 순이었다. 동반자는 가족 65명(43.3%), 친구 41명(27.3%), 단체 32명(21.3%), 기타 9명(6.0%)으로 가족이 비율이 높았다. 이는 축제의 개최일이 '어린이날'을 포함하고 있으며 축제의 성격이 교육과 체험이라는 측면에서 부모의 관심이 높았기 때문에 나온 결과라고 판단된다.

지역별 분포는 서울과 경기가 각각 56명(37.3%)으로 이들을 합산하면 75%를 차지하고 있어 수도권이 축제의 주요 타깃임을 보여주고 있다. 교통수단은 승용차 78명(52.0%), 대중교통 62명(41.3%), 기타 7명(4.7%)으로 빈도수가 나타났다. 방문횟수는 1회가 103명(68.7%)으로 가장 많았고, 2회 27명(18.0%), 3회 이상 17명(11.3%)으로 재방문 사례도 상당함을 알 수 있다.

표 1. 표본의 일반적 특성

구분		빈도 (명)	비율 (%)	구분		빈도 (명)	비율 (%)
성별	남자	67	44.7	지역	서울	56	37.3
	여자	80	53.3		경기	56	37.3
	missing	3	2.0		연천	30	20.0
연령	20대 이하	65	43.3		기타	6	4.0
	30대	44	29.3		missing	2	1.3
	40대	31	20.7	교통수단	승용차	78	52.0
	50대 이상	8	5.9		대중교통	62	41.3
	missing	2	1.3		기타	7	4.7
동반자	가족	65	43.3		missing	3	2.0
	친구	41	27.3	방문횟수	1회	103	68.7
	단체	32	21.3		2회	27	18.0
	기타	9	6.0		3회 이상	17	11.3
	missing	3	2.0		missing	3	2.0
합계		150	100.0	합계		150	100.0

3. 측정항목의 신뢰도

중요도와 실행도를 측정하기 위한 설문 항목은 임명재 · 남인선 · 정강환(2007), 장경수(2006), 류인평(2005), Hudson & Shephard(1998), Duke & Persia (1996) 그리고 Hollenhorst et al.(1992) 등의 선행연구를 참조하여 25개를 선정하였다.

이들 항목의 신뢰성을 검토하기 위해 항목-전체 상관관계(Corrected Items-Total Correlation)와 Cronbach 알파(Cronbach's alpha)를 분석하였다. 그 결과 [표 2]와 같이 중요도와 성취도의 모든 항목이 전체와의 상관관계가 0.3 이상이고, Cronbach 알파가 모두 0.6보다 높은 수치를 나타내고 있고, 항목이 삭제된 경우의 모든 Cronbach 알파도 전체 알파보다 낮기 때문에 연구에 사용된 측정항목이 동일개념을 측정하고 있으며 신뢰성이 확보되었다고 말할 수 있다.

표 2. 측정항목의 신뢰도 분석

측정항목	항목-전체 상관관계		항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	
	중요도	실행도	중요도	실행도
축제의 다양성	.445	.424	.913	.895
신기함	.366	.341	.914	.897
교육성	.414	.424	.913	.895
지역성	.329	.476	.915	.894
접근성	.415	.481	.913	.894
쾌적성	.482	.421	.912	.895
행사장 구성	.529	.449	.911	.894
홍보	.581	.447	.910	.895
안내	.581	.406	.910	.895
정보제공	.597	.548	.910	.892
친절	.608	.474	.910	.894
주차	.579	.413	.910	.896
휴게시설	.624	.626	.909	.890
기타 편의시설	.563	.565	.911	.892
공연	.553	.433	.911	.895
전시	.495	.465	.912	.894
체험	.574	.410	.910	.895
음식의 독특함	.542	.629	.911	.890
음식의 질	.539	.587	.911	.891
음식의 가격	.636	.514	.909	.893
상품의 독특함	.546	.535	.911	.893
상품의 질	.571	.512	.910	.893
상품의 가격	.465	.500	.912	.893
위생	.539	.597	.911	.891
혼잡도	.524	.398	.911	.896
중요도 Cronbach 알파 = .915(.915) 성취도 Cronbach 알파 = .897(.898)				

주: ( )는 표준화 알파값

4. 중요도와 실행도 분석

각 평가항목에 대한 중요도와 실행도를 정리한 [표 3]을 살펴보면 전체적인 중요도와 실행도는 각각 4.02, 3.46으로 중요도에 비해 실행도가 낮게 평가되고 있다. 개별적으로 보아도 25개의 모든 속성에서 실행도와 중요도의 차이가 음의 값을 나타내고 있어 적절한 조치가 필요함을 나타내고 있다. 각 속성에 대한 중요도와 실행도의 차이가 의미있는 차이인지 통계적으로 검증하기 위하여 대응표본 T 검정을 실시한 결과 유의수준 5%에서 '공연'을 제외한 모든 항목에서 유의하게 나타났다.

중요도가 높은 항목들은 친절(4.33), 교육성(4.27), 체험(4.18), 안내(4.15), 위생(4.15), 정보제공(4.14), 홍보(4.10) 등인데 본 축제의 특성상 '교육'과 '체험'이 매우 중요한 요소임을 확인할 수 있었다. 그에 반해 중요도가 낮은 항목은 음식의 독특함(3.57), 음식의 가격(3.71), 음식의 질 (3.78), 상품의 질(3.86), 지역성(3.85), 상품의 가격(3.8), 상품의 독특함(3.78) 등으로 '음식'과 '상품'에 대해서는 상대적으로 중요하지 않게 평가하였다. 그러나 상대적인 중요도가 낮을 뿐 절대적인 중요도는 낮지 않기 때문에 이들 항목에 대해서도 관심을 가져야 할 것이다.

실행도가 높은 항목은 공연(3.84), 친절(3.82), 체험(3.82), 교육성(3.80), 쾌적성(3.78), 전시(3.63), 행사장 구성(3.63)으로 '교육'과 '체험'이 상위권에 있고, 실행도가 낮은 항목은 음식의 독특함(2.96), 음식의 질(3.10), 상품의 가격(3.17), 음식의 가격(3.22), 상품의 독특함(3.23), 휴게시설(3.27), 혼잡도(3.28) 등 중요도와 마찬가지로 '음식'과 '상품'이 포함되어 있어 축제 주최측이 상당 부분 중요도에 부합해서 실행하고 있음을 알 수 있다. 그러나 여전히 중요도에 비해 실행도의 점수가 낮다는 점은 아직 분발의 여지를 남겨두고 있다.

중요도와 실행도의 차이를 살펴보면 위생(-.864), 휴게시설(-.815), 기타 편의시설(-.750), 혼잡도(-.709), 음식의 질 (-.701), 상품의 가격(-.644), 음식의 독특함(-.643)이 높은 차이를 보였으며 축제의 다양성(-.381), 체험(-.367), 지역성(-.361), 전시(-.361), 신기함(-.331), 쾌적성(-.293), 공연 (-.129)이 낮은 차이를 보였다.

표 3. 중요도와 실행도

	평가요소	중요도(I)	실행도(P)	P-I	t값	유의확률
1	축제의 다양성	3.87	3.49	-.381	5.861	.000*
2	신기함	3.87	3.55	-.331	4.407	.000*
3	교육성	4.27	3.80	-.466	6.653	.000*
4	지역성	3.85	3.49	-.361	4.286	.000*
5	접근성	3.88	3.43	-.459	4.713	.000*
6	쾌적성	4.07	3.78	-.293	3.264	.000*
7	행사장 구성	4.07	3.63	-.445	4.938	.001*
8	홍보	4.10	3.49	-.601	5.938	.000*
9	안내	4.15	3.62	-.527	6.371	.000*
10	정보제공	4.14	3.51	-.605	7.168	.000*
11	친절	4.33	3.82	-.514	6.775	.000*
12	주차	4.09	3.47	-.608	6.322	.000*
13	휴게시설	4.07	3.27	-.815	7.592	.000*
14	기타 편의시설	4.03	3.28	-.750	7.463	.000*
15	공연	3.97	3.84	-.129	1.494	.137
16	전시	3.99	3.63	-.361	4.314	.000*
17	체험	4.18	3.82	-.367	4.126	.000*
18	음식의 독특함	3.57	2.96	-.643	6.061	.000*
19	음식의 질	3.78	3.10	-.701	6.786	.000*
20	음식의 가격	3.71	3.22	-.510	4.526	.000*
21	상품의 독특함	3.78	3.23	-.552	6.081	.000*
22	상품의 질	3.86	3.31	-.555	6.821	.000*
23	상품의 가격	3.8	3.17	-.644	7.465	.000*
24	위생	4.15	3.29	-.864	8.287	.000*
25	혼잡도	3.98	3.28	-.709	7.112	.000*
	합계	4.02	3.46	-.556	10.938	.000*

* p < .05

중요도와 실행도의 차이가 큰 항목들은 그만큼 개선의 필요성이 높다고 말할 수 있지만 그 우선순위를 생각한다면 단순히 차이가 큰 것만이 아니라 중요도가 높으면서 실행도가 낮은 항목이 선별되어야 할 것이다. 그런 점에서 IPA 도표를 그려보면 가시적으로 편리하게 판단할 수 있다.

중요도와 실행도를 도표로 표시한 [그림 3]을 살펴보면 18번 '음식의 독특함'만이 '집중'에 속해있고 나머지 24개 항목은 '유지'에 속해 있어 전반적으로 축제가 잘 운영되고 있는 것으로 여겨진다. 그러나 앞선 결과에서와 같이 실제로는 모든 항목이 중요도에 비해 실행도가 낮기 때문에 개선이 필요하며 이를 분석하기 위해서 좀 더 세밀한 검토가 필요하다.

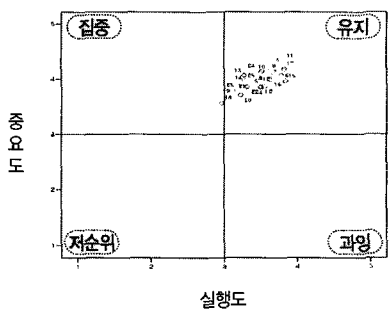

그림 3. IPA 도표

이를 위해 박상현(2001)이 제안한 대로 범위와 중심점을 조정하여 [그림 4]와 같이 부분 확대된 도표를 작성해보니 13번 '휴게시설', 14번 '기타 편의시설', 24번 '위생', 25번 '혼잡도'가 '집중'에 속하게 되었다. 이들은 위에서 중요도와 실행도의 차이를 비교한 결과에서도 가장 큰 차이를 보였던 항목들이다. 따라서 축제 관리자는 이들 항목을 집중적으로 개선해야 한다. 가령 잠시 쉴 수 있는 의자나 차양막과 같은 휴게시설을 확대 설치하고 음수대 등 기타 편의시설을 확충하고 음식부스의 실질적 위생뿐만 아니라 시각적 위생까지 신경을 써서 방문객들을 안심할 수 있도록 하고, 혼잡도를 낮추기 위해 동선이나 행사를 조정하거나 사전 안내를 통해 혼잡지각을 낮추는 방안을 고려해야 할 것이다. 그 밖에 세밀한 부분은 주최측이 여건 가령 예산과 인력의 범위 안에서 보완하여야 하겠다.

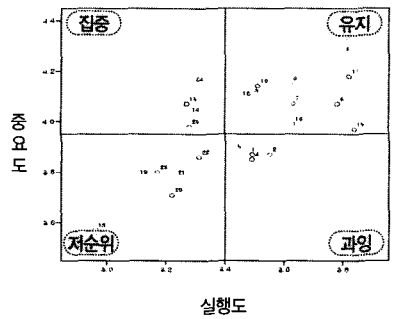

그림 4. IPA 도표 부분확대

그런데 도표를 부분 확대하는 과정에서 원래 '집중'에 속해 있는 18번 '음식의 독특함'이 '저순위'로 이동되었는데 이것을 어떻게 다루어야 할지 생각해볼 필요가 있다. 비록 부분 확대 과정에서 '저순위'로 이동되었지만 원래 '집중'에 속해 있었고 중요도와 실행도의 차이를 비교한 결과에서도 높은 차이를 보였으므로 '집중'에 포함시켜 개선 우선항목으로 설정하는 것이 바람직하겠다. 따라서 지역의 음식이나 축제의 주제에 부합하는 독특한 음식을 개발하는 것이 추천된다. 가령 '원시인 꼬치구이'와 같이 원시인을 테마로 한 음식을 생각해 볼 수 있다.

Ⅳ. 결 론

주5일 근무제와 삶의 질에 대한 욕구는 국민의 여가를 증폭시키고 있다. 특히 핵가족시대에 교육과 체험은 주요 선택 기준이 되며 그런 점에서 역사체험축제의 인기는 해마다 늘어나고 있다.

축제의 현재 상태를 진단하고 향후의 발전계획을 수립하기 위해서는 적절한 평가가 선행되어야 하는데 이 중 중요도-실행도 분석 기법(IPA)은 만족도와 같은 단일 기준으로만 평가하지 않고 중요도와 실행도를 동시에 측정함으로써 우선순위를 선별하는데 유리하다. 또한 복잡한 통계기법이나 전문용어가 없이 중요도와 실행도를 측정하면 도표를 통해서 가시적으로 문제점을 판단할 수 있다는 점에서 일선 관리자들이 편리하게 이용할 수 있는 장점이 있다.

축제 분야에서는 임명재 · 남인선 · 정강환(2007), 장경수(2006), 류인평(2005) 등이 중요도-실행도 분석을 활용하여 연구하였는데 임명재 · 남인선 · 정강환(2007)은 금산인삼축제의 '정보'를 평가하였으며 장경수(2006)는 강릉단오제의 '서비스 품질'을 평가하였다. 류인평(2005)은 남원춘향제의 '행사 전반'에 대해 평가하였으며 각 요인별로 분석결과를 제시하였다. 본 연구에서는 류인평(2005)과 같이 연천전곡리 구석기축제를 대상으로 '행사전반'에 대해 평가를 하였으나 통합적으로 분석하여 전체 상황을 한눈에 알아볼 수 있도록 하였다.

분석된 도표를 살펴본 결과 '음식의 독특함'만이 집중

영역에 속해있고 나머지는 유지영역에 속해 있었다. 여기에서 범위와 중심점을 조정하여 다시 도표화하여 살펴본 결과 '휴게시설', '기타 편의시설', '위생', '혼잡도'가 집중영역에 속하게 되었다. 따라서 축제 담당자는 이를 개선하기 위해서 독특한 음식을 개발하고, 휴게시설과 기타 편의시설을 확충하고, 위생에 신경을 쓰고, 혼잡도는 낮출 수 있도록 노력해야 하겠다.

그런데 위의 항목들이 개선의 우선순위로 도출되었지만 다른 모든 항목도 중요도보다 실행도가 낮게 나왔기 때문에 관심과 개선의 노력을 게을리 해서는 안 될 것이다. 특히 중요도가 높게 평가된 항목들, 다시 말해 친절(4.33), 교육성(4.27), 체험(4.18), 안내(4.15), 정보제공(4.14), 홍보(4.10) 등은 본 축제의 핵심적인 요소이므로 이들을 발전시키고 개발하는데 역량을 모아야 할 것이다.

본 연구의 시사점은 일선 축제담당자들이 편리하게 축제를 평가할 수 있도록 중요도-실행도 기법을 활용한 실증조사 결과를 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구의 과정과 결과를 다른 축제에서도 활용한다면 축제의 현재 상황을 파악하고 개선점을 발견하는데 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

[1] 한국관광공사, *2006년 우리나라 관광시장 동향*, 2007.

[2] D. Getz, *Festivals and Special Events*, VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism, 1993.

[3] E. Inskeep, *Tourism Planning-An Integrated and Sustainable Development Approach*, Van Nostrand Reinhold, 1991.

[4] 문화관광부, *2005년도 문화관광축제 종합보고서*, 2006.

[5] 정강환, *관광이벤트*, 월간이벤트, 2007.

[6] 박상현, "역사체험축제의 방문동기에 관한 연구", 서리엔터테인먼트연구, 제6권, 제1호, pp.25-38, 2006.

[7] C. R. Duke and M. A. Persia, "Performance-Importance Analysis of Escorted Tour Evaluations," Journal of Travel and Tourism Marketing, Vol.5, No.3, pp.207-223, 1996.

[8] 장경수, "전통문화축제의 서비스 평가에 관한 연구-강릉단오제를 중심으로-", 관광연구, 제21권, 제2호, pp.59-80, 2006.

[9] 류인평, "지역축제 평가에 관한 연구-남원춘향제를 중심으로-", 관광경영학연구, 제9권, 제2호, pp.25-49, 2005.

[10] J. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," Journal of Marketing, Vol.41, No.1, pp.13-17, 1977.

[11] J. J. Vaske, J. Beaman, R. Stnaley, and M. Grenier, "Importance-performance and segmentation: where do we go from here?," Journal of Travel and Tourism Marketing, Vol.5, No.3, pp.225-240, 1996.

[12] S. Hudson and G. W. H. Shephard, "Measuring Service Quality at Tourist Destinations : An Application of Importance-Performance Analysis to an Alpine Ski Resort," Journal of Travel & Tourism Marketing, Vol.7, No.3, pp. 61-77, 1998.

[13] 손대현, 김병삼, "관광지의 서비스품질 제고: IPA 기법을 중심으로", 한양대 사회과학대학 별책, 제18집, pp.217-247, 1999.

[14] S. Hollenhorst, D. Olson, and R. Fortney, "Use of Importance-Performance Analysis to Evaluate State Park Cavins: The Case of the West Virginia State Park System," Journal of Park and Recreation Administration, Vol.10, No.1, pp.1-11, 1992.

[15] F. Guadagnolo, "The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool," Journal of Park and Recreation Administration, Vol.3, pp.13-22, 1985.

[16] K. S. Chon, P. A. Weaver, and C. Y. Kim,

"Marketing your community: Image analysis in Norfolk," The Cornell H.R.A. Quarterly, Vol.31, No.4, pp.31-37, 1991.

[17] 임명재, 남인선, 정강환, "중요도-성취도 분석을 활용한 축제 관광정보 평가: 금산인삼축제를 중심으로", 관광·레저연구, 제19권, 제2호, pp.111-130, 2007.

[18] 최기종, 박상현, "IPA를 이용한 관광지 평가: 산정호수 사례연구", 호텔경영학연구, 제10권, 제1호, pp.275-289, 2001.

[19] 박상현, "관광지 개선을 위한 IPA 이용과 범위설정에 관한 연구", 관광연구논총, 제13권, 제0호, pp.79-95, 2001.

[20] 채서일, *마케팅*, 학현사, 1994.

[21] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," Journal of Marketing, Vol.49, No.4, pp.41-50, 1985.

저 자 소 개

박 상 현(Sang-Hyeon Park) 정회원

- 1996년 2월 : 금오공대 전자계산기공학과(공학사)
- 1999년 2월 : 한양대학교 관광학과(문학석사)
- 2003년 8월 : 한양대학교 관광학과(관광학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 한양사이버대학교 관광학과 전임교수

<관심분야> : 관광경영, 관광마케팅, 관광정보, 문화