

# 무용공연장 서비스 품질과 공연장 만족 및 재관람 의사의 관계

## Relationship between the Service Quality of Dance Performance Halls and Satisfaction with Performance Halls as well as re-spectating

김선정  
단국대학교 무용과

Sun-Jung Kim(dance4002@hanmail.net)

### 요약

본 연구는 무용공연장 서비스 품질이 공연장 만족도 및 재관람 의사에 어떠한 관계가 있는지를 실증적으로 연구하는 데 목적이 있다. 본 연구의 대상은 경기도에 소재한 “경기도 박물관 내 공연장”, 양평군에 소재한 “바탕골 소극장”을 대상으로 무용공연을 관람하기 위하여 방문한 관객을 모집단으로 선정하였으며, 편의표본추출법을 이용하여 400명의 표본을 추출 하였다. 응답자의 내용이 부실하고 누락되거나 자료로서 가치가 없다고 판단되는 표본은 분석대상에서 제외하였고, 최종적으로 자료 분석에 사용된 것은 367명이다. 조사도구는 자기평가기입법에 기초한 구조화된 설문지를 작성하여 사용하였으며, 수집된 자료 분석을 위하여 사용한 통계 분석 기법은 빈도분석, 요인분석, 상관관계분석, 다중회귀분석 등을 사용하였다. 연구 가설은 유의수준  $\alpha=.05$ 에서 검증하였다. 이와 같은 연구방법 및 절차를 이용하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 무용공연장 서비스 품질은 공연장 만족도에 영향을 미치고 있다. 둘째, 무용공연장 서비스 품질은 재관람에 영향을 미치고 있다. 셋째, 공연장 만족도는 재관람에 영향을 미치고 있다.

이상과 같은 연구의 결과를 종합하여 보면, 관람객들은 공연장 서비스 품질이 높을수록 공연장에 대한 만족도와 재관람 의사에 긍정적인 영향을 미치고 있다.

■ 중심어 : | 서비스 품질 | 만족도 | 재관람 |

### Abstract

The purpose of this study is to investigate how the service quality of dance performance halls influences the satisfaction with performance halls and willingness of re-spectating. To perform this study, questionnaires were used and frequent analysis, factor analysis, correlation analysis, multiple regression analysis were used to analyze the collected data.

Conclusions are as follows;

First, the service quality of dance performance halls had an effect on the satisfaction of dance performance halls. Second, the service quality of dance performance halls had an effect on re-spectating. Third, the satisfaction with performance halls influenced the re-spectating. These results show that the higher the service quality becomes the more positive effect appears between the satisfaction of performance halls and re-spectating.

■ keywords : | Service Quality | Satisfaction | Re-spectating |

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

21세기는 지식과 창의성이 기반이 되는 문화의 세기가 되고 있다. 특히 현대사회는 산업의 중심이 제조 산업에서 정보·서비스·지식 산업 쪽으로 이동하게 됨에 따라 국가발전의 원동력이 문화 쪽으로의 비중이 높아지고 있다. 특히 예술 분야와 과학기술이 접목되면서 문화의 계승 보존이 용이해지고 정치·경제 산업으로까지 범위가 넓어지고 있을 뿐 아니라 그 가치 또한 높아지고 있는 실정이다[1]. 이러한 문화 중에 무용은 어떠한 예술보다도 대중들이 생활 속에서 즐겨 찾는 문화상품으로의 성장 가능성이 크며 나아가 국가 및 지역 경쟁력을 강화시키는 데 기여할 수 있는 잠재력을 지니고 있고[2], 무용공연은 편의성, 즐거움, 안락함 혹은 건강함 등과 같은 형태로 부가가치를 제공해주는 서비스 상품의 특징을 많이 가지고 있는 경제활동의 산물이다[3].

따라서 무용 공연예술 향유의 기회를 제공하고 문화 발전에 창조적으로 기여하기 위해서는 무용공연장 활성화에 대한 재정적 정책이나 지역과 연계한 후원 전략들이 개발되어야 할 필요가 있다. 이러한 무용공연장의 활성화는 보다 많은 관람객들에게 공연문화를 제공하고 미래의 관객을 조직할 수 있다. 그러나 관객들의 취향이나 기호 등 구매양식은 계속 바뀌고 있는데 공연장 환경들은 관객의 변화된 욕구를 따라 가지 못하고 있어 무용 공연예술이 활성화 되지 못하고 있다[4].

관객 스스로가 공연장을 찾아오기를 기다리며 단순한 홍보전략 만을 내세우는 기획의 개념을 넘어서 무용 공연에 대한 관객의 인식을 변화시키고 그들을 배려하여 수요자인 관객을 이끌어 낼 수 있는 확대된 마케팅 개념의 도입이 이루어져야 한다는 것이다.

현재 대부분의 산업분야에서는 보다 많은 고객의 유치를 위해 제공하고 있는 서비스의 질을 자체평가하며 고객의 의견을 수렴해서 고객들이 재방문 할 수 있도록 하는 연구들이 이루어지고 있다. Taylor & Baker(1994)는 서비스품질과 고객만족의 상호작용이 구매의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 서비스품질은 고객만족

과 구매의도에 유의한 정적영향을 미치는 것으로 보고 하였으며[5], Dodds, Monroe & Grewal(1991)은 서비스 품질평가가 가격과 상호작용에 미치는 영향에 대한 연구에서 서비스 가치가 재 구매 의도에 가장 많이 영향을 미치는 변수라고 보고하였다[6].

무용공연장 서비스품질의 평가방식에 있어 일반 유형의 서비스품질과는 근본적으로 상이하므로 무용공연장과 관련하여 만족에 대한 연구는 매우 다양할 것으로 예상되고 있다. 최근의 무용학 분야에서 연구된 논문은 무용공연 관객동원을 위한 마케팅 전략[7-10], 무용공연환경이 공연 관람만족에 미치는 영향[11][12], 무용공연현황 및 발전방향[13-15], 그리고 무용공연이 관광환경과 고객애호도와 관계[16], 무용공연 예술 산업 활성화를 위한 관객유입 전략[17] 등 특정 변인과 관련된 연구가 진행되어 왔다. 그러나 관람객을 위한 무용공연장의 서비스 품질과 공연장 만족 및 재관람 의사의 관계를 규명하는 연구는 상대적으로 부족한 실정이다.

특히 무용공연장 서비스 품질과 공연장에 대한 만족은 그 공연장에 대한 이미지로 작용되어 관람객의 태도 변화에 영향을 미치기 때문에 공연장의 서비스 품질 및 만족은 공연장을 다시 방문하는 데 있어 중요한 요인이 될 수 있다.

따라서 이 연구는 공연장 서비스 품질이 공연장 만족 및 재관람에 어떠한 관계가 있는지를 살펴보고 이러한 무용공연장 서비스 품질을 통하여 공연장을 활성화할 수 있는 유용한 기초 자료를 제공하는데 연구의 목적이 있다.

### 2. 연구 목적

본 연구는 무용공연장 서비스 품질에 따른 공연장 만족 및 재관람 의사에 어떻게 관여하고 있는지를 실증적으로 파악하여 무용공연장 활성화에 현실적인 대안을 제시하는 유용한 정보를 제공하는데 연구목적이 있다. 이러한 연구목적 달성을 위한 구체적인 연구가설은 첫째, 무용공연장 서비스 품질은 공연장 만족에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 무용공연장 서비스 품질은 재관람 의사에 영향을 미칠 것이다. 셋째, 공연장 만족은 재관람 의사에 영향을 미칠 것이다로 구성하였다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 무용공연을 관람하기 위해 경기도 소재한 “경기도 박물관 내 공연장”, 양평에 소재한 “바탕골 소극장”을 직접 찾은 공연장 관람객을 모집단으로 선정하였으며, 편의표본추출법(convenient sampling method)을 추출하였다. 선정된 대상자는 400명 이었으나, 이에 최종적으로 얻어진 400명의 가운데 응답자의 내용이 부실하거나 누락되어 자료로서 가치가 없다고 판단되는 33명의 표본은 분석대상에서 제외하였고, 최종적으로 자료 분석에 사용된 것은 367명이다.

표 1. 연구대상의 일반적 특성

특 성	구 분	빈도(명)	비율(%)
성	남자	164	44.7
	여자	203	55.3
연령	30세 이하	58	15.8
	31세~40세	229	62.4
	41세 이상	80	21.8
교육수준	중학교 졸업	10	2.7
	고등학교 졸업	96	16.1
	대학교 졸업	254	69.2
	대학원 졸업	44	12.0
소득수준	100만원 이하	38	10.4
	101~200만원	24	6.5
	201~300만원	69	18.8
	301~400만원	130	35.4
	401만원 이상	106	28.9

연구대상의 일반적 특성은 [표 1]에서 보는 바와 같다. 응답자의 성별은 남자가 164(44.7%)명, 여자가 203(55.3%)명으로 나타났다. 연령분포는 30세 이하가 58(15.8%)명, 31세~40세가 229(62.4%)명, 41세 이상이 80(21.8%)명으로 나타났다. 교육수준 분포에서는 중학교~고등학교 졸업이 69(18.8%)명, 대학교 졸업이 254(69.2%)명, 대학원 졸업이 44(12.0%)명으로 나타났다. 소득수준 분포에서는 100만원 이하가 38(10.4%)명, 101~200만원이 24(6.5%)명, 201~300만원이 69(18.8%)명, 301~400만원이 130(35.4%)명, 401만원 이상이 106(28.9%)명으로 나타났다.

### 2. 조사도구

#### 2.1 설문지의 구성

본 연구에서 사용한 조사도구는 자기평가 기입법에 기초한 구조화된 설문지를 사용하였다. 설문지는 개인의 사회·경제적 특성을 측정하는 4문항과 무용공연장 서비스품질 요인을 측정하는 18문항, 공연장 만족도 요인을 측정하는 7문항, 공연장 재관람 요인을 측정하는 4문항, 총 33문항으로 구성하였다.

관람객의 인지된 무용공연장 서비스품질에 관련된 문항은 김승규(2007)[18], 송정은(2006)[19] 등에 의해 연구되었던 항목을 바탕으로 본 연구의 목적에 부합하도록 수정 보완하여 사용하였다. 무용공연장 서비스품질 요인은 공감성, 대응 및 확신성, 유형성, 신뢰성으로 구성하였다. 무용공연장 서비스품질의 공감성은 관객에 대한 배려와 개별적인 관심을 보일 준비를 의미한다. 대응 및 확신성은 관객을 돕고 신속한 서비스를 제공할 것이라는 의지와 서비스 제공자의 지식수준과 예의, 믿음 그리고 확신을 전달해 줄 수 있는 능력을 의미한다. 유형성은 물적 시설, 장비, 직원의 외모 등 서비스 제공자가 보여준 세심한 배려를 의미한다. 신뢰성은 약속한 서비스를 믿음직스럽고, 정확하게 수행할 수 있는 능력을 의미한다. 이러한 요인은 무용공연 관람객들이 무용공연장에 대한 서비스품질의 정도를 알기 위한 개념장치이며, ‘매우 그렇다’ 5점~‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지의 5단계 등간 척도로 측정하였다.

무용공연장 만족도에 관련된 문항은 송정은(2006), 정옥조(2003)의 연구를 바탕으로 사용하였다. 이러한 요인은 공연장을 찾은 것에 대한 만족, 무용공연 프로그램, 공연시설, 부대시설 만족 등 공연장에 대한 관람객의 만족도를 나타내는 것으로, ‘매우 만족하다’ 5점~‘전혀 만족하지 않다’ 1점까지의 5단계 등간 척도로 측정하였다.

무용공연장 재관람 의사에 관련된 문항은 김승규(2007), 조선하(2004) 등에 의해 사용되었던 것을 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 이러한 요인은 관람 가능성, 관람 의도, 관람 권유, 관람 추천으로 구성되었고, ‘매우 그렇다’ 5점 ~ ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지의 5단계 등간 척도로 측정하였다.

2.2 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석기법(exploratory factor analytic technique)을 이용하여 무용공연장 서비스품질에 관하여 요인분석을 실시하였다. [표 2]에서 제시된 바와 같이, 공감성 요인은 15~18문항으로 집약되었고, 대응성 및 확신성 요인은 9~13문항으로 집약되었으며, 유형성 요인은 1~4문항으로 집약되었고, 신뢰성 요인은 5~8 문항으로 집약되고 있는 것으로 나타났다. 이러한 무용공연장 서비스품질에 관련된 4 가지 요인의 누적 분산율은 76.6%인 것으로 나타났다. 조사 결과 모두 .60 이상의 요인 적재치를 보이고 있어, 본 연구의 설문 내용이 무용공연장 서비스품질 변수를 정확하게 측정할 수 있음을 보여주고 있다.

표 2. 무용공연장 서비스품질 요인

문항	공감성	대응및 확신성	유형성	신뢰성	공유치
문항 16	<b>.802</b>	.318	.173	.184	.809
문항 18	<b>.798</b>	.222	.145	.341	.823
문항 17	<b>.725</b>	.321	.206	.345	.789
문항 14	<b>.674</b>	.441	.351	.144	.793
문항 15	<b>.640</b>	.407	.179	.210	.652
문항 10	.294	<b>.786</b>	.266	.195	.813
문항 11	.404	<b>.732</b>	.191	.234	.790
문항 13	.387	<b>.727</b>	.120	.317	.793
문항 12	.486	<b>.657</b>	.167	.309	.792
문항 09	.375	<b>.631</b>	.272	.329	.721
문항 04	.152	.162	<b>.854</b>	.156	.803
문항 02	.174	.111	<b>.820</b>	.259	.782
문항 01	.197	.105	<b>.788</b>	.121	.686
문항 03	.110	.311	<b>.667</b>	.241	.613
문항 07	.369	.235	.213	<b>.763</b>	.819
문항 05	.233	.273	.386	<b>.737</b>	.821
문항 06	.300	.305	.381	<b>.676</b>	.786
문항 08	.294	.481	.209	<b>.624</b>	.751
고유값	4.315	3.982	3.364	2.924	
분산%	22.713	20.957	17.707	15.388	
누적%	22.713	43.670	61.377	76.766	

본 연구에서 설문지의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  방법을 사용하여 실시하였다. 무용공연장 서비스품질 하위 요인에 대한 신뢰도는 공감성  $\alpha=.933$ , 대응 및 확신성  $\alpha=.928$ , 유형성  $\alpha=.865$ , 신뢰성  $\alpha=.904$ 로 나타났다. 또한 무용공연장 만족도의 신뢰도는  $\alpha=.864$ 로 나타났다. 이와 같은 결과 본 연구의 설문 내용이 신뢰성 있게 측정

되었음을 시사한다.

3. 조사절차

본 연구에서는 무용관람객의 인식된 무용공연장 서비스 품질에 따른 공연장 만족과 재관람 의사의 관계를 규명하기 위하여 설문지를 조사 대상자에게 배포한 다음 자기평가 기입법으로 설문내용에 대하여 응답하게 한 후 완성된 설문지를 회수하였다.

설문지 조사는 본 연구자를 포함하여 사전에 설문지에 관하여 교육을 받은 보조 조사원들과 공연 현장을 방문하여 관람객을 대상으로 연구의 취지와 설문내용에 대하여 충분히 설명하고 협조를 받은 다음 실시하였다.

4. 자료처리

본 연구를 수행하기 위하여 회수된 설문지의 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 분석 대상에서 제외하였으며, 분석 가능한 자료를 컴퓨터에 개별 입력시킨 후 PASW 17.0을 이용하여 자료 분석의 목적에 따라 전산처리 하였다. 연구 가설은 유의수준  $\alpha=.05$ 에서 검증하였다.

자료 분석을 위하여 이 연구에서 사용한 통계 분석 기법은 빈도분석(frequency), 요인분석(factor analysis), 상관관계분석(correlation analysis), 다중회귀분석(multiple regression analysis) 등을 사용하였다.

III. 연구결과

1. 관련변수들 간의 상관관계 분석

탐색적 요인분석 후 단일차원성이 입증된 각 연구단위별 척도들에 대해 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지 확인하기 위해서 상관분석을 하여 [표 3]과 같은 결과를 얻었다.

[표 3]에서 보는 바와 같이, 무용관람객의 인식된 무용공연장 서비스품질과 무용공연장 만족 및 공연장 재관람과 관련하여, 공감성은 무용공연장 만족( $r=.593$ ), 관람의도( $r=.402$ ), 관람추천( $r=.434$ )들과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 대응 및 확신성은 무용공

표 3. 변수들 간의 상관관계 분석

변수	1	2	3	4	5	6	7
1. 공감성	1.00	.857***	.527***	.742***	.593***	.402***	.434***
2. 대응 및 확산성		1.00	.565***	.798***	.582***	.416***	.452***
3. 유형성			1.00	.626***	.689***	.455***	.424***
4. 신뢰성				1.00	.676***	.537***	.526***
5. 공연장 만족					1.00	.590***	.600***
6. 관람의도						1.00	.696***
7. 관람추천							1.00
평균	3.505	3.867	3.774	3.680	3.928	4.370	4.300
표준편차	.782	.723	.705	.751	.651	.792	.778

\*\*\* p<.001

연장 만족(r=.582), 관람의도(r=.416), 관람추천(r=.452)들과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 유형성은 무용공연장 만족(r=.689), 관람의도(r=.455), 관람추천(r=.424)들과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 신뢰성은 무용공연장 만족(r=.678), 관람의도(r=.537), 관람추천(r=.526)들과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 무용공연장 만족은 관람의도(r=.590), 관람추천(r=.600)들과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

### 2. 공연장 서비스 품질과 공연장 만족도의 관계

본 연구에서 설정한 “공연장 서비스 품질은 공연장 만족도에 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 검증하기 위하여 실시한 다중회귀분석 결과는 [표 4]와 같다.

[표 4]에서 보는 바와 같이, 공연장 서비스 품질이 공연장 만족도에 미치는 영향과 관련하여, 공감성(β=.315), 대응 및 확산성(β=.214), 유형성(β=.536), 신뢰성(β=.397) 등이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 만족도 요인 변량의 58.9%(R<sup>2</sup>=.589)를 설명하여 주고 있다. 그리고 공감성, 대응 및 확산성, 유형성, 신뢰성은 각각 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 관람객들의 인지된 공연장 서비스 품질이 높을수록 공연장에 대한 만족도가 긍정적임을 보여주고 있는 것이다.

표 4. 무용공연장 서비스 품질과 공연장 만족도에 관한 다중회귀분석 결과

변수	b	β	T	R <sup>2</sup>	F
공감성	.205	.315	9.268***	.589	128.451***
대응확산성	.140	.214	6.399***		
유형성	.349	.536	15.779***		
신뢰성	.258	.397	11.747***		
(회귀상수)	3.928				

\*\*\* p<.001

### 3. 공연장 서비스 품질과 재관람의 관계

본 연구에서 설정한 “무용공연장 서비스 품질은 재관람 의사에 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 검증하기 위하여 실시한 다중회귀분석 결과는 [표 5]와 같다.

[표 5]에서 보는 바와 같이, 공연장 서비스 품질이 공연장 재관람 가능성에 미치는 영향과 관련하여, 공감성(β=.205), 대응성 및 확산성(β=.180), 유형성(β=.307), 신뢰성(β=.306) 등이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 가능성 요인 변량의 26.2%(R<sup>2</sup>=.262)를 설명하여 주고 있다. 그리고 공감성, 대응성 및 확산성, 유형성, 신뢰성은 각각 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

공연장 서비스 품질이 공연장 재관람 의도에 미치는 영향과 관련하여, 공감성(β=.184), 대응성 및 확산성(β=.147), 유형성(β=.315), 신뢰성(β=.106) 등이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 의도 요인 변량의 32.0%(R<sup>2</sup>=.320)를 설명하여 주고 있다. 그리고 공감성, 대응 및 확산성, 유형성, 신뢰성은 각각 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있

는 것으로 나타났다.

공연장 서비스 품질이 공연장 재관람 권유에 미치는 영향과 관련하여, 공감성( $\beta=.240$ ), 대응성 및 확산성( $\beta=.266$ ), 유형성( $\beta=.321$ ), 신뢰성( $\beta=.294$ ) 등이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 권유 요인 변량의 31.8%( $R^2=.318$ )를 설명하여 주고 있다. 그리고 공감성, 대응 및 확산성, 유형성, 신뢰성은 각각 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

공연장 서비스 품질이 공연장 재관람 추천에 미치는 영향과 관련하여, 공감성( $\beta=.204$ ), 대응 및 확산성( $\beta=.218$ ), 유형성( $\beta=.272$ ), 신뢰성( $\beta=.377$ ) 등이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 추천 요인 변량의 30.5%( $R^2=.305$ )를 설명하여 주고 있다. 그리고 공감성, 대응 및 확산성, 유형성, 신뢰성은 각각 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 관람객들의 인지된 공연장 서비스 품질이 높을수록 재관람에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주고 있는 것이다.

표 5. 공연장 서비스 품질과 공연장 재관람에 관한 다중회귀분석 결과

변수	관람가능성	관람의도	관람권유	관람추천
	B( $\beta$ )	B( $\beta$ )	B( $\beta$ )	B( $\beta$ )
공감성	.144(.205)***	.146(.184)***	.193(.240)***	.159(.204)***
대응및확산성	.126(.180)***	.116(.147)***	.213(.266)***	.169(.218)***
유형성	.215(.307)***	.250(.315)***	.258(.321)***	.212(.272)***
신뢰성	.215(.306)***	.322(.106)***	.236(.294)***	.293(.377)***
(회귀상수)	4.398	4.371	4.292	4.302
R <sup>2</sup>	.262	.320	.404	.305
F	32.154***	42.506***	247.441***	239.794***

\*\*\* p<.001

#### 4. 공연장 만족과 재관람 의사의 관계

본 연구에서 설정한 “공연장 만족은 재관람 의사에 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 검증하기 위하여 실시한 다중회귀분석 결과는 [표 6]과 같다.

표 6. 공연장 만족도와 공연장 재관람에 관한 다중회귀분석 결과

변수	관람가능성	관람의도	관람권유	관람추천
	B( $\beta$ )	B( $\beta$ )	B( $\beta$ )	B( $\beta$ )
공연장 만족도	.411(.586)***	.471(.594)***	.510(.636)***	.469(.603)***
(회귀상수)	4.398	4.371	4.292	4.302
R <sup>2</sup>	.344	.353	.404	.363
F	191.354***	199.193***	247.441***	208.311***

\*\*\* p<.001

[표 6]에서 보는 바와 같이, 공연장 만족도가 공연장 재관람 가능성에 미치는 영향과 관련하여, 공연장 만족도( $\beta=.411$ )가 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 가능성 요인 변량의 34.4%( $R^2=.344$ )를 설명하여 주고 있다. 그리고 재관람 가능성 요인은 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

공연장 만족도가 재관람 의도에 미치는 영향과 관련하여, 공연장 만족도( $\beta=.594$ )가 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 의도 요인 변량의 35.3%( $R^2=.353$ )를 설명하여 주고 있다. 그리고 재관람 의도 요인은 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

공연장 만족도가 공연장 재관람 권유에 미치는 영향과 관련하여, 공연장 만족도( $\beta=.510$ )가 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 권유 요인 변량의 40.4%( $R^2=.404$ )를 설명하여 주고 있다. 그리고 공연장 만족도 요인은 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

공연장 만족도가 재관람 추천에 미치는 영향과 관련하여, 공연장 만족도( $\beta=.603$ )가 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 공연장 재관람 추천 요인 변량의 30.5%( $R^2=.305$ )를 설명하여 주고 있다. 그리고 공연장 만족도는 99.9% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 관람객들의 공연장 만족은 재관람에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주고 있는 것이다.

#### IV. 논의

무용공연장 서비스품질은 관객이 기대하는 것에 대하여 경험을 통해 평가를 할 수 있다. Smith와 Houston(1982)은 서비스품질은 기대에 대한 확신과 관련이 있다고 보고하고 있다[20]. 특히 무용공연장 관람객이 높게 기대하고 있는 부분은 당연히 높은 수준의 무용공연장의 서비스 품질을 제공해야 만족할 것이고, 관람객이 그다지 기대하지 않는 부분은 과잉 서비스를 제공해 봤자 서비스 품질은 높아지지 않는다. 따라서 공연장 서비스 품질을 측정하는 것도 중요하지만 잘 관리하는 것이 무엇보다 중요하다. 그러므로 서비스 품질 측정을 통해 서비스가 잘 되는 점을 계속 유지시키고, 서비스가 잘 안되는 점은 개선함으로써 보다 많은 관람객들이 공연장을 찾을 것이다.

따라서 이러한 공연장 서비스 품질에 따른 공연장 만족도와 재관람을 분석함에 있어 관람객들을 위한 공연장의 활성화에 기초 자료를 제공하기 위하여 실증적으로 살피는 작업은 중요하다고 할 수 있다. 연구결과 전체적으로 공연장 서비스 품질은 공연장 만족도 및 재관람에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

첫째, 무용공연장 서비스 품질이 공연장 만족도에 영향을 미치는 영향과 관련하여, 공감성, 대응 및 확신성, 유형성, 신뢰성 등이 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 김상유(2006)의 연구에서 서비스 품질과 만족도의 관계에서 신뢰성과 확신성, 유형성이 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났고[21], 박찬규(2006)의 연구에서도 서비스 품질 요인이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며[22], 송정은(2006)의 연구에서도 주 시설에 해당하는 시설환경이 고객만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 이 연구결과를 지지하여 주고 있다[19]. 또한 이성희, 이수범(2005)의 연구에서도 이 연구와 마찬가지로 직원들의 서비스 태도가 품질을 통하여 고객 만족에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있어 직원의 서비스는 관람객 만족에 중요한 요인임을 알 수 있다[23]. 이러한 결과는 무용공연장 서비스 품질은 공연장 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주고 있고, 공연장을 방문하는 관람객들은 공연장의 서비스

품질에 따라 만족도가 좌우될 뿐만 아니라 재관람 의사에도 영향을 미치고 있음을 시사하는 것이다.

둘째, 무용공연장 서비스 품질이 공연장 재관람 의사에 미치는 영향과 관련하여, 공감성, 대응성 및 확신성, 유형성, 신뢰성 등이 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 백진우(2005)는 서비스 품질 요인 중 신뢰성, 확신성 등 재구매 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고[24], 정옥조·조순형·장경로(2004)의 연구에 의하면 무용공연환경 요인 중 접근성, 매력성, 쾌적성, 관람축진, 관람비용이 관람만족 및 관람지속에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며[25], 김상유(2006)의 연구에서는 신뢰성, 반응성, 유형성이 서비스 품질의 하위요인으로서 재구매 의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 이 연구의 결과를 지지하고 있으며[21], 스포츠의 상황에서도 유사한 연구 결과가 도출된 바 있다. 따라서 무용공연장을 방문한 관람객들은 서비스 품질 요인에 대하여 민감한 반응을 보이고 있으며, 공연장 서비스 품질 만족도에 따라 재관람 효과로 이루어질 수 있다. 그러므로 무용공연장을 활성화시키기 위해서는 이점을 잘 인식하여 좋은 공연장 서비스 품질을 제공할 수 있도록 배려해야 할 것으로 사료된다.

셋째, 공연장 만족도가 재관람 의사에 미치는 영향과 관련하여, 공연장 만족도가 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 김경선(2008)의 연구결과에서 공연장에서의 만족과 추천의도가 정의 상관 관계를 보이고 있고, 한진희, 조광민, 석부길(2009) 등이 연구에서도 서비스 품질 요인 중 시설, 직원, 공연작품이 관람객 만족과 구전의도에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 보고하고 있다[27]. 본 연구결과에서도 공연장의 만족이 재관람 의사에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있어 이 연구결과를 지지하여 주고 있다. 이는 재관람 의사는 관람객의 만족에 따른 결과로써 무용공연장의 관람 활성화를 위한 중요한 마케팅의 전략이라 할 수 있다. 따라서 관람객을 만족시키는 것은 재관람 의사로 이어지는 중요한 요소이기에 무용 공연장을 방문한 관람객에 대한 전반적인 공연장 환경 및 서비스에 대한 만족도를 높여 재관람을 높일 수 있도록

마케팅 전략이 필요하다고 판단된다.

## V. 결론

본 연구는 무용공연장 서비스 품질이 공연장 만족도와 재관람 의사에 어떠한 관계가 있는지를 실증적으로 연구하는 데 목적이 있다.

본 연구의 대상은 경기도에 소재한 “경기도 박물관 내 공연장”, 양평군에 소재한 “바탕골 소극장”을 대상으로 무용공연을 관람하기 위하여 방문한 관객을 모집단으로 선정하였으며, 편의표본추출법을 이용하여 400명의 표본을 추출 하였다. 이에 최종적으로 얻어진 400명 가운데 응답자의 내용이 부실하고 누락되거나 자료로서 가치가 없다고 판단되는 33명의 표본은 분석대상에서 제외하였고, 최종적으로 자료 분석에 사용된 것은 367명이다. 조사도구는 자기평가기입법에 기초한 구조화된 설문지를 작성하여 사용하였으며, 수집된 자료 분석을 위하여 사용한 통계 분석 기법은 빈도분석, 요인 분석, 상관관계분석, 다중회귀분석 등을 사용하였다. 연구가설은 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서 검증하였다.

이와 같은 연구방법 및 절차를 이용하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 무용공연장 서비스 품질은 공연장 만족도에 영향을 미치고 있다. 즉, 공감성, 대응성 및 확신성, 유형성, 신뢰성이 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 무용공연장 서비스 품질은 재관람에 영향을 미치고 있다. 즉, 공감성, 대응성 및 확신성, 유형성, 신뢰성은 재관람 변수의 하위 요인인 관람 가능성, 관람 의도, 관람 권유, 관람 추천에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 공연장 만족도는 재관람에 영향을 미치고 있다. 즉, 공연장 만족도는 재관람 하위 요인인 관람 가능성, 관람 의도, 관람 권유, 관람 추천에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

이상과 같은 연구의 결과를 종합하여 보면, 관람객들은 공연장 서비스 품질이 높을수록 공연장에 대한 만족도와 재관람 의사에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 이

러한 공연장의 서비스 품질이 관람객들을 다시 방문 할 수 있는 중요한 요소가 되고 있음을 시사하고 있다. 이에 따라 무용공연장을 활성화하기 위한 방법들이 모색 되어 할 것으로 보여지고, 이러한 공연장의 서비스 품질을 높임으로서 보다 많은 무용관람객들을 유입시킴으로서 무용을 대중화시키는 데 기여할 것으로 사료된다.

그러나 이 연구에서 특정 공연장만을 대상으로 하였다는 점과 한 지역으로 한정하여 연구가 이루어졌다는 점에서 제한점이 있다. 따라서 무용공연장 좀 더 세분화하고, 여러 지역별로 나누어 다양한 공연장에 따른 분석이 이후의 연구에서는 보다 세부적으로 이루어져야 할 필요성이 있다.

## 참고 문헌

- [1] 송민정, “공연예술에서의 무용경영 시스템에 관한 연구”, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
- [2] 우 연, “축제기획·사례-서울세계무용축제”, 서울(사) 다음 문화예술기획연구회, 다음 아카데미, 2003.
- [3] 한국문화정책개발원, “문화예술단체 실태조사”, 한국문화정책개발원, 2002.
- [4] 조선하, “무용공연 예술산업 활성화를 위한 관객 유입 전략”, 목표대학교 대학원, 박사학위논문, 2004.
- [5] S. A. Taylor and L. T. Baker, “An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of customers’ purchase intentions,” *Journal of Retailing*, No.70, pp.163-178, 1994.
- [6] W. B. Dodds, K. B. Monroe, and D. Grewal, “Effect of price, brand and store information on buyers’ product evaluations,” *Journal of Marketing Research*, No.28, pp.307-319, 1991.
- [7] 정미란, “무용공연의 Marketing 전략”, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 2001.



[8] 정혁준, "무용단체경영의 전략적 마케팅 수립을 위한 방안 연구", 중앙대학교 예술대학원, 석사학위논문, 2001.

[9] 김아영, "무용 활성화를 위한공연 단체의 마케팅 믹스 전략 연구", 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.

[10] 이학현, "무용공연의 효율적인 마케팅 전략안 연구", 청주대학교 대학원, 석사학위논문, 2004.

[11] 강미선, "무용공연환경이 공연관람만족에 미치는 영향", 한국체육학회지, 제41권, 제5호, pp.49-57, 2002.

[12] 이루지, "무용공연 관객의기대불일치와 관람만족", 성균관대학교 대학원, 박사학위논문, 2004.

[13] 이옥란, "문화산업으로서 무용공연 현황 및 발전 방향에 관한 연구", 단국대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.

[14] 최운영, "CRM을 활용한 무용공연시장 관객개발 전략에 관한 연구", 세종대학교 대학원, 석사학위논문, 2003.

[15] 최유진, "무용공연예술지원의 현황과 발전방안에 관한 연구", 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2005.

[16] 정옥조, "무용공연의 관람환경과 고객애호도의 관계", 성균관대학교 대학원, 박사학위논문, 2003.

[17] 조선하, "무용공연마케팅요인과 관람만족, 재관람의도와의 인과관계", 한국체육학회지, 제44권, 제4호, pp.753-762, 2005.

[18] 김승규, "스포츠센터 이용자들의 인식된 서비스 품질 고객충성도에 미치는 영향", 박사학위논문, 건국대학교 대학원, 2007.

[19] 송정은, "무용공연 관람용 시설환경이 고객만족도와 서비스 품질에 미치는 영향", 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2006.

[20] Smith, R. A. Houston, "Script-Based Evaluation of Satisfaction Swith Service, in Emerging Perspectives on Service Marketing," pp.59-62, 1982.

[21] 김상유, "위터파크의 서비스품질이 소비자 만족,

재방문, 추천의도에 미치는 영향", 한국체육학회지, 제45권, 제3호, pp.325-333, 2006.

[22] 박찬규, "골프장 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향", 한국스포츠산업·경영학회지, 제9권, 제1호, pp.33-48, 2006.

[23] 이성희, 이수범, "지각된 직원들의 서비스 태도가 품질, 가치, 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구", 컨벤션연구, 제9호, pp.73-84, 2005.

[24] 백진우, "공공 스포츠센터의 서비스 품질이 재구매 의도 및 구전의도에 미치는 영향", 한국체육학회지, 제44권, 제1호, pp.455-464, 2005.

[25] 정옥조, 조송현, 장경로, "무용공연의 관람환경과 관람지속요구 및 관람만족의 관계", 한국체육학회지, 제43권, 제3호, pp.549-557, 2004.

[26] 김경선, "뮤지컬공연에서 마케팅믹스와 관람욕구가 만족도와 추천의도에 미치는 영향에 대한 연구", 홍익대학교 대학원, 박사학위논문, 2008.

[27] 한진희, 조광민, 석부길, "무용 공연장의 서비스 품질에 따른 관람객 만족이 구전의도에 미치는 영향", 한국체육학회지, 제48권, 제5호, pp.347-356, 2009

저 자 소개

김 선 정(Sun-Jung Kim)

정희원



- 2005년 ~ 현재 : 단국대학교 예술조형대학 무용과 교수
  - 2005년 2월 : 단국대학교 대학원 무용학 박사
  - 1998년 7월 : 단국대학교 일반대학원 체육학 석사
  - 1995년 2월 : 단국대학교 체육대학 무용학과 학사
- <관심분야> : 사회학, 문화 콘테츠