

# PDA를 활용한 안내서비스가 이용객의 몰입, 만족 및 재이용의도에 미치는 영향 -경복궁의 PDA안내서비스를 중심으로-

## Effect of PDA Guide Service on Users' Involvement, Satisfaction, and Reuse Intention -Focused on PDA Guide Service in Gyeongbokgung-

김주연\*, 이민재\*\*, 안경모\*\*\*

경희대학교 국제관광전략연구소\*, 경희대학교 무역학과\*\*, 경희대학교 관광대학원\*\*\*

Ju-Yeon Kim(judy3737@khu.ac.kr)\*, Min-Jae Lee(sophie@khu.ac.kr)\*\*,  
Kyung-Mo Ahn(kmahn@khu.ac.kr)\*\*\*

### 요약

정보기술 발달로 인해 관광정보제공에 있어서 다양한 정보기술이 적용되고 있다. 여러 지자체단체나 관광지에서 여러 정보기기를 활용한 관광정보서비스를 제공하고 있다. 2010년 6월부터 경복궁에서 PDA 기기를 활용한 안내서비스가 시행되고 있다. 본 연구에서는 PDA기기를 활용한 안내서비스를 제공하고 있는 경복궁을 대상으로 하여 그 효과를 알아보기 위해 전문 문화해설사의 안내서비스를 받은 관람객과 PDA 안내서비스를 이용한 관람객의 해설에 대한 몰입, 만족, 재이용의도를 비교하였다. 그 결과, 모든 항목에 대해서 문화해설사의 안내서비스를 받은 방문객이 지각한 몰입, 만족 및 재이용의도가 높게 나타났다. 또한, PDA안내서비스의 서비스품질의 구성요인을 파악하고, 이 구성요인이 이용객의 만족, 몰입, 재이용의도 등의 태도에 미치는 영향을 파악하였다. PDA 안내서비스 구성요소는 '해설성', '디자인', '사용용이성', '시스템 안정성'의 네 가지 요인으로 파악되었으며, 이 중 '해설성'은 이용자 몰입에 유의한 영향을 미치는 요소인 것으로 파악되었다. 또한, '해설성', '안정성'과 '사용용이성'은 이용자 만족에 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 그리고, 이용자의 재이용의도에 있어서는 '해설성'과 '시스템 안정성'만이 유의한 영향을 갖는 것으로 분석되었다. 이러한 연구결과를 통한 실무적 시사점이 논의되었다.

■ 중심어 : | 관광안내서비스 | PDA 안내서비스 | PDA 안내서비스 구성요소 | 이용자만족 |

### Abstract

Due to IT(information technology) development, various ITs have been applied to tourism. Since June 2010, PDA guide service was launched in Kyungbok palace. This study tried to find how effectively the service is operated by comparing flow, satisfaction and reuse intention of PDA users with those of who have received guide service by professional interpreter. The result indicates that those who have received professional interpretation showed to be more involved, satisfied and have more intention to reuse. The paper explored the composing factors of PDA guide service, which are 'interpretation', 'design', 'ease of use', and 'stability of operation'. Among these factors, interpretation was analyzed to be only factor what affects users' involvement and also most influential attribute explaining users' satisfaction and reuse intention. 'Interpretation', 'stability' and 'ease of use' are shown to have impact on satisfaction, while 'interpretation' and 'stability' have significant effect on users' reuse intention of PDA guide service. The operational implications from these results are suggested.

■ keyword : | Tour Guide Service | PDA Guide Service | Composing Elements of PDA Guide Service | Users' Satisfaction |

\* 본 연구는 경희대학교 학술연구교수지원에 의한 결과임((KHU-20110068)

접수번호 : #111202-005

접수일자 : 2011년 12월 02일

심사완료일 : 2012년 02월 10일

교신저자 : 이민재, e-mail : sophie@khu.ac.kr

## I. 서론

정보기술의 발달로 인하여 다양한 분야에서 보다 용이한 방법으로 정보를 얻는 환경이 갖춰져 가고 있다. 다양한 서비스가 점차 모바일 환경으로 확대되고 위치를 기반으로 하는 서비스가 증대되고 있다. 이러한 기술 환경의 변화는 정치, 경제, 사회, 문화 사회전반에 걸쳐 국민과 기업의 활동은 물론 구성원의 생활양식을 변화시키고 있다[1]. 특히, 관광분야는 정보 집약적인 성격을 가지고 있어 새로운 정보기술이 적용되기 적합한 분야이며, 실제로 새로운 정보기술이 다양하게 이용되고 있다[2]. 우리나라 정부(문화체육관광부)에서 국내 관광 활성화를 위해 2006년부터 인터넷, 모바일, 유비쿼터스 등 정보기술을 응용하여 관광지, 숙박·음식, 지리 정보 등 지역 관광정보를 실시간으로 쉽고 빠르게 제공하는 기반 구축을 위한 U-Tourpia 사업을 시행하여 부산, 대구, 인천 등 대상도시를 선정하여 관광정보시스템을 구축해 오고 있으며, 최근에는 스마트폰 이용자를 위한 관광정보 어플리케이션을 제공하는 등 새로운 정보기술의 적용을 시도하고 있다.

관광객들이 과거에는 관광지정보를 얻기 위해 안내책자에 의존했던 것에서 다양한 정보기기를 통해 음성 안내나 영상안내를 받음으로써 보다 쉽게 관광지정보를 얻을 수 있게 된 것이다. 최근의 관광정보서비스의 시스템 방식은 크게 적외선, RFID방식, GPS, 무선인터넷, 그리고 수동방식으로 구분된다[3]. 주로 박물관이나 전시관 등 실내에 제공되던 RFID(radio frequency identification device) 안내시스템에서 최근에는 야외에서 위치기반 안내가 가능한 GPS(global positioning system)까지 갖춰진 전용 안내기기를 통한 안내서비스가 관광지 정보제공을 위해 시도되고 있다.

우리나라의 주요 문화유산이자 외래관광객의 주요 방문지인 경복궁이 2010년 6월부터 PDA기기를 활용한 경복궁 안내서비스를 실시하고 있다. PDA단말기에 GPS를 장착하여 관람객의 현재위치를 알려주고, 어떤 건축물에 접근했는지를 파악하여 자동으로 경복궁 내의 문화재에 대한 음성안내와 동영상상을 제공해주는 서비스로, 해설내용도 관람객들이 보다 편안하고 쉽게 이

해할 수 있도록 경복궁에 숨겨진 이야기를 전문성우가 드라마기법과 스토리텔링기법을 사용하여 설명하는 방법을 시도를 하였다.

경복궁에서 제공되는 안내서비스는 문화해설사에 의해 제공되는 안내해설이 매시간 마다 이뤄지고 있으며, 내국인뿐 아니라 외래 방문객들도 다수 이용하고 있다. 문화해설사 안내서비스는 해당시간에 맞추어 참관하여야 하는 단점이 있으나, 전문지식을 가진 해설사를 통해 보다 생생한 안내를 받을 수 있다는 장점이 있다. 반면, PDA 안내서비스는 방문객이 시간의 구애 없이 기기를 대여하여 본인이 원하는 동선으로 자유롭게 관람하며 이용할 수 있는 장점을 가진다.

본 연구에서는 경복궁이라는 문화유산에서 제공되는 안내서비스의 유형에 따른 해설효과와 차이를 밝혀보고자 한다. 즉, 문화해설사의 안내서비스를 받은 관람객과 PDA 안내서비스를 이용한 관람객이 해설에 얼마나 흥미를 갖고 집중하였는지, 만족하였는지 등의 인식수준의 차이를 밝힘으로써 현재 운영 중인 PDA 안내서비스의 개선점을 파악해볼 수 있을 것이다.

또한, 관련 선행연구를 바탕으로 PDA 안내서비스의 구성요인을 파악하고, 어떠한 특성이 이용자의 만족, 몰입, 재이용의도 등의 태도에 중요한 영향을 미치는지 밝히고자 한다. 연구결과를 통해 보다 효율적인 PDA 안내서비스 제공을 위한 시사점을 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

## II. 문헌연구 및 연구가설

### 1. 문헌연구

#### 1.1 관광정보서비스 구성요소

관광정보서비스에 관한 연구들을 주로 여행사, 지방자치단체 등의 관광정보 웹사이트에 관한 연구들이 주를 이루었으며, 구성요소로서 주로 정보의 유용성, 편리성, 대응성 등이 사용되었다[4-6]. 김나희·이애주(2002)는 관광정보 웹사이트의 구성요소로 탐색의 편리성, 구조의 간결성, 정보내용의 충실성, 정보의 질, 대고객 서비스를 제시하였으며[1], 오만덕 외 2인(2004)은

관광정보 웹사이트 정보성, 오락성, 복잡성을 주요 구성요인으로 보았다[7]. 김정만·임성택(2005)은 여행사의 온라인 관광상품 구성요인으로 인지된 유용성, 인지된 용이성, 보안을 포함하였다[6]. 반면, 최화춘(2007)도 관광정보 웹사이트 평가요인으로 정보성, 디자인, 사용편의, 고객센터, 시스템 품질을 제시하였다[8].

인터넷 기반 관광정보 서비스가 주를 이루다가 2000년대 중반 이후 모바일 기기를 이용한 관광정보서비스가 가시화됨에 따라 모바일 관광정보 서비스 연구들이 진행되었다.

박현지·권영국(2007)은 모바일 관광정보서비스의 구성요소로 지각된 유용성, 지각된 사용성, 시스템품질, 사회적 영향, 즉시접속성, 지각된 즐거움을 사용하였다[10]. 또, 박현지(2008)는 모바일 정보서비스 요소로 시스템품질, 개인화, 지각된 유용성, 지각된 사용성, 즉시접속성, 상황기반 제공성, 친화성을 사용하였다[9]. 최현식·박진우(2009)는 모바일 관광정보서비스 특성으로 정확성, 상호작용성, 지각된 유용성, 지각된 용이성, 주변상황 인식성, 편재접속성을 포함하였다[11].

인터넷 기반 혹은 모바일 기반 환경의 관광정보서비스 관련 연구들을 통해 서비스의 구성 요소들에 대해 살펴보았다. 하지만, 본 연구의 대상이 경북공이라는 문화유산인 만큼 문화재 및 관광지 해설에 있어서 중요한 요소를 살펴볼 필요가 있을 것이다.

Tilden은 문화유산 해설에 있어서 교육성, 정보전달성, 이해용이성, 예술성, 전체성 등이 고려되어야 한다고 하였다[12]. 박석희는 관광지 해설 내용과 방법에 따라서 지식습득 수준에 영향을 미친다고 지적하며, 해설의 측정을 위해 흥미성, 교육성, 리드성, 테마성, 적합성, 신뢰성을 변수로 삼았다[13]. 이명진은 관광지 해설내용에 대한 측정항목으로 다양성, 이해용이성, 흥미성을 제시하였다[14].

## 1.2 관광정보서비스와 이용자 만족

김나희·이애주(2002)는 전국의 5대 광역시의 관광정보 웹사이트의 특성(탐색의 편리성, 구조의 간결성, 정보내용의 충실성, 정보의 질, 대고객 서비스)의 중요도가 관광지정보, 지역축제정보, 숙박시설정보, 교통정

보 등의 항목별 만족에 미치는 영향을 파악하였다[4]. 김정만·임성택(2005)은 기술수용모형 TAM(Technology Acceptance Model)을 사용하여 온라인 여행사의 관광상품의 유용성, 인지된 용이성, 보안이 온라인채널 만족과 온라인채널 선호에 유의한 영향을 미치고 있음을 밝혔다[6]. 정보기술을 사용하는 데 있어서 중요한 변수로서 유용성과 용이성을 제시한 TAM은 Davis가 1989년 그의 연구에서 제안한 모델로서 정보기술에 관한 이후 많은 연구들의 기초적 이론토대로서 이용되어 왔다[15].

인터넷 환경에서의 관광정보서비스와 이용자 만족 간 영향관계가 다양한 연구들을 통해 검증되었으며, 모바일 환경에서의 서비스구성요소와 이용자 태도 간 영향관계에 관한 연구도 수행되었다.

박현지·권영국(2007)은 모바일 관광정보서비스 요소(지각된 유용성, 지각된 사용성, 시스템품질, 사회적 영향, 즉시접속성, 지각된 즐거움)이 지각된 가치, 재이용의도, 실제사용에 유의한 영향을 미치고 있음을 밝혔다[10]. 박현지(2008)는 무료인터넷이 제공되는 대학 내 학생들을 대상으로 개인적 특성(혁신상황, 모바일인터넷 친숙도, 지각된 즐거움), 기술적 특성(시스템품질, 개인화, 지각된 유용성, 지각된 사용성), 사회적 특성(사회적 영향, 연결성), U특성(즉시접속성, 상황기반 제공성, 친화성)이 이용자가 인식하는 실용적 가치 및 사용의도에 미치는 영향을 분석하였다[9]. 최현식·박진우(2009)는 모바일 관광정보서비스 특성(정확성, 상호작용성, 지각된 유용성, 지각된 용이성, 주변상황 인식성, 편재접속성)이 이용자 만족과 재사용의도에 미치는 영향을 검증하였으며, 상호작용성, 지각된 유용성, 주변상황인식성이 만족에 유의한 영향을 미치고 있음을 밝혔다[11]. 문화해설사 서비스를 대상으로 한 김주연·이민재·안경모(2011)의 연구에서 문화해설사의 문화해설 속성(흥미성, 충실성, 교육성, 효과성)중 '흥미성'과 '효과성'이 이용자 만족에 유의한 영향을 미치고 있음을 분석하였다[16].

이러한 선행연구들을 바탕으로 하여 본 연구에서 모바일 관광정보서비스 구성요소와 이용자만족 간 영향 관계를 파악하고자 한다. 또한, '재사용의도', '추천의사'

와 같은 재이용의도에 미치는 영향도 알아보려 한다.

해설에 있어서 중요한 요인 중 하나는 관람객이 해설에 대해 흥미를 갖고 해설에 '몰입'하게 하는 것이다. 몰입은 개인이 자신의 행위에 완전히 몰두하여 '최적의 경험(optimal experience)'을 갖게 되는 상태를 의미한다[17]. 어떤 행위에 대한 최적의 경험을 유도하여 결과를 극대화하기 위해서 몰입은 매우 중요한 요인으로 작용한다. 본 연구에서는 모바일 관광정보서비스의 구성요소가 관람객의 몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보려 한다.

## 2. 연구가설

문화해설사라는 전문인력을 통한 안내서비스는 전통적인 안내방법으로 가장 효과적인 해설방법으로 간주되지만, 인원과 시간의 제약이 따르기 때문에 많은 관광객들에게 기회가 주어지지 못하는 단점을 가지고 있다. 반면, 현대인들이 보다 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 정보통신기기를 활용한 안내서비스는 방문객 자신이 원하는 동선으로 관람하면서 사용할 수 있는 장점을 가지고 있다. 현대인들의 생활양식으로 자리 잡은 정보기기의 활용은 매우 시기적절한 안내서비스라고 할 수 있다. 관광지 해설 방법에 따라서 지식습득 수준에 영향을 미친다고 지적한 박석희 연구를 근거로 하여 본 연구에서는 이 두 가지 서비스를 이용한 관람객들 대상으로 이들이 각각의 안내서비스에 대해 느낀 몰입, 만족, 재이용의도의 차이를 파악하고자 H1과 같은 가설을 설정하였다[13].

H1. 해설서비스 매체에 따라 이용객이 느끼는 몰입, 만족, 재이용의도는 다를 것이다.

문화해설은 문화유산에 대한 방문객의 흥미를 유발하여 이해를 높이기 위해 방문객의 몰입을 유도할 필요가 있다. 서비스에 대한 만족이 선행되어야 몰입이 형성될 수 있다고 본 박현실의 연구를 바탕으로 PDA안내서비스 구성요소와 이용객의 몰입 간 영향관계를 파악해보고자 한다[18].

H2. PDA안내 서비스 구성요소는 이용객의 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

앞에서 언급한 모바일 관광정보서비스 요소와 만족 및 재이용 간의 영향관계를 다룬 연구들을 바탕으로 PDA 안내서비스 구성요소와 이용객의 만족 및 재이용 간 영향관계를 파악하기 위해 아래와 같이 H3, H4를 설정하였다[9-11].

H3. PDA안내 서비스 구성요소는 이용객의 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4. PDA안내 서비스 구성요소는 이용객의 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## III. 연구방법

### 1. 측정척도의 구성

PDA 안내서비스 구성요소로서 선행연구들을 바탕으로 사용용이성, 시스템의 안정성, 디자인, 해설성의 네 가지 요소로 구분하여 측정항목을 구성하였다. 문화해설사의 안내서비스와 PDA 안내서비스의 효과를 측정하기 위해서 이용자의 몰입, 만족, 재이용의도를 측정하기 위해 아래와 같은 항목을 마련하였다.

측정척도는 리커트식 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=어느 쪽도 아니다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다.)를 사용하였다. 이 밖에, 일반적 인구통계적 특성을 파악하기 위해 명목척도를 사용하였다.

### 2. 자료수집 및 분석

경복궁의 PDA 해설서비스를 이용하기 위해서는 기 대여소에서 신분증을 맡기고 대여요금(3천원)을 지불해야 한다. 설문조사를 위해 경복궁 PDA기기 대여소에서 PDA 기기 이용 후 반납하는 관람객을 대상으로 하여 소정의 기념품을 제공하여 설문조사 참여를 유도하였다. 조사기간은 2011년 5월부터 6월까지 방문객이 많은 주말에 실시되었으며, 사전에 설문조사에 관한 교육을 받은 학부생이 관람객을 대상으로 하여 설문조사

에 대해 소개하고 이에 응하는 관람객을 대상으로 일대일 면접조사방법으로 진행되었다. 수집된 설문지 210부 중 무응답치가 많거나 유효하지 않은 응답지를 제외한 196부만을 분석에 사용하였다.

표 1. 설문지의 구성

요인	사용변수	선행연구
사용 용이성	간단한 기기작동방법 용이한 기기작동	김정만·임성택(2005) 박헌자권영국(2007) David(1989)
시스템안정성	오류없는 작동 정확한 지점에서 안내 제공	박헌자권영국(2007)
디자인	간결한 화면구성 단말기와 화면 디자인 적당한 크기의 화면	최화춘(2007)
해설성	인상적인 역사, 문화이야기 흥미로운 역사, 문화이야기 기억에 남는 역사, 문화이야기 자세한 역사, 문화이야기	최화춘(2007) 김나화이애주(2002) 이명진(1998)
몰입	호기심 생김, 주인공된 듯한 느낌, 문화유산에 심취, 시간가는 줄 모름	정익준(2003) 이효선(2006) 유재경(2007) 이태희(2009)
만족	안내서비스를 이용하길 좋다고 생각한다 안내서비스에 대해 만족한다	-
재사용의도	안내서비스를 다음에도 이용할 것이다. 안내서비스 이용을 주위에 추천하 겠다	-

반면, 문화해설사의 해설서비스에 대한 효과를 측정하기 위해 경북공공과 창덕궁에서 문화해설사의 안내서비스를 받은 관람객들을 대상으로 설문조사를 병행하였다. 2011년 1월에 네 차례에 걸쳐 실시하였으며, 부적합한 응답치를 제외하고 216부의 유효 설문을 확보하였다. 수집된 자료들은 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 기술분석 및 문항의 타당성과 신뢰도 검증을 위한 요인분석과 신뢰도 분석, 가설 검증을 위해서 t검정 및 회귀분석을 실시하였다.

#### IV. 실증분석

##### 1. 표본의 특성

분석에 사용된 196명의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자들의 성별은 남성 105명(53.6%),

여성 91명(46.4%)으로 남성이 여성에 비해 다소 많은 비중을 차지했다. 연령대별로는 20대 76명(38.8%), 30대 56명(28.6%), 40대 45명(23.0%), 50대 18명(9.2%)으로 나타났다. 월평균수입은 100만원 미만 52명(26.5%), 100만원-199만원 35명(17.9%), 200만원-299만원 45명(23.0%), 300만원-399만원 30명(15.3%), 400만원-499만원 16명(8.2%), 500만원-799만원 7명(3.6%), 800만원 이상 11명(5.6%)으로 나타났다. 응답자의 학력 분포를 살펴보면, 고졸이하 19명(9.7%), 대학생 및 졸업자 135명(68.9%), 대학원 재학이상 42명(21.4%)으로 나타났다.

##### 2. 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 PDA안내 서비스품질에 대한 설문을 구성하였으며, 측정도구의 신뢰도와 타당성을 확보하기 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 주성분분석과 직각회전 방법을 사용하였다. PDA안내 서비스품질을 측정할 13개 항목을 요인분석 한 결과 네 개의 요인으로 분류되었으며 요인별 신뢰계수는 대부분 0.8 이상으로 내적일관성을 갖는 것으로 나타났다. 구성 요인은 ‘해설성’, ‘디자인’, ‘사용용이성’, ‘시스템 안정성’의 네 가지 요인으로 파악되었다.

표 2. PDA 안내서비스 구성요소 타당성 및 신뢰성 분석 (요인1: 해설성, 요인2: 디자인, 요인3: 사용용이성, 요인4: 시스템 안정성)

	요인1	요인2	요인3	요인4
상세한 해설	.754			
인상적인 해설	.846			
흥미로운 해설	.855			
기억에 남는 해설	.796			
이해하기 쉽게 전달	.756			
나레이터의 친근한 설명	.701			
간결한 화면구성		.786		
단말기화면디자인		.869		
화면크기적당		.828		
간단한 기기작동방법			.914	
용이한 기기작동			.901	
정확한 안내서비스				.752
오류 없는 작동				.837
설명 분산	32.14	18.57	14.70	11.93
고유치	4.179	2.414	1.911	1.551
신뢰계수	0.915	0.854	0.937	.693
요인평균	3.995	3.628	3.931	3.714

서비스 이용객들의 네 요인에 대한 평가수준을 보면, '해설성(3.995)'이 가장 높게 나타났으며, '사용용이성(3.931)', 시스템안정성(3.714)', '디자인(3.628)' 순으로 나타났다.

### 3. 가설 검증

본 연구는 해설매체에 따라 방문객들이 느끼는 몰입, 만족의 차이를 비교하기 위해 독립표본 t검정, ANOVA 분석을 실시하였다. 그리고 PDA안내 서비스요인에 대한 평가와 이용에 대한 만족, 몰입, 재이용의도 간 관계를 파악하기 위해 선형회귀분석을 실시하였다.

가설1의 검증결과 [표 3]에 제시된 것처럼, 문화해설사의 안내서비스를 받은 관람객과 PDA 안내서비스를 받은 관람객들이 해설에 대한 몰입, 만족, 재이용의도가 모두 유의한 차이를 나타냈다. 세 가지 항목에 있어서 문화해설사의 안내서비스를 받은 관람객의 몰입수준이 높았으며, 만족과 재이용의도 수준도 높은 것으로 분석되었다. 이는 PDA안내서비스가 문화해설사의 해설보다 전반적으로 관람객에게 효과적으로 인식되고 있지 못하고 있음을 보여주는 결과라고 하겠다.

가설 2의 검증을 위해 PDA안내 서비스품질이 관람객의 몰입에 미친 영향관계를 분석한 결과, 네 가지 요인 중 '해설성' 요인만이 유의한 영향을 미치는 요인인 것으로 파악되었다[표 4]. 반면, 단말기 화면의 디자인이나 사용용이성, 시스템안정성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. PDA해설서비스에 있어서 얼마나 이용자의 흥미를 유발시키며 이해하기 쉽고 친근하게 전달하느냐가 이용자의 집중도를 결정하는 중요한 변수임을 시사하고 있다.

가설 3를 검증하기 위해 PDA안내 서비스품질 요인과 이용자 만족 간 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과, '디자인' 요인을 제외한 세 가지 요인이 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[표 5]. 이 중, '해설성'이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, '시스템안정성' '사용용이성' 순으로 사용자 만족에 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

그리고 가설 4 검증을 위해 PDA안내 서비스품질 요인과 재이용의도 간 영향관계를 파악한 결과, '해설성'

과 '시스템 안정성'만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, '디자인' 과 '사용용이성'은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다[표 6].

표 3. 해설유형에 따른 몰입, 만족, 재이용의도

몰입	비표준화 계수	표준화 계수	t	p
(상수)	1.959		6.211	0.000
해설성	0.41	0.368	4.169	0.000
디자인	0.048	0.058	0.712	0.477
용이성	-0.033	-0.041	-0.514	0.608
안정성	-0.004	-0.004	-0.052	0.958
R2=0.144, 수정된 R2=0.126, 제곱합=14.155, F=8.044, p=0.000				

표 4. PDA 안내서비스 구성요소와 이용자 몰입 간 영향관계

몰입	유형	평균	t	p
몰입	해설사	3.93	4.296	0.000
	PDA	3.63		
만족	해설사	4.58	6.945	0.000
	PDA	4.06		
재이용 의도	해설사	4.60	8.313	0.000
	PDA	3.95		

표 5. PDA 안내서비스 구성요소와 이용자 만족 간 영향관계

만족	비표준화 계수	표준화 계수	t	p
(상수)	0.359		1.386	0.167
해설성	0.494	0.396	6.118	0.000
디자인	0.078	0.084	1.403	0.162
용이성	0.125	0.139	2.354	0.020
안정성	0.261	0.288	4.663	0.000
R2=0.539, 수정된 R2=0.529, 제곱합=66.321, F=55.849, p=0.000				

표 6. PDA 안내서비스 구성요소와 이용자의 재이용의도 간 영향관계

	비표준화 계수	표준화 계수	t	p
(상수)	0.62		1.919	0.057
해설성	0.498	0.374	4.949	0.000
디자인	0.064	0.064	0.920	0.359
용이성	0.069	0.072	1.044	0.298
안정성	0.22	0.227	3.152	0.002
R2=0.371, 수정된 R2=0.358, 제곱합=52.005, F=28.205, p=0.000				

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 정보기술의 발전으로 인해 문화유산 해설에 적용되고 있는 PDA기기를 활용한 모바일 관광안내서비스와 문화해설사 안내서비스의 해설효과를 비교하기 위해 관람객이 느낀 해설에 대한 몰입, 만족, 재이용의도를 비교하였다. 그 결과, 모든 항목에 대해서 문화해설사의 안내서비스를 받은 방문객이 지각한 몰입, 만족 및 재이용의도가 높게 나타났다. 정보기술의 발달과 이러한 정보기술 이용의 보편화로 인해서 기기를 통한 해설서비스가 점차 확대되어 가고 있으나, 아직 이용객들을 만족시키기에는 부족함을 드러내고 있다고 할 수 있다. 이에, 전문해설사를 통해서 듣는 해설만큼 생동감 있고 흥미로운 안내를 PDA기기를 통해 제공할 수 있도록 관람객의 입장에서 접근하는 노력이 요구된다고 하겠다.

이용객의 몰입에 유의한 영향을 끼친 유일한 모바일 관광정보서비스 요소로 파악된 해설성은 이용자 만족과 재이용의도에도 가장 높은 영향을 미치고 있어 이용자에게 가장 중요한 요소인 것으로 파악되었다. 네 가지 요인별 평균에 있어서 해설성에 대한 평가수준이 가장 높게 나타났으며, 이는 전문성우가 드라마기법과 스토리텔링기법으로 연출한 내용으로 구성된 접근방식이 주효했다고 볼 수 있다. 하지만, 관광안내서비스의 본질적 목적인 안내해설이 가장 중요한 요인이며, 이용자의 태도에도 가장 중요한 영향을 미치는 변수인 만큼 이용자에게 보다 친근하고 쉽게 전달하기 위해 일반 이용자들을 대상으로 한 모니터링, 유능한 전문해설사의 해설 내용을 반영하는 등의 해설콘텐츠에 대한 지속적인 관리를 통해 해설성을 높이는 노력이 필요하다고 하겠다.

또한, '해설성' 외에 '안정성'과 '사용용이성'은 이용자 만족에 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 그리고, '해설성'과 '시스템 안정성'만이 재이용의도에 유의한 영향을 주었다. 이러한 연구결과는 지각된 용이성 및 시스템품질이 이용자의 만족이나 재이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 김정만·임성택(2005), 박현치·권영국(2007)의 연구와 일치하는 결과라고 할 수 있겠다.

반면, 단말기 및 화면의 '디자인'은 몰입, 만족, 재이용의도 등의 이용자 태도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 이용객들이 보다 쉽고 편리하게 관광정보서비스를 제공받을 수 있기 위해서 기본적으로 오류 없이 안내서비스가 작동하고, 실내가 아닌 실외에서 이용되는 만큼 외부변수들에 의해 서비스제공이 방해받지 않도록 기술적 측면에서 문제가 발생되지 않아야 할 것이다. 또한, 전용기기를 통해 안내서비스가 제공되는 만큼 정보기기 사용에 익숙하지 않은 고령층의 방문객이 사용하기에도 어려움 없이 쉽게 작동할 수 있도록 기기작동의 용이성이 보완되어야 할 것이다. 또한, 기기작동에 있어서 뿐 아니라 기기 자체도 보다 단순한 형태와 단순한 기능을 제공할 필요성도 있어 보인다. 현재 제공되는 경복궁 안내용 PDA기기는 안내음성과 함께 동영상도 제공하고 있으나, 실외에서 제공되는 안내서비스인 만큼 관람객이 PDA기기의 화면을 보기 보다 눈앞에 있는 문화재를 보는 것을 선호하며, 낮 시간에는 햇빛으로 인해서 화면을 제대로 볼 수 없어 동영상제공은 제작에 투입되는 비용을 감안하여 그 효율성이 높지 않아 굳이 필요하지 않은 서비스로 보인다. 따라서 향후 정보기기를 활용한 관광정보서비스는 서비스 제공 공간의 특성을 반영하여 보다 효율적인 서비스를 제공할 수 있도록 사전에 다양한 시뮬레이션을 시행하는 등의 세심한 주의가 요구된다고 하겠다.

하드웨어적 관광자원이 부족한 우리나라의 관광여건 하에서 우리나라의 강점인 IT기술의 활용은 관광객 편의를 위해 중요한 역할을 하여 관광목적지로서의 매력도를 높일 수 있을 것이다. 또한, 방문객에게 차별화된 문화해설서비스를 제공함으로써 지역의 관광활성화를 꾀할 수 있을 것이다. 이를 위해 이용객들에게 더욱 효율적이고 편리한 관광정보를 제공하기 위한 다양한 노력이 요구된다고 하겠다.

## 참 고 문 헌

- [1] 류광훈, 김좌현, 임예원, "유비쿼터스 문화관광 접목 방안", 한국문화관광연구원, 기본연구 2005-22, 2005.

[2] F. Garzotto, P. Paolini, M. Speron, B. Proll, W. Retxchitzegger, and W. Schwinger, "Ubiquitous Access to Cultural Tourism Portals," Proceeding of the 15th International Workshop on Database and Expert System Applications (DEXA'04), 2004.

[3] 김현정, "유비쿼터스 관광 정보서비스 구축 현황 및 사례분석", 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 101호, pp.407-416, 2010.

[4] 김나희, 이애주, "관광정보 웹사이트 콘텐츠 특성의 평가와 만족에 관한 연구 -전국 5대 광역시를 중심으로", 호텔경영학연구, 제11권, 제1호, pp.7-34, 2002.

[5] 정재욱, "지방자치단체의 웹사이트 평가에 관한 연구", 청주대학교 박사학위논문, 2002.

[6] 김정만, 임성택, "혁신기술 수용모델(TAM)을 이용한 관광전자상거래 소비자의 행동고찰", 관광학연구, 제28권, 제4호, pp.27-46, 2005.

[7] 오만덕, 이두희, 임승희, "웹사이트 태도의 형성과정과 형성된 태도가 배너광고 효과에 미치는 영향에 관한 연구", 소비자학연구, 제15권, 제1호, pp.1-21, 2004.

[8] 최화춘, "IPA기법을 이용한 웹사이트 관광정보 평가", 관광연구저널, 제21권, 제3호, pp.303-316, 2007.

[9] 박현지, "모바일 관광정보서비스 경험에 따른 고객 행동분석 -대학생 유경험자를 대상으로", 관광연구, 제23권, 제1호, pp.101-124, 2008.

[10] 박현지, 권영국, "모바일 관광정보서비스 특성파지각된 가치, 행동의지, 실제사용간의 관계분석", 호텔경영학연구, 제16권, 제1호, pp.21-138, 2007.

[11] 최현식, 박진우, "모바일관광정보서비스의 특성이 만족도와 재사용의도에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제9호, pp.411-422, 2009.

[12] F. Tilden, Interpreting our heritage. 3d ed. Chapel Hill : University of North Carolina Press, 1977.

[13] 박석희, *신관광자원론*, 명보출판사, 1989.

[14] 이명진, "관광자원 교육성의 측정척도 개발 및 관광자 만족과의 관계성 분석", 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1998.

[15] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived sease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, pp.319-339, 1989(9).

[16] 김주연, 이민재, 안경모, "해설매체에 따른 방문객의 해설속성평가, 만족도 및 문화유산에 대한 태도의 차이 및 영향관계", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제11호, pp.434-443.

[17] M. Csikszentmihalyi, *Beyond Boredom and Anxiety*, SF: Jossey-Bass, 1975.

[18] 박현실, "커피전문점에서의 고객만족, 고객몰입, 관계성파에 관한 연구", 조리학회지, 제16권, 제5호, pp.25-36, 2010.

저 자 소 개

김 주 연(Ju-Yeon Kim)

정희원



- 2002년 2월 : 서울시립대학교 일  
반대학원 국제관계학과(정치학  
석사)
- 2007년 2월 : 경희대학교 일반대  
학원 관광학과(관광학박사)
- 2010년 2월 ~ 현재 : 경희대학  
교 국제관광전략연구소 학술연구교수

<관심분야> : 문화관광, 콘텐츠관광, 관광정보서비스

이 민 재(Min-Jae Lee)

정희원



- 1997년 8월 : 이화여자대학교 경  
영학과(경영학사)
- 1998년 12월 : 라스베가스네바다  
주립대학교 호텔경영학과(호텔  
경영학사)
- 2005년 2월 : 경희대학교 관광대  
학원 컨벤션경영학과(관광학석사)

• 2010년 2월 : 경희대학교 일반대학원 무역학과 국제  
경영전공(경영학박사)

• 2009년 3월 ~ 현재 : 경희대학교 무역학과 객원교수  
<관심분야> : 문화관광, 국제경쟁력, 정보시스템



안 경 모(Kyung-Mo Ahn)

정회원



- 1987년 2월 : 경희대학교 대학원  
관광경영학과(경영학석사)
- 1995년 2월 : 광운대학교 대학원  
경영학과 졸업(경영학박사)
- 2001년 3월 ~ 현재 : 경희대학  
교 관광대학원 교수

<관심분야> : 컨벤션경영, 콘텐츠관광, 문화관광