

공연장의 언택트 공연서비스의 지속사용의도에 미치는 영향요인 연구

A Study on the Influence Factors on Intention to Continuous Use of Untact Performance Service in Concert Hall

방성택*, 백진현*, 문재영**

동서대학교 일반대학원 문화예술공연학과*, 동서대학교 글로벌경영학부**

Sung-Teak Bang(grande7bang@empas.com)*, Jin-Hyoun Baek(conductor100@naver.com)*,
Jae-Young Moon(jaymoon@dongseo.ac.kr)**

요약

COVID-19의 영향으로 공연 영상을 녹화하고 편집하여 유통하는 비대면 환경에서의 언택트(untact) 공연이 활성화되기 시작하였다. 공연장들은 공연을 온라인 플랫폼을 통해 볼 수 있도록 하기 위해서 영상제작 및 중계와 같은 언택트 공연 서비스를 지원하고 있다. 이에 본 연구는 공연장의 언택트 공연 서비스를 이용해본 경험을 가진 전문가들을 대상으로 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 만족도와 지속사용의도를 연구하고자 한다. 정보시스템성공모델과 기대불일치모델을 융합하여 공연장의 언택트 공연서비스에 맞는 연구모형을 개발하고 분석한 결과, 총 9개의 가설이 기각되었고 10개의 가설이 채택되었다. 콘텐츠품질은 제외하고, 시스템 품질, 서비스품질 모두 기대가 생겨나고 기대와 성과간의 비교를 통한 불일치가 발생하면서 만족도에 영향을 미치고, 만족도가 높을수록 지속사용의도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구는 언택트 공연 서비스에 대한 기초 연구로 품질향상을 위한 새로운 관점을 제시해 줄 수 있을 것으로 기대한다.

■ 중심어 : | 언택트 공연 서비스 | 정보시스템성공모델 | 기대불일치모델 | 지속사용의도 | COVID-19 |

Abstract

Due to the impact of COVID-19, untact performances where performance videos are recorded, edited and distributed have begun to be activated in a non-face-to-face environment. Performance halls are supporting untact performance services such as video production and broadcasting so that performances can be viewed through online platforms. Therefore, this study intends to study the satisfaction and continued use intention of the untact performance service in the concert hall for experts who have experience using the untact performance service in the concert hall. A total of 9 hypotheses were rejected and 10 hypotheses were adopted as a result of developing and analyzing a research model suitable for the untact performance service of the concert hall by fusion of the information system success model and the expectation inconsistency model. Excluding content quality, it was found that in both system quality and service quality, inconsistency occurs through the comparison of expectations and performance after expectations arise. This positive discrepancy affects satisfaction, and the higher the satisfaction, the higher the intention to continue using it. This study is a basic study on the untact performance service and is expected to provide a new perspective for quality improvement.

■ keyword : | Untact Performance Service | IS Success Model | Expectation-Disconfirmation Model | Continuous Intention | COVID-19 |

I. 서론

COVID-19(코로나바이러스 감염증, 이하 코로나19)로 인하여 우리의 일상생활이 뒤바뀌었다. 코로나19의 인해 사회적거리두기가 시행되었고 사회적거리두기로 대면 공연이 취소되면서 아직까지 오프라인 공연이 정상화되지 못하고 있는 실정이다. 2019년 대비 2020년 공연예술기관의 43.6%가 휴업하였으며, 2.2%는 폐업까지 한 것으로 나타났다[1].

한국문화예술진흥원[2]에 따르면 공연이 행해지는 예술 공간을 공연장이라 한다고 하였다. 공개홀부터 대·소극장, 시민회관, 예술의 전당, 세종문화회관까지 다양한 공연장이 존재한다. 이러한 공연장들이 코로나19로 인한 상황에서 살아남기 위해 공연의 생산방식을 변화하기 시작하였다. 오프라인 배경의 공연문화가 아닌 비대면 환경에서의 언택트(Untact) 공연이 활성화되기 시작한 것이다. 유튜브(Youtube), 틱톡(TikTok), V라이브 등 동영상 플랫폼을 활용하여 실시간 스트리밍 공연 서비스를 실시하거나, 공연 영상을 녹화하고 편집하여 유통하는 언택트 공연이 확산되고 있다. 공연장에서는 공연 콘텐츠들을 온라인 플랫폼을 통해 공연을 볼 수 있도록 공연장 대관 시 영상제작 및 공연 중계와 같은 언택트 공연 서비스를 지원하기 시작하였다.

2020년 공연 매출액은 1월 기점으로 급격하게 감소하였지만 2021년 들어서 백신접종과 위드(with)코로나의 기대감으로 공연 매출액이 점점 상승하고 있다. 아직은 코로나19가 전 세계적으로 만연하지만 백신접종과 치료제의 등장으로 '포스트코로나', 혹은 '위드코로나' 시대가 다가오고 있다. '포스트코로나' 시대에도 언택트 공연에 대한 수요와 공급은 계속될 것으로 보인다. 아직은 시장 진입단계에 있는 공연 영상 온라인 송출 플랫폼의 적절한 수수료 및 유료화를 통해 창작자 및 실연자의 공정한 보상 체계가 보장된다면 온라인을 통한 언택트 공연이 공연 시장의 새로운 성장 동력으로 자리 잡을 수 있을 것으로 기대하고 있다.

이에 본 연구는 '포스트 코로나' 시대를 맞이하여 공연 전문가들이 계속해서 공연장에서 제공하는 언택트 공연 서비스를 사용할 것인가에 대한 의문을 제기하고자 한다. 코로나19 이후에도 언택트 공연 서비스가 공

연계의 문화로 자리 잡을 것으로 기대되는 가운데, 이러한 서비스를 이용해본 공연 전문가들은 어떠한 요인으로 인해 언택트 공연서비스를 지속적으로 사용할 것인가를 파악할 필요가 있다.

문화예술계에서 언택트 공연 서비스에 대한 연구는 초기단계로 이제 연구가 시작되고 있다고 할 수 있다. 클래식 공연의 라이브 스트리밍과 뮤지컬 공연에 대한 온라인 공연에 대한 연구들이 진행되고 있다[3][4]. 그러므로 언택트 공연 서비스에 대한 품질요인과 만족도를 고려한 연구는 아직까지 연구의 수가 충분하지 않다. 앞으로도 새로운 문화로 자리매김할 언택트 공연 서비스에 대한 연구가 필요한 시점이다.

본 연구는 정보시스템성공모델(IS Success Model)과 기대불일치모델(Expectation-Disconfirmation Model)을 기반으로 공연장의 언택트 공연 서비스에 대한 만족도와 지속사용의도에 미치는 영향요인에 대해 탐구하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 공연

공연장의 서비스품질은 지속적으로 연구되어 왔다 [3-5]. 김성경과 임성준[3]의 연구는 라이브스트리밍 클래식 공연에 대한 서비스 품질 요인이 시청만족에 미치는 영향을 살펴보았다. 시청만족은 현장공연에 대한 구매의도에 영향을 미치는 것을 발견하였다. 김성은과 김종무[4]의 연구에서는 온라인 뮤지컬 공연에 대한 서비스 품질 연구를 수행하여 온라인 영상품질, 편의성, 실시간 상호작용성, 기술성이라는 서비스 품질요인을 도출하였다. 서비스품질 요인이 공연관람 만족도와 티켓 구매의도에 미치는 영향을 확인하였다. 김소영과 이윤조[5]는 공연장의 서비스 품질 척도를 개발하였고 공연장의 고객만족도와 밀접한 관련이 있다는 것을 발견하였다.

대부분의 공연에 대한 서비스품질 연구는 공연을 소비하는 소비자를 대상으로 연구하고 있다. 최근에는 온라인 공연, 라이브스트리밍과 같은 비대면 공연에 대한 서비스품질이 연구되고 있다. 최근 연구들 역시 공연을

관람하는 관객 입장에서 연구하고 있어 실질적으로 온라인 공연을 준비하는 음악 전문가 및 공연가들을 대상으로 서비스품질과 만족을 연구한 논문은 전무한 실정이다. 지속적인 언택트 공연 서비스의 발전을 위해서 실제 공연을 진행하는 음악가를 대상으로 연구가 진행될 필요가 있다.

2. 정보시스템성공모델

정보시스템성공모델(IS Success Model)은 정보시스템분야에서 다양하게 활용되어 연구되고 있다. DeLone and McLean[6]이 정보시스템의 성공모델을 다차원적으로 가정하여 시스템품질, 정보품질, 시스템사용과 사용자 만족도, 개별영향, 조직영향이라는 변수로 연구모형을 설정한 것이 시초이다. DeLone and McLean[6]은 정보시스템성공모델의 초기모형을 수정하여 정보시스템의 성공요인을 시스템품질, 정보품질, 사용, 사용자 만족, 개인적 영향과 조직적 영향이라는 6가지 차원으로 분류하였다. Pitt et al.[7]는 서비스품질 측면이 배제되면 정보시스템의 효과성을 입증할 수 없다고 제안하며, 서비스품질 차원을 추가한 모형을 제시하였다. DeLone and McLean[8]은 정보시스템 성공 변수로 시스템품질과 정보품질, 서비스 품질을 제시하였고, 이러한 품질요인들이 사용자만족과 사용의도에 영향을 미친다는 관계를 설정한 연구모형을 제안하였다. 본 연구는 DeLone and McLean[8]에서 제시한 연구모형을 기반으로 3가지 품질요인을 활용하고자 한다.

3. 기대불일치모델

기대불일치모델(Expectation-Disconfirmation Model)은 소비자 행동 문헌에서 널리 사용되는 이론이다. 특히 IT에 대한 수용 후 행동에 대한 연구에 사용되는 이론으로 인지된 성과(Perceived performance)와 결합된 기대(Expectation)가 구매 후의 만족(Satisfaction)으로 이어진다고 가정하고 있다. 제품에 대한 성과가 기대치를 초과하는 경우는 긍정적 불일치로, 구매 후 만족이 나타난다. 반면에 제품에 대한 성과가 기대에 미치지 못하면, 부정적 불일치를 일으켜 소비자는 불만족할 가능성이 높다고 제시한다[9]. Bhattacharjee[10]은 정보시스템을 지속사용하려는

의도를 설명하기 위해 Oliver의 기대불일치모형을 기반으로 후기수용모델(Post-Adaption Model)을 개발하였다. 지각된 유용성(Perceived usefulness)과 기대 일치(confirmation)가 사용자의 만족에 영향을 미치며 만족은 지속사용의도에 영향을 미친다는 인과관계로 이루어져있다.

본 연구는 기대불일치이론과 후기수용모델의 지속사용의도를 정보시스템성공모델의 3가지 품질요인과 결합하여 연구하고자 한다.

III. 연구모형

본 연구는 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 만족도와 지속적 사용에 대한 연구로 정보시스템성공모델과 기대불일치모형을 기반으로 연구모형을 개발하였다.

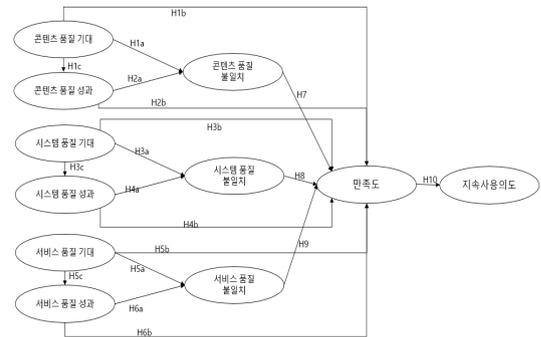


그림 1. 연구모형

독립변수는 정보시스템성공모델을 기반으로 콘텐츠 품질(Content Quality), 시스템품질(System Quality)과 서비스 품질(Service Quality)로 구성하였다. 기대 불일치모형을 연계하여 독립변수들을 기대(Expectation)와 성과(Performance), 불일치(Disconfirmation) 관점에서 변수를 설정하였다.

따라서 콘텐츠 품질은 콘텐츠 품질 기대(Content Quality Expectation)와 콘텐츠 품질 성과(Content Quality Performance), 콘텐츠 품질 불일치(Content Quality Disconfirmation)로 구성하였다. 시스템 품질은 시스템 품질 기대(System Quality Expectation)

와 시스템 품질 성과(System Quality Performance), 시스템 품질 불일치(System Quality Disconfirmation)으로 구성하였다. 다음으로 서비스 품질은 서비스 품질 기대(Service Quality Expectation)와 서비스 품질 성과(Service Quality Performance), 서비스 품질 불일치(Service Quality Disconfirmation)로 구성하였다.

기존연구들[6][7][9][10]과 같이 각각의 품질 기대는 품질 성과와 불일치에 영향을 미치고, 품질기대는 만족도에 직접적인 영향을 미친다고 설정하였다. 또한, 만족도는 지속적인 사용의도에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 즉, 공연장의 언택트 공연 서비스의 품질요인과 품질요인에 대한 기대수준과 성과간의 관계를 설정하고 어떠한 불일치를 불러일으켜 만족도에 영향을 미치는지 확인하고자 하였다. 각 변수들은 본 연구의 특징에 맞게 수정하여 사용하였다. [그림 1]은 본 연구의 연구모형이다. 본 연구의 가설은 다음의 [표 1]과 같다.

표 1. 연구의 가설

가설	내용
H1a	콘텐츠품질 기대는 콘텐츠품질 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1b	콘텐츠품질 기대는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1c	콘텐츠품질 기대는 콘텐츠품질 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2a	콘텐츠품질 성과는 콘텐츠품질 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2b	콘텐츠품질 성과는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3a	시스템품질 기대는 시스템품질 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3b	시스템품질 기대는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3c	시스템품질 기대는 시스템품질 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H4a	시스템품질 성과는 시스템품질 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H4b	시스템품질 성과는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H5a	서비스품질 기대는 서비스품질 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H5b	서비스품질 기대는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H5c	서비스품질 기대는 서비스품질 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H6a	서비스품질 성과는 서비스품질 불일치에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H6b	서비스품질 성과는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H7	콘텐츠품질 불일치는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H8	시스템품질 불일치는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H9	서비스품질 불일치는 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H10	만족도는 공연장의 언택트 공연서비스의 지속사용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

1. 자료수집

본 연구는 2021년 9월 21일부터 9월 30일까지 구글(Google) 온라인 설문조사를 실시하였다. 공연장의 언택트 공연 서비스를 1회 이상 사용해본 경험이 있는 음악가를 대상으로 진행하였으며, 총 회수된 응답은 680개였다. 언택트 공연 서비스를 사용해본 적이 없다고 응답한 자료 45개와 불완전하거나 부적절한 자료 58개를 제외한 후, 최종적으로 577개의 자료를 분석에 사용하였다.

SPSS Windows 23.0을 이용하여 설문대상자의 인구통계학적 특성을 분석하였다. 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 여성(61.5%)이 남성(38.5%)보다 많았으며, 연령대는 20대(53.0%)가 가장 많은 것으로 나타났으며, 40대(19.8%)와 30(15.6%)대가 그 뒤를 이었다. 학력은 대학졸업자(52.0%)가 많았으며, 응답한 사람들의 대부분 지역은 영남지역(86.8%)인 것으로 나타났다. 공연타입으로는 실용음악(51.1%)과 클래식(48.9%)으로 비슷한 비중을 보이고 있다. 공연장의 언택트 공연서비스를 이용한 공연장의 규모는 300석미만(44.2%)이 가장 많았으며, 300~800석 미만(38.3%)과 800석 이상(17.5%) 순으로 나타났다.

2. 설문도구의 개발

본 연구에서 사용한 변수들은 기존 기대불일치모델과 정보시스템성공모델 관련 문헌에서 사용한 변수들을 종합하여 공연장의 언택트 공연서비스 상황에 적합하도록 수정 및 보완하였다. 본 연구는 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 연구모형을 검증하기 위해 총 35개의 문항을 설정하였다.

표 2. 콘텐츠 품질관련 측정문항

측정항목	참고문헌
콘텐츠품질 기대: 이용자가 공연장의 언택트 공연 서비스의 콘텐츠제작에 있어 이용하기 전에 가지는 기대	[6] [11] [12]
1. 나는 이 공연장의 언택트 공연 서비스(실시간 공연 및 공연 녹화 서비스)로 제작된 콘텐츠의 영상화질 수준은 우수할 것으로 기대했다.	
2. 나는 이 공연장의 언택트 공연 서비스(실시간 공연 및 공연 녹화 서비스)로 제작된 콘텐츠의 영상음향 수준은 우수할 것으로 기대했다.	

3. 나는 이 공연장의 언택트 공연 서비스(실시간 공연 및 공연 녹화 서비스)로 제작된 콘텐츠의 영상화질 수준은 우수할 것으로 기대했다.	
콘텐츠 품질 성과: 이용자가 공연장의 언택트 공연 서비스의 콘텐츠제작 이용 후 성과	
1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠의 영상화질 수준은 우수했다.	[6] [11] [12]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠의 영상음향 수준은 우수했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠의 영상화질 수준은 우수했다.	
콘텐츠 품질 불일치: 공연장의 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠가 이용자의 기대와 요구사항을 충족시키는 정도	
1. 공연장 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠는 처음 기대했던 것에 비해 더 영상화질 수준이 우수했다.	[6] [11] [12]
2. 공연장 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠는 처음 기대했던 것에 비해 더 영상음향 수준이 우수했다.	
3. 공연장 언택트 공연 서비스로 제작된 콘텐츠는 처음 기대했던 것에 비해 더 영상화질 수준이 우수했다.	

표 3. 시스템품질관련 측정항목

측정항목	참고문헌
시스템품질 기대: 이용하기 전에 언택트 공연 서비스를 제공하기 위한 공연장 영상촬영 및 송출 시스템 품질에 대한 기대	
1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 사용 중 오류가 거의 발생하지 않을것으로 기대했다.	[6] [8] [12] [13]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 편리하게 사용이 가능할 것으로 기대했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 기술적인 문제가 거의 발생하지 않을 것으로 기대했다.	
시스템품질 성과: 이용자가 인지하는 언택트 공연 서비스를 제공하기 위한 공연장 영상촬영 및 송출 시스템의 성능	
1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 사용 중 오류가 거의 발생하지 않았다.	[6] [8] [12] [13]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 편리하게 사용이 가능했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 기술적인 문제가 거의 발생하지 않았다.	
시스템품질 불일치: 공연장을 이용하기 전에 가지고 있는 공연장 영상촬영 및 송출 시스템에 대한 기대와 실제 사용하면서 인지한 기대 사이의 일치 정도	
1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 처음 기대했던 것에 비해 사용 중 오류가 거의 발생하지 않았다.	[10] [12] [14]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 처음 기대했던 것에 비해 더 편리하게 사용이 가능했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 시스템은 처음 기대했던 것에 비해 기술적인 문제가 거의 발생하지 않았다.	

표 4. 서비스품질관련 측정항목

측정항목	참고문헌
서비스품질 기대: 언택트 공연 서비스를 제공하기 위해서 지원하는 공연장 지원 서비스에 대한 기대	
1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 담당자는 요청 사항을 빠르게 처리할 것으로 기대했다.	[7][12]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스는 사용 중 문제 발생시 충분한 지원을 제공할 것으로 기대했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스는 문제를 성의껏 처리할 것으로 기대했다.	
서비스품질 성과: 이용자가 인지하는 언택트 공연 서비스를 제공하기 위해서 지원하는 공연장 지원 서비스 성과	

1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 담당자는 요청 사항을 빠르게 처리했다.	[8] [12]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 담당자는 요청 사항을 빠르게 처리했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스는 문제를 성의껏 처리했다.	
서비스품질 불일치: 공연장을 이용하기 전에 가지고 있는 공연장 지원 서비스에 대한 기대와 실제 사용하면서 인지한 기대 사이의 일치 정도	
1. 이 공연장의 언택트 공연 서비스 담당자는 처음 기대했던 것에 비해 요청 사항을 빠르게 처리했다.	[7][8][12]
2. 이 공연장의 언택트 공연 서비스는 처음 기대했던 것에 비해 사용 중 문제 발생시 충분한 지원을 제공했다.	
3. 이 공연장의 언택트 공연 서비스는 처음 기대했던 것에 비해 문제를 성의껏 처리했다.	

콘텐츠품질 기대와 시스템품질 기대, 서비스품질 기대는 각각 3개의 설문항목으로 구성하였으며, 콘텐츠품질 성과, 콘텐츠품질 불일치, 시스템품질 성과, 시스템품질 불일치, 서비스품질 성과와 서비스품질 불일치 모두 각각 3개의 설문항목으로 구성하였다. 만족도와 지속사용의도는 각각 4개의 설문항목으로 구성하였다. 모든 항목은 7점 리커트(Seven-point likert scale) 척도로 측정하였다.

표 5. 만족도 및 지속사용의도 측정항목

측정항목	참고문헌
만족도: 공연장의 언택트 공연 서비스를 이용함으로써 느끼는 전반적인 만족 정도	
공연장의 언택트 서비스에 대해 전반적으로 어떻게 느끼셨습니까?	[10]
1. 매우 불만족스럽다/매우 만족스럽다	
2. 매우 기분이 안좋다. / 매우 기분이 좋다.	
3. 매우 실망스럽다./ 매우 흡족하다.	
4. 완전히 최악이다. / 매우 괜찮다.	
지속사용의도: 공연장의 언택트 공연 서비스를 지속적으로 이용하고자 하는 의도	
1. 나는 앞으로도 이 공연장의 언택트 공연 서비스를 계속 이용할 계획이다.	[10] [15]
2. 나는 코로나19가 끝나도 계속 공연장의 언택트 공연 서비스를 이용할 것이다.	
3. 나는 공연하기 위해 이 공연장의 언택트 공연 서비스를 이용할 것이다.	
4. 나는 다른 사람에게 이 공연장의 언택트 공연 서비스를 긍정적으로 말할 것이다.	

V. 연구 결과

1. 측정모델 분석

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 SmartPLS 3.3.2를 이용하였다. 우선적으로 측정모델

의 타당도와 신뢰도를 검증하고자 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 집중타당도(Convergent Validity)와 판별타당도(Discriminant Validity)를 검증하였다.

측정모델의 분석결과, 표준요인부하량(Standardized Factor Loadings: FL)0.7)과 개념 신뢰도(Construct Reliability: CR)0.7)은 은 모두 0.7를 넘어 기준치를 상회하였고, 표준분산추출(Average Variance Extracted: AVE)0.5)도 0.5를 넘어서는 것으로 나타났다[16].

판별타당도 검증결과 변수들 간의 상관계수가 각 변수의 AVE의 제곱근 값보다 작게 나타나[17], 판별타당성이 확보된 것을 확인하였다.

2. 구조모형분석 결과

본 연구는 연구모델을 SmartPLS 3.3.2를 통하여 구조모형분석을 실시하여 검증하였다. PLS(Partial Least Square)는 부트스트랩(Bootstrap) 리샘플링을 통해 구조방정식 모델을 검증할 수 있어 많은 연구에서 사용되고 있다[17][18]. 본 연구는 부트스트랩 리샘플링 수를 5000으로 설정하여 분석을 수행하였다. 연구모형의 검증결과 9개의 가설이 기각되었다. 다음의 [표 6]은 구조모형분석 결과이다. 경로계수의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 설정하였다.

먼저, 콘텐츠 품질에서 콘텐츠품질 기대가 콘텐츠품질 불일치에 미치는 영향에 대한 H1a($b = -0.034$, $p = 0.262$)과 콘텐츠품질 기대가 만족도에 영향을 미친다는 H1b($b = 0.082$, $p = 0.163$)는 모두 기각되었다. 콘텐츠품질 기대가 콘텐츠품질 성과에 영향을 미친다는 H1c($b = 0.575$, $p = 0.000$) 가설이 채택되었다. 콘텐츠 품질 성과가 콘텐츠품질 불일치에 미치는 영향 H2a($b = 0.918$, $p = 0.000$)와 콘텐츠품질 성과가 만족도에 영향을 미친다는 가설 H2b($b = 0.165$, $p = 0.046$)는 채택되었다.

시스템품질관련해서 H3a($b = 0.054$, $p = 0.126$)와 H3b($b = -0.059$, $p = 0.328$), H4b($b = -0.03$, $p = 0.722$)는 기각되었다. 반면에, 시스템품질 기대가 시스템품질 성과에 미치는 영향을 나타내는 가설 H3c($b = 0.639$, $p = 0.000$)와 시스템품질 성과가 시스템품질 불일치에 미치는 영향에 대한 가설 H4a($b = 0.859$, $p = 0.000$)는

채택되었다. 시스템품질 기대가 시스템품질 불일치에 미치는 영향에 대한 가설 H5a($b = 0.041$, $p = 0.152$)는 가설이 기각되었다. 시스템품질 기대가 만족도에 영향을 미칠 것이라는 H5b($b = 0.047$, $p = 0.435$)의 가설도 기각되었다.

서비스품질 성과가 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H6b($b = 0.094$, $p = 0.351$)은 기각되었다. 반면에, 서비스품질 기대가 서비스품질 성과에 미치는 영향에 대한 가설 H5c($b = 0.686$, $p = 0.000$)와 서비스품질 성과가 서비스품질 불일치에 미치는 영향에 대한 가설 H6a($b = 0.907$, $p = 0.000$)은 채택되었다.

콘텐츠품질 불일치가 만족도에 미치는 영향에 대한 가설 H7($b = -0.084$, $p = 0.264$)는 가설이 기각되었다. 서비스품질 불일치가 만족도에 영향을 미친다는 가설 H8($b = 0.171$, $p = 0.037$)은 채택되었다. 또한 서비스품질 불일치가 만족도에 영향을 미친다고 나타나, 가설 H9($b = 0.229$, $p = 0.021$)도 채택되었다. 마지막으로 만족도가 지속사용의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 H10($b = 0.489$, $p = 0.000$)은 채택되었다.

표 9. 가설 검증 결과

	경로		경로 계수	P	가설 검증
H1a	콘텐츠품질 기대	→ 콘텐츠품질 불일치	-0.034	0.262	기각
H1b	콘텐츠품질 기대	→ 만족도	0.082	0.163	기각
H1c	콘텐츠품질 기대	→ 콘텐츠품질 성과	0.575	0.000	채택
H2a	콘텐츠품질 성과	→ 콘텐츠품질 불일치	0.918	0.000	채택
H2b	콘텐츠품질 성과	→ 만족도	0.165	0.046	채택
H3a	시스템품질 기대	→ 시스템품질 불일치	0.054	0.126	기각
H3b	시스템품질 기대	→ 만족도	-0.059	0.328	기각
H3c	시스템품질 기대	→ 시스템품질 성과	0.639	0.000	채택
H4a	시스템품질 성과	→ 시스템품질 불일치	0.859	0.000	채택
H4b	시스템품질 성과	→ 만족도	-0.03	0.722	기각
H5a	서비스품질 기대	→ 서비스품질 불일치	0.041	0.152	기각
H5b	서비스품질 기대	→ 만족도	0.047	0.435	기각
H5c	서비스품질 기대	→ 서비스품질 성과	0.686	0.000	채택
H6a	서비스품질 성과	→ 서비스품질 불일치	0.907	0.000	채택

H6b	서비스품질 성과	→	만족도	0.094	0.351	가각
H7	콘텐츠품질 불일치	→	만족도	-0.084	0.264	가각
H8	시스템품질 불일치	→	만족도	0.171	0.037	채택
H9	서비스품질 불일치	→	만족도	0.229	0.021	채택
H10	만족도	→	지속사용의도	0.489	0.000	채택

R Square 값을 통해 모형의 설명력을 살펴본 결과, 지속사용의도는 23.8%로 나타났으며, 만족도는 30.1%로 나타났다. 콘텐츠품질 불일치는 80.7%, 시스템품질 불일치는 80%, 서비스품질 불일치는 87.4%로 나타났다. 구조모형의 적합도를 분석한 결과, $\chi^2=2852.391$ 이었으며, NFI값은 0.895로 나타났다. 또한 SRMR은 0.031로 나타나 어느 정도 적합도 기준을 만족하는 것으로 나타났다.

VI. 논의

본 연구는 전문가를 대상으로 공연장의 언택트 공연 서비스에 대한 사용자의 기대치와 지각된 성과 수준을 측정하여 만족도와 지속사용의도간의 인과관계를 연구하였다. 본 연구의 연구모형과 가설을 검증한 결과, 총 9개의 가설이 기각되었고, 10개의 가설이 채택되었다. 연구결과에 대한 논의는 다음과 같다.

먼저, 기대가 콘텐츠품질 불일치에 미치는 영향과 콘텐츠품질 기대가 만족도에 미치는 영향에 대한 2개의 가설은 기각되었다. 이용자들은 콘텐츠품질에 대한 기대가 낮았으며, 이는 콘텐츠 품질의 긍정적인 불일치를 불러오지 못하는 결과를 보였다. 코로나19로 인한 갑작스런 언택트 공연 서비스의 등장과 이용이므로, 이를 이용하는 전문가들은 콘텐츠품질은 떨어진다고 생각하는 것으로 보인다. 반면에, 콘텐츠품질 기대가 콘텐츠품질 성과에 미치는 영향과 콘텐츠품질 성과가 콘텐츠품질 불일치와 만족도에 미치는 영향에 대한 가설은 채택되었다. 이는 콘텐츠품질에 기대수준이 낮았지만 이용해 보니, 기대한 수준보다 성과가 높았으며, 성과를 높게 인지하면서 만족도도 상승한 것으로 보인다. 콘텐츠품질 기대수준이 직접적으로 만족도에 미치는 영향보다는 기대수준 대비 성과를 높게 인식해야 만족도가 높아

진다는 것을 의미한다.

둘째, 시스템품질 기대가 시스템품질 불일치에 미치는 영향과 만족도에 미치는 영향, 서비스품질 성과가 만족도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 언택트 공연서비스가 초기단계이므로 시스템품질에 대한 기대수준이 낮으므로 만족도에 직접적인 영향을 미치지 못한 것으로 보인다. 반면에, 시스템품질 기대가 시스템품질 성과에 미치는 영향과 시스템품질 성과가 시스템품질 불일치에 미치는 영향은 가설이 채택되었다. 시스템품질에 대한 기대수준은 시스템품질 성과와의 비교를 통해 긍정적인 불일치가 생성된다는 것을 의미한다.

셋째, 서비스품질에 대한 가설들 중에서는 시스템품질관련 가설들과 비슷한 결과를 나타내, 3개의 가설이 기각되고 2개의 가설이 채택되었다. 시스템품질과 마찬가지로 서비스품질 기대가 서비스품질 성과에 미치는 영향과 서비스품질 성과가 서비스품질 불일치에 미치는 영향에 대한 가설만 채택되었다. 서비스품질에 대한 기대수준은 서비스품질의 성과와 직접적인 관련이 있으며, 성과가 높을수록 서비스품질에 대한 긍정적인 불일치가 생성된다는 것을 의미한다. 공연장의 언택트 공연서비스를 직접 사용해본 경험을 통해 기대수준보다 성과가 높다는 것을 인지하였다는 것이다.

넷째, 각각의 품질에 대한 불일치가 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과 콘텐츠품질 불일치가 만족도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 시스템품질 불일치와 서비스품질 불일치가 만족도에 미치는 영향에 대한 가설은 채택되었다. 이용자들은 영상화질이나 음향에 대한 콘텐츠품질보다는 실시간 공연 및 공연 녹화를 하는 과정에서 오류 혹은 기술적인 문제가 발생하지 않는 것에 대한 부분이 중요하다는 점을 나타낸다. 또한, 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 문제발생에 대한 빠른 처리 및 지원을 더 높게 만족하는 것으로 나타났다. 대부분의 언택트 공연이 유튜브(YouTube)를 통한 송출로 이루어지다보니, 화질과 밝기에 대한 신경을 크게 쓰지 않는 것으로 보인다. 또한, 뮤지컬 혹은 K-pop공연과는 다르게 클래식과 실용음악에 대한 공연은 다이내믹한 촬영 각도, 영상 화질 수준까지 필요하지 않기에 콘텐츠품질에 대한 기대수준이 낮았던

것은 아닐까 한다.

다섯 번째, 만족도와 지속사용의도간의 관계에 대한 가설10은 채택되었다. 즉, 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 만족도가 높을수록 이러한 서비스를 지속적으로 이용하고자 하는 의사가 높다는 것을 의미한다. 기존 연구들의 연구결과[5]와 일치한다고 할 수 있다. 오프라인 공연처럼 온라인 공연에서도 만족도가 높을수록 지속사용의도가 높아진다는 것을 의미한다. 공연장은 코로나19에 따른 팬데믹 이후에도 언택트 공연 서비스가 유지될 수 있으므로 언택트 공연서비스에 대한 만족도를 지속적으로 신경 써야 될 것이다.

VII. 결론

정보시스템성공모형을 기반으로 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 콘텐츠품질, 시스템품질과 서비스품질이라는 품질요인을 개발하였으며, 기대불일치이론을 기반으로 각각의 품질요인에 대한 기대수준과 성과간의 관계를 설명하고자 하였다. 또한, 기대불일치가 만족도에 미치는 영향과 만족도가 언택트 공연서비스의 지속사용의도에 미치는 영향까지 함께 검증하고자 하였다.

본 연구의 학문적 및 실무적 의의는 다음과 같다. 첫째, 학문적으로 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 이용자의 통합적인 관점에서 진행된 최초의 연구라는 점이다. 언택트 공연을 시청하는 관람객 입장이 아닌, 실제 언택트 공연을 준비하는 전문가들을 대상으로 연구하였다는 점에서 의미가 있다. 둘째, 기대불일치모형과 정보시스템성공모형을 통합하여 연구하였다는 점에서 의미가 있다. 공연장의 언택트 공연 서비스의 품질요인과 기대수준, 성과간의 비교를 통한 불일치가 만족도에 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 마지막으로 공연장의 언택트 공연서비스에 대한 긍정적인 품질요인을 확인하였고 지속적인 비대면 공연사업 확산에 이바지하는 기초자료의 역할을 수행하였다는 점에서 의미가 있다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 경남권 소재의 공연장을 대상으로 언택트 공연서비스에 대해 조사하였다는 점에서 한계가 있다. 향후에는 전국의 공연장을 대상으

로 표본을 추출하여 연구모형을 검증할 필요가 있다. 둘째, 연구모형에 선정된 변수가 한정적이었던 점이다. 3가지 품질요인 이외에도 다양한 변수를 고려하여 세부요인을 확장할 필요가 있다. 마지막으로 본 연구는 공연타입별 차이를 확인하지 못하였다. 공연타입별로 품질요인에 대한 인지차이가 발생하는 등 공연장의 언택트 공연서비스 사용에 더 유의미한 그룹차이를 검증할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 한국콘텐츠진흥원, *코로나19로 인한 대중음악업계 피해 영향 사례조사 연구*, 2021(3).
- [2] 한국문화예술포럼진흥원, *문화공간운영의 기초*, 1990.
- [3] 김성경, 임성준, “클래식 라이브 스트리밍 공연의 서비스 품질이 시청만족도와 현장공연 구매의도에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제20권, 제1호, pp.60-72, 2020.
- [4] 김성은, 김종무, “온라인 뮤지컬 공연의 서비스 품질이 소비자 태도에 미치는 영향,” *커뮤니케이션 디자인학 연구*, 제74권, pp.136-148, 2021.
- [5] 김소영, 이윤조, “공연장의 서비스 품질 척도 개발,” *경영연구*, 제21권, 제4호, pp.305-327, 2006.
- [6] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, Vol.3, No.1, pp.60-95, 1992.
- [7] Leyland F. Pitt, R. T. Watson, and C. Bruce Kavan, “Service Quality: A Measure Of Information Systems Effectiveness,” *MIS quarterly*, pp.173-187, 1995.
- [8] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-Year Update,” *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, pp.9-30, 2003.
- [9] R. L. Oliver, “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions,” *Journal of Marketing Research*, Vol.17, No.4, pp.460-469, 1980.
- [10] A. Bhattacharjee, “Understanding Information

Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model,” MIS Quarterly, Vol.5, No.3, pp.351-370, 2001.

- [11] D. H. Drury and Ali F. Farhoomand, “A hierarchical structural model of information systems success,” INFOR: Information Systems and Operational Research, Vol.36, No.1-2, pp.25-40, 1998.
- [12] F. A. de Melo, Pereira, A. S. M. Ramos, A. P. Andade, and B. M. Oliveira, “Use of Virtual Learning Environments: A theoretical Model Using Decomposed Expectancy Disconfirmation Theory,” Journal of Information Systems and Technology Management, Vol.12, No.2, pp.333-350, 2015.
- [13] K. C. Lee and N. Chung, “Understanding Factors Affecting Trust In And Satisfaction With Mobile Banking In Korea: A Modified Delone And Mclean’S Model Perspective,” Interacting With Computers, Vol.21, No.5-6, pp.385-392, 2009.
- [14] M. Limayem and Christy M. K. Cheung, “Predicting The Continued Use Of Internet-Based Learning Technologies: The Role Of Habit,” Behaviour & Information Technology, Vol.30, No.1, pp.91-99, 2009.
- [15] Nancy K. Lankton and Harrison D. McKnight, “Examining Two Expectation Disconfirmation Theory Models: Assimilation And Asymmetry Effects,” Journal of the Association for Information Systems, Vol.13, No.2, pp.88-115, 2012.
- [16] C. Fornell and D. Larcker, “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” Journal of Marketing Research, Vol.18, No.1, pp.39-50, 1981.
- [17] W. W. Chin, “Issues and Opinion on Structural Equation Modeling,” MIS Quarterly, Vol.22, No.1, pp.7-16, 1998.
- [18] Joe F. Hair, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt, “PLS-SEM: Indeed a silver bullet,” Journal of Marketing theory and Practice,

Vol.19, No.2, pp.139-152, 2011.

저 자 소 개

방 성 택(Sung-Teak Bang)

정회원



- 2001년 2월 : 영남대학교(성악 석사)
 - 2002년 8월 : 이탈리아 레온타발로 아카데미(성악 디플로마)
 - 2011년 9월 : 폴란드 쇼팽국립음악원 대학원(성악 석사)
 - 2012년 ~ 2020년 : CTS 기독교 TV 대구방송 예술감독
 - 2012년 ~ 2020년 : 영남대학교 성악 겸임교수
 - 2022년 현재 : 대구음악협회 회장
- 〈관심분야〉 : 예술경영

백 진 현(Jin-Hyoun Baek)

정회원



- 1986년 : 계명대학교 음악대학 학사
 - 1990년 : 브르클린 음악원 졸업
 - 1991년 : 맨하탄 음악대학원 졸업
 - 1994년 : 하트퍼드 대학교 음악대학원 졸업
 - 2003년 : 파이스턴 국립음악대학원 졸업
 - 1995년 : 부산예술대학교 교수
 - 2005년 : 신라대학교 교수
 - 2010년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 교수
- 〈관심분야〉 : 예술경영

문 재 영(Jae-Young Moon)

정회원



- 2002년 : 경희대학교 경영학과 졸업(경영학석사)
- 2007년 : 경희대학교 경영학과 졸업(경영학박사)
- 2007년 ~ 현재 : 동서대학교 경영학부 교수

〈관심분야〉 : 경영정보시스템, 데이터마이닝, 전자상거래, 품질경영