

레저스포츠타운 이용자 특성과 이용만족도에 관한 연구

Research in Characteristics and Satisfaction of Leisure Sport Facility Consumers

이 완*, 김홍설, 김기탁
배재대학교

Lee wan*, Kim hong-seol, Kim ki-tak
Paichai Univ.

요약

본 연구는 레저스포츠타운 이용자 특성과 이용만족도를 규명하기 위해 수행되었다. 모집단은 춘천시에 위치한 송암 레저스포츠타운을 이용하는 이용자를 대상으로 설정하였으며, 표본은 목적표집 추출방법을 통해 표집하였다. SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 t검정(t-test), 일원변량분석(one-way ANOVA), 신뢰도분석(reliability analysis), 빈도분석(Frequency analysis), 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 본 연구의 구체적인 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회인구학적 특성 요인에 따라 이용만족도에는 차이가 있다.

둘째, 레저스포츠타운 이용자 특성에 따라 이용만족도에는 차이가 있다.

I. 서론

춘천시는 새로운 산업유치에 대한 요구로 21세기 환경산업인 스포츠산업을 목표로 설정하고 스포츠대회 유치와 생활체육 확산을 위한 스포츠 시설 조성사업을 송암동 일대 163만㎡에 1000억원을 투자해 착공 12년만에 2009년 9월 개장하여, 2009춘천국제레저프레드대회, 프로축구경기, 2009데이비스컵 테니스 예선 등 여러 대회가 펼쳐져 우수한 시설을 입증해 보였다. 이곳 레저스포츠타운에는 22,000명을 수용할 수 있는 종합운동장을 비롯해 야구장, 국궁장, 족구장, 보조경기장, 실내·외빙상장, 테니스장이 들어섰고, 2010년 춘천월드레저총회 및 경기대회 개최를 위해 인라인트랙, 인공암벽, BMX 경기장이 포함된 엑스게임장까지 만들었다. 또한 강원체육중·고교 이전도 추진되고 있어 지역을 대표하는 스포츠 메카로서의 위용을 두루 갖추게 됐다[1].

또한 이로 인하여 사회 간접시설 확충, 지역이미지 상승, 경제 활성화를 통한 지역 경제에 미치는 효과가 크며, 송암 레저스포츠타운은 지방자치단체가 운영하는

스포츠시설 중 성공한 사례로 국내에 알려지고 있다.

최근 대도시를 중심으로 규모가 큰 스포츠타운이 급격한 수적 증가추세를 나타내고는 있으나 개장 후 얼마 지나지 않아 경영 악화로 인해 도산 내지는 업종전환, 규모의 축소 등을 피하는 예가 적지 않다[4].

선행 연구를 살펴보면 공공체육시설을 이용하는 소비자들의 이용실태 파악과 만족도에 관한 연구가 선행되고는 있었으나 지자체에서 운영하는 대규모의 공공체육 시설인 레저스포츠타운에 관한 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 춘천시의 송암 레저스포츠타운 이용자의 이용실태와 만족도를 조사·연구함으로써 체계적인 지역 공공체육 시설의 활용방안과 시설의 관리, 운영에 관한 발전적인 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

II. 연구방법

본 연구의 대상은 2010년 현재 춘천시에 위치한 송암 레저스포츠타운 이용자 중 목적표집법을 이용하여 총 500명을 대상으로 선정하였으며, 연구자가 연구지역을 직접 방문하여 협조를 의뢰하고, 연구내용을 충분히 설명한 후 이용자가 설문지에 직접 기입하는 자기평가 기입법(self administration method)을 사용하였다. 이러한 과정을 거쳐 수집된 500명의 자료 중 미기입 자료나 불성실하다고 판단되는 자료 28부를 제외한 472명의 자료를 이용하였다.

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성에 관한 설문 6문항, 레저스포츠타운 이용에 관한 설문 7문항, 김현태(2005)가 사용한 이용만족도에 관한 설문 17문항 등 총 30문항이다.

본 연구에서 사용된 측정도구의 타당도를 검사하기 위해 회의를 통하여 설문지의 내용을 검토한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·보완하였다.

본 연구의 측정도구는 Cronbach's α 법을 이용하여 신뢰도 검사를 하였으며, 본 연구에서 사용한 측정도구는 $\alpha = .779 \sim .946$ 의 값을 나타내 상당히 높은 신뢰도로 판단되었다.

레저스포츠타운 이용자 특성과 이용만족도를 알아보기 위하여 설문 조사를 실시한 후, 자료를 회수하여 분석 가능한 자료를 추린 후에 부호화(coding)하여 컴퓨터에 개별 입력시켰다. 자료 분석을 위해 SPSS 12.0과 Amos 7.0 프로그램을 활용하여 통계분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 사회인구학적 특성에 따른 이용만족도 차이

성에 따른 이용만족도의 차이 분석 결과 이용요금, 친절도, 지도자에서 각각 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램과 시설에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에 따른 이용만족도의 차이 분석 결과 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램과 이용요금은 11~20세, 지도자와 시설은 61세 이상, 친절도는 31~40세가 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

학력에 따른 이용만족도의 차이는 지도자를 제외한 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램은 고등학교 졸업, 지도자는 기타, 친절도는 초등학교 졸업, 이용요금과 시설은 대학원 졸업이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

월평균 소득수준에 따른 이용만족도의 차이는 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램은 500만원 이상이 만족도가 가장 높았으며, 지도자, 친절도, 시설은 100만원 미만, 이용요금은 400~500만원 미만이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

1회 레저스포츠 활동 참여 비용에 따른 이용만족도의 차이는 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램과 시설은 10만원 이상, 지도자와 이용요금은 1만원 미만, 친절도는 5~6만원 미만이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

직업에 따른 이용만족도의 차이는 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램은 전문자유직, 지도자는 무직, 친절도와 시설은 판매, 서비스직, 이용요금은 전문기술직이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

2. 레저스포츠타운 이용자특성에 따른 이용만족도 차이

종목에 따른 이용만족도 분석 결과 프로그램과 시설에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램은 야구 참가자, 시설은 클라이밍 참가자가 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

레저스포츠 활동 빈도에 따른 이용만족도의 차이는 친절도를 제외한 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램과 이용요금은 주 4~5회, 지도자는 주 2~3회, 시설은 주 1회가 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

레저스포츠 활동 기간에 따른 이용만족도 분석 결과 이용만족도 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램, 친절도, 이용요금은 1년 미만, 지도자는 2~3년 미만, 시설은 4년 이상이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

레저스포츠 활동 강도에 따른 이용만족도 분석 결과 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 이용요금을 제외한 모든 변인에서 30분 미만 집단이 다

른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이용요금은 60~120분 이용이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

레저스포츠 활동을 시작하게 된 이용동기에 따른 이용만족도 분석 결과 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램, 친절도, 시설에서는 건강 유지 및 체력 증진을 위해서라고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 지도자는 사교나 대인관계를 위해서라고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 만족도가 높았으며, 이용요금은 운동 기술 습득을 위해서라고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

레저스포츠 활동을 함께 하는 이용동반자에 따른 이용만족도의 차이는 이용요금을 제외한 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 모든 변인에서 가족/친지와 함께 한다고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

레저스포츠 활동 참가 시 이동수단에 따른 이용만족도 분석 결과 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 프로그램과 이용요금은 셔틀 버스를 이용하는 집단이 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다. 지도자와 시설은 자가차량 이용자, 친절도는 대중교통 이용자가 다른 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

IV. 결론 및 논의

본 연구는 레저스포츠타운 이용자특성과 이용만족도를 규명하기 위하여 실시하였으며, 본 연구에서 얻어진 결론은 다음과 같다.

첫째, 레저스포츠타운 이용자의 사회인구학적 특성에 따른 이용만족도는 차이가 있다.

둘째, 레저스포츠타운 이용자의 특성에 따른 이용만족도는 차이가 있다.

가설 검증 결과를 중심으로 선행연구와의 비교를 통한 종합적인 논의를 다음과 같이 하고자 한다. 기존의 연구들은 이용만족 중 지도자와 시설이 중요하다는 결과를 제시하고 있다. 그러나 본 연구에서는 이용만족에 영향을 미치는 변인으로 프로그램, 지도자, 이용요금, 시설, 친절도 등 모든 변인이 중요하다고 나타났다.

본 연구에서 나타난 결과를 근거로 마케팅전략 방안

을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 소비자 요구수준을 고려한 시설의 질적인 확대가 이루어져야 한다. 기존의 시설은 소비자의 다양한 요구를 충분히 수용하지 못하고 있는 실정이므로, 이용자들의 사회인구학적특성 뿐만 아니라 라이프스타일 등 다양한 요구사항을 제고하여 보다 적극적인 참여가 가능하도록 하여야 한다.

둘째, 이용만족도 각 요인에 관한 차별화된 전략이 필요하다. 이용자들의 요구수준과 지역 특성들이 반영된 다양한 형태의 시설과 서비스의 차별화 전략이 이루어져야 한다.

셋째, 이용자의 지속적인 구매를 위해 보다 다양하고 질 높은 레저스포츠타운의 프로그램 개발이 요구된다.

향후 연구과제로 이용자들의 행동특성을 파악한 각 변인들을 마케팅 차원에서 재분석하고, 수장보완하여 레저스포츠 참여를 증진시키고, 레저스포츠타운의 문제들을 개선하기 위한 토대가 되어야 할 것이다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 춘천시 체육진흥공단, CSPF.OR.KR.
- [2] 김현태, "공공체육시설 이용자들의 시설이용에 따른 만족도 검사", 서울산업대학교 석사학위논문, 2005.
- [3] 조인희, "스포츠센터 이용자의 만족도 분석을 통한 마케팅 전략", 인터넷비즈니스연구, Vol.9, No.1, 2008.
- [4] 조재기; 김경두, "상업 스포츠시설 이용자의 시설 만족도에 미치는 영향", 한국사회체육학회지, Vol.7 No.1, 1997.