

대기경험이 주제공원 이용자의 만족도에 미치는 영향

조용현* · 김란희**

*세종대학교 호텔관광경영학과 · **세종대학교 대학원

The Effect of Waiting Experience on Satisfaction of Theme Park Visitors

Cho, Yong-Hyun* · Kim, Nan-Hee**

*Dept. of Hospitality and Tourism Management, Sejong University

**Graduate School, Sejong University

ABSTRACT

Despite there have been many studies about the relationships between congestions and satisfaction in outdoor recreation field, the results indicated only weak impacts of congestions on the satisfaction. This study thus aims to investigate the influence of waiting situation on the whole valuation and satisfaction of guests at theme parks using new variables such as 'goal attainment' and then to suggest implications for waiting management.

This study shows meaningful theoretical implications. First, congestion influences the satisfaction more strongly when it prevents guests from achieving their plan. Second, management of waiting time is important and the can be controlled well. When guests have something interested during the waiting time, they were satisfied with the quality of waiting time and overall experience in the theme park.

Key Words: Waiting Time, Congestion Perception, Plan Implementation, Something Interesting

1. 서론

현대사회는 여가 시간의 증대와 소득의 향상으로 개인의 여가활동 참여 형태가 변화되어 왔다. 경제의 발전과 함께 여가지향적인 사회로 변화하고 있고, 활동적이

고 참여를 좋아하는 휴양객들이 증가하는 반면 그들이 만족할 수 있는 좋은 여가 환경은 제한된 상황이라 할 수 있다.

이처럼 제한된 휴양공간에서의 이용자 증가로 인한 시간적·계절적 피크 시간에 이용의 급증으로 인한 혼

잡은 대기(waiting)를 발생시킨다. '대기'란 고객이 서비스를 받을 준비가 완료된 시점에서부터 서비스가 시작될 때까지의 고객의 기다림을 의미한다. 또한 고객이 기다리는 동안 느끼게 되는 준비의 상태를 말하기도 한다. 이러한 대기시간은 서비스 평가에 있어 중요한 속성으로 평가되고 있다(안학식, 2000). 따라서 서비스업에서 대기시간의 관리는 서비스 평가를 개선시키는데 있어서 중요한 과제로 부각되고 있다. 이러한 노력의 일환으로 기업들은 시설 배치, 종업원 훈련, 예약 등의 관리활동(operation management)을 통해 대기시간을 줄이려고 노력하고 있다.

특히 주제공원의 경우, 계절적 변화에 따른 이용 집중 형태가 나타나고 있으며 같은 주제공원 내에서도 시설의 인기도에 따라 대기행렬에 차이가 많이 나타나는 특징을 가지고 있다. 전시형이 아닌 놀이기구 탑승형 주제공원의 경우, 그 정도는 더욱 심해 탑승시간은 수분에 불과한 하나의 놀이기구 탑승을 위해 수 십분 이상 줄을 서서 기다려야 하는 경우도 종종 목격할 수 있다. 따라서 주제공원의 원활한 운영을 위해서는 고객들의 대기시간의 관리에 관한 연구가 매우 실질한 실정이라 할 수 있다.

최근 대기에 관한 연구동향을 살펴보면 주로 물리적 대기시간의 단축에 많은 관심을 보이고 있다. 특히 은행이나 병원, 고속도로 톨게이트 등과 같은 서비스 기업들은 대기 고객수와 고객 1인당 평균 대기시간을 줄이기 위하여 많은 노력을 기울이고 있다. 그러나 이를 위해 서버의 수를 늘리거나 서버 1인당 서비스 속도를 증가시키는 것은 고객의 대기시간을 줄여주는 하지만 결국 시스템 운영비용의 상승이라는 부작용을 함께 가져온다(원석희, 1998). 이렇듯 대기시간의 길이를 관리하는데 어려움이 많다. 그러나 대기시간의 길이의 관리뿐만 아니라 대기시간의 질에 대한 관리에도 노력을 기울여야 한다. 실제 고객들의 대기시간을 지루하지 않게 관리하는 것으로도 비용에 비해 높은 효과를 거둘 수 있기 때문이다(안학식, 2000). 즉, 이용자의 실제 대기시간이 아닌 심리적 대기시간, 지각관리를 통해 시간흐름에 대한 부정적 반응을 완화하는 노력이 필요한 것이다.

본 연구에서는 주제공원 이용자의 대기 경험과 주제공원의 장소적 특성이 이용자들의 대기시간에 대한 질

적·양적 지각에 어떤 영향을 미치는지 알아보고, 궁극적으로 이러한 대기시간에 대한 지각이 주제공원 이용 경험에 대한 만족도에 영향을 미치는 과정에 대한 모형을 개발하고자 한다. 또한 그 결과를 통해 주제공원의 효율적 운영을 위한 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 혼잡지각, 계획이행과 만족

여가활동에 있어서의 혼잡에 관한 연구는 야외휴양 활동에 대한 연구에서 주로 수행되었다. 이는 야외휴양 활동의 배경이 되는 야생지역이 보유하고 있는 물리적·생태적 환경의 특성을 기술하는데서 비롯되었다고 볼 수 있다. 그러나 점차 인간의 생활영역 발달과 함께 그 폭이 넓어져 최근에는 야외휴양활동에 미치는 영향으로부터 사회·심리적인 측면에서의 이용자 휴양경험을 다루는 영역까지 연구의 범위가 확대되었다(김사현, 1993).

Wager(1964)에 따르면, 너무 많은 사람들이 똑같은 지역을 방문하게 될 때, 그 지역의 고유 가치는 상실된다고 언급하면서 과밀로 인한 수용력의 개념적 분석을 시도하였다. 그 이후 Stokols(1976)는 대부분 학자들이 공간적 기준을 이용하여 혼잡을 정의하려 하며, 혼잡의 공간적 측면과 이로 인한 인간행동의 상호작용 사이에서 일어나는 개인의 경험을 무시하고 있다고 역설하면서 개념적으로 밀도와 혼잡이 구별되어야 함을 주장하였다.

혼잡지각은 스트레스나 동기적 특성에 의해 성격 지워지는 심리적 상태로 규정하고 있으며, 일반적으로 혼잡지각은 특정지역의 특정한 밀도수준에 대한 부정적 평가로 정의하고 있다(Bell et al., 1990; 이훈 2000). 이러한 혼잡지각은 휴양경험의 질을 감소시키는 인자라는 점에서 이용밀도와 더불어 야외휴양 연구에 자주 등장하기 시작하였다. 이것은 사회적 수용력의 개념과 아울러 환경의 영향, 이용자수의 규제라는 형식을 띠며 나타나고 있다. 혼잡지각은 추구하는 활동이 행해지는 환경 등에 영향을 받는다고 하는데 일반적으로 야외휴양에 대한 동기, 타 이용객들과의 접촉에 대한 선호와

기대 수준, 경험 수준, 그리고 관리에 대한 태도 등의 방문객들의 개인 특성, 휴양장소에서 마주 치는 사람들의 특성 및 태도, 그리고 휴양환경 특성 등의 상황변수에 따라 혼잡지각 수준이 결정된다(정유미, 2001).

혼잡지각에 영향을 미치는 변인들에 대한 탐구는 다양하게 연구되고 있다. Graefe *et al.*(1984)는 휴양활동에 참여하는 사람들의 대부분은 다양한 기대를 만족시키고자 한다는 기대이론을 통해 특정 휴양장소에 실제 자신이 기대한 사람보다 더 많은 사람들을 보았을 경우 방문자들이 혼잡함을 느끼고 있음을 밝혔다. Gramann and Bruge(1984)는 고밀도 휴양지의 경우에는 방문자들이 이미 어느 정도의 혼잡감을 예상하고 스스로 특정 휴양공간을 선택하기 때문에 선행연구들처럼 개인적 특성에 혼잡지각이 좌우되기보다는 물리적 여건이 더 중요한 결정요소로 작용한다는 결과를 제시했다.

혼잡지각과 만족의 관계에 관한 연구에서 대부분의 학자들은 혼잡지각과 방문객들의 만족이 부정적 방향으로 관련되어 있음을 제시하고 있다(Manning, 1986; Shelby and Heberlein, 1986). 그러나 Graefe *et al.*(1984)은 사회적 수용력에 관한 20년간의 연구를 종합한 결과 혼잡지각과 전반적인 만족간의 상관관계는 대부분 약하게 나타난 것으로 밝히고 있다. 다른 실증적인 연구 결과에서도 혼잡과 방문객 만족은 상관관계를 가지고 있지만 그 정도에 있어서는 미약함을 보이고 있다(Shelby and Colvin, 1979; Manning and Ciali 1980; Bultena *et al.*, 1981; Lee *et al.*, 1996; Lee, 1997). 이 결과를 설명하기 위해 학자들은 혼잡지각과는 상관없이 시간과 비용을 들여 스스로 선택한 휴양활동을 만족스러운 것으로 평가하려는 심리적 경향 때문에 상관관계가 약하게 나온다고 설명하였다.

그러나 Williams(1998)의 경우, 혼잡, 목표달성(goal attainment), 특이성(specificity), 자원(resource)이 만족과 불만족의 원천이라고 주장하며, 혼잡지각이 직접적으로 만족에 영향을 미치는 요인은 아님을 제시하였다. 그는 혼잡지각 그 자체보다는 혼잡이 여가 활동의 목표 달성에 장애가 될 때 혼잡지각과 상관없이 만족도에 영향을 미칠 수 있다고 주장하였다. 혼잡으로 인한 목표 달성에의 영향은 밀도가 개인의 여가 활동이나 의사 결정에 방해가 된다고 지각되는 수준까지 증가해야

나타나는 것으로 밀도가 증가하여도 자신의 목표나 가치를 방해하거나 간섭한다고 지각되기 전까지는 혼잡이 부정적으로 해석되지 않을 수 있다는 것이다. 즉, 사람이 많아 자기가 하려던 여가활동을 하지 못하고, 장시간 대기하느라 시간을 허비해야 하는 상황에서는 단지 혼잡지각에 그치는 상황에 비하여 만족도에 강한 영향을 미칠 것으로 예상된다는 것이다.

주로 야외 휴양 활동에 초점을 맞추었던 선행 연구들에서는 혼잡으로 인해 여가 활동 계획을 이행하기 어려운 상황은 발생할 가능성이 낮았으나, 우리나라 주재공원에서는 혼잡으로 인해 원하는 놀이기구를 이용하지 못하거나 전시물을 충분히 감상하지 못하는 경우가 종종 발생할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 Williams(1998)가 주장하였던 '목표달성'의 개념을 주재공원 방문의 경험에 적용할 경우, 자신이 주재공원을 방문하여 하고자 계획하였던 놀이기구 탑승이나 쇼, 퍼레이드 관람 등을 실제로 이행한 정도로 정의하고 이를 '계획이행'이라는 개념으로 연구에 반영하고자 한다.

2. 대기장소의 특성과 대기행동

고객이 서비스를 받기 위하여 기다리는 시간의 길이가 같다고 하더라도 고객이 대기시간을 유효절절하게 활용한다면 대기시간으로 인해 발생하는 부정적인 감정을 줄일 수 있을 것이다. 대기경험이 종종 벌어지는 장소로서 주재공원은 다양한 볼거리와 휴식 공간, 여흥을 위한 곳으로 즐거움과 적절한 경험을 판매함으로써 소비자에게 매력물을 제공하고 있다. 이처럼 주재공원을 이용하는 방문객은 놀이기구, 오락, 전시, 여흥, 관람 등을 위해 방문하고 주재공원에 방문해 놀이기구를 이용하기 위해 기다리는 고객은 특정 선호하는 놀이기구를 이용하기 위해 시간과 비용을 감수하더라도 놀이기구를 이용한다. 즉 대기하며 소요하는 시간이 있음을 알면서도 놀이기구 이용의 즐거움을 위해 기다린다. 그러나 주재공원 내 고객이 원하는 특정 놀이기구를 이용한 후 고객의 대기에 대한 부정적인 인지는 대부분 사라진다(James, 1994). 대기시간을 적절히 활용할 때 고객은 다른 일에 정신적으로 몰두하게 되고, 따라서 대기 그 자체에 대해서 주의를 기울이지 않게 되기 때문이다.

반대로 Larson(1987)과 Maister(1984)는 대기시간 중에 고객이 아무 것도 하지 못한다면 지루함을 느낄 것이며, 대기과 관련된 경험이 부정적인 방향으로 흐르게 된다고 주장하였다. Klapp(1986)은 개인이 지루함을 느낀다는 것은 흥미 있는 정보에 노출되지 못했기 때문이라고 하였다. 따라서 볼거리가 많은 주제공원에서는 지각되는 대기시간이 실제 대기시간보다 덜 느껴질 것이고 이에 따라서 대기 시간의 질에 긍정적일 것이라고 예상할 수 있다.

Maister(1984)는 인지와 기대관리에 초점을 맞춘 대기심리학의 이론을 발전시켰다. Maister(1984)가 밝힌 연구에서 고객의 대기 상황을 열거한 대기 원칙 8가지 중 기다리는 시간이 소비자에게 유의한 경우가 그렇지 못한 경우보다 기다리는 시간이 짧게 느껴진다. 그리고, 집단으로 기다리는 것이 홀로 기다리는 것보다 기다리는 시간이 짧게 느껴진다고 주장하였다. 이를 바탕으로 대기 시간에 무엇인가 할거리가 있는 경우 그렇지 않은 경우보다 대기에 대한 부정적인 감정이 약할 것으로 예상할 수 있다.

일반적으로 서비스 제공 단계에 관계없이 대기시간이 길어지면 서비스 평가는 부정적이다(Scotland, 1991). 그러나 대기시간을 적절히 활용하면 고객은 다른 일에 정신적으로 몰두하게 되고 따라서 그 자체에 대해서 주의를 기울이지 않게 되기 때문이라고 주장하였다. 이러한 대기 시간의 질적·양적 관리는 서비스에 대한 만족도에 중요한 영향을 미치게 된다. 이에 관한 연구는 대기시간 지각에 영향을 미치는 상황요인을 제안한 Maister(1984)이래 Folkes *et al.*(1987), Dube-Rioux *et al.*(1988)의 초기연구와 최근 Taylor(1994), Hui and Tse(1996)에 의해 대기과 서비스 품질 평가 사이의 매개요인과 인과 구조를 밝히려는 노력이 있었다. 이들은 대기 시간의 길이와 질에 대한 평가가 전체 서비스에 대한 만족도에 영향을 미침을 밝히고 있다.

즉 서비스를 받기 위한 기다림 역시 서비스를 받는 과정 중의 하나로 고객의 만족을 최우선적인 과제로 삼는 서비스업에서는 고객의 대기행동을 관리해 주는 것이 매우 중요함을 알 수 있게 해준다. 일반적으로 서비스제공 단계에 관계없이 대기시간이 길어지면 서비스 평가는 부정적이다(Scotland, 1991). 이러한 선행 연구

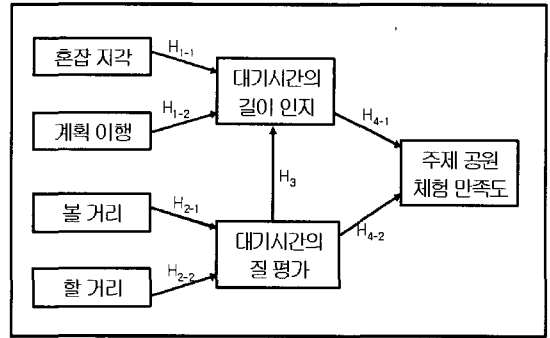


그림 1. 연구모형

H1: 주제공원의 혼잡도는 주제공원 이용자의 대기시간의 길이지각에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 혼잡지각은 대기시간의 길이지각에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 계획이행여부는 대기시간의 길이지각에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2: 대기시간의 활용은 주제공원 이용자의 대기시간의 질에 대한 평가에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 볼거리는 대기 시간의 질에 대한 평가에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 할거리는 대기 시간의 질에 대한 평가에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3: 대기시간의 질에 대한 평가는 대기시간의 길이에 대한 지각에 영향을 미칠 것이다.

H4: 주제공원 이용자의 대기시간에 대한 평가는 주제공원 전체이용 경험에 대한 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-1: 대기시간의 길이에 대한 지각은 주제공원 전체 이용 경험에 대한 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-2: 대기시간의 질에 대한 평가는 주제공원 전체 이용 경험에 대한 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

들의 결과를 바탕으로 본 연구에서 검증하고자 하는 연구 모형과 가설은 그림 1과 같다.

III. 연구설계

본 연구를 위해 사용된 설문지의 구성은 연구목적에 따라 기존의 선행 연구를 토대로 총 10개 항목(45문항)으로 작성되었다. 구체적인 세부 사항을 살펴보면 표 1과 같다. 혼잡지각 사항으로는 5문항, 계획 이행 여부는 4문항, 장소적 특성으로 볼거리 3문항을, 개인적 특성으로 대기 행동 4문항, 대기 시간 활동과 질에 관한 질문으로는 11문항을, 만족과 재방문에 대한 문항으로는 모두 5문항으로 구성하였다. 일반사항 7문항과 이용행태

의 특징은 8문항으로 이루어졌다.

본 연구 자료는 특정한 주제에 따라 탑승시설에서 건물, 공연과 퍼레이드, 식음, 기념품 등에 이르기까지 공통의 스토리를 갖춘 테마파크인 롯데월드를 선택하여

표 1. 설문지 구성 및 도출근거

구 분	변 수 설 명
혼잡 지각	<ul style="list-style-type: none"> · 혼잡하다고 생각하는 정도 · 기다리는 시간이 길다고 느끼는 정도 · 기다림으로 인해 놀이시설을 이용하는데 지장이 있는 정도 · 오래 기다리지 않고 놀이 시설을 이용할 수 있는 정도 · 주제 공원 이용의 여유 정도
계획 이행	<ul style="list-style-type: none"> · 볼거리, 행사 등에 관한 계획 이행 정도 · 놀이기구 이용에 관한 계획 이행 정도 · 계획이행에 시간적 제약 없음 · 원하는 시설을 다양하게 이용한 정도
할거리	<ul style="list-style-type: none"> · 동반자와 이야기 · 다음에 할 계획 세움 · 그냥 기다림 · 간식을 먹음
볼거리	<ul style="list-style-type: none"> · 놀이기구 관람 · 경치/환경 관람 · 쇼/이벤트 관람
대기 시간의 길이지각	<ul style="list-style-type: none"> · 내가 생각한 대기시간보다 덜 기다림 · 실제 기다린 시간이 느낌보다 더 김 · 대기시간이 적절하다고 생각되는 정도 · 기다릴 용의 정도 · 줄이 줄어드는 정도 · 직원들의 신속성 정도 · 약속된 처리시간의 준수 정도
대기 시간의 질 평가	<ul style="list-style-type: none"> · 기다리는 시간이 짜증나는 정도 · 기다리는 시간이 귀찮은 정도 · 기다리는 시간이 화나는 정도 · 기다리는 시간이 무료한 정도
만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 주제공원 방문이 즐거운 정도 · 주제공원 방문에 만족한 정도 · 주제공원 방문 결정에 대한 후회 없음
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> · 성별, 나이, 직업, 학력, · 소득, 주소, 이메일주소
이용 행태의 특징	<ul style="list-style-type: none"> · 동반자 유형 · 결혼 유무 · 자녀 유무 · 총 몇 명 · 입장권의 종류 · 놀이공원이 바뀐 이유 · 설문장소 · 들어와서 보낸 시간

표 1. 계속

구 분	척도	문항수	인용한 문헌
혼잡 지각	리커트 7점 척도	5문항	공윤아(1998), 이훈(2000)
계획 이행	리커트 7점 척도	4문항	Williams (1998)
할거리	리커트 7점 척도	4문항	안학식(2000), Pruyn and Smidts(1998)
볼거리	리커트 7점 척도	3문항	권완우(2001)
대기시간의 길이지각	리커트 7점 척도	7문항	Folkes et al.(1987), Taylor(1994)
대기시간의 질 평가	리커트 7점 척도	4문항	Folkes et al.(1987), Taylor(1994)
만족도	리커트 7점 척도	3문항	김두하(1999), 안학식(2000)
일반사항	명목 척도	7문항	-
이용행태의 특징	명목 척도 와 자유 응답	8문항	-

다음과 같은 조사 설계를 통해 수집되었다. 롯데월드를 선택한 이유는 도심 속에 위치하여 교통이 편리하고 제한된 공간을 가진 곳으로서 날씨, 계절과 상관없이 이용객이 많을 것으로 판단되었기 때문이다. 본 자료수집은 롯데월드의 놀이기구 탑승·관람지역, 공연·퍼레이드 지역, 레스토랑, 캐릭터 샵 등에서 이루어졌다.

설문 조사는 2004년 4월 11일부터 5월 5일 사이에 총 3일간 실시되었다. 설문조사는 롯데월드를 방문하여 자신들이 원하는 체험을 하기 위하여 대기하고 있는 이용객을 표본으로 삼았으며, 이를 편의추출법을 이용하여 조사대상을 추출하였다. 총 210부의 유효설문지가 회수되었으며 불완전하거나 응답의 모호성 등의 응답자료 10부를 폐기하고, 유효표본 200부의 설문지를 분석 자료로 이용하였다.

본 연구에서 설정된 가설관계를 실증적으로 검증하기 위하여 SPSS 10.0 통계패키지 프로그램을 이용하였다. 그리고, 수집된 자료는 AMOS Ver 4.0 통계패키지 프로그램을 이용한 경로분석이 이루어졌다. 분석과정은 첫째, 성별, 연령, 결혼 여부, 직업, 학력, 소득, 동반자 유형, 입장권 유형 등의 인구 통계적 특성을 빈도분석과 기술 분석을 실시하고, 둘째, 6부분의 설문항목들의 신뢰성을 측정하기 위하여 신뢰성 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 셋째, 연구가설을 검증하기 위해 경로분석을 하였다.

IV. 분석결과

실증분석에 이용된 총 200개의 표본 중 60.0%인 120명이 여성이었으며, 39.0%인 78명이 남성이었다. 또한 응답자의 연령은 30대가 가장 많았으며(38.5%) 다음으로는 20대(37.5%), 10대(19.0%) 순으로 응답 비율을 보였다. 직업에 있어서는 학생이 74명(39.0%)으로 가장 많은 비율을 보였으며, 그 다음으로 회사원 59명(29.5%), 주부 33명(16.5%), 자영업 21명(10.5%) 등이 뒤따랐다. 응답자의 최종학력은 대졸이 96명(48.0%)으로 가장 많은 비율을 보였으며 그 뒤로 고졸, 중졸, 대학원 이상의 순서를 보였다. 응답자의 월평균 소득은 200만원에서 300만원 미만인 64명(32.0%)으로 가장 많은 비율을 보였으며 결혼 여부에 있어서는 미혼이 114명(57.0%)으로 기혼 85명(42.5%)보다 많은 비율을 보였다.

본 연구에서 사용하는 변수들의 신뢰성을 검증하기 위해 신뢰분석을 실시하고 Cronbach' α 값을 측정, 이용하였다. 일반적으로 문항 전체 수준인 경우, 알파계수가 0.5이상, 개별문항 수준인 경우 0.9 이상 정도이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다(강병서와 김계수, 2001). 분석 결과 모든 변수들에 대한 Cronbach' α 값이 0.5 이상으로 구성된 설문 문항을 이용한 변수의 측정에 있어 신뢰도에는 심각한 문제가 없는 것으로 나타났다.

이 연구에서 설정한 대기시간이 주제공원 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 가설을 검증하기 위하여 경로분석을 실시하였다. GFI는 0.917로 적합한 것으로 나타났으며, AGFI와 RMR이 판단 지표에서 벗어나 있

표 2. 측정변수들에 대한 신뢰성 분석

	개념/문항	Cronbach' α
혼잡 지각	<ul style="list-style-type: none"> · 혼잡하다고 생각하는 정도 · 기다리는 시간이 길다고 느끼는 정도 · 기다림으로 인해 놀이시설을 이용하는데 지장이 있는 정도 · 오래 기다리지 않고 놀이 시설을 이용할 수 있는 정도 · 주체 공원 이용의 여유 정도 	0.709
계획 이행	<ul style="list-style-type: none"> · 볼거리, 행사 등에 관한 계획 이행 정도 · 놀이기구 이용에 관한 계획 이행 정도 · 계획이행에 시간적 제약 없음 · 원하는 시설을 다양하게 이용한 정도 	0.797
볼거리	<ul style="list-style-type: none"> · 놀이기구 관람 · 경치/환경 관람 · 쇼/이벤트 관람 	0.693
할거리	<ul style="list-style-type: none"> · 동반자와 이야기 · 다음에 할 계획을 세움 · 그냥 기다림 · 간식을 먹음 	0.538
대기 시간의 길이	<ul style="list-style-type: none"> · 내가 생각한 대기시간보다 덜 기다림 · 실제 기다린 시간이 느낌보다 더 김 · 대기시간이 적절하다고 생각되는 정도 · 기다릴 용의 정도 · 줄이 줄어드는 정도 · 직원들의 신속성 정도 · 약속된 처리시간의 준수 정도 	0.656
대기 시간의 질	<ul style="list-style-type: none"> · 기다리는 시간이 짜증나는 정도 · 기다리는 시간이 귀찮은 정도 · 기다리는 시간이 화나는 정도 · 기다리는 시간이 무료한 정도 	0.718

기는 하지만 기준에 가까운 수치를 나타내고 있다. 그러나 p (유의확률)값은 0.00으로 나타나 모델의 적합성을 보여주지 못하고 있으나 각 경로가 모두 유의하게 의미있는 것으로 나타나고 다른 지표들이 기준치에 적합하거나 근접하므로 전반적인 모델의 부합도는 유의한 것으로 판단하였다. 모델의 부합도를 나타내는 수치들은 표 3과 같다.

표 3. 모수추정

Chi-square	유의확률	자유도	GFI	AGFI	RMR
65,594	0.000	14	0.917	0.834	0.136

(GFI: Goodness of fit index, AGFI: Adjusted GFI, RMR: Root mean square residual)

경로분석의 실시 결과 모든 가설은 유의도 95% 수준에서 채택되는 것으로 나타났다.

H_{1-1} 은 $-0.126(p<0.05)$ 으로 유의하였다. 즉, 혼잡지각은 주제공원 이용자의 대기시간의 길이지각에 대한 만족에 95% 수준에서 유의한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 H_{1-2} 는 $0.177(p<0.01)$ 로 유의하였다. 즉, 계획을 이행한 정도는 고객들의 대기시간의 길이지각에 대한 만족에 유의도 99% 수준에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 영향의 크기는 혼잡지각의 영향보다 큰 것으로 나타났다.

H_{2-1} 은 $0.243(p<0.01)$ 으로 유의하였다. 즉, 고객들에게 대기하는 동안 볼거리가 제공될 경우 고객들은 대기시간의 질 평가에 대하여 긍정적으로 나타났다. 반면 H_{2-2} 는 $-0.196(p<0.01)$ 으로 유의하였다. 가설에서 대기시간의 활용은 대기에 따른 고객의 대기시간의 질 평가에 긍정적이 영향을 미치는 요인으로 설명하였는데, 부정적으로 유의한 결과를 보였다.

이는 할거리의 경우, 볼거리와 달리 주제공원에 의해 제공되어지는 것이 아니라 스스로 준비해야 하거나 기다리다 지쳐서 무언가 억지로라도 하게 된다는 데서 그 원인을 찾을 수 있을 것으로 보인다. 또는 지금까지 주제공원 방문자들이 아무것도 하지 않고 대기하는 데에 익숙해져 있어 더 이상 아무것도 기대하거나 준비하고 있지 않음을 나타내는 것으로 해석할 수도 있다. 어쨌든 아직 대기하는 사람들이 참여할 수 있는 이벤트나 쇼가 제공되고 있지 않기 때문에 나타나는 현상으로 볼 수 있으며, 적절한 할거리가 제공될 경우 응답은 달라질 수 있을 것으로 보인다.

H_3 은 $0.188(p<0.01)$ 로 유의하였다. 즉, 대기시간의 질 평가에 대한 만족은 대기시간의 길이지각에 대한 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대기시간을 즐겁게 보낸 이용자는 자신이 대기하고 있는 시간의 길이를 실제보다 짧게 느낀다는 것이다. 이는 반대로 생각하면 부정적인 대기시간의 질을 가지고 있으면 대기시간의 길이를 실제보다 길게 느끼며, 부정적인 영향을 미친다는 것으로 대기시간의 질 관리가 중요함을 나타내고 있다.

H_{4-1} 은 $0.244(p<0.01)$ 로 유의하였으며, H_{4-2} 는 $0.266(p<0.01)$ 으로 유의하였다. 즉, 대기시간의 길이지각에

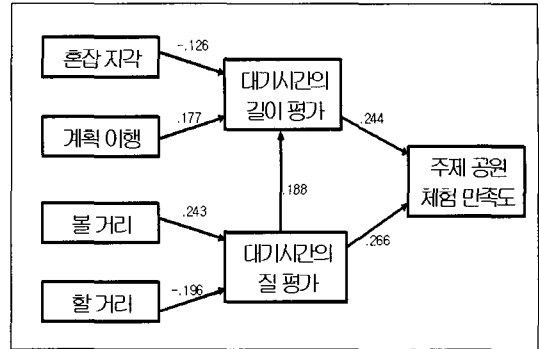


그림 2. 연구모형의 경로계수

표 4. 연구단위들간 경로분석 요약

경로	경로계수	표준오차	t	유의수준
H_{1-1}	-0.126	0.052	-2.43	0.015
H_{1-2}	0.177	0.049	3.65	0.000
H_{2-1}	0.243	0.067	3.59	0.000
H_{2-2}	-0.196	0.071	-2.74	0.006
H_3	0.188	0.050	3.79	0.000
H_{4-1}	0.244	0.078	3.12	0.002
H_{4-2}	0.266	0.059	4.51	0.000

대한 만족과 대기시간의 질에 대한 만족은 모두 주제공원 이용자의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 주제공원의 운영에 있어 대기시간의 관리가 중요한 요소임을 나타내고 있으며, 대기시간의 길이 뿐 아니라 질의 관리가 매우 중요한 요소임을 강조하고 있다.

그림 2와 표 4는 경로분석의 결과를 요약한 것이다.

V. 결론

본 연구는 대기 경험이 주제공원 이용자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 대기 상황의 여러 가지 변수들을 통해 전반적 평가와 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 연구 수행을 위해 문헌조사와 더불어 서울 도심부에 위치한 주제공원인 '롯데월드'에서 설문조사를 실시하였다. 결과는 다음과 같다. 첫째, 혼잡지각, 계획이행은 대기시간의 길이지각에 대한 평가에 영향을

미치며, 둘째, 볼거리, 할거리는 대기시간의 질 평가에 영향을 미친다. 셋째, 대기시간의 질 평가는 대기시간의 길이지각에 대해 영향을 미치고, 넷째, 대기시간의 길이지각과 대기시간의 질 평가는 전체 주제공원 이용 경험에 대한 만족에 유의적 영향을 미친다.

본 연구의 결과에서 찾을 수 있는 이론적 의의는 크게 세 부분에서 찾아 볼 수 있다. 첫째는 혼잡으로 인한 목표 달성에의 영향 여부가 중요하다는 점이다. 대부분의 선행 연구에서는 혼잡이 휴양시설 등을 이용하였을 때 이용자의 만족에 미치는 하나의 요인이라고 하여 밝혔지만, 만족에 미치는 영향은 미약함을 지적해 왔다. 이에 본 연구는 만족에 영향을 주는 요인으로 타 연구에서 이루어지지 않았던 '계획 이행'이라는 변수를 첨가하여 어느 정도 영향을 주는지 알아보았다. 그 결과 혼잡지각 자체가 만족에 미치는 영향보다 계획 이행 정도가 미치는 영향이 더 크다는 것을 알 수 있었다. 이는 혼잡지각 자체보다 혼잡으로 인해 고객이 자신의 계획을 실행하지 못했을 경우 더 큰 불만의 요인이 됨을 암시하고 있다.

둘째는 대기시간의 길이지각 만큼이나 대기시간의 질 평가도 고객의 만족에 중요한 영향을 미친다는 것이다. 본 연구는 대기시간을 대기시간의 길이와 대기시간의 질로 나누어 연구모형을 설정한 결과, 대기시간의 질이 고객들이 지각하는 대기시간의 길이에도 영향을 미치며 고객들의 주제공원 이용 경험에 대한 만족도에도 상당한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

셋째는 고객들이 대기하는 장소적 환경의 중요성이다. 본 연구에서는 고객들이 주제공원에서 대기하는 동안 볼거리가 있었는가와 개인적으로 대기 행동이 있었는가에 따라 고객들이 지각하는 대기시간의 질에 대한 만족도가 변화하는지를 검증하였다. 그 결과 볼거리는 긍정적인 영향을 미친 반면 대기 행동은 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이는 주제공원을 방문하는 고객들의 특성상 기다리는 동안에도 무엇인가 편하게 즐길 수 있는 볼거리가 주어지기를 바라며, 스스로 대기시간을 위한 대기 행동을 만들어 준비할 의사는 없는 것으로 해석할 수 있다.

종합적으로 주제공원에서의 대기시간은 여러 경로를 통해 고객에게 불만을 일으키는 요인이 될 수 있으며

로 이에 대한 관리는 필수적이라 할 수 있겠다. 특히 성수기의 경우 많은 고객으로 인한 혼잡 지각은 피할 수 없다 하더라도 인기 있는 놀이기구에 대한 예약시스템 혹은 번호표 발행 등을 통하여 고객이 이용하고자 계획 하였던 시설은 모두 이용할 수 있도록 해주는 것이 중요하며, 피할 수 없는 대기시간의 경우 재미있는 볼거리를 제공하여 대기시간도 즐겁게 만들어주는 것이 필요하다고 할 수 있겠다.

그러나 본 연구는 주제공원이라는 특성상 젊은 층이 많이 이용하고 있어 연구조사의 대상자가 대부분 40대 이하이며, 설문조사를 롯데월드 한 곳에서만 실시하여 주제 공원의 다양한 환경에 따른 영향을 반영할 수 없는 한계를 가지고 있어, 향후 연구에서는 다양한 분포의 이용자 특성을 확보할 필요가 있다. 또한 본 연구에서 의외의 결과를 나타낸 대기시간에 할거리와 대기 시간의 질 사이의 관계는 주제 공원을 방문하는 사람들의 다양한 대기시간에 대한 예상 및 태도와 함께 연구되어야 할 부분으로 보인다.

인용문헌

1. 강병서, 김계수(2001) 사회과학통계분석, SPSS아카데미.
2. 공윤아(1998) 주제공원의 혼잡도와 이용만족도에 관한 연구. 청주대학교 석사학위논문.
3. 권완우(2001) 주제공원 내 대기행렬에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
4. 김두하(1999) 주제공원 이용자의 만족형성과정에 관한 연구: 에버랜드를 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.
5. 김사현(1993) 위탁만족도의 결정요인: 예상 및 실제혼잡도를 중심으로. 경기대학교 대학원 논문집 11: 21-35.
6. 안학식(2000) 인지반응이론을 통한 대기상황이 서비스평가에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.
7. 원석희(1998) 서비스 운영관리. 서울: 형설출판사.
8. 이훈(2000) 비수기 해변 관광객 혼잡지각의 형성과 영향에 대한 인과구조분석. 관광학연구 23(2): 47-67.
9. 정유미(2001) 야외위락차원에 대한 혼잡지각이 이용자의 만족도에 미치는 영향: 경주남산 이용객을 대상으로. 청주대학교 석사학위논문.
10. 하광수(2000) 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도 결정 요인. 경기대학교 석사학위논문.
11. Bell, P. A., J. D. Fisher, A. Baum, and T. E. Greene(1990) Environmental Psychology (3rd ed.). Philadelphia: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
12. Bultena, G., D. Field, P. Womble, and D. Albrecht(1981) Closing the gates: a study of backcountry use-limitation at Mount Mckinley National Park. Leisure Science 4(3):

- 248-267.
13. Dube-Rioux, L., B. H. Schmitt, and F. Leclerc(1988) Consumer's reaction to waiting: when delays affect the perception of service quality. *Advances in Consumer Research* 16: 59-63.
 14. Folkes, V. S., S. Koletsky, and J. L. Graham(1987) A field study of causal inference and consumer reaction: the view from the airport. *Journal of Consumer Research* 13(4): 534-539.
 15. Gramann, J. H. and R. J. Burge(1984) Crowding perception determinants at intensively develop outdoor recreation. *Leisure Sciences* 6(2): 167-186.
 16. Graefe, A. R., J. J. Vaske, and F. R. Kuss(1984) Social carrying capacity: an integration and synthesis of twenty years of research. *Leisure Science* 6(4): 395-431.
 17. Hui, M. K. and D. K. Tse(1996) What to tell consumers in waits of different lengths: an integrative model of service evaluation. *Journal of Marketing* 60(2): 81-90.
 18. James, A. F. and M. J. Fitzsimmons(1994) *Service Management For Competitive Advantage*.
 19. Klapp, O. E.(1986) *Overload and Boredom*. New York: Greenwood Press.
 20. Larson, R.(1987) Perspectives on queues: social justice and the psychology of queueing. *Operations Research* 35(6): 895-905.
 21. Lee, H.(1997) *Social Carrying Capacity of Tourism Planning at an Alternative Tourism Destination: Crowding, Satisfaction, and Behavior*. Unpublished Doctoral Thesis. The Pennsylvania State University.
 22. Lee, H., A. L. Kerstetter, R. A. Graefe, and J. Confer Jr.(1996) Crowding at an art festival: a replication and extension of the outdoor. *Journal of Leisure Research* 40(2): 221-235.
 23. Maister, D. H.(1984) The psychology of waiting lines in the service encounter: managing employee/customer interaction. In J. A. Czepiel, M. R. Solomon, and C. F. Suprenant, eds. *Service Businesses*, Lexington Books. pp. 113-123.
 24. Manning, R. E. and C. P. Ciali(1980) Recreation density and user satisfaction: a further exploration of the satisfaction model. *Journal of Leisure Research* 24(4): 329-345.
 25. Manning, R. E.(1986) *Studies in Outdoor Recreation*. Corvallis: Oregon State University Press.
 26. Scotland, R.(1991) Customer service: a waiting game. *Marketing* 11(Mar): 24-37.
 27. Shelby, B. and R. B. Colvin(1979) *Determining Use Levels for the Rogue River*. WRR1-63. Corvallis: Oregon State University, Water Resources Research Institute.
 28. Shelby, B. and T. A. Heberlein(1986). *Carrying Capacity in Recreation Settings*. Corvallis: Oregon State University Press.
 29. Stokols, D.(1976) The experience of crowding in primary and secondary environments. *Environment and Behavior* 8(1): 49-86.
 30. Taylor, S.(1994) Waiting for service: the relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing* 58(April): 56-69.
 31. Wager, D.(1964) *The Carrying Capacity of Wildlands for Recreation*. London: Society of American Foresters.
 32. Williams, D. R.(1998) *Great Expectation and the Limits to Satisfaction: a Review of Recreation and Consumer Satisfaction Research*. Proceeding of the National Outdoor Recreation Forum. Tampa, FL: USDA Forest Service. pp. 422-438.

원 고 접 수: 2005년 7월 14일

최종수정본 접수: 2005년 8월 15일

3인의명 심사필