

## Peak-End Rule을 적용한 관광경험의 이해\* - 하동야생차문화축제를 중심으로 -

황금희 · 최식원\*\*

경기대학교 여가관광개발학과(경기도 수원시 이의동)

### 국문요약

사람들은 흔히 마지막을 중요시 여기는 성향이 있다. 축제장에서 가장 핵심적인 초대가수나 이벤트가 프로그램 맨 마지막에 배치되는 경우 또한 이 때문이라고 할 수 있다. 심리학자 카네만은 인간은 가장 강한(Peak)경험과 가장 마지막(End)경험이 기억과 회상평가에 주요한 영향을 미친다는 것을 여러 실험을 통해 밝혔다. 본 연구에서는 이러한 법칙이 관광장면에서도 적용이 되는지 하동야생차문화축제를 방문한 외국인 단체관광객 세 그룹에 프로그램을 달리하여 체험하게 함으로써 이를 밝혀내고자 하였다. 연구결과 1, 2, 3집단의 경우 End의 경험이 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었고, Peak의 경험 또한 3집단을 제외한 1, 2집단에서 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 중 1, 2집단은 Peak와 End가 모두 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

주요어: 절정과 종결법칙, 회상평가, 하동야생차문화축제

\* 이 논문은 2012 한국관광학회 72차 울산 학술발표대회에서 발표한 황금희 · 최식원 · 고동우(2012)의 논문을 기초로 작성되었음

\*\* 교신저자(최식원) 전화: 031-249-9517; email: ray203@naver.com  
440-760) 경기도 수원시 영통구 이의동 산94-6 경기대학교 여가관광개발학과

## 1. 서론

우리나라는 현재 약 1,200여개의 크고 작은 지역문화축제를 전국에서 개최하고 있다(곽용환 외, 2012). 중앙정부는 천여 개의 지역축제 중 해마다 우수축제로 지정해 축제지원에 나서고 있다. 그러나 지역축제가 우수축제로 지정되었다 해도 축제의 행사내용이 다양하지 못할뿐 만 아니라 축제프로그램 또는 내용의 매너리즘에 빠지게 된다(이장주 & 박석희, 1999; 정강환, 1999). 축제에서 행사내용이 다양해야 한다는 하지만 동일한 테마로 매년 개최되는 테마축제의 경우 매년 새로운 행사내용을 만들어 내기란 쉽지 않다.

성공적인 지역축제를 위해서 체험프로그램의 개발이 중요하며, 관광객 만족도 향상에 있어서도 축제 프로그램의 구성은 반드시 필요한 부분이다(서희석, 이동기 & 김영희, 2002; 오수진 & 이정희, 2007). 또한 김희철, 김민철 & 부창산(2007)도 재방문 유도에 있어서 축제 프로그램이 가장 중요한 요인이라고 밝힌바 있다.

지방자치단체는 지역의 우수한 역사문화관광자원을 홍보하고 지역의 경제 활성화를 도모하겠다는 의지로 축제를 개최하지만 정작 축제장을 찾은 관광객들의 마음은 다르다. 축제장 진입에서부터 행사 참여 後 집으로 돌아가는 그 길까지 저마다 다른 평가를 하게 된다. 심지어 단체관광객과 같이 똑같은 축제장에서 똑같은 안내자에 의해 똑같은 체험을 했음에도 어떤 관광객은 만족을 하고 어떤 관광객은 불만족 한다.

아마도 개인의 성향이나 그날의 개인 심리상태가 가장 큰 영향일 것이나 집단 전체에 나타나는 만족과 불만족의 반응은 다른 외부적인 요인이 있을 것이라고 판단한다. 나이, 성별, 지역, 학력 등 모든 사람을 만족시킨다는 것은 불가능하며 대개 일반적인 프로그램 행사를 진행하거나 어린이/커플/가족 등 일정한 타깃을 설정하여 그에 맞는 프로그램과 행사

가 진행된다. 그러나 타깃이 다르더라도 축제에서 하이라이트 행사는 늘 폐장하기 직전에 이루어지며 대다수의 관람객들이 기대하고 또 만족한다. 이는 주요 행사를 뒤로 미루어 관람객들이 일찍 행사장을 나가는 것을 막으려는 목적이 가장 크다 할 수 있다. 그러기에 하이라이트를 본 사람과 보지 않은 사람의 만족은 확연하게 차이가 난다. 예를 들면 2012년 여수 엑스포에서 폐장직전의 빅오(Big-O)쇼의 행사가 그것이다.<sup>1)</sup> 어쩌면 마지막 하이라이트의 경험은 우리가 생각하는 이상의 다른 기능이 있는 것으로 볼 수 있다. '마지막이 좋으면 모두 좋다'는 일반적인 이야기가 이에 적용될 수 있지 않을까?

본 연구에서는 축제 프로그램을 경험하는 구성의 순서를 달리하여 축제방문만족이 왜 다른지 알아보려고 하였다. 특히 경험의 내용 중 경험의 회상단계에서 가장 강한(Peak) 자극과 가장 마지막(End)의 자극이 장기 기억에 가장 크게 작용한다는 Kahneman의 Peak and End Rule을 적용하여 관광분야에서도 이 같은 이론이 적용되는지, 아니면 어떠한 영향을 미치는지 이를 탐구하고자 한다.

본 이론이 환대산업(조원애, 2008), 도시관광(김병국 & 고동우, 2013) 등 관광분야에서 적용된 적은 있지만 아직 활발하게 진행되고 있는 않다. PE법칙과 만족의 관계가 성립이 된다면 관광 및 축제 프로그램 계획 시 큰 영향을 미칠 것이다. 무엇보다 가장 강한 자극에 대해서는 사람마다 다르게 느낄 수 있겠지만 가장 마지막에 겪게 되는 자극이 가장 오래 기억에 남는다면 마지막 경험에 집중을 해야 할 필요가 있을 것이다.

1) KTX의 막차시간 때문에 빅오(Big-O)쇼를 관람하지 못한 관람객들이 항의에 결국 공연시간을 1시간 앞당기고 KTX열차의 출발시간을 10분 늦추었다  
([http://news.mtn.co.kr/newscenter/news\\_viewer.mtn?idx=2012062214031655843](http://news.mtn.co.kr/newscenter/news_viewer.mtn?idx=2012062214031655843), <http://osen.asiae.co.kr/news/stview.htm?idyno=2012060408512559519>).

## 2. 이론적 배경

### 2.1. Peak and End Rule(PE 법칙)

PE법칙이란 사람들이 과거의 정서경험을 기억할 때 자신이 느낀 정서 반응을 모두 합한 후 평균을 내는 것이 아니라 경험 중 느꼈던 가장 강한(Peak) 자극과 가장 마지막(End)의 자극에 반응한 정서에 의존해 그 경험에 대한 전반적인 평가를 내린 다는 것이다. 그리고 이것은 장기 기억에 가장 크게 작용한다. PE법칙에 대한 초기 연구는 대부분이 실험집단을 대상으로 한 기억(memory)에 대한 회상평가에 대한 것이었다 (Fredrickson, B. L. & Kahneman, D, 1993; Kahneman, D et al.,1993; Redelmeier, D. A., & Kahneman, D, 1996).

Redelmeier & Kahneman(1996)은 결장경 검사환자와 쇄석술 진행환자의 고통 경험 강도에 대한 회상평가에서 아픔의 총량은 개인마다 달랐지만 고통의 총량에 대한 환자의 판단은 고통의 Peak 강도와 강하게 관련이 있음을 밝혔다. 그리고 고통의 강도는 치료과정 중 마지막 고통이 가장 강력하게 기록되었음을 확인했다.

### 2.2. 선행연구

PE법칙에 대한 연구는 고통이 아닌 다른 정서적 반응에서도 유사하게 나타났다. Do 등(2008)은 <표 1>과 같이 실험집단을 두 개 집단으로 나누어 마음에 드는 영화 한두 편을 고를 수 있게 하였다. 미리 조사한 선호 영화 리스트(A)에서 한두 편을 고르고 선호하지 않는 영화 리스트(B)에서 한두 편을 골라 선호하는 영화만 보거나(A), 선호하는 영화를

본 후 선호하지 않는 영화를 같이 보거나(A+B), 반대로 선호하지 않는 영화를 보고 선호하는 영화를 보거나(B+A), 선호하는 영화 두 편을 연이어 보거나(A+A), 선호하지 않는 영화만 볼 때(B) 각각의 실험대상자에게 만족도를 조사하였다.

〈표 1〉 실험 그룹 기능별 평균평점

실험 1					실험 2				
집단구분	N	M	Median	SE	집단구분	N	M	Median	SE
A	29	5.21	5.00	0.17	A	10	7.00	7.00	0.00
A+B	21	4.14	4.00	0.26	A+B	11	5.91	6.00	0.39
B+A	17	4.82	5.00	0.23	A+A	4	7.00	7.00	0.00
A+A	19	5.50	5.50	0.22	B	3	3.00	3.00	0.00
B	14	2.57	2.50	0.29					

Do, A. M., et al., (2008: 97)

실험집단 1에서는 영화를 보여주고 영화가 진행되는 동안 기간과 강도에 따른 변화 조사를 실시간 평가하였고 실험집단 2에서는 같은 영상을 본 사후에 유쾌하거나 불유쾌했던 전반적인 경험을 평가하는 방법으로 비교를 했다. 연구결과는 회상평가에서 영화감동의 효과는 전적으로 실시간으로 변화하는 양상을 보였다. 기억으로 형성된 것은 점차 감소하고 영향력은 작음을 확인했다. 실제 정서적인 경험의 ‘가장 인상에 남는 순간장면(snapshot)’이 회상평가를 결정한다는 결론에 다다랐다. 이러한 방법으로 가장 인상에 남는 순간장면인 ‘Peak’와 경험의 끝에 가벼운 즐거움 ‘End’를 추가한다면 전체 쾌락의 수준을 더 높일 수 있다는 가설을 확인하였다. 이후 Peak-End Rule은 여러 학자(Fredrickson, 2000; Kemp 등, 2008)들에 의해서 행복을 대상으로 전반적 평가와의 관계를 살펴보는 다양한 연구가 이루어졌다. 여가와 관련해서는 Kemp 등

(2008)과 Do 등(2008)이 Peak-End Rule을 적용하여 실험을 하였다.

이 중 Kemp 등(2008)의 여가활동 경험에 대한 회상평가 연구가 눈여겨 볼만하다. 뉴질랜드 남섬 크라이스트처치에 위치한 캔터베리대학교에서 광고를 통하여 학기 중 휴가를 떠나는 학생들의 휴가경험의 감정(emotion) 대해 연구하였다. 1차적으로 41명의 학생들에게 매일 휴대전화로 그들이 경험했던 '행복'에 관한 문자메시지(text message)를 보내고 문자응답을 받았다. 휴가 후 전체적인 행복에 대해 묻고, 그들이 경험했던 행복에 대한 매일의 기록을 기억해내게 하는 질문을 했다. 이 모든 측정은 '매우 불행하다(extremely unhappy)'에서부터 '매우 행복하다(extremely happy)'까지 9점 척도로 측정하였다.

2차 측정은 첫 번째 응답 후 1개월 후에 실시하였으며 24명의 학생에게 응답을 받았다. 1차 측정과 마찬가지로 휴가의 전반적인 느낌을 9점 척도로 측정하였다. 그 결과 휴가기간 동안의 경험은 이후의 평가에 영향력이 없었고 참가자들의 자신들의 행복이 하루하루 바뀐 것을 구체적으로 떠올릴 수 없었다. 많은 측정은 휴가기간의 전반적인 행복을 회상하는 적절한 예측을 제공했다. PE법칙은 두드러지게 좋은 예측변수는 아니지만 전반적으로 그 결과들은 많은 정서적인 상태의 재현임을 보여준다.

김병국 & 고동우(2013)는 대구시 근대골목 5개 코스 중 가장 많이 방문하는 2개의 코스를 중심으로 1코스 42명, 2코스 46명, 총 88명을 대상으로 명소별 경험과 코스 전체경험의 관계를 조사하였다. 1코스의 8개 명소별 경험과 코스 전체경험의 관계에서는 Peak경험은 통계적으로 유의하지 않으나 End경험은 유의하게 나타났고, 1코스의 명소별 경험과 근대골목 만족도간의 관계에서는 Peak경험과 End경험 둘 다 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 2코스에서는 8개 명소별 경험과 근대골목 전체 경험간의 관계에서 Peak경험과 End경험 모두 통계적으로 유의하지 않게 나타났으며 명소별 경험과 근대골목 만족도간의 관계에서는 Peak경험과

End경험 모두 유의한 것으로 나타났다. 이로써 PE법칙의 유용성은 검증했으나 그 법칙이 항상 적용되지는 않는다는 것을 확인하였다.

기존의 선행연구에서 보듯이 경험 과정 중에 느끼는 다양한 감정들은 최종 평가에 직접적인 연관이 되지 않고 '가장 강한 경험(Peak)'과 '가장 마지막의 경험(End)'이 전반적 평가에 영향을 미치며, 특히 개인의 직접적인 관계 경험이 구체적인 평가에 강하게 지지하고 있다는 것으로 PE법칙을 이해할 수 있다.

또한 선행연구를 통해 살펴본 Peak는 가장 강한 경험(Kemp, 2008), 가장 강한 고통(Do, A. M., 2008), 가장 즐거웠을 때나 싫었을 때(Fredrickson, 2000; Kahneman, 1993) 등으로 이해할 수 있다. 따라서 본 연구에서 Peak는 가장 긍정적인 경험이나 가장 부정적인 경험 모두를 포함하는 것으로 정의하고, End는 가장 마지막의 경험을 포함하는데 Peak와 같은 위계를 갖추기 위해 긍정적인 경험과 부정적인 경험을 포괄하기로 하였다.

선행연구를 통해 가장 강하게 반응한 것과 가장 마지막에 반응한 것이 회상평가(retrospective evaluations)에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 관광객이 선호하는 이벤트나 프로그램을 Peak로 인지할 수 있게 강한 자극을 주고 프로그램 마지막(End)에 다시 한 번 강한 자극을 준다면 전체 만족과 그 좋은 기억을 오래도록 유지시킬 수 있을 것이다. 그렇다면 프로그램 구성 및 스토리텔링의 기법 또한 새로운 변화가 필요할 것이다.

### 2.3. 연구 문제

본 연구에서는 그동안 심리학에서 사용되어왔던 PE법칙이 관광장면에서도 적용되는가를 알아보고 만약 적용이 된다면 향후 축제프로그램에서

어떻게 반영해야할 지를 알아보고자 한다. 우선 연구 상의 축제프로그램 진행상에 Peak가 어떤 프로그램인지 확인하고 Peak와 End 중에 어떤 프로그램이 전체 만족에 가장 큰 영향을 미치는지 알아봄으로써 축제 프로그램 구성에 발전적 방향을 제시하고자 한다.

따라서 연구문제를 다음과 같이 정하였다.

연구문제 1. PE법칙이 관광장면에 적용이 가능한지 확인하고자 한다.

연구문제 2. 축제 프로그램 경험 중 관광객이 인지하는 Peak의 경험은 어떤 내용인지 확인하고자 한다.

연구문제 3. 축제 프로그램 중 Peak 경험이 축제 만족에 영향을 미치는지 확인하고자 한다.

연구문제 4. 축제 프로그램 중 End 경험이 축제 만족에 영향을 미치는지 확인하고자 한다.

### 3. 연구방법

#### 3.1. 현장 실험 설계

본 연구는 관광자원 프로그램을 구성하는 방법에 관한 연구이기 때문에 동일한 관광공간에서 동일한 축제 프로그램을 가지고 프로그램 구성 순서만 바꾸어서 실험을 하고자한다. 이 실험을 통해서 관광객이 인지하는 Peak의 경험을 확인할 것이며, 확인된 Peak의 경험과 End의 경험이 축제만족에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고자 한다. 이를 위하여 <표 2>과 같은 실험설계를 채택하였다. 방법은 다음과 같다.

〈표 2〉 현장실험설계

집단구분	경험순서	측정시기
A+B+C	역사유적지 관람 + 녹차체험 + 자유시간	사후 설문조사
A+C+B	역사유적지 관람 + 자유시간 + 녹차체험	
B+A+C	녹차체험 + 역사유적지 관람 + 자유시간	

세 종류의 집단은 동일하게 역사유적지 관람(A), 녹차체험(B), 자유시간(C)이라는 동일한 축제 프로그램을 경험하게 된다. 첫 번째 실험집단은 역사유적지(A)-녹차체험(B)-자유시간(C) 순서로 프로그램을 진행하고, 두 번째 실험집단은 역사유적지(A)-자유시간(C)-녹차체험(B)의 순서로 프로그램을 진행하였다. 세 번째 실험집단은 녹차체험(B)-역사유적지(A)-자유시간(C)의 순서로 프로그램을 진행하였다. 자유시간이 먼저 시작하는 실험집단은 외국인들의 집결에 문제가 있다고 판단하여 실험에서 제외시켰다. 역사유적지 관람(A)은 하동의 쌍계사와 차시배지를 관람하고, 체험(B)은 ‘왕의 녹차 만들기’와 ‘녹차 따기’ 체험을 실시한다. 자유시간은 하동야생차축제 주 행사장에서 자유시간을 갖는다. 시간은 각 내용별로 60분씩 배정되었다.

### 3.2. 실험 대상자

실험 대상자는 하동야생차축제에 참여하는 외국인 81명을 대상으로 삼았다. 첫 번째 집단(A-B-C)은 29명, 두 번째 집단(A-C-B) 29명, 세 번째 집단(B-A-C) 23명이 실험에 참여하였다. 자료 수집은 2012년 5월 5일과 5월 6일 이틀에 걸쳐 수집하였고, 일정이 끝나고 버스 안에서 사후 설문조사방법으로 진행하였다. 처음 실험설계는 각 내용별로 60분씩 집단별로 3시간씩 축제행사에 참여할 수 있도록 하였으나 두 번째,

세 번째 집단은 당일 교통체증으로 인해 현지 도착시간이 지연되어 편의상 집단별로 시간을 단축해서 행사내용을 진행하였다. 집단별로 진행된 행사내용과 시간은 <표 3>과 같다.

<표 3> 실험설계 진행

집단구분	경험순서	측정시기
A+B+C	역사유적지 관람(60분)+체험(60분)+자유시간(60분)	사후 설문조사
A+C+B	역사유적지 관람(30분)+자유시간(30분)+체험(40분)	
B+A+C	체험(60분)+역사유적지 관람(40분)+자유시간(30분)	

### 3.3. 측정변수와 도구

측정도구는 설문지로 구성하였으며, 선행연구에서 제시된 Peak-end rule에 관한 감정에 관한 항목은 Kahneman(1993)의 문헌연구를 토대로 구성하였다. 축제 만족에 관한 항목은 박창규(1998), 해설만족에 관한 항목은 박희주(2005), 김묘진(2009)의 문헌연구를 토대로 인구통계학적 문항과 축제참여일반적인 문항을 추가하여 총 78문항으로 구성하였다. 측정척도는 Kahneman(1993)이 사용한 7점 척도에 맞춰 동일하게 구성하였다. 이렇게 구성된 설문지는 각 실험집단의 실험설계 순서에 맞춰 3가지 유형의 설문지를 구성하였으며, 참가자가 한국어와 영어로 소통이 가능하다는 사전 정보가 있었으나, 다양한 국적의 실험참가자를 대상으로 하는 만큼 한국어보다는 세계 공용어인 영어가 의사전달에 오류가 적을 것으로 판단하여 영어로 설문지를 작성하였다. 설문에 소요되는 시간은 집단별로 약 60분정도 소요되었다. 설문이 끝난 후에는 하동 녹차를 선물로 모두에게 전달하였다. 측정변수와 도구를 정리하면 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 측정도구 구성 내용과 측정척도

설문지 구성		문항수	측정항목 도출
축제참여일반		10	-
축제 행사 내용	역사유적지 관람(A)	만족	박창규(1998)
		감정	Kahneman(1993)
	체험(B)	만족	박창규(1998)
		감정	Kahneman(1993)
	자유시간(C)	만족	박창규(1998)
		감정	Kahneman(1993)
축제 전반적 만족		5	박창규(1998), 김묘진(2009)
해설 서비스 만족		3	박희주(2005), 김묘진(2009)
인구통계학적 문항		9	-
총 문항수		78문항	

### 3.4. 분석 방법

본 조사를 통해 수집된 자료는 추리통계학의 분석기법에 의하여 처리하였으며, 이를 위해 사회과학 통계프로그램인 SPSS(Ver.20)를 사용하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 전체적인 응답 경향과 분포를 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 이를 통해, 전체항목의 빈도, 구성비, 평균, 그리고 표준편차를 살펴보았다. 둘째, 본 연구에서 사용된 모든 측정척도의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 값을 사용한 신뢰성 분석을 시행하였다. 셋째, 본 연구에서 사용될 모든 측정척도의 주요 변수들의 하위 구성 성분확인을 위한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 넷째, Peak-end의 경험이 축제 만족에 영향을 미치는지 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1. 표본의 특성

실험대상자의 표본의 특성을 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 총 81개의 표본 중 1집단은 남성의 비율이, 2집단과 3집단은 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령은 모든 집단에서 20대와 30대가 많았으며 1집단의 경우 40대도 20%로 20대의 비율과 비슷하였다. 학력은 1집단과 2집단은 고졸이하의 학력이 가장 많았고, 3집단은 대학 졸업자가 가장 많았으며 대학원졸업자가 그 다음으로 많았다. 집단 1을 제외하고는 압도적으로 미혼자가 많았으며 집단 1의 경우는 미혼이 51.7% 기혼이 48.3%로 비슷한 비율을 보였다. 국적은 1집단의 경우 62%로 태국 국적을 가진 참여자가 대부분이었으며, 2집단의 경우는 중국과 일본의 비율이 가장 많았다. 3집단은 중국이 가장 많았다. 한국에서의 거주지는 집단1은 경기도권이 가장 많았으며, 집단 2, 3집단에서는 서울에서 거주하는 비율이 대체적으로 높았다.

<표 5> 일반적 특성

구분		집단1(n=29)		집단2(n=29)		집단3(n=23)	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
성별	남	20	69%	5	17.2%	6	26.1%
	여	8	28%	21	72.4%	17	73.9%
	기타(결측값)	1	3%	3	10.3%	-	-
연령	20대	8	28%	23	79.4%	14	61%
	30대	13	48%	1	3.4%	2	8.6%
	40대	6	21%	-	-	-	-
	기타(결측값)	2	7%	5	17.2%	7	30.4%

학력	고졸이하	21	72%	17	58.6%	6	16.1%
	대학졸	7	24%	7	24.1%	7	30.4%
	대학원졸	-	-	3	10.3%	5	21.7%
	기타(결측값)	1	3%	2	6.9%	5	21.7%
결혼유무	미혼	15	51.7%	26	89.7%	19	82.6%
	결혼	14	48.3%	1	3.4%	3	13%
	기타	-	-	2	6.9%	1	4.3%
거주지	서울	2	7%	25	86.2%	22	95.7%
	경기도	26	90%	-	-	-	-
	기타	1	3%	4	13.8%	1	4.3%
	결측값	-	-	-	-	-	-

#### 4.2. 신뢰도 및 타당도

본 연구에서는 가장 보편적으로 사용되고 있는 내적일관성법인 Cronbach's  $\alpha$ 값에 의해 신뢰도 분석을 하였다. 역사유적지 관람과 녹차 체험, 그리고 자유시간의 감정을 묻는 항목은 모두 동일한 문항이지만 경험의 내용이 각각 달라지기 때문에 각각의 신뢰도 분석을 실시하였다.

한편 타당성확인을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석의 적합정도를 알아보기 위해 KMO와 Bartlett의 구형성검정을 실시한 결과 KMO 값이 0.828이고 Bartlett의 구형성검정 유의확률이 0.000으로 요인분석을 시행하는데 문제가 없는 것으로 나타났다.

요인분석에서는 요인 간 상호 독립성을 강조하는 Varimax 직각회전 방식으로 주성분 분석 모델을 이용하였다. 고유값(eigenvalue)은 일반적으로 널리 사용되는 기준인 1.0이상을 기준으로 하였으며 누적분산 설명량은 일반적으로 총 분산의 60%정도를 설명해주는 요인까지 선정하

므로(채서일, 1992), 이를 근거로 하여 요인개수를 추출하였다. 역사유적지 관람과 체험, 그리고 자유시간의 감정을 묻는 항목은 모두 동일한 문항이지만 경험의 내용이 각각 달라지기 때문에 각각의 내용별로 요인 분석을 실시하였다. 세 개의 경험내용이 모두 긍정적인 감정경험과 부정적인 감정경험 각각 2개의 요인으로 동일하게 묶였다. 따라서 제 1요인은 '부정경험', 제 2요인은 '긍정경험'으로 명명하였다. 축제경험에 관한 요인분석결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 축제경험 요인 분석

문항		부정 경험	긍정 경험	고유값	분산 설명력 (%)	문항 삭제시 Cronbach's α	누적 분산 설명력	Cronbach's α	
역사 유적지	부정	짜증	.862	.008	5.072	42.266	.800	60.414	.825
		좌절감	.851	.060			.789		
		우울	.832	.163			.794		
		귀찮음	.819	-.150			.794		
		화남	.818	-.132			.800		
		불안함	.793	.060			.794		
		비난	.719	.127			.787		
		피곤	.535	-.086			.823		
	긍정	행복	-.015	.811	2.178	18.148	.836		
		능숙	-.161	.760			.825		
친절함		-.114	.759	.843					
즐거움		.319	.518	.837					
체 험	부정	짜증	.852	.107	4.978	41.487	.799	57.058	.827
		좌절감	.826	-.021			.787		
		우울	.797	-.169			.797		
		귀찮음	.794	-.051			.794		
		화남	.782	.196			.802		
		불안함	.751	.186			.805		
		비난	.705	.195			.793		
		피곤	.603	-.104			.818		
	긍정	행복	-.170	.769	1.869	15.571	.843		
		능숙	-.240	.708			.824		
친절함		-.189	.661	.841					
즐거움		.382	.416	.847					

자유시간	짜증	.832	-.103			.774		
	좌절감	.832	.011			.765		
	우울	.823	.192			.771		
	귀찮음	.810	-.086	4.771	39.760	.764		
	화남	.777	.155			.773		
	불안함	.747	-.107			.779		
	비난	.674	.187			.759	57.153	.803
	피곤	.488	-.051			.803		
공정	행복	-.157	.785			.813		
	능숙	-.102	.732			.799		
	친절함	-.212	.701	2.087	17.393	.818		
	즐거움	.344	.563			.824		

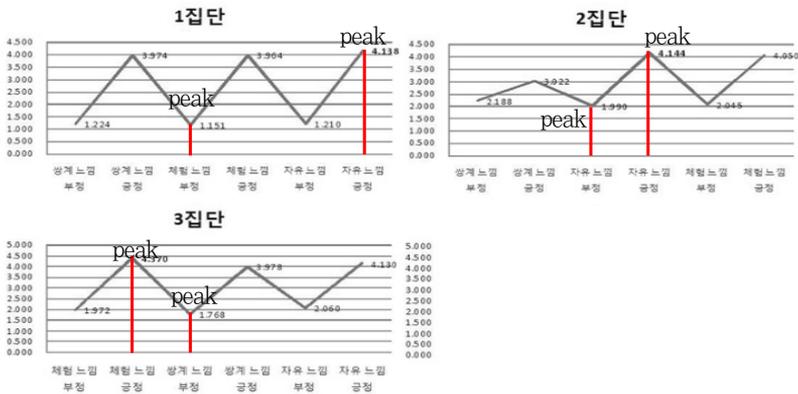
### 4.3. 집단별 PE법칙

#### 4.3.1. 집단별 Peak 확인

관광장면에서 PE법칙이 적용되는지 검증하기 위해서는 먼저 각 집단에서 실시한 축제경험 중 Peak의 경험이 무엇인지 확인하여야 한다. Peak의 경험을 확인하기 위해서는 각 요인의 기술통계량 평균값을 이용하였으며, 집단 1(A-B-C)은 Peak의 경험이 가장 높은 평균값을 보이는 자유느낌공정요인과 가장 낮은 값을 보이는 체험느낌 부정요인이 집단 1의 Peak경험으로 확인되었다. 집단 2(A-C-B)는 가장 높은 평균값을 보이는 자유느낌 긍정 요인과 가장 낮은 평균값을 보이는 자유느낌 부정 요인이 Peak경험으로 확인되었다. 집단 3(B-A-C)은 체험 긍정경험 요인이 가장 높은 값으로, 체험 부정경험 요인이 가장 낮은 값으로 체험에 관한 요인들이 집단3의 Peak요인으로 나타났다. 집단4(B-C-A)의 Peak경험은 가장 높은 값인 체험 긍정경험 요인과 가장 낮은 값인 역사유적 부정경험 요인으로 확인되었다. 네 집단의 Peak경험에 대한 결과는 <그림 1>, <표 7>과 같다.

〈표 7〉 집단별 기술통계량

	집단1(ABC), n=29		집단2(ACB), n=29		집단3(BAC), n=23	
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
축제만족	4.94	.74	4.33	1.20	4.38	1.24
역사유적 부정경험	1.22	.85	2.19	1.44	<b>1.77</b>	1.60
역사유적 긍정경험	3.97	.84	3.02	.67	3.98	1.27
체험 부정 경험	<b>1.15</b>	.96	2.05	1.49	1.97	1.55
체험 긍정 경험	3.96	.65	4.05	1.08	<b>4.37</b>	.64
자유시간 부정경험	1.21	.83	<b>1.99</b>	1.31	2.06	1.61
자유시간 긍정경험	<b>4.14</b>	.83	<b>4.14</b>	1.11	4.13	.99



〈그림 1〉 집단별 Peak경험 확인

### 4.3.2 Peak-End Rule 검증

집단별로 축제 프로그램의 Peak의 경험과 End의 경험이 축제 만족에 영향을 미치는 지 확인하기 위해 축제만족을 종속변수로 ‘역사유적’, ‘체험’, ‘자유시간’의 각각의 긍정부정 요인을 독립변수로 놓고 각 집단별로 다중회귀분석을 실시하였다. 1집단의 분석결과는 〈표 8〉와 같다. 각 집단에서 경험한 ‘역사유적지 관람’은 하동의 대표적인 문화유적지인 쌍

계사와 차시배지, 차문화센터전시관 등을 관람하였으며 관람시 해설사가 동행하여 문화유적지에 대한 해설이 진행되었다. 또한 '체험'은 왕의 녹차 만들기, 다례체험, 녹차 따기 등으로 이루어졌다. 마지막으로 '자유시간'은 하동야생차축제장에 각자 자유시간을 가질 수 있도록 하였다.

1집단은 '역사유적지 관람', '체험', '자유 시간' 순으로 경험이 이루어졌다. 1집단의 축제 경험 중 End의 경험인 자유시간이 Peak의 경험으로 확인되었으며 자유시간 긍정경험과 자유시간 부정경험 요인 중 축제 만족에 영향을 미치는 요인은 자유시간 부정경험으로 확인되었다. 자유시간 긍정보다 부정요인이 축제만족에 영향을 미친 것은 사진을 배우는 외국인 집단 참석자가 많았던 집단 1의 특성상 역사유적지나 체험보다는 마음껏 사진을 촬영할 수 있는 자유시간을 더 선호했던 것으로 이해할 수 있다.

〈표 8〉 Peak와 End 경험이 축제 만족에 미치는 영향(집단 1 : A-B-C)

종속 변수	독립변수	비표준 회계수	표준화 계수(β)	t값	유의 확률	VIF	수정된 R <sup>2</sup>	F값
축제 만족	상수	1.590		2.137			.577	5.251
	역사유적 부정경험	.353	.403	2.050	.054	2.559		
	역사유적 긍정경험	.347	.394	2.019	.058	2.528		
	체험 부정 경험	.118	.154	.864	.398	2.093		
	체험 긍정 경험	.158	.139	.677	.506	2.803		
	<b>자유시간 부정경험</b>	<b>-.644</b>	<b>-.722</b>	<b>-3.456</b>	<b>.003*</b>	2.891		
	자유시간 긍정경험	.113	.126	.603	.554	2.883		

\*p<0.05

역사유적지관람, 자유시간, 체험 순으로 경험이 이루어진 2집단의 분석결과는 〈표 9〉와 같다. End의 경험이 체험, Peak의 경험이 자유시간인 2집단의 경우에는 Peak의 경험과 End경험이 유의수준 P<0.05에서 축제 만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

〈표 9〉 Peak와 End 경험이 축제 만족에 미치는 영향(집단 2 : A-C-B)

종속 변수	독립변수	비표준 회계수	표주화 계수(β)	t값	유의 확률	VIF	수정된 R <sup>2</sup>	F값
축제 만족	상수	1.614		2.819			.583	15.318
	역사유적 부정경험	-.264	-.330	-.995	.341	5.474		
	역사유적 긍정경험	-.339	-.209	-.836	.421	3.004		
	<b>자유시간 부정경험</b>	-.696	-.772	-2.300	<b>.042*</b>	3.491		
	자유시간 긍정경험	.249	.259	1.244	.240	2.865		
	<b>체험 부정경험</b>	.998	1.260	3.106	<b>.010*</b>	7.208		
	체험 긍정경험	.615	.640	2.016	.069	3.374		

\*p<0.05

3집단은 체험, 역사유적지 관람, 자유시간 순으로 축제 경험이 이루어졌다. Peak의 경험이 체험, End의 경험이 자유시간인 3집단의 분석결과와는 〈표 10〉과 같다. 3집단의 경우에는 End의 경험인 자유시간만이 유의수준 P<0.05에서 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

〈표 10〉 Peak와 End 경험이 축제 만족에 미치는 영향(집단 3 : B-A-C)

종속 변수	독립변수	비표준 회계수	표주화 계수(β)	t값	유의 확률	VIF	수정된 R <sup>2</sup>	F값
축제 만족	상수	.641		.459			.472	4.272
	체험 부정경험	.188	.236	.628	.539	5.850		
	체험 긍정경험	-.145	-.075	-.333	.744	2.089		
	역사유적 부정경험	-.051	-.066	-.138	.892	9.367		
	역사유적 긍정경험	.168	.173	.764	.456	2.133		
	자유시간 부정경험	-.052	-.068	-.161	.874	7.296		
	<b>자유시간 긍정경험</b>	.856	.682	3.065	<b>.007*</b>	2.063		

\*p<0.05

3개의 집단에서 각각 경험의 순서를 달리한 축제 프로그램에서 PE법칙이 적용되는지 확인한 결과, 집단 1은 Peak(자유시간)와 End(자유시간)경험 모두 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 집단 2의

경우에도 Peak(자유시간)와 End(체험) 경험 모두 축제 만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 집단 3의 경우에는 Peak(체험)를 제외한 End(자유시간)의 경험이 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. PE법칙이 관광장면에도 적용이 되는지 확인하고자 했던 본 연구에서 1, 2집단에서는 PE법칙이 적용되고 있음을 확인하였고, 3집단의 경우에는 일부만 적용되는 것을 확인하였다.

## 5. 요약 및 시사점

본 연구는 축제방문만족에 영향을 미치는 요인이 축제 프로그램의 경험의 순서에 의한 것이 아닐까하는 의구심으로 시작되었다. 즉 관광활동 경험순서에 따른 관광활동 절정(Peak)경험과 마지막(End)경험이 관광만족에 영향을 미치는 지 살펴보고자 하였다. 축제현장에서 이루어지고 있는 수많은 프로그램 중 관광객들에게 어느 프로그램을 먼저 경험하게 하고 어떤 프로그램으로 마무리할지에 대한 축제 프로그램 구성방안에 대한 단초를 찾고자 하였다. 연구결과 1, 2, 3집단의 경우 End(자유시간, 체험)의 경험이 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, Peak(자유시간, 체험)의 경험 또한 3집단을 제외한 1, 2집단에서 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 1, 2집단은 Peak와 End 모두가 축제만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이로써 PE법칙이 관광장면에서도 적용이 가능한지에 대한 연구문제 1에 대해서 Kemp, et al. (2008)의 여가활동 경험에 대한 회상평가 연구와 마찬가지로 일부 적용이 되고 있음을 알 수 있다.

둘째, 축제 프로그램 경험중 관광객이 인지하는 Peak의 경험이 확인되는지에 대한 연구문제 2는 명확하게 대답할 수는 없으나 3개그룹 중 2

개그룹에서 ‘자유시간’으로 나타나고 있어 부분적으로 ‘자유시간’이 Peak 경험으로 기억하고 있음을 알 수 있다. 이는 연구자가 본 행사프로그램에서 메인프로그램인 ‘녹차따기’체험이 Peak로 나타날 것이라는 예상에 빗나간 결과이다. 분석결과 ‘녹차따기’체험은 운영주체가 시범을 보이는 대로 따라하는 일방향(One-way)행사 프로그램으로 본 실험대상자가 주로 다양한 국적의 외국인이라는 데서 다른 결과가 나온 것으로 판단된다. 다른 한편 ‘자유시간’에 다양한 행사프로그램 중 실험대상자 스스로 자신이 원하는 프로그램을 직접 선택하여 체험할 수 있었다는 데서 좀 더 많은 프로그램을 경험할 수 있는 ‘자유시간’이 가장 강한경험으로 나타난 것이 어찌면 당연한 결과인지도 모른다.

셋째 축제프로그램 중 Peak경험이 축제만족에 영향을 미치는지에 대해서는 본 연구에서는 확인하지 못하였다. 그러나 몇몇 유효한 Peak경험이 마지막에 나타나고 있는 것으로 보아 마지막(End) 경험이 오히려 강하게(Peak) 기억하는데 영향을 미치는 것이 아닌지 연구해 볼 필요가 있다.

마지막으로 축제프로그램 중 End경험이 축제만족에 영향을 미치는지에 대한 연구문제 4는 1, 2, 3집단 모두에서 나타나고 있으므로 유효하다고 할 수 있겠다. 일반적으로 프로그램 활동에서 체험에 대한 영역이 가장 강한 자극일 것이라고 생각하고 있었지만 이번의 연구에서는 꼭 그렇지 않다는 것을 확인했다. 다양한 인종이나 상황의 차이라고 할 수도 있겠지만 의외로 자유시간의 중요성을 나타내는 것일 수도 있으므로 향후 자유 시간에 대한 연구가 필요할 것으로 보인다.

또한 체험에 대한 강한 인상의 부족은 동일하지는 않지만 과일 따기 체험, 고구마 캐기 체험, 조개잡기 체험 등 채취체험은 어디에서도 볼 수 있으므로 이런 체험이 단순하다고 생각할 수도 있다는 것이다. 개개인이 동일한 체험을 하더라도 자기만의 색깔을 나타낼 수 있도록 자극하는 감

정자극 중심의 헤도닉(hedonic)을 강조하는 체험프로그램의 개발이 필요하고, 참여자간의 경쟁을 통해 기념품을 증정하는 등 적극적인 참여를 유도하는 것도 하나의 방법이다.

한 가지 주목할 점은 Peak와 End의 경험 중 End의 경험이 축제만족에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다는 것이다. 선행연구와 본 연구결과대로라면 Main show보다 Post show에 더 강한 자극을 준다면 방문객들의 더 큰 만족을 불러일으킬 수 있을 것이다.

하지만 본 연구는 표본의 수가 적은데다 당일 교통상황으로 인한 실험 집단의 시간배정이 균등하게 적용되지 않았다는 점에서 연구의 한계가 있다. 이는 향후 연구에서 더 보완해야 할 것이다. 그렇지만 축제 프로그램 구성에 있어 심리적 기제를 연관시켜 실험연구를 했다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다. 본 연구의 결과는 향후 축제 프로그램 및 관광자원 프로그램을 구성하는데 있어 기초 자료로 활용가능하며, 관광자원 프로그램 개발의 질적인 성장에 기여할 수 있을 것이다.

■ 참고 문헌 ■

- 곽용환, 서철현, & 김병국. (2012). 지역축제가 지역주민의 인식 및 삶의 질에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 25(8), 3127-3144.
- 김묘진. (2009). 해설서비스 품질이 축제 방문객 만족과 지불의사에 미치는 영향. 목포대학교 대학원, 박사학위청구논문.
- 김병국, & 고동우. (2013). Peak-End rule과 도시관광. 『제73차 한국관광학회 학술 발표대회』, 927-933.
- 김희철, 김민철, & 부창산. (2007). 제주방어축제의 재방문 요인연구. *한국지역지리학회지*, 13(6), 712-723.
- 박석희. (1989). 관광자원의 해설과 그 기법. *논문집*, 24, 459-477.
- \_\_\_\_\_. (1994). 비원의 관광자원 해설체계에 관한 연구. *관광학연구*, 18(1), 43-69.
- \_\_\_\_\_. (1996). 관광자원해설의 평가에 관한 연구. *경기대학교 논문집*, 38(1), 317-336.
- 박석희, & 엄서호(1995). 내외국인의 관광 안내체계에 대한 이용성향 분석. *경기대학교 논문집*, 37, 417-440.
- 박창규. (1998). 관광지 만족 결정경로와 요인에 관한 연구, 경기대학교대학원, 박사학위청구논문.
- 박희주. (2005). 해설서비스가 관광객 만족과 행위의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 박사학위청구논문.
- 서희석, 이동기, & 김영희. (2002). 지역축제에 대한 방문객의 인지: 익산세계아동청소년예술축제를 중심으로. *한국지방자치학회*, 14(2), 237-255.
- 오수진, & 이정희. (2007). 지역축제의 서비스품질요인과 방문객 만족도 및 재방문에 관한 연구. *이벤트 컨벤션연구*, 3(1).
- 이장주, & 박석희. (1999). 지역축제의 이미지 측정척도 개발에 관한 연구. *관광학연구*, 22(3), 243-261.
- 정강환. (1999). 문화관광축제로의 이천도자기축제의 국내외 방문객시장분석: 방문 동기 및 축제평가에 관한 연구. *관광연구*, 13, 57-73.
- 조원애. (2008). Integrating Self-Service Technology with Human Service for Customer Satisfaction. *관광레저연구*, 20(4), 409-423.

- Do, A. M., Rupert, A. V., & Wolford, G. (2008). Evaluations of pleasurable experiences: The peak-end rule. *Psychonomic bulletin & review*, 15(1), 96-98.
- Fredrickson, B. L., & Kahneman, D. (1993). Duration neglect in retrospective evaluations of affective episodes. *Journal of personality and social psychology*, 65, 45-45.
- Fredrickson, B. L. (2000). Extracting meaning from past affective experiences: The importance of peaks, ends, and specific emotions. *Cognition & Emotion*, 14(4), 577-606.
- Kahneman, D., Fredrickson, B. L., Schreiber, C. A., & Redelmeier, D. A. (1993). When more pain is preferred to less: Adding a better end. *Psychological Science*, 4(6), 401-405.
- Kemp, S., Burt, C. D., & Furneaux, L. (2008). A test of the peak-end rule with extended autobiographical events. *Memory & Cognition*, 36(1), 132-138.
- Redelmeier, D. A., & Kahneman, D. (1996). Patients' memories of painful medical treatments: real-time and retrospective evaluations of two minimally invasive procedures. *Pain*, 66(1), 3-8.
- Robinson, E., Blissett, J., & Higgs, S. (2011). Peak and end effects on remembered enjoyment of eating in low and high restrained eaters. *Appetite*, 57(1), 207-212.
- Thaler, Richard H. & Sunstein, Cass R.(2008). *넛지, Nudge : Improving Decision About Health, Wealth and Happiness*(안진환). 서울: 리더스북.
- Tilden, F.(1977). *숲자연문화유산해설, Interpreting Our Heritage*(조계중). 서울: 수문출판사.
- 문화체육관광부 홈페이지(<http://www.mcst.go.kr>)

Received 17 March 2013; Revised 15 April 2013; Accepted 5 June 2013

# Understanding of Tourism Experience to Applications of Peak-End Rule: A Sample of Ha-Dong Wild Tea Cultural Festival

Kum Hee Hwang · Shick Won Choi

Department of Tourism & Recreation, Kyonggi University,  
Yeongtong-gu, Suwon, 443-760, Republic of Korea

## Abstract

People have tendency to remember only the last good memories in result. It was similar that main singer or event has often at end of the program. Psychologist of Kahneman found that we remember about the pleasurable quality of our past experience is almost entirely determined by the strongest experience(Peak) and the last experience(End). This study examined Peak-End Rule available to the three different group of foreigner package tourists visited Ha-Dong Wild tea cultural festival. Results that all group's End experience have influence to satisfaction of festival. Also Peak experience has influenced significant to satisfaction of festival except of third group. First and Second group satisfaction were influenced both of Peak experience and End experience.

**key words** : Peak-end Rule, Cultural Festival, Recall Assessment



Kum Hee Hwang is a researcher of Department of Tourism & Recreation, Kyonggi University, South Korea. Her research interests on visitor education and culture interpretation.

Address: Department of Tourism & Recreation, Kyonggi University, Yeongtong-gu, Suwon, 443-760, Republic of Korea

e-mail) goldpie@naver.com, phone) +82-2-743-3313



Shick Won Choi is a researcher of Department of Tourism & Recreation, Kyonggi University, South Korea. His research interests on museum and regional development.

Address: Department of Tourism & Recreation, Kyonggi University, Yeongtong-gu, Suwon, 443-760, Republic of Korea

e-mail) ray203@naver.com, phone) +82-31-249-9517