

관광객 만족도 분석을 위한 IPA 기법 적용 연구

- 경주 양동마을 방문 중국인을 대상으로 -

차오린썬* · 시아티엔티엔* · 강태호**

*동국대학교 대학원 조경학과 · **동국대학교 경주캠퍼스 조경학과

A Study on the Application of an IPA Method for the Analysis of Visitor Satisfaction - Focusing on Chinese Visitors in Gyeongju Yangdong Village -

Cao, Lin-Sen* · Xia, Tian-Tian* · Kang, Tai-Ho**

*Dept. of Landscape Architecture, Graduate School, Dongguk University

**Dept. of Landscape Architecture, Dongguk University Gyeongju Campus

ABSTRACT

As a simple and practicable method, an Importance-Performance Analysis(IPA) is often used as a tool to study the satisfaction of tourists in Tourism. The IPA has two dimensions to attribute importance and performance(or satisfaction as in satisfaction research), and generally uses an interviewee self-reported approach to acquire performance and importance data. Many scholars have pointed out that the traditional IPA cannot meet the premise of its establishment. Therefore, several revised IPA have been proposed. Among them, Deng's IPA is the most representative. There are not many contrastive analyses between the traditional IPA and revised IPA in academia. The lack of comparative study will make it difficult to judge the difference and effectiveness of different IPA techniques. Taking Gyeongju Yangdong Village as an example, this study investigated and researched the degree of satisfaction of Chinese tourists using the traditional IPA method and Deng's modified IPA method respectively, and then analysed the differences between the two methods and their causes. Based on the analysis results, the study put forward suggestions for the improvement of tourism management in Gyeongju Yangdong Village.

Key Words: Revised IPA, Chinese Tourists, Partial Correlation Coefficient, Comparison Research

국문초록

IPA 기법은 간단하고 효과적인 분석방법으로써 관광객 만족도 연구에 중요한 연구 방법이다. IPA 분석 기법은 피조사자를 중요도와 성취도로 구분하여 조사 대상의 지표를 평가한다. 일부 연구자들은 전통 IPA 기법이 이들 조건을 충족시킬 수 없음을 발견하고, 여러 가지 수정 IPA 기법을 제시하였다. 그 중에 Deng의 수정 IPA 방법이 가장 대표적이다. 국·내외

Corresponding author: Tai-Ho Kang, Dept. of Landscape Architecture, Gyeongju Campus of Dongguk University, Gyeongju 38066, South Korea. Tel.: +82-54-770-2232, E-mail: kth@dongguk.ac.kr

연구를 조사한 결과, 전통 IPA 기법과 수정 IPA 기법에 대한 비교 연구는 없는 실정으로, 서로 다른 IPA 기법의 차별성과 효율성에 대한 판단이 쉽지 않다. 본 연구는 사례연구와 비교연구를 위해 경주시 양동마을을 방문하는 중국 관광객을 대상으로 만족도 분석 중에 전통 IPA 기법과 수정 IPA의 적용성에 대하여 연구하였다. 아울러 전통 IPA와 수정 IPA 분석 결과에 대한 차이점과 원인을 분석하였다. 이를 바탕으로 양동마을의 바람직한 관리를 위한 개선 방안을 제시하였다.

주제어: 수정 IPA, 중국 관광객, 편상관계수(PCC), 비교 연구

I. 서론

관광객 만족도는 관광객들의 기대와 목적지 도착 이후 실제 인식에 대한 비교 결과이다(Pizman and Millman, 1993). 그러므로 관광객들의 만족도는 관광지 경영력을 향상시킬 수 있으므로, 관광객의 만족도 연구는 관광지 관리에 매우 중요 하다.

현재 많이 적용한 관광객 만족도 모형은 주로 미국인 소비자 만족도 모형(American Consumer Satisfaction Index, AC SI), 인지-감정 모형, HOLSAT 모형, 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA) 등을 포함한다. 그 중에 IPA는 간단하고 효과적인 분석방법으로써 1977년 Martilla and James에 의해 수립된 후에 관광, 전자 상거래, 공공 서비스 등의 영역에서 광범위하게 응용되고 있다(Go and Zhang, 1997). IPA는 피조사자를 중요도와 성취도로 나누어 각 지표를 평가한다. IPA는 간편하고 쉽게 실행할 수 있지만, 여러 연구자들에 의해 간과할 수 없는 문제점이 발견되었다. IPA가 성립하려면 중요도와 성취도의 속성이 서로 독립적이며, 개체 지표 간의 관계는 선형과 대칭적인데, 실제적으로 항상 이루어질 수 없는 두 가지 전제가 있다(Matzler and Sauerwein, 2002). 그러므로 많은 연구자들이 IPA 기법을 최적화하기 위하여 전통적인 IPA 기법을 수정하여 적용하기 시작하였다. 그 중에서 관광객의 자술중요성을 대신하여 파생중요성을 제시한 Deng의 수정 IPA 방법이 가장 대표적이다(Chen, 2013). 그러나 전통 IPA 기법과 수정 IPA 기법에 대한 비교 연구는 없어, IPA 기법의 차별성과 효율성에 대한 판단은 쉽지 않은 실정이다.

본 연구는 유네스코 세계유산으로 지정된 경주 양동마을을 방문하는 중국 관광객을 대상으로 관광객 만족도 분석 중에 전통 IPA 기법은 전체 가설에 충족 여부를 검증하였다. 또한 전통 IPA와 수정 IPA 분석 결과에 대한 차이점과 원인을 분석하였다. 이를 바탕으로 양동마을 관광 관리를 위한 개선 방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경

1. 전통 IPA 기법

IPA 기법은 소비자들의 만족도를 제품 기대와 제품 성취의

함수 관계로 중요도와 성취도의 비교를 통해 고객의 만족 정도를 측정한다(Martilla and James, 1977). IPA 기법은 모든 지표의 중요도와 성취도를 4분면에 좌표를 설정하고, 각 지표의 좌표 위치에 의하여 지표를 개선하는 순서를 정하여 고객의 최대 만족도에 도달하고자 하는데 목적이 있다(Figure 1 참조).

IPA 기법은 그동안 여러 연구자들에 의해 광범위한 실증적 연구를 진행하였다. Lee(2013)는 경주지역의 콘도미니엄을 대상으로 22개의 선택속성 항목을 도출하여 IPA 분석을 통한 실무적인 시사점들을 도출하고자 하였다. Chen and Huang(2015)은 중국 광서지역 삼강정양교(三江程陽橋) 관광지를 대상으로 텔파이 기법과 인자 분석법을 이용하여 민속촌지역 주민의 만족도 평가지표 체계를 구축하였으며, IPA 기법을 이용하여 정양교 관광지 주민들의 만족도를 분석 평가하고, 만족도 향상 대책을 수립하였다. 그러나 어떠한 분석 모형은 응용 과정 중에 일정한 정도의 한계성이 존재하며, IPA 기법도 예외일 수 없다.

IPA 분석 기법에는 두 가지 전체 조건이 있다. 첫째, 중요도와 만족도 각자의 변량(變量)이 독립하여야 한다. 즉, 각자의 변량은 상호 영향을 미치지 않는다. 둘째, 각 지표의 만족도 평가는 반드시 전체 만족도 평가와 선형 상관성이 있고, 이 상관성은 대칭성이 있어야 된다. 그러나 실제적으로 응답자의 평가는 항상 주관적이어서 중요도와 만족도 평가는 항상 인과관계가 존재하여 서로 독립적인 변량이 되기 어렵다(Chen, 2013). Sampson and Showalter(1999)는 중요도 평가 결과와 만족도 평가 결과 사이에 수학 관계가 있으며, 만족도 평가가 변화할 때 중요도 평가 결과도 변화가 생긴다는 것을 발견하였다. Matzler and Sauerwein(2002)은 IPA 모형 중에 존재하는 중요도의 측

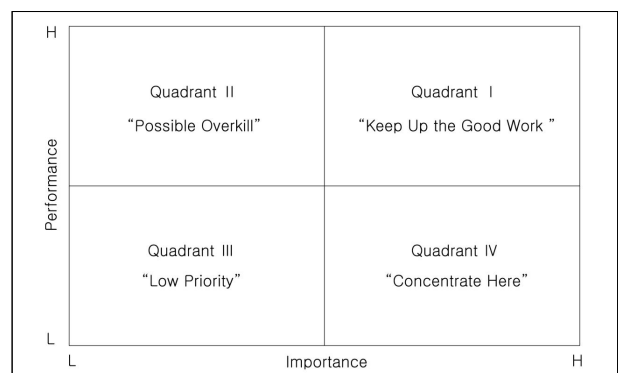


Figure 1. IPA analysis quadrant and area description

정이 소비자 스스로가 체감하는 중요도에 의하여 표현될 수 없다는 것을 발견하였으며, 파생중요도(Derived Importance)를 이용하여 분석하여야 한다고 주장하였다. 또한 개체 지표의 만족도 평가와 전체 만족도 평가는 선형 관계 및 대칭 관계로 존재하는 것이 어렵기 때문에, 고객 만족도 형성 과정에서 소비자의 구체적 가치 요소에 대한 체감 결과가 기대치에 미치지 못할 때, 고객은 주관적으로 둘 사이의 차이를 증가시켜 더욱 강한 불만족을 느끼게 된다. Kano *et al.*(1984)은 three-factor model에 따라 품질속성을 기본요인(basic factor)과 실행요인(performance factor), 매력요인(excitement factor) 등 3가지 요인으로 구분하였다. 기본요인과 매력요인의 중요도는 성취도에 따라 다르게 나타나며, 이들은 전체 만족도와 관계가 비선형, 비대칭적인 관계로 나타난다(Deng, 2007).

그러므로 따라서 관광객 체감 중요도를 IPA 기법에서 이용하면, 전체 가설을 충족시킬 수 없고, 분석 결과에는 오류가 발생할 수 있다. 따라서 전통 IPA 기법은 설문조사 시 응답자가 같은 문항에 대해 두 번의 판단을 내려야 하므로, 조사량이 많고 긴 시간이 필요하여 설문조사의 신뢰도를 약화시킬 수 있다.

2. 수정 IPA 기법

수정 IPA 기법은 전통 IPA 기법의 오류를 줄이기 위한 새로운 기법으로 자술(自述)중요도를 대신하여 파생중요도로 조사하는 방법을 제시하였다. Deng은 개체 지표 만족도와 전체 만족도 간의 편상관계수를 파생중요도로 이용하여 지정 변량과 전체 만족도 간의 관련성을 대한 영향을 제거하고, 시행하였다. 편상관계수는 변량과 전체 만족도 간의 정상 관계만 반영하기 때문에, 중요도 평가를 더욱 정확하게 반영할 수 있다(Deng, 2007). 파생중요도의 계산 방법은 3단계로 나누어 시행한다.

단계 1: 각 지표 만족도 항목을 자연로그(natural logarithm)로 변형

$$p_i \rightarrow \ln p_i \quad i = 1, 2, 3, \dots, n$$

n : 지표의 수량

단계 2: 만족도 항목의 자연로그와 전체 만족도(P)를 편상관분석 모형 중 자연변량으로 활용

단계 3: 만족도 항목의 자연로그와 ρ 에 대한 편상관분석 시행

$$\rho_{12.34\dots n} = \frac{\sigma_{12.34\dots n}}{\sigma_{1.34\dots n} \sigma_{2.34\dots n}}$$

ρ : 수정 IPA 기법의 중요도 결과

전통 IPA 기법과 Deng의 수정 IPA 기법은 관광객 만족도 연구 중에서 이용되는 경우가 있지만, 두 가지 기법을 같이 비교 연구하는 경우는 거의 없다. 본 연구는 양동마을을 대상으로 두 가지 기법을 활용하고, 동시에 연구를 진행하였다. 전통 IPA 기법은 전체 가설에 충족 여부를 검증하고, 두 가지 IPA 기법 분석 결과에 대한 차이점과 원인을 분석하였다.

3. IPA 기법 적용 선행 연구

경주 양동마을과 같은 민속마을 관광은 체험활동이 관광객 만족도에 매우 중요한 요인이 된다. 민속마을에서의 체험활동은 단순히 체험 그 자체에 머무는 것이 아니라, 민박이나 농산물 판매, 휴양 등과 연계하여 관광에 가치를 발휘하고, 지역특성에 맞는 독특한 프로그램을 개발하여 이용객들에게 잊지 못할 추억을 만들어 재방문을 유도하는 등의 효과를 높일 수 있다(Lee *et al.*, 2007).

관광객의 만족도 연구에 IPA 기법을 적용한 사례는 관광 상품, 서비스의 질, 마케팅 전략 등 방면에서 체계적으로 이루어졌으나, 민속마을 관광 만족도에 대한 연구 성과가 매우 적다. Suh *et al.*(2015)은 농촌체험마을 방문객을 대상으로 농촌관광 선택 속성에 대한 중요도와 만족도를 IPA 기법을 적용하여 비교·분석하고, 향후 농촌체험마을의 품질향상과 지속적인 방문객 유치 방안의 마련을 위한 기초자료로 활용하였다(Suh *et al.*, 2015). Choi *et al.*(2015)은 전통 IPA 기법을 통해 도시주민의 농촌관광 만족도에 대해 심층 분석함으로써 도시민의 농촌관광 만족도 제고 및 농촌관광의 발전 방안을 수립하기 위한 기초자료를 제시하였다(Choi *et al.*, 2015). IPA 분석 결과, 마을자원의 매력, 안내 정보는 중요도와 더불어 만족도 또한 높아 유지 관리 지속 영역에 속했으며, 접근성은 중요도는 낮지만, 만족도는 높아 현 수준 유지 영역에 속하는 것으로 나타났다. 한국에는 국외 관광객들이 특히 외국 관광객들 중 중국 관광객이 차지하는 비중이 점차 높아지고 있는 추세에 이들에 대한 만족도에 주목할 필요가 있다. 지금까지 외국 관광객에 대한 관광 만족도 연구는 있지만, 민속마을 관광 만족도 연구는 비교적 부족하다고 하였다. 민속마을 관광은 독특한 관광 형식으로 만족도 지표와 관광객 기대 등의 방면에서는 다른 관광 형식과 차별을 존재하는 것으로 나타났다(Lee *et al.*, 2007). 본 연구는 새로운 민속마을 관광 만족도 지표 체계에 기초하고, 두 가지 IPA 기법을 이용하고, 중국 관광객에 대한 민속마을 관광 만족도를 분석하였다. 이를 바탕으로 양동마을 관광 관리를 위한 개선 방향을 제시하였다.

III. 연구 대상지 및 방법

1. 대상지 현황

경주 양동마을은 안강에서 형산강 줄기를 따라 포항 접경에 위치하고 있는 전통 민속마을이다. 이 마을은 월성 손씨(月城孫氏)와 여강 이씨(驪江李氏)의 양대 문벌로 이어 내려온 동족마을로, 지리적으로 형산강의 풍부한 수원과 넓은 안강평야가 펼쳐져 있다. 풍수지리상 재물 복이 많은 지형 구조를 이루고 있으며, 마을에는 큰 규모의 양반 가옥들이 집단을 이루고 있다. 이들 가옥들은 증가일수록 높고 넓은 산등성이 터에 양반들의 법도에 따라 배열하고 있으며, 잘 보존하고 있다. 양동마을은 전통 민속마을 중의 한국을 대표하는 마을로서 경주의 중요한 관광 유적지로서의 가치가 있다. 양동마을은 2010년 세계문화유산에 등재된 이후 많은 국내외 관광객이 방문하고 있다. 특히 근년에는 중국 관광객들이 한국의 전통 주거문화를 관람하기 위하여 많이 찾고 있다. 그러나 양동마을의 관광 산업은 급속히 발전하는 추세이나, 이에 따른 관광지의 교통여건, 관리서비스 수준, 편의시설에 대한 문제가 제기되고 있다.

2. 연구 방법

1) 평가 체계 구축 방법

관광객은 문화적 배경과 관광 습관에 차이가 있기 때문에 한국 관광객과 외국 관광객은 관광 만족도에 대한 평가 지표도 차이가 존재한다. 본 연구는 델파이(Delphi) 기법을 이용하여 중국 관광객의 양동마을 관광에 대한 평가 지표 체계를 설정하였다. 델파이 기법은 전문가들의 의견에 의거하여 미래예측을 시도하는 방법으로 사회과학분야에서 활용되고 있다(Yu and Kang, 2015). 델파이 기법은 일반적으로 3단계를 거쳐 수행된다. 1단계는 구조화된 설문지를 활용하여 Likert 5점 척도를 사용하여 선정된 후보 평가지표의 필요성에 대한 평균값을 통하여 지표 필요성의 우선순위를 확인한다. 2단계에서는 1차 설문을 분석 정리하여 2차 설문지를 개발한 후, 전문가들의 의견을 다시 조사한다. 3단계에서는 일련의 조사 과정에서 얻어진 내용들을 최종 정리하고, 결과를 해석함으로써 미래를 예측한다.

본 연구는 민속마을 관광객의 만족도와 관련된 선행 연구(Kang and Yang, 2011; Jeong and Kim, 2011)를 분석하고, 양동마을의 답사 및 전문가 자문에 근거하여 평가지표 후보군을 도출하였다. 관광, 지리, 생태, 건축, 조경학 등 관련 분야 한·중 전문가 20인을 대상으로 델파이 기법을 이용하여 분석하였다. 연구 목적과 연구 대상의 복잡 정도에 따라 양동마을 관광객의 만족도 평가 지표는 목적층과 요소층, 지표층 등 3개 부분으로 구분된다. 이 중 지표층은 양동마을 관광객의 만족도에 미치는 주요 영향 지표로 전문가에게 양동마을의 관광현황 정보 제공 후 연구 목적을 설명한 후, 3차 조사를 거쳐 확정되었다(Figure 2 참조). 1차 조사는 2016년 3월 7일부터 2주

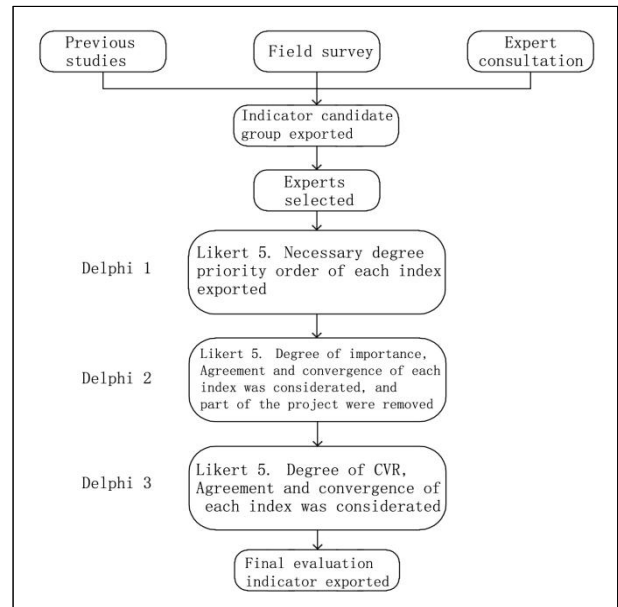


Figure 2. Research flow diagram

에 걸쳐 20명의 전문가들을 대상으로 진행하여 총 17명의 전문가들의 응답을 받았다. 2차 조사는 1차 조사 분석 결과를 바탕으로 수정 설문지를 구성하여 3월 21일부터 2주에 걸쳐 총 15명의 전문가의 응답을 회수하였다. 3차 조사는 2차 조사 결과를 토대로 수정하여 4월 4일부터 2주에 걸쳐 총 16명의 전문가들의 응답을 받았다. 평가지표 필요성에 대한 응답자의 동의 정도는 Likert 5단계 척도를 이용하여 측정하도록 하였다. 5단계 척도는 '1: 매우 낮음, 2: 낮음, 3: 보통, 4: 높음, 5: 매우 높음'으로 구성되었다.

2) IPA 기법 조사 방법

전통 IPA와 수정 IPA 기법의 차이를 비교하기 위해 우선 전통 IPA 기법을 활용하여 경주 양동마을에 있는 중국 관광객에 대한 만족도를 분석하고, 중요도 평가와 만족도 평가의 관련성을 검증한다. 다음으로 Deng의 방법에 따라 IPA 일차 데이터를 전환하고, 만족도 평가에 의하여 파생 중요도를 산정한다. 파생 중요도에 의하여 관광 만족도 지표에 다시 분석하며, 두 가지 IPA 기법 분석 결과 간의 차이성과 발생 원인을 비교 연구한다.

설문조사는 양동마을 관광객은 각 관광 지표에 대해 중요도와 만족도를 조사한다. 설문 구성은 리커트 5점척도(1: 매우 불만족 및 매우 중요하지 않다. 5: 매우 만족 및 매우 중요하다)를 사용하여 등급을 구성한다. 예비조사는 2016년 5월 2일에 실시하고, 정식인 조사는 5월 4일부터 10일까지 실시하였다. 조사 대상은 경주 양동마을을 방문한 중국 관광객이다. 단체 관광이나 동행 관광객 간의 영향을 피하기 위해 단순무작위 추출 방법을 사용하여 조사자 4명이 관광지 내 4개 주요 체류

구간에서 설문조사를 실시하였다. 단체 관광일 경우, 최대 5명 이내를 조사 대상으로 한다. 통계적으로 단순무작위추출에 필요한 최소 표본 크기 n 은 다음 식과 같다.

$$n = \frac{K^2 \sigma^2}{I^2}$$

이 중에, I 는 허용되는 표본추출 오차이다. K 는 표준오차의 신뢰 수준이고 σ 는 분산값이다. 5~6%의 오차 수준과 95%의 신뢰도 조건 밑에 유효한 표본 크기는 278인이다. 본 조사는 총 300매의 설문조사를 실시하여 283매의 유효 설문지가 회수되었고 유효 비율은 94%이다.

3) 분석 방법

조사가 완성된 후에 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)와 구조 타당성 검증 방법을 이용하여 데이터에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하고, 빈도 분석을 이용하여 조사 대상의 속성을 정리 분석하였다. 다음으로 피어슨(Pearson) 상관 분석을 이용하여 전통 IPA 기법의 중요도와 만족도 간의 관련성을 분석하였다. 마지막으로 Deng의 수정 IPA 기법으로 파생 중요도를 산정하며, 전통 IPA와 수정 IPA의 23개 지표를 좌표 형식으로 IPA 도표 안에 표시하고, 자술 중요도와 파생 중요도의 차이를 비교 분석한다.

IV. 결과 및 고찰

1. 평가 지표 체계

관광객 만족도에 미치는 영향 인자가 복잡하기 때문에, 과학적인 평가 지표 구축은 매우 중요하다. 본 연구에서는 3차 델파이 조사 결과의 신뢰성을 각각 분석하였다. 분석 결과, 1차 조사는 Cronbach's Alpha 값은 0.875, 2차 조사는 Cronbach's Alpha 값은 0.844, 3차 조사는 Cronbach's Alpha 값은 0.862으로 일반적인 기준을 상회하는 것으로 나타났다. 3차 전문가 설

문을 통해서 28개 지표 후보군 중에 23개 최종 지표를 선택하고 만족도 평가 체계를 구축하였다(Table 1 참조). 분석 결과, 요소층으로 민속마을 관광 활동과 특색, 교통과 해설, 환경과 시설, 서비스의 질, 음식과 특산물, 관광 소비 등 6개 요소를 설정하였다.

2. 신뢰성 분석

신뢰성은 일반적으로 내재적 신뢰성과 외재적 신뢰성으로 구분된다. 여기에서는 내재적 신뢰성이 중요하므로, Cronbach's Alpha 값은 0.70 이상이면 강한 응집력을 갖는다고 판정할 수 있다. 본 연구에서는 만족도 23항목, 중요도 23항목으로 신뢰성을 분석하였다. 분석 결과, 만족도의 Cronbach's Alpha 값은 0.809, 중요도의 Cronbach's Alpha 값은 0.743으로 일반적인 기준을 상회하는 것으로 나타났다.

3. 표본의 특성

전체 피조사자는 283명이며, 여자의 비율이 52.1%로 남자보다 많다. 연령 분포는 40대가 27.8%, 30대가 29.4%로 나타났다. 학력은 대학 졸업이 42.7%, 대학 재학 15.3%, 대학원 이상 10.4%로 총 64.4%가 고학력이다. 직업별 분포는 사무직 23.7%로 가장 높게 나타났으며, 전문직 20.3%, 주부는 18.6%, 학생 16.7%, 기타 7.5% 순으로 나타났다. 월수입은 100~200만원이 29.4%, 200~300만원이 30.9%로 가장 많다.

4. 전통 IPA와 수정 IPA 기법의 비교

1) 전통 IPA 분석 결과

전통 IPA는 3.29, 3.87을 좌표 원점으로 하여 관광객의 만족도 평균치는 세로 좌표, 자술 좌표는 가로 좌표로 도형을 작성한다. 23개 지표의 만족도 평균치, 중요도 평균치는 각각 좌표에서 위치를 정하면 만족도와 자술중요도의 IPA 분석 도형이 형성된다. 그림 3을 보면 1~23은 각 지표의 코드이고,

Table 1. Evaluation index system on tourist satisfaction of Yangdong village

Target	Element	Index
Overall satisfaction	Rural tourism activities and characteristics	1. Attraction of natural view; 2. Attraction of historical and cultural; 3. Characteristics of folk activities; 4. Participation of folk activities; 5. Richness of folk activities
	Traffic and signs system	6. Accessibility; 7. Rational parking; 8. Signs system; 9. Staff commentary
	Environment and facilities	10. Tourism security assurance; 11. Rest facilities, toilets and other infrastructure; 12. Communications network facilities; 13. Environmental sanitation; 14. Attitudes of local residents
	Service quality	15. Staff service efficiency; 16. Staff service attitude
	Rural food and specialty	17. Catering characteristics; 18. Catering service quality; 19. Diversification of tourist souvenir; 20. Characteristics of tourist souvenir
	Tourist consumption	21. Ticket price; 22. Accommodation price; 23. Catering price

Table 2 중의 지표 코드와 일치한다. 이 도형에서 전통 IPA의 행렬 모형 위치도 중에 '자연 풍경 매력(1)', '역사 문화 매력(2)', '접근성(6)', '주차장 합리성(7)', '환경 위생(13)', '주민 태도(14)', '직원 서비스 태도(16)', '음식 서비스 질(18)', '입장권 요금(21)' 9개 지표는 상대적 중요도와 만족도가 모두 높은 「현재 상태 지속적 유지(Keep up the good work)」 구역인 I사분면에 위치한다. '안전 확보(10)', '음식 특색(17)', '음식 요금(23)'의 3개 지표는 중요도는 낮지만 만족도는 높게 나타나, 「과잉노력지양(Possible overkill)」 구역인 II사분면에 위치하고 있다. '민속 활동 참여성(4)', '민속 활동 다양성(5)', '휴식, 화장실, 쓰레기통 등 인프라 제공(11)', '통신, 인터넷 시설(12)', '여행 기념품 다양성(19)', '여행 기념품 특별성(20)', '숙박 요금(22)'의 7개 지표는 상대적 중요도와 만족도가 모두 낮은 「저우선 순위(Low priority)」 구역인 III사분면에 위치하며, '민속 활동 특색(3)', '안내 시설(8)', '가이드 해설(9)', '직원 서비스 효율(15)'의 4개 지표는 상대적 중요도는 높지만, 만족도는 낮은 「노력 집중화 지향(Concentrate here)」 구역인 IV사분면에 위치하고 있다(Figure 3 참조).

전통 IPA 모형을 분석하여 도출된 9개 지표에 대한 중요도와 만족도는 모두 평균치보다 높게 나타났다. 이러한 지표는 주로 양동마을 경관의 특색, 교통, 서비스의 질과 입장권 요금에 귀착되고 있다. 중국관광객들은 양동마을이 높은 관광 가치가 있으며, 교통 여건이 편리하고 입장권 요금이 합리적인 것으로 판단하고 있으나, 음식과 민속 활동, 인프라 제공, 입장권 요금과 관광 소비 등은 상대적으로 중요하지 않는 지표인 것으로 나타났다. 전통 IPA 분석 결과, 민속 활동 특색과 안내 시설, 가이드의 해설, 직원 서비스 훈련을 강화시키는 것이 관광객의 만족도를 향상시키는 방법이다.

2) 수정 IPA 분석 결과

수정 IPA는 3.29, 0.048을 좌표 원점으로 정하고, 만족도와 파생 중요도의 IPA 분석 도형을 작성한다. 수정 IPA 도형에서

각 지표의 위치가 많이 변하였다. Figure 3을 보면, 수정 IPA 도형을 전통 IPA 분석 결과와 비교하여 보면 I, II사분면에 위치한 지표(1, 6, 18)는 II사분면으로 이동하여 「과잉노력지양(Possible overkill)」 구역에 위치하고 있다. 이러한 변화는 중국 관광객은 양동마을의 자연 풍경 매력과 교통, 음식에 대한 기대와 요구가 높지 않다는 것을 설명한다. 지표 23은 I사분면으로 이동하여 「현재 상태 지속적 유지(Keep up the good work)」 구역에 위치하고 있다. 다른 7개 지표의 분포는 전통 IPA 결과와 일치하지만, 지표의 중요도 순서는 비교적 큰 변화가 생긴다. 직원 서비스 태도는 가장 중요시 하는 지표로 되고, '접근성'과 '음식 특색'의 2개 지표의 중요도는 가장 낮다. 전통 IPA 결과와 비교한 수정 IPA 분석 결과에서 지표의 분포가 더 분명하게 나타난다. III, IV사분면에 위치한 지표는 전통 IPA 결과와 비교하면 분포 차이가 상대적으로 크고 많으며, 지표의 중요도가 높아졌다. 그 중에 '민속 활동 참여성(4)', '민속 활동 다양성(5)', '여행 기념품 특별성(20)', '숙박 요금(22)' 등 4개 지표의 중요도는 증가하여 IV사분면에 위치해진다. 그러므로 이 변화는 중국 관광객들이 민속 활동의 체험성과 관광 소비에 대한 관심이 더 많은 것으로 판단할 수 있다. 지표 15는 III사분면으로 이동하여 「저우선순위」 구역에 위치하고 있다.

전통 IPA의 분석 결과에서 중점적으로 개선해야 하는 요인 외에 수정 IPA의 분석 결과에서는 '민속 활동 참여성과 다양성'이 중요하고, 여행 기념품 특별성, 숙박 요금 등 관광 소비 요인도 개선해야 하는 것으로 나타났다. 중국 관광객은 양동마을 방문에 대한 기대가 한국의 역사 문화유산과 민속 활동을 체험을 중요하게 여기고 있음을 알 수 있다.

3) 자술중요도 및 파생 중요도 차이 분석

두 가지 IPA 기법의 차이는 주로 지표들의 중요도 평가에 나타난다(Figure 4 참조). 분석 결과, 양동마을 방문 중국 관광객의 만족도 평균치는 3.63, 기준치는 0.44로 나타났다. 모든

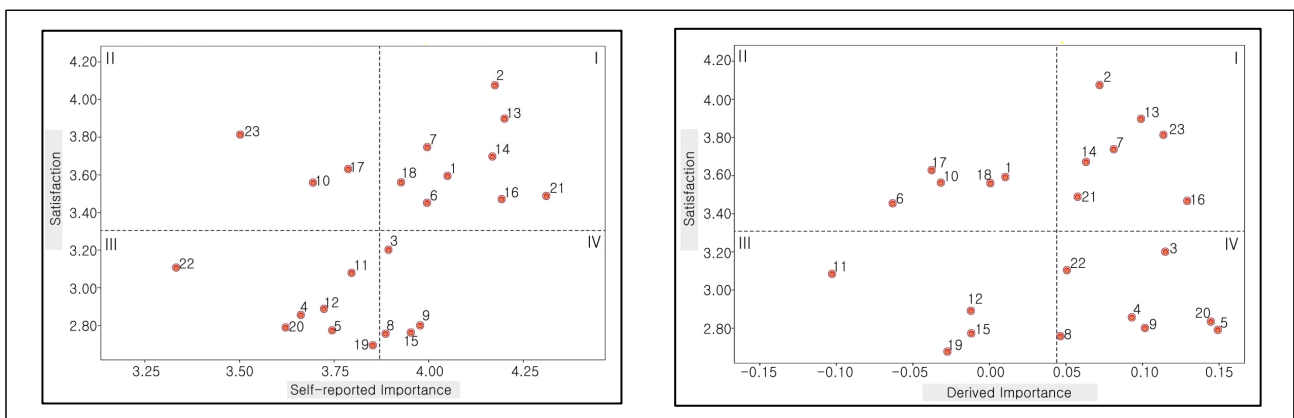


Figure 3. The traditional IPA grid and the Deng's revised-IPA grid

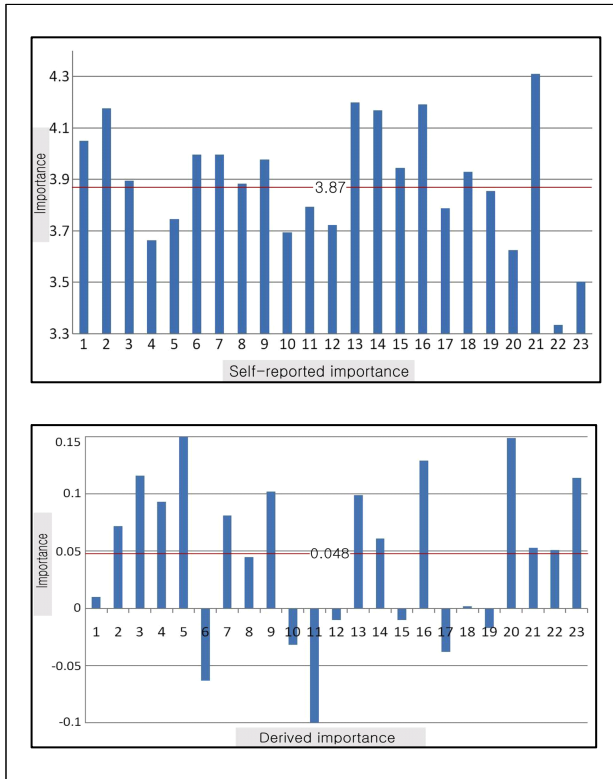


Figure 4. The datas of self-reported importance and derived importance

지표의 만족도와 중요도에 대한 평균치를 산출하여 도출된 만족도의 평균치는 3.29이고, 자술 중요도 평균치는 3.87이다. 총 13개 지표의 자술 중요도는 평균치보다 높다. Deng의 분석 방법에 의한 관광객의 만족도 파생 중요도 산출 결과, 각 평가 지표의 파생 중요도 최고 점수는 0.149, 최소 점수 -0.103, 평균치는 0.048로 나타났다. 특히 총 13개 지표의 파생 중요도 점수는 평균치보다 높으며, 그 중에도 '역사 문화 매력(2)', '민속 활동 특색(3)', '주차장 합리성(7)', '가이드 해설(9)', '통신, 인터넷 시설(12)', '환경 위생(13)', '직원 서비스 태도(16)', '입장권 요금(21)'의 자술 중요도와 파생 중요도 모두 평균치보다 높게 나타났다. '자연 풍경 매력(1)', '접근성(6)', '안내 시설(8)', '직원 서비스 효율(15)', '음식 서비스 질(18)' 등 5개 지표의 자술 중요도는 평균치보다 높게 나타나지만, 파생 중요도 점수가 평균치보다 낮은 상태로 변하는 것으로 나타났다. 이외에 '민속 활동 참여성(4)', '민속 활동 다양성(5)', '여행 기념품 특별성(20)', '숙박 요금(22)', '음식 요금(23)' 등 5개 지표의 자술 중요도 점수는 평균치보다 낮게 나타나지만, 파생 중요도 점수가 평균치보다 높은 상태로 변하는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 조사 과정 중 관광객들과 교류 결과와 일치하고, 중국 관광객들이 양동마을에서 관광할 때 민속 활동과 여행 기념품, 소비 수준을 중시하고 있으며, 관광지의 서비스 수준에

대한 요구는 높지 않은 것으로 보인다.

4) 차이 원인 분석

이들 기법의 비교 분석 결과는 큰 차이를 보이는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 피어슨(Pearson) 상관 분석을 이용하여 전통 IPA 각 지표의 중요도와 만족도 간의 상관성에 대해 검정하였다(Table 2 참조). IPA가 성립하려면 전체 중 하나는 중요도와 성취도(만족도)의 속성이 서로 독립적이라고 한다 (Matzler and Sauerwein, 2002). 그러나 분석 결과를 보면, 23개항 평가 지표 중 10개항 지표에서 중요성과 만족도의 상관성이 현저하게 나타났다($p < 0.05$). 이들 10개항의 지표는 통계학적 상관성이 존재하는 것을 알 수 있다. 그 중에, 지표 1, 12, 18 등 3개항 지표의 만족도와 중요도 평가는 큰 상관성을 나타내고 있다($p < 0.01$). 실제적으로 응답자의 평가는 항상 주관적이어서 중요도와 만족도 평가는 항상 인과관계가 존재하여 서로 독립적인 변량이 되기 어렵다(Chen, 2013). 전통 IPA 기법이 두 차원의 상관성 문제를 극복할 수 없으며, 이 기법의 목적을 만족시킬 수 없는 것으로 판단된다.

두 가지 기법 중에 비교적 큰 변화를 보이는 지표 1, 4, 5, 6, 15, 18, 20, 22, 23항 중에 대부분 지표의 만족도와 자술 중요도는 높은 상관성이 존재하고 있다. 이는 따라서 자술 중요도를 적용할 때 실제 상황의 반영이 어렵고, 관광객의 만족도를 향상시킬 수 있는 정확한 개선 방안 도출이 어렵다. 수정 IPA 중에 편상관계수는 두 변량 간의 단순 관계를 반영하기 때문에, 파생 중요도로 이용하면 만족도에 미치는 영향을 제거할 수 있다(Deng, 2007). 따라서 수정 IPA의 분석 결과가 IPA 분석 기법의 전체 가설을 만족시키면서도 더 의미가 있는 결과를 도출하는 것으로 나타났다.

V. 결론

전통 IPA 기법의 수행 과정은 비교적 단순하지만, 내포하고 있는 문제점을 간과할 수 없다. 본 연구는 경주 양동마을을 대상으로 관광객 만족도 분석 중에 전통 IPA 기법은 전체 가설에 충족 여부를 검증하였다. 또한 전통 IPA와 수정 IPA 분석 결과에 대한 차이점과 원인을 분석하였다. 이를 바탕으로 양동마을 관광 관리를 위한 개선 방향을 제시하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 23개항 평가 지표 중 10개항 지표에서 중요성과 만족도의 상관성이 현저하게 나타났다. 그러므로 전통 IPA 기법은 만족도와 자술 중요도 간의 상관성 문제를 극복하기가 쉽지 않다. 즉, 전통 IPA 기법은 전체 가설에 충족할 수 없는 것으로 나타난다.

둘째, 전통 IPA 기법과 Deng의 수정 IPA 기법의 차이는 주

Table 2. The results of satisfaction and importance and the correlation between them

No.	Evaluation element	Traditional IPA				Revised IPA
		Satisfaction	Importance	Pearson's coefficient	Sig.	Derived importance
1	Attraction of natural view	3,592(0.70)	4,049(0.84)	0.209*	0.010	0.010
2	Attraction of historical and cultural	4,075(0.88)	4,176(0.72)	-0.017	0.780	0.072
3	Characteristics of folk activities	3,199(0.74)	3,895(0.69)	-0.077	0.209	0.116
4	Participation of folk activities	2,854(0.91)	3,663(1.05)	0.152*	0.013	0.093
5	Richness of folk activities	2,772(0.77)	3,745(0.94)	0.157*	0.010	0.150
6	Accessibility	3,453(0.69)	3,996(0.86)	0.126*	0.040	-0.063
7	Rational parking	3,741(0.73)	3,996(0.89)	0.044	0.471	0.081
8	Signs system	2,753(0.69)	3,884(1.13)	0.053	0.387	0.045
9	Staff commentary	2,802(0.79)	3,977(0.89)	0.057	0.351	0.102
10	Tourism security assurance	3,562(0.85)	3,693(1.22)	-0.125*	0.042	-0.032
11	Rest facilities, toilets and other infrastructure	3,079(0.84)	3,794(0.94)	0.058	0.343	-0.103
12	Communications network facilities	2,891(0.87)	3,723(1.06)	0.229**	0.000	-0.010
13	Environmental sanitation	3,895(0.83)	4,200(0.71)	0.150*	0.014	0.099
14	Attitudes of local residents	3,697(0.63)	4,169(0.83)	0.033	0.588	0.061
15	Staff service efficiency	2,769(0.92)	3,944(1.12)	-0.086	0.163	-0.010
16	Staff service attitude	3,468(0.79)	4,191(0.90)	0.037	0.545	0.129
17	Catering characteristics	3,629(0.94)	3,787(1.00)	0.055	0.372	-0.038
18	Catering service quality	3,558(0.61)	3,929(0.99)	0.174**	0.004	0.002
19	Diversification of tourist souvenir	2,700(0.78)	3,854(0.97)	0.047	0.446	-0.017
20	Characteristics of tourist souvenir	2,790(0.83)	3,625(0.84)	0.134*	0.028	0.149
21	Ticket price	3,487(0.77)	4,310(0.70)	0.086	0.162	0.053
22	Accommodation price	3,105(0.62)	3,333(1.04)	-0.124*	0.043	0.051
23	Catering price	3,813(0.83)	3,502(1.00)	0.000	0.995	0.114
Average		3.29	3.87			0.048

Note: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

로 지표 중요도 평가에 대한 차이이고, 큰 차이가 가진 대부분 지표들의 만족도와 자술 중요도는 높은 상관성이 존재하고 있다. Deng의 수정 IPA 조기법의 편상관계수는 개체 지표 만족도와 전체 만족도 간의 단순 관계를 반영하여 파생 중요도로 이용하면 만족도에 미치는 영향을 제거할 수 있다. 또한 수정 IPA는 설문 수량을 감소하고, 문제의 난이도를 줄이는 동시에 설문의 신뢰도를 증가시킨다. 전통 IPA 기법보다 수정 IPA 기법은 더 높은 정확성과 작용성을 가지고 있다.

셋째, 수정 IPA 기법 분석 결과, 중국 관광객은 양동마을의 역사 문화와 민속의 체험, 안내 및 해설, 관광 소비 행위를 더 중시하는 것으로 나타났으며, 관광 환경과 시설, 미숙마을 음식, 특산물에 대한 요구는 상대적으로 낮게 나타났다. 앞으로 양동마을은 특색 있는 민속 활동을 개발하고, 안내 및 해설 서비스를 보완하여야 한다. 또한 다양한 지역의 특성을 살린 여행 기념품의 개발도 매우 중요하다.

본 연구에서는 Deng의 수정 IPA 기법이 각 지표 만족도 평가 간의 영향은 고려하지 않았다. 이들은 앞으로 완벽한 IPA

분석을 위해 보완하여야 할 과제로 판단된다.

References

1. Chen, W. and S. Y. Huang(2015) Community satisfaction in ethnic villages to tourism exploration based on IPA theory-A case study from Chengyang bridge scenic area in sanjiang. Journal of Guilin University of Technology 35(3): 634-641.
2. Chen, X.(2013) The modified importance-performance analysis method and its application in tourist satisfaction research. Tourism Tribune 28(11): 59-66.
3. Choi, Y. J., J. I. Hwang and S. H. Han(2015) A study on urban resident's satisfaction of rural tourism. Journal of Rural Tourism 22(2): 59-7.
4. Deng, W.(2007) Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. Tourism Management 28(5): 1274-1284.
5. Go, F. and W. Zhang(1997) Applying importance-performance analysis to Beijing as an international meeting destination. Journal of Travel Research 35(4): 42-49.
6. Jeong, S. H. and J. S. Kim(2011) The relationship between the novelty of using a rural village and its satisfaction and revisit. Journal

- of Rural Tourism 18(2): 67-85.
7. Kang, Y. E. and B. E. Yang(2011) A study on satisfaction by visitors' pull factors and push factors -Focusing on Yangdong ethnic village in Kyeong-Ju, Journal of Korean Society of Rural Planning 17(4): 1-11.
 8. Kano, N., N. Seraku, F. Takahashi and S. Tsuji(1984) Attractive quality and must be quality. Hinshitsu (Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control) 14: 39-48.
 9. Lee, G. J., H. H. Lee and B. H. Song(2007) Analysis on the classification standards and characteristics of experience program in government support rural. Mountain Villages, Journal of Korean Society of Rural Planning 13(3): 73-82.
 10. Lee, S. C.(2013) A study of evaluation of condominium properties using IPA analysis - Focus on condominiums in Gyeongju, Korea Academic Society of Tourism Management 28(3): 291-306.
 11. Martilla, J. A. and J. C. James(1977) Importance-performance analysis, The Journal of Marketing 41(1): 77-79.
 12. Matzler, K. and E. Sauerwein(2002) The factor structure of customer satisfaction: An empirical test of the importance grid and the penalty-reward-contrast analysis, International Journal of Service Industry Management 13(4): 314-332.
 13. Pizman, A. and A. Millman(1993) Dimensions of tourist satisfaction with a destination, Annals of Tourism Research 5: 314-322.
 14. Sampson, S. E. and M. J. Showalter(1999) The performance-importance response function: Observations and implications, Service Industries Journal 19(3): 1-25.
 15. Suh, C. H., B. M. Kim and H. J. Park(2015) A study on the selection attribute of rural tourism according to the importance-satisfaction analysis, Northeast Asia Tourism Research 11(4): 63-83.
 16. Yu, W. D. and T. H. Kang(2015) A study on the attractions evaluative systems of Gyeongju historic heritage sites, Journal of the Korean Institute of Traditional Landscape Architecture 33(3): 103-113.

Received : 02 March, 2017

Revised : 29 March, 2017 (1st)

29 May, 2017 (2nd)

Accepted : 29 May, 2017

3인익명 심사필