

체육시설 이용객의 서비스 만족도 인식간 상호관계 분석

이양구
서원대학교 교수

Analysis of the Interrelations among Perceptions of Satisfaction with Service in the Users of Sports Facilities

Yang-Gu Lee
Dept. of Physical Education, Seowon University Prof.

요 약 본 연구는 공공체육시설 이용자의 서비스 만족도 인식간 상호관계를 규명함으로써 지금의 체육시설의 활성화 및 효율적 운영·관리를 위한 기초 자료를 제공하는데 목적이 있다. 본 연구의 대상은 충북권 지역민 225명을 성별 구분 없이 선정하였으며, 공공체육시설 이용객들의 인식간 상호관계를 알아보기 위해 대응일치분석 방법을 적용하였다. 연구결과를 통해 얻어진 결과는 다음과 같다. 첫째, 공공체육시설 운영의 효율성과 이용객들의 서비스 만족도에 대한 요구를 반영하기 위해 공공체육시설의 건립과 개선이 필요하다. 둘째, 공공체육시설 활용방안을 복지적 측면으로 접근하고, 소비자 계층에 맞게 다양한 활동 프로그램이 개발되어 제공되어야 한다.

주제어 : 체육시설, 서비스, 인식, 공공, 융합

Abstract This study aims to provide the basic data for the revitalization, efficient operation and management of sports facilities by investigating the perceptions of the service satisfaction in the users of public sports facilities. As the subjects of this study, 225 residents in the Chungbuk region were selected regardless of their sexes, and correspondence analysis method was applied to examine the interrelations among perceptions in the users of public sports facilities. The findings obtained through the research results are summarized as follows: First, it is necessary to construct and improve public sports facilities for the efficiency of their operation and the reflection of the users' demand for service satisfaction. Second, it is necessary to approach from the welfare aspect in the plan for the utilization of public sports facilities and to develop and provide various activity programs for the consumers' classes.

Key Words : sports facilities, service, perception, public, convergences

1. 서론

최근에 들어서 기술혁신으로 인한 사회, 경제의 구조가 빠르게 변화되고 있는 과정에서 체육 현장의 산업구조와 생산성 향상의 변화 역시도 서서히 바뀌고 있다. 이러한 사회적 가속화 성장으로 인하여 국민들의 삶은 물질적으로 향상되어진 반면에 신체적인 활동이 부족해져 각종 성인병 등에 노출되어 사회적 병리현상이 증가되고

있다[1].

특히 고령화 사회로의 진입 후 삶의 질 향상을 위한 기반을 구축하기 위해 범정부적 차원에서 다양한 생활체육 활성화를 위한 체육프로그램 개발 및 보급과 더불어 평생 건강증진을 위한 체육 전문지도자를 배치하는 곳이 조금씩 늘어나고 있는 추세이다.

국민들의 생활체육 참여 실태를 조사한 문화체육관광부의 결과를 보면, 국민들이 가장 많이 활용하고 있는 체

*Corresponding Author : Yang-Gu Lee (yglee@seowon.ac.kr)

Received October 16, 2018

Accepted December 20, 2018

Revised December 4, 2018

Published December 28, 2018

육시설은 공공체육시설인 것으로 나타났으며, 2008년 당시 주 2~3회 이상 체육 활동에 참여한 비율(15.9%)에 비해 5년이 지난 이후 2013년도에는 18.9%로 증가한 것으로 나타났다[2].

여기서 말하는 공공체육시설은 국민들이 건전한 체육 활동을 즐기고 활성화시키기 위해 국가와 지방자치단체가 운영 및 관리하는 시설을 말하며, 국민체육공원과 국민체육센터 등이 대표적 시설이라 할 수 있다[3]. 공공체육시설은 중앙정부로부터 비용의 약 30%의 지원을 받아 건립되지만 이후 시설에 대한 유지와 보수비용이 매년 증가되고 있는 시점에서 각종 체육시설물 설치에 대한 중복 투자로 인하여 재정 악화의 문제도 끊임없이 제기되고 있다.

공공체육시설 운영과 관련된 자료를 살펴보면 공공체육시설은 건립이라는 목적에만 초점을 둔 나머지 사후에 대한 관리가 효율적이 못함을 지적하고 있으며[4], 공공체육시설이 중앙 및 지방정부의 노력을 통해 개선되더라도 국민들이 편리하게 이용 하지 못한다면 이는 시설의 효율성에서 큰 문제점으로 볼 수 있다고 하였다[5].

상업적으로 건립되어진 체육센터와 경쟁구도 상황에 놓인 공공체육시설은 시장경쟁을 통해 살아남기 위해서는 이용객들의 만족도를 높이는데 영향을 줄 수 있는 결정적 요인 중 하나로 볼 수 있는 서비스품질의 개선과 그들과의 진실한 유대관계를 강화하는 것이 중요하다[6,7,8]. 즉, 공공체육시설은 시설을 건립한 자체로서 역할을 끝낸 것이 아닌 이용객들이 시설을 적극적으로 이용할 수 있도록 운영체제의 다양화 및 고도화를 통해 만족도를 높일 필요성이 있는 것이다[9].

공공체육시설의 효율적 운영을 위한 다각적인 분석을 시도한 선행연구들의 결과를 보면, Oliver는 만족을 이용객이 기대하는 지각된 경험과 성과 간의 일치여부를 통해 발생하는 감정의 진행으로 평가된다고 하였으며[10], Carman은 서비스 품질간의 비교 연구를 통해 소비자가 나타내는 서비스 품질에 대한 평가는 주관성이 강한 특성적 개념이 작용되는 것으로 설명하였다[11]. Howat, Murray & Crilley는 서비스 품질 만족도가 높을수록 이용객의 재방문의도에 유의한 영향을 미친다고 하였으며[12], 이광용, 박성준, 신태용 역시도 서비스 품질이 체육시설 운영에서 가장 중요하고 핵심적인 요소라고 하였다[13]. 이제홍과 백광 역시 체육시설 업종의 서비스 품질이 이용객들의 만족에 영향을 미치며[14], 하민호와 신흥

범도 체육시설의 서비스품질이 이용객들의 지속적인 이용의도와 재방문의도를 갖는다고 하였다[15].

이처럼 체육시설에서 제공되는 서비스 품질에 대한 만족도는 이용객들의 참여태도와 재방문행동 등과 같은 소비자 행동패턴에 영향을 미치기 때문에 공공체육시설을 운영하는데 절대적으로 중요한 요소를 가진다고 볼 수 있다[16,17].

특히, 앞서 기술한바와 같이 대부분의 국민들이 활용하는 공공체육시설의 서비스 품질이 이용객들의 만족도에 미치는 영향이 큰 만큼 상호관계에 대한 연구는 매우 의미 있는 연구라고 볼 수 있다.

따라서 본 연구는 국민들의 체육활동 참여의 기회 확대와 더불어 참여 효과의 질적 제고를 위해 공공체육시설 이용자의 서비스 만족도 인식간 상호관계를 규명함으로써 지금의 공공체육시설의 활성화 및 효율적 운영·관리를 위한 기초 자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 충청권에 위치한 공공체육시설을 이용하고 있는 이용객들을 모집단으로 하여 선정하였으며, 이용객들에게 설문 목적과 주의사항을 설명한 후 자기평가기입법으로 질문지에 응답하도록 하고 현장에서 직접 회수하였다. 표집인원은 총 233명이며, 응답의 내용이 부적절하거나 분석 단계에서 신뢰도가 낮은 8명의 표본 자료를 제외하고 225명의 자료를 최종적으로 분석에서 사용하였다. 조사대상자의 일반적인 특성은 아래의 Table 1과 같다.

Table 1. characteristics of the study

| factor | | persons | frequency (%) |
|-----------|------------------------|---------|---------------|
| education | middle school graduate | 61 | 27.1 |
| | high school graduate | 109 | 48.5 |
| | college graduate | 25 | 11.1 |
| | university graduate | 30 | 13.3 |
| age | 30 years under | 20 | 8.9 |
| | 30~39 years | 39 | 17.3 |
| | 40~49 years | 44 | 19.6 |
| | 50~59 years | 58 | 25.8 |
| | 60 years or more | 64 | 28.4 |
| sum | | 225 | 100.0 |

2.2 조사도구

본 연구에서는 주요 공공체육시설 운영·관리와 서비스 만족도에 대한 이용객들의 인식을 객관적으로 분석하고자 이용자 대상 일반인을 대상으로 인식의 자료를 묻는 설문지로 실시하였으며, 이용객들의 인식을 점검하기 위한 연구 목적과 대상자의 특성을 고려하여 5단계 평정 척도로 구성된 문항으로 구성하였다. 설문지의 주요 내용은 인구사회학적 특성을 비롯하여 6가지 영역으로 분류(공공체육시설 운영·관리 개선, 프로그램, 지도자, 소외계층, 이용금액, 홍보활동)하였으며 개방형 질문을 통해 구체적이고 실질적인 의견을 듣고자 노력하였다. 설문지 응답 내용은 ‘강한부정. 1점’부터 ‘강한긍정. 5점’까지 설정하고 점수가 높을수록 긍정적인 성향으로 해석하였다.

2.3 자료처리

본 연구는 공공체육시설을 활용하는 이용객들의 서비스 만족도 선택 결정의 인식에 따른 하위 요인들과의 관계를 확인하기 위해 서비스 만족도에 대한 분할표를 작성한 이후 이용객들의 인식간 상호관계 분석을 SPSS 23.0 통계프로그램을 통해 다차원척도분석의 한 방법으로 대응일치분석을 수행한 이후 분석결과에 기초하여 해석하였다. 본 연구에서의 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 체육시설 이용객들의 인식 간 상호관계 분석

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 인식을 학력 및 연령별 간의 관련성에 대한 유사성 관점에서 시각적으로 확인하기 위해 대응일치분석을 실시하였다. 다차원척도 방법의 일부분인 대응분석을 행과 열의 분할표로 구분해 낼 수 있는 범주형 자료를 이용하여 행과 열에서 나타내는 유사성을 분석하여 상관관계를 2차원적으로 이해하는 수단으로 사용되는 통계기법으로 변수들 간의 관계를 시각적으로 확인할 수 있는 유용한 기법이다. 차원 1, 2의 수치는 2차원 좌표평면상의 X축과 Y축을 나타내며, 이는 각각에 나타난 좌표점의 위치 점에 준하여 분석 결과의 해석 절차에 객관적인 기준을 제공해준다.

3.1.1 학력별 시설 개선 인식 간 상호관계 분석

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 학력별 시설개선 및 건립 관계 변화 인식 사이에서의 상호관련성을 지각도(perceptual map)상에서 판별하는 대응일치분석을 실시하여 2차원적 공간에서 나타난 지각도는 아래의 Table 2와 같다.

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 학력별 인식에 대한 시설개선 및 건립 관계 변화를 차원 1(90.3%)과 차원 2(8.3%)에서 도식적 Fig. 1으로 표시된 다음 장의 누적된 설명 분산은 98.6%로 유의적인 지각도상의 관계를 보여주고 있다. 도출된 결과를 정리하면 대부분의 학력이 공공체육시설의 요구사항에 대한 건립과 시설 개선이 현 시점에서 볼 때 만족하고 있는 것으로 나타났지만, education 1, 2학력을 가진 이용객들의 경우에는 좀 더 다양한 환경에서의 활동을 필요로 함에 공공체육시설의 요구사항에 대한 건립과 시설의 개선이 필요한 것을 알 수 있다.

Table 2. Analysis of interrelations among the perceptions of the improvement of facilities by the level of education

| Configuration Points | Point Definition | Coordinates of X (Dimension 1) | Coordinates of Y (Dimension 2) |
|----------------------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| academic 1 | middle school graduate | -.167 | .255 |
| academic 2 | high school graduate | -.098 | .074 |
| academic 3 | college graduate | -.646 | -.692 |
| academic 4 | university graduate | 1.234 | -.210 |
| Fac 1 | strongly deny | .277 | 1.072 |
| Fac 2 | weak deny | .837 | -.033 |
| Fac 3 | usual | -.359 | -.131 |
| Fac 4 | weak positive | .016 | .021 |
| Fac 5 | strongly positive | -.690 | .879 |

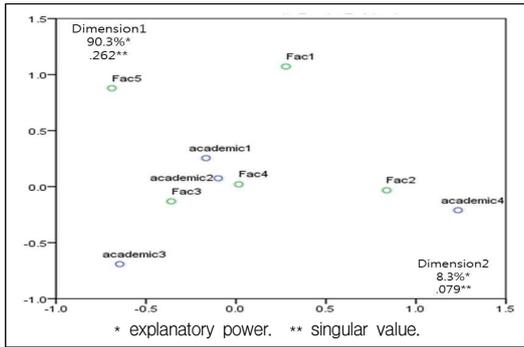


Fig. 1. Image map of correspondence analysis

3.1.2 학력별 프로그램 개선 인식 간 상호관계 분석
공공체육시설을 활용하는 이용객들의 학력별 참여 프로그램 개선 관계 변화 인식 사이에서의 상호관련성을 지각도(perceptual map)상에서 판별하는 대응일치분석을 실시하여 2차원적 공간에서 나타난 지각도는 아래의 Table 3와 같다.

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 학력별 인식에 대한 참여 프로그램 개선 관계 변화를 차원 1(65.0%)과 차원 2(22.8%)에서 도식적[Fig. 2]으로 표시된 아래의 누적된 설명 분산은 87.8%로 유의적인 지각도상의 관계를 보여주고 있다. 도출된 결과를 정리하면 대부분의 학력이 공공체육시설의 요구사항에 대한 활동 프로그램의 개선이 현 시점에서 볼 때 불만족하고 있는 것으로 나타났지만, education 1, 2학력을 가진 이용객들의 경우에는 좀 더 다양한 프로그램의 활동을 필요로 함에 공공체육시설의 요구사항에 대한 활동 프로그램의 개선이 필요한 것을 알 수 있다.

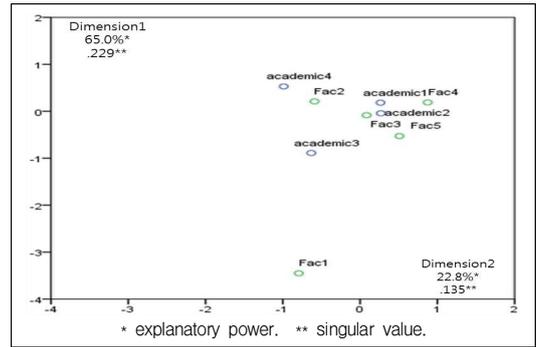


Fig. 2. Image map of correspondence analysis

3.1.3 연령별 시설 개선 인식 간 상호관계 분석
공공체육시설을 활용하는 이용객들의 연령별 시설 개선 및 건립 관계 변화 인식 사이에서의 상호관련성을 지각도(perceptual map)상에서 판별하는 대응일치분석을 실시하여 2차원적 공간에서 나타난 지각도는 다음 장의 Table 4와 같다.

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 연령별 인식에 대한 시설개선 및 건립 관계 변화를 차원 1(86.7%)과 차원 2(9.9%)에서 도식적[Fig. 3]으로 표시된 다음 장의 누적된 설명분산은 96.6%로 유의적인 지각도상의 관계를 보여주고 있다. 도출된 결과를 정리하면 대부분의 연령이 공공체육시설의 요구사항에 대한 건립과 시설 개선이 현 시점에서 볼 때 불만족하고 있는 것으로 나타났지만, age 4, 5 연령을 지닌 이용객들의 경우에는 좀 더 다양한 환경에서의 활동을 필요로 함에 공공체육시설의 요구사항에 대한 건립과 시설의 개선이 필요한 것을 알 수 있다.

Table 3. Analysis of interrelations among the perceptions of the improvement of programs by the level of education

| Configuration Points | Point Definition | Coordinations of X (Dimension 1) | Coordinations of Y (Dimension 2) |
|----------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| academic 1 | middle school graduate | .264 | .183 |
| academic 2 | high school graduate | .269 | -.044 |
| academic 3 | college graduate | -.632 | -.889 |
| academic 4 | university graduate | -.988 | .529 |
| Fac 1 | strongly deny | -.793 | -3.451 |
| Fac 2 | weak deny | -.589 | .210 |
| Fac 3 | usual | .085 | -.085 |
| Fac 4 | weak positive | .875 | .188 |
| Fac 5 | strongly positive | .509 | -.529 |

Table 4. Analysis of interrelations among the perceptions of the improvement of facilities by age-specific

| Configuration Points | Point Definition | Coordinates of X (Dimension 1) | Coordinates of Y (Dimension 2) |
|----------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| age 1 | 30 years under | -1.810 | -.065 |
| age 2 | 30~39 years | .341 | .425 |
| age 3 | 40~49 years | .276 | -.509 |
| age 4 | 50~59 years | .181 | -.184 |
| age 5 | 60 years or more | .004 | .278 |
| Fac 1 | strongly deny | -3.009 | .140 |
| Fac 2 | weak deny | -.214 | -.349 |
| Fac 3 | usual | .231 | .194 |
| Fac 4 | weak positive | .011 | .190 |
| Fac 5 | strongly positive | .567 | -1.134 |

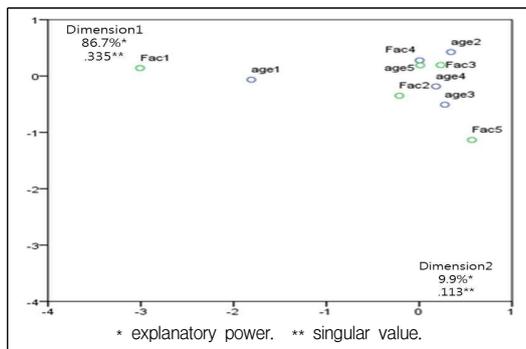


Fig. 3. Image map of correspondence analysis

3.1.4 연령별 프로그램 개선 인식 간 상호관계 분석

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 연령별 참여 프로그램 개선 관계 변화 인식 사이의 상호관련성을 지각도(perceptual map)상에서 판별하는 대응일치분석을 실시하여 2차원적 공간에서 나타난 지각도는 아래의 Table 5와 같다.

공공체육시설을 활용하는 이용객들의 연령별 인식에 대한 참여 프로그램 개선 관계 변화를 차원 1(62.0%)과

차원 2(26.6%)에서 도식적[Fig. 4]으로 표시된 다음 장의 누적된 설명 분산은 88.6%로 유의적인 지각도상의 관계를 보여주고 있다. 도출된 결과를 정리하면 대부분의 연령이 공공체육시설의 요구사항에 대한 활동 프로그램의 개선이 현 시점에서 볼 때 불만족하고 있는 것으로 나타났다으며, 좀 더 다양한 프로그램의 활동을 필요로 함에 공공체육시설의 요구사항에 대한 활동 프로그램의 개선이 필요한 것을 알 수 있다.

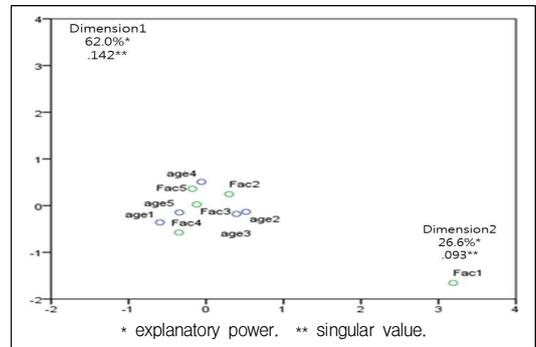


Fig. 4. Image map of correspondence analysis

Table 5. Analysis of interrelations among the perceptions of the improvement of programs by age-specific

| Configuration Points | Point Definition | Coordinates of X (Dimension 1) | Coordinates of Y (Dimension 2) |
|----------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| age 1 | 30 years under | -.595 | -.359 |
| age 2 | 30~39 years | .516 | -.132 |
| age 3 | 40~49 years | .392 | -.178 |
| age 4 | 50~59 years | -.060 | .508 |
| age 5 | 60 years or more | -.344 | -.146 |
| Fac 1 | strongly deny | 3.191 | -1.657 |
| Fac 2 | weak deny | .297 | .246 |
| Fac 3 | usual | -.119 | .026 |
| Fac 4 | weak positive | -.349 | -.575 |
| Fac 5 | strongly positive | -.176 | .362 |

4. 논의

본 연구에서는 공공체육시설의 서비스 환경 요인이 이용객들의 만족에 어떠한 영향을 미치는지 다차원적도 분석의 한 방법으로써 대응일치분석을 통해 실증적인 상호관계를 규명해 보고자 하였다. 분석을 통해 나타난 연구결과와 선행연구 결과에 따른 종합적인 논의는 다음과 같다.

생활체육 참여 인구의 급증은 다양한 계층에서 체육 활동에 참여하고 있음을 반증하는 결과이다. 2005년도에 250만 명에 수준에 머물고 있던 생활체육 동호인 수는 2016년도 기준 600만 명을 상회하는 것으로 조사되고 있다[18]. 따라서 충북권 지역 특성에 맞는 복지전략 측면의 계층별, 연령별 활동 프로그램의 제공이 지역 정책적으로도 중요한 요소라 볼 수 있다. 선행연구에서도 지역 주민들과 함께 이용하는 체육활동이 지역사회 활성화와 더불어 개인적 삶의 만족도를 높여주는 역할을 하고 있음을 강조하고 있으며[19,20], Grieve와 Sherry는 대규모 재정을 투입한 체육시설과 특화된 운영전략의 도입으로 지역주민에게 공공체육시설이 지역의 복지공간으로 활용될 수 있음을 주장하고 있다[21].

결론적으로 충북권 지역은 부족하지 않은 공공체육시설과 이용객들을 보유하고 있기에 이용객들의 관점에서 공공체육시설을 좀 더 개선한다면 지역주민의 만족도는 높아질 것으로 생각된다. 이에 대해 Guest와 Taylor는 공공시설의 여가활용 부분과 관련된 서비스품질 제공은 이용객들의 선호도를 고려하여 준비하는 것이 중요하다고 하였고[22], 이용객들의 만족도는 향후의사를 결정지을 수 있는 중개자임을 나타내고 있다[23,24].

본 연구의 결과 역시도 공공체육시설이 갖추어야 할 대표적인 서비스품질 요인인 시설과 프로그램 모두 이용객들의 만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 기존의 선행연구들처럼 서비스품질과 이용객들의 만족도 관계에서 서비스품질이 이용객들에게 만족을 줄 수 있는 선행적인 변수임을 증명하는 것이다[13,25,26]. 특히 공공체육시설은 일반적으로 시설의 노후와 활동 프로그램이 사설 체육센터보다 좋지 않기에 지속적으로 양질의 서비스를 제공하기 위한시설관리가 우선적으로 이루어져야 할 것이다[6]. 하지만 임시방편적 개선인 경우가 많으며, 노후 된 시설을 보수하려는 투자는 여전히 뒷전으로 떠밀리고 있는 실정이다[27]. 따라서 시설물 유지 및

개선에 대한 세부적인 계획과 원칙을 세워 청결하고 안전한 시설이 될 수 있도록 복지적 측면에서의 많은 예산 지원과 더불어 세심한 관리와 관심이 선행되어야 할 것이다. 또한, 이용객들이 체육활동을 위해 모이는 시설에서 벗어나 여가생활을 함께 즐기고 이용객들의 만족도를 높이기 위한 문화적 공간이 형성되도록 다양한 편의 시설 역시도 확충될 필요가 있다.

지금에 나타난 결과를 종합하자면, 이용객들의 긍정적인 만족도 결과를 촉진시키기 위해서는 이용객들의 가치관과 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 활동 프로그램을 개발하고 활성화 시켜야 할 것이다. 또한 종목 간, 세대 간, 학력간, 연령간 활동 교류가 확대될 수 있도록 공공체육시설에서 다양한 활동 프로그램을 즐길 수 있는 여건을 마련해주어야 할 것이다.

최근 다목적 체육시설이나 소규모로 차별화된 체육 시설 등이 개발되어져 공공체육시설의 서비스품질 역시 변화의 시기에 도달했다고 볼 수 있다[28]. 이러한 시대적 흐름에 맞춰 공공체육시설은 차별화된 이미지 제고를 위해 이용객들이 원하는 시설과 효율적인 프로그램 운영 방안을 고민하여 더 많은 이용객들이 활용할 수 있는 복지공간이 조성되어야 할 것이다.

특히 공공체육시설의 차별화는 이용객들의 재방문의사를 높여주는 중요한 요인이기에 새로운 시설과 활동 프로그램의 개발 등을 이용객들의 입장에서 충분히 고려하고 갖추려는 노력이 필요하다. 따라서 복지적 측면에서의 공공체육시설을 새롭게 보수하여 시설적인 환경과 활동 프로그램 등의 서비스품질을 높이고, 다양한 활용 전략을 통해 이용객들의 시설사용의 편의와 이용에 용이할 수 있는 관리자적인 노력을 기울여야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 국민들의 체육활동 참여의 기회 확대와 더불어 참여 효과의 질적 제고를 위해 공공체육시설 이용자의 서비스 만족도 인식간 상호관계를 규명함으로써 지금의 공공체육시설의 활성화 및 효율적 운영·관리를 위한 기초 자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 이에 본 연구에서는 충북권 지역 공공체육시설에 대한 시설개선과 활용 프로그램을 중심으로 면밀히 분석하였고, 그 결과를 바탕으로 몇 가지 공공체육시설에 대한 서비스품질

향상 방안을 도출하였다.

첫째, 공공체육시설 운영의 효율성과 복지적 측면에서의 이용객들의 서비스 만족도에 대한 요구를 반영하기 위해 공공체육시설의 건립과 개선이 필요하다.

둘째, 공공체육시설을 운영함에 있어서 성과측면에서의 효율을 높이기 위한 다양한 활용방안이 필요하다. 즉, 공공체육시설 활용방안을 복지적 측면으로 접근하고, 소비자 계층에 맞게 다양한 활동 프로그램이 개발되어 제공되어야 한다.

이상의 결론을 바탕으로 본 연구에서의 제한점과 후속 연구를 위한 제언을 제시하고자 한다.

본 연구의 대상과 지역이 충북권 지역으로 한정되어 있고, 보다 더 다양한 변수를 포함하고 있지 못하기 때문에 연구결과를 일반화하기 어렵다는 한계점을 지닌다. 이에 후속연구에서는 연구의 대상과 지역의 확장을 통해 연구결과와 객관화를 위한 다양한 기법의 연구가 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] S. H. Jang. (2013). *The Effect of Operating System of Public Recreation Center On Repurchase Decision*. master's dissertation. Chonnam National University, Gwangju.
- [2] Ministry of Cultere, Sports and Tourism. (2013). *Survey on Citizen's Sport Participation*. Seoul.
- [3] Ministry of Cultere, Sports and Tourism. (2015). *Installation and Use of Public Sports Facilities*. Seoul.
- [4] M. O. Kim, J. S. Ko, S. C. Noh & J. H. Chung. (2017). A study of the Vitalization Strategy for Public Sports Facility Through Big-Data. *Journal of Digital Convergence*, 15(2), 527-535.
- [5] Korea Institute of Sport Science. (2015). *Study on Effectiveness of Public Fitness Facilities*. Seoul.
- [6] G. H. Kang & S. H. Park. (2012). The Relationship among Services Qualities, Customer Satisfaction, Customer Trust, Customer Loyalty, and Repurchase Intention of a Sport Center. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 50(1), 583-595.
- [7] Y. K. Kim & S. H. Kim. (2017). The Effect of Service Justice of Public Leisure Facility on Leisure Satisfaction and Organization Trust. *The Korean Journal of Sport*, 15(2), 237-245.
- [8] J. G. Kim & Y. S. Jeon. (2015). A Study on Effects of Participation Motivation, Customer Loyalty, and Community Attachment on Leisure Satisfaction among the Users of Public Sports Facilities. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, 9(2), 35-45.
- [9] M. S. Sul, D. Y. Park & Y. G. Lee. (2011). Influence of Service Quality Depending on Market Directivity in Customers of Public Sports Center upon Satisfaction. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 44(1), 325-335.
- [10] R. L. Oliver. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*.
- [11] J. M. Carman. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*.
- [12] G. Howat, D. Murray & G. Crilley. (2005). Reducing Measurement Overload: Rationalising Performance Measures of Public Aquatic Centers in Australia. *Managing Leisure*, 10(2), 128-142.
- [13] K. Y. Lee, Park, S. J. Park & T. Y. Shin. (2015). The Effect of Public Sports Center's Service Quality on Customer Satisfaction and Revisit Intention. *Journal of Wellness*, 10(1), 45-54.
- [14] J. H. Lee & K. Baik. (2017). The Relationship among Service Quality, Customers Satisfaction and Customers Behavior for Elderly Users of Sports Facilities. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 70, 253-267.
- [15] M. H. Ha & H. B. Shin. (2015). The Study of Content Analysis for Customer Satisfaction and Repurchase Intention Affected by Service Quality in Sports Facilities. *Journal of Wellness*, 8(4), 95-109
- [16] S. H. Park & J. K. Song. (2014). The Causal Relationships among Involvement, Satisfaction, Affective Loyalty, Switching Cost, among Public Sport Center Users. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 57(1), 351-362.
- [17] Y. J. Choi. (2011). The Influence of Sports Center Customer's Multidimensional Switching Costs upon Customer Commitment. *The Korea Journal of Sports Science*, 20(3), 945-960.
- [18] Korean Sport & Olympic Committee. (2017). *Status of Sport for all Club*. <https://www.sports.or.kr/home/010608/0010/main.do#>
- [19] S. B. Lee & H. N. Kim. (2016). A Study on Relationship among Social Support, Life stress and Leisure Satisfaction of Leisure Sport Participants. *The Korea Journal of Sports Science*, 25(3), 55-67.
- [20] W. Stacy & A. D. Marlene. (2011). Understanding Sense of Community from the Athlete's Perspective. *Journal of*

- Sport Management*, 25, 257-271.
- [21] J. Grieve & E. Sherry. (2012). Community benefits of major sport facilities : The Darebin International Sports Centre. *Sports Management Review*, 15, 218-229.
- [22] C. Guest & P. Taylor. (1999). Customer Oriented Public Leisure Services in the United Kingdom. *Managing Leisure*, 4(2), 94-106.
- [23] M. K. Brady & C. J. Robertson. (2001). Searching for a Consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction: An exploratory cross-national study. *Journal of Business Research*, 51(1), 53-60.
- [24] D. Murray & G. Howat. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sports Management Review*, 5, 25-43.
- [25] H. W. Kang, B. H. Min & D. S. An. (2012). Relationship among Lifestyle, Leisure Satisfaction, and Life Satisfaction of Participants in Public Sports Facilities. *Journal of Wellness*, 7(1), 1-12.
- [26] J. H. Chin, J. H. Lee & M. J. Kim. (2010). Consumer Behavior Analysis on Service Quality in Public Sports Facility. *Journal of Sport and Leisure Studies*, 41(1), 335-345.
- [27] G. C. Kim, S. A. Choi & J. H. Lee. (2012). A Study on effects of Repurchase Intention and Oral Propagation of Customer's Service Quality Satisfaction to Public Sport Facilities. *The Korea Journal of Sports Science*, 21(3), 655-665.
- [28] G. G. Bae & B. H. Lee. (2013). The Effects of the Service Quality of Public Sports Facilities and Relationship Quality on Customer Loyalty. *The Korean Journal of Sport*, 11(4), 227-236.

이 양 구(Lee, Yang Gu)

[정회원]



- 2009년 2월 : 인하대학교 체육학과 (체육학박사)
- 2012년 3월 ~ 2015년 2월 : 중앙대학교 체육연구소 연구교수
- 2015년 3월 ~ 현재 : 서원대학교 체육교육과 교수

· 관심분야 : 학교체육, 체육측정평가

· E-Mail : yglee@seowon.ac.kr