



지역 문화축제의 서비스스케이프에 대한 중요도-만족도 분석*

김종순(강원대학교, 선임연구원) · 연분홍(송실대학교, 연구교수)** · 김혜선(강원대학교 교수)

국문초록

본 연구의 목적은 화성시 정조효문화제에 방문한 관광객을 대상으로 중요도-만족도 분석(IPA)을 활용한 서비스스케이프요인의 우선순위와 축제 방향성을 제시하는 것이다. 2024 화성시 정조효문화제 방문객을 대상으로 축제 서비스스케이프요인에 대한 중요도와 만족도를 파악하는 설문을 진행하였으며, 최종 분석에 504부를 활용하였다. 본 연구는 연구대상의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석하였으며, 축제 서비스스케이프요인의 중요도와 만족도를 비교하기 위해 대응표본 t검정, 중요도-만족도 분석(IPA)을 실시하였다. 그 결과 축제 방문객은 여성이 남성에 비해 많았으며, 외래방문객보다 지역주민이 높은 비율을 차지했고, 40대가 참여율이 가장 높았다. 또한 축제 서비스스케이프 중요도-만족도(IPA)분석 결과, 축제콘텐츠와 공간구성의 집중적 관리가 요구되며, 축제 운영 및 환경에 관한 지속적 관리가 필요한 것으로 나타났다. 이를 통해 지역의 역사와 인물 자원을 적극 활용한 화성시 정조효문화제의 독창성과 공연의 질을 점진적으로 개선할 필요가 있다. 반면 축제장 내 안내시설 자료와 지역관광 홍보 등은 중요도가 낮다는 점을 감안해 축제장 내 공간 배치나 구성에서 꼭 필요한 요소를 제외하고 축소하는 것을 고려해 보아야 할 것이다. 이러한 개선 사항은 지자체 공무원, 축제 기획자 및 운영자에게 지역 문화관광 상품을 강화하기 위한 지침을 제공할 수 있다.

한글주요어 : 지역축제, 문화축제, 서비스스케이프, IPA분석

* 이 논문은 2023년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2023S1A5C2A02095892)

** 연분홍, 송실대학교, E-mail : pink6066@naver.com

I. 서 론

적극적이고 능동적인 여가 활동의 한 형태는 관광이다. 관광으로서 축제장을 찾는 지역민과 외지인 방문객들은 의미 있는 여가 경험을 하기 위해 지역 축제 콘텐츠에 참여한다(박세혁, 2020). 다양한 축제 유형 중 문화축제는 관광과 문화유산의 연계성을 도모할 수 있고(Getz & Frisby, 1991), 지역 정체성을 강화하며(이재석, 강상국, 백주아, 2024), 지역 경제 활성화를 위한 방안으로 활용된다(전미향, 2024). 축제에 활용되는 문화콘텐츠는 문화원형의 전형적인 요소와 시대적 가치를 반영한 창작 소재로 지역의 정체성이 표현되고, 현대적으로 재해석되며 지속된다(김은우, 2024). 축제는 지역의 문화 고유성 경험을 통해 지역 이미지에 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 지속적인 관광객 유치에 가능하다. 이러한 문화축제의 특성을 이용한 지역축제 개최가 증가하고 있고, 지역 문화 고유성이 집약된 축제 소재 개발에 관심이 높다.

한편 지역축제의 문제점도 다양하게 지적된다. 축제가 지역문화 소재의 깊이 있고 지속가능한 효과를 얻기 위해 기획되기보다, 표층적이고 임시적인 효과를 위한 전시성과 상업성 높은 축제로 문화전수의지가 부족한 사례가 발생하기 때문이다(류정아, 2015). 특히 축제 이름에 지역명과 축제 소재를 넣는 단편적 접근이 많다 보니 축제 간 큰 차이가 없이 매우 유사한 행사성 사업으로 일회적인 진행을 하는 한계가 지적된다. 이에 지역의 고유한 역사를 방문객과 공유하는 문화축제 개발을 통해 지역문화를 진흥시키고 지

역축제의 질을 개선하는 방안을 제시하는 연구가 요구된다(류정아, 2008).

지역축제의 문화적 가치와 경제적 가치를 조화시킬 수 있는 방안으로 다양한 축제평가 요인을 접목한 연구가 꾸준히 진행되었다. 축제평가 요인은 다양하고 복잡한 성격을 가지고 있고, 제한된 자원의 우선순위를 결정하기 위해 필요하다. 그중 서비스(service)와 스케이프(scape)의 합성어인 서비스스케이프(servicescape)는 자연환경, 사회환경과 대비되는 인위적으로 만들어진 환경을 의미한다(현설희, 권유홍, 유숙희, 2014). 서비스스케이프는 서비스를 전달하는 과정과 서비스로 전달되는 물리적 환경의 중요성을 강조한 개념으로 축제 연구에 사용된다. 서비스스케이프는 '서비스를 제공하는 기업과 소비자 간에 상호작용이 발생하게 하는 객관적이고 인위적으로 연출된 시설과 관련된 물리적 환경'이다(Bitner, 1992). 인간의 오감에 영향을 미치는 배경적 특성인 주변 환경, 소비의 목적과 욕구를 반영한 공간 배치와 기능성, 그리고 축제 장소의 차별화된 상징을 커뮤니케이션하는 신호, 상징, 조형물 차원 등으로 분류하여 개념을 구체화하였다(Bitner, 1992). 축제의 서비스스케이프는 축제 장소의 온도, 조명, 음악, 소음, 향기, 장비와 기구의 배열과 형태, 표지판, 장식, 심볼 등도 포함된다(진미안, 2024).

축제의 서비스스케이프는 관람객의 긍정적인 축제 경험에 영향을 미치고 재방문을 결정한다(Baker, Parasuraman, Grewal, & Voss, 2002). 즉, 축제 서비스스케이프는 축제에서의 긍정적 정서 경험인 즐거움을 통해 만족도, 충성도, 지역이미지에 영향

을 미친다(정다운, 이계희, 2023). 이에 선행연구에서는 축제 서비스스케이프와 행동의도인 재방문의도, 추천의사는 정적인 영향 관계가 있음을 밝혔다(강정환, 윤미라, 2024; 박종찬, 신혜숙, 2024). 또한 축제 서비스스케이프 요인은 평가 속성으로 사용되는데, 관련 항목은 행사장 환경, 편의시설 및 공간, 주차 및 교통, 접근성, 정보제공 및 안내, 운영진 친절도 및 상호작용, 프로그램 구성 및 내용, 지역상품과 기념품, 홈페이지 및 사전홍보, 진행 및 운영 등이 있다(강순화, 이경모, 2010; 강해상, 2014, 고미영, 박시사, 양성수, 2010; 김민형, 추승우, 황영현, 2011; 김창수, 노경희, 2007; 김현명, 백성우, 2021; 오드왈, 김동한, 이상민, 이일남, 2023; 이경수, 2024; 배만규, 오순환, 2023; 이수길, 이승도, 2014). 이에 본 연구는 정조효문화제의 소재 특수성을 파악하고, 최근 문화체육관광부 표준 축제 설문에서 중요 요인으로 떠오르고 있는 사회적 약자 배려 및 친환경 이슈에 대한 논의를 시도하고자 한다.

축제를 기획할 때 어떤 요인을 우선 고려해 문화적 가치와 경제적 가치의 조화를 이루며 지속가능한 축제를 만들지 정량적인 분석이 요구된다. IPA (Importance and Performance Analysis) 분석은 축제방문객을 대상으로 중요도-만족도를 측정하여 비교하는 기법으로 축제에 대한 기대 수준과 현재의 수준을 정량적으로 측정하고 도식화하는데 쓰인다(최용석, 김지원, 2023). 즉, 축제의 제한된 자원의 우선순위를 결정하는데 유용한 정보를 제공한다. 중요도-만족도 분석(IPA)은 서비스 마케팅의 다양한 영역에 적용되어 고객 만족도를 측정하는 방식임과

동시에 관리 도구가 되었다(Martilla & James, 1977). 중요도-만족도 분석(IPA)을 사용하면 주어진 서비스의 강점과 약점 또는 개선 영역을 간단하고 기능적으로 식별할 수 있다(최용석, 김지원, 2023). 그래픽적으로 서비스에 포함된 다양한 요소의 '중요도'(Y축)와 '만족도'(X축)를 비교하는 한 쌍의 좌표축으로 구성된다. 중요도는 높고 만족이 낮은 '집중노력', 중요도와 만족이 모두 높은 '지속유지', 중요도와 만족 모두 낮은 '점진개선', 중요도는 낮고 만족은 높은 '과잉노력' 영역으로 나뉜다. 축제 방문객을 대상으로 서비스스케이프의 중요도와 만족도를 파악한 후 매트릭스를 반영한 연구는 다수의 선행연구에서 해당 축제의 속성을 지속유지, 집중노력, 점진개선, 과잉노력의 영역으로 구분함으로써 개선방안을 제시하는데 활용되었다(이희성, 2025; 최용석, 김지원, 2023).

이에 본 연구는 화성시 정조효문화제에 방문한 관광객을 대상으로 중요도-만족도 분석을 활용한 서비스스케이프요인의 우선순위와 축제 방향성을 제시하고자 한다. 이를 통해 문화축제의 기능을 더 잘 이해하고, 지역 문화관광 상품을 강화하기 위한 구체적인 지침을 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 분석 대상 및 자료수집

본 연구는 2024 화성시 정조효문화제 방문객을 대상으로 10월 5일부터 6일까지 진행된 축제만족도

조사의 데이터를 활용하였다. 축제 기간 프로그램은 첫날 야간 행사가 있었으며, 2일간 거의 유사하게 진행되었다. 이 데이터는 연구조사원 5명을 대상으로 연구목적과 설문조사 내용에 대한 사전 교육을 진행했으며, 회수된 설문 520부 중 응답이 성실하지 않거나 누락된 답변이 있는 설문지를 제외한 총 504부를 최종 분석에 활용하였다.

2. 측정도구

본 연구에 사용된 설문지 문항은 문화체육관광부 축제방문객 설문 문항을 바탕으로 하였다(문화체육관광부, 2023). 이 중 코로나 종식에 따라 축제방역 서비스절차 및 방역관리대응의 적절성에 해당하는 질문은 배제하였다. 이 과정을 통해 최종 설문문항은 추출된 19개 속성에 따라 4개 영역(축제콘텐츠, 공간구성, 운영 및 사회적 환경, 홍보 및 상호작용)으로 구분하였으며, 각각에 대한 중요도와 만족도는 5점 리커트 척도에 따라 측정하였다. 중요도는 1 '전혀 중요하지 않다'~5 '매우 중요하다'로 측정하였으며, 만족도는 1 '매우 불만족한다'~5 '매우 만족한다'로 측정하였다.

영역별 문항의 예를 들면, 축제의 정체성 및 주제에 어울리는 콘텐츠 구성, 타 축제와 비교하여 독창적인 콘텐츠 구성, 누구나 즐길 수 있는 다양한 축제 콘텐츠 구성, 지역민들이 함께할 수 있는 축제 콘텐츠 구성, 축제 공연콘텐츠 및 체험전시 콘텐츠의 질적 수준 등을 묻는 '축제콘텐츠 영역'으로 구성하였다. 축제를 관람하기에 편리한 동선인지, 축제편의 시설이 효과적으로 배치되어 있는지, 축제 주제에 적

합한 공간 연출 및 분위기 조성이 되어있는지, 청결하고 안전한 축제장인지, 편리한 접근성 및 주차공간이 편리한지 등을 묻는 '공간구성 영역'으로 구성하였다. 축제 운영요원 및 자원봉사자의 친절성과 응답성, 축제위험요인의 대처, 친환경축제를 위한 노력, 사회적 약자를 위한 배려 등을 묻는 '운영 및 사회적 환경영역'으로 구성하였다. 마지막으로 사전 축제 정보제공 및 효과적 홍보, 축제 홈페이지 이용 편리성, 축제장 내 안내시설 및 자료, 지역관광 및 문화 자원 연계 홍보 등을 묻는 '홍보 및 상호작용 영역'으로 구성하였다.

3. 자료처리

본 연구는 연구대상의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 성, 연령, 거주지를 빈도분석하였으며, 축제 서비스스케이프요인의 중요도와 만족도를 비교하기 위해 대응표본 t검정, IPA분석을 실시하였다. 특히 IPA분석은 축제 서비스스케이프에 대한 기대되는 수준인 중요도와 현재 수준인 만족도를 정량적으로 측정한 후, 이를 4개의 사분면으로 구성된 매트릭스 상에 표현하는 기법이다. 축제 방문객들의 인식을 파악하기 위하여 축제의 상품이나 서비스가 지니는 속성들의 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교·분석하여 지속유지해야 할 것, 집중노력해야 할 것, 점진개선해야 할 것, 과잉노력으로 지양해야 할 것을 결정하였다(소순창, 이창섭, 한형서, 2019).

Ⅲ. 결과 및 논의

1. 표본의 인구통계학적 분석

설문에 응답한 방문객의 성별 분포를 살펴보면, 전체 응답자(504명) 중 여성 응답자가 346명인 68.7%로 나타났으며, 남성 응답자가 158명인 31.3%로 나타났다. 연령별 분포를 살펴보면, 전체 응답자(504명) 중 20대가 66명으로 13.1%를 차지했으며, 30대가 101명으로 20%로 나타났다. 40대는 197명으로 39.1%로 가장 높은 비율이었으며, 50대와 60대는 각각 62명과 65명으로 12.3%, 12.9%로 비슷한 비율을 차지했다. 70대 이상은 13명으로 2.6%로 나타났다. 응답자 중 30대부터 40대까지의 방문객 분포가 59.1%를 육박하는 높은 방문 비율을 나타내고 있으며, 60대와 70대 이상을 합하면 18.5%로 상당히 높은 비율을 차지하고 있었다. 설문에 응답한 방문객의

표 1. 연구대상의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도	비율(%)
성별	남성	158	31.3
	여성	346	68.7
연령	20대	66	13.1
	30대	101	20.0
	40대	197	39.1
	50대	62	12.3
	60대	65	12.9
	70대 이상	13	2.6
	거주지	지역주민	385
	외래방문객	119	23.6
	전체	504	100.0

거주지역을 살펴보면, 전체 응답자(504명) 중 화성시 주민이라고 응답한 사람이 385명(76.4%)이며, 외래방문객이라고 응답한 사람이 119명(23.6%)으로 나타나 화성시 주민의 비율이 높았다.

2. 축제 방문객의 서비스스케이프요인의 중요도-만족도분석(IPA)

19개의 축제 서비스스케이프에 대한 중요도와 만족도를 분석한 결과는 다음과 같다(〈표2 참조〉). 먼저 중요도는 ‘청결하고 안전한 축제장 조성’이 평균 4.66으로 가장 높은 것으로 분석되었고, 사회적 약자(영유아, 노인, 장애인 등)를 위한 배려(M=4.56), 축제위험요인(군중밀집, 재해, 사건사고 등)의 대처(M=4.55), 축제 운영요원 & 자원봉사자의 친절성과 응답성(M=4.53), 친환경 축제를 위한 노력(일회용품 줄이기, 쓰레기 분리수거, 홍보물 디지털화 등)(M=4.53)이 높은 순위를 차지했다. 상대적으로 축제 공연콘텐츠의 질적 수준(M=4.40), 지역관광 및 문화 자원 연계 홍보(M=4.40), 축제장 내 안내시설 및 자료(홍보물, 안내도 등)(M=4.36), 타 축제와 비교하여 독창적인 콘텐츠 구성(M=4.35), 축제 홈페이지 이용 편리성(M=4.30) 부분에서 덜 중요하게 느끼는 것으로 분석되었다.

만족도는 ‘청결하고 안전한 축제장 조성’과 친환경 축제를 위한 노력(일회용품 줄이기, 쓰레기분리수거, 홍보물디지털화 등)’이 평균 4.20으로 가장 높은 것으로 분석되었고, 축제 운영요원 & 자원봉사자의 친절성과 응답성(M=4.14), 축제위험요인(군중밀집, 재해, 사건사고 등)의 대처(M=4.14), 축제의 정체성

표 2. 축제 서비스스케이프에 대한 중요도-만족도(IPA) 대응표본 비교

항목	중요도			만족도			T검정	
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위	t(p)	
축제 콘텐츠	1. 축제의 정체성 및 주제에 어울리는 콘텐츠 구성	4.44	.789	9	4.05	.838	5	9.466***
	2. 타 축제와 비교하여 독창적인 콘텐츠 구성	4.35	.818	18	3.98	.914	7	7.973***
	3. 누구나 즐길 수 있는 다양한 축제 콘텐츠 구성	4.41	.758	13	3.95	.932	9	10.204***
	4. 지역민들이 함께할 수 있는 축제 콘텐츠 구성	4.42	.816	11	3.92	.913	11	11.158***
	5. 축제 공연콘텐츠의 질적 수준	4.40	.811	15	3.94	.888	10	10.288***
	6. 축제 체험·전시콘텐츠의 질적 수준	4.41	.783	14	3.85	1.015	15	12.076***
축제 공간 구성	7. 축제를 관람하기에 편리한 동선	4.50	2.177	6	3.90	1.010	12	7.030***
	8. 축제편의시설(화장실, 쉼터 등)의 효과적인 배치	4.49	.755	7	3.83	1.029	16	13.899***
	9. 축제주제에 적합한 공간 연출 및 분위기 조성	4.46	.781	8	4.04	.891	6	9.748***
	10. 청결하고 안전한 축제장 조성	4.66	.602	1	4.20	.858	1	11.545***
	11. 편리한 접근성 및 주차공간의 편리성	4.44	.907	10	3.42	1.277	19	17.023***
축제 운영 및 사회적 환경	12. 축제 운영요원 & 자원봉사자의 친절성과 응답성	4.53	.744	4	4.14	.957	3	9.078***
	13. 축제위험요인(군중밀집, 재해, 사건사고 등)의 대처	4.55	.718	3	4.14	.879	4	11.975***
	14. 친환경 축제를 위한 노력 (일회용품 줄이기, 쓰레기분리수거, 홍보물디 지털화 등)	4.53	.731	5	4.20	.858	2	7.677***
	15. 사회적 약자(영유아, 노인, 장애인 등)를 위한 배려	4.56	.715	2	3.96	.928	8	13.571***
축제 홍보 및 상호 작용	16. 사전 축제 정보제공 및 효과적 홍보	4.42	.787	12	3.83	.981	17	12.536***
	17. 축제 홈페이지 이용 편리성	4.30	.826	19	3.72	1.008	18	11.544***
	18. 축제장 내 안내시설 및 자료(홍보물, 안내도 등)	4.36	.776	17	3.87	.977	13	10.785***
	19. 지역관광 및 문화 자원 연계 홍보	4.40	.804	16	3.86	.949	14	12.239***

*** $p < .001$

및 주제에 어울리는 콘텐츠 구성(M=4.05), 축제주제에 적합한 공간 연출 및 분위기 조성(M=4.04) 순으로 높게 나타났다. 상대적으로 축제편의시설(화장실, 쉼터 등)의 효과적인 배치(M=3.83), 사전 축제 정보제공 및 효과적 홍보(M=3.83), 축제 홈페이지 이용 편리성(M=3.72), 편리한 접근성 및 주차공간의 편리성(M=3.42) 부분에서 덜 만족하는 것으로 분

석되었다. 본 결과에서 나타난 중요도-만족도 분석(IPA)의 매트릭스는 <그림 1>과 같다.

먼저 1사분면 지속유지 영역인 친환경 축제를 위한 노력, 청결하고 안전한 축제장 조성, 축제 운영요원 및 자원봉사자의 친절성과 응답성, 축제위험요인의 대처, 축제 주제에 적합한 공간연출 및 분위기 조성, 축제의 정체성 및 주제에 어울리는 콘텐츠 구성

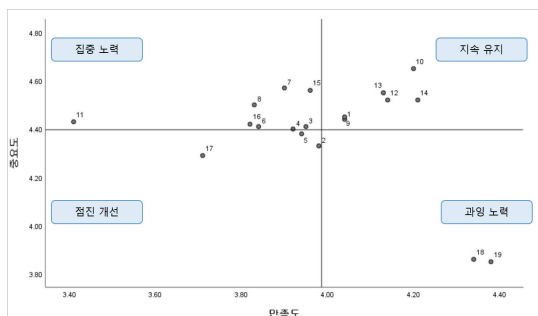


그림 1. 축제 서비스스케이프
중요도-만족도 분석(IPA) 매트릭스

은 방문객들이 중요하게 생각하는 중요도와 만족도가 높게 나타나 현재 상태를 잘 유지하는 것이 바람직한 것으로 파악되었다. 2사분면 집중노력 영역인 편리한 접근성 및 주차공간의 편리성, 사회적 약자를 위한 배려, 누구나 즐길 수 있는 다양한 축제 콘텐츠 구성, 지역민들이 함께할 수 있는 축제 콘텐츠 구성, 축제를 관람하기에 편리한 동선, 축제 체험전시콘텐츠의 질적 수준, 축제편의시설의 효과적인 배치, 사전 축제 정보제공 및 효과 홍보는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선할 부분이 있는 항목으로 파악되었다. 3사분면 점진개선 영역은 타 축제와 비교하여 독창적인 콘텐츠 구성, 축제 공연콘텐츠의 질적 수준, 축제 홈페이지 이용 편리성은 중요도와 만족도가 모두 낮아 우선순위가 낮은 항목들로 파악되었다. 마지막으로 4사분면 과잉노력 영역인 축제장 내 안내 시설 및 자료, 지역관광 및 문화자원 연계 홍보는 중요도는 낮지만 만족도가 높아 자원 낭비 가능성이 높은 항목으로 파악되었다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 화성시 정조효문화제에 방문한 관광객을 대상으로 중요도-만족도 분석(IPA)을 활용한 축제 서비스스케이프요인의 우선순위와 축제 방향성을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이를 통해 문화축제의 기능을 더 잘 이해하고, 지역 문화관광 상품을 강화하기 위한 구체적인 지침을 제공하고자 한다.

객관적이고 인위적으로 연출된 물리적 환경인 서비스스케이프의 분류와 개념은 지역 관계자 및 축제 기획자가 관광객에게 참여 행동을 위한 의사결정 단서를 제공하기 때문에 중요하다(Bitner, 1992). 지역 축제의 서비스스케이프 변화는 방문객 만족도 및 행동의도에 영향을 미치며(박찬중, 신혜숙, 2024), 지역의 이미지와 서비스에 대한 감정반응에 변화를 준다(노원중, 2009; 김지훈, 2016; 정다운, 이계희, 2023).

본 연구에서 제시된 축제 서비스스케이프의 우선순위 활용은 추후 축제 만족도 향상과 지역 방문 활성화에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 연구결과를 바탕으로 논의점과 시사점을 제시하면 다음과 같다. 본 연구에서 중요도는 높는데 만족도가 낮아 우선적으로 추진해야 할 집중노력이 요구되는 서비스스케이프 요인은 ‘편리한 접근성 및 주차공간의 편의성, 축제를 관람하기에 편리한 동선, 축제 편의 시설의 효과적인 배치, 사전 축제 정보제공 및 효과홍보, 사회적 약자를 위한 배려, 축제 체험전시콘텐츠의 질적 수준, 지역민들이 함께할 수 있는 축제 콘텐츠 구성’

등으로 나타났다. 이러한 연구결과는 주차공간 및 편의 시설, 축제장 정보안내, 축제 사진홍보 등의 집중 개선 사항으로 나타난 다수의 연구와 일치한다(오드왈, 김동한, 이상민, 이일남, 2023; 최용석, 김지원, 2023; 황성민, 김철원, 2021). 대부분의 축제는 물리적으로 주차공간 확보가 어렵고 방문객 입장이 물리는 시간대에 통제와 안내가 어렵기 때문에 주차 공간과 접근성 이슈를 갖고 있고, 본 연구에서도 중요도와 만족도의 편차가 가장 큰 항목으로 나타났다. 방문객 수를 예측하고 주차공간을 확보하거나 대중교통 이용, 원거리 주차장 활용과 셔틀버스 배치 등의 방안 마련이 가능하다(김영표, 2019; 양만규, 2008). 이러한 결과는 축제 혼잡도에 관한 연구가 병행되어야 함을 의미한다. 또한 본 연구에서 나타난 ‘사회적 약자 배려, 누구나 즐길 수 있는 축제콘텐츠 및 질적 수준’ 등의 집중관리 요구는 축제콘텐츠와 운영의 고도화에 대한 요구로 볼 수 있다. 사회적으로 다양성과 포용성 가치가 모든 영역에서 요구되고 있다는 측면에서 다양성과 포용성의 가치가 반영된 축제의 서비스스케이프 구성이 필요할 것으로 판단된다(문경연, 2025; 박희경, 전수진, 황조혜, 2022).

한편 본 연구에서 중요도는 낮지만 만족도가 높은 과잉노력 영역은 ‘축제장 내 안내시설 및 자료, 지역 관광 및 문화자원 연계 홍보’였다. 지자체의 축제는 지역 홍보와 경제 활성화를 목적으로 한다(안소현, 이충기, 이새미, 김현래, 2018). 이를 위해 축제장에 지자체 사업과 지역관광 및 문화자원 홍보부스를 필수적으로 두게 된다. 하지만 방문객들은 축제 주제에 맞는 다양한 프로그램과 체험 콘텐츠를 원한다고 볼

때, 안내와 지역 홍보는 전체 축제 프로그램과의 균형이 중요할 것으로 판단된다. 또는 지역 관련 홍보 부스라고 해도 자료 중심이 아니라 체험이 가능하거나 방문객 참여와 소통이 적극적으로 이루어지는 콘텐츠로 구성할 필요가 있다.

중요도와 만족도가 모두 높은 지속유지 영역에는 ‘친환경 축제를 위한 노력, 청결하고 안전한 축제장 조성, 축제 운영요원과 자원봉사자의 친절성과 응대성, 축제위험요인의 대처, 축제주제에 적합한 공간 연출 및 분위기 조성, 축제의 정체성 및 주제에 어울리는 콘텐츠 구성’ 등으로 나타났다. 화성시 정조효문화제는 명확한 축제 소재인 정조와 사도세자의 ‘효’ 이야기를 중심으로 세계문화유산인 화성 융릉과 건릉에서 개최되기 때문에 역사성과 장소성에 기반한 축제이다(화성시문화관광재단 홈페이지, 검색일: 2025. 1. 10.) 먼저 방문객들은 축제 소재가 차별적인 경쟁력을 갖추었다고 평가하는 것으로 나타났다. 화성 정조효문화제는 축제의 정체성이 명확하고 그에 맞는 분위기와 콘텐츠를 구성함으로써 만족도가 높은 것으로 나타났다. 수원시와 화성시에서 개최되는 정조를 소재로 한 축제는 정조대왕능행차, 수원화성문화제, 화성정조효문화제 등 다양하다. 그중 화성시는 사도세자와 그의 부인 혜경궁 홍씨의 묘인 융릉과 정조와 그의 부인인 효의왕후 김씨의 묘인 건릉이 있고, 정조와 사도세자에 관한 효치를 소재로 축제를 개최하고 있다는 점에서 수원시 축제와도 소재의 차별화가 명확하다. 또한 친환경, 안전, 위험요인 대처 등 축제의 운영 면에서도 만족도가 높았다. 최근 축제장에서 일회용품 사용을 자제하고 다회용

기를 사용하는 캠페인이 다수 펼쳐지고 있다(정정옥, 박철호, 한수정, 2022). 이를 실천하는 시민들의 친환경 인식이 높아짐에 따라, 이를 위한 축제장의 노력에 대한 중요도와 만족도가 높게 나타난 것으로 판단된다. 전반적으로 축제콘텐츠와 공간구성은 지속 유지할 필요가 있다.

반면 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 ‘타 축제와 비교하여 독창적인 콘텐츠 구성, 축제 공연콘텐츠의 질적 수준, 축제 홈페이지 이용 편리성’ 등으로 나타났다. 정조효문화제는 축제의 정체성은 탁월하지만, 타 문화축제와 비교해 콘텐츠가 독창적이지 않으며, 공연의 질이 만족스럽지도 않다고 느끼고 있었다. 무엇보다 온라인 사전 신청 프로그램이 증가 추세이기 때문에 관련한 이용 편리성은 점진적 개선이 요구된다(유영준, 이지훈, 2024).

여가로서의 축제는 지역문화 활성화에 영향을 미친다(박세혁, 2020). 지역 문화의 활성화는 지역민의 삶의 질을 높이는데 기여하며, 지역에 대한 애정을 느끼고 공동체의 구성원으로서 강한 정체성을 갖는데 효과적이다(최명이, 2023). 그만큼 지역축제는 여가적, 사회적으로 기여하는 바가 크다.

특히, 지속적인 축제의 서비스스케이프 우선순위의 관리 및 운영은 방문객의 만족도를 높일 수 있다. 축제콘텐츠와 공간구성은 집중적 관리가 요구되며,

축제 운영 및 환경은 지속적 유지관리가 필요하다. 이를 통해 지역의 역사와 인물 자원을 적극 활용한 화성시 정조효문화제의 독창성과 공연의 질을 점진적으로 개선할 수 있다. 반면 축제장 내 안내시설 자료와 지역관광 홍보 등은 중요도가 낮다는 점을 감안해 축제장 공간 배치나 구성에서 꼭 필요한 요소를 제외하고 배제하는 것을 고려해 보아야 할 것이다. 이러한 연구 결과와 시사점은 지자체 공무원, 축제 기획자 및 운영자에게 지역 문화관광상품을 강화하기 위한 지침을 제공할 수 있다.

이러한 연구의 의의에도 불구하고 몇 가지 한계점과 추후 연구과제를 제시하면 다음과 같다. 먼저 단일 축제 연구의 특성상 특정 시점에 한정된 횡단면 연구라는 점, 편의표본을 활용하여 일반화하기 어렵다는 점은 본 연구의 한계이다. 이에 추후 연구에서 타 지역 축제와의 비교 분석과 사회심리 요인의 분석이 이루어지면 축제 방문객의 행동 의도를 예측할 수 있는 보완자료를 제공할 것이다.

또한 최근 수정된 IPA 모형을 적용한 서비스와 고객만족 연구가 시도되고 있다. 향후 지역과 축제 연구에서 전통적 IPA와 수정된 IPA 모형의 비교가 수행된다면 축제 운영 및 관리를 정확하게 평가하고 방문객 만족도를 높일 수 있는 접근이 될 것으로 판단된다.

참고문헌

- 강순화, 이경모(2010). 축제 품질이 관계 질과 행동의도에 미치는 영향 연구. **한국자치행정학보**, 24(2), 294-314.
- 강정환, 윤미라 (2024). 공연예술축제 관람객이 지각한 서비스스케이프가 행동의도에 미치는 영향: 지각된 가치의 매개효과. **대한무용학회논문집**, 82(4), 23-36.
- 강해상(2014). 전시회 참가자의 IPA 분석 연구. **이벤트컨벤션연구**, 20, 1-19.
- 고미영, 박시사, 양성수(2010). 제주지역 MICE 참가자 이벤트 프로그램 활성화 방안. **관광레저연구**, 22(6), 159-175.
- 김민형, 추승우, 황영현(2011). 방한 중국인 관광객의 다목적지 여행 영향요인에 관한 연구-수도권과 기타 지역의 방문을 기준으로. **관광학연구**, 35(9), 283-296.
- 김영표(2019). 축제방문동기에 따른 축제방문객 시장세분화: 강릉단오축제 중심으로. **관광레저연구**, 31(6), 151-165.
- 김은우(2024). 문화축제콘텐츠의 문화원형적 구성요소에 대한 비교연구-안동국제탈춤페스티벌과 니스카니발을 중심으로. **문화와 예술연구**, 26(26), 167-192.
- 김지훈(2016). 지역축제 서비스스케이프와 지역이미지 간의 관계에서 지각가치의 매개효과. **문화산업연구**, 16(4), 39-51.
- 김창수, 노경희(2007). 지역축제 서비스품질이 축제 적합성과 지역발전성과에 미치는 영향 연구-시흥 갯벌축제를 중심으로. **관광학연구**, 31(5), 437-459.
- 김현명, 백성우(2021). IPA 분석을 통한 해양관광 레저스포츠축제의 방문객 수용태세에 관한 연구: 2019 창원전국해양레저스포츠제전을 중심으로. **비즈니스융복합연구**, 6(1), 81-88.
- 노원중(2009). 축제 서비스스케이프가 감정반응, 축제이미지 그리고 만족에 미치는 영향. **서비스경영학회지**, 10(2), 203-228.
- 류정아(2015). **축제와 융합 콘텐츠 전략**. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 류정아(2008). 축제의 문화가치와 경제효과의 갈등과 조화에 대한 일고. **공연문화연구**, 17, 135-160.
- 문경연(2025). '하이브리드'축제 공간 만들기: 창원과 대만 신베이의 다문화 축제 사례를 통해 본 지역성·문화다양성의 연결. **담론** 201, 28(1), 129-162.
- 문화체육관광부(2023). **2023 문화관광축제 종합평가 보고서**. 문화체육관광부.
- 박세혁(2020). **행복을 탐구하는 여가 및 레크리에이션**. 서울: 대한미디어.
- 박종찬, 신혜숙(2024). 지역축제의 서비스스케이프 변

- 화가 방문객 만족도 및 행동의도에 미치는 영향: 광주김치축제를 중심으로. **호텔관광연구**, 26(2), 81-95.
- 박희경, 전수진, 황조혜(2022). 지속가능한 한국 음식 축제 활성화 방안. **아태연구**, 29(4), 5-37.
- 배만규, 오순환(2023). 처용문화제 기념품 개발에 관한 연구-기념품 속성과 처용가면을 중심으로. **지역산업연구**, 46(1), 55-73.
- 소순창, 이창섭, 한형서(2019). IPA 분석을 통한 지방 분권정책의 중요도와 만족도에 관한 실증분석. **지방행정연구**, 33(1), 119-144.
- 양만규(2008). 호텔 서비스 이미지의 평가에 관한 연구: 전주지역 호텔을 중심으로: 전주지역 호텔을 중심으로. **관광연구저널**, 22(4), 431-444.
- 안소현, 이충기, 이새미, 김현래(2018). 지역산업연관 모델을 이용한 서울빛초롱축제의 경제적 파급 효과 분석. **관광연구저널**, 32(5), 51-63.
- 오드왈, 김동한, 이상민, 이일남(2023). 수정된 IPA 를 활용한 축제 서비스품질 개선에 관한 연구-지역축제를 중심으로. **호텔리조트연구**, 22(1), 165-176.
- 유영준, 이지훈(2024). 2023 경주의 지역축제와 행사 내용 분석: 경주문화관광 홈페이지 게시 내용을 중심으로. **한국엔터테인먼트산업학회논문지**, 18(5), 23-37.
- 이경수(2024). 지역문화축제 무대 프로그램 레퍼토리 연구-인천소래포구축제 중심으로. **연기예술 연구**, 35(3), 143-162.
- 이수길, 이승도(2014). 지역 스포츠이벤트 서비스품질에 대한 연구. **한국엔터테인먼트산업학회논문지**, 8(2), 115-129.
- 이재석, 강상국, 백주아(2024). 문화축제의 성공요인: 2023 강릉단오제를 중심으로 본 품질과 만족도. **서비스 연구**, 14(4), 95-112.
- 이희성(2025). IPA 분석을 통한 지역특산물축제 서비스품질 평가와 개선 연구. **해양관광연구**, 18(1), 259-277.
- 전미향(2024). 지역 특산물을 활용한 지역축제 브랜드 자산 가치 상승 및 발전 방향성에 대한 연구-국내외 토마토 축제를 중심으로. **상품문화디자인학연구(KIPAD 논문집)**, 79, 215-225.
- 정다운, 이계희(2023). 생태관광축제의 서비스스케이프가 감정반응 (PAD), 만족도, 충성도에 미치는 영향 관계 분석: SOR 모델 적용 및 2022 무주반딧불축제를 중심으로. **호텔경영학연구**, 32(3), 75-96.
- 정정옥, 박철호, 한수정(2022). 축제성과가 지역이미지 및 지역애호도에 미치는 영향: 강릉커피축제를 중심으로. **관광레저연구**, 34(1), 119-138.
- 진미안(2024). **캠핑장의 회복적 서비스스케이프가 심리적 안녕감에 미치는 영향**. 미간행 박사학위논문, 한양대학교 대학원.
- 최명이(2023). 축제 방문객의 경험적 가치가 감정반응, 삶의 질 및 재방문의도에 미치는 영향-유성온천문화축제를 중심으로. **호텔리조트연구**, 22(6), 251-271.
- 최용석, 김지원(2023). IPA 를 활용한 관광지 축제 평가: 제주레저힐링축제 중심. **한국콘텐츠학회**

- 논문지**, 23(11), 543-552.
- 현설희, 권유홍, 유숙희(2015). 의료기관의 서비스스케이프가 의료관광객의 지각된 가치와 충성도에 미치는 영향. **관광연구논총**, 27(4), 137-158.
- 황성민, 김철원(2021). IPA 분석을 통한 전통시장 축제 개선 방안 연구: 전국우수시장박람회 중심. **이벤트컨벤션연구**, 43, 253-269.
- Baker, J., Parasuraman, A., Grewal, D., & Voss, G. B. (2002). The influence of multiple store environment cues on perceived merchandise value and patronage intentions. *Journal of marketing* 66, 2, 120-141.
- Bitner, M. J.(1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing* 56(2), 57-71,
- Getz, D., & Frisby, W. (1991). Developing a municipal policy for festivals and special events. *Recreation Canada* 19.4 38-44. .
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing* 41, 1, 77-79 (1977).
- <https://www.hcf.or.kr/hcf/1> 화성시문화관광재단 공식 홈페이지. 검색일 : 2025년 8월 10일.

Importance–Performance Analysis of the Servicescape of Local Cultural Festivals

Jongsoon Kim(Kangwon National University, Senior Researcher) ·

Boonhong Yeon(Soongsil University, Research professor) · Hyesun Kim(Kangwon National University, Professor)

ABSTRACT

The purpose of this study is to present the priority of festival servicescape factors using IPA for tourists who visited the Hwaseong City Jeongjo Hyo Cultural Festival. A survey was conducted on festival visitors from October 5 to 6, 2024 to determine the importance and satisfaction of festival servicescape factors. The final analysis subjects were 504 people. This study conducted a frequency analysis to find out the demographic characteristics of the research subjects, and performed a paired sample t-test and IPA analysis to compare the importance and satisfaction of festival servicescape factors. As a result, there were more female festival visitors than male visitors, local residents accounted for a higher proportion than foreign visitors, and people in their 40s had the highest participation rate. In addition, it was found that intensive management of festival content and space composition is required, and continuous management of festival operation and environment is necessary. It is necessary to gradually improve the originality of the festival and the quality of performance by actively utilizing local history and human resources. On the other hand, since the importance of information facilities and local tourism promotion is low, we should consider reducing them to exclude essential elements. These improvements are meaningful in that they can provide guidelines for local government officials and festival planners and operators to strengthen local cultural tourism products.

Key words: Local Festival, Cultural Festival, Servicescape, Importance-Performance Analysis

논문 접수일 : 2025. 11. 11

논문 승인일 : 2025. 11. 27

논문 게재일 : 2025. 12. 31