

축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 중요도-만족도 분석(IPA) - 진주남강유등축제 -

Importance-Performance Analysis of Festival Information Mobile App Service Attributes - Jinju Namgang Yudeung Festival -

이은철* 김형곤**

Lee, Eun-chul, Kim, Hyoung-Gon

Abstract

The purpose of this study is to analyze the differences between the importance and performance of the festival information application service factors at the Jinju Namgang Yudeung Festival. An on-site survey was conducted to the festival visitors using the festival information mobile application for 3 days from October 12th to October 14th, 2017 at the festival venue. A total of 177 questionnaires were used for the analysis. The results show that various attributes disproportionately allocated in the matrix. Specifically, the quadrant 1 domain(Keep up the good work) includes the items such as loading speed of the mobile application(fast access), stability of system(disconnection during loading), and so on. The quadrant 2(Concentrate here) includes the provision of latest information and the usefulness of the festival information. The quadrant 3(Low priority) includes the provision of tourism information according with my position and surroundings, diversity of tourism information and so on. Lastly, the easy installation of app and saving of the information search time appeared in the quadrant 4(Possible overkill).

주제어 : 모바일 관광정보, 축제정보 모바일 앱, IPA, 진주남강축제

* 세종대학교 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: eunchullee@naver.com

** 교신저자, 세종대학교 관광대학원 교수, e-mail: hkim@sejong.ac.kr

I. 서 론

문화체육관광부에서 발표한 자료에 따르면 2019년 기준 국내에서는 884개의 지역 축제가 개최되고 있다. 전국 지자체를 중심으로 매년 진행되고 있는 지역 축제는 정보화 기기의 발달에 따라 관광객에게 다양한 형태로 축제 정보 서비스를 제공하고 있고 과거에 활용하였던 축제 지도 및 정보 책자를 휴대하는 대신 스마트폰을 활용한 스마트 축제로 축제 패러다임의 전환기를 맞이하고 있다(정세훈 외, 2015). 2009년을 기점으로 스마트폰을 활용한 축제정보 서비스 앱 개발이 활성화 되고 있으며, 일부 축제들은 자체적으로 축제정보를 제공하는 모바일 앱을 만들어 제공하고 있다. 현재 서비스되고 있는 국내 관광정보나 지역축제 모바일 앱은 공급자 중심의 단순 정보 제공의 형식이 많기 때문에, 본 연구에서는 IPA 기법을 활용해 축제정보 모바일 앱에 대한 소비자 인식을 조사하고자 하였다.

한국문화관광연구원에서는 2013년 스마트관광의 추진현황 및 향후과제라는 연구 보고서를 통해 스마트관광 산업이 지속적으로 성장하기 위해서는 기술이라는 기본 틀보다 이 틀이 어떻게 사용되고 소비자의 어떤 요구를 채워줄 수 있는가를 더욱 중점적으로 고민할 필요가 있다고 하였다(최자은, 2013). 이처럼 관광정보를 제공하는 모바일 앱은 실제 사용하는 수요자 측면에서 연구되고 개선되는 과정이 필요하다. 본 연구에서는 진주남강축제라는 사례를 통해서 축제정보 모바일 앱의 서비스 속성에 대한 이해를 높여줄 수 있고, 더 나아가서는 국내 지역축제 모바일 앱의 개선항목과 우선순위의 방향성을 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 축제정보 모바일 앱

모바일 앱은 ‘모바일 애플리케이션’의 줄임말로써 스마트폰 앱으로 불리기도 한다. 넓은 의미에서 디지털 콘텐츠인 모바일 앱은 스마트폰과 태블릿 PC 등의 보급에 따라 그에 맞는 다양한 콘텐츠와 서비스를 제공하기 위해 만들어졌는데 영상, 그림, 채팅, 메시지 등 다양한 분야에서 응용되어 대량으로 생산되어지고 있다(정봉국, 2015). 스마트폰의 발전과 혁신을 통해 많은 변화와 발전을 이룬 산업 중 하나가 관

광분야라고 할 수 있는데, 스마트폰이 등장하면서 관광객은 편리한 이동성과 네트워크 접근성을 기반으로 관광 활동을 위한 많은 정보를 스마트폰 하나로 편하게 얻을 수 있는 상황이 되었다(Wang & Fesenmaier, 2013). 관광정보를 제공하는 모바일 앱은 모바일 앱을 통한 관광지의 위치, 숙박, 콘텐츠 등 관광 행위에 필요한 다양한 관광정보를 제공하는 서비스로 인식되고 있다(강영은 외, 2013). 본 연구에서는 축제 정보 앱을 모바일 관광정보 서비스의 한 형태로서 축제 주최 측에서 축제정보, 관광 정보 등 축제 방문객의 이용편의를 위해 제공되고 있는 모바일 앱으로 정의한다.

2. 모바일 관광정보 서비스 속성

모바일 관광정보 서비스 속성에 대해서는 선행연구에서도 고찰이 이루어지고 있다. 예를 들어, 김대연(2009)은 모바일 관광정보의 특성으로 시, 공간의 제약이 없는 즉시접속성, 무선인터넷에 접속할 수 있는 곳이라면 언제 어디서나 정보에 접근할 수 있는 편재성, 경제성, 지각된 비용, 멀티미디어에 대한 풍부함에 따른 오락성, 이용자가 어디에 위치해 있는지를 실시간으로 확인할 수 있는 위치확인성, 검색을 통한 사용의 편리성, 쌍방향 커뮤니케이션이 가능한 상호작용성, 사용자가 시스템을 편하게 이용할 수 있는 사용용이성을 제시하고 있다. 나중건(2012)은 모바일 관광정보의 품질 구성요소를 시스템적 품질, 정보적 품질, 서비스적 품질로 구분하고 있다. 시스템적 품질의 속성으로는 편재성, 편리성, 즉시접속성, 사용용이성을 중요 속성으로 구분하였고, 정보적 품질의 속성으로 유용성, 신뢰성, 다양성을, 서비스적 품질의 속성은 신속성, 상호작용성, 반응성으로 구분하였다. 신유리(2013)의 연구에서는 최신정보는 물론 신뢰성과 유익하고 적절한 정보서비스의 의미로서 서비스의 품질과, 이동성과 휴대성으로 사용자의 편의에 따라 시간과 공간의 제약을 받지 않고 사용할 수 있다는 유비쿼터스 속성, 정확성, 유용성, 위치인식성을 그 속성으로 구분하였다. 강성호·강신겸(2015)은 모바일 관광정보 서비스 속성이 관광목적지 선택과 만족에 미치는 영향에 대한 연구에서 모바일 관광정보 서비스의 속성을 시스템적 속성과 서비스적 속성으로 구분하여 시스템적 속성으로 편재성, 즉시접속성, 위치인식성, 사용용이성과, 사용자 식별성을, 서비스적 속성으로는 신속성, 상호작용성, 정보의 정확성, 유용성, 신뢰성과, 서비스의 능동성을 제시하였다. 선행연구들에서 사용한 모바일 관광정보 서비스 속성을 정리하면 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 모바일 관광정보 서비스 속성에 대한 선행연구

연구자	모바일 관광정보 서비스 속성
김대언(2009)	편재성, 즉시접속성, 경제성, 오락성, 위치확인성, 편리성, 상호작용성, 사용용이성
나종건(2012)	시스템적 품질의 속성 : 편재성, 편리성, 즉시접속성, 사용용이성 정보적 품질의 속성 : 유용성, 신뢰성, 다양성 서비스적 품질의 속성 : 신속성, 상호작용성, 반응성
신유리(2013)	서비스의 품질, 유비쿼터스 속성, 정보의 정확성, 정보의 유용성, 위치인식성
강성호·강신겸(2015)	시스템적 속성 : 편재성, 즉시접속성, 위치인식성, 사용용이성, 사용자 식별성 서비스적 속성 : 신속성, 상호작용성, 정보의 정확성, 유용성, 신뢰성, 능동성

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 작성

3. IPA 기법

IPA(Importance performance Analysis)는 제품이나 서비스 성과에 대하여 기대했던 속성과 만족한 수준을 측정하기 위하여 이용 전의 속성 중요도, 이용 후의 성취도를 비교, 분석하는 것으로(Hammitt, Bixler, Noe & Francis, 1996; Raymond & Choi, 2000) Martilla & James(1997)에 의해 소개된 이래 기업의 마케팅과 다양한 연구 분야에서 활용되고 있다. 축제관광분야에서도 IPA를 활용한 도시축제 “원주 다이내믹페스티벌”의 서비스품질 평가 연구(황옥선, 2016), IPA를 활용한 문화관광 축제 서비스품질 평가(박수진·정봉현, 2016) 등 많은 연구에서 활용되어지고 있다. IPA는 이용자의 만족도를 측정하기 위해 이용 전에는 각 속성의 중요도를, 이용 후에는 만족도를 동시에 비교분석한다. 이 방법은 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 될 사안이나 관련 정보를 제공한다는 점에서 시간과 비용의 한계를 안고 있는 실무 담당자에게 매우 유용한 분석도구로 활용되고 있다(한학진·김영미, 2010) IPA는 각 성과지표의 우선순위를 결정할 수 있으며, 측정결과의 해석 및 분석이 용이하여 실무적인 활용도가 높다. IPA는 평가요소의 중요도(Importance)와 만족도(performance)를 측정하여 2차원의 도면에 표시하고 4분면의 위치에 따라 제 1사분면(좋은 실행도 지속유지: Keep up the good work), 제 2사분면(노력집중화 지향: Concentrate here), 제 3사분면 (낮은 우선순위: Low priority), 제 4사분면 (과잉노력지양: Possible overkill)으로 나누어 위치에 따라 서비스 품질 향상을 위한 투입

노력을 달리 할 수 있다(임향아, 2016). 본 연구에서는 축제정보 모바일 앱 서비스 이용자들을 대상으로 하여 이용자의 측면에서 보다 실질적이고 유용한 정보를 제공하기 위해 모바일 앱 서비스를 속성을 구성하고, IPA를 활용하여 이에 대한 중요도와 성취도를 알아보고자 한다.

4. 진주남강축제

올해로 18회를 맞이한 ‘2017 진주남강유등축제’는 국내 최초의 지방문화예술행사로 1949년부터 개최된 진주의 ‘개천예술제(전 영남예술제)’에서 특별 행사로 운영되던 유등놀이를 발전시켜, 2000년 10월 ‘진주남강국제등축제’로 출범하였다. 2002년부터는 ‘진주남강유등축제’로 개칭한 뒤 유등 띄우기 및 풍등 날리기 등의 체험행사를 본격적으로 실시하고 있다(네이버 시사상식사전, 2017). 2003년도에는 진주남강유등축제가 문화관광축제 예비축제에 선정되면서 지역 축제에서 벗어나 전국적인 축제로 발전하게 되었다. 그 후 진주남강유등축제는 2004년 육성축제, 2005년 우수축제, 2006년부터 2010년까지 최우수축제로 선정되었고 2011년, 2012년, 2013년 대한민국 대표축제로 선정되었으며, 지금은 글로벌 축제로 캐나다, 미국LA로 수출하는 등 세계적인 축제로 발돋움하고 있다(진주남강유등축제 공식 홈페이지, 2019). 진주남강유등축제는 재단법인 형태로 운영되는 자생적인 축제로 성장하고 있다. 2012년부터는 축제관광정보를 제공하는 모바일 앱을 방문객들에게 제공하고 있으며, 해당 앱은 축제정보, 관광정보, 주차장 정보, 셔틀버스 정보 등 축제를 찾는 방문객들에게 필요한 정보들을 포함하고 있다. 주최 측에서는 이벤트 등을 통해 축제 방문객들에게 모바일 앱 사용을 적극 권장하고 있고 매년 업데이트를 통해 서비스가 제공되고 있다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구방법

본 연구에서는 선행된 연구들에서 제시한 이론적 배경과 연구결과를 바탕으로 IPA기법을 이용한 진주남강유등축제 모바일 앱의 서비스 속성에 대한 중요도와 만족도를 알아보기 위해 다음과 같은 연구 과제를 설정하였다.

연구과제 1. 이용자가 지각하는 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도의 차이를 알아보고 매트릭스를 통해 세부적인 차이를 이해한다.

연구과제 2. 이용자의 나이에 따른 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도의 차이를 이해한다.

2. 조사방법 및 설문지 구성

본 연구는 축제관광정보 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도의 차이를 실증적으로 분석하기 위해 2017년 10월 01일부터 10월 15일까지 15일간 개최되는 ‘2017 진주남강유등축제’ 방문객을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 축제에 참여한 축제참가자 중 진주남강유등축제 모바일 앱을 사용해 본 경험이 있는 축제참가자를 대상으로 설문지 작성을 요청하였다. 설문조사는 축제현장에서 주최 측의 허가를 받아서 부스를 설치하고 축제기간 중 3일에 걸쳐 실시하였으며, 설문에 참여한 190명 중 부실한 응답으로 통계적 활용이 불가능한 13부를 제외하고 총 177부를 최종 분석자료로 활용하였다. 설문지는 축제 방문객에 대한 사전 정보 수집을 위한 5문항, 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 중요도-만족도 설문 12문항, 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 항목들로 구성하였다. 구체적으로 보면, 축제정보 모바일 앱 서비스속성에 대한 측정항목은 시스템적 속성 5개, 서비스적 속성 7개의 측정항목을 도출하였으며, 선행연구를 바탕으로 시스템적 속성은 즉시접속성, 위치인식성, 사용용이성, 시스템의 안정성, 편재성과 같은 내용을 포함하였고 서비스적 속성은 신속성, 상호작용성, 정보의 정확성, 신뢰성, 능동성을 측정하기 위한 항목들을 포함하였다. 조사방법은 <표 2>와 같고 설문항목의 구성 및 출처는 <표 3>과 같다.

〈표 2〉 조사방법

항목	내용
모집단	진주남강유등축제 방문객들
표본	진주남강유등축제 모바일 앱 사용자
표본 추출방법	판단표본추출법
표본크기	177부
조사방법	자기기입식 설문
조사기간	2017.10.12. ~ 2017.10.14

〈표 3〉 설문지 구성 및 출처

구분	설문항목	측정항목	선행연구	척도	문항 수
Part I	축제 방문객 일반적 특성			명목척도	5
Part II	모바일 앱 서비스 속성	시스템적 속성	즉시접속성 위치인식성 사용용이성 시스템의 안정성 편재성 김대언(2009) 나종건(2012) 신유리(2013) 김조영(2014) 김재은(2014) 강성호(2015)	5점 Likert	16
		서비스적 속성	신속성 상호작용성 정보의정확성 신뢰성 능동성 김대언(2009) 나종건(2012) 신유리(2013) 김조영(2014) 김재은(2014) 강성호(2015)		
Part III	축제와 모바일 앱에 대한 만족도			5점 Likert 명목척도	6
Part IV	인구통계학적 특성			명목척도	6

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 작성

IV. 분석 결과

1. 응답자의 인구통계학적 특성

설문 응답자들의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 4>와 같다. 전체 응답자 중 성별의 분포는 남성이 71명(40.1%), 여성이 106명(59.9%)으로 여성의 비율이 다소 높았으며, 연령은 20대가 86명(48.6%)으로 가장 높게 나타났고, 30대 51명(28.8%), 40대 21명(11.9%), 50대 이상 16명(9.0%), 10대 3명(1.7%)순으로 나타났다. 설문 대상의 특성상 모바일 앱 사용 비율이 높을 것으로 예상되는 20대, 30대가 전체 응답자 중 137명(77.4%)으로 가장 높은 비중을 차지하였다. 결혼 여부는 미혼이 106명

(59.9%), 기혼이 71명(40.1%)으로 나타났으며 거주지는 경남 66명(37.3%), 진주 51명(28.8%), 경북 66명(37.3%)으로 전체 응답자 중 140명(79.1%)이 경상도 지역에서 방문한 것으로 나타났다. 경상도 이외의 지역은 서울 14명(7.9%), 경기도 11명(6.2%), 충남 6명(3.4%), 충북 2명(1.1%), 전북 2명(1.1%), 전남 2명(1.1%)순으로 나타났다. 응답자의 직업은 학생이 50명(28.2%)으로 가장 많았으며 사무직 26명(14.7%), 전문직 21명(11.9%), 교육직 15명(8.5%), 주부 15명(8.5%), 기타 13명(7.3%), 서비스직 11명(7%), 공무원 10명(5.6%), 생산/기술직 10명(5.6%), 자영업 6명(3.4%) 등으로 나타났다. 동반자는 가족/친척이 67명(37.9%)으로 가장 많았고 연인 51명(28.8%), 친구 41명(23.2%), 혼자 방문 10명(5.6%), 모임(동호회/단체) 5명(2.8%), 기타 3명(1.7%) 등으로 나타났다.

〈표 4〉 응답자의 인구통계학적 특성

구 분		빈도(명)	구성비(%)	구 분		빈도(명)	구성비(%)
성별	남자	71	40.1	거주지	진주	51	28.8
	여자	106	59.9		서울	14	7.9
결혼	미혼	106	59.9		경기도	11	6.2
	기혼	71	40.1		경남	66	37.3
연령	10대	3	1.7		경북	23	13.0
	20대	86	48.6		전남	2	1.1
	30대	51	28.8		전북	2	1.1
	40대	21	11.9		충남	6	3.4
	50대 이상	16	9.0		충북	2	1.1
					전문직	21	11.9
동반자	혼자 방문	10	5.6	직업	사무직	26	14.7
	가족/친척	67	37.9		공무원	10	5.6
	연인	51	28.8		생산/기술직	10	5.6
	친구	41	23.2		서비스직	11	6.2
	모임 (동호회/단체)	5	2.8		교육직	15	8.5
	기타	3	1.7		자영업	6	3.4
					주부	15	8.5
					학생	50	28.2
합 계		177	100		기타	13	7.3
				합 계		177	100

2. 축제관광과 모바일 관광정보 앱의 사용 경험 특성

표본의 축제관광과 모바일 관광정보 앱의 사용경험에 관한 일반적인 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 응답자의 사용경험 특성은 다음의 <표 5>와 같다.

<표 5> 축제관광과 모바일 관광정보 앱의 사용경험 특성

구 분		빈도(명)	구성비(%)	구 분		빈도(명)	구성비(%)
방문횟수	첫 방문	82	46.3	자주 이용하는 앱	자연관련	14	7.9
	2회	31	17.5		숙박관련	42	23.7
	3회	14	7.9		축제관련	37	20.9
	5회 이상	50	28.2		외식관련	44	24.9
이용경로	직접 검색	19	10.7		문화관련	9	5.1
	축제장 홍보	92	52.0	사용 중인 앱	레저관련	3	1.7
	타인 추천	22	12.4		교통관련	17	9.6
	인터넷 및 대중매체	22	12.4		추천관련	11	6.2
	SNS	16	9.0		0개	34	19.2
이용정도	기타	6	3.4		1개	64	36.2
	전혀 이용하지 않는다	51	28.8	사용 중인 앱	2개	48	27.1
	가끔 이용한다	73	41.2		3개	16	9.0
	보통이다	30	16.9		4개	3	1.7
	자주 이용한다	14	7.9		5개 이상	12	6.8
	매우 자주 이용한다	9	5.1		합 계	177	100
합 계		177	100	합 계		177	100

전체 응답자의 진주남강유등축제 방문횟수는 첫 방문 82명(46.3%), 5회 이상 50명(28.2%), 2회 31명(17.5%), 3회 14명(7.9%)순으로 나타났다. 진주남강유등축제 모바일 앱을 알게 된 경로는 축제장 홍보가 92명(52%)으로 응답자의 절반 이상의 비중을 차지하였고, 타인 추천 22명(12.4%), 인터넷 및 대중매체 22명(12.4%), 필요에 의해서 직접 검색 19명(10.7%), SNS 16명(9%), 기타 6명(3.4%)순으로 나타났다. 관광활동을 위한 모바일 앱 이용 정도는 가끔 이용한다 73명(41.2%), 전혀 이용하지 않는다 51명(28.8%), 보통이다 30명(16.9%), 자주 이용한다 14명(7.9%), 매우 자주 이

용한다 9명(5.1%)순으로 관광활동을 위한 모바일 앱 이용 정도가 다소 낮다는 것을 알 수 있었다. 자주 이용하는 모바일 관광정보 앱에 대한 질문은 외식관련 44명(24.9%), 숙박관련 42명(23.7%), 축제관련 37명(20.9%), 교통관련 17명(9.6%), 자연관련 14명(7.9%), 추천관련 11명(6.2%), 문화관련 9명(5.1%), 레저관련 3명(1.7%)순으로 나타났다. 현재 사용 중인 모바일 관광정보 앱 수에 대한 질문에는 1개 64명(36.2%), 2개 48명(27.1%), 0개 34명(19.2%), 3개 16명(9%), 5개 12명(6.8%), 4개 3명(1.7%)순으로 나타났다. 현재 사용 중인 모바일 관광정보 앱이 0개 34명(19.2%)의 응답이 다소 많은 것으로 나타났는데 이는 모바일 관광정보 앱을 필요시에 잠시 사용만 하고 삭제를 하여 지속적으로 사용을 유지하지 않는다고 볼 수 있다.

3. 중요도와 만족도의 순위 분석

진주남강유등축제 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도 순위를 분석한 결과는 다음의 <표 6>, <표 7>과 같다. 모바일 앱 사용전의 중요도의 평균을 보면 최신정보의 제공, 관광정보의 정확성, 모바일 앱의 실행 속도, 시스템의 안정성, 축제정보의 유용성, 간편한 사용방법, 앱의 간편한 설치, 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 정보탐색 시간의 절약, 관광정보의 다양성, 축제정보의 편의성, 흥미 유발 콘텐츠의 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 6> 중요도의 평균과 순위

서비스 속성	중요도 평균	순위
최신정보의 제공	4.54	1
관광정보의 정확성	4.50	2
모바일 앱의 실행속도(빠른 접속 등)	4.45	3
시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등)	4.45	3
축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)	4.40	5
간편한 사용방법	4.36	6
앱의 간편한 설치	4.33	7
나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공	4.31	8
정보탐색 시간의 절약	4.29	9
관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등)	4.19	10
축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약)	4.15	11
흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등)	4.06	12

모바일 앱 사용 후의 만족도는 중요도와는 순위가 다르게 나타났는데, 모바일 앱의 실행 속도, 시스템의 안정성, 앱의 간편한 설치, 간편한 사용방법, 관광정보의 정확성, 최신정보의 제공, 정보탐색 시간의 절약, 축제정보의 유용성, 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 관광정보의 다양성, 흥미 유발 콘텐츠, 축제정보의 편의성의 순으로 나타났다.

〈표 7〉 만족도의 평균과 순위

서비스 속성	중요도 평균	순위
모바일 앱의 실행속도 (빠른 접속 등)	4.27	1
시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등)	4.19	2
앱의 간편한 설치	4.16	3
간편한 사용방법	4.15	4
관광정보의 정확성	4.14	5
정보탐색 시간의 절약	4.05	6
최신정보의 제공	4.05	6
축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)	4.03	8
나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공	3.95	9
관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등)	3.89	10
흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등)	3.87	11
축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약)	3.85	12

4. 중요도와 만족도의 차이 검정

진주남강유등축제 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도에 대한 차이분석을 위하여 대응표본 t-검정을 실행하였고 그 결과는 다음 <표 8>과 같다. 진주남강유등축제 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도 문항 12개는 모두가 $p < .05$ 로 유의적인 결과로 나타났다. 즉, 진주남강유등축제 방문객 중 모바일 앱 사용자들은 축제관광 모바일 앱 서비스 속성에서 중요하게 생각하고 있었던 것과 만족했던 것과는 전반적인 차이가 존재한다는 것이다. 모바일 앱 사용자들이 중요하게 생각하는 서비스 속성과 경험 후에 만족하는 서비스 속성에 차이가 존재한다면, 축제 주최자는 축제관광정보 모바일 앱 서비스 속성의 각 항목에 대하여 세부적으로 분석하여 축제 방문객들이 중요하고 만족하게 느낄 수 있는 서비스품질을 추출하여 집중함으로서 축제관광의 전반적인 만족도를 높일 수 있는 것이다.

〈표 8〉 중요도와 만족도의 차이 분석 결과

진주남강유등축제 모바일 앱 서비스 속성	중요도		만족도		t
	평균	표준편차	평균	표준편차	
1. 모바일 앱의 실행 속도 (빠른 접속 등)	4.45	.592	4.27	.687	2.980**
2. 시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등)	4.45	.592	4.19	.663	4.409**
3. 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공	4.31	.804	3.95	.845	4.649**
4. 간편한 사용방법	4.36	.719	4.15	.732	3.583**
5. 앱의 간편한 설치	4.33	.744	4.16	.770	2.502*
6. 정보탐색 시간의 절약	4.29	.734	4.05	.701	3.427**
7. 관광정보의 정확성	4.50	.667	4.14	.803	5.711**
8. 최신정보의 제공	4.54	.715	4.05	.834	6.951**
9. 관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등)	4.19	.764	3.89	.794	4.169**
10. 흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등)	4.06	.844	3.87	.833	2.563*
11. 축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약)	4.15	.750	3.85	.805	3.884**
12. 축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)	4.40	.725	4.03	.801	5.458**

*p<.05, **p<.01

5. 모바일 앱 서비스 속성의 IPA 매트릭스 분석

모바일 앱 사용자들이 서비스 속성에 대하여 중요하다고 기대했던 것과 이용 후의 만족도의 차이를 분석하여 축제관광 모바일 앱 개발 시 어떠한 서비스 속성에 집중해야 하는지를 찾기 위하여 IPA 매트릭스 분석 방법을 활용하였다.

1) 제 1사분면 (좋은 만족도 지속 유지)

제 1사분면 영역은 중요도와 만족도가 모두 높아 좋은 만족도를 지속 유지하는 영역이다. 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 IPA 결과 제 1사분면 영역에 해당하는 부분은 모바일 앱의 실행 속도(빠른 접속 등), 시스템의 안정성(실행 중 끊김 등), 간편한 사용방법, 관광정보의 정확성이 해당하였다. 주로 시스템적인 속성들인데 축제관광 모바일 앱을 운영하는 주체는 서버의 안전성 유지와 정확한 정보의 제공 등

을 통해 지속적으로 좋은 만족도를 이끌어낼 수 있도록 노력해야 할 것이다.

2) 제 2사분면 (노력 집중화 지향)

제 2사분면 영역은 중요도가 높지만 만족도는 낮기 때문에 노력 집중화가 필요한 영역이다. IPA 결과 최신정보의 제공, 축제정보의 유용성(주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)의 속성들이 해당된다. 위 속성들의 만족도를 높이기 위해서는 보다 효율적이고 정확한 정보 제공을 위해 빠른 업데이트와 다양한 축제정보 콘텐츠의 생산 등이 필요하다.

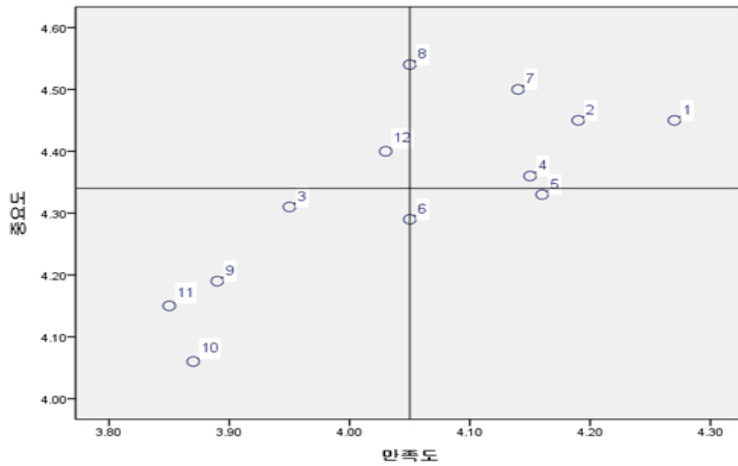
3) 제 3사분면 (낮은 우선순위)

제 3사분면 영역은 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역이다. 본 연구에서는 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 관광정보의 다양성(주변관광 안내 등), 흥미 유발 콘텐츠(앱을 통한 이벤트 등), 축제정보의 편의성(입장권 구매, 숙소 예약)이 해당하는 것으로 나타났다. 이는 축제 방문객들이 실질적으로 축제관광을 즐길 수 있는 축제정보의 본질적인 요소 이외에는 크게 중요하게 여기지 않는다는 것을 알 수 있으며, 축제관광에 직접적으로 영향을 줄 수 있는 요소에 좀 더 자원을 집중할 필요가 있다는 것을 알 수 있다.

4) 제 4사분면 (과잉노력 지양)

제 4사분면 영역은 중요도는 낮는데 만족도가 높은 과잉노력이 투입된 부분이다. 본 연구에서 제 4사분면에 해당하는 서비스 속성은 앱의 간편한 설치, 정보탐색 시간의 절약이다. 이러한 속성들은 실질적으로 모바일 앱을 사용하는 방문객들이 중요하게 생각하고 있지는 않으나 만족도는 높은 부분이다. 중요도는 낮지만, 만족도나 높기 때문에 지속적으로 유지하기 위해 많은 자원이 투입된다면 비용이나 자원의 낭비가 예상된다. 많은 자원의 투입이 필요 없는 속성이 이 영역에 있는 것은 권고할 만하나, 많은 자원이나 노력이 투입되어야 하는 속성이 이 영역에 위치한다면 그 자원을 제 2사분면에 위치한 속성에 투입하는 것이 보다 효과적이다.

축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 IPA 매트릭스는 <그림 2>와 같고, IPA 결과에 대한 각 사분면에 속한 서비스 품질 속성에 대한 분석표는 <표 9>와 같다.



〈그림 2〉 모바일 앱 서비스 속성의 IPA 매트릭스

〈표 9〉 IPA 결과

2 사분면	1 사분면
8. 최신정보의 제공 12. 축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)	1. 모바일 앱의 실행 속도 (빠른 접속 등) 2. 시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등) 4. 간편한 사용방법 7. 관광정보의 정확성
3 사분면	4 사분면
3. 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공 9. 관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등) 10. 흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등) 11. 축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약)	5. 앱의 간편한 설치 6. 정보탐색 시간의 절약

6. 축제참가자 연령에 따른 IPA 매트릭스 분석

본 연구의 주제인 축제정보 모바일 앱의 특성상 연령에 따라 중요도와 만족도의 차이가 발생할 수 있기 때문에 그 차이를 알아보고자 축제참가자의 연령에 따른 IPA 매트릭스 분석을 실시하였다. IPA 결과 축제정보 모바일 앱 서비스 속성에 대해 연령에 따라 차이가 있음을 알 수 있었다. 다음은 각 사분면에 대하여 연령에 따른 공통점, 차이점과 그에 따른 분석 결과이다.

연령에 따른 IPA 결과에 대한 각 사분면에 속한 서비스 속성에 대한 분석표는 <표 10>과 같다.

<표 10> 연령에 따른 IPA 결과

		2 사분면	1 사분면
20대		3. 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공 8. 최신정보의 제공	1. 모바일 앱의 실행 속도 (빠른 접속 등) 2. 시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등) 4. 간편한 사용방법 7. 관광정보의 정확성
		3 사분면	4 사분면
		6. 정보탐색 시간의 절약 9. 관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등) 10. 흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등) 11. 축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약) 12. 축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)	5. 앱의 간편한 설치
		2 사분면	1 사분면
30대		7. 관광정보의 정확성 12. 축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)	1. 모바일 앱의 실행 속도 (빠른 접속 등) 2. 시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등) 4. 간편한 사용방법 5. 앱의 간편한 설치 6. 정보탐색 시간의 절약 8. 최신정보의 제공
		3 사분면	4 사분면
		3. 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공 9. 관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등) 10. 흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등) 11. 축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약)	
		2 사분면	1 사분면
40대 이상		6. 정보탐색 시간의 절약 11. 축제정보의 편의성 (입장권 구매, 숙소 예약)	1. 모바일 앱의 실행 속도 (빠른 접속 등) 2. 시스템의 안정성 (실행 중 끊김 등) 12. 축제정보의 유용성 (주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)
		3 사분면	4 사분면
		3. 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공 4. 간편한 사용방법 5. 앱의 간편한 설치 8. 최신정보의 제공	7. 관광정보의 정확성 9. 관광정보의 다양성 (주변관광 안내 등) 10. 흥미 유발 콘텐츠 (앱을 통한 이벤트 등)

1) 제 1사분면 (좋은 만족도 지속 유지)

20대는 모바일 앱의 실행 속도(빠른 접속 등), 시스템의 안정성(실행 중 끊김 등), 간편한 사용방법, 관광정보의 정확성이 나타났고 30대는 모바일 앱의 실행 속도(빠른 접속 등), 시스템의 안정성(실행 중 끊김 등), 간편한 사용방법, 앱의 간편한 설치, 정보탐색 시간의 절약, 최신정보의 제공까지 절반 이상의 서비스 속성이 1사분면에 많이 몰려 있는 것으로 나타났다. 40대는 모바일 앱의 실행 속도(빠른 접속 등), 시스템의 안정성(실행 중 끊김 등), 축제정보의 유용성(주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)이 나타났다. 모든 연령대가 전체 결과와는 조금씩 다르게 나타났으며 모바일 앱의 실행 속도(빠른 접속 등), 시스템의 안정성(실행 중 끊김 등)은 모든 연령대에서 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 이 같은 결과로 보아 30대가 다른 연령대에 비해 축제정보 모바일 앱에 대한 전반적인 만족도가 높다는 뜻이라고 해석할 수 있을 것이다.

2) 제 2사분면 (노력 집중화 지향)

분석결과 2사분면은 연령대마다 결과가 다르게 나타났다. 20대는 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 최신정보의 제공, 30대는 관광정보의 정확성, 축제정보의 유용성(주차장 안내, 셔틀버스 안내 등), 40대는 정보탐색 시간의 절약, 축제정보의 편의성(입장권 구매, 숙소 예약)이 나타났다. 이 같은 결과로 보아 연령에 따라 중요하게 생각하는 속성이 다르다는 것을 알 수 있다.

2사분면에 해당하는 항목은 노력 집중화를 지향해야 하지만 연령대마다 결과가 다르게 나타났으므로 축제정보 모바일 앱의 서비스 속성을 보다 면밀히 분석하여 모든 연령대에서 만족도가 더 높아질 수 있도록 해야 할 것이다.

3) 제 3사분면 (낮은 우선순위)

20대는 정보탐색 시간의 절약, 관광정보의 다양성(주변관광 안내 등), 흥미 유발 콘텐츠(앱을 통한 이벤트 등), 축제정보의 편의성(입장권 구매, 숙소 예약), 축제정보의 유용성(주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)까지 가장 많은 항목이 나타났다. 30대는 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 관광정보의 다양성(주변관광 안내 등), 흥미 유발 콘텐츠(앱을 통한 이벤트 등), 축제정보의 편의성(입장권 구매, 숙소 예약)이 나타나 전체 결과와 동일하였고 40대는 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 간편한 사용방법, 앱의 간편한 설치, 최신정보의 제공이 결과로 나타났다.

4) 제 4사분면 (과잉노력 지양)

20대는 앱의 간편한 설치로 나타났고 30대는 전체 결과와 다르게 4사분면에 해당 하는 항목이 하나도 나타나지 않았다. 40대는 관광정보의 정확성, 관광정보의 다양성(주변관광 안내 등), 흥미 유발 콘텐츠(앱을 통한 이벤트 등)가 결과로 나타났다. 이 같은 결과로 보았을 때 20대, 30대가 모바일 앱을 보다 적극적으로 사용하기 때문에 대부분의 속성들에 대해 중요하게 생각하지만 만족도가 높지는 않다는 것을 알 수 있다.

V. 결 론

국내에서는 매년 전국적으로 약 884개 이상의 지역축제가 열리고 있다. 축제는 지역발전과 더불어 내국인 관광 활성화와 인바운드 관광객에게도 주요 관광지를 벗어나 국내의 다양한 지역과 관광을 즐길 수 있는 좋은 관광 상품이지만 새로운 축제 콘텐츠를 만들 수 있는 전문가가 부족하고 전국적인 홍보의 부족 등 아직은 지역축제의 한계를 벗어나지 못하고 있는 실정이다. 공공기관, 지자체 등에서도 모바일을 통해 축제정보를 제공하고는 있지만 현재 서비스 되고 있는 대부분의 축제정보 모바일 앱은 품질이 떨어지는 경우가 많고 특별한 콘텐츠가 없이 비슷한 정보만을 제공하고 있다. 본 연구는 이와 같은 축제모바일앱에 대한 문제점을 인식하고 축제참가자들의 인식관점에서 모바일앱에 대한 이해를 높이기 위해 진행되었다. 특히, 본 연구는 진주남강유등축제를 중심으로 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 중요도와 만족도의 차이를 분석하였다. 선행연구를 바탕으로 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 요인을 추출하여 측정항목을 도출하였고, 축제정보 모바일 앱 서비스에 대한 중요도와 만족도의 차이를 분석하여 이론적 근거를 제시하였다. 지난 몇 년간 비교적 우수한 품질의 축제정보 모바일 앱을 운영하고 있는 진주남강유등축제를 중심으로 모바일 앱 서비스 속성의 중요도-만족도간의 차이를 분석한 결과를 바탕으로 한 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 축제정보 모바일 앱 서비스 속성에 대한 중요도가 만족도에 비해 전체적으로 높은 것은 모바일 앱 이용자들이 모바일 앱 콘텐츠와 품질에 대한 기대가 높은 것을 의미한다. 다시 말하면, 아직은 축제정보 모바일 앱 이용자의 기대를 충족시키지 못했다는 것이라고 볼 수 있다. 따라서 축제정보 모바일 앱 이용자들의 기호와 욕구를 분석하고 충족시킴으로서 만족도를 향상시킬 필요가 있음을 시사한다.

둘째, 모바일 앱의 실행 속도(빠른 접속 등), 시스템의 안정성(실행 중 끊김 등), 간편한 사용방법, 관광정보의 정확성에 대한 항목은 높은 중요도와 만족도를 이끌어 내었다. 이는 이미 좋은 성과를 인정받은 부분이며, 앞으로도 지속적으로 높은 만족도를 유지해나가기 위하여 노력하고 강화해 나가야하는 부분이라고 할 수 있다.

셋째, 최신정보의 제공, 축제정보의 유용성(주차장 안내, 셔틀버스 안내 등)의 속성들은 중요도에 비해 비교적 낮은 만족도를 유지하고 있으므로 이 속성들의 이용자 만족도를 높이기 위해서는 보다 효율적이고 빠른 정보 제공과 다양한 축제정보 콘텐츠 생산이 필요하다.

넷째, 나의 위치와 주변상황에 맞는 관광정보 제공, 관광정보의 다양성(주변관광 안내 등), 흥미 유발 콘텐츠(앱을 통한 이벤트 등), 축제정보의 편의성(입장권 구매, 숙소 예약)은 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타났다. 중요도는 낮은 항목이지만 만족도를 더 높일 수 있도록 보다 다양한 관광정보 제공이 필요할 것으로 보인다.

다섯째, 앱의 간편한 설치, 정보탐색 시간의 절약은 실질적으로 모바일 앱을 사용하는 방문객들이 중요하게 생각하고 있지는 않으나, 만족스럽게 생각하는 부분이다. 현재의 서비스 품질 상태를 잘 유지해야 할 것이다.

여섯째, 몇 가지 서비스 속성에 대하여는 연령에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 응답자 중 77% 이상은 20대, 30대였지만 실제 축제 방문객은 40대, 50대 이상도 많이 차지한다. 앞으로의 축제정보 모바일 앱은 특정 연령층만 이용하기 보다는 모든 연령대가 쉽고 간편하게 이용할 수 있는 서비스가 되어야 할 것이다. 또한 모바일의 장점을 활용해 위치기반의 정보 제공, 사진이나, 영상 등의 다양한 콘텐츠를 만들어 제공한다면 축제 방문객들이 보다 적극적으로 축제관광을 즐길 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구는 실증분석을 위해 도출한 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 측정항목 이외에도 축제정보 모바일 앱 서비스 속성에 있어서 영향을 미치는 핵심요소가 더 존재할 수 있다는 한계성을 지니고 있다. 본 연구에서 적용된 전통적 IPA는 응답자가 중요도와 만족도를 함께 측정하기 때문에 높은 중요도로 응답하는 항목에 대해 높은 만족도가 나타나는 경향이 나타난다. 이후의 연구에서는 수정된 IPA 기법 등 보다 다양한 분석방법을 활용하여 연구의 신뢰성을 높일 필요가 있다. 앞으로 모바일 관광정보나 축제정보에 대한 많은 연구가 진행된다면 보다 더 세분화된 영향 요인을 분석하기 위한 측정항목을 도출할 수 있을 것이다. 이를 통해 다양한 측정항목을 적용한 연구를 진행한다면 축제정보 모바일 앱 서비스 속성의 품질을 개선하기 위해 적용할 수 있는 보다 유용한 연구 결과를 얻을 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강성호 · 강신겸.(2015). 모바일 관광정보서비스속성이 관광목적지 선택과 만족에 미치는 영향. 관광산업연구, 9, 246-266.
- 강영은 · 박미정 · 김은자(2013). 농촌관광 활성화를 위한 모바일 농촌 자원정보 앱(App) 수용태도 및 이용의도 연구. 관광연구, 28(4), 195-216.
- 김대언(2009). 모바일관광정보 속성이 관광자 만족에 미치는 영향: 스마트폰 이용자를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 나종건(2012). 모바일 관광정보서비스 품질이 소비자 행동의도에 미치는 영향: 관광지 친숙도의 조절효과를 중심으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 문화체육관광부(2017). 전국 문화관광축제현황, 2017년 지역축제 개최계획.
- 박수진 · 정봉현(2016). IPA를 활용한 문화관광축제 서비스품질 평가 : 광주 추억의 충장축제를 대상으로. 한국지역개발학회지, 28(2), 131-152
- 신유리(2013). 스마트폰을 이용한 관광정보서비스가 관광지선택 속성에 미치는 영향 : 위치인식성 조절효과를 중심으로. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 임향아(2016). 단체국외여행상품에서 국외여행인솔자 서비스 속성의 중요도-만족도 분석 (IPA). 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 정봉국(2015). 모바일 앱 수준과 환경 분석을 통한 공항 모바일서비스 발전 방안 연구: 인천공항 모바일 앱의 발전 방안을 중심으로. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정세훈 · 박선민 · 심춘보(2015). 위치 정보기반의 지역 축제 콘텐츠 활성화를 위한 모바일 커머스 및 정보 알림 시스템에 관한 연구. Journal of Korea Multimedia Society Vol, 18(6), 780-791.
- 최자은(2013). 스마트관광의 추진현황 및 향후과제. 한국문화관광연구원.
- 한학진 · 김영미(2010). IPA 분석기법을 적용한 강원지역 MICE 산업 인식과 활성화 방안. 호텔관광연구, 38(단일호), 13-28.
- 황옥선(2016). IPA 를 활용한 도시축제 “원주 다이내믹페스티벌”의 서비스품질 평가 연구. 호텔리조트연구, 15(3), 145-162.
- 진주남강유등축제. 네이버시상식사전. 2017. 5. 22 <https://c11.kr/vht>
- 축제의 연혁. 진주남강유등축제 공식홈페이지. 2017. 05. 22 http://www.yudeung.com/sub_1_3

Hammitt, W. E., Bixler, Noe, D. & Francis, P.(1996). Going beyond important performance analysis to analyze the observance-influence of park

- impact. *Journal of park and Recreation Administration*, 14(1): 45-62.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *The journal of marketing*, 77-79.
- Wang, D., & Fesenmaier, D. R. (2013). Transforming the travel experience: The use of smartphones for travel. In *Information and communication technologies in tourism 2013* (pp. 58-69). Springer Berlin Heidelberg.

2020년 01월 06일 원고 접수
2020년 01월 31일 수정본 접수
2020년 01월 31일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필