



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

經營學博士 學位論文

컨벤션 개최지 속성 및 프로그램
구성이 참가 후 행동에 미치는 영향에
관한 연구



2007년 2월

釜慶大學校 大學院

經營學科

申 旺 僅

經營學博士 學位論文

컨벤션 개최지 속성 및 프로그램
구성이 참가 후 행동에 미치는 영향에
관한 연구

指導教授 全 中 玉

이 論文을 經營學博士 學位論文으로 提出함

2007년 2월

釜慶大學校 大學院

經營學科

申 旺 僅

목 차

제1장 서론

제1절	연구배경 및 연구목적-----	1
1.	연구배경-----	1
2.	연구목적-----	3
제2절	연구방법과 연구구성-----	4
1.	연구방법-----	4
2.	연구구성-----	5

제2장 컨벤션 참가 후 행동에 관한 이론적 배경

제1절	컨벤션 참가자 만족-----	6
1.	컨벤션 참가자 만족의 개념-----	6
2.	컨벤션 참가자 만족의 결정요인-----	7
3.	컨벤션 참가자 만족의 측정-----	10
제2절	컨벤션 참가자 행동의도 -----	13
1.	재참가 및 추천의도-----	13
2.	컨벤션 참가자 행동의도의 측정-----	14

제3장 참가 후 행동의 영향요인에 관한 이론적 배경

제1절	컨벤션산업에 대한 이론적 고찰-----	15
1.	국내·외 컨벤션산업의 현황-----	15
2.	컨벤션의 개념-----	18
3.	컨벤션산업의 구조-----	20
4.	컨벤션 서비스의 특징-----	22
5.	컨벤션 참가자의 특성-----	24
제2절	컨벤션 개최지 속성-----	25
1.	컨벤션 개최지의 개념-----	26
2.	컨벤션 개최지 속성-----	27
제3절	컨벤션 프로그램 구성-----	31
1.	컨벤션 프로그램의 개념-----	31
2.	컨벤션 프로그램의 구성-----	32
3.	컨벤션 프로그램의 평가요인-----	34

제4절	컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가 후 행동간의 영향관계-----	36
1.	컨벤션 개최지 속성과 참가자 만족 간의 영향관계-----	36
2.	컨벤션 프로그램 구성과 참가자 만족간의 영향관계----	36
3.	컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성간의 영향관계----	37
4.	참가자 만족과 행동의도간의 영향관계-----	38
5.	컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족간의 영향관계-----	39
제4장	실증연구의 설계	
제1절	연구모형의 설계 및 가설 설정-----	39
1.	컨벤션 개최지 속성과 참가자 만족에 관한 가설-----	40
2.	컨벤션 프로그램 구성과 참가자 만족에 관한 가설-----	41
3.	컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성에 관한 가설-----	41
4.	컨벤션 참가자 만족과 참가자 행동의도에 관한 가설---	42
5.	컨벤션 참가자들의 특성에 관한 가설-----	42
제2절	설문지의 구성 및 변수의 측정-----	43
1.	설문지의 구성-----	43
2.	변수의 측정-----	45
제3절	자료의 분석방법-----	48
제5장	실증분석	
제1절	표본의 선정 및 구성-----	49
1.	표본의 선정 및 구성-----	49
2.	변수의 조작적 정의-----	51
제2절	분석도구의 신뢰성 및 타당성-----	53
1.	분석도구의 신뢰성-----	53
2.	분석도구의 타당성-----	57
제3절	주요 요인간 상관관계 분석-----	65
제4절	가설의 검증-----	67
1.	연구모형의 검증-----	67
2.	컨벤션 개최지 속성과 만족도간의 관계-----	70
3.	컨벤션 프로그램 구성과 만족도간의 관계-----	71
4.	컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계-----	71

	5. 컨벤션 참가자 만족과 행동의도간의 관계-----	72
	6. 참가자들의 특성에 따른 변수들의 차이-----	72
제5절	컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성 및 참가 후 행동간의 차이 검증-----	84
	1. 참가목적별 영향관계-----	84
	2. 참가장소별 영향관계-----	86
제6절	참가자의 개최지 속성과 프로그램 구성에 대한 기대와 경험간의 차이 검증-----	86
	1. 참가자의 개최지 속성별 기대와 경험간의 차이 분석	87
	2. 참가자의 프로그램 구성에 대한 기대와 경험간의 차이 분석	89
	3. 개최지 속성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이 분석-----	91
	4. 프로그램 구성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이 분석--	92
제7절	분석결과의 요약-----	94
	1. 가설검증 결과의 요약-----	94
	2. 참가목적 및 참가 장소별 영향관계 요약-----	99
	3. 개최지 속성과 프로그램 구성에 대한 기대와 경험간의 차이분석-----	100
제6장	결론	
제1절	연구결과의 요약 및 시사점-----	103
	1. 연구결과의 요약-----	103
	2. 시사점-----	106
제2절	연구결과의 한계 및 향후 연구과제-----	108
참고문헌	-----	109
설문지	-----	121

- 표 목차 -

<표2-1>	참가자 만족의 측정변수-----	11
<표2-2>	참가자 행동의도의 측정변수-----	14
<표3-1>	연도별 세계 국제회의 현황-----	16
<표3-2>	주요 국가 국제회의 개최현황-----	16
<표3-3>	연도별 국제행사 개최 현황-----	17
<표3-4>	참가자 규모별 국제회의 개최현황-----	17
<표3-5>	시·도별 국제회의 개최현황-----	18
<표3-6>	컨벤션의 개념-----	19
<표3-7>	컨벤션 개최지 속성 선행연구-----	30
<표3-8>	컨벤션 프로그램 구성 및 측정항목-----	35
<표4-1>	설문지 구성-----	44
<표4-2>	컨벤션 참가목적에 따른 군집분석 결과-----	48
<표5-1>	인구 통계적 특성별 응답자 구성-----	50
<표5-2>	컨벤션 참가행태별 응답자 구성-----	51
<표5-3>	컨벤션 개최지 속성 요인의 신뢰도-----	55
<표5-4>	컨벤션 프로그램 구성 요인의 신뢰도-----	55
<표5-5>	컨벤션 참가 만족도 및 참가자 행동의도의 신뢰도-----	56
<표5-6>	컨벤션 참가목적 요인의 신뢰도-----	57
<표5-7>	컨벤션 개최지 속성 요인의 타당성-----	60
<표5-8>	컨벤션 프로그램 구성 요인의 타당성-----	62
<표5-9>	컨벤션 참가만족도 및 참가자 행동의도의 타당성-----	63
<표5-10>	컨벤션 참가목적 요인의 타당성-----	65
<표5-11>	주요 변수의 상관 매트릭스-----	66
<표5-12>	개최지 속성, 프로그램 구성, 만족도, 행동의도 모형의 적합지수-----	70
<표5-13>	컨벤션 개최지 속성과 만족도간의 관계-----	71

<표5-14>	컨벤션 프로그램 구성과 만족도간의 관계-----	71
<표5-15>	개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계-----	72
<표5-16>	만족도와 행동의도간의 관계-----	72
<표5-17>	참가목적별 집단간의 차이-----	73
<표5-18>	성별 집단간의 차이-----	74
<표5-19>	연령별 집단간의 차이-----	75
<표5-20>	직업별 집단간의 차이-----	76
<표5-21>	학력별 집단간의 차이-----	77
<표5-22>	참가 장소별 집단간의 차이-----	78
<표5-23>	참가빈도별 집단간의 차이-----	79
<표5-24>	동반자수에 따른 집단간 차이-----	80
<표5-25>	지출비용별 집단간의 차이-----	81
<표5-26>	체류기간별 집단간의 차이-----	82
<표5-27>	정보원천별 집단간의 차이-----	83
<표5-28>	참가목적별 집단간의 영향정도의 차이-----	85
<표5-29>	참가장소별 집단간의 영향정도의 차이-----	86
<표5-30>	개최지 속성에 대한 참가자들의 기대와 경험간의 차이----	88
<표5-31>	프로그램 구성에 대한 참가자들의 기대와 경험간의 차이	90
<표5-32>	개최지 속성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이-----	92
<표5-33>	프로그램 구성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이-----	93
<표5-34>	가설검증 결과의 요약-----	95
<표5-35>	참가목적, 인구 통계적 특성 및 참가행태별 차이 검증의 요약-----	98
<표5-36>	참가목적 및 참가 지역별 집단간의 영향정도의 차이	99
<표5-37>	개최지 속성 및 프로그램 구성의 기대와 경험간의 차이 요약-----	101

- 그림목차 -

<그림3-1>	컨벤션산업의 구조-----	21
<그림3-2>	서비스 품질 연속체-----	22
<그림4-1>	연구모형-----	40
<그림5-1>	개최지 속성 및 프로그램 구성과 만족도, 행동의도간의 경로도-----	70

A Study on the Influence of the Attributes of Convention Destination and Program
Design on Post Participation Behavior.

Wang Kun Shin

Department of Business Administration The Graduate School
Pukyong National University

Abstract

The previous studies on convention participant's satisfaction have usually considered the convention destination and convention program as major variables of composing convention. They have focused only on the relationships between the attributes of convention destination and convention participant's satisfaction or convention program and convention participant's satisfaction. However, they neglected the relationships between the attributes of convention destination and convention program. If it is considered that participants consume the convention program as a product only when convention program is combined with the attribute of convention destination, it can be said that the attributes of convention destination have a significant relationships with convention program.

This study has an purpose on analyzing the influence of both attributes of convention destination and convention program design on convention participant's satisfaction, the attributes of convention destination on convention program design, and convention participant's satisfaction on post convention participation behavior.

In order to achieve these purposes of this study, the previous literature concerning the attributes of convention destination, convention program design, convention participant's satisfaction and post convention participation behavior was

reviewed. On the basis of the literature review, a research model and hypotheses for empirical analysis were established. In order to verify the research model and hypothesis, data were collected from the 314 domestic participants who attended the international conventions held in Seoul and Jeju, which have a convention program for more than 2 nights, consisting of meeting, social activity, and recreational programs.

The methods used for analysis in this study are as follows: (1) simple frequency analysis of the sample's general characters, (2) reliability analysis, exploratory factor analysis, and correlation analysis to approve the internal consistency reliability and validity of multi-factor measurement scales such as the attributes of convention destination, convention program design, convention participant's satisfaction and post convention participation behavior, (3) cluster analysis to divide groups into convention participation purposes, (4) Structural Equation Modeling to analyze the effect relationships among the variables (5) T-test and ANOVA to verify the differences among the variables according to the purpose of convention participation, the population statistic feature and the type of convention participation.

The major findings from empirical analysis and their implication are as follows: First of all, the attributes of convention destination had a little direct influence on convention participant's satisfaction but not enough for significant level. So hypothesis 1 was rejected. This result showed somewhat different from that of the previous studies which concluded that the attributes of convention destination had an influence on convention participant's satisfaction. Of course, this result might show that the influence of the attributes of convention destination on convention participant's satisfaction is diminished since the convention program design is included as another independent variable, weakening the influence of the attributes of convention destination on convention participant's satisfaction. On the other hand, this result makes sure that convention program design must be relatively a

more important independent variable than the attributes of convention destination in relation to convention participant's satisfaction. Second, convention program design had a significant influence on convention participant's satisfaction. It means that the more convention participants experience convention programs favorably, the higher convention participants feel satisfactory.

Third, the attributes of convention destination had an influence on convention program design. In relation to convention participant's satisfaction, the previous studies considered the attributes of convention destination and convention program as an independent variables but did not analyze the relationships between the attributes of convention destination and convention program. So we can't figure out if each independent variable gives a direct effect on participant's satisfaction or the level of participant's satisfaction can be different on the basis of relationships between both independent variables. This study proved that the attributes of convention destination gave a direct effect on convention program design which plays a role of mediation between the attributes of convention destination and participant's satisfaction.

Forth, convention participant's satisfaction had an influence on post convention behavior, which showed a similar result with the previous studies. It was also indicated that the more participants experience convention program favorably, the higher participants has an intention to attend and recommend for other people. So convention participant's satisfaction plays a role of mediation between convention program design and post convention participation behavior.

Finally, there were significant differences among the variables according to the purposes of convention participation, the population statistic feature and the type of convention participation.

The major findings of this study show that convention program design should be included as an independent variable and evaluated more importantly than the attributes of convention destination in relation to post convention participation

behavior. It also indicates that convention organizers should pay more attention to convention program design and convention cities should invest more efforts and money on developing convention product in order to increase convention participant's satisfaction.



제1장 서론

제1절 연구배경 및 연구목적

1. 연구배경

2003년 말 현재 전체 국제기구¹ 수는 57,964개로 전년도(56,686개)에 비해 2.3% 증가하였으며(한국은행 제주본부, 2005), 국제화, 개방화 추세에 따른 국제기구의 증가는 국제회의 수요를 더욱 증가시킬 것으로 예상하고 있다. 국제회의 수요 증가는 우리나라 전시·컨벤션시설의 증가로 이어지고 있으며, 2005년 5월 현재 2,000명 이상을 수용할 수 있는 전시컨벤션센터는 전국적으로 7개에 이르고 있다.

서울, 부산, 대구, 제주, 일산, 광주에 이어 창원²이 2005년 9월에 창원 컨벤션센터를 개관하였으며, 송도도 곧 개관할 예정으로 알려지고 있다. 이외에도 강원도를 비롯한 다른 지자체들도 전시, 컨벤션센터 시설 건립을 검토하고 있는 것으로 알려지고 있어(신왕근, 2005), 전시·컨벤션시설 과잉공급이 우려된다. 이러한 상황은 컨벤션 유치에 위한 지방 정부들 간의 과열 경쟁을 촉발할 수 있으며, 결국 재정구조가 어려운 지방정부들에게는 큰 재정적 부담으로 작용할 수 있을 것이다.

지방정부들은 보다 많은 국제행사를 유치하기 위한 전담부서로 컨벤션뷰로를 설립하고 있다. 이미 서울, 부산, 대구, 대전, 제주 특별자치도는 컨벤션뷰로를 발족하여 국내·외 행사 유치를 위한 활발한 활동을 보이고 있지만, 지역에 따라 컨벤션뷰로의 예산, 인력, 운영 등에 있어서 많은 차이를 보이고 있기도 하다.

1) 1 국제기구: UIA(Union of International Association)가 인정하는 국제기구로서 다음의 조건에 해당되는 국제기구 주최하거나 후원하는 회의로서 ①전체 참가자수가 300명 이상 ②참가자 중 외국인이 40% 이상 ③참가국 수 5개국 이상 ④ 회의기간이 3일 이상

한편 컨벤션 운영에 대한 컨벤션 주관사들의 경험이 풍부해지고 컨벤션 참가자들의 행사 참가 기회가 많아짐에 따라 컨벤션 참가자들이 컨벤션 프로그램 및 컨벤션서비스에 대한 욕구도 높아지고 있다. 컨벤션 주관사(컨벤션을 주관하는 주최 측)들은 회원들의 의견을 정책에 반영하고, 회원들과 원활한 의사소통을 유지하면서, 신입회원 확대 및 운영자금 마련, 그리고 자기 조직의 위상을 제고하기 위한 중요한 수단으로 컨벤션을 활용하고 있다. 컨벤션 주관사들에 따라 실질적으로 컨벤션 기획 및 운영 능력이 향상되고 있는 조직들도 있지만 프로그램의 실제 내용은 기존의 반복적이고 통상적인 내용을 유지하는 경우가 많다. 또한 참가자들의 참가 동기를 세밀히 분석하여 개최지를 선택하고 프로그램을 구성하기 보다는 컨벤션 주관사 편의에 따라 개최지의 선정과 프로그램의 구성이 이루어지며, 개최지 속성에 따라 참가자들이 기대할 수 있는 프로그램에 대한 창의적 노력 역시 부족한 실정이다.

Dotson(1995)는 “컨벤션 참가자는 컨벤션 시장에 있어서 목표시장이며 최종 소비자이다. 아무리 훌륭한 컨벤션 상품을 제공하더라도 소비자인 참가자의 욕구를 충족시키지 못한다면 컨벤션 상품에 대한 구매, 즉 참가는 이루어지지 않을 것이다” 라고 하였다. 즉 컨벤션 주관사들은 컨벤션 참가자들의 참가 욕구를 최대한 충족시킬 수 있는 프로그램을 만들어야 한다는 것을 강조하고 있는 것이다.

컨벤션 참가에 관련한 국내 연구들은 컨벤션 개최지 선택 및 컨벤션 프로그램 구성에 있어 컨벤션 기획가가 절대적인 영향력을 행사한다는 이유로 주로 컨벤션 기획사 관점에서 컨벤션 개최지의 선택 속성 및 컨벤션 서비스 품질 등을 평가하여 왔기 때문에 컨벤션 참가자들의 욕구가 정확하게 반영되지 못한다는 문제점이 제기된다.

컨벤션 참가자 만족에 포함되는 선행 연구들로 참가동기, 개최지 속성이 참가자 만족, 재참가 의도에 미치는 영향(주현식, 2001), 공식프로그램, 부대 프로그램, 개최시설, 서비스 등의 컨벤션 구성요소가 컨벤션 참가 만족에 미치는

영향(전영주, 2003), 컨벤션 속성에 의한 참가자 가치 만족이 도시 이미지 형성, 재참가 의도, 추천의도에 미치는 영향(박현열, 2005) 등 다수의 연구 논문이 발표되고 있으나 대부분의 선행연구들은 컨벤션 프로그램과 개최지 속성을 컨벤션을 구성하는 주요 독립 요인으로 참가자 만족과의 관계를 규명해 왔기 때문에 컨벤션 상품으로서 참가자들의 전반적 만족도를 평가하는데 있어 개별적으로 한계가 있었다. 컨벤션은 개최지 속성과 프로그램이 분리되어 이루어지는 것이 아니라 하나로 결합되어야만 참가자들에게 상품으로서 가치를 가지기 때문이다.

컨벤션 성패는 컨벤션 참가자 수가 중요한 기준으로 평가될 수도 있겠지만 컨벤션에 참가하는 참가자들의 만족이 선행되어야만 참가자들의 재참가를 유도할 수 있고, 보다 많은 신입회원들을 확보할 수 있다는 점에서 컨벤션 주관사는 참가자들의 컨벤션 개최지 속성 및 프로그램 구성에 대한 기대를 이해하고, 컨벤션 개최지 속성을 최대한 활용할 수 있는 컨벤션 프로그램을 구성함으로써 컨벤션 참가자들의 만족도를 높여야 할 것이다. 이러한 관점에서 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 그리고 컨벤션 참가자 행동의도간의 영향관계를 살펴보는 것은 중요한 의미가 있다고 본다.

2. 연구목적

본 연구는 컨벤션 참가에 있어 컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성이 컨벤션 참가자 만족에 미치는 영향관계, 컨벤션 개최지 속성이 컨벤션 프로그램 구성에 미치는 영향관계, 컨벤션 참가자 만족이 컨벤션 참가자 행동의도에 미치는 영향관계를 규명하는데 연구목적을 두고 있다.

본 연구의 결과들을 도출하기 위하여 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 컨벤션 참가자 행동의도에 관한 선행 연구들의 분석을 통해 그 주요 속성 및 측정요인들을 도출하였다. 따라서 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같이 정리될 수 있다.

첫째, 컨벤션 참가자들의 컨벤션 개최지 속성에 대한 인식은 컨벤션 참가자 만족에 어떻게 영향을 미치는지,
둘째, 컨벤션 참가자들의 컨벤션 프로그램 구성에 대한 인식은 컨벤션 참가자 만족에 어떻게 영향을 미치는지,
셋째, 컨벤션 개최지 속성은 프로그램 구성에 어떻게 영향을 미치는지,
넷째, 컨벤션 참가자 만족은 컨벤션 참가자 행동 의도에 어떻게 영향을 미치는지,
마지막으로 참가자들의 특성에 따라 위의 변수들 간에는 어떤 차이가 있는지를 살펴보고자 한다.

연구의 기대효과로 크게 컨벤션 주관사 그리고 컨벤션 개최지 관점으로 구분해 볼 수 있다. 즉 컨벤션 주관사들에게는 참가자들의 참가목적에 따른 개최지 속성과 프로그램 구성에 대한 욕구를 이해시키고, 개최지 속성에 따른 프로그램 구성에 대한 아이디어를 줄 수 있으며, 컨벤션 개최지에는 컨벤션 참가자들의 만족도를 높여주기 위한 관광·컨벤션 시설 및 프로그램 개발의 중요성을 이해시키고 그 실천 방안을 마련하는데 있어서 가이드라인을 제시할 수 있을 것이다.

제2절 연구방법과 연구구성

1. 연구방법

본 연구의 수행과정은 크게 두 부분으로 나누어지는데, 전반부에서는 컨벤션 참가 후 행동과 관련하여 컨벤션 참가자 만족과 참가자 행동의도에 관한 기존 연구 성과들을 검토하였다. 그리고 컨벤션산업의 일반적 현황, 컨벤션의 개념 그리고 컨벤션 참가 후 행동에 미치는 영향요인으로 컨벤션 참가자들이 방문하게 되는 컨벤션 개최지의 속성, 컨벤션 참가자들이 참여하게 될 프로그램의 구성에 관한 기존의 연구결과들을 관련 문헌에서 살펴보았다. 이러한 과정을

통해 기존 연구들이 아직 해결하지 못한 문제점들을 밝혀내고, 본 연구의 목적을 반영하는 가설과 연구모형을 도출하였다.

후반부는 전반부에서 설정한 가설과 연구모형을 검정하기 위한 심층 분석 과정으로 서울과 제주에서 개최되는 국제회의로 회의기간은 2박 3일 이상, 프로그램은 회의, 사교행사, 부대 행사 등이 포함된 컨벤션에 참가하는 국내 참가자들을 대상으로 무작위로 표본을 추출하여 설문조사를 실시하여 연구가설 및 모형을 검정하였다.

본 연구의 실증분석 과정에서 활용되는 설문지는 연구자가 연구목적의 수행을 위하여 구성한 설문항목으로 이루어져 있는데, 이러한 설문항목들은 기존의 연구에 신뢰성과 타당성이 인정된 항목들을 컨벤션 참가자들이 컨벤션 개최지 숙성, 프로그램 구성, 참가에 대한 만족, 컨벤션 참가자 행동의도들을 측정하기에 적합하도록 수정을 하였다.

본 논문이 기대하는 결과를 도출하기 위하여 실증분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 14.0) 프로그램을 이용하여 T-test, 분산분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 군집분석, 상관관계 분석 그리고 구조방정식 모형 검증을 위한 AMOS(Ver. 5.0)를 이용하였다.

2. 연구구성

본 연구의 구성은 다음과 같다.

제 1장에서는 본 연구의 목적과 이러한 연구를 수행하게 된 계기를 설명하고, 본 연구를 수행하기 위한 방법과 절차를 제시하였다.

제 2장에서는 컨벤션 참가 후 행동을 컨벤션 참가자 만족과 참가자 행동의도로 구분하여 기존의 연구 성과들을 검토하고 선행요인과 결과에 대해 살펴보았다.

제 3장에서는 네 개의 절로 구분하여 제 1절에서는 컨벤션산업의 구조적 환경을 이해하기 위하여 컨벤션의 개념, 컨벤션 서비스의 특징, 컨벤션 참가자

특성 등을 살펴보았다. 제 2절에서는 컨벤션 개최지 속성에 대한 선행연구 및 관련 문헌들을 검토 하였으며, 제 3절에서는 컨벤션 프로그램 구성 관련 선행연구 및 관련 문헌들을 정리해 보았다. 제 4절에서는 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향 관계에 관한 선행연구 및 관련 문헌들을 살펴보았다.

제 4장에서는 앞서의 이론적 고찰을 근거로 연구모형 및 가설을 설정하였으며, 설문지의 구성 및 변수의 측정방법을 검토하였다.

제 5장에서는 실증분석 과정으로서 본 연구에서 설정한 연구모형 및 가설의 검정을 위한 표본의 설정과 이들을 통해 얻은 설문을 분석하기 위한 과정과 분석방법이 다루어지고 있다. 이를 위해 표본 설계 및 자료의 수집과정, 변수에 대한 조작적 정의 및 척도의 구성, 설문에 대한 신뢰도 및 타당성의 평가가 이루어지고 있다. 그리고 구조방정식 모형을 통해 설정된 연구모형 및 연구가설에 대한 검정이 이루어지고 있으며, 본 연구의 주요 결과 및 연구 과정상 검토의 필요성이 있는 부분에 대한 논의가 이루어지고 있다.

제 6장에서는 본 연구의 종합적 논의 및 연구결과에 따른 시사점, 연구의 한계 그리고 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

제2장 컨벤션 참가 후 행동에 관한 이론적 배경

제1절 컨벤션 참가자 만족

1. 컨벤션 참가자 만족의 개념

고객만족의 정의는 크게 두 가지로 구분되는데 하나는 결과(Outcome)에 강조를 두는 것이고 다른 하나는 과정(Process)에 강조를 두는 것이다(이유재, 1995). 전자는 고객만족을 소비 경험으로부터 야기되는 결과를 개념화하는 것

으로 이와 관련한 정의로는 “소비자가 치른 대가에 대해 적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태” (Howard and Sheth, 1969), “불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태” (Oliver, 1981)등 이다. 후자는 과정에 초점을 맞춰 고객만족을 소비경험이 최소한 기대되었던 것 보다는 좋았다는 평가 “(Hunt, 1977)나 “선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 평가”(Engel, Blackwell & Miniard, 1986) 혹은 사전적 기대와 소비 후 지각된 제품성과 사이의 차이에 대해 보이는 소비자의 반응” (Tse and Wilton, 1988) 등으로 정의하고 있다. 이 정의들은 모두 고객만족의 근거에는 평가과정이 중요한 요소로 존재한다는 것을 강조하고 있다.

컨벤션 참가자들도 컨벤션 프로그램에 참여하기 위해서는 등록비를 지불해야 하기 때문에 자신이 참여하는 행사에 대한 기대 수준을 중심으로 실제 성과와의 차이를 평가할 것이다. Basky(1992)는 컨벤션 참가자 만족은 회의 주최측이 경쟁에서 살아남기 위해 꼭 필요한 항목이자 현재 중요한 문제로 대두되고 있으며, 참가자의 만족도는 참가자의 욕구나 기대에 대한 서비스 제공과의 기대 및 기대 불일치에 의하여 나타나는 것이다(김철원·박유미·이향정, 2005). 따라서 컨벤션 참가자 만족은 컨벤션 참가에 따른 투자된 시간과 비용에 대한 대가가 보상되었는가에 대한 마음 상태, 컨벤션 참가자가 컨벤션 참가를 통해 느끼게 된 결과나 경험에 대한 주관적 평가, 또는 컨벤션 참가 전에 가졌던 기대와 참가 후 느끼게 되는 실제 성과와의 차이 등으로 풀이할 수 있을 것이다.

2. 컨벤션 참가자 만족의 결정 요인

컨벤션 참가자 만족 관련 주요 결정요인에 있어서 선행연구들은 기대와 성과로 구분하여 기대와 성과의 일치/불일치 모형으로 설명하고 있다.

연구자들은 기대를 어떤 사건이 일어날 주요 가능성(Bearden and Teel, 1983; Westbrook, 1987), 사건의 일어날 가능성에 사건의 긍정성과 부정성의 평가가 더해지는 것을 측정하는 것(Churchill and Suprenant, 1982; Oliver, 1980; Tse and Wilton, 1988), 기대는 두 가지 요소로 구성되어 있는데 사건의 일어날 가능성과 사건 발생에 대한 평가이며, 어떤 속성이 소비자가 바라는 속성인지 명확하지 않기 때문에 두 요소 모두 필요하다고 하였다(Oliver, 1981).

기대가 제품성파에 미치는 영향에 대해서 기존 연구들은 서로 상반된 결과들이 많다. Anderson(1973)은 볼펜의 제품성파에 대한 기대의 효과를 검증한 결과 양(+)의 효과와 음(-)의 효과가 혼재하는 것을 발견한 반면, 기대가 성과에 미치는 효과가 모두 양의 관계를 가지는 것으로 나타난 국내 연구들도 있다. 이들은 연구대상을 의료 서비스(구순이, 1995), 금융 서비스(구순이, 1996), PC와 속옷(곽동성 · 김규동, 1997), 의류제품(김광수 · 곽원일, 1998; 예종석 · 장경혜, 1999) 등으로 하였는데, 이러한 서비스나 제품들은 성과평가가 애매모호하다는 특성이 있을 것으로 판단하고 있다.

기대가 만족에 미치는 효과에 대한 이론적 근거는 동화이론(Hovland, Harvey and Sherif, 1957)과 적응수준 이론(Helson, 1964)이라는 심리학적 이론에 기초한다. 동화이론에서는 개인들은 사전에 취한 입장과의 불일치를 싫어하며 어떤 대상물이나 사건에 대한 판단을 최초의 감정들과 유사하게 동화시킨다고 한다. 적응수준 이론에서는 개인들은 자극을 적응수준으로 지각한다고 한다. 적응수준이란 자극, 상황, 그리고 유기체의 함수이며, 일단 선정된 적응수준은 후속적인 평가에 영향을 미치는 지침이 된다. Oliver(1980)는 이 이론을 소비자 만족 연구에 적용하여 제품성파에 대한 기대란 하나의 적응수준으로 역할을 하며 후속적인 비교판단을 위한 준거의 틀을 형성한다고 한다.

성과는 일반적으로 객관적 성과(Objective Performance)와 지각된 성과(Perceived Performance)로 구분해 볼 수 있다(이유재, 1990). 객관적 성과는 모든 소비자에게 일정하다고 가정되는 성과의 실제 수준을 의미한다. 따라서

한 제품에 대해서는 하나의 성과수준만이 존재할 따름이다. 그러나 성과에 대한 지각은 기대 수준 등에 의해 소비자에 따라 달라진다. 이처럼 소비자가 주관적으로 인지한 성과가 지각된 성과이며 한 제품에 대한 지각된 성과는 여러 수준이 존재할 수 있다.

지각된 성과는 불일치를 통해 만족에 간접적인 영향을 미치기도 하고 매개변수 없이 직접적인 영향을 미치기도 한다고 가정된다. 성과가 불일치에 미치는 영향은 전반적으로 양(+)의 관계인 것으로 보고되고 있다. 예종석·장경혜(1999)는 의류제품을 대상으로 불일치 개념을 기대일치와 욕구 일치로 구분한 결과 성과가 이 두 불일치에 양(+)의 방향으로 영향을 미치는 것을 발견하였다.

지각된 성과가 만족에 유의하게 직접적인 영향을 미치는 것으로 검증된 연구로는 운동화와 식당을 비교한 이유재(1997)의 연구와 PC와 속옷을 비교한 곽동성·김규동(1997), 그리고 여성정장 의류를 대상으로 한 예종석·장경혜(1999)의 연구 등이다.

성과의 고객만족에 대한 직접효과를 살펴보면 만족에 대한 성과의 직접효과는 Tse와 Wilton(1988)에 의해 이론적 근거가 제시되었다. 어떤 상황에서는 제품 성과를 기대할 수 없으며 불일치 하나만으로는 만족을 충분히 설명하지 못한다. 예를 들어 선호하는 상표가 없어서 열등한 상표를 사야만 하는 소비자는 불일치를 전혀 경험하지 않을 수 있다. 그러나 제품 성과가 나쁘기 때문에 불만을 느낄 수 있다. 따라서 제품성과는 고객 만족 형성과정상 기대와 비교되는 기준으로서만이 아니라 그 자체로서 직접 효과를 가질 수 있는 것이다.

기대와 성과의 일치/불일치 모형(Confirmation/Disconfirmation)은 지각된 성과가 기대에 부합하는 경우 일치가 일어나고 지각된 성과가 기대에 부합되지 않은 경우 불일치가 일어나는데 이런 기대/성과 일치와 불일치가 고객만족을 결정하는 직접적인 요인으로 제시된다(이유재, 1994). Oliver(1980)는 제품성

과에 대한 기대가 적응 수준으로 간주될 수 있다고 보며 기대의 일치/불일치가 고객만족에 영향을 미치는 것을 보였다. 지각된 성과가 기대보다 커서 긍정적 불일치가 발생하는 경우 고객만족은 증가하고 반대로 기대에 비해 성과가 낮아 부정적 불일치가 발생하는 경우에는 고객만족이 감소하였다고 보는 것이다. 이모형은 기대나 성과는 불일치라는 변수를 통한 간접 효과만을 갖는 것으로 보고 있다. 또한 Oliver(1977)는 기대와는 별도로 기대불일치를 측정할 것을 주장하고 있는데, 그는 기대와 기대 불일치는 서로 독립적이며 만족에 가산적 효과(Additive Effects)를 미친다고 하였다. 그는 기대와 기대 불일치간의 독립적인 관계는 ① 시간의 경과에 따른 기대 수준의 망각효과 ②인지적 요인들과 감정적 요인들에 의한 소비 결과에 대한 평가로 나타날 수 있다고 하였다.

전통적인 기대-기대불일치 패러다임만으로는 소비자 만족/불만족의 형성과정에 대한 설명을 충분히 할 수 없는 상황도 있다. 많은 소비 상황에 있어서 제품성고가 높을 때는 소비자들은 어떠한 기대 불일치 효과에도 불구하고 만족감을 느끼게 된다. Churchill과 Suprenant(1982)는 그러한 상황 하에서는 만족에 영향을 미치는 중재변수로 기대불일치를 포함시키는 것이 불필요하다고 한다. 그들의 실험에 있어서 비내구재 제품에 있어서는 전통적인 기대-기대 불일치 관계가 이루어지나, 내구재 제품에 있어서는 소비자들의 만족 판단이 전적으로 제품의 성과에 의해 결정되어지며, 그들의 최초의 기대와는 전적으로 독립적이었다. 따라서 그들은 기대-기대 불일치 모형에 지각된 성과의 직접적인 효과를 포함시켜 모형을 확장시키기를 제안하였다.

3. 컨벤션 참가자 만족의 측정

컨벤션 참가자 만족의 측정은 참가자들이 일상 거주 공간을 떠나 회의 개최지를 방문하면서 회의 참가와 함께 관광레크리에이션 활동을 추구한다는 측면에서 관광객 만족 모델을 참조할 수 있는데, Whipple과 Thach(1988)는 나이가

가라 폭포를 방문한 자가용 여행자들의 만족을 측정하였는데, 여행 전 기대, 여행에서의 성과, 기대 불일치, 만족, 재구매 의도 등을 변수로 사용하였다.

<표2-1> 참가자 만족의 측정변수

연구자	측 정 변 수
Richins (1997)	분노(anger), 불만족(discontent), 염려(worry), 슬픔(sadness), 공포(fear), 수치(share), 질투심(envy), 외로움(loneliness), 낭만적인 사랑(romantic love), 사랑(love), 평화로움(peacefulness), 만족스러움(contentment), 낙천적(optimism), 즐거움(joy), 신나는 느낌(excitement), 놀라움(surprise)
박명호 · 조형지 (2000)	평화스러움(peacefulness), 만족스러움(contentment), 희망(optimism), 즐거움(joy), 신나는 느낌(excitement), 사랑스러움(romantic love) 및 놀라움(surprise)
Oliver (1993)	감정(느낌), 즐거움, 놀라움, 기쁨, 만족
구순이(1995)	전반적 만족도를 묻는 7점 리커트 척도와 치료 후 기분을 묻는 7점 D-T 척도 및 치료 후 만족감을 묻는 백분율 척도
이유재 (1997)	사용 후 만족감과 행복감 2개 항목
조광행 · 임채운(1999)	거래경험에 다른 전반적 평가 3개 항목
주현식(2003)	다차원적인 측정방법을 이용하여 컨벤션 참가 만족을 인지적 차원의 충족과 정서적 차원인 정서적 요인의 결합의 개념으로 측정
본 연구	컨벤션 참가에 대한 전반적인 만족도, 참가에 대한 자부심, 개최지 속성/프로그램 구성에 대한 전반적인 만족도

여기서 기대는 상품과 상품 이용 결과에 관한 신념, 성과는 지각된 편익의 수준, 불일치는 기대한 것과 지각한 것과의 차이, 만족은 기대일치, 불일치에 의한 즉 소비경험에 의한 감정적 반응으로 구분하였으며, 연구 결과 여행자들에게 제공된 서비스와 관광자원이 관광객 만족과 재구매 의도에 매우 유의적인 영향을 미친다는 사실을 도출하였다. Mazursky(1989)는 기대 불일치 패러

다임에 기초해 관광객의 만족을 연구하였는데, 기대 단계에서 과거의 경험과 지식, 복수의 규범이 복합적으로 관광객의 기대에 영향을 미치며, 불일치 단계에서는 과거 경험과의 상호작용, 실제 성과와의 불일치를 지각하고 이는 다시 만족과 재방문 의사에 영향을 미치게 됨을 밝혀냈으며, 관광객의 만족은 관광 활동 이전의 기대와 관광지에서의 실제성과 그리고 불일치의 세 가지 변수에 의해 설명될 수 있다고 주장하였다.

컨벤션 참가자 만족과 관련하여 국내 연구들도 많이 나타나고 있는데, 컨벤션 참가만족을 컨벤션에 대한 기대 일치와 참가동기 충족으로 보고 기대 일치 는 컨벤션 평가의 각 항목에 해당하는 실제성과가 컨벤션 참가자의 기대에 부응한 정도로 참가동기 충족은 지식추구, 관계 확대, 소속감, 이탈성 등의 4가 지 요인으로 구분하여 관련 변수들을 Oppermann과 Chon(1995), Schnider와 Backman(1996), Crompton과 MaKay (1997) 등의 선행연구에서 추출하여 측정 하였으며(전영주, 2003), 컨벤션 참가자 만족을 단일 차원보다는 인지적 차원의 충족(Fulfillment)이란 개념과 정서적 차원인 정서적 요인(Emotional Factors)으로 구분하여 다 차원적인 측정방법(주현식, 2001)을 적용하였으며, 정서적 차원으로 측정한 Oliver(1993)의 4개 항목 중 일반적으로 전반적인 만족을 측정하기 위한 항목으로 즐거움, 기쁨, 전체만족, 3개 항목을 많이 사용하고 있으나 기쁨은 즐거움과 변별력 차이가 없는 항목으로 보고 만족과 즐거움을 만족 측정 척도로 사용하였다(이용민, 2005).

본 연구에서는 컨벤션 참가자 만족을 컨벤션 참가에 대한 전반적인 만족, 참가에 대한 자부심, 개최지 속성에 대한 만족, 그리고 프로그램 구성에 대한 만족으로 구분하여 참가자들이 개최지 속성과 프로그램 구성에 대한 평가가 컨벤션 참가자 만족도와 어떤 관련성을 가지고 있는지 분석하고자 한다.

제2절 컨벤션 참가자 행동의도

컨벤션 참가자 행동의도는 고객만족의 결과변수로 컨벤션 참가 후 참가자의 행동을 의미한다. 고객만족 결과 변수로 선행연구들은 재 구매의도, 구전, 불평행동 등을 보편적으로 측정하고 있는데, 컨벤션 관련 선행연구들도 참가자가 동일한 컨벤션에 다시 참가할 것인가 또는 주위 사람들에게 자신이 참가한 컨벤션을 추천할 것인가 등에 대한 평가가 주를 이루고 있다.

1. 재참가 및 추천의도

Swan(1981)은 새로 개점한 백화점의 점포만족을 연구한 결과 점포만족이 쇼핑 후 점포에 대한 태도 및 재 구매 행위에 영향을 미치고 있음을 발견하였다. 이학식·장경란·이용기(1999)도 고객만족이 높을수록 고객의 애호도가 높아진다는 사실을 보여주었으며, 구순이(1995)는 의료서비스에 기대-불일치 패러다임을 도입하여 전반적인 만족도가 재 구매 의도에 직접적인 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 이 때 만족도와 더불어 재 구매 의도에 직접적인 영향을 미치는 또 다른 변수로 귀인의 통제성 차원을 발견하였다.

이외에도 재 구매 의도와 점포(상표)애호도가 긍정적 태도를 포함(Jacoby and Chestnut, 1978)하며, 백화점 고객을 대상으로 조사한 조광행·임채운(1999)의 연구도 점포애호도를 “점포에 대한 태도 → 구매의도→구매행동”으로 개념화하여 실증하였다. 이것은 고객만족이 반복 구매 행동과 상표 충성도를 증가시킬 수 있고 상표 전환을 줄일 수 있는 전환 장벽이 된다는 것을 암시한다. 구전은 불평행동의 유형 중 사적 행동으로 분류되기 때문에 불평행동을 고객만족/불만족의 결과변수로 모형화하여 실증한 연구들(박진영·문숙재, 1990; 서정희, 1995; 이기춘·조희영, 1996)에서 간접적으로 다루어졌다. 백화점 고객을 대상으로 연구한 신창훈·송재영·황인석(1999)은 구전을 고객만족의 직접적인 결과변수로 모형화하여 실증분석을 한 결과 고객만족이

증가할수록 긍정적 구전의도가 커지는 것으로 보고하였다.

<표2-2> 참가자 행동의도의 측정변수

연구자	측정변수
주현식(2001)	재참가, 권유, 주변사람과 함께 참가, 구전, 홍보, 친절성홍보
이미란(2003)	재이용, 충성도, 긍정적 구전, 좋은 점 구전, 권유, 추천
정광현(2003)	재이용, 추천, 주변사람과 함께 이용
전영주(2003)	재참가, 주변사람들에 권유, 좋은 점 구전
이용민(2005)	재참가, 추천의도
본 연구	재참가, 추천의도

최정자·주현식(2004)은 회의관련 만족은 행사만족과 관련이 있어서 행사에 재참가나 행사 추천과 관계가 있을 것이며, 회의 외적인 만족은 특히 개최지 및 시설 관련 만족으로 향후 관광지로 재방문과 관광지 추천과 상관관계가 높다고 제시하였으며, 김철원·박유미·이향정(2005)도 컨벤션 참가자의 만족도는 사후 반응(재방문, 추천의사)에 영향을 미친다는 결과를 보여주었다.

2. 컨벤션 참가자 행동의도의 측정

컨벤션 참가자 행동의도의 측정과 관련된 선행연구들을 살펴보게 되면, 직접 방문 의도는 만족한 레스토랑이나 유사 레스토랑 혹은 다른 지역의 동일한 체

인 레스토랑을 다시 방문하는 것이며, 간접 방문 의도는 주변의 다른 사람에게 추천하는 등의 구전 의향을 보이는 정도를 의미하며(Fridgen. 1991), 백화점 고객을 대상으로 연구한 신창훈·송재영·황인석(1999)은 구전을 고객만족의 직접적인 결과변수로 모형화하여 실증분석을 한 결과 고객만족이 증가할수록 긍정적 구전의도가 커지는 것으로 보고하였으며, 김인호(1993)는 관광자의 만족/불만족은 관광상품의 재구매(재방문) 의도에 매우 높은 정(+)의 영향이 있으며, 만족이 재참가의도 영향관계에 있어서 기대 충족, 욕구 충족, 개최지 정서 모두가 재참가 의도에 영향을 미친다(주현식, 2001). 하지만 선행연구들은 컨벤션에 참가하는 사람들이 조직에 충성도가 비교적 높은 회원들로 구성되기 때문에 회원의 의무로서 다음 컨벤션에도 참가할 가능성이 높다는 점과 컨벤션 참가자 만족도에 관계없이 자신이 참가하는 컨벤션이기 때문에 조직의 위상을 높인다는 차원에서 맹목적으로 주위 사람들에게 추천 할 수도 있다는 문제점을 평가의 어려움으로 지적하고 있기도 하다. 본 연구에서는 참가자 행동의도 평가에 미치는 컨벤션 참가자들만의 고유의 특성은 배제하고 참가자 행동의도를 동일한 컨벤션에 재참가 그리고 추천의도로 구분하여 평가하고자 한다.

제3장 컨벤션 참가 후 행동의 영향요인에 관한 이론적 배경

제1절 컨벤션산업에 대한 이론적 고찰

1. 국내·외 컨벤션산업의 현황

1) 2005 세계 국제회의 개최 현황

국제협회 연합(Union of International Association)의 자료에 의하면 2005년도에 전 세계적으로 개최된 국제회의는 총 8,953건으로 전년(9,160)에 비해

2.26% 감소한 것으로 나타났다.

<표3-1> 연도별 세계 국제회의 개최 현황

(단위: 건)

구분 \ 년	2005	2004	2003	2002	2001
개최건수	8,593	9,160	9,920	9,509	9,199
증 감 율	-2.26%	-7.66%	4.32%	3.37%	-11.66%

주) UIA(Union of International Association) 통계 기준
UIA 통계 기준:

- 국제기구가 주최하거나 후원하는 회의
- 국내단체 또는 국제기구의 국내지부가 주최하는 회의 가운데 다음 조건을 만족하는 회의
 - ① 전체 참가자수가 300명 이상 ② 참가자 중 외국인이 40% 이상
 - ③ 참가국 수 5개국 이상 ④ 회의기간이 3일 이상

주) 증감율: 전년도와 비교

2) 주요국가 국제회의 개최현황

<표3-2> 주요국가 국제회의 개최현황

(단위: 건)

2005년				2004년	2003년	2002년	2001년
순위	국 가	건 수	구성비(%)	건수	건수	건수	건수
1	미국	1,039	11.61	1,080	1,155	1,076	1,087
2	프랑스	590	6.59	552	678	656	684
3	독일	410	4.58	491	507	490	490
4	영국	386	4.31	377	456	463	441
5	이탈리아	382	4.27	336	470	379	434
6	스페인	368	4.11	361	395	401	343
7	네덜란드	341	3.81	208	286	281	252
8	오스트리아	314	3.51	279	279	265	259
9	스위스	268	2.99	302	340	352	324
10	벨기에	242	2.70	282	317	342	315
11	중국, 홍콩, 마카오	216	2.41	231	130	175	161
12	캐나다	214	2.39	197	227	250	214
13	호주	200	2.23	224	227	230	286
14	한국	185	2.07	164	160	124	131
15	싱가폴	177	1.98	156	124	138	113

주) UIA(Union of International Association) 통계 기준

2005년 국가별 개최순위를 살펴보면 미국 1,039건(11.61%), 프랑스 590건(6.59%), 독일 410건(4.58%) 순으로 상위 3개국의 순위는 전년과 변함없는 것으로 타났으며, 상위 10개국이 개최한 국제회의는 4,340건(48.48%)으로 전 세

계 회의의 과반수를 차지하였다. 우리나라는 185건(2.07%)으로 전년(세계 17위) 대비 3단계 상승한 세계 14위를 차지하여 주요 국제회의 개최 국가로서 그 위치를 확고히 하고 있다.

3) 연도별 국제행사 개최현황(2000~2005)

2005년 우리나라에서 개최된 국제행사는 총 715건으로 국제회의 306건, 전시회 213건 그리고 기타 행사가 196건을 차지하여 모든 분야에 걸쳐 전년도에 비해 개최건수가 증가한 것으로 나타났다.

<표3-3> 연도별 국제행사 개최현황(2000~2005)

(단위: 건)

연도별	국제회의	전시회	기타	계
2005년	306	213	196	715
2004년	302	160	186	648
2003년	298	154	138	590
2002년	296	130	135	561
2001년	294	128	134	556
2000년	292	117	135	544

주) 한국관광공사 통계 기준

한국관광공사 기준

- 국제회의: 참가국 3개국 이상, 외국인 참가자 수가 10명 이상인 순수 국제회의.
단 국내회의도 본 기준을 만족하면 국제회의로 포함.
- 전시회: 외국인 관람객 수 10명 이상
- 기타행사: 외국인 참가자 수 10명 이상

4) 참가자 규모별 국제회의 개최현황

<표3-4> 참가자 규모별 국제회의 개최현황

구 분	2005년		2004년		2003년	
	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)
50명 미만	21	6.86	40	13.25	59	19.80
50~1백명 미만	32	10.46	38	12.58	44	14.77
1백명~3백명미만	71	23.20	95	31.46	84	28.19
3백명~5백명미만	78	25.49	57	18.87	49	16.44
5백명~1천명미만	54	17.65	37	12.25	38	12.75
1천명 이상	50	16.34	35	11.59	24	8.05
계	306	100.00	302	100.00	298	100.00

주) 한국관광공사 기준 통계

2005년에 개최된 국제회의를 전체 참가자 규모별로 보면 3백명~5백명미만이 78건(25.49%)으로 가장 많았으며, 다음이 1백명~3백명 미만(23.20%)이었다. 1천명 이상 행사도 50건(16.34%)으로 전년도에 비해 크게 증가하였다.

5) 시·도별 국제회의 개최현황

<표3-5> 시·도별 국제회의 개최현황

도시명	2005년				2004년				2003년	
	건수	구성비(%)	외국인 참가자 수	전체 참가자 수	건수	구성비(%)	외국인 참가자 수	전체 참가자 수	건수	구성비(%)
서울	155	50.65	41,052	250,819	164	54.30	21,193	90,094	158	53.02
부산	49	16.01	11,942	35,572	27	8.94	4,199	11,010	19	6.38
제주도	42	13.73	8,470	22,862	41	13.58	8,884	16,669	53	17.79
경기도	20	6.54	2,250	14,976	15	4.97	1,715	13,339	8	2.68
대구	11	3.59	2,068	12,979	13	4.30	2,110	10,036	8	2.68
경북	9	2.94	1,127	2,826	10	3.31	992	2,668	14	4.70
대전	7	2.29	359	1,117	10	3.31	752	2,295	14	4.70
강원도	5	1.63	1,199	5,393	6	1.99	237	940	5	1.68
광주	2	0.65	70	517	2	0.66	190	600	1	0.34
충북	2	0.65	135	1,850	2	0.66	31	1,039	2	0.67
인천	1	0.33	35	150	2	0.66	52	500	6	2.01
울산	1	0.33	800	10,000	-	-	-	-	1	0.34
경남	1	0.33	270	650	2	0.66	115	182	3	1.01
충남	1	0.33	164	261	2	0.66	271	350	3	1.01
전남					2	0.66	310	760	2	0.67
전북					3	0.99	132	938	1	0.34
서울/부산					1	0.33	50	2,800	-	-
계	306	100.00	69,941	359,692	302	100.00	41,233	154,220	298	100.00

주) 한국관광공사 기준 통계

2005년 시·도별 국제회의 개최 현황을 살펴보게 되면 서울이 155건(50.65%)으로 전체 국제회의 과반수를 점유하고 있으나 점유율은 정체 현상을 보이고 있으며, 부산 49건(16.01%), 제주 42건(13.73%)이 그 뒤를 잇고 있으며 전체적으로 서울 집중에서 지방 도시로 조금씩 분산되는 양상을 보이고 있다.

2. 컨벤션의 개념

컨벤션에 대한 개념은 지역 또는 학자에 따라 다양한 견해를 보이고 있다. 미국에서는 컨벤션을 기업이나 단체의 대회 또는 집회를 가리키는 용어로 사용하고 있으며, 유럽에서는 컨그레스(Congress), 메세(Messe), 그리고 국제기관에 의한 공식적인 회의 및 전시회를 의미하고 있기도 하다.

<표 3-6> 컨벤션의 개념

구분	출 처	정 의
사전적 정의	안종윤 (1985)	많은 사업가 또는 전문직업인들의 회의로서 미국 이외의 여러 나라에서는 Congress 용어가 흔히 쓰임
	Longman (2005)	같은 직업 혹은 조직에 속한 사람들이나 혹은 관심이 같은 사람들이 갖는 대규모의 공식집회
법적 정의	국제회의 산업육성에 관한 법률(제2조)	국제기구 또는 국제기구에 가입한 기관 또는 법인, 단체가 개최하는 세미나, 토론회, 학술대회, 심포지엄, 전시회, 박람회, 기타회의 국제기구에 가입하지 않은 기관 또는 법인, 단체가 주최시 외국인인 150명 이상이고, 2일 이상 진행되는 회의
국제 관광 기구의 정의	영국관광공사	사전에 안전이 마련된 회의
	한국관광공사	국제기구 본부에서 주최하거나 국내단체가 주관하는 회의
협회의 정의	국제협회연합 (UIA)	정기적인 회의로 참가국 4개국 이상과 참가자수는 50~100명 이상 규모를 갖춘 회의를 국제회의
	세계국제회의 전문협회 (ICCA)	국제기구가 주최 또는 후원하는 회의이거나 국제기구에 가입한 국내단체가 주최하는 국제적 규모의 회의
	아시아 국제회의협회 (AACVB)	공인된 단체나 법인이 주최하는 단체회의 학술심포지엄, 기업회의, 전시, 박람회, 인센티브관광 등, 다양한 형태의 모임

구분	출처	정 의
학 계 의 정 의	주현식(2001)	공인된 단체가 정기 또는 부정기적으로 개최하는 회의로서 국가 간에 이해조정과 참가자간의 우호증진을 목적으로 하거나 국제기구의 사업결정을 위한 총회나 이사회 등 국적을 달리하는 특정다수인이 모여 회합하거나 지식, 정보 등을 교류하는 행사
	이 장 춘 · 박창수(2001)	국제적 주체와 주제관련 사람, 정보, 물자, 조직, 네트워크가 모여 공통의 목적달성을 위한 만남을 형성하는 지역, 공간, 장소, 시설을 기초로 의사교류, 의사결정이 이루어지는 종합시스템
	이미란(2003)	국내·외의 공인된 특정단체가 특정한 목적을 달성하기 위하여 이와 관련된 사람들이 한자리에 일정기간 동안 모여 직·간접적인 정보교환과 함께 회합, 지식, 기술, 정보의 교류를 목적으로 하는 행사의 총체적인 개념으로 국내국제 회의와 전시, 박람회 및 각종 이벤트

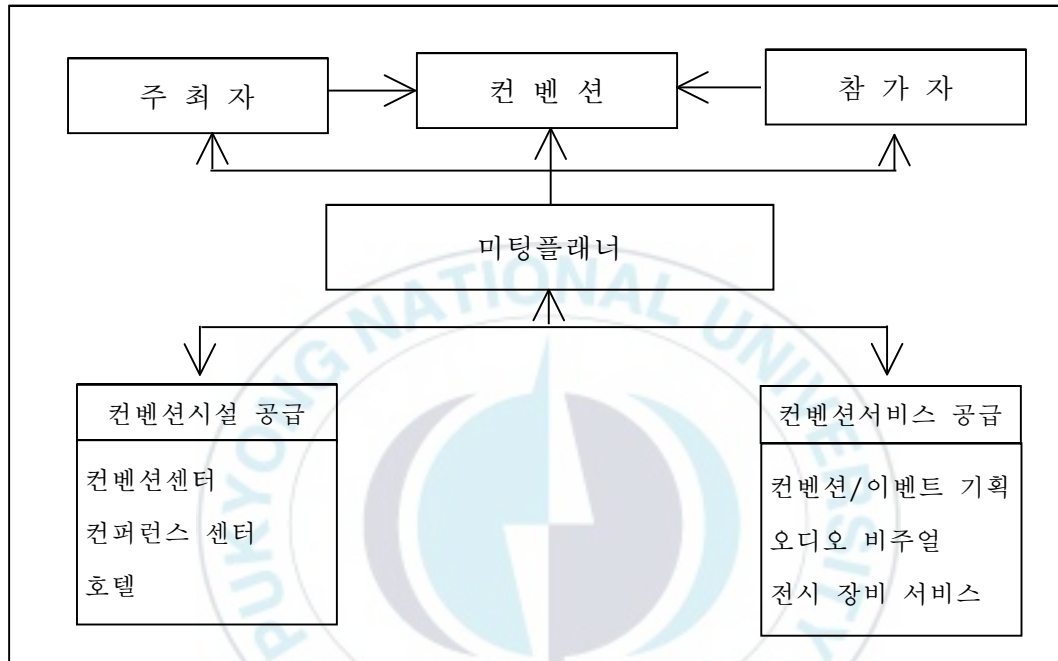
우리나라에서는 컨벤션이라는 단어보다는 국제회의라는 용어가 먼저 쓰이면서, 컨벤션산업이란 표현보다는 국제회의 산업이라는 용어가 많이 사용되고 있기도 하다. 표준국어 대사전(1999)에서는 국제회의를 “여러 나라 대표들이 국제적인 이해관계가 걸린 문제를 토의, 결정하기 위하여 여는 회의”라고 규정하고 있다. 그러나 컨벤션을 산업적인 시각에서 바라본다면 회의 그 자체에만 의미를 부여하기보다는 경제적 이익 창출이라는 관점에서 컨벤션 개념을 컨벤션은 상품, 정보 서비스의 교환을 통하여 컨벤션 주관사, 컨벤션 참가자들의 이익을 추구하는 회의, 전시, 이벤트 등을 통칭하는 일련의 집회를 의미한다(신왕근, 1994).

3. 컨벤션산업의 구조

컨벤션산업이란 두 사람 이상의 개인 또는 조직이 그들의 공동목표, 관심 사항에 관련 다양한 형태의 회의 및 전시회를 하는 경우 이들이 설정한 목표를 효율적으로 성취할 수 있도록 모든 유무형의 제반 기획, 장소, 시설, 서비스 등을 제공하는 분야를 말한다.

컨벤션산업은 <그림 3-1>에서 나타난 것처럼 기본적으로 참가자, 주최자, 미팅플래너, 시설 공급자, 서비스 공급자 등으로 구성이 된다.

<그림 3-1> 컨벤션산업의 구조



출처: Introduction To Meeting Management(1995)

마케팅 관점에서 컨벤션을 주최, 주관하는 조직을 컨벤션 주관사라고 말할 수 있는데, 미팅플래너는 주관사의 요청을 받아 행사운영에 필요한 계획을 수립하고, 필요한 시설 및 서비스 구매를 지원하거나, 주관사를 대리하여 협상 기능을 수행하기도 한다. 컨벤션 주관사가 컨벤션 기획 및 운영과 관련하여 일정한 업무를 컨벤션 기획사(PCO: Professional Convention Organizer)에게 위탁을 한다면 미팅플래너의 역할을 컨벤션 기획사가 수행하기도 한다.

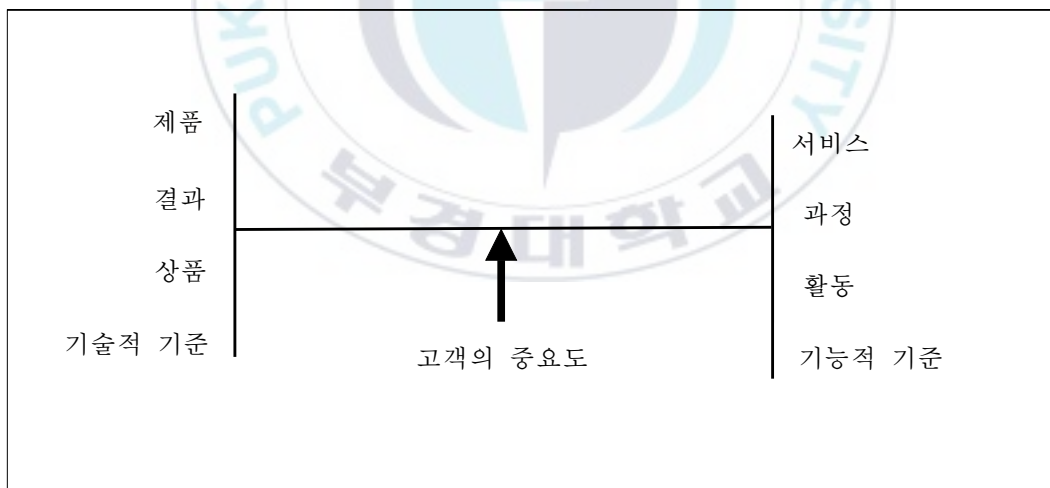
호텔이나 컨벤션센터 등은 행사에 요구되어지는 회의장, 회의 장비, 관련 시설들을 제공하게 되며, 컨벤션 기획사, 이벤트사, 오디오 비주얼 회사, 전시장

비 설치업, 전시장 디자인업, 장식업, 인쇄업 등은 행사 운영에 필요한 서비스를 제공한다.

4. 컨벤션 서비스의 특징

<그림 3-2>에서 보는 것처럼 Hinkin과 Tracey(1998)는 서비스 품질의 개념을 서비스 품질 연속체(Service-Quality Priority Continuum)로 설명하였다. 모든 구매는 양극단의 서비스와 제품의 연속체상에서 이루어지는데 고객은 서비스 요인과 비 서비스 요인의 상대적 중요성에 기초하여 특정 구매의 위치를 결정하게 된다는 것이다. 구매는 제각기 중요도가 다른 거래를 수반하게 되며, 각 거래에 대한 만족도가 합쳐져서 전반적 서비스 품질을 인식하게 된다고 이야기하고 있다.

<그림3-2>서비스 품질 연속체(Service-Quality Priority Continuum)



자료: Hinkin and Tracey(1998), "The Service Imperative: Factors Driving Meeting Effectiveness," *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 39, 59-67.

이를 컨벤션서비스 관점에서 고려 해 본다면, 컨벤션 주관사는 컨벤션센터를

결정하는데 있어서 계획된 컨벤션 프로그램을 진행할 수 있는 공간 및 시설이 충분한가에 대하여 제품적 관점에서 시설을 평가하게 된다. 그러나 컨벤션 주관사는 제품을 구입하는 것뿐만 아니라 컨벤션을 성공적으로 지원해 줄 수 있는 무형의 서비스 가령 직원들의 업무 처리 능력을 동시에 고려하게 된다. 이 결과 컨벤션 주관사의 구매결정의 위치는 컨벤션 주관사가 고려하는 제품과 서비스의 상대적 중요도에 따라 결정된다는 것이다.

컨벤션서비스에 대한 선행연구들의 개념을 정리하여 보면, 박지연(1997)은 "컨벤션 참가자가 개최지에 도착, 컨벤션의 전 과정을 참가하고 행사를 종료한 후 본국으로 출국하기 직전까지 제공받게 되는 컨벤션의 만족도를 결정짓는 유형(물리적 시설), 무형(인적서비스)의 서비스 전반" 이라고 정의하고 있으며, 손정미(2000)는 "컨벤션 참석자가 행사장에 도착하여 행사 후 귀가하기까지 참석자의 편의와 만족을 위해 제공되는 인적, 물적 자원으로서 컨벤션의 만족도를 결정짓는 일체의 유형, 무형의 가치 및 용역" 이라고 정의하였다. 또한 이해련(2001)은 컨벤션서비스를 "컨벤션 참가자의 참가의사결정을 위한 검토 시점부터 회의에 참가, 경험 및 평가를 하는 시점까지 컨벤션 참가 욕구 충족을 위해 컨벤션 개최지, 호텔, 회의장, 종사원 및 회의 주최자 등이 제공하는 총체적 서비스" 라고 정의하고 있다. 위 연구들의 공통점은 컨벤션서비스의 주 대상을 컨벤션 참가자로 한정하고 있다는 것이다.

그러나 컨벤션을 시장이라는 거래적 관점에서 컨벤션을 주관하는 컨벤션 주관사, 컨벤션에 필요한 유·무형의 시설과 서비스를 제공하는 컨벤션 공급업자 그리고 컨벤션 주관사가 주최하는 컨벤션에 참가하는 참가자와의 관계를 구분하여 살펴보게 되면 컨벤션서비스의 대상은 아래와 같이 달라질 수 있다.

1) 컨벤션 주관사와 컨벤션 참가자

컨벤션 주관사는 컨벤션을 주최하는 조직으로서 컨벤션 참가자의 욕구를 충족시키기 위한 컨벤션프로그램을 기획하고 컨벤션을 판매하는 판매자가 되며,

컨벤션 참가자는 컨벤션 주관사가 생산한 컨벤션 프로그램 및 내용을 보고 컨벤션 참가를 결정하는 구매자가 된다. 컨벤션 주관사가 생산하는 주 상품은 컨벤션 프로그램에서 컨벤션시설까지 컨벤션 참가자가 이용하게 될 유·무형의 모든 시설 및 서비스가 포함된다.

2) 컨벤션 주관사와 컨벤션시설

컨벤션 주관사는 컨벤션공급업자와의 관계에서 공급업자가 제공하는 유·무형의 서비스를 구매하는 소비자가 된다. 컨벤션 참가자와 다른 점은 컨벤션의 전체적 목표 및 컨벤션 참가자 관점에서 총괄적 구매결정을 한다는 것이다. 구매결정에 따르는 비용은 컨벤션 주관사뿐만 아니라 컨벤션 참가자가 공동으로 부담한다는 것이 특징이다.

3) 컨벤션 참가자와 컨벤션공급업자

컨벤션공급업자의 서비스를 이용하는 컨벤션 참가자는 소비자가 되며, 컨벤션서비스를 생산하는 컨벤션공급업자는 판매자가 된다. 컨벤션공급업자가 생산하는 서비스는 항공기, 숙박시설, 회의장, 전세버스 등 컨벤션 참가자들이 이용하게 될 모든 유·무형의 시설 및 서비스가 해당된다. 그러나 컨벤션 참가자는 주도적 구매결정을 하는데 있어서 한계가 있으며, 컨벤션 주관사가 결정한 상품 및 서비스에 대해 계약된 금액으로 수동적인 구매를 한다는 특징이 있다.

위의 내용을 정리하여 보면, 거래상황에 따라 컨벤션센터와 같은 컨벤션 공급업자는 컨벤션 참가자 뿐만 아니라 컨벤션 주관사도 컨벤션서비스 대상으로 인식해야 하며, 보다 세밀한 서비스가 요구된다는 것이다.

5. 컨벤션 참가자의 특성

컨벤션 참가자는 컨벤션 시장을 구성하는 주체로서 지식이나 소득수준이 비교적 높은 특성을 가지고 있으며, 컨벤션에 참가하면서 지불한 시간, 노력 및 기회비용에 상응하는 가치나 편익을 보장 받으려는 심리가 높은 고객집단이라

고 할 수 있다.

컨벤션 참가자는 회의형태에 따라 크게 기업회의 참가자, 협회회의 참가자 그 이외 기타 참가자로 구분되어지는데 기업회의 참가자는 조직의 명예 따라 의무적으로 참가하는 특징이 있으며, 협회회의 참가자는 자신의 의사에 따라 자율적으로 참가 결정을 하며, 기타 회의 참가자는 조직의 특성에 따라 다양한 참가 결정의 형태를 보이게 된다.

기업회의 참가자들은 의무적으로 참가하지만 비용은 자신이 속한 기업에서 지불한다는 특징이 있는 반면 협회회의 참가자들은 자발적인 의사 결정에 따라 자신들의 비용을 부담하면서 참가하기 때문에 기업회의와 같이 비자발적인 회의 참가자들보다는 회의 참가를 통해 보상을 받고자 하는 욕구가 강하다고 볼 수 있다. 협회회의 참가자들은 크게 정회원, 준회원, 일반회원, 동반자 등으로 구분할 수 있는데 회원의 성격에 따라 참가할 수 있는 프로그램, 참가 등록비의 차등을 두기도 한다.

컨벤션 참가자들은 다양한 목적을 가지고 컨벤션에 참가하는데, 회원으로서 의무적으로 참가하기도 하지만, 개인적으로 새로운 정보를 취득한다거나, 회원들 간의 친목도모 및 대인관계 확대를 위하여 또는 가족과 함께 관광레크리에이션 목적으로 컨벤션에 참가하기도 한다. 컨벤션 참가자들은 컨벤션 참가신청서를 제출하고 등록비를 지불하면 컨벤션 참가 자격을 얻게 되는데, 컨벤션 개최가 이루어지기 전에 하는 사전 등록 그리고 컨벤션 개최기간 동안 이루어지는 현장등록으로 구분한다. 특히 협회회의 참가자들은 등록비를 내고 자신의 투자한 시간과 비용에 상응하는 가치를 충족하고자 하는 욕구가 강하기 때문에 참가자들의 참가 동기를 충족시킬 수 있는 컨벤션 개최지의 선택 그리고 프로그램의 구성은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

제2절 컨벤션 개최지 속성

1. 컨벤션 개최지의 개념

컨벤션 개최지는 컨벤션 상품을 구성하는데 있어서 일차적으로 고려되는 매우 중요한 요소이다. 개최지 선정은 컨벤션 운영에 요구되어지는 시설 및 서비스 선택뿐만 아니라 참가자들이 체류하게 될 숙박 시설, 관광 상품의 선택을 의미하며, 참가자들이 지불하게 될 등록비 그리고 참가자들이 개최지에서 소비하게 될 개인적 비용에도 직접적 영향을 준다.

컨벤션 개최지는 컨벤션을 진행할 수 있는 시설과 서비스를 갖추고 있다면 기본적인 인프라를 구비한 것으로 볼 수 있지만 참가자들은 회의 자체만의 목적으로 참가하는 것이 아니라 관광레크리에이션 활동과 같이 겸 목적으로 컨벤션에 참가하기 때문에 개최지의 매력성은 회의 기획가들에게 중요한 개최지의 결정요인 중의 하나라고 할 수 있다(김철원·박유미·이향정, 1995).

컨벤션 개최지 결정은 관련 협회와 결부되어 있기 때문에 구매행동이 더욱 복잡하게 되고 공급자에게 많은 영향을 받으며, 컨벤션의 유인력은 결국 개최지의 매력성 여하에 달려있다(주현식, 2001). 더불어 컨벤션 개최지 결정은 공급자 결정에도 직접적인 영향을 주게 되는데, 컨벤션 주관사의 구매 센터 구성원들의 영향력에 따라 복잡한 구매 의사 결정과정을 보이며, 구조적으로 일반 참가자들의 욕구가 근본적으로 배제될 수 있는 문제점들을 안고 있기도 하다.

컨벤션 참가 관련 선행연구에서도 참가자들은 회의 참가와 함께 개최지에서 관광 활동을 중요하게 평가하는 것으로 나타났는데, 관광 목적지 선행연구들에서 컨벤션 개최지 개념을 연관시켜 볼 수 있을 것이다.

Hu와 Ritchie(1993)는 다른 소비재와 같이 다차원적 태도들로 구성되는 관광 시설과 서비스의 패키지로서 관광목적지를 개념화하였고, Laws(1995)는 사람들이 여행하고 그리고 성과된 매력물인 특정한 형태들 또는 특징들을 경험하기 위해 잠시 동안에 체류하기 위해 선택한 장소 또는 그 지역을 방문하는 방문객들이 전체적인 경험을 하기 위해 통합되는 개인적 상품들과 경험적 기회

들이 혼합체다. Kozak(2001)은 관광객들이 방문하도록 동기와 자극을 유도하는 다양한 관광상품이 소재하고, 생산되고 동시에 제공되는 지역이라고 하였으며, 박석희(1994)는 관광소비자가 자신의 일생생활 공간을 떠날 수 있게 하는 자연관광 자원, 인문관광자원 그리고 관광시설 자원 가운데 어느 한가지 이상의 매력이 있어야 하며, 관광자원의 이용가치를 제고시키기 위한 숙박시설, 식음시설, 편익시설이 갖추어져 있고, 또한 관광자원에 접근할 수 있는 교통시설이 설치되어 있으며, 정보 제공 서비스가 이루어지는 일정한 지역 공간을 의미한다고 하였으며, 김홍범(1998)은 기후, 하부구조, 상부구조, 서비스 그리고 자연적 및 문화적 속성 등 매력을 부여하는 다속성으로 구성된 지역이라고 하였다.

관광목적지에 대한 다양한 개념을 활용하여 Rogers(1998)는 컨벤션 Destination이란 컨벤션 유치에 도움이 되는 다양한 회의 개최 장소, 관광시설 및 매력, 보조 서비스 및 적절한 기반시설을 갖추고 있는 도시 또는 한 국가의 지역을 총칭한다고 제시하였다. 그러나 컨벤션 Destination은 컨벤션 목적지라는 개념보다는 컨벤션 개최지로 표현하는 것이 적절하다고 하며, 컨벤션 개최지를 "컨벤션 개최에 필요한 회의 시설, 호텔, 전문인력, 부대 시설 및 서비스 등의 기반 시설을 갖추고 있는 국가, 도시, 혹은 지역"으로 정의할 수 있다(김철원 · 박유미 · 이향정, 2005).

선행연구들을 종합해 볼 때 컨벤션 개최지는 컨벤션을 개최할 수 있는 유·무형의 시설과 서비스 뿐만 아니라 참가자들이 이용하게 될 숙박과 관광·레크리에이션 활동을 위한 시설 및 서비스도 동시에 충족될 수 있는 기능을 갖춘 장소로 보아야 할 것이다.

2. 컨벤션 개최지 속성

컨벤션 개최지 속성에 대한 기존의 연구들은 컨벤션 주관사 또는 컨벤션 기획사가 컨벤션 개최지를 결정하는데 있어서 절대적인 영향을 미치기 때문에

이들의 관점에서 컨벤션 개최지 속성들을 주로 연구해 왔다. 하지만 컨벤션 주관사나 컨벤션 기획사는 컨벤션 참가자들의 개인적 욕구보다는 컨벤션의 성공적 결과에 보다 중요한 의미를 부여한다는 관점에서 컨벤션 참가자들의 개최지에 대한 욕구는 컨벤션 주관사 또는 컨벤션 기획사와 차이가 있을 수 밖에 없을 것이다.

컨벤션 개최지는 기본적으로 컨벤션 운영에 필요한 시설 및 서비스를 갖추고 있으면 되지만 선행연구에서 살펴 본 것처럼 오늘날의 컨벤션들은 관광·레크리에이션 활동도 중요하게 고려하기 때문에 컨벤션 참가자들이 즐기게 되는 관광 레크리에이션 시설 및 서비스도 중요한 평가요인이 된다. 특히 회원들이 정기적으로 모이는 연차 총회는 모든 회원들을 대상으로 최소 2박 3일 이상 열리고, 회의와 함께 사교행사, 부대 행사도 참가자들에게 공식적으로 제공되는 경우가 많아지고 있다는 점에서 컨벤션 개최지 속성은 참가자들의 관광 레크리에이션 욕구도 동시에 충족시킬 수 있어야 한다는 조건이 포함되어야 할 것이다.

컨벤션 개최지 속성에 관련된 선행연구들은 주로 컨벤션 기획가의 관점에서 접근해 왔지만 최근에는 참가자들을 대상으로 많은 연구가 진행되고 있다. 더불어 참가자들의 관점에서도 국적에 따라, 문화권에 따라 개최지 속성을 구분하여 접근하는 연구들도 나타나고 있다. Oppermann(1996)은 컨벤션 개최지를 구성하는 요소로서 회의장/부대시설, 호텔 서비스 질, 객실이용도, 청결/매력적 위치, 안전/보안, 공항 편리성, 음식/숙박비, 여유, 도시 이미지, 교통비, 식당시설, 전시관 시설, 관광기획, 기후, 야간 활동으로 15개의 항목을 제시하였으며, Go와 Gover(1999)는 전문 회의기획가들을 대상으로 아시아 주요 국가의 회의 개최지로서의 경쟁력을 분석한 연구에서 시설, 접근성, 서비스, 가격, 이미지, 기후와 여흥, 매력도의 7가지 기준으로 구분하였다.

Jun과 McCleary(1999)는 회의 개최지로서 한국을 선택하는 미국 협회 회의기획가들을 세분화하는 연구에서 상품공급자와 서비스 유용성, 개최지 교통수단

용이성, 범죄율, 호텔/회의시설 유용성, 전반적인 비용 수준정도, 관광/문화/역사적 매력물, 환율 안정성, 교통비용, 관세절차, 거리, 정치적 환경, 개최지 이미지, 레크리에이션 시설 이용 가능성, 야간활동, 기후 등 15개 항목에 대하여 요인분석을 통해 역사/관광지, 비용/부가가치, 거리/환경, 사회적 요소 등 4가지 요인으로 구분하였으며, Upchurch 등(1999)은 회의기획가들이 가장 중요하게 생각하는 개최지 선정 요소에 관한 연구에서 회의장 시설, 호텔 객실 수용성, 호텔 서비스 질, 교통 접근의 편리성, 안전성/매력성, 매력적인 경관 위치, 음식과 숙박비용, 전시시설, 식당시설, 호텔 브랜드 이미지, 야간활동 11개 항목으로 구분하였다. ASAE(1992)는 개최지 선택에 있어서 11가지 중요한 기준을 제시하였는데 서비스의 질, 회의장 시설, 호텔객실 시설, 개최지 이미지, 연회 /오락, 항공운송, 전시시설, 고속도로 접근성, 지리적 순환, 레크리에이션 시설, 기후 등이 이에 해당한다.

컨벤션 개최지 속성 관련 국내 연구로 전창석(2001)은 국제회의 개최지 속성을 접근성, 현지지원, 회의 이외 관광과 쇼핑 등의 기회 제공, 숙박시설, 회의장 시설, 각종 정보로 분류하여 선행연구에서 관련 요인들을 추출하여 측정하였으며, 주현식(2001)은 컨벤션 개최지 속성을 컨벤션 참가자 관점에서 접근성, 편리성, 비용성, 매력성, 다양성 등으로 구분하여 관련 요인들을 선행연구에서 추출하여 평가하였다. 황희곤·김성섭(2003)은 호텔 등 개최시설에 관한 평가에서 교통 편의성과 접근성, 주변지역의 편안함과 안전성 등이 중요한 평가기준이 되며, 회의실, 의자, 온도, 채광, 소음, 개별 공간 등 물리적 요소 역시 중요한 평가기준으로 제안하였다. 이외에도 참가자들이 개최지에 대해 가지는 이미지와 개최지 속성과 관계에 대한 연구도 나타나고 있는데, 참가자들이 개최지에 대해서 가지는 이미지가 컨벤션 개최지 속성에 미치는 영향관계에서 이현식(2001)은 컨벤션 이미지는 컨벤션 개최지 속성에 부분적으로 영향을 준다고 하였으며,

<표3-7>컨벤션 개최지 속성 선행연구

연구자	구성차원 및 측정항목
ASAE (1992)	회의장시설, 공항의 접근성, 호텔의 가격, 환대성, 서비스의 질, 식당 시설, 지리적 위치, 기후, 여가활동성, 교통편의 시설, 상급자의 결정 등으로 측정
Oppermann (1996)	회의장/부대시설, 호텔 서비스 질, 객실이용도, 청결/매력적 위치, 안전/보안, 공항 편리성, 음식/숙박비, 여유, 도시 이미지, 교통비, 식당 시설, 전시관 시설, 관광기획, 기호, 야간 활동
Go&Gover (1999)	시설, 접근성, 서비스, 가격, 이미지, 기후와 여흥, 매력도
Jun & McCleary (1999)	상품공급자와 서비스 유용성, 개최지 교통수단 용이성, 범죄율, 호텔/회의시설 유용성, 전반적인 비용 수준정도, 관광/문화/역사적 매력물, 환율 안정성, 교통비용, 관세절차, 거리, 정치적 환경, 개최지 이미지, 레크리에이션 시설 이용 가능성, 야간활동, 기후
Upchurch et al. (1999)	회의장 시설, 호텔 객실 수용성, 호텔 서비스 질, 교통 접근의 편리성, 안전성/매력성, 매력적인 경관 위치, 음식과 숙박비용, 전시시설, 식당 시설, 호텔 브랜드 이미지, 야간활동
주현식 (2001)	회의장 시설, 공항의 접근성, 호텔객실, 호텔의 가격, 환대성, 식당시설, 지역적인 유인력, 기후, 지역의 유용성, 관광의 특성, 여가활동성, 야간의 유흥, 교통편의시설, 전시시설, 쇼핑, 이벤트 및 전시, CVB의 서비스
이현석 (2001)	이미지, 기후, 주변경관, 출입국절차의 간소함, 물가수준, 컨벤션참가 경비, 여가활동의 용이성, 이벤트 행사 유무, 쇼핑 및 위락시설, 연계 교통수단의 용이성
전창석 (2001)	접근성, 현지지원, 회의 이외 관광과 쇼핑 등의 기회 제공, 숙박시설, 회의장 시설, 각종 정보
황희곤·김성 섭(2003)	교통 편의성과 접근성, 주변지역의 편안함과 안전성, 물리적 요소(회의실, 의자, 온도, 채광, 소름, 개별 공간)
본 연구	개최지까지 교통수단, 개최지에서의 교통수단 이용에 대한 편리성, 개최지 이미지와 평판, 컨벤션시설의 구색 및 수준, 컨벤션시설의 서비스, 투숙호텔의 시설 구색 및 수준, 투숙호텔의 서비스, 주변관광지, 기후, 음식, 쇼핑, 레크리에이션시설, 지역주민의 친절, 지역환경의 안전성, 지역 환경의 청결성

김철원 등(2005)은 컨벤션 개최지 구성 요소 관련 선행연구들에서 컨벤션 개최지의 매력성, 접근성, 숙박시설, 회의시설 등이 공통적으로 언급되어 있으므로

로 이러한 컨벤션 개최지의 구성요소는 이미지 요소, 특히 인지적 이미지 요소 혹은 유인적 이미지 요소와 연관시켜 컨벤션 개최지의 구성요소를 컨벤션 개최지 이미지로 평가하였다.

선행연구들을 종합하여 볼 때 컨벤션 개최지 속성에 대한 평가가 컨벤션 기획자의 관점에서 주로 다루어진 것은 사실이지만 컨벤션 참가자 관점에서 컨벤션 개최지 속성에 대한 평가도 주현식(2001)의 연구에서 보듯이 대체적으로 유사한 요인들이 많다.

본 연구는 컨벤션 참가를 하는데 있어 참가자들이 보편적으로 이용하거나 경험하게 되는 시설 및 서비스를 접근성, 컨벤션 시설, 숙박, 관광 매력성, 주변 환경 등으로 구분하여 관련요인들을 선행연구들에서 추출하여 평가하고자 한다.

제3절 컨벤션 프로그램 구성

1. 컨벤션 프로그램의 개념

프로그램은 첫째, 인간이 참가하는 활동이며 둘째, 활동경험을 갖게 하는 시설이고 셋째, 이러한 경험을 촉진시킬 수 있는 지도력으로 구성되어진다(Farrell, 1987). 프로그램은 조직적이며 의도적인 활동을 어떤 양식에 따라 펼쳐 놓은 것으로 개인이나 집단이 바람직한 결과를 달성하기 위해 질서 있고 정교한 방식으로 설계된 것이라 할 수 있으며, 개인이나 집단에게서 어떤 형태적 결과를 유도해 내기 위해 사전에 질서 있고 조직적으로 계획하여 의도적으로 실행하는 참가자와 공급자, 선도자들의 행동계획안이다(김계섭, 1995).

컨벤션 프로그램은 컨벤션 주관사가 참가자들의 욕구를 충족시키기 위하여 계획한 이벤트이지만 참가자들은 등록비를 지불해야만 참여할 수 있다는 점에서 상품으로서 가치를 가진다. 컨벤션 프로그램은 보통 회의, 사교행사, 부대행사로 구성되는데, 반드시 인적 서비스가 복합되어야만 상품으로서 참가자들

에게 제공될 수 있다는 특징이 있으며, 오늘날에는 관광·레크리에이션 활동이 부대행사에 반드시 포함된다는 점에서 여행 상품의 개념을 부분적으로 접목시킬 수 있다고 본다. 여행상품은 숙박, 교통, 음식, 기타 여행 관련 시설 등 여행소재의 결합과 이를 운용하는 시스템을 추가하여 부가가치를 창출한 시장거래의 목적물(정찬중, 1992)로서, 여행의 출발부터 여행종료에 이르는 전 과정에 걸쳐 소요되는 제반시설과 서비스를 종합적으로 조합한 유·무형의 복합 시스템 상품이다(표성수·장혜숙, 2000).

컨벤션 프로그램에 관련된 행연구들은 컨벤션 서비스를 핵심 서비스와 부가적 서비스로 분류하여, 핵심서비스는 컨벤션 참가자들에게 공통적으로 제공되는 유·무형의 서비스이고 부가적 서비스는 참가자의 개별적 요구나 필요에 의해 제공되는 서비스를 의미하며(Norman, 1984), 공식행사를 구성하는 기조연설 및 의제의 적합성, 기조 연설자 지명도 또는 업적, 개·폐회식에 참가하는 참가자의 수준과 유형, 분과별 회의의 전문성과 다양성 및 분과별 회의에서 토론 기회 등이 컨벤션의 핵심서비스인 공식프로그램이다(전영주, 2004).

2. 컨벤션 프로그램의 구성

컨벤션 프로그램은 컨벤션 참가자들의 참가목적을 충족시키기 위하여 컨벤션 주관사가 마련한 계획안이지만 컨벤션 참가자들은 등록비를 지불하고 약속된 프로그램에 참가하여 소비하기 때문에 컨벤션 상품으로 볼 수 있으며, 컨벤션 상품의 가격 또는 품질은 프로그램 구성에 의하여 결정된다고 볼 수 있다.

일반적으로 컨벤션 프로그램은 크게 교육, 정보교류 및 네트워킹, 동기부여 등 3가지 구성요소로 나눌 수 있는데, 이 세 가지 요소는 각각 따로 작용하는 것이 아니라 함께 관련되어 있으며, 이 중에서 어떤 요소가 특히 강조되는가에 따라 행사의 성격이 달라진다(황희곤·김성섭, 2003). 컨벤션 프로그램은 성격에 따라 초청연사와 Coffee Break만 넣는 단순한 행사가 있는 반면 총회, 그룹세션, 사교 행사, 오락, 동반자 프로그램 등 동시다발적으로 진행되는 복

합적인 형태로 진행되기도 한다. 컨벤션 프로그램이 컨벤션 상품으로서 참가자들에게 제공되기 위해서는 인적 서비스가 반드시 포함되어야 한다는 특징이 있다.

회의는 컨벤션 참가자들에게 정보제공, 참가자들 간의 정보 공유, 참가자들 간의 인적 네트워크 기회로 계획되는데, 모든 참가자들이 참여하는 총회, 세부 주제별로 열리는 그룹세션으로 구분하고 있다.

사교 오락 행사는 참석자들에게 활력을 불어넣어 주거나, 보상적 또는 동기 부여적 관점에서 그리고 참가자들 간의 사교 및 인적 네트워크를 확장시킬 수 있는 기회로 리셉션(Reception), 만찬(Banquet), 테마파티(Theme Party)등의 형태로 다양하게 열린다.

부대 행사는 주로 참가자 또는 동반자들의 레크리에이션 목적으로 제공되는데 테니스, 골프, 조깅 등과 같은 스포츠, 행사목적지의 독특한 자연 또는 인문자원을 감상하거나 체험할 수 있는 관광 프로그램 등이 있다. 그리고 이러한 행사는 행사 전, 행사 중 그리고 행사 후로 구분하여 정규행사에 방해되지 않은 범위에서 계획되며, 동반자들이 많이 참석하는 경우 이 프로그램은 매우 중요하다.

컨벤션 프로그램은 기본적으로 컨벤션 참가자들을 대상으로 컨벤션 참가목적 수행의 성공 또는 실패여부, 개별 발표 및 연사에 대한 평가, 참가자의 학습 욕구 충족 여부, 회의 의제 또는 전반적 회의 형태에 대한 평가 등을 하게 된다. 그 주된 이유는 컨벤션 프로그램 평가를 통해서 컨벤션 프로그램이 참가자의 교육 욕구를 충족시켰는지, 회의 주제를 반복해야 하는지, 또는 변경해야 하는가 여부, 연사나 분과회의 진행자 등을 다시 초청해야 하는지, 이번 회의 프로그램 요소가 성공적 회의 개최에 기여했는지 등에 관한 정보를 얻을 수 있기 때문이다(이혜련, 2001). 이 밖에 리셉션 등 사교 이벤트, 오·만찬 행사, 전시회, 레크리에이션 활동 등도 평가를 필요로 하는데, 컨벤션 프로그램 내용에 대한 평가가 가장 중요하기는 하나 이러한 부대행사도 컨벤션 참가자가 다

음 컨벤션에 다시 참가하게 되는 동기가 되기도 하며(이혜련, 2001), 리셉션을 비롯한 사교행사, 오찬 및 만찬, 전시회, 레크리에이션 등은 공식 프로그램에 부가되어 컨벤션 참가자들의 참가 동기 충족 기회를 제공하고 컨벤션을 더욱 풍요롭게 하는 부가적 프로그램이다(전영주, 2003).

3. 컨벤션 프로그램의 평가 요인

선행연구들은 컨벤션 프로그램을 프로그램의 주제 및 내용(회의/사교 행사/관련 연사/발표자/발표 내용 등), 인적 서비스(주최 측 스태프의 운영/정보 제공 서비스 등), 그리고 물리적 환경(회의장/만찬장/관광지 등)으로 구분하고 있다. 컨벤션 프로그램은 이러한 요인들이 결합됨으로서 참가자들에게 컨벤션 상품으로서 제공되는데 다음의 특징을 가지고 있다. 첫째, 컨벤션 주관사의 상품으로서 형태가 없다는 무형성, 둘째, 컨벤션 참가자들이 개최지를 방문하여 컨벤션 주관사가 제공하는 계획된 이벤트에 참가해야만 상품을 소비할 수 있다는 생산과 소비의 비 분리성, 셋째, 컨벤션 프로그램 운영 과정에서 여러 가지 가변적 요소가 많기 때문에 참가자들마다 느끼는 감정이 동일할 수 없다는 이질성, 마지막으로 컨벤션 프로그램은 제한된 시간 내에 소비하지 않으면 사라진다는 소멸성 등의 특징을 가지고 있다. 더불어 컨벤션 프로그램은 회의장, 만찬장, 관광지, 회의 장비 등과 같은 물리적 요인들이 반드시 복합되어야만 상품으로서 가치를 가지기 때문에 참가자들에 따라 프로그램의 성과를 다르게 평가할 수밖에 없다.

컨벤션 프로그램 평가에 대한 선행연구로서 참가자들은 지식습득, 강연청취, 관계 개발, 사교활동 등의 동기 충족을 위하여 컨벤션에 참가하는데 이러한 컨벤션 참가 동기나 목적의 대부분은 공식프로그램에 의해 충족되고 달성될 것으로 보이며 (Oppermann & Chon, 1995), 공식 프로그램은 컨벤션이 참가자에게 제공하는 핵심 서비스로 참가자들은 학습욕구의 충족 등 컨벤션 참가 목적의 달성 정도, 개별발표, 연사, 의제를 포함한 전반적인 회의 진행 등을

평가한다(황희곤·김성섭, 2003).

<표3-8> 컨벤션 프로그램 구성 및 측정 항목

연구자	구성 차원 및 측정 항목
황희곤·김성섭 (2003)	컨벤션 참가목적 달성, 개별 프리젠테이션 및 연사에 대한 평가, 참가자의 학습욕구 충족 여부, 의제를 포함한 전반적인 회의 진행 평가
Oppermann & Chon(1995)	지식습득, 강연청취, 관계 개발, 사교활동으로 구분
전영주 (2004)	공식행사(기조연설 및 의제의 적합성, 기조 연설자 지명도 또는 업적, 개·폐회식에 참가하는 참가자의 수준과 유형, 분과별 회의의 전문성과 다양성 및 분과별 회의에서 토론 기회), 부대프로그램(연회 및 만찬, 사회적 교류프로그램, 관광과 문화프로그램, 레크리에이션 및 오락프로그램의 적합성, 독특성, 다양성), 접근 용이성
본 연구	회의(초청연사/연설내용, 발표자/발표내용, 좌장의 회의 진행, 회의장 분위기, 토론기회, 회의장시설), 사교행사(외부전문가와의 교류, 회원들과의 교류, 만찬/리셉션 분위기, 만찬/리셉션 메뉴), 부대행사(지역문화체험, 골프/레크리에이션, 관광지 탐방, 지역산업체 시찰), 주최 측 서비스(회의운영, 정보안내, 부대행사 운영 서비스)

그리고 공식행사를 구성하는 기조 연설 및 의제의 적합성, 기조 연설자 지명도 또는 업적, 개·폐회식에 참가하는 참가자의 수준과 유형, 분과별 회의의 전문성과 다양성 및 분과별 회의에서 토론 기회 등의 컨벤션의 핵심서비스인 공식프로그램 평가기준으로 보아야 하며, 컨벤션에서 개최되는 각종 연회와 만찬, 사회적 교류프로그램, 관광과 문화프로그램, 레크리에이션 및 오락프로그램의 적합성, 독특성, 다양성, 접근 용이성 등에 따라 부대 프로그램이 평가된다(전영주, 2004).

본 연구에서는 컨벤션 프로그램을 컨벤션 주관사가 공식적으로 참가자들에게 제공하는 계획된 이벤트로 정의하고 컨벤션을 구성하는 물리적 요소인 개최지 속성과 구분하는 차원에서 크게 회의, 사교행사, 부대행사, 운영 서비스로 구분하여 관련 요인들을 선행연구에서 추출하여 평가하고자 한다.

제4절 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가 후 행동간의 영향 관계

1. 컨벤션 개최지 속성과 참가자 만족간의 영향관계

개최지 속성과 참가자 만족간의 관계에 관한 선행연구들은 컨벤션 기획자들이 중요하게 고려하는 개최지 속성들을 컨벤션 참가자 만족간의 관계에 있어서도 보편적으로 활용해 왔는데, 컨벤션 개최지 결정에 있어서 컨벤션 참가자들의 욕구는 컨벤션 기획사 관점에서도 중요하게 평가된다고 보기 때문이다.

전창석(2001)은 국제회의 기획가의 관점에서 개최지 속성을 7개 요인으로 구분하고 국제회의 개최지로서 서울의 만족요인과 총 만족도와의 관계를 살펴보기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였는데 총 만족도에 영향을 미치는 개최지 요인으로 체재 비용 및 서비스의 질, 회의 운영과 현장지원 그리고 공항의 이용과 편리성 순으로 나타났다. 주현식(2001)은 개최지 선택을 컨벤션 참가자 입장에서 규명하려고 하였는데, 개최지 속성을 접근성, 편리성, 비용성, 매력성, 다양성 요인으로 구분하였다. 또한 만족의 구성요인을 기대 충족, 욕구 충족, 개최지 정서로 구분하여 변수들간에 다중회귀 분석을 실시한 결과 개최지 속성과 만족간에는 전부 또는 부분적인 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 전영주(2003)는 컨벤션 구성 요소로 공식프로그램, 부대 프로그램, 개최시설, 서비스로 구분하여 개최시설과 컨벤션 참가자 만족의 구성요소인 기대일치와 동기충족과의 관계를 살펴보았는데, 영향관계가 유의한 것으로 나타났다고 하였다.

2. 컨벤션 프로그램 구성과 참가자 만족간의 영향관계

선행연구들은 컨벤션 프로그램을 컨벤션서비스 구성요소(이혜련, 2001), 컨벤션 구성요소(전영주, 2004)로 포함하여 컨벤션 참가자 만족과의 관계를 규명하고 있다. 컨벤션 프로그램은 컨벤션을 구성하는 무형적 서비스이지만 프로그램

램 구성을 하는 방법에 따라서 참가자 만족은 매우 달라질 수 있다는 특징이 있다.

선행연구들은 컨벤션 프로그램과 참가자 만족관계에 대한 상이한 연구결과들을 보여주고 있는데, 전영주(2004)는 컨벤션 구성요소를 공식 프로그램, 부대 프로그램, 개최시설, 서비스로 구분하여 참가자 만족에 미치는 상대적 영향관계를 평가하였는데, 기대일치와 관련하여 부대 프로그램 평가와 운영 서비스 평가가 서로 유사한 크기로 기대일치에 공헌하고 있으나 핵심서비스에 해당하는 공식프로그램 평가는 기대일치에 기여하는 정도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났으며, 류영근(2001)은 호텔 컨벤션 선택 속성에 관련된 변수 중 전반적인 만족도에 영향을 미치는 변수는 이미지 및 프로그램과 컨벤션시설 요인이며, 황희곤·김성섭(2003)은 컨벤션의 회의 주제와 부제, 연사 및 분과 위원회 등 프로그램 구성요소, 오락 및 사교행사와 관광 등 부대 행사 등은 컨벤션 참가 만족을 형성하는 요인이라고 하였다.

따라서 프로그램 구성은 참가자 만족에 영향을 미친다고 볼 수 있을 것이다.

3. 컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성간의 영향관계

컨벤션 개최지와 프로그램은 컨벤션을 구성하는 주요 요소로서 불가분의 관계를 가지고 있다. 컨벤션 프로그램은 컨벤션 개최지 시설 및 인적 서비스가 반드시 결합되어야만 상품으로서 참가자들에게 제공될 수 있기 때문이다.

컨벤션 기획의 일반적인 진행 단계는 컨벤션 참가자들의 욕구를 우선 수용한다는 관점에서 프로그램을 결정하고 프로그램을 수용할 수 있는 개최지, 시설, 서비스를 선택하는 것이지만, 상황에 따라 개최지가 먼저 결정되고 개최지 환경에 따라 프로그램을 구성하는 경우도 많다. 컨벤션 참가자들의 관점에서 개최지는 컨벤션 참가 결정에 있어서 중요한 평가 요인이 되기 때문에 컨벤션 주관사는 프로그램 구성에 앞서 참가자들이 선호하게 되는 개최지 선정을 중요하게 본다.

컨벤션 개최지 속성과 컨벤션 프로그램 구성에 대한 선행연구들은 컨벤션 구성요소로 개최지 속성과 프로그램을 구분하고 각 변수들이 참가자 만족도와 관계를 살펴보는(주현식, 2001; 전영주, 2003)데 초점을 두었기 때문에 컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계에 대한 구체적인 연구결과를 찾아보기는 어렵다. 그렇지만 컨벤션 주관사가 회의, 사교행사, 부대 행사 등의 프로그램을 운영하기 위해서는 개최지의 물리적 요인들을 반드시 이용해야만 한다는 점에서 개최지 속성은 프로그램 구성에 영향을 줄 수 밖에 없을 것이다.

4. 참가자 만족과 행동의도간의 영향 관계

소비자 만족은 후속적인 소비자의 행동이나 재구매 행동, 반복구매 행동에 영향을 미친다. Swan(1981)은 새로 개점한 백화점의 점포 만족을 연구한 결과 점포만족이 쇼핑 후의 점포에 대한 태도 및 재구매 행위에 영향을 미치며, 만족 수준이 높을수록 쇼핑 후의 구매태도 및 재구매 의도가 높아진다고 하였다.

컨벤션 참가자 만족과 참가자 행동의도간의 영향관계에 관한 선행연구들은 컨벤션 참가자 만족은 컨벤션 참가자들의 재참가, 주변 사람들에 대한 추천의도, 긍정적인 구전 효과에 영향을 미친다고 보고 있다. 전영주(2003)는 컨벤션 참가만족은 참가자의 행동의도에 영향을 준다고 하면서 이 결과는 고객만족과 재구매 의도의 긍정적 관련성을 밝힌 Oliver(1980)의 주장을 뒷받침하는 것이며, 고객만족이 충성도 또는 애호도를 형성케하여 재구매 의도와 긍정적 구전의도 등을 형성한다는 Bearden과 Teel(1983), Oliver(1980) 등의 소비자 행동 분야 연구결과와도 일치한다. 최정자·주현식(2004)은 회의 관련 만족은 행사 만족과 관련이 있어서 행사에 재참가나 행사 추천과 관계가 있을 것이며, 회의 외적인 만족은 특히 개최지 및 시설 관련 만족으로 향후 관광지로 재방문과 관광지 추천과 상관관계가 높다고 제시하였다.

5. 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족간의 영향 관계

개최지 속성과 참가자 만족에 관한 선행연구들(전창석, 2001; 주현식, 2001; 전영주, 2003)은 부분적 또는 전체적으로 개최지 속성이 참가자 만족에 영향을 준다고 하였으며, 프로그램 구성과 참가자 만족간의 관계(전영주, 2003; 류영근, 2001, 황희곤·김성섭, 2003)에 관한 선행연구들도 프로그램 구성이 참가자 만족에 영향을 준다는 연구 결과들을 보여주고 있다. 반면 참가자 만족에 영향을 주는 개최지 속성과 프로그램 구성들 간의 관계에 관한 연구 결과는 구체적으로 나오지 않은 상황이다.

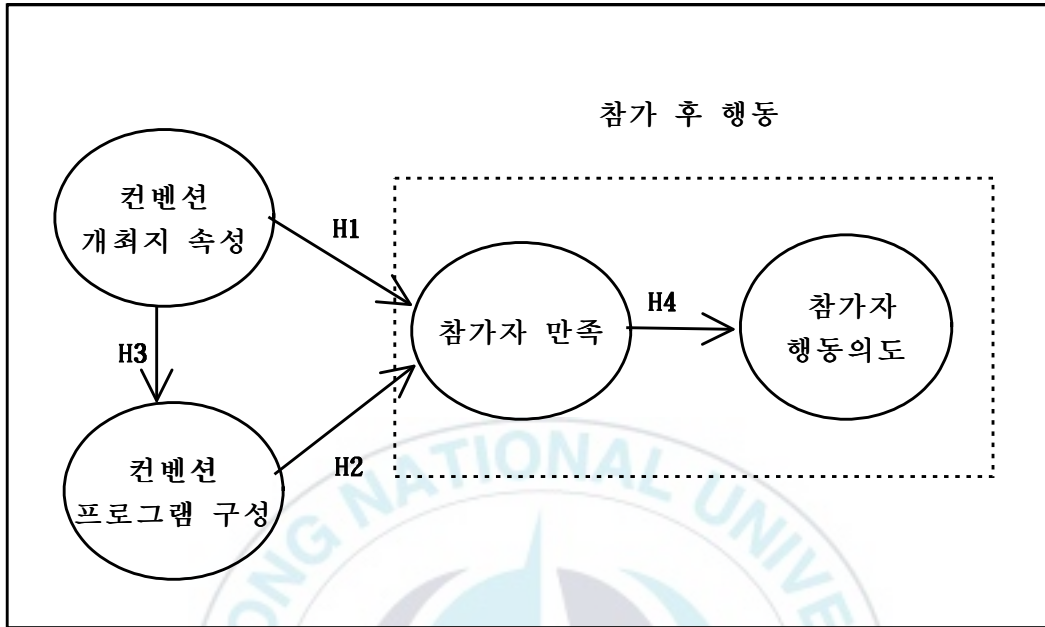
컨벤션은 기본적으로 개최지 속성과 프로그램이 결합되어야만 상품으로서 참가자들에게 제공될 수 있기 때문에 개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계는 참가자 만족에 영향을 미칠 것이다. 다만 개최지 속성과 프로그램 구성간의 영향관계에 있어서 어느 요인이 독립변수로서 그리고 매개 변수로서 기능을 하는지에 대한 선행연구 결과는 찾아보기 힘들지만 여행상품의 구성이 기본적으로 여행 목적지 속성에 절대적인 영향을 받는다는 것을 고려한다면, 컨벤션 프로그램 구성 역시 개최지 속성에 영향을 받을 수밖에 없으며, 이 결과는 참가자 만족에 영향을 줄 것이다.

제4장 실증연구의 설계

제1절 연구모형의 설계 및 가설 설정

제 3장에서는 컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성이 참가자 만족에 미치는 영향, 개최지 속성이 프로그램 구성에 미치는 영향 그리고 참가자 만족이 행동의도에 미치는 영향 관계 등을 관련 선행연구들을 중심으로 살펴보았다.

<그림 4-1> 연구모형



본 연구의 목적을 달성하기 위하여 이론적 연구를 바탕으로 설정한 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족 그리고 참가자 행동의도간의 영향관계 가설검증을 위해서 설문지를 작성하고 조사를 통해 얻은 자료를 바탕으로 실증연구를 하였다. 본 연구의 주요 변수들의 상호관련성은 <그림 4-1>과 같이 모형화 될 수 있다.

1. 컨벤션 개최지 속성과 참가자 만족에 관한 가설

컨벤션 참가자 만족과 관련하여 참가자들은 회의 자체만의 목적으로 참가하는 것이 아니라 개최지의 매력성 때문에도 참가할 수 있다(Hiller, 1995). 전창석(2001)은 국제회의 기획가들의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 개최지 속성 요인으로서 체재비용 및 서비스의 질, 회의 운영과 현장지원, 그리고 공항 이용과 교통의 편리성 등을 들었으며, 전영주(2003)는 회의장 환경, 회의장 기자재, 이동 편의성, 비용 관련 선택사항, 접근성 등 개최시설 구성요소들은 컨벤션 만족에 의미 있는 공헌을 한다고 하였다. 주현식(2001)은 개최지 속성을

접근성, 편리성, 비용성, 매력성, 다양성으로 구분하여 만족에 미치는 영향 관계를 분석한 결과 비용성을 제외한 모든 개최지 속성 요인이 만족에 영향을 미친다고 하였다. 상기 연구 결과를 종합해 볼 때 다음의 가설이 성립될 수 있을 것이다.

가설 1: 컨벤션 개최지 속성은 컨벤션 참가자 만족에 영향을 미칠 것이다.

2. 컨벤션 프로그램 구성과 참가자 만족에 관한 가설

컨벤션 프로그램은 컨벤션을 구성하는 핵심 요소이며, 참가자들이 컨벤션에 참가하는 목적이 컨벤션 프로그램에 의해서 성취되기 때문에 프로그램 구성은 참가자 만족에 영향을 미치게 된다. 전영주(2003)는 기대일치와 관련하여 부대 프로그램 평가와 운영 서비스 평가가 서로 유사한 크기로 기대일치에 공헌하고 있으며, 류영근(2001)은 호텔 컨벤션 선택 속성에 관련된 변수 중 전반적인 만족도에 영향을 미치는 변수는 이미지 및 프로그램과 컨벤션시설 요인이며, 황희곤·김성섭(2003)은 컨벤션의 회의 주제와 부제, 연사 및 분과 위원회 등 프로그램 구성요소, 오락 및 사교행사와 관광 등 부대 행사 등은 컨벤션 참가 만족을 형성하는 요인이라고 하였다. 따라서 상기 연구 결과를 종합할 때 다음의 가설의 성립될 수 있을 것이다.

가설 2: 컨벤션 프로그램 구성은 컨벤션 참가자 만족에 영향을 미칠 것이다.

3. 컨벤션 개최지 속성과 프로그램 구성에 관한 가설

컨벤션 프로그램은 컨벤션 개최지의 물리적, 환경적 요인이 복합되어야만 상품으로서 참가자들에게 제공될 수 있기 때문에 개최지 속성은 프로그램 구성에 상당한 영향을 준다고 볼 수 있다.

서울과 같은 대도시 그리고 제주도와 같은 리조트가 가지는 자연·지리적 속성은 개최지에 대한 참가자들의 차별적 기대 및 심리적 상태를 형성하기 때문에 컨벤션 개최지 속성이 프로그램 구성에 잘 반영 될 수 있다면 참가자들의 만족도는 증가할 것이다. 따라서 컨벤션 개최지 속성은 컨벤션 프로그램

구성에 영향을 준다고 볼 수 있으며 다음의 가설이 성립될 수 있을 것이다.

가설 3: 컨벤션 개최지 속성은 컨벤션 프로그램 구성에 영향을 미칠 것이다.

4. 컨벤션 참가자 만족과 참가자 행동의도에 관한 가설

Cronin과 Taylor(1992)는 패스트푸드업, 해충방제업, 은행, 세탁업을 대상으로 만족과 재구매 의도간의 상관관계분석을 실시한 결과, 이들 변수들 간에는 상당히 높은 상관관계가 있음을 밝히고 있다. 또한 Oliver & Bearden(1985)도 만족과 반복구매행동의 관계에 대한 실증분석 결과, 이들 변수들은 정(+)의 관계가 있으며, 단순한 선형관계가 아닌 비 선형관계임을 주장하면서, 고객만족은 재구매 의도에 직접적인 영향을 미치고, 고객만족은 평가대상에 대해 긍정적인 태도를 형성시키며, 이러한 긍정적 태도는 다시 재구매 의도에 영향을 미친다고 주장하였다. Fornell 등(1996)은 미국 고객만족지수 모형을 제시하고 고객만족의 선행변수는 구매 전 품질에 대한 고객기대, 고객 인지 품질 및 고객 인지 가치이며, 고객만족의 결과 변수는 고객 불평과 고객충성도라고 지적하였다. 최정자·주현식(2004)은 회의 관련 만족은 행사만족과 관련이 있어 행사 재참가나 행사 추천과 관계가 있을 것이며, 회의 외적인 만족 특히 개최지 및 시설 관련 만족은 향후 해당 관광지 재방문과 관광지 추천과 상관관계가 높다고 제시하였다.

상기와 같은 연구결과를 볼 때 컨벤션 참가자 만족은 컨벤션 재참가의도에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있으므로 다음의 가설이 성립될 수 있을 것이다.

가설 4: 컨벤션 참가자 만족은 참가자 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

5. 컨벤션 참가자들의 특성에 관한 가설

주현식(2001)은 참가목적을 참가동기의 관점에서 개최지 속성과의 영향관계를 살펴보았는데 개최지 속성의 접근성과 편리성을 제외한 모든 변수에서 참

가 동기가 개최지 속성에 영향을 주며, 이현석(2001)은 인구 통계적 요인(성별, 연령, 직업, 월평균 소득)도 개최지 선택 속성에 부분적으로 영향을 주는 것으로 나타났다고 하였으며, 최동석(2005)은 국내와 국외 참가단체 간의 기대 수준 비교에 있어서 숙박시설, 행사진행요원, 행사 프로그램에 있어서는 기대 수준이 국내가 높게 나타났고, 행사장 시설에서는 국외가 높으며, 참가횟수에 따른 분산분석 결과 행사장 시설, 행사 프로그램은 기대 수준에서 유의한 차이를 보였고, 지각된 성과에서는 행사 진행요원, 행사장 시설, 행사 프로그램이 유의한 차이를 보였다고 하였다. 따라서 관련 선행연구들을 종합해 볼 때 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

가설 5: 컨벤션 참가자의 특성에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

가설 5-1: 컨벤션 참가자의 참가목적에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

가설 5-2: 컨벤션 참가자들 인구·통계적 특성에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

가설 5-3: 컨벤션 참가자의 참가행태에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

제2절 설문지의 구성 및 변수의 측정

1. 설문지의 구성

본 실증분석에 이용된 설문은 상기 <표 4-1>에 나타난 바와 같이 컨벤션 개최지 속성, 컨벤션 프로그램 구성, 컨벤션 참가자 만족, 참가자 행동의도 그리고 컨벤션 참가목적, 인구 통계적 특성 및 컨벤션 참가행태 등 총 7개 분야, 102개 문항으로 구성되어 있다.

<표4-1> 설문지 구성

구 분		구 성 변 수	문항 수	조사 척도 (리커트)
컨벤션 개최지 속성 (기대/경험수준)	접근성	개최지까지 교통수단, 개최지에서의 교통수단 이용에 대한 편리성	각 2	5점
	컨벤션시설	컨벤션의 시설 구색 및 수준, 컨벤션 시설의 서비스	각 2	
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성, 시설구색 및 수준, 투숙호텔의 서비스	각 3	
	관광매력성	주변 관광지, 개최지의 이미지와 평판, 기후, 음식, 쇼핑, 레크리에이션 시설	각 6	
	주변 환경	지역 주민의 친절, 지역 환경의 안전성 및 청결성	각 3	
컨벤션 프로그램 (기대/경험수준)	회의	초청연사/연설내용, 발표자/발표내용, 좌장의 회의 진행, 회의장 분위기, 토론 기회, 회의장 시설	각 6	5점
	사교행사	외부 전문가와의 교류, 회원들과의 교류, 만찬/리셉션 분위기, 만찬/리셉션 메뉴	각 4	
	부대 행사	공연 및 이벤트, 지역 문화 체험, 골프/레크리에이션, 관광지 탐방, 지역산업체 시찰	각 5	
	컨벤션 운영 서비스	주최 측 회의 운영 서비스, 주최 측 정보 안내 서비스, 주최 측 부대 행사 운영 서비스	각 3	
만족도	전반적 만족도, 참가자부심, 개최지만족도, 프로그램 구성만족도		4	5점
참가자 행동의도	컨벤션 재참가 및 추천의도		2	5점
참가 목적	정보획득	업무/전공과 관련된 정보취득, 전문적인 지식/기술 습득, 일반정보 습득, 함께 온 사람과의 학습함양	4	5점
	인적네트워킹 확대	아는 사람과의 만남, 새로운 사람과의 만남, 전문가와의 만남	3	
	관광레크리에이션	관광지 탐방, 지역 문화 및 예술 체험, 지역 레저 및 스포츠 체험, 일상으로부터의 스트레스 해소, 함께 온 사람과의 즐거운 시간	5	
인구통계적 특성	성별, 연령, 직업, 학력		4	명목
참가행태	컨벤션 참가 지역, 참여빈도, 동반자수, 지출비용, 체류기간, 정보원천		6	명목

2. 변수의 측정

1) 컨벤션 개최지 속성

컨벤션 개최지 속성은 총 16개의 기대수준 측정변수를 통해 조사한 자료를 요인분석을 통해 접근성, 개최시설, 숙박, 관광매력성, 주변 환경 등 5개 요인으로 축소하였다. 요인분석결과, 개최지의 이미지와 평판, 쇼핑, 레크리에이션 시설 등 3개 문항은 요인구분이 불명확하게 나타나 제외되고 최종 13개 문항이 컨벤션 개최지의 속성변수로 이용되었으며, 각 요인별 구성변수는 다음과 같다.

- ① 접근성 : 개최지까지 교통수단, 개최지에서의 교통수단 이용에 대한 편리성
- ② 컨벤션 시설 : 컨벤션의 시설 구색 및 수준, 컨벤션 시설의 서비스
- ③ 숙박 : 투숙호텔의 가격 적정성, 시설구색 및 수준, 투숙호텔의 서비스
- ④ 관광 매력성 : 주변 관광지, 기후, 음식
- ⑤ 주변 환경 : 지역 주민의 친절, 지역 환경의 안전성, 청결성

2) 컨벤션 프로그램 구성

컨벤션 프로그램구성은 총 18개의 기대수준 문항을 통해 측정하였고, 이들 변수에 대한 요인분석을 통해 회의, 사교행사, 부대행사, 컨벤션 운영 서비스 등 4개 요인을 추출하였으며, 회의장시설, 외부전문가와 교류 등 2개 문항은 요인구분이 어려워 분석에서 제외되었다. 각 요인별 구성변수는 다음과 같다.

- ① 회의 : 초청연사/연설내용, 발표자/발표내용, 좌장의 회의 진행, 회의장 분위기, 토론 기회
- ② 사교행사 : 회원들과의 교류, 만찬/리셉션 분위기, 만찬/리셉션 메뉴
- ③ 부대행사 : 공연 및 이벤트, 지역 문화 체험, 골프/레크리에이션, 관광지 탐방, 지역산업체 시찰.
- ④ 컨벤션 운영 서비스 : 주최 측 회의 운영 서비스, 주최 측 정보 안내 서비스, 주최 측 부대 행사 운영 서비스 .

3) 컨벤션 참가자 만족

컨벤션에 대한 참가자들의 만족도는 총 4개 문항으로 측정하였다. 참가에 대한 자부심을 포함한 전반적인 만족도와, 세분화한 만족도로 컨벤션 개최지와 컨벤션 프로그램 구성에 대한 만족도 등이며, 앞서 언급한 바와 같이 만족할 수록 5점에 가깝게 답하도록 측정하였다.

4) 컨벤션 참가자 행동 의도

컨벤션을 참가한 후 참가자가 동일한 컨벤션에 다시 참가하고 싶은가 그리고 주위 사람들에게 추천하고 싶은가 등 총 2개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

5) 인구 통계적 특성 및 컨벤션 참가행태

① 성별 : 성별은 남성과 여성으로 구분하였다.

② 연령 : 20대 이하, 30대, 40대, 50대, 60대 이상 등 5개 유목으로 조사하였으나 60대 이상의 응답자가 많지 않음에 따라 50대 이상으로 합산하여 이용하였다.

③ 직업 : 직업은 총 8개 유목으로 구분하였으나 분석상 필요한 직업군으로 구분하기 위해 교육자는 공무원으로 하나의 유목으로 하고, 영업직과 서비스업을 한 개의 유목으로, 제조업을 기타에 포함시켜, 총 5개 유목, 즉 공무원, 전문직, 서비스영업, 사업가 그리고 기타 등의 유목으로 통합하였다.

④ 학력 : 학력에서는 고졸의 응답자가 몇 안 되어 전문대학 졸업이하에 통합하였다. 따라서 전문대졸이하, 대졸, 대학원졸 이상 등 3개 유목으로 재 구분하였다.

⑤ 컨벤션 참가지역 : 설문조사가 이루어진 서울과 제주 등 2개 지역을 참가지역으로 하였다.

⑥ 컨벤션 참가빈도 : 연간 참가 횟수는 거의 없는 경우, 1-2회, 3-4회, 5-6회, 7-8회, 9회 이상 등 서열화한 명목척도로 조사하였으나 유목별 빈도를 고려하여, 1회, 2회, 3회-4회 그리고 5회 이상 등 4개 유목으로 축소하였다.

⑦ 동반자수 : 동반자의 수는 없는 경우에서부터 4명 이상까지 5개 유목으로

조사하였으나 분석에서는 없는 경우, 1명인 경우, 2-3명인 경우, 4명이상인 경우 등 4개 유목으로 축소하여 이용하였다.

⑧ 지출비용 : 지출비용은 10만원 미만부터 10만원 단위로, 50만원 이상까지 총 6개 유목으로 구분하여 조사하고, 분석에서는 10만원 미만, 10만~30만원 미만, 30만~50만원 미만, 그리고 50만원 이상 등 4개 유목으로 재조정하여 이용하였다.

⑨ 체류기간 : 개최지에서의 체류기간은 당일, 1박2일, 2박3일, 3박4일, 4박5일 그리고 5박 이상 등 6개 유목으로 조사하였으나 5박 이상의 빈도가 적어 4박 이상에 포함시켜 총 5개 유목으로 축소하였다.

⑩ 개최정보 원천: 개최지에 대한 정보원천은 친구/직장동료, 언론매체, 본인의 과거 여행 경험, 현재 이곳에서 거주, 인터넷, 컨벤션 홍보 팸플릿 및 기타 등 7개 유목을 통해 조사하였으나 이 중 본인의 과거 여행경험 및 현재 이곳에서 거주, 기타 정보원천을 경험과 지식의 유목으로 합산하여 이용하였다.

6) 컨벤션 참가목적

컨벤션 참가목적은 요인분석을 통해 정보획득, 인적 네트워크 확대 및 관광 레크리에이션으로 구분하였으며, 설정된 요인들의 요인점수(Factor score)를 기준으로 한 군집분석을 통해 <표 4-2>에 나타난 바와 같이 응답자들을 참가목적별 특성을 잘 나타내는 집단으로 구분하였다. 즉, 컨벤션참가목적을 기준으로 2개 군집에서부터 순차적으로 군집수를 늘려가면서 군집기준별 특성을 잘 반영한 집단을 파악한 결과 3군집과 5군집에서 대체로 군집기준을 잘 반영하였으나 5군집 구분시 제외사례가 상당수 있고, 3군집보다 다소 반영정도가 약해, 최종적으로 3군집으로 분석하였다. 그 결과 제1군집은 관광레크리에이션 요인에 대해 높은 군집 중심치를 나타내 관광·레크리에이션형 참가자로, 제2군집은 정보획득요인에 높은 군집 중심치를 나타내 정보획득형 참가자이며, 제3군집은 인적네트워크요인에 높은 군집 중심치를 나타내 인적네트워크 확대형 참가자로 볼 수 있다.

군집분석의 기준이 된 요인들을 구성하는 변수들은 다음과 같다.

- ① 정보획득 : 업무/전공과 관련된 정보취득, 전문적인 지식/기술의 습득, 일반적인 정보의 습득, 함께 온 사람과의 학습 함양 등 4개 문항으로 조사하였으며, 요인분석을 통해 요인적재치가 낮은 일반적인 정보의 습득, 함께 온 사람과의 학습 함양 등은 분석에서 제외하고, 2개 문항만을 이용하였다.
- ② 인적 네트워크 확대 : 아는 사람과의 만남, 새로운 사람과의 만남, 전문가와의 만남 등 3개 문항을 통해 측정하였다.
- ③ 관광레크리에이션 : 관광지 탐방, 지역 문화 및 예술 체험, 지역 레저 및 스포츠 체험, 일상으로부터의 스트레스 해소, 함께 온 사람과의 즐거운 시간 등 5개 문항을 통해 측정하였다.

<표4-2>컨벤션 참가목적에 따른 군집분석 결과

	군집 중심치			F	prob.
	1	2	3		
관광레크리에이션	0.799	0.199	-0.640	75.304	0.000
인적네트워크	0.038	-0.703	0.625	80.434	0.000
정보획득	-1.067	0.701	-0.036	124.440	0.000
각 군집의 케이스 수	72	116	126	314	

제3절 자료의 분석방법

본 실증분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 14.0) 및 구조방정식 모형검증을 위한 AMOS(Ver.5.0)를 이용하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

먼저, 자료의 특성에 대해서는 빈도분석 및 군집분석을 통하여, 집단별 빈도 및 백분비를 제시하였다. 컨벤션 개최지 속성 및 컨벤션 프로그램, 컨벤션 참가자들의 만족도, 컨벤션 참가자 행동의도 등 분석도구의 내적일관도를 보기 위해 크론바하알파 계수(Cronbach's alpha)를 이용하여 신뢰도 분석을 하고, 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 이용한 타당성 검증을 하였다. 탐색적

요인분석 시에는 선행연구의 결과들을 참고하여 고유 값이 1이상이며, 공통성이 0.5이상인 변수들을 이용하며, 요인분석은 각 변수별로 해당된 요인에 실린 적재 값 제곱의 분산이 최대가 되도록 회전시키는 직각회전을 통해 이루어졌다. 또한 변수간 부분상관계수값이 작은지를 검증하는 것으로 표본추출 적합 검증 척도인 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값이 제시되고 요인분석모형이 적합한지를 나타내주는 Bartlett테스트(김홍규, 1997)를 하였다.

한편 신뢰성과 타당성이 확보된 컨벤션 개최지 속성 및 컨벤션 프로그램, 컨벤션 참가자들의 만족도, 컨벤션 참가자 행동의도 등의 분석도구들간의 영향 및 효과관계를 파악하기 위해 상관관계분석(Correlation) 및 구조방정식모형(Structural Equation Model) 분석을 이용하였고, 기타 개최지 속성 및 프로그램구성에 대한 응답자들의 참가지역별 차이를 파악하기 위해 t검증을 하였고, 참가목적 등 3유목 이상의 집단간 차이검증에서는 분산분석을 하고 덧붙여 사후검증방법으로 집단이 등분산일 경우에는 사레수의 차이가 허용되며, 완전한 사후검증 방법으로 알려진 Scheffé를 통해 설명하였고, 이분산일 경우에는 Tamhane's T_2 사후검증 결과를 참조하여 설명하였다.

제5장 실증분석

제1절 표본의 선정 및 구성

1. 표본의 선정 및 구성

본 연구에 이용된 설문은 2006년 8월 31일부터 동년 9월 14일까지 서울, 제주지역에서 열리는 국제회의 국내 참가자들을 대상으로 행사 현장에서 배포하고 수거하였다. 배포된 설문은 총 350매이고, 이중 회수된 설문은 324매 이며, 코딩과정에서 설문문항에 불성실한 응답이나 무응답이 많은 10매

의 설문을 제외하고 총 314매가 최종적으로 분석에 이용되었다.

분석에 이용된 응답자의 특성은 <표5-1>에 나타난 바와 같다. 먼저 성별로 남성(64.92%) 응답자가 여성보다 2배정도 많았으며, 연령대별로는 20대(41.72%)가 주류를 차지하고 이어 30대, 40대 순이고, 직업별로는 전문직(45.22%)의 구성비가 월등히 높았다. 학력별 구성비에서는 전문대졸 이하는 6.37%에 불과하고 대부분이 대졸이나 대학원졸 이상이었다.

<표 5-1> 인구 통계적 특성별 응답자 구성

구분		빈도 (명)	퍼센트 (%)	누적 퍼센트 (%)
성별	남성	207	65.92	65.92
	여성	107	34.08	100.00
연령	20대	131	41.72	41.72
	30대	93	29.62	71.34
	40대	65	20.70	92.04
	50대 이상	25	7.96	100.00
직업	공무원	50	15.92	15.92
	전문직	142	45.22	61.15
	서비스영업	39	12.42	73.57
	자영업	23	7.32	80.89
	기타	60	19.11	100.00
학력	전문대졸이하	20	6.37	6.37
	대학졸업	147	46.82	53.18
	대학원졸 이상	147	46.82	100.00
합계		314	100.00	

한편 컨벤션 참가형태별로 자료의 구성비를 살펴보면, <표 5-2>에 나타난 바와 같이 응답 자료중 제주(59.24%)에서의 컨벤션 참가자의 구성비가 다소 높았고, 연간 참가빈도는 2회 이하(40.45%)가 가장 많았으며, 동반자수는 4명 이상인 경우가 35.35%였다. 이들의 컨벤션을 위한 체류기간은 2박3일(29.94%)이 가장 많았고, 3박4일도 매우 많은 편이었다. 개최지에 대한 정보를 얻는 원천은 인터넷(32.17%)이 가장 많았고, 컨벤션 홍보 팸플릿도 많은 편이었다. 참가 목적별 구성비를 보면, 인적네트워크 확대인 경우가 40.13%로 가장 많았고, 이

어 정보획득, 관광레크리에이션 등의 순이었다.

<표5-2> 컨벤션 참가행태별 응답자 구성

구 분		빈도 (명)	퍼센트 (%)	누적 퍼센트 (%)
참가컨벤션의 개최지	서울	128	40.76	40.76
	제주	186	59.24	100.00
연간 컨벤션 참가빈도	1회	34	10.83	10.83
	2회	127	40.45	51.27
	3회~4회	105	33.44	84.71
	5회 이상	48	15.29	100.00
컨벤션 동반자 수	없다	67	21.34	21.34
	1명	58	18.47	39.81
	2-3명	78	24.84	64.65
	4명 이상	111	35.35	100.00
지출비용	10만원 미만	44	14.01	14.01
	10-30만원 미만	114	36.31	50.32
	30-50만원 미만	102	32.48	82.80
	50만원 이상	54	17.20	100.00
체류기간	당일	37	11.78	11.78
	1박 2일	50	15.92	27.71
	2박 3일	94	29.94	57.64
	3박 4일	85	27.07	84.71
	4박이상	48	15.29	100.00
개최지 정보원천	친구/직장동료	59	18.79	18.79
	언론매체	36	11.46	30.25
	인터넷	101	32.17	62.42
	컨벤션 홍보 팸플릿	68	21.66	84.08
	기타경험지식	50	15.92	100.00
참가목적	관광레크리에이션	72	22.93	22.93
	정보획득	116	36.94	59.87
	인적네트워크확대	126	40.13	100.00
합계		314	100.00	

2. 변수의 조작적 정의

1) 컨벤션 개최지 속성

컨벤션 개최지는 컨벤션에 필요한 기반 시설 및 서비스를 제공할 수 있을 뿐만 아니라 참가자들에게 관광·레크리에이션 프로그램을 제공할 수 있는 유·무형의 시설 및 서비스를 갖춘 장소이며, 컨벤션 개최지 속성 평가 요인은

ASAE(1992), Oppermann(1996), 주현식(2001), 전창석(2001) 등의 연구에서 추출하였다.

2) 컨벤션 프로그램 구성

컨벤션 프로그램은 컨벤션 주관사가 모든 컨벤션 참가자들에게 공식적으로 제공하는 계획된 이벤트이다. 프로그램 운영에는 시설과 인적 서비스가 포함되므로 컨벤션 개최지 속성 평가 항목의 컨벤션 개최 시설과 중복될 수 있다는 문제점이 있기 때문에 프로그램 평가항목에서는 개최지의 전반적 컨벤션 시설의 관점이 아니라 참가자가 회의에 참가하면서 이용하는 컨벤션 시설에 한정하여 평가한다. 그리고 프로그램 운영을 위해서는 인적서비스가 반드시 포함되어야 한다는 점에서 운영 인력 서비스를 포함시켰다. 컨벤션 프로그램 구성 평가 요인은 황희곤·김성섭(2003), 전영주(2003) 등의 선행연구에서 추출하였고, 연구자가 본 연구에 맞게 응용하여 추가하였다.

3) 컨벤션 참가자 만족

컨벤션 참가자 만족은 참가자들이 컨벤션 참가에 대한 전반적 만족도, 컨벤션 참가에 대한 자부심, 컨벤션 개최지 속성 및 프로그램 구성에 대한 전반적인 만족도를 의미하는 것으로 하며, 주현식(2001), 전영주(2003) 등의 선행연구에서 추출하였으며, 이외에 연구자가 본 연구에 맞게 응용하여 추가하였다.

4) 컨벤션 참가자 행동 의도

참가자 행동의도는 컨벤션 참가 후 동일 컨벤션에 대한 재참가 의도 및 주위 사람들에 대한 추천 의도를 의미하며, 평가요인은 주현식(2001), 전영주(2003), 이용민(2005) 등의 선행연구에서 추출하였다.

5) 컨벤션 참가목적

컨벤션 참가목적은 컨벤션에 참여하는 주된 이유로서 평가요인은 주현식(2001), 전영주(2003), 손정미(2005) 등의 선행연구에서 추출하였으며, 이외에 연구자가 본 연구에 맞게 응용하여 추가하였다.

6) 인구 통계적 특성 및 컨벤션 참가행태

인구 통계적 요인은 성별, 연령, 직업, 학력으로 구분하였으며, 컨벤션 참가 행태는 컨벤션 참가자의 컨벤션 참여에 따른 주요 특성을 의미하며, 조은영(1997)의 관광 참가 행태의 측정요인들로 사용했던 평가요인들 중에 컨벤션 참가 행태를 검증하는데 적합하다고 판단된 개최도시, 참가 빈도, 동반자 수, 지출비용, 체류기간, 정보 습득 매체 등으로 구분하였다.

제2절 분석도구의 신뢰성 및 타당성

본 실증연구에서는 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 이에 따른 만족도 및 참가자 행동의도 이외에 참가목적이 주요 분석도구로 이용되고 있다. 이들 변수 중 컨벤션 개최지 속성은 컨벤션 프로그램과 컨벤션 참가만족도에 대한 독립변수로 이용되며, 컨벤션 프로그램은 컨벤션 참가만족도에 대한 독립변수로 그리고 참가만족도는 참가자 행동의도의 독립변수로 각각 이용되었으며, 참가목적은 차이검증을 위한 구분변수로 이용되고 있다. 이들 변수들의 신뢰성과 타당성이 검증되어야 가설검증 결과에 대한 설명도 신뢰성과 타당성이 동시에 확보되므로 이하에서는 이들 변수들을 중심으로 신뢰도 및 타당성 분석결과를 기술한다.

1. 분석도구의 신뢰성

신뢰성은 유사한 측정도구나 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 얻는 것을 말하며, 일반적으로 측정변수의 일관성을 나타내는 신뢰도의 측정은 크론바하 알파(Cronbach's alpha)계수를 이용한다. 알파계수법에서 이용하는 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)는 1에 가까울수록 신뢰도가 높는데, 일반적으로 측정변수의 일관성을 나타내는 신뢰도의 측정은 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)가 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다(채서일, 2003)고 할 수 있는데, 집단수준인 경우에는 크

론바하 알파계수(Cronbach's alpha)가 0.5 이상, 각 개별수준인 경우에는 0.9 이상이면 신뢰도가 높다(강병서·조철호, 2005)고 평가할 수 있으며, 이 계수는 측정할 척도항목들 사이의 동질성을 높이기 위하여 불필요한 항목들을 순차적으로 소거해서 항목들 간의 내적 일관성을 유지하는데 도움을 줄 수 있다. 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)가 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 평가할 수 있지만(채서일, 2005) 이 계수의 일반적인 추천기준은 0.7 정도이다. 또한 신뢰도의 다른 측정치로 잠재개념에 대해 지표가 설명할 수 있는 분산의 크기인 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)을 들 수 있는데, 이 값이 0.5 이상이 되어야 신뢰도(배병렬, 2005)가 있는 것으로 볼 수 있고, 요인 또는 구성개념이 단일 변수로서 대표성을 갖는다고 할 수 있다(강병서·조철호, 2005). 이에 대한 설명은 확인적 요인분석을 통해 나타난 결과에서 살펴본다.

<표 5-3>은 컨벤션 개최지 속성에 이용된 설문문항의 측정척도상의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)값을 산출하였는데, 주변 환경의 3개 구성문항은 신뢰계수가 0.826으로 개최지 속성 요인 중 가장 높은 신뢰수준을 보였고, 다음은 접근성 구성문항 0.810, 관광매력 0.765, 숙박 0.745 그리고 컨벤션시설 0.649 순으로 나타나, 이들 모두 0.6 이상의 신뢰도를 보이고 있다.

컨벤션 개최지 속성은 총 16개의 기대수준 측정변수를 통해 조사한 자료를 요인분석을 통해 접근성, 컨벤션시설, 숙박, 관광매력성, 주변 환경 등 5개 요인으로 축소하였다. 요인분석결과, 개최지의 이미지와 평판, 쇼핑, 레크리에이션 시설 등 3개 문항은 요인구분이 불명확하게 나타나 제외되고 최종 13개 문항이 컨벤션 개최지의 속성변수로 이용되었으며, 각 요인별 구성변수는 다음과 같다.

① 접근성 : 개최지까지 교통수단, 개최지에서의 교통수단 이용에 대한 편리성 등 2개 문항을 통해 측정하였다.

- ② 컨벤션시설 : 컨벤션의 시설 구색 및 수준, 컨벤션 시설의 서비스 등 2개 문항을 통해 측정하였다.
- ③ 숙박 : 투숙호텔의 가격 적정성, 시설구색 및 수준, 투숙호텔의 서비스 등 3개 문항을 통해 측정하였다.
- ④ 관광 매력성 : 주변 관광지, 기후, 음식 등 3개 문항을 통해 측정하였다.
- ⑤ 주변 환경 : 지역 주민의 친절, 지역 환경의 안전성, 청결성 등 3개 문항을 통해 측정하였다.

<표 5-3> 컨벤션 개최지 속성 요인의 신뢰도

요인명	구성변수	평균	삭제시 알파	Alpha	상관계수/항복수
주변환경	iiia14 지역주민의 친절	3.363	0.820	0.826	314/3
	iiia15 지역환경의 안전성	3.427	0.658		
	iiia16 지역환경의 청결성	3.481	0.787		
관광매력	iiia9 주변 관광지	3.494	0.643	0.765	314/3
	iiia10 기후	3.389	0.681		
	iiia11 음식	3.436	0.727		
숙박	iiia6 투숙호텔의 가격 적정성	3.287	0.801	0.745	314/3
	iiia7 투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.455	0.579		
	iiia8 투숙호텔의 서비스	3.455	0.576		
접근성	iiia1 개최지까지 교통수단	3.315	-	0.810	314/2
	iiia2 개최지에서의 교통수단 편리성	3.318	-		
컨벤션시설	iiia4 컨벤션의 시설구색 및 수준	3.793	-	0.649	314/2
	iiia5 컨벤션 시설의 서비스	3.561	-		

<표 5-4>는 컨벤션 프로그램 구성에 이용된 설문문항의 측정척도상의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)값을 산출하였는데, 5개 문항으로 구성된 부대시설의 신뢰계수가 0.871로 프로그램 구성 요인 중 가장 높고, 다음은 회의 0.865, 컨벤션운영서비스 0.862, 사교행사 0.827 등의 순으로, 모두 0.6 이상의 양호한 신뢰도를 나타냈다.

<표 5-4> 컨벤션 프로그램 구성 요인의 신뢰도

요인	구성변수	평균	삭제시 알파	Alpha	상관계수/항복수
회의	iiia1 초청연사/연설내용	3.468	0.834	0.865	314/5
	iiia2 발표자/발표내용	3.487	0.814		

	iiia3 좌장의 회의진행	3.404	0.817		
	iiia4 회의장 분위기	3.459	0.827		
	iiia5 토론 기회	3.274	0.868		
부대시설	iiia11 공연 및 이벤트	3.137	0.848	0.871	314/5
	iiia12 지역문화 체험	3.127	0.829		
	iiia13 골프/레크리에이션	2.904	0.836		
	iiia14 관광지 탐방	3.182	0.838		
	iiia15 지역산업체 시찰	2.873	0.857		
컨벤션운영	iiia16 주최측 회의운영 서비스	3.210	0.858	0.862	314/3
	iiia17 주최측 정보안내 서비스	3.315	0.718		
	iiia18 주최측 부대행사운영 서비스	3.271	0.833		
사교행사	iiia8 회원들과의 교류	3.436	0.868	0.827	314/3
	iiia9 만찬/리셉션 분위기	3.334	0.686		
	iiia10 만찬/리셉션 메뉴	3.439	0.712		

<표 5-5>는 컨벤션 참가 만족도 및 참가자 행동의도에 이용된 설문문항의 측정척도상의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha) 값을 산출한 것인데, 만족도 요인의 구성문항들의 신뢰계수는 0.851로 매우 양호하게 나타났고, 재참가 및 추천의도는 0.846으로 역시 양호하게 나타나 높은 신뢰도를 보여주었다.

<표 5-5> 컨벤션 참가 만족도 및 참가자 행동의도의 신뢰도

요인	구성변수	평균	삭제시 알파	Alpha	사례수/ 항목수
만족도	iv1 전반적 만족도	3.389	0.775	0.851	314/4
	iv2 컨벤션에 참가에 대한 자부심	3.439	0.789		
	iv3 컨벤션 개최지 만족도	3.554	0.843		
	iv4 컨벤션프로그램 만족도	3.382	0.823		
행동의도	iv5 재참가 의도	3.487	-	0.846	314/2
	iv6 추천의도	3.373	-		

<표 5-6>은 컨벤션 참가목적에 이용된 설문문항의 측정척도상의 신뢰도를 검증하기 위해 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)값을 산출하였는데, 표에 나타난 바와 같이 관광레크리에이션은 5개의 문항으로 측정되었고, 이들 문항의 신뢰계수는 0.885로 가장 높게 나타났으며, 정보획득 구성문항은 0.710, 인적 네트워크 확대 구성문항은 0.699로 모두 0.6 이상의 신뢰도를 나타냈다.

<표 5-6> 컨벤션 참가목적 요인의 신뢰도

요인명	구성변수	평균	삭제시 알파	Alpha	사례수/ 항목수
관광 레크리에이션	i7 관광지 탐방	2.525	0.851	0.885	314/5
	i8 지역문화 및 예술체험	2.478	0.843		
	i9 지역레저 및 스포츠체험	2.299	0.859		
	i10 일상으로부터의 스트레스 해소	2.484	0.871		
	i11 동반자와의 즐거운 시간	2.627	0.873		
인적 네트워크 확대	i4 아는 사람과의 만남	2.678	0.610	0.699	314/3
	i5 새로운 사람과의 만남	2.831	0.381		
	i6 전문가와의 만남	3.532	0.774		
정보 획득	i1 업무/전공과 관련된 정보취득	3.994	-	0.710	314/2
	i2 전문 지식/기술의 습득	3.771	-		

2. 분석도구의 타당성

신뢰성이 일관성에 관한 것이라면, 타당성은 정확성에 관한 것으로써, 무엇을 측정하는가에 관심을 가지게 된다. 즉, 타당성은 측정도구가 실제로 측정하는 개념과 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 일치하는 정도(김충현, 1994)를 말하는데 일반적으로 요인분석을 이용하여 검증한다.

타당성의 정도는 특정치와 진정한 값과의 차이로서 평가할 수도 있으나 진정한 값을 모르므로 내용타당성, 기준타당성, 구성개념타당성 등을 확인하여 타당성을 평가(임종원·정동희, 2002)하는데, 이중 내용타당성(content validity)은 어떤 개념을 측정하기 위해 개발된 지표나 측정항목이 그 개념을 구성하고 있는 모든 측면을 포괄적으로 반영하고 있는 정도를 나타내는 반면, 기준타당성(criterion validity)은 측정결과를 평가할 수 있는 외적기준을 개발하여 타당성을 평가하는 방법이며, 구성개념타당성(construct validity)은 측정하고자 하는 구성개념의 구조적 특성이 무엇인가와 관련된 타당성 평가방법이다. 특히 구성개념타당성의 판별타당성은 서로 상이한 구성개념의 측정결과는 뚜렷한 차이를 나타내야 한다는 것이며, 판별타당성은 특정의 구성개념을 측정하고자 사용한 측정지표가 다른 구성개념을 나타내는 것이 아니라 측정하고자 하는 구성개념 고유의 특성을 나타내고 있다는 증거를 보여주는 중요한 타당성 평

가방법이다.

타당성분석을 통해 구성개념타당성을 통계적으로 평가하는 방법에는 구성개념의 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity) 분석 모두가 사용되는데, 이 분석에서는 가능하면 많은 변수 사이의 공분산 관계를 간략하게 기술하는데 있는데, 일반적으로 공분산구조분석을 위해 각 구성개념별로 확인요인분석 후에 항목들을 통합하여 전체구성개념들에 대한 확인요인분석을 실시할 수 있으며, 전체적인 확인요인분석 모형에는 구성개념타당성에 대하여 전반적이고 확증적인 평가를 가능하게 해주며, 집중타당성과 판별타당성에 대한 확인평가도 가능하게 해준다(강병서·조철호, 2005). 즉, 요인분석의 기본원리가 항목들 간의 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어내며, 요인들 간에는 상호독립성이 유지되도록 하는데 있으므로, 요인들 사이에는 서로 상관관계가 낮거나 없다. 이는 각 요인들이 서로 상이한 개념이라고 할 수 있고, 요인내의 항목들은 집중타당성을 유지하고, 요인 간에는 판별타당성이 유지되는 것으로 해석될 수 있음을 의미한다(김계수, 2004). 확인요인분석에서는 각 변수가 특정요인에서 차지하는 비중을 요인적재량(factor loading)이라고 할 수 있는데, 이 값이 0.3 미만이면 유의성이 낮다고 보며, 0.3~0.4 이하이면 중간정도의 유의성이 있다고 보고, 0.5 이상이면 유의성이 높다고 볼 수 있다.

한편 타당성 검증을 위한 요인분석은 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)으로 구분되는데, 전자는 잠재요인에 대한 기존의 가설이나 이론이 없는 경우 자료의 배후에 어떠한 잠재요인이 적절한가를 찾기 위한 방법이며, 반면 후자는 이론적 배경 하에서 변수들 간의 관계를 미리 설정해 놓은 상태에서 요인분석을 하게 된다.

탐색적 요인분석에서 동일요인으로 묶이는 변수간 상관관계는 높고, 요인간 상관관계는 적은 것이 특징이며, 요인분석은 자료를 축약하는 만큼 정보의 손실이 발생되는데, 일반적으로 자료의 손실이 40%를 넘어서면 안되므로, 충분

산이 최소한 60%는 상회하여야 한다. 탐색적 요인분석시 분석도구의 타당성 검증의 적정성을 보기 위해 변수간 부분상관계수값이 작은지를 검증하는 것으로 표본추출 적합검증 척도인 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값이 제시되었는데, 일반적으로 KMO값이 1에 가까울수록 요인분석의 의미는 높으며, 이 값이 0.8이상이면 우수하고, 0.5 이하는 요인분석의 의미가 없다(허만형, 1994). 또한 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치(정충영 · 최이규, 2002)는 상관행렬이 단위행렬이라는 귀무가설을 검정한 것이다.

반면 확인적 요인분석은 한 요인이 지정된 일부 변수들에만 영향을 미치고 그 외 다른 측정변수에는 영향을 미치지 않는다고 가정하므로 구조방정식 모형보다 측정방정식 모형에 더 중점을 두게 된다. 측정방정식 모형분석은 공분산구조분석의 가능성을 타진할 수 있게 해주며, 또한 집중타당성과 판별타당성을 동시에 검정할 수 있게 해준다. 측정방정식의 모형에 대한 적합도는 구조방정식에 대한 적합도와 같은 방식으로 분석되는데, χ^2 통계량, GFI, AGFI, RMR, NFI, CFI 등 절대적합지수, 증분적합지수 등을 통해 수용여부를 판단한다.

<표 5-7>은 컨벤션 개최지 속성을 측정한 구성변수들에 대한 요인분석결과를 제시한 것이다. 고유치 1 이상이고, 총분산이 60%를 상회하며, 공통성이 0.4 이상인 상태를 유지하면서, 구성변수들의 요인구분이 명확한 경우는 4개 요인으로 나타났고, KMO값은 0.81로 요인분석의 의미가 매우 양호하게 나타나고 있으며, 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치에 대한 유의확률이 0.000으로 나타나 본 요인분석에 이용한 변수들에 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다. 또한 총분산은 74.15%로 60%를 초과하고 있어 정보손실은 적은 것으로 볼 수 있다.

<표 5-7> 컨벤션 개최지 속성 요인의 타당성

구분		요인 적재량	공통성	고유치	분산	항목수		
						최초 항목	최종 항목	
주변 환경	지역환경의 안전성	0.886	0.834	2.243	17.254	3	3	
	지역주민의 친절	0.797	0.760					
	지역환경의 청결성	0.749	0.767					
관광 매력	기후	0.775	0.673	2.119	16.304	6	3	
	주변 관광지	0.761	0.706					
	음식	0.745	0.674					
숙박	투숙호텔의 서비스	0.786	0.749	1.997	15.364	3	3	
	투숙호텔의 시설구색 및 수준	0.747	0.732					
	투숙호텔의 가격 적정성	0.727	0.629					
접근성	개최지에서의 교통수단 편리성	0.885	0.842	1.717	13.211	2	2	
	개최지까지 교통수단	0.829	0.822					
컨벤션 시설	컨벤션 시설의 서비스	0.841	0.787	1.562	12.017	2	2	
	컨벤션의 시설구색 및 수준	0.708	0.664					
KMO와 Bartlett의 검정		KMO=0.81 Chi=1597(d.f.=78, p=0.000)						
적합도 지수	GFI	AGFI	RMR	NFI	X ² (p.)	d.f.	Alpha	AVE
	0.933	0.892	0.05	0.866	147.644(0.000)	57	0.975	0.698

한편, 제1요인에는 지역환경의 안전성, 지역주민의 친절, 지역환경의 청결성 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 컨벤션 개최지의 주변환경에 관한 문항들이므로 “주변환경”으로 명명하였다. 제2요인에는 기후, 주변 관광지, 음식 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 관광자원에 관한 문항들이므로 “관광매력”으로 명명하였다. 제3요인에는 투숙호텔의 서비스, 투숙호텔의 시설구색 및 수준, 투숙호텔의 가격 적정성 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 숙박시설에 관한 문항들이므로 “숙박”으로 명명하였다. 제4요인에는 개최지에서의 교통수단 편리성, 개최지까지 교통수단 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 교통편과 관련된 문항들이므로 “접근성”으로 명명하였다. 마지막으로 제5요인에는 컨벤션 시설의 서비스, 컨벤션의 시설

구색 및 수준 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 컨벤션 시설들에 관한 문항들이므로 “컨벤션시설”로 명명하였다.

한편 확인적 요인분석에 의한 컨벤션 개최지 속성의 전체 요인별 신뢰계수는 0.975로써 0.6을 크게 상회하고 있어 높은 신뢰성이 확보되었고, 분산팽창계수도 0.698로 0.5를 초과하는 양호한 상태를 보였다. 또한 적합도(GFI)는 0.933으로써 양호한 수준으로 타당성이 확보되었다.

<표 5-8>는 컨벤션 프로그램을 측정한 구성변수들에 대한 요인분석결과를 제시한 것이다. 고유치 1 이상이고, 충분산이 60%를 상회하며, 공통성이 0.4 이상인 상태를 유지하면서, 구성변수들의 요인구분이 명확한 경우는 4개 요인으로 나타났고, KMO값은 0.86으로 요인분석의 의미가 매우 양호하게 나타나고 있으며, 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치에 대한 유의확률이 0.000으로 나타나 본 요인분석에 이용한 변수들에 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다. 또한 충분산은 71.20%로 60%를 초과하고 있어 과중한 정보손실은 없는 것으로 볼 수 있다.

한편, 각 요인의 구성변수들을 살펴보면, 제1요인에는 좌장의 회의진행, 회의장 분위기, 초청연사/연설내용, 발표자/발표내용, 토론 기회 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 회의내용에 관한 문항들이므로 “회의”로 명명하였다. 제2요인에는 관광지 탐방, 지역문화 체험, 골프/레크리에이션, 지역산업체 시찰, 공연 및 이벤트 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 회의와 함께하는 부대행사에 관한 문항들이므로 “부대행사”로 명명하였다. 제3요인에는 주최 측 정보안내 서비스, 주최 측 부대행사운영 서비스, 주최 측 회의운영 서비스 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 컨벤션 운영서비스에 관한 문항들이므로 “운영서비스”로 명명하였다. 그리고 제4요인에는 만찬/리셉션 메뉴, 만찬/리셉션 분위기, 회원들과의 교류 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 사교적 행사들에 관한 문항들이므로 “사교행사”로 명명하였다. 한편 확인적 요인분석에 의한 프로그램 구성의 전체 요인별 신뢰

계수는 0.992로써 0.6을 크게 상회하고 있어 높은 신뢰성이 확보되었고, 분산 팽창계수도 0.859로 0.5를 초과하는 양호한 상태를 보였다. 또한 적합도(GFI)는 0.917로써 양호한 수준으로 타당성이 확보되었다.

<표 5-8> 컨벤션 프로그램 구성 요인의 타당성

구분		요인 적재량	공통성	고유치	분산	항목수	
						최초 항목	최종 항목
회의	좌장의 회의진행	0.843	0.765	3.497	21.856	6	5
	회의장 분위기	0.778	0.687				
	초청연사/연설내용	0.753	0.647				
	발표자/발표내용	0.743	0.724				
	토론 기회	0.500	0.492				
부대 행사	관광지 탐방	0.824	0.722	3.352	20.949	5	5
	지역문화 체험	0.822	0.775				
	골프/레크리에이션	0.819	0.723				
	지역산업체 시찰	0.723	0.650				
	공연 및 이벤트	0.687	0.638				
운영 서비스	주최측 정보안내 서비스	0.890	0.882	2.381	14.883	3	3
	주최측 부대행사운영 서비스	0.835	0.786				
	주최측 회의운영 서비스	0.718	0.751				
사교 행사	만찬/리셉션 메뉴	0.834	0.833	2.163	13.518	4	3
	만찬/리셉션 분위기	0.659	0.746				
	회원들과의 교류	0.605	0.572				

KMO와 Bartlett의 검정				KMO=0.86 Chi=3094(d.f.=120, p=0.000)				
적합도	GFI	AGFI	RMR	NFI	X ² (p.)	d.f.	Alpha	AVE
지수	0.917	0.883	0.041	0.897	240.17(0.000)	96	0.992	0.859

<표 5-9>는 컨벤션 참가만족도 및 재참여의도와 추천의도 등을 측정한 구성 변수들에 대한 요인분석결과를 제시한 것이다. 고유치 1 이상이고, 총분산이 60%를 상회하며, 공통성이 0.4 이상인 상태를 유지하면서, 구성변수들의 요인 구분이 명확한 경우는 2개 요인으로 나타났고, KMO값은 0.87로 요인분석의 의미가 매우 양호하게 나타나고 있으며, 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치에 대한 유의확률이 0.000으로 나타나 본 요인분석에 이용한 변수들에 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다. 또한 총분산은 75.4%로

60%를 초과하고 있어 과중한 정보손실은 없는 것으로 볼 수 있다.

한편 각 요인의 구성변수를 살펴보면, 제1요인에는 컨벤션 개최지에 대한 전반적 만족도, 컨벤션 참가에 대한 전반적 만족도, 컨벤션 프로그램 구성에 대한 전반적 만족도, 컨벤션에 참가에 대한 자부심 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 모두 참가자들의 만족도에 관한 문항들이므로 “만족도”로 명명하였다. 그리고 제2요인에는 추천의도, 재참여 의도 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 추천의도 및 재참여의도에 관한 문항들이므로 “행동의도”로 명명하였다. 한편 확인적 요인분석에 의한 만족도 및 행동의도의 전체 요인별 신뢰계수는 0.989로써 0.6을 크게 상회하고 있어 높은 신뢰성이 확보되었고, 분산팽창계수도 0.938로 0.5를 초과하는 양호한 상태를 보였다. 또한 적합도(GFI)는 0.974로써 양호한 수준으로 타당성이 확보되었다.

<표 5-9> 컨벤션 참가만족도 및 참가자 행동의도의 타당성

구분		요인 적재량	공통성	고유치	분산	항목수	
						최초 항목	최종 항목
만족도	컨벤션 개최지에 대한 전반적 만족도	0.846	0.751	2.269	37.815	4	4
	컨벤션 참가에 대한 전반적 만족도	0.724	0.744				
	컨벤션 프로그램 구성의 전반적 만족도	0.674	0.636				
	컨벤션에 참가에 대한 자부심	0.610	0.725				
행동 의도	추천의도	0.882	0.856	2.255	37.582	2	2
	재참가 의도	0.829	0.812				

KMO와 Bartlett의 검정					KMO=0.87 Chi=1056(d.f.=15, p=0.000)			
적합도 지수	GFI	AGFI	RMR	NFI	χ^2 (p.)	d.f.	Alpha	AVE
	0.974	0.933	0.015	0.976	25.102(0.000)	8	0.989	0.938

<표 5-10>은 컨벤션 참가목적을 측정한 구성변수들에 대한 요인분석결과를 제시한 것이다. 고유치 1 이상이고, 총분산이 60%를 상회하며, 공통성이 0.4 이상인 상태를 유지하면서, 구성변수들의 요인구분이 명확한 경우는 3개 요인

으로 나타났고, KMO값은 0.79로 요인분석의 의미가 양호하게 나타나고 있으며, 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치에 대한 유의확률이 0.000으로 나타나 본 요인분석에 이용한 변수들에 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다. 또한 총분산은 71.17%로 60%를 초과하고 있어 과중한 정보 손실은 없는 것으로 볼 수 있다.

한편 요인구성변수들을 살펴보면, 제1요인에는 지역문화 및 예술체험, 관광지탐방, 지역레저 및 스포츠체험, 일상으로부터의 스트레스 해소, 동반자와의 즐거운 시간 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 관광레크레이션에 관한 문항들이므로 “관광레크레이션”으로 명명하였다. 제2요인에는 새로운 사람과의 만남, 아는 사람과의 만남, 전문가와의 만남 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 인간관계에 관한 문항들이므로 “인적네트워크”로 명명하였다. 그리고 제3요인에는 전문 지식/기술의 습득, 업무/전공과 관련된 정보 취득 등의 변수가 높은 요인 적재치를 보였고, 이는 지식이나 정보에 관한 문항들이므로 “정보획득”으로 명명하였다.

한편 일부 측정 오차간 수정지수를 적용하여 고차 확인적 요인분석을 한 결과, 컨벤션 참가목적 요인의 전체 요인별 신뢰계수는 0.988로써 60%를 크게 상회하고 있어 매우 높은 신뢰성이 확보되었고, 분산팽창계수도 0.898로 0.5를 훨씬 초과하는 양호한 상태를 보였다. 또한 구성한 모델이 표본공분산행렬을 설명하는 비율을 나타내는 지표이며, 일반적으로 0.90을 기준(조현철, 1999)으로 하는 적합도(GFI)는 0.915로써 양호한 수준으로 타당성이 확보되었다.

<표 5-10> 컨벤션 참가목적 요인의 타당성

구분		요인적 재량	공통성	고유치	고유치	항목수	
						최초 항목	최종 항목
관광 레크 레이 션	지역문화 및 예술체험	0.896	0.810	3.452	3.452		
	관광지 탐방	0.880	0.777				
	지역레저 및 스포츠체험	0.797	0.713				
	일상으로부터의 스트레스 해소	0.725	0.640				
	동반자와의 즐거운 시간	0.721	0.604				
인적 네트 워크	새로운 사람과의 만남	0.864	0.780	1.940	1.940		
	아는 사람과의 만남	0.793	0.727				
	전문가와의 만남	0.594	0.555				
정보 획득	전문 지식/기술의 습득	0.854	0.776	1.726	1.726		
	업무/전공과 관련된 정보취득	0.826	0.736				

KMO와 Bartlett의 검정				KMO=0.79 Chi=1465(d.f.=45, p=0.000)				
적합도 지수	GFI	AGFI	RMR	NFI	X ² (p.)	d.f.	Alpha	AVE
	0.915	0.834	0.111	0.898	151.1(0.000)	28	0.988	0.898

제3절 주요 요인간 상관관계 분석

컨벤션 개최지 속성 및 컨벤션 프로그램, 컨벤션 참가자들의 만족도 등의 영향관계의 검증에 앞서 주요 변수들 간의 관련성을 파악하기 위해 상관관계분석을 하였다.

상관관계는 두변인간에 선형적 관계를 전제로 하며, 상관계수를 통해 상관관계의 유무, 상관방향 및 상관정도를 해석하게 된다. 상관관계분석을 통해 나타나는 상관계수(r)는 표준화된 점수를 이용하므로 그 범위가 -1에서 +1사이에 있게 되며, 절대값 1에 가까울수록 상관관계가 있을 뿐만 아니라 그 정도도 강하게 되는데, 일반적으로 상관계수의 절대 값이 0.2 이하이면 상관관계가 거의 없는 경우이고, 0.4 이하이면 낮은 상관관계, 0.4 이상이면 비교적 높은 상관관계, 0.7 이상이면 높은 상관관계를 보이는 것으로 볼 수 있다(김홍규, 1997).

<표 5-11>에 나타난 바와 같이 컨벤션 개최지 속성 및 프로그램 구성과 만족

도 및 행동의도간에 유의적인 정적 상관관계를 보이며, 특히 프로그램 구성과 만족도간의 상관관계가 대체로 높게 나타나고, 만족도와 행동의도간에 높은 정적 상관관계가 나타나고 있다.

구체적으로 보면 개최지 속성의 컨벤션 시설과 프로그램구성의 운영서비스($r=0.41$)간에는 관계가 있는 것으로 나타난 반면, 개최지 속성과 만족도간에는 최저 0.17에서 최고 0.36으로 개최지 속성과 만족도간의 직접적인 상관관계는 없는 것으로 나타났다. 이러한 경향은 개최지 속성과 행동의도($0.19 \sim 0.36$)간에도 동일하게 나타났다.

<표 5-11> 주요변수의 상관 매트릭스

구분	구성 개념간 상관매트릭스(n=314)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. 주변환경	1.00														
2. 관광매력	0.47	1.00													
3. 숙박	0.31	0.36	1.00												
4. 접근성	0.27	0.30	0.34	1.00											
5. 컨벤션시설	0.35	0.35	0.42	0.39	1.00										
6. 회의	0.23	0.22	0.26	0.17	0.26	1.00									
7. 부대행사	0.24	0.25	0.30	0.20	0.16	0.29	1.00								
8. 운영서비스	0.29	0.25	0.35	0.26	0.41	0.49	0.42	1.00							
9. 사교행사	0.28	0.30	0.32	0.15	0.28	0.54	0.47	0.51	1.00						
10. 참가만족도	0.24	0.33	0.25	0.27	0.34	0.49	0.33	0.46	0.41	1.00					
11. 참가자부심	0.17	0.36	0.18	0.22	0.26	0.46	0.28	0.36	0.41	0.75	1.00				
12. 개최지만족도	0.22	0.25	0.23	0.27	0.30	0.29	0.39	0.29	0.31	0.55	0.53	1.00			
13. 프로그램만족도	0.20	0.19	0.24	0.17	0.25	0.48	0.26	0.38	0.42	0.62	0.57	0.51	1.00		
14. 재참여의도	0.19	0.28	0.25	0.26	0.28	0.38	0.26	0.34	0.37	0.57	0.64	0.54	0.57	1.00	
15. 추천의도	0.25	0.34	0.36	0.29	0.31	0.39	0.34	0.41	0.43	0.59	0.63	0.48	0.54	0.73	1.00
표준편차	0.68	0.58	0.66	0.74	0.83	0.61	0.67	0.80	0.72	0.68	0.77	0.74	0.76	0.78	0.79
평균	3.47	3.24	3.26	3.17	3.49	3.29	2.89	3.08	3.25	3.39	3.44	3.55	3.38	3.49	3.37

그러나 프로그램구성 요인인 부대행사와 만족도간에 ($r=0.26$)에는 약한 상관관계가 나타났으며, 회의와 참가만족도($r=0.49$)간에는 상당한 정적 상관관계를 보였다. 또한 프로그램구성과 행동의도간에도 높은 상관관계를 보였는데, 최저

0.26~0.43으로 나타났다.

그리고 참가만족도와 행동의도간에는 가장 높은 상관관계를 보였는데, 개최지 만족도와 추천의도간에 $r=0.48$ 로 가장 낮은 정적 상관관계를 보였고, 가장 높은 경우는 참가자의 자부심과 재참여의도간에 $r=0.64$ 로 매우 높은 정적 상관관계를 나타냈다.

제4절 가설의 검증

1. 연구모형의 검증

이론적인 가정이 실제 데이터에 부합하는지의 여부는 구조방정식모형을 통해 검증하였으며 AMOS(5.0)를 이용하였는데, 구조방정식을 이용하게 되면 개최지 속성, 프로그램 구성 그리고 만족도 및 행동의도 등의 구성변인들이 서로 어떤 관계를 가지며 어떤 경로와 메카니즘을 통해 회의의 재참가와 추천을 하게 되는지 파악할 수 있다. 더불어 이들 변인간의 직접효과와 간접효과를 확인할 수 있고 무엇보다도 연구자가 설정한 연구모형이 실제 자료와 합치되는가를 검증할 수가 있다.

구조방정식모델은 이론모형과 측정모형으로 이루어지며, 이들 모형이 서로간의 관계를 이루어 상호간 영향력과 연관성을 하나의 관계식으로 설정되어 분석을 이루는 분석기법(조현철, 2003)이다.

적합도 지수들은 표본 및 자료가 전부 독립적이고, 모든 관계는 선형적이며, 무작위적이어야 한다는 가정을 충족시켜야 한다. 특히 전체적인 모형의 적합도 지수는 절대적합지수(Absolute Fit Measures), 증분적합지수(Incremental Fit Measures) 그리고 간명적합지수(Parsimonious Fit Measures) 등 3가지 유형을 통해 이루어지며, 이들 주요 적합도 지수(James and Werner, 1999)를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 전체적인 모형의 추정 값과 관측 값의 차이를 통해 모형의 전반적인

적합정도를 알아보는 지수로 절대적합지수가 있는데, 이 지수의 주요 적합도 기준은 χ^2 통계량, GFI (Goodness-of-Fit Index; 기초부합지수), RMR(Root Mean Residual; 제곱근 평균제곱 잔차), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation; 근사제곱근 평균제곱오차) 등이 있다. 여기서 χ^2 는 “모형이 적합하다”는 귀무가설을 채택해야 좋으므로 유의수준이 비유의한 값일 수록 좋은 모형이다. 즉, 확률 값이 0.05보다 크면 5%의 유의수준에서 모형과 관측데이터가 같다고 하는 가설을 기각할 수 없다고 판단하며, 모형이 관측데이터에 적합하다고 간주하는 것이다(노형진, 2002). GFI는 구성된 모형이 표본 공분산행렬을 설명하는 비율을 나타내는 지표로, 1과 0사이의 값을 취하는데, 일반적으로 0.90을 기준으로 하며, 0.95를 초과하면 모형의 적합도가 매우 양호한 것으로 볼 수 있다(조현철, 1999). 그러나 표본수가 200개 이상으로 증가하면 χ^2 검정은 유의한 확률수준을 나타내는 경향이 있어 모형이 적합하다는 귀무가설이 기각되기 쉬우며, 반대로 표본수가 100개 이하로 감소하면 유의하지 않은 확률수준을 나타내는 경향이 있어 귀무가설이 기각되지 않기 쉽다(Schumacker and Lomax, 1996). 본 연구의 자료는 사례수가 314개로 표본수가 많아 χ^2 검정시 유의수준이 유의할 가능성이 크다. 한편 일부의 적합도지수가 권장기준을 완전히 충족하지 못한다고 할지라도 나머지 지수들이 권장수준 내에 있다면 연구모형의 적합성을 수용할 수 있는데, 그 중 하나는 χ^2 값을 자유도로 나눈 값이 1~2일 때 매우 적합한 모형으로 인정되나, 통상적으로 3보다 작으면 상당히 좋다(강병서·조철호, 2005)고 볼 수 있는데, 본 연구 자료에서는 2.369로 통상적인 값보다 작게 나타나 적합도가 수용되는 수준이며, 적합도(GFI)도 0.921로 적합한 수준이다. 한편 RMR은 GFI와는 반대로 모형이 설명할 수 없는 표본공분산 행렬의 잔량을 한 셀당 평균으로 나타낸 지표이므로 작을수록 좋은데, 일반적으로 0.05 이하이면 좋은 모형이라고 할 수 있는데, 본 연구의 자료에서 0.024로 기준치 이하이며, RMSEA는 근사제곱근 평균제곱오차로써 이 역시 대체적으로 0.05에서 0.08 이하이면 적당한데, 0.066

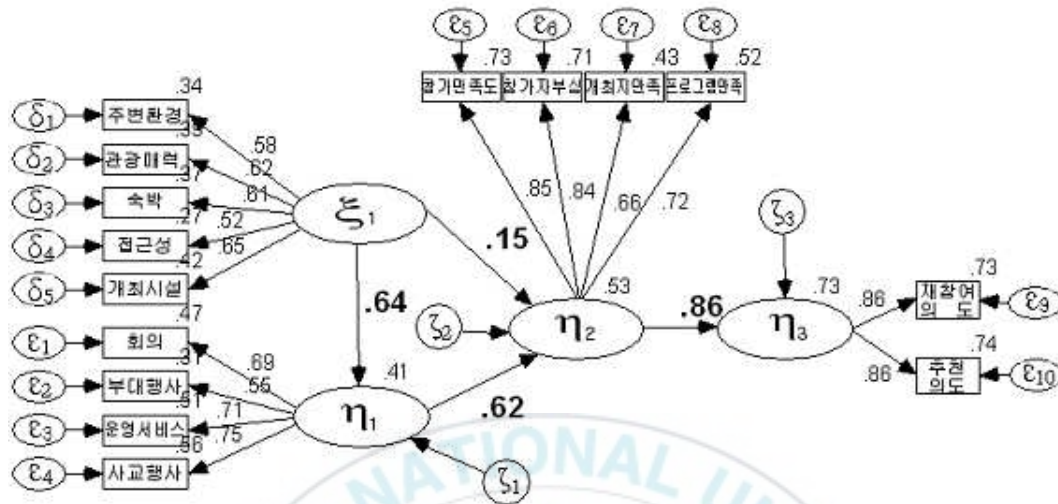
으로 대체적으로 적합한 수준이다.

둘째, 모형평가지 기초모형과의 비교를 통해 그 증가분을 가지고 모형을 평가 검토하게 되는데, 그 정도를 알아보는 지수가 증분적합지수인데, 여기에는 0과 1사이의 값을 갖는 AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index; 수정기초부합지수)가 대표적이며, 1에 가까울수록 완벽한 적합도를 이루며, 0에 가까울수록 부적합하게 된다. 본 자료에서 나타난 수정기초부합지수는 0.889로 1에 근접하고 있다. 또한 증분적합지수에는 표준적합지수로 NFI가 있으며, AGFI와 마찬가지로 1에 가까우면 완벽한 적합을 나타내는데, 통상 0.90 이상이면, 양호한 적합도를 나타내는데, 본 연구 자료에서는 표준적합지수가 0.902로 나타났다.

셋째, 모형이 각 추정계수에 필요한 적합도에 최대로 도달하는 정도를 나타내는 것이 간명적합지수인데, PGFI, PNFI, AIC 등이 여기에 속하며, PGFI, PNFI는 대체로 0.6 이상이면 적절한 적합도를 나타내고, AIC는 낮을수록 좋다. 본 연구자료에서는 간명적합지수(PGFI)가 0.66이지만 경쟁모델의 비교가 없어 표에 제시만 하였다.

모형적합도 측면에서 보면, <그림 5-1>에 나타난 바와 같이 전체적인 적합도는 수용될 수 있는 수준이며, 이에 따라 개최지 속성과 만족도, 개최지 속성과 프로그램 구성, 프로그램 구성과 만족도 그리고 만족도와 행동의도간의 구조방정식 모형을 수행한 결과, <표 5-12>에 나타난 바와 같은 유의적인 영향정도를 파악할 수 있었다.

<그림 5-1> 개최지 속성 및 프로그램 구성과 만족도, 행동의도간의 경로도



<표 5-12> 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가 후 행동 모형의 적합지수

Measures	χ^2	d.f.	p.	AVE	GFI	CFI	NFI	RMR	RMSEA
적합기준치	임계치	-	.05이상	0.5이상	0.9이상	0.9이상	0.9이상	0.05이하	0.05이하
추정치	203.703	86	0.000	0.851	0.921	0.94	0.902	0.024	0.066
적합여부	-	-	-	적합	적합	적합	적합	-	-

2. 컨벤션 개최지 속성과 만족도간의 관계

H1 : 컨벤션 개최지 속성은 컨벤션 참가자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.

컨벤션 개최지 속성(ξ_1)이 컨벤션 참가자만족도(η_2)에 미치는 영향은 다소 존재(C.R.=1.818, $p < 0.1$)하는 것으로 보이지만 유의적인 수준에는 미치지 못해 컨벤션 개최지 속성에 대해 회의참가자들이 호의적으로 경험하더라도 컨벤션 참가자의 만족도가 직접적으로 높아지는 것($r_{21}=0.154$)으로 볼 수 없어, 개최지 속성이 전반적으로 컨벤션 참가자의 만족도에 미치는 직접적인 영향은 약하거나 없는 것으로 판단된다.

<표 5-13> 컨벤션 개최지 속성과 만족도간의 관계

구분	주요 경로			비표준화 계수		C.R.	P	표준화 계수
				추정치	S.E.			
H ₁	만족도(η_2)	γ_{21} <--	개최지 속성(ξ_1)	0.228	0.125	1.818	0.069	0.154

3. 컨벤션 프로그램 구성과 만족도간의 관계

H₂ : 컨벤션 프로그램 구성은 컨벤션 참가자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.

컨벤션 프로그램 구성(η_1)이 컨벤션 참가자만족도(η_2)에 미치는 영향은 유의(C.R.=6.645, $p<0.01$)하게 나타나, 컨벤션 프로그램 구성이 호의적으로 경험되면 컨벤션 참가자의 만족도가 직접적으로 높아지는 것($\beta_{21}=0.618$)으로 볼 수 있다. 따라서 컨벤션 프로그램 구성이 컨벤션 참가자의 만족도에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

<표 5-14> 컨벤션 프로그램 구성과 만족도간의 관계

구분	주요 경로			비표준화 계수		C.R.	P	표준화 계수
				추정치	S.E.			
H ₂	만족도(η_2)	β_{21} <--	프로그램 구성(η_1)	0.858	0.129	6.645	0.000	0.618

4. 컨벤션 개최지 속성과 프로그램구성과의 관계

H₃ : 컨벤션 개최지 속성은 컨벤션 프로그램 구성에 영향을 미칠 것이다.

컨벤션 개최지 속성(ξ_1)이 컨벤션 프로그램 구성(η_1)에 미치는 영향은 유의(C.R.=6.735, $p<0.01$)하게 나타나, 컨벤션 개최지 속성이 프로그램 구성에 대한 긍정적인 영향($\gamma_{11}=0.643$)을 미치는 것으로 볼 수 있다. 따라서 컨벤션 개최지 속성이 컨벤션 프로그램 구성에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

<표 5-15> 개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계

구분	주요 경로			비표준화 계수		C.R.	P	표준화 계수
				추정치	S.E.			
H ₃	프로그램 구성(η_1)	γ_{11} <--	개최지 속성(ξ_1)	0.685	0.102	6.735	0.000	0.643

5. 컨벤션 참가자 만족과 행동의도간의 관계

H4 : 컨벤션 참가자의 만족도는 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

컨벤션 참가만족도(η_2)가 컨벤션 참가자들의 행동의도(η_3)에 미치는 영향은 유의(C.R.=14.693, $p<0.01$)하게 나타나, 컨벤션 프로그램 구성이 호의적으로 경험되면 컨벤션 참가자의 행동의도가 직접적으로 높아지는 것($\beta_{32}=0.856$)으로 볼 수 있다. 따라서 컨벤션 참가만족도가 컨벤션 참가자의 행동의도에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

<표 5-16> 만족도와 행동의도간의 관계

구분	주요 경로			비표준화 계수		C.R.	P	표준화 계수
				추정치	S.E.			
H ₄	행동의도(η_3)	β_{32} <--	만족도(η_2)	0.994	0.068	14.693	0.000	0.856

6. 참가자들의 특성에 따른 변수들의 차이

H5: 컨벤션 참가자의 특성에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

H5-1: 컨벤션 참가자의 참가목적에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

<표 5-17>은 참가목적을 관광레크레이션형, 정보획득형, 인적네트워크 확대형 응답자간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추

천의도의 차이를 검증한 결과이다.

표에 나타난 바와 같이 참가목적별 집단 간에는 개최지 속성 중 컨벤션시설 ($p<0.05$)과 프로그램 중 부대행사($p<0.01$)에 대해서만 유의적인 차이를 나타냈고, 개최지 속성 중 접근성($p<0.1$)과 전반적인 만족도($p<0.1$) 및 프로그램 만족도($p<0.1$)에 대해 다소의 차이가 나타났으나 유의적인 수준은 되지 못하였다.

구체적으로 보면 정보획득형(3.578) 참가자들은 관광레크레이션형(3.257)보다 컨벤션 시설에 대한 평가가 더 높게 나타났고, 반면 부대행사에 대해서는 관광레크레이션형(3.158) 참가자들이 정보획득형(2.903) 참가자들보다 부대행사에 대한 평가치가 더 높게 나타났다.

<표 5-17> 참가목적별 집단간의 차이

구분		평균				F	유의 확률
		관광레크 레이션형	정보획 득형	인적네트워 크확대형	합계		
개최지 속성	주변환경	3.546	3.445	3.442	3.467	0.638	0.529
	관광매력성	3.269	3.287	3.183	3.241	1.089	0.338
	숙박	3.287	3.282	3.230	3.262	0.246	0.783
	접근성	3.250	3.250	3.048	3.169	2.836*	0.060
	컨벤션시설	3.257	3.578	3.548	3.492	3.882**	0.022
프로그 램	회의	3.175	3.317	3.341	3.294	1.859	0.158
	부대행사	3.158	2.903	2.719	2.888	10.49***	0.000
	운영서비스	3.153	3.095	3.034	3.084	0.516	0.598
	사교행사	3.185	3.282	3.246	3.245	0.403	0.669
만족도	전반적 만족도	3.306	3.457	3.504	3.441	2.5*	0.084
	개최지 만족도	3.444	3.603	3.571	3.554	1.096	0.336
	프로그램만족도	3.222	3.388	3.468	3.382	2.437*	0.089
행동의 도	재참가의도	3.347	3.517	3.540	3.487	1.553	0.213
	추천의도	3.417	3.405	3.317	3.373	0.522	0.59

주) *** $p<0.01$, ** $p<0.05$, * $p<0.1$

H5-2: 컨벤션 참가자들 인구·통계적 특성에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

본 항에서 집단간 차이검증은 성별, 연령, 직업 그리고 학력 등의 인구 통계적 특성에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도의 차이를 검증하는데, 성별과 같이 2개 유목으로 구성된 변수에 대해서는 t-test를 이용하고, 나머지 인구 통계적 특성변수들에 대해서는 일원변량 분산분석을 통해 집단 간 차이를 검증한다.

1) 성별 집단간의 차이

<표 5-18>은 성별로 구분한 컨벤션 참가자간에 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이 성별 집단 간에는 남성(3.565)이 여성(3.350)보다 컨벤션 시설에 대한 평가치가 더 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 그러나 다른 변수들에 대해서는 성별 차이가 발견되지 않았다.

<표5-18> 성별 집단간의 차이

구분		사례수		평균			자유도	t	유의확률
		남성	여성	남성	여성	전체			
개최지속성	주변환경	207	107	3.504	3.396	3.467	312	1.346	0.18
	관광매력	207	107	3.262	3.199	3.241	312	0.912	0.362
	숙박	207	107	3.298	3.193	3.262	312	1.327	0.186
	접근성	207	107	3.133	3.238	3.169	312	-1.194	0.233
	컨벤션시설	207	107	3.565	3.350	3.492	312	2.194**	0.03
프로그램	회의	207	107	3.308	3.267	3.294	312	0.566	0.572
	부대행사	207	107	2.878	2.907	2.888	253.2	-0.377	0.707
	컨벤션 운영서비스	207	107	3.110	3.034	3.084	312	0.788	0.431
	사교행사	207	107	3.246	3.243	3.245	312	0.04	0.968
만족도	전반적 만족도	207	107	3.465	3.395	3.441	312	0.964	0.336
	개최지 만족도	207	107	3.536	3.589	3.554	246.9	-0.631	0.529
	프로그램 만족도	207	107	3.425	3.299	3.382	312	1.398	0.163
행동의도	재참가 의도	207	107	3.483	3.495	3.487	312	-0.133	0.90
	추천의도	207	107	3.401	3.318	3.373	312	0.889	0.375

2) 연령별 집단간의 차이

<표 5-19>는 참가자들의 연령별 집단간 컨벤션개최속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이 연령별 집단 간에는 프로그램 중 컨벤션 운영서비스($p<0.05$)와 프로그램 만족도($p<0.05$)에 대해서만 유의적인 차이를 나타냈고, 나머지 변수들에 대해서는 연령별 집단 간 차이를 보이지 않았다. 즉, 컨벤션 운영서비스와 프로그램 만족도는 대체적으로 연령이 높아질수록 평가치가 높게 나타났는데, 운영서비스에서는 50대 이상의 참가자들이 그리고 프로그램만족도에서도 50대 이상의 참가자들이 더 높게 나타났다.

<표 5-19> 연령별 집단간의 차이

구분		평균				F	유의 확률
		20대	30대	40대	50대 이상		
개최속성	주변환경	3.422	3.412	3.636	3.467	1.751	0.157
	관광매력	3.191	3.276	3.282	3.267	0.56	0.642
	숙박	3.204	3.244	3.349	3.413	1.166	0.323
	접근성	3.237	3.161	3.054	3.140	0.899	0.442
	컨벤션시설	3.538	3.425	3.477	3.540	0.374	0.772
프로그램	회의	3.232	3.316	3.335	3.432	1.027	0.381
	부대행사	2.850	2.839	3.058	2.824	1.797	0.148
	운영서비스	2.977	3.043	3.215	3.453	3.281**	0.021
	사교행사	3.188	3.265	3.374	3.133	1.214	0.305
만족도	전반적 만족도	3.435	3.465	3.342	3.640	1.508	0.212
	개최지 만족도	3.618	3.516	3.462	3.600	0.789	0.501
	프로그램만족도	3.298	3.462	3.308	3.720	2.797**	0.040
행동의도	재참가 의도	3.565	3.495	3.323	3.480	1.417	0.238
	추천의도	3.359	3.409	3.262	3.600	1.211	0.306

3) 직업별 집단간의 차이

<표 5-20>은 참가자들의 직업별 집단 간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이 직업별 집단 간에는 개최지 속성중 주변환경($p<0.05$), 숙박

($p<0.05$), 컨벤션시설($p<0.01$)에 대해 유의적인 차이가 나타났고, 만족도 중 개최지 만족도($p<0.01$)에 대해서 유의적인 차이를 나타냈다.

<표 5-20> 직업별 집단간의 차이

구분		평균					F	유의 확률
		공무원	전문 직	서비스 영업	사업	기타		
개최지 속성	주변 환경	3.527	3.380	3.376	3.435	3.694	2.61**	0.036
	관광 매력	3.387	3.153	3.248	3.232	3.328	1.97*	0.099
	숙박	3.313	3.218	3.094	3.145	3.478	2.67**	0.032
	접근성	3.140	3.155	3.026	3.152	3.325	1.062	0.376
	컨벤션 시설	3.510	3.387	3.218	3.478	3.908	5.777***	0.000
프로그램	회의	3.352	3.235	3.436	3.322	3.283	0.996	0.410
	부대 행사	2.844	2.811	3.144	2.861	2.950	2.104*	0.080
	운영 서비스	3.087	2.969	3.205	3.261	3.206	1.585	0.178
	사고 행사	3.180	3.169	3.462	3.217	3.350	1.746	0.140
만족도	전반적 만족도	3.505	3.394	3.481	3.261	3.542	1.297	0.271
	개최지 만족도	3.560	3.585	3.615	2.957	3.667	4.459***	0.002
	프로그램 만족도	3.340	3.331	3.564	3.478	3.383	0.852	0.493
행동의 의도	재참가 의도	3.540	3.458	3.487	3.174	3.633	1.591	0.177
	추천의도	3.340	3.317	3.410	3.652	3.400	0.968	0.426

특히 주변환경과 숙박에 대해서는 공무원들의 평가치가 가장 높았고, 컨벤션 개최시설은 사업가 그리고 개최지 만족도는 서비스영업직에 있는 참가자들의 평가치가 기타를 제외하고는 가장 높게 조사되었다.

4) 학력별 집단간의 차이

<표 5-21>은 학력별 집단 간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이 학력별 집단 간에는 추천의도($p<0.05$)만이 유의적인 차이를 나타냈고, 개최지 속성 중 접근성($p<0.1$)은 학력별 집단 간 다소의 차이가 나타났으나 유의

적인 수준에는 미치지 못하였다. 즉, 대학졸업자(3.490)의 학력을 가진 참가자들이 전문대졸업자나 대학원졸업의 학력을 가진 참가자들보다 더 추천의도가 높은 것으로 나타났고, 통계적으로도 유의적이었다.

<표 5-21> 학력별 집단간의 차이

구분		평균				F	유의 확률
		전문대 이하	대학졸업	대학원 이상	합계		
개최지 지속성	주변환경	3.317	3.451	3.503	3.467	0.743	0.477
	관광매력	3.233	3.272	3.211	3.241	0.409	0.665
	숙박	3.167	3.247	3.290	3.262	0.375	0.688
	접근성	3.525	3.105	3.184	3.169	2.901*	0.056
	컨벤션	3.475	3.524	3.463	3.492	0.205	0.815
프로그램	회의	3.300	3.341	3.246	3.294	0.905	0.406
	부대행사	2.890	2.922	2.853	2.888	0.393	0.676
	운영서비스	3.033	3.152	3.023	3.084	0.999	0.370
	사교행사	3.233	3.315	3.177	3.245	1.381	0.25
만족 도	전반적 만족도	3.375	3.468	3.423	3.441	0.316	0.729
	개최지 만족도	3.700	3.605	3.483	3.554	1.441	0.238
	프로그램 만족도	3.100	3.422	3.381	3.382	1.59	0.206
행위 의도	재참가 의도	3.650	3.551	3.401	3.487	1.847	0.159
	추천 의도	3.250	3.490	3.272	3.373	3.12**	0.046

H5-3: 컨벤션 참가자의 참가행태에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도간의 영향력에 차이가 있을 것이다.

본 항에서 집단 간 차이검증은 참가 장소, 컨벤션 참가빈도, 동반자수, 지출비용, 체류기간 그리고 정보원천 등 컨벤션 참가와 관련된 행태의 특성에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도의 차이를 검증한다. 인구 통계적 특성별 차이분석에서와 마찬가지로 참가 장소와 같이 2개 유목으로 구성된 변수에 대해서는 t-test를 이용하고, 나머지 행태변수들에 대해서는 일원변량분석

을 통해 집단 간 차이를 검증한다.

1) 참가 장소별 집단간의 차이

<표 5-22>는 참가 장소별 집단 간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와

<표 5-22> 참가 장소별 집단간의 차이

구분		N		평균			자유도	t	유의 확률
개최지속성	참가 컨벤션 개최지	서울	제주	서울	제주	전체			
	주변환경	128	186	3.409	3.507	3.467	312	-1.265	0.207
	관광매력	128	186	3.190	3.276	3.241	302.9	-1.337	0.182
	숙박	128	186	3.250	3.271	3.262	312	-0.27	0.788
	접근성	128	186	3.191	3.153	3.169	312	0.448	0.655
	컨벤션시설	128	186	3.473	3.505	3.492	312	-0.344	0.731
프로그램	회의	128	186	3.247	3.327	3.294	301.2	-1.188	0.236
	부대행사	128	186	2.839	2.922	2.888	312	-1.072	0.285
	컨벤션 운영서비스	128	186	3.042	3.113	3.084	312	-0.774	0.44
	사교행사	128	186	3.234	3.253	3.245	312	-0.223	0.824
만족도	전반적 만족도	128	186	3.404	3.466	3.441	312	-0.885	0.377
	개최지 만족도	128	186	3.531	3.570	3.554	312	-0.457	0.65
	프로그램 만족도	128	186	3.406	3.366	3.382	312	0.467	0.64
행동의도	재참가 의도	128	186	3.516	3.468	3.487	312	0.537	0.59
	추천의도	128	186	3.492	3.290	3.373	312	2.251**	0.03

같이 참여 장소는 서울과 제주지역이며, 추천의도($p<0.05$)만이 유의적인 차이를 나타냈다. 즉, 서울지역 컨벤션에 참가한 응답자(3.492)들이 제주지역 컨벤션에 참가한 응답자들보다 더 높았다.

2) 참가빈도별 집단간의 차이

<표 5-23>은 컨벤션 참가빈도별 집단 간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이, 개최지 속성과 만족도에 대해서는 참가자들의 참가빈도에 따른 집단 간 차이가 나타나지 않았으나 프로그램과 추천의도에 있어서는 유의적인 차이를 보였다. 즉, 프로그램 중 회의(3.542)와 사교행사(3.625)에 대해 참가빈

도가 5회 이상인 참가자들이 4회 이하의 참가자들보다 더 높은 평균치를 나타냈고($p<0.01$), 부대행사(3.163)에 대해서는 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 4회 이하의 참가자들보다 더 높은 평균치를 나타냈으며($p<0.01$), 운영서비스(3.500)에 대해서는 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 4회 이하의 참가자들보다 더 높은 평균치를 나타냈다($p<0.01$). 또한 추천의도(3.688)에서도 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 2회 및 4회 이하의 참가자들보다 더 추천의도가 높게 나타났고($p<0.05$) 이는 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

<표 5-23> 컨벤션 참가빈도별 집단간의 차이

구분		평균				F	유의 확률
		1회	2회	3~4회	5회 이상		
개최지 속성	주변환경	3.500	3.480	3.378	3.604	1.31	0.271
	관광매력	3.206	3.257	3.203	3.306	0.418	0.740
	숙박	3.304	3.199	3.238	3.451	1.78	0.151
	접근성	3.118	3.165	3.229	3.083	0.492	0.689
	컨벤션시설	3.500	3.508	3.433	3.573	0.344	0.794
프로그램	회의	3.406	3.246	3.204	3.542	4.212***	0.006
	부대행사	3.012	2.863	2.752	3.163	4.725***	0.003
	운영서비스	2.892	3.026	3.025	3.500	5.605***	0.001
	사교행사	3.216	3.213	3.121	3.625	5.951***	0.001
만족도	전반적 만족도	3.581	3.380	3.412	3.568	1.798	0.148
	개최지 만족도	3.824	3.528	3.505	3.542	1.748	0.157
	프로그램 만족도	3.529	3.268	3.381	3.583	2.554*	0.056
행동의도	재참가 의도	3.471	3.433	3.438	3.750	2.213*	0.087
	추천의도	3.412	3.260	3.352	3.688	3.577**	0.014

3) 동반자수에 따른 집단간의 차이

<표 5-24>는 컨벤션 참가시 동반자의 수에 따른 집단 간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이, 개최지 속성과 재참가의의도 및 추천의도에 대해서는 동반자수에 따른 집단 간 차이가 나타나지 않았으나 일부 프로그램과

만족도에 대해서는 유의적인 차이를 보였다. 즉, 프로그램 중 부대행사에 대해 2-3명의 동반자를 가진 참가자(3.074)들이 4명이상의 동반자를 가진 참가자들보다 더 높은 평균치를 보였고($p<0.01$), 운영서비스에 대해서는 동반자가 없는 참가자(3.363)들이 동반자가 있는 참가자들보다 더 높은 평균치를 보였다($p<0.01$). 한편 전반적인 만족도에서는 동반자가 1명인 경우(3.586)가 동반자가 없는 경우보다 만족도가 더 높았고($p<0.05$), 개최지 만족도에서는 동반자가 1명 이상인 경우가 동반자가 없는 경우(3.224)보다 더 만족도가 높았다($p<0.01$).

<표 5-24> 동반자수에 따른 집단간의 차이

구분		평균				F	유의 확률
		없다	1명	2-3명	4명 이상		
개최지 숙성	주변환경	3.552	3.437	3.530	3.387	1.129	0.338
	관광매력	3.279	3.287	3.188	3.231	0.441	0.724
	숙박	3.428	3.287	3.261	3.150	2.506*	0.059
	접근성	3.164	3.129	3.282	3.113	0.872	0.456
	컨벤션시설	3.590	3.431	3.532	3.437	0.639	0.591
프로그램	회의	3.304	3.390	3.285	3.245	0.731	0.534
	부대행사	2.845	2.962	3.074	2.744	4.167***	0.007
	운영서비스	3.363	3.167	3.184	2.802	8.474***	0.000
	사교행사	3.378	3.236	3.261	3.159	1.327	0.266
만족도	전반적 만족도	3.276	3.586	3.510	3.417	3.168**	0.025
	개최지 만족도	3.224	3.724	3.667	3.586	6.532***	0.000
	프로그램 만족도	3.269	3.534	3.410	3.351	1.382	0.249
행동의 의도	재참가 의도	3.403	3.448	3.654	3.441	1.65	0.178
	추천의도	3.448	3.379	3.436	3.279	0.895	0.444

4) 지출 비용별 집단간의 차이

<표 5-25>는 컨벤션 참가 시 지출한 비용에 따른 집단 간 컨벤션 개최지 숙성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의 의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이, 개최지 숙성에 대해서는 지출비용에 따른 집단 간 차이가 나타나지 않았으나 일부 프로그램과 만족도 그리고 재참가 의도

에 대해서는 유의적인 차이를 보였다. 즉, 프로그램 중 부대행사($p<0.05$)의 경우 지출비용이 10만원 미만(3.073)인 경우에 평균치가 가장 높았고, 사교행사($p<0.05$)에 대해서는 10-30만원 미만의 참가자(3.389)가 30-50만원 미만의 지출비용을 가진 참가자보다 더 높은 평균치를 보였다. 한편 만족도에 대해서는 50만원 이상을 지출한 참가자들이 30-50만원 지출한 참가자들보다 전반적 만족도($p<0.01$), 개최지 만족도($p<0.05$) 그리고 프로그램 만족도($p<0.01$) 등에서 모두 더 높은 만족도를 나타냈다. 또한 재참가의도에서도 50만원 이상(3.759) 지출한 참가자들이 재참가의도가 더 높게 나타났고, 모두 통계적으로 유의적이었다.

<표 5-25> 지출비용별 집단간의 차이

구분		평균				F	유의 확률
		10만원 미만	10-30만원 미만	30-50만원 미만	50만 이상		
개최지 만족도	주변환경	3.598	3.465	3.350	3.586	2.155*	0.093
	관광매력	3.364	3.216	3.196	3.278	0.998	0.394
	숙박	3.288	3.240	3.216	3.377	0.764	0.515
	접근성	3.398	3.118	3.152	3.120	1.675	0.173
	컨벤션시설	3.557	3.430	3.456	3.639	0.937	0.423
프로그램 만족도	회의	3.259	3.347	3.210	3.370	1.284	0.280
	부대행사	3.073	2.977	2.776	2.759	3.473**	0.016
	운영서비스	3.129	3.099	2.974	3.222	1.241	0.295
	사교행사	3.136	3.389	3.101	3.302	3.444**	0.017
만족도	전반적 만족도	3.551	3.456	3.262	3.657	5.933***	0.001
	개최지 만족도	3.636	3.596	3.382	3.722	3.164**	0.025
	프로그램만족도	3.364	3.421	3.196	3.667	4.86***	0.003
행동 의도	재참가 의도	3.568	3.456	3.343	3.759	3.699**	0.012
	추천의도	3.477	3.333	3.265	3.574	2.204*	0.088

5) 체류기간별 집단간의 차이

<표 5-26>은 컨벤션 참가 시 체류한 기간에 따른 집단 간 컨벤션 개최지 특성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결

과이다. 표에 나타난 바와 같이, 개최지 속성 요인인 숙박과 프로그램 요인인 회의 및 사교행사에 대해서만 체류기간별 집단 간 유의적인 차이를 보였다. 즉, 숙박요인($p<0.05$)에 대해서는 1박 2일(3.380) 체류한 참가자가 가장 높은 평가치를 보였고, 프로그램 중 회의요소($p<0.05$)에 대해서는 1박 2일(3.456) 체류한 참가자가 당일 체류한 참가자보다 더 높은 평가치를 보였다. 또한 사교행사 요인($p<0.05$)에 대해서는 1박 2일(3.420) 체류한 참가자가 당일이나 4박 이상 등 단기나 장기체류자보다 더 높은 평균치를 보였다.

<표 5-26> 체류기간별 집단간의 차이

구분		평균					F	유의 확률
		당일	1박 2일	2박 3일	3박 4일	4박이상		
개최지 소성	주변환경	3.234	3.433	3.450	3.486	3.681	2.388*	0.051
	관광매력	3.198	3.100	3.280	3.298	3.243	1.1	0.357
	숙박	3.099	3.380	3.138	3.365	3.326	2.431**	0.048
	접근성	3.108	3.190	3.032	3.247	3.323	1.638	0.165
	컨벤션시설	3.257	3.480	3.457	3.482	3.771	2.191*	0.070
프로그램	회의	3.038	3.456	3.274	3.306	3.342	2.699**	0.031
	부대행사	2.805	2.884	2.921	2.852	2.954	0.375	0.827
	운영서비스	2.892	3.120	3.025	3.176	3.146	1.04	0.387
	사교행사	2.955	3.420	3.262	3.294	3.167	2.579**	0.038
만족도	전반적 만족도	3.304	3.365	3.495	3.462	3.484	0.924	0.451
	개최지 만족도	3.351	3.540	3.617	3.529	3.646	1.09	0.362
	프로그램 만족도	3.162	3.280	3.404	3.412	3.563	1.752	0.139
행태의도	재참가 의도	3.297	3.520	3.426	3.506	3.688	1.548	0.188
	추천의도	3.189	3.260	3.351	3.412	3.604	1.894	0.111

6) 정보원천별 집단간의 차이

<표 5-27>은 컨벤션 참가시 개최지에 대한 정보의 원천에 따른 집단 간 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 및 만족도 그리고 재참가의의도 및 추천의도의 차이를 검증한 결과이다. 표에 나타난 바와 같이, 개최지 속성 중에서는 주변환경($p<0.05$), 관광매력($p<0.05$), 접근성($p<0.05$) 요인에 대해 유의적인 차이를 보였고, 프로그램 중에서는 회의($p<0.05$), 운영서비스($p<0.01$) 요인에 대하여 그리

고 만족도에 있어서는 전반적 만족도($p<0.05$)와 프로그램 만족도($p<0.05$)에 대해 정보원천별 집단 간 유의적인 차이를 보였다.

구체적으로 살펴보면 경험지식(3.687)을 정보원천으로 한 참가자가 주변환경 요인에 대해 가장 높은 평균치를 보였고, 관광매력 요인에 대해서는 경험지식(3.433)을 가진 참가자가 언론매체를 이용하는 참가자보다 더 높은 평가치를 보였다. 접근성 요인에 대해서는 경험지식(3.450)을 정보원천으로 한 참가자 집단이 가장 높은 평균치를 보였다. 한편 프로그램 중에서는 홍보팸플렛(3.479)을 정보원천으로 한 참가자들이 언론매체를 정보원천으로 한 참가자보다 더 평균치가 높고, 운영서비스에서는 경험지식(3.368)을 정보원천으로 한 참가자들이 친구동료를 정보원천으로 한 참가자보다 더 높은 평균치를 보였다. 한편 전반적 만족도의 경우는 경험지식(3.585)을 정보원천으로 한 참가자가 가장 높은 만족도를 보였고, 프로그램만족도에서는 경험지식(3.618)을 정보원천으로 한 참가자가 인터넷을 정보원천으로 한 참가자보다 더 높은 평균치를 보였다.

<표 5-27> 정보원천별 집단간의 차이

구분		평균					F	유의 확률
		친구/ 동료	언론 매체	인터넷	홍보 팸플렛	경험지식		
개최지 숙성	주변환경	3.362	3.370	3.386	3.569	3.687	2.651**	0.033
	관광매력	3.181	3.037	3.191	3.333	3.433	3.349**	0.011
	숙박	3.068	3.148	3.343	3.343	3.300	2.233*	0.065
	접근성	3.212	2.972	3.149	3.059	3.450	2.937**	0.021
	컨벤션시설	3.356	3.181	3.599	3.544	3.590	2.382*	0.052
프로그램	회의	3.258	3.094	3.253	3.479	3.312	2.796**	0.026
	부대행사	2.780	3.133	2.812	2.912	2.960	2.113*	0.079
	운영서비스	2.853	2.926	3.017	3.368	3.220	4.43***	0.002
	사교행사	3.192	3.111	3.191	3.461	3.220	2.131*	0.077
만족도	전반적 만족도	3.364	3.313	3.371	3.585	3.570	2.5**	0.043
	개최지 만족도	3.407	3.528	3.495	3.647	3.740	1.854	0.119
	프로그램 만족도	3.322	3.278	3.267	3.618	3.440	2.605**	0.036

행 동 의 도	재참가 의도	3.254	3.472	3.535	3.588	3.540	1.792	0.130
	추천의도	3.237	3.250	3.376	3.456	3.500	1.179	0.320

제5절 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성 및 참가 후 행동간의 차이 검증

본 절에서는 참가목적과 참가한 컨벤션 개최지에 따라 컨벤션 개최지 속성, 프로그램 구성 그리고 참가 후 행동 간의 영향관계의 차이를 상세하게 비교분석한다.

1. 참가목적별 영향관계

<표 5-28>은 앞서 구분한 참가목적별 집단 간에 개최지 속성이 만족도에 미치는 영향, 프로그램구성이 만족도에 미치는 영향 그리고 만족도가 행동의도에 미치는 영향의 차이를 검증한 결과이다.

먼저 개최지 속성이 만족도에 미치는 영향을 살펴보면 개최지 속성이 만족도에 미치는 영향($p < 0.05$)은 관광레크레이션을 목적으로 참가하는 응답자의 경우에는 유의적이지만, 정보획득($p > 0.05$)이나 인적네트워크확대($p > 0.05$)의 경우에는 유의적이지 못하다. 그러나 경로계수의 차이를 비교해 보면, 관광레크레이션형과 정보획득형($t = 2.149 > |\pm 1.96|$) 및 인적네트워크형($t = -3.082 > |\pm 1.96|$) 간에는 차이가 있는 것으로 조사되었고, 정보획득형과 인적네트워크형($t = -1.625 < |\pm 1.96|$) 간에는 차이가 없었다.

프로그램구성이 만족도에 미치는 영향의 경우에는 정보획득형과 인적네트워크형이 유의적인 경로계수를 가졌으나 관광레크레이션형은 유의적이지 못하였다. 영향의 차이에 있어서는 관광레크레이션형과 정보획득형($t = 3.368 > |\pm 1.96|$) 및 인적네트워크형($t = 4.224 > |\pm 1.96|$) 간에 영향의 차이가 다소 나타나고 있으나 정보획득형과 인적네트워크형($t = 0.937 < |\pm 1.96|$) 간에는 유의적인 차이가 나타나지

않았다.

개최지 속성이 프로그램구성에 미치는 영향을 살펴보면, 관광레크레이션형, 정보획득형 그리고 인적네트워크형 모두 유의적인 경로를 가지고 있다. 그러나 이들 집단 간에 유의적인 영향차이는 나타나지 않았다($t < |\pm 1.96|$).

마지막으로 만족도가 행동의도에 미치는 영향을 살펴보면, 관광레크레이션형, 정보획득형 그리고 인적네트워크형 모두 유의적인 경로를 가지지만, 정보획득형과 인적네트워크형($t = 2.614 > |\pm 1.96|$)간에 영향력의 차이가 있다.

<표 5-28> 참가목적별 집단간의 영향정도의 차이

구분	경로	회귀계수	S.E.	C.R.	p.	표준화회귀계수	경로계수의 차이(t)
관광레크레이션형(A)	개최지 속성(ξ_1) ↓ (γ_{21}) 만족도(η_2)	1.123	0.424	2.650	0.008	0.701	A-B -2.149
정보획득형(B)		0.122	0.194	0.629	0.529	0.098	A-C -3.082
인적네트워크확대형(C)		-0.386	0.245	-1.573	0.116	-0.231	B-C -1.625
관광레크레이션형(A)	프로그램구성(η_1) ↓ (β_{21}) 만족도(η_2)	0.057	0.172	0.329	0.742	0.055	A-B 3.368
정보획득형(B)		1.090	0.254	4.293	0.000	0.772	A-C 4.224
인적네트워크확대형(C)		1.444	0.280	5.164	0.000	0.919	B-C 0.937
관광레크레이션형(A)	개최지 속성(ξ_1) ↓ (γ_{11}) 프로그램구성(η_1)	0.799	0.321	2.485	0.013	0.515	A-B -0.355
정보획득형(B)		0.637	0.180	3.543	0.000	0.600	A-C -0.439
인적네트워크확대형(C)		0.677	0.121	5.614	0.000	0.766	B-C -0.184
관광레크레이션형(A)	만족도(η_2) ↓ (β_{32}) 행동의도(η_3)	1.039	0.187	5.566	0.000	0.815	A-B -1.012
정보획득형(B)		0.829	0.090	9.243	0.000	0.827	A-C 0.768
인적네트워크확대형(C)		1.206	0.113	10.675	0.000	0.909	B-C 2.614

결론적으로 요약하면 관광레크레이션형($\beta = 0.701$)이 정보획득형($\beta = 0.098$)이나 인적네트워크확대형($\beta = -0.231$)보다 개최지 속성이 만족도에 미치는 영향이 더 크고, 프로그램구성이 만족도에 미치는 영향에서는 관광레크레이션형($\beta = 0.055$)보다 정보획득형($\beta = 0.772$)이나 인적네트워크확대형($\beta = 0.919$)이 더 큰 영향을 미치고 있다. 개최지 속성이 프로그램구성에 미치는 영향은 모두 크지만 컨벤션참가목적별 집단 간 유의적인 차이는 없으며, 마지막으로 만족도가 행동의도에 미치는 영향에서는 인적네트워크확대형($\beta = 0.909$)이 정보획득형($\beta = 0.827$)보다 더 큰 영향을 미치고 있다.

2. 참가장소별 영향관계

<표 5-29>는 본 연구의 표본이 참석한 컨벤션 개최지별 구분 집단 간에 개최지 속성이 만족도 및 프로그램구성에 미치는 영향, 프로그램구성이 만족도에 미치는 영향 그리고 만족도가 행동의도에 미치는 영향의 차이를 검증한 결과이다.

개최지 속성이 만족도에 미치는 영향($t=-0.780<|\pm 1.96|$), 프로그램구성이 만족도에 미치는 영향($t=1.455<|\pm 1.96|$) 그리고 만족도가 행동의도에 미치는 영향($t=1.905<|\pm 1.96|$)은 컨벤션 개최지 참가 장소별 차이가 없는 반면, 개최지 속성이 프로그램구성에 미치는 영향($t=-0.780<|\pm 1.96|$)은 유의적인 차이를 보였다. 즉, 개최지 속성이 프로그램구성에 미치는 영향이 참가 장소와 관계없이 높지만, 통계적으로 서울지역 참가자($\beta=0.646$)들의 경우가 제주지역참가자($\beta=0.637$)들의 경우보다 더 큰 영향을 주고 있는 것으로 나타났다.

<표5-29> 참가장소별 집단간의 영향정도의 차이

구분	경로	회귀계수	S.E.	C.R.	p.	표준화회귀계수	경로계수의 차이(t)
서울	개최지 속성(ξ_1)	0.351	0.150	2.341	0.019	0.320	-0.780
제주	↓ (γ_{21}) 만족도(η_2)	0.151	0.209	0.721	0.471	0.077	
서울	프로그램구성(η_1)	0.556	0.202	2.746	0.006	0.375	1.455
제주	↓ (β_{21}) 만족도(η_2)	0.933	0.163	5.740	0.000	0.711	
서울	개최지 속성(ξ_1)	0.479	0.092	5.192	0.000	0.646	2.007
제주	↓ (γ_{11}) 프로그램구성(η_1)	0.946	0.213	4.433	0.000	0.637	
서울	만족도(η_2)	0.840	0.104	8.089	0.000	0.757	1.905
제주	↓ (β_{32}) 행동의도(η_3)	1.097	0.086	12.791	0.000	0.919	

제6절 참가자의 개최지 속성과 프로그램 구성에 대한 기대와 경험간의 차이검증

1. 참가자의 개최지 속성별 기대와 경험간의 차이분석

<표 5-30>은 개최지 속성에 대해 참가자들이 가진 기대치와 실제 경험치간에 유의적인 차이가 존재하는지를 검증한 결과이다. 표에 제시된 바와 같이 전체적으로 보면, 관광매력성의 구성변수중 주변관광지($p>0.05$), 주변환경 요인 중 지역주민의 친절성($p>0.1$) 및 지역환경의 안전성($p>0.1$) 대해 기대치와 실제 경험치간의 차이가 발생하지 않고 있으며, 나머지 접근성, 컨벤션시설, 숙박 등의 요인과 관광매력성 및 주변환경 요인의 부분적 측정치들에서는 유의적인 차이가 나타나고 있다. 구체적으로 살펴보면, 접근성, 컨벤션 개최시설, 숙박 등에 대한 구성변인 및 관광매력성의 기후와 음식 등에 대해 기대치가 실제 경험치 보다 높게 나타나고, 반면, 주변환경의 지역환경의 청결성은 실제 경험치가 더 높게 나타났으며, 모두 유의적인 차이를 보였다.

그러나 이러한 차이를 서울에서의 참가자와 제주에서의 참가자로 구분하여 기대치와 실제 경험치간의 통계적인 차이를 분석한 결과, 컨벤션 참가지역에 따라 상당히 상이한 차이를 나타냈다. 구체적으로 살펴보면, 서울지역 컨벤션 참가자들은 컨벤션의 시설구색 및 수준($p<0.01$), 투숙호텔의 시설구색 및 수준($p<0.05$), 음식($p<0.05$) 그리고 지역환경의 청결성($p<0.01$) 등에서 유의적인 차이를 나타낸 데 반해 제주지역 컨벤션 참가자들은 개최지까지 교통수단($p<0.01$), 개최지에서의 교통수단 편리성($p<0.01$), 컨벤션의 시설구색 및 수준($p<0.05$), 컨벤션 시설의 서비스($p<0.01$), 투숙호텔의 가격 적정성($p<0.01$), 투숙호텔의 시설구색 및 수준($p<0.01$), 투숙호텔의 서비스($p<0.01$), 주변 관광지($p<0.01$), 기후($p<0.01$), 음식($p<0.01$) 등 다양한 개최지 속성에 대해 유의적인 차이를 보였다. 특히 서울지역 컨벤션 참가자들의 경우 컨벤션의 시설구색 및 수준과 투숙호텔의 시설구색 및 수준에 대해 기대수준이 실제 경험수준보다 높은 데 반해, 음식 및 지역환경의 청결성 등에서는 실제 경험치가 더 높은 것으로 나타났다.

<표 5-30> 개최지 속성에 대한 참가자들의 기대와 경험간의 차이

구분			Mean		Std. Deviation		t	d.f.	p.
			기대치	경험치	기대치	경험치			
전체	접근성	개최지까지 교통수단	3.315	3.172	0.696	0.764	3.053***	313	0.002
		개최지에서의 교통수단 편리성	3.318	3.166	0.792	0.856	3.064***	313	0.002
	컨벤션 시설	컨벤션의 시설구색 및 수준	3.793	3.596	0.814	0.893	3.599***	313	0.000
		컨벤션 시설의 서비스	3.561	3.389	0.885	0.967	2.863***	313	0.004
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성	3.287	3.146	0.812	0.786	2.949***	313	0.003
		투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.455	3.283	0.758	0.815	3.629***	313	0.000
		투숙호텔의 서비스	3.455	3.357	0.762	0.795	2.167**	313	0.031
	관광 매력성	주변 관광지	3.494	3.411	0.839	0.783	1.855*	313	0.065
		기후	3.389	3.073	0.851	0.878	5.634***	313	0.000
		음식	3.436	3.239	0.806	0.777	3.587***	313	0.000
	주변 환경	지역주민의 친절	3.363	3.293	0.832	0.805	1.405	313	0.161
		지역환경의 안전성	3.427	3.433	0.756	0.829	-0.135	313	0.893
		지역환경의 청결성	3.481	3.675	0.816	0.855	-4.041***	313	0.000
서울	접근성	개최지까지 교통수단	3.164	3.109	0.661	0.745	0.807	127	0.421
		개최지에서의 교통수단 편리성	3.313	3.273	0.750	0.820	0.529	127	0.598
	컨벤션 시설	컨벤션의 시설구색 및 수준	3.813	3.531	0.801	0.878	3.196***	127	0.002
		컨벤션 시설의 서비스	3.430	3.414	0.994	0.944	0.164	127	0.870
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성	3.180	3.141	0.855	0.707	0.482	127	0.631
		투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.383	3.211	0.775	0.760	2.211**	127	0.029
		투숙호텔의 서비스	3.391	3.398	0.766	0.746	-0.117	127	0.907
	관광 매력성	주변 관광지	3.000	3.117	0.732	0.770	-1.796*	127	0.075
		기후	3.102	3.102	0.674	0.674	0.000	127	1.000
		음식	3.164	3.352	0.821	0.683	-2.585**	127	0.011
	주변 환경	지역주민의 친절	3.242	3.242	0.978	0.867	0.000	127	1.000
		지역환경의 안전성	3.289	3.352	0.824	0.884	-0.791	127	0.430
		지역환경의 청결성	3.305	3.633	0.901	0.921	-4.405***	127	0.000
제주	접근성	개최지까지 교통수단	3.419	3.215	0.702	0.776	3.200***	185	0.002
		개최지에서의 교통수단 편리성	3.323	3.091	0.821	0.874	3.466***	185	0.001
	컨벤션 시설	컨벤션의 시설구색 및 수준	3.780	3.640	0.825	0.903	1.998**	185	0.047
		컨벤션 시설의 서비스	3.651	3.371	0.793	0.985	3.654***	185	0.000
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성	3.360	3.151	0.774	0.838	3.662***	185	0.000
		투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.505	3.333	0.744	0.849	2.884***	185	0.004
		투숙호텔의 서비스	3.500	3.328	0.759	0.829	2.815***	185	0.005
	관광 매력성	주변 관광지	3.833	3.613	0.735	0.728	3.765***	185	0.000
		기후	3.586	3.054	0.904	0.996	6.534***	185	0.000
		음식	3.624	3.161	0.741	0.829	6.389***	185	0.000
	주변 환경	지역주민의 친절	3.446	3.328	0.705	0.760	1.872*	185	0.063
		지역환경의 안전성	3.522	3.489	0.691	0.787	0.556	185	0.579
		지역환경의 청결성	3.602	3.704	0.730	0.808	-1.643	185	0.102

주) *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

한편 제주지역 컨벤션 참가자들의 경우에는 유의적인 차이를 보이는 항목에 걸쳐 실제 경험치보다는 기대치가 더 높은 것으로 나타났다. 특이할 만한 사항은 지역환경의 청결성에 대하여 서울지역 컨벤션 참가자들은 실제 경험치가 기대치보다 높은 데 반해, 제주지역 컨벤션 참가자들은 기대치와 실제 경험치가 차이가 없는 것으로 나타났다.

2. 참가자의 프로그램 구성에 대한 기대와 경험간의 차이분석

<표 5-31>은 컨벤션 프로그램 구성에 대해 참가자들이 가진 기대치와 실제 경험치간에 유의적인 차이가 존재하는지를 검증한 결과이다. 표에 제시된 바와 같이 전체적으로 보면, 회의 내용 중 초청연사/연설내용($p > 0.1$)과 좌장의 회의진행($p > 0.05$), 그리고 사교행사 중 만찬/리셉션 분위기($p > 0.1$) 등에 대해 기대치와 실제 경험치간의 유의적 차이가 나타나지 않고 있으며, 나머지 프로그램 구성 내용에 대해서는 기대치와 실제 경험치간의 유의적 차이가 나타나고 있다.

좀 더 상세하게 살펴보기 위해 서울에서의 컨벤션 참가자와 제주에서의 컨벤션 참가자로 구분하여 프로그램 구성에 대한 기대치와 실제 경험치간의 통계적인 차이를 분석한 결과, 서울지역 컨벤션 참가자들은 전체 16개 프로그램 구성변인중 5개 변인에 대해서만 유의적인 차이가 나타난 반면, 제주지역 컨벤션 참가자들은 전체 16개 프로그램 구성변인중 좌장의 회의진행($p > 0.1$)을 제외한 15개의 변인에 대해 컨벤션프로그램 구성의 기대치와 실제 경험치간의 차이가 발생하고 있는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 서울지역 컨벤션 참가자들은 회의요인중 발표자/발표내용($p < 0.05$) 및 회의장 분위기($p < 0.05$), 사교행사 요인 중 만찬/리셉션 메뉴($p < 0.05$), 부대행사 요인 중 관광지 탐방($p < 0.01$) 그리고 운영서비스 요인 중 주최 측 정보안내 서비스($p < 0.01$) 등에 대해 기대치가 실제 경험치보다 높게

<표 5-31> 프로그램 구성에 대한 참가자들의 기대와 경험간의 차이

구분			Mean		Std. Deviation		t	d.f.	p.
			기대치	경험치	기대치	경험치			
전체	회의	초청연사/연설내용	3.468	3.401	0.763	0.753	1.435	313	0.152
		발표자/발표내용	3.487	3.347	0.698	0.757	3.276***	313	0.001
		좌장의 회의진행	3.404	3.325	0.696	0.739	1.778*	313	0.076
		회의장 분위기	3.459	3.293	0.750	0.821	3.398***	313	0.001
		토론 기회	3.274	3.105	0.824	0.845	3.651***	313	0.000
	사교행사	회원들과의 교류	3.436	3.197	0.798	0.868	4.435***	313	0.000
		만찬/리셉션 분위기	3.334	3.261	0.754	0.905	1.454	313	0.147
		만찬/리셉션 메뉴	3.439	3.277	0.740	0.902	3.178***	313	0.002
	부대행사	공연 및 이벤트	3.137	2.975	0.781	0.826	3.352***	313	0.001
		지역문화 체험	3.127	2.946	0.773	0.850	3.609***	313	0.000
		골프/레크리에이션	2.904	2.774	0.899	0.934	2.868***	313	0.004
		관광지 탐방	3.182	2.981	0.902	0.850	4.126***	313	0.000
	운영서비스	지역산업체 시찰	2.873	2.764	0.863	0.880	2.181**	313	0.030
		주최측 회의운영 서비스	3.210	3.067	0.823	0.932	2.574**	313	0.010
		주최측 정보안내 서비스	3.315	3.102	0.783	0.920	4.276***	313	0.000
		주최측 부대행사운영 서비스	3.271	3.083	0.783	0.929	3.835***	313	0.000
서울	회의	초청연사/연설내용	3.328	3.383	0.744	0.795	-0.657	127	0.512
		발표자/발표내용	3.383	3.234	0.616	0.726	2.292**	127	0.024
		좌장의 회의진행	3.305	3.219	0.671	0.709	1.181	127	0.240
		회의장 분위기	3.484	3.320	0.753	0.783	2.261**	127	0.025
		토론 기회	3.195	3.078	0.814	0.790	1.746*	127	0.083
	사교행사	회원들과의 교류	3.406	3.258	0.846	0.853	1.741*	127	0.084
		만찬/리셉션 분위기	3.195	3.227	0.732	0.907	-0.446	127	0.656
		만찬/리셉션 메뉴	3.359	3.219	0.696	0.752	2.092**	127	0.038
	부대행사	공연 및 이벤트	3.117	3.031	0.717	0.793	1.195	127	0.234
		지역문화 체험	2.992	2.852	0.726	0.897	1.588	127	0.115
		골프/레크리에이션	2.773	2.766	0.755	0.935	0.134	127	0.893
		관광지 탐방	2.938	2.711	0.962	0.824	2.942***	127	0.004
	운영서비스	지역산업체 시찰	2.742	2.836	0.796	0.840	-1.440	127	0.152
		주최측 회의운영 서비스	3.094	2.969	0.837	0.955	1.431	127	0.155
		주최측 정보안내 서비스	3.320	3.047	0.752	0.886	3.462***	127	0.001
		주최측 부대행사운영 서비스	3.258	3.109	0.756	1.014	1.787*	127	0.076
제주	회의	초청연사/연설내용	3.565	3.414	0.763	0.725	2.824***	185	0.005
		발표자/발표내용	3.559	3.425	0.742	0.769	2.360**	185	0.019
		좌장의 회의진행	3.473	3.398	0.707	0.752	1.326	185	0.187
		회의장 분위기	3.441	3.274	0.749	0.848	2.543**	185	0.012
		토론 기회	3.328	3.124	0.829	0.883	3.247***	185	0.001
	사교행사	회원들과의 교류	3.457	3.156	0.765	0.878	4.346***	185	0.000
		만찬/리셉션 분위기	3.430	3.285	0.755	0.906	2.083**	185	0.039
		만찬/리셉션 메뉴	3.495	3.317	0.766	0.993	2.432**	185	0.016
	부대행사	공연 및 이벤트	3.151	2.935	0.825	0.849	3.308***	185	0.001
		지역문화 체험	3.220	3.011	0.792	0.812	3.539***	185	0.001
		골프/레크리에이션	2.995	2.780	0.978	0.936	3.308***	185	0.001
		관광지 탐방	3.349	3.167	0.820	0.818	2.910***	185	0.004
	운영서비스	지역산업체 시찰	2.962	2.715	0.897	0.906	3.576***	185	0.000
		주최측 회의운영 서비스	3.290	3.134	0.806	0.911	2.153**	185	0.033
		주최측 정보안내 서비스	3.312	3.140	0.805	0.943	2.673***	185	0.008
		주최측 부대행사운영 서비스	3.280	3.065	0.804	0.868	3.591***	185	0.000

주) *** $p<0.01$, ** $p<0.05$, * $p<0.1$

나타난 반면, 제주지역 컨벤션 참가자들은 회의 요인 중 초청연사/연설내용($p<0.01$), 발표자/발표내용($p<0.05$), 회의장 분위기($p<0.05$), 토론 기회($p<0.01$), 사교행사 요인 중 회원들과의 교류($p<0.01$), 만찬/리셉션 분위기($p<0.05$), 만찬/리셉션 메뉴($p<0.05$), 부대행사 요인 중 공연 및 이벤트($p<0.01$), 지역문화 체험($p<0.01$), 골프/레크리에이션($p<0.01$), 관광지 탐방($p<0.01$), 지역산업체 시찰($p<0.01$) 그리고 운영서비스 요인 중 주최 측 회의운영 서비스($p<0.05$) 및 주최 측 정보안내 서비스($p<0.01$), 주최 측 부대행사운영 서비스($p<0.01$) 등에 대해 기대치가 실제 경험치보다 더 높게 나타났다.

3. 컨벤션 개최지 속성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이분석

<표 5-32>는 컨벤션 개최지 속성에 대해 회의 참가지역이 어디지에 따라 유의적인 차이가 존재하는지를 검증한 결과이다. 표에 제시된 바와 같이, 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들과 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들 간에 컨벤션 개최지에 대한 기대감이 많은 부분에서 유의적인 차이를 보인 것으로 나타났다. 반면 실제 경험정도에 있어서는 컨벤션 개최지역간 응답자들의 유의적인 차이가 극히 한정되어 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 숙박요인에 대한 기대정도는 컨벤션 개최지역간 차이가 나타나지 않는 반면, 접근성 요인 중에는 개최지까지 교통수단($p<0.01$), 컨벤션시설 요인 중 컨벤션 시설의 서비스($p<0.05$), 관광매력성 요인 중 주변 관광지($p<0.01$), 기후($p<0.01$), 음식($p<0.01$) 그리고 주변환경 요인 중 지역주민의 친절($p<0.05$) 및 지역환경의 안전성($p<0.01$), 지역환경의 청결성($p<0.01$) 등에 대해 제주지역 컨벤션에 참가한 응답자들의 기대치가 서울지역 컨벤션에 참가한 응답자들의 기대치보다 높게 나타났다.

한편 실제 경험정도에 있어서는 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들과 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들 간에 컨벤션 개최지에 대한 실제 경험치가 유의적

인 차이를 보인 경우는 관광매력성 요인 중에서 주변관광지($p<0.01$)와 음식($p<0.05$)인 경우로 나타났는데, 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들은 주변관광지(3.613)에 대한 실제경험치가 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 더 높은 반면, 음식에 대한 실제 경험치는 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들(3.352)이 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 더 높게 나타났다.

<표 5-32> 개최지 속성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이

구분			Mean			df	t	Sig.	차이
			서울	제주	전체				
기 대 정 도	접근성	개최지까지 교통수단	3.164	3.419	3.315	283.5	-3.277***	0.001	-0.256
		개최지에서의 교통수단 편리성	3.313	3.323	3.318	312	-0.111	0.912	-0.011
	컨벤션 시설	컨벤션의 시설구색 및 수준	3.813	3.780	3.793	312	0.352	0.725	0.033
		컨벤션 시설의 서비스	3.430	3.651	3.561	232.1	-2.098**	0.037	-0.221
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성	3.180	3.360	3.287	312	-1.946*	0.053	-0.181
		투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.383	3.505	3.455	312	-1.411	0.160	-0.123
		투숙호텔의 서비스	3.391	3.500	3.455	312	-1.251	0.212	-0.110
	관광 매력성	주변 관광지	3.000	3.833	3.494	273.9	-9.901***	0.000	-0.834
		기후	3.102	3.586	3.389	310	-5.437***	0.000	-0.485
		음식	3.164	3.624	3.436	312	-5.167***	0.000	-0.460
	주변환 경	지역주민의 친절	3.242	3.446	3.363	215.2	-2.026**	0.044	-0.205
		지역환경의 안전성	3.289	3.522	3.427	312	-2.705***	0.007	-0.233
		지역환경의 청결성	3.305	3.602	3.481	312	-3.222***	0.001	-0.298
경 험 정 도	접근성	개최지까지 교통수단	3.109	3.215	3.172	312	-1.206	0.229	-0.106
		개최지에서의 교통수단 편리성	3.273	3.091	3.166	312	1.859*	0.064	0.183
	컨벤션 시설	컨벤션의 시설구색 및 수준	3.531	3.640	3.596	312	-1.059	0.291	-0.109
		컨벤션 시설의 서비스	3.414	3.371	3.389	312	0.388	0.699	0.044
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성	3.141	3.151	3.146	312	-0.11	0.913	-0.010
		투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.211	3.333	3.283	291.4	-1.337	0.182	-0.123
		투숙호텔의 서비스	3.398	3.328	3.357	312	0.772	0.441	0.071
	관광 매력성	주변 관광지	3.117	3.613	3.411	263.2	-5.732***	0.000	-0.496
		기후	3.102	3.054	3.073	312	0.508	0.612	0.048
		음식	3.352	3.161	3.239	312	2.144**	0.033	0.191
	주변환 경	지역주민의 친절	3.242	3.328	3.293	312	-0.928	0.355	-0.086
		지역환경의 안전성	3.352	3.489	3.433	312	-1.449	0.148	-0.138
		지역환경의 청결성	3.633	3.704	3.675	249.2	-0.711	0.478	-0.072

주) *** $p<0.01$, ** $p<0.05$, * $p<0.1$

4. 컨벤션 프로그램 구성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이분석

<표 5-33>은 컨벤션 프로그램 구성에 대한 기대감과 실제 경험치에 대해 회

<표 5-33> 프로그램 구성에 대한 컨벤션 개최지간의 차이

구분			Mean			df	t	Sig.	차이
			서울	제주	전체				
기 대 정 도	회의	초청연사/연설내용	3.328	3.565	3.468	312	-2.726***	0.007	-0.237
		발표자/발표내용	3.383	3.559	3.487	301.1	-2.291**	0.023	-0.177
		좌장의 회의진행	3.305	3.473	3.404	312	-2.119**	0.035	-0.169
		회의장 분위기	3.484	3.441	3.459	312	0.505	0.614	0.044
		토론 기회	3.195	3.328	3.274	312	-1.405	0.161	-0.133
	사교 행사	회원들과의 교류	3.406	3.457	3.436	312	-0.554	0.581	-0.051
		만찬/리셉션 분위기	3.195	3.430	3.334	278.6	-2.756***	0.006	-0.235
		만찬/리셉션 메뉴	3.359	3.495	3.439	289.2	-1.625	0.105	-0.136
	부대 행사	공연 및 이벤트	3.117	3.151	3.137	312	-0.372	0.711	-0.034
		지역문화 체험	2.992	3.220	3.127	287.7	-2.638***	0.009	-0.229
		골프/레크리에이션	2.773	2.995	2.904	312	-2.155**	0.032	-0.222
		관광지 탐방	2.938	3.349	3.182	312	-4.075***	0.000	-0.412
		지역산업체 시찰	2.742	2.962	2.873	312	-2.237**	0.026	-0.221
	운영 서비스	주최 측 회의운영 서비스	3.094	3.290	3.210	312	-2.091**	0.037	-0.197
		주최 측 정보안내 서비스	3.320	3.312	3.315	312	0.095	0.925	0.009
		주최 측 부대행사운영 서비스	3.258	3.280	3.280	312	-0.242	0.809	-0.022
경 험 정 도	회의	초청연사/연설내용	3.383	3.414	3.401	312	-0.36	0.719	-0.032
		발표자/발표내용	3.234	3.425	3.347	312	-2.205**	0.028	-0.191
		좌장의 회의 진행	3.219	3.398	3.325	312	-2.123**	0.035	-0.180
		회의장 분위기	3.320	3.274	3.293	312	0.489	0.626	0.047
		토론 기회	3.078	3.124	3.105	312	-0.469	0.640	-0.046
	사교 행사	회원들과의 교류	3.258	3.156	3.197	312	1.023	0.307	0.102
		만찬/리셉션 분위기	3.227	3.285	3.261	312	-0.561	0.575	-0.059
		만찬/리셉션 메뉴	3.219	3.317	3.277	309.1	-0.999	0.319	-0.099
	부대 행사	공연 및 이벤트	3.031	2.935	2.975	312	1.01	0.314	0.096
		지역문화 체험	2.852	3.011	2.946	312	-1.636	0.103	-0.160
		골프/레크리에이션	2.766	2.780	2.774	312	-0.13	0.897	-0.014
		관광지 탐방	2.711	3.167	2.981	312	-4.836***	0.000	-0.456
		지역산업체 시찰	2.836	2.715	2.764	286.1	1.214	0.226	0.121
	운영 서비스	주최 측 회의운영 서비스	2.969	3.134	3.067	312	-1.553	0.122	-0.166
		주최 측 정보안내 서비스	3.047	3.140	3.102	312	-0.88	0.380	-0.093
		주최 측 부대행사 운영 서비스	3.109	3.065	3.065	244.7	0.409	0.683	0.045

주) *** p<0.01, ** p<0.05

의 참가지역에 따른 응답 집단 간 유의적인 차이가 존재하는지를 검증한 결과이다. 표에 제시된 바와 같이, 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들과 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들 간에 컨벤션 프로그램 구성에 대한 기대감이 총 16개 항목 중 9개 항목에서 유의적인 차이를 보인 것으로 나타난 반면, 실제 경험 정도에 있어서는 컨벤션 개최지역간 응답자들의 유의적인 차이가 3개 항목에

서만 극히 한정되어 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 컨벤션 프로그램 구성에 대한 기대감의 경우, 회의 요인 중 초청연사/연설내용($p<0.01$), 발표자/발표내용($p<0.05$), 좌장의 회의진행($p<0.05$), 사교행사 요인 중 만찬/리셉션 분위기($p<0.01$), 부대행사 요인 중 지역문화 체험($p<0.01$), 골프/레크리에이션($p<0.05$), 관광지 탐방($p<0.01$), 지역산업체 시찰($p<0.05$) 그리고 운영서비스 요인 중 주최 측 회의운영 서비스($p<0.05$)에 대한 기대감이 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들의 경우가 더 높게 나타났다.

한편 실제 경험정도에 있어서는 사교행사와 운영서비스에 대해 컨벤션 개최 지역간 차이가 나타나지 않는 반면, 회의요인 중에서 발표자/발표내용($p<0.05$)과 좌장의 회의 진행($p<0.05$) 그리고 부대행사 요인 중 관광지 탐방($p<0.01$)에 대한 실제 경험치가 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들의 경우가 더 높게 나타났다.

제 7절 분석결과의 요약

본 절에서는 앞서 분석한 결과를 요약하며, 이를 <표 5-34>, <표 5-35>, <표 5-36>, <표 5-37>로 정리한다.

1. 가설검증결과의 요약

주요 변수간 관계측면에서 볼 때, 컨벤션 개최지 속성 및 컨벤션 프로그램과 만족도 및 참가자 행동의도간에 유의적인 상관관계를 보이며, 특히 컨벤션 프로그램과 만족도사이의 상관관계가 대체로 높게 나타나고, 만족도와 재참가 및 추천의도간에 높은 정적 상관관계가 나타나고 있다. 또한 적합도 측면에서 보면, X^2 값을 자유도로 나눈 값이 2.369로 통상적인 값보다 작게 나타나 적합도가 수용되는 수준이며, 적합도(GFI)도 0.921로 적합한 수준이고, RMR은

0.066으로 대체적으로 적합한 수준이다. 또한 AGFI는 0.889로 1에 근접하고 있고, NFI가 0.902로 양호하다.

가설검증결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설1의 검증결과, 컨벤션 개최지 속성(ξ_1)이 컨벤션 참가자만족도(η_2)에 미치는 영향은 다소 존재(C.R.=1.818, $p<0.1$)하는 것으로 보이지만 유의적인 수준에는 미치지 못하고 있다.

둘째, 가설2을 검증한 결과, 컨벤션 프로그램 구성(η_1)이 컨벤션 참가자만족도(η_2)에 미치는 영향은 유의(C.R.=6.645, $p<0.01$)적으로, 컨벤션 프로그램 구성이 호의적으로 경험되면 컨벤션 참가자의 만족도가 직접적으로 높아진다.

셋째, 가설3의 검증결과, 컨벤션 개최지 속성(ξ_1)이 컨벤션 프로그램 구성(η_1)에 미치는 영향은 유의(C.R.=6.735, $p<0.01$)적으로, 컨벤션 개최지 속성이 프로그램 구성에 대한 긍정적인 영향($\gamma_{11}=0.643$)을 미친다.

넷째, 가설4의 검증결과, 컨벤션 참가만족도(η_2)가 컨벤션 참가자들의 행동의도(η_3)에 미치는 영향은 유의(C.R.=14.693, $p<0.01$)적으로, 컨벤션 프로그램 구성이 호의적으로 경험되면 컨벤션 참가자의 행동의도가 직접적으로 높아진다.

<표 5-34> 가설검증 결과의 요약

구분	주요경로			비표준화 계수		C.R.	p	채택 여부
				추정치	S.E.			
H ₁	만족도(η_2)	<--	개최지 속성(ξ_1)	0.228	0.125	1.818	0.069	기각
H ₂	만족도(η_2)	<--	프로그램구성(η_1)	0.858	0.129	6.645	0.000	채택
H ₃	프로그램구성(η_1)	<--	개최지 속성(ξ_1)	0.685	0.102	6.735	0.000	채택
H ₄	행동의도(η_3)	<--	만족도(η_2)	0.994	0.068	14.693	0.000	채택

다섯째, 가설 5의 검증결과는 다음과 같다.

① 참가목적별 집단 간에는 개최지 속성 중 컨벤션시설($p<0.05$)과 프로그램 중 부대행사($p<0.01$)에 대해서만 유의적인 차이를 나타냈으며, 정보획득형(3.578) 참가자들은 관광레크레이션형(3.257)보다 컨벤션 시설에 대한 평가가 더 높게 나타났고, 반면 부대행사에 대해서는 관광레크레이션형(3.158) 참가자

들이 정보획득형(2.903) 참가자들보다 부대행사에 대한 평가치가 더 높았다.

② 성별 집단 간에는 남성(3.565)이 여성(3.350)보다 컨벤션시설에 대한 평가치가 더 높게 나타났고, 통계적으로도 유의한 차이를 보였다($p<0.05$).

③ 연령별 집단 간에는 프로그램 중 컨벤션 운영서비스($p<0.05$)와 프로그램 만족도($p<0.05$)에 대해서만 유의적인 차이를 나타냈다. 즉, 컨벤션 운영서비스와 프로그램 만족도는 대체적으로 연령이 높아질수록 평가치가 높게 나타났는데, 운영서비스에서는 50대 이상의 참가자들이 그리고 프로그램 만족도에서도 50대 이상의 참가자들이 더 높게 나타났다.

④ 직업별 집단 간에는 개최지 속성 중 주변환경($p<0.05$), 숙박($p<0.05$), 컨벤션시설($p<0.01$)에 대해 유의적인 차이가 나타났고, 만족도 중에서는 개최지 만족도($p<0.01$)에 대해서 유의적인 차이가 있으며, 주변환경과 숙박에 대해서 공무원들의 평가치가 가장 높았고, 컨벤션 개최시설은 사업가 그리고 개최지 만족도는 서비스영업직에 있는 참가자들의 평가치가 기타를 제외하고는 가장 높게 조사되었다.

⑤ 학력별 집단 간에는 추천의도($p<0.05$)만이 유의적인 차이를 나타냈고, 대학졸업자(3.490)의 학력을 가진 참가자들이 전문대졸업자나 대학원졸업의 학력을 가진 참가자들보다 더 추천의도가 높은 것으로 나타났다.

⑥ 참가장소별 참가자 집단 간에 추천의도($p<0.05$)만이 유의적인 차이를 나타냈다. 서울지역 컨벤션에 참가한 응답자(3.492)들이 제주지역 컨벤션에 참가한 응답자들보다 더 추천의도가 높다.

⑦ 참가자들의 참가빈도에 따라 프로그램과 추천의도에 있어서는 유의적인 차이를 보였다. 즉, 프로그램 중 회의(3.542)와 사교행사(3.625)에 대해 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 2회 및 4회 이하의 참가자들보다 더 높은 평균치를 나타냈고($p<0.01$), 부대행사(3.163)에 대해서는 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 4회 이하의 참가자들보다 더 높은 평균치를 나타냈으며($p<0.01$), 운영서비스(3.500)에 대해서는 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 1회 미만, 2회

그리고 4회 이하의 참가자들보다 더 높은 평균치를 나타냈다($p<0.01$). 또한 추천의도(3.688)에서도 참가빈도가 5회 이상인 참가자들이 2회 및 4회 이하의 참가자들보다 더 추천의도가 높게 나타났다($p<0.05$).

⑧ 컨벤션 참가시 동반자의 수에 따른 집단 간 프로그램과 만족도에 대해서는 유의적인 차이를 보였다. 즉, 프로그램 중 부대행사에 대해 2-3명의 동반자를 가진 참가자(3.074)들이 4명 이상의 동반자를 가진 참가자들보다 더 높은 평균치를 보였고($p<0.01$), 운영서비스에 대해서는 동반자가 없는 참가자(3.363)들이 동반자가 있는 참가자들보다 더 높은 평균치를 보였다($p<0.01$). 한편 전반적인 만족도에서는 동반자가 1명인 경우(3.586)가 동반자가 없는 경우보다 만족도가 더 높았고($p<0.05$), 개최지 만족도에서는 동반자가 1명 이상인 경우가 동반자가 없는 경우(3.224)보다 더 만족도가 높았다($p<0.01$).

⑨ 지출한 비용에 따른 집단 간 프로그램과 만족도 그리고 재참가 의도에 대해서는 유의적인 차이를 보였다. 프로그램 중 부대행사($p<0.05$)의 경우 지출비용이 10만원 미만(3.073)인 경우에 평균치가 가장 높았고, 사교행사($p<0.05$)에 대해서는 10-30만원의 참가자(3.389)가 30-50만원의 지출비용을 가진 참가자보다 더 높은 평균치를 보였다. 한편 만족도에 대해서는 50만원 이상을 지출한 참가자들이 30-50만원 지출한 참가자들보다 전반적 만족도($p<0.01$), 개최지 만족도($p<0.05$) 그리고 프로그램 만족도($p<0.01$) 등에서 모두 더 높은 만족도를 나타냈다. 또한 재참가 의도에서도 50만원 이상(3.759) 지출한 참가자들이 재참가 의도가 더 높았다.

⑩ 체류한 기간에 따른 집단 간 개최지 속성 중 숙박요인과 프로그램 중 회의 및 사교행사 요인에 대해서만 체류기간별 집단 간 유의적인 차이가 있다. 숙박요인($p<0.05$)에 대해서는 1박2일(3.380) 체류한 참가자가 가장 높은 평가치를 보였고, 프로그램 중 회의요소($p<0.05$)에 대해서는 1박 2일(3.456) 체류한 참가자가 당일 체류한 참가자보다 더 높은 평가치를 보였다. 또한 사교행사 요인($p<0.05$)에 대해서는 1박2일(3.420) 체류한 참가자가 당일이나 4박 이상 등

단기나 장기체류자보다 더 높은 평균치를 보였다.

<표 5-35> 참가목적, 인구통계적 특성, 참가행태별 차이검증의 요약

구분	참가 목적	인구통계적 특성				참가행태						
		성별	연령	직업	학력	참가 지역	참가 빈도	동반 자수	지출 비용	체류 기간	정보 원천	
개최지 속성	주변 환경	0.638 (0.529)	1.346 (0.18)	1.751 (0.157)	2.61** (0.036)	0.743 (0.477)	-1.265 (0.207)	1.31 (0.271)	1.129 (0.338)	2.155* (0.093)	2.388* (0.051)	2.651** (0.033)
	관광 매력	1.089 (0.338)	0.912 (0.362)	0.56 (0.642)	1.97* (0.099)	0.409 (0.665)	-1.337 (0.182)	0.418 (0.740)	0.441 (0.724)	0.998 (0.394)	1.1 (0.357)	3.349** (0.011)
	숙박	0.246 (0.783)	1.327 (0.186)	1.166 (0.323)	2.67** (0.032)	0.375 (0.688)	-0.27 (0.788)	1.78 (0.151)	2.506* (0.059)	0.764 (0.515)	2.431** (0.048)	2.233* (0.065)
	접근성	2.836* (0.060)	-1.194 (0.233)	0.899 (0.442)	1.062 (0.376)	2.901* (0.056)	0.448 (0.655)	0.492 (0.689)	0.872 (0.456)	1.675 (0.173)	1.638 (0.165)	2.937** (0.021)
	컨벤션 시설	3.882** (0.022)	2.194** (0.03)	0.374 (0.772)	5.777*** (0.000)	0.205 (0.815)	-0.344 (0.731)	0.344 (0.794)	0.639 (0.591)	0.937 (0.423)	2.191* (0.070)	2.382* (0.052)
프로그램	회의	1.859 (0.158)	0.566 (0.572)	1.027 (0.381)	0.996 (0.410)	0.905 (0.406)	-1.188 (0.236)	4.212** (0.006)	0.731 (0.534)	1.284 (0.280)	2.699** (0.031)	2.796** (0.026)
	부대 행사	10.49*** (0.000)	-0.377 (0.707)	1.797 (0.148)	2.104* (0.080)	0.393 (0.676)	-1.072 (0.285)	4.725*** (0.003)	4.167*** (0.007)	3.473** (0.016)	0.375 (0.827)	2.113* (0.079)
	운영서비스	0.516 (0.598)	0.788 (0.431)	3.281** (0.021)	1.585 (0.178)	0.999 (0.370)	-0.774 (0.44)	5.605*** (0.001)	8.474*** (0.000)	1.241 (0.295)	1.04 (0.387)	4.43*** (0.002)
	사교 행사	0.403 (0.669)	0.04 (0.968)	1.214 (0.305)	1.746 (0.140)	1.381 (0.25)	-0.223 (0.824)	5.951*** (0.001)	1.327 (0.266)	3.444** (0.017)	2.579** (0.038)	2.131* (0.077)
만족도	전반적 만족	2.5* (0.084)	0.964 (0.336)	1.508 (0.212)	1.297 (0.271)	0.316 (0.729)	-0.885 (0.377)	1.798 (0.148)	3.168** (0.025)	5.933*** (0.001)	0.924 (0.451)	2.5** (0.043)
	개최지 만족	1.096 (0.336)	-0.631 (0.529)	0.789 (0.501)	4.459*** (0.002)	1.441 (0.238)	-0.457 (0.65)	1.748 (0.157)	6.532*** (0.000)	3.164** (0.025)	1.09 (0.362)	1.854 (0.119)
	프로그램 만족	2.437* (0.089)	1.398 (0.163)	2.797** (0.040)	0.852 (0.493)	1.59 (0.206)	0.467 (0.64)	2.554* (0.056)	1.382 (0.249)	4.86*** (0.003)	1.752 (0.139)	2.605** (0.036)
행동의도	참가 의도	1.553 (0.213)	-0.133 (0.90)	1.417 (0.238)	1.591 (0.177)	1.847 (0.159)	0.537 (0.59)	2.213* (0.087)	1.65 (0.178)	3.699** (0.012)	1.548 (0.188)	1.792 (0.130)
	추천 의도	0.522 (0.59)	0.889 (0.375)	1.211 (0.306)	0.968 (0.426)	3.12** (0.046)	2.251** (0.03)	3.577** (0.014)	0.895 (0.444)	2.204* (0.088)	1.894 (0.111)	1.179 (0.320)

① 개최지에 대한 정보의 원천에 따른 집단 간 개최지 속성 중에서는 주변환경($p<0.05$), 관광매력($p<0.05$), 접근성($p<0.05$) 요인에 대해 유의적인 차이를 보였고, 프로그램 중에서는 회의($p<0.05$), 운영서비스($p<0.01$) 요인에 대하여 그리고 만족도에 있어서는 전반적 만족도($p<0.05$)와 프로그램 만족도($p<0.05$)에 대해 정보원천별 집단 간 유의적인 차이를 보였다.

즉, 경험지식(3.687)을 정보원천으로 한 참가자가 주변환경 요인에 대해 가장 높은 평균치를 보였고, 관광매력 요인에 대해서는 경험지식(3.433)을 가진 참가자가 언론매체를 이용하는 참가자보다 더 높은 평가치를 보였다. 접근성 요

인에 대해서는 경험지식(3.450)을 정보원천으로 한 참가자 집단이 가장 높은 평균치를 보였다. 한편 프로그램 중에서는 홍보팜플렛(3.479)을 정보원천으로 한 참가자들이 언론매체를 정보원천으로 한 참가자보다 더 평균치가 높고, 운영서비스에서는 경험지식(3.368)을 정보원천으로 한 참가자들이 친구동료를 정보원천으로 한 참가자보다 더 높은 평균치를 보였다. 한편 전반적 만족도의 경우는 경험지식(3.585)을 정보원천으로 한 참가자가 가장 높은 만족도를 보였고, 프로그램만족도에서는 경험지식(3.618)을 정보원천으로 한 참가자가 인터넷을 정보원천으로 한 참가자보다 더 높은 평균치를 보였다.

2. 참가목적 및 참가장소별 영향관계 요약

첫째, 관광레크레이션형($\beta=0.701$)이 정보획득형($\beta=0.098$)이나 인적네트워크확대형($\beta=-0.231$)보다 개최지 속성이 만족도에 미치는 영향이 더 크고, 프로그램 구성이 만족도에 미치는 영향에서는 관광레크레이션형($\beta=0.055$)보다 정보획득형($\beta=0.772$)이나 인적네트워크확대형($\beta=0.919$)이 더 큰 영향을 미치고 있다.

<표 5-36> 참가목적 및 참가지역별 집단간의 영향정도의 차이

경로	참가목적				참가지역			
	구분	C.R.	p.	경로계수의 차이(t)	구분	C.R.	p.	경로계수차 이(t)
개최지 속성(ξ ₁) ↓(Y ₂₁) 만족도(η ₂)	관광레크레이션형(A)	2.650	0.008	A-B: -2.149	서울	2.341	0.019	-0.780
	정보획득형(B)	0.629	0.529	A-C: -3.082				
	인적네트워크확대형(C)	-1.573	0.116	B-C:-1.625	제주	0.721	0.471	
프로그램구성(η ₁) ↓(β ₂₁) 만족도(η ₂)	관광레크레이션형(A)	0.329	0.742	A-B: 3.368	서울	2.746	0.006	1.455
	정보획득형(B)	4.293	0.000	A-C: 4.224				
	인적네트워크확대형(C)	5.164	0.000	B-C:0.937	제주	5.740	0.000	
개최지 속성(ξ ₁) ↓(Y ₁₁) 프로그램구성(η ₁)	관광레크레이션형(A)	2.485	0.013	A-B:-0.355	서울	5.192	0.000	2.007
	정보획득형(B)	3.543	0.000	A-C:-0.439				
	인적네트워크확대형(C)	5.614	0.000	B-C:-0.184	제주	4.433	0.000	
만족도(η ₂) ↓(β ₃₂) 행동의도(η ₃)	관광레크레이션형(A)	5.566	0.000	A-B:-1.012	서울	8.089	0.000	1.905
	정보획득형(B)	9.243	0.000	A-C: 0.768				
	인적네트워크확대형(C)	10.675	0.000	B-C: 2.614	제주	12.791	0.000	

개최지 속성이 프로그램구성에 미치는 영향은 모두 크지만 컨벤션 참가목적별 집단 간 유의적인 차이는 없으며, 만족도가 행동의도에 미치는 영향에서는 인

적 네트워크확대형($\beta=0.909$)이 정보 획득형($\beta=0.827$)보다 더 큰 영향을 미치고 있다.

둘째, 개최지 속성이 프로그램구성에 미치는 영향이 참가장소와 관계없이 높지만, 통계적으로 서울지역 참가자($\beta=0.646$)들의 경우가 제주지역참가자($\beta=0.637$)들의 경우보다 더 큰 영향을 주고 있다.

3. 개최지 속성과 프로그램구성에 대한 기대와 경험간의 차이 분석

첫째, 개최지 속성에 대해 접근성, 컨벤션 개최시설, 숙박 등에 대한 구성변인 및 관광매력성의 기후와 음식 등에 대해 기대치가 실제 경험치 보다 높게 나타난 반면, 주변환경의 지역환경의 청결성은 실제 경험치가 더 높게 나타났으며, 모두 유의적인 차이를 보였다. 또한 서울지역 컨벤션 참가자들의 경우 컨벤션의 시설구색 및 수준과 투숙호텔의 시설구색 및 수준에 대해 기대수준이 실제 경험수준보다 높은 데 반해, 음식 및 지역환경의 청결성 등에서는 실제 경험치가 더 높은 것으로 나타났고, 제주지역 컨벤션 참가자들의 경우에는 유의적인 차이를 보이는 전 항목에 걸쳐 실제 경험치보다는 기대치가 더 높은 것으로 나타났다.

둘째, 컨벤션 프로그램 구성에 대해 회의내용중 초청연사/연설내용($p>0.1$)과 좌장의 회의진행($p>0.05$), 그리고 사교행사 중 만찬/리셉션 분위기($p>0.1$) 등에 대해 기대치와 실제 경험치간의 유의적 차이가 나타나지 않고 있으며, 나머지 프로그램 구성 내용에 대해서는 기대치와 실제 경험치간의 유의적 차이가 있다. 또한 서울지역 컨벤션 참가자들은 회의요인중 발표자/발표내용($p<0.05$) 및 회의장 분위기($p<0.05$), 사교행사 요인 중 만찬/리셉션 메뉴($p<0.05$), 부대행사 요인 중 관광지 탐방($p<0.01$) 그리고 운영서비스 요인 중 주최 측 정보안내 서비스($p<0.01$) 등에 대해 기대치가 실제 경험치보다 높게 나타난 반면, 제주지역 컨벤션 참가자들은 회의요인중 초청연사/연설내용($p<0.01$), 발표자/발표

<표 5-37> 개최지 속성 및 프로그램구성의 기대와 경험간의 차이 요약

구분			전체		서울		제주	
			t	p.	t	p.	t	p.
개최지속성	접근성	개최지까지 교통수단	3.053***	0.002	0.807	0.421	3.200***	0.002
		개최지에서의 교통수단 편리성	3.064***	0.002	0.529	0.598	3.466***	0.001
	컨벤션 시설	컨벤션의 시설구색 및 수준	3.599***	0.000	3.196***	0.002	1.998**	0.047
		컨벤션 시설의 서비스	2.863***	0.004	0.164	0.870	3.654***	0.000
	숙박	투숙호텔의 가격 적정성	2.949***	0.003	0.482	0.631	3.662***	0.000
		투숙호텔의 시설구색 및 수준	3.629***	0.000	2.211**	0.029	2.884***	0.004
		투숙호텔의 서비스	2.167**	0.031	-0.117	0.907	2.815***	0.005
	관광 매력성	주변 관광지	1.855*	0.065	-1.796*	0.075	3.765***	0.000
		기후	5.634***	0.000	0.000	1.000	6.534***	0.000
		음식	3.587***	0.000	-2.585**	0.011	6.389***	0.000
	주변 환경	지역주민의 친절	1.405	0.161	0.000	1.000	1.872*	0.063
		지역환경의 안전성	-0.135	0.893	-0.791	0.430	0.556	0.579
		지역환경의 청결성	-4.041***	0.000	-4.405***	0.000	-1.643	0.102
프로그램구성	회의	초청연사/연설내용	1.435	0.152	-0.657	0.512	2.824***	0.005
		발표자/발표내용	3.276***	0.001	2.292**	0.024	2.360**	0.019
		좌장의 회의진행	1.778*	0.076	1.181	0.240	1.326	0.187
		회의장 분위기	3.398***	0.001	2.261**	0.025	2.543**	0.012
		토론 기회	3.651***	0.000	1.746*	0.083	3.247***	0.001
	사교행사	회원들과의 교류	4.435***	0.000	1.741*	0.084	4.346***	0.000
		만찬/리셉션 분위기	1.454	0.147	-0.446	0.656	2.083**	0.039
		만찬/리셉션 메뉴	3.178***	0.002	2.092**	0.038	2.432**	0.016
	부대행사	공연 및 이벤트	3.352***	0.001	1.195	0.234	3.308***	0.001
		지역문화 체험	3.609***	0.000	1.588	0.115	3.539***	0.001
		골프/레크리에이션	2.868***	0.004	0.134	0.893	3.308***	0.001
		관광지 탐방	4.126***	0.000	2.942***	0.004	2.910***	0.004
		지역산업체 시찰	2.181**	0.030	-1.440	0.152	3.576***	0.000
	운영서비스	주최 측 회의운영 서비스	2.574**	0.010	1.431	0.155	2.153**	0.033
		주최 측 정보안내 서비스	4.276***	0.000	3.462***	0.001	2.673***	0.008
		주최 측 부대행사운영 서비스	3.835***	0.000	1.787*	0.076	3.591***	0.000

내용(p<0.05), 회의장 분위기(p<0.05), 토론 기회(p<0.01), 사교행사 요인 중 회원들과의 교류(p<0.01), 만찬/리셉션 분위기(p<0.05), 만찬/리셉션 메뉴

($p<0.05$), 부대행사 요인 중 공연 및 이벤트($p<0.01$), 지역문화 체험($p<0.01$), 골프/레크리에이션($p<0.01$), 관광지 탐방($p<0.01$), 지역산업체 시찰($p<0.01$) 그리고 운영서비스 요인 중 주최 측 회의운영 서비스($p<0.05$) 및 주최 측 정보안내 서비스($p<0.01$), 주최 측 부대행사운영 서비스($p<0.01$) 등에 대해 기대치가 실제 경험치보다 더 높게 나타났다.

셋째, 컨벤션 개최지 속성에 대해 숙박요인에 대한 기대정도는 컨벤션 개최지역간 차이가 나타나지 않는 반면, 접근성 요인 중 개최지까지 교통수단($p<0.01$), 컨벤션시설 요인 중 컨벤션 시설의 서비스($p<0.05$), 관광매력성 요인 중 주변 관광지($p<0.01$), 기후($p<0.01$), 음식($p<0.01$) 그리고 주변환경 요인 중 지역주민의 친절($p<0.05$) 및 지역환경의 안전성($p<0.01$), 지역환경의 청결성($p<0.01$) 등에 대해 제주지역 컨벤션에 참가한 응답자들의 기대치가 서울지역 컨벤션에 참가한 응답자들의 기대치보다 높게 나타났다.

실제 경험정도에 있어서는 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들과 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들 간에 컨벤션 개최지에 대한 실제 경험치가 유의적인 차이를 보인 경우는 관광매력성 요인 중 주변관광지($p<0.01$)와 음식($p<0.05$)인 경우로 나타났는데, 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들은 주변관광지(3.613)에 대한 실제경험치가 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 더 높은 반면, 음식에 대한 실제 경험치는 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들(3.352)이 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 더 높게 나타났다.

넷째, 컨벤션 프로그램 구성에 대한 기대감의 경우, 회의 요인 중 초청연사/연설내용($p<0.01$), 발표자/발표내용($p<0.05$), 좌장의 회의진행($p<0.05$), 사교행사 요인 중 만찬/리셉션 분위기($p<0.01$), 부대행사 요인 중 지역문화 체험($p<0.01$), 골프/레크리에이션($p<0.05$), 관광지 탐방($p<0.01$), 지역산업체 시찰($p<0.05$) 그리고 운영서비스 요인 중 주최 측 회의운영 서비스($p<0.05$)에 대한 기대감이 서울지역컨벤션에 참가한 사람들보다 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들의 경우가 더 높게 나타난 반면, 실제 경험정도 회의요인 중에서 발표자/

발표내용($p<0.05$)과 좌장의 회의 진행($p<0.05$) 그리고 부대행사 요인 중 관광지 탐방($p<0.01$)에 대한 실제 경험치가 서울지역 컨벤션에 참가한 사람들보다 제주지역 컨벤션에 참가한 사람들의 경우가 더 높게 나타났다.

제6장 결론

제1절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

컨벤션 개최지 속성 및 프로그램 구성이 참가 후 행동에 미치는 영향에 관한 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 컨벤션 개최지 속성이 참가자 만족도에 미치는 직접적인 영향은 다소 존재하는 것으로 보이지만 유의적인 수준에는 미치지 못하는 것으로 나타나, 컨벤션 개최지 속성에 대해 참가자들이 호의적으로 경험하더라도 컨벤션 참가자의 만족도가 직접적으로 높아지는 것으로 볼 수 없기 때문에 선행연구들(전영주, 2003; 주현식, 2001)의 결과와는 부분적인 차이를 보이고 있다. 이 결과는 선행연구들이 컨벤션 참가자 만족에 영향을 주는 핵심 요인으로 개최지 속성에 한정하여 규명해 왔기 때문에 프로그램 구성이 독립변인으로 포함됨으로써 영향력이 분산되었다는 의미로 받아들일 수도 있지만, 참가자 만족에 영향을 주는 요인으로 개최지 속성 뿐만 아니라 프로그램 구성도 있으며, 오히려 프로그램 구성이 개최지 속성보다 참가자 만족에 더 큰 영향을 미치고 있음을 확인시켜주는 연구결과이다. 물론 개최지 속성이 참가자 만족에 유의적인 영향을 미치지 않은 것으로 나타난 것은 논란의 여지가 있지만 프로그램 구성의 매개 역할을 통해 참가자 만족에 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났기 때문에 개최지 속성도 변수들간의 통합적 관계에서 참가자 만족에 영향을 미

치는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 컨벤션 프로그램 구성이 참가자 만족에 미치는 영향은 유의하게 나타나, 컨벤션 프로그램 구성이 호의적으로 경험되면 컨벤션 참가자 만족도가 직접적으로 높아지는 것으로 볼 수 있어 컨벤션 참가자 만족 관련 선행연구들의 결과와 일치된다.

셋째, 컨벤션 개최지 속성이 프로그램 구성에 미치는 영향은 유의하게 나타났는데, 관련 선행연구들은 개최지 속성과 프로그램 구성을 참가자 만족에 영향을 주는 독립변인으로 구분한 반면 개최지 속성과 프로그램 구성간의 영향 관계를 배제하여 컨벤션 참가자 만족에 미치는 변수들의 관계를 규명하지 않았다. 그 결과 개최지 속성과 프로그램 구성이 개별적으로 참가자 만족에 영향을 주는지 또는 개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계에 따라 참가자 만족도에 차이가 있는지 이해할 수 없었다. 본 연구는 개최지 속성과 프로그램 구성간의 관계를 규명함으로써 개최지 속성은 프로그램 구성에 영향을 주며, 개최지 속성은 프로그램 구성의 매개 역할을 통해 참가자 만족도에 영향을 미치고 있음을 실증하였다.

넷째, 컨벤션 참가자 만족도가 컨벤션 참가자들의 행동의도에 미치는 영향은 유의하게 나타나 선행연구들과 일치된 결과를 보여주었으며, 컨벤션 프로그램 구성이 호의적으로 경험되면 컨벤션 참가자 행동의도가 직접적으로 높아지는 것으로 나타나 컨벤션 참가자 만족도는 프로그램 구성과 컨벤션 참가자 행동의도 간에 매개적인 역할을 하는 것으로 볼 수 있다.

다섯째, 참가목적에 따라 부대행사에서 유의적인 차이를 보이고 있다는 것은 정보 획득형인 그룹은 연사, 발표 내용에 중요한 의미를 두는 반면 관광·레크리에이션지향형 그룹은 부대 행사에 많은 관심을 가지는 것으로 볼 수 있으며, 컨벤션 참가목적에 따라 프로그램 구성이 차별화되어야 함을 의미한다. 인구·통계적 특성에 있어서는 직업에 따라 개최지 속성에 있어서 유의한 차이가 가장 많이 나타나고 있어 참가자들의 직업과 개최지 속성과의 관계에 대한

추가적인 연구가 필요하다. 그리고 컨벤션 참가행태에 있어서는 컨벤션 참가 빈도가 프로그램 구성 요인들에 대하여 가장 많이 유의적인 차이를 보여주고 있다. 즉 참가 경험이 많을수록 프로그램 구성에 대해서 호의적으로 평가를 한다는 것은 참가 빈도가 낮은 사람들에 비하여 컨벤션 참가 경험이 풍부하기 때문에 실질적 기대 수준을 가지게 되었다는 의미로 풀이할 수도 있지만, 참가 빈도수가 프로그램 구성에 대한 참가자의 기대와 성과 수준을 형성하는데 어떤 영향을 미치는지는 알 수 없기 때문에 이에 대한 연구가 필요할 것이다.

여섯째, 참가목적 및 참가 지역별 집단 간 영향정도의 차이에 있어서 관광·레크리에이션형이 정보획득형이나 인적네트워크 확대형에 비하여 개최지 속성이 참가자 만족도에 미치는 영향이 컸으며, 정보획득형이나 인적네트워크 확대형은 관광·레크리에이션형 보다 프로그램 구성이 참가자 만족에 미치는 영향이 더 크게 나타났다는 것은 관광레크리에이션을 지향하는 회의 유형은 개최지의 관광·레크리에이션 환경에 중요한 의미를 부여하는 반면 정보획득에 비중을 두는 회의 유형은 회의 내용, 발표자, 참가자들의 배경을 중요하게 평가한다는 것을 의미한다. 참여 지역별 집단 간의 차이에 있어서는 개최지 속성이 프로그램 구성에 미치는 영향 관계가 가장 높게 나타났는데, 참가자들은 서울이라는 도시환경 그리고 제주라는 리조트 환경에 따라 차별적인 프로그램을 기대하는 것으로 풀이된다.

일곱째, 개최지 속성과 프로그램 구성의 기대와 실제 성과와의 차이에 있어서 개최지인 서울과 제주는 극명하게 다르게 나타나고 있다. 서울은 컨벤션시설, 지역환경의 청결성, 관광지 탐방, 주최 측 정보 안내 서비스 등에서만 유의한 차이가 크게 나타난 반면 제주에서 회의에 참여한 사람들은 주변환경, 좌장의 회의 진행을 제외한 모든 평가 요인들에서 유의한 차이를 보였으며 대부분 실제 경험보다 기대치가 높게 나타났다. 이 결과는 참가자들이 컨벤션 참가에 투자하는 시간, 비용, 노력에 상응하는 기대를 형성하고 있으며, 도시보다는 리조트 지역에서 열리는 컨벤션에 참여하는 사람들이 더 높은 기대수

준을 형성하는 것으로 풀이된다. 하지만 이번 결과는 조사 대상이 국내 참가자들에 한정되었다는 점에서 외국인 참가자들을 대상으로 했을 때는 달라질 수 있다는 문제가 제기된다.

2. 시사점

위의 연구 결과를 종합하여 크게 컨벤션 주관사(컨벤션 기획사 포함) 그리고 컨벤션 개최지 관점에서 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨벤션 주관사는 프로그램 계획 수립에 있어서 컨벤션 개최의 목표를 분명하게 설정하고 이 내용을 회원들에게 사전 고지함으로써 컨벤션에 대한 실질적 기대수준을 형성할 수 있도록 해야 할 것이다. 그리고 컨벤션이 추구하는 실제 목표에 따라 프로그램을 구성해야 하며, 컨벤션 개최지 속성을 충분히 반영할 수 있도록 컨벤션 개최지를 사전에 방문하거나 간접적인 경로를 통해 충분한 정보를 획득할 수 있어야 한다.

둘째, 컨벤션 참가자 만족에 있어서 컨벤션 개최지 선택도 중요하지만 개최지 속성을 충분히 반영하는 프로그램 구성이 더욱 중요하다는 것을 시사하고 있으므로 컨벤션 프로그램을 구성할 때는 컨벤션 참가자들이 회의, 사교행사, 부대 행사에 대한 의견을 실시간으로 개진할 수 있는 온라인 채널을 구축하는 것이 필요하다고 본다.

셋째, 컨벤션 주관사는 회원들의 행사 참여기회가 많아짐에 따라 더 높은 기대 수준을 형성하고 있다는 것을 인식해야 하며, 정기적으로 개최하는 컨벤션 일수록 전년도와 다른 개최지 그리고 프로그램을 구성함으로써 동일한 행사에 대한 식상함을 해소해야 할 것이다. 이를 위하여 컨벤션 프로그램 구성을 담당하는 담당자 또는 위원회는 유사한 컨벤션 주관사들이 컨벤션을 개최했던 개최지 및 프로그램 구성에 대한 지속적인 정보를 수집하고, 차별적이며 창의적인 프로그램을 개발할 수 있어야 한다. 또한 컨벤션 참가목적에 따라 개별 프로그램에 대한 선호도는 참가자들마다 다르겠지만 컨벤션 참가는 일상생활

에서 탈피하여 자신의 정신적, 신체적 욕구를 충전하는 시간을 추구한다는 점에서 관광·문화·레저 분야에 항상 관심을 가져 참가자들에게 흥미있는 레크리에이션 기회를 제공할 수 있어야 할 것이다.

넷째, 컨벤션 참가자 만족도를 높이기 위해서는 매력적인 컨벤션 시설의 선택도 중요하지만 계획된 프로그램을 참가자들에게 효과적으로 전달할 수 있는 컨벤션 운영 인력이 중요하다는 것을 인식하여, 컨벤션 개최지, 컨벤션 시설, 컨벤션 기획사 선정에 있어서 이를 검증할 수 있는 체크리스트를 만들어야 할 것이다.

다섯째, 컨벤션 개최지는 컨벤션 시장에서 경쟁력을 확보하기 위한 기본 조건으로 컨벤션 주관사 또는 컨벤션 기획사와의 파트너십이 가장 중요하다는 것을 인식해야 하며, 지속적인 협력관계를 유지하기 위한 네트워크를 구축해야 한다.

여섯째, 컨벤션 개최지는 컨벤션 주관사가 컨벤션 개최 목적에 따라 다양한 프로그램 구성이 가능하도록 관광·컨벤션 시설 및 서비스의 다양성을 유지하고, 개최지에서만 독특하게 경험할 수 있는 관광·레크리에이션 프로그램을 개발하여 컨벤션 프로그램 구성 시 도움을 주어야 할 것이다.

일곱째, 컨벤션 개최지는 도시보다는 리조트 지역에 참여하는 참가자들이 개최지 속성 및 프로그램구성에 대한 기대 수준을 높게 형성한다는 것을 고려하여 최상의 관광·컨벤션 시설 및 서비스 품질이 유지 될 수 있도록 컨벤션 시설에 대한 지속적인 투자와 함께 우수한 컨벤션 전문 인력을 확보 할 수 있도록 관련 대학 및 산업체와의 협력체계를 구축해야 할 것이다.

여덟째, 컨벤션 개최지에 대한 정보는 인터넷을 통해 수집되고 있다는 것을 고려하여 온라인을 통한 홍보 마케팅을 강화해야 하며, 지출비용이 높은 경우 오히려 컨벤션 참가 만족도가 높다는 점을 착안하여 고가 시장을 겨냥한 관광·컨벤션 상품 개발도 요구된다.

아홉째, 관광·레크리에이션을 추구하는 인센티브 시장을 유인하기 위해서는

다양한 부대행사 프로그램이 가능하도록 주제공원의 활성화, 지역 문화 소재를 이용한 다양한 이벤트, 테마 파티 상품 개발이 요구된다.

제 2절 연구결과의 한계 및 향후 연구과제

본 연구는 제주 및 서울지역에서 컨벤션에 참가하고 있는 참가자들을 대상으로 컨벤션 개최지 속성, 컨벤션 프로그램 구성, 참가자 만족, 참가자 행동의도, 인구 통계적 특성, 컨벤션 참가행태 그리고 참가목적 등과 관련한 설문 조사 결과를 분석 자료로 하여 가설검증 등을 실시하였는데 분석자료는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 설문대상 표본을 제주 및 서울지역에 한정하여 국내 참가자들만을 대상으로 했다는 점, 둘째, 설문 조사기간 동안에만 열리고 있는 회의행사 참가자들을 대상으로 하였기 때문에 과거에 열렸거나 향후에 열릴 수 있는 컨벤션 참가자들은 응답대상에 포함시키지 못하였다는 점, 셋째, 서울에서 열리는 컨벤션인 경우 서울에 체류하면서 참가하는 사람들이 설문대상에 포함되었을 수 있기 때문에 컨벤션 개최지 속성 그리고 컨벤션 프로그램 구성 요인인 부대 행사에 평가에 있어서 결과에 다소간에 차이가 있을 수 있다는 점 등을 들 수 있다.

그리고 변수별 측정에 있어서는 컨벤션 개최지 속성에 관한 측정요인 추출에 있어서 도시와 리조트 지역 간에 차이가 있는 것을 간과하여 포괄적으로 측정함으로써 관광 레크리에이션, 쇼핑과 같은 측정 요인들이 제거되는 문제가 있었다.

향후 연구과제로는 연구 결과 요약에서 제시했듯이, 컨벤션 참가 빈도수가 프로그램 구성에 대한 참가자들의 기대수준에 어떤 영향을 미치는지 그리고 컨벤션 개최지 이미지가 프로그램 구성과의 관계에 있어서 컨벤션 참가자 만족도에 어떤 영향을 미치는 살펴보는 것도 중요한 의미가 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강병서 · 조철호(2005), “연구조사방법론,” 무역경영사, pp. 73-75, p.371.
- _____ · _____(2005), “SPSS와 AMOS 활용-연구조사방법론,” 무역경영사, pp. 131-132, p.365.
- 구순이(1995), “소비자 만족의 형성과정과 영향요인에 관한 연구,” 전남대학교 대학원, 경영학박사논문.
- _____ (1996), “의료서비스에 대한 소비자 만족에 관한 연구,” *마케팅연구*, 제 11권 제2호, 한국마케팅학회, 67-90.
- 곽동성 · 김규동(1997), “소비자 만족 형성 과정에 영향을 미치는 상황변수에 관한 연구,” *한국마케팅저널*, 제1권 4호, 24-45.
- 김계섭(1995). “이벤트 관광의 프로그램 개선방안,” *관광학연구*, 제 18권 제 2 호(통권 19호), 한국관광학회, 159-186.
- 김계수(2004), “AMOS 구조방정식 모형분석,” SPSS아카데미, p.150.
- 김기영 · 강현철(2001), “LISREL을 이용한 구조방정식 모형의 분석,” SPSS아카데미, p.48.
- 김광수 · 곽원일(1998), “소비자 만족 형성과정에 대한 감정 반응의 역할,” *한국마케팅저널*, 제1권 제1호, 14-61.
- 김묘정(2004), “컨벤션 개최지 브랜드 이미지 형성에 관한 연구,” 한림대학교 국제학 대학원 컨벤션 석사논문.
- 김소영(2001), “패키지 여행상품이 고객만족 및 재방문에 미치는 영향,” 동아대학교 대학원 석사논문, p.53.
- 김 욱(2003), “도시관광 요소가 관광객 만족에 미치는 영향,” 경주대학교 대학원, 관광석사 논문.

- 김옥희(2002), “전시회 방문동기, 속성, 만족간의 영향관계,” 신라대학교, 관광레저 경영학 석사논문.
- 김인호(1993), “관광자의 만족, 불만족 및 재방문의 평가합치적 접근,” 광운대학교 대학원, 경영학 박사학위논문.
- 김양금(2005), “전시 컨벤션 개최지 선택속성에 대한 만족이 재참가 의도에 미치는 영향,” 호남대학교 대학원, 관광석사 학위논문.
- 김용순(2001), “호텔기업에서 직속상사의 리더십이 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향,” 충북대학교 대학원, 박사학위논문, p.87.
- 김철원 · 박유미 · 이향정(2005), “컨벤션 개최지의 이미지가 만족도 및 사후 반응에 미치는 영향,” *관광학연구*, 제28권(통권 49), 273-294.
- 김충련(1994), “SAS라는 통계상자,” *데이타리서치*, pp.238-239.
- 김홍규(1997), “사회과학통계분석,” 나남출판, p.374.
- 노형진(2002), “SPSS/AMOS에 의한 사회조사분석,” 형설출판사, p.274.
- 류미현 · 이승신(1997), “소비자 문제 및 불만족에 따른 대응행동,” *대한가정학회지*, 제35권 5호, 195-211.
- 류영근(2001), “고객의 호텔 컨벤션 서비스 선택 속성에 관한 연구,” 영산대학교, 석사학위 논문.
- 박동수(2002), “조직시민행동, 조직몰입에 대한 지각된 조직적 지원의 선행요인과 매개효과에 관한 연구,” 영남대학교 대학원, 박사학위논문, p.111.
- 박명호 · 조형지(1999), “고객만족 개념의 재정립,” *한국마케팅저널*, 제1권 4호, 125-150.
- 박선영(2005), 성격과 음주운전 관계에서 인지요인의 매개효과 검증,” 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문. p.44.
- 박석희(1994), “신 관광자원론,” 일신사.
- 박지연(1997), “컨벤션서비스의 요인별 중요도 연구-주최자와 참가자의 인식

- 비교," 경희대학교, 석사학위 논문.
- 박진영 · 문숙재(1990), "소비자 불평행동에 관한 연구 -불만족의 귀인을 중심으로-," *한국가정관리학회지*, 제8권 제1호, 15-30.
- 박현열(2005), "컨벤션 속성의 만족이 가치인식과 도시 이미지 형성에 미치는 영향," 계명대학교, 관광경영학 박사논문.
- 배병렬(2005), "구조방정식모델 -이해와 활용," 도서출판 청람, p.158.
- 서승진 · 윤은주(2002), "컨벤션산업론," 영진닷컴.
- 서정희(1995), "의료 서비스에 관한 소비자 불만족과 소비자 불만호소: 울산시를 중심으로," *대한가정학회지*, 제33권 2호, 29-41.
- 석재민(2001), "컨벤션 서비스 중요 속성 및 만족도 연구," 한양대학교 대학원, 경영학 석사논문.
- 손정미(2005), "컨벤션 참가동기와 참가결정에 미치는 문화적 차이에 관한 연구," 경희대학교 대학원, 관광학 박사학위 논문, p.48.
- 신재익(2005), "관광목적지의 물리적 환경 단서, 이미지, 만족, 재구매 의도 간의 관계," 경상대학교 대학원, 경영학 박사논문.
- 신왕근(1994), "국제회의산업론," 백산출판사.
- 신왕근(2005), "제주 컨벤션산업의 경쟁력 강화 방안," (사) 제주 컨벤션뷰로
- 신창훈 · 송재영 · 황인석(1999), "백화점 고객의 소비자 만족에 미치는 선행요인 및 사후행동에 관한 연구," *한국마케팅저널*, 제1권 3호, 32-50.
- 예종석 · 장경혜(1999), "소비자 만족 결정요인들의 상대적 영향력에 관한 연구 -Spreng Mackenzie와 Olshavsky 모델의 직접 효과 검증을 중심으로-," *소비자학연구*, 제10권 제4호, 75-91.
- 안중윤(1985), "관광용어사," 법문사.

- 오정훈(2005), “서비스지향성과 고객만족의 관계에서 집단효능감, 조직몰입과 신뢰의 매개역할,” 제주대학교 대학원, 박사학위논문, pp.94-95.
- 윤은주(2000), “여행동기와 여행목적지 매력 속성이 호텔 선택 요인에 미치는 영향,” 동아대학교 대학원, 관광경영 석사논문.
- 이근수(2004), “컨벤션 참가자를 위한 관광 프로그램의 지불의사 추정과 관광 시장 세분화의 결정요인 분석,” 세종대학교 대학원, 호텔경영학 박사 논문.
- 이기춘·조희경(1996), “의료서비스에 대한 소비자 만족, 불만족 호소행동 및 재구매 의도- 종합병원을 중심으로,” 소비자학연구, 제10권 제4호, 87-109.
- 이미란(2003), “컨벤션의 이미지, 지각된 서비스 질, 관련도, 지각된 가치가 고객만족과 고객 충성도에 미치는 영향,” 경남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이용민(2006), “제주지역 컨벤션 참가자의 만족 및 행동의도에 관한 연구,” 부경대학교 대학원, 경영학박사 학위논문.
- 이유재(1994), “고객만족 결정변수에 대한 이론적 고찰,” 경영논집, 제28권 1,2호, 91-123.
- _____(1995), “고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구,” 경영논집, 제 29권 1,2호, 145-168.
- _____(1997), “고객만족 형성과정의 제품과 서비스 차이에 대한 연구,” 소비자학연구, 제8권 제1호, 101-108.
- _____(2000), “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰,” 소비자학연구, 제 11권 22호, 139-266.
- 이완복(2003), “주민 선호형 지역축제 프로그램 개발에 관한 연구,” 배재대학교 대학원, 이벤트 축제 경영학 석사논문.
- 이장춘·박창수(2001), “국제회의론,” 대왕사.

- 이충기·이태희(2000), “경주 세계 문화엑스포에 대한 축제 참가 동기분석,” *관광학 연구*, 23(2),
- 이학식·김영(2001), “SPSS 10.0 매뉴얼,” 법문사, p.268.
- _____. 장경란·이용기(1999), “호텔산업의 시장 지향성과 사업성과의 관계성, 그리고 매개변수에 관한 연구,” *경영학연구*, 28(10), 75-102.
- 이현석(2001), “컨벤션 이미지에 대한 지각이 개최지 선택 속성에 미치는 영향에 관한 연구,” 동아대학교 대학원, 경영학 박사논문, pp.43-68.
- 이혜련(2001), “컨벤션 참가자의 서비스 품질 성과에 관한 연구,” 한림대학교 대학원, 석사학위논문.
- 임종원·정동희(2002), “시장조사론,” 한국방송통신대학교 출판부, pp.91-93.
- 전영주(2003), “컨벤션 참가 만족과 협회신뢰가 참가자 행동의도에 미치는 영향,” 상지대학교 대학원, 박사학위논문.
- _____(2004), “컨벤션 구성요소와 참가자 만족간의 관계 분석,” *호텔관광연구*, 제6권 제 1호(통권14호), 181-201.
- 전창석(2001), “국제회의 개최지 중요속성에 대한 서울의 중요도 -성과도 분석,” *The Journal of Namseoul Univ.*, 7, 311-327.
- 정광현(2003) “레스토랑 속성 평가, 지각된 가격, 가치와 만족 및 재이용 의도간의 관계,” 동아대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정범구·이상석(1999), “조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 있어서 신뢰의 매개효과에 관한 연구,” *충남대학교 경영논총*, 15, p.218.
- 정찬중(1992), “관광마케팅믹스요인이 여행사의 이미지형성에 미치는 영향에 관한 연구,” 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정충영·최이규(2002), “SPSS WIN을 이용한 통계분석,” 무역경영사, p.148.
- 조광행·박봉규(1998), “점포 충성도에 대한 전환 장벽과 고객만족의 영향력에 관한 실증적 연구,” *경영학연구*, 제 28권 제 1호, 127-149.
- _____. 임채운(1999), “고객만족 및 전환장벽이 점포 애호도에 미치는 효과에

- 관한 연구," *마케팅연구*, 제14권 제1호, 47-74.
- 조은영(1997), "지리산 온천 관광객의 관광행태 및 관광구조," 전남대학교 대학원 석사 학위논문, 34-45.
- 조현철(1999), "LISREL에 의한 구조방정식 모델," 도서출판 석정, p.114.
- _____(2003), "구조방정식모델," 도서출판 석정, p.3.
- 주현식(2001), "컨벤션 참가동기, 개최지 속성, 만족 및 재참가 의도간의 영향 관계," 동아대학교 대학원, 박사학위 논문, pp.75-105.
- 채서일(2003), "사회과학 조사방법론," 학현사, p.182.
- 최정자·주현식(2003), "국내 컨벤션센터 이용객들의 회의 참가 동기 및 만족에 관한 연구," *학술연구발표집*, 대한관광 경영학회, 13-31.
- _____(2004), "전시 참가자의 동기와 만족에 관한 연구- 국내 서울, 부산, 대구 컨벤션센터 방문객을 중심으로," *관광연구*, 18(2): 243
- 최동석(2005), "컨벤션 참가단체의 기대와 성과에 관한 연구," 고려대학교 정책대학원, 석사학위논문.
- 최상진(2004), "부자유친성정이 자녀의 심리, 사회적 적응관련정서에 미치는 영향-자아분화의 매개효과를 중심으로," 중앙대학교 대학원, 박사 논문, p.69.
- 최익봉(2004), "리더의 임파워먼트 행위, 조직공정성, 신뢰와 조직유효성간의 관련성에 관한 연구," 영남대학교 대학원, 박사학위논문, p.138.
- 한국관광공사(2000-2004). "국제회의개최 현황" 각호.
- 한국관광공사(2004), "2004 국제회의 참가자 실태조사"
- 한국관광공사(2006), "2005 국제회의 개최현황"
- 한국은행제주본부(2005), "제주경제의 성장을 위한 회의산업 육성방안," 자료집.
- 한광현(1998), "변형적 리더쉽과 OVB와의 관계에 대한 공유가치의 매개효과," *산경논총*, 전주대학교 산업경영연구소, 16:1, p.47.

한아름(2002), “국제회의 개최지 선택속성에 대한 만족이 재방문 의도에 미치는 영향,” 경기대학교 대학원, 호텔경영학 석사논문.

허만형(1994), “SPSS와 통계분석,” 교학사, pp.450-451.

홍성인(2001), “관여도에 따른 고객만족 원인변수와 결과변수에 관한 연구,” 충남대학교 대학원, 경영학 석사학위논문.

황의곤 · 김성섭(2003). “컨벤션 마케팅과 경영,” 백산출판사.

2. 외국문헌

Anderson R. E(1973), "Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance," *Journal of Marketing Research*, 10(Feb), 38-44.

Anderson R. E., Eugene W., Claes Fornell, and Donald R. Lehmann(1994), "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding From Sweden," *Journal of Marketing*, 58(July), 53-66.

Arbuckle, James L. and Werner Wothke(1999). "*Amos 4.0 User's Guide*," Small Waters Corporation, pp.395-416.

ASAE(1992), "Association Meeting Trends 1992," American Society of Association Executives, Washington D.C.

Babin, Barry J. and Mitch Griffin(1998), "The Nature of Satisfaction: An Updated Examination and Analysis," *Journal of Business Research*, 41, 127-136.

Basky, J. D.(1992), "Customer Satisfaction in the Hotel Industry: Meaning and Measurement," *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 16(1), 51-73.

Bearden, W. and Jesse. E. Teel(1983), "Selected Determinants of Customer Satisfaction and Complaint Reports," *Journal of Marketing Research*, 20(Feb), 21-28

Blackwell, Roger D., Paul W. Miniard, and James F. Engel(2001), "Consumer Behavior," Harcourt, Inc.

Boulding, Kenneth, Richard Saelin, Ajay Kalra, and Valerie Zeithaml(1993), "A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectation to Behavior

- Intention," *Journal of Marketing Research*, 30(February), 7-27.
- Choi, Jeong-Ja(2000), "Association Convention Planner's Site Selection and Satisfaction: A State Association Market," KANSAS UNIVERSITY.
- Churchill, Gilbert A. Jr. and C. Surprenant(1982), "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, 19(November), 491-504.
- Crompton, J. L. and S. L. MaKay(1997), "Motives of Visitor Attending Festival Event," *Annals of Tourism Research*, 24(2), 425-439.
- Edelstein L. G. and C. Benini(1994), "Meeting market Report 1994," *Meetings and Conventions*, August, pp.60-82.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, and D. T. Kollat(1978), *Consumer Behavior*, 3rd ed., The Dryden Press, p.440.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, and P. W. Miniard(1986), *Consumer Behavior*, New York, The Dryden Press, p.155.
- Farrel Patricia (1987), "The Process of Recreation Programming," JWS,
- Fornell, Claes, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant(1996), "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," *Journal of Marketing*, 60(October), 7-18.
- Fridgen, J. D.(1991), *"Dimension of Tourism,"* Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, New York, p235.
- Go, F. M. and R. Gover(1999), "The Asian Perspectives: Which International Conference Destination in Asia are the Most Competitive," *Journal of Convention & Exhibition Management*, 1(4): pp.37-50.
- Gunn, C. A.(1988), "Tourism Planning," 2nd ed., New York, N.Y.: Taylor and Francis.
- Helson. H.(1964), *"Adaptation - Level Theory,"* New York: Harper & Row.
- Hiller, I. H.(1995), "Conventions as Mega-Event, A New Model for Convention-Host City Relationships," *Tourism Management*, 16(5), 375-376.
- Hinkin, T. R. and J. B. Tracey(1998), "The Service Imperative: Factors Driving Meeting Effectiveness," *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 39, 59-67.

- Hobson, P.(1993), "Not Another Conference," *International Journal of Hospitality Management*, 12, 115-118.
- Hovland, I. C., O. J. Harvey, and M. Sherif(1957), "Assimilation and Contrast Effects in Reactions to Communication and Attitude Change," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55, 244-252.
- Howard, J. A. and J. N. Sheth(1969), "The Theory of Buyer Behavior," New York: John Wiley & Sons, Inc., p.145.
- Hu, Y, and J. R. Ritchie(1993), "Measuring Destination Attractiveness: A Contextual Approach," *Journal of Travel Research*, 32, 25-34.
- Hunt, H. K(1970), "CS/D-Overview of Future Research," in H. K. Hunt, ed., *Medical Care*, 8(September/October), 429-435.
- Jacoby, A. K. and R. Chestnut(1978), "Brand Loyalty Measurement and Management, New York: John Wiley and Sons, pp.1-60.
- Howard, John A. and Jagdish Sheth(1969). The Theory of Buyer Behavior, New York: John Wiley & Sons, Inc., p.145.
- Kozak, M.(2001), "Comparative Assessment of Tourist Satisfaction with Destination Across Two Nationalities," *Tourist Management*, 22, 391-401.
- Jacoby,J., and R. Chesnut(1978), "Brand Loyalty Measurement and Management," New York: John Wiley and Sons, pp1-60.
- Jun, J. and K. W. McCleary(1999), "Classifying US Association Meeting Planners Based on International Destination Selection Criteria: A Case Study of South Korea," *Hospitality*, 18.
- LaBarbera, P.A and D. MaZursky(1983), "A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process," *Journal of Marketing Research*, 20(November), 393-405.
- Laws, E.(1995), "Tourist Destination Management: Issues, Analysis and Politics," Routledge, New York.
- Lee, Moonkyu and Lawrence F. Cunningham(2001), "A Cost/Benefit Approach to Understanding Service Loyalty," *Journal of*

- Service Marketing*, 15, 113-128.
- Lim, Hong-bumm(1998), "Perceived Attractiveness of Korean Destinations," *Annals of Tourism Research*, 25(2), 340-361.
- Mazursky, D.(1989), "Past Experiences and Future Tourism Decisions," *Annals of Tourism Research*, 16, 333-344.
- Migal, D.(1990). "Make Room for the Boomers," *Meeting & Conventions*, March, 26-32.
- Murphy, P. E.(1985), "Tourism: A Community Approach London," Methuen.
- Oliver, Richard L.(1977), "Effects of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evaluations; An Alternative Interpretation," *Journal of Applied Psychology*, 62(4), 480-486.
- _____(1981), "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting," *Journal of Retailing*, 57(Fall), 25-48.
- _____(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision," *Journal of Marketing Research*, 17(September), 46-49.
- _____(1993), "Cognitive Affective and Attribute Bases of the Satisfaction Response," *Journal of Consumer Research*, 20(December), 418-430.
- _____(1999), "Where Consumer Loyalty?," *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
- ____ and W. O. Bearden(1985), "Disconfirmation Processes and Consumer Evaluation In Product Usage, *Journal of Business Research*, 13, 235-246
- Oppermann, M. and K. S. Chon(1997), "Convention Participation Decision-Making Process," *Annals of Tourism Research*, 24(1), 178-191.
- ____ and _____(1995), "Factors Influencing Professional Conference Participation by Association Members," Annual Conference of Travel and Tourism Research, *Acapulco*, Mexico.
- _____(1995), "Professional Conference Attendees and Non-Attendees Participation Decision Factors," in *Proceeding of the 1992 SITE Annual Conference*.
- _____(1996), "Convention Destination Image: Analysis of Association Meeting Planners' Perceptions," *Tourism Management*, 17(3), 181.
- Peter C. Dotson(1995), "Introduction to Meeting Management," 2nd ed. Birmingham, AL: PCMA.
- Richins, M. L.(1997), "Measuring Emotions in the Consumption Experience,"

- Journal of Consumer Research*, 24(September), 127-146.
- Rittichainwat, B. N., J. Beck, and J. Lalopa(2001), "Understanding Motivation, Inhibitors and Faciliators of Association Members in Attending International Conferences," *Journal of Convention & Exhibition Management*, 3(3), 45-47.
- Rogers, T.(1998), "Conferences; A Twenty-First Century Industry," Essex, England, Addison Wesley Longman Limited.
- Schumacker, R. E. and R. G. Lomax(1996), "A Beginners's Guide to Structural Equation Modeling," Lawrence Erlbaum Associates, p.125.
- Spreng Richard A., Scott B. MacKenzie, and Richard W. Olshavsky(1996), "A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction," *Journal of Marketing*, 60(July), 15-32.
- Sultan, Fareena, Merlin C. Simpson, Jr(2000), "International Srvce Variants: Airline Passenger Expectations and Perceptions of Service Quality," *Journal of Services Marketing*, 14:3, 188-211.
- Swan, J. E.(1981), "Disconfirmation, Expectation and Satisfaction with a Retail Service," *Journal of Retailing*, 57, 49-67.
- Schmidt, Sanra L. and Jerome B. Kernan(1985), "The Many Meanings of Satisfaction Guaranteed," *Journal of Retailing*, Winter, p.90.
- Schnider, I. E. and S. J. Backman(1996), "Cross-Cultural Equivalence of Festival Motivation: A Study in Jordan," *Festival Management and Event Tourism*, 4(3/4), pp.139-144.
- Smith, S. L. J.(1994), "The Tourism Product," *Annals of Tourism Research*, 21(3), p.588.
- Stewart, Thomas A.(1997), "A Satisfied Customer Isn't Enough," *Fortune*, 136(July 21), 112-113.
- Terence, A. Oliva, Richard L. Oliver, and Ian C. MacMillan(1992), "Catastrophe Model for Developing Service Satisfaction Strategies," *Journal of Marketing*, 56(July), 83-95.
- Tse, David K. and Peter C. Wilton(1988), "Models of Consumer Satisfaction: An Extension," *Journal of Marketing Research*, 25(May), 204-212.
- Upchurch R. S., G. H. Jeong, C. Clements, and I. Jung(1999), "Meeting

- Planners's Perception of Site Selection Characteristics: The Case of Seoul, Korea," *Journal of Convention & Exhibition Management*, 2(1), 15-35.
- Var, Turgut, Frank Cessario, and Gary Mauser(1985), "Convention Tourism Modeling," *Tourism Management*, 6(September), 194-204.
- Westbrook, Robert A.(1980), "Intrapersonal Affective influences on Consumer Satisfaction with Products," *Journal of Consumer Research*, 7(June), 49-54.
- _____(1987), "Product/Consumption-Based Affective Responses and Post Purchase Process," *Journal of Marketing Research*, 27(August), 258-270.
- Whipple, Thomas W., and Sharon V. Thach(1988), "Group Tour Management: Does Good Service Produce Satisfied Customers?," *Journal of Travel Research*, 27(Fall), 16-21.
- Yi, Youjae(1989), "An Investigation of the Structure of Expectancy-Value Attitude and Its Implications," *International Journal of Research in Marketing*, 6(December), 71-83.

설 문 지

No. ☐ ☐ ☐

안녕하십니까?

저는 부경대학교 대학원에서 경영학 박사과정 중에 있으며 컨벤션을 주제로 박사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문조사는 컨벤션 개최에 관한 참가자들의 의식을 분석하기 위해 작성된 것으로 이를 토대로 학위논문을 완성하고자 합니다. 그러므로 선생님의 고견은 논문의 완성 뿐 아니라 국내의 컨벤션산업을 발전시키는 데에 큰 도움이 될 것입니다. 조사된 자료는 무기명으로 통계처리 되어 순수 학문 목적으로만 사용될 것을 약속드리오니 선생님의 진솔한 응답을 부탁드립니다.

선생님의 건강과 가정의 행복을 기원합니다.

감사합니다.

2006년 8월

지도교수 : 부경대학교 경영대학 경영학부 교수 전 중 욱

조 사 자 : 부경대학교 대학원 경영학과 박사과정 신 왕 근

(연락처: 064-740-8757/017-691-2501/shinwk2501@hanmail.net)

아래의 설문들은 귀하께서 현재 참가하고 계신 컨벤션에 대한 질문입니다.

각 질문에 대해 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하시는 곳에 ☑표 해 주십시오.

I. 다음은 귀하께서 이번 컨벤션에 참가하시게 된 주요 목적에 대한 질문입니다. 각 문항별로 응답해 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1) 업무/전공과 관련된 정보취득을 위해서	①	②	③	④	⑤
2) 전문적인 지식/기술의 습득을 위해서	①	②	③	④	⑤
3) 일반적인 정보의 습득을 위해서	①	②	③	④	⑤
4) 아는 사람과의 만남을 위해서	①	②	③	④	⑤
5) 새로운 사람과의 만남을 위해서	①	②	③	④	⑤
6) 전문가와의 만남을 위해서	①	②	③	④	⑤
7) 관광지 탐방을 위해서	①	②	③	④	⑤
8) 지역 문화 및 예술 체험을 위해서	①	②	③	④	⑤
9) 지역 레저 및 스포츠 체험을 위해서	①	②	③	④	⑤
10) 일상으로부터의 스트레스 해소를 위해서	①	②	③	④	⑤
11) 함께 온 사람과의 즐거운 시간을 위해서	①	②	③	④	⑤
12) 함께 온 사람과의 학습 함양을 위해서	①	②	③	④	⑤

II. 귀하께서 이번 컨벤션에 참가하기 전에 가졌던 개최지에 대한 기대감과 참가 후 개최지에 대한 느낌을 각 문항별로 응답해 주십시오.

항 목	참가 전 기대 수준					참가 후 실제 느낌				
	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다
1) 개최지까지 교통수단	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2) 개최지에서의 교통수단 이용에 대한 편리성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3) 개최지의 이미지와 평판	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4) 컨벤션의 시설 구색 및 수준	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5) 컨벤션 시설의 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6) 투숙 호텔의 가격 적정성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7) 투숙 호텔의 시설 구색 및 수준	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8) 투숙 호텔의 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
항 목	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다
9) 주변 관광지	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10) 기후	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11) 음식	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12) 쇼핑	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13) 레크리에이션 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14) 지역 주민의 친절	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15) 지역 환경의 안전성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16) 지역 환경의 청결성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 귀하께서 이번 컨벤션에 참가하기 전에 가졌던 컨벤션 프로그램에 대한 기대감과
참가 후 프로그램에 대한 실제 느낌을 각 문항별로 응답해 주십시오.

항 목	참가 전 기대 수준					참가 후 실제 느낌				
	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다
1)초청연사/연설내용	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2)발표자/발표내용	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3)좌장의 회의 진행	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4)회의장 분위기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5)토론 기회	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6)회의장 시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7)외부 전문가와의 교류	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8)회원들과의 교류	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9)만찬/리셉션 분위기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10)만찬/리셉션 메뉴	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
항 목	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다	매우 낮았다	낮았다	보통 이다	높았다	매우 높았다
11)공연 및 이벤트	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12)지역 문화 체험	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13)골프/레크리에이션	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14)관광지 탐방	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15)지역산업체 시찰	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16)주최 측 회의 운영 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17)주최 측 정보 안내 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18)주최 측 부대 행사 운영 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 이번 컨벤션에 대한 귀하의 전반적인 만족도 및 재참가 의도에 관한 질문입니다. 각 문항별로 응답해 주십시오.

만족도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1) 이번 컨벤션 참가에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2) 이번 컨벤션에 참가하기를 잘하였다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3) 이번 컨벤션 개최지에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4) 이번 컨벤션의 프로그램 구성(내용)에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
재참가 및 추천 의도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1) 다음에도 이 컨벤션에 다시 참가하고 싶다	①	②	③	④	⑤
2) 주위 사람들에게 이 컨벤션을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 일반적인 사항을 묻는 질문입니다.

해당되는 번호에 ☒표 해주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 직업 혹은 근무 분야는?

- ① 교육자 ② 사업가 ③ 공무원 ④ 영업직
⑤ 전문직 ⑥ 제조업 ⑦ 서비스업 ⑧ 기타 ()

4. 귀하의 학력은?

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대학 졸업

③ 4년제 대학 졸업 ④ 대학원 졸업 이상

5. 귀하가 현재참가하고 계신 컨벤션의 개최지는?

① 서울 ② 제주

6. 1년에 보통 몇 차례나 컨벤션에 참가하십니까?

① 거의 참가하지 않는다 ② 1-2 회 ③ 3-4 회
④ 5-6 회 ⑤ 7-8 회 ⑥ 9회 이상

7. 이번 컨벤션에 동반한 사람이 있습니까?

① 없다 ② 1명 ③ 2명 ④ 3명 ⑤ 4명 이상

8. 컨벤션 개최지에서 지출한 비용은 어느 정도입니까?

① 10만원 미만 ② 10만원 - 20만원 미만 ③ 20만원 - 30만원 미만
④ 30만원 - 40만원 미만 ⑤ 40만원 - 50만원 미만 ⑥ 50만원 이상

9. 이번 컨벤션을 위해 이곳(개최지)에서 체류하시는 기간은 며칠 정도입니까?

① 당일 ② 1박 2일 ③ 2박 3일
④ 3박 4일 ⑤ 4박 5일 ⑥ 5박 이상

10. 이곳 개최지(서울 또는 제주)에 대한 정보는 주로 어디에서 구하십니까?

① 친구나 직장동료 ② 언론매체 ③ 본인의 과거 여행 경험
④ 현재 이곳에서 거주 ⑤ 인터넷 ⑥ 컨벤션 홍보 팜플렛
⑦ 기타()

■ 바쁘신 중에도 조사에 응해주신데 대해 진심으로 감사드립니다■

감사의 글

제주관광대학에 들어온 지 14년이 되어 갑니다. 미국에서 석사학위를 마치고 제주에서 처음 교편을 잡을 때만 하더라도 “전문대학에서 학생들을 가르키는데 무슨 박사학위가 필요해”라는 생각을 했었는데, 주위에 계신 선배 그리고 후배 교수님들이 각고의 노력 끝에 박사학위를 받는 모습들을 보면서 또한 내가 가지고 있는 지식이 참으로 보잘 것 없다는 것을 깨닫는 순간 “왜 나는 이리도 어리석었을까?” 하는 자괴심으로 지난 세월을 후회한 적이 있습니다.

아직도 기억이 납니다. 오랜만에 학생 신분으로 전중옥 교수님의 첫 강의를 들으면서 “참으로 배움이라는 것은 무궁무진하며,” “왜 진작 시작하지 못했을까” 하는 아쉬움과 함께 희열에 찼던 순간. 이제 5년의 세월이 흘러 학위과정을 마감하고 있지만, 그 세월 속에서 훌륭한 교수님들을 많이 뵈 수 있었다는 것은 저에게 또 하나의 기쁨이었습니다. 여기에 그 모든 교수님들을 일일이 열거하지 못한다는 것이 안타깝지만 교수님들의 이해를 구하며, 오늘의 조그마한 결실을 맺는데 애뜻한 애정으로 마지막까지 논문 완성을 지도해 주신 전중옥 교수님, 김완민 교수님, 배상옥 교수님, 전재균 교수님, 노정구 교수님에게 우선 깊은 감사를 드립니다. 그리고 학위 논문을 완성할 수 있도록 배려해 주신 제주관광대학 김창희 이사장님, 김성규 학장님과 여러 교수님들에게도 감사드리며, 옆에서 항상 논의하고 자문해 준 나의 사랑하는 벗, 류제광 그리고 부산에 갈 때 마다 발표 논문을 부지런히 제본해 준 이정희 조교 선생님에게도 깊은 고마움을 전합니다.

나의 아버님, 어머님은 그 이름을 떠올리기만 해도 그 고마움에 가슴이 미어오는 분들입니다. 그 동안 자식들을 위해서 모든 것을 희생하셨고, 이제 그 세월만큼 얼굴에는 깊은 주름이 패여 가고 있습니다. 부모님의 크나큰 은혜에 돌려드릴 수 있는 것이 별로 없다는 것이 죄송스러울 따름이지만 이 보잘것없는 책 한권이 부모님의 깊은 시름을 덜어주는 조그마한 청량제라도 되었으면

좋겠습니다. 더불어 지난 어려운 시간 속에서도 옆에서 항상 마음으로 응원해 준 큰 형님, 작은 형님, 동생, 매형, 누나 그리고 여러 친지 분들에게 다시 한번 감사의 말씀을 전합니다.

마지막으로 철없는 나를 믿고 제주에서 샌프란시스코, 마이애미, 다시 제주도로 포기하지 않고 시간을 함께 해 온 나의 아내 동협 엄마에게 진심으로 사랑과 감사의 마음을 전하며, 항상 마음속의 힘이 되었던 나의 사랑하는 아들 동협, 민철이도 이 순간을 통해 아빠와 함께 더욱 정진하는 계기가 되었으면 좋겠습니다.

2007년 1월



신 왕 근 배상