creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

[UCI]I804:24011-200000266829

2018년 2월
석사학위논문

휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 미치는 영향

조선대학교 보건대학원

보건체육학과

김 세 호

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 미치는 영향

Effect of Physical Environment of Fitness Center on how Exerciser Concentrates on Workout, Satisfies with the Exercise and Re-visits to the Center

2018년 2월 23일

조선대학교 보건대학원

보건체육학과

김 세 호

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 미치는 영향

지도교수 박 도 헌

이 논문을 석사학위 청구논문으로 제출함.

2017년 10월

조선대학교 보건대학원

보건체육학과

김 세 호

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

김세호의 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 조선대학교 교수 송채훈 인

심 사 위 원 조선대학교 교수 서영환 인

심 사 위 원 조선대학교 교수 박도현 인

2017년 11월

조선대학교 보건대학원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACT

Ⅰ. 서 론 ····· 1
1. 연구의 필요성 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 4
3. 연구의 가설 ····· 4
4. 연구의 제한점 ····· 6
5. 용어의 정의 ····· 6

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 8
1. 물리적 환경 ····· 8
2. 운동 몰입 ····· 11
3. 운동만족 ····· 12
4. 재방문 의사 ····· 14

Ⅲ. 연구 방법 ····· 16
1. 연구대상 및 표집 ····· 16
2. 조사도구 ····· 17
3. 설문지의 타당도와 신뢰도 ····· 19
4. 자료처리 ····· 24

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 연구 결과 ····· 25
1. 인구통계학적특성에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사의 차이 ····· 25
2. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동 몰입에 미치는 영향 ····· 39
3. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동 만족에 미치는 영향 ····· 41
4. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 재방문 의사에 미치는 영향 ····· 43

Ⅴ. 논 의 ····· 44

Ⅵ. 결론 및 제언 ····· 52
1. 결 론 ····· 52
2. 제 언 ····· 54

참고문헌 ····· 55

부록(설문지) ····· 59

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

표 1. 조사대상자에 따른 인구통계학적특성 ····· 16
표 2. 설문지의 구성 내용 ····· 18
표 3. 물리적 환경의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 ····· 19
표 4. 운동 몰입의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 ····· 21
표 5. 운동 만족의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 ····· 22
표 6. 재방문 의사의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 ····· 23
표 7. 성별에 따른 차이 ····· 25
표 8. 연령에 따른 차이 ····· 26
표 9. 교육 수준에 따른 차이 ····· 28
표 10. 운동 참여 경력에 따른 차이 ····· 30
표 11. 운동 참여 횟수에 따른 차이 ····· 32
표 12. 운동 참여 시간에 따른 차이 ····· 34
표 13. 소득 수준에 따른 차이 ····· 36
표 14. 각 변인들 간의 상관관계 ····· 38
표 15. 물리적 환경이 인지에 미치는 영향 ····· 39
표 16. 물리적 환경이 행위에 미치는 영향 ····· 40
표 17. 물리적 환경이 지도자 행동에 미치는 영향 ····· 41
표 18. 물리적 환경이 운동평가에 미치는 영향 ····· 42
표 19. 물리적 환경이 재방문 의사에 미치는 영향 ····· 43

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

Effect of Physical Environment of Fitness Center on how Exerciser Concentrates on Workout, Satisfies with the Exercise and Re-visits to the Center

Kim, Se-Ho
Advisor : Prof. Park, Do-Heon Ph. D.
Department of Physical Education,
Graduate School of Public Health,
Chosun University

This study analyzes the effect of physical environment of fitness center on how exerciser concentrates on workout, satisfies with the exercise and re-visits to the center. Then, it comes to the following conclusion.

First, physical environment, concentration on workout, satisfaction with activity and intention of re-visit to the center was examined based on characteristic of demographics of those who uses fitness center. And significant difference in attractiveness and comfort of physical environment, recognition and behavior of concentration on workout, instructor's behavior of satisfaction with activity and intention of re-visit to the center was found between male and female.

According to the result, male was found to have higher value than female. As for ages, significant difference was found in the intention of re-visit to fitness center. People above 50 years old showed the highest value while people below 20 years old and people in their age of thirty to forty indicated lower value in general. When it comes to education level, significant difference was found in cleanness of physical environment.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Those who graduated high-school (or graduated middle-school) showed the highest value while people with bachelor degree (or higher) indicated lower value in general. As for experience in participation, recognition and behavior of concentration on workout, exercise evaluation of satisfaction with workout and intention of revisit to fitness center showed significant difference.

Recognition, and behavior of concentration of workout and exercise evaluation of satisfaction with workout showed that a range from 1 year to 3 years, 3 years to 5 years and more than 5 years had highest value while below 1 year showed the lowest value. Meanwhile, for intention of revisit to fitness center, above 5 years showed the highest value while below 1 year showed the lowest value. As for the number of participation, significant difference was found in accessibility, attractiveness and comfort of physical environment, recognition and behavior of concentration on workout, instructor's behavior and exercise evaluation of satisfaction with workout and intention of revisit to fitness center. When it comes to accessibility of physical environment, 3~4 times per week showed the lowest value while more than 5 times per week showed the highest value. And for attractiveness and comfort of physical environment, 1~2 times per week and 3~4 times per week showed the lowest value in general while more than 5 times showed the highest value.

Meanwhile, 1~2 times per week was found to have the lowest value (3~4 times per week and more than 5 times per week had higher value in order) in recognition of concentration on workout and intention of revisit to fitness center.

In addition, behavior of concentration on workout, instructor's behavior of satisfaction with workout and exercise evaluation showed highest value in 3~4 times per week and 5 times per week in general, while 1~2 times per week showed the lowest value. As for the number of

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

participation, significant difference was found in cleanness of physical environment, recognition and behavior of concentration on workout, instructor's behavior of satisfaction with workout and intention of revisit to fitness center.

When it comes to recognition of concentration on workout, below 1 hour showed the lowest value while below 2 hours and 3 hours showed higher value in general. And for exercise evaluation of satisfaction with workout, below 1 hour and higher than 3 hours showed low value in general, while below 2 hours showed the highest value. In addition, below 1 hour was found to have the lowest value in intention of revisit to fitness center (while below 2 hours showed the highest value).

Lastly, there was no significant difference in income level with all factors including physical environment, concentration on workout, satisfaction with workout and intention of revisit to fitness center.

Secondly, when it comes to the correlation between physical environment of fitness center and concentration on workout, a factor of attractiveness of physical environment had a positive relation with recognition and behavior factor. And, it was found that comfort factor had a positive impact on behavior factor.

Thirdly, as for the correlation between physical environment of fitness center and exerciser's satisfaction with workout, it was found to have positive impact of attractiveness and comfort factor of physical environment on instructor's behavior and exercise evaluation. Besides, human service factor of physical environment had a positive impact on instructor's behavior.

Lastly, the correlation between physical environment of fitness center and intention of re-visit to the center showed a positive impact of attractiveness of physical environment on the intention of re-visit to the center.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

현대 사회는 점차 경제 성장으로 인해 증가된 소비 여력과 기업들의 주 5일제 격일 휴무 등으로 개인의 자유 시간이 늘어나고 늘어난 자유 시간을 운동을 통하여 여가시간을 소비 하고자 하는 사람들이 급속도로 늘고 있다. 이에 발맞춰 상업 스포츠 센터가 폭발적으로 증가하고 다양한 스포츠 시설들이 새롭게 등장 하는 추세이다.

최근 산업의 발전으로 인해 업무의 자동화, 교통수단의 발달과 생활의 많은 부분들이 자동화 되어 신체활동 저하로 늘어난 성인병, 비만, 체형의 불균형으로 인해 많은 사람들이 건강과 운동에 많은 관심을 보이고 있다. 또한 늘어난 통신 매체와 인터넷 등으로 수많은 정보를 손쉽게 공유하고 자신만의 온라인 네트워크를 개설하여 친구들이나 지인들 또는 불특정 다수의 많은 사람들과 정보 교류가 늘어나며 운동이나 건강 몸 짱 등을 주제로 많은 컨텐츠들이 늘어나 성별, 나이를 불문하고 전 국민적 관심을 받고 있다. 또한 여러 선행연구를 살펴보면 스포츠가 건전한 여가선용, 건강유지 및 증진, 각종 성인병 예방, 대리만족, 스트레스 해소 등 사회적으로 많은 긍정적인 역할을 하는 것으로 보고되고 있고, 스포츠 산업의 발전이 스포츠 참여의 기회를 증대시키고, 궁극적으로 인간의 삶의 질을 향상시킬 수 있다는 점에서 스포츠는 사회적인 필요조건으로 자리 잡고 있다(박재환, 2006).

스포츠 시설이란 스포츠 활동 참가자의 목적 달성을 위한 기능을 정상적으로 수행 하는데 필요한 환경을 말한다(허현미, 1997). 체육부(1986)에서는 이러한 스포츠 시설의 기능은 다음과 같이 6가지로 분류 하고 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

첫째, 장비대여 기능 : 운동에 필요한 장비와 장소를 최적의 상태로 관리하여 스포츠 시설을 이용하는 이용자에게 대여해 준다.

둘째, 프로그램 서비스 기능 : 체육대회, 강습회, 스포츠 교실, 이벤트 등 스포츠 참여 기회를 제공하고 지도자양성 기회를 제공한다.

셋째, 클럽 서비스 기능 : 동호인, 각종 모임, 그룹 운동 등 단체가 함께 오랫동안 지속 될 수 있게 한다.

넷째, 지도 서비스 기능 : 전문적인 스포츠 지도자들이 이용자들을 지도할 수 있는 공간.

다섯째, 상담 서비스 기능 : 전문지도자, 전문서적을 배치하여 건강과 스포츠에 전문적인 상담을 할 수 있는 공간을 제공하여 참여자의 욕구에 부응 한다.

여섯째, 안내서비스 기능 : 스포츠 시설의 소재지, 사용요금, 이용 방법 등 각종 정보를 제공 한다.

스포츠 센터 이용 고객들은 단순한 활동 욕구에서 벗어나 자아실현, 개인의 건강 증진, 친목 도모, 다이어트, 재미와 즐거움 등 다양한 목적과 동기로 스포츠 센터를 이용 하는데 이에 부응하기 위한 다양한 스포츠 시설의 확충과 공급이 필요하게 되었다. 특히 영리를 목적으로 하는 휘트니스 센터 즉, 상업 스포츠 센터는 다양한 스포츠 프로그램과 양질의 운동 시설, 체계적인 지도, 전문적인 지도자 등 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있는 장점이 있어 점차 이용자가 늘어나고 있는 추세이다.

이렇듯 수요가 늘어남에 따라 공급 시장의 경쟁이 치열해 지면서 경쟁사보다 좋은 물리적 환경과 서비스, 마케팅의 중요성이 부각 되고 있고, 이에 따라가지 못하고 낙후되고 열악한 환경의 휘트니스 센터들은 보다 심각한 상황에 직면 하게 될 것이다. 그렇기 때문에 휘트니스 센터들은 더욱 더 서비스의 질을 향상 시키고 고객들을 만족시킬 수 있는 방법을 모색해야 한다. 고객만족도를 증진시키기 위해서는 여러 가지 다양한 프로그램 개발, 시설의 개선, 고객으로서 받는 혜택의 다양성 등 물리적, 환경적 요소와 관련하여

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

많은 방법들이 있는데, 이러한 방법들의 효과로는 첫인상을 형성하기도 하며, 포장의 역할, 그리고 고객들로 하여금 신뢰를 갖게 하는 효과, 서비스의 질 등이 있다(전호문, 1999).

또 이러한 휘트니스 센터의 물리적, 환경적 요소들은 이용자들의 운동 몰입, 운동만족과도 밀접한 관련이 있는데 김영미와 한혜원(2009)은 여성 댄스 스포츠 동호인을 대상으로 운동 환경 요인과 여가몰입 및 즐거움 기대와의 관계 연구에서 운동 환경은 여가몰입을 증대시키고, 즐거움기대도 증대시키는 것으로 보고하고 있다.(최홍준, 2010). 양승원(2007)은 개인의 환경적 조건은 이들의 운동 정도에 영향을 미친다고 설명 하고 있고, 최홍준(2010)의 태권도 선수들을 대상으로 한 연구에서는 태권도 선수의 운동 환경 요인은 선수의 운동 몰입과 운동 만족에 긍정적인 결과를 가져온다고 설명하고 있다. 이러한 선행연구 들의 결과를 살펴보면 휘트니스 센터의 물리적 환경은 운동 몰입, 운동 만족과 밀접한 관련이 있음을 시사하고 있다.

휘트니스 센터에서 제공하는 가치는 제품과 같은 재화가 아니라 서비스의 형태로서 무형성이 높기 때문에 고객들은 유형단서인 물리적 증거로 구매 전 가치를 측정하고, 소비 중, 소비 후에 서비스에 대한 평가를 내린다(Zeithaml et al, 2006) 따라서 고객의 태도 및 행동의도를 향상시키기 위해서는 이를 눈에 보이는 단서를 이용해 유형화 시키는 전략이 매우 중요하다(Zeithaml et al, 1985). 서비스의 무형성이 높을수록 고객들은 자신들이 받을 서비스가 무엇인지 알기 힘들고 그것에 대해 평가하는데 어려움을 느끼는 것이 보통이다. 그렇기 때문에 소비자는 그 상품을 평가하기 위한 유형적 단서를 찾고자 한다(이유재, 2009). 이 때 무형적인 서비스를 유형화 시켜 고객에게 유형적 단서 제공의 역할을 하는 것이 물리적 환경이다(차길수, 1994).

휘트니스 산업은 다른 서비스 산업과 비교해 무형적인 서비스에 의존하는 유형의 산업이고, 고객들과 직원 모두가 서비스 공간 안에서 직접적인 접촉을 한다는 특성이 있어 물리적인 환경이 고객들에게 미치는 영향이 매우 높

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

다고 할 수 있다. 이러한 점을 고려할 때, 휘트니스 센터의 물리적 환경이 소비자의 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사에 미치는 영향에 대한 본 연구는 매우 필요하며 그 이용가치 또한 높을 것이라고 생각된다.

2. 연구의 목적

본 연구는 점차 늘어나는 건강과 운동에 대한 전 국민적 관심과 수요에 따라 폭발 적으로 증가하고 있는 휘트니스 센터의 물리적인 환경이 이용자의 운동 몰입과 운동만족, 나아가 재방문 의사에 어떠한 영향을 끼치는지 알아보는데 목적이 있다.

3. 연구의 가설

본 연구 에서는 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사에 미치는 영향을 분석함에 있어 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 Ⅰ. 휘트니스 센터 이용자의 인구통계학적특성에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

Ⅰ-1. 성별에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

Ⅰ-2. 연령에 따라 재미요인과 자기관리, 운동성과, 지속적 참여에 차이가 있을 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ-3. 교육수준에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

Ⅰ-4. 운동 참여 경력에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

Ⅰ-5. 운동 참여 횟수에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

Ⅰ-6. 운동 참여 시간에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

Ⅰ-7. 소득 수준에 따라 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 차이가 있을 것이다.

가설 Ⅱ. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 몰입에 영향을 미칠 것이다.

Ⅱ-1. 물리적 환경이 운동 몰입의 인지에 영향을 미칠 것이다.

Ⅱ-2. 물리적 환경이 운동 몰입의 행위에 영향을 미칠 것이다.

가설 Ⅲ. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 만족에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ-1. 물리적 환경이 운동 만족의 지도자 행동에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ-2. 물리적 환경이 운동 만족의 운동 평가에 영향을 미칠 것이다.

가설 Ⅳ. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 재방문 의사에 영향을 미칠 것이다.

Ⅳ-1. 물리적 환경이 재방문의사에 영향을 미칠 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4. 연구의 제한점

본 연구에서는 다음과 같은 제한점을 지닌다.

첫째, 본 연구의 조사대상은 광주·전남에 소재한 휘트니스 센터의 회원들로 제한하였으므로 전국적으로 일반화시키기에는 다소 무리가 있고, 기존에 휘트니스 센터를 이용 해본 경험이 있거나 현재 휘트니스 센터를 이용하고 있는 회원들을 대상으로 하였다.

둘째, 휘트니스 센터 이외의 다른 스포츠 센터와의 차이점, 차별성에서는 전혀 고려하지 않았고, 연구의 특성상, 대상자들의 객관적 입장에서 연구를 진행 하였다.

5. 용어의 정의

1) 물리적 환경

물리적 환경이란 물리적 분위기 또는 물리적 증거 개념을 화대하여 서비스 기업 에서의 물리적 환경, 서비스케이프(Servicecape)라고 표현하고, 그것은 자연적, 사회적 환경과 대비되는 개념으로 인간이 만든 물리적 환경 이라고 정의 했다(Bitner,1992).

2) 운동 몰입

처음 'Flow'라는 개념으로 인식이 되어 많은 의미로 해석되고 번역되고 있으며 체육학에서는 '몰입'이라는 용어로 자주 사용되어 진다. 그 의미는 사람들이 어떤 일에 완전하게 몰두할 때 갖는 일체의 느낌, 자동적으로 통제되는 현상을 의미한다(권성호, 2007).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3) 운동 만족

운동만족은 운동선수, 생활체육 참여자들이 운동에 참여함에 있어서 직접적으로나 간접적으로 영향을 받게 되는 것들로 인한 만족에 대한 정도로서, 운동참여자의 목표설정을 이루어가는 성취감을 의미한다(김나미, 1997).

4) 재방문 의사

재방문 의사란 소비자가 구매한 서비스를 계속적이고 반복적으로 이용할 의도로서, 생각과 태도가 행위로 옮겨지는 행위적인 의도를 뜻 한다. 의도란 개인의 예상되거나 계획된 행동에 대한 의사를 말 하는 것으로 자신의 신념 혹은 태도가 행동으로 옮겨지는 것을 말한다. 그러므로 서비스 상황에서 재방문 의사는 고객이 미래에도 반복하여 이용할 가능성이라고 정의 한다(박현규, 2010).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ. 이론적 배경

1. 물리적 환경

1) 물리적 환경

물리적 환경이란 물리적 분위기 또는 물리적 증거 개념을 화대하여 서비스 기업 에서의 물리적 환경, 서비스케이프(Servicecape)라고 표현하고, 그것은 자연적, 사회적 환경과 대비되는 개념으로 인간이 만든 물리적 환경 이라고 정의 했다(Bitner, 1992). 소비자는 서비스 상품 구매 시 서비스가 가지고 있는 고유한 특성인 생산성, 무형성과 소비의 이질성, 소멸, 동시성 때문에 자신이 어떤 서비스를 받을 것인지 알 수 없다. 그렇기 때문에 서비스에 대한 유형적 단서를 찾기 위해 노력하게 되고 이 때 무형적인 서비스를 유형화 시켜 고객에게 유형적 단서 제공의 역할을 하는 것이 물리적 환경이다(차길수, 1997). 따라서 서비스 기업은 업체 간 경쟁이 심화 될수록 다른 경쟁 업체와 물리적 환경을 이용해 서비스의 차별을 시도 하고 있다. 구체적으로 물리적 환경이 서비스 기업의 마케팅 전략에 대한 중요성을 검토해 보면 첫째, 물리적 환경은 서비스 경험이 적은 소비자들에게 영향을 미치는데 특히 가시적인 정보의 제공이 되지 않는 서비스의 품질에 대한 정도를 짐작할 수 있도록 도와준다.

둘째, 물리적 환경은 서비스에 대한 가시적인 유물의 역할을 하며 기업의 제공물에 대한 전반적 이미지를 보여 줌으로써 포장과 같은 역할을 수행하고 있다. 이러한 포장의 역할은 새로운 소비자의 기대를 이끌어 내기 때문에 새로운 소비자에게 중요하다. 또 특정한 이미지를 구축하고자 하는 새로운 서비스 기업에게 중요한 요소 이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

셋째, 서비스는 구매 전 온전히 그 내용을 알 수 없기 때문에 실제 서비스 시스템이 어떻게 움직이고 있는지도 잘 모른다. 따라서 서비스 마케팅 전략에서 어렵고도 중요한 점은 아직 발생하지 않은 서비스의 약속을 고객이 신뢰하게 하는 일이다. 고객에게 가시적으로 볼 수 있게 만들어 서비스 기업을 향한 신뢰를 형성 시키는 것이 바람직하다.

넷째, 물리적 환경은 고객이 서비스 품질을 인식하는 과정에서 큰 영향을 미치며 고객은 이러한 물리적 환경을 통하여 자신이 받을 서비스의 질을 판단한다.

다섯째, 서비스가 무형적이기 때문에 서비스 기업이 제공하고자 하는 서비스를 가시화하기가 어렵다. 따라서 기업은 이것을 대체할 요소를 모색해야 한다.

여섯째, 유형적 증거는 고객이 소비를 경험 하는 과정에서 감각적인 자극을 주게 되는데, 물리적 환경은 불쾌함이나 지루함 을 없애고 흥분, 고상함 그리고 재미를 느낄 수 있도록 만들어야 한다.

일곱째, 물리적환경의 설계는 직원이나 고객의 역할, 행동 등에 도움을 주거나 불편을 주는 요인이 된다. 또한 고객은 물리적 환경을 통해 직원과 다른 고객들의 역할, 시설 이용 시의 행동지침 등을 예상할 수 있게 된다. 따라서 물리적 환경은 직원에 대한 기업의 관심을 나타내고 있는지를 보여줄 수 있게 설계되어야 한다.

여덟째, 물리적 환경의 디자인으로 서비스 기업 간 차별화를 시킬 수 있으며 물리적 환경재설계를 통해 새로운 포지셔닝도 할 수 있고 신규고객을 유치할 수도 있다.

아홉째, 물리적 환경의 설계가 어떻게 되느냐에 따라 환경 내에서의 활동 흐름이 증가 되거나 제한될 수 있으며 직원과 고객의 목표 달성이 쉬워지거나 힘들어질 수 있다. 잘 설계된 서비스 환경은 고객에게는 만족스런 서비스 경험을 직원에게는 만족스런 서비스 수행 경험을 하게하고 잘 설계되지 않았을 경우에는 그 반대가 된다(구영덕, 2000).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

서비스의 물리적 환경에 대한 요인으로는 오락성, 공간성, 쾌적성, 청결성, 편의성 그리고 심미성의 여섯 가지로 구분된다(이형룡, 왕상, 김태구, 2002)

첫째, 오락성이란 실내디자인과 테마의 적절한 구성과 소품으로 실내 디자인의 재미와 볼거리를 제공하여 소비자를 즐겁게 하는 것으로 정의 될 수 있다(권성태, 2006).

둘째, 공간성이란 사무가구나 집기류, 서비스 장소 등을 배치하는 방법과 이들 사이의 공간적인 관계를 의미한다(Bitner, Bernard, Booms, & Tetreault, 1990).

셋째, 쾌적성이란 사람이 기분 좋다고 느껴지는 물리적인 환경 상태를 의미한다.

넷째, 청결성이란 화장실이나, 건물의 입구, 건물 내부, 부대시설, 기구 등의 위생 상태를 말한다.

다섯째, 편의성이란 휴식 공간, 주차장, 대기실, 기타 부대시설의 편의성을 말한다. 특히 편의성은 서비스의 지각된 품질가치와 고객만족에 긍정적인 영향을 미친다(이유재, 김우철 1998).

여섯째, 심미성이란 아름다움을 살펴서 찾는 것을 의미하며 심미성은 서비스품질에 유의한 영향을 미친다(이형룡, 왕상, 김태구, 2002).

이와 같은 물리적 환경은 서비스 제공자가 상품 또는 서비스를 생산하기 위해 고객과 함께 생산에 참여하는 장소의 환경을 의미하므로 서비스 기업의 물리적 환경은 고객이 지각하는 서비스 품질과 만족, 그리고 평가에 영향을 미치기 때문에 기업의 입장에서는 중요한 마케팅 전략이 될 수 있다(김천중, 정진철, 2003). 따라서 서비스 기업은 고객에게 단순히 표준화된 서비스의 제공뿐만 아니라 물리적 환경을 잘 관리하고 고객에게 적절한 정보를 사전에 제공해 주게 되면 호의적인 지각이 형성되어 기업의 마케팅 목표를 효과적으로 달성할 수 있다(이승륜, 2007).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 운동 몰입

1) 운동 몰입

처음 'Flow'라는 개념으로 인식이 되어 많은 의미로 해석되고 번역되고 있으며 체육학에서는 '몰입'이라는 단어로 많이 사용되어 지고 있다. 그 의미는 사람들이 어떤 일에 온전히 몰두할 때 경험하는 일체의 느낌, 자동적으로 통제되는 현상을 의미한다. Csikszentmihalyi(1975)는 인지적 관점에서 'flow'상태에서 마음 구조와 구성 요소들을 분석하여 이를 설명 하는데, 몰입의 구성요소를 9개의 요인으로 설명 하고 있다. 9개의 구성 개념은 명확한 목표, 즉각적 피드백, 도전과 기술 수준의 균형, 당면과제에 대한 집중, 활동과 인식의 통합, 자아의식의 상실, 시간감각의 왜곡, 통제감, 자기 목적적 경험으로 구성되어 있고 이러한 몰입 경험을 통한 사람들은 자신이 가지고 있는 잠재 능력을 최대한 발휘하게 되고 주관적 만족감이나 행복감을 느끼게 된다(Csikszentmihalyi, 1975).

Scanlan(1993)은 스포츠나 레저 활동에 참가하는 믿음, 신념, 희망을 스포츠에서 전념 및 관여도 또는 몰입이라고 정의 하였고, 몰입은 어떤 일을 성실하게 순응하거나 또는 집착한다는 말로 운동 몰입과 유사하게 사용하고 있다(will & Campbell, 1992).

몰입에서 가장 두드러지게 나타나는 것은 행동과 인식이 하나 되는 것으로 볼 수 있다. 몰입 상태 에서는 자신의 행동을 의식한다는 것 자체를 의식 하지 않는다. 또 몰입 상태에서는 자기 자신 스스로 상황과 행동을 스스로 조절할 수 있다는 것이다. 자신의 상황과 행동을 조절하고 있는 것을 의식하지 않으며 조절 능력을 잃어버리지 않을까 두려워하지 않는 것이다. 이러한 행동과 인식은 긍정적인 자아개념에 귀중한 요소가 될 수 있다(이삼출, 2003).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

심리학에서의 몰입은 사람들이 어떤 일에 완전히 몰두 할 때 갖는 심신 일치의 느낌 또는 자동적으로 통제되는 것을 몰입이라고 표현하며 이러한 경험은 스포츠 활동 뿐 아니라 일상생활의 여러 활동에서도 경험할 수 있다고 하였다(손영수, 최만식, 문익수, 2002).

운동 몰입 상태, 즉 최적의 경험 상태는 개인의 기술과 요구되는 상황도전이 동등하고 수행자가 수행에 전적으로 관여할 때 발생한다. 개념적으로 운동 몰입은 스포츠에 참여하는 동안 최적의 경험을 장악한 중요한 심리적 상태로 간주 되고(송충헌, 2003), 그간 수많은 연구를 통한 공통적인 운동 몰입의 구성 요소로서는 재미, 즐거움, 기쁨, 최적경험, 운동 몰입, 집중된 주목, 기술과 도전의 균형, 호기심, 시간의 망각 등이 있다(이시훈, 1999). 운동이나 스포츠, 여가 활동에 참여 하는 사람들 중에서 어떤 사람은 몰입하여 시간이 가는 줄 도 모르는가 하면 잠시 관여 하였다가 조금씩 관심이 증가되거나 곧 관심이 없어지는 경우로 이 같은 행동을 정의하는데 여러 가지 표현이 사용되고 있다(정용각, 1997).

3. 운동만족

1) 운동 만족

만족이란 라틴어 Satis(충분) + Facere(만들다, 하다)에서 유래 하여 사전적 의미로는 모자람이 없는 충분히 넉넉한 상태, 마음의 흡족함 이라고 한다. 보편적으로 내적 감정의 상태나 어떤 상황에 대한 주관적인 평가로서 어떠한 목표나 욕구를 달성함에 있어서 한 개인의 주관적인 감정 상태이다(양광희, 2000).

또한, 윤상영(2007)은 만족이 단지 인지적 현상뿐만 아니라 주관적인

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

만족과 관련되어 있으며, 특히 운동만족은 여러 운동종목을 매개로 한 구성원들이 운동생활을 하는 과정에서 그들의 욕구와 동기가 충족되어 운동생활에 대한 정서적 태도를 갖는 심리적 만족감이라 하였다(김재원, 2014).

Cheladurai & Riemer(1997)는 운동만족이란 운동을 수행하는 환경에 대한 개인적인 평가로써, 그에 대한 긍정적인 정서 상태라고 하였다(Cheladurai & Riemer, 1997).

운동 만족은 스포츠 운동 종목을 중심으로 한 스포츠 참여자들이 스포츠를 체험해 나가는 과정에서 운동 참여 욕구와 운동 참여 동기를 만족시켜 자신의 운동참여 생활에 대해 열정, 관심, 열의, 노력, 애착심의 만족으로 인해 긍정적 태도를 얻게 되는 것이다(김지호, 2016).

만족은 자신이 행복하다고 느끼는 감정, 미래에 대한 기대로 인지, 심리, 정서적 충족감을 느끼고 있는 상태 이다(박서영 & 박성연, 2007). 이것은 개인이 무엇에 대한 기대와 실제로 얻는 이익 간의 일치하는 과정을 통해 취할 수 있는 감정과 삶의 질의 수준에 대한 주관적인 개인의 평가로 정의 된다.

예를 들어 직무를 수행하는 상황에서 직무 만족은 근무하는 과정을 통해 얻어지는 이득이나 보상이 개인의 욕구에 충족되는 정도라고 정의 하고 있다(McCormic & Tiffin, 1974). 직무만족은 직원들의 근로생활 만족도를 향상시켜 인력이 근무를 유지하고 지속하여 생산증대효과를 발생시킨다(이윤현, 2007). 이는 기업의 이윤 창출에 중요한 요인으로 작용한다. 따라서 직무상황에서 만족은 직원들의 직무 능률을 올려주고 유지 시켜주고 이와 같이 직무 만족과 운동만족은 유사한 개념이라 할 수 있다(홍희선,2009).

직무 만족에 대한 것을 스포츠 운동선수에게 대입해보면 운동부 구성원들이 운동생활, 다시 말해 운동부의 집단생활과 단체 훈련에 관한 자신들의 운동과업을 이어가는 과정에서 운동선수들의 운동에 대한 욕구와 운동에 대한 동기가 높아지게 되어 운동선수생활에 관하여 관심과 열의, 애착과 마찬가지로 정서적 태도를 갖추게 되는 정도가 운동선수생활에 의한 만족도이다(이기철, 1998).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

직무만족은 자신이 수행 하고 있는 직무에 관하여 마음이 흡족한 상태라고 할 수 있으며, 운동만족은 직무만족과 비슷한 개념으로 볼 수 있고 스포츠운동선수가 운동선수생활을 해나가는 과정으로 인하여 습득하게 되는 것 또는 운동수행결과를 평가를 내림으로써 습득하게 되는 운동선수의 정서적인 감정상태로 정의 한다(정용민, 1993). 운동만족은 운동선수, 생활체육 참여자들이 운동에 참여함에 있어서 직접적으로나 간접적으로 영향을 받게 되는 것들로 인한 만족에 대한 정도인 만큼, 운동참여자의 목표설정을 이루어가는 성취감을 의미한다(김나미, 1997).

4. 재방문 의사

1) 재방문 의사

재방문 의사란 소비자가 구매한 서비스를 계속적이고 반복적으로 이용할 의도로서, 생각과 태도가 행위로 옮겨지는 행위적인 의도를 뜻 한다. 의도란 개인의 예상되거나 계획된 행동에 대한 의사를 말 하는 것으로 자신의 신념 혹은 태도가 행동으로 옮겨지는 것을 말한다. 그러므로 서비스 상황에서 재방문 의사는 고객이 미래에도 반복하여 이용할 가능성이라고 정의 한다(박현규, 2010). 따라서 재방문 의사는 기업의 지속적인 이윤 창출과 밀접한 관계가 있으며, 재방문 의사에는 고객의 만족과 불만족이 큰 영향을 미치게 된다. 고객의 재방문 의사는 기업의 입장에서는 아무런 투자 없이 지속적인 이윤을 기대할 수 있으므로 장기적인 이익이 확보 되는 것 이다.

기업의 서비스 품질이 높을수록 서비스와 이미지가 높아지며 각각의 가치가 상승할수록 고객만족도 역시 상승한다. 이러한 고객 만족도가 높아지면 그 기업에 대한 좋은 인식과 이미지를 갖고 있는 고객은 서비스 제공자에 대

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

해서도 높은 충성도를 형성하여 재방문 의사와 구전가능성이 증가 될 수 있다(박경희, 1999). 반면 수많은 사람들과 실시간으로 정보를 주고받을 수 있는 통신 매체의 발전으로 기업의 서비스 품질이 낮거나 고객의 욕구를 만족시키지 못하여, 불만족 고객이 나쁜 구전 커뮤니케이션 을 만들어 낸다면 그 기업은 이미지와 이익에 커다란 타격을 입게 될 것이다. 만족하지 못한 고객에게 재방문 의사를 갖게 하지 못하더라도 이와 같은 손실을 막기만 하여도 기업으로서는 잠재적인 이익을 확보하게 되는 셈이다(유종근, 2001).

이처럼 재방문 의사는 장기적인 관점으로 봤을 때 기업의 이익이나 성과를 지속적으로 창출 시킬 수 있는 중요한 요인으로 고객유지와 마케팅에 있어서 가장 중요한 개념이라고 할 수 있다. 서비스를 제공하는 기업과 제품을 판매하는 기업의 경우는 매우 분명한 차이가 있다. 제품을 구매 하는 경우는 구매 전 가시적인 정보 제공이 큰 작용을 하지만 서비스를 제공하는 경우에서는 그러한 가시적인 정보가 제공 되지 않기 때문에 사전에 어떠한 서비스를 받게 될 것인지 판단하기 힘들다. 그렇기 때문에 소비자는 그 상품을 평가하기 위한 유형적 단서를 찾고자 한다(이유재, 2009). 이 때 무형적인 서비스를 유형화 시켜 고객에게 유형적 단서 제공의 역할을 하는 것이 물리적 환경이다(차길수, 1994). 서비스 환경이나 시설물 내에서 고객들이 환경에 따라 서비스 품질을 지각하게 되고, 그 결과 서비스는 만족과 재방문 의도에도 영향을 받는다는 것을 알 수 있다(김우철, 1998).라고 하였다.

서비스 산업으로 분류되는 휘트니스 센터에 있어서 재방문 의사는 매우 중요한 고려 요소로서 신규 회원의 유입보다는 기존 회원들의 유지, 관리에 더 많은 관심을 보이고 있다. 이것은 휘트니스 센터는 신규 회원의 확보로 창출되는 이익 보다는 재방문에 의하여 이루어지는 이익이 더 높기 때문에 이용자들의 재방문 의사는 휘트니스 센터에 있어서 매우 중요한 마케팅 전략이 된다(최영진, 2003).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구대상 및 표집

본 연구의 조사대상은 2017년 10월 현재 광주·전남에 소재한 휘트니스 센터의 회원들을 모집단으로 선정하였다. 표본추출은 무작위표본추출(Random Sampling Method)을 사용하였으며, 설문조사는 본 연구자와 설문지 조사경험이 있고, 사전에 교육받은 연구보조자 5명이 본 연구의 목적과 조사에 따른 취지를 설명한 후, 자기 평가 기입 법(Self-Administrated Method)으로 설문조사에 응하도록 하여, 그 자리에서 회수하였다. 이와 같은 과정을 통하여 응답자 300명 가운데 총 257(85.7%)명의 자료를 최종 분석 자료로 사용하였다. 본 연구에 사용된 조사대상자의 인구통계학적특성은 다음의 <표 1>과 같다.

표 1. 조사대상자에 따른 인구통계학적특성

요인	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남자	125	48.6
	여자	132	51.4
연령	20대 이하	117	45.5
	30-40대	106	41.2
	50대 이상	34	13.2
교육수준	고등학교 졸업 이하	31	12.1
	대학교 졸업 이하	174	67.7
	대학원 재학 이상	52	20.2
참여경력	1년 미만	77	30.0
	1년 이상-3년 미만	80	31.1
	3년 이상-5년 미만	42	16.3
	5년 이상	58	22.6

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참여횟수	주 1-2회	85	33.1
	주 3-4회	116	45.1
	주 5회 이상	56	21.8
참여시간	1시간 이하	93	36.2
	2시간 이하	136	52.9
	3시간 이상	28	10.9
월 평균소득	200만원 미만	119	46.3
	200만원 이상-300만원 미만	59	23.0
	300만원 이상-400만원 미만	47	18.3
	400만원 이상	32	12.5
합계		**257**	**100.0**

2. 조사도구

본 연구의 목적에 따라 변수들 간의 관계를 규명하기 위해 설문지를 측정도구로 활용하였고, 설문지 모든 문항들은 연구의 목적에 부합되는 선행연구와 이론에 근거하여 구성하였으며, 물리적 환경, 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사 변인 모두 '매우 그렇지 않다 1점', '그렇지 않다 2점', '보통이다 3점', '그렇다 4점', '매우 그렇다 5점'의 5단계 Likert 척도를 사용하였다.

첫째, 물리적 환경에 관한 척도는 Bitner(1992)와 Wakefield, K.L. · Blodgett,(1996)의 설문을 기초로 윤기창(2014)에서 사용된 문항으로 사용하였고, 이를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용 하였으며 접근성(4문항), 청결(5문항), 인적서비스(5문항), 매력성(5문항), 쾌적성(5문항)으로 5개요인 24문항으로 구성 하였다.

둘째, 운동 몰입에 관한 척도는 Scanlan et al.(1993)의 ESCM(Expansion

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

of Sport Commitment Model)을 기초로 정용각(1997)이 우리나라 실정에 맞게 개발하여 타당성을 입증한 운동 몰입 설문을 박효석과 김공(2013)이 대학 태권도 선수들을 대상으로 사용 하였고 최근 박승권(2016)이 볼링 선수들을 대상으로 사용 하였으며 이를 본 연구 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용해 구체적으로 인지(8문항), 행위(4문항) 2개요인 12문항으로 구성하였다.

셋째, 운동 만족에 관한 철도는 박세영(1994)이 제작한 설문을 최근 허훈(2014)이 현장에서 수업만족 설문으로 사용하였고, 이를 본 연구에 맞게 수정, 보완하여 사용하였으며, 구체적으로 '지도자 행동(9문항) 운동 평가(3문항) 2개요인 12 문항으로 구성 하였다.

넷째, 재방문 의사에 관한 척도는 이은주(2010) 의 설문을 토대로 최근 신석환 (2011)이 사용하였고 이를 본연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용하였으며 구체적으로 재방문 의사(5문항) 1개요인 5문항으로 구성하였다.

표 2. 설문지의 구성 내용

구성 지표	구성 내용(문항 수)	문항수
인구통계학적특성	성별, 연령, 교육수준, 운동참여경력, 운동참여횟수, 운동참여시간, 평균소득	7
물리적 환경	접근성(4문항), 청결(5문항), 인적서비스(5문항), 매력성(5문항), 쾌적성(5문항)	24
운동 몰입	인지(8문항), 행위(4문항),	12
운동 만족	지도자 행동(9문항), 운동평가(3문항)	12
	재방문 의사	5
	계	**60**

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 설문지의 타당도와 신뢰도

요인분석의 타당도 검증은 변수들이 각각 분리되어 고유한 특성을 측정하고 있는지를 파악하는 것으로, 측정변수와 관련된 항목들이 잘 묶여있는지를 검증하기 위한 분석이다. <표 3>, <표 4>, <표 5>, <표 6>에서 나타난 바와 같이 측정도구의 타당도 검증을 위하여 각 항목들에 대한 구성타당도 검증으로 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였고, 요인추출 방법으로는 주성분분석(Principle Component Analysis)을 실시하였으며, 요인의 연관성을 보다 더 효과적으로 규명하기 위하여 베리멕스(Varimax) 방식을 이용하였다. 통계상 유의성 확보를 위하여 요인분석에 의하여 추출된 요인행렬을 설명하는데, 요인 적재치의 기준은 .50 이상인 항목으로 설정하였으며, 고유치는 1.0 이상의 요인들로 구성하였다. 전체변량은 물리적 환경이 78.138로 78%의 설명력을 보였고, 운동 몰입은 79.803으로 80%, 운동만족은 78.889로 79%의 설명력을 보였으며, 재방문 의사는 82.490으로 82%의 가까운 설명력이 나타나, 설문문항의 내용이 전반적으로 타당하게 측정되었음을 보여주고 있다. 또한, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

표 3. 물리적 환경의 탐색적 요인분석 및 신뢰도

요인	문 항	성분				
		1	2	3	4	5
쾌적성	22. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 냄새는 허용 수준이다.	.764	.209	.259	.286	.143
	21. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 실내 소음은 서용 수준이다.	.740	.211	.305	.250	.091
	24. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 습도는 적절하다.	.735	.312	.311	.185	.196
	23. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 내부조명은 적절하다.	.639	.363	.325	.249	.190
	20. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 센실내 온도는 쾌적 하다.	.611	.299	.316	.348	.199

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

청결	7. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 화장실은 청결하게 잘 유지 되어 있다.	.325	.815	.145	.070	.111
	8. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 기구, 소도구 들은 청결하게 유지, 보관되어 있다.	.193	.735	.274	.270	.291
	5. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 시설물은 청결하게 잘 되어 있다.	.220	.715	.272	.330	.254
	6. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 출입구는 청결하게 잘 되어 있다.	.227	.666	.333	.218	.331
	9. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 외관은 청결하게 유지, 관리 되어 있다.	.285	.644	.293	.097	.351
인적서비스	11. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터 강사 및 직원의 말투가 공손하다.	.292	.274	.798	.111	.182
	12. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 강사가 운동에 대해 쉽고 친절하게 지도 한다.	.297	.298	.776	.262	.123
	13. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 강사 및 직원들이 회원의 요구에 신속, 정확하게 응대 한다.	.289	.325	.719	.277	.231
	14. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 강사 및 직원들이 충분한 지식을 가지고 있다.	.430	.200	.673	.230	.284
	10. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터 강사 및 직원의 복장이 단정 하다.	.480	.219	.543	.181	.380
매력성	18. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 기구, 조형물은 매력적 이다.	.422	.126	.162	.797	.178
	17. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 휴게실의 디자인은 세련 되다.	.174	.306	.286	.796	.205
	19. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 분위기는 매력적 이다.	.461	.184	.224	.707	.198
접근성	3. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 지하철/버스 정류장과 근접해 있다.	−.029	.289	.186	.328	.713
	2. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 충분한 웨이트 기구와 소도구 들이 비치 되어 있다.	.436	.186	.182	.085	.700
	4. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 주차장이 편리하게 되어 있다.	.136	.459	.250	.098	.582
	1. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터 안내 표지판(간판, 문구)가 잘 되어 있다.	.388	.334	.185	.237	.519
	Eigen value	4.231	3.923	3.655	2.798	2.583
	Variance(%)	19.231	17.833	16.613	12.720	11.741
	Cumulative Variance(%)	19.231	37.064	53.677	66.398	78.138
	Cronbach's α	.926	.922	.937	.916	.808

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 4. 운동 몰입의 탐색적 요인 분석 및 신뢰도

요인	문항	성분	
		1	2
인지	5. 나는 헬스를 하면 즐거워 진다.	.856	.342
	3. 나는 운동시간이 항상 기다려지는 편이다.	.847	.294
	6. 나는 헬스를 통해서 많은 행복감을 느끼고 있다.	.830	.390
	8. 나는 남은 시간에 가장 하고 싶은 것이 헬스 이다.	.790	.383
	4. 헬스는 나의 삶에 있어 매우 소중한 부분이다.	.761	.418
	7. 나는 시간만 있다면 헬스를 더 많이 하고 싶다.	.713	.477
행위	11. 나는 가끔 헬스를 멋지게 하는 상상을 종종 한다.	.319	.871
	9. 나는 헬스 운동기술이나 방법에 관한정보를 얻으려고 노력 한다.	.421	.769
	Eigen value	4.129	2.255
	Variance(%)	51.613	28.190
	Cumulative Variance(%)	51.613	79.803
	Cronbach's α	.946	.780

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 5. 운동 만족의 탐색적 요인분석 및 신뢰도

요인	문항	성분	
		1	2
지도자행동	3. 나는 강사가 내 능력 향상에 신경 써 주는 것에 대해 만족한다.	.889	.280
	2. 나는 강사로부터 지도를 받는 것에 만족한다.	.860	.288
	8. 나는 강사가 운동시간을 재미있게 하려고 노력하는 것에 만족한다.	.815	.342
	1. 나는 운동내용과 강사 지시에 만족한다.	.771	.422
	7. 나는 강사와 개인적으로 가까운 관계에 만족한다.	.758	.373
	4. 나는 회원들과 함께 재미있게 운동을 하는 것에 대해 만족한다.	.733	.429
	6. 나는 운동시간에 강사와 소통 하고 있는 것에 만족한다.	.690	.561
	5. 나는 운동이 재미있고 흥미로운 것에 만족한다.	.633	.542
운동평가	11. 나는 내가 받은 평가에 만족한다.	.372	.853
	10. 나는 내가 노력한 만큼 평가를 받는 것에 만족한다.	.298	.850
	12. 나는 강사가 나의 실력을 인정하는 것에 대해 만족한다.	.373	.834
	Eigen value	5.146	3.532
	Variance(%)	46.778	32.111
	Cumulative Variance(%)	46.778	78.889
	Cronbach's α	.953	.912

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 6. 재방문 의사의 탐색적 요인분석 및 신뢰도

요인	문 항	성분
		1
재방문의사	1. 나는 시간적인 여유가 없더라도 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	.926
	2. 나는 비록 몸이 피곤할 지라도 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	.920
	3. 나는 지금 운동 환경에 만족하고 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	.917
	4. 나는 현재 트레이너의 지도에 만족하고 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 하고 싶다.	.893
	5. 나는 마음의 여유가 없더라도 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	.885
	Eigen value	4.125
	Variance(%)	82.490
	Cumulative Variance(%)	82.490
	Cronbach's α	.946

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4. 자료처리

본 연구의 목적 달성을 위하여 수집된 자료 중 응답내용이 불성실하거나, 연구 목적에 적절치 않은 자료와 신뢰성이 떨어지는 자료를 제외한 분석이 가능한 자료는 SPSS for Win Version 18.0 통계프로그램을 이용하였다.

조사대상자의 인구통계학적특성은 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 수집된 자료의 타당도를 검증하기 위해서 직교회전 방식 중 베리멕스(Varimax) 방식을 사용하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis: EFA)을 실시하였으며, 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

다음으로는 조사대상자의 인구통계학적특성에 따른 변인 간의 차이를 분석하기 위해 T-test와 일원변량분석(One-Way ANOVA)을 실시하였고, 각 변인들 간의 관계분석에 앞서 Pearson's 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였으며, 재미요인, 자기관리, 운동성과, 지속적 참여 변인 간의 영향력을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis: MRA)을 실시하였다. 통계적 유의수준은 α=.05 수준에서 검증하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 연구 결과

1. 인구통계학적특성에 따른 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사의 차이

휘트니스 센터 이용자의 인구통계학적특성에 따른 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사에서 성별을 T-test 실시 한 결과, <표 7>과 같고, 연령, 교육수준, 참여경력, 참여횟수, 참여시간, 월 평균소득을 One-Way ANOVA 실시 한 결과, <표 8>, <표 9>, <표 10>, <표 11>, <표 12>, <표 13>과 같다.

1) 성별

표 7. 성별에 따른 차이

변인	요인	성별	N	M	SD	t(p)
물리적 환경	접근성	남자	125	3.7040	1.03438	1.872 (.062)
		여자	132	3.4848	.82411	
	청결	남자	125	3.6928	1.04466	1.537 (.126)
		여자	132	3.5076	.87420	
	인적서비스	남자	125	3.8592	1.04141	1.726 (.086)
		여자	132	3.6470	.92162	
	매력성	남자	125	3.6000	1.09414	3.695*** (.000)
		여자	132	3.1111	1.02278	
	쾌적성	남자	125	3.8128	.98660	3.209** (.002)
		여자	132	3.4561	.77689	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

운동 몰입	인지	남자	125	3.6613	1.04982	4.213*** (.000)
		여자	132	3.1354	.95114	
	행위	남자	125	3.5000	1.18458	2.693** (.008)
		여자	132	3.1402	.93555	
운동 만족	지도자행동	남자	125	3.7156	.93298	2.668** (.008)
		여자	132	3.4242	.81578	
	운동평가	남자	125	3.7787	.92258	1.615 (.108)
		여자	132	3.6035	.80828	
재방문 의사		남자	125	3.7344	1.04381	2.986** (.003)
		여자	132	3.3697	.90444	

*p<.05 **p<.01

<표 7>은 휘트니스 센터 이용자의 성별에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면, 물리적 환경의 매력성(t=3.695, p<.001), 쾌적성(t=3.209, p<.01), 운동 몰입의 인지(t=4.213, p<.001), 행위(t=2.693, p<.01), 운동만족의 지도자 행동(t=2.668, p<.01), 재방문 의사(t=2.986, p<.01)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 남자가 여자 보다 더 높게 나타났다.

2) 연령

표 8. 연령에 따른 차이

변인	요인	연령	N	M	SD	F(p) DUNCAN
물리적 환경	접근성	20대 이하	117	3.5085	1.00908	1.351 (.261)
		30-40대	106	3.6156	.85299	
		50대 이상	34	3.8015	.91862	
		합계	257	3.5914	.93693	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	청결	20대 이하	117	3.6940	.99916	1.652 (.194)
		30-40대	106	3.4679	.95972	
		50대 이상	34	3.6706	.81781	
		합계	257	3.5977	.96347	
	인적서비스	20대 이하	117	3.6615	1.14454	.880 (.416)
		30-40대	106	3.8170	.86591	
		50대 이상	34	3.8471	.70162	
		합계	257	3.7502	.98553	
	매력성	20대 이하	117	3.2137	1.18294	1.725 (.180)
		30-40대	106	3.4465	1.01093	
		50대 이상	34	3.5098	.90727	
		합계	257	3.3489	1.08402	
	쾌적성	20대 이하	117	3.5556	.99485	.752 (.472)
		30-40대	106	3.7019	.85088	
		50대 이상	34	3.6588	.69375	
		합계	257	3.6296	.90125	
운동몰입	인지	20대 이하	117	3.3219	1.09065	.896 (.409)
		30-40대	106	3.4041	1.00342	
		50대 이상	34	3.5892	.90987	
		합계	257	3.3912	1.03255	
	행위	20대 이하	117	3.1966	1.13327	1.804 (.167)
		30-40대	106	3.3632	1.05228	
		50대 이상	34	3.5735	.91397	
		합계	257	3.3152	1.07705	
운동만족	지도자행동	20대 이하	117	3.5708	.95591	.138 (.871)
		30-40대	106	3.5398	.82984	
		50대 이상	34	3.6307	.81728	
		합계	257	3.5659	.88513	
	운동평가	20대 이하	117	3.7123	.97173	.118 (.888)
		30-40대	106	3.6572	.77180	
		50대 이상	34	3.7059	.79461	
		합계	257	3.6887	.86850	
재방문의사		20대 이하	117	3.4239	1.04623	3.520* (.031) a,b<c
		30-40대	106	3.5604	.97840	
		50대 이상	34	3.9294	.70819	
		합계	257	3.5471	.98979	

*$p<.05$ a: 20대 이하 b: 30-40대 c: 50대 이상

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 8>은 휘트니스 센터 이용자의 연령에 따른 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면, 재방문 의사(F=3.520, p<.05)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 50대 이상이 가장 높게, 20대 이하와 30-40대가 보편적으로 낮게 나타났다.

3) 교육수준

표 9. 교육수준에 따른 차이

변인	요인	교육수준	N	M	SD	F(p) DUNCAN
물리적 환경	접근성	고등학교 졸업 이하	31	3.8871	.77416	1.803 (.167)
		대학교 졸업 이하	174	3.5417	.96060	
		대학원 재학 이상	52	3.5817	.92847	
		합계	257	3.5914	.93693	
	청결	고등학교 졸업 이하	31	4.0000	.77287	3.171* (.044) a>b,c
		대학교 졸업 이하	174	3.5529	.96593	
		대학원 재학 이상	52	3.5077	1.01476	
		합계	257	3.5977	.96347	
	인적서비스	고등학교 졸업 이하	31	4.0387	.79064	1.521 (.221)
		대학교 졸업 이하	174	3.7138	1.01283	
		대학원 재학 이상	52	3.7000	.98499	
		합계	257	3.7502	.98553	
	매력성	고등학교 졸업 이하	31	3.3548	1.03614	2.173 (.116)
		대학교 졸업 이하	174	3.2663	1.14351	
		대학원 재학 이상	52	3.6218	.85566	
		합계	257	3.3489	1.08402	
	쾌적성	고등학교 졸업 이하	31	3.7935	.75451	.688 (.503)
		대학교 졸업 이하	174	3.5920	.92277	
		대학원 재학 이상	52	3.6577	.91209	
		합계	257	3.6296	.90125	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

운동 몰입	인지	고등학교 졸업 이하	31	3.5054	1.07280	1.057 (.349)
		대학교 졸업 이하	174	3.3268	1.03102	
		대학원 재학 이상	52	3.5385	1.01224	
		합계	257	3.3912	1.03255	
	행위	고등학교 졸업 이하	31	3.2742	1.14629	.274 (.761)
		대학교 졸업 이하	174	3.2931	1.09795	
		대학원 재학 이상	52	3.4135	.97378	
		합계	257	3.3152	1.07705	
운동 만족	지도자행동	고등학교 졸업 이하	31	3.7240	.82844	1.627 (.198)
		대학교 졸업 이하	174	3.4974	.90667	
		대학원 재학 이상	52	3.7009	.83105	
		합계	257	3.5659	.88513	
	운동평가	고등학교 졸업 이하	31	3.6989	.82262	1.427 (.242)
		대학교 졸업 이하	174	3.6341	.89649	
		대학원 재학 이상	52	3.8654	.78732	
		합계	257	3.6887	.86850	
재방문의사		고등학교 졸업 이하	31	3.5290	.97782	1.924 (.148)
		대학교 졸업 이하	174	3.4793	1.03551	
		대학원 재학 이상	52	3.7846	.80279	
		합계	257	3.5471	.98979	

*$p<.05$ a: 고등학교 졸업 이하 b: 대학교 졸업 이하 c: 대학원 재학 이상

<표9>는 휘트니스 센터 이용자의 교육수준에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면, 물리적 환경의 청결(F=3.171, p<.05)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 고등학교 졸업 이하가 가장 높게, 대학교 졸업 이하, 대학원 재학 이상이 보편적으로 낮게 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4) 운동 참여 경력

표 10. 운동 참여 경력에 따른 차이

변인	요인	운동참여경력	N	M	SD	F(p) DUNCAN
물리적 환경	접근성	1년 미만	77	3.5390	.84785	1.689 (.170)
		1년 이상-3년 미만	80	3.4969	1.02384	
		3년 이상-5년 미만	42	3.5357	.96678	
		5년 이상	58	3.8319	.88405	
		합계	257	3.5914	.93693	
	청결	1년 미만	77	3.4338	.80747	1.113 (.344)
		1년 이상-3년 미만	80	3.6425	.99858	
		3년 이상-5년 미만	42	3.7143	1.17048	
		5년 이상	58	3.6690	.93700	
		합계	257	3.5977	.96347	
	인적 서비스	1년 미만	77	3.6494	.84427	1.220 (.303)
		1년 이상-3년 미만	80	3.7875	1.11575	
		3년 이상-5년 미만	42	3.9810	.94411	
		5년 이상	58	3.6655	.99146	
		합계	257	3.7502	.98553	
	매력성	1년 미만	77	3.1775	.92494	1.347 (.260)
		1년 이상-3년 미만	80	3.3667	1.15908	
		3년 이상-5년 미만	42	3.5873	1.19350	
		5년 이상	58	3.3793	1.08048	
		합계	257	3.3489	1.08402	
	쾌적성	1년 미만	77	3.4156	.82383	2.476 (.062)
		1년 이상-3년 미만	80	3.7200	.96291	
		3년 이상-5년 미만	42	3.8333	.83452	
		5년 이상	58	3.6414	.92358	
		합계	257	3.6296	.90125	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

운동몰입	인지	1년 미만	77	2.9177	.76167	9.129*** (.000) a<b,c,d
		1년 이상-3년 미만	80	3.4979	1.16002	
		3년 이상-5년 미만	42	3.5722	1.03638	
		5년 이상	58	3.7414	.95369	
		합계	257	3.3912	1.03255	
	행위	1년 미만	77	2.8247	.78122	8.286*** (.000) a<b,c,d
		1년 이상-3년 미만	80	3.5125	1.19061	
		3년 이상-5년 미만	42	3.5714	1.05097	
		5년 이상	58	3.5086	1.08212	
		합계	257	3.3152	1.07705	
운동만족	지도자행동	1년 미만	77	3.3449	.81781	2.621 (.051)
		1년 이상-3년 미만	80	3.5944	1.00087	
		3년 이상-5년 미만	42	3.7381	.88100	
		5년 이상	58	3.6954	.75777	
		합계	257	3.5659	.88513	
	운동평가	1년 미만	77	3.4156	.83097	4.176** (.007) a<b,c,d
		1년 이상-3년 미만	80	3.7500	.89929	
		3년 이상-5년 미만	42	3.7698	.87880	
		5년 이상	58	3.9080	.79421	
		합계	257	3.6887	.86850	
재방문의사		1년 미만	77	3.1688	.86454	9.465*** (.000) a<d
		1년 이상-3년 미만	80	3.4650	1.04906	
		3년 이상-5년 미만	42	3.7857	.99108	
		5년 이상	58	3.9897	.85300	
		합계	257	3.5471	.98979	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 a: 1년 미만 b: 1년 이상-3년 미만 c: 3년 이상-5년 미만 d: 5년 이상

<표 10>은 휘트니스 센터 이용자의 운동 참여 경력에 따른 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면, 운동 몰입의 인지(F=9.129, p<.001), 행위(F=8.286, p<.001), 운동 만족의 운동 평가(F=4.176, p<.01), 재방문 의사(F=9.465, p<.001)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 운동평가에서는 1년 이상-3년 미만, 3년 이상-5년 미만, 5년 이상이 보편적으로 높게, 1년 미만이 가장 낮게 나타났고 재방문 의사에서는 5년 이상이 가장 높게, 1년 미만이 가장 낮게 나타났다.

5) 운동 참여 횟수

표 11. 운동 참여 횟수에 따른 차이

변인	요인	참여 횟수	N	M	SD	F(p) DUNCAN
물리적 환경	접근성	주 1-2회	85	3.5941	.84601	3.556* (.030) b<c
		주 3-4회	116	3.4591	.93944	
		주 5회 이상	56	3.8616	1.01793	
		합계	257	3.5914	.93693	
	청결	주 1-2회	85	3.4635	.84132	1.422 (.243)
		주 3-4회	116	3.6328	.98544	
		주 5회 이상	56	3.7286	1.07766	
		합계	257	3.5977	.96347	
	인적서비스	주 1-2회	85	3.6541	.92499	2.058 (.083)
		주 3-4회	116	3.6966	1.05616	
		주 5회 이상	56	4.0071	.89114	
		합계	257	3.7502	.98553	
	매력성	주 1-2회	85	3.1922	.96688	4.242* (.015) a,b<c
		주 3-4회	116	3.2902	1.17010	
		주 5회 이상	56	3.7083	1.00114	
		합계	257	3.3489	1.08402	
	쾌적성	주 1-2회	85	3.5953	.86903	3.345* (.037) a,b<c
		주 3-4회	116	3.5259	.92107	
		주 5회 이상	56	3.8964	.86968	
		합계	257	3.6296	.90125	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

운동몰입	인지	주 1-2회	85	3.0098	.90060	11.673*** (.000) a<b<c
		주 3-4회	116	3.4672	1.02006	
		주 5회 이상	56	3.8125	1.06319	
		합계	257	3.3912	1.03255	
	행위	주 1-2회	85	2.9118	.89701	10.088*** (.000) a<b,c
		주 3-4회	116	3.4569	1.03749	
		주 5회 이상	56	3.6339	1.23396	
		합계	257	3.3152	1.07705	
운동만족	지도자행동	주 1-2회	85	3.2889	.78552	8.899*** (.000) a<b,c
		주 3-4회	116	3.6054	.89363	
		주 5회 이상	56	3.9048	.89202	
		합계	257	3.5659	.88513	
	운동평가	주 1-2회	85	3.3529	.74598	10.580*** (.000) a<b,c
		주 3-4회	116	3.8161	.89588	
		주 5회 이상	56	3.9345	.84428	
		합계	257	3.6887	.86850	
재방문의사		주 1-2회	85	3.0424	.78746	30.146*** (.000) a<b<c
		주 3-4회	116	3.5862	1.00355	
		주 5회 이상	56	4.2321	.79524	
		합계	257	3.5471	.98979	

*p<.05 ***p<.001 a: 주 1-2회 b: 주 3-4회 c: 주 5회 이상

<표 11>은 휘트니스 센터 이용자의 운동 참여 횟수에 따른 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면, 물리적 환경의 접근성(F=3.556, p<.05), 매력성(F=4.242, p<.05), 쾌적성(F=3.345, p<.05), 운동 몰입의 인지(F=11.673, p<.001), 행위(F=10.088, p<.001), 운동 만족의 지도자 행동(F=8.899* p<.001), 운동 평가(F=10.58, p<.001), 재방문 의사(F=30.146, p<.001)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 물리적 환경의 접근성에서는 주 3-4회가 가장 낮게, 주5회 이상이 가장 높게, 물리적 환경의 매력성, 쾌적성에서는 주 1-2회, 주 3-4회가 보편적으로 낮게, 주 5회 이상이 가장 높게 나타났고 운동 몰입의 인지, 재방문 의사

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

에서는 주 1-2회가 가장 낮게, 주 3-4회, 주 5회 이상 순으로 높게 나타났다. 다음으로 운동 몰입의 행위, 운동만족의 지도자 행동, 운동평가에서는 주 3-4회, 주 5회가 보편적으로 높게, 주 1-2회가 가장 낮게 나타났다.

6) 참여 시간

표 12. 운동 참여 시간에 따른 차이

변인	요인	참여 시간	N	M	SD	F(p) DUNCAN
물리적 환경	접근성	1시간 이하	93	3.5726	.95096	1.022 (.361)
		2시간 이하	136	3.6489	.92415	
		3시간 이상	28	3.3750	.95136	
		합계	257	3.5914	.93693	
	청결	1시간 이하	93	3.4430	.92165	3.128* (.045)
		2시간 이하	136	3.7382	.97480	
		3시간 이상	28	3.4286	.97177	
		합계	257	3.5977	.96347	
	인적서비스	1시간 이하	93	3.6946	1.01450	0.851 (.428)
		2시간 이하	136	3.8206	.94572	
		3시간 이상	28	3.5929	1.08113	
		합계	257	3.7502	.98553	
	매력성	1시간 이하	93	3.1613	1.07183	2.285 (.104)
		2시간 이하	136	3.4706	1.10179	
		3시간 이상	28	3.3810	.98011	
		합계	257	3.3489	1.08402	
	쾌적성	1시간 이하	93	3.5011	.96216	1.626 (.199)
		2시간 이하	136	3.7191	.86799	
		3시간 이상	28	3.6214	.82613	
		합계	257	3.6296	.90125	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

운동몰입	인지	1시간 이하	93	3.0968	.97657	6.177** (.002) a<b,c
		2시간 이하	136	3.5640	1.02492	
		3시간 이상	28	3.5298	1.06676	
		합계	257	3.3912	1.03255	
	행위	1시간 이하	93	3.0484	.93560	4.726* (.010)
		2시간 이하	136	3.4853	1.10209	
		3시간 이상	28	3.3750	1.24443	
		합계	257	3.3152	1.07705	
운동만족	지도자행동	1시간 이하	93	3.3895	.90113	3.321* (.038)
		2시간 이하	136	3.6928	.85515	
		3시간 이상	28	3.5357	.90320	
		합계	257	3.5659	.88513	
	운동평가	1시간 이하	93	3.4480	.88805	9.270*** (.000) a,c<b
		2시간 이하	136	3.9020	.81762	
		3시간 이상	28	3.4524	.79719	
		합계	257	3.6887	.86850	
재방문의사		1시간 이하	93	3.2215	.96390	9.592*** (.000) a<b
		2시간 이하	136	3.7838	.96119	
		3시간 이상	28	3.4786	.92270	
		합계	257	3.5471	.98979	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 a: 1시간 이하 b: 2시간 이하 c: 3시간 이상

<표 12>은 휘트니스 센터 이용자의 운동 참여 시간에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면, 물리적 환경의 청결(F=3.128, p<.05), 운동 몰입의 인지(F=6.177, p<.01), 행위(F=4.726, p<.05), 운동 만족의 지도자 행동(F=3.321* p<.05), 운동 평가(F=9.270, p<.001), 재방문 의사(F=9.592, p<.001)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 운동 몰입의 인지에서는 1시간 이하가 가장 낮게, 2시간 이하, 3시간 이상이 보편적으로 높게 타나

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

났으며 운동 만족의 운동 평가에서는 1시간 이하, 3시간 이상이 보편적으로 낮게, 2시간 이하가 가장 높게 나타났다. 다음으로 재방문 의사에서 1시간 이하가 가장 낮게, 2시간 이하가 가장 높게 나타났다.

7) 소득 수준

표 13. 소득 수준에 따른 차이

변인	요인	소득 수준	N	M	SD	F(p) DUNCAN
물리적 환경	접근성	200만원 미만	119	3.5273	.95102	.497 (.685)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.5890	.91769	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.7128	.99315	
		400만원 이상	32	3.6563	.85135	
		합계	257	3.5914	.93693	
	청결	200만원 미만	119	3.5160	.99439	.636 (.592)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.6678	.79360	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.7191	1.00231	
		400만원 이상	32	3.5938	1.08418	
		합계	257	3.5977	.96347	
	인적서비스	200만원 미만	119	3.8050	.96462	.817 (.486)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.5763	1.07965	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.8213	.98620	
		400만원 이상	32	3.7625	.88199	
		합계	257	3.7502	.98553	
	매력성	200만원 미만	119	3.2353	1.14022	1.027 (.381)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.3729	.93482	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.4610	1.24441	
		400만원 이상	32	3.5625	.84003	
		합계	257	3.3489	1.08402	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	쾌적성	200만원 미만	119	3.6218	.94664	2.138 (.096)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.4203	.76085	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.7447	.99363	
		400만원 이상	32	3.8750	.76327	
		합계	257	3.6296	.90125	
운동 몰입	인지	200만원 미만	119	3.3039	1.10419	.665 (.574)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.4011	.88740	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.5071	1.02207	
		400만원 이상	32	3.5271	1.03496	
		합계	257	3.3912	1.03255	
	행위	200만원 미만	119	3.2773	1.07691	.642 (.589)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.2288	1.03525	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.5000	1.13252	
		400만원 이상	32	3.3438	1.08834	
		합계	257	3.3152	1.07705	
운동만족	지도자 행동	200만원 미만	119	3.5406	1.00052	.858 (.463)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.4539	.73480	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.6714	.78326	
		400만원 이상	32	3.7118	.82081	
		합계	257	3.5659	.88513	
	운동평가	200만원 미만	119	3.6975	.95274	1.034 (.378)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.5311	.75840	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.7943	.81221	
		400만원 이상	32	3.7917	.80210	
		합계	257	3.6887	.86850	
재방문의사		200만원 미만	119	3.4655	1.02943	1.403 (.242)
		200만원 이상-300만원 미만	59	3.4576	.91806	
		300만원 이상-400만원 미만	47	3.7404	.98944	
		400만원 이상	32	3.7313	.94577	
		합계	257	3.5471	.98979	

a: 200만원 미만 b: 200만원 이상-300만원 미만 c: 300만원 이상-400만원 미만 c: 400만원 이상

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 13>은 휘트니스 센터 이용자의 소득 수준에 따른 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과이다. 이를 살펴보면 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사에서 모두 유의한 결과가 나타나지 않았다.

휘트니스 센터 이용자의 물리적 환경, 운동몰입, 운동만족, 재방문 의사 변인들 간의 관련 정보와 방향성을 알아보기 위하여 Pearson의 적률 상관관계를 산출한 결과는 <표 14>와 같다.

표 14. 각 변인들 간의 상관관계

변인	요인	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅴ	Ⅵ	Ⅶ	Ⅷ	Ⅸ	Ⅹ
물리 환경	접근	1									
	청결	.768***	1								
	인적	.695***	.731***	1							
	매력	.617***	.618***	.664***	1						
	쾌적	.660***	.708***	.793***	.726***	1					
운동 몰입	인지	.430***	.434***	.427***	.536***	.483***	1				
	행위	.325***	.315***	.370***	.479***	.439***	.862***	1			
운동 만족	지도	.569***	.620***	.681***	.677***	.734***	.638***	.602***	1		
	평가	.497***	.516***	.502***	.541***	.619***	.663***	.677***	.738***	1	
재방문 의사		.499***	.499***	.511***	.613***	.548***	.730***	.696***	.704***	.714***	1

*** $p<.001$

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 몰입에 미치는 영향

휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 몰입에 미치는 영향력을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시 한 결과, <표 15>, <표 16>과 같다.

1) 물리적 환경과 인지

표 15. 물리적 환경이 인지에 미치는 영향

모형		인지			t(p)
		비표준화 계수		표준화 계수	
		B	표준오차	베타	
(상수)		1.178	.242	-	4.875***
물리적 환경	접근성	.090	.096	.082	.940
	청결	.078	.099	.073	.783
	인적서비스	-.040	.100	-.038	-.394
	매력성	.341	.076	.358	4.493***
	쾌적성	.170	.112	.148	1.511
R^2=.314 $adj.R^2$=.300 F=22.948***					

***p<.001

휘트니스 센터 이용자의 물리적 환경과 인지의 관계에서는 물리적 환경의 매력성(t=4.493/p<.001/β=.358) 요인이 인지(F=22.948/p<.001/R^2=.300)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2) 물리적 환경과 행위

표 16. 물리적 환경이 행위에 미치는 영향

모형		행위			t(p)
		비표준화 계수		표준화 계수	
		B	표준오차	베타	
(상수)		1.397	.264	–	5.299***
물리적 환경	접근성	.018	105	.016	.173
	청결	–.085	.108	–.076	–.785
	인적서비스	.004	.109	.004	.038
	매력성	.349	.083	351	4.215***
	쾌적성	.269	122	.225	2.196*
R^2=.249 $adj.R^2$=.234 F=16.684***					

***p<.001, p<.05

휘트니스 센터 이용자의 물리적 환경과 행위의 관계에서는 물리적 환경의 매력성(t=4.215/p<.001/β=.351), 쾌적성(t=2.196/p<.05/β=.225)요인이 행위(F=16.684/p<.001/R^2=.234)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 만족에 미치는 영향

휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 만족에 미치는 영향력을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시 한 결과, <표 17>, <표 18>과 같다.

1) 물리적 환경과 지도자 행동

표 17. 물리적 환경이 지도자행동에 미치는 영향

모형		지도자 행동			t(p)
		비표준화 계수		표준화 계수	
		B	표준오차	베타	
(상수)		.760	.158	-	4.813***
물리적 환경	접근성	-.019	.063	-.020	-.302
	청결	095	.065	.103	1.457
	인적서비스	.152	.066	.169	2.316*
	매력성	.210	.050	.257	4.233***
	쾌적성	.348	.073	.354	4.745***
R^2=.601 $adj.R^2$=.593 F=75.739***					

***p<.001, p<.05

휘트니스 센터 이용자의 물리적 환경과 지도자 행동의 관계에서는 물리적 환경의 인적서비스(t=2.316/p<.05/β=.169), 매력성(t=4.233/p<.001/β=.257), 쾌적성(t=4.745/p<.001/β=.354)요인이지도자행동(F=75.739/p<.001/R^2=.593)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2) 물리적 환경과 운동 평가

표 18. 물리적 환경이 운동평가에 미치는 영향

모형		운동평가			t(p)
		비표준화 계수		표준화 계수	
		B	표준오차	베타	
(상수)		1.381	.188	-	7.345***
물리적 환경	접근성	.086	.075	.092	1.144
	청결	.090	.077	.099	1.161
	인적서비스	-.085	.078	-.097	-1.095
	매력성	.131	.059	.164	2.227*
	쾌적성	.429	.087	.445	4.918***
R^2=.413 $adj.R^2$=.401 F=35.330***					

***p<.001, p<.05

휘트니스 센터 이용자의 물리적 환경과 운동평가의 관계에서는 물리적 환경의 매력성(t=2.227/p<.05/β=.164), 쾌적성(t=4.918/p<.001/β=.445) 요인이 운동평가(F=35.330/p<.001/R^2=.401)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 재방문 의사에 미치는 영향

1) 물리적 환경과 재방문 의사

휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 재방문 의사에 미치는 영향력을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시한 결과, <표 19>와 같다.

표 19. 물리적 환경이 재방문 의사에 미치는 영향

모형		재방문 의사			t(p)
		비표준화 계수		표준화 계수	
		B	표준오차	베타	
(상수)		1.103	215	-	5.139***
물리적 환경	접근성	.105	086	.099	1.223
	청결	.068	.088	066	.768
	인적서비스	.036	.089	.035	.400
	매력성	.370	.067	.406	5.503***
	쾌적성	.124	.100	.113	1.245
$R^2=.411$ $adj.R^2=.399$ F=35.041***					

***$p<.001$

휘트니스 센터 이용자의 물리적 환경과 재방문 의사의 관계에서는 물리적 환경의 매력성(t=5.503/p<.001/$\beta=.406$) 요인이 재방문 의사(F=35.041/p<.001/$R^2=.399$)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅴ. 논 의

본 연구는 스포츠 센터의 물리적 환경이 이용자들의 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사에 미치는 영향에 대한 결과를 토대로 가설에 따른 논의를 전개하고자 한다.

1. 인구통계학적특성에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사의 차이

첫째, 성별에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과 물리적 환경의 매력성, 쾌적성, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 지도자행동, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 남자가 여자 보다 더 높게 나타났다.

이러한 결과가 나타나게 된 원인으로는 대체적으로 남자가 여자보다 스포츠 활동, 즉 휘트니스 센터의 이용률이 높고 대체 적으로 여자는 운동 자체에 목적이 있기보다 다이어트, 몸매 관리 등 미용의 목적으로 휘트니스 센터를 이용하는 경우가 많고, 남성은 운동자체에 목적을 두고 웨이트 트레이닝을 지속적으로 오랜 기간 해왔던 이용자들이 많기 때문에 보다 더 높은 결과가 도출되었다고 사료된다.

둘째, 이용자의 연령에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 50대 이상이 가장 높게, 20대 이하와 30-40대가 보편적으로 낮게 나타났다. 이러한 결과를 분석해 보면 젊은 층의 휘트니스 센터 이용자

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

들은 여러 가지 정보 매체들을 통해 새롭게 등장하는 휘트니스 센터나 재단장한 센터 등 새로운 정보들을 접할 기회가 많기 때문에 기존에 다니던 휘트니스 센터가 있더라도 자신의 욕구나 기호에 맞는 휘트니스 센터로의 이동이 많고 이에 비해 50대 이상의 이용자들은 상대적으로 젊은 층에 비해 정보의 전달이 늦고 변화보다는 익숙함을 지향하기 때문이라고 생각해 볼 수 있다.

셋째, 이용자의 교육수준에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과, 물리적 환경의 청결에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 고등학교 졸업 이하가 가장 높게, 대학교 졸업 이하, 대학원 재학 이상이 보편적으로 낮게 나타났다.

넷째, 이용자의 운동 참여 경력에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 운동 평가, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 운동평가에서는 1년 이상-3년 미만, 3년 이상-5년 미만, 5년 이상이 보편적으로 높게, 1년 미만이 가장 낮게 나타났고 재방문 의사에서는 5년 이상이 가장 높게, 1년 미만이 가장 낮게 나타났다.

이러한 결과는 휘트니스 센터의 이용고객들의 경력이 높을수록 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사에 긍정적인 반응을 나타낸다고 볼 수 있다. 김신중(2010)의 연구를 살펴보면 이용 경력, 빈도에 따라 이용환경에 민감한 영향을 미친다. 라고 하여 본 연구를 지지해 주고 있으며, 길게는 총 이용경력, 짧게는 주 이용 횟수에 따른 장기적 안목에 따라 다양한 방식으로 물리적인 환경을 인식하기 때문에 이용자들의 기호와 욕구에 맞는 환경으로 지속적으로 변화하는 운영이 휘트니스 센터의 관리자에게 필요하다는 것을 암시한다.

다섯째, 이용자의 운동 참여 횟수에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 평균 차이분석을 실시한 결과, 물리적 환경의 접근성, 매력성, 쾌적성 운동 몰입의 인지, 행위, 운동 만족의 지도자 행동, 운동 평가, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 물리적 환경의 접근성에서

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

는 주 3-4회가 가장 낮게, 주5회 이상이 가장 높게, 물리적 환경의 매력성, 쾌적성에서는 주 1-2회, 주 3-4회가 보편적으로 낮게, 주 5회 이상이 가장 높게 나타났고 운동 몰입의 인지, 재방문 의사에서는 주 1-2회가 가장 낮게, 주 3-4회, 주 5회 이상 순으로 높게 나타났다. 앞서 운동 경력에 따른 결과와 유사하게 운동 참여 횟수가 높을수록 긍정적인 반응을 나타냈다. 주 5회 이상 운동에 참여하는 이용자들은 특별한 목적이 있거나, 휘트니스 센터를 이용하는 것이 생활화 되어 있고 운동 자체에 목적이 있어 그에 따른 만족도도 높기 때문에 이와 같이 긍정적인 결과를 나타내었다고 사료된다. 김승준(2005)의 연구에서는 참여빈도가 높을수록 서비스 품질 지각을 높게 한다는 결과로 본 연구를 지지하고 있다.

여섯째, 이용자의 참여 시간에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사의 평균 차이 분석 결과, 물리적 환경의 청결, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 지도자 행동, 운동평가, 재방문의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 운동 몰입의 인지에서는 1시간 이하가 가장 낮게, 2시간 이하, 3시간이상이 보편적으로 높게 나타났으며 운동만족의 운동 평가에서는 1시간 이하, 3시간 이상이 보편적으로 낮게, 2시간 이하가 가장 높게 나타났다. 다음으로 재방문 의사에서는 1시간이하가 가장 낮게, 2시간 이하가 가장 높게 나타났다. 참여 시간에 따른 차이에서도 참여 횟수, 경력에 따른 차이와 비슷한 결과를 보이는데, 모든 유의한 차이에서 1시간 이하가 낮게 나타나고 2시간 이하, 3시간 이상이 보편적으로 높게 나타났다. 이와 관련한 선행연구를 살펴보면 오승재(2003)의 스포츠 센터 이용 고객을 대상으로 한 연구에서 시간, 참여빈도, 기간이 높을수록 서비스 품질 지각을 높게 한다고 하여 본 연구의 결과를 지지해 주고 있으며, 이러한 결과는 휘트니스 센터 이용자들의 운동 참여시간이 1시간 이상일 경우 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족에 긍정적 반응을 나타낸다고 할 수 있다.

일곱째, 이용자의 소득 수준에 따른 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

방문 의사의 평균 차이분석 결과, 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사에서 모두 유의한 결과가 나타나지 않았다.

이러한 결과의 원인으로는 휘트니스 센터의 대중화로 폭발적으로 늘어나는 휘트니스 센터들의 경쟁으로 인해 저렴해진 가격과 경제 성장으로 소비자들에게 휘트니스 센터 이용은 큰 부담이 되지 않기 때문이라고 사료된다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동 몰입에 미치는 영향

휘트니스 센터의 물리적 환경과 이용자의 운동 몰입의 관계에서는 물리적 환경의 매력성 요인이 인지와 행위에 긍정적으로 나타났고 쾌적성 요인이 행위에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 관련해서 선행연구를 살펴보면 김영미, 한혜원(2009)의 연구에서 운동 환경은 이용자의 몰입 및 성과에 큰 영향력을 행사한다 라고 하여 본 연구의 결과를 지지해준다. 또 최홍준(2010)의 태권도 선수들을 대상으로 한 연구에서는 주어진 운동 환경이 긍정적 일 때 선수들의 운동 몰입이 향상 되었고, 운동 환경 요인 중 인적 환경이 가장 큰 영향을 미친다고 하여 본 연구를 부분적으로 지지해 주고 있고, 이화영(2007)의 태권도 체육관 수련생들을 대상으로 실시한 연구에서는 태권도 체육관의 시설, 장비가 잘 갖추어지면, 수련생들의 몰입이 강해진다. 라고 하여 본 연구와 동일한 결과를 나타내고 있다.

결과에 따라 휘트니스 센터의 이용자들은 물리적 환경의 다른 요인들 보다 매력성 즉, 센터의 색상이나 시설물, 휴게실, 기구, 분위기가 만족스러울 경우 또 온도, 소음, 냄새, 조명, 습도 등 센터가 쾌적할 경우 보다 운동 에 몰입할 수 있는 것으로 나타났다. 따라서 휘트니스 센터는 이용자들의 몰입을 이끌어 내기 위해서, 보다 쾌적하고 매력적인 물리적 환경을 조성해야 한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동만족에 미치는 영향

휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자의 운동만족의 관계에서는 물리적환경의 매력성, 쾌적성요인이 지도자 행동과 운동 평가에 긍정적으로 나타났고 물리적 환경의 인적서비스 요인이 지도자 행동에 긍정적으로 나타났다. 이 결과를 살펴보면 물리적 환경의 매력성과 쾌적성이 휘트니스 센터의 이용자의 운동 만족에 밀접한 관계를 가지고 있음을 알 수 있고 인적 서비스 또한 이용자의 운동 만족에 어느 정도 관련이 있다고 볼 수 있다. 이는 이용자들이 휘트니스 센터의 물리적 환경이 쾌적하고 매력적이라고 느꼈을 때 휘트니스 센터의 이용자들의 운동 만족은 향상될 수 있음을 시사하는 것으로 휘트니스 센터는 이용자들의 운동 만족 향상을 위해 보다 쾌적하고 매력적인 물리적 환경을 조성하여 이용자들의 긍정적 반응을 이끌어 낼 수 있도록 해야 한다. 또한 인적 서비스 요인이 지도자 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 휘트니스 센터의 직원들의 복장, 친절함, 강사의 전문적 지식 등 인적 서비스의 질이 높을수록 휘트니스 센터 이용자들의 운동만족에 긍정적 영향을 끼치는 것으로 볼 수 있다. 이와 관련한 김석태(2008)의 선행연구 살펴보면 운동 환경이 운동 만족에 매우 밀접한 관계를 갖는다. 라고 하여 본 연구를 지지해 준다. 특히 물리적 환경 요인 중 쾌적성이 이용자의 운동만족에 가장 많은 영향을 미치며 다음으로 매력성, 인적 서비스 순서로 영향을 미치는 것으로 나타나 휘트니스 센터 이용자들의 운동만족에 쾌적성이 가장 중요한 물리적 환경 요인이라는 것을 알 수 있다. 선행 연구 중 최홍준(2010)의 연구를 살펴보면 운동 환경 요인 중 인적환경인 지도자 요인이 운동만족에 가장 많은 영향을 미치며, 그다음으로 훈련 프로그램 환경, 구성원요인, 시스템적 환경의 순서로 영향을 미치는 것으로 나타나 선수의 운동만족에 무엇보다도 지도자가 중요한 환경 요인임을 알 수 있다. 라고 다

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

소 상반된 연구 결과임을 알 수 있으나 운동 환경이 운동 만족에 영향을 미친다는 점에서는 본 연구를 부분 적으로 지지한다고 볼 수 있다.

4. 휘트니스 센터의 물리적 환경이 이용자들의 재방문 의사에 미치는 영향

휘트니스 센터의 물리적 환경과 이용자의 재방문 의사의 관계에서는 물리적 환경의 매력성 요인이 재방문 의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 휘트니스 센터 물리적 환경의 매력성, 즉 센터의 조형물이나 색상, 시설물, 휴게실, 기구, 분위기가 만족스러울 경우 이용자들의 재방문의사에 긍정적인 영향을 미치는 것이라 할 수 있다. 이와 관련하여 선행연구를 살펴보면 휘트니스 센터의 물리적 환경의 요인 중 하위 요인인 매력성, 편의성, 종업원서비스 요인은 모두 휘트니스 센터의 재등록 의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(이강현, 2011) 이 선행연구에서의 결과는 본 연구와 부분적으로 같은 결과로서 휘트니스 센터의 물리적 환경 중 매력성 요인이 이용자들의 재방문의사에 영향을 미친다는 것을 시사한다. 또한 최진영(2012)의 골프 연습장 이용객을 대상으로 한 연구에서는 고객이 물리적 환경에 만족하거나 긍정적 인식은 추천의도와 재방문 의도에 긍정적 영향을 내재 한다고 말하고 있어 본 연구를 지지해 주고 있다.

휘트니스센터 뿐만 아니라 모든 서비스 시장에서 고객의 재방문의사는 기업의 이익 창출에 밀접한 관련이 있어 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다. 건강과 운동에 대한 국민적인 관심으로 인해 늘어난 수요에 발맞춰 상업 휘트니스 센터가 폭발적으로 늘어나게 되어 이용자들은 자신이 이용하고 있는 공간에 대한 관심이 높아져 이를 평가하고 타 휘트니스 센터와 비교하기도 하며 인터넷이나 SNS에 자신의 평가를 게시하거나 구전으로 주변, 불특정

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

다수의 사람들과 정보를 공유하기 때문에 이용 고객들의 긍정적 또는 부정적 평가는 휘트니스 센터의 이익에 지대한 영향을 끼친다. 늘어난 통신 매체와 24시간 방대한 양의 정보를 방출하는 미디어의 발전으로 이용자들의 요구와 기호가 다양화되고 서비스에 대한 기대가 높아져 휘트니스 센터들은 끊임없이 변화, 발전하여 이용자들을 만족 시켜 재방문 의사에 긍정적 영향을 미칠 수 있도록 해야 한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅵ. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 휘트니스 센터의 물리적인 환경이 이용자의 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사에 미치는 영향을 분석 하여 폭발적으로 늘어난 휘트니스 센터 시장의 발전과 이용자들의 운동 몰입, 운동 만족에 보다 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 기초 자료를 제공하는데 목적이 있으며 다음과 같은 결론을 도출 하였다.

첫째, 인구 통계학적 특성에 따른 차이 분석 중 성별에 따른 차이에서는 물리적 환경의 매력성, 쾌적성, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 지도자 행동, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 모든 요인에서 남자가 여자보다 높게 나타났다.

다음으로 연령에 따른 차이 분석에서는 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 50대 이상이 가장 높게, 20대 이하와, 30-40대가 보편적으로 낮게 나타났다.

교육 수준에 따른 차이에서는 물리적환경의 청결에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 고등학교 졸업 이하가 가장 높게, 대학교 졸업이하, 대학원재학 이상이 보편적으로 낮게 나타났다.

운동 참여 경력에 따른 차이에서는 운동 몰입의 인지, 행위, 운동 만족의 운동 평가, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 운동평가에서는 1년 이상-3년 미만, 3년 이상-5년 미만, 5년 이상이 보편적으로 높게, 1년 미만이 가장 낮게 나타났고 재방문 의사에서는 5년 이상이 가장 높게, 1년 미만이 가장 낮게 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

운동 참여 횟수에 따른 차이에서는 물리적 환경의 접근성, 매력성 쾌적성, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동 만족의 지도자 행동, 운동 평가, 재방문 의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 물리적 환경의 접근성에서는 주 3-4회가 가장 낮게, 주5회 이상이 가장 높게, 물리적 환경의 매력성, 쾌적성에서는 주 1-2회, 주 3-4회가 보편적으로 낮게, 주 5회 이상이 가장 높게 나타났고 운동 몰입의 인지, 재방문 의사에서는 주 1-2회가 가장 낮게, 주 3-4회, 주 5회 이상 순으로 높게 나타났다. 다음으로 운동 몰입의 행위, 운동만족의 지도자 행동, 운동평가에서는 주 3-4회, 주 5회가 보편적으로 높게, 주 1-2회가 가장 낮게 나타났다.

운동 참여 횟수에 따른 차이에서는 물리적 환경의 청결, 운동 몰입의 인지, 행위, 운동만족의 지도자 행동, 운동평가, 재방문의사에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 운동 몰입의 인지에서는 1시간 이하가 가장 낮게, 2시간 이하, 3시간 이상이 보편적으로 높게 나타났으며 운동 만족의 운동 평가에서는 1시간 이하, 3시간 이상이 보편적으로 낮게, 2시간 이하가 가장 높게 나타났다. 다음으로 재방문 의사에서 1시간 이하가 가장 낮게, 2시간 이하가 가장 높게 나타났다.

마지막으로 소득 수준에서는 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사 등, 모든 요인에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 휘트니스 센터의 물리적 환경과 이용자의 운동 몰입의 관계에서는 물리적 환경의 매력성 요인이 인지와 행위에 긍정적으로 나타났고 쾌적성 요인이 행위에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 휘트니스 센터의 물리적 환경과 이용자의 운동만족의 관계에서는 물리적환경의 매력성, 쾌적성요인이 지도자 행동과 운동 평가에 긍정적으로 나타났고 물리적 환경의 인적서비스 요인이 지도자 행동에 긍정적으로 나타났다.

넷째, 휘트니스 센터의 물리적 환경과 이용자의 재방문 의사의 관계에서는 물리적 환경의 매력성 요인이 재방문 의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

나타났다.

종합적으로 휘트니스 센터의 물리적 환경은 이용자들의 운동 몰입, 운동만족, 재방문의사와 밀접한 관련이 있는 것을 확인 할 수 있다. 휘트니스 센터는 보다 다양해진 이용자들의 욕구와 기호에 맞춰 지속적으로 변화하고 발전하는 물리적 환경을 조성하여 이용자들의 만족과, 몰입 재방문 의사에 긍정적 반응을 이끌어 내야 할 것이다.

2. 제 언

본 연구에서는 후속연구를 위해 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사에 관한 연구는 학자들마다 의견이 다르고 이에 따른 결과도 다양하다. 따라서 다양한 결과를 종합하여 합의점을 도출하는 연구로 개념을 명확히 정립할 필요가 있다고 생각된다.

둘째, 본 연구에서 물리적 환경, 운동 몰입, 운동만족, 재방문 의사의 척도는 본 연구자가 휘트니스 센터의 속성을 반영할 수 있다고 판단한 선행연구에서 사용된 척도를 수정 보완하여 사용하였기 때문에 휘트니스 센터의 모든 속성을 반영하기 힘든 제한점이 있다. 따라서 척도의 타당성을 확보할 수 있는 후속연구가 필요 할 것으로 생각된다.

셋째, 본 연구는 광주·전남에 위치한 휘트니스 센터를 이용하는 이용자들을 표본으로 추출하였기 때문에 연구결과의 일반화에 제한점이 있다. 따라서 지역과 대상을 확대하여 후속연구를 통해 본 연구 보다 신뢰성 있는 결과를 도출할 필요가 있다고 생각된다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참 고 문 헌

권성태(2006). 레스토랑 실내 디자인 소비자 심리적 반응 및 행동에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사 학위 논문.

권성호(2007). 운동 개념의 개념 형성을 위한 이론적 고찰. 스포츠 과학 리뷰. 1(2), 81-92.

김나미(1997). 청소년의 생활체육 참여와 참여 동기 및 참여만족도의 관계 : 스노보드 참여자를 중심으로. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사 학위 논문.

김석태(2008). 태권도 실업팀의 선수생활 환경요인이 생활만족도에 미치는 영향. 용인대학교 대학원 석사 학위 논문.

김신중(2010). 스포츠센터의 이용환경이 이용만족과 재방문의도에 미치는 영향. 국민대학교 교육대학원 석사 학위 논문.

김우철(1998). 서비스 품질평가 영향요인으로서 물리적 환경에 관한 연구 : 이업종 간 비교 서울대학교 대학원 석사학위 논문.

김영미, 한혜원(2009) 여성 댄스스포츠 동호인의 운동환경 요인과 여가몰입 및 즐거움 기대의 관계. 한국여성체육학회지, 23(3), 89-102

김재원(2014). 초등학교 태권도 수련생의 수련만족과 학교생활적응과의 관계 분석. 한국 교원대학교 대학원 석사학위 논문.

김지호(2016). 대학 운동선수의 자기관리가 성취목표성향 및 운동만족에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위 논문.

김천중, 정진철(2003).물리적 환경의 지각에 따른 구매 후 행위에 관한 연구 : 특급 호텔과 콘도 호텔 간 비교를 중심으로. 관광경영학 연구 7(3), 120~121.

박경희(1999).)良質의 舞踊프로그램을 위한 마케팅 戰略. 선문대학교 자연과학 대학 논문집.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

박서영& 박성연(2007). 주5일 근무제에 따른 직장인의 여가 활동과 여가 만족. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.

박재환(2006). 휘트니스 클럽 서비스품질과 서비스가치, 고객만족 및 고객 충성도의 관계. 한국 체육 학회지 45(5), 113-132.

박현규(2010). 브랜드이미지가 관계품질과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 커피전문점을 중심으로. 건국대학교 대학원 석사학위 논문.

손영수, 최만식, 문익수(2002). 스포츠 몰입 상태 척도(FSS)에 따른 통계적 타당성 검증. 한국스포츠심리학회지, 13(2), 57-73.

송충현(2003). 스포츠 지도자의 리더십과 선수의 가외 적 노력이 운동 몰입과 팀 응집력 및 운동만족도에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 박사학위논문.

양광희(2000). 기혼여성의 여가활동 참여와 여가태도 및 여가만족의 관계. 서울대학교 대학원 석사 학위 논문.

유종근(2002).재구매 의도에 미치는 영향요인에 관한 연구 : 호텔서비스를 중심으로. 한국 관광 서비스 학회 학술 저널 111-132(25).

윤상영(2007). 노인의 여가스포츠 참가자 사회적 지원, 운동만족 및 고독감에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.

이강현(2011). 휘트니스 센터의 물리적 환경이 재등록 의사에 미치는 영향에 관한 연구. 부경대학교 대학원 석사학위 논문.

이기철(1998). 스포츠 集團의 組織文化와 리더십 類型 및 效果性이 競技力에 미치는 影響. 동아대학교 대학원 박사 학위 논문.

이삼출(2003). 몰입의 기술 서울: 도서출판 더불어 책.

이승륜(2007). 카지노 물리적 환경이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 호텔경영학과 박사학위 논문.

이시훈(1999). 인터넷 광고효과의 인과적 모델에 관한 연구 : 플로우'flow' 경험의 결정요인을 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.

이유재(2009). 서비스마케팅 제4판, 학현사.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이유재, 김우철(1998). 물리적 환경이 서비스 품질 평가에 미치는 영향에 관한 연구 한국마케팅 학회. 13(1), 61~86.

이윤현(2007). 병원직원의 직무만족요인분석 보건과 사회과학, 20,127-151.

이화영(2007). 태권도 체육관의 서비스 품질이 몰입과 고객만족에 미치는 영향. 호남대학교 대학원 박사 학위 논문.

이형룡, 왕상, 김태구(2002). 호텔 양식당 서비스의 물리적 환경에 의해 지각된 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향. 관광연구,17(2),177~197.

전호문(1999). 스포츠 행정 경역학회의 영역과 역할. 한국 스포츠 산업 경영학회지. 1(1), 177~200.

정용각(2007). 여가운동 참가자의 스포츠 참여 동기, 각성추구, 정서의 요인이 스포츠 몰입행동에 미치는 영향. 부산대학교 대학원 박사학위 논문.

정용민(1993). 코치의 리더십 행동의 선호형 과 현실형 간의 불일치와 성취동기. 선수만족과의 관계. 부산대학교 대학원 박사 학위 논문.

조우제(2003). 외식 소비자의 물리적 환경지각이 서비스품질 평가와 만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

차길수(1994). 물리적 서비스 환경 및 서비스요원 믹스의 영향에 관한 실증적 연구 : 서비스 구매 후 평가를 중심으로. 경기대학교 대학원 경영학과 박사 학위논문.

최난환, 황윤용(1999). 서비스 점포의 물리적 환경 만족에 대한 소비자와 환경 민감성과 탐색지식의 역할에 관한 연구. 한국 소비문화학회 발표 논문집. 1, 99~123.

최영진(2003). 스포츠 센터 소비자의 불평행동의도에 관한 연구. 체육연구, 18, 51~70.

최진영(2012) 실외/스크린 골프연습장 이용객의 선택에 따른 참여동기, 서비스 물리적 환경, 참여만족 및 재방문 의사결정의 관계. 한양대학교 대학원 박사 학위 논문.

최홍준(2010). 태권도선수의 운동 환경이 운동 몰입 및 운동만족에 미치는

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

영향. 단국대학교 스포츠 대학원 석사 학위논문.

허현미(1997). 공공스포츠시설의 서비스 질 척도개발과 측정치 특성분석. 이화여자대학교 대학원 박사 학위 논문.

홍희선(2009). KLPGA 선수들의 자기관리가 운동 몰입 및 운동만족에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 박사학위 논문

Bitner, Mary Jo(1992). "Swevicescape : The Impact of Physical Surroundings on Consumers and Employees", Journal of Marketing 56 April, 57-71.

Bitner, M. J., Bernard. H., Booms., & Tetreault, M. S.(1990). The Service encounter diagnosing favorable and favorable incidents. Journal of marketing, 54(1), 71~84.

Cheladurai & Riemer(1997). A classification of facets of athlete satisfaction. Journal of Sport Management, 11, 133-159.

Csikszentmihalyi, M. (1975) beyond boredom and anxiety. San Francisco: Jossey-Bass.

McCormic & Tiffin, (1974).Industial Psychology, 6th(ced.) Englewood Cliffs : Mc Graw-Hill Co., p.298.

Scanlan, T. K,. Carpenter, P. J.,lober, M., &Simons, J. P. (1993). Sources of enjoyment for youth sport athletes. Pediatric Exercise Science, 5, 275-285.

Willis, J. DI., & Campbell, L. F. (1992). Exercise Psychology. Champaign, IL: Human Kinetics.

Zeithaml Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry(1985), "Problems and Strategies in Service Marketing" Journal of Marketing, 49(Spring), 33-46.

Zeithaml Valarie A., Bitner, Mary jo, and Gremler, Dwayne D. (2006), "Service Marketing"McGraw-hill Korea.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<부 록>

ID			

설 문 지

안녕하십니까?

귀하의 소중한 시간을 할애해 주셔서 감사합니다.

본 설문지는 ***휘트니스 센터의 물리적 환경이 운동 몰입, 운동 만족, 재방문 의사에 미치는 영향***을 연구하여, 보다 나은 휘트니스 센터의 환경 조성과 개선방향, 이용 회원들의 만족도 충족을 위한 연구의 일환으로써 사용될 것입니다.

본 설문지를 통해 얻어진 자료는 통계법 제8조 및 제9조의 규정에 의하여 오직 학문적인 연구 목적으로만 사용될 것이며, 응답에 맞고 틀리는 것이 없으므로 귀하가 생각하시는 의견을 솔직하게 표현하여 주십시오.

귀하의 솔직한 응답은 본 연구 목적을 달성하는데 커다란 도움이 될 것입니다. 다시 한번 설문에 응해 주신데 대하여 깊은 감사를 드립니다.

2017년 10월

연 구 자 : 조선대학교 보건대학원 보건체육학과 석사과정

지도교수 : 박 도 헌 / 연 구 자 : 김 세 호

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

■ 다음은 “물리적 환경”에 관련된 질문입니다. 각 질문의 내용에 대해 자신이 느끼는 정도와 가장 가깝다고 생각되는 곳에 “V”표 해주십시오

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
접근성	1. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터 안내 표지판(간판, 문구)가 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 충분한 웨이트 기구와 소도구 들이 비치 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 지하철/버스 정류장과 근접해 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 주차장이 편리하게 되어있다.	①	②	③	④	⑤

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
청결	5. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 시설물은 청결 하게 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 출입구는 청결 하게 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 화장실은 청결하게 잘 유지 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 기구, 소도구 들은 청결하게 유지, 보관되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 외관은 청결하게 유지, 관리 되어 있다.	①	②	③	④	⑤

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
매력성	15. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 내부 색상은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	16. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 시설물 색상은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	17. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 휴게실의 디자인은 세련 되다.	①	②	③	④	⑤
	18. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 기구, 조형물은 매력적 이다.	①	②	③	④	⑤
	19. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 분위기는 매력적 이다.	①	②	③	④	⑤

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
인적서비스	10. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터 강사 및 직원의 복장이 단정하다.	①	②	③	④	⑤
	11. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터 강사 및 직원의 말투가 공손하다.	①	②	③	④	⑤
	12. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 강사가 운동에 대해 쉽고 친절하게 지도 한다.	①	②	③	④	⑤
	13. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 강사 및 직원들이 회원의 요구에 신속, 정확하게 응대 한다.	①	②	③	④	⑤
	14. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터는 강사 및 직원들이 충분한 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
매력성	0. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 실내 온도는 쾌적 하다.	①	②	③	④	⑤
	21. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 실내 소음은 허용수준이다.	①	②	③	④	⑤
	22. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 냄새는 허용수준 이다.	①	②	③	④	⑤
	23. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 내부 조명은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	24. 내가 다니고 있는 휘트니스 센터의 습도는 적절하다.	①	②	③	④	⑤

■ 다음은 “운동 몰입”에 관련된 질문입니다. 각 질문의 내용에 대해 자신이 느끼는 정도와 가장 가깝다고 생각되는 곳에 “V”표 해주십시오.

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
인지	1. 나는 헬스를 하고 있는 것이 자랑스럽다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 헬스를 앞으로도 계속할 생각이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 운동시간이 항상 기다려지는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	4. 헬스는 나의 삶에 있어 매우 소중한 부분이다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 헬스를 생각하면 즐거워진다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 헬스를 통해서 많은 행복감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 시간만 있다면 헬스를 더 많이 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 남은 시간에 가장 하고 싶은 것이 헬스이다.	①	②	③	④	⑤

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
행위	9. 나는 헬스 운동기술이나 방법에 관한 정보를 얻으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 헬스에 관한 신문이나 잡지, 기사 또는 TV중계가 있으면 우선적으로 본다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 가끔 헬스를 멋지게 하는 상상을 종종해 본다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 헬스에 미쳐(몰입)있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤

■ 다음은 “운동 만족”에 관련된 질문입니다. 각 질문의 내용에 대해 자신이 느끼는 정도와 가장 가깝다고 생각되는 곳에 “V”표 해주십시오.

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
지도자행동	1. 나는 운동내용과 강사 지시에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 강사로부터 지도를 받는 것에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 강사가 내 능력 향상에 신경 써 주는 것에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 회원들과 함께 재미있게 운동을 하는 것에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 운동이 재미있고 흥미로운 것에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 운동시간에 강사와 소통 하고 있는 것에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 강사와 개인적으로 가까운 관계에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 강사가 운동시간을 재미있게 하려고 노력하는 것에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	59. 나는 운동시간에 자유롭게 활동 할 수 있는 것에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
운동평가	10. 나는 내가 노력한 만큼 평가를 받는 것에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 내가 받은 평가에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 강사가 나의 실력을 인정하는 것에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

■ 다음은 "재방문 의사"에 관련된 질문입니다. 각 질문의 내용에 대해 자신이 느끼는 정도와 가장 가깝다고 생각되는 곳에 "V"표 해주십시오.

	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
재방문의사	1. 나는 시간적인 여유가 없더라도 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 비록 몸이 피곤할 지라도 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 지금 운동 환경에 만족하고 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 현재 트레이너의 지도에 만족하고 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 마음의 여유가 없더라도 휘트니스 센터에 지속적으로 방문 할 것이다.	①	②	③	④	⑤

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

■ 다음은 귀하의 "인구통계학적특성"에 관련된 질문입니다.
해당되는 번호에 "V"표 해주십시오.

1. 귀하의 성별은?

① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은?

① 20대 이하 ② 30-40대 ③ 50대 이상

3. 귀하의 교육수준은?

① 고등학교 졸업 이하 ② 대학교 졸업 이하 ③ 대학원 재학 이상

4. 귀하의 운동 참여경력은?

① 1년 미만 ② 1년 이상-3년 미만 ③ 3년 이상-5년 미만
④ 5년 이상

5. 귀하의 운동 참여횟수는?

① 주 1-2회 ② 주 3-4회 ③ 주 5회 이상

6. 귀하의 운동 참여시간은?

① 1시간 이하 ② 2시간 이하 ③ 3시간 이상

7. 귀하의 월 평균 소득은?

① 200만원 미만 ② 200만원 이상-300만원 미만
③ 300만원 이상-400만원 미만 ④ 500만원 이상

☻ 끝까지 답변해 주셔서 감사합니다 ☻

Collection @ chosun