creative commons

COMMONS DEED

저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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

[UCI]I804:24011-200000266852
조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2018년 8월

교육학석사(무용교육) 학위청구 논문

IPA분석 기법을 이용한 무용공연장의 공연 관람지각정도 분석

조선대학교 교육대학원

무용교육전공

김 현 주

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

IPA분석 기법을 이용한 무용공연장의 공연 관람지각정도 분석

Analysis of perception level of performances of dance performances using IPA analysis technique

2018년 8월 24일

조선대학교 교육대학원

무용교육전공

김 현 주

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

IPA분석 기법을 이용한 무용공연장의 공연 관람지각정도 분석

지도교수 : 김 미 숙

이 논문을 교육학석사(무용교육)학위 청구논문으로 제출함.

2018년 4월

조선대학교 교육대학원

무용교육전공

김 현 주

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

김현주의 교육학 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 임지평 인

위 원 조선대학교 교수 김미숙 인

위 원 조선대학교 교수 안용덕 인

2018년 6월

조선대학교 교육대학원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACT

I. 서 론 ····· 1
1. 연구의 필요성 ····· 1
2. 연구목적 ····· 4
3. 연구모형 ····· 4
4. 연구 제한점 ····· 5
5. 용어의 정리 ····· 6

II. 이론적 배경 ····· 7
1. IPA(Importance-Performance Analysis) ····· 7
1) 중요도-만족도 이론의 개념 ····· 7
2) 관람지각정도 ····· 10

Ⅲ. 연구방법 ····· 12
1. 연구대상 ····· 12
2. 조사도구 ····· 13
3. 자료처리방법 ····· 14
4. 설문지의 타당도 및 신뢰도 검증 ····· 15

Ⅳ. 연구결과 ····· 21
1. 참여가치의 IPA 매트릭스 분석 ····· 21
2. 공연장 환경의 IPA 매트릭스 분석 ····· 22

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 관람비용의 IPA 매트릭스 분석 ····· 23
4. 고객과의 소통(커뮤니케이션)의 IPA 매트릭스 분석 ····· 24
5. 공연관람 지각정도의 IPA 매트릭스 분석 ····· 25

V. 논 의 ····· 26

VI. 결 론 ····· 30

참고문헌 ····· 32
부 록 ····· 36

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

표 1. 인구통계적 특성 ····· 12
표 2. 설문지의 구성 지표 ····· 14
표 3. 공연관람 지각정도의 중요도에 대한 타당도 분석결과 ····· 15
표 4. 공연관람 관람지각의 만족도에 대한 타당도 분석결과 ····· 17
표 5. 요인별 신뢰도 분석결과 ····· 18
표 6. 상관관계분석 ····· 19
표 7. 상관관계분석 ····· 20

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그 림 목 차

그림 1. 연구모형 ····· 5
그림 2. IPA중요도-만족도 매트릭스 ····· 9
그림 3. 참여가치의 IPA 매트릭스 ····· 21
그림 4. 공연장 환경의 IPA 매트릭스 ····· 22
그림 5. 관람비용의 IPA 매트릭스 ····· 23
그림 6. 커뮤니케이션의 IPA 매트릭스 ····· 24
그림 7. 공연관람 지각정도의 IPA 매트릭스 ····· 25

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

Analysis of perception level of performances of dance performances using IPA analysis technique

Kim hyun-ju
Adviser : Prof. Kim, Mi-Sook
Major in of Dance Education.
Graduate School of Chosun University

The purpose of this study is to analyze the importance and satisfaction of performance perception by using IPA analysis. For this purpose, a group of people who had experience watching dance performances in G area was selected as a population, and 340 respondents who viewed dance performances were asked to answer the questionnaire. The sample was extracted using the convenience sampling method and the evaluation technique was used to respond to the questionnaire using the self - assessment instrument. A total of 330 questionnaires were used in the empirical study, except for 10 questionnaires which were deemed to be unreliable and unreliable in the collected items.

Through the exploratory factor analysis, perceived level of performances was divided into participation value, venue environment, audience cost, communication with customers (communication), and

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

reliability of each factor was also satisfactory level to constitute factors. The results of the analysis according to the degree of perception of the visitors are as follows.

First, as a result of IPA analysis on participation value among the sub – factors of audience perception, factors in the first quadrant were found to be factors of sound leisure and stress relieving factors. In the third quadrant, factors of interpersonal relationship, Interest, and self – satisfaction.

Second, as a result of the IPA analysis of the sub-factors of audience perception, the factors of entry route were located in the first quadrant, the indoor environment comfort and seating layout were located in the second quadrant, and the factor of the guide map was located in the third quadrant . Also, stage lighting was found in the 4th quadrant.

Third, as a result of the IPA analysis of viewing costs among the sub – factors of viewing perception, the entrance fee cost and the discount benefit were located in the first quadrant, the convenience cost was located in the second quadrant, the brochure cost and the souvenir shop cost were located in the third quadrant .

Fourth, as a result of IPA analysis on communication (communication) with customers among the sub-factors of audience perception level, the quality of the work, PR and information system, director competence and mass media evaluation were located in the first quadrant, Respectively.

Fifth, as a result of IPA analysis on the perception level of visitors, the participation value and the venue environment were

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

located in the first quadrant, and the viewing cost was located in the second quadrant, and communication was located in the fourth quadrant.

Therefore, the conclusions of this study are as follows: First, to increase the participation value of visitors, a program of cultural approach that can be combined with various dance performances and dance should be constituted. Second, to improve the environment of the performing arts, it is necessary to invest in facilities such as facilities supplement and old facilities. Third, in the aspect of cost of entertainment, there will be a difference from the level of awareness about the cost aspect when the expansion of dance performance and the improvement of culture level are given priority. Fourth, in order to communicate smoothly with customers, it is necessary to focus on the workability and creativity of dance works, which is one of the main functions of dance, so customer needs should be satisfied.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

I. 서 론

1. 연구의 필요성

문화에 대한 현대인들의 인식은 새롭게 변해가고 있으며 문화적 복지를 추구하는 현대인들은 점차 증가하고 있다. 현대인들의 문화에 대한 인식은 삶의 수준을 향상시킬 수 있는 근원적 수단으로 간주하고 있으며, 개인의 생활의 중심적인 요인으로 자리매김하고 있다.[1)]

문화는 포괄적인 개념에서 나라와 지역의 이미지를 구축할 수 있게 하고 해당 지역의 문화를 경험하게 하며, 이해할 수 있게 하는데 유용하다. 또한 문화적 경험에 대한 만족은 해당 지역을 재방문 하게하며, 긍정적 의사전달 효과까지 나타나게 한다.[2)] 이렇듯 현대에서는 문화가 차지하는 영향력이 점차 확대됨을 알 수 있다.

현대인들의 문화적 수요는 대부분 오페라, 뮤지컬, 연극, 음악, 무용(현대무용, 한국무용, 발레)의 공연 관람을 통해 욕구를 충족하고 있으며, 이러한 현상들은 각종 공연문화를 발전시켰다.[3)] 특히 전통무용공연과 특정 인물을 소재로 한 무용공연, 역사적 시대를 배경으로 한 무용공연 등은 관광산업에도 크게 이바지 할 수 있게 하였다. 외국인 관람객과 타 지역 관람객에게 시대적 사실을 예술로 표현하고 승화시켜 작품을 구성하는 것은 자연스럽게 역사를 홍보하고 전파하는데 크게 작용하게 되었으며, 이러한 공연문화를 통해 지역의 특성화 차별화를 하게 하는데 유용하게 작용할 수 있을 것이다.[4)]

---

1) 고정숙, 「전통무용 공연 관람만족 요인 및 관여도와 재방분의사와의 관계」, 미간행박사학위논문, 상명대학교 대학원, 2009.
2) 정태선,「한국전통무용의 활성화 방안연구: 국립국악원 화요상설 무용공연을 중심으로」, 미간행석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 2003.
3) 고정숙, 전게서.
4) 한선숙, 박인실, 「무용전공 대학생의 무용공연 관람에 따른 무용활동 만족도」, 한국무용예술학회지, 2006, 18, pp.171-184.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

최근에는 공연관람이 단순히 예술 문화에 그치는 것이 아니라 다양한 용도로 활용되고 있다. 특히 교육적 가치와 건전한 여가선용에 있어 공연관람은 추대되고 있으며, 공연관람을 통해 감정의 정화, 다양한 생각의 유발, 삶의 교훈, 감동 등 관람객의 정서함양에 도움을 준다고 알려지고 있다. 공연예술은 과거 전문 예술가들의 전유물로 여겨졌던 인식에서 벗어나 하나의 대중공연으로 자리매김해 나가고 있다(Bearden & Teal, 1983).

하지만 공연문화가 대중공연으로 변모해가고 있는 현 시점에서 무용공연의 경우는 관객의 눈높이를 고려한 대중화적 성격보다는 안무가의 독창성, 안무세계에 치중된 공연들에 치중되어 있다. 이러한 현상은 현대인들의 공연문화에 대한 욕구충족을 저해 시키는 원인이라 할 수 있겠다.[5] 최근에는 무용공연 시작 전 해설가의 해설을 덧붙여 공연이 진행되기도 하지만 무용공연을 전반적으로 봤을 때 관람자가 해석하기에 조금 난해한 부분이 많다.

다양한 형태로의 관람객의 욕구를 충족할 수 있는 방안을 모색하기 위해 학계에서도 관심을 가지고 많은 학자들이 연구를 하고 있다. 무용공연의 관람 형태나 무용관람에 미치는 여러 요인들을 파악하기 위해 노력하였으며, 관람객의 욕구를 충족할 수 있는 다각적인 형태들이 주를 이루어 연구되어 졌다.[6] 본 연구 또한 관람객의 욕구를 충족하고 요구를 인식하는데 주완점을 두어 연구를 진행하였으며, 이러한 욕구를 충족하기 위해 관람객의 성향과 특성을 파악하는데 관람지각정도를 키워드로 하였다.

관람지각정도란 무용공연을 능동적으로 보러가는 행위에 있어 연상되는 여러 요인들을 의미한다.[7] 관람지각정도는 여러 요인과 상관이 있는 것으로 나타나고 있다. Bearden 과 Teal(1983)은 관람지각은 관람객이 관람의 흥미요인 갖고 사전기대와 지각된 서비스를 비교하였을 때 경험 후의 자신의 기준 보다 더 나

---

5) 박승희,「무용공연의 관람동기, 관람만족도, 재관람의도에 관한 연구」 미간행 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 2013.

6) 남소영,「관객의 공연상품 재구매 요인에 관한 고찰 : 뮤지컬 '헤드윅' 중심으로」, 한국엔터테인먼트산업연구원, 2007, 7, pp.43-71.

7) 이은미,「이미지와 관광동기가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 영화 '태극기 휘날리며' 합천 촬영지를 중심으로」, 미간행석사학위논문, 계명대학교 대학원, 2004.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

으면 관람만족을 갖게 되고 그렇지 않으면 불만족을 갖게 된다. 또한 이러한 결과는 유사 공연에 있어 관람 및 구전효과 등의 소비행동에 영향을 미친다고 보고하였다.

무용공연에 있어 관람지각에 관한 연구들은 순수하게 무용공연을 관람한 후의 관람만족, 재관람, 충성도 등의 후속행동에 관한 연구(김소영, 2014[8]; 박승희, 2013[9]; 조진화, 정옥조, 2008[10]; 전수진, 2014[11]; 최형화, 2008[12]))가 주를 이루었으나 긍정적 후속행동이 될 수 있는 구체적 전략이나 고객의 니즈를 파악하여 고객의 욕구를 충족할 수 있는 전략적 접근의 연구는 매우 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 무용공연 관람객의 관람지각의 마케팅적 요소를 파악하여 이에 대한 중요도와 만족도를 파악하는 IPA분석 기법을 통해 관람객의 입장에서 마케팅 전략을 시사할 수 있을 것이다. 또한 관람지각 동기 중 어느 요인을 중요하게 인식하는 가에 대한 명확한 파악과 이해를 할 수 있을 것이며, 중요하게 인식되어지는 부분은 더욱 부각시키기 위한 노력이 필요하겠고 낮은 우선순위에 있는 요인들은 재검토하는 방식이 필요할 것이다.

---

8) 김소영,「무용공연관람객의 공연선택요인에 따른 관람몰입, 만족도, 재관람의도에 관한연구」, 미간행석사학위논문, 숙명여자대학교 교육대학원, 2014.

9) 박승희, 전게서.

10) 조진화, 정옥조, 「무용공연 선택요인에 따른 관람만족 및 재관람 의사의 관계」, 대학무용학회 논문집, 2008, 56, pp.211-226.

11) 전수진,「한국의 문화적 속성을 반영한 창작무용의 작품가치가 관람만족도 및 국가 브랜드 이미지, 충성도에 미치는 영향 : 한국창작발레를 중심으로. 미간행석사학위논문」, 단국대학교 대학원, 2014.

12) 최형화,「무용공연 서비스품질과 관람만족도 및 재관람 관계」, 미간행석사학위논문, 숙명여자대학교 교육대학원, 2008.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 연구목적

본 연구의 목적은 IPA기법을 활용해 무용공연을 관람한 관람객들에게 관람을 하는데 중요시 생각하는 중요도와 중요한 요인을 지각한 후 만족도를 분석하여 어떠한 점을 부각시켜야하고 또한 어떠한 점을 보완, 검토해야 할 것인가를 알아보는데 연구의 목적이 있겠다. 이러한 마케팅 기법을 통해 소비자의 니즈를 보다 구체적으로 파악하고 욕구를 충족하게 하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

연구목적 달성을 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다

첫째, 무용공연 관람객이 지각하는 참여가치의 중요도와 만족도를 분석한다.
둘째, 무용공연 관람객이 지각하는 공연장 환경 요소의 중요도와 만족도를 분석한다.
셋째, 무용공연 관람객이 지각하는 관람비용의 중요도와 만족도를 분석한다.
넷째, 무용공연 관람객이 지각하는 커뮤니케이션의 중요도와 만족도를 분석한다.
다섯째, 무용공연 관람객이 지각하는 관람지각 정도에 따른 중요도와 만족도를 분석한다.

3. 연구모형

본 연구는 무용공연의 관람지각정도에 대한 중요도-만족도의 차이를 분석하기 위해 다음과 같은 연구모형을 설계하였다. 구체적으로 성별, 연령, 방문횟수, 방문동기로 배경변인을 설정하였고 관람지각정도를 참여가치요소, 공연장환경요소, 관람비용요소, 고객과의 소통요소의 요인으로 구성하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

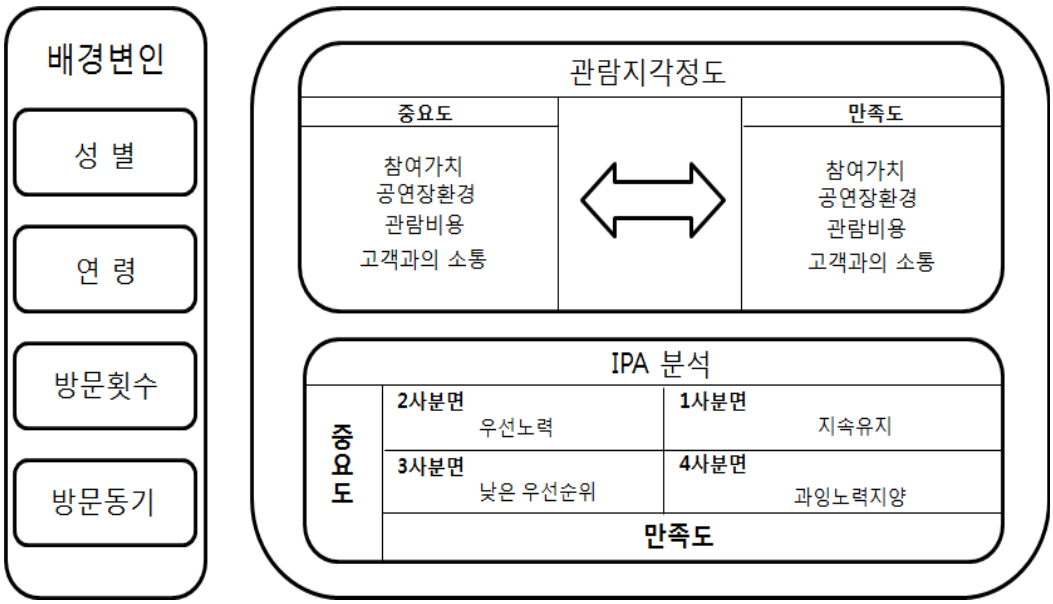


그림 1 연구모형

4. 연구 제한점

본 연구는 IPA기법을 활용해 무용공연 관람객의 관람지각정도의 중요도와 만족도를 비교, 분석하여 무용공연 관람객의 입장에서 마케팅전략을 모색하는데 기초자료를 제공하는 목적이 있으며 연구를 진행하는데 있어 다음과 같이 제한하고자 한다.

첫째, 본 연구는 G지역의 무용공연 관람객으로 제한하였으며, G지역 이외의 지역에서 무용공연의 마케팅전략을 수립하는데 다소 한계가 있다.

둘째, 본 연구의 연구대상자는 무용공연 관람객을 대상으로 실시하였으며, 무용공연에 있어서 중요도, 만족도를 조사하였기 때문에 이를 일반화하기에는 다소 한계가 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

셋째, 무용공연의 관람지각정도를 구성하는 요인(작품연출, 관람비용, 공연장환경, 공연장시설, 직원서비스) 이외의 요인에 대한 중요도, 만족도 검증은 배제하였다.

넷째, 무용공연 관람의 여러 환경적 요인 중 실내극장에서 설문조사가 실시되었기 때문에 야외나 기타의 환경적 요인에 대해 일반화하기에는 다소 한계가 있다.

5. 용어의 정리

1) IPA(Importance-Performance Analysis)

IPA(Importance- Performance Analysis)는 관람객의 중요도와 만족도를 파악하기 위한 통계기법으로 각 속성의 중요도를 파악한 후 중요도에 따른 만족도를 관람자 스스로에게 평가하게 하는 기법으로 각 속성의 중요도와 만족도를 동시에 알아 볼 수 있다.

2) 관람지각정도

관람지각정도는 무용공연을 관람하기 전에 일으켜지는 심리적 요인으로 마케팅 이론에서 사용하고 있는 정보탐색의 이론 중 문제인식과 정보탐색을 거쳐 다양한 대안적 평가의 단계를 거친 후 확신을 갖게 하는 심리적 상태로 정의할 수 있다.[13)]

13) 박승희, 전게서.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

II. 이론적 배경

1. IPA(Importance-Performance Analysis)

1) 중요도-만족도 이론의 개념

IPA(Importance- Performance Analysis)란 이용객 중심의 마케팅 기법으로 고객의 만족도를 파악하기 위해 활용된다. 만족도를 파악하기 전 이용객들은 이용하는데 중요시 되는 사항들을 스스로 평가하게 함으로 각 요인별 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 분석하여 비교할 수 있는 평가기법이다(Hammitt, Bixer, Francis, 1996). IPA(Importance- Performance Analysis)는 1970년대 최초로 경영분야에서 소개되었으며, 소개 된 후 마케팅, 심리학, 교육학, 등 다양한 분야에서 활용되었다.[14)]

어떠한 제품이나 서비스가 지닌 고유의 속성에 대한 중요도(Importance)와 만족도(Performance)를 소비자적 관점에서 어떻게 인식되어지는가를 동시에 분석하기 위한 마케팅 기법으로 기존의 만족도와 관련된 이론을 단순화시키고 도식화시킴으로 현장의 실무자들 또한 쉽게 파악할 수 있는 장점을 지닌 연구방법이라 하겠다(Martilla & James, 1977).

IPA는 어렵지 않는 기법으로 간편하고 명확한 통계기법으로 누구나 쉽게 알아볼 수 있다는 점에서 활용도가 매우 높다. IPA는 다요인 모델(Multi-attribute model)로 중요도와 만족도를 동시에 분석할 수 있는 평가 기법으로 Martilla와 James(1977)에 의해 소비자 의견조사를 통한 경영진단기법을 제안하는 연구에서 사용한 후 다양한 분야로 확대 되었다.[15)] IPA는 다양하고 전혀

14) 이형래, 「호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구」, 미간행석사학위논문, 대구대학교 대학원, 2005.
15) 이동희, 이홍규,「항공사 객실승무원의 공통역량에 관한 IPA」 관광연구 저널, 2006, 20(3), p.125.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다른 성격의 항목들을 평가할 수 있을 뿐 아니라 평가요인의 평균값과 순위를 매겨 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 제시할 수 있기 때문에 조직이나 기관에서 유용하게 사용되어 지고 있으며, 주로 소비자들의 행동 분석과 인식분석, 등 우선적으로 조치를 취해야 할 사항들을 자세히 나타내 주고 있다.[16]

시장구조에 있는 경쟁체제의 조직에서는 고객들의 만족도를 평가하고 재고하기 위해 중요성이 인식되어지고 있으며, 재정적인 제약을 극복하기 위한 방법으로 우선순위결정에 투자할 수 있는 자료를 제공할 수 있는 기법이 IPA기법이라 할 수 있겠다. IPA는 고객이나 구매자, 관람자가 중요하다 판단되는 속성과 중요한 속성에 대한 만족도를 매트릭스 상의 좌표에 표시되는 것으로 만족도는 기대수준과 직접경험하거나 체험한 것을 통해 결정된다고 볼 수 있다.[17] 즉 고객이 중요시하게 여기는 각각의 속성이나 서비스, 제품을 평가하는데 중요 정도를 스스로 평가하게 되고 동시에 중요하게 생각하는 요인들이 얼마나 잘 실행되어지고 달성되어지는가를 평가하는 것을 말한다(Martilla & James, 1977). IPA를 통해 나타날 수 있는 것은 고객의 만족도를 높이기 위해 우선적으로 투자해야 할 분야와 현재의 수준을 유지해야 할 분야, 과잉투자 되고 있는 분야들에 대한 식별이 가능하다. IPA분석은 단순하지만 매우 간단한 방법으로 실무에 활용이 가능하며, 재원배분의 조합을 찾기 위해 가장 많이 활용되고 있는 방법이기도 하다(Martilla & James, 1977).

IPA분석 기법은 두가지 차원의 조사가 진행되는 데 X축에 사용되는 만족도와 Y축에 사용된 중요도로 조사된다. 또한 중요도를 수직축으로 만족도를 수평축으로 구분하여 실행격자를 2차원 도면에 표시하고, 그 순위에 따라 위치가 결정되며, 의미가 부여된다. 접점을 기준으로 나누어진 4개의 분면에 영역을 표시하는 정의는 <그림 2>와 같다.

16) 공기열,「IPA 기법을 이용한 여가활동 평가」, 관광연구지, 2006, 20(3), pp.285-303.
17) 기기철,「중요도-수행도 분석(IPA)을 이용한 교육서비스 평가」, 미간행석사학위논문, 경상대학교 대학원, 2005.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

출처 : Oh, H. (2001). Revisiting importance-perfomance analysis, Tourism management, 22(6), 618.

그림 2. IPA 중요도-만족도 매트릭스

제 1사분면(좋은 실행도 지속유지 : Keep Up The Good Work)은 중요도와 만족도 모두가 매우 높은 상태로 지속유지 되어야 할 요인이다. 이러한 요인은 경쟁력을 갖추고 있다는 의미와도 같으며, 상대적 우위를 계속하기 위해 노력해야 한다고도 표현될 수 있다. 이러한 1사분면에 위치한 속성들은 차별적 경쟁우위에 위치하고 있는 경쟁력이라고 할 수 있으며 마케팅에 적극 활용하여 유지 강화가 필요한 영역이라 할 수 있다.

제 2사분면(노력 집중화 지향 : Concentrate Here)은 만족도는 낮으나 소비자들이 중요하게 생각하는 요인이라 할 수 있겠다. 즉 서비스나 제품에 관하여 조사된 기업 입장에서는 고객들의 만족도를 높이기 위해 가장 많이 신경 써야 할 부분이기도 하며, 최소한의 투자로 최대의 효과를 거둘 수 있는 분야이기도 하다. 하지만 기업입장에서 2사분면에 위치 한 노력 집중화 지향을 무시할 경우 기업의 위기에 초래될 수 있는 문제가 될 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제 3사분면(낮은 우선순위 : Low Priority)은 중요도와 만족도 모두가 낮게 나타나는 경우를 뜻한다. 이러한 분면에 있는 요인들은 기업입장에서 자원을 배분할 필요성이 낮은 요인으로 간주해도 될 것이며, 재원의 가용여부에 따라 투자가 결정 되어야 할 부분이다.

제 4사분면(과잉노력지양 : Possible Overkill)은 중요도는 낮고 만족도가 높게 나타나는 경우를 뜻한다. 이러한 속성에 위치하고 있는 요인에 투여된 노력을 다른 분야에 투입한다면 보다 좋은 효과를 가져 올 수 있는 경우를 뜻한다. 즉 중요하지 않는 요인에 과잉투자가 이루어지고 있는 경우라 할 수 있겠다. 하지만 4사분면에 위치하고 있는 요인이 적은 재원을 투입하여 이루어진 것이라면 지속유지 할 필요가 있다.

2) 관람지각정도

관람지각정도는 개인의 가치나 특성에 따라 어떠한 행동을 수행하기 전 수렴되어지는 외부의 영향이나 행동예측으로 행동을 유도하는 심리상태이며, 특정하게 반응되어지는 구체적 방향을 제시하는 내적요인이라 할 수 있다.[18][19]

Nunnally(1978)는 공연예술을 관람하는 관람객의 요구는 문화적 욕구충족, 개인의 가치추구, 등의 내재적 동기와 유사한 개념으로 언급하였으며, 이는 어떠한 형태의 보상 없이 스스로의 즐거움이나 만족감을 위해 관람하는 경우를 내적 동기화로 간주하였다.

Zeithaml(1998)는 특정한 서비스를 이용해 얻게 되는 효용과 서비스 제공을 위해 투자한 비용에 있어 고객이 인지하는 평가적 개념이라 하였고 Bowen(2002)는 특정한 서비스에 대한 고객이 느끼는 평가적 개념으로 행위와 관계가 있다고 나타내었으며, 이는 행동의도와 구매의도 모두에 영향을 미치는 것으로 간주하고

18) 남궁영,「 영화관람동기에 관한 Q방법론적 연구. 주관성연구」, 한국주관성연구학회지, 1988, pp.85-116.
19) 임종원, 김재일, 홍성태, 이유재,「소비자행동론」, 서울 : 경문사, 2007.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

화폐·비화폐적 비용, 고객의 기호, 특성의 차이에 따라 고객의 평가가 달라질 수 있다고 주장하였다. 또한 평가적 개념은 비용, 고객특성, 행위, 가치, 구매의사 등의 요인에 따라 구체적으로 연결되어지며, 물질적 가치와 비물질적 가치로 구분되는 하위요인이 있음을 설명하고 있다. 이러한 지각정도는 고객의 주관으로 평가 될 수 있기 때문에 특정한 상황이나 환경, 개인의 성향에 따라 변화될 수 있다. 관람객의 지각정도는 관람객의 소비성향을 파악하는 근본이 될 수 있으며, 관람객의 지각정도를 파악하는 것은 지속적인 관람참여의사를 알아보고 확보하는데 밀접한 관련이 있다.

이와 관련된 선행연구로는 Oliver(1980)가 제시한 서비스 가치정도는 서비스 품질이 주는 효용성과 서비스를 위해 지불되어진 비용간의 상관관계가 발생한다는 연구와 Markus와 Kitayama(2000)가 제시한 지각정도는 소비자가 인지하고 있는 가격의 정도에 따라 결정된다고 하였다. 또한 Gilbert & Churchill(1979)과 Zethaml(1998)는 지각된 품질에 대해 소비자가 인지하고 있는 지각정도에 따라 좌우되며, 지각된 품질과 지각정도에는 상호협력 관계라 주장하였다. 이에 조남규(2010)[20]는 관람객들은 지각정도를 요금과 서비스의 품질요인에 따라 좌우 된다고 주장하였다. 구체적으로 공연티켓 요금, 공연의 서비스요인으로 작품의 질, 공연에 대한 이미지, 호감도 등에 따라 지각정도를 인식하는데 차이가 있다고 주장하였다. Arora와 Singer(2006)는 공연관람의 관람객을 상용, 비상용, 공연관람 목적에 따라 구분하여 조사하였으며, 분석결과 상용, 비상용의 두 집단에 서로 다른 선택의 기분이 나타난다고 주장하였다.

무용공연의 관람지각은 다른 분야의 지각형태와 다르게 나타난다. 무용공연 작품을 구성하는 연출과 구성에 의해 지각하는 정도의 차이가 생산되고 제공되어 진다는 점에서 다른 문화상품의 지각정도와는 차이가 나타나며, 흥행작품이나 유명작품에 있어서의 관람지각은 예측 수용적 측면에서 많은 차이가 나타난다.[21]

20) 조남규,「한국 공연예술시장의 현황과 전망」, 무용역사기록학회지, 2010, 18(1), pp.79-97.
21) 박승희, 전게서.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 G지역의 무용공연을 관람한 경험이 있는 사람을 모집단으로 선정하였으며, 연구의 대상은 2017년 4월~12월까지 G지역의 무용공연을 관람한 관람객 340명을 대상으로 설문응답을 실시하게 하였다. 조사는 편의표본추출법(convenience sampliing method)을 이용하여 표본을 추출하였으며, 평가기법은 자기평가기입법을 사용하여 설문에 응답하게 하였다. 또한 수거된 문항에 있어 불성실한 응답과 신뢰성이 떨어진다고 판단되는 설문지 10부를 제외한 총 330부의 설문지를 실증연구에 활용하였다.

표 1. 인구통계적 특성

구 분		빈 도	퍼센트
성별	남자	113	34.2
	여자	217	65.8
연령	20세이하	110	33.3
	20-29세이하	159	48.2
	30세 이상	61	18.5
방문횟수	1-2회	119	36.1
	3-4회	125	37.9
	5-6회	48	14.5
	7-8회	15	4.5
	10회이상	23	7.0
공연 관람 계기	가족, 지인의 영향	56	17.0
	공연과 관계	195	59.1
	티켓이 생김	79	23.9
	총계	330	100.0

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 조사도구

본 연구는 공연 관람자의 공연관람지각정도를 알아보기 위해 중요도와 만족도의 차이를 알아보고 IPA분석을 위한 설문지를 활용하였다.

본 연구의 공연관람지각정도의 설문지는 김보미, 조광민(2010)[22]의 논문을 바탕으로 류가연(2014)[23], 박미진(2014)[24], 박승희(2013)[25], 송정은(2007)[26]의 연구에서 사용한 공연관람지각의 설문지를 본 연구의 연구 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 또한 공연관람지각정도의 요인으로는 참여가치 5문항, 공연장 환경 5문항, 관람비용 5문항, 커뮤니케이션 5문항으로 구성하였으며, 작성된 설문지는 전문가 회의를 거쳐 박사이상의 전문가 3명과 함께 내용타당도를 논의하여 설문지를 구성하였다. 최초 구성설문지는 60부의 예비조사를 거쳐 관련성과 적합성을 선별한 후 최종 20문항으로 작성하였다.

본 연구의 설문지는 인구통계적 특성 4문항, 공연관람지각정도의 중요도 20문항, 공연관람지각정도의 만족도 20문항으로 총 44문항으로 구성하였으며, 설문지의 구성 지표는 <표 2>와 같다.

---

22) 김보미, 조광민, 「무용공연 관람 참여 동기에 따른 만족도와 여가 활동 지속 가능성에 대한 연구」, 한국체육과학회지, 2010, 19(1), pp.519-528.
23) 류가연,「무용공연 선택속성의 중요도-만족도 분석」, 한국무용기록학회지, 2014, 32, pp.51-67.
24) 박미진,「IPA기법을 이용한 전통무용공연 관람동기 중요도-만족도 분석」, 미간행석사학위논문, 한양대학교 대학원, 2014.
25) 박승희, 전게서.
26) 송정은,「무용공연 관람 시설환경이 고객만족도와 서비스품질에 미치는 영향」, 한국무용과학회지, 2007, 14, pp.1-15.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 2 설문지의 구성 지표

구 성	내 용	문항수
인구통계적 특성	성별, 연령, 방문횟수, 공연관람 계기	4문항
공연관람 지각정도의 중요도	참여가치	5문항
	공연장 환경	5문항
	관람비용	5문항
	커뮤니케이션	5문항
공연관람 지각정도의 만족도	참여가치	5문항
	공연장 환경	5문항
	관람비용	5문항
	커뮤니케이션	5문항
총 합		44문항

3. 자료처리방법

본 연구의 자료처리는 SPSS Ver. 22.0의 통계패키지 프로그램을 이용하여 전산처리 하였다. 본 연구에 사용된 통계기법은 빈도분석(frequency analysis), 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis), 신뢰도분석(Cronbach's α), IPA(Importance-Performance Analysis)를 실시하였다. 자료처리 방법을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구통계적 특성을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 설문지의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도분석(Cronbach's α)을 실시하였다.

셋째, 공연관람 지각정도의 중요도와 만족도를 알아보기 위해 IPA(Importance-Performance Analysis)를 실시하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

4. 설문지의 타당도 및 신뢰도 검증

1) 공연관람 지각정도의 중요도에 대한 타당도 검증

<표 3>의 공연관람 지각정도의 중요도에 관한 탐색적 요인분석의 분석결과를 살펴보면 4개의 하위요인(참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션)으로 분류되었다. 공연관람 지각정도의 중요도에 대한 하위요인들은 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의(KMO=.796, BTS=5561.649, p<.000)한 것으로 나타났고, 설명력은 72.144%가 나타나 공연관람 지각정도의 중요도를 구성하고 있는 문항들은 구성적 측면에 있어 타당한 결과가 도출되었다고 할 수 있겠다.

표 3. 공연관람 지각정도의 중요도에 대한 타당도 분석결과

	1	2	3	4
작품의질	.891	.083	-.109	.051
대중매체의평	.883	.197	.147	.005
홍보및정보체계	.872	.130	-.076	.132
연출가역량	.830	.251	.043	.022
무용수의캐스팅	.761	.195	.248	-.108
실내환경쾌적성	-.010	.835	.252	-.050
무대조명	.327	.829	-.091	.084
안내도	.281	.827	-.042	.014
좌석배치	.346	.813	.076	.134
진입경로	.043	.801	.027	.203

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

할인혜택	.206	.159	.825	.131
팜플렛가격	−.174	.001	.819	.041
입장권비용	−.012	.031	.791	.211
기념품숍비용	.203	−.129	.775	.144
편의시설비용	.015	.126	.743	.002
공연관심	.035	.064	−.088	.821
자아만족	.081	.024	.077	.812
스트레스해소	.032	.132	.108	.800
건전한여가선용	.095	.079	.165	.781
대인관계형성	−.171	.024	.287	.722
전체	4.071	3.621	3.449	3.288
분산	20.353	18.107	17.243	16.441
누적	20.353	38.459	55.703	72.144
KMO=.796, BTS=5561.649, Sig=.000				

2) 공연관람 지각정도의 만족도에 대한 타당도 검증

<표 4>의 공연관람 지각정도의 만족도에 관한 탐색적 요인분석의 분석결과를 살펴보면 4개의 하위요인(참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션)으로 분류되었다. 공연관람 지각정도의 중요도에 대한 하위요인들은 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의(KMO=.795, BTS=6000.052, p<.000)한 것으로 나타났고, 설명력은 76.313%가 나타나 공연관람 지각정도의 만족도를 구성하고 있는 문항들은 구성적 측면에 있어 타당한 결과가 도출되었다고 할 수 있겠다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 4. 공연관람 관람지각정도의 만족도에 대한 타당도 분석결과

	1	2	3	4
대중매체평	.900	.022	.237	.031
홍보및정보체계	.869	.115	.196	.193
작품의질	.853	−.017	.209	.263
연출가역량	.848	.108	.005	.298
무용수의캐스팅	.836	−.017	.180	.203
스트레스해소	.052	.926	.101	.136
대인관계형성	.052	.908	−.057	.035
공연관심	−.007	.872	−.102	.093
자아만족	.218	.851	.105	.054
건전한여가선용	−.086	.797	−.009	−.024
기념품숍비용	.143	−.148	.874	.159
편의시설비용	.076	−.028	.865	.127
팜플렛가격	.154	.075	.860	.029
할인혜택	.300	.101	.814	.099
입장권비용	.126	.016	.749	.290
무대조명	.025	.114	.062	.825
좌석배치	.257	−.135	.164	.798
실내환경쾌적성	.348	.160	.148	.753
진입경로	.141	.059	.083	.751
안내도	.227	.097	.258	.693
전체	4.184	3.936	3.808	3.335
분산	20.920	19.678	19.040	16.675
누적	20.920	40.598	59.638	76.313
KMO=.795, BTS=6000.052, Sig=.000				

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3) 설문지의 신뢰도

<표 5>의 요인별 신뢰도 분석결과는 문항간의 일관성 여부를 판단하는 과정이다. 일반적으로 신뢰도 분석의 허용수치는 Cronbach's α의 계수값이 0.7~0.9 사이값이 나타나면 신뢰성이 보장된다 할 수 있지만, 새로 개발된 설문지나 수정된 설문지의 허용범위는 0.6을 최저 허용치로 활용되어지는 경우도 있다(Nunnally, 1978).

따라서, 일반적인 Cronbach's α의 계수 값의 허용범위는 0.6~0.9 사이이면 설문의 신뢰성이 확보되어 있다고 할 수 있겠으며, 본 연구에서는 .854~.942로 나타나 비교적 높은 신뢰값이 확보되었다 할 수 있겠다. 본 연구의 공연관람 지각정도의 중요도, 만족도에 대한 신뢰도 분석 중 공연관람 지각정도의 하위요인인 참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션을 구성하는 신뢰도는 <표 5>와 같다.

표 5. 요인별 신뢰도 분석결과

하위 변인		항목수	Cronbach's α
공연관람 지각정도 중요도	참여가치	5문항	.854
	공연장 환경	5문항	.904
	관람비용	5문항	.856
	커뮤니케이션	5문항	.920
공연관람 지각정도 만족도	참여가치	5문항	.924
	공연장 환경	5문항	.863
	관람비용	5문항	.910
	커뮤니케이션	5문항	.942

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4) 공연관람 지각정도의 중요도에 대한 상관관계 분석

공연관람 지각정도의 중요도의 4개의(참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션) 하위요인으로 구분되었으며, 모든 요인에서 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내고 있어 기준타당성을 만족시킨다고 볼 수 있겠다.

또한 Pearson의 상관계수를 살펴보면 기준치인 .8보다 작으므로 다중공선성에도 이상이 없는 것으로 나타났다.

표 6. 상관관계분석

	1	2	3
참여가치	1		
공연장 환경	.176**	1	
관람비용	.258**	.104	1
커뮤니케이션	.072	.420**	.107

*p<.01***

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

5) 공연관람 지각정도의 만족도에 대한 상관관계 분석

공연관람 지각정도의 만족도의 4개의(참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션) 하위요인으로 구분되었으며, 모든 요인에서 $p<.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내고 있어 기준타당성을 만족시킨다고 볼 수 있겠다.

또한 Pearson의 상관계수를 살펴보면 기준치인 .8보다 작으므로 다중공선성에도 이상이 없는 것으로 나타났다.

표 7. 상관관계분석

	1	2	3
참여가치	1		
공연장 환경	.148**	1	
관람비용	.025	.367**	1
커뮤니케이션	.114*	.477**	.390**

*p<.01***

Collection @ chosun

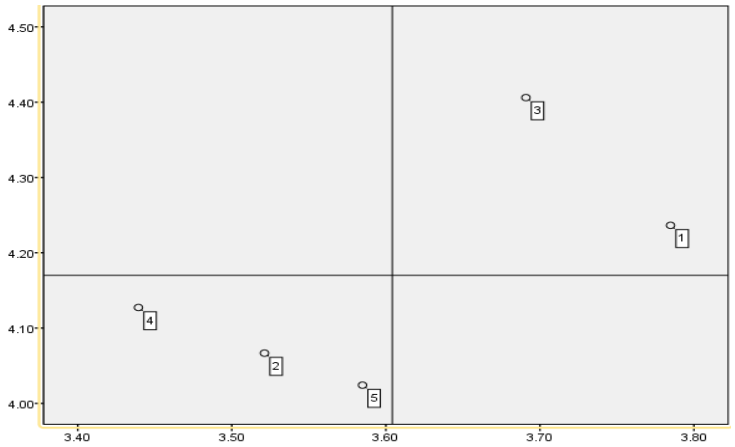
조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

IV. 연구결과

1. 참여가치의 IPA 매트릭스 분석

<그림 3>은 공연관람 지각정도의 하위요인 중 참여가치의 중요도, 만족도를 통해 매트릭스화 하여 제시하였다. 참여가치의 하위문항 중 건전한 여가 선용의 중요도는 4.24, 만족도는 3.79가 나타났고, 대인관계형성의 중요도는 4.07, 만족도는 3.52로 나타났으며, 스트레스 해소의 중요도는 4.41, 만족도는 3.69로 나타났다. 또한 공연관심의 중요도는 4.13, 만족도는 3.44로 나타났고, 자아만족의 중요도는 4.03, 만족도는 3.59로 나타났다.

참여가치(건전한 여가 선용, 대인관계형성, 스트레스 해소, 공연관심, 자아만족)의 중요도 평균은 4.17로 나타났고 만족도의 평균은 3.60으로 나타났다.



1. 건전한 여가선용
2. 대인관계 형성
3. 스트레스 해소
4. 공연관심
5. 자아만족

그림 3 참여가치의 IPA 매트릭스

공연관람 지각정도 중 참여가치의 요소에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 중요도와 만족도가 높은 1사분면에 속해있는 요소로는 건전한 여가선용과 스트레스 해소의 2가지 요소가 포함되어 있고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에 속해있는 요소로는 대인관계 형성, 공연관심, 자아만족의 3가지 요소가 포함되어 있음을 알 수 있었다.

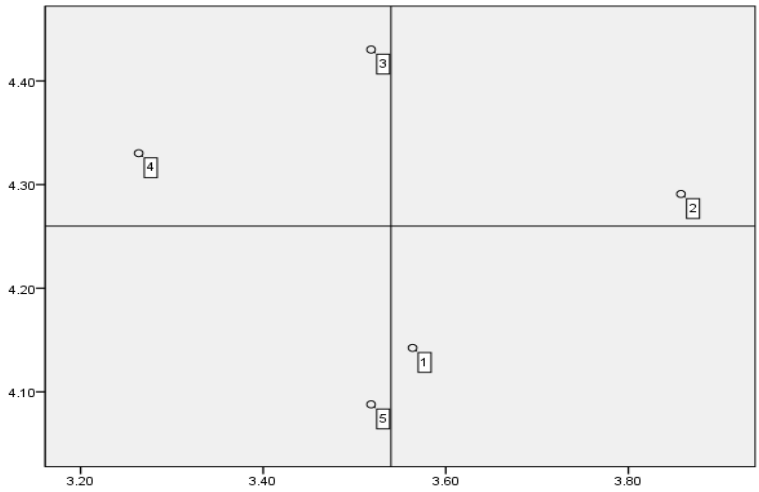
Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 공연장 환경의 IPA 매트릭스 분석

<그림 4>는 공연관람 지각정도의 하위요인 중 공연장 환경의 중요도, 만족도를 통해 매트릭스화 하여 제시하였다. 공연장 환경의 하위문항 중 무대조명의 중요도는 4.14, 만족도는 3.56가 나타났고, 진입경로의 중요도는 4.29, 만족도는 3.86로 나타났으며, 실내환경쾌적성의 중요도는 4.43, 만족도는 3.52로 나타났다. 또한 좌석배치의 중요도는 4.33, 만족도는 3.26로 나타났고, 안내도의 중요도는 4.09, 만족도는 3.52로 나타났다.

공연장 환경(무대조명, 진입경로, 실내환경쾌적성, 좌석배치, 안내도)의 중요도 평균은 4.26로 나타났고 만족도의 평균은 3.54로 나타났다.



1. 무대조명
2. 진입경로
3. 실내환경쾌적성
4. 좌석배치
5. 안내도

그림 4 공연장 환경의 IPA매트릭스

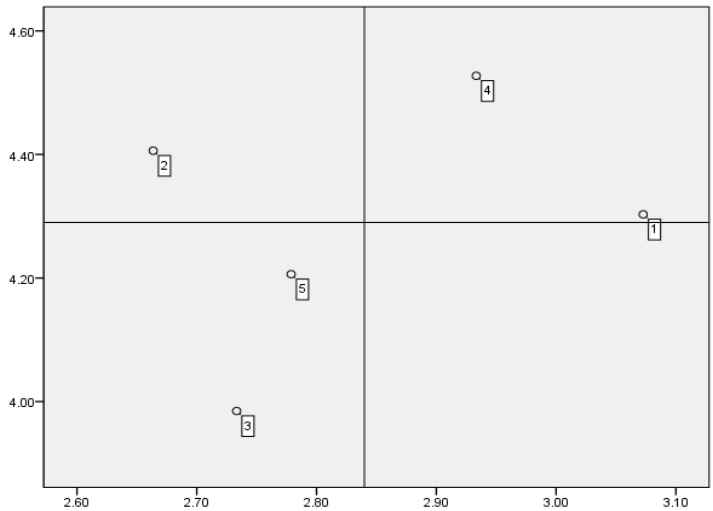
공연관람 지각정도 중 공연장 환경의 요소에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 중요도와 만족도가 높은 1사분면에 속해있는 요소로는 진입경로의 1가지 요소가 포함되어 있고, 중요도는 높으나 만족도가 낮은 2사분면에 속해있는 요소로는 실내 환경쾌적성과 좌석배치의 2가지 요소가 포함되어 있었으며, 중요도와 만족도 모두 낮은 3사분면에 속해있는 요소로는 안내도의 1가지 요소가 포함되어 있었다. 또한 중요도는 낮지만 만족도가 높은 4사분면에 속해있는 요소로는 무대조명임을 알 수 있었다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 관람비용의 IPA 매트릭스 분석

<그림 5>는 공연관람 지각정도의 하위요인 중 관람비용의 중요도, 만족도를 통해 매트릭스화 하여 제시하였다. 관람비용의 하위문항 중 입장권 비용의 중요도는 4.30, 만족도는 3.07이 나타났고, 편의시설 비용의 중요도는 4.41, 만족도는 2.66로 나타났으며, 팜플렛 가격의 중요도는 3.98, 만족도는 2.73로 나타났다. 또한 할인혜택의 중요도는 4.53, 만족도는 2.93로 나타났고, 기념품 숍 비용의 중요도는 4.21, 만족도는 2.78로 나타났다. 공연장 환경(입장권 비용, 편의시설 비용, 팜플렛 비용, 할인혜택, 기념품 숍 비용)의 중요도 평균은 4.29로 나타났고 만족도의 평균은 2.84로 나타났다.



1. 입장권 비용
2. 편의시설 비용
3. 팜플렛 비용
4. 할인혜택
5. 기념품 숍 비용

그림 5 관람비용의 IPA매트릭스

공연관람 지각정도 중 관람비용의 요소에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 중요도와 만족도가 높은 1사분면에 속해있는 요소로는 입장권 비용과 할인혜택의 2가지 요소가 포함되어 있고, 중요도는 높으나 만족도가 낮은 2사분면에 속해있는 요소로는 편의시설 비용의 1가지 요소가 포함되어 있었으며, 중요도와 만족도 모두 낮은 3사분면에 속해있는 요소로는 팜플렛 비용과 기념품 숍 비용의 2가지 요소가 포함되어 있었다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4. 고객과의 소통(커뮤니케이션)의 IPA 매트릭스 분석

<그림 6>은 공연관람 지각정도의 하위요인 중 커뮤니케이션의 중요도, 만족도를 통해 매트릭스화 하여 제시하였다. 커뮤니케이션의 하위문항 중 작품의 질의 중요도는 3.91, 만족도는 3.42이 나타났고, 홍보 및 정보체계의 중요도는 3.97, 만족도는 3.43로 나타났으며, 연출가의 역량의 중요도는 4.11, 만족도는 3.49로 나타났다. 또한 대중매체의 평가에 대한 중요도는 3.93, 만족도는 3.50로 나타났고, 무용수 캐스팅의 중요도는 3.64, 만족도는 3.18로 나타났다.

공연장 환경(작품의 질, 홍보 및 정보체계, 연출가의 역량, 대중매체의 평가, 무용수 캐스팅)의 중요도 평균은 3.91로 나타났고 만족도의 평균은 3.40로 나타났다.

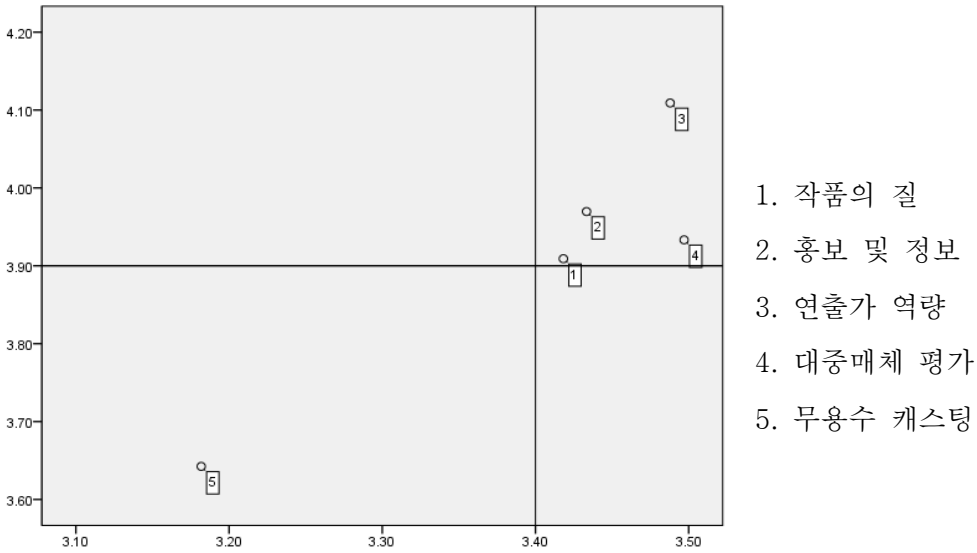


그림 6 커뮤니케이션의 IPA매트릭스

공연관람 지각정도 중 커뮤니케이션 요소에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 중요도와 만족도가 높은 1사분면에 속해있는 요소로는 작품의 질, 홍보 및 정보체계, 연출가 역량, 대중매체 평가의 4가지 요소가 포함되어 있고, 중요도와 만족도 모두 낮은 3사분면에 속해있는 요소로는 무용수 캐스팅의 1가지 요소가 포함되어 있었다.

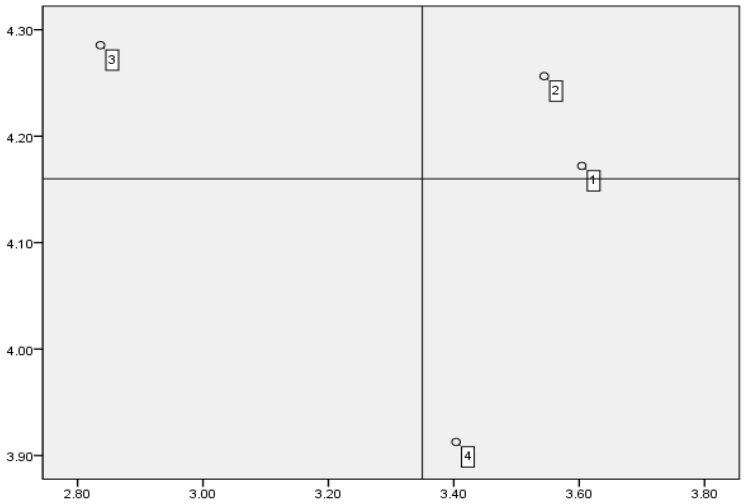
Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

5. 공연관람 지각정도의 IPA 매트릭스 분석

<그림 7>은 공연관람 지각정도의 하위요인인 참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션의 중요도, 만족도를 통해 매트릭스화 하여 제시하였다. 공연관람 지각정도의 하위문항 중 참여가치의 중요도는 4.17, 만족도는 3.60이 나타났고, 공연장 환경의 중요도는 4.26, 만족도는 3.54로 나타났으며, 관람비용의 중요도는 4.29, 만족도는 2.84로 나타났다. 또한 커뮤니케이션에 대한 중요도는 3.91, 만족도는 3.40로 나타났다.

공연장 환경(참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션)의 중요도 평균은 4.16로 나타났고 만족도의 평균은 3.35로 나타났다



1. 참여가치
2. 공연장 환경
3. 관람비용
4. 커뮤니케이션

그림 7 공연관람 지각정도의 IPA매트릭스

공연관람 지각정도 중 참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 중요도와 만족도가 높은 1사분면에 속해있는 요소로는 참여가치, 공연장 환경의 2가지 요소가 포함되어 있고, 중요도는 높으나 만족도가 낮은 2사분면에 속해있는 요소로는 관람비용의 1가지 요소가 포함되어 있으며, 중요도는 낮으나 만족도가 높은 4사분면에 속해있는 요소로는 커뮤니케이션의 1가지 요소로 포함되어 있는 것을 알 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

V. 논 의

본 연구는 IPA분석을 이용하여 공연 관람지각정도의 중요도와 만족도를 동시에 비교하여 분석하고자 하였다. 이를 통해 무용공연 관람자들의 욕구를 파악할 수 있을 것이라 판단되며, 무용공연 문화의 활성화에 기여할 수 있을 것이라 판단된다. 본 연구에서 나타난 연구결과를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 참여가치의 IPA 매트릭스 분석

무용공연 관람자들의 공연 관람지각정도의 하위요인 중 참여가치에 대한 중요도와 만족도를 분석한 결과 1사분면에 해당하는 요인들은 건전한 여가선용, 스트레스 해소로 구분되었으며, 3사분면에 해당하는 요인들은 대인관계 형성, 공연관심, 자아만족으로 구분 되었다. 따라서 무용공연 관람자들의 주된 참여가치는 건전한 여가선용과 스트레스의 해소라 할 수 있겠다.

이는 구수용, 윤양진(2010)[27]의 생활체육 야구동호인을 상대로 연구한 야구리그 운영에 대한 마케팅적 측면을 고객중심의 마케팅믹스인 4Cs로 구성하여 중요도와 만족도를 조사한 결과 참여가치의 측면이 1사분면에 포함되어 본 연구결과의 일부를 지지해주고 있고 백승헌, 김기탁(2016)[28]의 프로야구장에 대한 고객중심의 마케팅 믹스의 중요도와 만족도를 분석한 결과 건전한 여가선용, 대인관계 형성 등의 요인이 1사분면을 차지하고 있어 본 연구결과의 일부를 지지해주고 있다.

따라서 무용공연의 관람객은 건전한 여가선용과 스트레스 해소를 주목적으로 무용공연장을 관람하고 있으며, 이를 위해 공연 주체자들은 관람객의 욕구를 충족하기 위해 다양한 무용공연과 무용과 접목될 수 있는 다양한 문화적 접근을

27) 구수용, 윤양진,「생활체육 야구리그의 운영에 대한 마케팅믹스 4Cs의 중요도- 만족도 분석」, 한국사회체육학회지, 2010, 42(1), p431-442.
28) 백승헌, 김기탁, 「IPA분석을 활용한 프로야구장 마케팅믹스 6Cs의 중요도, 만족도 분석」, 한국사회체육학회지, 2016, 64, p259-271.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

통해 새롭고 신선한 공연 프로그램을 구성해야 할 것이라고 판단된다. 또한 3사분면을 차지하고 있는 대인관계 형성이나 공연자체로의 관심, 자아만족은 중요도와 만족도가 떨어지는 요인으로 간주되었으나, 특정한 공연을 관람하는 관람자에 한에 조사된 연구결과이기 때문에 무관심한 요인으로 간주하기보다 다양한 관람객의 취향과 욕구를 충족하기 위해 다른 형태로의 다각적인 조사가 필요할 것이며, 본 연구결과에서는 중요도와 만족도가 낮은 범주에 속해 있지만 소비자들의 가치적 측면을 좌우하는데 중요한 요인이 될 수 있을 것이라 판단된다.

둘째, 공연장 환경의 IPA 매트릭스 분석

무용공연 관람자들의 공연 관람지각정도의 하위요인 중 공연장 환경에 대한 중요도와 만족도를 분석한 결과 1사분면에 해당하는 요인은 진입경로 구분되었고, 2사분면에 해당하는 요인들은 실내환경의 쾌적성, 좌석배치로 구분 되었으며, 3사분면에 해당하는 요인은 안내도가 4사분면에 해당하는 요인은 무대조명으로 구분되었다. 따라서 무용공연 관람자들의 주된 공연장 환경에서는 중요도와 만족도가 높은 요인은 진입경로임을 알 수 있었고 중요도는 높으나 만족도가 떨어지는 요인은 실내환경의 쾌적성과 좌석배치임을 알 수 있었다. 또한 중요도와 만족도 모두가 떨어지는 요인은 안내도임을 알 수 있었고 중요도는 낮으나 만족도가 높은 것은 무대조명임을 알 수 있었다.

이는 김도균과 박병유(2014)[29]가 제시한 마케팅 믹스요인 중 소비자가 지각하는 부대시설적 측면에서 전반적인 만족도가 좌우된다는 연구와 김병식, 김화룡(2010)[30]이 제시한 스포츠센터를 방문한 여성고객들을 대상으로 한 서비스 품질 평가의 중요도와 만족도 분석에서 스포츠센터의 접근성에 대한 중요성을 높게 인식하고 있다는 연구결과가 본 연구결과의 일부를 지지해주고 있다.

따라서 무용공연장의 지리적 위치가 매우 중요하다는 것을 관람객들은 인지하고 있었고 실내환경의 쾌적성, 좌석배치와 같은 측면은 매우 중요하게 여기나 만

29) 김도균, 박병유, 「K리그 구단의 효율적인 마케팅 믹스(7P)운영을 위한 연구」, 한국스포츠산업경영학회지, 2014, 19(6), p133-155.
30) 김병식, 김화룡, 「IPA를 이용한 스포츠센터 여성고객들이 지각하는 서비스 품질 평가」, 한국체육과학회지, 2010, 19(4), p875-893.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

족도는 비교적 떨어지는 것으로 나타났다. 이를 위해 무용공연의 주최자들은 시설적인 측면 중 공연관람객들이 쾌적한 환경속에서 공연을 관람할 수 있게 하는 시설적 보완에 신경을 써야 할 것이며, 지방 공연장의 노후된 시설에 대한 보완 또한 신경을 써야 할 것이다. 수도권 지역의 문화공연 예술에 대한 관심이 점차적으로 지역으로 확대되고 있는 시대적 분위기를 과만한다면 쾌적한 공연환경에 대한 시설적 투자는 장기적 측면을 고려했을 때 매우 중요할 것이라 판단된다.

셋째, 관람비용의 IPA 매트릭스 분석

무용공연 관람자들의 공연 관람지각정도의 하위요인 중 관람비용에 대한 중요도와 만족도를 분석한 결과 1사분면에 해당하는 요인들은 입장권 비용과 할인혜택으로 구분되었고, 2사분면에 해당하는 요인은 편의시설 비용으로 구분 되었으며, 3사분면에 해당하는 요인은 팜플렛 비용과 기념품 숍 비용임을 알 수 있었다.

이는 백승헌과 김기탁(2016)[31]이 제시한 프로야구 관람객이 인지하는 중요도와 만족도의 측면에서 편의시설의 비용은 중요하나 만족도가 떨어지는 요인으로 간주하고 있어 본 연구결과 일부를 지지해주고 있다.

본 연구결과에서의 관람비용은 무용공연이 활성화 되고 있지만 정착이 되지 않는 데서 나타나는 연구결과라 유추해 볼 수 있다. 무용공연이 활성화 되어 있는 지역에서는 공연 작품에 따라 좌석에 따라 다양한 가격을 지불하고 무용공연을 관람하여 가격적인 부분에 있어 예민한 반응이 나타나지만 무용공연에 대한 자리매김이 부족한 지역에서는 다양한 형태로 입장권을 구할 수 있기 때문에 관람비용에 대한 인식정도가 떨어짐을 알 수 있을 것이다. 따라서 관람비용적 측면에 있어서는 무용공연의 저변확대와 무용공연 관람객들의 문화수준이 향상되었을 때 관람비용에 대한 인식의 정도가 차이가 있을 것이다.

넷째, 고객과의 소통(커뮤니케이션)의 IPA 매트릭스 분석

무용공연 관람자들의 공연 관람지각정도의 하위요인 중 커뮤니케이션에 대한 중요도와 만족도를 분석한 결과 1사분면에 해당하는 요인들은 작품의 질, 홍보 및 정보체계, 연출가 역량, 대중매체의 평가로 구분되었고, 3사분면에 해당하는

31) 백승헌, 김기탁, 전게서.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

요인은 무용수 캐스팅으로 구분 되었다.

이는 김리아(2012)[32]가 제시한 해양스포츠 이벤트 방문객을 대상으로 한 연구에서 행사의 운영성과 홍보적 측면에서 중요도와 만족도가 높음을 나타내어 본 연구결과 일부를 지지해주고 있으며, 류가연(2014)[33]의 무용공연에 대한 선택속성의 중요도와 만족도 분석에서 무용공연 작품의 예술성과 창작성, 다양성, 작품의 이해도의 측면이 1사분면을 차지하고 있어 중요도와 만족도가 높음을 나타내주고 있다. 이러한 연구결과는 본 연구의 작품의 질, 연출가의 역량 등의 작품에 대한 구성적 측면이 1사분면에 위치하는 연구결과의 일부를 지지해주고 있다.

다섯째, 공연관람 지각정도 중 참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 커뮤니케이션에 대한 IPA분석 결과를 살펴보면, 중요도와 만족도가 높은 1사분면에는 참여가치, 공연장 환경의 2가지 환경적 요인이 포함되었고, 2사분면에는 관람비용의 환경적 요인이 포함되었으며, 4사분면에는 커뮤니케이션의 환경적 요인이 포함되었음을 알 수 있었다.

즉, 무용공연의 관람에서 가장 중요시 하여야 할 것은 작품의 질적 측면을 강조한 공연작품의 중요성임을 시사하고 있으며, 관람객들은 보다 더 창의적이고 다양한 무용공연을 요구하고 있음을 나타내주고 있다. 따라서 작품을 기획하고 연출하는 무용가들은 무용 본연의 기능 중 하나인 무용에 대한 작품성과 창작성에 더욱 집중하여 관람객의 니즈에 충족할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

---

32) 김리아,「수정IPA를 활용한 해양스포츠이벤트 방문객이 지각하는 서비스품질 평가」 미간행석사학위논문, 경희대학교 체육대학원, 2012.
33) 류가연, 전게서.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅵ. 결 론

본 연구는 IPA분석을 이용하여 공연 관람지각정도의 중요도와 만족도를 동시에 비교하여 분석하고자 하였다. 이를 위해 G지역의 무용공연을 관람한 경험이 있는 사람을 모집단으로 선정하였으며, 무용공연을 관람한 관람객 340명을 대상으로 설문응답을 실시하게 하였다. 조사는 편의표본추출법(convenience sampliing method)을 이용하여 표본을 추출하였으며, 평가기법은 자기평가기입법을 사용하여 설문에 응답하게 하였다. 또한 수거된 문항에 있어 불성실한 응답과 신뢰성이 떨어진다고 판단되는 설문지 10부를 제외한 총 330부의 설문지를 실증연구에 활용하였다.

탐색적 요인분석을 통해 공연 관람지각정도는 참여가치, 공연장 환경, 관람비용, 고객과의 소통(커뮤니케이션)으로 구분되었으며, 각 요인의 신뢰도 또한 요인을 구성하는데 만족할 만한 수준의 값이 나타났다. 또한 구분되어진 관람지각정도의 4가지 요인에 있어 중요도와 만족도를 분석하여 관람객의 지각정도에 따른 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 관람지각정도의 하위요인 중 참여가치에 대해 IPA분석을 실시한 결과 1사분면에 위치한 요인으로는 건전한 여가선용과 스트레스 해소의 요인이 위치하였으며, 3사분면에 위치한 요인으로는 대인관계 형성, 공연자체의 관심, 자아만족의 요인이 위치하였다.

둘째, 관람지각정도의 하위요인 중 공연장 환경에 대해 IPA분석을 실시한 결과 1사분면에 진입경로의 요인이 위치하였으며, 2사분면에 실내환경쾌적성과 좌석배치도가 위치하였고 3사분면에 안내도의 요인이 위치하였다. 또한 4사분면에는 무대조명이 위치한 것으로 나타났다.

셋째, 관람지각정도의 하위요인 중 관람비용에 대해 IPA분석을 실시한 결과 1사분면에 입장권 비용과 할인혜택이 위치하였으며, 2사분면에 편의시설 비용이

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

위치하였고 3사분면에 팜플렛 비용과 기념품 숍 비용이 위치하였다.

넷째, 관람지각정도의 하위요인 중 고객과의 소통(커뮤니케이션)에 대해 IPA 분석을 실시한 결과 1사분면에 작품의 질, 홍보 및 정보체계, 연출가 역량, 대중매체 평가가 위치하였고 3사분면에 무용수 캐스팅이 위치하였다.

다섯째, 관람지각정도에 대해 IPA분석을 실시한 결과 1사분면에 참여가치, 공연장 환경이 위치하였고 2사분면에 관람비용이 위치하였으며, 4사분면에 커뮤니케이션이 위치하였다.

따라서 본 연구결과에 따른 결론을 제시하면 첫째, 관람객의 참여가치를 높이기 위해 다양한 무용공연과 무용과 접목할 수 있는 문화적 접근의 프로그램을 구성해야 할 것이다. 둘째, 공연장 환경의 개선을 위해 시설적 보완과 노후된 시설 등 시설투자를 해야 할 것이다. 셋째, 관람비용의 부분에 있어서는 무용공연의 저변확대와 문화수준이 향상이 우선시 되었을 때 비용적 측면에 대한 인식의 정도와 차이가 나타날 것이다. 넷째, 고객과의 원활한 커뮤니케이션을 위해서는 무용본연의 기능 중 하나인 무용작품에 대한 작품성과 창작성에 더욱 집중하여 고객의 니즈가 충족되어야 할 것이라 판단된다. 다섯째, 관람지각정도의 종합적인 결과를 살펴보면 참여가치와 공연장 환경적 측면을 개선해 줘야 할 것이다. 관람객은 참여가치와 공연장의 환경적 요인에 대한 측면을 매우 중요하게 인지하고 있으나 이에 대한 만족도가 떨어짐으로 이를 개선해야 할 필요가 있다.

본 연구를 진행하는데 있어 아쉬운 점을 토대로 제언을 하면 다음과 같다.

본 연구는 G지역의 무용공연장을 방문한 방문객을 대상으로 하였기 때문에 전체를 일반화하기에는 다소 한계점이 있었으며, IPA분석을 통한 중심점과 범위에 따라 나타나는 결과가 한계가 있기 때문에 IPA분석으로 모든 마케팅 전략을 한정하기에는 한계가 있을 것이라 판단된다. 따라서 추후 무용공연장에 대한 IPA 분석에서는 관람객의 방문동기에 대한 다각적인 연구가 필요할 것이고 전반적인 무용공연장을 대상으로 중요도와 만족도를 분석하여 평가적 개념으로 활용되어지는 것 또한 의미 있는 연구가 되리라 판단된다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참 고 문 헌

고정숙(2009). 전통무용 공연 관람만족 요인 및 관여도와 재방분의사와의 관계. 미간행박사학위논문. 상명대학교 대학원.

공기열(2006). IPA 기법을 이용한 여가활동 평가. 관광연구지, 20(3), 285-303.

구수용, 윤양진(2010). 생활체육 야구리그의 운영에 대한 마케팅믹스 4Cs의 중요도 - 만족도 분석. 한국사회체육학회지, 42(1), 431-442.

기기철(2005). 중요도-수행도 분석(IPA)을 이용한 교육서비스 평가. 미간행석사학위논문. 경상대학교 대학원.

김도균, 박병유(2014). K리그 구단의 효율적인 마케팅 믹스(7P)운영을 위한 연구. 한국스포츠산업경영학회지, 19(6), 133-155.

김리아(2012). 수정IPA를 활용한 해양스포츠이벤트 방문객이 지각하는 서비스품질 평가. 미간행석사학위논문. 경희대학교 체육대학원.

김병식, 김화룡(2010). IPA를 이용한 스포츠센터 여성고객들이 지각하는 서비스 품질 평가. 한국체육과학회지, 19(4), 875-893.

김보미, 조광민(2010). 무용공연 관람 참여 동기에 따른 만족도와 여가 활동 지속 가능성에 대한 연구. 한국체육과학회지, 19(1), 519-528.

김소영(2014). 무용공연관람객의 공연선택요인에 따른 관람몰입, 만족도, 재관람 의도에 관한연구. 미간행석사학위논문. 숙명여자대학교 교육대학원.

남궁영(1998). 영화관람동기에 관한 Q방법론적 연구. 주관성연구. 한국주관성연구학회지, 85-116.

남소영(2007). 관객의 공연상품 재구매 요인에 관한 고찰 : 뮤지컬 '헤드윅' 중심으로, 한국엔터테인먼트산업연구원, 7, 43-71.

류가연(2014). 무용공연 선택속성의 중요도-만족도 분석. 한국무용기록학회지, 32, 51-67.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

박미진(2014). IPA기법을 이용한 전통무용공연 관람동기 중요도-만족도 분석. 미간행석사학위논문. 한양대학교 대학원.

박승희(2013). 무용공연의 관람동기, 관람만족도, 재관람의도에 관한 연구. 미간행석사학위논문. 전남대학교 대학원.

백승헌, 김기탁(2016). IPA분석을 활용한 프로야구장 마케팅믹스 6Cs의 중요도, 만족도 분석. 한국사회체육학회지, 64, 259-271.

송정은(2007). 무용공연 관람 시설환경이 고객만족도와 서비스품질에 미치는 영향. 한국무용과학회지, 14, 1-15.

이동희, 이홍규(2006). 항공사 객실승무원의 공통역량에 관한 IPA. 관광연구 저널, 20(3), 125.

이은미(2004). 관광목적지 이미지와 관광동기가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 영화 '태극기 휘날리며' 합천 촬영지를 중심으로. 미간행석사학위논문. 계명대학교 대학원.

이형래(2005). 호텔 연회서비스의 중요도-성취도에 관한 연구. 미간행석사학위논문. 대구대학교 대학원.

임종원, 김재일, 홍성태, 이유재(2007). 소비자행동론. 서울 : 경문사.

전수진(2014). 한국의 문화적 속성을 반영한 창작무용의 작품가치가 관람만족도 및 국가 브랜드 이미지, 충성도에 미치는 영향 : 한국창작발레를 중심으로. 미간행석사학위논문. 단국대학교 대학원.

정태선(2003). 한국전통무용의 활성화 방안연구. 국립국악원 화요상설 무용공연을 중심으로. 미간행석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.

조남규(2010). 한국 공연예술시장의 현황과 전망. 무용역사기록학회지, 18(1), 79-97.

조진화, 정옥조(2008). 무용공연 선택요인에 따른 관람만족 및 재관람 의사의 관계. 대학무용학회논문집, 56, 211-226.

최형화(2008). 무용공연 서비스품질과 관람만족도 및 재관람 관계. 미간행석사학위논문. 숙명여자대학교 교육대학원.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

한선숙, 박인실(2006). 무용전공 대학생의 무용공연 관람에 따른 무용활동 만족도. 한국무용예술학회지, 18, 171-184.

Oh, H. (2001). Revisiting importance-perfomance analysis, Tourism management, 22(6), 618.

Arora, R. and Singer, J. (2006). Customer Satisfaction and Value as Drivers of Business Success for Fine Dining Restaurants. Services Marketing Quarterly, 28, 189-102.

Bearden & Teal (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint report. Journal of Marketing Research, 20, pp.21-28.

Bowen, D. (2002). Research through Participant Observation in Tourism: A Creative Solution to the Measurement of Consumer Satisfaction/ Dissatisfaction(CS/D) among Tourists. Journal of Travel Research, 41(1), 4-14.

Gilbert , A. and Churchill, J. R.(1979). A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs. Journal of Marketing Research, 16(1), 64-73.

Hammitt, W. E., Bixler, D., & Noe, F. P. (1996). Going beyond importance -performance analysis to analyze the observance influence of park impacts. Journal of Park impacts. Journal of Park Recreation Administration, 14(1), 45-62.

Markus, H. R. and Kitayama, S. (1991). Culture and The Self: Implication for Cognition ,Emotion ,and Motivation. Psychological Review, 98, 224-253.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77-118.

Nunnally, J, C. (1978). Psychometric theory, 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Oliver, R. L.(1980). A Cognitive Modelofthe Antecedentand Consequence of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.

Zeithaml, V. A., Berry L. L. and Parasuraman, A.(1996). The Behavioral Consequences of ServiceQuality. Journal of Marketing, 60, 31.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

설 문 지

no.

안녕하십니까?

이 설문은 "IPA분석 기법을 이용한 무용공연장의 공연 관람지 각정도 분석"에 관한 연구를 하기 위한 설문지입니다.

본 설문지의 질문에는 정답이 없습니다. 귀하께서 응답하신 내용은 연구목적 이외의 다른 용도로 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 바쁘신 시간에도 불구하고 설문에 답해주셔서 진심으로 감사드리며 늘 건강하시고 행복하시길 바랍니다. 감사합니다.

2018년

조선대학교 교육대학원

무용교육 김 현 주

1. 다음은 **인구통계적 특성**에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

① 20세 이하 ② 20-29세 이하 ③ 30세 이상

3. 귀하의 년 공연장 방문 횟수는?

① 1회- 2회 ② 3회- 4회 ③ 5회- 6회 ④ 7회 - 8회 ⑤ 10회 이상

4. 귀하의 공연관람 계기는?

① 가족, 지인의 영향 ② 가족, 지인 출연 ③ 티켓이 생김

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 다음은 무용공연 관람지각정도에 대한 질문입니다.
본인의 생각과 일치하는 곳에 '√', '○'표시를 하여 주십시오.
설문응답 순서 : (1) 공연관람 전 중요도 표기 ➜ (2) 공연관람 후 만족도에 표기

(1) 공연관람 전 중요도						(2) 공연관람 후 만족도				
전혀중요하지않음	중요하지않음	보통	중요	매우 중요	질문 문항	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
중요하다					<참여 가치>	만족한다				
①	②	③	④	⑤	1. 건전한 여가선용을 위해	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	2. 대인관계를 형성하기 위해	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	3. 스트레스를 해소하기 위해	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4. 무용공연 자체에 대한 관심	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5. 자기 만족감	①	②	③	④	⑤
중요하다					< 공연장환경 >	만족한다				
①	②	③	④	⑤	6. 무대조명	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7. 공연장 진입경로	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8. 실내 환경의 쾌적성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	9. 공연장 좌석배치	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	10. 공연장 안내도	①	②	③	④	⑤
중요하다					< 관람 비용 >	만족한다				
①	②	③	④	⑤	11. 입장권 비용	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	12. 편의시설 비용	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	13. 팜플렛 비용	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	14. 할인혜택 제도	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	15. 기념품 숍 비용	①	②	③	④	⑤
중요하다					<커뮤니케이션>	만족한다				
①	②	③	④	⑤	16. 무용공연 작품의 질이 좋음	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	17. 작품의 홍보 및 정보체계 구축	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	18. 연출가의 역량	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	19. 대중매체의 평이 좋음	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	20. 무용수의 캐스팅이 좋음	①	②	③	④	⑤

Collection @ chosun