

# 강원지역미술관 물리적환경이 방문만족도에 미치는영향 연구

김도연<sup>1\*</sup>, 이경률<sup>2</sup>

<sup>1</sup>중앙대학교 문화예술경영, <sup>2</sup>중앙대학교 공연영상창작

## Study on the effect of the physical environment of the Gangwon region art museum on the level of satisfaction of the visit

Do-Yeon Kim<sup>1\*</sup>, Kyeong-Ryul Lee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Division of Culture art Business, Chungang University

<sup>2</sup>Division of Performing video Creation, Chungang University

**요약** 지역미술관은 미술자료의 수집, 보존, 연구, 전시, 교육의 기능을 갖추고 지역사회 발전을 위해 비영리적 기관으로 운영되고 있다. 이러한 미술관의 기반인 물리적 환경은 ‘인간에 의해 창조된 것’을 뜻하며 그 중요성이 강조되고 있다. 본 연구는 강원지역을 중심으로 미술관 물리적환경이 방문만족도에 주는 영향을 살펴보았다. 미술관 서비스 요소는 김홍희(2012)의 연구를 참고하였고, Parasurama의 SERVQUAL 모형을 근거로 하였다. SPSS 18.0K 통계프로그램을 통해 강원지역 미술관 물리적 환경요인은 주변요인, 관람요인, 인적요인, 시설요인으로 나타났다. 가설검증 결과로 미술관 물리적환경은 전반적인 방문객 만족도와 성별에 따른 방문객 만족도에 정(+)적 영향을 주었고, 요인에 따라 차이가 있음을 확인하였다. 결과를 통해서 강원지역 미술관이 더 나은 물리적 환경을 구축하고 방문객과 지속적으로 소통하기를 기대한다.

**Abstract** Local art museums are being operated as non-profit organizations for the advancement of the collection, preservation, research, exhibition and education on art-related materials. The art museum is based on the physical environment of the means created by the human will. This study examined the visit satisfaction of the physical environment of the Gangwon Regional art museum. For the measurement, the Art Museum physical environment, kimhonghee (2012), was used as the elements, and Parasurama based on the SERVQUAL model was analyzed. The SPSS 18.0K statistics program was used to analyze the results, and the analysis of the elements of the physical environment of the art museums resulted in the surrounding factors, viewing factors, human factors, and facility factors. Regarding the level of satisfaction of the visitors, there was a difference in the level of satisfaction of the elements of the physical environment for each of the factors according to the gender, and it was confirmed that they generally have a positive (+) effect. The Gangwon Regional Art Museum is building a better physical environment to look forward and continue to communicate with the visitors.

**Keywords** : Gangwon regional art museums, local art museums, physical environment, visit satisfaction, visitors.

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 배경 및 목적

##### 1.1.1 연구의 배경

여가 시간 증가와 대중교통의 발달로 지역 미술관 이용도가 높아지고 있으며, 방문객의 문화예술관심과 만족도에 의해 미술관 방문 수요가 좌우되고 있다. 이러한 문화예술의 흐름이 수도권 중심으로 집중되면서 지방 미술

본 논문은 중앙대학교 연구과제로 수행되었음.

\*Corresponding Author : Do-Yeon Kim(Chungang Univ.)

Tel: +82-10-8577-6579 email: [dododoy@naver.com](mailto:dododoy@naver.com)

Received July 22, 2015

Revised (1st November 25, 2015, 2nd January 4, 2016)

Accepted January 5, 2016

Published January 31, 2016

관은 도태되었다는 인식과, 관광객들의 일회성 방문으로 끝난다는 문제점을 안고있다. 선행 연구에서도 수도권 중심의 연구가 일반적이었기 때문에 소외된 지방 미술관에 대해 연구 할 필요성을 느꼈다.

미술관은 미술관련 자료의 수집, 보존, 연구, 전시, 교육 등 지역사회 발전을 위한 비영리적 기관으로 운영되고 있으며, 지역민의 심미적 욕구 충족과 문화 복지 향상에 있어 해당 수요를 담당할 매개체로서의 역할이 대두되고 있다.[1]

과거 미술관이 소장품을 연구, 수집하며 전시하는 것이 핵심적인 역할이었다면, 현재의 미술관은 관람객과의 소통을 중요한 역할로 인식하고 있으며, 많은 관람객의 확보와 더불어 관람객의 니즈(needs)와 욕구(want)를 충족시켜야 하는 과제를 안고있다.[2] 방문객을 확보하기 위해서는 그들의 다양화된 기대와 요구에 부응해야한다. 방문객 확보를 위해 방문만족도에 대한 관심이 대두되고 있는 시점에서, 이를 평가하기 위한 방법으로 미술관의 기반인 물리적 환경에 대한 중요성이 강조된다.

### 1.1.2 연구의 목적

지방미술관이 자칫 유원지로 전락할 수 있다는 문제점을 탈피하고자 강원지역에 위치한 미술관을 중심으로 물리적환경 요소를 측정하고자 하였다. 이에 따른 방문객 만족도를 통해 강원지역 미술관의 현황을 살펴보고, 성장을 위한 연구를 수행하고자 하였다. 미술관 물리적환경요인이 방문객 만족과의 상관관계와 만족도에 미치는 요인을 도출하고, 전반적인 방문만족과 성별에 따른 방문만족을 통해 요인별 어떠한 차이가 있는지 살펴보고자 한다.

국내 17곳의 시도 중에서 관광지와 다양한 축제로 주목받고 있으며, 문화예술산업으로 부강하고 있는 청정지역 강원도를 중심으로 미술관 물리적 환경을 측정하고자 한다.

강원지역 미술관의 보다 나은 환경으로 지역민들의 문화향유와 미적체험 기회를 제공함으로써, 방문객의 만족과 꾸준한 소통에 목적이 있다.

## 1.2 연구의 방법 및 구성

### 1.2.1 연구의 방법

연구 방법으로는 지역미술관, 물리적환경, 방문만족의 이론적 고찰을 위해 관련 도서와 문헌, 발간자료, 선

행논문을 참고하였다. 이를 통해 도출된 미술관 물리적 환경요소와 방문객 만족간의 관계를 연구모형과 연구가설을 통해 제시하였다. 미술관 서비스 품질 측정방법에는 박물관, 미술관 서비스 품질과 만족도에 대한 연구로 서비스 마케팅 분야에서 쓰이는 Parasuraman, Zeithaml, Berry의 SERVQUAL 모형을 근거로 하였고, 김홍희(2012)의 박물관 서비스 요소를 활용하여 물리적 환경요소를 측정하였다. 분석방법으로는 SPSS 18.0K 통계 프로그램을 사용하였다. 빈도분석을 통해 표본응답자의 특성을 살펴보고, 기술통계분석을 통해 미술관 물리적 환경요소의 특징을 살펴보고, 또한 탐색적 요인분석을 통해 타당성 및 신뢰도를 검증하였고, 가설 검증은 실증적분석을 위해 상관관계 분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

### 1.2.2 연구의 구성

서론에서는 연구의 배경 및 목적, 연구의 방법 및 구성을 통해 전체적인 연구의 방향을 설정한다. 이론적 고찰에서는 지역미술관, 물리적환경, 방문만족의 이론적 개념으로 선행연구를 참고하였다. 조사설계에서는 연구의 가설과 모형을 수립하고 구체적인 조사 설계와 분석 방법에 대해 기술하였고 분석 결과에서는 표본의 특성, 미술관 물리적 환경의 구성요소와 특성, 타당성 및 신뢰도 검증, 연구가설의 검증을 통해 종합적인 분석결과를 보여준다. 결론에서는 시사점과 연구의 한계점, 향후 연구 방향을 제시한다.

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 지역미술관

유네스코(UNESCO)가 1946년 창립한 국제박물관협회(ICOM)에서는 1974년 미술관에 대해 “문화재와 자연재의 보호, 교육 그리고 문화 발전을 목적으로 인류의 대표적 유산을 수집, 보존, 전달 및 전시를 행하는 사회적 기관”이라 정의하였다.[3] 우리나라의 경우는 ‘박물관’과 ‘미술관’을 구분하여 사용하고 있으며 정부가1991년 제정한 ‘박물관 및 미술관 진흥법’에서 미술관은 문화예술의 발전과 일반 공중의 문화향수 증진에 이바지하기 위하여 서화·조각·공예·건축·사진 등 미술에 관한 자료를 수집·관리·보존·조사·연구·전시 하는 시설

이라 정의하였다.[4]

특권층의 전유물로 간주됐던 문화활동의 벽이 허물어지면서 사회는 공공을 위한 문화 활동 장소를 만들게 되었고, 그 중 활발한 움직임 중 하나가 미술관이다.[5] 지역 미술관은 지역민들과 사회의 구성원들이 공유하고 소통할 수 있는 역사를 기반으로 설립되었으며[6] 지역민의 문화와 지적향유를 만족시키며 삶의 질을 향상시키는 역할 뿐만 아니라 지역의 경제적 발전에 촉매역할을 수행한다.[7] 이는 사회적 공간으로 지역 정체성 확립하는 역할뿐만 아니라 미술 문화를 생산하는 장으로서 전통적인 기능은 물론 미술품에 대한 연구, 세미나, 새로운 미술 작품에 대한 지원 등을 통해 미술 문화의 적극적인 생산의 장을 마련해야 하는 생산적 공간이다. 또한 미술 문화의 소비 공간으로 미술품의 공개와 전시를 통해 미술 문화의 대중화 및 특정한 목적의 연구를 통한 전문적 미술 문화의 소비 공간이기도 하다.[8]

지역미술관은 시대에 따른 역할과 기능을 수용함으로써, 새로운 문화 창출을 통해 문화적 욕구를 충족시켜주는 사회 공공 시설로서의 기능이 강조되고 있다. 지역의 문화적 긍지를 고취시키며 지역의 정체성 확립과 지역민의 미적체험·문화 향유 공간으로서의 기능을 갖추는 것이 중요하다.

## 2.2 물리적환경

소비자가 자신이 받을 서비스 수준에 대해 그 내용을 추론함에 있어 매우 중요한 역할을 수행하는 것을 물리적 환경이라한다.[9]

Kotler(1973)는 물리적 환경을 물리적 자극이라 표현하고 시각·후각·청각·촉각의 인식을 포함하는 분위기로 설명하였다.[10]

Baker(1987)는 물리적인 환경을 주변 요인(ambient factor), 디자인 요인(design factor), 사회적 요인(social factor)의 세 가지 범주로 분류하였다. 주변요인은 실내 온도나 조명 등 필수 요소인 배경적 조건이다.[11] 디자인 요인은 외관, 건축미, 색상 등의 미적 요소와 레이아웃, 안정성 등의 기능적 요소로 구분하고 사회적 요인은 인적요인인 고객과 종업원을 말한다.[12]

Parasuraman(1988)이 제시한 SERVQUAL은 서비스 품질의 차원을 유형성(Tangibility), 신뢰성(Reliability), 응답성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy)의 다섯 가지 차원으로 제시하였다.[13]

위 연구자들의 물리적 환경의 개념을 바탕으로 미술관, 전시환경에 적용된 연구를 살펴보면 운승원(2011)은 전시 주체자가 관람객들의 의사결정에 영향을 미치는 단서를 제공하는 주체조직이 만들어낸 계획적인 환경이라 정의하였다.[14] 콰온(2015)은 서비스가 일어나는 환경으로서 방문객의 감각적 측면에 영향을 주는 인간이 만들어낸 계획적이고 인공적인 환경이라고 정의하였다.[15]

이로써 물리적 환경은 일반적으로 고객의 욕구를 충족시켜 주기 위한 유익한 환경이기 때문에 이 공간을 어떻게 배치하고, 배치가 제대로 기능하게 하느냐가 가장 중요하다. 필자는 Parasuraman의 물리적 환경요인과 미술관에서 창출되는 서비스요인을 추가하여 미술관과 방문객의 상호작용이 발생하는 서비스환경으로 확장하여 보고자 한다.

## 2.3 방문만족

만족이란 일반적으로 상황에 대한 주관적 평가나 내적 감정 상태를 말하며 일정한 목적이나 욕구를 달성함에 있어서 개인의 주관적인 감정 상태를 말한다.[16] 사람들은 활동에 대한 보상이 만족스러울 때 그 활동에 보다 적극적으로 개입하게 된다. 따라서 일반적인 경험이나 상황에 대해 쾌감이나 불쾌감을 느끼는 주관적인 지각을 의미하는 긍정적 인식이나 감정이라 정의할 수 있다.

위 개념을 바탕으로 미술관 방문만족에 대해 살펴보면, 미술관은 사회 발전을 위한 교육적인 도구 중 하나로써 사물(object)이 아닌 사람(people)을 중심으로 변화하고 있기 때문에 방문객 만족의 중요성은 강조되고 있다. 방문객들의 만족도 증진을 위해 서비스와 교육 프로그램, 문화예술상품 개발, 마케팅 개념 도입 등 미술관의 역할이 방문객 중심으로 이루어져 있으며, 방문객의 욕구와 필요에 반응해야 한다.[17] 방문객은 이방인(Stranger)-손님(Guest)-고객(Client)로 발전해 왔으며, 현재는 세 가지의 모든 의미가 공존한다.[18]

사람들은 미술관 방문을 통해 자아의 개발과 실현, 자존감과 자부심, 동반 방문객과의 유대감 그리고 친화를 기대하고 그 기대치를 충족되었을 때 방문에 대해 만족한다고 판단할 것이다.[19]

### 3. 조사설계

#### 3.1 연구의 모형과 가설의 설정

사람중심으로 변화하는 미술관의 방문만족도를 파악하기 위해 미술관 물리적 환경요인이 전반적인 방문객 만족도와 성별에 따른 방문객의 만족도에 어떠한 영향을 미쳤는지, 요인에 따라 어떠한 차이를 보여주는지 알아보고자 하였다. 이를 토대로 연구의 모형과 가설을 제시하였다.

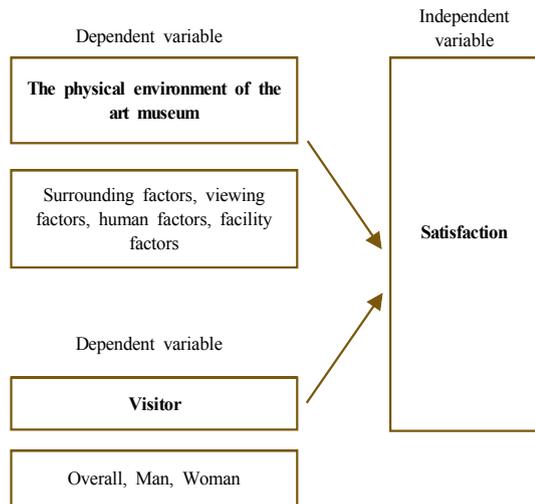


Fig 1. Study model

- 가설1: 강원지역 미술관 물리적 환경요인은 전반적인 방문 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2: 강원지역 미술관 물리적 환경요인은 남성 방문객 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3: 강원지역 미술관 물리적 환경요인은 여성 방문객 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2 조사설계와 분석방법

##### 3.2.1 조사대상지

국내 18곳의 지역에는 약 900여개 미술관이 있다.[20] 등록미술관은 2013년 4월 기준 185개 관, 미등록미술관은 약 720개 관이 있다. 등록미술관은 경기 36개소, 서울 32개소, 제주 18개소 전남 18개소, 강원11개소 순으로 많았다.[21] 이 중 다양한 축제와 관광지로 주목받고 있으며 문화예술산업으로 부강하고 있는 강원도를 선정하여 연구를 수행하였다.

강원도 지역은 17곳 시(군) 중에서 미등록, 등록미술관이 총 40곳으로 영월군8곳, 춘천시 7곳, 원주시 5곳, 양구군 4곳, 강릉시 화천군이 3곳, 태백시, 속초시, 양양군 각각 2곳, 동해시, 홍천군, 정선군, 고성군 각각 1곳, 횡성군, 평창군, 철원군, 인제군은 미술관이 없는것으로 조사되었다. 그 중 등록미술관은 박수근미술관(양구), 춘천미술관(춘천), 석봉도자기 미술관(속초), 일현미술관(양양), 강릉시립미술관(강릉), 하슬라아트월드미술관(강릉), 쾌연재단도자미술관(영월), 국제현대미술관(영월), 청주콜렉션(원주), 서강미술관(영월), 내설악 미술관(인제) 11곳이고, 그 외는 미등록 미술관으로 29곳이 있다.[22]

##### 3.2.2 설문지구성

연구의 자료 수집과 분석을 위한 방법으로는 설문지를 활용한 실증적 분석을 하였다. 미술관 물리적 환경요소는 주변요소, 시설요소, 관람요소, 인적요소로 나누어 문항을 구성하였다. 주변요소로는 열쾌적도, 조명·채광·눈부심, 주변소음, 음악으로 구성하였고 시설요소는 외관의 심미성, 안정성, 표지판, 휴식공간, 좌석의 편안함, 입출구의 위치, 노약자 장애인을 위한 이동시설로 구성하였다. 관람요소는 가족친구들과 토론하는 진시, 전시방법의 다양성, 전시물의 개별별 속성의 전시관련 문항과, 전시에 대한 설명문, 출판물 비치, 전시해설사의 설명의 해설 관련 문항과, 관람동선, 전시물 배치와 간격의 적절함, 흥미전시, 이해가 쉬운 전시의 연출관련 문항과 미술관 운영시간, 미술관 면적의 적절성, 관람소요시간의 적절성의 운영관련 문항으로 구성하였다. 인적요소는 직원의 원활한 접촉, 직원의 응대수준, 직원의 친절성, 직원의 단정한 외모, 직원의 원활한 접촉, 직원의 응대수준, 직원의 친절성, 직원의 단정한 외모, 직원의 상세한 안내와 정보제공으로 구성하였다.

미술관 물리적 환경요인 29문항과 방문자의 만족도를 3문항으로 32개 문항은 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였고 방문객의 성별 1문항으로 총 33개 문항으로 구성되어있다.

##### 3.2.3 紫蓼수집과 분석방법

본 연구를 위한 자료수집은 강원 지역미술관을 방문한 경험이 있는 방문객을 주요 대상으로 하였다. 미술관 제방문시 방문객의 컨디션이나 전시환경 변화에 따라 만족도가 달라질 수 있지만, 최근 방문한 미술관 만족도를

통해 현황을 살펴보고 이를 측정하였다.

미술관 출입구에서 전시관람을 마치고 나오는 방문객에게 직접면접을 통해 총 210부의 설문지를 배포하였고, 201부의 설문지를 회수하였다. 이들 중 미술관 방문 경험이 없는 사용자와 불성실한 응답자, 결측값을 제외하고 총 190부를 최종 분석하였다.

설문지에 의해 수집된 자료는 SPSS 18.0K 통계프로그램을 사용하여 분석하였다.

표본의 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis)을 이용하였고, 요인의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 이용하였다. 가설검증 방법으로는 측정 문항간의 관계가 얼마나 상관이 있는지 알아보는 상관관계분석과 요인과 만족간의 관계를 파악하기 위한 다중회귀분석을 사용하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1 표본의 특성

응답자의 성별은 여성이 123명으로 전체의 64.7%로 과반수를 넘었으며 남성이 67명으로 35.3%로 나타났다. 강원지역 미술관 방문객은 남성방문객 수보다 여성방문객수가 월등히 많은 것으로 나타났으며 여성의 관심도가 더 높은 것을 알 수 있다.

### 4.2 미술관 물리적 환경요소의 특성

미술관 물리적 환경요소의 만족도에 대한 응답자의 특성으로는 주변요소에서 ‘조명·채광·눈부심’, ‘주변 소음’, ‘음악’ 모두 보통이 가장 많았고 ‘열쾌적도’는 만족이 가장 많았다.

시설요소에서는 ‘안정성(경고물의 유용성)’, 휴식공간의 구성, ‘노약자와 장애인을 위한 이동수단이나 시설’은 보통으로 나타났고, ‘건축물, 조형물, 조경의 아름다움’, ‘입출구의 위치’, ‘이동성을 용이하게 하는 표지판’은 만족이 가장 많았다.

관람요소에서는 운영관련 문항의 ‘개관 운영시간’, ‘전시면적의 적절성’, ‘전시관람의 소요시간’은 만족이 가장 많았고, 연출관련 문항의 ‘관람동선’, ‘전시물 배치와 간격의 적절성’, ‘흥미있고 매력적인 전시’, ‘이해하기 쉽게 배열된 전시’도 만족이 가장 많았다. 해설관련 문항의 ‘전시물에 대한 설명문’은 만족과 보통이 동등했

고, ‘출판물 비치’는 만족이 가장 많았고, ‘전시해설사의 설명’은 보통이 가장 많았다. 전시관련 문항의 ‘가족 친구들과 토론하게 하는 전시’, ‘전시기법과 매체의 다양성’, ‘전시물의 속성(희귀성)’은 만족이 가장 많았다.

인적요인은 ‘전시해설사의 교육효과’, ‘방문객과 직원의 원활한 접촉’, ‘직원의 응대 수준’, ‘직원의 친절함’, ‘직원의 단정한 외모’, ‘직원의 상세한 안내와 정보제공’, 모두 보통이 가장 많았다.

### 4.3 타당성 및 신뢰도 검증

탐색적 요인분석을 실시하였고 요인추출 방법은 주성분 추출방법을 이용하였고, 요인회전 방법은 직교회전 방식의 하나인 Varimax 회전을 수행하였으며, 요인분석 시 다른 요인에 적재되거나 요인 적재량이 0.4 미만인 항목은 제외시켰다.

#### 4.3.1 독립변수들의 탐색적 요인분석

독립변수인 강원지역 미술관 물리적 환경은 주변요소, 시설요소, 관람요소, 인적요소 4개로 추출되었다. 아이겐 값은 2.372에서 5.738로 모두가 1.0을 상회하는 것으로 나타나 모든 독립변수들이 명확히 분류되었다. 누적분산은 55.021%로 나타났고, 요인적재치가 0.4보다 크게 나타나 동일 요인의 측정변수간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다.

독립변수들에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 관람요소는 모두 11개의 항목으로 구성이 되어졌으며 아이겐 값(eigen-value)은 5.738로 나타났으며 설명분산은 20.491%로 나타나 관람요소로 선정되었다. 인적요소는 6개의 관련 설문항목으로 구성되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 3.713, 설명분산은 13.261%로 나타나 인적요소로 선정되었다. 시설요소는 모두 7개의 설문항목으로 구성되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 3.583, 설명분산은 12.797%로 나타나 시설요소로 선정되었다. 주변요소는 모두 4개의 관련 설문항목으로 구성되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 2.372, 설명분산은 8.472%로 나타났다.

4개의 요인 모두의 크론바흐 알파(Cronbrach Alpha) 값이 0.6이상으로 나와 측정도구에 문제가 없음을 나타내고 있다.

4.3.2 종속변수들의 탐색적 요인분석

종속변수인 강원지역 미술관 전체적인 만족도에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 종속 변수들의 탐색적 요인분석 결과로서 전체적인 만족도 1개의 요인으로 추출되었다. 아이겐 값은 1.986으로 나타나 1.0을 상회하고 있으며, 모든 독립변수들이 명확히 분류되었고, 누적 분산은 66.198%로 나타났고, 요인적재치가 모두 0.4보다 크게 나타났다. 그리하여 동일요인내의 측정변수간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다.

종속변수들에 대한 탐색적 요인분석 결과, 전체적인 만족도는 3개의 설문 문항중 3개의 항목 모두가 요인 적재치 0.4이상으로 나타나 전체적인 만족도로 선정되었고, 아이겐값(eigen-value)은 1.986, 설명 분산은 66.198%로 나타났다. 또한, 전체적인 만족도의 Cronbrach Alpha값이 .742인 0.6이상으로 나와 측정도구에 문제가 없음을 보여주고 있다.

4.4 연구 가설의 검증

4.4.1 가설1의 검증

‘강원지역 미술관 물리적 환경요인은 전반적인 방문 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 증명하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

분석의 결과를 살펴보면 주변요소는 전체적인 만족도에 t값 .031로 나타나 통계적으로 유의미한 영향력을 검증할 수는 없었으며 시설요소는 전체적인 만족도에 t값 4.366으로 나타나 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향력을 주는 것으로 나타났다. 또한, 관람요소는 전체적인 만족도에 t값 3.638로 나타나 정(+)적 영향력을 주는 것을 알수 있었고, 인적요소는 전체적인 만족도에 t값 4.137로 나타나 정(+)적 영향력을 주는 것으로 나타났다.

본 분석의 결과 시설요소, 인적요소, 관람요소의 순서로 만족도에 정적(+) 영향력을 주는 것을 알수가 있었다. 본 회귀식을 살펴보면 R=.618, R<sup>2</sup>=.382, 수정된 R<sup>2</sup>=.369, F=28.630, p=.000, Durbin-Watson = 1.802로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 36.9%로 나타났으며 Durbin-Watson이 1.802로 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할수 있다.

Table 1. Gangwon Regional Museum influence test results on overall satisfaction

Dependent variable	Independent variable	Standard error	Beta	t	Significant Odds	Tolerance
Overall satisfaction	(Constant)	.305		.814	.417	
	Surrounding factors	.075	.002	.031	.975	.870
	Facility factors	.081	.291	4.366	.000**	.754
	Viewing factors	.074	.232	3.638	.000**	.823
	Human factors	.071	.283	4.137	.000**	.714

R=.618, R<sup>2</sup>=.382, Modified R<sup>2</sup>=.369  
F=28.630, p=.000, Durbin-Watson = 1.802

\*\*p<0.01, \*p<0.05

4.4.2 가설2의 검증

‘강원지역 미술관 물리적 환경요인은 남성 방문객 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 증명하기 위해 남성 방문객 데이터만 sorting을 진행하였으며 영향력 검증에 앞서 <Table 2>와 같이 상관관계 분석을 실시 후 요인들간의 관계를 파악하였다. 남성들의 자료만을 가지고 상관관계에 대한 분석을 실시한 결과를 살펴보면 만족도는 시설요소와 .413의 상관관계를 보여주었으며 관람요소 .491, 인적요소와 .400의 정(+)적 상관관계를 보여주었으며 주변요소, 시설요소에 대한 상관관계분석에서는 통계적으로 유의미한 상관관계를 파악할수가 없었다. 관람요소에서는 인적요소와 .417의 정(+)적 상관관계를 보여주었다.

Table 2. Correlation Analysis

Factors name	Average	Standard deviations	Satisfaction	Surrounding factors	Facility factors	Viewing factors	Human factors
Satisfaction	3.0498	1.03027	1				
Surrounding factors	2.9366	.81108	.110	1			
Facility factors	3.0576	.79930	.413**	.107	1		
Viewing factors	2.9457	.83875	.491**	-.082	.178	1	
Human factors	3.0323	.88489	.400**	-.014	.142	.417**	1

\*\*p<0.01, \*p<0.05

강원지역 미술관을 방문한 남성 방문객들에게 미술관 물리적 환경요인이 방문 만족도에 미치는 영향력을 분석

한 결과를 검증한 결과는 <Table 3>과 같다. 분석결과를 살펴보면 주변요소는 전체적인 만족도에 t값 1.092로 나타나 통계적으로 유의미한 영향력을 검증할 수는 없었으며 시설요소는 전체적인 만족도에 t값 3.038로 나타나 정(+)적 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 또한, 관람요소는 전체적인 만족도에 t값 3.256으로 나타나 정(+)적 영향력을 검증할 수가 있었다.

본 분석의 결과 관람요소가 시설요소보다 더 크게 방문 만족도에 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 본 회귀식을 살펴보면 R=.631, R<sup>2</sup>=.398, 수정된 R<sup>2</sup>=.359, F=10.240, p=.000, Durbin-Watson = 1.570로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 35.9%로 나타났다.

또한, Durbin-Watson이 1.570로 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할수 있다.

**Table 3.** The Gangwon Regional Art Museum by physical environmental factors Male visitor satisfaction analysis

Dependent variable	Independent variable	Standard error	Beta	t	Significant Odds	Tolerance
Overall satisfaction	(Constant)	.642		-.933	.355	
	Surrounding factors	.127	.109	1.092	.279	.978
	Facility factors	.130	.308	3.038	.003**	.948
	Viewing factors	.135	.358	3.256	.002**	.803
	Human factors	.127	.208	1.914	.060	.821

R=.631, R<sup>2</sup>=.398, Modified R<sup>2</sup>=.359  
F=10.240, p=.000, Durbin-Watson = 1.570

\*\*p<0.01, \*p<0.05

#### 4.4.3 가설3의 검증

‘강원지역 미술관 물리적 환경요인이 여성 방문객 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 증명하기 위해 강원지역 미술관에 방문한 여성 방문객 데이터만 sorting후 분석을 실시하였다. 본 연구의 가설을 증명하기 앞서 상관관계분석을 시행하였으며 그 결과는 <Table 4>와 같다.

분석의 결과를 살펴보면 만족도는 주변요소와 .274의 정(+)적 상관관계를 보여주었으며 시설요소와 .528, 관람요소와 .400, 인적요소와 .562로 나타나 만족도는 모든 요인들과의 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났

으며 특히 시설요소와 가장 큰 상관관계를 보여주었다. 주변요소에 대한 상관관계분석의 결과를 살펴보면 시설요소와 .444, 관람요소와 .253, 인적요소와 .460의 정적(+) 상관관계를 보여주었으며 이중 인적요소와 가장 큰 상관관계를 보여주었다. 시설요소에 대한 분석에서는 관람요소와 .373, 인적요소와 .586의 정(+)적 상관관계를 보여주었으며 관람요소는 인적요소와 .396의 정(+)적 상관관계를 보여주었다.

본 분석의 결과 대체적으로 만족도, 인적요소 관련 요인들이 타 요인들에 비해 높은 상관관계지수를 보여주는 것으로 나타났다.

**Table 4.** Correlation Analysis

Factors name	Average	Standard deviations	Satisfaction	Surrounding factors	Facility factors	Viewing factors	Human factors
Satisfaction	3.0379	.91556	1				
Surrounding factors	3.0691	.77704	.274**	1			
Facility factors	3.0650	.77370	.528**	.444**	1		
Viewing factors	3.1360	.81423	.400**	.253**	.373**	1	
Human factors	2.9499	.93795	.562**	.460**	.586**	.396**	1

\*\*p<0.01, \*p<0.05

본 연구의 가설인 강원지역 미술관을 여성 방문객들에게 미술관 물리적 환경 요인이 미술관 만족도에 미치는 영향력을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <Table 5>와 같다.

분석의 결과를 살펴보면 주변요소는 전체적인 만족도와 t값 -.701로 나타나 통계적으로 유의미한 영향력은 검증할 수가 없었으며 시설요소는 전체적인 만족도에 t값 3.064로 나타나 정(+)적 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 또한, 관람요소는 전체적인 만족도에 t값 2.126으로 나타나 정(+)적 영향력을 미쳤으며 인적요소 역시 t값 3.801로 나타나 전체적인 만족도에 정(+)적 영향력을 미치는 것으로 파악되었다.

본 분석의 결과 인적요소, 시설요소, 관람요소의 순으로 미술관의 전체적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 회귀식을 살펴보면 R=.633, R<sup>2</sup>=.401, 수정된 R<sup>2</sup>=.380, F=19.712, p=.000, Durbin-Watson = 1.825로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 38%로 나타났다.

또한, Durbin-Watson이 1.825로 나타나 본 회귀식에 잔차는 존재하지 않는 것으로 파악되었다.

**Table 5.** The Gangwon Regional Art Museum by physical environmental factors Female visitor satisfaction analysis

Dependent variable	Independent variable	Standard error	Beta	t	Significant Odds	Tolerance
Overall satisfaction	(Constant)	.346		1.751	.082	
	Surrounding factors	.098	-.058	-7.701	.485	.741
	Facility factors	.109	.282	3.064	.003**	.599
	Human factors	.089	.168	2.126	.036*	.812
	Human factors	.092	.356	3.801	.000**	.578

R=.633, R<sup>2</sup>=.401, Modified R<sup>2</sup>=.380  
F=19.712, p=.000, Durbin-Watson = 1.825

\*\*p<0.01, \*p<0.05

#### 4.5 분석결과의 종합

본 논문과 선행연구는 유사한 측정방법으로 방문객 만족도를 평가하였고, 모두 만족되는 결과를 나타내지만, 추출된 요인과 요인별 만족순서에 따른 차이가 있었다. 본 논문은 지역미술관을 대표해서 강원지역 미술관의 물리적환경을 중심으로 방문객 만족도를 평균화 한 반면 선행연구는 수도권 중심의 연구가 대부분이었다. 또한 특정 기관이나 일시적인 전시를 중심으로 관람환경에 따른 방문객 만족도를 구체화함으로써 정확성을 높였다는 점에서 결론의 차이가있다.

본 논문의 요인분석 결과 독립변수들의 요인은 주변요소, 시설요소, 관람요소, 인적요소 4개로 추출되었고 종속변수의 요인은 1개로 추출되었다.

가설 검증 결과 가설1 ‘강원지역 미술관 물리적 환경요인은 전반적인 방문 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 분석 결과 시설요인, 인적요인, 관람요인의 순서로 만족에 정(+)적 영향을 주었으므로 유의하다. 가설2 ‘강원지역 미술관의 물리적 환경요인이 남성 방문객 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’의 분석결과 관람요인과 시설요인이 만족도에 영향을 미치므로 유의하다. 가설3 ‘강원지역 미술관 물리적 환경요인이 여성 방문객 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’의 분석결과 인적요인, 시설요인, 관람요인 순서로 영향을 미치는 것으로 유의하다. 이로써 가설 모두 유의한 결과를 보여주었다.

## 5. 결론

### 5.1 연구의 시사점

수도권 중심의 특정한 기관이나 전시를 대상으로 한 연구는 일반적인 반면 국내 지방 미술관을 중심으로 한 연구는 부족한 실정이며 수도권중심의 문화예술의 흐름으로 지방미술관은 관광지로 전락할 수 있다는 위험성은 이미 선행논문을 통해 증명되고 있다. 이는 지역사회 발전과 지역민의 문화예술활동을 위해 지역미술관 정체성 확립을 위한 관심이 필요하다.

지역미술관 지역의 특색과 문화를 미술관련 자료를 통해 공개하며, 지역사회발전을 위해 비영리적으로 운영함으로써 지역사회의 정체성을 보여준다. 지역미술관은 지역사회에 이바지 하기 위해 문화와 미술자료를 보존·연구·계승함과 동시에 지역민의 문화향유와 미적체험을 통해 지속적인 소통이 가능해야한다.

강원지역 미술관 물리적 환경요인은 주변요인, 시설요인, 관람요인, 인적요인으로 전반적인 만족도나 남성, 여성에 따른 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났으며 요인에 따른 차이가 있었다. 이러한 결과로 미술관 물리적 환경의 중요성을 인지하고 방문객 만족을 위해 물리적 환경의 개선과 개발의 중요성을 인지해야한다.

강원지역 미술관 서비스품질을 측정함으로써 미술관은 더 나은 환경을 구축하고, 방문객에게 더 나은 환경을 제공함으로써 지역민들에게 미술관 방문만족과 재방문이 보편화되길 바라는 마음으로 강원지역 미술관의 발전을 기대한다.

### 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

특정 기관이나 전시 중심의 연구는 범위가 국한되어 일반화 할 수 없다는 단점이 있지만, 동시에 연구의 범위를 구체화함으로써 결과의 정확성을 높인다는 장점이 있다. 하지만 본 논문에서 다루고 있는 지역 중심의 연구는 비교적 넓은 연구범위로 강원지역 미술관의 결과를 종합하여 평균화함으로써 그 지역의 분위기와 풍토를 보여주지만 각 미술관의 구체적으로 적용된 결과라고 보기에 한계가있다. 또한 강원지역의 미술관은 등록미술과 11곳, 미등록미술관 29곳 총 40곳이다. 출시조사에 있어서 강원지역 미술관을 모두 조사하기에는 시간적, 장소적 한계가 있었기 때문에 등록미술관 위주의 조사를 통해 강원지역 미술관의 물리적 환경의 특성에 따른 방문객의

만족도를 평균화 하였다.

본 논문을 위해 지역미술관에 대해 조사하면서 수도권에 비해 방문객수가 현저히 낮은것을 알 수 있었다. 지역적 특성과 유동인구수에 따른 영향도 있겠지만 미술관 방문에 대한 지역민의 인식과 관심이 상대적으로 낮음에 기인할 수 있다. 지역민들의 미술관에 대한 관심과 인식 변화를 위한 연구가 요구되고, 잠재고객을 발굴하고 충성고객을 확보할 수 있는 방안이 필요하다.

## References

- [1] Gyeong Mo Lee, A Study on the establishment & management program of art museum in relation to culture industry, Dept. art critics, Hongik University, p.76, 2011.
- [2] Se Hee Yun, A study on the influential relationship between visit motivation, experience, and satisfaction of art museum visitors : focusing on visitors of the National Museum of Contemporary Art, Seoul Museum of Art, and Culture Station Seoul 284, Dept. Culture Arts Management, Kyounghee University, p.1, 2013.
- [3] Gyeong Mo Lee, A Study on the establishment & management program of art museum in relation to culture industry, Dept. art critics, Hongik University, pp.78-79, 2011.
- [4] Mi Seon Kang, Awareness of art museum of local residents, Dept. Lifelong Education, Kyungnam University, p.7, 2015.
- [5] National Museum of Contemporary Art, 2005 White Paper Museum, p.5, 2005.
- [6] Gary Edson & David Dean, The Hand Book for Museum, 21st Century Museum Management, Sikongsa, p.26, 2001.
- [7] David Troseubi, Economics and Culture, Hanul Academy, pp.67-68, 2004.
- [8] Gyeong Mo Lee, A Study on the establishment & management program of art museum in relation to culture industry, Dept. art critics, Hongik University, 2011, p.82.
- [9] Woo Je Jo, Influence of customers' perception of physical environment on service quality estimation and customer satisfaction : Focusing on physical environment variables of restaurant, Dept. Cooking Catering Management, Kyonggi University, p.31, 2003.
- [10] Kotler, P. Atmospheres as a Marketing Tool, Journal of Retailing Vol.49(Winter), pp.49-63, 1973.
- [11] Hong Hee Kim, How the Touring Environment Influences Museum Visitors' Satisfaction Using the Theory of Servicescape: Based on Feedback from Visitors to the War Memorial, Dept. International tourism development, Hanyang University, p.9, 2012.
- [12] Baker, J. The Role of Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective, in John A. Czepiel, Carole A. Congram & James Shanahan eds., The Service Challenge : Integrating for Competitive Advantage, Chicago, IL: AMA, pp.79-84, 1987.
- [13] Hong Hee Kim, How the Touring Environment Influences Museum Visitors' Satisfaction Using the Theory of Servicescape: Based on Feedback from Visitors to the War Memorial, Dept. International tourism development, Hanyang University, p.8, 2012.
- [14] Seung Won Wun, The Effect of Exhibition Servicescapes on Emotional Response and Continuous Relationship, Dept. Events International Conference, Kyonggi University, p.15, 2011.
- [15] On Gwak, A Study on the Effect of Servicescape of Exhibition Fairs on Satisfaction and Loyalty of Visitors, Dept. Events International Conference, Kyonggi University, p.11, 2015.
- [16] Sik Won Choe, The Effects of Museum on the Place Identity Reinforcement, Dept. Leisure tourism development, Kyonggi University, p.29, 2013.
- [17] Ju Young Choe, A study of museum education service for the foreign audience development, Art management Study, 16, p.6, 2010.
- [18] Hye Jin Jo, A study of the concept and planning for the exhibition space of place marketing in local museums : focused on the Chang Ree-suok memorial hall in the Jeju museum of art, Dept. Industrial Design, Hongik University, p.13, 2011.
- [19] Ah Young Huang, A Study on Relationship between Motivation and Satisfaction of Museum Visitors : Focused on Motivation and Satisfaction according to Establishing and Operating types of themuseum,, Dept. Art Museum · Museology, Gukmin University, p.16, 2009.
- [20] Byeong Sik Choe, Museum Management and Strategy, DongMoonSun, p.25, 2010.
- [21] Ministry of Culture Sports and Tourism, National cultural infrastructure overview 2013, pp.27-28, 2013.
- [22] Ministry of Culture Sports and Tourism, National cultural infrastructure overview 2013, p.145, 2013.

김도연(Do-Yeon Kim)

[정회원]



- 2010년 8월 : 강원대학교 미술학과 (미술학 학사)
- 2015년 8월 : 중앙대학교 일반대학원 문화예술경영과 (경영학석사)

<관심분야>  
문화예술, 전시경영

이 경 루(Kyeong-Ryul Lee)

[정회원]



- 1992년 9월 : 프랑스 투르대학 (예술사 학사)
- 1993년 9월 : 동 대학 (예술사 석사)
- 1995년 9월 : 광태웅 소르본 파리 제 1대학 (예술사 박사 D.E.A)
- 2000년 1월 : 광태웅 소르본 파리 제 1대학 (예술사 박사 Doctorat)

<관심분야>

현대미술, 사진예술