

축제 여행정보 습득에 따른 여행객 행동 차이에 관한 연구

채예병^{1*}

¹동서대학교 관광경영학과

The Difference in tourist behavior according to acquisition of travel information about a festival

Chae, Ye-Byeong^{1*}

¹Dept. of Tourism Management, Dong-Seo University

요약 본 연구는 여행객이 관광정보시스템(TIS : Tourism Information System)을 통한 여행정보 습득시 여행정보의 중요도(기대-계획단계)와 성취도(경험단계)의 차이를 규명함으로써 여행객들은 어떤 여행정보를 탐색하고 소비하는지, 여행정보 행동의 차이를 규명하는데 본 연구의 1차적인 목적이 있다. 또한 이를 중심으로 축제 여행 정보 제공시 여행객의 만족과 잠재 고객 확보를 위한 정보 개발 및 활용할 수 있는 기초자료를 제공하고자 하는데 본 연구의 목적이 있다 하겠다. 이에 연구결과를 종합해 보면 다음과 같다. 첫째, 축제에 참여한 여행객들은 사전에 여행정보를 상대적으로 습득하지 하지 않고 참여하고 있는 것으로 파악되었다. 둘째, 축제여행정보는 축제참여시 중요도와 경험 후 성취도에는 차이가 있는 것으로 규명되었다.

Abstract Through Tourism Information System, we can know, how much we feel importance of travel information and how to they spending, research when they need to go to travel according to we have to realize about anticipation/planning phase and on-site phase are different exactly. This purpose is how to get a basic data when we support with tourist about information of festival in travel and also how to give satisfaction for tourist and how many tourist wants to join the travels in addition, it is possible to we can develop all of things about travel informations. This is a result of research. First, all of the tourists participate the FESTIVAL, even though they didn't get any informations about travel. The second, information of festival in travel has different feeling between importance of participate in festival and performance after experience.

Key Words : Tourism Information System, Anticipation phase, On-site phase, Importance Performance Analysis

1. 서론

21세기는 정보화 시대와 디지털시대라고 불릴 정도로 정보사회에서는 빠르게 정보가 유통됨으로써 시간과 공간의 축약(time-space compression)현상을 가져오고 있다. 정보에 대한 사회적 인식의 변화는 소비자 의사결정 및 정보행동에도 많은 변화를 가져오고 있다. 관광정보는 관광상품의 구매 및 소비행태[1]등에 영향을 미침으로써 여행객의 정보획득과정과 구조는 미시적인 마케팅관리 뿐

만 아니라 거시적인 관광정책 수립에 있어서도 중요성이 부각[2,3]되어야 한다고 주장하고 있다.

여행객들은 기존 오프라인을 통한 관광정보의 전달 매체인 관광안내책자, 관광안내소보다 인터넷을 통한 관광정보를 이용함으로써 관광자의 관광자원과 관광 상품에 대한 거래 전, 거래, 거래 후 활동들을 위한 보다 자세하고 정확한 정보를 이용하는 빈도가 점차 증가하고 있는 추세[4]를 보이고 있다고 주장하고 있다. 즉, 여행객의 의사결정은 시간의 흐름이 포함되어 있기 때문에 정보탐색

이 논문은 2012년도 동서대학교 특별연구비 지원에 의한 것임

*Corresponding Author : Chae, Ye-Byeong (Dong-Seo University)

Tel: +82- email: yb9926@yahoo.co.kr

Received August 23, 2012 Revised (1st November 15, 2012, 2nd November 5, 2012) Accepted December 6, 2012

의 목적과 환경이 전혀 다른 환경에서 여행객의 정보탐색행동의 구조와 영향관계에 차이가 있음을 주장하면서 관광정보탐색행동에 대한 대부분의 연구들이 여행의 의사결정단계 또는 여행상품이나 서비스의 구매결정단계 등 어느 특정시점에 집중되어 있음을 지적[3]하였다. 이와 더불어 인터넷상에서 제공되고 있는 관광정보는 이용자가 어떠한 정보를 필요로 하고 선호하는지에 대한 사전조사가 없이 구축되는 실정[5]이라고 주장하고 있다. 반면, 여행객은 여행준비단계 뿐만 아니라, 여행현지 단계 및 이동단계와 여행이 끝난 시점에서도 많은 정보를 탐색하며, 이때 접하는 정보는 관광지 이미지 및 향후 관광행동에 영향을 미치기 때문[6]에 각 단계별 또는 통합적 관점에서 관광정보탐색행동에 관한 심층적 연구의 필요성을 강조하였다. 이와 더불어 축제 여행정보에 대한 참가하기 전에 탐색하는 사전정보와 축제장에서 인지한 안내체계 만족이 축제 참가자들의 참가행동과 만족에 영향이 미치는지에 대한 연구도 필요하고 주장[7]하고 있다.

이에 본 연구는 최근 지방자치단체에서 많이 개척되고 있는 축제를 연구의 대상으로 선정하고, 성공적 축제개최를 위해 제공된 축제정보만을 한정하여 본 연구에 적용하고자 한다. 이에 위에서 지적하였듯이 ‘축제 여행정보 습득에 따른 여행객의 행동의 차이가 있을 것이다’라는 가정하에 인터넷을 통한 여행정보를 기대/계획단계(anticipation/planning phase)와 현지 경험단계(on-site phase)로 구분하여 어떤 여행정보를 탐색하고 소비하는지, 또한 축제 여행객의 정보 및 축제 여행객 행동에 대한 차이에 대한 포괄적으로 이해하는 것에 초점을 두었다.

본 연구를 통하여 축제 여행정보에 대한 사전정보(기대/계획단계)와 현지 경험단계의 여행정보습득을 통한 여행행동의 차이가 발생한다면, 지방자치단체 및 축제 이해관계자뿐만 아니라 여행산업에서 축제정보를 제공시 여행객의 만족도 및 잠재고객 확보를 위한 정보개발 및 활용방안을 제시할 수 있다는 점에 큰 의미가 있으리라 사료된다.

2. 축제여행정보에 관한 선행연구

관광학에서는 관광정보는 여행객에게 관광욕구를 충족시키고 관광 행동 결정에 유익한 정보라고 할 수 있으며, 관광사업자 및 관광기관에게 관광수요 및 공급과 관광행동에 관한 가치 있는 것[8]이라 주장하고 있다. 이는 관광정보에 대한 정의는 두 가지 접근을 하고 있는데, 이는 수요자(여행객)와 공급자(관광사업자, 혹은 관광기관 등)의 관점에서 다르게 정의 할 수 있다. 이는 여행객 측

면에서 관광정보는 국내외 관광관련 업계에서 여행객을 위해 제공되는 모든 자료[9]로써 수요측면에서의 관광정보는 “여행객의 관광욕구를 충족시키고 목적 지향적인 관광활동을 위해 가치 있는 형태로 처리, 생산, 전달되는 관광관련 정보”라 하고 있으며, 공급자측면은 “여행객이 관광행동을 선택, 결정하는데 필요로 하는 정보를 제공할 목적으로 여행객들의 관광경험에 관한 정보를 수집하고 가치를 평가하여 이를 근거로 관광지와 관광지내에서의 여가활동에 대한 정확하고 유익한 정보를 제공하고 안내 및 해설 등을 통해 여행객의 만족수준을 높이며, 관광지의 관리를 용이하게 하는 것”라고 주장하고 있다. 즉, 관광정보는 여행객들에게 관광대상(관광자원, 관광시설 및 서비스 등)에 대한 정보욕구를 가지게 되며, 특히 그들의 관광경험을 최대화하기 위하여 여러 가지 정보를 획득하고 활용함으로써, 여행지에 대한 이미지뿐만 아니라 여행상품의 이용, 지출, 여행활동의 선택 등 여행객의 여러 가지 관광행동에 영향을 미친[3]다고 주장하고 있다. 이와 더불어 여행사업자나 여행공급자는 잠재 여행객들에게 충분한 자료를 제공함으로써 관광목적지에 대한 관심을 증가시키고 여행객의 만족수준을 높이기 위해 노력[10]한다고 주장하고 있다.

여행객들은 여행행동의 전 과정에 걸쳐 의사결정과 정보를 처리하는 행동을 반복하며, 이러한 행동은 매우 역동적이기 때문에, 여행정보 탐색행동은 복잡하고, 역동적인 과정[11]이라 주장하면서, 여행객의 정보탐색 행동은 시간의 흐름에 따른 의사결정을 대상으로 한다는 측면을 강조하였다. 여행객의 정보탐색 과정에 관한 연구[12]로 여행정보 탐색단계를 지속적 탐색, 구매 전 탐색, 계획 탐색, 여행 중 탐색, 귀가 후 탐색 등 5단계로 구분하고 이를 모형화 하였다. 동일인이라 하더라도 여행단계에 따라(여행 전, 여행 중, 여행 후 등)각기 다른 정보를 원하며, 정보를 탐색하기 위해 이용하는 정보원천이 다를 수 있다[3]. 따라서 여행경험은 여행객이 출발 전 준비단계에서부터 귀가한 이후까지의 전체 경험을 포함하기 때문에 여행경험의 구분은 시간의 흐름에 따라 세분화[4]해야 필요성을 제기하였다. 이에 Clawson & Knetche(1966)은 ① 기대·계획단계(anticipation/ planning phase), ② 여행지로의 이동단계(travel- to-phase), ③ 현지 경험단계(on-sitephase), ④ 거주지로의 이동단계 (travel-back phase), ⑤ 회상 경험단계(recall phase)로 세분화[3] 하였다. 이에 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 Clawson & Knetche의 이론을 중심으로 기대·계획단계와 현지 경험단계에서의 여행정보를 중심으로 살펴보고자 한다. 기대·계획단계의 정보란 여행을 계획하는 순간부터 여행대상지로 출발하기 전까지 취하는 정보이며, 현지 경험단계의 정보

란 출발에서 현지에서 취하는 정보로써 여행경험의 전반적인 만족도를 결정하는 주요한 단계로 구체적인 여행활동 등을 위한 계획의 수정, 새로운 계획의 수립을 위해 여행자와 서비스에 대한 상세한 정보를 말 할 수 있다.

관광정보시스템은(TIS : Tourism Information System)은 여행객이 관광이라는 육체적 행위를 실시하기 전 이에 대한 심리적 의문에서부터 관광의 목적지 소개 및 일정작성에 이르기까지의 서비스를 특정 통신망을 통하여 제공받고 일련의 여행상품과 의사 전 비교를 통하여 보다 효과적인 관광이 되도록 유통하는 시스템이다. 이에 대한 연구로써 이태종 외(2001)은 예약정보, 매력물 정보, 경험정보, 가격정보, 교통정보 등으로 관광정보시스템의 분류에 대하여 연구[13]하였다. 또한 지역축제 여행정보와 관련한 초기 연구의 경우 인터넷매체를 통한 여행정보 구성내용을 중심으로 축제 여행정보의 구성요소 도출을 위한 연구가 꾸준히 시도되었으며[14], 정명희(2007)는 관광지 위치, 부대시설, 이벤트정보, 역사/문화적 정보, 관광코스, 숙박 및 식음료, 교통 정보, 쇼핑 정보 등으로 분류하여 계획전, 현지단계, 회상단계별 관광정보에 대한 차이에 대하여 연구를 수행하였다[3].

이는 축제 만족도는 축제 여행객들이 축제의 상품이나 다양한 서비스를 제공받고, 프로그램에 따른 경험을 하는 과정에서 느끼는 기대와 실제 경험의 차이에 대한 평가과정이라 함으로써 단계별 여행정보의 중요성을 강조하였다[7].

3. 조사설계 및 연구방법

본 연구의 목적인 축제여행정보 습득에 따른 여행객 행동차이를 규명하기 위한 조작적 정의는 연구대상이 되는 함평나비대축제의 인터넷 홈페이지의 여행정보 변수와 선행연구[3,4,5,7,14,15]의 결과를 토대로 축제여행정보의 중요속성 및 만족속성에서 제시한 변수들과 비교 선별하여 축제정보, 접근성정보, 프로그램정보, 편의시설정보, 여행정보, 가격정보 등 변수를 추출하였다.

가설설정을 위해 선행연구[3,4]를 수행하였으나, 위 선행연구는 사전 여행정보습득으로 한정하였으며, 철도이용고객을 중심으로 철도관광의 구매경험에 따른 경험전과 경험 후의 차이를 규명[15]하였다. 특히 축제를 방문하기 전 탐색을 통해 얻은 사전정보 만족도와 축제장내에서 획득한 안내체계 만족도가 축제참가행동의 차이가 발생함을 규명[7]하였다. 가설설정은 축제여행정보를 습득한 집단과 습득하지 않은 집단의 여행객의 행동 차이를 규명하기 위하여 3개의 가설을 설정하였다.

[Table 1] Operational Definition of the configuration

설문지 구성	설문문항	선행연구	수	척도
조사 대상자	성별, 연령, 직업, 거주지	-	4	명목
정보 습득	축제여행정보 습득유/무	이용철·주용준(2009)	1	명목
축제 여행 정보	축제정보, 접근성정보, 프로그램정보, 편의시설정보, 여행정보, 가격정보	김옥경(2003), 유지영(2003), 이승현(2006), 정명희(2007), 이용철·주용준(2009), 정찬영(2011), 함평나비축제 공식 홈페이지(2012)	32	5 점 리커트 척도

본 연구의 공간적 범위는 전라남도 함평군에서 매년 개최되는 ‘함평나비대축제’를 중심으로 축제장에 방문한 여행객을 대상으로 한정하여 조사대상자를 선별하였다. 또한, 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연령은 10대에서 40대로 한정하였다. 이는 축제에 참여하기전 관광정보시스템을 통한 사전정보를 얻은 집단을 추출하기 위하여 선별·한정하였다. 또한, 조사시기는 2012년 4월부터 28일부터 29일 까지 2일간 수행되었으며, 총 250부의 설문지를 배포하였으며, 이중 불성실하게 응답한 35부를 제외한 215부를 최종 표본으로 선정하여 1차 자료로 삼았다.

조사방법은 조사대상자가 직접 기입하는 자기기입형 설문지법(Self-administered Questionnaires)을 이용하였다. 설문문항에 관한 의미단말이 미흡한 부분은 면접원에 의해 보충 설명하는 방식으로 조사되었다.

수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(Date Coding)을 거쳐, SPSS 20.0을 활용하여 빈도분석, 대응표본 t-검증을 실시하여 축제여행 정보에 대한 중요도-성취도 차이분석을 실시하였다. 이를 중심으로 사전 정보를 습득한 집단과 그렇지 않은 집단에 따른 IPA분석(Importance-Performance Analysis)등을 활용하였다.

4. 실증분석

4.1 인구통계학적 특성 및 신뢰도 검증

조사대상자의 성별은 남성은 100명(46.5%), 여성은 115명(53.5%)이 응답하였다. 연령은 20대(86명, 40.0%), 30대 이하(75명, 34.9%)순으로 조사되었다. 또한 직업으로는 학생(76명, 35.3%)과 사무/전문직(66명, 30.7%)이 가장 많았으며, 여행객의 거주지로는 광주/전라도(135명,

62.8%)가 가장 높은 것으로 분석되었다. 이와 더불어 한 평나비대축제 참가시 사전정보를 습득하는 여행객은 118명(54.9%)이었다.

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 전체항목과 구성요소별로 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였다. 축제 여행정보요인에 대하여 전체집단별(중요도: .930, 성취도: .885), 사전정보 습득집단(중요도: .918, 성취도: .893)으로 분석되었으며, 사전정보를 습득하지 않은 집단(중요도: .940, 성취도: .875)로 나타나 축제 여행정보요인의 축제정보의 중요도와 성취도에 대한 신뢰도 검증 결과 Cronbach's Alpha 계수는 .940에서 .875로 신뢰성이 높다고 볼 수 있다.

4.2 여행정보요인의 IPA 분석

가설 H1 ‘축제여행정보는 축제참여시 중요도와 경험 후 성취도에는 차이가 없을 것이다.’ 검증하기 위하여 축제정보 요인을 중심으로 대응표본 t-검증을 실시한 결과,

Table 1에서 축제여행정보의 중요도와 성취도의 항목 중 총 12개의 항목에서 차이를 보이고 있는 것으로 분석되어 귀무가설은 기각되었다.

축제여행 정보요인에서 정보중요도에서 성과항목을 뺀 값은 중요도에 따라 얼마만큼의 성취도를 나타냈는지를 가늠할 수 있는 지표로서 음(-)의 값이 크게 나올수록 일반적으로 긍정적이라 할 수 있으며, 양(+)의 값이 클수록 중요도에 비해 성취도가 매우 낮은 것으로 볼 수 있다. 이에 본 조사 결과 21. 화장실 및 쉼터 정보(.17674)와 19. 축제내 식음료 관련 이용정보(.08837)에서 부정적인 것으로 분석된 반면, 나머지 정보요인에서는 긍정적인 반응으로 특히, 프로그램 일정에 대한 정보(-.4000), 15. 프로그램에 대한 안내책자(-.32558), 5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보(-.24651)에서 긍정적 반응을 보인 것으로 분석되었다.

축제여행 정보요인의 중요도-성취도(IPA)분석 결과, ‘유지’면에 있는 항목은 2. 축제의 개요, 3. 축제일정에 대

[Table 2] paired samples t-test of the Festival travel information

항 목		중요도	성취도	평균차이	표준편차	t	p
축제 정보	1. 축제유래에 대한 정보	3.2233	3.3116	-.08837	1.06631	-1.215	.226
	2. 축제의 개요(전반적 내용)	3.2465	3.4465	-.20000	.99625	-2.944	.004*
	3. 축제일정에 대한 정보	3.4047	3.5860	-.18140	1.08500	-2.451	.015*
	4. 프로그램 일정에 대한 정보	3.3395	3.7395	-.40000	1.13071	-5.187	.000***
	5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보	3.4047	3.6512	-.24651	1.12726	-3.206	.002*
	6. 축제 후원 및 제휴사에 대한 정보	3.0000	3.0698	-.06977	1.25667	-.814	.417
	7. 지난 축제 사진 및 동영상에 대한 정보	3.0140	3.0884	-.07442	1.15364	-.946	.345
접근성 정보	8. 타지방에서 행사장까지 접근성 정보	3.3256	3.3581	-.03256	1.25447	-.381	.704
	9. 행사장과 행사장과의 이동 정보	3.3023	3.3953	-.09302	1.24206	-1.098	.273
	10. 주차장 접근성에 대한 정보	3.2093	3.2977	-.08837	1.06192	-1.220	.224
	11. 예약/접수장까지의 접근	3.1209	3.3349	-.21395	1.13186	-2.772	.006*
프로그램 정보	12. 프로그램에 대한 안내정보	3.3302	3.4744	-.14419	1.10337	-1.916	.057
	13. 프로그램에 대한 교육정보	3.1116	3.3395	-.22791	1.00891	-3.312	.001**
	14. 프로그램에 대한 이동정보	3.2558	3.4326	-.17674	1.04855	-2.472	.014*
	15. 프로그램에 대한 안내책자(팸플릿) 정보	3.4419	3.7674	-.32558	1.15039	-4.150	.000***
	16. 프로그램에 대한 해설 및 설명 정보	3.4047	3.4977	-.09302	1.10678	-1.232	.219
	17. 표본 및 전시물에 대한 정보	3.3256	3.5116	-.18605	1.08636	-2.511	.013*
편의 시설 정보	18. 종합관광안내소 및 안내소에 대한 정보	3.3070	3.5209	-.21395	1.09408	-2.867	.005*
	19. 축제 내 식음료 관련 이용 정보	3.2651	3.1767	.08837	1.22916	1.054	.293
	20. 기념품 및 특산품 판매 정보	3.1116	3.3442	-.23256	1.11148	-3.068	.002*
	21. 화장실 및 쉼터 정보	3.1814	3.0047	.17674	1.38632	1.869	.063
	22. 유모차 및 휠체어 대여 정보	3.1302	3.2279	-.09767	1.04333	-1.373	.171
	23. 물품보관소 및 의류소 정보	3.1256	3.1814	-.05581	1.12601	-.727	.468
	24. 관광지 이동 교통정보	3.4047	3.5209	-.11628	1.11927	-1.523	.129
여행 정보	25. 주변관광지 정보	3.2884	3.3674	-.07907	1.13906	-1.018	.310
	26. 숙박에 관한 정보	3.1116	3.1953	-.08372	1.12842	-1.088	.278
	27. 향토음식 및 식음료에 관한 정보	3.1442	3.2884	-.14419	1.11601	-1.894	.060
	28. 관광문의 및 상담정보	3.2465	3.3395	-.09302	1.06372	-1.282	.201
	29. 각 프로그램 참여 및 입장료 가격 정보	3.4465	3.5581	-.11163	1.08800	-1.504	.134
가격 정보	30. 사전예매 정보	3.2884	3.4140	-.12558	1.06255	-1.733	.085
	31. 매표소 정보	3.3581	3.4419	-.08372	1.12427	-1.092	.276
	32. 할인정책 정보	3.3907	3.2047	.18605	1.24660	2.188	.030*

한 정보, 4. 프로그램 일정에 대한 정보, 5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보, 9. 행사장과 행사장과의 이동 정보, 12. 프로그램에 대한 안내정보, 14. 프로그램에 대한 이동정보, 15. 프로그램에 대한 안내책자 정보, 16. 프로그램에 대한 해설 및 설명 정보, 17. 표본 및 전시물에 대한 정보, 18. 종합관광안내소 및 안내소에 대한 정보, 24. 관광지 이동 교통정보, 29. 각 프로그램 참여 및 입장료 가격 정보, 30. 사전예매 정보, 31. 매표소 정보로 분석되었다. 이에 중요도와 성취도가 높기 때문에 지속적으로 유지하여야 한다.

‘집중’측면에서는 1. 축제유래에 대한 정보, 8. 타지방에서 행사장까지 접근성 정보, 19. 축제 내 식음료 관련 이용 정보, 25. 주변관광지 정보, 28. 관광문의 및 상담정보, 32. 할인정책 정보로 이는 축제 여행객은 중요시 여기지만 낮은 성취도로 인하여 불만족을 가져 올수 있기에 시급히 개선하여야 할 것이다.

‘저순위’측면의 항목은 6. 축제 후원 및 제휴사에 대한 정보, 7. 지난 축제 사진 및 동영상에 대한 정보, 10. 주차장 접근성에 대한 정보, 11. 예약/접수장까지의 접근, 13. 프로그램에 대한 교육정보, 20. 기념품 및 특산물 판매 정보, 21. 화장실 및 쉼터 정보, 22. 유모차 및 휠체어 대여 정보, 23. 물품보관소 및 의류소 정보, 26. 숙박에 관한 정보, 27. 향토음식 및 식음료에 관한 정보의 제공 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다. 반면, ‘과잉’측면은 분석되지 않았다.

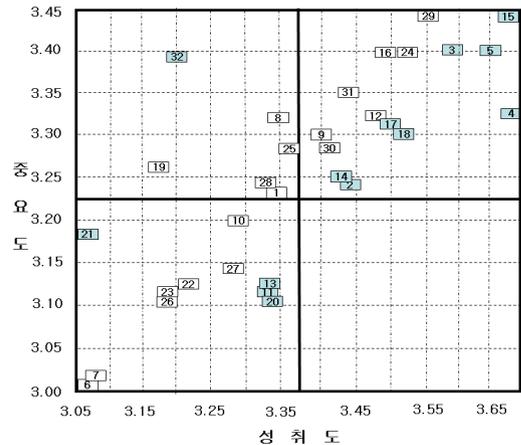
4.3 축제여행 정보 사전습득에 따른 IPA 분석

가설 H2 ‘사전 축제여행정보 습득한 집단은 축제참여시 중요도와 경험 후 성취도에는 차이가 없을 것이다.’ 검증 결과, 축제여행정보의 중요도와 성취도의 항목 중 총 9개의 항목에서 차이를 보이고 있는 것으로 분석되어 귀무가설은 기각되었다.

사전 축제여행정보를 습득한 집단은 축제 여행정보요인에서 정보중요도에서 성과항목을 빼 값을 중심으로 18. 종합관광안내소 및 안내소에 대한 정보(-.28814), 15. 프로그램에 대한 안내책자 정보(-.27966), 4. 프로그램 일정에 대한 정보(-.25424)에서 긍정적 반응을 보인 반면, 32. 할인정책 정보(.27966)와 19. 축제 내 식음료 관련 이용 정보(.10169)에서는 부정적인 반응을 보인 것으로 파악되었다.

축제여행 정보요인의 중요도-성취도(IPA)분석 결과, ‘유지’면에 있는 항목은 2. 축제의 개요, 3. 축제일정에 대한 정보, 4. 프로그램 일정에 대한 정보, 5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보, 9. 행사장과 행사장과의 이동 정보, 12. 프로그램에 대한 안내정보, 14. 프로그램에 대

한 이동정보, 15. 프로그램에 대한 안내책자 정보, 16. 프로그램에 대한 해설 및 설명 정보, 17. 표본 및 전시물에 대한 정보, 18. 종합관광안내소 및 안내소에 대한 정보, 24. 관광지 이동 교통정보, 29. 각 프로그램 참여 및 입장료 가격 정보, 30. 사전예매 정보, 31. 매표소 정보로 분석되었다. 이에 중요도와 성취도가 높기 때문에 지속적으로 유지하여야 한다.



주1) ■ 집단간 차이가 있음 □ 집단간 차이가 없음

[Fig. 1] IPA analysis Festival travel information

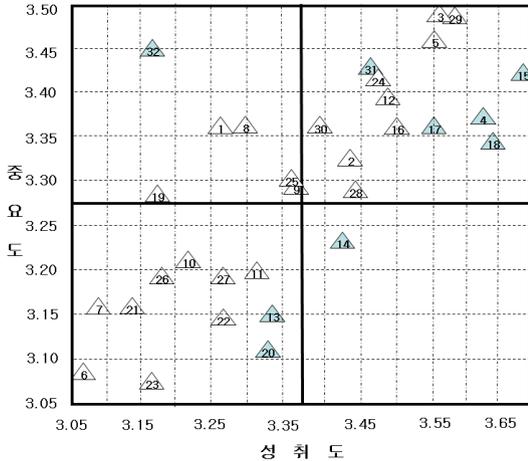
반면, ‘과잉’측면은 14. 프로그램에 대한 이동정보로 파악되어 이에 현재의 노력을 다른 속성의 만족을 위하여 노력하여야 한다.

‘집중’측면에서는 1. 축제유래에 대한 정보, 8. 타지방에서 행사장까지 접근성 정보, 9. 행사장과 행사장과의 이동 정보, 19. 축제 내 식음료 관련 이용 정보, 25. 주변관광지 정보, 32. 할인정책 정보로 이는 축제 여행객은 중요시 여기지만 낮은 성취도로 인하여 불만족을 가져 올수 있기에 시급히 개선하여야 할 것이다.

‘저순위’측면의 항목은 6. 축제 후원 및 제휴사에 대한 정보, 7. 지난 축제 사진 및 동영상에 대한 정보, 10. 주차장 접근성에 대한 정보, 11. 예약/접수장까지의 접근, 13. 프로그램에 대한 교육정보, 14. 프로그램에 대한 이동정보, 20. 기념품 및 특산물 판매 정보, 21. 화장실 및 쉼터 정보, 22. 유모차 및 휠체어 대여 정보, 23. 물품보관소 및 의류소 정보, 26. 숙박에 관한 정보, 27. 향토음식 및 식음료에 관한 정보에 관한 정보의 제공 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다.

가설 H3 ‘사전 축제여행정보 습득하지 않은 집단은 축제참여시 중요도와 경험 후 성취도에는 차이가 없을 것

이다.' 검증 결과, 여행정보의 중요도와 성취도의 항목 중 총 13개의 항목에서 차이를 보이고 있는 것으로 분석되어 귀무가설은 기각되었다.



주1) ▲ 집단간 차이가 있음 △ 집단간 차이가 없음

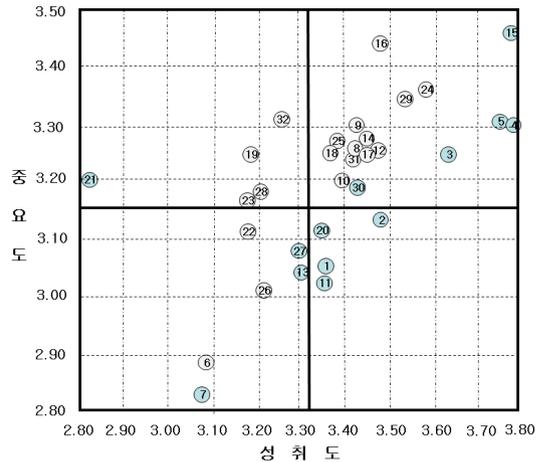
[Fig. 2] IPA analysis of information acquisition group

사전 축제여행정보를 습득하지 않은 집단은 축제 여행정보요인에서 정보중요도에서 성과항목을 뺀 값은 중심으로 4. 프로그램 일정에 대한 정보(-.57732), 5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보(-.45361), 3. 축제일정에 대한 정보(-.36082)에서 긍정적 반응을 보인 반면, 21. 화장실 및 쉼터 정보(.37113)에서는 부정적인 반응을 보인 것으로 파악되었다.

축제여행 정보요인의 중요도-성취도(IPA)분석 결과, '유지'면에 있는 항목은 3. 축제일정에 대한 정보, 4. 프로그램 일정에 대한 정보, 5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보, 8. 타지방에서 행사장까지 접근성 정보, 9. 행사장과 행사장과의 이동 정보, 10. 주차장 접근성에 대한 정보, 12. 프로그램에 대한 안내정보, 14. 프로그램에 대한 이동정보, 15. 프로그램에 대한 안내책자 정보, 16. 프로그램에 대한 해설 및 설명 정보, 17. 표본 및 전시물에 대한 정보, 18. 종합관광안내소 및 안내소에 대한 정보, 24. 관광지 이동 교통정보, 25. 주변관광지 정보, 29. 각 프로그램 참여 및 입장료 가격 정보, 30. 사전예매 정보, 31. 매표소 정보로 분석되었다. 이에 중요도와 성취도가 높기 때문에 지속적으로 유지하여야 한다.

반면, '과잉'측면은 1. 축제유래에 대한 정보, 2. 축제의 개요, 11. 예약/접수장까지의 접근, 20. 기념품 및 특산물 판매 정보로 파악되어 이에 현재의 노력을 다른 속성의 만족을 위하여 노력하여야 한다.

'집중'측면에서는 19. 축제 내 식음료 관련 이용 정보, 21. 화장실 및 쉼터 정보, 23. 물품보관소 및 의료소 정보, 28. 관광문의 및 상담정보, 32. 할인정책 정보로 이는 축제 여행객은 중요시 여기지만 낮은 성취도로 인하여 불만족을 가져 올수 있기에 시급히 개선하여야 할 것이다.



주1) ● 집단간 차이가 있음 ○ 집단간 차이가 없음

[Fig. 3] IPA analysis of the group did not acquire the information

'저순위'측면의 항목은 6. 축제 후원 및 제휴사에 대한 정보, 7. 지난 축제 사진 및 동영상에 대한 정보, 13. 프로그램에 대한 교육정보, 22. 유모차 및 휠체어 대여 정보, 26. 숙박에 관한 정보, 27. 향토음식 및 식음료에 관한 정보에 관한 정보의 제공 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다.

5. 결론

본 연구를 통하여 축제 여행정보에 대한 사전정보(기대/계획단계)와 현지 경험단계의 여행정보습득을 통한 여행행동의 차이를 규명함에 본 연구의 1차적인 목적이 있었다.

이에 연구결과를 종합해 보면 다음과 같다. 첫째, 축제에 참여한 여행객들은 사전에 여행정보를 상대적으로 습득하지 하지 않고 참여하고 있는 것으로 파악되었다. 둘째, 축제여행정보의 사전기획단계(중요도) 및 현지 경험단계(성취도)에서 12개의 항목에서 차이를 보였으며, 특히, 본 조사 결과 21. 화장실 및 쉼터 정보와 19. 축제내 식음료 관련 이용정보에서 부정적인 것으로 분석된 반면, 프로그램 일정에 대한 정보, 15. 프로그램에 대한 안내책

자, 5. 나비 및 곤충 등 축제 주제에 관한 정보에서 긍정적 반응을 보인 것인 것으로 분석되었다. 셋째, 시급히 개선해야 할 부분 집중측면에서는 8. 타지방에서 행사장까지 접근성 정보, 19. 축제 내 식음료 관련 이용 정보, 25. 주변관광지 정보, 28. 관광문의 및 상담정보, 32. 할인정책 정보 등으로 파악되었으며, 저순위 측면의 항목은 6. 축제 후원 및 제휴사에 대한 정보, 7. 지난 축제 사진 및 동영상에 대한 정보의 제공 항목으로 현재 수준의 이상의 노력투입은 불필요한 것으로 분석되었다. 마지막으로 축제여행정보를 사전 정보습득 집단과 현지 경험정보 습득 집단에서 14. 프로그램의 이동 및 28. 관광문의 및 상담정보 행동에서 큰 차이를 보이고 있었으나, 다른 변수에 대하여 축제여행 행동에는 큰 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 방안을 제언할 수 있다. 첫째, 축제 여행정보의 사전지식은 새로운 정보탐색 즉, 주변관광, 개최지의 이미지 등을 증가 시킬 수 있을 것이다. 둘째, 축제 여행정보의 사전정보의 중요성을 인식하여 축제 여행객들의 인구통계학적 특성 및 축제 참여 성향에 대한 면밀한 검토 후 시장세분화를 통한 표적시장에 맞는 다양한 관광정보를 제공하여야 할 것이다. 그럼으로 잠재 여행객들의 축제 참여 욕구 증대 및 축제 참여 유도를 할 수 있을 것이다. 셋째, 여행정보 습득 행동은 역동적인 접근방법으로 사전 정보와 현지정보를 구분하여 보다 세밀한 정보를 제공하여야 할 것이다. 즉, 사전 정보를 통하여 축제 참여를 통한 혜택 및 만족 등 기대감 형성은 물론 여행객으로 하여금 축제 여행에 대한 계획을 설계할 수 있도록 도와주어야 할 것이다. 넷째로, 현지정보는 축제 참여 성취도를 높이기 위한 구체적인 프로그램 및 편의시설 및 부대시설 등에 대한 정보를 제공함으로써 축제장에서 불편함이 없도록 하여야 할 것이다. 마지막, 축제여행정보제공시 중요시 여기는 축제정보 변수와 집중측면 및 과잉 측면을 파악하여 시급히 개선할 부분과 불필요한 노력을 줄임으로써 축제운영의 효율화를 도모하여야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 한평나비대축제를 방문한 여행객을 중심으로 연구를 수행함으로써 공간적 범위 및 시간적 범위의 제한에서 결론을 도출하여 일반화하는데 한계가 있다. 하지만, 축제여행객이 증가하고 있는 시점에 축제 이해관계자들에게 축제 여행정보에 따른 여행객 행동의 차이는 조직위원회 및 지자체, 여행산업에서 여행축제정보를 제공시 여행객의 만족도 및 잠재고객 확보를 위한 정보개발 및 활용방안을 제시할 수 있다는 점에 큰 의미가 있리라 사료된다.

References

- [1] Vogot, C. A., & Fesenmaier, D. R., "Expanding the functional information search model", *Annals of Tourism Research*, Vol.25 No.3, pp.551-578. 1998, [Article\(CrossRefLink\)](#)
- [2] Srinivassan, N. "Pre-purchase external information search for information". In *Review of Marketing*, edited by V. E. Zithamal. Chicago: American Marketing Association, pp.152-189, 1990.
- [3] Jyung, Myung. Hee., "Outbound Tourists' Information Search Behavior Model according to the Stages of Travel Experience", Graduate School, Dissertation. Hanyang Univ. 2007.
- [4] You, Ji. Young., "A Study on the Assessment factors of Tourism Information Web sites", Graduate School, Dissertation. ChongJu Univ. 2003.
- [5] Lee, Seung. Hyun., "A Study on the Influence of Perception Factor on User's Satisfaction with Tourism Information Web Site", Graduate School, Dissertation. DongShin Univ. 2006.
- [6] Braun-La Tour, K. A., Grinley, M. J., & Loftus, E. F. "Tourism memory distractions". *Journal of Travel Research*, NO.44, pp.360-367, 2006, [Article\(CrossRefLink\)](#)
- [7] Jung, Chan. Young., "An Analysis of Festival information and Behaviors of Urban festivals' participants", Graduate School, Dissertation. Hanyang Univ. 2011.
- [8] Kim, Cheon. Joong., "Tourism Information-Tourism Information and Internet" p. 223, Seoul: DeaWangSa, 1998.
- [9] Gunn, C. A. "Tourism Planning", 2nd ed. New York. Taylor & Francis, 1988.
- [10] MacKay, K., & Fesenmaier, D. "Pictorial element of destination promotions in image formation", *Annals of Tourism Research*, Vol.24 No.3, pp.537-565, 1997, [Article\(CrossRefLink\)](#)
- [11] Pan, B., & Fesenmaier, D. R. "A typology of tourism related websites: Its theoretical background and implications". New York: Springer-Verlag. pp.381-395, 2000.
- [12] Pan, B. "Travel planning on the internet: An exploratory study". Doctoral Dissertation at the University of Illinois at Urban-Champaign. 2003.
- [13] Lee, Tea. Jong., & Joh, H. H. et al., "Netizens' Preferences on the Type of Information for the Development of Kyongju Tourism Information System", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.13

No.1, pp.7-21, 2001.

[14] Kim, Ok. Kyung., "The Analysis on the Homepage of Festival Events", Journal of Culture and Tourism Research, Vol.5, No.2, pp.97-112, 2003.

[15] Lee, Yong. Chul., & Ju, Y. J., "The Importance -Performance Analysis(IPA) of Service Quality According to Buying Experience of Rail Tours", Vol.39 No.1, pp.34-44, 2011.

채 예 병(Chae, Ye-Byeong)

[정회원]



- 1995년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 졸업(석사)
- 2002년 8월 : 경기대학교 관광경영학과 (관광학 박사)
- 1975년 1월 ~ 2000년 4월 : 한국관광공사 인사부장, 조사편찬실장, 감사실장 등 역임
- 2005년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 관광경영학과 부교수

<관심분야>

관광마케팅, 관광자원 및 관광정책 등