

기대불일치이론과 계획행동이론에 따른 관광 이벤트에 대한 지역주민의 행동의도 및 지지도 이해

Understanding for Behavioral Intention and Support of Local Residents toward
Tourism Event, Based on the Expectancy Disconfirmation Theory
and Theory of Planned Behavior

윤설민*

Yoon, Seol-Min

Abstract

It is important to promote the positive reactions such as cooperation and participation of the local residents for the successful event. This study examined behavioral intention and support of residents for the tourism events using an Expectancy Disconfirmation Theory and Theory of Planned Behavior. An onsite survey was conducted for 441 residents who visited the Yeosu Expo. The results of structural equation modeling reveal that expectancy had a negative effect on performance. Furthermore, additional significant positive path(attitude→performance) was found besides the research hypotheses originally proposed. Particularly, attitude was found more important variable than expectancy in explaining performance. Also, expectancy and attitude seemed to have a positive significant influence on satisfaction, and attitude was stronger than expectancy in influencing satisfaction. Subjective norm appeared to be positively related to attitude. Attitude, subjective norm, and perceived behavioral control had a positive effect on behavioral intention. According to importance among variables explaining behavioral intention, all constructs were equal. Finally, satisfaction and behavioral intention appeared to be positively related to support, and satisfaction was found more important variable than behavioral intention in explaining support. As a result, to strengthen expectancy and performance based on a tourism event opening is very important. Also, the findings suggest that successful opening toward tourism event appeared to be related to tourism event opening in the future. Based on these findings, implications were further discussed in the concluding section.

Key Words : Tourism Event, Expectancy Disconfirmation Theory, Theory of Planned Behavior, Support

* 우송대학교 호텔관광경영학부 초빙교수 <sm9957@nate.com>

I. 서 론

인간의 행동은 다양한 원인에 의해 발생한다. 가령 관광지의 경우 기대 욕구가 강해 관광객이 방문할 수도 있고, 인지적 요소를 동원하여 관광지 방문에 대한 계획을 수립한 후 방문을 한다. 이에 관광 마케팅 담당자들에게 가장 중요한 이슈 중 하나로 떠오른 영역은 바로 관광객의 의도와 실제 행동에 영향을 미치는 인자를 도출하는 것이다(Hsu & Huang, 2012). 이러한 측면에서 인간 행동의 이해를 돕고자 태도와 관련된 다양한 이론들이 개발되어 많이 적용되어 왔고(송학준·이충기·부숙진, 2011c), 대표적인 이론으로 계획행동이론(TPB: Theory of Planned Behavior)이 있다. 계획행동이론은 과정 중심적 접근방법으로서, 행동의도를 결정하는 과정과 상대적으로 중요한 요인을 자세하게 파악할 수 있고(송학준·이충기·강수경, 2011a), 특히 인지적, 심리적 요인들을 토대로 인간의 행동 예측을 잘 설명하는 사회심리학적 이론으로 다양한 분야에 활용되면서 그 우수성이 검증되어져왔다(이충기·송학준, 2010; Han, Hsu, & Sheu, 2010; Sparks, 2007). 다만 선행연구들에 의하면 계획행동이론 내 원인변인들이 가지는 설명력은 매우 높은 수준이 아님이 언급되어 오면서(Rivis & Sheeran, 2003), 기존 계획행동이론이 설명하지 못하는 관계나 예측인자를 도출하는 것이 중요한 숙제가 되었다. 이에 많은 연구에서 계획행동이론을 토대로 모형의 예측력을 높이기 위한 접근들이 시도되고 있다. 예를 들면, 윤설민(2011)은 모험적 여가활동에 대한 참여자들의 행동분석을 계획행동이론 차원에서 접근하였고, 사전 지식과 애착도라는 인지적·정서적 요소를 추가하여 살펴보았다. 또한 Han과 Kim(2010)은 그린 호텔에 대한 소비자의 의사결정과정을 계획행동이론의 구조 속에서 접근하였고, 서비스 품질, 고객만족, 전반적 이미지 등의 인지적·정서적 요소를 추가적으로

고려하였다. 이 외에 많은 연구에서 계획행동이론을 토대로 모형의 예측력을 높이기 위한 접근들이 시도되고 있다. 즉, 인지적·정서적 요인을 통해 객관적이면서 주관적 상황 모두를 고려하는 것이 계획행동이론을 설명함에 있어서 충분히 중요함을 의미한다(윤설민, 2011).

이에 본 연구는 기대불일치이론(EDT: Expectancy Disconfirmation Theory)을 추가하여 기대불일치이론과 계획행동이론에 따른 관광 이벤트에 대한 지역주민의 행동의도 및 관광 이벤트 개최에 대한 지지의사를 파악해보고자 한다. 즉, 여수엑스포라는 개최된 이벤트에 대한 지역주민들의 평가를 기대불일치이론 관점에서 살펴보고, 이후 여수엑스포와 같은 관광 이벤트에 대한 평가를 계획행동이론 관점에서 적용하여 향후 여수엑스포와 같은 관광 이벤트에 대한 지역주민의 행동의도 및 관광 이벤트 개최에 대한 지지의사를 논리적으로 규명함을 의미한다. 기대불일치이론이란 고객의 사전 기대 대비 사후 성과를 비교하는 이론으로서(신동식, 2009), 소비자들은 제품 구매에 따른 사용 경험 후 기대 수준과 실제 성과를 비교하여 불일치 정도를 통해 만족과 불만족을 형성한다(Oliver, 1997). 특히 실제 기대와 성과를 객관적으로 측정하는 것이 어렵기 때문에 기대불일치이론에서는 예측적 기대와 지각된 성과를 사용한다. 따라서 기대불일치이론의 기대와 성과는 주관적 상황을 고려한 개념이고, 기대와 성과의 결과변인인 만족도는 정서적 요인이라는 점에서 계획행동이론의 설명력을 높여줄 수 있을 것으로 기대해볼 수 있다. 이러한 접근은 지역주민들의 인지적·정서적 요소를 토대로 관광 이벤트에 대한 행동의도 및 관광 이벤트 개최에 대한 지지의사를 살펴볼 수 있다는 점과 학술적으로 보편타당하게 활용되어 온 이론을 통해 행동 이해에 대한 설명력을 높일 수 있다는 점에서 의의가 있다.

II. 선행연구 검토

1. 기대불일치이론

기대불일치이론은 만족 형성 과정, 만족의 선행 요인에 초점을 맞추어 만족의 이유를 설명하는 소비자 행동 연구에서 넓게 사용된 이론으로서(구칠모 · 고창은 · 이대용 · 이청호, 2008), 고객만족의 설명에 있어서 가장 대표적 모형 중 하나이다(이민우 · 이광용 · 조광민, 2012). 고객만족 관련 연구에서 활용되고 있는 기대불일치이론을 보면 소비자들은 성과에 대한 기대와 비교하여 만족 정도를 결정한다(김광지 · 박기용, 2012). 여기서 말하는 기대란 소비자가 미래에 제품 성과나 결과에 대해 가지는 이전 예측 또는 신념으로서(Higgs, Polonsky, & Hollick, 2005), 몇몇 정보 자원(예: 광고, 상업적 통신, 구전, 이전경험)을 사용하여 형성된다(de Rojas & Camarero, 2008). 이러한 사전 기대에 의한 결과 판단을 성과라고 한다. 성과도 기대와 함께 외생변수로 개념화되는데, 성과란 소비자의 경험을 바탕으로 소비자들의 평가를 의미하는 개념으로서(제갈돈, 2013), 소매의 경우 성과는 크게 방문과 구매로 구분할 수 있으며, 방문은 점포와 관련된 성과를 의미하는 반면에 구매는 상품과 관련된 성과를 의미한다(Levy & Weitz, 2006). 따라서 소비자는 제품에 대한 지각된 성과와 기대 간 차이를 통해 긍정적 불일치(positive disconfirmation), 일치(confirmation), 부정적 불일치(negative disconfirmation)를 경험하게 된다(Chiu, Hsu, Sun, Lin, & Sun, 2005). 결국 기대 측정을 통해 지각된 성과에 미치는 영향관계를 보여준다는 점에서 기대불일치이론은 불만족 현상에 대한 진단적 정보(diagnostic information)를 더 풍부하게 제공할 수 있는 것으로 알려져 있다(Pitt, Watson, & Kavan, 1997). 한편 호텔 및 관광분야에서도 기대불일치이론을 적용한 연구를 발견할 수 있다. 예를 들면, 김광지 · 박기용(2012)은 기대불일치이론을 적용하여 레스토랑에서의 음식제공에 대한 정보의 양

에 따라 고객만족의 차이가 발생할 수 있음을 연구모형으로 제안하였고, 서정운 · 이유양 · 고재윤(2012)은 와인 소비자들의 와인 구매 전·후 간 불일치가 만족도와 브랜드 충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 또한 신동식(2009)은 테마파크 이용자들의 만족과 전환의도는 고객의 기대불일치에 큰 영향을 받는다는 것을 연구모형에 반영한 바 있다.

2. 계획행동이론

계획행동이론은 합리적 행동이론의 확장된 형태로서(Kim & Han, 2010), 사람들이 사회적 행동을 함에 있어서 결정적으로 작용하는 요인이 어떠한 것인지 발견하는데 초점을 두는 이론이다(Ajzen, 1991). 특히 계획행동이론은 행동 예측보다는 행동의도 예측에 더 유용한 모델로 알려져 있는 가운데(Armitage & Conner, 2001), 계획행동이론의 기본 구조는 행동과 구체적 요인들의 특성을 다루는 것이다(Kim & Han, 2010). 이에 행동의도를 설명하는 구체적 요인으로 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제가 사용된다.

먼저 태도는 인간행동을 설명함에 있어서 중요한 요인 중 하나로서, 사람 또는 대상에 대한 행동주체의 지속적 · 일반적 평가를 의미하지만(Assael, 2004), 계획행동이론에서의 태도는 일반적 태도의 개념과는 그 의미가 더 구체화되어 있다(송학준 · 이충기 · 김도영, 2011b). 즉, 계획행동이론에서 사용되는 태도는 어떤 사람 또는 사물에 대한 태도를 의미하는 것이 아닌 행동에 대한 태도를 의미하는 것으로서, 행동을 실행함에 있어서 개인이 가지는 호의적 감정을 의미한다(김재식, 2013). 다음으로 주관적 규범이란 행동을 실행함에 있어서 행동 주체가 느끼는 사회적 압력으로서(윤설민 · 오선영 · 윤선정, 2010), 주위 사람들이 가지고 있는 의견이 의사결정자에게 영향을 미치는 것을 의미한다(김재식, 2013). 즉, 특정 행동을 고려함에 있어서 내 판단의

기준이 될 수 있는 준거집단의 믿음 정도로서(박주철·이남우, 2009), 개인의 행동에 유의한 영향을 미치는 준거집단에는 친구, 친척, 부모님, 형제자매, 그리고 동료 등이 포함된다(Hee, 2000). 마지막으로 지각된 행동 통제는 계획행동이론에 새롭게 추가된 개념으로서, 행동이 개인의 통제 하에 있다고 느끼는 정도를 의미한다(김재식, 2013). 즉, 행동 수행이 용이한지 어려운지 등에 대한 개인의 주관적 판단 지각의 정도로서(윤설민, 2011), 돈, 시간, 기술, 정보, 타인의 도움 등과 같이 예측되는 모든 장애요소를 포함하는 구성개념이다(Ajzen, 1991). 이에 호텔 및 관광분야에서도 활발히 계획행동이론을 적용한 선행연구를 찾아볼 수 있다. 예를 들면, 윤설민(2012)은 모험성 레크리에이션 추구 관광객의 지속 행동을 계획행동이론 관점에서 살펴보고, Han et al.(2010)은 그린 호텔 선택에 대한 소비자 행동을 검증하기 위해 계획행동이론의 프레임을 사용하였다. 또한 Lam과 Hsu(2006)는 관광목적지(홍콩)의 소비자(타이완 사람) 선택행동을 계획행동이론 차원에서 적용하였다.

한편 다수의 연구자들(Han et al., 2010; Kim & Han, 2010; Lee & Back, 2007; Oh & Hsu, 2001; Perugini & Bagozzi, 2001)은 계획행동이론에 구체적인 경로들을 고치고, 구체적인 상황에서 중요하게 될 것이라 믿는 구성개념들을 포함함으로써 성공적으로 계획행동이론을 확장 또는 수정해왔다. 이처럼 계획행동이론의 확장 또는 수정에 대한 노력들은 계획행동이론의 이론적 구조를 더 잘 이해하고, 다양한 상황에서 행동의도와 행동을 위한 예측력 강화에 기여한다(Kim & Han, 2010). 이에 계획행동이론을 수정 및 확장한 선행연구를 살펴보면, 윤설민 등(2010)은 사전지식과 지각된 위험을 추가하여 계획행동이론의 확장된 모델을 내국인 해외여행 의도 검증에 사용하였고, 현용호(2012)는 메가 이벤트에 대한 지역주민들의 참여행동을 예측하기 위해 지역 애착심을 추가한 확장된 연구모형을 적용하였다. 그 외에 지각된 위험과 불확실성 요소를 추가해

념으로 포함시킨 Quintal, Lee와 Soutar(2010), 환경 관심, 지각된 소비자 효율성, 친환경적 행동을 추가 개념으로 포함시킨 Kim과 Han(2010), 그리고 관광 비자 면제에 대한 기대를 추가변수로 포함시킨 Han, Lee와 Lee(2011)의 연구 등 많은 연구들이 계획행동이론의 확장 모형을 제안한 바 있다.

3. 구성개념 간 영향관계에 따른 연구가설

기대-성과 관련 연구의 초점은 기대가 성과에 어떤 영향을 미치는지에 맞춰져있으며(Olson & Dover, 1979), 두 구성개념 간 영향관계에 대해 많은 연구들이 진행되어져 왔다. 윤유식·장양례(2012)는 생태관광에 대한 체험기대가 생태관광지에 대한 방문 성과로 이어질 것이라는 연구과제를 제시·검증하였고, Chen(2008)은 서비스 품질, 지각된 가치, 만족도, 그리고 행동의도 간 영향관계를 항공사 승객들 대상으로 연구를 진행하였고, 그 중 서비스의 기대가 지각된 성과에 긍정적 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포 개최에 따른 지역주민들의 기대와 성과 간 영향관계를 아래와 같은 연구가설을 제시하였다.

연구가설 1(H1): 여수엑스포 개최에 따른 기대는 성과에 영향을 미칠 것이다.

소비자의 만족도는 지각된 성과와 기대 간 차이의 긍정적 기능으로서 표시되며(Roca, Chiu, & Martínez, 2006), 기대와 성과가 만족도에 영향을 미친다는 사실은 여러 연구를 통해 제시되어왔다. 조선평·김화경(2006)은 국제전시회에서의 서비스품질에 대한 사전 기대와 사후 성과가 고객만족과 관계가 있을 것이라는 가정 하에 연구모형을 제시하였고, Chen(2008)은 기대, 성과, 만족도 간 영향관계를 가설에 포함하여 연구모형을 제안하였고, 그 중 기대와 성과가 만족도에 긍정적 영향을 미친다는 것을 연구가설에 포함시켰다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포 개최에 따른 지역주민들의 기대와 성과

가 여수엑스포 개최의 만족도에 영향을 미칠 것으로 유추하여 아래와 같은 연구가설을 규명해보고자 한다.

연구가설 2-1(H2-1): 여수엑스포 개최에 따른 기대는 여수엑스포 개최의 만족도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-2(H2-2): 여수엑스포 개최에 따른 성과는 여수엑스포 개최의 만족도에 영향을 미칠 것이다.

태도는 만족도를 설명하기 위한 주요개념으로서 (Ajzen & Fishbein, 1980), 이충기·윤설민·박창규(2011)는 상해엑스포를 방문한 관광객의 행동모델 2가지(동기-태도-만족도, 동기-만족도-태도)를 비교하는 연구를 실시하였고, 그 중 태도가 만족도에 선행되는 변인임을 언급한 바 있다. 또한 Lee(2009)는 수정된 계획행동이론을 통해 긍정적/부정적 태도가 방문에 대한 만족도에 직접적 영향을 미치는 원인 변인임을 밝힌 바 있다. 이에 본 연구에서는 지역주민들이 여수엑스포와 같은 관광 이벤트에 대해 가지고 있는 태도가 여수엑스포 개최의 만족도 평가에도 영향을 미칠 것으로 유추하여 아래와 같은 연구가설을 규명해보고자 한다.

연구가설 3(H3): 관광 이벤트에 대한 태도는 여수엑스포 개최의 만족도에 영향을 미칠 것이다.

계획행동이론을 적용한 일부 연구들에서 태도적 요소와 규범적 요소가 독립적 관계가 아니라는 것이 규명되면서(Han & Kim, 2010), 주관적 규범이 태도에 영향을 미친다는 추가 경로를 계획행동이론에 포함시키고 있다. 먼저 윤설민·신창열·이충기(2014)는 여수엑스포 자원봉사자를 대상으로 자원

봉사활동에 대한 주관적 규범이 태도에 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 또한 Quintal et al.(2010)은 호주를 방문하는 관광객의 행동의도 예측에 있어서 계획행동이론의 통합 모델을 제안하였고, 연구모형을 통해 주관적 규범이 호주 방문에 대한 태도에 긍정적 영향을 미친다는 경로를 포함시켰다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포와 같은 관광 이벤트에 대한 방문을 주변 사람들이 어떻게 생각하고 있는지가 지역주민들의 여수엑스포와 같은 관광 이벤트에 대해 가지는 태도에 영향을 미칠 것으로 유추하여 아래와 같은 연구가설을 제시하였다.

연구가설 4(H4): 관광 이벤트에 대한 주관적 규범은 관광 이벤트에 대한 태도에 영향을 미칠 것이다.

만족도는 재구매, 긍정적 구전, 추천과 같은 미래 행동의도를 긍정적으로 도모하는 개념으로서(Ha & Jang, 2010), 윤설민·정희진(2012)은 템플스테이에서의 콘텐츠에 대한 상호작용성, 관여도, 즐거움, 만족도, 그리고 행동의도 간 영향관계를 검증한 연구를 통해 만족도와 행동의도 간 정(+)의 영향관계가 있음을 밝혔다. 또한 김지희·김혜선·윤설민(2012)은 저가항공사의 지각된 가치, 만족도, 신뢰, 그리고 행동의도 간 영향관계를 검증하였고, 분석결과를 토대로 만족도와 행동의도 간 정(+)의 영향관계가 존재함을 제시하였다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포 개최의 만족도가 여수엑스포와 같은 관광 이벤트에 대한 지역주민들의 행동의도의 원인으로 유추하여 아래와 같은 연구가설을 제시하였다.

연구가설 5(H5): 여수엑스포 개최의 만족도는 관광 이벤트의 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

그동안의 선행연구(Baker, Al-Gahtani, & Hubona, 2007; Cheng, Lam, & Hsu, 2006)에 의하면 태도, 주

기대불일치이론과 계획행동이론에 따른 관광 이벤트에 대한 지역주민의 행동의도 및 지지도 이해

관적 규범, 지각된 행동 통제는 행동의도를 결정하는 요인으로 규명되어 왔다. 먼저 윤설민(2011)은 확장된 계획행동이론을 적용하면서, 기존 계획행동이론의 구성개념들 간 관계(태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제력→행동의도)를 바탕으로 연구모형을 설명하였고, 윤설민 등(2010) 역시 해외여행을 하려는 내국인들의 행동예측을 확장된 계획행동을 통해 검증하였고, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제가 행동의도를 설명하는 원인변인임을 연구모형에 제시하였다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포에 따른 유사 관광 이벤트에 대한 지역주민들의 평가를 계획행동이론의 구성개념 간 영향관계로 살펴보기 위해 아래와 같은 연구가설을 규명해보고자 한다.

연구가설 6-1(H6-1): 관광 이벤트에 대한 태도는 관광 이벤트의 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 6-2(H6-2): 관광 이벤트에 대한 주관적 규범은 관광 이벤트의 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 6-3(H6-3): 관광 이벤트에 대한 지각된 행동 통제는 관광 이벤트의 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

만족도와 지지도 간 영향관계를 규명한 선행연구를 살펴보면, 장양례·윤유식·구본기(2011)는 어촌 체험 관광에 대한 만족도 형성이 체험관광 상품개발에 대한 지지도로 이어짐을 검증한 바 있으며, 윤설민·이태희(2013)는 여행사에 대해 형성된 만족도가 재구매/추천 등의 행동의도에만 영향을 미치는 것이 아니라 여행사의 할인 여행 상품 확대에 대한 지지도로 이어진다는 것을 검증하였다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포 개최의 만족도는 향후 개최될 또 다른 관광 이벤트 개최에 대한 지역주민의 지

지의사에 영향을 미칠 것으로 유추하여 아래와 같은 연구가설을 제시하였다.

연구가설 7(H7): 관광 이벤트 개최의 만족도는 관광 이벤트 개최의 지지도에 영향을 미칠 것이다.

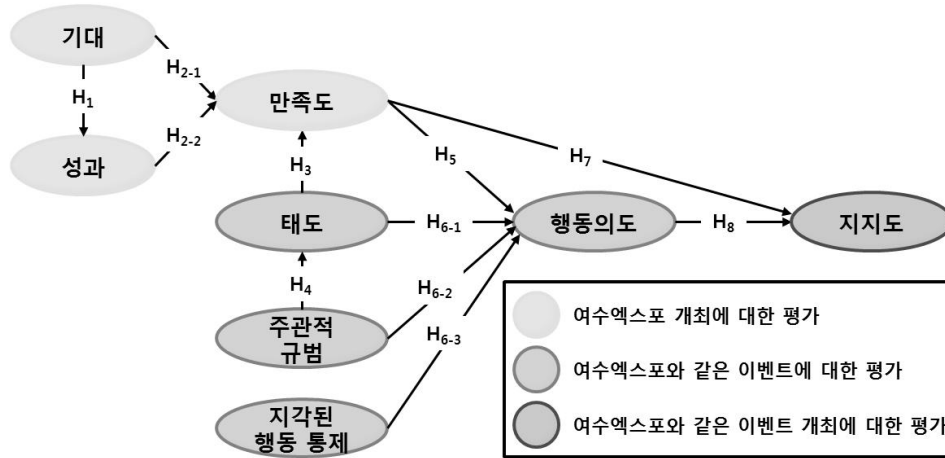
마지막으로 행동의도와 지지도 간 영향관계를 살펴보면, 이태희·김지희·윤설민(2012)은 테마파크에서의 체험 요소가 확대되기 위해서는 테마파크 재방문객들의 지속적 지지가 필요하다고 언급하면서, 재방문/추천의사가 신규 체험 콘텐츠 개발의 지속적 지지도에 긍정적 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 또한 Lee, Lee, Choi, Yoon과 Hart(2014)는 청계천을 재방문하기를 원하거나 다른 사람에게 추천하는 방문객일수록 추가적인 개발이나 확장을 강화하는 것을 원한다고 제시하였다. 이에 본 연구에서는 여수엑스포와 같은 또 다른 관광 이벤트에 대한 지역주민들이 가지는 행동의도가 관광 이벤트 개최의 지지의사에 영향을 미칠 것으로 유추하여 아래와 같은 연구가설을 토대로 영향관계를 규명해보고자 한다.

연구가설 8(H8): 관광 이벤트의 행동의도는 관광 이벤트 개최의 지지도에 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형 설정

본 연구는 기대불일치이론과 계획행동이론의 구성개념을 토대로 여수엑스포라는 개최된 이벤트가 미래 또 다른 이벤트 개최와 어떤 관계가 있는지를 지역주민 관점에서 살펴보기 위해 실시되었다. 이에 기대불일치이론의 핵심변인인 기대, 성과, 만족



<그림 1> 연구모형

도와 계획행동이론의 핵심변인인 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제를 통해 여수엑스포와 같은 지역 내 또 다른 관광 이벤트에 대한 지역주민의 행동 의도와 개최에 대한 지지의사를 살펴보기 위해 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시·검증해보고자 한다. 따라서 기대불일치이론(김광지·박기용, 2012; 서정운 등, 2012)과 계획행동이론(윤설민, 2011; 윤설민 등, 2014; 윤설민 등, 2010; Han & Kim, 2010; Quintal *et al.*, 2010)에 대한 영향관계 이외에 태도, 만족도, 행동의도, 지지도 간 영향관계(김지희 등, 2012; 윤설민·이태희, 2013; 윤설민·정희진, 2012; 이충기 등, 2011; 이태희 등, 2012; 장양례 등, 2011; Lee, 2009; Lee *et al.*, 2014)를 검증한 국내·외 선행 연구를 토대로 8가지의 연구가설(H1~H8)을 검증하여 관광 이벤트 개최에 대한 지역주민의 반응을 살펴보고자 한다. 관광자원이 부족하거나 관광객 유치에 활성화되지 않은 지역의 경우 가장 쉽게 접근하는 대상물이 이벤트일 것이다. 하지만 무분별한 이벤트 개최로 인해 사후약방문격으로 관광정책을 수립하는 것이 많은 지역관광의 문제점으로 나타나고 있다. 이에 본 연구는 이벤트 개최에 대한 지역주민들의 현실적인 반응 정도를 기대불일치이론과 계획행동이론을 토대로 살펴보고자 접근되었으며,

이러한 시도는 향후 이벤트 개최에 대한 관광정책 수립의 기초자료로 활용할 수 있다는 점에서 의의가 있다고 판단된다.

1. 측정문항 도출

먼저 기대-성과는 기대불일치이론에 대한 여러 선행연구(del Bosque & Martín, 2008; Hsieh, Kuo, Yang, & Lin, 2010; Roca *et al.*, 2006; Rufin, Medina, & Rey, 2012)를 고려하여 개최 전 기대 정도와 개최 후 성과 정도로 측정항목을 각각 4개씩 구성하였다. 다음으로 태도는 Fiore, Jin과 Kim(2005), 그리고 Fiore, Kim과 Lee(2005)에서 사용한 4개 항목을 사용하였고, 나머지 주관적 규범과 지각된 행동 통제는 계획행동이론에 대한 여러 선행연구(송학준 등, 2011b; 이충기·송학준, 2010; Kim & Han, 2010; Lam & Hsu, 2006)를 고려하여 각각 4개 항목씩 도출하였다. 만족도의 경우 Taylor와 Hunter(2003), Van Dolen, de Ruyter와 Lemmink(2004)의 연구를 토대로 4개 항목을 도출하였고, 행동의도는 Han, Hsu와 Lee(2009), Zeithaml, Berry와 Parasuraman(1996)의 연구를 바탕으로 4개 항목을 도출하여 사용하였다. 마지막으로 지지도의 경우 관광영향에 대한 인식 관

련 선행연구(Lee, Kang, Long, & Reisinger, 2010; Lee, Kang, & Reisinger, 2010)를 토대로 3개 항목을 도출하였다. 이렇게 도출된 31개의 연속형 측정변수들 중 외국문헌을 번역하여 사용한 항목들은 한국어가 가능한 관광 관련 원어민 교수에게 최종적으로 검토 후 적용하였으며, 이후 설문지에 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 구성하여 측정하였다. 한편 응답자의 인구통계학적 특성 변수들은 5개 항목(성별, 연령, 최종학력, 직업, 결혼여부)으로 구성된 후 명목척도로 측정하였다.

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 여수엑스포를 1회 이상 방문한 경험이 있는 지역주민들을 대상으로 자기기입식방식 및 개별면접방식을 병행한 현장 설문조사로 진행되었다. 조사기간은 2012년 9월 11일부터 9월 22일까지로 표본추출방법은 편의표본추출방법을 사용하였다. 설문조사원의 경우 훈련된 20명의 문화관광해설사들로 구성하였으며, 본 연구의 목적 및 취지 등에 대한 안내 후 현장 설문조사에 투입하였다. 이러한 절차를 거쳐 총 500부의 설문지를 배포하였고, 이후 480부의 회수된 설문지 중 불성실하게 작성되었거나 측정변수의 이상치 및 정규성 등을 복합적으로 확인한 후 441명의 최종 응답자의 설문지를 대상으로 다음과 같은 실증분석을 실시하였다.

첫째, 빈도분석을 통해 응답자의 기본적 정보를

확인하였다. 둘째, 신뢰도분석(Cronbach's α 계수)과 확인적 요인분석을 실시하여 본 연구에 사용된 측정항목 및 구성개념의 신뢰성 및 타당성 등을 확인하였다. 참고로 관별타당성 검증은 확인적 요인분석결과에서 도출된 상관관계 행렬 및 공분산 행렬을 이용하였다. 셋째, 구조방정식모델링을 통해 연구가설에 대한 영향관계를 구조적으로 검증하였다.

IV. 분석결과

1. 응답자 특성에 대한 빈도분석 결과

먼저 성별은 여성(67.1%)이 더 많이 분포하는 가운데, 연령은 50대 이상이 268명(61.0%)으로 가장 많이 조사되었다. 최종학력의 경우 고졸 이하(38.6%), 대학교(33.2%), 전문대(23.8%) 순으로 나타난 가운데, 직업은 주부(32.4%), 자영업(18.2%), (관광)서비스직(16.2%) 순으로 분포하고 있음을 알 수 있다. 마지막으로 결혼여부는 미혼(8.6%)보다 기혼(76.5%)이 더 많이 분포하고 있음을 알 수 있다.

2. 측정모형의 요인구조, 신뢰성 및 타당성 검증

각 연구단위별 신뢰성 및 타당성이 확보되고 있는지를 확인하기 위해 확인적 요인분석과 신뢰도

〈표 1〉 응답자의 인구통계학적 특성분석

구 분		n	%	구 분		n	%	
성별	남성	131	32.9	직업	전문직/사무직	37	9.1	
	여성	267	67.1		(관광)서비스직	66	16.2	
연령	20대	31	7.0		공무원/교직원	26	6.4	
	30대	41	9.3		생산직/기술직	22	5.4	
	40대	99	22.6		자영업	74	18.2	
	50대 이상	268	61.0		주부	132	32.4	
최종학력	고졸 이하	143	38.6		기타(학생 포함)	50	7.6	
	전문대	88	23.8		결혼여부	미혼	33	8.6
	대학교	123	33.2			기혼	293	76.5
대학원	16	4.3	기타			57	14.9	

<표 2> 측정모델에 대한 타당성 및 신뢰도 평가

요인 (α 계수)	변수명	표준화 계수	t값	R ²	CR (AVE)
기대 ($\alpha=.906$)	삶의 질 향상	.872	21.619	.760	.937 (.788)
	관광 기반시설의 질 향상	.836	21.013	.700	
	긍정적 경험이 내 생활에 도움이 됨	.796	20.708	.634	
	많은 여가활동을 즐김	.866	-	.750	
성과 ($\alpha=.895$)	삶의 질 향상	.902	19.331	.813	.906 (.707)
	관광 기반시설의 질 향상	.864	19.241	.746	
	긍정적 경험이 내 생활에 도움이 됨	.784	16.747	.615	
	많은 여가활동을 즐김	.765	-	.585	
만족도 ($\alpha=.913$)	전반적으로 만족함	.893	22.759	.797	.937 (.789)
	이벤트 개최에 대한 지역의 결정에 만족함	.863	21.806	.745	
	최고의 이벤트 중 하나라고 생각함	.806	20.588	.649	
	이벤트가 개최된 것이 옳은 일이라고 확신함	.833	-	.693	
태도 ($\alpha=.927$)	여수엑스포와 같은 이벤트를 매우 좋아함	.856	23.423	.733	.953 (.835)
	여수엑스포와 같은 이벤트에 대한 나의 전반적 평가는 우호적임	.909	26.031	.827	
	여수엑스포와 같은 이벤트는 훌륭하다고 생각함	.868	24.523	.753	
	전반적으로 여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 좋아하는 편임	.857	-	.734	
주관적 규범 ($\alpha=.929$)	내게 중요한 사람들은 여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 찬성할 것		삭제		.953 (.870)
	내게 중요한 사람들은 여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 지지할 것	.880	28.348	.775	
	내게 중요한 사람들은 여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 이해해줄 것	.920	32.173	.846	
	내게 중요한 사람들은 여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 동의해줄 것	.914	-	.835	
지각된 행동 통제 ($\alpha=.922$)	원하면 언제든지 여수엑스포와 같은 이벤트를 방문할 수 있음		삭제		.951 (.867)
	여수엑스포와 같은 이벤트를 방문할 수 있는 여유가 있음	.897	26.676	.805	
	여수엑스포와 같은 이벤트를 방문할 수 있는 경제력이 있음	.902	27.415	.814	
	여수엑스포와 같은 이벤트를 방문할 수 있는 시간이 있음	.882	-	.777	
행동 의도 ($\alpha=.942$)	향후 여수엑스포와 같은 이벤트를 방문할 것	.886	27.021	.785	.962 (.864)
	향후 여수엑스포와 같은 이벤트를 방문하기 위해 노력할 것	.929	29.966	.863	
	주변사람들에게 여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 추천할 것	.898	28.451	.806	
	여수엑스포와 같은 이벤트 방문을 타인에게 긍정적으로 말할 것	.886	-	.785	
지지도 ($\alpha=.897$)	이 지역에 여수엑스포와 같은 이벤트 개최를 지지할 것	.847	21.008	.718	.941 (.842)
	여수엑스포와 같은 이벤트 개최는 이 지역을 더 좋게 만들 것	.925	23.662	.856	
	여수엑스포와 같은 이벤트 개최는 이 지역의 미래를 밝게 할 것	.825	-	.680	

Q(χ^2/df : 1451.006/349)=4.158, p=.000, IFI=.915, TLI=.900, CFI=.914, RMR=.038

분석(Cronbach's α 계수 활용)을 실시하였다. 먼저 확인적 요인분석을 통해 측정변수들이 이론적 구성개념을 지지하고 요인구조가 타당한지를 살펴보았다. 이에 모형 적합성은 χ^2 값(기준: >.05), Q값(χ^2/df , 기준: ≤ 5), IFI · TLI · CFI(기준: $\geq .9$), RMR(기준: $\leq .05$) 등을 사용하여 판단하였다. 분석결과 χ^2 의 확률치인 p값이 .000으로 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하여 귀무가설(H₀: 모형은 적합하다)이 기각

되었지만, 그 대안인 Q값이 5보다 작기 때문에 (Carmines & McIver, 1981) 모형은 모집단 자료에 적합하다는 것을 알 수 있다.

그리고 나머지 모형 적합지수 역시 IFI=.915, TLI=.900, CFI=.914, RMR=.038로 모두 기준에 부합되는 점으로 보아 측정항목의 단일 차원성은 수립되고 있음을 확인하였다. 이후 개념신뢰도(CR, 기준: $\geq .7$)는 .906~.962, 평균분산추출값(AVE, 기준:

<표 3> 구성개념 간 상관관계 행렬 및 판별타당성 검증

구성개념	M(S.D)	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 기대	4.04(.717)	(.788)	<u>.002^a</u>	<u>.022</u>	<u>.007</u>	<u>.028</u>	<u>.016</u>	<u>.030</u>	<u>.019</u>
2. 성과	3.98(.842)	-.041	(.707)	<u>.299</u>	<u>.335</u>	<u>.285</u>	<u>.227</u>	<u>.233</u>	<u>.173</u>
3. 만족도	4.15(.741)	.149**	.547**	(.789)	<u>.696</u>	<u>.640</u>	<u>.506</u>	<u>.554</u>	<u>.630</u>
4. 태도	4.31(.718)	.084	.579**	.834**	(.835)	<u>.701</u>	<u>.605</u>	<u>.659</u>	<u>.579</u>
5. 주관적 규범	4.11(.773)	.168**	.534**	.800**	.837**	(.870)	<u>.706</u>	<u>.691</u>	<u>.539</u>
6. 지각된 행동 통제	4.14(.726)	.128*	.476**	.711**	.778**	.840**	(.867)	<u>.650</u>	<u>.437</u>
7. 행동의도	4.20(.753)	.173**	.483**	.744**	.812**	.831**	.806**	(.864)	<u>.523</u>
8. 지지도	4.29(.691)	.137*	.416**	.794**	.761**	.734**	.661**	.723**	(.842)

주: *p<.05, **p<.01, (): 각 구성개념의 AVE값, ^a 밑줄 친 투입자료는 상관자승치를 의미함

≥.5)은 .707~.870으로 나타났으며, 신뢰계수(α) 역시 .7 이상(.895~.942)으로 나타나 내적 일관성 및 수렴 타당성은 확보되었다. 또한 표준화계수도 .7 이상으로 나타나 개념타당성 역시 확보되었음을 알 수 있다. 다만 주관적 규범의 1개 항목(내가 중요한 사람들은 이벤트 방문을 찬성할 것)과 지각된 행동 통제의 1개 항목(내가 원하면 언제든지 이벤트를 방문할 수 있음)은 .4보다 낮은 설명력(R^2)을 가지고 있기에 측정모형의 보다 높은 정확성을 위해 삭제한 후 확인적 요인분석을 실시하였다.

<표 3>은 연구단위별 판별타당성을 확인하기 위해 확인적 요인분석의 결과에서 도출된 상관관계행렬표로서, 기대-성과, 기대-태도만이 통계적으로 유의하지 않아 법적타당성이 성립되지 않고, 나머지 구성개념 간에는 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 구성개념 간 방향성은 모두 정(+)의 관계가 있는 것을 알 수 있다. 이를 토대로 판별타당성을 검증해보기 위해 모든 구성개념의 AVE값과 구성개념들 간 상관자승치를 사용하였다. 일반적으로 판별타당성 검증의 가장 엄격한 방법(Fornell & Larcker, 1981)은 각 구성개념의 AVE값이 모든 구성개념 간 상관자승치를 상회하는지를 확인하는 것이다. 이에 본 연구에서는 모든 구성개념의

AVE값이 .707~.870이고 모든 구성개념 간 상관자승치가 .002~.706인 것으로 나타나 판별타당성 가정을 충족하고 있음을 알 수 있다. 또한 주관적 규범과 지각된 행동 통제 간 상관계수가 .840으로 가장 높았지만, 일반적으로 .85 이하의 상관계수라면 판별타당성에는 큰 문제가 없다고 볼 수 있다(Klein, 1998).

3. 연구모형의 분석과 연구가설 검증 결과

이론적 모델에 대한 분석을 구조방정식모델링을 통해 검증해 본 결과, 수정지수(MI: Modification Index)를 통해 모형 적합도가 증진되는 추가 경로(태도→성과)가 발견되었으며, 이는 태도가 성과에 영향을 미친다는 일부 선행연구(이인숙·윤혜현, 2011; 허준, 2009; Avlonitis & Panagopoulos, 2005)의 결과를 뒷받침해준다. 일반적으로 수정지수는 모형에 하나의 미지수가 추가될 때 모형 적합도의 최소 증가분을 의미하는 개념으로서(김계수, 2008), 연구모형의 적합도 향상을 위해 주로 활용되고 있다. 이에 연구모형에서 나타난 χ^2 값인 1663.970(df=363)과 수정모형에서 나타난 χ^2 값인 1507.099(df=362)의 차이가 통계적으로 유의($\Delta\chi^2=156.871$, $\Delta df=1$)한 것으로 나타나 경로계수가 추가된 수정모형이 간명성을

〈표 4〉 수정모형에 대한 영향관계 검증결과

가설	가설경로	경로계수	표준화계수	S.E.	R ²	t값	p값	결과
H ₁	기대→성과	-.104	-.101	.046	.352	-2.270	.023*	채택
추가	태도→성과	.589	.599	.053		11.179	.000***	-
H ₂₋₁	기대→만족도	.074	.073	.032	.742	2.286	.022*	채택
H ₂₋₂	성과→만족도	.068	.069	.040		1.705	.088	기각
H ₃	태도→만족도	.785	.807	.051		15.362	.000***	채택
H ₄	주관적 규범→태도	.755	.865	.037	.748	20.669	.000***	채택
H ₅	만족도→행동의도	.049	.051	.063	.759	.781	.435	기각
H ₆₋₁	태도→행동의도	.280	.298	.079		3.540	.000***	채택
H ₆₋₂	주관적 규범→행동의도	.248	.302	.071		3.522	.000***	채택
H ₆₋₃	지각된 행동 통제→행동의도	.267	.286	.059		4.492	.000***	채택
H ₇	만족도→지지도	.505	.578	.052	.675	9.714	.000***	채택
H ₈	행동의도→지지도	.273	.303	.049		5.544	.000***	채택

Q(χ^2/df : 1507.099/362)=4.163, p=.000, IFI=.911, TLI=.900, CFI=.911, RMR=.041

주: *p<.05, **p<.01, ***p<.001

유지한 연구모형보다 우수하다는 것을 확인할 수 있다(김계수, 2006). 이는 다른 적합도 지수를 보더라도 확인할 수 있는데, 연구모형에서의 적합도 지수(Q값=4.584, IFI=.899, TLI=.887, CFI=.899, RMR=.130)보다 수정모형에서 나타난 적합도 지수(Q값=4.163, IFI=.911, TLI=.900, CFI=.911, RMR=.041)가 더 개선된 것을 알 수 있다. 이에 수정모형을 토대로 연구가설에 대한 영향관계를 검증해보면 다음과 같다.

먼저 성과에 영향을 미치는 관계에 있어서 기대(H₁) 이외에 추가 원인변인으로 태도가 통계적으로 유의한 것으로 나타난 가운데, 기대는 성과에 부(-)의 영향을 미치는 반면에 태도는 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 구성개념이 성과를 설명하는 정도는 35.2%로 나타났지만, 그 중에서도 태도가 기대보다 성과를 설명함에 있어서 더 중요한 구성개념으로 나타났다($\Delta\chi^2=77.254$, $\Delta df=1$). 다음으로 만족도에 영향을 미치는 원인변인으로 기대-성과(H₂)와 태도(H₃)를 설정한 결과 성과를 제외한 기대와 태도가 만족도에 정(+)의 영향(설명력=74.2%)을 미치는 것으로 나타났으며, 그 중에

서도 태도가 기대보다 만족도를 설명하는데 더 중요한 것을 알 수 있다($\Delta\chi^2=134.336$, $\Delta df=1$). 또한, 주관적 규범과 태도 간 영향관계(H₄)는 긍정적으로서, 그 주관적 규범이 태도를 74.8% 정도 설명하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 만족도(H₅)와 계획행동이론의 구성개념[태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제](H₆)이 행동의도에 미치는 영향관계에서 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제만이 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력은 75.9%로 나타났다. 아울러 행동의도를 설명함에 있어서 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제 모두 중요한 것으로 나타났다(태도-주관적 규범: $\Delta\chi^2=.063$, $\Delta df=1$ / 태도-지각된 행동 통제: $\Delta\chi^2=.019$, $\Delta df=1$ / 주관적 규범-지각된 행동 통제: $\Delta\chi^2=.024$, $\Delta df=1$). 마지막으로 만족도(H₇)와 행동의도(H₈)가 지지도에 미치는 영향관계에서 두 구성개념 모두 정(+)의 영향(설명력=67.5%)을 미치는 것을 알 수 있으며, 그 중에서도 만족도가 행동의도보다 지지도에 영향을 미치는데 더 큰 기여를 하는 것을 확인할 수 있다($\Delta\chi^2=6.503$, $\Delta df=1$).

V. 결론 및 시사점

메가 이벤트가 성공적으로 개최되기 위해서는 국·내외 많은 관광객들의 방문이 가장 중요하며, 무엇보다도 이벤트 개최지역의 주민들이 보내는 지원과 후원이 최우선적으로 필요하다. 즉, 지역주민의 적극적 참여와 협조가 없다면 이벤트 개최가 성공적일 수 없음을 의미한다. 따라서 이벤트 개최에 따른 기대와 성과가 실질적으로 이벤트 개최의 만족 정도에 어떠한 영향을 미치고, 이후 개최될 또 다른 관광 이벤트의 의향에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는 것은 중요한 문제라고 할 수 있다. 이에 본 연구는 인지적·정서적 요소로 구성된 기대불일치이론과 인지적 요소로 이루어진 계획행동이론을 사용하여 관광 이벤트에 대한 전체적 반응을 지역주민 관점에서 살펴보고자 실시되었다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 여수엑스포를 방문한 지역주민들을 대상으로 현장 설문조사가 이루어졌고, 정량적 분석을 통해 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

먼저 여수엑스포 개최에 따른 성과에 영향을 미치는 원인변인으로 기대는 부(-)의 영향을 미치는 반면에 추가경로로 포함된 관광 이벤트에 대한 태도는 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기대가 성과에 정(+)의 영향을 미친다는 윤유식·장양례(2012), Chen(2008)의 연구결과와 반대 부호가 나왔다는 점에서 해석상 주의가 필요하다. 소비자들은 성과를 평가하기 위해 그들의 기대를 사용하지만(de Rojas & Camarero, 2008), 본 연구에서는 예측된 기대에 비해 성과가 나쁘다고 지역주민들이 인식하고 있음을 알 수 있다. 분명 지역주민들은 여수엑스포 개최로 기대한 바가 다양했을 것이다. 가령 경제 활성화, 문화관광 콘텐츠 확충 등 다양한 기대 요소에 비해 실제 성과적 혜택에 대한 인지가 긍정적이지 않았다는 점은 향후 이벤트 개최에 대한 부담으로 작용할 것으로 판단된다. 다만 여수엑스포 개최에 따른 성과를 설명하는 원인변인들 중 기대보다 관광 이벤트에 대한 태도가 성

과를 설명함에 더 중요한 것으로 나타났다는 점에 주목할 필요가 있다. 즉, 태도는 성과에 정(+)의 영향을 미치는 원인으로 일부 선행연구(이인숙·윤혜현, 2011; 허준, 2009; Avlonitis & Panagopoulos, 2005)에서 언급되어 왔고, 본 연구 역시 관광 이벤트에 대한 태도가 여수엑스포 개최에 따른 성과에 긍정적으로 미친다는 점에서 지역주민들이 관광 이벤트에 대한 호의적 태도를 가질 수 있는 방안을 모색하는 것이 더 중요함을 알 수 있다.

이러한 결과는 기대, 성과, 태도가 만족도에 미치는 영향에서도 확인할 수 있다. 즉, 여수엑스포 개최에 따른 기대와 관광 이벤트에 대한 태도는 여수엑스포 개최의 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 반면에 여수엑스포 개최에 따른 성과는 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 여수엑스포 개최에 따른 기대가 여수엑스포 개최의 만족도에 영향을 미치는 정도는 관광 이벤트에 대한 태도에 비해 상대적으로 낮았다는 점에서 높은 기대 욕구를 충분히 충족시키지 못하였기에 성과 또한 낮았고, 성과가 만족도에 영향을 미치지 못한 것으로 예상해볼 수 있다. 실제 여수엑스포는 국격이나 지역주민들의 자긍심 고취의 효과를 가졌음에도 불구하고, 2조 1,000억원의 재정이 투자된 것에 비해 관람객 유치에 차질을 빚었다(뉴스1, 2012.8.9a). 또한 일본 아이치나 스페인 사라고사, 중국 상하이 엑스포의 국외 사례를 보더라도 엑스포 개최로 인한 지역 인프라는 확충된 반면에 주민소득 또는 지역발전 및 경제성장은 크게 도움이 되지 못하였다는 점(뉴스1, 2012.8.9b)에서 여수엑스포 역시 기대 대비 성과는 긍정적이지 못하고, 이에 개최 만족도를 충분히 충족시키기에 는 기대 수준이 높고, 반면에 성과가 낮았음을 확인할 수 있다. 따라서 여수엑스포에 대한 지역주민의 인식은 실패라고 볼 수 있으며, 현재로서는 엑스포 행사장 내 시설 활용방안을 최우선적으로 고려하여 사후 활성화에 대한 기대-성과를 충족시키는 것이 중요하며, 이후 이벤트 개최를 기획한다면 대규모의 메가 이벤트보다는 소규모의 지역축제 위주로

내실화를 갖추는 것이 무엇보다 중요할 것으로 판단된다.

한편 관광 이벤트에 대한 주관적 규범은 관광 이벤트에 대한 태도에 정(+)¹의 영향을 미치는 요소로 발견되었고, 이는 계획행동이론을 수정한 여러 선행연구(윤설민 등, 2014; Han & Kim, 2010; Quintal *et al.*, 2010)의 결과와 동일함을 알 수 있다. 즉, 사회적 압박은 행동에 대한 태도와 높은 연관성이 있기 때문에(Ryu & Jang, 2006) 지역사회가 전반적으로 이벤트에 대해 어떠한 생각을 가지고 있는지를 파악할 필요가 있다. 따라서 지역사회 구성원이 여수엑스포를 포함한 다양한 관광 이벤트에 대한 개최 및 방문의사가 어떠한지를 살펴보는 것은 중요하기 때문에 이벤트 개최 전 지역사회의 여론을 우선적으로 확인하는 것이 필요하다.

다음으로 관광 이벤트의 행동의도에 영향을 미치는 원인변인들을 규명한 결과 계획행동이론 내 구성개념인 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제는 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제가 행동의도에 영향을 미친다는 기존 선행연구(김홍렬 · 이태희 · 윤설민, 2010; 진효화 · 이기중, 2014)의 결과를 지지해준다. 일반적으로 연구지역 또는 대상, 연구맥락 등에 의해 행동의도에 대한 설명 정도나 중요성은 상이하게 도출될 수 있는 가운데(윤설민, 2012), 본 연구에서는 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제가 행동의도를 설명함에 모두 중요한 원인변인으로 도출되었다. 즉, 행동주체가 목표로 하는 행동에 대한 개인의 주관적 평가인 태도, 주변 사람들에 의한 평가인 주관적 규범, 그리고 필요 자원 및 기회 대비 개인의 자신감 또는 능력 수준을 의미하는 지각된 행동 통제력이 행동의도를 결정짓는 중요한 요소로 작용함을 의미한다(Cheng *et al.*, 2006). 반면에 만족도는 행동의도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 기존 선행연구(김지희 등, 2012; 윤설민 · 정희진, 2012)와 상반된 결과가 도출되었다. 즉, 소비자 만족에 대해 많

이 논의 되어왔음에도 결정적 변수들이 무엇인지에 대한 명확한 결론은 없다고 할 수 있다(de Rojas & Camarero, 2008). 따라서 현재 지역주민들은 여수엑스포 개최에 대해 만족을 경험하지 못하였기 때문에 이후 이벤트 개최에 대한 확신이 없는 것으로 해석할 수 있다.

마지막으로 여수엑스포 개최의 만족도와 관광 이벤트의 행동의도 모두 관광 이벤트 개최의 지지도에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이는 만족도가 지지도에 영향을 미친다는 선행연구(윤설민 · 이태희, 2013; 장양례 등, 2011)와 행동의도가 지지도에 영향을 미친다는 선행연구(이태희 등, 2012; Lee *et al.*, 2014)의 결과와 동일함을 알 수 있다. 특히 여수엑스포 개최의 만족도가 관광 이벤트의 행동의도보다 관광 이벤트 개최의 지지도를 설명함에 있어서 중요하게 나타났다는 점에 주목할 필요가 있다. 앞서 기대에 비해 성과 충족이 안 되었다는 점에서 여수엑스포 개최의 만족도는 향후 관광 이벤트의 행동의도에도 영향을 미치지 않았지만, 관광 이벤트에 대한 태도를 긍정적으로 고취시킨다면 이벤트 개최의 만족도 및 향후 이벤트 개최에 대한 지역주민의 지지도를 높일 수 있다는 점을 확인할 수 있다. 비록 여수엑스포는 지역주민들의 기대에 미치지 못해 여수엑스포 개최의 만족도를 도모하지 못하였지만, 지역주민들의 관광 이벤트에 대한 태도를 긍정적으로 고취시킨다면 이벤트 개최의 만족도 및 지지도를 높일 수는 있다는 것을 확인하였다.

결국 3개월 간 진행된 여수엑스포에 대한 지역주민들의 기대와 성과가 일치하지 못하였기 때문에 개최에 대한 만족도를 얻는데 실패하였고, 이는 지역에서 개최될 또 다른 관광 이벤트 개최에도 부정적 영향을 미칠 것으로 예상된다. 즉, 여수엑스포라는 메가 이벤트 개최에 대한 지역주민의 평가가 여수엑스포를 포함한 다양한 관광 이벤트에 대한 행동의도 및 지지의사와 같은 지역주민의 반응과 관련이 있음을 의미한다. 따라서 대규모 이벤트를 통해 큰 경제적 창출을 도모하는 것보다 이벤트의 주

제를 충분히 반영하면서, 지역주민들이 즐길 수 있는 이벤트를 기획하는 것이 무엇보다 중요할 것으로 판단된다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 여수엑스포를 방문한 지역주민을 대상으로 조사하였기 때문에 순수 국내 관광객 및 외래 관광객을 배제하였다는 점에서 표본의 한계를 가진다. 아울러 여수엑스포를 방문한 후 설문조사가 진행된 관계로 기대에 대한 측정이 미리 이루어지지 못하였고, 이에 기대와 성과를 동시에 평가하였다는 측정의 한계점도 가지고 있다. 또한 단순히 이벤트 개최에 따른 지역주민 반응을 살펴보았음에도 이러한 반응에 대해 구체적으로 실행할 수 있는 세부적 방안을 도출하지는 못했다는 아쉬움을 가지고 있다. 이에 향후 연구에서는 메가 이벤트 이외에 지역축제 등 다양한 지역 내 이벤트를 토대로 지역주민들의 인식을 평가할 필요가 있다. 또한 사전 기대와 사후 성과에 대한 반응을 객관적으로 평가하여 지역 내 이벤트 개최 및 발전에 유용한 시사점이 도출되기를 기대해본다.

참고문헌

구철모 · 고창은 · 이대용 · 이청호(2008). 전자상거래에서 충성고객 가치에 대한 이해: 기대 불일치 이론을 중심으로. 『지식경영연구』, 9(2): 129-146.

김계수(2006). 『성공적인 논문작성을 위한 Amos/Lisrel 이용 인과분석 연구방법론』. 서울: 청람

김계수(2008). 『AMOS 16.0 구조방정식모형 분석』. 서울: 한나래출판사.

김광지 · 박기용(2012). 레스토랑의 기대불일치와 만족에 관한 연구: 음식제공에 대한 정보의 양의 조절효과를 중심으로. 『관광학연구』, 36(3): 149-170.

김재식(2013). 해외여행자의 휴대품 성실신고의도 결정요인: 계획적 행동이론 관점에서. 『무역

학회지』, 38(2): 133-157.

김지희 · 김혜선 · 윤설민(2012). 저가항공사의 지각된 가치, 만족도, 신뢰, 그리고 행동의도 간 영향관계 연구: 감정적 · 금전적 가치의 역할을 중심으로. 『관광연구』, 27(4): 161-179.

김홍렬 · 이태희 · 윤설민(2010). 확장된 계획행동이론을 통한 테마파크 방문에 대한 행동의도 연구: 즐거움(playfulness)의 역할 탐색. 『관광연구저널』, 24(2): 5-23.

뉴스1(2012a). [결산-여수엑스포] 관광객 800만 목표 채웠으나... 흥행 실패 왜?. 8월 9일자 기사.

뉴스1(2012b). [결산-여수엑스포] 절반의 성공, '포스트 엑스포'가 관건. 8월 9일자 기사.

박주철 · 이남우(2009). 납세자의 조세행위에 있어서 계획행동이론의 역할. 『세무회계연구』, 25: 1-15.

서정운 · 이유양 · 고재윤(2012). 와인 구매 전 기대와 와인 구매 후 성과의 기대불일치가 고객만족과 브랜드 충성도에 미치는 구조적 관계 연구. 『관광 · 레저연구』, 24(3): 503-523.

송학준 · 이충기 · 강수경(2011a). 확장된 계획행동이론을 이용한 자연기반 축제 방문객의 의사결정과정에 대한 연구: 보령머드축제를 사례로. 『제69차 한국관광학회 학술대회 및 연구논문 발표대회 논문집』, 983-995.

송학준 · 이충기 · 김도영(2011b). 신종플루 인식이 단체관광객의 해외여행 의사결정과정에서 미친 영향에 관한 연구. 『관광학연구』, 35(7): 189-209.

송학준 · 이충기 · 부숙진(2011c). 계획행동이론을 이용한 자연기반 축제의 방문행동 이해: 환경친화적 관광 소비행동의 추가적 역할을 중심으로. 『관광연구저널』, 25(4): 21-38.

신동식(2009). 기대불일치이론을 적용한 테마파크 이용자의 이용만족과 전환의도에 관한 연구: 대안매력도의 조절효과 검증. 『관광연구』, 24(2): 177-197.

- 윤설민(2011). 확장된 계획행동이론(ETPB)을 적용한 모험적 여가활동에 대한 행동 분석: 사전 지식과 애착도의 역할을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 20(6): 189-208.
- 윤설민(2012). 모험성 레크리에이션 추구 관광객의 행동지속의도 및 행동지속성에 관한 영향관계 연구: 계획행동이론을 중심으로. 『호텔관광연구』, 14(1): 1-16.
- 윤설민 · 신창열 · 이충기(2014). 확장된 계획행동이론을 통한 자원봉사자의 행동의도 분석. 『관광학연구』, 38(5): 253-276.
- 윤설민 · 오선영 · 윤선정(2010). 계획행동이론(TPB)을 활용한 내국인의 해외여행 의도에 관한 연구: 사전지식과 지각된 위험의 역할을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 19(6): 289-307.
- 윤설민 · 이태희(2013). 여행사의 지각된 애존도(Lovemark) 요소가 재구매/추천의사 및 할인 여행상품 확대에 대한 소비자 지지도에 미치는 영향. 『서비스경영학회지』, 14(1): 49-72.
- 윤설민 · 정희진(2012). 플로우 경험의 구성요소, 만족도, 그리고 행동의도 간 구조적 관계: 템플스테이 방문객을 중심으로. 『관광연구』, 26(6): 227-246.
- 윤유식 · 장양례(2012). 지속가능한 에코투어리즘을 위한 환경교육의 생태관광체험기대, 방문성과 및 생태관광지지도에 미치는 조절효과 연구. 『관광경영연구』, 16(3): 253-270.
- 이민우 · 이광용 · 조광민(2012). 경기장 시설 요인에 따른 기대불일치가 프로축구팀 이미지 및 모기업 이미지에 미치는 영향. 『한국사회체육학회지』, 50: 367-380.
- 이인숙 · 윤혜현(2011). 외식업체 조리사들의 테크놀로지 주방시스템이 지각된 용이성 · 유용성과 태도 및 직무성과에 미치는 영향연구. 『한국식품조리과학회지』, 27(3): 71-79.
- 이충기 · 송학준(2010). 확장된 계획행동이론을 이용한 캠블링열정과 행동의도간 구조관계 분석. 『관광학연구』, 34(3): 125-145.
- 이충기 · 윤설민 · 박창규(2011). 상해엑스포 방문동기 · 만족도 · 태도 간 구조관계 분석: 개념모델 간 정량적 · 실증적 비교. 『관광학연구』, 35(8): 323-343.
- 이태희 · 김지희 · 윤설민(2012). 테마파크에서의 고객 체험이 신규 콘텐츠 개발에 대한 지속적인 지지의사에 미치는 영향: Pine과 Gilmore의 체험(4Es)요인을 중심으로. 『서비스경영학회지』, 13(1): 57-81.
- 장양례 · 윤유식 · 구본기(2011). 어촌관광객의 선호속성, 어촌체험관광 만족도 및 체험관광 상품개발 지지도, 추천의도에 관한 실증적 연구: 고창군 만들어진 체험마을을 중심으로. 『관광연구』, 25(6): 341-363.
- 제갈돈(2013). 지방정부 공공서비스에 대한 시민들의 기대, 성과 및 만족도의 관계: 기대불일치이론을 중심으로. 『한국행정학보』, 47(1): 69-94.
- 조선배 · 김화경(2006). 국제전시회 서비스품질의 사전기대와 사후성과가 서비스가치와 고객만족 및 서비스에호에 미치는 영향: 국제전시회참가기업고객을 중심으로. 『서비스경영학회지』, 7(2): 123-141.
- 진효화 · 이기중(2014). 계획된 행동이론(TPB)을 적용한 중국인의 한국방문의도에 관한 연구: 20대 젊은 층의 한류 호감도와 국가이미지의 역할을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 23(3): 41-59.
- 허준(2009). 외식기업 주방의 물리적 환경과 내적반응이 조직성과에 미치는 인과관계 연구. 『외식경영연구』, 12(1): 127-151.
- 현용호(2012). 메가이벤트에 대한 지역민 참여행동 예측 요인 타당성 검증에 관한 연구: 2011대구세계육상선수권대회를 대상으로. 『호텔경영학연구』, 21(6): 287-308.

- Ajzen, I.(1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2): 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M.(1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. NJ: Prentice Hall.
- Armitage, C. J., & Conner, M.(2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40(4): 471-499.
- Assael, H.(2004). *Consumer behavior: A strategic approach* Boston: Houghton Mifflin Company.
- Avlonitis, G. J., & Panagopoulos, N. G.(2005). Antecedents and consequences of CRM technology acceptance in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 34(4): 355-368.
- Baker, E. W., Al-Gahtani, S. S., & Hubona, G. S.(2007). The effects of gender and age on new technology implementation in a developing country: Testing the theory of planned behavior (TPB). *Information Technology & People*, 20(4): 352-375.
- Carmines, E., & McIver, J.(1981). Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures. In G. W. Bohmstedt and E. F. Borgatta (eds.), *Social measurement* (pp. 65-115), Beverly Hills, CA: Sage.
- Chen, C. F.(2008). Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: Evidence from Taiwan. *Transportation Research Part A*, 42(4): 709-717.
- Cheng, S., Lam, T., & Hsu, C. H. C.(2006). Negative word-of-mouth, communication intention: An application of the theory of planned behavior. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 30(1): 95-116.
- Chiu, C. M., Hsu, M. H., Sun, S. Y., Lin, T. C., & Sun, P. C.(2005). Usability, quality, value and e-learning continuance decisions. *Computers & Education*, 45(4): 399-416.
- de Rojas, C., & Camarero, C.(2008). Visitors' experience, mood and satisfaction in a heritage context: Evidence from an interpretation center. *Tourism Management*, 29(3): 525-537.
- del Bosque, I. R., & San Martín, H.(2008). Tourist satisfaction a cognitive-affective model. *Annals of Tourism Research*, 35(2): 551-573.
- Fiore, A. M., Jin, H. J., & Kim, J.(2005). For fun and profit: Hedonic value from image interactivity and responses toward an online store. *Psychology & Marketing*, 22(8): 669-694.
- Fiore, A. M., Kim, J. H., & Lee, H. H.(2005). Effect of image interactivity technology on consumer responses toward the online retailer. *Journal of Interactive Marketing*, 19(3): 38-48.
- Fornell, C., & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.
- Ha, J., & Jang, S.(2010). Perceived values, satisfaction, and behavioral intentions: The role of familiarity in Korean restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1): 2-13.
- Han, H., & Kim, Y.(2010). An investigation of green hotel customers' decision formation:

- Developing an extended model of the theory of planned behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4): 659-668.
- Han, H., Hsu, L. T., & Lee, J. S.(2009). Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4): 519-528.
- Han, H., Hsu, L. T., & Sheu, C.(2010). Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism Management*, 31(3): 325-334.
- Han, H., Lee, S., & Lee, C. K.(2011). Extending the theory of planned behavior: Visa exemptions and the traveller decision-making process. *Tourism Geographies*, 13(1): 45-74.
- Hee, S. P.(2000). Relationships among attitudes and subjective norm: Testing the theory of reasoned action across cultures. *Communication Studies*, 51(2): 162-175.
- Higgs, B., Polonsky, M. J., & Hollick, M.(2005). Measuring expectations: Forecast vs. ideal expectations. Does it really matter?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 12(1): 49-64.
- Hsieh, C. C., Kuo, P. L., Yang, S. C., & Lin, S. H.(2010). Assessing blog-user satisfaction using the expectation and disconfirmation approach. *Computers in Human Behavior*, 26(2): 1434-1444.
- Hsu, C. H. C., & Huang, S.(2012). An extension of the theory of planned behavior model for tourists. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(3): 390-417.
- Kim, Y., & Han, H.(2010). Intention to pay conventional-hotel prices at a green hotel: A modification of the theory of planned behavior. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(8): 997-1014.
- Klein, R. B.(1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. NY: The Guilford Press.
- Lam, T., & Hsu, C. H. C.(2006). Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management*, 27(4): 589-599.
- Lee, C. K., Kang, S. K., Long, P., & Reisinger, Y.(2010). Residents' perceptions of casino impacts: A comparative study. *Tourism Management*, 31(2): 189-201.
- Lee, C. K., Kang, S., & Reisinger, Y.(2010). Community attachment in two rural gaming communities: Comparisons between Colorado gaming communities, USA and Gangwon gaming communities, South Korea. *Tourism Geographies*, 12(1): 140-168.
- Lee, M. J., & Back, K.(2007). Association members' meeting participation behaviors: Development of meeting participation model. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 22(2): 15-33.
- Lee, T. H.(2009). A structural model to examine how destination image, attitude, and motivation affect the future behavior of tourists. *Leisure Sciences*, 31(3): 215-236.
- Lee, Y. K., Lee, C. K., Choi, J., Yoon, S. M., & Hart, R. J.(2014). Tourism's role in urban regeneration: Examining the impact of environmental cues on emotion, satisfaction, loyalty, and support for Seoul's revitalized Cheonggyecheon stream district. *Journal of*

- Sustainable Tourism*, 22(5): 726-749.
- Levy, M., & Weitz, B. A.(2006). *Retailing management* (6th ed.). NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Oh, H., & Hsu, C. H. C.(2001). Volitional degrees of gambling behaviors. *Annals of Tourism Research*, 28(3): 618-637.
- Oliver, R. L.(1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. NY: Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- Olson, J. C., & Dover, P. A.(1979). Disconfirmation of consumer expectations through product trial. *Journal of Applied Psychology*, 64(2): 179-189.
- Perugini, M., & Bagozzi, R. P.(2001). The role of desires and anticipated emotions in goal-directed behaviors: Broadening and deepening the theory of planned behavior. *British Journal of Social Psychology*, 40(1): 79-98.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B.(1997). Measuring information systems service quality: Concerns for a complete canvas. *MIS Quarterly*, 21(2): 209-223.
- Quintal, M. V., Lee, J., & Soutar, G.(2010). Risk, uncertainty and the TPB: A tourism example. *Tourism Management*, 31(6): 797-805.
- Ravis, A., & Sheeran, P.(2003). Social influences and the theory of planned behaviour: Evidence for a direct relationship between prototypes and young people's exercise behaviour. *Psychology & Health*, 18(5): 567-583.
- Roca, J. C., Chiu, C. M., & Martínez, F. J.(2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(8): 683-696.
- Rufin, R., Medina, C., & Rey, M.(2012). Adjusted expectations, satisfaction and loyalty development in the case of services. *The Service Industries Journal*, 32(14): 2185-2202.
- Ryu, K., & Jang S.(2006). Intention to experience local cuisine in a travel destination: The modified theory of reasoned action. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 30(4): 507-516.
- Sparks, B.(2007). Planning a wine tourism vacation? Factors that help to predict tourist behavioural intentions. *Tourism Management*, 28(5): 1180-1192.
- Taylor, S. A., & Hunter, G.(2003). An exploratory investigation into the antecedents of satisfaction, brand attitude, and loyalty within the (B2B) eCRM industry. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16: 19-35.
- Van Dolen, W., De Ruyter, K., & Lemmink, J.(2004). An empirical assessment of the influence of customer emotions and contact employee performance on encounter and relationship satisfaction. *Journal of Business Research*, 57(4): 437-444.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A.(1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing* 60(2): 31-46.

2014년 9월 3일 원고접수

2015년 2월 12일 1차 수정본 접수

2015년 2월 3일 최종 수정본 접수

3인 익명심사 畢

기대불일치이론과 계획행동이론에 따른 관광 이벤트에 대한

지역주민의 행동의도 및 지지도 이해

Understanding for Behavioral Intention and Support of Local Residents toward
Tourism Event, Based on the Expectancy Disconfirmation Theory
and Theory of Planned Behavior

윤설민*

Yoon, Seol-Min

국문초록

성공적인 이벤트를 위해서 지역주민들의 협조와 참여와 같은 긍정적인 반응을 도모하는 것은 매우 중요하다. 이에 본 연구는 기대불일치이론과 계획행동이론을 사용하여 관광 이벤트에 대한 지역주민들의 반응을 규명하였다. 이에 현장 설문조사가 여수엑스포를 방문했던 441명의 지역주민들에게 실시되었다. 구조방정식모델링 결과 기대는 성과에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라, 연구가설 외에 추가 경로(태도→성과)가 발견되었고, 태도는 성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 태도가 성과를 설명함에 있어서 기대보다 더 중요한 변인으로 나타났다. 또한 기대와 태도는 만족도에 긍정적으로 유의한 영향을 가지는 것으로 나타났고, 태도가 기대보다 만족도에 더 강한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 주관적 규범은 태도에 긍정적으로 연관됨이 밝혀졌다. 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제는 행동의도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 행동의도를 설명하는 변인들 간 중요도에 따르면, 모든 구성개념들이 동일한 것으로 나타났다. 마지막으로 만족도와 행동의도는 지지도에 긍정적으로 연관됨이 밝혀진 가운데, 만족도가 행동의도보다 지지도를 설명함에 더 중요한 변인임을 알 수 있다. 결과적으로, 관광 이벤트 개최에 따른 기대와 성과를 강화하는 것은 매우 중요하다. 또한 관광 이벤트에 대한 성공적 개최는 미래 이벤트 개최와 관련이 있음을 제시해준다. 이러한 결과들을 토대로 시사점은 결론 부분에 더 논의되었다.

핵심용어 : 관광 이벤트, 기대불일치이론, 계획행동이론, 지지도

* 우송대학교 호텔관광경영학부 초빙교수 <sm9957@nate.com>

к с і