

스포츠 환경 모델을 이용한 세계 대학 태권도 대회 관람객의 행동 분석 연구

조희태(클렘슨대학교), 강형길*(경남대학교)

본 연구는 스포츠 환경 모델을 이용하여 관람객들에게 영향을 미치는 환경적 요인에 대하여 분석하였다. 또한 기존의 스포츠 환경 모형에서 부정확하게 측정된 충성도 요인을 이론적 근거에 맞게 재 측정하였다. 418 명의 관람객들을 대상으로 연구가 이루어졌으며 측정모형 및 구조모형 분석을 실시하였다. 자료분석을 위해 SPSS 18.0과 EQS 6.2 프로그램을 활용하였다. 구조방정식 모형 분석에 의하면, 경기장 요인은 관람지속욕구에 유의한 영향을 미쳤고, 관람지속욕구와 충성도는 재방문 의도에 유의한 영향을 미쳤다. 본 연구는 관람객 재방문에 영향을 미치는 스포츠 환경의 중요성과 스포츠 환경 모델의 발전 방안을 실증적으로 제시했다는 데 그 의의가 있다.

주요어: 스포츠 환경 모델, 경기장 요인, 스포츠 환경 요인, 세계 태권도 대회

서 론

환경심리학 이론에 따르면 인간은 환경의 특성에 관한 정보를 획득 후 접근하거나 회피하며, 이로 인하여 형성된 감정은 미래 행동 결정에 영향을 미친다(Mehrabian & Russell, 1974). 즉 환경을 통하여 인지한 정보 및 경험은 인간의 행동에 영향을 미친다.

관람 스포츠에 관한 연구에서도 환경심리학 이론을 적용할 수 있다. 스포츠 분야에서의 환경적 요인으로는 스포츠 시설, 전광판, 표지물(signage), 치어리더, 군중의 함성, 응원과 같은 요인들이 있으며(Kelley & Turley, 2001; Westerbeek & Shilbury, 1999), 이 같은 환경적 요인들은 스포츠 관람객들의 행동양식을 파악하는데 중요한 역할을 한다. Dhurup et al.(2010)에 따르면 스포츠 시설 및 환경은 스포츠 관람객들의 만족도 및 경기관람 지속욕구, 재방문 의도에 영향을 미친다고

하였다. Wakefield & Blodgett(1994) 또한 서비스 환경이 좋지 않다고 인지한 시설에 대하여 관람객들이 재방문 가능성은 매우 낮다고 하였다. 즉, 스포츠 환경이 가지는 중요성은 크다고 할 수 있다.

스포츠 관람객과 스포츠 시설의 관계를 알아보기 위해 Wakefield & Sloan(1995)은 총 8개의 변인(주차 시설, 청결함, 통제력, 음식서비스, 복잡함, 관람지속욕구, 재방문 의도, 충성도)으로 구성 된 스포츠 환경 모델(Sportscape Model)을 제시하였다(그림 1). 8개의 제시된 변인 중, 5가지는 경기장 요인으로서 주차시설(parking), 청결(cleanliness), 과밀감(crowding), 통제력(fan control), 음식서비스(food service)이다. Wakefield & Sloan에 의하면, 5가지 경기장 요인은 경기관람지속욕구에 영향을 미치며, 이는 재방문 의도에 영향을 미친다고 설명하였다. 또한, 관람객들의 충성도는 경기장에 머물고 싶은 욕구와 재방문 의도 사이에서 조절 효과(moderating effect)를 보일 것이라 설명하고 있다(그림 1).

이러한 스포츠 환경 모델을 바탕으로 다양한 연구들이 이루어졌다. Lambrecht, Kaerfer과 Ramenofsky(2009)는

논문 투고일: 2015. 01. 07.

논문 수정일: 2015. 03. 08.

게재 확정일: 2015. 05. 15.

* 저자 연락처: 강형길(hkillkang@kyungnam.ac.kr)

미국 프로 골프(Professional Golf Association: PGA) 관중객을 대상으로 스포츠 환경 요인에 대한 만족도를 분석하였고, 높은 시설 수준은 관중객의 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 또한, Hill & Green(2000)은 스포츠 환경 모델을 이용해 미식축구 경기 관중객들이 환경적 요인에 얼마나 애착을 가지고 있으며 경기장에서의 경험이 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지 연구하였고, 환경적 요인에 애착심이 있는 그룹은 재방문 의도가 높다는 것을 밝혔다. 이외에도 스포츠 환경 모델을 이용하여, 관중객들의 지속육구나 만족도, 또는 재방문 의도를 보고한 연구들이 문헌연구에서 밝혀졌다(Asiah, 2009; Dhurup et al., 2010).

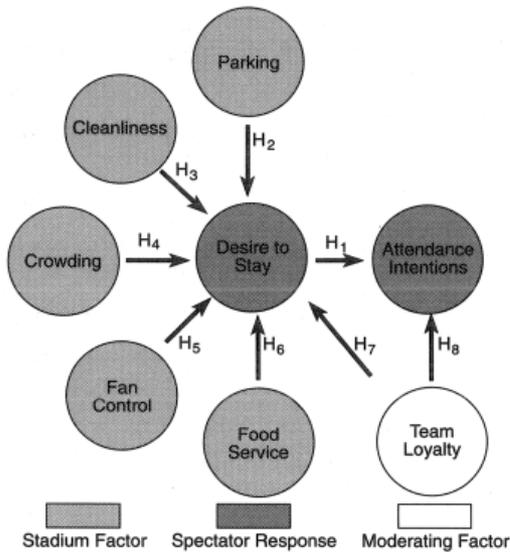


그림 1. 스포츠 환경 모델

하지만, 기존 스포츠 환경 모델 관련 연구들은 한계점을 가지고 있다. 스포츠 환경 모델을 개발한 Wakefield & Sloan(1995)은 스포츠 환경모델의 충성도 변인을 조절변인으로 간주하고 있다. 하지만 측정 시 충성도 변인을 조절 변인으로 사용하지 않고 독립변인으로 사용하여 관중지속육구와 재방문 의도에 미치는 영향을 측정하였으며, 이후 발표된 후속연구들에서도 스포츠 환경 모델 안에서의 충성도의 역할에 대하여 언급한 연구는 없었다. 따라서 본 연구에서는 Wakefield & Sloan이 제시한 스포츠 환경 모델을 바탕으로 충성도가 관중지속육

구와 재방문 의도에 미치는 직접적 영향과 조절효과에 대하여 알아보려고 한다. 나아가 본 연구에서는 Wakefield & Sloan의 연구에서 분석되지 않은 경기장 요인, 관중지속육구, 재방문 의도간에 간접효과를 분석함으로써 경기장 요인이 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다.

본 연구는 메가 스포츠 이벤트 중 하나인 세계 대학 태권도 선수권 대회(World University Taekwondo Championships: WUTC)에 참여한 관중객들을 대상으로 연구를 진행하였다. 메가 스포츠 이벤트란 한정된 기간 동안 개최되는 세계적 스포츠 대회이다(Fourie & Santana-Gallego, 2011). 메가 스포츠 이벤트의 예로 FIFA 월드컵, 하계 및 동계 올림픽 등이 있다. Fourie와 Santana-Gallego(2011)에 의하면, 메가 스포츠 이벤트는 지역 주민의 소득 및 생활수준 향상을 통한 지역 경제 활성화에 긍정적 영향을 미치며, 시민의 자부심 향상과 국제 및 개최 지역의 새로운 이미지 정립과 같은 사회 문화적 측면의 발전을 가져 온다고 하였다. 또한 메가 스포츠 이벤트는 국제 대회에 적합한 스포츠 환경 및 시설들이 수반되며, 이러한 환경적 발전은 지역 사회 인프라를 개선하는 효과를 나타낸다(Essex & Chalkley, 1998). 즉, 메가 스포츠 이벤트는 경제적, 사회적, 환경적, 문화적 발전을 가져 온다고 할 수 있다(Hall & Hodges, 1998).

태권도는 한국을 대표하는 스포츠이지만, 비인기 종목으로 간주된다. 기존 연구들은 미국 프로 골프 또는 미국 대학 미식축구와 같은 인기 스포츠 이벤트에 참여한 관중객을 대상으로 스포츠 환경모델을 측정하였다(Asiah, 2009; Hill & Green, 2000; Lambrecht et al., 2009). 하지만 비인기 종목에 참여한 관중객들을 대상으로 스포츠 환경모델을 이용한 연구는 부족한 실정이다. 관중객들이 인지하고 있는 비인기 종목의 경기장 요인에 대한 분석은 환경적 요인이 가지는 중요성을 파악할 수 있을 뿐 아니라 비인기 스포츠 대회의 발전 방안을 제시해 줄 수 있을 것이라 판단된다. 따라서 본 연구에서는 태권도 메가 스포츠 이벤트의 경기장 요인이 태권도 시험 관중객들의 관중지속육구 및 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지 스포츠 환경모델을 이용하여 알아보려고 한다.

본 연구를 위하여 제시되는 연구 모형(그림 2) 및 가설은 다음과 같다.

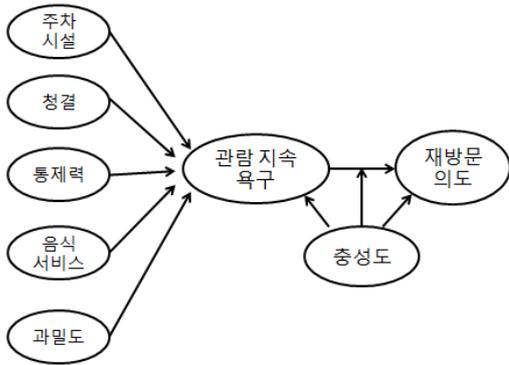


그림 2. 연구모형

- H1: 경기장에서의 주차시설은 관람객들의 관람지속 욕구에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H2: 경기장에서의 청결함은 관람객들의 관람지속 욕구에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H3: 경기장에서의 통제력은 관람객들의 관람지속 욕구에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H4: 경기장에서의 음식 서비스는 관람객들의 관람지속 욕구에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H5: 경기장에서의 복잡함(과밀도)은 관람객들의 관람지속 욕구에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H6: 관람객의 관람지속 욕구는 재방문 의도에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H7: 관람객의 충성도는 재방문 의도에 유의하게 영향을 미칠 것이다.
- H8: 주차시설은 관람객들의 재방문 의도에 유의한 간접효과를 가질 것이다.
- H9: 청결은 관람객들의 재방문 의도에 유의한 간접효과를 가질 것이다.
- H10: 통제력은 관람객들의 재방문 의도에 유의한 간접효과를 가질 것이다.
- H11: 음식 서비스는 관람객들의 재방문 의도에 유의한 간접효과를 가질 것이다.
- H12: 복잡함(과밀도)은 관람객들의 재방문 의도에 유의한 간접효과를 가질 것이다.

H13: 관람객의 충성도는 관람지속 욕구에 유의하게 영향을 미칠 것이다.

H14: 관람객의 충성도는 관람지속 욕구와 재방문 의도 사이에서 조절효과를 보일 것이다.

연구방법

자료수집 및 연구대상

한국에서 치러진 세계대학태권도 선수권 대회는 포천에 위치한 대진대학교에서 6일 동안 개최되었다. 본 연구의 자료 수집은 대회 개최 기간 동안 각 시합 전, 후에 이루어졌다. 비확률 표본 추출법 중 판단 표본추출법으로 이루어졌으며(Babbie, 2007), 연구 내용 및 설문 방법을 숙지한 세 명의 연구자가 태권도 시합 관람객을 대상으로 자료를 수집하였다. 배포된 500부의 설문지 중 468부(93.6%)의 설문지가 수거되었다. 수거된 설문지 중 응답 내용이 불충분하거나 응답이 누락된 설문지를 제외하고, 최종적으로 418부의 응답이 본 연구를 위하여 사용되었다. 연구대상의 인구통계학적 특성에 대하여 알아보면, 남성이 73.7%(308명), 여성이 26.3%(110명)으로 나타났다. 연구대상의 연령대는 20대 55.5%(232명), 30대는 20.7%(87명), 40대는 16.7%(70명), 50대는 5.2%(21명), 60대 이상은 1.9%(8명)였다. 연령대의 분포가 20대와 30대로 치우쳐져 있어 정규분포와 관련된 문제점이 발생 할 수 있다. 따라서 이 문제점을 해결하기 위해 본 연구에서는 다변량 분포도에 맞추어 측정되는 방법인 Satorra-Bentler's scaling method을 이용하여 자료를 분석하였다.

측정 도구

본 연구의 모형 측정을 위해 Wakefield & Sloan(1995)이 스포츠 환경 모델을 바탕으로 개발한 척도(22 문항)를 사용하였다. Wakefield와 Sloan의 척도에서, 재방문 의도를 측정하기 위해 한 문항만을 이용하였다. 일반적으로 한 개의 문항으로 한 요인을 대변하기에는 설명력이 부족하기에, 본 연구에서는 Carroll(2009)이 개발한 행동적 의도(behavioral intentions) 척도(3문항)를

표 1. 측정모형의 신뢰도, 타당도 및 상관관계 분석

하위 요인 및 문항	λ	Rho α	AVE
주차시설		.908	.767
이 경기장은 충분한 주차시설을 가지고 있다.	.869		
경기 후 운전을 해서 주차장 밖으로 혼잡 없이 나갈 수 있다.	.868		
주차장은 편리하게 자리 잡고 있다	.891		
청결		.921	.796
화장실은 청결하다	.858		
부대시설은 청결하다	.917		
경기장 복도와 출구는 청결하다	.900		
통제력		.875	.702
관중에 대한 통제가 잘 이루어진다.	.829		
관중들의 안전을 위해 신경 쓴다.	.902		
관중들이 이상행동을 보일시, 행사 측에서 관여할 것이다.	.777		
음식 서비스		.858	.671
경기장에서 다양한 음식을 판매 한다	.706		
경기장에서 판매되는 음식의 맛은 좋다	.964		
나는 경기장에서 판매되는 음식을 좋아 한다	.766		
과필도		.830	.639
경기장은 통풍이 잘 된다	.443		
경기장은 비좁지 않다	.946		
경기장은 붐비지 않다	.908		
충성도		.940	.840
나는 특정 태권도 운동선수에 대한 열렬한 팬이다.	.948		
나는 내가 특정태권도선수 팬이라는 것을 알고 싶다.	.918		
특정선수가 이기거나 지거나, 나는 항상 그 선수의 팬이다.	.882		
관람지속욕구		.900	.751
나는 전체 시합동안 머물 것이다.	.776		
나는 이 경기장에서 시간을 보내는 것을 즐긴다.	.934		
나는 가능한 오랫동안 이 경기장에 머물고 싶다.	.882		
재방문 의도		.959	.887
나는 다음에(도) 이와 같은 행사에 관람객으로 참여할 의지가 있다.	.983		
나는 다음에(도) 이와 같은 행사에 참여할 계획이 있다.	.950		
나는 이와 같은 행사에 참여할 가능성이 높다.	.890		

이용하여 재방문 의도를 측정하였다(표 1). 결과적으로 총 24개의 문항을 사용하였다.

설문 응답자들은 자기 평가 기입법(Self-administration Method)으로 응답하였으며, 설문지는 리커트 방식(Likert-scale) 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)을 사용하였다. 최초 Wakefield & Sloan에 의해 개발된 설문지와 Carroll의 설문지를 한글로 번역하기 위해 한글과 영어에 능통한 2인의 번역자들이 개별 번역 후 번역 결과를 검토하였으며 공통된 번역결과를 보일 때까지 재검토 후 문항을 최종 채택하였다(Reardon & Miller, 2012).

자료분석

본 연구에서는 측정 모형의 신뢰도 및 타당도를 확인하기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시하였다. 제시한 가설을 검증하기 위하여 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling: SEM) 분석을 실시하였다. 자세히 알아보면 각각의 경기장요인과 관람지속욕구와의 관계를 알아보았으며, 관람지속욕구가 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하였다. 또한 경기장요인이 재방문 의도에 미치는 간접효과(indirect effect)를 알아보았으며, 관람지속욕구와 재방문 의도 사이의 충성도의 조절효과를 확인하였다.

절대적합지수 및 증분적합지수를 사용하여 측정모형과 구조모형의 적합도를 판단하였다(Hu & Bentler, 1999). 정규분포 가정 사항을 위하여 robust 방법과 다변량 분포도에 맞추어 측정되는 방법(Satorra-Bentler's scaling method)인 S-B χ^2 값이 제시하였다(Satorra & Bentler, 2001). 그리고 Standardized Root Mean-square Residual(SRMR), Root Mean-Square Error of Approximation(RMSEA), Comparative Fit Index(CFI), Non-Normed Fit Index(NNFI) 적합지수들이 사용되었다. 측정모형과 구조모형의 적합치 판단을 위하여 Hu와 Bentler가 제시한 .06이하의 RMSEA, .08이하의 SRMR. 그리고 Kline(1998)이 제시한 .9이상의 CFI, NNFI의 값들이 사용되었다. 또한 분산추출지수(average variance extracted: AVE) 확인을 통

하여 측정도구의 수렴타당도를 평가했으며 분산추출지수와 각 변수간의 상관관계 값을 비교함으로써 변별타당도를 검증하였다. 그리고 개념 신뢰도를 이용하여 측정도구의 내적 일관성을 확인하였다.

결 과

측정모형 분석

확인적 요인분석을 통하여 측정모형의 적합도를 확인하였다. 확인 결과, S-B $\chi^2(df) = 481.73(224)$, SRMR=.059, RMSEA=.053, NNFI=.963, CFI=.970으로 기준치를 만족하는 모형적합치가 나타났다(표 2).

표 2. 측정모형 및 구조 모형 적합도 지수

모형	S-B $\chi^2(df)$	SRMR	RMSEA	NNFI	CFI
측정모형	481.73(224)	.059	.053	.963	.970
관측모형	11.544(51)	.056	.018	.958	.994

다음으로 측정모형의 타당도와 신뢰도를 확인하였다. 먼저, 구성개념의 내적일관성을 확인하기 위하여 신뢰도 값을 확인 한 결과 모두 .80이상(.830-.959)의 값을 보이므로 측정도구의 내적 일관성에 대한 근거를 제시하였다(표 1). 수렴 타당도를 검증하기 위하여 각 요인의 분산추출지수를 확인하였으며 모두 .5이상(.639-.887)으로 수렴 타당도를 가진다고 판단 할 수 있다(표 1). 변별타당도는 <표 3>에서 확인 할 수 있다. 분산추출지수의 값에 루트를 적용한 값이 각 변인들 간의 상관관계 값보다 더 크므로 측정 모형이 변별 타당도를 가진다고 판단 할 수 있다(Fornell & Larcker, 1981).

표 3. 변수간의 상관관계

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) 주차시설	.876 ^a							
(2) 청결	.735*	.892 ^a						
(3) 통제력	.619*	.785*	.838 ^a					
(4) 음식	.410*	.504*	.567*	.819 ^a				
(5)과밀도	.647*	.679*	.551*	.394*	.800 ^a			
(6)충성도	.193*	.101*	.078*	.075*	.259*	.917 ^a		
(7)관람지속욕구	.127*	.117*	.116*	.097*	.184*	.231*	.867 ^a	
(8)재방문 의도	.182*	.061*	.082*	.046*	.163*	.472*	.680*	.942 ^a

* p<.05, ^a: 분산추출지수 값에 루트 적용한 값

구조모형 분석

구조방정식 모형 분석 결과 S-B $\chi^2(df) = 11.544(5)$, RMSEA=.056, SRMR=.018, NNFI=.958, CFI=.994로 높은 적합치를 보였다(표 2). <그림 3>과 <표 4>를 통하여 경로계수 분석결과를 알아보면 경기장요인의 모든 비표준화 경로계수가 유의하게 나타났다(p<.05). 구

체적으로 알아보면, 주차시설(H1: B=.157, z=2.356), 청결(H2: B=.146, z=2.031), 통제력(H3: B=.368, z=4.391), 음식서비스(H4: B=.167, z=2.612), 과밀도(H5: B=.219, z=3.239)가 관람지속욕구에 모두 유의하게 영향을 미쳤으며, 청결이 가장 작은 영향을 통제력이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 관람지속욕구(H6: B=.517, z=13.021)와 충성도

(H7: $B=.139, z=3.816$)는 모두 재방문 의도에 유의하게 영향을 미쳤다. 또한 본 연구에서 경기장요인이 재방문 의도에 영향을 미치는 간접효과를 확인하였다. 그 결과, 주차시설(H8: $B=.081, z=2.319$), 청결(H9: $B=.075, z=2.131$), 통제력(H10: $B=.190, z=4.161$), 음식서비스(H11: $B=.086, z=2.561$), 과일도(H12: $B=.113, z=3.144$) 모두 재방문 의도에 모두 유의한 간접효과를 보였다. 구체적으로 알아보면, 5가지 경기장 요인 중 통제력과 과일도는 재방문 의도에 상대적으로 큰 간접 효과를 가지는 것으로 나타났으며, 주차시설은 재방문 의도에 유의하지만 비교적 낮은 간접효과를 보였다. 다음으로, 충성도(H13: $B=.090, z=1.611$)는 관람지속욕구에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 관람지속욕구와 재방문 의도 사이에서 충성도가 가지는 조절효과 또한 유의하지 않았다(H14: $B=-.019, z=-1.189$).

표 4. 가설검증 결과

가설	경로	채택여부
H1	주차시설 → 관람지속욕구	채택
H2	청결함 → 관람지속욕구	채택
H3	통제력 → 관람지속욕구	채택
H4	음식서비스 → 관람지속욕구	채택
H5	과밀도 → 관람지속욕구	채택
H6	관람지속욕구 → 재방문 의도	채택
H7	충성도 → 재방문 의도	채택
H8	주차시설 → 관람지속욕구 → 재방문 의도	채택
H9	청결 → 관람지속욕구 → 재방문 의도	채택
H10	통제력 → 관람지속욕구 → 재방문 의도	채택
H11	음식서비스 → 관람지속욕구 → 재방문 의도	채택
H12	과밀도 → 관람지속욕구 → 재방문 의도	채택
H13	충성도 → 관람지속욕구	기각
H14	관람지속욕구 × 충성도 → 재방문 의도	기각

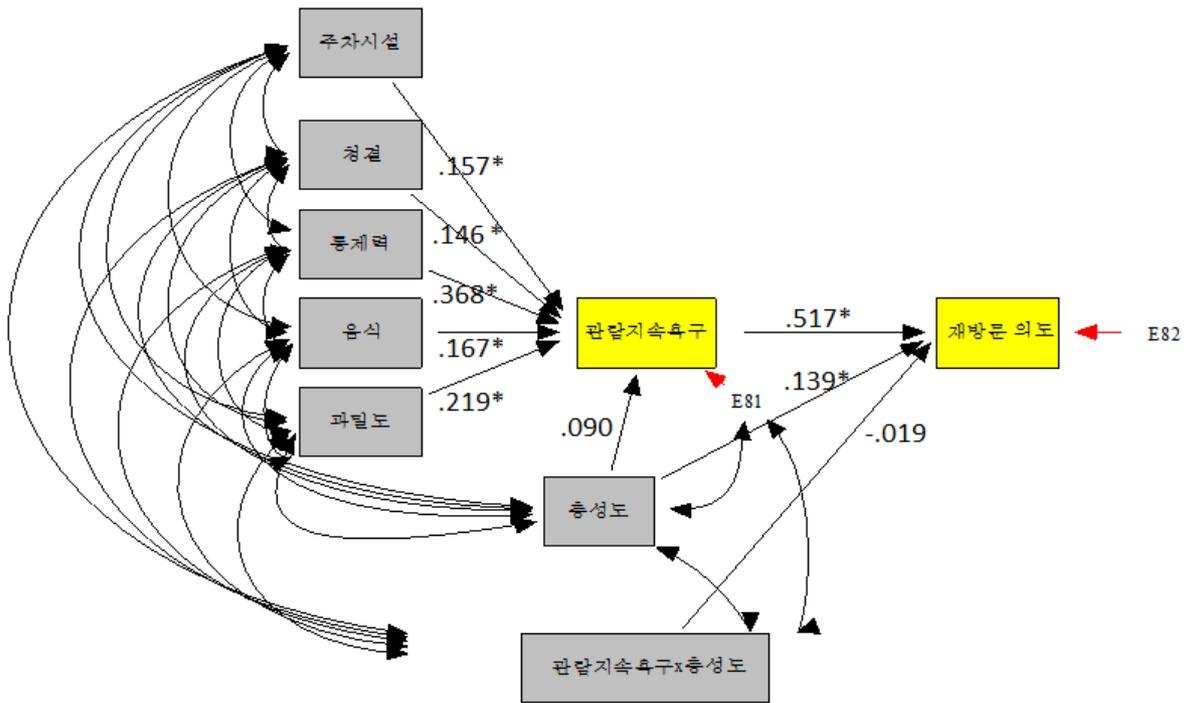


그림 3. 구조방정식모형 비표준화경로계수

논 의

본 연구는 스포츠 이벤트에 참여한 관람객을 대상으로 스포츠 경기장요인이 경기관람지속욕구 및 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았으며 충성도의 조절효과를 측정하였다. 분석 결과, 모든 경기장 요인(주차시설, 청결, 통제력, 음식, 과밀도)은 관람지속욕구에 유의한 영향을 미쳤다. 또한 경기장요인이 재방문 의도에 가지는 간접효과도 모두 유의하게 나타났다. 자세히 알아보면, 첫째, 태권도 관람객의 관람지속욕구는 주차시설과 유의한 정적인 관계를 나타냈으며 이는 재방문 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Wakefield & Sloan(1995)에 따르면 경기장 주차시설(parking)은 관람객들의 경기장관람지속욕구에 유의한 영향을 미치며, 관람객들이 경기장에서 즐겁게 경기를 관람하는 것은 주차시설로 인하여 영향을 받는다고 하였다. 시합 전 주차할 곳을 찾기 힘들거나 시합이 끝난 후 주차 혼잡으로 인하여 많은 시간을 빼앗길 경우 관람객들은 부정적 감정을 가지게 된다(Bitner, 1992). 이러한 경험과 감정은 시합이 끝나기 전, 혼잡을 피하기 위하여 경기장을 일찍 나가게 되는 결과를 가져올 수 있다. 또한 이것은 경기장을 재방문 하고자 하는 의도에 부정적인 영향을 미친다. 본 연구 결과, 충분한 주차시설은 태권도 관람객들의 관람지속욕구를 높이며, 이는 그들의 재방문을 이끌어내는데 중요한 역할을 하는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 청결(cleanliness)은 본 연구에서 관람지속욕구에 유의한 영향을 미쳤으며 재방문 의도에 유의한 간접효과를 가졌다. Wakefield와 Sloan(1995)은 경기장을 청결하게 유지하는 것은 경기장에 관한 이미지를 향상시킬 수 있으며, 이는 관람객들에게 긍정적 감정을 가지도록 하며, 관람지속욕구와 재방문 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 본 연구의 결과도 Wakefield와 Sloan의 연구를 지지하는 것으로 나타났으며, 경기장의 청결함을 유지하는 것은 태권도 경기 관람객들의 관람지속욕구를 높이며 이는 재방문 의도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 통제력(fan control)은 태권도 경기 관람객의 관람지속욕구에 유의한 영향을 미쳤으며, 재방문 의도에

유의한 간접효과를 가졌다. 관람객들의 안전을 위하여 부적절한 상황을 통제하는 것은 중요하다. Card & Dahl(2011)에 의하면, 중요한 시합일수록 관람객들의 폭력성은 커진다고 하였다. 이는 관람객들이 그들의 자아를 응원하는 팀 또는 선수와 동일시함으로써 일어나는 현상이며, 팀 또는 선수와 높은 동일감을 가진 팬들은 더욱 공격적인 성향을 띤다고 하였다(Wann et al., 1999). 만약 폭력성을 보이는 일부 관람객들을 통제하지 못한다면 다른 관람객들의 경기장에 머물고자 하는 욕구는 감소 할 것이며 재방문 의도에도 부정적인 영향을 미칠 것이다. 이러한 통제력과 관람지속욕구와의 관계는 태권도 시합 관람객들에서도 발견되었고, 나아가 태권도 시합 관람객들의 재방문 의도에도 영향을 미치는 것을 확인하였다.

넷째, 음식 서비스(food service)이다. 관람객들은 경기 시작 전 또는 경기 중 음식 및 음료를 즐기기 때문에 음식 서비스의 가격 및 음식의 수준은 관람지속욕구에 영향을 미친다(Wakefield & Sloan, 1995). 포천에서 개최된 세계대학 태권도 선수권대회의 음식이나 음료를 구매할 수 있는 장소는 협소하였고, 구매할 수 있는 품목도 다양하지 못했다. 그럼에도 불구하고 태권도 관람객들이 인지하는 음식 서비스는 경기관람지속욕구에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이는 재방문 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 대회 운영진은 이점을 고려하여 경기장 내의 음식 서비스 질을 높인다면 보다 많은 태권도 경기 관람객들의 재방문을 이끌어 낼 수 있을 것이다.

다섯째, 태권도 관람객의 인지된 과밀감(perceived crowding)은 관람지속욕구에 영향을 미치며 재방문 의도에 유의한 간접효과를 나타냈다. 많은 사람들이 붐비는 여가환경에서 관람객들의 만족감은 낮으며 이는 관여도와 재방문 의도에 부정적 영향을 미친다(Wakefield & Blodgett, 1994). 또한 좁은 좌석과 시설 공간으로 인하여 겪게 되는 불편함은 관람지속욕구와 재방문 의도에 부정적인 영향을 미친다(Wakefield & Sloan, 1995). 따라서 인지된 과밀감을 줄이기 위한 노력이 필요하며, 이를 위해 충분한 공간 확보 혹은 관람객들의 동선을 효율적으로 통제하는 원활한 경기 진행이 필요할 것이다.

다음으로 관람지속욕구, 충성도, 재방문 의도 간의 관

계에 대하여 알아보려 한다. 충성도는 선호하는 상품/서비스를 재구매 또는 재방문하는 것과 깊은 관계가 있으며(Oliver, 1999), 스포츠 분야에서는 스포츠 팀 또는 선수에 대하여 긍정적으로 형성된 태도를 일컫는다(Funk & James, 2001). Wakefield & Sloan(1995)에 따르면, 스포츠판들의 경기관람 의도는 스포츠 환경은 스포츠 팬들의 경기관람 의도에 많은 영향을 미친다. 하지만 충성도가 높은 팬은 스포츠 시설 및 환경이 좋지 않아도 관람할 의지가 높은 것으로 밝혀졌다. 반면, 충성도가 낮은 팬은 스포츠 시설 및 환경이 좋지 않을 경우 참여하지 않을 가능성이 높다. 본 연구에서는 태권도 관람객의 충성도가 재방문 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며, 관람지속욕구가 높은 사람은 재방문할 의도가 높다는 것을 확인하였다. Ajzen & Fishbein(2000)에 의하면, 행동적 의도(behavioral intentions)는 미래의 실제 행동을 예측할 수 있다고 하였다. 즉 태권도 관람객의 재방문 의도는 미래 행동을 나타내는 하나의 지표로 볼 수 있으며, 본 연구가 밝힌 관람지속욕구와 충성도가 재방문 의도에 정적인 영향을 미친다는 결과는 스포츠 시설 경영자에게 의미 있는 결과일 것이다.

태권도 관람객의 충성도는 관람지속욕구에 유의한 영향을 미치지 않았으며 조절효과를 나타내지 않았다. 이것은 Wakefield & Sloan(1995)이 개념적으로 제시한 내용과 다른 것으로 스포츠 종목에 따른 결과의 차이라고 해석할 수 있다. Wakefield와 Sloan의 연구는 홈 팀 대학 풋볼 경기 관람객들을 대상으로 하였으며 본 연구는 태권도 시합 관람객을 대상으로 진행되었다. 두 개의 연구에 있어, 관람지속욕구는 “나는 전체 시합동안 머물 것이다”, “나는 이 경기장에서 시간을 보내는 것을 즐긴다”, “나는 가능한 오랫동안 이 경기장에 머물고 싶다”로 측정 되었다. Wakefield와 Sloan의 연구에서 충성도는 풋볼 선수 개인과 팀에 대한 충성도를 함께 측정하였고, 본 연구에서는 태권도 시합의 특성에 따라 자신이 응원하는 특정선수에 대한 충성도를 측정하였다. 단체 경기인 풋볼 경기는 시합이 종료되기 전까지 경기결과를 확인할 수 없고, 팀에 대한 충성도가 높은 관람객은 시합 종료 시까지 높은 관람지속욕구를 보일 것이다. 하지만 개인 종목인 태권도에 있어, 특정 선수에 대한 충성도는 응원하는 선수가 시합에서 패할 시, 관람지속욕구

가 급감하는 현상이 발생한다. 이것이 본 연구에서 충성도의 조절효과가 밝혀지지 않은 이유라고 생각한다. 따라서 후속 연구에서는 개인 경기 관람객들의 관람지속욕구에 대한 보다 다각적인 연구가 필요할 것이다. 또한, 단체운동 관람객을 대상으로 충성도와 관람지속욕구에 관한 연구, 그리고 충성도의 조절효과에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

종합하면, 본 연구에서는 세계 대학 태권도선수권대회에 참여한 관람객들이 경기장 요인과 사회 심리적 측면에서 어떠한 영향을 받는지 스포츠 환경 모델을 이용하여 분석하였다. 분석 결과, 모든 경기장 요인들이 관람객들의 경기관람지속 욕구에 영향을 미치고 이는 재방문 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 향후 개최되는 세계 대학 태권도선수권대회에서는 충분한 주차 공간 확보, 청결한 시설, 적절한 통제를 통한 안정감, 다양하며 높은 수준의 다양한 음식 서비스, 편안한 관람 환경이 준비되어야 하며, 이는 지속적으로 관람객을 모을 수 있는 밑거름이 될 것이다. 특히, 5개의 경기장 요인들 중 통제력과 과밀도가 재방문 의도에 상대적으로 보다 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 지속적 관중 확보를 위해서는 많은 예산이 요구되는 주차시설 확충이나 건물 리노베이션 보다는 관중들이 복잡함을 느끼지 않도록 행사의 통제력과 원활한 대회 진행력을 높이는 것이 필요함을 알 수 있다. 이것은 상대적 저비용으로 보다 많은 안전 요원 확보와 자원봉사자 모집하여 경기장 환경을 개선할 수 있기에, 시사하는 바가 크다고 할 수 있겠다.

이 연구에서 제시한 다섯 가지 요소 이외에도 태권도 관람객 증가를 위해 보다 다양한 환경적 요인들을 고려해야 한다. 예를 들면, 대회 사전 홍보, 스포츠 인기도 및 개최 지역 접근성 등이 있을 것이다(Urlich & Koenigstorfer, 2009). 또한, 관람객들의 행동을 이해하기 위하여 내면적(intrapersonal), 사회 문화적(socio-cultural), 상황적(situational) 요인을 포괄한 개념적 모델을 발전시켜야 할 것이다(Engel, Blackwell, & Miniard, 1994; Smith & Stewart, 2007). 이것은 스포츠 관람객들이 어떠한 과정을 통하여 재방문 의도를 갖게 되는지 더욱 체계적으로 설명 할 수 있으며, 궁극적으로 스포츠 관람객의 재방문을 이끌어 낼 수 있는 총체적 행동모델로 발전할 수 있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 포천 세계대학 태권도 대회에 참석한 관람객을 대상으로 Wakefield와 Sloan이 제시한 스포츠 환경모델을 재검증 하였다. 본 연구 결과 경기장 요인(주차시설, 청결, 통제력, 음식 서비스, 과밀성)이 관람지속욕구에 영향을 미치며, 최종적으로 관람객들의 재방문 의도에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 충성도는 재방문 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 태권도 관람객 증진을 위해 스포츠 시설관련 요인 및 다양한 서비스의 질을 향상시켜야 함을 의미한다. 이를 통하여 관람지속욕구를 높이고 관람객의 재방문을 이끌어 낼 수 있을 것이다. 또한 이것은 태권도 대회의 지속적인 관중확보에 기여할 것으로 생각되며, 개최한 지역의 경제적 발전 및 지역 이미지 향상에 긍정적인 영향을 미칠 것이다(Bramwell, 1997; Kim, Gursoy, & Lee, 2006). 후속 연구에서는 스포츠 환경 모델을 발전시킴과 동시에 충성도가 가지는 조절 효과에 대하여 재측정해 볼 필요가 있다. 또한 관람객의 개인적 성격이나 특성 혹은 태권도 경기에 대한 관람객들의 태도 및 동기를 고려한다면, 보다 깊이 있는 스포츠 환경 모델 연구로 확장될 것이다. 마지막으로 메가 스포츠 이벤트는 매회 개최장소가 다른 경우가 많기에 종단적 연구를 수행함으로써 보다 의미 있는 결과를 도출 할 수 있을 것이라 판단된다.

참고문헌

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2000). Attitudes and the attitude-behavior relation: Reasoned and automatic processes. *European Review of Social Psychology*, 11(1), 1-33.
- Asiah, M. P. (2009). *The relationship between sportscape towards spectators' satisfaction and their intentions to repatronize Malaysian Football Cup at stadium*. Unpublished doctoral dissertation, Universiti Putra Malaysia.
- Babbie, E. (2007). *The practice of social research*(11th ed.). Belmont, CA: Thomson.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.
- Bramwell, B. (1997). Strategic planning before and after a mega-event. *Tourism Management*, 18(3), 167-176.
- Card, D., & Dahl, G. B. (2011). Family violence and football: The effect of unexpected emotional cues on violent behavior. *The Quarterly Journal of Economics*, 126(1), 103-143.
- Carroll, M. S. (2009). *Development of a scale to measure perceived risk in collegiate spectator sport and assess its impact on sport consumption*. Unpublished doctoral dissertation. University of Florida, Gainesville, FL.
- Dhurup, M., Mofoka, M. A., & Surujlal, J. (2010). The relationship between stadium sportscape dimensions, desire to stay and future attendance. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance*, 16(3), 475-490.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1994). *Consumer behavior* (8th). New York: The Dryder Press.
- Essex, S., & Chalkley, B. (1998). Olympic games: Catalyst of urban change. *Leisure Studies*, 17, 187-206.
- Fourie, J., & Santana-Gallego, M. (2011). The impact of mega-sport events on tourist arrivals. *Tourism Management*, 32(6), 1364-1370.
- Funk, D., & James, J. (2001). The psychological continuum model: A conceptual framework for understanding an individual's psychological connection to sport. *Sport Management Review*, 4, 119-150.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Hall, C., & Hodges, J. (1998). The politics of place and identity in the Sydney 2000 Olympics: Sharing the spirit of corporatism. In M. Roche (Ed.), *Sport, popular culture and identity* (pp. 95-111). Germany: Meyer & Meyer Verlag.
- Hill, B., & Green, C. (2000). Repeat attendance as a function of involvement, loyalty, and the sportscape across three football contexts. *Sport Management Review*, 3, 145-162.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A*

- Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Kelley, S. W., & Turley, L. W. (2001). Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. *Journal of Business Research*, 54, 161-166.
- Kim, K. (2008). Analysis of structural equation model for the student pleasure travel market: Motivation, involvement, satisfaction, and destination loyalty. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 24(4), 297-313.
- Kim, S., Gursoy, D. & Lee, S. (2006). The impact of the World Cup on South Korea: Comparisons of pre- and post-games. *Tourism Management*, 27, 86-96.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press.
- Lambrecht, K. W., Kaefer, F., & Ramenofsky, S. D. (2009). Sportscape factor influencing spectator attendance and satisfaction at a professional golf association tournament. *Sport Marketing Quarterly*, 18, 165-172.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Reardon, J., & Miller, C. (2012). The effect of response scale type on cross-cultural construct measures: An empirical example using Hall's concept of context. *International Marketing Review*, 29(1), 24-53.
- Satorra, A., & Bentler, P. M. (2001). A scaled difference chi-square test statistic for moment structure analysis. *Psychometrika*, 66(4), 507-514.
- Smith, A. C. T., & Stewart B. (2007). The travelling fan: Understanding the mechanisms of sport fan consumption in a sport tourism setting. *Journal of Sport & Tourism*, 12, 155-181.
- Uhrich, S., & Koenigstorfer, J. (2009). Effects of atmosphere at major sports event: A perspective from environmental psychology. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 10(4), 325-344.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1994). The importance of servicescapes in leisure service settings. *Journal of Service Marketing*, 10(6), 45-61.
- Wakefield, K. L., & Sloan, H. J. (1995). The effects of team loyalty and selected stadium factors on spectator attendance. *Journal of Sport Management*, 9, 153-172.
- Wann, D. L., Peterson, R. R., Cothran, C., & Dykes, M. (1999). Sport fan aggression and anonymity: The important of team identification. *Social Behavior and Personality*, 17(6), 597-602.
- Westerbeek, H. M., & Shilbury, D. (1999). Increasing the focus on "Place" in the marketing mix for facility dependent sport services. *Sport Management Review*, 2, 1-23.

An Analysis of Sport Spectators' Behavior Using a Sportscape Model: A Case of the World University Taekwondo Championship

Heetae Cho¹, & Hyoung-Kil Kang²

¹Clemson University & ²KyungNam University

This study employed a sportscape model to analyze environmental impact on spectators' behavior. In addition, the loyalty construct in the sportscape model was reanalyzed based on the theoretical framework. Five hundred questionnaires were distributed to the spectators of World University Taekwondo Championship, and 418 questionnaires were used for data analyses. The analyses of measurement and structural models were conducted using SPSS 18.0 and EQS 6.2 programs. The results indicated that the measurement model showed acceptable reliability and validity. The structural analysis showed that five stadium factors (parking, cleanliness, crowding, food service, and fan control) have significant effects on spectators' desire to stay and to revisit the stadium. Loyalty also positively affected revisit intention. This study emphasizes sport environment to make spectators revisit and provides future research suggestions to improve the sportscape model.

Key Words: sportscape model, sport environment, stadium factors, taekwondo championships 