

Kano모형을 이용한 청소년수련관 스포츠시설 서비스품질속성과 Timko의 고객만족계수, PCSI지수 분석

이종현¹·김화룡²

¹강원대학교 강사·²한국교통대학교 강사

Quality of Service Properties for Youth Training Center Sports facilities using Kano Models Timko's Customer Satisfaction Coefficient, PCSI Index Analysis

Lee, Jong-Hyun¹·Kim, Hwa-Ryong²

¹Kangwon University·²Korea National University of Transportation

Abstract

The purpose of this study is to service properties for youth training center sports facilities using kano models timko's customer satisfaction coefficient, PCSI Index Analysis.

A total of 336 copies (93%) were used for the analysis, excluding 24 copies that were considered inappropriate by distributing a total of 360 copies to 6 youth training centers.

Data processing was performed using Microsoft Office Excel 2018 and IBM SPSS statistics 21 to produce the following results.

Among the service quality factors of sports facilities in youth training centers, all 21 items were found as unitary quality factors, and in the customer satisfaction coefficient, accessibility, kindness of workers, attitude of leaders, program usage hours, fees, and facility cleanliness were found. The friendly response of the workers and the attitude of the instructor were high. In addition, in the potential customer satisfaction improvement index, the friendly response of the workers, the attitude of the instructor, the clean and pleasant facilities, the safety training of the workers, the promptness of the work process of the workers, and the systematic promotion of the training program appeared in order.

Key words: Youth facility, Kano model, PCSI index, Customer Satisfaction Coefficient

주요어: 청소년수련관, Kano 모델, 잠재적 고객만족지수, 고객만족계수

이 논문은 2018년 한국연구재단 지원을 통해 작성 되었음 2018S1A5B5A07073428

Address reprint requests to: Kim, Hwa-Ryong

Korea National University of Transportation, 50, Daehak-ro, Daesowon-myeon, Chungju-si,
Chungcheongbuk-do, Republic of Korea

E-mail: khr1010@knsu.ac.kr

Received: July, 30, 2020 Revised: August, 31, 2020 Accepted: September, 17, 2020

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대사회는 서비스가 차지하고 있는 비중이 점점 커지며 ‘서비스사회’ 또는 ‘서비스경제’라고 불리고 있다. 현재 대부분의 기업들은 서비스중심의 경영을 추구하면서 소비자와의 관계를 중요시하는 경영의 패러다임으로 빠르게 변화하고 있다. 서비스에 대한 연구는 학계뿐만 아니라 정부차원에서 중요 정책사안으로 다루고 있으며, 경영자들 사이에서도 고객만족을 위해서는 질 높은 서비스품질 제공해야 한다는 주장에 공감하고 있다(양정미, 2013).

정확한 서비스품질 측정은 소비자의 주관적 판단에 의존하기에 객관적으로 측정하기엔 어려움이 있다. 또한 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 전달이 완료되기 전까지는 측정이 어렵다. 하지만 서비스품질의 정확성 있는 측정을 통하여 자사의 서비스품질수준에 대한 정확하고 냉철한 분석이 필요하다. 그러한 이유는 소비자의 서비스 선택기준으로 서비스 품질을 최우선으로 고려하기 때문이다. 따라서 소비자에게 질 높은 서비스를 제공하는 것은 서비스 산업의 생존과 성장에 가장 큰 영향을 미치게 된다(김진아, 2008).

스포츠시설은 스포츠분류 중 한 분야로 소비와 생산이 동시에 이루어지는 특징으로 고객참여가 매우 중요하다(김용국, 2000). 이러한 스포츠시설은 크게 공공스포츠시설과 상업스포츠시설로 구분한다. 그 중 공공스포츠시설이란 일반 대중을 위해 공공법인단체 또는 국가지방자치단체의 지원으로 설치되어 운영·유지되는 스포츠시설로 국민의 건전하고 적극적인 체육활동을 장려하고 생활체육 활성화에 기여하고 있다.

따라서 공공스포츠시설은 국민복지 증진의 핵심적 주체이며, 여가시간을 활용해 스포츠

활동을 참여하는 참여자의 욕구를 파악하여 기존 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화시켜 이를 충족할 필요성이 있다(김경식, 2006).

최근 전국의 신고체육시설업 현황을 살펴보면 2016년 55,857개 업소에서 2019년 56,854개 업소로 증가하였다는 것을 알 수 있다(문화체육관광부, 2020). 이러한 스포츠시설의 양적 증가는 스포츠시설간의 소비자유치경쟁, 다시 말해 기존소비자의 유지와 신규소비자를 유치하기 위한 경쟁이 치열해지고 있다는 것을 나타내고 있다. 특히 공공스포츠시설의 경우 민간스포츠시설과 비슷한 종목운영의 증가와 공공기관의 경영성 과제 도입으로 공공스포츠시설도 적극적으로 소비자 확보에 나서고 있다. 이에 따라 스포츠시설간의 경쟁은 날로 치열해지고 있는 상황이다.

공공스포츠시설 중 하나인 청소년수련관은 헬스, 수영 및 실내 스포츠를 위한 시설을 정부의 보조금을 지원받아 위임·위탁 운영뿐만 아니라 이용객들이 참여 할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있다(오창택, 홍기량, 2006). 그에 따라 청소년수련관은 체육관, 헬스클럽, 수영장 등의 비슷한 프로그램을 제공하는 영리 및 비영리 목적의 스포츠시설과 경쟁관계에 놓여있다. 그렇기 때문에 여가시간이 증대되고 있는 현 시점에서 청소년수련관은 서비스품질향상에 높은 관심을 갖고 다양한 경영 전략을 세울 필요성이 있다.

청소년수련관에 대한 연구를 살펴보면 대부분 활성화 방안, 서비스 질, 고객지향성만을 분석하는데 한계가 있었다(오창택, 홍기량, 2006; 반영선, 김억, 2010; 오창택, 2010).

한편 공공체육시설과 서비스품질속성에 관한 연구(구윤희, 2010, 김사업, 홍혜선 1999, 오현환, 2001, 이종현, 2015)들은 그동안 활발하게 진행되어져 왔다. 하지만 고객만족을 종속변수로 설정하여 물리적 요건이 충족되면 고객만족이 높아지고 불충족 되면 불만이 증가하게 되

는, 다시 말해 고객만족과 물리적 충족의 관계가 선형적인 방향으로 나타나는 일원적 인식방법이 대부분이었다.

이러한 선형적 연구방향에서 오는 문제 인식하에 Kano(1984)는 그의 연구에서 만족과 불만족이라는 고객의 주관적 측면 및 물리적 요건의 충족 그리고 불충족이라는 객관적인 측면을 함께 고려해야 한다는 이원적 인식측정방법 이론을 만들었다. 즉, 기존 선형적 및 비선형적 인식방법인 일원적 품질요소와 매력적 품질요소 그리고 당연적 품질요소로 나누어 체계화한 것인 'Kano 모델'이다.

이에 공공체육시설 서비스를 제공하는 공급자(중앙정부, 지방정부)는 이용고객들을 위해 효율적인 이론을 활용하여 어떤 서비스품질요소에 우선적으로 비중을 두고 안 두느냐에 따라 고객만족을 위한 서비스품질요소를 전략적으로 관리하고 효과적으로 대응할 수 있게 되는지 파악해야 한다(박홍, 2015). 그동안 Kano 모델은 영화관, 레스토랑, 항공, 커피전문점, 한식당 등을 대상으로 연구가 진행되어져 왔으나(신봉섭, 김기석, 2012; 양정미, 한상일, 2013; 김희진, 현성협, 2015; 김태희, 김양훈, 김은희, 2015) 공공스포츠시설 및 청소년수련관 스포츠시설과 관련하여 진행된 연구는 부족한 실정이다. 따라서 여가시간을 활용한 일반영리스포츠센터의 우수한 서비스에 길들여진 이용고객들의 기대수준이 높아지고 이용자별 각각의 요구가 다르기 때문에 청소년수련관 스포츠시설의 서비스품질 관리에 있어서 Kano 모델을 이용한 효율적 운영방안에 관한 연구 필요성은 충분한 것으로 생각되어진다.

이에 본 연구에서는 청소년수련관 스포츠시설의 서비스품질속성을 평가하고 구분할 수 있는 Kano 모델에 적용·분류하고 Timko(1993)가 제시한 고객만족계수를 활용하여 이용고객들의 만족계수(Better 지수)와 불만족계수(Worse 지수)를 계산하여 고객만족의 '현재위치'를 파악

한 후 이용고객들의 만족도가 어느 정도 개선 가능한지 측정할 수 있는 잠재적 고객만족 개선지수(PSCI)를 산출하려고 한다. 그리하여 우선적으로 관리하고 중점적으로 개선해야 할 청소년수련관 스포츠시설의 서비스품질요소를 도출함으로써 이용고객만족을 높일 수 있는 효율적 운영방안과 마케팅전략을 제시하는데 의미가 있다.

이 연구의 목적은 여가시간을 활용한 스포츠시설 이용객들이 증하고 있는 현 시점에서 Kano모형을 바탕으로 청소년수련관 스포츠시설의 서비스 품질을 분류함에 따라 청소년들의 욕구를 충족시키기 위한 요구사항을 구체적으로 분석하고자 한다. 또한, 청소년들의 시설 만족계수와 잠재적 만족 개선지수의 도출을 통해 청소년들의 요구사항과 불만사항 등에 대해 실질적인 자료를 토대로 청소년수련관 스포츠시설의 효율적인 운영방안을 제시함으로써 신체 활동이 부족한 청소년들을 청소년수련관으로 유입시킴으로써 여가시간 활용에 있어 스포츠 활동이 우선순위가 되기를 바라는 목적이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

이 연구는 청소년수련관에서 스포츠시설을 이용하는 청소년을 모집단으로 설정하였다.

조사를 위해 2019년 3월 1일부터 6월 24일까지 서울에 위치한 청소년수련관 6곳에 관리자에게 이 연구에 대한 취지를 설명 한 후 협조를 요청하여 연구자와 보조원 2명이 비확률표본추출 방법(non-probability sampling) 중에서도 편의 표본추출법(convenient sampling)을 이용하여 설문을 실시하였다.

설문지는 각 청소년수련관에 60부씩 총 360부를 배포하여 자기평가기입법(self-administration

method)으로 응답을 유도하고 완성된 설문지는 바로 회수하였다. 회수한 설문지 중 자료 분석에 부적합하다고 판단된 설문지 24부를 제외하고 총 336부(93%)를 분석에 사용하였다. 이를 통해 수집된 연구대상의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 연구대상의 일반적 특성

구분		인원(명)	비율(%)
성별	남	198	59.9
	여	138	41.1
학력	중1	46	13.7
	중2	96	28.6
	중3	46	13.7
	고1	84	25.0
	고2	23	6.8
	고3	41	12.2
참여빈도	주1회	87	25.9
	주2회	49	14.6
	주3회	106	31.5
	주4회	56	16.7
	주5회	38	11.3
수강경력	6개월미만	67	19.9
	1년미만	125	37.2
	1년6개월미만	55	16.4
	2년미만	40	11.9
	2년이상	49	14.6
총계		336	

2. 조사도구

이 연구의 설문지 구성은 Kano모델의 이원적 품질측정방법을 이용하여 설계하였다. 모든 문항은 대립되는 두 가지 문항으로 긍정과 부정형의 문항을 한 쌍으로 하였고, 잠재적 고객 만족 개선지수(PCSI Index)를 알아보기 위한 현재 청소년수련관 스포츠시설에서의 서비스

만족상태를 묻는 설문문항을 추가하였다. 따라서 이 연구의 설문지는 긍정·부정형 2개의 문항과 현재 만족도 수준 설문문항 1개를 더하여 총 3개의 문항씩 짝지어 구성하였다.

그리고 선정된 청소년수련관 스포츠시설의 이용객의 요구사항 22가지(서비스품질요소)를 연구의 목적 및 선행연구로 근거하여 부합되는 대표적인 고객의 서비스품질 측정모형으로 SERVQUAL의 5가지 결정요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 내용으로 구성하고 청소년수련관 스포츠시설 서비스품질요소에 대한 문항을 Kano모델형 질문에 맞게 수정하였다. Kano모델형 질문은 긍정형 질문 21문항, 부정형 질문 21문항으로 총 42문항, 그리고 청소년수련관 스포츠시설 이용고객의 현재만족상태를 측정하는 Likert 5점 척도의 21문항과 인구통계학적 질문 4문항을 포함하여 총 67개 문항으로 구성하였으며 이를 통해 Kano모델에 대한 서비스품질요소의 분류, 고객만족계수 그리고 잠재적고객만족지수(PCSI) 지수를 측정하였다.

3. 조사도구의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 사용한 조사도구의 타당도를 확보하기 위해 청소년 수련관 스포츠시설 서비스 품질의 하위요인인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등의 구인타당도 증거를 보유하고 있는 가를 위하여 구성 개념의 일차원성을 만족하는 가를 검토하였다.

이 연구에서는 주성분분석을 실시하여 고유값, 설명분산을 통해 일차원성 여부를 판단하였다. 이때 수용기준은 설명분산이 20~30% 이상일 경우, 혹은 설명되지 않는 분산의 첫 번째 대조점의 고유값(Unexplained Variance in 1st Contrast: UVC)이 2를 초과하지 않을 경우 일차원성 가정을 만족한 것으로 간주하게 된다 (Linacre, 2011).

위와 같은 기준에 있어 서비스품질속성에 대한 고유값, 설명분석, UVC 등 모든 주요인의 설명분산이 40%를 초과하는 것으로 나타났으며, UVC값은 2를 초과하지 않으면서 대조점의 고유값이 형성되지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 분석단위로 선정된 각 요인은 일차원성을 만족한다는 것을 증명하고 있다. 또한, 구인타당도 증거를 제시했음을 확인했다. (Linacre, 2011). 그리고 요인에 대한 신뢰성은 유형성차원 .633, 신뢰성차원 .765, 반응성차원 .821, 확신성차원 .843, 공감성차원 .826 으로

청소년수련관 스포츠시설 서비스품질의 신뢰도는 .633 ~ .846로 나타나 모두 Nunnally & Bemstein(1994)의 제시한 기준을 충족하였다.

4. 자료처리 방법

이 연구의 목적을 달성하기 위하여 Microsoft Office Excel 2018과 IBM SPSS statistics 21을 활용하여 통계처리 하였으며, 구체적인 자료 처리는 다음과 같다.

표 2. Kano모델을 이용한 평가이원표 분석결과

항 목	품질속성						Kano 품질	
	A (매력적)	I (무관심)	M (당연적)	O (일원적)	R (역품질)	Q (회의적)		
1	최신설비 및 다양한 운동기구	89	62	62	115	0	8	0
2	지리적 위치의 편리성	98	39	36	161	0	2	0
3	청결하고 쾌적한 시설	36	26	38	234	0	2	0
4	편의시설구성(매점,용품점등)	77	35	42	181	1	0	0
5	종사자들의 외모 및 용모	87	51	48	150	0	0	0
6	정확한 강습시간의 진행	61	25	43	206	0	1	0
7	체계적 강습프로그램 진행	59	32	33	209	0	3	0
8	종사자들의 운영관련 규정 준수	32	56	74	173	1	0	0
9	종사자들의 전문지식 및 자격증	53	46	50	185	0	2	0
10	프로그램의 다양성	69	37	34	196	0	0	0
11	서비스 제공의지	51	26	45	214	0	0	0
12	종사자들의 업무처리 신속성	54	61	43	178	0	0	0
13	지속적인 정보서비스 제공	52	20	26	238	0	0	0
14	지도강사의 전문지식 및 능력	40	28	48	217	1	2	0
15	지도강사의 태도	49	8	30	249	0	0	0
16	종사자의 친절한 응대	42	10	25	258	0	1	0
17	종사자의 안전교육이수	47	21	42	225	0	1	0
18	청소년들이 쉽게 찾아오는 장소	135	2	8	168	0	2	0
19	청소년들을 위한 행사 이벤트진행	86	105	32	112	0	1	0
20	프로그램 이용시간의 편리성	88	19	19	210	0	0	0
21	요금대비 우수한 서비스제공	85	19	29	200	0	3	0

Ⅲ. 결과

1. Kano모델을 이용한 청소년수련관 스포츠시설 서비스품질속성 분류결과

청소년수련관 스포츠시설 서비스품질요인들에 대한 각 항목을 Kano모델을 이용하여 이원적 품질이론속성 분류방법 결과 <표 2>와 같다. 청소년수련관 스포츠시설 서비스품질요인 21개 항목 모두 일원적 품질요소로 최빈값이 나타났다. 일원적 품질요소는 충족되면 만족하고, 불충족되면 불만을 느끼는 품질요소이다.

2. 고객만족계수(CS-Coefficient) 산출결과

Kano분석을 통한 청소년수련관 스포츠시설 서비스품질속성 분류결과의 한계점을 극복하고 속성 안에서 만족 범위를 알아보기 위해

Timko의 고객만족계수인 만족계수와 불만족계수를 산출하였다. 고객만족계수는 ‘청소년들이 쉽게 찾아오는 장소’(0.97), ‘종사자의 친절한 응대’(0.90), 두 요인이 가장 높게 나왔으며 ‘지도강사의 태도’(0.89), ‘프로그램 이용시간의 편리성’(0.89), 뒤를 이었으며 ‘지속적인 정보서비스 제공’(0.86), ‘요금대비 우수한 서비스제공’(0.86), ‘청결하고 쾌적한 시설’(0.81), ‘종사자의 안전교육 이수’(0.81)이 뒤를 이었다. 불만족계수는 ‘종사자의 친절한 응대’(-0.84), ‘지도강사의 태도’(-0.83) 두 요인이 가장 높게 나왔으며 ‘청결하고 쾌적한 시설’(-0.81), ‘지도강사의 전문지식 및 능력’(-0.80), ‘종사자의 안전교육이수’(-0.80), ‘지속적인 정보서비스 제공’(-0.79), ‘정확한 강습시간의 진행’(-0.74), ‘종사자들의 운영관련 규정 준수’(-0.74) 순으로 나타났다.

표 3. 고객만족계수 산출결과

차원	품질요인	품질특성	만족계수	불만족계수
유형성차원 (Tangibles)	최신설비 및 다양한 운동기구	0	0.62	-0.54
	지리적 위치의 편리성	0	0.78	-0.59
	청결하고 쾌적한 시설	0	0.81	-0.81
	편의시설구성(매점,용품점등)	0	0.77	-0.67
	종사자들의 외모 및 용모	0	0.71	-0.59
신뢰성차원 (Reliability)	정확한 강습시간의 진행	0	0.80	-0.74
	체계적 강습프로그램 진행	0	0.80	-0.73
	종사자들의 운영관련 규정 준수	0	0.61	-0.74
반응성 (Responsiveness)	종사자들의 전문지식 및 자격증	0	0.71	-0.70
	프로그램의 다양성	0	0.79	-0.68
	서비스 제공의지	0	0.79	-0.77
	종사자들의 업무처리 신속성	0	0.69	-0.66
확신성 (Assurance)	지속적인 정보서비스 제공	0	0.86	-0.79
	지도강사의 전문지식 및 능력	0	0.77	-0.80
	지도강사의 태도	0	0.89	-0.83
	종사자의 친절한 응대	0	0.90	-0.84
공감성 (Empathy)	종사자의 안전교육이수	0	0.81	-0.80
	청소년들이 쉽게 찾아오는 장소	0	0.97	-0.56
	청소년들을 위한 행사 이벤트진행	0	0.59	-0.43
	프로그램 이용시간의 편리성	0	0.89	-0.68
	요금대비 우수한 서비스제공	0	0.86	-0.69

표 4. 잠재적 고객만족 개선지수 (PCSI Index) 산출결과

항목	Kano 분류	만족 계수 (Batter)	불만족 계수 (Worse)	만족 수준 (L)	만족 위치 (P)	PCSI Index	PCSI 순위
최신설비 및 다양한 운동기구	O	0.62	-0.54	3.87	-0.21	0.83	6
지리적 위치의 편리성	O	0.78	-0.59	3.89	-0.21	0.99	7
청결하고 쾌적한 시설	O	0.81	-0.81	3.84	-0.34	1.15	2
편의시설구성(매점,용품점등)	O	0.77	-0.67	3.64	-0.18	0.95	8
종사자들의 외모 및 용모	O	0.71	-0.59	4.02	-0.27	0.98	8
정확한 강습시간의 진행	O	0.80	-0.74	3.99	-0.35	1.15	4
체계적 강습프로그램 진행	O	0.80	-0.73	3.8	-0.27	1.07	3
종사자들의 운영관련 규정 준수	O	0.61	-0.74	3.93	-0.38	0.99	5
종사자들의 전문지식 및 자격증	O	0.71	-0.70	3.93	-0.32	1.04	5
프로그램의 다양성	O	0.79	-0.68	3.85	-0.26	1.05	5
서비스 제공의지	O	0.79	-0.77	3.83	-0.31	1.10	5
종사자들의 업무처리 신속성	O	0.69	-0.66	3.93	-0.30	0.99	3
지속적인 정보서비스 제공	O	0.86	-0.79	3.82	-0.30	1.16	5
지도강사의 전문지식 및 능력	O	0.77	-0.80	4.13	-0.45	1.23	3
지도강사의 태도	O	0.89	-0.83	4.16	-0.47	1.36	2
종사자의 친절한 응대	O	0.90	-0.84	3.99	-0.41	1.30	1
종사자의 안전교육이수	O	0.81	-0.80	3.88	-0.35	1.16	3
청소년들이 쉽게 찾아오는 장소	O	0.97	-0.56	3.67	-0.05	1.02	8
청소년들을 위한 행사 이벤트진행	O	0.59	-0.43	3.66	-0.09	0.68	9
프로그램 이용시간의 편리성	O	0.89	-0.68	3.87	-0.24	1.13	5
요금대비 우수한 서비스제공	O	0.86	-0.69	3.94	-0.28	1.13	4

3. 잠재적 고객만족 개선지수(PCSI Index)

〈표 4〉의 청소년수련관 스포츠시설 서비스품질 속성에 대한 잠재적 고객만족 개선지수를 PCSI Index 순위 상위항목으로는 ‘종사자의 친절한 응대’, ‘지도강사의 강사태도’, ‘청결하고 쾌적한 시설’, ‘지도강사의 전문지식 및 능력’, ‘종사자들의 업무처리 신속성’, ‘종사자들의 안전교육이수’, ‘요금대비 우수한 서비스제공’, ‘정확한 강습시간의 진행’ 등의 순서로 확인 되었다. 하위항목으로는 ‘청소년들을 위한 행사 이벤트 진행’, ‘편의시설구성’, ‘종사자들의 외모 및 용모’, ‘청소년들이 쉽게 찾아오는 장소’, ‘지리적 위치의 편리성’ 순서로 확인 되었다.

IV. 논의

이 연구에서는 Kano 모델을 이용하여 청소년들의 놀이터라 할 수 있는 청소년수련관의 스포츠시설 서비스품질 속성과 속성에 대한 고객만족계수와 고객만족 개선 지수를 알아보는 데 목적이 있다. 이에 본 연구의 논의는 다음과 같다.

첫째, 청소년수련관의 스포츠시설 서비스품질 속성 분류 결과 21개 항목 모두 일원적 품질 요소로만 범주화 되었다.

21개 항목 모두가 일원적 품질요소로 있었던 이유로는 일원적 품질요소가 가지고 있는 특성으로 고객이 원하는 서비스욕구를 충족하

였을 때 만족하지만 충족하지 못하였을 때는 불만족을 나타내는 특성을 가지고 있기 때문에 공공시설인 청소년수련관은 청소년들이 원하는 서비스육구 충족을 높였을 경우 자연스럽게 만족도는 상승하게 된다. 이 연구와 같은 결과를 나타낸 김길영(2019)의 공공체육시설 서비스품질요인 분석에서 모두 일원적 품질요소로 나타나 이 연구를 지지하고 있다. 하지만 상업체육시설의 스포츠센터 서비스 품질을 연구한 박진기, 권업, 김규정(2004)은 주시설, 부대시설, 직원, 지도자 및 프로그램이 당연적 품질요소로 인식하고 있으며, 배드민턴 라켓 서비스 품질을 연구한 장진, 김세웅(2014)은 10개의 품질 요소 중 5개의 당연적 품질요소와 4개의 매력적 품질요소로 소비자들은 인식하고 있다고 하였다. 이러한 결과에서 살펴봤을 때 상업시설 및 제품과 관련된 연구에서는 대부분 당연적과 매력적 품질요소로 인식한다고 생각할 수 있지만, 이광원, 원도연, 이승로(2015)가 연구한 프로야구경기장 서비스 품질 속성에서는 일원적 품질 요소가 16개, 당연적 품질요소가 1개, 무관심 품질요소가 2개, 매력적 품질요소가 2개로 나타났으며, 오철희, 전익기, 오문섭(2012)이 연구한 태권도장 교육서비스 품질에 관한 연구에서는 5개의 매력적 품질요소와 3개의 당연적 품질요소를 제외한 13개의 일원적 품질요소로 나타났다. 이러한 결과는 아마도 교육과 상업서비스가 통합된 서비스 품질에서는 일원적 품질요소가 상대적으로 높게 인식된다는 사실을 발견 할 수 있었다. 또한, 장은경(2015)은 지역축제 방문객을 대상으로 만족속성을 분석한 결과 일원적 요소가 9개, 매력적 요소가 6개, 무관심 요소가 2개로 나타났으며, 이종원, 이명성(2018)은 의료관광 서비스 품질 속성에 관한 연구 결과 매력적 품질 4개, 당연적 품질 3개, 일원적 품질 9개, 무관심 품질 6개로 나타났다.

이처럼 공공시설 및 공공의 영역이라 생각

하는 제품과 측제에 있어 고객들은 만족을 하지 않을 경우 불만족에 대한 민원 및 건의를 통해 그들의 욕구를 충족하려는 욕구가 있는 것으로 청소년수련관의 스포츠시설 서비스 품질에 있어서도 청소년들의 욕구를 최대한 만족 시킬 수 있도록 지속적인 관리와 불만족이 발생하지 않도록 많은 노력을 해야 한다.

둘째, 청소년수련관 스포츠시설 서비스 품질 속성에 대한 고객만족계수(CS-Coefficient)

Kano 모형을 이용한 속성분류는 긍정적·부정적 질문을 이용하여 만족과 불만족이라는 주관적 의견과 물리적 충족·불충족을 객관적으로 분석하여 품질의 특성을 분류하는 것으로 최빈값을 품질유형으로 분류하기 때문에 뒤에 나타난 최빈값은 다른 품질분류와의 차이는 무시된다는 한계점이 있기 때문에 설문 조사의 결과를 최대한 활용하기 위하여 고객 만족계수 값을 산출하였다.

만족계수가 높다는 것은 해당 서비스 품질에 대한 이용객의 기대가 높은 것으로 청소년들이 쉽게 찾아 올 수 있는 접근성, 종사자의 친절함과 지도자의 태도, 프로그램 이용시간 그리고 요금과 시설에 대한 청결성에 대한 운영자들이 더 많은 관심과 관리를 통한다면 청소년들은 더 많은 이용과 만족을 느낄 수 있을 것이다.

반면 불만족계수는 서비스 품질에 대한 충족을 못 느꼈을 불만족도는 증가하는 것으로 불만족 서비스 품질 속성에서는 종사자의 친절한 응대와 지도강사의 태도 가장 높은 것으로 나타났다. 이러한 사실은 청소년이 스포츠 시설에 이용에 있어 종사자들 응대에 민감한 부분이라 할 수 있으며, 지도강사의 태도에 따라 수련관의 청소년 시설을 적극적으로 이용과 반대로 이용을 하지 않을 수 있다는 사실을 의미한다. 이와 같은 결과에 있어 이광용, 박성준, 신태용(2015)는 공공체육센터의 서비스 품질의 4가지 요인인 시설, 프로그램, 직원,

지도자 모두 고객만족에 미친다고 하였으면, 재방문에 있어서도 4가지의 요인이 모두 영향을 미친다고 하였고, 양걸, 전익기, 강지현(2010)의 공공 스포츠센터의 서비스품질, 고객만족도, 관계만케팅 및 소비행동의 관계에 관한 연구에서 서비스품질은 고객만족, 관계만케팅, 소비행동 모두 영향을 미친다고 하였다. 또한, 김수열, 김용만, 김세윤, 김수경(2014)은 청소년수련관 스포츠시설의 서비스품질 중 프로그램, 직원, 주시설은 영향을 미친다고 하였으며, 신현식, 김형준(2010)은 청소년기관의 서비스품질에 있어 청소년에 대한 응대, 직원에 대한 확신 그리고 물리적 환경은 청소년이 시설 및 기관에 대해 만족을 할 경우 추천을 하거나 지속적인 이용을 한다고 하였다. 특히, 청소년이기 때문에 직원들의 응대에 있어 행동에 가장 많은 영향을 미친다고 하여 본 연구를 지지하고 있다. 이처럼 청소년들은 유형성 차원에서의 만족만을 충족하였을 경우 만족에 영향을 미치는게 아닌 직원들과의 관계를 중요시 여기는 신뢰성차원과 반응성을 중요하게 생각한다고 할 수 있고, 지도자들에게 대한 확신성과 시설을 쉽게 접근 할 수 있는 공감성 또한 매우 중요한 사실을 확인 할 수 있었다. 최근 주택가 및 인근 주변에 사설 스포츠시설이 공공스포츠시설과 가격이 차이가 나지 않아 많은 청소년들이 이용을 하고 있어 공공스포츠시설 관리를 하지 않을 경우 청소년들의 불만은 높아질 것이다. 따라서, 청소년수련관에서는 임시방편적으로 보수에만 치우치는 것이 아닌 지속적인 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 하며, 직원들의 전문성 함양과 지도자들의 전문성을 증진 시킬 수 있는 꾸준한 관리와 교육을 실시해야 할 것이다.

셋째, 청소년수련관 스포츠시설 잠재적 고객만족 개선지수(PCSI Index)

잠재적 고객만족 개선지수란 현재 청소년수

련관을 사용하고 있는 청소년들의 현재만족도를 계산하여 청소년들이 요구하는 사항들이 충족되었을 때 향후 청소년들의 만족도가 얼마나 향상 될 수 있는지를 알아보는 것으로 만족개선범위라고도 한다. 이 연구에서는 1위가 '종사자의 친절한 응대', 2위가 '지도강사의 태도', '청결하고 쾌적한 시설', 3위가 '종사자의 안전교육 이수', '종사자들의 업무처리 신속성', '체계적 강습프로그램 진행'으로 나타났다. 이처럼 상위 만족개선지수를 살펴본 결과 서비스품질 속성 중 공통적으로 종사자측면과 지도자측면이 개선이 되었을 경우 만족개선정도는 높게 나타날 것이다.

조송현(2002)은 스포츠센터 서비스품질과 고객만족과의 관계연구에서 직원, 지도자, 프로그램, 부대시설, 주시설 순으로 고객만족에 영향을 미친다고 하였으며, 최영렬, 최정란(2010)은 지도자에 대한 부모들의 기대수준은 전문성, 의식, 목표, 신념 등이 없는 지도자는 학부모들에게 부정적인 이미지로 인식된다고 하였다. 즉, 청소년 수련관에서는 분기별 지도자 교육과 지도자 스스로 자신만의 프로그램 개발과 청소년들이 쉽게 다가갈 수 있는 이미지 개선이 필요하다. 또한, 임우택, 김학신(2006)은 골프장의 만족도를 증가 시키기 위해서는 시설에 대한 투자와 직원 이미지 개선이 되어야 골프객들의 만족도가 증가한다고 보고하였고, 정지아, 박의정, 유한준(2014)는 고객의 안전사고를 대비한 지속적인 안전사고 교육과 장비를 구비하여야 한다고 하였다. 결과적으로 청소년 수련관 스포츠시설의 종사자들을 대상으로 서비스교육과 지도자들의 교육 훈련과 각 구청별 예산 투입을 통한 시설보수 및 새로운 장비도입 그리고 안전사고 예방 교육과 점검 등 관심을 가져야 한다. 즉, 청소년수련관의 스포츠시설의 종합적인 서비스품질을 향상시켜야만 청소년들의 이용과 만족이 증가 할 것으로 생각된다.

V. 결론 및 제언

이 연구는 Kano 모델을 활용하여 청소년수련관 스포츠시설의 서비스품질요소를 분류한 후 Timko가 제시한 고객만족계수를 도출하여 이용고객들이 지각하는 청소년수련관 스포츠시설의 만족 및 불만족 수준의 허용범위를 알아보는 연구이다. 또한 Kano 모델에 의해 분류된 품질요소에 대한 이용고객들의 현재만족 수준을 파악하여 잠재적으로 개선될 수 있는 이용고객들의 만족개선범위를 알아보기 위한 PCSI 지수를 산출하였다.

따라서 이 연구를 통해 청소년수련관 스포츠시설의 품질 개선을 통해 여가시간에 스포츠활동이 우선순위가 될 수 있도록 전략적으로 관리 할 수 있으며, 당연시 여기는 당연적 품질요소에 대해 철저하게 분석하여 불만을 예방하고 이와 동시에 청소년들이 언제든지 찾아 올 수 있는 매력적 품질요소를 찾아내 제공해야 한다. 또한, 이 연구를 통해 청소년수련관 스포츠시설 운영에 있어 효율적 운영방안을 제안한다면 정부 및 지자체 공공체육시설이 국민들의 여가시간을 신체활동을 통해 건강복지 정책에 높은 평가와 활성화를 이루어 질 것이다.

참고문헌

구륜희(2010). 공공/민간스포츠시설 사업영역 구분을 통한 경영활성화 방안. **체육과학연구**, 21(3), 1384-1392.

김경식(2006). 공공스포츠시설의 조직문화와 직문만족의 조직몰입의 관계. **한국체육학회지**, 45(6), 145-155.

김길영(2019). Kano모형에 기반한 공공체육시설 서비스품질분류와 잠재적 고객만족 개서지수분석. **한국융합과학회지**,

8(1), 16-32. 145-155.

김사업, 홍혜선(1999). 공공스포츠시설의 서비스 질과 재구매의도 및 구전효과의 관계. **한국사회체육학회지**, 12(1), 991-1002.

김수열, 김용만, 김세운, 박수경(2014). 청소년수련관 스포츠시설의 서비스품질과 고객만족, 시설이미지 및 고객충성도의 구조적 관계. **한국사회체육학회지**, 56(1), 483-498.

김용국(2000). **상업스포츠센터의 조직문화에 관한 구조적 특성 분석**. 미간행 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.

김진아(2008). **항공서비스 품질요인이 이용자의 재구매와 구전의도에 미치는 영향에 관한 연구: 카자흐스탄 국립 항공사를 중심으로**. 미간행 석사학위논문. 경희대학교 대학원.

김태희, 김양훈, 김은희(2015). Kano모형을 이용한 한식당 서비스품질 속성 분류에 관한 연구. **한국외식경영학회지**, 18(4), 23-46.

김희진, 현성협(2015). Kano모형과 Timko의 고객만족계수를 이용한 공항레스토랑의 서비스 품질에 관한 연구. **외식경영연구**, 18(2), 7-26.

문화체육관광부(2020). **2019 전국등록신고체육시설업 현황**. 문화체육관광부

박진기, 권업, 김규정(2004). 스포츠센터 서비스품질의 종목별 Kano 모형적 평가. **한국체육학회지**, 43(5), 523-532.

박홍(2015). Kano 모델에 기반한 주짓수도장 서비스품질 특성과 잠재적 고객만족 개선지수 분석을 통한 마케팅 전략. 미간행 박사학위논문, 국민대학교 대학원.

반영선, 김억(2010). 생활권 청소년 수련시설 활성화 방안에 관한 연구. **디자인융복합연구**, 9(5), 91-102.

신봉섭, 김기석(2012). Kano모형을 활용한 커피

- 전문점의 품질분류와 고객만족개선지수. *한국콘텐츠학회지*, 12(7), 346-357.
- 신현식, 김형준(2010). 서비스품질이 청소년 행동의도에 미치는 영향 연구. *청소년학연구*, 17(6), 129-146.
- 양걸, 전익기, 강지현(2010). 공공 스포츠센터의 서비스품질, 고객만족도, 관계마케팅 및 소비행동의 관계. *한국사회체육학회지*, 42(1), 223-236.
- 양정미(2013). Kano 이론에 기반 한 잠재적 고객만족 개선지수(PCSI)와 수정 IPA를 이용한 항공서비스품질평가에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 대구가톨릭대학교 대학원.
- 양정미, 한상일(2013). Kano 모형에 기반한 항공서비스품질 분류와 잠재적 고객만족 개선 지수(PCSI Index)에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 22(6), 37-57.
- 오창택(2010). 청소년수련관 서비스 질의 구성차원과 전반적인 서비스 질 및 청소년 애호도 간의 관계. *청소년학연구*, 17(2), 35-58.
- 오창택, 홍기량(2006). 청소년수련관 서비스직원의 고객지향성이 고객만족과 고객정서몰입에 미치는 영향. *청소년학연구*, 13(1), 211-234.
- 오철희, 전익기, 오문섭(2012). Kano 모형을 기반으로 한 태권도장의 교육서비스 품질에 관한 연구. *한국스포츠산업경영학회지*, 17(3), 55-67.
- 오현환(2001). 공공스포츠시설의 서비스 품질이 소비자 만족, 재구매 의사 및 구전의도에 미치는 영향. *한국체육학회지*, 40(2), 449-458.
- 이광용, 박성준, 신태용(2015). 공공체육센터의 서비스품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향. *한국웰니스학회지*, 10(1), 45-54.
- 이광원, 연도연, 이승로(2015). Kano모형을 기반으로 한 국내 프로야구경기장의 서비스 품질속성 분석. *한국체육학회지*, 54(5), 535-553.
- 이종원, 이명성(2018). Kano model을 활용한 의료관광 서비스 품질 속성 분류 연구. *관광연구저널*, 32(1), 125-139.
- 이종현(2015). 이용자가 지각하는 공공체육시설의 서비스품질과 성과간의 관계. 미간행 박사학위논문, 인천대학교.
- 임우택, 김학신(2006). 골프장 친환경 서비스 품질이 여행객 이미지, 만족도, 구전 의도, 재방문에 미치는 영향. *한국체육학회지*, 45(2), 167-176.
- 장은경(2015). Kano 모형을 이용한 지역축제 방문객 만족속성 분류. *관광연구저널*, 29(1), 213-224.
- 장진, 김세웅(2014). Kano모형을 이용한 스포츠용품의 제품특성에 대한 잠재적 고객만족 개선지수 분석. *한국사회체육학회지*, 51(1), 243-255.
- 정지아, 박의정, 유한준(2014). Kano 모델의 매력적 품질에 기반한 서비스품질지수(ASQI) 개발에 관한 연구. *서비스경영학회지*, 15(5), 221-253.
- 조송현(2002). 대학 내 스포츠센터의 서비스품질과 재구매의도 및 구전의도와와의 관계. *한국스포츠산업경영학회지*, 7(2), 29-40.
- 최영렬, 최정란(2010). 태권도장 지도자 이미지가 학부모만족 및 재등록의도에 미치는 영향. *한국사회체육학회지*, 40(1), 219-228.
- 추명조(2014). Kano Model에 기반한 전통시장 서비스 품질요인이 고객가치, 관계품질, 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 단국대학교 대학원.
- Kano, N.(1984). Attractive quality and must be quality. *Hinshitsu(Quality)*, 14(2), 147-156.

- Linacre, J. M. (2011). *A user's guide to WINSTEPS MINISTEP Rasch-model computer programs*. <http://www.winsteps.com>.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H.(1994). *Psychometric theory(3rd ed)*. NY: Mc Graw-HILL, Inc.
- Timko, M. (1993). An experiment in continuous analysis. In D.Walden (Ed.), Kano's methods for understanding customer-defined quality. *The Center for Quality of Management Journal*, 24), 17-20.