

2022

# 화성시 정조 효 문화제 참가자 만족도 조사 및 평가분석

경기대학교 산학협력단

2022. 12

화성시  
정조 효 문화제 참가자 만족도 조사 및 평가분석

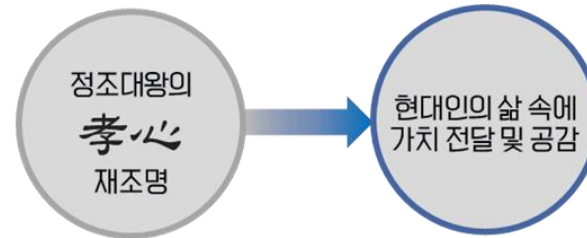
Table of contents

- I 과업의 개요
- II 축제의 구성
- III 조사설계 및 분석
- IV 빅데이터 분석
- V 발전방안

# I 과업의 개요 배경 및 목적



유네스코 세계 문화유산 용·건릉에서 펼쳐지는  
조선 최대의 문화군주 정조대왕을 기억하고 지극한 효심을  
현대의 삶 속에 투영시키고자 하는 축제



귀중한 전통 문화사상인 ‘효’를 배우고 실천하는 뜻 깊은 대규모 문화 축제로  
화성시의 도시브랜드 이미지 향상에 큰 기여를 하고자 개최함

엔데믹 시대, 일상으로 돌아간다고 해서 회귀가 아닌,  
변화와 성장의 지역축제 모습을 가꾸기 위한 노력이 요구 되는 시점

## 화성 정조 **효** 문화제의 지속 성장·발전을 위한 방안 모색

# I 과업의 개요 범위 및 체계

## 과업의 범위

### 공간적 범위

화성시 용/건릉 공영주차장 및 행사장 일원

### 시간적 범위

- 축제 기간: 2022년 10월 8일(토) ~ 9일(일) / 2일간
- 과업 수행기간: 2022년 10월 5일(수) ~ 11월 14일(금) / 40일간

### 내용적 범위

- 과업의 개요 및 축제의 개요
- 만족도 설문조사 설계 및 분석  
: 일반적 특성, 만족도(프로그램, 전반적), 서비스품질, IPA 등
- 빅데이터 분석, 경제적 효과 분석
- 종합분석 및 관찰평가 분석
- 축제 발전방안 제시



## 과업의 체계

### 평가지표의 개발

정조 효 문화제에 적합한 만족도 조사 지표의 개발  
[2022년 문화체육관광부 지정 '문화관광축제' 평가항목 준용]

### 설문조사 및 현장 관찰평가

정조 효 문화제 방문객 대상 설문조사 및 현장평가  
: 2022년 10월 8일(토) ~ 9일(일) / 2일간

연구진 구성  
: 책임연구원 1인, 관광학박사 2인, 연구진 3인, 설문조사원 4인

### 분석 및 결과 도출

- ◇ 통계프로그램(SPSS) 활용 코딩 및 분석결과 도출
- ◇ 축제효과 분석(홍보효과 빅데이터, 경제적효과 등)
- ◇ 설문분석결과 및 전문가 현장평가를 토대로 개선사항 도출
- ◇ 축제의 발전방안 제시

## ‘님..안녕(安寧)하신지요’

지난 돼지열병과 코로나19로 인해 4년 만에 개최를 하게 되어, 그동안의 만나지 못한 아쉬움과 현재 우리의 오늘의 모습을 조명

구분	내용
축제명	2022 화성시 정조 효 문화제
축제기간	2022년 10월 8일(토) ~ 10월 9일(일) / 2일간
축제장소	융·건릉 일원 (주 행사장 : 융·건릉 공영주차장)
주최 / 주관	화성시 / 화성시문화재단



## II 축제의 구성 프로그램

축제의 프로그램은 사전프로그램, 재현프로그램, 공식행사, 공연 및 전시, 강연, 체험프로그램 등으로 나누어 총 28개의 프로그램이 진행되었음

### 사전프로그램

드론라이트쇼	정조효행단
정조의 밥상을 선물하다	소셜영상 캠페인
현장연계 SNS 이벤트	

### 재현프로그램

영우원 천장 재현 : 정조대왕 효행의 발걸음

### 공식행사

공식행사 및 화성유수 정조맛이 퍼포먼스(정조대왕능행차 공동재현)

### 공연프로그램

주제공연 [화산, 그 하늘에서 노닐대]	국악문화예술공연 두들리안, 아트컴퍼니 달문, 사)대한무용협회 화성시지부, 국악인가요
--------------------------	--

### 강연프로그램

CBS 세상을 바꾸는 시간: 한국인의 효, 역사를 통해 재발견하다

### 전시프로그램

정조 효 실감형 전시/체험

### 체험프로그램

월کم투 1795 역할체험, 전통체험,  
정조효행 음식체험 등 14개 Pro.



영우원 천장 재현



화성유수 정조맛이: 정조대왕능행차재현



CBS 세상을 바꾸는 시간



정조 효 실감형 전시/체험



효행 음식체험



만들기 체험

### III 조사설계 및 분석

# 만족도조사 설계

본 설문조사는 2022 화성시 정조 호 문화제에 참여한 방문객을 대상으로 축제의 만족도 및 프로그램에 대한 평가, 효과분석 등을 파악하고자 실시하였음

구분	내용
조사대상	2022년 화성시 정조 호 문화제 방문객 대상
조사방식	축제 현장 설문조사 / 자기기입식, 면접조사방식
조사기간	2022년 10월 8일(토) ~ 9일(일)
표본크기	384부 중 유효표본 333부(86%) / 8일 : 254부, 9일(우천) : 79부
분석방법	빈도분석, 기술통계분석, IPA분석 등

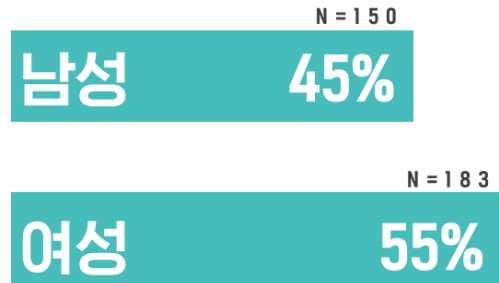
설문지구성	
인구통계	8
방문 형태	7
프로그램 만족도	17
지지도/호응도/충성도	12
중요도-만족도(IPA)	21
불만족사항	1
총 항목 수	66

- 2022 화성시 정조 호 문화제 평가를 위한 설문지 구성은 문화체육관광부(2022년)에서 개발한 방문객 설문항목 및 경기도 지역축제 평가지표를 기본바탕으로 측정항목을 구성하였음
- 조사항목은 응답자의 인구통계학적 사항, 축제 참여형태, 프로그램 만족도 조사, 지지도 및 호응도, 충성도, 축제 중요도-만족도 조사(IPA) 등으로 구성하였으며 응답척도는 5점 리커트 척도를 활용 함
- 조사 참여를 독려하기 위하여 설문조사 기념품을 응답자에게 제공함 [손 소독 향균 물티슈, 마스크]

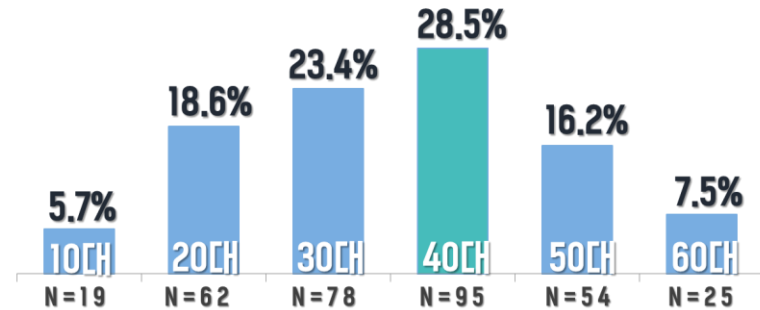
# 만족도조사 결과분석

## 1) 인구통계 및 방문행태

성별 | '여성' 55%, '남성' 45% 분포



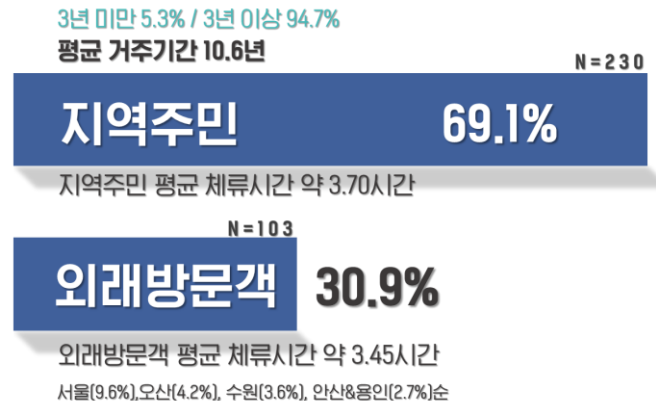
연령 | 다양한 연령층으로 분포, 40대 비중이 가장 높음



거주지역 | '지역주민' 69.1%, '외래방문객' 30.9% 분포

↳ 지역 평균 거주 기간 | 10.6년 / 3년이상 거주 94.7%

체류시간 | '지역주민' 3.70시간, '외래방문객' 3.45시간 체류



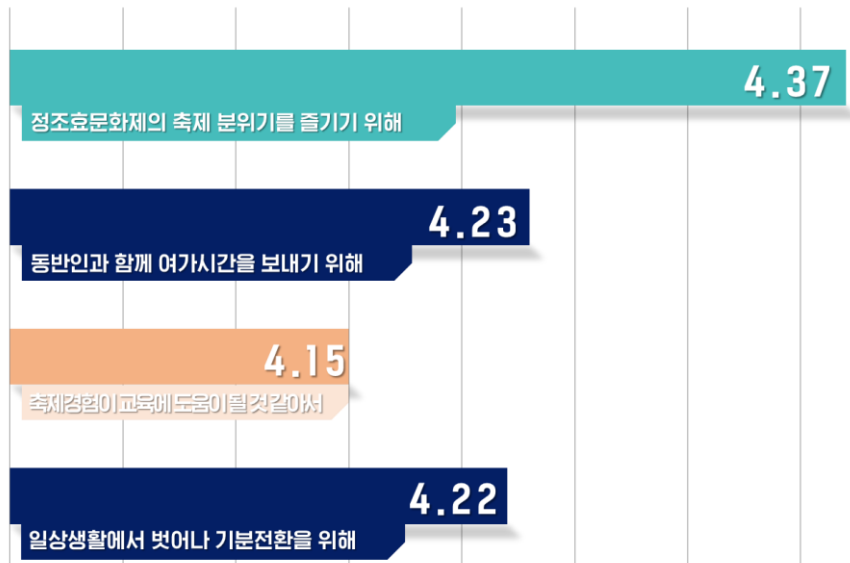


### III 조사설계 및 분석

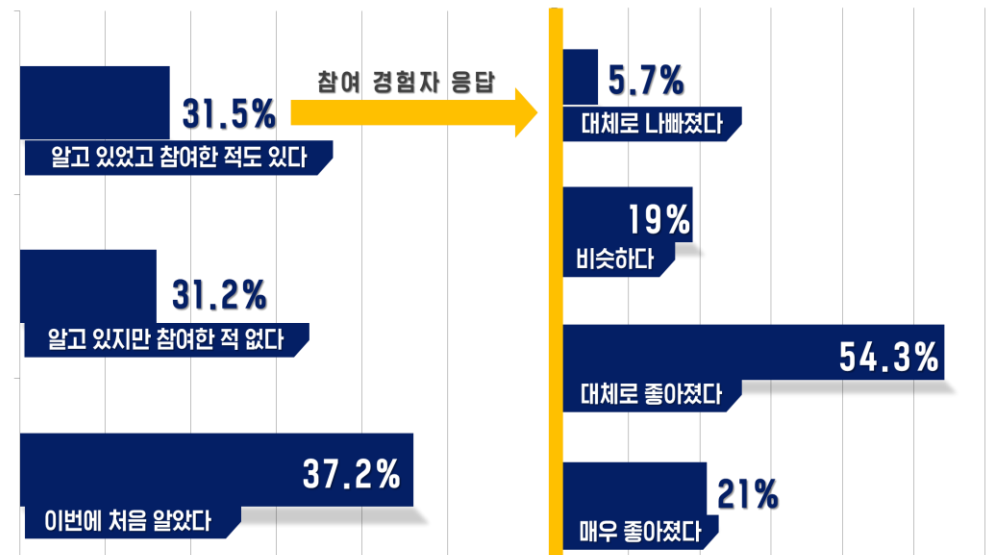
# 만족도조사 결과분석

## 2) 방문행태

**방문동기** | 축제분위기를 즐기기 위한 방문동기가 4.37점으로 가장 높게 나타남



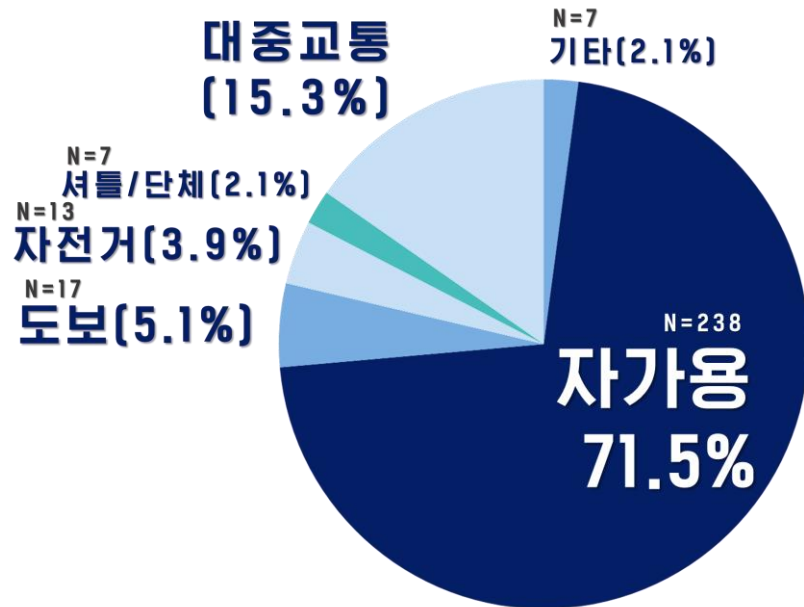
**축제인식** | 축제를 처음 인식한 비율이 37.2% 가장 높게 나타남, 재참여 응답자 중 54.3%는 축제가 좋아졌다고 인식함



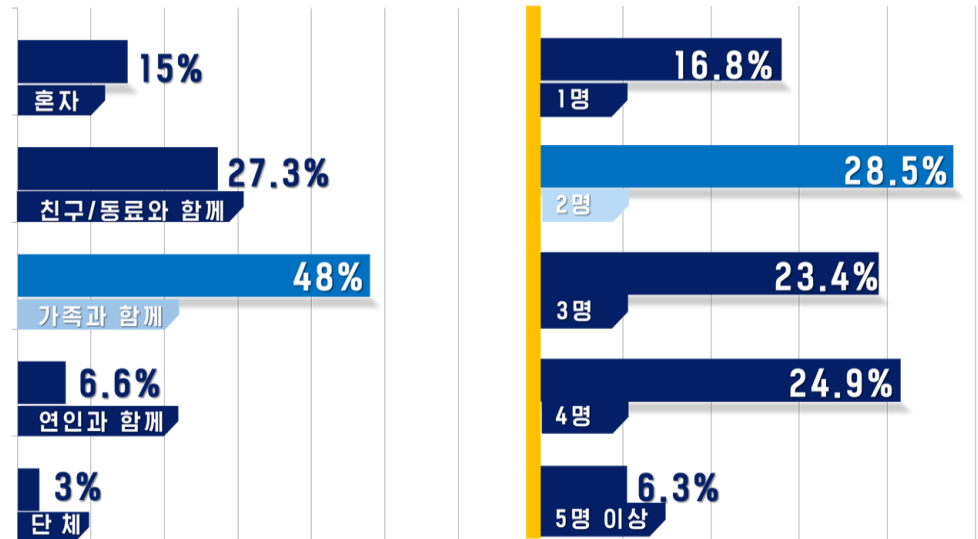
# 만족도조사 결과분석

## 2) 방문행태

**교통수단** | 축제의 방문을 위해 활용하는 교통수단으로 자가용이 71.5%로 단연 높게 나타남



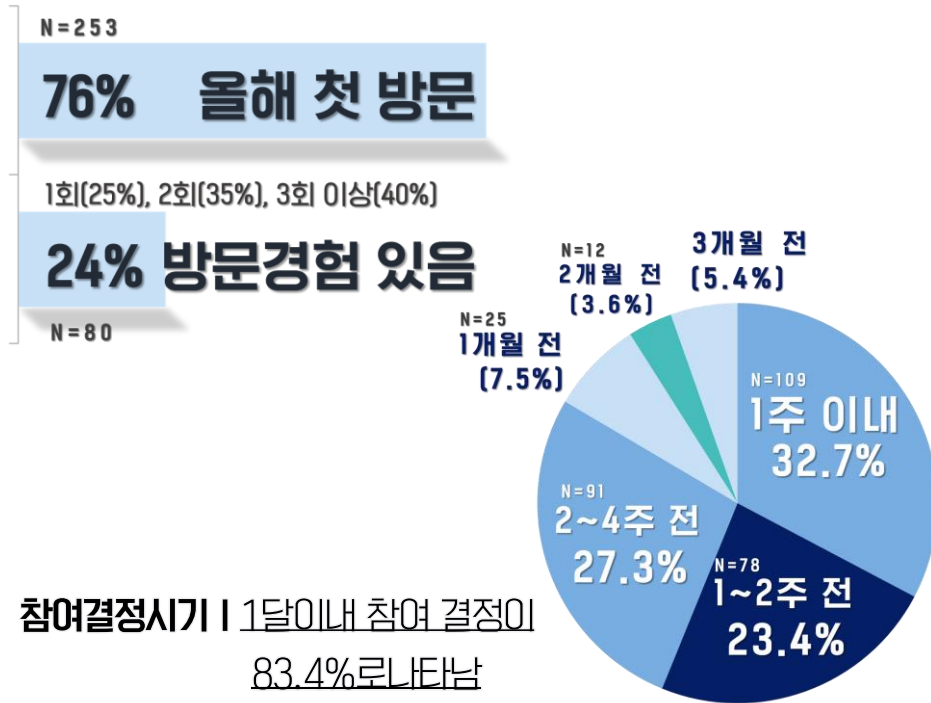
**동반인 유형 및 인원** | 가족과의 방문(48%)이 주를 이루고, 동반인 평균은 2.5명으로 나타남



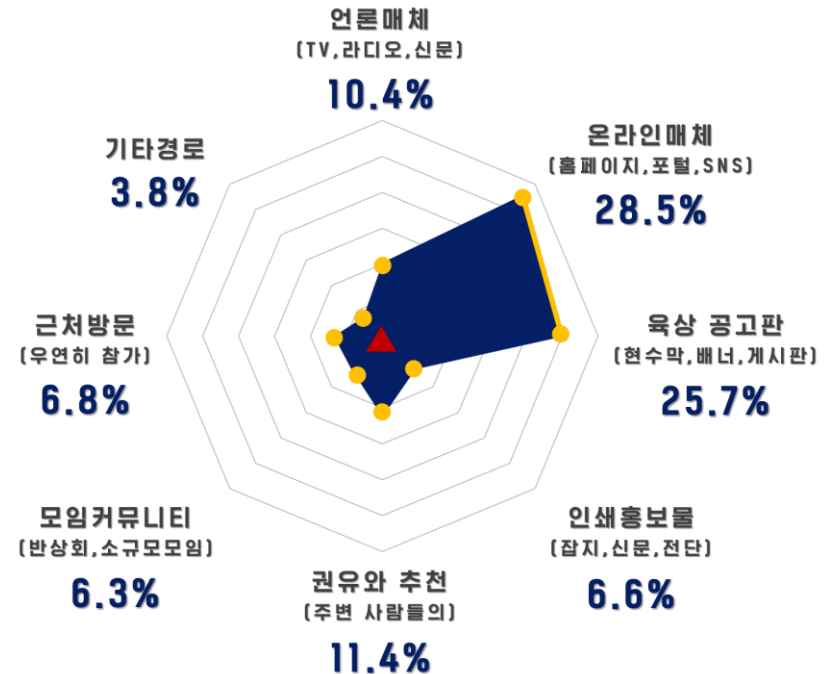
# 만족도조사 결과분석

## 2) 방문행태

**재방문비율** | 축제 첫방문 비율이 76%,  
재방문객 중 3회 이상 방문이 40% 차지함



**정보획득경로** | 온라인매체 28.5%, 육상공고판 25.7%로 높은 비중을 차지함

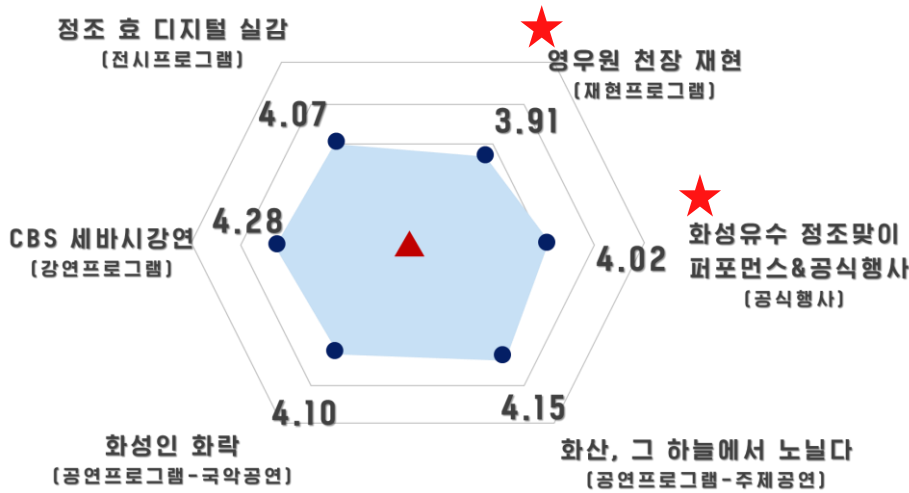


# 만족도조사 결과분석

## 3) 프로그램

### 주요 프로그램

만족도 평균 : 4.09점/5점

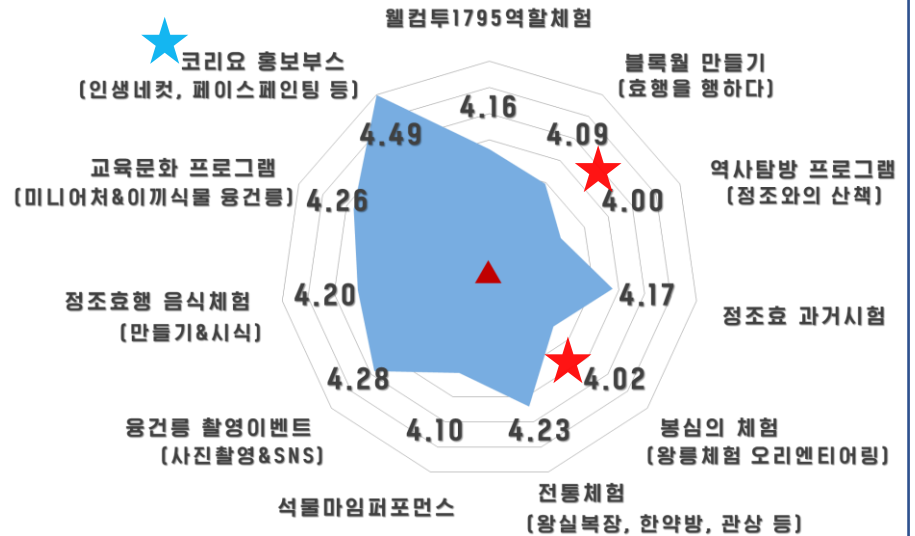


핵심프로그램(가두 퍼레이드 형)의 만족도가 상대적으로 낮음

현장감 구현, 행렬간 볼거리 확대, 큐레이팅 등  
관여도 향상 노력 필요

### 체험 프로그램

만족도 평균 : 4.18점/5점



축제의 정체성의 확보, 체험 Pro. 방향성 및 구성이 적절하였음

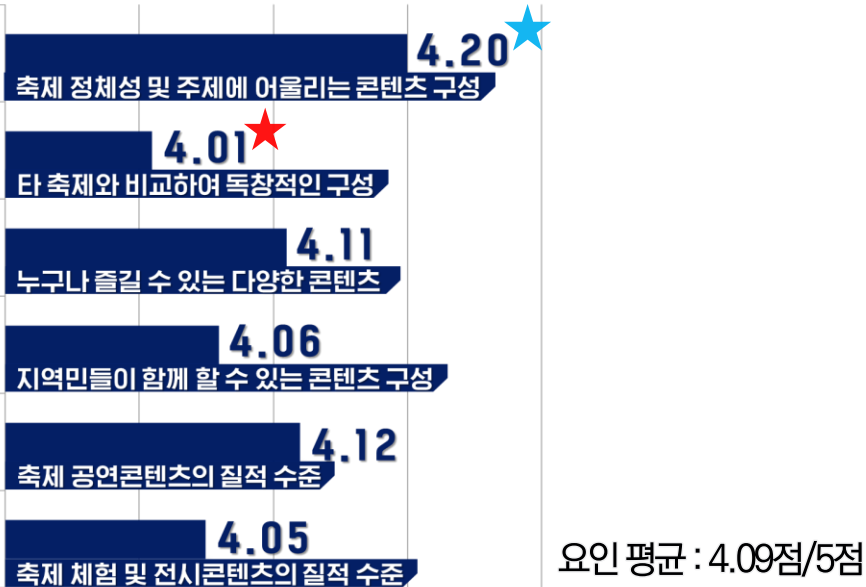
용/건릉과 직결되는 오리엔티어링프로그램은 제한된 인원과  
좁은 범위로 인해 상대적으로 낮은 만족도를 보임

### III 조사설계 및 분석

# 만족도조사 결과분석

## 4) 서비스스케이프

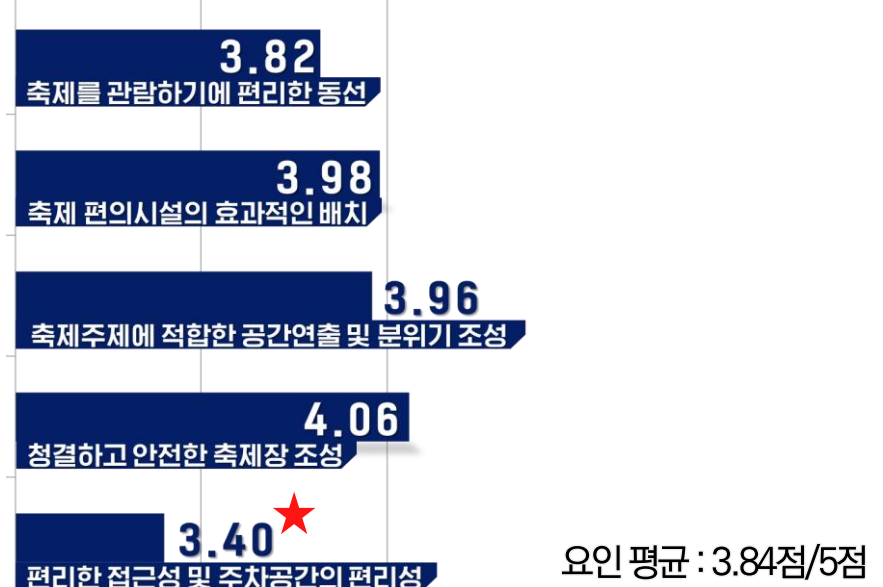
### 축제콘텐츠



전반적으로 축제의 정체성의 구현이 이루어진 것으로 서비스스케이프 항목별 평균에서 가장 높게 나타남

다만, 타 축제에서 경험할 수 없는 독창적인 콘텐츠의 확보가 요구됨

### 공간구성



접근성 및 주차공간의 편리성이 항목 중 가장 낮은 만족수준을 보임

주차안내 및 축제장 접근을 두고 혼란, 정체를 줄이는 노력이 선제 되어야 함

### III 조사설계 및 분석

# 만족도조사 결과분석

## 4) 서비스스케이프

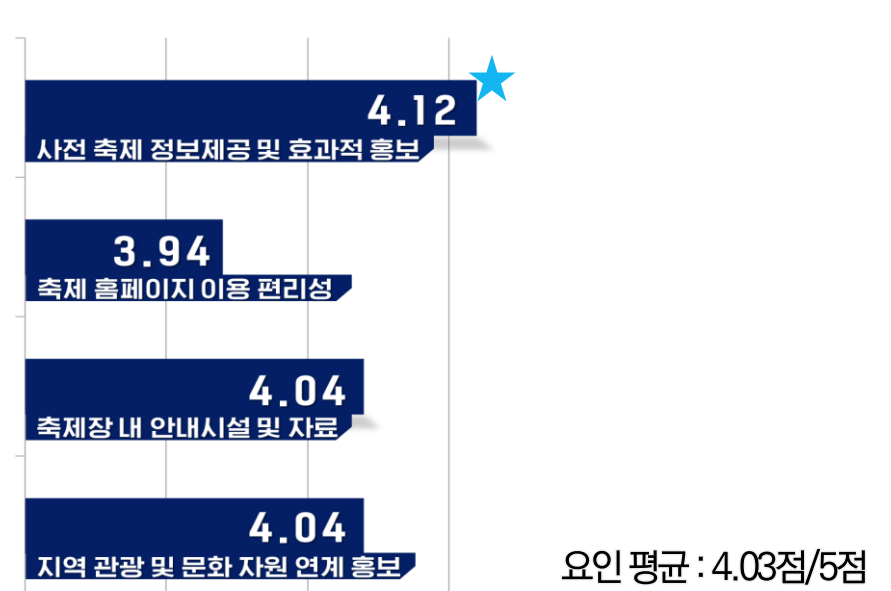
### 축제운영



서비스스케이프 요인 가운데 가장 낮은 만족 수준으로 도출됨

사회적 현안에 능동적으로 대응하고 다양한 위험요인에 대한 면밀한 사전 계획 수립 및 현장대응의 노력이 요구됨

### 상호작용



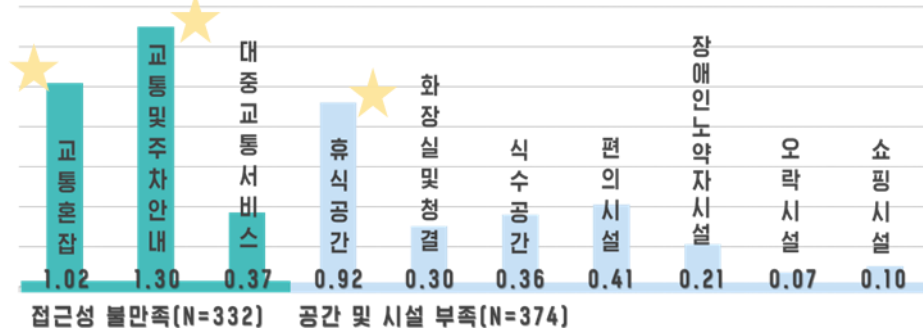
한정된 예산속에서 축제기획학교의 효과적 운영과 다양한 사전프로그램 운영이 이뤄진 결과로 판단됨

온라인과 오프라인 채널의 적절한 사전홍보의 배분이 이뤄진 것으로 보임

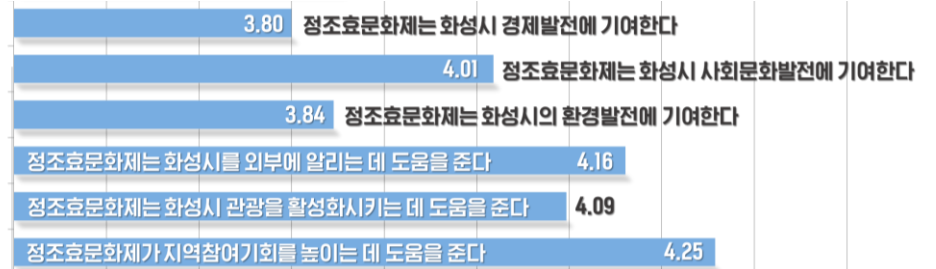
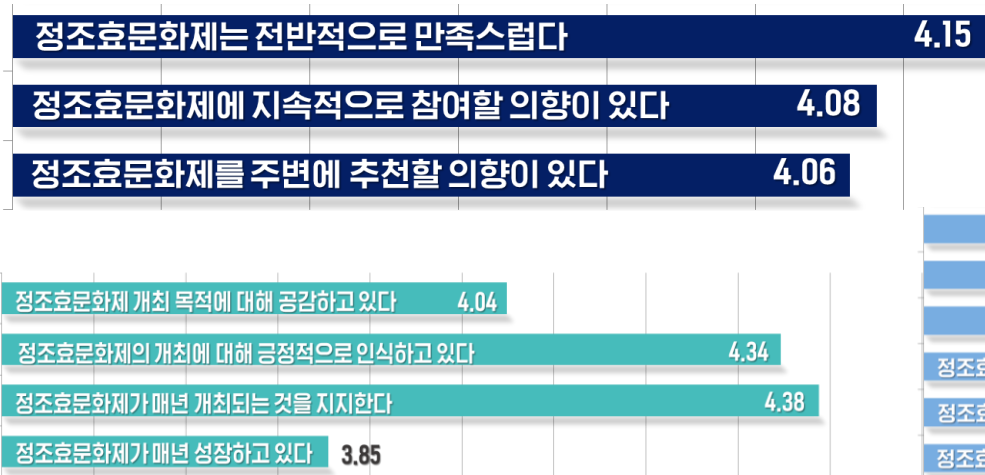
# 조사설계 및 분석 만족도조사 결과분석

## 5) 불편 및 불만족 사항

\*1에 가까울수록 불만족, 초과시 상당히 불만족함.



## 6) 지지도 및 호응도, 충성도



# 만족도조사 결과분석

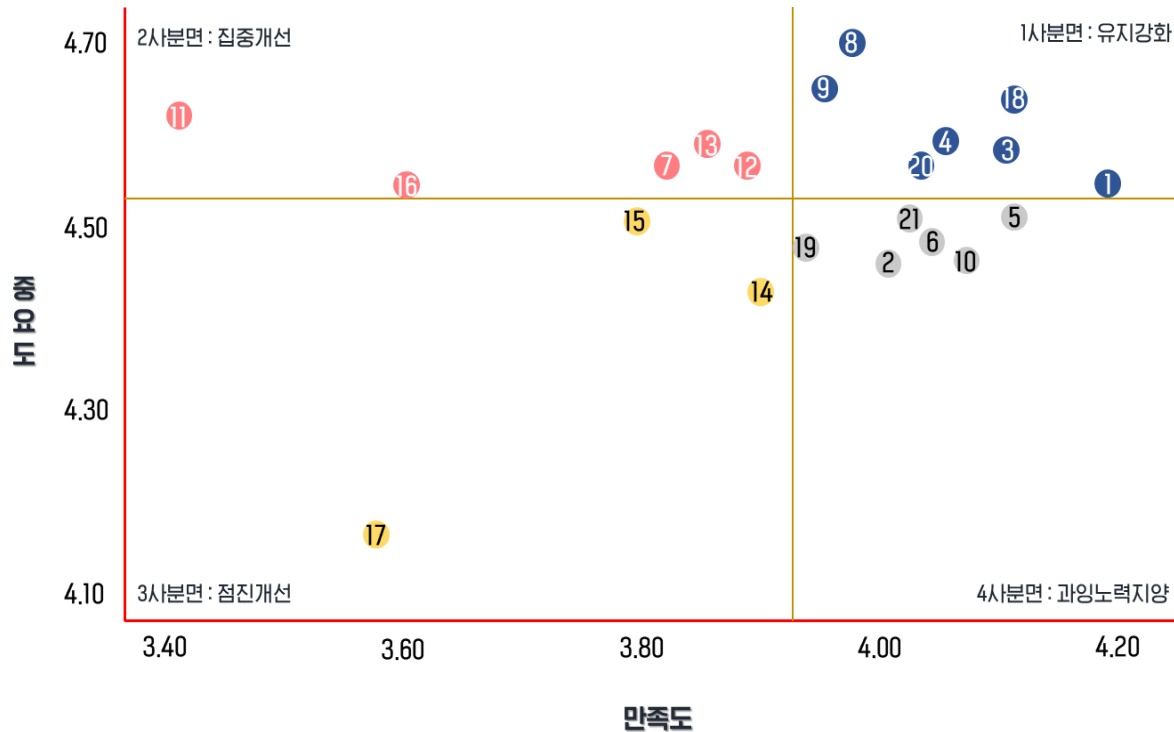
## 7) 중요도-만족도(IPA) 분석

투자비용과 시간의 한계에서 우선순위를 두고 집중해야 할 분야를 제시하는 데 큰 장점을 갖고 있음  
(축제의 품질요소별로 어떤 사항이 중요한지와 중요한 수준에 따르는 만족 수준을 동시에 분석)

구분	요인	중요도	만족도	편차	편차평균
1사분면 유지/강화 (7개)	1. 축제 정체성 및 주제에 어울리는 콘텐츠 구성	4.54	4.20	-0.34	-0.54
	3. 누구나 즐길 수 있는 다양한 축제콘텐츠 구성	4.59	4.11	-0.48	
	4. 지역민들이 함께할 수 있는 축제콘텐츠 구성	4.59	4.06	-0.53	
	8. 축제 편의시설(화장실, 쉼터, 안내시설 등) 효과적인 배치	4.70	3.98	<b>-0.72</b>	
	9. 축제주제에 적합한 공간 연출 및 분위기 조성	4.65	3.96	<b>-0.69</b>	
	18. 사전 축제 정보 제공 및 효과적 홍보	4.64	4.12	-0.52	
	20. 축제장 내 안내시설 및 자료(홍보물, 안내도 등)	4.57	4.04	-0.53	
2사분면 집중개선노력 (5개)	7. 축제를 관람하기에 편리한 동선	4.57	3.82	-0.75	-0.86
	11. 편리한 접근성 및 주차공간의 편리성	4.62	3.40	<b>-1.22</b>	
	12. 축제 운영요원&자원봉사자의 친절성과 응답성	4.57	3.89	-0.68	
	13. 축제위험요인(구종밀집, 재해, 사건, 사고 등) 적극적 대처	4.59	3.86	-0.73	
	16. 사회적 약자(영유아, 노인, 장애인 등)을 위한 배려	4.54	3.60	<b>-0.94</b>	
3사분면 점진개선 (3개)	14. 축제 방역서비스절차 및 방역관리대응의 적절성	4.43	3.90	-0.53	-0.61
	15. 친환경 축제를 위한 노력(쓰레기 분리수거, 홍보물 디지털화)	4.51	3.79	<b>-0.72</b>	
	17. 성(性)인지 및 평등의 축제 실현 노력	4.17	3.57	-0.60	
4사분면 과잉노력지양 (6개)	2. 타 축제와 비교하여 독창적인 콘텐츠 구성	4.46	4.01	-0.45	-0.45
	5. 축제 공연콘텐츠의 질적 수준	4.52	4.12	-0.40	
	6. 축제 체험 및 전시콘텐츠의 질적 수준	4.49	4.05	-0.44	
	10. 청결하고 안전한 축제장 조성	4.48	4.06	-0.42	
	19. 축제 홈페이지 이용 편리성	4.48	3.94	<b>-0.54</b>	
	21. 지역 관광 및 문화 자원 연계 홍보	4.51	4.04	<b>-0.47</b>	
전체 평균		4.53	3.92	-0.61	



## 7) 중요도-만족도(IPA) 분석



### 1사분면 [유지강화]

(8)축제 편의시설의 효과적인 배치(-0.72), (9)축제주제에 적합한 공간 연출 및 분위기 조성(-0.69)은 항목 내 평균편차(-0.54)와 전체 평균편차(-0.61)를 상회

→ 2사분면[집중개선]으로 이동을 막기위한 노력 필요

### 2사분면 [집중개선]

(11)편리한 접근성 및 주차공간의 편리성(-1.22), (16)사회적 약자를 위한 배려(-0.94)는 방문객의 요구도와 만족수준에서 상당한 격차를 보임

→ 주차와 축제장 접근에 관한 이슈는 가장 큰 문제요인이며 사회적약자의 편의제공의 개선이 시급함

### 3사분면 [점진개선]

팬데믹 이슈, 환경문제, 젠더 및 성 평등과 같이 시대적으로 대두되고 사회적 사건에 따라 방문객의 관심도가 크게 달라지는 항목으로, 향후 축제 계획에서는 사회적 현상에 대한 고려와 반영이 필요

방문객의 요구수준으로 판단할 수 있는 중요도와 경험 후의 만족수준의 차이를 줄여나가는 것이 성공적인 지역축제로 나아가기 위한 필수요건이라 할 수 있음

각 사분면의 편차가 높은 항목을 우선적으로 살펴보고 한정된 예산과 운영 능력 및 여건을 고려하여 2사분면 → 3사분면 → 1사분면 → 순으로 축제 운영 및 관리에 반영하면 효과적일 것임

# 만족도조사 결과분석

## 8) 경제적 효과 분석

문화체육관광부가 정하는 문화관광축제의 경제적 파급효과는 방문객 1인당 소비 지출액을 분석 후 직접적인 경제효과를 분석하는 방법으로 축제기간 동안 방문하는 방문객들의 직접적인 관광소비지출로 인한 파급효과를 계량적으로 분석함

경제 직접 효과 산출방식 = 외래 방문객 총 지출액 + 지역주민 방문객 총 지출액

외래 관광객 총 지출액 = 외래관광객 1인당 평균 소비지출액 × 외래관광객 수

지역주민 총 지출액 = 지역주민 1인당 평균 소비지출액 × 지역주민 방문객 수

축제 총 방문객수 = 15,489명				
구분	설문응답자 수	방문객 수	1인당 평균 지출액	집적효과 산출
지역주민	230명(69.1%)	10,702명 (15,489 × 0.691)	19,829원	212,209,958원
외래방문객	103명(30.9%)	4,786명 (15,489 × 0.309)	21,895원	104,789,470원
합계				316,999,428원



## 1) 경험재로서의 축제 가치 강화

### 가치공유 및 관여도 증대

- ◇ 축제 개최의 가치를 표출하고 지역축제로서 거둘 수 있는 효과를 증대하기 위한 필수 사안
- ◇ '영우원 천장 재현, 화성유수 정조맞이 퍼포먼스' 등 축제핵심프로그램에서 축제 흥미와 적극적 참여를 포인트 구현
  - 역사적사실의 재현과 더불어 시각적, 청각적, 행동적 요인을 이끌기 위한 연출기법과 운영방안의 논의 필요

### 지역주민 지향, 친절한 축제

- ◇ 축제기획학교, 영우원 천장 재현 및 축제의 다양한 프로그램에 지역주민의 적극적인 참여유도의 노력이 확인됨
- ◇ 추가적으로, 지역주민에 대한 심리적, 물질적 혜택에 대한 고민이 요구됨
  - 사전 및 홍보행사 참여 시 인증을 통한 지역상품권 제공
  - 지역주민을 대상으로 하는 사전행사 확대
  - 지역주민 지향 축제를 위한 편의 제공(주요지점 셔틀 운영 등)

### 주변상권 연계 및 협력 프로모션

- ◇ 지역과 상생하는 축제로서 인근의 음식시설과의 연계를 통한 노력
  - 체류시간의 증대와 축제 소비규모의 향상을 도모할 수 있기에 축제방문객들 대상 인근 상권과의 협력 프로모션(할인, 패키징, 쿠폰 등)의 방안 도입 필요

### 공연 프로그램 배치 및 공간 활용

- ◇ 축제 공간 전역을 활용하여 공연프로그램의 확대 요구됨
- ◇ 축제공간의 구성의 확대를 전제로 메인무대 및 다양한 포스트에서 다채로운 공연의 도입으로 방문객의 축제 경험수준의 확대 필요
  - 전통공연, 버스킹, 참여형 공연 프로그램 등 다채로운 공연의 배치

## 2) 공간구축 및 수용태세 확대

### 축제공간의 확대

◇ 축제의 외연의 확대 차원을 넘어서 축제의 정체성 강화 및 성장동력 마련을 위해 융·건릉 내부의 활용에 대한 협의를 반드시 이뤄내야 함

◇ 설문조사에서 도출된 다양한 지적과 문제점의 시작은 공간의 한계에서 나타나는 수용력, 체험 집중 및 관여, 체류시간 및 수용태세 부족이라 지적할 수 있음

- 편의(휴게) 시설 확대, 주차공간 확대 및 운영 효율화 등의 개선이 필요함

### 아이캐칭 요소 확대

◇ 축제장은 일상과 비일상의 구분이 가능하게 되어 축제 방문객으로 하여금 기대치를 극대화 할 수 있는 연출이 필요

◇ 축제장 입구 및 인근에 다양한 아이캐칭 요소, 오브제 활용 등을 현재의 수준보다 확대 적용이 요구됨

### 수용태세 점검 및 확충

◇ 축제방문객의 만족과 재방문을 이끌어내기 위한 물리적 공간 및 편의시설 제공, 인적 서비스 수준 요구됨

- '교통 및 주차 관련 사항', '휴식공간의 마련', '인적 서비스 개선', '사회적약자를 위한 배려', '친환경축제 구현 노력' 등의 개선 필요

### 효율적인 축제 공간 배치

◇ 축제 공간배치와 프로그램 시간 배치에 대한 면밀한 준비가 필요할 것으로 보임

◇ 메인무대와 체험부스 간의 간격이 좁음으로 인해 음향 및 의사전달의 문제점과 각각의 체험 프로그램의 대기동선의 간섭이 발생

## 3) 통합적 홍보마케팅 체계 구축

### 연계 및 협력 마케팅

◇ '조선시대'와 '정조'의 대한 핵심 소재를 활용한 유사 지역축제와의 연계 협력 활동이 요구됨

- 수원화성문화제, 인산 김홍도축제 등

◇ '지역축제 계절별 시즌제 운영'의 경우도 각 축제들의 특성은 살리면서 함께 상생할 방안으로 긍정적인 시도라 판단됨

- 지역축제 계절별 시즌제 운영 홍보부스, 스탬프갤러리, SNS 인증이벤트 등 축제방문객으로 하여금 관심을 유도하는 모습이 인상적이었음

- 향후, 지역의 축제를 알리는 다채로운 SNS활동, 축제공동홍보 부스 운영 등으로 확대할 필요가 있음

### 체계화 및 전문화된 홍보마케팅

◇ 장기적인 관점에서 홍보마케팅의 로드맵을 설정하여 보다 많은 축제 잠재고객 확보의 노력이 필요함

- 올해 '축제기획학교'의 사전 SNS 활동 및 홍보, 대행사의 효과적 홍보가 이루어진 것으로 보이나 노출량 및 방문율, 공유(팔로우 등) 성과측면에서 활성화 되었다고 보기는 어려움

- 축제 사전, 개최중, 사후기간의 지속적인 바이럴을 창출하기 위한 연간 퍼블리시티 활동의 계획 수립 요구됨

### 축제감독제 도입

◇ 지역축제는 단순한 이벤트가 아닌 지역의 문화, 관광, 예술, 사회전반에 영향을 미치는 콘텐츠로서 종합적인 관점에서 기획하고 상호 조율할 수 있는 전문가가 반드시 필요

- 국내의 성공한 많은 축제들은 축제 감독제를 도입하고 있으며 축제 감독을 통한 중장기적인 성장 로드맵을 구축하고 성과를 창출하고 있음

## 4) 축제기간 설정에 대한 재 논의

- ◇ '정조 호 문화제'는 지난 2014년까지는 3일간의 축제 기간을 설정하였는데, 2015년부터 2일간(토/일) 운영으로 변경하였고, 올해 2022년에는 예년과 동일하게 10월 8일(토)과 9일(일) 2일간 개최가 이뤄짐
  - 문화체육관광부에서 파악하는 전국 약 900여개의 지역축제의 개최일수는 2일 이상으로 기준을 설정
  - 2022년 지역축제 개최 현황 : 90% 이상이 3일 이상 개최, 2019년 문화관광축제(최우수, 우수, 유망 총 37개) : 100% 3일 이상 개최
  
- ◇ 올해의 경우 10월 10일(한글날 대체 공휴일)이 공휴일이었음에 개최 기간을 하루 연장하여 개최하였다면 보다 많은 축제 방문객들에게 축제의 경험을 제공하였을 것으로 판단됨
  
- ◇ 축제 개최기간의 확대로 인해 축제 방문객 수의 추가 확보, 방문객 과밀의 분산, 콘텐츠 구현의 다양화, 경제적 효과의 확대 등의 장점이 발생할 수 있음. 단, 축제기간의 확대는 개최비용과 직결됨으로 효과적인 사업예산의 수립이 전제되어야 하겠음

화성시 정조 효 문화제 참가자 만족도 조사 및 평가분석

# End of Document

감사합니다.