

## 경험적 소비에서 장벽과 그 영향에 관한 연구 - 접근가능성과 접근동인을 통한 이중적 영향을 중심으로 -

정 윤 희<sup>†</sup>

전남대학교 경영학과

이 종 호

부산대학교 경영학과

이 연구는 경험적 소비에서 소비자들이 직면하는 장벽들에는 어떤 것들이 있으며, 이들이 어떤 영향을 발휘하는지에 대해 초점을 두고 있다. 대부분의 연구들은 경험적 소비 개별 분야에 있어서만 연구를 진행해 오고 있기 때문에 그 기반이 되는 경험적 소비에 관한 연구는 부족하며, 장벽에 관한 연구 또한 경험적 소비분야 중 여가분야에서만 한정적으로 다루어져 왔다. 또한 기존 여가 제약 연구는 경험에서 발생하는 다양한 장벽을 보여주지 못하고 있으며, 사람들이 여가에 참여하지 않는 이유를 탐색하는 과정에서만 장벽을 다루었기 때문에, 장벽이 가지는 다양한 영향에 대한 가능성을 간과하고 있다. 따라서 본 연구에서는 경험적 소비를 연구 범위로 하여 다양한 장벽들을 밝히고, 장벽의 부정적 영향을 넘어 긍정적 영향까지 확장하여 보여주고자 하였다. 기존 연구를 참조하여 경험 장벽, 접근가능성, 접근동인, 경험의도를 중심으로 모형을 설정하고, 심층면접과 검증과정을 통해 상세한 내용과 관계를 확인하였다. 연구결과, 다항목으로 측정가능한 장비상의 장벽, 시간상의 장벽, 장소상의 장벽, 지식/기술상의 장벽, 지식/기술 습득과정 장벽, 규범상의 장벽, 확률상의 장벽 등이 경험 장벽으로 확인되었고, 이러한 경험 장벽은 자금 접근성, 시간 접근성, 능력 접근성, 동료 접근성과 같은 물리적 접근성과 심리적 접근성에 부정적 영향을 주고, 선망·탐험 동인, 감각추구동인과 같은 접근동인에는 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 장벽에 대한 새로운 시각을 제공해주며 장벽과 관련한 다양한 분야에서 이론적 실무적으로 기여할 것이다.

주제어 : 경험적 소비, 장벽, 접근가능성, 접근동인, 경험의도

\* 논문에 대해 소중한 제언을 해주신 심사위원분들께 깊이 감사드립니다.

† 교신저자 : 전남대학교 경영학과 BK21 @Biz컨버전스사업단 박사 후 과정, yunhee0222@naver.com

어떤 사람들은 험하고 높은 산만 찾아다니며 등반을 즐기기도 하고, 남들이 하지 않는 위험한 스포츠에 열광하기도 한다. 또한 복잡하고 어려운 온라인 게임을 하기 위해 적극적인 노력과 시간을 투자하는 사람들을 주위에서도 흔히 볼 수 있다. 이런 행동들이 그 경험에 대한 선호와 강하게 관련되어 있다는 사실은 부정할 수 없지만, 한편으로 어려움 그 자체가 선호의 형성이나 몰입에 영향을 주지는 않을까 하는 궁금증을 가질 수 있다.

사람들은 제품을 구매할 때 다양한 장벽들에 직면하는데, 예를 들어 제품의 가격이 비싸서 구매하기 어렵거나 희소적인 제품이라서 구할 수 없는 등의 장벽에 직면하기도 한다. 하지만 인터넷이라는 매체가 등장하면서, 이러한 물리적 제품구매와 관련한 다양한 장벽들은 감소하거나 사라지고 있는 추세이다. 그렇다면 물리적 제품이 아닌 경험자체가 소비의 목적이 되는 경험적 소비 분야는 어떠할까? 영화, 공연 예술, 여가, 스포츠, 게임과 같은 경험재는 직접적인 경험에 근거해 평가되는 경향이 있으며, 경험을 즐기는 과정 자체가 강조된다(Dhar and Wertenbroch 2000). 따라서 누군가 대신해 주지 못하고 본인의 직접적인 참여를 요하기 때문에 소비과정 동안 다양한 어려움을 직접 경험할 가능성이 있다.

그리고 경험적 소비는 쾌락적이고 감성적 소비라는 점에서(Hirschman and Holbrook 1982) 장벽의 영향은 실용적 소비에서와 좀 다를 수 있다. 실용적/도구적 측면을 가지는 실용적인 소비에서는 목적 달성, 원활하고 편안함, 실용적 이득이 중요하기 때문에 소비에서 발생하는 어려움은 불편하고 부정적인 요소로만 해석될 수 있다. 하지만 감성적인 소비는 결과적인 효용만을 강조하는 것이 아니기 때문에,

장벽은 경험의 과정적인 흥미를 자극하는 동기로 작용할 가능성이 있다. 따라서 어떤 소비에서보다 경험적 소비에서 장벽에 대한 연구를 진행하는 것이 의미 있을 수 있음에도 불구하고 관련 연구는 많지 않다.

다만 경험적 소비 영역 중 여가분야에서 제약과 장벽에 관한 연구가 많이 진행되었다. 이 연구들은 대개 여가참여라는 변수를 출발점으로 해서 참여를 막는 장벽 혹은 제약 요소들을 찾는 데 초점을 맞추으로써 장벽은 부정적인 것으로만 여기고 있다. 하지만, 실제로 일부 사람들은 제약된 경험들을 더 즐기기도 하는데, 기존 연구들은 이러한 현실을 반영하지 못하고 장벽의 다양한 영향을 간과하고 있다. 그리고 이 연구들에 포함된 장벽(혹은 제약)들은 대개 개인적 제약 요소를 중심으로 하여 도출된 경향이 있다. 예를 들어 지식의 결핍, 돈의 부족, 피곤함 등이 제시되었는데, 이 제약들은 경험자체의 특성에서 이끌어지기 보다는 개인적인 원인에 의존하고 있기 때문에 실질적으로 경험적 소비분야의 마케팅에 직접적으로 활용하기에는 부족한 점이 있다. 따라서 마케팅 연구로서의 가치를 볼 때, 개인적인 원인에서 장벽을 탐색하기 보다는 경험자체가 가지는 장벽적 특성을 제시하는 것이 필요할 것이다.

본 연구는 경험적 소비에서 장벽유형과 장벽의 영향에 관한 연구를 진행함으로써 기존 연구결핍을 보완하고, 장벽에 대한 새로운 관점을 제공하고자 한다. 이를 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같다

첫째, ‘경험’은 마케팅 연구에서 주목을 받고 있으며, 경험적 소비분야에 대한 관심도 상당히 증가하였지만, 실질적으로 사람들이 경험을 어떻게 소비하고 왜 그런 경험을 선택

하는지에 대해 설명하는 연구들은 여전히 부족하다. 또한 경험 동기에 대한 연구는 다양한 방향에서 많이 진행된 반면, 동기와 달리 소비자들의 목표달성을 어렵게 함으로써 선택에 직접적으로 영향을 줄 수 있는 '장벽'에 대해서는 비교적 제한적으로 연구가 진행되었다. 장벽은 경험적 소비에서 중요한 역할을 할 가능성이 있기 때문에 장벽에 대한 심층적 연구를 수행할 필요가 있으며, 따라서 본 연구는 경험적 소비 분야에서 장벽에 대한 연구를 진행함으로써 기존 연구를 보완하고자 한다.

둘째, 어떤 성과의 달성을 방해하는 요소에 초점을 두고 진행하였던 기존 장벽 연구들과 달리, 장벽에 초점을 맞춰 장벽자체의 다양한 영향을 밝히고자 한다. 기존 연구들은 비참여나 비선호에 초점을 두고 장벽을 연구하였기 때문에 장벽자체가 가질 수 있는 다양한 영향을 간과한 경향이 있다. 따라서 본 연구는 장벽이 가질 수 있는 부정적 영향에만 초점을 맞추는 것이 아니라 긍정적/부정적 영향 모두를 확인할 것이다.

셋째, 기존여가제약 연구에서 제시되었던 장벽들 대부분이 단일 항목으로 제시되고 측정되었으며, 다항목을 제시했다 해도 제한된 몇 가지 범주만을 보여주고 있다(e.g., Hawkins et al. 1999). 또한 경험 그 자체가 만들어내는 어떤 장벽들보다는 개인적 차이에서 이끌어지는 장벽들(예를 들어, 건강상의 문제, 여성이라는 성별에 따르는 어려움, 돈의 부족, 장비나 시간이 없어서, 이동수단이 없어서)이 많이 다뤄진 경향이 있다. 본 연구에서는 다항목으로 측정할 수 있는 장벽을 제시하고, 경험 그 자체와 관련해서 나타나는 장벽을 확인하는데 더 비중을 둬으로써 차후 이론적 연구나 실무적 활용에 도움을 주고자 한다.

## 경험적 소비

경험적 소비는 실용적 기능을 주로 강조되는 재화나 서비스와는 다른 소비 형태로서 경험을 통한 즐거움이나 쾌락적 가치가 강조되는 소비이며, 환상이나 감정, 재미를 불러일으키는 경향이 있으므로 쾌락적 소비와 강한 연관성을 가진다(Hirschman and Holbrook 1982; 정윤희와 이종호 2009). 이는 공연 예술, 영화, 게임, 스포츠, 예술품 감상과 같이 경험하고 즐기는 소비 경험 자체가 소비의 중심이 되는 것으로서, 경험이 어떤 다른 목적을 위한 수단으로 외재적으로 가치화된 것이 아니라, 경험 자체가 목적인 내적으로 가치화된 것으로 추구되는 소비형태 이다(Holbrook 1999). 이 때문에 소비자의 쾌락적 주관적 반응이 경험적 소비에서 강조되는데, 예를 들어 영화의 가치는 영화가 얼마나 몰두를 이끌어 내도록 감정을 환기시키거나 감정적 반응을 불러일으키는지에 의해 결정된다(Holbrook et al. 1990). 이러한 경험적 소비의 주관적 경험에 대한 초점은 쾌락적 소비에 포함된 일부 제품과는 약간 구별된다. 예를 들어 어떤 샴푸의 사랑스러운 복숭아 향이나 좋아하는 사람으로부터 받은 애정이 담긴 물건은 즐거움과 관련되지만, 이런 제품들을 소비하는 주요근거가 그들을 경험하는 것은 아니기 때문에 비경험재를 소비하는 쾌락적 측면이라고 할 수 있다(Coopre 1991).

또한 경험적 소비는 무형적이며 소유가 일어나지 않고 과정이 중심이기 때문에 서비스와도 연관성이 높다. 하지만 소매활동, बैं킹, 장거리 전화서비스, 신용카드서비스와 같은 실용적 서비스(e.g., Parasuraman et al. 1988)가 결과적인 부분이 강조되는 도구적 특성을 가

지는 반면(Lofman 1991), 경험적 소비는 즐기는 그 과정자체가 더 강조된다는 특성을 가진다. 이 때문에 모든 서비스가 경험적 소비에 포함되는 것은 아니며, 영화·공연 관람, 레저 서비스, 온라인 게임 등과 같은 일부 서비스가 경험적 소비에 포함된다. 그리고 경험적 소비의 과정적 특성상, 본인이 소극적으로든 적극적으로든 소비과정에 포함되는 것이 필요하므로, 돈 뿐 아니라 시간 역시 중요한 소비자원이 된다는 점에서(Holbrook and Hirschman 1982), 사람이 아니라 소유물이 받는 서비스들과는 차별화 된다.

경험적 소비분야는 이처럼 다른 분야와 구별되는 차별적인 고유의 영역이라고 할 수 있지만, 몇몇 연구들(고동우 2002; 정윤희와 이종호 2009)을 제외하고는 이 분야의 기반 연구를 구축하고자 하는 노력이 비교적 많지 않았다. 특히 장벽이 경험자의 목표달성을 실질적으로 방해할 수 있다는 측면에서 선택이나 선호와 관련해 중요한 역할을 할 수 있음에도 불구하고 경험적 소비에서 장벽에 대한 연구는 더욱 부족하다. 따라서 본 연구는 이러한 결핍을 보완하기 위해 경험적 소비에서의 장벽연구를 진행하고자 하며, 이를 위해서 경험재 분야 중 거의 유일하게 장벽에 대해 다루고 있는 여가제약연구를 참조할 것이다.

#### 경험 장벽 연구의 근거: 여가제약 연구

여가 제약의 개념은 공원과 레크리에이션에 관한 초기 연구에서 확인될 수 있는데(Goodale and Witt 1989), 시간의 부족, 비용의 부족, 시설의 부족, 동반자의 부재 등이 여가활동의 제약에 포함되며 ‘특정한 활동에 관한 참여를 막는 이유들의 묶음’으로 정의 되었다(Jackson

1988, p.210). 원래 같은 뜻을 가지는 용어로서 Crawford와 Godbey(1987)는 장벽이라는 용어를 사용하였지만, 1987에서 1999년에는 선행과 매개 제약요소들을 포함하는 정의로 확장하기 위해 “여가 제약”이라는 용어를 사용하기 시작하였다(Jackson 1988; Henderson et al. 1988; Jackson 1990; Jackson 1991).

제약(constraint)의 사전적 의미는 ‘조건을 붙여 내용을 제한함, 또는 그 조건. 사물의 성립에 필요한 규정이나 조건, 한 현상의 타당, 존재, 생기, 변화 따위에 대한 규정’이다. 이러한 사전적 의미를 볼 때, 제약은 참여를 막는 단순한 이유들의 포함을 넘어 과정적 작용을 포함하는 개념이기 때문에 선행과 매개 제약요소들을 포함해서 확장된 정의를 하고자 하는 연구들(Jackson 1988; Henderson et al. 1988; Jackson 1990a; Jackson 1991)에서는 적절할 수 있다(정윤희 2010).

그에 반해 장벽(barrier)이라는 용어는 ‘둘 사이의 관계를 순조롭지 못하게 가로막는 장애물, 장애가 되는 것이나 극복하기 어려운 것, 생활공간 안에서 목표를 향한 행동을 방해하는 여러 가지 장애물’이라는 사전적 의미를 가지고 있어서 매개나 상호작용들의 과정을 포함하기 보다는 장애물 그 자체에 집중하는 개념이다(정윤희 2010). 그래서 장벽의 개념에는 어려움 그 자체를 강조하며, 과정적 작용을 포함하지는 않는다는 점에서 제약과는 약간의 의미상의 차이가 존재한다. 본 연구는 장벽이라는 용어에 과정적인 제약 부분을 모두 포함하는 것이 아니라 경험을 하는 데 있어 장애가 되는 어려움 자체에 초점을 맞추고, 그 영향을 다른 개념을 이용해 분리해서 보고자 하기 때문에 제약이라는 용어를 이용하지 않고 Crawford와 Godbey(1987)가 사용한 ‘장벽’

이라는 용어를 그대로 사용하였다.

이러한 여가 제약(장벽)에 관한 연구는 1980년대와 90년대 여가 연구의 주요 연구주제로 나타나, 이론적 실무적으로 중요한 관심을 받았다(Jackson and Dunn 1991; Jackson and Scott 1999). 여가 제약 연구자들은 사람들이 하고 싶다는 욕구를 가질 때조차도 특정 여가 활동에 왜 참여하지 않는가에 관심을 가지고, 참여를 방해하는 특정 요인을 탐색하는 데 초점을 맞추었다(Goodale and Witt 1989; 이훈 2005).

여가제약(장벽) 연구의 초기 모형에서는 제약이 활동 선호와 그 활동의 참여 사이를 단순히 매개 하는 것 뿐 아니라, 선호에 부정적 영향을 준다는 개념을 구축하였다(Crawford and Godbey 1987). 이 모형에서 여가 제약은 세 가지 범주로 정의 되었는데, 구조적 제약들-여가 선호와 참여 사이에 방해하는 요인들(예를 들어 시간, 돈, 운송수단), 내적 개인 제약들-여가 선호와 상호작용하는 개인적인 심리상태와 속성들(예를 들어, 스트레스, 우울, 종교성, 다양한 여가활동들의 지각된 적절성), 대인적 제약들-친구, 가족 구성원, 다른 이들과 사회적 상호작용과 관련된 장벽들(예를 들어, 배우자의 여가선호에 차이, 공동참가자를 찾을 수 없는 것)을 포함한다(Crawford and Godbey 1987).

Crawford et al.(1991)은 이러한 세 가지 제약 범주들을 여가 제약 계층적 모형을 개념화 하고 구성하는 데 사용하였다. 이 모형에서는 제약들이 계층적으로 작용하는 경향이 있으며, 개인내적 제약->대인적 제약들->구조적 제약들로 이어진다는 이론적 근거에 바탕 하고 있다. 1990년대까지, 대다수의 여가제약 연구가 이론적 프레임워크에 근거하기 보다는 단순히

제약의 항목들을 열거하기만 했지만(Jackson and Scott 1999). 여가 제약의 계층적 모형을 구성개념의 선형적이고 계층적인 특성을 도입 하고 있다. 하지만 Henderson과 Bialeschki(1993)는 여성의 여가활동에 있어, 제약들이 계층적 패턴 보다 주기적 방식에서 선호와 참여에 영향을 줄을 발견하였다. 이 연구의 결과는 여가 제약들, 여가선호, 참여 사이에 상호관계를 보여주고 있고, 초기 계층적 모형에 반영되지 않은 제약들의 상호작용을 허용하고 있다(Henderson and Bialeschki 1993).

그리고 이러한 여가제약에 대한 이론적 개념적 개발에 있어서, 참여에 영향을 주는 제약을 확인하는 것을 넘어 제약 협상의 과정까지 포함시키고 있다(Samdahl and Jekuhovich 1997). 여가제약 계층적 모형 개발의 일부로서 처음에 제안된(Crawford et al. 1991), 제약 협상은 참여에 도달하기 위해 일련의 제약들을 변화 시키는 데 사용되는 과정 혹은 방법으로서 정의된다. 제약 협상을 설명하는 연구들에서는 여가 제약들이 참여를 항상 막는 것은 아니라, 일부 사람들은 제약의 영향을 줄이거나 극복함으로써 참여가 가능하게 됨을 발견했다(Kay and Jackson 1991). 제약의 발생과 협상에 관한 연구들은 종단적 데이터를 사용해서 사람들의 선호, 참여, 협상기법들이 시간이 지남에 따라 어떻게 변화하는 지를 보여주거나(Henderson and Bialeschki 1993), 심층면접과 다른 정성적 기법의 사용을 통해 제약들과 협상의 관계를 보여주거나 하였다(Samdahl and Jekubovich 1997). 이러한 연구들의 결과는 제약들이 순차적으로 협상되는 것은 아니며, 사람들이 그들의 여가를 즐기는데 있어 수동적인 반응자이기 보다는 적극적인 창조자들임이 발견되었다(Samdahl and Jekubovich 1997). 즉 제

약이 여가 참여를 막기만 하는 것이 아니라 협상을 통해 제약이 극복되기도 하며, 이 과정에서 여가에 대한 예상된 효용과 동기가 제약을 협상하는 것을 자극한다고 하였다 (Nadirova and Jackson 2000).

여기에서 제시된 연구들 뿐 아니라 대다수의 여가계약(장벽) 연구들이 여가에 참여하지 않는 이유로서 제약들을 밝히고자 하였기 때문에 제약이 가져오는 부정적 결과에만 초점을 맞추고 있다. 또한 경험 자체와 관련된 부분에서 장벽이 도출되기 보다는 장벽이 개인 중심에서 이끌어낸 경향이 있다. 이는 여가계약연구에서 어떤 특징군의 사람들(예를 들어 교외거주자(Boothby et al. 1981 등), 여성(Jorgensen 1998 등), 장애를 가진 사람들(Hawkins et al. 1999 등)을 대상으로 한 연구가 많다는 것에서도 알 수 있다. 본 연구는 장벽의 간과되었던 역할을 밝히고, 경험적 소비분야의 마케팅에 도움을 주기 위해서 다음과 같이 연구모형을 설정하고 그와 관련된 사항들을 밝히기 위한 연구들을 시행할 것이다.

#### 연구모형과 연구문제

심리학에서 '장벽'은 어떤 목적에 대한 진행을 방해하거나 어렵게 하는 것으로서, 심리적, 신체적, 사회적 것들을 포함하는 다양한 요소들로 구성된다(Lewin 1935). 이런 점에서 경험적 소비의 장벽은 '특정 경험을 하는 것을 가로막거나 어렵게 하는 장애물'로 정의할 수 있으며, 다양한 부분들을 포함할 수 있다.

여가 제약 연구에서 이러한 장벽(혹은 제약)은 여가 비선호 비참여 요인이며, 사람들은 협상과정을 통해(예를 들어 시간을 조정하는 등) 장벽을 극복하고 여가에 참여한다고 하였

다. 그리고 여기에서 협상(negotiation)은 경험에 참여하기 위해 일련의 제약들을 움직이거나 변화시키는데 사용하는 과정이나 방법인데 (Jackson et al. 1993), 예를 들어 경험을 할 수 있도록 시간을 조정한다든지 경험에 필요한 어떤 기술을 배우는 것 등이다. 그러나 협상은 과정이나 방법이고, 협상에 선행하는 것은 경험을 하고자 하는 의지일 것으로 볼 수 있다. 즉 경험할 의지가 커지면 장벽을 극복하고자 하는 노력이 일어날 것이며, 작아지면 포기할 가능성이 크다. 따라서 본 연구에서는 장벽이 결국에 경험의도에 영향을 줌으로써 협상이나 포기를 결정할 것으로 보고 결과변수로 '경험의도'를 제시하였다.

기존 연구들에서는 장벽의 부정적 역할이 크게 부각되지만, 부정적 영향 뿐 아니라 긍정적 영향의 가능성도 열어둘 필요가 있다. 사람들이 선택의 자유가 제한될 때 사람들이 어떻게 반응하는지를 설명하는 사회 심리적이론인 반작용이론(reactance theory)(Brehm 1966; Brehm and Brehm 1981; Clee and Wicklund 1980)에 의하면, 누군가 어떤 일을 자유롭게 하지 못하게 할 때, 그것을 하기 위해 반응하는 어떤 방향적 요소('이끌림(attraction)'이나 '반발작용(repulsion)')를 가진다고 제안하고 있다. 이 이론에 따르면, 사람들은 어떤 방해에 부딪힐 때 무언가 하기가 어려워져서 멀어지기도 하지만, 한편으로 그 상황에 맞서거나 저항하기도 한다. Levin(1935)은 아이들이 그들이 자유롭게 움직이는 것을 방해하는 어른들의 금지나 명령에 대해서 반발하여 어떤 행동에 대해 동기부여 될 수 있다고 하였다. 또한 Clee와 Wicklund(1980)도 의사결정 대안이 장벽에 의해 방해받을 때 그 대안을 획득하도록 점차 동기부여 된다고 하였다.

그래서 본 연구는 장벽이 경험의도에 주는 영향을 부정적 영향 뿐 아니라 긍정적 영향까지 확대하는데, 이를 설명하기 위해 ‘접근’이라는 용어를 중심으로 ‘접근가능성’과 ‘접근동인’을 매개변수로 설정하였다. ‘접근’이라는 개념을 확장하여 장벽의 영향을 밝히고자 하는 것은 ‘목표를 향한 행동을 방해하는 여러 가지 장애물’이라는 장벽의 사전적 의미를 반영하여, 장벽이 어떤 대상에 다가가는 것(혹은 어떤 활동을 하는 것)에 있어 직간접적인 역할을 할 수 있음을 보여주는 것이다. 즉 이 두 변수를 통해 장벽의 긍정적 영향과정과 부정적 영향과정을 설명하는데, 장벽은 접근가능성을 떨어뜨림으로써 경험의도에 부정적 영향을 주는 방해적인 측면과 함께, 어떤 접근동인을 자극함으로써 경험의도에 긍정적 영향을 주는 동기적인 측면을 동시에 제시하고자 한다.

#### 경험 장벽이 접근가능성과 접근동인에 주는 영향

Boter et al.(2004)은 공연예술 분야를 연구범위로 하여 쾌락적 선택에서 선택을 억제시키는 요인들을 제시하였는데, 예술지식의 요구되는 수준, 복잡성/정보부하, 저속함, 인습을 벗어난 것 등의 네 가지 장벽 속성이 선택을 방해한다고 하였다. 마찬가지로, 여가제약이 비 참여를 일으킨다는 기존 연구들(McGuire 1984; McCarville and Smale 1993; Scott and Jackson 1996)에서 볼 때 경험과 관련된 장벽속성은 경험을 못하게 막는 방해요소가 됨을 알 수 있다.

여가 외 다른 분야 연구에서도 제약은 방해요소로 작용한다고 나타났다. 의료서비스 분

야에서 연구를 진행한 O'Callaghan et al.(2005)은 소아언어병리서비스와 관련해 긴 이동거리, 비싼 이동비용, 대중수단의 결핍, 언어병리 서비스에 대한 부족한 인지도, 대기자로 인한 치료의 지연이 서비스에 접근하는 가능성에 영향을 준다고 하였다. 이 연구에서 제시한 접근가능성은 여가제약 연구에서도 언급되긴 했지만(Jackson 1993; Hultsman 1995), 단순한 개념으로만(예를 들어 장소에 접근 가능한지에 관한 것으로 구조적 제약에 포함시킴) 사용하고 있다. 그러나 접근(access)은 장소에 대한 접근 뿐 아니라 물리적 접근과 심리적 접근 등을 포함하는 광범위한 개념이다. 즉 장벽(장애물)이 있으면 하고자 하는 것에 이르기가 힘들어지듯이, 장벽이 참여를 방해한다는 것도 장벽이 경험에 대한 물리적인 접근성과 심리적인 접근성을 떨어뜨린다는 것으로 설명 가능할 것이다. 따라서 본 연구에서는 접근가능성이라는 용어를 이용해 장벽속성의 부정적 영향 경로를 설명하였으며, 기존 연구의 구조적 제약과 유사한 물리적 접근성 외에도 심리적 접근성에 해당하는 부분을 포함시켰다. 여기에서 물리적 접근성은 행동적·실질적으로 경험에 다가가는 것의 용이성에 대한 지각을 의미하며, 반면에 심리적 접근성은 경험에 대한 내면적 거리와 관련되는 것으로서 경험을 심리적으로 얼마나 가깝게 느끼는가를 의미한다.

두 가지 접근가능성 중에서 물리적 접근성에 대한 장벽의 부정적 영향은 O'Callaghan et al.(2005)의 연구에서 제시된 여러 장벽 요인들이 서비스 접근성을 떨어뜨리는 것과 유사하다. 예를 들어 교통편이 불편하면 해당 서비스에 대한 접근이 어려워지듯, 경험을 하는데 어떤 어려움과 방해요소가 있다면 경험에 실

질적으로 접근하는 것이 어려워질 것이라는 점이다. 특히 물리적 접근성은 경험에 대한 실질적인 접근과 관련되기 때문에 자원에 대한 접근성과 직접적으로 관련될 것이다. 만약에 영화가 어렵다면(장벽) 그 영화를 이해하기 위한 능력(자원)이 많이 필요하기 때문에, 필요한 충분한 능력(자원)을 가지는 것(접근)이 어려워질 것이며, 여행지가 멀리 있다면(장벽) 그 곳에 가기 위한 시간(자원)이 많이 걸리므로, 그 시간(자원)을 내기가(접근) 어려워진다는 것이다. 이 부분은 경험을 실질적으로 하기 어렵게 하므로 ‘물리적 접근성’으로 개념화되는 부분이고, 구체적으로 자원 접근성을 떨어뜨리는 것으로 설명 가능한 것이다.

그리고 심리적 접근성은 경험과 경험자와의 심리적 거리를 나타내는 것으로서 내면적인 부분과 관련된다. 예를 들어 어떤 경험을 하는데 값비싼 장비가 필요하다면 구매할 수 있는 돈이 부족할 뿐 아니라(물리적(자원) 접근성이 떨어짐) 심리적 부담감(심리적 접근성이 떨어짐)도 함께 느끼게 된다. 어떤 경우 물리적(자원) 접근성은 떨어지지 않지만 심리적 접근성에만 영향을 주는 장벽이 있을 가능성이 있다. 예를 들어 Scott와 Jackson(1996)은 공원의 사용과 관련해 여성들이 범죄를 당할지도 모른다는 두려움이 방문하지 않는 요인 중에 하나라고 하였다. 즉 공원을 산책하는 것은 힘도 들지 않고 특별히 비용이 들지 않아도 범죄의 가능성(장벽)이 불안감을 일으켜(심리적인 접근성을 떨어뜨림) 방문을 하지 않도록 만든다. 이러한 이유들에서 볼 때 접근성은 물리적인 부분 뿐 아니라 심리적인 부분까지 포함시켜야 하며, 장벽은 이 두 가지 접근성 모두에 부정적 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다.

**가설 1.** 경험 장벽은 경험에 대한 접근가능성에 부정적 영향을 줄 것이다.

**가설 1.1.** 경험 장벽은 경험에 대한 물리적 접근성에 부정적 영향을 줄 것이다.

**가설 1.2.** 경험 장벽은 경험에 대한 심리적 접근성에 부정적 영향을 줄 것이다.

Wright(1937)는 음식에 대한 접근과 관련된 일련의 연구들을 기록하였는데, 그 중 한 실험에서는 디저트의 배열을 가지고 선택에 대한 연구를 하였다. 서빙 테이블에 똑같은 디저트를 그릇만 약간 다르게 해서 다른 위치에 두었는데, 아이들은 거리가 너무 멀지 않은 한은 가까이 있는 캔디 대신에 먼 거리의 캔디를 선택하였다. 또한 Cartwright(1942)는 어려움에 의한 목적의 방해는 몰입강도를 증가시켜서 목적을 달성하는 것의 가치를 확장할 수 있으며, 방해받는 과업의 매력성을 증가시킴을 발견했다. 예를 들어 시끄럽거나 봄비는 등의 불편한 상황에 있을 때, 그들이 하고 있는 것에 집중하기 위해 이 상황들에 더 저항해야 하고, 이런 저항이 몰입의 강도를 증가시키게 되며 활동의 가치가 증가된다는 것이다(Brickman 1987; Deci 1980). 이들의 연구결과는 ‘장벽’ 혹은 어려움이 부정적 결과만을 가지는 것이 아니라 어떤 경험에 대한 몰입이나 의지로 나타날 수 있을 것임을 간접적으로 보여준다.

홍성태(1999)는 제품의 구입과 관련해 부딪히는 거래장벽(장소의 장벽, 시간의 장벽, 소유의 장벽, 가치의 장벽)이 동경감을 가지게 할 수 있다고 하였다. 그리고 예술품의 감상에 관한 연구에서 새로움과 복잡성 같은 자극 특성은 인지의 어려움을 만드는 장벽 속성인 동시에, 선호를 증가시키는 속성이라고 하였

다(Berlyne 1969).

경험적 소비는 과정이 중시되는 감성적 소비이기 때문에 장벽의 이런 역할이 더해질 수 있다. 예를 들어 실용적인 형태의 소비는 결과물이 비교적 더 강조되기 때문에 물건을 전달받거나 취득하는 과정은 간단하고 쉬울수록 좋지만, 경험적 소비는 이와 다를 수 있다. 경험의 쉽지 않음은 경험을 더 특별하게 만들고 자극하는 동기부여 요소로서 작용할 수도 있다. 한 예로서 게임에서 새로이 알아야 할 게임규칙이 생기면, 규칙을 익히는 어려움이 커지기도 하지만 이는 게이머가 그 게임을 지루해 하지 않고 지속하게 하는 자극요인이 되기도 한다. 그리고 힘든 여행은 도전감을 고취시키기도 한다.

이러한 기존 연구와 현상들에 근거해 볼 때 경험 장벽은 경험에 더 접근 하게끔 하는 동인을 자극 하는 데 긍정적인 역할을 할 것으로 예상된다.

**가설 2.** 경험 장벽은 경험에 대한 접근동인에 긍정적 영향을 줄 것이다.

접근가능성과 접근동인이 경험의도에 주는 영향

사람들은 장벽에 직면했을 때, 일련의 제약들을 움직이거나 변화시키는 협상과정을 통해 참여에 도달하게 된다(Jackson et al. 1993). 여기에서 ‘협상’은 경험하기로 마음먹고 제약을 극복하기 위한 노력을 하게 되는 실행적인 방법부분이기 때문에, 이론적 모형에서 제시하기에는 개념적으로 부족한 점이 있다. 그래서 본 연구에서는 특정 경험을 하고자 하는 의지로서, 장벽을 극복하도록 어떤 전략을 수립하거나 혹은 포기하게 되는 행동에 선행하는 변

수라고 할 수 있는 ‘경험의도’를 결과변수로 하였다.

경험 의도는 브랜드 연구나 소매연구에서 제시되었던 구매의도, 방문의도와 유사한 개념이다. 이들 연구들에서 구매(혹은 방문)의도는 대안을 평가한 후에 자신의 지불능력에 비해 마음에 드는 대안에 대한 구매의도를 가지게 된다고 하였다. 이는 특정 경험을 하고자 하는 의도의 형성에 있어서도 적용할 수 있다. 지불능력이 구매의도에 긍정적 영향을 주는 것처럼, 지불능력과 유사한 접근가능성도 경험의도에 긍정적 영향을 줄 것으로 추론할 수 있다. 즉 경험에 대한 접근가능성이 높아지면 마음만 먹으면 경험을 쉽게 즐길 수 있기 때문에 경험하고자 하는 생각이나 결정이 어렵지 않을 것이다.

그리고 기존 연구들에서 동인(혹은 동기)은 경험에 참여하는 데 긍정적 영향을 주는 것으로 알려져 있다(Celsi et al. 1993; Arnould and Price 1993; Richins 1994a). 특히 본 연구에서 제시한 접근동인은 사람들이 어려운 경험을 왜 하고자 하는 가를 설명하는 변수이고, 장벽에 의해 자극 받으며 경험의도에는 긍정적인 영향을 주는 변수들로 구성된다. 따라서 접근동인은 경험의도에 긍정적 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다.

**가설 3.** 경험에 대한 접근가능성은 경험의도에 긍정적 영향을 줄 것이다.

**가설 3.1.** 경험에 대한 물리적 접근성은 경험의도에 긍정적 영향을 줄 것이다.

**가설 3.2.** 경험에 대한 심리적 접근성은 경험의도에 긍정적 영향을 줄 것이다.

**가설 4.** 경험에 대한 접근동인은 경험의도

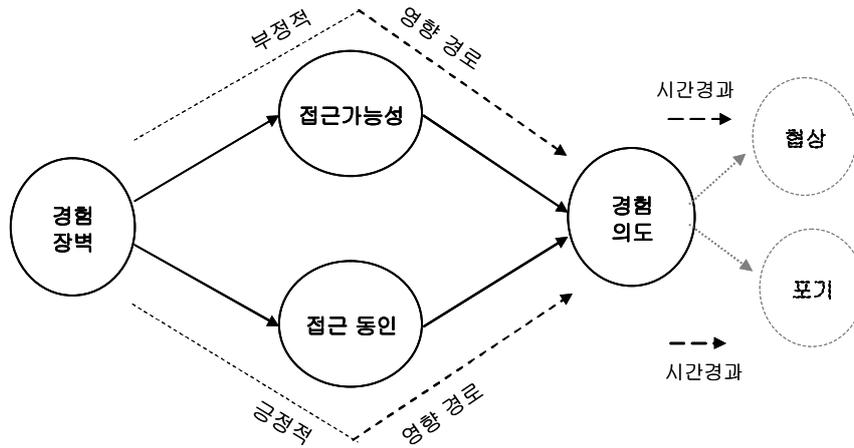


그림 1. 연구모형: 경험 장벽의 영향

에 긍정적 영향을 줄 것이다.

#### 연구문제

본 연구는 경험적 소비 분야에서 개별단위의 분야(예를 들어 여가, 영화, 공연, 게임 등)를 연구대상으로 하지 않고 경험적 소비의 포괄적 범위를 연구대상으로 하고 있는데, 이러한 포괄적 범위를 대상으로 한 기존 연구가 부족하다. 또한 장벽 연구를 진행하기 위해 여가예약 연구를 참조는 하지만 두 가지 중요한 차이점을 가지기 때문에 참조가 어려운 부분이 있다. 첫째, 기존 여가예약 연구가 비참여에 초점을 맞춰 예약연구를 진행함으로써, 예약의 부정적 측면에 집중하는 반면, 본 연구는 장벽의 부정적 영향과 함께 긍정적 영향까지 밝히고자 한다. 둘째, 개인적인 부분(ex. 돈이 없는 것, 우울한 것, 몸이 약한 것, 개인 측면에서 이용가능한 시설이 없는 것)에 초점을 맞춰서 제약요소나 영향을 규명한 기존 연구와 달리, 경험 그 자체(ex. 고가의 장비가격, 난이도, 장소가 멀리 떨어져 있음)에서 이끌어

지는 장벽들과 그 영향을 밝히고자 한다.

그래서 본 연구에서는 이론적 고찰을 통해 설정한 기본 연구모형을 준거점으로 하여, 각 개념(장벽, 접근가능성, 접근동인) 안에 포함되는 내용은 심층면접을 통해 탐색될 것이다. 여가 제약 연구들에서도 제약 범주들과 협상의 관계에 대한 이해를 높이기 위해서는 정성적 기법의 사용해야 함을 강조하고 있다 (Samdahl and Jekubovich 1997). 따라서 심층면접을 통해 경험에서 직면하는 장벽에는 어떤 요소들이 존재하는지 파악하고, 또한 장벽이 영향을 주는 접근가능성, 접근동인에는 어떤 내용들이 포함되는지를 확인하고, 그 영향관계를 정리할 것이다. 그리고 심층면접에서 정리된 장벽유형, 접근가능성, 접근동인에 대한 내용은 예비검증을 거쳐 설문지로 개발될 것이다. 이후에 이 항목들은 타당성과 신뢰성 분석을 거쳐 다시 차원화 되고, 각각의 특성을 반영한 이름으로 변수를 정한 후, 구조방정식 모형을 이용해 모형의 적합도와 영향관계검증을 실시할 것이다.

따라서 본 연구의 구체적인 연구문제는 다

음과 같다.

- 1) 경험 장벽, 접근가능성, 접근동인에는 어떤 차원과 내용이 존재하는가.
- 2) 경험 장벽은 접근가능성과 접근동인에 어떤 영향을 주는가.
- 3) 접근가능성과 접근동인은 경험의도에 어떤 영향을 주는가.

## 방 법

### 예비 연구

#### 예비연구 방법

본 연구는 기본 연구모형이 정해져 있고, 그 안에 포함되는 차원과 내용의 발견을 중심으로 하기 때문에 준체계적(semi structured) 면접 형식과 ‘면접지침 제시법(interview guide approach)’을 이용하여 일대일 심층면접을 실시하였다. 또한 경험적 소비에 있어 장벽과 관련된 다양한 부분들을 이끌어 낼 수 있도록, 다양한 연령대와 직업, 오랫동안 다양한 경험을 즐기고 있고 경험에 대한 다른 가치관과 개인특성을 가진 사람을 면접참여자로 선정하는 ‘준거적 선택(criterion-based selection)’ 방법을 이용하였다.

면접과정이 끝난 다음, 녹음된 내용과 기술한 내용은 연속비교기법(constant comparative technique)(Lincoln and Guba 1985)을 사용해 주제별로 분석한 결과, 다음과 같이 정리되었다.

#### 예비연구 결과

Lincoln과 Guba(1985)가 기술한 연속 비교법을 사용하여 자료 분석을 시도한 결과, 다수의 주제가 생성되었다. 경험 장벽에도 여러

가지 주제가 발견되었고, 경험 장벽이 영향을 주는 접근가능성에 있어서도 물리적 접근성과 심리적 접근성과 관련한 부분으로 분리되어 나타났다. 그리고 경험 장벽의 영향을 받는 다양한 접근동인들이 확인되었다.

**경험 장벽.** 경험을 즐기고자 할 때 장비를 갖춰야 하는 경우가 많기 때문에, 장비와 관련해서 발생하는 다양한 장벽들이 확인되었다. 일부 면접참여자들은 장비가 특정한 경험을 위해서만 사용될 경우 그것이 장벽이 될 수 있다고 언급했다. (-릴찌 낚시는 밑밥이 꼭 있어야 될 뿐 아니라 따라 전용 낚시대도 사고, 따로 필요한 소품도 많아요. 그에 반해 민장대 낚시랑 원투낚시 같은 거는 그냥 다른 낚시에 쓰던 것 써도 되고, 특별히 소품이 많이 들지도 않아서 하기가 훨씬 쉽죠.). 그리고 이외에도 장비의 가격이나 회소적 부분에 대해서도 언급하고 있다. 다음으로 시간과 관련된 장벽이 확인되었는데, 예를 들어 경험을 즐기는 시간이 특별히 정해져 있는 경우에도 장벽으로 생각하는 것으로 나타났는데, 특정시간이란 서비스 제공자가 시간을 정하고 있는 경우(-그곳에서 운동하려면 오전 9시 이전과 6시부터 8시에 맞춰가야 해요-)와 자연적 시간이 정해진 경우(-벚꽃 구경이야 한철이죠. 생각보다 꽃이 금방 시들잖아요. 꽃이 만발할 때를 맞춰서 여행가는 게 쉽지 않은 것 같아요-)가 포함되었다. 이외에도 즐기는 시간의 길이가 길거나 해야 할 다른 일과 겹치는 시간대인 경우가 장벽으로 언급되었다. 다음으로는 장소 관련한 장벽들이 확인되었다. 예를 들어 면접참여자들은 장소의 위험성이나 거리적인 부분, 이동수단의 불편성 등에 대해 언급하고 있다(-그 공연은 너무 보고 싶은데.. 서울에서

만 공연을 해서 부산에서 가기가 너무 멀어요. 이럴 때는 지방사는 게 너무 아쉬워요., -가끔 산책하러 공원에 가는데, 저희 집에서 그 공원까지 가는 게 불편한 편이에요. 멀지는 않은데 걸어가기도 그렇고 버스를 타고 가기도 그런 어중간한 거리에 있어서 잘 가지지는 않죠.-). 또한 경험은 이해나 참여를 통해 그 경험과정을 즐기는 것이 중요하기 때문에, 그에 따른 지식이나 기술의 습득을 요하는 경우가 많다. 이런 점 때문인지 장벽에서도 지식/기술과 관련된 부분이 많이 확인되었다(-게임을 하는데 알아야 할 규칙이 많거나 복잡하면 어렵죠. 또 그 게임에서만 쓰는 언어와 룰이 있으면 새로 다 익혀야 하나까 힘들어요.-). 또한 Boven(2002)이 ‘경험적 구매가 사회적 가치와 연관된다’고 언급한 바처럼, 장벽에서도 마찬가지로 사회적 영향과 관련한 부분이 포함되었다(-내가 댄스 배우러 다닌다 하면 친구들이 놀려요. 네 나이에 뭐 하나 주책이라고 하니 신경 쓰이죠. 친구들 몰래 하던가 해야죠.-). 마지막으로 다른 장벽들에 비해서는 많은 장벽들이 확인되지는 않았지만 어떤 통제하기 힘든 확률적인 상황과 관련해서도 언급되었다. 예를 들어 확률적인 운으로 경험이 결정되는 경우나(-박카스에서 하는 국토 대장정 정말하고 싶어서 신청했었는데 매번 떨어졌어요. 신청자가 많아서 자격을 갖춘 사람들 중에서도 제비뽑기해서 뽑는대요. 운까지 있어야 가능하죠-) 날씨와 같이 확률적으로 맞기도 하지만 틀릴 수도 있는 조건(-그 산에 올라서 일출 광경을 보려면 맑은 날이어야 돼요. 그래서 일기예보를 보고 가긴 하지만 틀릴 수도 있으니까, 혹시 허탕 치는 것 아닌가 해서 망설여져요 -)이 확인되었다.

**접근가능성.** 접근가능성에 포함된 물리적 접근성은 여가제약 연구에서 제안했던 구조적 제약과 유사하게, 경험을 하고자 하는데 있어 물리적으로 제약을 받는 부분이다. 그래서 이 부분은 직접적으로 자원에 대한 확보(접근성)와 관련되어 언급되었다(- 해외여행 하고 싶죠. 그런데 막상 거기 가려고 하니, 먼 곳이다 보니 시간 내기도 힘들고(시간 접근성) 돈도 많이 필요하고(자금 접근성) 가족들과 시간 맞춰서 같이 떠나기도 힘들잖아요. 그렇다고 혼자 가기도 그렇고(동료 접근성) -; - 짜즈 댄스는 동작 외우는 것도 힘들고, 동작도 어렵잖아요(지식/기술 관련 장벽) 그래서 몸이 안 따라줘요.(신체적 능력 접근성) -. 기존연구들 역시 시간의 부족, 비용의 부족, 동반자의 부재 등을 여가활동의 주요 제약요인으로 제시하고 있다(Goodale and Witt 1989; Boothby et al. 1981; Crawford and Godbey 1987). 그러나 본 연구의 ‘접근성’은 개인적으로 시간이 부족해서나 비용이 부족하다는 결과적인 부분에 초점을 두는 개념이기 보다는, 어떤 경험의 장벽적인 특성들에 의해 필요한 자원이 많아짐으로써 그 경험에 합당한 자원에 접근하는 것이 힘들어진다는 과정적인 측면에서 장벽의 영향을 설명한다는 데서 이들 연구와 차이가 있다.

심리적 접근성은 경험을 하려고 하는데 있어 심리적인 부분의 제약을 설명하고 있다. 면접참여자들은 장벽이 낮은 경우 해당 경험이 만만하거나 친숙하게 느껴진다고 했다. 반대로 장벽과 관련해서 경험과의 거리감(이질감, 부담감)을 느끼게 된다고 언급하기도 했다(- 클럽이야 가고 싶으면 얼마든지 가죠. 그런데 클럽가면 논다는 이미지가 있어서... 좀 망설여져요 -) 이 부분에 대한 면접참여자들

표 1. 장벽과 접근가능성/접근동인의 차원과 내용

		각 범주에 포함된 내용
장벽 유형	장비관련 장벽	: 경험을 즐기기에 필요한 장비와 관련된 장벽 - 다른 경험에서 쓰는 장비와 호환이 안 되는 경우; 장비의 가격이 상대적으로 비; 장비가 희소적임(흔치않음); 장비를 사용하는 데 특별한 기술을 요함; 허가된 사람만 장비를 구매하거나 이용할 수 있음.
	시간관련 장벽	: 경험을 즐기는 시간과 관련한 장벽 - 경험을 즐기는 시간의 특수성[· 자연적 시간의 특수성(경험의 계절성, 정해진 자연의 시간-밤, 낮) · 제공자가 시간을 정하고 있는 경우(예를 들어 어떤 특정영화가 보고 싶을 때 상영시간에 맞춰야 하는 것, 요가를 배우는 정해진 시간, 공원의 개장시간)]; 즐기는 시간의 길이; 시간의 공동성[본인이 해야 할 일이나 다른 경험과 겹치는 것]
	장소관련 장벽	: 경험을 즐기는 장소와 관련한 장벽들 - 경험 장소의 위험성(ex. 지리적 위험성, 범죄위험성 등 포함); 경험 장소에 대한 허가가 필요한 경우; 경험 장소를 이용하는 데 필요한 돈이 많이 듦; 경험 장소까지 이동하는 거리; 장소로의 이동과정의 불편; 경험을 즐기는 것이 가능한 장소의 특수성[· 경험의 특성상 어떤 자연적 조건이 갖춰진 장소가 필요한 경우(ex. 스키를 타기 위해 눈이 있는 장소가 필수적인 것) · 특정 서비스장소에 가서 이용해야하는 경우]; 같은 장소 내에 많은 사람들이 붐빌 것에 대한 예상
	지식/기술관련 장벽	: 경험을 즐기는 데 요구되는 지식(기술)과 관련된 장벽들 - 경험에 요구되는 지식(기술)의 양; 경험에 요구되는 지식(기술)의 복잡성; 기존 다른 경험에 사용했던 지식(기술)과 다른 새로운 지식(기술)을 요구함; 미숙한 습득과정이 가지적으로 드러나는 것; 습득과정 동안의 위험성
	사회적 영향관련 장벽	: 경험을 즐기는 데 있어 사회적인 부분과 관련되어 발생하는 장벽들 - 경험에 대한 사회 전반의 부정적 인식; 경험에 대한 준거집단(가족, 친구)의 부정적 인식; 경험에 대해 준거집단(특히 친구)의 선호가 없거나 무관심; 내가 포함된 집단과 다른 성격을 가진 집단과 관련된 경험
	확률관련 장벽	: 확률적으로 경험의 기회가 주어지게 되는 것과 관련한 장벽 - 경험에 필요한 날씨가 있는 경우; 운에 따라 경험이 가능해지는 경우(ex. 제비뽑기와 같은 추첨을 통해 경험의 기회가 주어지는 것); 예상할 수 없는 어떤 상황이 주어져야 하는 경우(예를 들어 원하는 야구팀의 결승전 관람-결승 진출을 해야 가능한 경험)
	장벽이 영향을 주는 요소들	○ 물리적(자원) 접근성 : 장벽은 경험에 필요한 자원을 증가시켜서, 경험을 가능하게 하는 자원에 접근하는 것을 어렵게 함. - 경험에 필요한 자금을 확보하는 것이 어려워짐; 경험에 필요한 시간을 확보하는 것이 어려워짐; 경험에 필요한 정신적/신체적 능력을 확보하는 것이 어려워짐; 경험을 같이 할 동료를 확보하는 것이 어려워짐 ○ 심리적 접근성 : 장벽에 의해 심리적 거리감을 느끼게 됨. - 안정감 (불안감); 편안함 (불편감); 멋멋함 (죄책감, 수치심); 자신감 (기죽음); 동질감 (이질감); 만만함 (부담감); 친숙함 (거리감, 낯설음)
접근 동인	- 도전감; 각성/자극/활력 (지루하지 않고, 긴장을 시키는 것); 오기; 반발심; 동경; 호기심; (특별함의) 기대	

\* 연속비교법을 이용해 정리

의 언급은 박은아와 주경미(2006)가 클럽경험과 관련해서 제시하였던 이질감, 부담감, 거부감 등과도 일관된다.

**접근동인.** 접근동인은 넘어야할 큰 산에 맞닿았을 때 산을 넘고자하는 의지와 노력을 만들어내는 것이라 할 수 있다. 이러한 접근동인은 장벽과 관련된 특유의 내적인 반응들과 관련되어 확인되었다. 예를 들어 각성(-쉬운 것은 권태롭고 나른해요. 뭔가 위협하고 좀 어려운 부분이 있어야 지겹지 않고 할 맛이 나요-), 정복의지나 도전감(-민물낚시보다야 바다낚시가 훨씬 힘들죠. 특히 겨울에 즐기는 바다낚시는 춥고 바람도 강해서 정말 힘들어요. 하지만 그 힘든 맛에 바다낚시를 못 끊는 것 같아요-), 오기(지기 싫어함)(-그렇게 주위에서 자꾸 어렵다고 하니까 한번 해보자 하는 식의 오기 같은 게 생기더라고요-), 동경(-저는 춤을 못 춰서 클럽 같은데 잘 안가요. 클럽 음악을 좋아해서 가고는 싶은데 춤 못 추면 부끄럽잖아요. 춤 잘 추는 사람들 보면 신기하기도 하고 정말 부러워요-), 호기심(-그 산에서 보는 최고의 절경은 정상의 바위 위에서 아주 이른 새벽에만 볼 수 있대요. 그것도 날씨가 맑을 때 만요. 너무 궁금하죠. 도대체 어떤 풍경이 길래 그렇게 보기가 힘든가 싶죠. 시간 내서 꼭 가보고 싶어요-). Voss와 Keller (1983)는 호기심이 새로운 지식이나 자극에 대한 인간의 탐구적 행동을 촉진하는 동기요소라고 정의하고 있는 데, 장벽의 이런 측면과 일관된다고 할 수 있다.

이와 같이 심층면접결과 밝혀진 각각의 구성요소들과 각각의 관계는 표 1에 정리되었다.

본 연구

### 측정항목의 개발

본 연구의 경우 장벽에 관한 초기 연구이고, 척도의 차후 활용문제나 분석의 정확도를 고려해서 다항목적도를 측정에 사용하고자 하기 때문에 측정에 참고할만한 기존 연구가 거의 없다. 기존 이론 영역이 구체적이지 못한 경우, 질적 연구방법을 활용하여 측정을 위한 초기항목에 참조하기도 하는데(Morrison et al. 2003), 이 연구에서도 기존 연구의 부족을 보완하기 위해, 앞에 실시한 심층면접결과를 참조하여 초기 항목을 정하였다. 초기항목은 표면 타당도를 높이고 응답바이어스를 예방하기 위해서 역항목을 포함하였으며(Herche and Engellend 1996), 내용 타당도를 확보하고 응답에 있어 애매하게 해석될 수 있는 부분을 줄이기 위해서 마케팅 전공의 석사학위 이상 3명이 이 항목들을 체크하며 각각 항목들을 확인하였다. 이 과정에서 응답자가 이해하기 쉬운 방향으로 수정되었으며, 다시 이 항목들은 전문가가 아닌 15명의 일반 학생들의 확인과정을 거쳤다. 15명의 일반학생들은 다양한 전공의 학생으로서, 항목 중 조금이라도 이해하기 어려운 부분이 있으면 지적하도록 요청하였다. 이러한 과정을 거친 항목들은 92명의 표본(100부 배포, 회수된 98부중 불성실한 설문지를 제외)에 대한 예비검증 과정을 거쳤다. 예비검증을 거친 설문항목들(역항목을 포함)은 표 3과 표 4에 제시되었으며, 이 항목들은 다시 타당성 신뢰성 분석을 거쳐, 일부 항목을 제거하고 분석에 이용되었다. 물리적 접근성은 단일항목으로 측정되었는데, 양극단 척도로서 자금접근성은 ‘이 경험을 하기에 충분한 돈을 확보하는 것은 (1) 어렵다 - (5) 쉽다.’로 측정하였으며 시간접근성, 능력접근성, 동료접근성도 같은 방식으로 측정하였다.

표 2. 표본의 일반적 특성

구분		빈도 (명)	비율 (%)		구분	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남	144	44.6	표본에 포함된 경험	관람관련 경험 (ex. 전시, 오페라, 스포츠 경기)	23	7.1
	여	179	55.4		여행 (ex. 축제 방문, 해외여행)	85	26.3
연령	18세 이하	10	3.1		게임 (ex. 온라인게임)	31	9.6
	19세~24세	138	42.7		스포츠 (다양한 레저 스포츠 포함)	79	24.5
	25세~30세	118	36.5		기타 다양한 취미활동들	105	32.5
	31세~40세	42	13.0				
	41세 이상	15	4.6				

### 조사대상과 자료수집

본 연구에서는 어떤 한 분야의 경험(예를 들어, 기존 연구에서처럼 여가, 스포츠, 영화 등 개별분야)을 연구대상으로 하지 않고, 포괄적인 경험적 소비 분야를 대상으로 하여 장벽의 영향을 보여주고자 한다. 따라서 표본은 어떤 특정 경험에 제한하지 않고 스포츠, 여행, 관람, 감상, 게임 등 다양한 경험 분야를 모두 포함하여 데이터를 수집하고자 하였다. 또한 설문지 첫 부분에는 최근에 하고자 하는 어떤 경험에 대해서 적도록 하였고, 설문에 제시된 모든 설문항목들에 대해 앞서 적은 경험에 한해 응답하도록 몇 차례 강조하였다. 또한 설문 중간 중간에 주관식 문항을 포함하여(예를 들어, 그 활동에 사용되는 장비를 구체적으로 적도록 하는 것) 설문에 대한 정확한 회상을 이끌어내도록 하고, 나중에 불성실한 응답을 판별하는데 이용하였다.

설문지는 여러 차례 배포하여 총 380부가 배포되었고 369부가 회수되었다. 구조방정식 모형은 결측값에 민감하기 때문에 2문항 이상이 누락된 데이터는 무조건 분석에서 제외시키고, 323부의 설문지가 분석에 이용되었다.

분석에 사용된 369부중에서 남자(44.6%)/여자(55.4%), 연령대는 19세~24세(42.7%)와 25세~30세(36.5%)가 많이 차지하고 있으며, 그리고 여행(26.3%), 스포츠(24.5%), 기타 취미활동(32.5%)과 같은 경험이 표본에 많이 포함되었다.

## 결 과

### 변수의 타당성과 신뢰성

제거된 항목을 제외한 다른 항목들의 요인 부하량이 0.550에서 0.858, Cronbach's  $\alpha$ 는 0.615에서 0.863의 범위로 나타나 0.60 기준(Bagozzi and Yi, 1988)에 상회하고 있으므로, 타당성과 신뢰성을 확보하고 있다고 할 수 있다. 측정 정제과정에서 제거된 항목은 표 3과 표 4에 제시된 바처럼, 허가와 관련한 부분, 반발심, 죄책감, 부끄러움과 관련된 것 등 대개 경험에서 일반적이지 않을 수 있는 부분들이 제외되었다. 또한 시간의 길이를 나타내는 항목이 요인으로 묶이지 않고 대신에 시간의 융통성 있는 조절이나 이용가능성과 관련해서

표 3. 경험 장벽의 타당성과 신뢰성분석 결과

변수와 항목들		요인 적재량	Eigen value	설명된 총분산 (%)	항목과 전체척도와의 상관	신뢰도
장비상의 장벽	이 경험을 하는데 쓰이는 물리적 도구/장비는 다른 경험에서는 쓸 수 없고 이 경험에서만 사용가능하다.	.841			.766	.861
	이 경험에 필요한 물리적 도구/장비는 이 경험에서만 특별히 사용되는 것이다.	.853			.800	
	이 경험에 쓰이는 물리적 도구/장비는 비교적 가격이 비싸다.	.744	3.604	15.672	.622	
	이 경험에 쓰이는 물리적 도구/장비는 구하기가 힘들다.	.617			.468	
	이 경험에 쓰는 물리적 도구/장비는 사용에 있어 특별한 기술을 요한다.	.779			.749	
	이 경험에 쓰는 물리적 도구/장비는 어떤 자격을 갖추거나 혹은 허가된 사람만 이용가능하다. -a	-제거-				
시간상의 장벽	이 경험은 어떤 특정 시간에만 즐길 수 있다.	.626			.477	.655
	이 경험은 어떤 특정 시기에만 즐길 수 있다.	.738			.554	
	이 경험을 하는데 걸리는 시간은 비교적 길다 - a	-제거-	1.754	7.627		
	이 경험을 시작하는 시간은 내 마음대로 조절하기 힘들다.	.790			.617	
	이 경험을 하는 시간의 길이는 내 마음대로 조절하기 힘들다.	.869			.599	
	이 경험을 즐기는 시간대는 내가 다른 일(혹은 경험)로 바쁜 시간이다.	.550			.449	
장소상의 장벽	이 경험을 할 수 있는 장소가 흔하지 않다.	.782			.684	.854
	이 경험을 하는 장소는 내가 자주 가지 않는 새로운 곳이다.	.639			.575	
	이 경험을 하는 장소는 비교적 위험하다.	.674			.557	
	이 경험을 하는 장소는 까다로운 허가절차를 거쳐야 이용가능하다 -a	-제거-	3.629	15.778		
	이 경험을 하는데 요구되는 장소는 비교적 돈이 많이 드는 곳이다.	.837			.792	
	이 경험이 가능한 곳으로 이동하려면 먼 거리를 가야 한다.	.794			.722	
	이 경험이 가능한 장소로 이동하려면 비교적 불편하고 번거롭다.	.673			.516	
	이 경험을 하는 장소는 사람들이 많다. -a	-제거-				
지식/기술상의 장벽	이 경험을 하려면 관련 지식/기술을 많이 익혀야 한다.	.738			.700	.778
	이 경험을 하기 위해 필요한 지식/기술은 복잡한 편이다.	.795			.627	
	이 경험을 하기 위해 필요한 지식/기술은 내가 원래 알고 있었던 것과는 다르다.	.858	2.634	11.454	.678	
	이 경험을 하기 위한 지식/기술은 새로운 편이다.	.672			.576	
	이 경험은 특별한 지식/기술 없이도 잘 할 수 있다.	.737			.421	
지식/기술 습득과정 장벽	이 경험에 필요한 지식/기술을 익히는 과정이 남들에게 보여서 창피할 수 있다.	.697	1.090	4.740	.485	.615
	이 경험에 필요한 지식/기술을 익히는 과정은 다치거나 위험할 수도 있다.	.680			.485	
규범상의 장벽	이 경험에 대한 사회적 인식이 비교적 좋지 않다.	.846			.714	.842
	이 경험에 대해 가족(특히 부모님이나 배우자)이 좋지 않게 생각한다.	.856	2.381	10.353	.769	
	이 경험에 대해 가까운 친구들이 좋지 않게 생각한다.	.798			.691	
	이 경험에 대해 친구들은 별 관심이 없다. -a	-제거-				
확률상의 장벽	이 경험을 하려면 어떤 운이 따라야 가능하다.	.697			.667	.787
	이 경험을 하려면 어떤 특별한 조건이 갖춰져야 한다. -a	-제거-	1.710	7.435		
	이 경험을 위해 필수적인 어떤 상황은 예상하기 힘든 상황이다.	.629			.667	

외생변수의 확인적 요인분석결과

$\chi^2(329 \text{ d.f.}) = 909.09 (p < .01); GFI = .85; NFI = .80; CFI = .86; AGFI = .82; RMR = .064$

-a. 이 항목들은 측정 정제과정에서 제거되었음.

표 4. 접근가능성, 접근동인, 경험의도의 타당성과 신뢰성분석 결과

	변수와 항목들	요인 적재량	Eigen value	설명된 총 분산 (%)	항목과 전체적도와의 상관	신뢰도
심리적 접근성	불편한-편안한	.858	1.823	12.156	.739	.863
	불안한-안정적인	.706			.617	
	부끄러운-떳떳한 -a	-제거-				
	나와 먼-나와 가까운	.845			.710	
	나와 다른-나와 같은	.622			.487	
	어색한-친숙한	.681			.569	
	죄책감 드는-떳떳한 -a	-제거-				
	낯선-친근한	.793			.745	
	자신 없는-자신 있는	-제거-				
	부담스러운-만만한	.804		.621		
선망 탐험 동인	이 경험은 도전하고 싶다는 생각이 들게 한다.	.941	2.679	17.858		.861
	이 경험은 어떤 오기가 생기게 한다.	.620			.582	
	이 경험은 나의 반발심을 자극한다. -a	-제거-				
	이 경험을 하고 있는 사람들이 존경스럽다.	.777			.598	
	이 경험은 정말 멋있게 느껴진다.	.877			.811	
	이 경험은 나의 호기심을 자극한다.	.729			.752	
각성 추구 동인	이 경험은 뭔가 특별할 것 같다.	.676		.689		
	이 경험은 지루하지 않을 것 같다.	.687		.580		
	이 경험은 나를 자극시켜 줄 것 같다.	.736	2.964	19.759	.734	.797
	이 경험은 나에게 활력을 줄 것 같다.	.720		.724		
경험 의도	나는 기회가 된다면 이 경험을 할 것이다.	.904	1.797	11.977	.550	.827
	나는 이 경험을 하기 위해 노력할 것이다.	.885			.794	
	나는 이 경험을 언젠가는 꼭 할 것이다.	.630			.734	

내생변수의 확인적 요인분석결과

$\chi^2(202 \text{ d.f.}) = 584.41 (p < .01)$ ; GFI = .87; NFI = .86; CFI = .90; AGFI = .82; RMR = .055;

\* 물리적 접근성은 단일항목으로 측정했기 때문에 탐색적 요인분석에서는 생략됨

-a 이 항목들은 측정 정제과정에서 제거되었음.

표 5. 각 구성개념들의 상관관계

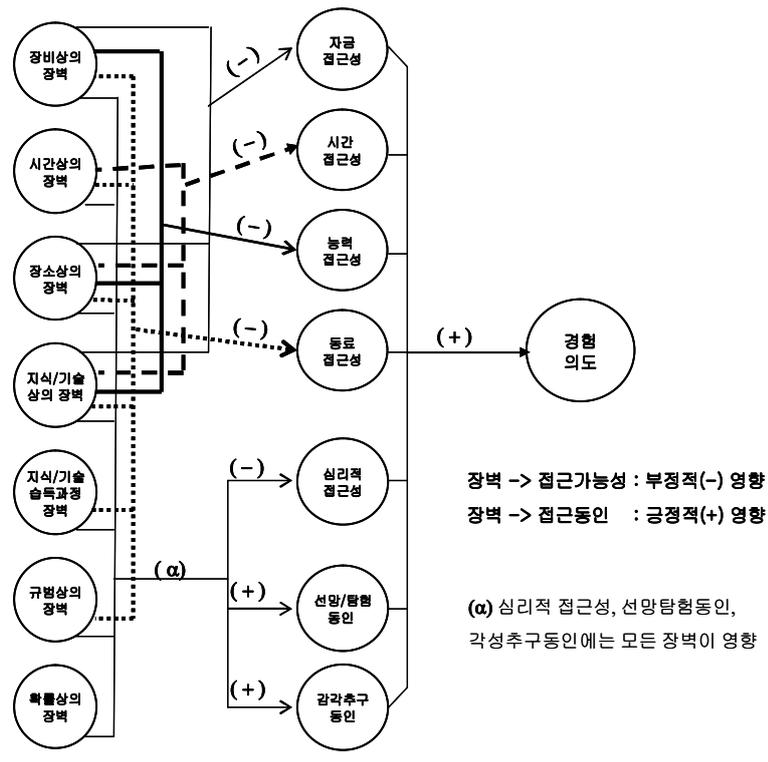
	AVE	Mean	$\xi_1$	$\xi_2$	$\xi_3$	$\xi_4$	$\xi_5$	$\xi_6$	$\xi_7$	$\eta_1$	$\eta_2$	$\eta_3$	$\eta_4$	$\eta_5$	$\eta_6$	$\eta_7$	$\eta_8$
$\xi_1$	.67	2.93	1														
$\xi_2$	.81	4.32	.058	1													
$\xi_3$	.66	4.14	-.046	.269	1												
$\xi_4$	.73	3.43	.354	.082	.141	1											
$\xi_5$	.69	3.49	.378	.222	-.010	.288	1										
$\xi_6$	.77	2.97	.139	.136	-.074	.098	.179	1									
$\xi_7$	.75	3.01	.113	.216	.260	.104	.166	.253	1								
$\eta_1$	-a	3.78	-.197	-.178	-.399	-.307	-.093	.001	-.204	1							
$\eta_2$	-a	4.23	.080	-.334	-.457	-.194	-.070	-.157	-.250	.267	1						
$\eta_3$	.68	4.09	-.145	.082	-.158	-.206	.037	.101	-.001	.142	.154	1					
$\eta_4$	-a	3.34	-.273	-.328	-.225	-.288	-.355	-.261	-.090	.200	.277	.099	1				
$\eta_5$	.75	5.09	-.258	-.174	-.322	-.360	-.255	-.123	-.310	.290	.220	-.073	.220	1			
$\eta_6$	.65	5.44	.184	.249	.452	.257	.237	-.243	.114	-.276	-.318	-.211	-.209	-.230	1		
$\eta_7$	.82	6.20	.081	.158	.335	.158	.006	-.207	-.127	-.089	-.339	-.065	-.097	.106	.239	1	
$\eta_8$	.79	4.84	.051	.081	.189	.012	.085	-.322	-.044	.094	.001	.017	.140	.299	.430	.393	1

$\xi_1$ =장비상의 장벽;  $\xi_2$ =시간상의 장벽;  $\xi_3$ =장소상의 장벽;  $\xi_4$ =지식/기술상의 장벽;  $\xi_5$ =지식/기술습득과정장벽;  $\xi_6$ =규범상의 장벽;  $\xi_7$ =확률상의 장벽;  $\eta_1$ =자금 접근성;  $\eta_2$ =시간 접근성;  $\eta_3$ =신체적/정신적능력 접근성;  $\eta_4$ =동료 접근성;  $\eta_5$ =심리적 접근성;  $\eta_6$ =선망·탐험동인;  $\eta_7$ =감각추구동인;  $\eta_8$ =경험의도

-a) 단일항목이라 AVE가 제공되지 않음.

시간 장벽 요인으로 포함되었다. 이외에 제거되지 않고 남은 차원들을 보면, 본 연구의 심층면접과정에서 연속비교기법을 이용해 정리했던 차원들과 상당수 일치하고 있다. 그리고 예상했던 바처럼, 심리적 접근성과 접근동인은 다수 항목들이 같은 요인에 적재되면서 심층면접에서 정리된 결과에 비해 적은 수의 차원으로 축소되었다.

이러한 과정을 통해 도출된 차원들의 이름은 심층면접결과를 반영하되 약간 변형해서 정해졌다. 먼저, 경험 장벽의 차원 중에서 단순히 ‘~관련 장벽’으로 하면 구체적 변수의 이름이기보다는 집합적이고 막연할 수 있기 때문에 ‘관련이라는 단어를 제외시키고 ‘~에 있어서 발생하는 장벽’이라는 의미에서 장비상의 장벽, 시간상의 장벽, 장소상의 장벽, 지



\* 심층면접에서 도출된 변수들 간의 관계와 검증결과 확보된 차원으로 연구모형을 재정리.

그림 2. 새로운 차원으로 정리한 연구모형

식/기술상의 장벽, 확률상의 장벽으로 이름을 정하였다. 다른 장벽은 각각 하나의 요인으로 적재된 반면, 지식/기술은 과정적 부분과 관련한 장벽이 다른 요인으로 분리되고 있는데, 이 차원은 '지식/기술 습득과정 장벽'으로 하였다. 특히, 이 부분은 심리적인 장벽과 관련되므로, 지식/기술상의 장벽과 달리 물리적 접근성에는 영향을 주지 않고 심리적 접근성에 영향을 줄 것으로 볼 수 있다. 또한 사회영향과 관련된 부분은 구체적으로 사회의 규범적인 부분과 유사하므로 규범상의 장벽으로 차원이름을 정하고 있다.

접근가능성은 물리적 접근성은 단일항목으로 측정하였기 때문에 타당성 분석에서 제외

되었지만, 다 항목으로 측정한 심리적 접근성은 타당성 분석결과 하나의 요인으로 적재되어 나타났다. 그래서 이는 심층면접결과 그대로 '심리적 접근성' 용어를 사용하였다.

그리고 접근동인에는 '반발심' 항목은 요인에 적재되지 않았고, 이외에 도전감, 오기, 동경, 특별함의 기대, 호기심 등이 한 요인에 적재되었다. 이 항목들은 경험을 알아보고 싶고, 좋을 것 같이 바라보는 것을 반영하기 때문에, 항목들의 특성을 반영해 '선망·탐험동인'으로 하였으며, 각성, 활력, 자극은 기존 연구에서의 각성(arousal)(Mehrabian and Russell, 1974) 항목과 유사하므로 '각성추구동인'으로 하였다. 경험 의도는 제거된 항목 없이 3항목 모두 같

은 요인으로 적재되었다. 이러한 타당성과 신뢰성 분석 결과는 표 3과 표 4에 정리되었다.

측정모형의 통계적 결과도 표본크기나 모형 복잡도에 민감한 지수인  $\chi^2$ 을 제외한 나머지 적합지수들(GFI, NFI, CFI, AGFI, RMR)은 외생변수와 내생변수 모두에서 기준치에 근접하고 있어 집중타당도가 확보되었다고 할 수 있으며, 상관관계 계수의 최소값과 최대값을 제공한 상관관계 계수 범위의 범위(.00001~.208849)가 추출된 분산값 범위(.65~.82)를 넘지 않기 때문에 판별타당도도 확보되었다고 볼 수 있다.

#### 이론적 모형의 검증 결과

구조방정식 모형을 이용한 검증결과, 모형의 적합도는  $\chi^2$ 을 제외하고는 비교적 적합한 수준을 보이고 있어서( $\chi^2(41 \text{ d.f.}) = 185.39$ ,  $p = .00$ : GFI = .93: NFI = .89: CFI = .90: AGFI = .81: RMR = .052) 제안된 연구모형이 실제 데이터에 대체로 잘 부합하는 것으로 결론지을 수 있다(Bagozzi and Yi, 1988).

#### 장벽, 접근가능성과 접근동인, 경험의도의 영향관계 검증결과

구체적 가설검증 결과는 연구의 가설과 면접결과를 토대로 예상했던 관계를 지지하고 있다. 첫 번째, 장벽이 물리적 접근성(자원 접근성)에 주는 부정적 영향에 대한 가정에 있어, 장비상의 장벽( $\gamma_{11} = -.14$ ), 장소상의 장벽( $\gamma_{13} = -.38$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{14} = -.20$ )이 자금 접근성에 부정적 영향을 주고 있고, 시간상의 장벽( $\gamma_{22} = -.22$ ), 장소상의 장벽( $\gamma_{23} = -.38$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{24} = -.12$ ) 모두 시

간 접근성에 유의한 부정적 영향을 주고 있어 가정과 면접결과를 토대로 예상한바와 일치한다. 그리고 능력 접근성에는 장비상의 장벽( $\gamma_{31} = -.098$ )을 제외한 장소상의 장벽( $\gamma_{33} = -.14$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{34} = -.15$ )이 부정적 영향을 주고 있다. 마지막 물리적 접근성인 동료 접근성에는 다수의 장벽들이 유의한 영향을 주고 있는데, 장비상의 장벽( $\gamma_{41} = -.12$ ), 시간상의 장벽( $\gamma_{42} = -.19$ ), 장소상의 장벽( $\gamma_{43} = -.18$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{44} = -.13$ ), 지식/기술습득과정 장벽( $\gamma_{45} = -.20$ ), 규범상의 장벽( $\gamma_{46} = -.18$ )이 부정적 영향을 주는 것으로 나타나서 예상한 바와 일관된다.

두 번째, 장벽이 심리적 접근성에 주는 영향에 있어서는 장비상의 장벽( $\gamma_{51} = -.12$ ), 장소상의 장벽( $\gamma_{53} = -.25$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{54} = -.23$ ), 지식/기술습득과정장벽( $\gamma_{55} = -.11$ ), 확률상의 장벽( $\gamma_{57} = -.18$ )은 예상한 바처럼 부정적인 영향이 나타나 가정한 바를 지지하지만, 시간상의 장벽( $\gamma_{52} = -.014$ ), 규범상의 장벽( $\gamma_{56} = -.036$ )은 유의한 영향이 확인되지 않았다.

세 번째는 장벽이 접근동인에 주는 영향으로서 본 연구에서는 각각의 장벽이 접근동인에 긍정적 영향을 줄 것으로 가정하였다. 연구결과 접근동인 차원 중에서 선망·탐험 동인에는 장비상의 장벽( $\gamma_{61} = .16$ ), 시간상의 장벽( $\gamma_{62} = .15$ ), 장소상의 장벽( $\gamma_{63} = .37$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{64} = .15$ )이 긍정적인 영향을 주고 있다. 하지만 지식/기술습득과정장벽( $\gamma_{65} = .054$ )과 확률상의 장벽( $\gamma_{67} = .014$ )은 선망·탐험 동인에는 유의한 영향을 주지 않으며, 규범상의 장벽( $\gamma_{66} = -.29$ )은 부정적 영향을 주

표 6. 장벽, 접근가능성/접근동인, 경험의도의 영향관계 검증 결과

	경로		가정한 방향	경로계수	t-value
♦ 장벽이 접근가능성에 주는 영향					
$\gamma_{11}$	장비상의 장벽( $\xi_1$ )	→자금 접근성( $\eta_1$ )	-	-0.14	-2.70**
$\gamma_{13}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→자금 접근성( $\eta_1$ )	-	-0.38	-7.56**
$\gamma_{14}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→자금 접근성( $\eta_1$ )	-	-0.20	-3.82**
$\gamma_{22}$	시간상의 장벽( $\xi_2$ )	→시간 접근성( $\eta_2$ )	-	-0.22	-4.44**
$\gamma_{23}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→시간 접근성( $\eta_2$ )	-	-0.38	-7.55**
$\gamma_{24}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→시간 접근성( $\eta_2$ )	-	-0.12	-2.51*
$\gamma_{31}$	장비상의 장벽( $\xi_1$ )	→능력 접근성( $\eta_3$ )	-	-0.098	n.s
$\gamma_{33}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→능력 접근성( $\eta_3$ )	-	-0.14	-2.55*
$\gamma_{34}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→능력 접근성( $\eta_3$ )	-	-0.15	-2.57*
$\gamma_{41}$	장비상의 장벽( $\xi_1$ )	→동료 접근성( $\eta_4$ )	-	-0.12	-2.32*
$\gamma_{42}$	시간상의 장벽( $\xi_2$ )	→동료 접근성( $\eta_4$ )	-	-0.19	-3.81**
$\gamma_{43}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→동료 접근성( $\eta_4$ )	-	-0.18	-3.49**
$\gamma_{44}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→동료 접근성( $\eta_4$ )	-	-0.13	-2.46*
$\gamma_{45}$	지식/기술습득과정장벽( $\xi_5$ )	→동료 접근성( $\eta_4$ )	-	-0.20	-3.67**
$\gamma_{46}$	규범상의 장벽( $\xi_6$ )	→동료 접근성( $\eta_4$ )	-	-0.18	-3.73**
$\gamma_{51}$	장비상의 장벽( $\xi_1$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.12	-2.27*
$\gamma_{52}$	시간상의 장벽( $\xi_2$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.014	n.s
$\gamma_{53}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.25	-4.75**
$\gamma_{54}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.23	-4.32**
$\gamma_{55}$	지식/기술습득과정장벽( $\xi_5$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.11	-1.96*
$\gamma_{56}$	규범상의 장벽( $\xi_6$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.036	n.s
$\gamma_{57}$	확률상의 장벽( $\xi_7$ )	→심리적 접근성( $\eta_5$ )	-	-0.18	-3.40**

표 6. 장벽, 접근가능성/접근동인, 경험의도의 영향관계 검증 결과 (계속)

	경로		가정한 방향	경로계수	t-value
◆ 장벽이 접근동인에 주는 영향					
$\gamma_{61}$	장비상의 장벽( $\xi_1$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	0.16	3.08**
$\gamma_{62}$	시간상의 장벽( $\xi_2$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	0.15	3.08**
$\gamma_{63}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	0.37	7.49**
$\gamma_{64}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	0.15	2.93**
$\gamma_{65}$	지식/기술습득과정 장벽( $\xi_5$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	0.054	n.s
$\gamma_{66}$	규범상의 장벽( $\xi_6$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	-0.29	-5.92** (a)
$\gamma_{67}$	확률상의 장벽( $\xi_7$ )	→선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	+	0.014	n.s
◆ 접근가능성과 접근동인이 경험의도에 주는 영향					
$\gamma_{71}$	장비상의 장벽( $\xi_1$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	0.11	n.s
$\gamma_{72}$	시간상의 장벽( $\xi_2$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	0.13	2.38*
$\gamma_{73}$	장소상의 장벽( $\xi_3$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	0.33	6.11**
$\gamma_{74}$	지식/기술상의 장벽( $\xi_4$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	0.11	1.97*
$\gamma_{75}$	지식/기술습득과정 장벽( $\xi_5$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	-0.025	n.s
$\gamma_{76}$	규범상의 장벽( $\xi_6$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	-0.17	-3.12** (a)
$\gamma_{77}$	확률상의 장벽( $\xi_7$ )	→각성추구동인( $\eta_7$ )	+	-0.22	-4.02** (a)
$\beta_{81}$	자급 접근성( $\eta_1$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.10	2.35*
$\beta_{82}$	시간 접근성( $\eta_2$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.12	2.81**
$\beta_{83}$	능력 접근성( $\eta_3$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.13	3.13**
$\beta_{84}$	동료 접근성( $\eta_4$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.15	3.50**
$\beta_{85}$	심리적 접근성( $\eta_5$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.32	7.27**
$\beta_{86}$	선망·탐험 동인( $\eta_6$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.56	12.59**
$\beta_{87}$	각성추구동인( $\eta_7$ )	→경험의도( $\eta_8$ )	+	0.30	7.09**
$\chi^2_{\text{with 41 d.f.}} = 185.39$ ( $p = .00$ ); GFI = .93; NFI = .89; CFI = .90; AGFI = .81; RMR = .052					

\* 는 0.05 수준에서 유의. \*\* 는 0.01 수준에서 유의.

(a). 긍정적 영향을 예상했으나 부정적 영향이 나타나서 기각됨.

고 있어 예상한 방향과 반대된다.

각성추구 동인에는 장비상의 장벽( $\gamma_{71} = .11$ ), 지식/기술 습득과정 장벽( $\gamma_{75} = -.025$ )을 제외하고, 시간상의 장벽( $\gamma_{72} = .13$ ), 장소상의 장벽( $\gamma_{73} = .33$ ), 지식/기술상의 장벽( $\gamma_{74} = .11$ )이 예상한 대로 긍정적 방향에서 영향을 주고 있고, 규범상의 장벽( $\gamma_{76} = -.17$ ), 확률상의 장벽( $\gamma_{77} = -.22$ )은 예상한 긍정적 영향이 아닌 부정적 방향으로 영향을 주는 것으로 나타났다.

마지막으로 접근가능성과 접근동인이 경험의도에 주는 긍정적 영향에 있어서 자금 접근성( $\beta_{81} = .10$ ), 시간 접근성( $\beta_{82} = .12$ ), 능력 접근성( $\beta_{83} = .13$ ), 동료 접근성( $\beta_{84} = .15$ ) 등의 물리적 접근성 모두 경험의도에 유의한 영향을 주고 있으며 심리적 접근성( $\beta_{85} = .32$ )도 경험의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 접근동인의 차원인 선망·탐험동인( $\beta_{86} = .56$ ), 각성추구동인( $\beta_{87} = .30$ )이 경험의도에 강한 긍정적 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이러한 가설검증결과는 표 6에 제시되었다.

## 논 의

### 연구결과의 논의

본 연구는 경험적 소비에서 나타나는 장벽 유형을 밝히고, 그 장벽이 주는 영향에 관한 연구를 진행하였다. 경험적 소비 분야 중 여가 분야에서 장벽에 관한 연구가 많이 진행되었지만, 이들 연구들은 여가에 참여하지 못하는 부정적 이유의 측면에서 장벽을 다루고 있

어서 장벽의 다양한 영향을 간과하고 있을 뿐 아니라, 제한적인 몇 가지 장벽만을 제시하고 있다. 그래서 본 연구에서는 이러한 기존 연구의 결핍을 보완하고, 장벽에 관한 이해를 넓히고자 하였으며, 이를 위해 문헌고찰을 통한 기본모형의 설정, 심층면접과정을 이용해서 장벽과 그 영향에 대한 탐색, 설문조사방법을 이용한 검증과정을 거쳤다. 이론적 모형의 검증 결과는 장벽이 접근가능성에 부정적 영향을 주고, 접근동인에는 긍정적 영향을 줄 것을 보여주고 있다.

- **장비상의 장벽**은 충분한 자금이나 동료를 확보하기가 어렵게 하고, 심리적으로 경험을 멀게 느끼게 하지만, 능력 접근성에는 유의한 영향을 주지 않았다. 이는 장비상의 장벽에 포함된 항목을 보면 구비의 필수성과 가격적 부분을 포함하기 때문에, 자금이나 동료의 접근성에는 영향을 주고 능력접근성에는 유의한 영향을 주지 않은 것으로 볼 수 있다. 장비상의 장벽이 접근동인에 주는 영향에 있어, 선망·탐험동인을 자극하는 것으로 나타났다지만, 각성추구동인에는 유의한 영향이 발견되지 않았다. 장비는 활동적인 부분과 연결되기보다는 정적인 장벽이라고 할 수 있기 때문에, 과정적인 활력이나 자극과 관련된 각성추구동인이 아닌 그 자체에 대한 어떤 느낌이나 판단과 관련된 선망·탐험동인에 영향을 주었을 것으로 판단할 수 있다.

- **시간상의 장벽**은 예상대로 시간 접근성, 동료 접근성에 부정적 영향을 주고 있지만, 심리적 접근성에는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 경험은 본인이 직접 즐기는 것이 중요하기 때문에 시간부분의 어려움은 실질적으로(물리적인) 경험이 가능한지와 연관될 수 있지만, 시간을 못 낸다고 해서 심리적

거리감을 느끼기에는 그 영향이 약한 것으로 보인다. 또한 시간상의 장벽은 선망·탐험 동인과 각성추구동인 모두에 영향을 주고 있어, 경험에 방해 요소로 작용할 뿐 아니라 어떤 경험을 선망하거나 알고 싶게 만드는 역할을 하며, 경험이 지루하지 않을 것이라는 생각을 하게 만드는 자극요소가 될 수 있음을 확인해 주었다.

- **장소상의 장벽**은 자금 접근성뿐 아니라 시간, 능력, 동료 접근성, 심리적 접근성에도 강한 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 경험적 소비는 본인이 경험을 직접 해야 하는 특성상, 어떤 장소로의 이동이 필수적이기 때문에 장소에 의한 장벽은 강한 방해요소일 수 있다. 이뿐 아니라 장소상의 장벽은 선망·탐험동인에 가장 강한 영향을 주고 있어서, 장소가 경험에서 중요한 부분을 차지하며 경험의 강한 방해요소이자 자극요소임을 보여주고 있다.

- **지식/기술상의 장벽**은 요인분석 과정에서 두개 차원으로 분리되어 각기 다른 부분에 영향을 주고 있다. 지식/기술 자체가 가지는 어려움과 관련된 지식/기술상의 장벽은 자금, 시간, 능력, 동료, 심리적 접근성 등의 모든 접근성에 부정적 영향을 주고 있다. 그리고 지식/기술 자체의 난해성과 관련되기 보다는 익히는 과정적인 부분과 관련되는 지식/기술 습득과정 장벽은 같이 할 동료를 확보하기 어렵게 하거나 심리적으로 멀게 하는 것임을 보여주고 있다. 이는 지식/기술의 습득과정이 창피하거나 위협하다고 지각되는 경험은 나뿐 아니라 다른 사람들도 꺼려서 같이 할 사람을 찾기가 힘들어지며, 부담스럽거나 나와 동떨어진 것으로 느끼게 만들 수 있음을 보여주고 있다. 그리고 지식/기술상의 장벽은 선망·탐

험동인과 각성추구동인에도 긍정적 영향을 주는 것으로 나타나, 적절한 난이도가 있는 활동일 때 최적각성을 가질 수 있다는 기존연구 (Csikszentmihalyi and LeFerve, 1989)를 반영하고 있다. 그러나 지식/기술 습득과정장벽은 접근동인에 유의한 영향을 주지 않고 있는데, 이는 지식/기술습득과정에서 발생하는 장벽의 경우 직접적으로 본인이 해당 경험을 꺼리게 되는 감정적 부분과 연결되기 때문인 것으로 유추할 수 있다.

- **규범상의 장벽**은 동료 접근성에는 부정적 영향을 주지만, 예상한 바와 달리 심리적인 접근성에는 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 사람들이 주체적인 판단에 의해 심리적 거리를 조절하지, 주위에서 어떻게 생각하느냐에 따라 심리적으로 멀거나 가깝게 지각하지는 않음을 유추할 수 있었다. 또한 규범상의 장벽은 면접결과와 달리, 접근동인에 대해서 긍정적 영향이 아닌 부정적 영향을 주는 것으로 나타났는데, 이는 일반화하기 위한 정량적 연구의 특성으로 인한 결과일 가능성이 있다. 면접과정에서 규범적 부분은 ‘반발심’이라는 부분과 같이 언급되었는데 반해, 차원화 과정에서 ‘반발심’이 요인으로 적재되지 않았기 때문에 접근동인에 대한 긍정적 영향을 발견하기에는 무리였을 수 있다. 그리고 규범상의 장벽의 영향을 특히 강조했던 피면접자가 고등학생이었다는 점을 고려해볼 때, 본 연구의 표본에 청소년들이 거의 포함되지 않은 것이 검증결과에 반영되었을 가능성이 있다.

- **확률상의 장벽**은 면접결과와 같이 심리적으로 해당 경험을 멀게 지각하도록 하는데 영향을 줄 수 있을 것이다. 특히 확률상의 장벽은 본인이 전혀 통제할 수 없는 부분

이므로 이것이 심리적 부분에 영향을 줬을 것으로 볼 수 있다. 그리고 예상과 달리, 선망탐험동인에는 유의한 영향을 주지 않고, 각성추구동인에는 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 실제로 확률상의 장벽이 접근동인의 발생에 영향을 주지 않거나 부정적인 영향을 주기 때문일 수도 있지만, 규범상의 장벽의 영향처럼 일반화하는 검증과정에 의한 결과일 수도 있으므로 차후에 확인을 요하는 부분이다.

• 접근가능성과 접근동인의 영향은 예상한 바대로 모든 접근가능성과 접근동인이 경험의도에 긍정적 영향을 주는 것으로 확인되었다. 접근가능성 중에서 특히 심리적 접근성은 경험의도에 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 물리적인 접근이 어려운 것이 경험에 영향을 주는 것뿐 아니라 심리적인 거리가 경험의도에 영향을 준다는 것을 보여주고 있다. 또한 접근동인 중에서 특히 선망·탐험동인은 매우 강하게 경험의도에 긍정적 영향을 준다. 이는 선망·탐험 동인이 경험에 대한 적극적인 관심을 반영하기 때문인 것으로 볼 수 있다.

#### 연구의 시사점

본 연구의 결과는 다음과 같은 점에서 이론적으로 기여한다.

첫째, 경험적 소비는 경험하고 즐기기 위한 소비행태이며, 제품사용에서 경험하는 느낌, 감정, 감각을 지배적인 효용으로 한다(Hirschman and Holbrook 1982). 이러한 경험적 소비는 삶의 질 향상과 함께 그 중요성이 점차 증가하였고 학문적으로도 연구가 활발히 진행되었지만, 다수 연구들이 개별 분야(예를

들어, 여가, 영화, 게임, 축제, 스포츠 등)를 중심으로 하여 연구가 진행되었다(이중호와 정윤희 2007). 이는 각각 세부 분야의 이론적 실무적 발전에는 기여하지만, 정작 이런 분야들의 기반이 되는 경험적 소비 자체의 연구는 소홀하게 만들었다. 그리고 경험적 소비에서 장벽의 역할이 중요할 수 있음에도 불구하고, 여가분야를 제외하고는 장벽에 관한 연구가 거의 진행되지 않았다(Crawford et al. 1991; Henderson and Bialeschki 1993; Jackson and Dunn 1991; Jackson and Scott 1999). 따라서 본 연구는 경험적 소비의 세부적인 분야에서가 아니라 포괄적 분야에서 연구를 진행함으로써 이 분야 연구의 기본적인 이론적 이해에 기여하며, 또한 소비자 행동분야에서는 비교적 소홀히 다뤄졌던 ‘장벽’이라는 주제로 연구를 진행함으로써 기존 연구의 결핍을 보완하고 있다는 이론적 시사점을 가진다.

둘째, 본 연구에서 심층면접과정과 검증과정을 거쳐 제시한 장벽유형은 이전 연구들에 비해 다양하고 더 상세하다. 또한 경험자체가 가지는 장벽특성에 초점을 맞추으로써 마케팅 분야의 연구에 더 가깝게 접근하고 있다. 특히, 단일항목을 사용해 측정하였던 여가제약 연구와 달리 다항목 척도를 제시하고 있는데, 이는 이 분야 연구가 활성화되고 더 많은 관련연구가 진행될 수 있도록 하는데 있어 도움을 줄 수 있을 것이다.

셋째, 여가제약 연구에서 부정적인 측면에서만 다뤄왔던 ‘장벽’의 다양한 영향을 보여줌으로써 장벽의 영향과정을 더 상세히 밝히고 있다는 것이다. 본 연구는 장벽의 부정적 역할만을 강조하였던 기존 여가제약 연구들과 달리, 장벽의 긍정적 영향까지 확장해서 보여주고 있다. 즉 비참여에 영향을 주는 경험의

방해 요소로서의 장벽이 아닌, 장벽 자체에 초점을 맞추었으며 장벽이 주는 긍정적/부정적 영향과정을 분리해서 확인하고 있다. 본 연구는 접근가능성(물리적 접근성, 심리적 접근성)과 접근동인(선망·탐험동인, 각성추구동인)이라는 개념을 제안하여 장벽의 영향을 설명함으로써, 장벽의 물리적 영향과 심리적 영향을 심도 있게 보여준다는 점에서 그 이론적 의의를 가진다.

넷째, 본 연구에서 밝혀진 장벽의 영향은 마케팅 분야에서 연구 되었던 다른 장벽들에 대한 새로운 관점과 그에 대한 연구 가능성을 보여줌으로써 이론적으로 기여한다. 한 예로서, 마케팅 분야에서 많은 연구가 진행되었던 전환 장벽을 살펴볼 수 있다. 다수연구들은 고객이 다른 제품이나 상표로 전환하는 데 따른 어려움인 전환 장벽(*switching barrier*)이 고객 충성도에 긍정적 영향을 주는 것으로 확인하였다. 하지만 본 연구는 전환 장벽이 기존 연구와 다른 방향에서 연구될 수 있음을 제안한다. 전환 장벽의 경우 다른 브랜드(혹은 점포)에 대한 접근 가능성을 떨어뜨리기 때문에 기존 브랜드에 대한 표면적인 충성도는 증가시킬 수 있지만, 한편으로 다른 브랜드(혹은 점포)로 전환하고 싶은 욕구를 더 일으킬 가능성도 생각해 볼 수 있다. 즉 기업이 의도적으로 형성한 전환 장벽은 고객의 이탈 가능성을 줄인다는 긍정적 측면과 함께 심리적인 부분의 부정적 측면을 가질 가능성이 있다. 본 연구는 이런 부분들에 대한 연구의 필요성을 제안하고 있다.

그리고 본 연구는 다음과 같은 실무적 시사점을 가진다.

첫째, 연구결과에 비춰볼 때, 장벽의 조절에 있어 좀 더 신중해야 함을 알 수 있다. 장벽

의 영향에 대한 검증결과에 따르면, 일부 장벽을 제외한 대부분의 장벽들이 접근가능성을 감소시키면서 한편으로는 접근동인을 증가시키는 것으로 나타났다. 만약 기존 여가 제약 연구에 따른다면, 장벽이 경험에 대한 참여나 선호를 낮추는 역할을 하기 때문에 최대한 장벽을 제거해 주는 것이 경험적 소비분야 마케팅에 필수적이라고 할 수 있다. 그러나 본 연구의 결과는 장벽은 접근가능성을 떨어뜨린다는 경험의 방해 역할 외에도 경험을 하고 싶어 하는 자극 역할도 함을 보여준다. 따라서 장벽을 낮추는 데만 집중하는 것은 접근성을 높이는 것 뿐 아니라 경험에 대한 흥미를 떨어뜨리는 역할을 할 수 있기 때문에, 이런 부분들에 대해 더 세심하게 고려할 필요가 있다. 특히 장소상의 장벽과 지식/기술상의 장벽은 접근가능성과 접근동인 모두에 강한 영향을 주고 있기 때문에 여러 관점에서 장벽과 관련된 전략을 세울 필요가 있다. 예를 들어, 스키장과 같은 여가 시설들을 도시 근교에 위치시키는 것은 사람들이 쉽게 접근할 수 있게 하지만 어떤 기대감을 떨어뜨릴 수도 있기 때문에, 단순히 접근성만을 고려해서는 안 될 것이다. 특히 장벽과 관련해 태도나 대응방식이 경험소비자별로 다를 수 있음을 고려해(정윤희 2010), 해당 경험을 즐기는 소비자들의 특성과 욕구를 정확하게 파악한 후에 전략에 반영해야 한다.

둘째, 본 연구에서 밝혀진 장벽요소들은 어떤 경험을 유도해야 하거나 의도적으로 저지해야 하는 경우에 활용할 수 있다. 특히 기존 연구에서 제시되었던 장벽들과 달리, 경험자체가 가지는 장벽에 초점을 맞춰 제시하고자 하였기 때문에 장벽을 조절하는 것과 관련해 더 직접적인 실무적 시사점을 제공할 수 있다.

예를 들어 McGuire(1984)는 외적 자원에서의 제약, 시간 요인들, 승인, 능력과 사회적인 부분, 신체적 웰빙 등 다른 여가제약 연구에 비해서는 구체적인 장벽요소들을 확인하고 있다. 그러나 이 연구의 경우도 경험 자체의 제약적 특성들은 부족하게 다뤄졌기 때문에, 좀 더 구체적으로 밝히고 있는 본 연구의 장벽요소들이 실무적 활용에는 더 용이할 수 있다.

셋째, 본 연구의 결과는 경험적 소비분야 뿐 아니라 다른 분야에서 활용하는 것이 가능하다. 예를 들어 공공기관에서 어떤 바람직한 경험(예를 들어 복지시설의 이용, 공공 캠페인의 참가)을 유도하거나 불건전한 경험(예를 들어 청소년의 불건전한 시설 이용)을 막고자 하는 경우에 적용하는 것을 고려할 수 있다. 단순히 몇 가지 제약을 조절하는 것이 아니라, 본 연구에서 제안한 다양한 장벽들과 그 장벽들의 이중적 영향을 고려한다면 이런 부분들에서 더 실효성 있는 정책을 수립할 수 있을 것이다.

#### 연구 한계점과 차후 연구방향

본 연구는 경험적 소비와 장벽에 관한 탐색적 접근을 통해 이론적 실무적으로 기여하고 있지만, 아울러 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 탐색적 연구이기 때문에 연구에서 제시한 개념들과 측정도구의 정교함이 부족하다는 것이다. 본 연구는 기존 연구와 다른 방향에서 장벽에 접근하고 있으며 장벽에 대한 다항목 측정을 시도하고 있기 때문에, 참조할 수 있는 기존 이론이 많이 부족하다. 이러한 연구부족을 보완하기 위해, 대부분의 측정을 심층면접결과에 의존하고 있는데, 이는 측정항목의 정교성에 있어 아쉬움을 남긴다. 장벽

에 관한 연구들이 차후에 더 진행되기 위해서는 이러한 부분에 대한 검토가 차후에 이루어져야 할 것이다.

둘째, 심층면접에서 발견되었던 결과 중 일부가 정량적 검증결과에서 확인되지 않았다는 것이다. 예를 들어 면접 때 나타났던 요소들이 예비검증 과정이나 요인분석과정에서 제거되거나, 예상했던 바와 달리 규범상의 장벽과 확률상의 장벽이 접근동인에 부정적 영향을 주고 있는 것 등이다. 정량적 연구는 일반화된 결과를 반영하는 경향이 있으므로, 의미 있는 결과를 얻기 위해서는 이런 부분들에 특히 유념해서 데이터 선택이나 검증과정을 진행할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서 제시한 경험특성과 관련한 ‘경험 장벽’들은 인구 통계적 특성과 상호작용할 가능성이 있음에도 불구하고, 표본이 20대의 연령대에 편중되어 있다는 한계점을 가진다. 예를 들어 대학생의 경우 시간은 중요한 장벽이 아니지만, 장비나 장소의 경우 자금의 확보와 관련해 장벽이 될 수 있다. 반면에 돈을 버는 직장인은 다른 장벽보다 시간 장벽이 중요할 수 있다. 따라서 차후에는 다양한 연령이나 직업을 가진 표본을 포함하는 데이터를 통해 더 실질적인 시사점을 이끌어 내는 것이 필요할 수 있다.

#### 참고문헌

- 고동우 (2002). “여가 동기와 체험의 이해: 이중추동 모형과 이중통로 여가체험 모형”, 한국심리학회지: 소비자·광고, 3(2), 1-23.
- 박은아, 주경미 (2006). “클럽 여가 소비경험에 관한 연구”. 한국심리학회지: 소비자·

- 광고, 7(1), 23-45.
- 이 훈 (2005). “왜 지역축제에 참가하지 않는가? 비참여자의 장소애착도와 여가제약이론을 중심으로”, *소비문화연구*, 8(1), 31-47.
- 정윤희 (2009). “경험적 소비에서 장벽유형, 접근가능성과 접근동인이 경험의도에 미치는 영향,” 부산대 박사학위 논문.
- 정윤희, 이종호 (2009). “경험적 소비에서 경험특성, 즐거움과 죄책감, 재경험 의도의 관계”, *경영학연구*, 38(2), 523-553.
- 정윤희 (2010). “경험소비자의 장벽관련 유형화에 관한 탐색적 연구”, *소비자학연구*, 21(1), 107-133.
- 홍성태 (1999). 보이지 않는 뿌리. 박영사.
- Arnould, E. J. and L. L. Price (1993). “River Magic Extraordinary Experience and the Extended Service Encounter,” *Journal of Consumer Research*, Vol.20, June, pp.24-45.
- Bagozzi, Richard P. and Youjae Yi (1988). “On the Evaluation of Structural Equation Models,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(Spring), 74-94.
- Berlyne, D. E. (1971). *Aesthetics and Psychobiology*, New York: Appleton-Century-Crofts.
- Boothby, J., M. F. Tungatt, and A. R. Townsend (1981). “Ceasing Participation in Sports Activity: Reported Reasons and Their Implications,” *Journal of Leisure Research*, 13(1), 1-14.
- Boter et al. (2004). “Variat-Seeking Strategies in Hedonic Choice”, In Inman, J. Jeffrey (2004) “Drivers of Hedonic Choice”, *Advances in Consumer Research*, Vol. 31, pp.118-121.
- Boven, Leaf Van (2002). “Living ‘The Good Life’: The Hedonic Superiority of Experiential Over Material Purchases”, *Advances in Consumer Research*, Vol. 29, 444-445.
- Brehm, J. W., L. K. Stires, J. Sensenig, and J. Shaban (1966). “The Attractiveness of An Eliminated Choice Alternative”, *Journal of Experimental Social Psychology*, 2, 301-313.
- Brehm S. S., and J. W. Brehm (1981). *Psychological Reactance: A Theory of Freedom and Control*, New York: Academic Press.
- Brickman, P. (1987). *Commitment, Conflict, and Caring*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Cartwright, D. (1942). “The Effect of Interruption, Completion and Failure upon the Attractiveness of Activity,” *Journal of Experimental Psychology*, 31, 1-16.
- Celsi, Richard L., Randall, L., Rose, and Thomas W. Leigh (1993). “An Exploration of High-Risk Leisure Consumption through Skydiving”, *Journal of Consumer Research*, 20(June): 1-23.
- Clee, M. A., and R. A. Wichlund(1980), “Consumer behavior and psychological reactance,” *Journal of Consumer Research*, 6, 389-405.
- Coopre-Martin Elizabeth (1991). “Consumers and Movies: Some Findings on Experiential Products”, *Advances in Consumer Research*, 18, 372-378.
- Crawford, D. W. and G. Godbey(1987), “Re-Conceptualizing Barriers to Family Leisure”, *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Crawford, D. W., E. L. Jackson and G. Godbey (1991). “A Hierarchical Model of Leisure Constraints”, *Leisure Sciences*, 13, 309-320.
- Deci, E. L. (1980). *The Psychology of Self*

- Determination, *Lexington, MA: Heath*.
- Dhar, Ravi and Klaus Werthenbroch (2000). "Consumer Choice between Hedonic and Utilitarian Goods", *Journal of Marketing Research*, 37 (February), 60-71.
- Goodale, T. L. and P. A. Witt (1989). "Recreation Nonparticipation and Barriers to Leisure", In E. L., Jackson & T. L., Burton(Eds.), *Understanding leisure and recreation: Mapping the past, charting the future*(pp.421-449). State College, PA: Venture Publishing, Inc.
- Havlena, William J. and Morris B. Holbrook (1986). "The Varieties of Consumption Experience: Comparing Two Typologies of Emotion in Consumer Behavior," *Journal of Consumer Research*, 13 (December), 394-404.
- Hawkins Barbara A., Joanne Peng, Chin-Mou Hsieh, Susan J. Eklund (1999). "Leisure Constraints: A Replication and Extension of Construct Development", *Leisure Sciences*, 21, 179-192.
- Henderson, K. A, and M. D. Bialeschki(1993), "Exploring an Expanded Model of Women's Leisure Constraints", *Journal of Applied Recreation Research*, 18(4), 229-252.
- \_\_\_\_\_, D. Stalaker, and G. Taylor (1988). "The Relationship between Barriers to Recreation and Gender-Role Personality Traits for Women", *Journal of Leisure Research*, 20(1), 69-80.
- Herche, Joel, and Brian Engellend (1996). "Reversed-Polarity Items and Scale Dimensionality", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(4), 366-374.
- Hirschman, Elizabeth C. and Morris B. Holbrook (1982). "Hedonic Consumption Emerging Concepts, Methods and Propositions", *Journal of Marketing*, vol.46, pp.92-101.
- Holbrook. Morris B. (1986). "Emotion in the Consumption Experience: Toward a New Model of the Human Consumer," in *The Role of Affect in Consumer Behavior: Emerging Theories and Applications*, eds, Robert A. Peterson, Wayne D. Hoyer, and William R. Wilson, Lexington, MA: D.C. Heath.
- \_\_\_\_\_(1999), "Introduction to Consumer Value," In; Holbrook, M. B.(Ed), *Consumer Value. A Framework for Analysis and Research*, London, 1-28.
- \_\_\_\_\_, and Elizabeth C. Hirschman (1982), "The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun", *Journal of Consumer Research*, vol 9, 132-140.
- \_\_\_\_\_, J. O'Shaughnessy, and S. Bell.(1990), "Actions and Reactions in the Consumption Experience, The Complementary Roles of Reasons and Emotions in Consumer Behaviour", *Research in Consumer Behaviour*, 4, 131-63.
- Hultsman, W. Z. (1995). "Recognizing Patterns of Leisure Constraints: An Extension of the Exploration of Dimensionality," *Journal of Leisure Research*, 27(3), 228-244.
- Jackson, E. L. (1988). "Leisure Constraints: A Survey of Past Research", *Leisure Sciences*, 10, 203-215.
- \_\_\_\_\_(1990), "Variations in the Desire to Begin a Leisure Activity: Evidence of Antecedent Constraints?", *Journal of Leisure Research*, 22(1), 55-70.

- \_\_\_\_\_ (1991). "Leisure Constraints/ Constrained Leisure: Special Issue Introduction," *Journal of Leisure Research*, 23(4), 279-285.
- \_\_\_\_\_ (1993). "Recognizing Patterns of Leisure Constraints: Results from Alternative Analyses," *Journal of Leisure Research*, 25(2), 129-140.
- \_\_\_\_\_ and E. Dunn (1991). "Is Constrained Leisure an Internally Homogeneous Concept?," *Leisure Science*, 19(3), 167-184.
- \_\_\_\_\_ and V. C. Rucks (1993). "Reasons for Ceasing Participation and Barriers to Participation: Further Examination of Constrained Leisure as an Internally Homogeneous Concept," *Leisure Sciences*, 15, 217-230.
- \_\_\_\_\_ and D. Scott (1999). "Constraints to Leisure" In E. L. Jackson, and T.L. Burton (Eds.), *Leisure Studies: Prospects for the Twenty-First Century*(pp.299-321). State College, PA: Venture Publishing, Inc.
- Jorgensen, L. J. (1998). *Coping with fear of violence: Women's negotiation through leisure constraints during outdoor recreational activities*. Unpublished master's thesis, California State University, Chico, California.
- Kay, T. and G. Jackson (1991). "Leisure Despite Constraint: The Impact of Leisure Constraints on Leisure Participation," *Journal of Leisure Research*, 23(4), 301-313.
- Lewin, K. (1935). *A Dynamic Theory of Personality*, New York: McGraw-Hill
- Lincoln, Y. and E. Guba (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lofman, Brian (1991). "Elements of Experiential Consumption: An Exploratory Study," *Advances in Consumer Research*, Vol.18, 729-735.
- McCarville, R. E. and B. J. Smale (1993). "Perceived Constraints to Leisure Participation within Five Activity Domains," *Journal of Park and Recreation Administration*, 11(2), 40-59.
- McGuire, F. A. (1984), "A Factor Analytic Study of Leisure Constraints in Advanced Adulthood," *Leisure Sciences*, 6, 313-326.
- Mehrabian, Albert and James A. Russell (1974). *An Approach to Environmental Psychology*, Cambridge, MA: The MIT Press.
- Morrison, Margret A., Eric Haley, Kim Bartel Sheehan, Ronald E. Taylor (2003). *Using Qualitative Research in Advertising*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nadirova, A. and E. L. Jackson (2000). "Alternative Criterion Variables Against which to Assess the Impacts of Constraints to Leisure," *Journal of Leisure Research*, 32(4), 396-405.
- O'Callaghan Anna M., M. Lindy and W. Linda (2005). "Barriers to Accessing Rural Paediatric Speech Pathology Services: Health Care Consumers' Perspectives", *Aust. J. Rural Health*(2005), 13, 162-171.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Spring, 12-40.
- Pine, II, B. J. and J. H. Gilmore (1999). "The Experience Economy: The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage.", *Harvard Business School Press*, Boston.

- Richins, M. I. (1994). "Special Possessions and the Expression of Material Values," *Journal of Consumer Research*, Vol.21(December), pp.522-533.
- Samdahl, D. M. and N. J. Jekubovich (1997). "A Critique of Leisure Constraints: Comparative Analysis and Understandings", *Journal of Leisure Research*, 29(4), 430-471.
- Schmitt, Bernd H. (1999). *Experiential Marketing*, Simon and Schuster Inc., New York, Free Press.
- Scott, D. (1991). "The Problematic Nature of Participation in Contract Bridge: A Qualitative Study of Group-Related Constraints", *Leisure Sciences*, 13, 321-336.
- \_\_\_\_\_ and E. L. Jackson (1996). "Factors that Limit and Strategies that might Encourage People's Use of Public Parks," *Journal of Park and Recreation Administration*, 14(1), 1-17.
- Shaw, S. M., A. Bonen, and J. F. McCabe (1991). "Do More Constraints Mean Less Leisure? Examining the Relationship between Constraints and Participation", *Journal of Leisure Research*, 23(4), 286-300.
- Voss, H. G., and H. Keller (1983). "Curiosity and Exploration", *New York: Academic Press*
- Wright, H. F. (1937). *The Influence of Barriers upon strength of motivation*, Durham, NC: Duke University Press.
- 원 고 접 수 일 : 2010. 2. 23.  
수정원고접수일 : 2010. 3. 17.  
계 재 결 정 일 : 2010. 4. 25.

## **The Study on the Effects of Barriers in Experiential Consumption - Focusing on the Effects of Accessibility and Access Driver -**

**Yunhee Jeong**  
Chonnam University

**Jongho Lee**  
Pusan University

This study defines the type of barrier and conducts the impact of barrier in experiential consumption. There are many studies on leisure constrains, but these researches have several limitations. First, these studies have overlooked different roles of barrier and dealt with the only negative aspects of barrier. Also, previous studies on leisure constraints show only few barriers. So, this study attempts to complement the lack of existing research and has purposes as follows. First, it is to show both the positive and the negative impacts that had been overlooked in the previous researches. Second, it is to propose the barrier traits derived from experience, unlike the barrier traits suggested in previous studies. Third, this research intends to find the effects which these various kinds of barriers have. But, because of the lack of research, the model of study was established by using qualitative research methods. Fourth, it is to verify the detail relationship through quantitative research. To achieve the goal of this study, the following research methods were used. For the first, the theoretical model was established through literature review, and then the detail effects were explored by using indepth-interview. Also, the results of indepth-interview were tested by using survey research method. Based on these test process, this study shows several meaningful results as follows. First, this study identifies the type of barrier, such as 'barrier on equipment', 'barrier on time', 'barrier on place', 'barrier on knowledge/skill', 'barrier on knowledge/skill acquisition process', 'barrier on norm', 'barrier on the probability'. Unlike previous studies, these barriers include the various barriers to be measurable by multi-item. Second, this study shows how these barriers affect experience. Dropping accessibility toward the experience, barriers negatively influence on experience intention. And stimulating access-drivers toward the experience, barriers positively influence on experience intention. The accessibility includes physical accessibility (accessibility toward funds, accessibility toward time, accessibility toward ability, accessibility toward companion) and psychological accessibility. And in the access drivers, envy-exploration driver and arousal seeking driver were confirmed. These results provide new perspectives on barriers, and contribute to the academic development. Also, these results can be used practically in various fields related to the barrier.

*Key words* : experiential consumption, barrier, accessibility, access driver, experience intention