

어항만족의 제고전략에 관한 연구

손정식·오창택

신해양 시대의 도래로 어업환경이 크게 악화됨에 따라 어촌지역 발전의 구심점인 어항을 고객 중심으로 활성화해야 할 필요성은 대폭 증대되었다. 본 연구의 목적은 정부의 고객 지향적 어항활성화 정책수립에 기초 자료를 제공하기 위해 어항만족의 주요 결정요인들의 관리상의 우선순위를 탐색하여, 이를 토대로 어항만족의 제고전략을 마련하는데 있다. 문헌조사와 2차례에 걸친 면접조사, 그리고 빈도·요인·신뢰도분석 결과, 8개 요인들이 어항만족의 주요 결정요인으로 확인되었으며, 다중회귀분석 결과, 이들 가운데 ‘편리성’, ‘안전성’, ‘기능성’, ‘심미성’ 요인들이 관리상 상대적으로 중요한 것으로 분석되었다. 이에, 본 연구에서는 이들 4개의 요인을 중심으로 어항만족의 제고전략을 다양하게 모색하였다.

1. 서론

최근에 들어 수산환경은 악화일로로 치달고 있다. 대외적으로 수산업 활동을 제약하는 각종 국제적 규제와 압력이 강화되고 있고(예컨대, 1996년 한·중·일의 배타적 경제수역 선포, 1999년 한·일 어업협정체결, WTO의 수산보조금철폐 움직임, 2001년 한·중 어업협정 체결 등), 대내적으로도 수산업 활동을 위축시

키는 여러 부정적인 현상(예컨대, 잦은 기상이변, 해양오염 등)이 빈발하고 있다. 그리고, 이러한 대내외적인 수산환경의 악화는 수산물 생산량의 감소화, 어가와 도시근로자 가구의 소득격차 증대, 어가부채의 증대, 어업종사자의 탈어촌화와 노령화 등을 초래케 하는 직·간접적인 원인으로 작용하고 있는 것이 현실이다.

그러므로, 이러한 국면들의 타개는 시급히 필요하며, 그 타개책의 하나로 우선적으로 고려해 볼 수 있는 것은 어항만족의 제고전략을 마련하여 어항을 고객 중심으로 활성화함으로써 어항효용성을 극대화하는데 있다고 하겠다. 어항(fishing port)은 다양한 기능을 복합적으로 수행하기 때문에, 이의 고객 지향적 활성화는 어류 단백질의 안정적 공급, 어촌지역주민들의 지속적인 어촌정주, 도시인구 과밀화 예방 및 해소, 도시지역주민들의 해양성 여가생활의 향유, 어업 및 어업외 소득의 증대, 신규 고용 창출, 지방자치단체의 재정자립도 증대 등에 기여함으로써 수산업의 진흥과 어촌지역의 발전은 물론이고 국토의 균형적인 발전에도 크게 이바지할 수 있기 때문이다. 따라서, 본 연구에서는 정부의 고객 지향적 어항활성화 정책수립에 기초 자료를 제공하기 위해 어항만족의 주요 결정요인들을 탐색하여, 이들 요인과

전반적인 어항만족의 관계성 분석을 통해 어항만족 결정요인들의 관리상의 우선순위를 탐색하고, 이를 기반으로 어항만족의 제고전략을 모색해 보는 데 목적이 있다.

II. 이론적 논의

1. 어항의 성격

어항(漁港)이란 “수산업의 진흥과 어촌지역의 발전을 위해 정부가 어업근거지로 개발·관리하는 수·육 공간과 이러한 공간에 들어서 있는 공공시설의 집합체”를 말한다. 여기에서는 이러한 뜻풀이를 중심으로 어항의 성격을 간략하게 논의해 보면, 먼저, 어항은 근원적으로 ‘수산업의 진흥과 어촌지역의 발전’을 목적으로 개발·관리되는 항구이다(어항법, 2001 §1 ; 日本漁港漁場整備法, 2001 §1). 따라서, 이러한 목적실현에 부합하는 기능을 수행하지 않는 항이나 포구는 원칙적으로 어항이라 보기 어렵다. 예컨대, 같은 해항(sea port)이라 할지라도 주로 외국과의 무역을 위해 존립하는 항은 무역항이지 어항은 아니다.

둘째, 어항의 개발 및 관리 주체는 ‘정부’이다. 여기서 정부란 구체적으로 어항의 지정·이용·관리·개발 등과 같은 어항 관련 직무수행과 관련해서 국민들로부터 어떠한 형태로든 ‘권위’를 부여받은 모든 국가기관을 의미한다.

셋째, 어항은 ‘어업의 근거지가 되는 천연 또는 인공의 수·육 공간’이다. 어항은 특히 선박보호에 유리한 지형적·지질적 요건을 갖춘 천혜의 자연공간이거나 또는 이러한 요건에 부합하기 위해 인위적으로 개발한 인공공간으로 수산물의 생산·가공·판매·유통을 위한 전초기지이다.

넷째, 어항은 ‘어업근거지에 들어서 있는 공공시설’이다. 어항시설은 어업근거지에 입지한 불특정 다수를 위한 사회간접시설로 단순히 1차 산업(즉, 어업)에만 기여하는 것이 아니라 해양관광, 어촌문화·복지, 수산물유통 등과 같은 3차 산업에도 이바지한다.

2. 어항만족의 개념적 접근방식

어항만족은 고객만족의 한 형태이나, 이에 대한 체계적인 개념정의는 거의 찾아보기 어렵다. 따라서, 이에 대한 명확한 개념정의를 위해 고객만족에 대한 기존의 개념적 접근방식을 검토해 볼 필요가 있다. 여러 선행연구들을 종합적으로 고찰해 볼 때, 고객만족의 개념 정의는 매우 다양하게 제시되고 있으나, 이들을 연구자의 강조점을 중심으로 단순화하여 심층적으로 분석해 보면, 고객만족의 개념적 접근방식은 두 가지로 대별해 볼 수 있다. 결과 지향적인 개념적 접근방식과 과정 지향적인 개념적 접근방식이 바로 그것이다.

결과 지향적인 개념적 접근방식은 지각된 성과(perceived performance: 즉, 이용경험)에 중점을 두고서 고객만족의 개념을 정의하는 방식을 말한다. 이러한 접근방식을 채택하고 있는 연구자들(예컨대, Klaus, 1985: 22 ; Storbacka et al., 1994: 25 ; Westbrook, 1981: 71)은 고객만족을 이용경험으로부터 발생하는 결과적 상태로 조명한다. 그리고, 이러한 결과적 상태에는 보상에 대한 인지적 상태나 경험에 대한 정서적 반응이 포함된다. 고객만족을 “특정 서비스 성과에 대한 단기적인 감정적 반응”(Lovelock & Wright, 1999: 92)으로 조명한 정의는 이러한 접근방식을 채택한 대표적인 개념정의이다.

한편, 과정 지향적인 개념적 접근방식은 평가가 이루어지는 과정에 중점을 두고서 고객만족의 개념을 정의하는 방식을 지칭한다. 이러한 접근방식을 견지하고 있는 연구자들(예컨대, Fornell, 1992: 12 ; Liljander & Strandvik, 1993: 6 ; Pollitt & Bouckaert, 1995: 17)은 고객만족을 지각적·평가적·심리적 과정으로 파악하며, 불일치 패러다임의 가정을 반영하고 있다. 여기에서 불일치 패러다임이란 이전의 기대와 지각된 실제 성과의 비교 결과에 의해 고객만족/불만족이 결정된다는 것을 지칭한다. 고객만족을 “기대했던 것과 제공받은 것의 비교에 의해 발생하는 제품 구매 및 소비 경험에 대한 평가적 반응”(Kristensen et al., 1999: 602)으로 규정하는 정의는 이러한 접근방식을 채택한 대표적인 개념정의이다.

이상의 두 가지 개념적 접근방식 가운데 과정 지향적인 개념적 접근방식은 만족/불만족의 형성과정을 좀더 구체적으로 이해할 수 있게 한다는 점에서 장점을 지니고 있으나, 모든 연구상황에서 적용 가능한 것은 아니다. Churchill & Suprenant(1982)는 실증적인 연구결과를 토대로 이용대상이 비내구재인 경우에는 기대-불일치의 관계성이 적용되지만, 내구재를 대상으로 하는 고객의 만족판단은 오로지 성과(performance)에 의해서만 결정되며 초기 기대와는 전혀 관계가 없다고 주장하고 있다. 또한 Johnson & Fornell(1991: 276)도 이용경험이 별로 없을 경우에는 만족에 대한 기대의 영향은 거의 없을 것이라고 주장하고 있다. 따라서, 본 연구에서는 이들 주장을 고려하여 결과 지향적인 개념적 접근방식을 채택함으로써 어항만족을 “어항의 이용경험에 기초한 고객의 인지적·정서적 반응”으로 정의

하고자 한다.

3. 어항만족의 주요 결정요인

어항은 무형적 요소보다 유형적 요소를 상대적으로 좀더 많이 함유하고 있을 따름이지, ‘순수재화(pure goods)’는 아니다. 어항이용 고객들은 어항서비스의 생산과정(즉, 정부와 고객간의 상호작용)에 의해 영향을 받을 뿐만 아니라 어항서비스의 생산결과(예컨대, 어항 시설물 등)에 의해서도 영향을 받는다. 이러한 맥락에서 어항만족은 과정만족과 결과만족으로 분류해 볼 수 있다(Grönroos, 1984, 38-39 참조).

1) 과정만족(process satisfaction)

과정만족이란 ‘어항서비스 제공자와의 상호작용에 대한 어항이용자의 인지적·정서적 반응’을 지칭하며, ‘어항서비스가 어떻게(how) 제공되었는가?’라는 질문에 대한 고객의 응답이다. 따라서, 여기에서는 여러 선행연구들에 대한 검토를 기반으로 고객만족을 결정하는 서비스 제공자와 고객의 상호작용 요인들을 어항서비스 생산상황에 적용하여 심층적으로 분석함으로써 공감성과 대응성을 과정만족의 구성차원으로 선정하였다.

(1) 공감성

공감성(empathy)이란 ‘조직이 고객에게 제공하는 배려와 개별적인 관심’을 말한다(Parasuraman et al., 1988: 23). 여러 실증적인 연구결과들(예컨대, 오세윤, 2000: 84 ; Tsang & Qu, 2000: 320 ; Tokunaga et al., 2000: 397 등)을 분석해 보면, 공감성 요인들은 고객만족을 결정하는 것으로 판명되

었다. 대개 사람은 자신이 타인들에게 관심과 존중의 대상으로 자리매김되는 것을 선호하기 때문에 어항서비스 제공자의 관심과 배려는 고객의 긍정적인 정서적 반응을 창출하기 쉽다. 그리고 이러한 반응은 특히 어항당국의 주요 고객인 어촌지역주민들에게 있어서 강하게 나타날 수 있다. 이들은 도시민들에 비해 정치적·경제적·사회적 기반이 상대적으로 취약하기 때문이다.

(2) 대응성

대응성(responsiveness)이란 ‘고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성과 준비상태’를 지칭한다(Parasuraman et al., 1985: 47, 1988: 23). 여러 경험적인 연구결과들(예컨대, Gerrard & Cunningham, 2000: 141 ; Kivela et al., 2000: 27 ; Schellhase et al., 2000: 114 등)을 검토해 볼 때, 대응성 요인들도 고객만족을 결정하는 것으로 나타났다. 어항이용 과정 중에 어항서비스 제공자의 도움을 필요로 하는 문제의 발생 개연성은 항상 존재하며, 만일 이러한 문제가 발생할 경우, 어항서비스 제공자가 어떤 식으로 대응했는가는 어항에 대한 고객의 감정적 평가를 좌우하는 하나의 중요 요인이라 하겠다.

2) 결과만족(output satisfaction)

결과만족이란 ‘어항서비스의 제공결과로 산출되는 것에 대한 어항이용자의 인지적·정서적 반응’을 말하며, ‘어떤(what) 어항서비스를 받았는가?’라는 질문에 대한 고객의 응답이다. 따라서, 여기에서는 여러 선행연구들에 대한 검토를 기반으로 고객만족을 결정하는 서비스의 결과적 요인들을 어항서비스의 산출상황에

적용하여 분석함으로써 기능성, 청결성, 접근성, 심미성, 안전성, 가치성, 편리성 등을 결과만족의 구성차원으로 선정하였다.

(1) 기능성

기능성(functionality)이란 ‘고객의 목표달성을 촉진시키는 시설과 장비의 능력’을 지칭한다(Zeithaml & Bitner, 1996: 535). 여러 실증적인 연구결과들(예컨대, 육동일·원구환, 1998: 136 ; Choi & Chu, 2000: 123 ; Lentell, 2000: 9 ; Varady & Carrozza, 2000: 817-818 등)을 분석해 보면, 기능성 요인들은 고객만족을 결정하는 것으로 나타났다. 어항서비스는 셀프서비스의 성격이 강하기 때문에, 어항만족에서 기능성이 차지하는 비중은 상당히 크다 하겠다. 특히, 필요시설의 구비여부, 시설이용의 가능여부, 시의적절한 시설보수의 실행여부 등은 어항에 대한 고객의 감정적 평가를 크게 좌우할 수 있다.

(2) 청결성

청결성(cleanliness)이란 ‘어떤 대상이 깨끗하고 정결한 상태’를 지칭한다(Ho & Cicmil, 1996: 48). 여러 경험적인 연구결과들(예컨대, 서희석·이동기, 2000: 239 ; Hasin et al., 2001: 10-11 ; Kozak & Rimmington, 2000: 265 등)을 분석해 볼 때, 청결성 요인들도 고객만족을 결정하는 것으로 나타났다. 어항의 육역과 수역에서는 일반 생활폐기물(음식찌꺼기 등) 이외에도 수많은 어업 관련 폐기물들(폐어패물, 폐유, 그물, 로프, 부자, 스티로폼 등)이 다량으로 발생한다(해양수산부 해양보전과, 2000: 3-4). 이러한 이유로 청결성은 어항만족을 크게 좌우할 것으로 사료된다.

(3) 접근성

접근성(access)이란 '접근 가능성과 접촉의 용이성'을 말한다(Parasuraman et al., 1985: 42). 여러 실증적인 연구결과들(예컨대, Joseph et al., 1999: 185 ; Levesque & McDougall, 1996: 16 ; Naar-King et al., 2000: 239 등)을 분석해 보면, 접근성 요인들도 고객만족을 결정하는 것으로 판명되었다. 모든 해항(sea port)은 해양수송 시스템의 일부일 뿐만 아니라 해상수송과 육상수송의 연결지로서의 역할을 수행한다. 특히, 어항의 경우에는 부패하기 쉬워 신속한 수송이 요구되는 수산물의 유통기지로서의 역할을 수행하기에 접근성은 어항의 경쟁력을 결정할 뿐만 아니라 어항만족도 크게 좌우한다고 하겠다.

(4) 심미성

심미성(aesthetics)이란 '아름다움의 느낌(sense of the beautiful)에 부합하는 성질'을 말한다(Isaacs, 2000: 146). 여러 경험적인 연구결과들(예컨대, Heung, 2000: 313 ; Sirgy et al., 2000: 311 ; Kivela et al., 2000: 27 등)을 분석해 보면, 심미성 요인들도 고객만족을 결정하는 것으로 나타났다. 어항은 휴식공간을 제공하는 기능을 수행하는데(해양수산부, 2000: 15), 이러한 기능은 무엇보다도 인간의 정서적 안정에 기여하는 어항환경의 미적 인상창출을 담보로 한다. 따라서, 어항에 대한 고객의 인지적·정서적 평가는 이의 담보 정도에 의해서도 좌우된다고 하겠다.

(5) 안전성

안전성(security)이란 '위협이나 위험 또는 의혹이 없는 상태'를 지칭한다(Parasuraman et al., 1985: 47). 여러 경험적인 연구결과

들(예컨대, Choi & Chu, 2000: 123 ; Ganjavi et al., 2000: 24 ; Naar-King et al., 2000: 239 ; Tokunaga et al., 2000: 397 등)을 검토해 볼 때, 안전성 요인들은 고객만족을 결정하는 것으로 분석되었다. 어항은 기본적으로 고객의 생명과 재산을 보호하는 역할을 담당한다(한국어항협회, 1996: 7 ; 全國漁港協會, 1998: 21). 특히, 태·폭풍이나 해일의 발생 등과 같은 기상악화시 어항은 어선의 긴급대피를 위한 피난처로서의 기능을 수행한다. 따라서, 어항이 이러한 기능을 얼마나 잘 수행했느냐 하는 정도는 어항에 대한 고객의 인지적·정서적 평가에 결정적인 영향을 미친다고 하겠다.

(6) 가치성

가치성(value)이란 '고객에게 제공되는 제품(products)의 경제적 효용'을 지칭한다(Rust et al., 1996: 235). 여러 경험적인 연구결과들(예컨대, Choi & Chu, 2000: 123 ; Hackl et al., 2000: 1003 ; Schellhase et al., 2000: 114 등)을 분석해 보면, 가치성 요인들도 고객만족을 결정하는 것으로 나타났다. 어항은 어촌지역 경제발전의 중심지로서의 역할을 담당한다(해양수산부, 2000: 16). 어항에서는 수산물의 판매·유통 등이 이루어지고, 어항개발은 새로운 일자리를 창출하며 고객의 소득증대에 이바지한다. 어항서비스 제공자는 어항을 통해 고객들에게 경제적인 효용을 제공한다. 그러하기에 고객이 어항을 통해 얼마나 많은 경제적인 효용을 얻었느냐 하는 정도는 고객만족을 크게 결정한다고 하겠다.

(7) 편리성

편리성(convenience)이란 '이용의 용이성'

을 지칭한다(Moutinho & Smith, 2000: 125). 여러 실증적인 연구결과들(예컨대, Diaz-Martin et al., 2000: 144 ; Heung, 2000: 313 ; Joseph et al., 1999: 185 ; Kivela et al., 2000: 27 등)을 분석해 보면, 편리성 요인들은 고객만족을 결정하는 것으로 나타났다. 원칙적으로 어항은 누구나 쉽게 이용할 수 있어야 한다. 특히, 어항은 어업을 위한 항구이기 때문에 기본적으로 선박접안과 수산물양륙이 용이해야 하고, 선수품구입이나 어망수리에도 불편함이 없어야 한다. 이러한 맥락에서, 고객이 어항을 얼마나 편리하게 이용할 수 있었느냐 하는 정도는 어항만족을 크게 좌우한다고 하겠다.

Ⅲ. 연구 설계

어항서비스를 대상으로 한 선행 고객만족 연구를 거의 찾아 볼 수 없었기에 본 연구에서는 그 밖의 다양한 서비스를 대상으로 수행된 선행 고객만족 연구들을 검토하였으나, 이를 기반으로만 어항만족의 측정도구를 마련하는 데에는 부족함이 있었다. 이에 본 연구에서는 2차례에 걸친 예비 면접조사를 실시하여 다음 <표 1>과 같은 어항만족의 측정지표를 선정하였으며, 응답척도로는 Likert 5점 척도(“매우 불만족” 1점, “대체로 불만족” 2점, “보통” 3점, “대체로 만족” 4점, “매우 만족” 5점)를 사용하였다.

본 연구에서는 정부의 어항서비스를 이용해 본 경험이 있는 사람들로써 어촌지역에 거주하는 20세 이상의 성인 남녀들을 모집단으로 설정하였고, 표본추출 대상을 어촌계장으로 한정하여 판단표본추출(judgment sampling)하였다. 어촌계장은 어촌계(漁村契)를 대표하는 사

람들로 어촌지역의 자발적인 봉사자이자 여론 주도층에 속한다. 또한 이들의 거의 대다수는 다년간의 어항 이용 경험을 지니고 있고 어항을 매개로 하여 삶을 영위하고 있기에 어항 문제에 관심이 매우 높고 현지 어항사정에 정통한 사람들이다.

한편, 설문참여율을 높이기 위해, 본 연구자들은 설문참여 권장공문을 어촌계장들에게 직접 발송하였을 뿐만 아니라, 62개의 일선 지구별 수협에 협조를 구하여 그들로 하여금 동일 성격의 공문을 어촌계장들에게 재차 발송케 하였다. 설문지는 2000년 현재 전국 어촌계장 명부에 올라 있는 1,789명의 어촌계장 모두에게 2001년 6월 20일에 우편으로 배포하여 동년 7월 14일까지 총 496매(27.7%)를 회수하였다. 본 연구에서는 이들 가운데 항만을 대상으로 답변한 43매와 연구자의 판단에 응답자의 답변이 불성실하거나 중요 문항들에 대한 응답을 완료하지 않은 30매를 제외한 나머지 423매(23.6%)를 최종 분석대상으로 선정하였다.

Ⅳ. 실증 분석 결과

1. 표본의 일반적 특성

조사대상 표본의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 다음 <표 2>와 같다.

2. 측정도구의 요인분석 및 신뢰도분석

본 연구에서는 어항만족 결정요인의 구성타당도를 검증하고 변수들을 구성개념에 따라 단순화하기 위해 28개 문항을 대상으로 직각회전

〈표 1〉 어항만족의 측정지표와 선정기반

구분	측정지표	측정지표의 선정기반		
		경험적인 선행연구	1차 면접	2차 면접
과정만족	문제해결에 대한 관심제공	Levesque & McDougall(1996: 16), Tsang & Qu(2000: 320)		●
	고객입장 배려	오세운(2000: 84), Hallowell(1996: 42), Diaz-Martin(2000: 144)		●
	의견존중	Tokunaga 외(2000: 397)		●
	요구사항의 신속한 처리	Ganjavi 외(2000: 25), Schellhase 외(2000: 114)	●	●
	요구사항에 대한 효과적인 대응	Gerrard & Cunningham(2000: 141)		●
	높고자 하는 자발성	Kivela 외(2000: 27), Levesque & McDougall(1996: 16)		●
결과	문제점의 완벽한 처리	Hallowell(1996: 41)		●
	기설의 구비도	Diaz-Martin 외(2000: 144), Lentell(2000: 9)	●	●
과성	시설의 이용가능성	Choi & Chu(2000: 123), Kozak & Rimmington(2000: 265), Tsang & Qu(2000: 320)	●	●
	시설보수의 시기적절성	Varady & Carrozza(2000: 817-818)		●
만족	육상쓰레기의 청소상태	해양수산부(2001), Hasin 외(2001: 10-11), Kozak & Rimmington(2000: 265)	●	●
	청결성	해양수산부(2001), Kozak & Rimmington(2000: 265), Sirgy 외(2000: 311)	●	●
	해저침전쓰레기의 청소상태	해양수산부(2001), Sirgy 외(2000: 311)	●	●
	오·폐수의 정화상태	Heung(2000: 313), Kozak & Rimmington(2000: 265)	●	●
과성	화장실의 청결*	서희석·이동기(2000: 239), Hackl 외(2000: 1003), Tokunaga 외(2000: 397)	●	●
	육상교통망의 연계성*	Levesque & McDougall(1996: 16)	●	●
	진입도로의 정비상태*	Levesque & McDougall(1996: 16)	●	●
	도로안내표지판의 설치상태*	Naar-King 외(2000: 239)		●
만족	시설주변의 미적 경관	Diaz-Martin 외(2000: 144), Kivela 외(2000: 27), Kozak & Rimmington(2000: 265)	●	●
	시설의 가지적인 호감도	Kivela 외(2000: 27), Heung(2000: 313)	●	●
	시설과 주변경관의 조화	Kivela 외(2000: 27), Sirgy 외(2000: 311)	●	●
	선박의 안전대피	Tokunaga 외(2000: 397)	●	●
족	태·폭풍 피해걱정의 완화	Naar-King 외(2000: 239), Tokunaga 외(2000: 397)		●
	정온도	Ganjavi 외(2000: 24), Sirgy 외(2000: 311)	●	●
	적정수심의 유지	Ganjavi 외(2000: 24), Sirgy 외(2000: 311)	●	●
	가치성	Schellhase 외(2000: 114)		●
편리성	가치에 부합하는 판매이윤	Hackl 외(2000: 1003)		●
	면세유가격의 저렴성	Hackl 외(2000: 1003), Heung(2000: 313)		●
	얼음가격의 저렴성	Hackl 외(2000: 1003), Heung(2000: 313)		●
	선박접안의 용이성	Joseph 외(1999: 185)	●	●
전반적인 어항만족	수산물양륙의 용이성	Joseph 외(1999: 185)	●	●
	선수품구입의 용이성	Tokunaga 외(2000: 397)		●
	어망수리공간의 편리성*	Kivela 외(2000: 27), Diaz-Martin 외(2000: 144)	●	●
	모든 이용경험을 고려한 어항에 대한 전반적인 만족	박중훈·이남국(1998: 161), Ganjavi 외(2000: 24), Hallowell(1996: 30), Jones & Suh(2000: 151), Spreng & Olshavsky(1992: 51)		

참고: * 최종 분석항목에서 제외됨.

● 면접결과, 해당 요인이 어항만족 결정요인으로 분석되었음을 나타냄.

〈표 2〉 표본의 일반적 특성(n = 423)

구 분	내 용	빈도(명)	비율(%)	구 분	내 용	빈도(명)	비율(%)	
성 별	1) 남성	419	99.1	주 요 사 종	1) 어선어업	217	51.3	
	2) 여성	0	0.0		2) 양식업	152	35.9	
	▶ 결측치	4	0.9		3) 수산물가공업	3	0.7	
연 령	1) 30대	17	4.0		4) 수산물유통업	2	0.5	
	2) 40대	132	31.2		5) 수산물판매업	13	3.1	
	3) 50대	172	40.7		6) 음식업	3	0.7	
	4) 60대이상	100	23.6		7) 기타	29	6.9	
	▶ 결측치	2	0.5		▶ 결측치	4	0.9	
이용어항 의 종류	1) 국가어항	75	17.7		학 력	1) 초등졸 이하	68	16.0
	2) 지방어항	106	25.1			2) 중졸	185	43.7
	3) 비지정어항	241	57.0	3) 고졸		152	35.9	
	▶ 결측치	1	0.2	4) 전문대졸 이상		18	4.3	
이용어항 의 소재지	1) 남해지역	261	61.7	어항이용 기 간	1) 5년 미만	20	4.7	
	2) 동해지역	83	19.6		2) 5년 이상 10년 미만	38	9.0	
	3) 서해지역	78	18.4		3) 10년 이상	364	86.1	
	▶ 결측치	1	0.2		▶ 결측치	1	0.2	

(Varimax)법을 이용한 주성분 요인분석을 실시하였다. 또한 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 척도의 내적 일관성을 파악할 수 있는 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 그 분석결과는 다음 〈표 3〉과 같다.

먼저, 요인분석 결과, 28개의 변수들은 고유치가 1이상인 8개의 독립된 요인으로 구분되고 있어 판별타당도(discriminant validity)가 있다고 할 수 있고, 변수별 요인적재치가 0.45 이상으로 각 소속 요인에 높게 적재되어 집중타당도(convergent validity)가 있다고 할 수 있다. 그리고, 이들 8개 요인은 전체 분산의 67.1% 정도를 설명하는 것으로 나타났으며, 이들을 각기 '공감성 및 대응성'(요인 1), '청결성'(요인 2), '안전성'(요인 3), '편리성'(요인 4), '기능성'(요인 5), '심미성'(요인

6), '구매품의 가격'(요인 7), '판매이윤'(요인 8)으로 명명하였다. 또한 추출된 8개 요인들에 대한 신뢰도 계수가 모두 0.6이상으로 측정도구의 신뢰도는 양호하게 나타났다.

3. 전반적인 어항만족에 대한 단순상관관계 분석과 다중회귀분석

본 연구에서는 전반적인 어항만족에 대한 이상의 8개 요인들의 영향을 검토하기 위해 Pearson 단순상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저, 전자의 분석결과를 제시해보면, 〈표 4〉에서 보듯이, '청결성'을 제외하곤 나머지 7개의 요인들이 전반적인 어항만족과 유의한 관계에 있는 것으로 나타났다.

다음, 독립변수 동시 투입방식으로 시행한

〈표 3〉 어항만족 측정도구의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

구 분	요인 적재치	Comm- unality	고유치	분산 설명력	평 균	표준편차	신뢰도 계수(α)
요인 1 (공감성 및 대응성)			7.037	25.134	2.8351	0.7939	0.9176
19) 요구사항의 신속한 처리	0.845	0.760					
20) 요구사항에 대한 효과적인 대응	0.828	0.733					
18) 의견존중	0.826	0.697					
17) 고객입장 배려	0.789	0.684					
22) 문제점의 완벽한 처리	0.780	0.672					
21) 돕고자 하는 자발성	0.745	0.642					
16) 문제해결에 대한 관심제공	0.640	0.604					
요인 2 (청결성)			2.909	10.389	2.4616	0.7853	0.7505
5) 육상쓰레기의 청소상태	0.809	0.699					
6) 해상부유 쓰레기의 청소상태	0.806	0.692					
7) 해저침전 쓰레기의 청소상태	0.731	0.605					
8) 오·폐수의 정화 상태	0.563	0.561					
요인 3 (안전성)			2.138	7.637	2.5476	1.0261	0.7972
24) 태·폭풍 피해걱정의 완화	0.912	0.867					
23) 선박의 안전대피	0.875	0.836					
25) 정온도	0.523	0.474					
요인 4 (편리성)			1.768	6.313	2.6988	0.8139	0.6983
26) 적정수심의 유지	0.775	0.661					
32) 수산물 양륙의 용이성	0.635	0.597					
31) 선박접안의 용이성	0.595	0.599					
33) 선수풀구입의 용이성	0.457	0.488					
요인 5 (기능성)			1.522	5.434	2.4675	0.8631	0.7082
2) 시설의 구비도	0.751	0.660					
3) 시설의 이용가능성	0.701	0.595					
4) 시설보수의 시기적절성	0.604	0.564					
요인 6 (심미성)			1.210	4.320	2.9723	0.7622	0.7292
15) 시설과 주변경관의 조화	0.823	0.742					
13) 시설주변의 미적 경관	0.780	0.669					
14) 시설의 가시적인 호감도	0.616	0.590					
요인 7 (구매품의 가격)			1.121	4.005	3.1346	0.8647	0.6338
30) 얼음가격의 저렴성	0.833	0.754					
29) 면세유가격의 저렴성	0.780	0.683					
요인 8 (판매이윤)			1.083	3.869	2.6371	0.9248	0.8158
27) 판매이윤의 적정성	0.853	0.822					
28) 가치에 부합하는 판매이윤	0.853	0.836					

참고: 총분산 설명력: 67.101%, KMO 측도: 0.832, Bartlett 검정치: 3708.566($p < 0.001$)

〈표 4〉 전반적인 어항만족에 대한 단순상관관계분석 결과

변 수	전반적인 어항만족	공감성 및 대응성	청결성	안전성	편리성	기능성	심미성	구매품의 가격
공감성 및 대응성	0.363***							
청결성	0.035	0.256***						
안전성	0.496***	0.159**	-0.041					
편리성	0.574***	0.377***	0.112*	0.401***				
기능성	0.511***	0.381***	0.063	0.395***	0.337***			
심미성	0.301***	0.362***	0.208***	0.177***	0.323***	0.286***		
구매품의 가격	0.172**	0.286***	0.137*	0.105*	0.337***	0.150**	0.246***	
판매이윤	0.289***	0.226***	0.081	0.305***	0.402***	0.298***	0.198***	0.325***

참고: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$, 양측검증

다중회귀분석의 결과를 제시해 보면, 다음 〈표 5〉에서 보듯이, 8개 요인 가운데 ‘안전성’, ‘편리성’, ‘기능성’, ‘심미성’만이 전반적인 어항만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형의 적절성을 검증해 주는 F값은 31.505로 나타나 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의하였으며, 다중회귀모형의 총 설명력(R^2)은

0.459이었다. 또한 독립변수들간의 상관계수, 다중공선허용치, 분산확대지수, 분산비율 등을 검토해 본 결과, 모두 양호하게 나타나 독립변수들간의 다중공선성에는 별 문제가 없는 것으로 분석되었다. 표준회귀계수의 비교를 기초로 전반적인 어항만족에 대한 각 독립변수들의 상대적인 중요도를 살펴보면, ‘편리성’, ‘안전

〈표 5〉 전반적인 어항만족에 대한 다중회귀분석 결과

변 수	회귀계수 (B)	표준오차 (SE B)	표준회귀계수 (Beta)	T 값	유의수준 (Sig. T)	다중공선허용치 (Tolerance)	분산확대지수 (VIF)
공감성 및 대응성	8.798E-02	0.057	0.079	1.550	0.122	0.692	1.444
청결성	-3.2E-02	0.049	-0.029	-0.654	0.514	0.897	1.115
안전성	0.241	0.042	0.281	5.749	0.000	0.763	1.311
편리성	0.355	0.059	0.325	6.067	0.000	0.634	1.578
기능성	0.182	0.051	0.176	3.534	0.000	0.736	1.359
심미성	0.135	0.057	0.114	2.379	0.018	0.787	1.270
구매품의 가격	4.072E-03	0.047	0.004	0.088	0.930	0.822	1.216
판매이윤	-1.1E-02	0.048	-0.011	-0.223	0.824	0.775	1.290
(상 수)	1.037E-02	0.222		0.047	0.963		

참고: Multiple R=0.678, 설명력(R^2)=0.459, 조정된 설명력(Adjusted R^2)=0.444, F=31.505, Sig. F=0.000

성', '기능성', '심미성' 순으로 높은 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 종국적으로, 단순상관관계 분석에서 나타난 3개의 요인('공감성 및 대응성', '구매품 가격', '판매이윤')과 전반적인 어항만족간의 유의한 관계성은 허위상관관계(spurious correlations)로 판명되었다.

V. 어항만족의 제고전략

실증분석 결과, '편리성', '안전성', '기능성', '심미성' 순으로 그 제고 전략을 우선적으로 마련할 필요가 있는 것으로 나타났기에, 이들 4개 요인들의 제고전략을 다음과 같이 모색해 보았다.

첫째, '적정수심의 유지', '수산물양륙의 용이성', '선박접안의 용이성', '선수품구입의 용이성' 등을 포함하는 '편리성'을 제고시키기 위해서는 토사 및 표사(漂砂) 유입방지시설들(방사제, 도수제, 수문, 갑문, 호안, 돌제 등)의 완비, 정기적 항내 토사준설 시스템의 구축, 선박접안·화물적하·승객승강의 필요 접안 설비인 계류시설들(안벽, 물양장, 계선부표, 계선항, 잔교, 부잔교, 선착장, 선양장 등)의 적정 축조, 수산물양육 및 선박접안에 필요한 기계장치들(지게차, 육상크레인, 벨트컨베이어, 권양기 등)의 구비, 어항구역 내에 편의점·슈퍼마켓·시장 등의 상시 개설, 선수품 전문 공급업체의 공식적인 지정 등의 방안을 강구할 필요가 있다.

둘째, '태·폭풍 피해걱정의 완화', '선박의 안전대피', '정온도' 등으로 이루어진 '안전성'을 제고시키기 위해서는 기상정보제공 시스템의 강화, 일선 어항관리자들과 어항이용자들을 대상으로 한 안전 교육·훈련의 실시, '어항

안전점검의 날' 행사 개최, 어항내 재난취약 시설과 지역에 대한 년 1회 이상의 안전점검 실시, 재난긴급구조 시스템의 완비, 시설설계 시 인명보호 및 선박안전수용에 대한 고려 강화, 파랑저지시설들(방파제, 파제제, 방조제, 제방, 홍벽 등)의 적정 구축, 안벽과 물양장을 항내 파고반사율 저감구조로 시공, 선박의 안전운항과 정박에 필요한 수역시설(항로, 정박지 등)·계류시설(부표 등)·항행보조시설(항로표지와 신호·조명시설 등)의 완비, 선박운항 장애물(암초 등)의 제거, 선박의 원활한 선회와 선박간 충돌방지를 위한 충분한 수역공간의 마련 등이 이루어져야 한다.

셋째, '시설의 구비도', '시설의 이용가능성', '시설보수의 시기적절성' 등을 함유하는 '기능성'의 제고를 위해서는 적정규모의 시설 개발예산의 확보, 시설의 다원화와 현대화 촉진, 시설의 신·개축시 주민의견의 적극적인 반영, '어항시설보수 고객청구제'의 실시, 어항 개발지역간 수직적 형평성을 고려한 시설개발 예산의 집중투자에 의한 시설완공률 제고 등의 노력이 필요하다.

마지막으로, '시설과 주변 경관의 조화', '시설 주변의 미적 경관', '시설의 가시적인 호감도' 등을 포괄하는 '심미성'을 제고시키기 위해서는 '어항환경 주민미화운동'의 전개 유도, 시설 설계 및 시공시 미적 측면에 대한 고려 강화, 지역특색에 맞는 나무와 꽃의 식재와 자연연계형의 수변공원·화단·산책로 등의 구성에 기초한 어항내 녹지공간의 증대, 각 지방해양수산청에 '민·관합동 어항미관 심사위원회'의 설치, 석산개발시 절개지의 토질과 식생환경 등을 고려한 녹화공법의 적극적인 적용, 야간 조명시설의 설치·운영시 환경조명의 기본방향인 '안전성'·'보호성'·'심미성'의 조화로운 고

려, 지역특성을 상징하는 예술조형물의 설치와 어항별 시설·공간미화의 차별화 등에 관한 규정을 포함하는 ‘친수성 어항시설·공간 조성법’의 제정 등과 같은 방안이 마련되어야 한다.

VI. 결 론

본 연구에서는 문헌조사와 면접조사의 결과를 기반으로 선정한 9개의 어항만족 결정요인들(‘공감성’, ‘대응성’, ‘기능성’, ‘청결성’, ‘접근성’, ‘심미성’, ‘안전성’, ‘가치성’, ‘편리성’)이 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석 결과, 8개의 요인들(‘공감성 및 대응성’, ‘청결성’, ‘안전성’, ‘편리성’, ‘기능성’, ‘심미성’, ‘구매품의 가격’, ‘판매이윤’)로 축약되었고, 이들 요인들과 전반적인 어항만족의 관계성 분석을 통해 어항만족의 제고를 위해서는 이들 8개 요인들 가운데 ‘편리성’, ‘안전성’, ‘기능성’, ‘심미성’ 요인들이 상대적으로 더 중요하다는 것을 파악하였다. 그리고, 최종적으로 이들 4개 요인을 중심으로 ‘편리성’, ‘안전성’, ‘기능성’, ‘심미성’ 제고 전략을 각기 마련하였다.

이러한 연구결과는 어항서비스 환경과 같은 ‘셀프서비스 환경에서는 여타의 요인들(예컨대, 가치적 요인들이나 인적 요인들)보다도 서비스의 물리적인 환경(서비스의 유형적 단서) 요인들이 상대적으로 더 중요하다’라는 Wakefield & Blodgett(1994: 68-69)의 주장을 경험적으로 입증하고 있다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 또한 제한된 인적·물적 자원 하에서 어항만족을 효율적으로 제고시킬 수 있는 특별 관리 대상 요인들의 우선순위와 이에 기초한 어항만족 제고전략을 제시하고 있기 때문에 정부의 고객 지향적 어항 활성화 정책수

립에 기초자료로 활용할 수 있다는 점에서도 나름대로 의의가 있다. 그리고 어항만족에 관한 체계적인 선행연구를 거의 찾아 볼 수 없는 현실에서 미력하나마 이 분야 후속연구에 이론적·실천적 연구지침을 제공할 수 있다는 점에서도 의의를 찾을 수 있다.

하지만, 본 연구는 연구대상을 어촌지역주민들로만 한정하고 있고, 어항만족은 어항서비스 제공자의 통제범위 밖에 있는 어항이용자의 사회심리적 상태(동기, 성향 등)와 어항이용자 외부적 변수(계절, 날씨, 다른 사람들의 행동 등)에 의해서도 영향을 받을 수 있음에도 불구하고 어항만족의 결정요인들을 어항서비스 제공자가 통제할 수 있는 어항현장의 속성요인들로만 한정하여 고려했다는 점에서 한계가 있다. 또한 본 연구는 횡단면적 연구(cross-sectional study)에 해당되기 때문에 앞으로는 둘 이상의 시점에서 동일한 분석 단위를 대상으로 자료를 수집하여 연구하는 종단면적 연구(longitudinal study)도 수행될 필요가 있겠다.

- ◆ 참고: 참고문헌은 지면 관계상 생략하였음. 참고문헌 등 기타 의문사항에 대해서는 한국어항협회 부설어항어촌연구소에 문의하시기 바람.