

어항관광만족의 실태분석 〈上〉

오 창 택 / 한국어항협회 부설어항어촌개발연구소 연구위원

I. 머리말

최근에 들어 어항의 관광기능 활성화에 대한 요구가 비등해 지고 있다. 해양분할의 시대를 맞이하여 수산업 활동을 제약하는 각종 국제적 규제와 압력이 점증하고 있고, 대내적으로도 어가인구의 감소, 수산물 생산량의 감소, 무리한 간척·매립사업의 전개, 인건비 상승 등으로 수산업 활동이 위축되고 있어, 어항·어촌지역의 경제가 침체 국면에 들어서고 있기 때문이다.

어항의 관광기능 활성화는 고부가가치를 창출하여 침체된 어항·어촌지역 경제를 되살릴 수 있는 진흥책인 동시에 점차 다원화되고 있는 국민의 관광 욕구에 부응할 수 있는 방안이기도 하다. 이러한 맥락에서, 본고에서는 어항의 관광기능 활성화에 기여하기 위해 관광객의 어항관광만족 수준을 파악하여, 이를 기반으로 어항관광만족의 제고전략을 제시해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 어항관광만족의 개념

만족/불만족에 대한 개념적 접근방식은 크게 결과 지향적인 개념적 접근방식과 과정 지향적인 개념적 접근방식으로 나누어 볼 수 있다.

먼저, 결과 지향적인 개념적 접근방식은 지각된 성과(이용 경험)에 중점을 두고서 만족/불만족의 개념을 정의하는 방식을 말한다. 이러한 접근방식을 채택하고 있는 연구자들은 만족/불만족을 이용 경험으로부터 발생하는 결과적 상태로 조명한다. 이러한 결과적 상태에는 보상에 대한 인지적 상태나 경험에 대한 정서적 반응이 포함된다.

다음 과정 지향적인 개념적 접근방식은 평가가 이루어지는 과정에 중점을 두고서 만족/불만족의 개념을 정의하는 방식을 지칭한다. 이러한 접근방식을 견지하고 있는 연구자들은 만족/불만족을 지각적·평가적·심리적 과정으로 파악한다. 그리고 이러한 접근방식에 기반을 둔 개념 정의들은 대부분이 기대-일치/불일치 패러다임의 가정을 반영하고 있다.

여기에서 기대-일치/불일치 패러다임이란 이전의 기대(기대치)와 지각된 실제 성과(경험치)의 비교 결과에 의해 만족/불만족이 결정된다는 것을 지칭한다. 다시 말해서, 기대-일치/불일치 패러다임은 ① 지각된 실제 성과가 이용 이전의 기대를 능가할 경우(지각된 실제 성과 > 기대된 성과), 긍정적인 불일치(positive dis-confirmation)가 발생하여 만족을 이끌어 내고, ② 지각된 실제 성과가 이용 이전의 기대에 못 미칠 경우(지각된 실제 성과 < 기대된 성과)에는 부정적인 불일치(negative disconfirmation)가 초래되어, 불만족을 가

적으며, 그리고 ③ 지각된 실제 성과가 이용 이전의 기대에 부합할 경우(지각된 실제 성과 = 기대된 성과)에는 일치(confirmation)가 일어나 만족도 아니고 불만족도 아닌 '중립적 상태(indifferent or neutral stage)'나 '달라진 것이 없다'라는 반응을 초래한다는 것을 의미한다.

이상의 두 가지 개념적 접근방식 가운데 과정 지향적인 개념적 접근방식은 만족/불만족의 형성 과정을 좀더 구체적으로 이해할 수 있게 한다는 점에서 장점을 지니고 있다. 하지만, 이러한 접근방식의 적용이 모든 연구 상황에서 바람직한 것은 아니다. Churchill & Suprenant (1982)는 실증적인 연구 결과를 토대로 이용 대상이 비내구재인 경우에는 기대-불일치의 관계성이 적용되지만, 내구재를 대상으로 하는 만족 판단은 오로지 성과에 의해서만 결정되며 초기 기대와는 전혀 관계가 없다고 주장하고 있다.

본고에서는 내구재인 어항에 대한 만족을 연구 대상으로 상정하고 있다. 이러한 이유로 본고에서는 결과 지향적인 개념적 접근방식에 입각하여 어항관광만족의 개념을 정의하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 따라서, 본고에서는 결과 지향적인 개념적 접근방식에 입각하여 어항관광만족을 “어항관광 경험에 기초한 고객의 인지적·정서적 반응”으로 정의하고자 한다.

2. 어항관광지의 주요 구성요소

관광지(관광상품 또는 관광자원)의 구성요소는 관광지의 성격에 따라 상이하다고 하겠다. 여러 선행연구자들이 제시하는 관광지의 구성요소와 어항의 관광기능 및 특성을 면밀히 고려하여, 어항 관광자원 및 상품으로서 어항관광지가 지니는 주요 구성요소를 제시해 보면, 다음과 같다.

■ 접근성(accessibility) - 어항으로의 접근

용이성

- 어항 진입 도로(차도, 철도, 고속도로)의 정비상태
- 도로표지판(이정표)의 설치상태
- 대중 교통수단의 규모, 속도, 종류
- 환대성(hospitality) - 관광객에 대한 어항·어촌지역의 호의적인 접객태도

- 친절
- 도움
- 불평에 대한 대응성

■ 매력물(attraction) - 어항관광 동기를 직접적으로 유발시키는 대상물

- 바다 경관
- 해변
- 수산물의 맛과 신선도
- 어항·어촌 축제
- 어항·어촌지역의 문화·역사유적과 풍속
- 어촌지역의 생활양식

■ 관광시설(tourism facilities) - 어항의 관광적 가치를 부가적으로 향상시키는 상부구조

- 숙박시설 - 호텔, 모텔, 빌라, 야영장, 호스텔, 콘도미니엄, 여관, 여인숙, 민박 시설, 방갈로
- 휴양시설 - 공원, 산책로, 분수대, 음수시설, 정자, 벤치, 해양박물관, 해양수족관
- 관광·레저시설 - 관광안내시설, 뉴시터, 놀이동산, 수영장, 바다낚시용 잔교 및 부잔교, 모터보트·해저관광잠수함·유람선
- 바다낚시선박의 선착장, 탈의실, 오락실, 게임시설
- 상업시설 - 어시장, 해변 노점, 횃집, 건어물 판매점, 슈퍼마켓, 편의점, 수영복·낚시·스킨스쿠버·스노클링 장비대여 및 판매점

■ 하부구조(infrastructure) - 관광활동의 기반을 형성하는 기초시설

- 교통시설 - 어항내의 차도와 인도, 버스 정류장

- 주차시설 - 주차장, 주차안내 표지판
- 의료시설 - 약국, 병원, 보건소, 임시 진료소
- 상하수시설 - 상하수 관개·배수시설
- 전력시설 - 송신탑, 배전반 시설
- 통신시설 - 전신, 전화
- 안전시설 - 경찰서, 소방서
- 비용(costs) - 관광객에 대한 어항에서의 가격
 - 식·음료 가격
 - 교통요금
 - 쇼핑가격

III. 조사 설계

본고에서는 어항에 직접 방문하여 어항관광 서비스를 직접 이용해 본 경험이 있는 14세 이상의 어항·어촌 외래 방문객들을 모집단으로 설정하였다. 그리고, 본고에서는 표본 추출 대상을 대포항, 대변항, 모슬포항, 격포항을 관광을 위해 직접 방문한 경험이 있는 외래 방문객들로 한정하여 임의표본 추출하였다.

설문조사는 2002년 8월 23일부터 동년 8월 29일까지 총 7일에 걸쳐 이루어졌다. 대포항 관광객을 대상으로 한 설문조사의 경우에는 어항이 위치한 강원도 속초시 대포동의 주차장, 버스 정류장, 난전 등에서 관광을 마친 사람들을 대상으로 이루어졌다. 대변항 관광객을 대상으로 한 설문조사의 경우에는 어항 소재지인 부산광역시 기장군 기장읍 대변리 현장에서 관광을 마치고 돌아가는 사람들과 부산시 중심가의 교회와 버스 터미널에서 대변항을 관광한 경험이 있는 사람들을 대상으로 행해졌다. 모슬포항 관광객을 대상으로 한 설문조사의 경우에는 어항이 소재해 있는 제주도 남제주군 대정읍 하모리의 여객선 터미널에서 어항 관광을 끝내고 돌아가는 사람들과 제주관광대학에서

모슬포항을 관광한 경험이 있는 학생들을 대상으로 이루어졌다. 격포항 관광객을 대상으로 한 설문조사의 경우에는 전라북도 부안군 변산면 격포리의 어항 내 식당가와 터미널에서 관광을 끝마친 사람들을 대상으로 이루어졌다.

설문지는 총 31개 문항, 즉 어항관광지속성 만족 22개 문항, 조사대상자의 일반적인 특성 9개 문항으로 구성되었으며, 어항관광지속성 만족의 응답척도는 리커트 5점 척도를 사용하였고, 나머지 조사대상자의 일반적인 특성 항목에 대한 응답척도는 명목척도를 사용하였다.

설문지의 핵심이 되는 접근성, 환대성, 매력물, 관광시설, 하부구조, 비용 문항은 여러 선행연구를 기반으로 <표 1>과 같이 선정하였다. 그리고 설문조사를 위해 사전 교육을 받은 조사자들은 관광을 목적으로 어항을 방문했던 외래 방문객들에게 자기기입형 설문을 650매를 배포하였으며, 이 가운데 468매(72.00%)가 회수되었다. 회수된 설문지 중에서 연구자의 판단에 응답자의 답변이 현저하게 불성실하거나 완전하게 응답을 완료하지 않은 54매를 제외한 나머지 414매(63.69%)가 최종 분석의 대상이 되었다.

IV. 실태분석 결과

1. 표본의 일반적인 특성

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

2. 어항관광만족 수준에 대한 분석

어항관광만족 수준을 파악하기 위해 이상에서 논의한 6개 요인들과 이들 요인을 구성하고 있는 항목들의 평균과 표준편차를 각기 분석해보면, 다음과 같다.

〈표 1〉 측정도구

구성 영역	질 의 문
접 근 성	1) 도로(철도, 고속도로, 국도 등)를 이용하여 어항에 쉽게 접근할 수 있었습니까? 2) 주변관광지(해수욕장, 온천, 국립공원, 문화유적지 등)에서 어항으로 쉽게 접근할 수 있었습니까? 3) 도로 표지판(이정표)을 보고서 어항에 쉽게 접근할 수 있었습니까? 4) 출발지에서 어항까지의 교통의 편리성에 대해 얼마나 만족하십니까?
환 대 성	5) 어항 소재지 지역주민들의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까? 6) 어항 소재지 지역상인들의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까? 7) 어항 소재지의 택시 및 버스 운전기사의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까?
매 력 물	8) 해변 전경의 아름다움에 대해 얼마나 만족하십니까? 9) 어항시설(방파제, 선착장, 물양장 등)과 주변 경관의 미적 조화상태에 대해 얼마나 만족하십니까? 10) 어항에서 판매되는 수산물(생선회 등)의 신선도에 대해 얼마나 만족하십니까? 11) 어항에서 판매되는 수산물(생선회 등)의 맛에 대해 얼마나 만족하십니까?
관 광 시 설	12) 어항에 숙박시설은 다양하게 잘 갖추어져 있었습니까? 13) 어항에 휴양·레저시설(공원, 산책로, 벤치, 방파제이용낚시터, 낚시선박선착장 등)은 제대로 잘 갖추어져 있었습니까? 14) 어항내 일반상업시설(편의점, 상점, 슈퍼마켓 등)은 편리하게 이용할 수 있었습니까? 15) 어항에 있는 식당의 청결/위생 상태에 대해 얼마나 만족하십니까? 16) 어항 해변 노점(난전 등)의 청결 상태에 대해 얼마나 만족하십니까?
하 부 구 조	17) 어항내 도로(차도와 인도)의 정비 상태에 대해 얼마나 만족하십니까? 18) 어항에 주차시설은 제대로 잘 갖추어져 있었습니까? 19) 어항내 의료시설(약국, 병원 등)은 제대로 잘 갖추어져 있었습니까?
비 용	20) 어항에서 판매되는 식·음료(생선회 등의 해산물 포함)의 가격에 대해 얼마나 만족하십니까? 21) 어항에서 판매되는 기념상품(건어물 등의 지역특산품 포함)의 가격에 대해 얼마나 만족하십니까? 22) 어항 소재지의 교통 요금(택시, 일반 시내버스 등의 요금)에 대해 얼마나 만족하십니까?*

1) '접근성'에 대한 분석

'접근성' 요인은 평균이 2.9716, 표준편차가 0.7731로 나타났다. 그리고, 이러한 요인을 구성하는 4개 항목의 평균과 표준편차를 각기 제시해 보면, 다음과 같다. 즉, 〈표 3〉에서 보는 바와 같이, '도로(철도, 고속도로, 국도 등)를 이용한 접근용이성'(문항 1)의 평균은 3.0507이며, 표준편차는 1.0035로 나타났다. 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도는 보통 수

준 이상인 것으로 판명되었다. "도로(철도, 고속도로, 국도 등)를 이용하여 어항에 쉽게 접근할 수 있었습니까?"라는 질문에 '만족한다'는 반응(34.6%)이 '불만족스럽다'는 반응(31.4%)보다 더 많은 것으로 분석되었다.

다음, '주변관광지(해수욕장, 온천, 국립공원, 문화유적지 등)로부터의 접근용이성'(문항 2)의 경우, 〈표 4〉에서 보는 바와 같이, 평균이 2.9758, 표준편차는 1.0009로 판명되었다.

〈표 2〉 표본의 일반적인 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)	구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성(性)	1) 남성	194	46.9	연령	1) 14~19세	6	1.4
	2) 여성	220	53.1		2) 20대	214	51.7
결혼	1) 기혼	154	37.2		3) 30대	112	27.1
	2) 미혼	260	62.8		4) 40대	63	15.2
학력	1) 중(재)졸 이하	10	2.4		5) 50대	14	3.4
	2) 고(재)졸	80	19.3		6) 60대 이상	5	1.2
	3) 전문대(재)졸	146	35.3	동반자	1) 혼자	18	4.3
	4) 대(재)졸	157	37.9		2) 가족/친지	153	37.0
	5) 대학원(재)졸 이상	21	5.1		3) 연인	49	11.8
월평균 소득	1) 100만원 미만	194	46.9		4) 친구	149	36.0
	2) 100~200만원 미만	105	25.4		5) 직장 동료	25	6.0
	3) 200~300만원 미만	75	18.1		6) 기타	20	4.8
	4) 300~400만원 미만	25	6.0	직업	1) 학생	162	39.1
	5) 400~500만원 미만	9	2.2		2) 주부	37	8.9
	6) 500만원 이상	6	1.4		3) 자영업	43	10.4
방문횟수	1) 없음	105	25.4		4) 회사원	97	23.4
	2) 1회	113	27.3		5) 공무원	10	2.4
	3) 2회	64	15.5		6) 전문/자유직	44	10.6
	4) 3회	44	10.6		7) 은퇴	3	0.7
	5) 4회 이상	88	21.2		8) 기타	18	4.3

이 문항에 대한 관광객의 만족 정도는 보통 수준에 가까움을 알 수 있다. “주변관광지(해수욕장, 온천, 국립공원, 문화유적지 등)에서 어항으로 쉽게 접근할 수 있었습니까?”라는 질문에 ‘만족한다’는 반응(33.3%)과 ‘불만족스럽다’는 반응(33.3%)이 동일한 것으로 드러났다.

그 다음, ‘도로 표지판(이정표)을 이용한 접근용이성’ (문항 3)의 경우에는 〈표 5〉에서 보듯이, 평균이 2.9372, 표준편차가 0.9846으로 나타났다. 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도도 보통 수준에 가깝다는 것을 알 수 있다. “도로 표지판(이정표)을 보고서 어항에 쉽게 접근할 수 있었습니까?”라는 질문에 ‘만족한다’는 반응(28.7%)보다 ‘불만족스럽다’는 반응(35.7%)이 좀더 많은 것으로 분석되었다.

그 다음, ‘교통의 편리성’ (문항 4)의 경우에는 〈표 6〉에서 보듯이, 평균이 2.9227, 표준편차가 0.9200으로, 이 문항에 대한 관광객 만족 역시 보통 수준에 가까운 것으로 판명되었다. “출발지에서 어항까지의 교통의 편리성에 대해 얼마나 만족하십니까?”라는 질문에 ‘만족한다’는 반응(26.1%)보다 ‘불만족스럽다’는 반응(32.9%)이 좀더 많은 것으로 분석되었다.

이상의 ‘접근성’ 요인을 구성하는 이상의 4개 항목들에 대한 반응을 전반적으로 고찰해 볼 때, ‘만족’의 반응보다는 ‘불만족’의 반응이 상대적으로 좀더 많음을 알 수 있다.

2) ‘환대성’에 대한 분석

‘환대성’ 요인의 평균은 3.1377이며, 표준편

차는 0.6936으로, 평균이 중간 점수인 3점을 약간 상회하는 것으로 분석되었다. 그리고, 이러한 요인을 구성하는 3개 항목의 평균과 표준편차를 각기 제시해 보면, 다음과 같다.

먼저, ‘지역주민들의 친절성’ (문항 5)의 경우, <표 7>에서 보는 바와 같이, 평균이 3.2029, 표준편차가 0.8070으로 나타났다. 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도는 약간 높은 것으로 분석되었다. “어항 소재지 지역주민들의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까?”라는 질문에 ‘만족한다’는 반응(34.6%)이 ‘불만족스럽다’는 반응(15.7%)보다 상대적으로 더 많은 것으로 판명되었다.

다음, ‘지역상인들의 친절성’ (문항 6)의 경우, <표 8>에서 보는 바와 같이, 평균이 3.1304, 표준편차가 0.8070으로 나타났다. 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도는 보통 수준에 가까운 것으로 판명되었다. “어항 소재지 지역상인들의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까?”라는 질문에 ‘만족한다’는 반응(30.7%)이 ‘불만족스럽다’는 반응(19.3%)보다 훨씬 더 많은 것으로 분석되었다.

그 다음, ‘택시 및 버스 운전기사의 친절성’ (문항 7)의 경

<표 3> ‘도로를 이용한 접근용이성’ (문항 1)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	20	4.8	4.8	3.0507	1.0035
대체로 불만족	110	26.6	31.4		
보통	141	34.1	65.5		
대체로 만족	115	27.8	93.2		
매우 만족	28	6.8	100.0		
Total	414	100.0			

<표 4> ‘주변관광지로부터의 접근용이성’ (문항 2)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	28	6.8	6.8	2.9758	1.0009
대체로 불만족	110	26.6	33.3		
보통	138	33.3	66.7		
대체로 만족	120	29.0	95.7		
매우 만족	18	4.3	100.0		
Total	414	100.0			

<표 5> ‘도로 표지판을 이용한 접근용이성’ (문항 3)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	21	5.1	5.1	2.9372	0.9846
대체로 불만족	127	30.7	35.7		
보통	147	35.5	71.3		
대체로 만족	95	22.9	94.2		
매우 만족	24	5.8	100.0		
Total	414	100.0			

<표 6> ‘교통의 편리성’ (문항 4)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	20	4.8	4.8	2.9227	0.9200
대체로 불만족	116	28.0	32.9		
보통	170	41.1	73.9		
대체로 만족	92	22.2	96.1		
매우 만족	16	3.9	100.0		
Total	414	100.0			

〈표 7〉 '지역주민들의 친절성' (문항 5)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	10	2.4	2.4	3.2029	0.8070
대체로 불만족	55	13.3	15.7		
보통	206	49.8	65.5		
대체로 만족	127	30.7	96.1		
매우 만족	16	3.9	100.0		
Total	414	100.0			

〈표 8〉 '지역상인들의 친절성' (문항 6)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	8	1.9	1.9	3.1304	0.8070
대체로 불만족	72	17.4	19.3		
보통	207	50.0	69.3		
대체로 만족	112	27.1	96.4		
매우 만족	15	3.6	100.0		
Total	414	100.0			

로, 6개의 어항관광지속성만족들 가운데 평균 점수가 가장 높은 것으로 나타났다. 그리고, 이러한 '매력물' 요인을 구성하는 4개 항목의 평균과 표준편차를 각기 제시해 보면, 다음과 같다.

먼저, '해변의 미적 전경' (문항 8)의 경우, 〈표 10〉에서 보는 바와 같이, 평균이 3.4469, 표준편차가 1.0626으로, 이 문항에 대한 관광객 만족 정도 또한 비교적 높은 것으로 분석되었다. "해변 전경의 아름다움에 대해 얼마나 만족하십니까?"라는 질문에 '만족한다'는 반응(53.6%)이 '불만족스럽다'는 반응(23.2%)보다 훨씬 더 많은 것으로 드러났다.

우, 〈표 9〉에서 보듯이, 평균이 3.0797, 표준편차가 0.8669로 나타났다. 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도는 보통 수준을 약간 상회하는 것으로 판명되었다. "어항 소재지의 택시 및 버스 운전기사의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까?"라는 질문에 '만족한다'는 반응(28.7%)이 '불만족스럽다'는 반응(22.2%)보다 더 많은 것으로 분석되었다.

이상의 '환대성' 요인을 구성하는 3개의 항목들에 대한 반응을 전반적으로 고찰해 볼 때, '불만족'의 반응보다는 '만족'의 반응이 상대적으로 더 많음을 알 수 있다.

3) '매력물'에 대한 분석
'매력물' 요인은 평균이 3.2862이고, 표준편차가 0.6934

다음, '어항시설(방파제, 선착장, 물양장 등)과 주변경관의 미적 조화' (문항 9)의 경우, 〈표 11〉에서 보는 바와 같이, 평균이 2.7633, 표준편차가 0.9653으로, 이 문항에 대한 관광객의 불만족 정도는 비교적 높은 것으로 분석되었다. "어항시설(방파제, 선착장, 물양장 등)과 주변 경관의 미적 조화상태에 대해 얼마나 만족하십니까?"라는 질문에 '만족한다'는 반응

〈표 9〉 '택시 및 버스 운전기사의 친절성' (문항 7)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	14	3.4	3.4	3.0797	0.8669
대체로 불만족	78	18.8	22.2		
보통	203	49.0	71.3		
대체로 만족	99	23.9	95.2		
매우 만족	20	4.8	100.0		
Total	414	100.0			

(20.5%)보다 '불만족스럽다'는 반응(41.1%)이 훨씬 더 많은 것으로 분석되었다.

그 다음, '수산물(생선회 등)의 신선도'(문항 10)의 경우, <표 12>에서 보듯이, 평균이 3.4444, 표준편차가 0.8969로, 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도는 비교적 높은 것으로 판명되었다. "어항에서 판매되는 수산물(생선회 등)의 신선도에 대해 얼마나 만족하십니까?"라는 질문에 '만족한다'는 반응(49.8%)이 '불만족스럽다'는 반응(14.0%)보다 훨씬 더 많은 것으로 판명되었다.

그 다음, '수산물(생선회 등)의 맛'(문항 11)의 경우, <표 13>에서 보는 바와 같이, 평균이 3.4903, 표준편차가 0.7957로 분석되었다. 이 문항에 대한 관광객 만족의 정도는 비교적 높게 나타났음을 알 수 있다. "어항에서 판매되는 수산물(생선회 등)의 맛에 대해 얼마나 만족하십니까?"라는 질문에 '만족한다'는 반응(49.5%)이 '불만족스럽다'는 반응(8.7%)보다 훨씬 더 많은 것으로 드러났다.

이상의 '매력물' 요인을 구성하는 4개의 항목들에 대한 반응을 전반적으로 고찰해 볼 때, '불만족'의 반응보다는 '만족'의 반응이 상대적으로 더 많음을 알 수 있다. ☞

<표 10> '해변의 미적 전경'(문항 8)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	9	2.2	2.2	3.4469	1.0626
대체로 불만족	87	21.0	23.2		
보통	96	23.2	46.4		
대체로 만족	154	37.2	83.6		
매우 만족	68	16.4	100.0		
Total	414	100.0			

<표 11> '어항시설과 주변경관의 미적 조화'(문항 9)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	32	7.7	7.7	2.7633	0.9653
대체로 불만족	138	33.3	41.1		
보통	159	38.4	79.5		
대체로 만족	66	15.9	95.4		
매우 만족	19	4.6	100.0		
Total	414	100.0			

<표 12> '수산물(생선회 등)의 신선도'(문항 10)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	7	1.7	1.7	3.4444	0.8969
대체로 불만족	51	12.3	14.0		
보통	150	36.2	50.2		
대체로 만족	163	39.4	89.6		
매우 만족	43	10.4	100.0		
Total	414	100.0			

<표 13> '수산물의 맛'(문항 11)에 대한 반응

반응	빈도(명)	비율(%)	누적 비율(%)	평균	표준 편차
매우 불만족	3	0.7	0.7	3.4903	0.7957
대체로 불만족	33	8.0	8.7		
보통	173	41.8	50.5		
대체로 만족	168	40.6	91.1		
매우 만족	37	8.9	100.0		
Total	414	100.0			