

마리나 서비스품질 척도 개발 및 타당성에 관한 연구

† 이 한석 · 심 미숙*

† 한국해양대학교 해양건축공학과 교수, * 한국해양대학교 해양건축공학과 박사과정

요 약 : 새로운 관광수요에 따른 경제적 파급효과가 예상되는 해양관광의 중요성과 마리나의 공급계획이 수많은 지역에서 진행되고 있다는 점 등을 감안할 때 마리나에 대한 새로운 접근방법을 통하여 마리나 서비스 품질에 대한 고유적 특성을 나타내는 척도를 개발하고 이를 실증적으로 적용하는 통합적 연구방법을 시도하여 마리나를 체계적으로 재정립하는 초석을 마련하였다.

핵심용어 : 마리나, 서비스품질, 해양관광

마리나 서비스품질 척도개발 및 타당성에 관한 연구

2. 연구의 목적

- ▶ 마리나 서비스 품질은 요트나 보트 이용객이 해양관광레저 목적으로 서 마리나 선택 시 중요한 의사결정의 내용이 될 수 있음
- ▶ 마리나 이용객의 기대서비스를 사전에 제시함으로써 긍정적인 이미지 구축에 영향을 미칠 것으로 판단
- ▶ 마리나에 대한 새로운 접근방법을 통하여 마리나 서비스 품질에 대한 고유적 특성을 나타내는 척도를 개발하고 이를 실증적으로 적용하는 통합적 연구방법을 시도하여 마리나를 체계적으로 재정립하는 초석 마련

3

1. 연구의 필요성

- ▶ 주 5일 정착 여가시간 증대
- ▶ 레저활동에 대한 수요가 점차 증가
- ▶ 점차 해양레저 스포츠의 인프라에 대한 투자 활발
- ▶ 동호회 등 해양레저 인구의 저변이 점차 두터워지고 있어 해양레저 시장의 형성이 점점 가시화
- ▶ 아직까지는 안정적인 수요 및 성장기반이 취약하며, 해양레저 관련 인프라 및 제도적 뒷받침이 미비
- ▶ 특히 우리나라는 해양관광을 위한 자연적, 지리적 여건이 양호하지만 이러한 여건을 활용한 마리나시설 관련 연구 부족

2

3. 연구방법

- ▶ 첫째, 마리나 및 서비스품질 측정과 관련된 문헌연구를 통하여 마리나와 서비스 품질에 대해 살펴봄
- ▶ 둘째, 이론적 배경을 기초로 도출된 서비스 품질측정 항목을 선정하여 전문가 회의 및 패널조사를 실시하고 이를 통하여 얻어진 자료는 예비 조사를 거친 뒤 마리나 이용객을 대상으로 본조사 실시
- ▶ 셋째, 본조사를 통해 수집된 자료는 SPSS를 이용하여 표본구성과 탐색적요인분석, 신뢰도 검증을 실시한 후, AMOS를 이용하여 확인적요인분석 및 서비스 품질척도의 일반화검증 실시
- ▶ 넷째, 실증조사를 통해 얻은 결과를 통해 이론적 시사점과 실무론적 시사점에 대해 논의하고 연구의 한계점을 제시

4

† 저자 hansk@hhu.ac.kr

* 저자 newly1@hanmail.net

4. 마리나의 개념

- ▶ 마리나란 리타어로 해변의 산책길에서 유래된 단어로써 1928년 미국의 전국 엔진보트제조업협회가 다양한 종류의 오락용 보트류를 위한 계류시설, 수역시설 및 이와 관련된 다양한 서비스 시설을 갖춘 일종의 항만시설에 대해 이 용어를 사용
- ▶ 범위가 매우 넓고 커서 수천척의 보트를 수용하는 계류장을 갖고 배후에는 일반 호텔 혹은 보텔이라 부르는 보트인 전용의 슬립을 갖는 호텔과 아울러 임에 공원, 쇼펜터 기타 여러 가지 서비스 시설을 갖춘 대규모의 것부터 작은 하천가에 10~20척정도의 슬립을 갖고 약간의 수리장이라든가 사무실을 갖춘 소형의 마리나에 이르기까지 규모 다양

5

7. 서비스품질 선행연구

연구자	대상 서비스	서비스품질차원	영역
Raviv, A(2006)	마리나	인원과 전문성, 주차료 편의성, 직원들 친절, 가격, 환경보존, 가지치, 정교, 접근 용이성 및 정보제공	20개 항목
이귀옥/장경수/김영섭(2009)	스키 리조트	인력/정보, 카프론, 스키승보스키대어점, 샤워/스키바, 부대시설	34개 항목
최만평, 김경희, 이장수(2010)	워터파크	쾌적/정결성, 안전성, 봉사성, 가격, 프로그램, 주차, 부대시설, 접근성, 만족감	28개 항목
최현미(1997)	중형 스포츠시설	주차, 부대시설, 프로그램, 지리사화방편, 반응성, 지도자	24개 항목
한승재(2004)	상업스포츠센터	주차, 부대시설, 프로그램, 지리사화방편, 주차, 접근성, 직원, 지도자	
이계림, 이시경(2009)	중형 서비스	직원태도(전환성, 신속성, 전문성), 물리적품질(역동성, 편리성, 접근성), 고객태도(장학성, 동작성, 계획성)	18개 항목
조승연, 박문우, 한성훈(2009)	클럽 스포츠	프로그램, 상호작용, 물리적환경, 고객	27개 항목
권재현, 김철민, 이수호(2009)	학생여객 터미널	유형성, 다양성, 지리, 신뢰성, 접근성	27개 항목

선행연구를 바탕으로 본지 작성

5

5. 마리나 기능

구분	개요
계류기능	가장 기본적인 시설로 잠은수역과 보트를 고정하기 위한 시설이 필요
보관기능	수면보관: 부잔교 등의 계류시설에 보트를 계류하여 보관 육상보관: 보트를 육상의 선박이나 선박창고에 보관
상하가스주락기능	육상보관 및 보트의 수리, 보수, 점검 등을 위한 크레인 시설
수리, 점검기능	보트의 안전확보를 위한 보트의 수리, 점검시설
보급, 청소기능	보관 선박이나 방문자 선박을 위한 물, 연료, 식료 등의 보급 쓰레기, 폐유 등의 폐기물 처리를 위한 청소시설 및 보트를 세정하기 위한 세정시설
정보제공기능	즐거워보트(leisure boat)의 활동을 위한 기상, 해상정보제공 기능 마리나를 중심으로 한 다양한 이벤트 정보의 제공
숙박, 휴식기능	마리나 이용자를 위한 숙박 및 휴식시설
연수, 교육기능	빙기(ice)보트 등의 오프 강습회 개최 및 부속시설로서의 연수원, 교육시설 역할
안전관리기능	마리나 이용선박의 밀해 중 안전확보를 위한 임, 출항 관리, 감시정예 의한 순방 실시
문화교육기능	해양상 레크리에이션 기지인 동시에 이곳을 통한 지역교육점 역할을 위한 박물관, 자료관 등의 문화 시설이나 이벤트 공간 정비

자료: 국토해양부(2008), 해양관광 기반시설 조성 연구

6

8. 마리나 서비스 품질

1) 접근방법

- ▶ 마리나는 다른 해양레저스포츠 종목과는 달리 물리적 환경과 마리나 이용객에 적합한 서비스 제공이 요구
- ▶ 마리나의 기능은 요트라는 레저스포츠 장비가 가지는 특성 때문에 계류기능, 보관기능, 상하가기능, 수리, 점검기능, 보급, 청소기능, 정보제공기능, 숙박, 휴식기능, 연수, 교육기능, 안전관리기능, 문화교육기능 등의 10개 차원 기능에 각각 제공되는 서비스가 이루어져야 함
- ▶ 본 연구에서는 기존의 연구들과 최근의 연구결과들을 종합적으로 고려하여 서비스품질차원을 마리나라는 특수한 분야에 적용 할 수 있고 동시에 마리나 마케팅이 관리하기에 모호하지 않은 품질차원들을 개발하고자 함

9

6. 서비스품질

- ▶ Parasuraman 등은 서비스 품질을 “서비스의 우월함과 관련된 전 반적인 판단 혹은 태도라고 정의
- ▶ 이러한 정의는 지금까지 가장 널리 인용되고 있다. Lewis와 Booms(1983)는 서비스품질을 " 인도된 서비스가 고객의 기대와 얼마나 일치하는가의 척도 "라고 정의하고, 서비스품질은 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미한다고 하였음

7

9. 측정항목 도출

- ▶ 마리나 서비스 품질을 측정하기 위한 척도개발을 위해 우선 문헌고찰을 통한 측정변수 도출
- ▶ 이들 각각의 척도개발을 위하여 해양수산부(2006) 해양관광 기반시설 조성 연구 영역의 마리나 기능을 바탕으로 마리나 각 기능에 부합되는 서비스 품질을 도출하고, 해양수산부(2006), Suppliers and Services 2010-2011(www.marinaworld.com), Marina Industries Association of Australia의 마리나 가이드, Raviv, A(2006)의 논문, 일본의 우수마리나 인증제도 등을 활용하여 서비스 항목을 도출

10

10. 측정항목 도출

마리나 기능 해양수산부(2008)	마리나 서비스 품질	출처
계류기능	주시설	곽한병, 김경석, 이창수(2010)
상하가기능		
수리점검기능		
속박휴식기능	부대시설	허연미(1997)
보급청소기능	패적/청결성	김소영, 기해선(2006) 곽한병, 김경석, 이창수(2010)
정보제공기능	안내/정보	이귀옥, 장경수, 김형섭(2003)
	직원의 전문성	Raviv, A(2006)
연수교육기능	프로그램	조승현, 박문수, 전상준(2006)
안전관리기능	안전성	곽한병, 김경석, 이창수(2010)
문화교류기능	지역사회공헌	허연미(1997)

11. 측정항목 도출

마리나 서비스 품질	평가항목
주시설	계류시설, 선박수리소, 선박보관소, 상하가시설, 급유시설.
부대시설	주차시설, 샤워시설/화장실, 세탁시설, 상업시설, 숙박시설
패적/청결성	청정해역, 보트세정, 쓰레기 처리, 주변청소
안내/정보	기상/해상정보제공, 이용 정보제공, 요트판매/임대, 통신지원
직원의 전문성	전문성, 책임감, 친절함
프로그램	요트경기, 보트쇼, 요트 강습회
안전성	항로표식 시설, 입, 출항관리시스템, 방범시스템, 현장보안요원
지역사회공헌	주민편의시설, 요트학교 등 공역시설, 접근의 편리