

부산지역 해양레저관광 참여자의 만족 및 불만족에 관한 질적 연구

김영준 · 홍상민[†]
(명지전문대학교 · [†]동국대학교)

Qualitative Study on the Satisfaction and Dissatisfaction of Water Leisure Tourism Participants in Busan Area

Young-Jun KIM · Sang-Min HONG[†]
(Myongji College · [†]Dongkook University)

Abstract

The purpose of this study was to verify the formation of satisfaction and dissatisfaction of water leisure tourism participants in Busan area using qualitative study method approach. Research participants were selected 6 water leisure tourism participants by reputational sampling method. Six participants who usually participated in water leisure tourism were selected as research participants. The data for this study included participants' observation and in-depth interview. This study categorized the coding paradigm which was presented by using the findings derived from water leisure tourism background. The results based on in-depth interview were as follows. First, water leisure tourism participants recognized environmental satisfaction of environmentally safe pleasure. Second, water leisure tourism participants recognized social satisfaction of change for leisure recognition. Third, water leisure tourism participants recognized facilities and program satisfaction of clearness and systematic programs. Fourth, water leisure tourism participants recognized instructor satisfaction of kindness and professional. Fifth, water leisure tourism participants recognized safety dissatisfaction of safety ignorance. Sixth, water leisure tourism participants recognized amenities dissatisfaction of lacking convenience. Seventh, water leisure tourism participants recognized accessibility dissatisfaction of public transportations.

Key words : Qualitative inquiry, Satisfaction, Dissatisfaction, Water Leisure Tourism, Participants, Busan

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대를 살아가는 우리들은 경제적인 풍요와 여가시간의 증대 그리고 삶의 질의 향상에 대한 관심이 증가하면서 관광과 레저에 대한 참여의지가 매우 높아지고 있다(Kim, Jong-Sang, 2009). 이러한 사회적 흐름 속에서 관광산업은 최근 세계 최대의 산업으로 인식되고 있으며, 이러한 동향은

우리나라뿐만 아니라 전 세계적인 조류라고 할 수 있다(Kim & Hong 2013). 그 중 해양레저관광산업(marine leisure tourism industry)은 가장 빠르게 발전하고 있는 성장산업으로 여겨지고 있는데, 지속가능한 관광개발과 연계를 통하여 현대 관광산업에 있어서 가장 급속하게 성장될 분야로 주목받고 있다(Collings, 2008; Hall, 2001).

특히, 현대관광의 추세는 정적이고 수동적인 것에서 벗어나 체험적 요소가 가미된 능동적 참

[†] Corresponding author : 010-2421-9933, rippey5070@naver.com

여자들의 적극적인 참여를 유도하는 특징을 가지고 있는데, 삶의 질에 대한 욕구와 건강에 대한 관심을 적극적으로 반영한 형태의 여가활동으로 변화하고 있다. 그중 체험적인 요소를 가미한 해양레저관광은 새로운 여가 트렌드로 자리하고 있는데, 유럽과 중국, 일본을 비롯한 관광 선진국에서는 고도화되고 복잡해진 관광객의 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 새로운 관광산업으로 인식되어 이미 해외에서는 관광산업 개발과 관련하여 크루즈, 보트, 수상스키, 스쿠버다이빙, 윈드서핑, 요트 등과 같은 다양하고 개성이 강한 해양레저스포츠를 기반으로 해양관광분야에서 두각을 나타내고 있다(Orams, 2002).

최근에는 우리나라도 해양레저산업을 성장기여도와 잠재력, 그리고 외화획득 효과와 일자리 창출효과 등의 역할로 인식하고 정부 주도적 차원에서 해양레저관광산업 육성을 위한 다양한 방안이 제시되고 있는 실정이다(Kim, Roh & Kim, 2011). 이처럼 해양레저관광은 바다를 삶의 질 향상이 보장되는 국민 생활의 공간으로 조성하기 위하여 해양레저관광을 주요 전략사업으로 육성하고자 노력하는 등 국가정책적인 차원에서 많은 노력을 기울이고 있다.

한편 우리나라는 3,170개의 섬, 11,542km의 해안선, 2.39km²의 갯벌은 물론 2,240개의 어항과 포구, 306여개의 해수욕장이 있으며, 이러한 다양한 해양자원과 해양관광 활성화에 적합한 자연환경을 보유하고 있어 해양레저관광에 참여하는 비율이 점진적으로 증가하고 있는 추세이다(Roh, Jae-Hun, 2013). 더불어 수려한 해양경관지를 바탕으로 전국 약 70여개의 크고 작은 해양축제 및 스포츠이벤트 등이 꾸준히 개최되고 있으며(Lee & Yeo, 2007), 해안과 인접한 지자체에서는 도시 개발과 지역경제 활성화를 위한 대안산업으로 해양레저관광을 적극적으로 개발하고 있는 실정이다(Park & Yang, 2008).

특히, 우리나라 해양레저관광의 대표지역인 부산은 공간적, 사회·문화적 특성을 잘 반영할 수

있는 관광지이며, 지정학적 요충지로 일본, 중국, 극동러시아 등 동북아 중심에 위치하여 유라시아 대륙과 태평양을 연결하는 허브도시로서 동북아 국제해양레저 관광의 거점도시로서 발전가능성이 매우 높다(Ha, Chang-Shin, 2011). 이러한 환경적인 요건들을 갖추고 있음에도 불구하고 국내의 해양레저관광 산업은 시설, 프로그램, 마케팅, 해양레저관광의 인식 등이 매우 부족한 것이 현실이다. 또한 소비자의 욕구를 충족시켜줄 수 있는 다양한 해양레저관광 시설이 증가하고 있으나, 대부분의 시설들이 효율적인 경영 시스템을 갖추지 못해 운영상에 어려움을 겪고 도산하고 있는 것으로 보고되고 있다(Jang, Ho-Joong, 2008).

이에 명실상부 국내 제1호 해양도시인 부산지역의 해양레저관광 참여자들이 느끼는 만족요인과 불만족요인을 심층적으로 분석하여 구매결정을 촉진, 그리고 만족도를 충족시키기 위한 소비자 가치 창출방안을 찾아내는 것은 해양레저관광 마케팅 커뮤니케이션 차원에서 상당한 의미를 지닌다고 하겠다.

최근까지 국내 해양레저관광 관련 선행연구들은 주로 관광지 선택속성이 관광만족 및 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는가에 관한 연구(Lee, Jun & Lee, 2010; Ma, Se-Keun, 2011; Oh & Bae, 2011), 여가학 분야에서는 해양레저 참여자의 심리적 반응 및 만족도에 관한 연구들(Kim, Young-Mi, 2005; Bae & Oh, 2006)이 주류를 이루어 왔으며, 스포츠학문에서는 마케팅적 측면에서 해양레저스포츠 진흥과 관광 상품의 개발(Jang, Ho-Joong, 2008; Yu & Ha, 2007)등 해양레저관광과 관련한 연구들은 다방면에서 활발하게 이루어져왔다.

최근 들어 해양레저스포츠 시설 이용만족요인 탐색에 관한 연구들(Kang & Suh, 2016; Park & Yang, 2008; Jun, Chan-Soo, 2014)도 그 중요성을 인식하고 지속적으로 진행되고 있지만 양적·질적 측면에서 상당히 미진한 편이며, 실질구매력을 가진 소비자에 관한 연구는 상대적으로 부족하다

고 판단된다. 이에 현대인들의 다양해진 여가 욕구에 부응하고 해양레저관광 대중화 시대를 대비한 체계적이고 다양한 학문적 접근이 요구되는 시점이라고 하겠다.

본 연구에서는 해양레저관광 참여자들이 해양레저관광 종목에 참여하는 동안 어떤 경험들을 하고, 어떠한 상황들이 참여자들에게 영향을 주며, 그 영향요인이 어떻게 상호작용 되는지, 그리고 상호작용으로 도출된 결과를 규명하여 해양레저관광 참여자의 경험과정을 설명해 줄 수 있는 실체이론을 구축하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적은 질적 연구방법 중 하나인 근거이론 접근방법(grounded theoretic approach)을 이용하여 해양레저관광 참여자들의 만족 및 불만족 요인을 심층 분석하고 이론적 틀을 제시하고자 한다. 이 연구의 목적을 달성하기 위한 연구절차는 다음과 같다.

첫째, 해양레저관광 참여자들의 경험과정에서 나타난 만족 및 불만족요인의 개념을 범주화 한다.

둘째, 해양레저관광 참여자들의 만족 및 불만족 경험과정에 대한 범주과정을 분석한다.

II. 연구 방법

1. 연구의 설계

이 연구의 목적은 해양레저관광 참여자들이 그들만의 해양종목들을 경험하는 과정을 통하여 그 체험이 형성되는 가운데 만족 및 불만족 요인과 과정에 대한 해석을 제시하는데 있다. 이 연구의 목적을 달성하기 위하여 해양레저관광에 지속적으로 참여하는 일반적 참여자들과 전문적인 참여자들인 동호인들의 참여모습을 면밀히 관찰하고 기록하였다. 구체적인 연구 설계의 단계는 다음과 같다.

첫째, 연구자는 연구를 시작하면서 우선적으로 참여관찰(participation observation)을 실시하였다. 이는 해양레저관광 참여자들이 어떠한 과정을 통

해 각각의 사람들과 상호작용을 경험하는가의 내용을 예비관찰을 통해 패턴화 시키기 위해서였다. 둘째, 해양레저관광 참여자들의 내면세계를 보다 심층적이며 다차원적으로 알아보기 위하여 적극적인 참여관찰과 반복적으로 이루어진 면담으로 연구를 진행하였다. 셋째, 자료 수집을 하는 동시에 코딩과 분석을 하였다. 코딩은 개방코딩과 축 코딩, 그리고 선택코딩을 하였으며, 아울러 지속적인 비교분석을 실시하여 주개념을 산출, 이론적인 모형을 만들었다. 넷째, 자료 코딩에서 산출된 범주와 개념들의 연결과 통합을 위해 메모와 도식을 실시하였다. 이상의 자료 설계와 수집을 통하여 최종적으로 분석된 자료를 통합적으로 해석하고 심층면담(in-depth interview)을 주된 연구방법으로 사용하여 본 연구의 정보제공자들의 만족과 불만족이 이루어지는 경로와 과정을 이해하는데 초점을 맞추었다.

2. 연구 참여자

연구 참여자를 선정하기에 앞서 연구자는 여가학 박사 2명과 스포츠 심리학전공 박사 1명의 조언을 받아 해양레저관광에 참여하는 사람들의 기준을 구하였다. 동시에 해양레저관광 종목에 열성적으로 참여하는 사람들을 수소문하였다. 이러한 연구정보제공자를 물색하는 과정은 세평적 사례 수집법(reputational sampling method)을 연구에 적용하였다. 본 연구자의 절친한 지인이 소속되어있는 해양레저관광 종목 동호회에 수차례 동행하여 라포(rapport)를 형성하기 시작하였고, 예비면담을 통해 최종적으로 본 연구의 대상자는 6명이 선정되었다. 또한 동호회에 직접 연락이 가능한 연구보조자가 주요 정보제공자에게 연락을 취했다. 2015년 7월 20일부터 9월 22일까지 약 2달간의 노력 끝에 해양레저관광 동호회로부터 추천을 받은 총 6명의 연구제보자가 <Table 1>과 같이 선정이 되었다.

<Table 1> Characteristics of research participants

	Kwak	Kim	Lee	Jung	Kim	Woo
Gender	Male	Male	Female	Male	Male	Female
Age	27	38	33	45	38	30
Job	Graduate student	Self employment	Day care teacher	Teacher	Self employment	Public officer
Experience	2	5	3	5	3	2
Marriage	Single	Married	Single	Married	Single	Married
Participation Sport	Surfing	Yacht	Yacht	Jet ski	Water ski	Surfing

* Expressing for research participants have last name

3. 자료수집 방법

근거이론에서는 이론적 민감성(theoretical sensitivity)의 개념이 중요한데, 이 개념은 자료 속에서 중요한 것을 파악하여 그것에 의미를 부여하는 연구자의 개인적 자질을 의미한다(Seale, 1999). 본 연구의 연구자는 자료수집의 객관성을 높이기 위하여 해양레저관광 참여자들의 다양한 사회현상과 여가생활에 대한 보다 정확한 이해를 위해 같은 환경에서 해양레저관광 종목에 참여하면서 연구 참여자들이 어떠한 상황 하에서 만족과 불만족 요인의 과정이 이루어지는지 실천하고, 무슨 감정이 어떤 이유 때문에 발생하는지 알고자 노력하였다. 또한 자료수집이 이루어지는 동안 연구 참여자들의 대인관계를 서술하고, 이론적인 전체와 문제들을 제시하여 연구의 자료수집의 신뢰도를 높였다. 본 연구의 자료수집의 타당도를 높이기 위하여 참여관찰(participation observation)과 심층면담(in-depth interview), 스마트폰 동영상분석, 현장노트(field note) 등의 방법으로 자료를 수집하여 자료의 상호보완적 해석과 신뢰성 부분에 집중적인 재확인을 통하여 삭제와 재해석을 반복적으로 실시하였다.

1) 심층면담

본 면담에 앞서 해양레저관광 참여자들의 다양한 정보와 면담범위를 구성하고자 연구제보자(30대 1명, 20대 1명)를 대상으로 예비면담을 실시하였으며, 예비면담 내용을 수정, 보완하여 면담범위와 내용을 설정하였다. 면담은 앞서 언급했듯

이 연구 참여자들과 수차례 동행하여 라포(rapport)를 형성한 후 실시하였으며, 연구 참여자에 따라 1~2회의 면담이 이루어졌으며 면담 1회에 짧게는 15분, 길게는 60분 정도가 소요되었으며, 이상적인 접근을 위해서 2~3주 간격을 두고 2차면담에 응하는 것이 도움이 된다는 연구결과(Duffy, Ferguson & Watson, 1997)에 따라 본 연구에서는 연구 참여자들의 편의를 위해 비교분석 시간을 가지면서 2~3주 간격으로 2차면담을 진행하였으며, 핵심범주의 도출을 위해 3차면담은 3~4주 후에 이루어졌다. 면담방식은 특정 현상을 바로 질문하는 구조화된 면담방식과 일반적인 상황까지를 질문해 나가는 반 구조화된 면담방식을 혼용하여 사용하였다.

2) 참여관찰

본 연구자는 해양레저관광 참여자들에 대한 사회적 현상과 여가체험 상황을 면밀히 파악하고자 부산광역시 S구에 위치한 해양레저관광센터 및 N구에 위치한 요트학교를 직접방문, 해양레저관광 참여자들의 행동들을 간헐적으로 유심히 살펴보았다. 또한 본 연구자의 지인이 소속되어있는 동호회 모임에도 참석하여 어떠한 사회적 분위기와 만족 및 불만족이 존재하는지에 대해 재차 확인하고자 하였다. 마지막으로 해양레저관광센터 직원과 요트학교 담당자 등과 면담을 실시하였는데, 이러한 과정들은 일정한 기간 동안 이루어진 것이 아니며, 연구를 착수하기 전 단계와 연구를 진행하는 과정에서 반복적으로 이루어졌다.

3) 관찰자료 수집

본 연구자는 관찰자료 수집을 위하여 해양레저 관광과 관련된 모임 등에 적극적으로 참여하여 서술관찰(descriptive observation)을 수행하였는데, 관찰 참여자의 행동, 태도, 환경, 사건, 시간, 목적, 연구자가 느끼는 감정과 판단 차원의 관찰 내용을 기록하였다. 다음으로 집중관찰(focused observation)단계에서는 서술관찰을 통해 수립된 구조적 질문에 근거를 두고 초점을 좁혀 관찰대상만을 관찰하였다.

4. 자료의 분석

관찰, 심층면담과 문서 등의 자료들을 분석하기 위하여 Glaser(1998)의 지속적 비교법(constant comparative analysis)과 텍스트 분석(textual

analysis)을 실시하였다. 수집된 자료에 대한 구체적인 분석과정은 다음과 같다. 첫째, 연구자는 현장에서 수집한 모든 자료를 분석하기 위해 컴퓨터에 체계적으로 기록하여 전사(transcription)하였다. 둘째, 다양한 주제별 약호화(encoding)를 위하여 개방적 코딩방법을 활용하여 요인들을 범주화하였다. 분석을 위한 자료와 불필요한 자료를 구분하는 세그멘팅(segmenting)을 거쳐, 일련의 반복되는 내용, 의미, 주제들을 분류하여 특정 텍스트의 내용이 갖는 의미를 함축적으로 표현해 줄 수 있는 주제적 용어를 부여하였다. 셋째, 수집된 자료의 내용을 전체적으로 포괄하여 설명해 줄 수 있는 범주, 의미를 생성하도록 하였다. 이상의 자료 분석과정을 통해 범주화한 내용은 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Formed participation satisfaction and dissatisfaction in water leisure tourism categorization

Classification topic	Lower categorization	Key concepts
Environmental satisfaction	pleasant, clean environment, well-prepared facilities, beautiful surroundings	respectfully harmonize with riot police surrounding, cleanliness is organized around conveniences, billboard and sign facilities is well equipped for convenience, around the facility
Social satisfaction	changing awareness, my own satisfaction, envy other	envy those friends, change the perception of leisure, I can feel pride ship, luxury sports for Romance, anyone can not do that
Facilities and programs satisfaction	facility is comfort, systematic theoretical framework, at the same time, various items can, marina facilities	facility is comfortable and clean, program that systematically and there a time limit for each individual events, other sports can learn together with good, marina and equipment in all ocean leisure events were possible
Instructor satisfaction	kindness, systematic guidance, professional, professionalism, service	inculcation a good instructor, do we feel our expertise, feels like a training is well organized, concerning the service, have a work ethic, improbability of part time job, details through its systematic
Safety dissatisfaction	collision hazard with the boats around, security is fuzzy, dangerous boat, speed of fast	dizzying experience, collision hazard, suddenly the boat by increasing the risk, security is imprecise to every event risk, place lacks safety facilities
Amenities dissatisfaction	lack of accommodations, lack of disabled people, lack of recreational facilities, dirt around	for disabled people, that there is no, elderly and not use or view itself a facility and the disabled, uncomfortable accommodation facilities are not around, located in a remote place be uncomfortable to use facilities
Accessibility dissatisfaction	lack of public transportation, locations of difficulty, available only taxi	position is too hard to find it in the corner, to find a bus routes, which I don't have difficulties in public transport outside the bus, did not even a shuttle bus service that, Inconvenience a taxi to come can only be used one

5. 연구의 타당도와 신뢰도 검증

본 자료수집과 분석에서 내적 타당도를 향상시키기 위하여 구성원 간 검토, 삼각측정법을 실시하였다. 참여자의 확인은 연구의 윤리적 측면에서 중요한 사항이므로 분석결과를 연구 참여자와 함께 공유하며 분석해나갔다. 또한 분석과정에서 연구자의 편견을 최소화하기 위하여 여가학 교수 1명과 스포츠레저학 박사 및 질적 연구가 3명의 동료검증(peer debriefing)을 거쳤다.

6. 연구의 윤리성

질적연구에 있어 신뢰성과 타당성 확보는 연구의 질을 결정하는데 매우 중요한 요소이므로 본 연구의 윤리성을 확보하기 위해 연구 참여자에게 연구목적과 연구내용에 대해 충분히 설명하였으며 연구결과가 어디에, 어떻게 사용될 것인지를 상세하게 설명한 후 연구 참여 동의를 얻었다. 또한 자료 수집을 위한 면담 시 스마트폰 녹음기의 사용여부에 대하여 연구 참여자들에게 설명하고 동의를 얻은 후 이용하였다.

해양관련 관광지로서 손색이 없더라고요. 외국인들도 쉽게 이용할 수 있도록 비치된 영어 표지판이라든지, 깨끗하게 정돈되어 있는 장비라든지 모든 면에서 맘에 들었어요(27세, Kwak).

마리나 관련 시설이 확실히 이국적이어서 사진을 많이 찍게 되더라고요. 야외 교육 장소나 실내에서도 편안한 시설에서 교육하기 때문에 마치 외국에 온 느낌이었어요. 특히, 오토 계류장 같은 경우는 개인적으로 너무 재미있었어요. 부산 관련해서 영상이나 사진은 봤지만, 실제로 접하니 새로운 따름입니다(33세, Lee).

해양레저관광 참여자들은 해양레저관광을 즐기는 것이 여가스포츠 차원에서의 활동으로 인식하고 있으며, 자연친화적인 즐거움을 통해 큰 만족감을 가지는 것을 알 수 있다. 선행연구들과 비교해보면, 즐거움을 경험하는 것은 해양레저관광 참여에 있어서 상당한 만족감을 제공할 수 있다는 Kim, Young-Mi(2005), Jang, Ho-Joong(2008)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 이들의 연구에 따르면, 즐거움은 자신의 목적을 위한 과정에서 취할 수 있는 최상의 심리적 경험이기 때문에 큰 성취감을 불러일으키는 효과를 제공한다고 보고하고 있다. 특히, 천혜의 해양자연에서 이루어지는 해양레저관광은 관광 그 자체로서 내·외적인 만족감을 형성시키게 해주기 때문에 환경적인 인프라를 구축하여 참여자들의 수요를 극대화 시킬 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다 (Kwon & Mun, 2015).

Ⅲ. 결과 및 논의

1. 환경적인 만족: 자연친화적 즐거움을 통한 충족

해양레저관광 참여자들이 만족하는 과정에 있어서 자연친화적인 즐거움을 통해 충족감을 느끼고 그에 따른 여가스포츠 환경적인 만족을 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 자연환경을 기반으로 한 해양레저관광은 사회문화적 가치를 느끼게 해주는 레저의 한 형태로 즐거움을 제공하고 있는 것을 알 수 있다.

휴양지라서 해양레저와 관련된 시설들이 무분별하게 들어서 있을 줄 알았는데, 주위가 잘 정돈되어 있는 느낌을 많이 받았어요. 특히 화장실 같은 경우도 샤워시설이 안쪽에 구비되어 있어서 편리하고 즐거웠어요(30세, Woo).

2. 사회적 만족: 주위 사람들의 여가에 대한 인식의 변화

해양레저관광 참여자들은 만족하는 과정에 있어서 사회적 만족과 더불어 주위 사람들의 여가에 대한 인식의 변화가 이들이 참여하는데 있어서 상당한 만족을 주는 기여역할을 하고 있는 것으로 나타났으며, 자신이 해양레저관광 종목을 즐기으로써 사회적인 지위가 표현되는 것으로 나타났다.

처음에 제가 해양레저를 즐긴다고 했을 때, 주위 사람들이 대부분 하는 말이 ‘비싸지 않느냐?’였어요. 그저 사람들은 해양레저와 관련해서는 고가의 장비와 대여료만을 생각하는 것 같아요. 하지만, 제가 자주 즐기는 서핑 같은 경우는 바람 좋을 때 보드만 빌려서 혼자 즐기기 때문에 저렴하게 즐길 수 있죠. 요즘은 사람들의 인식이 많이 바뀌어서 주말에는 서핑을 하는 사람들도 많아지고 인식 자체가 많이 바뀐 거 같아요(27세, Kwak).

사람들의 생각자체가 많이 바뀌었죠. 예전엔 해양레저하면 거의 몰입해서 즐기는 사람들만 즐기는 형태였다면, 요새는 관광 온 사람들도 쉽게 접할 수 있기 때문에 놀러왔다가 경험하고 가는 경우도 많이 있는 거 같아요. 저 같은 경우는 여자이다 보니 서핑이 좀 특이하고 멋있어 보여서 시작했는데, 사람들이 서핑한다고 하면 약간 멋있게 봐주는 경우가 많아서 스스로 만족하고 있어요(30세, Woo).

해양레저관광 참여자들이 만족감을 충족하는데 있어서 사회적인 환경변화 즉, 해양레저관광의 저변의 확대와 인식의 변화를 통해 자연스럽게 참여가 지속되고 만족감을 형성해 나아가는 것을 알 수 있다. 현대의 여가활동은 하나의 대중화되고 보편화된 현상으로서 현대인들의 욕구를 충족시켜줄 뿐만 아니라 신체적, 심리적 건강을 동시에 충족시켜주는 역할을 한다(Ma, Se-Keun, 2011). 그 중 해양레저관광은 그 저변이 점차 확대되어 다양한 형태로 발전되고 가족단위 레저문화로 자리잡아가는 것을 알 수 있다(Lee, Jong-Gil, 2013). 이처럼 다양한 종목과 관련하여 참여자들의 만족을 이끌어 낼 수 있는 시설이 확충되어진다면 참여자들에게 높은 만족도를 제공할 것이며 지속적인 참여유도를 할 수 있을 것으로 판단된다.

3. 시설 및 프로그램의 만족: 쾌적한 시설과 체계적인 프로그램의 충족

해양레저관광 참여자들은 쾌적하고 깨끗한 환경 및 시설적인 요소들과 체계적인 프로그램에 대해 충족감을 느끼며 점차 만족감이 형성되는 것으로 나타났다.

해양레저관광 프로그램이 대부분 여름에 이루어지기 때문에 청결하지 못하게 느껴지는 것이 사실이죠. 바캉스 즐기러 온 사람들과 같은 공간에서 즐긴다면 안전사고 위험도 있고 할 텐데, 해수욕장 객들과 분리되어 있고 시설도 깨끗하고 잘 정돈되어 있는 것 같아 좋았어요(38세, Kim).

마리나 시설 같은 경우는 다른 레저 활동에 비해 다양하게 많은 시설을 함께 이용할 수 있다는 장점이 있어요. 저 같은 경우는 요트를 즐기러 왔는데, 옆에서 카약을 타면서 순서를 기다리거나 하면서 자연스럽게 해양레저를 즐길 수 있도록 하는 프로그램 등이 맘에 들었어요(45세, Jung).

해양레저관광지 분위기가 저는 좋았어요. 이국적이잖아요? 바다 자체가 좋지만, 높은 빌딩 숲에 자리하고 있어서 지금까지 보지 못했던 광경을 본 느낌이 가장 맘에 들었던 것 같아요(30세, Woo).

해양레저관광 참여자들은 쾌적한 시설과 잘 짜인 프로그램을 통해 만족감을 형성해 나아가는 것을 알 수 있다. 특히, 외부전경과 분위기는 참여자들에게 긍정적인 경험을 심어준 것으로 나타났다. 이제 Kim, Roh & Kim(2014)은 해양관광산업의 경쟁력 강화를 위해서는 관광지의 분위기의 개발이 시급하다고 지적하였고, Gibson(1999)과 Lounsbury & Polik(1992)은 관광지 매력성을 어필하는데 있어서 인공적 창조물과 같은 인공적인 환경이 아니라 외부전경과 같은 자연적 경관에 매력을 느낄 수 있어야 한다고 주장하여 본 연구결과를 간접적으로 지지해 주고 있다.

4. 지도자의 만족: 친절하고 전문성 있는 지도자 및 직원

해양레저관광 참여자들은 친절하고 전문성이 있는 지도자들의 인적서비스에 상당한 만족감을 드러내는 것으로 나타났다.

대부분 해양에서 이루어지기 때문에 안전에 대한 교육이 철저한 것 같았어요. 특히, 지도자들이 사례를 설명하면서 경각심을 일깨워 줬다고 할까? 실 사례를 들면서 위험요소를 주의하라고 설명하는데 직업의식이 있어 보이더라고요(38세, Kim).

중간 중간 쉬는 시간에 음료를 제공한다면지, 수건

이나 사위시설의 위치를 상세히 설명해 주는 것처럼 느낌에는 서비스 관련해서 훈련이 잘 되어 있는 것 같더라고요. 아르바이트 같은 느낌이 아니라 직원교육이 잘 되어 있는 듯 한 느낌을 받아서 좋았어요. 특히, 쉬는 시간에도 훈련 강도나 다음 내용에 대해 자세히 알려줘서 특히 좋았어요(27세, Kwak).

해양레저관광 참여자들은 지도자 및 직원들의 태도와 친절함에 긍정적인 경험을 하면서 만족감이 형성되는 것을 알 수 있다. 이는 친절하고 전문적인 지도자 및 직원서비스는 중요하게 작용하는 것으로 이해할 수 있는데, 이에 Jang, Ho-Joong(2012)은 인적서비스라는 무형의 상품은 고객의 의사결정에 미치는 영향이 매우 크게 작용한다고 주장하였고, 고객들로 하여금 친절하고 공손한 직원의 서비스에 따라 높은 만족을 느낀다는 Kwon & Mun(2015)의 연구가 본 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구들과 비교해 볼 때, 직원과 지도자들의 서비스 교육이 꾸준히 이루어진다면 해양레저관광 참여자들의 참여를 유도 할 수 있는 좋은 계기를 마련할 수 있을 것이다.

5. 안전의 불만족: 안전 불감증에 대한 우려

해양레저관광 참여자들은 안전에 대한 불감증에 대한 우려를 통해 불만족이 형성되는 것으로 나타났다.

해상에서 대부분 프로그램이 진행되다 보니 안전에 대한 부분에 신경을 안 쓸 수가 없어요. 종목에 따라 경계가 모호하고 갑자기 제트스키처럼 빠른 것들이 튀어나오거나 옆으로 지나갈 때 아찔한 순간이 한 두 번이 아니었어요. 그리고 음주문제인데, 젊은 사람들이 맥주 한두 캔씩 마시는 걸 봤는데, 술 마시는 자체가 너무 위험해 보이더라고요(45세, Jung).

저는 서핑을 주로 하는데, 옆에서 바나나보트 탄 관광객들이 바다에 빠져서 뒹뒹 떠 있더라고요. 움직이지를 못하기 때문에 충돌위험이 있는데도 물놀이를 즐기러 온 사람들이기에 위험에 노출되어 있는지 모르는 것 같더라고요. 경계를 명확히 해서

각 종목별로 자유롭게 즐길 수 있으면 좋겠어요(27세, Kwak).

해양레저관광 참여자들은 대부분 해상에서 이루어지는 프로그램이기 때문에 안전에 대하여 우려를 나타내며 불만족하는 것을 알 수 있는데, 이는 해양레저관광 현장에서 흔히 일어나는 현상이라고 치부하기에는 문제가 있어 보인다. 왜냐하면 해상에서 발생하는 안전사고 대부분이 대형 인명사고로 이어질 개연성이 존재하기 때문인데, 보트나 수상오토바이 운행 시 안전규칙과 자격증 소지 여부 등을 철저히 조사하고 각 종목별 경계구간을 넓게 설치하여 서로 충돌하는 사고를 미리 예방하여야 할 것이다(Kwon & Nam, 2015; Kwon & Mun, 2015)

6. 편의시설의 불만족: 부대시설의 취약함에 대한 불충족

해양레저관광 참여자들은 부대시설이 상대적으로 취약함으로 발생하는 편의성 측면에서 상당한 불편을 나타내고 있었으며, 이는 불만족으로 이어지는 결과를 초래하는 것으로 나타났다.

보통 숙박시설이 해안가 또는 해수욕장 주변에 대부분 위치하고 있어요. 해양레저관광지 접근성도 안 좋은데, 숙박시설을 찾아 나가는 문제도 시급히 개선되어야 할 것 같아요. 대부분 지역 주민이 아닌 이상 1박을 할 목적으로 관광지를 찾는데, 숙박시설이 너무 없다는 게 너무 불편하더라고요(38세, Kim).

장애인이나 노약자를 위한 시설이 전혀 없어요. 그리고 어린이들도 몇몇 보이던데, 펜스나 경계가 모호해서 물로 빠질 수 있는 우려가 있더라고요. 안전에 대한 문제도 있겠지만, 여러 사람들이 즐길 수 있는 공간이 필요할 것 같아요(27세, Kwak).

해양레저관광 참여자들은 편의성 측면에서 불만족을 나타내었는데, 특히 숙박시설과 노약자를 위한 배려 측면에서 불만족이 나타나고 있음을 알 수 있다. Kwak, Dong-Joo(2007)는 공공체육시설의 장애인 편의시설 개선에 대해 문제를 제기하였는데, 해양레저관광 시설은 젊은 층을 겨냥

하여 노약자나 장애인에 대한 배려가 부족한 것이 현실이다. 이러한 이유는 해양레저관광지 대부분이 고정시설이기 보다 유동적인 시설이 많기 때문인데, 건설 단계에서부터 장애인과 노약자가 함께 할 수 있는 시설개발을 고려해야 할 것이다.

7. 접근성의 불만족: 대중교통 접근의 불편함과 위치 찾기 어려움

해양레저관광 참여자들은 대중교통 이용의 불편함과 외진 곳에 위치한 접근성 측면에서 상당한 불편함을 겪고 있으며 이에 불만족이 형성되는 것으로 나타났다.

해양레저관광지 대부분이 도심에서 멀리 떨어진 곳에 위치하고 있는데, 자가용과 택시 이외에는 대중교통 이용이 사실상 불가능 한 것이 사실예요. 버스 같은 경우도 두 세 번은 갈아타야 하므로 상당히 불편하죠(30세, Woo).

주로 해안가에 위치해 있어서 그런지 대중교통이 안 좋을 수밖에 없어요. 셔틀 버스 같은 것을 성수기 시즌만 운영하는 것도 나쁘지 않을 것 같은데... 저도 택시를 이용했는데, 집에 갈 때도 택시만 이용해야 하니깐 불편한 게 사실이에요. 그리고 요즘은 스마트폰을 많이 이용하니깐 위치나 교통편에 대한 정보를 바로 알 수 있는 시스템이 있었으면 좋겠어요(33세, Lee).

해양레저관광 참여자들은 접근성 측면에서 상당한 불만을 가지고 있는 것을 알 수 있는데, Lee, Hae-Goo(2013)는 부산과 같이 도심형 해양레저관광 시 편리한 교통이 필요하고 반드시 시설이 개선되어야 할 우선순위를 주장한 바 있다. 현재 부산에서 대표적으로 운영 중인 해양레저관광 시설들은 버스 편이 있기는 하지만, 몇 번을 갈아타야 접근이 가능하거나 외부관광객들이 주로 이용하는 버스터미널과 기차역에서 직접적으로 접근하기가 쉽지 않기 때문에 해양레저관광지에서 제공하는 셔틀버스를 성수기 시즌만이라도 운영을 하거나 부산 시티투어 버스와 연계하여 접근성을 개선해야 할 것으로 판단된다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 해양레저관광 참여자들의 느끼는 만족요인과 불만족 요인은 무엇인지 면밀히 파악하여 그 영향요인이 어떠한 상호작용하는지 분석하여 실제이론을 구축하고자 하였다. 심층 분석한 결과 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 해양레저관광 참여자들은 자연친화적인 즐거움을 통해 충족감을 느끼고 그에 따른 여가스포츠 환경적인 만족을 인식하고 있는 것으로 나타났다. 친혜의 해양자연에서 이루어지는 해양레저관광은 그 자체로서 내·외적인 만족감을 형성시키게 해주기 때문에 환경적인 인프라를 구축하여 참여자들의 수요를 극대화 시키는 방안이 요구됨을 알 수 있었다.

둘째, 해양레저관광 참여자들은 사회적인 만족과 더불어 주위 사람들의 여가에 대한 인식의 변화가 이들이 참여하는데 상당한 만족감을 주는 것으로 나타났다. 해양레저관광은 그 저변이 점차 확대되고 다양한 형태로 발전할 가능성이 있기 때문에 다양한 종목과 시설이 확충된다면 지속적인 참여를 유도할 수 있음을 알 수 있었다.

셋째, 해양레저관광 참여자들은 쾌적하고 깨끗한 환경 및 시설적인 요소들과 체계적인 프로그램에 점차 만족감이 형성되는 것으로 나타났다. 해양관광산업의 경쟁력 강화를 위해서 관광지의 전체적 분위기의 개발이 시급하게 요구되었고, 매력성을 느낄 수 있는 외부환경은 만족도를 이끌어 낼 수 있음을 알 수 있었다.

넷째, 해양레저관광 참여자들은 친절하고 전문성 있는 지도자 및 직원을 통해 만족감이 나타났다. 인적서비스라는 무형의 상품은 고객의 의사결정에 미치는 영향이 매우 크게 작용하므로 서비스차원의 교육이 꾸준히 이루어져야 함을 알 수 있었다.

다섯째, 해양레저관광 참여자들은 안전에 대한 불감증에 대한 우려를 통해 불만족이 나타났다.

대부분 해상에서 이루어지는 프로그램이기 때문에 안전에 대한 부분은 철저히 검토해야 할 것이며, 안전규칙과 자격증 소지 여부 등을 통해 사고를 미리 예방해야 함을 알 수 있었다.

여섯째, 해양레저관광 참여자들은 부대시설이 상대적으로 취약함으로 발생하는 편의성 측면에서 불편함을 느끼고 불만족이 형성되는 것으로 나타났다. 숙박시설의 부족과 장애인 및 노약자를 위한 배려의 부족이 불만족의 형태로 나타나므로 유동적인 시설이 많은 해양레저관광 시설을 건설 단계에서부터 검토해야 함을 알 수 있었다.

일곱째, 해양레저관광 참여자들은 대중교통 이용의 불편함과 외진 곳에 위치한 접근성 측면에서 불편함을 겪고 있으면 이에 불만족이 형성되는 것으로 나타났다. 사실상 버스 편으로 이용이 불편하므로 성수기 기간에만 셔틀버스를 운행한다던지 부산 시티투어 버스와 연계해서 접근성을 개선하는 방안이 추진되어야 함을 알 수 있었다. 마지막으로 연구의 제한점과 후속연구에서 고려해야 할 연구방향을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 해양레저관광은 종목 특성상 계절적인 편중성을 보이므로 차후 연구에서는 참가 빈도, 참가강도, 참가시간 등을 면밀히 검토하여 연구를 진행해야 할 필요성이 요구된다.

둘째, 본 연구는 질적연구 방법의 하나로 해양레저관광객의 인상적인 경험을 다각도로 탐색할 수 있다는 장점이 있으나, 만족과 불만족에 관한 각 요인 간 영향력 또는 요인 간 구조를 검증하기에는 한계점이 존재하였다. 따라서 후속 연구에서는 본 연구의 결과를 정량적으로 검증할 수 있도록 양적연구방법의 적용 및 시도가 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구는 부산지역의 해양레저관광 참여자들의 만족과 불만족 요인을 한정하여 조사하였다. 하지만 그 구분을 확대하여 전국 권역별 시설에 대한 연구와 정부기관을 비롯한 유관기관 관계자들의 의견을 참고하여 연구를 진행한다면 우리나라 해양레저관광 산업 발전을 위한 청사진

을 제공할 수 있을 것이다.

References

- Bae, Sung-Hwan & Oh, Jong-Hwan(2006). The effects of motives and involvement for the degree of participation in marine sports and tourism activity, *Journal of Leisure and Recreation Studies*, 30(2), 279~290.
- Collins, J. H.(2008). Marine tourism in the Kimberley region of western Australia, *Geographical Research*, 46(1), 111~123.
- Duffy, K. · Ferguson, C. & Watson, H.(1997). Data collecting in grounded theory-some practical issues, *Nurse Research* 11(4), 67~78.
- Gibson, H.(1999). Active sport tourism: Who participate? *Leisure Studies*, 17(2), 155~170.
- Glaser, B. G.(1998). *Doing grounded theory: issues and discussions*. Mill Valley. CA: Sociology Press.
- Ha, Chang-Shin(2011). A study on the perception of marine sports learning by experience, Unpublished Master's Thesis, Pusan National University, Busan.
- Hall, C. M.(2001). Trends in ocean and coastal tourism: The end of the last frontier?, *Ocean & Coastal Management*, 44(9), 601~618.
- Jang, Ho-Joong(2008). Causal relationship between of enjoyment factor of water sports and continuous behavior, *Journal of Leisure and Recreation Studies* 32(3), 153~163.
- Jun, Chan-Soo(2015). Developing an intangible benefit scale of sea leisure sports activity and its activation plan through IPA, *Journal of Sport and Leisure Studies*, 61(1), 283~294.
- Kang, Mung-Goo & Suh, Dong-Hwan(2016). The study of the factors influencing on satisfaction and dissatisfaction of marine leisure sport facility user, *Journal of Korean Sport Science*, 25(2), 41~53.
- Kim, Jin-Hoon · Roh, Jung-Chul & Kim, Ki-Tae (2014). A study on blue ocean strategy to reinforce marine tourism industry in Gyeongju, *Korea Academic Society of Tourism Management*, 28(6), 59~81.
- Kim, Jong-Sang(2009). A study on the selection attributes of marine resorts as a kind of tourist attractions, Unpublished Master's Thesis, Hanyang

- University.
- Kim, Sung-Gwi & Hong, Jang-Won(2013). Revitalization of the Korean marine tourism, *Coastal and Marine* 6(2), 20~23.
- Kim, Young-Mi(2005). The influence of enjoyment of dance sports on leisure flow experience and leisure satisfaction, *Korean Journal of Physical Education* 44(6), 193~202.
- Kwak, Dong-Joo(2007). The actual of convenience facilities for handicapped people within public exercising ones and their remedial measures : focusing on public exercising facilities in Daegu, Unpublished Master's Thesis, Younam University.
- Kwon, Il-Kwon & Mun, Sun-Ho(2015). An analysis of difference between importance and satisfaction of choice attributes for the marine leisure, *The Korean Society of Sports Science* 24(1), 571~584.
- Kwon, Il-Kwon & Nam, Sang-Back(2015). Qualitative inquiry on the formation of serious leisure experience for water sports mania, *Journal of Fisheries and Marine Science Education* 27(6), 1783~1796.
- Lee, Hae-Goo(2013). A study on movement for using revitalization of KwangAnRi marine leisure sports center in Pusan, *Korean Science & Art Forum*, 12(1), 56~64.
- Lee, Jong-Gil(2013). A structure analysis of causal relationships among attributes of marine sport destination, hedonic & utilitarian value, and satisfaction with tourism, *Journal of Leisure and Recreation Studies* 37(1), 105~122.
- Lee, Sang-Ho, Jun, Jae-Kyoon & Lee, Dong-Cheol(2010). Influences of attributes of the marine leisure sport destination on participants' emotional responses, satisfaction, and revisit intentions, *Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 22(2), 467~486.
- Lee, Soung-Ho & Yeo, Ho-Keun(2007). Analysis of structural relations of psychological decision making process on marine tourist, *Korean Hospitality and Tourism Academe*, 16(2), 203~216.
- Lounsbury, J. W. & Polik, J. R.(1992). Leisure needs and vacation satisfaction. *Leisure Science*, 14(2), 105~119.
- Ma, Se-Keun(2011). Effect of achievement goal orientation on positive behavior in leisure sport mania, Unpublished Doctoral Dissertation, Konkuk University.
- Oh, Eung-Soo & Bae, Sung-Woo(2011). The influences of marketing mix factors for marine leisure sports on the satisfaction of service quality, *The Korean Society of Sports Science* 20(6), 737~745.
- Orams, M. B.(2002). Feeding wildlife as a tourism attraction: A review of issues and impacts, *Tourism Management*, 23(3), 281~293.
- Park, Young-A & Yang, Wii-Joo(2008). Analysis on the marine tourism development master plans of the tourist destination from the theory of a hierarchial place - based on Busan -, *Journal of North-East Asian Culture*, 17(1), 43~61.
- Roh, Jae-Hun(2013). The casual model of relationships among level of mania, sensation seeking tendency, exercise emotion and continuous behavior intention of winter leisure sports, *Journal of Sport and Leisure Studies* 53(1), 453~470.
- Seale, C. (1999). *The quality of qualitative research*. London: Sage Publications.
- Yu, Hyun-Soon & Ha, Su-Young(2007). The influence of marketing mix factors of service quality on participation-satisfaction and re-purchase intention in marine leisure sports, *Journal of Korean Physical Education*, 46(1), 485~494.

-
- Received : 08 July, 2016
 - Revised : 22 July, 2016
 - Accepted : 12 August, 2016