

Print ISSN: 1738-3110 / Online ISSN 2093-7717  
<http://dx.doi.org/10.15722/jds.15.7.201707.53>

# A Study on the Internal Marketing Network for Airport Employees' Leisure Satisfaction and Restrictions

## 공항근무 직원의 여가만족과 여가제약에 대한 내부마케팅 연결망 연구

Sun-Mi Lee(이선미)\*

Received: May 15, 2017. Revised: June 4, 2017. Accepted: July 15, 2017.

### Abstract

**Purpose** - In the airline industry, an airport plays an important role. There are a lot of employees who work at an airport, and most of the workers experience restraints regarding leisure activities. Thus, there is a need for studying the internal marketing in the airport to better serve the worker. Although there is a lack of well-structured research regarding the restrictions and satisfaction factors experienced by the airport employees for their leisure activities, this research studies how the restrictions and satisfaction factors influence each other in relation to the internal marketing in the airport. The purpose of this research is to provide a detailed, real time research method for studying the restrictions and satisfaction factors in relation to the internal marketing that are experienced by the airport employees regarding their leisure activities.

**Research design, data, and methodology** - This survey was conducted for airport employees working in two shifts. The questionnaire is 152 copies. The analysis method was used as SPSS statistical package 21.0 and Netminer 4.0 program. Social networks were analyzed for leisure satisfaction and leisure restrictions.

**Results** - As a result of analyzing the linkage between variables for leisure satisfaction, most of the variables of leisure satisfaction are satisfied with "psychological factor" and "social factor". However, "educational factor" and "environmental factor" are not satisfied. In order to improve the leisure satisfaction of airport workers in the future, it is necessary to have an environment where leisure activities can be performed and related education. As a result of analyzing the linkage between variables of leisure restrictions, most of the variables in leisure restrictions are "personal factors" and "temporal factors". However, there are few restrictions on "cost-efficient" and "environment-friendly".

**Conclusions** - In the future, in order to reduce the leisure restrictions of airport workers, they need to reduce work stress, psychological time and leisure allowance for leisure activities. However, it is difficult to solve these problems due to realistic problems including the specificity of working at the airport. This research presents an interdisciplinary analysis of how the restrictions and satisfaction factors influence each other in order to further advance the understanding of the constraints and satisfaction that are experienced by the airport employees.

**Keywords:** Airport, Leisure Satisfaction, Leisure Restrictions.

**JEL Classifications:** M10, M12, M53, M54.

### 1. 서론

미국은 1930년 처음으로 '주 5일 근무제'를 도입했고, 프랑스는 1936년에 시작하였고, 그 이후 많은 나라에서 '주 5일 근무제'를 도입하였다. 우리나라는 2004년에 주 5일 근무제를 시행하였는데 주당 근무시간은 44시간에서 40시간으로 줄이고, 연간 근로시간이 2,497시간에서 2,000시간으로 축소되었다

(Lee, 2002). 주 5일 근무제는 사람들의 여가활동에 많은 변화를 주기 시작하였다. 근무시간 축소에 따른 여가시간 증대로 여가활동도 많은 변화가 생기기 시작 되었는데, 특히 스포츠부문과 관광행락부문의 여가활동이 다른 부분의 여가활동에 비해서 참여도가 높게 나타났다(Lee, 2002). 주5일 근무제는 단지 여가생활 뿐만 아니라 회사생활과 가족생활에도 긍정적인 변화를 가져왔고(Kim & Lee, 2005), 기존의 정적인 여가활동에서 동적인 여가활동으로의 변화를 가져온 것으로 보고되었다. 이러한 변화는 실질적으로 2교대 근무를 하는 대다수의 공항에서 근무하는 직원들에게도 예외는 아니다.

\* Adjunct Professor, Dept of Airline Service, Hanyang Women's University, Seoul, Korea. E-mail: operhd8@hanmail.net

공항의 직원은 내부고객으로 분류된다. 내부고객의 직무를 고객의 요구와 필요를 만족시키는 내부 상품으로 조직의 목표에 대한 활동을 수행하는 것이다(Park & Kim, 2016).

Rafiq and Ahmed(2000)는 내부고객이든 외부고객이든 고객을 만족시키기 위해서는 그에 맞는 목표를 정하고 이와 관련된 마케팅과 계획된 노력을 해야 한다. 조직구성원 또한 고객을 위한 마인드를 가지 직원을 선발해야 하며, 이와 관련된 교육훈련을 통해 기업과 조직의 효과적인 전력을 진행할 수 있도록 한다. 조직은 직원의 고객 지향적 동기부여와 상호협조를 위하여 여러 가지 방식으로 접근해야 한다. Grönroos(1990)는 서비스의 질은 인적자원의 질과 성과에 내재되어 있음을 강조하면서 제시한 구성요인이 서비스 질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 해석했다.

우리나라 근로자들의 다수는 일에 집중되어 있다 보니, 삶의 만족도가 상당히 낮은 것으로 판단되는 연구가 많이 발표되었다. 특히 일과 여가 및 건강간의 균형 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다(Kim & Lee, 2005). Kelly(1990)는 타인에 대한 배려나 책임감을 습득하게 하여 인간관계에서 조화를 이룸으로써 사회적 통합을 이루게 하며 특히 여가의 일탈화현상에 방지책이 될 수 있다고 보고하였다(Kwak & Kim, 2009).

여가는 삶의 만족도를 높이는 매우 중요한 역할을 하고 있다. 일에 집중되는 삶을 살다보면, 직장인들은 여가생활을 하지 못하는 것이 현실적이다. 여가생활이 없는 삶에서는 여러 가지에서 역효과적인 삶의 만족도로 나타나기 시작되며, 이러한 문제는 사회적으로도 문제가 될 가능성이 높다.

근무형태의 다양화는 주6일 근무제, 주5일 근무제, 격주 토요일 휴무제, 일일 3교대, 2교대 등을 들 수 있는데 근무제 형태에 따른 여가만족도의 차이에 대한 선행연구(Jung, 2003)에 의하면 격주 토요일 휴무제, 주5일 근무제, 주6일 근무제, 일일 3교대, 2교대 근무제 순으로 여가만족도가 높게 나타났으며 특히, 2교대, 3교대 근무제는 다른 근무제에 비해 여가만족도가 낮게 조사된 연구가 있었다. 공항은 항공기 운항시간을 중심으로 수많은 인원들이 출입을 하는 곳이며, 인천공항은 24시간 운영이 되고 있다. 또한, 인천출발 첫 비행기를 기준으로 오전 6시 이전에 이미 탑승수속이 시작되기 때문에 공항 근무자는 항공사의 운항 스케줄에 맞추어 교대근무를 하게 된다. 이에 본 연구는 공항에서 근무하는 직원들 중에서 2교대를 하는 공항근무자의 여가만족과 제약을 체계적으로 분석하고자 하였다. 또한, 공항에서 근무하는 직원의 여가만족과 제약에 영향을 주는 요인이 무엇인가를 사회적 연결망 관점에서 분석하고자 하여, 이러한 결과로 내부마케팅 측면에서 공항근무자의 긍정적인 여가방향 설정에 대하여 제언을 하고자 한다.

## 2. 이론적 고찰

### 2.1. 여가만족과 제약

여가(leisure)의 어원은 그리스어로 'scole'인데, 이는 '중지, 정지, 평온, 평화, 조용함' 등의 의미를 가지며, 어떤 경우에는 '남는 시간'(spare time) 혹은 '자유시간'(free time)을 의미한다(Choi, 2009). 또한, 학교(school) 혹은 학자(scholar)의 의미를 가지며, 문화적·창조적 활동과 자기개발을 위한 적극적 의미를 내포하고 있다. 라틴어 'licere'에서 그 어원을 찾아볼 수 있는데, 'licere'는 '자유스러워지다'(to be free), '허락된다'(to

be permitted), '배운다'라는 뜻으로 노동과 대비적 관계에 있으며, 하등의 구속을 받지 않는 자유로운 시간을 뜻하고 '틈', '겨울'이라고 한다(Lee, 1990).

만족은 사람들의 기본적인 필요나 욕구를 충족하기 위한 동기가 부여된 목표로서 이를 충족하기 위한 정도를 나타내는 복합적인 단어로 정의할 수 있다. 여가만족은 여가활동의 결과로 나타나는 만족정도로써 개인의 주관적 마음에 따라 결정된다. 일반적으로 적극적으로 여가활동을 하는 사람들이 여가 만족도 높게 나타나고 있고, 소극적이고 정적인 여가활동을 하는 사람보다 더 몰입하는 경향을 보이기 때문에 적극적이고 활동적인 여가활동을 하며 여가에 몰입하면 몸도 마음도 건강해진다고 하였다(Choi, 2009).

몰입이론은 만족과 활동에 대한 연구에서 이들의 관계를 가장 명확하게 제시하였고, 개인의 수행능력과 과제난이도가 최적의 상태일 때 물 흐르듯 'Flow'의 경험을 할 수 있고, 흥미 있는 활동을 통해 삶의 만족도가 높고 행복해진다는 사실을 증명하였다(Csikszentmihalyi, 1975).

여가활동에 가장 문제가 되는 것이 여가제약이다. 여가제약은 여가활동을 제한하는 힘으로서 개인에게 작용하는 내적인 심리상태나 특성 및 성격과 외적인 환경을 의미한다고 할 수 있다(Lee, 1990). 여가제약은 개인이 여가참여와 즐거움을 갖는 데 억제하거나 방해하는 것으로 연구자들이 가정하거나 개인들이 지각하는 요인으로 여가제약의 속성에는 대체적으로 시간, 비용, 능력 등의 개인적요인과 시설, 기회, 규범, 표준적 압력 등의 사회적 요인들이 포함된다(Lee, 1990). 또한, 여가활동의 유형이나 그 외의 인구통계학적 특성, 문화, 환경 등도 영향을 준다(Iso-Ahola & Buttner, 1980). 여가제약에 대한 최초의 개념적 모델에 의하면, 제약은 어떤 활동에 대한 참여를 방해하는 요인으로 먼저 여가선호가 존재하고 그 후에 제약이 있으면 참여가 이루어진다고 보는 것이다(Crawford & Godbey, 1987).

여가제약에 관한 연구에서 가장 중요한 것 중 하나는 여가 제약이 인간의 여가활동 결정에 얼마나 관여하는가와 같은 복합적인 여가모형에 관한 연구이다(Iso-Ahola & Buttner 1980). 여가제약이 여가의사결정 과정에 존재하고, 개인의 여가선호와 참여의 관계에 영향을 미치는 요인이 된다는 개념적인 구분을 통해 여가제약의 근본적인 원인을 입증한 모형을 제시하였다. 이들은 여가제약을 크게 내재적(intrapersonal), 대인적(interpersonal), 구조적(structural)인 3가지 측면으로 분류 하였다(Crawford & Godbey, 1987). 전형적인 여가제약 모형을 통해 연속적인 체계 내에서 제약 상호간의 관계를 제기하였고, 사람들은 제약의 결과를 거쳐 참여로 이동함은 물론, 제약이 계층적 의사결정 과정에 포함이 되며 개인이 제약을 받을 때에는 위에 언급한 3단계 중 한 단계나 모든 단계를 경험하게 된다고 정의한 것이다(Crawford, Jackson, & Godbey, 1991).

### 2.2. 연결망 분석

연결망분석법은 사회학과 네트워크 이론에 근거를 둔다. 노드(Node)와 연결선(Edge)으로 표현되는 개체들 간의 관계망에서 각 개체의 역할, 개체 간의 관계의 속성(강도, 종류), 각 개체의 위상 등을 분석하는 방법이다(Kim, 2011). 사회 연결망의 유형으로는 친구 연결망, 과업조언, 업무흐름 연결망, 의사소통 연결망, 신뢰연결망 등이 주로 연구되었다(Back et al.,

2010; Brass & Avolio, 1990; Mehra, Kilduff, & Brass, 2001; Morrison, 2002; Reagans & Zuckerman, 2001; Sparrow & Liden, 2001). 정보화에 따라 온라인 커뮤니티와 관련된 연결망도 진행되고 있다(Papacharissi, 2002; Papacharissi, 2008).

사회연결망분석이 사회현상을 만들어내는 개별 행위자가 연결되어 있는 관계성에 주목한다면 의미연결망분석은 행위자 대신 키워드들의 구조적 관계를 통해 의미를 분석한다(Kim & Kim, 2016). 이러한 사회적 네트워크는 일정한 가치가 있다. 복잡한 문제에 대한 협력적인 반응을 촉진시키고 다양한 자원의 역동성을 이끌어 낼 수 있기 때문에 연결망분석은 의사소통 집단 내 단체와 개인 간의 상호 작용을 분석하여 일정한 유형의 정보교환 또는 의견 교환이 각각의 개인과 집단에 전달되는 방식을 분석한다(Kim, 2011). 사회 연결망 상에서 개인은 준거집단 내 사회적 영향자의 패턴을 모방하여 자신의 행동을 준거집단과 일치하려는 성향을 보이고, 이러한 연결망의 결속정도는 커뮤니케이션 파급효과를 증가시키게 된다(Lee & Lee, 2011). 연결망 이론을 통한 분석 방법은 개인과 조직 간의 관계를 연결하는 노드(node)와 네트워크(network)의 특징을 분석하는 방식과 커뮤니케이션 접근법, 사회적 연결의 관계와 유형을 분석하는 방식으로 구성된다(Kim, 2011).

본 연구는 연결망 분석 시 노드와 네트워크의 특징을 보는 중심성(centrality) 측정법으로 수행하였다. 중심성은 한 개체가 전체 네트워크에서 중심에 위치하는 정도를 의미하며, 중심성 측정법은 연결 관계에 따라 연결 중심성(degree centrality), 근접 중심성(closeness centrality), 매개 중심성(betweenness centrality)으로 분류되고 있다(Kim, 2011; Kim & Kim, 2016).

연결중심성은 각 노드에 연결된 링크 수에 따라 중심성을 측정하게 된다. 연결 중심성 측정은 절대적 중심성과 상대적 중심성이 있으나 일반적으로 구성원의 수가 상이한 네트워크의 비교 측정이 가능한 상대적 중심성이 통용된다(Wasserman & Faust, 1994). 연결중심성은 연결중심성이 높은 중심노드와 연결중심성이 낮은 허브 노드로 분류한다(Kim, 2011). 일반적으로 연결중심성은 개인과 관계를 유지하고 있는 개인과 집단의 총 수와 경로의 합 중심으로 측정하는데 연결정도가 많을수록 높게 나타난다. 근접중심성은 개인과 관련된 네트워크 내 간접적으로 연결된 점들의 거리를 측정하여 중심성을 확인하는 방법으로 관계의 최단 경로 중심으로 나타나게 된다(Wasserman & Faust, 1994). 근접중심성이 높은 노드일수록 네트워크의 중심에 가까우며 다른 노드와의 영향성이 높다. 매개중심성은 서로 다른 두 개 이상의 개인과 집단이 존재하는 경우에 다른 제 3자가 중간에 교환을 매개 또는 통제하는 중개자 연결이 성립되고, 매개중심성이 높은 노드들은 다른 노드들과 사이에 최단거리에 위치하여 영향을 미치게 된다(Kim, 2011).

### 3. 연구방법

#### 3.1. 연구문제

본 연구는 공항근무자의 여가만족과 여가제약에 대하여 살펴보고, 각 항목의 요인들이 여가만족과 여가제약 간의 연결망 분석을 통해 어떠한 영향을 주는 지를 연구하였다. 여가만족에 영향을 주는 요인은 심리적요인, 사회적요인, 교육적요인, 환경적 요인이 있으며, 여가제약에 영향을 주는 요인으로는 환경

적요인, 개인적요인, 시간적요인, 비용적요인과 관계가 있다. 지금까지 선행연구에서 증명된 주 5일제 근무자가 아닌 공항 근무자와 같은 2교대, 3교대 근무자는 스케줄 근무로 인해 일반적으로 여가만족이 낮고, 여가제약은 높을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 “공항의 내부마케팅이 직원의 여가만족과 여가제약에 대해 영향을 미치는 네트워크적인 요인이 무엇인가?”에 대해 문제를 제기하고, 여가만족과 제약에 대한 관계 영향을 사회연결망으로 규명하여, 공항근무자들의 여가 활성화를 위한 내부마케팅 관점의 방향을 제시하고자 한다.

#### 3.2. 변수의 측정문항

여가만족은 특정한 욕구에 부응하는 기대감으로 여가활동을 통한 만족상태가 종료되거나 파괴되면 개인은 그에 상응하는 활동을 지속하지 않는다(Dumazedier, 1974). 본 연구에서 측정된 설문지는 Beard and Ragheb(1980)가 개발하고 Kaplan(1975), Brightbill(1961) 등이 사용한 선행연구를 바탕으로 총 5개의 요인으로 구분한 심리적요인, 사회적요인, 교육적요인, 신체적요인, 환경적요인의 만족에 대한 문항으로 이루어졌다. 여가제약의 선행연구에서 Iso-Ahola and Buttimer(1980), Crawford and Godbey(1987)는 여가제약이 여가 의사결정과정에서 존재하며, 개인의 여가선호와 참여의 관계에 영향을 미치는 요인이라고 정의하면서 이들은 여가제약을 크게 내재적(intrapersonal), 대인적(interpersonal), 구조적(structural)인 3가지 측면으로 구분하였다(Crawford, Jackson, & Godbey, 1991). 본 연구는 선행연구를 바탕으로 여가만족과 여가제약에 적합하도록 변수의 측정문항을 재구성하였다.

#### 3.3. 조사설계

본 조사는 인천·김포공항 출, 입국 업무를 담당하는 FSC(Full Service Carrier) 항공사들의 2교대 스케줄 근무를 하는 직원들을 대상으로 2017년 1월 4일 ~ 23일까지 20일 동안 종이설문지와 모바일 설문조사를 동시에 진행하였다. 설문지는 총 180부 배포되어 162부 회수되었다. 회수된 설문지에서 응답이 불성실하거나 분석에 사용할 수 없다고 판단되는 10부를 제외한 후, 152부를 본 분석에 사용하였다.

본 분석에 사용된 자료는 기본적인 통계분석을 하기 위하여 SPSS 24 프로그램을 사용하여 분석하였다. 또한 사회연결망 분석을 위하여 Netminer 4.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 응답자의 일반적 특성을 나타내기 위하여 빈도분석을 하였다. 또한 측정도구의 타당성과 신뢰성을 측정하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증 분석을 실시하였다. 연구문제의 연결망 관계의 살펴보기 위하여 사회연결망의 2-mode 분석을 실시하였다.

### 4. 실증분석

#### 4.1. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성은 다음과 같다(<Table 1> 참조). 조사대상은 연령에서 26~30세가 40.4%가 가장 높고, 20~25세가 33.1%, 31세 이상이 26.5 순으로 나타났다. 근무경

력에서는 1~3년 미만이 55.9%가 가장 높고, 1년 미만이 41.5%, 3년 이상이 2.6%로 나타나 3년 이상근무자 없다는 것이다.

4.2. 측정항목의 타당도와 신뢰도 검증

본 연구는 탐색적 요인분석을 이용하여 문항간의 다 항목적으로 구성에 대한 구성타당도를 검증하기 위하여 결정요인의

변수들을 구성개념에 따라 단순화시키기 위해 직각회전법 (varimax)을 이용한 주성분 요인분석을 실시하였고, 신뢰도분석을 통해 신뢰도를 검증하였으며, 특히 '크론바하 알파계수'와 '검사항목 간 총점'을 동시에 검증하였다(Lee, 2010). 본 연구에서는 공항근무자의 여가만족과 제약에 대한 응답자의 지각된 인식을 단순화시키기 위해 직각회전법을 이용한 주성분 요인분석을 실시하였고, 요인 구분별로 신뢰도분석을 '크론바하 알파계수'를 이용하여 신뢰도를 검증하였다(Lee, 2010).

<Table 1> Characteristics of sample

variable	Contents	frequency (persons)	percentage (%)	variable	Contents	frequency (persons)	percentage (%)
Age	20~25Y	50	33.1	Working experience	Less than 1Y	63	41.5
	26~30Y	61	40.4		Less than 1-3Y	85	55.9
	31Y ~	40	26.5		More than 3Y	4	2.6

Note: Missing value is in age

<Table 2> Validity and reliability of leisure satisfaction

factor name	Metrics	factor carrying capacity	eigenvalue	Distributed Description	Cronbach's Alpha
factor1 (Psychological)	To release stress	.850	5.550	17.904	.926
	To have emotional comfort	.790			
	A casual break	.756			
	To enjoy the activity	.732			
	To release nervousness and insecurity from work	.730			
	To be energetic	.649			
	Gives positivity and satisfaction in one's work	.521			
factor2 (Societal)	To build closer relationships with people	.792	5.223	16.848	.928
	To network with others	.747			
	To socialize with new people	.719			
	To keep good relationships with people	.712			
	To build common bonding with coworkers	.698			
	To socialize with participants	.695			
	To build team bonding	.622			
factor3 (Educational)	To try new activities	.746	4.368	14.091	.913
	To learn general knowledge about the activities	.697			
	To test one's ability	.690			
	To raise self-esteem	.686			
	To practice and present one's talent	.683			
	To feel achievement	.660			
	To appreciate others' hard work through direct experience	.550			
	General interest about the activities	.541			
factor4 (Physical)	To improve one's physical strength	.902	4.344	14.014	.943
	To stay healthy	.820			
	To test one's physical strength	.820			
	To be energetic	.738			
factor5 (Environmental)	Well-made environment	.763	3.657	11.797	.918
	Well-decorated space	.743			
	Interesting environment	.609			
	Clean and refreshing space	.507			

KMO=.939, Bartlett's Test of Sphericity=4227.393, p=.000, Rotation Sums of Squared Loadings=74.654%

<Table 3> Validity and reliability of leisure constraints

factor name	Metrics	factor carrying capacity	eigenvalue	Distributed Description	Cronbach's Alpha
factor1 (Environmental)	Lack of space	.847	2.850	17.810	.808
	Lack of information about the program	.722			
	Lack of opportunity to participate in the activity	.709			
	Lack of companion for the activity	.630			
	Lack of support from the people regarding the activity	.608			
factor2 (Personal)	To prevent wasting physical strength	.837	2.714	16.965	.797
	Lack of physical strength	.818			
	Lack of willingness	.780			
	Lack of skills	.492			
factor3 (Time)	Lack of time due to work overload	.793	2.651	16.571	.755
	Lack of holidays/ day-offs	.704			
	Lack of time due to double-shift	.690			
	Non-matching time span of friends and family for the program	.664			
factor4 (Expenses)	Unable to afford the program due to insufficient income	.867	1.980	12.378	.640
	Burden of paying the expenses for the program	.771			
	Lack of time due to housework	.446			
KMO=.787, Bartlett's Test of Sphericity=959.027, p=.000, Rotation Sums of Squared Loadings=63.723%					

본 설문에서 응답한 여가만족의 31개 항목을 조사하여 분석하였다. 1차 요인분석에서 문항25 “나의 여가활동은 사회적 응력을 길러 준다.”은 공통성이 낮고, 다른 요인으로 구성되기 때문에 문항 25를 삭제한 후 2차 요인분석을 실시하였다. 2차 요인분석으로 분석한 결과 <Table 2>와 같이 5개의 여가만족 요인으로 단순화되었다. 이들 요인을 ‘요인1(심리적 만족)’, ‘요인2(사회적 만족)’, ‘요인3(교육적 만족)’, ‘요인4(신체적 만족)’, ‘요인5(환경적 만족)’으로 정의하였다.

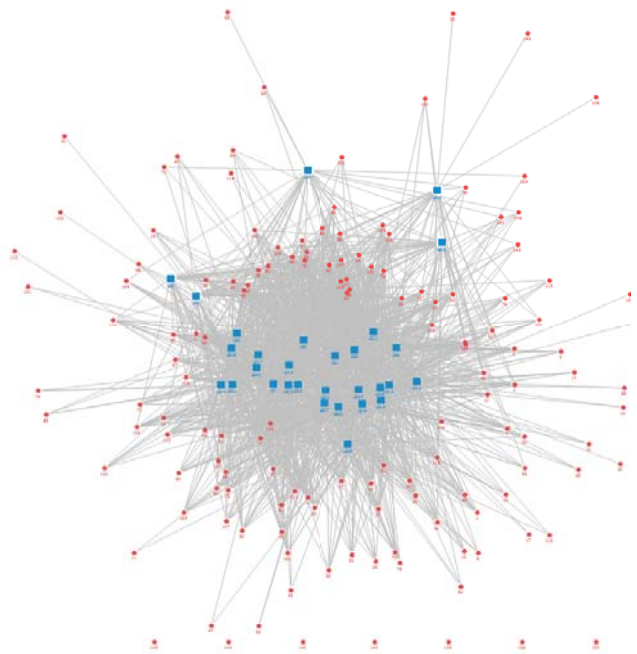
이 요인분석에 KMO의 값이 0.939로서 나타나 요인분석을 위한 변수 선정에 표본이 적합한 것으로 조사되었다. Bartlett's Test of Sphericity가 4227.393로, 요인분석 모형의 적합성에 문제가 없다고 판단되며, 유의확률이 0.000으로 나타나 향후 분석에 문제가 없는 것으로 판단된다. 이에 관련된 공통요인이 존재하는 것을 확인할 수 있었다. 이때 전체설명력은 74.654%로 나타났다. 각 요인들에 대한 신뢰도 분석을 위하여 신뢰도 검증을 한 결과 ‘요인1(심리적 만족)’, ‘요인2(사회적 만족)’, ‘요인3(교육적 만족)’, ‘요인4(신체적 만족)’, ‘요인5(환경적 만족)’의 신뢰계수는 0.926, 0.928, 0.913, 0.943, 0.918로 나타나 내적 일관성이 높게 나타났다.

본 설문에서 응답한 여가제약의 문항을 분석한 결과, 1차 요인분석에서 문항2 “불규칙한 3교대로 원하는 여가활동을 할 수 없다.”은 공통성이 낮고, 다른 요인으로 구성되기 때문에 문항 2를 삭제한 후 2차 요인분석을 실시하였다. <Table 3>과 같이 2차 요인분석을 실시하여 4개의 요인으로 단순화하여 구성하였다. 이들 요인을 ‘요인1(환경적 제약)’, ‘요인2(개인적 제약)’, ‘요인3(시간적 제약)’, ‘요인4(비용적 제약)’으로 정의하였다. 이 요인분석에 KMO의 값이 0.787로서 나타나 요인분석을 위한 변수 선정에 표본이 적합한 것으로 조사되었다. Bartlett's Test of Sphericity가 959.027로, 요인분석 모형의 적합성에 문제가 없다고 판단되며, 유의확률이 0.000으로 나타나 향후 분석에 문제가 없는 것으로 판단된다. 이에 관련된 공통요인이 존재하는 것을 확인할 수 있었다. 이때 전체설명력은 63.723%로 나타났다. 각 요인들에 대한 신뢰도 분석을 위하여 신뢰도 검증을 한 결과 ‘요인1(환경적 제약)’, ‘요인2(개인적 제약)’, ‘요인3(시간적 제약)’, ‘요인4(비용적 제약)’의 신뢰계수는 0.808, 0.797, 0.755, 0.640로 나타나 내적 일관성이 높게 나타났다.

인3(시간적 제약)’, ‘요인4(비용적 제약)’의 신뢰계수는 0.808, 0.797, 0.755, 0.640로 나타나 내적 일관성이 높게 나타났다.

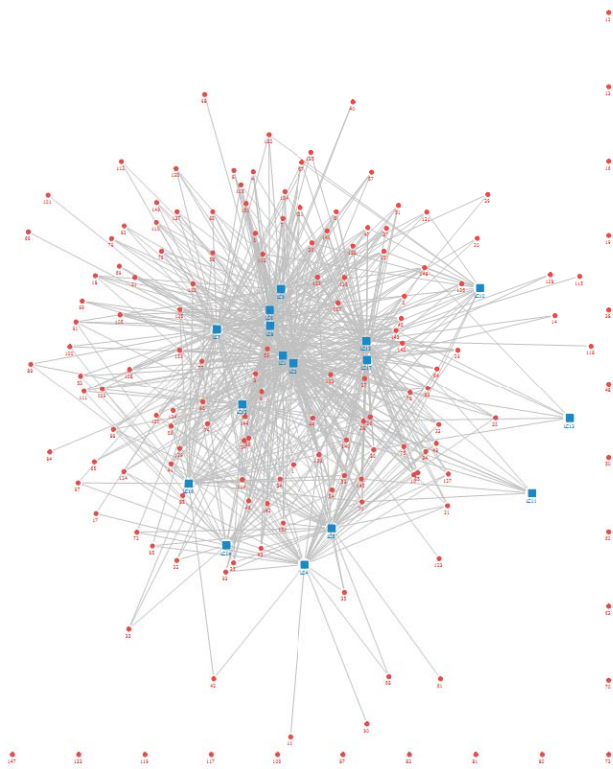
4.3. 공항근무자의 여가만족과 여가제약의 관계 분석

본 연구는 공항근무자의 2교대를 근무자 들을 대상으로 여가만족과 여가제약에 영향을 주는 것이 무엇인지 사회연결망의 분석으로 살펴보고자 한다. 연결망 분석된 결과, □의 노드는 여가만족과 여가제약을 의미하면, ○의 노드는 응답자를 표시한 것이다. 이를 위하여 다음과 같이 연구문제를 검증하였다.



<Figure 1> Social network Analysis of leisure satisfaction

여가만족 항목에 대한 분석한 결과 여가만족의 중심성에서 거리가 먼 항목들을 보면, LS4( leisure satisfaction)(내가 하고 있는 여가활동은 관련지식을 얻음), LS12(나는 여가활동을 할 때 적극적으로 참여하는 사람들과 따로 친목을 도모함), LS10(내가 하는 여가활동은 다른 사람들과 밀접한 관계를 유지함), LS6(나는 여가활동을 할 때 다양한 기량과 능력을 발휘함), LS2(내가 하고 있는 여가활동은 나로 자부심을 갖게 함)로 나타났다. 거리가 먼 항목들은 상대적으로 여가만족이 낮다고 볼 수 있다. 또한 여가만족의 중심에 위치하고 있는 일부 항목들을 보면, LS31(나의 여가활동은 내가 하는 일에 대해 긍정과 만족감), LS27(나의 여가활동은 생활의 활력을 줌), LS30(나의 여가활동은 사회생활에서 오는 긴장과 불안을 해소시켜 줌), LS1(내가 하고 있는 여가활동은 매우 흥미로움), LS22(나의 여가활동 공간은 흥미를 갖게 함), LS23(나의 여가활동 공간은 보기에 좋음), LS19(나의 여가활동은 신체적 활력 찾음), LS5(새로운 것을 시도해 볼 수 있는 기회를 제공함), LS8(나의 여가활동은 다른 사람을 이해함), LS15(나의 여가활동은 정서적 안정을 줌), LS29(나의 여가활동은 원만한 대인관계를 유지하는데 도움이 됨) 등이 나타나고 있다.



**<Figure 2>** Social network Analysis of leisure constraints

여가제약 항목에 대한 분석한 결과 여가제약의 중심성에서 거리가 먼 항목들을 보면, LC(leisure constraints)13(주위 사람이 여가활동 하는 것을 싫어함), LC11(여가활동을 함께 할 친구, 가족이 없음), LC10(여가활동을 할 기술이나 능력이 부족함), LC5(여가활동을 하기에 수입이 부족함), LC4(원하는 활동에 비용이 너무 많이 듦), LC14(근처에 이용할 여가 공간, 장소가 부족함), LC16(여가활동에 대한 정보가 부족함) 정도로

나타났다. 거리가 먼 항목들은 상대적으로 여가제약이 낮다고 볼 수 있다. 또한 여가제약의 중심에 위치하고 있는 일부 항목들을 보면, LC1(업무로 여가활동을 하기에 시간이 부족함), LC3(여가활동 할 휴일이 부족함), LC8(피곤해서 특별한 여가활동을 할 수가 없음), LC6(마음에 여유가 없음) 등이 나타나고 있다.

## 5. 결론 및 한계점

본 연구는 공항에서 근무하는 직원 들 중에서 교대 근무를 하는 공항근무자의 여가만족과 제약에 대한 네트워크를 분석하고자 하여 여가만족과 여가제약이 공항근무자에게 어떠한 영향을 미치는가를 연구하는 것이다. 연구의 구체적인 세부 목적은 첫째, 공항근무자의 특성, 여가만족과 제약, 그리고 사회연결망 등에 대한 기존연구를 살펴보고, 이와 관련된 선행연구를 통해 본 연구의 방향을 설정하여 진행하였다. 둘째, 공항근무자의 여가만족과 제약에 대한 네트워크 적 관계를 규명하여, 향후 공항근무자의 내부마케팅 측면에서 여가만족과 제약을 살펴보고, 이들이 만족할 수 있는 부분과 제약적인 것이 무엇인지에 대한 이해를 높이고자 하였다.

이를 위해 2교대 업무를 하는 공항근무자를 대상으로 조사를 실시하였다. 조사는 152부로 조사하여 SPSS 통계패키지 21.0과 Netminer 4.0 프로그램으로 사용하여 관계분석을 실시하였다.

연구문제에 대하여 다음과 같이 검증하고자 한다.

첫째, 여가만족에 대한 요인을 분석한 결과, “심리적 요인”, “사회적 요인”, “교육적 요인”, “신체적 요인”, “환경적 요인”으로 나타났다.

둘째, 여가제약에 대한 요인을 분석한 결과, “환경적 요인”, “개인적 요인”, “시간적 요인”, “비용적 요인”으로 나타났다.

셋째, 여가만족에 대한 항목들 간의 연결망 분석을 한 결과, 여가만족의 항목들은 대부분 “심리적 요인”, “사회적 요인” 항목들이 만족감이 있다고 하였지만, “교육적 요인”, “환경적 요인”이 만족하지 않는 것으로 보아, 향후 공항근무자들의 여가만족을 높이려면, 여가활동을 할 수 있는 환경과 이와 관련된 교육이 필요하다고 할 수 있다.

넷째, 여가제약에 대한 항목들 간의 연결망 분석을 한 결과, 여가제약의 항목들은 대부분 “개인적 요인”, “시간적 요인” 항목들이 제약이 높은 것으로 나타났고, “비용적 요인”, “환경적 요인”이 제약이 낮은 것으로 보아 향후 공항근무자들의 여가제약을 낮추려면, 그들이 여가활동이 가능하게 업무적 스트레스를 낮추고, 심리적, 시간적 여유를 줄 필요가 있다. 하지만, 공항근무의 특수성을 포함한 현실적인 문제로 이러한 문제를 풀기에는 쉽지 않을 것으로 판단된다.

끝으로 본 연구는 이론을 바탕으로 실무적으로 중요한 시사점을 도출하고자 하였다. 그러나 본 연구에는 몇 가지 한계점이 있다. 우선 본 연구는 2교대 근무를 하는 공항근무자를 대상으로 진행되었기 때문에 표본에 의한 한정된 자료가 수집되었다. 이에 후속연구는 여러 가지 직장환경과 대상을 바탕으로 다양한 표본을 대상으로 한 연구가 필요하다. 또한, 공항근무자와 같이 교대근무하는 직원들에 대한 응답자들이 조사 시점에 따라 대상의 지각하는 여가만족과 여가제약이 크게 다르게 나타날 수 있으므로 향후, 지속적으로 비교한다면 또 다른 결

과가 나타날 수 있다. 본 연구는 여러 가지 이유로 종단적 연구 방법에 의해 수행되었다. 향후 횡단적 연구방법도 필요하며, 변수들 간의 인과관계를 증명하기 위하여 다양한 분석방법을 시도할 필요가 있다. 다만, 본 연구는 지금까지 많이 사용

되지 않았던 사회연결망 연구로써 의미가 있으며, 사회연결망 연구와 방향도 다양한 접근으로 여러 가지 분석방법을 제안하고자 하였다.

## References

- Back, M. D., Stopfer, J. M., Vazire, S., Gaddis, S., Schmukle, S. C., Egloff, B., & Gosling, S. D. (2010). Facebook profiles reflect actual personality, not self-idealization. *Psychological Science, 21*(3), 372-374.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). *Transformational leadership development: manual for the multifactor questionnaire*. Palo Alto, CA.: Consulting Psychologists Press.
- Beard, G., & Ragher, M. G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research, 15*, 152-163.
- Brightbill, C. K. (1963). *The Challenge of Leisure*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Choi, S. H. (2009). *Discovering Leisure / A New World of Leisure*. Seoul, Korea: Ilsinsa.
- Crawford, D., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences, 9*(2), 119-127.
- Crowford, D. W., Jackson, E., & Godbey, G. C. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences, 13*, 309-320.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety: The experience of play in work and games*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Dumazedier, L. M. (1974). *Sociology of Leisure*. New York, NY.: Elsevier.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth, in Service Competition*. Lexington, MA.: Lexington Book.
- Iso-Ahola, S. E., & Buttimer, E. (1980). *The social psychology of Leisure and recreati.*, Dubuque, Iowa: Brown Company publishers.
- Jung, J. Y. (2003). *A Study on the Type of Leisure Activities and Leisure Satisfaction according to Workers*. Master's dissertation, Gyeonggi University.
- Kaplan, M. (1975). *Leisure: theory and policy*. New York: Wiley.
- Kelly, J. R (1990). *Leisure in American: Social Inquiry*. New York: Wiley.
- Kim, J. W., & Lee, J. J. (2005). A Comparative Study on Leisure and Quality of Life. *Korean Psychological Association (Society and Personality), 15*(2), 1-15.
- Kim, Y. H. (2011). *Social Network Analysis*. Seoul, Korea: Park Young-sa.
- Kim, Y. H., & Kim, Y. J. (2016). *Social Network Analysis*. Seoul, Korea: Park Young-sa.
- Kwak, H. B., & Kim, H. W. (2009). *Modern leisure culture theory*. Seoul, Korea: Book publication Am-Ad.
- Lee, H. S., & Lee, N. Y. (2011). Influence of social network on word of mouth and customer recommendation value. *Consumer Studies, 22*(4), 29-53.
- Lee, H. Y. (2010). *Research methodology*. Seoul, Korea: Chulam Publishing Co.
- Lee, J. G. (1990). *Modern Society and Recreation*. Seoul, Korea: Bokyong Culture History.
- Lee, Y. J. (2002). *Analysis of leisure activity type by introduction of 5-day workweek*. Seoul, Korea: Seoul National University of Education.
- Mehra, A., Kilduff, M., & Brass, D. J. (2001). The social networks of high and low self-monitors: implications for workplace performance. *Administrative Science Quarterly, 46*, 121-146.
- Morrison, E. W. (2002). Newcomers' relationships: the role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal, 45*, 1149-1160.
- Park, D., & Kim, H, J. (2016). The Effect of Internal Marketing Factors on Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Non-Face-To-Face Service Organizations. *Humanities and Social Sciences 21, 7*(5), 873-889.
- Rafiq, M., & Ahmed, P. K. (2000). Advances in the Internal Marketing Concept, Definition, Synthesis and Extension. *Journal of Services Marketing, 14*(6), 449-462.
- Reagans, R., & Zuckerman, E. W. (2001). Network, diversity, and productivity: the social capital of corporate R&D teams. *Organization Science, 12*(4), 502-517.
- Sparrowe, R. T., & Liden, R. C. (2001). Social networks and the performance of individuals and groups. *Academy of Management Journal, 44*, 316-325.
- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social network analysis: methods and applications*. Cambridge: Cambridge University Press.