

論文

녹동항 어업종사자의 해양경찰업무 친숙도 향상에 관한 연구

박성용* · 주종광* · 진성용* · 이은방**

* 한국해양대학교 대학원, ** 한국해양대학교 해양경찰학과교수

A Study on the Enhancement of Familiarity on the Services of Korea Coast Guard

Seong-Ryong Park*·Jong-Kwang JU-sung-yong Jin*· Eun-Bang Lee**

* Graduate school, Korea Maritime University, Pusan, 606-791, Korea

** Department of Maritime Police Science ,National Korea Maritime University, Pusan, 606-791, Korea

요 약 : 수요자 중심의 맞춤형 해양행정서비스 제공을 위한 기초연구로 어업종사자 관련 해양경찰업무를 분석하고 녹동항 어업종사자의 해양경찰업무에 대한 친숙도를 인지도, 친절도, 만족도, 신뢰도 요소별로 조사 분석하고 그 향상방안을 제안하였다.

핵심용어 : 해양경찰, 어업종사자, 친숙도, 설문조사, 해양행정서비스

ABSTRACT : In order to provide the tailored maritime administration service for fishermen, the Korea coast guard services related to fishermen are analyzed. The familiarity of fishermen with the services is made up questions and analyzed. The programs to enhance perception, kindness, satisfaction, reliability on the services are proposed.

KEY WORDS : Coast Guard, Fishermen, Familiarity, Questionnaire, Maritime administration

1. 서 론

배타적 경제수역선포, 한·중·일 어업협정체결 등으로 관할 해역의 팽창과 해양환경, 안전에 관한 국제기준 강화, 정부의 해양개발정책이 추진됨에 따라 해양경찰의 해양현장 행정수요는 급진적으로 확대되고 있다. 해양경찰은 경비구난, 해상치안, 해양환경보존, 해양자원관리 활동을 통하여 해양 수요자의 가치창출활동 지원은 물론 해양주권수호 주역으로 자리 매김 하고 있다.

공공기관도 기업처럼 고객의 입장에서 고객 만족을 위한 맞춤형 지식경영을 요구받고 있고 해양가치의 증가함에 따라 다양한 해양활동과 더불어 해양경찰의 고객의 요구도 다양해지고 기대수준도 점점 높아지고 있다.

특히, 바다를 매개로 한 생산 활동인 어업분야는 9만 척이상의 어선과 50만이상의 종사자가 있을 뿐만 아니라 1만 여개의 자연어장과 양식어장을 가지고 있는 국민식생활에 매우 중요하다. 이러한 어업분야에 종사자들은 해양경찰 행정수요의 한축이임과 동시 조력자로서 해양경찰의 성공적인 업무수행에 밀접한 관계를 가지고 있다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 해양경찰의 주 고객 중 하나인 어업종사자에

게 효율적이고 고품질의 해양경찰행정 서비스 제공을 위한 기초연구로 그들의 해양경찰업무의 친숙도를 조사하고 그 향상 방안을 모색하고자 한다.

먼저, 어업종사자 관련 해양경찰 업무를 분석하고 업무별 만족도, 신뢰도, 인지도, 친절도를 평가 할 수 있는 설문지를 제작하였다. 우선적으로 어업종사자들의 해양경찰업무 친숙도 경향 파악을 위하여 설문대상을 전남 고흥군 녹동항에서 여수해양경찰서 녹동광역파출소에 출입항신고의무가 있는 어업종사자를 대상으로 한정하여 서면으로 설문조사하여 그 결과를 분석하고 그 결과를 바탕으로 친숙도 향상 방안을 제안하였다.

2. 어업관련 해양경찰 업무분석

2.1 녹동항의 현황**

녹동항은 전라남도 고흥반도 남단에 위치한 국가지정어항으로서 약700척 어선수용(10톤급 기준)접안 할 수 있는 항구로 남해안의 주요 어항중 하나이며 면적은 318,300㎡이다. 여기에 2002년4월25일 항만법상 연안항인 녹동신항이 준공되어 3,000톤급 선박 7척이 접안할 수 있는 선좌를 가지고 있으며, 아울러 녹동/제주, 녹동/거문도, 녹동/완도항로를 중심으로 도서지역과 육지를 연결하는 해상교통의 요충지역으로 급부상을

** 고흥군어업통계.2005참조.

* 대표저자 : ds467@hanmail.net, 061-842-1104
* 정회원 : coastguard@empal.com, 061-832-2000
* 비회원 : jsysmile@hanmail.net, 061-842-3209
** 정회원 : eunbang@hhu.ac.kr, 051-410-4236

하고 있다. Fig.1 고흥군 녹동항 전경을 나타낸다.

1) 어선 현황

녹동항의 어선분포 현황을 보면 2-5톤이 1,363척으로 전체 선박에서 약 93% 차지하여 대부분의 어민들은 소형어선을 가지고 있는 것으로 나타났다

Table 1. 녹동항의 톤수별 어선 수

구분	계	2톤미만	2-5톤	5-10톤	20-30톤
척수	1,470	1,020	343	97	10

2) 어업종사자 현황

도양읍(녹동)* 인구는 1만2천여 명으로 전업 어업인구는 1,000여명이며 이는 선주를 나타낸 것으로, 선원 및 관련 산업에 종사하는 인구를 합하면 약 7,000명으로 절반이상 수산 관련 산업에 종사 하고 있다

3) 어업종사자의 민원현황

2006년도 녹동파출소 민원접수 현황을 보면 접수건수 약 110여건으로 불법어업단속이 65건으로 약 60%를 차지하였으며, 절도 등 형사범 및 해양오염사고와 응급구조 및 긴급이송 요청 등으로 나타났다

Table 2. 녹동항 남녀별 어업조사자

구분	계	남	여
명수	987	575	412



Fig. 1. 고흥군 녹동항 전경.

2.2 어업관련 업무 분석

어업종사자와 관련 있는 해양경찰업무를 봉사지원분야, 안전분야, 치안분야, 보안분야, 환경보존분야, 계몽지도분야로 나

* 녹동이라는 지명은 조선시대에 416년 동안 존재했던 진라좌수영 관하 녹도진(鹿島鎭)에서 유래한 지명으로서 행정지명은 현재 고흥군 도양읍이나 주민의 대다수는 녹동이라는 지명을 사용하고 있다.

누어 분석하였다.

Table 3. 분야별 민원 현황

민원 내용	불법어업 단속	해양 오염	응급 구조	형사범	기타
건수	65	575		11	15

1) 봉사지원 분야

① 찾아가는 이동봉사실 운영

이동봉사실을 각 해양경찰서별로 원거리 소재 어촌계, 낙도 등을 직접 찾아 각 지역민의 실정에 맞게 각종서비스를 제공하며 어민들을 위해 바다에서 직접 민원접수, 처리 및 범죄예 방활동을 하고 있다.

② 사고사실증명원 발급서비스

어업종사자들의 각종 사고사실 발급절차가 복잡하여 처리시간이 지연되고 있었으나 전산시스템구축으로 신속성과 편리성을 항상 정확하게 민원처리 서비스를 실시하고 있다.

③ 응급환자 긴급후송서비스

해상교통이 원활하지 못한 도서지역이나 조업중인 어선 에서 응급환자가 발생시 헬기나 경비함정을 이용 신속히 병원으로 후송하고 있는 제도이다.

④ 신고절차 간소화 서비스

해양경찰은 2톤미만 소형어선에 대하여 항포구를 입출항시 파출소에 직접 방문하지 않고 일반전화 및 휴대전화를 이용 간단하게 신고하도록 하여 원활한 경제활동을 돕는 서비스다.

⑤ 출동 함정 해상기상 방송 서비스

해양사고의 대부분이 불규칙한 해상기상으로 발생된다 해양 사고를 미연에 방지 하고자 기상상태를 미리 파악 기상청에 보고 및 기상청 정보를 VHF,SSB 등 통신망 이용 조업선박에 방송실시 안전운항 및 조업에 기여하고 있다.

⑥ 주민편의조사센터

해상에서 조업중 단속으로 해양경찰서에 출두 조사를 받아야 하는데 해양경찰관서가 원거리에 위치 할 때 이동에 많은 시간과 경비가 소요되고 있어 각 파출소별로 수사전담인력을 파견 출장조사를 하고 있는 제도이다.

2) 안전 분야

① 해양사고조사

각종 사고에 대한 해역별, 시간별 등 각종 유형별로 특성을 데이터베이스화하여 각종 사고시 과학적으로 접근하고 있으며 또한 중앙해양안전심판원과 유기적인 협조체제를 유지하여 사

고조사에 임하고 있다

② 해피콜서비스

풍랑 및 해일 등 급변하는 기상정보를 출어선박에 대하여 휴대폰을 이용하여 기상정보를 문자메시지로 실시간 전송하는 서비스를 실시하고 있다.

③ 조난선 예인서비스

해상에서 조업이나 운항 중 기관고장으로 자력항해가 불가능할 경우 경비정을 이용하여 고장선박을 가까운 항구나 선적항으로 예인하는 서비스를 실시하고 있다.

④ 화재 선박 등 해상재난에 대한 진압 및 구조

어선의 화재 및 침수·침몰 등 각종 해난사고 발생시 신속한 진압 및 구조를 실시하고, 태풍·해일 내습에 대비한 각종 어선 통제 및 안전관리 활동을 전개 한다.

⑤ 현장대응목표 관리제 실시

해양에서 사고 발생시 피해를 최소화 하기위해 사고현장에 구조세력을 신고접수 후 최단 시간 내 현장에 도착하여 초등조치에 걸리는 시간을 단축하기 위한 것으로 어업종사자들 해양사고 발생시 귀중한 인명과 재산을 보호하는 제도다.

3) 치안 분야

① 불법어업근절 단속

각종 어종별 생산 시기별로 불법어구사용 및 채취 금지기간에 어로활동에 대하여 단속실시 및 불법어업 신고요령, 각종 어구의 규격 맞는 그물사용과 위법시 불이익 등을 알리고 있다.

② 무계출항선박 단속

선박출어시 해양경찰관서 및 대행신고소에 출입항신고를 해야 하나 신고하지 않고 출항 할 경우 밀수밀입국 등에 사용될 우려나 및 사고발생시 신속한 확인이 불가능하므로 단속을 실시한다.

③ 통신두절선박 수배 서비스

출어선에 대하여 어업무선국 및 관련기관과 위치보고 등 통신을 실시하고 있는데 통신이 두절된 선박에 대하여 전 해양경찰서 및 관련기관에 수배를 실시하는 제도이다.

④ 어장경비

잡는 어업에서 기르는 어업으로 전환됨에 따라 어족자원의 중요성이 강조되고 있고 또한 어민 스스로 김 양식장 등 각종 어장을 조성하고 있다.

어장절도사건 등을 방지 하기하여 해경은 어장밀집지역등 어족자원시설에 대하여 예방경비로 어민의 재산을 보호 하고

태 앞장서고 있다.

4) 보안 분야

① 동·서해 특정해역 및 북방한계선(NLL) 어로보호 활동

인천해양경찰서 및 속초해양경찰서에 어로보호분부를 설치하고, 남북간 접경해역에서 우리어선 월선 및 피납 방지 등 안전한 어로행위를 할 수 있도록 보호 활동을 수행하고 있으며, 특히 북방한계선상에서 중국어선 불법조업을 강력하게 단속하여 우리어민의 피해를 방지하고 있다.

② 외국어선 불법어로행위 강력단속

외국어선 불법어로행위 강력단속하고, 해양오염발생 등 각종 불법행위 감시단속을 강화하고 있다.

③ 미귀항 선박 수배 및 처리

해상에서 선박이 귀항 예정시간에 사전 연락 없이 귀항하지 않는 경우, 선박의 소재 파악을 위한 수배 및 수색활동을 전개하여 해난 또는 불순세력에 의한 피격, 피납 등의 위협상황으로부터 국민의 생명과 재산을 보호한다.

5) 환경보존 민관협력분야

① 명예환경감시제도

정규 해양환경감시원의 인력부족으로 광범위한 해양과 항포구 등에 대한 감시체제를 보강하기위해 1998년도 4월부터 명예해양환경감시원 제도를 도입 유관기관 및 단업체, 해양수산관련인을 위주로 명예감시원을 위촉하여 운영 하고 있다.

② 민간방제협력제도

민간방제협력제도는 유류 등 해양오염물질을 취급하는 관련 민간기업 및 방제회사가 공동으로 해양오염방제 발생시 방제를 효과적으로 하기위하여 상호 협력체제를 유지 하고자 만든 민간단체이다.

③ 민간자율구조대 운영

해양사고 발생시 어업종사자들의 생명과 재산을 보호하기 위해 관내 조업 중이거나 정박 중인 어선을 이용 신고즉시 현장에 출동 해양경찰을 도와 신속한 구조활동을 하는 제도이다

3. 해양경찰업무대한 친숙도 조사

3.1 친숙도의 개념 정의

해양경찰업무에 대한 어민의 친숙도를 만족도, 신뢰도, 인지도, 친절도로 요소로 정의하여 설문조사지를 구성하였다.

1) 만족도

만족도는 해양경찰이 어민들에게 제공한 각종 서비스에 대한 어민들의 만족도를 평가 하였다.

2) 신뢰도

신뢰도는 해양경찰이 어민에게 제공한 서비스의 내용과 정보들이 어민들의 조업 등 실제생활 활용과 재난사고시 구조기관으로 해양경찰에 대한 신뢰도를 평가하였다

3) 인지도

인지도는 어민이 해양경찰에 대한 주요업무 및 해양구조기관으로서 업무 등에 관한 지식 등을 조사하여 어민이 해양경찰에 대해서 알고 있는 정도를 평가하였다

4) 친절도

친절도는 해양경찰관이 어민들에게 행한 각종 서비스를 유형별 제시하여 실제로 피부로 느꼈던 점을 평가 하였다

3.2 조사대상 및 방법

1) 조사 대상

사정상 설문조사의 대상은 고흥군 도양읍 녹동항 일원에 거주하고 어업에 종사하는 사람으로 한정 하였으며 남녀노소가 리지 않고 조사 하였다. 그리고 설문 내용에 앞서 대상의 연령, 성별, 어업에 종사한 기간, 어선의 크기, 등을 조사하였다. 조사대상은 40대 이하, 50대, 60대 이상으로 각각 20명씩 총 60명을 조사 하였으며, 어업종사기간은 fig1 같이 3년

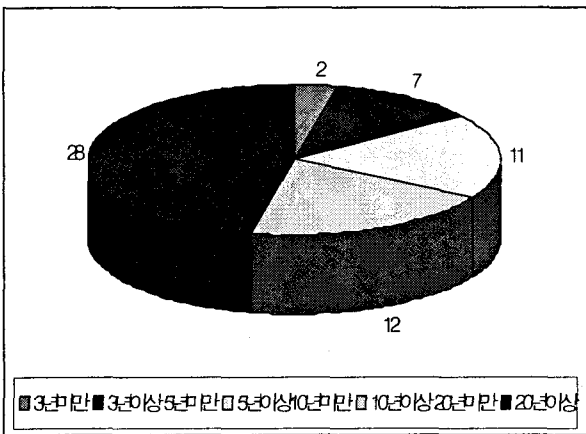


Fig. 2. 어업종사기간 현황.

미만 2명, 3년 이상 5년 미만 7명, 5년 이상 10년 미만 11명, 10년 이상 20년 미만 12명, 20년 이상 28명순 구성 되었다.

2) 조사 방법

2007년 5월 1일부터 2007년 5월 14일까지 출입항신고소 이용객과 각종 어종별 어업단체를 직접 방문하여 조사 설문지를

활용하여 조사 하였다

3.3 친숙도 평가 및 분석

1) 친숙도 지표 평가 방법

① 만족도

해양경찰관에게 도움을 받은 적이 있으며 서비스는 만족했느냐는 물음에 대담으로 40대 이하에서 60대까지 대체로 만족 한 것으로 나타났다

② 신뢰도

해양경찰로부터 기상정보 등 안전조업과 관련한 정보를 받은 적이 있으며, 그 정보는 신뢰할 수 있느냐는 물음에 대담으로 Fig. 3에서와 같이 전 연령대에서 신뢰 한 것으로 나왔다. 어선조업중 응급환자나 조난사고가 발생한다면 어느 기관에 먼저 연락 하겠느냐는 물음에 대한 대담으로는 Fig. 5와 같이 119구조대나 읍사무소 보다 해양경찰에 신고한다는 대담이 40대나 50대가 60대 보다 많이 나왔다. 이것은 사고대응에 있어 해양경찰함정의 기동성에 대한 신뢰도가 높은 반면 119구급대 수준의 응급처치를 기대할 수 없을 것이라는 우려도 함께 내포하고 있다고 할 수 있다.

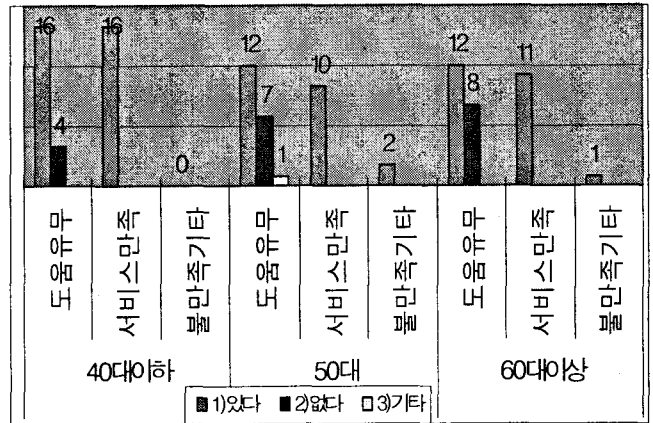


Fig. 3. 해양경찰 서비스 만족도.

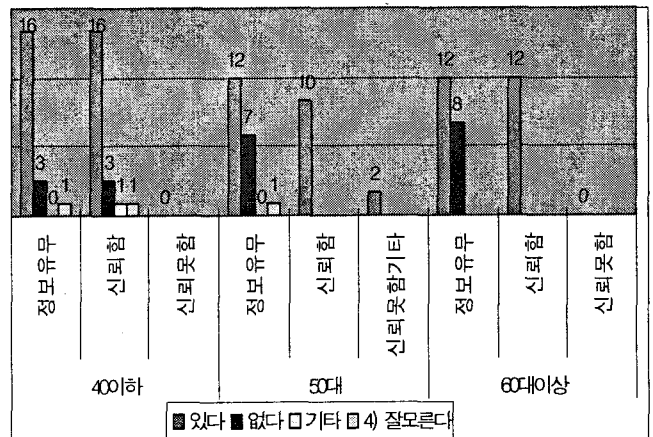


Fig. 4. 안전정보 신뢰도.

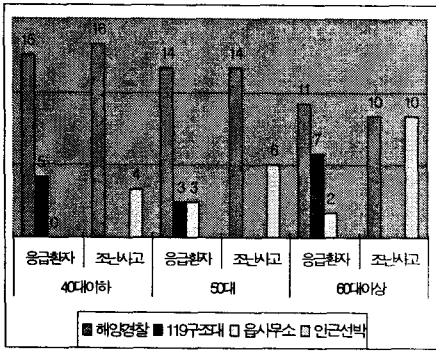


Fig. 5. 사고대응 신뢰도.

③ 인지도

해양경찰의 업무에 대하여 잘 알고 있는냐는 질문에 대하여 해양경찰의 업무에 대하여 Fig. 6과 같이 전 연령대에 걸쳐 50%정도만이 잘 알고 있다고 대답한 반면 잘 모르거나 기타 그저 그렇다는 사람도 전체의 50%에 달하고 있다. 이는 해양경찰과 어민과의 유대관계나 정보전달 체계가 특정인이나 특정집단에만 국한되어 중복되거나 중첩된 관계를 유지하고 있다고 볼 수 있다. 해양경찰의 대국민 인지도 향상을 위한 프로그램을 진행할 필요가 있다.

해양경찰의 주된 업무가 무엇이라고 생각하는냐는 물음에 대하여 Fig. 7에서와 같이 해양치안담당이 전 연령대에 걸쳐 나타났으며 불법어업 단속도 상당수 나타냈다.

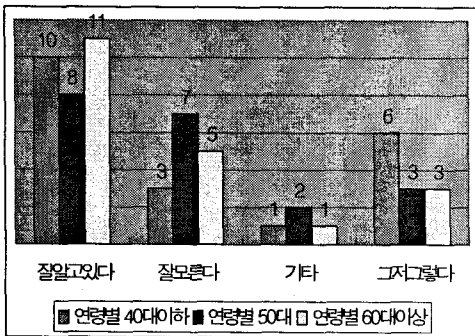


Fig. 6. 해양경찰 업무 인지도.

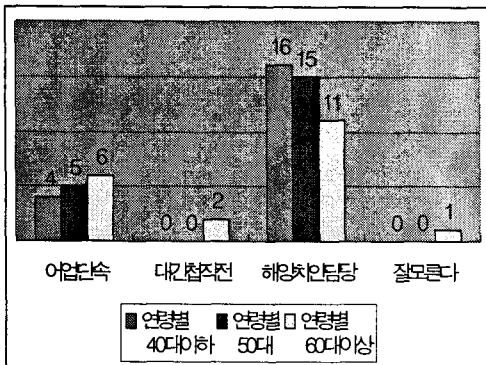


Fig. 7. 해양경찰 주요업무 인지도.

④ 친절도

어선출입항 신고업무 경찰관의 서비스는 만족하느냐는 질문에서 Fig. 8과 같이 40대와 50대에서 친절도가 높게 나타났으나 그저 그렇다와 모르겠다고 응답한 사람도 상당수 나와 선박출입항 업무시 경찰관의 친절도 향상에 노력을 요한다. 또한 어선 임검시 경찰관의 태도는 어떠했습니까? 라는 질문에서는 Fig. 9와 같이 순찰정이나 및 어선 입출항시의 입장입검시 40대와 50대에서는 대체적으로 친절하다고 하였으나 60대 이상은 다소 불친절하다는 경향이 나타났다.

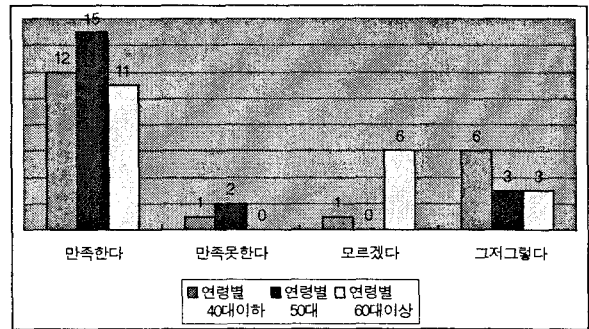


Fig. 8. 출입항신고업무 친절도.

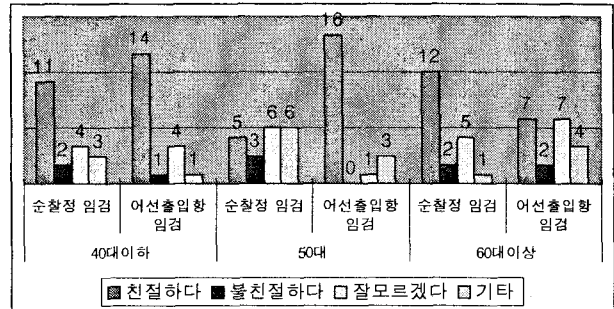


Fig. 9. 입장입검업무 친절도.

3.4 분석 결과 및 문제도출

설문조사에 대한 분석 결과에 의하면 어민들은 해양경찰의 업무에 대해 대체로 만족하고 있었으며, 또한 해양경찰의 주요 고객인 어민들은 각종 서비스에 대하여 높은 신뢰도 가지고 있었다.

그러나 인지도 면에서는 이는 해양경찰과 어민과의 유대관계나 정보전달 체계가 특정인이나 특정집단에만 국한되어 중복되거나 중첩된 관계를 유지하고 있다고 볼 수 있다. 상당수는 불법어업을 주로 단속하는 기관만으로 인식하고 있는 등 편향된 시각을 가지고 있는 것으로 나타났다. 해양경찰의 대국민 인지도 향상을 위한 프로그램을 진행할 필요가 있다.

친절도 면에서는 경찰관 서비스에 대하여 대체로 친절하다고 하였으나 그저 그렇다와 모르겠다고 응답한 사람도 상당수 나타났으며, 이것은 순찰정으로 해상에서 선박검문검색을 하거나, 선박 출입항신고시 입장입검업무의 성격상 자칫 경직된

분위기로 흐를 수 있다는 것을 감안한다면 현장경찰관의 좀 더 세심한 배려가 부족한 것이 주요 원인이라고 할 수 있을 것이다.

4. 친숙도 향상 방안

4.1 만족도 향상 방안

1) 안전조업정보 휴대폰 문자서비스

어업관련 법률개정이나 기상정보 등 각종 정보를 어민 및 출어선동에게 휴대폰 문자메시지를 전송함으로써 접하기 어려운 다양한 정보를 제공함으로써 해양경찰업무 만족도 향상에 도움을 줄 수 있을 것이다.

2) 출입항신고예고제 실시

어선의 입출항신고는 2톤 미만 소형선박은 전화로 가능하나, 2톤 이상 어선은 직접 출입항신고소를 방문해야 하며 항포구가 큰 지역은 신고소와 거리가 먼 곳이 많다. 그래서 입항 신고시 출항 일자 및 시간을 입장입검 경찰관에게 알림으로 직접 방문 없이도 신고를 신속하게 하여 해양경찰업무 만족도 향상에 도움이 될 것이다.

4.2 신뢰도 향상 방안

1) 주기적인 간담회 실시

어업종사자들에게 바다는 생계유지의 터전으로 여기고 있으며 해양경찰 또한 어민을 고래의 한 부분으로 생각 하여 상호 이해와 긴밀한 협력 및 교류관계를 유지해야 할 필요가 있다. 그러기 위해서는 각종 어민 단체와 주기적인 간담회 등 모임 실시로 어민의 애로사항 및 건의사항을 청취함으로써, 상호 이해와 협력 관계를 형성 하는 것도 좋은 방법이다.

2) 해양경찰의 응급구조능력강화

바다에서 조업이나 레저 활동시 사고를 당했을 경우 대부분은 해양경찰에 신고를 한다, 요즘 사고 발생시 응급처치가 생사를 가릴 수 있을 정도로 중요성이 부각되고 있는 가운데, 경찰관들에게 주기적으로 응급구조교육을 강화하고, 해양경찰 인력에 응급구조인력을 다수 확보하는 것도 해양경찰에 대한 신뢰도 향상에 좋은 방법이다.

3) 해양범죄·사고 긴급신고 122 홍보강화

바다에서 사고 발생시 해양경찰관서의 전화번호나 신고번호를 알지 못하여 소방서의 119나 일반경찰의 112로 신고 후 해양경찰에 통보하는 경우가 많다, 이는 해양사고의 특성상 신속한 초동조치를 지연시키는 주요한 요인으로 작용하였다. 그러므로 오는 7월1일부터 실시하는 해양범죄사고 긴급신고

번호 122를 활성화함으로써 어민들을 비롯한 일반국민들에게 해양경찰의 인지도가 향상되는 계기가 될 것으로 기대 한다.

4.3 인지도 향상 방안

1) 대국민 홍보활동 강화

어민 대부분은 해양경찰이 해양치안을 담당하고 있다는 것을 알고 있으나 단지 불법어업 단속이나 기관고장시 선박을 예인이나 하는 기관으로 인식하고 있다, 그러나 해양경찰은 어민들의 어장시설을 보호하고, 또한 배타적경제수역내에서 불법 조업하는 중국어선 등의 어로행위를 단속함으로써 우리 국민의 재산과 이익을 위해 앞장서고 있다는 것을 홍보해야 한다.

2) 어민과 경찰관의 상호 교류 체험

해양경찰관과 어민이 서로 직접 하루 정도 업무를 바꾸어 함께 일을 하면서 직접 서로에 대하여 어려움을 몸으로 체험하여 상호 이해와 협력을 도모 하며, 경찰관의 현장체험 활동에서 경험하고 느낀 점을 업무에 활용하여 어민들 위한 서비스를 개선할 방향을 찾는 데 도움이 될 것으로 기대되는 방법이다

3) 어민들과 화합마당 실시

금어기를 이용 지역 어민들과 체육대회 등을 통해 유대감 형성 및 친밀도를 강화하는 방법이 있으며, 운동이나 동아리 등을 조직하여 주기적으로 운동을 실시하고, 어민들의 생활상과 어려움 등을 함께 나눌 수 있는 방법이 있다.

4) 해상자율방범순찰대 창설

해상에서 범죄예방을 위한 민간자율방범순찰대를 창설할 필요가 있다. 해상치안에 민간자율방범대원을 활용함으로써 해양경찰을 이해하고 지역사정에 밝은 자율적인 범죄예방세력을 다수 확보할 수 있다. 해양경찰파출소 단위로 해상자율방범순찰대를 창설할 필요가 있다.

4.4 친절도 향상 방안

1) 범죄예방도우미 서비스

어민들은 대부분은 오랜 바다생활과 노령화로 법률의 개정에 대한 정보를 얻기가 힘들뿐만 아니라 어려운 법조문에 대한 이해가 부족하여 불법여부를 알지 못하고 어업을 행하는 경우가 많다. 해양경찰관이 법률에 관한 정보를 교육 및 홍보함으로써 어민의 해양경찰에 대한 친숙도를 향상시킬 수 있을 것이다.

2) 친절교육의 정례화

어민과 가장 밀접한 관계가 있는 해양경찰의 출·입항신고를 웃음이 꽃피는 장소로 만들기 위해서는 해양경찰관의 개인적인 노력과 동시에 친절봉사 문화가 정착될 수 있도록 조직적이고 체계적인 교육이 필요하다.

3) 어민해기능력향상지원센터 운영

어민들은 해기사시험 등 정보들을 해양경찰파출소에 문의를 하는 경우가 많다. 이는 어민들은 해경이 바다관련 모든 정보를 알고 있다고 생각하고 있는 것이다. 이에 부응하여 해양경찰 각 파출장소를 어민해기능력향상센터로 만들면 해양경찰의 업무 친숙도 및 친절도 향상에 도움 될 것이다. 특히 어민들의 해기능력이 향상되면 해상에서 안전사고를 예방하는 데도 중요한 역할을 하게 될 것이다.

5. 결 론

수요자 중심의 맞춤형 서비스를 제공하는 해양현장의 지식경영 구축을 위한 기초연구로 해양경찰 제1고객인 어업종사자들의 해양경찰업무 친숙도를 만족도, 신뢰도, 인지도, 친절도로 구분하여 조사, 분석하였다. 그 결과 어업종사자들은 해양경찰업무에는 대체로 만족하고 있었으며 제공되는 서비스에서도 높은 신뢰도를 보였다. 그러나 인지도면에서는 불법어업을 단속하는 기관으로 편향된 시각을 나타내고 있었다. 친절도도 높게 나타났으나 부정적인 시각과 크게 양분되었다.

이러한 조사 분석결과를 바탕으로 어업종사자에 대한 해양경찰업무 인지도 향상방안, 친절도 향상방안, 만족도 향상방안, 신뢰도 향상방안을 제안하여 효율적이고 고품질의 해양경찰행정 서비스 제공이 되도록 하였다.

본 연구는 시간의 제약으로 녹동항의 어업종사자에 한정하여 지역적 한계가 있으나 앞으로 전국범위의 조사와 정량화 분석기법에 대한 지속적인 연구를 해 나갈 예정이다.

참 고 문 헌

- [1] 해양경찰백서, 2005~2006
- [2] 전라남도 고흥군 어업기본통계
- [3] 여수지방해양수산청 홈페이지 자료실