

산지수협 위판요인의 중요도·만족도 분석 - 굴 수하식 수협을 사례로 -

송정헌[†] · 박보경
(부경대학교)

A Study on the Importance-Satisfaction Analysis of Consignment Sale Factors of Fisheries Cooperatives -A Case of the Oyster Hanging Fisheries Cooperatives-

Jung-Hun SONG[†] · Bo-Gyeong PARK
(Pukyong National University)

Abstract

In order to enhance consignment sale businesses of fisheries cooperatives, it is needed to seek measures to accept needs of customers who use the fisheries cooperatives consignment sale market by examining recognition of fishermen.

Thus, the purpose of this study is to develop measurement items and scales of the consignment sale factors for fishermen of the fisheries cooperatives port consignment sale market, and to determine the difference between consignment sale factors importance and satisfaction of fishermen.

For this, it conducted a survey targeting fishermen who use the fishery product port market consignment sale of the oyster hanging fisheries cooperatives. It used the Importance-Satisfaction Analysis (ISA) for an analysis tool.

Key words : Consignment sale factor, Fishery product port market consignment sale, ISA, Port fisheries cooperatives

I. 서론

연근해 해면어업 생산량의 감소·정체 추세, 강제상장제도의 폐지와 자유판매제 도입, 자유무역협정(FTA)에 따른 지속적인 수산물 시장개방 압력과 관세철폐요구와 수입수산물의 증가는 우리나라 수산물 산지시장의 역할 축소를 가속화시키고 있다. 거기다 소비자 유통단계가 현대화 및 대형화되면서 이들의 유통경쟁력은 강화되고, 대형할인소매점의 생산자 직거래 및 장외유통거래

가 확대됨에 따라 산지시장의 입지는 약화되고 있다.

산지시장의 입지 약화는 산지수협의 역할 감소 및 경영악화와 직결된다. 수산물 산지시장에서 산지 수협이 담당하는 가장 큰 역할은 산지 위판장에서의 위판활동이며, 산지수협의 위판사업은 수협이 행하는 경제사업 중 가장 큰 비중을 차지하고 있다. 산지수산물시장의 중심인 수협의 산지위판장은 산지 수산물의 생산과 유통을 효율적으로 연계시키는 역할을 수행하며 어획물의 가격

[†] Corresponding author : 051-629-5960, seabream@pknu.ac.kr

*이 논문은 부경대학교 자율창의학술연구비(2013년)에 의하여 연구되었음.

을 결정하고, 소비지시장의 공급기로서로서의 중요성을 지닌다. 국내 수산물 유통의 공공적인 기능을 활성화시키고 수산물 유통시스템의 개선을 통한 국내 수산물의 안정적인 공급과 가격의 안정을 위해서는 수협이 갖는 국내 수산물 유통시장에서의 역할이 매우 중요하다.

이러한 현실에서 수협 산지 위판이 어업인에게 어떠한 기능과 역할을 가지며, 제 기능을 하고 있는지에 대한 연구가 필요하며, 수협의 위판사업 증대를 위해서는 어업인들이 인식하고 있는 바를 조사하여 수협 위판장을 이용하는 고객으로써의 요구를 수용하는 방안을 파악할 필요가 있다.

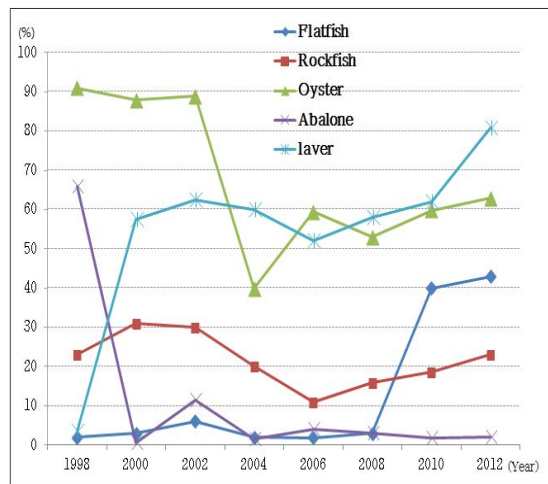
또한 지금까지 수협의 산지위판장의 일반적인 특성을 조사하여 비교분석한 연구는 있으나 어업인들의 수협 산지 위판장을 통한 위판경로 선택이 어떠한 요인에 의해 좌우되며, 요인에 따른 어업인들의 중요도와 만족도에 관한 연구는 극히 제한적이었으며, 더구나 획일화가 어려운 수산물의 특성을 고려하여 단일 수협의 산지 위판장을 대상으로 집중 분석한 연구 역시 제한적이다.

따라서 본 연구는 선행연구와 조사자료를 토대로 어업인의 수협 산지 위판장 위판요인에 대한 측정문항과 척도를 개발하고, 어업인을 산지수협의 위판사업을 이용하는 고객의 관점에서 어업인의 위판요인에 대한 중요도와 만족도 인식을 파악하고, 위판요인 중요도와 만족도의 차이를 통해 위판사업이 얼마나 잘 운영되고 있는지를 비교 분석하였다. 심도 있는 조사를 위해 조사범위를 굴 수하식 수협의 위판사업을 이용하는 어업인으로 한정하였다. 연구를 위해 산지위판의 개념과 역할, 중요도와 만족도에 관하여 기존 선행연구를 바탕으로 하여 이론적 배경으로 정리하였고, 산지위판, 양식 굴 산지시장, 굴 수하식 수협의 위판사업 현황을 조사하였다. 이렇게 구성된 연구개념들에 대한 요인 및 변수를 가지고 굴 수하식 수협 산지위판을 이용하는 어업인을 대상으로 설문조사를 하였다. 분석방법은 독립표본 t-검

정(Independent t-test)과 중요도-만족도 분석(ISA : Importance-Satisfaction Analysis)을 실시하였다.

II. 현 황

우리나라 대표 양식수산물로 생산금액이 높은 품종인 넙치, 조피볼락, 김, 굴, 전복의 계통판매율을 살펴보면 물량기준으로 넙치류, 조피볼락, 전복류는 낮은 계통판매율을 보이는 반면 굴류와 김은 50% 이상의 계통판매율을 보이며 증가추세에 있다[Fig. 1].



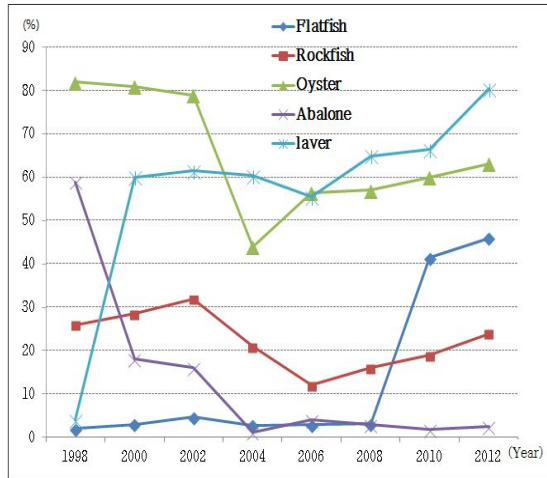
Source : Ministry of Oceans and Fisheries (www.fips.go.kr)

[Fig. 1] The route sales rate (quantity basis) of a representative aquaculture products in Korea.

또한 금액기준으로 우리나라 대표 양식수산물의 계통판매율을 살펴보면 넙치류와 조피볼락, 전복류는 40%이하의 계통판매율을 보이는 반면 굴류와 김은 50% 이상의 계통판매율을 보이며 점차 증가하고 있다[Fig. 2].

경남 통영시에 위치한 굴 수하식 수협의 위판사업은 양식 굴만을 취급하며 경매방식을 취한다. 구성원 현황은 매매참가인은 없으며 중도매인 수 33명, 자격증을 보유한 경매사가 3명이다.

그리고 출하자수는 300~500명으로 추정된다.



Source : Ministry of Oceans and Fisheries (www.fips.go.kr)

[Fig. 2] The route sales rate (amount basis) of a representative aquaculture products in Korea.

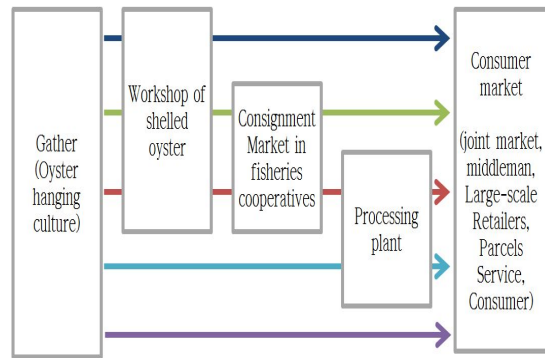
양식굴 어업인은 박신작업을 거친 알굴 상태로 위판장에 위판한다. 경매장에 도착한 물량은 우선 중량 확인을 거친 후 안전 검사를 실시하고, 안전 검사에 통과한 물량으로 경매를 진행한다. 조합원들과 협의하여 정한 경락가격의 3.5%의 위판 수수료를 공제하는데, 굴 수하식 수협의 위판 수수료는 10년 동안 3.5%를 유지하고 있다.

굴 수하식 수협 조합원이 양식 굴을 생산·채취한 후에 소비지로 출하하기 위해서는 [Fig. 3]과 같은 경로를 가진다. 대표적 경로는 채취한 각굴을 박신장에서 박신작업을 거친 뒤에 알굴 상태로 출하 되는 경우와 동일 경로에서 위판과정 후 굴 수하식 수협 위판장에서 위판과정 후 소비지로 가공공장을 거쳐 소분·포장·제품화되어 소비지로 출하 되는 경우가 있다. 그리고 채취한 굴을 박신작업을 하지 않은 각굴 상태로 가공공장을 거쳐 박신작업과 함께 소분·포장·제품화가 이루어지는 경로가 있다. 또한 채취한 각굴을 바로

소비지로 출하하거나 박신 후 생굴을 소비지로 바로 출하하는 경우도 늘고 있다.

조합원별로 살펴보면 굴 양식업만을 하는 조합원, 굴 양식업을 하며 박신장을 운영하는 조합원, 굴 양식을 하며 가공공장을 운영하는 조합원의 형태 등이 있다. 또한 조합원은 아니지만 박신장을 운영하는 업자, 가공공장을 운영하는 가공업자가 있다. 중도매인이 가공공장을 운영하며 중도매인과 가공업자 두 가지의 역할을 하기도 한다.

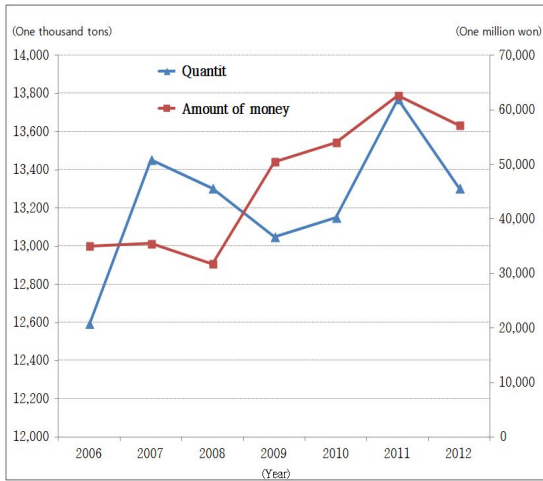
수협 위판장에 위판 하는 굴의 형태는 거의 알굴 즉 생굴이다. 이는 상품성에 따라 가치가 크게 달라짐을 의미하는데, 채취와 박신과정 등을 거치며 상품성이 손상 되지 않아야 좋은 가격을 받을 수 있다. 박신작업에서 상당한 인건비가 소요되므로 자체적으로 박신작업을 하기 어렵거나 물량이나 비용을 감당하기 어려운 생산자는 수협 위판장에 위판하지 않고 가공공장으로 판매한다. 조합원들은 자신의 생산물량과 출하비용 등 여러 여건을 고려하여 국한된 경로만을 이용하기보다는 여러 경로를 이용하여 생산물을 출하한다.



[Fig. 3] Marketing Channels of the oyster hanging fisheries cooperative members

굴 수하식 수협의 생굴 위판 물량과 금액 추이는 [Fig. 4]와 같은데, 대게 증가추세에 있는 것을 볼 수 있다.

1) 굴 수하식 수협 판매사업 담당자, 위판장 이용 어업인들과의 청취면담조사를 토대로 작성



Source : The oyster hanging fisheries cooperative

[Fig. 4] Raw oyster consignment sale quantity and amount of money in the oyster hanging fisheries cooperative

굴 수하식 수협의 위판장을 거치는 생굴 위판 물량은 2012년 약 1,330만 톤으로 2006년 약 1,259만 톤 대비 5.6% 증가했으며, 위판 금액은 2012년 약 572억 원으로 2006년 약 350억 원 대비 63.4%가 증가한 것으로 나타난다. 2007년을 기점으로 수출국들의 위생조건 강화와 중국산과의 단가 경쟁 등의 여건으로 하락세를 보이기도 하였지만 2009년 이후 다시 증가추세를 보이며 2011년에는 최고 위판물량과 위판금액을 기록했다. 2012년도의 하락세는 노로 바이러스 검출로 한국산 패류의 미국 수출 중단과 굴 국내 소비 감소 등의 영향 때문인 것으로 볼 수 있다.

Ⅲ. 분석방법 및 자료

1. 분석 방법

조사 대상자의 중요도와 만족도 인식을 효과적으로 나타내기 위한 분석의 하나로 중요도-만족도 분석(ISA)을 이용한다.

흔히 중요도-만족도라 불리는 ISA (Importance-

Satisfaction Analysis)는 IPA (Importance-Performance Analysis)라는 용어로 먼저 쓰이다가 나중에 파생되어 나온 용어이다. IPA는 관리 항목을 측정하는 기법으로 Martilla & James (1977)에 의해서 제안되었는데 번역을 하면 ‘중요도-실행도 분석’이라 할 수 있겠다. 이들은 관리항목을 개선하기 위한 우선순위를 정하는데 있어 기존에 단일 항목만을 사용하던 것에 문제를 제기하였는데 가령 실행도라는 단일 기준만을 고려하는 경우, 실행도가 낮은 것부터 개선해야하는 것으로 판단할 수 있으나 실행도가 낮더라도 중요도가 높은 것을 선택해야지 낮은 것을 선택하면 비효율적이라는 것이다(Kim Young-Mi et al, 2008). 즉 어떤 제품이나 서비스의 중요도와 그것이 얼마나 잘 실행되었느냐를 비교 분석하는 방법이다. 이는 제품이나 서비스를 이루는 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교분석하여 소비자의 인식을 세부적으로 살펴볼 수 있다는데 의의가 있다 (Kim Young-Mi et al, 2008). 그리고 복잡한 통계 기법을 사용하지 않고도 평가속성들의 중앙값(또는 평균값)에 의한 격자모형을 이용하여 쉽게 현황을 파악하여 소비자가 느끼는 중요성에 대하여 얼마나 잘 수행되고 있는지를 일목요연하게 보여 준다(Duke & Persia, 1996). 더 나아가 한정된 인력과 예산으로 만족도를 극대화 할 수 있는 자원 배분의 조합 또는 우선적으로 해결해야 할 사항에 대한 의사결정에 유용한 정보를 제공하고 미래의 자원배분에 대한 가이드라인을 제공해주는 유용한 분석기법이다(Matzler, Sauerwein & Heischmit, 2003). 따라서 이 방법은 실무 담당자가 특별한 통계 분야에 대한 지식이 없어도 연구 분야의 문제점과 개선의 우선순위를 판단하는데 매우 효과적이라 할 수 있다.

전통적인 IPA 기법은 중요도와 실행도를 측정 지표로 사용하는데, 이미 많은 연구들에서 특별한 언급 없이 실행도를 대신하여 ‘만족도’를 측정 지표로 사용하여 왔다. 이에 Tonge와 Moore (2006)는 실행도는 관리의 질을 측정하는 것이고

결과 중심적인 측정이기 때문에 이용자의 경험의 질을 측정하는 ‘만족도’가 더욱 바람직하다고 제안하고 중요도와 만족도를 측정지표로 사용하는 ISA (Importance-Satisfaction Analysis)기법을 제안하였다. 이것은 만족도가 실행도의 단순 대체변수가 아닌 만족도가 더 효과적인 변수임을 시사하고 있다. 실제로 관리의 실행도가 높더라도 이용자의 만족도는 그만큼 높지 않을 수 있다는 점에서 이 주장이 설득력을 갖고 있다고 할 수 있다(Kim Young-Mi et al, 2008).

ISA 기법은 만족도의 중앙값(median score)이나 평균값(mean score)을 X축에, 중요도의 중앙값이나 평균값을 Y축으로 하여 4분면을 구분하고 측정된 중요도와 만족도의 좌표점을 그래프에 표시하여 그 의미를 해석한다. 중요도와 실행도의 중심축에 대해서 Martilla & James (1977)는 자료가 일정한 값에 몰려 있을 때에는 중앙값을 사용하는 것이 효과적이고 자료의 상대적인 평가를 할 때는 평균값을 적용하는 것이 효과적이라고 하였다. [Fig. 5]와 같이 2차원 도면상에 표시하고, 그 위치에 따라 의미를 부여하며 중심점을 기준으로 나누어진 4개 분면을 집중, 유지, 저순위, 과잉영역으로 표시한다.

첫째, 제 1사분면(노력 집중화의 지향 : Concentrate Here)은 평가속성에 대해 매우 중요하게 생각하고 있지만, 만족도는 낮게 평가된 상태로 향후 집중적으로 개선해야 하는 속성들이다.

둘째, 제 2사분면(좋은 성과 지속 유지 : Keep up the Good Work)은 이용자들도 평가속성에 대해 중요하게 생각하고 있고, 만족도 또한 비교적 잘 이루어지고 있어 계속 유지해나가는 것이 바람직함을 의미한다.

셋째, 제 3사분면(낮은 중요도 : Low Priority)은 이용자들이 평가속성에 대해 낮게 평가하고 있고 만족도 또한 낮은 상태로 현재 이상의 노력이 불필요한 상태의 속성들이다.

넷째, 제 4사분면(과잉 노력지향 : Possible overkill)은 이용자들이 중요하게 생각하고 있지

않은 평가속성에 대해 만족도에서 과잉되게 나타난 상태로 만족도를 줄이거나 투입된 노력을 다른 평가속성에 투입해야 할 것이다.

이러한 4개 분면을 통해서 관리자는 우선적으로 개선되어야 할 속성을 쉽게 발견할 수 있게 된다.

I m p o r t a n c e	Quadrant I Concentrate Here High importance, low satisfaction	Quadrant II Keep up the Good Work High importance and satisfaction
	Quadrant III Low Priority Low importance and satisfaction	Quadrant IV Possible Overkill Low importance, high satisfaction
Satisfaction		

Source : Tonge & Moore (2006), Martilla & James (1977)

[Fig. 5] ISA(IPA) matrix

IPA를 사용한 기존 연구를 살펴보면 다음과 같다. Martilla & James (1977)에 의해 자동차 판매상들의 서비스 중요성을 측정하기 위해 사용된 이래 상품이나 서비스의 속성들에 대한 소비자들의 중요도와 실행도를 분석하기 위한 마케팅기법으로 건강진단, 서비스품질, 마케팅, 교육평가, 은행산업 경쟁력 평가, 환경학 등의 여러 분야에서 다양하게 활용되어 왔다(Oh, H.M. 2001). 국내에도 관광 산업 및 관련분야에서 IPA를 이용한 서비스 품질의 중요도와 실행도 차이에 대한 연구가 1990년대 후반부터 등장하였는데, 최근 여러 서비스 산업, 교육환경 등 많은 연구 분야에서 활발하게 적용되고 있다. 이처럼 학자들은 다양한 산업에서의 중요도와 실행도의 차이를 분석함으로써 어느 서비스 요인을 더 개선해야 하고 집중해야 하는지에 대한 시사점을 제시하는 연구를

진행해 왔다. 이와 같이 상품의 시장성 검토를 위하여 개발된 중요도-실행도 분석기법은 경영학에서의 질적 평가와 경영진단에 널리 적용되어 왔으며, 이용자의 의견을 경영방침에 반영하기 용이하고 실무적으로도 활용도가 높다는 점에서 유용성을 인정받고 있다.

본 연구에서는 생산자가 수협 산지 위판장에 위판하는 요인을 중요하게 생각되는 정도와 만족의 정도로 나누어 측정 한 후, ISA를 적용하여 분석해보고자 한다.

2. 조사 설계

1) 연구 변수의 정의 및 측정

(1) 위판요인

위판요인은 어업 생산자가 산지 수협에 위탁판매를 하도록 유도하는 요인을 뜻하는 것으로, 위판요인에 관한 측정척도와 측정변수는 산지위판에 관하여 기술한 전창곤(1998), 이강우(2000), 조홍래(2002), 장홍석·강중호·김봉태(2007), 박준모(2011), 장영수(2011) 등의 수산물 산지유통에 관한 연구와 박귀동(2002), 박준모(2011) 등의 수협 판매사업에 관한 연구를 토대로 본 연구의 목적에 부합하는 문항들을 도출하여 사용하였다. 변수의 객관성을 위해 전문가 3명의 검토를 거쳐 변수도출과 변수분류작업을 완료하였다. 결과 위판요인 측정 척도는 경제성, 편리성, 안전성, 신뢰성의 4가지로 개발되었으며, 최종적으로 도출된 19개의 측정 변수는 경제성 5개, 편리성 6개, 안전성 4개, 신뢰성 4개로 분류되었다<Table 1>.

(2) 중요도

중요도는 상품이나 서비스가 지니고 있는 속성들에 대한 중요도이며, 기대불일치 이론에서는 상품이나 서비스에 대해 사용하기 전 가질 수 있는 기대의 개념으로 사용하고 있다. Olson & Dover (1979)는 재화와 서비스의 사용 전 신념이라 정의하였으며, 본 연구에서는 이 개념을 응용

<Table 1> Operational definitions of the measured variable

Conceptual Factors	Measured variable
economic efficiency (Achievement results or profitability about goods input)	Low cost consuming at Shipped and sold process, Advantageousness of price formation, Additional economic income (Incentive), Fee level, Ship incentives support
Convenience (Shortening of time, Characteristic that is easy to use and convenient)	Consignment sale work immediacy, Facilities for consignment sale, Value-added services facilities such as Subdivision, packaging, storage, Convenience of logistics, Information acquisition, Services of Hinterland related companies
Safety (Freedom from risk-doubt, Safety of physical, mental and financial is included)	Quick price settlement, The number of middleman, Safety facilities related Freshness and sanitation, The management of Middlemen
Reliability (Nature that you can rely on and believe)	Services of Fisheries Cooperatives Employee, Fairness/publicity of price determination, Regional relationship, The relations of Other Fisheries Cooperatives business

하여 위판요인에 대하여 중요하다고 생각되는 정도의 개념으로 정의한다. 중요도는 생산자가 실제 산지 수협 위판사업의 유형·무형의 서비스를 경험하기 전에 위탁판매 요인에 대하여 갖게 되는 기대로 위판경로 선택 유무의 기준이 된다.

(3) 만족도

이용자만족에 대한 정의는 이용자만족을 바라보는 관점에 따라 이용자만족을 결과로 보는 입장과 과정으로 보는 입장으로 나눌 수 있다. 결과로 보는 입장은 이용자가 소비를 통해 경험한 결과적인 입장에서 만족여부를 평가하는 것을 말한다. 본 연구에서는 Engel & Blackwell (1978)의 선택된 대안에 대한 과거의 신념이 그 대안과 일

치하게 되는 평가라는 개념적 정의를 통해서 위
판요인에 대한 만족도를 측정하였다.

(4) 일반적 사항

이용자의 특성을 나타내는 가장 대표적인 변수
로 일반적 사항 요인을 들 수 있다. 일반적 사항
요인은 타변수에 비해 상대적으로 측정이 용이하
고, 이용자의 의도와 선택에 영향을 미치는 연령,
성별, 소득, 생활주기, 사회계층 등과 같은 소매
환경을 분석하기 때문에 시장의 수요나 시장세분
화변수로 가장 널리 사용되고 있다. 목표로 하는
표적시장의 일반적인 인구통계학적 요인이 밝혀
지면 접포는 제품이나 서비스 믹스를 통한 최적
의 소구가 가능해지기 때문이다(Smali, 1975).

본 연구의 일반적 사항 변수는 산지 수협 위판
장 이용 생산자의 연령, 지역, 종사기간, 양식장
면적, 연간 평균 생산량, 생산물의 이용형태, 계
통출하비율로 선정 한다.

2) 설문지의 구성

도출된 항목들의 내용타당성을 확보하기 위해
현재 굴 수하식 수협에서 근무하고 있는 담당자
와의 인터뷰를 통해 문항의 타당성과 어휘의 적
합성 등을 재검토하였다. 이러한 과정을 거쳐 나
온 항목들을 굴 수하식 수협 위판장을 이용하는
생산자 5명을 대상으로 사전조사를 실시하여 최
종적인 설문문항으로 완성하였다.

설문지의 구성은 총 네 부분으로 나누어지
는데, 첫째는 굴 수하식 수협 위판장을 이용하는
생산자의 위판요인 중요도에 대한 문항으로 19개
항목을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 둘째로는
위판요인 만족도에 관한 문항으로 중요도의 항목
과 동일한 19개의 항목으로 구성하였다. 마지막
으로 굴 수하식 수협 위판장을 이용하는 생산자
의 인구통계적 특성을 포함하는 일반적 사항을
측정하는 문항으로 총 8개 항목으로 구성되었
으며 명목척도로 측정하였다. 이와 같은 설문지의
구성내용은 <Table 2>에 정리하여 제시하였다.

<Table 2> Questionnaire configuration

Question configuration	Contents of question	Number of questions	Way of measuring
Consignment sale factor importance	Economic efficiency(5)	19	Likert 5-Point Scale
	Convenience (6)		
	Safety (4)		
	Reliability (4)		
Consignment sale factor satisfaction	Same as above	19	Same as above
General matters	Age	8	A multiple-choice method, self recording type
	Area		
	Working period of Oyster farming		
	Oyster farm area		
	The average annual production of oysters		
	Oyster using pattern		
	Principal factor of consignment sale		
	The route sales rate		

3) 조사의 개요

(1) 실증조사의 수행

설문조사는 조사원이 설문지의 항목에 따라 피
조사자에 문의해 답을 구하고 그 답을 조사원이
설문지에 기입하는 타계식 조사방법과 피조사자
가 설문지 항목에 대해 직접 그 답을 기입하는
자계식 조사방법을 함께 사용하였다. 2013년 3월
5일부터 3월 29일까지 25일간에 걸쳐 경남 통영
에 소재한 굴 수하식 수협 위판장에서 위판을 하
는 생산자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.
총 200부를 배포하여 141부를 회수하였으며, 이
가운데 불성실한 응답 19부를 제외한 122부의 유효
표본을 확보하여 실증분석에 이용하였다.

(2) 분석 방법

수집된 자료는 데이터 코딩(Data coding)의 과
정을 거쳐 SPSS for Window 18.0 통계프로그램을
이용하여 분석하였다.

먼저 표본의 일반적 사항을 분석하기 위하여

빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하고, T-test와 중요도-만족도 분석(ISA : Importance-Satisfaction Analysis)기법을 실시하였다.

IV. 실증분석 및 결과의 해석

1. 표본의 일반적 사항 분석

굴 수하식 수협 위판장에 위판하는 생산자를 대상으로 한 설문조사에 응답한 생산자의 일반적 사항을 파악하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과는 다음과 같다.

연령은 50대가 33.6%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 60대가 23.8%, 40대가 18.0%, 70대 이상이 14.8%, 30대가 9.8%의 순으로 나타났다. 지역은 통영이 66.4%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 거제가 15.6%, 전남이 9.8%, 고성 4.1%, 기타 2.5%, 남해·하동 1.6%의 순으로 나타났다. 굴 양식 종사기간은 31년 이상이 38.5%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 21~30년이 30.3%, 11~20년이 16.4%, 10년 이하가 14.8%의 순으로 나타났다. 굴 양식장 면적은 2~3 ha가 35.2%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 5.1 ha 이상이 28.7%, 3.1~4 ha가 13.1%, 4.1~5 ha가 13.1%, 2 ha 미만이 9.8%로 순으로 나타났다. 연간 굴 생산량은 70000 kg 이상이 30.3%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 30000~50000 kg 미만이 27.9%, 30000 kg 미만이 25.4%, 50000~70000 kg 미만이 16.4%로 순으로 나타났다. 생산한 굴의 이용형태는 생굴이 85.2%, 생굴 외(생굴 외에 통조림, 마른 굴, 냉동 굴, 기타의 형태로 함께 이용되는 경우)가 14.8%로 나타났다. 이는 굴 수하식 수협의 위판이 생굴 위주로 이루어지기 때문으로 해석된다. 계통출하비율은 91% 이상이 34.4%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 30% 이하가 22.1%, 51~70%가 18.0%, 71~90%가 15.6%, 31~50%가 9.8%로 순으로 나타났다<Table 3>.

<Table 3> General matters of the respondents

Division	Items	Frequency	Percent(%)
Age	The thirties	12	9.8
	The forties	22	18.0
	The fifties	41	33.6
	The sixties	29	23.8
	The seventies or more	18	14.8
Area	Tongyeong	81	66.4
	Jeollanam-do	12	9.8
	Geoje	19	15.6
	Goseong	5	4.1
	Namhae·Hadong	2	1.6
	Etc.	3	2.5
Working period of Oyster farming	Less than 10 year	18	14.8
	11~20 year	20	16.4
	21~30 year	37	30.3
	More than 31 year	47	38.5
Oyster farm area	Under 2ha	12	9.8
	2~3ha	43	35.2
	3.1~4ha	16	13.1
	4.1~5ha	16	13.1
	More than 5.1ha	35	28.7
The average annual production of oysters	Under 30000kg	31	25.4
	30000~under 50000kg	34	27.9
	50000~under 70000kg	20	16.4
	More than 70000kg	37	30.3
Oyster using pattern	A raw oyster	104	85.2
	Others	18	14.8
The route sales rate	Less than 30%	27	22.1
	31~50%	12	9.8
	51~70%	22	18.0
	71~90%	19	15.6
	More than 91%	42	34.4
Total		122	100.0

선행연구를 토대로 도출한 위판요인 중 조사 대상자가 위판을 이용하는 주요인한가지를 설문한 결과, 신속한 대금결제가 36.9%로 가장 높은 것으로 나타났으며, 가격형성유리가 25.4%, 선도·위생안전 시설이 12.3%, 위판업무 신속성이 12.3%, 물류 편리성이 4.1%, 수협의 기타사업과

의 관련성이 2.5%, 출하, 판매과정에서 낮은 비용 소모가 2.5%, 가격결정의 공정성, 공개성이 1.6%, 출하장려금 지원이 0.8%, 중도매인 관리가 0.8%, 정보획득이 0.8%로 순으로 나타났다<Table 4>.

<Table 4> The consignment sale factor of the respondents

Division	Items	Frequency	Percent (%)
Main factors of the consignment sale	Low cost consuming at Shipped and sold process	3	2.5
	Advantageousness of price formation	31	25.4
	Ship incentives support	1	.8
	Consignment sale work immediacy	15	12.3
	Convenience of logistics	5	4.1
	Information acquisition	1	.8
	Quick price settlement	45	36.9
	Safety facilities related Freshness and sanitation	15	12.3
	The management of Middlemen	1	.8
	Fairness/publicity of price determination	2	1.6
	The relations of Other Fisheries Cooperatives business	3	2.5
	Total	122	100.0

2. 위판요인 중요도-만족도 분석(ISA)

수협 위판장 이용에 있어 중요도-만족도 문항별 차이 결과를 살펴보면 <Table 5>에서 보는 바와 같이 출하·판매 과정에서 낮은 비용 소모 ($t=5.292, p<.001$), 가격 형성 유리($t=7.513, p<.001$), 부가적 경제수입(인센티브)($t=4.310, p<.001$), 위판 수수료 수준($t=2.697, p<.01$), 위판시설($t=3.493, p<.001$), 물류 편리성($t=4.790, p<.001$), 정보획득($t=4.103, p<.001$), 신속한 대금결제($t=4.007, p<.001$), 중도매인수($t=10.023, p<.001$), 중도매인 관리($t=3.678, p<.001$), 수협직원 서비스($t=-6.224, p<.001$), 가격결정의 공정성·공개성($t=7.547, p<.001$), 수협의 기타사업과의 관련성($t=-2.177,$

$p<.05$)으로 나타나 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

반면, 중요도-만족도에 따른 출하장려금 지원, 위판업무 신속성, 소분·포장·보관 등 부가서비스 시설, 배후지역 관련업체 서비스(금융기관, 선구 용품점, 수산물 판매소 등), 선도·위생 안전시설, 지역적 유대관계는 $p>.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

굴 수하식 수협 산지 위판장에 위판하는 생산자들이 중요하게 여기는 항목은 신속한 대금결제, 위판업무 신속성, 선도·위생 안전시설, 가격결정의 공정성·공개성, 가격 형성 유리, 정보획득, 위판시설, 중도매인 수, 수협의 기타사업과의 관련성 등의 순으로 나타났다. 이에 반해 상대적으로 덜 중요하게 여기는 항목은 소분·포장·보관 등 부가서비스 시설, 부가적 경제수입(인센티브), 출하장려금 지원, 지역적 유대관계, 배후지역 관련업체 서비스 등으로 조사되었다.

위판장에 위판 후 생산자들이 느끼는 만족도는 신속한 대금결제, 수협직원 서비스, 선도·위생 안전시설, 위판업무 신속성, 수협의 기타사업과의 관련성, 위판시설, 정보획득 등의 순으로 높게 나타났다. 이에 반해 상대적으로 부가적 경제수입(인센티브), 중도매인 수, 출하·판매 과정에서 낮은 비용 소모, 가격 형성 유리, 가격결정의 공정성·공개성 등의 만족도는 낮게 나타났다.

위판요인 중요도와 만족도의 평균값을 바탕으로 한 ISA 매트릭스는 [Fig. 6]과 같다. ISA 매트릭스 상의 원점은 위판요인의 구성항목들에 대한 중요도(y)와 만족도(x)의 산술평균값인 3.89(y)와 3.64(x)로 하였다.

제 1사분면(Concentrate Here)은 이용자는 중요하게 여기고 있지만 실제로 만족스럽게 반영되지 못한 집중 영역으로서 집중적인 관리와 운영을 통하여 시급히 개선되어야 함을 의미한다. 가격 형성유리(2), 중도매인 수(13), 가격결정의 공정성·공개성(17)의 3개 요인이 포함되어 있다.

<Table 5> Difference of each question for Importance-Satisfaction of the consignment sale factor

Division	Importance			Satisfaction			t-value	p-value
	mean	standard deviation	ranking	mean	standard deviation	ranking		
Low cost consuming at Shipped and sold process	3.8	0.809	11	3.26	0.96	16	5.292***	0
Advantageousness of price formation	4.14	0.903	5	3.26	1.035	16	7.513***	0
Additional economic income (Incentive)	3.42	0.889	18	3.01	0.867	19	4.310***	0
Fee level	3.72	0.816	13	3.46	0.883	12	2.697**	0.008
Ship incentives support	3.44	0.9	17	3.56	0.803	10	-1.24	0.217
Consignment sale work immediacy	4.33	0.776	2	4.19	0.764	4	1.722	0.088
Facilities for consignment sale	4.01	0.877	7	3.71	0.857	6	3.493***	0.001
Value-added services facilities such as Subdivision, packaging, storage	3.39	1.057	19	3.52	0.893	11	-1.471	0.144
Convenience of logistics	3.8	0.792	11	3.31	0.988	14	4.790***	0
Information acquisition	4.05	0.77	6	3.67	0.94	7	4.103***	0
Services of Hinterland related companies	3.63	0.835	15	3.64	0.804	8	-0.097	0.923
Quick price settlement	4.75	0.473	1	4.52	0.658	1	4.007***	0
The number of middleman	4	0.823	8	3.16	0.847	18	10.023***	0
Safety facilities related Freshness and sanitation	4.22	0.877	3	4.26	0.758	3	-0.477	0.634
The management of Middlemen	3.68	1.039	14	3.34	0.811	13	3.678***	0
Services of Fisheries Cooperatives Employee	3.88	0.809	10	4.34	0.638	2	-6.224***	0
Fairness/publicity of price determination	4.2	0.993	4	3.27	1.029	15	7.547***	0
Regional relationship	3.5	0.893	16	3.63	0.774	9	-1.7	0.092
The relations of Other Fisheries Cooperatives business	3.89	0.855	9	4.07	0.825	5	-2.177*	0.031

*p<.05

제 2사분면(Keep up the Good Work)은 중요도 및 만족도가 다른 변수에 비교하여 높은 유지 영역으로서 위판업무 신속성(6), 위판시설(7), 정보획득(10), 신속한 대금결제(12), 선도·위생 안전 시설(14)의 5개 요인이 포함되었다.

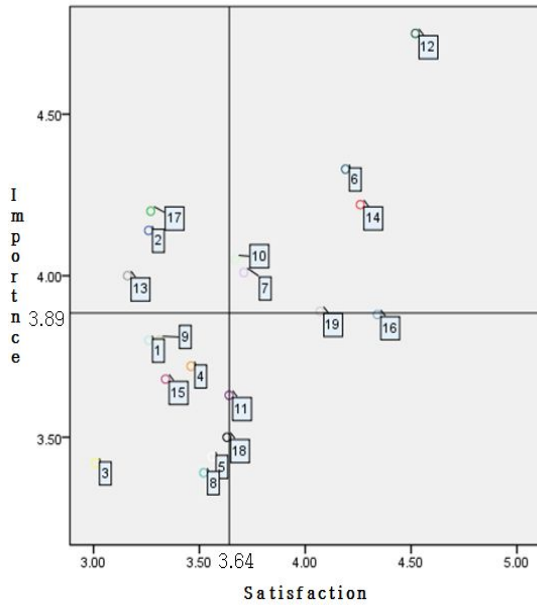
제 3사분면(Low Priority)은 위판요인에 대하여 중요도 및 만족도 모두가 다른 변수에 비교하여 낮은 저순위 영역으로 출하·판매 과정에서 낮은 비용 소모(1), 부가적 경제수입-인센티브(3), 위판 수수료 수준(4), 출하장려금 지원(5), 소분·포장·보관 등 부가서비스 시설(8) 등의 8개 요인이 포함되었다.

마지막으로 제 4사분면(Possible Overkill)은 상

대적으로 중요도가 낮고 만족도가 높은 과잉 영역으로 배후지역 관련업체 서비스(11), 수협직원 서비스(16)가 위치하고 있다.

위판요인 영역별 중요도와 만족도의 평균값을 바탕으로 한 ISA 매트릭스는 [Fig. 7]과 같다. ISA 매트릭스 상의 원점은 위판요인의 구성항목들에 대한 중요도(y)와 만족도(x)의 산술평균값인 3.89(y)와 3.66(x)으로 하였다.

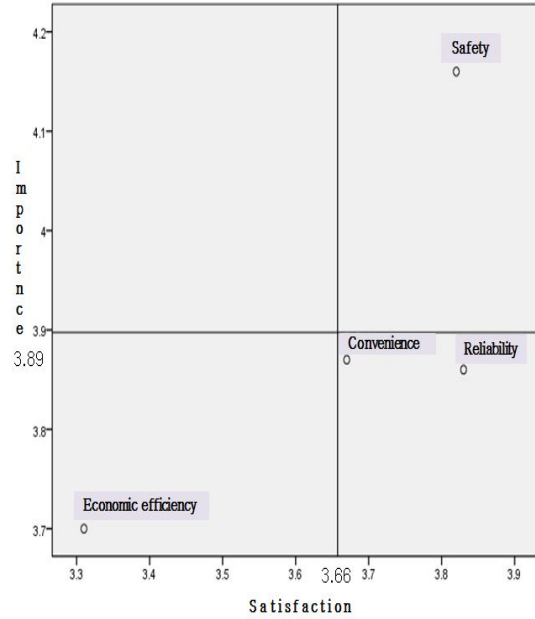
중요도 및 만족도가 다른 변수에 비교하여 높은 유지 영역인 제 2사분면(Keep up the Good Work)에 안전성 요인이 위치하였으며, 중요도 및 만족도 모두가 다른 변수에 비교하여 낮은 저순위 영역인 제 3사분면(Low Priority)에는 경



1. Low cost consuming at Shipped and sold process
2. Advantageousness of price formation
3. Additional economic income (Incentive)
4. Fee level
5. Ship incentives support
6. Consignment sale work immediacy
7. Facilities for consignment sale
8. Value-added services facilities such as Subdivision, packaging, storage
9. Convenience of logistics
10. Information acquisition
11. Services of Hinterland related companies
12. Quick price settlement
13. The number of middleman
14. Safety facilities related Freshness and sanitation
15. The management of Middlemen
16. Services of Fisheries Cooperatives Employee
17. Fairness/publicity of price determination
18. Regional relationship
19. The relations of Other Fisheries Cooperatives business

[Fig. 6] Importance-Satisfaction Analysis (ISA) of the consignment sale factor

제성 요인이 위치하였다. 마지막으로 상대적으로 중요도가 낮고 만족도가 높은 과잉 영역인 제 4 사분면(Possible Overkill)에 편리성 요인과 신뢰성 요인이 위치하고 있다.



[Fig. 7] Importance-Satisfaction Analysis (ISA) of the consignment sale factor by classification

V. 결론

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 생산자의 수협 산지위판장 위판요인에 대한 측정문항과 척도를 개발하고, 생산자의 위판요인 중요도와 만족도의 차이를 규명하기 위하여 수행되었다. 이를 위해 산지위판의 개념과 역할, 중요도와 만족도에 관하여 기존의 선행연구를 바탕으로 하여 이론적 배경으로 정리하였고 산지위판, 양식굴 산지시장, 굴 수하식 수협의 위판사업 현황을 조사하였다. 이렇게 구성된 연구 개념들에 대한 요인 및 변수를 가지고 굴 수하식 수협 산지 위판을 이용하는 생산자를 대상으로 설문조사를 하였고, 총 200부를 배포하여 141부를 회수하였으며, 불성실한 응답 19부를 제외한 122부를 실증분석에 이용하였다. 분석방법은 중요도-만족도 분석(ISA)을 실시하

고, 신뢰성 분석과 요인분석을 통해 측정 변수의 신뢰성과 타당성을 검증한 후 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 주요한 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자에게 위판을 하는 주요인 한 가지를 설문한 결과 ‘신속한 대금결제’가 가장 높은 빈도를 보였다. 또한 위판요인 중요도-만족도 측정 후 평균 비교 결과 중요도와 만족도 모두 일순위는 ‘신속한 대금결제’로 나타났다.

둘째, 중요도-만족도 분석(ISA)결과 가격형성 유리, 중도매인 수, 가격결정의 공정성·공개성의 3개 요인은 굴 수하식 수협에 위판하는 생산자가 중요하게 여기고 있지만 실제로 만족스럽게 반영되지 못한 영역으로서 집중적인 관리와 운영을 통하여 시급히 개선되어야 하는 부분으로 나타났다. 중도매인 수가 충분하지 못하면 경매를 바탕으로 하는 산지위판장 경락가격에 대한 경쟁이 완화되어 다수의 생산자가 불리하며, 현재 수산물 산지시장의 특성상 중도매인이 주요 기능을 담당하고 있어 상대적으로 생산자의 힘이 약한 현실이 반영되었다고 볼 수 있다.

위판업무 신속성, 위판시설, 정보획득, 신속한 대금결제, 선도·위생 안전시설의 5개 요인은 중요도 및 만족도가 다른 변수와 비교하여 높은 유지 영역으로 나타났다. 이는 이용자가 중요하게 생각하고 있으며 실제 만족스럽게 반영되어 있는 속성들로서 활용이 잘되고 있으므로 이러한 항목들은 현재와 같은 노력이 유지되어야 하는 것으로 나타났다. 굴 수하식 수협의 위판활성화를 위한 활동과 연관하였을 때 그러한 노력이 잘 반영되고 있는 부분들이라 볼 수 있다.

출하·판매 과정에서 낮은 비용 소모, 부가적 경제수입(인센티브), 위판수수료 수준 등의 8개 요인은 중요도와 만족도 모두가 다른 변수에 비교하여 낮은 저순위 영역으로, 현재 수준 이상의 노력투입은 불필요함을 의미한다. 마지막으로 상대적으로 중요도가 낮고 만족도가 높은 과잉 영역에는 배후지역 관련업체 서비스, 수협직원 서

비스요인이 위치하는데 이는 과잉 노력을 지양해야 함을 의미한다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구는 설문조사 변수도출 등에 있어 다음과 같은 한계를 지니고 있다.

첫째, 측정자료가 응답자들의 설문내용을 바탕으로 자기인지 척도로 이루어졌기 때문에 신뢰성의 한계점을 내포할 수 있다.

둘째, 굴 수하식 수협이 위치한 통영지역 표본의 수 대비 굴 수하식 수협 위판을 이용하는 다른 지역 생산자들의 표본을 충분히 확보하지 못해 지역에 따른 생산자의 인식을 파악하는데 객관성이 부족할 수 있고 지역성을 가질 수 있다.

셋째, 심도 있는 조사분석을 위한 목적으로 조사범위를 한정하였지만 결과를 일반화하기에는 어려움이 따르므로 향후 다양한 산지수협 위판을 대상으로 연구를 진행할 필요성이 있다.

Reference

- Chang Hong-Suk·Kang Jong-Ho·Gim Bong-Tae(2007). The Countermeasures of Seafood District Suppliers Followed By Spread of Large Scale Retailers, Korea Maritime Institute.
- Cho Heung-Rae(2002). Study on the improvement of fisheries products marketing structure : in the case of Tong Young, Master s Paper, Gyeongsang National University.
- Duke, C. R. and Persia, M. A. (1996). Performance-importance analysis of escorted tour evaluations. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 5,no.3:207~223.
- Engel, James F. Roger D. Blackwell. and Paul W. Miniard(1986). *Consumer Behavior*, Fifth Edition, Chicago: Dryden.
- Jang Young-Soo(2011). *Fisheries marketing*, Pukyong National University.
- Jeon Chang-Gon(1998). *An Analysis on the Marketing*

- Channels and Margin over Marine Products, Korean journal of food marketing economics Vol.15(2), 141~158.
- Martilla, J. J. and James, J. C. (1997). Importance-Performance analysis, Journal of Marketing, 41no1, 13~17.
- Kim Young-Mi et al(2008). Evaluation of Competencies Required for Hotel Employees According to Hotel Divisions Using Importance- Performance Analysis, Tourism and leisure research, Vol.20(4), 199~219.
- Lee Kang-Woo(2000). A Study on Improving the Fisheries Products Distribution Structure, The Journal of Fisheries Business Administration, Vol.31(1), 33~54.
- Matzler, K. Sauerwein, E. and Heischmit, K. A.(2003). Importance-performance analysis revisited: The role of the factor structure of customer satisfaction, The Service Industries Journal, 23(2).
- Oh. H. M.(2001). Revisiting Importance-performance analysis. Tourism Management, 22(4).
- Park Gwi-Dong(2002), A Study of the Fisheries Cooperatives on Affecting Factors for Customer Satisfaction - Based on the FFC for each business in Gyeongnam area, Master s Paper, Changwon National University.
- Park Joon-Mo(2012), A Study on Marketing Business of Fisheries Cooperatives in Korea, Korean Society for Cooperative Studies, Vol.30(1).
- Smali, A. C.(1975). Use of Segmmtation Index to Measure Story Loyalty, Journal of Retailing, 51, 51~60.
- Tonge, J. and Moore, S. A.(2006). Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study. Tourism Management, 28(0), 768~776.
-
- 논문접수일 : 2014년 02월 12일
 - 심사완료일 : 1차 - 2014년 03월 11일
 - 게재확정일 : 2014년 03월 17일