

2. 농촌전통테마마을의 운영 프로그램과 고객관리

Program and Customer Management in Traditional Theme Village

강 대 구

순천대학교 사범대학 농업교육과

I. 서론

전통테마마을은 농촌의 주민공동체가 전통문화자원을 중심으로 농업·농촌자원을 개발하여 관광 및 체험의 장을 마련함으로써 내방객에게 쉽고 즐거움을 제공함을 물론 농가소득증대와 지역 활성화를 목적으로 조성하고 있는 사업¹⁾으로서, 농촌의 전통적 특성을 활용하여 도시 주민의 상시 방문을 도모하고 이들의 왕래를 통하여 지역의 활력화를 추구하고자 시도된 것으로 파악된다. 이는 농촌이 농업생산만으로는 존립하기 어렵다는 인식과 함께, 농촌주민들의 농업외 소득을 증대시키고 지역개발도 시키려는 시도에서 시도된 것으로, 사회적으로는 대안적 관광²⁾의 대상지를 고려하고 있으며, 그를 위하여 농어촌발전특별조치법과 농어촌정비법에 따라 정부차원에서 농어촌 정비와 농업 및 농촌관광사업을 육성하여 왔다. 관광을 통하여 농가소득을 제고하려는 국가의 정책적 판단은 다양한 사업의 추진으로 이루어지고 있으며, 농업과 농촌에서의 체험을 포함하는 녹색관광의 이름으로 명명되고 있다. 이에 관련된 사업들은 관광농원, 민박마을, 휴양단지, 주말농원 등의 명칭으로 제기되었고, 농림부의 녹색농촌체험마을사업, 농촌마을종합개발, 문화마을사업, 농촌진흥청의 전통테마마을사업, 산림청의 산촌생태체험마을사업, 행자부의 아름답마을 가꾸기 사업³⁾, 농촌공사의 농촌휴양단지 등과 같이 정부부처마다 서로 다른 명칭으로 지역개발사업이 추진되어왔다. 농협은 farm stay사업을 추진하여왔고, 강원도는 독자적인 농촌관광사업을 추진하기도 하였다. 이들 외에도 정보화마을사업이나 친환경농업지구사업은 내용상으로는 다르나 농가소득의 개선을 농업생산이외의 측면에서 추구하였다는 점에서 유사한 특징을 가지고 있다. 정보화마을 사업은 관광보다는 마을의 각종 특산물을 소개하고 판매하며, 지역 주민들의 정보화 능력을 개선함을 주요정책목표로 하고 있으므로, 농촌관광이나 녹색관광과는 어느 정도 다르나, 각 지역의 축제나 각종 행사를 알리고, 숙박이나 농산물의 판매하기 위한

수단으로 인터넷을 활용하는 경우도 있으므로 농촌관광을 유인한다는 점에서 유사

1) 김상범,허준(2005,p.84)의 설명을 참고하여 정리함.

2) 농촌관광이나 녹색관광으로 불리는 관광형태는 자연관광, 문화관광, 산업관광, 역사관광과 달리 사람과의 만남을 지향한다(문옥표,2003, p.29). 농촌관광이 농촌을 특성을 바탕으로 작은 지역사회속에서의 사람들 간의 만남을 중시하는 관광행위로서, 지역에 독특한 생활양식, 산물 내지 산업, 자연, 문화, 역사, 민속 등을 포괄하는 개념(문옥표,2003,p.28)으로서의 농촌성을 전제로 함을 의미한다.

3) 아름답마을가꾸기 사업은 2003년 말을 기점으로 폐지되었음.

한 점이 있다.

이들은 사업에 따른 성격 차이가 있으나, 초기의 주거환경개선에서 점차 농외소득의 개선을 추구하는 방향으로 진행되고 있고, 그 과정도 중앙집중적인 의사결정에 따라 마을을 개발하는 것이 아닌, 공모제 사업으로 방향을 바꾸어 지역의 자발적 추진에 보다 더 강조를 두고 있다.

그러나 대부분의 마을개발사업은 초기 단계는 지역발전에 대한 계획 수립을 위한 외부 전문가의 지원이 필요하고, 사업을 주관하여 추진할 자체 인력과 지원 인력에 대한 요구가 존재하고 있다. 이는 마을 사람들의 자발적인 진단에 의한 마을 개발보다는 외부 전문 인력이 참여하여 그 마을의 특성을 분석하고 제안하는 과정을 통하여 사업 계획이 수립되고 신청되므로 나타난 결과이다. 그렇다하더라도 개별 마을의 성패는 제안을 받아드리고 집행하는 지도자의 능력과 마을 사람들의 협력에 관련이 있는 것으로 판단된다⁴⁾.

전통테마마을은 도시민들의 관광방문을 유도하기 위한 소재로서 다양한 마을 단위의 내용들이 개발되거나 적용되고 있으며, 수익을 가져올 수 있는 재화의 직접적 생산보다는 주로 마을을 방문한 사람들에게 대한 서비스의 제공으로 수익을 추구하고 있다. 또한 마을 단위의 개발로 이루어지다 보니, 지역별로 특색있는 사업을 선정하는 문제가 중요하다. 그러나 전통테마마을사업을 시작하는 초기에는 문제가 없었으나, 사업의 확대에 인근 마을들이 자극을 받아서 사업에 참여하게 되면서 유사한 체험 활동들이 반복되었고, 지역적으로도 농업적 배경 차이가 크지 않으므로 사업 내용의 차별화가 어려운 상태이다⁵⁾.

그러므로 전통테마마을이 이루어지기 위해서는 일차적으로 녹색관광의 대상이 될 수 있는 사람들을 유인할 수 있는 소재의 개발⁶⁾이 필요하고, 그 소재는 도시민들의

4) 이는 2001-2002년간 농촌진흥청 과제 연구 수행차 다수의 농촌마을들을 방문하면서 파악된 결과이다. 잘되는 마을들은 신념이 있고 주변의 지지를 받는 유능한 지도자와 이들 지도자에게 조언하거나 협력할 수 있는 외부단체나 전문가 집단, 마을 주민의 3가지 요소로 나타났다.

5) 이 부분은 대개의 농촌관광의 상품이 숙박, 영농체험상품, 농장 상품, 향토문화상품, 먹거리, 자연체험상품등으로 구분될 수 있는데(강원도 농업기술원, 2001, pp.77-83), 우리나라는 지역적 특색이 존재하기는 하나 영농형태가 유사하고, 그로 인하여 농장에서 생산하는 상품 역시 비슷하며, 민박마을사업을 추진함에 있어서도 전통가옥이 아닌 도시주민들에 적합한 형태의 숙박시설들을 만든 경우가 많아 지역적 차별이 쉽지 않은 실정이다.

6) 이 부분에 대한 논의는 농촌다움(Rurality)과 어메니티(Amenity) 요소를 관광자원으로 설정함에서 파악할 수 있다. 농촌다움이나 어메니티에서 파악할 수 있는 것은 과거의 짧은 시간내에 많은 곳을 스치고 지나가는 이전까지의 관광에 대한 생각을 바꾸는 관점으로써 여유를 가지고 보고, 느끼고 체험하는 활동을 관광의 중요한 요소로 파악하고 있다. 특히 Green Tourism이라는 관점은 자연경관의 아름다움을 스쳐지나가면서 느끼는 것보다는 농촌의 여유로움을 체험함에 목적이 있고, 이는 농촌다움으로 표현되는 '살아가는 데 필요한 종합적인 쾌적성'을 추구한다. 결과적으로 농촌다움에서는 농촌에서의 여유로운 삶을 전제한다. 어메니티는 생명·안전어메니티, 자연어메니티, 역사·문화 어메니티, 미적 어메니티, 편리

농업과 농촌에 대한 요구에도 부합하여 도시민들의 유입을 유발할 수 있는 소재이어야 할 것이다. 이 과정을 통하여 농촌 주민의 삶의 증대에도 도움이 될 수 있는 소재이어야 한다. 도시민들이 농촌에서 보고 싶어하고 체험하고 싶어하는 일들은 농촌다움이나, 찾는 사람의 증가는 부수적인 부산물을 가져옴으로 인하여 농촌다움을 잃어버리는 관계가 될 것이다. 이는 농촌다움을 살려 사람들에게 가보고 싶어하는 마을을 만드는 것은 보다 많은 도시민들이 농촌을 체험하도록 하여 수입을 얻고자 함이나, 외부 인구의 과도한 유입은 농촌환경의 쾌적성을 잃게 되어 관광객의 만족도 유지하기 어렵게 되어 농촌주민의 삶의 질 개선에도 도움이 되지 못하는 관계가 될 수 있다. 또한 관광객들이 관광에 대한 불만족으로 다음해에는 전혀 오지 않는 경우도 있을 수 있으므로 관광객들의 지속적인 방문이 이루어질 수 있도록 함도 필요하다. 결과적으로 전통테마마을사업 역시 농촌에 유입되는 관광객의 확보를 통한 수익 증대가 목표이나, 1회성이 아닌 주기적인 방문이 이루어지도록 함이 고려되어야 할 것이다. 그러므로 어떻게 농촌의 자연환경을 보전하면서 고객들의 요구에 부응하여 지속적인 방문이 되도록 하고, 이를 농가소득의 증대와 농촌지역사회의 활력 유지에 활용할 수 있을 것인가가 핵심적인 사항이 될 것이다.

결국 이 문제는 전통테마마을의 운영과 관리의 측면에 대한 논의로서 여기서는 어떻게 전통테마마을을 운영하고 방문객들을 관리할 것인가를 중심으로 논의하고자 한다.

II. 전통테마마을의 관광적 관점

농촌전통테마마을은 성격상 전통지식 및 생활풍습의 발굴 및 전승과 농촌생활체험, 자연과 조화로운 농촌생활환경조성을 주요 목적으로 한다. 그러나 전통테마마을로 지정된 곳의 운영내용들은 대개 도시민들이 방문하여 농촌을 체험할 수 있도록 숙박과 식사, 체험활동을 제공하는 것으로 프로그램이 구성된다. 이는 관광객의 유입을 전제로 하고 있음을 말한다.

관광객의 유입은 그 마을의 볼거리, 체험거리가 있어야 할 것이다. 이는 유인요소로서 농촌의 전통지식이나 생활풍습의 발굴과 전승이 이루어져야 함을 말한다. 전승의 부분은 농촌전통테마마을 주민들에 대한 전승의 부분과, 외부에서 온 관광객에 대한 부분으로 구분될 수 있으며, 외부에서 온 관광객에 대한 부분은 체험 프로그램의 운영으로 이루어질 수 있을 것이며, 내부 주민들에 대한 부분은 적절한 인력의 개발과 교육으로 구분될 수 있을 것이다. 이 중 외부 관광객들에 대한 체험 프로그램의 운영은 외부 인력들에 대한 유인의 요소가 될 수 있으며, 관광객들이 바라는 것과 부합되어야 할 것이다. 결과적으로 농촌에서 색다른 무엇을 체험할 수 있어야 하고, 이 체험 결과가 만족스러워야 다음 단계에서의 반복적인 관광객 유입이 될 수 있을 것이다. 그러므로 농촌

어메니티, 개성·종합 어메니티 등으로 구분되며(임형백, 2001, 196-198), 이는 인간이 살아가는데 필요한 종합적인 쾌적함을 말한다

의 풍성하고 깨끗한 자연경관, 지역의 전통문화, 도시민과 농산촌 주민간의 체류형 교류활동(7)8)을 중심으로 한 전통테마마을의 성격에 부합하는 결과를 도출할 수 있을 것이다. 결과적으로 농촌전통테마마을의 전통적인 테마는 볼거리와 체험거리에 속하여야 하며, 이는 관광객의 호응을 얻을 수 있는 형태로 변화하여야 한다는 점을 말한다.

이는 관광객의 요구를 고려하여야 함을 말한다. 관광객의 요구는 농촌관광을 추구하는 소비자의 유형을 고려하여야 할 것이다. 이민수의 연구(2006,pp.35-44)에 따르면 농촌관광 방문객들이 추구하는 편익추구유형을 야외활동추구, 경치구경추구, 기념품구매, 전통민속추구, 지역특산품 추구, 고급 품격 추구유형으로 구분하고, 이들 특성에 따라 농촌관광 방문객을 소극적 관광추구형, 농촌추구형, 복합추구형, 기념추구형, 품격추구형으로 구분한 결과 이들 유형별로 특성이 달랐고 선택한 관광유형이 차이가 있는 것으로 나타났다. 이들 유형별로 특성이 달랐는데, 농촌추구형과 기념추구형은 남성이 많았고, 기념 추구형과 복합추구형은 40대이상의 중장년층이 많았으며, 복합추구형은 고졸이하의 저학력층이 많았으며, 품격추구형은 자녀가 없는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다고 하였다. 이들의 관광형태는 복합추구형은 특정목적지를 반복적으로 여행하는 경우가 많았으며, 소극적 관광추구형은 단체로 여행하는 경우가 많았고, 당일 여행의 비율이 높았으며, 농촌추구형은 1박을 하는 비율이 많았으며, 소극적 관광 추구형과 복합추구형은 여행횟수가 많았고, 품격추구형은 2박이상 머무는 경우가 많았다. 농촌추구형과 품격추구형은 인터넷을 통하여 정보를 입수하였고, 품격추구형은 입소문을 통해 정보를 입수하는 경우가 많았다(이민수, 2006,p.39). 결과적으로 농촌추구형에 속하는 방문객은 전체의 26%로서 야외활동과 경치구경에 대한 흥미와 농촌만이 가지고 있는 전통민속과 지역특산품에 대한 흥미가 많은 집단이었고, 소극적 관광추구형은 전체의 16.9%로 여성과 고학력자의 비율이 높고, 여행횟수는 많은 편이나, 추구편익이 낮고 좋은 시설을 갖추지 않아도 되며, 당일관광을 즐기며 여행경비를 상대적으로 적게 지출하는 것으로 나타났다. 이는 관광객의 유형화를 통하여 추구하는 관광 형태에 따라 적절한 형태의 대비가 있어야 함을 말한다. 즉 전통테마마을에서 생각하는 전통민속이나 특산품에 대한 개발은 농촌추구형을 대상으로 하되, 시설이 불편하고 불리한 지역은 소극적 편익 추구형을 대상으로 유치하도록 하여야 할 것이다. 그에 비하여 복합추구형은 모든 차원의 추구편익이 높은 집단으로 전체의 24.4%를 차지하고 있고, 학력이 낮고 40대이상의 방문객으로 중등학생 자녀가 있고 특정여행지를 반복적으로 여행하며, 연간 여행횟수는 많고, 2시간이내의 여행장소를 선호하며, 다양한 활동을 추구하고 여행을 좋아하는 전형적인 여행객으로서, 이들을 대상으로 한 지역은 비교적 대도시에서 먼 거리에 있되 경치가 좋고, 풍속체험도 제공하며, 기념도 제공할 수 있고, 특색있는 지역 생산물도 개발하여 제공할 수 있고, 야외활동을 체험할 수 있도록 하는 등의 다양

7) 농림부의 녹색관광에 대한 정의임(강원도 농업기술원,2001,p.17).

8) 농촌진흥청(2003,p.35).

한 프로그램을 제공할 수 있어야 할 것이다. 기념추구형은 기념품구입이나 박물관에 대해 특히 흥미를 갖는 방문객으로 전체의 19.8%를 차지하며, 2시간이상 걸리는 여행지를 선호하는 것으로 분석되고 있다(이민수, 2006, p.38). 기념추구형은 상대적으로 특성상 기념품 구매나 문화유적지, 박물관 구경, 수공예품 구입 등의 기념이 될만한 산물을 구입하거나 구경하는 것을 추구한다는 점으로 유적지나 민속 시설 등이 있는 곳의 테마마을에서 대상으로 할 유형이다. 품격 추구형은 경치구경과 함께 고급스럽고 고풍스러운 시설에 대한 흥미가 높은 관광객으로 12.8%를 차지한다. 여자의 비율이 높고 젊고 자녀가 없는 경우가 많으며, 특정 여행지를 반복적으로 여행하지 않는 경향을 보이며 년 1-3회 정도의 여행을 하며, 주로 입소문을 통하여 여행정보를 얻는 것으로 나타나고 있으며, 2시간이상의 여행지를 선호하고 2박 이상을 하는 경우가 많은 유형으로서(이민수, 2006, p.42), 이들 대상의 테마마을은 경치가 좋은 지역이어야 하고 고급스러운 숙박시설이나 고풍스러운 시설, 고급식당 등의 여행에 있어서 질적으로 고급화된 마을 지역이어야 할 것이다.

전통테마마을의 운영은 지역주민들에 대한 경제적 혜택이 있어야 할 것이다. 관광객의 유입을 통하여 수익을 가져올 수 있는 모델의 개발이 필요한 것이다. 이는 농촌주민들의 삶의 질과 쾌적성, 경제성을 함께 추구하여야 함⁹⁾을 말한다. 농촌주민의 삶의 질 문제는 쾌적성과 경제성이 함께 고려되어야 할 것이다. 쾌적성의 문제는 주변을 아름답게 함으로써 어느정도 농촌에서의 삶에서 얻어질 수 있을 것이나 경제성은 수익이 있는 모델의 개발이 필요할 것이다. 특히 전통테마마을에 있어서는 외부 관광객의 유입으로서만이 가능할 부분일 것이다. 관광객들의 유입은 그들의 유입을 가져올 수 있는 관광적 가치가 있는 소재가 있어야 함을 말한다. 농촌의 특성을 살려서 관광적 가치를 얻을 수 있는 주제를 테마로 설정함에 있어서는 일차적으로 농촌지역의 어메니티 자원을 중심으로 고려될 수 있을 것이다. 어메니티 자원은 자연생태자원, 경관자원, 역사문화자원으로 구분할 수 있을 것이고, 경관자원과 역사문화자원은 자연생태자원을 바탕으로 연결되어 있으므로 이들의 관리방향에 따라 기초핵심자원, 생활자원형, 관광자원형¹⁰⁾으로 구분할 수 있다. 이들은 대기의 질, 수질, 소음없는 환경, 비오톱, 토양 동식물등은 자연생태자원으로서 기초핵심자원으로 활용할 수 있을 것이며, 역사문화자원은 관광자원으로 개발하고, 경관자원중의 일부는 관광자원으로 개발할 수 있을 것이다. 이를 통하여 수익을 얻을 수 있어야 한다는 점이다.

9) 전영옥은(2003,pp.106-107) 농촌어메니티 정책은 농촌정책의 새로운 목표로 설정되어야 하며, 이때 농촌어메니티는 경제적 혜택을 누릴수 있는 농촌주민의 문제를 제시하고 농촌어메니티는 도시어메니티와 달리 경제성추구가 가장 큰 차이점으로 설명하고 있다. 이때 농촌어메니티의 자원이 농촌주민의 삶의 질과 쾌적성, 경제성을 추구할 수 있는 유무형의 자원으로 설명하고 있다.

10) 전영옥은(2003, pp.107-109) 농촌어메니티 자원의 유형을 구분하면서 자원의 관리방향에 따라 기초핵심자원, 생활자원, 관광자원형으로 구분하였고, 이에 기초하여 자연생태자원과 경관자원 중 산림, 하천, 농업경관은 기초핵심자원으로 자원화, 역사문화자원은 관광자원화를 제기하고 있다.

경제적 혜택의 부분은 지역의 활력을 유지함에 있어서도 필수적인 사항¹¹⁾이다. 농촌이 도시와는 다른 독특한 차별성을 가진 자원을 테마로 설정하여 체험프로그램이나 교육프로그램을 운영함으로써 관광객의 유입을 가져와 경제적 수익을 얻게 될 때 농촌 전통테마마을의 운영이 타당성을 갖게 될 것이다. 전통테마마을사업은 기본적으로 마을 단위의 고유한 전통테마를 발굴 보존하여 교육과 체험 프로그램으로 개발함으로써 도시민들을 유입할 수 있는 요소로 설정하고 있다. 전통테마마을에서 제기하는 관광의 형태는 농촌과 관광을 단순히 결합한 것이 아닌, 녹색관광이라는 관점에서 자연경관이나 전통 문화를 중심으로 한 체류형 교류활동을 전제로 한다. 그러나 교류활동에서 경제적 수익을 얻지 못하면 테마마을의 운영이 한계에 부딪칠 수 밖에 없으므로 어느 정도는 관광객의 호응을 얻을 수 있는 형태로 운영하여야 한다. 이는 타 지역과는 다른 농촌의 특색을 살린 관광 가치를 가진 프로그램을 개발하고 운영하여야 함을 말하며 이는 결과적으로 관광지향성을 내재하고 있음을 말한다. 그러므로 관광객의 요구에 부응할 수 있는 테마이어야 한다는 점이다. 관광객이 즐겁게 비용을 부담할 수 있는 테마이어야 하고, 이로 인하여 농촌주민들에게 이익으로 돌아가야 한다는 점이다.

그러나 전통테마마을의 관광성은 보여주는 것과 체험하는 것으로만 그칠 것이 아닌 관광객들이 반복하여 방문할 수 있어야 한다는 점이다. 이는 테마로 선택한 소재의 다양성에도 관련이 있으나 그곳에서 운영하는 사람들에게서 느낄 수 있는 분위기에도 관련이 있을 것이다. 이는 관광객들을 접대하는 사람들의 마음 자세와 관련이 있다.

전통적으로 농촌사회는 외부 사람들에 대하여 개방된 사회가 아니다. 지역에 따라 차이는 있으나 외지인에 대한 배타적 성격은 외지인을 대하는 데 있어서도 나타날 수 있고, 친절함을 느끼기 어려운 경우도 있다. 이는 농촌주민만의 문제는 아니나 외부에서 오는 관광객들에게도 어느 정도 농촌사회의 특성을 이해하도록 하여야 하나, 농촌테마마을의 운영자나 관련인력들의 친절과 정성을 다한 서비스의 제공은 테마마을의 성공에 영향할 것이다.

농촌전통테마마을은 1회성이 아닌 반복적 방문이 가능한 형태로 유지되어야 하므로 농촌테마마을의 테마적 특징을 유지하고 전승하는 일에도 관심이 있어야 한다. 각 테마마을이 선정한 전통적 특성을 유지하는 일에도 관심을 두어야 함을 말한다. 즉 농촌의 쾌적성과 농촌다움을 잃어버리는 일은 과도한 경제성의 추구와도 관련이 있다. 관광객의 유입은 일정정도는 수익의 증가를 가져오고 농촌주민들에게도 그 일에 대한 관심을 유발하게 된다. 특히 주민들에게 개별적인 수익을 가져오는 일들은 대개 민박에 따른 이득이 될 것이며, 민박은 손님이 많을수록 이익이 커지게 된다. 그러므로 민박을 하는 주민들의 입장에서는 사람들이 보다 많이 옴을 바라게 되어 전통테마마을의 전통에 대

11) 강원도나 충남 일부 지역의 폐광지역을 생각하면 쉽게 추정할 수 있을 것이다. 지역의 산업이 일 자리를 계속 만들고 일정 규모의 생활을 유지한 지역은 사람들의 거주지로서 유지되나 그렇지 못한 지역은 인구의 감소로 더 이상 거주공간으로서의 역할을 유지하기 힘들다.

한 체험을 제공하는 프로그램을 중심적 과제로 설정하기보다 민박을 대규모로 하길 바라고, 이는 별도의 시설로서 설치되며, 결과적으로 불편한 시설들을 개조하는 개발의 과정으로 가면서 상품의 가치가 있는 부분이 훼손되는 과정을 겪게 될 것이다. 체험장이나 공연장과 같은 관광의 대상이 되는 공간만이 아닌 도로 확장, 건물신축과 개조, 현대식 화장실과 상하수도 시설, 대규모 주차장, 음료자판기, 공중전화등은 관광산업의 추진에 도움이 되는 부분이기도 하나 이들이 증가할 수록 본래의 테마와는 거리가 있는 모습으로 바뀌어질 것이기 때문이다. 이는 결과적으로 전통테마마을에서 선택한 전통성의 부분¹²⁾이 축소되는 결과가 될 것이다.

Ⅲ. 전통테마마을의 운영 프로그램

관광객의 요구에 부응하는 관광형태라고 하더라도 전통테마마을의 설립 목적이 전통지식이나 생활 풍습의 발굴 및 전승 부분이 포함되어 있으므로, 전통문화를 살린 테마의 설정이 있어야 한다. 이를 위하여 전통적인 먹거리 개발과 체험 프로그램의 발굴과 사업화를 추진 전략¹³⁾으로 채택하고 있음을 볼 때, 어떻게 전통 문화를 살린 테마의 설정을 통하여 운영방안을 마련하여야 할 것인가가 중요한 문제가 될 것이다. 이는 농촌전통테마마을이 관광의 요소로 전통문화를 중심으로 한 테마의 개발과 전통문화를 체험할 수 있는 활동을 제공하여야 함을 지적하고 있다.

이는 결과적으로 각각의 전통테마마을이 다른 지역과 차별화 되는 전통에 관련된 테마가 있는가를 검토하여야 한다. 테마가 없다면 지역의 여건을 고려한 다양한 접근이 필요함을 말한다.

테마부분은 마을마다 다르므로 획일적 형태로 구성될 수는 없다. 장정룡은(2000,pp.34-35) 관광자원의 종류를 자연적, 문화적, 사회적, 산업적, 레크레이션 관광자원으로 구분하였고, 그중에서도 농촌의 전통문화는 문화적, 사회적, 산업적 문화자원으로 활용될 수 있을 것으로 파악하여, 이들 전통문화의 유형별 정비 방법으로 유지·보존형, 복원·정비형, 재생·활용형, 개발·창조형으로 구분하고 있다. 이는 농촌전통테마마을에 포함될 관광자원은 문화적 가치가 있는 자원을 가지고 있거나, 사회적 관계를 형성하는 문화나, 산업적 특성을 가진 문화자원으로서, 이들 자원을 유지보존하거나 복원하고 정비하거나, 재생하여 활용할 수 있는 형태로 구분할 수 있다.

민승규는(2002,p.13) 농촌관광의 성공사례에서 나타나는 패턴으로 농사체험, 농촌휴

12) 이 부분은 관광객의 확대와도 관련이 있다. 초기단계의 마을은 알려지기 시작하면서 외부 관광객이 유입된다. 유입된 관광객들이 체험하고 돌아와 다른 사람들에게 알리면서 관광객의 확대단계에 이르면 그때부터는 그일이 단지 전통을 알리고 체험하는 일로 그치는 것이 아닌 하나의 사업이 되므로 인하여 좀더 많은 관광객을 받는 일에 관심을 기울이게 된다. 문옥표는(2003,pp.32-33) 관광을 추진함에 있어서 개발과 보전사이의 균형 문제를 언급하면서 관광산업의 추진에 필수적인 것들이 늘어나면서 농촌문화의 고유성이 파괴됨을 설명하고 있다.

13) 송광인(2006, pp.46-47)이 정리한 표에서 추출하였음.

양, 농촌문화체험, 특산물 판매, 농촌민박의 5가지 요소로 구분하고 있다. 이는 농촌관광에 포함될 수 있는 프로그램 유형으로 파악함이 적절할 것이다. 그러므로 농촌전통테마마을의 테마요소에는 자연적, 문화적, 사회적, 산업적, 레크레이션 자원이 될 수 있는 소재로서 선정하되, 휴양과 농촌문화체험, 농사체험을 할 수 있어야하고, 특산품을 판매하고 민박할 수 있는 방안이 고려되어야 할 것이다.

박석희는(2003,p.61) 관광상품이 지역개발과 관련을 맺어야 한다는 점에서 관광상품 개발과정에서 고려되어야 할 검토기준을, 첫째 관광객을 얼마나 어떻게 유치할 것인가, 둘째 어떠한 체험을 어떻게 체험시킬 것인가, 셋째, 주변지역 자원과 어떻게 연계시킬 수 있을 것인가, 넷째, 어떻게 해야 지속적인 관광이 될 수 있을 것인가, 다섯째 어떻게 해야 지역소득증대를 통한 지역개발에 기여할 수 있을 것인가로 제시하였다. 이는 농촌테마마을의 테마와 체험활동, 교류활동이 관광상품으로서 시장에 공개되고 활용되기 위하여 고려되어야 할 기준이 될 것이다. 관광상품으로서는 관광관광상품, 탐구관광상품, 체험관광상품, 보양관광상품, 기념관광상품, 숙박관광상품이 농촌관광에서 활용될 수 있는 상품의 유형¹⁴⁾으로 제시하고 있다.

테마에 관한 모든 프로그램을 전통테마마을 한 곳에 모두 설치하여야 하는가의 문제도 검토되어야 할 문제이다. 프로그램의 다양성이 존재되어야 하므로 작은 마을단위로서는 모든 프로그램을 운영하기에는 여러가지 어려움¹⁵⁾이 있다. 즉 농가가 체험활동에 참여할 수 있도록 적극적인 동기부여가 필요하고, 고객의 입장에서 최대의 만족을 제공할 수 있도록 노력하여야 하며, 체험마을에 설치될 기본적인 시설을 갖추기 위한 초기 투자와 유지관리에 필요한 비용과 관리 인력의 확보가 필요하며, 다양한 프로그램의 개발, 체험마을사업의 홍보, 마케팅, 관리업무를 담당할 시스템의 구성과 운영이 해결되어야 할 부분이다. 이는 크게 투자자본의 문제, 인력의 문제, 프로그램의 문제를 말한다.

그러므로 농촌전통테마마을의 운영프로그램에 있어서는 이들 문제를 해결할 인력, 재정, 시설, 프로그램개발과 운영에 대한 원칙들이 설정되어야 한다. 또한 이들 영역의 문제는 관련된 다른 문제를 파생¹⁶⁾하기도 하는데, 문제 해결을 담당할 시스템도 마련

14) 박석희(2003, pp.62-63)는 그의 논문에서 농촌관광에 적절한 관광상품의 유형을 이와같이 열거하고 있다.

15) 여행사의 입장에서 농촌체험여행의 문제점을 김동섭(2003,pp.107-112)은 적극성 부족, 시설 부족, 다양한 프로그램 개발, 체계적인 마케팅 시스템을 제시하고 있다. 체험마을사업이 발전하면서 주민들의 역할조정이나 화합, 수익의 분배, 도시회원들의 관리방법, 추가로 발생하는 투자요인 등을 예상할 수 있는 문제로 제시하였다.

16) 실제로 전통문화소재를 가지고 농촌관광마을을 지도한 사례를 발표한 강영희는(2003,p.130), 시설공사 중의 자연적 어메니티 파괴와 주민들의 이해부족으로 인한 도시민에 대한 거부감과 농번기 위화감 조성, 체험프로그램 운영, 민박에 대한 소득이 기대치에 미치지 못함과 소득분배에 대한 불만, 마을의 지형적 성씨의 이원화로 인한 갈등 등을 문제점으로 제시하고 있다.

되어야 할 것이다. 예를 들면 현재 그 마을의 주민들은 하지 않는 과거의 건물이나 전통을 복원하는 경우를 생각할 수 있다. 이들 시설이나 활동은 현재는 사용하지 않는 것이므로 오직 관광용으로서의 성격만 존재한다. 이는 우리나라의 관광시즌이 주로 여름임을 고려할 때, 만들어진 시설이나 행사의 활용이 극히 일부 시기에만 사용될 수 있다는 한계가 있다. 실제로 이 부분을 방지하기 위하여 농촌전통테마마을에 도입될 프로그램은 사계절에 고루 적용될 수 있어야 한다는 기준¹⁷⁾을 제시하고 있으나, 지역적 차별화나 지역 고유의 전통문화를 상징화시킬 수 있고, 계승 발전시킬 수 있는 것이라면 시기의 제한이 무시될 수 밖에 없고, 결과적으로 제한된 사용만이 가능한 테마가 개발될 수 있다.

첫째, 인력 부분은 테마마을 운영 인력과 지원 인력으로 구분할 수 있을 것이다. 테마마을의 대부분이 인구가 부족한 농촌지역이므로 자질을 갖춘 많은 인력을 확보한다는 부분은 어려울 것이다. 또한 농촌테마관광만으로 별도의 전담 전문 인력을 확보하여 배치한다는 것도 쉽지 않은 부분이고, 이는 테마마을의 운영 관점과도 부합하지 않는다¹⁸⁾. 그러므로 운영 조직을 참여 농가를 중심으로 구성하고, 마을 전체로 운영할 때는 이장이나 부녀회장, 새마을지도자를 중심으로 운영팀을 구성하고, 민박 관리자, 체험 프로그램을 운영하고 안내하는 프로그램 운영자, 보조자, 고객관리자를 업무를 분담하여, 프로그램의 성격이나 관광객의 수에 따라 탄력적으로 인력을 운영할 수 있도록 하여야 한다. 전통테마마을이 특색으로 설정할 수 있는 것은 농업에 대한 체험이 될 것이므로, 체험과정 운영에 많은 인력을 배치할 수 있을 것이나, 대부분은 본업인 농업을 주로 하고 부업으로서 참여하도록 하되¹⁹⁾ 일부 운영의 핵심 인력은 그들의 농사일을 다른 사람들이 농업을 도와줌으로 좀 더 테마체험활동에 참여할 수 있도록 하는 방안도 고려될 수 있다. 주민들의 참여는 그들의 참여정도에 따라 차이가 있으므로 참여 정도에 따른 수익 분배 원칙을 고려할 수 있다. 이때 인력으로 활용할 수 있는 부분은 여성과 노인²⁰⁾ 부분이 될 수 있을 것이다. 인력에 대한 계획에 있어서는 업무분담과 처리에 대

17) 오순환(2002,p.10)은 디지털 산내골 프로그램 기획이라는 발표자료에서 프로그램의 개발원칙을 지역고유의 농촌전통문화를 상징화할 수 있고, 고유한 농촌전통문화를 계승발전시킬 수 있으며, 지역의 문화적·지리적 특성에 부합하여야 하며, 여타 지역과 차별화가 가능하여야 하고, 사계절에 고루 적용할 수 있고, 농외소득 창출과 연계시킬 수 있으며, 농번기, 농한기 등 농촌의 시기적 특성을 반영할 수 있고, 프로그램을 주민들이 직접 운영할 수 있으며, 과도한 기반시설이나 필요시설을 요구하지 않아야 하고, 농촌의 고유한 이미지를 훼손시키지 않아야 하며, 농촌생활환경 및 자연환경의 파괴를 초래하지 않아야 하는 것으로 제시하였다.

18) 이 부분은 오순환이 열거한 프로그램개발의 원칙 중, 프로그램을 주민이 직접 운영할 수 있어야 한다는 원칙을 고려할 수 있다. 이에 따라 필요하다면 주민중에서 필요한 교육을 실시하거나 이수하도록 지원하여 활용하는 방안이 있을 수 있다.

19) 이 부분은 관광을 주업으로 하면 이미 농민이 아니라는 엄서호(2003,p.153)의 주장에 기초한다. 주업이 농업이 아니라면 벌써 농민이 아니므로 농촌체험관광의 의미는 사라진다. 또한 외부의 사람들에게 보여주는 특색있는 부분은 농업을 영위함으로써 생긴 생태이고 경관이며, 문화이기 때문이다.

한 규칙을 수립하는 것이 필요할 것이다. 특수한 문제가 생겼을 때 어떻게 처리할 것인가를 문제해결절차²¹⁾와 조직구조²²⁾를 사전에 합의로 만들지 않는 한 문제가 될 소지는 있기 때문이다. 이때 인력에 대한 교육도 주민교육과 함께 실시되어야 한다.

둘째, 투자재정과 시설의 문제는 어느 정도의 시설과 설비가 필요하며, 이들 시설과 설비를 어떻게 확보할 것이고 운영비용은 얼마나 될 것인가를 고려하여야 한다는 점이다. 일차적으로는 초기 투자의 대부분은 외부 관광객을 맞이할 수 있는 시설이나 공간과 숙박 시설등이 될 것이다. 이는 수익 창출과 관련이 있고, 체험규모와도 관련이 있으므로 신중한 결정이 필요한 부분이다. 일차적으로는 수익을 고려하여 점차 투자하는 방향이 적절할 것이나 초기 투자후 차후 수익을 추구하는 방안도 있을 수 있다. 이때 투자에 대한 수익을 배분하는 원칙과도 관련을 맺을 수 있다. 개인이 독자적으로 투자하여 수익을 거둔다고 하여도 이 부분은 지역개발과 관련이 적으므로 가급적 많은 사람들이 참여할 수 있게 하고 적절하게 이익을 분배할 수 있는 원칙도 수립하며, 필요한 시설에 대한 신설, 개선 등을 고려하여 적절한 투자를 결정하도록 함이 필요하다. 운영상의 비용 부분은 시설의 관리나 프로그램의 유지 관리, 개발에 있어서 상당한 투자 비용을 지칭한다. 장기간에 걸쳐서 사용되는 비용은 고정비와 변동비로 구분되고 고정비는 사용하건 사용하지 않건 초기 투자가 많은 경우는 그 비용이 많을 것이나, 변동비는 초기 투자여부에 관련없이 현재 얼마나 활동하는가에 따라 비용이 달라질 것이다. 이는 프로그램 운영 규모에 따라 차이가 있을 수 있으므로, 대규모의 투자가 필요한 부분은 신중히 고려하여 순차적으로 투자하여 고정비를 줄이는 작업이 필요하다.

셋째, 프로그램 개발과 운영 부분은 관광객 유형에 따라 다르나 대체적으로 농촌체험이나 문화체험을 할 수 있는 부분이므로 가장 중요한 부분이기도 하다. 특히 변변한 문화나 역사자원, 자연경관자원이 없는 지역은 체험 프로그램으로서 성패를 결정지을 수 있다. 다양한 유형의 프로그램이 존재할 수 있으나 지역 주민들이 운영할 수 있어야 하며, 전통테마마을의 테마와 관련이 있어야 할 것이다²³⁾. 주요한 유형은 볼거리, 먹거

20) 농촌의 여성과 노인의 가능성은 농촌관광에 있어서 여성의 역할이 보다 적합하다는 주장에 기인된다(이한기,2003,81-88). 이에 비하여 노인들은 지역의 전통문화를 지키고 전승하며 살아왔던 노인들의 참여가 필요하며, 농촌노인은 마을내 갈등해결자, 농심전파자, 가족문제 및 인생조연자, 자원봉사자로서의 역할과 문화적 측면에서는 전통문화전승자, 해설자, 전통음식전수자, 전통테마스타, 영농체험인도자로서, 경제적 측면에서는 전통민예품 및 관광상품제조자, 유희인력 활용 보조노동력 제공으로서, 환경적 측면에서는 재래농업 및 친환경농업전수자, 전통적 농촌공간설계조경사, 환경보전/개선자라는 주장에 기인된다(이한기,2003,pp94-102).

21) 문제해결은 포괄적 의미에서 운영상의 전반적인 문제점이나 관광객과 마을주민과의 갈등 문제에 대한 해결이 있을 수 있다.

22) 예를 들면 농촌전통테마마을 사업운영조직이 있을 수 있으며, 마을 발전위원회나 운영위원회 형태로 구성할 수 있다.

23) 김화님은 농촌전통테마마을은 농촌의 고유한 전통문화와 지식을 발굴하여 도시민이 체험·학습케하는

리, 놀거리, 배울 거리, 살거리, 쉴거리가 관광할 내용이 될 것이며, 공간을 기존자원공간, 주민생활관련공간, 관광기반시설공간, 테마체험공간으로 구분하여 각 공간마다 적절한 서비스나 활동을 배치하여야 할 것이다(조록환 외 11, 2003,p.22). 농촌전통테마마을에서 적용될 수 있는 서비스는 관광객에게 만족을 줄 수 있는 숙박서비스, 민박관리, 식음서비스, 새참서비스, 자원해설서비스로 구분될 수 있고, 체험 활동으로서는 자연 체험, 전원 체험, 역사·문화 체험, 친수 체험, 건강·보양 체험, 제작 체험, 레포츠 체험(조록환, 2006, pp.46-53)으로 구분될 수 있을 것이다. 이들은 농촌어메니티 자원을 활용²⁴⁾하여 제공될 수 있는데, 환경이나 생태를 중심으로 한 자연자원을 활용한 경우나, 역사적 자원이나 경관자원을 중심으로 한 문화자원을 활용할 수도 있으며, 시설이나 경제활동, 공동체 활동을 활용한 활동이 제공될 수도 있을 것이다. 이들외에도 다양한 활동이 가능할 것이고, 다양한 활동이 제공될 수 있도록 지역적 특색을 살릴 수 있는 방안이 될 것이다. 특별한 프로그램의 운영은 전통테마마을의 독자성을 부각시킬 수 있는 좋은 방안이나 프로그램의 운영자의 능력과 관련된 사항이므로 지역주민이 이들 프로그램을 운영할 수 있는가의 문제도 함께 고려되어야 한다.

IV. 전통테마마을의 고객관리

전통테마마을의 고객관리 부분은 전반적인 전통테마마을 운영에 부수된 부분으로 볼 수 있다. 그러나 고객관리부분은 전통테마마을의 성패와 관련을 맺는 부분이다. 대부분의 시설이나 행사들은 처음에는 홍보가 얼마나 되었는가에 따른 차이는 있으나 방문하는 사람들이 어느 정도는 존재한다. 그러나 시간이 지나면 방문하는 사람들이 줄고, 추진하는 사람들의 열의도 식으면 다음 단계는 테마마을의 성패에 영향을 하게 된다.

전통테마마을이 방문한 모든 사람들의 관심을 끌 수 있다고 보기는 어렵다. 그러나 일정규모의 방문자들에게 재방문 의사를 개발시키는 문제는 고객에 대한 관리가 선행되어야 한다. 조록환의 연구(2006,pp.4-11)에 따르면 농촌관광을 한 대도시민의 비율은 13.5%정도이며, 농촌관광관련프로그램/요소에서 관심이 높은 것은 농산물구입, 자연탐

장을 마련함으로써 농가소득증대 및 독특한 우리문화의 맥을 이어가는 마을을 말한다고 규정하고 있다. 농촌의 매력요소로서 멋,맛,정취,믿음으로 기초로 체험,학습,관광요소와 테마(전통지식과 문화)의 차별화를 통하여 고유한 농촌문화가 숨쉬는 마을로 기본 개념을 제시하고 있다(김화님,2001,p.5).

24) 조순재는(2003, p.165) 농촌어메니티 자원을 자연자원, 문화자원, 사회자원으로 구분하고, 자연자원은 환경자원과 생태자원, 문화자원은 역사자원과 경관자원, 사회자원은 시설자원, 경제활동자원, 공동체활동자원으로 구분하여 제시하고 있다. 이들은 농촌전통테마마을의 농촌다움과 경관미, 정주편리성등의 다원적 가치를 말하는데, 이들이 농촌관광의 특색으로 제시되는 자원요소로 이들을 활용한 체험프로그램이 준비될 수 있을 것이다. 실제로 조순재의 연구(2003,p.173)에 따르면 마을 운영계획분야에서 테마관광프로그램과 연계하거나 마을탐방프로그램개발, 문화축제의 개최, 전통행사의 개최, 전통문화교육의 기회확대등의 항목에 대한 중요성을 높게 평가하여, 관광을 고려한 마을 계획에 대한 중요성을 인식하고 있음을 말한다.

방/전원감상, 농산물수확체험, 농촌문화체험, 자녀교육 및 자연학습의 순이었으며, 계절별로는 가을(64.0%)를 선호하고 있고, 여름(15.1%), 봄(12.2%), 겨울(1.0%)로 가을로 편중된 경향을 보이고 있음을 볼때 대도시 지역 사람들에게 농산물의 구입을 전제로 한 가을 여행이 전통테마마을로 관광객을 유치할 수 있는 시기가 될 것이다. 일차적으로 방문한 사람들의 재방문은 농촌관광경험, 농촌관광용어 인지층, 학력이 높고, 연령대가 낮을수록 농촌관광을 할 수 있는 확률이 높았다는 결과에서 추정할 수 있듯이 농촌관광을 경험했거나 들어알고 있거나, 학력이 높고 젊은 층에서 농촌을 재방문할 가능성이 있다는 점이다. 결과적으로 농촌관광의 경험에 대한 만족도에 따라서는 재방문이 일어날 수 있음을 보여주고 있다. 문제는 이들 결과에서 추정될 수 있듯이 농촌관광을 알지 못하거나 경험이 없는 사람들이 다수인 상황에서 어떻게 이들을 농촌전통테마마을로 유입시킬 것인가가 문제가 될 것이다. 고객유치에 대한 여러 가지 아이디어들은 사람들이 모일 수 있는 장소를 조성하거나 주인의 취미를 살리고, 집주위의 환경을 이용하거나, 주변관광지를 활용하거나 발굴하며, 감동서비스를 제공하는 것등의 방안(조록환 외 8, 2003, pp.129-130)이 검토될 수 있을 것이다. 그러나 궁극적인 부분은 고객관리가 일회성으로 그칠것이 아닌 마케팅의 일환으로 고려되어야한다는 점이다. 이는 서비스이고, 서비스의 핵심은 고객에 대한 태도나 자세이다. 매력적인 시설이나 체험활동 역시 농촌전통테마마을의 운영에 있어서 중요하나, 시설이나 공간에 있어서 도시에 비하여 고급스럽지도 못한 대부분의 농촌전통테마마을은 경쟁 우위를 갖기 위해서는 차별화된 서비스가 필요하고, 단골고객을 만드는 방안도 고려되어야 한다. 고객별로 차별화된 서비스를 제공하고, 고객과의 친밀함을 유지하는 방안을 고려하되, 잠재적 고객을 확보할 수 있는 홍보도 고려되어야 한다.

결과적으로 고객별로 차별화된 서비스의 구축을 위해서는 농촌관광을 하는 사람들의 특징에 따른 구별화된 프로그램의 안내와 제공, 연령별, 또는 기타 특성별로 적절한 서비스를 제공하는 방안을 검토하여야 할 것이다. 이는 고객의 구매행동에 대한 연구결과²⁵⁾를 기초로 집단별 경향치를 분석하고, 분석결과에 기초하여 필요한 서비스를 정기적으로 안내하는 것이다. 요즘 각종 인터넷 홈페이지에서는 메일계정을 무료로 주면서 가입단계에서 안내서비스를 희망하는지를 묻는데 이때 신청하면 정기적인 안내서비스를 제공하고 있다. 이와같은 형태로 운영하는 방안도 하나의 예가 될 것이다. 인터넷 홈페이지를 만들어 회원들을 가입하게 한 후 예약이나 서비스 신청을 할 수 있게 하고, 이들에 대하여 서비스에 대한 주기적인 안내와 관리를 제공하고, 잠재적 고객이나 현재의 고객들에게 메일이나 참여한 서비스에 대한 만족도를 질문하고 개선에 반영하는 등의 관리가 필요한 시점이다.

25) 앞에서 언급한 이민수의 연구결과에 나타난 농촌관광경험자의 관광행동유형을 고려한 고객관리도 하나의 방안이 될 것이다.

V. 결론

농촌전통테마마을의 운영프로그램과 고객관리는 농촌전통테마마을에서 중시하는 경제성과 전통 교육의 성패를 결정짓는 중요한 부분이다. 그러므로 경제성과 독자성을 추구할 수 있는 전통테마의 선택은 체험프로그램이나 서비스로 구체화하고, 이들을 제공하는 과정에서는 운영프로그램으로 구체화한다. 그러나 이들 프로그램의 운영에는 인력과 자금과 시설이 필요하다. 그러므로 적절한 자금의 확보와 배정, 시설의 확보, 지역의 자원을 활용한 적절한 프로그램의 개발과 운영인력의 확보는 중요하다.

그러므로 농촌전통테마마을 사업에 있어서 중요한 것은 어떤 테마를 선택할 것인가의 문제이다. 이 부분은 대상 마을의 여건을 분석하여 결정되어야 할 것이다.

지역여건을 분석하고 테마를 선정하여 관광에 참여할 잠재적 대상 집단을 선정할 후 이들에게 효과적으로 홍보할 방안을 마련하여 참여를 조장하며, 체험활동이나 숙박, 식사서비스등의 제공을 통하여 고객들에게 만족할 수 있도록 노력하고, 참여자들의 만족도를 조사하여 다음 단계의 계획에 반영하는 절차는 일반적 절차일 것이다. 이와같은 절차는 농촌전통테마마을 사업수행과정과도 일정 부분은 유사하다²⁶⁾. 세부 단계에 있어서는 차이가 있으나 이들 두가지가 사업을 중심으로 한 절차인가, 정책을 중심으로 한 결과인가에 따른 차이가 있을 뿐이다.

결과적으로 농촌전통테마마을의 테마는 체험활동이나 그곳에서만 느낄 수 있는 소재로서 선정되고 운영되어야 할 것이다. 또한 방문한 관광객의 특성이나 요구에 적합한 프로그램과 서비스가 제공되어야 할 것이다. 이 과정을 통하여 농업과 농촌에 대한 새로운 인식을 제공하고, 다음에도 그곳을 자발적으로 방문하고자 하는 생각을 갖게 할 수 있다면 전통테마마을에서 제공된 활동은 성공적으로 평가할 수 있을 것이다.

이 일을 위해서는 마을주민 한두명의 노력으로 하기에는 어려움이 있다. 그러므로 마을주민들의 적극적 참여를 유발할 다양한 방안들이 고려되어야 한다. 지역주민들에게 이익을 줄 수 있어야 한다는 점만을 생각한다면 쉽게 사업을 추진하기는 어려우나 농촌에 살면서 자연경관과의 잦은 접촉과 여유는 도시생활에서 맞보기 어려운 소재이므로 농업을 체험하고 느끼는 과정을 제공할 수 있도록 마을과 인근에 있는 자연자원이나 역사문화자원을 효율적으로 연계하는 방안을 마련하여야 하며, 관광객들의 특성에 따른 적절한 체험프로그램과 민박, 기타 서비스를 제공하는 방안을 검토하여야 하고, 고객들을 효과적으로 관리할 수 있는 방안도 마련되어야 한다.

이는 결과적으로 인력의 문제와 재정, 시설, 프로그램과 관련이 있는 사항으로서 농

26) 오순환(2001,p.75)에 따르면 사업대상마을 확정->조사분석·기본계획->도상훈련·분석, 계절별 실행프로그램->각종시설설치/주민교육->시범운영 및 결과분석->최종운영매뉴얼 작성->홍보마케팅->상설운영으로 사업이 이루어진 것으로 설명하고 있으며, 오순환(2002a, p.7)이 2002년에 농촌전통테마마을 운영사례연구에서 양양 탁장사마을의 전개과정을 제시한 것에서는 사업구상->현장자원조사->프로그램기획->외부참여단체구성->행사홍보->행사장꾸미기->관광객모객 및 인솔->현지진행->종합평가 및 대안탐색의 순서로 제시하고 있다.

촌전통테마마을 운영 프로그램의 구성 요소이다.

참고문헌

- 강영희(2003), 전통문화를 활용한 농촌관광마을 지도사례, 한국문화와 농촌관광발전전략, 한국지역사회생활과학회, 한국농촌사회학회, 한국관광농업학회, 농촌진흥청 농촌생활연구소, 춘계학술대회 발표자료집, pp.113-130.
- 강원도 농업기술원(2001), 녹색관광 농촌마을 모델.
- 김동섭(2003), 농촌 관광상품 개발 운영 사례, 한국문화와 농촌관광발전전략, 한국지역사회생활과학회, 한국농촌사회학회, 한국관광농업학회, 농촌진흥청 농촌생활연구소, 춘계학술대회 발표자료집, pp.105-112.
- 김상범, 허준(2005), 전통테마마을의 향토경관 활용방안에 관한 연구, 韓國傳統造景學會誌, 23(4), pp.83-93.
- 김양숙, 이인선, 김행란, 최정숙(2006), 경북지역 테마마을 방문객의 식사관련 서비스 품질 기대와 만족에 관한 연구, 한국지역사회생활과학회지, 17(1), pp.67-77.
- 김혜민, 강방훈(2006), 어메니티에 기초한 친환경농업 경작지의 경관특성요소 분석, 한국지역사회생활과학회지, 17(1), pp.11-21.
- 김화님(2001), 농촌전통테마마을 육성방향, 농촌전통테마마을 육성세미나, 농촌진흥청, pp.3-17.
- 문옥표(2003). “한국농촌 사회의 특성과 농촌관광개발-일본과의 비교”, 한국문화와 농촌관광발전전략, 한국지역사회생활과학회, 한국농촌사회학회, 한국관광농업학회, 농촌진흥청 농촌생활연구소 춘계학술대회 발표자료집, pp.25-40.
- 민승규(2002), 농촌관광의 가능성과 전통테마마을, 농촌전통테마마을 제 2차 현지 연찬회, 농촌진흥청, pp.3-28.
- 박석희(2003), 향토문화의 전승과 농촌관광의 발전방향, 한국문화와 농촌관광발전전략, 한국지역사회생활과학회, 한국농촌사회학회, 한국관광농업학회, 농촌진흥청 농촌생활연구소, 춘계학술대회 발표자료집, pp.41-68.
- 배성의, 김정태(2003), 지속가능한 농촌건설을 위한 농촌관광발전 방향:충청남도 홍성군 문당리의 사례, 한국농촌지도학회지, 10(1), pp.77-85.
- 송광인(2006), 지역경영형 농촌관광개발, 농촌자원과 생활, 2006년 여름호, 농촌진흥청, pp.45-54.
- 엄서호(2003), 생태·문화자원을 활용한 농촌어메니티 상품화 전략, DDA 대응 농촌경제활성화와 어메니티자원개발, 농업과학기술원, 삼성경제연구소, 농촌계획학회 심포지엄, pp.147-159.
- 오순환(2001), 농촌전통테마 발굴 및 체험상품 개발, 농촌전통테마마을 육성 세미나, pp.69-83.

- 오순환(2002), 디지털 산내골 마을 프로그램 기획-e-좋은 자연으로 디지털 여행을 떠나요!, 농촌전통테마마을 제 3차 현지 연찬회 자료집, pp.3-12.
- 오순환(2002a), 농촌전통테마마을 운영사례연구, 농촌전통테마마을 제1차 현지연찬회, 농촌진흥청, pp.3-14.
- 이민수(2006),추구편익에 따른 농촌관광 시장 세분화, 농촌자원과 생활, 2006년 여름호, 농촌진흥청, pp.35-44.
- 이한기(2003), 농촌관광 발전을 위한 농촌여성과 노인의 역할,한국문화와 농촌관광발전 전략, 한국지역사회생활과학회,한국농촌사회학회, 한국관광농업학회, 농촌진흥청 농촌생활연구소, 춘계학술대회 발표자료집,pp.69-104.
- 임형백(2001), 어메니티의 개념, 기원과 역사, 분류에 관한 연구, 한국농촌지도학회지, 8(2), pp.191-199.
- 임형백(2002). 어메니티를 이용한 농촌활성화 방향, 한국농촌지도학회지, 9(2), pp.233-245.
- 장정룡(2000), 전통문화의 상품화 및 관광자원화 방안, 농촌의 전통생활문화 계승·발전 방향, 한국농촌생활과학회,농촌생활연구소 2000년도 농촌생활과학심포지엄 및 학술발표대회 자료집, pp.31-41.
- 전영옥(2003). 농촌경제활성화를 위한 농촌어메니티 정책의 방향, DDA 대응 농촌경제활성화와 어메니티자원개발, 농업과학기술원,삼성경제연구소,농촌계획학회 심포지엄, pp.103-129.
- 조록환 외 11(2003). 농촌전통테마마을의 녹색관광자원 이용 연구, 농촌진흥청 농업과학기술원 농촌생활연구소.
- 조록환 외 8(2003), 농촌민박경영매뉴얼, 농촌진흥청 농업과학기술원 농촌생활연구소.
- 조록환(2006), 도시민의 농촌관광 실태 및 선호도 분석, 농촌자원과 생활, 2006년 여름호, 농촌진흥청, pp.3-11.
- 조순재(2003), 농촌어메니티를 활용한 마을개발 모형-전통문화 어메니티보전형 마을계획을 중심으로, DDA 대응 농촌경제활성화와 어메니티자원개발, 농업과학기술원,삼성경제연구소,농촌계획학회 심포지엄, pp.161-184.

토론자료 I

강재태

경상대학교 사범대학 교육학과

발표자가 지적하였듯이 전통테마마을은 농촌의 주민공동체가 전통문화자원을 중심으로 농업, 농촌자원을 개발하여 관광 및 체험의 장을 마련함으로써 내방객에게 쉽고 즐거움을 제공함은 물론 농가소득증대와 지역 활성화를 목적으로 하는 사업이다.

이런 농촌테마마을이 성공하기 위해서는 운영프로그램이 적절해야 하고 고객관리가 잘 이루어져야 한다. 이런 점에서 발표자의 발표주제는 시의적절한 주제라고 할 수 있으며, 발표내용 역시 주제에 충실한 발표였다고 할 수 있다.

발표자는 농촌전통마을의 테마는 체험활동이나 그곳에서만 느낄 수 있는 소재로서 선정되고 운영되어야 할 것이며, 방문한 관광객의 특성이나 요구에 적합한 프로그램과 서비스가 제공되어야 할 것이고, 이런 과정을 통해 내방객들이 다음에도 자발적으로 방문하고자 하는 생각을 갖게 할 수 있어야 한다고 했다. 또한 발표자는 이 일을 위해서는 마을 주민들의 적극적 참여를 유발할 다양한 방안들이 고려되어야 하며, 인근의 자연자원이나 역사문화자원과 효율적으로 연계하는 방안, 관광객들의 특성에 따른 적절한 프로그램과 효과적인 고객관리방안이 필요하다고 주장했다. 이런 의견들에 전적으로 동감한다.

우리는 바쁜 일상에 쫓기다 보면 가끔씩 고향이 그리워지곤 한다. 그러나 우리 대다수의 고향은 너무 크게 변하여 낯선 풍경으로 바뀌어 버렸으며, 돌아갈 곳이 남지 않은 아쉬움에 젖게 한다. 이럴 때, 들떴던 여름날을 고요히 가라앉히며 대숲에서 불어오는 바람 소리 소소한 강골 마을을 찾아보고 싶다는 충동을 느낀다. 이끼 낀 고샅길을 돌아가면서 오래 전 잊고 지내던 고향집 가족, 친구들의 이름을 불현듯 불러보고 싶기도 하다. 그리고 우리의 이런 소중한 어린 시절의 체험을 삭막한 도시공간에서 정서적으로 메말라가는 자식들과 공유하고 싶은 정서를 느낀다.

전통테마마을은 도시민들의 이런 수요에 착안한 농촌살리기 운동이다. 주 5일제의 정착과 함께 그 수요는 더욱 더 높아질 것이다. 따라서 전통테마마을은 사람도 없는 빈집을 그저 전시장처럼 볼거리로 내놓는 방식에서 벗어나, 집보다 그곳에 사는 사람과의 만남을 더욱 소중히 여기는 터전이 되어야 할 것이다. 그동안 많은 전통마을들이 민속촌류의 ‘보여주는 공간’으로 치우치며, 그곳을 찾는 이들의 카메라 속에만 들어있는 경우가 없지 않았다. 따라서 전통테마마을에서는 그 마을의 볼거리, 체험거리의 개발에 역점을 두어야 할 것이며, 한 번 찾아 온 방문객들이 계속 찾아올 수 있도록 고객관리가 철저히 이루어져야 할 것이다.

차제에 이런 의문을 가져 보았다. 연구의 주제인 고객관리와 요즘 회자되는 고객중심의 차이는 무엇인가 하는 점이다. 고객관리가 전통테마마을의 입장에서 보는 것이라면, 고객위주의 입장에서 전통테마마을의 운영방안을 모색해 보면 어떨까?

'고객'이란 평범한 명사가 요즘처럼 모든 경제 활동을 하는 주체에 의해 회자되는 경우는 과거에는 없었다고 생각한다. 어떤 연구에 따르면, 기존의 고객을 유지하는 비용은 새로운 고객을 만나는 비용의 5분의 1에 지나지 않는다고 한다. 그리고 화가 나서 떠나간 고객을 다시 단골로 만들기 위해 들어가는 돈은 기존 고객을 유지하는 비용의 무려 11배나 소요된다고 한다. 불만을 가지고 있는 고객은 보통 10명 정도의 예비 고객에게 자신의 불만을 토로한다고 한다. 또한 불만을 가지고 있는 고객의 95%는 이를 기업의 관리자에게 알리는 대신 침묵하고, 이들 중 91%는 다시는 이 기업과 거래하지 않는다고 한다. 반면 한 고객이 보통 1회 구입 금액의 열배에 가까운 매상을 올려준다는 보고도 된 바 있다. 고객이 어느 기업과 더 이상 거래를 하지 않게 되는 이유도 연구된 바 있는데, 우리의 일반 상식을 넘어선다. 우리는 일반적으로 제품에 대한 불만때문이라고 생각하나 그 정도는 14%에 불과하다고 한다. 68%의 고객은 자기에게 관심을 기울여주지 않는 직원들의 태도 때문에 특정 기업과 거래를 끊는다고 한다.

고객 중심의 운영은 여러 가지 면에서 장점을 가지고 있다. 고객이 누구이며 고객이 어떤 관심, 욕구 그리고 행동을 나타내는지 명확하게 이해할 수 있다. 따라서 고객 이해를 위해서는 고객을 유형별로 분류하고 이들에 대한 지식을 축적하는 것이 필요하다. 각 고객 집단별로 어떠한 가치를 창출해 줄 수 있는지를 결정하고 그 가치창출을 위한 집단별 맞춤형 전략을 수립해야 한다. 그러기 위해서는 고객들과의 의사소통도 원활하게 이룰 수 있어야 한다. 우선 고객들을 계획 수립의 초기단계에서부터 참여시켜야 한다. 또한 고객과 정보를 공유하며, 끊임없는 피드백을 받아서 고객에 대한 지식을 축적시켜야 한다.

전통체험마을은 시골보존문제, 고령화에 따른 추진인력의 부족문제, 주택개량에 따른 시골풍경 파괴문제, 돈을 버는 사람과 그렇지 못한 사람간의 위화감 문제 등 많은 문제를 안고 있다. 특히 전통체험마을은 농촌다움을 살려 수입을 얻고자 하는 것이나, 외부인구의 과도한 유입은 농촌의 쾌적성을 잃게 되어 방문객의 만족도 유지하기 어렵게 되고, 농촌주민의 삶의 질 개선에도 도움이 되지 못하는 역설을 초래할 수 있다. 아무쪼록 번성하여 전통체험마을이 농촌주민들에게는 농가소득의 증대와 농촌의 활력조성에 기여하고, 도시민들에게는 라이프스타일, 가족나들이 문화의 전형을 형성하는데 기여하기를 바란다.

토론자료 II

조록환
농촌진흥청 농촌자원개발연구소

1. 농촌전통테마마을 평가

- 1) 소프트웨어 중심의 사업 전개
 - 타 부처사업이 하드웨어 중심형이라면 농촌전통테마마을은 소프트 중심형임
 - 마을주민교육, 테마개발, 프로그램개발, 운영비 등에 대한 투자가 타사업에 비해 증가하였다는 점
 - 소프트웨어개발 후 마을주민 및 고객의 요구 따른 하드웨어 준비
- 2) 생활지도사의 사명감과 열정적 노력
 - 생활개선사업에서 노하우와 기술을 집약하여 농촌전통테마마을에 투입됨
 - 사업에 대한 사명감을 가지고 열정적인 노력으로 사업을 추진함
 - 관련사업을 추가투입을 통한 인프라의 정비
- 3) 농촌활력화의 새로운 패러다임으로 대두
 - 어려운 농촌을 타개하고 활력화를 추구하는 새로운 패러다임으로 인식
 - 농촌체험을 통한 농산물직거래 활성화 : 성과분석결과 농산물판매액이 가장 많은 비중을 차지
- 4) 마을주민의 교육과 훈련
 - 사업이 지정된 후 마을주민 교육을 통해 사업의 방향 및 기술습득
 - 현장평가회 및 연찬회를 통한 시연 및 운영노하우 습득
 - 교육자료 제공을 통한 수시학습 효과 제고
- 5) 마을주민중심의 사업전개
 - 초기사업계획 및 프로그램개발과정에 마을주민참여 함께 기획
 - 마을주민이 중심이 되어 마을프로그램 운영을 통해 자율적 운영능력제고
- 6) 각마을의 전통을 살리는 테마의 설정과 프로그램개발
 - 마을별 자원과 문화를 바탕으로 테마를 도출 차별화 시도
 - 주테마설정을 통한 세부프로그램 작성 및 운영
- 7) 초기 외부 전문가에 의한 프로그램개발 및 운영기술 시연
 - 초기 외부전문가의 프로그램기획 및 교육이 추진되어 주민의 마인드 및 역량 강화
 - 전문가에 의한 현장시연을 통해 마을주민들의 교육효과 거양
 - 주민과 함께 프로그램개발을 통한 참여 유도
- 8) 예산의 2년간 균등지원으로 사업비 집행의 효율성 도모
 - 1년차 기본사업 및 소프트웨어 개발 후 2년차에 필요시설 및 장비도입으로 효율

적 예산 집행

- 1년간의 프로그램운영통한 고객의 요구분석 및 개발방향 정립후 예산집행

2. 농촌전통테마마을에 대한 의견

1) 전문가

- 필자가 만난 많은 전문가들은 농촌전통테마마을에 대해서 긍정적인 의견들이 대부분이며, 정부관련 업무담당자들의 의견들도 긍정적인 면이 많음
- 농촌전통테마마을의 지원체제에 대해 좋은 점은 첫째는 일선시군센터의 담당생활지도사의 능력과 사업에 대한 열정적 추진, 둘째는 연구와 지도가 연계임
- 담당생활지도사의 열정적인 노력이 마을주민들이 사업에 대한 마인드를 형성하고 현장시연을 통하여 상품을 개발하는 능력을 제고할 뿐만아니라 프로그램운영도 원활히 하게 된다는 점
- 농촌전통테마마을 담당 생활지도사들은 다른 공무원들에 비해 농촌주민들과 친화력이 강하며, 그들과 함께 어려운 점을 고민하고 그동안에 형성된 신뢰를 바탕으로 사업을 전개하였기 때문에 주민들의 관심과 호응을 불러 왔다는 점
- 우려의 목소리는 사업기간 3년이 지난 후에 마을의 미래가 어떻게 될 것인가 하는 문제임
- 농촌전통테마마을을 주민주도 자율적 운영을 위한 노력 필요

2) 농촌주민

- 농촌주민들의 반응은 사업초기에 무슨 사업인지 모르고 지도요원의 권유에 의해 사업을 유지했는데 시군생활지도사 선생님들의 열성적인 지도에 의해 사업을 이해하고 시행착오를 겪으면서 자신감을 얻었으며, 고객들이 늘어나면서 확신을 갖게 되었음
- 타지역 농촌관광마을 지도자들은 농촌전통테마마을을 부러워하고 있음
- 생활지도사의 오랫동안 축적되어온 생활개선사업에 대한 능력들이 농촌관광마을 사업에 적용될 수 있으며, 열성적인 생활지도사들의 노력에 감탄을 하고 있음
- 심지어 인근지역 지도자들은 다시 농촌전통테마마을을 지정받아도 되느냐는 질문을 받기도 하면서, 자기마을도 운영 및 기술지원을 요청하고 있음

3) 도시고객

- 도시민들을 대상으로 설문조사한 결과 농촌전통테마마을의 인지도는 점점 증가하고 있는 것으로 나타났는데 2003년 조사에는 24.9%에서 2004년도에는 27.7%까지 상승한 것으로 나타났음
- 농촌전통테마마을을 찾은 도시민들은 대체로 긍정적인 평가를 가져왔다. 2002년도 농촌전통테마마을 내방객평가는 100점 만점에 약 80점으로 높게 나타났음
- 그리고 휴일에도 마을에 손님들이 내방했을때 담당생활지도사가 마을주민들과

함께 행사를 꾸려가는 것을 보고 높이 평가하기도 했음. 농촌전통테마마을은 농촌다움을 느낄 수 있는 프로그램들이 많고 테마도 농촌주민들도 농촌의 향수를 느낄수 있어 좋았다고 함

3. 농촌전통테마마을의 대표 대안 벗가리마을 성공과 전략

1) 벗가리마을의 성공요인

- 농어촌 복합공간의 경관 및 자원의 상품화
- 위원장을 중심으로 한 주민의 단합 및 참여확대
- 농업기술센터의 소장의 관심과 담당직원의 열정적 노력
- 대고객서비스 및 관리의 강화
- 전문가와의 네트워크 강화로 자문 및 홍보
- 초기 전문가 투입에 의한 마을프로그램개발 및 교육을 통한 마인드 제고
- 벗가리대놀이라는 전통문화의 체험프로그램개발 차별화
- 농촌과 어촌체험을 패키지로 한 프로그램 개발
- 국립민속박물관 등과 같은 타기관과의 협력프로그램개발로 고객확보
- 체험시설을 활용한 마을 결혼식 추진으로 지역자원의 내부효과 제고

2) 1등 벗가리마을 굳히기 전략

- 마을자원의 추가탐색 및 새로운 프로그램개발
- 지역자원을 활용한 상품 및 기념품개발
- 지역자원에 대한 마을주민의 해설능력 제고
- 농촌과 어촌의 특성을 살린 패키지상품의 지속적 개발 차별화
- 주5일 수업제에 대비한 금, 토, 일요일 2박3일 프로그램개발
- 마을환경 및 경관 정비 계획수립 및 추진
- 민박집 꽃가꾸기 및 음식메뉴 개발
- 지역자원을 활용한 전통주, 발효음료 개발
- 겨울철 생태 및 자원을 활용한 프로그램 개발
- 기존 체험프로그램과 차별화된 농촌체험학습프로그램개발로 체험학습고객 수용
- 보험, 안전시설, 사고예방, 응급처치 등 고객의 안전을 위한 체계확립
- 전문가의 지속적 네트워크를 통한 마을발전 및 홍보
- 신문, 잡지, 여행사 등을 초청한 이벤트 개최 및 홍보

4. 농촌전통테마마을 발전 방향

1) 농촌전통테마마을 브랜드개발 및 공동마케팅

- 농촌전통테마마을 통합브랜드의 로고 제작 및 네트워크화
- 농촌전통테마마을 지도자 중심의 자율협의체 구성

- 협의체를 통한 농촌전통테마마을 상품권개발 및 유통
- 2) 농촌전통테마마을 품질의 표준화 등급화
 - 농촌전통테마마을 상품의 유형화 및 표준화를 통한 고객의 신뢰도 제고
 - 농촌전통테마마을 협의체 중심의 서비스의 등급화를 통한 고객의 선택기회제공
- 3) 농촌전통테마마을 서비스상품의 고급화, 차별화
 - 농촌전통테마마을 여건별 민박 및 체험상품의 고급화 모색 필요
 - 마을별 차별화된 상품개발을 통한 몇 개 마을을 묶은 팩키상품의 개발 서비스
- 4) 농촌전통테마마을 사업성과평가에 의한 사업차등지원
 - 사업기간 중 평가를 통한 주민의 역량, 고객유치 등을 고려하여 차등지원
 - 사업기간 만료 후 성과분석 결과를 바탕으로 추가자금 차등지원
 - 부진한 마을에 대한 진단 및 주민교육, 프로그램 컨설팅 실시
- 5) 농촌주민의 역량강화 프로그램 가동
 - 겨울철 공부방모임 활동을 통한 농촌주민의 교육 강화
 - 마을리더의 리더쉽 훈련프로그램 개발 및 운영
 - 마을주민의 농산가공상품 및 기념품개발 기술교육
- 6) 비수기 겨울철 프로그램개발
 - 농한기 프로그램개발을 통한 농촌소득화
 - 가족단위 또는 학교단위 겨울방학체험프로그램 개발
- 7) 학생체험수요의 농촌전통테마마을 유치 전략 수립
 - 기존 체험프로그램과 차별화된 농촌체험학습프로그램개발
 - 1촌1교 자매결연 확산을 통한 지속적 농촌체험학습 수요확보
 - 학교교사 탐방 이벤트 개최 및 마을체험학습상품 설명
 - 농촌체험학습 시범농장 및 마을조성을 통한 차별화
- 8) 체험프로그램 해설능력 강화
 - 농촌주민의 지역자원해설능력 개발을 통한 고객신뢰와 만족도 제고
 - 훌륭한 해설과 만족스런 체험을 제공하여 재방문 및 농산물직거래 활성화
- 9) 예비마을 육성 강화
 - 농촌전통테마마을운영에 대한 마인드나 기술적 능력이 갖출 수 있도록 예비마을을 지정 육성한 후 본 사업을 투입하여 보다 효과적 성과거양 필요
 - 예비마을에 대해서는 교육 및 프로그램개발 시험운영을 통한 역량강화
 - 마을의 인문, 사회, 문화, 생활, 자연자원 등의 어메니티자원조사 결과를 바탕으로 체험상품을 개발하고 고객의 반응 평가를 거쳐 사업계획 수립