

## 청소년 농촌체험관광의 서비스품질과 만족도에 관한 연구

### A Study on the Relationship between Service Quality and Satisfaction of Rural Experiential Tourism for Youth

최영창\* · 박은식\*\* · 이은영\*\*\*

Yeong Chang Choe · Eun Shik Park · Eun Young Lee

#### Abstract

The purposes of this study were to analyze the effect of service quality on tourist satisfaction and to determine the causes and effects relationship of the tourist satisfaction on rural experiential tourism for youth.

The researchers developed a questionnaires to obtain the measures of two latent variables; service quality, satisfaction. Service quality was consisted of 4 sub-domains namely program, physical environment, interaction and achievement. Tourist satisfaction were measured by 4 question items respectively. The population of this study was 424 student participants who attended rural experiential tour conducted by Korea 4-H Association. Based on the conclusion of this study, the following recommendation were suggested to enhance participation on rural experiential tourism for youth: First, since the achievement was the important

\* 농촌진흥청 농촌자원개발연구소 박사후연구원. e-mail: ab7851@rda.go.kr

\*\* 농촌진흥청 농촌자원개발연구소 지도관. e-mail: parkes@rda.go.kr

\*\*\* 한국4-H본부 연구원. e-mail: eylee@4-h.or.kr

factor of the tourism, effective program should be emphasized for the successful rural experiential tourism for youth. Second, youth should be encouraged to have more opportunities to participate in rural tourism because of the high educational effects and satisfaction on rural experiential tourism.

주요어(Key words): 농촌체험관광(Rural Experiential Tourism), 서비스 품질(Service Quality), 만족도(Satisfaction), 청소년(Youth)

## 1. 서 론

최근 관광은 관광지에서 막연히 보고 노는 활동보다 배울 거리를 찾는 활동을 추구한다(Pond 1993). 특히 교육의 수단으로써 체험활동의 중요성이 크게 대두되고 있으며, 농촌지역에 직접 방문하여 체험활동을 경험하는 것은 청소년들에게 지적욕구를 충족시켜 줄 수 있을 뿐만 아니라 교육적인 기능이 많아 학교 교육에 비해 그 효과는 훨씬 크다(이명진, 1998). 청소년의 관광활동은 미래 사회의 주역이 될 청소년에게 풍부한 경험과 지식, 건전한 정서함양에 도움을 준다. 최근 들어 주 5일제의 정착과 함께 사람들의 자연이나 환경, 생태체험활동에 대한 요구가 급격히 증가하고 있다. 농업·농촌체험은 농촌의 전통문화와 환경, 생태체험을 통한 농업과 농촌에 대한 이해를 제고함은 물론 인간의 정서적 능력(성숙, 감정조절)의 함양과 함께, 즐거움과 만족을 느끼는 중요한 요소이다. 따라서 청소년 관광객에게 양질의 교육적 체험을 제공함으로써 청소년의 관광 만족도를 높이고 이를 통해 재방문을 촉진함과 더불어 새로운 관광자의 창출을 도모할 수 있을 것이다.

농촌체험관광도 우수한 품질을 제공받은 관광객은 제공된 서비스에 대

해 만족하고 만족한 관광객은 그 지역을 다시 찾거나 타인에게 방문을 권유함으로써 관광객 유치와 사업의 성패에 결정적인 요인으로 작용하게 된다. 따라서 관광객을 만족시키기 위해 서비스품질을 개선하고 관광객의 만족도를 향상시키기 위한 체계적인 분석과 접근이 필요하다. 이러한 분석을 통해 관광객의 만족도를 높이기 위해 서비스 품질을 무엇을 어떻게 개선해야 할지에 대해 구체적인 방안을 수립할 수 있다.

본 연구에서는 농촌체험활동을 농촌관광상품의 한 종류로서 농촌체험 활동에 참여하는 청소년들의 서비스품질과 만족도의 관계를 실증분석을 통해 구명하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 농촌체험관광의 의의

관광은 “인간의 지적·심리적·사회적인 욕구를 다양하게 충족시키며, 직접적인 관광체험을 통해 문화수준을 높이고 지식과 경험의 폭을 넓힘으로써 삶의 질적 향상을 도모하는 활동이다”(박석희, 1994). 농촌관광은 관광상품들 중에서 방문목적지가 농촌지역인 관광을 말한다. 일반적으로 농촌은 도시와 구별되는 개념으로 도시에는 도시적인 특성이 존재할 것이고, 농촌에는 농촌적인 특성이 존재하게 된다. Richard와 Julia(1997)는 농촌지역에서 이루어지는 관광관련 용어와 개념이 혼돈된 상태로 사용되고 있는 현상을 지적하면서 농촌관광(rural tourism)을 정의하고 있다. 이들은 “농촌관광이란 도시 지역을 벗어난 농촌지역에서 각종의 관광활동을 통하여 농촌다움(rurality)을 핵심적으로 하는 관광”이라고 정의하고 있다. 여기서 농촌다움이란 농촌지역에서 식별할 수 있

는 물리적 특성과 그곳에 도착된 문화적 의미를 가리킨다.

농촌체험관광은 이러한 농촌관광의 속성 중에 체험요소가 강조된 관광 활동을 말한다. “체험(experience)의 사전적 의미는 ‘몸소 경험함’으로써 어떤 외부의 자극에 노출된 사람이 그 자극에 반응하면서 마음과 몸으로 느끼는 것을 말한다. 즉, 체험관광은 일상적인 활동 범위에서 벗어나 단순히 보고 이해하는 것과는 달리 관광대상지에서의 다양한 관광활동을 통하여 관광객의 욕구를 충족시키는 관광형태라고 볼 수 있다. 박덕병·이혜현(2005)은 농촌관광이 체험관광의 특징을 지니고 있음을 지적하고 “체험관광이라는 개념은 현재까지 학술적으로 정립된 바 없으나 일련의 관광경험 단계 중 현지경험(On-site Experience) 단계에서보다 활동적인 유형의 관광”을 의미한다고 하였다. 이러한 개념은 체험이라는 활동의 범위를 명확히 규정하지 못한 상태에서 통용되고 있어 최근의 관광상품에는 기존 상품과의 차별성을 강조하는 차원에서 체험관광이라는 용어가 사용되고 있다.

지금까지의 논의들을 종합해 보면 농촌체험관광은 “농촌지역에서 행해지는 체험관광으로서 농촌으로서의 물리적 특성과 도착된 문화를 활용한 관광형태로서 관광객이 단순히 구경하는 것만이 아니고 스스로 손과 몸을 움직여 무언가를 체험하는 프로그램을 제공하고 있는 관광”이라고 정의할 수 있다.

## 2.2. 농촌체험관광의 효과

농촌체험관광은 청소년교육의 위한 수단으로서 최근 각광을 받고 있는데, 체험을 통한 청소년의 단체 활동은 현대의 청소년들에게 부족하기 쉬운, 개인주의의 극복, 공동체의식의 함양, 신체적·정신적 건강의 제고, 재생산력의 창출을 위한 좋은 수단이 될 수 있다. 청소년관광의 교육



년들에게 순수한 만족감과 기쁨을 형성하여 건전한 인격형성과 바람직한 청소년 문화 형성에 이바지 할 수 있다.

넷째, 청소년 관광활동은 청소년들의 지적욕구를 자극하여 지식의 폭과 질을 넓히는데 크게 도움이 된다. 청소년 관광객은 참여관찰이나 생활탐구 등의 활동을 통해 타 지역의 문화를 습득하고 학습함으로써 그 지역의 문화를 종합적으로 이해할 수 있게 되고, 전통문화에 대한 자긍심을 고취할 수 있게 한다(손대현, 1999). 또한 농촌지역의 체험관광은 학교에서 효과적으로 실시할 수 없는 환경 관련 학습이 가능하므로 인공 환경에서 벗어나 자연 속에 몰입하여 자연 경관을 체험함으로써 청소년들의 환경 친화적 사고형성에도 중요한 역할을 하게 된다.

### 2.3. 농촌체험관광의 서비스 품질과 만족도

#### 2.3.1 서비스 품질

관광상품의 서비스 품질은 관광객의 기대와 지각된 품질 사이의 비교에 의해 설명된다. 관광객의 기대에 영향을 주는 요소는 과거의 경험, 광고, 구전(口傳), 관습 등에 의한다. 관광객의 기대는 규범적 기대의 성격을 갖고 있으며, 실제 경험을 통해서 지각할 수 있는 특징이 있다. 기대보다 우월한 경험을 지각하게 되면 관광객은 우수한 품질로 인식하게 될 것이며, 그렇지 못하면 낮은 품질로 인식하게 된다.

그렇지만 관광상품의 서비스품질 수준을 결정하는 것은 용이한 일이 아니다. 왜냐하면 관광객이 관광상품의 서비스품질을 파악하기 위해서는 관광객의 경험과 지각을 추상적인 언어에 의해서 파악하기 때문이다. 그리고 관광상품은 그 상황과 형태가 매우 다양하여 보편타당한 품질을 측정하는 것이 매우 어렵다. 그러나 관광상품의 제공자는 관광객에게 무엇이 중요한 지에 대한 정확한 정보를 파악하고, 관광객의 만족이나 불편사항을 파악하

여 서비스를 개선하려는 노력은 관광객 유치를 위한 중요한 요소이다.

우리나라에서 관광상품에 대한 학문적 관심은 1990년대 후반 이후에 증가하였으며, 관광형태에 따른 서비스품질 측정척도의 개발은 2000년 이후에 본격적으로 시작되었다. 그렇지만 관광상품의 다양성, 목적 및 대상의 이질성 등 많은 변수들이 영향요인으로 작용하기 때문에 보편적인 관광상품 품질에 대한 명확한 기준의 설정이 쉽지 않다. 특히 청소년의 농촌체험관광의 경우는 관광지에 대한 이해, 전통문화체험, 환경 및 자연생태에 대한 이해 및 태도변화를 목적으로 하는 경우가 많다. 그렇지만 일반적인 관광상품에 대한 연구에서 프로그램의 유용성이나 교육적 효과를 측정하는 도구들의 개발은 매우 부족한 실정이다. 최근 들어 체험상품의 성과가 프로그램의 질적 수준과 매우 관련이 깊다는 연구들(조송현 2002; 박덕병, 이혜현 2003; kim & Kim, 1995)이 등장하고 있으며, 프로그램 품질 평가요소로서 유용성과 교육성 등 다양한 요소들을 포함시키려는 연구들이 진행되고 있다.

특히, 농촌체험관광의 서비스품질은 관광형태의 속성상 특정지역에 머물거나 인근지역을 방문하면서 체험활동을 경험하기 때문에, 체험프로그램의 품질에 대한 관광객의 만족도에 중요한 요소로 작용하게 된다. 따라서 관광상품 제공자 측의 서비스제공 능력이나 프로그램의 질적 수준, 그리고 체험활동 경험 후 느끼게 되는 관광객의 성과에 대한 평가는 농촌체험관광상품의 서비스 품질을 구성하는 중요한 요소이다

### 2.3.2. 만족도

관광객의 만족도는 관광활동 참여의 궁극적 목적이라고 할 정도로 중요한 개념이라 할 수 있다. 만족의 개념은 관광체험의 후속단계를 대표하는 심리적 구성개념이다(고동우, 1998). 즉, 현장체험의 기능적 가치는 하나의 체험단위가 만족도 같은 사후 평가의 원인으로 작용한다는 사실이다.

만족에 대한 연구가 중요한 이슈로 등장하게 된 것은 고객만족이 기업의 수익과 성장에 매우 중대한 영향을 미치고 있으며, 마케팅 분야에서 가장 중요한 연구 분야 중 하나로 인식되고 있기 때문이다. 특히 만족 연구는 1960년대 이후 계속적으로 증가하는 추세를 보이고 있으며, 1980년대와 1990년대에 걸쳐 고객 만족과 불만족, 불평 행동에 대한 연구 등으로 발전하여 왔다(이초혜, 2002).

관광객 만족의 개념은 동기, 선호도, 심리적 결과, 그리고 경험 기대와 같은 다양한 용어들로 다루어져 왔다. 이러한 접근방법은 관광객들이 요구에 부합하여 만족하게 될 관광에 대한 요구와 동기, 경험의 유형 등을 인지하는 것으로 가정하고 있으며, 관광객들은 만족, 충족된 심리적 산출 등을 정확히 판단할 수 있다는 것을 의미하고 있다.

Beard · Ragheb(1980)는 만족을 활동의 선택과 그에 따른 참여의 결과로서 개인적으로 형성된 감정이나 인지, 혹은 일반적인 경험이나 상황에 대하여 즐거워하거나 만족하는 정도라고 하면서 만족도는 개인이 선택할 여가활동에 참여한 후에 형성되는 긍정적 감정이나 인지의 정도라고 정의하였고, Lunsbury · Polik(1992)는 관광에서 전반적인 사후 만족은 관광객 자신이 관광체험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로서 관광체험에 대한 일종의 태도라고 정의하면서 여가에 있어서의 휴가여행 만족을 개인의 휴가와 관련된 경험의 결과 긍정적인 감정의 상태로 정의된다고 하였다. 즉, 관광객의 만족도는 관광객들이 관광지 서비스를 경험하고 난 후의 해당 서비스에 대한 인지적 반응, 즉, 이전의 기대와 이후의 경험에 대한 주관적인 판단의 결과로서 이해할 수 있으며, 개인적인 감정이나 가치판단 기준에 의한 평가라고 정의할 수 있다.

### 2.3.3. 농촌체험관광의 서비스품질과 만족도의 관계

농촌체험관광은 단순히 마을을 견학하거나 구경하는데 그치지 않고 마



을에서 짧게는 몇 시간이라도 머물며 생활자체를 체험하거나 전통문화를 배워서 우리 것을 이해하고 습득하여야 그 관광의 의의를 찾을 수 있다. 관광객에게 제공되는 프로그램이 유익하고 효과적이라면 관광자의 만족도 크게 향상될 수 있다. 서비스 품질의 요소와 만족도간의 관계를 연구한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

홍수희(2003)의 연구에서 7개 차원(편의시설성, 공감성, 매력성, 교육성, 반응성, 소비성, 해설성)이 만족도에 대한 설명력이 59.9%이며, 이중 편의시설성이 관광객의 만족도에 가장 강한 영향력을 미치고 있으며, 공감성, 매력성, 교육성, 반응성, 소비성의 순으로 영향력의 차이가 있음을 증명하였다.

김월호(2002)는 서비스품질의 하위변인으로 기술적 품질, 기능적 품질, 절차적 품질, 상호작용적 품질과 전반적 서비스품질에 영향을 미치며, 이중 기능적 품질이 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있음을 증명하였다.

오순환·김태성(2005)는 농촌전통테마마을 사업을 수행중인 10개 마을에 대한 조사연구에서 응답자들이 인지하는 서비스품질은 전반적으로 만족도에 높은 영향을 미치고 있으며, 세부 만족도에서 마을 주민의 친절함, 음식 맛 등 농촌·농심을 느낄 수 있는 부분에서 가장 큰 만족을 느끼는 것으로 나타났다고 하였다.

이환범·송건섭(2002)는 SERVQUAL의 서비스 품질 평가 척도를 사용하여 지역축제의 서비스품질이 관광객의 만족도에 어느 정도 영향을 미치는지를 실증적으로 고찰하였는데, 이들은 서비스 품질의 하위 변인으로 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성 등 5개 변인으로 구성하였으며, 서비스품질 하위 변인과 만족도의 영향력은 보증성(역사문화적 가치, 유교지식, 유교체험기회제공), 신뢰성, 감정이입, 대응성 요인이 높을수록 축제에 대한 만족도가 높아지며, 유형성은 만족도와 유의적인 차이가 없다고 하였다.

이러한 연구결과로부터 농촌체험관광의 서비스 품질을 구성하는 하위 변인을 어떻게 구성하느냐에 따라 고객만족에 영향을 미치는 서비스 품질의 하위변인이 달라짐을 알 수 있다. 따라서 청소년계층에 적합하면서 농촌체험관광의 서비스 품질을 측정하는 서비스품질 척도를 새로이 개발해야 함을 시사해 주고 있다고 할 수 있다.

### 3. 연구방법

#### 3.1. 연구대상 및 자료의 수집

본 연구는 조사대상을 한국4-H본부에서 2006년에 실시한 ‘녹색농촌 체험학교’와 ‘농업농촌자연지킴이’ 활동에 참여해 농촌체험관광을 체험한 청소년들로 설정하였다. 이 두 프로그램은 청소년들이 농촌관광마을에 방문하여 1박2일간 머물면서 마을에서 제공하는 숙식과 프로그램에 참가하여 다양한 농촌체험을 할 수 있도록 구성되었다.

조사는 인터넷을 통한 설문조사 방법을 이용하였으며, 조사방법은 참여 청소년들이 한국4-H본부 홈페이지에 구축된 인터넷 설문조사 사이트에 접속하여 조사문항에 입력하여 등록하는 방식이다. 본 설문조사시스템은 아이디와 비밀번호를 부여받아 사용자가 로그인을 하여야 조사가 가능하도록 설계되었으며, 입력정보의 신뢰를 확보하기 위하여 한번 설문에 참여한 응답자는 다시 설문에 참여할 수 없도록 하였다.

조사는 2006년 10월 16일부터 11월 1일까지 16일간 진행되었으며, 조사협조는 참가청소년들을 인솔한 지도교사에게 전자메일, 팩스, 전화통화 등을 통하여 이루어졌다. 조사에 참가한 청소년은 총 475명이었으며, 불성실하게 응답한 51명을 제외하고 424명의 응답 자료를 분석에 이용하였다.

### 3.2. 측정도구

이 연구의 주요 변인은 독립변인, 종속변인으로 구성되어 있다. 선행연구 고찰을 통해 독립변인은 서비스 품질, 종속변인은 만족도를 설정하고 농촌체험관광에 참가한 청소년들이 인식하는 주요 두 변인간 인과관계를 구명하고자 하였다. 주요 변인들에 대한 측정도구에 대한 내용은 다음과 같다.

#### 3.2.1. 독립변인

체험 관광지의 서비스품질을 측정함에 있어 기존의 서비스품질 측정척도를 그대로 적용하는 데는 무리가 있으므로, 선행연구를 검토하여 농촌체험관광지의 서비스품질 차원과 측정항목을 도출하고자 하였다. 선행연구들이 제시하고 있는 서비스품질 측정척도는 본 연구의 연구대상인 농촌체험관광지와와의 연관성이 부족하여, Ko(2000)가 개발하고, 조송현(2005)이 사용한 변인구분 즉, 프로그램, 물리적 환경, 상호작용, 성과의 4개차원의 변인을 사용하였다. 그 이유는 조송현이 연구대상으로 삼은 스키강습이 청소년들이 일정 장소에 머물면서 교육적 효과를 달성하고자 실시된 농촌체험관광과 물리적, 시간적 환경이 유사하다고 판단하였기 때문이다. 문항구성은 그동안 농촌관광과 관련된 서비스 품질을 측정한 선행연구(PZB, 1988; 김영주, 2004; 홍경환 등, 2005; 조송현, 2005; 장경수 2001, 홍수희, 2003, 이초혜, 2002, 김월호 2002)등을 참고하여 본 연구의 목적에 부합하는 문항들을 선별하여 사용하였다.

서비스 품질을 측정하는 요소들의 신뢰성 측정결과 서비스 품질 요소들의 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 프로그램 요소가 .85, 물리적 환경 요소가 .79, 상호작용 요소가 .90, 성과 요소가 .90 로 측정되어 설문문항의 신뢰성을 인정받기에 무리가 없는 것으로 나타났다.

설문지의 타당성 검증을 위해 본 연구에서는 요인분석(Factor Analysis)

을 실시하였다. 타당도 검증에는 각 도구의 일개념성(一概念性)을 확인하기 위해 공통요인추출법(common factor extraction method)의 하나인 주축요인분석법(principal axis factor)과 직교법 중 배리맥스(varimax) 방식을 사용하여 요인분석을 실시하였다.

〈표 1〉 농촌체험관광 서비스품질 요인분석 결과

구성문항		구 분	요인적재치				공통값
			요인 I	요인 II	요인 III	요인 IV	
성과	• 방문지 이해		.736	.221	.209	.296	.756
	• 전통문화 습득		.751	.233	.197	.245	.741
	• 자연환경의 중요함		.774	.181	.151	.268	.717
	• 색다른 문화와 분위기		.784	.213	.109	.123	.652
	• 농촌주민에 대한 고마움		.739	.316	.183	.129	.715
상호 작용	• 지식과 능력		.196	.637	.394	7.165E-02	.650
	• 믿음과 신뢰		.252	.759	.312	.113	.727
	• 헌신적 태도		.248	.787	.204	.179	.721
	• 인격적인 존중		.258	.786	.161	.269	.749
	• 예의와 친절		.249	.812	.113	.237	.720
물리적 환경	• 시설과 장비의 준비 정도		.163	.181	.673	.257	.609
	• 식사의 맛과 질		.223	.166	.633	.137	.560
	• 체험장 주변 정리정돈		.182	.202	.646	.358	.666
	• 활동장의 안전성		9.532E-02	.118	.727	.189	.532
	• 화장실 · 숙소		9.830E-02	.231	.661	7.653E-02	.509
프로그램	• 약속된 서비스의 이행		.107	.117	.218	.729	.561
	• 프로그램 이해정도		.247	.334	.179	.673	.707
	• 프로그램의 우수성		.341	.128	.328	.644	.706
	• 프로그램 구성의 적절성		.288	.178	.201	.785	.711
	• 프로그램의 유익성		.496	.200	.192	.517	.708
고 유 값	측정값		9.109	1.613	1.548	1.021	
	직교회전후		3.800	3.541	2.983	2.966	
설명된 변량 비율(%)			19.000	17.705	14.917	14.831	
누적설명변량비율(%)			19.000	36.705	51.622	66.453	

농촌체험관광 서비스 품질 측정을 위한 20개 문항 전체를 동시에 요인 분석 한 결과, 변수에 포함된 요인들에 의해 설명되는 비율인 공통값은

최하 .509에서 최고 .756으로 양호한 것으로 나타났다. 이들이 설명하는 충분산 설명력은 66.453%로 나타났다.

### 3.2.2. 종속변인

관광객의 만족도는 관광객들이 서비스를 경험하고 난 후의 해당 서비스에 대한 인지적 반응, 즉, 이전의 기대와 이후의 경험에 대한 주관적인 판단의 결과로서 개인적인 감정이나 가치판단의 기준에 의한 평가로 측정하고자 한다. 본 연구에서는 Oliver(1993), Westbrook & Oliver(1991), 이경희(2003), 홍경환·김현철(2005), 이성희·이수범(2005), 박석희(2005), 최나리(2005), 오순환·김태성(2005)의 연구를 참조하여 전반적 만족도, 선택에 대한 만족, 선택에 대한 기쁘게 생각하는 정도, 기대대비 만족정도를 측정하는 문항으로 구성하였다.

만족도의 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91로 높게 나타났으며, 변인을 구성하는 4개 차원의 문항도 전체와의 상관성에 있어서 높은 수치를 나타냈다. 그리고, 만족도 측정도구의 일개념성을 측정하기 위해 일반화된 최소제곱법을 사용하여 공통요인분석을 실시한 결과 각 문항이 서로 유사한 내용을 물어보고 있었고, 이들 문항이 하나의 요인으로 분류됨으로써 하나의 개념을 측정하고 있었다.

### 3.3. 자료의 분석

자료의 분석은 SPSS PC 프로그램을 이용하여 조사도구의 신뢰도 검증 위해 문항의 내적 합치도 계수(Cronbach's  $\alpha$ 계수)와 타당도 검사를 위해 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 그리고 일반현황은 빈도, 백분율을 조사하였고, 변인 간 관계 분석을 위해서는 t-test, 회귀분석(Regression)을 실시하였다.

## 4. 연구의 결과

### 4.1. 응답자의 일반적 현황

응답자의 일반적 현황은 다음의 <표 2>와 같았다. 성별에 있어서는 남자가 44.3%(188명)이었으며, 여자는 47.6%(236명)이었다. 학교유형에 있어서는 중학교가 55.7%(236명), 고등학교가 44.3%(188명)을 차지하였다. 응답자들의 거주지는 도시지역이 41.1%(174명), 농촌지역이 59.0%(250명)이었으며, 과거의 농촌체험관광경험여부는 경험자자가 34.0%(145명), 처음이라고 응답한 비율이 66.0%(280명)으로 나타났다.

<표 2> 응답자의 일반적 현황

구 분		빈 도(명)	백분율(%)
성 별	남	188	44.3
	여	236	55.7
학교급	중학교	236	55.7
	고등학교	188	44.3
거주지	도시	174	41.1
	농촌	250	59.0
체험관광경험여부	없다	280	66.0
	있다	145	34.0
계	-	424	100

### 4.2. 개인특성변인별 만족도의 차이

#### 4.2.1. 주요변인의 기술적 통계량

아래의 <표 3>에 제시된 주요 변인들의 기술적 통계를 살펴보면 다음

과 같았다. 서비스품질의 구성요소들의 평균은 프로그램 요소가 28.33, 물리적 환경 요소가 27.16, 상호작용 요소가 28.46, 성과 요소가 29.13이며, 관광만족은 평균이 22.99, 표준편차가 3.904로 나타났다. 농촌체험관광 참가 청소년들은 서비스품질에 대한 인식정도는 성과, 상호작용, 프로그램 물리적 환경 순으로 나타났으며, 전체적으로 서비스품질에 대해 높은 점수분포를 나타냈다.

〈표 3〉 주요변인의 기술적 통계량

주요변인		이론적구간	최소값	최대값	평균	표준편차
서비스 품질	프로그램	5~35	13.0	35.0	28.33	4.153
	물리적환경	5~35	10.0	35.0	27.16	4.268
	상호작용	5~35	18.0	35.0	28.46	4.508
	성과	5~35	12.0	35.0	29.13	4.419
만족도		4~28	10.0	28.0	22.99	3.904

#### 4.2.2. 개인적 특성에 따른 만족도의 차이

응답자의 개인별 특성에 따른 만족도에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 t검증을 실시한 결과 〈표 4〉와 같이 나타났다. 만족도의 평균은 22.99점으로 나타나 전반적인 청소년들의 농촌체험관광 만족도는 매우 높은 것을 알 수 있었다. 성별에 따라서는 남자 청소년이 여자 청소년에 비해 만족도가 약간 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 학교급 별로는 고등학생의 경우가 중학생에 비해 약간 만족도가 높은 것으로 나타났으며,  $p < .05$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 그리고 농촌거주 청소년이 도시거주 청소년보다 과거에 농촌체험관광 경험이 없는 청소년이 경험이 있는 청소년에 비해 약간 높은 만족도를 보였으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다.

〈표 4〉 개인 특성별 만족도의 차이

구 분		빈 도(%)	평 균	표준편차	F값
성 별	남	188(44.3)	23.01	3.81	.918 (NS)
	여	236(55.7)	22.97	3.98	
학교급	중학교	236(55.7)	22.86	4.13	6.39*
	고등학교	188(44.3)	23.14	3.61	
거주지	도시	174(41.1)	22.96	4.14	2.86 (NS)
	농촌	250(59.0)	23.00	3.74	
체험관광경험 여부	없다	280(66.0)	23.02	3.93	.384 (NS)
	있다	145(34.0)	22.91	3.87	

\*  $p < 0.05$

#### 4.3. 서비스품질과 만족도와의 관계

농촌체험관광의 서비스품질과 만족도의 관계를 검증하기 회귀분석을 실시한 결과 〈표 5〉와 같이 나타났다. 농촌체험관광의 만족도에 영향을 미친다고 생각되는 성과, 프로그램, 물리적 환경, 상호작용 요소를 독립 변수로 설정하였다.

〈표 5〉 농촌체험관광 서비스품질과 만족도간 회귀분석 결과

변 수	b	표준오차(s.e.)	베타값	t	유의확률
상 수	.35	1.014	-	.35	.729
성 과	.27	.042	.305	6.47	.000
프 로 그 램	.27	.046	.286	5.88	.000
물 리 적 환 경	.13	.040	.147	3.38	.001
상 호 작 용	.15	.047	.145	3.25	.001

〈표 5〉에서 모든 회귀계수들은 유의하게 측정되었으며, 베타계수로 본



독립변수들의 상대적인 영향력은 성과요소가 가장 크고 다음이 프로그램, 물리적 환경, 상호작용 순이었다. 추정된 회귀모형의 적합도에 대한 F통계량은 128.41 ( $p < .001$ )로서 매우 유의하고 설명력을 나타내는  $R^2$ 는 .551로 나타났다.

## 5. 결론 및 제언

1990년대 후반부터 정부 각 부처에서는 농촌지역의 소득증대와 도시민의 건전한 여가 활동기회 제공을 위해 농촌관광마을을 조성하고 있다. 이에 따라 농촌을 찾게 되는 관광객의 수가 증가하고 있으며, 농가소득 증대에도 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 파악되고 있다. 본 연구는 청소년의 농촌체험관광이 교육적으로 매우 효과적이며 필요하다는 논의를 바탕으로, 농촌체험관광에 참여한 청소년들이 인지하는 농촌체험관광의 서비스품질과 만족도의 관계를 실증적으로 규명하고자 하였다.

응답자들의 농촌체험관광 만족도는 매우 높게 나타났으며, 개인적 특성 변인 즉, 성별(남·여), 학교급(중·고등학교), 거주지역(도시·농촌), 과거 농촌체험관광 경험여부(무·유)에 따른 만족도의 차이는 남자 청소년, 고등학생, 농촌거주 청소년, 체험활동을 경험하지 않은 청소년이 약간 높게 측정되었으나, 학교급별 차이를 제외하고는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

농촌체험관광의 서비스품질에 따른 만족도의 차이를 검증한 결과 서비스 품질 요소 중 성과 요소가 만족도에 가장 큰 영향을 주고 있는 것으로 나타났으며, 프로그램, 물리적 환경, 상호작용 순으로 영향력이 큰 것으로 측정되었다.

이 연구의 주요결과를 토대로 청소년 농촌체험관광상품의 효율성을 제

고하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 청소년들의 농촌체험관광에 대한 교육적 성과와 만족정도는 매우 큰 것으로 나타났다. 특히 청소년들은 성별, 거주지, 과거 농촌관광 체험 여부와 관계없이 고르게 높은 만족도를 보이고 있는데, 이는 대부분의 청소년들에게 농촌체험관광이 청소년 수련활동의 좋은 아이টে็ม으로 적용 가능함을 보여주고 있다고 할 수 있다. 농촌관광마을을 방문하는 청소년들은 농사체험, 전통문화체험, 농촌생활체험 등을 통해 농업과 농촌을 이해할 수 있는 좋은 기회를 갖게 되며, 청소년기의 체험활동을 통한 지식의 습득은 향후 가치관을 형성하고 성인으로 성장하는데 있어 중요한 요인으로 작용한다. 따라서 청소년들에 대한 농촌체험활동을 위한 접근 기회를 확대하고, 청소년단체나 기관 차원에서도 농촌체험활동 프로그램 참여를 적극 권장할 필요가 있다.

둘째, 농촌체험관광 참가 청소년이 인식하는 서비스품질 요소 중 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 품질속성은 성과 요소로 나타났으며, 프로그램, 물리적 환경, 상호작용 순으로 나타났다. 일반 관광객의 경우 서비스의 품질 요소 중 물리적 환경 요소가 중요한 관광객 유인 요인으로 작용하고 있지만 청소년은 다른 계층에 비해 안락함이나 편안함이 적어도 기꺼이 감수하는 편이라는 Aramberri(1991)의 주장이 본 연구에 부합하고 있음을 알 수 있다. 따라서 농촌체험마을에서 청소년 단체 관광객을 유치하기 위해서는 청소년들에게 농촌의 자연환경과 지역특색을 살리면서 교육적 효과가 높은 유익한 프로그램의 개발 및 운영을 해 나갈 수 있도록 프로그램을 정비하고, 운영능력을 향상시켜야 할 것이다. 청소년 단체 관광객의 경우 마을에서 제공하는 프로그램 참여와 숙박이 이루어지는 경우가 많으므로 성인에 비해 적은 노력으로 많은 수익이 가능하다는 장점이 있다. 따라서 농촌관광마을 차원에서도 청소년 고객 유치는 마을의 이미지 제고와 경영의 합리화를 위해서도 좋은 방안이 될 수 있

다. 농촌관광마을 조성사업을 추진하고 있는 정부의 각 부처에서도 농촌 마을 기반 조성 및 시설투자와 더불어 효과적인 프로그램의 개발과 보급 및 주민들의 운영능력 향상을 위한 학습 및 교육이 이루어질 수 있도록 배려가 있어야 함을 의미한다고 할 수 있다.

■ 참고 문헌 ■

- 고동우. (1998). 선행 관광행동 연구의 비판적 고찰. *관광학 연구*, 22(1), 207-229.
- 권일남. (2004). 도시가족의 영농체험 프로그램 개발 및 효과분석. 농촌진흥청.
- 김계수. (2001). 구조방정식 모델분석. SPSS 아카데미.
- 김영주. (2004). 문화관광지의 교육적 체험이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향. 대구대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김월호. (2002). 문화관광상품 서비스품질에 관한 연구. 강원대학교 박사학위논문.
- 김홍운, & 김영철. (1996). 청소년 여가활동으로서 교육관광에 관한 연구. *관광정책학연구*, 2, 1-18.
- 박덕병, & 이해현. (2005). 농촌관광 마을별 농촌관광 체험활동의 특성에 관한 비교 연구-상용분석을 중심으로-. *한국농촌관광학회지*, 12(1), 141-158.
- 박석희. (2005). 관광·체험·변화의 개념과 유형에 관한 철학적 전착. *농촌관광연구*, 12(1), 17-49.
- 손대현. (1999). 관광교육: 관찰력이 참된 국력. *관광연구논총*, 11, 3-10.
- 이지연, & 노시학. (2003). 청소년 관광의 교육적 효과에 관한 청소년-교사 집단간 비교연구. *지역학연구*, 37(4), 325-340.
- 이채식. (2005). 청소년 리더십기술 영향요인에 관한 구조분석. 서울대학교 박사학위 논문.
- 이초혜. (2002). 문화관광자의 재구매의도에 관한 연구. 경기대학교 박사학위논문.
- 장경수. (1999). 문화유산관광지 서비스품질 측정척도에 관한 연구. 대구대학교 박사학위논문.
- 조송현. (2002). 참여스포츠의 서비스품질과 고객애호도의 관계. 서울대학교 박사학위 논문.
- 홍경환, & 김현철. (2005). 관광축제 서비스품질, 즐거움과 가성 및 방문객의 만족에 관한 인과관계 연구. *관광학연구*, 29(3), 125-144.
- 홍수희. (2003). 문화관광지 서비스품질, 관광객 만족 및 반응의 관계 연구. 동아대학교 박사학위 논문.
- Beard, J. G., & Ragheb, M. G. (1980). Measuring Leisure Satisfaction. *Journal of*

- Leisure Research*, 12(1), 20-30.
- Bigne, J. E., Sanchez, M. I., & Sanchez, J. (2001). Tourism Image, Evaluation Variables and After Purchase Behaviour: Inter-Relationship. *Tourism Management*, 22(6), 607-616.
- Crompton, J. L., & Love, L. L. (1995). The Predictive Validity of Alternative Approaches to Evaluating Quality of a Festival. *Journal of Travel Research*, 34(1), 11-24.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intention in Service Environments. *Journal of Retailing*, 72(2), 193-218.
- Frochot, I., & Hughes, H. (2000). HISTOQUAL: The Development of Historic House Assessment Scale. *Tourism Management*, 21(2), 157-167.
- Gilbert, D. C., & Joshi, I. (1992). Quality Management and the Tourism and Hospitality Industry. In C. P. Cooper & A. Lockwood(Eds.), *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*(4. Eds). Belbaven Press.
- Lounsbury, R. E., & Polik, J. R. (1992). Leisure needs and Vacation Satisfaction. *Leisure Science*, 14, 105-119.
- Murphy, J. F. (1981). *Concept of Leisure*. New York: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pearce, P. L. (1996). Recent Research in Tourist Behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1(1), 7-17.
- Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide*. New York: Van Nostland Reinhold.
- Sharpley, R., Sharpley, & Julia. (1997). *Rural Tourism: An Introduction*. London: International Thomson Business Press.

- Teas, R. K. (1993). Expectation, Performance Evaluation, and Consumers' Perception of Quality. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Woodside, A., Frey, L., & Daly, R. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention. *Journal of Health Care Marketing*, 9, 5-17.