농촌지도와 개발 vol.24.No.2
Journal of Agricultural Extension & Community Development, Vol.24 No.2(June 2017), 83-97
ISSN 1976-3107(print), 2384-3705(online) http://doi.org/10.12653/jecd.2017.24.2.0083

농촌지도인력이 인식한 농촌지도사업에 대한 고객의 요구 및 농촌지도기관의 업무수행수준

김진모 · 전영욱* · 임정훈 · 유영주

서울대학교 농업생명과학대학 농산업교육과(서울시 관악구 신림동)

The Needs of Customer to Agricultural Extension Service and the Performance Level of Public Agricultural Extension Organization

Jin-mo Kim, Yeong-Uk Jeon, Jung-Hoon Lim, Young-Ju Yoo

Department of Vocational Education & Workforce Development/Research Institute for Agricultural and Life Science, Seoul National University, Korea

Abstract

The purpose of this study was to classify the type of customer which is essential to agricultural extension service, specify their needs and identify the performance level of public agricultural extension organization by the needs of customer. To meet these purpose, we conducted a focus group interview and surveyed the agricultural extension workforce. The results of this study are as follows. First, we classify the customer of agricultural extension service as 9 types. Second, the needs by customer types are specified 12 types. Third, those who attached to Rural agricultural development administration and agricultural research and extension service organization in provinces recognize themselves as more performing organization than agricultural technology center in region, except one area.

Key words: agricultural extension, extension organization

1. 서론

농업은 여전히 우리에게 중요한 기간산업이며 생명산업이다. 농업은 식량 확보를 안정적으로 보장하는 것뿐 아니라 국가 및 지역 산업의 기반이 되고, 농촌마을을 유지하며, 자연환경과 생태계를 보전하는 등 다원적 기능과 가치를 지니고 있다는 것에 많은 이들이 공감하고 있다. 그러나 사회적으로 농업이 갖는 중요성에도 불구하고, 1990년대 이후 추진된 시장 개방화는 우리의 농업 경쟁력을 약화시켰고, 전 세계적으로 유례 없는 농업 인력의 감소와 고령화는 노동인력의 질적인 저하와 농가의 경영상태를 악화시켰다(김진모, 2006; 마상진 & 최세균, 2014). 그런데 무엇보다 중요한 것은 이러한 추세가 앞으로도 지속될 것으로 보인다는 점이다. 우리나라 농가인구는 1996년 469만 명에서 2016년 254만 명으로 연간 3.0%씩 감소하여 2026년에는 197만 명에 이르며, 65세 이상 인구비율도 1996년 18.2%에서 2016년 30.8%, 2026년에는 48.3%로 높아지고, 65세 이상 농업경영주의 비중도 2016년 56.8%에서 2026년 68.9%로 높아질 것으로 전망된다(이용선 등, 2016).

농업의 어려운 현실을 반영하듯, 90년대 이후 농촌지도공무원의 지방직화와 함께 농촌지도조직이 축소되었고, 농촌지도인력도 줄어들어 그 위상이 상당히 약화되었다(김진모, 2003). 이러한 상황에 대응하기 위해, 지금까지 농촌지도기관 전문가 및 관련 학자들은 시대에 부합하는 농촌지도사업의 형태와 수행체계를

주요어: 농촌지도사업, 농촌지도조직

* 교신저자 (전영욱) 전화: 02-880-4894 e-mail: aramhb97@snu.ac.kr

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

만들고자 다각도로 노력하였다. 농촌지도사업의 수요변화를 기반으로 농업, 농촌, 농민이 모두 발전할 수 있도록 지도사업의 방향과 전략을 제안하였고(송용섭, 심미옥, 정충섭, & 지용주, 2003; 조영철 & 송용섭, 2003), 농촌지도사의 새로운 역할을 규명하고 능력개발 방향을 제시하였으며(김진모, 2003), 농촌지도사업 명칭의 이미지 및 적합성도 분석하였다(김진화, 2007).

농촌지도사업의 발전방향과 실천에 대한 논의는 지속적으로 이루어졌지만, 농촌지도조직의 상황 및 수준, 농촌지도인력의 수행 및 전문성 등을 토대로 실천 가능한 대안을 제시하는 데는 충분치 않았던 것 같다. 어쩌면 농촌지도사업은 지난 1960-70년대 국민식량 확보와 농촌 근대화, 1980년대 농가소득향상, 1990년대 이후 농업경쟁력강화(최영찬, 2013)라는 당위적인 목표와 이상적인 모습을 중심으로 추진되었기에 현재수준에 대한 면밀한 검토가 충분히 이루어지지 않았을 수도 있다. 농촌지도사업이 현재의 어려움을 극복하고 바람직한 미래를 만들기 위해서는 미봉책이 아닌 변혁적인 변화를 설계하고 추진해야 하는데, 이 때 현재 수행수준 및 전문성에 대한 정보는 무척 중요하다. '농촌지도기관의 고객은 무엇을 요구하는지'에 대한 논의와 함께 '현재 농촌지도기관은 고객의 요구를 만족시킬만한 수행수준 및 전문성을 지니고 있는지'를 정확히 파악하는 것이 선행적으로 이루어져야 한다.

따라서 이 연구는 농촌지도분야의 전문가를 대상으로 농촌지도사업에서 가장 핵심이 되는 고객의 유형을 구분하고, 고객들의 요구를 구체화하고자 한다. 그리고 농촌지도기관 소속 농촌지도인력을 대상으로 고객들의 요구에 대한 농촌지도기관의 현재 수행수준을 구명하고자 한다. 이는 고객 및 고객의 요구에 대한 농촌지도인력의 이해 수준을 높이는데 기여할 수 있으며, 농촌지도인력이 인식하는 고객 요구에 대한 수행수준을 파악함으로써 향후 농촌지도사업의 발전전략 수립을 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 나아가 우리나라 농촌지도사업의 고객 서비스를 강화하여 기반 산업이자 생명 산업인 농업의 지속가능한 성장에 기여하려는 노력으로, 내 · 외적인 어려움에 빠진 우리의 농업 · 농촌의 경쟁력을 향상시키는데 의미 있는 일이 될 것이다.

2. 이론적 배경

2.1. 농촌지도사업의 개념 및 변천

우리나라에서 정책적으로 농촌지도 · 교육훈련사업이란 농촌진흥사업의 일부로써 '연구개발 성과의 보급과 농업경영체의 경영혁신을 통하여 농업의 경쟁력을 높이고 농촌자원을 효율적으로 활용하는' 농촌지도사업과 '농촌진흥사업에 종사하는 공무원과 농업인 등의 역량개발을 지원하여 경쟁력 있는 전문인력으로 양성하는' 교육훈련사업을 포괄하는 의미로 사용된다(농촌진흥법, 2015). 학술적으로는 학자들마다 농촌지도의 개념과 범위, 내용 및 방법에 대해 다양한 관점에서 사용하고 있어서 통합적으로 정의를 내리기는 쉽지 않지만(김진모 & 주대진, 2014), 국내 · 외의 선행연구(김진모, 주대진 & 황영훈 외, 2015; 김진모 & 주대진, 2014; 임상봉, 1995; 최민호, 1995; Adams, 1982; Maunder, 1972; Oakley & Garforth, 1985)를 종합하면, 농촌지도란 농업인과 농촌주민들을 대상으로 농업 및 농촌의 문제를 발견, 분석 및 해결하여 농업인 및 농촌주민들의 생산성을 향상시킴으로써 삶의 질을 높일 수 있도록 동기를 부여하는 정보제공, 교육, 자문 활동이라고 볼 수 있다.

우리나라 농촌지도사업은 1962년 농촌진흥법 개정에 따른 농촌진흥청의 발족과 함께 본격적으로 확산되었으며(김진화, 2007; 윤여학, 1998; 이용환, 2000), 현재의 농촌지도사업의 모습은 농업과 농촌을 둘러싼 환경 변화에 따른 요구에 대응한 결과로 볼 수 있다. 그래서 1960년대 이후 농업 · 농촌 · 농정의 변화를 중심으로 농촌지도사업에 대한 요구와 핵심과제를 살펴보았는데, 구체적으로 김종숙, 민상기(1994)의 연구를 재구성한 최영찬(2013)의 연구를 참고하여 산업 성장기(1961-1976년), 전환기(1977-1980년대 말), 국제화 태동기(1980년대 말-현재)로 구분하여 제시하였다.

첫째, 산업 성장기는 경제개발 5개년 계획을 비롯하여 경제가 고도로 성장하는 시기였다. 공업 노동력 공급 요구가 증대됨에 따라 대량 이농 현상이 발생하고, 도농간 격차가 점차 심화되었다. 산업 성장기 농촌지도사업의 핵심과제는 만성적 식량문제를 해결하고, 식량증산을 위해 농업인력을 확보하는 것이었다(한원식, 이길섭, 나기준, 박문웅, & 이광식, 2007). 이를 위해 식량작물에 대한 기술개발 및 보급 · 지도사업이 기존 및 신규 농업인을 대상으로 중점적으로 이루어졌으며(김재호, 1999; 김진화, 2007; 송용섭, 조용철, & 윤여학, 1999; 이용환, 2000), 전후 상실된 농업과 농촌의 기능을 회복하기 위하여 후계 농업인을 육성하고, 여성 농업인의 유입을 장려하였다.

둘째, 전환기는 안정적인 성장 가도가 확보되는 동시에 대외적으로 시장개방 경제로의 전환 압박을 받게 된 시기였다. 전환기 농촌지도사업의 핵심과제는 농산물의 수입 개방에 대비하기 위하여 농가 소득을 제고하고 시장 개방에 대비하는 것이었다(박광국, 2008). 이 시기에 일부 농업인은 소득이 증대하고 상업농으

로 변모하였지만, 농업성장 부진과 농가경제 악화를 겪었으며, 농업인 간의 소득 격차가 심화되었다. 그리고 급격한 도시화로 인하여 농촌노동력이 부족해져, 후계 농업인 육성과 농업인을 대체할 농업기계화의 필요성이 강조되었다(김진모 & 주대진, 2014).

셋째, 국제화 태동기는 국제화에 따른 본격적인 개방이 시작된 시기로써, 농산물 시장 개방에 생존할 수 있는 농업 경쟁력을 강화하는 것이 농촌지도사업의 핵심과제였다. 이 시기에는 농촌인구의 고령화 및 여성화되고 농촌이 도시화될 뿐만 아니라 도농교류가 활발해지면서 농업경영주체가 다양화된 변화가 이루어졌다. 농촌인구의 다양성이 더욱 증대되고, 소득 격차가 심화됨에 따라 농촌지도사업의 대상이 다양해졌으며(신윤호 & 김대희, 2012), 농업의 최종 고객인 소비자를 포함하자는 의견도 제기되었다(김진군 & 박성준, 2000; 송용섭 등, 2003; 조용철 & 송용섭, 2003). 그리고 국민의 건강과 웰빙에 대한 관심이 높아져 안전한 농산물이라는 브랜드 이미지가 농산물의 판매에 많은 영향을 미치게 되었고, 농촌지도사업은 기술보급과 함께 농업경영컨설팅 등의 역할을 요구받게 되었다(김진모 & 주대진, 2014).

2.2 농촌지도사업의 변화 방향

2.2.1 국내 농촌지도사업의 변화 방향

농촌지도 관련 전문가와 학자들은 국제화 태동기 이후 더욱 어려워진 농업・농촌의 현실을 극복할 수 있고 시대에 부합할 수 있는 농촌지도사업의 방향을 제시하였다. 김재호(1999)는 21세기 농촌지도사업의 중점목표와 추진전략으로, 환경과 조화를 이룬 주곡의 안정생산과 기술보급, 자원절약형 안전영농기술의 확대 보급과 수출농업 육성, 세계무대를 상대로 경쟁하는 능력 있는 농업인 육성, 인간・환경・생활이 조화를 이루는 생활기술 지원을 제시하였다. 김진군, 박성준(2000)은 21세기 농촌지도사업의 패러다임 전환을 위하여 사업 정체성을 확립하고, 활력화 방안을 추진하며, 농촌지도체제가 개편될 필요가 있다고 주장하면서, 농촌지도사업의 추진원리를 구체적으로 제시하였다. 사업목적은 농업인의 실천적인 성과 중심으로 전환되어야 하며, 사업대상을 최종고객인 소비자까지 포괄하고, 사업범위는 경영 및 생활 관련 기술의 영역까지 확대되어야 하며, 사업운영에서는 경영관리의 개념을 적용시키는 데에 초점을 두어야 하고, 지도방법은 사이버 컨설팅 등 디지털 매체를 이용한 농촌지도가 더욱 확산되어야 한다고 제안하였다. 이 외에도 중앙과 지방 간 농촌지도조직의 역할이 명확히 구분・정립되어야 하고, 농촌지도사업의 명칭을 '농업기술보급사업'과 같이 특성화하며, 이러한 개념 정립에서 나아가 관련된 훈령을 제정해야 한다고 제시하였다. 송용섭 등(2003)은 농촌지도사업의 개념이 고객 중심의 새로운 농업지식정보사업으로 규정될 수 있으며, 이를 위해 사업대상을 소비자, 전문농업인, 일반농업인 등의 3개 계층으로 구분 및 확대하고, 고객 대상에 따른 차별화된 방법으로 추진되어야 한다고 제안하였다. 신윤호, 김대희(2012)는 농촌지도사업이 농업인의 삶의 질을 유지・향상시키는 데에 실질적으로 도움이 되어야 하며, 농촌지도를 통한 교육사업에 농업인이 주체적으로 참여할 수 있도록 조력하고, 농업인의 품목 및 수준별 교육 자료를 확충하여야 한다고 제안하였다. 그리고 농업인의 교육과 관련하여, 시・군 농업기술센터에서 1차적으로 농업인 교육, 평가 및 요구조사가 이루어지고, 농촌진흥청과 도 농업기술원이 이를 지원 및 관리해야 한다고 보았다.

이상의 선행 연구에서 살펴본 바와 같이, 농촌지도사업의 변화 방향에 대해서는 연구자에 따라 조금씩 다르게 제시하였지만, 다음에 대해서는 대체로 동의가 이루어지는 것으로 보인다. 첫째, 농업・농촌을 포함한 사회 환경 변화를 반영하여 농촌지도사업의 개념이 재정립될 필요가 있다. 둘째, 농촌지도사업의 고객을 확장하거나, 세분화될 필요성이 있다. 셋째, 농촌지도사업이 농업인의 삶에 실질적인 도움이 될 수 있도록 각 고객의 요구를 반영한 지도가 이루어질 필요가 있다.

2.2.2 국외 농촌지도사업의 변화 방향

농촌지도사업의 목표는 사회・경제적 변화에 대응하여 시대별로 다르게 설정되었는데, 2000년 이후에는 국가적으로 식량 공급의 안정적인 확보(FAO, 2006; Rivera, 2011), 농촌 생계(livelihoods) 개선(Nie, Swanson & Feng, 2004), 천연 자원(natural resources) 관리, 농가의 수익 지향적인 사업(profit oriented business)으로의 전환(Kahan, 2013)이 농촌지도사업의 주요 목표로 제시되었다(Rivera, 2011; Swanson & Rajalahti, 2010). 구체적으로 살펴보면, 식량 안보(food security)의 달성은 많은 국가의 주요 목표 중 하나로써 안정적인 주곡 생산을 위하여 개선된 기술이 보급되고 있지만, 여전히 전 세계 인구 중 약 9억이 극도의 빈곤으로 인해 영양실조를 겪고 있다(FAO, 2006). 농촌의 생계개선은 농가의 소득향상뿐만 아니라 안정적인 식량 자급, 농촌 지역의 보건서비스 및 아동・청소년 교육 등의 개선을 포함한다. 천연자원관리는 토지와 수자원의 효율적인 활용을 통한 환경의 지속가능성을 달성하는 것을 말하는데, 특히 농업 분야가 국가 수자원의 약 70%를

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

활용한다는 점을 감안할 때 효율적인 수자원 관리에 대한 농촌지도가 확대될 필요가 있다. 또한 농가수익 증대의 관점에서 농촌지도사업은 자급자족형 농가에서 비즈니스 중심의 농가로의 전환하는 것을 지원하는 역할이 중요해지고 있는데, 농촌지도인력이 농가경영 전문가와 함께 농가경영 정보를 수집하고 농업인이 합리적인 의사결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다. 한편 일부 학자들은 오늘날의 환경에서 농촌지도사업이 정치적 지지를 유지하려면 지금까지의 역할을 확대하여 작물질병, 수질(Water quality), 외래유입종 관리, 식품안전, 이민 등 공공 이슈에 대한 교육을 농촌지도사업에 포함시켜야 한다고 주장했다(Peek *et al*., 2015; Huang & Lamm, 2015; Gay *et al*., 2017; Kopiyawattage & Lamm, 2017).

이러한 농촌지도사업의 목표를 달성하기 위한 주요 실천방안은 전통적으로 기술 이전(technology transfer), 자문 서비스(advisory services), 비형식 교육(nonformal education), 농촌지도 촉진(facilitation extension)등이 있으며(Swanson, 2008; Swanson & Rajalahti, 2010), 이러한 실천방안을 효과적으로 정립하기 위한 주요 과제는 다음과 같다. 첫째, 농업지도에 필요한 지식생산에서 나아가 농업 및 농가 현장에서 실행 가능한 혁신방안을 개발하고 활용할 필요가 있다(Rivera, 2011). 둘째, 농촌지도와 R&D연구의 효과적인 연계 방안을 구축하거나 보완해야 한다(Geberaladar, Park, & Cho, 2014; Rivera, 2011). Radhakrishna, Tobin과 Foley(2014)는 농촌지도와 R&D 간의 연계가 공동체의 핵심적인 이슈를 포함하는 관련성, 핵심 이슈를 해결하기 위한 역량 및 타 사업과 차별화시킬 수 있는 영향력을 중심으로 이루어져야 한다고 주장하였다. 셋째, 농촌지도사업은 공공 부문의 제도적인 역할 정립과 수요자 및 지역주민의 적극적인 참여를 통해 그들에게 실질적인 이익이 되는 방향으로 기획 및 실행되어야 한다(Isaac & Cho, 2014; Oumo & Cho, 2014). 넷째, 공공 부문의 농촌지도사업은 민간 부문과의 강력한 파트너십을 구축하여야 한다. 공공 부문의 농촌지도사업은 민간 부문의 사업에 대한 관리와 평가, 기관 간 지식 공유를 위한 의사소통 및 협업, 농촌지도 성과관리에서 민간과 협업함으로써, 다원적인 농촌지도사업이 이루어질 수 있도록 노력해야 할 것이다(Benson & Jafry, 2013; Besha & Park, 2014). 이 외에도 농촌지도사업의 목표를 달성하기 위해 농촌지도인력에게 요구되는 역량 역시 시대에 따라 변화한다고 볼 수 있는데, 최근에는 대인관계 역량과 감성 지능(Emotional Intelligence) 등이 주목받고 있으며(Bruce & Anderson, 2012), 이러한 역량 향상의 방법으로 현장교육의 중요성이 증대하고 있다(Lakai, Jayaratne, Moore, & Kistler, 2012). 또한 농촌지도인력의 역할로는 지역 공동체의 관심사와 물리적 공간을 연결해주는 중개자(Cullen, 2010), 파머스 마켓 활성화를 돕는 봉사자(Civittolo, 2012), 협력적 지도사업 시스템(Cooperative Extension System) 교육 전문가(Ahmed & Morse, 2010)의 역할이 강조되고 있다.

2.3. 농촌지도사업의 고객

지금까지 농촌지도사업의 고객에 대한 논의는 크게 두 가지 방향으로 진행되었다.

첫 번째 방향은 농업인을 특정한 기준에 따라 수준별로 분류하는 것이다. 이러한 농업인의 분류는 곧 농업인이 경영하는 농가의 분류와 같은 개념으로, 농업인 및 농가에 대한 국내의 논의는 농업인의 기술 및 소득 수준 간에 격차가 심화된 1990년대 이후부터 본격적으로 제기되기 시작하였다. 선행연구들(강대구 등, 2003; 2004; 김수석 등, 2006; 김진모 등, 2008; 나승일 등, 2005; 정철영 등, 2002)에서 제시하고 있는 성장단계의 구분 기준은 연구의 목적에 따라 다양하다. 그렇지만 대체로 농업인의 영농경력, 기술능력, 경영능력, 소득수준, 생산량 등이 농업인의 성장단계를 구분하기 위한 기준으로 활용되고 있으며, 가장 대표적인 기준은 소득과 영농경력 및 기술수준이다. 소득은 농가 경영에 따른 경영 성과로써 다양한 선행 연구에서 농업인의 수준 구분에 활용되었는데, 이는 국내의 연구(강대구 등, 2003; 2004; 김수석 등, 2006; 나승일 등, 2005) 뿐만 아니라 국외에서도 활용되고 있다. 예를 들면, 미 농무부(US Department of Agriculture)에서는 농가 총 현금 소득(Gross Cash Farm Income; GCFI)을 기준으로 소규모 가족 농가(GCFI $350,000 미만), 중규모 가족 농가(GCFI $350,000-$999,999) 및 대규모 가족 농가(GCFI $1,000,000 이상)로 구분하고, 가족이 경영하지 않는 경우는 비가족 농가(Non-family farms)로 구분하고 있다(USDA, 2015). 농업인이 가진 기술 수준과 영농 경력 역시 다수의 연구(강대구 등, 2003; 2004; 김수석 등, 2006; 김진모 등, 2008; 나승일 등, 2005; 마상진 등, 2013; 송용섭 등, 2003; 정철영 등, 2002)에서 활용되었다. 송용섭 등(2003)은 농업인의 기술 수준에 따라 전문 농업인과 일반 농업인으로 구분하였으며, 전문 농업인에게는 기술 · 경영 컨설팅을 통해 전문화된 농업지식정보를 제공해야 하며, 일반 농업인에게는 표준화된 농업지식정보를 제공해야 한다고 제시하였다. 마상진 등(2013)은 영농 경력과 실제 업무 수행의 수준에 따라 농업인을 선도농업인(5수준), 전문농업인(4수준), 준전문 농업인(3수준), 초보 농업인(2수준), 예비 및 잠재 농업인(1수준)으로 구분하였으며, 이를 국가자격체계(National Qualifcation Framework; NQF)와 연계하였다.

농촌지도사업의 고객에 대한 논의의 두 번째 방향은 농업인 외의 대상을 고객으로 포함시킬 것인지에 대한 것이다. 이 논의와 관련된 하나의 쟁점은 농촌이라는 물리적 지역을 중심으로 하여 농촌에 정주하는 모든 사람을 포함할지에 대한 것이다. 이 경우 농촌지도사업의 고객은 반드시 농업을 영위하는 사람만이 아닌 농촌에 거주하는 농촌인, 도시에서 농촌으로 유입된 귀촌인, 농업 경영 일선에서 물러난 은퇴 농업인 모두를 포함하며, 직접적으로 농업에 종사하지 않는 가족도 포함될 수 있다. 또 다른 쟁점은 거주지역에 상관없이 농산물 소비자까지 농촌지도사업의 고객으로 포함시키는 것이다(김진군 등, 2000; 박광국, 2008; 송용섭 등, 2003). 도시 소비자를 농촌지도사업의 고객으로 포함시켜야 한다는 주장이 지속적으로 제기되었지만, 도시 소비자가 직접적인 농촌지도사업의 대상이 되기 어렵다는 현실적인 한계도 지적되어 왔다. 미국에서는 농촌지도사업의 고객을 농촌지역사회에 거주하는 주민으로 설정하고 있다. 그래서 기존의 농촌지도사업 영역 외에도 건강, 영양, 수질, 비만, 실내 환경, 공공정책, 직업능력개발 등 다양한 프로그램을 수행하고 있다. 예를 들어 4-H는 농촌청소년, 농업 중심에서 일반 청소년, 비농업과의 혼합 형태로 발전하고 있으며, 자연자원 활용, 수질, 영양 등 도시 청소년 대상의 프로그램을 운영하고 있다. 아울러 농촌지도의 정보화 사업이 본격적으로 추진되고 있는데, 인터넷 기반의 농촌지도 정보시스템을 구축하여 객관적이고 연구에 기초한 정보와 학습기회를 제공하고 있다(김진모 & 주대진, 2014).

3. 연구방법

3.1. 연구절차 및 대상

이 연구는 농촌지도 고객의 유형과 요구사항을 규명하며, 농촌지도 고객의 요구사항에 대한 농촌지도기관의 수행수준을 규명하는데 그 목적이 있으며, 이를 위해 다음의 절차로 연구를 수행하였다. 첫째, 전문가 집단인터뷰를 통해 농촌지도사업의 고객유형을 구분하고 고객별 특성과 요구사항을 도출하였다. 둘째, 농촌지도인력을 대상으로 앞서 도출된 농촌지도사업의 고객에 대한 동의여부, 고객별 업무수행비율, 고객요구에 대한 업무수행수준 등에 대한 인식을 설문조사하였다. 따라서 연구의 대상은 집단인터뷰에 참여한 농촌지도 분야의 전문가와 설문조사에 참여한 농촌지도인력이었으며, 구체적인 연구대상과 선정 및 표집 방법은 다음과 같다.

3.1.1. 집단인터뷰 대상

이 연구에서는 인터뷰 방법 중 연구자와 다수의 연구대상이 얼굴을 마주한 상태에서 질문과 대답을 하는 형태로 이루어지는 집단 인터뷰를 활용하였다. 집단인터뷰는 농촌지도 분야에서 20년 이상 근무한 지도관 6명, 농촌지도 경력과 관련 분야 연구경력이 있는 대학교수 1명이 참여하였으며(<표 1> 참조), 대전 유성의 한 호텔에서 2016년 7월 14일 16시에서 19시까지 3시간 동안 이루어졌다.

〈표 1〉 전문가 집단인터뷰 및 검토 대상

성명	소속	직책	직급	비고
정00	농촌진흥청	과장	지도관	
김00	농촌진흥청	과장	지도관	
조00	농촌진흥청	단장	지도관	
이00	00도 농업기술원	과장	지도관	
김00	00도 농업기술원	-	지도관	
문00	00군 농업기술센터	과장	지도관	
박00	00대학교	-	교수	

3.1.2. 설문조사 대상

농촌지도사업의 고객에 대한 동의여부, 고객별 업무수행비율, 고객요구에 대한 업무수행수준 등에 대한 인식을 확인하기 위해 농촌진흥청, 도 농업기술원 및 26개의 농업기술센터 농촌지도인력을 대상으로 2016년 8월 9일부터 8월 31일까지 우편을 통해 설문조사를 실시하였다. 총 988개의 설문지가 배포되었고, 739개가 회수되어 회수율은 74.8%였다. 이 중 부정확하게 표기한 97부를 제외하고, 최종 자료 분석에는 642부의 설문지가 사용되었다(<표 2> 참조).

〈표 2〉 설문조사 대상 및 응답자 수

구분	대상	표본 인원	응답		분석	
			인원	응답율 (%)	인원	분석율 (%)
농촌진흥청	농촌지도사	71	67	94.4	58	81.7
도 농업기술원	8개 도원 농촌지도사	214	201	93.9	179	83.6
시·군 농업기술센터	26개 센터 농촌지도사	703	471	70.0	405	57.6
합계		988	739	74.8	642	65.0

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

〈표 3〉 응답자 일반적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)	구분		빈도(명)	백분율(%)
성별 (n=636)	남성	454	71.4	직급 (n=642)	농촌지도관	102	16.4
	여성	182	28.6		농촌지도사	520	83.6
연령 (n=629)	20대(30세 미만)	33	5.2	근속연수 (n=628)	5년 이하	120	19.1
	30대(30-39세)	126	20.0		6-10년	86	13.7
	40대(40-49세)	244	38.8		11-20년	166	26.4
	50대 이상(50세 이상)	226	35.9		21-30년	150	23.4
					31년 이상	106	16.9

주) 결측값(missing value) 제외

응답자는 남성이 71.4%로 여성(28.6%)보다 많았으며, 연령은 40대(38.8%)가 가장 많았다. 직급은 농촌지도사가 83.6%로 농촌지도관(16.4%)보다 많았다. 근속년수는 11-20년(26.4%)이 가장 많았으며, 21-30년(23.4%), 5년 이하(19.1%) 등의 순으로 나타났다(<표 3> 참조).

3.2. 조사도구

연구목적을 달성하기 위한 조사도구로 인터뷰지와 설문지가 사용되었다. 인터뷰지는 농촌지도사업 고객유형 및 특성, 고객별 요구사항으로 구성되었다. 농촌지도인력 대상 설문지는 농촌지도사업 고객여부, 농촌지도사업 고객별 업무수행비율 및 특성, 업무별 수행수준 및 조사대상의 일반적 특성으로 구성되었다(<표 4> 참조).

농촌지도사업 고객여부에 대한 조사문항은 전문가 집단인터뷰에서 도출된 9가지 고객유형을 구분하여 고객의 특성을 제시한 뒤, 응답자가 소속된 기관의 고객인지 아닌지를 판단하여 표기하는 진위형으로 개발하였다. 예를 들면, '농촌에 거주하는 농업인'을 제시하고, 이들이 응답자가 소속된 기관의 고객여부를 판단하여 'O, X'로 표기하도록 하였다. 고객별 업무수행비율에 대한 조사문항은 응답자가 농촌지도사업의 고객이라고 판단한 대상만을 기준으로 업무수행비율을 자유롭게 작성하되 합계가 100이 되도록 표기하는 형태로 개발하였다. 농촌지도사업 고객 특성에 대한 조사문항은 농촌지도사업 수행 시 '가장 보람있다'고 생각하는 지도대상과 '가장 어렵다고 생각하는 지도대상'을 9가지 유형의 고객 중 하나를 선택하는 형태로 개발하였다. 업무별 수행수준에 대한 조사문항은 전문가 집단인터뷰에서 도출된 농촌지도사업 고객들의 주요 요구사항들을 제시한 뒤, 응답자가 소속된 기관의 현재 수행수준을 5점 리커트 척도에 표기하는 형태로 개발하였다. 예를 들면, '데이터 기반 종합 경영컨설팅 제공'을 제시하고, 응답자가 소속된 기관의 현재 수행수준을 판단하여 5점 리커트 척도에 표기하도록 하였다.

〈표 4〉 조사도구 영역 및 주요 내용

구분	문항 수	주요 내용	비고
전문가 집단인터뷰	2	• 농촌지도사업 고객유형 및 특성 • 고객별 요구사항	선행연구를 정리하여 인터뷰지로 개발함
농촌 지도인력 설문조사	36	• 농촌지도사업 고객여부(9) • 고객별 업무수행비율(9) • 농촌지도사업 고객 특성(2) • 업무별 수행수준(12) • 일반적 특성: 성별, 연령, 직위, 근속(4)	전문가 집단인터뷰 결과를 활용하여 자체적으로 개발함

3.3. 자료분석

이 연구에서 수집된 설문자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 농촌지도인력이 인식한 농촌지도 고객여부, 업무수행비율, 고객특성, 업무수행수준에 대한 인식 및 조사대상의 일반적 특성을 구명하고자 기술통계를 사용하였다. 그리고 농촌지도인력이 소속된 기관별 업무수행 비율 및 업무수행수준에 대한 인식의 차이를 구명하고자 집단 간 차이분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1. 농촌지도사업 고객

집단인터뷰 결과, 농촌지도사업의 고객은 선도농, 영농기업 혹은 영농법인, 전업농, 겸업농, 후계농, 창업농, 농촌인, 귀촌인, 도시소비자 및 시민의 9가지 유형으로 구분되었다. 고객별 특성을 보면, 선도농은 고도의 생산기술과 유통정보를 지닌 농업인, 영농

기업/영농법인은 농산업을 영위하는 2인 이상의 단체, 전업농은 농업을 직업으로 가지고 있으며 중간 수준의 생산기술과 유통정보를 지닌 농업인, 겸업농은 농업 이외 다른 일을 겸하는 농업인, 후계농은 부모 및 지인으로부터 농업 기반을 물려받은 귀농을 포함한 농업인으로 규정하였다. 그리고 창업농은 처음 농업을 시작할 때 농업 기반이 없었던 입직 3년 이하의 농업인, 농촌인은 농업을 하지 않는 농촌에 거주하는 주민, 귀촌인은 도시에서 농촌으로 진입한 3년 이하의 주민, 도시소비자와 시민은 농산물뿐만 아니라 농촌체험 및 관광 등 농촌활동을 소비 주체로 분류하였다(<표 5> 참조). 한편 이 연구에서는 '농업을 직업으로 가지고 있으며, 중간 수준의 생산기술과 유통정보를 지닌 농업인'을 전업농으로, '농업 이외 다른 일을 겸하는 농업인'을 겸업농으로 구분하였다. 엄밀히 말하면, 전업농(專業農)과 겸업농(兼業農)은 농가 단위의 개념으로, 전업농의 사전적인 의미는 '농사일 이외의 다른 직업에 종사하는 사람이 없는 농가'로써 전업농가(專業農家)과 같은 말이며, 겸업농은 '농사 이외에 다른 일을 겸하여 하는 농가'로써 주로 겸업농가(兼業農家)로 표기된다. 그러나 농가의 개념보다는 농업인이 농업을 수행하는 형태 및 특징에 따라 구분하는 것이 농촌지도사업의 고객별 업무수행 및 요구사항을 구체적으로 파악할 수 있다고 판단하였다.

〈표 5〉 농촌지도사업 고객별 특성

구분	특징
선도농	고도의 생산기술과 유통정보를 지닌 농업인
영농기업/영농법인	농산업을 영위하는 2인 이상의 단체
전업농	농업을 직업으로 가지고 있으며, 중간 수준의 생산기술과 유통정보를 지닌 농업인
겸업농	농업 이외 다른 일을 겸하는 농업인
후계농	부모 및 지인으로부터 농업 기반을 물려받은 귀농을 포함한 농업인
창업농	처음 농업을 시작할 때 농업 기반이 없었던 입직 3년 이하의 농업인
농촌인	농업을 하지 않는 농촌에 거주하는 주민(예: 은퇴농)
귀촌인	도시에서 농촌으로 진입한 3년 이하의 주민
도시소비자/시민	농산물뿐만 아니라 농촌체험 및 관광 등 농촌활동을 소비 주체

현재 농촌지도사업의 고객으로 생각하는지에 대해 조사한 결과, 전업농을 고객으로 인식하는 응답자의 비율이 90.5%로 가장 높게 나타났으며, 후계농 82.6%, 선도농 80.2%, 농촌인 79.0% 등의 순으로 나타났으며, 도시소비자와 시민이 58.3%로 가장 낮게 나타났다. 그런데 영농기업・영농법인을 고객으로 인식하는 비율을 보면, 농촌진흥청 농촌지도인력은 89.7%(4순위)가 동의하는 반면 도 농업기술원 농촌지도인력은 77.1%(4순위), 시・군 농업기술센터 농촌지도인력은 60.7%(8순위)로 격차가 큰 것을 알 수 있다. 또한 도시소비자・시민을 고객으로 인식하는 비율을 보면, 농촌진흥청 및 도 농업기술원 농촌지도인력은 각각 79.3%(7순위)와 76.5%(4순위)가 동의하는 반면, 시・군 농업기술센터 농촌지도인력은 47.2%(9순위)만 동의하였다(<표 6> 참조).

고객별 업무 수행 비율도 전업농이 평균 21.9%로 가장 높았고, 농촌인 16.5%, 선도농 12.4% 등의 순이었다. 그런데 농촌인에 대한 업무수행 비율을 보면, 농촌진흥청 농촌지도인력은 9.9%(5순위)로 나타났으나, 시・군 농업기술센터 농촌지도인력은 13.9%(3순위), 시・군 농업기술센터 농촌지도인력은 18.6%(2순위)로 격차가 큰 것을 알 수 있다(<표 7> 참조).

농촌지도인력이 소속된 기관별 고객업무수행 비중에 대한 인식을 살펴보면, 선도농과 영농기업/영농법인에 대한 업무수행비중은 농촌진흥청 소속 농촌지도인력이 도 농업기술원 및 시・군 농업기술센터 소속 농촌지도인력보다 더 많다고 응답하였으며, 통계적으로 유의하였다. 한편 전업농 및 농촌인에 대한 업무수행

〈표 6〉 농촌지도사업 고객여부에 대한 동의 비율

(단위: %)

구분	청		원		센터		합계	
	동의율	순위	동의율	순위	동의율	순위	동의율	순위
선도농	91.4	2	83.2	3	77.3	4	80.2	3
영농기업/영농법인	89.7	4	77.1	4	60.7	8	67.9	7
전업농	93.1	1	89.9	1	90.4	1	90.5	1
겸업농	81.0	6	75.4	7	70.6	5	72.9	5
후계농	91.4	2	88.3	2	78.8	3	82.6	2
창업농	82.8	5	74.3	8	63.7	7	68.4	6
농촌인	79.3	7	77.1	4	79.8	2	79.0	4
귀촌인	74.1	9	70.9	9	64.2	6	67.0	8
도시소비자/시민	79.3	7	76.5	6	47.2	9	58.3	9

n=642 (청 58, 원 179, 센터 405)

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

〈표 7〉 농촌지도사업 고객별 업무수행 비율 및 순위 (단위: %)

구분	청		원		센터		합계	
	수행비율	순위	수행비율	순위	수행비율	순위	수행비율	순위
선도농	17.5	2	13.3	4	11.3	4	12.4	3
영농기업/영농법인	12.5	3	10.2	5	7.3	6	8.6	6
전업농	17.9	1	19.4	1	23.5	1	21.9	1
겸업농	9.0	7	8.2	6	8.9	5	8.7	5
후계농	11.3	4	14.2	2	11.5	3	12.2	4
창업농	7.6	8	7.7	7	6.0	9	6.7	8
농촌인	9.9	5	13.9	3	18.6	2	16.5	2
귀촌인	5.1	9	6.5	9	6.2	8	6.2	9
도시소비자/시민	9.2	6	6.6	8	6.6	7	6.8	7

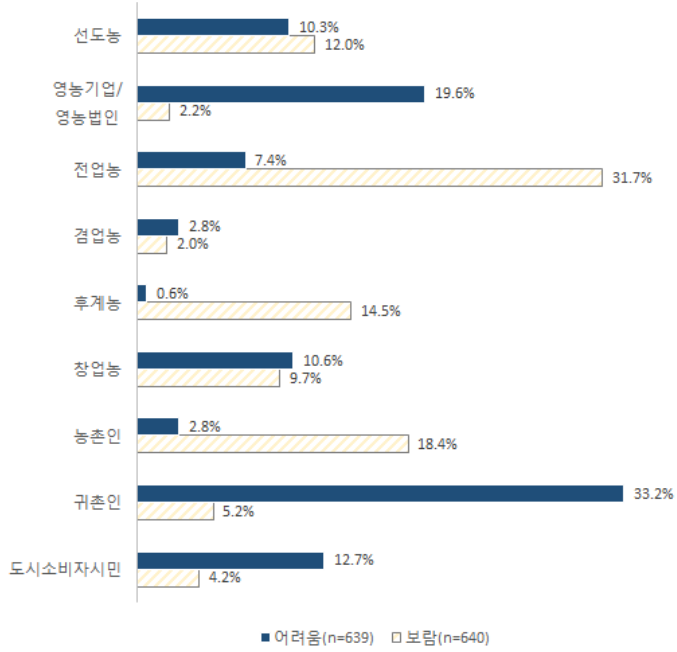
n=642(청 58, 원 179, 센터 405)
* 전체 수행비율의 합이 100이 되도록 설문하였음

〈표 8〉 농촌지도사업 고객에 대한 농촌지도기관 간 업무수행 비교 (단위: 명)

구분		사례수	평균	표준편차	F값	LSD
선도농	청(A)	58	17.48	15.878	7.394**	A>B* A>C***
	원(B)	179	13.27	12.185		
	센터(C)	405	11.28	11.339		
영농기업/영농법인	청(A)	58	12.53	9.276	9.410***	A>C*** B>C**
	원(B)	179	10.19	9.810		
	센터(C)	405	7.29	10.816		
전업농	청(A)	58	17.95	12.830	5.036**	C>A* C>B**
	원(B)	179	19.40	16.059		
	센터(C)	405	23.54	18.768		
겸업농	청(A)	58	8.98	10.133	.445	
	원(B)	179	8.20	7.464		
	센터(C)	405	8.93	9.287		
후계농	청(A)	58	11.26	8.947	4.181*	B>C**
	원(B)	179	14.22	12.207		
	센터(C)	405	11.51	10.356		
창업농	청(A)	58	7.64	5.568	4.165*	B>C**
	원(B)	179	7.73	7.821		
	센터(C)	405	6.04	6.901		
농촌인	청(A)	58	9.91	11.155	7.881***	C>A** C>B**
	원(B)	179	13.94	17.267		
	센터(C)	405	18.56	19.848		
귀촌인	청(A)	58	5.05	4.294	.806	
	원(B)	179	6.48	9.127		
	센터(C)	405	6.23	7.054		
도시소비자/시민	청(A)	58	9.19	13.300	1.131	
	원(B)	179	6.58	5.642		
	센터(C)	405	6.61	14.410		

비중은 시·군 농업기술센터 소속 농촌지도인력이 농촌진흥청 및 도 농업기술원 소속 농촌지도인력보다 더 많다고 응답하였으며 통계적으로 유의하였다. 후계농 및 창업농에 대한 업무수행비중은 도 농업기술원 소속 농촌지도인력이 시·군 농업기술센터

〈그림 1〉 농촌지도인력이 인식한 고객특성



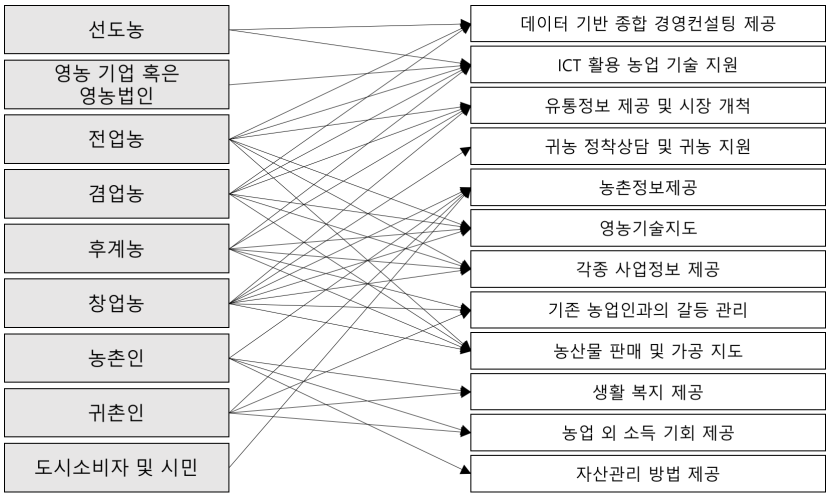
소속 농촌지도인력이 보다 더 많다고 응답하였으며 통계적으로 유의하였다(<표 8> 참조).

농촌지도인력이 농촌사업 수행 시 가장 어렵게 생각되는 고객으로는 귀촌인이 33.2%로 가장 많았으며, 영농기업 혹은 영농법인 19.6%, 도시소비자 및 시민 12.7%, 창업농 10.6%, 선도농 10.3% 등의 순으로 나타났다. 그리고 가장 보람있다고 생각하는 고객으로는 전업농이 31.7%로 가장 많았으며, 농촌인 18.4%, 후계농 14.5%, 선도농 12.0%, 창업농 9.7% 등의 순으로 나타났다([그림 1] 참조).

4.2. 농촌지도사업 고객의 요구 및 수행수준

집단인터뷰를 통해 수집한 농촌지도사업 고객들의 주요 요구사항을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 선도농은 농촌지도조직에 데이터 기반 종합 경영 컨설팅과 ICT 활용 농업 기술 지원을 요구할 것으로 나타났다. 둘째, 영농기업 및 영농법인은 상대적으로 영농규모가 크고 자체적으로 생산・가공・유통 지원시스템을 갖춘 곳이 많기 때문에 ICT 활용 농업 기술 지원만을 요구할 것으로 나타났다. 셋째, 전업농은 데이터 기반 종합 경영 컨설팅 및

〈그림 2〉 농촌지도사업 고객별 요구



ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

〈표 9〉 고객요구에 대한 농촌지도기관별 농촌지도인력의 업무수행수준 인식 (단위: 명)

구분		사례수	평균	표준편차	F값	LSD
데이터 기반 종합 경영컨설팅 제공	청(A)	58	3.34	.807	13.776***	A>C* B>C*
	원(B)	179	3.40	.783		
	센터(C)	402	3.06	.755		
	계	639	3.18	.775	–	–
ICT 활용 농업 기술 지원	청(A)	58	3.28	.768	16.933***	A>C* B>C*
	원(B)	179	3.35	.843		
	센터(C)	403	2.94	.825		
	계	640	3.08	.845	–	–
유통정보 제공 및 시장 개척	청(A)	58	3.22	.879	4.760**	B>C*
	원(B)	179	3.22	.825		
	센터(C)	404	3.02	.805		
	계	641	3.08	.799	–	–
귀농 정착상담 및 귀농 지원	청(A)	58	3.66	.890	2.852	B>C*
	원(B)	179	3.87	.821		
	센터(C)	405	3.71	.827		
	계	642	3.74	.829	–	–
농촌정보제공 (귀농귀촌인 및 창업농 대상)	청(A)	58	3.71	.838	6.317**	B>A* B>C*
	원(B)	179	3.99	.790		
	센터(C)	405	3.76	.782		
	계	642	3.82	.796	–	–
영농기술지도 (일반 농업인 대상)	청(A)	58	4.17	.679	7.772***	A>C* B>C*
	원(B)	179	4.11	.730		
	센터(C)	404	3.89	.753		
	계	641	3.97	.748	–	–
후계농에 대한 각종 사업 정보 제공	청(A)	58	3.53	.821	2.662	B>C*
	원(B)	179	3.73	.820		
	센터(C)	404	3.58	.730		
	계	641	3.61	.761	–	–
기존 농업인과의 갈등 관리 (귀농귀촌인 및 창업농 대상)	청(A)	58	3.17	.939	2.612	
	원(B)	179	3.42	.867		
	센터(C)	405	3.28	.829		
	계	641	3.31	.846	–	–
농산물 판매 및 가공 지도	청(A)	58	3.55	.841	14.983***	A>C* B>C*
	원(B)	179	3.70	.799		
	센터(C)	404	3.31	.815		
	계	641	3.43	.825	–	–
농촌인에 대한 생활 복지 제공	청(A)	58	3.17	.861	10.748***	B>A* B>C*
	원(B)	179	3.42	.886		
	센터(C)	402	3.08	.784		
	계	639	3.18	.826	–	–
농촌인을 위한 농업 외 소득 기회 제공	청(A)	58	3.19	1.017	20.464***	B>A* B>C*
	원(B)	179	3.54	.973		
	센터(C)	402	3.03	.817		
	계	639	3.19	.902	–	–
농촌인에 대한 자산관리 방법 제공	청(A)	58	2.76	1.014	11.675***	B>C*
	원(B)	177	2.99	1.006		
	센터(C)	403	2.60	.839		
	계	638	2.71	.911	–	–

ⓒ 2017 Journal of Agricultural Extension & Community Development

ICT 활용 농업 기술 지원뿐만 아니라, 수준에 따라 영농기술지도, 유통정보 제공 및 시장 개척, 각종 사업정보 제공, 농산물 판매 및 가공 지도 등의 다양한 부분을 요구할 것으로 나타났다. 넷째, 겸업농은 전업농과 유사하나 영농기술 지도에 대한 요구에 집중될 것으로 나타났다. 다섯째, 후계농은 농업생산을 위한 다양한 지원과 함께, 기존 농업인과의 갈등 관리, 각종 사업정보를 요구할 것으로 나타났다. 여섯째, 창업농은 기본적인 영농기술지도가 가장 중점적인 요구사항이 될 것이며, 귀농 및 창업에 따른 정착 상담과 지원을 요구할 것으로 나타났다. 일곱째, 농촌인에게는 기본적인 농촌정보, 생활복지, 농업 외 소득 기회 및 자산관리 방법 등 농업 외적인 부분을 요구할 것으로 나타났다. 여덟째, 귀촌인은 농촌정보, 기존 농업인과의 갈등관리, 농업 외 소득기회 정보를 요구할 것으로 나타났다. 마지막으로 도시소비자 및 시민은 농촌·농업에 관련된 정보를 요구할 것으로 나타났다([그림 2] 참조).

집단인터뷰를 통해 수집한 농촌지도사업의 고객별 요구에 대해 농촌지도인력이 인식하는 고객 요구별 업무수행수준을 보면, 일반 농업인 대상 영농기술지도는 3.97로 높게 나타났으나, 농산물 판매 및 가공 지도는 3.43, 유통정보 제공 및 시장 개척은 3.08, 농촌인을 위한 농업 외 소득 기회 제공은 3.19로 상대적으로 낮게 나타났다. 농촌지도인력이 소속된 기관별 업무수행수준을 살펴보면, 기존 농업인과의 갈등 관리를 제외한 모든 업무영역에서도 농업기술원 소속 농촌지도인력이 시·군 농업기술센터 소속 농촌지도인력보다 업무수행수준에 대한 인식이 높았으며 통계적으로 유의하였다. 그리고 데이터 기반 종합 경영컨설팅 제공, ICT 활용 농업 기술 지원, 영농기술지도, 농산물 판매 및 가공 지도에서 농촌진흥청 소속 농촌지도인력이 시·군 농업기술센터 소속 농촌지도인력보다 업무수행수준에 대한 인식이 높았으며 통계적으로 유의하였다. 한편, 농촌정보제공, 농촌인에 대한 생활 복지 제공, 농촌인을 위한 농업 외 소득 기회 제공에서 도 농업기술원 소속 농촌지도인력이 농촌진흥청 소속 농촌지도인력보다 업무수행수준에 대한 인식이 높았으며 통계적으로 유의하였다(<표 9> 참조).

5. 결론 및 제언

이 연구는 농촌지도사업의 고객 유형과 요구사항을 도출하고, 고객요구에 대한 농촌지도기관의 현재 수행수준을 구명하는데 목적이 있었다. 농촌지도사업의 고객 유형과 요구사항을 도출하기 위해 농촌지도분야의 전문가를 대상으로 집단인터뷰를 실시하였으며, 고객요구에 대한 농촌지도기관의 현재 수행수준을 구명하기 위해 농촌지도인력을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

농촌지도사업의 고객은 총 9가지 유형으로 도출되었다. 농업활동을 하는 선도농, 영농기업 혹은 영농법인, 전업농, 겸업농, 후계농, 창업농, 농업활동을 하지 않는 농촌인, 귀촌인, 도시소비자 및 시민이 이에 해당한다. 이는 농업인을 기술수준으로 구분한 선행연구(송용섭 등, 2003)와 영농경력과 업무수행수준에 따라 분류한 선행연구(마상진 등, 2013)보다 세분화되고 종합적인 분류라고 볼 수 있다. 농촌지도인력이 고객으로 동의하는 집단의 비율과 업무수행 비율이 가장 높은 집단은 전업농으로 나타났으며, 농촌사업 수행 시 가장 어렵게 생각되는 고객으로는 귀촌인, 영농기업 혹은 영농법인, 도시소비자 및 시민, 창업농 등의 순으로 나타났다.

농촌지도인력이 인식하는 고객 요구는 데이터 기반 종합 경영컨설팅 제공, ICT 활용 농업 기술 지원, 유통정보 제공 및 시장 개척, 귀농 정착상담 및 귀농 지원, 귀농귀촌인 및 창업농에 대한 농촌정보제공, 일반 농업인에 대한 영농기술지도, 후계농에 대한 각종 사업 정보 제공, 귀농귀촌인 및 창업농과 기존 농업인과의 갈등 관리, 농산물 판매 및 가공지도, 농촌인에 대한 생활복지 제공, 농촌인을 위한 농외소득 기회 제공. 농촌인에 대한 자산관리 방법 제공의 12가지가 도출되었다. 농촌지도인력이 인식하는 고객 요구에 대한 업무수행수준을 살펴보면, 일반 농업인 대상 영농기술지도가 가장 높게 나타났으며, ICT 활용 농업 기술 지원과 유통정보 제공 및 시장 개척이 가장 낮게 나타났다.

주요 연구결과를 바탕으로 제시할 수 있는 시사점 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 농촌지도사업은 고객별 요구에 부합하는 맞춤형 농촌지도서비스를 제공해야 한다. 농촌지도사업의 고객이 기존의 농업인을 포함한 농촌주민, 귀촌인, 도시소비자 및 시민까지 확대된 만큼 이들을 위한 농촌지도사업 및 서비스 개발에도 노력해야 한다. 이미 지역주민을 고객으로 규정하고 농촌지도사업 및 서비스를 제공하고 있는 미국의 운영사례와 다양한 프로그램 등도 참고할 필요도 있다. 한편, 귀촌인, 영농기업 혹은 영농법인, 도시소비자 및 시민, 창업농에 대해 농촌지도인력은 상대적으로 큰 부담과 낮은 만족감을 가지고 있는 것으로 나타났는데, 그 원인과 해결책을 구명하고 조직적 지원방안을 마련할 필요가 있다.

둘째, 농촌지도인력이 고객으로 동의하는 비율과 업무수행 비율이 가장 높은 집단은 전업농이었으나, 다음 순위부터는 소속된 농촌지도기관에 따라 다르게 나타났다. 특히, 영농기업 혹은 영농

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

법인, 창업농, 도시소비자와 시민에 대한 인식에서 상대적으로 차이가 크게 나타났는데, 농촌진흥청과 도 농업기술원에 비해 시·군 농업기술센터에서 고객으로 동의하는 비율과 업무수행 비율이 낮게 나타났다. 이러한 차이는 기관 간 명시적·암묵적 역할 분담에 따른 결과일 수도 있으나, 기관 간 전문성 수준, 공식적 권한과 구조, 가용자원, 농촌지도사업에 대한 인식 등의 차이로 인해 나타난 결과일 수도 있다. 고객으로 동의하는 비율 및 업무수행 비율에 대한 기관 간 차이가 클수록 앞으로 기관 간 갈등의 원인으로 작용할 수 있다. 따라서 인식 차이에 대한 근본적 원인을 규명하고, 발전적인 농촌지도사업의 미래모습과 실행방향에 대해 명확하게 공유하는 것이 필요하다.

셋째, 농촌지도인력이 인식하는 고객의 요구는 크게 농업경영과 신기술영역, 전통적인 지도영역, 경제와 복지영역으로 구분할 수 있다. 특히 선도농, 영농기업 및 영농법인, 전업농의 경우 농업경영과 신기술영역인 경영컨설팅, ICT 활용에 대한 요구가 예상되며, 겸업농과 창업농의 경우에는 전통적인 지도영역인 영농기술지도에 대한 주된 요구가 예상된다. 또한 전업농의 경우에는 농업경영과 신기술영역, 전통적인 지도영역 모두에 걸친 요구가 있을 것이며, 후계농의 경우에는 농업생산 지원과 각종 사업정보에 대한 요구가 있을 것으로 보인다. 한편 농촌인과 귀촌인, 도시소비자 및 시민의 경우에는 농촌정보에 대한 요구가 예상된다. 이는 농업인의 기술 수준에 따라 전문 농업인과 일반 농업인을 구분하여 전자에게는 기술·경영 컨설팅을 통해 전문화된 농업지식 정보를 제공해야 하며, 후자에게는 표준화된 농업지식정보를 제공해야 한다고 제시한 선행연구(송용섭 등, 2003)와도 일맥상통한다. 향후 농촌지도인력은 고객별로 예상되는 요구에 대한 농촌지도서비스 대응책을 마련해야 하며, 전통적인 지도영역 뿐만 아니라 농업경영과 신기술영역, 경제와 복지영역에 대한 고객의 요구를 충족할 수 있는 기반을 만들어야 한다.

넷째, 농촌지도인력이 인식하는 고객 요구에 대한 업무수행수준을 보면, 기존에 지속적으로 수행했던 업무들은 높은 수준으로 인식하였지만, 데이터 기반 종합 경영컨설팅 제공, ICT 활용 농업기술 지원, 유통정보 제공 및 시장 개척과 같은 비교적 새로운 업무영역에서는 낮은 수준으로 인식하였다. 앞으로 농촌지도사업은 비즈니스 중심의 농가로의 전환을 지원해야 하는데(Kahan, 2013), 그 과정에서 요구되는 농촌지도인력의 새로운 업무영역에 대한 전문성을 강화하고 조직역량을 향상시킬 수 있는 시스템과 제도를 마련해야 한다. 나아가 농촌지도조직은 농촌진흥청-도농업기술원-시·군농업기술센터 뿐만 아니라 유관 행정기관과 연계하고, 선도 농가 및 영농법인 등과 협력하는 통합적이고 유기적인 농촌지도사업 수행체제를 만들어야 할 것이다.

이상의 논의에도 불구하고 이 연구는 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 농촌지도사업은 농업·농촌의 변화, 정책적 의지 및 농업인의 요구가 반영되어야 함으로 지속적으로 고객유형의 분류와 요구사항, 농촌지도기관의 수행수준을 파악하는 후속 연구가 필요할 것이다. 둘째, 전문가 집단 인터뷰를 통해 농촌지도사업의 고객별 요구를 분석하였기 때문에 후속 연구에서는 농업인, 농촌인, 영농기업 및 법인 등 농촌지도사업의 고객을 대상으로 요구를 파악하고 분석할 필요가 있다. 셋째, 고객요구에 대한 농촌지도기관의 업무수행수준 분석이 농촌지도인력을 대상으로 한 설문으로 이루어져 보다 심층적인 질적 연구와 고객의 의견조사를 통한 분석이 필요할 것이다. 넷째, 고객요구에 대한 업무수행수준에 대한 농촌지도기관별 지도인력의 인식에 차이가 나타났는데, 같은 집단 내에서 지역적 여건과 주요 고객의 유형에 따라 주요 업무와 수행수준이 다를 수 있기 때문에 보다 심층적인 연구가 필요할 것이다. 다섯째, 이 연구에서는 전문가 집단인터뷰를 통해 농촌지도사업의 고객별 유형을 분류하고 특성을 도출하였다. 농촌지도사업의 고객이 하나의 유형에 포함될 수 있도록 구분하려고 노력하였으나 현실적으로 특정 고객은 몇 가지 유형에 중복적으로 포함될 수도 있다. 예를 들면, 후계농이면서 전업농일 수 있으며, 후계농이면서 겸업농일 수도 있다. 그리고 선도농과 전업농처럼 유형 간 경계가 제시한 특징만으로는 충분하지 않은 경우도 있다. 그래서 이 연구에서는 농촌지도사업의 고객여부를 진위형으로, 고객별 업무수행비율을 단답형으로 개발하여, 응답자가 포괄적으로 선택한 뒤 자유롭게 기술할 수 있도록 하였다. 그럼에도 불구하고 고객유형 간 비교를 기반으로 농촌지도사업의 고객여부와 고객별 업무수행비율을 제시하였기에 연구결과를 신중히 해석할 필요가 있다.

참 고 문 헌

1. 강대구, 정철영, & 이근수. (2003). *창업농 지원사업 효율화 방안*. 과천: 농림수산식품부.
2. 강대구, 정철영, & 이종상. (2004). *농업인력구조변화에 따른 정예농업인력 육성 방안 연구*. 과천: 농림수산식품부.
3. 김대희, & 신윤호. (2012). 농촌지도기관이 제공하는 농업교육에 대한 농업인의 요구분석. *농업교육과 인적자원개발, 44*(3), 23-45.
4. 김수석, 김태곤, & 강혜정. (2006). *맞춤형 농정을 위한*

ⓒ 2017 Journal of Agricultural Extension & Community Development

농가유형 구분 연구. 서울: 한국농촌경제연구원.

5. 김재호. (1999). 21세기 농촌지도사업의 새 패러다임. *한국농촌지도학회지, 6*(2), 3-15.
6. 김종숙, & 민상기. (1994). *농업에 대한 국민의식과 사회적 인식제고 방안*. 서울: 한국농촌경제연구원.
7. 김진군, & 박성준. (2000). 21세기 지식정보화시대 패러다임 전환과 농촌지도사업 활력화 방안. *한국농촌지도학회지, 7*(2), 279-288.
8. 김진모. (2003). 전환기 농촌지도사의 역할과 능력개발 방향. *농업교육과 인적자원개발, 35*(4), 69-85.
9. 김진모, 이용환, 정철영, 이찬, 이진화, 이정은, et al. (2008). 농업인의 성장단계에 따른 교육프로 그램 등급 분류. *농업교육과 인적자원개발, 40*(4), 1-33.
10. 김진모, & 주대진. (2014). *전략적 농촌지도론*. 서울: 서울대학교출판문화원.
11. 김진모, 주대진, 황영훈, 유영주, & 김선근. (2015). *미래 농촌지도사업의 역할과 기능 조망*. 전주: 농촌진흥청.
12. 김진모. (2006). 농업농촌발전을 위한 농업인 교육혁신 방안. *농업교육과 인적자원개발, 38*(3), 75-111.
13. 김진화. (2007). 농촌지도사업 명칭의 이미지 및 적합성 분석. *농업교육과 인적자원개발, 39*(1), 137-165.
14. 나승일, 정철영, 김진모, 안강현, 김강호, 전승환, et al. (2005). *수요자 맞춤형 교육프로그램 모델 개발 및 평가지표 개발*. 서울: 농림수산식품부.
15. 농촌진흥법 법률 제13253호. (2015).
16. 마상진, 오내원, 김경덕, & 남기천. (2013). *정예 농어업인 육성을 위한 중장기 로드맵 수립*. 과천: 농림수산식품부.
17. 마상진, & 최세균. (2014). *미국의 농업교육 변화 동향과 시사점*. 한국농촌경제연구원 연구자료, 1-55.
18. 박광국. (2008). 농업과학기술개발 보급정책의 미래 발전 전략. Paper presented at the 한국행정학회 25주년 기념학술대회 및 2008년도 추계학술대회 자료집(Pp. 69-88).
19. 송용섭, 심미옥, 정충섭, & 지용주. (2003). 지식기반 사회에 농촌지도사업 혁신을 위한 정책 제안. *농업교육과 인적자원개발, 35*(2), 101-112.
20. 송용섭, 조영철, & 윤여학. (1999). 지방 농촌지도사업의 법적 지위에 관한 연구. *한국농촌지도학회지, 6*(1), 1-13.
21. 신윤호, & 김대희. (2012). 농업인의 교육요구를 고려한 농촌지도사업의 발전 방향. *농촌지도와 개발, 19*(1), 1-28.
22. 윤여학. (1998). 행정개혁과 농촌지도사업체제 변천. *한국농촌지도학회지, 5*(2), 187-192.
23. 이용선, 박미성, 한석호, 문한필, 박한울, 박지원, et al. (2016). *농업농촌식품산업의 미래 비전과 지역발전 전략*. 나주: 한국농촌경제연구원.
24. 이용환. (2000). 지방자치시대의 농촌지도업무의 변화와 방향. *한국농촌지도학회지, 7*(1), 45-64.
25. 임상봉. (1995). 농촌구조개선을 위한 농촌지도사업의 역할. *한국농촌지도학회지, 2*(1), 71-79.
26. 정철영, 이용환, & 나승일. (2002). *21세기 지식기반 농업을 위한 농업인력 육성 방안*. 과천: 서울대학교 농업생명과학대학.
27. 조영철, & 송용섭. (2003). 농촌지도사업 혁신방안에 대한 지방 농촌지도공무원의 인식. *농업교육과 인적자원개발, 35*(4), 87-97.
28. 최민호. (1995). *농촌지도론: 농촌사회교육적 접근*. 서울: 서울대학교 출판부.
29. 최영찬. (2013). 농식품산업의 변화와 연구, 지도사업의 과제: 지역R&D와 현장지도의 강화를 위해. *농촌지도와 개발, 20*(4), pp.839-869.
30. 한원식, 이길섭, 나기준, 박문웅, & 이광식. (2007). 한국(韓國)의 농업과학기술(農業科學技術) 개발(開發)의 시대적(時代的) 변천(變遷)과 특징(特徵). *농업사연구, 6*(2), 129-175.
31. Adams, M. E. (1982). *Agricultural extension in developing countries*. W. J. A. Payne (Ed.). Harlow: Longman.
32. Ahmed, A., & Morse, G. W. (2010). Opportunities and threats created by extension field staff specialization. *Journal of Extension, 48*(1), 1IRB3. Available at: https://www.joe.org/joe/2010february/rb3.php
33. Benson A., & Jafry, T. (2013). The state of agricultural extension: An overview and new caveats for the future. *농촌지도와 개발, 19*(4), 381-393.
34. Besha, D. B., & Park, D. B. (2014). Ethiopian agricultural extension system-the past experience, present status and future direction. *농촌지도와 개발, 21*(1), 219-244.
35. Bruce, J. A., & Anderson, J. (2012). Perceptions of the Training Needs of the Newest Members of the Extension Family. *Journal of Extension, 50*(6), 6RIB5. Available at: https://www.joe.org/joe/2012december/rb5.php
36. Civittolo, D. (2012). Extension's Role in Developing a Farmers' Market. *Journal of Extension, 50*(1), 1IAW3. Available at: https://www.joe.org/joe/2012february/iw3.php
37. Cullen, E. M. (2010). Extension specialist roles in communities of interest and place: an example from the agriculture-wildlife interface. *Journal of Extension, 48*(1),

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development

1FEA2. Available at: https://www.joe.org/joe/2010february/a2.php

38. Food and Agriculture Organization of the United Nations(FAO). (2006). *World agriculture: Toward 2030/2050.* Rome: FAO.
39. Gay, K. D., Owens, C. T., Lamm, A. J., & Rumble, J. N. (2017). Assessing Public Issues Knowledge and Needs of Extension Agents in Florida. *Journal of Extension, 55*(1), Article 1FEA4. Available at: https://www.joe.org/joe/2017february/a4.php
40. Geberaldar, S. A. H., Park, D. B., & Cho, G. R. (2014). Present and future agricultural extension system and international agricultural technology cooperation of Sudan. *농촌지도와 개발, 21*(4), 1227-1259.
41. Huang, P., & Lamm, A. J. (2015). Understanding public engagement in water conservation behaviors and knowledge of water policy: Promising hints for Extension. *Journal of Extension, 53*(6), Article 6RIB1. Available at: https://www.joe.org/joe/2015december/rb1.php
42. Isaac, A., & Cho, G. R. (2014). Present and future agricultural extension system and international cooperation systems for agricultural technologies in Ghana. *농촌지도와 개발, 21*(2), 143-184.
43. Kahan, D. (2013). *Market-oriented farming: An overview.* Rome: FAO.
44. Kopiyawattage, K. P. P., & Lamm, A. J. (2017). Using Public Opinions of Water Quality to Provide Direction for Extension. *Journal of Extension, 55*(1), Article 3RIB5. Available at: https://www.joe.org/joe/2017june/rb5.php
45. Lakai, D., Jayaratne, K. S. U., Moore, G. E., & Kistler, M. J. (2012). Barriers and Effective Educational Strategies to Develop Extension Agents' Professional Competencies. *Journal of Extension, 50*(4), 4RIB1. Available at: https://www.joe.org/joe/2012august/rb1.php
46. Magomero, S. N., & Park, D. B. (2014). Present and future agricultural extension system of Malawi. *농촌지도와 개발, 21*(2), 211-254.
47. Maunder, A. (1972). *Agricultural extension: A Reference manual.* Rome: FAO.
48. Nie, C., Swanson, B. E., & Feng. Y. (2004). China: Financing China's extension. In . Rivera and G. Alex. (eds.) *Extension reform for rural development, vol. 1: Decentralized systems* (pp. 6-11). Washington, DC: World Bank.
49. Oakley, P., & Garforth, C. (1985). *Guide to extension training (No. 11).* Rome: Food & Agriculture Org.
50. Oumo, F. I., & Cho, G. R. (2014). Present and future of agricultural extension system in Uganda. *농촌지도와 개발, 21*(1), 245-272.
51. Peek, G. G., Sanders, L. D., Shideler, D., Ferrell, S. L., Penn, C. J., & Halihan, T. (2015). Framing a public issue for Extension: Challenges in oil and gas activity. *Journal of Extension, 53*(5), Article 5FEA1. Available at: https://www.joe.org/joe/2015october/a1.php
52. Radhakrishna, R., Tobin, D., & Foley, C. (2014). Integrating Extension and Research Activities: An Exploratory Study. *Journal of Extension, 52*(1), 1FEA1. Available at: https://www.joe.org/joe/2014february/a1.php
53. Rivera, W. M. (2011). Public sector agricultural extension system reform and the challenges ahead. *Journal of Agricultural Education and Extension, 17*(2), 165-180.
54. Swanson, B. E., & Rajalahti, R. (2010). *Strengthening agricultural extension and advisory systems: Procedures for assessing, transforming, and evaluating extension systems.* Washington, DC: World Bank.
55. Swanson, B. E. (2008). Changing paradigms in agricultural extension. paper presented at the international seminar on strategies for improving livelihood security of rural poor, Goa, India.
56. United States Department of Agriculture. (2015). *Farm typology*. Washington: United States Department of Agriculture.
57. Van den Ban, A. W., & Hawkins, H. S. (1996). *Agricultural extension (No. 2.ed.).* Blackwell Science.

Received 28 April 2017; Revised 04 June; Accepted 15 June 2017

ⓒ 2017 Journal of Agricultural Extension & Community Development

Dr. Jin-Mo Kim is a professor at the Department of Vocational Education & Workforce Development and Research Institute for Agriculture and Life Sciences, Seoul National University, South Korea. His research interest is human resource development and vocational education program development.
Address: (151-921) Faculty of Vocational Education and Workforce Development, College of Agriculture and Life Science, Seoul National University, 1 Gwanak-ro, Gwanakgu, Seoul, Republic of Korea.
email) jimmy812@snu.ac.kr

Dr. Yeong-Uk Jeon is a researcher at the Department of Vocational Education & Workforce Development and Research Institute for Agriculture and Life Sciences, Seoul National University, South Korea. His research interest is strategic human resource development and vocational education program development.
Address: (151-921) Department of Vocational Education and Workforce Development, College of Agriculture and Life Science, Seoul National University, 1 Gwanak-ro, Gwanakgu, Seoul, Republic of Korea.
email) aramhb97@snu.ac.kr

Jung-Hoon Lim is a Researcher at the Department of Vocational Education & Workforce Development, Seoul National University, South Korea. His research interests are agricultural extension service and career education for agricultural secondary school students.
Address: (151-921) Department of Vocational Education and Workforce Development, College of Agriculture and Life Science, Seoul National University, 1 Gwanak-ro, Gwanakgu, Seoul, Republic of Korea.
e-mail) dreamtrackr@snu.ac.kr

Young-Ju Yoo is a Researcher at the Department of Vocational Education & Workforce Development, Seoul National University, South Korea. Her research interests are human resource development and vocational education program development.
Address: (151-921) Department of Vocational Education and Workforce Development, College of Agriculture and Life Science, Seoul National University, 1 Gwanak-ro, Gwanakgu, Seoul, Republic of Korea.
e-mail) youngju@snu.ac.kr

ⓒ 2017 Society of Agricultural Extension and Community Development