

## 농촌테마공원 이용객의 선택속성에 대한 중요도와 만족도 분석 - 안성팜랜드를 중심으로 -

백윤기\* · 김나영\*\* · 전인철\*\* · 김용근\*\*\*

\*양주시 자원봉사센터

\*\*서울시립대학교 대학원 조경학과

\*\*\*서울시립대학교 조경학과

## An Importance and Satisfaction Analysis of Selection Attribute by Rural Theme Park Customers - A Case Study on Anseong Farm Land -

Bae, Yoon-Kie\* · Kim, Na-Young\*\* · Jeon, In-Cheol\*\* · Kim, Yong-Geun\*\*\*

\*Yang-Ju city Volunteer Center

\*\*Ms. Student, Dept. of Landscape Architecture, Graduate School, The University of Seoul

\*\*\*Professor, Dept. of Landscape Architecture, The University of Seoul

**ABSTRACT** : This study is intended to examine the perception of importance-satisfaction in selective properties of rural theme park with the users and to suggest operation method and implications for rural theme parks which are being built on a nation-wide basis. The study results are as follows: First, the results from the analysis on importance-satisfaction in the selective properties showed that both attractiveness of natural landscape and excellence of surrounding environment are high. Second, the t-test with matched samples for importance-satisfaction showed that there were significant statistical differences in all items, and the users rated satisfaction lower than the importance. Third, IPA results showed that the items such as diversity of festival event, accessibility and convenience of public transportation, appropriateness of expense and kindness in service appeared in the 2nd quadrant 'direction of concentrated efforts'. Therefore, this study was able to identify the perception of importance-satisfaction among the users of rural theme parks. The study findings suggest that it is necessary to preserve surrounding natural environment, ensure appropriate pricing, introduce events and increase service level in constructing and operating rural theme parks.

**Key words** : Rural Theme Park, Living Tourism, Satisfaction Characteristics, Importance Performance Analysis (IPA).

### 1. 서 론

현재 농촌은 단순한 식량공급의 기능에서 벗어나 환경교육, 전통문화 유지·계승, 경관보전, 생태계유지 등 다원적 가치를 가지고 있는 공간으로 재평가되고 있다. 이는 도시민들의 농촌생활에 대한 관심 및 방문 증가에

따른 것으로, 새로운 여가공간으로 농촌을 인식하고 있기 때문이다.

농촌 가치가 부각되고 관광수요가 증가함에 따라 농어촌에서 직접 체험하는 프로그램 이외에도 테마공원과 농촌체험관광이 결합된 다양한 형태의 농촌테마공원을 조성하고 있다. 도농교류 및 지역경제 활성화를 목적으로 2012년 말까지 63개 지구가 지정되어 완료 또는 조성 중에 있으며, 계속해서 증가할 계획이다.

이러한 정부 지원과 꾸준한 조성계획에도 불구하고,

Corresponding author : Kim, Yong-Geun

Tel : 02-6490-2842

E-mail : ygkim@uos.ac.kr

농촌테마공원의 운영에 대한 심층적인 연구와 정책개발의 기초자료가 될 수 있는 학술적인 연구가 체계화 되지 않았으며, 방문객의 접근성을 증대시킬 대책도 충분하지 못한 실정이다. 이는 농촌테마공원에 대한 바람직하고 효율적인 추진·조성과 관리방안 등이 검토되어야 할 필요성으로 제기된다. 특히 경제 성장으로 인해 높은 생활수준과 농촌관광의 경험을 갖게 된 관광객의 농촌테마공원 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 파악하는 것은 관광객을 유치하기 위한 전략을 수립하는데 중요한 요인으로 판단된다.

따라서 본 연구는 농촌테마공원을 방문한 이용객을 대상으로 농촌테마공원 선택속성에 대한 중요도와 만족도 분석(Importance-Performance Analysis:IPA)을 통하여 두 결과의 차이를 분석해 실제 방문객의 의견을 반영한 합리적이고 효과적인 농촌테마공원의 운영방안과 시사점을 제시하는데 목적이 있다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 농촌테마공원의 개념

농촌관광은 농촌의 부존자원과 전통문화가 관광산업과 접목되면서 시작되었고, 생활관광(Living Tourism)의 전형적인 형태로 발전을 거듭하고 있다. 본격적인 여가시대를 맞이하여 농촌은 새로운 관광지로 부상함과 동시에 도시민에게 휴식·휴양과 색다른 체험을 제공할 수 있는 공간, 농촌주민들에게는 농가 소득을 증대시켜 지역사회를 지속적으로 유지할 수 있는 대안이 되었다.

최근 들어 각 지자체별로 지역 환경 특성 및 농촌을 테마화하여 소득 증대와 지역 활력 증진 노력을 다양하게 시도하기위해 농촌테마공원이 조성되고 있다. 농림수산식품부(2009)는 농촌테마공원을 농촌의 깨끗한 자연경관과 문화 속에 테마파크의 특정한 주제를 설정해서 그 주제에 맞는 환경과 놀이, 이벤트 등 모든 시설과 분위기를 만들어 전체를 구성하여 운영하는 레저를 위한 공간으로 정의하였으며, 조정주(2010)는 농촌자연보존이라는 큰 울타리 속에 농촌(지역)과 농촌자원(주제), 테마공원(형식)을 아우르는 것이라 하였다. 또한, 이주엽과 김용근(2008)은 농촌관광의 개념에 특정한 주제를 바탕으로 한 비밀상적이고, 유희적인 체험이 가능하도록 조성된 테마파크를 농촌테마공원으로 정의하였다. 선행연구를 정리한 결과 본 연구에서의 농촌테마공원은 농촌다움을 유지·보전하는 친환경적인 개발로 도시와 구별되는 농촌과 농업을 주제로 선정하여 농촌주민과 도시민에게

자연친화적인 휴식·레저·체험을 제공하는 놀이 공간이라 할 수 있다.

### 2. 농촌테마공원의 선택속성

농촌테마공원은 자연친화적인 휴식·레저·체험공간이라는 점에서 관광지와의 성격과 유사하며 농촌에서 이루어진다는 점에서 농촌관광의 한 분야라 할 수 있다. 이에 관광목적지가 지니고 있는 시설과 서비스요소와 농촌관광의 선택속성에 관한 연구를 토대로 농촌테마공원의 선택속성에 관한 선행연구를 검토하였다.

관광시설과 서비스로 구성된 관광지는 뛰어난 경치와 경관, 역사적인 장소, 다양한 서비스, 각종 이벤트 등 관광객이 가진 일상적인 욕구에 만족을 주는 서비스와 시설 등이 총망라되어 있다(Lew, 1987). 방문객들은 이러한 관광지의 선택속성을 비교 평가하여 선호하는 속성을 갖고 있다고 판단되는 곳을 최종 목적지로 선택한다(윤정현, 2010).

관광지 선택속성에 대한 선행연구를 살펴보면 이에주(1989)는 자연경관, 사회·문화적 흥밋거리, 주민의 친절성, 휴양과 휴식시설 등을 제시하면서 관광객이 원하는 속성을 많이 갖고 있다고 지각하는 관광지를 선호한다는 것을 증명하였고, 신우철(1999)은 가족관광과 관련된 연구에서 관광지 선택 시 중시하는 특성을 안전성과 치안, 잠자리의 쾌적성, 자녀의 교육적 가치, 자연의 보전성, 교통의 편리성, 경제성, 색다른 품물, 좋은 먹거리, 복잡성, 위락시설 등으로 제시하였다. 임주연(2002)의 연구에서는 문화관광 이용객의 선택속성에 대해 자연·환경적 속성인 주변환경, 자연의 보전상태, 분위기, 마을의 외형과 음식, 기념품, 휴식시설, 편의시설, 안내표지판, 관람코스 등의 물리적 속성과 사회·문화적 속성인 건축물, 문화체험, 지식을 쌓을 기회, 새로운 기회, 마을주민의 환대 등으로 나누어 연구하였으며, 신흥철과 김은영(2001)은 테마파크 이용객의 라이프스타일 유형에 따른 선택속성 요인의 차이에 대한 연구에서 선택속성을 물적 서비스, 운영·관리자의 신뢰성, 인적서비스, 주차시설 및 환경, 이용성 및 접근성, 가격으로 라이프스타일 유형에 따라 선택속성에 차이가 있음을 밝혔다.

또한, 농촌관광의 선택속성 선행연구를 살펴보면 강평년(2005)은 농촌관광지 선택속성에 대해 숙박형태, 숙소내 편의시설, 서비스형태와 체험프로그램, 관광비용, 주변지역 관광여건(교통수단, 이정표, 쾌적성, 주변 관광지) 등의 6개 요인으로 나타났다. 장영남(2007)의 경우엔 자연적 속성, 사회·문화적 속성, 시설, 서비스, 비용 등으로 농촌관광지 선택속성을 분류하고, 박천우(2010)의 연

Table 1 연구자에 따른 관광지 선택속성

연구자	선택속성
이애주(1989)	자연경관, 사회·문화적 흥밋거리, 주민의 친절성, 휴양과 휴식시설 등
신우철(1999)	안전성과 치안, 잡자리의 쾌적성, 자녀의 교육적 가치, 자연의 보전성, 교통의 편리성, 경제성, 색다른 풍물, 먹거리, 복잡성, 위탁시설 등
신홍철, 김은영(2001)	물적 서비스, 운영·관리자의 신뢰성, 인적서비스, 주차시설 및 환경, 이용성 및 접근성, 가격 등
임주연(2002)	주변환경, 자연의 보전상태, 분위기, 마을의 외형과 음식, 기념품, 휴식시설, 편의시설, 안내표지판, 관광코스, 건축물, 문화체험, 지식을 쌓을 기회, 새로운 기회, 마을주민의 환대 등
강평년(2005)	숙박형태, 숙소 내 편의시설, 서비스형태, 체험프로그램, 관광비용, 주변지역 관광여건 등
장영남(2007)	자연적 속성, 사회·문화적 속성, 시설, 서비스, 비용 등
박천우(2010)	관광자원, 시설, 서비스, 이미지 등

구에서는 농촌관광객은 대중관광과는 차별되는 농촌의 관광자원 및 시설, 서비스, 이미지 등의 유인성을 고려하여 목적지를 선택한다고 하였다.

본 연구의 선택속성은 선택속성에 대한 7개 이론적 고찰을 통해 신우철(1999), 임주연(2002) 연구에서 편의시설, 판매시설, 숙박시설, 축제·행사, 교육효과, 자연경관, 주변환경, 안전성 및 쾌적성, 안내도·표지판, 교통의 편리성, 비용 등 11개 항목, 이애주(1989), 강평년(2005), 장영남(2007), 박천우(2010)의 연구에서 테마시설, 프로그램, 서비스·친절도, 청결성의 4개의 항목을 추출하였다. 또한 신홍철·김은영(2011) 연구에서는 편리성과 접근성, 정보획득, 안내 및 해설 항목을 추가 추출하여 총 19개 항목을 본 연구에 맞도록 재구성하였다.

### III. 연구설계

#### 1. 연구모형

선행연구에서 추출된 19개의 항목을 5가지 요인 기반

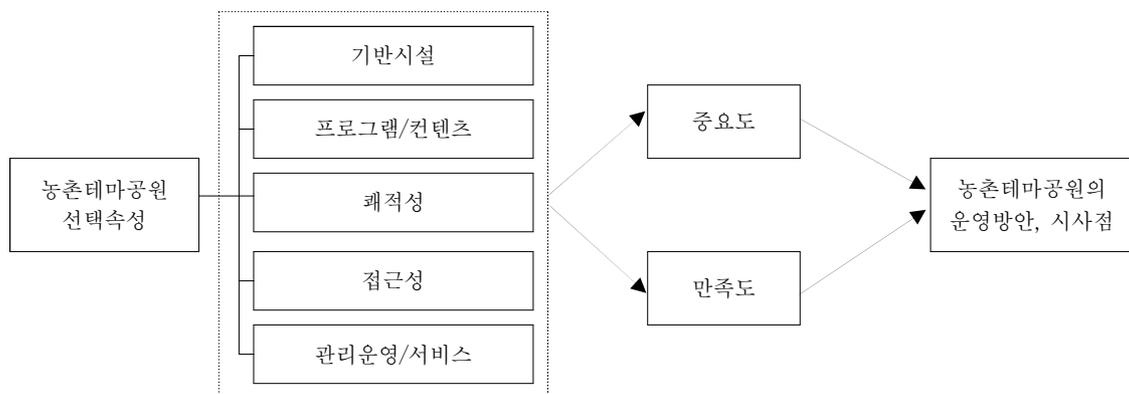


Figure 1 연구모형.

시설, 프로그램/컨텐츠, 쾌적성, 접근성, 관리운영/서비스로 구분하여 이용객의 중요도와 만족도 분석(Importance-Performance Analysis : IPA)을 통해 두 차이를 분석한 결과로 농촌테마공원의 운영방안과 시사점을 제시하고자 연구모형을 <Figure 1>과 같이 설계하였다.

#### 2. 설문지 구성

본 연구의 설문 문항은 농촌테마공원 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 중심으로 구성하였다. 응답자가 직접 기입하는 자기 기입형 설문지법으로 응답자의 특성을 파악하고, 농촌테마공원 이용객의 선택속성에 대한 중요도와 만족도 문항을 기반시설 요인 4문항, 프로그램/컨텐츠 요인 3문항, 쾌적성 요인 3문항, 접근성 요인 3문항, 관리 운영/서비스 요인 6문항으로 분류하였으며, 모든 변수는 5점 리커트 척도로 측정하였다.

Table 2 측정항목 추출

요인명	측정항목	요인명	측정항목
기반시설 (4)	잔디광장, 파고라, 원두막, 휴게의자, 캐릭터 포토존 등 가족이용 시설의 확보	접근성 (3)	관광안내도·도로표지판 등 설치
	체험, 교육, 휴양 등 테마시설의 다양성		대중교통시설 이용 편리성
	지역 농·특산물, 기념품, 식당, 매점 등 판매시설의 다양성		양호한 접근성(도로, 주차시설 등)
	민박, 펜션 등 숙박시설 확보		
프로그램/ 컨텐츠 (3)	지역축제 및 이벤트·행사의 다양성	관리운영/ 서비스 (6)	방문전 관광정보 획득 편리성
	체험, 교육 프로그램의 다양성		비용의 적정성(입장료, 식사, 체험)
	체험내용의 교육적 효과		공원운영 관리인의 서비스·친절도
쾌적성 (3)	테마공원 자연경관의 매력성		화장실, 식수대 등 편의시설의 청결성
	공원 주변 환경의 우수성		테마 공간 또는 시설이용의 편리성
	여가활동 공간의 안전성 및 쾌적성		체험·견학시설에 대한 안내 및 해설
척도	리커트 척도 (5점)		

### 3. 대상지 개요

안성팜랜드는 경기도 안성시 공도읍 신두리에 위치한 국내 최대 축산을 테마로 한 39만평 규모의 농촌테마공원이다. 1964년 낙농발전에 선도역할을 할 시범목장으로 건립되어 축산 시범 사육장, 승마센터 등의 다양한 역할과 목가적인 경관을 지니고 있던 안성목장이 2012년 안성팜랜드로 개장한 것이다.

안성팜랜드는 농·축산업의 복합문화 시설을 갖추고 있어 목장체험, 문화체험, 승마체험 등 약 17개의 다양한 체험뿐 아니라 전시·대관 및 식당운영 등을 실시하여 유치원과 학교 등의 단체와 가족단위 이용객이 방문하여 새로운 부가가치 창출을 꾀하고 있다.

이렇듯 본 연구의 대상지를 목장이 갖고 있는 뛰어난 자연자원과 수도권이라는 접근성, 판매시설, 편의시설 등을 갖추어 성공사례로 평가받고 있는 안성팜랜드로 선정하였다는 점이 농촌테마공원의 다양한 선택속성에 대한 이용객의 중요도와 만족도를 측정할 수 있기 때문이다. 그러므로 앞으로 농촌테마공원을 조성하는데 중점적으로 고려해야 할 시설과 프로그램, 운영·서비스 등을 알 수 있는 의의를 갖는다.

### 4. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 안성팜랜드 이용객을 대상으로 설문의 내용을 숙지한 조사원 7명이 1:1면담을 통한 자기기입식 설문조사를 2012년 5월 15일부터 5월 30일에 걸쳐 약 2주간 실시하였다. 성인남녀 235명의 유효표본수가 추출되었고, SPSS Statistics 17(for Window)을 사용하여 분석

하였다. 조사대상의 표본 특성은 빈도분석을 하였으며, 농촌테마공원 선택속성의 공통요인 도출과 중요도와 만족도간의 차이를 분석하기 위해 신뢰도와 요인분석, 대응표본 T-test분석을 실시하였다. 또한 IPA기법을 사용하여 농촌테마공원 선택속성에 대한 중요도와 만족도 차이를 파악하였다.

## IV. 분석결과 및 고찰

### 1. 표본의 특성

본 연구 분석에 사용된 표본의 특성은 <Table 3>에 제시된 것처럼 총 235명 중 ‘남성’이 109명(46.4%), ‘여성’이 126명(53.6%)으로 여성이 다소 높았고, 연령은 ‘30대’가 87명(37.0%), ‘40’대가 75명(31.9%)의 순으로 나타났다. 학력, 직업, 월 소득의 변수들은 각 집단의 특성이 잘 반영된 조사가 되었다고 생각된다. 최근 3년 이내 농촌테마공원 재방문 경험에 대한 분석결과 ‘없다’는 응답이 119명(50.6%)으로 가장 높고, ‘2회 재방문’이 59명(25.2%)으로 다음 순으로 나타났다. 이는 농촌테마공원이 일반 관광지지와는 달리 아직 일반화 되지 않은 결과일 것으로 추정한다. 참여 동기에 대한 복수응답 결과는 ‘가족/동료 간의 유대관계’를 위해서라고 한 응답이 92명(36.8%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘일상탈출/휴식’이 66명(26.4%)으로 다음 순으로 조사되었다. 정보 취득원에 대한 분석 결과 ‘주변인 추천’이 96명(40.9%)으로 가장 많은 응답 비율을 보였고, ‘인터넷을 통해 정보를 취득한다’는 응답자가 90명(38.3%)으로 다음 순으로 나타났다.

Table 3 표본의 특성

구분	내용	빈도(N)	비율(%)	구분	내용	빈도(N)	비율(%)
성 별	남성	109	46.4	재방문	없음	119	50.6
	여성	126	53.6		1회	48	20.4
연 령	10대	13	5.5		2회	59	25.2
	20대	28	12.0	3회	9	3.8	
	30대	87	37.0	참여 동기 (복수응답)	일상탈출/휴식	66	26.4
	40대	75	31.9		가족/동료 간의 유대관계	92	36.8
	50대	28	11.9		농촌체험/지식획득	13	5.2
60대 이상	4	1.7	옛 생활 회상		9	3.6	
학 력	고졸이하	51	21.7		자녀교육	49	19.6
	전문대졸	90	38.3	자연경관 감상	18	7.2	
	대학교졸	84	35.7	농산물 구매	3	1.2	
직업	대학원 졸	10	4.3	정보 취득원	관광안내기관 전화	9	3.8
	회사원/공무원	81	34.5		주변인 추천	96	40.9
	자영업	27	11.5		TV·신문 등 매스컴	14	6.0
	농림어업	3	1.3		인터넷	90	38.3
	전문/교육/기술직	40	17.0		안내책자/팜플렛	18	7.6
	학생	25	10.6		기타	8	3.4
	주부	47	20.0		참여 동반자	혼자서	9
	기타	12	5.1	가족/친척		96	40.9
월 소득	100-199만원	35	14.9	친구/연인/선후배		14	6.0
	200-299만원	102	43.4	소속단체(유치원, 교육단체)		90	38.3
	300-399만원	76	32.3	이웃/친목단체		18	7.6
	400-499만원	14	6.0	여행사 단체	8	3.4	
	500만원 이상	8	3.4				

참여 동반자 형태에 대한 응답결과는 ‘가족/친척과 함께’라는 응답이 96명(40.9%)으로 가장 많은 응답을 보였으며, ‘소속단체와 함께’라는 응답이 90명(38.3%)으로 다음 순으로 조사되었다. 이와 같은 결과는 자녀를 동반한 가족단위의 관광 추세를 잘 반영하고 있으며, 동료와 소속단체에서도 농촌체험에 대한 관심이 높다는 것을 보여주고 있다.

## 2. 선택속성의 신뢰도와 요인분석

농촌테마공원의 선택속성의 설문문항을 신뢰도 및 타당성 검증 결과 신뢰도에서 각 요인별 크론바흐 알파계수는 0.6이상으로 나타나 요인 내 측정항목들 간의 내적 일관성이 있어 신뢰성은 문제가 없는 것으로 판단된다. 타당성 검증의 탐색적 요인 분석 결과 KMO 값이 0.783으로 변수들의 선정이 적당한 편이고, 총 분산설명력은

69.748%로 적합한 수준으로 나타났다. 총 5가지 요인으로 추출되어 기반시설, 프로그램/컨텐츠, 쾌적성, 접근성, 관리운영/서비스라 명명하였다.

## 3. 농촌테마공원 선택속성의 IPA

### 가. 농촌테마공원 선택속성의 중요도와 만족도 분석

본 연구에서는 농촌테마공원 이용객의 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 파악하기 위하여 19개의 선택속성을 제시하고 5점 리커트 척도 측정을 통해 3점을 기준으로 결과를 분석하였으며, 선택속성의 중요도와 만족도간 차이를 분석하기 위해서 대응표본 T-test와 두 항목차이에 대한 평균을 기준으로 살펴보았다<Table 5>.

요인별로 측정된 결과의 평균을 보면 쾌적성 요인이 중요도와 만족도에서 4.08과 3.55로 가장 높게 측정되었다.

Table 4 농촌테마공원 선택속성의 신뢰도와 요인분석

요인명	요인변수	요인 적재량	신뢰도 ( $\alpha$ )	고유값 (분산설명력)
요인 1. 기반시설	잔디광장, 파고라, 원두막, 휴게의자, 캐릭터 포토존 등 가족이용 시설의 확보	0.772	0.711	4.919 (25.892)
	체험, 교육, 휴양 등 테마시설의 다양성	0.749		
	지역농·특산물, 기념품, 식당, 매점, 등 판매시설의 다양성	0.747		
	민박, 펜션 등 숙박시설 확보	0.660		
요인 2. 프로그램/컨텐츠	지역축제 및 이벤트·행사의 다양성	0.848	0.816	2.480 (13.054)
	체험, 교육 프로그램의 다양성	0.798		
	체험내용의 교육적 효과	0.699		
요인 3. 쾌적성	테마공원 자연경관의 매력성	0.822	0.827	2.471 (13.005)
	공원 주변 환경의 우수성	0.785		
	여가활동 공간의 안전성 및 쾌적성	0.691		
요인 4. 접근성	관광안내도/도로표지판 등 설치	0.683	0.848	1.752 (9.219)
	대중교통시설 이용 편리성	0.671		
	양호한 접근성(도로, 주차시설 등)	0.598		
요인 5. 관리운영/서비스	방문전 관광정보 획득 편리성	0.772	0.878	1.630 (8.578)
	비용의 적정성(입장료, 식사, 체험)	0.760		
	공원운영 관리인의 서비스/친절도	0.755		
	화장실, 식수대 등 편의시설의 청결성	0.736		
	테마 공간 또는 시설이용의 편리성	0.666		
체험·견학시설에 대한 안내 및 해설	0.610			

KMO = 0.783, 전체 분산 : 69.748%

가장 낮은 요인의 평균값은 중요도는 기반시설 요인, 만족도는 접근성 요인이 나타났으며, 중요도와 만족도간 차이에서는 접근성 요인의 평균이 1.05로 가장 높게 나타나 이에 대한 개선방안이 필요할 것으로 판단된다. 각 측정항목 별 자세한 내용은 다음과 같다.

중요도 분석결과를 살펴보면 모든 항목에서 3점 이상으로 나타나 전반적으로 모두 중요하다고 보고 있으며, 특히 ‘자연경관의 매력성’(4.12, 1위)과 ‘공원 주변 환경의 우수성’(4.08, 2위), ‘체험내용의 교육적 효과’(4.08, 2위)가 상대적으로 높은 중요도로 인식하고 있음을 보여주고 있다.

만족도 분석결과를 살펴보면 ‘테마공원 자연경관의 매력성’(3.61, 1위)과 ‘공원 주변 환경의 우수성’(3.59, 2위), ‘여가활동 공간의 안전성 및 쾌적성’(3.46, 3위)이 만족도가 높은 순위로 조사되었으며, 3점 이하의 만족도 기반시설 요인에서 ‘지역농·특산물, 기념품, 식당, 매점 등 판매시설의 다양성’(2.87)과 ‘민박, 펜션 등 숙박시설 확보’(2.58)가 조사되었으며, 접근성 요인에서는 ‘관광안내

도·도로표지판 등 설치’(2.92), ‘대중교통시설 이용 편리성’(2.67), ‘양호한 접근성’(2.92)의 모든 항목이 낮게 측정되었다. 관리운영/서비스 요인에서는 ‘방문 전 관광정보 획득 편리성’(2.99), ‘비용의 적정성’(2.79), ‘공원운영 관리인의 서비스·친절도’(2.97)가 3점 이하로 만족도가 낮게 측정되었다.

이러한 결과는 자녀를 동반한 가족단위 방문객과 유치원, 교육단체 등과 같은 소속단체의 방문이 가장 많은 비중을 차지하고 있어 평상시 접하기 어려운 자연경관 및 다양한 체험활동을 통한 교육적 효과와 쾌적한 여가 공간을 증시하기 때문인 것으로 판단된다. 또한 방문객 대부분이 농산물 구매를 위한 목적이 아니고, 당일코스 방문하여 판매시설과 민박·펜션 등 숙박시설을 이용하지 않기 때문에 만족도가 낮게 측정된 것으로 이해할 수 있다.

각 항목들의 중요도와 만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 알아보기 위하여 대응표본 T-test(Paired T-test)결과, 유의수준  $p < 0.01$ 에서 농촌테마공원 이용객의

Table 5 농촌테마공원 선택속성의 중요도와 만족도 분석

요인명	측정항목		중요도	만족도	GAP (P-I)	대응 표본	
						t값	유의도
기본시설	1	잔디광장, 파고라, 원두막, 휴게의자, 캐릭터 포토존 등 가족이용 시설의 확보	3.85	3.28	0.57	7.355	.000*
	2	체험, 교육, 휴양 등 테마시설의 다양성	3.92	3.31	0.61	9.123	.000*
	3	지역농·특산물, 기념품, 식당, 매점 등 판매시설의 다양성	3.66	2.87	0.79	9.356	.000*
	4	민박, 펜션 등 숙박시설 확보	3.30	2.58	0.72	7.975	.000*
	기본시설의 평균		3.68	3.01	0.67	8.45	.000*
프로그램 /컨텐츠	5	지역축제 및 이벤트·행사의 다양성	3.91	3.07	0.84	10.053	.000*
	6	체험·교육 프로그램의 다양성	4.02	3.33	0.69	9.206	.000*
	7	체험내용의 교육적 효과	4.08	3.41	0.67	9.072	.000*
	프로그램/컨텐츠의 평균		4.00	3.27	0.73	9.44	.000*
쾌적성	8	테마공원 자연경관의 매력성	4.12	3.61	0.51	7.224	.000*
	9	공원 주변 환경의 우수성	4.08	3.59	0.49	6.789	.000*
	10	여가활동 공간의 안전성 및 쾌적성	4.04	3.46	0.58	7.918	.000*
	쾌적성의 평균		4.08	3.55	0.53	7.31	.000*
접근성	11	관광안내도·도로표지판 등 설치	3.72	2.92	0.8	10.396	.000*
	12	대중교통시설 이용 편리성	3.93	2.67	1.26	13.194	.000*
	13	양호한 접근성(도로, 주차시설 등)	4.00	2.92	1.08	12.202	.000*
	접근성의 평균		3.88	2.84	1.05	11.93	.000*
관리운영 /서비스	14	방문전 관광정보 획득 편리성	3.74	2.99	0.75	9.022	.000*
	15	비용의 적정성(입장료, 식사, 체험)	3.94	2.79	1.15	12.171	.000*
	16	공원운영 관리인의 서비스·친절도	3.95	2.97	0.98	12.467	.000*
	17	화장실, 식수대 등 편의시설의 청결성	4.07	3.27	0.8	10.561	.000*
	18	테마 공간 또는 시설이용의 편리성	4.03	3.21	0.82	11.001	.000*
	19	체험·견학시설에 대한 안내 및 해설	3.89	3.09	0.8	10.884	.000*
	관리운영/서비스의 평균		3.94	3.05	0.88	11.02	.000*

\* p<0.01

선택속성에 대한 중요도와 만족도 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 그리고 중요도 값에서 만족도 값을 뺀 평가의 차이는 모두 양의 값으로 나타나 중요도 값이 만족도 값보다 높아 이용객은 전반적으로 농촌테마공원에 대한 인식이 만족스럽지 못한 것으로 나타났으며, 평균값은 0.78로 측정되었다. 평균값을 기준으로 결과를 살펴보면 쾌적성 요인을 제외한 모든 요인에서 한 개 이상이 평균값 이상의 차이를 나타내었는데, 기본시설 요인의 경우 ‘지역 농·특산물, 기념품, 식당, 매점 등 판매시설의 다양성’, 프로그램/컨텐츠 요인의 경우 ‘지역축제 및 이벤트·행사의 다양성’, 접근성 요인의 경우 모든 항목에서 0.78이상 값의 차이를 보였다. 마지막으로 관리운영/서비스 요인의 경우는 ‘방문 전

관광정보 획득 편리성’항목을 제외한 ‘비용의 적정성’, ‘공원운영 관리인의 서비스·친절도’, ‘화장실, 식수대 등 편의시설의 청결성’, ‘테마 공간 또는 시설이용의 편리성’, ‘체험·견학시설에 대한 안내 및 해설’의 항목에서 중요도와 만족도의 차이가 평균 이상으로 높게 측정되었다.

#### 나. 중요도와 만족도 분석을 통한 개선방향 고찰

농촌테마공원 이용객의 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 측정된 각각의 평균값 3.91과 3.12를 기준으로 설정하여 분석하는 IPA결과 Figure 2와 같이 나타났다. 1사분면은 중요도와 만족도가 모두 높은 부분으로 기본시설요인에서 ‘체험·교육·휴양 등 테마시설의 다양성(2)’

이 나타났으며, 프로그램/컨텐츠 요인의 경우 ‘체험·교육 프로그램의 다양성(6)’과 ‘체험내용의 교육적 효과(7)’가 분석되었다. 쾌적성 요인의 경우엔 모든 항목이 나타나 현재의 자연환경 및 안전성을 유지 보존해야 할 것으로 판단된다. 마지막으로 관리운영/서비스 요인에서는 ‘화장실·식수대 등 편의시설의 청결성(17)’, ‘테마 공간 또는 시설이용의 편리성(18)’의 항목이 나타났다. 이와 같은 항목들에 대해서는 지속적인 유지와 발전이 이루어져야 할 것이며, 중요도와 만족도에서 높게 인식된 선택 속성은 농촌테마공원의 자연적 환경과 테마시설 등의 특성을 반영하고 있어, 새로운 여가공간으로 농촌테마공원이 가치가 있음을 보여준다.

2사분면은 높은 중요도의 기대에 미치지 못하고 낮은 만족도가 나타난 부분으로 프로그램/컨텐츠 요인에서 ‘지역축제 및 이벤트·행사의 다양성(5)’항목이 분석되어 인근지역과 프로그램 연계가 이루어 지지 않고 있어 이러한 결과가 나타난 것으로 파악된다. 접근성 요인에서는 ‘대중교통시설 이용 편리성(12)’과 ‘양호한 접근성(도로, 주차시설 등),(13)’이 측정되어 가족과 친척, 소속단체로 방문하는 이용객의 특성상 자가용 및 임대버스를 이용하기 때문에 대중교통의 이용여부를 만족도의 판단

요인으로 생각하지 않으며, 농촌에 위치한 부지여건상 다소 불편한 접근성이 이와 같은 결과가 나타난 것으로 판단된다. 관리운영/서비스 요인에서는 ‘비용의 적정성(입장료, 식사, 체험),(15)’과 ‘공원운영 관리인의 서비스·친절도(16)’가 나타나 농촌테마공원의 다양한 편의시설과 테마프로그램으로 기존 농촌체험보다 다소 높게 측정된 비용 때문에 만족도가 낮게 나온 것으로 파악된다. 이 부분의 항목은 만족도를 높이기 위한 대비책을 강구하여 집중적인 관리 및 노력이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

3사분면은 중요도와 만족도가 모두 낮은 부분으로 기반시설 요인의 경우 ‘지역 농·특산물, 기념품, 식당, 매점, 등 판매시설의 다양성(3)’과 ‘민박, 펜션 등 숙박시설 확보(4)’로 나타났으며, 접근성 요인에서는 ‘관광안내도·도로표지판 등 설치(11)’, 관리운영/서비스의 요인은 ‘방문 전 관광정보 획득 편리성(14)’, ‘체험·견학시설에 대한 안내 및 해설(19)’의 항목들로 나타났다. 이러한 결과는 농촌테마공원을 방문한 동기가 가족/동료 간의 유대관계로 자유로운 관람 및 체험을 원하며, 주로 당일 일정으로 농촌테마공원을 방문하는 것으로 파악됨에 따라 판매시설과 숙박시설, 안내 및 해설을 중요도와 만족도의 판단기준으로 생각하지 않는 것으로 판단된다. 또한

Table 6 이용객 선택에 대한 IPA 결과

분면 요인명	제1사분면 (지속적 유지)	제2사분면 (중점개선)	제3사분면 (낮은 우선순위)	제4사분면 (과잉노력 지향)
기반시설	2. 체험, 교육, 휴양 등 테마시설의 다양성	-	3. 지역농·특산물, 기념품, 식당, 매점 등 판매시설의 다양성 4. 민박, 펜션 등 숙박시설 확보	1. 잔디광장, 파고라, 원두막, 휴게의자, 캐릭터 포토존 등 가족이용 시설의 확보
프로그램/ 컨텐츠	6. 체험, 교육 프로그램의 다양성 7. 체험내용의 교육적 효과	5. 지역축제 및 이벤트·행사의 다양성	-	-
쾌적성	8. 테마공원 자연경관의 매력성 9. 공원 주변 환경의 우수성 10. 여가활동 공간의 안전성 및 쾌적성	-	-	-
접근성	-	12. 대중교통시설 이용 편리성 13. 양호한 접근성(도로, 주차시설 등)	11. 관광안내도·도로표지판 등 설치	-
관리운영/ 서비스	17. 화장실, 식수대 등 편의시설의 청결성 18. 테마 공간 또는 시설이용의 편리성	15. 비용의 적정성(입장료, 식사, 체험) 16. 공원운영 관리인의 서비스·친절도	14. 방문전 관광정보 획득 편리성 19. 체험·견학시설에 대한 안내 및 해설	-

네비게이션과 인터넷 활용으로 농촌테마공원의 정보를 획득할 수 있어 관광안내도와 도로표지판, 관광정보 획득에 대한 중요도와 만족도의 차이가 타 항목에 비해 낮게 측정된 것으로 생각된다. 이 항목에 대해서는 현재보다 더 이상의 노력을 집중화하지 않는 것이 좋을 것으로 판단되며, 재원의 가용여부에 따라 투자여부를 결정해야 할 것이다. 그러나 숙박시설의 문제는 본 연구 대상지에 조성되어 있지 않았기 때문에 시설 보완 여부를 테마공원 운영방침에 따라 검토할 필요가 없다고 본다.

마지막으로 4사분면은 중요도는 낮지만 만족도가 높은 과잉노력 영역이다. 기반시설 요인인 ‘잔디광장, 파고라, 원두막, 휴게의자, 캐릭터 포토존 등 가족이용 시설의 확보(1)’항목이 속해 있다. 이 항목은 농촌테마공원 조성 시 테마에 적합한 시설 구축이 동반되어 만족도가 높게 평가된 것으로 파악되며, 더 이상의 투자가 불필요한 항목으로 투입된 노력을 다른 분야에 집중한다면 보다 좋은 효과를 가져 올 것으로 판단된다<Table 6>.

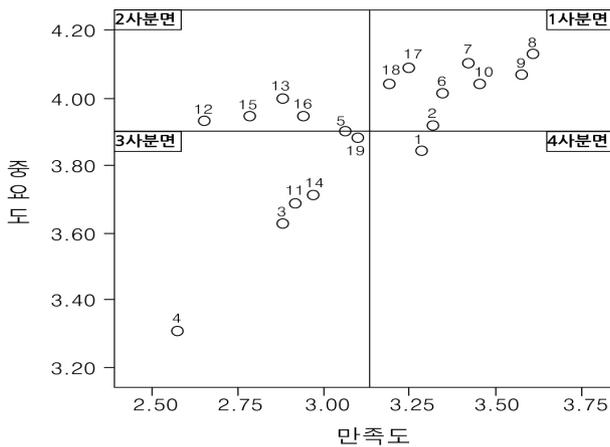


Figure 2 이용객 선택에 대한 IPA 매트릭스

## V. 결론 및 시사점

최근 들어 각 지자체들은 농촌 지역의 특산물, 자연경관 자원, 전통문화 자원 등을 테마로 한 농촌테마공원을 조성함으로써 소득으로 연계시키려는 분위기가 확산되고 있다. 이에 따라 전국적으로 농촌테마공원이 조성되고 있으며, 국비와 지방비의 투입을 통한 기반시설이 설치되고 있다. 하지만 방문객 유입대책 및 관리운영 방안에 대한 심층적 연구가 부족한 실정으로 농촌지역 정체성 구축 및 농업의 특성을 강화시킬 수 있는 농촌테마공원의 바람직한 조성방향과 효율적인 추진방안, 관리방안

등이 종합적으로 검토되어야 할 필요성이 제기되고 있다. 따라서, 본 연구는 농촌관광 수요 증축 및 농촌지역의 경제 활성화에 기여할 수 있는 농촌테마공원 이용객의 선택속성에 대한 중요도와 만족도 인식 평가를 중심으로 농촌테마공원이 새로운 농업경영형태로서 원활하게 운영될 수 있도록 전략적 조성과 운영에 대한 방안과 시사점을 제시하는데 목적이 있다. 연구의 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 농촌테마공원 선택속성에 대한 중요도와 만족도 분석결과 중요도에 대한 항목에서는 쾌적성 요인인 ‘테마공원 자연 경관의 매력성’(4.12, 1위)과 ‘공원 주변 환경의 우수성’(4.08, 2위)이 나타났고, 프로그램/컨텐츠 요인에서 ‘체험내용의 교육적 효과’(4.08, 2위)가 다음 순으로 조사되었다. 만족도에 대한 항목으로는 쾌적성 요인의 모든 항목인 ‘테마공원 자연경관의 매력성’(3.61, 1위)과 ‘공원 주변 환경의 우수성’(3.59, 2위), ‘여가활동 공간의 안전성 및 쾌적성’(3.46, 3위)이 조사되었다. 이러한 결과는 농촌테마공원의 이용자 확대를 위해 공원 개발계획 수립단계에서 지역의 특성과 장점을 살린 테마를 선정하여 시설확충에 주력하기 보단 주변 환경을 보전해 나갈 수 있는 방안의 검토가 필요할 것으로 판단된다. 또한 각종 편의시설을 쾌적하고, 청결하며, 안전한 상태로 유지하고, 다양한 체험·교육 프로그램을 개발하여 방문객의 만족도를 증진시켜 이들의 재방문 유도를 이끌어 내야 한다.

둘째, 중요도와 만족도는 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 전체적인 차이분석을 살펴보면 중요도 값이 만족도 값보다 모두 높아 이용객은 전반적으로 농촌테마공원에 대한 인식이 만족스럽지 못한 것으로 나타났다. 특히 접근성 요인인 ‘대중교통시설 이용 편리성’과 ‘양호한 접근성’, 관리/운영서비스 요인 ‘비용의 적정성’이 큰 차이가 나타나 주로 자가용을 이용하는 이용객의 인식과 농촌의 환경을 유지한 위치여건상 다소 불편한 접근성에 대해 만족도가 측정된 것으로 해석할 수 있다. 또한 가격에 대한 불만족이 있는 것으로 판단됨에 따라 프로그램 가치에 대한 정보를 제공하고, 운영 서비스를 재고하여 만족도를 높일 수 있도록 해야 한다.

셋째, IPA분석결과 향후 집중해야 할 중점개선 부분인 2사분면의 항목으로는 프로그램/컨텐츠 요인인 ‘지역축제 및 이벤트·행사의 다양성’과 접근성 요인 ‘대중교통시설 이용 편리성’과 ‘양호한 접근성(도로, 주차시설 등)’, 그리고 관리/운영서비스 요인인 ‘비용의 적정성(입장료, 식사, 체험)’과 ‘공원운영 관리인의 서비스·친절도’항목이 나타나고 있음을 알 수 있다. 이에 대한 보완 대안으로 회원제 도입, 타 관광지와의 연계를 통한 통합

할인제, 주변 지역과 결합한 체험행사·이벤트 등을 도입하여 안정적인 운영과 수익성을 높일 수 있을 것이다. 양호한 접근성에 대한 결과는 원활한 도농교류에 목표했던 농촌테마공원 조성사업의 미흡한 부분으로 이 항목에 대한 관심이 필요할 것으로 판단된다. 또한 인적 서비스 교육을 통해 비전을 공유하고 운영 능력을 배양함으로써 농촌테마공원 경영의 효율성을 높여야 할 것이다.

본 연구는 안성팜랜드를 방문한 이용객을 대상으로 농촌테마공원 선택속성에 대한 중요도와 만족도 인식을 조사하여 농촌테마공원의 활성화를 위한 운영방안과 시사점을 제시하고자 하였다. 농촌테마공원 대상을 전국적인 표본으로 선정하지 못하고 안성팜랜드 방문객으로 한정하였기 때문에 우리나라 농촌테마공원에 대해 일반화하기에 한계가 있다. 하지만 타 농촌테마공원에 비해 규모가 크고, 시설과 프로그램이 다양하여 성공사례로 평가받고 있는 안성팜랜드를 대상지로 선정하였기 때문에 다양한 평가가 이루어 질 수 있었으며, 농촌테마공원조성과 운영의 활성화를 위해서 본 연구의 결과가 기초연구가 될 것으로 생각한다.

## 참고문헌

1. 강평년, 2005, 농촌관광지 속성에 관한 실증적 고찰, 목포대학교 박사학위 논문.
2. 농림수산식품부, 2009, 농어촌테마공원조성사업지침.
3. 박석희, 윤상헌, 박상근, 2003, 농촌관광 촉진을 위한 중요도-성취도 분석, 한국관광학회 학술대회 발표논문집, 219-232.
4. 박천우, 2010, 농촌관광객의 관광동기와 세부시장 특성에 관한 연구, 국제지역연구, 제14권 제1호, 257-277.
5. 신우철, 1999, 가족 관광에서의 선호지역과 여가활동에 대한 연구, 서울대학교 석사학위 논문.
6. 신홍철, 김은영, 2001, 라이프스타일에 따른 방문객 선택속성연구 : 주제공원 이용자 중심, 한국호텔관광학회, 제5권 제1호, 115-133.
7. 윤정현, 2010, 가족관광객의 관광동기, 관광지, 선택속성 및 관광만족의 영향관계, 한국관광·레저학회, 제22권 제5호, 283-301.
8. 이애주, 1989, 관광지 선택행동에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문.
9. 이주엽, 김용근, 2008, 체험형 농업테마파크 개발 잠재력 검토, 농촌계획학회, 제14권 제3호, 1-9.
10. 임주연, 2002, 문화관광지 속성에 대한 기대, 성과가 관광지 만족에 미치는 영향, 한국관광학회 학술대회 발표논문집, 511-524.
11. 장영남, 2007, 농촌관광 방문동기와 선택속성이 관광객 만족에 미치는 영향, 경주대학교 석사학위 논문.
12. 조정주, 2010, 용인농촌테마파크 이용 후 평가, 환경대학교 석사학위 논문.
13. Lew, A, 1987, A farmwork of tourism attraction research, Annals of Tourism Research, 14(4), 553-576.
14. MAtill, J. A. and James, J. C., 1977, Importance performance analysis, Journal of Marketing, 41(1), 77-79.
15. 한국농어촌공사 홈페이지 : <http://www.ekr.or.kr/>.

접 수 일: (2013년 3월 18일)

수 정 일: (1차: 2013년 4월 5일, 2차: 5월 7일)

계재확정일: (2013년 5월 7일)

■ 3인 익명 심사필