

농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 주민만족과 사업성과에 미치는 영향 - 전라북도 무주군을 사례로 -

백경문 · 장동헌*

전북대학교 일반대학원 박사과정 · *전북대학교 농경제유통학부

Impact of Rural Village Consulting Service Quality on Resident Satisfaction and Business Performance - In Case of Muju County in Jeollabuk-do -

Baek, Koung-Moon · Jang, Dong-Heon*

General Graduate School, Chonbuk National University

*Division of Agricultural Economics and Food Marketing, Chonbuk National University

ABSTRACT : The study aims to measure the quality of consulting services for village-building projects in rural areas. To this end, the government wanted to analyze the impact of the quality of service on residents' satisfaction and business performance in villages that are receiving consulting services. As a result of the empirical analysis of the case areas, the five-dimensional tangibles, reliability, assurance and empathy of the quality of consulting services in rural villages had a defining influence on the residents' satisfaction. And the residents' satisfaction of consulting services had a defining influence on the business performance of the village with tangibles, reliability, and assurances. The main implications presented on the basis of these results were analyzed that it was necessary to universalize the assessment of service quality, to strengthen the burden of the village on the cost of consulting services, and to induce participation through a sufficient understanding of the villagers' business.

Key words : Rural Village, Consulting Service Quality, Resident Satisfaction, Business Performance

1. 서 론

도시와 농촌 간의 교류가 촉진되고 다양한 기능들이 활발해지면서 농촌마을은 농업을 생업으로 하는 사람들이 모여 살고 있는 공간이 아닌 체험과 휴양이 더한 공간으로 발전하고 있다(Baek, 2018). 우리나라에서는 1950년대부터 마을단위의 농촌개발사업을 추진하였고, 1995년 WTO에 가입하기 전까지는 주로 농업 생산기반 조성 과 생활환경 개선 등 물리적 농촌지역개발 정책을 추진 하였다.

WTO체제가 출범하면서 농업분야에 개방화의 위기감

이 조성되어 이를 극복하기 위해 농촌개발에 본격적인 관심을 갖게 되었고, 2004년 농업농촌종합대책 수립, 삶의 질 향상 정책 등이 시행되면서 농촌마을의 주민역량 강화와 주민참여형의 농촌지역개발사업이 본격적으로 시작되었다. 2004년부터 추진된 농촌마을종합개발사업을 통해 주민참여형의 상향식 개발과 주민역량 강화의 중요성이 높아졌고, 기존의 농업 생산성 향상과 농가의 경영향상을 위한 컨설팅 위주에서 마을이나 권역단위의 컨설팅이 주목을 받았다(Baek, 2018).

농촌마을을 종합적으로 개발한다는 명분하에 실시된 주민역량의 강화는 주민교육, 컨설팅, 홍보마케팅, 정보화 구축, 마을경영 등으로 세분화 되었지만, 그 업무를 초기에 농가컨설팅이나 경영컨설팅 회사가 주로 수행하면서 주민역량의 강화를 컨설팅과 동일하게 여기는 경향

Corresponding author : Jang, Dong-Heon

Tel : 063-270-4329

E-mail : jdh584@jbnu.ac.kr

이 높았다. 현재까지도 역량강화와 컨설팅을 혼용하여 쓰는 경우가 농촌지역의 마을만들기 사업에서는 빈번히 발생하고 있다.

농촌지역개발의 컨설팅은 그 영역이 전문화되어 컨설팅을 수행하는 민간조직을 중심으로 한 상업적 컨설팅 시장이 활성화 되었고(Kim, 2014), 농어촌지역개발의 컨설턴트라는 전문가자격제도가 2008년 도입되어, 2014년에 국가공인 자격 인증을 받아 시행하고 있다. 또한 상향식 농촌지역개발사업을 중심으로 일부 체험마을에서 운영되던 체험관광 프로그램이 주민들의 역량강화를 통해 전국적으로 유행하게 되었고, 농어촌체험휴양마을, 농어촌인성학교 등이 실시되면서 도시민과 농어촌이 교류할 수 있는 제도적 뒷받침이 마련되었다.

농촌지역개발사업에서 마을단위는 최소 2년 이상, 권역단위는 최소 4년 이상 전문컨설턴트의 도움을 받아 역량강화사업의 진행을 통해 마을이 자립할 수 있는 기반을 마련하고 있고, 사후관리지원제도를 통해 마을사업을 지속할 수 있는 컨설팅을 제공 받고 있다. 이렇듯 마을사업을 통해 수년간 상당 금액의 컨설팅 비용을 지출하고 컨설팅 결과를 마을사업에 반영하고 있다. 그러나 현장에서는 마을이 받고 있는 컨설팅의 품질이나 주민만족 그리고 사업성과에 미치는 영향에 대해서는 관심이 부각되지 못하였다.

그동안 받아온 컨설팅 서비스의 대부분이 마을 자부담이 아닌 정부지원을 통해 이루어져 왔기 때문에 컨설팅 서비스의 품질 문제에 대다수 마을이 관심을 갖지 않았고, 그 결과에 대해서도 크게 문제 삼지 않는 것이 농촌마을의 현실이다. 농촌지역개발사업이 본격적으로 시작 된지 15년 이상 지나 주민역량의 강화사업을 통한 컨설팅 서비스가 농촌마을에 활성화되고 있는 현 시점에서 그동안 받아왔던 컨설팅의 서비스 품질, 주민만족과 사업성과에 대한 진단이 필요한 시점이다.

이에 본 연구에서는 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질에 대해 고찰하고, 서비스 품질의 측정을 위한 도구로 주로 사용되고 있는 서브퀄(SERVQUAL; Service Quality)의 5차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 이용하여 조사지역의 주민을 대상으로 서비스 품질과 주민만족, 사업성과의 관계를 파악하였다. 그리고 이를 통해 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질에 대한 기초적 자료를 제공하고자 한다.

II. 농촌마을 컨설팅과 서비스 품질의

고찰

우리나라의 주요 농촌개발사업은 시기적으로 마을단위 종합개발(1958-1979), 농업 위주의 농촌개발(1980-1990), 부처별 분산적 농촌개발(1991-2002), 균형발전을 위한 통합적 농촌개발(2003년 이후)로 구분할 수 있다(MAFRA, 2016). 그리고 최근에 주민 주도형 상향식 사업인 농촌마을종합개발사업이 2004년 전국 36개소가 시작되면서 농촌마을사업에 있어서 지역역량의 강화 차원에서의 농촌마을에 대한 컨설팅 서비스가 진행되었다.

기존의 컨설팅은 조직을 상대로 하는 전문적인 자문행위로 볼 수 있으나, 현재에는 개인적 차원의 자문도 포괄하게 되었다(Kim, 2013a). 농촌마을 컨설팅은 고전적 의미의 컨설팅에 가까우며 국제노동기구의 컨설팅 정의를 농촌마을에 적용하여 재구성하면 마을의 목적을 달성하는 데 있어서 마을사업·운영상의 문제점을 해결하고, 새로운 기회를 발견하거나 포착하여 학습을 촉진함으로써 변화를 실현하는 리더와 마을을 지원하는 독립적인 자문 서비스라고 할 수 있다(Kim, 2013).

이와 같은 농촌마을 컨설팅의 직무 범위를 적용하여 해석하면 ‘농촌마을의 다양한 영역의 교육, 연구, 컨설팅을 수행하는 전문적인 서비스’라고 정의할 수 있고, 그 범위는 농촌마을의 어메니티 자원의 발굴과 조사, 지속적 발전을 위한 계획 수립, 인적자원 육성을 위한 교육, 합리적 의사결정구조를 위한 거버넌스 구축, 커뮤니티 복원, 생태계와 경관을 위한 디자인, 공간의 정비와 재생, 자원에 기반을 둔 상품 개발과 서비스를 통한 6차 산업화, 부가가치를 높이기 위한 경영과 마케팅이 포함된다(Korea Rural Community Corporation, 2014). 다만, 농촌마을의 컨설팅은 단일내용에 대한 컨설팅보다는 다양한 사업내용에 대한 종합적 컨설팅의 성격을 갖는다.

농촌마을의 컨설팅과 연관한 서비스 품질은 서비스 마케팅에서 주로 다루는 경영컨설팅에 대한 서비스 품질 조사가 주를 이루고 있다. 일반적으로 서비스 품질은 행위, 과정, 그리고 그 결과로 정리된다(Zeithaml et al., 2013; Jung et al., 2016). 이것은 서비스가 재화에 비해 갖는 무형성, 이질성, 생산과 소비의 동시성, 소멸성이라는 특징이 있기 때문이다(Jeon & Bae, 2013; Zeithaml et al., 2013; Jung et al., 2016). 이러한 서비스 품질의 측정은 Grönroos(1984)의 이차원적인 결과품질과 과정품질, Cronin & Taylor(1992)의 상호작용과 성과 그리고 물리적 환경, Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL 5차원(유형성, 공감성, 확신성, 응답성, 신뢰성)이 있다(Jung et al., 2016; Jang, 2018a).

서비스 품질과 관련된 연구는 Kim(2009a), Kim and Seok(2012), Lee(2015a), Park(2015), Jang(2018b), Lee(2015b), Kim(2018), Kim(2009b), Kim(2012) 등이 있다.

구체적으로 보면, Kim(2009a)은 IT 컨설팅 서비스의 품질 결정요인에 대해 알아보고 전반적인 고객가치, 고객만족과 재구매 의도에 어떤 영향을 끼치는지를 분석했고, Kim and Seok(2012)은 기업성과에 대한 서비스 품질요인의 영향을 확인하고, 컨설턴트의 변경 여부에 어떤 영향을 미치는지를 분석하였다. Lee(2015a)는 컨설팅의 서비스 품질 요인과 컨설팅 만족도 및 재이용 의도 등의 요인을 통한 영향관계를 살펴보고, 고객 맞춤형의 서비스를 제공할 수 있는 방안을 제시하였다. Jang(2018b)은 서비스 품질의 수준을 기업 내부 구성원들이 느끼는 컨설팅의 서비스 품질에 대한 기업역량과 기업성과에 미치는 영향을 분석하였다. 특히 Lee(2015b)는 정부지원 컨설팅에 있어 컨설턴트의 수행품질 및 컨설팅의 결과품질에 미치는 영향을, Kim(2018)은 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향을 파악하고 활용도의 제고 방안을 제안하였다. 그 외 Kim(2009b)은 컨설팅의 성과에 미치는 변수를 정립하고, 각 변수가 사업성과에 어떻게 영향을 미치는가를 제시하였고, Kim(2012)은 고객가치를 매개변수로 하여 컨설팅의 서비스 품질과 고객만족에 미치는 영향을 분석하였다.

농촌의 지역개발사업에 대한 주민만족과 사업성과의 연구는 Chai(2010), Hur(2009), An(2013a), Do(2013), An(2013b), Kim(2016) 등이 있다. Chai(2010)는 농촌마을 종합개발사업이 완료된 지역을 대상으로 경제적 성과와 파급효과를 실증 분석하여 활성화의 정책적 제안을 하였다. 그리고 Hur(2009)는 농촌마을종합개발사업을 계획, 준비, 추진, 구축의 4단계로 구분하여 단계별 주민참여의 수준과 주민만족도를 조사하여 운영방식의 정책적 제언을 하였다. 또한 An(2013a)은 농촌마을종합개발사업이 지역 주민들의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하여 지역사회개발사업을 이념과 규범 및 가치의 측면에서 그 중요성을 제시하였다. 또한 Do(2013)는 농촌마을종합개발사업의 지원시설 현황을 분석하고, 유형별 지역주민

의 만족도를 분석하였다. An(2013b)은 사업이 성공적으로 추진된 지역과 아닌 지역 간 지역주민의 만족도에 미치는 영향을 비교·분석하였고, Kim(2016)은 농촌마을종합개발사업 추진과정상의 주민만족도와 지역역량강화(S/W)에 대한 실제 만족도를 비교·분석하여 권역 활성화 방안을 제시하였다.

농촌과 농촌마을의 컨설팅 연구는 Jin(2010), Bae et al.(2010), Kim(2013b), Kim(2014c) 등이 있다. Jin(2010)은 농촌체험 마을의 컨설팅에 있어서 지표개발을 통해 농촌관광 정책의 방향을 제시하였고, Bae et al.(2010)는 농촌지역개발의 사업내용을 바탕으로 지역개발컨설팅에 필요한 정보수요와 조사자원의 활용범위를 분석하였다. 그리고 Kim(2013b)은 농촌 지역개발 컨설팅 시장의 문제점을 민간컨설팅 업체가 보유한 경영자원이 경영성과에 미치는 영향관계를 살펴보고, Kim(2014c)은 농촌지역에서 활동하고 있는 민간컨설팅회사를 유형화하고, 경영자원과 관련하여 업체의 전문성을 파악한 결과 향후 정책적 대응과 노력이 필요함을 제시하였다. 따라서 본 연구와 직접적인 관련을 갖는 농촌마을 컨설팅은 Jin(2010)의 연구가 있지만, 그 동안의 선행연구를 볼 때 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질과 주민만족, 사업성과의 차원에서 분석한 연구는 미흡했다는 점에서 연구의 차별성을 갖는다.

III. 연구의 설계

1. 연구모형의 설정

이 연구는 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 주민만족과 사업성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였으며, 전라북도 무주군의 농촌체험휴양마을 중 컨설팅 서비스를 지원 받았고 현재 각종 프로그램을 운영 중인 마을을 연구대상으로 선정하였다. 특히 이들 마을은

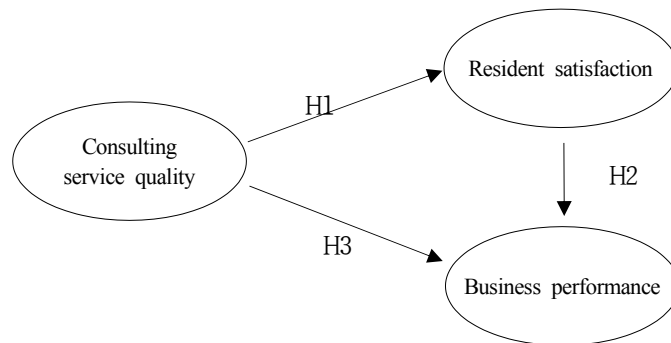


Figure 1. Research Model

숙박, 식당, 체험 프로그램(농촌생활, 음식, 영농 및 자연 생태 등), 가공상품, 홍보와 판매 등이 진행되고 있는데, 이 연구에서는 단일분야의 컨설팅이 아닌 마을에서 진행되고 있는 전반적인 사업에 대한 종합컨설팅의 서비스 품질을 분석하였다.

농촌마을과 관련된 컨설팅의 서비스 품질에 대한 선행연구가 미흡하여 Kim(2012), Jung et al.(2016) 등과 Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL 모형을 참조하여 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 주민만족과 사업성공에 미치는 영향을 검증하기 위해 가설을 <Figure 1>과 같이 설정하였다. 설정된 가설은 첫째, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질은 주민만족에 정(+)의 영향을 미친다(H1)이며, 둘째는 주민만족은 사업성공에 정(+)의 영향을 미친다(H2)이며, 그리고 셋째는 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질은 사업성공에 정(+)의 영향을 미친다(H3)로 설정하였다.

2. 설문문항의 구성

농촌마을 컨설팅의 서비스 품질, 주민만족, 사업성공에 대한 설문문항의 구성은 <Table 1>과 같다. 연구 목적인 농촌마을 컨설팅의 서비스에 대한 지각된 성과를 측정하기 위해 SERVQUAL모형을 기반으로 Kim(2009a), Kim(2012), Shin(2012), Yoon(2014), Park(2015), Lee(2015a), Baek(2016), Ryu(2017), Lee(2017)의 연구를 참조하여 농촌마을의 현실에 맞게 재구성하였고, 마을사업에 대한 일반적 사항, 조사대상자의 일반적 특성, 서비스의 품질, 주민만족, 사업성공과 구성하였다. 그리고 서비스 품질과 주민만족, 사업성공은 리커트 5점 척도, 일반적 사항과 특성은 명목척도로 하였다.

설문문항을 살펴보면, 서비스 품질의 유형성은 컨설팅 내용에 맞는 데이터 제공(A1), 컨설턴트의 성실과 친절(A2), 컨설턴트의 전반적인 인상(A3), 컨설턴트의 적절한

언행(A4), 컨설팅의 수준(A5)이며, 신뢰성은 정해진 시간 내의 업무처리 약속(B1), 마을 문제에 대한 관심과 해결(B2), 마을 사업의 비밀 유지(B3), 컨설팅사의 자료와 지식의 정확성(B4), 컨설팅사를 믿고 의지(B5), 마을에서 원하는 결과물의 도출(B6)이다. 그리고 반응성은 업무처리 기간의 명시(C1), 자발적 마을 도움(C2), 마을 요구에 대한 우선적 대응(C3), 컨설팅 진행사항의 설명(C4), 컨설팅 업무 종료 시 추가적인 확인(C5), 관련내용에 대한 지속적 의지와 도움(C6)이다. 확신성은 컨설팅 직원의 믿음감(D1), 컨설턴트의 예의바름과 공손(D2), 안정적인 프로젝트 운영(D3), 전문적인 지식의 제공(D4), 마을사업의 전반적인 이해(D5), 안정적 컨설팅 업무의 수행(D6)이며, 공감성은 마을의 필요사항에 대한 이해(E1), 마을 주민을 배려한 약속시간(E2), 마을주민에 대한 개인적 관심(E3), 마을 이익을 진심으로 생각(E4), 마을과 주민에 대한 인간적 배려(E5)이다. 다음으로 주민만족은 약속한 컨설팅의 이행(S1), 컨설팅의 효과(S2), 컨설팅 비용 대비 만족(S3)이며, 사업성공의 재무적성공은 컨설팅 후 매출액 증가(P1), 마을 사업의 전반적 향상(P2), 실무진의 급여 인상(P3)이며, 비재무적성공은 마을 방문객 만족도 향상(F1), 마을 인지도 향상(F2), 주민간의 의사소통 향상(F3)으로 구성되었다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구에서는 농촌지역개발정책을 통해 마을(권역)사업을 수행한 마을 중 컨설팅의 서비스 품질에 대한 주민만족과 사업성공을 분석하기 위해 무주군의 농촌체험휴양마을을 사례지역으로 선정하였다. 사례지역인 무주군은 2015년에 마을만들기 사업소가 신설되었고, 2016년에 민간중심의 중간지원조직이 활성화되어 있는 지역이다. 또한 농촌체험휴양마을의 사업지정을 받은 마을은 컨설팅 서비스를 사업 시작의 전후에 지속적으로 받고 있어

Table 1. Structure of the questionnaire

Division	Variables	Questionnaire	Analysis questionnaire	Scale
Service quality	Tangibles(A1-A5)	5	3	Interval scale (Likert 5)
	Reliability(B1-B6)	6	4	
	Responsiveness(C1-C6)	6	4	
	Assurance(D1-D6)	6	3	
	Empathy(E1-E5)	5	3	
Resident satisfaction	Satisfaction(S1-S3)	3	3	
Business performance	Financial performance(P1-P3)	3	3	
	Non-financial performance(F1-F3)	3	3	
General characteristic	Business type, Consulting service, Gender, Age(years), Education, Village position, Residence period, Settling type			Nominal scale

성과측정에 적합하다고 판단되었다.

설문조사는 사례지역 13개 마을의 주민들을 대상으로 진행되었고, 구조화된 설문지를 통해 서비스 품질, 주민 만족, 사업성과, 마을의 일반적 내용과 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 조사하였다. 조사 기간은 2018년 4월 1일부터 5월 15일까지 진행되었고, 설문은 총 130부를 배부하여 72부(회수율 55.3%)를 회수하여 분석에 사용하였다.

회수된 설문 자료는 통계 프로그램인 SPSS 24.0을 이용하여 조사대상자의 기본적 특성과 마을 사업의 내용은 빈도분석을 하였고, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질과 주민만족, 사업성과는 요인분석을 통해 타당도 및 신뢰도를 분석하였다. 그리고 가설검정은 단순회귀분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 성별은 남성이 54.2%, 여성이 45.8%이며, 평균연령은 54.8세이며, 연령대는 50대, 40대, 60대, 70대, 30대의 순이었다. 학력은 고졸이하가 58.3%이었고, 대졸, 전문대졸, 대학원

졸의 순이었고, 마을내의 직책은 일반주민이 61.1%로 가장 많았다. 조사자의 마을 거주기간은 평균 31년이며, 30년 이상이 48.7%, 10년 미만이 27.7%이었다. 마을내의 정착 유형은 원주민이 63.9%이며, 귀농·귀촌이 36.1%이었다.

조사대상자의 마을내 사업유형은 숙박이 23.8%, 음식 20.8%, 체험프로그램이 35.1%, 농산물판매가 19.3% 그리고 농산물가공판매가 1.0%이었다. 또한 마을에서 받고 있는 컨설팅 서비스의 종류는 주민교육이 23.8%, 마케팅이 15.8%, 체험프로그램의 개발이 30.7%, 식품 및 가공상품의 개발이 22.8% 그리고 온라인 판매 및 회계관리가 6.9%이었다. 이러한 사업유형과 컨설팅 서비스로 볼 때 사업유형은 단일 사업이 아닌 종합적인 사업이 진행되고 있고, 또한 컨설팅 서비스를 받는 분야도 단일 서비스가 아닌 종합적인 컨설팅 서비스를 진행하고 있는 것으로 볼 수 있다.

2. 변수의 타당도와 신뢰도 분석

농촌마을 컨설팅의 서비스 품질에 대한 요인분석의 검정결과는 <Table 4>와 같다. 자료의 적합성을 설명하는 KMO값은 0.752, Bartlett의 구형성 검정치는 597.989, 유의수준은 0.000으로 나타나 요인분석에 적합하였다. 요인의 추출기준은 고유값 1이상으로 하였고, 요인적재

Table 2. Demographic characteristics

Division		N	%	Division		N	%
Gender	Male	39	54.2	Village position	Leader	14	19.4
	Female	33	45.8		Committee management	10	13.9
Age (years)	30	6	8.3		Office manager	4	5.6
	40	18	25.0		Resident	44	61.1
	50	25	34.7	Residence period	Less than 10 years	20	27.7
	60	15	20.8		10-20	9	12.5
	70	9	11.2		20-30	8	11.1
Education	Below high school	42	58.3	Over 30 years	35	48.7	
	College	11	15.3	Settling type	Native	46	63.9
	Graduates	17	23.6		Return farm	26	36.1
	Graduate degree	2	2.8	Total	72	100.0	

Table 3. Business and consulting services of survey village(Multiple response)

Business type	N	%	Consulting service	N	%
Accommodation	48	23.8	Resident education	48	23.8
Food	42	20.8	Promotional marketing	32	15.8
Experience program	71	35.1	Development of experience program	62	30.7
Agricultural products sales	39	19.3	Food and processed products development	46	22.8
Agricultural processing sales	2	1.0	Online sales, accounting management	14	6.9
Total	202	100.0	Total	202	100.0

량은 0.5를 기준으로 하였다. 요인적재량이 0.5보다 작을 경우에는 그 항목을 제거하였다. 어느 정도의 요인적재량을 보여야 유의한 변수로 채택하는가에 대한 절대적 기준은 없지만 보통 0.4 이상이 되면 유의한 변수로 간주되며, 0.5가 넘으면 아주 중요한 변수로 본다(Kim, 2012; Jang, 2018a).

요인분석의 결과 요인적재치는 유형성이 0.858~0.713이며, 신뢰성은 0.798~0.636, 반응성은 0.743~0.638, 확산성은 0.811~0.667 그리고 공감성은 0.808~0.535이었다. 또한 분산설명력을 보면, 신뢰성은 16.440이며, 유형성은 15.142, 반응성은 14.340, 확산성은 13.459, 공감성은 12.087이었다. 그리고 Cronbach α 값은 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 볼 수 있는데, 유형성은 0.819, 신뢰성은

0.822, 반응성은 0.766, 확산성은 0.807, 공감성은 0.761로 나타나 신뢰도가 있었다.

농촌마을 컨설팅의 서비스에 대한 주민만족과 사업성과의 요인분석 적용 가능성의 검정결과는 <Table 5>와 같다. 자료의 적합성을 설명하는 KMO값은 0.852, Bartlett의 구형성 검정치는 533.710, 유의수준은 0.000이었고, 요인분석의 결과 요인적재치는 재무적성도가 0.872~0.791, 비재무적성도는 0.831~0.726, 주민만족은 0.784~0.726으로 분석되었다. 또한 분산의 설명력은 재무적성도가 31.053, 비재무적성도는 26.763, 주민만족은 23.783이었다. 또한 Cronbach α 값은 재무적성도가 0.925, 비재무적성도가 0.917 그리고 주민만족이 0.776으로 신뢰도가 있었다.

Table 4. Validity and reliability of service quality

Variable		Factor loading	Eigen-value	% of Variance	Cronbach α
Tangibles	A3	0.858	2.574	15.142	0.819
	A2	0.838			
	A4	0.713			
Reliability	B5	0.798	2.795	16.440	0.822
	B1	0.740			
	B2	0.709			
	B3	0.636			
Responsiveness	C4	0.743	2.438	14.340	0.766
	C3	0.725			
	C2	0.719			
	C5	0.638			
Assurance	D4	0.811	2.288	13.459	0.807
	D5	0.793			
	D3	0.667			
Empathy	E4	0.808	2.055	12.087	0.761
	E5	0.801			
	E3	0.535			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy=0.752 Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square=597.989, d.f=136, Sig=0.000

Note: Reliability(B4, B6), tangibles(A1, A5), responsiveness(C1, C6), assurance(D1, D2, D6) and empathy(E1, E3) are excluded from the factorial analysis process.

Table 5. Validity and reliability of business performance and resident satisfaction

Variable		Factor loading	Eigen-value	% of Variance	Cronbach α	
Business performance	Financial	P2	0.872	2.795	31.053	0.925
		P1	0.815			
		P3	0.791			
	Non-financial	F1	0.831	2.409	26.763	0.917
		F3	0.820			
		F2	0.726			
Resident satisfaction	S1	0.784	2.140	23.783	0.776	
	S2	0.773				
	S3	0.726				

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy=0.852 Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square=533.710, d.f=36, Sig=0.000

3. 가설검정의 결과

우선, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질과 주민만족의 영향 관계(H1)의 다중회귀분석 결과는 <Table 6>과 같다. 회귀모형은 R2값은 0.600으로 회귀식이 주민만족을 60.0% 설명하며, F값은 19.778, 유의확률은 0.000으로 나타나 회귀분석이 적합하였다. 또한 공차한계는 0.550~0.754으로 나타나 모두 0.1이상의 수치를 보이고 있어 변수간에 다중공선성에는 문제가 없었다. 구체적으로 농촌마을 컨설팅 서비스 품질이 주민만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성은 유의수준 0.05 이하로 주민만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1-1, H1-2, H1-4, H1-5는 채택되었다. 그러나 유형성은 주민만족에 부의 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 반응성(H1-3)은 기각되었는데, 이러한 결과는 설문문항의 자발적 마을도움과 마을요구에 대한 신속대응, 진행사항의 수시 설명, 컨설팅 업무 종료 시 추가적인 확인의 내용과 연계지어 볼 때 사례지역이 과거와는 달리 농촌마을 자체역량의 강화와 행정과 중간지원조직의 역할이 확대되어 컨설팅 회사의 서비스 제공에 대한 역할이 다소 완화된 것으로 판단된다.

둘째, 농촌마을 컨설팅의 주민만족과 사업성과의 영향 관계(H2)의 회귀분석 결과는 <Table 7>과 같다. 분석결

과 서비스의 주민만족과 재무적성과의 F값은 34.658, 비재무적성과의 F값은 43.503으로 분석되어 회귀모형에 적합하게 나타났다. 구체적으로 가설 H2의 검증결과 주민만족은 유의수준 0.05 이하로 재무적성과 비재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2-1, H2-2는 채택되었다. 결국 농촌마을 컨설팅을 통한 주민만족은 재무적성과와 비재무적성과에 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

셋째, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 사업성과에 미치는 영향관계 분석을 위해 사업성과를 종속변수로 하여 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질과 사업성과 간의 분석결과는 <Table 8>과 같다. 서비스 품질의 5차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성이 포함된 모형의 통계적 유의성을 검증하는 F값은 재무적성에서 8.879, 비재무적성에서 11.149로 나타났다. 그리고 공차한계는 0.550~0.754로 나타나 모두 0.1이상으로 다중공선성의 문제는 없었다.

구체적으로 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 사업성과에 미치는 영향을 분석한 결과는 <Table 8>과 같다. 가설 H3-1~H3-5의 검증결과 유형성과 확산성만 유의수준 0.05 이하로 재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3-1, H3-4는 채택되었다. 이것은 농촌마을 컨설팅의 재무적성과를 결정짓는 요인은 컨설팅

Table 6. Multiple regression of service quality and resident satisfaction(H1)

Dependent variable	Independent variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance
		B	Std. Error	Beta			
Resident satisfaction	(Constant)	0.559	0.475		1.175	0.244	
	Tangibles(H1-1)	-0.253	0.105	-0.217	-2.403	0.019	0.754
	Reliability(H1-2)	0.410	0.110	0.390	3.711	0.000	0.550
	Responsiveness(H1-3)	0.109	0.114	0.094	0.956	0.342	0.629
	Assurance(H1-4)	0.340	0.102	0.334	3.338	0.001	0.608
	Empathy(H1-5)	0.232	0.100	0.220	2.318	0.024	0.673
R ² =0.600, Adjusted R ² =0.569, F=19.778, p=0.000							

Table 7. Regression of residents' satisfaction and business performance(H2)

Dependent variable	Independent variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Statistics
		B	Std. Error	Beta			
Financial performance	(Constant)	0.057	0.514		0.112	0.911	R ² =0.331, Adjusted R ² =0.322, F=34.658, p=0.000
	Resident satisfaction(H2-1)	0.844	0.143	0.575	5.557	0.000	
Non-financial performance	(Constant)	0.571	0.434		1.316	0.192	R ² =0.383, Adjusted R ² =0.374, F=43.503, p=0.000
	Resident satisfaction(H2-2)	0.799	0.121	0.619	6.596	0.000	

회사와 컨설턴트의 능력과 신뢰에 좌우되며, 재무적성과가 발생했을 경우 컨설팅 회사를 지속적으로 믿고 의지하고 있는 것으로 분석된다. 그러나 유형성은 재무적성과에 부의 영향을 주었고, 신뢰성, 반응성, 공감성은 유의수준 0.05에서 유의하지 않아 가설 H3-2, H3-3, H3-5는 기각되었다.

농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 비재무적성과에 미치는 영향에 대한 가설 H3-6~H3-10의 검증결과 유형성, 신뢰성과 확산성만 유의수준 0.05 이하로 비재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3-6, H3-7, H3-9는 채택되었다. 그러나 유형성은 비재무적성과에 부의 영향을 주었다. 또한 반응성과 공감성은 유의수준 0.05에서 유의하지 않아 가설 H3-8, H3-10은 기각되었다. 재무적성과와 마찬가지로 컨설팅 회사와 컨설턴트의 능력과 신뢰에 좌우되며, 농촌마을 컨설팅이 지속적으로 수행되고, 주민들의 역량이 강화되면서, 즉각적인 컨설팅이나 공감대 형성보다는 컨설팅회사의 능력이 중요시됨을 알 수 있다.

V. 요약 및 결론

최근 농촌의 지역 활성화를 위한 마을만들기가 확산되면서 컨설팅 서비스를 지원받는 마을이 증가하고 있다. 또한 농촌마을 컨설팅의 서비스 범위와 종류도 다양해지고 있다. 그러나 농촌마을 컨설팅의 서비스 수요가 증가하고 있지만, 직접적인 이해 관계자인 농촌마을의 주민들은 대부분 정부지원인 컨설팅 서비스의 품질에 대

한 만족도나 사업성과에 큰 의미를 두고 있지 않고, 농촌마을 컨설팅 회사나 컨설턴트도 서비스 품질에 대한 인식이 거의 없는 것이 현실이었다. 이러한 상황에서 농촌마을 주민이나 농촌지역개발 컨설턴트들의 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질에 대한 인식의 전환이 필요한 시점이다.

본 연구에서 제시된 연구가설에 대한 실증분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질은 주민만족에 정(+)의 영향을 미친다는 가설(H1)은 분석결과, 서비스 품질의 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성이 주민만족에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 그러나 반응성 관련 가설은 기각되었는데, 이러한 이유는 설문문항인 자발적 마을 도움과 마을요구에 대한 대응, 진행사항의 설명, 업무 종료 시 추가적 사항과 연관시켜 볼 때 사례지역이 자체역량의 강화와 행정과 중간지원조직의 역할이 확대되어 상대적으로 컨설턴트의 서비스 제공에 대한 역할이 다소 완화된 것으로 판단된다. 둘째, 주민만족은 사업성과에 정(+)의 영향을 미친다는 가설(H2)의 분석결과, 컨설팅 서비스 만족이 사업성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 컨설팅 서비스에 대한 만족도가 높을수록 사업성과가 높아짐을 의미한다. 셋째, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질은 사업성과에 정(+)의 영향을 미친다는 가설(H3)은 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질 중 유형성, 신뢰성, 확산성이 사업성과에 정(+)의 영향을 주었다. 그러나 반응성과 공감성은 통계적으로 유의하지 않았는데, 이러한 결과는 사업성과의 경우 자발적 도움이나 마을요구 사항의 신속대응, 진행사항의 설명과 추가적 업무확인의 반응성과 마을주민에 대

Table 8. Multiple regression of service quality and business performance(H3)

Dependent variable:	Independent variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance
		B	Std. Error	Beta			
Financial performance	(Constant)	0.609	0.853		0.714	0.478	
	Tangibles(H3-1)	-0.444	0.189	-0.259	-2.348	0.022	0.745
	Reliability(H3-2)	0.316	0.198	0.204	1.593	0.116	0.550
	Responsiveness(H3-3)	0.196	0.205	0.115	0.956	0.342	0.629
	Assurance(H3-4)	0.694	0.183	0.464	3.802	0.000	0.608
	Empathy(H3-5)	-0.060	0.179	-0.039	-0.332	0.741	0.673
R ² =0.402, Adjusted R ² =0.357, F=8.879, p=0.000							
Non-financial performance	(Constant)	1.120	0.714		1.5690	0.121	
	Tangibles(H3-6)	-0.485	0.158	-0.322	-3.066	0.003	0.745
	Reliability(H3-7)	0.643	0.166	0.474	3.881	0.000	0.550
	Responsiveness(H3-8)	0.206	0.171	0.138	1.204	0.233	0.629
	Assurance(H3-9)	0.382	0.153	0.291	2.502	0.015	0.608
	Empathy(H3-10)	-0.093	0.150	-0.069	-0.621	0.537	0.673
R ² =0.458, Adjusted R ² =0.417, F=11.149, p=0.000							

한 개인적 관심과 마을이익 생각, 마을과 주민의 인간적 배려 등은 컨설팅의 진행이 원활하게 진행될 수 있는 요소이지, 사례지역에 있어서는 사업성으로 연결되지 않은 것으로 볼 수 있다. 따라서 사례지역에 있어서는 컨설턴트의 능력과 컨설팅의 결과물이 중요하게 인식된다고 볼 수 있다.

본 연구결과는 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질이 높으면 주민만족이 높고, 주민만족이 높으면 사업성과에 긍정적인 영향관계가 있음을 시사하고 있다. 이를 토대로 향후 농촌마을 컨설팅의 서비스에 대한 정책적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 농촌마을 컨설팅의 서비스 품질에 대해 주민들이 수시로 평가할 수 있는 시스템을 보편화 하는 것이다. 현재 마을만들기 지원사업의 대부분은 아직까지도 사업비를 정해진 기간 안에 적절하게 집행되었는지에 대해서만 평가를 하고 있다. 정작 사업의 성과에 깊이 연관되어 있는 컨설팅 서비스의 품질에 대한 평가는 미흡한 실정이다. 따라서 중앙정부나 자치단체 차원에서 농촌마을의 현실에 적절한 컨설팅 서비스의 품질 평가항목을 설정하고, 주민들이 평가하게 하여 마을에 도움이 되고 만족도가 높은 컨설팅 서비스가 제공되도록 해야 한다.

둘째, 향후 농촌마을 컨설팅의 서비스 수혜에 대한 비용의 일정부분을 컨설팅 서비스를 받는 마을에서 부담하게 하는 방안도 검토될 필요가 있다. 이것은 현재의 마을만들기 사업에서 자부담이 소요되는 항목은 소득체험사업(통상 20%+사업부지)과 국외연수(2018년 기준 50%) 뿐이고, 농촌마을 사업과 관련된 사업비의 10~20%가 주민역량강화를 위한 컨설팅 서비스로 거의 의무적으로 책정되어 있다. 따라서 마을의 경우 비용에 대한 부담이 없어 컨설팅의 중요성을 크게 인식하지 못하고 있는 실정이다. 따라서 향후 농촌마을 컨설팅의 서비스도 일정 비율에 대해서 마을 부담을 적용하여 컨설팅 서비스에 대한 관심을 높이는 방안이 검토되어야 할 것이다.

셋째, 농촌마을 컨설팅의 서비스뿐만 아니라, 마을만들기 사업의 전반에 대해 마을 주민들의 충분한 이해와 함께 참여를 유도해야 한다. 연구대상지인 무주군의 농촌체험휴양마을 13개 마을을 대상으로 설문조사를 실시했다. 한 마을에 사업과 관련된 주민이 최소 10명 이상이 될 것으로 예측하고 진행했지만, 실제 사업에 관심 있게 참여하는 주민은 평균 5명 정도인 것으로 조사되었다. 컨설팅 서비스는 다수의 주민들이 혜택을 받을 수 있는 무형의 서비스이다. 고령화와 과소화가 현재 농촌의 현실이지만, 일부 리더가 이끄는 마을만들기가 아닌 마을의 전체 주민이 함께 참여하는 마을만들기가 될 수

있는 컨설팅 서비스가 추진되어야 한다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 연구의 표본 대상이 사례지역으로 한정되어 있고 표본의 수가 적어 연구결과를 일반화하기에는 다소의 문제가 될 수 있다. 향후에 연구를 진행시에는 지역을 확장하고, 표본을 충분히 확보하여야 한다. 둘째, 농촌마을 주민의 눈높이를 고려하지 않은 설문 구성이다. 농촌마을 컨설팅 서비스 품질에 대한 선행연구가 없어, 서비스 컨설팅의 사례를 적용하여 문항에 대한 주민들의 이해도가 다소 떨어졌다. 추후에는 설문문항의 사전검토를 통해 주민들이 이해하기 쉽고 편하게 설문을 받아들일 수 있도록 해야 한다. 셋째, 대상 마을이 동일 종류 사업, 동일 종류 컨설팅 서비스, 동일기간 제공받지 못했기 때문에 실증분석의 결과가 미흡할 수 있다. 향후 컨설팅의 서비스 품질을 측정하기 위해서는 연간 계획을 통해 지역의 동일 컨설팅 서비스를 수행하는 마을들을 대상으로 컨설팅의 실시 전후에 대한 비교 평가를 통해 서비스의 품질을 측정할 필요가 있다.

이 논문은 백경문의 석사학위논문(2018.08)을 바탕으로 요약 및 수정, 보완하여 정리하였음을 밝힙니다.

References

1. An, S. Y., 2013a, A Study on the Factors Influencing to Resident Satisfaction in Rural Village Making : Focusing on the Rural Village Comprehensive Development Project, Doctor's Degree, KyungNam University.
2. An, C. H., 2013b, Analysis of Resident Satisfaction Degree in the Comprehensive Rural Village Development Project, Doctor's Degree, Hanyang University.
3. Bae, S. J., Choi, J. Y., Oh, Y. G., Yang, Y. S., 2010, Demand Analysis of the Rural Amenity Resources Information in Rural Development Consulting, Journal of Korean Society of Rural Planning 16(3): 77-85.
4. Baek, K. M., 2018, The Impact of Rural Village Consulting Service Quality on Resident Satisfaction and Business Performance, Masters' Thesis, Chonbuk National University.
5. Baek, S. W., 2016, An improvement of the business

- performance through the relationship analysis between intellectual property management consulting service quality and intellectual property management activity in SMEs, Doctor's Degree, Konkuk University.
6. Chai, J. H., 2010, Analysis on the Economic Accomplishment and Spill-Over Effect of Comprehensive Rural Village Development Project, Doctor's Degree, Chonnam National University.
 7. Cronin, J. J. Jr., S. A. Taylor., 1992, Measuring Service Quality A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing* 56(3): 55-68.
 8. Do, J. W., 2013, An Analysis of Residents' Satisfaction on the Comprehensive Rural Village Development Project by Investment Types, Masters' Thesis, University of Seoul.
 9. Grönroos, C., 1984, A Service Quality Model and Its Marketing Implication, *European Journal of Marketing* 18(4): 36-44.
 10. Han, J., Han, S. H., Jang, D. H., 2016, The Impacts of Service Quality of Local Food stores on Customer Satisfaction and Revisit Intention, *Journal of Korean Society of Rural Planning* 22(1): 89-99.
 11. Hur, J. Y., 2009, A Study on the Residents' Participation and Satisfaction Levels for the Integrated Rural Village Development Project, Masters' Thesis, Yeungnam University.
 12. Jang, D. H., 2018a, The Effect of Service Quality of Rural Stay on Customer Satisfaction and Recommendation Intention, *Journal of Korean Society of Rural Planning* 24(1): 89-97.
 13. Jang, M. H., 2018b, A Study on the Effect of Consulting Service Quality on Small Business Capacity and Performance, Masters' Thesis, Hansung University.
 14. Jeon, I. S., Bae, I. H., 2013, *Service Marketing*, Seoul: crbooks.
 15. Jin, Y. J., 2010, Development of Consolidation Index to perform the Consulting of Rural Experiential Villages and Searching for Policy Direction, *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 24(3): 91-106.
 16. Jung, M. S., Cha, J. E., Jang, D. H., 2016, Impact of the Service Quality of Horseback Riding Experience on Customer Satisfaction and Loyalty, *Journal of Korean Society of Rural Planning* 22(2): 141-150.
 17. Kim, B. K., 2009a, The Effect of Customer Value and Customer Satisfaction of Service Quality on Repurchase Intension in IT Consulting Services, Masters' Thesis, SungKyunKwan University.
 18. Kim, S. H., 2009b, A Study on the Influence of Self-Employed Business Consulting upon Minor Tradesmen's Business Performance, Masters' Thesis, Chung-Ang University.
 19. Kim, D. D., 2016, Analysis of Resident Satisfaction for the Software-business in Rural Village Development Project, Masters' Thesis, Chonnam National University.
 20. Kim, J. C., 2018, A Study on the effects of Consultant Competency on Performance of Management Consulting, Masters' Thesis, Hansung University.
 21. Kim, J. K., Seok, K. J., 2012, The Effects of Consulting Service Quality upon an Corporate Performance and Clients' Intention to Change Consultant, *Tax Accounting Research* 32: 133-159.
 22. Kim, T. H., 2013a, A Study on the service quality factor of the labor(legal) service consulting that Contribute to Making a Customer Satisfaction and Intention of Repurchase, Masters' Thesis, Hansung University.
 23. Kim, J. T., 2013b, The Determinants of Business on The Private Consulting Firms of Rural Development, *Journal of Korean Society of Rural Planning* 19(1): 221-231.
 24. Kim, J. T., 2014c, Problems and Improvement Measures of Private Consulting Firms Working on Rural Area Development, *Journal of Agricultural Extension & Community Development* 21(2): 1-28.
 25. Kim, J. Y., 2012, A Study on the Influence of the Consulting Service Quality on the Customer Satisfaction, Masters' Thesis, Kum-oh National Institute of Technology.
 26. Korea Rural Community Corporation., 2014, *Rural Development Consultant Education Textbooks*, Korea Rural Community Human Resources Development Institute.
 27. Lee, J. H., 2015a, Study on Influence of Consultation Service Quality to the Consulting Satisfaction Level and Intent of Repeated Utilization, Masters' Thesis, Hansung University.

28. Lee, J. C., 2015b, Impacts of consultant performance quality and government support quality on consulting result quality, Masters' Thesis, Hansung University.
29. Lee, J. W., 2017, A Study on the Service Quality of Small and Medium Enterprises Management Consulting Affecting the Perceived Management Performance, Masters' Thesis, Hansung University.
30. MAFRA(Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs), 2016, New Direction of Rural Development.
31. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* 64(1): 420-450.
32. Park, S. O., 2015, Study on Consulting Service Quality influencing the Intent to Repeated Utilization, Masters' Thesis, Hansung University.
33. Ryu, J. H., 2017, A Study on the Service Quality of Management Consulting Affecting the Management Performance, Doctor's Degree, Honam University.
34. Shin, S. B., 2012, A Study on the Effect of the Service Quality in Management Consulting on the Customer Satisfaction, Doctor's Degree, Tong Myong University, Doctor's Degree, Konkuk University.
35. Yoon, I. S., 2014, A Study on the Impact of the Service Quality of Management Consulting on the Perceived Management Performance of Small and Medium Enterprises, Masters' Thesis, Pusan National University.
36. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., 2013, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*(Sixth Edition), New York: McGraw-Hill.

-
- Received 4 March 2019
 - First Revised 28 March 2019
 - Finally Revised 11 April 2019
 - Accepted 11 April 2019