

AHP분석을 활용한 농촌민박 선택속성에 관한 연구

A Study on Exploring Farm-Inn Selection Attributes Using AHP

추 승 우*

Choo, Seung-Woo

ABSTRACT

The 'farm-inn' accommodation sector is becoming increasingly popular in many rural destinations. Identifying the most prominent attributes that affect the 'farm-inn' selection by the visitor, may help to develop rural tourism destinations. Hence, the present study attempts to utilize the analytical hierarchy process (AHP), based on pair-wise comparisons between criteria. This may permit construction of an evaluation structure, with criteria and associated weights, in favor of 'farm-inn' selection in rural destinations. A case study with a three-level evaluation structure is constructed and tested. Given the high degree of consistency and accuracy with respect to pair-wise comparisons using computed weights and priorities in this study, the evaluation of the 'farm-inn' selection system can be utilized as a marketing tool for DMOs in rural destinations.

핵심용어(Key words) : 민박(Farm-inn),
선택속성(Selection attribute),
농촌관광 목적지(Rural destination),
계층분석적 의사결정방법(AHP),
관광지 마케팅 전문가(DMO: Destination marketing organizer)

www.kci.go.kr

I. 서 론

도시민들은 교육 및 소득수준이 향상되고 주 5일제 근무의 확산, 문화수준의 증대, 여가문화의 다양성 확대 등으로 인하여 기존의 패키지화된 여행개념에서 탈피하여 잘 보존된 생태환경 속에서 정신적 여유를 즐길 수 있는 국내 농촌관광에 대한 관심이 지속적으로 증가하고 있다. 이에 발맞추어 농림부는 2002년부터 농촌관광활성화 사업을 정책적으로 추진하고 있으며, 이는 '마을주민이 공동으로 개발한 체험활동을 매개로 도시민의 마을방문을 유도한 뒤 농가숙박, 음식물제공, 농산물판매 등이 마을공동 혹은 개별 농가별로 이루어질 수 있도록 하는 것'으로 설명할 수 있다(농림부, 2001; 박시현·박주영·성주인, 2003; 추승우, 2013).

농촌관광활성화 사업 중에서도 농업인들의 참여가 두드러지며 가장 손쉽게 접근할 수 있는 분야인 농촌민박의 경우, 도시민들의 선호가 큰 폭으로 증가하고 있으며, 정부의 농촌관광 육성정책도 이러한 농촌민박 개발에 그 초점을 두고 있다(강신겸, 2010; 박덕병·박은식·김정섭, 2004). 국내 농촌민박 업체의 현황을 살펴보면, 2010년 19,000여개에서 2012년 기준 22,334개로 매년 증가추세에 있으며(국민권익위원회, 2013), 농촌민박에 대한 수요는 점차적으로 증가할 것으로 여러 선행연구를 통하여 예상되어지고 있다.

그러나 지금까지 농촌민박에 관한 선행연구들을 살펴보면, 민박 이용객 만족도(김시중, 2005)와 민박자원의 효율적 운영방안 및 활성화 방안 그리고 대부분은 운영 실태조사(김은주·이홍철, 2001; 김형미·오익근, 2001; 박덕병·박은식·김정섭, 2004; 박덕병·이민수, 2006; 윤대순, 2000; 윤지현·은성진, 2000; 장덕기, 2007; 조계근, 2003; 조익준·오상운·조문수, 2012; 주혜진 외, 2008)에 한정되어 연구가 진행되어왔다. 이러한 관점에서 보면, 진작 가장 중요한 농촌민박의 수요자인 농촌관광객들에 대한 심리적 요구사항에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 농촌관광객들이 농촌민박을 선택할 때 우선적으로 고려하는 요인에 대한 선행연구와 문헌고찰을 통하여 평가요소들을 도출하였으며, 이를 바탕으로 농촌관광객이 우선적으로 고려하는 요소들의 계층구조도를 작성하여, 농촌관광객이 농촌민박을 선택할 때 중요하게 생각하는 상대적인 비중이나 가치를 고려하여 가중치(weight)가 부여된 평가요소들을 통해 각 평가기준별 인식차이와 각 평가기준에 대한 등급척도별 인식차이를 실증적으로 검증해 보고자 한다. 또한 농촌민박 공급자인 민박업주들의 민박 운영에서 야기되는 여러 가지 문제점들을

심층면접을 통해 파악 해 보고, 민박 수요자인 관광객들이 민박 예약 또는 이용시 고려하는 중요 속성들에 대한 우선순위를 파악함으로써 민박 공급자와 수요자의 측면을 모두 고려한 실질적인 농촌민박관리시스템 개발을 위한 그 기초를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 농촌관광

농촌을 대상으로 한 관광에 대한 용어는 녹색관광(green tourism), 농촌관광(rural tourism, Agri-tourism), 농장관광(farm tourism) 등으로 매우 다양하게 사용되고 있다. 이들 용어는 농촌지역을 기반으로 하여 이루어지고 있는 관광이라는 것에 큰 차이는 없으나 용어의 출현과 관련된 작은 차이들이 존재하고 있다(이경희, 2004; 이진형·정대영·이정아·진진형, 2011).

농촌관광에 대한 개념은 다양하게 정의되고 있다. 초반기에는 농촌지역을 대상으로 하는 관광활동이라는 정의에서 시작되어 최근 들어서는 농촌지역의 역사, 문화, 관습을 포함하는 개념적 정의로 확장되고 있는 추세이다. 우리나라에서는 농촌공간과 농촌문화에 대한 관심과 관광에의 활용이 1980년대에 본격적으로 나타났다. 그러나 유럽의 경우처럼 농촌공간에 대한 도시민의 수요를 바탕으로 공급이 서서히 활발해지면서 발전하였다기보다는 개발주체 특히 농업정책 입안자들의 주도권 아래 농가소득증대정책으로 구체화되었다(박호균, 2002).

농촌관광의 정의에 대한 선행연구들을 살펴보면, Bramwell & Lane(1994)은 농촌관광이 단순한 농촌활동체험(farm-based tourism)이라기 보다는 다면적인 체험 중시 활동이라고 정의하고, 다양한 활동이 포함됨을 강조하였으며, Frochot(2004)는 개발이 가능한 농촌의 물리적, 사회적, 역사적 측면을 포함하는 관광활동이라고 정의하였다.

2. 농촌민박 및 선택속성

민박에 대한 정의는 다수의 선행연구들에서 찾아 볼 수 있는데, 우리나라의 경우 농가 민박은 '숙박업을 본업으로 하지 않는 민가에서 여행자를 숙박시켜 일련의 경비를 지급 받는 숙박 행위'를 말한다. 대개 내국인을 대상으로 하며 계절적 혹은

임시적으로 민가의 부업형태로 영위되는 농가민박은 숙박시설로서 요금이 저렴하며, 가족노동으로 가족적 분위기가 유지되며, 겸업으로 다른 본업이 있고, 이용객이 직접 음식을 만들거나 어떤 일을 처리하는 즐거움을 체험할 수 있는 특징을 가지고 있다(김형미·오익근, 2001).

농어촌 정비법 제66조에서는 '농촌지역에서 농업인이 농촌주택을 이용하여 이용객의 편의와 농가소득 증대를 목적으로 숙박·취사시설 등을 제공하는 것'으로 정의(농어촌 정비법, 1999)하였으며, 한국관광공사에서는 민박을 "관광객들에게 가정에서 숙박 및 식사와 기타 서비스를 제공하는 민박 숙박"으로 정의하였다.(한국관광공사, 2002).

농촌민박선택속성에 관해 수행되어진 선행연구들을 살펴보면, 원종혜·이용철(2000)은 외래관광객의 일반적인 특성에 따른 민박선택요인의 차이 연구에서 민박선택 요인을 환경성, 체험성, 접근성, 편의성 그리고 음식과 가격 등 총 5개 요인으로 추출하였으며, 각 요인별 측정문항들은 객실 청결성, 객실 분위기, 메뉴다양성, 음식의 맛과 질, 온수샤워시설, 실내화장실, 집주변환경, 공항영점, 외국어 의사소통, 가족의 친절성, 전통체험프로그램, 도심으로부터의 거리, 관광지로부터의 거리, 대중 교통이용의 편리성, 가격, 예약의 편리성 등의 항목들을 사용하였다.

김시중·홍경완·조윤진(2005)은 대학생을 대상으로 농어촌 민박의 이용행태 고찰과 민박 이용만족속성 도출, 민박이용행태에 따른 이용만족속성의 차이, 그리고 만족속성과 전체만족도와와의 관계를 분석하였다. 이 연구에서 사용한 선택속성에 대한 항목들은 청결 및 시설요인으로 배수시설 상태, 샤워기·세면기 작동상태, 객실청결, 욕실청결, 침구용품·수건 등의 위생상태, 환기설비 작동여부, 편의시설(TV, 테이블) 유무 등을 사용하였고, 객실상태 요인으로 객실 보안관리 상태, 객실 안락도, 객실 방음상태, 객실내 화장실 유무, 객실 청소 등을 사용하였으며, 서비스 요인으로 예약시스템, 냉장고 사용, 주방사용, 주차시설 항목을 사용하였으며, 접근성 및 가격요인으로 주변 관광지로부터의 거리, 접근성, 민박가격, 안전요인으로 전화 사용, 소방시설, 음용수의 보관상태 등을 사용하였다.

박덕병·이혜현(2005)은 정부의 농촌관광육성정책 시범마을 11개소와 일반적인 농촌민박마을 11개소 대상으로 15개 변인으로 구성된 농촌민박 서비스품질의 평가속성을 기능적 측면과 기술적 측면, 그리고 시범마을과 일반마을로 구분하여 기대-만족 분석 실시하였다. 여기에 사용된 항목은 Fleicher, Rotem & Banin(1993)이 만들어낸 에어컨, 가구상태, 농가태도, 객실청결상태, 객실꾸밈과 주변환경, 샤워/욕실 상태, 체험프로그램, 안내 인쇄물, 어린이 활동 등 15개 항목들

을 사용하였다.

본 연구에서는 위와 같은 선행연구들에서 추출한 측정항목들과 숙박산업 전문가 의견을 수렴하여 민박 선택속성에 관한 측정항목들을 보완·개발하여 사용하였다.

3. AHP 기법의 개념 및 적용

계층분석적 의사결정방법(AHP)은 의사결정 문제를 계층적으로 표현하고 의사결정자의 판단에 기초해서 대안들의 우선순위를 부여하는 다기준 의사결정모델이라고 할 수 있다(이정실, 2006; 정현석, 1998). 일반적으로 의사결정문제는 서로 상반된 기준과 불완전한 정보 및 제한된 자원 하에서 최적의 대안을 선택해야 하는 문제를 내포하고 있다. AHP는 어떤 문제를 최상위 수준으로부터 점차적으로 중요도가 낮은 하위수준의 문제(목표)로 계층구조를 만들고 계층구조 내 각 요소에 대한 상대적인 중요도를 판단할 수 있는 쌍대비교행렬을 구성함으로써 정량적 요소는 물론 정성적인 요소를 동시에 고려할 수 있는 방법이다.

AHP의 적용은 각 요소들이 중요도(선호도)를 측정하기 위해 각 이원 비교로부터 얻어지는 행렬의 특성 벡터(eigen vector)와 특성치(eigen value)를 구한다. 이 때 이원 비교에 사용되는 척도는 인간이 느낄 수 있는 차이를 최대한도로 반영할 수 있는 범위를 사용하게 된다.

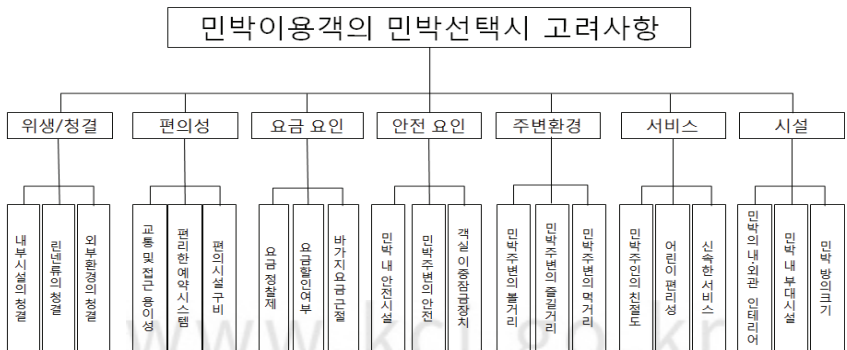
AHP 기법에 대한 장점은 세부적으로 살펴보면, 첫째, AHP는 판단의 일관성 유무에 대한 점검도구를 제공해 준다. 둘째, 기준들 간의 상호작용 효과를 고려해 줄 수 있다. 셋째, 평가체계를 목표체계와 연결시킬 수 있다. 넷째, 다수 의사결정자의 참여시 단순 가중치 부여를 피하고 갈등문제를 해결할 수 있다. 다섯째, 정성적인 요소를 모형에 고려함으로써 주관적 판단을 체계적으로 계량화시킬 수 있다. 여섯째, 문제를 분해해서 평가하고, 이를 다시 종합하여 최종결정을 내리는 AHP의 문제해결 구조가 인간의 논리적인 문제해결 구조와 유사하므로, 현실에 실제로 적용하기가 용이하기 때문에 미래를 투영하고 위험과 불확실성으로부터 방어를 위한 다양한 체계의 계획수립이 가능하다(Satty & Vargas, 1991).

관광분야에서 AHP 분석 기법은 호텔의 입지선정, 관광지 개발의 입지선정, 여가시설의 확충시 자원의 적절한 배분과 우선순위의 결정 등에 유용하게 활용되고 있으며(김남현·권순조·조문식, 2005; 김대관·박양우·이상민, 2007; 김민철·문성중·부창산, 2008; 김영문·채수원, 1996; 김향자, 1998; 박재현, 2004), 관광수요의 예측 등과 같은 분야에도 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

III. 연구방법

본 연구는 선행연구 및 문헌 고찰을 통하여 민박 선택속성 파악에 적합한 척도 문항을 발췌 하였으며, 이를 농촌관광 및 민박산업 전문가들을 대상으로 Focus Group Interview를 통해 재수정하여 최종 설문지를 개발하였다. 본 연구의 실증 조사의 시간적 범위는 2013년 02월 05일에서 10일로 총 6일간 진행 되었으며, 공간적 범위는 전남 순천지역으로 한정하였고, 사전에 설문조사 진행요령을 교육 받은 관광 관련 전공 대학생들이 전남 순천지역의 농가민박을 방문한 이용객을 대상으로 편의표본추출 방식을 이용하여 자기기입식(self-administered method) 설문조사를 실시하였고, 설문지는 쌍방향 9점 척도로 구성되어졌다. 총 300부의 설문지를 배포하여 응답이 불성실한 설문을 제거하고 최종적으로 총 267부(회수율:89%)의 설문자료를 분석에 사용하였다. 수집된 설문자료는 민박 선택속성의 우선 순위를 파악하기 위하여 AHP 기법을 사용하였으며, Expert Choice 2000 프로그램을 활용하였다. 설문조사를 통해 획득된 개별입력값은 기하평균값으로 계산되어 분석에 사용되어졌다.

민박 선택속성 및 계층적 구조는 선행연구를 검토하여 추출된 요인과 측정요소를 중심으로 3단계 구조모형을 구성하였다. 먼저 1단계에서는 민박이용객의 민박 선택시 고려사항을 목표로 설정하였고, 2단계 요인으로 위생/청결 요인, 편의성 요인, 가격 요인, 안전요인, 주변환경 요인, 서비스 요인과 민박시설 요인으로 구성하였고, 3단계는 21개의 하위 요소들로 구성하였다.



〈그림 1〉 민박 선택 속성의 이용객 선호도 계층구조도

민박업주에 대한 심층면접조사도 전남 순천지역에서 민박 운영경력이 3년 이상인 13명의 업주들을 대상으로 직접 13개의 민박업체를 방문하여 그 현장에서 직접 심층면접조사를 진행하였다. 심층면접 과정은 2명의 면접조사원 중 1명은 주로 피면담자와 면담을 진행하였으며, 다른 1명은 면접 내용을 직접 메모하였으며, 모든 면접 내용은 사전 양해를 구하여 녹취하였으며, 자료의 분석은 녹취한 심층면접 내용을 텍스트화한 후 이론과 의미를 중심으로 텍스트 내용을 분류하였다(이규미·이대식·김영혜, 2003).

분류결과와 다른 연구자의 재검증과 함께 신뢰도를 확보하기 위해 세 명의 관광경영학 박사 및 교수를 통해 코딩(coding)의 적합도를 검증하였다. 코딩적합도 평가자들은 주제 및 부주제별 연구자의 코딩결과가 일치하는 정도를 보았다(심재명·이훈, 2007). 또한, 진술내용에 대한 신뢰도를 확보하기 위하여 2명 이상의 평가자가 비동의로 응답한 항목에 대하여서는 제거하였다. 평가자별 평가 결과는 각각 84.6%, 87.4%, 89.7%로 분석되었으며, 전체적으로 87.2%를 보이고 있어 심층면접 자료 분류의 신뢰도는 수렴할 수 있는 것으로 판단되었다.

IV. 분석결과

1. 민박이용객 선택속성 분석 결과

AHP 기법의 신뢰성 분석은 각 평가요소들 사이의 상대적 중요도를 평가하는 경우 각 개인별 판단성의 오차 정도를 측정하는 방법인 일관성 비율(C.R)을 계산함으로써 가능하다. 본 연구에서는 민박 이용객이 민박을 선택할 때 우선시 하는 평가목표에 대한 각 계층별 상대적 중요도의 이원비교의 가중치 C.R 값은 0.01로 측정되었으며, 각 평가영역의 가중치에 대한 C.R 값 역시 위생/청결 요인과 편의성 요인은 0.01, 요금, 주변환경, 서비스와 시설 요인은 0.00, 안전 요인은 0.04로 나타났다. 이는 김영문·채수원(1996) 등이 제시한 0.2보다 작으면 수용할 수 있다는 기준값을 만족시키는 것이다.

1) 평가영역의 결과

민박 선택시 고려요인에 대한 계층 2에 속하는 위생/청결 영역, 편의성 영역, 요금 영역, 안전 영역, 주변환경 영역, 서비스 영역, 시설 영역 등의 7가지 평가영역에 대한 상대적 중요도 및 우선순위의 측정결과는 <표 1>과 같다. 평가 영역

사이의 상대적 중요도와 우선순위는 요금 영역(0.197), 위생/청결 영역(0.195), 시설 영역(0.146), 안전 영역(0.137), 주변환경 영역(0.110), 서비스 영역(0.109), 편의성 영역(0.100)의 순서로 나타났다.

〈표 1〉 민박 선택시 고려 요인의 평가영역별 상대적 중요도와 우선순위

평가영역	요금	위생/청결	시설	안전	주변환경	서비스	편의성
상대적 중요도	0.197	0.195	0.146	0.137	0.116	0.109	0.100
우선순위	1	2	3	4	5	6	7

2) 평가영역별 평가요소의 결과

민박 선택시 고려요인의 계층 2에 속하는 요금, 위생/청결, 시설, 안전, 주변환경, 서비스, 편의성 등의 7가지 평가영역에 대한 평가요소의 상대적 중요도 및 우선순위 측정결과는 〈표 2〉와 〈그림 2〉와 같다. 요금 영역에서의 평가요소에 대한 상대적 중요도와 우선순위는 바가지 요금 근절(0.475), 요금할인정책(0.267), 요금정찰제(0.258)의 순서로 나타났으며, 위생/청결 영역에서의 평가요소에 대한 상대적 중요도와 우선순위는 린넨류 청결(0.475), 내부시설 청결(0.375), 외부환경 청결(0.150)의 순으로 나타났다. 시설 영역에서의 평가요소에 대한 상대적 중요도와 우선순위는 부대시설의 구비(0.392), 방의 크기(0.320), 내·외관 인테리어(0.288)의 순서로 나타났으며, 안전 영역에서는 민박 내 안전시설(0.453), 민박 주변 안전(0.306), 객실이중잠금 장치(0.241) 순으로 나타났다. 주변환경 영역에서는 민박 주변 먹거리(0.409), 민박 주변 볼거리(0.316), 민박 주변 즐길거리(0.275) 순으로 나타났으며, 서비스 영역에서는 민박주인의 친절도(0.444), 신속한 서비스(0.359), 어린이 편리성(0.197) 순으로, 편의성 영역에서는 교통 및 접근용이성(0.450), 편의시설 구비(0.361), 편리한 예약시스템(0.189) 순으로 나타났다.

3) 복합 가중치 및 전체 평가요소의 비교분석

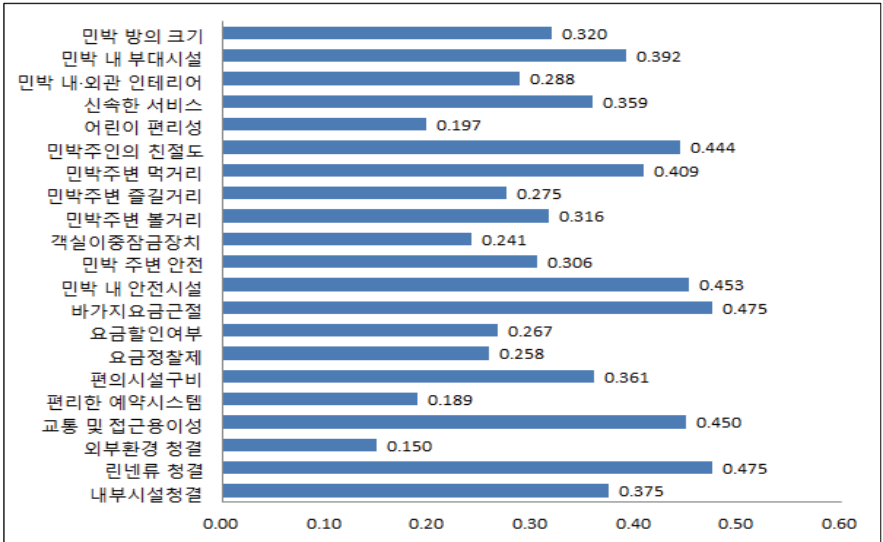
〈표 2〉와 〈그림 2〉는 민박 선택시 우선적으로 고려하는 각각의 평가영역과 평가요소별로 전체에 대한 복합가중치와 전체평가요소의 우선순위를 제시한 것이다.

복합가중치는 평가영역별 상대적 중요도와 평가요소별 상대적 중요도를 곱해서 구하는데 예를 들어, 요금 영역에서 바가지 요금 근절의 복합가중치는 요금 영역의 상대적 중요도 값 0.197과 바가지 요금 근절의 상대적 중요도 값인 0.475를 곱하여 그 복합가중치를 도출해냈다.

첫째, 요금 영역에서는 바가지 요금 근절이 전체 평가요소별 우선순위에서 1위를 차지하였고, 요금할인여부가 6위, 요금정찰제가 7위를 차지하였다. 둘째, 위생/청결 영역에서는 린넨류 청결이 전체 평가요소별 우선순위에서 2위를 차지하였고, 내부시설 청결 3위, 외부환경 청결이 19위를 차지하였다. 셋째, 시설 영역에서 전체 평가요소별 우선순위를 살펴보면, 부대시설이 5위, 내·외관 인테리어가 12위, 방의 크기가 10위를 차지하였다. 넷째, 안전 영역에서는 민박 내 안전시설이 4위를 차지하였고, 민박주변안전이 13위, 객실이중잠금장치가 17위를 차지하였다. 다섯째, 주변환경 영역에서는 민박주변 먹거리가 전체 평가요소별 우선순위에서 9위를 차지하였고, 민박주변 볼거리가 15위, 민박주변 즐길거리가 18위를 차지하였다. 여섯째, 서비스 영역에서 전체 평가요소별 우선 순위는 민박주인의 친절도가 8위, 신속한 서비스가 14위 그리고 어린이 편리성이 20위를 차지하였으며, 마지막으로 편의성 영역에서 전체 평가요소별 우선순위를 살펴보면, 교통 및 접근용이성이 11위, 편의시설 구비 16위 그리고 편리한 예약시스템이 21위를 차지한 것으로 나타났다.

〈표 2〉 민박 선택시 고려요인 평가요소별 상대적 중요도와 우선순위

평가영역	평가요소	상대적 중요도	평가영역별 평가요소의 우선순위	복합가중치	전체평가요소의 우선순위
위생/청결	내부시설 청결	0.375	2위	0.073	3위
	린넨류의 청결	0.475	1위	0.093	2위
	외부환경의 청결	0.150	3위	0.029	19위
편의성	교통 및 접근용이성	0.450	1위	0.045	11위
	편리한 예약시스템	0.189	3위	0.019	21위
	편의시설구비	0.361	2위	0.036	16위
요금 요인	요금정찰제	0.258	3위	0.051	7위
	요금할인여부	0.267	2위	0.053	6위
	바가지요금 근절	0.475	1위	0.094	1위
안전 요인	민박 내 안전시설	0.453	1위	0.062	4위
	민박주변의 안전	0.306	2위	0.042	13위
	객실 이중잠금장치	0.241	3위	0.033	17위
주변환경	민박주변의 볼거리	0.316	2위	0.037	15위
	민박주변의 즐길거리	0.275	3위	0.032	18위
	민박주변의 먹거리	0.409	1위	0.047	9위
서비스	민박주인의 친절도	0.444	1위	0.048	8위
	어린이 편리성	0.197	3위	0.021	20위
	신속한 서비스	0.359	2위	0.039	14위
시설 요인	내·외관 인테리어	0.288	2위	0.042	12위
	민박 내 부대시설	0.392	1위	0.057	5위
	민박 방의 크기	0.320	3위	0.047	10위



〈그림 2〉 민박 선택시 고려요인 평가요소별 상대적 중요도

2. 심층면접의 결과

민박업주들의 심층면접 결과를 살펴보면 다음과 같이 요약되어질 수 있다.

민박운영에 있어서 가장 힘들고 어려운 부분은 고객들이 이용하는 각종 린넨류(이불, 베개, 요, 수건 등)의 세탁 및 관리를 꼽았고, 그 다음으로 민박 객실 청소 및 관리의 어려움과 객실 내 기물 집기 파손에 따른 애로를 표출하였다. 시설적인 측면에서는 주차장 시설 확보가 시급하다는 다수의 의견이 나왔으며, 그 다음 순위로 민박방의 방음시설 설치 그리고 족구장, 바비큐장 같은 부대시설의 설치에 관해 응답하였다. 주요 예약경로는 민박 홈페이지를 통한 예약이 대부분을 차지하였고, 전화를 통한 예약도 절반 가까이 답하였다. 민박홍보현황에 대하여 면접한 결과, 홈페이지를 통한 홍보 4명, 포털사이트 홍보로 2명이 답하였다. 정부지원 요청사항에 대한 면접결과는 운영자금 및 개보수 자금 저리융자 지원과 각종 세금 감면 혜택 등 재무적인 지원에 대하여 다수의 운영주들이 답하였고, 향후 민박활성화 방안으로 가족고객들을 위한 어린이 놀이시설 구비 2명, 마을축제 개최를 통한 민박객 유도로 2명이 답하였다.

〈표 3〉 민박운영적 측면에 관한 인터뷰 내용

구분	인터뷰 내용
민박유지관리 애로사항	이불, 베개피, 수건 빨래의 어려움(10명 응답). 민박 방 청소 및 관리가 너무 힘들(8명 응답). 객실 내 기물 및 집기 파손(7명 응답).
시설상의 문제점	주차장소의 협소함(10명 응답). 민박 방간의 방음 문제(9명 응답). 족구장 및 바비큐 장의 추가 확보(8명 응답).
주요 예약경로	민박 홈페이지를 통한 예약(12명 응답), 전화 예약(6명 응답).
예약관리현황	주로 홈페이지에서 예약 관리(8명 응답), 예약장부 및 메모장 활용(5명).
민박홍보현황	홈페이지 홍보(4명), 포털사이트 홍보(2명)
정부지원 요청사항	운영자금 및 개보수자금 저리 융자 지원(12명 응답), 각종 세금 감면 혜택 지원(9명 응답).
민박활성화 방안	가족고객들을 위한 어린이 놀이시설 구비(2명 응답), 마을 축제 개최를 통한 민박객 유도(4명 응답)

V. 결론 및 시사점

본 연구는 민박수요자인 민박이용객이 민박을 선택할 때 우선적으로 고려하는 요소가 무엇인가를 알아보기 위해 AHP 기법을 이용하여 민박수요자 관점에서 민박 선택 중요속성을 파악하였고, 또한 민박공급업자인 민박업주들과의 심층면접을 통하여 민박운영에 따른 애로사항들과 중요 고려사항들을 파악해 봄으로써 민박 수요자와 공급자의 관점을 두루 아우르는 한국형 민박 운영시스템 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구가 수행되었다.

민박이용객의 민박 선택속성에 대한 상대적 중요도와 우선순위를 측정된 결과 나타난 주요 특징은 아래와 같이 요약되어진다.

첫째, 2계층인 평가영역에서의 중요도 측정결과는 요금 영역이 가중치가 0.197로 상대적 중요도가 가장 높게 나타났고, 위생/청결 영역이 0.195로 근소한 차이로 2번째로 높은 것으로 나타났으며, 민박시설 영역이 0.146으로 세 번째, 안전 영역이 0.137로 네 번째, 주변환경 영역이 0.116으로 다섯 번째, 서비스 영역이 0.109로 여섯 번째, 마지막으로 편의성 영역이 0.100으로 가장 낮게 나타났다. 가장 높은 우선순위인 요금 영역이 가장 낮은 편의성 영역보다 1.856배의 차이가 났으며, 두 번째로 높은 위생/청결 영역과도 1.788배로 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과로 볼 때, 민박 이용객들은 민박을 선택할 때 요금 요인을 가장 먼저 고려하는 것을 알 수 있다. 이는 민박이라는 숙박시설의 개념이 원래 농가의 빈 방을 활용하여 저렴하게 숙식을 할 수 있는 곳이라는 이미지가 형성되어있

다는 것을 입증해 준다. 특히, 민박 요금 영역의 세부 평가요소에서 바가지요금근절 요소를 가장 중요하게 여기는 것으로 나타났고, 이는 현재 대부분의 민박업체들이 민박요금을 과도하게 요구함으로써 민박이용객들이 민박요금에 대해 각별한 관심을 가지고 있다는 것을 말해준다. 이에 각 지자체는 민박업주들로 하여금 민박협회의체를 자발적으로 구성하도록 하여 민박 요금 정찰제 및 공표제 실시 등을 통하여 그 지역을 찾는 관광객들로 하여금 믿고 신뢰할 수 있는 민박 이미지 구축에 힘써야 할 것이다.

둘째, 위생/청결 영역은 가중치가 0.195로 상대적 중요도가 7개 영역 중 2위로 나타났다. 또한 이 영역에서 전체 평가요소의 우선순위가 린넨류의 청결이 2위, 내부시설의 청결이 3위를 차지할 만큼 민박 이용객의 입장에서 민박 선택 우선순위에서 가장 중요한 부분을 차지한다고 해도 과언이 아니다. 이와 같은 결과를 볼 때, 민박이용객들은 민박 선택을 고려할 때 민박시설에서 제공하는 이불, 베개, 요, 수건 등과 같은 린넨류의 청결 및 위생성과 객실 내부시설의 청결을 그 무엇보다 우선적으로 고려한다는 것을 입증해 주고 있으나, 민박업주의 측면에서 민박유지관리 애로사항 중 가장 어려운 점으로 꼽고 있는 것이 이불, 베개피, 수건 세탁 등과 같은 린넨류의 관리와 민박 방 청소와 같은 내부시설의 청결 유지로 답하고 있다. 이러한 결과를 놓고 볼 때, 민박업주들은 민박 관리시 그 무엇보다 위생과 청결에 각별한 관심을 쏟아 부어야 할 것이다. 하지만, 현실적으로 부업 차원에서 농가민박을 운영하는 운영주들이 대부분이다 보니 기존의 전문화된 숙박업체들과는 시설적 측면에서도 차이가 있을 뿐만 아니라, 서비스 인력도 부족한 것이 현실이다.

따라서 이러한 문제점을 해소하고 민박업체별로 이를 체계화시키기 위해서는 민박업체의 규모 및 이용객 수요 조사 등을 바탕으로 마을별 또는 읍, 면 단위로 확장하여 공동 세탁 및 민박 객실 관리서비스를 제공해 주는 '센터럴 하우스킵핑센터(Central Housekeeping Center)'를 설립하여 각 민박업체의 린넨류를 마을 공동체에서 공동으로 세탁, 수선, 교체, 구매 등의 관리 및 민박 객실 청소 업무를 대행해 주는 서비스를 제공한다면 민박 이용객들에게 일관된 청결과 위생수준을 지닌 민박 객실서비스를 제공해 줌으로써 우리 농가 민박상품의 질을 업그레이드 시키는 계기를 마련해 줄 것이다.

셋째, 각 평가영역별 세부요소 중 1위를 차지한 평가요소를 살펴 보면, 바가지요금 근절(가격), 린넨류 청결(청결/위생), 민박 내 부대시설의 구비(시설), 민박 내 안전시설(안전), 민박주변 먹거리(주변환경), 민박주인의 친절도(서비스), 교통 및 접근용이성(편의성) 등으로 요약되어진다. 이 세부평가요소들은 민박이용객

들이 민박 선택을 고려할 때 각 영역별로 가장 중요하게 생각하는 요소들이다. 그러므로 이를 기초로 하여 민박운영주들을 위한 교육 프로그램 개발 및 민박 운영 매뉴얼 개발 등이 이루어져야 할 것이다.

마지막으로, 심층면접을 통해 밝혀진 민박운영활성화를 위한 다양한 정부차원의 금융지원 및 세금감면 제도 입법화, 마을별 공동 주차장 부지 확보, 체계적인 민박 예약 및 홍보를 위한 마을단위의 공동 홈페이지 제작 지원 등을 통하여 한국형 민박사업의 질을 한층 더 업그레이드 시킬 계기를 마련해야 할 것이다.

본 연구결과를 바탕으로 '관광두레' 개념을 적용한 한국형 민박 표준운영시스템을 개발하여 지역맞춤일자리기업 창출 및 마을기업 육성을 도모함으로써 낙후된 농촌경제에 고용증대 효과를 제공함으로써 농촌지역 경제활성화에 도움을 줄 수 있을 것이다. 또한, 표준화된 민박 서비스를 제공해 줌으로써 농촌민박 이미지 개선효과를 만들어 내고, 향후 농촌관광객의 지속적인 수요 확대에 큰 영향을 미칠 것이다.

그러나 본 연구는 한정된 지역에서 이루어진 연구조사로서 한국 농촌민박산업 전체에 적용하기에는 한계가 있으며, 이를 극복하기 위해 다양한 지역 및 나라들을 대상으로 후속연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강신겸(2010). 농촌민박 서비스품질이 고객만족과 재방문의사에 미치는 영향: 평창지역 농촌민박을 중심으로. 『관광연구논총』, 22(1), 205-221.
- 강창수(2003). 펜션 이용자의 선택속성에 관한 연구. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 국민권익위원회(2013. 10). 『농어촌민박사업 관리 개선방안』.
- 김근중(2005). 농촌 어메니티 민박에 대한 문헌연구. 『문화관광연구』, 7(2), 45-56.
- 김남현·권순조·조문식(2005). AHP를 활용한 관광개발 프로젝트 평가기준에 관한 연구: 복합리조트 개발 사업을 중심으로. 『관광학연구』, 29(1), 249-266.
- 김대관·박양우·이상민(2007). AHP 를 활용한 관광자원개발사업 평가: 계획단계 사업을 중심으로. 『관광연구저널』, 21(4), 5-18.
- 김민철·문성중·부창산(2008). AHP 를 이용한 제주지역 의료관광 분야의 우선순위분석에 관한 연구. 『관광연구』, 22(4), 281-300.
- 김시중·홍경완·조윤진(2005). 농어촌 민박이용객 만족도 분석. 『문화관광연구』, 7(1), 122-138.
- 김영문·채수원(1996). 관광지선택에 있어서 AHP의 활용에 관한 연구. 『관광학연구』,

20(1), 63-81.

- 김은주·이홍철(2001). 2002 년 대구 월드컵 민박신청가구의 실태 및 의식에 관한 연구. 『관광연구』, 16(2), 131-150.
- 김향자(1998). 분석적 계층과정(AHP)에 의한 관광정책 우선 순위 설정에 관한 연구. 『관광학연구』, 22(2), 367-374.
- 김형미·오익근(2001). 농촌민박자원의 효율적 운영방안. 『호텔경영학연구』, 10(1), 31-52.
- 문선희·박덕병·김경희(2010). 제주 농촌관광마을 방문객의 농가민박 서비스품질 만족도 연구. 『농촌관광연구』, 17(1), 15-39.
- 박덕병·이민수·김정섭(2004). 농촌관광 시장세분화 연구. 『관광학연구』, 28(2), 193-212.
- 박덕병·이혜현(2005). 농가숙박 서비스품질의 기대-만족 분석. 『문화관광연구』, 7(2), 7-25.
- 박시현·박주영·성주인(2003). 『우리나라 농촌관광 발전 방향 및 방안』. 한국농촌경제연구원.
- 박재현(2004). 분석적 계층과정(AHP)을 이용한 관광지 입지선정에 관한 탐색적 연구: H 지역을 중심으로. 『호텔관광연구』, 14(단일호), 134-152.
- 박호균(2002). 농촌관광과 지원체계: 이스라엘 사례. 『농촌지도와 개발』, 9(2), 161-171.
- 심재명·이훈(2007). 축제체험에 대한 프리리스트링 분석. 『소비문화연구』, 10(2), 153-170
- 원종혜·이용철(2000). 외래관광자 민박수요에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 9(2), 369-391.
- 윤대순(2000). 외래관광자를 위한 민박활성화방안에 관한 연구. 『관광경영연구』, 7(단일호), 117-142.
- 윤지현·은성진(2000). 외래관광자를 위한 민박공급가정에 관한 연구. 『관광연구』, 15(2), 241-266.
- 이경희(2004). 농촌관광에 대한 선행연구 고찰. 『문화관광연구』, 6(1), 333-343.
- 이규미·이대식·김영혜(2003). 심각한 폭력(살인) 가해 학생에 대한 사례 분석: 폭력 유발 요인과 예방안. 『한국심리학회지』, 15(2), 367-382.
- 이민수·박덕병·윤유식(2007). 농촌관광객의 충성도와 서비스품질. 『관광연구저널』, 21(1), 411-422.
- 이정실(2006). AHP를 이용한 호텔 레스토랑 선택속성의 우선순위분석. 『관광연구』, 21(3), 81-95.
- 이진형·정대영·이정아·전진형(2011). 농촌체험마을 방문객의 농촌어메니티 자원유

- 형 및 농촌관광마을을 계획 요소에 대한 중요도 인식. 『관광학연구』, 35(8), 409-426.
- 장덕기(2007). 일본형 회원제 농촌민박 경영 실태와 농촌진흥 조건: 오이타현 아지마마치 사례로. 『농촌경제』, 30(4), 197-219.
- 정현석(1998). AHP를 이용한 소프트웨어 확보전략 선정방안에 관한 연구. 『한국상업교육학회지』, 15, 381-382.
- 조계근(2003). e-Biz 를 통한 강원 민박 활성화 방안. 『관광·레저연구』, 15(1), 151-165.
- 조익준·오상운·조문수(2012). 호텔 서비스 회복, 서비스 품질, 관계의 질, 만족도, 충성도 간 영향관계에서 관여도의 조절효과. 『관광학연구』, 36(3), 59-78.
- 주혜진·임상봉·신효중(2008). 내생적 농촌관광 발전을 위한 민박활성화방안에 관한 연구. 『농촌관광연구』, 15(1), 59-83.
- 최승국·임범중(2004). 농촌관광 목적지선택 요인에 관한 연구. 『학술발표연구논문집』, 한국콘텐츠학회 2004 춘계 종합학술대회, 94-108.
- 최영준(2010). 민박등급제도에 관한 탐색적 연구. 『관광연구』, 35(4), 145-158.
- 추승우(2013). 한국형 민박표준운영시스템 개발에 관한 연구. 『동북아관광연구』, 9(3), 1-19.
- 한국관광공사(1996). 『농어촌 관광개발 활성화방안연구』.
- 한국관광공사(2006). 『국민여행실태조사』.
- 한국농촌경제연구원(2012). 『농업전망 2012: 도농상생을 위한 농업·농촌 가치의 재발견』.
- Bramwell, B., & Lane, B.(1994). *Rural Tourism and Sustainable Rural Development*. Proceedings of the Second International School on Rural Development, 28 June-9 July 1993, University College Galway, Ireland. Channel View Publications.
- Fleischer, A. & Pizam, A.(1997). Rural tourism in Israel. *Tourism Management*, 18, 367-372.
- Fleischer, A., Rotem, A., & Banin, T.(1993). *New Directions in Recreation and Tourism Activities in the Rural Sector in Israel*. Demand and Supply Factors: Development Study Center, Rehovot, Israel.
- Frochot, I.(2004). An investigation into the influence of the benefits sought by visitors on their quality evaluation of historic houses' service provision. *Journal of Vacation Marketing*, 10(3), 223-237.
- James, H. M., & Alpert, M. I.(1968). Determinant buying attributes meaning and measurement. *Journal of Marketing*, 32, 13-20.
- Reichel, A., Lowengart, O., & Milman, A.(2000). Rural tourism in Israel:

Service quality and orientation. *Tourism Management*, 21(5), 451-459.

Saaty, T. L., & Vargas, L. G.(1991). *Prediction, Projection and Forecasting*.
Kluwer Academic, Boston.

2014년 2월 17일 최초투고논문 접수

2014년 8월 5일 최종심사완료 및 게재확정 통보

2014년 8월 5일 최종논문 도착

3인 익명심사 畢