



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

제주지역 농촌민박 이용자의 선택  
속성에 관한 연구

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

唐 子 龍

2019年 2月

# 제주지역 농촌민박 이용자의 선택 속성에 관한 연구

指導教授 박 시 사

당 자 용

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2018年 12月

唐子龍의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 \_\_\_\_\_  
委 員 \_\_\_\_\_  
委 員 \_\_\_\_\_

濟州大學校 大學院

2018年 12月

A Study on the Selection Attributes of Farm-Inn  
Users in Jeju Area

Zi-Long Tang  
(Supervised by professor Si-Sa Park)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree  
of Master of Tourism Science

2018. 12.

This thesis has been examined and approved.

.....  
.....  
.....

2018. 12.

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

## 목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 방법 및 범위	4
II. 이론적 고찰	6
1. 농촌관광 및 민박	6
1) 농촌관광	6
2) 농촌민박의 개념	9
3) 농촌민박의 특성	12
4) 선진국의 농촌민박 사례	13
5) 농촌민박 선택속성	18
2. 관광객의 선택행동	27
1) 관광객의 선택행동 이론	27
2) 관광객 선택행동에 관한 선행연구	30
3. IPA(Importance-Performance Analysis)기법	31
1) IPA의 개요	31
2) IPA 매트릭스의 분류 및 특성	32
3) 관광분야에서의 IPA활용도	33
III. 연구 설계	35
1. 연구대상지	35
2. 표본설계	36
3. 자료수집과 분석방법	37
IV. 분석 결과	39
1. 기술통계분석	39
2. 변수의 타당도 및 신뢰도 검증	42
3. 분석결과	44
V. 결론	64
참고문헌	68
설문지	74
ABSTRACT	77

## 표 목 차

<표 II-1> 학자별 농촌관광의 정의 .....	9
<표 II-2> 기준 유사 민박업의 비교 .....	11
<표 II-3> 프랑스 ‘지트 드 프랑스’의 농촌민박 유형구분 .....	15
<표 II-4> 영국의 농촌민박 등급평가기준 .....	16
<표 II-5> DTV의 농촌민박 등급평가기준 .....	18
<표 II-6> 농촌민박 선택속성 .....	24
<표 II-7> 관광숙박시설의 IPA 활용도 .....	34
<표 III-1> 제주도 농촌민박 현황 .....	36
<표 III-2> 설문지구성 .....	37
<표 IV-1> 인구통계학적 표본의 특성 분석 .....	40
<표 IV-2> 방문형태적인 표본의 특성 분석 .....	41
<표 IV-3> 측정항목의 타당성 검증결과 .....	43
<표 IV-4> 측정항목의 중요도에 대한 신뢰성 검증결과 .....	44
<표 IV-5> 측정항목의 성취도에 대한 신뢰성 검증결과 .....	44
<표 IV-6> 농촌민박 선택속성의 중요도와 성취도의 우선순위 .....	45
<표 IV-7> 농촌민박 선택속성의 중요도와 성취도의 차이 분석 .....	47
<표 IV-8> IPA기법에 따른 시사점 .....	52
<표 IV-9> 성별에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	53
<표 IV-10> 혼인여부에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	54
<표 IV-11> 연령에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	55
<표 IV-12> 직업에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	56
<표 IV-13> 최종학위에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	57
<표 IV-14> 방문횟수에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	58
<표 IV-15> 이용횟수에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	59
<표 IV-16> 숙박일수에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	60
<표 IV-17> 동행자에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	61
<표 IV-18> 정보원에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	62
<표 IV-19> 1인당 민박경비에 따른 선택속성의 성취도 차이 .....	63

## 그림 목 차

<그림 II-1> DLG의 인증마크 .....	17
<그림 II-2> DLG 테마별의 인증마크 .....	17
<그림 II-3> 이용자의 농촌민박선택과정 .....	30
<그림 II-4> IPA 매트릭스(Matrix) .....	32
<그림 IV-1> 민박 선택속성의 IPA 분포도 .....	48

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

대중관광 시대가 도래함에 따라, 관광 사업은 제3차 산업의 구성에 있어 중요한 일부분이 되었다. 또한 세계에서 가장 급속하게 성장하고 있는 신흥 산업이라고도 볼 수 있다. 한국에는 2011년부터 실시되어 현재 전면시행을 하고 있는 주 5일 수업과 봄·가을 방학 신설 및 대체 공휴일제 도입, 건강·교육·환경에 대한 관심 증대, 정신적 풍요를 추구하는 새로운 가치관의 확대 등으로 인하여 농촌지역이 관광의 대상으로 그 가치를 인정받고 있다.<sup>1)</sup> 그리고 농촌관광(Rural Tourism), 특별관심관광(Special Interest Tourism) 및 녹색관광(Green Tourism) 등 새로운 관광개념이 나타나면서 일부 관광객들은 초기 대중관광 형태에서 제공된 관광 상품에 만족하지 못하고 직접적으로 현지 문화를 접할 수 있는 농촌지역의 체험관광을 선택하는 경향을 나타나고 있다. 정부가 농촌의 보존과 개발을 위하여 중요정책으로서 6차 산업화를 적극적으로 추진한 결과에는 농촌이 단순히 농산물만 생산하는 공간이 아닌 사람의 정서와 삶이 녹아 있는 장소이며, 도시민들이 생활 속에서 받는 스트레스와 각종 공해에서 벗어나 휴식과 여가를 보낼 수 있는 웰빙 공간임을 인식하게 되면서 농촌관광을 즐기는 도시민들이 점점 늘어나고 있다.<sup>2)</sup>

이러한 추세에 따라 농촌관광은 관광목적지 및 부수적인 서비스를 창출하는 것을 통해 농촌 지역의 경제 수준을 제고시킬 수 있다.<sup>3)</sup> 농촌관광을 체험하는 관광객의 행동을 살펴보면 체험프로그램에 머무는 것뿐만 아니라 농촌지역에 있는 민박에서 투숙하기도 한다. 민박시설은 새로운 인간관계를 맺을 수 있는 장소

---

1) 서철현, 김보미, 박혜준(2015). 농촌관광 선택속성의 중요도-만족도에 관한 연구, 『동북아관광연구』, 11(4), pp.63-83  
2) 김정현, 순호기, 김상범, 조록환(2017). 사회 연결망 분석을 통한 농촌관광지 선택속성에 따른 선호도 비교 : 2017 도시민 농촌관광 실태조사 자료를 중심으로, 『관광연구』, 32(7), pp.117-134  
3) B. Su.(2011). Rural tourism in China. 『Tourism Management』, 32(6), pp.1438-1441



라고 언급했다. 특히 민박이 농촌관광의 중요한 구성부분의 하나로서 농촌체험관광에 가치를 발휘시키고 지역특성에 맞는 독특한 프로그램을 연계하여 이용객들에게 기억할 만한 추억을 만들어 재방문을 유도하는 효과도 이루어진다.<sup>4)</sup> 한편 관광객의 입장에서는 민박이 현지의 전통문화, 풍속 및 그들의 보편적인 생활을 이해할 수 있다는 점에 만족감을 주는 질적 관광경험에 도움을 주는 징검다리 역할<sup>5)</sup>을 하고 있는 것으로 보인다. 기존의 홈스테이와 유사하며 호텔 등의 대규모 숙박시설과 차별화된 현지 생활문화의 체험 및 현지인과의 상호작용의 기회를 통해 관광만족을 제고시키고 문화 체험형 대체 숙박시설로서 급격히 확충되고 있다.<sup>6)</sup> 2018년도까지 한국의 농촌지역에 있는 민박의 수는 초기의 농촌민박마을 252개에서 21,701개까지 약 86.1배로 급격히 성장하였다. 제주지역에는 최근 5년 동안 제주도에 등록된 농촌민박의 현황을 보면 2013년의 1,449개부터 2018년의 3,776개까지 해마다 늘어나는 것을 확인할 수 있다.<sup>7)</sup>

그런데 이러한 양적인 발전에도 불구하고 전국적으로 약 2만 여개의 농촌민박가구가 등록되어 있으나, 시설과 경영능력이 뛰어난 소수의 펜션과 그렇지 못한 상당수의 민박 가구 간의 양극화가 나타나고 있다.<sup>8)</sup> 유지윤(2012)은 도시민박업 활성화 방안 연구 중에 민박사업이 발달한 선진국 예를 들면 영국 또한 독일에서는 농촌관광을 개발하면서 테마별로 민박의 시설 및 서비스에 대해 1성부터 5성까지의 성급평가 제도를 실시하고 있다고<sup>9)</sup> 밝혔다. 국내의 경우는 민박을 관리 및 감독하는 정부나 지방자치단체 차원의 협회나 기구가 아직 체계적으로 설치되지 않은 실정이다. 이 때문에 민박의 등급과 관련된 시설과 기준을 마련하는 것이 어려운 상황이다. 최근의 정부회의에 따라 민박 살인사건 이후에 추진된 안전인증제는 아직 1%밖에 완성되지 못한 것으로 지적받았다.<sup>10)</sup>

4) 이경진, 이현희, 송병화(2007). 정부지원 농·산촌 마을체험프로그램 분류기준 및 특 성분석. 『농촌계획』, 13(3), pp.73-82  
 5) 주소균, 이명희(2015). 문화체험을 위한 민박 서비스디자인 연구: 부산광역시 사하구 감천문화마을 민박을 중심으로, 『기초조형학연구』, 16(1), pp.629-643  
 6) 김기현, 최연화, 윤유식(2015). 외국인 관광객의 농촌관광 선택속성에 따른 만족도 및 충성도 연구, 『관광연구』, 30(3), pp.21-40  
 7) 제주도청홈페이지. <https://www.jeju.go.kr/index.htm>  
 8) 한국농촌경제연구원(2013). 농촌 6차산업화를 위한 농촌관광의 발전 방향 보고서  
 9) 유지윤(2012). 외국인관광 도시민박업 활성화 방안 연구. 서울: 한국문화관광연구원, pp.3-12  
 10) 제주일보(2018/10/29), “농어촌민박 1%만 안전 인증...제도 보완 추진”  
<http://www.jejuilbo.net/news/articleView.html?idxno=107513>

또한 농촌관광 선택속성에 대한 연구는 다양한 분야에 대해 많은 학자들에 의해서 행해졌다. 분야별 연구는 다음과 같다. 농촌체험마을을 중심으로(양정임, 장양례, 2013; 서철현, 김보미, 2015; 이진희, 2015), 농촌관광지를 중심으로(고재윤, 정용해, 2011; 김기현, 최연화, 2015; 김정현, 손호기, 2017), 농촌 체험프로그램을 중심으로(최혜용, 윤유식, 2014; 정찬성, 김지한, 2016), 농산물 가공상품을 중심으로(김경희, 박덕병, 2013; 이정규, 2016; 신상준, 2017) 및 농촌민박을 중심으로(추승우, 2014; 이상훈, 류시명, 2016) 등 다양한 연구가 있다. 그러나 선행연구를 살펴보면 다른 지역의 농촌민박을 대상으로 한 연구들이 있지만 제주도 민박에 대한 연구를 많이 찾을 수 없다.

농촌민박 이용객들이 경험한 것을 소셜미디어 및 온라인 예약사이트로 리뷰를 작성한 후에 잠재적 이용객들이 이를 참고하여 구매 결정에 미치는 영향력이 크다는 것을 확인할 수 있다. 이러한 결과를 보면, 투숙객의 욕구를 충족시키는 것의 중요성을 확인할 수 있다. 때문에 민박 경영자의 입장에서 투숙객의 성취도를 제고시키기 위해 부족한 부분이 어디에 존재하는지 찾아내서 이에 올바른 대책을 수립하는 것이 중요하다.<sup>11)</sup>

위에서 제시한 제주도 농촌민박과 관련된 문제점이 개선되지 않는 상태에서 단순히 잠자리를 제공하고 민박숙박비를 받는다는 방식으로 운영돼 버린다면 제주도 농촌관광의 서비스 질, 상호교류 및 안전 불감증 등 질적인 문제 발생까지 초래되어 그 경쟁력을 잃어 가고 있는 것으로 사료된다. 따라서 이러한 문제를 개선하기 위해 이 연구를 진행할 필요성이 있다.

## 2. 연구의 목적

농촌민박은 농촌, 농업과 관광을 접목한 농촌활성화의 새로운 테마로 중요성이 부각되고 있다. 이러한 농촌민박에 대한 체계적인 운영모델을 연구해서 그 활성

---

11) D.R. Bacon(2012). Understanding Priority for Service Attribute Improvement, Journal of Service Research, 15(5), pp.199-214

화방안을 제시하며, 본 연구의 세부적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 농촌민박 선택 시 속성에 관한 중요도 및 성취도의 우선순위를 도출하고 이에 따른 차이검증을 분석하며 현재 운영하고 있는 민박이 공통적이면서 동시에 대략적으로 가지고 있는 장점과 문제점을 분석하였다.

둘째, IPA기법을 활용해서 제주도 농촌민박의 활성화 방안을 도출하며 추가적으로 응답자의 인구통계학적 및 방문형태적 특성 파악하고, 이에 따른 차이점을 구체적으로 분석하고 잠재적인 고객의 욕구 및 수요를 발굴하였다.

셋째, 제주도 농촌민박의 특수성을 전제로 그 경영 실태 및 문제점을 조사하여 농촌민박을 운영하고 있거나 시작하고자 하는 사업자에게 농촌민박 발전의 전반적 트렌드를 도출하기 위한 기초 자료와 이론적 근거를 제시해 보고자 한다. 또한 추가적으로 농촌민박이 활발하게 이루어지게 되면 더 나아가 제주도 농촌관광의 고유한 브랜드를 창조해 갈 수 있다는 것에 그 목적이 있다.

### 3. 연구의 방법 및 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌연구와 실증조사를 병행하였다. 문헌연구를 통하여 관련이론과 선행연구를 종합적으로 검토하였다. 설문지의 문항은 선행연구를 통해 수집된 측정요인들을 바탕으로 첫 번째 항목들이 제작되었다. 전문가와 경험자에게서 조언을 받은 후에 정식적인 항목을 도출한 것이다. 실증조사를 진행하기 위하여 자료 수집은 직접적으로 현장에 방문해서 설문조사 방식으로 실시한 것이며, 구체적인 절차들을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이론적 고찰을 위해서는 국내외 서적, 논문, 기타 간행물 및 통계자료를 활용하여 농촌관광 및 농촌민박의 개념, 특성, 선택속성, 선진국 농촌민박사례, 관광객의 선택행동 및 IPA기법 등의 내용에 관한 선행연구를 중심으로 검토하였다.

둘째, 국내외 농촌민박 선택속성에 관한 선행연구를 통하여 제주도 지역의 특

징을 결합하여 새로운 농촌민박 선택속성을 도출하였다.

셋째, 수정된 설문지를 사용하여 최근에 제주도 농촌지역의 민박을 이용한 투숙객들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

넷째, 제주도 농촌민박의 선택속성에 관한 중요도와 성취도의 차이를 파악하기 위하여 기술통계분석, 대응분석, 차이분석을 활용하였다.

다섯째, IPA기법을 활용하고 이에 따른 활성화방안을 제시하였다.

본 논문은 총 다섯 장으로 구성되어 있다.

제1장에서는 서론 부분으로 연구배경, 문제를 제기를 하고 그에 따른 연구 목적과 연구 방법을 다루었다.

제2장에서는 선행연구에 대한 이론적 고찰 부분에는 농촌관광 및 농촌민박의 개념, 선택속성, 선진국 농촌민박사례, 관광객의 선택행동 및 IPA기법 등에 관한 내용을 살펴보았다.

제3장에서는 조사방법, 설문지 구성, 구체적인 분석방법을 제시하였다.

제4장에서는 분석결과 부분으로 기술통계분석, 중요도와 성취도의 우선순위 및 차이검증, IPA기법에 따른 활성화 방안 및 추가적인 인구통계학적과 방문형태적 특성에 따른 성취도 차이분석을 구체적으로 설명하였다.

제5장에서는 연구결과의 요약, 시사점과 동시에 연구의 한계점, 향후 연구 과제에 대하여 기술하였다.

## Ⅱ. 이론적 고찰

### 1. 농촌관광 및 민박

#### 1) 농촌관광

농촌관광(Rural Tourism)은 19세기에 프랑스 파리에 있는 귀족들이 농촌에 가서 관광을 하면서 휴가를 지내고 처음으로 나타났다. 농촌관광이란 농촌을 대상으로 농업과 관광업을 서로 융합시켜 이루어진다는 측면에서 농촌관광(Rural tourism), 농업관광(Agri-tourism), 농장관광(Farm tourism)등의 개념을 모두 포괄하는 거시적인 의미를 지니고 있으며, 일반적인 농촌관광은 농촌지역에서 행해지는 모든 관광활동을 통칭하는 용어이다. 농촌관광을 발전하기 위해서는 현지의 농업 및 농촌자원과 효과적으로 결합해야 할 뿐만 아니라 현지 관광객의 니즈에 부합되어 국가와 지역 혹은 시대에 따라 학자마다 다양하게 정의되고 있다.

우선 국외 학자들의 정의를 살펴보면 Dávid(2011)는 농촌관광은 관광산업의 하나의 유형이며 유일한 자연요소를 포함하고 농촌체험을 제공하며, 이러한 관광유형은 농촌과 같은 환경과 서비스 중에서 발견할 수 있다고<sup>12)</sup> 하였다. Amir(2015)는 농촌관광이 생태관광 및 농업관광이라고 부르기도 한다. 이는 중요한 농촌 활성화 방안 중의 하나로서 여러 나라에서 발전되고 있다고<sup>13)</sup> 언급하였다.

도시지역에 비해 반대적인 특성을 지닌 농촌지역은 관광객에게 열린 공간, 소규모의 건물, 소수의 거주민, 동식물 등으로 인식되고 있다며, 이는 도시주민에게 편안감과 해방감 그리고 자연환경에서 야외활동을 체험할 수 있는 기회를 제공

12) L. Dávid(2011). Tourism Ecology: Towards the Responsible, Sustainable Tourism Future, Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 3(3), pp.210-216

13) A.F. Amir, A.A. Ghapar, S.A. Jamal, K.N. Ahmad(2015). Sustainable Tourism Development: A Study on Community Resilience for Rural Tourism in Malaysia, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 168(9), pp.116-122

하고 있으며, 이것은 바로 농촌관광이 등장하게 된 배경이라고<sup>14)</sup> 밝혔다 (Kastenholz et al., 2012).

비슷하게 농촌관광은 농어촌, 산촌 등 지역의 자연 및 문화적 환경에서 제공되는 다양한 체험활동과 서비스(농장체험, 낚시, 사냥, 민박, 승마, 음식체험, 동식물 탐구, 역사유산 장소 및 건물 탐방, 도보 및 자전거타기, 전통 민속 및 축제경험 등)를 경험하는 것으로, 이러한 지역의 자원 및 매력물은 농촌관광을 이해하는데 중요한 요소들로 간주되고 있다(Loureiro, 2014, Park, Lee & Yoon, 2014).<sup>15)</sup>

또한 Vikneswaran Nair(2015)가 주장하는 농촌관광은 다섯 가지 요구사항을 충족시켜야 한다고 제시하였다. 첫째 농촌에서 이루어져야 하고, 둘째 독특한 역사와 문화, 셋째 체험학습의 목적과, 넷째 수익자간의 상관관계, 다섯째 농촌관광의 지속적인 발전은 사회와 경제발전에 영향을 미치는 것이어야 한다고<sup>16)</sup> 주장하였다.

국내의 경우에는 한국관광공사(1996)는 최초로 농촌관광에 대하여 ‘농어촌지역의 자연환경과 지역의 특산물을 이용하여 농어촌 관광시설, 판매시설, 체험시설, 관찰시설, 편익·휴양시설, 운동·체육시설 등의 시설들을 갖추어 놓고 이를 이용하게 하며, 이용객들에게는 숙박, 음식 등을 제공하는 활동으로, 농어촌지역에서 행해지는 모든 관광활동’이라고 정의하였다.

최근에 들어 김상현, 엄서호(2011)는 건강 및 교육과 환경에 관심을 가지고 정신적 풍요를 추구하며 체험을 중요시 여기는 도시민에게 농촌에서 다양한 경험을 취할 수 있는 활동 공간으로 인식되고 있다고<sup>17)</sup> 밝힌 바 있다.

최찬원(2014)은 농촌관광에 대한 연구에는 농촌관광은 ‘친환경적 체험관광’으로 인식되고 이러한 강한 이미지 덕에, 도시민은 농촌지역의 자연환경 및 경관을 경험하고, 자연생태와 풍경 등의 정서를 느끼고 농촌민박에서 숙박하며 농촌의

---

14) E. Kastenholz, M.J. Carneiro, C. P. Marques, J. Lima(2012). Understanding and Managing the Rural Tourism Experience: The Case of A Historical Village in Portugal, *Tourism Management Perspectives*, 4, pp.207-214

15) D. Park, H. Lee, Y. Yoon(2014). Understanding the Benefit Sought by Rural Tourists and Accommodation Preferences: A South Korea Case. *International Journal of Tourism Research*, 16, pp.291-303

16) Vikneswaran Nair(2015). Destination Quality and Tourists Behavioral Intentions: Rural Tourist Destinations in Malaysia”, *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 7(5), pp.463-472

17) 김상현, 엄서호(2011). 농촌관광 체험활동이 서비스품질과 농촌마을에 대한 태도변화에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 25(3), pp.91-108

생활을 체험하고 그 지역 주민들과 다양한 교류를 통해 여가활동을 체험하는 것을<sup>18)</sup> 밝혀내었다.

성귀만(2014)은 농촌체험마을의 체험유형과 환경특성이 고객만족에 미치는 영향관계에 관한 연구 중에 농촌관광은 일반적인 대중관광과 달리 체험관광과 특별관심관광의 특징을 강하게 지니고 있으며, 다양한 체험활동으로 구성되어 진행되고 있다고 하였다. 그리고 농촌체험관광은 자연환경을 담고 있는 농업과 농촌이라는 공간에 존재하여 지역주민의 생활과 자연 문화, 역사, 풍경 등을 체험대상으로 하여 관광객의 욕구를 만족시키기 위한 활동이라<sup>19)</sup> 정의하였다.

김성근(2015)은 얼마간의 기간 동안 농촌지역의 민박에 숙박하면서, 농촌의 지역주민들과 상호교류하며 농촌지역의 향토음식, 전통놀이, 농촌체험, 또는 관광농원을 체험하고 또는 농특산물을 구매하는 모두 관광활동이라고<sup>20)</sup> 정의하였다.

이러한 맥락을 살펴보면 농촌관광을 진행하러 방문한 관광객들이 농촌활동만 체험할 뿐만 아니라 농촌지역의 민박에서 투숙하기도 한다. 농촌민박은 관광객에게는 농촌의 가정에서 투숙하면서 농촌생활을 체험하고 그 지역사람들과 교류하며 자연 속에서의 여가기회를 제공한다는 장점이 있으며, 농촌지역에는 낙후된 농촌지역의 활성화와 환경 보전에 기여한다는데 중요한 의미를 가지고 있다. 그러면 농촌관광에서 관광객들이 농촌민박을 선택해야 한다는 점에서 어떤 속성들을 중요시하는지 파악하는 것도 필수적이다.

종합적으로 여러 학자들의 정의<표Ⅱ-1>를 해석하면 농촌관광은 당초 ‘농촌지역을 대상으로 하는 관광활동’이라는 정의에서 시작하여 최근 농촌지역의 문화, 역사, 인간관계 등을 포함하는 포괄적 개념 정의로 확대되고 있는 추세라고 할 수 있다.

18) 최찬원(2014). 농어촌관광 사업의 성공요인연구, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문, pp.6-17

19) 성귀만(2014). 농촌체험마을의 체험유형과 환경특성이 고객만족에 미치는 영향, 경남대학교 대학원, 박사학위논문, p.6-58

20) 김성근(2014). 농촌관광체험이 주민의 지역에착에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문, pp.10-45

<표 II-1> 학자별 농촌관광의 정의

학자	정의	키워드
한국관광공사 (1996)	자연환경과 특산물을 이용하여 관광시설들을 갖추어 놓고 이용객들에게는 숙박, 음식 등을 제공하는 모든 관광활동	자연 환경, 시설, 숙박, 음식
김상현, 엄서호(2011)	건강 및 교육과 환경에 관심을 갖고 정신적 풍요를 추구하며 체험을 중시하는 체험 공간	정신적 풍요, 체험
(Loureiro, 2014, Park, Lee & Yoon, 2014).	농촌, 어촌, 산촌 등 시골의 자연 및 문화적 환경에서 제공되는 다양한 활동과 서비스를 경험하는 것	자연 문화 환경, 활동, 서비스
성귀만(2014)	자연 속의 농촌과 농업이라는 공간에 존재하여 지역주민의 삶과 자연 문화, 풍경, 역사 등을 체험대상으로 하여 관광자의 욕구를 충족시키기 위한 활동	문화, 풍경, 역사
Vikneswaran Nair(2015)	농촌에서 이루어져야 하고, 체험학습의 목적과, 독특한 역사와 문화, 수익자간의 상관관계, 사회와의 경제발전	체험, 역사, 문화, 관계

※선행연구를 참고하여 연구자 재편집

## 2) 농촌민박의 개념

영국에서 최초로 민박을 의미하는 단어로 ‘B&B(Bed and Breakfast)’가 있다. 하지만 여전히 전 세계적으로 민박을 부르는 통일된 호칭이 없다. 때문에 각 국가 및 지역마다 다양하게 표현되고 있다. 예를 들면 ‘Hostel’라는 단어는 주로 유럽 북쪽의 지역에서 잘 알려져 있다. 호주나 뉴질랜드의 “로지”(Lodge), 일본의 민박(民泊) 및 미국의 “Home-stay” 나 “Inn” 등이 대표적이다. 중국에는 각 지역의 풍습에 따라 “농가락”(農家樂) “여관”(旅館) 및 “민가”(民家) 등 그 용어들이 다양하게 사용되고 있다. 한국에는 여러 가지 형태의 민박알선업체는 녹색관광(Green Tourism)의 측면에서 농촌에서 하는 민박을 농가민박(Farm-stay)이라고 불린다. 또한 그 장소에 따라 불리는 민박의 이름이 조금 차이를 보이기도 한다. 예를 들면, 대도시나 중도시에서 국제행사의 개최 등을 위하여 섭외되는 민박을 도시민박(Urban-stay) 등으로 부르기도 한다. 이에 따라 민박에 대한 개념들과 관련된 선행연구 자료들을 찾아보면 굉장히 많이 수집할 수 있고 크게 국내외로 분류되었다.

국외의 경우 Guo & Kuo(2008)는 “농촌민박은 관광객에게 현지 지역에 숙박



할 수 있는 공간을 공유하려는 현지인들의 개인 주택이며, 농촌민박 주인이 관광객에게서 돈을 벌어들이는 부수적인 사업이”라고 정의하였다.<sup>21)</sup> Lynch(2009)는 미국에서 하룻밤 숙박가능하고 조식 또한 가능한 장소를 마련하는 것에 있어, 고객이 요구한 상황이 제외되고 만찬도 제공되지 않은 숙박시설을 정의한다. 일본에는 민박이 여관업법(旅館業法)의 적용을 받으며, 간이숙박업(簡易宿泊業)으로 분류된다. “民泊とは宿泊用に提供された個人宅の一部や空き別荘、マンションの空室などに宿泊することである<sup>22)</sup>”민박은 숙박용으로 제공된 개인집의 일부나 빈별장, 펜션의 빈방 등에 숙박하는 것이라고 정의하였다. 스위스에는 민박이 개인적으로 운영하는 소형의 가족숙소인데 국가관광부서와 민박협회가 제정한 민박환경, 시설 및 청결도 등에 대한 관리 제도를 준수할 것이 요구된다.

국내의 경우 자연발생적으로 혹은 정책적으로 민박이 관광객들의 숙박 목적으로 유지되고 있으나 민박에 대한 개념적 정의 및 범주에 대한 규정이 명확치 않다. 먼저 표준국어대사전을 찾아보면 민박이란 여행할 때 전문 숙박업소에서 묵지 않고 일반가정집에서 묵음이라고 설명하고 있다. 유지운(2012)은 민박이란 본래 숙식제공을 본업으로 하지 않는 민가가 방문객을 숙박시켜 영업활동을 하는 숙박시설로서 계절적 또는 임시적으로 영업하는 민가부업이라고 하였다.<sup>23)</sup>

윤대순(2010)은 민박이 관광객을 위하여 가정에서 숙식과 서비스를 제공하는 것이며, 가정은 법률에 의하여 숙박업을 하는 업소로 등록되지 않은 민간의 가정을 의미한다. 숙식과 서비스는 민박을 이용하는 관광객에게 민박가정에서 제공하는 것으로 크게 2가지 형태가 있다. 첫 번째는 숙식으로 객실만 제공하는 형태를 말하며, 두 번째는 객실과 조식 또는 객실과 식사로 2가지를 함께 제공하는 형태가 있다.

특히 농어촌지역의 민박에 대해서는 농어촌정비법에 근거하여 ‘농어촌민박이란 농어촌지역과 준 농어촌지역의 주민이 거주하고 있는 연면적 230제곱미터 미만인 단독주택 또는 다가구주택을 이용하여 농어촌 소득을 늘릴 목적으로 숙박 및 취사시설 등을 제공하는 사업이다.’라고 규정하고 있다(농어촌정비법 제2조 16호

21) MH, Jian, KL, Su(2008). Consumer Behavior. Taipei: Xin Jing Wen Publication, P.26

22) 民宿の教科書(2018/01/08), <https://minpaku.yokozeki.net/about-minpaku/>

23) 유지운(2012). 외국인관광 도시민박업 활성화 방안 연구 보고서, 『한국문화관광부』, pp.23-26

라목). 일반 숙박시설과 달리 주택으로 분류되어 토지 이용사항에 제한 없이 대부분 지역에서 건축 가능하며, 수동식 소화기 및 단독 경보형 감지기만 설치하면 충분하며 비상경보설비, 스프링클러, 피난설비 등 설치가 불필요하다. ‘농어촌’이란 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」 제3조제5호에 따른 농촌과 「수산업·어촌 발전 기본법」 제3조제6호에 따른 어촌을 말하며, ‘준 농어촌이란 광역시 관할 구역의 지방자치단체인 구의 구역 중 농어촌 외의 지역으로서 농업진흥지역과 개발제한구역을 말한다(농어촌정비법 제2조제1호). 또한 현재 법률(안)적으로 민박업의 유형은 주로 외국인관광 도시민박업, 공유민박업(Airbnb) 및 농어촌민박사업 3가지로 분류되고 있다. 유형별 구체적인 차이점을 다음 <표 II-2>과 같이 검토하였다.

<표 II-2> 기준 유사 민박업의 비교

민박 유형 특징	외국인관광 도시민박업	공유민박업(Airbnb)	농어촌민박사업
근거법	관광진흥법	규제프리존 특별법①	농어촌정비법②
허용지역	도시지역	도시지역(제주, 부산, 강원)전용 주거지역제외	농어촌, 준 농어촌지 역, 동 지역
대상주택	단독주택, 다가구주택, 아파트, 연립주택, 다 세대주택	단독주택, 다가구주택, 아파트, 연립주택, 다세대주택	단독주택 또는 다가구 주택
규모 제한	230 m <sup>2</sup> 미만	5실 이하, 230m <sup>2</sup> 미만	7실 이하 230m <sup>2</sup> 미만
대상	외국인	내외국인	내외국인
연간 영업가능 일수	365일	180일	365
주요사항	-한국 가정문화 체험 숙식제공 -외국인 안내가 가능 할 것	-조례로 정하는 경우 도시지역 외에도 농어촌·준 농어촌. 도 시전용주거지역 가능 -다른 유형 민박업과 겸업 금 지	-농어촌소득 증대 목 적(농·어가 겸업) -내외국인 대상 숙박 -취사시설 제공

① 2016년에 「지역전략산업 육성을 위한 규제프리존의 지정과 운영에 관한 특별법안」에 포함하여 추진하였으나 2019년 시행 추진

② 현재 농촌지역의 게스트하우스는 주로 농어촌민박으로 등록 및 운영

위와의 농촌민박에 대한 정의들을 통해 농촌민박의 역할이 비교적 포괄적이며, 동시에 다양하다는 것을 확인해 볼 수 있다. 따라서 본 논문에서 위에서 제시된

여러 가지의 공통점을 요약하면 본 논문에는 “농촌민박은 관광객들을 위하여 농촌 지역에 위치한 가정에서 숙식과 서비스를 제공하는 시설”이라고 정의할 수 있다.

### 3) 농촌민박의 특성

농촌민박은 농촌관광 명소 등 민박수요가 있는 지역에 민박마을을 조성하여 농촌지역주민의 소득 증대 및 도·농간 상호교류를 촉진하고자 시작되었다. 민박은 손님 개인의 관심, 현지인과의 접촉, 깊은 진정성을 느낄 수 있는 경험 등을 얻을 수 있기 때문에 선호된다. 주인과 게스트 사이의 개인적인 관계는 민박의 주요 이점이라고<sup>24)</sup> 주장하였다(Lynch & McIntosh & Tucker, 2014).

농촌민박은 녹색관광의 개념에서 이해하면 관광객에게 농촌의 가정에 체류하면서 농촌생활을 체험하고 그 지역의 사람들과 교류하며 자연 속에서의 여가 기회를 제공한다는 장점이 있다, 또한 낙후된 농촌지역의 활성화와 환경 보전에 기여한다는데 의미가 있다. 민박의 특징에 대해서는 다음과 같이 세부적으로 나열해보았다.

첫째, 상대적 저가의 숙박시설. 숙박시설(객실, 침구, 욕실, 화장실 등)과 서비스방면(식사, 개별서비스)으로 나뉘서 비교하면 저렴하면서도 양질의 서비스를 받을 수 있다.

둘째, 비교적 넓은 서비스의 폭. 호텔이나 콘도미니엄 등 기존의 숙박 시설에서는 정형화된 서비스를 제공하며 투숙객의 개인적인 관심사나 일정에 맞춘 개별적인 서비스를 제공하는 것은 한계가 있다. 반면 민박은 민박 이용자의 요구에 알맞게 서비스를 기획 및 제시할 수 있으며, 서비스제공의 대가는 무료이거나 혹은 최소한의 실비를 받는 경우가 있다.

셋째, 개인적인 인간관계 유지. 민박주인과 투숙객의 사이를 단순한 비즈니스 관계로 단정을 짓지 않고, 정서적인 교감을 통해 그들의 감정에 영향을 미칠 수 있는 관계이며 민박시설은 새로운 인간관계를 맺을 수 있는 장소이다. 고객의 재

24) A.J. McIntosh, P.A. Lynch, H. Tucker(2014), Commercial Homes in Tourism: An International Perspective, Journal of Tourism History, 6(2), pp.101-135

방문을 유도하는 고객관리에 있어, 가장 중요시 여기는 것은 바로 ‘고객과의 좋은 관계형성’이다. 또한 민박은 주로 인스타 등 신매체를 활용하여 관광객들과의 지속적인 교류가 가능하다. 이에 따라 투숙객들은 민박의 숙박시설 이용에 대한 긍정적인 이미지를 가지게 된다.

넷째, 자율적인 숙박시설. 보통 민박가정은 민박을 주업이 아닌 부업의 형태로 운영되며, 법률상으로도 민박은 숙박시설의 영업행위에 포함되지 않는 민간숙박시설로서 최소한의 규제를 받는다. 따라서 민박의 운영에 있어 민박가정의 사정에 따라 자율적으로 조정할 수 있다.

다섯 번째, 농촌지역 경제 발전의 추진. 농촌의 소득증가를 실질적으로 가능하게 하여 도·농간의 빈부격차를 일정 부분 해소시키는 것에 있어, 도움을 주고 있다. 농촌민박은 농촌지역에 설치 가능한 숙박시설로서 기존의 민박들도 해안, 산간 등 미개발된 지역에 설치된 경우가 많다. 따라서 이러한 시설물이 들어서게 되면서 주변도로의 정비 등 부차적인 인프라 시설 개선은 농촌지역을 방문하게 만들고 농촌지역의 발전을 자연스럽게 유도할 수 있다.

여섯 번째, 부업 운영 가능. 농촌민박을 운영하는 것이 농사를 짓는 일상생활 속으로 끌어들이며 동시에 두 가지 일을 하는 방향도 긍정적으로 여겨진다. 예를 들면 과일을 따거나 농장 내 동물들에게 사료를 주는 것들이 있다. 이러한 체험거리로 인하여 투숙객들에게 새롭고 신선한 것들을 체험할 수 있는 기회를 제공할 수 있다.<sup>25)</sup>

또한 농촌민박은 도시민박과 달리 농촌의 소득증대를 위하여 시작되었고, 공중위생관리법 상의 숙박업에서 제외됨으로써 행정기간에 신고할 필요가 없으며, 세무기관에 사업자 등록을 하지 않고도 자유롭게 사업을 운영할 수 있다.

#### 4) 선진국의 농촌민박 사례

농촌민박의 역사에 관한 선행연구를 찾아보면 보편적으로 조기의 농촌민박은 순례와 관련된 종교 활동에서 비롯된 것으로 알려졌다. 최초로 수많은 순례자들

25) 盧承株(2005). 농촌민박 마케팅수립 방안에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원, 국내석사학위논문, p. 4-7

이 성지에 방문 시, 제대로 제공된 숙박시설이 없었기 때문에 궁전에서 숙박해야 할 상황에 놓여 있었다. 현지 주민들은 숙박시설 및 간단한 음식을 순례자들에게 제공하는 형태로 최초로 그 모습이 드러나게 되었다. 최근에 들어 생태관광, 그린관광 및 농촌관광 등의 개발에 따라 농촌민박에서 제공된 내용물이나 서비스가 점차적으로 풍부해지기 시작하다. 특히 국내에 비해 농촌민박 사업이 먼저 발전된 선진국 예를 들면 프랑스, 영국, 독일에서는 등급 혹은 테마별로 다양한 형식의 농촌민박들이 드러났다.

### (1) 프랑스

프랑스의 농촌민박은 보통 "지트"(Gîte)로 지칭되고 있다. 지트는 일반적으로 호텔 같은 대규모, 전문적, 상업적 숙박시설이 아닌 소규모로 운영되는 홈스테이, 게스트하우스, 농촌민박을 통틀어서 보는 개념으로 정의되고 있다.<sup>26)</sup> "지트"의 시작은 1951년 "알프스" (Alpes) 지역에서 마을의 민가를 관광객에게 빌려주면서 시작되었는데, 이는 농촌의 자구 노력과 장기휴가에 따른 저비용 숙박시설의 필요성에서 출발되었다. 또한 1955년에 정부의 보조를 받아 처음 성립된 프랑스 전국 최대의 농촌민박 조직인 "지트 드 프랑스"(Gîtes de France)는 농촌 민박 시스템을 체계화시키기 위해 이에 알맞은 기준들을 선정하여 4개의 등급으로 분류하였다.

녹색관광을 더욱 활성화하기 위해 향후 추진 사업으로 정보 서비스와 예약시스템을 개선하고 투숙객 도로표지판을 확충하고 있다. 또한 농촌민박을 이용하면서 스포츠나 레저를 즐기려는 투숙객이 늘어나고 있다. 이에 따른 욕구들을 충족시켜 주기 위하여 농촌민박운영자들은 낚시, 승마, 스키 등의 다양한 테마의 농촌민박<표 II-3>을 개발하고 있다. <sup>27)</sup>

26) 유지윤(2012). 외국인관광 도시민박업 활성화 방안 연구 보고서, 『한국문화관광부』, pp.56-57

27) 양주영(2000). 제주지역 민박사업 실태와 활성화 방안에 관한 연구, 「석사학위논문」, pp 11-14

<표 II-3> 프랑스 ‘지트 드 프랑스’의 농촌민박 유형구분

농촌민박유형	특성
대가민박 (Gîte rural)	가족이나 소규모 단체가 휴가를 보낼 수 있도록 농가를 독채로 대여
대실민박과 호스트 테이블 (Chambre d’hotes & table d’hote)	주로 아침식사와 객실을 제공 외국인 이용객 비중이 높음
어린이민박 (Gîte d’Enfants)	농가에서 4세 이상의 어린이를 대상으로 방학 중에 운영됨
농가 캠핑장 (Camping a la Ferme)	농가의 부지 또는 삼림 등에 캠핑장을 마련하여 저가 민박
간이&단체 민박 (Gîte d’etape & Gîte de groupe)	윗층은 객실, 아래층에는 공동 편의 시설을 둔 저가형민박
낚시민박 (Gîte et Logis de Peche)	낚시하는데 필요한 설비와 정보를 전반적으로 갖추고 있는 민박
눈의 민박 (Gîte de Neige)	겨울에 스키를 타는 사람들이 이용하기 편리한 민박
누구나 갈 수 있는 민박 (Gîte accessible a tous)	몸이 불편한 사람이 이용하기에 편리한 민박

(2) 영국

제2차 세계대전 후에 영국에서 전쟁을 마치고 귀국할 예정이었던 미국 병사들이 현지의 경관을 구경하려고 했다. 숙박시설이 부족함에도 불구하고 일부분 주부들이 추가 수입을 끌어올리기 위해, 본인집의 빈방을 활용하여 그 병사들을 접대했다. 1960년대부터 농업의 개혁을 중심으로 하여 농부들에게 일련의 진행기금과 정책지원을 제공하여, 농촌민박사업의 성공적으로 운영될 것을 촉진시켰다. 정부의 지원이 이뤄진 뒤에 영국의 농촌관광은 농가일손의 편의를 위해 숙박과 조식만을 제공하였다. 이로 인해 소규모의 B&B형 농촌민박을 중심으로 한 ‘숙박형’과 ‘식사형’이 발달하였다.

영국에는 농촌민박의 등급 판정을 정부 관광국에서 담당하고 있는 것이 주된 특징이다. 농촌민박의 등급은 별등급으로 표시되며, 최저 시설 기준에 따라 1성, 2성, 3성, 4성, 5성으로 5등급까지 구분할 수 있다. 등급판정의 그 기준들은 편안함, 청결, 친절과 서비스 등이 있으며, 구체적인 기준은 다음 <표 II-4> 같다. 영

국의 농촌민박은 연간 2백만 명이 이용하는 대표적인 저가 여가시설로 정착되었으며, 최근에는 농가의 민박사업 발전으로 농촌민박과 병행하여 농가에서 제공할 수 있는 다양한 농장 관광 상품 개발에 주력하고 있다.

<표 II-4> 영국의 농촌민박 등급평가기준

별점	등급평가기준
1성급 ★	청결한 숙소, 간단한 유럽식 아침식사 및 기본적인 서비스를 제공한다.
2성급 ★★	편안한 객실, 좋은 아침 식사 및 친절한 서비스를 제공한다.
3성급 ★★★	긍정적이고 친절한 서비스, 괜찮은 식재료로 잘 준비된 아침 식사 및 잘 꾸며져 있고 편안한 객실을 갖추고 있다.
4성급 ★★★★	세심하고 친절한 서비스, 신선한 식재료로 만든 하이퀄리티인 아침 식사, 편안한 침대와 고급의 가구를 갖추고 있다.
5성급 ★★★★★	집과 같은 편안감, 신선한 식재료로 만든 향토성 있는 아침 식사, 편안한 침대와 하이퀄리티의 가구를 준비되어 있다.

출처: www.cotswolds.info, A Guide to the UK Accommodation Ratings Scheme 2007 Onwards.  
연구자 재편집

### (3) 독일

1960년대 초기 독일에는 저렴하고 소박한 “Privatzimmer”(민박)에 관한 니즈가 증가하면서 농촌민박을 개업하는 농가사업자들이 급증하기 시작했다. 1960년대 말기부터 농촌을 공업, 화이트 산업, 레저 관광 산업으로 전형하는 과정에서 각 지역에서 실시한 정책들이 농촌민박 발전의 봄 시기를 적극적으로 추진하고 있었다.

독일에는 농촌민박을 발전시키는 지원은 국가나 지방 정부를 비롯하여 각 업체단체 및 협회가 참여했다. 이는 주로 DLG(독일농업협회), BAG(독일연방농가민박 및 전원관광사업협회), AID(식료농업보급 및 정보서비스협회) 3가지 조직은 공통적으로 리더하고 있다. 각 조직의 업무에 따라 DLG는 농촌민박 사업의 기준이나 품질을 관리하며, BAG는 농촌민박 사업의 마케팅과 홍보 활동을 계획하고 관광객들의 그린 투어리즘 인지도를 향상시키며, AID는 관광인재양성과 관련된 업무를 지원해 준다. 1965년부터 독일농업협회(DLG)는 농촌민박의 규격과 품질

들을 통일시키며, 농촌민박을 구분하는 인증마크 3종류<그림 II-1> 및 테마별의 인증마크 7종류 체계<그림 II-2>를 설계하였다.

<그림 II-1> DLG의 인증마크



농가 휴가

와인농가 휴가

농촌 휴가

출처: <https://www.landreise.de/dlg>, 독일 관광농업협회. 연구자 재편집

<그림 II-2> DLG 테마별의 인증마크



농가민박

와인 농가민박

승마 농가민박

어가민박

프루트 농가민박

체험 농가민박

농촌민박

출처: <https://www.landsichten.de/service/qualitaetssiegel/> 연구자 재편집



또한 2002년에 DTV(독일관광협회)는 1성부터 5성까지의성급평가제도<표 II-5>를 정의하고 실시하였다. 독일에는 농가민박 및 농촌관광 분야의 상업적 목적을 가진 데이터뱅크로서 약 4천 개의 농촌민박에 대하여 자세히 소개하고 있다.

<표 II-5> DTV의 농촌민박 등급평가기준

별점	평가기준
1성 ★	전반적으로 간단하고 기능적인 가구로 기본적인 편안함을 제공한다. 필요한 기본적인 가구가 갖추어 있다. 노화 관련된 마모가 존재 가능하다.
2성 ★★	전반적으로 기능적이고 훌륭한 가구로 비교적 편안함을 제공한다. 가구는 그만큼 괜찮은 상태와 훌륭한 품질을 유지한다.
3성 ★★★	전반적으로 편안함을 제공하는 가정적인 가구를 갖추고 있으며, 더 높은 품질과 예술적인 가구로 만족시킨다.
4성 ★★★★	전반적으로 고급적인 가구로 뛰어난 편안함을 제공한다. 조화된 느낌 및 매력 있는 품질.
5성 ★★★★★	전반적으로 호화한 가구로 기대치를 넘는 편안함을 제공한다. 다양한 기능 및 탁월한 퀄리티를 갖고 있는 가구가 구비되어 있다.

출처: <https://www.deuschertourismusverband.de/qualitaet/sterneunterkuenfte/english-version.html>, 연구자 재편집

## 5) 농촌민박 선택속성

### (1) 농촌민박 선택속성에 관한 선행연구

속성(Attribute)이란 일반적으로 상품이나 서비스가 가진 유형 및 무형의 특징을 의미하며, 상품이나 서비스란 이러한 속성들의 묶음으로 볼 수 있다(Kotler, Bowen & Makens, 1996). 그리고 선택속성이란 고객의 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며 이러한 상품 속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것이다(Day, 1984). 따라서 소비자들은 이러한 속성들의 묶음을 구매하는 것으로 소비자의 선택여부를 결정하는데 가장 중요한 요소 중의 하나가 되는 것이다.<sup>28)</sup>

상품 선택에 있어서 구매자의 언급된 중요도에 의해 측정된다. 속성의 중요도는 이용고객들의 성취도에 영향을 미치는 요소이고, 이용고객들이 중요시 여기는

28) 이정실(2006). AHP를 이용한 호텔 레스토랑 선택속성의 우선순위분석, 『대한관광경영학회』, 21(3), pp.81-95

속성 또한 고객의 태도를 결정짓는 것을 의미한다. 많은 상황 속에서 고객들이 중요시 여기는 속성들 가운데 어떤 것은 상품선택 시에 크게 영향을 미치지 못하는 경우도 있다. 숙박시설을 선택할 때도 상품 선택행위와 동일하다고 볼 수 있다. 예를 들면 투숙객들이 숙박시설을 선택하여 객실을 구매하는 것에 있어 숙박시설의 도난 및 화재 등은 중요한 속성이라 평가하고 있으나, 실제로 고객의 구매행동에 영향을 미치지 않고 대부분은 이외의 가격, 위치, 청결도 등 다른 속성들이 숙박 선택 시에 결정적인 영향을 미친다.<sup>29)</sup>

관광숙박시설의 선택속성에 관한 연구를 찾아보면 주로 호텔, 리조트, 펜션 등 시설에 집중되어 있다. 이는 농촌민박의 서비스나 시설과 뚜렷한 차이가 존재하기에 선행연구에서 도출된 부분선택속성들이 직접적으로 농촌민박에 적용되지 않는다. 그리고 한국 농촌민박의 발전 역사가 오래되지 않기에, 농촌민박 선택속성을 주제로 한 자료들이 충분하지 않은 실정이다. 그러므로 국내외 연구사례들을 결합하여 참고를 하였다.

농촌민박 선택속성에 관해 수행되어 있는 해외 선행연구들을 먼저 살펴보면 Li-Chan Chen 외(2013)가 대만 지역 농촌민박업의 마케팅 전략을 수립하기 위해 투숙객 300명을 대상으로 농촌민박 선택 시 중요한 선택속성이 무엇인지에 대해 연구하였다. 이 결과에 의하면 사회화의 경험, 새로운 친구들과의 교류, 지식 획득, 어린 시절 추억의 회상, 현지 문화의 학습, 민박주인과의 교류, 민박집의 분위기, 레저 등의 순위대로 중요하게 여긴다고<sup>30)</sup> 밝혔다.

학자 Nancy Nuntsu 외(2002)가 “버팔로 시티”(Buffalo City, South Africa)에 위치한 B&B의 시설, 서비스, 활동 등의 중요도를 연구하였다. 이 연구는 3년 이상 운영된 B&B 사업자 36명을 대상으로 하여 전화통화 방식으로 설문조사를 실시하였다. B&B의 기본 시설에 있어 사업자가 세탁서비스, 어린이 시설, 샤워 시설, 바비큐 시설, 조식 제공 가능, 공항까지의 송영 서비스, 오피스 시설, 티비, 수영 시설, 물품 보관 시설 등의 순서대로 기본적인 시설을 중요하게 여긴 것으로<sup>31)</sup> 나타났다.

29) 강창수(2003). 펜션 利用者의 選擇屬性에 관한 研究, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, pp.26-27

30) L.C. Chen, S.P. Lin, C.M. Kuo(2013). Rural Tourism: Marketing Strategies for the Bed and Breakfast Industry in Taiwan, International Journal of Hospitality Management, 32(3), pp.278-286

31) Nancy Nuntsu, Dimitri Tassiopoulos, Norbert Haydam(2002). The Bed and Breakfast Market of

Mcintosh & Siggs(2015)가 뉴질랜드 한 농촌지역에 방문하여 B&B를 이용한 관광객들을 대상으로 한 인터뷰를 진행하였다. 이를 통해 관광객들은 지역 특징, 개인적인 관심, 감정적인 교류, 세부적인 정보과 현지 문화체험 등의 요인들을 중요시한 것으로 나타났다. 연구자 Alexander Josiassen(2012)가 포르투갈 “신트라”(Sintra) 지역의 농촌민박 투숙객 120명을 대상으로 하여 농촌민박 선택속성의 중요도에 관해 연구하였다. 이 연구에서는 사용한 선택속성에 대한 항목들은 침실의 청결도, 스태프의 친절도, 민박 청결도의 유지 및 침실의 조용한 분위기 등이 중요한 요인으로 구성되었다. 이에 반면 공용 컴퓨터, DVD, 마사지, 체인 B&B 혹은 욕조 등의 요인들을 중요시 여기지 않았다. 또한 체류기간, 동반자, 교통, 국적 등 방문형태에 따라 농촌민박선택속성의 중요도에 차이를 보인다는 것을 실증하고자 하였다.

金俊豪 & 山橋伸夫(2007)가 일본 지방의 농촌민박을 지속 가능하도록 발전시키기 위해 시설과 서비스 두 측면으로 나눠서 연구하였다. 시설의 경우 중요한 속성의 순위를 프라이버시, 공간배치, 객실의 분위기, 욕실의 구비 상태, 욕조, 세면소, 화장실, 정보의 제공, 평판 등이 있다. 또한 서비스와 관련된 요인에 있어서 가장 중요한 것은 가정적 친근감이며, 이에 뒤를 이어 현지 식재료를 사용한 식사 제공하는 것이라고<sup>32)</sup> 밝혔다.

Gunasekaran.N & Victor Anandkumar(2012)가 “폰지체리”(Pondicherry, India)에 위치한 농촌민박의 선택속성에 관한 연구에서 민박선택 요인을 가정적 분위기, 가격에 합당한 가치, 현지의 문화 체험, 주객관계 총 4개 요인으로 추출하였으며, 각 요인별 측정문항들은 일상생활의 탈출, 가정적 친근감, 청결도, 안전성, 음식의 질, 위치, 문화 체험, 개인적 접대, 현지 주민들과의 교류 등의 항목들을 사용하였다.<sup>33)</sup>

Yifang Suo(2017)는 농촌민박 투숙객이 농촌민박에 대한 기대된 수준과 인지

---

Buffalo City, South Africa: Present Status, Constraints and Success Factors, *Tourism Management*, 25(4), pp.515-522

32) 金俊豪 & 三橋伸夫(2007). 農家民宿の持続的經營に向けた施設・サービスの基準に関する考察, 『農村計画學會誌』, 26, pp.128-136

33) N. Gunasekaran, Victor Anandkumar(2012). Factors of Influence in Choosing Alternative Accommodation: A Study with Reference to Pondicherry, A Coastal Heritage Town, *Social and Behavioral Sciences*, 62, pp.1127-1132

된 수준 사이의 갭을 파악하기 위해 농촌민박 투숙객 250명을 대상으로 실시한 연구가 있었다. 결과에 따라 예약시스템, 지역 활동에 대한 정보 제공, 방의 크기 3가지 요인은 고객이 기대한 수준보다 높게 나타났다. 이에 비해 농촌민박 주인의 태도, 서비스의 질, 청결도, 에어컨, 가격, 방의 인테리어, 어린이 시설 등 나머지 11가지 요인은 고객이 기대한 수준에 도달하지 못한 상태였다. 따라서 이 부분에 집중적으로 개선할 필요가 있다는 것을 강조하였다.<sup>34)</sup>

또한 영국, 프랑스, 독일 등의 선진국가들 사이에서 사용되고 있는 농가민박 품질인증 평가지표는 주로 4영역 31지표로 대분류, 중분류, 소분류로 분류되어 있다. 즉, 대분류는 주위환경, 접객, 분위기, 객실로 구분되었으며, 주위환경의 중분류는 건물과 환경으로, 접객의 중분류는 기술적서비스와 기능적 서비스로, 분위기의 중분류는 외부분위기와 내부분위기로, 객실의 중분류는 객실규모, 장식, 객실 시설수준으로 구분되어 있다.

국내의 선행연구를 찾아보면 김시중 외(2005)는 대학생들을 대상으로 하여 농촌민박의 이용행태 고찰과 민박 이용만족속성 도출, 민박이용행태에 따른 이용만족속성의 차이, 그리고 만족속성과 전체 만족도와의 관계를 분석하였다. 이 연구에서 사용한 선택속성에 대한 항목들은 청결 및 시설요인으로 배수시설 상태, 객실 청결 및 욕실청결상태 등을 사용하였고, 객실상태 요인으로 객실 방음상태, 객실 내 화장실 유무 및 보안관리 상태 등을 사용하였으며, 서비스 요인으로 예약시스템, 주방사용 및 주차시설 항목을 사용하였으며, 접근성 및 가격요인으로 주변 관광지로부터의 접근성, 민박가격 등을 사용하였다.<sup>35)</sup>

강창수(2003)는 펜션 이용자의 선택속성에 관한 연구에 있어 펜션의 선택속성 항목들을 일반적 특성(위치와 교통, 관광지와의 연계성, 위생 및 청결 등), 상품 및 서비스 특성(가격수준, 친절한 서비스, 불만의 해소능력, 예약의 용이성 등), 시설적 특성(외관의 매력, 다양한 부대시설, 객실 분위기, 주차시설 등) 세 가지 차원으로 분류하여<sup>36)</sup> 연구하였다.

34) S. Yifang (2017). An Analysis of Young Chinese Customer Preferences for B&B Services, Bachelor's Thesis, International Business, Tampere University

35) 김시중, 홍경완, 조윤진(2005). 농어촌민박 이용객 만족도 분석, 『한국문화관광학회』, 7(1), pp.128-136

36) 강창수(2003). 펜션 利用者의 選擇屬性에 관한 研究, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, pp.26-27

박덕병(2010)은 농가민박 품질인증 평가지표 및 인증기준의 제안 중에 현장적 용을 위해 선진국에서 사용하고 있는 평가지표를 수정 및 보완하였다. 수정된 농가민박 품질인증 평가지표는 대부분, 중분류, 소분류의 3영역 28항목으로 수정되었다. 대분류는 주위환경, 서비스, 시설수준으로 구분되었으며, 주위환경의 중분류는 건물외부와 환경으로 구성되었고, 서비스의 중분류는 물질적 서비스와 인적 서비스로 구성되었다. 시설수준의 중분류는 객실과 화장실 및 욕실로 구성되었다.<sup>37)</sup>

고순영(2005)은 농촌민박 투숙객들을 대상으로 하여 농촌민박입지 유형별 투숙객의 농촌민박숙성에 대한 중요성과 성취도를 분석하였다. 이 연구는 입지유형에 따라 총 24개의 농촌민박환경숙성을 추출하였는데 이들은 주변의 볼거리 및 먹거리, 농촌민박의 위치, 테마, 외관, 인테리어, 방의 크기, 요금, 농촌민박주인의 서비스, 음식의 질, 음식의 종류, 내부의 청결도, 예약시스템, 안전시설, 편의시설, 방음시설, 부대시설, 시설들의 편안함, 정보 제공 등이 있다. 전체적으로 청결도, 편의시설, 안전시설, 요금, 시설의 편안함 5가지의 요인은 투숙객들이 중요하게 인식하는 선택숙성이 되며 농촌민박 입지 유형에 따라 선택 숙성의 중요도에 차이를 보인다는 것을 실증하고자 하였다. 연구결과 산/계곡에 위치한 민박들의 경우 중요한 속성의 순위를 주인의 친절도, 주인의 태도, 주인의 서비스, 내외부의 청결도 등을 순위를 제시하고 있다. 반면 해수욕장에 위치한 농촌민박들은 주인의 친절도, 태도 및 서비스, 내부의 청결도, 주위의 경관 및 볼거리로 그 순위를 보이며, 강이나 호수에 위치해 있는 민박 주인의 친절도, 태도, 서비스, 요금으로 그 순위를 나타내고 있다.<sup>38)</sup>

문선희, 박덕병, 김경희(2010)는 제주 농가민박 방문객 308명을 대상으로 서비스품질 만족도에 대한 연구에서는 냉난방시설, 방의 꾸밈상태와 주변경관, 방에 배치된 가구, 화장실 및 샤워시설, 가격수준, 예약시스템, 음식의 청결도, 지역 볼거리 안내책자 등 14가지 선택속성들을 사용한다. 그 중에 농촌민박주인의 태도와 예약시스템, 방의 크기, 방의 청결상태가 높게 나타났고 다양한 마을행사 정

37) 박덕병(2010). 농가민박 품질인증 평가지표 개발, 『농어촌관광연구』, pp.624-646

38) 고순영(2005). 민박입지 유형별 이용객의 민박숙성에 대한 중요도-만족도 분석, 동의대학교 호텔관광경영학과, 석사학위논문, pp.7-29

보제공, 특산품의 다양한 정보제공에 대한 만족도의 그 수준 비교적 낮은 것으로<sup>39)</sup> 나타났다.

김연선, 이상희(2013)는 IPA를 활용한 관광펜션업 선택속성의 중요도-만족도 연구에 있어 펜션 선택속성 항목들을 위치와 교통, 관광지와의 연계성, 안전, 위생 및 청결, 가격수준, 친절함 서비스, 불만의 해소능력, 예약의 용이성, 외관의 매력, 다양한 부대시설, 객실 분위기, 주차시설 등 요소를 활용하였다.<sup>40)</sup>

추승우(2014)는 농촌민박의 선택에 대한 속성을 연구하였으며 선행연구를 바탕으로 농촌민박 이용객의 만족도와 민박자원의 효율적 운영방안 및 활성화 방안 그리고 농촌관광객들의 심리적 요구사항 주요 요인으로 분석을 진행하였다. 선택에 대한 주요 고려사항으로 크게 위생과 청결, 편의성, 요금요인, 안전요인, 주변 환경, 서비스, 시설로<sup>41)</sup> 구분하였다.

고태호(2014)가 제주형 관광숙박사업모델 개발 및 활성화 방안 연구에서 제주도에 방문한 관광객을 대상으로 농촌숙박시설의 중요도를 조사하였다. 조사를 실시할 당시 가격, 청결상태, 주변 관광자원, 위치 및 접근성, 식사제공 및 취사가 가능 여부, 안전성 및 개인 보장성 등 10가지 요인을 활용하였다. 그 중에 주변 관광자원과 가격이 각 50.3%, 48.7%로 선택요인 순위의 1, 2위를 차지하고 있었고, 이어서 시설이 47.7%로 중요시하게 여기는 것으로<sup>42)</sup> 나타났다.

따라서 본 연구에는 여러 학자들이 활용했던 모든 속성들 중에 농촌민박의 위치, 대중교통의 편리성, 주변관광지까지의 접근성, 적당한 가격, 방의 청결도, 건물의 외관미, 실내의 인테리어 등으로 20개 항목들을 추출할 수 있다. 본 연구에서는 위와 같은 선행연구들에서 추출한 측정항목들과 제주도의 농촌민박 사업자의 의견을 수립하여 농촌민박 선택속성에 관한 측정항목들을 도출하여 사용하였다. 세분적인 항목은 다음<표 II-6>와 같이 나타났다.

39) 문선희, 박덕병, 김경희(2009). 제주 농촌관광 방문객의 체험프로그램 선호 및 만족도 연구, 『한국농촌지도학회』, 16(4), pp.795-835

40) 김연선, 이상희(2013). IPA를 활용한 관광펜션업 선택속성의 중요도-만족도 연구. 『한국콘텐츠학회』, 13(3), pp.392-401

41) 추승우(2014), AHP분석을 활용한 농어촌민박 선택속성에 관한 연구, 『한국관광학회』, 38(7), pp.55-72

42) 고태호(2014). 제주형 관광숙박사업 모델개발 및 활성화 방안 연구, 『제주발전연구원』, pp.22-30

<표 II-6> 농촌민박 선택속성

농촌민박 선택속성	선행연구자
1) 위치	③④⑨⑪
2) 대중교통의 편리성	③⑦⑪
3) 주변관광지까지의 접근성	①④⑦⑪
4) 방의 청결도	①③④⑧⑨⑪⑫
5) 민박의 안전성	③④⑨⑪⑫
6) 숙박업체의 리뷰	⑥
7) 조식 제공 유무	②⑪
8) 적당한 가격	①③④⑦⑨⑪⑫
9) 민박집 주인의 친절한 서비스	①②③⑥⑧⑨⑪⑫
10) 고객의 컴플레인 대응능력	③⑦
11) 예약의 편리성	①③④⑦⑪⑫
12) 주변관광지에 대한 정보제공	①⑥⑦⑫
13) 민박집 주인과의 상호교류	⑤⑨⑩
14) 타 투숙객과의 교류	⑤⑨⑩
15) 건물의 외관미	⑦⑪⑫
16) 실내의 인테리어	①⑥⑦⑪⑫
17) 아늑한 분위기	③⑥⑧⑩
18) 주차공간의 편리성	④⑦
19) 취사가능 여부	②④⑪
20) 개별 샤워시설의 유무	②⑥⑦

- ①Yifang Suo(2017) ②Nancy Nuntsu & Dimitri Tassiopoulod & Norbert Haydam(2002)  
 ③강창수(2003) ④김시중 & 홍경완 & 조윤진(2005) ⑤Mcintosh & Siggs(2005)  
 ⑥金俊豪 & 山橋伸夫(2007) ⑦문선희 & 박덕병 & 김경희(2010)  
 ⑧Alexander Josiassen(2012) ⑨Gunasekaran.N & Victor Anandkumar(2012)  
 ⑩Li-Chan Chen & Shang-Ping Lin & Chun-Min Kuo(2013)  
 ⑪고태호(2014) ⑫고순영(2005)

(2) 농촌민박 선택속성의 정의

앞서 언급한 상품선택속성이란 고객의 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며 이러한 상품 속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것이다. 농촌관광객들은 이러한 속성들의 묶음을 고려해서 어떤 민박의 선택여부를 결정한다. 본 연구에는 국내외 선행연구들을 토대로 위와 같이 농촌민박 선택속성들을 도출하였으며, 이를 중심으로 연구에 적용시켜 세부적으로 각 선택요소에 대해 정의하였다.

위치란 민박이 농촌지역에서 선정된 입지를 말한다. 농촌민박의 위치 선정은

투숙객이 얼마 많은지, 구매력의 크기, 잠재 고객에 대한 선호도 및 경쟁력 등을 어느 정도 영향을 미친다. 민박의 외부환경이 변화할 때 농촌민박의 스테프, 재물, 물건 등 다른 경영 요소에 비해 장기적이고 고정적인 특징을 지니고 있다.

편리성은 농촌민박 주변의 대중교통이 편리한지를 가리킨다. 농촌민박을 방문한 투숙객들이 대다수 렌터카를 이용해서 빠르게 이동할 수 있지만 대중교통을 선택하는 경우도 많다.

접근성은 투숙객들이 최대한 어떠한 제품이나 서비스 등에 접근하여 편리하게 이용할 수 있는 정도를 의미한다. 농촌민박의 접근성이 비교적 높다면 많은 투숙객들이 그 시설을 이용할 수 있다. 반면 접근성이 낮으면 고객들이 투숙하기에 불편함을 느끼하게 되어 많은 고객이 민박시설을 자주 이용하는 것의 어려움을 직면하게 된다.

청결 및 안정성은 농촌민박 위생 및 안전 매뉴얼에 있어 농촌민박 사업자가 등록신청하기 전에 반드시 법적으로 준수해야 하는 가이드라인이며, 투숙객들이 농촌민박 선택 시 기본적으로 고려하는 요인 중의 하나이다.

리뷰란 자신이 경험한 기업, 제품, 서비스에 관련된 자신의 의견이나 감정을 문자 혹은 이미지 형식으로 다른 소비자에게 전하는 경험적 정보이다.<sup>43)</sup> 이러한 자발적으로 이루어지는 투숙 경험의 공유는 다른 잠재 고객들에게 큰 영향을 미칠 수 있는 요인이다.

조식의 제공은 농촌민박 현지 음식의 향토성을 드러낼 수 있을 뿐만 아니라 투숙객이 주인이나 타 투숙객과의 교류를 연결시켜 만들어 준다.

가격 수준은 투숙객들이 농촌민박에서 제공된 상품 또는 서비스를 구입하는 것에 있어, 그들이 제공하는 질에 알맞게 지불되어야 하는 그 금액을 말한다. 투숙객이 상품의 품질, 서비스의 가치 등을 인식하기도 전에 우선적으로 투숙객의 구매행동에 영향을 미치는 주요한 요소이다.

서비스는 투숙객들이 방문의사 결정할 때 중요한 속성으로 작용한다. 농촌민박에서 제공되는 상품과 서비스는 서로 의존하는 관계이기 때문에, 아무리 훌륭한

---

43) C. Park, S.Y. Chung(2006). A Study on the Online Words of Mouth Behavior. Focused on Type of Internet Shopping Mall and Product Type Difference. Journal of The Korea Broadcast Advertising Society, 70, pp.91-118



상품을 소개할 지라고 이에 따라오는 서비스가 좋지 못하다면, 고객들은 관심의 눈길조차 주지 않을 것이다. 서비스는 당장 어떠한 경쟁적 이점을 제공해 주지 못하더라도, 나중에 중요한 경쟁적인 속성으로 작용될 수 있다.

Day(2008)는 컴플레인 행동을 논리적으로 불만족에 뒤이어 발생하지만 불만족의 강도와는 무관한 것으로 보이는 다양한 상황적 요인과 개인적 요인에 의해 영향을 받는 일련의 분명한 행동이라고 보았다.<sup>44)</sup> 일반적으로 만족된 투숙객은 컴플레인고객보다 재방문 의도가 높지만, 만약 농촌민박 주인이 고객의 불평을 해결하고 만족시킨다면 이들은 비 컴플레인고객보다 더 높은 재방문 의도를 나타낼 것이다.

효율적인 예약은 즉 성공적인 판매와 같이 높은 시장점유율을 보일 것이다.<sup>45)</sup> 농촌민박 주인은 예약과 관련된 사항들을 정확하게 접수, 정리, 기록, 저장하여 투숙객이 이용하는 과정에서 불편사항이 발생되지 않도록 주의를 기울여야 한다.

관광정보는 관광객들이 여행을 시작하기 전 정보탐색에서부터 관광 중 제공되어 지는 정보 및 관광 후에 제공되어 지는 모든 정보이다. 이러한 관점을 정리하면 관광정보는 공급자 위주의 정보라고 할 수 있다.<sup>46)</sup>

교류로 인하여 개인의 인간성 발전과 같이 타인과의 관계가 호전되며, 상호간에 영향을 끼쳐 태도뿐만이 아니라 생각과 사상, 느낌까지도 전달하는 매개역할을 하게 된다고 했다. 농촌민박에 있어 투숙객이 주인이나 타 투숙객들과 교류하는 과정에서 서로 새로운 경험을 쌓이게 되고 현지의 문화를 더욱 심층적으로 이해할 수 있는 효과가 있다.

관광 사업이 발전되면서 많은 사람들이 해외로 관광함에 따라 관광객들은 보다 폭넓은 시설들을 갈구하게 되었다. 관광사업의 미적인 장식은 관광객에게 좋은 이미지를 줄 수 있는 직접적인 요인이 되었다. 이러한 시설과 관련하여 나름대로의 특성을 갖추어 다른 나라나 지역에서 보지 못한 어떤 시설이나 장식만이 관광 욕구를 유발할 수 있는 원인을 갖게 된다고 하여 시설의 독창성을<sup>47)</sup> 강조

44) R.L. Day(2008). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*, 11, pp.496-499

45) 문희원, 한희섭(2017). 특급 호텔과의 예약업무 과정에서 인지되는 불편함의 요인들이 호텔 충성도에 미치는 영향, 『한국호텔외식관광경영학회』, 26(1), pp.1-19

46) 김희선, 최재현(2012). HTML5 기반 개인 맞춤형 여행 정보 시스템, 『한국정보과학회 학술발표논문집』, 39(1D), pp.49-51

하고 있다.

농촌민박의 외관미 및 실내의 인테리어 속성은 유니크한 특성을 확보하고 지역 환경과 밀착되어 투숙객들 간의 교류감동의 폭을 넓히기 위하여, 농촌민박이 제공하는 시설을 이용하게 하는 등 체재의 편의를 증진시킬 수 있도록 내외부 환경을 조성하는 것을 의미한다.

농촌민박의 분위기는 고객들이 재방문을 유도하는 요인들 중 하나로 인식되고 있다. 대부분의 고객들은 다양한 서비스의 이용경험을 향유하기 위하여, 서로 다른 숙박시설에서 좋은 서비스와 관련된 기억할 만한 추억들을 만드는 것을 선호한다. 서비스업에 있어 설비의 질이나 새로움이 고객을 유인하는데 중요한 역할을 담당하지만, 상품의 일부로서 구입하는 것은 설비나 비품이나 소모품 그 자체가 아니라, 그것이 가지는 기능과 함께 일체화해서 빚어내는 느낌, 무드, 분위기라 하여 이용하는 환경으로 보고 있다.<sup>48)</sup>

농촌민박 주방 및 개별 샤워시설은 침실을 제외하고 많이 사용하는 공간이다. 취사가능 여부는 투숙객들이 직접적으로 요리하면서 커뮤니케이션도 촉진할 수 있는 효과를 보인다.

또한 2017년도 제주도 방문관광객 실태조사에 의해 제주여행에서의 이용교통 수단으로는 '렌터카' 비율이 67.1%를 차지하고 가장 높았다.<sup>49)</sup> 이에 따라 대다수 투숙객들의 주차 편의를 위해 주차공간을 효율적으로 설치해야 될 것이 요구된다.

## 2. 관광객의 선택행동

### 1) 관광객의 선택행동 이론

47) 이종규(2009). 『리조트의 개발과 경영』, 서울: 부연사, p.101

48) 강기두(2014), 『관광마케팅론』, 서울: 북넷, pp.135-136

49) 2017년 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 보고서

행동은 인간을 포함한 동물의 활동과 반응 전반을 가리키는 말이다. 행동의 영어 낱말 'behavio(u)r'는 물체·기계 등 무생물에서도 쓰인다. 유사한 용어로 행위(act), 활동(activity)이 있다(Wikipedia, 2018).<sup>50)</sup> 선택행동(Choice behavior)은 선택과 행동의 합성어로 두개 이상의 선택 가능한 대안에서 하나에 이끌려 취하는 행위를 의미하며, 선택대안에 대한 내·외적 정보에 의해 영향을 받는다. 즉, 개인의 발생된 어떤 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 방법과 수단에 대한 정보를 갖으면서 선택할 수 있는 대안들 중에서 하나를 취하는 것을 의미한다.<sup>51)</sup>

관광분야에서는 오영준(2006)은 관광객의 선택행동에 대한 개념이 개인 또는 집단이 그들의 관광욕구를 충족시키기 위해 사회적 상호관련과 환경적요인의 제약 하에서 관광지 정보를 처리하는 심리과정과 의사결정과정을 거쳐 관광지를 접근·선택하고 이에 따른 경험을 통해 나타내는 일련의 행동과정으로 정의하였다.<sup>52)</sup> 또한 양승희(2010)는 관광객의 선택행동이 자신의 욕구를 충족시킬 것으로 기대하는 상품에 대해 탐색, 구매, 사용, 평가, 처분하는 일련의 과정이라고<sup>53)</sup> 주장하였다. 즉, 관광객이 관광과정 중에 관련된 돈, 시간, 노력 등의 제한된 자원을 어떻게 배분하고 결정하는가를 다루는 것이다.

관광객의 선택행동은 의사결정 선택행동이고 구매 후 행동은 의사결정 평가행동으로 구분할 수 있다. 관광객은 어떤 여행목적지에 욕구를 작게 되는 시점부터 여러 단계의 과정을 거치게 되며, 관광객의 의사결정은 욕구에 대한 인식과 관광지정보 탐색 그리고 대안평가, 관광지접근, 평가의 5단계로 이루어진다. 구체적으로 관광객이 여행목적지를 선택하기 전의 행동은 다음과 같은 단계를 거친다.

첫째, 문제인식. 문제인식 단계는 여행 필요성을 인식하는 단계로 어떤 사안과 관련하여 어느 시점에서 관광객이 자신의 실제사태와 이에 상응하는 이상상태 간에 상당한 차이를 지각하게 되면 그 차이를 해소시켜 줄 수 있는 수단에 대한 욕구가 생겨진다. 관광객 행동은 욕구충족 지향적이므로 욕구의 환기가 관광객

50) 위키백과(2018). 행동의 정의 <https://ko.wikipedia.org/wiki/%ED%96%89%EB%8F%99>

51) 강진희(2018). 외식소비자의 구전수용태도에 따른 휴리스틱 의사결정과정 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, pp.68-74

52) 오영준(2006). 관광지 이미지가 관광지 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대대학원, 박사학위논문, pp.34-47

53) 양승희(2010). 도시관광 이미지 요소가 외래관광객 선택행동에 미치는 영향 연구, 관동대학교, 박사학위논문, pp.40-54

의사결정의 출발점이 된다.

둘째, 관광지정보 탐색. 관광객들은 자신의 여행 욕구를 충족시킬 수 있는 대안을 마련하기 위하여 관광지정보를 탐색하게 된다. 이 단계에는 자신이 경제, 거리 등의 상황변수를 고려하지 않고 추상적인 이미지에 의해 선호하는 여행목적지를 포함하는 잠재적인 대안에 대한 정보를 검색하게 된다.

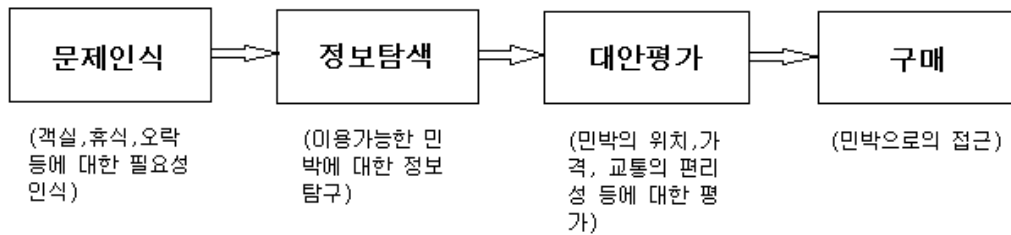
셋째, 대안평가. 관광객이 탐색활동에 따라 여러 대안에 관한 정보를 얻게 되면 이 정보들을 토대로 대안을 평가한다. 대안평가 활동은 각 대안의 상황변수를 측정 한 후에는 적절한 선택규칙을 적용하여 최종적으로 여행목적지를 선정하는 것이다.

넷째, 관광지 접근. 의사결정의 평가단계에서 목적지 문제를 해결하는 데 가장 바람직한 대안을 파악한 관광객은 그 평가 결과를 실제로 집행하게 되는데 이 단계를 의사결정과정의 관광지 접근이라고 한다.<sup>54)</sup>

마찬가지로 농촌민박 이용자들의 농촌민박선택과정<그림 II-3>은 기본적으로 소비자들이 여러 대안에 대한 선택과정과 동일하며, 농촌민박 이용자가 투숙하기 전의 농촌민박 선택행동에도 이를 적용할 수 있다. 농촌민박 이용자는 농촌민박 선택행동의 단계를 거치게 되는데 구매 필요성을 인식하는 문제인식 단계를 거쳐 문제를 해결할 수 있는 대안을 마련하기 위하여 정보를 탐색한다. 이 후에 농촌민박 이용자가 탐색활동에 의해 여러 대안에 관한 정보를 입수하게 되면 이들 정보를 토대로 대안을 평가한다. 의사결정을 평가단계에서 소비문제를 해결하는 데 가장 바람직한 대안을 파악한 후에 그 평가를 실제로 집행하게 된다. 즉 선정된 농촌민박으로 접근하는 것이다.

54) 배현수(2008). 외식소비자의 라이프스타일 유형이 구매의사결정 과정에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문, pp.38-42

<그림 II-3> 이용자의 농촌민박선택과정



자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재편집

## 2) 관광객 선택행동에 관한 선행연구

관광객 선택행동에 관한 연구에는 김미향(2006)은 관광목적지에 있는 유형적인 기반시설과 수용태세는 중국여행객의 무형적인 관광만족도를 극대화하는 원인으로 작용하는 것이다. 또한 관광지의 유형적인 선택속성을 높게 지니고 있을수록 관광객들의 만족도는 높게 나타나며, 관광만족도는 이들이 이 관광목적지를 다시 선택하는 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다.<sup>55)</sup>

조태영(2009)은 문화유산 관광을 체험했던 관광객들이 긍정적인 결과(만족)를 생기게 되면 그 관광목적지를 재방문하거나, 주변에 여행을 준비하는 지인들에게 자신이 경험했던 관광지로 권유하거나 그 관광지에 대하여 호의적으로 표현한다. 반면에 긍정적이지 않은 경험(불만족)을 한 사람들은 그 관광 목적지를 재방문하려 하지 않으며, 주변 사람들에게도 권유하지 않고 부정적인 의견을 전달하고 해당 관광지의 이미지에 악영향을 미친다고 주장했다.<sup>56)</sup>

주동근(2010)은 관광객의 여행상품 선택행동에 대한 연구에서는 여행상품을 구성하고 그 내용을 결정짓는 여행상품 속성에 따라 영향을 미친다고 밝혀내었다.<sup>57)</sup> 즉, 여행목적에 따라 여행 상품의 속성에 영향을 받게 될 것이다. 다양한 여행상품 중에서 관광객의 차별화된 인지를 결정짓는 요인은 해당 여행상품의 속성이기 때문이다.

55) 김미향(2006). 방한 중국인의 한류태도, 관광목적지 이미지, 관광지 선택속성, 만족 및 재방문의도에 관한 연구, 동아대학교 대학원, 석사학위논문, pp.88-90

56) 조태영(2009). 문화적 고유성이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 23(4), pp.60-81

57) 주동근(2010). 관광객의 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 여행상품 선택속성에 관한 연구, 『한국항공경영학회지』, 8(4), pp.3-20

비슷하게 김영미·김종은(2011)은 고궁 문화유산 관광 선택속성에 대한 연구결과를 살펴보면 사람들이 관광목적지를 결정하는 선택속성은 관광객의 행동의도에 영향을 미치며, 경험한 후의 만족도는 어떠한 관광목적지를 선택하려고 하는 지인에 대한 행동의도와 자신의 재방문의도에 유의한 영향을 미쳤다.<sup>58)</sup>

이러한 맥락을 보면 긍정적으로 구축된 농촌민박이미지는 잠재적인 투숙객을 유인할 수 있는 매력성을 증가시키고 이에 따른 관광객의 농촌민박 선택행동에 큰 영향을 미친다. 선택행동에 따라 농촌민박 이용자가 투숙한 후의 평가는 다시 긍정적이거나 부정적인 새로운 이미지를 형성하게 되며, 이는 다시 정보가 되어 새로운 대안을 찾거나 기존의 관광지를 재구매하는 순환적 구조를 형성하게 되는 것으로 보인다.

### 3. IPA(Importance-Performance Analysis)기법

#### 1) IPA의 개요

IPA는 1970년대 처음으로 연구한 Martilla와 James는 소비자들이 상품에 대해 중요시 하는 중요도와 이용 후기 성취도의 평가를 통해 소비자의 기대수준과 속성에 대한 성취도를 결정되는 것이다.<sup>59)</sup>

IPA는 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요속성 등에 대하여 중요도와 성취도를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지를 동시에 분석하기 위한 기법으로 기존 연구에서 밝혀진 만족관련 이론을 단순화시키고 분석결과를 도식화함으로써 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있는 연구방법이라 할 수 있다(김욱기, 2011). 양재훈(2015)은 IPA가 상품 및 서비스 속성에 대해 쉽게 이해할 수 있도록 소비자가 제품을 이용하기 전 기대하는 중요도와 서비스를 이용한

58) 김영미·김종은(2011). 문화유산 관람선택 속성요인이 관람객 만족에 미치는 영향, 경희대학교 관광대학원, 석사학위논문, pp.71-72

59) J.A. Martilla, J.C. James(1977). Importance-Performance Analysis, Journal of Marketing, 41(1), pp.77-79

뒤의 성취도를 분석하여 서비스를 평가하고 개선점을 찾아내 저가비용을 투자하면서 동시에 효과적으로 관리할 수 있도록 보편적으로 사용되고 있다고<sup>60)</sup> 밝혔다.

따라서 매트릭스상의 사분면 위에 시각적으로 관찰하기 쉬워 보편적으로 일반 기업에서 고객을 만족시키기 위한 경영진단의 수단으로 활용되고 있다. 그리고 제한된 자원을 효율적으로 활용하여 용이한 평가 기법으로 기업 경영자들이 원하는 마케팅 전략을 수립할 수 있다는 장점을 가지고 있다.

## 2) IPA 매트릭스의 분류 및 특성

중요도-성취도는 중심점을 기준으로 나누어진 매트릭스상의 사분면에 <그림 II-4>과 같이 나타내 있다.

<그림 II-4> IPA 매트릭스(Matrix)

	낮	만족도		높음
높음	높음	<제 2사분면> 집중영역 높은 중요도, 낮은 만족도	<제 1사분면> 유지영역 높은 중요도, 높은 만족도	
중요도	낮음	저순위영역 낮은 중요도, 낮은 만족도	과잉영역 낮은 중요도, 높은 만족도	
낮음	낮음	<제 3사분면>	<제 4사분면>	

제1사분면은 비교적 높은 중요도와 이에 따른 높은 성취도의 속성이 위치하고 있는 영역이다. 이것을 마케팅에 적극적으로 활용을 한다면, 기업들은 상대적으

60) 양재훈(2015). 수정-IPA를 이용한 편의점의 편의음식 유통전략에 대한 연구, 『한국서비스경영학회』, 16(5), pp.101-123

로 높은 우위를 지속적으로 유지해 가면서 기업들의 특징에 알맞은 고유한 경쟁력들을 갖출 수 있다.

제2사분면은 소비자가 평가속성에 대해 중요하게 생각하고 있는 반면 이 속성에 대한 성취도는 낮게 평가된 상태이다. 즉 서비스나 제품의 질을 향상시키기 위해서 가장 집중적으로 투자되어야 하는 부분이다. 때문에 신중을 기하지 않으면, 기업이 위태한 상황을 마주하는 문제로 연결되기도 한다. 그러므로 향후 시급히 집중되어야 하는 속성들이 포함되어 이 영역에 속한 속성들에 대한 투자를 가장 집중화시킬 필요성이 있다.

제3사분면은 제품이나 서비스에 대한 중요도와 성취도 모두 낮게 분포한 영역이다. 즉 제품이나 서비스에 대하여 중요하지 않다고 생각하면서 동시에 소비자들이 제품이나 서비스에 대해 만족하지 못하는 영역을 의미한다. 이러한 분야에 시급한 노력을 기울일 필요성은 상대적으로 매우 낮으며, 그렇다고 하여 과도하게 집중해서도 안 된다. 따라서 성취도를 높이기 위하여 이 경우는 추가적인 자원이 배분된다면 투자의 여부를 확실히 결정지을 수 있다.

제4사분면은 낮은 중요도와 높은 성취도의 속성이 위치하고 있는 영역을 말한다. 즉 이러한 속성을 위해 투입된 노력이 다른 분야에도 투입된다면 보다 좋은 효과를 가져 올 수 있는 경우이다. 또한 중요하지 않은 속성에 대한 과잉투자가 이루어지고 있는 경우이기도 한다. 따라서 이 영역에 포함되고 있는 속성에 대한 그 집중도를 낮추고, 투입되고 있는 노력을 다른 부분으로 배분하여 집중화해야 된다.

그러므로 실무적인 측면에서 위에 IPA기법을 활용해서 경영자들은 그 차이가 발생하는 속성들에 대하여 어떤 속성이 과잉투자 또는 과소투자 되었는지를 파악하도록 하고 한정된 자원에 대해 가장 효과적인 전략을 찾아내는 데 유용하게 사용할 수 있다.

### 3) 관광분야에서의 IPA활용도

IPA기법은 제품, 시설이나 서비스가 어느 분야에서 강점 및 약점을 갖고 있는지에 대해 효율적으로 결과를 빠르게 도출할 수 있다는 장점이 있다. 때문에 마



케팅, 교육, 스포츠, 건강 등 여러 분야에서 활용되고 있는 것으로 보인다. 특히 관광분야에서는 농촌관광, 생태관광, 여행상품, 숙박시설 등의 선택속성에 관한 연구에서 광범위하게 적용되고 있다. 이 기법을 이용한 관광숙박시설과 관련된 연구들을 정리하면 다음<표 II-6>과 같이 나타났다.

<표 II-6> 관광숙박시설의 IPA 활용도

연구자	연구제목	관련 분야
이건미,김영미(2017)	IPA기법을 이용한 호텔서비스 분석: 광주 특1급 호텔을 중심으로	호텔
원영래(2016)	IPA분석을 통한 전통한옥의 선택속성 평가분석에 관한 연구-강릉 선교장 중심으로-	전통한옥
이상철(2013)	IPA분석을 통한 콘도미니엄의 선택속성 평가분석에 관한 연구 -경주지역을 중심으로-	콘도미이 업
최동희(2012)	IPA를 활용한 리조트 선택속성 평가에 관한 연구 -리조트유형을 중심으로-	리조트
오민재,신정하(2012)	제주지역 펜션여행자의 선택속성에 의한 중요도 성취도 분석	펜션
고순영(2005)	민박입지 유형별 이용객의 민박속성에 대한 중요도-만족도 분석	민박

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구대상지

한국의 대표적 관광지인 제주도에서는 1960년대쯤에 일본에서 영주하던 제일 교포들이 일시친지방문으로 입국하여 친족가정에서 숙식편의를 제공받았던 풍습이 있었다. 그 후에 1995년에 농업의 소득증대와 농촌관광 활성화를 위해 농촌민박 제도가 도입된 이래, 이를 활용한 민박 형태의 숙박업소가 전국의 관광지 중심으로 대폭 늘어났다. 당시 농촌민박은 주로 농촌지역 주변에 위치한 관광지를 방문하는 도시주민들을 대상으로 한 단순한 숙박 사업의 형태를 띄고 있으며, 향토 문화 발전, 농산물 판매 촉진과 농촌 지역 경제 활성화에 연결되지 않는다고 지적을 받았다.

때문에 2001년 4월에 제주시가 덴마크 민박제도를 검토하고, 지역의 고유한 향토문화와 지역이미지를 홍보하는 차원에서 외국인에게 제주를 소개하기 위해 향토문화 가이드 양성교육을 도내 교육기관에 위탁을 실시한 것이 시초이다. 민박 사업은 농촌지역의 농어민들의 부업으로 활발하게 농촌 지역 진흥을 위한 수단으로도 장려되었다. 이 사업은 일반 관광지에서 구경하는 것과 달리 농촌 지역의 여가문화를 즐길 수 있을 뿐만 아니라, 도시와 농촌의 교류 또한 촉진될 것으로 기대하였다. 현재 제주지역의 농촌민박은 다음 <표 III-1>에서 제시하는 것과 같이 총 3,776개 이며, 2013년에 비해 2.6배로 지속적으로 증가한 추세를 보인다. 그러나 민박에 대한 체계적인 통계 시스템이 미흡해서 제주도에서 운영 중인 다양한 민박은 단일 통계로, 그 수가 구체적으로 집계되지 못하고 있는 상황이다. 이로 인해 제주도 민박 이용실태를 정확한 통계자료로 확인하는 것은 어려운 실정이다.

<표 III-1> 제주도 농촌민박 현황

(2018. 07. 31 기준)

구분	총계		제주시		서귀포시	
	업체수	객실수	업체수	객실수	업체수	객실수
2013년	1,449	5,610	785	2,906	664	2,704
2014년	1,698	6,322	850	3,391	848	2,931
2015년	2,357	8,259	1,304	4,369	1,053	3,890
2016년	2,850	9,547	1,607	5,079	1,243	4,468
2017년	3,156	10,356	1,829	5,691	1,327	4,665
2018년	3,776	11,642	2,274	6,637	1,502	5,005

출처: <https://www.jeu.go.kr/index.htm>, 제주도청홈페이지

## 2. 표본설계

### 1) 조사방법 및 조사기간

본 연구는 우선시되어야 할 민박 선택속성과 관리방향을 설정하기 위한 연구 목적을 달성하기 위해 편의표본추출(Convenience sampling method)을 통해 자기 기입식 설문조사방법(Self-administered questionnaire survey method)을 실시하였다. 본 설문조사 기간은 2018년 8월 9일부터 21일까지 평일과 주말을 이용하여 제주도 함덕, 애월, 성산 등 여러 지역에 위치한 민박을 방문해서 민박주인의 허락을 받고 민박의 투숙객들을 대상으로 실시하였다.

### 2) 설문지 구성

본 연구의 설문지 구성<표 III-2>은 총 3부분으로 설정하였다. 국내외의 민박과 관련된 선행연구에 근거하여 설계된 제주도 민박 선택속성에 관한 문항은 위치, 대중교통의 편리성, 주변관광지까지의 접근성, 방의 청결도, 민박의 안전성, 숙박업체의 리뷰, 조식 제공 유무, 적당한 가격, 민박집 주인의 친절한 서비스, 고객의 컴플레인 대응능력, 예약의 편리성, 주변관광지에 대한 정보제공, 민박집 주인과의 상호교류, 타 투숙객과의 교류, 건물의 외관미, 실내의 인테리어, 아늑

한 분위기, 주차공간의 편리성, 취사가능 여부, 개별 샤워시설의 유무 총 20개 항목으로 이루어졌다. 각 항목은 투숙 전 민박 선택속성의 중요도와 실제로 투숙 이후에 선택속성에 대한 성취도를 질문하는 항목으로 구분하여 리커트(Likert scale) 5점(매우 높다-5, 높다-4, 보통-3, 낮다-2, 매우 낮다-1)를 이용하여 측정하였다.

방문형태적인 특성은 방문횟수, 이용횟수, 숙박일수, 동행자, 정보원, 1인당 민박경비 6개 항목을 명목척도로 구성하였으며, 인구통계학적 특성은 성별, 혼인여부, 연령, 직업, 최종학위 5개 항목을 명목척도로 구성하였다.

<표 III-2> 설문지구성

구분	측정변수	문항	척도
민박 선택속성	선택요소	20	5점
방문형태적인 특성	방문횟수	1	명목
	이용횟수	1	명목
	숙박일수	1	명목
	동행자	1	명목
	정보원	1	명목
	1인당 민박경비	1	명목
	인구통계학적 특성	성별	1
혼인여부	1	명목	
연령	1	명목	
직업	1	명목	
최종학위	1	명목	

### 3. 자료수집과 분석방법

#### 1) 자료수집

본 연구의 목적을 실현하기 위해 1차 자료(민박 주인 인터뷰), 수집된 제주도 민박과 관련된 선행연구를 통한 문헌연구 및 연구의 논리적 타당성과 실천적 유용성을 높일 수 있는 설문조사를 통해 통계적으로 분석하는 실증연구를 병행하

였다.

본 연구에서는 실증적 분석을 위한 자료 수집은 민박 주인의 허락을 받아 제주도 민박을 방문한 만 19세 이상 투숙객들에게 배부하고, 작성하게 하여 회수하는 방법으로 실시하였다. 총 250부의 설문지 중 245부를 회수하였으며, 그 중 유효하지 못한 설문지 29부를 제외한 216부를 유효 설문지로 사용하였다.

## 2) 분석방법

본 연구에서는 제주도 민박 선택속성에 대해 투숙객들이 어떻게 인식하고 있는가를 분석하기 위하여 IPA(중요도-성취도 분석)방법을 활용하였다. 또한 기대되는 결과를 도출하기 위하여 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(Data coding)과 데이터 클리닝(Data cleaning)과정을 거쳐 SPSS 22.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 구체적인 방법은 다음과 같다.

분석방법으로는 방문형태적 및 인구통계학적 특성을 분석하기 위한 빈도분석(Frequency analysis)을 비롯하여, 전체적인 실증조사의 통계적인 신뢰성과 타당성 검토를 위한 신뢰성분석(Reliability analysis)과 변수들을 요인으로 규합하는 요인분석(Factor analysis)을 각각 시행하였으며, 민박 선택속성의 각 변수간의 차이를 파악하기 위한 T-test, 대응분석(Correspondence analysis), 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 또한 실무활용에 용이한 IPA기법을 활용한 사전 중요도와 사후 성취도에 대한 선택속성 비교분석을 통하여 민박의 중요한 선택속성을 평가하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 기술통계분석

#### 1) 표본의 인구통계학적 특성 분석

본 연구에서는 조사대상자의 성별, 혼인여부, 연령, 직업, 최종학위의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 <표 IV-1>와 같이 나타났다.

전체 조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성과 여성이 각각 105명(48.61%), 111명(51.39%)으로 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 혼인여부의 경우는 미혼이 194명(89.81%), 기혼이 22명(10.19%)으로 나타나 미혼자가 기혼자보다 민박을 더욱 선호하는 것으로 볼 수 있다.

연령별로는 20대가 154명(71.3%)으로 가장 많이 투숙하였고, 30대가 48명(22.22%), 40대가 8명(3.7%), 50대가 6명(2.78%)으로 순위가 나타났다. 20~30대의 젊은 층이 새로운 생활경험을 추구할 경향이 있기 때문에 비율이 높게 나온 것으로 볼 수 있다. 40대 이상이 안락하고 편안한 숙박환경을 바라기 때문에 나이가 많을수록 민박을 이용하는 기회가 줄어들어 비율이 낮게 나타나는 것으로 보인다.

직업별로는 학생이 83명(38.43%), 전문직이 32명(14.81%), 자유직이 28명(12.96%), 사무직이 27명(12.5%), 판매 및 서비스 직이 26명(12.04%), 다음으로 기술직 및 기타 순위로 나타났다. 민박은 비교적 저가의 숙박시설 때문에 경제적으로 여유 있지 않은 학생이 대다수인 것으로 확인할 수 있다.

최종학위별로는 대학(학사)졸업자가 138명(63.89%), 고졸이하 학력자가 65명(30.09%) 및 대학원(석사)졸업(6.02%)으로 제주도 민박을 방문하는 투숙객들의 교육수준이 대체적으로 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

<표 IV-1> 인구통계학적 표본의 특성 분석

구분	빈도	비율(%)	
성별	남	105	48.61
	여	111	51.39
혼인여부	기혼	22	10.19
	미혼	194	89.81
연령	20대	154	71.3
	30대	48	22.22
	40대	8	3.7
	50대	6	2.78
	60대	0	0
직업	전문직	32	14.81
	기술직	17	7.87
	사무직	27	12.5
	판매 및 서비스 직	26	12.04
	자유직	28	12.96
	학생	83	38.43
	기타	3	1.39
최종학위	고졸이하	65	30.09
	대학(학사)졸업	138	63.89
	대학원(석사)졸업	13	6.02
	대학원(박사)졸업	0	0
계	216	100	

## 2) 표본의 방문형태적인 특성

본 연구에서는 조사대상자의 방문횟수, 이용횟수, 숙박일수, 동행자, 정보원, 방문목적, 1인당 민박경비의 방문형태적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 결과는 <표 IV-2>와 같다.

최근 1년 동안 제주도를 방문하는 횟수를 살펴보면 처음이 94명(43.52%), 2회가 66명(30.56%), 3회가 31명(14.35%), 4회 이상이 20명(9.26%) 순으로 나타났다. 즉, 신규 고객은 94명, 기존 고객은 117명인 것이며, 제주도에 신규고객을 발굴하는 동시에 재방문 비율이 높게 이루어진 것으로 확인할 수 있다.

민박의 이용횟수에 대해 55.09%가 처음으로 방문한 것으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 27.31%인 '2회', 10.19%인 '3회', 7.41%는 4회 이상 순으로 조사되었다. 즉, 신규 고객은 119명, 기존 고객은 97명인 것이며, 민박은 신규 투숙객의 재방문이 이루어질 수 있도록 특별한 노력이 필요할 것이다.

<표 IV-2> 방문형태적인 표본의 특성 분석

구분	빈도	비율(%)	
방문횟수	처음	94	43.52
	2회	66	30.56
	3회	31	14.35
	4회 이상	20	9.26
이용횟수	처음	119	55.09
	2회	59	27.31
	3회	22	10.19
	4회 이상	16	7.41
숙박일수	1박	44	20.37
	2박	68	31.48
	3박	57	26.39
	4박	17	7.87
	기타	30	13.89
동행자	혼자	101	46.76
	배우자	2	0.93
	가족	19	8.80
	친구	94	43.52
정보원	어플(Airbnb 등)	16	7.41
	포털 사이트	56	25.93
	지인추천	56	25.93
	SNS(블로그 등)	85	39.35
	기타	3	1.39
1인당 민박경비 (조식포함)	3만 원 이하	153	70.83
	5만 원 이하	56	25.93
	기타	7	3.24
계	216	100	

민박의 숙박일수로는 4박이 17명(7.78%) 최저로 나타나는 반면에 2박이 68명(31.48%)으로 가장 높게 나타나 다음으로 3박이 57명(26.39%), 기타 일수 30명(13.89%) 순으로 보인다. 특히 기타 일수 중에 숙박시설을 이용하는 고객은 관광하는 투숙객뿐만 아니라 아르바이트를 하면서 민박에서 한 달 이상 머문다. 또한 호텔이나 펜션에서 1박 정도 숙박한 다음에 민박을 이용하는 경우도 있는 것으로 조사되었다.

동행자의 경우는 혼자 101명(46.76%), 친구가 94명(43.52%), 가족이 19명(8.80%), 배우자가 2명(0.93%) 순위로 나타났다. 즉 혼자 101명, 집단은 115명인 것이며 각 절반 정도 차지하고 있다.

정보원을 살펴보면 SNS(블로그 등)를 통해 정보를 얻는 경우가 89명(39.35%),



포털 사이트 및 지인추천이 각각 56명(25.93%), 어플(Airbnb 등)이 16명(7.41%), 기타 3명(1.39%) 순으로 나타났다. 전통적인 홍보매체보다 젊은 층 위주인 투숙객들이 주로 인터넷을 활용하는 것을 확인할 수 있다.

1인당 민박경비 예산은 3만 원 이하 153명(70.83%)으로 가장 높게 나타났으며, 5만 원 이하 56명(25.93%), 기타 7명(3.24%)으로 조사되었다.

## 2. 변수의 타당도 및 신뢰도 검증

### 1) 타당도 검증

타당성(Validity), 혹은 구성 타당성(Construct validity)이라고도 불리는 이 개념은 측정하고자 하는 구성개념을 측정하였는가에 대한 문제, 즉 정확성과 관련이 있으며, 체계적인 오차와 비체계적인 오차에 의해서 영향을 받는다고 볼 수 있으나 비체계적인 오차는 신뢰성과 관련이 깊으므로 이를 분리하여, 타당성에 관한 부분에서는 일반적으로 체계적인 오차에 대해서만 관심을 둔다.<sup>61)</sup>

타당성은 이론적 및 실증적 두 가지 접근 평가를 활용할 수 있다. 이론적 측면의 타당성 평가는 이론적으로 구성개념을 얼마나 잘 조작적 정의로 표현하였는지를 측정하는 것이다. 주로 안면 타당성(Face validity)과 내용타당성(Content validity)으로 구성되어 있다. 실증적 관찰을 바탕으로 한 하나 이상의 외부 요소들과 측정하고자 하는 구성개념이 얼마나 잘 연결되어 있는지를 측정하는 것이다. 주로 수렴타당성(Convergent validity), 판별타당성(Discriminant validity), 동시타당성(Concurrent validity), 예측타당성(Predictive validity) 4가지로 구성된다.

본 연구에서는 측정항목의 타당성을 확인하기 위해 요인분석(Factor analysis)을 실시하였다. 여러 변수들을 몇 개의 개념 또는 요인으로 묶어줌으로써 요인의 수를 최소화하기 위하여 주성분분석(Principle component analysis)을 사용하였

61) 이진익(2013). IPA기법을 활용한 섬 생태관광지 개발과 관리방안 연구, 전남대학교 문화전문대학원, 석사논문, p80

고, 회전방식은 직각회전방식 중 가장 많이 활용되는 베리맥스회전법(Varimax rotating method)을 실시하였고, 요인적재치가 0.4이상이며 고유값(Eigen value)이 1이상인 요인만 추출하였다. 분석결과는 다음 <표 IV-3>과 같이 나타났다.

또한 각 요인의 명명에 대하여 요인 1은 일반적 특성요인(대중교통의 편리성, 위치, 주변관광지까지의 접근성, 적당한 가격, 방의 청결도) 5개로, 요인 2는 인적 서비스요인(민박집 주인과의 상호교류, 고객의 컴플레인 대응능력, 민박집 주인의 친절한 서비스, 타 투숙객의 교류) 4개로, 요인 3은 물적 서비스요인(주변관광지에 대한 정보제공, 숙박업체의 리뷰, 예약의 편리성, 민박의 안전성) 4개로, 요인 4는 시설요인(개별 샤워시설의 유무, 주차공간의 편리성) 2개로, 요인 5는 장식요인(건물의 외관미, 실내의 인테리어, 아늑한 분위기) 3개로, 요인 6은 식사요인(조식제공 유무, 취사가능 여부) 2개로 명명하였다.

<표 IV-3> 측정항목의 타당성 검증결과

요인명	선택속성	요인적재치%	고유값	%분산	누적%
일반적 특성	대중교통의 편리성	.824	2.353	11.763	11.763
	위치	.786			
	주변관광지까지의 접근성	.503			
	적당한 가격	.451			
	방의 청결도	.448			
인적 서비스	민박집 주인과의 상호교류	.711	2.253	11.265	23.029
	고객의 컴플레인 대응능력	.645			
	민박집 주인의 친절한 서비스	.597			
	타 투숙객의 교류	.564			
물적 서비스	주변관광지에 대한 정보제공	.643	2.071	10.365	33.384
	숙박업체의 리뷰	.616			
	예약의 편리성	.592			
	민박의 안전성	.566			
시설	개별 샤워시설의 유무	.781	2.022	10.110	43.495
	주차공간의 편리성	.651			
장식	건물의 외관미	.780	1.984	9.921	53.416
	실내의 인테리어	.749			
	아늑한 분위기	.579			
식사	조식제공 유무	.820	1.529	7.647	61.063
	취사가능 여부	.436			

## 2) 신뢰도 검증

신뢰도(Reliability)란 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 나타나는 측정값들의 가능성을 의미하는 것으로, 신뢰도 분석은 일관성 또는 안정성의 정도를 말한다. 신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 조사대상자로부터 정확하고 일관되게 응하였는가를 분석할 때 사용된다. 이러한 신뢰도 측정방법으로는 측정-재측정법(Test-retest method), 반분법(Split-half method), 동형법(Parallel-form method), 내적 일관성법(Internal consistency method) 등이 있다.

본 연구에서는 복수로 설계된 설문 항목간의 신뢰도를 평가하는 가장 대표적인 방법인 내적 일관성법을 사용하고자 한다. 또한 각 요인들의 문항별로 널리 사용되는 신뢰성 계수인 크론바하 알파값(Cronbach's alpha)으로 측정하였다. 이는 0과1 사이의 값을 갖게 되고 1에 가까울수록 신뢰도가 높다는 것을 의미한다. 일반적으로 요구되어지는 알파값은 0.60 이상이면 측정항목의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 간주되고 있다. 측정결과는 다음 <표 IV-4>,<표 IV-5>와 같다.

<표 IV-4> 측정항목의 중요도에 대한 신뢰성 검증결과

Cronbach's alpha	항목 수
.766	20

<표 IV-5> 측정항목의 성취도에 대한 신뢰성 검증결과

Cronbach's alpha	항목 수
.824	20

### 3. 분석결과

#### 1) 중요도 및 성취도 우선순위 분석

민박 선택속성의 중요도 및 성취도 순위를 알아보기 위해 기술통계 분석을 실시하였고 그 결과는 <표 IV-6>와 같이 나타났다. 민박을 이용하는 투숙객들은

민박을 선택함에 있어 가장 중요시 여기는 요소는 방의 청결도로 나타났다. 방의 청결도는 역시 민박에 대한 기본적인 요구에서 모든 투숙객들이 가장 중요하게 생각하는 부분인 것으로 사료된다. 다음으로 민박의 안전성, 적당한 가격, 위치 등 순으로 나타났다.

성취도의 순위를 살펴보면 이용자들이 농촌민박에서 투숙하고 난 후에 성취도가 가장 높은 요소는 민박집 주인의 친절한 서비스로 나타났다. 그 이유는 민박집 주인이 투숙객들의 기대치를 넘게 친절한 서비스를 제공해 준 것으로 사료된다. 다음으로 방의 청결도, 민박집 주인과의 상호교류, 위치 등 순으로 나타났다.

특히 중요도 또한 성취도 순위에는 취사가능 여부 요소가 가장 낮은 순위를 차지한 것으로 보였다. 그 이유는 투숙객들이 짧은 숙박기간 동안에 스스로 요리하는 것보다 현지에 있는 향토음식을 더욱 선호하는 것으로 사료된다.

<표 IV-6> 농촌민박 선택속성의 중요도와 성취도의 우선순위

중요도	순위	성취도
방의 청결도	1	민박집 주인의 친절한 서비스
민박의 안전성	2	방의 청결도
적당한 가격	3	민박집 주인과의 상호교류
위치	4	위치
숙박업체의 리뷰	5	적당한 가격
민박집 주인의 친절한 서비스	6	예약의 편리성
예약의 편리성	7	민박의 안전성
개별 샤워시설의 유무	8	숙박업체의 리뷰
대중교통의 편리성	9	아늑한 분위기
고객의 컴플레인 대응능력	10	고객의 컴플레인 대응능력
아늑한 분위기	11	대중교통의 편리성
주변관광지까지의 접근성	12	개별 샤워시설의 유무
실내의 인테리어	13	주변관광지까지의 접근성
민박집 주인과의 상호교류	14	조식 제공 유무
타 투숙객과의 교류	15	타 투숙객과의 교류
조식 제공 유무	16	주변관광지에 대한 정보제공
주차공간의 편리성	17	실내의 인테리어
주변관광지에 대한 정보제공	18	건물의 외관미
건물의 외관미	19	주차공간의 편리성
취사가능 여부	20	취사가능 여부

## 2) 중요도와 성취도의 차이검증

농촌민박 선택속성에 대한 중요도와 성취도 간의 차이를 분석하기 위하여 대응분석을 실시하였다. 대응분석은 분할표(Contingency table)상의 행(Row)과 열(Column)을 저차원의 공간에 나타내어 행과 열의 관계를 알아보는 탐색적 자료 분석(Explanatory data analysis)기법 중 하나이다(Greenacre, 2007).<sup>62)</sup> 분석한 결과는 <표 IV-7>과 같이 나타났다. 이를 살펴보면 방의 청결도는 중요도가 4.306점으로 성취도 4.102점보다 높게 보였으며  $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 민박의 안전성은 중요도가 4.199점으로 성취도 4.005점보다 높게 나타났고 통계적으로  $p < .01$ 에서 유의한 차이를 보였다. 조식 제공 유무는 성취도 3.722점으로 중요도 3.472보다 높게 보였고  $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 그리고 민박집 주인의 친절한 서비스는 역시 성취도 4.352점으로 중요도 3.990점보다 높게 나타났고  $p < .001$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 보였다. 주변관광지에 대한 정보제공은 성취도가 3.685점으로 중요도 3.338점보다 높게 나타났고  $p < .001$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 보였다. 민박집 주인과의 상호교류는 성취도가 4.088점으로 중요도 3.519점보다 높게 보였고,  $p < .001$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 이와 마찬가지로 건물의 외관미는 성취도 3.472점으로 중요도 3.139점보다 높게 나타났고  $p < .001$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 보였다. 또한 타 투숙객과의 교류는 성취도 3.713점으로 중요도 3.505점보다 높게 나타났고  $p < .05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 보였다. 아늑한 분위기는 성취도 3.889점으로 중요도 3.741점보다 높게 보였고  $p < .05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 마지막으로 취사가능 여부는 성취도 3.338점으로 중요도 3.032점보다 높게 나타났고  $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 보였다.

특히 통계적으로 현저한 차이가 나타나는 요소를 살펴보면 방의 청결도 및 민박의 안전성 두개를 제외한 나머지 요소는 성취도의 수치가 중요도보다 높은 것으로 보였다. 이는 민박은 상대적 저렴한 숙박시설이지만 민박 집주인이 친절한 인적 서비스를 제공하면서 투숙객들도 민박에 대한 인지된 가치가 자신이 예상된 것보다 더욱 높게 나타난 것으로 판단된다. 전체적으로 살펴보면 제주도 민박 운영실태가 좋은 방향으로 발전하고 있는 것으로 추측될 수 있다.

62) M. Greenacre(2007). Correspondence Analysis in Practice(2nd edition). Barcelona, Spain: Chapman & Hall/CRC

하지만 방의 청결도 요소는 민박 이용자들이 민박에 대한 가장 기본적인 요구라서 이 부분에 특별한 노력을 필요하다. 앞서 연구 배경에서도 민박안전 문제를 진술했는데 민박 안전성 요소를 개선하기 위해서는 정부가 안전인증제를 지속적으로 추진할 필요가 있다.

<표 IV-7> 농촌민박 선택속성의 중요도와 성취도의 차이 분석

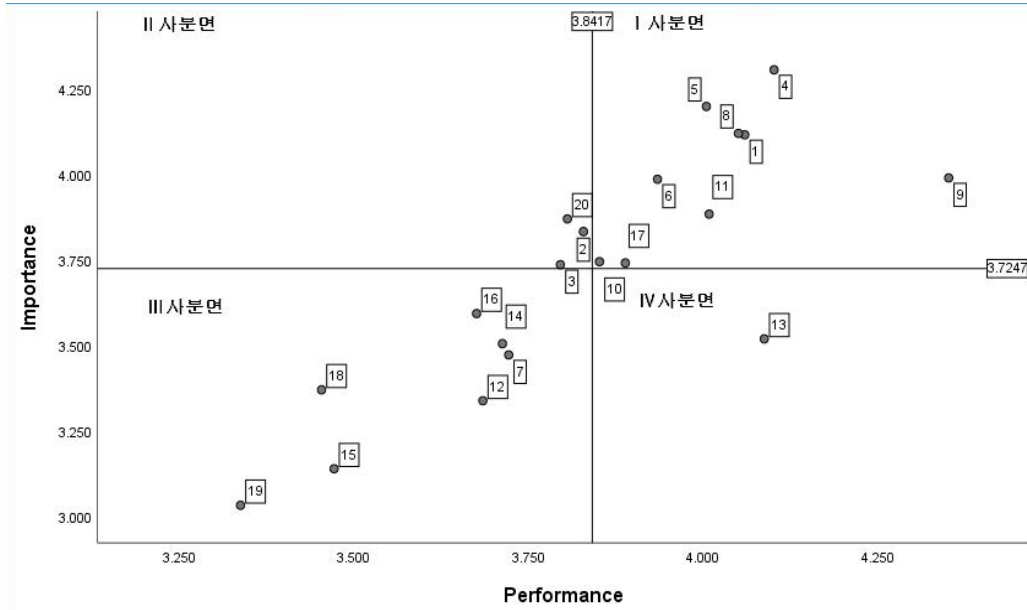
선택속성	Mean		T	유의확률
	중요도	성취도		
1) 위치	4.116	4.060	.844	.400
2) 대중교통의 편리성	3.833	3.829	.063	.950
3) 주변관광지까지의 접근성	3.736	3.796	-.827	.409
4) 방의 청결도	<b>4.306</b>	<b>4.102</b>	<b>3.210</b>	<b>.002**</b>
5) 민박의 안전성	<b>4.199</b>	<b>4.005</b>	<b>2.776</b>	<b>.006**</b>
6) 숙박업체의 리뷰	3.986	3.935	.714	.476
7) 조식 제공 유무	<b>3.472</b>	<b>3.722</b>	<b>-2.784</b>	<b>.006**</b>
8) 적당한 가격	4.120	4.051	.983	.327
9) 민박집 주인의 친절한 서비스	<b>3.990</b>	<b>4.352</b>	<b>-5.372</b>	<b>.000***</b>
10) 고객의 컴플레인 대응능력	3.745	3.852	-1.559	.120
11) 예약의 편리성	3.884	4.009	-1.712	.088
12) 주변관광지에 대한 정보제공	<b>3.338</b>	<b>3.685</b>	<b>-4.448</b>	<b>.000***</b>
13) 민박집 주인과의 상호교류	<b>3.519</b>	<b>4.088</b>	<b>-7.938</b>	<b>.000***</b>
14) 타 투숙객과의 교류	<b>3.505</b>	<b>3.713</b>	<b>-2.374</b>	<b>.018*</b>
15) 건물의 외관미	<b>3.139</b>	<b>3.472</b>	<b>-4.696</b>	<b>.000***</b>
16) 실내의 인테리어	3.593	3.676	-1.199	.232
17) 아늑한 분위기	<b>3.741</b>	<b>3.889</b>	<b>-2.297</b>	<b>.023*</b>
18) 주차공간의 편리성	3.370	3.454	-.848	.397
19) 취사가능 여부	<b>3.032</b>	<b>3.338</b>	<b>-3.293</b>	<b>.001**</b>
20) 개별 샤워시설의 유무	3.870	3.806	.868	.387

주)\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### 3) IPA에 따른 결과 및 시사점

본 연구의 목적에 따라 제주도 농촌관광 중의 민박 활성화를 위한 방안 측면에서의 시사점 도출을 목적으로 민박 선택속성에 대한 IPA기법을 활용하였다. 이를 통한 선택속성의 중요도 및 성취도의 평균값을 기준으로 네 개의 사분면 <그림 IV-1>와 같이 구분하였다.

<그림 IV-1> 민박 선택속성의 IPA 분포도



(1) 지속적 유지관리

I 사분면은 다른 지역과의 차별적 강점을 가지며 지속적으로 유지해야 할 (1) 위치, (4)방의 청결도, (5)민박의 안전성, (6)숙박업체의 리뷰, (8)적당한 가격, (9) 민박집 주인의 친절한 서비스, (10)고객의 컴플레인 대응능력, (11)예약의 편리성, (17)아늑한 분위기 부분에 대하여 다음과 같은 방안을 수립할 수 있다.

제주도 민박의 위치를 찾아보면 대다수는 해수욕장이나 숲에 가까운 곳에서 자리를 잡혀 있다. 민박의 주변 환경에 있어 투숙객들에게는 긍정적으로 제주도가 우수한 자연생태환경을 품고 있는 섬이라는 이미지를 더욱 부각시킬 수 있다. 그리고 앞서 설명해 봤던 독일의 민박은 테마별로 진행하는 다양한 체험프로그램과 같이 제주도 민박에서 구축할 수 있다면 특유한 민박 이미지를 창출하는 것을 연계시킬 수 있다. 예를 들면 제주도 지역에 민박 집주인의 일상적인 생활과 가능한 활동을 연결시켜서 승마 농가민박, 한라산 등산 농가민박, 나이트남시어촌민박 등 주제로 하여 제주도 지역 특색을 있는 체험 프로그램을 추진할 수 있다. 민박 주인에 있어 투숙객이 프로그램에 참가하는 비용이 추가적인 소득수입이 될 수도 있다.

특히 올해 초에 민박에서 살인사건 발생한 후에 제주지역 정부가 관련업체의 안전 규정에 대해 재검토를 실시하였다. 분석 결과를 통해 투숙객에게는 민박의 안전성에 대한 우려가 긍정적인 방향으로 전환하고 있는 것으로 보였다.

또한 제주도 민박의 고객층을 살펴보면 인터넷을 활용하는 젊은 층이며, 이에 대해 모두 민박들을 집합시키는 예약사이트와 앱을 개발·투입할 필요가 있다. 이를 뿐만 아니라 민박의 청결도, 안전성, 리뷰, 가격, 서비스, 고객의 컴플레인 대응능력, 예약의 편리성, 아늑한 분위기 등 요소에 대한 평가체계를 구축하여 월간과 연도별로 최우수한 민박을 선정하며, 독일 사례와 같이 인증마크와 상금을 수여한다.

이러한 활성화 방안을 통해 이를 중요시 여기는 민박집 주인은 투숙객의 성취도를 높이기 위해 다양한 컨셉트를 갖고 있는 체험활동을 창출하여 많은 투숙객의 참여를 유도하도록 더욱 친절하게 환대하는 것으로 판단된다. 또한 소비자인 투숙객의 다변한 니즈를 파악하기 위하여 민박 사업자가 이 분야의 연구자 및 전문가와 함께 정보공유 시스템을 구축할 필요가 있는 것으로 판단된다.

## (2) 집중적 개선 요소

Ⅱ사분면의 속성은 중요도가 높은 반면 성취도가 낮은 요소를 최우선적으로 집중해서 많은 노력을 기울여야 하며 적극적인 개선과 관리가 바로 (2)대중교통의 편리성, (3)주변관광지까지의 접근성, (20)개별 샤워시설의 유무에 집중되어 다음과 같은 방안을 수립할 수 있다.

대중교통의 편리성은 주로 대중교통을 이용한 민박 투숙자에 대해 민박까지 편리하게 도착할 수 있도록 개선이 필요성이 있다. 본 연구 중예의 표본 민박은 대다수 대중교통을 통해 도착할 수 있는 상황이지만 공간적인 제한도 존재하는 것을 알 수 있다. 예를 들면 숲에 위치한 민박 몇 군데는 버스 정류장까지의 거리가 멀어서 시간을 걸리고 편리하지 않은 실정이다. 이 부분에 있어 투숙객에 따라 알맞게 버스정류장에서 픽업 서비스를 제공하는 것을 추천할 수 있다. 예를 들면 숙소 예약 받으면서 투숙객들에게 짐이 많은 경우 픽업서비스를 필요한지 미리 물어보면 투숙객들이 대중교통의 불편감을 덜 느끼고 민박 주인이 친절한



이미지를 더 증가된 것으로 판단된다.

주변관광지까지의 접근성은 주인이 주변관광지의 배치 환경을 파악해서 이에 알맞은 관광코스를 설계하며, 민박 이용자의 니즈에 따라 추천하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 예를 들면 주로 대중교통을 이용한 투숙객들에게 거리감을 줄이기 위해 주변에 쉽게 접근할 수 있는 관광지, 유람노선 및 볼거리를 강조할 필요가 있다.

또한 개별 샤워시설의 유무는 민박 이용자의 편안감을 높이기 위해 개선해야 된 부분이다. 일반적으로 민박은 시설적인 제한이 있어서 이용자들이 남녀구분 없이 똑같은 샤워시설을 이용하는 상황이 많다. 이를 개선하기 위해서는 두 가지 방안을 생각해 볼 수 있다. 하나는 남녀 샤워시설로 나뉘서 개별적으로 재설치할 수 있는 경우 구분하는 것이 필요하다. 또는 재설치할 수 없는 경우는 이용자들의 불편감을 최대한 감소하기 위해 샤워시설의 청결도를 유지하는 것을 가장 중요하다.

### (3) 부분개선 요소

Ⅲ사분면에 해당하는 항목에는 (7)조식제공 유무, (12)주변관광지에 대한 정보 제공, (14)타 투숙객과의 교류, (15)건물의 외관미, (16)실내의 인테리어, (18)주차 공간의 편리성, (19)취사가능 여부 등으로 현재의 상태가 악화되지 않고 부분을 개선할 수 있도록 적당한 관심과 관리가 필요한 부분으로서 다음과 같은 방안을 수립할 수 있다.

식사부분에 있어 서베이를 하는 동안 대부분 민박에는 간단한 라면이나 빵으로 조식을 대체한다. 이 외에는 짧은 층이 늦게 일어나거나 조식을 중요시 여기지 않은 경우가 많은 것으로 알 수 있다. 인구통계학적 특성을 보면 민박에서 3박이나 4박 짧은 기간에 머무는 투숙객들이 대다수인 것으로 나타났다. 일반적으로 장기적인 투숙객보다 단기적인 투숙객이 현지 향토성이 있는 음식을 선호한다. 이에 대하여 민박 주인이 간단한 조식을 제공하는 것보다 주변에 있는 향토 음식점을 추천하는 것이 바람직하다. 이렇게 해서 민박 주인이 현지의 음식문화에 대해 잘 알고 있는 전문가를 드러낼 수 있을 뿐만 아니라 투숙객의 여행경험

을 더욱 쌓이거나 성취도를 보다 높일 수 있는 것으로 판단된다. 이에 따라 민박집 주인은 주변에 갈 만한 향토음식점을 많이 파악할 수 있도록 특별한 신경을 써야 된다.

타 투숙객과의 교류를 추진하는 파티문화가 나타나기 시작함에 따라서 타 투숙객과의 교류가 많아진 것으로 보일 수 있다. 특히 매일 파티를 열리는 민박도 있다. 이를 조절하기 위해 정기적인 파티를 진행하는 것이 바람직하다.

또한 앞서 언급한 민박은 테마별로 개발하는 프로그램에 부응하기 위해 건물의 외관미 및 실내의 인테리어가 단순한 미적 목적보다 테마를 중심으로 장식하는 것을 생각해 볼 수 있다. 그리고 도시 지역에 비해 민박의 주차공간이 넓어서 렌터카를 이용하는 대다수 투숙객이 주차공간의 편리성에 대한 평가에 중요도보다 성취도가 더 높게 나타났다. 이에 대해 대중교통을 이용하는 투숙객의 성취도를 높이기 위해 대중교통을 편리할 수 있게 이용하는 데 관련정보를 제공하는 것이 더 중요하게 판단된다.

#### (4) 노력분산 요소

IV사분면은 중요도에 비해 충분히 만족하고 있는 요인인 (13)민박집 주인과의 상호교류가 저순위로 나타나며 추가적인 자원배분의 필요성이 상대적으로 낮다.

분석 결과를 보면 제주도 민박주인은 친절한 서비스를 제공하면서 투숙객과의 상호교류가 많이 이루어진 것을 알 수 있다. 동시에 민박 주인은 다른 부분으로 노력을 분산하는 것도 중요하다. 앞서 언급한 농촌관광 체험프로그램 개발, 주변 관광지를 융합한 관광코스 설계, 정보공유 시스템 구축 등에 집중해서 민박 이용자가 농촌관광의 매력을 더욱 느끼하게 하고 성취도를 높이기 위해 특별한 관심을 기울여야 된다.

종합적으로 IPA기법에 따른 특성, 방향성 및 관리방안을 간략하게 정리하면 다음 <표 IV-8>와 같이 도출할 수 있다.

<표 IV-8> IPA기법에 따른 시사점

분면	특성	방향성	합	관리방안
I사 분면	중요도 ↑, 성취도 ↑ 지속적 유지 요소	1) 위치 4) 방의 청결도 5) 민박의 안전성 6) 숙박업체의 리뷰 8) 적당한 가격, 9) 민박집 주인의 친절한 서비스, 10) 고객의 컴플레인 대응능력 11) 예약의 편리성 17) 아늑한 분위기	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 테마별 민박 추진</li> <li>• 다양한 체험프로그램 연계</li> <li>• 특유한 민박 이미지 창출</li> <li>• 평가체계 및 인증마크 실시</li> <li>• 정보공유 시스템 구축</li> </ul>
II사 분면	중요도 ↑, 성취도 ↓ 집중적 개선 요소	2) 대중교통의 편리성 3) 주변관광지까지의 접근성 20) 개별 샤워시설의 유무	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 픽업 서비스 제공</li> <li>• 주변 관광지의 유람코스 설계</li> <li>• 샤워시설 남녀 구분 혹은 청결도 유지</li> </ul>
III사 분면	중요도 ↓, 성취도 ↓ 부분개선 요소	7) 조식제공 유무 12) 주변관광지에 대한 정보제공 14) 타 투숙객과의 교류 15) 건물의 외관미 16) 실내의 인테리어 18) 주차공간의 편리성 19) 취사가능 여부	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향토음식점 추천</li> <li>• 정기적인 파티 진행</li> <li>• 테마를 중심으로 한 장식</li> <li>• 대중교통 정보 제공</li> </ul>
IV사 분면	중요도 ↓, 성취도 ↑ 노력분산 요소	13) 민박집 주인과의 상호교류	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기타 부분에 대한 노력</li> </ul>

#### 4) 추가적 분석

##### (1) 인구통계학적 특성에 따른 선택속성의 성취도 차이

인구통계학적 특성에 따른 제주도 민박 선택속성에 대한 성취도 차이를 분석하기 위하여 성별, 혼인여부, 연령, 직업, 최종학위에 따라 차이가 있는지를 분석하는 방법으로써 T검증(T-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

### ㄱ. 성별에 따른 선택속성의 성취도 차이

성별에 따른 제주도 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음<표 IV-9>과 같이 나타났다. 먼저 일반적 특성, 인적 서비스, 식사의 경우 남성이 3.99, 4.01, 3.55점으로 여성 3.95, 3.99, 3.51점보다 만족한다는 반응을 보였으며, 물적 서비스, 장식 요인은 여성이 3.93, 3.69점으로 남성 3.86, 3.57점보다 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 그러나 시설 요인은 남성이 3.75점으로 여성 3.52점보다 높게 나타났으며  $p<.05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 보였다.

<표 IV-9> 성별에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	t	p
일반적 특성	남성	105	3.99	1.0127	.683	.495
	여성	111	3.95	.9903		
인적 서비스	남성	105	4.01	.9993	-.892	.373
	여성	111	3.99	1.0017		
물적 서비스	남성	105	3.86	1.0742	.549	.584
	여성	111	3.93	.9278		
시설	남성	105	3.75	.9933	-2.443	.015*
	여성	111	3.52	.9842		
장식	남성	105	3.57	.8188	1.074	.284
	여성	111	3.69	1.1447		
식사	남성	105	3.55	1.0259	.872	.384
	여성	111	3.51	.9760		

주)\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ㄴ. 혼인여부에 따른 선택속성의 성취도 차이

혼인여부에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-10>과 같다. 모든 요인의 평균점수가 3.5점 좌우로 나타났으며 모든 영역에서 근소한 차이를 보였으나 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 평가되었다.

<표 IV-10> 혼인여부에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	t	p
일반적 특성	기혼	22	4.06	1.0447	1.123	.272
	미혼	194	3.96	.9941		
인적 서비스	기혼	22	4.11	.9761	.203	.841
	미혼	194	4.05	1.0050		
물적 서비스	기혼	22	3.84	1.1464	.170	.866
	미혼	194	3.92	.9852		
시설	기혼	22	3.53	1.1696	-1.035	.311
	미혼	194	3.64	.9787		
장식	기혼	22	3.57	1.2352	-.408	.687
	미혼	194	3.69	.9730		
식사	기혼	22	3.43	.9815	.086	.932
	미혼	194	3.55	1.0046		

㉔. 연령에 따른 선택속성의 성취도 차이

연령에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-11>과 같다. 우선 변수가 하나 이하인 경우 표준편차를 계산 시 무시되므로 60대 이상을 제외하고 분석을 실시하였다.

50대의 경우는 일반적 특성, 장식, 식사 요인이 4.29점, 4.00점, 4.25점으로 가장 높았다. 또한 40대는 인적 서비스, 물적 서비스, 식사 요인에 대한 만족 수준이 4.47점, 4.07점, 4.25점으로 가장 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 보였다. 그러나 시설 요인의 경우 50대가 4.09점으로 가장 높게 나타났고 40대가 3.94점, 30대가 3.65점, 20대가 3.59점 연령대가 많을 수록 시설에 대한 성취도가 높아진다는 순으로 나타났으며  $p < .05$ 에서 유의한 차이를 볼 수 있다.

<표 IV-11> 연령에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	20대	154	3.95	.9290	1.650	.179
	30대	48	3.92	1.1653		
	40대	8	4.20	1.0552		
	50대	6	4.29	1.1348		
인적 서비스	20대	154	4.01	.9930	1.527	.208
	30대	48	3.90	1.0107		
	40대	8	4.47	.8754		
	50대	6	4.04	1.1158		
물적 서비스	20대	154	3.94	.9245	.681	.564
	30대	48	3.82	1.1969		
	40대	8	4.04	.8152		
	50대	6	3.84	1.4279		
시설	<b>20대</b>	<b>154</b>	<b>3.59</b>	<b>1.0245</b>	2.895	<b>.036*</b>
	<b>30대</b>	<b>48</b>	<b>3.65</b>	<b>.9028</b>		
	<b>40대</b>	<b>8</b>	<b>3.94</b>	<b>.8823</b>		
	<b>50대</b>	<b>6</b>	<b>4.09</b>	<b>.6613</b>		
장식	20대	154	3.74	.9867	.283	.838
	30대	48	3.44	1.0690		
	40대	8	3.67	1.1234		
	50대	6	4.00	.7257		
식사	20대	154	3.59	1.0083	.849	.469
	30대	48	3.63	.9886		
	40대	8	4.25	.9842		
	50대	6	4.25	.9137		

주)\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### 르. 직업에 따른 선택속성의 성취도 차이

직업에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-12>과 같다. 우선 변수 하나만 있는 경우 표준편차를 계산 시 무시되므로 가타를 제외하고 분석을 실시하였다.

전문직의 경우 일반적 특성에 대한 평가가 4.06점으로 가장 높았으며, 기술직은 시설과 식사 요인이 3.91, 3.71점으로 높게 나타났다. 또한 판매 및 서비스 직은 인적 서비스에 대한 성취도가 4.16점으로 가장 높았고 학생은 물적 서비스와 장식이 4.02, 3.80점으로 다른 직업보다 높게 보였다. 대다수 변수의 점수가 3.5~4.0점대로 나타났으며 모든 영역에서 근소한 차이를 보였으나 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 평가되었다.

<표 IV-12> 직업에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	전문직	32	4.06	1.0720	1.673	.129
	기술직	17	3.74	1.0349		
	사무직	27	3.90	1.0186		
	판매 및 서비스 직	26	3.91	.8096		
	자유직	30	3.82	1.1925		
	학생	83	4.05	.8752		
인적 서비스	전문직	32	3.78	1.0401	.574	.751
	기술직	17	3.96	1.2451		
	사무직	27	3.96	1.1647		
	판매 및 서비스 직	26	4.16	1.0093		
	자유직	30	4.08	.9805		
	학생	83	4.05	.8873		
물적 서비스	전문직	32	3.79	1.1428	1.378	.225
	기술직	17	3.75	1.0583		
	사무직	27	3.93	.9433		
	판매 및 서비스 직	26	3.85	.9421		
	자유직	30	3.92	.9564		
	학생	83	4.02	.9663		
시설	전문직	32	3.68	.9127	1.926	.078
	기술직	17	3.91	.8470		
	사무직	27	3.87	1.0193		
	판매 및 서비스 직	26	3.37	.8796		
	자유직	30	3.57	.8512		
	학생	83	3.60	1.0991		
장식	전문직	32	3.62	.7632	.958	.455
	기술직	17	3.61	.8842		
	사무직	27	3.68	1.0291		
	판매 및 서비스 직	26	3.48	1.1818		
	자유직	30	3.66	1.0155		
	학생	83	3.80	1.0260		
식사	전문직	32	3.47	1.3620	.345	.912
	기술직	17	3.71	.4950		
	사무직	27	3.61	.9357		
	판매 및 서비스 직	26	3.58	1.0529		
	자유직	30	3.37	.8591		
	학생	83	3.59	.9852		

ㄱ. 최종학위에 따른 선택속성의 성취도 차이

최종학위에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-13>과 같다. 우선 변수 하나 이하인 경우 표준편차를 계산 시 무시되므로 박사 졸업

을 제외하고 분석을 실시하였다.

대학원(석사)졸업자는 일반적 특성과 물적 서비스, 장식 요인에 대한 성취도가 4.09, 4.09, 3.79점으로 가장 높게 나타났으며, 대학(학사)졸업자는 인적 서비스 및 시설에 대한 평가가 4.04, 3.73점으로 가장 높았다는 나타났으나 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 판단된다. 그러나 식사 요인에 대한 평가를 살펴보면 고졸이하가 3.74점으로 가장 높았고 대학원(석사)졸업이 2.77점 최저로 나타났으며,  $p<.01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 볼 수 있다.

<표 IV-13> 최종학위에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	고졸이하	65	3.97	.9949	.577	.563
	대학(학사)졸업	138	3.14	1.0103		
	대학원(석사)졸업	13	4.09	.9424		
인적 서비스	고졸이하	65	3.95	1.0275	.215	.807
	대학(학사)졸업	138	4.04	.9983		
	대학원(석사)졸업	13	3.81	.9337		
물적 서비스	고졸이하	65	3.95	.8161	.643	.527
	대학(학사)졸업	138	3.88	1.0659		
	대학원(석사)졸업	13	4.08	1.1337		
시설	고졸이하	65	3.43	1.0632	.609	.545
	대학(학사)졸업	138	3.73	.9652		
	대학원(석사)졸업	13	3.62	1.0720		
장식	고졸이하	65	3.68	.9308	2.828	.061
	대학(학사)졸업	138	3.67	.9996		
	대학원(석사)졸업	13	3.79	1.1941		
식사	고졸이하	65	3.74	.7330	7.060	.001**
	대학(학사)졸업	138	3.50	1.0329		
	대학원(석사)졸업	13	2.77	1.3251		

주)\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

## (2) 방문형태적 특성에 따른 선택속성의 성취도 차이

방문형태적 특성에 따른 제주도 민박 선택속성에 대한 성취도 차이를 분석하기 위하여 방문횟수, 이용횟수, 숙박일수, 동행자, 정보원, 1인당 민박경비에 따라 차이가 있는지를 분석하는 방법으로써 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.



ㄱ. 방문횟수에 따른 선택속성의 성취도 차이

방문횟수에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-14>과 같다. 처음으로 제주도를 방문하는 민박 이용자는 물적 서비스에 대한 평가가 3.99점으로 가장 높게 나타났으며, 제 3회로 제주도를 방문하는 이용자는 일반적 특성, 인적 서비스에 대한 성취도가 4.06, 4.18점으로 상대적 높다는 것으로 보였다. 4회 이상 제주도로 방문하는 이용자는 장식, 식사, 시설 요인에 대한 평가가 3.76, 3.64, 3.82점으로 가장 높다는 것으로 나타났다. 특히 이 중에서 시설 요인은  $p<.01$ 에서 통계적으로 유의한 차이를 볼 수 있다.

<표 IV-14> 방문횟수에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	처음	94	3.99	.9520	.469	.704
	2회	66	3.91	1.0420		
	3회	31	4.06	1.1754		
	4회 이상	25	3.91	.8484		
인적 서비스	처음	94	4.01	.9856	1.047	.373
	2회	66	3.93	1.0557		
	3회	31	4.18	.9671		
	4회 이상	25	3.96	.9357		
물적 서비스	처음	94	3.99	.9933	.483	.694
	2회	66	3.80	.9332		
	3회	31	3.88	1.1104		
	4회 이상	25	3.92	1.0839		
시설	처음	94	3.57	.8922	5.697	.001**
	2회	66	3.65	1.0544		
	3회	31	3.61	1.0979		
	4회 이상	25	3.82	.8295		
장식	처음	94	3.75	.9603	.305	.822
	2회	66	3.61	1.1043		
	3회	31	3.57	.7322		
	4회 이상	25	3.76	1.1718		
식사	처음	94	3.55	.9611	1.263	.288
	2회	66	3.50	.9890		
	3회	31	3.47	1.0810		
	4회 이상	25	3.64	1.0542		

주)\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

ㄴ. 이용횟수에 따른 선택속성의 성취도 차이

이용횟수에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-15>과 같이 나타났다. 이용횟수에 따라 일반적 특성, 인적 서비스, 물적 서비스 요인은 통계적으로 유의한 차이가 없지만 나머지 시설, 장식, 식사 요인이 각각  $p<.05$ ,  $p<.05$ ,  $p<.01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 처음인 민박 이용자는 시설에 대한 평가가 4.13점으로 가장 높은 반면 식사에 대한 평가가 최저로 낮게 나타났다. 또한 4회 이상인 민박 이용자는 시설에 대한 성취도가 4.13점으로 높게 보였지만 장식에 대한 평가는 3.48점으로 낮게 나타났다.

<표 IV-15> 이용횟수에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	처음	119	3.94	.9554	.290	.833
	2회	59	3.41	1.0546		
	3회	22	3.94	1.1723		
	4회 이상	16	4.02	.9329		
인적 서비스	처음	119	4.15	1.0084	1.294	.278
	2회	59	4.04	1.0567		
	3회	22	3.91	.9940		
	4회 이상	16	3.94	.6130		
물적 서비스	처음	119	3.95	1.0346	.872	.457
	2회	59	3.91	.9480		
	3회	22	3.64	.9901		
	4회 이상	16	3.97	.9438		
시설	처음	119	3.53	.9938	2.845	.039*
	2회	59	3.70	.9884		
	3회	22	3.64	1.0546		
	4회 이상	16	4.13	.8218		
장식	처음	119	3.75	1.0825	3.784	.011*
	2회	59	3.58	.8828		
	3회	22	3.60	.7317		
	4회 이상	16	3.48	.7903		
식사	처음	119	3.41	1.0120	5.392	.001**
	2회	59	3.77	.8950		
	3회	22	3.62	.7921		
	4회 이상	16	3.44	1.0767		

주)\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

#### ㉔. 숙박일수에 따른 선택속성의 성취도 차이

숙박일수에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-16>

과 같이 나타났다. 시설에 대한 성취도는 2박 이용자가 3.68점으로 가장 높게 나타났다으며 기타 3.67점, 3박 3.66점, 1박 3.58점, 4박 3.41점 순으로 보였다. 특히 숙박일수에 따라 시설 요인은  $p < .05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인할 수 있다.

<표 IV-16> 숙박일수에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	1박	44	3.95	.9981	1.066	.374
	2박	68	4.02	.8912		
	3박	57	3.92	1.0751		
	4박	17	4.02	.9347		
	기타	30	3.93	1.1140		
인적 서비스	1박	44	3.92	1.0464	1.988	.098
	2박	68	3.97	.9454		
	3박	57	3.97	.9740		
	4박	17	4.05	1.0792		
	기타	30	4.31	.9909		
물적 서비스	1박	44	3.90	1.2780	.513	.726
	2박	68	3.87	.9586		
	3박	57	3.91	.9007		
	4박	17	3.91	.8824		
	기타	30	4.00	.8952		
시설	<b>1박</b>	<b>44</b>	<b>3.58</b>	<b>1.0666</b>	<b>3.303</b>	<b>.012*</b>
	<b>2박</b>	<b>68</b>	<b>3.68</b>	<b>.9851</b>		
	<b>3박</b>	<b>57</b>	<b>3.66</b>	<b>.8821</b>		
	<b>4박</b>	<b>17</b>	<b>3.41</b>	<b>1.0105</b>		
	<b>기타</b>	<b>30</b>	<b>3.67</b>	<b>.9910</b>		
장식	1박	44	3.76	1.2900	1.420	.229
	2박	68	3.56	.9705		
	3박	57	3.67	.9168		
	4박	17	3.49	.6447		
	기타	30	3.95	.8507		
식사	1박	44	3.21	1.0878	1.332	.259
	2박	68	3.64	.9671		
	3박	57	3.61	.8932		
	4박	17	3.21	1.3446		
	기타	30	3.80	.8819		

주)\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

ㄷ. 동행자에 따른 선택속성의 성취도 차이

동행자에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-17>과 같이 나타났다. 동행자가 가족인 경우 민박이 제공된 인적 서비스에 대한 평가가 4.14점으로 가장 높게 나타났으며, 동행자가 배우자인 경우는 시설에 대한 성취도가 2.75점으로 최저로 보였다. 그리고 동행자에 따른 민박 선택속성의 성취도에 대한 평가는 모든 영역에서 근소한 차이를 보였으나 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 평가되었다.

<표 IV-17> 동행자에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	혼자	101	4.03	1.0720	1.135	.336
	배우자	2	3.50	.3552		
	가족	18	4.02	.8563		
	친구	95	3.91	.9458		
인적 서비스	혼자	101	3.99	1.0698	2.143	.096
	배우자	2	3.63	.5351		
	가족	18	4.14	.6694		
	친구	95	4.00	.9599		
물적 서비스	혼자	101	3.83	.9895	1.153	.329
	배우자	2	3.16	.5340		
	가족	18	3.95	1.0028		
	친구	95	4.00	1.0120		
시설	혼자	101	3.72	1.0149	1.879	.134
	배우자	2	2.75	2.1419		
	가족	18	3.54	1.1178		
	친구	95	3.59	.9259		
장식	혼자	101	3.68	.8869	2.080	.104
	배우자	2	3.12	.7650		
	가족	18	3.59	1.4577		
	친구	95	3.71	.9973		
식사	혼자	101	3.56	1.0209	1.153	.329
	배우자	2	3.25	2.0917		
	가족	18	3.28	.8609		
	친구	95	3.56	.9804		

㉠. 정보원에 따른 선택속성의 성취도 차이

정보원에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-18>과 같이 나타났다. 포털 사이트를 통한 민박 이용자는 일반적 특성 및 인적 서비스

에 대한 평가가 각 4.09, 4.05점으로 가장 높게 보였고 이 중에는 인적 서비스가  $p<.01$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 또한 정보원에 따른 장식에 대한 평가가 기타 4.11점, 지인추천 3.80점, 포털 사이트 3.70점, SNS 3.62점 어플 3.40점 순으로 나타났으며,  $p<.01$ 에서 통계적으로 유의한 차이를 볼 수 있다.

<표 IV-18> 정보원에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	어플(Airbnb 등)	16	3.54	.7503	1.801	.130
	포털 사이트	56	4.09	.8538		
	지인추천	56	3.26	1.1035		
	SNS(인스타 등)	85	3.92	1.0454		
	기타	3	4.08	.5454		
인적 서비스	어플(Airbnb 등)	16	3.44	.8687	3.636	.007**
	포털 사이트	56	4.05	.9176		
	지인추천	56	4.03	.9268		
	SNS(인스타 등)	85	4.01	1.0691		
	기타	3	3.83	.3478		
물적 서비스	어플(Airbnb 등)	16	3.46	1.0795	1.325	.262
	포털 사이트	56	3.72	.9530		
	지인추천	56	4.01	.9378		
	SNS(인스타 등)	85	3.94	1.0566		
	기타	3	4.00	.2615		
시설	어플(Airbnb 등)	16	3.00	1.0825	.679	.607
	포털 사이트	56	3.58	1.0644		
	지인추천	56	3.78	1.0163		
	SNS(인스타 등)	85	3.68	.9431		
	기타	33	3.84	.6541		
장식	어플(Airbnb 등)	16	3.40	1.2402	3.481	.009**
	포털 사이트	56	3.70	1.0331		
	지인추천	56	3.80	1.0386		
	SNS(인스타 등)	85	3.62	.8437		
	기타	3	4.11	.86321		
식사	어플(Airbnb 등)	16	3.25	1.5013	.438	.781
	포털 사이트	56	3.65	.9304		
	지인추천	56	3.48	.9647		
	SNS(인스타 등)	85	3.52	.9698		
	기타	3	4.17	.9013		

주)\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

나. 1인당 민박경비에 따른 선택속성의 성취도 차이

1인당 민박경비에 따른 민박 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 다음 <표 IV-19>과 같다. 우선 변수 하나 이하인 경우 표준편차를 계산 시 무시되므로 기타를 제외하고 분석을 실시하였다.

1인당 민박 경비가 기타라고 생각하는 민박 이용자는 일반적 특성, 시설에 대한 평가가 4.08, 4.36점으로 가장 높게 나타났으며, 3만 원 이하라고 생각하는 이용자는 물적 서비스에 대한 성취도가 3.96점으로 가장 높았다. 또한 5만 원 이하라고 생각하는 이용자는 민박의 장식 요인에 대한 성취도가 3.74점으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 볼 수 있다.

그러나 3만 원 이하라고 생각하는 이용자는 인적 서비스가 4.06점으로 가장 높게 보였고  $p<.05$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 또한 5만 원 이하라고 생각하는 이용자는 식사 요인이 3.79점이며, 기타라고 생각하는 민박 이용자는 식사 요인에 대한 평가가 2.79점 최저로 나타났고  $p<.001$ 에서 통계적으로 유의한 차이를 확인할 수 있다.

<표 IV-19> 1인당 민박경비에 따른 선택속성의 성취도 차이

요인	구분	N	M	표준편차(SD)	F	P
일반적 특성	3만원 이하	153	3.98	1.0026	1.114	.330
	5만원 이하	56	3.93	.9644		
	기타	7	4.08	1.2127		
인적 서비스	<b>3만원 이하</b>	<b>153</b>	<b>4.06</b>	<b>1.0083</b>	<b>3.104</b>	<b>.047*</b>
	<b>5만원 이하</b>	<b>56</b>	<b>3.88</b>	<b>.9488</b>		
	<b>기타</b>	<b>7</b>	<b>3.86</b>	<b>.8998</b>		
물적 서비스	3만원 이하	153	3.96	1.0136	1.656	.193
	5만원 이하	56	3.84	.9447		
	기타	7	3.57	1.0389		
시설	3만원 이하	153	3.55	.9351	3.021	.051
	5만원 이하	56	3.76	1.1274		
	기타	7	4.36	1.0186		
장식	3만원 이하	153	3.65	.9137	1.346	.263
	5만원 이하	56	3.74	1.1944		
	기타	7	3.72	1.0765		
식사	<b>3만원 이하</b>	<b>153</b>	<b>3.78</b>	<b>.9102</b>	<b>8.836</b>	<b>.000***</b>
	<b>5만원 이하</b>	<b>56</b>	<b>3.79</b>	<b>1.0989</b>		
	<b>기타</b>	<b>7</b>	<b>2.79</b>	<b>1.0161</b>		

주)\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

## V. 결론

### 1. 연구 요약

최근에 들어 도시민들은 생활수준 및 교육수준이 향상되고 여가시간의 증대, 친환경 의식의 확대, 웰빙 공간의 추구 등으로 농촌관광의 수요가 급증하고 있다. 제주도는 사면에 바다에 면해 있고 독특한 자연환경을 가지고 있으나 매력적인 농촌관광지로 각광받고 있다. 농촌관광의 전개에 따라 제주도 민박의 수가 지속적으로 늘어나는 반면에 민박의 시설 및 서비스에 대한 질은 그만큼 향상되지 않은 실정이다. 따라서 본 연구는 민박 이용자를 중심으로 민박의 선택요인을 도출하고, 각각의 선택요인을 바탕으로 속성평가에 유용한 IPA기법을 활용하여 전국 시범적인 민박으로서 제주도 민박의 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 목표를 달성하기 위하여 문헌 연구와 실증적 연구를 바탕으로 연구를 이루었다. 문헌 연구에서는 1차 자료로서 민박 사업자의 의견수립과 제주도 기관발행 자료 등을 이용하였고, 2차 자료로서 국내·외 서적, 논문, 통계자료 및 관련 간행물을 활용하여 농촌민박의 선택속성에 관한 연구를 분석하여 이론적 개념과 측정항목을 추출하였다. 실증연구는 2018년 8월 9일부터 21일까지 평일과 주말을 이용하여 제주도 농촌지역에 위치한 민박을 직접 방문하여 배부, 회수하는 방법으로 설문을 실시하였다. 총 250부의 설문지 중 245부를 회수하였으며, 이 중 무효표본 29부를 제외한 216부인 유효 표본을 사용하였다.

본 연구에서 데이터 자료를 통계처리는 SPSS 22.0 통계패키지 프로그램을 사용하여, 구체적인 분석결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 중요도 및 성취도 우선순위 분석결과는 방의 청결도는 가장 중요하게 생각하며, 다음으로 민박의 안전성, 적당한 가격, 위치 등 순으로 나타났다. 또한 성취도는 가장 높은 요소는 민박집 주인의 친절한 서비스로 나타났으며, 다음으로 방의 청결도, 민박집 주인과의 상호교류, 위치 등 순으로 보였다.

둘째, 중요도와 성취도의 차이 검증결과는 방의 청결도, 민박의 안전성, 조식 제공 유무, 민박집 주인의 친절한 서비스, 주변관광지에 대한 정보제공, 민박집 주인과의 상호교류, 타 투숙객과의 교류, 건물의 외관미, 아늑한 분위기, 취사가 가능 여부 10개 선택속성의 중요도와 성취도가 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며 나머지 위치, 대중교통의 편리성, 주변관광지까지의 접근성, 숙박업체의 리뷰, 적당한 가격, 고객의 컴플레인 대응능력, 예약의 편리성, 실내의 인테리어, 주차공간의 편리성, 개별 샤워시설의 유무 10개 선택속성이 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

셋째, IPA기법을 이용하여 다음과 같은 민박 활성화 방안을 도출하였다.

중요도 및 성취도가 모두 높은 I사분면은 (1)위치, (4)방의 청결도, (5)민박의 안전성, (6)숙박업체의 리뷰, (8)적당한 가격, (9)민박집 주인의 친절한 서비스, (10)고객의 컴플레인 대응능력, (11)예약의 편리성, (17)아늑한 분위기 요소에 대하여 테마별 민박 추진, 다양한 체험프로그램 연계, 특유한 민박 이미지 창출, 평가체계 및 인증마크 실시, 정보공유 시스템 구축 등 방안을 제언할 수 있다.

중요도가 높고 성취도가 낮은 II사분면은 (2)대중교통의 편리성, (3)주변관광지까지의 접근성, (20)개별 샤워시설의 유무 요소에 집중되어 픽업 서비스 제공, 주변의 관광코스 설계, 샤워시설 남녀 구분 혹은 청결도 유지 등 방안을 생각해 볼 수 있다.

중요도 및 성취도가 모두 낮은 III사분면은 (7)조식제공 유무, (12)주변관광지에 대한 정보제공, (14)타 투숙객과의 교류, (15)건물의 외관미, (16)실내의 인테리어, (18)주차공간의 편리성, (19)취사가 가능 여부 요소에 대하여 향토음식점 추천, 정기적인 파티 진행, 테마를 중심으로 한 장식, 대중교통 정보 제공 등 부분 개선 방안을 제시할 수 있다.

중요도가 낮고 성취도가 높은 IV사분면은 (13)민박집 주인과의 상호교류 요소에 대하여 기타 부분에 대한 관심을 기울이는 방안을 수립할 수 있다.

넷째, 추가적으로 인구통계학적 및 방문형태적 특성에 따른 선택속성의 성취도 차이분석을 실시하였다.

인구통계학적 특성에 따른 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 성별은 시설 요인에서, 연령은 시설 요인에서, 최종학위는 식사 요인에서 통계적으로 유의한



차이가 나타났으며, 혼인여부와 직업에 따라서는 전체 요인에서 유의한 차이가 없었다.

방문형태적 특성에 따른 선택속성의 성취도 차이분석 결과는 방문횟수는 시설 요인에서, 이용횟수는 시설, 장식, 식사 요인에서, 숙박일수는 시설 요인에서, 정보원은 인적 서비스 및 장식에서, 1인당 민박경비는 인적 서비스 및 식사에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며 정보원에 따라서는 전체 요인에서 유의한 차이가 없었다.

## 2. 연구의 시사점

제주도 농촌민박 사업자가 민박을 성공적으로 추진하기 위해서는 본 연구결과를 바탕으로 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 새로운 이미지 구축. 제주도 농촌민박은 농촌지역 활성화와 특생 문화, 환경의 보존을 위한 새로운 수단으로서 파악되어야 한다. 지역 특생을 바탕으로 한 차별화된 시설은 제주도 농촌민박에 있어 필수적인 요소이다. 민박 이용자들이 한 번 투숙하면 오랫동안 기억할 만한 독특한 시설을 한 가지라도 갖추는 것도 좋은 방법이다. 예를 들면 민박 집 주변에서 굴나무를 심거나 화산석으로 담을 만들거나 어느 곳에서나 쉽게 볼 수 있는 제주로운 시설을 갖도록 한다. 제주도 농촌민박은 단순한 잠자리를 제공하는 숙박시설인 이미지에서 벗어나고 재미있게 여유를 보낼 수 있는 공간이라는 이미지로 만들어 나가야 한다.

둘째, 시설 및 서비스 등급평가제도 도입. 농촌민박시설에서는 민박이용자를 최대한 만족시킬 수 있는 최소한의 시설 및 서비스품질을 보장해야 한다. 제주도 농촌민박에 대한 시설 및 서비스 등급평가제도가 아직 미흡한 상황이다. 이러한 등급평가제도를 엄격하게 실시함에 따라서 제주도 어느 민박에서 선택해도 안심하게 투숙할 수 있도록 신뢰감을 심어주어야 한다. 선진국 사례처럼 제주도 민박 사업자들이 자발적으로 민박협회를 성립하여 회원들이 함께 시설 및 서비스 기준을 설정하고 시간별로 등급을 부여하는 것이 바람직하다.

셋째, 종합적 예약시스템 개발. 제주도 농촌민박 이용자의 대다수가 Airbnb, Agoda 등 예약시스템을 통해서 민박을 예약한 것으로 나타나며, 민박 사업자가 이 시스템으로 수수료를 지불하는 운영실정이다. 이러한 문제를 해결하기 위해 제주도 렌트카 사업처럼 동일한 예약사이트 및 이에 따른 어플을 개발할 필요가 있다. 제주도 지역적 차원에서 동일한 유형의 농촌민박을 연계하여 경영효율을 높일 수 있다. 사업안내, 회원관리, 사업자 교육, 정보제공 등 일련의 서비스를 제공할 수 있는 체계를 갖추도록 적극적으로 전개하여야 한다.

넷째, 정부 정책적 지원 장치 마련. 농촌지역에는 일부 숙박시설의 난립 및 불법운영의 현황을 개선하기 위해서는 정부가 이에 대한 등록, 검사, 운영관리 등 체계적인 법 규정을 지속적으로 보완할 필요가 있다. 또한 민박사업자 육성 프로그램의 개발 및 낙후된 민박시설의 보수 등 분야에 있어 많은 자금이 필요하여 정부의 지원금은 효율적으로 이용될 수 있도록 관련된 평가체계 및 투자심사를 마련해야 한다.

### 3. 연구의 한계점 및 향후 연구

이상의 연구결과를 통해 제주도 농촌민박의 중요속성과 성취속성을 파악하고 보다 나은 관리방안을 제시하고자 하였다. 그러나 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있으며, 향후 이를 보완하는 연구가 이루어져야 할 것이다.

첫째, 기간적 한계이므로 설문 조사가 한시적으로 진행되어 계절에 따라 표본의 결과가 달라질 수 있다고 판단된다.

둘째, 농촌민박 이용자가 농촌관광을 목적으로 하지 않고 농촌관광을 포함한 다양한 방문목적으로 방문한다는 점에서 다른 지역의 민박선택속성으로 일반화하는 데 한계가 있다.

따라서 본 연구의 이러한 한계점을 보완하는 후속연구를 통해 농촌민박 활성화를 위한 보다 전문적이고 체계적인 연구를 기대해 본다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 강창수(2003). 펜션 利用者의 選擇屬性에 관한 研究, 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문, pp.26-27
- 강기두(2014), 『관광마케팅론』, 서울: 북넷, pp.135-136
- 강진희(2018). 외식소비자의 구전수용태도에 따른 휴리스틱 의사결정과정 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, pp.68-74
- 고순영(2005). 민박입지 유형별 이용객의 민박숙성에 대한 중요도-만족도 분석, 동의대학교 호텔관광 경영학과, 석사학위논문, pp.7-29
- 고태호(2014). 제주형 관광숙박사업 모델개발 및 활성화 방안 연구, 『제주발전 연구원』, pp.22-30
- 김정현, 손호기, 김상범, 조록환(2017). 사회 연결망 분석을 통한 농촌관광지 선택속성에 따른 선호도 비교 : 2017 도시민 농촌관광 실태조사 자료를 중심으로, 『관광연구』, 32(7), pp.117-134
- 김상현, 엄서호(2011). 농촌관광 체험활동이 서비스품질과 농촌마을에 대한 태도변화에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 25(3), pp.91-108
- 김기현, 최연화, 윤유식(2015). 외국인 관광객의 농촌관광 선택속성에 따른 만족도 및 충성도 연구, 『관광연구』, 30(3), pp.21-40
- 김경희, 박덕병(2013). 농촌관광객의 지역 농특산물 구매 선택속성, 만족, 충성도의 구조관계, 『관광학연구』, 37(1), pp.279-301
- 김미향(2006). 방한 중국인의 한류태도, 관광목적지 이미지, 관광지 선택속성, 만족 및 재방문의도에 관한 연구, 동아대학교 대학원, 석사학위논문, pp.88-90
- 김시중, 홍경완, 조윤진(2005). 농어촌민박 이용객 만족도 분석, 『한국문화관광

- 학회』, 7(1), pp.128-136
- 김성근(2014). 농촌관광체험이 주민의 지역애착에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문, pp.10-45
- 김연선, 이상희(2013). IPA를 활용한 관광펜션업 선택속성의 중요도-만족도 연구. 『한국콘텐츠학회』, 13(3), pp.392-401
- 김희선, 최재현(2012). HTML5 기반 개인 맞춤형 여행 정보 시스템, 『한국정보과학회 학술발표논문집』, 39(1D), pp.49-51
- 문선희, 박덕병, 김경희(2009). 제주 농촌관광 방문객의 체험프로그램 선호 및 만족도 연구, 『한국농촌지도학회』, 16(4), pp.795-835
- 문희원, 한희섭(2017). 특급 호텔과의 예약업무 과정에서 인지되는 불편함의 요인들이 호텔 충성도에 미치는 영향, 『한국호텔외식관광경영학회』, 26(1), pp.1-19
- 박덕병(2010). 농가민박 품질인증 평가지표 개발, 『농어촌관광연구』, pp.624-646
- 배현수(2008). 외식소비자의 라이프스타일 유형이 구매의사결정 과정에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문, pp.38-42
- 서철현, 김보미, 박혜준(2015). 농촌관광 선택속성의 중요도-만족도에 관한 연구, 『동북아관광연구』, 11(4), pp.63-83
- 성귀만(2014). 농촌체험마을의 체험유형과 환경특성이 고객만족에 미치는 영향, 경남대학교 대학원, 박사학위논문, p.6-58
- 오영준(2006). 관광지 이미지가 관광지 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, pp.34-47
- 양승희(2010). 도시관광 이미지 요소가 외래관광객 선택행동에 미치는 영향 연구, 관동대학교, 박사학위논문, pp.40-54
- 양주영(2000). 제주지역 민박사업 실태와 활성화 방안에 관한 연구, 「석사학위논문」, pp 11-14
- 양재훈(2015). 수정-IPA를 이용한 편의점의 편의음식 유통전략에 대한 연구, 『한국서비스경영학회』, 16(5), pp.101-123
- 이경진, 이현희, 송병화(2007). 정부지원 농·산촌 마을체험프로그램 분류기준 및

- 특성분석. 『농촌계획』, 13(3), pp.73-82
- 이종규(2009). 『리조트의 개발과 경영』, 서울: 부연사, p.101
- 이정실(2006). AHP를 이용한 호텔 레스토랑 선택속성의 우선순위분석, 『대한관광경영학회』, 21(3), pp.81-95
- 이진의(2013). IPA기법을 활용한 섬 생태관광지 개발과 관리방안 연구, 전남대학교 문화전문대학원, 석사논문, p80
- 유지윤(2012). 외국인관광 도시민박업 활성화 방안 연구. 서울: 한국문화관광연구원, pp.3-12
- 유지윤(2012). 외국인관광 도시민박업 활성화 방안 연구 보고서, 『한국문화관광부』, pp.56-57
- 윤유식, 박덕병, 이민수(2009). 농촌관광 여행형태 유형화 및 특성분석 연구, 『관광연구』, 4, pp.337-355
- 조태영(2009). 문화적 고유성이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 23(4), pp.60-81
- 주동근(2010). 관광객의 만족도 및 추천의도에 영향을 미치는 여행상품 선택속성에 관한 연구, 『한국항공경영학회지』, 8(4), pp.3-20
- 주소균, 이명희(2015). 문화체험을 위한 민박 서비스디자인 연구: 부산광역시 사하구 감천문화마을 민박을 중심으로, 『기초조형학연구』, 16(1), pp.629-643
- 최찬원(2014). 농어촌관광 사업의 성공요인연구, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문, pp.6-17
- 추승우(2014). AHP분석을 활용한 농촌민박 표준운영시스템 기반 구축에 관한 연구 -민박공급자와 수요자의 중요 속성 비교를 중심으로, 『한국관광학회』, 75(2), pp.529-536
- 盧承株(2005). 농촌민박 마케팅수립 방안에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원, 국내석사학위논문, p.4-7
- 추승우(2014). AHP분석을 활용한 농어촌민박 선택속성에 관한 연구, 『한국관광학회』, 38(7), pp.55-72

제주도청홈페이지. <https://www.jeju.go.kr/index.htm>

한국농촌경제연구원(2013). 농촌 6차산업화를 위한 농촌관광의 발전 방향 보고서

위키백과(2018). 행동의 정의

<https://ko.wikipedia.org/wiki/%ED%96%89%EB%8F%99>

제주일보(2018/10/29), “농어촌민박 1%만 안전 인증 제도 보완 추진”,

<http://www.jejuilbo.net/news/articleView.html?idxno=107513>

民宿の教科書(2018/01/08), <https://minpaku.yokozeki.net/about-minpaku/>

2017년 제주특별자치도 방문관광객 실태조사 보고서

## 2. 국외문헌

Amir, A.F., Ghapar, A.A., Jamal, S.A., Ahmad, K.N.(2015). Sustainable Tourism Development: A Study on Community Resilience for Rural Tourism in Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 168(9), pp.116-122

Bacon D.R.(2012). Understanding Priority for Service Attribute Improvement, *Journal of Service Research*, 15(5), pp.199-214

Chen L.C., Lin S.P., Kuo C.M.(2013). Rural Tourism: Marketing Strategies for the Bed and Breakfast Industry in Taiwan, *International Journal of Hospitality Management*, 32(3), pp.278-286

Dávid L.(2011). Tourism Ecology: Towards the Responsible, Sustainable Tourism Future, *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 3(3), pp.210-216

Day R.L.(2008). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*, 11, pp.496-499

- Gunasekaran N, Victor Anandkumar(2012). Factors of Influence in Choosing Alternative Accommodation: A Study with Reference to Pondicherry, A Coastal Heritage Town, Social and Behavioral Sciences, 62, pp.1127-1132
- Greenacre M.(2007). Correspondence Analysis in Practice(2nd edition). Barcelona, Spain: Chapman & Hall/CRC
- Jian M.H., Su K.L.(2008). Consumer Behavior. Taipei: Xin Jing Wen Publication, P.26
- Kastenholz E., Carneiro M. J., Marques C. P., Lima J.(2012). Understanding and Managing the Rural Tourism Experience: The Case of A Historical Village in Portugal, Tourism Management Perspectives, 4, pp.207-214
- Lynch P.A., McIntosh A.J., Tucker H.(2014), Commercial Homes in Tourism: An International Perspective, Journal of Tourism History, 6(2), pp.101-135
- Martilla J.A., James J.C.(1977). Importance-Performance Analysis, Journal of Marketing, 41(1), pp.77-79
- Nancy Nuntsu, Dimitri Tassiopoulos, Norbert Haydam(2002). The Bed and Breakfast Market of Buffalo City, South Africa: Present Status, Constraints and Success Factors, Tourism Management, 25(4), pp.515-522
- Park C., Chung S,Y.(2006). A Study on the Online Words of Mouth Behavior. Focused on Type of Internet Shopping Mall and Product Type Difference. Journal of The Korea Broadcast Advertising Society, 70, pp.91-118
- Park D., Lee H., Yoon Y.(2014). Understanding the Benefit Sought by Rural Tourists and Accommodation Preferences: A South Korea Case. International Journal of Tourism Research, 16, pp.291-303

- Su. B.(2011). Rural Tourism in China. 『Tourism Management』, 32(6), pp.1438-1441
- Vikneswaran Nair(2015). Destination Quality and Tourists Behavioral Intentions: Rural Tourist Destinations in Malaysia”, Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 7(5), pp.463-472
- Yifang Suo(2017). An Analysis of Young Chinese Customer Preferences for B&B Services, Bachelor’s Thesis, International Business, Tampere University
- 金俊豪 & 三橋伸夫(2007). 農家民宿の持続的經營に向けた施設・サービスの基準に関する考察, 『農村計畫學會誌』, 26, pp.128-136



# 설문지

안녕하십니까? 저는 제주대학교 일반대학원 관광경영학 석사과정에 재학 중인 학생이며, 석사학위논문 “제주지역 농촌민박 이용자의 선택속성에 관한 연구”를 위하여 응답자 여러분의 의견 및 민박 이용 실태를 조사하고 있습니다.

귀하의 소중한 답변은 오직 연구 목적 이외에는 결코 사용되지 않을 것입니다. 바쁘신 와중에도 설문에 참여해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2018년 8월 8일  
지도교수: 박시사  
연구자: 당자용  
E-mail: tang168@naver.com

## I. 방문형태

다음의 문항은 귀하의 방문 형태에 관한 질문입니다. 해당번호에 체크(√)하시기 바랍니다.

1. 귀하께서 지난 1년 동안 제주도 여행을 하신 횟수는 몇 번입니까?

- ① 처음      ② 2회      ③ 3회      ④ 4회 이상

2. 지난 1년 동안 제주도 농촌지역에서 민박을 이용하신 횟수는 몇 번입니까?

- ① 처음      ② 2회      ③ 3회      ④ 4회 이상

3. 이번 농촌민박에서 숙박한 일수는 어떻게 되십니까?

- ① 1박      ② 2박      ③ 3박      ④ 4박      ⑤ 기타(      )

4. 이번 여행에 동행하신 분은 누구입니까?

- ① 혼자      ② 배우자      ③ 가족      ④ 친구

5. 숙박한 농촌민박에 대한 정보를 어떤 경로를 통해 얻으셨습니까?

- ① 어플(Airbnb, Booking.com 등)      ② 포털사이트  
③ 지인추천      ④ SNS(인스타, 블로그 등)      ⑤ 기타(      )

6. 1인당 민박경비(조식 포함)예산은 얼마나입니까?

- ① 3만원 이하      ② 5만원 이하      ③ 기타

## II. 선택속성

□다음의 문항 중 왼쪽은 농촌민박 선택속성과 관련한 항목에 대해 귀하께서 생각하시는 중요성의 정도이며 오른쪽은 성취도를 묻는 질문입니다.

투숙 전, 민박집 선택 시 어느 정도 <u>중요하게</u> 생각하십니까?					농촌민박의 선택속성	투숙한 민박집에 어느 정도 <u>만족</u> 하십니까?				
매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다		매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다
①	②	③	④	⑤	1) 위치	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	2) 대중교통의 편리성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	3) 주변관광지까지의 접근성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4) 방의 청결도	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5) 방의 청결도 민박의 안전성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6) 숙박업체의 리뷰	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7) 실내의 인테리어 조식 제공 유무	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8) 적당한 가격	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	9) 민박집 주인의 친절한 서비스	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	10) 고객의 컴플레인 대응능력	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	11) 예약의 편리성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	12) 주변관광지에 대한 정보제공	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	13) 민박집 주인과의 상호교류	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	14) 타 투숙객과의 교류	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	15) 건물의 외관미	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	16) 실내의 인테리어	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	17) 아늑한 분위기	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	18) 주차공간의 편리성	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	19) 취사가능 여부	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	20) 개별 샤워 시설의 유무	①	②	③	④	⑤

### III. 일반특성

□ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 다음 문항을 읽으시고 해당번호에 체크(√)하시기 바랍니다.

성 별	① 남성 ② 여성
혼인여부	① 기혼 ② 미혼
연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
직 업	① 전문직 ② 기술직 ③ 사무직 ④ 판매 및 서비스직 ⑤ 자유직 ⑥ 학생 ⑦ 기타( )
최종학위	① 고졸이하                      ② 대학(학사)졸업 ③ 대학원(석사)졸업          ④ 박사졸업

- 소중한 의견 주셔서 감사합니다 -

## ABSTRACT

### A Study on the Selection Attributes of Farm-Inn Users in Jeju Area

by Zi-Long Tang

Department of Tourism Management  
The Graduate School of Jeju National  
University

In recent years, Urban dweller 's demand for rural tourism has skyrocketed due to better living and educational standards, more leisure time, more eco-friendly consciousness, and the pursuit of well-being space. Jeju area has become popular as a charming rural tourist destination by its own sea-surface and unique natural environment. At the same time, the quantity of Farm-Inn in Jeju area has been increasing with the development of rural tourism over the past few years. But the quality of facilities and services of Farm-Inn has not improved much as well compared with European countries, such as UK, French, Germany, etc.

Therefore, the purpose of this study is to draw the selection factors of Farm-Inn based on its users and to present the implications of Jeju's Farm-Inn as a nationwide demonstration by IPA technique which is frequently utilized for assessing properties. To achieve the objectives of this study, the research was carried out based on the empirical study. At first,

twenty selection elements of Farm-Inn were derived during the literature study. Next, the empirical study collected 245 of the 250 total questionnaires, which 216 copies were used except for 29 of the invalid samples.

Statistical data were analyzed using the SPSS 22.0 Statistical Package Program, which grouped and analyzed the selection elements into six factors. The detailed analysis process was shown as follows.

First, importance and performance priority were conducted.

Second, the difference between importance and performance was verified.

Third, according to the IPA results, nine elements in quadrant I, three elements in quadrant II, seven elements in quadrant III, and one element in quadrant IV were derived to establish possible measures for each segment.

In addition, the difference among the performance of the selection attributes was analyzed according to demographic characteristics. And the difference among the performance of the selection attributes was analyzed according to the form of visiting.

Keywords: Selection attributes, Choice behavior, Farm-Inn, IPA.