

치유농업 서비스품질이 이용의도에 미치는 영향요인에 관한 연구*

문수희, 이동현
농촌진흥청 농산업경영과
e-mail: msh2103@korea.kr

A Study on the Affecting Factors of Service Quality in Agro-healing on Intention to Use

Soo-Hee Moon, Dong-Hyun Lee
Farm & Agribusiness Management Division, Rural Development Administration

요약

본 연구는 치유농업 제공 프로그램의 인식도와 치유농업 서비스 품질에 따른 이용의도 영향요인에 관하여 분석하였다. 이를 위해 일반인을 대상으로 구조화된 설문지를 통하여 조사를 실시하였으며, 분석방법으로는 독립표본 t-검정과 다중회귀분석을 이용하였다. 분석결과, 첫째, 치유농업 서비스 이용의도가 높은 집단일수록 식물자원, 동물매개, 농촌경관 치유농업 제공 프로그램의 중요도 인식에서 집단 간 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 치유농업 서비스 품질은 전문성, 경제성, 접근성, 안전성 순으로 집단 간 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점으로 치유농업 제공프로그램의 잠재고객에 대한 건강치유, 교육, 사회적 재활 등 다양한 서비스 요구를 사전에 파악하고, 수요에 맞는 맞춤형 프로그램 운영 개발 및 체계적인 홍보 방안에 대한 정책적 지원이 필요하다.

1. 서론

“치유농업 연구개발 및 육성에 관한 법률”(이하 “치유농업법”) 제정하였다. 이처럼 치유농업법 제정 이후 식물, 동물매개, 농촌경관 등 농업 소재, 농업 활동, 농촌 환경을 통해 예방하고 치유하고자 하는 치유농업에 대한 관심이 증대되고 있으며, 그 효과가 주목받고 있다.

치유농업은 제공하는 활동 형태에 따라 원예치유, 동물매개치유, 농촌자원 치유 등으로 구분할 수 있다[1]. 치유농업이라는 개념화와 실천에 대한 연구가 지자체와 농촌진흥청을 주축으로 다양한 사업으로 진행되고 있다[2]. 치유농업을 활용한 관광을 활성화하기 위해 치유농업의 공급조건을 공급자 중심이 아닌 수요자 중심으로 개선해야 할 필요가 있다[3]. 국내 치유농업 선행연구로 김옥자·하규수(2018)는 치유농업 공급조건 및 프로그램 구성 등에 대하여 연구하였다. Hassink, et al.(2007)은 네덜란드의 경우 치유농업에 대한 높은 전문성과 사회적 욕구를 바탕으로 적합한 농업 환경시스템을 확립하고 있다. Parasuraman et al.(1988)은 서비스품질은 “객관적이 아닌 주관적인 품질의 개념으로서, 소비자에 의해 지각된 서비스품질”이라는 의미로 정의하였다. 본 연구는 선행연

구를 바탕으로 서비스 품질을 접근성, 경제성, 안전성, 전문성으로 구분하여 이용의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 본 연구 목적은 치유농업 제공프로그램과 서비스품질이 이용의도에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 이를 통해 치유농업의 활성화 방안과 치유농장의 경영모형을 개발하고 보급하기 위한 정책 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 자료수집 및 분석방법

설문조사는 농촌진흥청 소비자 패널을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하다. 조사기간은 2022년 12월 19일부터 12월 21일까지 진행되어, 설문지는 총 399부를 회수하였다. 본 연구에서 제시된 치유농업의 서비스 유형과 서비스품질이 이용의도에 미치는 영향에 대해 분석하기 위해서 등분산 검정, 독립표본 t검정 및 다중회귀분석 통계분석은 SPSS 22.0을 활용하여 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1. 치유농업서비스 이용의향 집단간 인식도 차이분석

치유농업을 이용하거나 앞으로 이용할 의향이 높은 집단

* 본 연구는 농촌진흥청의 연구사업(PJ016700)에 의해 이루어진 것임.

(>= 4)과 낮은 집단(< 4) 으로 구분하여 치유농업 자원 유형별 제공 프로그램과 서비스품질 중요도 인식에 대한 집단별 차이를 분석하였다. 이에 치유농업 제공프로그램 유형별 집단별 인식도 차이를 분석한 결과는 표[1] 과 같다.

분석결과 식물자원, 동물매개, 농촌경관 유형별 제공프로그램 10개의 세부 항목에서는 치유농업 이용 의향 집단 간의 중요도 인식 수준에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 치유농업 이용의향이 높은 집단일수록 치유농업 유형별 제공프로그램의 중요도 인식이 높은 것으로 나타났다.

이는 치유농업 연구개발 및 확산을 위해 치유농업의 콘텐츠 개발과 양질의 서비스 제공을 위한 정책 및 제도 지원이 필요하다는 것을 의미한다[4]. 또한, 치유농업 자원 유형별 제공프로그램에 대한 과학적 효과를 검증하고 서비스 이용자 수요 맞춤형 프로그램을 체계화할 필요가 있음을 뜻한다.

[표 1] 치유농업 제공프로그램 유형별 집단간 인식도 차이분석

구분		N	평균	표준화 편차	Levene 검정	t-value	
식물자원	농작물 재배정보교육	>= 4	211	4.09	0.57	14.14**	6.25**
		< 4	188	3.71	0.61		
	농작물 재배하기	>= 4	211	4.11	0.66	0.26	5.20**
		< 4	188	3.78	0.61		
	주말농장형태	>= 4	211	4.21	0.73	5.79*	2.98**
		< 4	188	4.00	0.70		
농작물로 직접조리하기	>= 4	211	3.92	0.75	1.21	3.04**	
	< 4	188	3.70	0.70			
동물자원	친근한 동물사육	>= 4	211	3.82	0.83	0.81	3.35**
		< 4	188	3.55	0.75		
	동물 돌보기 활동	>= 4	211	3.86	0.83	1.13	2.68**
		< 4	188	3.64	0.76		
	동물들과 스킨십	>= 4	211	3.85	0.93	1.96	3.07**
		< 4	188	3.56	0.95		
동물목욕시키기	>= 4	211	3.08	1.02	1.15	1.55	
	< 4	188	2.93	0.91			
농촌경관자원	주변경관 양호	>= 4	211	4.06	0.78	0.07	3.41**
		< 4	188	3.81	0.69		
	자연의 소리듣기	>= 4	211	4.07	0.84	1.02	3.12**
		< 4	188	3.82	0.73		
	자연의 향키맡기	>= 4	211	4.18	0.67	0.96	4.91**
		< 4	188	3.85	0.67		
문화, 역사, 음식자원	>= 4	211	3.77	0.89	4.40*	1.80	
	< 4	188	3.62	0.72			

주 : *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

3.2. 치유농업 서비스품질에 대한 집단간 인식 차이

치유농업 서비스 품질에 대한 인식도에 대한 서비스 이용 의향 집단별 차이를 분석한 결과 표[2]와 같이 나타났다. 분석결과 접근성양호, 시설이용비용저렴, 시설안전성, 비상연락체계구축, 건강상태확인, 건강정보제공, 자연식단/식이요법, 전문가근무, 재활의학적치료 항목에서 치유농업 이용의향 집

단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 치유농업 서비스 이용의향이 높은 집단일수록 서비스 품질 요인 중 전문성, 안전성, 경제성 세부 항목에서 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이처럼 국내에서 치유농업이 더욱 효율적으로 확산되고 정착되기 위해서는 소비자 욕구에 맞는 서비스 상품을 개발하고 치유농장, 보건의료기관, 교육기관, 사회복지·재활 기관 등 전문적인 서비스 제공주체로서 지역단위 지원기관 통합 운영 및 관리를 통해 다양한 정책적 지원과 긴밀한 연계가 필요하다[5]. 이처럼 치유농업이 확산되고 정착되기 위해서는 소비자 욕구에 맞는 서비스 상품을 개발하고 치유농장, 교육기관, 사회복지·재활기관 등 서비스 제공 주체의 역량 강화와 연계한 서비스 콘텐츠 개발을 통해 전문성과 신뢰성을 갖도록 노력이 필요하다.

[표 2] 치유농업 서비스품질에 대한 집단간 인식도 차이

구분		N	평균	표준화 편차	Levene 검정	t-value	
접근성	교통편 편리	>= 4	211	4.18	0.83	9.19**	0.88
		< 4	188	4.12	0.70		
	접근성양호	>= 4	211	4.24	0.70	5.41*	1.78*
		< 4	188	4.11	0.70		
	편리한위치	>= 4	211	4.04	0.76	1.47	1.45
		< 4	188	3.94	0.70		
짧은이동시간	>= 4	211	3.85	0.87	0.13	1.36	
	< 4	188	3.73	0.80			
경제성	시설이용비용저렴	>= 4	211	4.11	0.74	8.38**	2.66**
		< 4	188	3.93	0.64		
	프로그램비용저렴	>= 4	211	3.64	0.96	4.04*	0.91
		< 4	188	3.55	0.83		
	의료서비스비용저렴	>= 4	211	3.69	0.84	3.42	1.14
		< 4	188	3.60	0.74		
안전성	시설안전성	>= 4	211	4.51	0.54	1.34	3.67***
		< 4	188	4.30	0.63		
	긴급의료시설구비	>= 4	211	4.04	0.77	0.01	0.08
		< 4	188	4.03	0.76		
	서비스요원배치	>= 4	211	3.98	0.78	0.05	1.56
		< 4	188	3.86	0.68		
비상연락체계구축	>= 4	211	4.09	0.69	0.19	2.39**	
	< 4	188	3.93	0.68			
전문성	건강상태 확인	>= 4	211	3.90	0.81	0.21	1.96*
		< 4	188	3.74	0.77		
	건강정보제공	>= 4	211	4.04	0.76	0.00	3.58***
		< 4	188	3.78	0.69		
	자연식단, 식이요법	>= 4	211	4.09	0.77	1.29	3.60**
		< 4	188	3.82	0.70		
전문가 근무	>= 4	211	4.04	0.75	1.23	2.06*	
	< 4	188	3.88	0.74			
재활의학적치료	>= 4	211	3.70	0.89	0.10	3.11***	
	< 4	188	3.43	0.85			

주 : *p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

3.3. 치유농업 서비스 이용의도에 미치는 영향분석

치유농업 제공프로그램과 서비스품질 인식도가 이용 의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 치유농업 제공프로그램 인식도가 이용 의도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 표[3]과 같다.

먼저, 변수간 다중공선성을 진단하기 위하여 분산팽창계수(VIF : variable inflation factor)와 공차(tolerance)를 살펴보

았으며, 변수들의 VIF값은 모두 10 이하였고, 공차는 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다. 모형에 대한 분산분석 결과 추정된 모형은 유의한 것을 알 수 있으며($F = 20.723, p < .001$), 치유농업 제공프로그램의 식물자원 인식도($\beta = .320, p < .001$), 동물매개 인식도($\beta = .180, p < .001$), 농촌경관 인식도($\beta = .125, p < .05$) 순으로 치유농업 이용의도에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 치유농업 식물자원, 동물매개, 농촌경관 자원에 대한 인식도가 높을수록 치유농업 이용 의도가 높은 것을 알 수 있다.

둘째, 치유농업 서비스 품질에서 전문성($\beta = .259, p < .001$), 경제성($\beta = -.180, p < .001$), 접근성($\beta = .103, p < .1$), 안전성($\beta = .093, p < .1$) 순으로 치유농업 이용 의도에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 치유농업 서비스 품질에서 경제적 효율성을 높이고 건강상태 확인 및 관리, 건강 정보 제공 등 전문성을 갖춘 서비스 제공을 위한 치유농업 전문가 필요성을 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

[표 3] 치유농업 서비스 이용의도에 미치는 영향 분석

구 분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준화 오류	β			공차	VIF
제공프로그램	(상수)	.612	.279		2.191	.029	
	식물자원	.448	.069	.320	6.500	.000	.802 1.247
	동물매개	.169	.045	.180	3.756	.000	.847 1.181
	농촌경관	.149	.057	.125	2.604	.010	.843 1.186
	R2 = .582, adj R2 = .575, F = 39.906***						
서비스품질	(상수)	2.170	.299		7.261	.000	
	접근성	.113	.059	.103	1.914	.056	.782 1.279
	경제성	-.179	.054	-.180	-3.314	.001	.770 1.298
	안전성	.115	.069	.093	1.665	.097	.724 1.380
	전문성	.294	.065	.259	4.526	.000	.693 1.442
R2 = .520, adj R2 = .514, F = 11.752***							

주 : * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

4. 결론 및 시사점

치유농업 서비스를 이용하고자 하는 잠재고객의 인식도와 서비스품질이 이용 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 시사점은 다음과 같다. 식물자원, 동물매개, 농촌경관 치유농업 제공프로그램에 대한 인식도가 높을수록 이용 의도에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 품질 중 전문성, 경제성, 접근성, 안전성은 치유농업 이용의도에 유의미한 영향력을 미치고 있다. 이처럼 치유농업 서비스 품질에서 경제적

효율성을 높이고 건강 상태 확인 및 관리, 건강 정보 제공 등 전문성을 갖춘 서비스 제공을 위한 치유농업 전문가 필요성을 상대적으로 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 치유농업 제공프로그램의 잠재고객에 대한 건강치유, 교육, 사회적 재활 등 다양한 서비스 요구를 사전에 파악하고, 수요에 맞는 맞춤형 프로그램 운영 개발 및 체계적인 홍보 방안에 대한 정책적 지원이 필요하다.

참고문헌

- [1] 농촌진흥청(RDA), 생애주기별 맞춤형 치유농업 서비스 설계, 2017.
- [2] 강대구 · 이효진 · 김경미, "치유농업운영자의 교육 요구 분석", 농업교육과 인적자원개발, 50(2), pp.1-32, 2018.
- [3] 조록환, "포스트코로나-19 인식이 치유농업 관광 이용의도에 미치는 영향: 치유농업 공급조건에 대한 매개효과", 관광연구저널, 36(11), pp.127-139, 2022.
- [4] 최인규, "치유농업 활성화를 위한 정책플랫폼 구축에 관한 탐색적 연구-델파이방법을 적용-, 「문화와 융합」, 45(1), pp.461-470, 2022.
- [5] 문수희 · 이상덕 · 이동현, "빅데이터 분석을 통한 치유농업 의미연결망 변화에 관한 연구-치유농업법 제정 전후를 중심으로-, 한국산학기술학회, 23(12), pp.780-792, 2022.
- [6] 김옥자 · 하규수, "치유농업 이용의도에 영향을 미치는 변인 고찰", 벤처창업연구 13(4), pp.59-72, 2018.
- [7] Hassink, J. & Van Dijk, M., Farming for Health: Green-Care Farming Across Europe and the United States of America. Proceedings of the Frontis Workshop on Farming for Health, pp.16-19, Dordrecht, The Netherlands: Springer, 2006.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, 64(1): 12-40.