

청소년 농촌체험관광의 서비스품질, 만족도 및 충성도의 구조분석

최영창* · 김성수**

초 록

이 연구의 목적은 농촌체험관광의 서비스품질, 관광만족 및 충성도를 설명할 수 있는 종합모델을 구안하여 농촌체험관광 참여 청소년의 서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 분석하는 데 있었다. 선행 연구들에서 농촌체험관광의 서비스품질, 만족도, 충성도와 관련된 변인들을 추출하고, 각 변인들간의 관련성을 검토하였다. 본 연구는 농촌체험관광에 참가한 청소년 424명에 대한 설문조사를 바탕으로 확인적 요인분석을 통한 변인의 타당성과 구조방정식을 사용하여 변인들간의 인과관계 및 영향력 정도를 검증하였다. 청소년들의 농촌체험관광 관련 변인들간의 인과관계를 경험적으로 밝혀낸 이 연구의 결과를 토대로 시사점을 정리하면, (1) 청소년 농촌체험관광을 보다 확대하고 효율적으로 진행하기 위해서는 관광상품의 프로그램이 강조되어질 필요가 있다. 농촌체험관광은 프로그램의 발굴과 개발, 그리고 프로그램의 운영을 위한 주민들의 의식전환과 교육이 중요함을 알 수 있다. (2) 청소년들의 농촌체험관광에 대한 교육적 성과와 만족정도는 매우 큰 것으로 나타났으며, 청소년단체나 기관 차원에 서도 청소년들의 농촌체험활동 프로그램 참여를 적극 권장할 필요가 있음을 알 수 있다.

주제어 : 농촌체험관광, 서비스품질, 만족도, 충성도

* 농촌진흥청 농촌자원개발 연구소

** 서울대학교

I. 서 론

최근 들어 주 5일제의 정착과 함께 사람들의 자연이나 환경, 생태체험활동에 대한 요구가 급격히 증가하고 있다. 농업·농촌체험은 농촌의 전통문화와 환경, 생태체험을 통한 농업과 농촌에 대한 이해를 제고함은 물론 인간의 정서적 능력(성숙, 감정조절)의 함양과 함께, 즐거움과 만족을 느끼는 중요한 요소이다. 그렇지만 미래세대의 주 인공인 청소년들에 대한 농업·농촌의 가치와 중요성에 대한 인식은 많이 부족한 것으로 지적되고 있다(권일남, 2004).

이러한 관점에서 청소년의 농촌체험의 기회를 체계적으로 부각하고 그러한 기회를 희망하는 청소년들이 직접 농촌체험의 장으로 들어오기 어려운 한계나 문제점, 기대치나 효과 등을 분석하여 실질적이고 청소년들이 접근 가능한 농촌체험의 장을 위한 프로그램을 제시하는 것은 매우 의미 있는 일이다.

선행연구들에서 관광분야의 서비스품질과 관광객 만족 및 충성도간에는 유의한 인과관계가 있는 것으로 나타났다(박석희, 2005; 오순환·김태성, 2005). 농촌체험관광도 우수한 품질을 제공받은 관광객은 제공된 서비스에 대해 만족하고 만족한 관광객은 그 지역을 다시 찾거나 타인에게 방문을 권유함으로써 관광객 유치와 사업의 성패에 결정적인 요인으로 작용하게 된다. 따라서 관광객을 만족시키기 위해 서비스 품질을 개선하고 관광객의 만족도를 향상시키기 위한 체계적인 분석과 접근이 필요하다. 이러한 분석을 통해 관광객의 만족도를 높이기 위해 서비스 품질을 무엇을 어떻게 개선해야 할지에 대해 구체적인 방안을 수립할 수 있다. 그렇지만 청소년을 대상으로 수행된 관광상품에 대한 분석과 평가에 대한 연구논문은 매우 부족한 실정이다. 따라서 성인과 구분되는 청소년 관광자의 특성과 태도에 따른 조사도구의 개발과 분석을 통해 청소년 관광객에게 보다 만족스럽고 효과적인 체험활동 프로그램을 제공하는 것은 매우 의미있는 일이다.

본 연구에서는 농촌체험활동을 농촌관광상품의 한 종류로서 서비스평가 모델(service evaluation model)에 근거하여 농촌체험활동에 참여하는 청소년들의 서비스 품질 관련 변인들을 개발하고, 서비스 품질과 만족도, 충성도와의 영향관계를 공분산 구조모형을 통하여 고찰하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 청소년과 농촌체험관광

1) 농촌체험관광의 개념

일반적으로 농촌은 도시와 구별되는 개념으로 도시에는 도시적인 특성이 존재할 것이고, 농촌에는 농촌적인 특성이 존재하게 된다. Richard와 Julia(1997)는 농촌지역에서 이루어지는 관광관련 용어와 개념이 혼돈된 상태로 사용되고 있는 현상을 지적하면서 농촌관광(rural tourism)을 정의하고 있다. 그들에 따르면 농촌관광이란 “도시 지역을 벗어난 농촌지역에서 각종의 관광활동을 통하여 농촌다움(rurality)을 핵심적으로 하는 관광”이라고 정의하고 있다. 여기서 농촌다움이란 농촌지역에서 식별할 수 있는 물리적 특성과 그곳에 토착된 문화적 의미를 가리킨다. 그리고 이러한 농촌다움을 유지하기 위해서는 농촌지역의 물리적, 사회적 환경의 보전을 통하여 그 지역의 생태계, 주민 그리고 방문객이 공생관계를 추구하도록 해야 한다. 이런 관점에서 지금까지 크게 가치를 부여하지 않던 농촌공간이야말로 인간의 여가생활 공간으로서의 가치가 대단히 큰 공간이다. 오래된 삶의 흔적이 곳곳에 묻어 있고, 오래된 것들이 상당히 존재하고 있으며, 오래된 삶의 상식이 아직도 면면이 전승되고 있기 때문이다(박석희, 2005).

농촌체험관광은 농촌관광의 속성 중에 체험이라는 부분이 강조된 활동을 말한다. 최근 국민들의 관광회수가 많아지면서 더 이상 시각적인 자극만으로 관광객들에게 만족을 줄 수가 없게 되었다. 특히 대중매체가 발달하면서 사람들은 다양한 관광상품에 대해 경험하게 되었고, 이에 대한 관심이 증가하게 되면서, 관광에 대한 욕구 또한 계속 변화하게 되었다. 관광의 형태가 오감을 모두 활용하고 시간과 공간이 가미된 관광이 각광받게 되었고, 이를 충족시킬 수 있는 관광형태로서 농촌체험관광이 부각되게 되었다.

위에서 제시된 논의들을 토대로 농촌체험관광을 정의하면 농촌지역에서 행해지는 체험관광으로서 “농촌으로서의 물리적 특성과 토착된 문화를 활용한 관광형태로서 관광객이 단순히 구경하는 것만이 아니고 스스로 손과 몸을 움직여 무언가를 체험하는 프로그램을 제공하고 있는 관광”이라고 할 수 있다. 농촌에서 여유로움 내지는 자유

로움을 맛보게 하면서 상당한 부분에서 체험을 통하여 감동을 받게 할 수 있다면 그것은 대단히 값진 것이다.

2) 청소년과 농촌체험관광

청소년관광은 아직 모든 면에서 미성숙하고 가치관이 확립되기 이전에 그것을 통해 다양한 문화와 풍물 그리고 자연과 접함으로써 경험과 견문을 넓히고 나 자신만을 이기적으로 생각하지 않고 참여자를 돕고 공동체 의식을 형성시킴으로써 청소년기에 올바른 가치관 형성에 기여할 수 있다는 점에서 매우 교육적인 특성을 갖고 있다. 이명진(1998)은 관광의 교육성에 대하여 “관광지를 방문한 관광객들이 관광활동을 통해 자아실현이라는 내면적 가치를 추구하고, 과거의 문화를 체험하고, 관광자원에 관한 새로운 지식을 습득하는 활동”이라고 정의하였다. 청소년 관광객은 성인에 비해 관광 활동에 있어 융통성이 있으며, 비교적 저예산으로 다양한 경험을 할 수 있다.

Aramberri(1991)는 청소년 관광의 특성을 다음과 같이 정리 하였다. 첫째, 청소년은 경제생활에 참여하지 않아 가치분 시간이 많기 때문에 여행 일정이 유연하며 조직화의 정도가 낮고 여행기간도 융통성 있게 조정이 가능하다. 둘째, 청소년은 비성수기에 여행이 가능하고 단체여행이 가능하기 때문에 요금을 할인받아 저예산 관광이 가능하다. 셋째, 청소년은 다른 계층에 비해 안락함이나 편안함이 적어도 기꺼이 감수하는 편이며 청소년을 대상으로 하는 숙박시설 또한 저렴하게 이용할 수 있다. 넷째, 청소년 관광은 제 3자에 의해 지원된다. 여기서 제 3자란 중앙정부 혹은 지방정부, 노동조합, 종교단체, 학교 가정 등을 의미하며 이들로부터 경제적 지원이나 사회적 지지를 얻는다. 다섯째, 청소년은 다른 계층에 비해 문화적 교류와 모험과 발견의 경험을 더욱 중요시 한다.

청소년들은 관광활동을 통해 체험학습의 기회를 갖게 된다. 현대 사회의 청소년들은 긍정적 발달을 위한 체험학습들을 경험하지 못한 채 성장하고 있으며, 오늘날 학교교육은 체험학습을 소홀히 하고 있는 경향이 있으며, 지역사회나 가정에서도 청소년에게 요청되는 체험학습을 간과하고 있는 것이 아닐까 생각한다(조용하, 2003). 이러한 측면에서 청소년의 체험활동은 현대의 청소년들에게 부족하기 쉬운 개인주의의 극복, 공동체 의식의 함양, 신체적·정신적 건강의 제고, 재생산력의 창출을 위한 좋은 수단이 될

수 있다. 청소년 체험관광의 교육적 효과에 대해 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 청소년관광은 협동심과 공동체의식의 함양을 통해 사회성 발달의 기회를 제공한다(조영승, 1997). Murphy(1981)에 따르면 여가활동은 사회구성원들로 하여금 역할분담을 습득시키며, 집단의 목표 수행에 도움을 주고 사회의 결속과 유대에 기여한다. 특히, 단체수련활동은 청소년들로 하여금 친구들과 우정을 나누고 협동정신과 더불어 상호작용능력을 증가시킨다. 그룹의 구성원들은 공동의 목표를 향해서 일하면서 더 의미 있는 태도로 다른 사람과 관계하는 것을 배운다. 타인과 나 사이의 정서적 교류를 통해 청소년은 심신의 활력을 제공받게 되고, 이를 통해 청소년기의 정체성이 형성되고 자아존중감이 증진되며 자아개념이 발달한다. 이러한 과정은 상호영향을 주며 발달하기 때문에 대인관계의 개선이나 집단의 리더십과 같은 동력을 얻게 만드는 효과가 있다.

둘째, 농촌체험관광은 청소년의 신체적·정신적 건강증진의 효과가 있다(Sessa, 1983; 권이중, 1992). 현대의 발달된 산업문명은 인류의 생활을 편리하게 만들어준 반면, 인구의 도시집중을 심화시키고 거주 환경을 황폐화시키는 등 많은 폐단도 낳고 있다. 따라서 개인의 건강과 생산성 향상을 위해서도 주기적인 여가와 관광활동은 매우 장려할 만하다. 그리고 올바른 여가의 활용은 성장기 청소년들에게 사회적으로나 심리적으로 성숙한 인격형성에 커다란 영향을 미치며, 관광을 통한 문화적 경험은 청소년들의 사고발달에 긍정적으로 작용하며, 특히 사고의 편견을 지양하고 통합적 사고발달과 이해력을 증진시키며 창의성으로 연결될 수 있는 바탕을 이룬다.

셋째, 청소년들의 관광활동은 생동감 있는 학습기회를 제공함으로써 학교교육위주의 경직된 학업활동에 매우 큰 활력소를 불어넣을 수 있다(권두승·조아미, 1998). 청소년기의 대부분을 학교에서 학생의 신분으로 지내게 되는 우리나라 청소년들에게 있어 학교 외적인 공간에서의 자유롭고 창조적인 경험은 청소년들에게 순수한 만족감과 기쁨을 형성하여 건전한 인격형성과 바람직한 청소년문화 형성에 이바지 할 수 있다.

넷째, 청소년 관광활동은 청소년들의 지적욕구를 자극하여 지식의 폭과 질을 넓히는데 크게 도움이 된다. 청소년 관광자는 참여관찰이나 생활탐구 등의 활동을 통해 타 지역의 문화를 습득하고 학습함으로써 그 지역의 문화를 종합적으로 이해할 수 있게 되고, 전통문화에 대한 자긍심을 고취할 수 있게 한다(손대현, 1988; 한국관광연구원, 1999). 또한 농촌지역의 체험관광은 학교에서 효과적으로 실시할 수 없는 환경관

런 학습이 가능하므로 인공 환경에서 벗어나 자연 속에 몰입하여 자연경관을 체험함으로써 청소년들의 환경친화적 사고형성에도 중요한 역할을 하게 된다.

2. 선행연구 고찰

1) 청소년 농촌체험관광과 서비스 품질

우리나라에서 관광상품에 대한 학문적 관심은 1990년대 후반 이후에 꾸준히 증가하였으며, 관광형태에 따른 서비스품질 측정척도의 개발은 2000년 이후에 본격적으로 시작되었다. 그렇지만 관광상품의 다양성, 목적 및 대상의 이질성 등 많은 변수들이 영향요인으로 작용하기 때문에 보편적인 관광상품 품질에 대한 명확한 기준의 설정이 쉽지 않다. 이러한 제약으로 인해 연구자들은 본인들의 연구목적에 맞도록 서비스품질의 구성요소와 문항들을 개발하여 사용하였다. 서비스품질의 측정은 일반적으로 SERVQUAL¹⁾이나 SERVPERF²⁾ 모델을 수정·보완하여 관광상품에 대한 서비스 품질을 측정하고자 하는 연구들(Frochot & Hughes, 2000; 고부언·송병식·김희철, 2000; 이환범·송건섭, 2002; 김세범·김병섭 2004)이 주를 이루고 있으며, 특정 관광상품이나 이벤트를 대상으로 연구자의 주관적 관심사를 반영하여 연구를 진행하기 때문에 보편적이며, 객관적인 서비스품질 측정 척도 개발은 이루어지지 못하고 있다.

청소년 농촌체험관광의 경우는 관광지에 대한 이해, 전통문화체험, 환경 및 자연상태에 대한 이해 및 태도변화를 목적으로 하는 경우가 많다. 그렇지만 일반적인 청소년 관광활동의 목적을 달성하기 위한 프로그램의 유용성이나 교육적 효과를 측정하는 도구들의 개발은 매우 부족한 실정이다. 최근 들어 체험상품의 성패가 프로그램의 질적 수준과 매우 관련이 깊다는 연구들(조송현 2002; 박덕병, 이해현 2003; kim &

1) PZB(1998)는 서비스품을 다섯 가지 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)으로 구성하고 이들을 측정하기 위해 '기대'를 측정하는 22개 항목과 '성과'를 측정하는 22개 항목으로 구성된 두 가지 유형의 척도를 만든 후 성과와 기대와의 차이(gap)에 의해 서비스품을 측정하는 도구를 만들고 이를 SERVQUAL이라고 명명하였다.

2) Cronin & Tylor(1992)는 SERVQUAL에서 성과부분만을 측정하는 것이 예측력이 높다고 주장하고 실증적인 분석을 통해 성과만을 측정한 SERVPERF가 서비스품을 조작화하는데 더 유리하다고 주장하였다.

Kim, 1995)이 등장하고 있으며, 프로그램 품질 평가요소로서 유용성과 교육성 등 다양한 요소들을 포함시키려는 연구들이 시도되고 있다. 그렇지만 농촌체험관광지에서 청소년을 대상으로 직접적으로 서비스 평가모형을 적용한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 따라서 본 연구에서는 기존의 선행연구들에서 사용된 서비스품질의 속성들 중 청소년 농촌체험관광이라는 특수한 상황에 맞도록 변인을 구성하고 문항을 선별하여 연구에 적용하였다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 선행연구의 서비스품질 측정항목 비교

측 정 항 목		Crompton & Love (1995)	Frochot Hughes (2000)	민병호 (2000)	장경수 (2001)	김월호 (2002)	조송현 (2002)	홍수희 (2003)	홍경환 김현철 (2005)	본연구
프 로 그 램	약속된서비스제공	○	○	○			○	○		○
	프로그램안내	○	○	○	○		○			○
	프로그램의 우수성			○		○	○		○	○
	프로그램의 구성					○	○		○	○
	프로그램의 유익성			○		○				○
	프로그램의 매력성		○			○	○		○	
	정보제공	○	○	○	○	○	○	○	○	
물 리 적 환 경	활동공간적절성	○		○	○	○	○			
	활동시설·준비물	○		○	○	○	○	○		○
	숙소·화장실	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	식사와 음료	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	식음료의 가격			○	○	○		○	○	
	청결성	○	○	○	○	○		○	○	○
	안전성	○		○			○	○	○	○
	접근편의성		○	○	○	○	○	○		
	기념품의 품질,가격	○		○	○	○		○		
	주차시설			○	○	○		○	○	

측 정 항 목		Crompton & Love (1995)	Frochot Hughes (2000)	민병호 (2000)	장경수 (2001)	김월호 (2002)	조송현 (2002)	홍수희 (2003)	홍경환 김현철 (2005)	본연구
상 호 작 용	지식과 능력		○		○	○	○	○		○
	방문자 이해 노력		○		○	○		○	○	○
	경험과 신뢰		○				○			
	직원에 대한 믿음		○						○	
	고객에 헌신적 태도	○	○			○	○	○		○
	인격적인 존중						○			○
	직원의 항시 대기		○		○	○		○		
	친절과 예의바름	○	○	○	○	○		○		○
성 과	방문지 이해		○	○	○			○		○
	전통의 중요성			○	○	○		○		○
	자연환경의 중요함							○		○
	색다른 문화와 분위기			○	○	○	○	○		○
	사회성 함양						○			○
	긍정적 감정			○		○	○			○
	유익한 경험						○	○		

2) 서비스품질, 만족도, 충성도와와의 관계

관광분야 연구들에서 서비스품질, 고객만족, 충성도간 구조적 관계를 증명한 연구들이 최근 들어 많이 발표되고 있는데, 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

서비스품질과 만족도, 그리고 충성도의 관계에 대해서 Woodside, Frey · Daly(1989)는 세 변인간 관계에 대한 초기 연구에서 고객만족은 서비스품질과 구매의도의 관계를 연결하는 매개 변수로서 작용하여, 서비스품질 → 고객만족 → 구매의도의 관계가 형성된다고 주장하였다. Cronin과 Taylor(1992)는 4개 서비스 산업을 대상으로 하여

서비스품질, 고객만족, 구매의도와의 인과관계를 검증한 결과, 서비스품질과 고객만족 사이에 직접적인 인과관계는 나타났으나, 서비스품질과 구매의도와의 인과관계는 유의한 결과를 얻지 못하였다. 그러나 고객만족과 구매의도 사이에는 직접적인 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 그들은 서비스품질과 고객만족간의 가능한 관계들을 동시에 평가하여 서비스품질이 고객만족의 선행요인, 즉 서비스품질 → 고객만족 → 구매의도라는 결론을 도출함으로써 Woodside(1989) 등의 이론을 지지하였다. 그렇지만 서비스품질 → 충성도의 직접적인 영향관계를 증명한 연구들도 다수 있다.

Cronin · Brady · Hult(2000)는 서비스품질과 충성도간 직접적인 영향관계를 설정하지 않은 모델보다 서비스품질 → 충성도의 경로를 추가한 모델이 더 적합하다고 주장하였다. 이들은 서비스품질, 만족도, 서비스 품질이 모두 고객의 행동의도에 긍정적인 유의한 영향을 미치고 있음을 실증적으로 증명하였다.

Bigne · Sanchez · Sanchez(1991)은 관광상품의 서비스 품질은 관광객의 만족도와 추천의도에 모두 정적인 영향관계가 있다고 하였으며, 박동균(2003)은 다중회귀분석을 이용하여 지각된 품질과 재이용의도와 유의한 관계가 있음을 증명하였다. 고부언 · 송병식 · 김희철(2000)은 관광서비스품질과 재방문의도와 유의적인 관계가 있음을 주장하였고, 서비스품질의 향상은 관광객 만족과 재방문을 유도함으로써 전반적으로 관광산업의 경쟁력이 향상된다고 하였다.

이상의 논의들을 종합해 보면, 관광객이 인지하는 관광상품의 서비스품질, 만족도, 충성도간에는 정적인 인과관계가 있음을 유추해 볼 수 있다. 즉, 방문객이 인지하는 서비스품질에 대한 평가가 만족도를 결정짓게 되고, 만족도가 높은 방문객이 재방문 혹은 타인에게 추천하게 됨으로써 관광운영 주체들에게 이익을 가져다 준다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 위에서 제시한 일반적인 관광상품의 서비스평가 모델을 청소년의 농촌체험관광이라는 특수한 상황에 맞게 도구를 개발하고, 청소년들이 인지하는 서비스품질, 만족도 충성도간의 관계를 고찰하고자 하였다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 관광객의 만족도가 서비스품질과 충성도의 관계에서 매개변인으로서 작용한다는 주장을 근거로 서비스품질 → 만족도 → 충성도의 관계를 형성한다는 선행연구들에 근거하여 서비스평가 모델을 구성하고, 실증적인 분석을 시도하고자 하였다. 또한 서비스품질 → 충성도간 영향정도에 대해 직 · 간접적인 영향력을 분석함으로써 전체적인 서비스품질, 만족도, 충성도간 구조적 관계에 대해 살펴보았다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료의 수집

본 연구는 조사대상을 한국4H본부에서 2006년에 실시한 ‘녹색농촌체험학교’와 ‘농업농촌자연지킴이’활동에 참여해 농촌체험관광을 체험한 청소년들을 연구집단으로 설정하였다. 조사는 인터넷을 이용한 설문조사 방법을 이용하였으며, 조사방법은 참여 청소년들이 한국4H본부 홈페이지에 구축된 인터넷 설문조사 사이트에 접속하여 조사 문항에 입력하여 등록하는 방식이다. 본 설문조사시스템은 아이디와 비밀번호를 부여 받아 사용자가 로그인을 하여야 조사가 가능하도록 설계되었으며, 입력정보의 신뢰를 확보하기 위하여 한번 설문에 참여한 응답자는 다시 설문에 참여할 수 없도록 하였다. 조사는 2006년 10월 16일부터 11월 1일까지 16일간 진행되었다. 조사에 참가한 청소년은 총 475명이었으며, 불성실하게 응답한 51명을 제외하고 424명의 응답자료를 분석에 이용하였다.

2. 측정도구

이 연구의 주요 변인은 독립변인, 종속변인과 매개변인으로 구성되어 있다. 선행연구 고찰을 통해 독립변인은 서비스 품질, 종속변인은 충성도, 매개변인으로 만족도를 설정하고 농촌체험관광에 참가한 청소년들이 인식하는 주요 세 변인간 인과관계를 구명하고자 하였다. 주요 변인들에 대한 측정도구에 대한 내용은 다음과 같다.

1) 서비스품질

체험 관광지의 서비스품질을 측정함에 있어 기존의 서비스품질 측정척도를 그대로 적용하는 데는 무리가 있으므로, 선행연구를 검토하여 농촌체험관광지의 서비스품질 차원과 측정항목을 도출하고자 하였다.

그렇지만 선행연구들이 제시하고 있는 서비스품질 측정척도는 본 연구의 연구대상

인 농촌체험관광지와의 연관성이 부족하여, Ko(2000)가 개발하고, 조송현(2005)이 사용한 변인구분 즉, 프로그램, 물리적 환경, 상호작용, 성과의 4개차원의 변인을 사용하였다. 그 이유는 조송현이 연구대상으로 삼은 스키강습이 청소년들이 일정 장소에 머물면서 교육적 효과를 달성하고자 실시된 농촌체험관광과 물리적, 시간적 환경이 유사하다고 판단하였기 때문이다. 문항구성은 그동안 농촌관광과 관련된 서비스품질을 측정하는 선행연구(PZB, 1988; 김영주, 2004; 홍경환 등, 2005; 조송현, 2005; 장경수 2001, 홍수희, 2003, 이초혜, 2002, 김월호 2002)등을 참고하여 본 연구의 목적에 부합하는 문항들을 선별하여 사용하였다.

<표 2> 연구에 적용된 서비스품질 속성

변 인	측 정 항 목	적 용 근 거
프로그램	• 약속된 프로그램의 이행 • 프로그램 이해정도 • 프로그램의 우수성 • 프로그램 구성의 적절성 • 프로그램의 유익성	PZB(1988) Frochot & Hughes(2000) 민병호(2000), 김월호(2002) 조송현(2002)
물리적 환경	• 시설과 장비의 준비 정도 • 식사와 맛과 질 • 체험장 주변 정리정돈 • 활동장의 안전성 • 화장실·숙소의 편의성	Crompton & Love(1995) Frochot & Hughes(2000) 민병호(2000), 장경수(2001), 김월호(2002), 홍수희(2003)
상호작용	• 지식과 능력 • 믿음과 신뢰 • 헌신적 태도 • 인격적인 존중 • 예의와 친절	PZB(1988), Cronin & Taylor(1993), Frochot & Hughes(2000), 김월호(2002), 조송현(2002), 홍수희(2003),
성 과	• 방문지 이해 • 전통문화 습득 • 자연환경의 중요함 • 색다른 문화와 분위기 • 농촌주민에 대한 고마움	이명진(1998), 김영주(2004) 민병호(2000) 김월호(2002) 홍수희(2003)

2) 만족도

관광객의 만족도는 기대불일치 이론에 근거하여 고객의 기대와 실제 경험간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정을 말하며(Oliver, 1993), 지각된 실제 경험과 사전에 기대했던 것과의 일치정도로 표현하기도 한다. 본 연구에서도 이러한 논리에 근거하여 관광객들이 서비스를 경험하고 난 후의 해당 서비스에 대한 인지적 반응에 대한 주관적인 판단의 결과로서 개인적인 감정이나 가치판단의 기준에 의한 평가로 측정하고자 한다. 본 연구에서는 Oliver(1993), Westbrook & Oliver(1991), 이경희(2003), 홍경환·김현철(2005), 이성희·이수범(2005), 박석희(2005), 최나리(2005), 오순환·김태성(2005)의 연구를 참조하였다. 만족도를 측정한 문항은 4문항으로 ‘농촌체험활동 참여는 전반적으로 만족스러웠다’, ‘농촌체험활동에 참가한 것은 현명한 선택이었다’, ‘농촌체험활동에 참가한 것에 대해 기쁘게 생각한다’, ‘이번 체험활동은 기대했던 것보다 만족스러웠다’로 구성하였다. 측정 척도는 7점 리커트 척도로서 1은 ‘전혀 그렇지 않다’이고, 4는 ‘그저 그렇다’, 7은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다. 만족도의 신뢰도 계수 Cronbach's α 는 .91로 높게 나타났으며, 변인을 구성하는 4개 차원의 문항도 전체와의 상관성에 있어서 높은 수치를 나타냈다. 그리고, 만족도 측정도구의 일개념성을 측정하기 위해 일반화된 최소제곱법을 사용하여 공통요인분석을 실시한 결과 각 문항이 서로 유사한 내용을 물어보고 있었고, 이들 문항이 하나의 요인으로 분류됨으로써 하나의 개념을 측정하고 있었다.

3) 충성도

충성도는 서비스제공자에 대한 호전적인 구전(口傳) 및 재이용의 의사를 의미하는 것으로 농촌체험관광을 경험한 후 해당 관광지를 재방문하거나 타인에 대해 해당 관광지에 대해 호의적인 설명을 하게 되는 것을 의미한다(Pearce, 1996). Baker & Crompton(2000)은 행동의도를 측정하는 문항을 금전적 지불과 충성도의 두개 차원으로 측정하였다. 금전적 지불은 입장료가 증가해도 방문할 의사, 지역에서의 더 많은 지불의사로 측정하였고, 충성도는 다른 사람에 대한 긍정적 구전(口傳), 재방문의사, 매년 방문하기 위한 노력의 투자, 친구 권유의사 등의 항목들로 구성되어 있다. 본

연구에서는 연구대상이 청소년이라는 특정계층이라는 점과 청소년 자신이 관광비용을 지불하지 않았다는 점을 고려하여 관광지에 대한 행동의도 중 3개 차원의 문항을 선별하여 측정하였다. 즉, 해당 관광지를 방문한 후에 방문객이 갖는 행동적 의도를 ‘나는 다음에도 기회가 되면 농촌체험활동에 참가하겠다’, ‘나는 누가 물어본다면, 농촌체험활동에 대해 좋게 말하겠다’, ‘나는 주위 친구들에게 농촌체험활동에 참가할 것을 권유하겠다’로 구성하였다. 측정 척도는 7점 리커트 척도로서 1은 ‘전혀 그렇지 않다’이고, 4는 ‘그저 그렇다’, 7은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다. 충성도의 신뢰도 계수 Cronbach's α 는 .88로 나타났으며, 변인을 구성하는 3개 문항도 전체와의 상관성에 있어서 높은 수치를 나타냈다. 또한 공통요인분석을 실시한 결과 각 문항이 서로 유사한 내용을 물어보고 있었고, 이들 문항이 하나의 요인으로 분류되고 있었다.

3. 자료의 분석

서비스품질 하위 요소들의 신뢰성 검증을 위하여 확인적인 요인분석(CFA; Confirmatory factor Analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 이론적인 배경하에서 변수들간의 기존관계를 설정하고 요인분석을 이용하여 그 관계가 성립하는지 여부를 실증하는데 사용되는 방법, 즉, 확증적인 목적을 갖고 있다.

그리고 변인들간의 관계를 구명하기 위해 구조방정식 모형(SEM)을 이용하였다. 모형의 적합도를 평가하기 위한 적합도 지수들은 카이제곱통계량(χ^2), 기초부합치(GFI; Goodness of Fit Index), 조정부합치(AGFI; Adjusted GFI), 비표준부합지수(NNFI; Non-Normed Fit Index), 표준부합지수(NFI; Normed Fit Index), 비교부합지수(CFI; Comparative Fit Index), 근사원소평균자승오차(RMSEA; Root Mean Square Error of Approximation) 등이 있다. 부합지수를 통해 구조방정식모형의 적합도를 판단함에 있어 본 연구에서는 표준카이제곱(Normed χ^2)이 3이하 기초부합치(GFI) 및 조정된 부합치(AGFI)가 0.90이상, 표준부합지수(NFI)가 0.90 이상, 비교부합지수(CFI)가 0.90이상, 근사원소평균자승오차(RMSEA)가 0.08이하일 경우 모형이 적합한 것으로 판단하였다.

V. 연구의 결과

1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 현황은 다음의 <표 3>과 같았다. 성별에 있어서는 남자가 44.3%(188명)이었으며, 여자는 47.6%(236명)이었다. 학교유형에 있어서는 중학교가 55.7%(236명), 고등학교가 44.3%(188명)를 차지하였다. 응답자들의 거주지는 도시지역이 41.1%(174명), 농촌지역이 59.0%(250명)이었으며, 예전에 농촌체험관광경험여부는 경험자가 34.0%(145명), 처음이라고 응답한 비율이 66.0%(280명)으로 나타났다.

<표 3> 응답자의 일반적 현황

구 분		빈 도 (명)	백분율 (%)
성 별	남	188	44.3
	여	236	55.7
학교급	중학교	236	55.7
	고등학교	188	44.3
거주지	도 시	174	41.1
	농 촌	250	59.0
체험관광경험여부	없 음	280	66.0
	있 음	145	34.0
계		424	100

주요 변인들의 기술적 통계를 측정한 결과 <표 4>와 같이 나타났다. 서비스품질의 구성요소들의 평균은 프로그램 요소가 28.33, 물리적 환경 요소가 27.16, 상호작용 요소가 28.46, 성과 요소가 29.13이며, 만족도는 평균이 22.99, 표준편차가 3.904, 충성도는 평균이 17.68, 표준편차가 2.888로 나타났다. 점수분포로 본 청소년들의 농촌체험관광에 대한 평가는 전반적으로 높은 점수 분포를 보였다.

<표 4> 주요변인의 기술적 통계량

주요변인		이론적 구간	최소값	최대값	평 균	표준편차
서비스 품질	프 로 그 램	5~35	13.0	35.0	28.33	4.153
	물리적 환경	5~35	10.0	35.0	27.16	4.268
	상 호 작 용	5~35	18.0	35.0	28.46	4.508
	성 과	5~35	12.0	35.0	29.13	4.419
만 족 도		4~28	10.0	28.0	22.99	3.904
충 성 도		3~21	8.0	21.0	17.68	2.888

2. 측정도구 검증

청소년 농촌체험관광의 서비스품질의 하위 요소들에 대한 신뢰성 검정을 위하여 농촌체험관광 서비스품질에 대한 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 농촌체험관광의 서비스품질 최종 구조모델의 각 요인별 타당도는 <표 5>와 같다. 표에 제시된 바와 같이 구조모델에 포함된 모든 요소들은 임계치가 99% 유의 수준에서 모두 타당한 요인값을 나타냈다.

<표 5> 농촌체험관광의 서비스품질 하위요소의 요인별 타당도

요 소	문 항	표준오차	요인부하량	임계치
프로그램	P1 ^a	-	.613	-
	P2	.078	.727	12.045 ^{***}
	P3	.085	.799	12.862 ^{***}
	P4	.079	.831	13.182 ^{***}
	P5	.081	.725	12.024 ^{***}
물리적 환경	E1 ^a	-	.690	-
	E2	.082	.628	11.312 ^{***}
	E3	.082	.774	13.460 ^{***}
	E4	.085	.649	11.646 ^{***}
	E5	.094	.568	10.330 ^{***}

요 소	문 항	표준오차	요인부하량	임계치
상호작용	I1 ^a	-	.679	-
	I2	.074	.806	14,919**
	I3	.076	.829	15,294**
	I4	.074	.863	15,817**
	I5	.071	.852	15,651**
성 과	O1 ^a	-	.835	-
	O2	.049	.831	20,236**
	O3	.046	.804	19,294**
	O4	.047	.741	17,182**
	O5	.047	.768	18,083**

- cf) 1. ^a : 오차항의 경로계수를 1.0으로 고정함
 2. 요인부하량 : 표준화 회귀계수
 3. 임계치 : 비표준화 회귀계수에서의 C.R. 값
 4. ** p<.01

3. 서비스품질, 만족도, 충성도의 관계

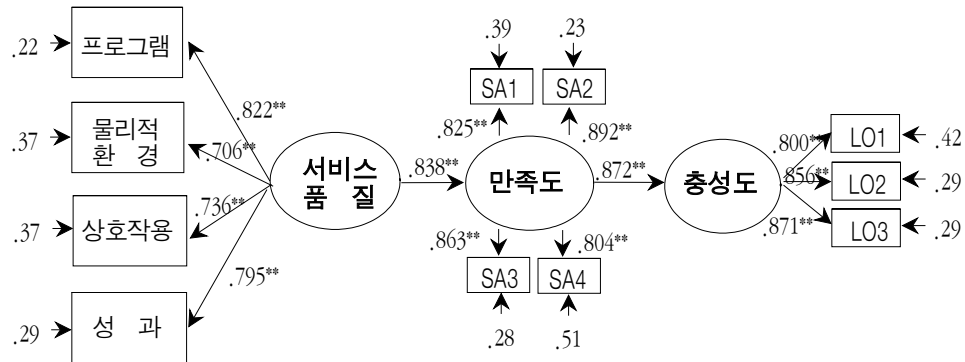
본 연구에서는 종합적인 접근방식에 기초하여 농촌체험관광에 관련된 변인들 간의 구조적 인과관계를 확인하고, 관련변인의 효과를 밝혀내기 위해 구조방정식 모형(structural equation modeling)을 활용하였다. 구조방정식 분석에서는 원자료(raw data)나 상관매트릭스(correlation matrix), 공변량 매트릭스(covariance matrix)가 활용될 수 있다. 구조방정식 분석시 가능하면 상관매트릭스보다 공변량 매트릭스를 사용하도록 권장하고 있다(조현철, 1999). 본 연구에서는 구조방정식 모델의 검정을 위해 공변량 매트릭스를 분석자료로 활용하였다. 분석의 원자료로 투입된 각 변수간의 공변량 매트릭스는 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 모델 검증에 사용된 공변량 매트릭스

측 정 변 인		sq1	sq2	sq3	sq4	sa1	sa2	sa3	sa4	lo1	lo2	lo3
서 비 스 품 질	프로그램	.69										
	물리적 환경	.43	.73									
	상호작용	.46	.45	.81								
	성 과	.48	.38	.49	.78							
만 족 도	전반적 만족	.54	.46	.51	.59	1.21						
	선택 만족	.54	.45	.51	.56	.89	1.12					
	기쁨 정도	.51	.42	.48	.53	.78	.86	1.10				
	기대/만족	.54	.51	.52	.58	.87	.85	.94	1.43			
충 성 도	재방문	.43	.34	.39	.41	.67	.71	.71	.77	1.16		
	긍정적 구전	.48	.40	.42	.48	.66	.74	.69	.75	.76	1.08	
	타인추천	.51	.46	.47	.51	.76	.79	.73	.79	.82	.86	1.22

청소년 관광객이 인식하는 서비스품질, 만족도, 충성도간 인과관계를 구명하기 위해 관광객의 만족도가 서비스품질과 충성도의 관계에서 매개변인으로서 작용하는지 혹은 서비스품질이 만족도와 충성도에 직접적인 영향을 미치는지를 파악하기 위해 ‘서비스품질 → 만족도’, ‘만족도 → 충성도’, ‘서비스품질 → 충성도’의 경로를 분석하였다.

분석 결과 ‘서비스품질→충성도’ 경로에서 t-값의 절대값이 1.96보다 작은 0.834로 나타나 전체적인 구조모형에서 ‘서비스품질→만족도→충성도’의 관계가 형성됨을 확인하였다.



[그림 1] 농촌체험관광의 서비스품질, 만족도, 충성도의 구조적 관계

모델의 적합도를 분석한 결과 <표 7>과 같이 나타났다. 표준카이제곱(Normed χ^2)은 2.699, 기초부합치(GFI)는 .956, 조정부합치(AGFI)는 .931, 비표준부합지수(NNFI)는 .972, 표준부합지수(NFI)는 .966, 비교부합지수(CFI)는 .978, 근사원소평균자승오차(RMSEA)는 0.063으로 나타났다. 따라서 가설적 모델의 적합도는 모든 적합도 판정기준에 부합하는 것으로 나타났다.

<표 7> 구조모델에 대한 적합도 지수

적합지수	Normed χ^2	GFI	AGFI	NNFI	NFI	CFI	RMSEA
판단기준	$p < 3$	$p > .90$	$p > .90$	$p > .90$	$p > .90$	$p > .90$	$p < .08$
측 정 치	2.699	.956	.931	.972	.966	.978	.063

한편 농촌체험관광이 서비스품질과 충성도와의 관계에서 매개적 역할을 하고 있는지를 검증하기 위해 관광객의 충성도에 영향을 미치는 변인들 간의 직접효과, 간접효과, 전체효과를 측정된 결과는 다음과 같았다.

<표 8> 농촌체험관광 주요변인들간의 효과

구 조 경 로	직접효과	간접효과	총효과
독립변수 → 매개변수	.838**	-	.838**
매개변수 → 종속변수	.872**	-	.872**
독립변수 → 종속변수	-	.730**	.730**

cf : -는 수정모델에서 “해당없음”을 의미함

** p < .01

공변량(covariance) 분해를 통해 직접효과와 간접효과, 총효과를 구분하여 분석한 결과 서비스품질 → 충성도의 간접효과가 .730($p < .01$)로 나타나 농촌체험관광의 서비스품질은 만족도를 매개변수로 하여 충성도에 유의하게 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 독립변수는 매개변수를 결정하는 중요한 변수이며, 독립변수와 매개변수는 종속변수를 결정하는 중요한 변수임을 입증하는 것이다.

V. 결론 및 제언

이 연구는 농촌체험관광의 서비스품질의 하위 요소를 구성함에 있어서 청소년 체험관광의 특성에 적합한 도구를 개발하고자 시도하였다. 연구를 위해 청소년의 농촌체험관광의 특성상 일반 관람형 관광과 상황적, 물리적 차이에 따른 새로운 도구의 개발이 필요하였다. 이는 어느 관광상품에나 적용할 수 있는 보편타당한 도구의 개발이 어려울 뿐만 아니라, 체험관광의 서비스 품질을 측정하는 도구의 개발은 거의 찾아볼 수 없기 때문이기도 하다. 그리고 농촌체험관광 참여 청소년의 충성도를 설명할 수 있는 종합모델을 구축하고, 관련 변인들간의 구조적 인과관계를 밝힘으로써, 농촌체험관광 참여자의 적극적인 참여현상에 대한 이론적인 논의의 발전을 시도하였다. 이 연구에서 밝혀진 농촌체험 참여 청소년들의 충성도와 관련 변인들간의 구조적 인과관계는 청소년의 관광이나 수련활동 참가자의 행동의도를 보다 깊이 이해하려는 후속연구에 참고가 될 수 있으리라 여겨진다.

이 연구의 주요결과를 토대로 청소년 농촌체험관광 상품의 효율성을 제고하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 청소년의 농촌체험관광에 있어서 서비스품질에 대한 긍정적 평가는 만족도를 증가시키고, 만족한 청소년은 재방문하거나 타인에게 긍정적인 영향을 미치는 관계를 형성하는 것으로 나타났다. 따라서 청소년의 만족도를 증가시키기 위해 서비스품질의 개선에 대한 시사점을 제공받을 수 있다. 농촌체험관광 참가 청소년이 인식하는 서비스품질 속성 중 프로그램 요소가 서비스 품질을 가장 잘 설명하고 있으며, 성과, 상호작용, 물리적 환경 요소 순으로 설명력이 높은 것으로 나타났다. 일반적으로 서비스의 품질 요소 중 시설이나 환경, 편의성 등의 물리적 환경 요소가 중요한 요소로 파악되고 있지만, 청소년은 다른 계층에 비해 안락함이나 편안함이 적어도 기꺼이 감수하는 편이라는 Aramberri(1991)의 주장이 본 연구에 부합하고 있음을 알 수 있다. 그리고 농촌체험마을에서 청소년 단체 관광객을 유치하기 위해서는 청소년들에게 이해하기 쉽고, 질적으로 우수하며, 유익한 프로그램의 개발 및 운영을 해 나갈 수 있도록 프로그램을 정비하고, 운영능력을 향상시켜야 할 것이다. 이는 농촌관광마을 조성 사업을 추진하고 있는 정부나 지방자치단체에서도 농촌마을 기반 조성 및 시설투자와 더불어 지역적 특성을 활용하여 교육적 효과가 있는 프로그램의 개발 및 보급, 주민 운영능력 향상을 위한 정책적 지원이 함께 이루어질 수 있도록 배려가 있어야 함을 의미한다고 할 수 있다.

둘째, 청소년의 농촌체험관광에 대한 교육적 성과와 만족정도는 매우 큰 것으로 나타났다. 청소년의 균형적 성장을 위해서는 놀이, 학습, 노작, 그리고 정서적 표현의 기회가 부여되어야 하고 더불어 살아가는 공동체적 문화체험을 통해 심신의 단련과 인간성 계발에 관심을 가져야 한다(조용하, 2001). 농촌체험관광은 청소년들이 농사체험, 전통문화체험, 농촌생활체험 등을 통해 농촌지역사회의 공동체적 삶의 이해와 문명사회에서의 삶이 자연과의 상호 교류를 통한 결과물임을 체험할 수 있는 좋은 기회를 제공한다. 따라서 청소년들에 대한 농촌체험활동을 위한 접근기회를 확대하고, 청소년단체나 기관 차원에서도 농촌체험활동 프로그램 참여를 적극 권장할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 고동우(1998). 선행 관광행동 연구의 비판적 고찰, *관광학 연구* 제22권 제1호, pp.207-229
- 권일남(2004). 도시가족의 영농체험 프로그램 개발 및 효과분석, *농촌진흥청 용역보고서*
- 김영주(2004). 문화관광지의 교육적 체험이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향, *대구대학교 교육대학원 석사학위 논문*.
- 김월호(2002). 문화관광상품 서비스품질에 관한 연구, *강원대학교 박사학위논문*.
- 박덕병·이혜현(2005). 농촌관광 마을별 농촌관광 체험활동의 특성에 관한 비교연구; 상응분석을 중심으로, *한국농촌관광학회지* 제12권 제1호, pp.141-158
- 박석희(2005). 관광·체험·변화의 개념과 유형에 관한 철학적 전착, *농촌관광연구* 제12권 제1호, pp. 17-49
- 이지연·노시학(2003). 청소년 관광의 교육적 효과에 관한 청소년-교사 집단간 비교연구, *지역학연구* 제37권 제4호, pp.325-340
- 이초혜(2002). 문화관광자의 재구매의도에 관한 연구, *경기대학교 박사학위논문*
- 장경수(1999). 문화유산관광지 서비스품질 측정척도에 관한 연구, *대구대학교 박사학위논문*
- 조송현(2002). 참여스포츠의 서비스품질과 고객애호도의 관계, *서울대학교 박사학위논문*.
- 조용하(2003). 청소년수련활동의 체험학습적 관점 고찰, *한국여가레크레이션학회지* 제25권, pp 277-300.
- 조현철(1999). Lisrel에 의한 구조방정식 모델, *도서출판 석정*.
- 홍경환·김현철(2005). 관광축제 서비스품질, 즐거움과 가성 및 방문객의 만족에 관한 인과관계 연구, *관광학연구* 제29권 제3호.
- 홍수희(2003). 문화관광지 서비스품질, 관광객 만족 및 반응의 관계 연구, *동아대학교 박사학위 논문*.
- Beard, J. G., and Ragheb, M. G.(1980). Measuring Leisure Satisfaction, *Journal of Leisure Research Vol. 12 No. 1*, pp.20-30
- Bigne, J. E., and Sanchez M. Sanchez J(2001). Tourism Image, Evaluation Variables

- and After Purchase Behaviour : Inter-Relationship, *Tourism Management Vol. 22*, pp.607-616
- Grompton, John L., and Lisa L. Love,(1995). The Predictive Validity of Alternative Approaches to Evaluating Quality of a Festival, *Journal of Travel Research Vol. 34*
- Cronin JJ., and Taylor SA,(1992). Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing Vol. 56*, pp.55-68
- Frochot, I., and Hughes, H.(2000). "HISTOQUAL : The DEvelopment of Historic House Assessment Scale, *Tourism Management Vol. 21 No. 2*, pp.157-167
- J. G. Beard., and M. G. Ragheb(1980). Measuring Leisure Satisfaction, *Journal of Leisure Research Vol. 12 No. 1*.
- J. Joseph Cronin., and M. K. Brady., and G. Tomas M. Hult(2000). "Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intention in Service Environments", *Journal of Retailing Vol. 72 No. 2*, pp.193-218
- Murphy, J. F.(1981). *Concept of Leisure*, Prntice Hall : New York.
- Oliver R. L.(1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research Vol. 20*, pp.418-430
- Parasuraman A., and Zeithaml VA., and Berry LL.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its implication for Future Research, *Journal of Marketing Vol. 49*, pp.41-50
- Parasuraman A., and Zeithaml VA., and Berry LL.(1988), "A Multiple Item Scale for Measuring consumer perception of Service Quality" *Journal of Retailing Vol. 64*, pp12-37.
- Pearce, P. L. (1996). Recent Research in Tourist Behavior, *Asia Pacific Journal of Tourism Research Vol. 1 No. 1*, pp.7-17
- Woodside, A., and L. Frey, and R. Daly(1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention, *Journal of Health Care Marketing Vol. 9*, pp.5-17

ABSTRACT

A Structural Analysis on Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Rural Experiential Tourism for Youth

Choe, Yeong-Chang* · Kim, Sung-Soo**

The purposes of this study were to establish the structural model of the relationship among service quality, satisfaction and tourist loyalty, and to clarify the casual relationship between the variables using SEM(Structural Equation Modeling).

The researchers developed a questionnaires to obtain the measures of three latent variables; service quality, satisfaction. Service quality was consisted of 4 sub-domains namely program, physical environment, interaction and achievement. Tourist satisfaction were measured by 4 question items respectively. The population of this study was 424 student participants who attended rural experiential tour conducted by Korea 4-H Association.

Based on the conclusion of this study, the following recommendation were suggested to enhance participation on rural experiential tourism for youth: First, since the program was the important factor of the tourism, effective program should be emphasized for the successful rural experiential tourism for youth. Second, youth should be encouraged to have more opportunities to participate in rural tourism because of the high educational effects and satisfaction on rural experiential tourism.

Key Words : Service Quality, Satisfaction, Rural Experiential Tourism, Loyalty

투고일 : 6월 14일, 심사일 : 7월 23일, 심사완료일 : 8월 14일

* Rural Development Administration, RDA

** Seoul National University