

# \*\*\*전시 공간 디자인이 관람객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구

- Seoul Living Design Fair 2006을 중심으로 -

## A Study on the Influential factors on Visitors' Satisfaction Level in Exhibition Space

- Focused on the Seoul Living Design Fair 2006 -

최진화\* / Choi, Jin-Hwa

윤지영\*\* / Yoon, Ji-Young

### Abstract

This study started from the premise that the satisfaction of visitors in large-scaled design-related fair has co-relation with the environmental and contextual factors such as contents, lighting, the number and location of rest area, crowdedness, ventilation and circulation. The research was made in Seoul Living Design Fair 2006. 109 samples from 138 who answered to the questionnaire with likert-scaled and open questions were selected for the data, which were statistically analyzed through SPSS 12.0 program to explore the co-relation between the environmental factors and the satisfaction level of visitors.

The findings showed that overall satisfaction level was in the middle of the scale, which means satisfied nor unsatisfied. Even though the visitors had difficulties in circulation and showed various types in circulation. It can be concluded that the main factors should be considered to achieve higher satisfaction level and provide better environment in the large-scaled fair.

키워드 : 만족도, 환경적 요인, 농선, 전시 공간

Keywords : Satisfaction level, Environmental factor, Circulation, Exhibition space

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 배경 및 목적

현재 개최되는 전시회는 과거보다 더욱 세분화, 전문화, 그리고 대형화되는 경향을 띠고 있으며, 전시 의도를 관람자에게 명확하게 전달하고자 노력한다. 또한 전시의 성격상 한쪽의 일방적인 정보 전달이 아닌 전시와 전시 관람자간의 상호반응을 유도하고자 한다. 상호반응 과정이 발생하기 위해서는 우선 전시물과 관람자의 직접적인 대면이 필요하다.

전시물과 관람자의 대면을 통해 우리는 상호반응 과정을 살펴볼 수 있으며, 상호반응 과정은 전시회가 갖는 의미와 성공 여부를 평가할 수 있는 지표가 될 수 있다. 따라서 관람객이 나타내는 관람 중 전시회에 대한 이미지와 전시 만족도는 관람객이 전시에 대해 나타내는 반응의 한 형태이며, 동시에 그 전시를 평가할 수 있는 중요한 자료가 될 수 있다.

대부분의 전시 관련 연구에서 공간과 전시물, 관람객의 행동이 어떻게 상관성을 가지고 영향을 주는지에 관해 연구가 진행되고 있으며, 이들 연구의 대부분은 박물관, 미술관과 같은 공간을 대상으로 상당 부분 연구가 진행되어 있다. 그러나 fair와 같은 형식의 단기 기획 전시의 경우 상업적 가치와 결부된 연구가 주를 이루고 있는 반면 관람객의 만족도라는 측면에서는 연구가 미진한 상태이다. 특히 대형 전시회의 개최횟수 및 전시 규모는 증가 추세를 보이는 반면 관람객의 관람만족도에 영향을 줄 수 있는 요인들이 무엇이며 이런 요인들을 중심으로 전시 공간 안에서 관람객을 위한 전시 환경을 고려하고 있는지 나아가 요인들이 관람만족도에 어떠한 영향을 끼치는지에 대한 연구가 매우 미흡한 실정이라는 연구의 배경에서 시작하였다.

본 연구는 전시회가 관람자와 전시 공간의 상호반응 과정이라는 전제하에 대표적인 대형 전시관을 선정하여 전시 공간에서 관람만족도를 중심으로 환경적 요인들과 관람동선을 분석하고자 한다. 그리고 분석 결과를 바탕으로 이후에 개최되는 유사 성격의 대형 전시회에서 관람객의 만족스러운 관람과 효율적인 정보 수집을 통해 관람객의 전시 관람만족도를 높일 수 있는 공간 계획을 하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

\* 정희원, 동서대학교 디자인&IT 대학원 석사과정

\*\* 정희원, 동서대학교 디자인학과 조교수

\*\*\* 본 연구는 동서대학교 BK21 에코디자인 인력양성사업팀 지원에 의해 이루어졌다.

## 2. 연구의 방법 및 내용

본 연구는 서울리빙디자인페어 2006을 관람한 관람객을 대상으로 전체적인 관람만족도 및 관람동선을 조사하기 위해 2006년 3월 23일에서부터 2006년 3월 27일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 관람 순서 및 동선에 관한 문항은 전시 공간 구조를 비교적 일률적인 라인 형식을 띠고 있으면서 먼저 제시되는 태평양 홀을 대상으로 하였다.<sup>1)</sup>

설문지의 내용은 관람동선과 관람만족도를 파악하기 위하여 응답자에 대한 기초 조사, 관람만족도에 대한 평가 문항, 관람 방법, 관람 중 문제점, 관람 순서 및 동선 등으로 구성되었다. 관람만족도에 대한 평가 문항은 리커드 스케일 5단계<sup>2)</sup>를 사용하였고, 응답자에 대한 기초 조사, 관람방법, 관람 중 문제점, 관람 순서 및 동선 등은 해당 항목을 선택하거나 의견을 직접 기입하도록 설문지를 작성하였다.

본 연구에서는 동선 유형 분석 방법으로 태평양 홀의 전시관들이 각각의 일정한 라인 형식을 띠고 있다는 것과 주전시관이면서 인도양 홀 보다 먼저 제시되고 있다는 것에 초점을 맞추어 각 라인 별로 가장 기억에 남는 핵심적인 전시관을 선택하여 이들 전시관의 관람 순서를 정하거나 직접 관람 동선을 그리도록 하였다.

2006년 3월 23일에서부터 2006년 3월 27일에 걸쳐 서울리빙디자인페어를 관람한 관람객에 한하여 1:1 설문 방식으로 총 138부의 설문을 작성하였으며, 이 중 성실히 답변되지 않았다고 판단되는 29부를 제외하고 최종적으로 109부의 설문지를 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 상관관계 분석을 실시하였다.

1) 서울리빙디자인페어 2005가 개최된 전시관은 태평양 홀과 인도양 홀로 구성되어 있으며 전체 전시장 규모는 5,560평(18,378m<sup>2</sup>)의 880개의 부스가 설치 가능한 대형 전시관으로 그 중 본 연구에서는 태평양 홀만을 선정하여 동선 유형을 분석하였다.

태평양 홀의 전시 부스 배치는 비교적 인지하기 쉬운 일률적 라인 형식을 띠고 있어 관람객이 자신의 동선을 기억 유추하기가 원활한데 반해 인도양 홀의 부스 배치는 그 자체가 하나의 미로를 연상 시킬 만큼 복잡하여 동선 유추가 어렵다는 점과 두 전시관 모두의 동선을 기억 유추할 경우 기억의 혼란을 야기 할 수 있을 것으로 판단하여 태평양 홀로 그 대상을 한정하였다.

또한 인간 정보의 80%가 시지각으로 지각된다는 점과 그중에서 만남에서 첫인상이 중요한 것처럼 먼저 제시된 정보가 나중에 들어온 정보보다 전반적인 인상 형성에 강력한 영향을 미치는 초두 효과(Primacy effect)가 작용 가능한 점과 그리고 심리학자 RUMELHART에 따르면 도식은 인지의 초석으로서 도식 이론은 지식의 표상과 이용 방식에 관한 이론이다. 도식은 감각 자료를 해석하고 기억에서 정보를 인출하여 행동을 조직화하고 문제를 해결하는데 사용된다고 하였다. 따라서 시각적 자극이 강한 본 연구의 대상인 서울리빙디자인페어 2005는 도식 이론과 초두 효과가 인도양 홀 보다는 인지하기 쉬우면서 먼저 제시된 태평양 홀에서 보다 강하게 작용할 것으로 판단되어 태평양 홀로 동선 유형 연구 대상을 한정하였다.

2) 만족도 항목에 사용한 척도는 리커드 스케일 5단계 척도로 척도의 수치화 기준은 1-매우불만족, 2-불만족, 3-보통, 4-만족, 5-매우만족으로 수치 코딩하였다.

## 3. 조사 결과 및 분석

### 3.1. 관람객 특성

<표 1> 관람객 기초 설문 결과

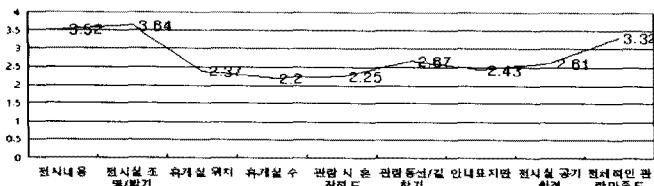
성별	빈도	퍼센트(%)
남자	30	27.5
여자	79	72.5
합계	109	100.0
연령	빈도	퍼센트(%)
10~19세	3	2.8
20~29세	84	77.1
30~39세	20	18.3
40~49세	2	1.8
합계	109	100.0
직업	빈도	퍼센트(%)
학생	74	67.9
직장인	32	29.4
사업가	1	0.9
주부	2	1.8
합계	109	100.0
관람목적	빈도	퍼센트(%)
정보수집	78	71.6
단순관람	31	28.4
합계	109	100.0
관람횟수	빈도	퍼센트(%)
1회	68	62.4
2~3회	24	22.0
4~5회	12	11.0
5회 이상	5	4.6
합계	109	100.0

관람객의 기초설문 결과 성별에서 여자의 비율이 전체 관람객의 70% 이상을 나타내고 있으며, 연령과 직업군별로는 20대의 학생과 30대의 직장인이 주 관람 대상자로 조사되었다. 70%이상의 관람객이 정보 수집을 위해 본 전시회를 관람하였으며 이중 60%이상의 관람객이 처음으로 본 전시회를 관람한 것으로 나타났다. 이는 최초의 관람자 중 반 이상은 정보 수집을 목적으로 전시회를 관람하고 있는 것으로 해석가능하다. 이처럼 관람객의 관람 목적에 맞추어 전시 주최자가 전시의 전문성을 표방하거나 특정 분야 중심의 전시회를 기획하는 것 역시 관람객의 요구에 부응하는 형태로 전시가 기획되고 있는 것으로 볼 수 있다.

### 3.2. 전시 공간에서의 만족도 분석

<표 2> 전체 만족도 평균 및 표준 편차

항목	N	평균	표준 편차
전시내용	109	3.52	.789
전시실 조명/밝기	109	3.64	.672
휴게실 위치	109	2.37	.813
휴게실 수	109	2.20	.814
관람 시 혼잡정도	109	2.25	.841
관람동선/길 찾기	109	2.67	.828
안내 표지판	109	2.43	.699
전시실 공기환경	109	2.61	.870
전체적인 관람만족도	109	3.32	.826



<그림 1> 항목별 평균 그래프

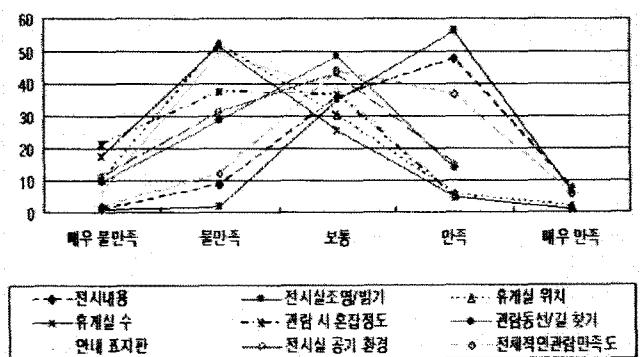
항목별로 평균값을 보면 전시실 조명/밝기(3.64)가 가장 높게 나타났으며 전시내용(3.52), 전체적인 관람만족도(3.32) 순으로 척도 평균값인 3보다 높게 나타난 항목이다. 이를 항목을 제외한 나머지 항목의 평균값은 전시실 공기 환경(2.61), 관람동선/길 찾기(2.67), 안내표지판(2.43), 휴게실 위치(2.37), 관람 시 혼잡정도(2.25), 휴게실 수(2.20)로 대부분 불만족에 가까운 2에 평균값이 위치한다.

전체 9개의 개별 항목 중 6개의 항목이 불만족에 가까운 평균값을 나타냈지만 전시내용 및 조명 /밝기 항목들의 비교적 높은 평균값에 의해 전체적인 관람만족도는 척도 평균값 3점 이상을 나타낸 것으로 해석할 수 있다. 그러나 전체적인 관람만족도의 평균값에서 알 수 있듯이 전시회 자체에 대한 평균값이 높지 않다는 것은 전시회가 긍정적 이미지 또한 형성하지 못한 것으로 해석 가능하며 이는 평균값이 낮은 항목들의 개선이 필요한 이유가 될 수 있다.

#### (1) 항목별 만족도 분석

<표 3> 항목별 만족도 분석

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합계 (%)
전시내용	0.9	8.3	35.8	47.7	7.3	100.0
전시실 조명/밝기	0.9	1.8	34.9	56.0	6.4	100.0
휴게실 위치	10.1	52.3	30.3	5.5	1.8	100.0
휴게실 수	17.4	51.4	25.7	4.6	0.9	100.0
관람 시 혼잡정도	21.1	37.6	36.7	4.6	-	100.0
관람동선/길 찾기	9.2	28.4	48.6	13.8	-	100.0
안내표지판	6.4	49.5	38.5	5.5	-	100.0
전시실 공기환경	11.0	31.2	43.1	14.7	-	100.0
전체적인관람만족도	1.8	11.9	44.0	36.7	5.5	100.0



<그림 2> 항목별 만족도 그래프

항목별 만족도 분석 결과 전시내용(47.7%), 전시실 조명/밝기(56.0%) 항목은 만족도 수치가 높은 반면 휴게실 위치(52.3%), 휴게실 수(51.4%), 안내표지판 항목(49.5%)은 불만족의 수치가 높게 나타났으며, 관람동선 /길 찾기, 전시실 공기 환경, 전체적인 관람만족도의 경우는 만족스럽지도 불만족스럽지도 않은 보통으로 평가되었다.

특히 휴게실 위치와 수, 관람 시 혼잡정도, 전시실 공기환경 항목의 경우 매우 불만족의 수치가 전체 퍼센트 비율의 10% 이상으로 나타났다. 이는 관람객이 전시공간에서 신체적 불편함을 겪은 결과가 매우 불만족 및 불만족 수치에 영향을 준 것으로 분석된다. 만족도 수치가 낮은 이들 항목이 전체적인 관람만족도 및 전시회 자체에 대한 평가에 영향을 줄 수 있다는 점에서 관람객의 신체적 불편함을 최소화하여 전시의 만족도를 향상시킬 수 있는 방법 모색이 필요할 것으로 보인다.

#### (2) 전체적인 관람만족도와 각 항목의 상관관계 분석

<표 4> 전체적인 관람만족도와 항목 간 상관관계 분석

\* 상관계수(r)는 0.01수준에서 유의

분석 항목	상관계수	유의 확률
전시내용	r=.635	a=.000*
전시실 조명/밝기	r=.437	a=.000*
휴게실 위치	r=.250	a=.009*
휴게실 수	r=.137	a=.156
관람 시 혼잡정도	r=.098	a=.312
관람동선/길 찾기	r=.413	a=.000*
안내표지판	r=.351	a=.000*
전시실 공기환경	r=.302	a=.001*

분석 결과 가장 높은 정적 상관 r의 값을 가지는 항목은 전시내용( $r=.635$ )으로 전체적인 관람만족도와 가장 높은 상관이 있는 것으로 나타났다. 다음으로 전시실 조명/밝기( $r=.437$ ), 관람동선/길 찾기( $r=.413$ ), 안내표지판( $r=.351$ ), 전시실 공기환경( $r=.302$ )으로 나타났다.

또한 관람동선/길 찾기와 안내 표지판이 전체적인 관람만족도에 영향을 주는 것으로 나타났는데 이는 원하는 길 찾기를 도와 줄 수 있는 동선 분산 및 유도디자인과 적절한 안내표지판 배치를 통해 원활한 길 찾기를 제안해준다면 전체적인 관람만족도 향상으로 유도될 수 있을 것으로 보인다.

상관계수 r의 수치는 낮지만 휴게실 위치( $r=.250$ ) 또한 전체적인 관람만족도에 어느 정도 영향을 주는 것으로 해석 가능하다. 지속적인 관람인원 분석을 통해 전시공간에서 관람인원에 맞는 적절한 휴게시설 배치와 원활한 실내 공기환경을 제시해 준다면 몸으로 체험하는 경험요소에 의한 긍정적 효과 도출도 가능할 것이다.

전시 디자인상 중요한 요소인 휴게실 수와 관람 시 혼잡정도가 전체적인 만족도에 영향을 주지 못한 것은 상관관계 분석에서 보여주듯이 전시의 기본 전제인 전시내용과 관련이 있는 것

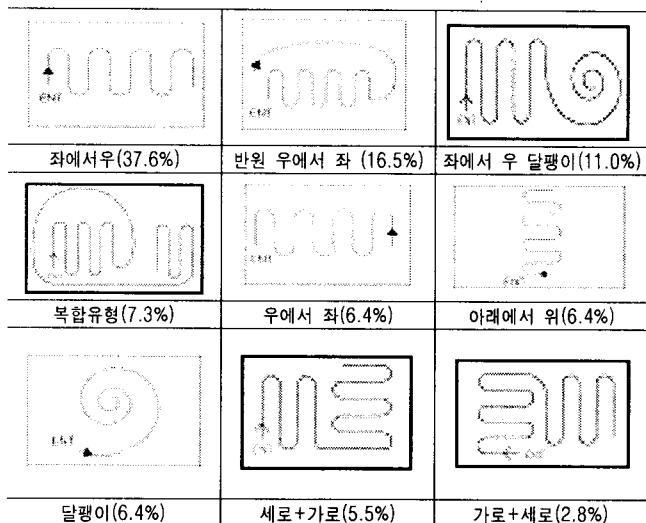
으로 보인다. 전시내용이 우수하다면 관람객의 만족도 또한 향상가능하고 더불어 세부적인 불만족을 어느 정도 상쇄시킬 수 있다는 점에서 전시에서 가장 기본적으로 고려되어야 할 사항으로 보인다.

### 3.3. 관람 동선 유형 분석

전시 공간이 복잡하고 거대한 본 전시회에서는 관람 동선 유형 또한 다양하고 복잡한 형태를 나타냈다. 실제 전시 공간은 평면도에서 보이는 것처럼 단순한 형태가 아닌 다양한 유형의 개별적인 부스들이 각기 다른 형태와 높낮이로 구성되어있다. 이와 같은 공간 구성으로 인해 관람객의 위치 파악 및 진로 결정이 어려웠다는 점과 원하는 길 찾기를 도와줄 안내 표지판의 부재로 인해 복잡하고 다양한 동선이 발생한 것으로 보인다.



<그림 3> 태평양 홀 전시 공간 평면도



<그림 4> 관람 동선 유형

특히 여러 유형의 동선이 결합된 관람 동선이 형성되었다는 것은 전체적인 관람만족도에 직접적으로 영향을 줄 수 있는 관람동선/길 찾기, 안내표지판과 같은 동선 유도와 관련항목의 만족도를 낮추는 동시에 전체적인 관람만족도 또한 낮게 나타나게 한다는 점에서 전시 공간이 대형화 복잡화될수록 관람객의 길 찾기를 도와줄 동선 유도 디자인 필요성이 더욱 강조되는 이유가 된다.

### 3.4. 관람 시 문제점

<표 5> 관람 시 문제점 분석

Open Question 결과	빈도	퍼센트(%)
휴게 공간의 부족	29	25.7
전시 공간의 혼잡	23	20.4
관람 동선의 복잡	17	15.0
실내 공기	16	14.2
전시내용의 질/상업성	12	10.6
관람 유도디자인 부족	10	8.8
기타(사진 촬영 금지, 출입구의 위치)	6	5.3
합계	113	100(%)

관람객이 직접 기입한 open Question 결과 전체 109명 중 79명이 복수 응답한 결과로 전체 응답자중 1/4정도의 관람객이 휴게공간의 부족(25.7%)을 본 전시회의 가장 큰 문제점으로 지적했으며, 전시공간의 혼잡(20.4%), 관람동선의 복잡(15.0%), 실내 공기(14.2%), 전시내용의 질/상업성(10.6%), 관람 유도디자인 부족(8.8%), 기타 항목(5.3%)을 문제점으로 지적하였다. 문제점으로 지적된 항목들은 다양하고 복잡한 동선 유형이 보여주듯이 전시 공간 구성과 상관이 있으며 더불어 만족도 분석 결과에서 알 수 있듯이 휴게 공간, 관람동선/길 찾기, 관람 시 혼잡정도 항목들의 불만족 수치와도 일치성을 보여준다. 문제점으로 지적된 항목의 환경 개선을 통해 관람객을 고려한 전시 환경 구성이 이루어져야할 것으로 보인다.

### 4. 결론 및 제언

본 연구는 대형 전시공간에서 관람객과 전시 공간의 환경적인 요인들이 상호작용하여 관람객의 전체적인 관람만족도에 영향을 준다는 전제와 이와 관련된 연구가 미흡하다는 데서 시작되었다.

연구 분석결과를 살펴보면 첫째, 전체적인 관람만족도 평균값은 전시회의 긍정적 이미지를 형성했다고 보기 힘든 보통에 가까운 것으로 볼 때 세부적인 항목 개선이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 만족도 및 상관관계 분석 결과 먼저 만족도 분석에서 알 수 있듯이 불만족의 수치가 높은 항목은 관람객들의 신체적 불편함을 유발하는 항목과 관련이 있으며 관람객의 신체적 불편함을 최소화하여 전시의 만족도를 향상시킬 수 있는 방법 모색이 필요할 것으로 보인다. 상관관계 분석결과 다른 항목도 전체적인 관람만족도에 영향을 미치지만 전시내용은 그 중에서 가장 높은 상관관계를 나타냈다. 이는 전시내용이 우수하다면 관람객의 만족도 또한 향상가능하고 더불어 세부적인 불만족 항목들을 어느 정도 상쇄시킬 수 있다는 것을 나타내므로 전시에서 가장 기본적으로 고려되어야 할 사항은 전시내용이라 할 수 있다.

셋째, 관람 동선 유형 분석은 실제 전시 공간이 어떻게 구성되는가에 따라 관람객의 동선은 얼마나 다양해질 수 있는지를 보여준다. 동선이 복잡하고 다양하다는 것은 관람객이 전시 공간에서 길 찾기가 원활하지 않았음을 나타내는 것으로 공간이 거대해질수록 동선은 복잡하고 다양해진다는 점에서 관람객의 길 찾기를 도와줄 동선 유도 디자인 필요성이 더욱 강조되는 이유가 된다. 더불어 관람 시 문제점 항목은 실제 환경개선이 필요한 항목들이 무엇인지 직접적으로 보여준다고 할 수 있다.

현재 본 연구는 서울리빙디자인페어 2005와 2006의 비교분석을 위한 데이터 분석중이며 2005와 2006의 비교분석을 통해 본 연구의 목적인 공간계획을 위한 기초자료 제공이 가능할 것으로 보인다.

### 참고문헌

1. 김인권, 전시 디자인, 태학원, 2004
2. 데이비드 던, 미술관 전시 이론에서 실천까지, 학고재, 1998
3. 이정모 외, 인지 심리학, 학지사, 2001
4. 박무호, 박물관 관람동선 개선을 위한 관람행동과 전시 공간 구조분석에 관한 연구, 홍익대학교 대학원, 2002
5. 임채진·홍수미, 전시 배치 방식 유형과 관람행동 상관성 분석에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집 통권 55호, 2006.04
6. 최준혁, 박물관 단위전시설의 공간연결패턴에 따른 관람객 동선특성에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집 통권 56호, 2006.06