

# 부산 관광산업 Design Service Model 구축을 위한 인상평가에 관한 연구 An Evaluation of the Design Service Model of Sightseeing for the City of Busan

이성필, 엄상욱  
동서대학교 디지털디자인학부, 프로덕트 디자인전공

Lee Sung-Pil, Eom Sang-Wook  
Product Design, Dept. of Digital Design, Dongseo Univ.

## Abstract

디자인 서비스 산업은 21세기의 국가경제와 지역발전을 주도해 갈 수 있는 성장 산업으로서 현재 부산이 안고 있는 다양한 문제인 기업의 해외이전, 인구감소, 관광자원의 고갈 등을 해결할 수 있는 방법으로 디자인 서비스 구축을 통한 발전방향을 제시하는 연구의 목적으로 한다. 연구방법에 있어서는 Online조사를 이용한 부산시의 특성에 대한 일반적인 견해를 조사하고, Offline 조사로 자국인 및 외국인(주둔 외국인)을 대상으로 인터뷰를 실시한다. 또한, 부산시가 가지고 있는 인상을 평가하기 위하여 SD법을 이용하고 분석을 실시하여 정량화된 데이터를 바탕으로 부산시의 디자인 서비스에 대한 방향과 방법을 제시하였다.

Keyword: Design Service, On/Off-line Research, Interview, Image, SD

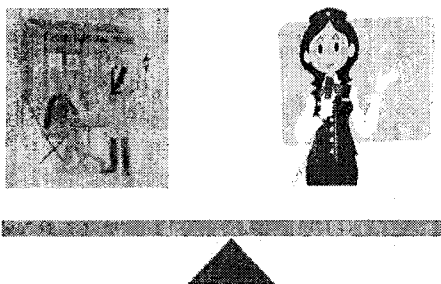
### 1. 서론

#### 1-1. 연구의 배경 및 목적

부산은 동북아 물류 중심 허브항만을 꿈꾸며 신항을 건설하고 "Dynamic Busan"이라는 슬로건을 내걸고 역동적인 도시 이미지를 구축하기 위해 국제적 행사 등 다채로운 이벤트와 문화 콘텐츠를 창출하려는 노력이 끊이지 않고 있다. 하지만, 1980년 이후 부산의 핵심 산업이 악화되고 홍콩, 싱가포르를 비롯한 아시아의 국제적인 도시들과 비교해 볼 때 뚜렷한 개성과 특징이 점점 약화되고 있다. 이것은 영화, 관광, 문화의 도시라는 그 명성마저도 유명무실해진 현실이 아닐 수 없다. 또한 부산의 핵심기업들의 생산비 및 인건비 절감을 위한 중국으로의 이전 등 새로운 돌파구를 찾지 못하고 산업 성장이 멈춘 도시가 되어 버린 것이 지금의 현 주소이다. 이처럼 부산의 이미지를 재조명하여 새로운 가치를 창출하고 부산의 새로운 이미지 구축 및 혁신적인 새로운 모델을 발굴하여 시민들이 느끼는 가장 부산적인 이미지를 만들어 이에 부산을 새로운 관광산업의 중심 도시로 구축하는 것이 본 연구의 목적이다.

#### \* 디자인서비스의 개념

Design Service는 음식점의 점원에게 받는 친절, 봉사만의 개념적 의미가 아닌 그 지역의 음식, 볼거리, 관광자원 등을 포함한 모든 요소의 포괄적인 개념으로 관광객이 그 지역을 방문 시 오랜 시간 머물 수 있게 해줄 수 있는 서비스를 제공하는 것을 디자인 서비스 개념으로 정의한다.

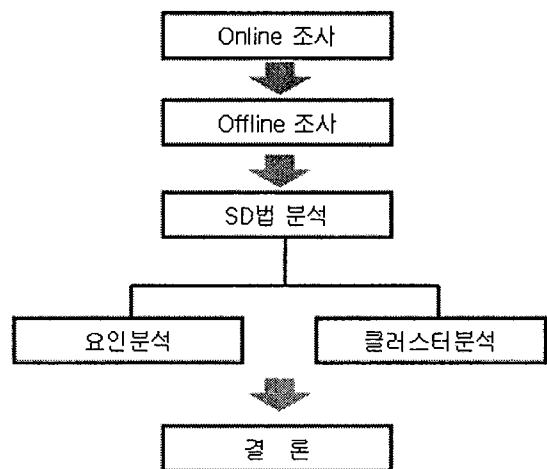


[그림 1] 디자인 서비스 개념

### 2. 실험방법

부산시 특성과 장, 단점의 요소를 추출하여 핵심적인 관광 산업의 발전방향을 찾아보기 위하여 Online조사 및 Offline조사를 진행하였다. 조사방법에 있어서는 부산시민과 부산지역에 일정기간 거주하고 있는 외국인을 대상으로 부산시에 대한 전반적인 설문을 실시하였고 실험 자는 20~30대 내/외국인 42명을 실시하였다.

또한, 부산시의 이미지를 평가하기 위하여 사진 샘플과 형용사적 어휘를 통한 SD법 분석을 진행하였다. 분석 방법에는 있어서는 인상평가를 위한 요인분석과 클러스터 분석을 실시하고, 이러한 내용을 바탕으로 부산시가 가지고 있는 이미지와 디자인 서비스 방향을 제시하였다.



[그림2] 실험방법 과정

### 3. 실험결과

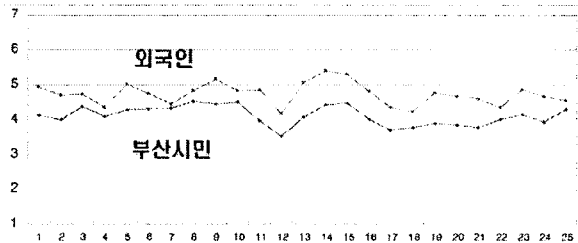
#### 3-1. Offline조사를 통한 부산지역 내국인 및 외국인의 설문 결과

Online조사를 통한 부산시 전체의 내용을 바탕으로 설문 실시한 결과, 부산에 살고 있는 지역주민들은 대체적으로 볼거리(64%), 음식(67%), 쇼핑(60%) 등의 관광산업을 부산 최대의 상품으로 인식하고 있었으며, 부산의 가장 고질적인 문제점인 교통문제

었으며, 부산의 가장 고질적인 문제점인 교통문제 (37%) 그리고 성숙하지 못한 시민의식(45%) 등을 단점으로 지적하고 있었다. 또한, 부산시 거주 외국인의 경우도 볼거리(68%), 음식(73%), 쇼핑(72%) 등의 관광산업을 부산의 대표적인 볼거리라고 응답하였으며, 부산의 가장 고질적인 문제점인 교통문제 (57%), 정보미흡(58%) 등을 불편사항으로 지적하여 내/외국인 모두 비슷한 견해를 가지고 있었다. 그 외에 인터뷰를 통한 일반적 견해조사와 키워드 추출 결과를 보면 내/외국인 모두 관광, 음식, 쇼핑 면에서는 부산이 타 도시에 비해 최고의 관광상품의 장점을 가지고 있으며, 이를 구성하는 요소로서 다양함, 신선함, 가까운, 특별함, 경제적, 서민적인 요소로서 개발 가능성을 높게 생각하고 있지만 관광 목적지를 이동하기 위한 버스 안내 사인은 외국인들이 인식하기 어렵게 디자인된 것으로 나타났다.

### 3-2. SD법을 이용한 인상평가 결과

부산의 이미지를 응답자들은 어떠한 인상을 가지고 있는지 형용사 어휘를 통한 실험을 진행한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다. 실험방법에 있어서는 부산시의 대표적인 사진샘플 30개를 대상으로 실험측정 가능한 관련 형용사 어휘 25개에 대한 실험 데이터를 엑셀을 이용한 평균치를 플로트화 시켰다.

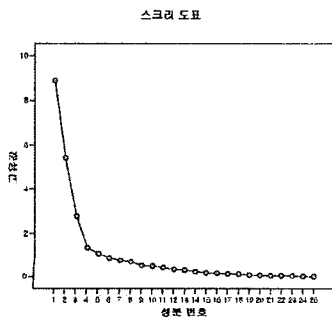


[그림3-1] SD법을 이용한 인상평가 결과

분석결과, 사진샘플에 대해 부산시민과 외국인은 부산을 비슷한 인상으로서 평가하고 있으며, 외국인의 경우 부산시민보다는 좀 더 확실한 이미지로 평가했다. 이것은 외국인의 경우 자국과 부산을 비교하여 응답한 결과로 판단된다. 또한, 부산시민과 외국인이 같은 결과로 인식하는 것은 해양도시로서 타 국가와 차별화가 적은 것으로 사료된다.

### 3-3. 요인분석의 인자구조와 인자 축

요인 분석의 인자 부하율을 선출한 결과 부산시의 사진샘플 데이터에 있어서 각각의 인자 고유치의 크기는 부산시민의 설문 데이터의 경우, 1이상인 인자는 5 그룹이며, 기여율은 78%의 설명력을 가지고 있었다.



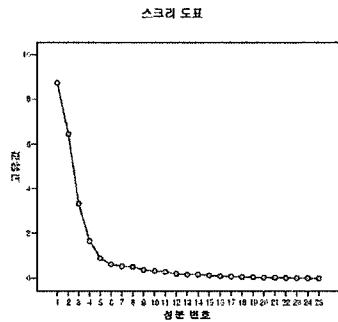
[그림3-2] 요인분석의 인자 축

	1	2	3	4	5
평범신선	0.752	0.476156	-0.16212	0.085161	0.00047
수수화려	0.902195	-0.01894	0.129081	-0.04167	-0.1048
고전현대	0.860263	-0.37637	0.061007	0.063117	-0.05447
허술건고	0.633685	-0.17489	0.146009	0.628538	-0.1093
추한아름다	0.763707	0.166402	0.107095	0.31366	0.039117
좁다넓다	0.565353	-0.18466	-0.01031	0.004839	0.519946
우중패적	0.662775	0.283657	-0.39893	0.386417	0.077959
빈곤풍부	0.668347	0.217069	0.236849	0.01826	0.314832
더러운깨끗	0.676097	0.172551	-0.04495	0.556416	-0.07591
일반개성	0.804035	0.395798	-0.00834	0.112046	-0.16251
시골도시	0.682479	-0.47268	0.098466	0.185595	0.018737
거친섬세한	0.778203	0.31057	-0.07982	0.283361	0.125844
이성감성	0.344206	0.785069	0.000648	0.083459	0.087396
삼막편할	0.108635	0.691882	-0.15599	0.372668	0.304191
차가운따뜻	-0.05346	0.737312	-0.01937	-0.05396	0.175017
딱딱한부드	0.027968	0.798731	-0.26227	0.012397	0.050333
무환경친환	0.017897	0.814134	-0.10262	0.414096	0.127096
직선곡선	0.13311	0.877967	0.020113	-0.03275	-0.13826
단순복잡	0.110856	-0.45262	0.751246	-0.03485	0.037566
한산번화	0.45263	-0.2064	0.768539	-0.00383	-0.04585
생동무생동	-0.07907	0.338154	0.776234	-0.07242	0.264307
무질서질서	0.195979	0.103811	-0.19899	0.827009	0.010583
날선친숙	-0.20296	0.225817	0.154003	-0.06108	0.843197
소란조용	0.148705	0.284843	-0.66826	0.519232	0.036528
폐쇄개방	0.521663	0.429569	0.009443	0.186443	0.521815

[표3-1] 부산시민 성분행렬

부산시민의 1인자에서 5인자 축을 해석해보면, 1인자 경우 "진취적" 의미로 정의하였다. 2인자의 경우 "포근함" 의미로 정의하였다. 3인자의 경우 "활동성"으로 정의하였다. 4,5인자의 경우 "질서"와 "친숙함"으로 정의하였다.

또한, 외국인의 설문 데이터의 경우 1 이상의 인자는 4그룹이며 설명력은 80.7%로 설명이 가능하였다.



[그림3-3] 요인분석의 인자 축

	1	2	3	4
이성감성	0.866902	0.191016	-0.36486	0.036596
한산번화	0.761289	-0.31166	0.367382	0.06724
더러운깨끗	-0.63604	0.65342	0.011786	0.177087
차가운따뜻	0.762931	-0.14725	-0.06022	0.345887
딱딱한부드	0.885858	-0.00844	-0.25276	0.159888
무질서질서	-0.65333	0.520555	0.131856	0.146725
생동무생동	0.845601	0.087828	0.338232	0.12217
평범신선	-0.00503	0.778544	0.420267	-0.02915
허술건고	-0.4928	0.571848	0.504122	0.117592
추한아름다	-0.06635	0.762462	0.281932	0.459599
우중패적	-0.09111	0.649493	-0.13327	0.586377
일반개성	-0.00256	0.852175	0.337725	0.057041
거친섬세한	-0.39103	0.713178	0.374708	0.31366
수수화려	-0.00213	0.392695	0.799757	0.233959
고전현대	-0.16315	0.069069	0.878925	0.173051
단순복잡	0.409117	0.129819	0.738606	-0.11806
시골도시	-0.30138	0.129601	0.854766	0.200074
좁다넓다	-0.29003	0.254157	0.241341	0.659901
삼막편할	0.285659	0.520579	0.109483	0.653628
폐쇄개방	0.386069	0.128691	0.250073	0.744773
빈곤풍부	0.308368	0.190737	0.496764	0.577401
날선친숙	0.422095	-0.33351	-0.27434	0.502372
소란조용	-0.75432	0.432269	-0.15319	-0.1365
무환경친환	0.2116	0.71891	-0.43544	0.116101
직선곡선	0.8919	0.177011	-0.1645	-0.0751

[표3-2] 외국인 성분행렬

외국인의 경우 1인자에서 4인자 축으로 나뉘지며, 이것을 해석해보면 1인자 경우 "포근함"으로 정의하였다. 2인자의 경우 "쾌적함"으로 정의하였다. 3인자의 경우 "현대적"으로 정의하였다. 4인자의 경우 "풍부함"으로 정의하였다.

이러한 내용을 정리해보면 부산시민과 외국인의 경우 부산시의 이미지는 전체적으로 비슷한 경향을 보이고 있으며, 긍정적인 이미지로서 인식하고 있다.

#### 4. 연구결과 및 기대효과

분석 결과를 종합해 보면 부산시민과 외국인은 부산에 대한 이미지를 서로 비슷한 경향으로서 인식하고 있으며, 요인분석을 통한 성분행렬의 결과와 같이 전체적으로 부산시민이 생각하는 진취성은 외국인이 생각하는 포근함, 쾌적함, 현대적인 이미지를 내포하고 있으며 이것은 부산의 특성이 해양도시로서 물류, 무역, 자원 등 "바다"와 관련된 발전가능성이 높은 도시로 인식하고 있는 것으로 판단된다. 또한, 따뜻한 기후 지리적 위치와 바다와 관련된 이미지를 가진 지역으로서 포근함의 이미지도 같이 가지고 있다. 활동적인 이미지는 부산시가 해양자원을 기반으로 한 산업발전과 각종 행사 등으로의 이미지를 가지고 있는 것으로 사료된다.

따라서, 부산시의 전체적인 이미지는 바다와 관련된 해양도시, 해양산업의 이미지가 가장 큰 특징으로서 해석할 수 있다. 그러므로 앞으로 부산시는 해양 도시의 이미지를 최대한 살릴 수 있는 도시정책과 외국의 성공사례 등을 기반으로 도시의 다양한 디자인 서비스를 구축하는 것이 관광산업으로서 가장 중요한 부분이 될 것이다.

#### 5. 참고문헌

부산광역시 : <http://www.busan.go.kr>  
한국관광공사 : <http://www.knto.or.kr>  
SD기법