

*** 전시 공간 디자인이 관람객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구

- Seoul Living Design Fair 2005를 중심으로 -

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

- Focused on the Seoul Living Design Fair 2005 -

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 2005. 102 samples from 132 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. The visitors showed relatively high satisfaction in the two factors-the contents of the fair and lighting system compared to the other factors such as the number and location of rest area, sign system, ventilation crowdedness and circulation. Even though the visitors had difficulties in circulation and showed various types in circulation, it did not seem to have a significant influence on the overall satisfaction level because it might be offset by the contents of the fair. Also, the visitors showed similar satisfaction level regardless of the type of circulation. It can be concluded that the main factors mentioned above should be considered to achieve higher satisfaction level and provide better environment in the large-scaled fair.

키워드 : 만족도, 환경적 요인, 관람 동선, 전시 공간

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

1. 서론

1.1. 연구의 배경 및 목적

원시적 전시는 인간과 인간, 인간과 대상물 간의 접촉으로부터 파생되기 시작했으며, 전시의 본격적 시초는 과거 16~17세기 초 소수 특정 계층을 위한 전시에서부터 찾을 수 있다. 이곳에서 초기 형태를 갖추기 시작한 전시는 오늘날 수많은 유형의 전시회로 발전하였다.

현재 개최되는 전시회는 과거보다 더욱 세분화, 전문화, 그리고 대형화되는 경향을 띠고 있으며, 한쪽의 일방적인 정보 전달을 전체로 하지 않는다. 나아가, 오늘날 전시회는 전시 내용의 전문성을 표방하거나 혹은 특정 분야 중심의 전시회를 기

획한다. 이는 전시의 관람자가 특정 목적을 지니고 전시회장을 방문한다는 것을 의미하는 것이기도 하다.

각각의 전시는 전시 의도를 관람자에게 명확하게 전달하고자 노력하는 동시에 관람자의 즉각적인 반응을 유도하고자 한다. 따라서 이런 전시의 성격상 일방적인 정보 전달이 아닌 전시물과 관람자의 상호반응 과정이 필요하다.

위와 같은 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 행동

* 정희원, 동서대학교 디자인&IT 대학원 석사과정

** 정희원, 동서대학교 디자인학과 조교수

*** 본 연구는 동서대학교 BK21 예코디자인 인력양성사업팀 지원에 의해 이루어졌음

이 어떻게 상관성을 가지고 영향을 주는지에 대해 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.

또한, 관람만족도에 영향을 줄 수 있는 환경적인 요인과 관람객이 관람을 하면서 직접적으로 몸으로 체험하게 되는 요인의 중요성이 대형 페어 형식의 전시에서 고려되어야 할 중요한 사항이라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 현실적으로 적절하게 고려되지 못한 결과 만족도를 높이지 못하는 요인으로 작용하고 있다.

관람객에게 작용하는 환경 요인과 체험의 요인이 고려되지 못한 상황의 전시는 관람객의 전체적인 관람만족도 및 전시에 대한 관람객 이미지를 부정적으로 형성할 수 있다는 사실을 간과하고 있으며 나아가 전시의 성공여부에도 영향을 줄 수 있다는 사실 또한 대형 페어가 간과하고 있다는 것이 현재의 상황이라 할 수 있다.

더불어 본 연구는 전시회가 관람자와 전시 공간의 상호반응과정이라는 전체하에 대표적인 대형 전시관을 선정하여 전시 공간에서 관람만족도를 중심으로 환경적 요인들과 관람 동선을 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.

1.2. 연구의 방법 및 내용

본 연구는 서울리빙디자인페어 2005를 관람한 관람객을 대상으로 전체적인 관람만족도 및 관람동선을 조사하기 위해 2005년 3월 31일부터 2005년 4월 3일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 관람 순서 및 동선에 관한 문항은 전시 공간 구조가 일률적인 라인 형식을 띠고 있는 태평양 홀을 대상으로 하였다. 1)

1) 서울리빙디자인페어 2005가 개최된 전시관은 태평양 홀과 인도양 홀로 구성되어 있으며 전체 전시장 규모는 5,560평(18,378㎡)의 880개의 부스가 설치 가능한 대형전시관으로 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

설문지의 내용은 관람 동선과 관람만족도를 파악하기 위하여 응답자에 대한 기초 조사, 관람만족도에 대한 평가 문항, 관람방법, 관람 중 문제점, 관람 순서 및 동선 등으로 구성되었다. 관람만족도에 대한 평가 문항은 리커트 스케일 5단계를 사용하였고, 응답자에 대한 기초 조사, 관람방법, 관람 중 문제점, 관람 순서 및 동선 등은 해당 항목을 선택하거나 의견을 직접 기입하도록 설문지를 작성하였다. 따라서 본 연구에서는 동선 유형 분석 방법으로 태평양 홀의 전시관들이 각각의 일정한 라인 형식을 띠고 있다는 것에 초점을 맞추어 각 라인 별로 가장 기억에 남는 핵심적인 전시관을 선택하여 이들 전시관의 관람 순서를 정하거나 직접 관람 동선을 그리도록 하였다.

2005년 3월31일부터 2005년 4월 3일에 걸쳐 서울리빙디자인페어를 관람한 관람객에 한하여 1:1 설문 방식으로 총 132부의 설문을 작성하였으며, 이 중 성실히 답변되지 않았다고 판단되는 30부를 제외하고 최종적으로 102부의 설문지를 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 상관관계분석을 실시하였다.

2. 이론적 고찰

2.1. 전시의 개념

원시적 전시 행위는 어느 특정 장소에 돌을 설치하거나 기둥을 세워 신을 표상한 것에서부터 간주할 수 있다. 따라서 모든 작품은 전시를 전제로 제작된다고 볼 수 있다. 사람과 사물의 관계의 대부분은 전시에 의해 성립될 수 있으며, 결국 인간은 언어뿐 아니라 언어 이외의 수단인 사물에 의존하여 보이고 봄으로써 서로 간에 대화를 해왔으며, 전시는 물질세계를 의미 세계로 다시 보는 것에서부터 시작되어 온 것이라 할 수 있다.²⁾

전시는 보여줄 매체를 공간에 전개하고 구성 배치하여 상대방에게 알리는 기술로 공간에 위치하는 모든 것의 구성과 연출을 통해 강력한 테마나 이미지를 사람의 마음속 깊이까지 전달하는 작용을 한다.³⁾

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) 박성순, 미술관 전시의 유형과 공간디자인 연구, 중앙대학교 석사학위논문, 2003, p5

그러므로 전시는 교육, 감상, 계몽, 광고, 판매, 서비스, 장식 등 정보 전달을 위하여 전시물과 관람자 사이에 존재하는 메시지를 전달하는 수단으로 이들을 연결하는 하나의 방법이다. 다시 말하면 전시 목적에 따라 전시물의 종류, 성격, 상태에 맞는 적절한 전시 장치 및, 전시 매체를 선택하여 전시 공간에 적절히 배치함으로써 관람자에게 단지 보여주고 진열하는 것만이 아닌 구성과 연출을 통해 강렬한 이미지나 의미를 전달시키는 것을 말한다.⁴⁾

이런 전시의 기본적인 개념 하에서 특정 목적 달성을 목표로 하는 인간 활동을 Fair라 할 수 있다. 특히, 경제적 면에서 살펴본 전시회란 특정 제품(상품이나 서비스)을 특정 장소(전문 전시장)에서 일정 기간(전시 일정)동안 홍보와 마케팅 활동을 함으로써 관람객(구매자나 무역업자, 관련 종사자, 일반인 등)에게 경제적 목적을 달성시키는 광의의 경제 활동이라고 정의하고 있다.⁵⁾

전시회는 방문자를 위한 환경을 조성하는데 바탕을 둔 커뮤니케이션의 한 형태이며, 이러한 환경에는 도안, 사진, 영상, 문안, 색상, 음향, 동작, 실연, 인적 커뮤니케이션 및 심지어 감각과 후각을 이용하는 기술이 포함된다. 즉, 전시 구조물, 전시 디자인, 판매원과 고객 간의 직접 접촉, 부스 지원물, 제품 또는 서비스의 강조 및 진열을 통해 전시회는 현재 고객 및 잠재적 고객에게 적절한 메시지를 전달하는 독특한 기회를 제공한다.⁶⁾

2.2. 공간의 의미와 관람 동선

동물이나 사람은 누구나 자기의 몸을 둘러싼 하나의 공간을 갖고 자신의 심신의 안전과 안락을 위하여 이를 굳게 지키려는 경향을 보인다. 사람들은 자연환경, 인공적인 구축환경, 그리고 그곳에서 형성되는 사회문화적 환경에서 살고 있다. 행태(Behavior)는 단편적인 행동들의 연속적인 경향성을 의미하며, 공간은 우리의 일상에서 일어나는 체험의 세계를 포괄하는 실질적인 장소이다.

우리가 경험하고 이해하는 공간은 다양하다. 사람들은 지나치게 제한을 받거나 노출되어 있지 않으면서 이동이 자유로운 공간 안에서 가장 편안함을 느낀다. 이는 규모에 관한 감각과 관련이 있으며 이것은 우리가 공간을 일정한 측량 단위로 우리와 연관시키는 것을 의미한다. 공간에 있어서의 인간 행동은 가변적이며, 공간을 어떻게 파악하느냐에 따라 달라진다. 이는 우리가 잘 모르는 곳 즉, 공간 정보가 충분하지 못한 곳에서 어쩔 줄 몰라 하는 행동 곤란을 유발시키는 상황에서처럼 공간

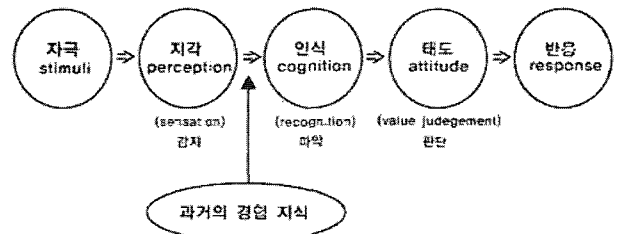
파악이 동선을 형성하는 중요한 요인이 될 수 있음을 의미한다.

공간이 클수록 인간은 대조적으로 더 작게 느끼며, 이것은 사람들이 광대한 공간에서 길을 잃거나 그 환경을 통제 할 수 없음을 말한다. 반면에, 공간이 작고 좁으면 답답한 느낌을 받는다. 이와 같이 공간이 지나치게 넓거나 좁은 경우 그 공간에 대한 부정적인 연상과 더불어 행동 곤란을 유발시킨다. 따라서 이런 공간 안에서 발생하는 동선은 공간의 구성이라는 측면에서 그 중요성을 가진다.

또한, 자신의 위치와 주변 상황에 대한 파악은 관람자의 심리적 안정에 매우 중요하다. 방향 감각은 주변 상황을 이해하는 중요한 열쇠로써, 전시 공간 안에서 방향 감각을 상실하지 않으면서 연속적인 흐름을 통해 관람자가 자유롭게 여러 곳을 둘러 볼 수 있는 공간 형태에 대한 동선이 요구되는 이유가 된다. 공간에 내포된 동선의 제시에 따라 관람자가 움직일 방향을 쉽게 알아차릴 수 있어야 하며 공간의 개폐와 사물간의 적절한 배치에 의하여 연속적인 경로를 제시해 주어야 한다.

전시 공간에서 관람객은 전시 공간과의 상호반응 과정을 통해 커뮤니티를 형성하게 되고 원활한 커뮤니티가 이루어지기 위해 연속적인 공간 개념의 실현이 필요하다. 이런 관점에서 전시실의 설계는 전시 대상이 되는 소장품의 분석과 각 소장품의 특성을 고려한 전시 아이디어와 최대한 정보 전달과 최소한의 시각적 방해라는 상반된 요구를 만족시킬 수 있는 공간 계획이 요구된다.

인간과 공간간의 상호 관계에서 공간에 대한 인간의 의식 과정은 공간의 지각, 인지, 반응의 과정을 거쳐게 되고, 이 과정에서 인간은 일차적인 감각기관을 통한 지각의 과정을 거쳐 개인의 경험과 학습에 의해 축적된 지식, 가치관 및 문화적 요소들과 결합하여 인지하고 환경에 대한 평가 및 반응의 과정을 거쳐게 된다. 따라서 공간에 대한 지각, 인지 및 반응은 개별 지각 과정이 아닌 일련의 상호 작용으로 이해되어야 한다.



<그림 1> 자극-반응 과정⁷⁾

2.3. 선행 연구의 고찰

전시와 관련된 대다수의 연구는 박물관, 미술관과 관련해 관람 동선, 공간적 요인분석, 관람자 행태분석 등을 중심으로 하고 있다. 현재 이들 연구는 동선, 공간적 요인, 관람자 행태분

3)이미혜, 지하 공간 전시 디자인 연구, 이화여자대학교 석사학위논문, 1998, p.20

4)김인권, 전시 디자인, 태학원, 2004, p.54

5)홍선의, 전시기획실무론, 백산, 2005, p.23

6)대한 무역 투자 진흥 공사, 전개서, 1997, p.71

7)임승빈, 환경심리행태론, 보성문화사, 1995, p.43

석에 관해 개별적 연구보다 서로 연결되어 연구가 진행되고 있는 상황이다.

동선과 관련한 최근 연구를 살펴보면, 최준혁⁸⁾은 동선을 사람들의 움직임을 통해 나타나는 공간과 공간의 구성과 연결하여 관계 파악을 통해 연결 패턴 유형을 추출하였으며, 임채진·홍수미⁹⁾는 관람객의 경험적 측면 즉, 전시물 사이를 이동하면서 취하게 되는 관람자들의 관람 행동, 패턴을 통해 각각의 전시물 배치 방식별 특성을 도출하고 이를 기본으로 비교적 개방적 공간에서의 전시배치 방식에 관한 계획적 시사점을 파악하였다.

또한 김정은¹⁰⁾은 전시 관람객 조사 및 평가에 관한 연구에서 평가 전시의 개념에서부터 관람객의 분류, 소비자로서의 행동론과 전시관 안에서 이루어지는 관람객과 전시물 사이의 소통과 체험, 교육 및 학습이론을 고찰하였고, 시각과 언어기반의 조사방법론의 구분과 의의에 관하여 포괄적으로 연구하였다.

이와 같이 전시 관련 연구에서 공간과 전시물, 관람객의 행동이 어떻게 상관성을 가지고 영향을 주는지에 관해 연구가 지속적으로 진행되고 있으며, 이들 연구의 대부분은 박물관, 미술관과 같은 공간을 대상으로 상당 부분 연구가 진행되고 있다.

그러나 앞서 언급한대로 단기간 진행되는 페어 전시 공간에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이며 더불어 관람객에게 영향을 줄 수 있는 환경적인 요인들에 관한 연구는 상업적 가치와 결부되어 전시 관람객의 입장이 아닌 전시회에서 관람객에게 상품이나 서비스를 판매하는 주최자의 입장에서 전시를 평가하는 연구가 주를 이루고 있다고 볼 수 있다. 또한, 일반적으로 전시 디자인상 중요한 요인들이 전시 공간 안에서 관람객에게 어떤 영향을 주고 받는지를 살펴보고 그 과정에서 발생하는 상호반응 과정을 통해 관람객들의 만족도를 중심으로 전시를 평가한 연구 또한 미진한 상태라고 할 수 있다.

3. 조사 결과 및 분석

3.1. 관람객 특성

<표 1> 관람객 기초 설문 결과

성별	빈도	퍼센트(%)
남자	33	32.4
여자	69	67.6
합계	102	100.0

8) 최준혁, 박물관 단위 전시실의 공간연결패턴에 따른 관람객 동선특성에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집 통권 56호, 2006.06

9) 임채진·홍수미, 전시 배치 방식 유형과 관람행동 상관성 분석에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집 통권 55호, 2006.04

10) 김정은, 전시 관람객 조사 및 평가에 관한 연구, 중앙대학교 예술대학원 석사 학위 논문, 2005

연령	빈도	퍼센트(%)
10~19세	7	6.9
20~29세	87	85.3
30~39세	7	6.9
40~49세	1	1.0
합계	102	100.0
직업	빈도	퍼센트(%)
학생	82	80.4
직장인	17	16.7
사업가	1	1.0
주부	2	2.0
합계	102	100.0
관람목적	빈도	퍼센트(%)
정보수집	84	82.4
단순관람	18	17.6
합계	102	100.0
관람횟수	빈도	퍼센트(%)
1회	46	45.1
2~3회	43	42.2
4~5회	9	8.8
5회 이상	4	3.9
합계	102	100.0

관람객 기초 설문 조사의 항목에는 조사 대상의 성별, 연령, 직업, 관람목적, 관람횟수, 관람 동행인 수를 포함하였다. 각 항목별로 퍼센트와 빈도를 분석한 결과 성별은 여성이 남성에게 비해 67.6%로 두 배 이상의 많은 관람인원을 나타내고 있으며, 연령은 20대가 85.3%로 전체 관람객의 대다수를 차지한다.

직업군에서도 학생 80.4%, 직장인 16.7%로 20대의 학생과 직장인이 주 관람 대상으로 나타났다. 또한, 전체 관람객의 82.4%가 정보 수집을 위해 본 전시회를 관람하였고, 이들 중 서울리빙디자인페어를 2~3회를 관람한 관람객이 42.2%, 4~5회를 관람한 관람객 7.8%로 전체 관람객의 50% 이상이 2회 이상의 재방문자인 것으로 나타났다.

관람 동행인의 수를 살펴보면 10인 이상의 단체 관람객이 전체 관람객의 36.3%로 가장 많은 수치를 나타내고 있으며 다음으로 2~3인의 관람동행인 수를 동반한 관람객은 전체 관람객의 26.5%를 나타낸다. 이처럼 관람 동행인 수가 10인 이상인 전체 관람객의 퍼센트가 높은 수치를 나타내는 것은 단체 관람객의 형태로 본 전시회를 참관한 20대의 학생 관람 비율이 높은 것과 연관이 있는 것으로 보인다.

관람목적과 관람횟수에서 볼 수 있듯이 대다수의 관람객들은 단순관람에서 벗어나 오늘날 전시회가 특정 분야의 전문화를 추구하는 것처럼 관람객의 전시 방문 목적 또한 전시회의 경향과 일치성을 보인다. 이는 전시 관람 목적이 정보수집으로 변화하고 있는 것으로, 재방문의 빈도가 높아질수록 방문객의 관람목적은 단순관람에서 벗어나 필요한 정보를 수집하는데 관람 목적을 두는 것으로 해석할 수 있다.

이와 같이 전시가 세분화, 전문화, 대형화되는 경향이 강할 수록 관람객의 관람목적 또한 정보수집으로 변화하고 있는 것으로 파악되며, 전시의 성격과 관람객의 관람목적 간에 상호연관성 추정이 가능할 것으로 보인다. 더 나아가 전시의 성격을 통해 관람객의 관심 분야와 직업군 추정 또한 가능하며, 이런 결과를 바탕으로 보다 더 전문적인 전시 기획이 가능할 것으로 보인다.

3.2. 전시 공간에서의 만족도 분석

(1) 전체 만족도 분석¹⁾

개별 항목들의 평균값은 2와 3사이의 값이 대부분으로 전체 9개의 항목 중 6개 항목의 평균값이 3미만의 값을 가진다. 그 중에서 가장 낮은 평균은 휴게실 수로 2.22의 값을 나타낸다. 이는 전체적인 관람만족도의 평균 3.26과 비교했을 때 가장 낮은 수치로 관람객이 전시회를 관람하는 동안 휴게공간의 수와 관련된 항목에 관해서는 관람만족도가 불만족스러웠음을 의미한다. 또한 휴게실 수(2.22), 휴게실 위치(2.39), 관람 시 혼잡정도(2.40), 안내표지판(2.55), 전시실 공기환경(2.72), 관람 동선/길 찾기(2.76) 항목 순으로 3점에 미치지 못하는 불만족에 가까운 값으로 나타났다.

<표 2> 전체 만족도 평균 및 표준 편차

항목	N	평균	표준 편차
전시내용	102	3.63	.878
전시실 조명/밝기	102	3.53	.754
휴게실 위치	102	2.39	.935
휴게실 수	102	2.22	.816
관람 시 혼잡정도	102	2.40	.799
관람동선/길 찾기	102	2.76	.760
안내 표지판	102	2.55	.791
전시실 공기환경	102	2.72	.788
전체적인 관람만족도	102	3.26	.783

전체 항목 중 리커드 스케일 3점 이상의 평균값을 가지는 항목으로는 전시실 조명/밝기(3.53), 전시내용 만족도(3.63)순으로 나타났다. 이 중 전시내용 만족도의 평균값은 전체적인 관람만족도 평균값(3.26)에 비해 높은 값을 가진다. 이는 관람객이 전시회의 개별 항목들 중에서 전시내용에 가장 만족한 것으로

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

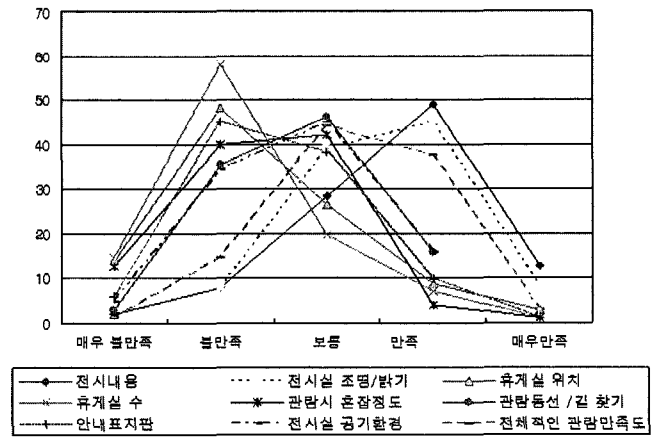
로 해석되며 전체적인 관람만족도에 긍정적인 영향을 주었음을 알 수 있다.

또한 전체적인 관람만족도의 평균값에서 알 수 있듯이 관람객의 전시회에 대한 만족도가 척도 평균인 3점과 가까운 값을 나타내는 것을 볼 때 대부분의 관람객은 본 전시회를 만족스럽지도 불만족스럽지도 않은 것으로 평가한 것으로 보인다. 이는 전시회의 디자인 환경이 관람객에게 긍정적으로 평가되지 못한 것으로 해석할 수 있으며, 문제점 분석을 통해 관람객에게 보다 바람직한 전시 환경을 제공하기 위한 방법 모색이 필요할 것으로 보인다.

(2) 항목별 만족도 분석

<표 3> 항목별 만족도 분석

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합계(%)
전시내용	2.0	7.8	28.4	49.0	12.7	100.0
전시실 조명/밝기	-	7.8	39.2	45.1	7.8	100.0
휴게실 위치	13.7	48.0	26.5	8.8	2.9	100.0
휴게실 수	14.7	57.8	19.6	6.9	1.0	100.0
관람 시 혼잡정도	12.7	40.0	42.2	3.9	1.0	100.0
관람동선/길 찾기	2.9	35.3	46.1	15.7	-	100.0
안내표지판	5.9	45.1	38.2	9.8	1.0	100.0
전시실 공기환경	4.9	34.3	45.1	15.7	-	100.0
전체적인 관람만족도	1.0	14.7	44.1	37.3	2.9	100.0



<그림 2> 항목별 만족도 그래프

전시 공간에서의 만족도 항목은 전시내용, 전시실의 조명/밝기, 휴게실 위치, 휴게실 수, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기, 안내표지판, 전시실 공기환경, 전체적인 관람만족도로 구분하여 매우 불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우 만족의 5단계 리커드 스케일을 사용하여 조사하였다.

<표 3>을 살펴보면 전시내용 만족도, 전시실 조명/밝기 만족도는 50% 이상의 관람객이 만족하였으나 휴게실 위치, 휴게실 수, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기, 전시실 공기환경

항목에서는 관람객들의 불만족, 매우 불만족 수치가 35%~75%로 세부적인 전시 만족도 항목들이 만족스럽지 못하다는 결과를 나타냈다.

그러나 이런 세부적인 항목들이 만족스럽지 못하다고 해서 전체적인 관람이 만족스럽지 않다는 것을 의미하는 것은 아니다. 이는 전시회의 관람객들의 방문 목적이 앞에서 언급했듯이 정보 수집을 위한 것이며 따라서 전시회에서 가장 중요한 요소는 전시내용이며 나아가 전시회의 전시내용은 전반적인 관람만족도에 큰 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

즉, 페어와 같은 단기간의 전시에서 전시내용이 만족도에서 가장 중요한 요소로 작용하고 있으며, 전시내용이 만족스럽다면 다른 환경적 요인들이 다소 불만족스럽다하더라도 전체적인 관람만족도는 평균값 이상으로 나타날 수 있음을 의미한다.

(3) 전체적인 관람만족도와 각 항목의 상관관계 분석

<표 4> 전체적인 관람만족도와 항목 간 상관관계 분석

분석 항목	상관계수	유의확률
전시내용	r=.520	a=.000*
전시실 조명/밝기	r=.398	a=.000*
휴게실 위치	r=.452	a=.000*
휴게실 수	r=.437	a=.000*
관람 시 혼잡정도	r=.208	a=.036
관람동선/길 찾기	r=.222	a=.025
안내표지판	r=.307	a=.002
전시실 공기환경	r=.428	a=.000*

* 상관계수(r)는 0.01수준에서 유의

전체적인 관람만족도와 전시내용, 휴게실 위치, 휴게실 수, 전시실 공기환경과 같은 항목들을 상관관계 분석한 결과 만족도에 영향을 주었던 요소들은 뚜렷한 정적 상관 계수 r의 값을 가지는 항목들과도 일치함을 알 수 있다. 본 연구의 경우 관람동선/길 찾기, 관람 시 혼잡정도, 안내표지판 항목들이 전체적인 관람만족도가 비교적 영향을 주지 않았던 반면, 전시내용, 휴게실 위치, 휴게실 수, 전시실 공기환경이 전체적인 관람만족도에 보다 많은 영향을 주는 것으로 나타났다.

전시내용 항목은 만족도가 다른 항목에 비해 높은 수치를 나타냈으며, 이는 <표 4>의 상관관계 분석에서도 가장 높은 정적 상관 계수 r의 값을 가지며 전체적인 관람만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 전시의 내용이 만족스럽다는 것은 전시 관람객의 주요 목적인 정보수집이 만족할 만큼 충족되었음을 의미하는 것으로, 전시의 가장 핵심적인 요소인 전시내용의 만족도 수치가 높은 것은 전체적인 관람만족도에도 긍정적으로 작용하고 있다. 따라서 전시내용은 모든 전시의 가장 핵심 요소로 작용하면서 전시의 기본 전제 요소라 할 수 있다.

반면 휴게실 위치, 휴게실 수는 다른 항목들에 비해 불만족과 매우 불만족 수치가 높게 나타났으며, 이는 전체적인 관람

만족도에도 영향을 주는 요인으로 작용하였다. 나아가, 전체적인 관람만족도와 휴게 공간 관련 항목간의 상관관계는 실제 서울리빙디자인페어의 전시 공간 구성과 높은 상관이 있는 것으로 보인다. 서울리빙디자인페어는 5,560평에 달하는 대형 전시 공간이다. 그러나 전시 공간 내에서 관람객을 위한 휴게 공간은 주전시공간인 태평양 홀에는 존재하지 않으며 인도양 홀에 위치한 휴게 공간 또한 상업적 성격을 띤 부스의 한 형태로 크기와 공간에서 제한적이었다. 공간이 제한적이면 휴식을 취할 수 있는 인원 역시 제한될 수 있는 것을 의미하는 것으로 관람객을 위한 충분한 휴게 공간이 제공되지 않았음을 알 수 있다. 이와 같은 요인들의 작용으로 인해 휴게 공간과 관련된 항목은 전체적인 관람만족도에 영향을 주는 것으로 상관관계 분석결과 나타났다.

전시실 공기환경과 조명/밝기 또한 전체적인 관람만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 관람객이 대형 공간에 장시간 머물러 있으므로 인해 전시 공간과 관람 인파가 어느 정도 상호 영향을 준 것으로 볼 수 있다. 또한 전시 공간내의 각 부스에 설치된 조명에서 발생하는 열기와 폐쇄적이며 한정된 공간에 많은 인원이 수용됨으로 인해 전시실의 공기 순환이 원활히 이루어지기 어려웠을 것이며 이런 복합적인 요인 발생으로 관람객이 전시실 공기환경에 대한 불만족을 나타냈고, 이것이 전체적인 관람만족도에 부정적 영향을 준 것으로 분석된다.

본 연구에서는 전시디자인상 중요한 요소인 안내표지판, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기 항목이 전체적인 관람만족도에 영향을 주지 못한 원인 분석으로는 두 가지 원인에 기인한 것으로 분석된다.

첫 번째 원인은 관람객의 다양한 동선 유형과 관련이 있는 것으로 보인다. 관람객의 동선 유형이 다양하게 나타났다는 것은 관람객의 임의에 따른 길 찾기에 행해졌다는 것을 의미하는 것으로 개개인이 원하는 길 찾기가 원활하지는 않았으나 서울리빙디자인페어와 같이 수직과 수평의 직선적 구성에서는 전체적인 만족도에 영향을 주지 않을 범위 내에서 길 찾기가 가능했다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

두 번째 원인은 아래의 글에서 찾을 수 있을 것으로 보인다. 「사람들은 주위 환경이 안락한 상태에서 편안함을 느낀다. 정서적·물리적 스트레스를 일으키는 상태나 환경은 편안할 수 없다. 그러나 많은 오락(여가활동)에는 어느 정도 물리적인 불편함이 따른다. 이는 불편함에도 수용할 수 있는 형태와 수용할 수 없는 형태가 있다는 것을 말해준다¹²⁾.」 이와 같이 관람객에게 주위 환경이 안락하지 않았음에도 불구하고 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기 전체적인 관람만족도에 영향을 주지 못한 이유는 수용할 수 있는 형태의 불편함으로 관람객이 인식

12) 데이비드 던, 미술관 전시, 이론에서 실천까지, 학고재, 1998, p.47

했을 가능성이 높기 때문에 해석할 수 있다. 즉 정보수집이라는 관람객의 목적을 달성하게 하는 전시내용이 좋은 전시 공간에서는 동선의 불편함이 흥미로운 볼거리에 의해 어느 정도 상쇄될 수 있음을 의미한다.

그러나 안내표지판, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기 항목이 일반적으로 전시디자인상 매우 중요한 요소이나 본 연구에서는 이들 요인이 전체적인 관람만족도에 영향을 끼치지 못하였으므로 안내표지판, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기 항목의 개선을 통한 전체적인 관람만족도 향상이 유도되어야 한다.

3.3. 전시 공간 분석 및 관람 동선 유형 분석

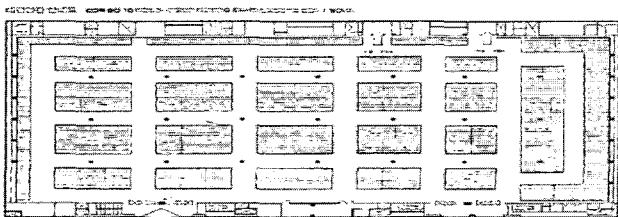
(1) 전시 공간 분석

서울리빙디자인페어의 전시 공간은 대규모이면서 두 개의 분리된 공간 즉, 태평양 홀과 인도양 홀로 나누어 졌다. 태평양 홀의 전시장은 3,136평(10,368㎡)규모에 520개의 부스가 설치되어 있으며, 인도양 홀의 전시장은 2,424평(8,010㎡)규모에 360개의 전시 부스가 설치되어 서울리빙디자인페어의 전체 전시장 규모는 5,560평(18,378㎡)으로 880개의 전시 부스가 설치가능한 대규모 전시회라 할 수 있다.

본 연구에서는 분리된 두 개의 공간 중 비교적 일정한 형식을 가진 태평양 홀의 공간을 분석하고자 한다. 서울리빙디자인페어 주최 측의 태평양 홀은 크게 기업 홍보 존(토탈 인테리어 & 가구 브랜드, 욕실, 빌트인 가구, 내외 장제 등), 특별 행사(디자인스 초이스), 테마 존(엔틱 브랜드, 장식 마감재, 주니어 가구), 서비스 공간(휴게 공간)으로 구성되어 있다. 그러나 실제 전시관은 4개의 영역으로 나누어진 전시관의 형태가 아닌 각각의 존들을 구별할 수 없을 만큼 혼합되어 있는 복잡한 공간 구성을 지닌다.

또한 본 연구에서 분석할 태평양 홀의 실제 전시 공간은 서비스 공간이라 할 수 있는 휴게 공간이 존재하지 않으며, 영역들 간의 구분이 어려운 복잡한 공간 구성으로 인해, 전시 공간에서 관람객의 관람 동선은 아주 복잡하면서 다양한 유형을 나타낼 것으로 예측되었다.

(2) 관람 동선 유형 분석



<그림 3> 태평양 홀 전시 공간 평면도

좌에서 우(48%)	우에서 좌(14.7%)	분절(14.7%)
아래에서 위(10.8%)	반원 우에서 좌(9.8%)	달팽이(2%)

<그림 4> 관람 동선 유형

관람 동선 설문 결과를 분석한 결과 관람 동선은 크게 6가지의 유형으로 나눌 수 있었다. 전시실 입구를 기준으로 세로의 라인으로 보았을 때 좌에서 우로 관람한 유형(48%), 반대방향인 좌에서 우로 관람한 유형(14.7%), 전시 관람의 흐름이 끊어진 분절 유형(14.7%), 가로 라인으로 보았을 때 아래에서 위쪽 방향 유형(10.8%), 반원 우에서 좌의 관람 유형(9.8%), 달팽이 모양의 관람 유형(2%) 등으로 나타났다.

앞서 언급했듯이 태평양 홀은 각각의 존들이 혼합되어 전시 내용 영역 구분은 어려우나 부스의 배치 형태는 가로와 세로의 일정한 라인 형식을 띠고 있다. 따라서 전시 유도 디자인이 없었던 본 전시 공간에서 전시 공간을 가로 라인이나 세로 라인의 동선으로 관람한 관람객의 경우는 전시 부스 배열을 하나의 동선 디자인으로 인식한 것으로 보인다.

이처럼 다양한 동선의 유형이 나타난 것은 동선을 유도하는 동선 유도 디자인이 부족하여 동선 유도를 받지 못한 것으로 보인다. 그러므로 대형 전시 공간에서는 사인(sign)을 포함하여 관람객의 효율적인 관람을 도와줄 수 있는 동선 유도 디자인이 요구된다.

또한 입구에서 가장 가까운 곳에서부터 관람한 관람객이 전체 관람객의 48%(좌에서 우로 관람한 유형)로 나타난 것에서 알 수 있듯이 입구의 위치가 어느 지점이나에 따라 관람 동선의 시작 지점 또한 영향을 받는 것으로 보인다. 이는 입구의 위치가 동선 형성의 중요한 요인으로 작용한다는 것을 나타내는 것이기도 하다.

이와 같이 입구 위치가 동선 유형에 주요한 요인으로 작용하므로 입구에서 가까운 전시 공간은 상대적으로 입구와 거리가 있는 공간에 비해 관람객이 편중되었을 가능성이 높을 것이며 전시 공간 또한 관람객 편중으로 인해 혼잡했을 것으로 보인다. 입구의 위치는 관람 동선의 형성뿐 아니라 전시 공간의 혼잡에도 영향을 주는 요인으로 작용하는 것으로 파악되며 따라서 입구에서 관람객을 분산시킬 수 있는 동선 유도 디자인 또한 반드시 고려되어야 할 것이다.

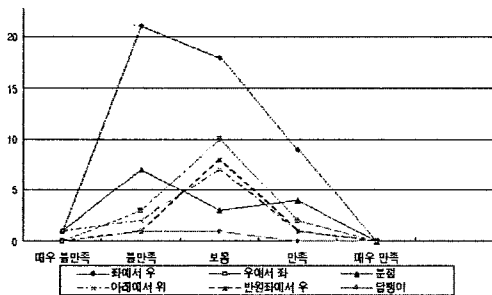
(3) 관람 동선 유형과 만족도

각각의 동선 유형과 관람동선 /길 찾기 항목을 살펴보면 모

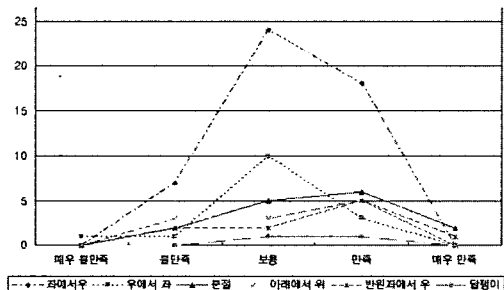
든 동선 유형에서 관람 동선/길 찾기에 매우 만족한 관람객은 없었으며, 매우 불만족(2.9%), 불만족(34.3%), 보통(46.1%), 만족(17.6%)로 나타났다. 이 수치를 전체 관람객과 대비해 볼 때 관람동선/길 찾기에 만족한 관람객은 전체 비율의 1/6정도였으며 불만족한 관람객의 비율은 전체의 1/3 정도인 것으로 나타났다. 결과적으로 모든 동선 유형에서 불만족의 수치가 높은 것을 볼 때 많은 관람객들이 전시 공간에서 원하는 길 찾기가 원활히 이루어지지 않았음을 알 수 있다.

<표 5> 관람동선의 유형과 만족도

만족도	동선유형	좌에서 우	우에서 좌	분절	아래에서 위	반원우에서 좌	달팽이	합계 (%)
관람 동선/길 찾기	매우 불만족	1	0	1	1	0	0	3
	불만족	21	3	7	2	1	1	35
	보통	18	10	3	7	8	1	47
	만족	9	2	4	1	1	0	17
	매우 만족	-	-	-	-	-	-	-
	합계(빈도)	49	15	15	11	10	2	102
	(%)	48.0%	14.7%	14.7%	10.8%	9.8%	2.0%	100.0%
평균	2.71	2.93	2.67	2.73	3.00	2.50	2.76	
전체적인 관람 만족도	매우 불만족	0	1	0	0	0	0	1
	불만족	7	1	2	3	2	0	15
	보통	24	10	5	3	2	1	45
	만족	18	3	6	5	5	1	38
	매우 만족	0	0	2	0	1	0	3
	합계(빈도)	49	15	15	11	10	2	102
	(%)	48.0%	14.7%	14.7%	10.8%	9.8%	2.0%	100.0%
평균	3.22	3.00	3.53	3.18	3.50	3.50	3.26	



<그림 5> 동선 유형과 관람동선/길 찾기에 대한 만족도 교차분석 그래프



<그림 6> 동선 유형과 전체적인 관람만족도 항목의 만족도 교차분석 그래프

이처럼 관람 동선 유형과 만족도 분석에서 관람객의 불만족 수치가 높은 가장 근본적인 원인으로 전시 공간 안에서 동선 유도 및 분산을 도와줄 유도 디자인의 부재가 가장 크게 작용

한 것으로 보인다. 더불어, 낮은 환경인 전시 공간에서 관람객에게 강한 인상이나 의미를 줄 수 있었던 각 부스와 전시 부스에 부착된 사인이 적절하게 유도 디자인으로 활용되지 못한 것에서 그 이유를 찾을 수 있다.

즉, 동선 유도 디자인이 없었던 전시 공간에서 시각적 자극을 주는 부스나 사인이 입장한 관람객에게 가장 먼저 눈에 띄었을 것이고, 이런 시각적 자극은 관람객의 길 찾기를 위한 방향제시나 지표로 사용가능했을 것으로 보인다. 그러나 부스나 사인이 한정된 전시 공간 안에서 관람객 편중으로 인해 가려지거나, 많은 인원의 밀집으로 인해 그 부스를 기피하는 상황의 발생으로 적절히 활용되지 못한 것이 관람 동선/길 찾기의 불만족 수치에 영향을 준 것으로 분석된다.

따라서 대형 전시 공간에서 열리는 대규모의 페어에서는 관람객의 원활한 길 찾기를 유도하여 만족도를 높일 수 있는 방법 모색이 필요하다. 관람객의 길 찾기를 도와줄 수 있는 한 가지 방법으로 낮은 환경인 전시 공간에 입장했을 때 관람객이 인지하기 쉬운 형태의 전시 공간 구성과 관람 유도 디자인을 제공하여 관람객의 동선을 유도하고 이 과정에서 자연스러운 관람객 분산이 이루어지도록 공간을 구성하는 것이다.

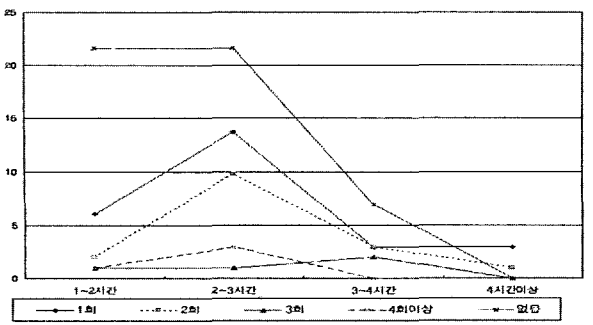
또한 수적으로 분석하였을 때 관람 동선 항목에서 모든 유형에서 평균 수치가 2.5~3.0 사이로 나타났으며, 관람 동선 유형별로는 별 차이가 없는 것으로 파악되었다. 전체적인 관람만족도 3.0~3.5사이로 관람 동선 항목에 비해 전체적인 관람만족도가 다소 높게 나타났다. 이는 대부분의 관람객들이 길 찾기에 어느 정도 어려움을 겪은 것으로 볼 수 있으며, 동선에 있어서의 만족도는 낮지만 전시내용이나 기타 요소에서 만족도가 더 높았던 것에 기인한 것으로 분석된다.

3.4. 휴식을 위한 횡수와 관람 시간의 교차분석

<표 6> 휴식을 위한 횡수와 관람 시간의 교차분석

		관람 중 휴식을 취한 횡수						
			1회	2회	3회	4회 이상	없음	전체
총 관람 시간	1~2 시간	빈도	7	2	1	1	22	33
		(%)	6.0	2.0	1.0	1.0	21.6	32.4%
	2~3 시간	빈도	14	10	1	3	22	50
		(%)	13.7	9.8	1.0	2.9	21.6	49%
	3~4 시간	빈도	3	3	2	0	7	15
	(%)	2.9	2.9	2.0	0	6.9	14.7%	
	4 시간 이상	빈도	3	1	0	0	0	4
	(%)	2.9	1.0	0	0	0	3.9%	
전체		빈도	27	16	4	4	51	102
	(%)	26.5	15.7	3.9	3.9	50.0	100%	

휴식을 취한 횡수와 관람 시간을 교차 분석한 결과 휴게 공간이 절대적으로 부족했음을 알 수 있다. <표 6>의 내용을 살펴보면 관람 시간이 2~3시간인 관람객 중에 휴식을 취하지 않은 관람객의 수는 22명으로 이는 전체 관람객의 20%가 넘는



<그림 7> 휴식을 취한 횟수와 관람 시간의 교차분석 그래프

다. 또한, 관람 시간과 상관없이 전체 관람객 중 49%의 관람객이 관람 중 전혀 휴식을 취하지 않은 것으로 나타났다. 약 50%의 관람객이 장시간 동안 관람을 하면서 한 번의 휴식도 취하지 않은 것은 절대적으로 휴게 시설의 부족에 기인한 것으로 파악되며, 이 결과는 휴게실 위치와 수에 대한 불만족으로 나타났다 결과적으로 전시회 대한 불만족으로 작용하였다.

이러한 결과는 70% 이상의 관람객이 2시간 이상을 소요하게 되는 대형 전시 공간에서 휴게 시설이 만족도에 미치는 영향에 대해 인식할 필요가 있음을 의미한다. 이는 관람객이 실제 몸으로 경험한 체험의 요소로서 전시회에 대한 긍정적 혹은 부정적 이미지를 형성할 수 있다.

관람객의 이미지 형성에 경험의 효과가 영향을 준다고 볼 때 전시회의 긍정적 이미지 형성을 위해서는 관람객을 배려한 전시 공간 구성이 요구되며, 그 중에서도 신체적인 불편함을 최소화 할 수 있는 휴게 공간의 배치가 절실히 요구된다. 이처럼 관람객들이 몸으로 직접 체험하는 요소들이 전체적인 관람 만족도에 영향을 준다면, 대형 전시 공간에서는 전시 공간의 규모와 예상 관람객 수에 맞추어 적절한 휴게 시설의 배치가 필요할 것으로 보인다.

3.5. 관람 시 문제점

<표 7> 관람 시 문제점 분석

Open Question 결과	빈도	퍼센트(%)
관람 동선의 복잡	22	29
휴게 공간의 부족	18	23.5
기타(사진 촬영 금지, 출입구의 위치)	18	23.5
전시 공간의 혼잡	10	13
실내 공기	8	11
합계	76	100(%)

관람객이 직접 기입한 오픈 설문 결과 전체 102명의 응답자 중 43명이 복수 응답 결과를 포함해 관람 동선의 복잡(29%), 휴게 공간의 부족(23.5%), 전시 공간의 혼잡(13%)과 실내 공기(11%), 기타 의견(23.5% 사진 촬영 금지, 전시 내용, 출입구 위치 등)을 서울리빙디자인페어의 문제점으로 지적했다. 문제점으로 지적된 항목들은 만족도 항목에서 평균이하로 나타

난 항목들과 일치성을 보이고 있으며, 이는 서울리빙디자인페어와 같은 대형 전시 공간에서 고려되어야 할 환경적 요인들이 무엇인가를 명확하게 제시하고 있다고 할 수 있다. 즉, 전시 공간이 거대해 질수록 관람객이 직접적으로 체험하는 환경 요인들의 영향은 더욱 커질 것으로 보인다.

그러므로 편안한 관람 환경을 위해서는 부정적 이미지 요인을 최소화하고 전시회에 대한 긍정적 이미지를 부각시킬 방안이 필요하며, 이를 위해 전시 공간 내에서 동선 유도 디자인, 휴게 시설과 같은 요인들에 대한 고려가 절대적으로 필요하다. 이런 세부적인 항목들이 만족될 때 전시 환경의 질이 향상되어 전체적인 관람만족도가 보다 높게 나타날 것이다.

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 상업적 평가가 아닌 관람객의 만족도라는 측면에서 대표적인 대형 전시 공간인 서울리빙디자인페어 2005를 관람한 관람객을 대상으로 관람만족도와 관람 동선 유형을 중심으로 분석하였다. 각 각의 항목별로 나타난 결과를 정리하면 다음과 같다.

1)전체적인 관람만족도와 항목별 만족도; 항목별 만족도 결과와 전체적인 관람만족도는 보통으로 나타났으며, 전시내용과 전시실 조명/밝기가 가장 만족스러운 것으로 조사되었다. 반면 휴게실 위치와 수가 가장 불만족스러운 요인으로 파악되었고, 그 외에도 관람 시 혼잡정도, 안내표지판, 전시실 공기환경, 관람 동선/ 길 찾기 항목 순으로 불만족한 것으로 나타났다. 전체적인 관람만족도 평균값이 척도 기준점인 3점과 가까운 것으로 볼 때 전시회의 디자인 환경이 관람객에게 긍정적으로 평가되지 못한 것으로 해석할 수 있다.

조사결과에서 나타났듯이 휴게시설과 전시실 공기 환경 등의 불만족 수치가 높았던 항목들의 문제점 분석과 보완이 이루어져야하며, 더불어 만족도 수치가 가장 높았던 전시 내용의 지속적인 향상을 통해 관람객에게 보다 바람직한 전시 환경 제공이 가능할 것으로 보인다. 전시 디자인 환경이 관람객에게 긍정적인 평가를 도출하고 이를 바탕으로 전체적인 관람만족도를 향상시키기 위한 보다 구체적인 방법 모색이 필요할 것으로 보인다.

2)전체적인 관람만족도와 각 항목간의 상관관계 분석; 전체적인 관람만족도와 각 항목간의 상관관계 분석을 통해 나타난 흥미로운 결과는 관람동선/길 찾기, 관람 시 혼잡정도, 안내표지판 항목은 전시디자인상 중요한 요소이나 본 연구에서는 관람객의 전시 관람 목적인 전시내용 만족에 의해 이런 항목들의 불만족이 상쇄되어 전체적인 관람만족도에 영향을 비교적 주지 않았던 반면, 전시내용, 휴게실의 위치, 휴게실 수, 전시실 공기 환경이 전체적인 관람만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

특히 전시 내용은 그 중 가장 중요한 요인으로 작용하는 것

으로 분석되었는데, 정보 수집을 원하는 관람객의 입장에서 볼 때, 다른 환경적 요인이 다소 불만족스럽다 할지라도 전시 내용에 만족할 경우 전체적인 관람만족도는 어느 정도 충족될 수 있는 것으로 파악된다. 이는 전시의 기본 전체 요소는 전시 내용임을 확인시켜주는 결과인 동시에 현재의 관람객들이 정보 수집에 초점을 맞추어 전시회를 방문한다는 것을 나타내는 것이기도 하다.

전시실 공기환경과 조명/밝기, 휴게실 위치와 수 또한 전체적인 관람만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 관람을 하는 관람인파와 전시 공간이 상호 영향을 준 것으로 분석된다. 관람객과 전시 공간들 간에 상호 영향을 준다면 그 영향이 긍정적으로 작용 가능하도록 휴게실 및 전시실 공기 환경 또한 관람객의 원활한 관람을 유도할 수 있도록 고려되어야 할 것으로 보인다. 그리고 본 연구에서는 전시디자인상 중요한 요소인 안내표지판, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기 항목이 일반적으로 전시 디자인상 매우 중요한 요소이나 이들 요인이 전체적인 관람만족도에 영향을 끼치지 못하였으므로 안내표지판, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기 항목의 개선을 통한 전체적인 관람만족도 향상이 유도되어야 할 것이다.

3)관람 동선 유형과 만족도 항목; 관람 동선 유형과 만족도 항목을 살펴보면 서울리빙디자인페어와 같이 가로와 세로의 직선적 공간 구성 형태의 전시장에서는 동선 유도를 위한 특별한 설정이 없는 상태에서 다양한 동선 유형이 나올 수 있으며, 동선 유형별로는 만족도 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 연구 결과에서 드러났듯이, 동선 유도 디자인이 없을 경우 관람객들의 길 찾기에 대한 만족도가 낮아지므로 대형 전시 공간에서는 관람을 유도할 수 있는 2~3가지 정도의 관람 동선 유도 디자인이 요구된다.

또한 낮선 환경인 전시 공간에 입장했을 때 관람객이 인지하기 쉬운 형태의 전시 공간 구성과 관람 유도 디자인 제공을 통해 관람객의 동선을 유도하고 이 과정에서 자연스러운 관람객 분산이 가능한 공간 구성이 필요할 것으로 보인다.

4)휴식을 취한 횡수와 관람시간의 교차분석; 휴식을 취한 횡수와 관람 시간의 교차분석을 통해 알 수 있듯이 전시 공간이 거대해 질수록 관람객의 관람 소요 시간은 증가하며 관람객이 느끼는 신체적인 불편함 또한 증가한다는 것이다. 이것은 대형 전시 공간에서 휴게 시설이 만족도에 미치는 영향에 대해 인식할 필요가 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

나아가 관람객을 고려한 적절한 휴게 공간의 배치는 관람객을 배려한다는 의미로 관람객들에게 인지될 수 있으며 이는 전시에 대한 긍정적 이미지를 형성시킬 수 있는 요인으로 작용가능하다는 점에서 반드시 고려되어야 할 사항으로 보인다.

5)관람 시 문제점; 관람 시 문제점 분석 결과 관람 동선의 복잡, 휴게 공간의 부족, 전시 공간의 혼잡과 실내공기와 같은

사항이 문제점으로 지적되었으며 이처럼 관람객들이 직접 기입한 오픈 형태의 설문 결과는 대형 전시 공간에서 고려되어야 할 환경적 요인들이 무엇인가를 명확하게 제시하고 있다고 할 수 있다. 부정적 이미지 형성의 최소화과 긍정적 이미지를 부각시킬 방안이 필요하며, 이를 위해 전시 공간 내에서 동선 유도 디자인, 휴게 시설과 같은 요인들에 대한 고려가 절대적으로 필요하다. 이런 세부적인 항목들이 만족될 때 전시 환경의 질이 향상되어 전체적인 관람만족도가 보다 높게 나타날 것이다.

오늘날 전시회는 전시 공간의 대형화, 전시 내용의 다양화 및 전시 분야의 세분화 경향을 보이고 있다. 관람객 또한 단순 관람에서 벗어나 정보 수집을 목적으로 전시회를 방문하는 비중이 높아지고 있으며 전시의 성격도 특정 분야 중심의 전시를 기획하거나 전시 내용의 전문성을 표방하는 전문 기획 전시회가 주를 이루고 있다. 크고 작은 많은 전시회에서 전문적인 정보와 지식을 원하는 국내외의 많은 관람객을 지속적으로 유치하기 위해서는 위에서 언급된 불만족 요인들을 제어함으로써 관람객의 요구에 부응하는 보다 만족스러운 전시 환경을 제공하여야 할 것이다.

앞으로의 연구에서는 관람객 만족도와 관련하여 동일한 전시 공간에서 이루어진 페어와 비교해 본다면 보다 구체적으로 어떤 환경적 요소들이 만족도에 영향을 주는가에 대한 보다 객관적인 자료의 수집이 이루어져야 할 것으로 보인다.

참고문헌

1. 김인권, 전시 디자인,태학원, 2004
2. 메이비드 딘, 미술관 전시 이론에서 실천까지, 학교재, 1998
3. 문영수, 전시학개론, 한국 국제전시회 1999
4. 신태양, 공간의 이해와 인간 공학, 도서출판국제.
5. 박우찬 · 이상영, 전시연출, 이렇게 한다, 도서출판재원, 1998
6. 홍선의, 전시 기획 실무론,백산출판사, 2005
7. Interior world. 24:전시, 문화, 공간, 서울:건축세계, 2003
8. 김정은, 전시 관람객 조사 및 평가에 관한 연구, 중앙대학교 예술대학원 석사 학위 논문, 2005
9. 박우호, 박물관 관람동선 개선을 위한 관람행동과 전시 공간 구조분석에 관한 연구, 홍익대학교 대학원, 2002
10. 박성순, 미술관 전시 유형과 공간 디자인 연구, 중앙대학교 석사학위논문, 2003
11. 박종래, 전시동선의 이동특성에 관한 연구, 홍익대학교 산업대학원, 1998
12. 임재석, 관람자의 공간체험에 따른 전시 공간 분석에 관한 연구, 단국대학교 석사학위논문, 1999
13. 임채진 · 홍수미, 전시 배치 방식 유형과 관람행동 상관성 분석에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집 통권 55호, 2006.04
14. 윤성선, 전시장 건축의 계획적 요소에 관한 연구, 연세대 산업 대학원 석사 학위 논문, 2001.
15. 조용범, 전시회 서비스 품질이 관람 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 한림대학교 국제학대학원, 석사학위논문, 2002
16. 정재훈, 박물관의 전시공간에 관한 계획학적 연구, 고려대학교 석사학위논문, 1990
17. 최준혁, 박물관 단위전시실의 공간연결패턴에 따른 관람객 동선특성에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집 통권 56호, 2006.06
18. 대한 무역 투자 진흥 공사, 전개서, 1997

<집수 : 2006. 8. 4>