

전시공간에서의 관람동선과 만족도에 관한 연구 - Seoul living design fair 2005를 중심으로
A Study on the Circulation and Satisfaction Level of Exhibition Space -Focused on the seoul living design fair 2005

최진화

동서대학교 디자인대학원 스페이스디자인

윤지영

동서대학교 스페이스 디자인

Choi, Jin-hwa

Dept. of Space Design, Dongseo University

Yoon, Ji-Young

Dept. of Space Design, Dongseo University

• Key Word; satisfaction, circulation, exhibition space, seoul living design fair

1. 서론

1.1. 연구 배경 및 목적

과거 16-7세기 초에 소수 특정 계층을 위한 전시에서부터 시작된 전시는 오늘날 수많은 유형의 전시회로 발전하였다. 현재 개최되는 전시는 보다 더 세분화, 전문화, 그리고 대형화 되는 경향을 띠고 있으며, 한쪽의 일방적인 정보 전달을 전제로 하지 않는다. 각 각의 전시는 전시 의도를 관람자에게 명확하게 전달하고자 노력하는 동시에 관람자의 즉각적인 반응을 유도하고자 한다.

관람 중 전시회에 대한 이미지와 전시 만족도는 관람객이 전시에 대해 나타내는 반응의 한 형태이며, 동시에 그 전시를 평가 할 수 있는 중요한 자료가 될 수 있다. 그러므로 본 연구는 전시회가 관람자와 전시공간의 상호 반응 과정(interaction) 이라는 전제 하에 대표적인 대형 전시관을 선정하여 전시 공간에서 관람 만족도와 관람동선 유형을 분석하고자 한다. 또한 분석 결과를 바탕으로 이후에 개최되는 유사성격의 대형 전시회에서 관람객의 전시관람 만족도를 높일 수 있는 공간 계획을 하기 위한 기초 자료를 제공하는데 그 목적을 둔다.

1.2. 연구 방법 및 내용

1.2.1 설문조사 개요

• 조사 대상 및 목적

본 연구는 서울 리빙 디자인 페어 2005를 관람한 관람객을 대상으로 전체적인 관람 만족도 및 관람동선을 조사하기 위해 2005년 3월31일부터 2005년 4월 3일에 걸쳐 실시되었다. 관람 순서 및 동선에 관한 문항은 전시 공간 구조가 일률적인 라인 형식을 띠고 있는 태평양 홀을 대상으로 실시하였다.

• 조사내용

설문지의 내용은 응답자에 대한 기초 조사, 관람 만족도에 대한 평가 문항, 관람 방법, 관람 중 문제점, 관람 순서 및 동선 등으로 구성되었다. 관람 만족도에 대한 평가 문항은 Likert Scales 5단계 척도를 사용하였고, 응답자에 대한 기초 조사, 관람 방법, 관람 중 문제점, 관람 순서 및 동선 등은 해당 항목을 선택하거나 의견을 직접 기입하도록 설문지를

작성하였다.

• 조사방법

2005년 3월31일부터 2005년 4월 3일에 걸쳐 서울 리빙 디자인 페어를 관람한 관람객에 한하여 1:1 설문 방식을 통하여 총 132부의 설문을 작성하였으며, 이 중 최종적으로 102부의 설문지를 SPSS 프로그램을 이용하여 빈도 분석, 상관관계분석을 실시하였다.

2. 조사 결과 및 분석

2.1 관람객 기초 설문 조사 결과

조사 대상의 연령, 직업, 관람목적, 방문횟수를 빈도 분석한 결과 먼저 연령은 20대가 85.3%로 전체 관람객의 대다수를 차지한다. 직업군에서도 학생이 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 서울 리빙 디자인 페어를 2~3회를 관람한 관람객이 42.2%, 4~5회를 관람한 방문객 7.8%로 전체 관람객의 50%이상이 2회 이상의 재방문자인 것으로 나타났다.

<표1> 방문객 연령

<표2> 방문객 직업

	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

	빈도	퍼센트
학생	82	80.4
직장인	17	16.7
사업가	1	1.0
주부	2	2.0
합계	102	100

	빈도	퍼센트
정보수집	84	82.4
단순관람	18	17.6
합계	102	100.0

<표3> 관람목적

2.2 전시공간에서의 만족도와 관람동선 유형

2.2.1 전시공간에서의 만족도 분석

전시 공간에서의 만족도 항목은 전시 내용, 전시실의 조명/밝기, 휴게공간의 위치, 휴게 시설 수, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기, 안내표지판, 전시실 공기 환경, 전체적인 관람만족도로 구분하여 매우 만족, 만족, 보통, 불만족, 매우불만족의 5단계

리커드스케일 척도를 사용하여 조사하였다. 그 결과 전시 내용만족도, 조명/밝기 만족도는 50% 이상의 관람객이 만족하였으나, 휴게시설 위치, 휴게시설 수, 관람 시 혼잡정도, 관람동선/길 찾기, 전시실 공기 환경 항목에서는 관람객들의 불만족, 매우 불만족 수치가 35%~75%로 세부적인 전시 만족도 항목들이 만족스럽지 못하다는 결과를 나타냈다.

<표4> 전시공간에서의 만족도 분석

만족도	전시내용	조명/밝기	휴게실 위치	휴게실수
매우만족	12.7	7.8	2.9	1.0
만족	49.0	45.1	8.8	6.9
보통	28.4	39.2	26.5	19.6
불만족	7.8	7.8	48.0	57.8
매우불만족	2.0	/	13.7	14.7
합계	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

<표5> 전시공간에서의 만족도 분석 2

만족도	관람시 혼잡정도	관람 동선	안내 표지	공기 환경	관람 만족도
매우만족	1.0	/	1.0	/	2.9
만족	3.9	15.7	9.8	15.7	37.3
보통	42.2	46.1	38.2	45.1	44.1
불만족	40.0	35.3	45.1	34.3	14.7
매우불만족	12.7	2.9	5.9	4.9	1.0
합계	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

2.2.2 전체 관람만족도와 항목 간 상관관계분석

상관관계 분석 결과 상관계수 r의 값은 전체적인 관람만족도와 관람동선/길 찾기, 혼잡정도, 안내표지판에서는 약한 정적 상관관계를 보이고 있으며, 전시내용, 휴게실 위치, 휴게실 수, 전시실 공기 환경 항목과 전체적인 관람만족도는 뚜렷한 정적상관관수 r의 값을 가진다. 카이 검정 결과 전시내용, 휴게시설 수, 위치는 전체관람만족에 영향을 주는 것으로 나타났다.

2.2.3 관람동선 유형분석

관람동선의 유형은 6가지로 나눌 수 있다. 전시실 입구를 기준으로 세로의 라인으로 보았을 때 좌에서 우로 관람한 유형(48%), 반대 방향인 우에서 좌로 관람한 유형(14.7%), 가로 라인으로 보았을 때 아래에서 위쪽방향 동선 유형(10.8%) 전시 관람의 흐름이 끊어진 분절 유형(14.7%), 반원 좌에서 우의 관람 유형(9.8%), 달팽이 모양의 관람 유형(2%) 등으로 나타났다.

<표6>전체 관람만족도와 항목 간 상관관계분석

	전체적인 관람 만족도		전체적인 관람만족도
전시내용	r=.520 α =.000	휴게실 수	r=.437 α =.001
조명/밝기	r=.398 α =.005	혼잡정도	r=.208 α =.300
휴게실위치	r=.452 α =.002	길찾기	r=.233 α =.397
안내 표지판	r=.307 α =.141	전시실공기 환경	r=.428 α =.028

p< .01, r=상관계수, α =유의확률

3. 결론

오늘날 전시회는 정보 수집을 목적으로 하는 관람객의 비중이 높아지고 있으며, 전시 내용도 관람객의 이러한 요구에 부응하고자 하는 경향을 보인다. 전시의 만족도는 여러 가지 요인에 의해 결정될 수 있으며, 전시내용은 그 중 중요한 하나의 요소로 작용한다. 전시내용만큼 만족도에 영향을 주는 요인으로는 휴게시설의 위치와 수, 전시실의 공기 환경과 같이 관람객이 직접적으로 몸으로 체험하는 요소들의 영향을 받게 된다. 전시관의 규모가 커질수록 위 요인들의 영향은 더욱 커질 것으로 보인다. 위의 조사 결과 나타난 불만 사항 및 영향 요인을 고려하여 전시공간을 디자인하여 관람객의 관람만족 및 전시 만족도를 충족시킬 수 있는 방법이 모색되어야 할 것으로 보인다.

참고문헌

1. 박무호, 박물관 관람동선 개선을 위한 관람행동 과 전시 공간 구조분석에 관한 연구, 홍익대학교 대학원, 2002
2. 박종래, 전시동선의 이동특성에 관한 연구, 홍익대학교 산업대학원, 1998
3. 조용범, 전시회 서비스 품질이 관람 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 한림대학교 국제학대학원, 2002
4. 윤성선, 전시장 건축의 계획적 요소에 관한 연구, 연세대 산업 대학원 석사 학위 논문. 2001.
5. 데이비드 딘, 미술관 전시 이론에서 실천까지, 학교재, 1998,
6. Interior world.24 :전시, 문화, 공간II. 서울 :건축세계, 2003.