

관광안내소의 효과적 설치·운영을 위한 입지 및 공간 기준 연구

The Locational and Spatial Criteria for A Tourist Information Center

김성준 Kim, Sungjoon
문보람 Moon, Boram

(a u r i

정책연구보고서 2022-4

관광안내소의 효과적 설치·운영을 위한 입지 및 공간 기준 연구

The Locational and Spatial Criteria for A Tourist Information Center

지은이	김성준, 문보람
펴낸곳	건축공간연구원
출판등록	제2015-41호 (등록일 '08. 02. 18.)
인쇄	2022년 08월 14일, 발행: 2022년 08월 20일
주소	세종특별자치시 가림로 143, KT&G세종타워B 8층
전화	044-417-9600
팩스	044-417-9608

<http://www.auri.re.kr>

가격: 12,000원, ISBN: 979-11-5659-372-0

이 연구보고서의 내용은 건축공간연구원의 자체 연구물로서
정부의 정책이나 견해와 다를 수 있습니다.

연구진

- Ⅰ 연구책임 김성준 부연구위원
 - Ⅰ 연구진 문보람 연구원
 - Ⅰ 외부연구진 김희철 가천대학교 교수
 - Ⅰ 연구보조원 신슬기 서울대학교 박사수료
-

- Ⅰ 연구심의위원 유광흠 선임연구위원
손동필 선임연구위원
성은영 연구위원
박상곤 한국문화관광연구원 연구위원
홍지원 문화체육관광부 과장

- Ⅰ 연구자문위원 김형규 홍익대학교 교수
김형준 한국관광공사 팀장
송하엽 중앙대학교 교수
이정원 충남대학교 교수
이충기 서울시립대학교 교수
이충훈 세종대학교 교수
임주환 문화체육관광부 주무관

최근 관광의 트렌드는 개인의 성향에 따른 개별관광이다. 실제로 2017년 이후 관광 공사의 통계를 보면, 우리나라를 찾는 국내외 관광객의 대부분은 개별관광객으로 나타난다. 특히 COVID-19의 장기화로 인해 비대면, 디지털 기반의 관광콘텐츠가 확충됨에 따라 이러한 경향은 앞으로 더욱 일반화될 것으로 예상된다. 이와 같은 개인 중심의 관광환경 변화 속에서 관광안내소는 개별 도보 관광객에게 관광지에 대한 종합적인 인상을 주거나 주요 정보를 제공하는 핵심시설이자 랜드마크로서 그 역할이 더 중요해지고 있다. 그러나 현재 우리나라에서 운영되고 있는 약 502개의 관광안내소는 부적절한 입지, 과대 또는 과소 규모, 낮은 품질의 디자인 등으로 인해 이용률이 저조할 뿐만 아니라 운영상에도 많은 문제점을 가지고 있다. 이에 대한 원인은 다양하지만, 관광안내소가 주로 중앙정부의 보조사업과 예산으로 운영되고 있는 현실을 고려할 때, 시대에 뒤떨어진 관광안내소 관련 지침들이 주요 요인 중의 하나라 할 수 있다. 구체적으로는 기존 문화체육관광부에서 배포된 「2015 관광안내소 운영지침」, 「관광안내소 매뉴얼」이 관광안내소의 입지, 공간, 규모, 디자인 측면에서 변화하는 국내 관광환경을 반영하지 못하는 등 실효성이 낮기 때문이다.

따라서 본 정책연구는 관광안내소 지침 내 입지 및 공간, 디자인 관련 기준들을 재구성하기 위한 목적으로 진행되었다. 이에 각 장의 연구내용을 요약하면 다음과 같다.

먼저, 2장의 전반부에서는 기존 관광안내소 현황, 문제점 및 주요 쟁점과 이슈를 정리하였다. 기존 연구들에서는 특정시설의 입지 관련 연구는 많이 수행되었으나 관광안내소의 입지 관련 연구는 거의 찾아볼 수 없다. 공간과 관련된 연구도 새로운 IT기술 적용이나 설비 등을 다루고 있을 뿐 기존의 물리적 공간을 개선하거나 건축물 자체의 디자인 수준에 대한 대안을 제시하고 있지는 못하였다.

또한 현행 문화체육관광부에서 운용 중인 가이드라인 및 관련 매뉴얼을 검토한 결과, 전체적으로 기존 규정이 관광안내소의 특수성을 반영하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이는 관광객의 입장에서는 관광 동선이 중요하기 때문에 관광안내소가 주요 결정점이나 보행동선 상에 위치해야 함에도, 현행 기준은 단순히 ‘방문객 수’에 따라 관광안내소의 위계를 결정하고 있었고, 도시지역과 비도시지역 내 포함되는 ‘관광지 개수’만을 설치 기준으로 삼고 있기 때문이다. 공간 측면에서는 관광안내소 운영지침 내 제시된 표준디자인이 오히려 획일적인 디자인으로 매력을 떨어뜨리는 요인으로 분석되었다. 이 밖에도 국내 관광안내소의 일반현황 측면에서 지역별·면적별·이용률에 있어 편차가 매우 크게 나타나고 있는 점 등이 주요 문제점으로 파악되었다.

다음으로, 2장의 후반부에서는 502개 관광안내소 중 유형별 샘플에 대하여 입지와 공간분석을 진행하였다. 분석에는 문화체육관광부의 ‘관광안내소 운영현황 평가 및 만족도’ 데이터와 몇 개 지자체에서 제공받은 도면 데이터를 활용하였다. 입지분석은 2단계로 진행되었는데, 1단계에서는 전체 관광안내소 만족도 조사 데이터를 사분면 분석을 통해 유형을 구분하고, 각 유형별 대표 샘플을 도출한 후 이를 대상으로 입지현황과 만족도를 분석하였다. 그 결과, ‘도심형’ 관광안내소의 경우 대부분 보행권역 내 지하철역과 버스의 접근성은 양호한 반면, ‘관광지형’의 접근성은 낮게 나타났다. 차량 접근성은 ‘도심형’의 경우 주차장이 부족하여 접근성이 낮은 반면 ‘관광지형’은 대부분 전용주차장을 갖추고 있어 접근성이 양호한 편이었다. 입지환경과 만족도와 의 관계를 보면 ‘도심형’의 경우 건물 2층이나 지하에 입지한 경우 만족도가 낮았으며 ‘관광지형’의 경우 관광지가 넓거나 입구와 관광안내소가 멀어질수록 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다. 2단계에서는 1단계 분석 대상 관광안내소 중 인접한 위치에 안내소가 중복 입지한 사례를 별도로 선정하여 입지특성에 따른 방문객 수의 차이를 분석함으로써 관광안내소의 입지기준에 대한 시사점을 도출하였다. 그 결과, 관광안내소가 ‘보행경로에 접하고 있는지’ 여부, ‘보행유발시설과의 거리’가 가장 크게 방문객 수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 다음으로 ‘지하철역까지의 거리’, ‘버스정류장’, ‘차량접근성’, ‘시각적 인지도’의 순으로 나타났다.

공간분석 측면에서는 지자체로부터 구득한 4개의 관광안내소 도면을 분석하였다. 그 결과, 분석 대상 모두 ‘기능’과 ‘공간 규모’, ‘디자인’ 측면에서 기존 가이드라인의 기준과는 다르게 큰 편차를 가지고 제각각으로 나타나는데, 이는 기존의 기준들이 현장에서 전혀 실효성이 없기 때문으로 판단된다. 또한 분석 대상 관광안내소들은 ‘신축’, ‘기존 건물임대’, ‘교통거점시설의 실내에 위치’하는 세 가지 경우로 나눌 수 있는데, 모두 ‘획일적인 공간구성 및 디자인’, ‘관광지에서의 인지도’ 측면에서 공통적인 문제

점을 가지고 있는 것으로 나타났다.

3장은 해외사례분석으로 유럽, 일본, 호주, 뉴질랜드, 베트남의 관광안내소들을 대상으로 입지 및 공간 기준, 체크리스트, 디자인 항목들과 관련된 시사점을 도출하여 정리하였다. 그 결과, 입지 측면에서는 무엇보다도 ‘랜드마크 건물 내’, ‘도심 중심지’, ‘관광지 인접지역’, ‘관광서’, ‘터미널’과 같은 교통요충지에 입지를 우선적으로 고려하고 있었다. 이 밖에 ‘주변도시나 자연환경’, ‘도시맥락 고려’, ‘시각적으로 차폐되지 않거나 지도의 공간구조 상에 식별이 용이한 지점’, ‘지역 교통요충지’도 관광안내소 입지에 중요한 요소로 정의하고 있었다.

공간 및 디자인 측면에서는 대부분 유니버설 디자인을 적용하고, 내부 공간프로그램 구성에서는 ‘관광정보제공’ 뿐 아니라 판매, 문화, 여가와 같은 다양한 ‘관광 관련 프로그램’을 접목하는 특징이 있었다. 또한 건축적으로 다양한 디자인을 적용하되 로고와 명칭, 픽토그램 등으로 명확한 표준화 지침을 제공하며, 명확한 안내 사인과 다양한 형태의 쉼터를 만들어 놓는 것도 주목할 만한 특징이었다. 특히 유럽의 도시들에서는 관광안내소가 ‘경쟁공모방식’을 통해 건축가들의 획기적인 아이디어를 실현할 수 있게 하는 수단으로 활용되기도 하는데, 이를 통해 결과적으로 관광안내소가 파빌리온 형식의 건축물로서 지역과 문화의 아이콘 역할을 하게 되는 것이다.

마지막 4장은 먼저, 입지 측면으로 현행가이드라인에서 제시하고 있는 기준 중에서 ‘도심형’과 ‘관광지형’의 입지기준에 대한 개선방안을 간략하게 제시하였다. 현행 권장사항에 대한 내용은 일부 유지하되, 본 연구의 분석 결과를 반영하여 일부 세부 규정사항을 추가하였다. 관광환경 여건 변화에 맞추어 실효성이 떨어지는 내용은 삭제하고 도시적 맥락, 접근성, 사회·문화적 여건을 고려한 입지 기준에 대한 권장사항을 추가로 제시하였다. 입지 체크리스트는 문화체육관광부에서 운영하고 있는 관광안내소 점검표와 병행하여 이용될 수 있도록 중복된 내용은 제외하였고, 도시 차원에서의 입지 기준 항목에 초점을 맞추어 제시하였다.

다음 공간 측면으로는 현행가이드라인에서 제시하고 있는 기준 중 ‘디자인 기준’과 ‘공간배치 기준’에 대해서만 개선방안을 제시하였다. 관광안내소 유형 중 ‘종합 및 일반안내소’의 경우 기존의 내용을 유지하되 일부 세부 기준과 다양한 디자인이 도출될 수 있도록 해외사례를 참고하여 적용 가능한 항목을 중심으로 기준을 도출하였다. 특히 ‘간이 안내소’의 경우 획일적인 ‘육각형의 형태 기준’을 삭제하고 파빌리온 형식을 따르는 형태의 기준을 추가하였다. 디자인 및 공간 체크리스트는 기존 가이드라인 및 매뉴얼에 관련 내용이 없으므로, 본 연구에서 모두 새롭게 제안하였다. 세부 사항으

로 전체 건축물 외관을 포함한 세부 디자인, 내부 공간 및 공간구성을 기준으로 하여 항목을 분류·제시하였다. 특히 기존에 관광 분야에서 잘 다루어지지 않았던 랜드마크 크로씨의 역할, 디자인의 질 제고, 유니버설 디자인, 편의성 측면에서의 내용에 중점을 두어 기준을 제시하였다.

마지막 결론은 정책 제안으로 향후 문화체육관광부에서 본 연구 결과를 바탕으로 추진 할 만한 정책 및 사업을 제시하였다. 구체적으로, 빅데이터 분석 등을 활용한 관광 수요의 파악과 이를 활용한 관광안내소 입지선정사업, 기존 공공시설이나 광장 및 공원 공간을 활용한 관광안내소 보급정책, 모듈화를 통해 다양한 조합과 가변이 가능한 가칭 ‘관광안내 파빌리온’의 개발, 외국인 관광수요를 모니터링할 수 있는 플랫폼개발, 한국의 문화를 접목한 관광안내소 유형 발굴 사업, 기존 또는 신규 관광안내소의 수익모델개선을 위한 정책이나 사업 등의 추진을 제안하였다.

최근 관광안내소 관련 예산과 사업이 모두 지방으로 이양되고 있는 상황에서, 향후 본 연구 결과를 활용하여 관광안내소 관련 지침이나 매뉴얼 등이 개선된다면 지자체 별 관광지에서 기존 또는 신규 관광안내소가 도보 관광객들이 쉽게 이용 가능한 적정 위치에 입지 할 수 있고, 중복 입지 등으로 인한 예산 낭비를 줄일 수 있는 여건이 마련 될 수 있을 것이다. 더불어 관광안내소가 단순히 관광객에게 관광 정보를 제공하는 기능을 넘어서 편안한 휴식공간을 갖춘 스마트한 복합공간이자 개성 있는 디자인의 지역 랜드마크 역할을 할 것으로 기대한다.

주제어

관광안내소, 입지, 공간, 디자인, 기준, 체크리스트

차례

CONTENTS

제1장 서론

1. 연구의 배경 및 필요성	1
2. 연구의 목적 및 범위, 방법	4
3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성	6
4. 연구의 주요 내용 및 흐름	10

제2장 관광안내소 관련 문헌, 가이드라인, 입지 및 공간 현황분석

1. 관광안내소 관련 문헌 검토	13
2. 현행 문체부 관광안내소 가이드라인 및 매뉴얼 관련 주요 이슈	19
3. 관광안내소 일반현황, 문제점 및 주요 쟁점	30
4. 관광안내소 입지 및 공간 현황분석	35
5. 소결	70

제3장 관광안내소 관련 해외사례

1. 입지 기준 관련 사례(뉴질랜드, 포르투갈, 스페인, 프랑스)	73
2. 입지 및 공간 기준 관련 사례(일본, 미국, 베트남)	79
3. 체크리스트 및 기타 디자인 관련 사례(호주, 스페인, 포르투갈, 아르헨티나, 영국)	85
4. 사례별 주요 시사점 종합	93

제4장 관광안내소 입지 및 공간 기준 개선방안

1. 관광안내소 입지 기준 개선방안 및 주요 체크리스트(안)	95
2. 관광안내소 공간 기준 개선방안 및 주요 체크리스트(안)	100
3. 결론	104
4. 향후 정책과제 및 관련 사업 제안	107

참고문헌	109
SUMMARY	112
부록 1. 국내 주요지역 별 관광안내소 정책	115
부록 2. 전국 관광안내소 점검표	116
부록 3. 국내 관광안내소 주요 현황	117
부록 4. 관광지, 관광단지, 관광특구 특징	126
부록 5. 관광안내소 방문객 서비스 만족도 조사 항목	127
부록 6. 입지현황 분석 대상 유형 및 만족도, 평가순위	128
부록 7. 관광안내소 입지 체크리스트	130
부록 8. 관광안내소 공간 체크리스트	131

표차례

LIST OF TABLES

[표 1-1] 주요 선행연구 및 차별성	7
[표 2-1] 관광안내소 서비스품질 구성요인 및 측정 척도	15
[표 2-2] 관광 홍보관의 기능	15
[표 2-3] 관광안내센터 입지 적합지 분석 요인 및 측정변수	16
[표 2-4] 관광안내센터의 O4O플랫폼 특성	18
[표 2-5] 관광안내소의 기능 및 서비스 제공범위에 따른 구분	20
[표 2-6] 관광안내소의 설치 위치에 따른 구분	20
[표 2-7] 관광안내소의 입지 규정	22
[표 2-8] 관광안내소의 접근성 평가 점검내용	23
[표 2-9] 관광안내소 공간 구성	24
[표 2-10] 관광안내소 유형별 디자인	25
[표 2-11] 관광안내소 건물 연면적(2020) (단위: m ²)	33
[표 2-12] 관광안내소 입지분석 지표	36
[표 2-13] 관광안내소 설치 유형별 사분면 분포	38
[표 2-14] 평가 점수 및 만족도 점수 평균(단위: 점(개소))	39
[표 2-15] 입지분석 대상 도심형 사분면 분포	39
[표 2-16] 한국관광공사 관광안내센터 입지분석표	40
[표 2-17] 대전 트래블라운지 관광안내소 입지분석표	40
[표 2-18] 광안리 관광안내소 입지분석 표	41
[표 2-19] 홍대입구 관광안내소 접근성 분석 표	41
[표 2-20] DDP 관광안내소 접근성분석 표	42
[표 2-21] 북인사 관광안내소 접근성 분석 표	43
[표 2-22] 해운대 종합관광봉사센터 입지분석 표	43
[표 2-23] 월드커뮤니티센터 입지분석 표	44
[표 2-24] 감천문화마을 안내센터 입지분석 표	44
[표 2-25] 입지분석 대상 도심형 사분면 분포	45
[표 2-26] 안동하회마을 관광통역안내소	45
[표 2-27] 공산성 관광안내소 접근성 분석 표	46

[표 2-28] 여수 오동도 관광통역안내소 접근성 분석 표	47
[표 2-29] 철원군 관광안내소 입지분석 표	47
[표 2-30] 악양 종합 관광안내소 입지분석 표	48
[표 2-31] 2단계 중복 입지 관광안내소 입지 분석 지표	49
[표 2-32] 명동, 남대문, 북창동, 다동, 무교동 관광특구 / 종로, 청계 관광특구 관광안내소 접근성 분석	50
[표 2-33] 인사동 문화지구 관광안내소 접근성 분석	51
[표 2-34] 동대문 패션타운 관광특구 관광안내소 접근성 분석	52
[표 2-35] 홍대 관광특구 관광안내소 접근성 분석	53
[표 2-36] 도심형 접근성 현황 종합	54
[표 2-37] 관광지형 접근성 현황 종합	55
[표 2-38] 중복 입지 안내소 비교 종합	57
[표 2-39] 남도관광센터 개요	58
[표 2-40] 남도관광센터 공간구성	59
[표 2-41] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 개요	60
[표 2-42] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 계획 1안	61
[표 2-43] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 계획 2안	62
[표 2-44] 대구공항, 무안국제공항 관광안내소 개요	62
[표 2-45] 대구공항, 무안국제공항 관광안내소 공간구성	63
[표 2-46] 한국여행업협회 안내소	65
[표 2-47] 지자체 운영 관광안내소 공간분석의 종합	68
[표 2-48] 한국여행업협회 운영 관광안내소 공간분석의 종합	69
[표 3-1] i-SITE 입지 유형	74
[표 3-2] i-SITE 입지 사례	74
[표 3-3] 유형별 관광안내소 특징	83
[표 3-4] 유형별 내구 공간 구상도	84
[표 3-5] 서호주 방문자 센터 체크리스트	85
[표 4-1] 관광안내소 권장사항 비교 표	96
[표 4-2] 관광지 및 도심형 관광안내소의 설치 규정(안)	98
[표 4-3] 관광지 및 도심형 관광안내소의 입지 기준	99
[표 4-4] 관광안내소 유형별 디자인 기준	101
[표 4-5] 관광안내소 유형별 공간 기준	102
[별표 1] 국내 주요지역 별 관광안내소 정책	115
[별표 2] 관광안내소 구분별 현황 (단위: %, (개소))	117

[별표 3] 관광안내소 운영기관별 현황 및 증감율	118
[별표 4] 관광안내소 연간 방문객 수(2019년) (단위: 명)	119
[별표 5] 관광안내소 구분별 건물 연면적 현황 (단위: %, (개소))	120
[별표 6] 지자체별 폐쇄, 신규, 발견된 관광안내소	121
[별표 7] 관광안내소 운영 형태별 현황 (단위: %)	122
[별표 8] 관광안내소 구분별 연간 방문객 현황 (단위: %, (개소))	123
[별표 9] 관광안내소 운영 일수(단위: 일)	124
[별표 10] 관광안내소 구분별 인력 현황(단위: 개소)	124
[별표 11] 관광안내소 연간 방문객 수 상위권 순위(2019년)	125
[별표 12] 관광지, 관광단지, 관광특구 특징	126
[별표 13] 관광안내소 방문객 서비스 만족도 조사 항목	127
[별표 14] 입지현황 분석 대상 유형 및 만족도, 평가순위	128
[별표 15] 관광안내소 입지관련 체크리스트(안)	130
[별표 16] 관광안내소 디자인 및 공간 관련 체크리스트(안)	131

그림차례 LIST OF FIGURES

[그림 1-1] 연구의 흐름	12
[그림 2-1] 종합안내소(위)·일반안내소(아래 좌)·간이안내소(아래 우) 기본디자인	26
[그림 2-2] 종합안내소 조감도(좌) 및 평면도(우)	27
[그림 2-3] 일반안내소 조감도(좌) 및 평면도(우)	27
[그림 2-4] 간이안내소 조감도(좌) 및 평면도(우)	28
[그림 2-5] 관광안내소 구분별 현황(2020) (단위: %)	30
[그림 2-6] 관광안내소 구분별·지자체별 현황(2020) (단위: 개소)	30
[그림 2-7] 관광안내소 연간 방문객 수(2019) (단위: 명)	31
[그림 2-8] 관광안내소 구분별 연간 방문객 현황(2019) (단위: %)	32
[그림 2-9] 관광안내소 국가별 방문객 평균(2019) (단위: %)	32
[그림 2-10] 관광안내소 건물 연면적(2020) (단위: %)	33
[그림 2-11] 관광안내소 구분별 건물 연면적 현황(단위: %)	34
[그림 2-12] 관광안내소 설치 위치에 따른 사분면 분포	37
[그림 2-13] 만족도 순위와 평가 순위 비교	38
[그림 2-14] 남도관광센터 공간구성	59
[그림 2-15] 남도관광센터 내부공간	60
[그림 2-16] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 1안 평면도	61
[그림 2-17] 무안국제공항 관광안내소	63
[그림 2-18] 대구공항 관광안내소	64
[그림 2-19] 한국여행업협회 기본형 안내소	66
[그림 2-20] 한국여행업협회 확장형 안내소	66
[그림 2-21] 한국여행업협회 실내형 안내소	67
[그림 3-1] 포르투갈의 주요 관광안내소	76
[그림 3-2] 스페인 바르셀로나의 주요 관광안내소	77
[그림 3-3] 프랑스 파리의 주요 관광안내소	78
[그림 3-4] 역 내 외관 및 시설의 표준화	80
[그림 3-5] 일본 후쿠오카의 주요 관광안내소	80
[그림 3-6] 미국 간척지 방문자 센터	81

[그림 3-7] 베트남 관광안내소	83
[그림 3-8] 서호주 관광안내소	86
[그림 3-9] 마드리드 관광안내소 파빌리온	88
[그림 3-10] 포르투갈 관광안내소 파빌리온	89
[그림 3-11] 아르헨티나 관광안내소 파빌리온	90
[그림 3-12] 영국 런던 관광안내소 파빌리온	92

제1장 서론

1. 연구의 배경 및 필요성
 2. 연구의 목적 및 범위, 방법
 3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성
 4. 연구의 주요 내용 및 흐름
-

1. 연구의 배경 및 필요성

□ 증가하는 국내·외 개별관광객에 맞는 효과적인 관광 안내 인프라 개선 요구 확대

문화체육관광부의 '2019 외래관광객조사'에 따르면 개별관광객은 77.1%, 단체관광객은 15.1%로 우리나라를 찾는 국내·외 관광객의 대부분이 개별관광객인 것으로 나타나고 있다. 이와 함께 코로나19 시대에는 단체가 아닌 개인이 여행을 구상하고 동선을 자유롭게 설정하는 관광행태가 더욱 일반적인 여행 패턴이 되었다. 또한 정부는 급변하는 국내·외 정세와 코로나19 장기화 속에서 새 일상을 대비하여 관광정책 측면에서 비대면, 디지털 기반 관광콘텐츠 확충 및 관광업계 혁신성장을 위한 정책 지원을 강화하고 있다.

이와 같은 관광 여건의 대내외적인 변화에 따라 관광정보를 제공하고 안내하는 기능을 하는 관련 시설의 개선 요구가 지속적으로 확대되고 있다.

□ 서울, 부산 등 이미 알려진 관광지가 아닌 새로운 지역 관광지를 발굴·홍보하고 정보를 제공하는 개별여행의 기종점지로서 관광안내소의 개념 재정립 필요

2019년까지의 데이터를 보면 외래관광객이 선호하는 주요 관광지는 서울 76.4%, 부산 14.1%, 제주 9.9%, 강원 7.8%로 여전히 서울, 부산 등 몇 개 도시에 한정되어 있다. 이에 따라 관광객에게 새로운 경험과 정보를 제공하는 핵심 기능을 하는 관광안내소

또한 특정 지역으로 편중되어 있다. 실제로 전국 관광안내소는 2021년 1월 기준 502개소인데, 그 중에서 서울, 경기, 부산이 106개로 20%이상을 차지하고 있다.

최근 정부는 관광 분야에서 이러한 문제점을 인식하여 기존에 알려지지 않은 지역관광자원을 발굴하기 위한 관광거점도시를 선정하고, 세부 추진계획의 하나로 전국의 관광안내소를 대대적으로 정비하기 위한 시도를 하고 있다. 이는 관광안내소의 단순한 시설개선이 아닌 위계, 역할이나 기능, 규모, 건축, 디자인 등 종합적인 검토·개편이 필요함을 의미한다.

□ 관광지에 대한 종합적인 인상, 정보를 제공하는 핵심 시설이자 관광지의 랜드마크로서 관광안내소 역할 재정립 필요

관광안내소는 일반적으로 관광객이 생소한 관광지에서 가장 처음 정보를 얻게 되며 그 지역에 대한 첫인상을 받게 되는 중요한 장소이다. 이곳에서 제공하는 관광정보나 여행자 서비스는 여행객의 연속적인 여행 이미지 형성에 매우 중요한 역할을 하게 된다. 따라서 관광안내소는 관광 활동에 있어서 관광 정보를 제공하는 핵심시설이자 관광지의 시종점인 랜드마크로서 역할을 하는 중요한 시설이라 할 수 있다.

유럽이나 호주, 뉴질랜드와 같은 관광 선진국 등에서는 이미 이와 같은 관광안내소의 중요한 역할을 인식하고 다양한 기능들을 개발하여 제공하고 있다. 특히 관광객들에게 제공하는 서비스가 지역적으로 표준화되어 있으며 이동 경로의 주요 결절점에 위치하여 이들에게 중요한 정보를 제공하거나 쉼터로서의 기능을 하고 있다. 이렇듯 우리나라의 관광안내소도 단순한 인포메이션 센터가 아니라 관광지 랜드마크의 기능을 하는 핵심 건축물 역할을 할 수 있도록 관련 정책 등이 정비될 필요가 있다.

□ 기존에 설치된 관광안내소의 부적절한 입지, 과대·과소 규모, 낮은 품질의 디자인 등으로 인한 이용률 저조와 운영상의 문제점 개선 필요

문체부의 관광안내소 운영실태조사 자료에 의하면 우리나라의 관광안내소는 서비스 측면에서 개별 시설별로 운영 주체가 상이하여 제공 서비스가 표준화되어 있지 않다. 또한 입지 측면에서는 선호 관광지가 편중되는 것과 같이 지역 여건에 의해 관광안내소가 과잉 또는 과소 공급되고 있고, 세부 관광지 내에서조차 부적절한 장소에 배치되는 문제가 발생하고 있다. 그리고 공간 측면에서는 제공기능이 단순한 음성 및 화면 안내 기능에 국한되어 있어 기존 정보와 차별성이 없고, 건축 디자인 측면에서도 선진국들과 달리 획일적이고 개성 없는 디자인으로 이에 대한 개선이 필요한 상황이다.

□ 문화체육관광부의 「2015 관광안내소 운영지침」, 「관광안내소 매뉴얼」보완 필요

현재 문화체육관광부에서는 「2015 관광안내소 운영지침」, 「관광안내소 매뉴얼」을 기준으로 관광안내소를 설치·운영하고 있다. 그러나 기존의 지침과 매뉴얼은 7여 년 동안 변화해온 관광 트렌드를 전혀 반영하지 못하고 있고, 운영이나 제공 서비스 등 소프트웨어적인 기능에만 그 내용이 한정되어 있다. 실제 필요한 관광안내소의 입지나 규모, 디자인 등에 관한 사항은 대략적이고 선언적인 개념의 일반적인 내용으로만 구성되어 있다.

따라서 관광안내소가 관광객들에게 적재적소의 정보제공과 관광지에 대한 긍정적 이미지 형성, 새로운 경험에 대한 서비스를 전국 어디서나 표준으로 제공하기 위해서는 관광 선진국들처럼 입지, 공간, 디자인에 대한 체계적이고 객관적인 기준이 각 운영 주체인 지자체들에게 제시되어야 한다. 이를 위해서는 현재 문화체육관광부, 관광공사, 지자체, 민간 등 다양한 주체들에 의해 운영 중인 관광안내소에 대한 입지와 공간에 대한 문제를 파악하는 것이 선행되어야 하고, 이에 대한 개선방안으로 새로운 기준 제시가 필요하다.

2. 연구의 목적 및 범위, 방법

1) 연구의 목적

□ 기존 관광안내소 현황 및 운영지침, 매뉴얼의 문제점 진단

기존 국내 관광안내소의 입지 및 공간구성, 디자인에 대한 현황분석과 함께 2015년 문체부가 배포한 「관광안내소 운영지침」, 「관광안내소 매뉴얼」 등 기존 가이드라인을 종합적으로 검토하여 문제점을 진단한다.

□ 관광안내소의 효과적 설치 및 운영을 위한 입지, 공간구성에 대한 기존 개선방안 제시
관광안내소 유형에 따른 입지, 공간구성, 디자인 기준에 대한 개선방안을 제시하고, 지자체 담당 실무자들이 관광안내소 설치, 운영 시 참고할 수 있도록 이를 간단명료한 체크리스트 형태로 정리·제시한다.

2) 연구의 범위

□ 입지분석의 범위

분석 대상은 2021년 현재 국내 502개 관광안내소 중 2020년 관광안내소 방문객 서비스 만족도 조사¹⁾가 진행된 49개의 관광안내소로 한정한다. 이는 만족도 조사 결과와 입지 특성의 관계성을 파악하고 이를 분석에 활용하기 위해서이다. 그 중 '교통거점지형'은 실내에 설치되는 유형으로 도시 차원에서의 입지분석이 의미가 없으므로 49개의 분석 대상에서 제외하였다.

□ 공간 현황분석의 범위

공간 현황은 지자체가 운영하는 사례 및 한국여행업협회가 운영하는 사례를 규모별로 분석하였으며, 분석에 사용된 도면은 문화체육관광부로부터 제공받은 계획도면

1) “관광안내소의 운영효율화를 유도하고 서비스 품질 및 관광객의 만족도를 제고”(문화체육관광부 2020b, p.1)하기 위하여, 문화체육관광부의 관광안내소 운영지침에 따라 매년 전국 관광안내소를 대상으로 운영 현황을 조사하여 평가하고 방문객을 대상으로 서비스 만족도를 조사한다.

을 기준으로 한다²⁾. 공간분석은 그 특성상 세부 건축 도면 데이터가 필수적이거나 현실적으로 문체부로부터 구득할 수 있는 데이터가 한정됨에 따라 '남도관광센터', '진도 여행 종합안내센터', '대구공항 및 무안국제공항 관광안내소', '한국여행업협회 안내소'의 총 4개의 샘플로 그 분석 대상을 한정한다.

3) 연구의 방법

□ 문헌조사

- 관광안내소 관련 이론 및 문헌연구
- 관광안내소 설치 및 운영에 관련된 법령 및 정책 조사
- 관광안내소 관련 기존 계획 및 사업, 분석보고서 분석
- 관광안내소 건축 사례, 도면 분석

□ 관광안내소 국내 현황분석 및 해외 사례분석

- 문체부 산하 국내 관광안내소 관련 현황 데이터 분석
- 관광안내소, 방문자센터 관련 건축설계, 운영 관련 사례 분석
- 해외 선진 관광안내소 사례를 중심으로 관련 기준에 대한 시사점을 도출

□ FGI 및 전문가 자문

- 지자체 관광안내소 설치 담당 공무원, 현장 운영 담당자 FGI 및 자문
- 관광안내소, 방문자센터 등 안내센터 관련 건축설계 전문가 인터뷰 및 자문
- 입지, 규모, 공간구성, 프로그램 디자인 등에 대한 항목 및 체크리스트 검증

2) 현재 국내에서 운영 중인 관광안내소의 전체 도면데이터 구득이 불가능한 상황으로 문화체육관광부를 통해 구득이 가능한 도면만을 샘플로 분석하였으며 이는 본 연구의 한계이기도 하다. 향후 후속 연구에서 전수조사를 통한 종합적인 분석이 필요할 것으로 보인다.

3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성

1) 관련 선행 연구

□ 관광안내소 운영 및 문제점 진단 관련 연구

‘관광안내소’라는 개념은 기능적인 측면에서 관광 분야에서 주로 이용되지만 하나의 건축물이기도 하므로 건축 분야에서도 연구주제로 다루어져야 한다. 하지만 건축 분야에서 실제로 관광안내소 자체를 다루고 있는 연구는 많지 않다.

그나마 선행연구 중 가장 많이 다루고 있는 내용이 운영 측면이다. 이는 주로 현장 조사를 통한 문제점 도출과 이에 대한 개선사항을 제시하는 형식이다. 대표적으로 김진동 외(2009)의 연구에서는 서울, 제주, 부산 등 국내 유명 관광지를 대상으로 현장 조사와 인터뷰를 통해 운영에 관한 문제점을 주로 고찰하고 있다. 송성진(2014) 역시 제주도 내의 12개 관광안내소를 대상으로 현장 조사를 통한 활성화방안을 제시하고 있다. 반정화 외(2016)의 연구에서는 서울 소재 22개 관광안내소를 대상으로 운영실적, 인력관리, 입지 적정성을 검토하여 각각의 순위를 도출하였다. 여기서의 입지 적정성은 단순히 도로변인지 아닌지 판단하는 수준에 불과하다. 연구의 대부분이 소프트웨어적인 운영측면에 초점이 맞추어져 있긴 하나, 국외 사례 검토를 통해 국내의 문제점을 좀 더 다각적으로 바라보려는 시도를 한 연구라는 점에서 앞선 연구들과는 일부 차별성을 가지고 있다.

□ 관광안내센터의 공간과 기능에 대한 평가 연구

단순 현장에 대한 문제점 진단과 개선방안 제시와 같이 하나의 논리 프로세스를 갖는 연구들과 달리 관광안내센터의 본질적인 기능과 구성에 대한 정량적인 분석을 통한 다각도의 분석을 진행한 연구들이 있다.

로이 발렌타인 외(2009)은 호주의 18개 관광안내센터를 대상으로 전화 인터뷰와 설문조사를 실시하고 ‘Pearce’s Four Plus Model’을 적용하여 관광안내센터의 기능과 정체성을 규정하는 일련의 과정을 설명한다. 이 연구는 좀 더 다양한 계층의 의견을 객관적으로 반영하여 관광안내센터가 제공하는 기능과 공간에 대한 시사점을 얻고자 하였다.

최근의 연구로는 한희정 외(2018)의 4차 산업혁명에 따른 관광안내소의 역할 재정립

연구가 있다. 이 연구에서는 4차 산업혁명이 관광 정보 탐색에 미치는 영향을 파악하고 이를 관광안내소 운영에 반영해야 한다는 것이 핵심이다. 예를 들어 기존 관광객들은 종이지도와 여행 정보를 얻기 위하여 관광안내소를 주로 이용했다고 한다면 4차 산업혁명 이후의 시대에서는 개인화된 디지털 기기, 가상환경에 더 익숙하게 되므로, 이에 맞추어 안내소를 개선해야 한다는 방향성을 결론으로 제시한다.

2) 선행연구와의 차별성

[표 1-1] 주요 선행연구 및 차별성

구 분	선행연구와의 차별성		
	연구목적	연구방법	주요 연구내용
주요 선행 연구	-과제명: 관광안내소 현장조사를 통한 발전방안: 국내주요 관광도시 소재 관광안내소를 중심으로 -연구자(년도): 김진동·박정선 (2009) -연구목적: 관광안내소 운영전반에 대한 문제와 개선점을 도출하여 실천적인 발전방향 및 관계당국에서 고려해야 할 정책적 시사점 제시	-이론 및 관련 연구 고찰 -현장조사, 인터뷰	-서울, 제주, 부산 소재 52개 관광안내소를 대상으로 한 현장조사 -10가지의 현장조사 점검항목과 기준을 통한 점검 및 직원을 대상으로 한 관찰조사, 면접조사 시행 -조사 결과를 바탕으로 연구자 주관적인 개선점 제시
	-과제명: MEETING THE NEEDS OF TOURISTS: THE ROLE AND FUNCTION OF AUSTRALIAN VISITOR INFORMATION CENTERS -연구자(년도): Roy Ballantyne et al. (2009) -연구목적: Using Pearce's (2004) Four Plus model to explore the functions of centers, identifies features that tourists regard as important, and provides an insight into the information needs and travel planning practices of those who use visitor information centers.	-Literature review -Telephone interview -Survey Analysis -Applying Pearce's Four Plus Model	-관광안내센터의 시설과 서비스 구성이 여행을 좋아하는 사람의 선호와 니즈를 반영하여 개선될 수 있는 실질적 방안을 도출하는 연구 -호주의 18개 주요 관광안내센터를 대상으로 전화인터뷰, 설문조사를 실시 -현장의 데이터를 활용하여 Pearce's Four Plus Model을 적용하고 관광안내 센터의 기능, 정체성 등을 규정하는 일련의 과정을 설명
	-과제명: 도내 관광안내소의 활성화 방안 -연구자(년도): 송성진 (2014) -연구목적: 제주도 내 관광안내소의 문제점을 도출하고 이를 근거로 한 구체적인 활성화방안 제시	-이론 및 관련 연구 고찰 -현장조사	-선행연구 분석을 통해 국내 관광안내소의 문제점 정의 -제주 소재 12개 관광안내소를 대상으로 한 현장조사 수행 -조사 결과를 바탕으로 5가지의 활성화 방안 제시

<p>-과제명: 서울시 관광안내센터 운영실태와 개선방안</p> <p>-연구자(년도): 반정화·김수진 (2016)</p> <p>-연구목적: 서울시 관광안내센터의 운영 실태를 조사하고 이를 근거로 개선방안을 제시</p>	<p>-문헌조사 -전문가 자문 및 관계자 인터뷰</p> <p>-서울시 관광 안내센터 운 영방안 검토</p>	<p>-선행연구, 국내외 사례조사를 통해 관광안내센터의 기능과 역할 규명</p> <p>-서울 소재 22개 관광안내소를 대상으로 운영실태, 인력관리, 입지 적정성을 검토 후 순위 도출</p> <p>-운영상의 문제점 도출을 근거로 개선방안, 정책적 시사점 제시</p>
<p>-과제명: 서울시 관광안내소 평가요소 연구: 이태원을 중심으로</p> <p>-연구자(년도): 성민지·김승인 (2016)</p> <p>-연구목적: 서울 내 관광안내소를 객관적인 기준을 통해 평가하기 위한 안내소 필수요구사항 제시</p>	<p>-문헌 및 현장 조사</p> <p>-전문가 인터뷰</p>	<p>-해외 관광안내소 평가지표를 분석하여 국내실정에 맞는 관광안내소 요소를 도출</p> <p>-이태원 지역을 대상으로 평가지표를 적용해 보고 결론으로 각 기준에 포함되는 안내소 필수요구사항 제시</p>
<p>-과제명: Analyzing the deeper motivations for nature-based tourism facility demand: a hybrid choice model of preferences for a reindeer visitor center</p> <p>-연구자(년도): Kreg Lindberg et al. (2018)</p> <p>-연구목적: Contributing to the field of nature-based tourism interpretive centers by integrating individual and situational factors using a hybrid choice model estimated with multi-level structural equation modeling</p>	<p>-Literature review</p> <p>-Applying Discrete Choice Model</p> <p>-Online Survey</p>	<p>-노르웨이 야생동물 관광안내센터의 개선을 위한 방안도출 연구</p> <p>-내국인 외국인 방문자 선호도 데이터를 이산선택모형에 적용하여 관광안내센터를 개선하기 위한 선호도의 우선순위를 결정</p> <p>-관광안내센터의 공간구성에서 레스토랑, 통역센터, 멀티미디어를, 전문가 발표실, 가이드실 등에 대한 방문자의 선호도를 반영하는 정량적 방법론의 적용</p>
<p>-과제명: 4차 산업혁명에 따른 관광안내소 역할 재정립</p> <p>-연구자(년도): 한희정 외 (2018)</p> <p>-연구목적: 4차 산업혁명이 관광안내소 현황과 관광정보에 미치는 영향을 살펴보고, 4차 산업혁명에 맞는 관광안내소의 정책 방향 모색</p>	<p>-선행연구, 통계자료 및 문헌분석</p> <p>-심층 인터뷰 및 자문</p>	<p>-기존 자료를 통한 4차 산업혁명, 전국관광안내소 운영 현황 분석</p> <p>-4차 산업혁명이 관광정보 탐색에 미치는 영향을 규명하고 3가지 측면에서 정책적 시사점을 제공</p>
<p>-과제명: 읽기 쉬운 관광안내체계 조성을 위한 보행네트워크 분석 연구</p> <p>-연구자(년도): 김성준·오성훈 (2019)</p> <p>-연구목적: 읽기 쉬운 관광안내체계 조성과 관련하여 안내표시체계 입지를 위한 보행네트워크 분석방법론을 제시</p>	<p>-문헌조사 및 분석</p> <p>-GIS기반 보행네트워크 분석 방법론 개발</p>	<p>-보행 및 관광, 네트워크분석과 관련된 국내외 연구 및 보고서 검토</p> <p>-기존 네트워크분석 방법론에서 관광분야에 활용할 수 있는 분석 알고리즘 제시</p> <p>-안내표지입지와 관련하여 실제</p>

		-전문가 자문 회의를 통한 의견수렴	현장에서 사용 가능한 수준별 매 뉴얼 형태 제공
본 연구	-연구목적 : 1) 기존 관광안내소의 현황 및 운영지침, 매뉴얼의 문제점 진단 2) 관광안내소의 효과적 설치 및 운영을 위한 입지, 공간구성에 대한 기준 제시	-문헌조사 -현황 분석 및 국외사례 조 사 -전문가 자문 및 FGI	-관광안내소 관련 선행연구 및 문 헌, 기존 가이드라인 및 매뉴얼 검토를 통한 한계점 분석 -국내 관광안내소, 입지 및 규모, 프로그램 등에 대한 현황 분석 및 국내·외 사례 검토 -관광안내센터의 입지, 공간구성, 디자인 등에 대한 기준 제시

출처: 연구자 작성.

□ 선행연구 부족 및 연구 대상이 운영측면으로 한정

관광안내소 관련 선행연구들은 많지 않으나, 그나마 대부분은 주로 관광안내소의 운영 측면에 초점을 맞추고 있다. 세부적으로, 운영상의 인력이나 서비스 품질, 예산과 같은 실제 현장에서 필요한 문제점을 파악하는 정도의 실태보고서 수준의 연구들이 주를 이루고 있다. 해외 선진 관광국들이 관광안내소를 관광정보 제공과 그 지역의 이미지를 경험하는 핵심시설로써 인식하고, 이와 관련하여 다각적인 연구들이 수행되고 있는 것과는 다른 양상이다.

또한 대부분의 선행 연구가 이미 알려진 서울, 부산, 제주와 같은 한정된 관광지 연구에 머물러 있다. 최근 정부 주도로 ‘관광거점도시’와 같은 알려지지 않은 지역 관광자원을 적극적으로 발굴하고 있고, 관광 관련 예산 및 사업이 지자체로 이양되고 있는 상황인 만큼, 관광안내소의 새로운 기능이나 공간, 디자인 측면의 연구가 시급하다.

□ 기존에 다뤄지지 않던 측면과 역할 재정립을 위한 기초연구

관광안내소는 도시 차원에서의 입지 타당성을 갖고, 건축 차원에서의 공간 및 프로그램이 효율적으로 구성되며, 지역의 아이콘으로써의 디자인 파빌리온의 역할을 할 수 있어야 한다. 이를 위해 본 연구에서는 관광안내소 현황 데이터, 국외 사례를 분석하고 이를 통해 입지와 공간 측면에서의 기준 개선방안을 제시한다. 그리고 지자체에서의 실행력 제고를 위해 주요 사항들을 체크리스트 형태로 정리하여 제시한다는 점 등이 기존의 선행연구들과 내용 및 활용성 측면에서 차별성을 갖는다.

4. 연구의 주요 내용 및 흐름

1) 연구의 주요 내용

□ 관광안내소 관련 선행연구 및 문헌, 기존 가이드라인 및 매뉴얼 검토를 통한 한계점 분석

① 관광안내소 관련 선행연구 및 문헌검토

- 관광안내소 개념 및 기능, 서비스, 입지적정성, 공간계획 등에 대한 선행연구 및 관련 문헌 검토
 - 연구와 관련된 관광안내소라는 특정 기능에 국한하여 진행
- 관광안내소와 유사 기능을 하는 건축물에 대한 입지, 공간에 대한 문헌 분석
 - 관광안내센터, 여행자센터, 홍보센터 등 국내외 유사시설을 포괄하여 진행

② 기존 가이드라인 및 매뉴얼 검토

- 2015년 문화체육관광부 가이드라인 및 매뉴얼 검토 후 문제점 도출
 - 관광안내소 개요, 입지 관련 규정, 공간 관련 규정 등
- 관광안내소 담당자, 관광 및 파빌리온 건축가 등 관련 전문가 의견수렴
 - 문화체육관광부, 한국관광공사 협조를 통한 대상 및 범위 선정
 - 관광학과, 건축과 관련 교수, 연구원 등을 대상으로 한 자문

□ 현황 분석 및 국내·외 사례 검토

① 현재 운영 중인 502개 관광안내소 중 49개 샘플에 대한 입지 및 규모, 공간 현황에 대한 분석

- 문화체육관광부로부터 구득한 전국 49개 관광안내소 현황 데이터를 활용 (2020년 관광안내소 실태조사 데이터)
 - 일반현황 분석
 - 입지분석 : 사분면 분석, 기초 입지현황분석(1차), QGIS를 활용한 공간 분석(2차)

- 공간분석 : 4개 유형의 관광안내소를 대상으로 공간구성, 규모, 형태, 프로그램에 대한 공간해석 및 시사점 도출
- 문화체육관광부 선정 우수 및 미흡 관광안내소에 대한 관광객 및 담당자 현장 의견 수렴

② 해외 관광안내소에 대한 입지 및 규모, 공간구성, 디자인 사례 검토

- 입지 기준 관련 사례: 뉴질랜드, 포르투갈, 스페인, 프랑스
- 입지 및 공간 기준 관련 사례 : 일본, 미국, 베트남
- 체크리스트 및 기타 디자인 관련 사례 : 호주, 스페인, 포르투갈, 아르헨티나, 영국
- 국내 관광안내소에 적용 가능한 유형 및 항목 도출
 - 입지 및 공간 기준, 체크리스트 반영 항목 및 시사점 도출

□ 관광안내소의 입지, 공간구성, 디자인 등에 대한 기준 제시

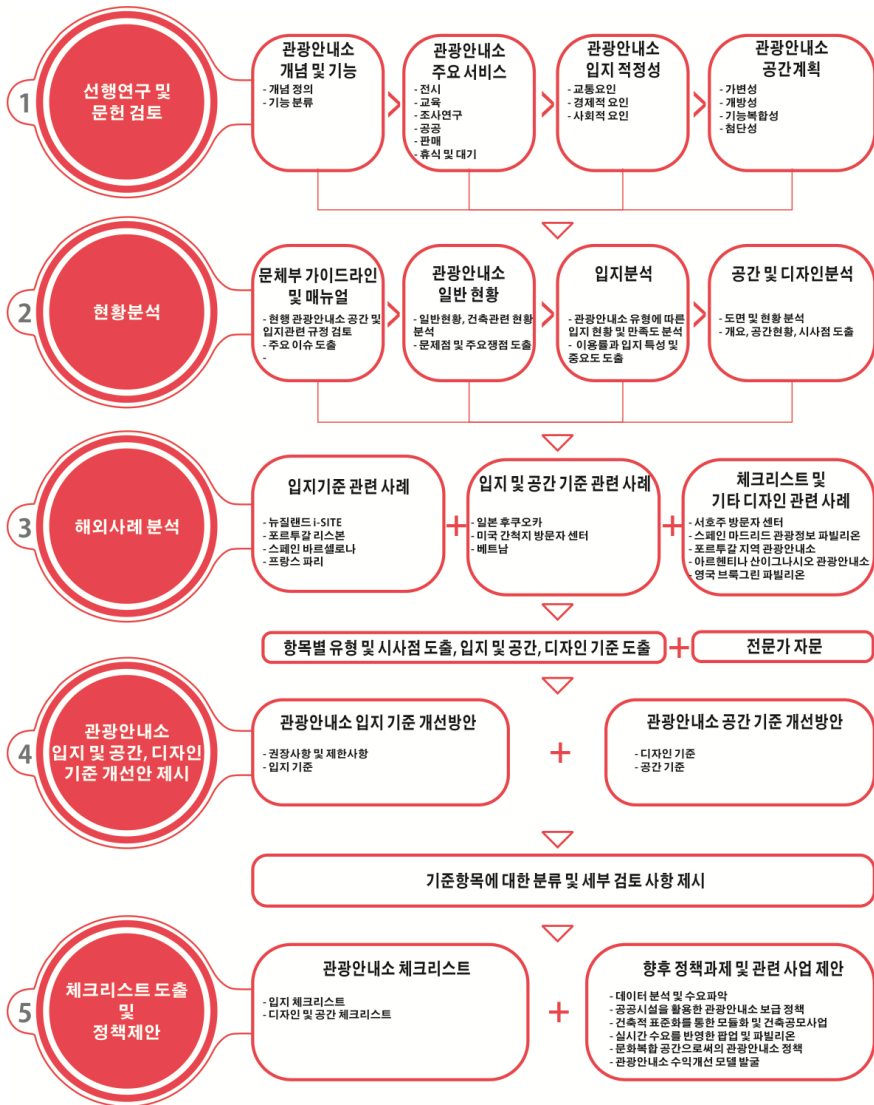
① 관광안내소 입지 및 공간구성, 디자인 기준에 개선안 제시

- 관광안내소 입지를 위해 고려해야 할 항목, 기준 설정
 - 관광지형, 도심형, 교통거점형 등 현재 규정된 분류에 따라 제시
- 관광안내소 규모별·유형별 공간구성, 프로그램, 디자인 기준 제안 및 검증
 - 관계자, 전문가를 대상으로 의견수렴

② 관광안내소 설치 및 운영 담당자가 현장에서 활용 가능한 체크리스트 제시

- 지자체 담당자가 검토 가능한 범위의 기준 제시
 - 온라인에서 제공하는 지도정보, 오픈소스를 활용한 입지 기준
 - 기본도면 정보를 통한 공간구성, 프로그램, 공간 위계, 제공서비스, 동선 등
- 현장에서 담당자들이 이용할 수 있도록 입지선정, 공간구성에 대한 간단명료한 체크리스트 제시

2) 연구의 흐름



출처: 연구자 작성.

[그림 1-1] 연구의 흐름

제2장 관광안내소 관련 문헌, 가이드라인, 입지 및 공간 현황분석

1. 관광안내소 관련 문헌 검토
 2. 현행 문체부 관광안내소 가이드라인 및 매뉴얼 관련 주요 이슈
 3. 관광안내소 일반현황, 문제점 및 주요 쟁점
 4. 관광안내소 입지 및 공간 현황분석
 5. 소결
-

1. 관광안내소 관련 문헌 검토

1) 관광안내소의 개념 및 기능

‘관광안내소’는 단순히 관광객들에게 정보를 제공하는 장소만이 아니다. 관광객에게 관광과 관련된 정보를 제공하여 관광객의 의사결정을 도와주고 편의증진을 도모함으로써, 낯선 지역 방문으로 오는 불안감을 해소시켜 편안하고 풍부한 관광체험을 하도록 돕는 종합 인적·물적 서비스를 제공하는 장소를 의미한다(문화체육관광부(2015b), p.75)³⁾.

이광희·양광호(1993)는 관광안내정보체계를 관광안내소, 관광안내판, 관광안내원, 관광안내정보 연계망 등의 구성요소로 구분하였으며, 관광안내소를 “관광안내정보

3) 그 주 기능으로서 ‘관광객을 환영하고, 친절하고 전문적인 서비스를 제공하여 지역관광의 이미지를 제고하고 창조한다. 여행 의사결정이나 계획수립, 시설이용, 숙박예약 등을 도와 관광객의 편의를 증진하며 잠재 관광객을 실제 관광객으로 전환시킨다. 또한 관광객의 체재기간을 연장하고 관광체험을 풍부하게 하며 재방문을 유도하고 관광객의 심리적 불안감 해소, 관광지에서의 자연재난, 도난 및 사기 등으로부터 관광객을 보호한다. 관광자원의 역사, 국민성, 사회, 문화적 풍토 등에 대하여 관광객의 이해를 도와주며 문화적 충격을 줄여주며 지역의 관광 매력물과 시설, 서비스 판매를 촉진하고 홍보한다’고 정의 언급하고 있다.(문화체육관광부(2015b), p.75)

를 제공하기 위한 목적으로 인적, 시설 등의 안내수단과 정보 등의 안내내용이 결집되어 있는 곳”⁴⁾이라 정의하고 관광자료 수집, 관광 안내 및 예약, 안내원·지역 주민 교육, 관광객의 휴식장소 제공을 그 기능으로 보았다.

남봉규(2000)는 관광안내소를 “안내원, 각종 안내장비, 안내자료 등이 갖추어진 장소로서 전문적으로 관광안내를 할 뿐만 아니라 비전문적으로도 관광 안내기능을 담당하는 곳”⁵⁾이라 하였다. 그리고 관광안내소의 역할은 ‘정보제공’, ‘안내·예약’, ‘안내원·지역민 교육’, ‘관광객에게 휴식공간 제공’, ‘통역 서비스 제공’, ‘지역 토산품 및 여행상품의 판매’, ‘고객의 요구에 대한 파악 창구’라 하였다. (한국관광공사(1999), p.10; 남봉규(2000)에서 재인용)

허갑중(2003)·장정이(2004)는 관광안내소를 “모든 방문객에게 각종 관광 관련 정보를 제공하고 휴식을 취하게 하며, 지역 홍보를 해주는 창구 역할과, 특산품과 기념품을 전시·판매하고, 지역과 지역을 연결해주는 곳으로서의 다목적 복합공간”⁶⁾이라 하였으며, 관광안내소의 역할을 ‘정보제공’, ‘예약’, ‘전시·판매’, ‘휴게공간’, ‘지역연계’의 5가지로 보았다.

이정혜(2009)는 관광안내소를 “안내원, 각종 안내장비, 안내자료 등이 갖추어진 장소로서 전문적·비전문적인 관광안내기능을 담당하는 곳”⁷⁾이라 하였으며, 관광객들이 편안하고 안전한 관광활동을 하도록 돕고, 더 오래 머무르게 하는 등 관광에 중요한 영향을 주는 장소로 보았다.

반정화·김수진(2016)은 “관광안내센터는 관광객이 여행에서 가장 처음으로 접하는 접점으로서(ISO, 2014) 매우 중요”⁸⁾하며, 관광안내센터가 “다양한 매체들을 한 곳에 모아놓는 역할을 할 뿐만 아니라, 서비스 인력과 관광객의 교류가 일어나는 공간으로서 관광정보 안내와 다양한 편의 서비스를 제공하는 대표적인 관광매체”⁹⁾라 하였다.

2) 관광안내소 서비스

관광안내소가 제공해야 하는 서비스는 공간을 구성하는 프로그램과 밀접한 관련이

4) 이광희·양광호(1993), p.8

5) 남봉규(2000), p.31

6) 허갑중(2003), p.5, 장정이(2004), pp.4~5

7) 이정혜(2009), p.21

8) 반정화·김수진(2016), p.80

9) 반정화·김수진(2016), p.6

있다. 이와 관련하여 채효성(2016)과 이주희(2018)는 관광안내소의 서비스품질을 ‘유형성’, ‘신뢰성’, ‘반응성’, ‘확신성’, ‘공감성’의 5개로 구분하고 이들이 ‘관광이미지 결정’, ‘만족도’, ‘정보신뢰성’, ‘행동의도’ 등에 미치는 영향을 분석하였다.

[표 2-1] 관광안내소 서비스품질 구성요인 및 측정 척도

구성요인	변수
유형성	·안내소의 위치
	·안내소의 규모
	·안내소의 외관 디자인
	·안내소의 서비스 공간(휴식 공간 등)
	·안내소의 현대적인 편의시설(무료 인터넷 등)
	·안내소의 관광안내정보 등 홍보물 배부
	·충분한 관광지 정보제공 및 여행 안내(관광지, 숙박, 교통, 음식, 쇼핑, 행사/이벤트, 관광코스, 관광체험 등)

출처: 채효성(2016), p.21 [표 7] 중 일부.

남태석·허종국(2019)은 관광홍보관을 허갑중(2003)과 장정이(2004)가 정의한 관광안내소의 역할에 더하여 ‘지역개발에도 공헌’하는 다목적 복합공간이라고 하였으며, 관광서비스체계에서 다양한 대응 방법의 하나로 관광유치시설 즉 관광홍보관의 재설립이 더욱 필요하다고 주장하였다¹⁰⁾.

[표 2-2] 관광 홍보관의 기능

구분	역할
전시	- 제한된 공간 내에서 다양한 관광문화자료를 이용하여 전시 연출하여 관광정보 제공 및 관광에 대한 흥미와 관광욕구를 고조시키는 기능
교육적 기능	- 전시 행위를 통해 영상물 상영이나 세미나를 통해 교육적 효과 기대 - 다양한 계층의 정보전달 기능
조사연구	- 관광 상품과 전시아이템 개발에 따른 안내와 홍보 기능
공공	- 관광 상품 판매를 위한 기념품 판매 기능과 휴게 기능 - 기획전시실을 통한 전시 기능
예약판매	- 스마트 예약·티켓·숙박, 교통 연계 판매 - 지역특산품, 관광기념품 연계 알선 판매
휴식 대기 공간	- 휴식 공간 제공을 통한 방문객 정보교류 기능 - 만남과 기다림을 가능하게 하는 공간 기능

출처: 남태석·허종국(2019), p.4.

10) 여기에서의 관광홍보관은 본 연구 대상으로의 관광안내소와 그 기능상 유사함

3) 관광안내소 입지 적정성

특정시설의 입지 관련 연구는 다수 존재 하나, 관광안내소만을 특정한 입지 연구는 거의 수행되고 있지 않다. 다만 반정화·김수진(2016)의 연구에서는 지리적 위치 및 접근성, 지가 및 임대료 수준, 관광객 밀집도 등의 변수 분석을 통해 기존 관광안내센터의 입지 적정성을 분석하였다. 이 연구에서는 지하철 이용률이 높은 역을 주요 지하철역으로 선정하고, 선정된 주요 지하철역 29개를 대상으로 ‘주변을 경유하는 버스의 수’¹¹⁾, ‘공항철도 정차 및 버스환승센터’, ‘시티투어버스 노선 수’, ‘공항리무진 노선 수’, ‘주요 방문지와의 거리’ 등 교통 요인 변수, ‘지하철 승하차 인원’, ‘공시지가’ 등 사회경제적 요인 변수를 분석하여 최종 우선 입지 적합지를 도출하였다.

이 연구는 특정 지역에서의 개별적으로 구득이 어려운 특정 데이터를 이용한 전통적인 입지분석 방법론으로 본 연구 수행과정에서 입지 요인을 설정할 때 참고할 수 있으나, 전체 방법론을 직접적으로 적용하기에는 한계가 있다.

[표 2-3] 관광안내센터 입지 적합지 분석 요인 및 측정변수

요인	구분	측정 변수
교통 요인	교통수단	지하철 노선 수 및 정차역 수
		버스 노선 수
		시티버스 노선 수
		공항철도 정차 여부
		환승센터 유무
	물리적 거리	중앙역(서울역)과의 거리 주요 방문지와의 거리(또는 대중교통시설 수)
경제적 요인	토지이용	공시지가
	이용인구	지하철 승하차 인원 수

11) 버스정류장은 지하철역 반경 200m 내에 위치하거나 또는 200m를 벗어나더라도 버스정류장 명이 해당 지하철역과 동일하면 경유하는 버스로 간주함. 해당 범위 내 버스정류장이 2개 이상인 곳은 경유하는 버스가 중복되더라도 경유버스 총합에 포함하여 계산함. 버스의 수는 양방향 모두 포함하였으며, 마을버스 및 순환버스는 제외함(반정화·김수진(2016), p.53)

요인	구분	측정 변수
사회적 요인	숙박시설	관광호텔업
		가족호텔업
	관광지	관할구역 내 서울시 주요 방문지수
		외국인관광 도시민박업
		관광유흥 음식점
	관광 편의시설업	관광극장유흥업
		외국인 전용 유흥 음식점업
		관광식당업
		시내순환관광
		관광사진업
		한옥체험업

출처: 반정화·김수진(2016), p.46. [표 3-12]

4) 관광안내소 공간 계획

관광안내소의 공간계획과 관련된 연구로, 먼저 김진환(2013)은 국내외 사례 조사를 통하여 관광안내센터에 적용 가능한 디지털 미디어 요소를 추출하고, 이를 활용하여 명동을 대상으로 관광객들의 욕구에 맞는 실내 공간계획 방향을 제안하고자 하였다. 사례분석의 틀로 ‘접근성’, ‘파사드’, ‘공간구성’, ‘동선’, ‘색채’, ‘조명’, ‘가구’의 7개 요소를 활용하였다.

정진아(2021)는 모바일 환경의 발달에 따른 오프라인 공간의 방문 감소에 대응하기 위한 전략으로, O4O(Online for Offline) 플랫폼¹²⁾으로써의 관광안내센터 디자인 모델을 제안하고 그 특성을 다음과 같이 정리하였다.

12) O4O플랫폼은 “오프라인 공간에 온라인 서비스를 접목하여 사용자의 공간 이용 경험을 극대화하고, 공간에서 사용자들 간의 직·간접적 교류와 상호작용을 유도함으로써 다양한 가치 창출이 발생하는 공간 체계”로 정의한다. (정진아(2021), p.14)

[표 2-4] 관광안내센터의 O4O플랫폼 특성

분류	세부 내용
공간적 특성	가변성 · 상황과 목적에 맞게 공간의 물리적 형태를 변화하여 공간 내, 외부의 프로그램을 동시에 수용
	개방성 · 실내 경계요소의 제거와 투명한 마감재 사용을 통해 개방적 구조를 형성하여 누구나 쉽게 출입할 수 있도록 지원함으로써 관광안내센터에 대한 호기심 유발과 방문 유도
	기능 복합성 · 다양한 기능의 공간을 구성하여 관광정보를 다양한 형태로 제공함으로써 방문객이 원하는 정보를 선택하여 습득하도록 지원하고 지역만의 차별화된 경험 창출
	첨단성 · 관광지 정보검색 서비스가 가능한 공간 환경을 구성하여 관광 계획에 도움을 줌으로써 만족감 창출 · 디지털 기술을 활용하여 관광지, 특산물 등의 지역콘텐츠를 전시하고, 체험기회 제공을 통해 즐거움, 흥미 유발
경험적 특성	능동성 · 방문객이 자율적 행동이 가능하게 지원함으로써 라이프스타일에 맞는 경험 창조
	사용자 중심성 · NFC, QR코드, 디지털 디바이스 등을 활용하여 방문객의 데이터를 수집하고 맞춤형 서비스와 정보를 제공함으로써 라이프스타일에 맞는 서비스 경험, 즉각적인 정보 습득 가능
	상호 관계성 · 프로그램, 행사를 진행하여 관광지에 대한 긍정적인 감정을 체감하도록 유도하며, 방문객과 방문객, 방문객과 지역의 정보 제공 및 공유의 상호작용을 통해 유대관계를 강화하고 새로운 가치를 창출
	채널 통합성 · 웹, 앱, SNS 등 센터의 다양한 채널을 통합하여 방문객이 자유롭게 채널을 선택하여 관광정보 습득, 예약, 특산품을 구매할 수 있도록 지원

출처: 정진아(2021), p.19, [표 4]

이처럼 지금까지 관광안내소 공간 관련 연구들은 새로운 기술을 적용하는 데에 초점을 맞추고 있을 뿐 기존의 물리적 공간을 개선하거나 건축물 자체의 디자인을 제고하기 위한 대안들은 제시하지 못하는 한계를 가지고 있다.

2. 현행 문체부 관광안내소 가이드라인 및 매뉴얼 관련 주요 이슈

1) 관광안내소 개요¹³⁾

□ 관광안내소의 정의 및 운영기관¹⁴⁾

관광안내소는 각종 관광 안내자료 및 장비를 갖추고 관광안내사가 관광객에게 전문적으로 관광 정보를 제공하는 장소로서, 설치지역의 관광 여건에 따라 관광과 관련된 안내·예약서비스·전시·물품 판매·휴게 및 지역 커뮤니티의 역할까지 포괄적으로 수행할 수 있다.

관광안내소의 운영주체는 한국관광공사, 한국여행업협회, 지방자치단체로 나누어져 있으며, 직영 또는 위탁으로 운영한다. 한국여행업협회는 「관광진흥법」에 의거하여 등록한 여행업체를 정회원으로 한 사업자 단체이다¹⁵⁾.

□ 관광안내소의 구분

① 기능 및 서비스 제공범위에 따른 구분¹⁶⁾

관광안내소는 기능 및 서비스의 제공범위에 따라 종합안내소, 일반안내소, 간이안내소로 구분하며, 이 세 가지 구분에 해당하지 않는 관광안내소는 비상설 관광안내소로 규정되어 있다.

유형에 따라 입지, 보유집기, 디자인 참고사항 등 설치에 관한 사항이 규정되어 있다. 그리고 9가지 부문 총 81문항으로 구성된 [전국 관광안내소 조사표]¹⁷⁾로 평가했을 때 각 유형별로 요구되는 서비스의 수준을 충족해야 한다.

13) 문화체육관광부(2015b), pp.3~17의 내용을 정리하여 작성한 것으로, 중점이 되는 내용의 위치를 각 소재목에 표시함

14) 문화체육관광부(2015b), p.3

15) 한국여행업협회 홈페이지(n.d.). (https://www.kata.or.kr/v2/01_company/sub0101_greetings.asp)
(검색일: 2022. 3. 7.)

16) 문화체육관광부(2015b), pp.3~4

17) 문화체육관광부(2015b), [별지 14]

[표 2-5] 관광안내소의 기능 및 서비스 제공범위에 따른 구분

구분	기능 및 서비스 제공범위	관광안내소 ¹⁾ 유무	[전국 관광안내소 점검표] ³⁾ 충족 필요 수
종합안내소	안내/예약, 여행편의 제공, 관광전시/홍보/판매/지역커뮤니티	○	55개 이상
일반안내소	안내/예약, 여행편의 제공	○	50개 이상
간이안내소	안내/예약	○	45개 이상
비상설 관광안내소	관광안내를 주 목적으로 하지 않음 (매표활동 및 관리소 운영 병행)	× 문화관광해설사 ²⁾ 또는 자원봉사 인력으로 임시 운영	-

주1) 관광안내소는 안내소에 상주하면서 관광객에게 각종 안내자료 및 장비를 활용하여 관광정보를 제공하는 사람으로, 안내소 운영기관에 고용되어 안내소에서 업무를 수행
주2) 문화관광해설사는 관광객과 동행하며 관광자원에 대한 해설을 하는 사람으로, 자원봉사 성격을 지님
주3) 문화체육관광부(2015b) [별지 14]
출처: 문화체육관광부(2015b), p.3의 표를 바탕으로 내용을 추가하여 연구자 작성.

② 설치 위치에 따른 구분¹⁸⁾

관광안내소는 설치 위치에 따라 ‘관광지 및 도심형’, ‘교통거점형’으로 구분된다. ‘관광지 및 도심형’은 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객 수가 많은 대표 관광지 내에, ‘교통거점형’은 공항, 역, 버스터미널, 항만 지자체 진입지점 등에 입지하며, 규정에 따라 연간 방문객 수와 주변 관광 관련 시설 수 등을 고려하여 ‘종합안내소’, ‘일반안내소’, ‘간이안내소’를 설치한다.

[표 2-6] 관광안내소의 설치 위치에 따른 구분

구분	설치 위치 및 기준
관광지 및 도심형	·관광특구, 관광단지 및 연간 방문객 수가 많은 대표관광지 내에 설치 ·연간 방문객 수를 기준으로 하여 정해진 범위 내 관광 관련 시설 수에 따라 종합안내소, 일반안내소, 간이안내소 설치
교통거점형	·공항, 역, 버스터미널, 항만, 지자체 진입지점 등에 설치 ·연간 방문객 수, 지자체의 위계, 항공 및 선사 수 및 운항 수 등에 따라 종합안내소, 일반안내소, 간이안내소 설치

출처: 문화체육관광부(2015b), pp.7~9의 내용을 바탕으로 연구자 작성.

18) 문화체육관광부(2020b), pp.7~9

2) 관광안내소 입지 관련 규정

□ 관광안내소 입지의 권장사항 및 제한사항¹⁹⁾

① 권장사항

관광안내소는 ‘관광지 및 도심형’, ‘교통거점형’ 유형에 따라 입지 기준이 마련되어 있다. 기본적으로 차량 및 도보로 이용해 접근하기 좋은 지점, 관광객이 많이 방문하는 지역, 주차장 확보가 가능 또는 인근 주차시설 보유 지역에 입지를 권장한다.

‘관광지 및 도심형’의 경우 안내소 진입이 용이한 곳 또는 시야확보가 가능한 지점, 관광객 주요 이동 지점에 설치할 것을 권장하며, 특히 도심지의 경우 파출소 등 보안시설이 인접해 있는 지점에 입지하는 것을 권장한다. 이 때 가판대 과다로 인한 밀집지역, 지장물이 설치되어 있는 지점은 배제한다. ‘교통거점지형’은 터미널이나 역의 관광객 도착지점, 도로 진입지점과 같은 관광지 진입지점에 입지한다.

② 제한사항

도시지역은 반경 2km 이내, 도시 외 지역은 반경 5km 이내에 기 설치된 안내소가 있는 경우 신규 안내소 설치를 제한한다.

□ 관광안내소 입지 규정

‘관광지 및 도심형’은 관광특구와 관광단지, 대표관광지에 설치하며 대표관광지는 연간 방문객의 규모를 기준으로 70만 명 이상인 경우 ‘일반안내소’와 ‘간이안내소’를, 100만 명 이상인 경우 ‘종합안내소’까지 설치할 수 있다. 도시지역은 반경 5km, 도시 외 지역은 반경 10km 이내에 보유한 관광 관련 시설의 수에 따라 입지하는 관광안내소의 유형이 결정된다.

‘교통거점형’은 역, 버스 터미널, 공항, 항만 등에 입지하며, 연간 방문객의 규모를 기준으로 300만 명 이상인 시/군의 경우 ‘일반안내소’, 500만 명 이상인 시/군/구의 경우 ‘종합안내소’까지 설치할 수 있다. ‘간이안내소’는 별도의 규모 규정 없이 광역시 및 기초자치단체 내 역, 버스 터미널, 공항, 항만에 설치할 수 있으며, 결정지점, 지자체 진입지점 등 관광객의 이동이 빈번한 지점에도 설치할 수 있다.

19) 문화체육관광부(2020b), pp.7~9

[표 2-7] 관광안내소의 입지 규정

유형	입지 규정	
관광지 및 도심형	종합 안내소	기본 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 100만 명 이상인 대표관광지 내 설치
		도시지역 반경 5km 이내에 관광 관련 시설 ¹⁾ 을 4개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
		도시 외 지역 반경 10km 이내에 관광 관련 시설을 4개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	일반 안내소	기본 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 70만 명 이상인 대표관광지 내 설치
		도시지역 반경 5km 이내에 관광 관련 시설을 3개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
		도시 외 지역 반경 10km 이내에 관광 관련 시설을 3개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	간이 안내소	기본 관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 70만 명 이상인 대표관광지 내 설치
		도시지역 반경 5km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 2개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
		도시 외 지역 반경 10km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 2개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	기능 대체 (기준미달)	상기 기준에 부합하지 못하는 경우, 관광지 내 매표소/관리사무소 및 홍보물 비치 등을 통해 안내소 기능 대체
교통 거점형	종합 안내소	기본 연간 관광객수 500만 명 이상인 지방자치단체(시/군/구) 역/버스 터미널에 입지
		공항 안내소 10개 이상의 항공사가 정기운항 혹은 국내 50편/일 이상 운항하는 공항에 입지(예: 인천, 김포, 김해, 제주공항)
		항만 안내소 3개 이상의 여객선사 정기운항 혹은 국내 50편 이상 운항하는 항만에 입지(예: 인천, 목포항)
		진입지점 관광객의 자가 차량 비율이 높은 지역의 경우, 광역시 진입지점(IC 등) 및 연간 방문객 수 500만 명 이상인 기초자치단체의 진입지점 내 설치도 가능
	일반 안내소	기본 광역시 역/버스 터미널 또는 연간 방문객수 300만 명 이상인 기초자치단체(시/군) 역/버스 터미널에 입지
		공항 안내소 5개 이상의 항공사가 정기운항 혹은 국내 20편/일 이상 운항하는 공항에 입지(예: 양양, 청주공항)
		항만 안내소 2개 이상의 여객선사 정기운항 혹은 국내 20편 이상 운항하는 항만에 입지(예: 군산, 부산항)
		진입지점 관광객의 자가 차량 비율이 높은 지역의 경우, 광역시 진입지점(IC 등) 및 연간 방문객 수 300만 명 이상인 기초자치단체의 진입지점 내 설치도 가능
	간이 안내소	·광역시 및 기초자치단체 내 역/버스 터미널/공항/항만에 입지
		·관광객의 이동이 빈번한 지역으로 안내소 설치가 필요한 지점(결절지점, 지자체 진입지점) 등에 입지

주) 관광관련시설은 관광지구, 관광자원, 관광시설이다.

- 관광지구: 자연공원(국립공원, 도립공원, 시립공원, 군립공원), 관광특구, 관광단지, 관광지, 유원지, 해수욕장, 자연휴양림
- 관광자원: 자연 관광자원(산, 폭포, 계곡, 명, 석호, 온천, 약수, 동굴), 문화 관광자원(국가지정문화재인 국보, 보물, 사적, 천연기념물, 명승, 민속자료, 무형문화재 / 광역시·도 문화재인 유형문화재, 기념물, 무형문화재, 민속자료, 문화재 자료, 등록문화재 등)
- 관광시설: 운동오락시설(유원시설, 카지노, 골프장, 스키장, 요트장, 조정장, 카누장, 빙상장, 자동차 경주장, 승마장, 종합체육시설, 경마장, 경륜장, 경정장 등), 휴양문화시설(관광농원, 민속촌, 수렵장, 동물원, 식물원, 수족관, 수영장, 산림휴양시설, 미술관, 박물관, 전통사찰 등), 기타 관광시설(청소년 수련시설)

출처: 문화체육관광부(2015b), pp. 7~9의 내용을 바탕으로 연구자 작성.

이와 같이 ‘교통거점형’의 경우 현행 규정에서는 교통시설, 즉 터미널이나 공항 등의 내부에 설치할 수 있는 최소 기준만을 규정하고 있다.

□ 관광안내소의 접근성²⁰⁾

현재 관광안내소에 대한 구체적인 접근성 규정은 없으며, 접근성 평가는 ‘인터넷, 책자 등을 통한 정보 유무’와 같이 입지와는 무관한 항목으로 이루어지고 있다.

[표 2-8] 관광안내소의 접근성 평가 점검내용

점검내용 - 접근성	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 안내소 전화번호가 기재된 안내 책자가 있음	○		
2) 지자체 관광포털에 안내소 정보가 있음	○		
3) 안내소 홈페이지가 있음		○	

출처: 문화체육관광부(2015b), p.51.

3) 관광안내소 공간 관련 규정

□ 관광안내소 공간구성²¹⁾

관광안내소의 공간은 ‘업무공간’, ‘업무지원공간’, ‘서비스공간’으로 구성되어 있으며, 안내소 유형별로 공간별 보유집기가 규정되어 있다.

‘전국 관광안내소 조사평가’ 점검내용에서 내부 공간 중 안내데스크만이 ‘기본서비스’이고, 기념품샵, 휴게공간, 멀티미디어 시설이 ‘확장 서비스’, 배낭여행객을 위한 샤워 시설이 ‘추가 서비스’로 구성되어 있다. 화장실은 종합안내소와 일반안내소에 ‘시설’이 아닌 ‘보유집기’로 포함되어 있으며, 공간 관련 평가 점검내용에서 ‘관광안내소 주변 50m 이내에 이용 가능한 공공화장실을 확보’하도록 규정하고 있다. 이밖에 주차장과 관련된 규정은 없으나 평가 점검내용에서는 ‘이용 가능한 주차장’이 ‘확장서비스’에 포함되어 있다.

20) 문화체육관광부(2020b), p.51

21) 문화체육관광부(2020b), pp.10~11

[표 2-9] 관광안내소 공간 구성

구분	용도	공간구성	고려사항
업무공간	안내사가 방문객 응대, 전화 안내 등 안내 업무 및 제반행정 업무를 하는 공간	안내데스크, 회의실, FAX/프린터 등 업무집기 배치공간	·안내사의 동선을 고려하여 집기를 배치 ·유휴공간 최소화 ·안내소의 쾌적한 상태유지와 정리정돈을 위해 수납공간을 충분히 활용
업무지원 공간	안내사의 업무를 지원하는 공간	탕비공간, 홍보물 보관창고, 탈의실	·서비스공간과 분리하여 방문객 시야에 보이지 않는 곳에 배치하거나 파티션을 설치 ·탕비공간에 안내사들의 간단한 취사가 가능하도록 냉장고, 정수기, 전자레인지 설치 ·탈의실에 락커 설치
서비스 공간	방문객이 편의시설을 이용하거나 정보 획득, 기념품 구입 등을 할 수 있는 공간	방문객 편의공간, 전시홍보 공간, 판매 공간	·방문객 편의공간은 방문객이 자유롭게 편의시설을 이용하며 정보를 획득할 수 있는 공간으로 식음료대, 코인락커, 무료인터넷 등으로 구성 ·전시홍보 공간은 지역의 역사, 행사, 명소 등을 대형지도, 대형사진, 대형TV, 키오스크, 터치스크린, 미니어처 모형, 판넬, 와이드칼라 등을 통해 홍보 ·판매 공간은 기념품, 토산품, 특산품, 교통카드, 기초 의약품 등 판매

출처: 문화체육관광부(2015b), p.10의 내용을 바탕으로 연구자 작성.

□ 관광안내소 유형별 디자인²²⁾

관광안내소 운영지침에서는 안내소 설치를 위한 표준디자인을 참고용으로 제시하고 있다. 표준디자인은 전국 어디서나 적용할 수 있는 통합적 디자인으로, 기본디자인과 함께 안내소 입지에 따라 활용할 수 있는 ‘도심형’, ‘전통형’의 응용디자인을 추가로 제안하고 있다.

표준디자인에서 권장하는 면적은 종합안내소 182.40㎡(55평), 일반안내소 84.96㎡(26평), 간이안내소 10.6㎡(3.2평)이다.

① 재질

- 유리(Glass) 재질을 사용하여 투명한 건물 외벽을 연출함으로써, 방문객의 시인성 확보 및 접근성을 향상함. 단열효과 및 안전성 등을 위하여 로이복층

22) 문화체육관광부(2020b), pp.13~17

요리 및 버티컬 강화유리 등을 사용하는 것이 좋음

- 외부시아 차단이 필요한 공간(예: 업무지원공간, 화장실 등)이 위치한 면의 경우 콘크리트와 같은 불투명 재질을 사용하거나 포인트월로 처리 가능

② 안내사인

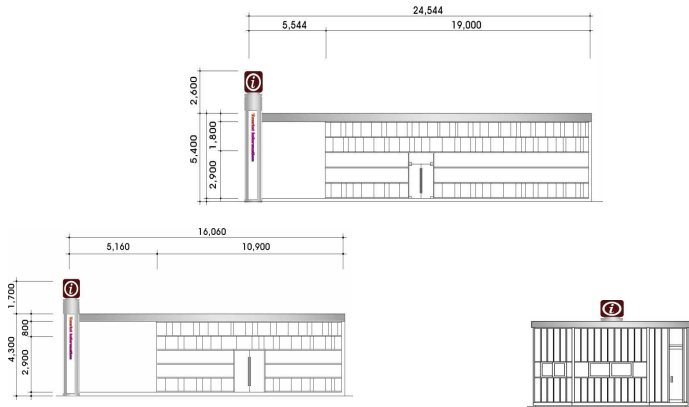
- ‘i’ 픽토그램을 최대한 부각시켜 안내소의 정체성을 확립하고 조명을 사용하여 야간에 시인성을 높임

③ 유형별 디자인

[표 2-10] 관광안내소 유형별 디자인

기본 디자인	종합안내소	일반안내소	간이안내소
형태	<ul style="list-style-type: none">· 기본 형태를 1층으로 하되, 부지확보가 어려울 경우 2층 건물로 설치할 수 있음· 안내소 건물과 안내 사인폴 사이에 중정을 두어 여유로운 느낌을 주며 방문객 휴게공간 등으로 활용할 수 있음		<ul style="list-style-type: none">· 기본 형태를 육각형으로 하여 외부와의 접촉면을 극대화· 안내창의 높이를 여유롭게 하여(지상 1m~1.54m) 안내 서비스 편의성 높임
권장면적	182.40㎡(55평)	84.96㎡(26평)	10.6㎡(3.2평)
공간구성	<ul style="list-style-type: none">· 업무공간· 업무지원공간· 서비스공간(방문객 편의공간, 전시 홍보 공간)	<ul style="list-style-type: none">· 업무공간· 업무지원공간· 서비스공간	<ul style="list-style-type: none">· 업무공간· 업무지원공간
공간배치	<ul style="list-style-type: none">· 방문객 시선흐름에 따라 이용빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물 비치대, 방문객 편의시설 등) 집중 배치· 방문객 편의시설과 업무지원공간 분리· 홍보물 보관창고는 안내데스크 및 홍보물 비치대와 인접한 곳에 위치· 중앙 홀을 설치하여 동선의 분리를 유도· 전시홍보 공간 및 기념품판매 공간을 입구와 가깝게 배치	<ul style="list-style-type: none">· 방문객 시선흐름에 따라 이용빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물 비치대, 방문객 편의시설 등) 집중 배치· 안내데스크와 방문객 편의공간 분리· 방문객 편의공간과 업무지원공간 분리	<ul style="list-style-type: none">· 내부에 진입하지 않고 창을 통해 안내· 안내데스크와 수납공간/탈의실 분리
예산건축비	3.3㎡당 440~460만원		부스 1개당 4~5천만원

출처: 문화체육관광부(2015b), pp.13~17의 내용을 바탕으로 연구자 작성.



[그림 2-1] 종합안내소(위)·일반안내소(아래 좌)·간이안내소(아래 우) 기본디자인

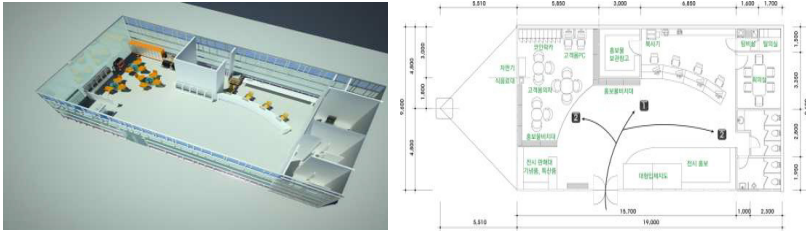
출처: 문화체육관광부(2015b), p.14.

□ 관광안내소 기본 디자인(내부)²³⁾

① 종합안내소

- 종합안내소는 업무공간, 업무지원공간, 서비스공간(방문객 편의공간, 전시 홍보 공간)으로 구성
- 방문객 시선의 흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물 비치대, 방문객 편의시설 등)을 집중 배치하여, 이용의 효율성을 증대
- 안내데스크는 안내소 출입구 정면으로부터 약간 측면에 위치하며 방문객 편의시설과 분리하여 방문객 출입 시 시야확보가 가능함과 동시에 자유로운 출입이 가능하게 함
- 방문객 편의시설과 회의실, 탕비실 등의 업무지원공간을 분리하여 안내사의 업무효율을 증대하며, 홍보물 보관창고는 홍보물 입/출고가 용이하도록 안내데스크 및 홍보물 비치대와 인접한 곳에 위치
- 특히, 중앙 홀을 설치하여 동선의 분리를 유도하고, 전시홍보 공간 및 기념품판매 공간을 입구와 가깝게 배치하여 자연스럽게 노출
- 권장 면적: 182.40㎡(55평)

23) 문화체육관광부(2020b), pp.15~17

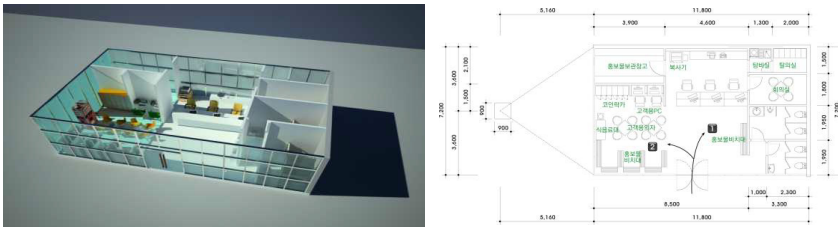


[그림 2-2] 종합안내소 조감도(좌) 및 평면도(우)

출처: 문화체육관광부(2015b), p.15.

② 일반안내소

- 일반안내소 공간구성은 업무공간, 업무지원공간, 서비스공간으로 구성
- 종합안내소와 마찬가지로 방문객 시선의 흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물 비치대, 방문객 편의시설 등)을 집중 배치하여, 이용의 효율성을 증대
- 안내데스크와 방문객 편의공간을 분리하여 방문객의 편안함을 유도하며, 방문객 편의공간과 업무지원공간(회의실, 탕비실 등)을 분리하여 안내사의 업무효율을 증대
- 권장 면적: 84.96㎡(26평)



[그림 2-3] 일반안내소 조감도(좌) 및 평면도(우)

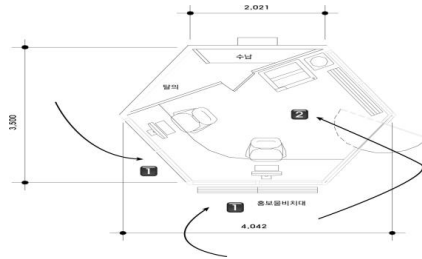
출처: 문화체육관광부(2015b), p.16.

③ 간이안내소

- 간이안내소 공간구성은 업무공간, 업무지원공간으로 구성
- 내부진입을 통하지 않고도 창을 통하여 안내가 가능하도록 자유로운 이용 및 접근성을 향상
- 안내데스크와 수납공간/탈의실을 분리하여 근무자를 위한 여유 공간을 확보

보하고 안내소의 내부미관을 개선

- 권장 면적: 10.6㎡(3.2평)



[그림 2-4] 간이안내소 조감도(좌) 및 평면도(우)

출처: 문화체육관광부(2015b), p.17.

- 응용디자인으로 유형별 안내소의 도시형/전통형으로 구분하여 외부·내부 세부 사항 제시. 또한, 안내소 사인폴, 유도표지판, 설치위치 제시

4) 주요 이슈 및 시사점

□ 기존 입지에 대한 규정이 관광안내소의 특수성을 반영하지 못함

현재의 규정은 방문객 수에 따라 설치할 수 있는 관광안내소의 위계가 달라지도록 되어 있으며, 도시지역과 비도시지역을 구분하여 일정 반경 내에 포함해야 하는 관광 관련 시설의 수를 정하고 있다. 그러나 관광객의 입장에서는 관광 동선이 중요하기 때문에, 관광안내소는 목적이 되는 그 장소에 입지하거나 그 장소에 접근하는 이동 동선 상에 있어야 함에도 이러한 내용이 규정이 반영되고 있지 않다.

□ 도심형과 관광지형의 구분 필요

도심은 도시의 인구규모, 개발과정 등에 따라 도시조직의 형태와 대중교통 여건 등이 모두 다르다. 따라서 설치 위치를 결정할 때 도심형과 관광지형을 구분하여야 하며, 도시도 인구 규모에 따른 여건의 차이를 고려할 필요가 있다.

□ 관광지의 형태별 관광행태의 차이 반영 필요

관광지, 관광단지 등 방문하는 관광지의 형태는 방문객의 진입 및 관광행태와 밀접한

관계가 있으므로, 이에 따른 차이를 관광안내소의 입지에 반영할 필요가 있다.

□ 획일적인 디자인으로 인한 매력 부족

관광안내소 운영지침 표준디자인의 획일성은 관광지의 특수성을 반영하지 못하고 관광객을 유인하는 데 한계가 있다. 따라서 관광지의 특성을 반영할 수 있는 디자인이나 랜드마크가 될 수 있는 디자인, 또는 관광안내소 자체가 목적지가 될 수 있는 콘텐츠와 복합화하는 것이 필요하며, 안내소 사인이 눈에 잘 띄도록 활용하여야 한다.

□ 방문객을 배려한 공간구성 필요

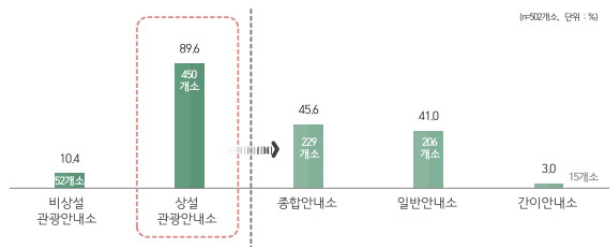
관광안내소의 공간과 관련하여서는 필요 집기와 기능에 따라 필요한 공간만을 규정하고 있으므로, 다양한 계층의 방문객을 배려한 편의시설이나 동선, 공간구성에 대해 고려할 필요가 있다.

3. 관광안내소 일반현황, 문제점 및 주요 쟁점

1) 일반현황

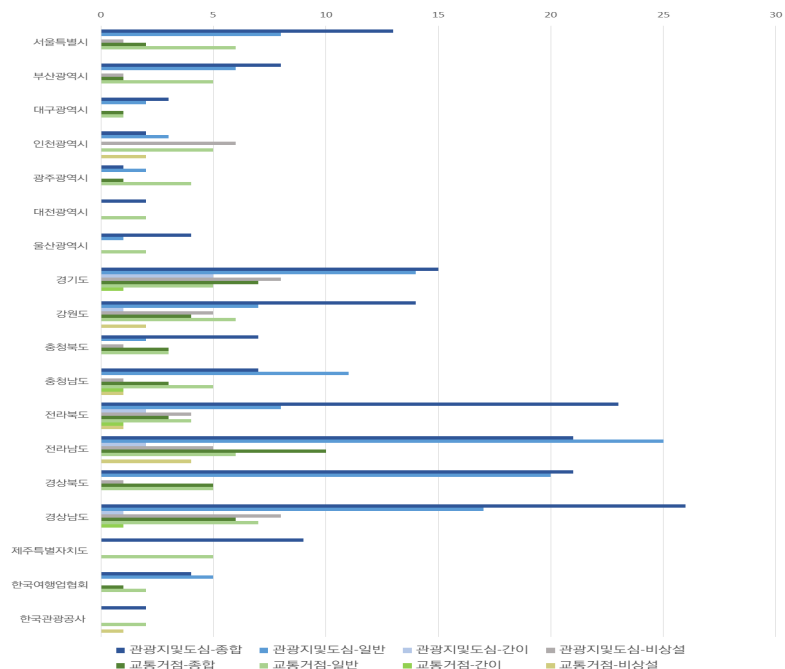
일반현황에서는 본 연구와 관련이 있는 입지나 공간 관련 내용만을 간략하게 정리한다. 세부 내용 및 기타 현황은 별도의 표로 요약·정리하였다(부록3 참조).

□ 관광안내소 구분별 현황



[그림 2-5] 관광안내소 구분별 현황(2020) (단위: %)

출처: 문화체육관광부(2020b), p.18 [그림 2-2].



[그림 2-6] 관광안내소 구분별·지자체별 현황(2020) (단위: 개소)

출처: 문화체육관광부 내부자료를 이용하여 연구자 작성.

관광안내소는 주로 종합안내소(54.6%, 229개소), 일반안내소(41.2%, 206개소)로 구성되어 있으며, 간이안내소는 3.0%(15개소), 비상설관광안내소는 10.4%(52개소)이다(부록3 참조).

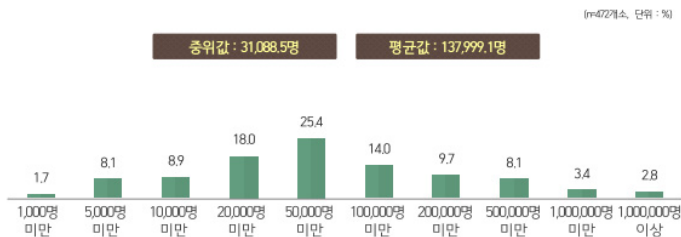
대구광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시, 제주특별자치도, 한국여행업협회의 관광안내소는 종합안내소와 일반안내소 비율의 차이는 있으나 모두 상설 관광안내소이다. 간이안내소를 운영하는 지자체는 6곳뿐이며, 이 중 경기도가 9개소로 가장 많이 운영한다(부록3 참조).

□ 관광안내소 운영기관별 현황

2020년 현재 지자체 454개소, 한국관광공사 5개소, 한국여행업협회 12개소로 총 502개소가 운영 중이다. 폐쇄와 신설, 발견을 모두 종합하여본 결과, 코로나19에도 불구하고 2019년에 비해 28개소가 증가하였다. 관광안내소가 감소한 곳은 충청북도 2곳, 한국여행업협회 3곳이며 그 외에는 현행 유지되거나 소규모로 증가하였다. 경기도의 경우 증감률은 높지 않으나 증가와 감소 모두 많은 지역이다(부록3 참조).

□ 관광안내소 연간 방문객 수

우리나라 2019년 관광안내소 방문객은 총 65,135,569명이며, 평균 137,999.1명, 중위값 31,088.5명으로 편차가 크다.

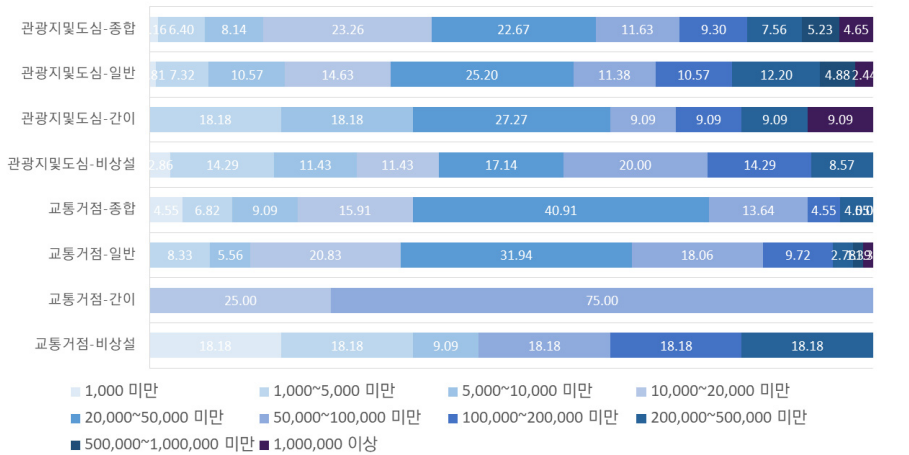


[그림 2-7] 관광안내소 연간 방문객 수(2019) (단위: 명)

출처: 문화체육관광부(2020b), p.21 그림[2-5].

방문객 수가 20,000명 미만인 관광안내소가 전체의 36.7%를 차지하고 있으며, 방문객이 1,000명 미만인 곳도 1.7%(8개소)이다. 반면 연간 방문객이 1,000,000명 이상인 곳도 2.8%(13개소) 있어 양극화가 뚜렷하다. 방문객 20,000명 이상 50,000명 미만 구간에 가장 많은 안내소가 분포해 있다.

관광안내소 구분별로 보아도 전체 방문객 수와 비슷하게 20,000명 이상~50,000명 미만 구간의 비중이 높고 방문객 수의 편차가 크며, 방문객 10,000명 미만이 모든 유형에서 30~40%대의 일정한 비중을 차지하고 있다. 관광지 방문객의 수와 인근 관광지의 수에 따라 종합안내소, 일반안내소 등의 관광안내소 형태가 규정되어 있지만 실제 방문객의 수와는 연결되지 않는다는 것을 알 수 있다(부록3 참조).

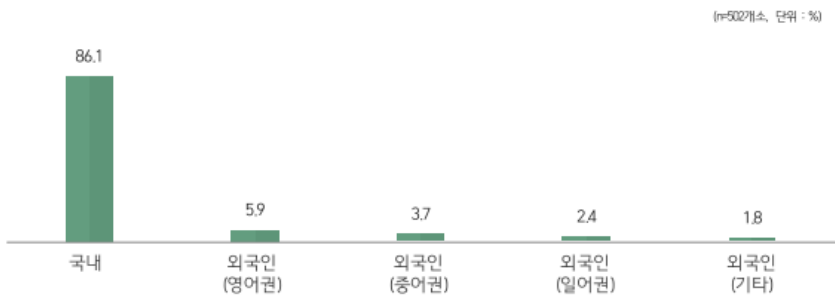


[그림 2-8] 관광안내소 구분별 연간 방문객 현황(2019) (단위: %)

출처: 문화체육관광부 내부자료를 이용하여 연구자 작성.

□ 방문객 구성

국내방문객이 평균 86.1%로 가장 많으며, 외국인 방문객은 영어권(5.9%), 중국어권(3.7%), 일어권(2.4%), 기타(1.8%) 순으로 높다(부록3 참조).



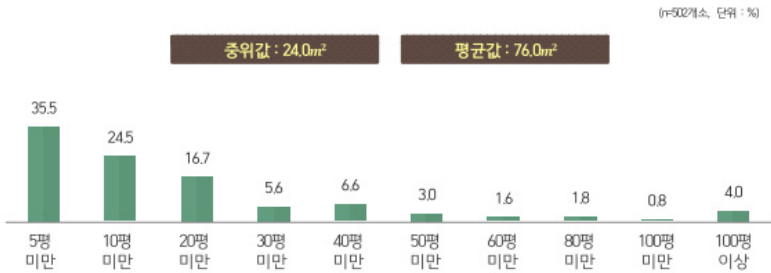
[그림 2-9] 관광안내소 국가별 방문객 평균(2019) (단위: %)

출처: 문화체육관광부(2020b), p.22 그림[2-6].

2) 건축 관련 현황

□ 관광안내소 건물 연면적

전국 관광안내소의 건물 연면적은 평균 76.0㎡, 중위값 24.0㎡으로 관광안내소별 연면적 편차가 크다. 5평 미만(35.5%), 5평 이상 10평 미만(24.5%)의 관광안내소가 높은 비율을 차지한다(부록3 참조).



[그림 2-10] 관광안내소 건물 연면적(2020) (단위: %)

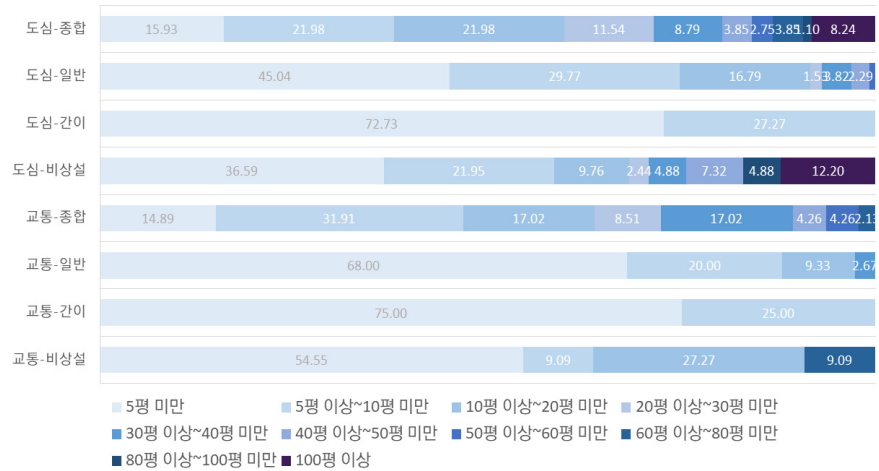
출처: 문화체육관광부(2020b), p.20 그림[2-4].

[표 2-11] 관광안내소 건물 연면적(2020) (단위: ㎡)

구분	관광안내소 개소(개소)	중위값	평균	최솟값	최댓값
전국	(502)	24.0	76.0	1.6	2,513.1
서울특별시	(30)	26.6	75.7	5.0	820.0
부산광역시	(21)	56.0	91.2	5.8	358.7
대구광역시	(7)	25.0	270.2	6.3	1,713.7
인천광역시	(18)	30.0	106.0	6.3	773.0
광주광역시	(8)	18.5	29.3	10.0	84.0
대전광역시	(4)	140.8	240.9	18.3	663.9
울산광역시	(7)	24.0	55.8	12.0	193.0
경기도	(55)	30.0	62.8	4.9	469.5
강원도	(39)	36.0	81.8	8.5	691.7
충청북도	(16)	19.0	80.9	6.0	396.0
충청남도	(29)	27.0	70.7	3.0	769.0
전라북도	(46)	33.4	94.9	3.3	1,944.3
전라남도	(73)	24.0	50.1	1.6	645.3
경상북도	(52)	20.0	46.8	4.5	504.9
경상남도	(66)	15.0	105.5	3.4	2,513.1
제주특별자치도	(14)	32.8	53.5	6.0	172.3
한국여행업협회	(12)	10.9	17.6	10.9	44.9
한국관광공사	(5)	15.0	40.0	6.1	113.3

출처: 문화체육관광부. (2020b). p.20 표[2-4].

종합안내소의 경우 도심 및 관광지형과 교통거점형 모두 다양한 규모로 운영되고 있으며, 일반안내소에서 간이안내소로 위계가 내려갈수록 안내소의 면적이 작아진다. 특히 종합안내소의 경우 기존 가이드라인에서 제안한 규모가 55평이었던 것 등을 고려한다면, 규정대로 운영되기에 과소한 규모의 안내소가 많다는 것을 알 수 있다.



[그림 2-11] 관광안내소 구분별 건물 연면적 현황(단위:%)

출처: 문화체육관광부(2020b)를 참고하여 연구자 작성.

3) 문제점 및 주요 쟁점

현재 관광안내소는 기능 및 서비스 제공범위에 따라 ‘종합안내소’, ‘일반안내소’, ‘간이안내소’, ‘비상설 관광안내소’로 구분되어 있다. 상설 안내소의 경우 ‘안내·예약’이 모두 안내소의 기본적인 서비스이며, 일반안내소는 여기에 ‘여행편의 제공 기능’이, 종합안내소는 다시 ‘관광전시·홍보·판매·지역커뮤니티 기능’이 추가된다. 참고용으로 제안된 표준디자인에서도 위계에 따라 모두 다른 면적을 권장하고 있다.

관광안내소 건물 연면적은 평균적으로는 위계가 클수록 면적도 넓어지지만, 종합안내소의 경우에도 전체의 37.91%인 69개소가 33.1㎡ 이하로 과소 규모가 많으며, 최소 3.3㎡ 부터 아주 큰 규모까지 다양하게 나타나 안내소 간 면적의 편차가 매우 크다. 따라서 이를 개선하기 위해서는 관광안내소의 위계별로 시설과 기능을 명확히 할 필요가 있다.

4. 관광안내소 입지 및 공간 현황분석

1) 관광안내소 입지 현황분석

□ 분석의 전제

본 장에서는 2단계로 입지 현황분석을 진행한다. 먼저 1단계에서는 만족도 조사 데이터를 이용하여 만족도와 유형에 따른 입지 현황과 만족도를 분석한다. 다음으로 2단계에서는 1단계 분석 대상 중 다시 인접한 위치에 안내소가 중복 입지한 사례를 선별하여 이를 대상으로 이용자 수가 많거나 만족도가 높은 입지 특성을 도출한다.

① 1단계 분석: 관광안내소의 유형에 따른 입지 현황 및 만족도

□ 분석 방법 및 대상 선정 기준

1단계 분석은 관광안내소의 유형에 따른 입지현황 및 만족도 분석으로 ‘관광안내소 운영 현황 평가점수’와 ‘만족도 점수’를 각 축으로 하는 사분면 분석을 통해 입지분석 그룹을 구분한 후 유형별로 사례를 선정한다.

분석 대상의 만족도 순위는 종합만족도를 이용하여 정하였으며, 평가점수 순위는 동일한 점수는 공동순위로 하고, 그 다음 순위는 겹치는 수만큼 하락 순위로 하였다.

□ 1단계 입지분석 지표 설정 기준

관광안내소의 설치 위치에 따라 주변 여건과 관광객의 접근 방법이 달라지므로, ‘도심형’과 ‘관광지형’의 입지분석 지표를 다음과 같이 설정하였다.

먼저 ‘도심형’의 경우 특별시 및 광역시, 특례시 내에 입지한 유형으로, 도시개발의 밀도가 높고 시설이 가깝게 모여 있어 보행으로 이동이 쉬우며, 도시철도, 버스 등 대중교통이 잘 갖춰진 경우가 많아 보행 및 대중교통과 관련된 지표를 중심으로 분석하였다. 특히 보행접근성은 ‘보행반경 500m내 시설의 개수’로 측정하였는데, 이는 도시계획법 내 상세계획 지침에서 지하철역의 서비스권역을 500m로 설정하였고²⁴⁾, 서울시에서는 보행특구 지정을 위한 조사 범위가 접근로의 반경 500m²⁵⁾로 설정하

24) 김경환·이덕환·최종문·오일성(2010), “지하철과 버스의 서비스권역 비교 및 이용자의 도보거리 추정: 부산시를 중심으로”, 『대한토목학회논문집』, 제30권 제6D호, p.543

는 등 다수의 선행연구에서 이와 유사한 수치를 이용하고 있기 때문이다²⁶⁾. 안내소로 접근 가능한 보행경로의 수는 ‘안내소의 필지가 접한 도로의 수’로 설정하였으며, 안내소 중복설치 여부를 살펴보기 위하여 ‘다른 안내소와의 거리’ 및 ‘보행반경 내 다른 안내소의 개소 수’도 분석지표에 포함하였다.

다음으로 ‘관광지형’의 경우 ‘입지 위치’와 ‘교통접근성’에 중점을 두고, 도시 내에 입지한 경우에는 도심형과 마찬가지로 ‘대중교통 접근성’을 분석하였다. 버스정류장, 호텔 및 숙박시설, 관광지, 관광단지 등의 위치는 국토교통부 및 지자체, 문화체육관광부에서 제공하는 주소정보를 GIS 좌표로 변환하여 산정하였다. 또한 500m 반경의 경계에 접하는 경우도 범위에 포함되는 것으로 간주하였다.

[표 2-12] 관광안내소 입지분석 지표

구분	세부 지표	
도심형, 관광지형	대중교통	-가장 가까운 버스정류장과의 거리(B-D) -가장 가까운 지하철역까지의 거리(S-D)
	교통 접근성	광역교통 -가장 가까운 공항/버스터미널/철도역과의 거리(L-D)
		차량 -접하는 가장 큰 도로의 위계(R) -가장 가까운 주차장과의 거리(P-D) -가장 가까운 주차장 수(P-N)
	보행 접근성	-보행반경(500m) 내 주요 상업시설 호텔 등 주요 관광시설의 수(F-N) -보행반경(500m) 내 버스정류장의 수(B-N) -보행반경(500m) 내 지하철역의 수(S-N) -보행반경(500m) 내 지하철역에서 탑승 가능한 노선의 수(SL-N)
		-안내소로 접근 가능한 보행경로의 수(P-N)
	중복 설치	-가장 가까운 안내소와의 거리(T-D) -보행반경(500m) 내 안내소의 수(T-N)

주 1) 관광지형은 도시 내에 입지했을 경우 대중교통 접근성을 분석함
주 2) 거리는 시설 중심 간의 직선거리를 측정
주 3) 부산광역시를 제외한 타 지역의 버스정류장 정보는 공용, 일반 시내, 좌석 시내, 직행좌석형 시내, 일반형 시내, 좌석형 시내, 고속형 시내, 마을버스가 모두 분류된 국토교통부 데이터를 사용
주 4) 부산 버스정류장 정보는 부산광역시에서 제공하는 데이터를 사용
주 5) 대상이 경계에 접하는 경우에도 포함

출처: 연구자 작성.

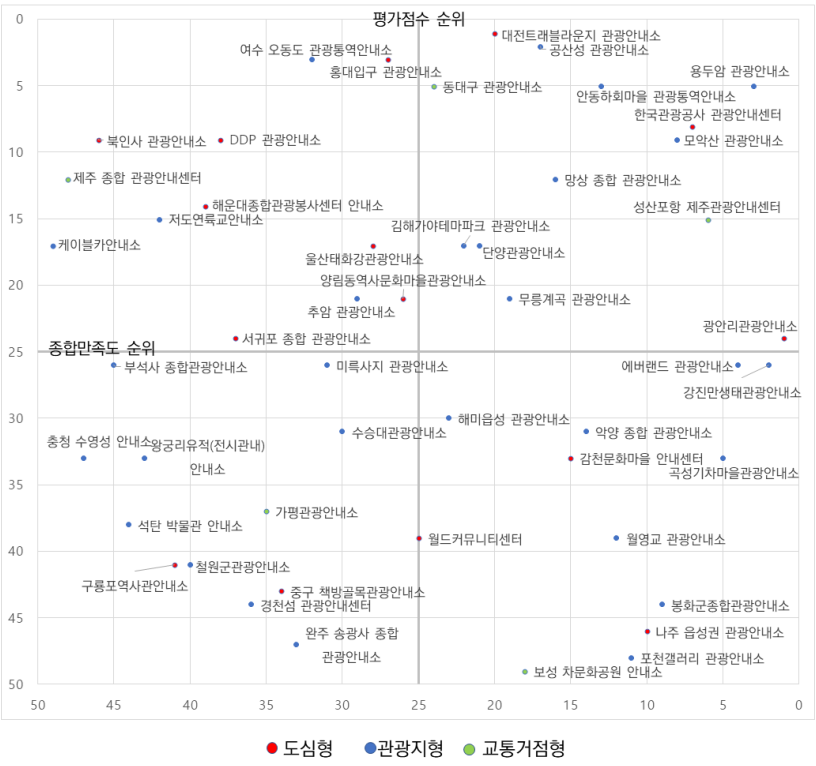
25) 이형주(2017), “진정한 보행권, ’서울로 7017’에서 시작된다”, 환경과 조경, 1월 25일자 (https://www.lak.co.kr/news/boardview.php?id=1434&order=f_wdate) (검색일: 2022. 6. 20.)

26) 하재현·이수기(2017), “보행자 경로안내 API정보를 활용한 대중교통 접근성 영향요인 분석: 서울시 지하철역 보행 접근성을 중심으로”, 「국토계획」, Vol.52No.3, p.157.

□ 사분면 분석방법을 통한 입지분석그룹 설정

입지분석 시 문화체육관광부의 운영 현황 평가와 관광객의 만족도 데이터를 기준으로 활용하기 위하여 다음과 같이 X축과 Y축을 구분하고, 각 사분면은 4개의 그룹으로 분류하였다.

- Y축: 운영 현황 평가점수 순위
- X축: 방문객 종합 만족도 순위
- 1사분면: 평가 순위와 만족도 순위가 모두 높은 그룹
- 2사분면: 평가 순위는 높지만 만족도 순위는 낮은 그룹
- 3사분면: 평가 순위와 만족도 순위가 모두 낮은 그룹
- 4사분면: 평가 순위는 낮고 만족도 순위는 높은 그룹

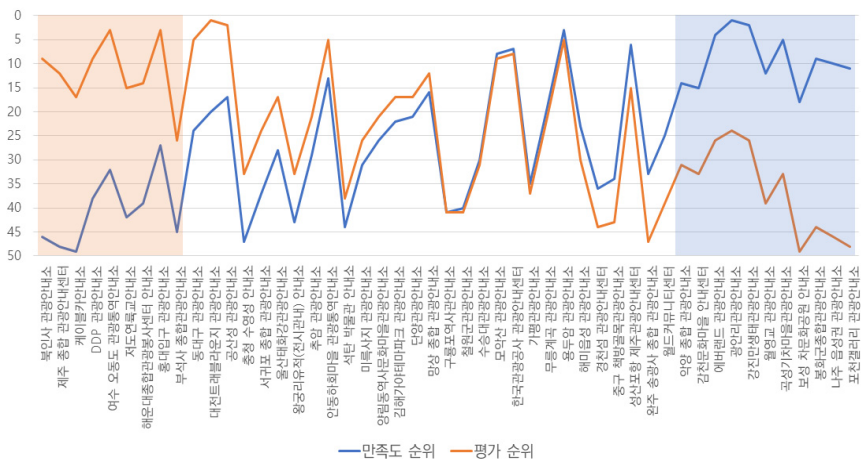


[그림 2-12] 관광안내소 설치 위치에 따른 사분면 분포
출처: 연구자 작성.

[표 2-13] 관광안내소 설치 유형별 사분면 분포

구분	도심형(12)			관광지형(32)			교통거점형(5)			계 (49)
	종합	일반	비상설	종합	일반	비상설	종합	일반	비상설	
1사분면	3	-	-	6	1	1	1	1	-	13
2사분면	3	3	-	2	3	-	-	1	-	12
3사분면	1	1	-	4	5	1	1	-	-	13
4사분면	1	-	-	5	3	1	-	-	1	11
계	8	4	-	17	12	3	2	2	1	49

※ 49개소이므로 만족도 순위 25위인 월드커뮤니티센터는 3사분면에 포함
출처: 연구자 작성.



[그림 2-13] 만족도 순위와 평가 순위 비교

출처: 연구자 작성.

설치 위치에 따른 분포를 살펴보면, ‘관광지형’은 전반적으로 고르게 분포하며, 평가가 낮더라도 만족도가 높은 경우도 다수이다. ‘도심형’은 평가순위가 높은 경우가 많으며, 만족도가 낮은 쪽, 특히 평가순위는 높지만 만족도 순위는 낮은 2사분면에 집중적으로 분포하는 경향을 보인다. 평가순위와 만족도 순위 두 값의 차가 평균인 15.78보다 더 크게 차이나는 안내소들을 보면, 평가순위가 높은 쪽은 도심형이 많고, 만족도가 높은 쪽은 관광지형이 많다. 교통거점형은 각 사분면에 고르게 분포해 있지만, 5곳 중 3곳이 평가순위와 만족도 순위의 차이가 큰 것을 알 수 있다.

기능 및 서비스 범위에 따른 분포를 살펴보면, 만족도가 높은 쪽에는 ‘종합안내소’와 ‘비상설안내소’가, 만족도가 낮은 쪽에는 ‘일반안내소’가 많은 것을 볼 수 있다. 2사분면의 ‘도심형’은 오히려 ‘일반안내소’가 ‘종합안내소’보다 점수가 높은 편이다.

[표 2-14] 평가 점수 및 만족도 점수 평균(단위: 점(개소))

구분		전체	종합안내소	일반안내소	간이안내소	비상설안내소
	총족필요	-	55	50	45	-
평가	전국	63.5(502)	66.3(229)	62.3(206)	58.5(15)	57.9(52)
	사례지역	62.79(49)	68.22(27)	64.89(18)	-	55.25(4)
만족도	사례지역	89.13(49)	90.56(27)	85.76(18)	-	91.08(4)

출처: 문화체육관광부(2020b)의 내용을 이용하여 연구자 작성.

□ 사분면 분석 결과를 통한 입지분석 샘플 선정

사분면 분석결과에 따라 실제 입지현황을 분석을 진행할 샘플을 선정하였다. 사분면 내 ‘도심형’, ‘관광지형’, ‘교통거점형’ 세 가지 유형 중에서 각 유형을 대표할 수 있는 샘플을 선정하였다. ‘도심형’의 경우 1사분면 3곳, 2사분면 4곳, 3·4분면 각 1곳, 총 9곳을, ‘관광지형’의 경우 1사분면 2곳, 2·3·4분면 각 1곳으로, 총 5곳을 샘플로 입지 분석을 진행하였다.

□ 도심형 그룹 입지분석

도심형은 특별시 및 광역시, 특례시 내에 입지한 관광특구로 지정된 곳이 많고, 재생 사업 등을 통해 각종 거리 또는 마을 조성사업이 진행되는 경우가 있어 관광지의 경계가 모호한 범위형 관광지가 많다. 또한 사분면 분포를 살펴보면, 대부분 만족도가 낮은 2사분면과 3사분면에 집중적으로 분포하고 있는 것으로 나타났다.

[표 2-15] 입지분석 대상 도심형 사분면 분포

사분면	운영주체	개소	관광안내소	구분	순위	
					만족도	평가
1	한국관광공사	1	한국관광공사 관광안내센터	종합 범위형	7	8
	대전광역시	1	대전 트래블라운지 관광안내소	종합 도시종합형	20	1
	부산광역시	1	광안리 관광안내소	종합 단일목적형	1	24
2	서울특별시	3	홍대입구 관광안내소	일반 범위형	27	3
			DDP 관광안내소	종합 범위형	38	9
			북인사 관광안내소	일반 범위형	46	9
	부산광역시	1	해운대종합관광봉사센터 안내소	일반 범위형	39	14
3	인천광역시	1	월드커뮤니티센터	종합 범위형	25	39
4	부산광역시	1	감천문화마을 안내센터	종합 단지형	15	33

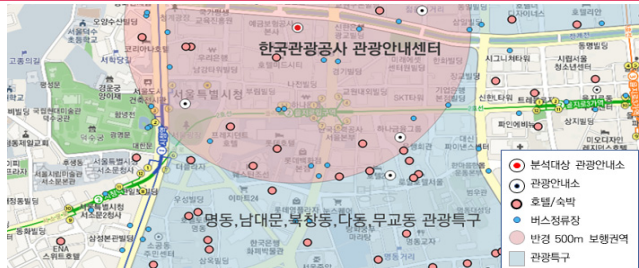
출처: 연구자 작성.

- 1사분면 (평가, 만족도 모두 높음)

- 한국관광공사 관광안내센터

[표 2-16] 한국관광공사 관광안내센터 입지분석표

개요		비고
이름	한국관광공사 안내센터	
주소	서울특별시 중구 청계천로 40 한국관광공사 서울센터	2층
구분	도심형 종합안내센터	
운영기관	한국관광공사	
방문객수	18,229명	2019년
점수(등수)	운영평가 76(8), 만족도 94.7(7)	2020년 평가
입지 위치	명동·남대문·북창동·다동·무교동 관광특구 내 위치	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-T	F-N	B-	S-	SL	P=T	T-D	T-I
값	126.5 m	234.9 m	1184.7m (서울역)	소로(청 계천)	34m	9	호텔/숙박 15, 백화점 1 공원 1, 광장 2, 고궁 1	4	4	4	3	361. 7	4

출처: 연구자 작성.

- 대전 트래블라운지 관광안내소

[표 2-17] 대전 트래블라운지 관광안내소 입지분석표

개요		비고
이름	대전 트래블라운지 관광안내소	
주소	대전 동구 중앙로 187-1	3층 건물 전체
구분	도심형 종합안내센터	
운영기관	대전광역시	
방문객수	(자료없음)	2020년 개소
점수(등수)	운영평가 86(1), 만족도 91.1(20)	2020년 평가
입지 위치	대전역 인근 대전천 앞	



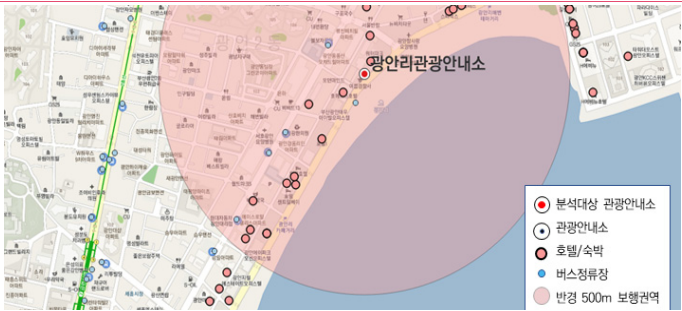
지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P=N	T-D	T-N
값	8.6m	273.1m	441.7m	대로(중앙로)	254.2m	57	호텔/숙박 1	29	2	1	1	2423.1m	0

출처: 연구자 작성.

- 광안리 관광안내소

[표 2-18] 광안리 관광안내소 입지분석 표

개요		비고
이름	광안리 관광안내소	
주소	부산광역시 수영구 광안해변로 219 1층	생활문화센터
구분	도심형 종합안내센터	
운영기관	부산광역시	
방문객수	27,870명	2019년
점수(등수)	운영평가 65(24), 만족도 98.5(1)	2020년 평가
입지 위치	광안리 해변	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-L	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P=N	T-D	T-N
값	66.4m	663.9m	4019.5m(해운대 시외버스정류소)	종로(광 안해변 로)	336 2m	54	호텔/ 숙박 10	9	0	0	2	3844.9	0

출처: 연구자 작성.

• 2사분면 (평가 높지만 만족도 낮음)

- 홍대입구 관광안내소

[표 2-19] 홍대입구 관광안내소 접근성 분석 표

개요		비고
이름	홍대입구 관광안내소	
주소	서울 마포구 홍익로 20	독립 단층 시설
구분	도심형 일반안내센터	
운영기관	서울특별시	
방문객수	76,148명	2019년
점수(등수)	운영평가 80(3), 만족도 89.3(27)	2020년 평가
입지 위치	홍대 관광특구 / 걷고싶은 거리 내	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P-N	T-D	T-N
값	34.7	291.	4229,7m	중로(홍	312	17	호텔/숙	35	1	2	2	361.	1
	m	7m	(서울역)	익로)			박 10					8	

출처: 연구자 작성.

- DDP 관광안내소

[표 2-20] DDP 관광안내소 접근성분석 표

개요		비고
이름	DDP 관광안내소	
주소	서울 중구 을지로 281 (을지로7가) DDP관광안내소	지하2층
구분	도심형 종합안내센터	
운영기관	서울특별시	
방문객수	18,253명	2019년
점수(등수)	운영평가 75(9), 만족도 84.7(38)	2020년 평가
입지 위치	DDP 건물 내	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P-N	T-D	T-N
값	50.3	24.1	3677,	대로(을	DDP	-	호텔/숙박 14,	22	1	3	1	311.3	1
	m	m	3m(서울역)	지로)	내		공원 2, 종합시장 1, 대형쇼핑몰 5						

출처: 연구자 작성.

- 복인사 관광안내소

[표 2-21] 복인사 관광안내소 접근성 분석 표

개요		비고
이름	복인사 관광안내소	
주소	서울 종로구 관훈동 130-3	부스형
구분	도심형 일반안내센터	
운영기관	서울특별시	
방문객수	104,629명	2019년
접수(등수)	운영평가 75(9), 만족도 79.1(46)	2020년 평가
입지 위치	인사동 걷고싶은 거리 북측 입구	



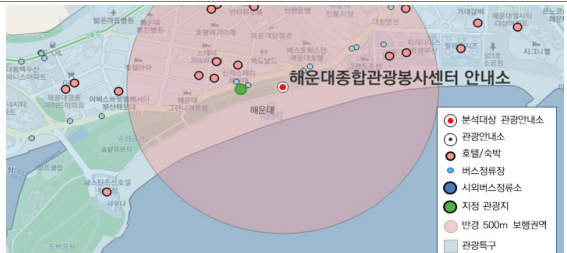
지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P-N	T-D	T-N
값	75.7 m	204. 5m	2639.9m (서울역)	대로(올곡 로)	85.9 m	45	호텔/숙박 10, 미술관·박물관 4, 고궁 2	30	1	1	4	197. 3	2

출처: 연구자 작성.

- 해운대종합관광봉사센터 안내소

[표 2-22] 해운대 종합관광봉사센터 입지분석 표

개요		비고
이름	해운대 종합관광봉사센터 안내소	
주소	부산광역시 해운대구 해운대해변로 264	3층 건물
구분	도심형 일반안내센터	
운영기관	부산광역시	
방문객수	227,100명	2019년
접수(등수)	운영평가 72(14), 만족도 84(39)	2020년 평가
입지 위치	해운대 해수욕장 해변 / 해운대 관광특구 내	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-I	SL-	P-N	T-D	T-N
값	79.7 m	519. 5m	622.7m (해운대 시외버스정류소)	중로(해 운대해 변로)	151. 1m	138	호텔/숙박 11, 공원 1	30	1	1	2	2733. 9	0

출처: 연구자 작성.

- 3사분면 (평가, 만족도 모두 낮음)
 - 월드커뮤니티센터

[표 2-23] 월드커뮤니티센터 입지분석 표

개요		비고
이름	월드커뮤니티센터	
주소	인천 중구 제물량로232번길 26	
구분	도심형 종합안내센터	
운영기관	인천광역시	
방문객수	32,675명	2019년
점수(등수)	운영평가 58(39), 만족도 90.1(25)	2020년 평가
입지 위치	월미관광특구 개항장권역 내	



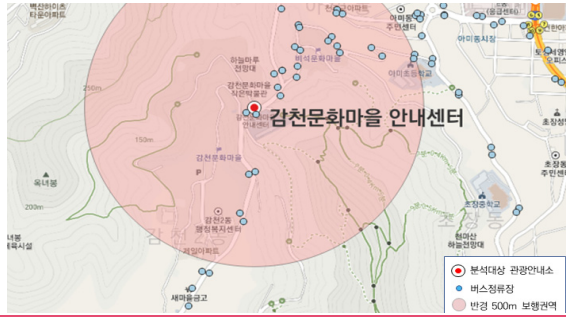
지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P-N	T-D	T-N
값	265.	410.	8065.4m(인천 종합터미널)	중로(옥 천로)	85.2 m	-	호텔/숙박 2, 공원 1	14	1	1	2	1604. 1m	0

출처: 연구자 작성.

- 4사분면 (평가 낮지만 만족도 높음)
 - 감천문화마을 안내센터

[표 2-24] 감천문화마을 안내센터 입지분석 표

개요		비고
이름	감천문화마을 안내센터	
주소	부산 사하구 감내2로 203	독립건물
구분	도심형 종합안내센터	
운영기관	부산광역시	
방문객수	1,541,000명	2019년
점수(등수)	운영평가 61(33), 만족도 92.7(15)	2020년 평가
입지 위치	감천문화마을 입구	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P-N	T-D	T-N
값	22m	921.1m	3739.7m (부산역)	종로(옥천로)	25.4m	-	0	31	0	0	2	1604.1m	0

출처: 연구자 작성.

□ 관광지형 그룹 입지분석

관광지형은 외곽에 입지하여 특정 관광지를 여행하는 단일목적형이 많다. 또한 사분면 분포를 살펴보면, 일부를 제외하고 만족도가 낮아 대부분 3사분면과 4사분면에 분포하고 있는 것으로 나타났다.

[표 2-25] 입지분석 대상 도심형 사분면 분포

사분면	운영주체	개소	관광안내소	구분	순위	
					만족도	평가
1	한국여행협회	1	안동하회마을 관광통역안내소	종합	단일목적형	13 5
	충청남도	1	공산성 관광안내소	종합	단일목적형	15 33
2	한국여행협회	1	여수 오동도 관광통역안내소	종합	단일목적형	32 3
3	강원도	1	철원군 관광안내소	종합	단일목적형	40 41
4	경상남도	1	악양 종합관광안내소	일반	단일목적형	14 31

출처: 연구자 작성.

- 1사분면 (평가, 만족도 모두 높음)

- 안동하회마을 관광통역안내소

[표 2-26] 안동하회마을 관광통역안내소

개요	비고
이름	안동하회마을 관광통역안내소
주소	경북 안동시 풍천면 하회리 284
구분	관광지형 종합안내센터
운영기관	한국여행협회
방문객수	103,178명
점수(등수)	운영평가 77(5), 만족도 93.3(13)
입지 위치	안동하회마을 매표소 앞
	2019년
	2020년 평가
	셔틀버스 정류장



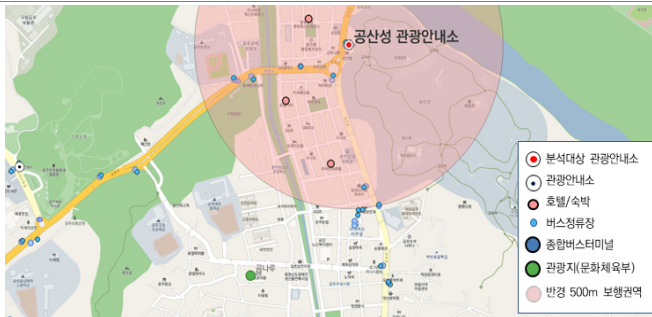
지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P=N	T-D	T-N
값	129.1	-	13,628.4m(안동터미널)	소로(전서로)	2784m	-	박물관 1	4	-	-	하화장터 내	1035.9m	0

출처: 연구자 작성.

- 공산성 관광안내소

[표 2-27] 공산성 관광안내소 접근성 분석 표

개요		비고
이름	공산성 관광안내소	
주소	충청남도 공주시 금성동 65-6	한옥형
구분	관광지형 종합안내센터	
운영기관	충청남도	
방문객수	125,900명	2019년
점수(등수)	운영평가 61(33), 만족도 92.7(15)	2020년 평가
입지 위치	공산성 입구	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-N	F-N	B-N	S-N	SL-N	P=N	T-D	T-N
값	11.9m	-	1066.5m(종합버스터미널)	중로(웅진로)	25.4m	-	호텔/숙박 3	9	-	-	2	1604.1m	0

출처: 연구자 작성.

• 2사분면 (평가 높지만 만족도 낮음)

- 여수 오동도 관광통역안내소

[표 2-28] 여수 오동도 관광통역안내소 접근성 분석 표

개요	비고	
이름	여수 오동도 관광통역안내소	
주소	전라남도 여수시 오동도로 111	한국여행업협회 확장형
구분	관광지형 종합안내센터	
운영기관	한국여행업협회	
방문객수	156,892	2019년
점수(등수)	운영평가 80(3), 만족도 87.6(32)	2020년 평가
입지 위치	오동도 해상케이블카 주차타워 맞은편	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-I	F-N	B-N	S-I	SL-I	P=N	T-D	T-N
값	18.1 m	-	1388.4m (여수엑스 포역)	종로(오동도 로)	32.7 m	-	호텔/숙박 8, 공원 1, 케이블카 1	6	-	-	2	1451.5m	0

출처: 연구자 작성.

- 3사분면 (평가, 만족도 모두 낮음)
 - 철원군 관광안내소

[표 2-29] 철원군 관광안내소 입지분석 표

개요	비고	
이름	철원군 관광안내소	
주소	강원 철원군 동송읍 태봉로 1825	고석정국민관광지
구분	관광지형 종합안내센터	
운영기관	강원도	
방문객수	471,303명	2019년
점수(등수)	운영평가 57(41), 만족도 84(40)	2020년 평가
입지 위치	고석정 국민관광지 내	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-I	F-N	B-N	S-I	SL-I	P=N	T-D	T-N
값	150. 7m	-	32884.5m(포천 시외버스터미널)	소로(태 봉로)	20.9 m	-	호텔/숙박 1	2	-	-	고석정 내	0	0

출처: 연구자 작성.

- 4사분면 (평가 낮지만 만족도 높음)
 - 악양 종합 관광안내소(하동 종합 관광안내소)

[표 2-30] 악양 종합 관광안내소 입지분석 표

개요	비고	
이름	악양 종합 관광안내소(하동 종합 관광안내소)	
주소	경상남도 하동군 악양면 평사리길 35	한옥 단층건물
구분	관광지형 일반안내센터	
운영기관	경상남도	
방문객수	405,275명	2019년
점수(등수)	운영평가 62(31), 만족도 92.7(14)	2020년 평가
입지 위치	최첨판덕 매표소 옆	



지표	B-D	S-D	L-D	R	P-D	P-I	F-N	B-N	S-I	SL-	P=N	T-D	T-N
값	423.6m	-	10765.3m(하동버스터미널)	소로(평사리길)	-	87	기념관 1, 드라마세트장 1	4	-	-	1	0	0

출처: 연구자 작성.

② 2단계 분석: 중복 입지 관광안내소 비교 분석

□ 대상 선정 기준 및 분석 방법

2단계 분석에서는 1단계 분석 대상 안내소 중 동일 또는 인접 관광지에 중복 입지한 안내소가 있는 경우를 대상으로 한다. 샘플 지역으로는 ‘명동 및 종로 일대 관광특구’, ‘인사동 문화지구’, ‘동대문 패션타운 관광특구’, ‘홍대 관광특구’의 4개를 선정하였다. 이를 대상으로 ‘QGIS 툴’을 활용한 입지특성과 방문객 수의 관계를 분석한 후, 이용률에 영향을 미치는 입지 특성 및 중요도를 도출한다.

□ 2단계 입지분석 지표 설정 기준

관광객이 주로 이용하는 교통수단인 지하철과 택시, 일반버스의 교통접근성 분석을 위하여 버스 및 지하철역의 서비스권역과 접하는 도로의 폭을, 그리고 관광 경로 추

정을 위하여 주변 대형상업시설 및 역사문화시설과 숙박시설의 입지를 분석지표로 설정하였다.

버스정류장과 지하철역의 서비스권역은 QGIS의 'QNEAT3 플러그인'을 이용하여 버스정류장은 반경 200m²⁷⁾, 지하철역은 반경 500m로 설정하고 100m 단위로 구분하여 보행속도 4km/h²⁸⁾로 산출하였다. 그리고 가장 가까운 지하철역과 그 거리를 측정하여 서비스권 내 위치를 측정하였다. 지하철역의 접근성에는 2020년 하차 인원 데이터를 분석에 이용하였다. 환승역의 경우에는 해당 역에서 환승하는 모든 노선 하차 인원의 합계 데이터를 분석에 사용하였다.

관광경로 추정을 위해서 대형 상업시설과 역사문화시설, 호텔 등 숙박시설의 입지 정보를 활용하였으며, 홍대입구와 같이 대형 상업시설 없이 소규모 상점가로 구성된 지역은 걷고 싶은 거리 등 기존에 지정된 관광지의 위치를 이용하였다. 시설 분포 및 밀집도의 시각화를 위해 개별 시설의 경우 100m의 원형 버퍼를 적용하였다.

[표 2-31] 2단계 중복 입지 관광안내소 입지 분석 지표

구분	세부 지표	
이용률	방문객 수	-2019년 해당 관광안내소 방문객 수(G-Q)
교통 접근성	대중교통	버스 -버스정류장 서비스권역 내 위치(B-D)
		지하철 -지하철역 서비스권역 내 위치(S-D)
		-지하철역 하차인원 합계(2020)(S-Q)
	차량접근	(택시) -접하는 가장 큰 도로폭(R-W)
관광 보행 경로(TA)	숙박	-주변 지역 호텔/숙박 입지
	쇼핑/관광	-주변 지역 대형상업시설 입지
		-주변 지역 역사·문화시설(궁궐, 박물관 등) 입지
		-걷고 싶은 거리 등 기지정된 관광지의 입지

※보행속도 4km/h로 서비스권역(iso-area) 도출

※지하철역 하차인원은 국토교통부통계 지하철이용통계(2020)를 사용

※버스정류장 정보는 국토교통부 데이터(2022) 사용

※접하는 가장 큰 도로의 폭은 국가교통 DB의 도로망 자료(2019)의 도로폭 코드 사용

출처: 연구자 작성.

27) 선행연구(이만호·이종훈·윤호선·손의영(2019); 윤종진·우명제(2015))들은 버스정류장의 도보 접근 영향권을 반경 200~400m으로 다양하게 사용한다.

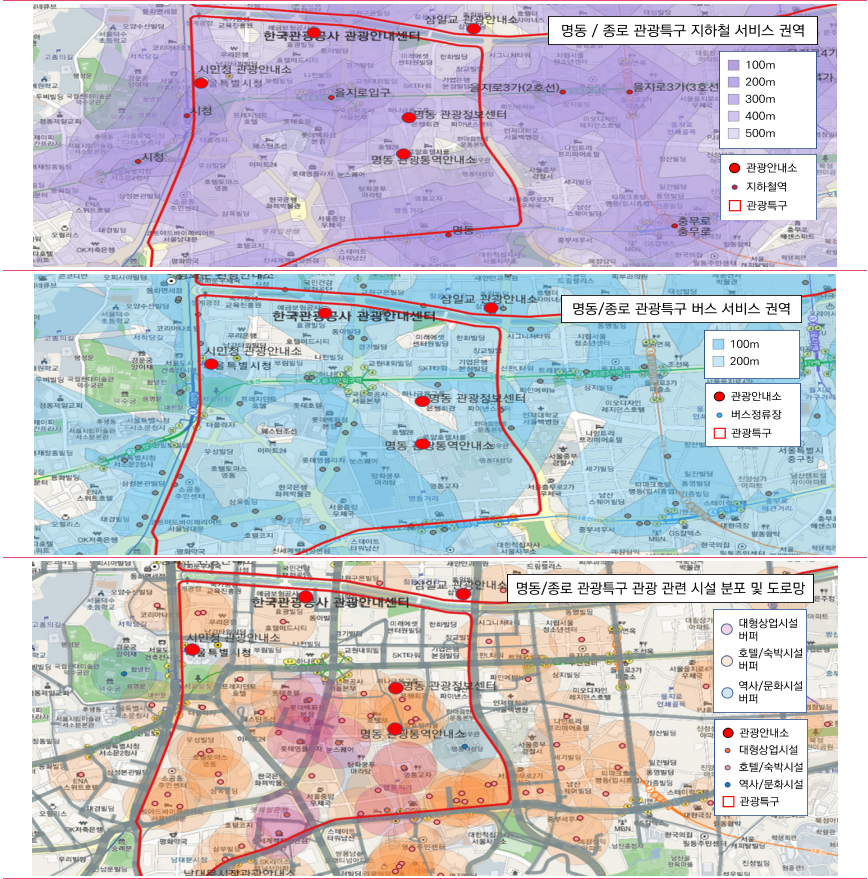
28) 성인 평균 보행속도는 약 4.3km/h(국토교통부 보도자료(2021))이며, 카카오맵, 네이버 등 포털사이트의 길찾기 API에서는 4km/h를 보행속도로 이용하고 있다.

□ 분석 결과

• 도심형 1: 명동, 남대문, 북창동, 다동, 무교동 관광특구 / 종로, 청계 관광지구

[표 2-32] 명동, 남대문, 북창동, 다동, 무교동 관광특구 / 종로, 청계 관광특구 관광안내소 접근성 분석

관광지	관광안내소	G-Q (명)	B-D (m)	S-S	S-D (m)	S-Q (명)	R - W	TA
명동, 남대문, 북창동, 다동, 무교동 관광특구	한국관광공사 관광안내센터	18,229	200	종각	400	10,220,308	1	2층
	시민청 관광안내소	24,264	100	시청	300	12,391,722	5	지하
	명동 관광정보센터	87,261	200	을지로 입구	400	11,557,833	1	△
	명동 관광통역안내소	353,180	200	을지로 입구 명동	500	11,557,833 6,211,303	보행 가로 변	○
종로, 청계 관광특구	삼일교 관광안내소	56,405	100	종각	500	10,220,308	4	△



출처: 연구자 작성.

• 도심형 2: 인사동 문화지구

[표 2-33] 인사동 문화지구 관광안내소 접근성 분석

관광지	관광안내소	G-Q (명)	B-D (m)	S-S	S-D (m)	S-Q (명)	R-W	TA
인사동 문화지구	북인사 관광안내소	104,629	100	안국 종각	300 400	5,877,306 10,220,308	4	○
	남인사 관광안내소	304,691	100	종로 3가	400	14,006,490	4	○
	인사동 홍보관	155,809	100	종각	500	10,220,308	배면	△

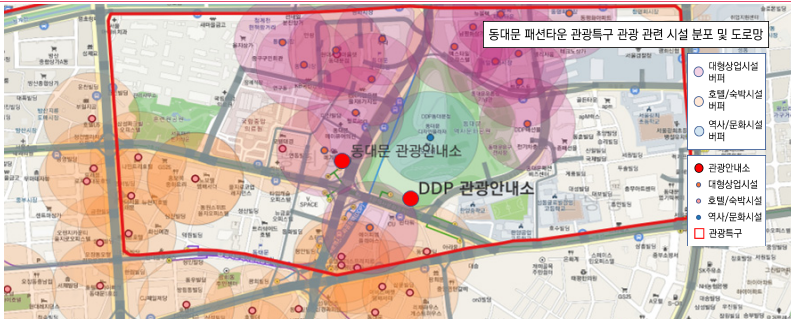


출처: 연구자 작성.

• 도심형 3: 동대문 패션타운 관광특구

[표 2-34] 동대문 패션타운 관광특구 관광안내소 접근성 분석

관광지	관광안내소	G-Q (명)	B-D (m)	S-S	S-D (m)	S-Q (명)	R - W	TA
동대문 패션타운 관광특구	DDP 관광안내소	18,253	100	동대문 역사문 화공원	100		5	지하
	동대문 관광안내소	131,577	100		200	8,795,079	지하	○

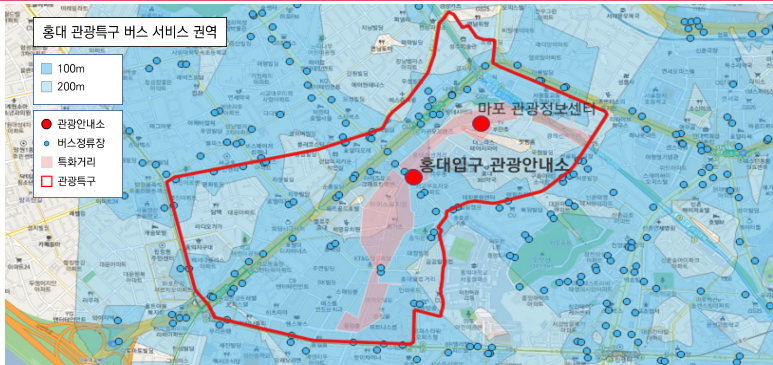


출처: 연구자 작성.

• 도심형 4: 홍대 관광특구

[표 2-35] 홍대 관광특구 관광안내소 접근성 분석

관광지	관광안내소	G-Q (명)	B-D (m)	S-S	S-D (m)	S-Q (명)	R-W	TA
홍대 관광특구	홍대입구	76,148	100	홍대 입구	500	17,729,651	3	○
	관광안내소							
	마포 관광정보센터	42,129	200		300		2	△



출처: 연구자 작성.

③ 입지 현황 분석의 종합

• 1단계 분석의 종합

유형별 ‘대중교통 접근성’을 살펴보면, ‘도심형’의 경우 대부분 안내소의 보행권역 500m 내에 지하철역이 입지하고 있으며, 버스정류장의 수가 평균 27.4개로 버스 접근성이 좋다. 반면 ‘관광지형’은 지하철이 없으며, 버스정류장의 수가 평균 5개로 도심형에 비해 월등히 적어 대중교통 접근성이 현저히 떨어지는 것을 볼 수 있다.

‘차량접근성’은 ‘도심형’이 접하는 도로의 폭원이 대부분 중로 이상으로 넓은 반면, 주차장과 거리는 멀며, 주변의 공영주차장 등을 찾아서 이용해야 한다. 택시 또는 관광버스를 이용한 접근성은 좋지만 직접 차량을 운전해서 접근하기에는 주차의 어려움이 있다. ‘관광지형’은 중로 이하 폭원의 도로를 접한 경우가 많으나, 대부분 전용 주차장을 갖추고 있어 주차가 편리하다. 대중교통 접근이 어려우므로 차량을 통한 접근성을 높이는 것이 필수적이라고 볼 수 있다.

‘관광 관련 시설’은 ‘도심형’은 호텔·숙박 외의 상업시설이나 역사문화시설이 주변에 다수 분포한 반면, ‘관광지형’은 이 같은 시설이 소수 입지하고 있는 것을 알 수 있다. 또한 ‘도심형’은 넓은 면적에 특정한 입구가 없는 범위형 관광지의 특징으로 인해 관광안내소가 500m 내에 중복 설치되기도 하지만 ‘관광지형’은 대부분 중복설치가 없는 특징을 보인다.

만족도와 관계측면에서는 ‘도심형’의 경우 건물 2층이나 지하에 입지한 경우 평가 점수가 높더라도 만족도가 떨어지며, 교통 지표들 사이에는 큰 차이가 없지만 관광지의 형태가 범위형인 경우 만족도가 떨어지는 것으로 나타난다. ‘관광지형’의 경우에는 관광지의 입구와 멀어지거나 해당 관광지 외부의 넓은 범위를 서비스하려고 하는 경우 만족도가 낮게 나타났다.

[표 2-36] 도심형 접근성 현황 종합

구분	1사분면		2사분면				3사분면	4사분면	평균 값	
	한국 관광공사 관광안내 센터	대전 트래블 라운지	광안리 관광 안내소	홍대 입구 안내소	DDP 관광 안내소	북인사 관광 안내소	해운대 종합관광 봉사센터 안내소	월드 커뮤니티 센터		김천 문화마을 안내센터
B-D (m)	126.5	8.6	66.4	34.7	50.3	75.7	79.7	265.9	22	81.1
S-D (m)	234.9	273.1	663.9	291.7	24.1	204.5	519.5	410.2	921.1	393.7

구분	1사분면		2사분면			3사분면		4사분면		평균 값
	한국 관광공사 관광안내 센터	대전 트래블 라운지	광안리 관광 안내소	홍대 입구 안내소	DDP 관광 안내소	북인사 관광 안내소	해운대 종합관광 봉사센터 안내소	월드 커뮤니티 센터	감천 문화마을 안내센터	
L-D (m)	1184.7 (서울역)	441.7 (대전역)	4019.5 (해운대 시외버 스정류 소)	4229.7 (서울역)	3677.3 (서울역)	2639.9 (서울역)	622.7 (해운대 시외버 스정류 소)	8065.4 (인천중 합터미 널)	3739.7 (부산역)	2959.1
R (이름)	소로 (청계천)	대로 (중앙로)	중로 (광안 해변로)	중로 (홍익로)	대로 (을지로)	대로 (율곡로)	중로 (해운대 해변로)	중로 (옥천로)	중로 (옥천로)	-
P-D (m)	34	254.2	336.2	312	DDP 내	85.9	151.1	85.2	25.4	160.5
P-N (개소)	9	57	54	17	-	45	138	-	-	53.3
F-N (개소)	호텔/숙 박15,백 화점1	공원1, 광창2,	고궁1	호텔10	호텔/숙박 14,공원2, 종합시장1, 대형쇼핑 몰5	호텔/숙 박10,미 술관-박 물관4, 고궁2	호텔/숙 박11,공 원1	호텔/숙 박2,공 원1	0	-
B-N (개소)	47	29	9	35	22	30	30	14	31	27.4
S-N (개소)	4	2	0	1	1	1	1	1	0	1.2
SL-N (개소)	4	1	0	2	3	1	1	1	0	1.4
PE-N (개소)	3	1	2	2	1	4	2	2	2	2.1
T-D (m)	361.7	2423.1	3844.9	361.8	311.3	197.3	2733.9	1604.1	1604.1	1493.6
T-N (개소)	4	0	0	1	1	2	0	0	0	0.9
형태	범위형	종합형	관광지형	범위형	관광지형	범위형	범위형	범위형	단자형	-

출처: 연구자 작성.

[표 2-37] 관광지형 접근성 현황 종합

구분	1사분면		2사분면		3사분면	4사분면	평균 값
	안동하회마을 관광통역 안내소	공산성 관광안내소	여수 오동도 관광안내소	고석정 관광안내소	악양 종합 관광안내소		
B-D(m)		129.1	11.9	18.1	150.7	423.6	146.7
S-D(m)		-	-	-	-	-	-
L-D(m)		13,628.4 (안동터미널)	1066.5 (종합 버스터미널)	1388.4 (여수엑스포역)	32884.5 (포천시외버스터미 널)	10765.3 (하동 버스터미널)	11946.6
R(이름)	소로(전서로)	중로(웅진로)	중로(오동도로)	소로(태봉로)	소로(평사리길)		-
P-D(m)		278.4	25.4	32.7	20.9	주차장입구	89.4

구분	1사분면		2사분면		3사분면	4사분면	평균 값
	안동하회마을 관광통역 안내소	공산성 관광안내소	여수 오동도 관광안내소	고석정 관광안내소	악양 종합 관광안내소		
P-N(개소)	-	-	-	-	-	87	87.0
F-N(개소)	박물관1	호텔/숙박3	호텔/숙박8,공원1, 케이블카1	호텔/숙박1	기념관1,드라마세 트장1		-
B-N(개소)	4	9	6	2	4		5.0
S-N(개소)	-	-	-	-	-		-
SL-N(개소)	-	-	-	-	-		-
PE-N(개소)	하회장터내	2	2	고석정내	1		1.7
T-D(m)	1035.9	1604.1	1451.5	0	0		818.3
T-N(개소)	0	0	0	0	0		-

출처: 연구자 작성.

• 2단계 분석의 종합

중복 입지한 도심형 안내소들 간 방문객 수와 접근성 현황을 살펴보면, ‘관광지의 주요 보행경로에 접하고 있는지 여부’가 방문객 수에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난다. 관광지의 입구가 여러 곳일 경우 주요 관광가로 및 대형상업시설 등 보행을 유발하는 시설이 가까운 입구에 위치한 안내소가 방문객이 많은 것으로 보아 이와 같은 요소가 입지에 중요한 기준이 된다고 할 수 있다. 또한 안내소에서 체험형 관광서비스를 제공하는 등 안내소 자체가 관광수요를 만들어내는 경우에도 방문객이 많아질 수 있는 것으로 나타났다.

그 다음으로 영향을 미치는 것은 ‘지하철역 접근성’으로, 지하철역은 역세권 범위인 반경 500m 내에서 거리보다는 지하철역을 이용하는 인구의 규모가 더 큰 영향을 미친다. 지하철역과 연결되어 지하철 접근성이 좋더라도 특정 시설 내에 입지한 경우에는 주변 지역 보다는 그 시설 내부 안내 역할로 인지될 가능성이 높기 때문에 설치 목적에 따라 이와 같은 기준 설정에 신중할 필요가 있다.

‘버스정류장 접근성’은 대부분의 지역이 200m 서비스권역에 포함되어 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 보이지만, 지하철 접근성이 별다른 차이가 없다면 버스정류장 접근성도 대체 영향요인이 될 수 있다고 판단된다.

‘접하는 도로의 폭’은 ‘차량 접근성’뿐만 아니라 ‘시각적 인지도’와도 관련이 있다. 따

라서 관광지 내부의 주요 보행로 주변에 입지하는 경우가 아니라면 시각적으로 인지하기 쉬운 열린 도로변에 입지하는 경우가 방문객 수가 많은 것으로 나타났다.

[표 2-38] 중복 입지 안내소 비교 종합

관광지	관광안내소	G-Q (명)	B-D (m)	S-S	S-D (m)	S-Q (명)	R - W	TA
명동, 남대문, 북창동, 다동, 무교동 관광특구	한국관광공사 관광안내센터	18,229	200	종각	400	10,220,308	1	2층
	시민청 관광안내소	24,264	100	시청	300	12,391,722	지하	지하
	명동 관광정보센터	87,261	200	을지로입구	400	11,557,833	1	△
	명동 관광통역안내소	353,180	200	을지로입구	500	11,557,833	보행가 로변	○
				명동	500	6,211,303		
종로, 청계 관광특구	삼일교 관광안내소	56,405	100	종각	500	10,220,308	4	△
	북인사 관광안내소	104,629	100	안국	300	5,877,306	4	○
				종각	400	10,220,308		
인사동 문화지구	남인사 관광안내소	304,691	100	종로 3가	400	14,006,490	4	○
	인사동 홍보관	155,809	100	종각	500	10,220,308	배면 보차혼 용로	△
동대문 패션타운 관광특구	DDP 관광안내소	18,253	100	동대문 역사문화공원	100	8,795,079	지하	지하
	동대문 관광안내소	131,577	100		200		5	○
홍대 관광특구	홍대입구 관광안내소	76,148	100	홍대 입구	500	17,729,651	3	○
	마포 관광정보센터	42,129	200		300		2	△

출처: 연구자 작성.

2) 관광안내소 공간 현황분석

□ 대상 선정 전제 및 기준

공간분석은 문화체육관광부로부터 구득 가능한 도면 데이터가 있는 관광안내소로 그 대상을 한정하고, 도면에 대한 분석 및 해석을 통해 공간 기준에 대한 시사점을 도출한다.

□ 분석 샘플 선정 및 공간 구분

분석 대상 샘플은 ‘남도관광센터’, ‘진도여행 종합안내센터’, ‘대구공항 및 무안국제공항 관광안내소’, ‘한국여행업협회 안내소’로 총 4개의 유형으로 선정하였다. 계획도면 내 공간구성은 분석의 일관성을 위해 문화체육관광부의 관련 규정 따라 ‘업무공간’, ‘업무지원공간’, ‘서비스공간’으로 재분류하였다.

관광안내소의 기능 및 서비스는 기본 1차 서비스인 ‘안내·예약’, 2차 서비스인 ‘여행편의 제공’, 3차 서비스인 ‘관광·전시’, ‘홍보’, ‘판매’, ‘지역커뮤니티 형성’으로 구분하였다. 특히 2차 서비스인 ‘여행편의 제공’은 범위가 명확하게 정해져 있는 것이 아니고 다양한 서비스가 제공될 수 있으므로, ‘의자 등의 휴식 시설’, ‘화장실’ 등을 2차 서비스로 구분하였다. ‘멀티미디어’의 경우 검색을 통한 안내 서비스를 제공하는 경우는 1차에, 유명 관광지 등의 단순 정보제공 콘텐츠는 3차 범위의 ‘관광·전시’에 포함하였다. ‘지역커뮤니티 형성’ 서비스는 테이블 및 의자, 스탠드 등 다수에게 정보교환, 대화, 휴식, 모임 등에 사용할 수 있는 열린 공간을 제공하는 경우 또는 지역 주민을 위한 프로그램을 운영하는 경우 등으로 구분하였다.

□ 공간 현황분석

① 남도관광센터

- 개요

[표 2-39] 남도관광센터 개요

구분	관광센터(시민을 위한 복합문화센터 및 방문객 대상 관광안내서비스 제공)
운영주체	광주광역시
주소	광주광역시 동구 금남로1가 1-1 전일빌딩 2층

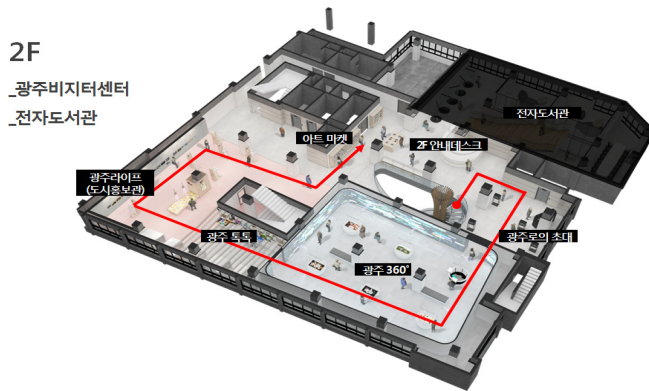
면적	751.4㎡
조성형태	기존 건물에 입주

출처: 문화체육관광부 내부자료 및 남도관광센터 홈페이지 내용을 종합하여 작성.

(https://www.gjto.or.kr/gjtc_vr/) (검색일: 2022.6.6.)

• 공간 현황

남도관광센터는 2020년 5·18 역사문화공간으로 리모델링된 후 전일빌딩 2층에 입지하고 있다. 전일빌딩은 지하 1층, 지상 10층의 규모로 1~4층은 시민문화공간인 시민플라자로 운영되고 있으며, 디지털도서관, 전일문화센터, 시민갤러리, 518전시관, 다목적 강당, 카페, 옥상정원, 소규모 야외 공연장 등을 갖추고 있다. 한 층이 모두 문화공간으로 조성되어 관광안내와 관광편의를 위한 서비스보다는 전시와 체험에 중점을 두고 있으며, 이에 따라 전시관에 가까운 형태로 공간과 동선이 구성되어 있다.



[그림 2-14] 남도관광센터 공간구성

출처: 문화체육관광부 내부자료.

[표 2-40] 남도관광센터 공간구성

공간구성	면적(㎡)	기능 및 서비스	공간구분
안내데스크	-	1차(안내)	업무공간
광주로의 초대	233.0	1차(안내) 2차(휴식) 3차(전시) 3차(커뮤니티)	서비스공간
광주 360°	265.9	1차(안내) 3차(전시)	서비스공간

남도특특	남도관광한바퀴(전남 대표관광지 영상 소개), 광주관광 VR(가상현실 체험 콘텐츠)	77.7	3차(전시)	서비스공간
광주라이프	의향, 예향광주(역사 전시), 광주의 시간(역사 전시), 디지털 방명록(미디어 방명록)	134.9	3차(전시)	서비스공간
아트마켓	아트마켓(광주지역 우수 공예품 및 기념품 전시 및 판매)	39.9	3차(판매)	서비스공간



광주로의 초대



광주360°



남도특특, 광주라이프

[그림 2-15] 남도관광센터 내부공간

출처: 남도관광센터 홈페이지 내용을 바탕으로 연구자 작성. (https://www.gjto.or.kr/gjtc_vr/) (검색일: 2022.6.6.)

• 주요 특징

남도관광센터는 2층에 입지하여 건물 외부에서는 인지하기 어렵고 관광안내센터로서의 접근성이 떨어지는 편이다. 또한 2층에 함께 입지한 시설은 지역 주민 시설인 전자도서관으로 관광을 목적으로 하는 방문객의 유입 요인이 되기는 어려운 용도이다.

② 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소)

• 개요

[표 2-41] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 개요

구분	교통거점형 / 종합안내소
운영주체	전라남도
주소	전남 진도군 군내면 녹진리 산 2-14

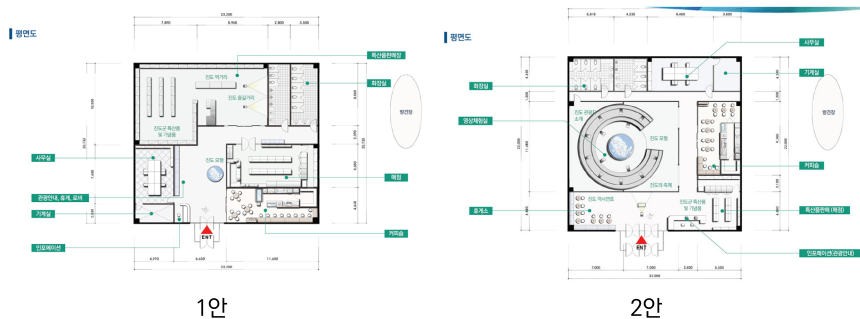
구분	교통거점형 / 종합안내소
비고	휴게소와 관광안내소가 복합되어 계획됨
조성형태	신축

출처: 문화체육관광부 내부자료를 바탕으로 연구자 작성.

진도여행종합안내소는 진도대교를 지나 진도 초입에 입지한 ‘교통거점형 종합안내소’이다. 사업 초기에는 진도여행 종합안내센터로 계획되었으나 사업자 모집의 어려움 등으로 인해²⁹⁾ 휴게소와 복합되는 것으로 변경되어 건설되었다. 본 연구의 분석에는 사업 변경 전의 계획도면 2개 안을 이용하였다.

• 공간 현황

계획 1안과 2안 모두 1차 서비스인 안내데스크와 2차 서비스인 휴게소, 3차 서비스인 진도모형, 커피숍을 공통적으로 포함하고 있다. 1안은 매점과 특산물 판매장을 포함한 판매에 중점을 둔 공간구성이고, 2안은 영상체험실을 포함한 전시에 중점을 둔 계획이다. 판매와 전시에 중점을 둘에 따라 열린 공간 없이 벽체로 구획되어 있다.



[그림 2-16] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 1안 평면도

출처: 문화체육관광부 내부자료.

[표 2-42] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 계획 1안

공간구성	면적(㎡)	기능 및 서비스	공간구분
로비(관광안내/휴게소/진도모형)	66.59	1차(관광안내), 2차(휴게소), 3차(전시)	업무공간
커피숍 매점(창고)	50.66	3차(판매)	서비스공간
매점	63.29	3차(판매)	서비스공간
특산물판매장(창고)	150.33	3차(판매)	서비스공간

29) 최준호(2019), “녹진 종합관광안내센터가 휴게소로 ‘둔갑’”, 뉴스진도, 10월 4일자. (http://www.newsjindo.com/news_main/350) (검색일: 2022.6.6.)

화장실	48.79	2차(화장실)	서비스공간
관리사무실	36.39	-	업무공간
기계통신실	11.22	-	-
기타(복도)	34.71	-	-
합계	461.98		

출처: 문화체육관광부 내부자료를 바탕으로 연구자 작성.

특히 2안은 영상체험실의 전시기능이 추가된 대신 로비에서 ‘관광안내’, ‘휴게’ 기능과 함께 특산물 판매와 매점과 같은 ‘판매기능’을 함께 배치하고 있는 특징이 있다.

[표 2-43] 진도여행 종합안내센터(진도휴게소 관광안내소) 계획 2안

공간구성	면적(㎡)	기능 및 서비스	공간구분
로비(관광안내/휴게소/특산물판매/매점)	34.87	1차(관광안내), 2차(휴게소), 3차(판매)	업무공간 서비스공간
커피숍 매점(창고)	49.86	3차(판매)	서비스공간
영상체험실	157.63	3차(전시)	서비스공간
화장실	40.28	2차(화장실)	서비스공간
관리사무실	34.73	-	업무공간
기계통신실	13.79	-	-
기타(복도)	52.79	-	-
합계	464.37		

출처: 문화체육관광부 내부자료를 바탕으로 연구자 작성.

• 주요 특징

1안은 로비에서 ‘관광안내’, ‘휴게’, ‘전시’를 모두 담당하도록 하고 있는데, 로비가 머무르는 공간이 아닌 지나가는 공간으로 복도를 겸하도록 설계되어 실제로는 관광객의 휴식공간이 없다. 또한 매점, 특산물 판매장 등의 판매시설 입구와 화장실 입구가 모두 근접해 있어 동선이 비효율적이며 혼잡이 예상된다. 이와 별도로 ‘관광안내’의 데스크 공간과 ‘판매시설’의 계산대가 별도로 구분되지 않고, 입구 정면이 막혀 있어 사용자가 하여금 혼란을 줄 수 있는 구성이라고 판단된다.

③ 대구공항, 무안국제공항 관광안내소

• 개요

[표 2-44] 대구공항, 무안국제공항 관광안내소 개요

구분	대구공항	무안공항
구분	교통거점형 / 일반안내소	교통거점형 / 종합안내소
운영주체	대구관광협회(위탁)	전라남도관광협회(위탁)

주소	대구 동구 공항로 221(지저동)	무안군 망운면 공항로 970-260
비고	공항 내 안내소	
조성형태	실내형(공항 내 안내소)	

출처: 문화체육관광부 내부자료를 바탕으로 연구자 작성.

• 공간 현황

대구공항과 무안공항의 안내소는 기존에는 관광객이 들어갈 수 없는 카운터 형태였으나, 2022년 4월 리모델링을 통해 관광객이 자유롭게 드나들며 소통할 수 있는 내부 공간이 새롭게 만들어졌다. 특히 높이가 낮은 교통약자 데스크와 듀얼모니터, 스크린 높낮이 조절과 수어·점자 안내가 가능한 무장애 키오스크 등을 설치하여 무장애 관광 안내소의 콘셉트로 조성하였다.

[표 2-45] 대구공항, 무안국제공항 관광안내소 공간구성

공간구성		기능 및 서비스	공간구분
안내데스크	교통약자 데스크 설치 듀얼모니터 설치	1차(관광안내)	업무공간
스크린월	전시, 홍보	3차(전시, 홍보)	외벽
안내소 내부 공간	배리어프리 키오스크(스크린 높낮이 조절 가능, 공통 수어·점자 안내 가능) 스크린월	1차(관광안내) 2차(전시, 홍보)	서비스공간
	한복 AR 피팅기기(체험콘텐츠) 휴식공간(의자)	2차(휴식) 3차(체험)	서비스공간
	대구		
	무안	3D 디오라마 입체모형지도 벽면녹화(플랜트월) 포토존	1차(검색) 3차(전시, 체험) 서비스공간

출처: 문화체육관광부 내부자료 및 기수정(2022)의 내용을 종합하여 작성.

(<https://www.ajunews.com/view/20220427083901006>) (검색일: 2022.6.6)



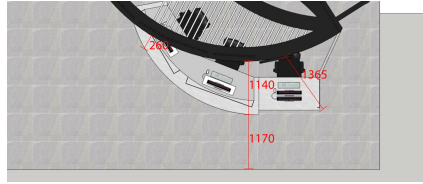
안내소 전경



배리어프리 키오스크



벽면녹화(플랜트월) 포토존



곡선 디자인

[그림 2-17] 무안국제공항 관광안내소

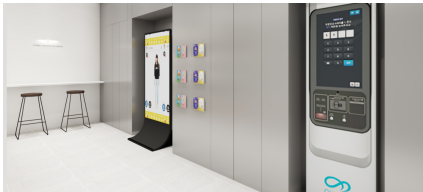
출처: 문화체육관광부 내부자료.



안내소 전경



스크린월



한복 AR 피팅기기



휴식 시설

[그림 2-18] 대구공항 관광안내소

출처: 문화체육관광부 내부자료.

• 주요 특징

무안국제공항 안내소는 안내데스크의 형태가 곡선이고, 스크린월의 크기가 작아 내부 공간으로 진입하는 입구가 넓고 자연스럽게 관광객의 동선을 유도한다. 반면, 대구공항 관광안내소는 안내데스크가 직선이고 스크린월이 크기 때문에 내부로 진입하는 입구가 작고 폐쇄적인 공간으로 느껴져 접근성이 상대적으로 낮은 것으로 보인다. 이와 같은 입구의 크기 및 동선유도는 이용률에 영향을 미치게 되므로 관광안내소의 내부공간 구성 시에 가장 중요한 고려사항이라 할 수 있다.

또한 대구공항 안내소의 경우 공간 내부 끝부분에 소규모의 휴식공간을 배치하였으나 '한복 AR 피팅기' 등 혼잡 시설이 위치하여 그 활용성이 떨어질 것으로 보인다. 무안국제공항 안내소는 시야 확보를 위해 벽을 창살 형태로 디자인하여 좁은 공간의 단점을 보완하고 있으며 외부에서 내부가 보이도록 하는 효과를 주어 관광객들의 시각적 접근성을 높여주는 효과를 준다.

④ 한국여행업협회 안내소

• 개요

한국여행업협회의 안내소는 ‘기본형’과 ‘확장형’으로 구분되어 있으며 이 가이드를 따르는 경우, 특별한 경우가 아니면 제시된 동일한 디자인을 사용한다. 현재, 한국여행업협회에서 운영하는 안내소 12곳 중 대부분이 면적 10.90㎡ 정도의 소규모 기본형 안내소이다.

[표 2-46] 한국여행업협회 안내소

공간구성			기능 및 서비스	공간구분	면적(㎡)
기본형	안내데스크	관광안내(수납함)	1차(관광안내)	업무공간	10.90
	안내데스크	관광안내(수납함)	1차(관광안내)	업무공간	
확장형	다목적공간	업무용 공간	1차(관광안내)	업무공간	21.00~
	컴검색대	컴퓨터 검색	2차(자료검색)	서비스공간	23.00
	의자	대기/휴식	2차	서비스공간	
	안내데스크	관광안내(수납함)	1차(관광안내)	업무공간	
실내형	휴게공간	(사물함, 정수기)	1차(관광안내)	업무지원공간	-(자료없음)
	홍보모니터 및 홍보물	홍보(24시간)	3차(홍보)	외벽	
	지도 라이팅 박스	정보제공(24시간)	1차(관광안내)	외벽	

출처: 문화체육관광부 내부자료를 바탕으로 연구자 작성.

• 공간 현황

한국여행업협회의 안내소들은 공통적으로 작은 공간을 최대한 활용하여 1차 기능인 ‘안내기능’에 중점을 둔 공간구성이 되어 있다. ‘확장형’의 경우 휠체어나 유모차 진입이 가능한 램프형 진입구를 설치하였고, 협소한 공간임에도 불구하고 컴퓨터 검색대 및 의자 등을 갖추고 있다. 그러나 실제로 이 공간은 좁은 공간에서 직원들을 마주 보는 위치에 있어 휴식 용도로는 사용되기 불가능해 보인다. ‘실내형’의 경우는 역시 작은 규모 이지만 사물함과 정수기 등을 갖춘 ‘업무지원공간’을 갖추고 있다.

• 주요 특징

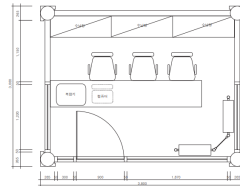
협소한 공간에 너무 많은 기능을 포함시켜 외관과 내부 모두 공간이 비효율적이며 관광객들에게 복잡하다는 인상을 준다. 또한 관광안내소를 나타내는 i 심볼의 인지도가 떨어지며 색상이 통일되어 있지 않는 점도 관광객들에게 혼란을 줄 가능성이 크다. ‘기본형’은 이동식 간이부스를 길가에 세우는 방식이어서 방문객이 많이 찾는 위치에

따라 이동이 용이하다는 장점이 있는 반면, 기존 상업시설이나 보행로 주변에 하나의 지장물로서 인식될 수 있는 단점이 있다.

실내형의 경우 별도의 입구와 방문객들을 위한 오픈 공간을 별도로 마련할 필요가 없으므로 공간의 여유가 있어 기본형에 비해 상대적으로 공간이 잘 구분되어 있다.



기본형 안내소 투시도



기본형 안내소 평면도



기본형 안내소 사례(대구역)



기본형 안내소 사례(광한루)

[그림 2-19] 한국여행업협회 기본형 안내소

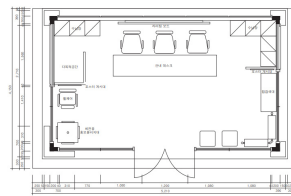
출처: 문화체육관광부 내부자료, 대구트립로드 홈페이지.

(https://tour.daegu.go.kr/index.do?menu_id=00002951&menu_link=/front/tour/tourMapView.do) (검색일: 2022. 6. 6.).

<https://m.blog.naver.com/PostView.naver?isHttpsRedirect=true&blogId=jungwooj21&logNo=221438974225> (검색일: 2022. 6. 6.).



확장형 안내소 투시도



확장형 안내소 평면도



확장형 안내소 사례(안동화마을)



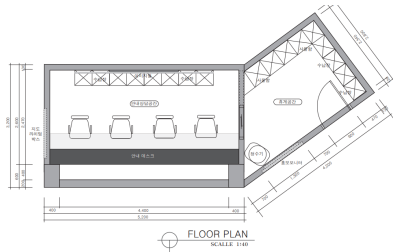
확장형 안내소 사례(전주 덕진공원)

[그림 2-20] 한국여행업협회 확장형 안내소

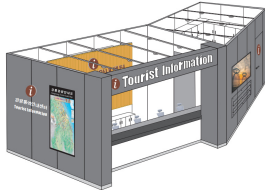
출처: 문화체육관광부 내부자료.

<http://www.ttlnews.com/article/KOREA/2998> (검색일: 2022. 6. 6.) (좌).

<http://m.traveldaily.co.kr/news/articleView.html?idxno=3429> (검색일: 2022. 6. 6.) (우)



실내형 안내소 평면도



실내형 안내소 투시도



실내형 안내소 사례(강릉역)

[그림 2-21] 한국여행업협회 실내형 안내소

출처: 문화체육관광부 내부자료,

<http://www.ttlnews.com/article/korea/9430> (검색일: 2022. 6. 6) (우).

□ 분석의 종합 및 시사점

• 지자체 운영 관광안내소

지자체가 운영하는 관광안내소의 조성형태는 ‘신축’, ‘기존 건물임대’, ‘교통거점 실내형’의 세 가지이다. 남도관광센터는 기존 건물임대형으로, 넓은 면적을 사용할 수 있고 기존 건물이 관광시설일 경우 시너지 효과를 기대할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 관광안내소임에도 지역 전체의 관광안내를 담당하기엔 접근성이 낮다. 또한 1층에 입지하는 것이 아니라면 2층 이상은 외부에서 인지하기 어려워 높은 이용률을 기대하기는 현실적으로 어려울 것으로 판단된다. 다만 이와 같은 판단은 임대료 등을 종합적으로 검토하여 이루어지기 때문에 지자체별 여건에 따라 달라질 수 있다.

신축의 경우 기존의 도시맥락에 맞추거나 지역 랜드마크가 될 수 있는 건축을 할 수 있는 장점이 있으나, 실제 조성부지 마련과 설계비 등 비용이 많이 소요된다는 단점이 있다. 특히 진도여행종합안내센터의 경우 당초 종합안내소로 계획되었으나, 입주업체의 선정이 어려워 휴게소와 복합되면서 휴게소의 비중이 커지고 안내소의 비중이 줄어든 사례이다. 또한 교통거점형의 특성상 진입을 위해 표지판이 필요하나, 휴게소 표지판만 설치되어 안내소 기능에 대한 인지도가 매우 낮아져 이 점에 대한 문제가 제기되기도 했다³⁰⁾.

‘교통거점형’의 경우 공항 또는 역사의 내부에 입지하므로 출입구와接客공간이 별도로 필요하지 않아 공간 활용에 유리하고 이동이 쉽다는 장점이 있다. 방문객의 활용도를 높이기 위해서는 방문객의 이동 동선 상에 입지하는 것이 유리하나, 공항 또는 역사의 면적이 좁은 경우接客공간과 이동 동선이 겹쳐 혼잡할 수 있고 다양한 안내서비스가 어렵다는 단점이 있다. 대구공항 관광안내소와 무안공항 관광안내소는 동일하게 리모델링을 추진한 사례로, 기본적으로 교통약자의 접근성을 높일 수 있는 유니버설 디자인에 관광객이 드나들 수 있는 내부공간을 두는 동일한 형태로 지자체 특성을 반영하여 각각 색채와 데스크 모양에 변화를 주었다. 두 사례가 비슷하고 규모의 차이가 크지 않지만 무안공항 안내소는 전시공간을 추가하여 종합안내소로 운영하고 있는 것이 특징이다.

[표 2-47] 지자체 운영 관광안내소 공간분석의 종합

안내소	유형	면적(㎡)	형태	기능 및 서비스			외관
남도 관광센터	관광 센터	751.4	기존 건물에 입주	업무공간	1차	안내데스크	인지성 낮음 (기존건물 입면)
				업무지원공간	1차	-(파악불가)	
				서비스공간	2차	휴식공간, 화장실	
					3차	전시, 판매, 커뮤니티	
진도여행 종합 안내센터	교통 거점형 종합	(1인) 461.98	신축 (복합 설계)	업무공간	1차	안내데스크	휴게소와 의 복합설 계로 휴게 소의 정체 성 강함
		업무지원공간		1차	창고, 관리사무실		
		서비스공간		2차	휴게소(복합), 화장 실		
				3차	판매, 전시		
대구공항 관광안내소	교통 거점형 일반	-	실내형 리모델 링 (공항 내)	업무공간	1차	안내데스크	지자체 특성반영, 유니버설 디자인
				업무지원공간	1차	-(파악불가)	
				서비스공간	2차	휴식, 무인안내	
					3차	체험	
무안공항 관광안내소	교통 거점형 종합	-	실내형 리모델 링 (공항 내)	업무공간	1차	안내데스크	지자체 특성반영, 유니버설 디자인
				업무지원공간	1차	-(파악불가)	
				서비스공간	2차	무인안내	
					3차	전시, 체험	

출처: 연구자 작성.

30) 최준호(2019), “녹진 종합관광안내센터가 휴게소로 ‘둔갑’”, 뉴스진도, 10월 4일자. (http://www.newsjindo.com/news_main/350) (검색일: 2022.6.6)

• 한국여행협회 운영 관광안내소

한국여행협회가 운영하는 관광안내소는 ‘기본형’, ‘확장형’, ‘실내형’의 세 가지 유형이 있으며, 각 유형별로 동일한 디자인의 이동식 부스를 사용한다. 이와 같은 동일한 디자인은 안내소임을 인지하기 쉽다는 장점이 있으나, 눈에 띄지 않는 디자인일 경우 오히려 인지도가 떨어지고 획일적 디자인이 관광지의 경관에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 단점이 있다.

[표 2-48] 한국여행협회 운영 관광안내소 공간분석의 종합

안내소	유형	면적 (㎡)	직원 수	형태	기능 및 서비스	디자인
기본형	일반 종합	10.9	3	이동식 부스형	업무공간	1차 안내데스크
					업무지원공간	1차 수납함
					업무공간	1차 안내데스크
확장형	일반 종합	21~ 23	3	이동식 부스형	업무지원공간	1차 수납함, 다목적공간
					서비스공간	2차 대기/휴식
						3차 컴퓨터 검색
실내형	-	-	4	이동식 부스형	업무공간	1차 안내데스크
					업무지원공간	1차 수납함, 사물함, 정수기

출처: 연구자 작성.

기본형의 면적은 10.9㎡로, 안내데스크와 수납 등 기본적인 안내기능 만을 갖추고 있다. 일반형은 기본형의 약 두 배 규모이며, 안내데스크와 수납, 소규모의 업무공간과 방문객 서비스공간을 갖춘 디자인이다. 일반형의 경우 표준디자인의 간이안내소 권장 면적인 10.6㎡ 수준의 규모이며, 확장형은 간이안내소보다는 크지만 일반안내소 권장면적 84.96㎡에 크게 못 미친다. 기본형과 확장형 모두 일반안내소 또는 종합안내소로 운영하고 있다.

한국여행협회의 관광안내소는 관광지 인근 도로변에 설치하여 운영하므로 지자체 요청이나 민원 등으로 인해 위치가 수시로 변할 수 있는 특징을 가지고 있다. 이와 같은 이동이 쉬운 특징은 관광수요 변화 등에 유연하게 대처할 수 있다는 면에서는 장점이지만, 최적의 위치를 유지하거나 서비스의 지속성 면에서는 단점이 될 수 있다.

5. 소결

1) 입지 측면

□ 관광지 형태별 접근성을 고려한 입지 결정 필요

관광안내소 ‘평가’와 ‘만족도’를 축으로 하는 사분면 분석 결과를 볼 때, 관광지의 형태 및 접근성이 만족도와 일정한 상관관계를 나타내고 있다.

• 도심형

‘도심형’은 대도시일수록 관광 관련 시설들이 밀집해 있는 경우가 많아 도보로 여러 관광시설 사이를 이동하기가 용이하며, 도시철도 등 대중교통 여건도 잘 갖추어져 있다. 또한 구도심의 조직이 남아있는 관광지의 경우 차량 접근성이 낮으므로, 더욱 보행이나 대중교통을 중심으로 한 체계적인 관광 동선 설정이 필요하다. 예를 들어, 관광특구로 지정된 도심 관광지의 경우 지하철역 등 대중교통 출입구를 시종점으로 관광 경로를 설정하고, 이와 연계하여 출입구에 관광안내소를 설치하는 것이 가장 접근성과 이용률, 만족도를 높일 수 있다.

중소도시의 경우 대중교통 여건이 도시별로 편차가 크므로, 현실적으로 차량 접근성도 일부 고려가 필요하다. 이를 위해서는 주차장을 확보하고 이를 연계하는 교통편을 운영하는 것이 바람직하다. 또한 광역 간 대중교통 수단을 이용할 수 있는 지점을 관광지의 시종점으로 설정하고 이 지역에 관광안내소를 설치하는 것이 좋다.

• 관광지형

도시 외곽 관광지의 경우 대부분 입구가 명확하므로 출입구 또는 매표소와 연계하여 관광안내소를 입지시키는 것이 좋다. 또한 이 지역들은 대중교통보다는 차량을 이용한 관광이 대부분이므로 입구 이외에 보행 동선이 시작되는 주차장 출입구에 입지하는 것도 고려할 만하다.

범위형 관광지에서 여러 개의 안내소 입지를 결정해야 할 경우, 입구에서는 정보제공에 중점을 두고, 관광지 내부에서는 지역의 특성에 맞는 확장서비스를 제공하는 등과 같이 관광동선 상 결절점 별로 안내소의 기능과 역할을 배분하여 배치하는 것이 필요하다. 내부에 입지하는 관광안내소는 차량의 접근이 가능한 결절점이 여러 관광경로 대안을 선택하는 차원에서 바람직하다.

이 밖에 관광지와 상관없이 도시 전역을 서비스하기 위한 관광안내소의 경우는 도시의 관문 역할을 하는 공항이나, 철도역, 고속버스터미널과 같이 광역교통 시설 내 또는 출입구 인근에 입지시키는 것이 가장 효과적이다.

□ ‘도심형’과 ‘관광지형’ 모두 관광지와와의 접근성이 가장 핵심 요소

‘도심형’은 주요 관광 보행의 동선 상에 입지하고 있을 때 또는 주변에 대형 상업시설, 역사문화시설 등 관광자원이 많을수록 방문객 수가 많아지는 경향을 보인다. ‘관광지형’은 관광지 입구에 가까울수록 관광객의 만족도가 높아진다. 결국 관광안내소의 입지에서 가장 중요한 것은 관광을 위한 효율적인 동선과 같은 접근성이며, 이를 핵심으로 하여 관련 기준이 개선되어야 함을 시사한다.

□ 중복 입지가 예상되는 곳은 위계별 안내소의 연계 및 역할 분배 필요

관광안내소의 중복 금지 영역을 일괄적으로 설정하기보다는 특정 관광지를 서비스하는 단일목적형이나 단지형인지, 일정 범위를 서비스하는 범위형인지 등 관광지의 특성을 고려할 필요가 있다. 또한 한 장소에 입지 가능한 관광안내소 개수에 위계별로 차등을 두거나 역할 분배 후 연계를 고려해야 한다.

2) 공간구성 측면

□ 관광안내소의 위계에 맞는 기능 및 공간규모 계획 필요

현재의 기준은 기능과 공간 규모가 명확하지 않고 지자체별로 독자적으로 운영되고 있다. 따라서 가이드라인에서 규정하고 있는 안내소의 위계별로 인원 및 기능을 설정하고 이에 따라 요구되는 최소 공간규모, 프로그램을 설정할 필요가 있다.

□ 이용률을 높일 수 있도록 물리적·심리적 진입장벽을 낮추는 디자인 필요

관광안내소의 이용률을 높이기 위해서는 안내소에 접근하는 물리적·심리적 진입장벽을 낮추는 디자인이 필요하다. 예를 들어 물리적으로 휠체어나 유모차 이용자를 위해 단을 없애거나 램프형 진입로를 중심으로 공간을 기획하고, 시각적으로 내부를 볼 수 있도록 투명한 자재를 이용하여 관광객이 쉽게 시설에 진입할 수 있도록 유도하는 것이 필요하다. 반면, 벽체와 문을 많이 사용하여 공간을 구분하거나 불투명 재료를

통해 내부가 보이지 않는 등 폐쇄적인 디자인은 반드시 지양되어야 한다.

□ 공간배치의 우선순위 고려

안내데스크 외에 판매공간이나 전시공간, 휴식공간 등 여러 공간을 함께 배치할 때에는 먼저 중심공간을 설정하고 이를 중심으로 관광객의 동선을 고려한 후 위계에 따라 나머지 공간들을 배치해야 한다. 특히 안내데스크는 관광안내소의 가장 핵심적인 시설이므로 이를 중심으로 입구에서 시각적으로 연계되는 곳에 배치하는 것이 좋다. 또한 반드시 전면에 일정 면적의 대기 공간을 확보해야 하고 이 공간을 가로질러 통과하는 동선이 발생하지 않도록 주의해야 한다. 나머지 공간들은 안내데스크가 있는 로비에서 바로 진입이 가능하도록 배치하는 것이 바람직하나, 여건상 선형으로 배치해야 할 경우, 이용률이 높은 공간-예를 들면 화장실 같은-별로 순차적으로 배치하는 것이 효과적이다.

□ 주변 환경과 잘 어울리거나 랜드마크가 될 수 있는 디자인

관광안내소에 획일적인 디자인과 색채를 사용하는 것은 표준화라는 측면에서 이점이 있지만, 주변 관광지의 콘텍스트와 맞지 않아 오히려 전체 관광지의 매력을 반감시키는 요인이 될 가능성이 크다. 따라서 주변 환경과 어울릴 수 있도록 표준디자인을 따르지 않는 랜드마크로 디자인을 해야 할 경우가 있을 수 있으며, 이는 지자체별로 지역 여건을 고려하여 선택이 가능하도록 유연한 기준을 설정할 필요가 있다. 다만 이 같은 경우에도 시안성을 높인 공통의 'i' 사인을 사용한 디자인을 적용하여 관광안내소라는 인식이 직관적으로 될 수 있도록 디자인 되어야 한다.

□ 인지도를 높이기 위한 안내소 사인 및 안내 체계 활용 필요

안내소가 부득이하게 기존 건물에 입지하는 경우나 1층이 아닌 2층 이상에 입지한 경우, 또는 시각적으로 차폐되어 있는 곳에 입지한 경우에는 주변 안내체계와 연계한 사인을 별도로 설치하여 관광객의 동선을 안내소로 적극적으로 유도해야 한다.

제3장 관광안내소 관련 해외사례

1. 입지기준 관련 사례(뉴질랜드, 포르투갈, 스페인, 프랑스)
 2. 입지 및 공간 기준 관련 사례(일본, 미국, 베트남)
 3. 체크리스트 및 기타 디자인 관련 사례(호주, 스페인, 포르투갈, 아르헨티나, 영국)
 4. 사례별 주요 시사점 종합
-

1. 입지기준 관련 사례(뉴질랜드, 포르투갈, 스페인, 프랑스)

1) 뉴질랜드 i-SITE³¹⁾

□ 개요

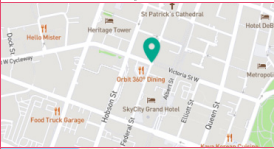

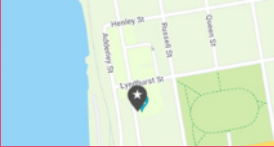
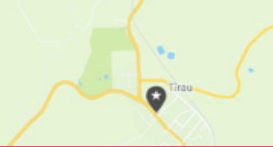
1990년 ‘뉴질랜드 관광청(Tourism New Zealand, TNZ)’에서는 ‘방문자 정보 네트워크(Visitor Information Network(VIN))’를 설립한 이후, 2002년 ‘i-Site’라는 새로운 브랜드를 출범시켰다. 이에 따라 현재 뉴질랜드 주요 관광지에 총 78개소(순수 i-site 관광안내소 60개소, DOC(Department of Conservation) 직영 15개소, 두 개 기관 공동운영 3개소)가 운영되고 있다. i-SITE는 국가 관광안내소로써 뉴질랜드 전역에서 해외 관광객들 뿐 아니라 국내 여행객, 현지인에게 종합적인 최신 정보와 액티비티, 명소, 숙박 그리고 교통편 예약 서비스를 제공하고 있다.

i-SITE는 중앙정부, 지자체, 민간사업자의 파트너십으로 체계적으로 운영된다. 특히 모바일 기기 사용 증대로 물리적인 관광안내소의 역할이 줄어드는 시대에 오히려 그 역할을 확대하기 위한 다양한 프로그램을 복합적으로 구성하고 있다.

31) TNZ. Why use i-SITE?. (<https://isite.nz/why-use-i-site/>) (검색일: 2022.6.16.)

□ 관광안내소 입지 기준 및 시사점

[표 3-1] i-SITE 입지 유형

유형	지도	유형	지도
눈에 잘 띄는 건물 (Auckland I-SITE -SkyCity 방문자 정보 센터)		도심의 중심지 (Ohakune i-SITE Visitor Information Centre)	
관광명소 인접지 (The Westport I-SITE Visitor Centre)		교통의 요충지 (The Tirau I-SITE Visitor Centre)	

출처: 뉴질랜드 관광청 홈페이지 내용을 바탕으로 연구자 작성. (<https://isite.nz/find-an-isite/>) (검색일: 2022.6.16).

[표 3-2] i-SITE 입지 사례

이름	위치	사진	내용
Kawerau I-SITE 방문자 정보 센터	1 Plunket Street, Kawerau, 뉴질랜드		-금광 마을의 풍부한 역사를 지니고, 레일 트레일을 사이클링할 수 있는 산책로와 인접하여 도보 및 사이클링 등 야외 활동에 적합한 위치
Kaikōura i-SITE Visitor Information Centre	7300 West End, Kaikōura, New Zealand		-다양한 대중교통으로부터 가까우며 공공도서관 건물에 인접
DOC Tititea / Mt Aspiring National Park Visitor Centre	Corner of Ardmore St and Ballentyne Rd, Wanaka town		-Brownston 거리와 Ballantyne 거리가 만나는 교통 요충지에 위치
Te Papaioea Palmerston North i-SITE Visitor Information Centre	The Square, Palmerston North		-광장의 한가운데에 위치하며 무료 주차공간, 샤워실 등 우수한 시설 보유
Whirinaki Upper Hutt i-SITE Visitor Information Centre	Whirinaki Whare Taonga, 836 Fergusson Drive, Upper Hutt		-Upper Hutt 지하철역과 인접

출처: 뉴질랜드 관광청 홈페이지 내용을 바탕으로 연구자 작성. (<https://isite.nz/find-an-isite/>) (검색일: 2022.6.16.).

Kawerau I-SITE

(https://www.tripadvisor.co.nz/Attraction_Review-g4055417-d11870956-Reviews-Kawerau_i_SITE_Visitor_Information_Centre-Kawerau_Bay_of_Plenty_Region_North_Is.html) (검색일: 2022.8.31.)

Kaikōura i-SITE

(https://www.tripadvisor.co.kr/Attraction_Review-g255374-d547256-Reviews-Kaikoura_i_SITE_Visitor_Information_Centre-Kaikoura_Canterbury_Region_South_Island.html) (검색일: 2022.8.31.)

i-SITE 관광안내소는 랜드마크 건물 내부, 도심지와 같은 중심지, 또는 관광명소 인접 지역, 그리고 교통의 요충지에 입지하도록 권장하고 있으며 주변 지역의 맥락에 따라 관광안내소의 프로그램과 기능을 다변화하고 있는 점이 시사하는 바가 크다. 예컨대, 교통 요충지에 입지한 관광안내소의 경우 관광안내 기능뿐만 아니라 터미널 기능을 복합화하여 관광객들의 접근성을 높이고 있다. 또한 다양한 문화 체험 프로그램을 도입하고 이를 관광안내소 내부의 물리적 공간과 결합시키는 복합 디자인 전략을 추진하고 있다.

2) 포르투갈 리스본 Lisbon Tourist Association³²⁾

□ 개요

리스본의 관광안내소를 주관하고 있는 리스본 관광협회(Lisbon Tourism Association)는 비영리 민간 협회로 2004년부터 리스본 지역의 국제 관광 진흥을 주요 활동으로 하고 있다. 관광안내소의 주요 기능은 ‘지역홍보 및 관광정보 제공’으로 관광명소, 관광투어, 이벤트, 호텔 및 레스토랑에 대한 정보가 포함된 정기 간행물을 발간하고 이를 안내소에 비치·활용하고 있다³³⁾.

□ 관광안내소 입지 기준 및 시사점

리스본 관광협회 홈페이지에서 제시하고 있는 관광안내소의 입지관련 기준을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공항 및 항구에 위치한 관광안내소 경우 접근성을 최우선으로 고려한다. 국제 공항에 위치한 관광안내소의 경우에는 공항에서 지하철역과 터미널로 가는 동선 및 방향을 고려한다.

둘째, 관광명소에 위치한 관광안내소는 방문수요를 고려한다. 리스본 내 주요 관광명소는 ‘리스보아 카드’라는 정액 카드로 ‘무료입장’이나 ‘입장료 할인 혜택’이 적용되는데, 이는 리스본 관광안내소에서만 판매하도록 규정함으로써 관광안내소의 이용률을 높인다.

32) Lisboa official site. (<https://www.visitlisboa.com/en>) (검색일: 2022.6.16.)

33) Lisboa official site. Lisboa Card. (<https://shop.visitlisboa.com/products/lisboa-card>) (검색일: 2022.6.16.)

셋째, 교통요충지 및 광장 등에 위치한 관광안내소는 도시 내 보행 동선에서의 결절점에 위치한다. 이에 따라 리스본 도시내 주요 관광안내소는 트램 노선이고 광장, 시장 인근에 입지하고 있다.



[그림 3-1] 포르투갈의 주요 관광안내소

출처: LISBON TOURISM ASSOCIATION. Lisboa Shop Tourist Offices. (<https://www.visitlisboa.com/en/c/tourist-offices>) (검색일: 2022.6.16.)

3) 스페인 바르셀로나 Turisme de Barcelona³⁴⁾

□ 개요

바르셀로나 관광청(Turisme de Barcelona)의 관광안내소는 바르셀로나 관광 진흥을 목표로 방문객들에게 바르셀로나의 독특한 문화를 경험하게 하는 것을 목적으로 만들어졌다. 또한 국제 관광지로서의 바르셀로나를 관광객들에게 홍보하는 중요한 시설로 조성하고 있으며 도시의 인지도를 높이는데 활용한다.

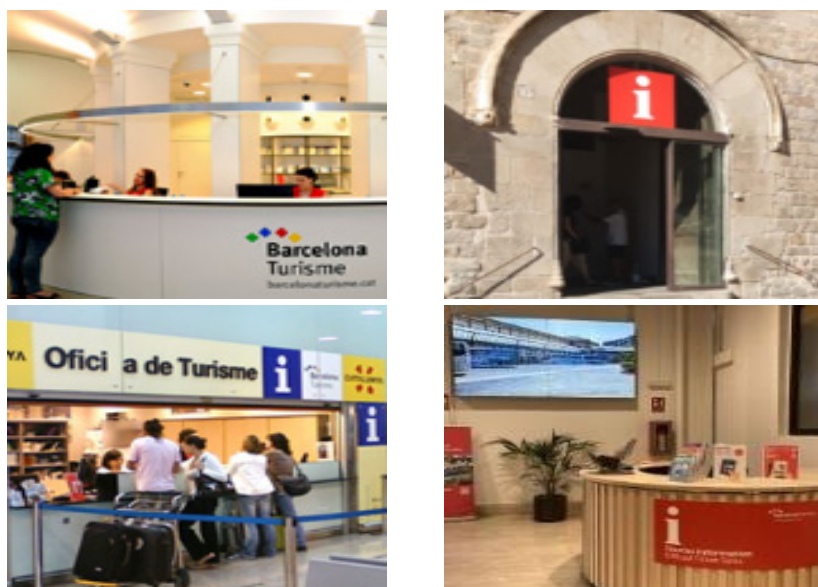
□ 관광안내소 입지 기준 및 시사점

바르셀로나의 관광안내소는 누구나 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 카탈루냐 광장, 시청, 기차역, 공항 터미널, 지하철 로비 등 바르셀로나의 유명 명소 근처에 입지하고 있

34) visit Barcelona (<https://www.barcelonaturisme.com/wv3/en/>) (검색일: 2022.6.17.)

다. 특히 관광안내소는 대중교통과의 접근성이 좋고 시각적으로 오픈되어 있는 곳에 위치하고 있어 어디서나 쉽게 찾을 수 있는 것이 특징이다.

관광안내소에서는 숙박시설과 지도, 이벤트, 관광 정보, 안내 책자, 관광 카드, 관련 티켓, 관광버스, 가이드 투어, 자전거 대여 등의 관광과 관련된 모든 정보를 제공하고 관련 상품을 판매하는 기능도 담당한다.



[그림 3-2] 스페인 바르셀로나의 주요 관광안내소

출처: visit Barcelona (<https://www.barcelonaturisme.com/vv3/en/page/38/tourist-information-points.html>) (검색일: 2022.6.17.)

4) 프랑스 파리 Office du Tourisme et des Congrès de Paris³⁵⁾

□ 개요

파리 종합 관광안내소 OTCP(Office du Tourisme et des Congrès de Paris)는 1971년 파리시와 파리 상공 회의소가 공동으로 비영리 단체의 형태로 개설한 기관이다. 파리 종합 관광안내소는 관광객들에게 관광 정보를 제공하고, 관광 및 관련 사업 부분에서 파리를 프랑스 국내 및 해외에 홍보하는 역할을 하고 있으며, 파리 관광업

35) 파리 종합 관광안내소 공식 사이트 (<https://ko.parisinfo.com/>) (검색일: 2022.6.17.)

종사자들은 파리 종합안내소가 주관하는 여러 다양한 활동에 참여하고 있다. 또한, 파리 관광청은 최신의 트렌드에 맞추어 ‘Paris je t’aime’ 라는 이름의 소셜 네트워크 (Facebook, Twitter 및 Instagram, Pinterest)를 통해 관광과 관련하여 지역 사회와 다양한 소통을 하고 있다.

□ 관광안내소 입지 기준 및 시사점

파리의 관광안내소는 주로 지하철 및 급행철도(RER) 역, 파리 시청 인근, 파리 북역, 파리 관광청 건물 인근에 입지하고 있다. 이는 대중교통과 관광객들이 가장 선호하는 관광지를 중심으로 핵심 대규모의 관광안내센터를 먼저 입지시키고 나머지 소규모의 관광안내소는 이와 연계되도록 도시 내 여러 랜드마크 건물이나 관광지 인근에 입지시킨다. 이는 관광안내소가 관광정보를 제공해야 한다는 명확한 목적으로 접근성을 높이기 위해 관광 동선의 시종점인 교통 결절점에 위치해야 한다는 것을 시사한다. 또한 관광안내소에서는 박물관, 투어, Paris Passlib’ 등 방문객들이 필요한 관광 상품을 구매할 수 있으며 안내소의 모든 안내 책자와 팸플릿 등 관광명소들을 실용적인 테마별로 나누어 정보를 담은 다양한 무료 가이드들을 관광객에게 제공한다.



[그림 3-3] 프랑스 파리의 주요 관광안내소

출처: 파리 종합 관광 안내소 공식 사이트 (<https://ko.parisinfo.com/>) (검색일: 2022.6.17.)

2. 입지 및 공간 기준 관련 사례(일본, 미국, 베트남)

1) 일본 후쿠오카 Japan National Tourism Organization³⁶⁾

□ 개요

일본관광청(JNTO, Japan National Tourism Organization)은 국제 관광 교류 발전에 기여하고자 1964년 설립되었으며, 전 세계 해외 관광객의 유치를 위해 다양한 활동을 하고 있다. 일본관광청은 후쿠오카 내에 5개의 관광안내소(TIC)를 운영하고 있으며 주요 관광지의 교통 및 숙박 정보를 무료로 제공하고 있다. 관광안내소는 주요 관광지, 교통 및 숙박 등 다양한 정보를 무료로 제공하고 있는데, 그 기능에 따라 세 가지 카테고리로 구분된다. 관광안내소는 호텔, 휴게소, 수족관, 주차장 등 다양한 시설과 복합되어 있으며, 이를 통해 공식적인 관광안내센터가 아니더라도 특정 상업시설이 관광안내소 역할을 하기도 한다.

□ 관광안내소 입지 기준

후쿠오카의 5개의 관광안내소는 공통적으로 교통요충지에 입지한다. 예를 들어 후쿠오카의 최대 변화가로 텐진에 위치한 관광안내소의 경우 버스터미널과 복합되어 있고 이와 인접하여 대형 지하상가를 형성하고 있어 관광객들의 이용률이 매우 높다. 또한 규슈의 주요 도시를 연결하는 거점으로 하카타항에 위치한 관광안내소는 오사카, 나고야, 도쿄로 가는 다양한 열차 노선이 존재하며 이는 광역적으로도 규슈 철도 네트워크의 핵심지역이다. 나머지 관광안내소들 또한 주요 관광 루트에 있는 도호쿠 지역의 약 20개의 역과 연계되어 조성되었다.

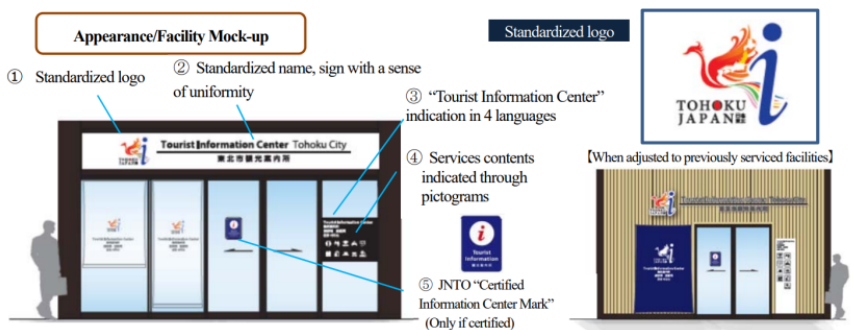
□ 관광안내소 공간 기준 및 시사점

후쿠오카의 관광안내소는 '도호쿠 관광 촉진협회(Tohoku Tourism Promotion Organization)'와 협력하여 주변 관광지 정보를 효과적으로 연계·제공하기 위해 시설의 디자인과 'JNTO 등급인증'과 같은 제공 서비스의 내용을 표준화하여 관리하고 있으며, 구체적인 표준화 지침은 다음과 같다.

36) JNTO. TIC Certification Program. (<https://www.japan.travel/en/plan/tic-certification/>) (검색일: 2022.6.16.)

첫째, 외관 및 시설의 표준화이다. 외관은 표준화된 로고와 명칭, 4개 국어로 표기된 관광안내소 표시, 픽토그램으로 표시한 서비스 내용, ‘JNTO TIC마크’(인증된 경우)를 사용한다.

둘째, 서비스의 표준화이다. ‘JNTO TIC ’인증은 카테고리 1 이상을 목표로 하는데 이는 최소한 영어가 가능한 관광안내소를 의미한다.



[그림 3-4] 역 내 외관 및 시설의 표준화

출처: East Japan Railway Company-Tohoku Tourism Promotion Organization(2017). (https://www.jreast.co.jp/e/pdf/tohoku_kanko_2017_e.pdf) (검색일: 2022.8.30.)



[그림 3-5] 일본 후쿠오카의 주요 관광안내소

출처: Fukuoka City Guide. (<https://yokanavi.com/ko/tourist-information/>) (검색일: 2022.6.16.)

2) 미국 간척지 방문자 센터³⁷⁾

□ 개요

미국 매립국(Bureau of Reclamation)은 미국 내무부 산하의 연방 기관으로 수자원을 관리·감독한다. 미국 매립국에서는 미국 전역의 간척지를 방문하는 관광객들을 대상으로 관광안내소 기능을 하는 방문자센터를 설치하고 운영하고 있다. 이곳 간척지 관광안내소에서는 방문객들에게 간척지 프로젝트, 주변 지역의 지리에 대한 정보를 제공하고, 관련된 교육 프로그램도 운영한다.



[그림 3-6] 미국 간척지 방문자 센터

출처: Bureau of Reclamation. (2022). Bureau of Reclamation – Recreation. (<https://www.usbr.gov/recreation/policies.html>) (검색일: 2022.6.16.)

(우): Hoover Dam Visitor center. (<https://www.usbr.gov/lc/>) (검색일: 2022.6.16.)

□ 관광안내소 입지 기준 및 시사점

미국 간척지 방문자센터 부지 선택은 해당 지역의 자연적 특성과 문화적 특성을 모두 고려한다. 특히 주로 저수지, 호수, 해변, 매력적인 경관이 있는 친환경적인 장소에 입지하기 때문에 입지 조건에 환경적 측면을 중점적으로 고려하고 있는 것이 특징이다. 예를 들면 환경적 측면 사항으로 관광안내센터가 입지한 이후에 예상되는 개발 영향이 수용 가능한 정도인지, 개발 시 필요한 에너지 및 건축 자재를 문제없이 공급받을 수 있는지, 지형이 접근성에 영향을 미치지 않는지, 주변 환경과의 조화가 양호한지 등을 고려한 입지기준을 제시하고 있다.

37) Bureau of Reclamation. (2022). About Us-Fact Sheet. (<https://www.usbr.gov/main/about/fact.html>) (검색일: 2022.6.16.)

□ 관광안내소 공간 기준 및 시사점

공간적 요소로는 다양한 물리적인 기준을 제시하고 있다. 예컨대, 주차장의 경우 안내소 건물에 영향을 주지 않아야 하고, 입구와 최단거리에 배치가 좋으며 안내소까지의 통로를 명확하게 표시하는 것을 중요시했다. 차량으로 안내소로 진입할 경우 차량의 진입 속도를 줄이는 설계를 해야 하고, 안내 표지판은 입구 근처에 설치하며 접근성에 대한 최소한의 설계 기준을 통과해야 한다. 방문객이 모이거나 대기하는 장소의 경우 좌석 벤치, 쉼터를 제공해야 하고 진입로는 장애인들도 쉽게 접근할 수 있는 경로에 있어야 한다. 또한 친환경적 및 지속가능한 설계, 범죄 예방 설계(CPTED)를 기본으로 한다. 이는 에너지, 자원을 덜 사용하도록 건축 자재의 경우 가능하면 현지 자재를 활용할 것을 기준으로 제시하고 있다.

미국 매립국에서 추진하는 방문자센터는 통상적인 관광안내소와는 그 기능에서 다소 차이가 있지만, 부지 및 건축물 계획 시, 지역 자연환경, 문화적 맥락을 고려하는 점, 친환경적이면서도 지속가능한 디자인을 추구한다는 점에서 다른 사례들과 차별성을 가지고 있다. 또한 내·외부 공간구성에서도 장애인 등 약자를 위한 유니버설 디자인을 추구한다는 점이 본 연구의 기준 설정 시 참고할 만하다.

3) 베트남 Vietnam Tourist Information Centre

□ 개요

베트남 문화체육관광부와 베트남 관광청은 성공적인 관광안내소의 운영관리를 위해 2013년 중반 관광안내소 가이드라인을 개발하였다³⁸⁾. 가이드라인에는 관광안내소의 물리적인 위치, 건물 크기, 필요한 시설 및 편의 시설 유형, 내부 공간 구상 등의 내용이 포함되어 있다³⁹⁾.

38) ESRT는 베트남의 문화체육관광부와 유럽 연합이 주관하는 관광 역량 개발 프로젝트로 베트남 관광의 경쟁력을 높이고 경제발전에 기여하기 위한 프로그램이다, (ESRT 홈페이지, (<https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/default.aspx-portalid=5&tabid=562.htm>) (검색일: 2022.6.16.))

39) MINISTRY OF CULTURE, SPORTS AND TOURISM & VIETNAM NATIONAL ADMINISTRATION OF TOURISM, (연도미상), Vietnam tourist information centre guide

[표 3-3] 유형별 관광안내소 특징 (자료: Vietnam tourist information centre guide)

분류	내용
국영 관광안내소 (State-owned TICs)	정부에서 설립하고 관리 일반적으로 산업 개발의 일부로 운영되므로 비영리 기업으로 간주
현지 공인 관광안내소 (Locally-authorized TICs)	지역 사회에 의해 설립 지역의 목적과 이익을 위해 운영 영리 또는 비영리 사업으로 운영
개인 소유 관광안내소 (Privately-owned TICs)	개인 또는 여행사에 의해 설립 내부 상품 또는 서비스 판매가 가능

출처: ESRT 홈페이지를 바탕으로 연구자 작성. (<https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/default.aspx-portalid=5&tabid=562.htm>.) (검색일: 2022.6.16.)



[그림 3-기] 베트남 관광안내소

출처: (좌) <https://taichinhdoanhnghiep.net.vn/dinh-nhieu-sai-pham-saigontourist-bi-thu-hoi-10-co-so-nha-dat-d15256.html>, (우) <http://dulich9.xyz/cam-nang-du-lich/cong-ty-du-lich-uy-tin-tai-da-nang-1563.html> (검색일: 2022.8.24.)

□ 관광안내소 입지 기준 및 시사점

베트남 관광안내소 가이드라인에는 입지선정과 관련하여 다음과 같은 여섯 가지 수립 지침을 설정하고 있다.

첫째, 지역 중심지 또는 지역의 관광명소 근처에 설치하여야 한다. 둘째, 찾기 쉽고 눈에 잘 띄는 곳에 설치하여야 한다. 셋째, 적절한 주차공간이 확보된 곳에 설치한다. 넷째, 주요 도로에서 접근이 가능한 곳에 설치하여야 한다. 다섯째, 정부의 관광 지원 정책이 있는 곳에 설치한다. 마지막으로, 관광 운영을 위한 인프라가 양호한 곳에 설치하여야 한다.

이와 같은 지침은 앞선 다른 도시들의 사례와 접근성, 인지성 측면에서 공통적인 사항이며 국가적으로 관광인프라의 지역적 편차가 크기 때문에 이를 입지 고려사항에 포함시키고 있는 점이 특징이다.

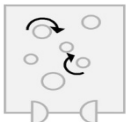
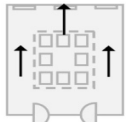
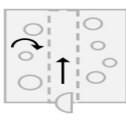
□ 관광안내소 공간 기준

일반적인 디자인은 지역의 특성, 풍경, 기후 또는 주요 특징 및 명소를 잘 표현하고 반영하는 것을 목표로 해야 한다. Vietnam TIC 건축디자인 및 접근성에 대해 다음과 같은 구체적인 지침을 제시하고 있다.

첫째, 건축디자인은 지역 환경과 문화를 반영해야 하며 주변 환경과 조화를 이루어야 한다. 둘째, 보행자와 차량이 쉽게 접근할 수 있는 곳에 위치해야 하며 도로에서 로비까지 도보 통행이 가능한 통로가 제공되어야 한다.

외부 공간에 있어서는 시각적으로 매력적이고 관광객의 관심을 끌 수 있도록 디자인 하는 것이 중요하다. 또한 내부적으로는 다양한 유형의 방문자 요구 사항을 충족하는 데 필요한 기능과 공간을 갖춰야 한다. 특히 내부공간 디자인 측면에서는 방문객의 이동 흐름에 따라 다음 [표3-4]와 같이 3가지 유형을 제시하고 있다.

[표 3-4] 유형별 내부 공간 구상도

유형	내용	장점	단점	다이어그램
Free flowing	-내부 공간을 자유롭게 흐르는 패턴으로 배치	-내부 공간 탐색을 유도하며 유연한 디자인으로 작은 공간에 적합	-내부 공간에 논리적인 순서가 있는 경우 혼란을 조장	
Circulation loop	-관광 안내 비품을 방문객의 주위를 순환하는 중앙 섬에 배치	-방문객에게 가장 많은 정보와 상품을 제공	-넓은 공간이 필요하고 붐비는 TIC의 경우 병목 현상 발생	
Spine layout	-자유 흐름을 유도하지만 양쪽에 배열된 비품으로 섬을 만들어 배치	-협소한 공간에 잘 어울리며 자유로운 흐름 요소와 제어된 공간이 결합	-공간 안쪽에 있는 정보나 서비스는 공간 앞 위치보다 방문객 수가 적음	

출처: ESRT 홈페이지를 바탕으로 연구자 작성. (<https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/FileDownload40.pdf>). (검색일: 2022.6.16.)

이처럼 베트남의 관광안내소의 경우는 물리적인 입지 기준 이외에도 이를 조성할 때에 발생하는 비용 문제, 환경 문제, 교통 문제, 이외 외부효과 등을 고려한 항목들을 종합적으로 체크리스트로 제공하여 검토하도록 하고 있는 점이 특이하다. 이와 같은 사후의 환경적 영향 측면의 고려는 본 연구의 기준 설정 시 참고할 만하다.

3. 체크리스트 및 기타 디자인 관련 사례(호주, 스페인, 포르투갈, 아르헨티나, 영국)

1) 서호주 Western Australia Visitor Center

□ 개요

서호주 방문자 센터(Western Australian Visitor Center, WA)는 서호주를 휴가와 이벤트의 관광지로 홍보하고 전 세계 사람들이 호주를 방문하도록 연계함으로써 관광산업을 성장시키는 것을 목적으로 하고 있다. 특히 관광안내소와 관련한 세부 체크리스트를 이용하여 서호주 전역의 관광안내소의 정보제공, 공간, 서비스의 수준을 일정하게 관리하고 있다.

□ 관광안내소 체크리스트 및 시사점

서호주 방문자 센터의 체크리스트는 센터를 조성하기 위한 최소 기준을 제시하고 있다. 이는 관광안내소의 규모와 기능을 결정하는데 중요한 역할을 하고 있다. 체크리스트는 외부 공간과 내부 공간, 규정, 직원규칙, 센터 운영 절차 등 다양한 분야 및 항목별로 반드시 검토되어야 하는 세부 사항들을 다음과 같이 명시하고 있다.

[표 3-5] 서호주 방문자 센터 체크리스트

부분	요구사항	레벨1	레벨2
사업정보	센터 이름에 'Visitor Centre' 단어를 포함해야 함	✓	✓
	고품질 건물 위치	✓	✓
	- 승인된 "I" 로고가 주요 타운과 주요 교차로 진입 지점에 명확하게 부착되어 있어야 함	✓	✓
	- 정상 영업 시간과 그 외 시간을 방문객에게 명확하게 표시해야 함	✓	✓
	전화와 이메일이 있음	✓	✓
	24시간 제곡 서비스		
	건물 외부에서 센터 지역 지도를 24시간 볼 수 있음	✓	✓
	건물 외부에서 비상 연락 번호를 24시간 볼 수 있음	✓	✓
	건물 외부에서 숙소 옵션을 24시간 볼 수 있음	✓	✓
	장애인을 위한 서비스		
입지	낮은 높이의 카운터	✓	✓
	장애인을 위해 내부에 넓은 통로와 부드러운 바닥재 및 접근 가능한 안내 책자 쉼터	✓	✓
	최소 너비 800mm, 경사로나 5mm를 초과하는 계단이 없어 쉽게 열 수 있는 입구	✓	✓
	접근 가능한 전용 공간이며 입구에 가깝고 연석이 있는 주차장	✓	✓
	이성 간병인이 사용할 수 있는 남녀공용 시설과 손이 닿는 곳에 비품 위치 여부	✓	✓
	주차 공간		
	코치 주차장 - 길이 15m 초과	✓	✓
	주차장 - 길이 3m 초과	✓	✓
	카라반 주차 - 길이 10m 초과	✓	✓
	구내 또는 도보 2분 이내의 공중 화장실 제공(도보 2분 기준 144m)	✓	✓
	자동 응답기가 영업 시간에 대한 세부 정보를 제공하는가	✓	✓

공간 및 운영	관광 교통량이 많은 지역의 주요 방문자 센터를 기준으로 일부 또는 전부 충족		
	지방 정부 지역에 연간 200,000명 이상의 방문객	✓	
	100명 이상의 관광 운영자 회원	✓	
	지역 서비스 센터에 위치	✓	
	주의 관문에 위치	✓	
	월요일~금요일 : 오전 9시~오후 5시	✓	
	주말 및 공휴일 : 오전 9시~ 오후 5시 사이 최소 3시간	✓	
	문서 운영 매뉴얼 여부	✓	✓
	안내 책자 진열 여부	✓	✓
	지역 및 인접 지역 적용이 가능한 포괄적인 안내 책자 제공	✓	✓
	최신 정보 제공 시스템		
	지도와 방향 및 방문자 정보	✓	✓
	숙박 및 관광 안내	✓	✓
	명소, 이벤트, 소매점 및 지역 서비스에 대한 정보	✓	✓
	도로 상태 및 운송 옵션에 대한 정보	✓	✓
	데이터터 수집, 대조 및 기록		
	방문자 수 및 문의	✓	✓
	고객 만족도 데이터	✓	✓
	지역 및 주 전체에 적용 가능한 안내책자 제공 여부(ex. 홀리데이 플래너)	✓	
	고객 중심의 예약 서비스 제공 (셀프 서비스 온라인 예약 또는 전화 가능)	✓	
	방문자 센터에 필요한 상품과 안내 책자를 보관할 수 있는 공간 여부	✓	
	웹사이트 존재 유지	✓	
	환불 및 반품에 관한 서면 정책 여부	✓	
	WA 관광 네트워크에서 지역 및 지역 정보 유지		
	제품 전시		
	방문객 휴식 공간 제공		
	비디오 시청 공간 제공		
	해설 공간		

주: 입지, 공간관련 내용만 발췌. 레벨은 방문자 센터의 규모를 의미
출처: Tourism Western Australia 홈페이지를 바탕으로 연구자 작성. (https://www.tourism.wa.gov.au/Pages/welcome_to_tourism_western_australia.aspx#/) (검색일: 2022.6.17)



[그림 3-8] 서호주 관광안내소
출처: WESTERN AUSTRALIA VISITOR CENTRE (<https://www.westernaustralia.com/en/visitorcentre/western-australia-visitor-centre/56b268b52880253d74c50d39>) (검색일: 2022.6.16.)

이처럼 같이 서호주의 관광안내소 관련 체크리스트 사례는 타 도시들에서 찾아볼 수 없는 표준화된 지침 성격을 가지고 있다. 항목별로 구체적이면서 분야별로 세부적인 사항들을 명시하여 관광안내 담당자로 하여금 상시 확인하고 이를 평가 등에 반영함으로써 관광안내소의 건축, 관리, 운영에 있어 일관성을 확보하고 있다. 이와 같은 관광안내소 체크리스트를 도입하고자 하는 우리의 경우 참고할 만한 거의 유일한 사례라 하겠다.

2) 스페인 Madrid Tourist Information Pavilions

□ 개요⁴⁰⁾

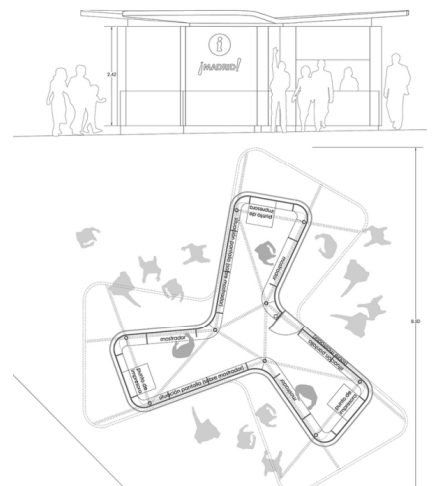
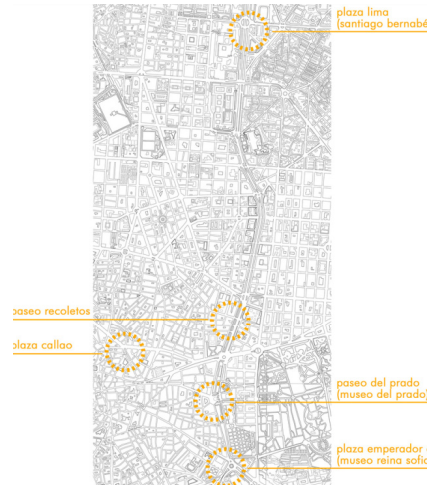
마드리드 방문자센터는 2016년 마드리드를 방문하는 여행객들을 위하여 도시구조 내 중요한 결절점에 5개의 파빌리온 건축 형식으로 설치되었다. 마드리드의 설치 지점으로 선정된 5개의 지점은 가장 문화적이거나 상업적, 관광적으로 활성화된 포인트로써 도시적·건축적·문화적 분석을 통해 매우 신중하게 결정되었다.

특히 디자인 측면에서 건축 매스 세 개의 조각들이 각각 마드리드의 주요 도시축을 향하고 있고, 이것이 각각의 다른 도시 상황에 잘 적용할 수 있는 형태로 되어 있다는 것이 매우 흥미롭다.

□ 시사점

마드리드 관광안내소는 단순 간이건축물이 아닌 도시맥락을 고려하여 입지를 선정하고, 관광안내 기능을 고려하여 매우 효율적이고 완성도 있는 내·외부 디자인을 제시하고 있다. 외부는 투명한 재질과 주요 결절점에서 각 가로로 방향성을 제시하고 있으며 내부공간도 안내, 정보제공, 티켓팅 등 필요 기능에 따라 별도로 배치하고 있다. 관광안내소가 하나의 랜드마크 역할을 하는 파빌리온의 개념으로 통일성과 개성을 동시에 지니고 있는 디자인을 적용하고 있으며, 건축물의 색채 또한 주변 도시맥락에서의 컬러들과 전혀 이질감이 없는 것이 특징이다.

40) https://www.archdaily.com/796251/madrid-tourist-information-pavilions-jose-manuel-sanz-arquitectos-plus-irene-brea?ad_medium=gallery(검색일: 2022.6.24.)의 내용을 참고하여 재작성



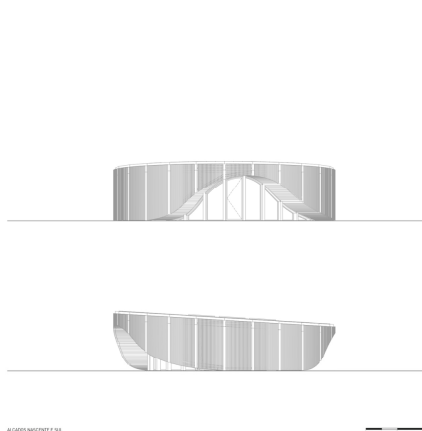
[그림 3-9] 마드리드 관광안내소 파빌리온

출처: <https://www.archdaily.com/796251/madrid-tourist-information-pavilions-jose-manuel-sanz-arquitectos-plus-irene-brea/57eb4af6e58ece95d9000064-madrid-tourist-information-pavilions-jose-manuel-sanz-arquitectos-plus-irene-brea-photo> (검색일: 2022.6.24).

3) 포르투갈 Alto Tâmega Tourist Information Point

□ 개요⁴¹⁾

포르투갈 알토 지역에 위치한 관광안내소는 2020년 포르투갈을 대표하는 6개를 대상으로 현상설계공모 방식을 통해 조성되었다. 전체 연면적은 100㎡이고, 주변 숲과의 조화를 이루기 위해 목재와 물을 활용한 원형의 디자인을 도입한 것이 특징이다. 조성 이후에는 독특한 디자인을 통해 관광지역의 관광안내소이자 랜드마크로서 인식되고 있다.



[그림 3-10] 포르투갈 관광안내소 파빌리온

출처: <https://www.archdaily.com/966623/alto-tamega-tourist-information-point-and-re/61141081f91c81002900008c-alt-o-tamega-tourist-information-point-and-re-photo> (검색일: 2022.6.24).

□ 시사점

포르투갈 알토 관광안내소는 기존 관광안내소의 획일적인 디자인을 탈피하여 내·외부 공간적으로 수준 높은 디자인을 제공하고 있다는 점을 주목할 만하다. 이는 신진 건축가들을 대상으로 한 경쟁공모방식을 도입했기 때문에 가능한 것으로, 새로운 젊은 디자이너들에게 창의적인 디자인을 실현시킬 수 있는 기회를 제공할 수 있다. 또

41) https://www.archdaily.com/966623/alto-tamega-tourist-information-point-and-re?ad_medium=gallery(검색일: 2022.6.24.)의 내용을 참고하여 재작성

한 관광안내소가 고루한 시설이 아닌 하나의 디자인 아이콘으로써 알려 질 수 있으며, 여러 창의적인 디자인들을 하나의 공통된 디자인 언어로 연결할 수 있다는 가능성을 보여준 사례라 하겠다.

4) 아르헨티나 San Ignacio Tourist Information Center

□ 개요⁴²⁾

아르헨티나의 '산 이그나시오 관광안내소'는 2022년 조성되었는데, 연면적은 72㎡로 독특하게도 혼잡한 도시지역과 관광지역에서 단순 큐브 형태의 벽돌 건물을 구상하였다. 대신 관광 중심지역에서 가장 많은 길이 만나는 교차 지점에 위치하고, 각각의 가로에서 면하는 형상이 다르게 보이도록 디자인한 것이 특징이다. 이밖에 다른 관광안내소와의 일관성을 유지하기 위해 대형 i자 표지를 전면에 배치하였다.



[그림 3-11] 아르헨티나 관광안내소 파빌리온

출처: https://www.archdaily.com/979509/san-ignacio-tourist-information-center-enne-arquitectura?ad_source=search&ad_medium=projects_tab (검색일: 2022.6.24).

42) https://www.archdaily.com/979509/san-ignacio-tourist-information-center-enne-arquitectura?ad_source=search&ad_medium=projects_tab(검색일: 2022.6.24.)의 내용을 참고하여 재작성

□ 시사점

디자인 측면에서 도시지역의 혼잡한 콘텍스트를 반영하여 특이한 형태보다는 오히려 단순한 형상의 매스로 디자인하여 관광객들에게 인지성을 높이고 있다는 점이 특이하다. 다만 관광객들의 혼란을 방지하기 위한 문자아이콘을 전면에 배치하여 관광 안내소라는 인지성을 유지하려는 전략을 참고할 만하다. 또한 입지 측면에 있어서도 관광지에서 가장 많은 길이 교차하는 지점이라는 기준을 설정하고 이에 따라 관광안내소를 입지시키는 것이 흥미롭다.

5) 영국 Brook Green Pavilion

□ 개요⁴³⁾

영국 런던의 ‘브룩 그린 관광안내소’는 2016년 관광객들이 가장 많이 찾는 런던 도심 공원의 중심에 위치하고 있으며, 연면적은 약 42㎡로 간이안내소의 기능을 한다. 이 관광안내소는 영국의 전통적인 주거 건물 형태를 가지고 있는 점이 특징이며, 이는 지역의 역사성과 사회적인 계층구조를 면밀히 분석한 후 이를 디자인에 반영했기 때문이다. 전면에는 키오스크를 도입하여 관광객들이 언제든지 외부에서 접근할 수 있도록 디자인 되어 있으며, 내부에는 화장실과 같은 일부 편의시설도 제공하고 있다.

43) https://www.archdaily.com/805145/book-green-pavilion-de-rose-sa-architects?ad_source=search&ad_medium=projects_tab(검색일: 2022.6.24.)의 내용을 참고하여 재작성



[그림 3-12] 영국 런던 관광안내소 파빌리온

출처: https://www.archdaily.com/806145/book-green-pavilion-de-rose-sa-architects?ad_source=search&ad_medium=projects_tab (검색일: 2022.6.24).

□ 시사점

브룩 그린 관광안내소의 사례는 디자인에 있어서 그 지역의 역사·문화·사회적인 콘텍스트를 반영하고 해석하는 것이 중요하다는 것을 보여준다. 또한 우리가 기존과 달리 관광안내소의 외부가 반드시 투명할 필요가 없이, 입구로 인식될 수 있는 공간을 잘 디자인하는 것이 필요하다는 것을 시사한다.

4. 사례별 주요 시사점 종합

1) 입지 측면

□ 랜드마크 건물 내, 도심의 중심지, 관광지 인접지역, 관공서, 터미널과 같은 교통 요충지에 입지

이 사항은 거의 모든 사례에서 공통으로 제시되고 있다. 다만 세부 사항은 규정되어 있지 않기 때문에 한국의 관광지 여건에 맞게 이를 별도로 제시할 필요가 있다.

□ 주변 도시, 자연환경, 관광지의 도시적, 역사적, 사회적 맥락을 고려한 입지 선정
주로 역사적인 도시나 세계적으로 유명한 도시의 경우 공통적으로 적용하고 있는 기준이다. 우리의 경우도 서울이나 부산, 전주, 경주 등 외국 관광객들이 선호하는 도시들은 이와 같은 기준을 추가하는 것이 필요하다.

□ 시각적으로 차폐되지 않고, 지도상에서도 공간구조 측면에서 찾기 쉬운 지점
실제 공간에서의 시각적인 개방감을 기준으로 하는 경우는 많지만, 관광객이 지도를 이용한다고 가정할 때 이를 식별하기 쉬운 공간에 배치한다는 점은 참고할 만하다.

□ 보행이나 대중교통으로 접근이 쉽지 않은 지역의 경우 반드시 주차장 근처에 입지
현재 우리나라 기준으로 도심형이 아닌 외곽의 관광지형의 경우 대중교통이나 보행으로 접근이 쉽지 않은 산이나 임야, 바다와 같은 지역에 위치하고 있는 경우가 많은 만큼 주차장에 대한 별도의 기준 제시는 필수적이다.

2) 공간 및 디자인 측면

□ 유니버설 디자인 적용, 관광정보제공과 관광 관련 상품 판매 등 복합기능
전체적으로 대부분의 선진도시들처럼 디자인 측면에서 유니버설 디자인을 적용해야 하는 기준이 제시될 필요가 있다. 또한 내부 구성 측면에서는 간이안내소가 아닌 일 반안내소 이상의 규모에서는 단순 특산품이 아니라 관광과 관련된 다양한 상품들, 예

컨대 관련 티켓이나 숙박권, 모바일 상품 등에 대한 판매 공간도 고려해야 한다.

□ 다양한 디자인을 적용하되 로고와 명칭, 픽토그램 등 명확한 표준화 지침 제공

선진도시들의 경우 높은 수준의 디자인을 추구하되 관광객이 이를 관광안내소로 인식하게 하는 공통된 디자인 언어를 인식하게 하는 기준이 있다. 이는 표식이 될 수도 있고 공통의 외부디자인 요소가 될 수도 있다.

□ 명확한 차량과 보행 동선 분리, 인식하기 쉬운 안내사인, 다양한 형태의 쉴 수 있는 공간 제공

도보 관광객의 안전을 위한 명확한 보차분리와 안내표지 체계와의 연계, 그리고 사람들이 모이는 공간에 다양한 쉼터와 벤치 등을 제공할 수 있는 디자인이 필요하다.

□ 건물의 지속가능성, 범죄예방, 친환경 소재의 사용

건축물의 소재에서도 친환경 소재를 이용하고 범죄에 취약한 지역의 경우 범죄예방 설계기법(CPTED)을 적용하여 관광안내소가 하나의 공공건축물로써 지속가능성 측면에 대한 대안을 제시할 필요가 있다.

□ 디자인 품질을 높이기 위해 경쟁공모방식을 통한 파빌리온 형식의 건물 조성

선진도시들에서는 다양한 신진 건축가들에게 기회를 주고 아이디어를 반영하기 위해 제도적으로 경쟁공모방식을 통해 획일적인 디자인을 탈피한 파빌리온 형식의 관광안내소를 조성하고 있다.

3) 체크리스트 측면

□ 기본정보, 입지, 공간, 운영 및 서비스 항목별로 세부사항을 규정하고 이를 관광안내소 위계별로 적용

체크리스트를 단순히 운영 측면이 아닌 기본정보, 입지, 공간의 카테고리로 나누고 최대한 상세히 세부 사항을 규정하는 것이 필요하며 이를 현재 우리나라 기준에 따라 각 안내소 위계별로 구분하여 정리하는 과정이 필요하다.

제4장 관광안내소 입지 및 공간 기준 개선방안

1. 관광안내소 입지 기준 개선방안 및 주요 체크리스트(안)
 2. 관광안내소 공간 기준 개선방안 및 주요 체크리스트(안)
 3. 결론
 4. 향후 정책과제 및 관련 사업 제안
-

1. 관광안내소 입지 기준 개선방안 및 주요 체크리스트(안)

4장에서는 앞선 전제에서 밝혔듯이 현행 문체부 가이드라인에서 제시하고 있는 기준 중 ‘도심형’과 ‘관광지형’의 입지기준에 대한 개선방안을 간략하게 제시한다. 구체적으로, 2장의 ‘입지분석’, 3장의 ‘사례분석’을 통해 도출한 소결, 전문가 자문회의를 통해 수렴한 자문의견을 종합·검토 후 이를 기준 설정에 반영하였다.

부록 7과 8에서 제시하고 있는 체크리스트(안)는 현재 문체부에서 운용하고 있는 ‘관광안내소 점검표’(부록 2)와 병행하여 이용할 수 있도록 기존 점검표와 중복된 내용은 제외하고, 도시 차원에서의 입지 및 공간과 관련된 항목에 초점을 맞추어 제시하였다.

1) 권장사항 및 제한 사항

□ 원칙 및 방향

현행 권장사항에 대한 내용은 일부 유지하되, 본 연구의 분석 결과를 반영하여 권장사항에 대한 내용을 새롭게 재구성하고 내용은 조금 더 구체적으로 명시한다.

□ 기준 설정 방향

관광환경 여건 변화에 맞추어 실효성이 떨어지는 일부 내용은 삭제하고, 도시적 맥락, 접근성, 사회·문화적 여건을 고려한 ‘일반’, ‘관광지 및 도심형’의 새로운 입지 기준에 대한 권장사항을 제시한다.

□ 현행 vs 개선(안) 비교 표

[표 4-1] 관광안내소 권장사항 비교 표

구분	현행	개선(안)
일반	- 차량 및 도보를 이용해 접근하기 좋은 지점, 관광객이 많이 방문하는 지역, 주차장 확보가 가능 또는 인근 주차시설 보유 지역에 안내소 입지를 권장한다.	<p>- 도시의 중심지, 관광지 인접지, 관공서, 터미널과 같은 교통결절점, 랜드마크와 같은 잘 알려진 건물 내 또는 이와 인접하여 입지할 것을 권장한다.</p> <p>- 주변도시, 자연환경, 관광지의 역사적, 도시적, 사회적 맥락을 고려하여 입지를 선정하여야 하며 가능한 많은 가로가 교차하는 지점에 입지하는 것을 권장한다.</p> <p>- 대중교통 및 보행으로 접근이 가능한 지역에 입지를 권장하며 차량접근만이 가능한 지역의 경우 반드시 주차장을 확보하고 이와 인접하여 입지할 것을 권장한다.</p> <p>- 중복입지는 가급적 자제하나 관광지 또는 시설이 밀집한 지역에 중복 입지가 예상되는 곳은 안내소의 위계 및 역할에 차등을 두어 입지할 것을 권장한다.</p> <p>- 입지할 도시공간구조상 지도상에서도 찾기 쉬운 중심지나 주요 가로의 교차점에 입지할 것을 권장한다.</p>
관광지 및 도심형	- 안내소 진입이 용이한 곳 또는 시야확보가 가능한 지점, 관광객 주요 이동 지점에 설치할 것을 권장하며, 특히 도심지의 경우 파출소 등 보안시설이 인접해 있는 지점에 입지하는 것을 권장한다. 이 때 가판대 과다로 인한 밀집지역, 지장물이 설치되어 있는 지점은 배제한다.	<p>- 안내소 진입이 용이한 곳 또는 시각적으로 차폐되지 않고 공간구조상 지도상에서도 찾기 쉬운 지점에 입지할 것을 권장한다.</p> <p>- 주변도시, 자연환경, 관광지의 역사적, 도시적, 사회적 맥락을 고려하여 입지를 선정하여야 하며 가능한 많은 가로가 교차하는 지점에 입지하는 것을 권장한다.</p> <p>- 입지할 도시공간구조상 지도상에서도 찾기 쉬운 중심지나 주요 가로의 교차점에 입지할 것을 권장한다.</p> <p>- 대중교통으로 진입이 가능한 지점 또는 주출입구와 인접하여 보행경로 상 안내소 설치를 권장한다.</p> <p>- 관광지의 입구 또는 매표소와 가까운 지점, 주차장 출입구와 인접하여 보행경로 상 안내소 설치를 권장한다.</p> <p>- 도시 전체를 대상으로 한 안내소의 경우 기차역, 터미널과 같은 광역교통 출입구와 인접하여 입지할 것을 권장한다.</p>

출처: 현행(문화체육관광부(2015b), p.7) 내용을 참고하여 연구자 작성.

2) 입지 기준

□ 원칙

기존 가이드라인에서 제시하고 있는 ‘입지 규정’은 실제로는 입지가 아닌 설치 유무를 판단하는 기준이므로 이를 ‘설치 규정’으로 용어를 변경하고 내용은 유지한다. 이와 같은 ‘설치규정’은 관광안내소의 설치 가능 유무만을 판단하는 용도로 한정한다.

‘입지 기준’은 본 연구의 입지현황분석 결과를 바탕으로 신규로 제시하되, ‘도심형’과 ‘관광지형’ 두 가지 유형으로만 구분하고, ‘교통 및 접근성’⁴⁴⁾ 중심으로 입지 기준을 제시한다.

□ 기준 설정 방향

‘입지 규정’은 여러 전문가들이 관련 규정 폐지를 주장하고 있으나, 본 연구의 범위가 입지 기준과 관련된 분석에 한정되어, 그 결과만으로 관련 규정을 개정 또는 폐지하는 것을 제안하는 것이 한계가 있다고 판단된다. 이와 관련해서는 추후 관련 전문가 및 기관들의 의견수렴을 통해 소관 부처인 문화체육관광부의 결정이 필요한 사항일 것이다.

구체적인 거리 기준은 입지 관련 선행연구 결과들을 근거로 하여 연구 결과 내의 통상적인 범위 내에서 제시하였고, 기준이 되는 시설의 개수는 기존의 연구나 명확한 기준이 없어 입지 현황분석 결과의 평균값을 기준으로 제시하였다. 본 연구에서 제시하는 기준들은 ‘필수사항’이 아닌 ‘권장사항’으로 강제성은 없으나 기존 안내소의 입지 평가 기준으로 이용하거나 신규 안내소 설치 시 입지와 관련한 가이드라인으로 활용할 수 있을 것으로 판단된다. 또한 이와 같은 기준은 단순 연구 분석 결과로써 제시하는 것으로, 향후 실제로 배포하기 전 현장에서의 시범 적용 및 검증 과정이 반드시 필요함을 전제로 한다. 이는 관광안내소 관련기관 및 전문가, 현장 근무자들과의 지속적인 논의를 통한 수정 및 보완의 과정을 포함한다.

44) 입지 기준이라는 것이 접근성으로만 한정되지 않으나, 본 연구의 입지 관련 분석 범위가 데이터 구축 등 여러 여건상 접근성에 초점을 맞추고 있고, 이 외의 고려할 만한 기준들은 자의적 해석이 개입될 여지가 있거나 별도의 연구가 필요하다고 판단되어 제외하였다. 이 점 역시 본 연구의 한계 중 하나라 할 수 있다.

□ 현행 vs 개정(안) 비교 표

- 관광안내소 설치 규정(용어변경, 내용유지)

[표 4-2] 관광지 및 도심형 관광안내소의 설치 규정(안)

유형	설치 규정	
종합안내소	기본	관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 100만 명 이상인 대표관광지 내 설치
	도시지역	반경 5km 이내에 관광 관련 시설 ¹⁾ 을 4개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	도시외 지역	반경 10km 이내에 관광 관련 시설을 4개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
관광지 및 도심형	기본	관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 70만 명 이상인 대표관광지 내 설치
	도시지역	반경 5km 이내에 관광 관련 시설을 3개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	도시외 지역	반경 10km 이내에 관광 관련 시설을 3개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
간이안내소	기본	관광특구, 관광단지 및 연간 방문객수 70만 명 이상인 대표관광지 내 설치
	도시지역	반경 5km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 2개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	도시외 지역	반경 10km 이내에 자연공원, 유원지, 관광지 등 관광 관련 시설을 2개 이상 보유하고 있는 경우에 한함
	기능 대체 (기준미달)	상기 기준에 부합하지 못하는 경우, 관광지 내 매표소/관리사무소 및 홍보물 비치 등을 통해 안내소 기능 대체

출처: 현행(문화체육관광부(2015b), pp.7~8) 내용을 참고하여 연구자 작성.

• 관광안내소 입지 기준 (신규)

[표 4-3] 관광지 및 도심형 관광안내소의 입지 기준

유형	입지 기준 개선(안)
도 심 형	대중교통 가장 가까운 버스정류장까지의 거리가 200m 이내에 위치할 것
	가장 가까운 지하철역까지의 거리가 500m 이내에 위치하고 있을 것
	광역교통 가장 가까운 공항/버스터미널/철도역이 30분 이내 거리에 위치하고 있을 것
	가장 가까운 공항/버스터미널/철도역에서 버스나 지하철로 연결되어 있을 것
	접하고 있는 도로가 6차로 이상의 중로일 것
	차량접근성 가장 가까운 주차장까지의 거리가 500m 이내에 위치하고 있을 것
	가장 가까운 주차장 수가 2개 이상일 것
	반경 500m 이내에 주요 상업시설, 호텔 등 관광시설이 3개 이상 위치하고 있을 것
	반경 500m 이내 버스정류장이 20개 이상 위치하고 있을 것
	보행접근성 반경 500m 이내 지하철역이 1개 이상 위치하고 있을 것
	반경 500m 이내 지하철 노선이 2개 이상 지나고 있을 것
	관광안내소로 접근 가능한 보행경로가 2개 이상일 것
관 광 지 형	중복설치 가장 가까운 안내소와의 거리가 500m 이상일 것
	반경 500m 이내 기존 관광안내소가 1개 미만 위치하고 있을 것
	대중교통 가장 가까운 버스정류장까지의 거리가 1000m 이내에 위치하고 있을 것
	광역교통 가장 가까운 공항/버스터미널/철도역이 60분 이내 거리에 위치하고 있을 것
	가장 가까운 공항/버스터미널/철도역에서 버스나 지하철로 연결되어 있을 것
	접하고 있는 도로가 4차로 이상의 중로일 것
	차량접근성 가장 가까운 주차장까지의 거리가 1000m 이내에 위치하고 있을 것
	가장 가까운 주차장 수가 1개 이상일 것
	반경 1000m 이내에 주요 상업시설, 호텔 등 관광시설이 3개 이상 위치하고 있을 것
	보행접근성 반경 1000m 이내 버스정류장이 5개 이상 위치하고 있을 것
	관광안내소로 접근 가능한 보행경로가 1개 이상일 것
	중복설치 가장 가까운 안내소와의 거리가 1000m 이상일 것
	반경 1000m 이내 기존 관광안내소가 1개 미만 위치하고 있을 것

출처: 연구자 작성.

3) 주요 체크리스트(안)

입지 체크리스트의 경우는 일반적인 사항과 접근성에 관한 사항 두 가지 카테고리로 분류하였다. 현재 기준인 ‘도심형’과 ‘관광지형’으로 구분하여 기준을 제시하고 관광안내소의 유형에 따라 해당 사항을 체크할 수 있도록 구성하였다(부록 7 참조).

2. 관광안내소 공간 기준 개선방안 및 주요 체크리스트(안)

본 챕터에서는 현행가이드라인에서 제시하고 있는 기준 중에서 디자인 기준과 공간 배치 기준에 대해서만 개선방안을 제시한다. 공간 기준 역시 입지 기준과 마찬가지로 앞선 분석 결과와 전문가 자문 의견을 종합·검토 후 반영하여 작성하였다.

부록에서 제시하고 있는 체크리스트는 문제부에서 운영하고 있는 점검표와 병행하여 이용될 수 있도록 기존 점검표(부록1)와 중복된 내용은 제외하고, 건축물로써의 공간 구성과 관련된 항목에 초점을 맞추어 새롭게 제시하였다.

1) 디자인 기준

□ 원칙

종합 및 일반안내소의 경우 기존의 내용을 유지하되 연구결과를 바탕으로 일부 세부 기준을 추가로 제시한다.

□ 기준 설정 방향

다양한 디자인이 도출될 수 있도록 해외 관광안내소들의 디자인 사례를 참고하여 국내에 적용 가능한 항목을 중심으로 기준을 제시한다. 특히 '간이 안내소'의 경우 기존의 획일적인 육각형의 형태 기준을 삭제하고 다양한 디자인을 유도할 수 있도록 파벨 리온 형식을 따르는 형태의 기준을 제시한다.

다만 기존의 공간구성 구분 항목은 현행을 유지하는 것이 적절하다고 판단된다. 이는 여러 자료를 검토한 결과, 기존의 공간구성 구분이 큰 개념에서 본 연구에서 제시하는 모든 기능을 포괄할 수 있으므로 현 단계에서는 용어를 변경하는 것은 오히려 혼란을 줄 수 있다고 판단하였기 때문이다. 또한 기존 공간 관련 기준 중 '예상건축비' 항목은 현행 기준을 유지한다. 이는 건축비에 대한 상세 검토과정은 본 연구의 범위를 벗어날 뿐 아니라 실제 현장에서는 기존 기준과 관계없이 건축비가 제각각 산정되고 있기 때문에 결론 부분에서 별도의 건축비 기준을 임의로 제시하는 것이 실효성이 없다고 판단된다. 다만 이에 대해서 면밀한 검토가 필요하다면 건축 부문에서 관광안내소의 건축비 산정 및 기준에 대한 별도의 후속 연구로 진행하는 것을 제안한다.

□ 현행 vs 개정(안) 비교 표

[표 4-4] 관광안내소 유형별 디자인 기준

기본디자인	종합안내소	일반안내소	간이안내소
현행	<ul style="list-style-type: none"> · 기본 형태를 1층으로 하되, 부지확보가 어려울 경우 2층 건물로 설치할 수 있음 · 안내소 건물과 안내 사인폴 사이에 중정을 두어 여유로운 느낌을 주며 방문객 휴게공간 등으로 활용할 수 있음 		<ul style="list-style-type: none"> · 기본 형태를 육각형으로 하여 외 부와의 접촉면을 극대화 · 안내창의 높이를 여유롭게 하여 (지상 1m~1.54m) 안내서비스 편의성 높임
개선(안)	<ul style="list-style-type: none"> · 기본 형태를 1층으로 하되, 부지확보가 어려울 경우 2층 건물로 설치할 수 있음 · 안내소 건물과 안내 사인폴 사이에 중정을 두어 여유로운 느낌을 주며 방문객 휴게공간 등으로 활용할 수 있음 · 다양한 디자인을 유도하되 로고와 명칭, 픽토그램 등을 지정된 지점에 공통적으로 부착시킬 것 · 안내소 진입 동선은 반드시 보차분리를 하고 건물 입구는 별도의 공간을 두어 쉼터와 벤치 등을 배치할 것 · 건축 소재는 친환경 소재를 이용하고 범죄에 취약한 지역의 경우 CPTED기준을 적용할 것 · 외부에서 진입시 문을 많이 여닫는 디자인은 지양하고 가급적 상시오픈이 가능한 디자인을 권장 · 건물 형상은 주변 지역과 문화, 사회적 여건을 고려하여 특색 있고 자유로운 디자인을 유도하고, 유니버설 디자인 원칙에 따라 외부공간을 구성 · 내부 공간의 유연성 확보를 위해서 층고는 최소 3m이상을 확보할 것을 권장 · 인접한 모든 가로방향에서 안내소가 인지될 수 있는 형상을 디자인하거나 외관에 투명한 재질을 이용할 것 · 안내소 내외부에 QR코드 등 모바일 관광정보를 제공할 수 있는 키오스크를 설치할 것 		<ul style="list-style-type: none"> · 기본형태를 육각형으로 하여 외 부와의 접촉면을 극대화 · 안내창의 높이를 여유롭게 하여 (지상 1m~1.54m) 안내서비스 편의성 높임 · 건물 형상은 주변 지역과 문화, 사회적 여건을 고려하여 자유로운 디자인을 유도하고, 유니버설 디자인 원칙에 따라 외부공간을 구성 · 파빌리온 형식의 디자인을 도입 하고 관광안내창을 투명한 재질을 사용하거나 오픈시킬 것 · 인접한 모든 가로방향에서 안내소가 인지될 수 있는 형상을 디자인하거나 외관에 투명한 재질을 이용할 것 · 가급적 이동 및 해체 조립이 용이한 간이건축물과 같은 파빌리온 형식의 디자인을 권장함 · 안내소 내외부에 QR코드 등 모바일 관광정보를 제공할 수 있는 키오스크를 설치할 것

출처: 현행(문화체육관광부(2015b), pp13~17) 내용을 참고하여 연구자 작성.

2) 공간 기준

□ 원칙

공간배치 기준의 경우 기존의 내용을 일부 유지하되, 현재 여건과 맞지 않는 내용은 삭제한다.

□ 기준 설정 방향

현행 ‘종합안내소’, ‘일반안내소’, ‘간이안내소’의 구분대로 ‘기본디자인’에 대해 기존 공간 구분의 틀은 유지하고, 하위 개념으로 세부 공간 구분은 유연성을 확보하도록 구성하였다. 내부 공간구성측면에서는 단순히 특정 기능을 하는 공간들의 유무만을 판단하는 것이 아닌, 공간의 배치순서, 분리, 결합 등에 대한 구체적인 내용을 제시하였다. 특히 기존과는 다르게 유니버설 디자인과 최근 스마트 관광 및 모바일 관광 정보 이용자들을 위한 공간과 관련된 기준을 추가하여 현장에서의 실효성을 높이고자 하였다.

□ 현행 vs 개정(안) 비교 표

[표 4-5] 관광안내소 유형별 공간 기준

기본디자인	종합안내소	일반안내소	간이안내소
현행	<ul style="list-style-type: none"> · 방문객 시선흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물, 비치대, 방문객 편의시설 등) 집중 배치 · 방문객 편의시설과 업무지원공간 분리 · 홍보물 보관창고는 안내데스크 및 홍보물 비치대와 인접한 곳에 위치 · 중앙 홀을 설치하여 동선의 분리를 유도 · 전시홍보 공간 및 기념품 판매 공간을 입구와 가깝게 배치 	<ul style="list-style-type: none"> · 방문객 시선흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물, 비치대, 방문객 편의시설 등) 집중 배치 · 안내데스크와 방문객 편의공간 분리 · 방문객 편의공간과 업무지원공간 분리 	<ul style="list-style-type: none"> · 내부에 진입하지 않고 창을 통해 안내 · 안내데스크와 수납공간/탈의실 분리

기본디자인	종합안내소	일반안내소	간이안내소
공간 배치 (안)	<ul style="list-style-type: none"> ·방문객 시선흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물, 비치대, 방문객 편의시설 등) 집중 배치 ·방문객 편의시설과 업무지원공간 분리 ·홍보물 보관창고는 안내데스크 및 홍보물 비치대와 인접한 곳에 위치 ·중앙 홀을 설치하여 동선의 분리를 유도 ·안내데스크 전면에 일정 면적의 대기공간을 확보할 것 ·전시홍보 공간 및 기념품 판매 공간을 입구와 가깝게 배치 ·안내데스크는 입구에 인접하여 배치하고 시각적으로 오픈시킬 것 ·주 출입구는 단을 없애거나 램프형 진입로를 설치할 것 ·내부는 유니버설 디자인을 적용하고 스마트관광정보와 연계할 수 있는 별도의 공간을 진입구 인근에 배치할 것 ·관광관련 상품(티켓, 모바일 관련 상품 등)을 판매할 수 있는 공간을 별도로 배치할 것 ·여건에 따라 스마트 관광을 위한 서비스 공간(상담실, 휴게실, 미팅룸, 회의실, 모바일 기기 충전, 전시공간, 카페, 소비공간, 공연장, 티켓부스, 공공와이파이, 카드 충전소 등)을 별도로 고려할 것 	<ul style="list-style-type: none"> ·방문객 시선흐름에 따라 이용 빈도가 높은 시설물(안내데스크, 홍보물, 비치대, 방문객 편의시설 등) 집중 배치 ·방문객 편의시설과 업무지원공간 분리 ·안내데스크는 입구에 인접하여 배치하고 시각적으로 오픈시킬 것 ·주 출입구는 단을 없애거나 램프형 진입로를 설치할 것 ·내부는 유니버설 디자인을 적용하고 스마트관광정보와 연계할 수 있는 별도의 공간을 진입구 인근에 배치할 것 ·관광관련 상품(티켓, 모바일 관련 상품 등)을 판매할 수 있는 공간을 별도로 배치할 것 	<ul style="list-style-type: none"> ·내부에 진입하지 않고 창 및 개구부를 통해 안내 ·안내데스크와 수납공간/탈의실 분리 ·관광관련 상품(티켓, 모바일 관련 상품 등)을 판매할 수 있는 공간을 안내창 인근에 별도로 배치할 것

출처: 현행(문화체육관광부(2015b), pp15~17) 내용을 참고하여 연구자 작성.

3) 주요 체크리스트(안)

디자인 및 공간 체크리스트의 경우는 전체 건축물 외관을 포함한 세부디자인, 내부 공간 및 공간구성을 기준으로 분류하였다. 공간 관련 체크리스트는 기존에 관련 내용이 전혀 없었던 것으로, 모든 항목을 본 연구에서 새롭게 제시하였다.

체크리스트의 항목별 세부 내용은 본 연구의 분석 결과와 전문가 자문의견, 유니버설 디자인 관련 국내의 사례를 종합하여 구성하였다. 특히 기존에 관광 분야에서 잘 다루어지지 않았던 관광안내소의 건축적인 측면에서 랜드마크로서의 역할 기준, 디자인의 질 제고 기준, 유니버설 디자인 기준, 편의성 기준 등의 내용에 중점을 두었다(부록 8 참조).

3. 결론

1) 연구의 의의 및 결과 요약

본 정책연구는 이와 같은 문화체육관광부의 관광안내소 지침을 기준으로 입지 및 공간, 디자인 관련 기준들을 재구성하기 위해 기획되었다.

먼저, 2장의 전반부에서는 기존 관광안내소 현황, 문제점 및 주요 쟁점과 이슈를 정리하였다. 기존 연구들에서는 특정시설의 입지 관련 연구만이 주로 수행되었다. 현행 문화체육관광부 가이드라인 및 관련 매뉴얼을 검토한 결과, 전체적으로 기존 규정이 관광안내소의 특수성을 반영하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 공간 측면에서는 관광안내소 운영지침 내 제시된 표준디자인이 오히려 획일적인 디자인으로 매력을 떨어뜨리는 요인으로 분석되었다. 이 밖에도 국내 관광안내소의 일반현황 측면에서 지역별·면적별·이용률에 있어 편차가 매우 크게 나타나고 있는 점 등이 주요 문제점으로 파악되었다.

2장의 후반부에서는 502개 관광안내소 중 유형별 샘플에 대하여 입지와 공간분석을 진행하였다. 먼저 1단계 입지분석 결과, ‘도심형’의 경우 대부분 보행권역 내 지하철역과 버스의 접근성은 양호한 반면 ‘관광지형’은 낮게 나타났다. 차량 접근성은 ‘도심형’의 경우 주차장이 부족하여 접근성이 낮은 반면 ‘관광지형’은 대부분 전용주차장을 갖추고 있어 접근성이 양호한 편이었다. 입지환경과 만족도와의 관계를 보면 ‘도심형’의 경우 건물 2층이나 지하에 입지한 경우 만족도가 낮았으며 ‘관광지형’의 경우 관광지가 넓거나 입구와 관광안내소가 멀어질수록 만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 2단계에서는 1단계 분석 대상 관광안내소 중 인접한 위치에 안내소가 중복 입지한 사례를 별도로 선정하여 입지특성에 따른 방문객 수의 차이 간 상관관계를 분석하였다. 그 결과 관광안내소가 ‘보행경로에 접하고 있는지’ 여부, ‘보행유발시설과의 거리’가 가장 크게 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 다음으로 ‘지하철역까지의 거리’, ‘버스정류장’, ‘차량접근성’, ‘시각적 인지도’의 순으로 나타났다.

다음으로 지자체로부터 구득한 4개의 관광안내소 도면의 공간분석 결과, 분석 대상 모두 ‘기능’과 ‘공간 규모’, ‘디자인’ 측면에서 기존 기준과는 다르게 큰 편차가 나타나는데, 이는 기존 기준들이 현장에서 전혀 실효성이 없다는 것을 반증한다. 또한 분석 대상 관광안내소들은 ‘신축’, ‘기존 건물임대’, ‘교통거점시설의 실내에 위치’하는 세 가지 경우로 나눌 수 있는데, 모두 ‘획일적인 공간구성 및 디자인’, ‘관광지에서의 인지성’ 측면에서 공통적으로 문제점을 가지고 있는 것으로 나타났다.

다음으로 3장에서는 해외 사례분석으로 유럽, 일본, 호주, 뉴질랜드, 베트남의 관광 안내소들을 대상으로 입지 및 공간 기준, 체크리스트, 디자인 항목들과 관련된 시사점을 도출하여 정리하였다. 그 결과, 입지 측면에서는 무엇보다도 ‘랜드마크 건물 내’, ‘도심 중심지’, ‘관광지 인접지역’, ‘관공서’, ‘터미널’과 같은 교통요충지에 입지를 우선적으로 고려하고 있었다. 이 밖에 ‘주변도시나 자연환경’, ‘도시맥락 고려’, ‘시각적으로 차폐되지 않거나 지도의 공간구조상 식별이 용이한 지점’, ‘지역교통요충지’도 관광안내소 입지에 중요한 요소로 정의하고 있었다.

공간 및 디자인 측면에서는 대부분 유니버설 디자인을 적용하고, 내부 공간프로그램 구성에서는 ‘관광정보제공’ 뿐 아니라 판매, 문화, 여가와 같은 다양한 ‘관광 관련 프로그램’을 접목하는 특징이 있었다. 또한 건축적으로 다양한 디자인을 적용하되 로고와 명칭, 픽토그램 등으로 명확한 표준화 지침을 제공하며, 명확한 안내 사인과 다양한 형태의 쉼터 등도 주목할 만한 특징이었다. 특히 유럽 도시들의 경우 ‘경쟁공모방식’을 통해 건축가들의 획기적인 아이디어를 관광안내소에 반영하기도 하는데, 이를 통해 파빌리온 형식의 건축물로서 지역과 문화의 랜드마크 역할을 하게 되기도 한다.

마지막으로 4장에서는 앞선 결과를 바탕으로 기존 가이드라인에서 제시하고 있는 입지와 공간 관련 항목별 기준에 대한 개선방안을 제안하였고, 관련 내용을 실제 현장에서 이용할 수 있도록 별도의 체크리스트 형태로 정리하였다.

향후 본 연구 결과를 활용하여 관련 지침 등이 개선되면 관광지별로 기존 또는 신규 관광안내소가 도보 관광객들이 쉽게 이용 가능한 적정 위치에 입지 할 수 있는 여건이 마련될 수 있다. 또한 관광안내소가 단순히 관광객에게 관광 정보를 제공하는 기능을 넘어서 휴식공간을 갖춘 스마트한 복합공간이자 개성 있는 디자인의 지역 랜드마크 역할을 할 수 있을 것으로 기대된다.

2) 연구의 한계 및 후속 연구 제안

본 연구의 한계는 무엇보다도 관광안내소 관련 체계적인 데이터 부재로 인해 입지 및 공간 관련 샘플에 대한 분석과 결과를 일반화시키기 어렵다는 점을 들 수 있다. 2장의 관광안내소 현황분석에 사용된 데이터는 문화체육관광부로부터 제공받은 ‘2020년 관광안내소 서비스 모니터링 평가’의 원자료와 지자체의 협조를 받은 6개의 도면자료이다. 그러나 제공 데이터가 입지분석을 위한 속성정보를 전부 포함하고 있지 않아서 이 중 대표 샘플 14개를 별도로 속성 및 공간정보를 자체적으로 구축 후 분석을 진

행하였다. 더 정밀한 입지 분석을 위해서는 인구, 이용자 수, 관광객 수, 보행자 수, 보행네트워크 분석방법 등을 활용한 GIS 분석이 수반되어야 하나 정책수요처인 문화체육관광부에서 이와 같은 전문적인 분석 수준을 요구하지 않고, 관련 데이터도 부재함에 따라 몇 개의 샘플에 한정하여 GIS네트워크 분석을 진행하였다. 따라서 필연적으로 그 결과의 일반성·대표성에는 한계가 있을 수밖에 없다.

공간분석 측면에서도 관광안내소의 도면데이터 및 공간현황자료의 부족으로 유형별 분석이 밀도 있게 이루어지지 못하였다. 이는 지금까지 관광안내소를 총괄하는 문화체육관광부, 한국관광공사 등에서 이와 같은 데이터를 체계적으로 수집·관리해 오지 않았기 때문이다.

따라서 향후 후속 연구로 이와 같은 한계를 보완할 수 있는 연구들이 우선 수행되어야 한다. 이를 위해서는 첫 번째, 전체 관광안내소를 대상으로 전수조사를 통해 입지와 공간 관련한 데이터베이스 구축이 선행되어야 한다. 이는 현재 우리나라 전체 도시별로 관광안내소의 적정 양 추정을 통한 체계적인 현황 데이터 구축이 병행되어야 한다. 그лай만 다음 단계로 구축된 데이터를 활용하여 GIS네트워크 분석을 포함한 좀 더 전문적이고 세부적인 입지분석이 수행될 수 있다.

두 번째, 본 연구에서 제시한 공간 기준과 체크리스트를 뒷받침 할 수 있는 현장용 매뉴얼 개발 연구가 필요하다. 이와 같은 연구는 현재 관광안내소 관련 업무와 예산의 지장이양으로 인해서 지자체에서 관광안내소 입지를 자체적으로 결정해야 하는 상황이 일반화될 것에 대응하는 차원에서 시급성이 요구된다.

공간 측면에서는 이와 별도로 건축 내·외부 디자인, 공간, 재료, 정책, 공사비, 운영과 관련된 깊이 있는 연구가 별도로 필요하며, 그 결과를 통해 내부프로그램에 대한 세부적인 개선안을 도출해야 한다. 특히 디자인 관련해서는 별도의 규정을 두기보다 다양한 디자인이 도출될 수 있도록 여건을 조성하는 것이 필요하다. 이는 국토부 건축 관련 부처와의 협업을 통한 제도개선이나 정책개발도 대안이 될 수 있을 것이다.

이밖에 최근의 연구, 다수의 자문위원들이 제시했던 스마트관광과 같은 첨단기술, 미래 관광행태와 수요를 고려한 관광안내소의 역할과 관련된 연구도 필요하다. 예를 들어 추후 미래의 기술과 접목하여 관광안내소 역할의 재정립, 또는 미래사회에 관광안내소의 입지 및 공간이 어떠한 방향으로 변화해야 하는지 등에 대한 기초연구 수행도 고려해 볼 만 하다.

4. 향후 정책과제 및 관련 사업 제안

본 연구 결과를 바탕으로 관광안내소 관련 주무 부처인 문화체육관광부에서 향후 다음과 같은 정책, 사업 등을 추진할 것을 제안한다.

첫째, 빅데이터 분석 등을 활용한 관광수요의 파악과 이를 활용한 관광안내소 입지선정 사업이다. 이는 현재 문체부에서 추진 중인 관광 관련 빅데이터를 활용할 수 있는 방안으로 샘플 대상지를 대상으로 입지선정 후 평가까지의 과정을 통해 전체 관광안내소가 이러한 방법론을 따르도록 명문화하는 것이 가능하다.

둘째, 기존 공공시설, 광장 및 공원 공간을 활용한 관광안내소 보급정책이다. 본 연구에도 제시한 것처럼 도심이나 교통 요충지는 임대료, 지가, 공사비 등이 높아 실제로 적은 예산 등의 제약으로 관광안내소를 쉽게 설치하기 어렵다. 따라서 기존 관공서 건물의 공간을 활용하거나 관공서 신축 시 프로그램에 관광안내소를 포함시키는 방안, 임시 가건물 형태의 이동식 파빌리온 형식으로 관광안내소를 탄력적으로 이용하도록 지자체를 대상으로 관련 사업을 진행하는 것도 고려해 볼 만 하다.

셋째, 건축적 표준화가 가능한 ‘일반안내소’, ‘간이안내소’를 대상으로 모듈화를 통해 다양한 조합과 가변이 가능한 가칭 ‘관광 안내 파빌리온’ 개발 정책이다. 이는 국내외 신진 건축가들을 대상으로 한 ‘건축 공모사업’의 형태로 추진이 가능한 정책이다. 이와 같은 정책은 관광안내소에 다양하고 독특한 디자인을 정착시키는 동시에 국내외 신진 건축가들에게 공공건축물 설계의 경험을 줄 수 있어 부처 간 협력 사업으로 진행도 가능하다. 또한 이와 별개로 대국민을 대상으로 관광안내소와 관련된 다양한 아이디어 공모도 관광안내소에 대한 인지도를 높이고 이용률 제고에도 기여할 수 있는 정책 아이디어가 될 수 있다.

넷째, 외국인 방문 등 한국을 찾는 외국인이 늘어남에 따라 선호 관광지도 빠르게 변하는 여건을 감안하여 이러한 수요를 모니터링 할 수 있는 플랫폼을 구축하여 운영하는 정책이다. 또한 이러한 플랫폼을 활용하여 SNS와 같은 즉각적인 관광수요가 반영된다면, 이와 연계하여 관광안내 파빌리온이나 간이·이동형 키오스크 또는 안내소를 설치·운영하는 사업도 병행하여 추진할 수 있을 것이다.

다섯째, 한국의 관광정보와 문화공간을 연계한 관광안내소 유형을 적극적으로 발굴하는 정책이다. 이는 관광안내소의 기능을 무한하게 확장할 수 있는 개념으로 관광안내소 자체를 하나의 문화공간으로 인식시킬 수 있는 기회를 제공한다. 다만 새로운

개념의 복합 관광안내소는 이를 체계적으로 운영·관리할 조직을 민간에서 공모하여 문화 및 관광프로그램, 콘텐츠 등을 함께 제공할 수 있도록 유도해야만 지속가능한 것으로 판단된다.

마지막으로, 기존 또는 신규 관광안내소의 수익모델 개선 정책이다. 예를 들어, 이와 관련한 사업으로 관광안내소를 설치하거나 운영하는 데 필요한 비용을 일정부분 민간에게 위탁하여 상업시설이나 판매시설을 겸하게 하여 수익을 보장해주고, 일정부분 운영관리 비용을 분담하게 하는 방안을 제도화할 필요가 있다. 또한 민간 운영자를 대상으로 건축 및 운영 아이디어에 대한 공모를 시행하고, 선정된 운영자를 대상으로 일정부분 국가 예산을 상시 지원하는 등 기획 및 운영단계에서의 민관 합동 공모 사업의 형태도 고려해 볼 만 하다.

- 국토교통부(2021), “전국 교통량 첫 1% 감소…버스는 38%로 크게 줄어”, 4월 25일자 보도자료.
- 기수정(2022), “‘방한외래객 맞아라’ 대구·무안 국제공항 관광안내소 새단장”, 아주경제, 4월 27일자. (<https://www.ajunews.com/view/20220427083901006>) (검색일: 2022.6.6.)
- 김경환·이덕환·최종문·오일성(2010), “지하철과 버스의 서비스권역 비교 및 이용자들의 도보거리 추정: 부산시를 중심으로”, 『대한토목학회논문집』, 제30권 제6D호, pp.541-552
- 김성준·오성훈(2019), 「읽기 쉬운 관광안내체계 조성을 위한 보행네트워크 분석 연구」, 건축도시공간연구소.
- 김진동·박정선(2009), “관광안내소 현장조사를 통한 발전방안 - 국내주요 관광도시 소재 관광안내소를 중심으로”, 『관광연구저널』, Vol.23 No.4, pp.143-160.
- 김진환(2013), 「디지털미디어를 활용한 한국관광안내센터 계획에 관한 연구 - 명동지역을 중심으로」, 홍익대학교 석사학위논문.
- 남도관광센터 홈페이지, (https://www.gjto.or.kr/gjtc_vr/) (검색일: 2022.6.6.)
- 남봉규(2000), 「효율적인 관광안내소 운영방안에 관한 연구」, 계명대학교 석사학위논문.
- 남태석·허종국(2019), 「관광 홍보관 활성화에 관한 인식 : 경상북도 지역을 중심으로」, 『한국엔터테인먼트산업학회논문지』 Vol.13 No.6, pp.1-14.
- 문화체육관광부(2015a), 「관광안내소 매뉴얼」, 문화체육관광부.
- 문화체육관광부(2015b), 「관광안내소 운영지침」, 문화체육관광부.
- 문화체육관광부(2020a), 「2019 외래관광객조사」, 문화체육관광부.
- 문화체육관광부(2020b), 「관광안내소 서비스 모니터링 결과보고서」, 문화체육관광부.
- 반정화·김수진(2016), 「서울시 관광안내센터 운영실태와 개선방안」, 서울연구원.
- 서호주관광청(연도미상), Visitor Centre Resource Booklet, Tourism council, Western Australia Visitor centres.
- 성민지·김승인(2019), “서울시 관광안내소(Tourist Information Center) 평가요소 연구 -이태원을 중심으로”, 『디지털융복합연구』, Vol.17 No.5, pp.347-351.
- 송성진(2014), “도내 관광안내소의 활성화 방안”, 『제주관광학연구』, Vol.17, pp.49-35.
- 윤종진·우명제(2015), “서울시 대중교통 접근성의 공간적 정의에 대한 실증연구”, 『국토계획』, Vol.50 No.4, pp.69-85
- 이광희·양광호(1993), 「관광안내 정보체계 확립방안에 관한 연구」, 교통개발연구원.
- 이만호·이종훈·윤호선·손의영(2019), “정류소별 영향권 및 접근거리를 반영한 버스 통행배정 신뢰성 향상 방안 연구”, 『서울도시연구』 제20권 제3호, pp.79-90
- 이정혜(2009), 「방문객의 행태조사를 통한 관광정보제공체계의 개선방안에 대한 연구」, 전북대학교 석사학위논문.
- 이주희(2018), 「인천국제공항 관광안내소 서비스품질이 정보신뢰성, 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 연구: 방한 외국인을 대상으로」, 경희사이버대학교 석사학위논문.
- 이형주(2017), “진정한 보행권, '서울로 7017'에서 시작된다”, 환경과 조경, 1월 25일자. (https://www.lak.co.kr/news/boardview.php?id=1434&order=f_wdate) (검색일: 2022.6.20.)
- 장정이(2004), 「관광안내소 서비스 품질에 대한 기대, 성과, 불일치와 만족간의 관계」,

- 홍익대학교 석사학위논문.
- 정진아(2021), 「O4O플랫폼의 개념을 적용한 관광안내센터의 공간디자인 연구: 원주역을 중심으로」, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 최준호(2019), “녹진 종합관광안내센터가 휴게소로 ”둔갑“”, 뉴스진도, 10월 4일자. (http://www.newsjindo.com/news_main/350) (검색일: 2022.6.6.)
- 채효성(2016), 「서울지역 관광안내소 서비스품질이 관광이미지 결정 및 만족도에 미치는 영향 - 방한 중국 FIT 관광객을 대상으로」, 경희대학교 석사학위논문.
- 파리 종합 관광안내소 공식 사이트, <https://ko.parisinfo.com/> (검색일: 2022.6.17.)
- 하재현·이수기(2017), “보행자 경로안내 API정보를 활용한 대중교통 접근성 영향요인 분석: 서울시 지하철역 보행 접근성을 중심으로”, 「국토계획」, Vol.52 No.3, pp.155-170
- 한국관광공사(2019), 「관광지·관광단지 개발 업무 매뉴얼」, 한국관광공사
- 한국여행업협회 홈페이지, https://www.kata.or.kr/v2/01_company/sub0101_greetings.asp. (검색일: 2022.3.7.)
- 한희정·박상관(2018), 「4차 산업혁명에 따른 관광안내소 역할 재정립」, 한국문화관광연구원.
- 허갑중(2003), 「관광안내소 설치 및 운영개선 방안」, 한국관광정책연구원.
- Anh Thu(2020), “Dinh nhieu sai pham, Saigontourist bị thu hồi 10 cơ sở nhà, đất”, Tai Chinh. (<https://taichinhdoanhnghiep.net.vn/dinh-nhieu-sai-pham-saigontourist-bi-t-hu-hoi-10-co-so-nha-dat-d15256.html>) (검색일: 2022.8.24.)
- Archdaily, “Alto Tàmega Tourist Information Point”, <https://www.archdaily.com/966623/alto-tamega-tourist-information-point-and-re/61141081f91c81002900008c-alto-tamega-tourist-information-point-and-re-photo> (검색일: 2022.6.24.)
- Archdaily, “Brook Green Pavilion”, https://www.archdaily.com/805145/book-green-pavilion-de-rose-sa-architects?ad_source=search&ad_medium=projects_tab (검색일: 2022.6.24.)
- Archdaily, “Madrid Tourist Information Pavilions”, <https://www.archdaily.com/796251/madrid-tourist-information-pavilions-jose-manuel-sanz-arquitectos-plus-irene-brea/57eb4af6e58ece95d9000064-madrid-tourist-information-pavilions-jose-manuel-sanz-arquitectos-plus-irene-brea-photo> (검색일: 2022.6.24.)
- Archdaily, “San Ignacio Tourist Information Center”, https://www.archdaily.com/979509/san-ignacio-tourist-information-center-enn-e-arquitectura?ad_source=search&ad_medium=projects_tab (검색일: 2022.6.24.)
- Ballantyne Roy, Karen Hughes and Brent W. Ritchie(2009), Meeting the needs of tourists: The function of Australian visitor information centers., Journal of Travel&Tourism Marketing.
- Barcelona Turisme, <https://professional.barcelonaturisme.com/en> (검색일: 2022.6.17.)
- Barcelona.de, <https://www.barcelona.de/en/> (검색일: 2022.6.17.)
- Bureau of reclamtion, “About Us-Fact Sheet”, <https://www.usbr.gov/> (검색일: 2022.6.16.)
- Bureau of reclamtion, “Bureau of Reclamation – Recreation”, <https://www.usbr.gov/recreation/policies.html> (검색일: 2022.6.16.)
- Bureau of Reclamation, “Hoover Dam Visitor center”, <https://www.usbr.gov/lc/> (검색일: 2022.6.16.)
- DESTINATION Perth, <https://www.destinationperth.com.au/> (검색일: 2022.6.17.)
- East Japan Railway Company, Tohoku Tourism Promotion Organization(2017), “Promotion of the Improvement and Standardization of Tohoku’s Tourist Information Centers!”, https://www.jreast.co.jp/e/pdf/tohoku_kanko_2017_e.pdf (검색일: 2022.8.30.)

ESRT 홈페이지, <https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/default.aspx-portalid=5&tabid=562.htm> (검색일: 2022.6.16.)

Fukuoka City Guide, "TOURIST INFORMATION CENTERS", <https://yokanavi.com/ko/tourist-information/> (검색일: 2022.6.16.)

Japan station(2017), "Updated Tourist Information Centers at 40 Railway Stations in Tohoku Region", <https://www.japanstation.com/> (검색일: 2022.6.16.)

JNTO(n.d), "TIC Certification Program", <https://www.japan.travel/en/plan/tic-certification/> (검색일: 2022.6.16.)

Lindberg Kreg, Knut Veisten and Askill Harkjerr Halse(2018), Analyzing the deeper motivations for nature-based tourism facility demand: a hybrid choice model of preferences for a reindeer visitor center, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*.

Lisboa Official Site, <https://www.visitlisboa.com/en> (검색일 2022.6.16.)

Lisboa official site, "Lisboa Card", <https://shop.visitlisboa.com/products/lisboa-card> (검색일: 2022.6.16.)

Lisboa Official Site, "Tourist Offices", <https://www.visitlisboa.com/en/c/tourist-offices> (검색일 2022.6.16.)

LISBON TOURISM ASSOCIATION, <https://www.visitlisboa.com/en/about-turismo-lisboa> (검색일: 2022.6.16.)

MINISTRY OF CULTURE, SPORTS AND TOURISM & VIETNAM NATIONAL ADMINISTRATION OF TOURISM(연도미상), "Vietnam tourist information centre guide", <https://vietnamtourism.gov.vn/esrt/FileDownload40.pdf> (검색일: 2022.06.16.)

Qualmark, "Why Qualmark?", <https://www.qualmark.co.nz/en/learn-about-us/why-qualmark/> (검색일: 2022.6.16.)

TNZ, "i-SITE visitor information centers", <https://www.newzealand.com/kr/visitor-information-centre/> (검색일 2022.6.16.)

TNZ(n.d), "Why use i-SITE?", <https://isite.nz/why-use-i-site/> (검색일: 2022.6.16.)

TNZ(n.d), "Find an i-SITE", <https://isite.nz/find-an-isite/> (검색일: 2022.6.16.)

Tourism Western Australia, https://www.tourism.wa.gov.au/Pages/welcome_to_tourism_western_australia.aspx#/ (검색일: 2022.6.17.)

Tripadvisor, "Kawerau I-SITE Visitor Information Centre", https://www.tripadvisor.co.nz/Attraction_Review-g4055417-d11870956-Reviews-Kawerau_i_SITE_Visitor_Information_Centre-Kawerau_Bay_of_Plenty_Region_North_Is.html (검색일: 2022.8.31.)

Tripadvisor, "Kaikoura i-SITE Visitor Information Centre", https://www.tripadvisor.co.kr/Attraction_Review-g255374-d547256-Reviews-Kaikoura_i_SITE_Visitor_Information_Centre-Kaikoura_Canterbury_Region_South_Island.html (검색일: 2022.8.31.)

TUAN NGUYEN TRAVEL, <http://dulich9.xyz/cam-nang-du-lich/cong-ty-du-lich-uy-tin-tai-da-nang-1563.html> (검색일: 2022.8.24.)

Visit Barcelona, <https://www.barcelonaturisme.com/wv3/en/> (검색일: 2022.6.17.)

Visit Barcelona, "Tourist informations points", <https://www.barcelonaturisme.com/wv3/en/page/38/tourist-information-points.html> (검색일: 2022.6.17.)

WESTERN AUSTRALIA, <https://www.westernaustralia.com/en/welcome-to-western-australia> (검색일: 2022.6.17.)

WESTERN AUSTRALIA, "WESTON AUSTRALIA VISITOR CENTRE", <https://www.westernaustralia.com/en/visitorcentre/western-australia-visitor-centre/56b268b52880253d74c50d39> (검색일 2022.6.16.)

The Locational and Spatial Criteria for A Tourist Information Center

SUMMARY

Kim, Sungjoon
Moon, Boram

The recent trend is individual tourism according to individual tendencies. In fact, most of the domestic and foreign tourists visiting Korea since 2017 appear as individual tourists. In particular, this trend is expected to become more common in the future as non-face-to-face and digital-based tourism contents are expanded due to the prolonged COVID-19. Amid such changes in the individual-centered tourism environment, the role of the tourist information center is becoming more important as a key facility and landmark that gives a comprehensive impression of tourist destinations or provides major information to individual walking tourists. However, about 502 tourist information centers currently operated in Korea have low utilization rates and many operational problems due to inadequate location, excessive or undersized size, and low-quality design. There are various causes for this, but considering the fact that tourist information centers are mainly operated by the central government's subsidized projects and budgets, outdated guidelines for tourist information centers are one of the main factors. Specifically, the '2015 Tourism Information Center Operational Guidelines' and 'Tourism Information Center Manual' distributed by the Ministry of Culture, Sports and Tourism are not effective, such as not reflecting the changing domestic tourism environment in terms of location, space, size, and design of the tourist information center.

This study was designed to reorganize the criteria related to location, space, and design which are currently established based on the guidelines of the tourist information center of the Ministry of Culture, Sports and Tourism. To this end, in Chapter 2, 49 samples from the existing tourist information centers were selected and location analysis was conducted in two stages. After spatial analysis focusing on the tourist information center where architectural drawing data can be obtained, the

problems and issues were summarized into the following five as a result.

First, the current location regulations do not reflect the specificity of the tourist information center. Second, among the types of tourist information centers, it is necessary to separately distinguish between the information center located in urban area and tourist attractions. Third, it is necessary to reflect the difference in tourism behavior by type of tourist destination. Fourth, it is a lack of attractiveness due to uniform design. Finally, in the composition of the internal space of the tourist information center, it is necessary to construct a space from the user's perspective.

In Chapter 3, the following findings were derived by synthesizing the results of a case analysis on location, space, and design, focusing on advanced overseas cities where the tourism industry has well-developed, along with the current status analysis in Chapter 2.

In terms of location, first, the information centers where overlapping locations are expected needs to be linked and distributed by hierarchy. Rather than setting up overlapping prohibited areas collectively, it is necessary to determine the layout in consideration of the characteristics of tourist destinations, such as whether it is a single-purpose type or a complex type that serves a specific tourist destination, or a range type that serves a certain range. It is also necessary to differentiate by number and hierarchy of tourist information centers. Second, it is necessary to determine the location considering the accessibility of each type of tourist destination. As for the urban type, landmark buildings, urban centers, areas adjacent to government offices and tourist attractions, and public transportation could be great options considering the importance of accessibility. When it is difficult to meet these conditions, around ticket offices or parking lots are suggested as the next best option. Third, when selecting a location, it is necessary to consider the surrounding cities, natural environments, historical and social contexts of cities. Finally, it should be located in a site that is not visually shielded and is easy to find even within the spatial structure on the map.

In terms of space and design, first, it is important to apply universal design that lowers physical and psychological entry barriers and increases accessibility for the disabled so that access is not difficult. Second, priorities should be considered according to the conditions when arranging the space currently defined. Third, it is necessary to induce a unique design that can harmonize with the surrounding environment or become an icon. Fourth, it is necessary to respond to new spatial demands related to

smart tourism as well as tourism information. Fifth, sustainability should be considered applying such as CPTED and eco-friendly materials. Also, unified pictograms, signatures, and information boards should be used to increase unity and awareness.

Finally, Chapter 4 proposed an improvement plan for the criteria for each location and space-related item suggested in the existing guidelines based on these results, and organized the related contents in a separate checklist so that they can be used in the actual field.

If related guidelines are improved by utilizing the results of this study in the future, existing or new tourist information centers could be located in an appropriate location which are easily available for walking tourists. In addition, it is expected that the tourist information center will be able to serve as a smart complex space with a comfortable rest area and a local icon with a unique design beyond simply providing tourist information to tourists.

부록 1. 국내 주요지역 별 관광안내소 정책

[별표 1] 국내 주요지역 별 관광안내소 정책

구분	정책 동향
서울	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트한 맞춤형 관광정보 제공을 위한 모바일 중심 스마트 정보 구현과 관광 콘텐츠 개방으로 민간 주도 관광정보 채널 확산 - 모바일 중심 이용자 검색패턴 분석에 따른 맞춤형 스마트 정보의 구현과 관광정보 제공 확대 - 현장 밀착형 안내서비스 구현을 위한 4대 거점별 종합관광 정보센터 구축 및 안내소의 관광 명문화 추진에서 종합관광정보센터 구축 및 네트워킹 현장안내 체계화 확립 - 시민 자원봉사자 확대를 통한 시민 자원봉사자의 참여인력 유도 - 관광안내소 및 관광안내표지판 디자인 개선을 통한 안내소 관광 명문화 제시 - 지속가능한 기반구축을 위한 무선인터넷 환경 변화에 발맞춰 온·오프라인 연계 관광 정보 제공 강화를 위해 사물인터넷(IoT) 활용 - 서울관광 모바일 앱 서비스 강화와 대표 가이드북·지도 현행화 및 온라인 매체 연동 사업
부산	<ul style="list-style-type: none"> - 관광안내체계와 종합관광안내소 재정비를 통한 거점지역 종합관광안내소 신설로 부산역, 김해공항,노포동시의 터미널로 확대 - 스마트관광안내 서비스를 위한 관광안내 정보시스템 유지관리 및 구축·개선 - 관광안내소 내 VR기기 설치(3개소), 찾아가는 부산 관광 홍보관 운영(1대)
제주	<ul style="list-style-type: none"> - 관광시설 관리체계 개선을 위한 관광안내소 관리·운영체계를 내실화 하는 정책을 수립하여 관광안내소 규정 확립 및 관광안내소 관리·운영체계 통합 - 협력시스템 구축뿐만 아니라 관광 편의 서비스 제공을 위한 관광 예약시스템 구축 및 관광객 편의 서비스 운영 - 관광 전반의 예약시스템 구축과 환전소를 개설하여 관광객 편의를 위한 서비스 제공을 통한 원스톱 서비스 제공 - 바이오텐 거리와 중앙로 등 국·내외 관광객이 많은 목적지의 움직이는 관광안내소 운영
인천	<ul style="list-style-type: none"> - 관광홍보·안내소와 관련하여 섬 관광 수용태세 개선을 위한 안내 체계 확충 및 개선 - 인천형 관광수용태세 진단모델 개발과 관광안내체계 정비사업 제시 - 섬 관광 활성화 여건의 체계적 정비로 섬 고유매력 강화하는 관광안내표지·디자인과 관광안내물의 표준화 및 안내해설 프로그램 차별화 진행 - ICT 기술과 연계한 키오스크·어플리케이션 보완과 U-Tourpia서비스, 스마트폰 앱을 활용한 스마트 관광을 확대 및 안내·유도 - 국제 관광도시 인천 구현을 위한 관광환경 조성사업과 인천 가치재창조를 위한 관광 콘텐츠 발굴 및 홍보를 위한 시티투어 및 관광안내소 활성화 사업 제시
한국 관광 공사	<ul style="list-style-type: none"> - 관광안내소·홍보관을 기능 변화에 따른 복합문화공간화로 추진 - 외래 관광객 대상 국가이미지 제고와 연계 가능한 한류 체험형, 전시체험시설을 K-Pop, 한류 콘텐츠의 최신 트렌드를 반영하여 연계·확장 운영 - 기도실과 휴게 공간, 무료물품보관, 한식체험관, 무료 Wi-fi, VR체험, 여행상품 판매 등은 국내·외래 관광객에게 반응이 좋아 방문객이 크게 증가

출처: 남태석·허종국(2019). 관광 홍보관 활성화에 관한 인식 : 경상북도 지역을 중심으로. 한국엔터테인먼트산업학회논문지 13(6), pp.4~5 참고하여 연구자 재작성.

부록 2. 전국 관광안내소 점검표

전국 관광안내소 점검표

1. 기반시설	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 안내데스크			
2) 기념품 샵			
3) 태극기 게양(시)			
4) 주변(50m 이내) 이용가능한 공공화장실			
5) 이용 가능한 주차장			
6) 휴게공간 (방문객의 편의공간)			
7) 멀티미디어 시설			
8) 배낭여행객을 위한 샤워시설			
합계	/2	/5	/1
2. (방문객이 이용 가능한) 정보/용품	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 전하기			
2) 책스			
3) 컴퓨터/인터넷			
4) 공공 wifi 환경			
5) 프린터/복사기			
6) 관내 안내 지도 (부착물)			
7) 정보제공판 (음성, 영상, 문자) (운영시간 이후 연차로 확인 가능)			
8) 열서 수신함 (열서 판매)			
9) 멀티미디어 스크린			
10) 운영시간 이후 브로셔 또는 책자 배포가 가능함			
합계	/6	/4	/0
3. (방문객에게 제공하는) 책자/상품	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 지도	- 내국인을		
2) 가이드북	- 외국인용		
3) 주제별 책자	- 내국인을		
	- 관광 안내책 (이전, 뉴스, 관광, 방문 등)		
	- 관광 활동책 (쇼핑, 맛집, 관광지 등)		
	- 관광지 유해책 (가족, 친구, 연인 등)		
4) 대중교통(버스, 지하철) 및 시외버스 운영시간 정보 포함			
5) 도장/스탬프			
합계	/5	/4	/0

4. 접근성	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 이별식 표시(픽토그램) 눈에 띄는 곳에 있음			
2) 안내소의 위치를 알리는 안내판이 인근에 있음			
3) 안내소 전화번호가 기재된 안내 책자가 있음			
4) 지자체 관광포털에 안내소 정보가 있음			
5) 안내소 홈페이지가 있음			
6) 관광수요에 따라 운영시간이 탄력적으로 변동됨 (월~금 9~18시, 토/일/공휴일 지역관광 특성에 따라 변동)			
7) 운영시간 이후 관광안내전화 1330 서비스로 즉시전환 함			
합계	/5	/2	/0
5. 홍보물 전시 범위	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 언어별 홍보물	- 한국어 홍보물 비치		
	- 영어 홍보물 비치		
	- 중국어 홍보물 비치		
	- 일본어 홍보물 비치		
	- 이와 기타 언어의 홍보물 비치		
2) 지역별 홍보물	- 해당 관내의 관광안내소 홍보물 비치		
	- 해당 지자체 및 인근 지자체 홍보물 비치		
3) 주제별 홍보물	- 전국 시도단위 수준이 홍보물 비치		
	- 지자체 관광안내소 관련 홍보물 비치		
	- 민간 또는 집단의 홍보물 비치		
합계	/3	/6	/1
6. 서비스 범위	기본서비스	확장서비스	추가서비스
정보제공 서비스			
1) 관광지			
2) 숙박			
3) 식당			
4) 교통			
5) 축제 및 행사			
예약 서비스			
6) 숙박			
7) 식당			
8) 공연			
9) 교통			
10) 여행상품(여행사 패키지, 시티투어, 답사 등)			
판매 서비스			
11) 관광 기념품			
12) 지역 특산물			
13) 위 내용 외 기타품목 판매 서비스			
관광안내소 서비스 활동			
14) 관광안내전화 1330 등 통역지원 서비스			
15) BBB(Before Babal Brigada) 무료통화 서비스			
합계	/11	/3	/1

7. 사회적 소수자 및 약자를 위한 관광 편의성	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 휴식할 (거주지, 관광, 수유 등 할 수 있는 공간)			
2) 시각장애인 편의를 위한 점자 음성서비스			
3) 청각장애인 편의를 위한 점자 음성서비스			
4) 기타 편의제공	- 확대경		
	- 휠체어		
	- 전동휠체어 급속 충전기		
	- 음용차		
5) (안내소 직원) 장애인 직원 교육 제공 받음			
6) 수화로 응대할 수 있는 직원이 근무			
합계	/2	/7	/0
8. 직원 인력현황	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 모든 관광객에게 서비스를 제공할 수 있는 충분한 직원 수			
2) 적어도 한 명 이상의 정규직원이 근무			
3) 정기적으로 교육을 받음			
4) 외국어 서비스	- 영어 가능한 인력이 있음		
	- 중국어 가능한 인력이 있음		
	- 일본어 가능한 인력이 있음		
	- 그 외 언어 구사자 가능한 인력이 있음		
합계	/3	/4	/0
9. 내부 운영	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1) 정기적인 설문조사 시행 (안내소 방문객 대상)			
2) 방문객 통계를 위해 관리대장용 기록 및 집계 하고 있음			
3) 홍보물 판매를 위해 관리대장용 기록 및 집계하고 있음			
4) 코티지(KOTIS)에 가입하여 활동하고 있음			
5) 홍보물을 주제별로 분류하여 전시, 관리함			
6) 안내소 홍보 및 마케팅 활동을 함			
합계	/4	/2	/0

▶ 기획·관리·운영	기본서비스	확장서비스	추가서비스
1. 기반시설	/2	/5	/1
2. 장비/용품	/6	/4	/0
3. 책자/상품	/5	/4	/0
4. 접근성	/5	/2	/0
5. 홍보물 전시 범위	/3	/6	/1
6. 서비스 범위	/11	/3	/1
7. 소수자/약자 관광편의성	/2	/7	/0
8. 직원 인력현황	/3	/4	/0
9. 내부 운영	/4	/2	/0
합계 (81 문항)	/41	/37	/3

출처: 문화체육관광부(2015b), pp.209-211.

부록 3. 국내 관광안내소 주요 현황

[별표 2] 관광안내소 구분별 현황 (단위: %, (개소))

구분	관광 안내소 개소	관광지 및 도심형 (365)				교통거점형 (137)			
		종합	일반	간이	비상설	종합	일반	간이	비상설
전국	(502)	36 (182)	26 (131)	2 (11)	8(41)	9(47)	15(75)	1(4)	2(11)
서울특별시	(30)	43(13)	27(8)	0(0)	3(1)	7(2)	20(6)	0(0)	0(0)
부산광역시	(21)	38(8)	29(6)	0(0)	5(1)	5(1)	24(5)	0(0)	0(0)
대구광역시	(7)	43(3)	29(2)	0(0)	0(0)	14(1)	14(1)	0(0)	0(0)
인천광역시	(18)	11(2)	17(3)	0(0)	33(6)	0(0)	28(5)	0(0)	11(2)
광주광역시	(8)	13(1)	25(2)	0(0)	0(0)	13(1)	50(4)	0(0)	0(0)
대전광역시	(4)	50(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	50(2)	0(0)	0(0)
울산광역시	(7)	57(4)	14(1)	0(0)	0(0)	0(0)	29(2)	0(0)	0(0)
경기도	(55)	27(15)	25(14)	9(5)	15(8)	13(7)	9(5)	2(1)	0(0)
강원도	(39)	36(14)	18(7)	3(1)	13(5)	10(4)	15(6)	0(0)	5(2)
충청북도	(16)	44(7)	13(2)	0(0)	6(1)	19(3)	19(3)	0(0)	0(0)
충청남도	(29)	24(7)	38(11)	0(0)	3(1)	10(3)	17(5)	3(1)	3(1)
전라북도	(46)	50(23)	17(8)	4(2)	9(4)	7(3)	9(4)	2(1)	2(1)
전라남도	(73)	29(21)	34(25)	3(2)	7(5)	14(10)	8(6)	0(0)	5(4)
경상북도	(52)	40(21)	38(20)	0(0)	2(1)	10(5)	10(5)	0(0)	0(0)
경상남도	(66)	39(26)	26(17)	2(1)	12(8)	9(6)	11(7)	2(1)	0(0)
제주특별자치도	(14)	64(9)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	36(5)	0(0)	0(0)
한국여행업협회	(12)	33(4)	42(5)	0(0)	0(0)	8(1)	17(2)	0(0)	0(0)
한국관광공사	(5)	40(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	40(2)	0(0)	20(1)

출처: 문화체육관광부 내부자료를 이용하여 연구자 작성.

[별표 3] 관광안내소 운영기관별 현황 및 증감율

구분	2019년		2020년		전년 대비 증감율(%)
	현황(개소)	비율(%)	현황(개소)	비율(%)	
전국	474	100.0	502	100.0	▲5.9
서울특별시	31	6.5	30	6.0	▼3.2
부산광역시	20	4.2	21	4.2	▲5.0
대구광역시	7	1.5	7	1.4	-
인천광역시	12	2.5	18	3.6	▲50.0
광주광역시	8	1.7	8	1.6	-
대전광역시	4	0.8	4	0.8	-
울산광역시	7	1.5	7	1.4	-
경기도	53	11.2	55	11.0	▲3.8
강원도	39	8.2	39	7.8	-
충청북도	18	3.8	16	3.2	▼11.1
충청남도	16	3.4	29	5.8	▲81.3
전라북도	45	9.5	46	9.2	▲2.2
전라남도	69	14.6	73	14.5	▲5.8
경상북도	50	10.5	52	10.4	▲4.0
경상남도	61	12.9	66	13.1	▲8.2
제주특별자치도	14	3.0	14	2.8	-
한국여행업협회	15	3.2	12	2.4	▼20.0
한국관광공사	5	1.1	5	1.0	-

출처: 문화체육관광부(2020b), p.3 표[1-3].

[별표 4] 관광안내소 연간 방문객 수(2019년) (단위: 명)

구분	관광안내소 개소(개소)	중위값	평균	최솟값	최댓값	합계
전국	(472)	31,088.5	137,999.1	173	4,392,235	65,135,569
서울특별시	(29)	60,708.0	87,386.7	8,000	444,395	2,534,214
부산광역시	(18)	37,799.5	156,977.1	1,723	1,541,000	2,825,587
대구광역시	(7)	46,684.0	61,116.3	32,926	139,273	427,814
인천광역시	(15)	32,384.0	40,175.3	800	114,512	602,629
광주광역시	(8)	42,750.5	41,530.5	12,291	73,845	332,244
대전광역시	(3)	51,283.0	50,460.7	37,290	61,809	151,382
울산광역시	(7)	21,106.0	27,773.0	10,545	47,671	194,411
경기도	(49)	16,250.0	41,520.6	1,000	600,000	2,034,511
강원도	(385)	34,982.5	133,235.5	986	689,722	5,062,949
충청북도	(16)	12,889.5	20,091.3	4,500	75,232	321,461
충청남도	(27)	50,000.0	161,138.2	2,129	1,220,436	4,350,731
전라북도	(44)	66,777.5	325,588.6	1,000	2,368,195	14,325,898
전라남도	(69)	21,800.0	121,366.6	203	1,660,036	8,374,295
경상북도	(51)	43,599.0	192,718.4	173	3,243,445	9,828,637
경상남도	(60)	18,000.0	123,702.7	375	2,167,256	7,422,160
제주특별자치도	(14)	29,109.5	337,984.1	3,144	4,392,235	4,731,777
한국여행업협회	(12)	58,662.5	105,336.8	36,664	353,180	1,264,041
한국관광공사	(5)	71,266.0	70,165.6	18,229	122,926	350,828

출처: 문화체육관광부(2020b), p.21 표[2-5].

주) 연간 방문객은 2019년 1월~12월 사이에 방문한 관광객을 합산한 결과임.

주) 방문객이 측정되지 않은 신규 관광안내소 30곳이 제외되어 502곳 중 472곳이 집계됨.

[별표 5] 관광안내소 구분별 건물 연면적 현황 (단위: %, (개소))

구분	관광지 및 도심형 (365)				교통거점형 (137)				계
	종합	일반	간이	비상설	종합	일반	간이	비상설	
전체	100 (182)	100 (131)	100 (11)	100 (41)	100 (47)	100 (75)	100 (4)	100 (11)	100 (502)
5평 미만	15.93 (29)	45.04 (59)	72.73 (8)	36.59 (15)	14.89 (7)	68.00 (51)	75.00 (3)	54.55 (6)	35.46 (178)
5평 이상~ 10평 미만	21.98 (40)	29.77 (39)	27.27 (3)	21.95 (9)	31.91 (15)	20.00 (15)	25.00 (1)	9.09 (1)	24.5 (123)
10평 이상~ 20평 미만	21.98 (40)	16.79 (22)	0.00 (0)	9.76 (4)	17.02 (8)	9.33 (7)	0.00 (0)	27.27 (3)	16.73 (84)
20평 이상~ 30평 미만	11.54 (21)	1.53 (2)	0.00 (0)	2.44 (1)	8.51 (4)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	5.58 (28)
30평 이상~ 40평 미만	8.79 (16)	3.82 (5)	0.00 (0)	4.88 (2)	17.02 (8)	2.67 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	3.57 (33)
40평 이상~ 50평 미만	3.85 (7)	2.29 (3)	0.00 (0)	7.32 (3)	4.26 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.99 (15)
50평 이상~ 60평 미만	2.75 (5)	0.76 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.26 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.59 (8)
60평 이상~ 80평 미만	3.85 (7)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.13 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	9.09 (1)	1.79 (9)
80평 이상~ 100평 미만	1.10 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.88 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.80 (4)
100평 이상	8.24 (15)	0.00 (0)	0.00 (0)	12.20 (5)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	3.98 (20)

출처: 문화체육관광부(2020b), p.4의 내용을 종합하여 연구자 작성.

[별표 6] 지자체별 폐쇄, 신규, 발견된 관광안내소

구분	폐쇄 안내소명	수	신규 안내소명	수	발견 안내소명	수	계
전국		24		29		26	
서울특별시	잠실관광안내소 구파발역관광안내소(이동준비)	2	성북역사문화센터	1	-	-	▼1
부산광역시	감천문화마을안내소 달맞이길관광안내소	2	동구스마트관광안내소 동래구관광안내소 중구관광홍보관	3	-	-	▲1
대구광역시	-	-	-	-	-	-	-
인천광역시	고인돌관광안내소	1	마니산관광안내소 갑곶도대관광안내소	2	십리포관광안내소 월드커뮤니티센터 북도면관광안내소 서포리관광안내소 자월면관광안내소	5	▲6
광주광역시	-	-	-	-	-	-	-
대전광역시	대전역관광안내소	1	대전 트래블라운지관광안내소	1	-	-	-
울산광역시	-	-	-	-	-	-	-
경기도	광명동굴이동형관광안내소 통일동산관광안내소(잇고을 입구) 고양관광안내센터 장안공원관광안내소 수원시외버스터미널 관광안내소	5	드라마세트장관광안내소 두물머리관광안내소 헤이리여객스테이션 컨벤션센터관광안내소 검단힐터관광안내소 이성산성관광안내소	6	광주항교안내소	1	▲2
강원도	화진포관광안내소 모래시계관광안내소 평창IC관광안내소	3	통일안보공원	1	철암관광안내소 강원도 종합관광안내소(강릉)	2	-
충청북도	배문성지관광안내소 생명과학관광안내소	2	-	-	-	-	▼2
충청남도	-	-	마곡사관광안내소 천안아산역관광안내소	2	공주역관광안내소 성주사지안내소 해미읍성관광안내소 아라메길(용현)관광안내소 팔봉산관광안내소 삼길포관광안내소 공주종합버스터미널 충청수영성안내소 머드광장안내소 시민광장안내소 석탄박물관안내소	11	▲13
전라북도	부안관광안내소	1	정촌기요특구안내소 순창터미널관광안내소	2	-	-	▲1
전라남도	순천만습지탐방안내소 월کم투청춘역(청춘관광안내소) 완도군외딴도안내소	3	흑산항관광안내소 암태오도항관광안내소 기찬랜드안내소 해동사관광안내소	4	대흥사해설사의집 강진군종합관광안내소 울포해변관광안내소	3	▲4
경상북도	KTX김천(구미)역관광안내소 콘텐츠박물관관광안내소	2	옥동서원관광안내센터	1	두들마을관광안내소 주실마을관광안내소 선바위관광지관광안내소	3	▲2
경상남도	울산역관광안내소 오동동문화관광안내소 (용도 변경)	2	사량문화관광안내소 한산관광안내소 경남관광안내소 김해공항국내안내소 김해공항국제안내소 진주진양호관광안내소	6	서피랑문화관광해설사의집	1	▲5
제주특별자치도	-	-	-	-	-	-	-
한국여행업협회	송도컨벤시아관광통역안내소 이태원관광통역안내소 동학사관광통역안내소	3	-	-	-	-	▼3
한국관광공사	-	-	-	-	-	-	-

출처: 문화체육관광부(2020b), p.4의 내용을 종합하여 연구자 작성.

[별표 7] 관광안내소 운영 형태별 현황 (단위: %)

구분	관광안내소 개소(개소)	직영	위탁	계	위탁기관
전국	(502)	74.9	25.1	100.0	-
서울특별시	(30)	43.3	56.7	100.0	(주)프리미엄패스 인터내셔널 (사)한국국제봉사기구 서울관광협회 강남문화재단 (사)인사전통문화보존회
부산광역시	(21)	57.1	42.9	100.0	부산광역시관광협회 (사)감천문화마을 주식회사 센시
대구광역시	(7)	0.0	100.0	100.0	대구관광협회
인천광역시	(18)	44.4	55.6	100.0	인천관광협의회
광주광역시	(8)	0.0	100.0	100.0	광주시관광협회
대전광역시	(4)	0.0	100.0	100.0	대전광역시관광협회
울산광역시	(7)	0.0	100.0	100.0	울산광역시관광협회
경기도	(55)	69.1	30.9	100.0	수원문화재단 와이피커뮤니케이션 양평관광협동조합 재단법인 세미원 김포도시관리공사 남양성모성지
강원도	(39)	94.9	5.1	100.0	강원도관광협회 이효석문학선양회
충청북도	(16)	81.3	18.8	100.0	충청북도관광협회
충청남도	(29)	96.6	3.4	100.0	공주관광진흥협의회
전라북도	(46)	97.8	2.2	100.0	관광마케팅지원센터
전라남도	(73)	94.5	5.5	100.0	전라남도관광협회
경상북도	(52)	61.5	38.5	100.0	경상북도관광협회 (재)안동축제관광재단 광림티엠엑스
경상남도	(66)	89.4	10.6	100.0	경상남도관광협회
제주특별자치도	(14)	64.3	35.7	100.0	제주관광공사 제주특별자치도관광협회
한국여행업협회	(12)	100.0	0.0	100.0	-
한국관광공사	(5)	20.0	80.0	100.0	KTO 파트너스

출처: 문화체육관광부(2020b) p.19 표[2-3]에 내용을 추가하여 연구자 작성.

[별표 8] 관광안내소 구분별 연간 방문객 현황 (단위: %, (개소))

구분	관광지 및 도심형 (341)				교통거점형 (131)				계
	종합	일반	간이	비상설	종합	일반	간이	비상설	
전체	100 (172)	100 (123)	100 (11)	100 (35)	100 (44)	100 (72)	100 (4)	100 (11)	100 (472)
1,000 미만	1.16 (2)	0.81 (1)	0.00 (0)	2.86 (1)	4.55 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	18.18 (2)	1.69 (8)
1,000 이상~ 5,000 미만	6.40 (11)	7.32 (9)	18.18 (2)	14.29 (5)	6.82 (3)	8.33 (6)	0.00 (0)	18.18 (2)	8.05 (38)
5,000 이상~ 10,000 미만	8.14 (14)	10.57 (13)	18.18 (2)	11.43 (4)	9.09 (4)	5.56 (4)	0.00 (0)	9.09 (1)	8.90 (42)
10,000 이상~ 20,000 미만	23.26 (40)	14.63 (18)	0.00 (0)	11.43 (4)	15.91 (7)	20.83 (15)	25.00 (1)	0.00 (0)	18.01 (85)
20,000 이상~ 50,000 미만	22.67 (39)	25.20 (31)	27.27 (3)	17.14 (6)	40.91 (18)	31.94 (23)	0.00 (0)	0.00 (0)	25.42 (120)
50,000 이상~ 100,000 미만	11.63 (20)	11.38 (14)	9.09 (1)	20.00 (7)	13.64 (6)	18.06 (13)	75.00 (3)	18.18 (2)	13.98 (66)
100,000 이상~ 200,000 미만	9.30 (16)	10.57 (13)	9.09 (1)	14.29 (5)	4.55 (2)	9.72 (7)	0.00 (0)	18.18 (2)	9.75 (46)
200,000 이상~ 500,000 미만	7.56 (13)	12.20 (15)	9.09 (1)	8.57 (3)	4.55 (2)	2.78 (2)	0.00 (0)	18.18 (2)	8.05 (38)
500,000 이상~ 1,000,000 미만	5.23 (9)	4.88 (6)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.39 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	3.39 (16)
1,000,000 이상	4.65 (8)	2.44 (3)	9.09 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.39 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.75 (13)

출처: 문화체육관광부 내부자료를 이용하여 연구자 작성.

[별표 9] 관광안내소 운영 일수(단위: 일)

구분	관광안내소 개소(개소)	중위값	평균	최솟값	최댓값
전국	(473)	363.0	343.1	62	365
서울특별시	(29)	363.0	355.5	240	365
부산광역시	(18)	365.0	353.9	201	365
대구광역시	(7)	365.0	364.3	362	365
인천광역시	(16)	363.0	336.2	120	365
광주광역시	(8)	365.0	365.0	365	365
대전광역시	(3)	365.0	365.0	365	365
울산광역시	(7)	365.0	365.0	365	365
경기도	(49)	358.0	328.9	100	365
강원도	(38)	362.0	346.1	220	365
충청북도	(16)	361.0	343.1	62	365
충청남도	(27)	363.0	352.7	289	365
전라북도	(44)	363.0	341.0	120	365
전라남도	(69)	363.0	335.2	90	365
경상북도	(51)	365.0	351.2	120	365
경상남도	(60)	350.0	327.1	90	365
제주특별자치도	(14)	363.0	363.7	363	365
한국여행업협회	(12)	365.0	354.6	240	365
한국관광공사	(5)	365.0	365.0	365	365

출처: 문화체육관광부(2020b), p.24 표[2-7]

[별표 10] 관광안내소 구분별 인력 현황(단위: 개소)

구분	1	2	3	4	5	6-10	11-15	16 이상
전국(502)	129	151	65	48	25	39	25	20
관광지 및 도심형	91	107	41	37	21	34	17	18
교통거점형	38	44	24	11	4	5	8	2
종합안내소	46	75	26	23	17	24	11	7
일반안내소	61	58	31	22	3	13	8	10
간이안내소	5	5	2	-	1	0	1	1
비상설안내소	17	13	6	3	4	2	5	2

출처: 문화체육관광부 내부자료를 이용하여 연구자 작성.

[별표 11] 관광안내소 연간 방문객 수 상위권 순위(2019년)

순위	관광안내소	운영기관	안내소 유형	안내소 구분	방문객 수 (명)	건물면적 (㎡)	인력(명)	
							총인력	구분
1	제주종합 관광안내센터	제주특별자치시	교통거점형	일반안내소	4,392,235	112.40	28	정규직
2	소수서원 관광안내소	경상북도	관광지 및 도심형	일반안내소	3,243,445	38.56	2	정규직
3	전주한옥마을 관광안내소	전라북도	관광지 및 도심형	종합안내소	2,368,195	169.00	4	정규직
4	경기전 관광안내소	전라북도	관광지 및 도심형	간이안내소	2,301,152	13.00	2	정규직
5	진주 관광안내소	경상남도	관광지 및 도심형	종합안내소	2,167,256	30.00	13	자원봉사
6	양산시 종합관광안내소	경상남도	관광지 및 도심형	종합안내소	2,075,843	50.00	3	정규직
7	선운산 관광안내소	전라북도	관광지 및 도심형	종합안내소	1,958,000	66.00	7	비정규직1 자원봉사6
8	화순 윤주사 관광안내소	전라남도	관광지 및 도심형	일반안내소	1,660,036	33.00	2	자원봉사
9	고창읍성 관광안내소	전라북도	관광지 및 도심형	종합안내소	1,658,511	66.00	7	비정규직1 자원봉사6
10	감천문화마을 안내센터	부산광역시	관광지 및 도심형	종합안내소	1,541,000	25.00	8	정규직1 비정규직7
11	벽골제 관광안내소	전라북도	관광지 및 도심형	종합안내소	1,398,434	82.00	5	정규직2 자원봉사3
12	해미읍성 관광안내소	충청남도	관광지 및 도심형	종합안내소	1,220,436	49.30	2	자원봉사
13	화개장터 종합관광안내소	경상남도	관광지 및 도심형	일반안내소	1,064,700	38.88	15	자원봉사

주) 방문객 1,000,000명 이상인 관광안내소 순위

출처: 문화체육관광부 내부자료를 이용하여 연구자 작성.

부록 4. 관광지, 관광단지, 관광특구 특징

[별표 12] 관광지, 관광단지, 관광특구 특징

구분	관광지	관광단지	관광특구
관계법령	관광진흥법 제52조	관광진흥법 제52조	관광진흥법 제70조
정의	자연적 또는 문화적 관광자원을 갖추고 관광객을 위한 기본적인 편의시설을 설치하는 지역	관광객의 다양한 관광 및 휴양을 위하여 각종 관광시설을 종합적으로 개발하는 관광 거점 지역	외국인 관광객의 유치·촉진 등을 위하여 관광 활동과 관련된 관계 법령의 적용이 배제되거나 완화되고, 관광 활동과 관련된 서비스 안내 체계 및 홍보 등 관광 여건을 집중적으로 조성할 필요가 있는 지역
	기존 자원의 소극적 개발	기존 자원 또는 신규 자원의 적극적 개발	외국인 관광객이 많이 방문하는 지역의 관광 편의 증진
사업시행자	지자체만 가능	지자체, 민간 모두 가능	-
신청	시장·군수·구청장 신청		시장·군수·구청장 신청(특별자치시 및 특별자치도 제외)
지정	시·도지사 특별자치시 및 특별자치도는 특별자치시장 및 특별자치도지사가 지정		·시·도지사 지정 ·「지방자치법」제198조제2항제1호에 따른 인구 100만 이상 대도시(특례시)의 시장(2022.5.3. 신설)
지정면적 (관광특구: 지정요건)	없음 -	50만㎡이상 -	없음 ·관광활동과 직접관련이 없는 토지 비율 10% 이하 ·지역이 서로 분리되어 있지 않을 것
필수 설치시설 (관광특구: 지정요건) ¹⁾	·공공편의시설 (화장실, 주차장, 전기시설, 통신시설, 상하수도시설 또는 관광안내소)	·공공편의시설 ·숙박시설 1종 이상 ·운동·오락시설 및 휴양문화시설 1종 이상	·충분한 공공편의시설 ·충분한 관광안내시설 ·숙박시설 1종 이상 ·휴양·오락시설 1종 이상 ·충분한 접객시설 ·상가시설 1개소 이상
지정현황 ²⁾	225	47	34
관광지 형태 및 특징	단일 목적지형 ·관광의 목적지가 뚜렷함 ·입구와 경계가 뚜렷함 ·방문 목적이 충족되면 다른 장소로 이동 ·주변과의 연계도 낮음	단지형 ·관광의 목적지가 뚜렷함 ·입구와 경계가 뚜렷함 ·복합개발로 특수하거나 다양한 관광목적 제공 가능 ·주변과의 연계도 낮음	범위형 ·관광의 목적지가 뚜렷하지 않거나 여러 곳이 모여 있음 ·입구와 경계가 모호함 ·특별한 목적 없는 배회나 시간 보내기 등의 관광활동 ·자연스럽게 주변과 연계
사례	·부석사 ·태종대	·설악화리조트 ·증평 에듀팜 특구	·홍대입구 ·동대문 패션타운

출처: 문화체육관광부·한국관광공사(2019), '관광지·관광단지 개발 업무 매뉴얼', 「관광진흥법」 제52조, 제70조, 「관광진흥법시행령」 제58조의 내용을 바탕으로 연구자 작성

1: 「관광진흥법 시행규칙」 별표21

2: 문화체육관광부, 2022년 2월 기준

(국가관광자원개발 통합정보시스템(<https://www.tdss.kr/pub/stat/tourResourceStat01.do>)) (2022. 6. 20. 검색)

부록 5. 관광안내소 방문객 서비스 만족도 조사 항목

[별표 13] 관광안내소 방문객 서비스 만족도 조사 항목

부문	조사 항목	항목수	점수반영 여부	가중치
전반적 만족도	1) 관광안내소 전반적 만족도 2) 다른 관광안내소 대비 만족도 3) 기대수준 대비 만족도	3	반영	50%
안내소 환경 서비스	1) 내부 청결도 2) 환경 쾌적성 3) 편의시설 이용 편리성 4) 안내자료 이용 용이성 5) 안내소 이용 편안한 느낌	5	반영	10%
안내소 인적 서비스	1) 맞이 태도 2) 문의대응 적극성 3) 친절함 태도 4) 문제파악 능력 및 대처 5) 문의에 대한 충분하고 상세한 안내 6) 추가 문의사항 확인	6	반영	30%
방문객 인지도	1) 질 좋은 서비스 제공 노력 2) 안내소 이용 후 이미지 3) 방문객 요구 서비스 수준 부합도 4) 다른 사람에게 권유 의향	4	반영	10%
관광안내소 접근성	1) 이탤릭 < i > 표시 시안성 2) 안내소 안내판 위치 적절성 3) 주변 관광지 근접성	3	미반영 (신설)	-
기타	1) 관광안내소 이용 추천 이유 2) 관광안내소에 바라는 점 3) 관광안내소 방문 경로 - 구체적 경로 파악 (포털사이트, SNS, 지도앱 등) 4) 관광안내소 방문 목적 5) 향후 관광안내소에서 받고 싶은 서비스	5	미반영 (의견 및 행태 문항)	-

출처: 문화체육관광부(2020b), p.10 표[1-9], [표 1-10]을 합하여 연구자 작성.

부록 6. 입지현황 분석 대상 유형 및 만족도, 평가순위

[별표 14] 입지현황 분석 대상 유형 및 만족도, 평가순위

구분	개소	관광안내소	유형		순위	
					만족도	평가
서울특별시	3	DDP 관광안내소	도심	종합	38	9
		북인사 관광안내소	도심	일반	46	9
		홍대입구 관광안내소	도심	일반	27	3
부산광역시	4	감천문화마을 안내센터	도심	종합	15	33
		해운대종합관광봉사센터 안내소	도심	일반	39	14
		중구 책방골목 관광안내소	도심	일반	34	43
		광안리 관광안내소	도심	종합	1	24
대구광역시	1	동대구 관광안내소	교통	종합	24	5
인천광역시	1	월드커뮤니티센터	도심	종합	25	39
광주광역시	1	양림동역사문화마을 관광안내소	도심	종합	26	21
대전광역시	1	대전 트래블라운지 관광안내소	도심	종합	20	1
울산광역시	1	태화강 관광안내소	도심	종합	28	17
경기도	3	가평 관광안내소	교통	종합	35	37
		에버랜드 관광안내소	관광지	종합	4	26
		포천캘러리 관광안내소	관광지	일반	11	48
강원도	4	철원군관광안내소	관광지	종합	40	41
		추암 관광안내소	관광지	일반	29	21
		무릉계곡 관광안내소	관광지	일반	19	21
		망상 종합 관광안내소	관광지	종합	16	12
충청북도	1	단양 관광안내소	관광지	종합	21	17
충청남도	4	공산성 관광안내소	관광지	종합	17	2
		충청 수영성 안내소	관광지	일반	47	33
		석탄 박물관 안내소	관광지	일반	44	38
		해미읍성 관광안내소	관광지	종합	23	30

구분	개소	관광안내소	유형	순위		
				만족도	평가	
전라북도	4	완주 송광사 종합 관광안내소	관광지	비상설	33	47
		모악산 관광안내소	관광지	종합	8	9
		미륵사지 관광안내소	관광지	종합	31	26
		왕궁리유적(전시관내) 안내소	관광지	일반	43	33
전라남도	4	강진만 생태관광안내소	관광지	일반	2	26
		곡성기차마을 관광안내소	관광지	종합	5	33
		나주읍성권 관광안내소	관광지	일반	10	46
		보성 차문화공원 안내소	교통	비상설	18	49
경상북도	5	경천섬 관광안내센터	관광지	종합	36	44
		부석사 종합관광안내소	관광지	종합	45	26
		월영교 관광안내소	관광지	종합	12	39
		구룡포역사관안내소	관광지	일반	41	41
		봉화군 종합관광안내소	관광지	비상설	9	44
경상남도	5	악양 종합관광안내소	관광지	종합	14	31
		수승대 관광안내소	관광지	일반	30	31
		케이블카 안내소	관광지	일반	49	17
		가야테마파크 관광안내소	관광지	비상설	22	17
		저도 연륙교 안내소	관광지	일반	42	15
제주특별자치도	4	제주 종합 관광안내센터	교통	일반	48	12
		성산포항 제주관광안내센터	교통	일반	6	15
		용두암 관광안내소	관광지	종합	3	5
		서귀포 종합 관광안내소	관광지	종합	37	24
한국여행업협회	2	안동하회마을 관광통역안내소	관광지	종합	13	5
		여수 오동도 관광통역안내소	관광지	종합	32	3
한국관광공사	1	한국관광공사 관광안내센터	도심	종합	7	8

출처: 문화체육관광부(2020b)의 내용을 이용하여 연구자 작성.

부록 7. 관광안내소 입지 체크리스트

[별표 15] 관광안내소 입지관련 체크리스트(안)

유형	항목	내용	충족	일반	간
도심형	대중교통	가장 가까운 버스정류장까지의 거리가 200m 이내에 위치하고 있다.	✓		
		가장 가까운 지하철역까지의 거리가 500m 이내에 위치하고 있다.	✓		
	광역교통	가장 가까운 공항/버스터미널/철도역이 30분 이내 거리에 위치하고 있다.	✓		
		가장 가까운 공항/버스터미널/철도역에서 버스나 지하철로 연결되어 있다.	✓		
	차량접근성	접하고 있는 도로가 6차로 이상의 종로이다.	✓	✓	
		가장 가까운 주차장까지의 거리가 500m 이내에 위치하고 있다.	✓	✓	
		가장 가까운 주차장 수가 2개 이상이다.	✓		
	보행접근성	반경 500m 이내에 주요 상업시설, 호텔 등 관광시설이 3개이상 위치하고 있다.	✓	✓	
		반경 500m 이내 버스정류장이 20개 이상 위치하고 있다.	✓		
		반경 500m 이내 지하철역이 1개 이상 위치하고 있다.	✓	✓	
		반경 500m 이내 지하철 노선이 2개 이상 지나가고 있다.	✓	✓	✓
		관광안내소로 접근 가능한 보행경로가 2개 이상이다.	✓	✓	
	종복설치	가장 가까운 안내소와의 거리가 500m 이상이다.	✓	✓	
		반경 500m이내 기존 관광안내소가 1개 미만 위치하고 있다.			
관광지형	대중교통	가장 가까운 버스정류장까지의 거리가 1000m 이내에 위치하고 있다.	✓		
		가장 가까운 공항/버스터미널/철도역이 60분 이내 거리에 위치하고 있다.			
	광역교통	가장 가까운 공항/버스터미널/철도역에서 버스나 지하철로 연결되어 있다.			
		접하고 있는 도로가 4차로 이상의 종로이다.	✓		
	차량접근성	가장 가까운 주차장까지의 거리가 1000m 이내에 위치하고 있다.	✓		
		가장 가까운 주차장 수가 1개 이상이다.	✓		
		반경 1000m 이내에 주요 상업시설, 호텔 등 관광시설이 3개이상 위치하고 있다.	✓		
	보행접근성	반경 1000m 이내 버스정류장이 2개 이상 위치하고 있다.	✓		
		관광안내소로 접근 가능한 보행경로가 1개 이상이다.	✓		
		가장 가까운 안내소와의 거리가 1000m 이상이다.	✓		
	종복설치	반경 1000m 이내 기존 관광안내소가 1개 이상 미만 위치하고 있다.	✓		

출처: 연구자 작성.

부록 8. 관광안내소 공간 체크리스트

[별표 16] 관광안내소 디자인 및 공간 관련 체크리스트(안)

구분	항목	세부사항	종합 일반 간이		
기본 디자인	일반	기본 형태를 1층으로 하였다.	✓		
		기본 형태를 2층 이상으로 하였다.	✓		
		안내소 건물과 안내 사인물 사이에 중정을 두고 이를 방문객 휴게공간으로 활용하고 있다.	✓		
		지역 랜드마크로서 디자인을 유도하고 로고와 명칭, 픽토그램 등을 지정된 지침에 공통으로 부착시켰다.	✓		
		건축 소재는 친환경 소재를 이용하고 CPTED 기준을 적용하였다.	✓	✓	
		인접한 모든 가로방향에서 안내소가 인지될 수 있는 형상으로 디자인 하였다.	✓	✓	
		외관을 투명한 재질을 이용하였다.	✓		
사인	사인	처음 방문하는 사람도 원하는 위치를 찾기 쉽도록 적절한 위치에 사인물을 제공하고 있다.	✓	✓	
		관광안내소의 주출입구를 인지하기 쉽다.	✓	✓	✓
		사인물이 문화체육관광부 읽기 쉬운 관광안내 표지 표준디자인을 바탕으로 알아보기 쉽게 제작되었다.	✓	✓	
		i 또는 관광안내소 아이콘이 쉽게 알아볼 수 있도록 되어있다.	✓	✓	
		충분한 크기의 글자를 사용하고 있다.	✓	✓	
		배경색과 글자색의 구분이 명확하다.	✓		
		반사되는 재질을 사용하고 있지 않다.	✓		✓
		지식의 정도에 관계없이 이해 가능한 픽토그램을 충분히 활용하고 있다.	✓		✓
		시설 전체에 일관성 있는 사인물을 제공하고 있다.	✓	✓	
세부 디자인	진입로	보행로와 차도가 분리되어 안전하다.	✓	✓	
		진입로가 단차가 없고 평탄하다.	✓		
		진입로에 기울기가 있는 경우, 경사의 기울기가 적절하며, 미끄럽지 않은 재질이다.		✓	
		진입로의 폭은 두 대의 휠체어 혹은 유모차가 교행 할 수 있을 정도로 충분하다.			
	주차장	주차공간의 폭은 어린이나 노인도 차에서 타고 내리기에 충분하다.	✓		
		주차장에서 건물의 진입 시 비나 눈이 올 때도 편리하고 안전하게 진입이 가능하다.	✓		
	출입구	여러 사람이 드나들기 쉽도록 폭이 충분하며, 단차가 제거되어 있다.	✓		
		자동문의 경우, 개폐기의 작동감지범위가 적당하며, 개폐지속시간이 충분하다.	✓		
		반자동문의 경우, 열림 버튼이 눈에 잘 띄고 다양한 높이에서 사용이 가능하다.	✓		
		문손잡이가 있는 경우, 스테인리스가 아닌 따뜻한 재료로 마감되어 있으며, 어린이나 휠체어 이용자도 이용할 수 있도록 다양한 높이에서 잡을 수 있도록 되어 있다.	✓		

	여담이문의 경우, 문의 무게가 노약자도 열 수 있을 정도로 무겁지 않으며, 도어체크가 설치되어 있다.	✓
주 출입 구 앞 공간	비나 눈, 직사광선을 피할 수 있는 캐노피가 설치되어 있으며, 비, 눈, 흙을 털고 들어갈 수 있는 공간이 마련되어 있다.	✓
	미끄러지지 않는 바닥마감재를 사용하고 있다.	✓
	시각장애인 유도를 위해 질감을 달리한 마감재를 이용하고 있다.	
복도	복도의 폭은 두 대의 휠체어 혹은 유아차가 교행 할 수 있을 정도로 충분하다.	✓
	보행보조기구, 휠체어 등의 바퀴 소음을 흡수할 수 있는 바닥마감재이며, 미끄럽지 않은 재질이다.	✓
	잡기 쉬운 형태의 높이가 다른 이중 손잡이를 연속적으로 제공하며, 스테인리스가 아닌 따뜻한 재료를 사용하고 있다.	✓
	시각장애인의 길찾기를 위해 손잡이 끝에 방향 및 위치를 찾을 수 있는 점자가 표시되어 있다.	✓
	복도의 모서리는 둥글게 처리되어 있으며, 여의치 않은 경우, 모서리 보호대를 설치하고 있다.	✓
	날씨, 풍경 조망, 환기가 가능한 창이 있다.	
	야간상용등 및 비상등이 있다.	
계단	잡기 쉬운 형태의 높이가 손잡이를 연속적으로 제공하며, 스테인리스가 아닌 따뜻한 재료를 사용하고 있다.	✓
	시각장애인이 안전하게 이용할 수 있도록 계단이 시작되고 끝나는 곳에 점형블록을 설치하고 있으며, 손잡이에는 층수 안내를 위해 점자표기가 되어 있다.	✓
	계단코가 돌출되어 있지 않으며, 계단 끝을 인지하기 쉽도록 강조하였고, 미끄럽지 않은 재질이다.	✓
	디딤판의 너비와 철크의 높이는 적절하고 균일하며, 철크면은 60도 이상 경사지게 설치되어 있다.	✓
내부 출입문	출입문을 여닫는 디자인은 지양하고 상시오픈이 가능한 디자인으로 되어 있다.	✓
	여러 사람이 드나들기 쉽도록 폭이 충분하며, 단차가 제거되어 있다.	✓
	자동문의 경우, 개폐기의 작동감지범위가 적당하며, 개폐지속시간이 충분하다.	
	반자동문의 경우, 열림 버튼이 눈에 잘 띄고 다양한 높이에서 사용이 가능하다.	
	여담이문의 경우, 문의 무게가 노약자도 열 수 있을 정도로 무겁지 않으며, 도어체크가 설치되어 있다.	✓
	문손잡이가 있는 경우, 스테인리스가 아닌 따뜻한 재료로 마감되어 있으며, 어린이나 휠체어 이용자도 이용할 수 있도록 다양한 높이에서 잡을 수 있도록 되어 있다.	✓
중앙홀	대기공간에서 안내데스크까지 가는 동선 내 통로에 장애물이 없다.	✓
	미끄러지지 않는 바닥마감재를 사용하고 있다.	✓
	보행보조기구, 유모차, 휠체어 등 바퀴 소리를 흡수할 수 있는 바닥마감재이다.	✓
	여러 사람(휠체어 및 유모차사용자, 노인, 아동 등)이 함께 앉아 대기하거나 휴식할 수 있도록 공간과 의자 등의 가구를 충분히 마련하고 있다.	✓
	적절한 크기의 창을 통해 내부에 충분히 채광이 이루어지고 있어서 이용에 불편이 없는 조도를 유지하고 있으며 부족한 경우 충분한 조명을 설치하였다.	✓
	아동을 동반한 이용자의 아동이 안전하게 이용할 수 있도록 공간을 구성하고 있다.	✓
	홍보물 비치대, 방문객 편의시설, 기념품 판매 공간이 휠체어 사용자도 이용 가능한 높이로 되어 있다.	✓
	쾌적한 실내 환경을 위해 환기장치 및 창을 충분히 마련하고 있다.	✓
안내 데스크	안내데스크는 키 작은 어린이나 휠체어 사용자의 이용이 가능하며, 앉아서 이용할 수 있다.	

		안내데스크 전면에 일정면적의 대기공간을 확보하였다.		
		전시홍보 공간 및 기념품 판매 공간을 입구와 가깝게 배치하였다.	✓	
		안내데스크는 입구에 인접하여 배치하여 시각적으로 오픈되어 있다.	✓	
		안내데스크와 출입구 사이에 스마트관광정보와 연계할 수 있는 키오스크 등이 설치되어 있다.	✓	
		스마트 관광을 위한 서비스(모바일기기 충전시설, 공공와이파이, 카드충전소 등)들이 구비되어 있고 필요한 사람이 쉽게 찾아 사용할 수 있도록 제공하고 있다.	✓	
		스마트 관광을 위한 서비스 공간(상담실, 휴게실, 미팅룸, 회의실, 전시, 카페 등)이 구비되어 있다.	✓	
		노인이나 휠체어사용자가 쉽게 접근할 수 있으며, 편안한 자세로 상담을 받을 수 있다.	✓	
		안내데스크의 하부공간을 비우고, 가방이나 짐을 둘 수 있는 공간을 마련하고 있다.	✓	
		원하는 관광안내정보를 제공받을 수 있는 안내시스템이 마련되어 있다.	✓	
		자식의 수준과 인지능력에 관계없이, 청각이나 시각이 저하된 이용자도 안내받을 수 있도록 다양한 전달방법을 구비하고 있다.	✓	
공간 계획/ 시설		전체적인 공간계획은 이용하기 편리하고 효율적이다.	✓	
		관광안내소 외관계획이 주변 지역의 아이콘으로 조화를 이루고 있다.	✓	
		관광객을 위해 개방된 휴식공간 등을 제공하여 지역과 교류하고 있다.		
		전체적으로 유지관리가 잘 되고 있다.		
		전체적으로 색, 조명, 사인, 가구 등은 일관적이고 계획적으로 디자인되었다.	✓	✓
		내부 공간의 유연성 확보를 위해서 층고를 최소 3m 이상 확보하였다.	✓	✓
업무 공간/ 시설, 설비		관광안내업무를 담당하는 공간과 업무공간이 적절하게 분리되어 업무 효율성을 증진시키는 구조로 되어 있다.	✓	✓
		업무에 사용되는 기기(프린터, 복사기, 티켓 발권기 등)들이 쉽게 사용할 수 있는 위치에 설치할 수 있도록 계획되어 있다.	✓	✓
		서류 등을 보관하는 보관함 및 수납공간이 이 적절한 장소에 충분히 마련되어 있다.	✓	✓
		안내 업무를 담당하는 직원들을 위한 휴식공간이 마련되어 있다.	✓	✓
		근무형태에 맞는 적절한 조명이 제공되고 있다.	✓	✓
		쾌적한 실내 환경을 위한 환기장치가 충분히 마련되어 있다.	✓	
기타 / 화장실 등		화장실의 접근성이 좋은 위치에 계획되어 있으며, 접근통로와 출입문의 폭이 충분하다.	✓	
		화장실을 쉽게 인식할 수 있는 사인 혹은 주변과 대비되는 색채계획을 적용하고 있다.	✓	
		시각장애인이 남녀화장실을 구분하기 쉬우며, 화장실 내부 구조를 알 수 있는 축지도를 제공한다.	✓	
		각 화장실 칸의 잠금장치는 여닫기 쉽고, 밖에서 사용여부를 알기 쉽다.	✓	
		키 작은 어린이나 휠체어 사용자를 배려하고 있으며, 앉아서 이용할 수 있다.	✓	
		수전은 자동식 혹은 누름버튼식으로 설치하고 있으며, 냉온수 구별이 알기 쉽다.		
		세면대와 비누, 핸드타월이 이용하기 편리한 위치에 설치되어 있다.		
		거울은 어린이, 휠체어이용자를 포함해 모두가 보기 쉽다.	✓	
		배수가 잘 되고 미끄럽지 않은 바닥 재질이다.	✓	

출처: 연구자 작성.

