

관광활성화를 위한 모듈러 서비스 디자인 제안 -안동포타운을 중심으로-

Modular Service Design Proposal for Tourism Revitalization -Focusing on Andong po Town-

김점선¹, 임수연², 반영환^{3*}

Jumsun Kim¹, Sooyeon Lim², Younghwan Pan^{3*}

요약

코로나 19 사태 이후 위축된 관광 산업이 점차 회복을 하고 있는 추세를 보인다. 하지만 경상북도 안동시에 위치한 안동포 타운의 경우 관광객의 수가 감소량에 비하여 회복량은 빠르지 않거나 현저히 부족한 모습을 볼 수 있다. 이에 본 연구에서 그 원인을 안일한 서비스, 획일적인 서비스 제공이라 판단하였다. 따라서 획일적인 서비스의 제공이 아니라 관광객의 특성을 파악하고 다양한 서비스를 제공한다면, 다시금 활성화 될 것이라 판단하여 70여년 전에 지어졌지만, 현재까지도 많은 사랑을 받고 있는 ‘유니테 다비타시옹’이라는 건축물을 디자인한 건축가 르코르뷔지에의 모듈화, 그리고 가구수 별, 연령 별 등 분류를 통하여 14개의 주거 형태의 평면화를 제시한 것에서 착안하여, 본 연구에서도 기본적인 서비스의 진행의 틀을 가지고 다양한 분류방법을 통하여 각 관광객 무리의 특성을 무리의 수, 관광객의 연령, 방문 날짜를 기준으로 분류하여 각각의 무리의 특성에 잘 맞는 모듈형 서비스 디자인 프로세스의 초안을 제시하여 안동포 타운의 관광 활성화, 지역 경제 활성을 도모한다.

핵심어 : 모듈화, 안동포타운, 분류, 관광활성화, 디자인프로세스

Abstract

The tourism industry is gradually recovering from the COVID-19. However, in the case of Andongpo Town, located in Andong-si, Gyeongsangbuk-do, the increase of tourists is less or significantly insufficient compared to the decreased number of tourists. Therefore, rather than providing standardized services, I think it will be revitalized if we identify the characteristics of tourists and provide various services. Based on the modularization of the architect Le Corbusier, who designed a building called "Unite d'habitation" built more than 70 years ago, and the flatization of 14 residential types through classification by household number and age, this study presents a draft of a modular service design process that fits well with the

- 1 Department of Smart Experience Design, Kookmin University Technology Design, Seoul, Korea [Graduate Student]
e-mail: kjs54011@hanmail.net
- 2 Department of Smart Experience Design, Kookmin University Technology Design, Seoul, Korea [Graduate Student]
e-mail: ss000@nongboomind.com
- 3 Department of Smart Experience Design, Kookmin University Technology Design, Seoul, Korea [Professor]
e-mail: peterpan@kookmin.ac.kr (Corresponding author)

Received(April 25, 2023), Review Result(1st: May 22, 2023), Accepted(June 12, 2023), Published(June 30, 2023)



© 2023 The Authors. Published by NCSS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

characteristics of each tourist group by classifying the characteristics of each tourist group based on the number of groups, tourist age, and visit date through various classification methods. Through this, it promotes tourism in Andongpo Town and revitalizes the local economy.

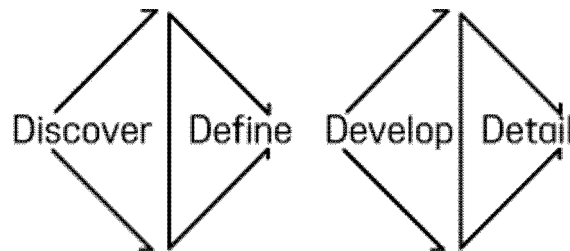
Keyword : Modularization, Andong-Po Town, Classification, Tourism Activation, Design Process

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

안동포타운은 안동포 전시관과 전통 빛타래길쌈 조성사업으로 무형문화재로 지정된 안동포의 역사성과 우수성을 알리는 역할로써 개관하여 운영해왔다. 하지만 현재 그 역할의 기능을 제대로 하지 못하고 있다. 전 세계적으로 확산되었던 코로나19로 인하여 여러 산업 가운데 관광 산업의 경우 코로나 확산 금지 정책으로 인하여 피부에 와닿는 타격을 받았으며, 세계관광기구(UNWTO)의 발표에 의하면 국내 관광의 감소가 49.6%로 절반 정도의 관광의 수요가 줄었음을 알 수 있다. 그동안 세기를 나누던 AC, DC를 현재 우리 생활에서는 BC(Before Corona), AC(After Corona)로 나누어야 한다고 주장하는 학자가 나오기도 하였다 [1]. 이처럼 많은 것을 바꿔 놓은 코로나19의 사태가 지난 이후 많은 관광산업들이 다시금 회복되고 활성화 되어지는 추세를 보이고 있으나, 감소세에 비하면 회복세 및 증가세는 적은 것을 알 수 있다. 안동포 타운 역시 다르지 않았다. 이에 본 연구에서는 안동포 타운의 일괄적인 체험 서비스 제공으로 인한 재방문 및 홍보의 부족을 그 원인으로 보고 관광객 방문수의 향상을 도모하기 위한 새로운 서비스 디자인 방법론을 제시하는 것을 목적으로 한다.

1.2 연구방법



[그림 1] 더블다이아몬드 디자인 프로세스

[Fig. 1] Double Diamond Design Process

본 연구에서는 새로운 서비스 디자인 방법론 제시를 위하여 70년 전에 지어졌지만 현재까지도 사랑을 받고 있는 ‘유니테 다비타시옹’이라는 건축물을 디자인한 건축가 르코르뷔지에의 가구수별, 연령별 등 분류를 통해 14개의 주거형태를 모듈화 시킨 평면도를 제시한 것에서 착안하여, 다양하

지만 너무 많은 체험을 통해 관광객 및 서비스 제공자로 하여금 혼동을 야기하지 않는 서비스를 제공하기 위한 서비스를 모듈화하기 위하여 [그림 1]과 같이 더블다이아몬드 디자인 프로세스 모델을 통하여 진행하며 실제 방문객에게 리커트 5점 척도를 기준으로 만들어진 설문지를 통한 답으로 그 결과를 도출한다.

2. 연구지역

2.1 안동포 타운의 과거

안동포 타운은 안동포의 우수성을 알리고 안동포를 활용한 정승공간으로 활용하고자 안동포 문화 공원을 조성하고 안동포 기능인력 양성을 위한 교육시설과 전시 체험을 할 수 있는 시설 등의 도입을 통해 안동포의 교육, 교류, 판매, 전시, 연구개발을 위한 공간으로 조성되어 2023년까지 총 4군데의 기관에서 담당하며 각각의 특징을 가지고 운영을 하였다. 최초 2008년부터 2011년까지 안동시 경제과학과에서 운영을 하며 다양한 프로그램을 진행하였으며, 프로그램의 내용은 [표 1]과 같다. 2012년부터 2018년까지 동 안동 농협에서 경영을 하였으며, 경영 시 2017년-2018년 1년간 안동포의 재작 과정을 배우는 교육 프로그램 외 안동포 구매 판매에만 매진하여 관광객의 유치를 위한 프로그램은 안동포 판매 이외에는 존재하지 않았다. 그 후 2019년부터 안동시 전통 예술과에서 직영으로 운영하며, 안동포의 전 과정을 배우는 수업을 서비스로 제공하였다.

[표 1] 안동시 경제과학과 경영 프로그램

[Table 1] Andong City Department of Economics Science Management Program

안동포 체험	삼 벗기기, 삼 훑기
짚공예 체험	안동포 마을 할아버지들과 닭 동지 만들기, 계란 꾸러미 등
한지 공예 체험	필통, 거울
시골 체험	다슬기 줍기
안동포 주머니 만들기	주머니에 민화 그림 그리기
수학여행	차전놀이 체험
음식	고택에서 시골밥상 먹기
숙박	한옥펜션 체험
농촌체험	고구마, 땅콩, 사과 등
떡만들기 체험	안동 버버리 찰떡

2.2 안동포 타운의 현재

그 이후 2020년~ 현재까지 다누림협동 조합에서 맡아 운영을 하고 있으며, 기존의 안동시 전통

예술과에서 제공하던 안동포의 전 과정을 배우는 수업은 유지, 추가적으로 디자인 스쿨의 운영으로 안동포가 아닌 일반 원단으로 옷 만들기, 그 외 [표 2]와 같은 서비스를 추가로 제공하였다. 안동포타운의 과거와 현재의 흐름을 살펴보았을 때, 2020년 다누림협동 조합 이전까지 초반 킥 오프 시 열정으로 다양한 서비스를 제공하려 노력하였으나, 점차 힘이 빠져 어쩔 수 없이 떠안아 일한 서비스를 제공하는 것을 확인할 수 있다. 또한 과거 안동포 제작을 위한 청삼을 노지에서 재배하여, 청삼이 자라는 과정, 시기가 맞다면 수확을 경험해 볼 수 있었지만, 2020년 규제자유특구로 지정되며 해당 노지를 사용할 수 없게 됨과 그로인하여 쉽게 볼 수 없는 청삼(대마)의 모습과 수확의 경험을 할 수 없게 됨이 큰 차이점으로 존재하며, 이는 과거에는 관광개념이 무엇인가를 보고, 먹고, 즐기는 것에만 한정되었다면 최근에는 관광이 무엇인가를 배우고 그 지역에 대한 역사를 이해하고 문화에 동화되는 형태로 관광을 통해 무엇인가 혜택을 얻으려는 관광이 늘고 있는 추세에 [2] 맞지 않는 결과를 도출하여 이 또한 관광객 유치 혹은 재방문에 영향을 미치는 것으로 파악할 수 있다.

[표 2] 다누림 협동 조합 경영 프로그램

[Table 2] Danurim group Management Program

사측 베틀 체험	미니 서양 베틀에 일반실을 올려 짜는 체험
비누 만들기 체험	햄프 오일을 첨가한 비누만들기
놀이터	미끄럼틀, 모래성 쌓기, 짚라인 등
염색체험	손수건 염색
양말 목짜기 체험	-

2.3. 방문자 추이

안동포타운 방문객을 분석해 보자면, 봄이 되는 4월부터 증가의 추세를 보이다가 10월부터는 감소하는 것으로 계절에 따라 외부활동이 적은 계절에는 확연하게 방문객이 줄어드는 현상을 볼 수 있다.

[표 3] 연령 별 방문 목적 추이

[Table 3] Trend of purpose of visit by age

분류	10~20	30~40	50~60	70대 이상
체험	47.2%	24.8%	22%	6%
안동포구입	0.2%	7%	72%	20.8%
단순방문	2%	21%	45%	32%

또한 2020년에서 2022년까지 3년간 방문객의 유형을 살펴보면 전체 방문객 중 80%는 안동포 구

매를 목적을 가지고 있으며, 다음으로는 16.8%의 체험을 목적으로 방문하며, [표 3]은 안동포타운의 방문 목적을 표로 나타낸 것이며, 10~20대의 학생 및 젊은 세대들은 체험위주의 방문을 선호 50대 이상의 집단에서는 체험보다는 본인의 수의 혹은 부모님의 수의를 준비하기 위하여 방문을 하는 것을 알 수 있다. 이는 젊을 때는 시간과 체력이 있지만, 돈이 없고 반대로 나이가 들면 금전적인 여유가 있지만, 체력이 없다는 결과를 보여주는 지표이다. 또한 젊은 세대를 지나 중, 장년세대에게 흥미롭게 다가가는 서비스가 없다는 결과를 보여주는 지표가 될 수 있다.

2.4 방향성제시

위의 내용들을 종합하여 본 연구에서 제시할 서비스의 방향은 다음과 같다.

첫째, 지역의 특색을 활용한 서비스디자인을 제안한다. 안동포타운의 과거와 현재의 다른 점 중 노지의 대마모습을 볼 수 없게 된 특성을 타파할 수 있는 서비스를 추가하는 방법을 모색하여 디자인

둘째, 계절 등의 요인으로 외부 활동이 제한되어도 제공할 수 있는 서비스를 제안

셋째, 지속적으로 다양한 서비스를 제공할 수 있는 방법을 모색하여 제공하며 일괄적이지 않은 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다.

방향성 1, 2의 경우 규제자유특구 안에 참여하고 있는 주식회사 농부심보의 도움을 받아 노지에서 경작하던 청삼이 아닌 의료용, 산업용으로 키우고 있는 헴프를 볼 수 있도록 하여 쉽게 볼 수 없는 대마 그리고 스마트팜 시스템을 보며, 시각적 뿐만 아닌 헴프의 향도 또한 지식도 얻을 수 있는 서비스를 제공하며, 현재 농부심보는 헴프 4모작을 진행하기에 일년 내내 대마를 볼 수 있다. 따라서 외부활동의 제한으로 방문객이 주는 겨울의 경우에도 꾸준히 서비스를 제공할 수 있다.

방향성 3의 경우 모든 방문객의 특성과 취향을 맞추어 서비스를 제공하는 것은 현실적으로 불가능하며, 서비스 제공자로 하여금 많은 피로감을 유발할 것이다. 따라서 방문객에게 제고하는 서비스의 진행과 큰 틀 속에서 본 연구에서 기획한 각 방문객무리의 특성에 따라 서비스 속의 콘텐츠를 모듈화하여 경험할 수 있도록 하여 방문객들의 만족도와 재방문시에도 무리의 특성이 달라지면 다른 경험을 할 수 있도록 한다. 이때 르코르뷔지에가 유니테다비타시옹을 건축할 때 공간을 계획하기 위하여 거주자를 영아부터 노인까지 나이에 따라 7단계로 구분, 그리고 1명으로 이뤄진 세대에서 8명의 대가족까지 다양한 가족유형을 분류하여 6개의 가족 유형과 이들을 위한 14개의 단위 평면을 사용한 것, 또한 인체 비례와 파보나찌 수열을 사용하여 발표한 모듈러 개념을 착안하여, 평균 남성 신장인 1.83m를 기준으로 제시한 치수를 기본적인 서비스의 큰 틀을 정하는 것으로, 거주자를 방문객으로 치환하여 세대가 아닌 일반적으로 생각하는 인류 통계적 특성을 기준으로 구분, 방문객의 무리의 수를 유형으로 분류하여 각 분류별 큰 틀의 서비스 제공 방향에서 조금씩 변화하여 서비스를 제공하는 것으로 한다.

3. 서비스 제시

3.1 방문객 분류

본 연구에서 제시하는 서비스를 위한 방문객의 분류는 다음과 같다. 0~6세 미취학 아동, 7~12세 소학생, 13~19세 학생, 20~39세 청년, 40~69세 장년, 70세 이상 노년으로 6단계로 분류, 다음으로 방문객의 무리의 수를 기준으로 1~9명 소, 10~30명 중, 31명 이상 대 3단계로 분류하여 각 분류 별 다음과 같이 점수를 부여하여 최종적으로 집단의 점수를 취합하여 분류한 서비스를 제공하며 [표 4]와 같이 정리한다.

[표 4] 연령에 따른 점수

[Table 4] A score based on grade

분류	신체	집중력
미취학 아동	-2	-2
소학생	+1	-2
학생	+1	-1
청년	+1	+1
장년	0	+1
노년	0	0

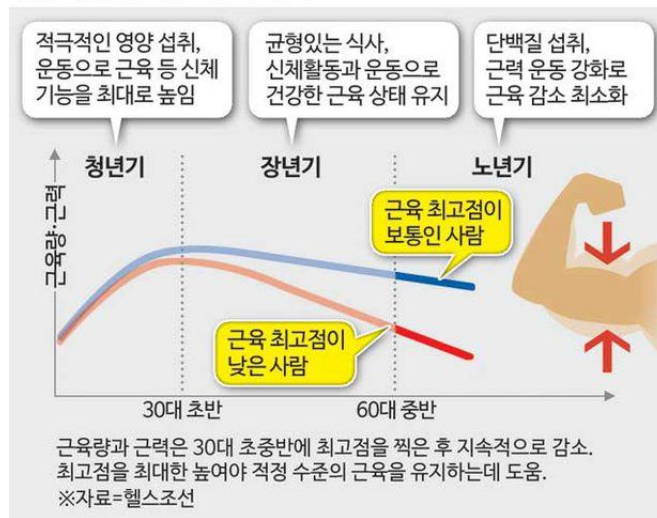
연령에 따른 점수의 기준은 일반적인 신체적인 부분과 집중력으로 구분하였다. 미취학 아동의 경우 일반적으로 집중시간을 계산할 때 2~5분X나이(세)로 계산한다 [3]. 따라서 6세 이전의 미취학 아동의 경우 집중시간의 최대 30분이라는 말이 된다. 또한 보통 0~6세 미취학 아동의 경우 최소 1명의 보호자가 케어를 하여야 하기에 1명의 미취학 아동은 집중도에서-2점 신체에서-2점을 배정한 다. 이를 기준으로 소학생은 집중도에서-2점 신체에서 +1점 학생은 집중도에서-1점, 신체에서+1점, 청년은 집중도에서 +1점, 신체에서+1점 장년은 집중도에서 +1점, 신체에서 0점, 마지막 노년에서는 집중도0점, 신체0점을 배치한다. 장년과 노년의 신체 점수의 기준은 연령대별 근육량, 근력의 증감을 연령으로 평균화한 그래프인 [그림 2]을 기준으로 배점한다.

[표 5] 무리의 수에 따른 점수

[Table 5] A score on the number of groups

분류	명수
소	~9
중	10~30
대	31~

연령대별 근육량·근력 전략



[그림 2] 연령대별 근육량, 근력

[Fig. 2] Muscle weight and muscle strength by age group

[표 5]는 본 연구에서 무리의 크기에 따라 분류한 표이며, [4]에서 수업 중 학생의 집중력에 대한 시간에 따른 분석은 학생의 수를 20명인 학급부터 30, 40, 50, 60, 100명까지 모델을 시뮬레이션을 통하여 무리의 인원수에 따른 집중의 시간을 비교하는 실험을 진행하였고, 그 결과 학급의 인원수가 많을수록 학급의 인원수가 적은 경우에 비하여 더욱 빠르게 집중도를 잃고 어수선해지는 것을 알 수 있었다. 따라서 방문객 무리의 수에 따라 서비스를 다르게 제공하는 것이 적절할 것으로 판단, 최근 1년간 방문객의 추이를 기준으로 유치원생, 학교 한 학급, 대학생방문객의 가장 많이 방문하는 무리의 수인 10~30명을 기준을 기본 중단위, 그 이하인 개인방문인 동아리급, 가족급을 소단위, 30명보다 많은 학교 한 학년급을 대단위로 분류, 마지막으로 주말방문과 평일방문으로 총 3가지의 기준으로 분류한다.

3.2 서비스 적용

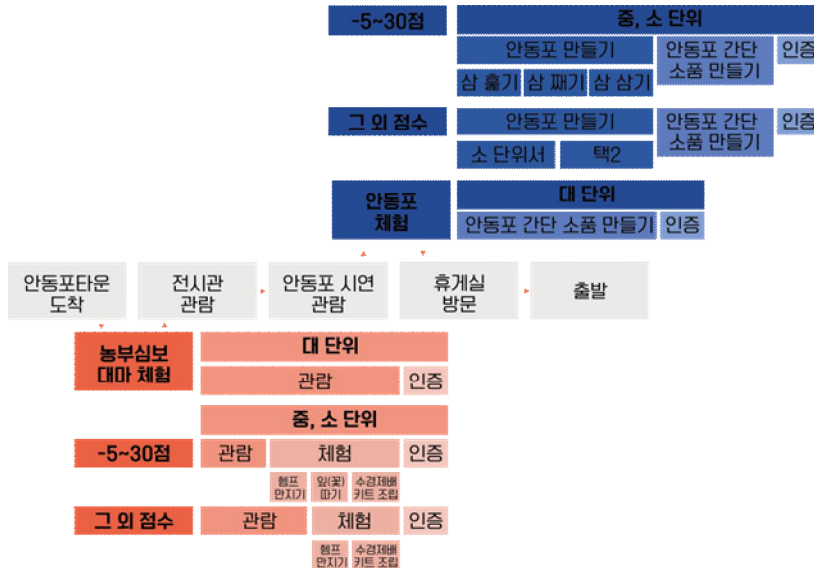
현재 안동포타운을 방문하면 [그림 3]과 같은 순서의 관광 서비스를 진행한다.



[그림 3] 안동포타운 서비스 진행 순서

[Fig. 3] Andong Po Town Service Order

현재 안동포타운의 서비스는 일괄적으로 진행되며, 콘텐츠가 부족하다. 따라서 주식회사 농부심보의 협력을 통하여 본 연구에서 진행될 서비스 진행은 [그림 4]와 같은 순으로 진행하며 이때 계절의 영향으로 하지 못하는 서비스의 제한됨이 해소된다.



[그림 4] 연구결과 서비스 진행 순서

[Fig. 4] Study Results Service Progress Order

서비스의 적용 전에 위의 분류 방법으로 방문객을 분류하는 방법은 다음과 같다.

- ① 주말과 평일을 분류한다.
- ② 무리의 방문객당 연령에 따른 표를 기준으로 모든 점수를 더한다.
- ③ 무리의 총 인원수를 무리의 수에 따른 점수에 따라 합친다.

그렇다면 인원x점수 / 소, 중, 대 / 평일, 주말 형식으로 무리를 표기하는 것이 가능하며, 무리의 크기가 커짐에 따라 통제의 어려움과 그로인한 헴프 유출의 위험성이 생길 수 있어 대 단위의 무리는 농부심보의 콘텐츠에서 쉽게 보기 어려운 헴프 수경재배 현장을 눈과 향으로 경험한다. 또한 안동포 체험에서도 안동포 전수자의 수가 한정적임으로 모든 인원을 케어할 수 없기에 간단한 소품이나 과거에 진행했었던 안동포 주머니에 그림을 그리는 콘텐츠를 진행하게 된다. 이때 주말에는 농부심보의 서비스는 제공이 어렵다. 그 외 중, 소 무리에서는 각 인원에게 점수를 곱한 수를 -5~30점 까지를 평균으로 임의로 적절 치부 지정 같은 총 진행은 같은 시간에서 육체적인 체험의 비중을 더 높게 배치하여 그 시간동안 농부심보에서 제공할 수 있는 모든 서비스의 콘텐츠를 체험할 수 있도록 하며, 이때 방문주기에 따라 볼 수 있는 환경이 어린 헴프부터 헴프의 꽃까지 달라 재방문시에도 다른 경험이 가능하다. 마찬가지로 안동포 체험에서도 관광객들로 하여금 체험이 가

능한 과정인 삼 훑기, 삼 찌기, 삼 삼기를 체험 할 수 있게 하여, 촉감, 시각 등으로 다양한 경험을 할 수 있도록 한다. 인원예 점수를 곱한 수가 -5~30점 외의 점수를 가진 무리는 같은 프로그램에서 농부심보는 햄프잎(꽃)따기를 제외 그 시간만큼 관광의 목적으로 시각적인 경험을 가지는 시간을 더 배치하는 것으로, 안동포 체험에서는 3가지 콘텐츠 중 2가지를 택하여 진행 할 수 있도록 디자인하였다.

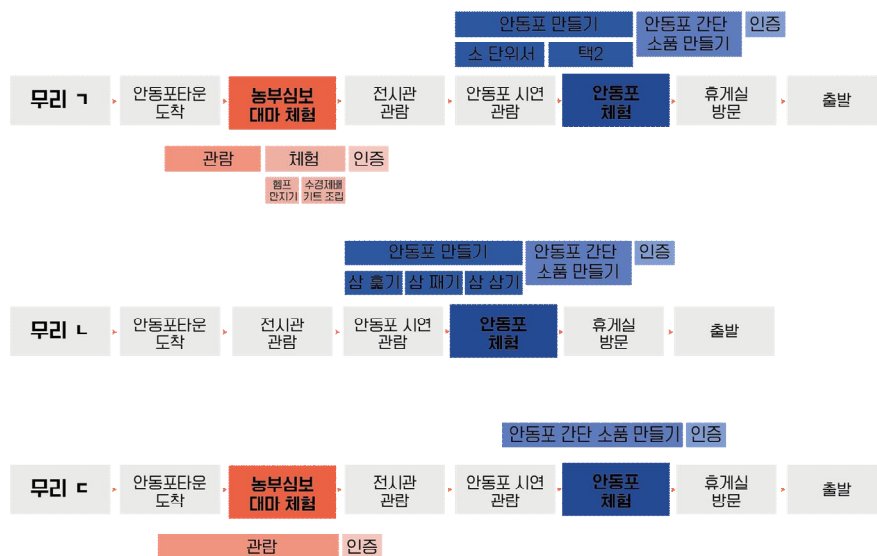
위의 예시로 ‘ㄱ’무리는 여름 휴가기간 중 온 가족들이 모인 가족 단위로 미취학아동 2명, 소학생 2명, 장년 4명, 노년1명, 총9명으로 평일에 방문함, ‘ㄴ’무리는 주말 모 대학 한국문화 발전 동아리로 청년12명, 장년1명 총 13명으로 방문, 마지막 ‘ㄷ’무리는 현장학습을 온 고등학교의 한 학년으로 각 반 15명씩 5개반이 방문하여 75명의 학생과 5명의 선생님의 총 80명이 평일에 방문하였으며, [표 6] 처럼 점수를 받게된다.

[표 6] 서비스 점수 예시

[Table 6] Service Score Example

무리	분류
ㄱ	-6 소 / 평일
ㄴ	+25 중 / 주말
ㄷ	+5 대 / 평일

따라서 위의 세 무리는 [그림 5]와 같은 서비스를 제공받는다.



[그림 5] 서비스 제공 예시

[Fig. 5] Examples of Service Delivery

3.3 만족도 조사

위의 방식으로 2023년 1월~3월까지 방문한 방문객에게 적용하여 서비스를 제공한 뒤 설문을 통하여 만족도를 조사하였으며, 설문 참여 인원은 100명으로 맞추었으며, 리커트 5점척도의 설문으로 모든 설문자들로 하여금 서비스의 만족도는 4점 만족이상의 결과와 재방문의사의 결과를 도출해냈으며, 그 결과 본 연구의 서비스 제공 방식이 효과가 있음을 검증하였다.

4. 결론

관광 활성화를 위한 체험 서비스는 어디에서나 할 수 있는 프로그램이 아닌 그 지역만이 가지고 있는 문화의 독특성과 함께 운영되어야 하며 모든 연령에 있어 일괄적인 프로그램의 진행보다, 같은 서비스의 컨텐츠라 하여도 무리의 특성에 맞춘 서비스의 제공이 만족도에 있어 높은 만족도를 이끌어낸다는 결과를 얻었으며 이는 방문객의 신규 유치 및 재방문으로 지역 경제의 발전에 밑거름이 될 수 있다는 것을 검증하는 연구가 되었다. 하지만 본 연구의 결과의 서비스가 실제로 재방문으로 이어졌는지에 대한 결과를 도출하지 못함이 연구의 한계점으로 남는다. 추후 본 연구를 기점으로 지역관광, 특히 연구의 지역인 안동포 타운의 발전과 관광 활성화의 도움이 되는 다양한 서비스 디자인 연구가 지속적으로 진행될 필요가 있다.

References

- [1] K. H. Ha, "Direction for the Healing Tourism in the Post-Corona Era : Focusing on Analysis of News Search Words Related to Types of Healing Tourism", Master's degree, The Graduate School of Forest healing, Chungbuk National University, Republic of Korea, 2021. [online]. Available: <http://www.riss.kr/link?id=T15916768>.
- [2] J. H. Lee, "A Study on the Influence of Educational, Historical, and Tourism Characteristics of Suwon Hwaseong on Visiting Intention", Journal of the Korea Entertainment Industry Association, vol. 14, no. 1, January 2020, pp. 61-73, doi: 10.21184/jkeia.2020.1.14.1.61.
- [3] Chaisplay, "A Child's Average concentration time", chaisplay.com, <https://www.chaisplay.com/stories/3313-%EC%95%84%EC%9D%B4%EC%9D%98-%ED%8F%89%EA%B7%A0-%EC%A7%91%EC%A4%91%EC%8B%9C%EA%B0%84>, (accessed May 1, 2023).
- [4] D. C. Kim, J. T. Park, "Analysis of the Change in Student Concentration Over Time During Class", Journal of service research and studies, vol. 4, no. 2, September 2014, pp. 11-19.