

충남 관광정보 전달체계 확립방안

양 광 호
(梁光鎬)

웅진전문대학
관광과 교수



- I. 머리말
- II. 관광활동과 관광정보 전달체계
- III. 충남 관광정보 전달체계의 현황 및 문제점
- IV. 충남 관광정보 전달체계 확립방안
- V. 맺음말

I. 머리말

우리는 현대를 정보화 사회, 또는 정보사회라고 말한다. 이는 정보가 개인과 사회의 부가가치를 생산해내는 가장 중요한 원천임을 의미하며, 정보의 소유정도에 의해 부와 권력, 생활의 질이 결정

되는 사회임을 의미한다고 할 수 있다. 현대인들은 일상생활을 해나가는데 있어, 정보의 가치와 중요성을 인식하여 합리적 의사결정을 위하여 다양한 정보를 요구하고 있다.

관광분야에 있어서도 이와 같은 정보의 중요성은 예외가 될 수 없다. 특히 관광이 미지의 세계로 이동하는 공간적 이동을 전제로 한 행위임으로 관광객의 합리적 의사결정에 있어 정보의 중요성은 다른 활동과 비교해 볼 때 더욱 크다고 할 수 있다.

관광객의 정보수요를 충족시킬 수 있도록 관광정보를 효율적으로 제공하는 것은 관광객들의 관광경험을 만족스럽게 하여 줄 뿐만 아니라, 관광지 관리 측면에서도 자원의 부정적 이용을 제한할 수 있는 등의 역할을 하여 지역의 관광경쟁력 제고에 기여할 수 있다. 그러나 충남을 포함한 기존의 각 지자체들에 의한 관광정보 제공은 정보의 가치와 역할 등에 대한 인식의 미비로 산발적일 뿐만 아니라 극히 미미한 실정에 있다.

관광진흥을 통해 지역활성화를 이루고자 하는 각 지자체는 이러한 관광객들의 정보수요 증대에 대응하여, 해당 지역을 방문하는 관광객들에게 정

확한 정보를 어떻게 제공하는나의 문제가 관광 활성화를 위하여 해결해야 할 중요과제로 대두되고 있다.

따라서 본 고에서는 관광정보의 효율적인 제공이 관광객의 관광만족 증대와 관광지 관리의 수단으로서 지역관광진흥을 달성할 수 있는 중요과제라는 인식하에, 충남지역내 기존의 산발적인 정보 전달체계를 보다 체계적인 관점에서 정보를 전달코자 하는 관광정보 전달체계의 확립방안에 대하여 논하고자 한다.

II. 관광활동과 관광정보 전달체계

1. 체계적인 관광정보 전달의 필요성

관광은 탈일상성, 자기개발 등의 목적을 위하여 일상 생활공간과는 다른 새로운 공간으로의 이동을 하는 행위이다. 관광객들은 일상적이지 않은 새로운 곳을 방문함에 따라 심리적 부담감, 경제적, 시간적 소비 등 이동에 따른 비용을 부담하게 된다(김사현, 1990). 따라서 관광객들은 관광욕구 충족을 위해 부담해야 하는 비용을 최소화하고 효과를 극대화 하고자 정확한 관광정보를 요구하게 된다.

특히 현대에 들어 관광행태의 변화는 관광정보 수요에 있어서도 새로운 형태의 관광정보 공급을 요구하고 있다. 정보수요 변화에 영향을 주고 있는 주요 행태적 요인은 세가지로 요약할 수 있다.

첫째, 계획적인 관광의 증가이다. 즉 관광객들이 관광을 떠나기 전 혹은 관광중에 사전 정보를 입

수하여 계획적인 관광을 하고자 하는 추세가 일반화되고 있다는 점이다. 이는 기존의 단편적인 정보제공 체계를 뛰어 넘는 보다 상세한 다량의 정보공급을 요구하게 된다.

둘째, 개별 관광객의 증가추세이다. 즉 기존의 여행사나 기타 친목단체 등 특정 안내원에 의해 인솔되는 단체관광 형태에서 벗어나 개인이나 가족단위로 여행을 떠나는 관광객이 증가추세를 보이고 있다는 점이다. 이들은 관광 전문가도 아니고 정보를 스스로 찾아야 하기 때문에 보다 쉽게 접근할 수 있는 정보매체를 필요로 하고 있다.

셋째, 자가용 소유의 보편화로 이용교통수단에 있어 자가용 이용객의 증가를 들 수 있다. 이들은 관광활동 중에 안내표지판 등 새로운 정보매체를 요구하고 있다.

이와 같은 행태변화에 따른 정보수요의 변화와 정보수요가 보다 상세화, 대량화, 다양화되고 있는 추세는 관광객을 수용하고자 하는 각 지자체에게 정보를 보다 체계적으로 공급할 것을 요구하고 있다. 따라서 관광객을 수용하는 입장에서 관광행태 및 관광정보 수요변화에 대응하여 체계적인 정보제공의 필요성은 매우 크다고 할 수 있다.

2. 관광정보 전달체계의 의미

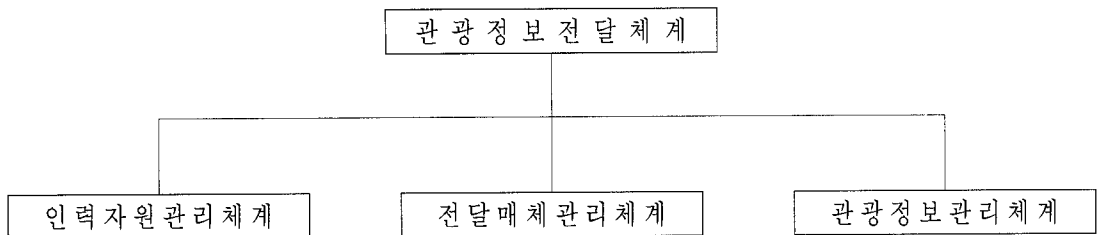
정보공급자 측면에서 관광객들에게 정보를 제공하기 위해서는 정보의 수집, 분석, 저장, 전달 등의 과정을 필요로 한다. 곧, 제공하고자 하는 정보를 수집하고, 수집된 정보는 제공목적에 맞게 가공되어야 하며 가공된 정보는 비로서 관광객들에

게 전달되게 된다. 관광객들이 접하는 정보는 일정한 목적하에 정보의 수집과 가공의 과정을 거친 정보라고 할 수 있다.

따라서 관광객들의 정보수요를 충족시켜 줄 수 있는 정보제공이라는 목적을 달성하기 위해서는 수집, 가공, 전달의 전과정이 정보수요자의 입장에서 분석되어 체계적으로 이루어져야 함을 의미하며, 이와 같은 체계를 관광정보 체계라 할 수 있다. 곧 관광정보 체계의 수립은 정보의 수집, 가공, 전달 등을 포괄하며, 본 고에서 다루고자 하는 관광정보 전달체계는 관광정보 체계의 하위체계로서 이미 수집, 가공된 정보를 대상으로 체계적이고 효과적인 정보전달에 한정하여 관심을 둔다.

관광정보 전달체계란 관광정보 체계의 하위체계로서 기존에 생산, 저장되어 있는 관광정보를 관광객들이 원활한 관광활동을 하는데 도움을 줄 목적으로, 관광객들이 정보를 필요로 하는 시점과 장소에서 관광객들의 행동단계에 맞게 각종 전달수단을 활용하여 정보를 적절히 제공하도록 체계화시키는 것을 의미한다.

관광정보 전달체계는 <그림 1>에서 볼 수 있는 것처럼 관광안내소, 관광안내판 등의 정보전달매체를 관리하는 체계와 관광안내원 등의 인적자원 관리체계, 수집된 정보를 관리하는 관광정보 관리체계로 이루어 진다.



<그림 1> 관광정보 전달체계 구성의 하위 시스템

3. 관광정보 전달체계의 구성 및 구성요소

관광정보 전달체계의 구성을 개념화하면 <그림 2>와 같다. 관광정보 전달체계는 정보전달을 담당하는 주체와 정보공급자 측면에서 관광정보전달의 객체인 관광객, 관광정보를 전달하기 위하여 이용되는 매체로 구성된다.

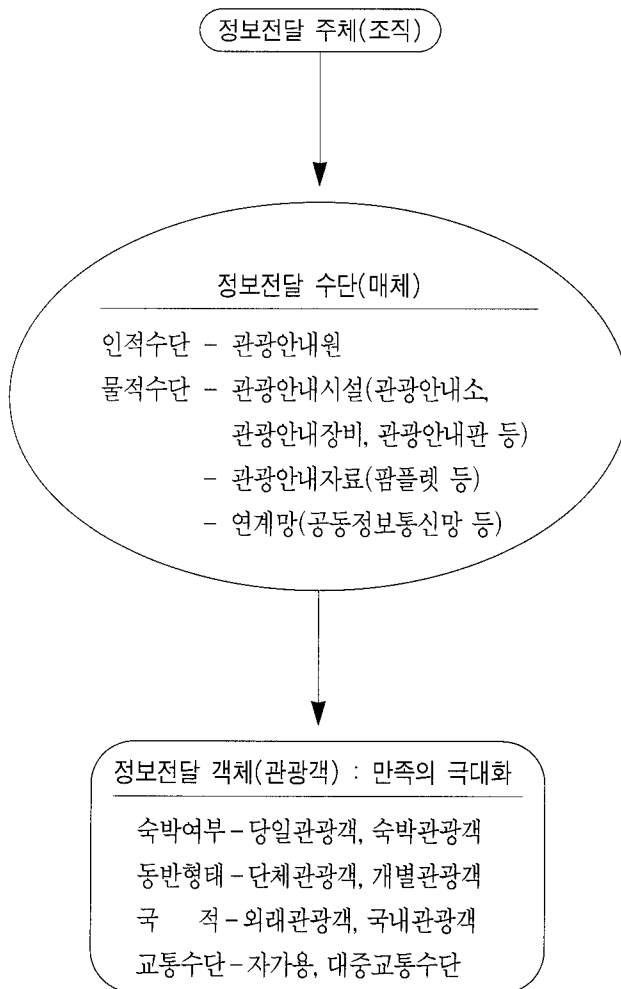
관광객(객체)의 정보수요 충족을 통한 정보수요자 만족 극대화를 위하여 정보공급자(주체)는 관

객객이 관광활동시 시간, 공간적 흐름에 따라 경험하게 되는 관광여행 과정별로 정보수준을 차별화된 전달수단을 이용하여 다양한 배경 변수별 특성을 갖는 관광객들에게 정보를 전달해야 한다. 다시말해 정보공급자는 정보전달 매체와 정보내용을 여행과정별로 체계화, 조직화하여 관광객에게 정보를 제공하는 것이 필요하다.

사람들은 정보를 한번에 받아들여 처리하는 정

보처리 능력에 한계가 있기 때문에 일시에 많은 정보를 공급하는 것은 비효율적이다. 그러므로 관광여행 과정의 흐름에 따라 정보를 순차적으로 공급하는 것이 정보를 받아들이는 관광객의 입장에

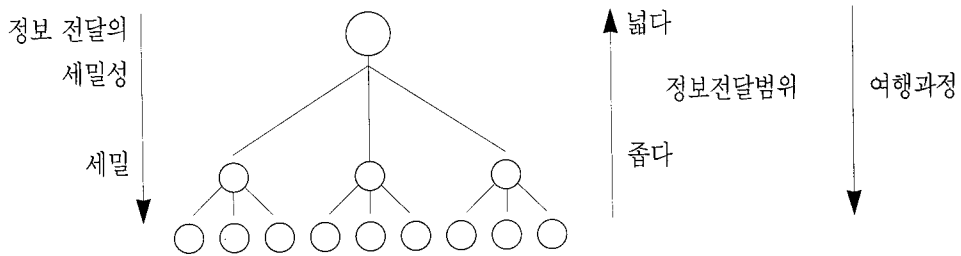
서도 논리적인 정보처리와 해석이 가능하다. 따라서 관광정보 전달체계를 여행과정에 따라 전달매체를 구성할때 구성요소들이 위계적으로 구성되는 것이 필요하다.



〈그림 2〉 관광정보 전달체계의 구성

〈그림 3〉에서 볼 수 있는 것처럼, 여행과정이 도내 도착부터 목적하는 관광지내 활동까지 정보전달체계를 구성할때, 도내 도착지점에서는 정보전달범위가 도내 전체의 개괄적 정보를 제공하고 여행활동이 구체화 될 수록 정보전달 범위를 좁혀가

는 것이 효과적이다. 반면 여행이 구체화되어 갈수록 정보내용의 정확성은 높아 가도록 위계적으로 정보전달 매체를 구성하는 것이 필요하다 사료된다.



〈그림 3〉 정보전달매체의 위계적 구성

가. 여행과정 및 관광정보

관광정보 전달체계를 구성함에 있어 특히 고려해야 하는 것이 관광객들의 관광경험단계¹⁾이다.

관광은 이동을 전제로 하기 때문에 관광을 하고자 하는 시점부터 관광종료까지의 시간적, 공간적으로 몇단계의 과정을 통해 관광경험을 하게 된다.

관광경험단계를 시간·공간적으로 보다 구체화시킨 것이 관광여행 과정으로 관광여행 과정은 특정지역 도착, 관광루트 이동, 특정 관광지 도착, 특

정 관광지 관광, 관광지 출발 등의 과정을 거치게 된다.

각 여행과정마다 관광객들의 활동유형, 심리상태, 요구정보 등이 달라지게 되며, 정보전달 환경도 다르므로, 관광객들의 관광여행 과정 단계에 따라, 정보를 효과적으로 전달하는 것이 매우 필요하다. 이를 유형화 하면 다음과 같다.

1) 관광경험단계에 대하여 Clawson(1966)은 이를 크게 다섯단계로 설명하고 있다. 곧 관광실시여부, 관광목적지 선택결정 등 관광을 계획하고 기대감에 들뜨는 기대단계경험, 관광목적지까지 이동하면서 느끼게 되는 가는단계 경험·목적했던 관광지에서 관광활동을 하는 현지단계경험, 특정 목적지에서의 관광을 끝내고 거주지로 돌아오는 오는단계경험, 관광이 끝난후 관광활동을 회상하는 회상단계경험으로 구성된다. 각 경험단계마다 활동의 특성상 정보수요는 달라지게 되므로 이에 따른 정보전달이 필요하다. Chubb and Chubb(1981)는 이를 보다 구체화하여 자각단계, 초기 결정단계, 자료수집단계, 최종 결정단계, 기대단계, 준비단계, 가는단계, 현지단계, 오는단계, 정리단계, 회상단계 등 11단계로 세분화하고 있다(박석희, 1996, p.20).

〈표 1〉 관광정보의 유형

기 준		정 보 구 분
관광정보 양 태	정태정보	관광매력 정보, 편의시설 정보 등
	동태정보	수시 비가변적 : 이용시간 정보, 식음료 정보 등 수시 가변적 : 교통편 정보, 기상 정보, 숙박시설 정보 등
경 험 단 계 별 관 광 정 보		계획단계 정보, 목적지로의 이동단계 정보, 현지단계 정보, 거주지로의 이동 단계 정보, 회상단계 정보
관 광 여 행 과 정 별 관 광 정 보		도착지 정보, 관광루트 정보, 관광지 입구 정보, 관광지내 정보, 관광지 출구 정보
범 위 별 관 광 정 보		국제단위 정보, 전국단위 정보, 지역단위 정보, 지방단위 정보, 당해 관광지 단위 정보
내 용 별 관 광 정 보		숙박 정보, 교통편 정보, 관광매력 정보, 기상 정보, 식음료 정보, 편의시설 정 보, 이용시간 정보, 이용요금 정보

관광객들은 〈표 1〉에서와 같은 다양한 정보를 일시에 요구하는 것이 아니라 경험단계 및 관광여행 과정에 따라 정보수요를 달리 한다. 따라서 관광정보 공급을 정보수요와 정보전달 환경에 맞게 체계적으로 제공하여야 한다.

나. 관광정보 전달수단

관광객들이 원할한 관광활동을 위하여 정보를 얻는 수단은 관광의 복잡성 만큼 다양하다. 관광정보 전달수단으로 주로 이용되는 매체는 관광안내소, 관광안내판, 관광안내자료, 관광안내원, 방송, 신문, 잡지 등의 매스미디어, 특정지역 관광경험자, 전화서비스, 정보유통시스템 등이 있다.

이중 대표적인 정보전달수단인 관광안내소, 관광안내판, 관광안내원의 역할과 기능 등의 특성에 대하여 살펴보기로 한다.

1) 관광안내소

관광안내소는 비일상적인 공간을 관광하는 관광객들이 필요한 정보를 편리하게 얻을 수 있는 장소이다. 안내소에는 관광객들에게 정보서비스를 제공하기 위한 목적으로 안내원 등의 인적수단, 안내장비, 안내자료 등의 안내수단, 안내내용이 결집되어 있는 곳이다. 다른 정보전달매체와 비교할 때 안내원에 의한 인적 정보교환이 가능하기 때문에 제공되는 정보의 내용이 광범위하고 정확한 장점이 있다. 그러나 설치 및 관리 비용이 많이 드는 단점이 있다.

관광안내소 설치가 효과적인 장소로는 관광객이 교통수단을 이용하여 지역에 처음 도착하는 철도역, 고속버스, 시외버스터미널, 공항지역, 관광객 왕래가 빈번한 관광목적지역 등으로, 이와 같은

지점에 안내소를 설치하여 정보제공의 거점 역할을 수행할 수 있다.

안내소는 설치위치, 상설여부, 제공정보의 범위, 기능 등의 기준에 따라 해당 지역의 전반적인 관광관련 정보를 제공하는 지역 종합관광안내소, 관광지내 상세활동정보를 제공하는 관광지 안내소, 비상설로 성수기에만 한시적으로 운영하는 임시관광 안내소, 타 업무와 관광교통정보 제공 등 업무를 겸하는 겸목적안내소 등으로 분류할 수 있다.

2) 관광안내원

관광안내원은 관광객들과의 인적인 의사소통을 통하여 특정 관광자원, 시설에의 접근을 용이하게 하고, 이해를 증대시키며, 관광객들이 안전하게 관광활동을 하도록 하는 안내역할을 수행한다.

안내원은 안내원 개인의 경험 및 축적된 지식과 안내자료, 안내도구 등의 안내수단을 활용하여 각종 정보를 관광객들에게 직접적으로 제공해 주기 때문에 상세한 정보제공 등 가장 질 높은 정보제공 서비스를 할 수 있으며, 상황대처능력이 높은 장점이 있다. 그러나 안내원 채용에 인건비 등의 비용이 많이 소요되는 단점이 있다.

관광정보 전달역할을 하는 안내원은 일반적으로 관광안내소내에 근무하거나 여행사에 소속되어 관광안내업무를 담당한다. 관광안내원은 법적 자격증 소지여부에 따라 자격증 소지 안내원, 무자격 안내원, 서비스제공 대상에 따라 국내관광안내원, 통역관광안내원, 서비스제공 내용에 따라 영어, 일어, 불어 등 통역관광안내원, 정규성 여부에 따라 정규안내원, 명예통역안내원 등으로 분류가 가능하다.

3) 관광안내판

관광안내판은 안내소의 설치, 안내원의 배치가 어려운 관광루트나 관광객 왕래가 빈번한 지역 등에 설치하여 안내소, 안내원 등에 의한 정보전달 외에 이들을 보완하는 기능을 담당한다. 안내판은 크게 관광지 지리의 안내, 관광자원/시설에 대한 이해증대, 미적인 안내판 설치에 의한 경관의 정비, 지역의 개성연출 등 4가지 역할을 수행한다.

관광안내판은 한정된 크기에 정보를 담아 전달해야 하는 관계로 위치 등 개괄적 정보, 평면적 정보제공만을 할 수 있는 한계가 있으나, 비용이 타 매체에 비해 상대적으로 많이 소요되지 않기 때문에 여러 곳에 설치가 가능한 장점이 있다. 안내판은 적절한 정보제공의 부여, 알맞은 형태, 체계적 배치가 이루어져야 본래의 기능을 발휘할 수 있다.

안내판은 설치지점, 설치목적, 기능, 제공정보, 표현언어 등에 따라 크게 관광안내판과 관광전용 유도안내판으로 분류가 가능하며, 관광안내판은 지역 종합관광안내판, 관광지안내판, 관광해설안내판으로 구분할 수 있다.

III. 충남 관광정보 전달체계의 현황 및 문제점

1. 정보전달 환경 및 현황

충남지역은 우리나라 국토의 중심부에 위치하여 서울 등 타 지역에 거주하는 관광객들이 충남내 관광지로의 관광은 물론, 타 시도로 이동을 할 때도 반드시 거쳐가야 하는 입지적 특성을 갖고 있다. 충남의 이러한 지리적 특성은 이들 이동객들에게 적절한 방문동기를 부여해 준다면, 이들의

충남지역 방문을 유발할 수 있는 잠재력을 갖고 있다고 할 수 있다. 방문동기 부여의 한 방법으로 지역내 자원에 대한 정보전달이 한 방법이 될 수 있다.

관광객들이 충남지역을 방문하기 위해 이용하는 교통수단은 세가지가 있다. 자가용을 이용하거나, 고속버스, 시외버스, 여객선 등의 대중교통수단의 이용, 관광버스를 이용하는 방법이다. 이중 관광버스를 이용하는 관광객은 일반적으로 안내원이 동승하기 때문에 안내원에 의해 지역내 관광정보의 제공이 가능하다.

그러나 자가용을 이용하는 관광객과 대중교통수단을 이용하는 관광객들을 대상으로 한 정보전달은 이들이 정보에 의해 스스로 관광일정을 수립해 간다는 점에서 단체 관광객과는 달리 이들에 대한

보다 세심한 관심이 요구된다. 이들에 대한 기존의 정보전달은 관광안내판, 도로표지판 등 극히 단편적인 정보제공에 국한되고 있는 실정에 있다.

충남지역을 관광하고자 하는 국내외 관광객들은 반드시 국도, 지방도, 고속도로, 철도역, 고속버스, 시외버스 터미널, 공항, 항만 등의 교통로 및 교통결절점을 거쳐야 하기 때문에, 지역내 최최도착지점인 이들 교통로 및 교통 결절점에서부터 이들을 대상으로 한 체계적인 정보전달을 시작되어야 할 것이다. 충남지역내로 이동하기 위해 거쳐야 되는 주요 교통로는 <표 2>와 같다.

다시 말해 자가용 이용 관광객을 대상으로는 <표 2>에서 볼 수 있는 것처럼 12개 국도와 4개 고속도로휴게소에는 관광정보전달을 할 수 있는 관광안내소 등의 설치를 통해 정보전달을 하는 것이

<표 2> 전국대비 충남농업의 위치

최 초 도 착 지 점	개 소 수
국 도	12개 (1, 4, 17, 21, 23, 29, 32, 34, 36, 37, 39, 45번 국도)
고 속 도로 휴 게 소	4개소 (간이 휴게소 제외)
철 도 역	20개소 (보통역 중 전동차와 화물차 정차역 제외)
시 외 버 스 터 미 널	10개소(정류장 제외)
고 속 버 스 터 미 널	6개소
항 만	1개소
계	53개소

자료 : 철도여행문화사, 「월간 관광교통 시각표」, 1997. 4.

필요하다. 또한 대중교통수단을 이용하는 관광객들은 철도역, 고속버스, 시외버스터미널에서부터 지역내 관광을 시작하기 때문에 도내 최초 도착지인 이들 터미널, 역 등 교통 결절점에서 지역내 정보를 제공해 줄 필요가 있다.

이상적인 체계는 이들 교통로와 교통 결절점에 관광안내소를 설치하는 것이나 이는 예산과 효과의 비교분석을 통해 단계별로 이루어야 할 것이다.

관광정보전달의 주요 매체인 안내소, 안내판, 안내소내 안내원 등의 충남지역내 설치 및 배치현황

을 살펴보면 <표 3>과 같다. 1993년 3월 현재, 지역내 전반적인 정보전달을 담당하는 지역종합관광안내소의 경우 전국에 설치되어 있는 안내소는 총 40개소로 그 중 충남지역내에는 5개소가 설치·운영되고 있다.

안내판의 경우 지역 전체를 정보제공 범위로 하는 지역 종합관광안내판이 전국적으로 380개가 설치되어 있으며, 그중 충남지역내에는 12개가 설치되어 있음을 알 수 있다. 지역내 안내판 12개소 중 야간 관광객을 위한 야간 조명시설이 갖추어진 곳

<표 3> 관광정보 전달체계 구성요소별 현황

(단위 : 개소, 명)

구 분	지 역 관 광 안 내 소	지역종합관광안내판	관 광 안 내 원
충 청 남 도	5(12.5%)	12(3.2%)	4(-)
전 국 총 계	40(100%)	380(100%)	103(29)

자료 : 문화체육부, 「관광국 내부자료」, 1997.

<표 4>지역 종합관광안내소 시설현황

안 내 소 명	운 영 기 관	운영도구	안 내 자 료				편 의 시 설			면 적	
		A	B	C	D	E	F	G	중	소	
충청남도관광안내소	충청남도관광과	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
충남·천안시관광안내소	천안시관광과	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
온양시관광안내소	온양시관광과	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
부여군관광안내소	부여군관광과	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
공주시관광안내소	공주시관광과	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

자료 : 이광희 외, 「관광안내정보체계 확립방안」, 교통개발연구원, 1993.

주 : 1) 면적 - 소 : 면적 20㎡ 미만, 중 : 면적 20㎡~80㎡ 미만

2) 안내수단 - A : 전화기, B : 지역안내 팸플렛, C : 관광지안내 팸플렛, D : 교통지도, E : 안내소내 관광객 이용의자.

F : 관광객 이용 공중전화, G : 관광객 이용 식수대

은 한 곳도 없으며, 안내문자는 영어와 국어를 혼용표기하고 있다. 설치 및 관리주체는 각 시군이 담당하고 있다.

관광안내소내에 근무하는 관광안내원은 전국적으로 103명이나 충남지역은 4명에 불과하며, 또한 통역안내원 자격증을 소지한 안내원은 전무한 실정이다. 전체적으로 앞에서 살펴 보았던 것처럼 설치가 되어야 하는 지점에 비해서 설치수가 절대적으로 부족한 실정이다.

충남지역내 지역 종합관광안내소의 시설 및 운영현황에 있어서는 충남도와 각 시군이 안내소를 설치·운영하고 있음을 알 수 있다. 이외 관광안내업무를 일부 수행하고 있는 고속도로 휴게소, 철도역 등은 운영주체가 도로공사와 철도청 등으로 안내소의 운영기관이 분산되어 있는 실정이다.

정보를 제공하기 위한 안내수단으로는 정보교류 및 자원소개를 위해 필수적인 컴퓨터, 팩시밀리, 비디오 등의 시설을 갖춘 곳은 한 곳도 없이 단순히 전화기, 지역 및 관광지 안내자료를 이용하여 정보를 제공하고 있는 실정이다.

2. 문제점

현황을 기초로 충남 관광정보 전달체계 관련 주요 문제점을 종합해 보면 다음과 같다.

첫째, 관광안내소, 관광안내관, 관광안내원의 설치장소 및 인원배치가 절대적으로 부족하다. 고속버스, 시외버스 터미널, 철도역 등 관광객의 왕래가 빈번한 지역과 국도, 지방도 등 충남지역내 관광객이 최초로 도착하는 지점 등에 정보제공을 위해 관광안내소 등이 설치되어야 하나, 현황에서

볼 수 있는 것처럼 설치 필요지점 54개소에 비해 매우 부족한 실정에 있다.

둘째, 관광정보 전달매체의 설치위치가 관광객의 이동흐름을 고려하지 못하고 편중 설치되어 있다. 설치위치에 있어 기존 운영되고 있는 안내소 및 안내관 등이 철도역, 고속버스터미널에 한정되어 있어, 이동을 하며 정보를 필요로 하는 관광객의 이동특성을 반영하지 못하고 있다.

셋째, 정보전달범위, 내용 등이 관광객의 정보수요에 맞게 기능이 부여되어 있지 못하다. 기존에 설치·운영되고 있는 관광안내소도 설치위치 등에 따라 정보전달 범위에 대한 체계적인 고려없이 편일률적인 정보를 제공하고 있으며, 관광안내시설도 전화기와 관광안내자료가 일반 관광안내원에 의해 단순 전달되고 있어 관광안내소의 기능을 다하지 못하고 있다.

네째, 관광정보 전달수단으로 연계활용 가능한 곳이 활용되지 못하고 있다. 휴게소, 주유소, 파출소 등 관광객이 이동과정 중에 쉽게 접하게 되는 곳을 정보전달 수단으로 활용하지 못하고 있다. 이들은 관광정보 담당부서에서 관광정보를 지속적으로 제공하고 종사원에 대한 최소한도의 정보전달 방법에 대한 교육만으로도 성과를 거둘 수 있는 곳이나 활용되지 못하고 있다.

다섯째, 정보전달 업무를 담당하는 시군의 업무내용이 단순정보의 전달업무에만 한정되어 충남지역 정보를 종합적인 관점에서 수집, 분석, 전달하지 못하고 있다.

Ⅳ. 충남 관광정보 전달체계 확립방안

충남을 방문하는 관광객들이 요구하는 정보를 적시에 공급하는 것은 관광객들의 관광경험을 풍부하게 하여 관광만족을 극대화 시킴으로서 충남 지역 관광경쟁력을 제고시킬 수 있는 한 방법이다. 충남지역 관광정보 전달체계를 확립하기 위한 방안 모색에 있어 다음과 같은 기본방침하에 추진되어야 한다.

한정된 재원으로 효과를 극대화 할 수 있도록 기존에 운영되고 있는 관광정보 전달수단과 활용 가능한 자원을 최대로 활용하는 것이 필요하다. 둘째, 단계별로 추진하는 것이 필요하다. 이렇게 통일성 없이 이루어지고 있는 정보전달을 보다 체계적으로 확립코자 하는 충남 관광정보 전달체계의 확립을 위해서는 다음과 같은 개선이 필요하다고 사료된다.

1. 관광안내소, 관광안내판 등을 위계화시켜, 충남 관광정보 전달환경에 맞게 필요한 지점에 추가 설치해야 한다.

가. 관광안내소, 관광안내판을 설치지점에 따라 정보전달 범위와 내용, 이용대상 등을 위계화 해야 한다.

관광객들은 관광여행 과정에 따라 정보수요를 달리하며, 또한 일시에 정보를 받아들이어 처리할 수 있는 정보처리능력에 한계가 있다. 따라서 정보를 전달하는 공급자 측면에서는 일시에 많은 정보를 전달하는 것보다 관광객의 정보수요에 맞게 관광여행 과정에 따라 정보를 위계화하여 전달하

는 것이 효과적이다.

관광정보 전달수단의 위계화는 주 이용대상, 설치위치 등에 따라 관광정보 제공의 범위와 종류를 특성화시킴으로써 관광객이 정보전달매체의 특성을 이해하고, 필요로하는 정보는 해당 매체를 통해 얻게함으로써 관광정보 제공효과를 극대화 할 수 있다.

관광안내소 유형화방안은 다음 <표 5>와 같다. 관광안내판도 안내판이 담당할 기능에 따라 유형을 차별화함으로써 정보전달의 연속성에 의하여 정보전달효과의 극대화를 추구토록 한다. 관광안내판 유형화 방안은 다음 <표 6>과 같다.

나. 관광여행 과정별로 정보제공을 전문으로 하는 안내소, 안내판과 정보전달 기능매체를 적절히 배치하여 체계화된 정보전달이 필요하다.

1) 관광객 도내 최초 도착지점

충남을 방문하는 관광객들이 최초로 도착하는 지점에 지역 종합관광안내소를 설치토록 한다. 관광객들은 이용교통수단에 따라 도내 최초 도착지점이 일정하므로, 국도, 지방도의 경우 도내 최초 입구에 정보광장을 조성하여 이곳에 지역 종합관광안내소와 지역 종합관광안내판을 설치하여 자가용 이용자들에게 지역내 전반적인 정보를 전달토록 하며, 휴식기능도 제공토록 한다.

또한, 대중교통수단 이용객들을 위해 지역내 고속버스, 시외버스터미널, 철도역, 항만 등에 지역 종합관광안내소와 안내판을 설치토록 한다.

〈표 5〉 관광안내소 유형화 방안

구 분	기 능	이 용 대 상	적 정 설 치 지 역	정 보 제 공 범 위		국·내외 사례
				지역별범위	정 보 특 징	
외국인용 관 광 안 내 소	안내기능, 예약기능	외국인 관광객	공항, 항구, 역사 등 외국인 왕래가 많은 지역	도내 전역, 전국	언어권별 통 역 안내원 배 치 및 언어권 별 안내	일본 I안내소, 미국, 캐나다, 호주, 스위스 등의 외국인용 관광 안내소
지역종합 관 광 안 내 소	안내기능, 예약기능	국내·외 관광객	국도, 지방도의 도내 최초 도착지점, 터미널, 항만, 공항 등 관광객 도착 지역	도내 전역	관광자의 기 대감을 충족 시킬 수 있는 정보 이동과 관련된 정보	도청소재지 등에 위 치한 관광안내소
관 광 지 안 내 소	안내기능	"	관광지 입·출구	관광지, 관광 지 인근	관광지내 자 원의 상세한 해설정보	관광지 입·출구 안 내소
무인자동 안 내 소	안내기능	국내·외 관광객	관광객 왕래가 빈번 한 지역	도내 전역 개괄적 정보 제공	지역내 관광 자원의 위치, 교통편 등 개 략정보	백화점, 전시장, 문 화시설, 체육시설 등 관광객 왕래가 많은 지점에서 관광 및 지리 안내를 하는 Touch-Screen 방식 의 전자안내소

2) 관광루트

관광객들은 도내 최초 도착지역을 통과해 일정
한 관광루트를 이용하여 시군 경계를 지나 특정목
적지를 방문하게 된다. 관광루트에는 미국 샌프란
시스코의 경관드라이브코스과 같이 도내 우수관광
지를 알리는 관광전용 유도안내판을 도로표지판의

에 별도로 설치하여 관광목적지를 찾는 데 도움을
주도록 한다. 관광전용 유도안내판에는 순차적으
로 번호를 부여하고 안내자료에는 이 내용을 포함
하여 상호이용이 가능토록하여 편의를 돕도록 한
다. 또한 루트상의 휴게소, 주유소 등에는 가능한
한 무인자동안내소를 설치하도록 한다.

〈표 6〉 관광안내판 유형화 방안

구 분	종 류	기 능	제 공 정 보	설 치 지 점	내 용
관광안내판	지역종합 관 광 안 내 판	종합안내	지역전체관광지, 관광자원의 위치, 종류 등의 개괄적 정보 제공	철도역, 고속버스 터미널, 공항, 항 만 등의 입구	지역내 관광지, 시설 물들에 대한 소재지 를 개괄적으로 표현
	관 광 지 안 내 판	안 내	관광지내 정보제공	관광지 입구	관광지내 시설물들에 대한 소재지를 개괄 적으로 표현
	관 광 해 설 판	해 설	특정 시설 상세안내	특정 시설(자원) 의 입구(전면)	특정시설물의 역사, 기원 등을 상세히 소개
관 광 전 용 안내유도판	관광전용 안 내 유 도 판	지 시	특정 관광지까지 의 거리 및 방향 표시	특정 관광지까지 의 접근로상(관광 루트)	특정 관광지까지의 거리, 방향 등을 화살 표시 방법을 이용하 여 연속적으로 표현

3) 시군 도착지역

시군 도착지역 초입에는 개괄적인 시군 관광지를 알리는 종합안내판을 설치하여 특정 목적지를 찾는데 도움을 주도록 하고, 가능한 한 시군 중심지에 소재한 각 지자체의 관광과도 정보전달 장소로 활용토록 한다.

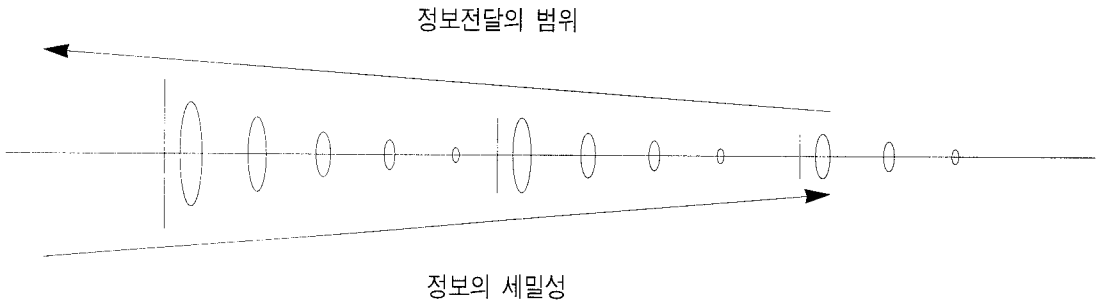
4) 특정 관광지 입구

특정 관광지 입구에는 관광지 안내소를 설치하여 관광지내 상세정보를 제공토록 하며, 또한 관광지 안내판을 설치하고, 관광지내에는 관광자원에 대한 상세한 해설을 한 관광자원 해설판을 설치하여 관광객의 지적 호기심을 충족토록 한다.

이와 같은 관광여행 과정에 있어 관광정보 전달을 관광정보 전달만을 전문으로 하는 수단 뿐만 아니라 휴게소, 주유소, 도로표지판, 현지인 등을 최대한 활용할 필요가 있다.

2. 충남지역내 관광정보업무를 총괄적으로 담당할 (가칭)충남관광정보센터의 설립이 필요하다.

(가칭)충남관광정보센터는 한국관광공사, 한국도로공사, 각 지자체, 국립공원관리공단, 민간업체 등으로 분산되어 있는 정보업무관련 주체를 통합하여 충남지역내 관광정보업무를 총괄적으로 담당토록 해야 한다. 이는 충남지역내 정보전달을 기



지 점 특 성	도 경 계		시 군 경 계		관 광 지 경 계	
관광여행과정	도내 초입	관광루트	목적지역 초입	관광루트	관광지입구	관광지내
관 광 전 문 전 달 수 단	종합관광안내소 종합관광안내판	무인 자동안내소 관광 유도안내판	관광안내판	무인 자동안내소 관광 유도안내판	관광지안내소 관광지안내판	관광해설판
검 목 적 전 달 수 단	도로표지판, 휴게소, 주유소 등 활용					

〈그림 4〉 관광 여행과정별 관광정보 전달체계

존 관리담당부서의 분산으로 인한 통일성, 체계성 등의 문제를 해결하고 통일된 목표하에 관광정보 제공업무를 직·간접적으로 담당하는 관련기관간 역할분담을 통한 연계화를 이뤄 정보제공이 보다 체계적으로 이루어 질 수 있을 것이다.

센터에서는 기존 정보의 통괄전달업무 뿐만 아니라, 새로운 정보의 수집, 관리업무를 담당토록 하여 정보수요에 맞는 지속적인 정보의 갱신이 가능토록 한다. 관련기관들에 의해 생산된 정보를 수집하여 다양한 관광정보수요와 목적에 맞게 분석, 가공하고 정보전달체계화를 할 수 있는 업무

를 수행하도록 한다.

이를 위해 센터는 우선적으로 관련기관들에 의해 생산되는 정보의 수집과 정보전달을 주요기능으로 하는 관광안내소 등에 정보전달 업무의 효율성을 높이기 위해 행정력이 있는 충청남도과 수집된 정보의 가공 분석업무의 효율성을 높이기 위해 충남발전연구원이 공동으로 운영토록 하는 것이 효율적이라 사료된다.

장기적으로는 호텔예약 등의 업무를 담당토록 민간업체의 참여를 유도하여 제3섹타 방식으로 전환하여 운영의 효율성을 높일 필요가 있다.

3. 관광정보 전달매체로 활용가능한 자원을 최대한 활용토록 하고, 이를 위해 유사기관과의 역할분담과 연계화를 적극 추진토록 한다.

관광안내소 외에 현재 부분적으로 관광안내 또는 일반안내업무를 담당하고 있는 여행사, 호텔, 도로휴게소(고속도로, 국도), 철도역, 항구, 공항, 파출소, 은행, 백화점 등에 관광안내소 관리운영주체가 주관하여 관광정보자료의 정기적인 제공, 관광안내원 파견 및 감독, 관련 기관 대상의 관광정보 서비스 제공, 관련 교육·훈련 실시 등을 통한 상호유기적인 협조체제를 갖추어, 이들 기관들이 관광정보 제공업무를 보다 효율적으로 담당할 수 있도록 추진한다.

단기적으로는 주요 관광안내소간 LAN, WAN망을 구축하여 보다 신속하고 편리한 관광정보를 제공케하기 위한 안내소간 정보교류 체계를 시행하고(지역 종합관광안내소와 해당 지역내의 관광지와 LAN망을 구축한 후 점차적으로 지역간 WAN망 구축) 장기적으로는 호텔, 여행사, 도로휴게소, 철도역 등의 유사기관과의 전산통신망을 통한 연계화를 추진하여, 단순 관광정보 제공 뿐만 아니라 호텔예약, 여행상품 예약 등의 각종 예약 서비스 기능도 가능하도록 발전시켜 나간다.

이외, 특정시설(호텔)내 관광안내소의 신설과 명예 통역안내원제도를 활성화 시킬 필요가 있다.

4. 충남지역내 주요 관광지를 연결하는 관광루트에 관광전용 유도안내판²⁾을 설치할 필요가 있다.

고속도로 톨게이트, 철도역, 고속도로, 터미널, 공항, 항만 등 특정 지역의 도착지역에서부터 지역내의 주요 관광지역까지는 관광전용 안내유도판을 샌프란시스코, 하이델베르그의 사례와 같이 연속적으로 배치하여 해당 안내판만 따라가면 목적지까지 도달할 수 있도록 추진할 필요가 있다.

5. 전도민의 관광요원화를 추진해야 한다.

궁극적으로는 전도민을 대상으로 꾸준한 관광인식 제고 활동을 통해 관광산업과 정보전달의 중요성을 인식시켜, 지역을 방문하는 관광객들에게 친절한 서비스를 제공할 수 있도록 매스미디어를 통하여 지속적인 캠페인을 추진한다.

V. 맺음말

관광활동에 있어 정보수요에 맞는 효율적인 정보의 공급은 시간적, 경제적, 심리적 비용의 최소화를 가능케 함으로서, 관광자의 만족을 증대시키고, 나아가 인간의 삶의 질 향상에 기여함으로써 관광의 본질 구현에 이바지 할 수 있다.

효율적이고 효과적인 정보공급을 통한 관광자

2) 샌프란시스코에는 「49 mile scenic drive」라고 불리는 관광루트가 있다. 이 관광루트에는 샌프란시스코에서 반드시 보아야할 경승지, 관광대상 시설 47개소가 포함되어 있다. 관광객들을 관광목적지까지 유도하기 위하여 관광루트에는 160개의 안내표지판이 설치되어 있고, 안내지도에는 관광대상이 그림을 이용하여 1번부터 번호순으로 47번까지 표시되어 관광객들은 안내지도와 안내표지판을 이용하여 어렵지 않게 관광목적지를 찾아가게 되어있다. 충남지역도 충남지역내 주요 관광목적지중 대표적인 관광지를 연결하는 관광루트를 설정하여 이 시스템을 도입해 볼 만하다.

만족 극대화라는 정보제공의 목표를 달성하기 위해서는 정보전달과 관련이 있는 정보수요자, 정보전달매체, 정보전달환경, 정보전달주체(조직)이 상호 유기적인 관계하에 각각의 기능에 따라 역할을 다할 수 있는 체계적인 관광정보 전달체계가 구축되어야 한다.

본 고에서는 관광정보 전달체계 수립이 필요하다는 인식하에 관광정보 전달체계의 개념과 구성, 구성요소를 개관하였고, 충남지역의 현황과 문제점 분석을 토대로 관광정보체계 확립을 위한 거시적 개선(안)을 제시하였다.

충남관광정보 전달체계 확립을 위한 주요 개선방안으로 첫째, 지역내 관광정보를 총괄적으로 전달할 (가칭)충남관광정보센터의 설립을 제안하였다. 이는 관광정보수요에 입각한 체계적인 정보의 수집, 분석, 전달업무의 효율적인 수행을 가능케 할 것이다.

둘째, 관광여행 과정과 충남관광정보 전달환경에 맞게 관광안내소, 관광안내판 등을 위계화 시켜 필요한 지점에 추가 설치해야 함을 제안하였다. 특히 이는 본 고가 생산된 정보의 전달측면에 연구의 관심을 두므로, 핵심적 제안이 될 것이다.

이외, 관광정보 전달매체로 활용가능한 자원을 최대한 활용토록하고, 관광루트에 관광전용 유도안내판의 설치 필요성에 대하여 언급하였다.

관광정보 전달체계가 관광객들에게 보다 쉽고, 친근하게 접근하여 소기의 성과를 달성하기 위해서는, 향후 첨단화된 공중정보통신망 등을 이용하여 가정과 안내소, 안내소와 안내소간 연계망의

구축을 통한 자유로운 정보의 공급이 시급히 이루어져야 할 것이다.

또한 관광정보 전달체계 구축에 소요되는 재원을 비용이 아니라 장기적 투자로 인식하는 충남도, 충남도민, 국민들 등 모든 계층의 인식 전환이 무엇보다 필요하다. 이들 시설들의 선진화를 위한 기반시설로서 인식하는 토대에서, 과감한 정부의 제도적, 재정적 지원이 이루어져야 한다. 마지막으로 관광정보 전달체계의 구축은 지역의 관광경쟁력을 제고 시킬 수 있는 기본적인 투자임을 다시 한번 강조하고자 한다. **열린충남**

참 고 문 헌

- 교통부·한국관광공사, 관광동향에 관한 연차보고서, 1990-1993.
- 김사헌 외, 국민관광 실태조사 및 대책연구, 1990.
- 묵현상·정영일 편저, LAN 입문, 영진출판사, 1991.
- 주장건, 관광정보시스템, 일신사, 1992.
- 박석희, 신관광자원론, 일신사, 1996.
- 변현일·김경역, “국립공원 안내체계 및 시설물 디자인 방향에 관한 연구”, 환경과 조경, 제28호, 1989.
- 엄서호, “관광시장 분석을 위한 관광마케팅 정보체계”, 교통정보, 제26호, 1988.
- 유병림, “여가서비스 전달체계에 관한 연구”, 관광학, 제21호, 한국관광학회, 1983.
- 이광희·양광호, 관광안내정보체계 확립방안에 관한 연구, 교통개발연구원, 1993.
- 이상석, 산악형 국립공원 행락정보 전달체계 도입에 관한 연구, 서울대환경대학원 석사학위논문, 1989.
- 최정호, “개별관광객의 감소와 관광안내체계의 개선 필요성”, 관협, 한국관광협회, 1993. 5.
- 한국과학기술연구원, 관광정보 데이터베이스 구축에 관한 연구, 시스템공학연구소, 1992.
- Balcic Ognien and Zecevic Bojan, “Information systems in Yugoslav Tourism”, *Tourism Management*, 12(3), 1991.
- Crandall, D.A., “US Recreation-Information system”, *Tourism Management*, 7(3), 1986.
- Murphy, J.F. and Howard, D.R., *Delivery of community leisure services : An Holistic Approach*, Lea & ebiger, 1977.
- Tewart, W.P., Lue, C.C., Fesenmaier, D.R. and Anderson, B.S., “A Comparison Between Welcome Center Visitors and General Highway Auto Travelers”, *Journal of Leisure Research*, 22(4), 1993.
- Tropp, Gross and Zimmerman, Signs, Trails, and Wayside Exhibits-Connecting People and Places, *UW-SP FOUNDATION PRESS, INC*, 1991.