

훈련성과보고서

지속가능한 도시관광활성화  
선진사례연구

2023

김 윤 하

# 목차

국외훈련 개요 .....	1
훈련성과보고 요약서 .....	2
I. 서론 .....	5
II. 지속가능한 관광의 의의 .....	8
1. 포스트 코로나 시대 관광산업 현황 .....	8
2. 지속가능한 관광의 의의 및 장점 .....	10
III. 지속가능한 관광의 주요 과제 (Part 1) : 오버투어리즘 .....	19
1. 오버투어리즘 대책의 중요성 .....	19
2. (대책 1) 비계절화 및 비집중화 .....	21
3. (대책 2) 관광 에티켓 캠페인 시행 .....	25
IV. 지속가능한 관광의 주요 과제 (Part 2) : 스마트관광도시 .....	30
1. 스마트 관광의 의의 .....	30
2. 스마트 관광 기술의 종류 및 사례 .....	36
V. 결론 .....	54
1. 정책 제언 .....	54
2. 마무리 .....	56
참고문헌 .....	59

## 국외훈련 개요

1. 훈련국 : 미국
2. 훈련기관 : 뉴욕시립대학교 버룩칼리지  
(City University of New York/Baruch College)
3. 훈련분야 : 문화/관광
4. 훈련기간 : 2022.1.~2023.12.

## 훈련성과보고서 요약서

성 명	김 윤 하	파견연도	2022. 1~2023. 12
훈련분야	문화 / 관광		
훈련과제	지속가능한 도시관광활성화 선진사례연구		
훈 련 국	미 국		
훈련기관	뉴욕시립대학교 버록칼리지 (City University of New York/Baruch College)		
보 고 내 용			
제 목	지속가능한 도시관광활성화 선진사례연구	보고서 매수	59
내용요약	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Covid-19 팬데믹 기간 동안 관광산업은 가장 큰 타격을 입은 산업 중 하나였음. 그러나 2023년 말 정도면 국제관광객수는 팬데믹 이전의 90% 수준에 도달 가능.</li> <li>○ 관광산업은 전 세계 GDP의 10.4%를 차지하고 있으며, 타 경제 섹터와 마찬가지로 급격한 변화를 경험하고 있음.</li> <li>○ 엔데믹에 따라, 세계 주요 관광지에서는 '오버투어리즘'의 문제가 재현되고 있어, 큰 문제로 대두되고 있음.</li> <li>○ 또한, 제4차 산업혁명 하 '스마트관광도시'를 향한 주요 관광도시들의 노력은 계속되고 있으며, 최신관광기술에 대한 꾸준한 탐색과 연구, 도입이 필요함.</li> <li>○ '지속가능한 관광'은 관광산업이 향후 발전을 거듭하고, 관광이해관계자 모두가 상생할 수 있는 방법을 모색하는 개념임. 지속가능한 관광을 받치고 있는 두 개의 중요한 축은 '오버투어리즘 해결'과 '스마트관광도시'라고 생각함.</li> <li>○ 이 보고서에서 지속가능한 도시관광활성화 선진사례 등을 살펴보고, '지속가능한 관광(Sustainable tourism)' 생태계 구축을 위한 정책 제안을 함께 검토하겠음.</li> </ul>		

내용요약	<p>□ 본론</p> <p>1. 지속가능한 관광</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지속가능한 관광이란 '현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광'이라고 정의.</li> <li>○ 국내에서는 '생태관광', '지역사회 기반관광', '공정관광', '책임관광'과 같은 개념이 지속가능한 관광(Sustainable Tourism)으로 포함되면서 포괄적인 범위를 갖게 됨.</li> </ul> <p>2. 지속가능한 관광 Part1 : 오버투어리즘</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세계 주요 관광지에 관광객이 집중되면서 지역주민의 시위, 항의가 이어지고 있음. 오버투어리즘은 지나친 관광 활동으로 인해 지역주민에게 소음, 쓰레기, 생활불편 등의 문제를 끼치는 현상을 의미함.</li> <li>○ 오버투어리즘은 관광 경험의 질 저하, 관광지의 황폐화, 관광이해관계자의 손해로 이어질 수 있는 주요 이슈인 만큼 이에 대한 대책 마련이 중요함.</li> <li>○ 세계 주요관광지는 '입장인원제한', '입장료 부과', '벌금' 등의 정책 수단을 통해 관광객의 집중을 막고자 대책을 내놓고 있음 .</li> <li>○ 하지만, 지속가능한 관광생태계 조성을 위해서는 관광 당국은 관광객 '비집중화'를 위해 다양한 시간대의 관광 즐길 거리를 소개하고, 혼잡도 예보 등을 시행하는 것이 좋음.</li> <li>○ 한편, 관광객들의 예의 없는 행동도 큰 피해를 유발하므로 관광객 교육, 관광에티켓 캠페인 시행 등도 병행해야 함.</li> <li>○ 오버투어리즘 해결을 위해 스마트 관광기술을 적극 활용하고, 포스트 코로나시대의 변화된 관광객의 수요를 파악하여 관광객이 분산될 수 있는 방법을 모색해야 함.</li> </ul>
------	--

<p>내용요약</p>	<p>3. 지속가능한 관광 Part 2 : 스마트관광도시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제4차산업혁명의 정보통신기술은 관광산업에도 밀접히 접목되고 있음.</li> <li>○ 스마트 관광도시'는 '스마트관광'을 통해 도시거주민의 삶의 질 향상과 방문관광객의 관광만족도를 높이는데 목표가 있다.</li> <li>○ 세계 최고의 IT강국인 한국/서울은 스마트관광도시로의 충분한 잠재력을 가지고 있으며, 최근의 스마트관광기술에 대한 꾸준한 연구와 도입은 스마트 관광생태계조성을 향한 중요한 과제임.</li> <li>○ 다양한 스마트관광기술에 대해 알아보고, 최신 스마트관광 환경에 대해 검토하겠음.</li> </ul> <p>□ 결론</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지속가능한 관광을 위해서는 관광이해관계자 모두가 공생, 발전할 수 있는 '지속가능한 관광생태계' 조성이 필요함.</li> <li>○ 지속가능한 관광생태계 조성을 위해 '① 민관 협력 파트너십 구축, ② 스마트관광콘텐츠의 지속적인 개발 추진, ③ 중장기적인 지속가능한 관광생태계 조성'을 정책제안함.</li> <li>○ '지속가능한 도시관광활성화'는 현재 관광산업이 마주하고 있는 최우선의 과제라고 생각하며, 이를 위해 민관이 모두 협력하여 함께 공동해결책을 모색·발전시키는 것이 중요함.</li> <li>○ 포스트 코로나 시대의 '관광'의 모습은 많이 변화할 것이며, 최신 관광트렌드에 대한 면밀한 파악과 선제적 도입을 통해 우리나라/서울의 글로벌 관광경쟁력이 강화되기를 기대함.</li> </ul>
-------------	--

## I. 서론

Covid-19 팬데믹 기간 동안 관광 산업은 가장 큰 타격을 입은 산업 중 하나였다. UNWTO(세계관광기구)에 따르면<sup>1)</sup> 2020년 국제 관광객은 72% 감소했다. 이것은 기록상 가장 나쁜 해였으며, 전 세계적으로 해외 관광객(숙박 방문객)이 11억 명이 감소해 여행자 수가 30년 전 수준으로 되돌아갔다.

그러나 엔데믹에 따라 붓물 터지듯 관광수요는 증가하고 있다. UNWTO의 2023년 시나리오에 따르면<sup>2)</sup>, 올해 해외 관광객 수는 팬데믹 이전 수준의 80~95%에 도달할 수 있을 것으로 보고 있다. 한편, 관광산업은 세계 경제에 큰 영향을 미치는 산업이다. 최근 몇 년간 급속도로 성장하고 있는 분야이며, 앞으로도 계속해서 성장할 것으로 예상되는 분야이다. 세계여행관광협의회(World Travel and Tourism Council)의 보고서에 따르면 관광은 2019년 전 세계 GDP의 10.4%를 차지했다<sup>3)</sup>. 이는 세계 경제의 주요 섹터로서 관광산업의 중요성을 보여준다. 관광산업은 과거에도 중요했고, 현재에도 중요하며, 미래에도 매우 중요한 산업이다.

지난 몇 년 동안 녹색 관광(Green Tourism)이 증가하면서 지속 가능한 관광(Sustainable tourism)이 부각되고 있다. 지속 가능한 관광은 “환경, 사회, 경제에 긍정적인 영향을 미치려는 목적으로 여행하는 것”을 의미한다. 이는 관광객이 방문하는 장소에 미치는 부정적인 영향을 최소화하고 환경과 이에 의존하는 사람들의 복지를 보호함으로써 관광지의 전반적인 개발 및 보존에 기여 하는 것을 의미한다.

---

1) 출처 : UNWTO

<https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>

2) 출처 : UNWTO

<https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>

3) 출처 : Statista <https://www.statista.com/statistics/1099933/travel-and-tourism-share-of-gdp/>

Statista(2023)에 따르면, 관광산업이 GDP에서 차지하는 비중은 19년 10.4%에서, 2022년 7.6%를 기록했다. 이것은 Covid-19 팬데믹의 영향으로 인한 것으로 생각되며, 2023년 9.2%의 비중을 차지할 것으로 예상된다.

여행 및 관광의 긍정적인 활동은 전 세계 수백만 지역 사회의 유산과 생계를 유지하려는 관광생태계에 긍정적으로 기여 할 수 있다. 그러나, 동시에 많은 사람들은 자신이 속한 지역사회에서나 관광객으로서 관광생태계에 의도하지 않은 결과를 경험한 바 있다.

특히, 최근 Covid-19 팬데믹이 진정됨에 따라 관광수요가 크게 증가<sup>4)</sup>하고 있으며, 이에 비례하여 현지 생활 주민들의 피해에 대한 보도도 증가하고 있다.<sup>5)</sup> 많은 사랑을 받고 있는 방문하는 관광목적지에 포화상태를 넘는 관광객 과잉은 지역 관광생태계 및 문화유산에 부담을 주며, 주민의 삶의 질과 관광객 경험 사이의 지켜져야 할 균형을 위협한다.

많은 여행자가 여행할 때 좋은 의도를 가지고 있지만, 모든 여행자가 관광목적지의 최선의 이익을 염두에 두고 충분한 정보를 바탕으로 여행을 하고 있는 것은 아니다. 이 때문에 지속 가능한 관광은 우선순위가 나중에 고려되는 점이 있다. 하지만, 최근 ‘베네치아 도시의 악화된 관광 환경’ 사례<sup>6)</sup>에서 보듯이, 관광객이 관광지에 미치는 해악은 지역 주민의 불편을 넘어서 관광지의 파괴로 이어지고, 이것은 결국 관광 목적지의 몰락을 가져와 관광객 및 지역사회의 손해로 이어진다는 측면이 있다.

지속가능한 관광을 위해서는 ‘지역주민과 관광객과의 공존’이 중요한 화두이며, 동시에 경제적 산업효과 증대와 미래 지향적인 관광생태계

4) 출처: 세계일보 <https://m.segye.com/view/20230717526040>

세계일보(2023)의 보도(“차라리 오지 마세요” ... ‘보복 여행’ 폭증에 몸살 앓는 지구촌)에 따르면, 코로나 엔데믹에 따라 세계 유명 관광지마다 관광객이 북적이고 있으며, 2023년 1분기 해외여행객, 2022년 대비 86% 상승하였다고 한다. 또한, WSJ은 “유럽·미국인 수백만명 보복관광” 중이라고 보도했다.

5) 출처 : 이데일리(2023),

<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03148806635671240&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>

이데일리 기사에 따르면, 오스트리아 작은 호수마을인 할슈타트는 몰려드는 관광객으로 인해 사진촬영명소에 사진촬영을 막기 위한 “울타리” 를 설치했을 정도로 오버투어리즘 피해를 겪고 있다고 한다.

한편, 이탈리아 북서부 항구도시 포르토피노는 사진촬영 금지 구역을 지정한후, 이를 위반시에 벌금 85~275유로(약 12만~40만원)을 부과한다.

6) 출처 : 세계일보(2023), <https://www.segye.com/newsView/20230801514710?OutUrl=naver>

세계일보 기사에 따르면, 유네스코는 23.8월 이탈리아 정부 심각한 훼손 위험에 빠진 베네치아를 보호하기 위해 적극적으로 움직여야 한다고 지적하고, 베네치아를 ‘위험에 처한 세계 문화유산’ 목록에 올려야 한다고 권고함



조성을 위해서는 스마트관광도시에도 관심을 두어야 한다고 생각한다.

관광산업은 타 경제 섹터와 마찬가지로 급격한 변화를 경험하고 있으며, 서울의 글로벌 관광경쟁력 강화를 위해 최신 관광트렌드에 대한 꾸준한 탐색과 연구가 필요하다. 4차 산업혁명 시대의 관광의 미래는 ICT(정보통신기술 ICT: Information Communications Technology) 기술과의 융복합이 중요한 과제이다. 급변하는 관광환경 속에서 ICT 기술은 빠질 수 없는 중요한 요소이며, 이미 '스마트 관광도시'라는 개념으로 그 중요성이 강조되고 있다.

스마트 관광도시의 궁극적인 목표는 기술 혁신과 실천을 통해 자원 관리의 효율성을 높이고 관광경쟁력을 극대화하며 '지속가능성'을 높이는 것이다. 이는 정보통신기술의 사용을 포함하기 때문에 종종 e-관광과 연관되기도 한다. 이러한 스마트 관광기술 및 스마트관광도시에 대한 집중적인 투자와 관심이 필요하다. 부단한 혁신의 노력을 통해 관광산업은 지속가능한 성장을 이룰 수 있을 것이다.

엔데믹 이후 관광수요의 폭발적 증가와 함께 개별여행, 모바일 활용, 융복합 등의 키워드를 중심으로 최신 관광트렌드는 빠르게 변화하고 있다. 관광객의 수요와 체험 경험은 ICT 기술개발과 함께 변화하고 있으며, 이러한 관광 형태가 변화하고 있는 추세에 발맞추어 "지속가능한 관광" 환경조성을 위해서는 스마트한 관광생태계가 강화되어야 한다.

이번 보고서에서는 지속가능한 관광이 무엇인지, 주요국의 지속가능한 관광을 위한 노력 사례에 대해 살펴보고, 이러한 주요 사례들의 핵심 사항을 파악해서 벤치마킹할 수 있는 방법을 검토하고자 한다. 지속가능한 관광을 위해 필자가 생각하는 2가지 중요한 축은 '스마트관광도시' 생태계 조성과 '오버투어리즘 해결'인데, 이 두 가지 과제를 중심으로 하여 '지속가능한 관광'에 대해 연구해 보고자 한다. '오버투어리즘 해결'이 지속가능한 관광을 위한 지역주민 민원해결 등 다소 현상유지적 성격을 가지고 있다면, '스마트관광도시'는 미래지향적인 산업동력의 측면이 있

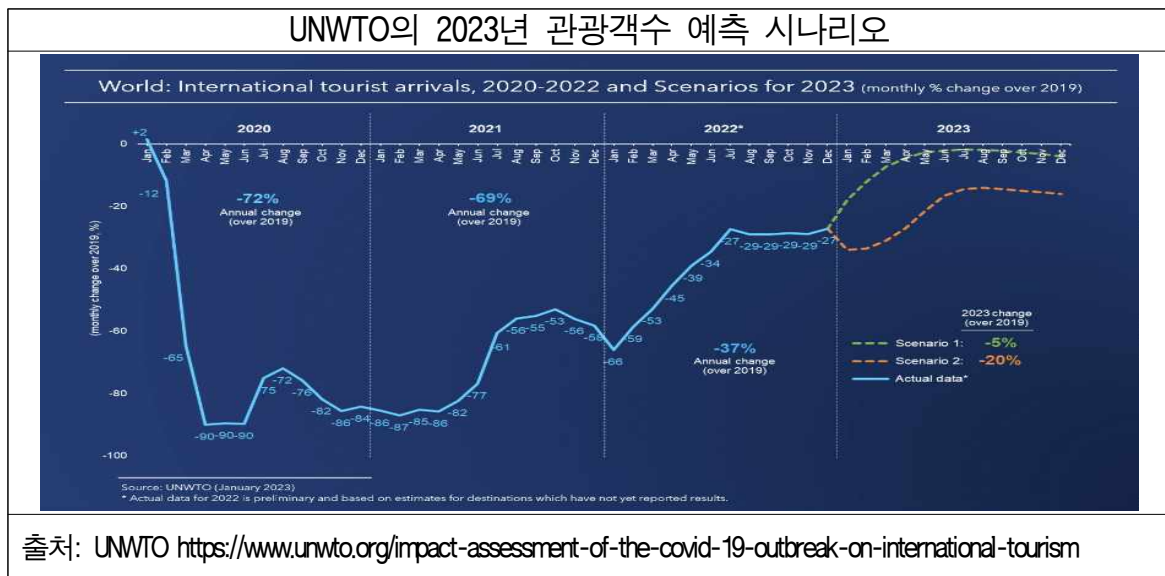
다. 그러나 두 개념은 모두 지속가능한 관광을 위한 중요한 핵심 사항이다. 최첨단 스마트관광기술을 관광객이 쉽게 이용할 수 있고, 지역주민의 평온한 삶과 자연환경의 보전 등이 존중되는 지속가능한 관광생태계는 우리나라/서울의 글로벌 관광경쟁력을 높이는데 크게 기여할 것이다.

## II. 지속가능한 관광의 의의

### 1. 포스트 코로나 시대 관광산업 현황

이동의 제한을 핵심으로 하는 Covid-19 팬데믹이 종료되고 포스트 코로나 시대에 관광산업의 미래는 어떠한 모습일까? 먼저 관광산업의 전망을 살펴보자.

UNWTO의 2023년 시나리오<sup>7)</sup>에 따르면, 올해 해외 관광객수는 팬데믹 이전 수준의 80~95%에 도달할 수 있으며, 유럽과 중동은 이 수준에 도달할 것으로 예상된다. 국제 관광은 강력한 억눌린 수요에 따른 보복 관광이 활성화 되고 있으며, 세계 관광 도시들은 코로나 이전 시대로 되돌아가고 있다. 한편, 코로나 시기 동안의 양적완화로 인해 물가는 한층 높아져 있으며, 식품 및 에너지 가격상승은 구매력 하락으로 이어져, 이는 지출 측면에서 2023년 여행 수요에 부담을 줄 수 있다.



UNWTO의 2023년 관광객 수 예측 시나리오는 2가지를 가정하고 있다. 코로나19 이전 시기인 2019년도에 비해 5% 하락하거나

7) 출처: UNWTO

<https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>

20% 하락할 수 있다는 전망을 내놓고 있다.

한편, 코로나19 팬데믹을 겪으며 관광소비자들의 수요도 이전과는 변화하고 있다고 UNWTO<sup>8)</sup>는 분석했다. 이 분석에 의하면 관광객들은 국내관광시 접근처를 선호하며, 지속가능성을 고려한 더 책임감 있는 관광형태를 보이고 있다. 또한 자연, 농촌 관광등이 인기 있는 여행지로 부각되고 있으며 2021년의 경우 여행당 지출액과 체류 기간이 더 길어진 것으로 파악된다.

변화된 관광소비자 성향	
<p>좀 더 가까이(Closer)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국내 관광은 이후 많은 시장에서 긍정적인 신호를 보임</li> <li>- 더 가까이 여행하는 경향이 있다</li> <li>- 여행자들은 집 근처에서 '스테이케이션(staycation)'이나 휴가를 떠난다.</li> </ul>	<p>더 책임감 있게(More Responsible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지속 가능성, 진정성 및 지역성 : 여행자는 지역 사회에 긍정적인 영향을 미치는 것이 중요하다고 믿으며 점점 더 진정성을 추구</li> </ul>
<p>떠나다(Get away)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행 제한과 야외 체험 추구로 인해 자연, 농촌 관광, 도로 여행이 인기 있는 여행 선택으로 부상했습니다.</li> </ul>	<p>더 긴 체류 &amp; 더 높아진 소비(LONGER STAYS &amp; HIGHER SPENDING)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2021년에는 여행당 지출과 장기 체류가 크게 증가</li> </ul>
<p>출처 : UNWTO  <a href="https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism">https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism</a></p>	

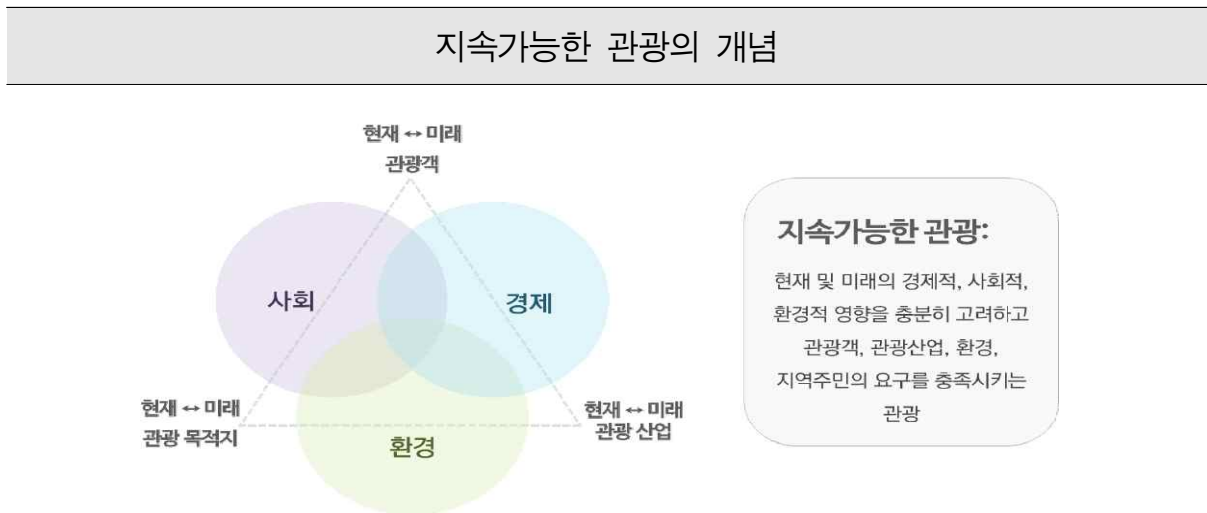
포스트 코로나 시대의 관광객 등 관광이해관계자의 성향과 태도는 변화할 것이다. 이에 발맞추어 관광생태계도 변화에 동참하거나 변화를 선도해야 한다. 이전 시기보다 '지속가능한 관광'이라는 화두가 더욱 중요한 과제로 남게 된다.

8) 출처: UNWTO  
<https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>

## 2. 지속가능한 관광의 의의 및 장점

### ① 지속가능한 관광이란 무엇인가?

지속가능한 관광이란 개념에 대한 하나의 통일된 정의는 없으나, 현재와 미래를 고려하고, 관광 이해관계자의 상생을 포함하는 다양한 개념을 포괄한다. 김송이·이원희(2020)는 지속가능한 관광을 ‘현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광’이라고 정의한다.



출처 : 문화체육관광부(2020). 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴연구. p.9

구 분	주 요 정 의
김송이·이원희 <sup>9)</sup>	지속가능한 관광이란, “현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광” 으로 정의(김송이 · 이원희, 2020)
문화체육관광부(2014) 10)	지속가능한 관광이란, ‘지속가능성’ 이라는 틀 내에서 사회적, 경제적, 환경적으로 지속 가능함을 추구하는 관광의 이념과 방향성을 제시하는 광범위한 개념임
박주영(2020) 11)	사회·문화적으로는 관광지역에 거주하는 주민들의 규범과 문화 등을 해치지 않으며, 경제적으로는 관광지역 경제에 도움이 되고, 지역의 환경 훼손을 최소화하고 관광 자원을 보전하는 관광을 의미함

9) 지속가능 관광 인증제 도입방안, 진보라, 김윤영(2023). 한국문화관광연구원, p.4

지속가능한 관광이라는 개념은, 국내에서는 ‘생태관광’, ‘지역사회 기반관광’, ‘공정관광’, ‘책임관광’과 같은 개념이 지속가능한 관광 (Sustainable Tourism)으로 포함되면서 포괄적인 범위를 갖게 되었다.

**지속가능관광 개념 구상도<sup>12)</sup>**



자료 : 김송이·이원희(2020), 지속가능관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구.

진보라(2023)에 따르면, 지속가능 발전의 개념은 “기후변화, 탄소배출과 같은 환경 문제에 대한 인식으로 시작되었으나, 국제적 관심사로 확대되면서 그 중요성이 높아졌다. 현재는 사회 전체를 포괄하는 개념으로 발전하여 타 개념보다 상위 개념으로 인식되고 있다.”고 언급하고 있다.

이처럼 사회 전반에 걸쳐 ‘지속가능성’(Sustainability)에 대한 관심이 높아지고 있다. 이 보고서에서는 김송이·이원희(2020)의 정의를 따르되, 관광산업이 활성화 될 수 있는 수단을 검토하여, 지역사회의 발전과 관광객의 즐거움을 함께 증진시킬 수 있는 다양한 방안을 검토하고자 한다.

10) 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 박주영(2020). 한국문화관광연구원, p.4

11) 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 박주영(2020). 한국문화관광연구원, p.9

12) 지속가능 관광 인증제 도입방안, 진보라, 김윤영(2023). 한국문화관광연구원, p.29

[참고] 지속가능한 관광과 관련된 개념들<sup>13)</sup>

◇ 생태관광 : 환경 보전에 초점

▪ 생태관광은 생태적 가치가 높은 자원을 중심으로 이뤄지는 관광으로, 자원의 보호와 보전적 활용에 중점을 두고 있는 관광임.

◇ 지역사회 기반 관광: 지역사회 및 주민에 초점

▪ 지역사회기반 관광은 대중관광이 지역사회에 미치는 부정적 영향과 자본 유출 현상 등을 해결하기 위한 대안으로 제시된 것으로, 외부 기업이나 자본이 아닌 지역사회가 중심이 되고 기반이 되며 주도하는 관광

◇ 공정관광: 공정성에 초점

▪ 관광은 자본의 유입과 거래가 이뤄지고 다양한 이해관계자가 얽혀있는 산업 영역으로, 자본, 권한, 권력에 있어 우위가 발생할 수 있는 분야임. 관광개발 및 사업 운영에 있어 정의, 형평성 등 공정성에 가치를 두는 관광임

◇ 책임관광: 책임있는 활동에 초점

▪ 관광의 실행단위는 관광객 및 관광사업체 및 목적지의 운영자임. 책임관광은 관광객과 관광사업체 및 목적지의 운영자가 자신들의 활동으로 인해 발생할 수 있는 여러 상황들에 대해 이해하고 부정적 영향을 미연에 방지하는 책임감 있는 관광 활동임

13) 출처 : 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴연구. 문화체육관광부 p.10

[참고] UNWTO, WWF의 지속가능한 관광의 10개 원칙<sup>14)</sup>

세계관광기구(UNWTO)와 세계자연기금(WWF)은 “지속가능한 관광”의 개념에 관한 10개 원칙을 다음과 같이 제안한 바 있음

- ① 자연, 사회 및 문화 자원의 지속 가능한 이용
- ② 유해(물질) 과소비 및 배출 감축. 환경 훼손 방지를 위한 비용을 줄이고 관광의 질을 제고하기 위함
- ③ 자연, 사회, 문화 등 다양성 보존
- ④ 계획 단계에서 관광객에 대한 충분한 고려. 관광은 환경의 관점에서 평가되어야 하고, 국가(중앙) 및 지방 계획에 통합시켜야 함
- ⑤ 국가 경제에 대한 기여. 관광객의 활동은 국가 경제를 지원하여 일부 지역 개발의 생태적 측면에 대한 여유를 제공함
- ⑥ 관광업에 대한 지역공동체의 참여. 지역공동체의 참여는 경제 및 환경에 긍정적 영향을 줄 뿐만 아니라 관광객 관련 서비스의 질을 제고함
- ⑦ 이해관계인 등에 대한 의견 수렴(자문). 환경문제를 비롯하여 서로 간 이해가 충돌할 수 있는 문제의 예방과 해결이 필수적
- ⑧ 스태프 역량 강화. 관광객 활동의 모든 단계에서 환경에 대한 문제 의식을 갖고 있는 훈련받은 스태프의 참여는 관광 상품의 질을 제고함
- ⑨ 관광업 마케팅. 환경 중심의 마케팅은 관광객 관련 산업에 대한 종합적 정보를 제공하고 특정 지역의 자연, 사회 및 문화 환경에 대한 주의는 물론 소비자의 만족도에 대한 주의를 환기 시킴
- ⑩ 연구 수행. 지속적인 연구 수행과 관광 산업에 대한 모니터링은 특히 환경과 같은 문제 해결에 기여함

14) 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 박주영(2020). 한국문화관광연구원, p.10  
재인용

## ② 오버투어리즘(Overtourism)

지속가능한 관광이 대두된 것은 지나친 관광객의 관광활동이 지역 주민에게 소음, 쓰레기, 생활불편 등의 문제를 끼치면서 관광객의 유입을 거부하는 지역주민의 피해호소가 보도되면서 오버투어리즘에 대한 대안의 하나로 부각되었다.

박주영(2020)에 따르면, 오버투어리즘은 관광지역이 수용할 수 있는 수준을 넘은 관광객의 유입으로 발생하는 다양한 부작용을 포함하는 개념이다. ‘지나친’이라는 의미를 갖는 ‘over’와 관광을 의미하는 ‘tourism’의 합성어로서, 수용력을 초과하는 관광객의 유입을 말한다(박주영·정광민, 2018).<sup>15)</sup>

2017년 여름경 시작된 신조어로서, 오버투어리즘은 특정 목적지에 너무 많은 관광객이 몰릴 때 발생한다. “너무 많다”는 것은 물론 주관적인 용어이지만 각 여행지마다 지역 주민, 호스트, 사업주, 관광객에 의해 정의된다. 임대료 가격이 지역 세입자를 밀어내고 휴가용 임대 주택을 마련하는 것이 오버투어리즘의 사례이다. 또한, 좁은 도로에 관광 차량이 뺑뺑하게 들어차면 오버투어리즘이 된다.

오버투어리즘의 문제는 해가 지날수록 더욱 증가할 것으로 전망된다. 매년 14억 명 이상의 사람들이 전 세계로 이동하고 있으며, 세계관광기구(UNWTO)는 2030년이면 해외 관광객 수가 20억 명을 넘어설 것으로 예측하고 있다<sup>16)</sup>. 매우 많은 수의 사람들은 과도한 관광객 존재로 인해 어려움을 겪고 있는 세계의 몇몇 관광지에 집중되고 있다.

예를 들어, 상업적 관광지가 된 이탈리아 베네치아는 관광객들이 도시를 점령하고 주민들의 삶을 침범해 오래된 상점이나 주민들이 쫓겨나는 투어리스트피케이션(Touristification)<sup>17)</sup>으로 이어지는 오버투어리즘의 대표적인 도시로 언급된다.

15) 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 박주영(2020). 한국문화관광연구원, p.4

16) 출처 : 에코비앤비

<https://ecobnb.com/blog/2020/02/overtourism-causes-consequences-solutions/>

17) 투어리스트피케이션 : 관광지화라는 뜻의 ‘Touristify(투어리스트티파이)’와 젠트리피케이션(Gentrification)의 합성어로, 관광객들이 주거지역을 찾아오며 발생하는 소음과 쓰레기, 주차 문제 등을 이유로 거주민들이 이주하게 되는 현상을 뜻한다. 출처 : [네이버 지식백과] 투어리스트피케이션 (시사상식사전, pmg 지식엔진연구소)



[사례] 오버투어리즘 해외주요사례

'사랑의 불시착' 촬영 배경이던 스위스 호수 마을  
 드라마 팬들로 복세통... 통행료 7200원 받기 시작

tN 드라마 '사랑의 불시착' 주요 촬영장소 중 하나였던 스위스의 호수 마을이 드라마 팬들로 복세통을 이뤄 결국 통행료가 생겨났다.

AFP통신은 9일(현지 시각) '사랑의 불시착' 촬영 장소였던 인구 400명의 작은 스위스 마을 이젤트발트에 드라마 팬들이 몰리면서 마을 측에서 통행료를 받기 시작했다고 보도했다.



--- 헤럴드경제 5일 전 네이버뉴스  
 '오버투어리즘 베네치아, 내년부터 입장료 받는다'  
 넘쳐나는 관광 인파로 몸살을 앓는 이탈리아 북부 수상도시 베네치아가 내년부터 당일치기 여행객에게 최대 10유로(약 1만4300원)의 입장료를 받기로 했다. 안새...  
 [伊 베네치아 2024년부터 관광객 대상 입장료 ... 이데일리 5일 전 네이버뉴스  
 [글로벌블래스] 베네치아, 내년부터 당일치기 여행객에... 스카이데일리 5일 전



드라마 '사랑의 불시착' 으로 유명한 스위스 호수마을에서 관광객 수십만명이 몰려, 주차장부족, 쓰레기, 소음등의 문제를 유발하였음. 이에 따라 '주차장 예약제', '입장료' 등의 제도를 도입(출처: 연합뉴스)18)

인구 5만명의 베네치아 주민수에 비해, 관광객이 60배인 300만명이 방문하면서 지역주민의 골머리가 이어지자, 2018년부터 베네치아 섬 입장료 징수(10유로)를 추진하였으며 2024년부터 시행 예정임(출처: 이데일리19))

오버투어리즘의 슬격  
 "관광객에 물 끼얹고 샷대질도"...오버투어리즘 가보니

바르셀로나, 매년 2300만 명 이상 방문  
 아침부터 밤까지 도시 전체가 관광 인파  
 소음·쓰레기 고통에 주민들 인내심 '폭발'  
 아침부터 골목마다 응성... 관광지 훼손도



[설왕설래] 두브로브니크의 오버투어리즘

관련이슈 설왕설래, 오피니언 최신



이 도시에는 매년 150만여명의 사람들이 찾는다. 수년 전 한 TV 예능 프로그램의 촬영지로 소개되며 국내 여행객 사이에서도 선풍적인 인기를 끌었다. 인구는 4만1000여명에 불과하지만, 주민 한 명당 관광객 수가 36명으로 유럽에서 가장 많다. 최근 코로나19 위기 이후 해외 여행객은 폭발적으로 늘어났다. 주민들의 불편도 더욱 심각해졌다. 특히 '캐리어(하위 달린 여행 가방)'가 구시가지의 돌대리석 바닥을 지나며 내는 소리에 고통을 호소해 왔다. 이에 두브로브니크 당국이 캐리어 끌기 금지라는 독특한 규제를 내놨다. 이를 어기는 관광객에게는 265유로(약 38만원)의 벌금을 물린다.

인기 유럽관광지인 바르셀로나에 2,300만 명의 관광객(주민 1인당 145명 관광객)이 방문하면서 주민 불편이 따르고 있다는 기사(출처:한국일보)20)

인구 4만명의 크로아티아 두보르니크에 매년 150만명이 찾아 오버투어리즘 현상이 나타남. 해외관광객의 캐리어끌기 금지 규제방안이 도입됨21)(출처:세계일보)

[사례] 오버투어리즘 해외주요사례

유럽으로 몰려드는 관광객들...커지는 '오버투어리즘' 우려

할슈타트-포르피노시 사진촬영 금지  
파리 루브르 박물관 등 입장객 수 제한  
주요 공항 관제인력 부족, 과부하 우려

등록 2023-07-04 오후 7:36:41  
수정 2023-07-04 오후 7:47:18



그리스, 아크로폴리스 일일 관광객수 제한..."오버투어리즘 방지"

(서울=뉴스1) 권영미 기자 | 2023-09-05 08:18 송고



엔데믹 이후 투어리즘 포비아가 재현되고 있다고 언급하며, 할슈타트 마을에 사진촬영 금지용 울타리가 세워졌음을 보도(출처: 이데일리)22)

23.9월 그리스 정부가 오버투어리즘 방지를 위해 아크로폴리스 1일 관광객수를 2만명으로 제한한다고 밝힘(출처:뉴스원)23)

"유명 사찰 인근에서 차로 100m 이동하는데 30분 걸려"

교토의 관광업계는 코로나19 '악몽'에서 빠져나온 분위기다. 시 관광협회 등에 따르면 지난해 이 도시를 찾은 내외국인 관광객은 4,000만 명대로 팬데믹 이전 수준(6,000만 명)의 80%까지 회복했다. 교토 시외교구 사무실에서 만난 호리 다쿠야 관광협회 마케팅관리팀장은 "올해는 코로나 전의 90% 수준까지 올라갈 것 같다"고 내다봤다.



"관광객 때문에 못 살겠다" 주민들 불편 호소...유럽, 오버투어리즘에 시름

마약 파티로 유명한 암스테르담, '오지마' 캠페인 진행  
완산한 도시 인기일 것이란 예측과 달리 명소로 몰린 관광객

뉴스1 2023.07.27. 네이버뉴스

"관광객 때문에 못 살겠다" 주민들 불편 호소...유럽, 오버투어리즘... 술과 마약이 어우러진 '종각 파티' 등을 하는 관광객들을 향해 네덜란드 당국은 결국 '오지 마(Stay Away)' 캠페인을 벌이기도 했다. 당시 공개된 캠페인 영상에선 ...



뉴스 기사와 댓글로 인한 문제 발생시 24시간 센터로 접수해주세요

유명사찰 인근 지역 주민의 교통불편 호소가 잇따르고 있으며, 교토기온거리 사진촬영금지안내문을 소개 (출처:한국일보)24)

네덜란드 당국은 요란한 파티를 벌이는 관광객 피해를 막기 위해 '오지 마(Stay Away)' 캠페인을 벌이기도 했다고 한다. (출처:뉴스원)25)

18) 연합뉴스(2023), <https://www.wikitree.co.kr/articles/860587>

19) 이데일리(2023),

<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01981126635712568&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>

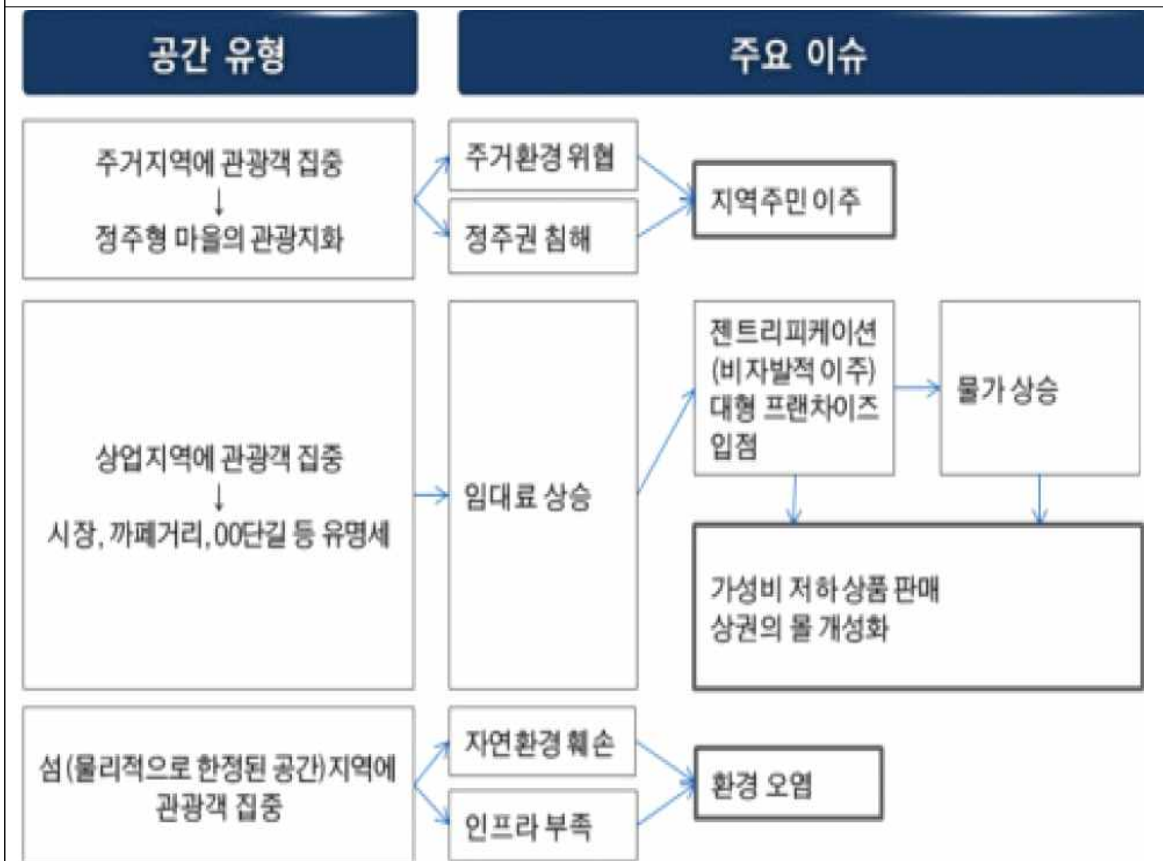
20) 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023082919180000418?did=NA>

21) 세계일보(2023), <https://www.segye.com/newsView/20230707516406?OutUrl=naver>

22) 이데일리(2023),

한편, 박주영(2020)의 연구에 따르면, 3가지 공간유형별 오버투어리즘의 주요 이슈들을 상세히 구분하였다. 박주영(2020)은, 오버투어리즘 발생 관광지의 특징과 주요 이슈를 먼저 세부적으로 파악하는 것이 필요하다고 지적한다. 주거환경의 평온함을 위협받는지, 임대료 및 물가 상승이 발생하여 주민 피해가 발생하는지, 환경이 훼손되고 파괴되는지 등에 대한 세부 조사가 필요하고 그에 맞는 대응이 필요하다.

[도형] 공간유형별 오버투어리즘 이슈<sup>26)</sup>



자료: 박주영·정광민(2018)

출처 : 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 박주영(2020). 한국문화관광연구원, p.15

: <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03148806635671240&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>

23) 뉴스원(2023), <https://www.news1.kr/articles/5161021>

24) 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023082923240004049?did=NA>

25) 뉴스원(2023), <https://www.news1.kr/articles/5122527>

26) 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 박주영(2020). 한국문화관광연구원, p.15

[참고] 오버투어리즘의 사회적 딜레마 상황<sup>27)</sup>

이수진(2023)의 연구에 따르면, 관광목적지의 오버투어리즘 현상은 공익과 사익의 사회적 딜레마 상황이라고 인식한다. 사회적 딜레마란, “사회적 딜레마는 개인의 합리적인 이익추구 행동이 사회 또는 집단의 공적이익과 불일치하는 상황을 지칭” 한다.

이러한 사회적 딜레마에는 2가지 개념이 포함되어 있는데, 공유재의 비극(tragedy of the commons)<sup>28)</sup>과 무임승차(free-ride)<sup>29)</sup>로 구분된다.

“공유재의 비극” 상황은, 관광객은 관광지를 방문하고 쓰레기투여, 소음 유발 등의 행위는 관광객에게 “편의성과 쾌락”이라는 이익을 주지만, 모든 관광객이 자신의 이익을 위해 유사한 행동을 하면 공유재가 소멸되듯이, 관광 환경이 훼손되고 지역주민, 관광객 모두에게 불이익이 발생한다는 것을 의미한다.

또한, 관광사업자 또한 바가지 요금 등의 사익 극대화는 관광객의 급속한 감소를 초래하고 이것은 지역사회에 불이익을 끼친다.

“무임승차” 문제는 지역사회개발에 참여하지 않은 주민이 지역 사회 발전의 이익을 함께 누리는 것을 의미한다.

이수진(2023)의 연구에 따르면, 이러한 사회적 딜레마 극복을 위한 대응 전략은 “공존과 협력의 관계 형성”을 통해 충돌을 완화시킬 수 있다고 한다 (p. 7).

주요 방법은 “사회적 가치관과 규범 형성(정숙캠페인 등), 소통의 다변화 및 확대(주민공청회 등), 집단 정체성 증진, 협력대상자의 식별, 반복적 협력관계, 이익 배분의 투명성 및 공정성, 효용성 확인 수단” 등이다.(p.7).

27) 이수진.(2023). 오버투어리즘과 사회적 딜레마. 경기연구원 P.6

28) 출처 : 네이버 지식백과

<https://terms.naver.com/entry.naver?docId=1838313&cid=42044&categoryId=42044>

공유재의 비극이란, “주인이 따로 없는 공동 방목장에서 농부들이 경쟁적으로 더 많은 소를 끌고 나오는 것이 이득이므로 그 결과 방목장은 곧 황폐화되고 만다는 걸 경고하는 개념”이다. ‘공유지의 비극’은 영국에서 산업 혁명이 시작된 시점에 실제로 일어났던 일이다.

29) 네이버 지식백과 <https://terms.naver.com/entry.naver?docId=659624&cid=42152&categoryId=42152>

### Ⅲ. 지속가능한 관광의 주요과제(Part 1) : 오버투어리즘

#### 1. 오버투어리즘 대책의 중요성

2018년 필리핀 보라카이의 경우, 몰려드는 관광객으로 인해 필리핀 정부는 2달간 섬 폐쇄를 결정하기도 했다<sup>30)</sup>. 실제 시행시, 그 기간은 늘어나서 로드리고 두테르테 당시 대통령은 보라카이를 '시궁창'으로 선언하고 4월부터 10월까지 갑자기 보라카이를 폐쇄했다<sup>31)</sup>. 이러한 조치는 다소 극단적인 조치이나 오버투어리즘의 폐해를 극복하기 위한 조치이다.

각국이 오버투어리즘에 대응해 취하는 주요 대책은 주로 2가지로 요약된다.

1) Gated Tourism(제한관광) : 입장객수 제한이나 입장시기 제한 등 과잉관광을 막기 위한 조치

2) Tourist tax(관광세) or Admission fee(입장료): 관광세나 입장료 등 금전적 제한을 부과하여 관광객의 쏠림현상을 막고자 하는 조치

이러한 “제한” 방식의 오버투어리즘 대응책은 일시적 억제 효과는 있겠지만, 지속적인 효과는 미약할 수 있다. 주로 관광세나 입장료의 금액이 크지 않고, 입장 제한을 통해 입장한 관광객이 관광 에티켓을 지키지 않을 경우 지역 주민의 피해는 지속될 수 있기 때문이다. 따라서 좀 더 근본적이면서, 다양한 각도에서 오버투어리즘을 막기 위한 대책이 요구된다.

---

무임승차란, “주로 공공재(公共財)의 공급과 수요의 경우에 일어난다. 공공재에는 생산과 소비가 동시에 이루어지는 것들이 많으며, 또 대가(사용료)를 지불하지 않는 자라도 그 사용에 있어 배제시킬 수 없는 비배제성(非排除性)과 소비에는 경합이 붙지 않는 비경합성(非競合性)이 있으므로 대가(사용료)의 지불 없이도 소비만을 하려는 사람들이 생겨난다”

30) 출처 : 시빅뉴스(2018) <http://www.civicnews.com/news/articleView.html?idxno=14301>

31) 출처 : 뉴욕타임스(2023)

<https://www.nytimes.com/2023/04/11/travel/boracay-philippines-overtourism.html>

이후 필리핀 정부는 환경보존을 위해 물과 너무 가깝고 숲과 습지에 건설된 수백 개의 호텔, 레스토랑 및 기타 사업체의 일부를 철거하거나 절단하는 조치를 취했다. 또한 해변을 따라 수십 개의 불법 하수관을 뿌리 뽑고 하수 시스템을 업그레이드 함.



[참조] 각국의 오버투어리즘 관련 조치 사항 <sup>32)</sup>	
이탈리아 베네치아	당일치기 관광객 입장료 부과(10유로, 약 14,000원)
스페인 바르셀로나	관광세를 종전보다 1.5배 인상
인도네시아 발리	2024년부터 외국인 관광객에게 1인당 \$10(약 13,000원) 의 관광세 부과
미국 하와이주	15세 이상 관광객에게 1년간 유효한 관광허가권(\$50, 약 66,000원) 도입
크로아티아 두브로니크	유람선 이동인원 8,000명 이하 제한, 여행가방 끌기 금지(바퀴 소음)
파리 루브르박물관	하루 입장객 제한(3만명 이하)
이탈리아 포르토피노	사진촬영 금지 구역을 지정한 뒤 이를 어길 경우 최대 275유로(약 40만원)의 벌금 부과
미국	일부 국립공원에 대해 사전 입장예약제 실시로 입장객 통제
미국 뉴욕주	뉴욕 주민이 자기 거주지를 30일 이내로 임대 할 경우 임대인의 개인정보와 임대수익, 계좌정보를 의무 신고해야 한다는 내용으로, 뉴욕은 이를 근거로 관광세와 판매세, 호텔세 등을 부과할 예정 <sup>33)</sup>
이탈리아 피렌체	역사지구 내 신규 단기 주택 임대(에어비앤비)를 금지 <sup>34)</sup>
페루 마추픽추	마추픽추 유적지내 하루 입장객수를 4,044명으로 제한 <sup>35)</sup>
태국 피피섬	2021년 6월까지 마야베이 해변 폐쇄 <sup>36)</sup>

32) 출처 : 서울경제(2023), <https://www.sedaily.com/NewsView/29TLHWM8C2>

33) 출처 : 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023060208390004418>

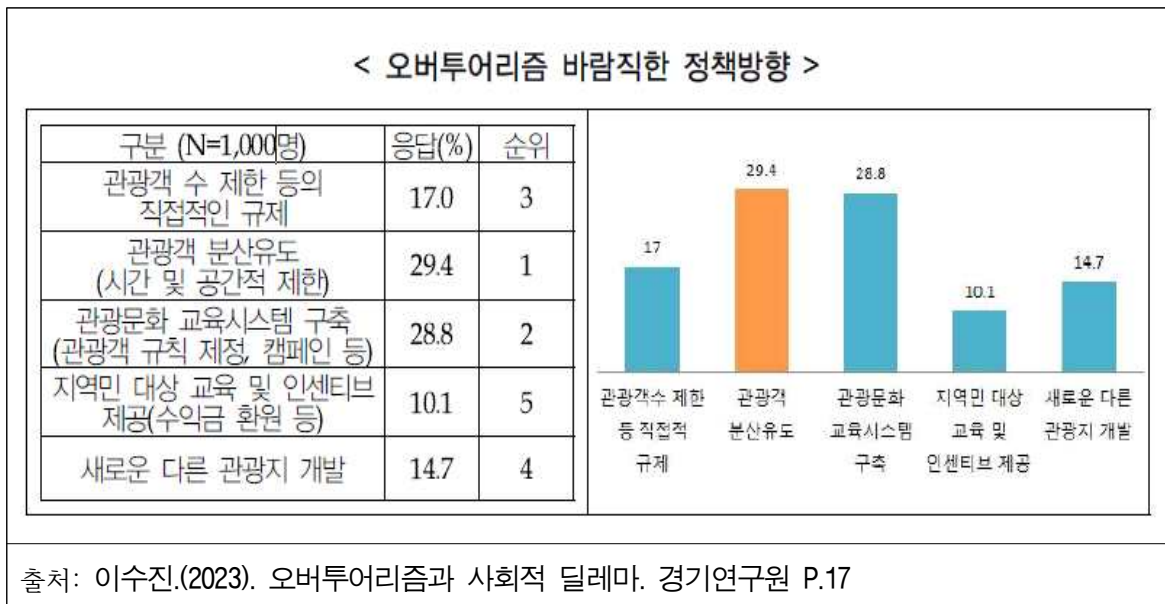
34) 출처 : 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023060208390004418>

35) 출처 : 나우뉴스(2023) <https://nownews.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20230109601012>

## 2. (대책 1) 비계절화 및 비집중화

비계절화(Deseasonalization): 이 전략은 일년 내내 관광 수요를 분산시키고 성수기 동안 방문객 집중을 줄이는 것을 목표로 한다. 비계절화를 구현하기 위해 관광 사업자는 숙박 시설 및 명소 할인과 같이 비수기 동안 여행하는 방문객에게 인센티브를 제공할 수 있다. 또한 정부는 연중 내내 운영하는 관광사업자에게 세제 혜택을 제공하고, 덜 인기있는 관광목적지의 인프라 개발에 투자함으로써 비수기 여행을 장려할 수 있다.

비집중화 전략 또한 비계절화 전략과 유사하게 특정시기, 특정장소에 과도하게 관광객이 몰리는 현상을 방지하고자 하는 전략이다. 이수진(2019)의 연구결과, 설문조사 응답자 대담 1위가 ‘관광객 분산유도’(29.4%)를 오버투어리즘의 해답으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. ‘관광객 분산유도’(29.4%) 이외에 ‘관광문화 교육시스템 구축’(관광객 규칙제정, 캠페인 등)(28.8%)이 중요한 것으로 나타났다<sup>37)</sup>.



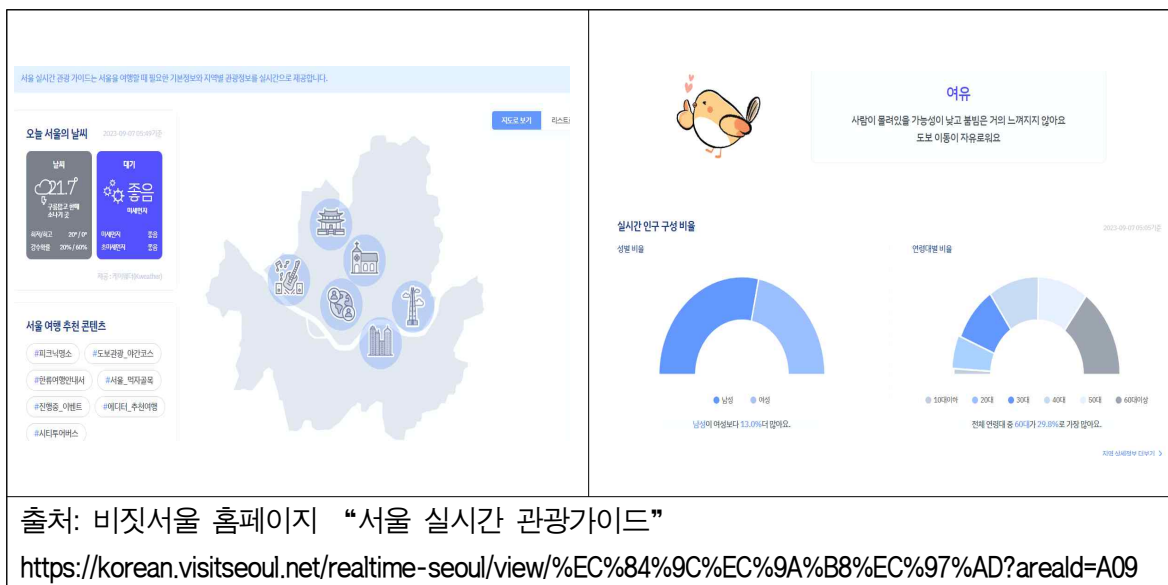
36) 이수진.(2023). 오버투어리즘과 사회적 딜레마. 경기연구원 P.8

37) 이수진.(2023). 오버투어리즘과 사회적 딜레마. 경기연구원 P.8

비집중화를 위해 스마트 관광기술 도입을 고려해 볼 필요가 있다. 예를 들어, ‘관광목적지 혼잡도 예측시스템’ 등이 그러하다. 교토시의 관광혼잡도 예측시스템은, “스마트폰 사용자의 위치 데이터와 날씨 정보를 결합해 기요미즈테라, 교토역, 아라시야마 등 인기 관광지 7곳의 혼잡도를 5단계로 예측하고 분석” 관광객들에게 보여준다고 한다<sup>38)</sup>.

또한, 교토시는 관광객 분산유도를 위해 ‘아침에 걷기 좋은 자갈길’ 등을 소개하며 덜 혼잡한 오전 관광을 권하기도 한다. 이로 인해 주요 관광지의 새벽 관광객이 늘고 있다고도 한다<sup>39)</sup>.

한편, 서울관광재단이 개발한 ‘비жит서울’ 홈페이지 내 실시간 혼잡도를 알려주는 시스템(‘서울 실시간 관광가이드’)은 이러한 스마트관광 트렌드를 잘 반영하고 있어 고무적인 사례로 보인다. 다만, “실시간으로만” 혼잡도를 보여주고 있어, 외국인 관광객이 자국에서 미래 여행 계획을 수립하기에는 다소 한계점이 있다. 예를 들어, 미국 디즈니월드 매직가이드 홈페이지에서는 10개월 후까지의 혼잡도를 예측해주고 있는데, 여행 계획은 몇 개월 전에 수립하는 만큼 ‘서울 실시간 관광가이드’ 시스템도 몇 개월 후의 혼잡도를 알려주는 시스템으로 보완이 필요하다.



38) 출처 : 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023082923240004049?did=NA>

39) 출처 : 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023082923240004049?did=NA>



[추가사례탐구 1] 미국 디즈니월드의 혼잡도 예측 시스템<sup>40)</sup>

미국 최고의 인기 놀이동산이자 휴양지인 ‘디즈니월드’에는 팬데믹 이전 연 평균 5,800만<sup>41)</sup>명 이상의 방문객이 방문하였다. 디즈니월드는 방문객 분산을 위해 ‘매직가이드’라는 ‘혼잡도 달력’(Congestion Calendar)를 운영하고 있다.

매직가이드 홈페이지(<https://magicguides.com/wdw-crowd-calendar/>)를 통해 실시간으로 디즈니월드 4개 공원별(애니멀킹덤, 에포트, 할리우드 스튜디오, 매직킹덤) 혼잡 정도를 알 수 있다. 매직가이드는, 23.9월기준, 24.7월 까지 반년 이상의 디즈니월드 공원 혼잡도 정보를 알려주고 있다.

매직가이드를 통해 공개되는 혼잡도 정보를 이용해, 방문객은 사람들이 덜 붐비는 시간대를 예상해 사전에 붐비지 않는 시간대의 여행 일정을 수립할 수 있다. 이 달력은 최근 몇 년 동안 수집된 데이터를 사용하여 어떤 테마파크의 줄이 가장 짧고 어떤 공원의 줄이 가장 긴지 결정하는 데 도움이 된다.

빨간색->주황색->노랑색->파란색->초록색 순으로 혼잡도를 표시하여 장소별 혼잡도를 직관적이고 쉽게 알 수 있게 한 것이 특징이다.



[참고] 교토 여행 혼잡도 예보 시스템<sup>42)</sup>

The screenshot displays the Kyoto Travel Guide's congestion forecast system. It features a map of Kyoto with various districts highlighted, each with a corresponding congestion level icon (from blue 'Comfort' to red 'Crowded'). A legend below the map explains the congestion levels. Below the map, there's a detailed view for 'Togetsukyo bridge' showing a date selector (09/08/2023), time (12:00 pm), and weather (Sunny). A horizontal timeline shows congestion levels for each hour from 6 AM to 10 PM. A note states that congestion forecast results will change depending on the selected weather conditions.

- 교토 트래블 가이드 홈페이지 내 ‘여행 혼잡도 예보’ 코너가 있으며, 클릭할 경우 아래의 주요 장소별 혼잡도가 색깔별로 표시되어 있음. 영어와 중국어로 서비스함.

- 이 혼잡도 예보는 7.31일 생성(업데이트) 되었으며, 10.31일까지 혼잡도를 보여주고 있는 것으로 확인된다. 총 4개월의 기간에 대한 혼잡도이다. 관광객은 보통 1~3개월전<sup>43)</sup>에 여행 계획을 수립하는 경우가 많으므로 유용하게 활용 될 수 있다.

- 상세 페이지로 들어가면, 시간대별 혼잡도도 파악이 가능하며 날씨 예보와 함께 제공된다. 코로나 팬데믹을 겪으며 사람들은 혼잡도가 높은 지역을 피하는 경향이 있으므로, 이러한 혼잡도 예보 시스템은 여행계획 수립에 도움이 될 것이다.

40) 출처 : 매직가이드 <https://magicguides.com/wdw-crowd-calendar/>

41) 출처 : 매직가이드 <https://magicguides.com/disney-world-statistics/>

42) 출처 : 교토 트래블 가이드 <https://global.kyoto.travel/en/comfort/>

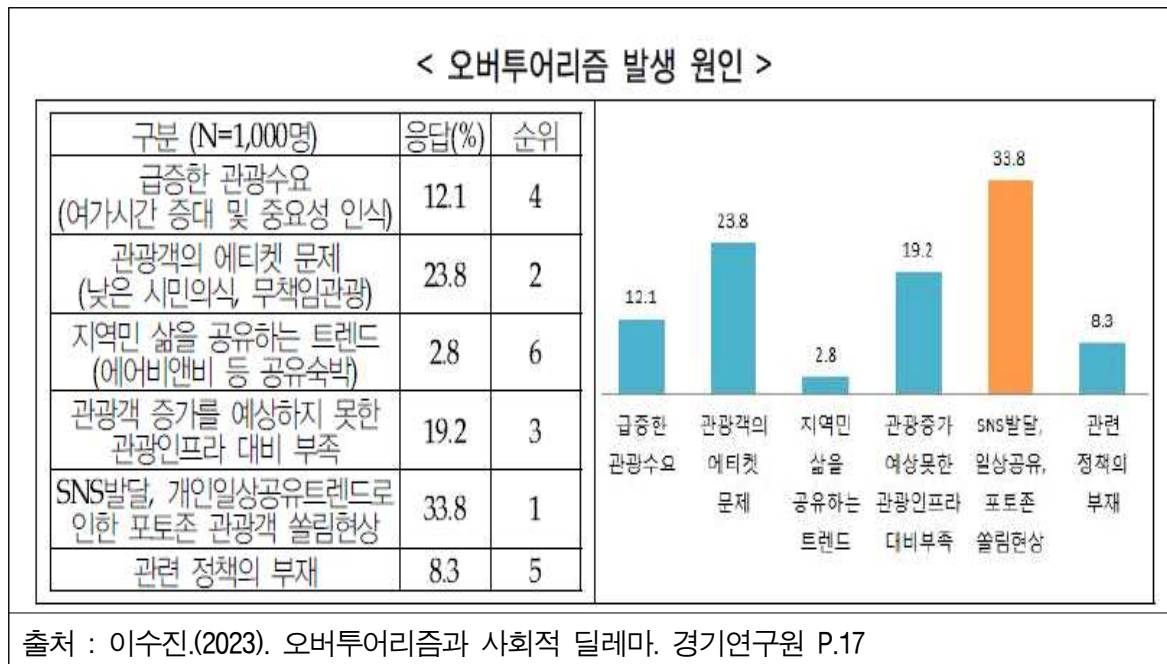
43) 출처 : 익스피디어 조사에 따르면 1~3개월 전에 여행계획을 수립하는 사람들이 많다고 한다.

<https://www.expedia.com/stories/american-travel-habits-revealed/#:~:text=As%20a%20whole%2C%2>

### 3. (대책 2) 관광에티켓 캠페인 시행

관광객에게 책임있는 관광 활동이 될 수 있도록 교육을 실시하고, 관광사업체를 대상으로도 지속가능한 관광활동의 효과를 인식시킬 수 있는 지속가능한 관광 캠페인 수립전략이 필요하다.

이수진(2019)의 연구 결과를 보면, 설문조사 응답자들은 오버투어리즘 발생 원인을 ‘관광객의 에티켓 문제’로 그 원인을 찾는 경향이 컸다. 혼잡한 곳에서 지역 주민에게 소음공해를 유발하는 등 관람객 에티켓 교육이 시급한 과제로 보인다.



관광에티켓 교육 캠페인을 위해서는 관광 목적지내 안내문 부착, 관광에티켓 홍보물 배포, 온오프라인 홍보 등을 통하여 지속적인 안내 캠페인을 실시할 필요가 있다. 또한, 지역 현지 여건에 맞는 관광 규칙, 관람 지침 등을 만들어서 홍보물에 활용하는 것을 시행해야 한다. 이탈리아 베네치아의 경우 ‘책임 있는 관광객을 위한 12가지 규칙’을 제정해 홍보한다<sup>44)</sup>. 교토시의 경우 관광에티켓 관련 스티커를 제작해 배포하고 있다.

0the%20majority%20of%20travelers%20book,kids%20to%20book%20less%20than%20two%20weeks%20out.

44) 박주영(2018). 오버투어리즘 현상과 대응방향. 한국문화관광연구원 p.80


	
<p>베니스 오버투어리즘을 막기위한 안내 포스터<sup>45)</sup></p>	<p>일본 교토의 기온 거리에 설치된 '사진 촬영 금지' 안내판<sup>46)</sup></p>


<p>[참고] 책임 있는 관광객을 위한 12가지 규칙(이탈리아 베니스 사례)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 방문객들이 많지 않은 지역에서 베니스의 숨은 보물 발견하기</li> <li>2. 각각의 섬들에서 펼쳐지는 축제에 참가하기</li> <li>3. 베니스 특산 식품과 전형적인 베니스음식 맛보기</li> <li>4. 장인의 상점을 방문하여 진품을 구매하기(불법제품 구매금지)</li> <li>5. 베니스의 역사를 잘 설명할 수 있는 양질의 가이드를 예약하기</li> <li>6. 다리에서는 우측보행하고, 멈춰있지 말고, 손잡이 덜 만지기</li> <li>7. 유적들은 소풍 장소가 아니므로 필요시 공원 활용하기</li> <li>8. 유적지인 성마르코광장에서 음식물 취식하지 말기</li> <li>9. 캠핑, 수영복 착용 홍보, 다이빙, 수영 금지</li> <li>10. 그래피티, 자물쇠 설치, 반달리즘, 비둘기 모이주기 금지</li> <li>11. 아파트 숙박시 쓰레기 수거 방식에 대해 숙달할 것</li> <li>12. 베니스가 덜 붐비는 시기에 여행계획 수립</li> </ol>	<p>출처 : 박주영(2018). 오버투어리즘 현상과 대응방향. 한국문화관광연구원<sup>47)</sup>p.80</p>
--	---

45) 사진 출처 : <https://skift.com/2017/07/27/venice-is-tackling-overtourism-by-telling-tourists-to-follow-the-golden-rule/>

46) 출처 : 한국일보(2023), <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023082923240004049?did=NA>

인도네시아 발리의 경우 한 민간기업에서 ‘제로웨이스트 발리’라는 캠페인을 실시하고 있으며 기존 빈유리병의 재사용 추진 등을 통해 발리섬의 쓰레기를 최소화하기 위해 노력하고 있다. 이러한 민간의 관광지 환경보호를 위한 캠페인도 눈여겨 볼 필요가 있다.

<p>인도네시아 발리 “제로 웨이스트” 캠페인<sup>48)</sup></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “제로 웨이스트 발리” 는 발리 현지의 민간기업으로부터 시작된 캠페인이자 환경친화적 판매 방법을 의미함</li> <li>- 제로 웨이스트 발리를 운영하는 민간기업은 가족 스노클링 여행과 그 여행 동안 바다에서 본 플라스틱의 막대한 양으로 인해 이 캠페인을 추진하게 됨.</li> <li>- 이 기업은 400개 이상의 제품, 식품, 비식품 품목, 친환경 제품, 재사용 가능한 제품 및 다양한 수제 식품 품목을 보유하고 있음</li> <li>- 발리 관광객으로부터 빈유리병을 수거하고 소독 후 다시 재사용할 수 있는 시스템을 마련함</li> </ul>
--	---

<p>일본 교토의 관광에티켓 캠페인 “Enjoy Respect Kyoto” 스티커 제작, 배포<sup>49)</sup></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교토시와 교토관광협회는 서로 다른 관습과 문화적 배경을 가지고 있는 교토를 방문하는 외국인 방문객들에게 관광에티켓 안내를 위한 스티커 제작하여 숙박시설과 음식점 등에 배포함</li> <li>- “교토를 존중하세요” 라는 안내문 스티커에는 ‘사진촬영금지’, ‘입장금지’, ‘음식물 반입금지’ 등 주의사항을 표시하고, 이해하기 쉽도록 픽토그램을 포함하고 있다.</li> <li>- 교토 관광을 즐기면서 마을에 대한 존경심을 촉구하기 위해 이탈리아 피렌체와 베네치아 사례를 벤치 마킹하였음</li> <li>- 일본어, 영어, 중국어 3개 국어로 제작함</li> </ul>
--	---

47) 이수진.(2023). 오버투어리즘과 사회적 딜레마. 경기연구원 P.20에서 재인용  
48) 출처 : <https://ecobnb.com/blog/2019/11/refuse-reuse-zero-waste-bali-bulk-stores/>



팔라우의 경우 세계 최초로 자국의 이민법을 바꿔, 2017년부터 ‘팔라우 서약’이라는 형태의 도착비자 제도를 시행하고 있다고 한다<sup>50)</sup>. 팔라우로 입국하는 모든 사람은 이 도착비자에 서명해야 하며 위반시 벌금이 최고 100만 달러이다. 이 도착비자에는 관광객 준수 체크리스트가 표시되어 있는데 그 체크리스트는 다음과 같다.

팔라우 서약과 여권스탬프<sup>51)</sup>

- 해양생물을 기념품으로 수집하지 않기
- 현지 업체와 지역사회지원
- 물고기와 상어에게 먹이 주지 않기
- 수영할 때 발갈퀴(swim fin)를 산호 위로 끌고 가지 않기
- 다른 사람들의 관습 존중하기
- 산호를 만지거나 밟지 않기
- 과일을 따거나 꽃을 꺾지 않기
- 문화와 사람들에 대해 배워보기
- 야생동물을 만지거나 추격하지 않기
- 쓰레기 안 버리기,
- 흡연 제한구역에서는 금연하기



자료: 팔라우서약 공식사이트(www.palaupledge.com)

49) 출처 : 교토 시티 가이드 <https://kyoto.travel/en/info/enjoy-respect-kyoto/stickers.html>,

박주영(2020), 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 한국문화관광연구원. p.xviii

50) 출처 : 문화체육관광부(2020). 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴연구 p.199.

51) 출처 : 문화체육관광부(2020). 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴연구 p.199.

한편, 서울관광재단이 연구한 보고서<sup>52)</sup>에 따르면, 오버투어리즘 대책으로 “스마트기술과 관광의 융합”을 통해 자원의 보존을 제안하고 있다. 이 보고서에서는 “젠트리피케이션, 오버투어리즘, 천편일률적인 관광지 개발” 등과 같은 다양한 문제와 “관광지의 지역성과 문화자원의 훼손”이 발생하고 있음을 지적한다.

이 보고서가 제안하는 스마트관광기술과 관광이 융합해서 시행할 수 있는 오버투어리즘 대응 프로그램<sup>53)</sup>으로 “IOT 센서 기반 역사·문화재 감시 시스템 도입”, “역사·문화재 보존 및 이용에 대한 e-러닝 교육, 온·오프라인 캠페인 진행”, “주요 관광지역 대상 거주민 삶의 질 모니터링 시스템 개발”, “서울시 관광 포털 연계 주거지역 관광지 사전예약제 도입” 등이다. 세부 내역은 다음 표를 참조.

사업명	목적	주요 내용	기대효과
IOT 센서 기반 역사 문화재 감시 시스템 도입	서울시 역사문화자원 보존	<ul style="list-style-type: none"> <li>(IOT 센서 도입) IOT 센서를 이용한 24시간 감시 시스템을 도입</li> <li>(법제도 개선) 역사 문화재 훼손에 대한 처벌 관련 법제도 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>역사 문화재 훼손에 대한 근본적인 원인 예방으로 훼손 위험 최소화</li> </ul>
역사 문화재 보존 및 이용에 대한 e-러닝 교육, 온·오프라인 캠페인 진행	서울시 역사문화자원 보존 및 시민, 관광객 인식 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>(교육) 역사 문화재 이용 및 관람에 대한 PC, 스마트폰 활용 교육프로그램 진행</li> <li>(캠페인) 유튜브, SNS, 주요 포털사이트, 대중교통 등을 이용한 범시민 온·오프라인 통합 캠페인 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>역사문화자원 훼손에 대해 시민과 관광객의 경각심 유발 및 자발적인 역사 문화자원 보존 태도 고양 기대</li> </ul>
주요 관광지역 대상 거주민 삶의 질 모니터링 시스템 개발	거주민과 관광객이 모두 만족하는 스마트관광도시 조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>(측정지표 개발 및 현황 파악) 관련 연구 기관과의 협업을 통해 관광지 거주민의 삶의 질을 측정할 수 있는 지표 개발 후 젠트리피케이션 심화 지역 대상으로 현황 조사 진행</li> <li>(모니터링 체계 구축) 측정지표를 이용한 정기 조사 운영 프로세스를 개발하고 세부사업의 진행 상황에 대한 모니터링 체계를 구축함으로써 보다 적극적인 거주민 삶의 질 향상에 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>거주민 삶의 질에 대한 체계적인 측정으로 근본원인의 제거 가능성 향상 및 효율적인 관광지 환경 개선 기대</li> </ul>
서울시 관광 포털 연계 주거지역 관광지 사전예약제 도입	거주민과 관광객이 모두 만족하는 스마트관광도시 조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>(사전예약 시스템 개발 및 적용) 오버투어리즘 및 젠트리피케이션 심화 지역 대상 우선 시행 후 확대 적용</li> <li>(자율방문객 대처 방안 수립) 예약에 실패한 방문객 대처 방안 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>거주민의 삶의 질 개선은 물론, 관광객의 쾌적한 관광 경험에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대함</li> </ul>

52) 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상.p.25

53) 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상.p.25

54) 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상(p.25)

## IV. 지속가능한 관광의 주요 과제(Part 2) : 스마트관광도시

### 1. 스마트 관광의 의의

스마트 관광 기술은 자원 관리의 효율성을 높이고 목적지 경쟁력을 극대화하며 관광 경험을 향상시켜 관광을 개선하는 것을 목표로 하는 혁신적인 도구이자 접근 방식이다. 스마트관광기술을 활용한 스마트관광에 대한 정의는 다양하다.

스마트관광(Smart tourism)은 “관광 개선을 위한 혁신적인 도구와 접근 방식을 개발하기 위해 정보통신기술(ICT)을 적용하는 것”을 의미한다.<sup>55)</sup> 또는, 유럽 연합에서는 스마트 관광을 “정보통신기술(ICT 기반) 도구를 통해 관광 및 환대 제품(hospitality products), 서비스, 공간 및 경험에 대한 액세스를 용이하게 하는 목적지”로 정의한다<sup>56)</sup>. 스마트관광에 대한 다양한 정의를 다음과 같이 참고.

[참고] 스마트관광의 다양한 정의<sup>57)</sup>

구분	스마트관광 정의
구철모, 정남호 (2019)	정보통신기술과 모빌리티 패러다임이 관광산업에 적용되어 만들어지는 새로운 형태의 비즈니스
최은희 (2017)	관광객이 ICT 기술을 기반으로 스마트기기를 이용하고 다른 사용자 및 사물과의 상호작용을 통해 발생하는 각종 정보를 자동으로 축적하여 다시 관광객에게 맞춤형 정보를 제공하는 것
정남호 (2016)	관광 분야에 최신 정보기술을 적용하여 기존의 환대산업과 여행업이 통합되어 관광객에게 지능화된 숙박, 교통 또는 플랫폼 서비스 등이 제공되는 사회적 현상
구철모 (2016)	스마트한 도시기반에 새로운 방식으로 관광참여자 간의 공유가치를 형성하고 상호이익을 얻을 수 있는 지능화된 관광서비스를 제공하는 방식
정병욱 (2015)	광의의 스마트관광 개념은 스마트 디바이스 및 초고속 무선통신과 같은 정보통신기술(ICT)을 이용하여 관광수요자 간 또는 공급자와 수요자 간에 실시간으로 정보를 교환하는 지능형 맞춤형 관광
Lopez de Avila (2015)	관광지의 지속 가능한 발전을 보장하는 첨단기술의 기반 위에 건설된 혁신적인 관광지로서, 모든 사람이 이용할 수 있으며, 방문객과의 상호작용을 용이하게 하는 것
최자은 (2013)	ICT 기술을 기반으로 한 위치기반서비스와 집단 커뮤니케이션을 통해 관광객에게 실시간으로 맞춤형 관광 정보서비스를 제공하는 것
Buhalis & Amaranggana (2013)	다양한 관광 활동에 ICT 기술이 개입되고, ICT 기술을 매개로 여러 정보가 상호교환되는 경제적 및 사회문화 활동
Huang et al. (2012)	ICT 기술과 문화를 결합함으로써 관광객의 개인적인 요구에 집중하여 관광서비스의 질과 경험을 향상시키는 것

55) 출처 : 영문 위키피디아 정의 참조 [https://en.wikipedia.org/wiki/Smart\\_tourism](https://en.wikipedia.org/wiki/Smart_tourism)

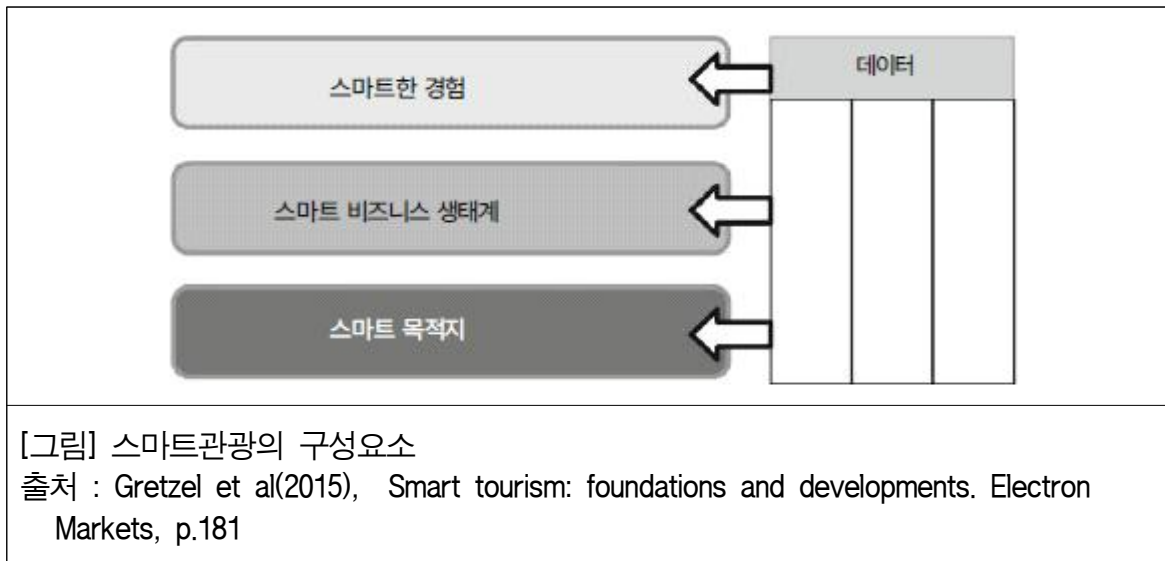
56) 출처 : Hello Lamp Post, <https://www.hlp.city/blog/what-is-smart-tourism>

57) 출처 : 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상(p.64)



한편, 스마트도시, 스마트관광, 스마트관광도시로 개념을 세분화하기도 한다. 스마트도시는 ‘거주민의 관점’에서 추진되며 스마트관광은 ‘관광객의 관점’을 강조하는 반면, 스마트관광도시는 ‘거주민’과 해당 도시에 방문하는 ‘내외국인 관광객’을 함께 고려한 관점이라고 볼 수 있다.

Gretzel et al(2015)<sup>58)</sup>에 따르면, 스마트관광의 구성요소는 3가지의 요소로 구성되어 있다. “스마트한 경험, 스마트 비즈니스 생태계, 스마트 목적지”가 그것이며, 이것은 데이터로 뒷받침되거나 활성화될 수 있다. 아래 도표에서 알 수 있듯이 스마트관광은 ICT기술을 활용한 데이터가 뒷받침이 되어야 하며, 이를 통해 관광객의 여행경험 뿐만 아니라 관광목적지의 환경까지 스마트하게 바뀔 수가 있다.



스마트관광은 기존의 전자 관광(E-tourism)과도 종종 비교되는데 다루고 있는 범위, 핵심기술, 여행단계, 패러다임, 구조 등에서 아래 표와 같은 차이를 보인다. 전자 관광이 디지털 기술과 웹사이트 등에 집중하여 정보의 활용에 집중을 보인다면, 스마트관광은 디지털 기술과 실물의 연결을 중시하는 등 관광생태계의 향상과 확장에 더 큰 의의를 가지고 있음을 알 수 있다.

58) Gretzel et al(2015), Smart tourism: foundations and developments. Electron Markets, p.181

[표] 전자관광과 스마트 관광의 비교<sup>59)</sup>

	전자관광(E-Tourism)	스마트관광(Smart Tourism)
범위	디지털	디지털과 실물의 연결
핵심기술	웹사이트	센서 및 스마트폰
여행단계	여행 전후	여행 중
근원	정보	빅 데이터
패러다임	상호작용	기술매개 공동창작
구조	가치 사슬/중재자	생태계
교환	B2B, B2C, C2C	민관협력

출처 : Gretzel et al(2015), Smart tourism: foundations and developments. Electron Markets, p.182

한편, ‘스마트관광도시’는 모든 규모의 대상을 포함하며 지향하는 목표로는 ‘도시문제와 관광지의 문제를 함께 해결함으로써 도시 거주민의 삶의 질 향상과 관광객의 관광 만족도를 높이는데 목표’가 있다

본 보고서에서 지향하는 개념은 ‘스마트관광도시’로서 거주민의 평온한 삶의 증진과 더불어 방문 관광객의 편의성 증진까지 함께 고려하는 개념을 주요 지향점으로 삼고자 한다.

[참고] 스마트도시, 스마트관광, 스마트관광도시

항목	스마트도시	스마트관광	스마트관광도시
대상	거주민	관광객	거주민+관광객
대상 규모	시군구 이상의 도시	관광자원이 있는 특정 지역	모든 규모를 포함
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 거주민의 삶의 질 향상</li> <li>- 도시운영의 효율성 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광객의 관광 만족도 향상</li> <li>- 관광지 문제 해결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 거주민의 삶의 질 향상</li> <li>- 관광객의 관광 만족도 향상</li> <li>- 관광지 문제 해결</li> <li>- 도시운영의 효율성 개선</li> <li>- 관광도시 성장동력 제고</li> </ul>
특화 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스마트 교통·생활</li> <li>- 스마트 환경·안전 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스마트관광 플랫폼</li> <li>- 스마트 여행 경험</li> <li>- 스마트 모빌리티</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스마트관광 플랫폼</li> <li>- 스마트 모빌리티</li> <li>- 스마트 안전·환경</li> <li>- 스마트 편의시설</li> <li>- 스마트 여행 경험 등</li> </ul>

출처 : 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상(p.66)

59) Gretzel et al(2015), Smart tourism: foundations and developments. Electron Markets, p.182

[참고] 키워드로 알아보는 “스마트관광도시가 되기 위한 핵심 여섯 가지 요소” 60)

정보통신의 혁신은 목적지에 대한 지속 가능한 개발을 보장하고, 모든 사람이 접근할 수 있으며, 인간과 환경과의 상호 작용과 통합을 용이하게 하는 첨단 기술 기반 위에 구축된다. 이를 통해 관광객의 경험의 질을 향상시킨다. 우선, 스마트 관광지가 되려는 모든 도시가 동일한 길을 따라야 하는 것은 아니라는 점을 명확히 할 필요가 있다. 이는 관광지 제공, 휴양지로서의 성숙도, 투자 여력 등에 달려 있다. 그러나 현재 많은 목적지가 매력적이고 가시성을 높이기 위해 사용하는 몇 가지 공통 기술이 있다.

◆ **관광안내소 Tourist information center**

강력한 기술 기반과 실시간 목적지 마케팅 능력을 갖춘 센터로서, 접근 가능한 터치스크린이 있어야 목적지의 관광 및 여행 앱 다운로드가 가능하고 장려되며, 서비스 예약 및 판매도 가능하다.

◆ **무료 와이파이 Free Wifi**

관광객은 물론 지역 주민들도 가장 많이 요구하는 서비스 중 하나는 무료 와이파이를 사용할 수 있는 가능성인데, 와이파이가 생성하는 정보의 전달 뿐만 아니라 기업의 온라인 마케팅 발전에 상당한 이점을 가져다 준다.

◆ **모바일 앱 Mobile apps**

이러한 솔루션은 대상, 제품 및 서비스의 검색 뿐만 아니라 모든 유형의 리소스 및 실시간 수요에 대한 접근 가능한 정보의 위치를 지리적으로 파악할 수 있는 모바일 솔루션으로 제공되어야 한다.

60) 참고 투어리즘리뷰 뉴스 -

<https://www.tourism-review.com/how-to-become-a-smart-tourism-destination-news11123>

**◆가상 현실 또는 증강 현실 솔루션 Virtual reality or augmented reality solutions**

스마트 관광지의 주요 목표 중 하나는 관광객들이 역사에 몰입하는 것을 느끼는 것이다. 수년 동안, 이것은 오디오나 비디오 가이드의 도움으로 가능했다. 그러나 최근의 기술적 진보는 스마트폰이나 스마트 안경을 통해 가상 현실이나 증강 현실 솔루션을 사용할 때 몰입감을 훨씬 더 강하게 만들어 여행객들이 목적지가 몇 세기 전이었는지 볼 수 있다.

**◆안전 및 보건 서비스 Safety and health services**


스마트 관광지는 관광객과 소지품의 안전이 우선이다. 이를 위해 많은 인파가 몰리는 장소에서의 안전을 보장하기 위해 위치 및 점유 추적 센서가 개발되었다. 또한, 관광객이 겪을 수 있는 모든 문제에 대해 지역 당국에 알릴 수 있게 보안 경고 앱을 사용할 수 있어야 한다. 스마트 관광지는 관광객이 겪을 수 있는 의료사고를 예방하기 위해 관련 기술에 투자해야 한다. 예를 들어, 약국의 지리 위치 서비스 및 필요에 따라 의료 기록에 접근할 수 있는 다국어 어플뿐만 아니라, 날씨에 대한 정보제공이 가능하여야 한다.

**◆이동성 Mobility**

관광객들은 목적지를 돌아다닐 수 있는 다른 대안들이 없거나 단절되어 있다고 느끼지 말아야 한다. Wi-Fi 연결에 액세스하는 것만으로는 충분하지 않다. 관광객들은 또한 위치 근처의 교통, 지하철 노선 또는 차량 공유 서비스에 대해 알려주는 앱이 필요하다. 스마트 관광지는 지리/위치 가상관광 가이드를 개발하고 경로 추천을 포함시켜 방문객의 이동성을 높이는 것도 바람직하다.

한편, 유럽위원회는<sup>61)</sup> 스마트관광도시의 중요성을 인식하고, 매년 ‘유럽 스마트관광수도’를 선정하고 있다. “유럽 스마트관광수도 (European Capital of Smart Tourism)” 이니셔티브<sup>62)</sup>는 지속가능성, 접근성, 디지털화, 문화유산 및 창의성의 네 가지 범주에서 유럽 도시의 뛰어난 성과를 가진 도시를 관광 목적지로 인정한다. 이 EU 이니셔티브는 EU에서 스마트관광을 촉진하고 목적지를 네트워크화하고 강화하여, 모범 사례의 교환을 촉진하는 것을 목표로 한다.

유럽위원회는 2022년 유럽 스마트관광의 수도로 ‘보르도(프랑스)’를 선정한 바 있다. 프랑스 보르도는 프랑스 남서부의 인구 257,000명의 인구를 가진 국제도시이다. 친환경적이고 혁신적인 도시로 잘 알려져 있는데, 보르도는 기존의 자원을 다시 사용하고 있는 것으로 주목받았다. 보르도의 와인 축제에서 ‘지속가능한 축제’를 목표로 지속가능한 스마트관광 도시의 좋은 사례로 소개되었다.

<p>프랑스 보르도 와인축제 : “지속가능한 축제” 전략<sup>63)</sup></p> 	<p>(보르도의 와인축제) 2022년 보르도 와인 축제는 보르도가 유럽의 스마트관광 수도로 수상하게 된 중요한 기반이 된 축제 임. “지속가능한 축제”가 슬로건으로 2022년 6월 23일부터 26일까지 보르도에서 80개 이상의 와인 지역이 방문객들에게 소개됨. 생태학을 고려하여 전체행사가 계획되고 조직됨. 2022년 행사는 환경경영 인증을 모두 받았으며, 와인이 제공되고 다양한 지역상품이 홍보됨. “지속 가능한 여행”을 장려하기 위해, 대중교통 티켓은 시식권을 포함했고, 보르도는 축제 방문객들을 위해 자전거 주차장을 늘림. 또한 2022년 축제의 스탠드에 사용된 소재의 50%는 지난해 축제에서 사용했던 것을 재사용, 쓰레기를 더욱 줄이기 위해 ‘오 드 라 메트로폴’과 제휴해 축제에서 모든 관람객에게 무료 식수 제공. 접근성을 높이기 위해, 축제에는 장애인을 위한 전용 접근로, 성별관련 무차별 정책, 축제에서 괴롭힘 방지를 위한 연락 창구 운영</p>
---	---

61) 출처 : 유럽위원회 European Commission - [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en)

62) 출처 : 유럽위원회 European Commission - [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en)

63) 출처 : 유럽위원회

[https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/news/ecology-heart-bordeaux-wine-festival-2022-07-05\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/news/ecology-heart-bordeaux-wine-festival-2022-07-05_en)

## 2. 스마트 관광 기술의 종류 및 사례

스마트 관광은 오늘날 관광 산업의 미래 트렌드이자 도시 관광의 변화와 업그레이드를 위한 전략적 요구이다. 주요 스마트 관광의 사례는 ICT, 이동통신, 클라우드 컴퓨팅, 인공지능, 가상현실 등 핵심기술을 기반으로 한다.

① 모바일 앱 : 최근 스마트폰 사용이 보편화를 넘어 필수제품이 되는 현상을 반영하여, 각 주요 국가의 관광프로모션에서도 모바일 앱이 적극 활용되고 있다. 관광객의 모바일 지도 사용은 기본 상식이 되었으며, 스마트폰을 활용한 대중 교통티켓 예매, 관광지 입장권 예매도 광범위하게 확산되어 있다.

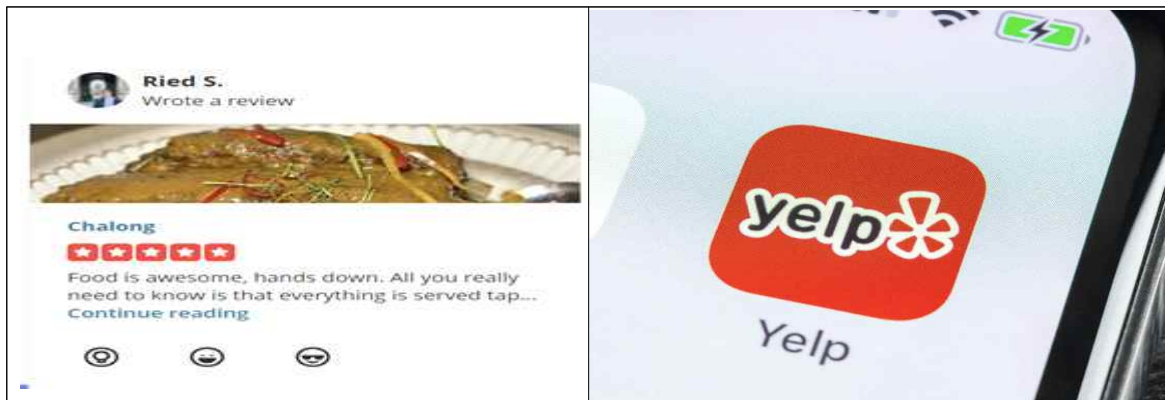
(사례 1) BOUNCE : 관광객의 관광 활동 중 여행 가방이 불필요한 짐이 되는 경우가 많고, 가방보관소(Locker)가 구비되어 있지 않은 경우가 많다. 이러한 관광객의 불편을 해소하기 위해 BOUNCE 앱에서는 관광객 주변의 가방보관소(주로, 편의점, 호텔, 상점 등)를 보여주고 관광객은 소정의 금액(1만원 이내)으로 가방을 안전하게 보관할 수 있다.



(사례 2) YELP : 관광객에게 미식 여행은 중요한 동기가 될 수 있고, 모바일 앱 YELP는 그중 인기 있는 모바일앱이다. 매달 1억 4,500만



명 이상의 사람들이 Yelp를 방문한다고 한다.<sup>64)</sup> 식당, 호텔 등 다양한 서비스 정보를 제공하고, 예약 및 결제, 선주문, 리뷰 등록 까지 가능한 서비스를 제공하고 있다. 이러한 모바일 앱은 빅데이터 수집의 창구가 되기도 한다. 빅데이터 분석을 통해 관광사업자는 관광객이 선호하는 미식에 대한 마케팅 전략을 수립할 수 있을 것이다.



사진출처 : Yelp 홈페이지 <https://www.yelp.com/>,  
인사이드 <https://www.businessinsider.com/guides/tech/how-to-check-in-on-yelp>

(사례 3) SAFETY TIPS 일본 재난 관련 알림앱<sup>65)</sup> : 일본관광청은 지진과 해일이 잦은 지역적 특성을 반영하여, 자연재해 등의 이슈에 대응하기 위해 'Safety tips app'을 개발하였으며, push 알림의 형태로 해외 방문객에게 재난 관련 정보를 제공하고 있다. 지진 조기경보, 쓰나미 및 기타 기상정보를 알려줌으로써 관광객이 안전한 여행을 할 수 있도록 한다. 5가지 언어(영어, 일본어, 한국어, 중국어 간체/번체)로 알려줌.



출처 : 한국관광공사(2020), 2020 해외 관광산업 우수사례 벤치마킹 연구. 관광산업전략팀 p.58

64) 출처 : 통계 사이트 <https://saasscout.com/statistics/yelp-statistics/>

65) 한국관광공사(2020), 2020 해외 관광산업 우수사례 벤치마킹 연구. 관광산업전략팀 p.58

(사례 4) Safetravel app 아이슬란드 여행 안전앱<sup>66)</sup> : 화산지형인 아이슬란드는 자연재해 발생 및 도로 폐쇄 등 관광객에게 안전 관련 정보를 제공하기 위해 Safetravel app의 다운로드를 권고하고 있음. 특히, 하이킹이나 트레킹을 하는 경우 앱을 사용하면 관광객의 GPS 위치를 112 긴급 서비스에 전송하여 관광객 위치 파악이 가능하게 하였음. 또한, 비콘 기술을 활용하여 Personal Location Beacon (PLB)을 대여함. 필요할 경우 도움을 받기 위해 긴급 상황에서 활성화할 수 있는 무선 송신기로서, 관광객의 위치 정보를 수색구조대에 직접 전송한다. 이러한 안전수단을 통해 관광객의 안전을 보호하고자 하는 조치임

<p>아이슬란드 날씨와 도로사정을 공유하는 안전여행앱</p>	<p>비콘기술을 활용한 개인 위치 비콘 장치</p>
<p>사진 출처 : 아이슬란드 안전여행 홈페이지 <a href="https://safetravel.is/outdoors/">https://safetravel.is/outdoors/</a></p>	

66) 출처 : 아이슬란드 안전여행 홈페이지 <https://safetravel.is/outdoors/>



## ② 빅데이터

빅데이터의 사전적 정의는 “정형·반정형·비정형 데이터세트의 집적물, 그리고 이로부터 경제적 가치를 추출 및 분석할 수 있는 기술”로 정의된다<sup>67)</sup>. 빅 데이터는 종종 인공 지능 및 기계 학습과 함께 사용되므로 빅데이터 이용자는 대규모의 정보량에서 자동으로 특정 패턴을 찾을 수가 있다. 예를 들어, 빅데이터를 활용한 기술의 결합을 통해 여행 기록을 파악할 수 있고, 이를 통해 호텔의 어떤 특성이 사용자 만족도에 영향을 미치는지 파악하거나 고객이 티켓을 구매할 가능성이 가장 높은 관광지를 도출해 낼 수 있다.

오늘날 다양한 분야에서 활용되고 있는 빅데이터는 스마트관광 분야에서도 적극적으로 활용되고 있다. 도시의 가장 매력적인 관광지점에 대한 지수, 항공 데이터, 관광 주거지의 행태, 도시 내 관광 지출 등에 관한 데이터를 수집한다. 호텔의 만족도와 수요에서부터 숙박시설, 식당 또는 여행에서 매달 지출하는 수준, 가격 또는 숙박일 등 모든 것이 데이터로 측정 될 경우 이것은 훌륭한 데이터베이스가 된다.

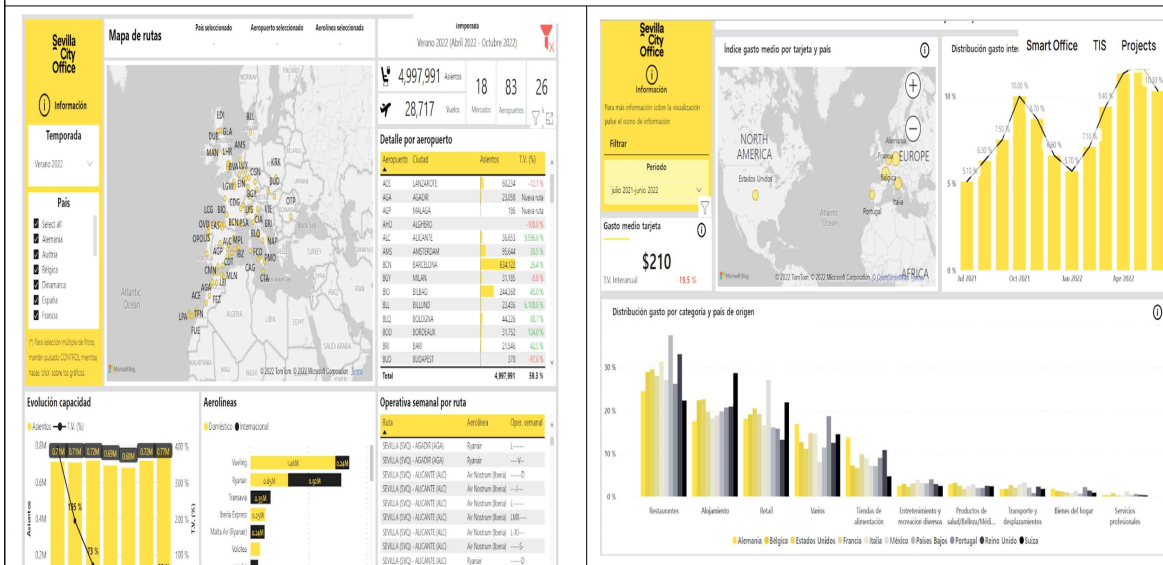
스페인의 세비야는 유명한 관광도시로서 스마트관광도시를 향한 지향점을 분명히 하고 있다. 세비야 STO(스마트관광사무소)는 사람들의 삶의 질 향상을 모든 정책의 중심에 두는 비전을 가지고 있으며, 유연성, 거버넌스, 혁신, 기술, 접근성 및 지속가능성을 다루는 통합모델에 전념하고 있다. 지속가능한 도시관광이 스마트관광사무소의 중요한 목표임을 밝히고 있는 것이다. 세비야 스마트관광사무소는 관광인텔리전스 시스템(SIT)을 적극 활용하고 있다.

관광 인텔리전스 시스템 SIT(스페인어로 SIT, Tourist Information System)는 데이터를 수집, 변환, 분석 및 시각화하여 지역 관광 부문에서 사용할 수 있도록 한다. 다음과 같은 개별 빅데이터를 세비야 스마트관광사무소 홈페이지를 통해 무료로 제공하고 있다. 이와 같은 빅데이터 분석과 인공지능의 활용을 통해 관광객의 흐름을 분석하면 관광객의 행동을 예측할 수 있다. 이에 따라 관광사업자는 관광객 개인에게 맞춤형 서비스 제공을 목표로 한다. 이는 관광종사자의 수입 증대로 이어질 것이다.

67) 출처 : 네이버 지식백과

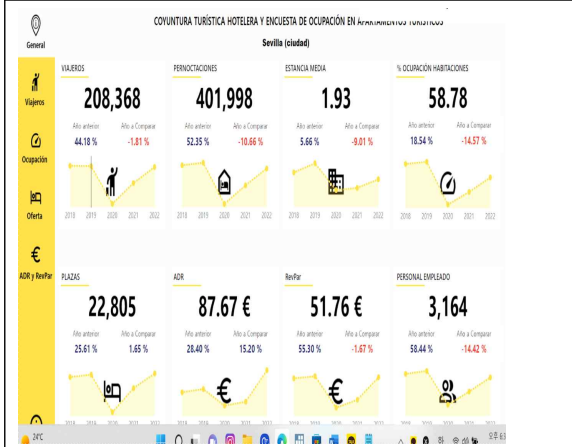
<https://terms.naver.com/entry.naver?docId=3386304&cid=58370&categoryId=58370>

◇세비야 스마트관광기구의 주요 빅데이터 분석 차트68)



[여객기의 이동흐름을 보여주는 빅데이터]

[관광객의 소비지출을 보여주는 빅데이터]



[호텔 매출과 이용현황을 보여주는 빅데이터]



[관광객의 이용 숙박 형태를 보여주는 빅데이터]

뉴질랜드도 매력 있는 관광목적지로 유명하다. Stats NZ<sup>69)</sup>에 따르면 2023년 6월 뉴질랜드에 도착한 해외 방문객 수는 178,001명이 넘었다. 2022년 3월 이후 방문객 수가 크게 회복된 것은 뉴질랜드가 2023년 6월 여행자에게 국경을 다시 개방한 데 기인한다.

뉴질랜드는 국제방문자조사(International Visitor Survey:IVS)<sup>70)</sup>를 오래전부터 시행하고 있다. 국제방문자조사라고 명칭하는 사업을 통

68) 출처: 세비야 스마트관광사무소 홈페이지 <https://sevillacityoffice.es/conectividad-aerea-english/>

69) 출처 : <https://tradingeconomics.com/new-zealand/tourist-arrivals>

70) 한국관광공사(2020), 2020 해외 관광산업 우수사례 벤치마킹 연구. 관광산업전략팀(p.142)

해, 뉴질랜드 정부는 1984년부터 뉴질랜드 외국인 방문객들의 성향과 소비지출내역을 조사하기 시작하였다.

국제방문자조사(IVS)를 정기적으로 실시하여 데이터 분석 결과를 공표  
출처: 뉴질랜드 산업혁신고용부 사이트  
[https://www.mbie.govt.nz/immigration-and-tourism/tourism-research-and-data/tourism-d  
ata-releases/international-visitor-survey-ivs/](https://www.mbie.govt.nz/immigration-and-tourism/tourism-research-and-data/tourism-data-releases/international-visitor-survey-ivs/)

2013년 7월을 기점으로 온라인 설문조사로 변경되었으며 조사표본 규모를 기존 5,200개에서 8,900개로 증가시켜 조사 및 분석 오차를 최소화 하고자 하였다.<sup>71)</sup> 이 조사는 국제수지의 여행 서비스 자료와 관광 관련 지출액을 파악하기 위한 데이터를 제공한다. 이 조사는 2022년 7월에 다시 재개되었으며 2023년 1분기(1~3월)의 결과를 공표한 바 있다(23년 9월 조사 시점 기준).

또한 이 홈페이지를 통해 데이터 원본 소스도 함께 공개, 다운로드 받을 수 있게 하여 누구나 이용 가능하게 제공한다. 이러한 점은 관광관련 데이터의 중요성을 인식하여 이용자에게 스스로 목적에 맞는 데이터를 직접 조사할 수 있는 기회를 제공하는 것으로 보여진다.

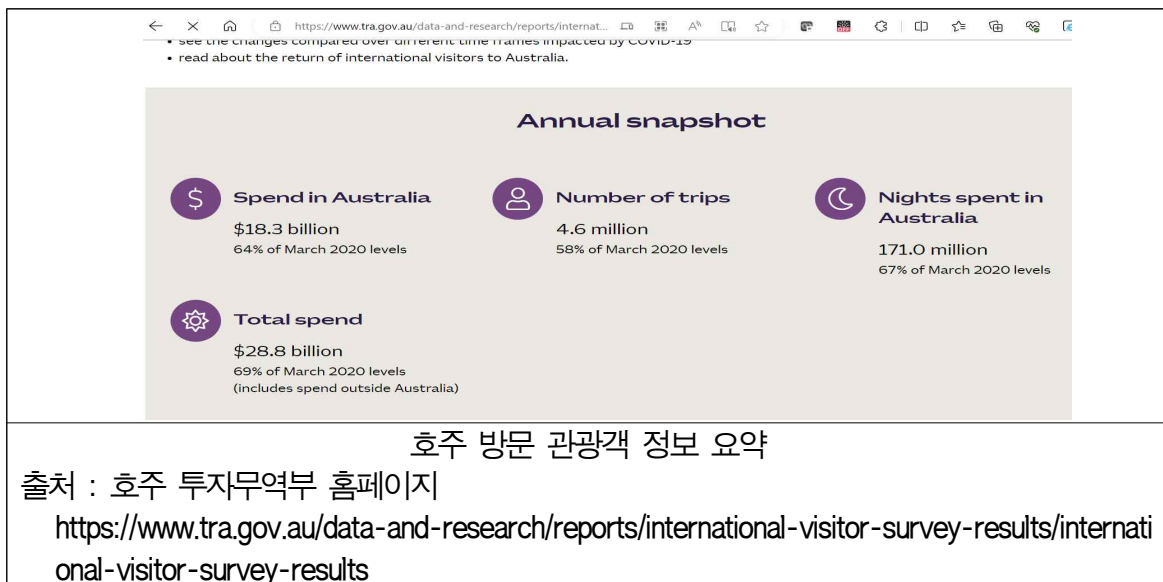
71) 출처 : data.govt.nz

Data table	Description
survey_main_header.csv	Contains main survey details and all single-response question answers.
accommodation.csv	Provides details of accommodation types used by respondent – multiple responses possible.
activities.csv	Provides details of activities done by the respondent during their visit – multiple responses possible.
branding.csv	Details of respondents' familiarity and use of key tourism brands.
decision_making_process.csv	Provides details of reasons why NZ appealed to the respondent – multiple responses possible.
ease_of_organisation.csv	Details the extent to which it was easy for the respondent to organise trips.
environment.csv	Provides details of the respondents' consideration of the environment.

원본 데이터까지 함께 이용 가능하도록 공개함

출처: 뉴질랜드 산업현신고용부 사이트  
<https://www.mbie.govt.nz/immigration-and-tourism/tourism-research-and-data/tourism-data-releases/international-visitor-survey-ivs/>

호주의 경우에도 2005년부터 국제방문자조사(IVS)를 실시하고 있다. 주요 국제공항의 출구 라운지에서 설문조사를 실시하고 있으며, 최근에는 온라인 조사로 작업을 전환하였다. 설문 문항은 약 100개로 상당히 방대한데, 거주지, 재방문 여부, 단체 투어 여부, 여행 동반객, 호주 여행 정보 출처, 방문 목적, 숙박시설 및 교통편, 활동, 지출, 인구통계학적 특성 등을 포함한다.<sup>72)</sup>


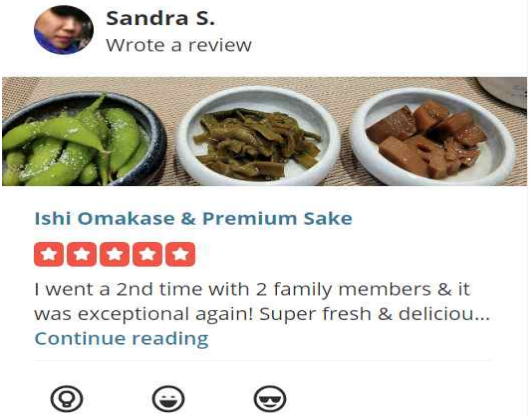


72) 한국관광공사(2020), 2020 해외 관광산업 우수사례 벤치마킹 연구. 관광산업전략팀(p.143)

한편, 빅데이터를 이용한 스마트관광 추진시 유의해야 할 보안상의 문제점은 다음과 같다<sup>73)</sup>.

○ 개인 정보 보호 및 보안

빅데이터는 현재 적기에 의미 있는 사용을 위해 관광 관련 정보를 빠르게 수집, 처리, 저장 및 분석하는 능력을 가지고 있다. 또한 기존 IT 보안 시스템은 이러한 정보를 보호할 만큼 유연성과 확장성이 부족하다. 따라서 빅데이터를 통해서 도출된 개인정보 등을 보호하기 보안 기술의 고급화가 필요하다. Cobanoglu(2021)에<sup>74)</sup> 따르면, 개인정보 유출로 인한 기업의 막대한 배상과 그에 따른 손실을 우려하며, 빅데이터 활용시 ‘블랙 스완(Black Swan)<sup>75)</sup>’이 발생할 수 있다고 경고한다. 블랙 스완 사건은 예측하기가 어려우나 기업에 광범위한 피해 결과를 가져오기 때문에 항상 고려해야 한다.

	
<p>빅데이터 활용시의 개인정보 문제 사진출처 : <a href="https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1177&amp;context=m3publishing">https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1177&amp;context=m3publishing</a></p>	<p>음식주문 어플을 활용한 빅데이터 수집 사진출처 : <a href="https://www.yelp.com/">https://www.yelp.com/</a></p>

73) 출처 : EPAM 홈페이지, <https://anywhere.epam.com/business/big-data-in-tourism-and-travel>

74) <https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1177&context=m3publishing>

75) 블랙스완(Black Swan) : 도저히 일어날 것 같지 않은 일이 일어나는 것을 얘기하는 것으로, 월가 투자 전문가인 나심 니콜라스 탈레브가 그의 저서 '검은 백조(The black swan)'를 통해 서브프라임 모기지 사태를 예언하면서 두루 쓰이게 됐다. 출처 : 자연사랑 <https://blog.naver.com/godsung/223189014317>

[참고] 빅데이터와 개인정보보호 유출 사례

- ◆ “메리어트” (Marriot)의 개인정보 유출<sup>76)</sup>
  - 2017년에는 메리어트 체인의 5억 명의 고객으로부터 데이터를 얻기 위해 사이버 공격이 있었다.
  - 이 사이버 공격은 고객의 신용카드 정보, 여권번호 정보 등에 접근
  - 이러한 개인정보가 유출되는 상황으로 인해 기업의 수익이 감소하게 되었다. 2019년 회사는 사이버 공격과 관련하여 2,800만 달러의 비용을 지출했다고 한다.
- ◆ “MGM” 의 개인정보 유출 사례<sup>77)</sup>
  - 2019년 MGM 리조트는 해커가 호텔의 클라우드 서버 중 하나에 접근하여 호텔의 과거 투숙객에 대한 정보를 훔치면서 데이터 유출을 겪었다.
  - MGM은 이 사건의 발생을 알고 나서 외부에 공표한 적이 없었으나, 현지 데이터 위반 통지법에 따라 영향을 받은 고객에게 알렸다.
  - 이번 침해로 인해 신분 도용이 될 가능성이 있는 사람의 이름, 우편 주소, 이메일 주소, 전화번호, 생년월일 등 1억 4,200만 명의 MGM 호텔 투숙객에 대한 정보가 노출되다.

○ 데이터 소유권

관광 산업의 빅데이터는 사용자 및 개인 장치에서 직접 생성되므로 데이터 소유권과 관련한 법적 규정을 완벽하게 준수하는 것이 중요하다. 빅데이터의 사용자가 원하는 경우, 쉽고 안전하게 정보를 삭제할 수 있는 선택권도 필요하다.

○ 데이터 처리

실시간으로 들어오는 빅데이터를 처리하려면 특별한 기술이 필요하다. 이를 위해서는 인공지능 및 관련 소프트웨어에 대한 기계적 학습이 요구된다.

76) 출처 :

<https://www.csoonline.com/article/567795/marriott-data-breach-faq-how-did-it-happen-and-what-was-the-impact.html>

77) 출처 :

<https://www.zdnet.com/article/a-hacker-is-selling-details-of-142-million-mgm-hotel-guests-on-the-dark-web/>



### ③ 가상현실, 증강현실 등

가상 현실이란(virtual reality, VR)이란<sup>78)</sup>, “컴퓨터 시스템 등을 사용해 인공적인 기술로 만들어 낸, 실제와 유사하지만 실제가 아닌 어떤 특정한 환경이나 상황 혹은 그 기술 자체를 의미”한다.

증강현실(augmented reality, AR)이란<sup>79)</sup> “가상현실의 한 분야로 실제로 존재하는 환경에 가상의 사물이나 정보를 합성하여 마치 원래의 환경에 존재하는 사물처럼 보이도록 하는 컴퓨터 그래픽 기법이다. 디지털 미디어에서 빈번하게 사용된다”. 이러한 증강현실은 관광콘텐츠 제작에 활용 될 경우 관광객에게 생생한 볼거리를 제공한다.

	
<p>증강현실 예시, G1 구글 스마트폰          사진출처 : 위키백과  <a href="https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%A6%9D%EA%B0%95_%ED%98%84%EC%8B%A4">https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%A6%9D%EA%B0%95_%ED%98%84%EC%8B%A4</a></p>	<p>가상현실 예시          사진출처 포브스  <a href="https://www.forbes.com/sites/solrogers/2020/03/18/virtual-reality-and-tourism-whats-already-happening-is-it-the-future/?sh=783e497d28a6">https://www.forbes.com/sites/solrogers/2020/03/18/virtual-reality-and-tourism-whats-already-happening-is-it-the-future/?sh=783e497d28a6</a></p>

증강현실(AR)과 가상현실(VR) 기술이 관광산업을 변화시키고 있다. 증강현실은 물리적 주변 환경에 대한 여행자의 인식을 바꾸고, 새로운 관광 경험과 상호작용의 기회를 제공한다. 예를 들어, AR 모바일 앱을 이용하여 스마트폰이 어떤 객체를 인식할 경우, 관광객에게 관심 장소, 박물관, 미술관, 랜드마크, 공원 및 기타 명소에 대한 화면 정보를 제공할 수 있다.

78) 출처 : 위키백과  
[https://ko.wikipedia.org/wiki/%EA%B0%80%EC%83%81\\_%ED%98%84%EC%8B%A4](https://ko.wikipedia.org/wiki/%EA%B0%80%EC%83%81_%ED%98%84%EC%8B%A4)

79) 출처 : 위키백과  
[https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%A6%9D%EA%B0%95\\_%ED%98%84%EC%8B%A4](https://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%A6%9D%EA%B0%95_%ED%98%84%EC%8B%A4)

AR/VR 기술을 통해 호텔 등의 숙박업소는 해당 공간의 정확한 360도 사진과 비디오를 보여줌으로써 호텔을 홍보할 수 있고, 관광객 숙박을 유도할 수 있다. AR/VR 기술을 통해 관광지에 대한 가상적인 경험을 제공할 수 있고 이것은 관광지의 방문 효과와 이어질 수 있을 것이다.

(사례1) 뉴질랜드 웰링턴<sup>80)</sup> Welltown

“가상 및 증강현실 에이전시인 ‘Wrestler’는 웰링턴 지역 경제 개발 기관 (Wellington Regional Economic Development Agency) 과 함께 IoT 기술과 VR 기술을 도입하여 WellTown을 만들어 가상현실의 웰링턴을 대화형 게임으로 경험하게 할 수 있도록 한다”.

VR 헤드셋을 착용하면 VR 여행을 통해 웰링턴을 방문할 수 있으며 직접 웰링턴 지역을 관광하는 경험을 갖게 한다. 이 게임을 통해 웰링턴 도시에 대한 가상 경험 가치를 제공하고 있다.



(사례 2) VR을 활용한 노트르담 투어<sup>81)</sup>

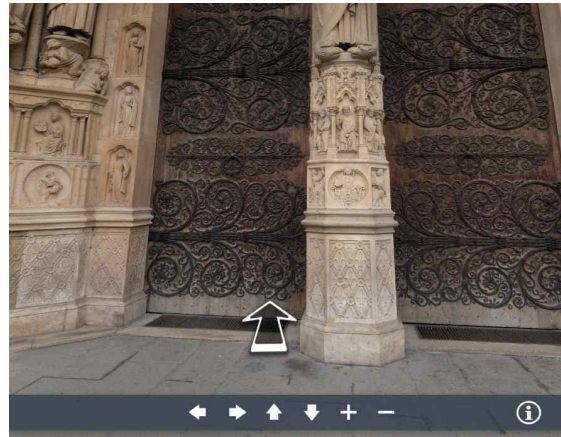
노트르담 홈페이지에서는 노트르담 가상투어를 제공하고 있다. 집에서 편안하게 컴퓨터를 통해 노트르담 대성당의 가상 투어를 경험할 수 있다. 가상 투어를 통해 노트르담 대성당의 공간을 직접 방문하고, 포털 조각을 연구하고, 내부 공간에 들어가고 이동할 수 있다.

80) 한국관광공사(2020), 2020 해외 관광산업 우수사례 벤치마킹 연구. 관광산업전략팀 p.141

81) 출처 : <https://www.friendsofnotredamedeparis.org/virtual-tour-notre-dame/>



## VIRTUAL TOUR OF NOTRE-DAME CATHEDRAL



사진출처 : 노트르담 홈페이지 <https://www.friendsofnotredamedeparis.org/virtual-tour-notre-dame/>

한편, 파리에는 가상 현실 체험관인 “영원한 노트르담(Eternal Notre-Dame)”이라는 새로운 명소도 있다<sup>82)</sup>. 22.1월 라데팡스지역에서 개장한 “Eternal Notre-Dame”은 유명한 노트르담 대성당을 기념하는 가상 현실 체험관이다. 25명의 가상 현실 전문가로 구성된 팀이 2년간의 콘텐츠 개발 작업을 통해 탄생한 첨단 기술 여정을 통해 850년의 역사에 몰입할 수 있는 기회를 제공한다. 이 체험관에서는 관람객에게 중세 시대의 원래 건축부터 2019년 노트르담 성당 화재 이후 현재 복원된 대성당까지, 대성당의 역사에 대해 알아보는 과정을 제공한다.



사진 출처 : 봉주르 파리

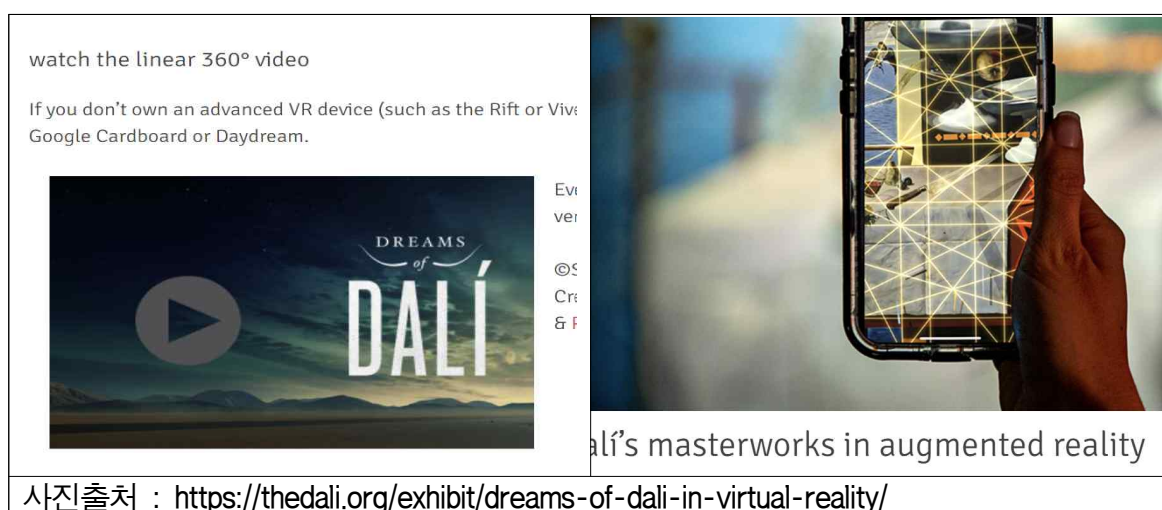
<https://bonjourparis.com/monuments-and-sights/eternal-notre-dame-the-new-virtual-reality-experience/>

82) 출처 : 봉주르 파리

<https://bonjourparis.com/monuments-and-sights/eternal-notre-dame-the-new-virtual-reality-experience/>

(사례 3) AR/VR을 활용한 전시회 사례 : Dalí Alive 360° 전시회<sup>83)</sup>

미국 플로리다 주 세인트피터스버그에 있는 살바도르 달리 박물관에는 방문객들이 유명화가 ‘달리’의 그림을 AR을 통해 체험할 수 있게 전시회를 진행하고 있다. 이 전시회는 칸 사이버 라이온 골드(Cannes Cyber Lion GOLD)를 포함한 다양한 업계 상을 통해 방문객의 호평을 받고 있다. 이러한 AR 기술을 활용한 전시회를 통해, 관광객의 몰입을 유도하고, 다중감각적 체험을 하게 해준다.



이처럼, AR/VR 기술을 관광콘텐츠에도 깊게 침투하고 있으며, 관광이라는 여가 활동이야말로 AR/VR 기술이 효과를 볼 수 있는 콘텐츠 중의 하나라고 생각한다. 특히 최근의 ICT 기술은 급격히 발전하고 있으며, 그 기술에 눈높이가 맞춰져 있는 일반관광객의 취향을 충족할 수 있는 AR/VR 관광콘텐츠의 개발이 필요하다.

83) 출처 : <https://thedali.org/exhibit/dreams-of-dali-in-virtual-reality/>

한편, 서울관광재단(2019)<sup>84)</sup>의 연구에 따르면, 해외 AR/VR 관광콘텐츠들의 시사점을 다음과 같이 분석하고 있어 주목할 만하다.

[해외 AR/VR 관광콘텐츠들의 시사점]

- ▷VR·AR 콘텐츠 부문에서는 스타트업들이 부상하고 있으며 최근 들어 미디어, 엔터테인먼트 대기업의 투자가 확대되고 있음
- ▷지자체나 공공기관에서 무료제공하는 유형의 콘텐츠를 넘어 유료화, 상용화의 단계로 VR·AR 관광 비즈니스 생태계를 형성하고 있음
- ▷기능형 VR·AR 서비스는 국내 기술보다 상당히 고도화된 서비스가 제공되고 있음
- ▷기능형, 오락형 VR·AR 콘텐츠뿐 아니라 헤리티지 결합형, 예술결합형, 엔터테인먼트 결합형 등 다양한 소재와 아이디어가 결합한 VR·AR 관광서비스를 제공하고 있음
- ▷360도, 3D, MR(mixed reality) 등 기술 구현의 수준도 상당히 고도화되어 있어 실감적 콘텐츠를 제공하여 관광객의 몰입을 끌어내고 있음
- ▷특정한 공간과 그 공간의 이야기를 VR·AR로 연계하여 관광 콘텍스트를 극대화한 기술결합으로 일회성 홍보에 그치지 않고 지속적인 기술연계 관광콘텐츠를 창출하고 있음

출처 : 서울스마트관광도시 조성 기본구상(2019), 서울관광재단 p.32

④ 사물인터넷(IoT)

사물인터넷(Internet of Things)<sup>85)</sup>은 “세상에 존재하는 유형 혹은 무형의 객체들이 다양한 방식으로 서로 연결되어 개별 객체들이 제공하지 못했던 새로운 서비스를 제공하는 것”을 말한다. 사물인터넷(Internet of Things)은 단어의 뜻 그대로 ‘사물들(things)’이 ‘서로

84) 서울스마트관광도시 조성 기본구상(2019), 서울관광재단 p.32

85) 출처 : 네이버 지식백과

<https://terms.naver.com/entry.naver?docId=3386810&cid=58369&categoryId=58369>

연결된(Internet)’ 것 혹은 ‘사물들로 구성된 인터넷’을 말한다.

이 기술을 사용하면 물리적 인프라가 있는 스마트 시티에서 사람의 개입 없이 센서를 통해 개체 간의 데이터 흐름이 제공되므로, 관련 있는 모든 개체가 지속적으로 통신할 수 있다. 예를 들어, 사물 인터넷 기술을 사용하여 관광객은 역사적인 미술 조각품을 감상하려고 조각품에 접근할 때, 센서를 통해 전화앱으로 조각품과 관련한 정보가 도착한다.

#### (사례 1) Iot 비콘을 통한 관람 정보 자동 제공

역사적 유물은 온도, 습도, 빛의 작은 변화에 민감하다. 이러한 유물 보호를 위해 IoT 온도 및 습도 센서를 디스플레이 및 보관 아키텍처에 통합하여 습도, 조명, 온도와 같은 중요한 환경 데이터를 실시간으로 수집하고 분석할 수 있다. 이렇게 효율적으로 문화유물을 보호할 수 있다. 또한, 관람객이 작품에 가까이 다가갈 경우, IoT 비콘이 이를 감지하고 알림을 통해 전시물에 대한 자세한 정보를 관람객의 휴대폰으로 전송해 관람 정보를 편리하게 제공할 수 있다.

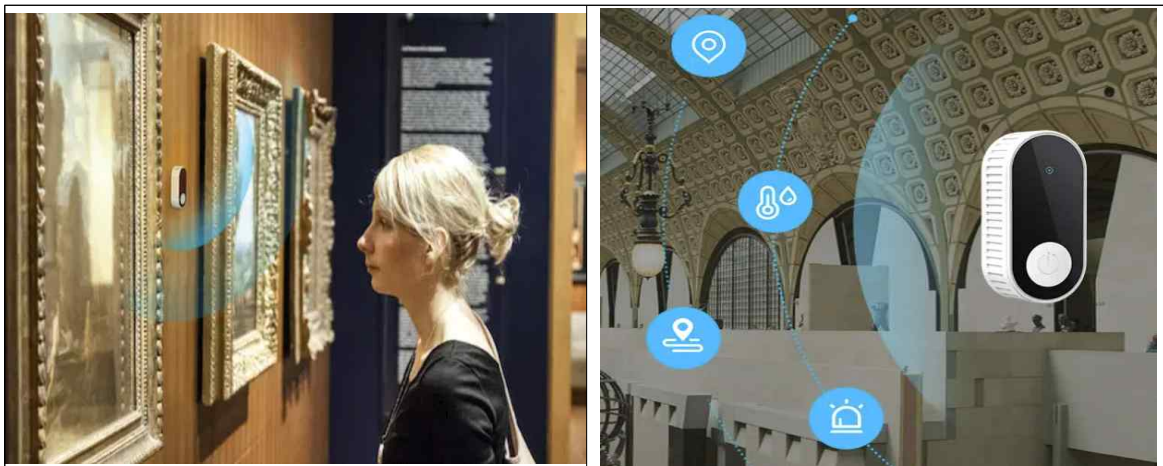


사진 출처 : <https://www.mokosmart.com/iot-in-museum/>

한편, 서울관광재단의 보고서<sup>86)</sup>에 따르면, 서울관광재단은 스마트 관광기술을 활용하여 오버투어리즘 해결에 적용시키자고 제안하고 있다. 이 보고서에서는, “IOT 센서 기반 역사·문화재 감시 시스템 도입<sup>87)</sup>”을 통해 관광객으로부터 역사, 문화재를 감시하도록 제안하고 있다.

86) 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상.p.25

87) 서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상.p.25



(사례 2) 휴스턴 어린이 박물관 전시회<sup>88)</sup>

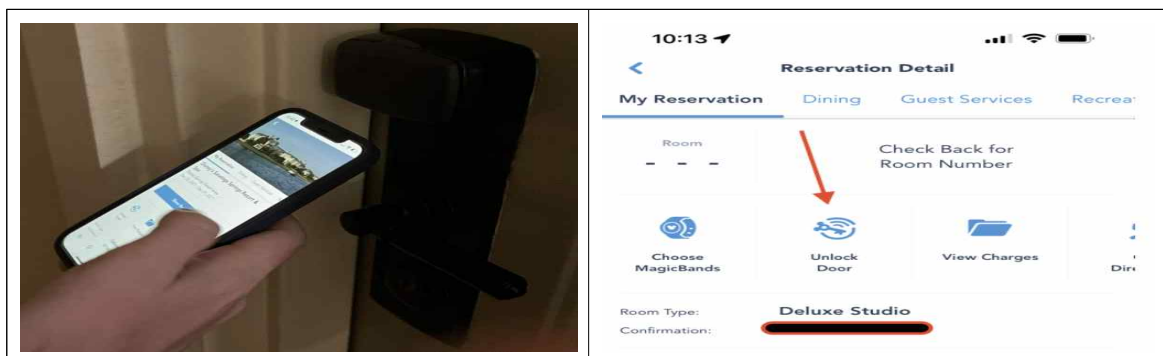
사물 인터넷은 웨어러블 기술을 통해 인터랙티브한 전시와 이벤트를 만드는 데에도 활용되고 있다. 예를 들어 휴스턴 어린이 박물관 (Children's Museum of Houston)에서는 스파이를 테마로 한 보물 찾기 행사를 개최한다. 플레이어의 손목 밴드에 연결된 RFID 기술은 보물찾기에서 참가자의 위치와 진행 상황을 추적하는 데 사용된다.



사진 출처 : 휴스턴 어린이 박물관 <https://www.cmhouston.org/exhibits/secret-spy-game>

(사례 3) 디즈니월드 리조트 호텔 스마트폰 활용 사례<sup>89)</sup>

디즈니월드 리조트 숙박객들은 스마트폰 어플리케이션을 다운받으면 디즈니월드 이용정보 및 이용 시간 예약 등이 가능하다. 특히 리조트 호텔 숙박객들은 리셉션 데스크를 거칠 필요 없이, 스마트폰으로 체크인/체크아웃을 하고, 스마트폰을 이용해 호텔 방문을 열수가 있다.



출처 : <https://touringplans.com/blog/step-by-step-how-to-open-your-disney-world-hotel-room-with-your-phone/>

88) 출처 : <https://www.cmhouston.org/exhibits/secret-spy-game>

89) 출처 :

<https://touringplans.com/blog/step-by-step-how-to-open-your-disney-world-hotel-room-with-your-phone/>

[참고] 관광산업내 6가지 사물인터넷 사례<sup>90)</sup>

유타 태크 랩에서는 관광산업 내에서 사물인터넷을 활용할 수 있는 6가지의 사례를 소개한다.

1. 개인 통제 Personal control

사물인터넷을 이용해 난방, 조명, TV를 조절할 수 있어, 고객은 하나의 장치에서 이를 켜고 끌 수 있다. 특정 온도와 조명 수준을 선택하고 장치가 해당 수준을 자동으로 유지하도록 할 수도 있다.

2. 스마트한 에너지 절약 Smart energy saving

IoT는 개인화를 가능하게 할 뿐만 아니라 자동화 또는 스마트 에너지 절약을 통해 재정적 이점도 제공할 수 있다. 예를 들어, 호텔에서는 인터넷 지원 장치와 센서가 실내 온도를 지속적으로 조정한다.

3. 스마트 지원 Smart assistance

이 애플리케이션은 사람들이 시간이 많지 않고 즉각적인 지원이 필요한 공항에서 특히 중요하다. 승객은 수하물, 예정된 항공편, 게이트 변경, 항공편 직접 체크인 등에 관한 실시간 업데이트를 활용할 수 있다.

4. 고급 비접촉식 서비스 Advanced contactless services

사물인터넷 기술을 이용하여 고객 경험을 최대한 간소화할 수 있다. 고객의 스마트폰으로 정보를 보내 수하물이 근처에 있을 때 알림을 보내 수하물을 더 빨리 찾을 수 있도록 해줄 수 있다. 호텔의 체크인 절차는 원활하게 이루어지며, 호텔에서는 전자 키 카드를 고객의 휴대폰으로 전송하고, 이를 사용하면 자동으로 체크인된다.

센서는 손님이 도착하면 레스토랑 직원에게 경고하여 자동으로 손님의 성으로 예약된 올바른 테이블을 보낼 수 있습니다.

5. 스마트한 유지보수 및 수리 Smart maintenance and repairs

이는 환자의 상태와 상태에 대한 귀중한 실시간 정보를 제공한다. 이를 통해 필수 장치가 작동을 멈추기 전에 수리하거나 교체할 수 있다. 예를 들어, 라디에이터나 전구가 꺼지면 호텔 직원에게 경고를 보낼 수 있으며, 항공사는 비행기에 연료를 더 효율적으로 공급하고 장비에서 부품을 교체할 수 있다.

6. 스마트 주차 Smart Parking

스마트 주차장(예: 공항 근처)에는 이용 가능한 주차 공간에 대한 정보를 보내는 센서가 장착되어 있다. 고객은 사전에 자리를 예약할 수 있어 귀중한 시간을 절약하고 더욱 원활한 경험을 할 수 있을 것이다. 또한 주차장 소유자는 자동으로 고객 데이터를 캡처하고, 도착 시간을 결정하여 공간 활용을 최적화할 수 있다.

출처 : 유타 테크 랩

<https://www.utahtechlabs.com/blog-details/iot-in-tourism-and-travel-industry-examples-trends-and-benefits-2023>

---

90) 출처 : 유타테크랩

<https://www.utahtechlabs.com/blog-details/iot-in-tourism-and-travel-industry-examples-trends-and-benefits-2023>

## V. 결론

### 1. 정책제언

#### ① 민관 협력 파트너십 구축

관광산업은 정부 주도의 산업육성정책으로는 활성화하기에 한계가 있다. 특히 제4차 산업 혁명 이후 ICT 기술은 하루가 다르게 혁신적 성장을 이루고 있으며, 전 세계 주요 관광도시들은 스마트관광도시가 되기 위해 다양한 혁신을 꾀하고 있다. 이제 정부 혼자서는 세계적 관광도시와의 경쟁 구도하에서 지속 가능한 관광생태계 조성을 추진할 수 없으며, 관광이해관계자(정부, 관광객, 관광사업체, 민간NGO, 지역주민, 관광협회 등)와의 협업이 필수적이다.

민관 협력 파트너십 구축은 이 보고서의 중요한 주제 중 하나인 ‘오버투어리즘’의 해결에 매우 필수적인 요소이다. 개인적으로 ‘오버투어리즘’ 관련 대책 중 ‘관광 에티켓 캠페인 시행’이 ‘지속 가능한 관광’이라는 목표에 가장 부합한다고 생각한다. 입장료 부과나 입장 인원 제한과 같은 인위적이면서 작은 금액(관광 목적지를 도착하기 위한 항공, 숙박, 여비 등의 예산에 비해 1~2만원 정도의 입장료 부과는 작은 금액이라고 생각한다)의 금전적 부과로는 몰려드는 관광객의 소음과 피해를 막기에는 부족할 것이다. 이러한 오버투어리즘 방지 캠페인 시행시 지역주민단체의 적극적인 협조(캠페인 안내문 부착을 위한 공간제공 등) 과정에서 민-관은 서로에 대한 이해도를 높일 수 있을 것이다.

한편, 관광객이 많이 몰려드는 현상을 막기 위한 ‘관광혼잡도 예보 시스템’을 구축하는 데에 민간 관광기술 기업 등과의 협조가 필수적이다. 이러한 스마트 관광기술을 활용하여 혼잡도가 낮은 시기/장소에 여행하기를 원하는 관광객에게 도움을 줄 수 있으며, 지역 주민들에게 미치는 과부하도 줄어 들 수 있을 것이다. 이러한 지속가능한 관광생태계 구축을 위해서는 관련 이해관계자 모두의 적극적인 참여와 협력이 필요하며, 민관 파트너십 구축이 다양한 형태로 결성되어야 한다.



## ② 스마트관광 콘텐츠의 지속적 개발 추진

우리나라는 IT 강국으로 서울 도심내 어디서나 쉽게 무료 WIFI접근이 가능한 도시이다. 관광객의 필수품을 하나 꼽으라면 스마트폰이라고 말할 수 있을 정도로, 스마트폰은 최근 관광트렌드의 핵심이 되었다. 이러한 스마트폰 접속에 필수적인 무료 WIFI가 서울 곳곳에 설치되어 있다는 것은 서울의 큰 강점이다. 세계 최강의 무료 WIFI망을 이용하여 스마트관광 인프라를 꾸준히 개발해 나가야 한다. 관광객이 편리하게 이용할 수 있는 모바일앱의 개발은 기본으로 추진하되, QR코드를 이용한 관광홍보, 증강현실(AR), 가상현실(VR)을 이용한 관광콘텐츠 등 혁신적 관광콘텐츠를 계속 개발해 나가야 한다.

세계적 유명관광지는 독특한 자연관광으로 유명해지기도 하지만, 고유의 ‘스토리’를 입히는 관광지도 유명해진다. (예를 들어, 캐나다 퀘벡의 삐띠상플랭 거리의 소극장은 드라마 ‘도깨비’의 배경지가 되어 관광객이 필수적으로 사진을 찍는 코스가 되었다. 실제 소극장의 문 사진은 관광객이 사진을 찍고 있지 않으면, 관광코스인지 모를 정도로 평범하고 특색이 없다). 스마트 관광기술을 활용하여 ‘스토리가 있는’ 관광콘텐츠를 인위적으로 만들어낸다면 서울을 재방문할 이유가 될 것이다. 이를 통해 관광객의 서울 재방문율을 높아질 것이고, 서울은 혁신적인 스마트관광도시가 될 수 있을 것이다.

이러한 스마트관광콘텐츠 개발에 있어서도 정부주도의 개발은 한계가 존재한다. 관련 기술을 보유한 민간기업의 협업이 적극 필요하며, 드라마, 가요, 영화 등의 저작권을 가진 제작사와의 협업도 필수적이다. 정부-민간이 윈윈할 수 있는 관광콘텐츠의 공동개발을 통해 관광산업이 활성화되고, 이것은 타분야에도 경제적 파급효과를 가져 올 것이라고 생각한다.

## ③ 중장기적인 지속가능한 관광생태계 조성 계획 수립

서울의 관광이 새로운 변혁을 맞이하기 위해 중장기적 관점에서 지속가능한 관광생태계 조성을 위한 계획을 수립할 필요가 있다. 오버투어리즘 문제 해결, 팬데믹과정에서 큰 피해를 받았던 관광사업체의 회복 등 당면한 과제들의 해결도 중요하다. 하지만, 지속가능성을 높이고 인간 중심의 관광생태계 조성을 위해서는 중장기적인 관점에서 지속가능한 관광 생태계에 대한 관심을 기울여야 한다.

세계 주요 도시들의 관광트렌드를 민감하게 주목하고, 벤치마킹할 수 있는 부분은 벤치마킹해서 서울의 관광생태계가 한 단계 더 도약할 수 있는 자원으로 활용할 수 있어야 한다. 이러한 과정에서 서울 고유의 것을 가미하는 정신도 필요하다. 서울 고유의 것, 서울만의 관광콘텐츠, 서울에 가야만 할 수 있는 것 등 서울 자체의 매력을 증진시킬 수 있도록 계속적으로 서울의 매력과 서울만의 스토리를 찾아 나가야 한다.

이 과정에서 ‘인간’ 중심의 관광에 대한 방향을 뚜렷이 견지해야 한다. 여기에서 ‘인간’이란 관광객, 지역 주민, 관광이해관계자 등을 포함한다. 특히 최근에 문제가 많이 되는 오버투어리즘 대책 마련을 위해서 ‘지역주민’의 다양한 의견수렴 과정이 필요하다. 상황유형별로 지역 주민이 가지는 불편 사항에 대해 세심한 청취와 그에 부합하는 대책 마련이 필요하다. 관광객또한 책임성을 가지고, 관광목적지를 방문하였을 때 지역주민의 평온한 삶에 깊은 존중을 가질 필요가 있다.

## 2. 마치며

지속가능한 도시관광활성화를 위해 필자가 가장 중요하다고 생각하는 2가지 주제 - 오버투어리즘 대응, 스마트관광도시-를 가지고 지속가능한 도시관광활성화에 대해 연구해 보았다. 관광은 과거에도 현재에도 미래에도 인간의 여가 활동 중 중요한 비중을 차지할 것이다. 이러한 여가 활동을 통해 자연과 사회의 피해를 최소화하고 산업의 경제적 효과가 커질 수 있는 길을 찾아야 한다.

UNWTO(국제연합세계관광기구)에 따르면 2030년 관광으로 인

한 교통 관련 탄소 배출량은 (인간이 배출하는 전체 탄소배출량의) 5.3%로 예상되는데, 이는 2016년 5%에서 증가한 수치<sup>91)</sup>이다. 또한, 베네치아의 초록색 운하<sup>92)</sup>에서 볼 수 있듯이 관광지의 훼손은 계속되고 있다. 이러한 환경적 피해 이외에도 주민의 삶의 평온을 위협하는 오버투어리즘은 큰 문제로 떠오르고 있다. 거주 주민들의 주거 공간은 휴가용 임대지로 전환하려는 집주인에 의해 사라지고 있으며, 그 결과는 투어리스피케이션<sup>93)</sup>과 주택가격 상승으로 이어지고 있다. 방문객과 임대 부동산이 지역 주민보다 많아지면서 지역공동체는 사라지고 있다. 이러한 관광의 지역사회/자연환경에 부정적 영향을 막기 위해 거주민과 관광객 모두가 행복하기 위한 ‘지속가능한 관광’을 향한 정책 마련이 필요하다.

‘지속가능한 관광생태계 조성’에 스마트관광기술이 광범위하게 적용되어야 하며, 오버투어리즘 해결 뿐만 아니라 새로운 관광객 유치와 재방문을 증가를 위해서도 스마트 관광기술의 적극적인 개발은 중요한 과제이다. 스마트관광도시 환경하에서 관광객의 관광 경험의 질은 높아질 것이고, 관광종사자의 수익은 증대될 것이다.

관광 관련 기관들/이해관계자들은 스마트관광기술을 활용하여 관광객의 ‘방문 전, 방문 중, 방문 후’에 단계에 맞는 다양한 맞춤형 정보를 관광객에게 손쉽게 제공할 수 있다. 한편, 이 과정에서 “정보보안”의 중요성은 잊지 말아야 한다. 모바일 앱, 핀테크 및 SNS 어플리케이션 등에서 데이터 보안이 확실하게 이루어지지 못한다면, 스마트관광에 대한 효용은 급격히 하락할 것이다. 향후 스마트관광도시하 정보보안에 대한 연구와 관련 정책 가이드라인 등 지속적인 관심이 필요하다.

---

91) 출처 : UNWTO

<https://www.unwto.org/news/tourisms-carbon-emissions-measured-in-landmark-report-launched-at-cop25>

92) 어린이동아(2023), <http://kids.donga.com/?ptype=article&no=20230530121635293103>

93) 출처: 네이버 국어사전,

<https://ko.dict.naver.com/#/search?range=all&query=%ED%88%AC%EC%96%B4%EB%A6%AC%EC%8A%A4%ED%94%BC%EC%BC%80%EC%9D%B4%EC%85%98>,

투어리스트피케이션은 관광지가 되어간다는 ‘Touristify(투어리스트파이)’와 지역 상업화로 주민들이 밀려난다는 ‘Gentrification(젠트리피케이션)’의 합성어.

결론적으로, ‘지속가능한 도시관광활성화’는 현재 관광산업이 마주하고 있는 최우선의 과제라고 생각하며, 이를 위해 관광 이해관계자 모두 협력하여 함께 공동해결책을 모색하는 것이 중요하다. 민관 파트너십을 견고히 구축하여 새로운 당면과제가 생길 때 빠르게 협업하고 의사소통한다면 당면하는 문제의 해결에도 큰 도움이 될 것이다. Covid-19 팬데믹으로 인해서든, 정보통신기술(ICT)의 발전으로 인해서든, 앞으로의 관광산업의 모습은 많이 달라질 것이다. 그 변화를 빨리 파악하고 최신관광트렌드를 빨리 따라 잡는다면, 우리나라/서울의 관광산업의 미래는 매우 밝을 것이라고 기대한다.

## 참 고 문 헌

문화체육관광부(2020). 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴연구.

박주영(2020). 지속가능한 관광을 위한 특별관리지역 법제화 연구. 한국문화관광연구원

서울관광재단(2019), 서울 스마트관광도시 조성 기본구상.

이수진. (2019). 오버투어리즘과 사회적 딜레마. 경기연구원.

진보라, 김윤영. (2021). 지속가능관광 인증제 도입 방안. 한국문화관광연구원.

한국관광공사(2020), 2020 해외 관광산업 우수사례 벤치마킹 연구.

Gretzel et al(2015), Smart tourism: foundations and developments. Electron Markets

UNWTO 홈페이지

<https://www.unwto.org/news/tourisms-carbon-emissions-measured-in-landmark-report-launched-at-cop25>

\*그 외 개별 출처는 각주 처리함.