



2016년 국립중앙박물관 고객만족도 조사 결과 보고서



2016. 10.

차 례

1장 조사 개요

1. 조사 목적	3
2. 조사 설계	3
3. 조사 과정	4
4. 조사 방법	5
5. 자료 처리 방법	5
6. 측정 모델	6
7. 조사 결과 요약	8

2장 내국인 관람객 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도	17
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	17
2. 선행 품질 요인 PCSI	18
3. 만족 요인 PCSI	19
4. 성과 요인 PCSI	19
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질	20
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질	22
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질	24
8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질	26
9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석	28
제2절 관람객 배경 정보	29
1. 인구 통계적 특성	29
2. 국립중앙박물관 방문 목적	30
3. 방문 계획 전시 프로그램	32
4. 방문 계획 상설 전시	34
5. 동반 방문객	36
6. 국립중앙박물관 방문 경험	38
7. 박물관 방문 시 이용한 교통편	40

제3절 박물관 이용 행태	42
1. 방문 관련 정보 획득 경로	42
2. 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보	44
3. 이용한 전시 해설 지원 항목 이용 여부	46
4. 이용한 전시 해설 지원 항목 만족도	48
5. 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목	50
6. 편의 시설 이용 여부	52
7. 편의 시설 만족도	54
8. 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설	58
9. 관람한 전시실	60
10. 가장 만족한 전시 공간	62
11. 전시 공간 만족 이유	64
12. 가장 기억에 남는 전시 유물	66
13. 전시 유물 만족 이유	68
14. 타 박물관 비교 국립중앙박물관이 개선해야 할 부분	69

3장 외국인 관람객 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도	73
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	73
2. 선행 품질 요인 PCSI	74
3. 만족 요인 PCSI	75
4. 성과 요인 PCSI	75
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질	76
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질	78
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질	80
8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질	82
9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석	84
제2절 관람객 배경 정보	85
1. 인구 통계적 특성	85
2. 한국 방문 유형	86
3. 한국 방문 목적	88
4. 국립중앙박물관 방문 유형	90
5. 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유	92

6. 국립중앙박물관 방문 횟수	94
7. 국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편	96
제3절 박물관 이용 행태	98
1. 방문 관련 정보 획득 경로	98
2. 가장 중요한 정보 획득 경로	101
3. 가장 중요한 고려 요소	104
4. 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지	106
5. 편의 시설 이용 여부	108
6. 편의 시설 만족도	110
7. 기념품 구매 여부	112
8. 전시 해설 항목 이용 여부	114
9. 전시 해설 항목 만족도	116
10. 확대가 필요한 전시 해설 서비스	118
11. 관람한 전시 공간	120
12. 가장 만족한 전시 공간	122
13. 전시 공간 만족 이유	124
14. 가장 기억에 남는 전시 유물	126
15. 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력	129
16. 한국 여행간 방문(예정) 명승지	134
17. 국립중앙박물관 개선 사항	137

4장 내국인 단체 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도	143
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	143
2. 선행 품질 요인 PCSI	144
3. 만족 요인 PCSI	145
4. 성과 요인 PCSI	146
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질	147
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질	148
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질	149
8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질	150
9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석	151

제2절 박물관 이용 행태	152
1. 국립중앙박물관 방문 이유	152
2. 사전 예약제 인지 여부	153
3. 인터넷 예약 시 불편한 점	154
4. 사전 답사 여부	155
5. 사전 답사를 하지 않은 이유	156
6. 관람 예절 동영상 이용 여부	157
7. 예약 사항 확인 절차 관련 개선 사항	158
8. 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 여부	159

5장 전시 해설 만족도

제1절 박물관 전시 해설에 대한 만족도	163
1. 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI 결과	163
2. 선행 품질 요인 PCSI	164
3. 만족 요인 PCSI	165
4. 성과 요인 PCSI	166
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질	167
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질	168
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질	169
8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질	170
9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석	171
제2절 전시 해설 이용 행태	172
1. 국립중앙박물관 방문 유형	172
2. 동반 방문객	173
3. 국립중앙박물관 방문 경험	174
4. 전시 해설 이용한 시간	175
5. 이용한 전시 해설 유형	177
6. 방문 전 전시 해설 인지 여부 및 획득 경로	178
7. 전시 해설 관련 만족도	180
8. 전시 해설 기본 사항	181
9. 적절한 전시 해설 시간	182
10. 중앙박물관 개선 사항	183

6장 누리집 만족도

제1절 박물관 누리집에 대한 만족도	187
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	187
2. 선행 품질 요인 PCSI	188
3. 만족 요인 PCSI	189
4. 성과 요인 PCSI	190
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질	191
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질	192
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질	193
8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질	194
9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석	195
제2절 누리집 이용 행태	196
1. 국립중앙박물관 방문 유형	196
2. 누리집 방문 이유	197
3. 누리집 방문 빈도	198
4. 국립중앙박물관 직접 방문 경험	199
5. 누리집 온라인 회원 여부	200
6. 누리집 메뉴 이용률	201
7. 누리집 메뉴별 만족도	202
8. 누리집 우선 개선 필요 영역	203

부록 - 설문지



1장. 조사 개요

1. 조사 목적

본 조사는 국립중앙박물관 내국인(일반, 단체) 및 외국인 관람객 성향과 요구를 파악하고 박물관 이용의 만족 및 불만족 요인, 개선점을 도출하고, <전시실 및 누리집> 이용객을 대상으로 불만족 요인과 개선점을 도출하여 향후 관람객 만족도 향상을 도모하기 위한 전략 수립에 기초 자료로 활용하고자 함

2. 조사 설계

1. 내/외국인 관람객

구분	내용		
조사 대상	내국인 일반 관람객	전시 해설 체험 관람객	외국인 관람객
실사 기간	8. 26.(금)~9. 2.(금)/ 7일간		8. 26.(금)~9. 2.(금)/ 7일간
조사 규모	887명	180명	400명
표본 추출 방법	계통 추출법 (매 K번째에 해당되는 추출 단위를 뽑는 추출법)		
자료 수집 방법	출구 조사		
오차 범위 (95% 신뢰 수준)	±3.3%	±7.3%	±4.9%
조사 수행 기관	마크로밀 엠브레인		

2. 내국인 단체

구분	내용
조사 대상	내국인 단체 인솔자
실사 기간	8. 26.(금)~9. 2.(금)/ 7일간
조사 규모	100명
표본 추출 방법	계통 추출법 (매 K번째에 해당되는 추출 단위를 뽑는 추출법)
자료 수집 방법	출구 조사
오차 범위 (95% 신뢰 수준)	±9.8%
조사 수행 기관	마크로밀 엠브레인

3. 누리집 이용 고객

구분	내용
조사 대상	국립중앙박물관 누리집 이용객
실사 기간	9. 2.(금)~9. 26.(월)/ 23일간
조사 규모	68명
자료 수집 방법	온라인 설문
오차 범위 (95% 신뢰 수준)	±11.9%
조사 수행 기관	마크로밀 엠브레인

3. 조사 과정

조사 설계

설문 개발

실사 준비

실사 진행

- 면접원 교육
- 설문 복사
- 설문장소 세팅

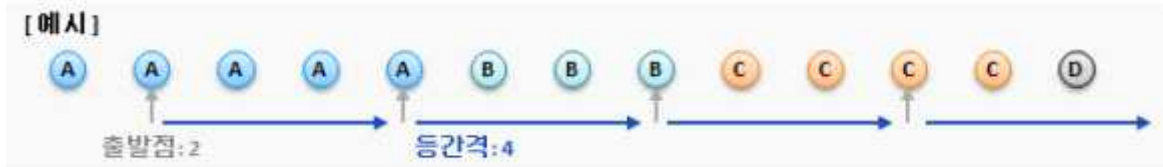
- 1차 에디팅
- 2차 에디팅 후
편칭

- SPSS 13.0을
활용한
통계분석

4. 조사 방법

1) 체계적 표집

- 객관적 조사를 위한 표본 추출 방법으로 출입구에서 나가는 방문객 중 조사 대상 선정을 위한 체계적 표집(Systematic Sampling)을 실시하여 조사 표본 선정



* 주중/주말, 오전/오후 시간대가 고르게 표집되도록 진행

2) 출구 조사

- 전시동 출구를 조사 지점으로 선정하여 응답자 편의를 위한 부스 설치 후 전문 면접원이 구조화된 질문지를 이용하여 개별 면접 진행

[조사 지점]



• 조사 지점은 열린마당으로 통하는 으뜸홀 출구로 선정



* 조사 부스는 국립중앙박물관의 협조로 설치

5. 자료 처리 방법

구분	내용
자료 처리 Process	수집된 자료는 현장 검증을 통한 1차 에디팅(Editing) → 전문 에디터에 의한 2차 에디팅(Editing) → 펀칭(Punching) → 클리닝(Cleaning) → 통계 패키지(SPSS 13.0)를 활용한 자료 분석(빈도 및 교차분석)의 절차를 거쳐 통계량 산출
7점 척도의 100점 환산식	$\{(100-20) / (\text{척도수}-1) \times (\text{평균}-1)\}$ (1점→0.0점, 2점→16.7점, 3점→33.3점, 4점→50.0점, 5점→66.7점, 6점→83.3점, 7점→100.0점)

6. 측정 모델

1. PCSI 모델 개요

- PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 측정 모델은 선행 요인, 만족 요인, 성과 요인의 3개 모형으로 구성되어 있으며, 각 영역별 위계적 구조 형태의 모형(차원, 구성 요소, 측정 항목)으로 이루어져 있음
- 선행 요인이 만족 요인에, 만족 요인이 성과 요인에 각각 영향을 미치게 된다는 모델임
- PCSI는 '만족 모형'에서 산출됨



PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 산출 방법

- 각 문항의 척도는 7점 척도를 활용함
 - 척도는 중간점(보통)이 있어 만족과 불만을 구분할 수 있는 홀수 척도를 사용함
- 만족도 점수는 누구나 이해하기 쉽고 판단하기 쉽도록 100점 만점으로 환산하여 사용함
 - 100점 만점으로 환산할 때에는 모든 척도의 최고점을 100점으로 고정하고, 척도의 최하점을 0점으로 하여 척도간의 간격을 동일 간격으로 나누어 그 점수를 할당하여 계산함
 - 100점 만점 환산식

$$Y = \frac{\text{점수} - 1}{\text{척도의수} - 1} \times 100, Y = 100\text{점 환산점수}$$

2. 주요 측정 유형별 의미

요인	차원	요소	정의
선행 요인	서비스 상품 품질 (제공 서비스 자체의 품질)	편의성 전문성 혁신성	<ul style="list-style-type: none"> 해당 기관의 서비스가 고객에게 제공하는 혜택 및 가치의 정도와 적정성 서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도 고객을 위한 새로운 아이디어 또는 프로그램의 기획 정도
	서비스 전달 품질 (서비스 전달 과정의 품질)	대응성 지원성 공감성	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 응대하는 직원 및 시스템 또는 절차의 수준 서비스에 대한 정보 제공 활동 및 서비스 사후 관리의 정도 고객을 이해하고 배려하는 정서적 태도 및 행동의 정도
	서비스 환경 품질	쾌적성 편리성 심미성	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 환경과 시설의 쾌적하고 청결한 정도 서비스 제공 환경과 시설의 편리한 정도 서비스 환경과 온라인, 오프라인 시설의 아름답고 단정한 정도
만족 요인	서비스 사회 품질 (서비스 공공 측면의 품질)	청렴성 공익성 안전성	<ul style="list-style-type: none"> 업무 처리의 투명성, 도덕성 및 공정성의 정도 해당 기관의 본질적인 역할이 공공의 이익에 도움이 되는 정도 해당 기관의 서비스가 이용 안전에 대응하는 정도
	전반적 만족 (총체인 만족도 평가)	절대적 만족 상태적 만족 감정적 만족	<ul style="list-style-type: none"> 공공 기관의 서비스를 이용하고 난 후의 전반적인 만족도 기관의 서비스에 대한 이용자의 기대 대비 결과 및 투입 대비 결과 만족도 공공 기관 서비스를 이용 한 후 느끼는 이용자의 감정적인 만족도
	요소 만족		<ul style="list-style-type: none"> 서비스 상품, 서비스 전달, 서비스 환경 등 각각에 대한 전반적 평가
	사회적 책임 만족		<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공 기관의 사회적 책임 및 사회 봉사 활동에 대한 만족도
성과 요인	기관 성과	신뢰 지지	<ul style="list-style-type: none"> 공공 기관의 서비스를 이용한 후 재이용 의향 공공 기관의 서비스를 이용한 후 주변 사람들에게 추천 의향 공공 기관의 서비스가 국민의 삶의 질 향상에 기여하는 정도
	사회 성과	국민 행복 국가 발전	<ul style="list-style-type: none"> 공공 기관의 서비스가 해당 영역 진흥 및 육성에 기여하는 정도

7. 조사 결과 요약

1. 국립중앙박물관 종합 만족도 점수

구분	전체	전시 만족도 (80%)			프로그램 만족도 (20%)	
		내국인 방문객 (0.750)	외국인 방문객 (0.125)	내국인 단체 (0.125)	전시 해설 이용객 (0.5)	누리집 이용객 (0.5)
만족도 점수 (2016년) *7점 척도	85.8	86.3	87.4	93.3	90.8	68.7
만족도 점수 (2015년) *7점 척도	84.9	87.2	72.2	92.1	88.3	73.3
만족도 점수 (2014년) *7점 척도	83.1	82.9	84.6	90.2	86.9	76.1
만족도 점수 (2013년:수정) *7점 척도 환산	78.4	77.4	84.4	79.4	87.7	73.5
만족도 점수 (2013년) *5점 척도	83.1	82.0	87.5	83.5	97.8	78.8
GAP (2016년-2015년)	+0.9	-0.9	+15.2	+1.2	+2.5	-4.6

*2013년 만족도 점수는 2014년 점수와의 비교를 위해 5점 척도→100점 만점
변환 산식을 수정하여 적용한 점수임.

(수정산식 $Y = \frac{\text{점수} - 1}{\text{척도의 수} - 1} \times 100$, $Y = 100$ 점 환산 점수)

2. 전시 만족도

구분		구성요소	점수	계
내국인 방문객 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	87.2	87.6
		상대적 만족	87.7	
		감정적 만족	87.9	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	82.6	84.3
		과정 만족	82.1	
		환경 만족	88.2	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	86.0	86.0
내국인 방문객 PCSI				86.3
외국인 방문객 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	88.0	88.8
		상대적 만족	88.3	
		감정적 만족	89.9	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	82.5	85.7
		과정 만족	84.5	
		환경 만족	90.1	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	86.4	86.4
외국인 방문객 PCSI				87.4
내국인 단체 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	94.5	94.2
		상대적 만족	94.0	
		감정적 만족	94.2	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	90.3	91.3
		과정 만족	89.9	
		환경 만족	93.7	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	94.2	94.2
내국인 단체 PCSI				93.3

3. 프로그램 만족도

구분		구성요소	점수	계
전시 해설 이용객	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	91.6	91.3
		상대적 만족	91.0	
		감정적 만족	91.4	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	88.5	89.6
		과정 만족	88.9	
		환경 만족	91.3	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	91.5	91.5
전시 해설 이용객 PCSI				90.8
누리집 이용객	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	71.1	69.7
		상대적 만족	68.4	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	73.3	67.2
		과정 만족	68.1	
		환경 만족	60.0	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	68.6	68.6
누리집 이용객 PCSI				68.7

4. 강약점 분석

가. 내국인 관람객

TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)	항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	91.8	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	75.4
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	91.5	공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	77.3
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	91.1	전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	79.6
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	89.9	지원성	전시(설명/보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	79.6
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	89.0	대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	80.3

나. 외국인 관람객

TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)	항목	설문 내용	점수 (점)
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	93.3	편익성	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	72.9
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.7	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	77.7
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	92.2	전문성	전시 내용과 설명이 정확하다	78.8
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	90.9	공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	79.0
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	90.3	전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	79.3

다. 내국인 단체

TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)	항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	97.7	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	87.0
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	96.0	지원성	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	88.0
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.7	전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	88.5
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	95.2	지원성	관람 정보를 수집하기 쉽다	89.3
안전성	관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다	95.0	대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	90.5

라. 전시 해설 서비스

TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)	항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	95.2	혁신성	전시 서비스 개선을 위해 노력한다	86.7
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.1	대응성	담당자 응대가 신속하다	88.6
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	94.5	전문성	전시해설의 내용이 전문적이다	88.9
심미성	전시해설자(도슨트)의 용모가 친근하고 깔끔하다	93.4	대응성	관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	88.9
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여하고 있다	93.0	공감성	전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다	89.0

마. 누리집

TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
전문성1	제공하는 콘텐츠가 전문적이다	77.2
전문성2	제공하는 콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)	76.7
대응성3	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 신속하다	75.8
편의성1	제공하는 콘텐츠가 다양하다	75.2
편의성2	제공하는 콘텐츠가 유용하다	75.0

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	57.8
심미성1	전반적인 디자인이 마음에 든다	59.6
편리성2	검색이 편리하다	59.8
심미성2	전반적인 색감이 마음에 든다	64.5
혁신성	제공하는 콘텐츠가 참신하다(독창적이다)	66.7



2장. 내국인 관람객 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도

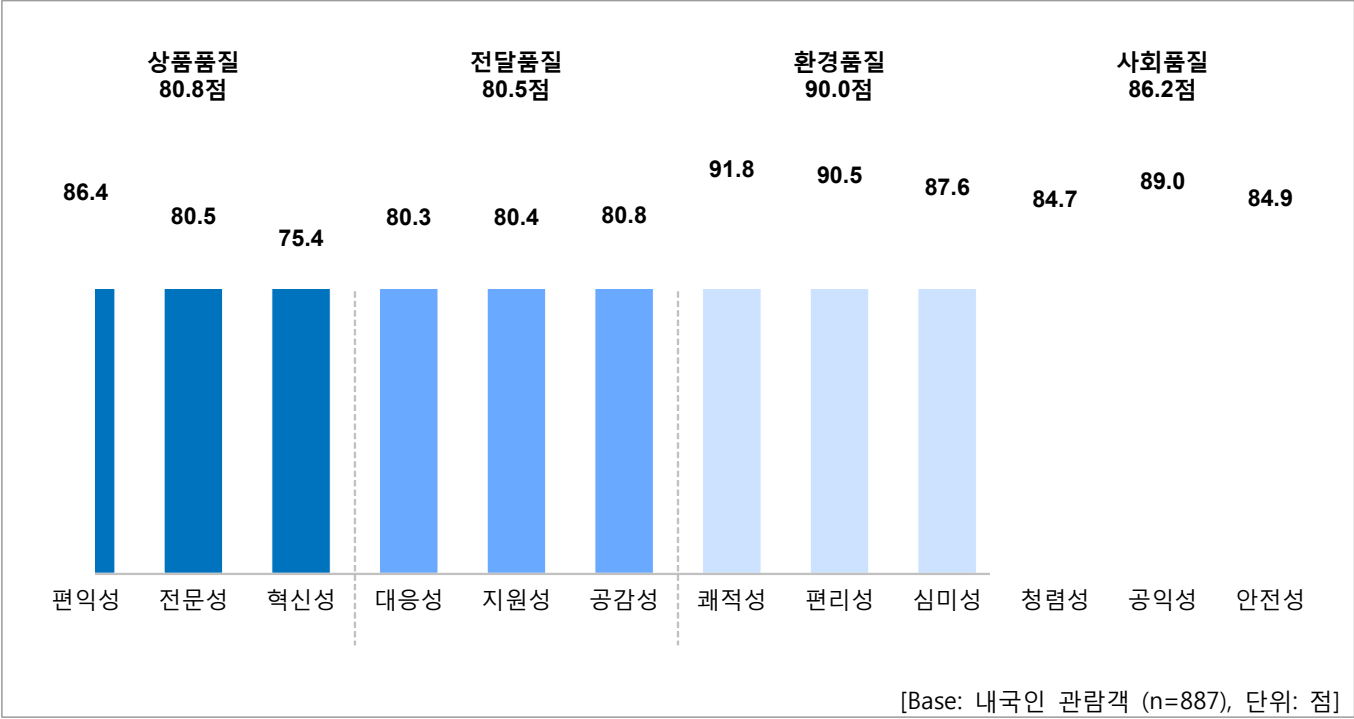
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 86.3점임.
- 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중, '전반적 만족'이 87.6점으로 가장 높고, '요소 만족'이 84.3점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 90.0점으로 가장 높고, '전달 품질' 80.5점과 '상품 품질' 80.8점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과 지수에서는 '기관 성과'가 90.3점으로 '사회 성과' 87.6점 보다 약간 높은 수준임.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 12개 요인 중에서는 '쾌적성'이 91.8점으로 가장 높게 나타난 반면, '혁신성'의 경우는 75.4점으로 상대적으로 낮은 수준임.

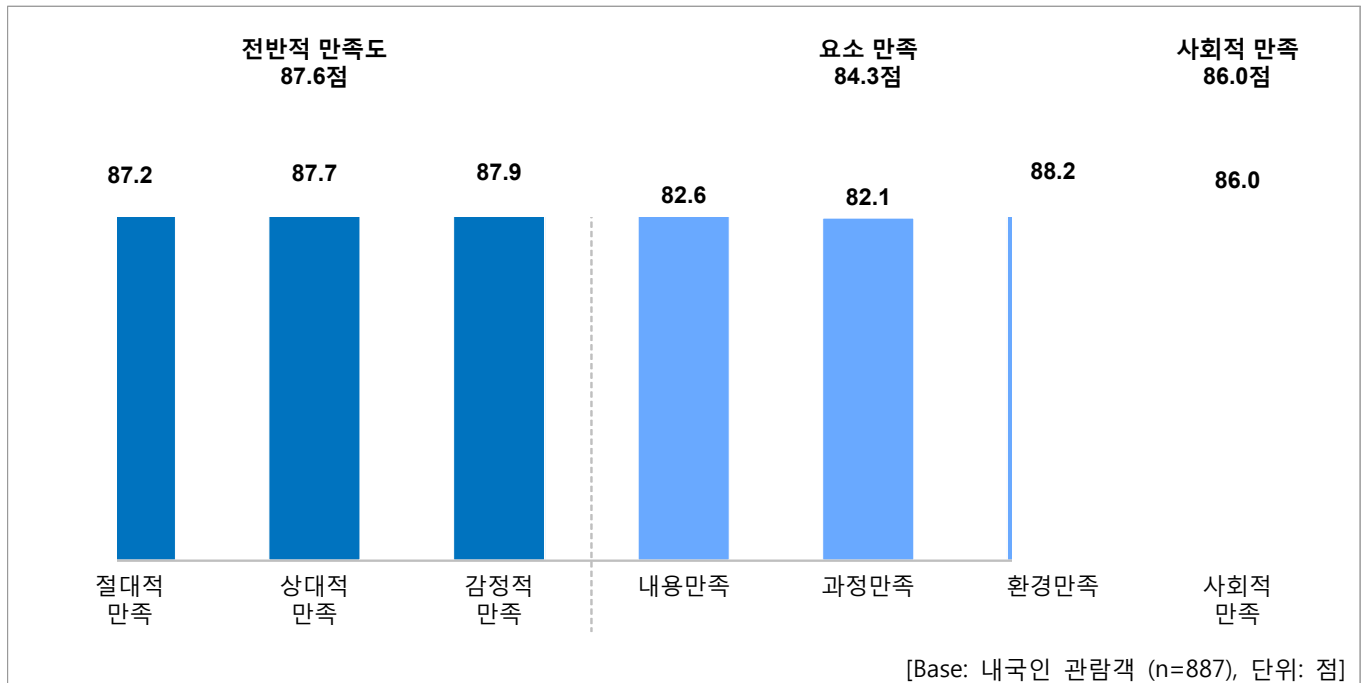


TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	91.8
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	91.5
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	91.1
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	89.9
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	89.0

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	75.4
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	77.3
전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	79.6
지원성	전시(설명/보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	79.6
대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	80.3

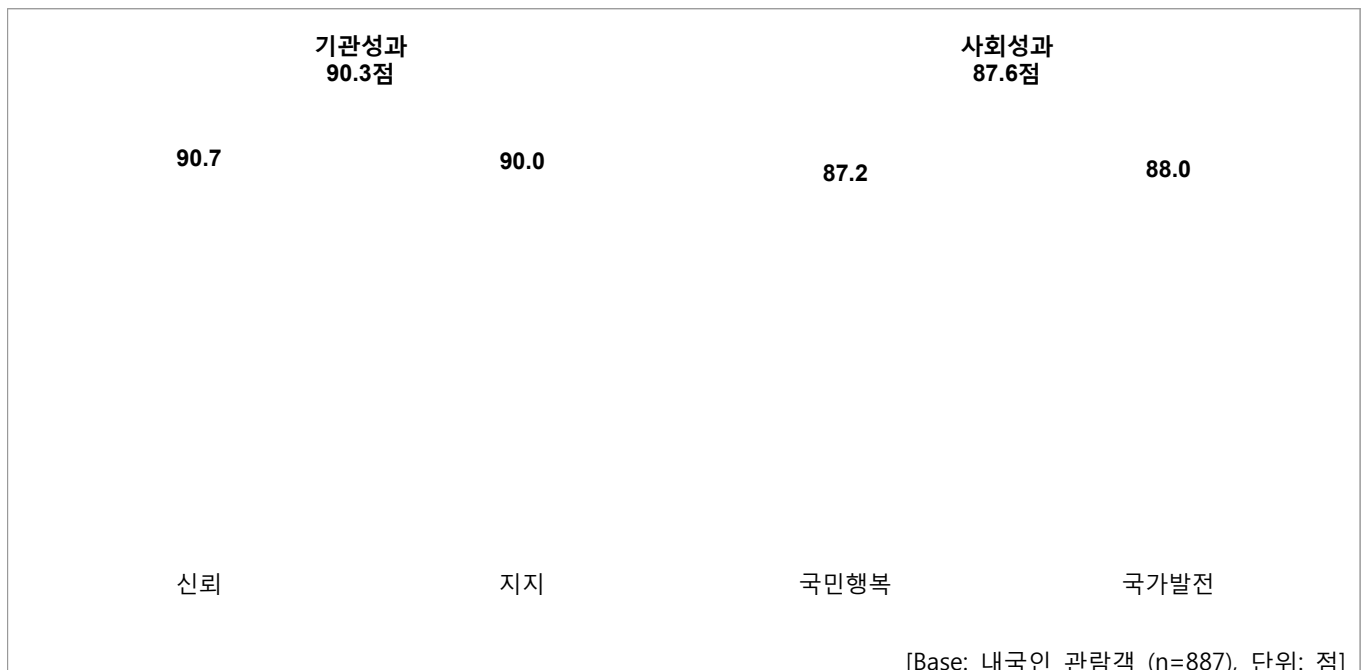
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '환경 만족'이 88.2점으로 가장 높았으며, '과정 만족'의 경우는 82.1점으로 가장 낮게 나타남.



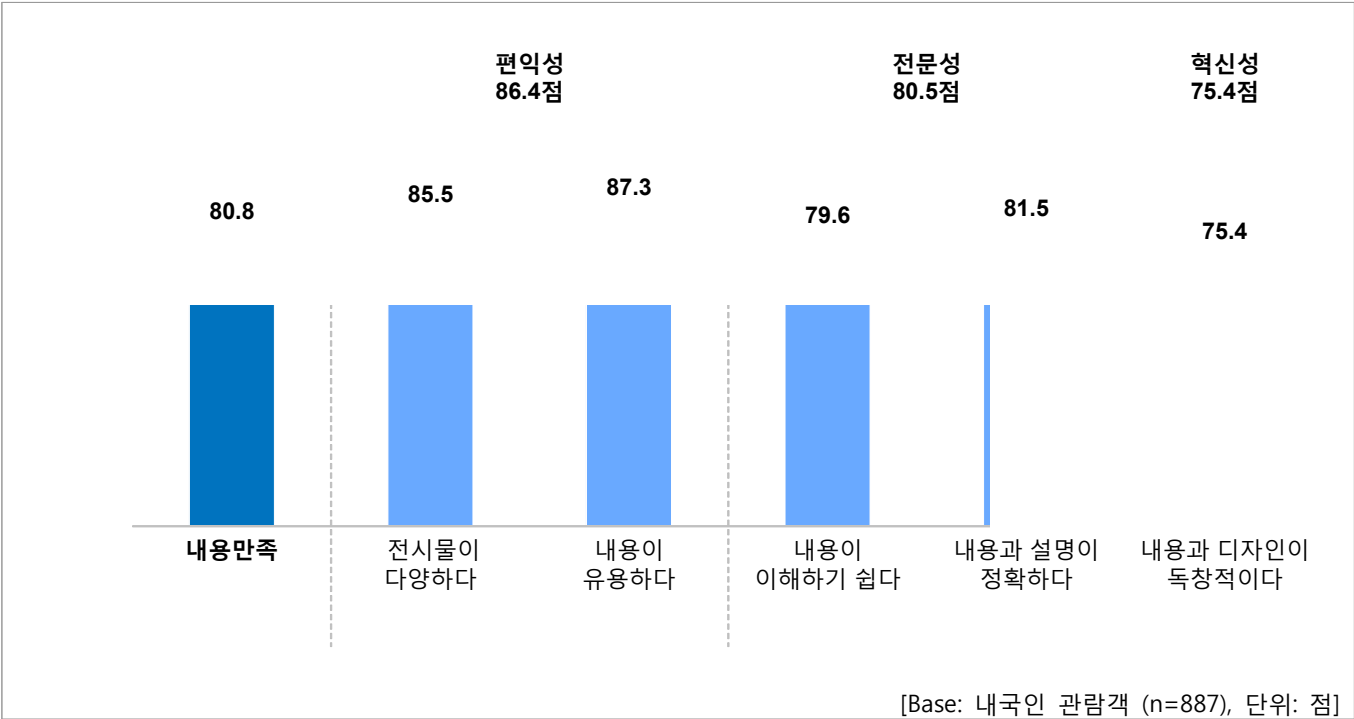
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인에 대한 만족도는 '기관 성과'가 90.3점으로 '사회 성과' 87.6점 보다 더 높은 것으로 나타남.
- 세부적으로는 기관 성과인 '신뢰'가 90.7점으로 가장 높았고, 사회 성과인 '국민 행복'이 상대적으로 다소 낮은 87.2점을 획득함.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족' 점수는 80.8점임.
- 세부 요인 가운데는 '내용의 유용성'이 87.3점으로 가장 높았으며, '내용과 디자인의 독창성' 부분이 75.4점으로 가장 낮은 만족 수준을 보임.



▷ '내용 만족'의 경우는 연령대가 높을수록, 동반 방문객이 '가족'과 '단체 관람', '비수도권' 거주, 방문 목적이 '단체 관람'에서 만족도가 상대적으로 높은 편임.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질]

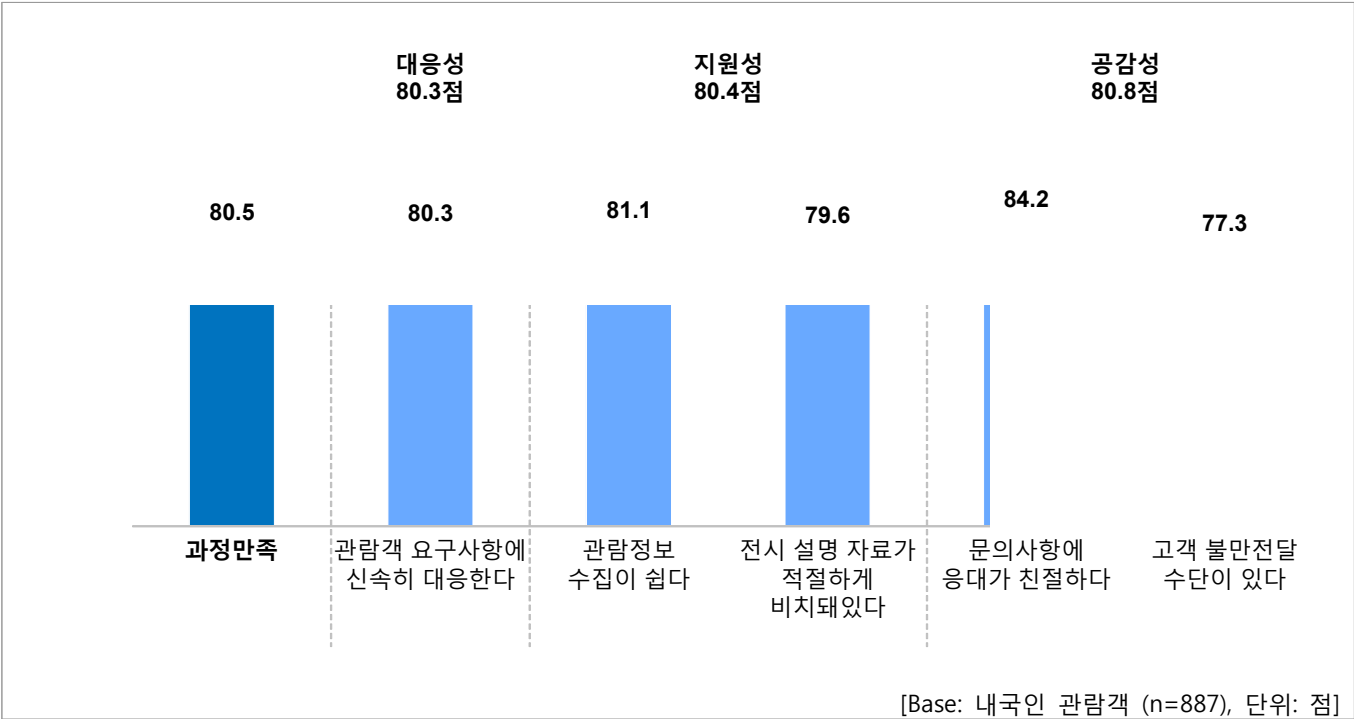
[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 점]

		사례 수	내용 만족	전시물이 다양하다	내용이 유용하다	내용이 이해하기 쉽다	내용과 설명이 정확하다	내용과 디자인이 독창적 이다
전체		(887)	80.8	85.5	87.3	79.6	81.5	75.4
성별	남성	(399)	80.1	84.3	85.8	78.2	81.4	75.5
	여성	(488)	81.3	86.5	88.5	80.7	81.5	75.3
연령	만19-29세	(350)	78.1	83.1	85.3	78.4	79.1	71.2
	30대	(239)	81.1	85.4	87.7	78.1	81.5	76.8
	40대	(207)	83.2	88.6	89.7	81.1	83.7	78.0
	50대 이상	(91)	84.9	87.7	88.6	84.4	85.2	81.7
동반 방문객	가족	(353)	82.7	87.3	88.5	80.6	83.5	78.0
	친구/동료	(373)	79.0	82.8	85.5	78.5	79.8	73.8
	혼자	(143)	80.2	86.8	87.8	80.0	81.7	72.5
	단체 관람	(33)	82.7	90.4	93.4	78.3	80.3	76.8
거주지역	서울/수도권	(766)	80.5	85.2	87.1	79.5	81.1	75.0
	비수도권	(121)	82.6	87.5	88.4	79.8	83.7	78.0
방문목적	가족/친구와 여가	(533)	80.3	84.8	86.9	79.2	81.0	74.9
	지식/정보 획득	(275)	80.8	85.9	87.2	80.4	81.6	74.7
	단체 관람	(55)	84.7	90.3	92.4	80.6	83.0	80.9
	숙제/과제	(24)*	82.6	84.7	85.4	76.4	86.8	81.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	81.5	85.5	87.8	79.0	81.7	77.6
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	79.8	84.4	86.4	79.0	79.7	74.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	80.9	86.1	87.5	80.2	82.3	74.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	80.0	84.0	85.9	78.4	79.8	75.9
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	81.6	86.7	88.4	80.3	82.4	75.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	80.9	86.1	88.0	80.3	82.8	74.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 80.5점으로 나타남.
- 세부적으로는 '문의 사항 응대 친절성'이 84.2점으로 가장 높은 반면, '고객 불만 전달 수단 확보'는 77.3점으로 상대적으로 낮게 평가함.



▷ '과정 만족' 점수는 연령대가 높을수록, '비수도권' 거주인 경우 상대적으로 높은 수준을 보임.

[세부 품질 항목 분석 – 서비스 전달 품질]

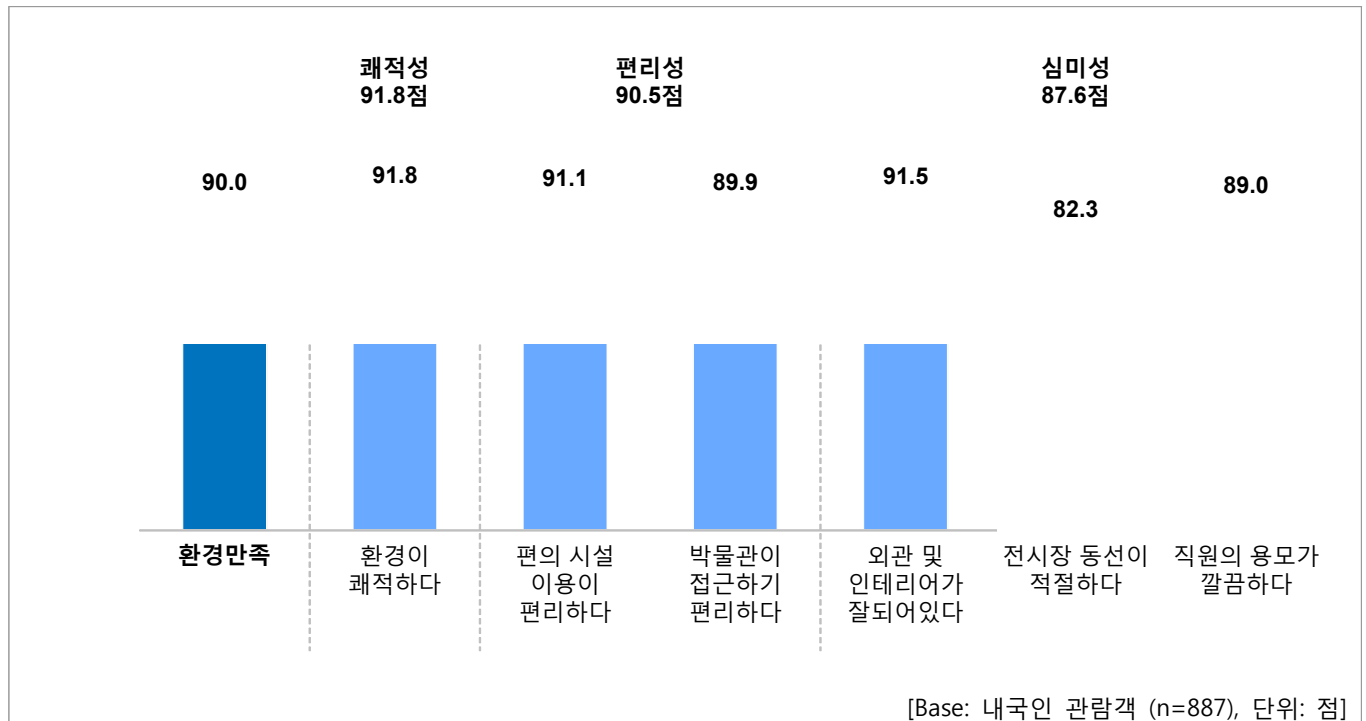
[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 점]

		사례 수	과정 만족	관람객 요구 사항에 신속히 대응한다	관람 정보 수집이 쉽다	전시 설명 자료가 적절하게 비치 되어있다	문의 사항에 응대가 친절하다	고객 불만 전달 수단이 있다
전체		(887)	80.5	80.3	81.1	79.6	84.2	77.3
성별	남성	(399)	80.5	80.3	80.5	79.2	84.1	78.8
	여성	(488)	80.4	80.3	81.7	80.0	84.2	76.1
연령	만19-29세	(350)	78.7	77.5	79.8	78.4	83.7	75.3
	30대	(239)	81.0	81.2	80.8	80.3	84.0	78.7
	40대	(207)	81.9	82.9	82.5	80.0	84.5	78.4
	50대 이상	(91)	82.9	83.2	84.2	81.7	86.1	78.9
동반 방문객	가족	(353)	81.8	82.1	82.8	80.9	84.4	78.3
	친구/동료	(373)	78.5	77.8	79.8	77.7	83.3	74.7
	혼자	(143)	81.8	81.7	80.7	81.1	85.3	80.3
	단체 관람	(33)	82.9	82.8	82.3	81.8	85.4	82.3
거주지역	서울/수도권	(766)	80.1	79.9	81.0	79.1	83.7	77.0
	비수도권	(121)	83.1	83.3	82.2	82.9	87.1	79.8
방문목적	가족/친구와 여가	(533)	79.7	79.0	80.6	79.4	83.7	76.3
	지식/정보 획득	(275)	81.5	82.4	82.1	79.6	84.6	78.1
	단체 관람	(55)	82.6	82.7	82.1	81.5	84.8	81.8
	숙제/과제	(24)*	82.1	81.9	79.9	79.9	87.5	81.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	80.6	80.5	80.3	79.9	84.7	77.7
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	80.1	80.4	80.4	78.6	83.6	77.5
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	80.6	80.2	82.0	80.0	84.2	77.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	80.0	79.8	80.4	78.4	83.9	77.9
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	81.2	81.2	81.9	81.0	84.7	77.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	80.3	80.0	81.2	79.5	84.0	77.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 90.0점임.
- 세부 요인 중에서는 '환경 쾌적성'에 대한 만족도가 91.8점으로 가장 높은 한편, '전시장 동선 적절성'의 경우는 82.3점으로 상대적으로 낮은 수준이나 전반적으로 80점 이상으로 높게 나타남.



- ▷ '환경 만족' 점수는 동반 방문객이 '단체 관람', '비수도권' 거주, 방문 목적별로 '단체 관람'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질]

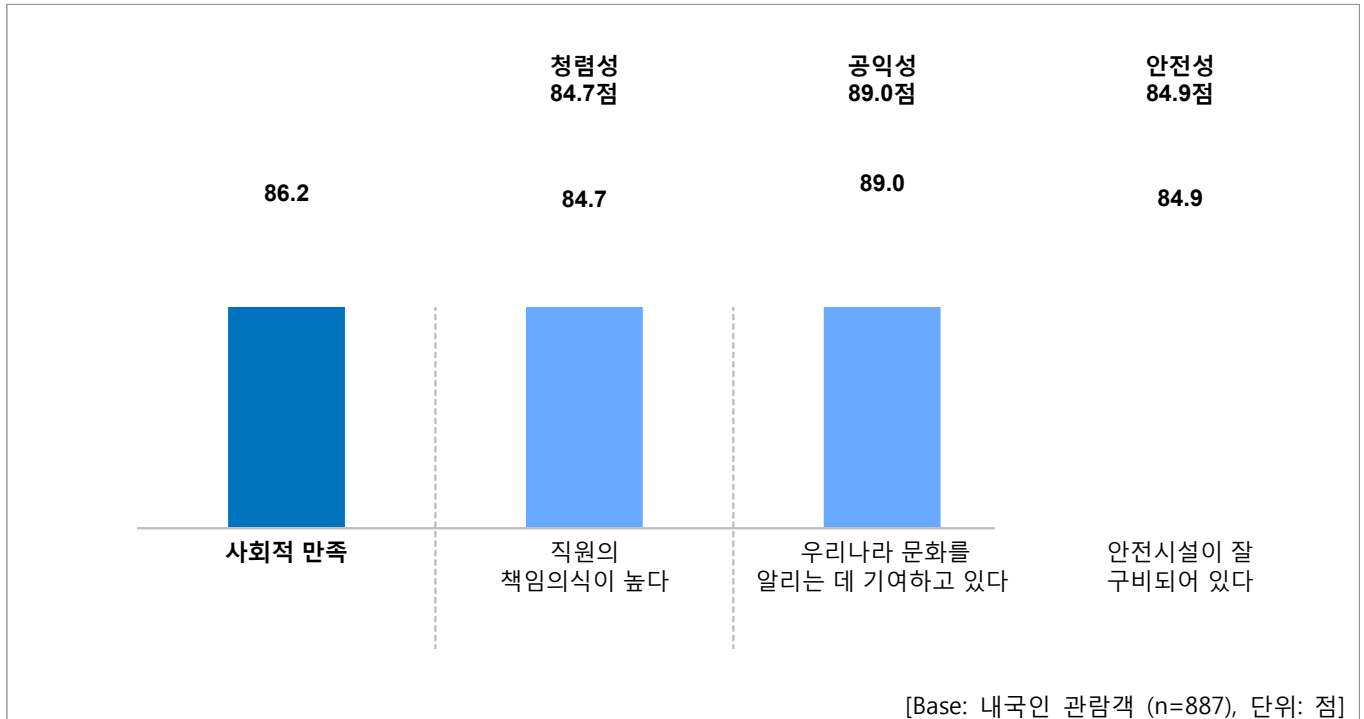
[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 점]

		사례 수	환경 만족	환경이 쾌적하다	편의 시설 이용이 편리하다	박물관이 접근하기 편리하다	외관 및 인테리어가 잘 되어있다	전시장 동선이 적절하다	직원의 용모가 깔끔하다
전체		(887)	90.0	91.8	91.1	89.9	91.5	82.3	89.0
성별	남성	(399)	89.6	92.1	90.6	88.5	91.3	81.6	88.8
	여성	(488)	90.2	91.6	91.4	91.1	91.6	83.0	89.1
연령	만19-29세	(350)	89.2	90.8	90.3	89.8	92.0	79.7	89.0
	30대	(239)	90.6	92.9	91.6	89.9	92.1	83.5	89.1
	40대	(207)	90.0	92.2	91.7	89.4	90.3	83.4	88.5
	50대 이상	(91)	90.9	92.1	91.0	91.8	90.5	87.0	89.9
동반 방문객	가족	(353)	90.6	92.6	90.9	90.5	91.5	85.5	88.7
	친구/동료	(373)	89.2	91.3	90.3	89.1	91.2	80.2	88.5
	혼자	(143)	89.5	90.4	92.0	89.4	91.4	80.8	90.1
	단체 관람	(33)	93.4	96.5	94.9	93.4	93.4	82.8	91.9
거주 지역	서울/수도권	(766)	89.7	91.4	90.8	89.6	91.4	82.0	88.6
	비수도권	(121)	91.9	94.2	92.7	91.7	92.0	84.6	91.6
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	90.3	92.5	91.3	90.6	92.0	82.0	88.6
	지식/정보 획득	(275)	88.7	89.9	90.1	87.8	90.0	82.1	89.4
	단체 관람	(55)	92.6	95.2	94.2	92.1	93.3	84.8	90.3
	숙제/과제	(24)*	90.5	90.3	89.6	93.1	91.0	88.2	90.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	90.9	93.0	91.0	91.1	92.9	83.8	89.5
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	89.6	91.3	90.7	90.2	91.1	81.3	88.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	89.6	91.4	91.3	89.1	90.8	82.1	88.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	90.4	92.1	90.9	90.6	92.2	83.8	89.4
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	90.0	92.1	91.4	89.8	91.4	81.8	88.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	89.2	91.0	91.0	89.1	90.4	80.9	88.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 세부 품질 항목 분석 – 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 86.2점으로 나타남.
- 세부적으로는 '한국 문화 전파 기여도'가 89.0점으로 가장 높았고, '안전시설 구비성' 84.9점, '직원의 책임 의식' 84.7점 순이었으며, 모두 84점 이상의 높은 평가를 받음.



▷ '사회적 만족' 점수는 연령대가 높을수록, '비수도권' 거주, 방문목적별로 '단체 관람'인 경우 비교적 높게 나타남.

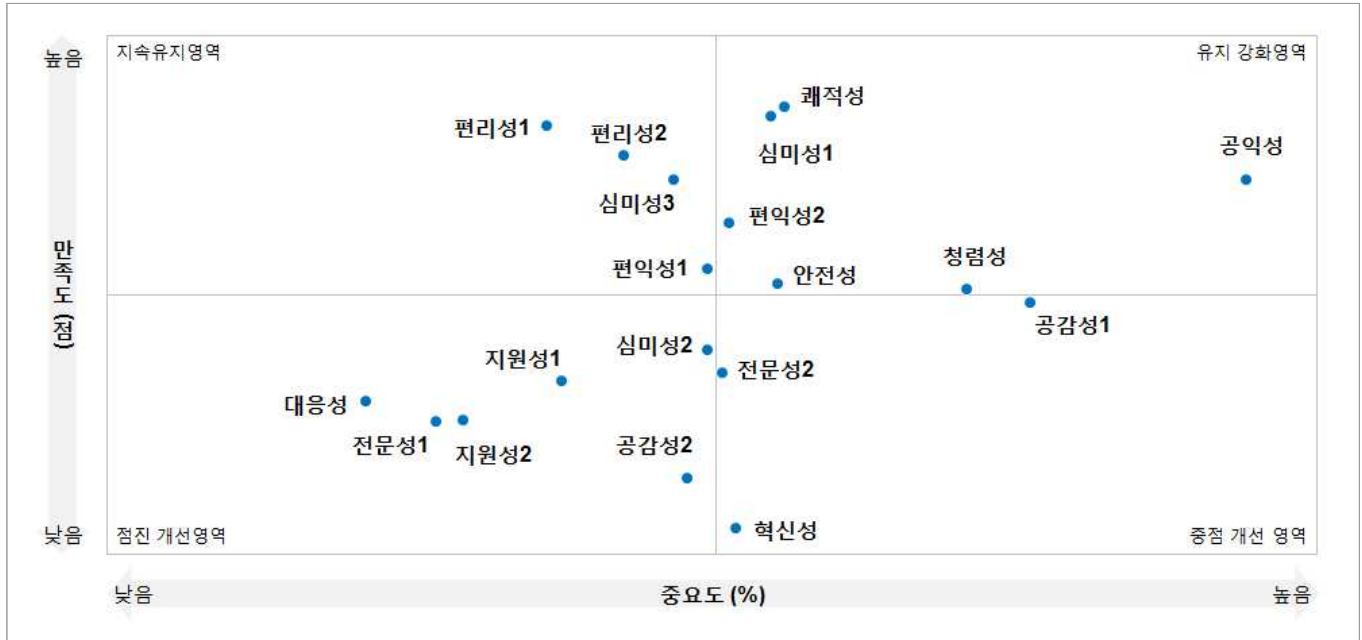
[세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 점]

		사례 수	사회적 만족	직원의 책임 의식이 높다	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	안전시설이 잘 구비되어 있다
전체		(887)	86.2	84.7	89.0	84.9
성별	남성	(399)	86.2	85.2	88.1	85.3
	여성	(488)	86.2	84.3	89.7	84.6
연령	만19-29세	(350)	84.8	83.4	88.3	82.8
	30대	(239)	86.4	85.1	88.4	85.7
	40대	(207)	87.4	85.9	90.0	86.3
	50대 이상	(91)	88.1	85.9	90.5	87.9
동반 방문객	가족	(353)	86.8	84.7	89.7	86.0
	친구/동료	(373)	84.9	83.8	87.6	83.2
	혼자	(143)	87.4	86.0	89.5	86.7
	단체 관람	(33)	89.6	87.4	93.9	87.4
거주 지역	서울/수도권	(766)	85.8	84.2	88.4	84.7
	비수도권	(121)	88.8	88.2	92.1	86.2
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	85.6	84.1	88.3	84.3
	지식/정보 획득	(275)	86.9	85.4	89.5	85.9
	단체 관람	(55)	88.9	87.6	92.4	86.7
	숙제/과제	(24)*	85.6	84.7	88.9	83.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	86.7	85.2	90.0	85.0
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	86.5	85.0	88.9	85.5
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	85.7	84.3	88.4	84.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	86.4	85.2	88.9	85.0
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	86.0	84.6	88.7	84.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	86.2	84.2	89.4	85.2

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화 영역	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다
	공익성	중앙박물관 전시가 한국 문화를 외국인에게 알리는 데 기여함
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다
	편익성2	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다
	안전성	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비되어 있다
	청렴성	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다
지속 유지 영역	편리성1	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다
	편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다
	편익성1	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다
점진 개선 영역	심미성2	전시장 동선이 적절하다
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다
	지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다
	공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다
	대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다
중점 개선 영역	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다
	전문성2	전시 내용과 설명이 정확하다
	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다

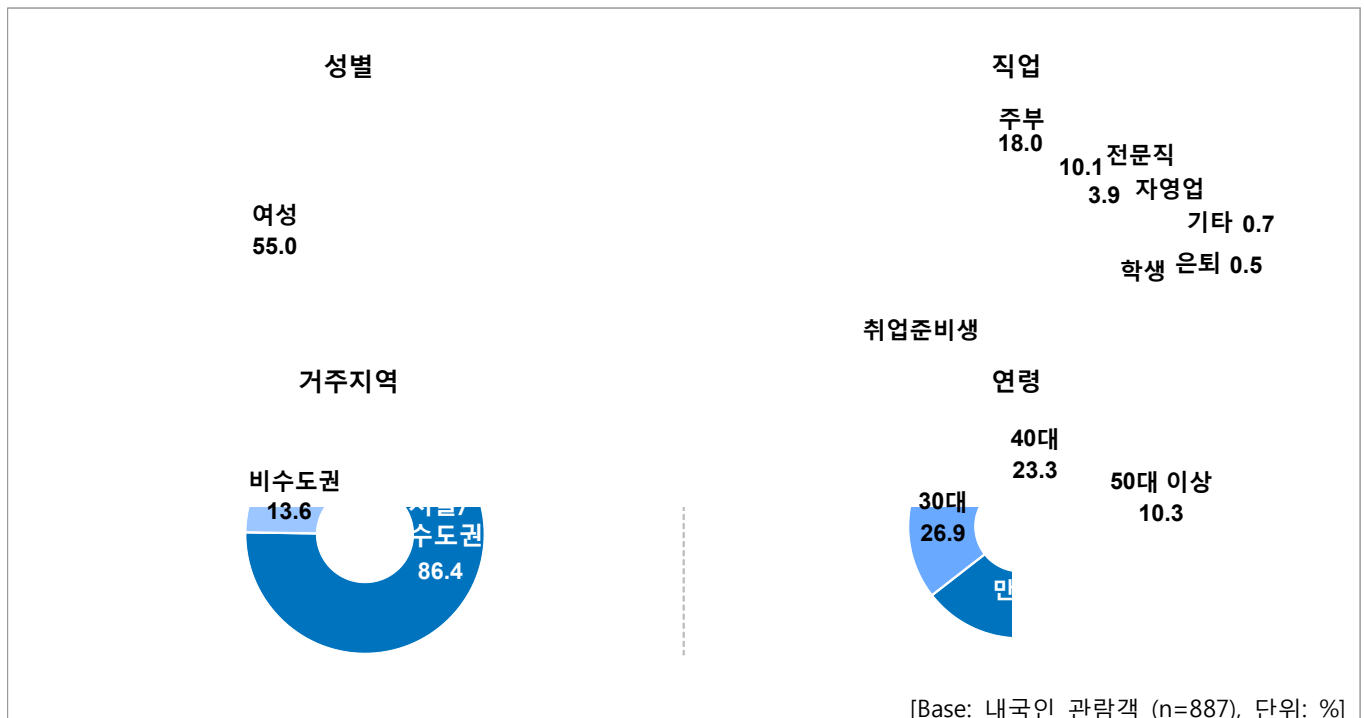
※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 관람객 배경 정보

1. 인구 통계적 특성

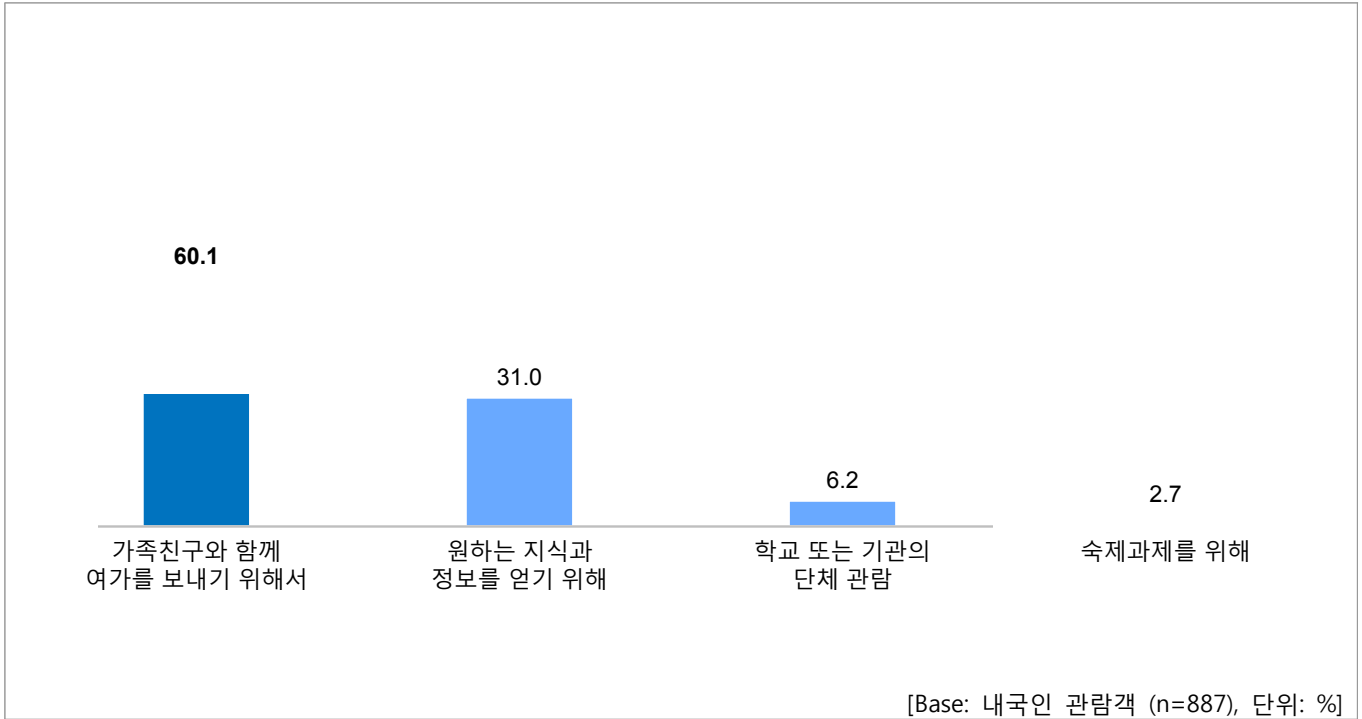
- 성별로는 '여성'이 55.0%로 '남성' 45.0% 보다 높게 나타남.
- 직업별로는 '직장인'이 차지하는 비율이 38.9%로 가장 높았으며, '학생' 23.0%, '주부' 18.0%, '전문직' 10.1% 순으로 높음.
- 지역별로는 '서울/수도권' 거주자가 86.4%로 10명 중 8명 이상 임.
- 연령은 '만 19~29세'가 39.5%로 가장 많았고, '30대' 26.9%, '40대' 23.3%, '50대 이상' 10.3% 순으로 높게 나타남.



2. 국립중앙박물관 방문 목적

문) 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

- 국립중앙박물관 방문 목적으로는 '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서'라는 응답이 60.1%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '원하는 지식과 정보를 얻기 위해' 31.0%, '학교 또는 기관의 단체 관람' 6.2%, '숙제/과제를 하기 위해' 2.7% 순임.



- ▷ '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서'라는 응답은 동반 방문객별로는 '가족'과 '친구/동료', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '원하는 지식과 정보를 얻기 위해서'는 동반 방문객별로는 '혼자', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높음.

[국립중앙박물관 방문 목적]

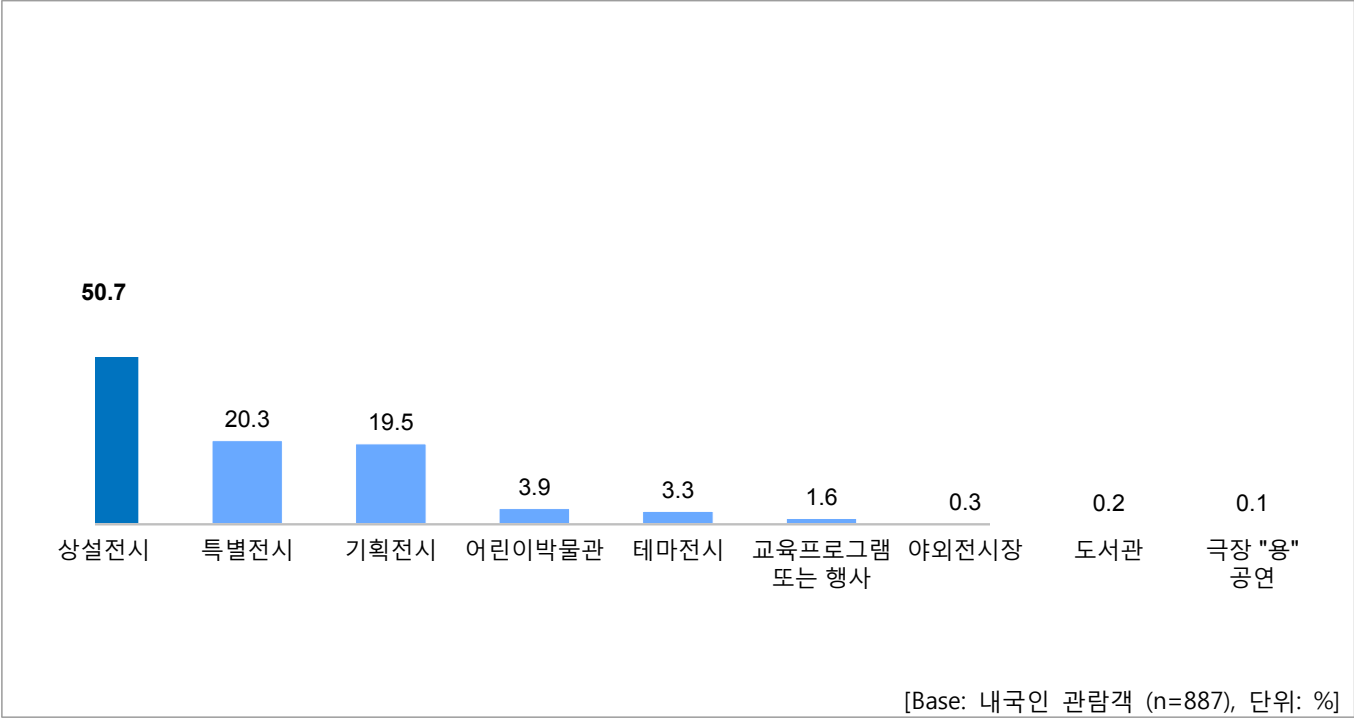
[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

		사례 수	가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서	원하는 지식과 정보를 얻기 위해	학교 또는 기관의 단체 관람	숙제/과제를 위해
전체		(887)	60.1	31.0	6.2	2.7
성별	남성	(399)	60.7	29.1	8.8	1.5
	여성	(488)	59.6	32.6	4.1	3.7
연령	만19-29세	(350)	60.9	33.4	▼3.4	2.3
	30대	(239)	64.4	25.5	8.8	1.3
	40대	(207)	55.6	29.5	8.7	▲6.3
	50대 이상	(91)	56.0	39.6	4.4	0.0
동반 방문객	가족	(353)	▲69.4	▼23.2	▼3.1	4.2
	친구/동료	(373)	▲70.2	▼23.6	4.3	1.9
	혼자	(143)	▼22.4	▲74.8	▼0.7	2.1
	단체 관람	(33)	▼3.0	▼9.1	▲87.9	0.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	60.7	30.3	6.0	3.0
	비수도권	(121)	56.2	35.5	7.4	0.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▲72.5	▼17.4	7.6	2.5
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	59.1	30.2	6.8	3.8
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▼53.6	▲39.2	5.0	2.2
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▲70.6	▼22.3	4.9	2.3
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	63.5	27.8	5.7	3.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▼40.3	▲47.9	8.8	2.9

3. 방문 계획 전시 프로그램

문) 귀하께서는 오늘 어떤 전시·프로그램에 주로 참여하시기 위해 방문하셨나요?

- 방문객의 50.7%는 주로 '상설전시'를 관람하기 위해 방문한 것으로 나타남.
- 그 다음으로는 '특별전시' 20.3%, '기획전시' 19.5%, '어린이박물관' 3.9%, '테마전시' 3.3% 순을 보임.



- ▷ '상설전시' 관람을 위해 방문한 경우는 '만 19~29세' 연령층, 방문 목적이 '숙제/과제', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높음.
- ▷ '특별전시'는 국립중앙박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높음.
- ▷ '기획전시'는 '50대 이상', 방문 목적이 '지식/정보 획득', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높음.
- ▷ '어린이박물관'은 '30대'와 '가족' 동반 방문에서 비교적 관람 비율이 높게 나타남.

[방문 계획 전시 프로그램]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

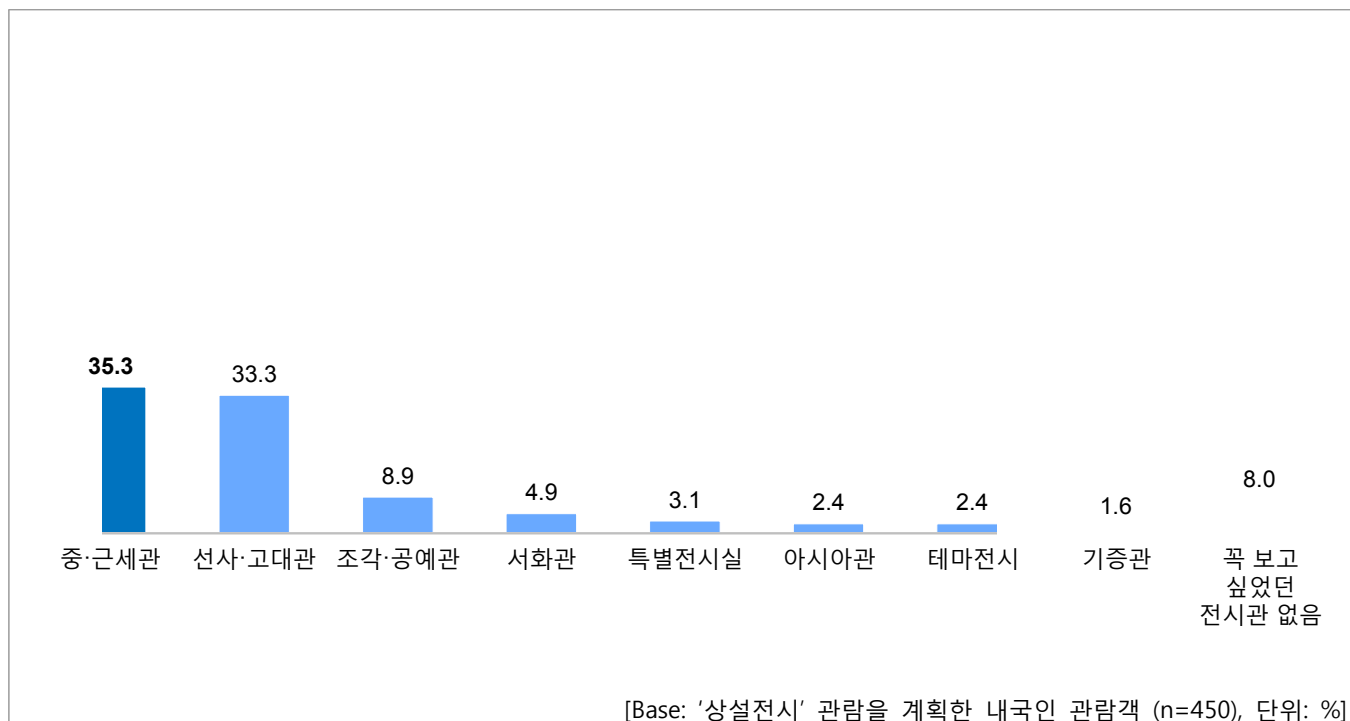
		사례 수	상설 전시	특별 전시	기획 전시	어린이 박물관	테마 전시	교육 프로그램 또는 행사	야외 전시장	도서관	극장 "용" 공연
전체		(887)	50.7	20.3	19.5	3.9	3.3	1.6	0.3	0.2	0.1
성별	남성	(399)	53.1	21.1	16.5	3.5	3.8	1.8	0.3	0.0	0.0
	여성	(488)	48.8	19.7	21.9	4.3	2.9	1.4	0.4	0.4	0.2
연령	만19-29세	(350)	▲58.6	17.4	19.1	▼1.1	2.0	1.4	0.3	0.0	0.0
	30대	(239)	48.5	21.3	17.6	▲8.8	2.5	▼0.4	0.4	0.4	0.0
	40대	(207)	49.3	19.8	16.9	4.8	5.3	2.9	0.5	0.0	0.5
	50대 이상	(91)	▼29.7	29.7	▲31.9	0.0	5.5	2.2	0.0	1.1	0.0
동반 방문객	가족	(353)	48.7	18.4	17.6	▲8.8	3.1	2.0	0.6	0.6	0.3
	친구/동료	(373)	53.1	21.7	19.3	▼1.3	3.8	0.5	0.3	0.0	0.0
	혼자	(143)	46.9	21.0	25.9	▼0.7	2.8	2.8	0.0	0.0	0.0
	단체 관람	(33)	51.5	24.2	15.2	0.0	6.1	3.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	49.3	21.7	18.9	4.3	3.4	1.7	0.3	0.3	0.1
	비수도권	(121)	59.5	▼11.6	23.1	1.7	2.5	0.8	0.8	0.0	0.0
방문목적	가족/친구와 여가	(533)	49.7	21.6	18.2	5.8	2.6	0.9	0.6	0.4	0.2
	지식/정보 획득	(275)	48.7	18.9	▲25.8	▼0.7	3.3	2.5	0.0	0.0	0.0
	단체 관람	(55)	60.0	21.8	▼9.1	1.8	5.5	1.8	0.0	0.0	0.0
	숙제/과제	(24)*	▲75.0	▼4.2	0.0	4.2	12.5	4.2	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▲68.6	▼10.6	▼12.7	3.8	2.1	1.3	0.8	0.0	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	53.2	21.3	14.5	3.8	4.7	1.7	0.0	0.9	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▼39.2	▲25.2	▲26.2	4.1	3.1	1.7	0.2	0.0	0.2
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▲60.3	16.0	▼14.3	4.0	3.7	1.1	0.6	0.0	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	46.8	23.1	19.7	4.7	4.0	1.0	0.3	0.3	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▼41.6	23.1	▲26.9	2.9	1.7	2.9	0.0	0.4	0.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 방문 계획 상설 전시

문) 상설전시 중 꼭 보고 싶었던 전시관이 있으셨다면 어디셨나요?

- 상설전시 중에서는 '중근세관' 35.3%과 '선사고대관' 33.3%를 꼭 보고 싶었다는 비율이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '조각공예관' 8.9%, '서화관' 4.9%, '특별전시실' 3.1% 순을 보임.



▷ '선사고대관'은 방문 목적이 '단체 관람'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '서화관'은 동반 방문객별로 '혼자'인 경우 상대적으로 높음.

[방문 계획 상설 전시]

[Base: '상설전시' 관람을 계획한 내국인 관람객 (n=450), 단위: %]

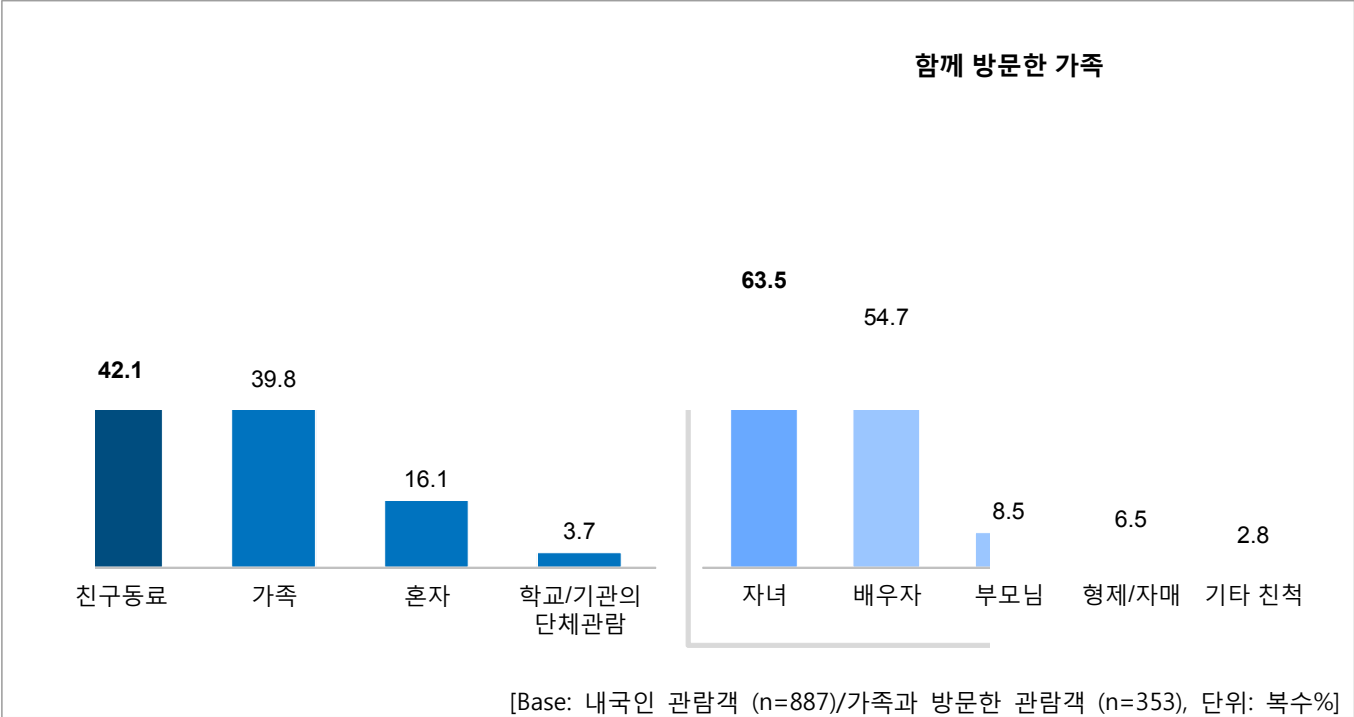
		사례 수	중근 세관	선사 고대관	조각 공예관	서화관	특별전 사실	아시아 관	테마 전시	기증관	꼭 보고 싶었던 전시관 없음
전체		(450)	35.3	33.3	8.9	4.9	3.1	24	24	16	8.0
성별	남성	(212)	34.9	35.4	8.5	4.7	4.7	19	24	0.9	6.6
	여성	(238)	35.7	31.5	9.2	5.0	1.7	29	25	2.1	9.2
연령	만19-29세	(205)	38.5	27.3	9.3	8.3	2.0	2.0	2.0	2.0	8.8
	30대	(116)	38.8	35.3	7.8	▼0.9	3.4	1.7	0.9	1.7	9.5
	40대	(102)	29.4	39.2	10.8	3.9	3.9	2.0	4.9	1.0	4.9
	50대 이상	(27)*	▼18.5	48.1	3.7	0.0	7.4	11.1	3.7	0.0	7.4
동반 방문객	가족	(172)	33.7	39.0	6.4	2.3	2.9	3.5	2.9	1.2	8.1
	친구/동료	(198)	36.9	30.8	9.6	4.0	2.5	2.0	2.0	2.5	9.6
	혼자	(67)	37.3	▼20.9	13.4	▲14.9	4.5	0.0	3.0	0.0	6.0
	단체 관람	(17)*	23.5	▲58.8	5.9	0.0	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(378)	33.9	31.7	9.5	5.6	3.4	2.6	2.6	1.9	8.7
	비수도권	(72)	43.1	41.7	5.6	▼1.4	1.4	1.4	1.4	0.0	4.2
방문 목적	가족/친구와 여가	(265)	36.6	30.2	9.1	4.2	1.9	3.4	1.9	2.3	10.6
	지식/정보 획득	(134)	38.1	33.6	9.0	8.2	4.5	0.0	1.5	0.7	4.5
	단체 관람	(33)	21.2	▲54.5	6.1	0.0	9.1	3.0	3.0	0.0	3.0
	숙제/과제	(18)*	22.2	38.9	11.1	0.0	0.0	5.6	16.7	0.0	5.6
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(162)	38.3	37.7	6.2	▼1.2	2.5	3.1	2.5	0.6	8.0
	저빈도 방문(2-3회)	(125)	37.6	36.8	8.8	3.2	2.4	1.6	0.0	1.6	8.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(163)	30.7	26.4	11.7	9.8	4.3	2.5	4.3	2.5	8.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(211)	39.3	32.2	8.1	2.4	3.3	2.8	1.9	1.4	8.5
	저빈도 방문(2-3회)	(140)	32.1	40.7	7.9	5.7	1.4	2.1	2.1	1.4	6.4
	고빈도 방문(4회 이상)	(99)	31.3	25.3	12.1	9.1	5.1	2.0	4.0	2.0	9.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 동반 방문객

문) 어느 분과 함께 방문하셨습니다?
가족 중 누구와 함께 오셨습니까?

- 국립중앙박물관 관람객 중에서는 '친구/동료'와 함께 방문한 경우가 42.1%로 가장 많았으며, '가족'이 39.8%로 다음으로 높음.
- 함께 방문한 가족으로는 '자녀'를 꼽은 비율이 63.5%로 가장 높았으며, '배우자'도 54.7%로 두 번째로 높게 나타남.



- ▷ '친구/동료'라는 응답은 '만 19~29세' 연령층, 방문 목적이 '가족/친구와 여가', 국립중앙박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높음.
- ▷ '가족'과 함께 온 비율은 '30~40대' 연령층, 방문 목적이 '가족/친구와 여가' 및 '숙제/과제'에서 상대적으로 높게 나타남.

[동반 방문객]

[Base: 내국인 관람객 (n=887)/가족과 방문한 관람객 (n=353), 단위: 복수%]

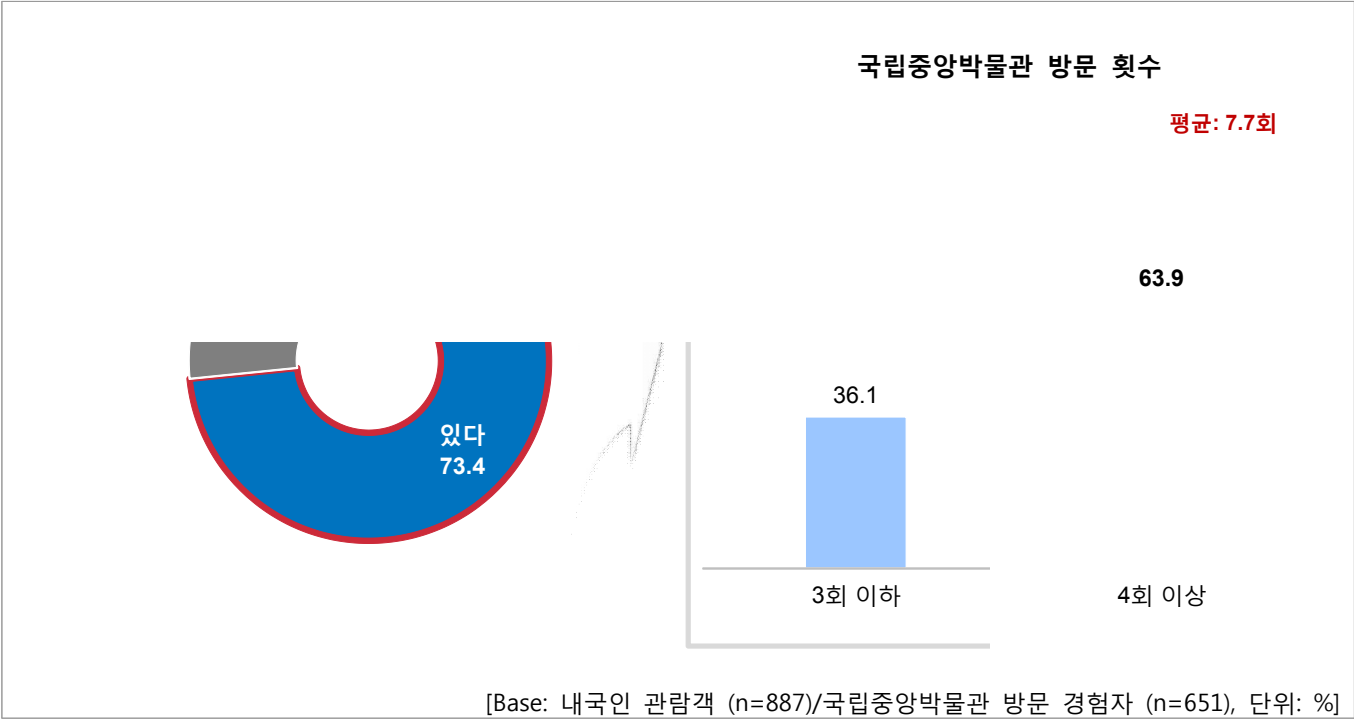
		사례 수	친구 동료	가족	(동반 가족)					혼자	학교/ 기관의 단체 관람
					자녀	배우자	부모님	형제/ 자매	기타 친척		
전체		(887)	421	398	63.5	54.7	8.5	6.5	2.8	16.1	3.7
성별	남성	(399)	40.6	35.8	61.5	▲68.5	7.0	7.0	0.7	19.5	5.0
	여성	(488)	43.2	43.0	64.8	▼45.2	9.5	6.2	4.3	13.3	2.7
연령	만19-29세	(350)	▲62.9	▼13.7	▼8.3	▼33.3	▲37.5	▲29.2	6.3	▲22.6	▼0.9
	30대	(239)	37.2	▲50.2	66.7	63.3	5.8	3.3	0.8	▼10.9	5.0
	40대	(207)	▼18.8	▲67.6	▲85.0	49.3	▼3.6	▼2.1	2.1	▼9.7	7.2
	50대 이상	(91)	▼27.5	49.5	▼46.7	▲71.1	0.0	4.4	6.7	19.8	3.3
거주 지역	서울/수도권	(766)	42.7	39.4	63.6	54.3	7.6	5.6	3.0	15.9	3.7
	비수도권	(121)	38.0	42.1	62.7	56.9	13.7	11.8	2.0	17.4	4.1
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	▲49.2	▲46.0	59.6	59.2	8.2	7.3	3.3	▼6.0	▼0.2
	지식/정보 획득	(275)	▼32.0	▼29.8	64.6	53.7	12.2	4.9	2.4	▲38.9	▼1.1
	단체 관람	(55)	▼29.1	▼20.0	▲90.9	▼18.2	0.0	9.1	0.0	▼1.8	▲52.7
	숙제/과제	(24)*	29.2	▲62.5	▲100.0	▼13.3	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▲53.8	36.0	65.9	58.8	5.9	9.4	1.2	▼7.2	3.8
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	44.3	40.4	58.9	63.2	8.4	4.2	2.1	12.3	3.8
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▼34.1	41.6	64.7	48.0	9.8	6.4	4.0	▲23.3	3.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	46.3	41.1	55.6	61.1	8.3	9.0	2.1	▼9.4	3.7
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	44.5	40.8	68.9	59.0	6.6	5.7	2.5	14.0	3.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▼32.8	36.6	69.0	▼37.9	11.5	3.4	4.6	▲28.6	4.6

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 국립중앙박물관 방문 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?
대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

- 방문객의 73.4%는 과거에 국립중앙박물관을 방문한 경험이 '있는' 것으로 나타남.
- 방문 경험자의 63.9%는 '4회 이상' 방문하였으며, '3회 이하'로 방문한 비율은 36.1%임.



▷ 과거 방문 경험이 '있다'는 응답은 '40대' 연령층, 동반 방문객별로 '혼자', 방문 목적이 '지식/정보 획득', 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 경험]

[Base: 내국인 관람객 (n=887)/국립중앙박물관 방문 경험자 (n=651), 단위: 점]

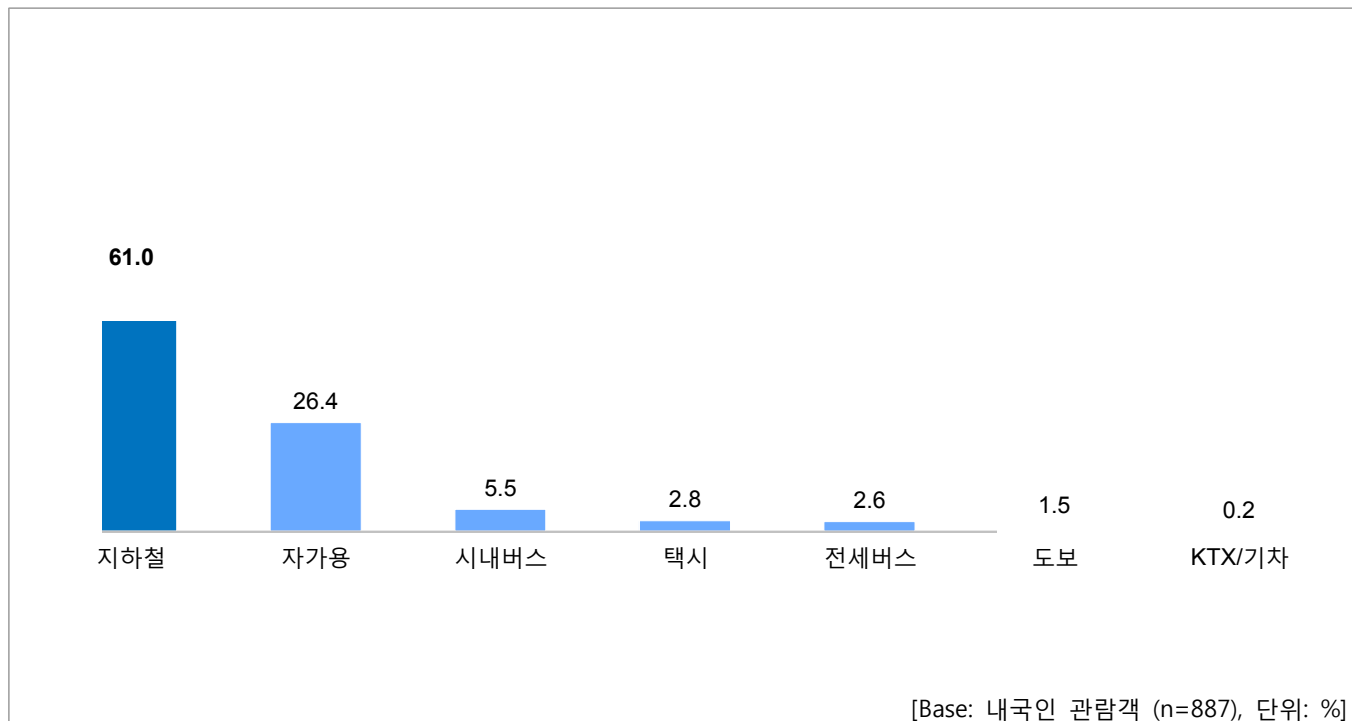
		사례 수	있다	(방문 횟수)		없다
				3회 이하	4회 이상	
전체		(887)	73.4	36.1	63.9	26.6
성별	남성	(399)	69.4	40.8	59.2	30.6
	여성	(488)	76.6	32.6	67.4	23.4
연령	만19-29세	(350)	70.3	40.2	59.8	29.7
	30대	(239)	69.5	39.8	60.2	30.5
	40대	(207)	▲80.2	31.9	68.1	▼19.8
	50대 이상	(91)	80.2	23.3	76.7	19.8
동반 방문객	가족	(353)	75.9	35.4	64.6	24.1
	친구/동료	(373)	▼66.0	42.3	57.7	▲34.0
	혼자	(143)	▲88.1	23.0	77.0	▼11.9
	단체 관람	(33)	72.7	37.5	62.5	27.3
거주 지역	서울/수도권	(766)	76.9	34.8	65.2	23.1
	비수도권	(121)	▼51.2	48.4	51.6	▲48.8
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	▼67.9	38.4	61.6	▲32.1
	지식/정보 획득	(275)	▲85.1	30.3	69.7	▼14.9
	단체 관람	(55)	67.3	43.2	56.8	32.7
	숙제/과제	(24)*	75.0	50.0	50.0	25.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▼58.6	63.9	36.1	▲41.4
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	76.6	29.7	70.3	23.4
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▲91.2	16.6	83.4	▼8.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 박물관 방문 시 이용한 교통편

문) 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 박물관 방문 시 '지하철'을 이용한 비율이 61.0%로 가장 높았으며, '자가용'이 26.4%로 뒤를 이어 높게 나타남.



- ▷ '지하철'을 이용한 비율은 '만 19~29세' 연령층, 동반 방문객별로 '친구/동료' 및 '혼자'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '자가용'은 '30-40대' 연령층, 동반 방문객은 '가족'에서 상대적으로 높은 수준임.

[박물관 방문 시 이용한 교통편]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

		사례 수	지하철	자가용	시내버스	택시	전세버스	도보	KTX/기차
전체		(887)	61.0	26.4	5.5	2.8	2.6	1.5	0.2
성별	남성	(399)	59.1	27.8	5.3	2.8	3.8	1.0	0.3
	여성	(488)	62.5	25.2	5.7	2.9	1.6	1.8	0.2
연령	만19-29세	(350)	▲77.7	▼9.4	8.3	2.6	▼0.3	1.7	0.0
	30대	(239)	▼48.1	▲39.7	3.3	3.8	3.8	0.4	0.8
	40대	(207)	▼47.3	▲38.2	4.8	2.9	5.3	1.4	0.0
	50대 이상	(91)	61.5	29.7	2.2	1.1	2.2	3.3	0.0
동반 방문객	가족	(353)	▼40.5	▲48.4	4.2	2.5	2.0	2.0	0.3
	친구/동료	(373)	▲73.7	▼14.2	6.7	3.2	▼1.1	1.1	0.0
	혼자	(143)	▲82.5	▼7.7	6.3	1.4	▼0.7	0.7	0.7
	단체 관람	(33)	▼36.4	21.2	0.0	6.1	▲33.3	3.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	61.1	27.8	5.6	1.7	2.2	1.6	0.0
	비수도권	(121)	60.3	▼17.4	5.0	▲9.9	5.0	0.8	1.7
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	60.0	28.5	5.8	3.2	0.0	2.3	0.2
	지식/정보 획득	(275)	66.9	22.9	5.8	1.8	2.2	0.0	0.4
	단체 관람	(55)	▼43.6	18.2	0.0	5.5	▲30.9	1.8	0.0
	숙제/과제	(24)*	54.2	37.5	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	61.9	21.6	5.1	4.7	5.5	1.3	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	55.3	28.9	7.7	3.4	2.6	1.3	0.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	63.7	27.6	4.6	1.4	▼1.0	1.7	0.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	62.0	23.1	7.1	4.0	2.3	1.4	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	57.5	31.8	5.0	2.0	2.3	0.7	0.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	63.9	24.4	3.8	2.1	3.4	2.5	0.0

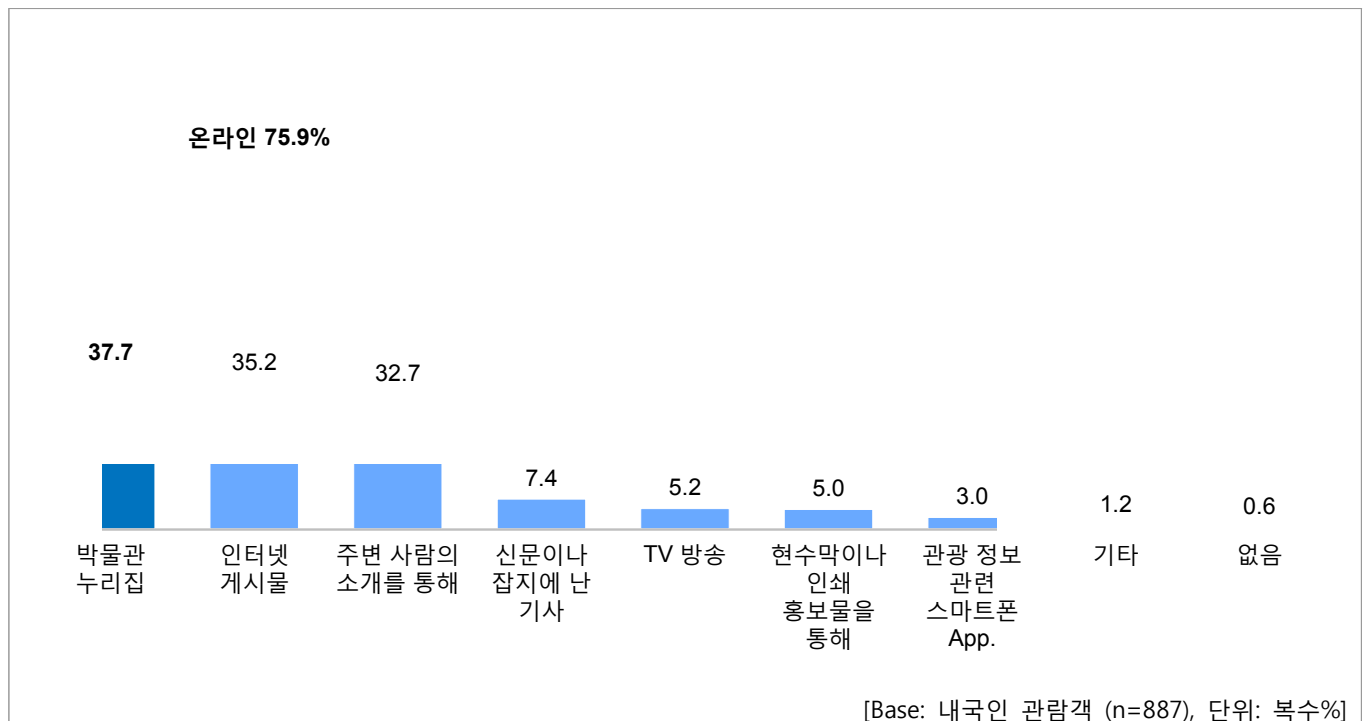
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

제3절 박물관 이용 행태

1. 방문 관련 정보 획득 경로

문) 방문하기 전, 박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 방문객의 37.7%는 '박물관 누리집'을 통해 박물관 관련 정보를 얻은 것으로 나타났으며, '인터넷 게시물'은 35.2%, '주변 사람의 소개를 통해'는 32.7%로 높게 나타남.
- '누리집' 및 '인터넷 게시물', '관광 정보 관련 어플리케이션' 등 온라인을 통해 정보를 얻는다는 비율이 75.9%로 높은 수준임.



- ▷ '박물관 누리집'이라는 응답은 '40대' 연령층, 동반 방문객별로 '혼자', 방문 목적별로 '지식/정보 획득', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남
- ▷ '주변 사람의 소개를 통해'라는 응답은 '만 19~29세' 연령층, 동반 방문객별로 '친구/동료', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

[방문 관련 정보 획득 경로]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 복수%]

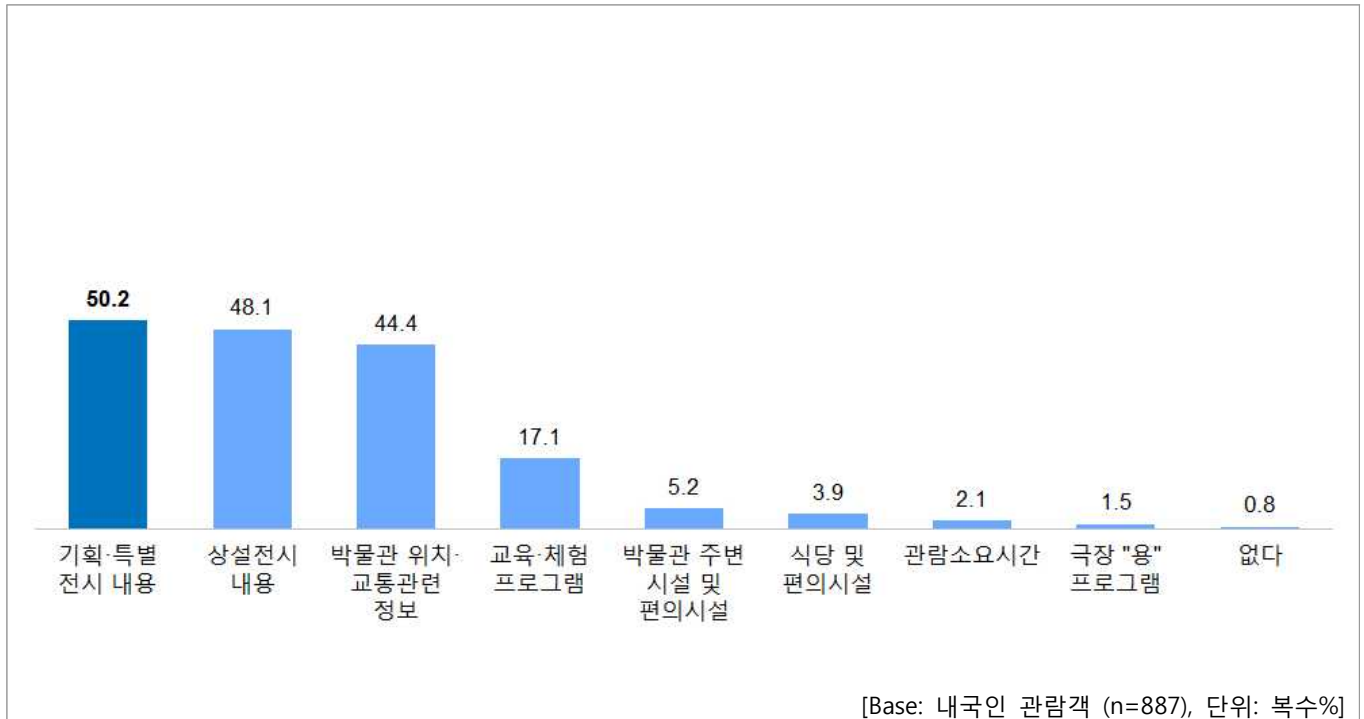
		사례 수	박물관 누리집	인터넷 게시물	주변 사람의 소개를 통해	신문 이나 잡지에 난 기사	TV 방송	현수막 이나 인쇄 홍보물 을 통해	관광 정보 관련 스마트 폰 APP	기타	없음
전체		(887)	37.7	35.2	32.7	7.4	5.2	5.0	3.0	1.2	0.6
성별	남성	(399)	34.3	35.3	34.1	7.0	3.5	3.8	3.8	1.0	1.0
	여성	(488)	40.4	35.0	31.6	7.8	6.6	5.9	2.5	1.4	0.2
연령	만19-29세	(350)	32.9	29.7	▲42.9	4.9	3.7	6.3	2.3	0.6	1.1
	30대	(239)	38.9	40.6	▼25.5	6.7	6.3	4.2	3.3	1.7	0.4
	40대	(207)	▲46.4	41.1	26.1	8.2	3.4	3.4	2.9	1.0	0.0
	50대 이상	(91)	33.0	28.6	27.5	▲17.6	▲12.1	5.5	5.5	3.3	0.0
동반 방문객	가족	(353)	36.5	40.8	▼26.9	7.4	5.1	4.2	4.2	2.3	0.0
	친구/동료	(373)	33.5	30.0	▲42.9	5.1	5.6	4.8	1.6	0.5	0.8
	혼자	(143)	▲51.7	32.9	▼19.6	▲14.0	3.5	6.3	4.2	0.0	0.7
	단체 관람	(33)	48.5	36.4	30.3	6.1	9.1	6.1	6.1	3.0	3.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	38.5	34.5	33.0	7.4	5.4	5.2	3.0	1.3	0.5
	비수도권	(121)	32.2	39.7	30.6	7.4	4.1	3.3	3.3	0.8	0.8
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	▼31.0	37.3	36.2	6.2	5.4	4.5	2.3	1.5	0.8
	지식/정보 획득	(275)	▲49.5	30.2	27.6	9.8	5.1	5.8	4.4	0.7	0.0
	단체 관람	(55)	45.5	30.9	27.3	9.1	5.5	5.5	3.6	1.8	1.8
	숙제/과제	(24)	33.3	54.2	25.0	4.2	0.0	4.2	4.2	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▼21.6	37.3	▲46.6	▼1.7	4.2	▼1.7	▼0.8	0.4	0.4
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	31.1	37.4	31.1	7.7	7.2	4.7	3.4	1.7	1.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▲50.5	32.7	▼25.7	10.6	4.6	7.0	4.1	1.4	0.2
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▼23.7	38.0	▲39.1	4.9	6.3	3.4	2.6	0.9	0.9
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	40.1	33.8	33.8	7.4	4.0	5.0	3.3	1.7	0.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▲55.0	32.8	▼21.8	11.3	5.0	7.1	3.4	1.3	0.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

2. 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보

문) 박물관에 대한 어떤 정보를 주로 알아보셨나요?

- 방문 전 확인한 정보로는 '기획특별전시 내용'이 50.2%로 가장 많았으며, '상설전시 내용' 48.1%로 다음으로 높아 전시 내용에 대한 수집이 많은 것으로 나타남.
- 그 다음으로는 '박물관 위치/교통 관련 정보' 44.4%, '교육 체험 프로그램' 17.1%, '박물관 주변 시설 및 편의시설' 5.2%, '식당 및 편의시설' 3.9% 순으로 나타남.



- ▷ '기획특별전시 내용'은 동반 방문객별로 '혼자', 방문 목적이 '지식/정보 획득', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '박물관 위치/교통 관련 정보'의 경우는 방문 목적이 '가족/친구와 여가', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높음.

[국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보]

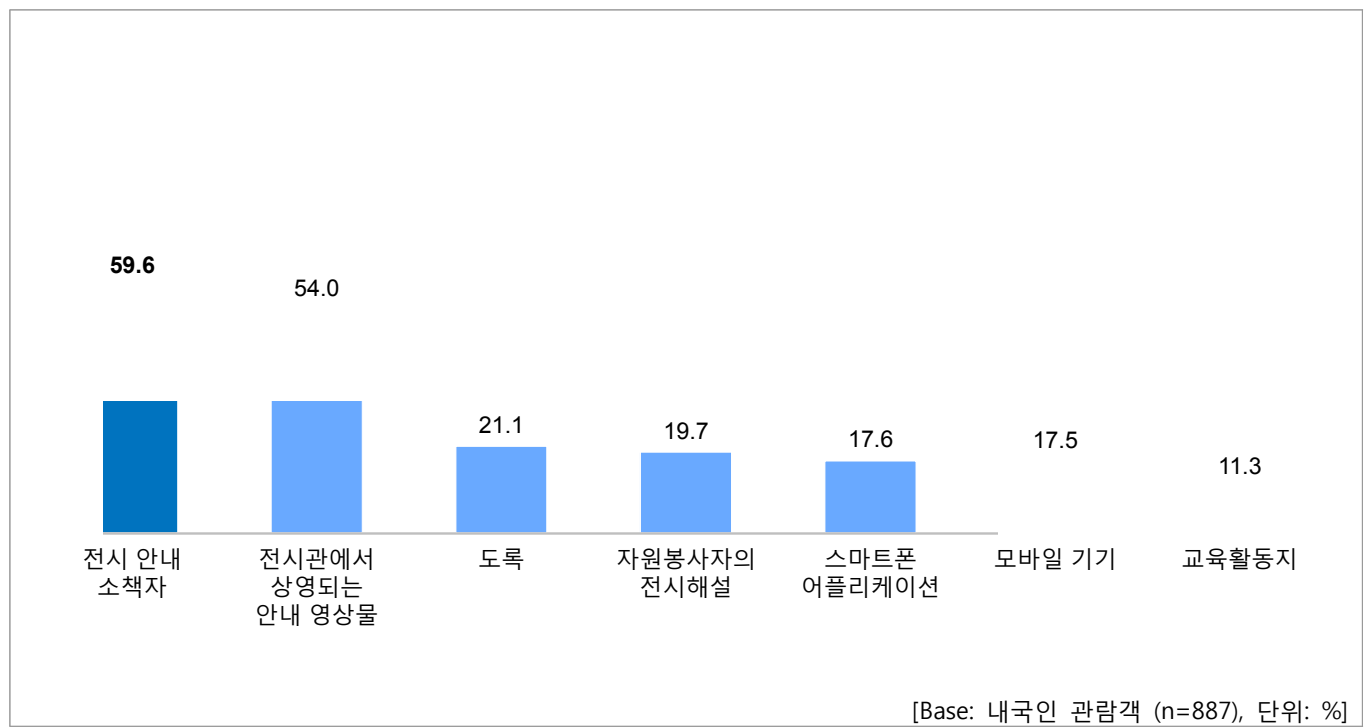
[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 복수%]

		사례 수	기획·특별 전시 내용	상설 전시 내용	박물관 위치·교통 관련 정보	교육·체험 프로그램	박물관 주변 시설 및 편의 시설	식당 및 편의 시설	관람 소요 시간	극장 "용" 프로그램	없다
전체		(887)	50.2	48.1	44.4	17.1	5.2	3.9	2.1	1.5	0.8
성별	남성	(399)	▼43.6	51.1	45.9	▼12.0	5.0	3.5	2.0	0.5	1.0
	여성	(488)	55.5	45.7	43.2	21.3	5.3	4.3	2.3	2.3	0.6
연령	만19-29세	(350)	48.0	46.0	50.6	▼6.0	6.9	▼1.7	2.3	▼0.3	1.4
	30대	(239)	49.4	49.8	40.6	23.0	5.0	4.2	1.3	1.7	0.4
	40대	(207)	50.7	48.8	40.6	▲29.5	4.3	5.8	2.9	3.9	0.0
	50대 이상	(91)	59.3	50.5	39.6	16.5	▼1.1	7.7	2.2	0.0	1.1
동반 방문객	가족	(353)	45.3	49.9	45.6	▲31.2	4.8	4.5	2.5	3.4	0.6
	친구/동료	(373)	48.8	47.5	48.0	▼7.0	6.4	3.5	2.4	0.8	0.8
	혼자	(143)	▲65.0	47.6	37.1	▼10.5	3.5	2.8	2.1	0.0	0.7
	단체 관람	(33)	48.5	39.4	▼18.2	27.3	3.0	6.1	0.0	0.0	3.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	51.4	48.0	43.2	18.5	5.6	4.0	2.3	1.6	0.8
	비수도권	(121)	42.1	48.8	52.1	▼8.3	2.5	3.3	0.8	0.8	0.8
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	45.8	47.8	▲51.0	14.4	6.6	4.1	2.4	1.3	1.1
	지식/정보 획득	(275)	▲60.4	49.8	▼34.9	17.8	▼2.5	3.3	2.2	1.5	0.0
	단체 관람	(55)	45.5	40.0	▼27.3	▲32.7	5.5	5.5	0.0	1.8	1.8
	숙제/과제	(24)*	41.7	54.2	45.8	33.3	4.2	4.2	0.0	4.2	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▼27.5	52.1	▲62.7	▼11.0	6.4	5.9	1.3	0.4	0.4
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	45.1	49.8	46.0	13.2	3.8	2.6	3.8	1.7	1.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▲65.9	45.0	▼33.2	▲22.8	5.3	3.6	1.7	1.9	0.5
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▼35.7	46.9	▲52.0	▼9.1	6.3	3.4	2.0	▼0.3	1.1
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	54.5	49.8	45.8	18.4	6.0	5.0	1.3	1.7	0.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▲66.0	47.9	▼31.5	▲27.3	▼2.5	3.4	3.4	2.9	0.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 이용한 전시 해설 지원 항목 이용 여부

- 문) 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시 해설 지원 항목에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.
- 전시 해설 지원 항목 중에서 '전시 안내 소책자'를 이용 59.6%, '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 이용 54.0%로 과반수 이상으로 나타나 가장 높은 이용률을 보임.
 - 그 다음으로 '도록' 21.1%, '자원봉사자의 전시 해설' 19.7%, '스마트폰 어플리케이션' 17.6%, '모바일 기기' 17.5%, '교육활동지' 11.3% 순으로 나타남.



- ▷ '전시 안내 소책자' 이용은 '40대' 연령층, 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높은 편임.
- ▷ '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 이용은 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '도록'은 방문 목적이 '지식/정보 획득', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.

[이용한 전시 해설 지원항목]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

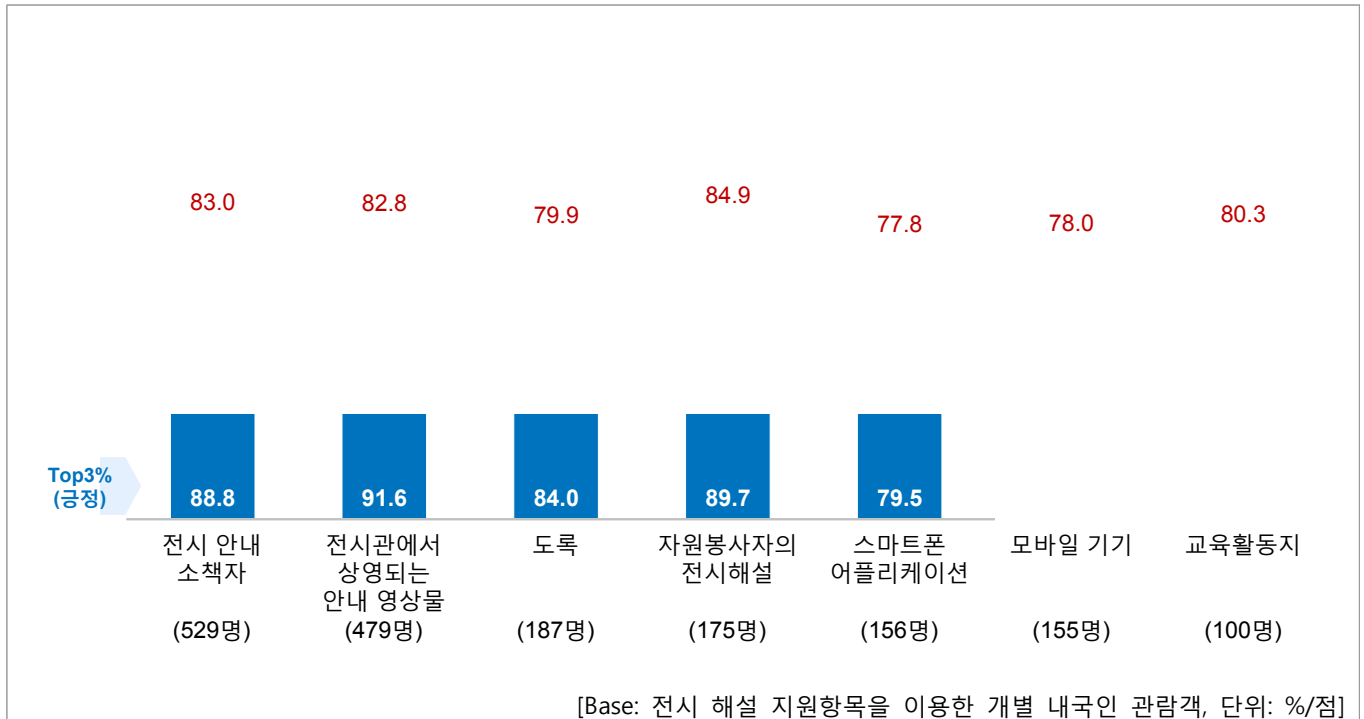
		사례 수	전시 안내 소책자	전시관 에서 상영되는 안내 영상물	도록	자원봉사 자의 전시해설	스마트폰 어플리 케이션	모바일 기기	교육 활동지
전체		(887)	59.6	54.0	21.1	19.7	17.6	17.5	11.3
성별	남성	(399)	58.4	50.4	20.3	17.3	16.8	13.8	8.8
	여성	(488)	60.7	57.0	21.7	21.7	18.2	20.5	13.3
연령	만19-29세	(350)	56.0	54.0	20.0	▼12.6	13.4	13.1	▼6.0
	30대	(239)	53.1	50.2	▼15.5	18.0	17.2	14.2	13.0
	40대	(207)	▲70.0	58.0	27.1	▲29.5	23.7	▲26.6	16.4
	50대 이상	(91)	67.0	54.9	26.4	▲29.7	20.9	22.0	15.4
동반 방문객	가족	(353)	63.5	53.3	21.0	22.1	19.8	▲23.5	15.0
	친구/동료	(373)	54.7	53.9	19.6	19.6	14.5	▼12.6	8.3
	혼자	(143)	62.2	58.7	27.3	20.3	19.6	18.2	11.2
	단체 관람	(33)	63.6	51.5	24.2	15.2	18.2	12.1	12.1
거주 지역	서울/수도권	(766)	60.4	55.1	21.7	20.1	18.8	17.8	11.7
	비수도권	(121)	54.5	47.1	17.4	17.4	▼9.9	15.7	8.3
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	58.5	51.6	17.6	18.8	14.6	16.1	9.9
	지식/정보 획득	(275)	61.1	58.2	▲27.6	21.1	21.8	20.4	11.6
	단체 관람	(55)	63.6	54.5	21.8	20.0	27.3	10.9	20.0
	숙제/과제	(24)*	58.3	58.3	20.8	25.0	12.5	29.2	16.7
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	57.6	▼46.6	▼13.6	15.7	14.4	16.1	9.3
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	53.6	51.5	17.4	▼14.5	14.9	14.0	8.5
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	64.2	59.6	▲27.4	▲25.0	20.9	20.2	13.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	54.3	49.1	▼15.1	15.4	▼12.9	▼12.6	8.9
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	55.9	53.8	▼15.1	18.7	15.1	16.4	8.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▲72.3	▲61.3	▲37.4	▲27.3	▲27.7	▲26.1	▲18.9

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 이용한 전시 해설 지원 항목 만족도

문) 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시 해설 지원 항목에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 이용한 전시 해설 지원 항목별로 만족도를 살펴본 결과, 전반적으로 80점대로 높은 편이었으며, 그 중에서도 '자원봉사자의 전시 해설' 84.9점과 '전시 안내 소책자' 83.0점에 대한 만족도가 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 82.8점, '교육활동지' 80.3점, '도록' 79.9점, '모바일 기기' 78.0점 순을 보임.



- ▷ '자원봉사자의 전시해설' 만족도는 '비수도권' 거주층, 국립중앙박물관 '저빈도 방문' 층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '교육활동지'는 동반 방문객이 '단체 관람'과 '비수도권' 거주층에서 상대적으로 높은 만족도를 보임.
- ▷ '전시관에서 상영되는 안내 영상물'과 '도록' 만족도는 '비수도권' 거주층에서 특히 높게 나타남.

[이용한 전시 해설 지원 항목 만족도 (100점 만점)]

[Base: 전시 해설 지원 항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점]

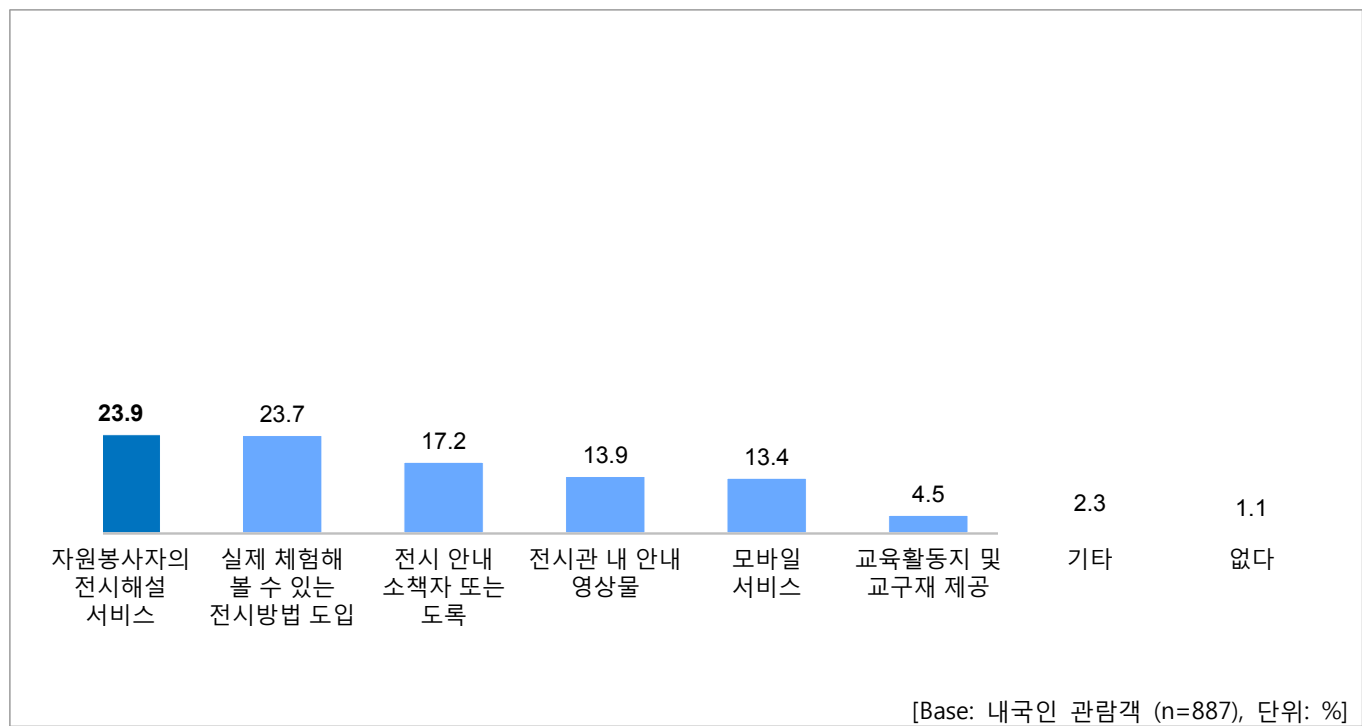
		전시 안내 소책자	전시관 에서 상영되는 안내 영상물	도록	자원봉사 자의 전시해설	스마트폰 어플리 케이션	모바일 기기	교육 활동지
전체		83.0	82.8	79.9	84.9	77.8	78.0	80.3
성별	남성	84.0	82.4	79.2	84.1	75.1	78.5	81.4
	여성	82.3	83.1	80.5	85.4	79.8	77.7	79.7
연령	만19-29세	81.5	81.6	75.7	87.1	78.4	▼71.0	76.2
	30대	83.3	82.6	83.8	81.0	80.9	81.9	82.3
	40대	84.3	84.4	81.8	84.7	72.1	80.6	82.8
	50대 이상	84.7	84.0	81.9	87.7	84.2	80.0	76.2
동반 방문객	가족	83.8	82.4	82.2	85.3	79.8	81.5	81.8
	친구/동료	82.1	83.1	78.3	84.2	79.3	77.7	76.9
	혼자	82.0	82.1	76.9	84.5	75.6	▼67.9	80.2
	단체 관람	86.5	91.2	87.5	90.0	▼52.8	79.2	▲91.7
거주 지역	서울/수도권	82.2	81.8	79.0	84.0	76.7	76.8	79.1
	비수도권	88.9	▲90.1	▲87.3	▲91.3	▲90.3	▲86.0	▲91.7
방문 목적	가족/친구와 여가	82.2	81.6	78.2	83.3	79.1	79.8	80.8
	지식/정보 획득	83.6	83.6	80.7	86.8	79.4	75.3	79.2
	단체 관람	87.6	90.0	86.1	90.9	64.4	80.6	83.3
	숙제/과제	83.3*	81.0	86.7	80.6	77.8	73.8	75.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	84.8	85.2	78.6	81.1	78.4	74.1	77.3
	저빈도 방문(2-3회)	83.7	79.8	82.1	▲90.7	77.1	81.3	81.7
	고빈도 방문(4회 이상)	81.8	83.3	79.5	84.3	77.8	78.4	81.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	84.0	82.7	80.5	87.7	80.0	80.3	81.7
	저빈도 방문(2-3회)	82.4	83.1	81.9	86.0	77.4	79.3	83.3
	고빈도 방문(4회 이상)	82.6	82.6	78.7	81.5	76.5	75.3	77.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목

문) 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스를 늘리는 게 가장 필요하다고 생각하시나요?

- 전시 이해를 돕기 위한 서비스로는 '자원봉사자의 전시 해설 서비스' 23.9%와 '실제 체험해 볼 수 있는 전시방법 도입' 23.7%가 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '전시 안내 소책자 또는 도록' 17.2%, '전시관 내 안내 영상물' 13.9%, '모바일 서비스' 13.4%, '교육 활동지 및 교구재 제공' 4.5% 순을 보임.



- ▷ '실제 체험해 볼 수 있는 전시 방법 도입'을 늘려야 한다는 의견은 '만 19~29세' 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '전시 안내 소책자 또는 도록'은 '혼자' 방문에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[보강이 필요한 전시 해설 지원 항목]

[Base: 내국인 관람객 (n=877), 단위: %]

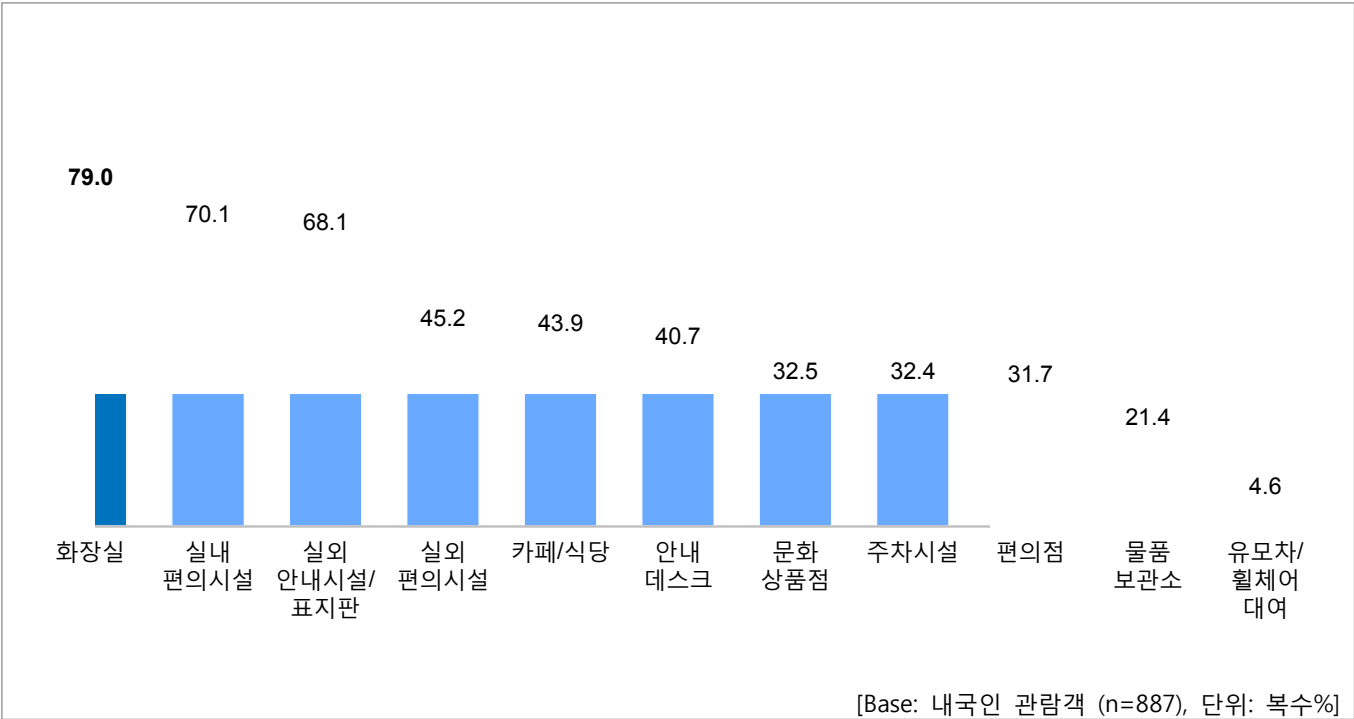
		사례 수	자원 봉사자의 전시해설 서비스	실제 체험해 볼 수 있는 전시방법 도입	전시 안내 소책자 또는 도록	전시관 내 안내 영상물	모바일 서비스	교육 활동지 및 교구재 제공	기타	없다
전체		(887)	23.9	23.7	17.2	13.9	13.4	4.5	2.3	1.1
성별	남성	(399)	23.6	24.3	16.0	15.8	15.0	2.5	1.8	1.0
	여성	(488)	24.2	23.2	18.2	12.3	12.1	6.1	2.7	1.2
연령	만19-29세	(350)	19.4	▲31.1	21.4	10.0	12.3	▼2.3	2.9	0.6
	30대	(239)	22.6	22.2	18.8	15.1	13.0	6.7	1.3	0.4
	40대	(207)	30.4	18.8	▼9.2	15.5	16.9	5.8	1.0	2.4
	50대 이상	(91)	29.7	▼9.9	15.4	22.0	11.0	4.4	5.5	2.2
동반 방문객	가족	(353)	26.3	22.7	13.9	14.7	12.5	7.1	1.4	1.4
	친구/동료	(373)	23.3	26.0	17.2	11.8	14.7	3.8	2.1	1.1
	혼자	(143)	19.6	19.6	▲26.6	15.4	12.6	▼1.4	4.2	0.7
	단체 관람	(33)	24.2	24.2	12.1	15.2	18.2	3.0	3.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	23.5	23.9	17.6	14.1	13.3	4.3	2.3	0.9
	비수도권	(121)	26.4	22.3	14.9	12.4	14.0	5.8	1.7	2.5
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	23.6	27.2	16.3	12.8	12.2	4.5	2.1	1.3
	지식/정보 획득	(275)	26.2	▼17.1	21.1	14.2	14.5	4.4	2.5	0.0
	단체 관람	(55)	18.2	25.5	▼9.1	18.2	20.0	3.6	3.6	1.8
	숙제/과제	(24)*	16.7	16.7	12.5	25.0	12.5	8.3	0.0	8.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	22.9	27.1	17.8	14.0	12.7	3.0	1.7	0.8
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	22.1	25.5	14.0	13.2	14.5	5.1	3.4	2.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	25.5	20.7	18.8	14.2	13.2	5.0	1.9	0.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	22.3	25.1	18.0	12.6	13.4	5.1	2.3	1.1
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	27.4	27.8	14.0	15.1	10.7	▼1.7	2.3	1.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	21.8	▼16.4	20.2	14.3	16.8	7.1	2.1	1.3

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 편의 시설 이용 여부

문) 다음 중 이용해 보신 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 편의 시설 중에서는 '화장실' 이용률이 79.0%로 가장 높았으며, '실내 편의 시설', '실외 안내 시설/표지판'을 이용한 비율이 각각 70.1%, 68.1%의 순으로 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '실외 편의시설' 45.2%, '카페/식당' 43.9%, '안내데스크' 40.7%, '문화상품점' 32.5%, '주차 시설' 32.4% 순을 보임.



- ▷ '화장실' 이용은 '40대' 연령층, 방문 목적이 '단체 관람', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '실내 편의시설' 이용은 '50대 이상' 연령층, 방문 목적이 '단체 관람', 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '실외 안내시설/표지판' 이용은 방문 목적이 '숙제/과제'에서 상대적으로 높은 편임.

[편의 시설 이용 여부]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 복수%]

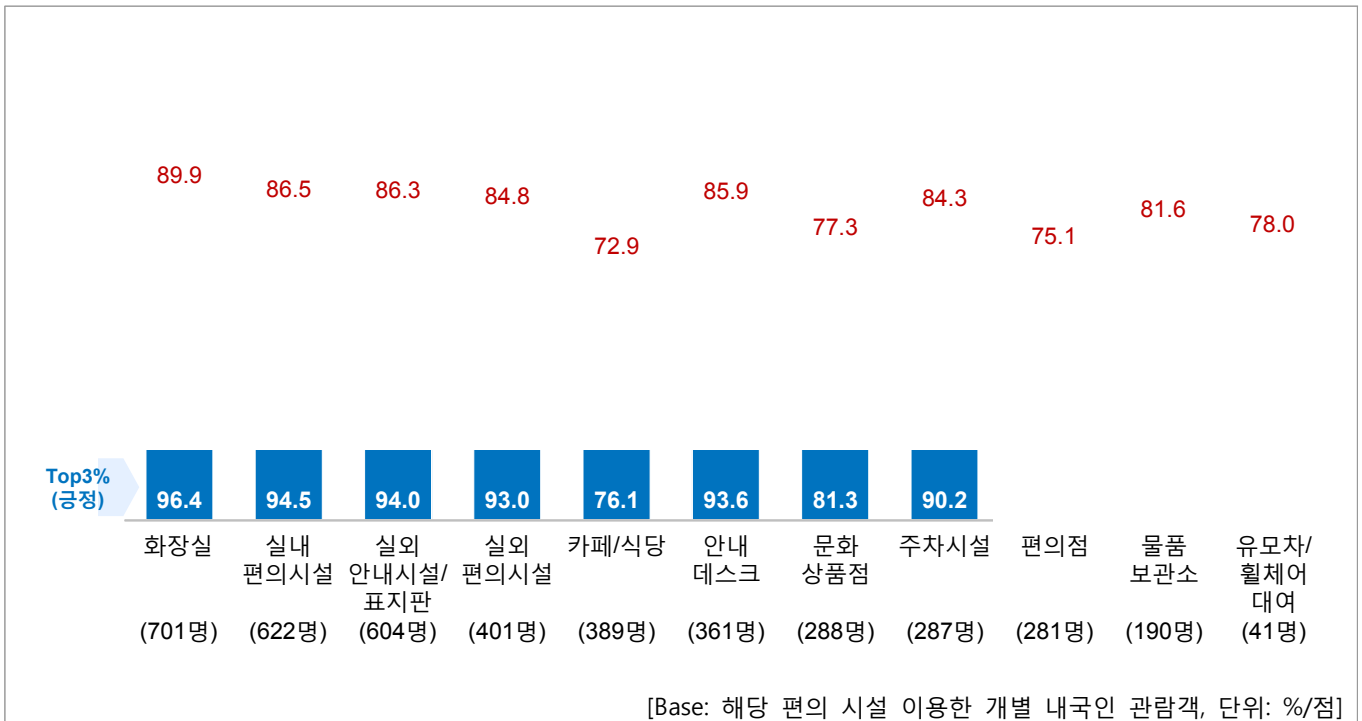
		사례 수	화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/표지판	실외 편의 시설	카페/식당	안내 데스크	문화상품점	주차 시설	편의점	물품보관소	유모차/휠체어대여
전체		(887)	79.0	70.1	68.1	45.2	43.9	40.7	32.5	32.4	31.7	21.4	4.6
성별	남성	(399)	74.2	68.4	70.7	42.1	▼36.8	38.3	▼26.6	34.3	29.3	▼16.0	3.8
	여성	(488)	83.0	71.5	66.0	47.7	▲49.6	42.6	37.3	30.7	33.6	25.8	5.3
연령	만19-29세	(350)	▼72.3	69.7	72.6	▼36.9	▼27.7	▼30.0	▼26.6	▼12.9	▼23.7	▼15.7	▼2.3
	30대	(239)	80.8	69.9	67.8	50.6	47.3	42.7	33.9	▲45.6	35.6	18.8	6.3
	40대	(207)	▲85.5	67.1	65.7	50.2	▲60.9	▲53.1	▲41.1	▲49.3	▲39.1	▲32.4	7.7
	50대 이상	(91)	85.7	▲79.1	▼57.1	51.6	▲58.2	48.4	31.9	34.1	35.2	25.3	2.2
동반 방문객	가족	(353)	80.7	73.4	66.0	50.4	▲53.5	▲48.7	35.4	▲52.4	37.1	23.5	6.5
	친구/동료	(373)	75.9	66.5	70.8	42.1	38.1	▼34.3	28.2	▼21.7	27.9	19.3	4.8
	혼자	(143)	81.8	71.3	67.1	42.7	▼34.3	37.8	35.7	▼11.2	28.7	21.0	▼1.4
	단체 관람	(33)	▲90.9	75.8	63.6	51.5	▲66.7	51.5	42.4	48.5	42.4	33.3	6.1
거주 지역	서울/수도권	(766)	79.4	70.5	68.5	46.6	44.5	40.9	33.7	33.8	32.9	22.1	4.7
	비수도권	(121)	76.9	67.8	65.3	36.4	39.7	39.7	24.8	▼23.1	24.0	17.4	4.1
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	77.5	71.1	69.6	45.0	40.5	39.8	29.5	34.0	29.8	19.7	5.4
	지식/정보 획득	(275)	79.6	65.8	64.4	42.2	45.1	40.7	35.6	▼25.8	32.0	22.2	3.3
	단체 관람	(55)	▲89.1	▲81.8	65.5	▲60.0	▲69.1	47.3	43.6	45.5	▲45.5	30.9	3.6
	숙제/과제	(24)*	83.3	70.8	▲83.3	50.0	45.8	45.8	37.5	41.7	37.5	29.2	4.2
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▼71.2	69.5	72.0	44.1	▼34.7	36.4	▼23.7	▼24.2	▼25.0	▼15.7	3.8
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	77.0	66.0	70.2	38.7	37.4	39.1	▼25.1	33.2	26.4	▼14.5	2.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▲84.6	72.8	64.7	49.5	▲52.6	44.0	▲41.6	36.5	▲38.5	▲28.6	6.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	74.0	66.9	69.1	▼38.9	▼33.4	35.4	▼20.9	▼26.3	▼24.6	▼11.1	2.9
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	78.9	68.9	68.2	44.5	44.1	40.1	31.4	36.8	31.1	19.7	5.4
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▲86.6	▲76.5	66.4	▲55.5	▲58.8	▲49.2	▲50.8	35.7	▲42.9	▲38.7	6.3

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 편의 시설 만족도

문) 다음 중 이용해 보신 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 가장 많이 이용한 '화장실'의 만족도가 89.9점으로 가장 높게 나타났으며, '카페/식당', '편의점', '문화상품점', '유모차/휠체어 대여'를 제외하고는 80점 이상의 높은 만족 수준을 보임.
- '실내 편의 시설' 86.5점, '실외 안내 시설/표지판' 86.3점, '안내데스크' 85.9점, '실외 편의 시설' 84.8점 등의 순으로 만족도가 높은 한편, '카페/식당'은 72.9점으로 상대적으로 가장 낮은 수준임.



▷ '안내데스크' 이용 만족도는 동반 방문객이 '단체 관람', '물품보관소' 이용 만족도는 '비수도권' 거주에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '카페/식당' 만족도는 국립중앙박물관 이용 빈도가 낮을수록 비교적 높은 수준을 보임.

[편의 시설 불만족 이유] (계속)

불만족 이유	
항목	불만 내용
실외 안내 시설/표지판	<ul style="list-style-type: none"> ● 주차공간이 부족하다 ● 주차시설 이용이 불편하다 ● 실외 편의시설이 부족하다 ● 안내 표지판 배치가 부족하다 ● 상설전시관 표시가 명확하지 않다
안내데스크	<ul style="list-style-type: none"> ● 안내데스크에 직원이 부족하다
카페/식당	<ul style="list-style-type: none"> ● 음식 가격이 비싸다 ● 음식 품질이 좋지 않다 ● 음식 맛이 떨어진다 ● 가격이 비싸다 ● 메뉴가 다양하지 않다 ● 카페/식당이 협소하다 ● 식당 내 대기 의자 수가 부족하다 ● 공간이 협소하다 ● 시끄럽다 ● 음식 양이 적다 ● 음식이 위생적이지 않다 ● 오징어덮밥에 오징어가 별로 없다 ● 한식이 있었으면 한다 ● 차 종류가 맛이 없다 ● 카페 이용료가 비싸다 ● 커피가 맛이 없다 ● 카페가 복잡하다 ● 카페가 소음이 많다 ● 카페가 특색이 없다 ● 식당의 위생상태가 좋지 않다 ● 카페/식당 시설이 좋지 않다
편의점	<ul style="list-style-type: none"> ● 편의점에 물건 종류가 다양하지 않다 ● 편의점 상품 가격이 비싸다 ● 편의점이 부족하다 ● 편의점이 너무 멀다 ● 편의점 직원이 친절하지 않다 ● 편의점 공간이 작다
문화상품점	<ul style="list-style-type: none"> ● 문화 상품이 디자인이 다양했으면 한다 ● 문화상품점이 가격이 비싸다 ● 문화상품점이 마감시간전에 나가라고 종용한다 ● 문화상품점이 상품 설명이 부족하다 ● 문화 상품의 품질이 떨어진다 ● 문화상품점의 상품이 평범하다

[편의 시설 불만족 이유]

불만족 이유	
항목	불만 내용
물품보관소	<ul style="list-style-type: none"> ● 물품보관소가 부족하다 ● 우산 보관대가 있었으면 한다
주차시설	<ul style="list-style-type: none"> ● 주차공간이 부족하다 ● 주차시설 이용이 불편하다 ● 주차 방향이 헷갈린다
실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)	<ul style="list-style-type: none"> ● 휴게공간이 부족하다 ● 의자가 불편하다 ● 공간이 협소하다 ● 시끄럽다
실외 편의시설(벤치, 휴게공간 등)	<ul style="list-style-type: none"> ● 휴게공간이 부족하다 ● 의자 수가 부족하다 ● 의자가 불편하다 ● 실외 편의시설이 부족하다 ● 벤치에 사람들이 누워있어서 불편하다
유모차/휠체어 대여	<ul style="list-style-type: none"> ● 유모차 대여 수량이 부족하다 ● 유모차가 높으면 자세가 불편해진다
화장실	<ul style="list-style-type: none"> ● 화장실 냄새가 심하다 ● 화장실이 청결하지 않다 ● 화장실 찾기가 어렵다 ● 남자 화장실이 칸막이가 없어서 외부에 노출된다

[편의 시설 만족도 (100점 만점)]

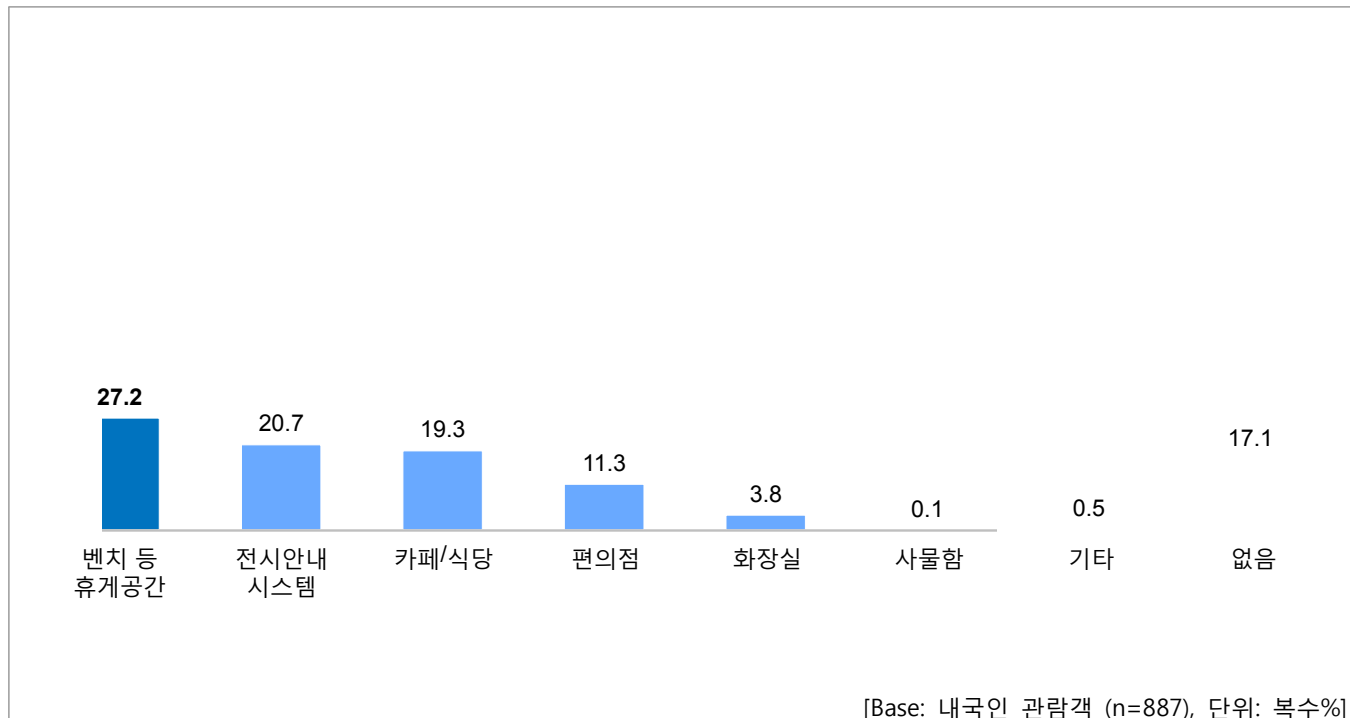
[Base: 해당 편의 시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점]

		화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지 판	실외 편의 시설	카페/ 식당	안내 데스크	문화 상품 점	주차 시설	편의 점	물품 보관 소	유모 차/휠 체어 대여
전체		89.9	86.5	86.3	84.8	72.9	85.9	77.3	84.3	75.1	81.6	78.0
성별	남성	90.1	85.9	86.2	83.8	74.8	85.4	76.4	83.7	74.6	77.9	80.0
	여성	89.8	87.0	86.5	85.5	71.8	86.3	77.8	84.8	75.4	83.5	76.9
연령	만19-29세	90.4	87.3	86.8	86.3	74.6	85.9	79.4	83.7	77.5	81.8	▼64.6
	30대	90.2	87.5	86.6	86.8	74.8	87.1	76.5	83.8	72.9	79.6	73.3
	40대	88.4	84.9	84.9	82.1	69.6	85.0	76.5	84.6	73.9	81.1	▲87.5
	50대 이상	91.2	84.7	86.9	81.6	73.9	85.6	75.3	85.5	77.6	86.2	▲91.7
동반 방문객	가족	88.9	87.0	86.1	84.5	73.4	84.7	75.2	84.3	74.2	79.1	81.2
	친구/동료	89.8	86.2	86.2	85.1	72.8	84.1	78.6	83.7	76.3	81.9	75.0
	혼자	91.3	85.9	86.3	85.2	70.4	89.2	77.1	83.3	70.7	85.0	75.0
	단체 관람	95.0	85.3	91.3	85.3	72.0	▲95.1	81.0	88.5	79.8	89.4	66.7
거주 지역	서울/수도권	89.6	85.7	85.7	84.2	72.2	85.1	76.4	84.1	74.5	80.5	76.9
	비수도권	92.1	91.7	90.3	89.8	77.8	91.0	▲85.6	85.7	79.9	▲90.5	▲86.7
방문 목적	가족/친구와 여가	89.3	86.5	85.7	84.9	74.0	84.3	78.6	84.1	75.6	79.4	78.2
	지식/정보 획득	90.3	86.6	87.4	84.9	71.1	87.6	75.2	84.0	74.4	84.2	▲83.3
	단체 관람	94.2	85.9	86.6	84.3	72.4	91.0	77.1	86.0	74.0	85.3	▼50.0
	숙제/과제	88.3	88.2	88.3	81.9	74.2	87.9	79.6	85.0	75.9	83.3	83.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	90.9	87.3	87.0	86.4	▲79.5	87.4	78.6	80.1	77.7	80.6	74.1
	저빈도 방문(2-3회)	89.5	86.8	87.5	85.5	72.5	86.1	78.5	84.8	79.8	83.3	83.3
	고빈도 방문(4회 이상)	89.7	86.0	85.3	83.7	70.6	85.2	76.5	85.5	72.3	81.4	78.2
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	91.2	87.5	87.9	85.7	77.6	87.0	79.0	85.1	79.8	79.5	80.0
	저빈도 방문(2-3회)	88.4	86.8	85.8	85.0	73.6	84.7	76.4	81.8	75.4	81.4	77.1
	고빈도 방문(4회 이상)	90.0	84.9	84.7	83.7	68.3	86.0	77.0	86.5	70.8	82.6	77.8

8. 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설

문) 실외 편의 시설 중 개선 혹은 추가가 필요하다고 생각되는 시설은 무엇입니까?

- 박물관 이용객의 27.2%는 실외 편의 시설 가운데 '벤치 등 휴게 공간'의 추가가 필요하다고 생각하고 있음.
- 그 다음으로 '전시 안내 시스템' 20.7%, '카페/식당' 19.3%, '편의점' 11.3%, '화장실' 3.8% 순으로 나타남.



▷ '카페/식당'이라는 의견은 연간 박물관 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높음.

[개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: 복수%]

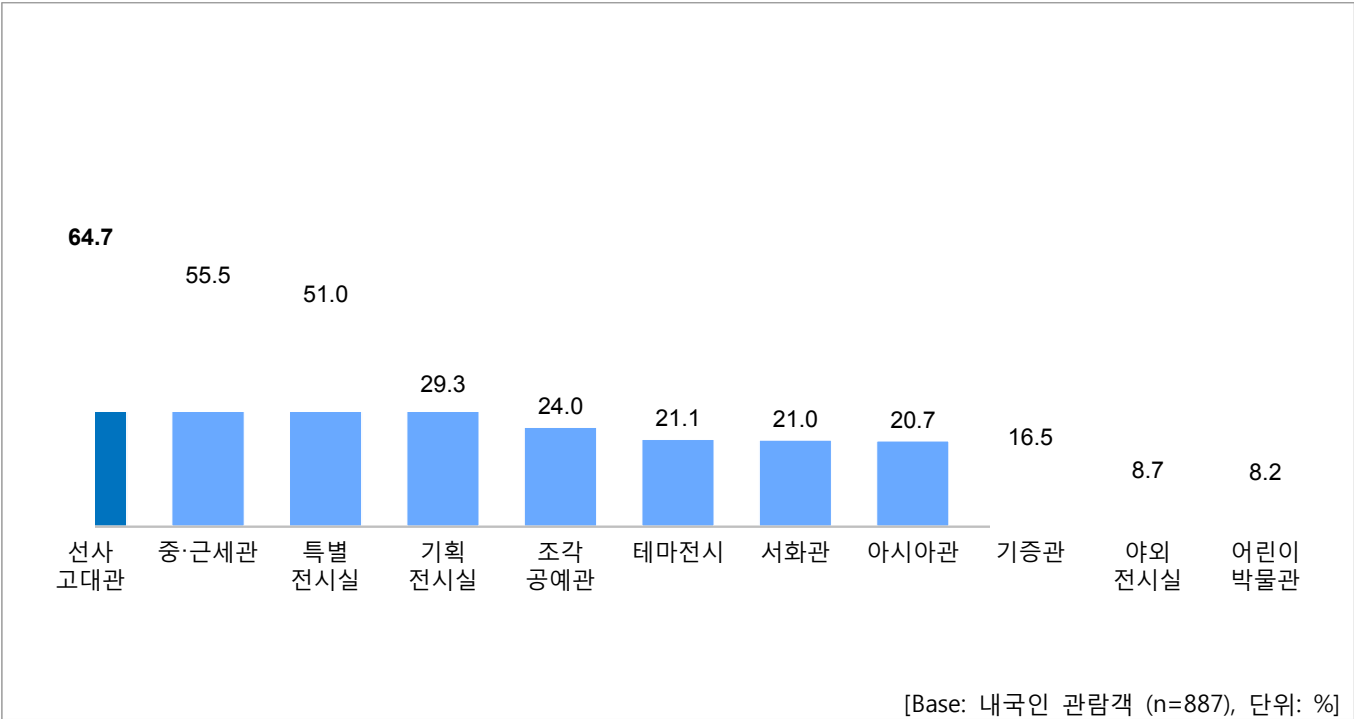
		사례 수	벤치 등 휴게 공간	전시 안내 시스템	카페/ 식당	편의점	화장실	사물함	기타	없음
전체		(887)	27.2	20.7	19.3	11.3	3.8	0.1	0.5	17.1
성별	남성	(399)	31.1	17.3	16.5	14.0	3.8	0.0	0.3	17.0
	여성	(488)	24.0	23.6	21.5	9.0	3.9	0.2	0.6	17.2
연령	만19-29세	(350)	26.9	23.1	18.3	9.7	5.4	0.0	1.1	15.4
	30대	(239)	27.2	24.3	18.0	12.6	2.1	0.0	0.0	15.9
	40대	(207)	26.6	18.4	21.3	13.5	4.3	0.5	0.0	15.5
	50대 이상	(91)	29.7	▼7.7	22.0	8.8	▼1.1	0.0	0.0	▲30.8
동반 방문객	가족	(353)	28.0	20.4	18.1	13.3	3.7	0.3	0.6	15.6
	친구/동료	(373)	27.9	21.2	20.4	9.9	3.5	0.0	0.5	16.6
	혼자	(143)	21.0	23.8	17.5	12.6	4.2	0.0	0.0	21.0
	단체 관람	(33)	30.3	▼3.0	27.3	9.1	9.1	0.0	0.0	21.2
거주 지역	서울/수도권	(766)	27.3	20.0	19.8	10.3	4.0	0.1	0.5	17.9
	비수도권	(121)	26.4	25.6	15.7	17.4	2.5	0.0	0.0	12.4
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	28.3	21.6	18.2	10.9	3.6	0.0	0.6	16.9
	지식/정보 획득	(275)	24.0	20.0	21.1	12.0	4.4	0.4	0.4	17.8
	단체 관람	(55)	36.4	▼10.9	21.8	12.7	1.8	0.0	0.0	16.4
	숙제/과제	(24)*	16.7	33.3	16.7	8.3	8.3	0.0	0.0	16.7
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▼20.3	26.7	▼13.1	14.8	3.8	0.0	0.4	20.8
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	32.3	18.7	17.0	8.9	4.3	0.0	0.9	17.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	28.1	18.5	24.0	10.6	3.6	0.2	0.2	14.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	30.6	18.6	17.7	10.6	3.4	0.0	0.6	18.6
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	27.1	22.4	16.1	13.7	4.7	0.0	0.3	15.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	22.3	21.8	▲25.6	9.2	3.4	0.4	0.4	16.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 관람한 전시실

문) 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯하여 기획전시실, 어린이박물관 및 야외석조물공원 등의 전시 공간이 있습니다. 오늘 관람하신 곳을 모두 표시하여 주시기 바랍니다.

- 전시 공간 중 '선사고대관'을 관람한 비율이 64.7%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '중근세관' 55.5%, '특별전시실' 51.0%, '기획전시실' 29.3%, '조각공예관' 24.0%, '테마전시' 21.1%, '서화관' 21.0%, '아시아관' 20.7% 순으로 관람 비율이 높게 나타남.



- ▷ '선사고대관'을 관람한 비율은 동반 방문객별로 '단체 관람', '비수도권' 거주, 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중근세관'을 관람한 비율은 '비수도권' 거주, 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '특별전시실'과 '기획전시실'을 관람한 비율은 '50대 이상' 연령층, 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.

[관람한 전시실]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

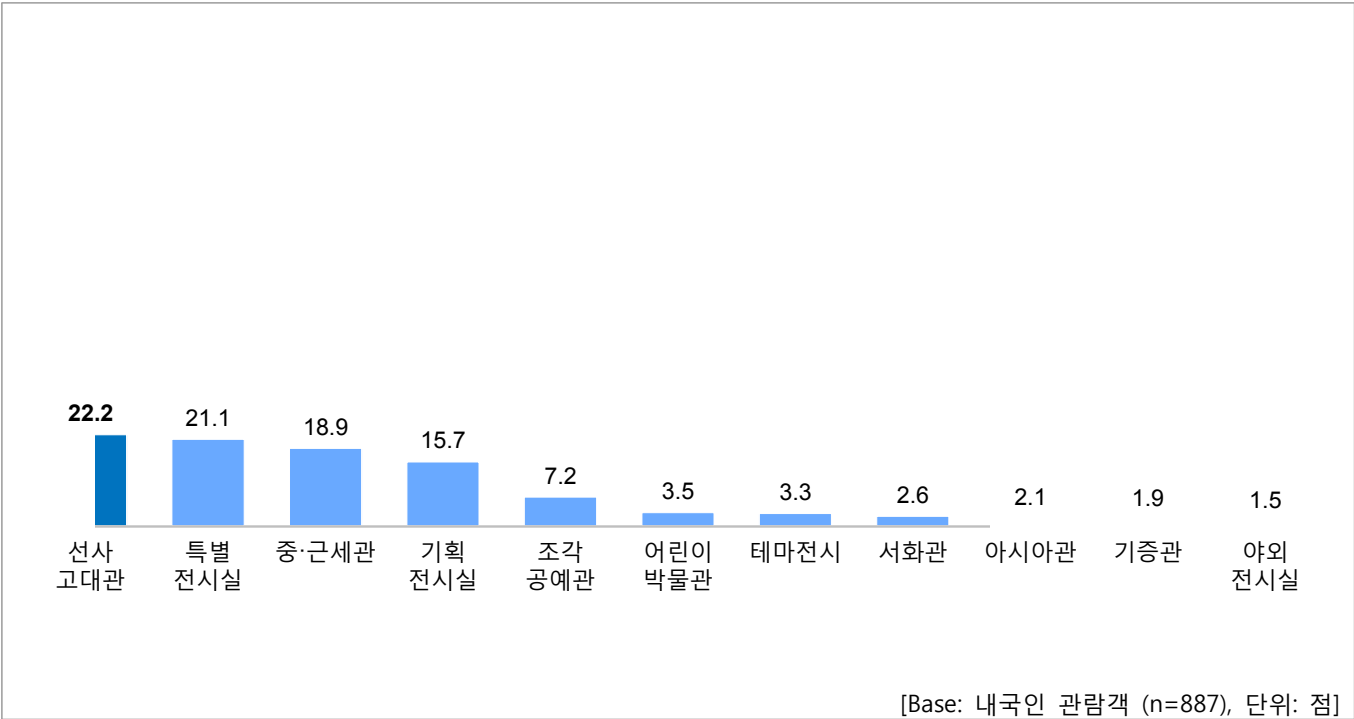
		사례 수	선사·고대관	중·근세관	특별전시실	기획전시실	조각·공예관	테마전시	서화관	아시아관	기증관	야외전시실	어린이박물관
전체		(887)	64.7	55.5	51.0	29.3	24.0	21.1	21.0	20.7	16.5	8.7	8.2
성별	남성	(399)	66.9	59.6	51.1	26.6	26.1	20.6	23.3	21.8	17.5	8.8	5.8
	여성	(488)	62.9	52.0	50.8	31.6	22.3	21.5	19.1	19.9	15.6	8.6	10.2
연령	만19-29세	(350)	68.6	60.3	50.0	27.7	26.9	20.0	23.1	24.9	▲21.7	7.7	▼1.1
	30대	(239)	64.9	55.6	43.9	24.3	18.8	17.2	16.7	15.5	▼10.5	8.8	▲13.8
	40대	(207)	64.7	53.1	55.1	30.4	26.6	24.6	22.7	20.8	16.9	10.6	▲16.4
	50대 이상	(91)	▼49.5	▼41.8	▲63.7	▲46.2	20.9	27.5	19.8	18.7	11.0	7.7	▼2.2
동반 방문객	가족	(353)	68.3	52.4	47.0	28.6	23.8	21.5	19.0	19.0	13.6	7.9	▲17.3
	친구/동료	(373)	65.1	57.1	53.4	27.1	20.1	17.7	18.0	21.2	16.1	8.6	▼3.5
	혼자	(143)	▼50.3	55.2	55.2	37.1	32.2	28.0	▲33.6	20.3	▲24.5	8.4	▼0.7
	단체 관람	(33)	▲81.8	69.7	48.5	30.3	33.3	30.3	15.2	30.3	12.1	18.2	3.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	63.2	53.7	51.6	28.9	24.0	20.1	20.9	20.1	16.4	9.0	8.7
	비수도권	(121)	▲74.4	▲66.9	47.1	32.2	24.0	27.3	21.5	24.8	16.5	6.6	5.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	68.9	56.3	49.9	29.1	22.0	20.5	19.1	21.0	15.4	9.0	9.8
	지식/정보 획득	(275)	▼53.8	52.4	55.6	33.1	26.5	21.5	24.7	18.5	18.2	6.9	▼3.6
	단체 관람	(55)	76.4	67.3	47.3	25.5	29.1	23.6	21.8	23.6	16.4	16.4	9.1
	숙제/과제	(24)*	70.8	45.8	▼29.2	0.0	29.2	25.0	16.7	33.3	20.8	4.2	25.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▲86.4	▲67.8	▼39.4	▼21.6	25.4	22.5	22.9	23.3	19.9	11.4	7.6
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	68.1	62.1	43.8	▼23.0	27.2	▼15.3	22.1	24.7	17.0	6.0	8.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▼50.5	▼44.7	▲61.5	▲37.3	21.4	23.6	19.2	17.1	14.2	8.7	8.2
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▲76.0	▲64.6	▼41.7	24.0	25.4	20.0	23.7	25.4	18.9	9.7	7.1
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	64.2	53.8	53.8	29.4	22.7	18.4	18.7	19.4	17.4	7.0	10.4
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▼48.7	▼44.1	▲60.9	▲37.0	23.5	26.1	19.7	15.5	11.8	9.2	7.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

10. 가장 만족한 전시 공간

문) 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시 공간은?

- 관람한 전시 공간 중 가장 만족하는 공간으로는 '선사고대관'을 꼽은 비율이 22.2%로 가장 높았으며, 다음으로 '특별전시실'이 21.1%로 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '중근세관' 18.9%, '기획전시실' 15.7%, '조각공예관' 7.2%, '어린이 박물관' 3.5%, '테마전시' 3.3% 순을 보임.



- ▷ '선사고대관'이 가장 좋았다는 응답은 동반 방문객별로 '단체 관람', 방문 목적별로 '숙제/과제', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '특별전시실'이라는 응답은 '50대 이상' 연령층, 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중근세관'이라는 응답은 연령이 낮을수록, 동반 방문객이 '친구/동료', 국립중앙박물관 이용 빈도가 낮을수록 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '기획전시실'이라는 응답은 '50대 이상' 연령층, '혼자' 방문, 국립중앙박물관 이용 빈도가 잦을수록 상대적으로 높게 나타남.

[가장 만족한 전시 공간]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

		사례 수	선사·고대관	특별전시실	중·근세관	기획전시실	조각·공예관	어린이박물관	테마전시	서화관	아시아관	기증관	야외전시실
전체		(887)	222	21.1	18.9	15.7	7.2	3.5	3.3	26	21	19	15
성별	남성	(399)	23.8	22.1	21.6	13.0	6.3	2.8	2.8	3.8	2.5	0.8	0.8
	여성	(488)	20.9	20.3	16.8	17.8	8.0	4.1	3.7	1.6	1.8	2.9	2.0
연령	만19-29세	(350)	20.3	18.0	▲26.0	14.0	9.1	▼0.6	3.1	3.1	2.0	2.0	1.7
	30대	(239)	21.8	24.3	18.4	14.2	5.0	▲7.5	2.1	▼0.8	2.5	1.3	2.1
	40대	(207)	28.5	17.9	▼13.0	13.5	9.2	5.3	4.3	2.9	2.9	1.4	1.0
	50대 이상	(91)	16.5	▲31.9	▼6.6	▲30.8	▼1.1	0.0	4.4	4.4	0.0	4.4	0.0
동반 방문객	가족	(353)	26.3	19.3	15.0	15.0	6.2	▲7.4	3.7	2.0	2.8	0.8	1.4
	친구/동료	(373)	19.3	21.7	▲24.4	13.9	7.5	1.9	2.9	2.1	1.1	2.9	2.1
	혼자	(143)	▼15.4	23.8	15.4	▲23.1	8.4	0.0	3.5	5.6	2.8	2.1	0.0
	단체 관람	(33)	▲39.4	21.2	12.1	12.1	9.1	0.0	3.0	0.0	3.0	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	21.7	21.8	18.1	15.5	7.4	3.8	3.4	2.5	2.2	2.1	1.4
	비수도권	(121)	25.6	16.5	24.0	16.5	5.8	1.7	2.5	3.3	1.7	0.8	1.7
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	21.4	21.4	20.6	14.4	6.9	4.7	3.0	1.7	1.7	2.1	2.1
	지식/정보 획득	(275)	18.2	21.8	17.5	20.7	8.0	▼0.4	3.6	5.1	2.5	1.5	0.7
	단체 관람	(55)	34.5	21.8	16.4	9.1	7.3	5.5	3.6	0.0	1.8	0.0	0.0
	숙제/과제	(24)*	▲58.3	▼4.2	▼4.2	0.0	4.2	8.3	4.2	0.0	8.3	8.3	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	▲34.3	▼11.0	▲28.0	▼8.1	5.5	3.0	3.0	1.3	1.7	2.1	2.1
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	23.0	22.1	22.1	11.1	9.4	3.8	1.7	2.6	2.1	1.3	0.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	▼14.9	▲26.2	▼12.0	▲22.6	7.0	3.6	4.3	3.4	2.4	2.2	1.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	▲27.7	▼14.3	24.0	▼10.0	8.0	3.1	3.7	2.6	2.3	2.3	2.0
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	23.7	23.1	17.4	18.7	6.0	4.7	▼1.3	1.7	1.0	1.7	0.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▼12.2	▲28.6	▼13.4	20.2	7.6	2.5	5.0	3.8	3.4	1.7	1.7

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

11. 전시 공간 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- **선사고대관**에 대해 만족한다는 응답으로는 '한국 역사와 문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서'가 36.5%로 가장 높았고, **특별전시실** 만족 이유로는 '흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서'라는 응답이 69.0%로 가장 높음.
- **중근세관**은 '한국 역사와 문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서', **기획전시실**과 **조각 공예관**은 '흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서' 만족한다는 응답이 가장 높음.

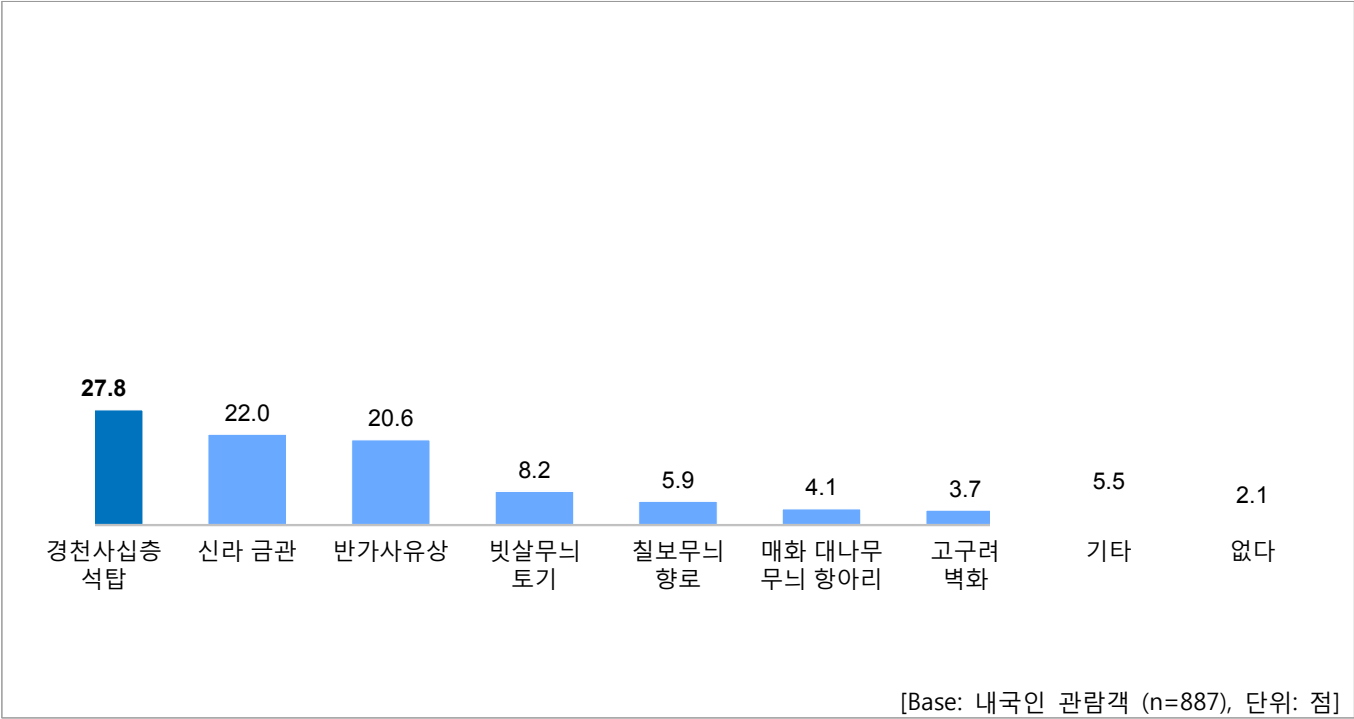
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
선사·고대관 (197)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 	36.5 21.3 15.2 14.2 7.1 4.6 1.0
특별전시실 (187)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 	69.0 16.6 8.6 3.2 1.6 0.5 0.5
중·근세관 (168)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 기타 	52.4 23.8 8.3 8.3 3.6 1.8 1.2 0.6
기획전시실 (139)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 기타 	46.0 25.9 14.4 5.8 3.6 2.9 1.4
조각·공예관 (64)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 기타 	45.3 23.4 10.9 10.9 7.8 1.6

항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
어린이박물관 (31)	<ul style="list-style-type: none"> ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 아이들 체험위주로 되어 있어 흥미로워서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	19.4 19.4 16.1 12.9 12.9 6.5 6.5 6.5
테마전시 (29)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 전시 내용이 풍부해서 	55.2 20.7 17.2 3.4 3.4
서화관 (23)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 기타 	34.8 17.4 17.4 8.7 8.7 4.3 4.3 4.3
아시아관 (19)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 	52.6 21.1 21.1 5.3
기증관 (17)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 기타 	41.2 17.6 17.6 5.9 5.9 5.9 5.9
야외전시실 (13)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 아이들 체험위주로 되어 있어 흥미로워서 ● 기타 	46.2 38.5 7.7 7.7

12. 가장 기억에 남는 전시 유물

문) 오늘 보신 유물 중에 가장 기억에 남거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까?
보기 카드를 보고 하나만 표시해 주십시오.

- 가장 기억에 남는 유물로는 '경천사십층석탑'이 27.8%로 가장 높게 나타났으며, '신라 금관' 22.0%, '반가사유상' 20.6%, '빗살무늬 토기' 8.2%, '칠보무늬 향로' 5.9% 순으로 높게 나타남.



▷ '신라 금관'을 꼽은 비율은 국립중앙박물관 이용 빈도가 낮을수록 높은 경향을 보임.

[가장 기억에 남는 전시 유물]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

		사례 수	경천사 십층 석탑	신라 금관	반가사 유상	빛살 무늬 토기	칠보 무늬 향로	매화 대나무 무늬 항아리	고구려 벽화	기타	없다
전체		(887)	27.8	22.0	20.6	8.2	5.9	4.1	3.7	5.5	2.1
성별	남성	(399)	30.3	19.5	20.6	8.3	6.5	3.5	4.5	5.0	1.8
	여성	(488)	25.8	24.0	20.7	8.2	5.3	4.5	3.1	5.9	2.5
연령	만19-29세	(350)	30.3	23.4	19.1	7.1	4.9	4.9	4.0	4.6	1.7
	30대	(239)	30.1	23.0	18.4	7.9	5.4	2.5	3.8	6.3	2.5
	40대	(207)	23.7	20.3	24.2	12.1	6.3	2.9	3.4	5.3	1.9
	50대 이상	(91)	22.0	17.6	24.2	4.4	9.9	7.7	3.3	7.7	3.3
동반 방문객	가족	(353)	30.0	22.9	18.1	9.3	5.7	3.1	4.0	4.8	2.0
	친구/동료	(373)	27.6	22.0	20.1	7.8	5.4	5.1	3.5	5.9	2.7
	혼자	(143)	23.1	19.6	26.6	5.6	7.0	4.2	4.2	7.7	2.1
	단체 관람	(33)	24.2	21.2	30.3	12.1	9.1	3.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(766)	28.1	20.8	20.2	8.5	6.7	4.0	3.5	5.9	2.3
	비수도권	(121)	26.4	29.8	23.1	6.6	▼0.8	4.1	5.0	3.3	0.8
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	31.0	23.6	18.2	8.4	4.5	3.0	4.3	4.7	2.3
	지식/정보 획득	(275)	22.2	18.5	24.0	7.6	8.0	6.2	2.9	8.4	2.2
	단체 관람	(55)	25.5	23.6	27.3	10.9	5.5	3.6	0.0	1.8	1.8
	숙제/과제	(24)*	29.2	20.8	20.8	4.2	12.5	4.2	8.3	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	34.3	▲28.8	▼11.0	9.3	5.5	3.8	5.1	0.4	1.7
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	25.5	20.0	24.7	8.5	5.5	6.0	4.7	3.0	2.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	25.5	19.2	23.8	7.5	6.3	3.1	2.4	9.9	2.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	32.9	24.6	17.7	8.0	4.9	4.6	3.1	2.6	1.7
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	27.4	20.7	21.4	8.4	4.0	3.3	5.0	6.0	3.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	▼21.0	19.7	23.9	8.4	9.7	4.2	2.9	9.2	0.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

13. 전시 유물 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- 경천사십층석탑을 가장 만족한다고 꼽은 이유로는 '웅장하다' 25.9%, '크기가 크다' 22.3%, '눈에 띈다' 12.1% 순이며, 신라 금관의 경우는 '화려하다' 36.9%, '아름답다' 15.4% 등으로 외형적인 부분에 대한 언급이 많음.

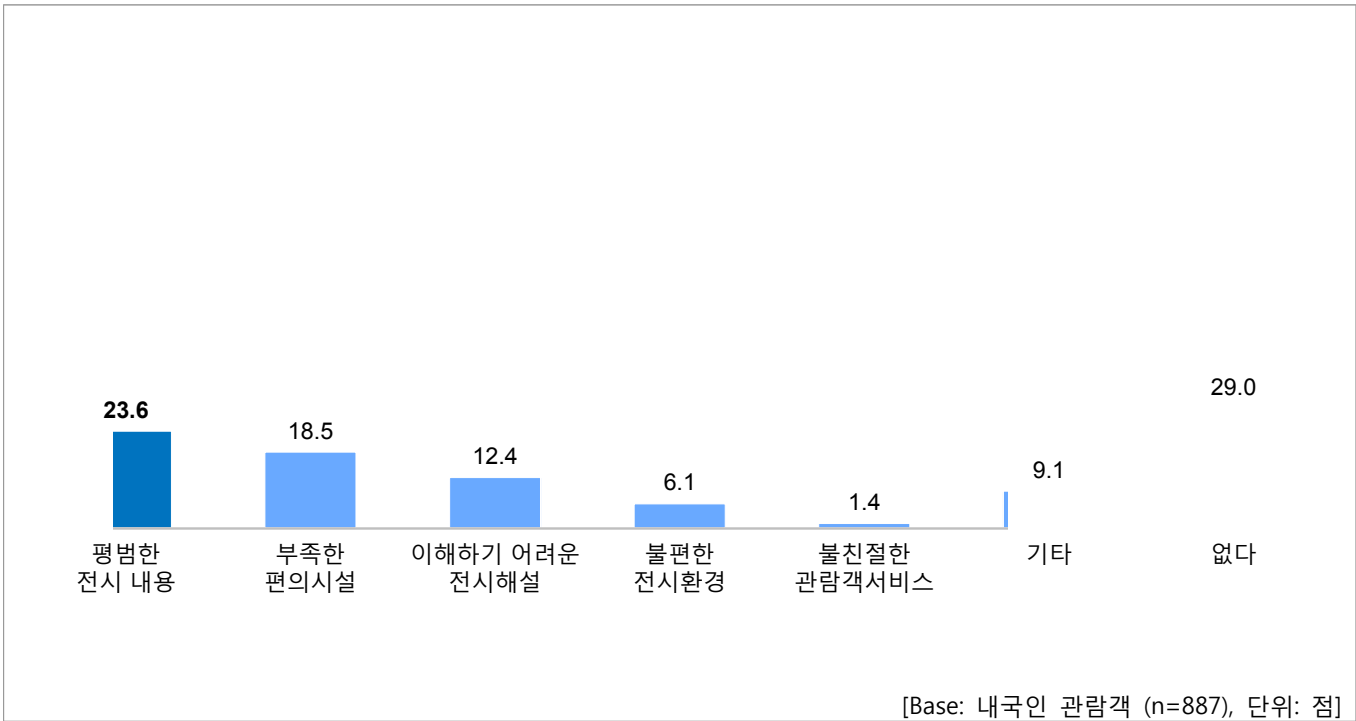
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
경천사 십층석탑 (247)	<ul style="list-style-type: none">● 웅장하다● 크기가 크다● 눈에 띈다	25.9 22.3 12.1
신라 금관 (195)	<ul style="list-style-type: none">● 화려하다● 아름답다	36.9 15.4
반가사유상 (183)	<ul style="list-style-type: none">● 아름답다	13.1
빛살무늬 토기 (73)	<ul style="list-style-type: none">● 책에서 보았던 유물이다	21.9
칠보무늬 향로 (52)	<ul style="list-style-type: none">● 아름답다● 정교하다● 색상이 아름답다	46.2 17.3 13.5
매화 대나무 무늬 향아리 (36)	<ul style="list-style-type: none">● 아름답다● 무늬가 예쁘다● 도자기에 관심이 많다● 대나무 그림이 생동감 있다	27.8 13.9 11.1 11.1
고구려 벽화 (33)	<ul style="list-style-type: none">● 실물을 직접 눈으로 볼 수 있다● 아름답다● 섬세하다	15.2 12.1 12.1
감은사 터 동탑 사리구 (11)	<ul style="list-style-type: none">● 섬세하다● 아름답다● 정교하다● 보전이 잘되어 있다	45.5 18.2 18.2 18.2

*20sample 이상 '가장 만족한다'고 응답한 전시 유물 중 10.0%이상 응답만 정리

14. 타 박물관 비교 국립중앙박물관이 개선해야 할 부분

문) 이전에 방문한 박물관들과 비교하여 국립중앙박물관이 개선해야 될 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- 다른 박물관들과 비교해 볼 때 국립중앙박물관이 개선해야 할 부분으로는 '평범한 전시 내용'을 23.6%로 가장 많이 꼽음.
- 다음으로 '부족한 편의시설' 18.5%, '이해하기 어려운 전시 해설' 12.4%, '불편한 전시 환경' 6.1%, '불친절한 관람객 서비스' 1.4% 순을 보임.



[타 박물관 비교 국립중앙박물관이 개선해야 할 부분]

[Base: 내국인 관람객 (n=887), 단위: %]

		사례 수	평범한 전시 내용	부족한 편의시설	이해하기 어려운 전시해설	불편한 전시환경	불친절한 관람객서 비스	기타	없다
전체		(887)	23.6	18.5	12.4	6.1	1.4	9.1	29.0
성별	남성	(399)	26.8	16.3	12.5	6.8	0.5	7.5	29.6
	여성	(488)	20.9	20.3	12.3	5.5	2.0	10.5	28.5
연령	만19-29세	(350)	28.3	14.3	14.0	8.0	1.7	8.9	24.9
	30대	(239)	21.8	19.2	13.8	5.4	1.7	8.4	29.7
	40대	(207)	21.3	23.7	12.1	4.8	0.0	7.7	30.4
	50대 이상	(91)	▼15.4	20.9	▼3.3	3.3	2.2	15.4	▲39.6
동반 방문객	가족	(353)	22.9	20.7	13.9	4.8	1.4	8.5	27.8
	친구/동료	(373)	27.6	17.2	9.9	5.4	1.3	10.5	28.2
	혼자	(143)	▼16.8	17.5	14.7	9.1	1.4	9.1	31.5
	단체 관람	(33)	▼9.1	27.3	12.1	12.1	0.0	0.0	39.4
거주 지역	서울/수도권	(766)	23.1	18.9	12.7	6.1	1.4	9.7	28.1
	비수도권	(121)	26.4	15.7	10.7	5.8	0.8	5.8	34.7
방문 목적	가족/친구와 여가	(533)	26.5	17.1	12.4	5.4	1.3	8.4	28.9
	지식/정보 획득	(275)	22.2	18.9	11.3	6.2	1.8	10.5	29.1
	단체 관람	(55)	▼3.6	27.3	16.4	12.7	0.0	7.3	32.7
	숙제/과제	(24)*	20.8	25.0	16.7	4.2	0.0	12.5	20.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(236)	25.0	17.8	11.9	6.8	0.8	5.5	32.2
	저빈도 방문(2-3회)	(235)	23.8	16.2	11.9	4.7	1.7	10.6	31.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(416)	22.6	20.2	13.0	6.5	1.4	10.3	26.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(350)	28.9	16.3	14.3	4.9	1.7	6.0	28.0
	저빈도 방문(2-3회)	(299)	20.7	20.1	12.4	7.4	0.7	8.7	30.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(238)	19.3	19.7	9.7	6.3	1.7	14.3	29.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

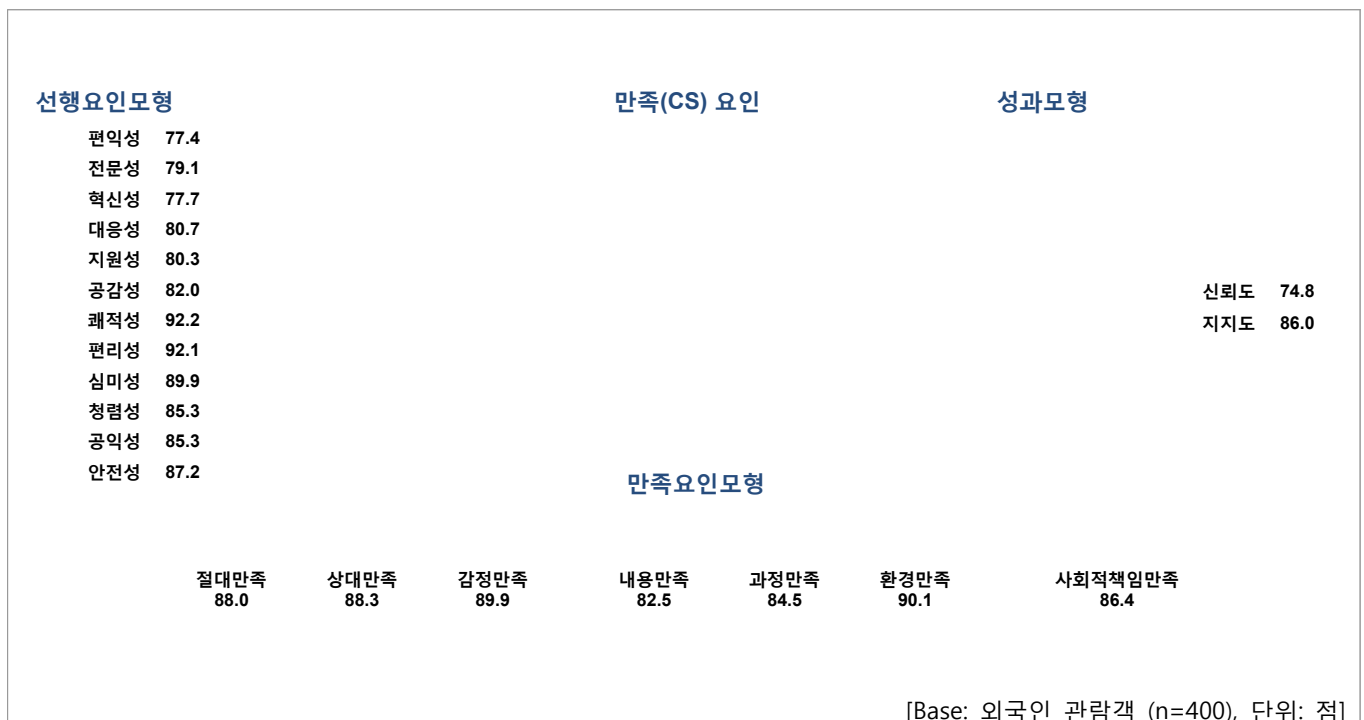


3장. 외국인 단체 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도

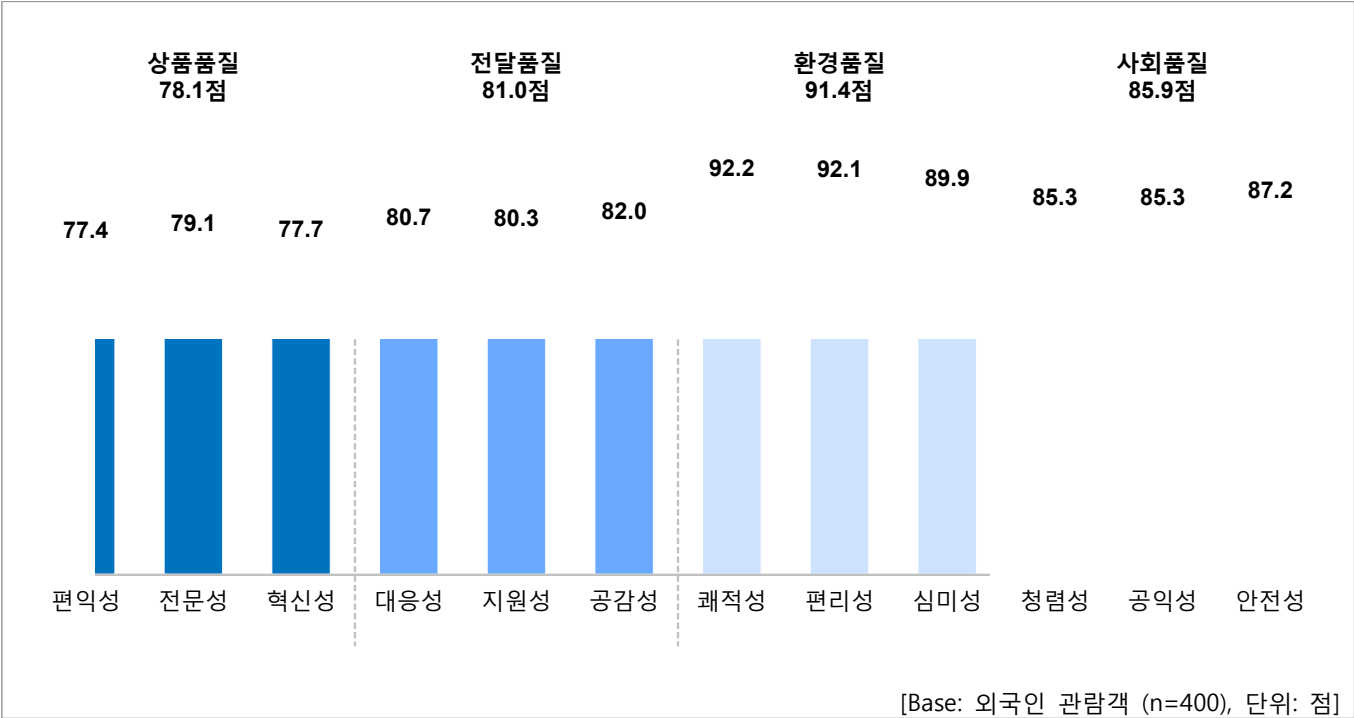
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 외국인 관람객 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 87.4점임.
- 국립중앙박물관 외국인 관람객 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중 '전반적 만족'이 88.8점으로 가장 높은 한편, '요소 만족'이 85.7점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 91.4점으로 가장 높고, '사회 품질'이 85.9점으로 다음으로 높게 나타났으며, '상품 품질'의 경우는 78.1점으로 상대적으로 다소 낮은 수준을 보임.
- 성과 요인인 '기관 성과'는 80.4점으로 나타남.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 12개 중에서는 '쾌적성' 92.2점과 '편리성' 92.1점이 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, '심미성' 89.9점, '안전성' 87.2점, '청렴성'과 '공익성' 85.3점 순으로 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, '편익성' 77.4점과 '혁신성' 77.7점은 상대적으로 가장 낮은 만족도를 기록함.

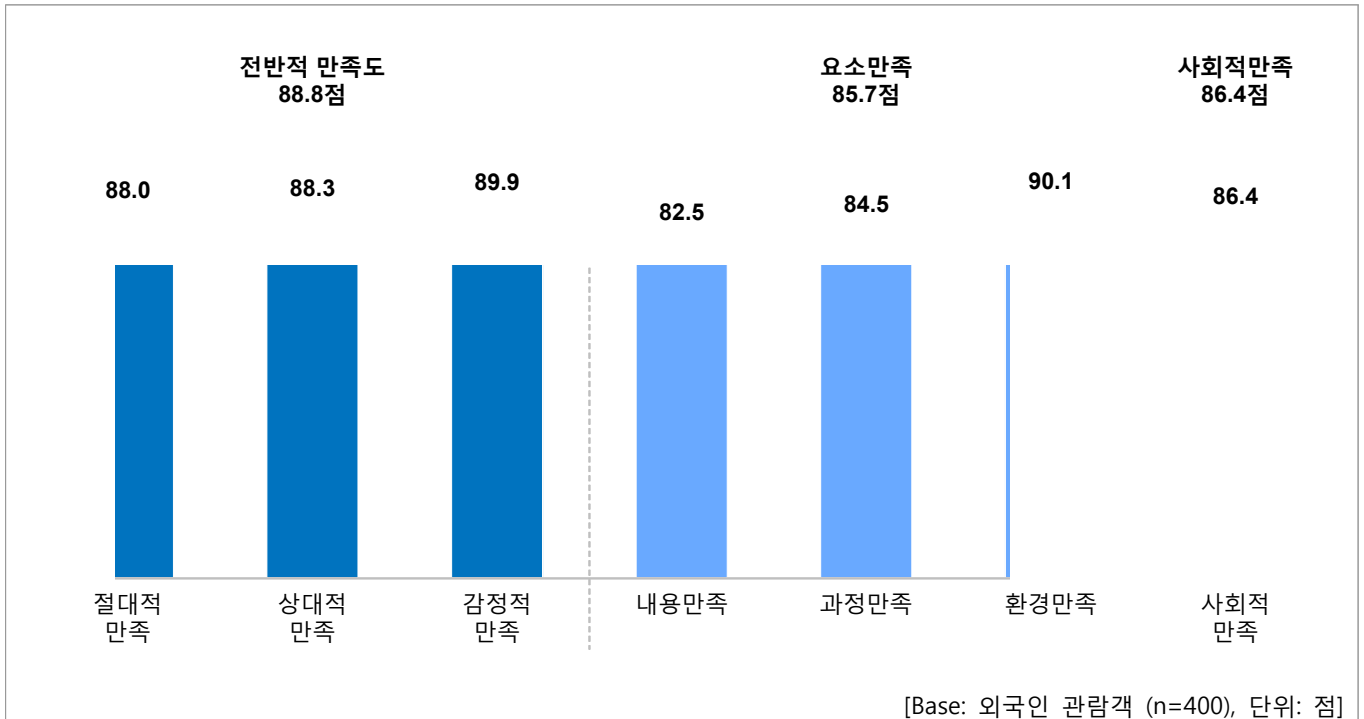


TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	93.3
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.7
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	92.2
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	90.9
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	90.3

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편익성	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	72.9
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	77.7
전문성	전시 내용과 설명이 정확하다	78.8
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	79.0
전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	79.3

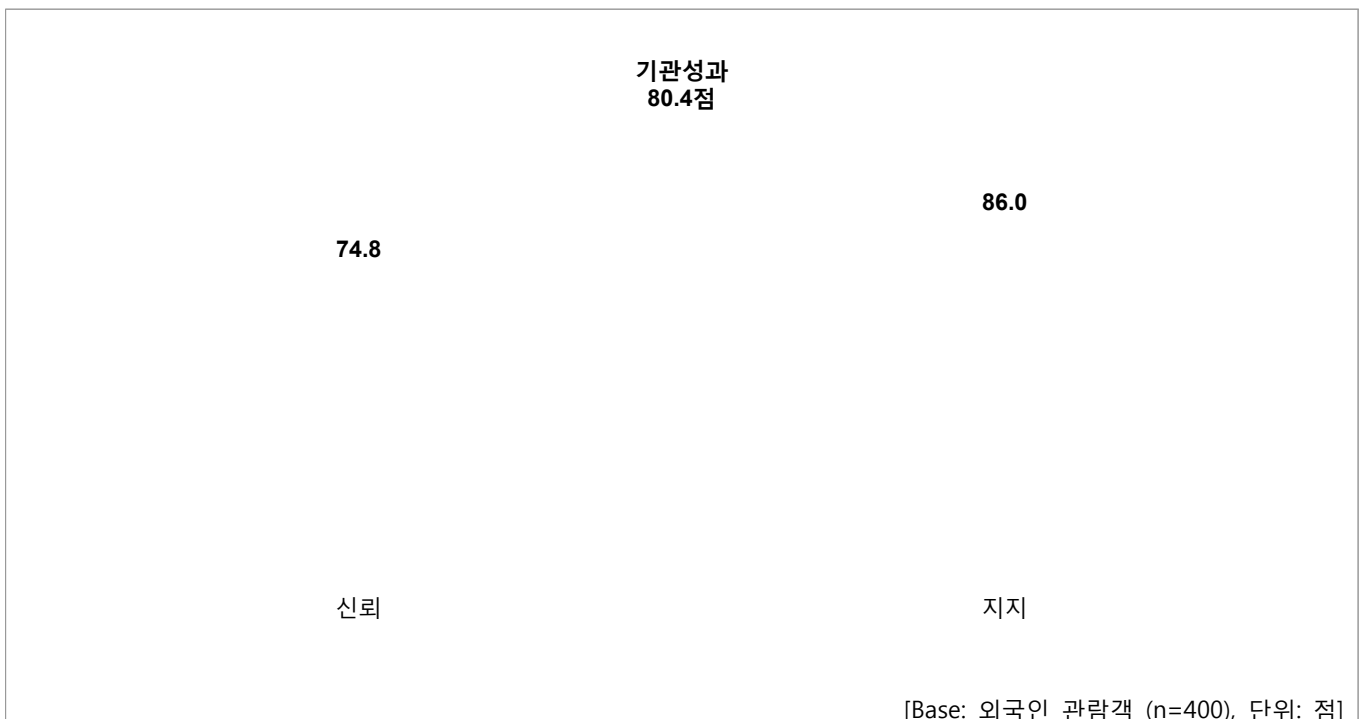
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '환경 만족'이 90.1점으로 가장 높았으며, '내용 만족'의 경우는 82.5점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



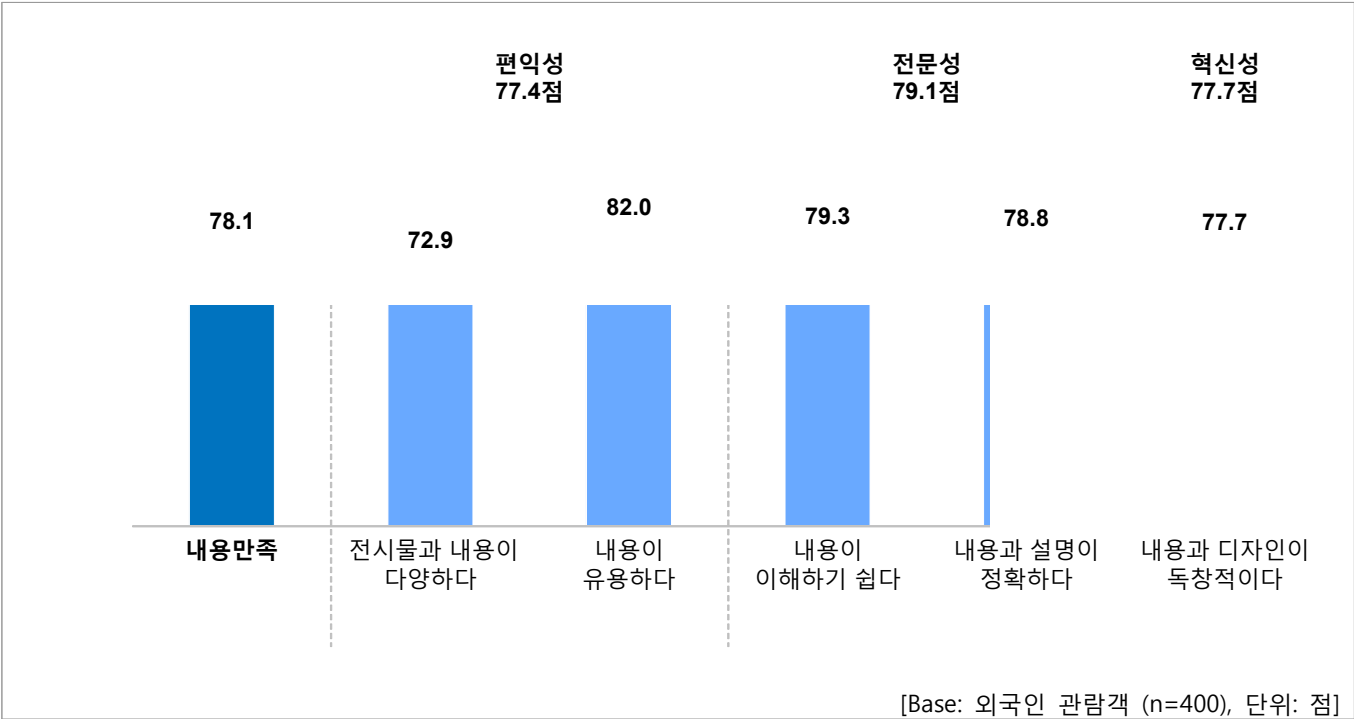
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인 중에서는 '지지'가 86.0점으로 '신뢰' 74.8점보다 높은 만족 수준을 보이고 있어, '추천 의향'이 '재관람 의향'보다 높은 것으로 나타남.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 78.1점으로 나타남.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는 '내용의 유용성'이 82.0점으로 가장 높게 나타난 반면, '전시물과 내용의 다양성'은 72.9점으로 가장 낮은 수준을 보임.



▷ '내용 만족'은 '40대' 연령층, 한국 방문 목적이 '취업/업무', 국립중앙박물관 방문 유형이 '개별 자유 여행'인 경우에서 상대적으로 높은 반면, 국적이 '일본'인 경우는 상대적으로 만족도가 낮게 나타남.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질]

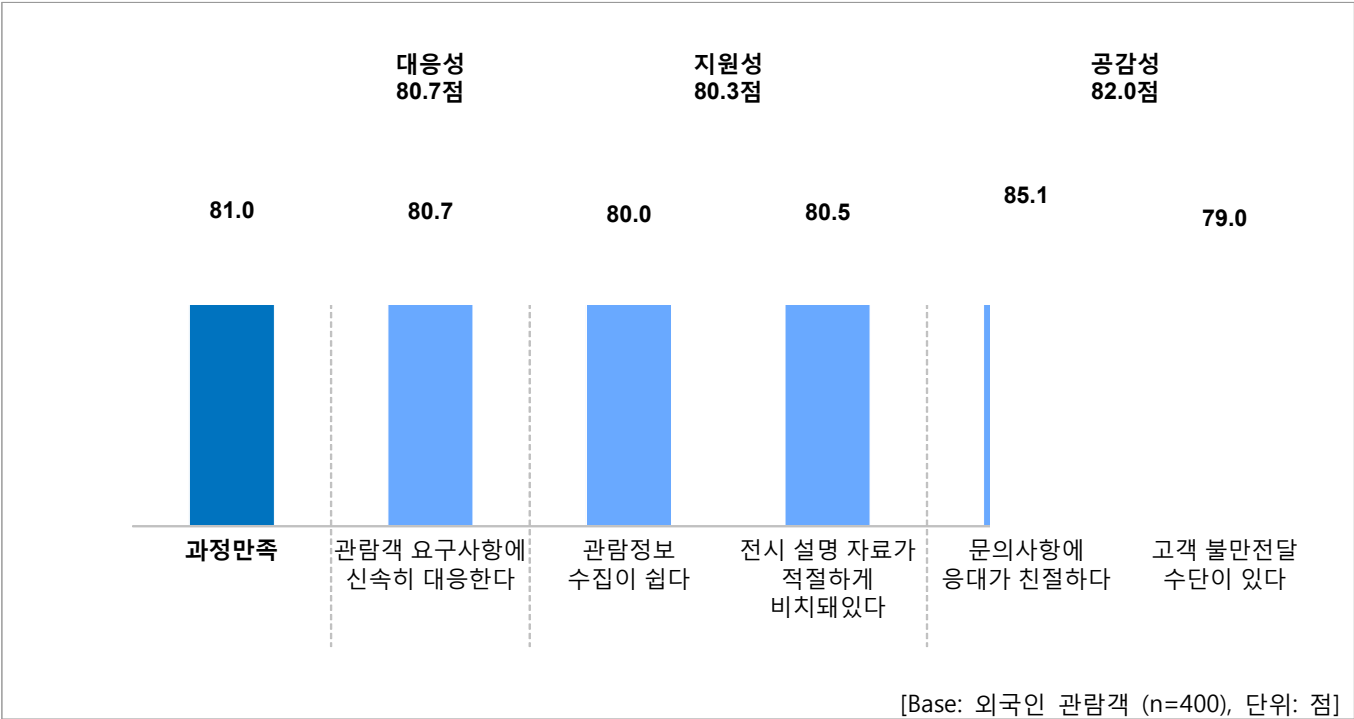
[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

		사례 수	내용 만족	전시물과 내용이 다양하다	내용이 유용하다	내용이 이해하기 쉽다	내용과 설명이 정확하다	내용과 디자인이 독창적 이다
전체		(400)	78.1	72.9	82.0	79.3	78.8	77.7
성별	남성	(189)	79.4	73.5	83.4	80.6	80.5	79.2
	여성	(211)	76.9	72.4	80.6	78.2	77.3	76.4
연령	만19세 미만	(9)*	73.5	77.8	79.6	70.4	75.9	68.5
	만19-29세	(197)	77.2	73.8	80.8	78.2	78.2	76.1
	30대	(77)	80.9	70.1	84.0	85.1	83.1	81.6
	40대	(52)	81.2	73.7	85.3	82.1	82.7	81.7
	50대 이상	(65)	75.6	72.3	80.8	75.1	73.1	76.2
국적	중국	(65)	75.3	74.9	80.5	76.7	76.7	71.5
	일본	(59)	74.1	76.8	79.4	69.5	71.5	73.7
	동남아	(31)	78.8	77.4	82.8	78.0	78.5	78.0
	구미/기타	(245)	79.7	70.9	82.9	82.6	81.2	80.3
한국 방문 유형	관광객	(341)	78.4	73.3	82.2	80.0	78.9	78.0
	거주자	(59)	76.3	70.9	80.8	75.4	78.5	76.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	79.9	70.9	82.6	82.2	81.5	81.0
	학업/연구	(56)	73.1	68.5	79.2	72.3	75.0	71.7
	관광	(231)	78.7	74.7	82.0	80.2	78.9	78.1
	가족/친구 방문	(42)	78.4	72.2	84.1	79.0	79.4	77.8
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	78.5	72.7	82.1	80.4	79.2	78.3
	패키지여행	(18)*	73.3	81.5	80.6	68.5	72.2	68.5
	단체여행	(13)*	73.1	67.9	79.5	65.4	76.9	74.4
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	78.6	76.5	84.6	75.3	75.9	79.6
	한국역사호기심	(180)	80.3	74.4	84.3	80.9	81.9	80.1
	한국생활사호기심	(24)*	75.2	67.4	77.1	78.5	77.1	75.7
	한국문화체험	(85)	77.5	72.2	81.2	81.8	77.6	76.1
	학문/연구	(9)*	84.0	75.9	85.2	92.6	75.9	87.0
	기타	(3)*	84.3	88.9	88.9	83.3	88.9	77.8
	다른사람이 결정	(72)	73.1	69.7	77.1	72.5	74.3	72.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 81.0점임.
- 세부적 요인 중에서는 '문의 사항 응대 친절성'이 85.1점으로 가장 높았으며, '고객 불만 전달 수단 체감도'가 79.0점으로 가장 낮게 나타남.



▷ '과정 만족' 점수는 '30대' 연령층, 국적별로 '구미/기타' 지역에서, 한국 방문 목적이 '취업/업무'와 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우에서 상대적으로 높은 반면, 국적이 '일본'인 경우는 상대적으로 만족도가 낮게 나타남.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질]

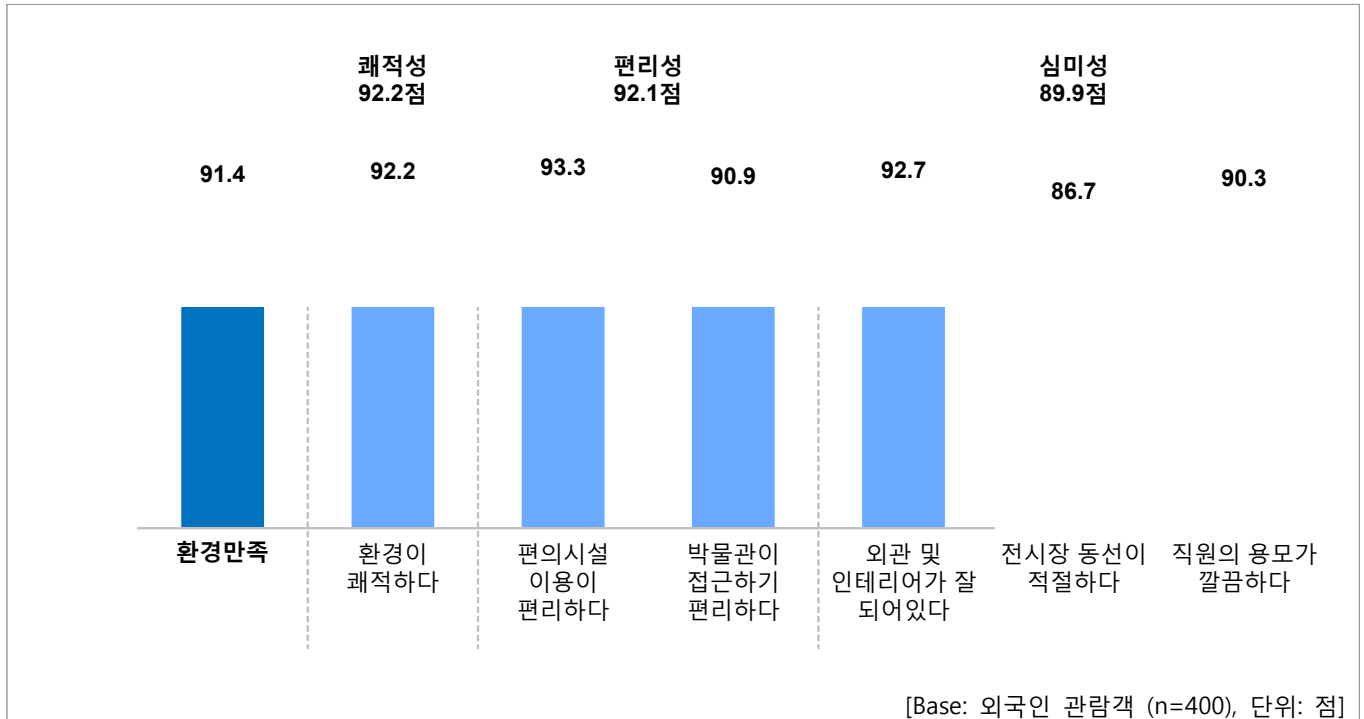
[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

		사례 수	과정 만족	관람객 요구 사항에 신속히 대응한다	관람 정보 수집이 쉽다	전시 설명 자료가 적절하게 비치 되어있다	문의 사항에 응대가 친절하다	고객 불만 전달 수단이 있다
전체		(400)	81.0	80.7	80.0	80.5	85.1	79.0
성별	남성	(189)	81.7	81.4	81.1	81.8	84.7	79.6
	여성	(211)	80.4	80.1	79.1	79.2	85.5	78.4
연령	만19세 미만	(9)*	79.6	75.9	83.3	85.2	77.8	79.6
	만19-29세	(197)	81.0	80.6	80.5	80.6	85.1	78.3
	30대	(77)	83.3	82.3	82.9	83.3	85.9	82.9
	40대	(52)	82.0	81.1	80.1	80.8	86.2	82.7
	50대 이상	(65)	77.8	79.5	74.9	75.6	84.1	73.3
국적	중국	(65)	81.0	79.2	77.9	78.2	88.7	82.8
	일본	(59)	70.8	71.8	66.9	68.9	76.3	68.9
	동남아	(31)	82.7	81.7	85.5	81.7	86.0	79.6
	구미/기타	(245)	83.2	83.1	83.1	83.7	86.1	80.3
한국 방문 유형	관광객	(341)	80.9	80.7	79.9	80.4	84.8	79.2
	거주자	(59)	81.3	80.8	81.1	80.8	87.0	77.4
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	82.7	81.7	81.7	83.1	87.8	80.3
	학업/연구	(56)	80.1	79.2	78.9	78.9	85.7	78.6
	관광	(231)	80.4	80.2	79.5	79.9	84.1	78.2
	가족/친구 방문	(42)	82.7	83.7	81.7	81.0	84.9	81.3
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	81.8	81.4	80.7	81.2	86.1	79.9
	패키지 여행	(18)*	71.6	73.1	72.2	73.1	69.4	68.5
	단체 여행	(13)*	71.8	71.8	71.8	70.5	76.9	67.9
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(27)*	77.7	77.8	75.3	76.5	82.7	75.9
	한국 역사 호기심	(180)	82.9	82.6	82.8	82.0	86.2	81.1
	한국 생활사 호기심	(24)*	78.5	77.8	75.7	79.9	84.0	75.7
	한국 문화 체험	(85)	82.3	82.0	80.8	82.7	86.5	79.8
	학문/연구	(9)*	87.7	85.2	87.0	83.3	94.4	90.7
	기타	(3)*	75.9	72.2	72.2	77.8	77.8	83.3
	다른 사람이 결정	(72)	76.2	76.4	75.0	75.2	81.0	73.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 91.4점으로 나타남.
- 6개 세부 요인 중에서는 '편의시설 이용 편리성'이 93.3점으로 가장 높게 나타났으며, '전시장 동선의 적절성'이 86.7점으로 상대적으로 낮은 수준을 보임.



▷ '환경 만족' 점수는 '40대' 연령층, 국적이 '구미/기타'지역, 한국 방문 목적이 '취업/업무', 국립중앙박물관 방문 유형이 '개별 자유 여행', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 문화 체험'의 경우 상대적으로 높게 나타남.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질]

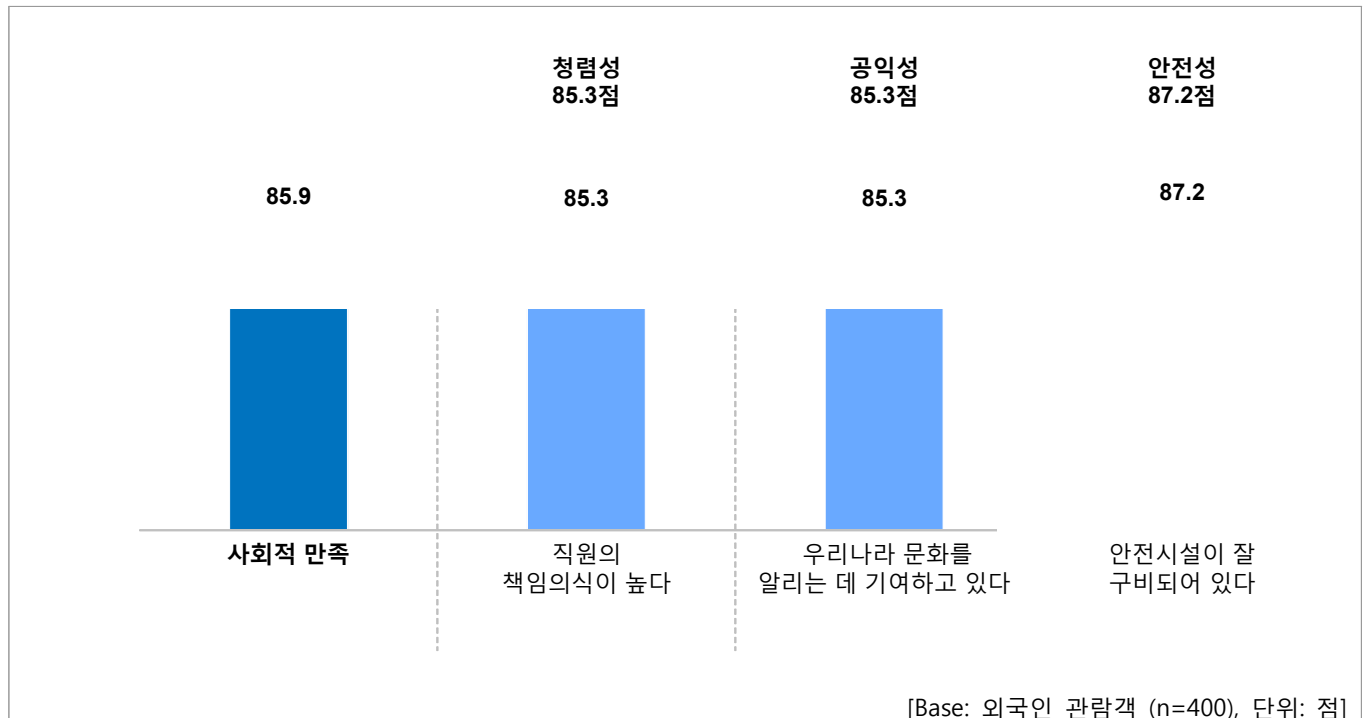
[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

		사례 수	환경 만족	환경이 쾌적하다	편의 시설 이용이 편리하다	박물관이 접근하기 편리하다	외관 및 인테리어가 잘 되어있다	전시장 동선이 적절하다	직원의 응모가 깔끔하다
전체		(400)	91.4	92.2	93.3	90.9	92.7	86.7	90.3
성별	남성	(189)	91.6	92.7	92.9	90.8	93.1	86.7	91.0
	여성	(211)	91.2	91.9	93.7	90.9	92.3	86.7	89.7
연령	만19세 미만	(9)*	89.4	88.9	88.9	90.7	96.3	85.2	87.0
	만19-29세	(197)	91.2	91.3	93.3	91.6	92.4	86.4	91.0
	30대	(77)	92.5	93.3	94.6	91.8	93.9	86.8	92.6
	40대	(52)	93.0	94.6	95.2	90.7	94.9	89.7	89.7
	50대 이상	(65)	89.7	92.6	91.0	87.7	89.7	85.1	86.4
국적	중국	(65)	89.5	88.7	91.0	89.0	90.5	87.2	91.3
	일본	(59)	86.6	91.2	90.1	83.3	87.9	80.8	76.6
	동남아	(31)	92.4	92.5	93.5	92.5	94.6	87.6	93.0
	구미/기타	(245)	93.0	93.4	94.7	93.0	94.1	87.8	93.1
한국 방문 유형	관광객	(341)	91.3	92.2	93.2	90.7	92.7	86.4	89.8
	거주자	(59)	92.3	92.4	94.4	92.1	92.4	88.1	93.2
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	93.6	94.1	95.1	91.8	95.5	90.6	93.9
	학업/연구	(56)	90.7	90.2	93.5	92.6	90.8	86.0	90.2
	관광	(231)	90.7	92.2	92.5	90.1	91.8	85.2	88.6
	가족/친구 방문	(42)	92.6	92.1	94.8	91.3	94.8	88.9	94.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	92.0	92.5	93.6	92.1	93.0	87.3	91.5
	패키지 여행	(18)*	82.8	88.9	89.8	76.9	84.3	74.1	70.4
	단체 여행	(13)*	86.9	88.5	91.0	75.6	94.9	87.2	84.6
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(27)*	91.4	93.8	92.0	88.3	93.8	87.7	89.5
	한국 역사 호기심	(180)	91.7	92.9	93.4	91.9	92.0	85.9	90.4
	한국 생활사 호기심	(24)*	90.9	93.1	93.1	89.6	93.8	82.6	88.2
	한국 문화 체험	(85)	92.6	92.9	94.9	92.2	93.3	88.4	92.5
	학문/연구	(9)*	95.4	94.4	96.3	98.1	94.4	92.6	96.3
	기타	(3)*	85.5	88.9	88.9	72.2	94.4	83.3	83.3
	다른 사람이 결정	(72)	89.3	88.9	91.7	88.0	92.4	86.8	88.2

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 85.9점으로 나타남.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인별로는 '안전시설 구비 적절성' 87.2점, '직원의 책임의식'과 '한국 문화 전파 기여도'는 85.3점으로, 3개 요인 모두 유사한 만족 수준을 보임.



▷ '사회적 만족'은 '30대' 연령층, 한국 방문 목적이 '취업/업무', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 문화 체험'일 경우 상대적으로 높은 반면, 국적별로 '일본'은 상대적으로 낮게 나타남.

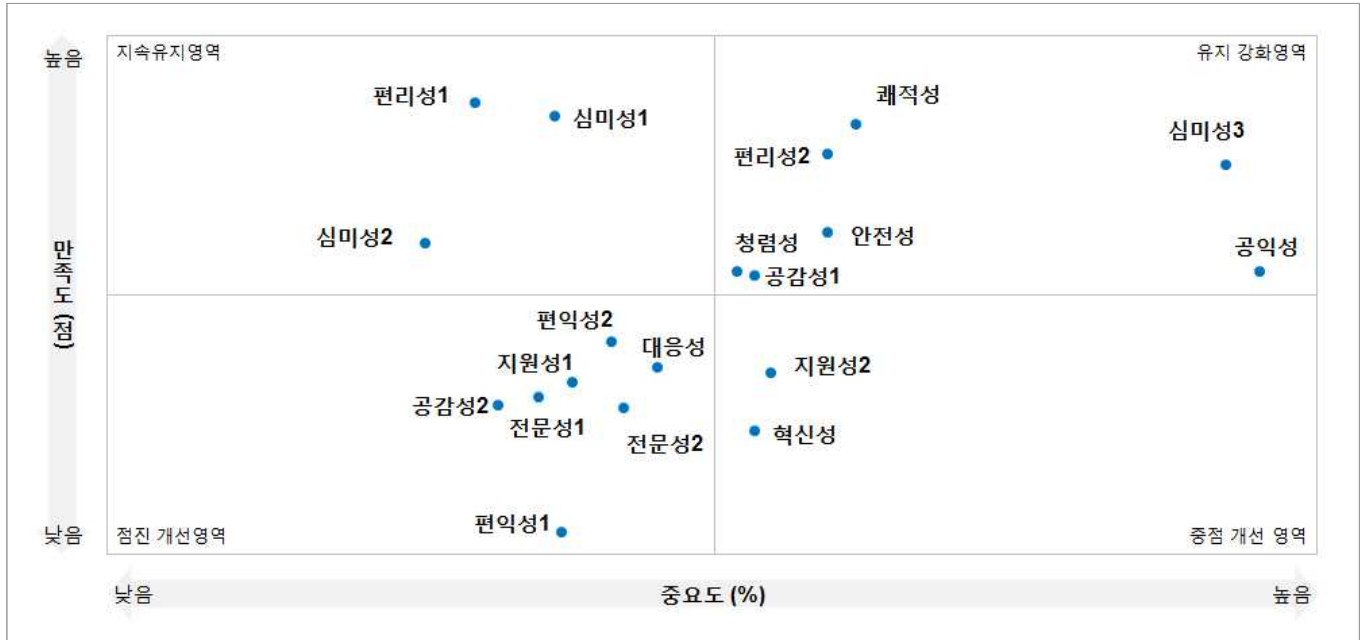
[세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

		사례 수	사회적 만족	직원의 책임 의식이 높다	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	안전시설이 잘 구비되어 있다
전체		(400)	85.9	85.3	85.3	87.2
성별	남성	(189)	86.3	85.0	86.2	87.7
	여성	(211)	85.5	85.5	84.4	86.7
연령	만19세 미만	(9)*	82.7	81.5	81.5	85.2
	만19-29세	(197)	84.7	84.7	82.8	86.5
	30대	(77)	90.3	88.7	90.9	91.1
	40대	(52)	87.3	86.5	87.5	87.8
	50대 이상	(65)	83.8	82.6	84.9	84.1
국적	중국	(65)	87.0	89.2	84.6	87.2
	일본	(59)	76.1	76.6	74.9	76.8
	동남아	(31)	87.8	87.1	87.6	88.7
	구미/기타	(245)	87.8	86.1	87.7	89.5
한국 방문 유형	관광객	(341)	85.8	84.8	85.2	87.4
	거주자	(59)	86.5	88.1	85.6	85.9
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	89.7	88.7	89.7	90.6
	학업/연구	(56)	83.4	83.0	81.3	86.0
	관광	(231)	85.2	84.9	84.8	86.0
	가족/친구 방문	(42)	86.6	84.5	86.1	89.3
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	86.7	86.1	86.3	87.8
	패키지 여행	(18)*	74.7	74.1	71.3	78.7
	단체 여행	(13)*	78.6	78.2	75.6	82.1
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(27)*	82.9	85.2	82.1	81.5
	한국 역사 호기심	(180)	87.3	87.0	87.2	87.6
	한국 생활사 호기심	(24)*	80.8	81.3	79.9	81.3
	한국 문화 체험	(85)	88.2	86.5	87.8	90.2
	학문/연구	(9)*	93.2	92.6	92.6	94.4
	기타	(3)*	85.2	83.3	77.8	94.4
	다른 사람이 결정	(72)	81.8	80.1	79.9	85.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화 영역	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다
	편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다
	공익성	중앙박물관 전시가 한국 문화를 외국인에게 알리는 데 기여함
	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다
	안전성	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비되어 있다
	청렴성	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다
지속 유지 영역	편리성1	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다
	심미성2	전시장 동선이 적절하다
점진 개선 영역	편익성2	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다
	대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다
	전문성2	전시 내용과 설명이 정확하다
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다
	공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다
	편익성1	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다
중점 개선 영역	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다
	지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다

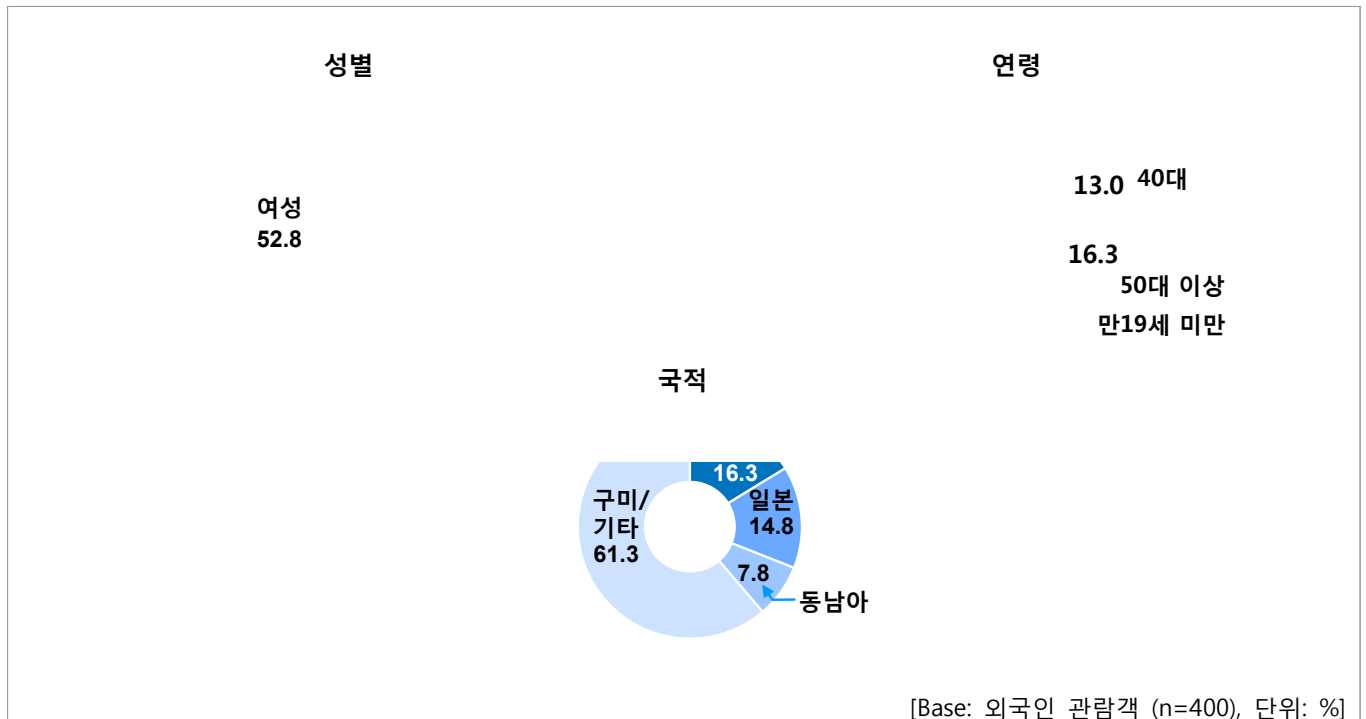
※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 관람객 배경 정보

1. 인구 통계적 특성

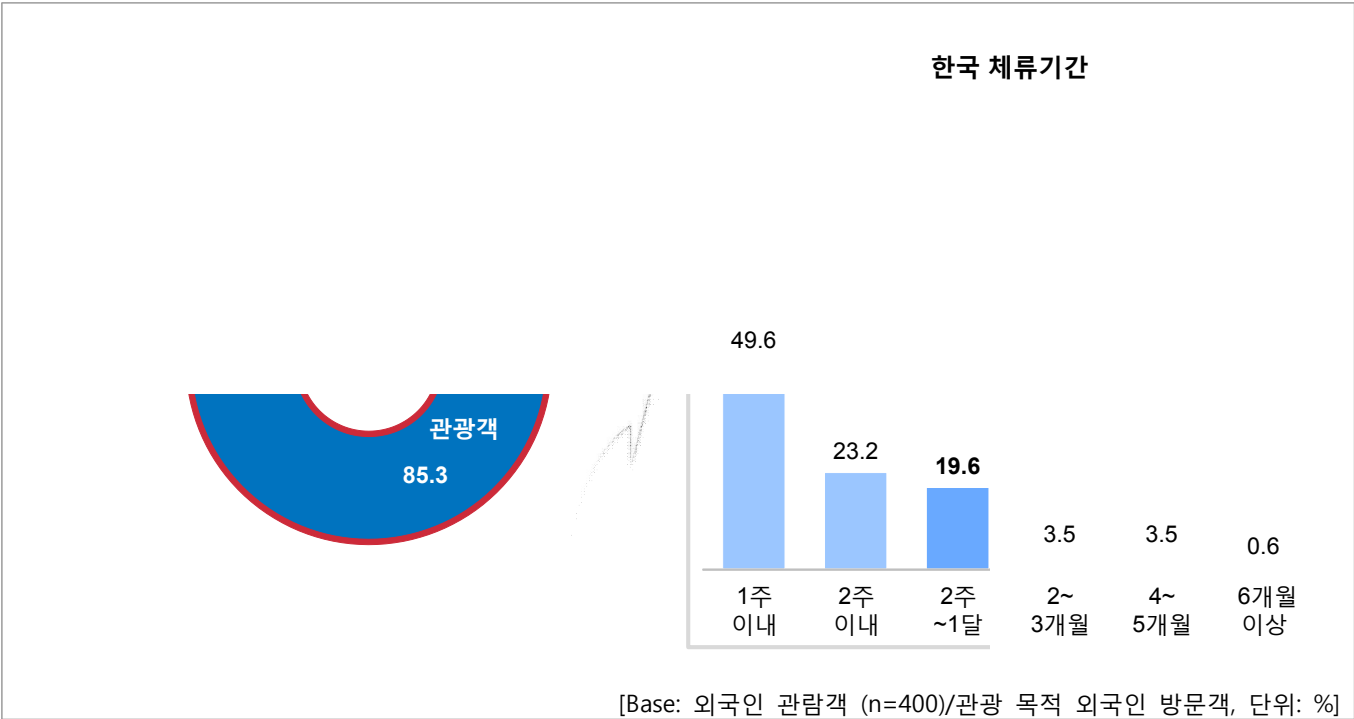
- 성별로는 '여성'이 52.8%로 '남성' 47.3% 보다 높게 나타남.
- 연령은 '만 19~29세'가 49.3%로 가장 많았고, '30대' 19.3%, '50대 이상' 16.3%, '40대' 13.0%, '만19세 미만' 2.3% 순으로 높게 나타남.
- 국적별로는 '구미/기타' 지역이 61.3%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, '중국' 16.3%, '일본' 14.8%, '동남아' 7.8% 순으로 나타남.



2. 한국 방문 유형

문) 귀하께서는 한국 방문 유형은 무엇인가요?

- 국립중앙박물관 방문객의 85.3%는 한국을 찾은 '관광객'이며, 6개월 이상 '거주자'는 14.8%로 나타남.
- 관광객 중에서는 '1주 이내' 체류하는 비율이 49.6%로 가장 높았으며, '2주 이내' 23.2%, '2주~1달' 19.6%순으로 높게 나타남.



▷ '관광객'이라는 응답은 국적별로 '중국', 한국 방문 목적이 '관광' 및 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문 유형이 '패키지 여행', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 방문 유형]

[Base: 외국인 관람객 (n=400)/관광 목적 외국인 방문객, 단위: %]

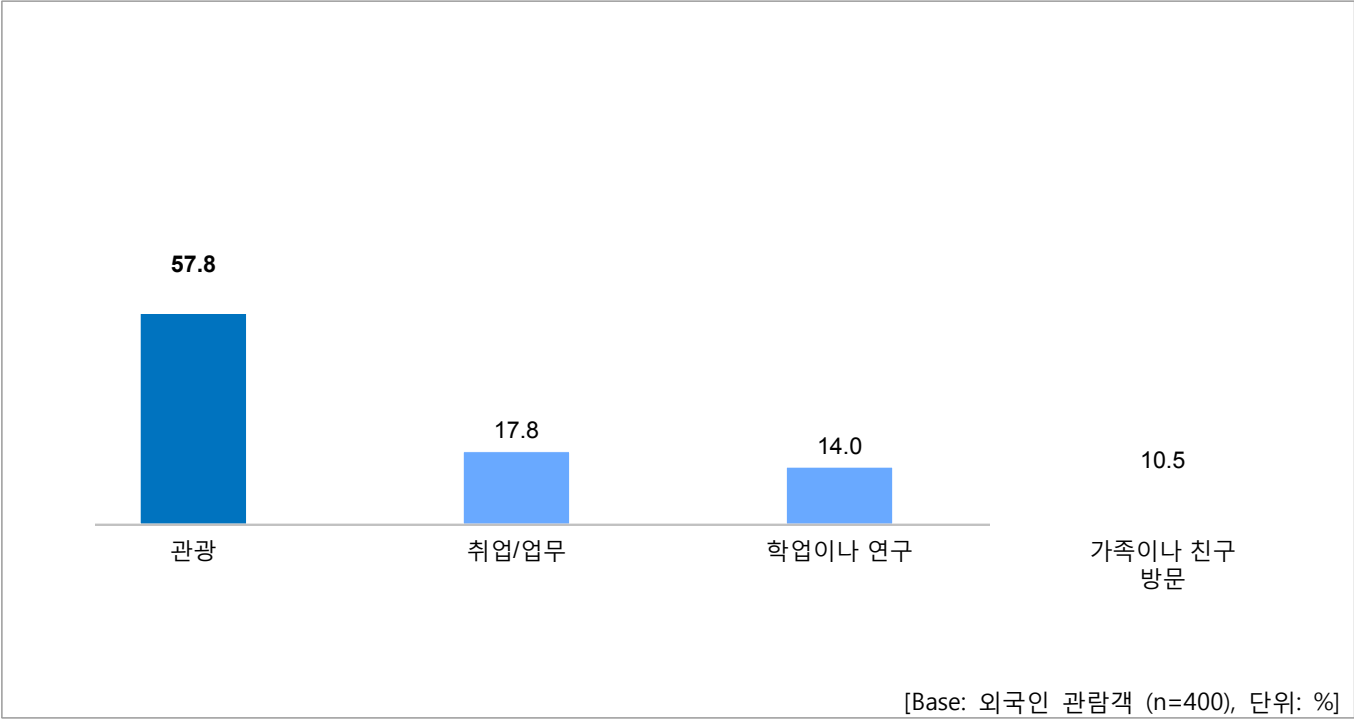
		사례 수	관광객	(한국 체류 기간)						거주자 (6개월 이상)
				1주 이내	2주 이내	2주 1달	2~3 개월	4~5 개월	6개월 이상	
전체		(400)	85.3	49.6	23.2	19.6	3.5	3.5	0.6	14.8
성별	남성	(189)	89.4	50.9	24.3	20.1	3.0	1.8	0.0	10.6
	여성	(211)	81.5	48.3	22.1	19.2	4.1	5.2	1.2	18.5
연령	만19세 미만	(9)*	88.9	50.0	0.0	37.5	12.5	0.0	0.0	11.1
	만19-29세	(197)	83.2	43.3	23.2	21.3	4.3	7.3	0.6	16.8
	30대	(77)	84.4	43.1	29.2	20.0	6.2	0.0	1.5	15.6
	40대	(52)	90.4	63.8	21.3	14.9	0.0	0.0	0.0	9.6
	50대 이상	(65)	87.7	63.2	21.1	15.8	0.0	0.0	0.0	12.3
국적	중국	(65)	▲95.4	▲74.2	14.5	▼16	4.8	3.2	1.6	▼4.6
	일본	(59)	83.1	▲91.8	▼6.1	▼20	0.0	0.0	0.0	16.9
	동남아	(31)	80.6	64.0	24.0	▼40	4.0	0.0	4.0	19.4
	구미/기타	(245)	83.7	▼30.2	29.8	▲31.2	3.9	4.9	0.0	16.3
한국 방문 유형	관광객	(341)	▲100.0	49.6	23.2	19.6	3.5	3.5	0.6	0.0
	거주자	(59)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	▲100.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	▼56.3	40.0	30.0	25.0	2.5	0.0	2.5	▲43.7
	학업/연구	(56)	▼53.6	▼23.3	13.3	▼6.7	13.3	▲40.0	3.3	▲46.4
	관광	(231)	▲99.6	▲59.1	23.5	16.1	1.3	0.0	0.0	▼0.4
	가족/친구 방문	(42)	▲97.6	▼24.4	22.0	▲43.9	9.8	0.0	0.0	▼2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	84.6	47.4	23.7	20.8	3.5	3.8	0.6	15.4
	패키지여행	(18)*	▲100.0	▲83.3	▼5.6	▼5.6	5.6	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	84.6	54.5	36.4	9.1	0.0	0.0	0.0	15.4
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	77.8	66.7	14.3	▼4.8	9.5	4.8	0.0	22.2
	한국역사호기심	(180)	▲92.8	50.9	23.4	19.8	1.8	3.0	1.2	▼7.2
	한국생활사호기심	(24)*	75.0	▼27.8	22.2	33.3	5.6	11.1	0.0	25.0
	한국문화체험	(85)	▼75.3	37.5	29.7	21.9	7.8	3.1	0.0	▲24.7
	학문/연구	(9)*	▲100.0	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	100.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	81.9	59.3	18.6	16.9	1.7	3.4	0.0	18.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 한국 방문 목적

문) 한국을 방문하신 주된 목적은 무엇입니까?

- 한국 방문 목적으로는 절반 이상인 57.8%가 '관광'이라고 응답하였으며, '취업/업무'가 17.8%, '학업이나 연구'가 14.0%, '가족이나 친구 방문'이 10.5% 순으로 나타남.



- ▷ '관광'이 목적이라는 응답은 국적이 '중국', 한국 방문 유형이 '관광객', 국립중앙박물관 방문 유형이 '패키지 여행', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '취업/업무'라는 응답은 '30-40대' 연령층, 한국 방문 유형이 '거주자', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 문화체험'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 방문 목적]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

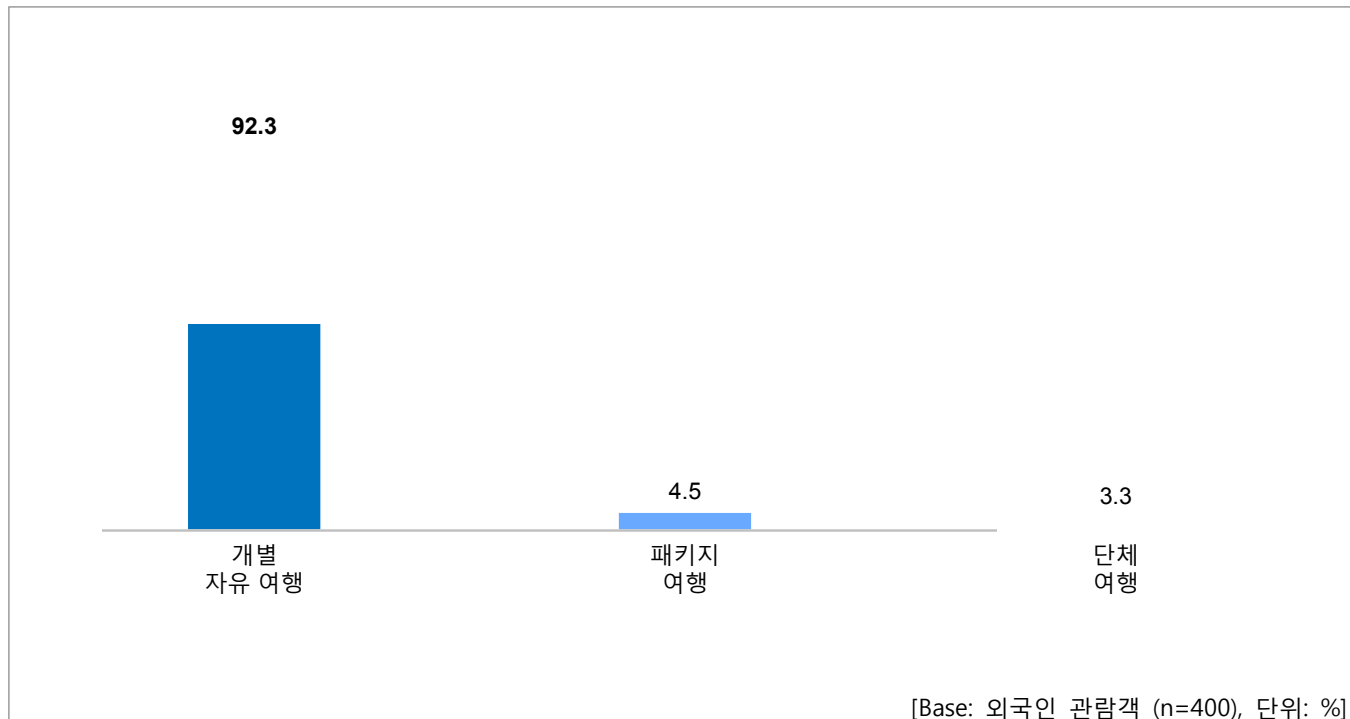
		사례 수	관광	취업/업무	학업이나 연구	가족이나 친구 방문
전체		(400)	57.8	17.8	14.0	10.5
성별	남성	(189)	56.6	20.1	12.2	11.1
	여성	(211)	58.8	15.6	15.6	10.0
연령	만19세 미만	(9)*	77.8	0.0	11.1	11.1
	만19-29세	(197)	55.3	▼8.6	▲25.9	10.2
	30대	(77)	54.5	▲32.5	▼2.6	10.4
	40대	(52)	59.6	▲32.7	▼1.9	5.8
	50대 이상	(65)	64.6	18.5	▼1.5	15.4
국적	중국	(65)	▲78.5	▼4.6	15.4	▼1.5
	일본	(59)	66.1	13.6	13.6	6.8
	동남아	(31)	67.7	12.9	16.1	▼3.2
	구미/기타	(245)	▼49.0	22.9	13.5	14.7
한국 방문 유형	관광객	(341)	▲67.4	▼11.7	▼8.8	12.0
	거주자	(59)	▼1.7	▲52.5	▲44.1	▼1.7
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	57.5	18.2	13.0	11.4
	패키지여행	(18)*	▲94.4	▼5.6	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	▼15.4	23.1	▲61.5	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	66.7	18.5	11.1	3.7
	한국역사호기심	(180)	▲67.2	12.8	9.4	10.6
	한국생활사호기심	(24)*	41.7	20.8	25.0	12.5
	한국문화체험	(85)	47.1	▲29.4	14.1	9.4
	학문/연구	(9)*	77.8	0.0	11.1	11.1
	기타	(3)*	33.3	33.3	0.0	33.3
	다른사람이 결정	(72)	47.2	16.7	23.6	12.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

- 국립중앙박물관을 방문한 외국인의 92.3%는 '개별 자유 여행'으로 방문한 것으로 나타남.
- 그 밖에 '패키지 여행'은 4.5%, '단체 여행'은 3.3%로 조사됨.



▷ '개별 자유 여행'으로 방문한 비율은 국적이 '구미/기타'지역, 한국 방문 목적이 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문 목적이 '특정 전시관/유물 관람', '한국 역사 호기심', '한국 생활사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 유형]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

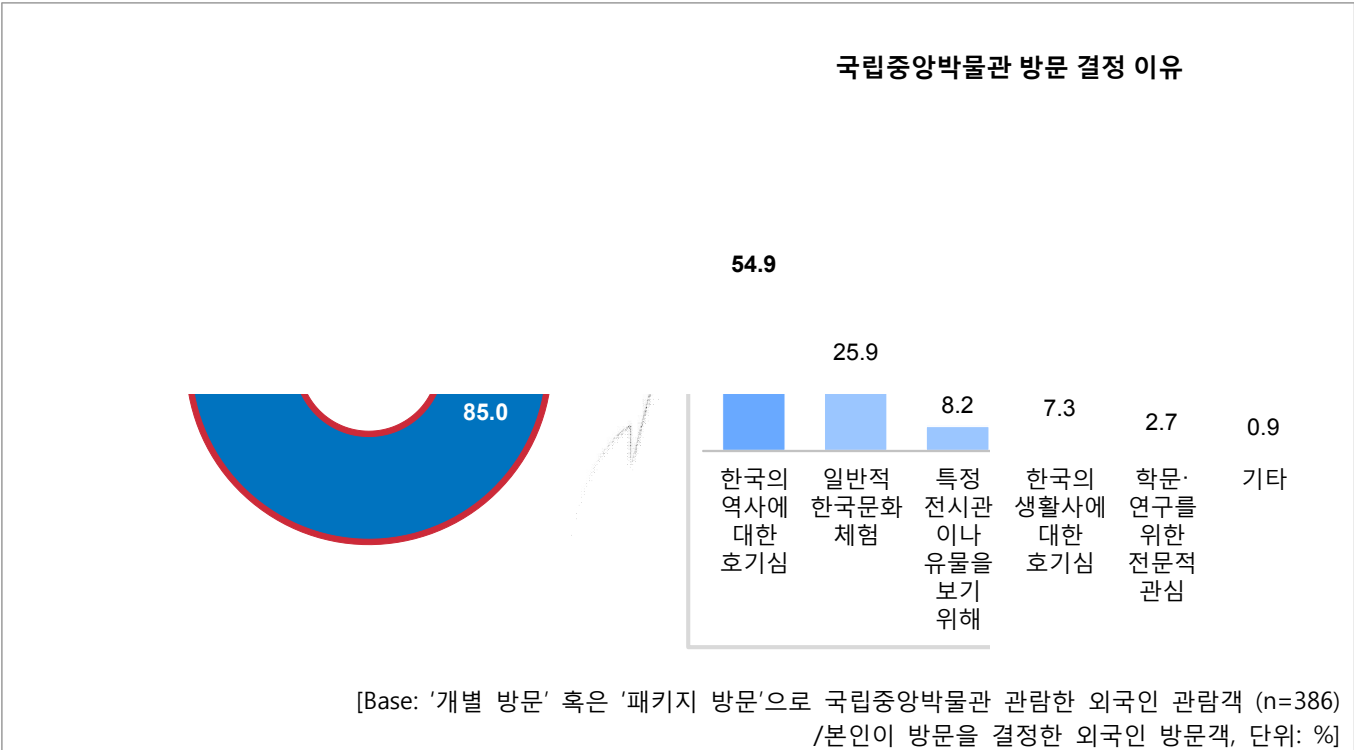
		사례 수	개별 자유 여행	패키지여행	단체 여행
전체		(400)	92.3	4.5	3.3
성별	남성	(189)	93.7	3.7	2.6
	여성	(211)	91.0	5.2	3.8
연령	만19세 미만	(9)*	88.9	11.1	0.0
	만19-29세	(197)	90.4	4.6	5.1
	30대	(77)	96.1	1.3	2.6
	40대	(52)	92.3	5.8	1.9
	50대 이상	(65)	93.8	6.2	0.0
국적	중국	(65)	89.2	9.2	1.5
	일본	(59)	▼72.9	▲15.3	▲11.9
	동남아	(31)	96.8	3.2	0.0
	구미/기타	(245)	▲97.1	▼0.8	2.0
한국 방문 유형	관광객	(341)	91.5	5.3	3.2
	거주자	(59)	96.6	0.0	3.4
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	94.4	1.4	4.2
	학업/연구	(56)	85.7	0.0	▲14.3
	관광	(231)	91.8	7.4	▼0.9
	가족/친구 방문	(42)	▲100.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	▲100.0	0.0	0.0
	한국역사호기심	(180)	▲97.8	2.2	0.0
	한국생활사호기심	(24)*	▲100.0	0.0	0.0
	한국문화체험	(85)	96.5	3.5	0.0
	학문/연구	(9)*	▲100.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	100.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	▼66.7	▲15.3	▲18.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유

문) 국립중앙박물관 방문을 결정하게 된 이유는 무엇입니까?

- 외국인 방문객의 85.0%는 '본인이 직접' 국립중앙박물관 방문을 결정한 것으로 나타났으며, 그 밖에 15.0%는 '다른 사람이 결정'하였다고 응답함.
- 본인이 직접 결정한 경우, 그 이유로는 '한국 역사에 대한 호기심'이 54.9%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 '일반적 한국 문화 체험'이 25.9%로 나타남.



- ▷ '본인이 직접 결정'한 비율은 '30대' 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '본인이 직접 결정'한 이유가 '일반적 한국 문화 체험'이라고 응답한 비율은 한국 방문 유형이 '거주자', 한국 방문 목적이 '취업/업무'에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문을 결정한 이유]

[Base: '개별 방문' 혹은 '패키지 방문'으로 국립중앙박물관 관람한 외국인 관람객 (n=386)
/본인이 방문을 결정한 외국인 방문객, 단위: %]

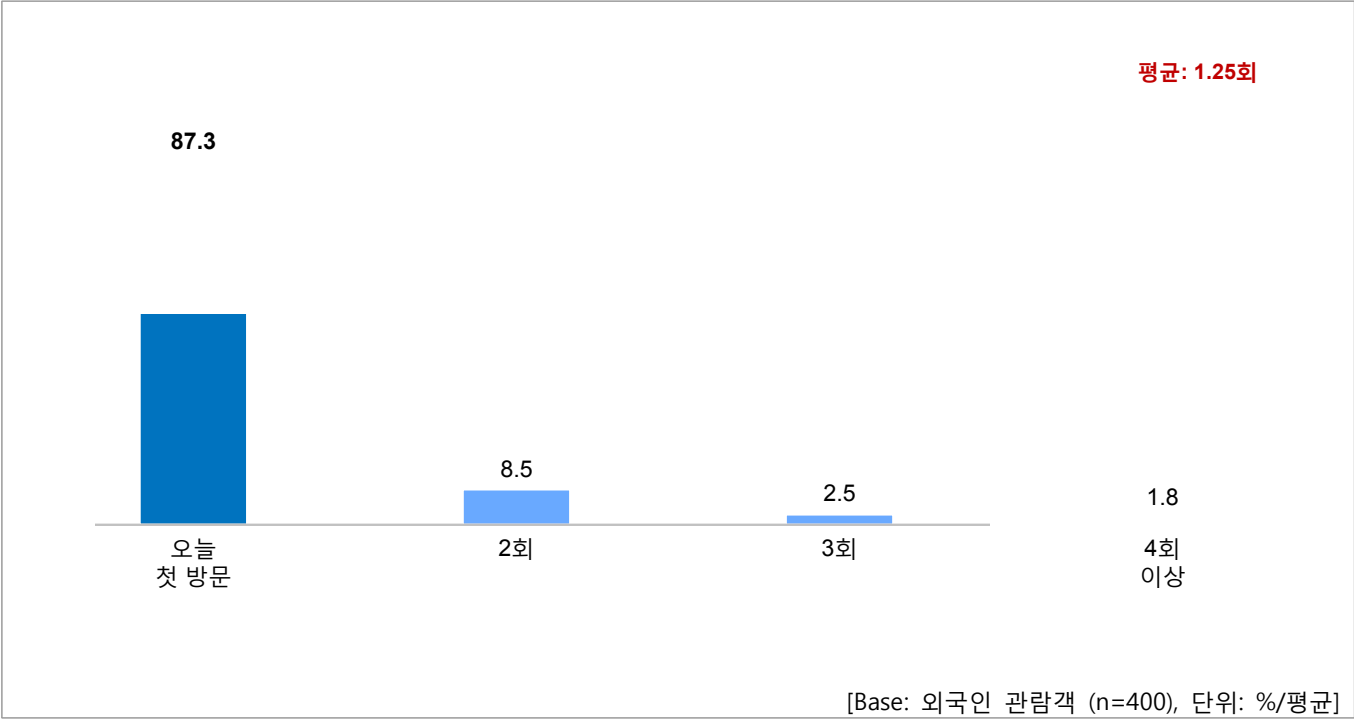
		사례 수	본인이 직접 결정	(박물관 방문 결정 이유)						다른 사람이 결정
				한국의 역사에 대한 호기심	일반적 한국 문화 체험	특정 전시관이나 유물을 보기 위해	한국의 생활사에 대한 호기심	학문·연구를 위한 전문적 관심	기타	
전체		(386)	85.0	54.9	25.9	8.2	7.3	2.7	0.9	15.0
성별	남성	(184)	88.0	61.1	27.8	▼3.1	4.3	3.1	0.6	12.0
	여성	(202)	82.2	48.8	24.1	13.3	10.2	2.4	1.2	17.8
연령	만19세 미만	(9)*	88.9	62.5	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0	11.1
	만19-29세	(187)	82.4	56.5	26.6	▼3.2	9.7	3.2	0.6	17.6
	30대	(74)	▲93.2	53.6	29.0	11.6	2.9	0.0	2.9	▼6.8
	40대	(51)	86.3	56.8	27.3	11.4	2.3	2.3	0.0	13.7
	50대 이상	(65)	81.5	49.1	20.8	13.2	11.3	5.7	0.0	18.5
국적	중국	(64)	78.1	50.0	26.0	12.0	6.0	6.0	0.0	21.9
	일본	(52)	75.0	48.7	▼5.1	▲30.8	7.7	5.1	2.6	25.0
	동남아	(31)	83.9	61.5	19.2	11.5	7.7	0.0	0.0	16.1
	구미/기타	(239)	89.1	56.3	30.5	▼2.8	7.5	1.9	0.9	10.9
한국 방문 유형	관광객	(330)	85.5	59.2	22.7	7.4	6.4	3.2	1.1	14.5
	거주자	(56)	82.1	▼28.3	▲45.7	13.0	13.0	0.0	0.0	17.9
한국 방문 목적	취업/업무	(67)	88.1	▼39.0	▲42.4	8.5	8.5	0.0	1.7	11.9
	학업/연구	(48)	81.3	43.6	30.8	7.7	15.4	2.6	0.0	18.8
	관광	(229)	86.0	61.4	20.3	9.1	5.1	3.6	0.5	14.0
	가족/친구 방문	(42)	78.6	57.6	24.2	3.0	9.1	3.0	3.0	21.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(368)	87.2	54.8	25.5	8.4	7.5	2.8	0.9	12.8
	패키지여행	(18)*	▼38.9	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	▲61.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 국립중앙박물관 방문 횟수

문) 국립중앙박물관을 모두 몇 번 방문하셨나요?

- 국립중앙박물관을 '오늘 처음 방문'한 경우가 87.3%로 대부분을 차지하였으며, '2회'는 8.5%, '3회'는 2.5%, '4회 이상'은 1.8%로 나타남.



▷ '오늘 첫 방문'한 비율은 국적이 '중국'지역, 한국 방문 유형이 '관광객', 한국 방문 목적이 '관광'에서 상대적으로 높은 반면, 한국 방문 유형 '거주자' 및 한국 방문 목적이 '취업/업무'인 경우에는 상대적으로 낮게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 횟수]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %/평균]

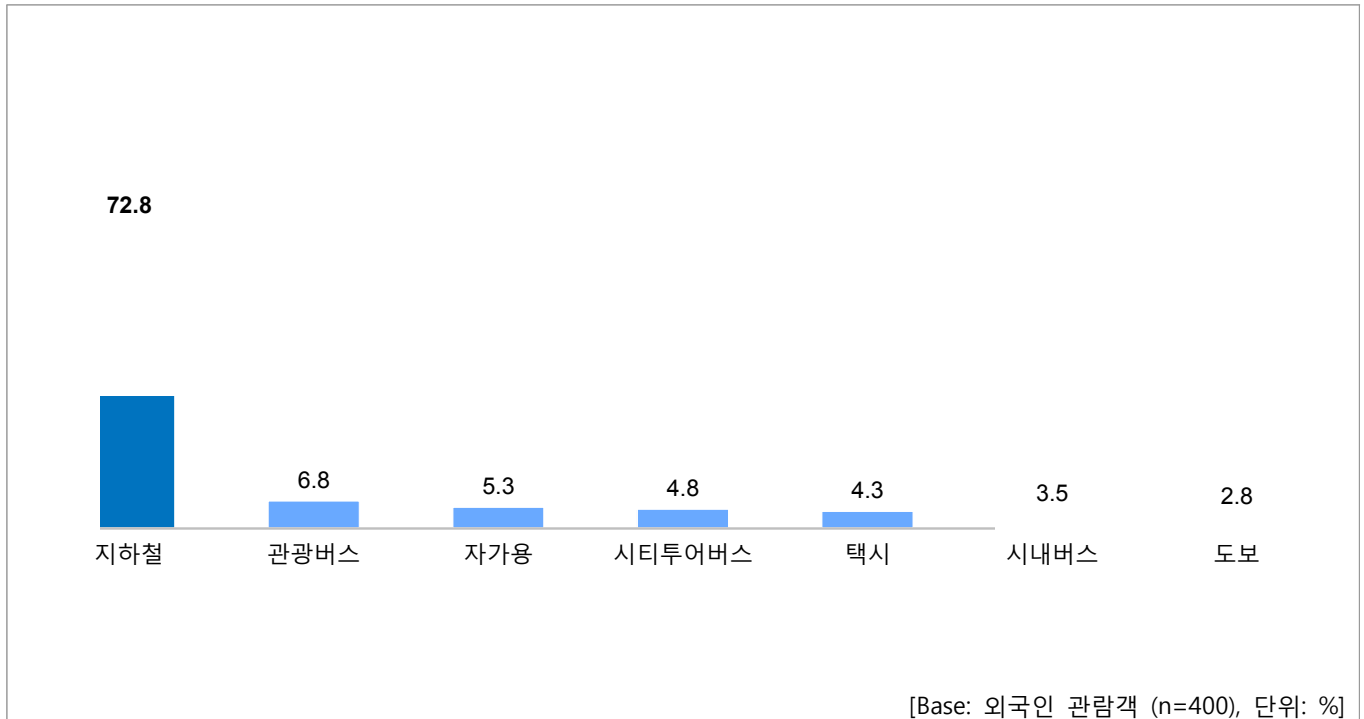
		사례 수	오늘 첫 방문	2회	3회	4회 이상	[평균: 회]
전체		(400)	87.3	8.5	2.5	1.8	1.25
성별	남성	(189)	89.4	7.9	1.6	1.1	1.24
	여성	(211)	85.3	9.0	3.3	2.4	1.25
연령	만19세 미만	(9)*	88.9	0.0	11.1	0.0	1.22
	만19-29세	(197)	90.4	6.6	2.0	1.0	1.23
	30대	(77)	83.1	14.3	2.6	0.0	1.19
	40대	(52)	88.5	7.7	1.9	1.9	1.19
	50대 이상	(65)	81.5	9.2	3.1	6.2	1.40
국적	중국	(65)	▲95.4	4.6	0.0	0.0	1.05
	일본	(59)	78.0	8.5	6.8	6.8	1.49
	동남아	(31)	90.3	3.2	3.2	3.2	1.74
	구미/기타	(245)	86.9	10.2	2.0	0.8	1.18
한국 방문 유형	관광객	(341)	▲92.7	5.9	1.2	▼0.3	1.09
	거주자	(59)	▼55.9	▲23.7	10.2	▲10.2	2.12
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	▼67.6	▲25.4	4.2	2.8	1.45
	학업/연구	(56)	80.4	8.9	5.4	5.4	1.70
	관광	(231)	▲96.1	▼2.6	0.9	0.4	1.06
	가족/친구 방문	(42)	81.0	11.9	4.8	2.4	1.31
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	86.7	8.7	2.7	1.9	1.26
	패키지여행	(18)*	94.4	5.6	0.0	0.0	1.06
	단체여행	(13)*	92.3	7.7	0.0	0.0	1.08
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	74.1	11.1	7.4	7.4	1.56
	한국역사호기심	(180)	89.4	7.2	2.2	1.1	1.16
	한국생활사호기심	(24)*	83.3	12.5	4.2	0.0	1.21
	한국문화체험	(85)	84.7	14.1	0.0	1.2	1.19
	학문/연구	(9)*	▲100.0	0.0	0.0	0.0	1.00
	기타	(3)*	66.7	0.0	33.3	0.0	1.67
	다른사람이 결정	(72)	90.3	4.2	2.8	2.8	1.43

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편

문) 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문 시 이용한 주된 교통수단으로는 '지하철'이 72.8%로 가장 높게 응답됨.
- 다음으로는 '관광버스' 6.8%, '자가용' 5.3%, '시티투어버스' 4.8%, '택시' 4.3% 순으로 나타남.



▷ '지하철'을 이용한 비율은 '29세 이하' 연령층, 국적이 '구미/기타'지역, 한국 방문 목적이 '학업/연구', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 생활사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

		사례 수	지하철	관광버스	자가용	시티투어 버스	택시	시내버스	도보
전체		(400)	72.8	6.8	5.3	4.8	4.3	3.5	2.8
성별	남성	(189)	72.5	5.3	6.3	4.8	3.7	3.2	4.2
	여성	(211)	73.0	8.1	4.3	4.7	4.7	3.8	1.4
연령	만19세 미만	(9)*	▲100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	▲80.2	7.1	3.0	3.0	3.0	2.0	1.5
	30대	(77)	70.1	3.9	5.2	11.7	0.0	5.2	3.9
	40대	(52)	▼57.7	7.7	▲15.4	1.9	5.8	3.8	7.7
	50대 이상	(65)	61.5	9.2	4.6	4.6	12.3	6.2	1.5
국적	중국	(65)	67.7	9.2	▲15.4	0.0	6.2	1.5	0.0
	일본	(59)	▼47.5	▲27.1	3.4	6.8	8.5	6.8	0.0
	동남아	(31)	74.2	0.0	6.5	12.9	0.0	6.5	0.0
	구미/기타	(245)	▲80.0	▼2.0	2.9	4.5	3.3	2.9	4.5
한국 방문 유형	관광객	(341)	73.3	7.9	5.0	5.0	4.1	2.6	2.1
	거주자	(59)	69.5	0.0	6.8	3.4	5.1	8.5	6.8
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	▼52.1	5.6	8.5	7.0	8.5	8.5	9.9
	학업/연구	(56)	▲83.9	10.7	1.8	0.0	0.0	1.8	1.8
	관광	(231)	76.2	7.4	4.8	5.2	3.5	1.7	1.3
	가족/친구 방문	(42)	73.8	0.0	7.1	4.8	7.1	7.1	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	77.8	▼1.6	5.7	4.6	4.3	3.0	3.0
	패키지여행	(18)*	▼11.1	▲66.7	0.0	11.1	5.6	5.6	0.0
	단체여행	(13)*	▼15.4	▲69.2	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	77.8	3.7	11.1	3.7	3.7	0.0	0.0
	한국역사호기심	(180)	79.4	▼2.8	3.3	5.0	3.9	3.9	1.7
	한국생활사호기심	(24)*	▲87.5	0.0	4.2	8.3	0.0	0.0	0.0
	한국문화체험	(85)	68.2	▼1.2	10.6	4.7	7.1	2.4	5.9
	학문/연구	(9)*	77.8	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	11.1
	기타	(3)*	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	▼52.8	▲27.8	2.8	2.8	4.2	6.9	2.8

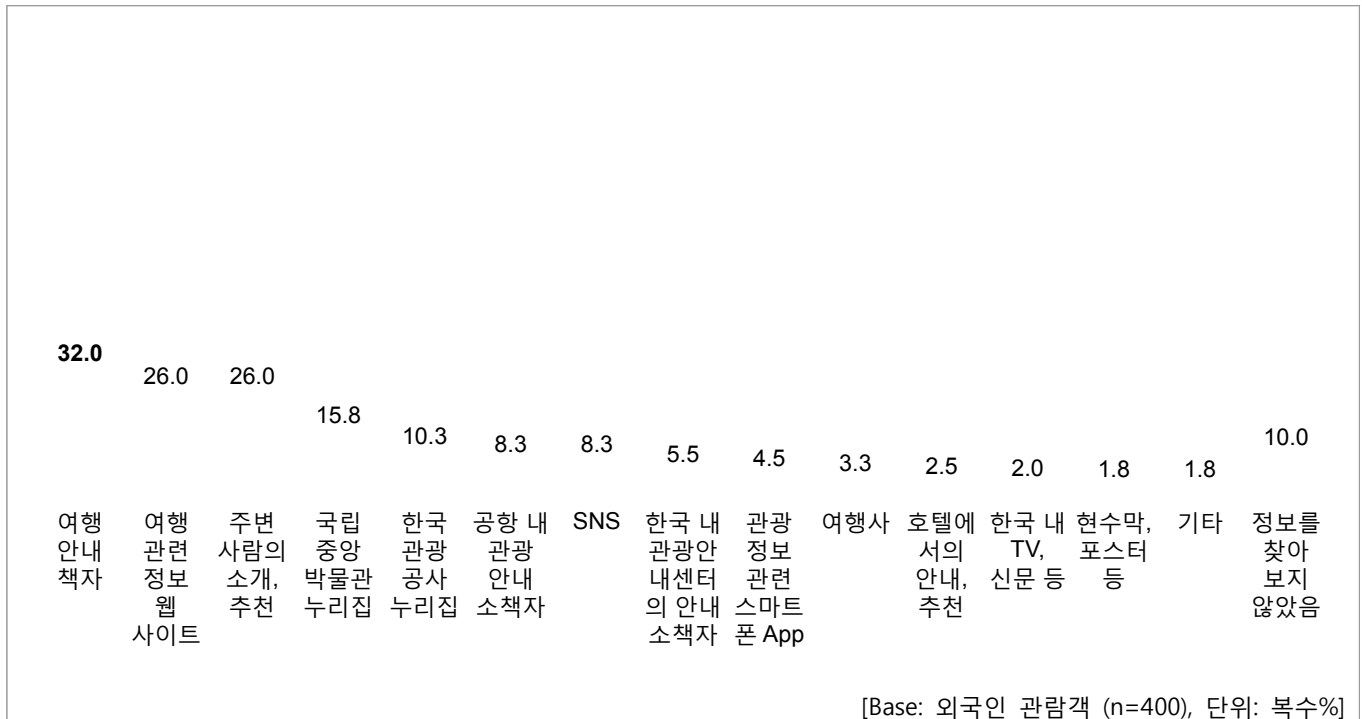
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

제3절 박물관 이용 행태

1. 방문 관련 정보 획득 경로

문) 방문하기 전, 국립중앙박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 국립중앙박물관 관련 정보는 '여행 안내 책자'를 통해 얻은 경우가 32.0%로 가장 많았으며, '여행 관련 정보 웹사이트'와 '주변사람의 소개 추천'이 26.0%로 다음으로 높게 나타남.
- 다음으로 '국립중앙박물관 누리집' 15.8%, '한국관광공사 누리집' 10.3%, '공항 내 관광 안내 소책자'와 'SNS' 8.3% 순을 보임.



▷ '주변 사람의 소개/추천'을 통해 정보를 얻었다는 응답은 한국 방문 유형이 '거주자', 한국 방문 목적이 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높게 나타남.

[방문 관련 정보 획득 경로] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	여행 안내 책자	여행관련 정보 웹 사이트	주변 사람의 소개, 추천	국립중앙 박물관 누리집	한국관광 공사 누리집	공항 내 관광안내 소책자	SNS
전체		(400)	32.0	26.0	26.0	15.8	10.3	8.3	8.3
성별	남성	(189)	31.7	27.0	21.7	14.8	8.5	10.1	8.5
	여성	(211)	32.2	25.1	29.9	16.6	11.8	6.6	8.1
연령	만19세 미만	(9)*	22.2	11.1	33.3	0.0	0.0	0.0	11.1
	만19-29세	(197)	29.4	25.9	25.4	15.7	12.2	6.1	8.6
	30대	(77)	37.7	33.8	19.5	16.9	14.3	10.4	10.4
	40대	(52)	26.9	26.9	28.8	15.4	7.7	3.8	11.5
	50대 이상	(65)	38.5	18.5	32.3	16.9	▼3.1	16.9	▼1.5
국적	중국	(65)	▼15.4	21.5	23.1	13.8	12.3	6.2	▲20.0
	일본	(59)	25.4	22.0	35.6	16.9	▼3.4	0.0	5.1
	동남아	(31)	22.6	35.5	25.8	9.7	16.1	19.4	9.7
	구미/기타	(245)	39.2	26.9	24.5	16.7	10.6	9.4	5.7
한국 방문 유형	관광객	(341)	33.7	27.3	23.5	15.2	9.4	8.8	9.1
	거주자	(59)	22.0	18.6	▲40.7	18.6	15.3	5.1	3.4
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	28.2	18.3	32.4	19.7	8.5	11.3	▼1.4
	학업/연구	(56)	30.4	19.6	28.6	16.1	16.1	5.4	8.9
	관광	(231)	31.6	31.2	▼19.0	13.9	9.1	8.2	10.0
	가족/친구 방문	(42)	42.9	19.0	▲50.0	19.0	11.9	7.1	9.5
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	33.6	27.6	25.7	16.8	10.8	8.7	8.7
	패키지여행	(18)*	22.2	11.1	16.7	5.6	5.6	5.6	5.6
	단체여행	(13)*	0.0	0.0	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	37.0	18.5	29.6	11.1	3.7	3.7	14.8
	한국역사호기심	(180)	35.6	31.7	18.9	13.9	13.9	8.3	10.6
	한국생활사호기심	(24)*	41.7	37.5	16.7	20.8	12.5	8.3	4.2
	한국문화체험	(85)	29.4	25.9	25.9	23.5	9.4	12.9	8.2
	학문/연구	(9)*	33.3	33.3	22.2	44.4	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	0.0	66.7	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3
	다른사람이 결정	(72)	22.2	▼8.3	▲45.8	▼8.3	▼4.2	5.6	▼1.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[방문 관련 정보 획득 경로]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

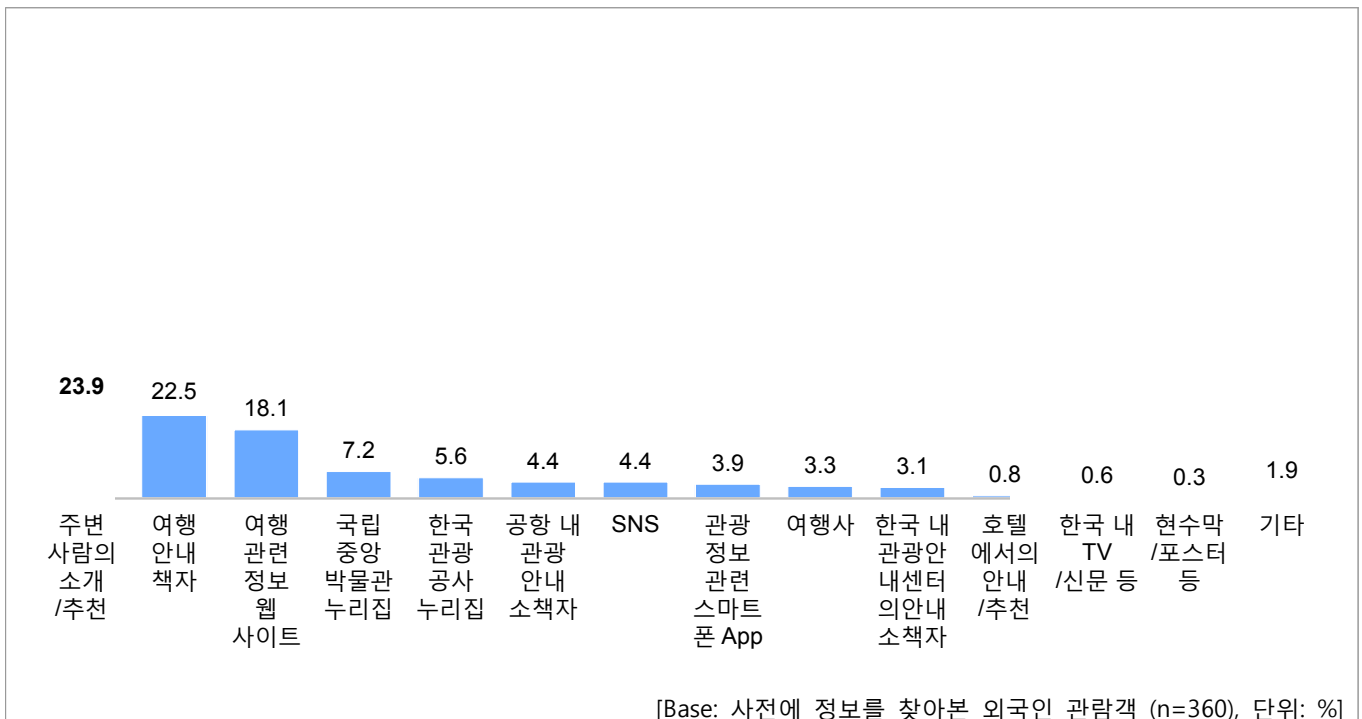
		사례 수	한국 내 관광 안내 센터의 안내· 소책자	관광 정보 관련 스마트 폰 App	여행사	호텔에 서의 안내, 추천	한국 내 TV, 신문 등	현수막, 포스터 등	기타	정보를 찾아 보지 않았음
전체		(400)	5.5	4.5	3.3	2.5	2.0	1.8	1.8	10.0
성별	남성	(189)	4.8	5.8	▼0.5	3.2	2.1	2.1	2.1	12.7
	여성	(211)	6.2	3.3	5.7	1.9	1.9	1.4	1.4	7.6
연령	만19세 미만	(9)*	0.0	11.1	11.1	11.1	0.0	11.1	11.1	11.1
	만19-29세	(197)	7.6	7.6	3.6	1.0	1.5	1.0	1.0	11.7
	30대	(77)	2.6	0.0	1.3	1.3	2.6	2.6	2.6	6.5
	40대	(52)	0.0	0.0	1.9	7.7	0.0	1.9	3.8	9.6
	50대 이상	(65)	7.7	3.1	4.6	3.1	4.6	1.5	0.0	9.2
국적	중국	(65)	3.1	3.1	7.7	3.1	6.2	3.1	0.0	9.2
	일본	(59)	5.1	1.7	8.5	0.0	3.4	0.0	0.0	13.6
	동남아	(31)	6.5	6.5	0.0	0.0	6.5	3.2	0.0	9.7
	구미/기타	(245)	6.1	5.3	1.2	3.3	0.0	1.6	2.9	9.4
한국 방문 유형	관광객	(341)	5.9	5.0	3.8	2.9	1.8	1.8	1.8	9.4
	거주자	(59)	3.4	1.7	0.0	0.0	3.4	1.7	1.7	13.6
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	▼1.4	1.4	0.0	5.6	2.8	2.8	1.4	11.3
	학업/연구	(56)	3.6	3.6	0.0	0.0	3.6	3.6	1.8	14.3
	관광	(231)	6.9	6.5	5.6	2.6	1.7	0.9	2.2	8.2
	가족/친구 방문	(42)	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	11.9
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	5.4	4.9	1.4	2.7	1.9	1.6	1.9	8.7
	패키지여행	(18)*	11.1	0.0	▲44.4	0.0	5.6	5.6	0.0	5.6
	단체여행	(13)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	▲53.8
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	0.0	3.7	7.4	0.0	3.7	3.7	3.7	0.0
	한국역사호기심	(180)	8.9	5.0	1.7	3.9	1.7	0.6	2.2	9.4
	한국생활사호기심	(24)*	4.2	8.3	4.2	4.2	0.0	4.2	0.0	4.2
	한국문화체험	(85)	2.4	7.1	2.4	2.4	3.5	3.5	1.2	7.1
	학문/연구	(9)*	11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	11.1
	기타	(3)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	2.8	0.0	6.9	0.0	0.0	1.4	1.4	▲20.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

2. 가장 중요한 정보 획득 경로

문) 위에서 응답하신 국립중앙박물관 관련 정보 중 방문을 결정하시는 데에 중요하게 영향을 미친 것은 무엇입니까? 위에서 선택한 보기 중에서 하나만 골라 주십시오

- 국립중앙박물관 방문을 결정하는데 있어서 가장 중요하게 영향을 미친 정보로는 '주변 사람의 소개/추천'으로 응답한 비율이 23.9%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '여행 안내 책자' 22.5%, '여행 관련 정보 웹사이트' 18.1%, '국립중앙박물관 누리집' 7.2%, '한국관광공사 누리집' 5.6% 순임.



▷ '주변 사람의 소개/추천'을 꼽은 비율은 한국 방문 유형이 '거주자', 한국 방문 목적이 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높음.

[가장 중요한 정보 획득 경로] (계속)

[Base: 사전에 정보를 찾아본 외국인 관람객 (n=360), 단위: %]

		사례 수	주변사람 의 소개, 추천	여행 안내책자	여행관련 정보 웹 사이트	국립중앙 박물관 누리집	한국관광 공사 누리집	공항 내 관광안내 소책자	SNS
전체		(360)	23.9	22.5	18.1	7.2	5.6	4.4	4.4
성별	남성	(165)	19.4	22.4	20.6	6.7	4.8	6.1	4.8
	여성	(195)	27.7	22.6	15.9	7.7	6.2	3.1	4.1
연령	만19세 미만	(8)*	37.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(174)	23.0	17.8	20.7	6.3	6.9	4.0	3.4
	30대	(72)	▼13.9	30.6	16.7	8.3	8.3	5.6	8.3
	40대	(47)	29.8	19.1	23.4	6.4	2.1	0.0	8.5
	50대 이상	(59)	32.2	28.8	▼8.5	10.2	1.7	8.5	0.0
국적	중국	(59)	22.0	▼10.2	16.9	5.1	10.2	5.1	10.2
	일본	(51)	37.3	19.6	13.7	9.8	2.0	0.0	3.9
	동남아	(28)*	21.4	▼7.1	25.0	0.0	14.3	10.7	3.6
	구미/기타	(222)	21.6	28.4	18.5	8.1	4.1	4.5	3.2
한국 방문 유형	관광객	(309)	21.4	23.0	18.4	7.4	4.9	4.9	5.2
	거주자	(51)	▲39.2	19.6	15.7	5.9	9.8	2.0	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(63)	33.3	20.6	15.9	7.9	4.8	6.3	0.0
	학업/연구	(48)	25.0	27.1	14.6	10.4	8.3	2.1	4.2
	관광	(212)	17.5	23.6	20.3	5.2	5.7	4.2	5.7
	가족/친구 방문	(37)	▲43.2	13.5	13.5	13.5	2.7	5.4	5.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(337)	22.8	23.1	19.3	7.7	5.6	4.5	4.7
	패키지여행	(17)*	17.6	17.6	0.0	0.0	5.9	5.9	0.0
	단체여행	(6)*	▲100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	22.2	33.3	14.8	3.7	0.0	0.0	11.1
	한국역사호기심	(163)	▼15.3	24.5	22.7	7.4	6.7	4.3	5.5
	한국생활사호기심	(23)*	17.4	21.7	17.4	13.0	13.0	0.0	4.3
	한국문화체험	(79)	20.3	22.8	19.0	8.9	3.8	7.6	2.5
	학문/연구	(8)*	25.0	12.5	12.5	37.5	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	다른사람이 결정	(57)	▲56.1	14.0	▼5.3	0.0	5.3	5.3	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[가장 중요한 정보 획득 경로]

[Base: 사전에 정보를 찾아본 외국인 관람객 (n=360), 단위: %]

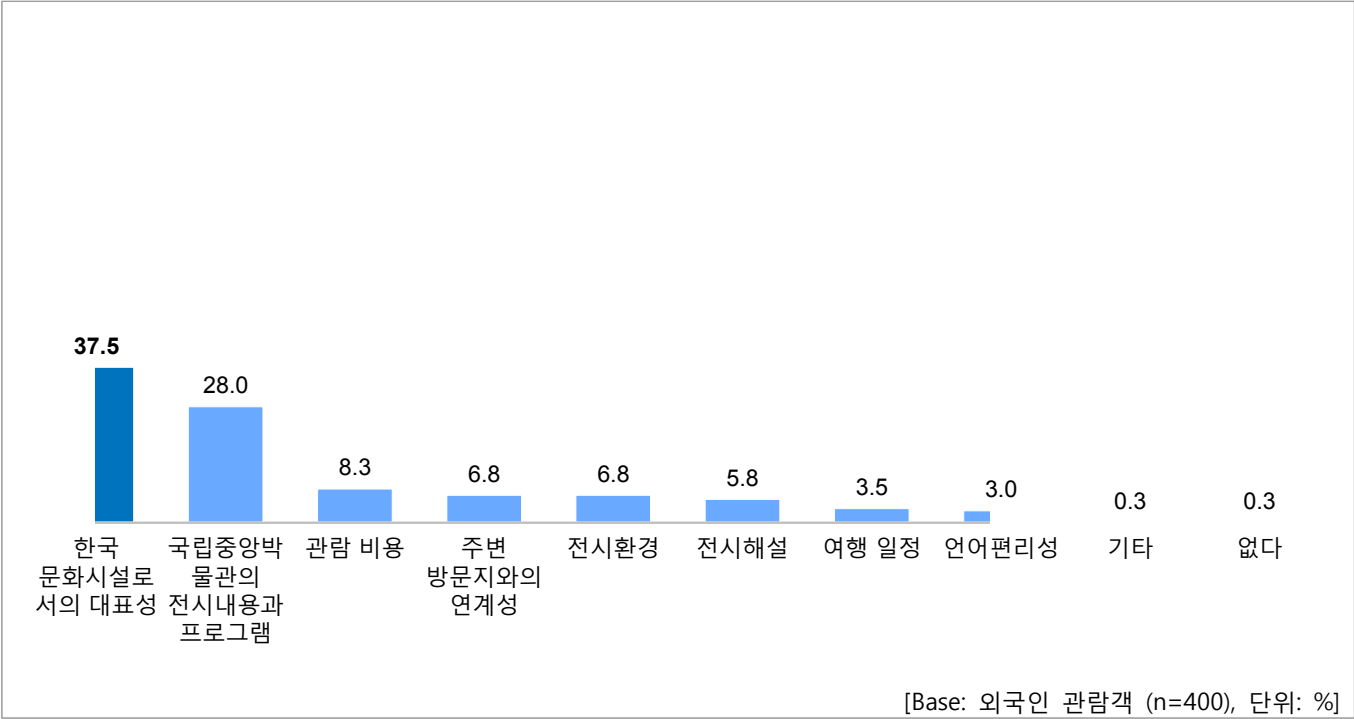
		사례 수	관광 정보 관련 스마트폰 App	여행사	한국 내 관광안내 센터의 안내· 소책자	호텔 에서의 안내, 추천	한국 내 TV, 신문 등	현수막, 포스터 등	기타
전체		(360)	3.9	3.3	3.1	0.8	0.6	0.3	1.9
성별	남성	(165)	6.1	▼0.6	2.4	1.8	1.2	0.6	2.4
	여성	(195)	2.1	5.6	3.6	0.0	0.0	0.0	1.5
연령	만19세 미만	(8)*	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
	만19-29세	(174)	6.9	4.0	4.6	0.6	0.6	0.0	1.1
	30대	(72)	0.0	1.4	1.4	0.0	1.4	1.4	2.8
	40대	(47)	0.0	2.1	0.0	4.3	0.0	0.0	4.3
	50대 이상	(59)	1.7	5.1	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	중국	(59)	3.4	8.5	3.4	1.7	1.7	1.7	0.0
	일본	(51)	2.0	9.8	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	동남아	(28)*	7.1	0.0	7.1	0.0	3.6	0.0	0.0
	구미/기타	(222)	4.1	▼0.9	2.7	0.9	0.0	0.0	3.2
한국 방문 유형	관광객	(309)	4.5	3.9	2.9	1.0	0.3	0.3	1.9
	거주자	(51)	0.0	0.0	3.9	0.0	2.0	0.0	2.0
한국 방문 목적	취업/업무	(63)	1.6	0.0	1.6	3.2	1.6	1.6	1.6
	학업/연구	(48)	2.1	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	2.1
	관광	(212)	5.7	5.7	3.3	0.5	0.5	0.0	2.4
	가족/친구 방문	(37)	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(337)	4.2	1.5	2.7	0.9	0.6	0.3	2.1
	패키지여행	(17)*	0.0	▲41.2	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(6)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	3.7	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7
	한국역사호기심	(163)	3.7	1.8	3.7	1.2	0.6	0.0	2.5
	한국생활사호기심	(23)*	4.3	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	한국문화체험	(79)	7.6	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3
	학문/연구	(8)*	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(57)	0.0	8.8	3.5	0.0	0.0	0.0	1.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 가장 중요한 고려 요소

문) 국립중앙박물관을 방문하실 때 가장 중요하게 고려했던 점은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문 시 '한국 문화시설로서의 대표성'을 가장 중요하게 고려했다고 응답한 비율이 37.5%로 가장 높게 나타났으며, '국립중앙박물관의 전시 내용과 프로그램'이 28.0%로 두 번째로 높게 나타남.



- ▷ '한국 문화시설로서의 대표성'이라는 응답은 국적별로 '구미/기타'지역에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '국립중앙박물관의 전시 내용과 프로그램'은 국적별로 '중국'지역에서 상대적으로 높게 응답됨.

[국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

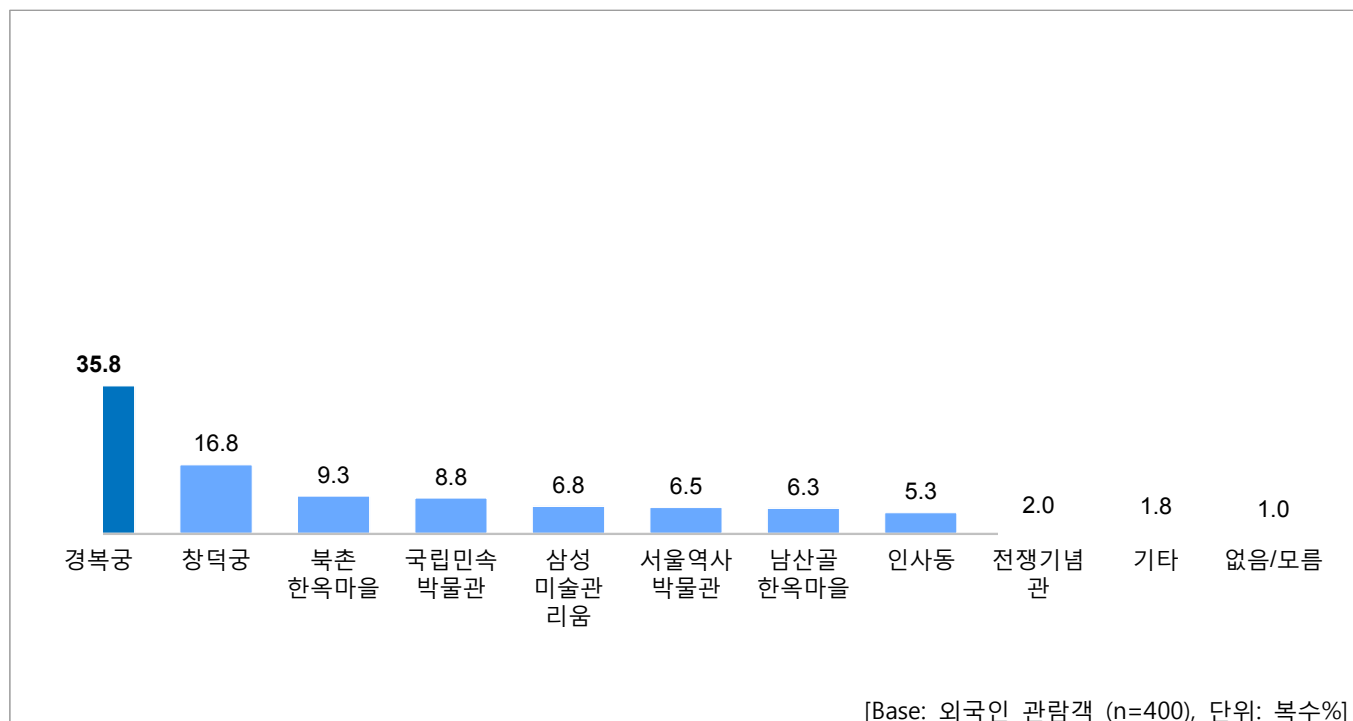
		사례 수	한국 문화 시설로서의 대표성	국립 중앙 박물관의 전시 내용과 프로그램	관람 비용	주변 방문지와의 연계성	전시 환경	전시 해설	여행 일정	언어 편리성	기타	없다
전체		(400)	37.5	28.0	8.3	6.8	6.8	5.8	3.5	3.0	0.3	0.3
성별	남성	(189)	39.7	28.0	6.3	8.5	6.3	4.8	2.6	2.6	0.5	0.5
	여성	(211)	35.5	28.0	10.0	5.2	7.1	6.6	4.3	3.3	0.0	0.0
연령	만19세 미만	(9)*	33.3	11.1	22.2	11.1	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	39.1	28.9	9.1	6.1	7.1	4.1	3.0	2.5	0.0	0.0
	30대	(77)	42.9	28.6	5.2	9.1	6.5	3.9	2.6	1.3	0.0	0.0
	40대	(52)	26.9	26.9	9.6	9.6	5.8	9.6	3.8	3.8	1.9	1.9
	50대 이상	(65)	35.4	27.7	6.2	3.1	7.7	9.2	4.6	6.2	0.0	0.0
국적	중국	(65)	26.2	▲47.7	7.7	3.1	9.2	▼1.5	0.0	4.6	0.0	0.0
	일본	(59)	▼10.2	37.3	6.8	8.5	8.5	13.6	8.5	6.8	0.0	0.0
	동남아	(31)	29.0	25.8	6.5	12.9	12.9	3.2	6.5	3.2	0.0	0.0
	구미/기타	(245)	▲48.2	▼20.8	9.0	6.5	4.9	5.3	2.9	1.6	0.4	0.4
한국 방문 유형	관광객	(341)	37.5	28.2	7.3	7.3	7.0	5.9	3.8	2.3	0.3	0.3
	거주자	(59)	37.3	27.1	13.6	3.4	5.1	5.1	1.7	6.8	0.0	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	32.4	26.8	8.5	8.5	5.6	8.5	4.2	5.6	0.0	0.0
	학업/연구	(56)	42.9	30.4	12.5	▼1.8	5.4	3.6	0.0	3.6	0.0	0.0
	관광	(231)	35.9	28.6	7.4	7.4	8.2	5.2	4.8	1.7	0.4	0.4
	가족/친구 방문	(42)	47.6	23.8	7.1	7.1	2.4	7.1	0.0	4.8	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	38.8	29.5	8.4	6.8	6.2	4.6	2.7	2.4	0.3	0.3
	패키지여행	(18)*	▼16.7	▼5.6	11.1	5.6	5.6	▲27.8	16.7	11.1	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	30.8	15.4	0.0	7.7	23.1	7.7	7.7	7.7	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	▼11.1	44.4	14.8	7.4	7.4	7.4	0.0	7.4	0.0	0.0
	한국역사호기심	(180)	43.3	28.9	4.4	6.7	5.6	6.1	3.9	▼0.6	0.6	0.0
	한국생활사호기심	(24)*	37.5	25.0	16.7	0.0	4.2	12.5	4.2	0.0	0.0	0.0
	한국문화체험	(85)	37.6	22.4	11.8	10.6	5.9	3.5	3.5	4.7	0.0	0.0
	학문/연구	(9)*	22.2	33.3	0.0	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
	기타	(3)*	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	33.3	26.4	9.7	2.8	11.1	5.6	4.2	6.9	0.0	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지

문) 국립중앙박물관 외에 한국의 전통 문화를 이해거나 체험하기 위해 고려했던 곳은 어디입니까?

- 한국 전통 문화를 이해하기 위해 방문을 고려한 명승지로는 '경복궁'이 35.8%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '창덕궁' 16.8%, '북촌 한옥마을' 9.3%, '국립민속박물관' 8.8%, '삼성 미술관 리움' 6.8%, '서울역사 박물관' 6.5%, '남산골 한옥마을' 6.3%, '인사동' 5.3%, '전쟁기념관' 2.0%, '기타' 1.8%, '없음/모름' 1.0% 순으로 높게 나타남.



[국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

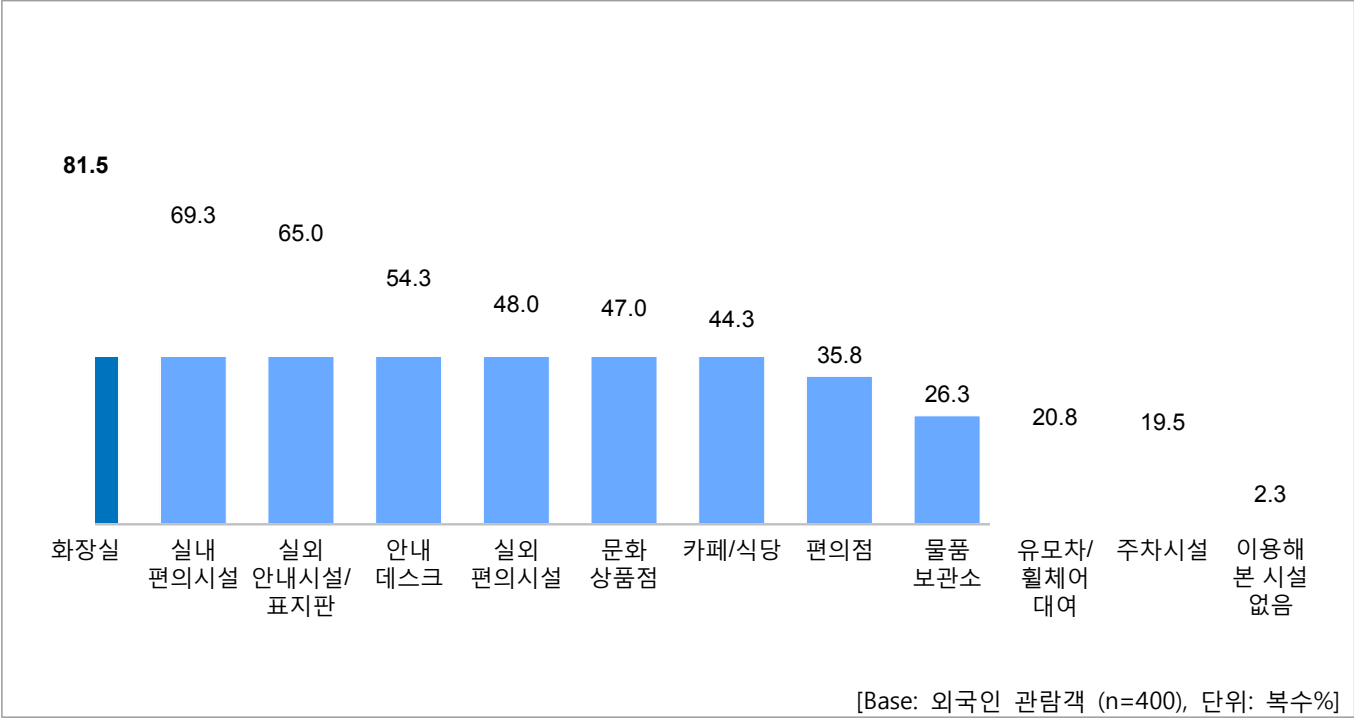
		사례 수	경복궁	창덕궁	북촌한옥마을	국립민속박물관	삼성미술관 리움	서울역사박물관	남산골한옥마을	인사동	전쟁기념관	기타	없음/모름
전체		(400)	35.8	16.8	9.3	8.8	6.8	6.5	6.3	5.3	2.0	1.8	1.0
성별	남성	(189)	32.3	19.6	9.5	7.9	8.5	6.3	5.3	4.8	3.2	1.6	1.1
	여성	(211)	38.9	14.2	9.0	9.5	5.2	6.6	7.1	5.7	0.9	1.9	0.9
연령	만19세 미만	(9)*	22.2	0.0	33.3	0.0	11.1	0.0	11.1	11.1	0.0	11.1	0.0
	만19-29세	(197)	38.6	15.2	10.7	7.1	7.1	5.1	8.6	3.6	2.5	1.5	0.0
	30대	(77)	27.3	22.1	9.1	9.1	3.9	13.0	3.9	7.8	2.6	1.3	0.0
	40대	(52)	44.2	13.5	3.8	15.4	9.6	5.8	1.9	3.8	1.9	0.0	0.0
	50대 이상	(65)	32.3	20.0	6.2	9.2	6.2	4.6	4.6	7.7	0.0	3.1	6.2
국적	중국	(65)	36.9	▼7.7	16.9	9.2	7.7	4.6	10.8	3.1	1.5	1.5	0.0
	일본	(59)	39.0	20.3	5.1	6.8	5.1	3.4	0.0	13.6	0.0	3.4	3.4
	동남아	(31)	32.3	16.1	16.1	9.7	3.2	6.5	3.2	6.5	3.2	0.0	3.2
	구미/기타	(245)	35.1	18.4	7.3	9.0	7.3	7.8	6.9	3.7	2.4	1.6	0.4
한국 방문 유형	관광객	(341)	35.2	17.3	9.7	8.5	7.3	5.6	6.5	4.7	2.3	1.8	1.2
	거주자	(59)	39.0	13.6	6.8	10.2	3.4	11.9	5.1	8.5	0.0	1.7	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	29.6	15.5	8.5	14.1	8.5	8.5	2.8	8.5	1.4	1.4	1.4
	학업/연구	(56)	42.9	10.7	10.7	7.1	7.1	7.1	8.9	1.8	0.0	1.8	1.8
	관광	(231)	35.9	19.0	10.4	8.2	5.6	5.2	6.1	5.2	3.0	0.9	0.4
	가족/친구 방문	(42)	35.7	14.3	▼2.4	4.8	9.5	9.5	9.5	4.8	0.0	7.1	2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	36.3	17.1	9.5	8.4	6.2	6.5	6.0	4.9	2.2	1.9	1.1
	패키지여행	(18)*	▼16.7	22.2	5.6	11.1	16.7	5.6	16.7	5.6	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	46.2	0.0	7.7	15.4	7.7	7.7	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	44.4	18.5	7.4	3.7	3.7	7.4	0.0	11.1	0.0	3.7	0.0
	한국역사호기심	(180)	34.4	19.4	11.7	7.2	6.7	6.1	6.1	4.4	2.2	1.1	0.6
	한국생활사호기심	(24)*	41.7	8.3	4.2	12.5	4.2	8.3	8.3	4.2	4.2	0.0	4.2
	한국문화체험	(85)	42.4	15.3	9.4	9.4	5.9	5.9	5.9	2.4	2.4	1.2	0.0
	학문/연구	(9)*	▼11.1	33.3	11.1	0.0	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	29.2	11.1	5.6	12.5	8.3	6.9	9.7	8.3	1.4	4.2	2.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 편의 시설 이용 여부

문) 다음 중 이용해 보신 시설에 O표 해 주시고, 해당 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 외국인 관람객이 가장 많이 이용한 편의 시설로는 '화장실'이 81.5%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '실내 편의 시설' 69.3%, '실외 안내 시설/표지판' 65.0%, '안내데스크' 54.3%, '실외 편의 시설' 48.0%, '문화상품점' 47.0%, '카페/식당' 44.3% 순으로 나타남.



- ▷ '실외 안내시설/표지판'을 이용했다는 응답은 국적별이 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '실외 편의 시설' 이용 비율은 국립중앙박물관 방문 유형이 '패키지 여행'에서 상대적으로 높은 편임.
- ▷ '문화상품점' 이용 비율은 국립중앙박물관 방문 목적이 '특정 전시관/유물관람'에서 상대적으로 높은 편임.

[편의 시설 이용 여부]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

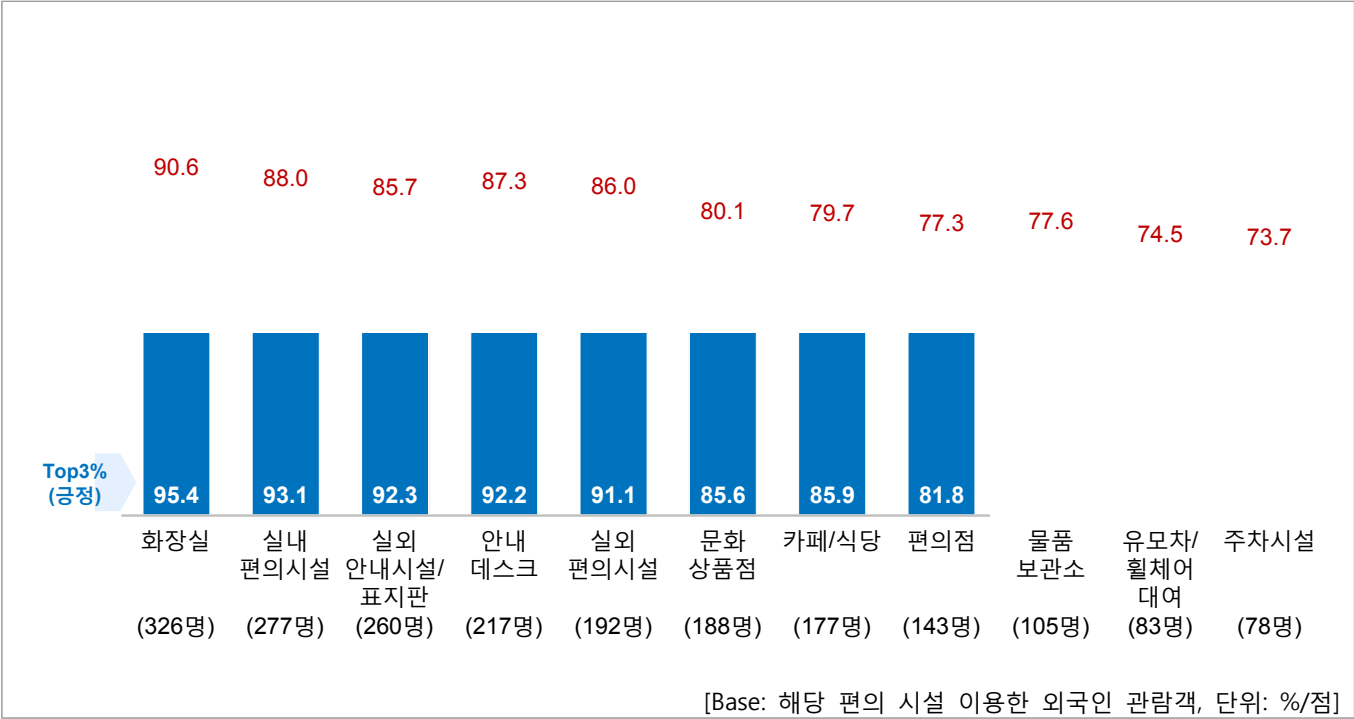
		사례 수	화장실	실내 편의시설	실외 안내시설/표지판	안내 데스크	실외 편의시설	문화상품점	카페/식당	편의점	물품보관소	유모차/휠체어대여	주차시설	이해시설 없음
전체		(400)	81.5	69.3	65.0	54.3	48.0	47.0	44.3	35.8	26.3	20.8	19.5	2.3
성별	남성	(189)	83.1	68.8	68.8	52.9	50.3	47.6	48.7	39.7	28.6	22.8	23.3	1.6
	여성	(211)	80.1	69.7	61.6	55.5	46.0	46.4	40.3	32.2	24.2	19.0	16.1	2.8
연령	만19세 미만	(9)*	66.7	55.6	55.6	33.3	33.3	44.4	33.3	22.2	22.2	33.3	11.1	11.1
	만19-29세	(197)	79.7	75.1	62.9	52.3	48.2	43.7	44.7	37.6	28.4	22.8	21.3	2.0
	30대	(77)	77.9	70.1	72.7	53.2	54.5	40.3	33.8	32.5	24.7	19.5	18.2	1.3
	40대	(52)	88.5	63.5	63.5	53.8	46.2	59.6	46.2	28.8	21.2	13.5	15.4	1.9
	50대 이상	(65)	87.7	56.9	64.6	64.6	43.1	55.4	55.4	41.5	26.2	20.0	20.0	3.1
국적	중국	(65)	87.7	70.8	▲81.5	60.0	53.8	58.5	55.4	47.7	38.5	▲36.9	29.2	4.6
	일본	(59)	86.4	61.0	59.3	50.8	47.5	47.5	40.7	28.8	25.4	11.9	16.9	3.4
	동남아	(31)	80.6	77.4	71.0	67.7	58.1	58.1	51.6	45.2	32.3	25.8	25.8	0.0
	구미/기타	(245)	78.8	69.8	61.2	51.8	45.3	42.4	41.2	33.1	22.4	18.0	16.7	1.6
한국 방문 유형	관광객	(341)	82.1	67.7	67.7	55.4	49.0	46.3	43.4	35.8	25.5	20.5	18.8	2.6
	거주자	(59)	78.0	78.0	▼49.2	47.5	42.4	50.8	49.2	35.6	30.5	22.0	23.7	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	78.9	67.6	59.2	49.3	45.1	42.3	47.9	▼23.9	28.2	19.7	22.5	1.4
	학업/연구	(56)	76.8	78.6	51.8	41.1	44.6	50.0	46.4	37.5	23.2	21.4	21.4	3.6
	관광	(231)	81.8	68.8	70.6	56.7	50.2	47.6	42.0	39.4	29.0	20.8	19.0	2.2
	가족/친구 방문	(42)	90.5	61.9	61.9	66.7	45.2	47.6	47.6	33.3	▼11.9	21.4	14.3	2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	81.6	69.1	65.6	55.3	46.3	47.7	44.7	35.8	26.0	20.3	18.2	2.2
	패키지여행	(18)*	88.9	77.8	72.2	61.1	▲72.2	55.6	50.0	55.6	44.4	38.9	▲50.0	0.0
	단체여행	(13)*	69.2	61.5	38.5	▼15.4	61.5	▼15.4	23.1	▼7.7	▼7.7	7.7	15.4	7.7
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	77.8	70.4	66.7	70.4	44.4	▲66.7	59.3	37.0	33.3	25.9	29.6	3.7
	한국역사호기심	(180)	82.2	69.4	67.8	54.4	46.7	45.6	46.7	41.1	25.0	19.4	17.8	1.7
	한국생활사호기심	(24)*	75.0	75.0	54.2	54.2	41.7	58.3	37.5	37.5	20.8	29.2	25.0	4.2
	한국문화체험	(85)	82.4	69.4	62.4	56.5	48.2	41.2	36.5	32.9	31.8	18.8	18.8	1.2
	학문/연구	(9)*	88.9	44.4	77.8	55.6	44.4	66.7	33.3	33.3	11.1	11.1	0.0	11.1
	기타	(3)*	66.7	66.7	33.3	33.3	66.7	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3
	다른사람이 결정	(72)	81.9	69.4	63.9	45.8	54.2	45.8	45.8	26.4	23.6	23.6	22.2	1.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 편의 시설 만족도

문) 다음 중 이용해 보신 시설에 O표 해 주시고, 해당 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 이용한 편의 시설 별 만족도를 살펴본 결과, '화장실' 90.6점으로 가장 높으며, '실내 편의시설' 88.0점, '안내데스크' 87.3점, '실외 편의 시설' 86.0점, '실외 안내시설/표지판' 85.7점 등 85점 이상으로 높은 수준을 보임.



- ▷ '화장실'과 '실내 편의 시설' 만족도는 국립중앙박물관 방문 목적이 '학문/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '카페/식당'에 대한 만족도는 '만 19세 미만' 연령층에서 상대적으로 높은 편임.

[편의 시설 만족도 (100점 평균)]

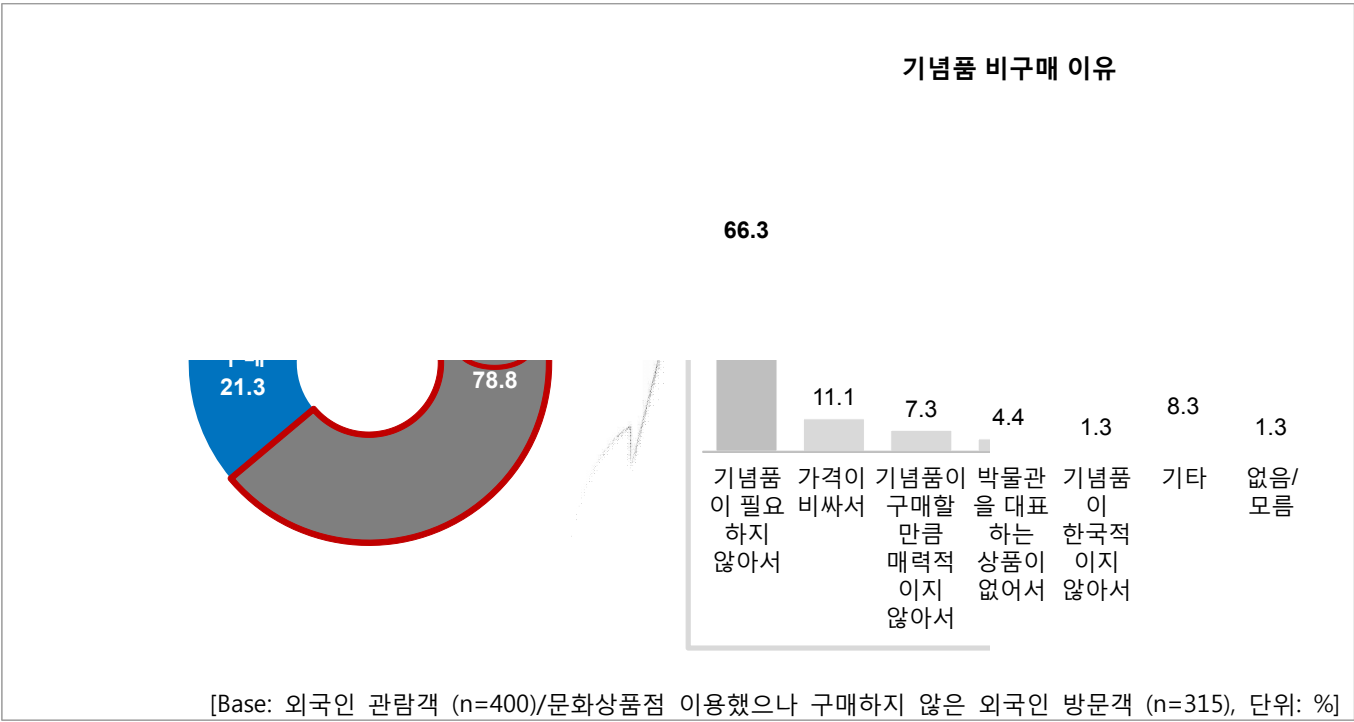
[Base: 해당 편의 시설 이용한 외국인 관람객, 단위: 점]

		화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지판	안내 데스크	실외 편의 시설	문화상품점	카페/식당	편의점	물품보관소	유모차/휠체어대여	주차시설
전체		90.6	88.0	85.7	87.3	86.0	80.1	79.7	77.3	77.6	74.5	73.7
성별	남성	90.0	86.3	86.0	87.7	85.8	79.4	80.8	78.4	76.2	77.5	75.8
	여성	91.1	89.6	85.4	86.9	86.3	80.8	78.4	76.0	79.1	71.3	71.1
연령	만19세 미만	88.9	93.3	80.0	94.4	94.4	83.3	▲100.0	83.3	58.3	83.3	83.3
	만19-29세	90.4	87.4	86.7	86.9	86.5	78.9	81.4	79.5	82.1	74.8	74.6
	30대	93.1	90.1	89.3	92.7	86.5	83.9	80.1	79.3	80.7	81.1	81.0
	40대	90.2	92.4	86.9	88.1	89.6	84.4	77.8	76.7	69.7	73.8	70.8
	50대 이상	88.9	82.9	77.8	81.7	79.8	75.9	74.5	69.1	66.7	64.1	64.1
국적	중국	90.1	90.2	88.4	87.2	87.1	81.1	81.9	79.0	78.0	77.8	79.8
	일본	84.3	83.8	▼72.9	76.1	81.0	77.4	70.8	▼63.7	72.2	▼50.0	61.7
	동남아	89.3	86.8	84.8	86.5	86.1	81.5	86.5	79.8	83.3	77.1	81.3
	구미/기타	92.6	88.5	87.9	90.0	86.9	80.3	79.9	79.0	77.9	76.1	72.4
한국 방문 유형	관광객	90.4	88.2	85.9	87.3	86.6	80.6	79.8	77.7	76.2	76.0	74.5
	거주자	92.0	87.3	84.5	86.9	82.0	77.8	78.7	74.6	84.3	66.7	70.2
한국 방문 목적	취업/업무	92.3	88.5	89.3	90.5	82.8	77.2	79.9	71.6	84.2	▼61.9	64.6
	학업/연구	89.9	86.4	85.1	85.5	83.3	79.2	77.6	73.8	76.9	70.8	73.6
	관광	90.0	88.8	85.2	86.4	87.9	80.9	79.4	78.0	75.6	77.1	75.4
	가족/친구 방문	91.7	85.3	84.0	88.7	83.3	81.7	83.3	84.5	80.0	85.2	▲86.1
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	91.3	88.1	86.4	88.1	86.2	80.2	80.6	77.8	78.1	74.7	73.1
	패키지여행	79.2	84.5	70.5	71.2	80.8	76.7	70.4	70.0	72.9	73.8	74.1
	단체여행	88.9	91.7	90.0	91.7	91.7	91.7	55.6	83.3	66.7	66.7	▲91.7
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	90.5	89.5	85.2	85.1	83.3	82.4	78.1	71.7	85.2	64.3	72.9
	한국역사호기심	91.1	88.3	85.7	88.1	86.9	78.0	80.4	79.1	75.6	79.0	72.4
	한국생활사호기심	86.1	78.7	84.6	82.1	73.3	70.2	66.7	66.7	63.3	57.1	▼52.8
	한국문화체험	93.3	90.7	90.3	92.0	88.2	84.8	84.9	79.8	80.9	78.1	81.3
	학문/연구	▲100.0	▲100.0	90.5	96.7	95.8	91.7	83.3	▲94.4	83.3	▲100.0	0.0
	기타	75.0	91.7	100.0	100.0	91.7	0.0	83.3	0.0	100.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	86.7	86.0	80.1	79.3	84.6	81.3	76.8	71.9	76.5	71.6	77.1

7. 기념품 구매 여부

문) 문화상품점에서 기념품을 구매하셨습니다가?

- 외국인 관람객 5명 중 1명은 문화상품점에서 기념품을 '구매'한 것으로 나타남.
- 구매하지 않은 경우, 그 이유로는 '기념품이 필요하지 않아서'가 66.3%로 가장 많이 응답됨.



- 기념품을 '구매'한 비율은 국립중앙박물관 방문 목적이 '학문/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.
- 반면, '비구매'의 경우는 국립중앙박물관 방문 유형이 '패키지 여행'에서 상대적으로 높은 편임.

[기념품 구매 여부]

[Base: 외국인 관람객 (n=400)/문화상품점 이용했으나 구매하지 않은 외국인 방문객 (n=315), 단위: %]

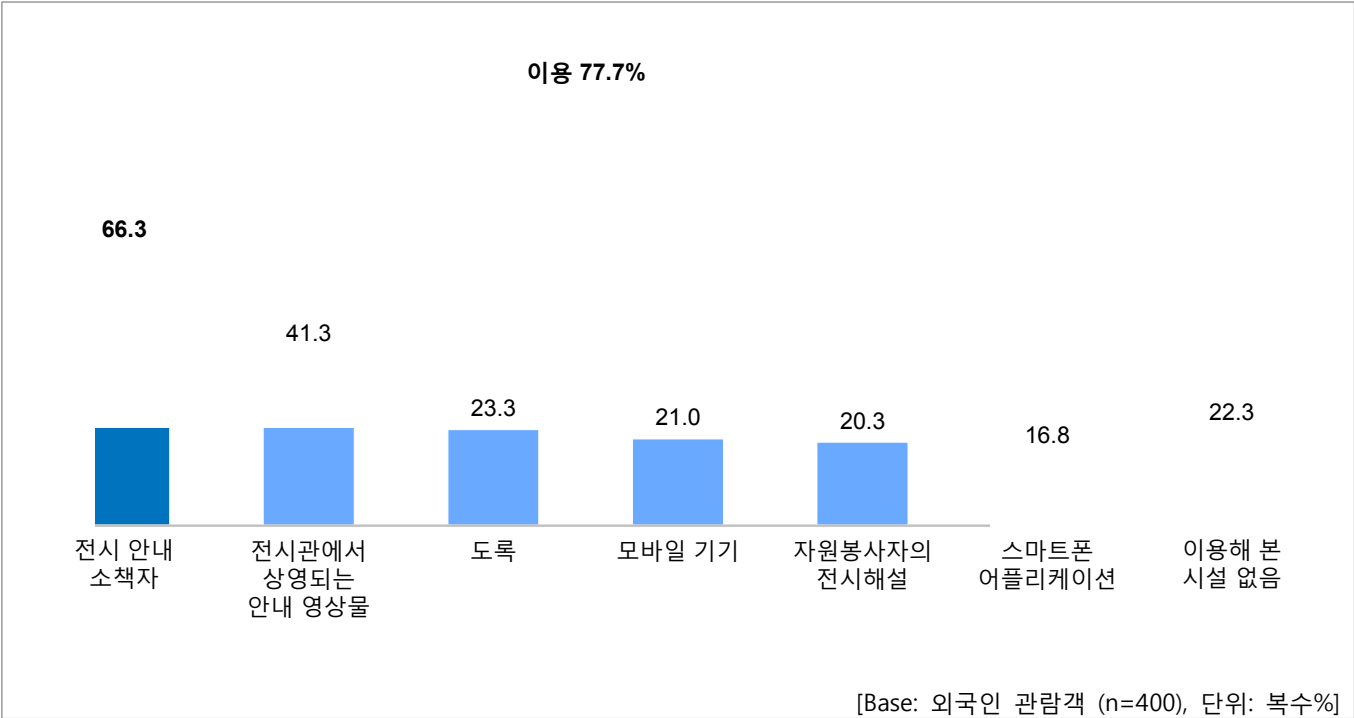
		사례 수	구매	비구매	(비구매 이유)						
					기념품이 필요하지 않아서	가격이 비싸서	기념품이 구매할 만큼 매력적이지 않아서	박물관을 대표하는 상품이 없어서	기념품이 한국적이지 않아서	기타	없음/모름
전체		(400)	21.3	78.8	66.3	11.1	7.3	4.4	1.3	8.3	1.3
성별	남성	(189)	17.5	82.5	66.7	10.3	5.8	4.5	1.9	9.6	1.3
	여성	(211)	24.6	75.4	66.0	11.9	8.8	4.4	0.6	6.9	1.3
연령	만19세 미만	(9)*	33.3	66.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0
	만19-29세	(197)	17.8	82.2	66.7	11.7	4.9	5.6	1.2	8.0	1.9
	30대	(77)	19.5	80.5	64.5	9.7	9.7	4.8	1.6	9.7	0.0
	40대	(52)	26.9	73.1	68.4	13.2	5.3	2.6	0.0	7.9	2.6
	50대 이상	(65)	27.7	72.3	66.0	8.5	14.9	2.1	2.1	6.4	0.0
국적	중국	(65)	27.7	72.3	▼48.9	10.6	14.9	12.8	8.5	4.3	0.0
	일본	(59)	20.3	79.7	72.3	6.4	14.9	0.0	0.0	4.3	2.1
	동남아	(31)	22.6	77.4	66.7	16.7	4.2	0.0	0.0	12.5	0.0
	구미/기타	(245)	19.6	80.4	69.0	11.7	4.1	4.1	0.0	9.6	1.5
한국 방문 유형	관광객	(341)	21.4	78.6	64.9	11.6	7.1	4.1	1.5	9.3	1.5
	거주자	(59)	20.3	79.7	74.5	8.5	8.5	6.4	0.0	▼2.1	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	12.7	87.3	71.0	8.1	9.7	4.8	0.0	6.5	0.0
	학업/연구	(56)	26.8	73.2	73.2	12.2	4.9	2.4	0.0	4.9	2.4
	관광	(231)	22.9	77.1	65.2	9.0	7.9	5.6	1.7	9.0	1.7
	가족/친구 방문	(42)	19.0	81.0	55.9	▲26.5	2.9	0.0	2.9	11.8	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	22.2	77.8	66.9	10.5	7.3	3.8	1.4	9.1	1.0
	패키지여행	(18)*	▼5.6	▲94.4	58.8	17.6	5.9	17.6	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	15.4	84.6	63.6	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	9.1
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	22.2	77.8	66.7	4.8	14.3	4.8	0.0	9.5	0.0
	한국역사호기심	(180)	17.8	82.2	69.6	12.2	3.4	2.7	1.4	9.5	1.4
	한국생활사호기심	(24)*	25.0	75.0	55.6	0.0	27.8	5.6	0.0	5.6	5.6
	한국문화체험	(85)	22.4	77.6	62.1	13.6	6.1	7.6	3.0	7.6	0.0
	학문/연구	(9)*	▲55.6	▼44.4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	0.0	100.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0
	다른사람이 결정	(72)	23.6	76.4	65.5	12.7	10.9	5.5	0.0	3.6	1.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 전시 해설 항목 이용 여부

문) 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시 해설 보조 기구에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 외국인 관람객의 77.7%는 전시 해설 보조 기구를 1가지 이상 이용해 본 것으로 나타났으며, 그 중 '전시 안내 소책자'에 대한 이용률이 66.3%로 가장 높음.
- '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 이용률이 41.3%로 다음으로 높았으며, 그 밖에 '도록' 23.3%, '모바일 기기' 21.0%, '자원봉사자의 전시 해설' 20.3%, '스마트폰 어플리케이션' 16.8% 순으로 나타남.



- ▷ '전시 안내 소책자', '도록', '스마트폰 어플리케이션' 이용은 국적이 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '모바일 기기'는 국적이 '동남아'에서 상대적으로 많이 이용한 것으로 조사됨.

[전시 해설 항목 이용 여부]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

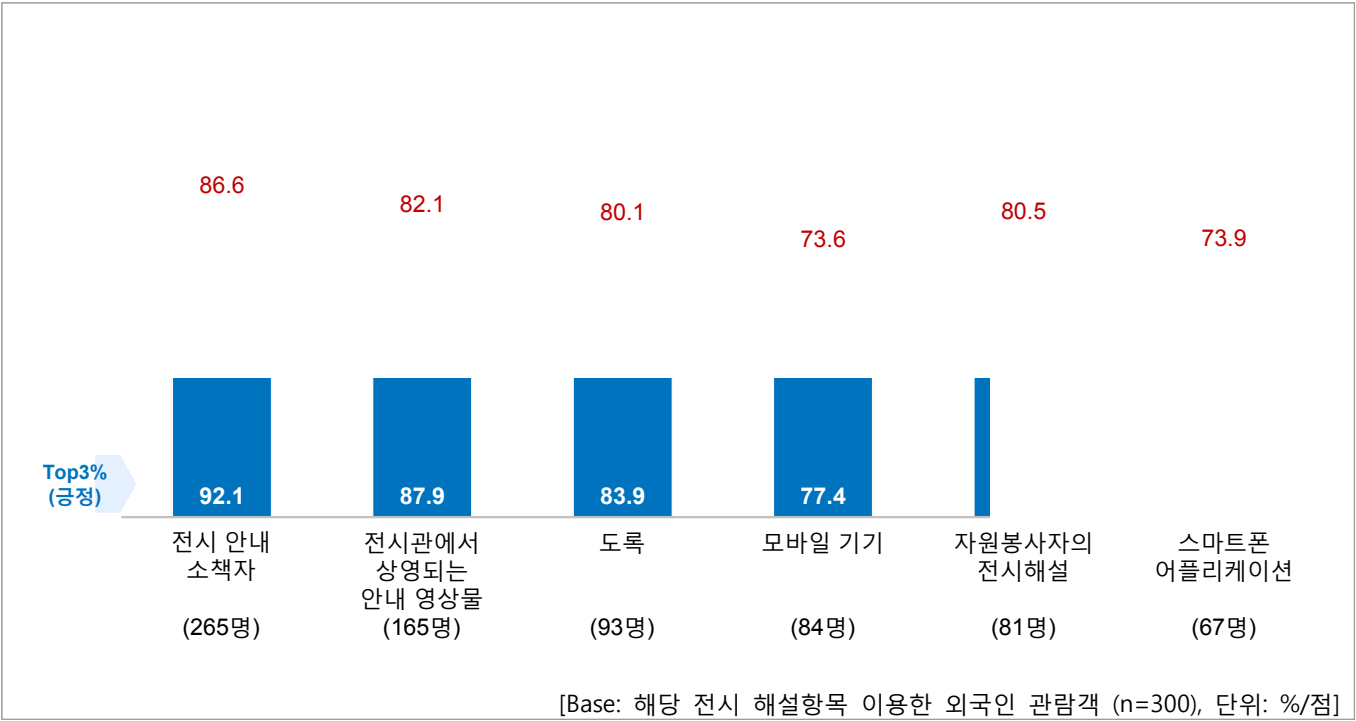
		사례 수	전시 안내 소책자	전시관 에서 상영되는 안내 영상물	도록	모바일 기기	자원 봉사자의 전시해설	스마트폰 어플리 케이션	이용해 본 시설 없음
전체		(400)	66.3	41.3	23.3	21.0	20.3	16.8	22.3
성별	남성	(189)	68.3	41.3	25.4	22.8	20.1	20.1	23.8
	여성	(211)	64.5	41.2	21.3	19.4	20.4	13.7	20.9
연령	만19세 미만	(9)*	66.7	44.4	11.1	22.2	11.1	11.1	33.3
	만19-29세	(197)	66.0	44.2	26.9	25.4	20.8	19.3	21.3
	30대	(77)	72.7	40.3	24.7	14.3	18.2	13.0	15.6
	40대	(52)	65.4	36.5	17.3	15.4	23.1	19.2	26.9
	50대 이상	(65)	60.0	36.9	16.9	20.0	20.0	12.3	27.7
국적	중국	(65)	▲83.1	44.6	▲41.5	32.3	26.2	▲30.8	13.8
	일본	(59)	62.7	33.9	20.3	20.3	27.1	13.6	27.1
	동남아	(31)	71.0	51.6	35.5	▲41.9	29.0	29.0	▼9.7
	구미/기타	(245)	62.0	40.8	17.6	15.5	15.9	12.2	24.9
한국 방문 유형	관광객	(341)	66.3	40.2	22.6	20.8	19.1	16.1	22.6
	거주자	(59)	66.1	47.5	27.1	22.0	27.1	20.3	20.3
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	59.2	38.0	19.7	16.9	25.4	16.9	25.4
	학업/연구	(56)	73.2	44.6	32.1	25.0	21.4	21.4	21.4
	관광	(231)	68.8	41.6	23.4	21.2	17.7	16.9	21.2
	가족/친구 방문	(42)	54.8	40.5	16.7	21.4	23.8	9.5	23.8
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	66.4	41.7	23.3	19.8	19.8	16.3	21.7
	패키지여행	(18)*	66.7	33.3	27.8	38.9	33.3	27.8	27.8
	단체여행	(13)*	61.5	38.5	15.4	30.8	15.4	15.4	30.8
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	70.4	48.1	33.3	25.9	25.9	18.5	18.5
	한국역사호기심	(180)	68.9	46.7	22.8	20.0	21.1	16.1	18.3
	한국생활사호기심	(24)*	62.5	41.7	25.0	25.0	25.0	29.2	33.3
	한국문화체험	(85)	67.1	35.3	25.9	21.2	17.6	18.8	22.4
	학문/연구	(9)*	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4
	기타	(3)*	66.7	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
	다른사람이 결정	(72)	59.7	36.1	20.8	23.6	20.8	13.9	26.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 전시 해설 항목 만족도

문) 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시 해설 보조 기구에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 이용해 본 전시 해설 보조 기구별 만족도를 조사한 결과, '전시 안내 소책자'에 대한 만족도가 86.6점으로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 82.1점, '자원봉사자의 전시해설' 80.5점, '도록' 80.1점 순으로 높은 만족 수준을 보임.



- ▷ '전시관에서 상영되는 안내 영상물'에 대한 만족도는 국립중앙박물관 방문 목적이 '특정 전시관/유물 관람'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '자원봉사자의 전시해설'에 대한 만족도는 한국 방문 목적이 '취업/업무'에서 상대적으로 높게 나타남.

[전시 해설 항목 만족도 (100점 평균)]

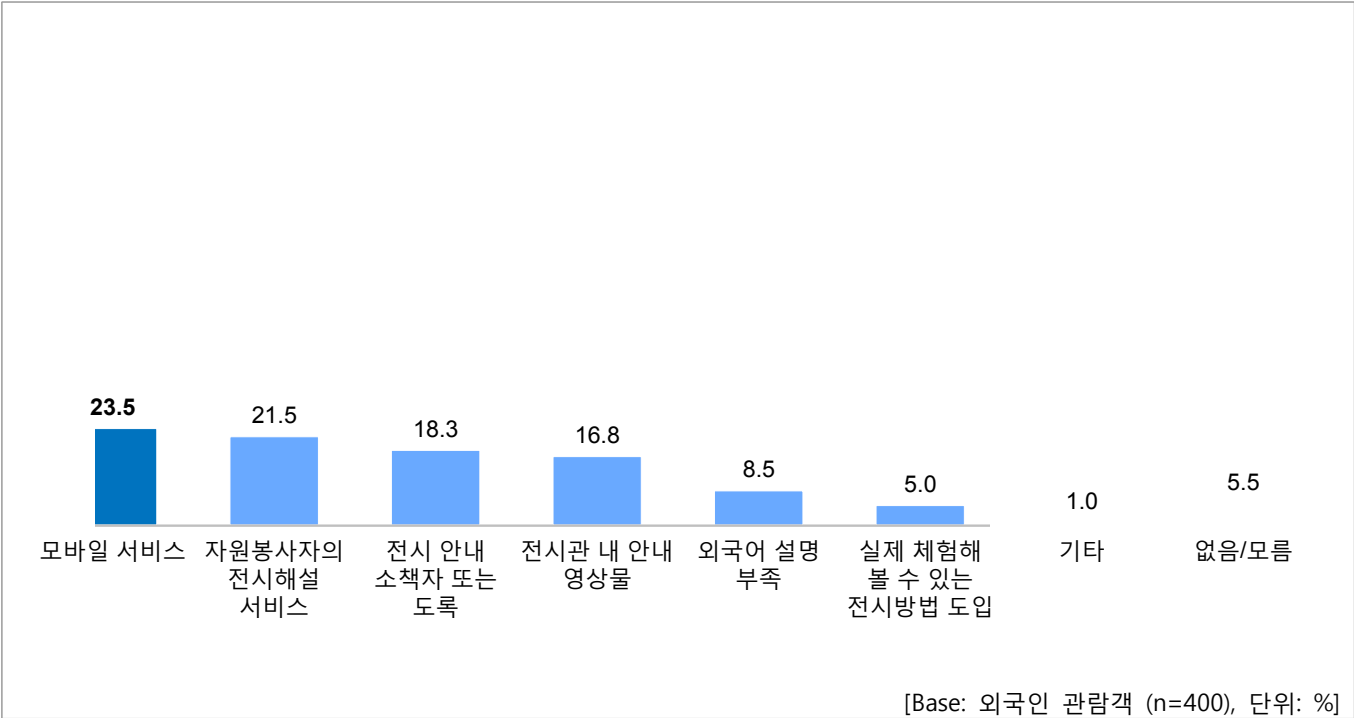
[Base: 해당 전시 해설항목 이용한 외국인 관람객, 단위: 점]

		전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	도록	모바일 기기	자원 봉사자의 전시해설	스마트폰 어플리 케이션
전체		86.6	82.1	80.1	73.6	80.5	73.9
성별	남성	86.4	81.8	78.5	70.9	76.8	75.4
	여성	86.8	82.4	81.9	76.4	83.7	71.8
연령	만19세 미만	88.9	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
	만19-29세	86.4	82.0	80.8	75.0	77.6	75.0
	30대	89.3	83.3	83.3	74.2	83.3	80.0
	40대	85.3	85.1	74.1	75.0	87.5	71.7
	50대 이상	84.2	78.5	75.8	65.4	79.5	62.5
국적	중국	85.8	80.5	82.7	72.2	70.6	72.5
	일본	78.4	77.5	68.1	72.2	87.5	62.5
	동남아	89.4	82.3	80.3	74.4	81.5	87.0
	구미/기타	88.5	83.5	81.8	74.6	81.6	73.9
한국 방문 유형	관광객	86.4	83.3	80.3	73.0	79.2	73.6
	거주자	88.0	76.2	79.2	76.9	85.4	75.0
한국 방문 목적	취업/업무	89.3	78.4	70.2	72.2	▲89.8	79.2
	학업/연구	84.6	79.3	81.5	77.4	72.2	70.8
	관광	86.3	83.9	81.8	72.8	76.8	73.5
	가족/친구 방문	87.7	82.4	83.3	74.1	88.3	70.8
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	87.3	82.8	80.4	73.1	80.6	74.2
	패키지여행	81.9	61.1	70.0	73.8	77.8	70.0
	단체여행	72.9	86.7	91.7	83.3	83.3	75.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	86.8	▲93.6	88.9	73.8	88.1	70.0
	한국역사호기심	88.2	82.1	81.3	73.6	79.4	73.6
	한국생활사호기심	84.4	78.3	69.4	63.9	75.0	69.0
	한국문화체험	86.3	87.8	81.1	78.7	82.2	81.3
	학문/연구	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	91.7	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	82.6	70.5	74.4	71.6	80.0	68.3

10. 확대가 필요한 전시 해설 서비스

문) 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스의 확대가 가장 필요하다고 생각하십니까?

- 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해 확대가 필요한 서비스로는 '모바일 서비스'를 23.5%로 가장 많이 꼽았으며, '자원봉사자의 전시해설 서비스'는 21.5%로 다음으로 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '전시 안내 소책자 또는 도록' 18.3%, '전시관 내 안내 영상물' 16.8%, '외국어 설명 부족' 8.5% 순으로 조사됨.



▷ '자원봉사자의 전시 해설 서비스' 확대가 필요하다는 응답은 국적이 '일본'지역, 국립중앙박물관 방문 유형이 '패키지여행'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[확대가 필요한 전시 해설 서비스]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

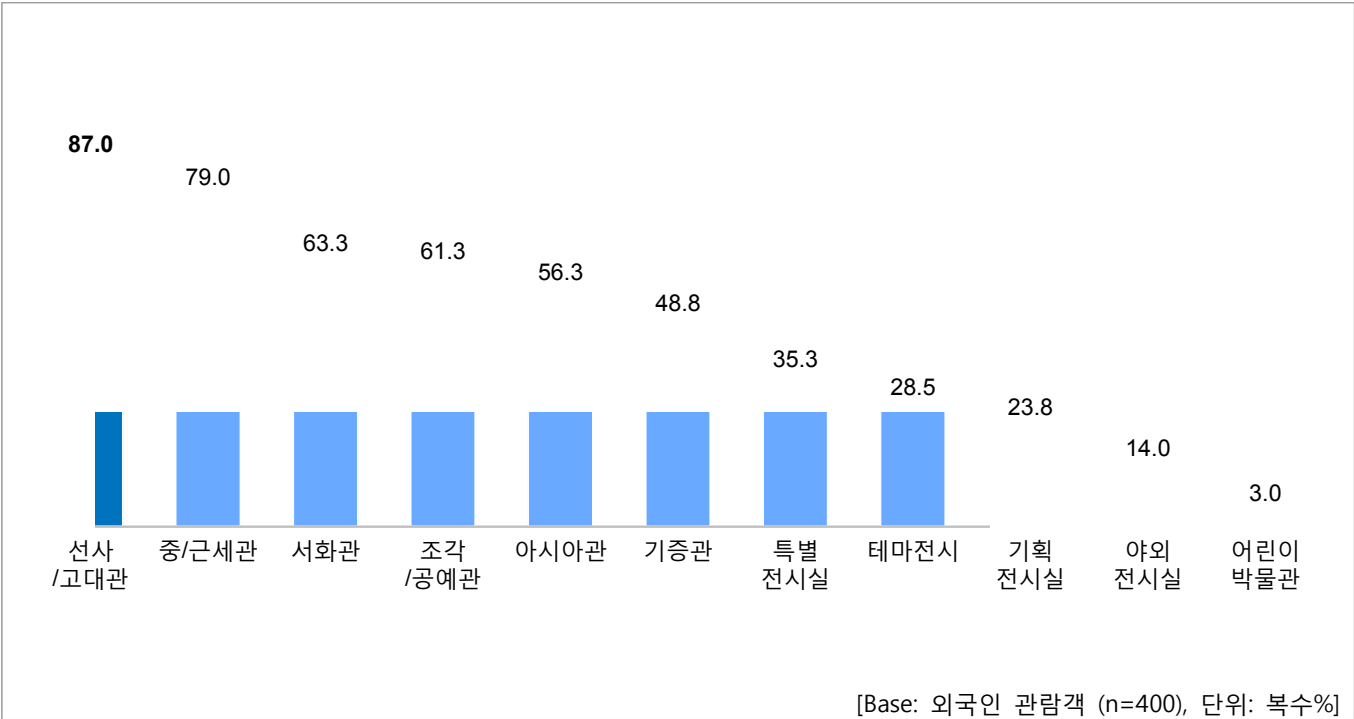
		사례 수	모바일 서비스	자원 봉사자의 전시 해설 서비스	전시 안내 소책자 또는 도록	전시관 내 안내 영상물	외국어 설명 부족	실제 체험해 볼 수 있는 전시 방법 도입	기타	없음/모름
전체		(400)	23.5	21.5	18.3	16.8	8.5	5.0	1.0	5.5
성별	남성	(189)	27.0	17.5	17.5	13.2	9.5	5.8	2.1	7.4
	여성	(211)	20.4	25.1	19.0	19.9	7.6	4.3	0.0	3.8
연령	만19세 미만	(9)*	22.2	11.1	22.2	22.2	0.0	22.2	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	18.3	25.9	17.3	17.3	9.6	4.6	0.5	6.6
	30대	(77)	32.5	▼11.7	23.4	15.6	3.9	6.5	1.3	5.2
	40대	(52)	28.8	23.1	11.5	13.5	11.5	5.8	1.9	3.8
	50대 이상	(65)	24.6	20.0	20.0	18.5	9.2	1.5	1.5	4.6
국적	중국	(65)	26.2	32.3	23.1	9.2	6.2	3.1	0.0	0.0
	일본	(59)	27.1	▲39.0	▼6.8	10.2	11.9	5.1	0.0	0.0
	동남아	(31)	22.6	25.8	12.9	22.6	0.0	12.9	0.0	3.2
	구미/기타	(245)	22.0	▼13.9	20.4	19.6	9.4	4.5	1.6	8.6
한국 방문 유형	관광객	(341)	24.0	21.7	18.5	16.7	7.3	4.7	1.2	5.9
	거주자	(59)	20.3	20.3	16.9	16.9	15.3	6.8	0.0	3.4
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	32.4	23.9	18.3	▼5.6	8.5	5.6	0.0	5.6
	학업/연구	(56)	14.3	25.0	14.3	23.2	14.3	1.8	0.0	7.1
	관광	(231)	25.5	20.8	17.7	17.7	6.1	5.6	1.3	5.2
	가족/친구 방문	(42)	▼9.5	16.7	26.2	21.4	14.3	4.8	2.4	4.8
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	23.8	19.2	19.0	17.3	8.9	4.9	1.1	5.7
	패키지여행	(18)*	22.2	▲50.0	11.1	5.6	0.0	5.6	0.0	5.6
	단체여행	(13)*	15.4	46.2	7.7	15.4	7.7	7.7	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	29.6	18.5	25.9	11.1	11.1	3.7	0.0	0.0
	한국역사호기심	(180)	23.9	19.4	17.8	19.4	7.8	4.4	2.2	5.0
	한국생활사호기심	(24)*	12.5	20.8	20.8	29.2	4.2	4.2	0.0	8.3
	한국문화체험	(85)	25.9	21.2	15.3	16.5	8.2	5.9	0.0	7.1
	학문/연구	(9)*	33.3	0.0	44.4	0.0	11.1	0.0	0.0	11.1
	기타	(3)*	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	20.8	30.6	16.7	11.1	9.7	5.6	0.0	5.6

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

11. 관람한 전시 공간

문) 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯하여 기획전시실, 어린이박물관 및 야외석조물공원 등의 전시 공간이 있습니다. 오늘 관람하신 곳을 모두 표시하여 주시기 바랍니다.

- 전시 공간별 관람율은 '선사/고대관'이 87.0%로 가장 높게 나타났으며, '중/근세관'은 79.0% 두 번째로 높게 나타남.
- 다음으로 '서화관' 63.3%, '조각/공예관' 61.3%, '아시아관' 56.3%, '기증관' 48.8% 순으로 관람율이 높음.



- ▷ '선사/고대관' 관람 비율은 '남성'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중/근세관'은 국적별로 '구미/기타'지역, 한국 방문 목적이 '가족/친구 방문'에서 상대적으로 많이 관람한 것으로 조사됨.

[관람한 전시 공간]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%/점]

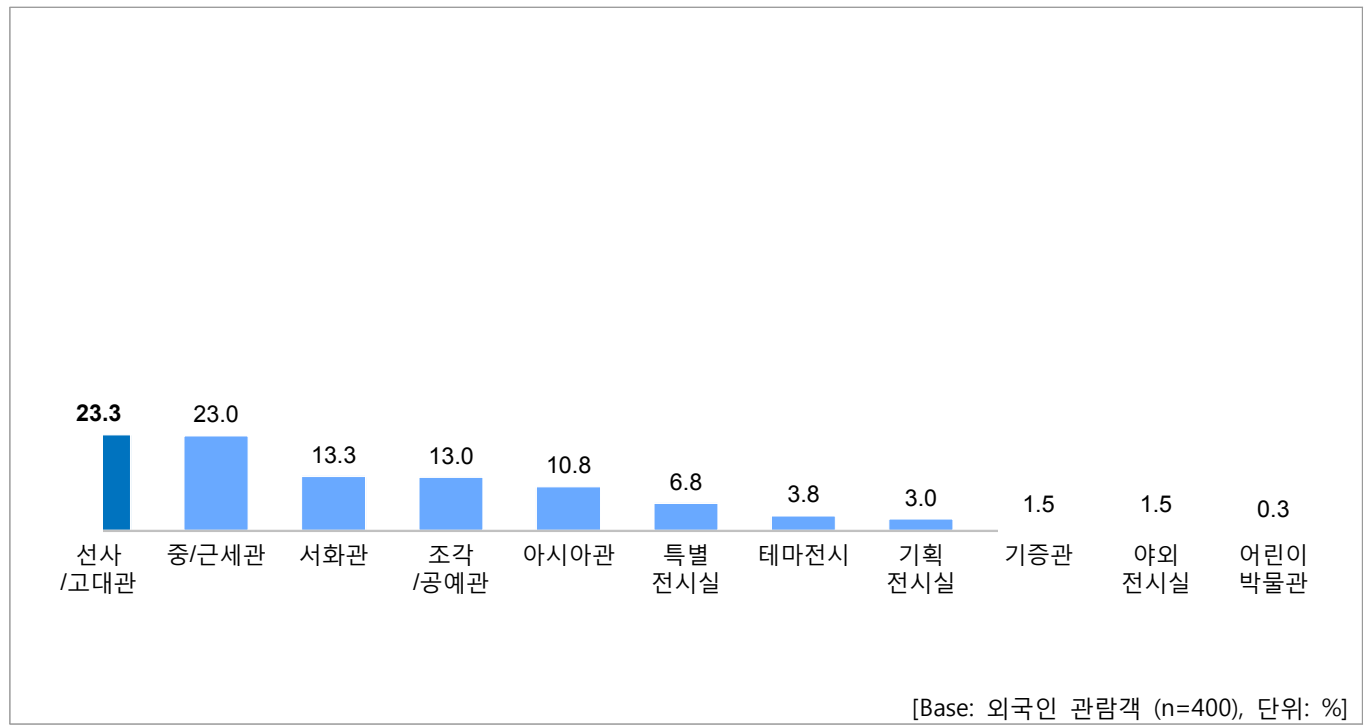
		사례 수	선사고대관	중근세관	서화관	조각공예관	아시아관	기증관	특별전시실	테마전시	기획전시실	야외전시실	어린이박물관
전체		(400)	87.0	79.0	63.3	61.3	56.3	48.8	35.3	28.5	23.8	14.0	3.0
성별	남성	(189)	▲92.6	82.5	65.6	59.3	57.7	50.8	34.9	27.0	24.9	15.3	3.7
	여성	(211)	82.0	75.8	61.1	63.0	55.0	46.9	35.5	29.9	22.7	12.8	2.4
연령	만19세 미만	(9)*	88.9	77.8	66.7	66.7	66.7	55.6	44.4	22.2	55.6	22.2	0.0
	만19-29세	(197)	87.8	77.7	67.5	59.9	57.4	51.3	32.0	32.0	24.9	16.8	2.5
	30대	(77)	87.0	81.8	62.3	64.9	53.2	44.2	36.4	26.0	20.8	16.9	6.5
	40대	(52)	84.6	76.9	51.9	50.0	53.8	42.3	32.7	28.8	19.2	7.7	1.9
	50대 이상	(65)	86.2	81.5	60.0	69.2	56.9	50.8	44.6	21.5	23.1	▼6.2	1.5
국적	중국	(65)	84.6	67.7	58.5	50.8	53.8	38.5	40.0	40.0	27.7	15.4	6.2
	일본	(59)	81.4	69.5	▼44.1	52.5	47.5	37.3	▲49.2	27.1	25.4	▼1.7	0.0
	동남아	(31)	90.3	71.0	67.7	54.8	54.8	45.2	32.3	29.0	32.3	16.1	12.9
	구미/기타	(245)	88.6	▲85.3	68.6	66.9	59.2	54.7	31.0	25.7	21.2	16.3	1.6
한국 방문 유형	관광객	(341)	88.9	81.5	64.2	61.6	55.7	49.0	32.8	28.4	22.3	14.7	2.6
	거주자	(59)	76.3	▼64.4	57.6	59.3	59.3	47.5	▲49.2	28.8	32.2	10.2	5.1
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	83.1	78.9	59.2	64.8	57.7	43.7	40.8	26.8	31.0	14.1	5.6
	학업/연구	(56)	82.1	75.0	62.5	60.7	58.9	50.0	35.7	30.4	21.4	14.3	0.0
	관광	(231)	88.3	77.1	64.1	61.0	56.7	48.5	32.5	29.9	23.4	13.0	3.0
	가족/친구 방문	(42)	92.9	▲95.2	66.7	57.1	47.6	57.1	40.5	21.4	16.7	19.0	2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	87.0	78.6	64.0	62.1	56.4	49.3	36.0	28.5	22.8	15.2	3.3
	패키지여행	(18)*	94.4	83.3	72.2	72.2	66.7	61.1	▼16.7	27.8	33.3	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	76.9	84.6	▼30.8	▼23.1	38.5	▼15.4	38.5	30.8	38.5	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	81.5	63.0	51.9	63.0	▼29.6	33.3	▲59.3	25.9	40.7	▼3.7	3.7
	한국역사호기심	(180)	90.6	84.4	63.3	60.0	56.7	47.2	31.1	27.8	19.4	12.8	3.3
	한국생활사호기심	(24)*	87.5	83.3	▲83.3	70.8	62.5	▲75.0	41.7	29.2	37.5	25.0	0.0
	한국문화체험	(85)	84.7	77.6	69.4	67.1	65.9	58.8	35.3	30.6	21.2	18.8	3.5
	학문/연구	(9)*	88.9	77.8	77.8	▲100.0	77.8	66.7	33.3	44.4	33.3	11.1	0.0
	기타	(3)*	100.0	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	81.9	72.2	51.4	▼48.6	48.6	▼34.7	36.1	27.8	26.4	12.5	2.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

12. 가장 만족한 전시 공간

문) 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시 공간은 어디입니까?

- 가장 만족한 전시 공간으로는 '선사/고대관'을 꼽은 비율이 23.3%로 가장 높았으며, '중/근세관' 23.0%, '서화관' 13.3%, '조각/공예관' 13.0%, '아시아관' 10.8% 순으로 높게 나타남.



▷ '특별 전시실'은 국적별로 '일본', 국립중앙박물관 방문 목적이 '특정 전시관/유물 관람'에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[가장 만족한 전시 공간]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

		사례 수	선사 고대 관	중근 세관	서화 관	조각 공예 관	아시아 관	특별 전시 실	테마 전시	기획 전시 실	기증 관	야외 전시 실	어린이 박물관
전체		(400)	23.3	23.0	13.3	13.0	10.8	6.8	3.8	3.0	1.5	1.5	0.3
성별	남성	(189)	27.5	24.3	10.1	11.6	12.7	5.3	3.2	1.6	2.6	0.5	0.5
	여성	(211)	19.4	21.8	16.1	14.2	9.0	8.1	4.3	4.3	0.5	2.4	0.0
연령	만19세 미만	(9)*	22.2	0.0	22.2	22.2	11.1	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	22.8	26.9	14.2	10.7	10.7	3.6	3.6	3.0	2.0	2.5	0.0
	30대	(77)	15.6	27.3	10.4	13.0	15.6	10.4	1.3	2.6	1.3	1.3	1.3
	40대	(52)	34.6	15.4	▼5.8	9.6	15.4	9.6	5.8	3.8	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(65)	24.6	15.4	18.5	21.5	▼15	10.8	4.6	1.5	1.5	0.0	0.0
국적	중국	(65)	30.8	18.5	▼6.2	▼6.2	13.8	12.3	6.2	3.1	1.5	1.5	0.0
	일본	(59)	32.2	▼10.2	6.8	18.6	5.1	▲16.9	6.8	3.4	0.0	0.0	0.0
	동남아	(31)	25.8	25.8	9.7	6.5	6.5	9.7	3.2	6.5	3.2	3.2	0.0
	구미/기타	(245)	18.8	26.9	17.1	14.3	11.8	▼24	24	24	1.6	1.6	0.4
한국 방문 유형	관광객	(341)	26.1	23.8	12.0	13.2	9.4	6.2	3.2	2.3	1.8	1.8	0.3
	거주자	(59)	▼6.8	18.6	20.3	11.9	18.6	10.2	6.8	6.8	0.0	0.0	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	▼12.7	26.8	14.1	9.9	14.1	9.9	7.0	4.2	0.0	1.4	0.0
	학업/연구	(56)	23.2	19.6	19.6	14.3	10.7	3.6	1.8	1.8	1.8	3.6	0.0
	관광	(231)	27.3	21.2	11.7	13.0	10.8	7.4	3.0	3.5	1.3	0.9	0.0
	가족/친구 방문	(42)	19.0	31.0	11.9	16.7	4.8	2.4	4.8	0.0	4.8	2.4	2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	23.3	23.3	12.5	12.7	11.1	6.8	3.8	3.0	1.6	1.6	0.3
	패키지여행	(18)*	16.7	11.1	33.3	16.7	5.6	5.6	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	30.8	30.8	7.7	15.4	7.7	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	11.1	▼7.4	7.4	14.8	7.4	▲29.6	7.4	14.8	0.0	0.0	0.0
	한국역사호기심	(180)	26.7	30.0	9.4	11.7	11.7	3.9	2.2	1.7	1.7	1.1	0.0
	한국생활사호기심	(24)*	25.0	12.5	12.5	16.7	16.7	4.2	4.2	4.2	4.2	0.0	0.0
	한국문화체험	(85)	20.0	18.8	22.4	10.6	12.9	4.7	2.4	2.4	2.4	2.4	1.2
	학문/연구	(9)*	22.2	11.1	22.2	22.2	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	22.2	19.4	13.9	16.7	6.9	8.3	6.9	2.8	0.0	2.8	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

13. 전시 공간 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- '선사/고대관', '중/근세관', '서화관'에 대해 만족하는 이유로는 '한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서'(선사/고대관 36.6%, 중/근세관 41.3%, 서화관 32.1%)를 가장 많이 꼽음.
- '조각/공예관'과 '아시아관'에 대해 만족하는 이유로는 '흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서'(조각/공예관 34.6%, 아시아관 48.8%)를 가장 많이 꼽음.

항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
선사·고대관 (93)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 36.6 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 35.5 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 14.0 ● 전시 내용이 풍부해서 8.6 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 3.2 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 1.1 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 1.1 	
중·근세관 (92)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 41.3 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 38.0 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 9.8 ● 전시 내용이 풍부해서 7.6 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 1.1 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 1.1 ● 아이들 체험위주로 되어 있어 흥미로워서 1.1 	
서화관 (53)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 32.1 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 32.1 ● 전시 내용이 풍부해서 17.0 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 13.2 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 1.9 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 1.9 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 1.9 	
조각/공예관 (52)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 34.6 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 21.2 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 15.4 ● 전시 내용이 풍부해서 11.5 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 9.6 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 7.7 	
아시아관 (43)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 48.8 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 14.0 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 14.0 ● 전시 내용이 풍부해서 11.6 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 9.3 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 2.3 	

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

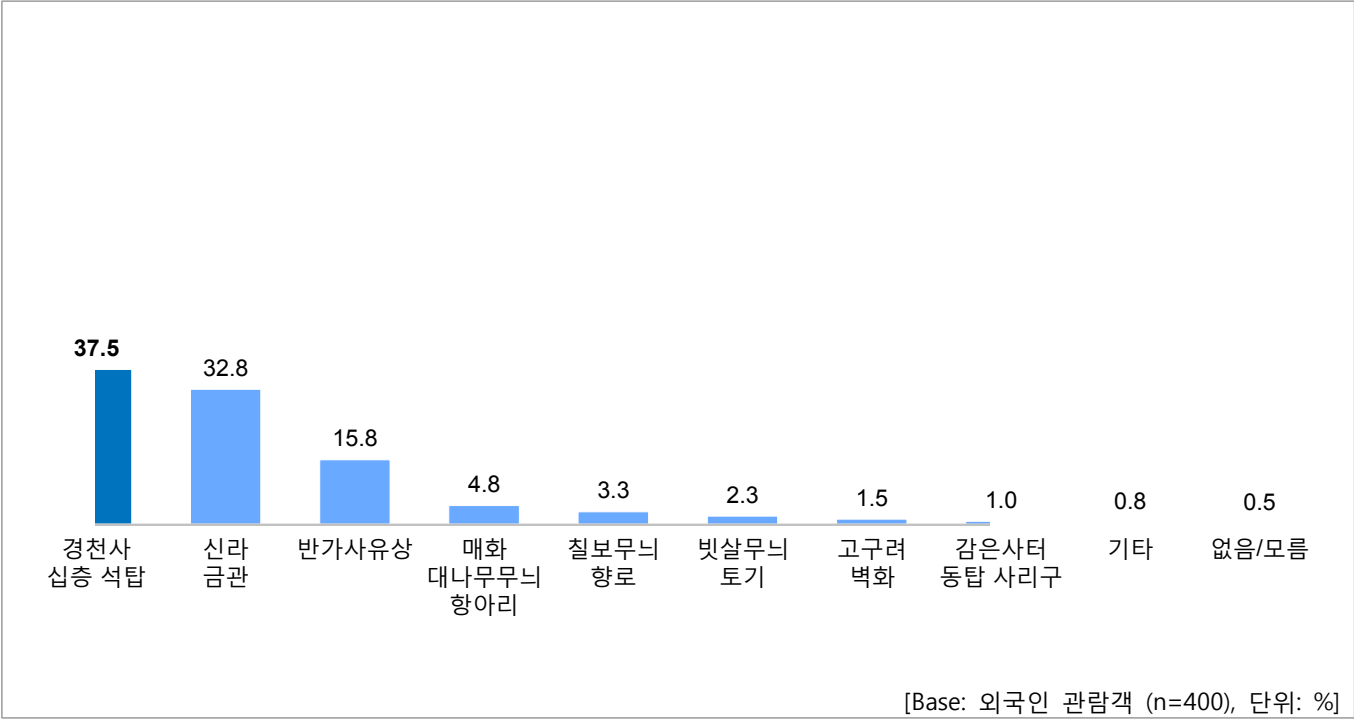
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
특별전시실 (27)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	44.4 22.2 11.1 7.4 7.4 7.4
테마전시 (15)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 	20.0 20.0 20.0 13.3 13.3 6.7 6.7
기획전시실 (12)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 	41.7 33.3 8.3 8.3 8.3
기증관 (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	33.3 33.3 33.3
야외전시실 (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 전시실이 넓고 쾌적해서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 없음/모름 	50.0 33.3 16.7
어린이박물관 (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 아이들 체험위주로 되어 있어 흥미로워서 	100.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

14. 가장 기억에 남는 전시 유물

문) 오늘 보신 유물 중에 가장 기억에 남거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까?

- 관람한 유물 중 가장 기억에 남는 것으로는 '경천사 십층석탑'이 37.5%로 가장 많이 응답되었으며, '신라 금관'이 32.8%로 두 번째로 높게 나타남.



- ▷ '경천사 십층석탑'이라는 응답은 '남성'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '신라 금관'은 한국 방문 유형이 '거주자', 국립중앙박물관 방문 유형이 '패키지 여행'인 경우에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[해당 전시 유물이 기억에 남는 이유]

항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
경천사 십층석탑 (150)	<ul style="list-style-type: none"> ● 크기가 크다 ● 눈에 띈다 ● 인상적이다 ● 웅장하다 	32.7 12.7 10.0 10.0
신라 금관 (131)	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 예쁘다 	31.3 16.8
반가사유상 (63)	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 흥미롭다 	31.7 11.1
매화 대나무무늬 항아리 (19)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 흥미롭다 	36.8 15.8
칠보무늬 향로 (13)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 예쁘다 ● 인상적이다 ● 흥미롭다 ● 독특하다 ● 섬세하다 ● 처음 접해 보는 유물이다 	15.4 15.4 15.4 15.4 15.4 15.4
빗살무늬토기 (9)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 선조의 지혜가 보인다 ● 흥미롭다 ● 화려하다 ● 역사를 잘 알 수 있다 ● 실물을 직접 눈으로 볼 수 있다 ● 평소에 접하기 어려운 유물이다 ● 삼국시대에 관심이 많다 	22.2 11.1 11.1 11.1 11.1 11.1 11.1
고구려 벽화 (6)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 멋있다 ● 섬세하다 ● 전시 위치가 좋다 ● 신기하다 ● 삼국시대에 관심이 많다 	16.7 16.7 16.7 16.7 16.7 16.7
감은사 터 동탑 사리구 (4)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 인상적이다 ● 섬세하다 ● 처음 접해 보는 유물이다 	50.0 25.0 25.0 25.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[가장 기억에 남는 전시 유물]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

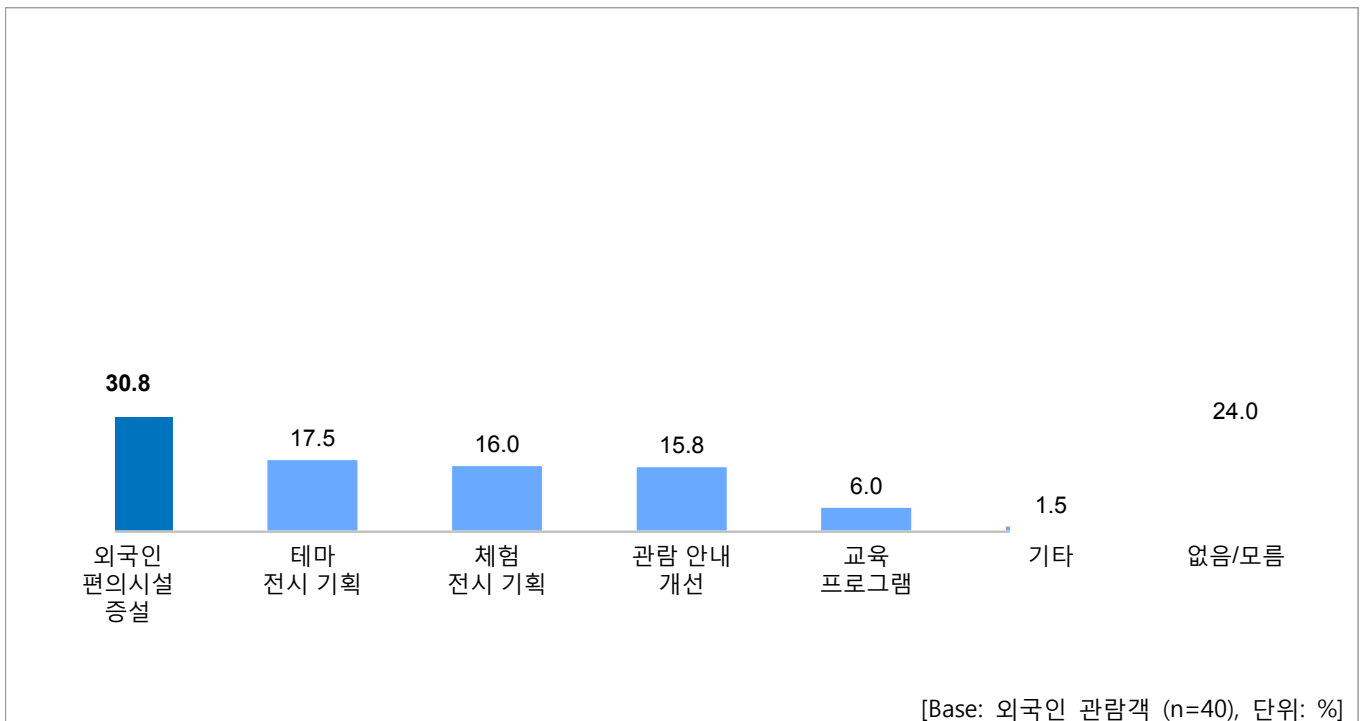
		사례 수	경천사 십층 석탑	신라 금관	반가 사유상	매화 대나무 무늬 항아리	칠보 무늬 향로	빗살 무늬 토기	고구려 벽화	감은사 터 동탑 사리구	기타	없음/ 모름
전체		(400)	37.5	32.8	15.8	4.8	3.3	2.3	1.5	1.0	0.8	0.5
성별	남성	(189)	▲48.1	27.5	14.8	3.2	1.6	1.1	2.1	1.1	0.5	0.0
	여성	(211)	▼28.0	37.4	16.6	6.2	4.7	3.3	0.9	0.9	0.9	0.9
연령	만19세 미만	(9)*	44.4	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	41.6	32.5	11.7	3.6	4.1	2.5	1.0	1.5	1.0	0.5
	30대	(77)	37.7	32.5	19.5	6.5	2.6	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대	(52)	38.5	34.6	13.5	3.8	3.8	0.0	1.9	0.0	1.9	1.9
	50대 이상	(65)	▼23.1	32.3	26.2	7.7	1.5	4.6	3.1	1.5	0.0	0.0
국적	중국	(65)	49.2	29.2	10.8	6.2	1.5	1.5	0.0	0.0	1.5	0.0
	일본	(59)	▼16.9	40.7	23.7	6.8	3.4	5.1	1.7	0.0	0.0	1.7
	동남아	(31)	32.3	41.9	12.9	0.0	3.2	3.2	6.5	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(245)	40.0	30.6	15.5	4.5	3.7	1.6	1.2	1.6	0.8	0.4
한국 방문 유형	관광객	(341)	39.3	30.2	16.4	4.7	3.2	2.3	1.8	0.9	0.9	0.3
	거주자	(59)	27.1	▲47.5	11.9	5.1	3.4	1.7	0.0	1.7	0.0	1.7
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	32.4	38.0	19.7	4.2	1.4	0.0	1.4	0.0	1.4	1.4
	학업/연구	(56)	48.2	23.2	8.9	7.1	7.1	3.6	0.0	1.8	0.0	0.0
	관광	(231)	36.4	34.2	14.7	5.2	3.0	2.6	2.2	0.9	0.9	0.0
	가족/친구 방문	(42)	38.1	28.6	23.8	0.0	2.4	2.4	0.0	2.4	0.0	2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	37.4	31.4	16.8	5.1	3.3	2.2	1.4	1.1	0.8	0.5
	패키지여행	(18)*	33.3	▲61.1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	46.2	30.8	7.7	0.0	7.7	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	▼18.5	51.9	18.5	3.7	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7
	한국역사호기심	(180)	42.2	27.8	16.1	5.0	3.3	2.2	1.7	1.1	0.6	0.0
	한국생활사호기심	(24)*	20.8	41.7	25.0	0.0	0.0	8.3	0.0	4.2	0.0	0.0
	한국문화체험	(85)	41.2	31.8	14.1	7.1	2.4	1.2	0.0	0.0	2.4	0.0
	학문/연구	(9)*	▼11.1	33.3	33.3	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른사람이 결정	(72)	37.5	37.5	9.7	2.8	4.2	2.8	2.8	1.4	0.0	1.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

15. 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

문) 국립중앙박물관이 한국 문화에 대한 이해를 높이고, 즐거운 장소가 되기 위해 어떤 노력이 필요하다고 생각하십니까?

- 국립중앙박물관이 외국인 관광객에게 즐거운 장소가 되기 위해서는 '외국인 편의 시설 증설'이 필요하다는 의견이 30.8%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '테마 전시 기획' 17.5%, '체험 전시 기획' 16.0%, '관람 안내 개선' 15.8%, '교육 프로그램' 6.0% 순으로 높게 나타남.



- ▷ '외국인 편의 시설 증설'을 꼽은 비율은 국적이 '중국'에서 상대적으로 높음.
- ▷ '테마 전시 기획'을 꼽은 비율은 국적이 '동남아'에서 상대적으로 높음.

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력] (계속)

구분 (응답자수)	구체적 방법	비율(%)
필요 편의시설 (123)	● 통역이 필요	17.9
	● 영어 해설이 필요	13.8
	● 중국어 해설이 필요	7.3
	● 외국어 해석본이 필요	6.5
	● 일본어 설명이 필요	4.1
	● 외국어 설명이 필요	4.1
	● 언어 지원이 필요	3.3
	● 역사에 대한 다양한 정보	2.4
	● 언어 해설이 필요	2.4
	● 다양한 외국어 설명 부족	2.4
	● 영어 영상이 필요	1.6
	● 외국인을 위한 안내 표시가 필요	1.6
	● 영어안내책자	1.6
	● 해설 직원	1.6
	● 사물함	1.6
	● 우산꽂이	1.6
	● 식당이 많아야 한다	1.6
	● 예술관련 다양한 정보	0.8
	● 유물에 대한 상세한 설명	0.8
	● 영어로 된 유물의 연대기	0.8
	● 영어로 된 안내 사인	0.8
	● 동영상 설명이 필요	0.8
	● 영문과 중문 자막이 필요	0.8
	● MP3가 필요	0.8
	● PDA가 필요	0.8
	● 재미있는 장소	0.8
	● 자막이 있는 비디오 필요	0.8
	● 정수기	0.8
	● 휴식공간	0.8
	● 엘리베이터	0.8
	● 모름	17.9

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력] (계속)

구분 (응답자수)	구체적 방법	비율(%)
흥미있는 테마 (70)	● 한국 근현대사	7.1
	● 시대별 장신구	7.1
	● 한국전쟁관련	5.7
	● 전통의상	4.3
	● 의복체험/한복	4.3
	● 역사	2.9
	● 불교예술	2.9
	● 한국문화	2.9
	● 복식사	2.9
	● 도자기체험	2.9
	● 현대문화	1.4
	● 아시아문화	1.4
	● 한국전통문화	1.4
	● 불교 문화관련	1.4
	● 조선시대	1.4
	● 한국사	1.4
	● DMZ	1.4
	● 한국학	1.4
	● 보석	1.4
	● 캘리그래피나	1.4
	● 한국 국경의 변화	1.4
	● 토기	1.4
	● 금속공예품	1.4
	● 역사속의 왕의 기념품	1.4
	● 고대 삶의 방식	1.4
	● 다문화	1.4
	● 삶의 방식	1.4
	● 한국 미술	1.4
	● 황금문화	1.4
	● 황금 공예품	1.4
	● 아시아 미술	1.4
	● 한국의 여성 역사	1.4
	● 생활가구	1.4
	● 선사시대 유적	1.4
	● 시대별 건축물	1.4
	● 한국음식체험	1.4
	● 한식	1.4
	● 패션	1.4
	● 모름	22.9

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력] (계속)

구분 (응답자수)	구체적 방법	비율(%)
체험 희망 한국문화 (64)	● 도자기체험	14.1
	● 한국음식체험	9.4
	● 의복체험/한복	9.4
	● 전통의상	6.3
	● 태권도	6.3
	● 한국의 의식주체험	6.3
	● 한국 근현대사	4.7
	● 공예체험	3.1
	● 한식	3.1
	● 한국음식관련 교육	3.1
	● 현대문화	1.6
	● 역사적 유물	1.6
	● 건축관련	1.6
	● 일상생활 관련	1.6
	● 한국사	1.6
	● 매듭	1.6
	● 음악	1.6
	● 일본과 한국과의 관계	1.6
	● 복식사	1.6
	● 장식품	1.6
	● 다도	1.6
	● 모름	20.3
개선 필요 관람안내 (63)	● 통역이 필요	20.6
	● 영어 해설이 필요	14.3
	● 외국어 해설본이 필요	6.3
	● 역사에 대한 다양한 정보	4.8
	● 유물에 대한 상세한 설명	4.8
	● 연대기	4.8
	● 일본어 설명이 필요	4.8
	● 스페인어 설명이 필요	4.8
	● 외국어 설명이 필요	3.2
	● 안내 가이드가 필요	3.2
	● 서울 가이드북에 정보가 없다	3.2
	● 전시일정	3.2
	● 최근 100~200년의 한국	1.6
	● 영어로 된 시간표가 필요	1.6
	● 언어 지원이 필요	1.6
	● 언어 해설이 필요	1.6
	● 동영상 설명이 필요	1.6
	● 전시 물품의 용도 안내	1.6
	● 외국인을 위한 안내 표시가 필요	1.6
	● 박물관 홍보	1.6
	● 영어안내책자	1.6
	● 외국인가이드투어	1.6
	● 모름	6.3
참여 희망 교육 프로그램 (24)*	● 질문 응답 시간	16.7
	● 한국사	4.2
	● 비디오 영상	4.2
	● 신라	4.2
	● 문화	4.2
	● 현대 디자인	4.2
	● 공예체험	4.2
	● 동영상 설명이 필요	4.2
	● 퀄리티 높은 비디오	4.2
	● 영상물	4.2
	● 모름	45.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

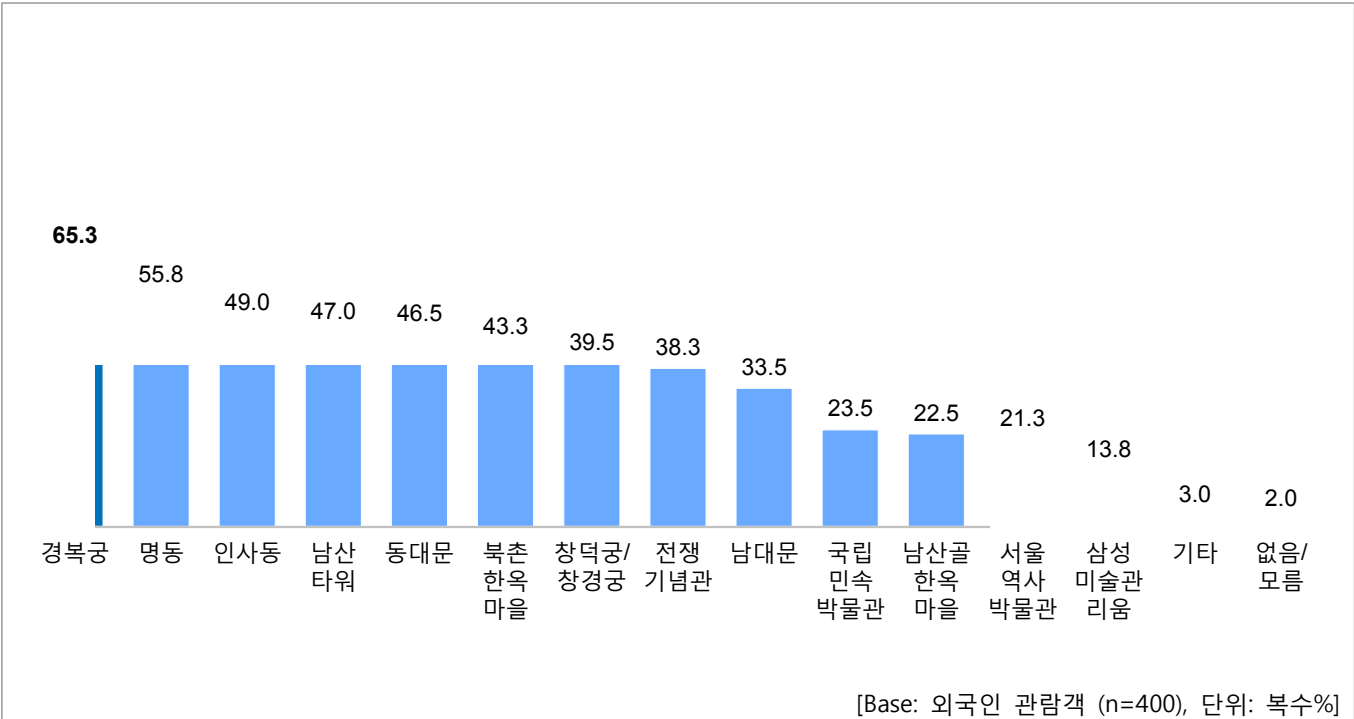
		사례 수	외국인 편의시설 증설	테마 전시 기획	체험 전시 기획	관람 안내 개선	교육 프로그램	기타	없음/ 모름
전체		(400)	30.8	17.5	16.0	15.8	6.0	1.5	24.0
성별	남성	(189)	23.8	18.0	16.4	14.8	7.9	2.6	27.0
	여성	(211)	37.0	17.1	15.6	16.6	4.3	0.5	21.3
연령	만19세 미만	(9)*	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	32.5	15.7	19.3	15.7	6.6	0.5	23.4
	30대	(77)	20.8	24.7	13.0	18.2	5.2	5.2	23.4
	40대	(52)	34.6	11.5	11.5	7.7	9.6	0.0	30.8
	50대 이상	(65)	30.8	18.5	12.3	21.5	3.1	1.5	24.6
국적	중국	(65)	▲46.2	▼6.2	18.5	9.2	6.2	0.0	29.2
	일본	(59)	33.9	10.2	11.9	15.3	3.4	3.4	30.5
	동남아	(31)	29.0	▲38.7	12.9	9.7	9.7	0.0	▼6.5
	구미/기타	(245)	26.1	19.6	16.7	18.4	6.1	1.6	23.3
한국 방문 유형	관광객	(341)	28.7	16.4	16.1	16.1	6.7	1.2	24.9
	거주자	(59)	42.4	23.7	15.3	13.6	▼1.7	3.4	18.6
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	32.4	14.1	16.9	14.1	7.0	1.4	25.4
	학업/연구	(56)	39.3	▼8.9	19.6	16.1	8.9	1.8	19.6
	관광	(231)	27.7	18.6	15.2	16.0	5.2	1.3	25.1
	가족/친구 방문	(42)	33.3	28.6	14.3	16.7	4.8	2.4	21.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	30.9	18.4	16.3	16.3	6.2	1.4	22.2
	패키지여행	(18)*	22.2	▼5.6	11.1	5.6	0.0	5.6	▲55.6
	단체여행	(13)*	38.5	7.7	15.4	15.4	7.7	0.0	30.8
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	29.6	25.9	7.4	11.1	0.0	0.0	25.9
	한국역사호기심	(180)	26.1	17.2	16.7	15.6	4.4	1.7	23.3
	한국생활사호기심	(24)*	50.0	16.7	8.3	16.7	20.8	0.0	▼8.3
	한국문화체험	(85)	30.6	21.2	14.1	20.0	10.6	2.4	23.5
	학문/연구	(9)*	55.6	11.1	33.3	11.1	0.0	11.1	0.0
	기타	(3)*	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7
	다른사람이 결정	(72)	34.7	12.5	19.4	13.9	2.8	0.0	31.9

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

16. 한국 여행간 방문(예정) 명승지

문) 한국에 머무는 동안 가셨던 곳이나 앞으로 가실 곳을 모두 체크하여 주십시오.

- 한국에 머무는 동안 방문한 곳이나 방문 예정인 곳으로는 '경복궁'이 65.3%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, '명동'이 55.8%로 뒤를 이음.
- 그 다음으로는 '인사동' 49.0%, '남산타워' 47.0%, '동대문' 46.5%, '북촌 한옥마을' 43.3% 순으로 높게 나타남.



- ▷ '명동'과 '동대문'은 한국 방문 유형이 '거주자'에서 상대적으로 높음.
- ▷ '인사동'과 '남산타워'는 한국 방문 유형이 '거주자', 한국 방문 목적이 '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 여행간 방문(예정) 명승지(기타)](계속)

구분(%)	명승지	비율(%)
지방 주요도시	● 제주도	0.5
	● 수원	0.5
서울 내 명소	● 서대문형무소	0.3
	● 이화여자대학교	0.3
	● 국기원	0.3
	● 코엑스	0.3
	● 이태원	0.3
기타	● DMZ	0.3
	● 전주한옥마을	0.3
	● 콘서트장	0.3

[한국 여행간 방문(예정) 명승지] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	경복궁	명동	인사동	남산타워	동대문	북촌 한옥마을	창덕궁· 창경궁	전쟁 기념관
전체		(400)	65.3	55.8	49.0	47.0	46.5	43.3	39.5	38.3
성별	남성	(189)	64.6	49.7	43.4	43.9	42.3	36.0	37.6	46.0
	여성	(211)	65.9	61.1	54.0	49.8	50.2	49.8	41.2	31.3
연령	만19세 미만	(9)*	44.4	66.7	33.3	55.6	44.4	44.4	44.4	44.4
	만19-29세	(197)	67.5	59.9	52.3	54.8	52.3	47.7	41.6	39.6
	30대	(77)	66.2	54.5	55.8	55.8	42.9	39.0	41.6	▲51.9
	40대	(52)	61.5	51.9	▼34.6	34.6	34.6	34.6	26.9	36.5
	50대 이상	(65)	63.1	46.2	44.6	▼21.5	43.1	41.5	40.0	▼18.5
국적	중국	(65)	66.2	64.6	▼32.3	▼33.8	56.9	41.5	▼24.6	▼18.5
	일본	(59)	52.5	52.5	47.5	▼30.5	44.1	39.0	30.5	▼13.6
	동남아	(31)	64.5	71.0	51.6	48.4	41.9	45.2	45.2	51.6
	구미/기타	(245)	68.2	52.2	53.5	54.3	44.9	44.5	44.9	▲47.8
한국 방문 유형	관광객	(341)	63.6	52.8	46.3	43.7	41.9	41.3	37.5	36.1
	거주자	(59)	74.6	▲72.9	▲64.4	▲66.1	▲72.9	54.2	50.8	50.8
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	60.6	50.7	54.9	46.5	53.5	40.8	38.0	49.3
	학업/연구	(56)	75.0	62.5	▲64.3	▲66.1	58.9	55.4	46.4	39.3
	관광	(231)	63.6	56.7	44.2	39.8	41.1	41.1	39.0	35.1
	가족/친구 방문	(42)	69.0	50.0	45.2	61.9	47.6	42.9	35.7	35.7
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	66.7	55.6	49.1	47.7	45.8	42.8	41.2	39.6
	패키지여행	(18)*	▼38.9	50.0	33.3	27.8	50.0	55.6	▼11.1	33.3
	단체여행	(13)*	61.5	69.2	69.2	53.8	61.5	38.5	30.8	▼7.7
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	59.3	59.3	44.4	40.7	48.1	44.4	37.0	▼18.5
	한국역사호기심	(180)	71.7	55.6	49.4	50.0	47.2	46.7	43.3	46.7
	한국생활사호기심	(24)*	66.7	54.2	50.0	45.8	45.8	50.0	37.5	25.0
	한국문화체험	(85)	61.2	58.8	51.8	47.1	41.2	40.0	42.4	43.5
	학문/연구	(9)*	55.6	▼11.1	55.6	22.2	44.4	33.3	22.2	22.2
	기타	(3)*	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	다른사람이 결정	(72)	56.9	59.7	44.4	47.2	52.8	38.9	30.6	▼26.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[한국 여행간 방문(예정) 명승지]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	남대문	국립민속 박물관	남산골 한옥마을	서울역사 박물관	삼성미술 관 리움	기타	없음/ 모름
전체		(400)	33.5	23.5	22.5	21.3	13.8	3.0	2.0
성별	남성	(189)	29.6	20.6	16.4	23.8	16.4	3.2	2.1
	여성	(211)	37.0	26.1	28.0	19.0	11.4	2.8	1.9
연령	만19세 미만	(9)*	33.3	44.4	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
	만19-29세	(197)	33.0	23.9	24.4	22.8	15.7	3.6	1.0
	30대	(77)	44.2	22.1	24.7	22.1	10.4	3.9	0.0
	40대	(52)	26.9	19.2	13.5	17.3	9.6	0.0	3.8
	50대 이상	(65)	27.7	24.6	20.0	16.9	12.3	3.1	6.2
국적	중국	(65)	▼13.8	24.6	30.8	23.1	10.8	1.5	1.5
	일본	(59)	39.0	▼10.2	20.3	▼10.2	11.9	1.7	1.7
	동남아	(31)	29.0	12.9	12.9	29.0	9.7	3.2	0.0
	구미/기타	(245)	38.0	27.8	22.0	22.4	15.5	3.7	2.4
한국 방문 유형	관광객	(341)	29.6	21.7	19.1	19.1	12.3	2.9	2.3
	거주자	(59)	▲55.9	33.9	▲42.4	33.9	22.0	3.4	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(71)	40.8	23.9	23.9	22.5	16.9	1.4	4.2
	학업/연구	(56)	37.5	32.1	▲37.5	▲37.5	▲28.6	5.4	0.0
	관광	(231)	30.7	21.6	19.0	17.3	10.0	2.6	1.7
	가족/친구 방문	(42)	31.0	21.4	19.0	19.0	9.5	4.8	2.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(369)	34.1	24.9	22.5	22.2	14.1	3.3	2.2
	패키지여행	(18)*	▼11.1	▼5.6	27.8	16.7	11.1	0.0	0.0
	단체여행	(13)*	46.2	▼7.7	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정전시관/유물관람	(27)*	37.0	14.8	22.2	18.5	14.8	0.0	3.7
	한국역사호기심	(180)	35.0	28.9	22.2	23.3	13.3	1.7	1.1
	한국생활사호기심	(24)*	33.3	20.8	33.3	16.7	8.3	16.7	0.0
	한국문화체험	(85)	35.3	23.5	21.2	22.4	16.5	4.7	2.4
	학문/연구	(9)*	22.2	22.2	11.1	44.4	33.3	0.0	0.0
	기타	(3)*	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	다른사람이 결정	(72)	29.2	▼13.9	23.6	15.3	11.1	0.0	4.2

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

17. 국립중앙박물관 개선 사항

문) 국립중앙박물관에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

- 국립중앙박물관의 좋았던 점으로는 한국 역사와 문화를 이해하는데 도움성, 전시물의 다양성, 전시관의 공간 구성 등 박물관의 외형 및 규모에 대한 내용이 언급되었으며, 개선점으로는 다양한 언어의 해설이 많았으면 하는 바람이 많이 제시됨.

[중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항	비율(%)
◆전시해설의 좋은 점◆	16.0
한국 역사와 문화를 이해하는데 도움이 된다	3.5
전시물이 다양하다	1.8
전시관의 공간 구성이 좋다	1.3
전시물이 흥미롭다	1.3
전시물이 전시가 잘 되어있다	1.0
공예품 전시물이 좋다	0.8
해설사가 설명을 잘 한다	0.5
해설사의 설명이 이해하기 쉽다	0.5
해설사가 친절하다	0.5
전시물이 풍부하다	0.5
전시물이 아름답다	0.5
전시물이 우수하다	0.5
전시물이 보관이 잘 되어 있다	0.5
한국의 역사가 흥미롭다	0.5
직원들이 친절하다	0.5
해설사의 설명이 구체적이다	0.3
전시 해설의 동선이 잘 되어있다	0.3
영어로 설명을 잘 해준다	0.3
일본어로 설명을 잘 해준다	0.3
비디오가 품질이 좋다	0.3
한국의 미를 체험할 수 있다	0.3
역사와 문화를 이해할 수 있는 공간이다	0.3
교육적으로 도움이 된다	0.3
서양 문화와 아시아 문화를 비교할 수 있다	0.3
역사에 대한 정보가 다양하다	0.3

[중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항	비율(%)
◆시설-긍정 평가◆	23.3
박물관이 아름답다	4.0
만족스럽다	4.0
박물관이 멋지다	3.5
박물관이 깨끗하다	2.5
박물관의 시설이 좋다	1.8
좋은 경험이다	1.8
박물관 관람이 즐겁다	1.5
입장료가 무료다	1.5
박물관이 크다	1.3
박물관이 넓다	1.3
방문 장소 중 가장 좋다	1.0
박물관 관람이 편리하다	0.8
개방적이다	0.8
편의시설이 좋다	0.5
지하철과 가깝다	0.5
볼거리가 많다	0.5
박물관이 현대적이다	0.3
박물관이 조용하다	0.3
박물관이 친근하다	0.3
박물관이 편안하다	0.3
박물관의 분위기가 좋다	0.3
박물관이 한국을 대표하는 박물관이다	0.3
입장이 자유롭다	0.3
퀄리티가 높다	0.3
다음에 자세하게 보고 싶다	0.3

[중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항	비율(%)
◆전시해설의 개선점◆	11.8
영어 해설이 많았으면 한다	2.5
일본어 안내가 필요하다	1.5
다양한 언어 지원이 필요하다	1.0
중국어 해설이 많았으면 한다	0.8
스페인어 자막과 해석이 필요하다	0.8
해설사의 자세한 설명이 필요하다	0.5
외국인이 쉽게 관람할 수 있도록 했으면 한다	0.5
한국의 역사에 대해 많이 배울 수 있었으면 한다	0.5
전시물을 역사 순으로 전시되었으면 한다	0.5
MP3 현장 대여가 어렵다	0.3
MP3가 ID와 비번을 넣어야 해서 무용지물이다	0.3
PAD가 대여가 가능했으면 한다	0.3
통역 서비스가 필요하다	0.3
외국인에게 다양한 정보를 제공했으면 한다	0.3
동영상에 영어가 나왔으면 한다	0.3
동영상에 스페인어가 나왔으면 한다	0.3
프랑스 설명이 있었으면 한다	0.3
동영상 자료가 추가되었으면 한다	0.3
한국 근대사를 볼 수 있었으면 한다	0.3
세계 1,2차 대전 이후의 역사에 대해 알수 있었으면 한다	0.3
고조선의 연표를 고쳐주었으면 한다	0.3
시대가 적혀있지 않다	0.3
선사시대에만 집중되어있다	0.3
한국의 전통 의상을 볼 수 있었으면 한다	0.3
홍보를 많이 했으면 한다	0.3
만화관련 전시회가 열렸으면 한다	0.3

[중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항	비율(%)
◆시설-개선점◆	3.8
지하철에 외국어 안내 표시문이 적다	0.5
음식 가격이 비싸다	0.3
레스토랑이 있었으면 한다	0.3
냉방이 잘 되었으면 한다	0.3
벽에 낙서가 있다	0.3
복도에 그림이 있었으면 한다	0.3
기념품 가격이 너무 비싸다	0.3
박물관이 시끄럽다	0.3
안내 표지판이 있었으면 한다	0.3
거리가 멀다	0.3
에스컬레이터가 있었으면 한다	0.3
교통이 불편하다	0.3
무빙워크를 만들었으면 한다	0.3
새로운 것을 추가했으면 한다	0.3
박물관 내 식당에 중국어 설명이 있었으면 한다	0.3
없음/모름	53.5



4장. 내국인 단체 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도

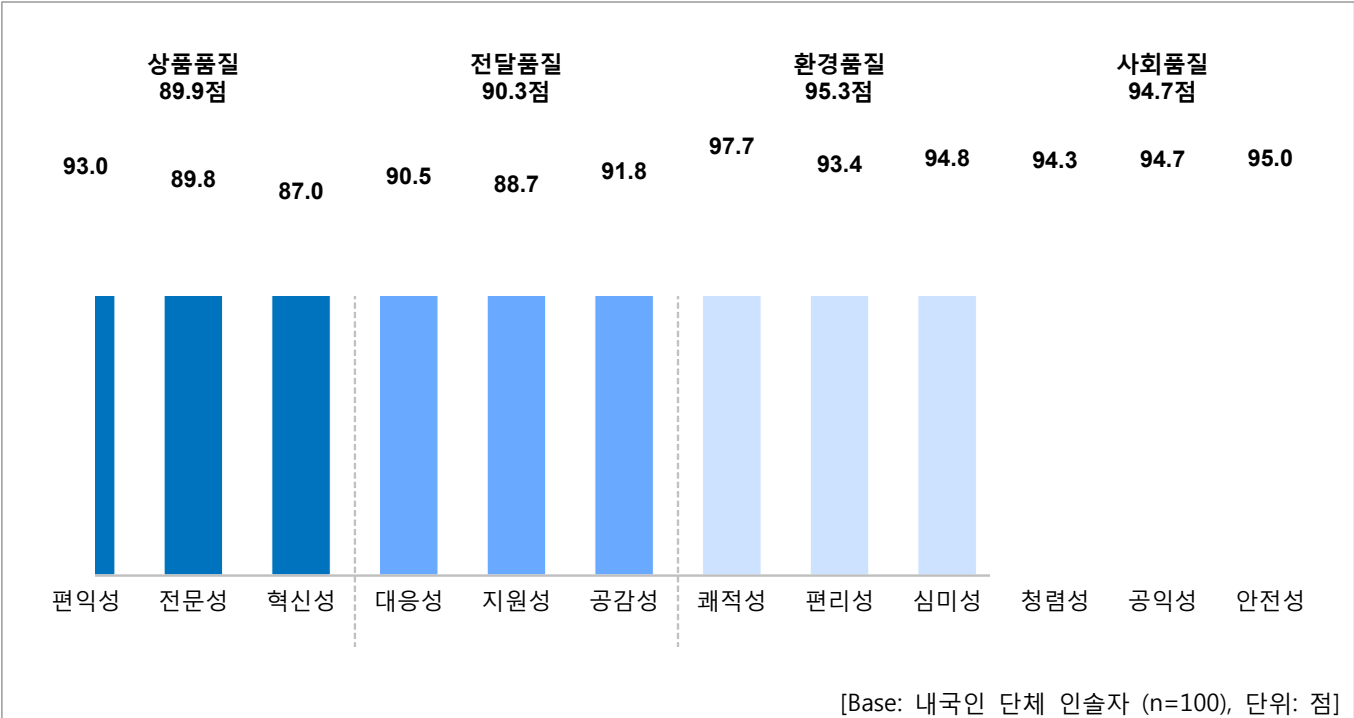
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 단체 인솔자 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 93.3점임.
- 국립중앙박물관 단체 인솔자 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수별로는 '전반적 만족' 및 '사회적 만족'이 94.2점, '요소 만족'이 91.3점으로 모두 90점 이상으로 높게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 95.3점으로 가장 높고, '상품 품질'이 89.9점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.
- 성과 지수 중에는 '기관 성과'가 93.8점으로 '사회 성과' 92.7점 보다 약간 높은 수준임.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 중에서는 '쾌적성' 만족도가 97.7점으로 가장 높게 나타났으며, '안전성' 95.0점, '심미성' 94.8점, '공익성' 94.7점, '청렴성' 94.3점, '편리성' 93.4점, '편익성' 93.0 점 순으로 높은 만족 수준을 보임.

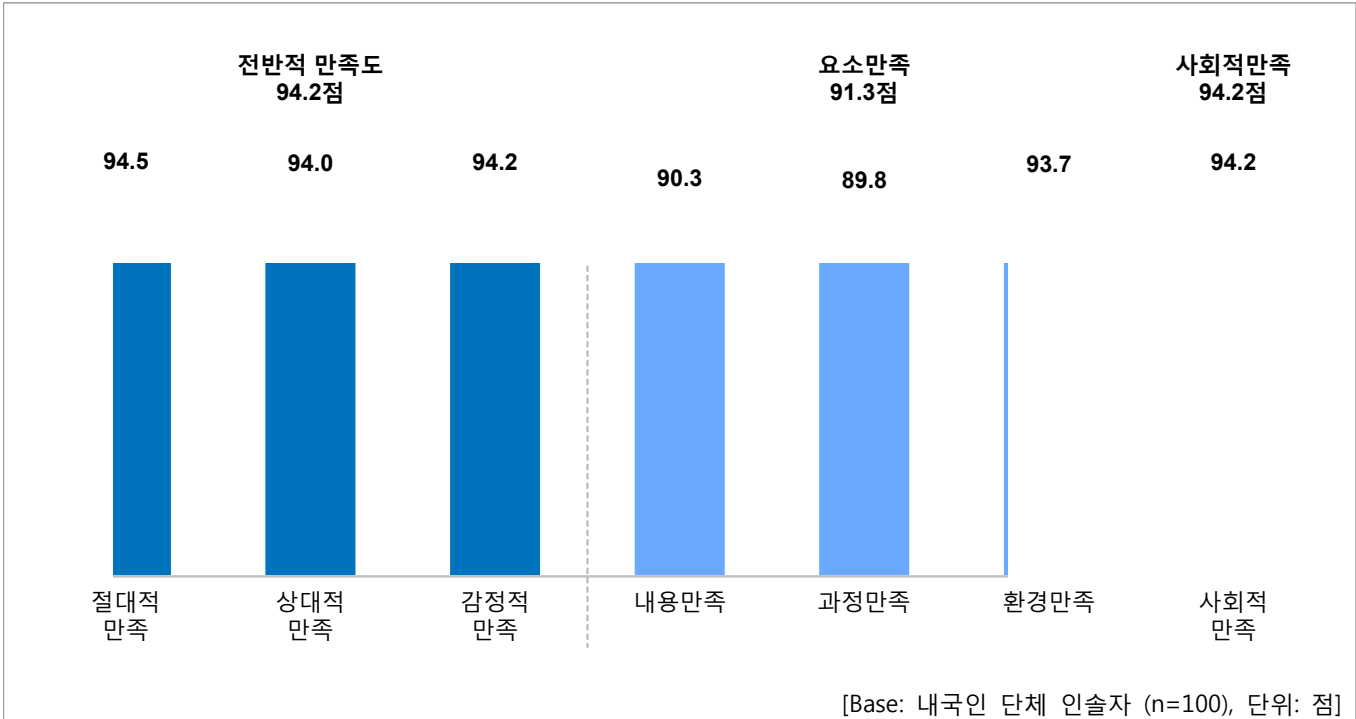


TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	97.7
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	96.0
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.7
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	95.2
안전성	관람객의 안전을 위한 시설 (소화기, 비상구 유도등 등) 이 잘 구비되어 있다	95.0

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	87.0
지원성	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	88.0
전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	88.5
지원성	관람 정보를 수집하기 쉽다	89.3
대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	90.5

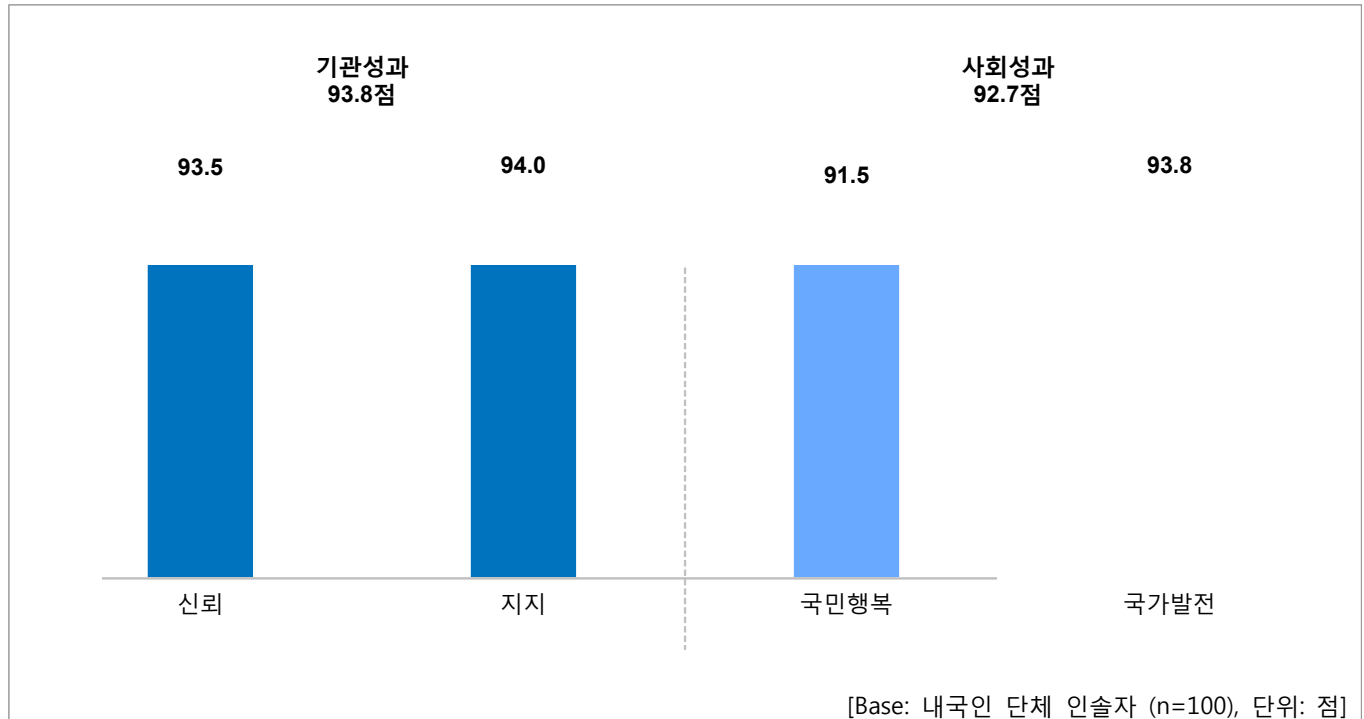
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '절대적 만족'이 94.5점으로 가장 높게 나타났으며, '과정 만족'이 89.8점으로 상대적으로 가장 낮은 만족도를 기록함.



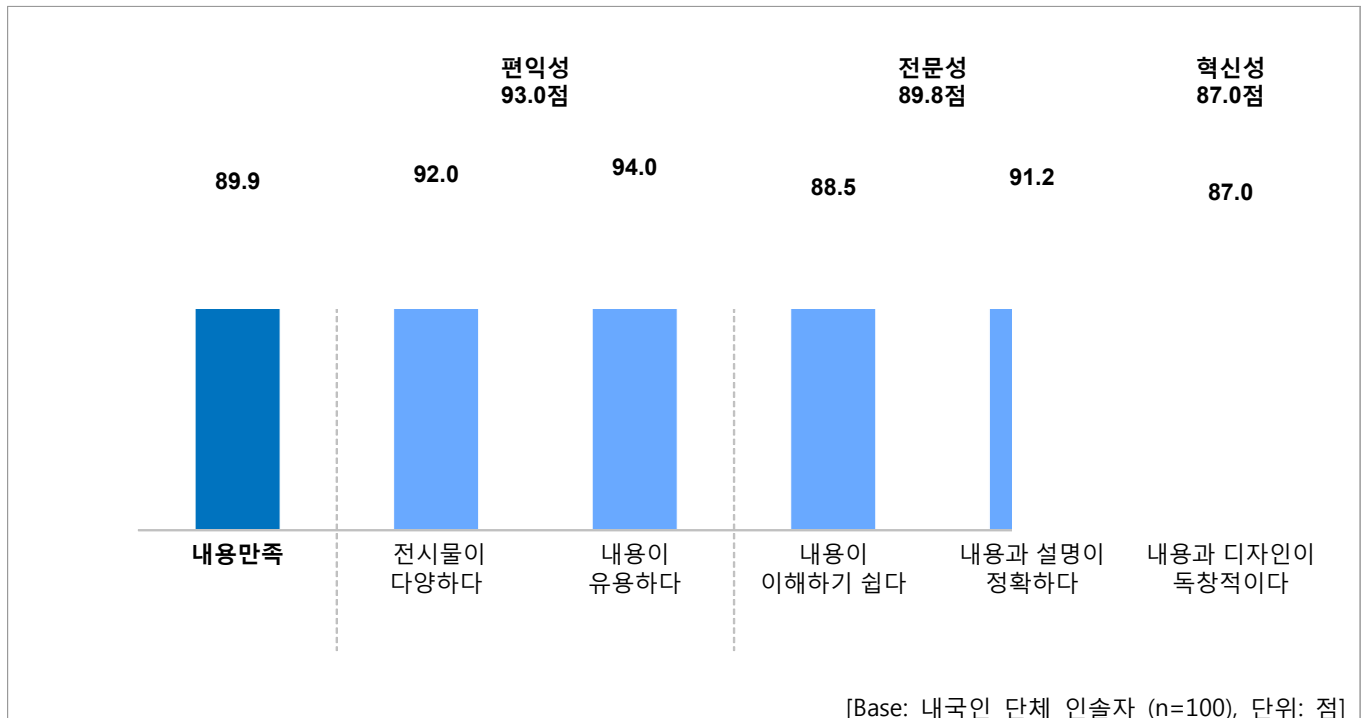
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인 중에서는 '지지' 94.0점, '국가 발전' 93.8점, '신뢰' 93.5점, '국민 행복' 91.5점으로 모두 90점대의 높은 만족 수준을 보임.



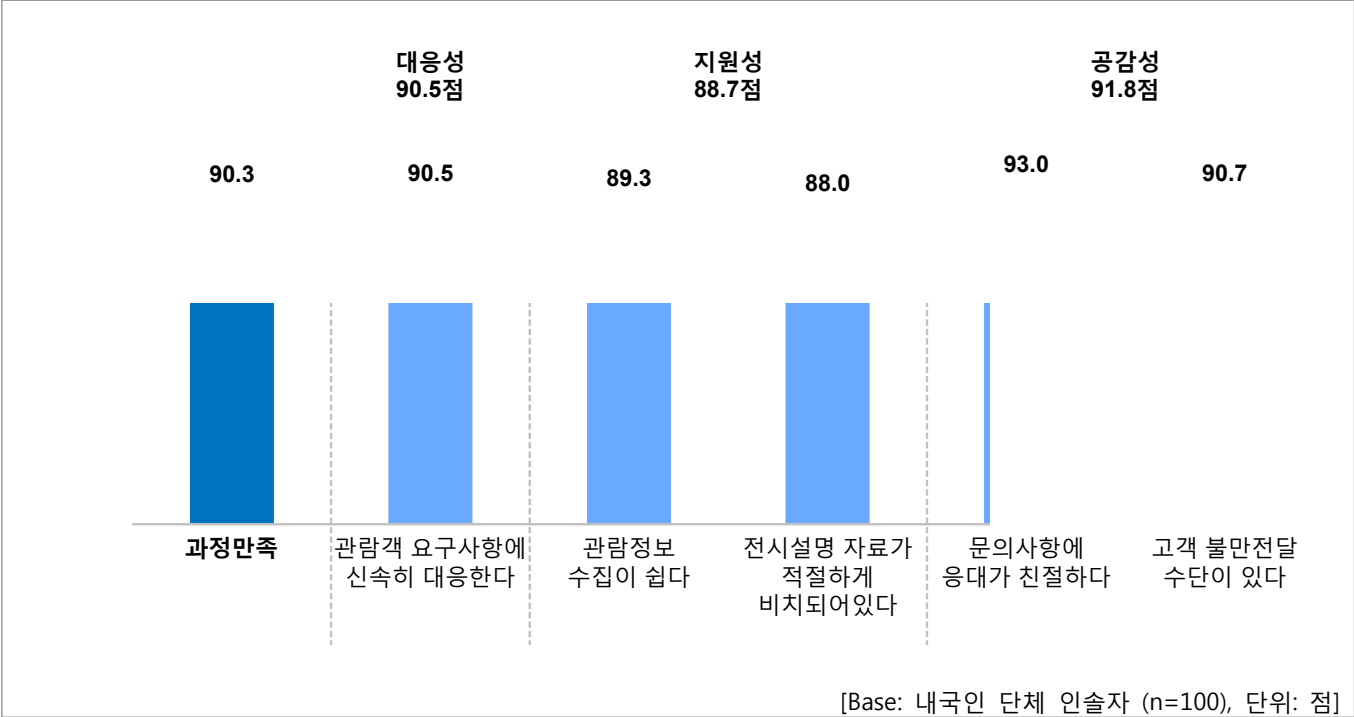
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 89.9점으로 나타남.
- 세부 요인 중에서는 '내용의 유용성'이 94.0점으로 가장 높게 나타났으며, '내용과 디자인의 독창성'이 87.0점으로 가장 낮게 나타남.



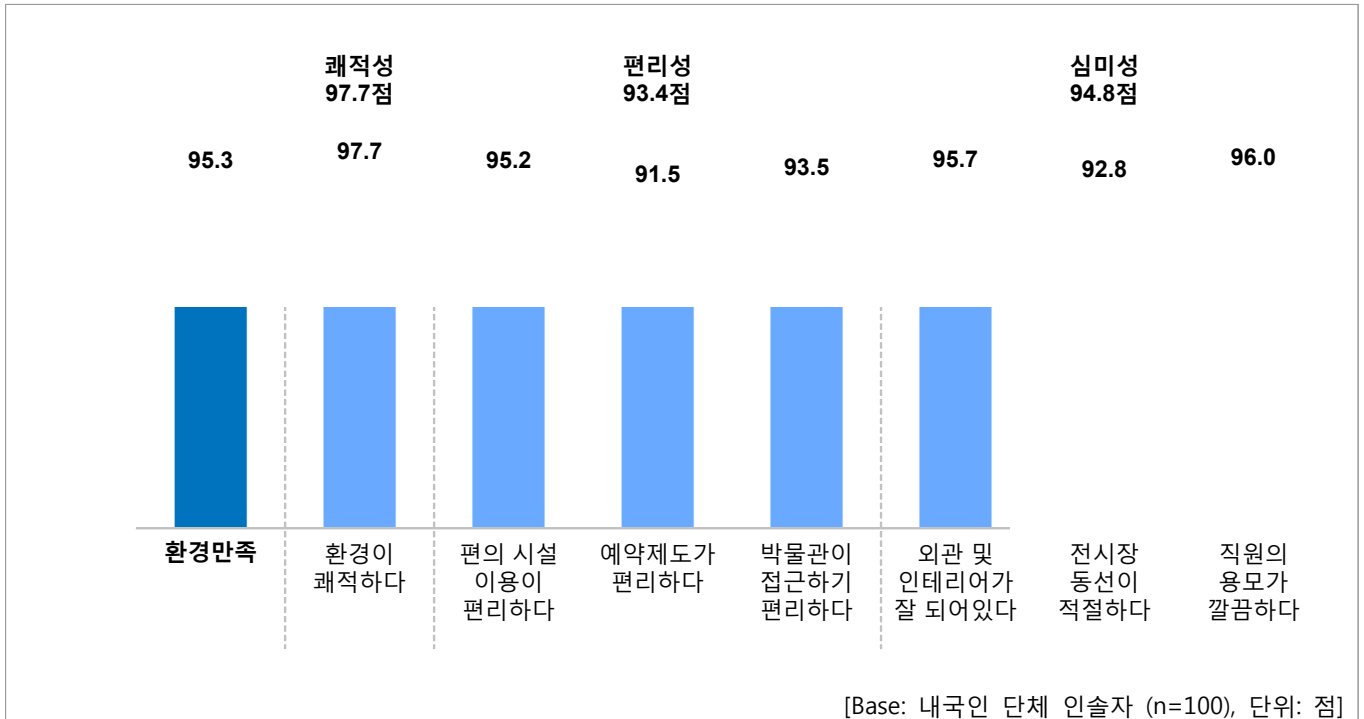
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적인 만족도인 '과정 만족' 점수는 90.3점임.
- 세부 요인별로는 '문의사항 응대 친절성'이 93.0점으로 가장 높게 나타났으며, '전시설명 자료 비치 적절성'이 88.0점으로 가장 낮게 나타남.



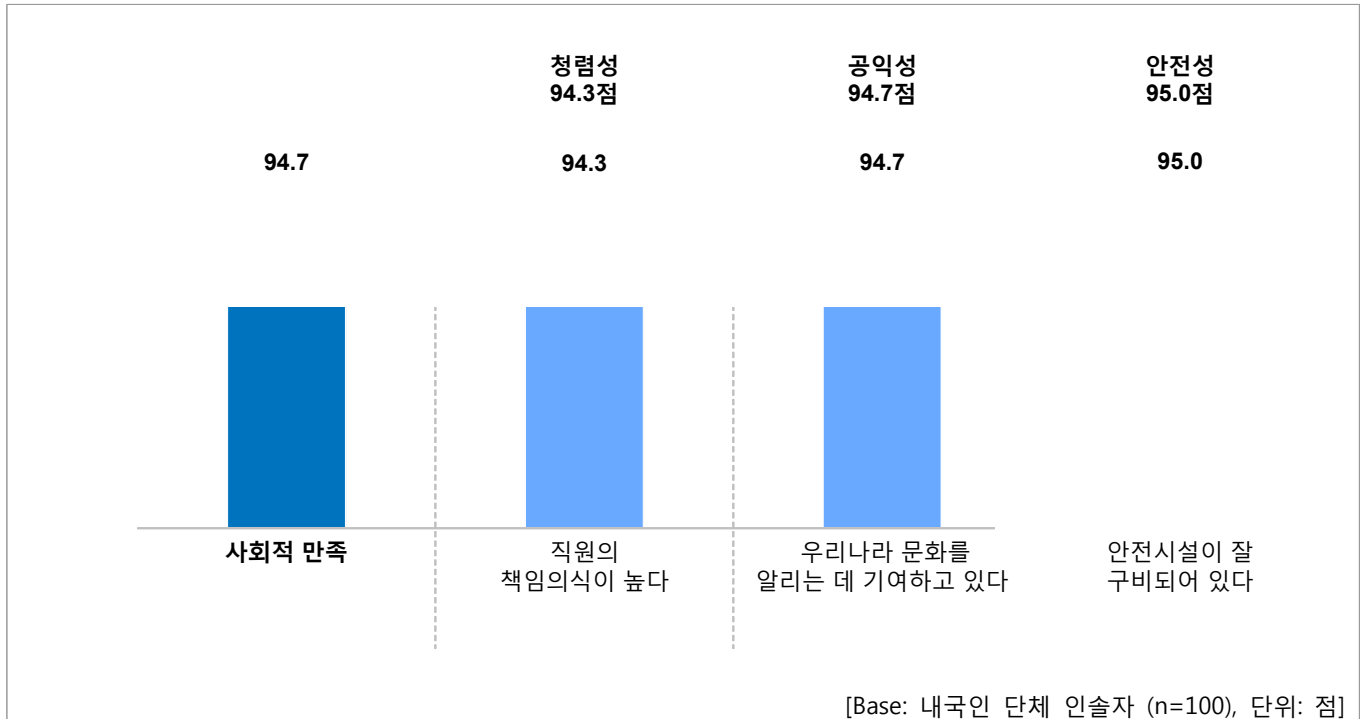
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 95.3점으로 나타남.
- 세부 요인별로는 '환경 쾌적성'이 97.7점으로 높으며, 그 외 요인도 90점대로 높은 수준으로 나타남.

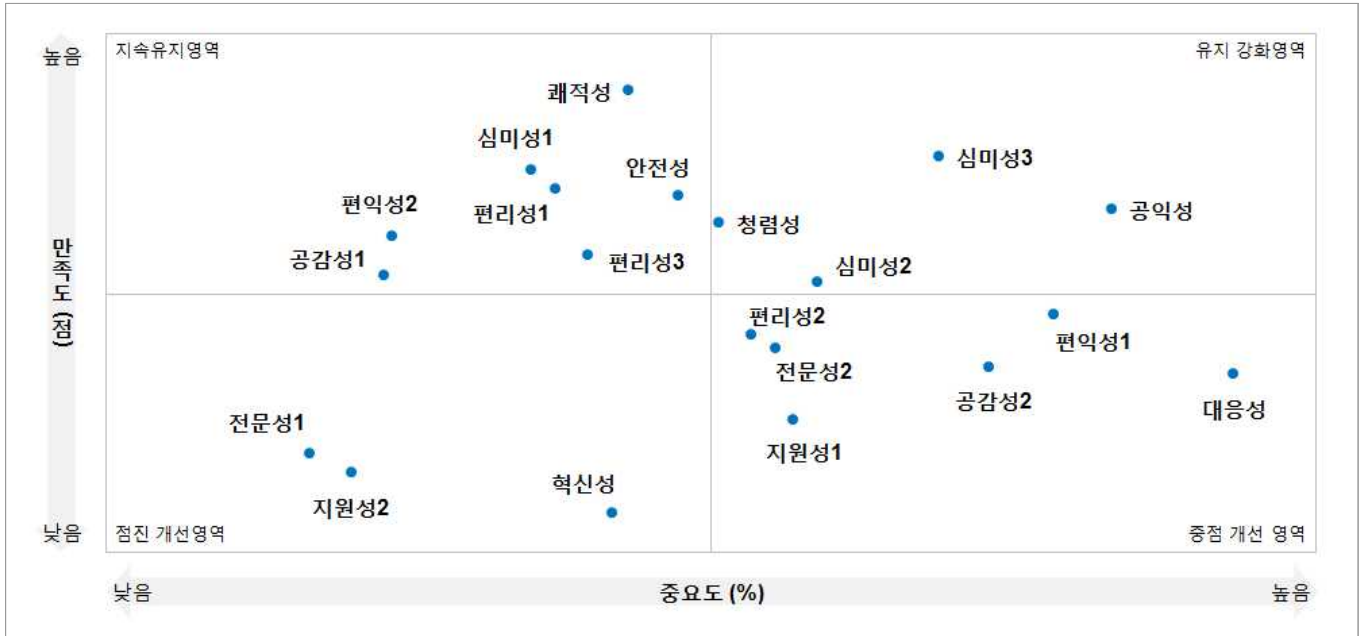


8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 94.7점임.
- 세부 요인 모두 만족도가 90점 이상이었으며, '안전시설 구비' 95.0점 '한국 문화 전파 기여도' 94.7점, '직원의 책임 의식' 94.3점 순으로 높게 나타남.



9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	공익성	중앙박물관 전시가 한국 문화를 외국인에게 알리는 데 기여함
	심미성2	전시장 동선이 적절하다
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다
	청렴성	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다
	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다
지속 유지영역	편의성1	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다
	편의성3	박물관 위치를 찾아오기 편리하다
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다
	안전성	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비되어 있다
	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다
	편의성2	전시 내용이(여가나 교육 목적으로) 유용하다
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다
점진 개선영역	지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다
	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다
중점 개선영역	편의성2	예약 제도가 편리하다
	편의성1	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다
	공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다
	전문성2	전시 내용과 설명이 정확하다
	대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다
	대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

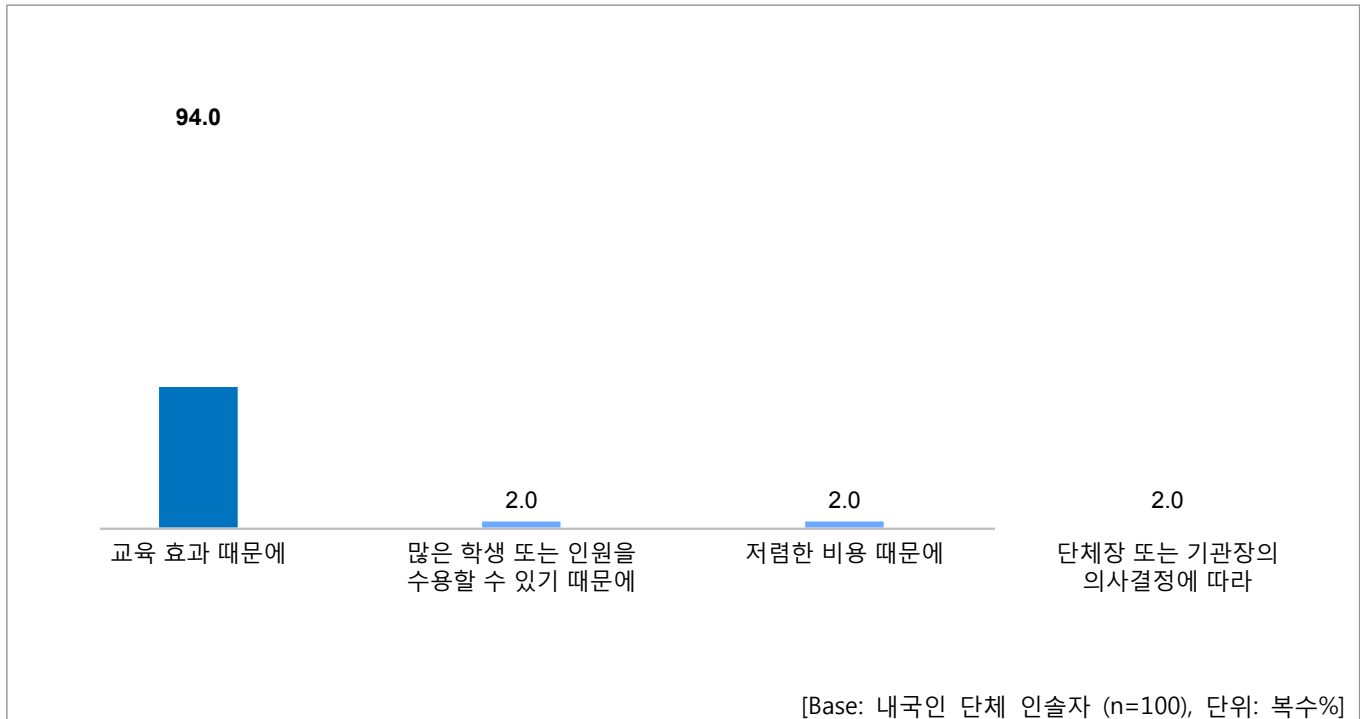
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 박물관 이용 행태

1. 국립중앙박물관 방문 이유

문) 체험 학습(방문) 또는 단체 관람 장소로 국립중앙박물관을 선택하신 이유는 무엇입니까?

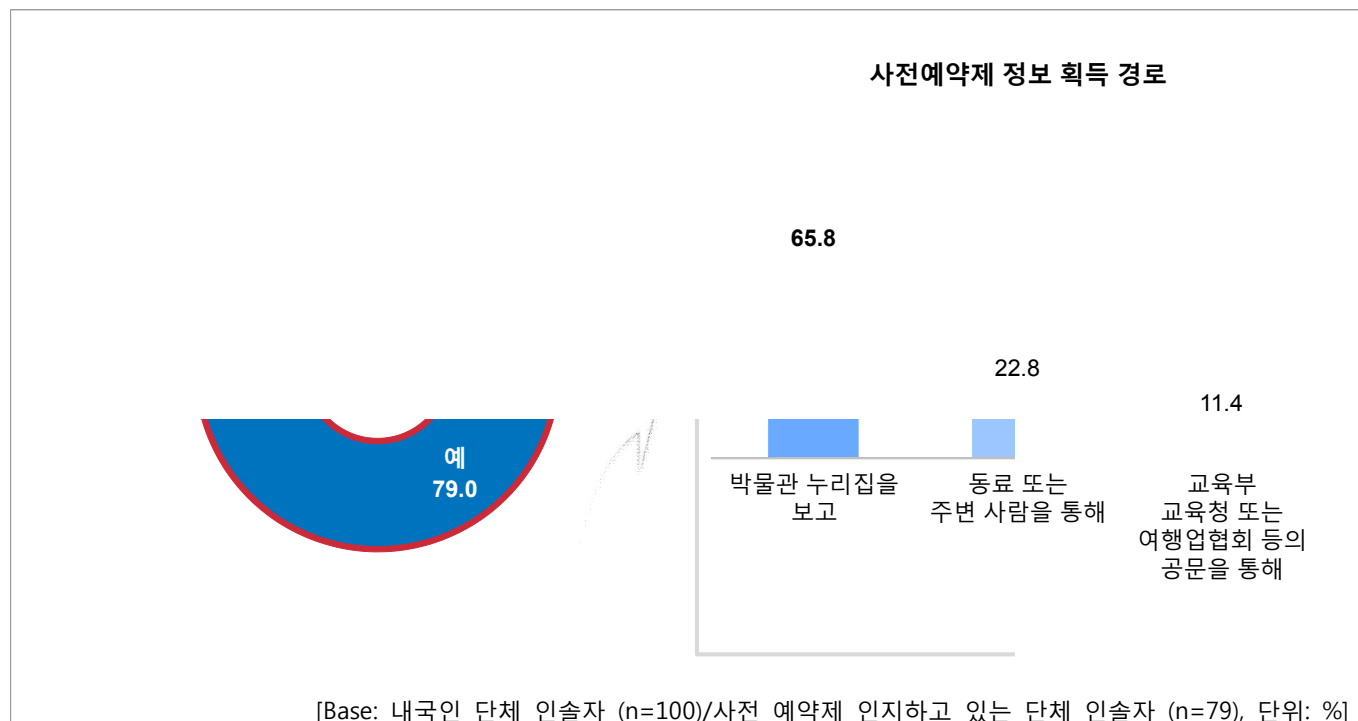
- 단체 인솔자 대부분인 94.0%가 '교육 효과 때문에' 국립중앙박물관을 단체 관람 장소로 선택하였다고 응답함.



2. 사전 예약제 인지 여부

문) 국립중앙박물관에서는 30명 이상의 학생 단체의 경우 사전 예약제를 운영하고 있습니다.
사전 예약제에 대해 알고 계셨는지요?

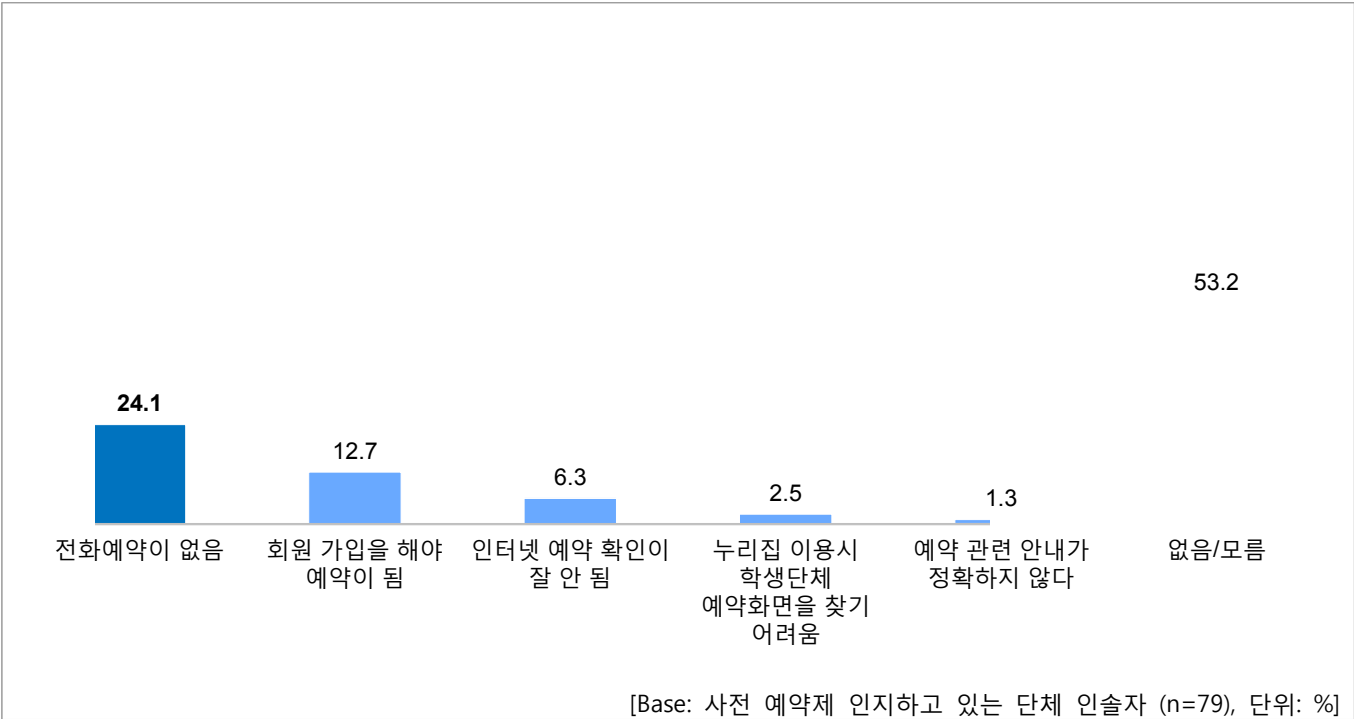
- 사전 예약제에 대해 '인지'하고 있는 단체 인솔자는 79.0%였으며, 나머지 21.0%는 모르고 있었던 것으로 드러남.
- 사전 예약제는 '박물관 누리집을 보고' 알게 된 경우가 65.8%로 가장 많았으며, '동료 또는 주변 사람을 통해' 인지의 경우가 22.8%로 다음으로 높게 나타남.



3. 인터넷 예약 시 불편한 점

문) 현재 단체 관람 예약은 회원 가입 후 인터넷으로만 가능합니다.
예약과 관련해서 불편하신 점이 있으셨다면 말씀하여 주십시오.

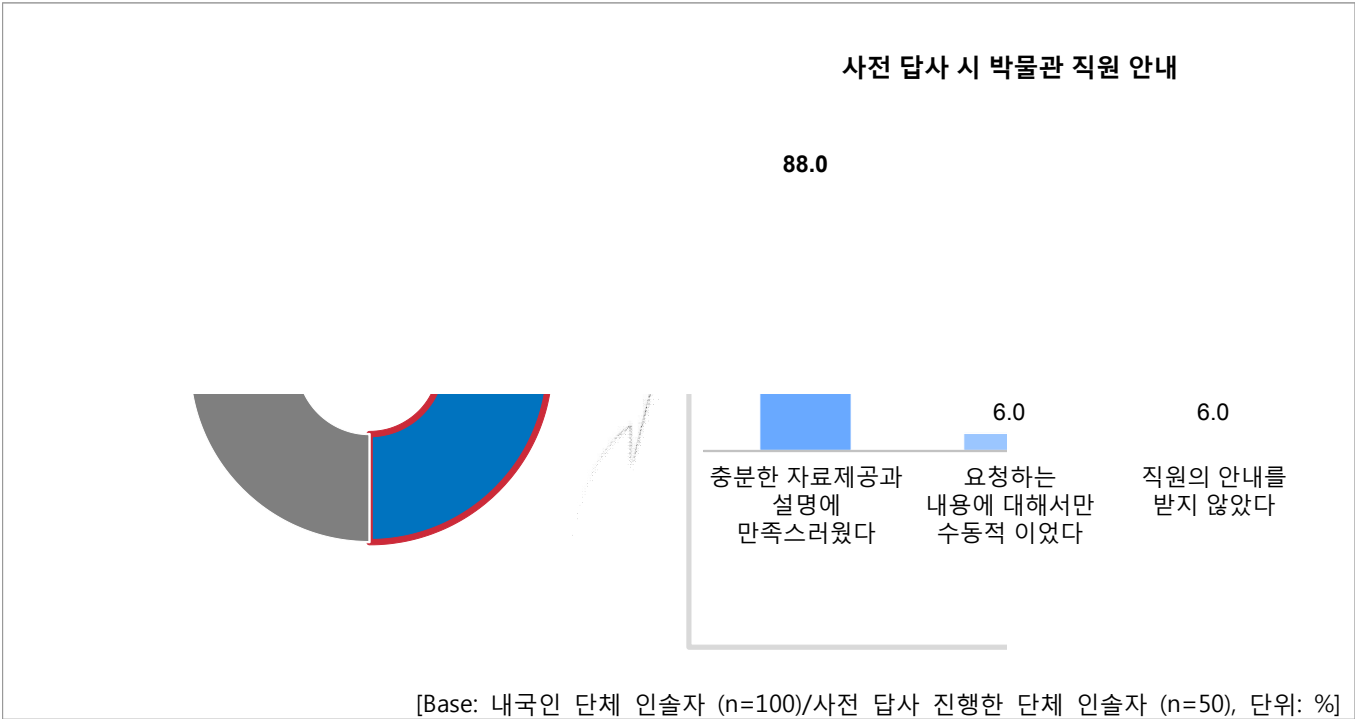
- 인터넷 단체 관람 예약과 관련하여 불편한 점으로는 '전화 예약이 없음'이 24.1%로 가장 많이 꼽았으며, '회원 가입을 해야 예약이 된다' 12.7%, '인터넷 예약 확인이 잘 안 됨' 6.3% 순으로 나타남.
- 단, 인터넷 예약 시 불편한 점이 '없음/모름'이 53.2%로 과반수 이상 높음.



4. 사전 답사 여부

문) 단체 관람을 위해 사전 답사를 하셨는지요?

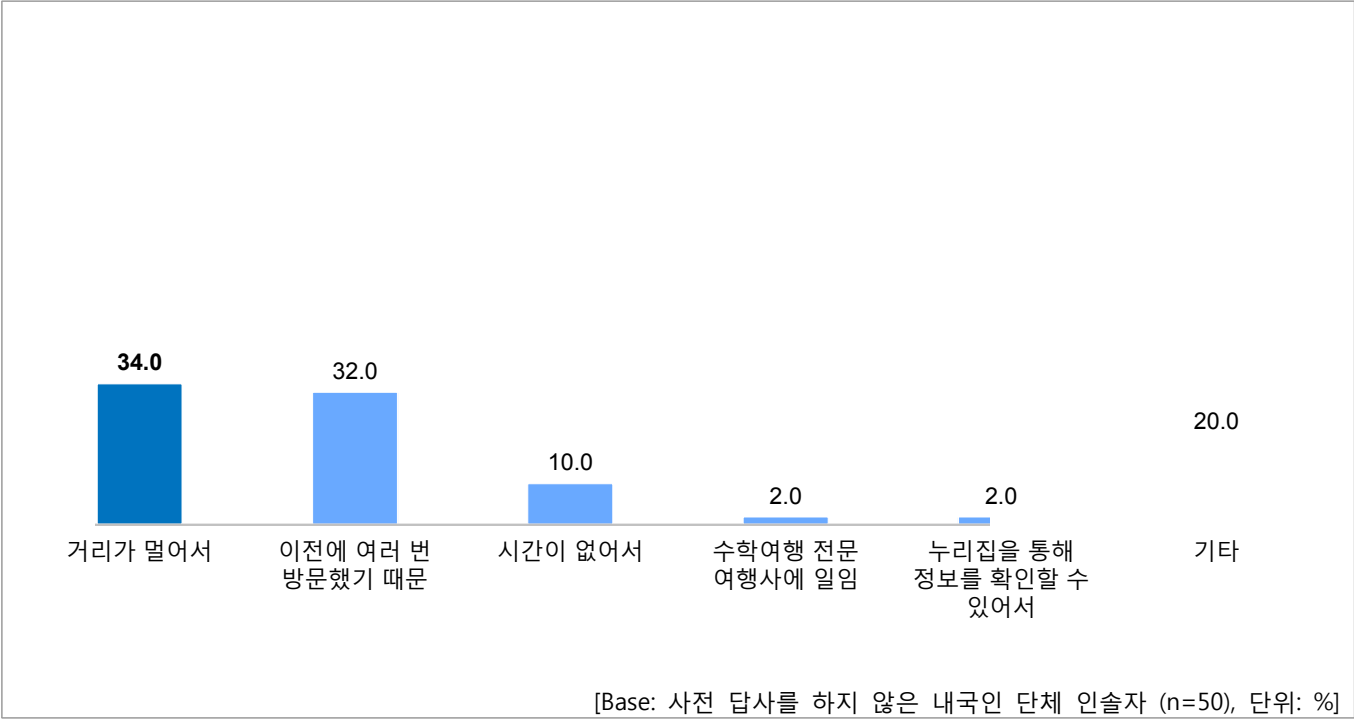
- 단체 인솔자의 과반수인 50.0%는 단체 관람을 위해 '사전 답사를 진행'한 것으로 조사됨.
- 사전 답사 시 직원의 안내에 대해서는 88.0%가 '충분한 자료 제공과 설명에 만족스러웠다'고 응답함.



5. 사전 답사를 하지 않은 이유

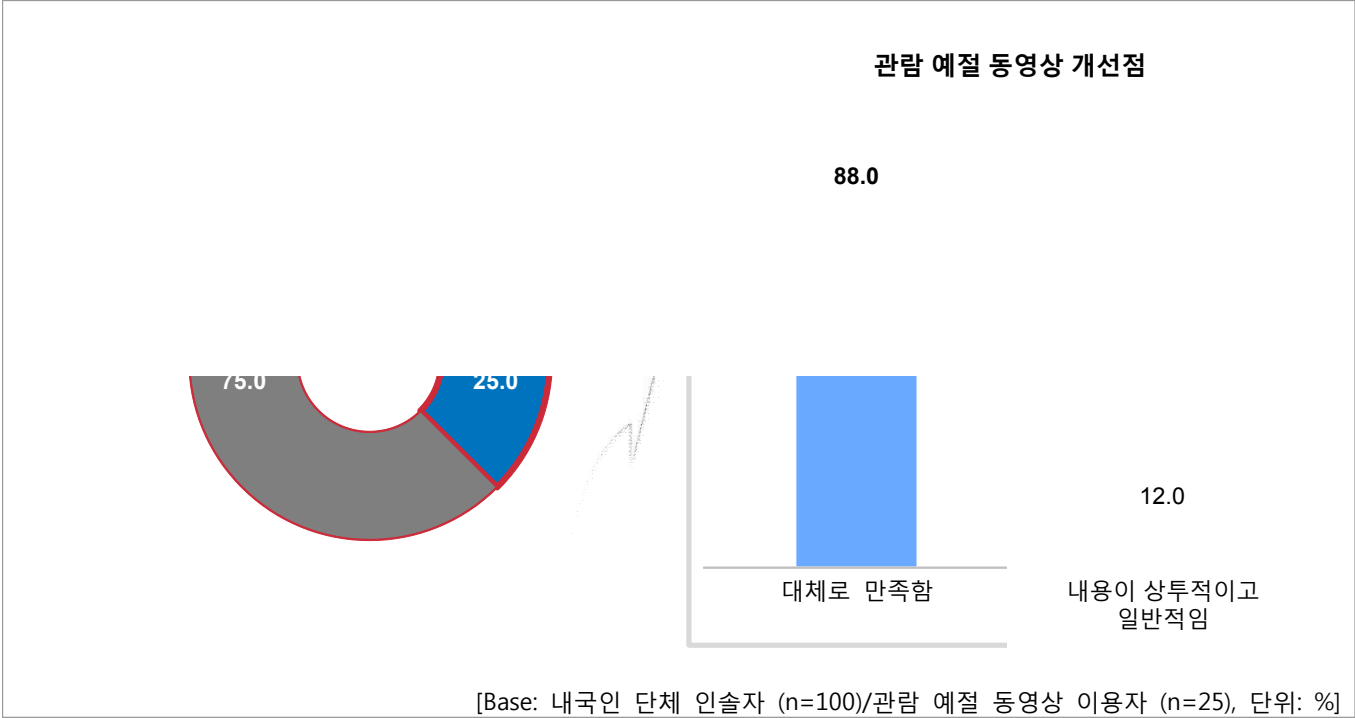
문) 사전 답사를 하지 않으신 특별한 이유가 있다면 말씀하여 주십시오.

- 사전 답사를 진행하지 않은 50명은 그 이유로는 '거리가 멀어서' 34.0%, '이전에 여러 번 방문했기 때문' 32.0%로 순으로 나타남.



6. 관람 예절 동영상 이용 여부

- 문) 관람 질서 유지 등을 위한 사전 교육을 위해 누리집을 통하여 '관람 예절 동영상'을 제공하고 있습니다.
'관람 예절 동영상'을 이용하셨는지요?
- 누리집을 통해 제공하고 있는 '관람 예절 동영상'을 이용한 비율은 25.0%로 나타남.
 - 동영상 이용자의 대부분인 88.0%가 동영상에 대해 '대체로 만족'한다고 응답하였으며, '내용이 상투적이고 일반적'이라는 의견은 12.0%로 조사됨.



7. 예약 사항 확인 절차 관련 개선 사항

- 문) 단체 관람 입장 시, 고객지원실에서 예약 사항을 확인하는 절차를 거칩니다. 이러한 절차와 관련하여 개선점이나 의견, 제안 등이 있으시다면 말씀하여 주십시오.
- 단체 관람 입장 예약 사항 확인 절차와 관련한 개선 사항으로는 '휴대폰 문자나 바코드 등으로 확인 가능'을 비롯하여, '단체 관람과 개인 관람 구분하여 확인', '확인서 없이 확인 가능', '소수 인원을 위한 서비스' 등의 의견들을 제시함.

[예약 사항 확인 절차 관련 개선사항]

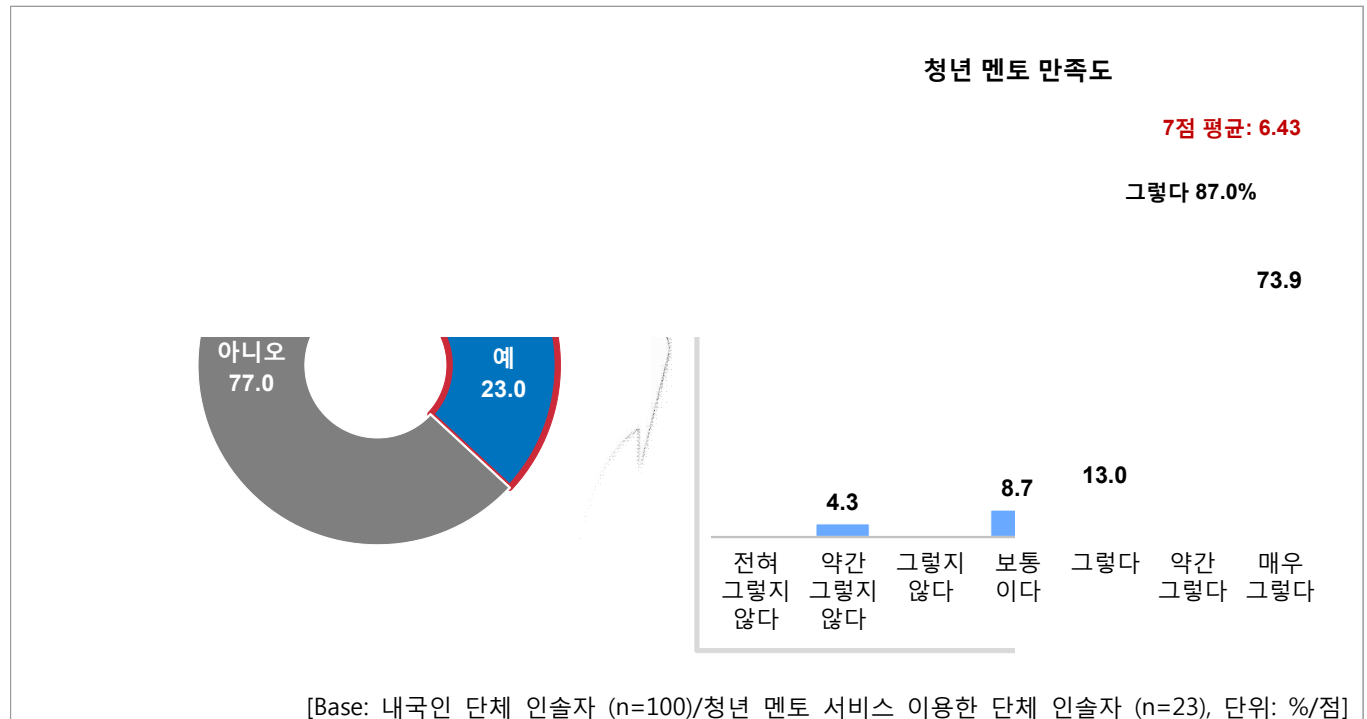
[Base: 내국인 단체 인솔자 (n=100), 단위: %]

개선사항	비율(%)
사례 수	(100)
● 휴대폰 문자나 바코드 등으로 확인이 가능했으면 한다	4.0
● 예약 현황에 학생 단체 관람과 개인관람 예약확인이 가능했으면 한다	1.0
● 확인서 없이도 확인 가능한 시스템이 도입되었으면 한다	1.0
● 소수 인원을 위한 서비스가 있었으면 한다	1.0
● 특수학급에서 관람을 오는데 소수 인원을 예약하기 번거롭다	1.0
● 직원들이 업무내용을 잘 모르고 있다	1.0
● 없음	91.0

8. 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 여부

문) 학생들에게 전시품과 우리 문화를 이해하는 기회를 제공하기 위해 사전 신청에 따라 청년 멘토를 연계하여 전시 해설 서비스를 하고 있습니다. 청년 멘토의 전시 해설 서비스를 이용하셨는지요?

- 청년 멘토 전시 해설 서비스를 이용한 단체는 23.0%이며, 23명 중 87.0%가 청년 멘토 전시 해설 서비스에 '만족'(그렇다 13.0%, 매우 그렇다 73.9%)하고 있음.



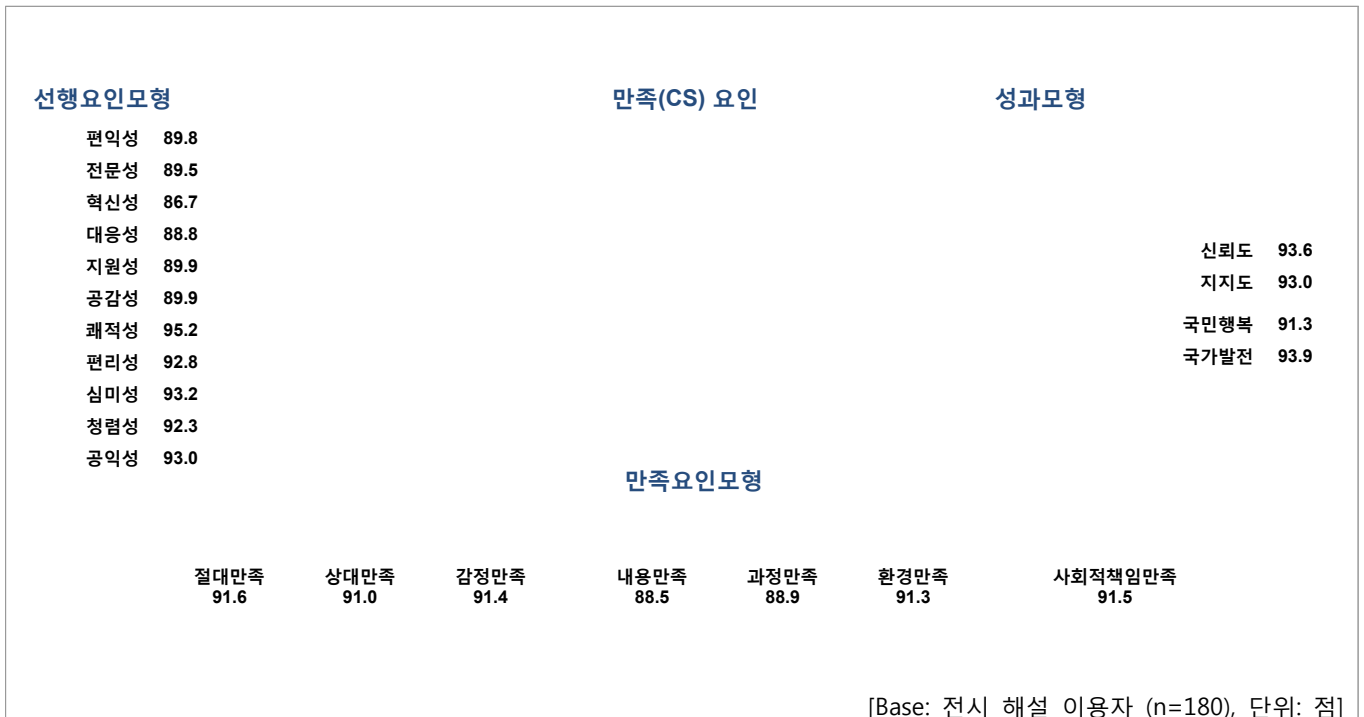


5장. 전시 해설 만족도

제1절 박물관 전시 해설에 대한 만족도

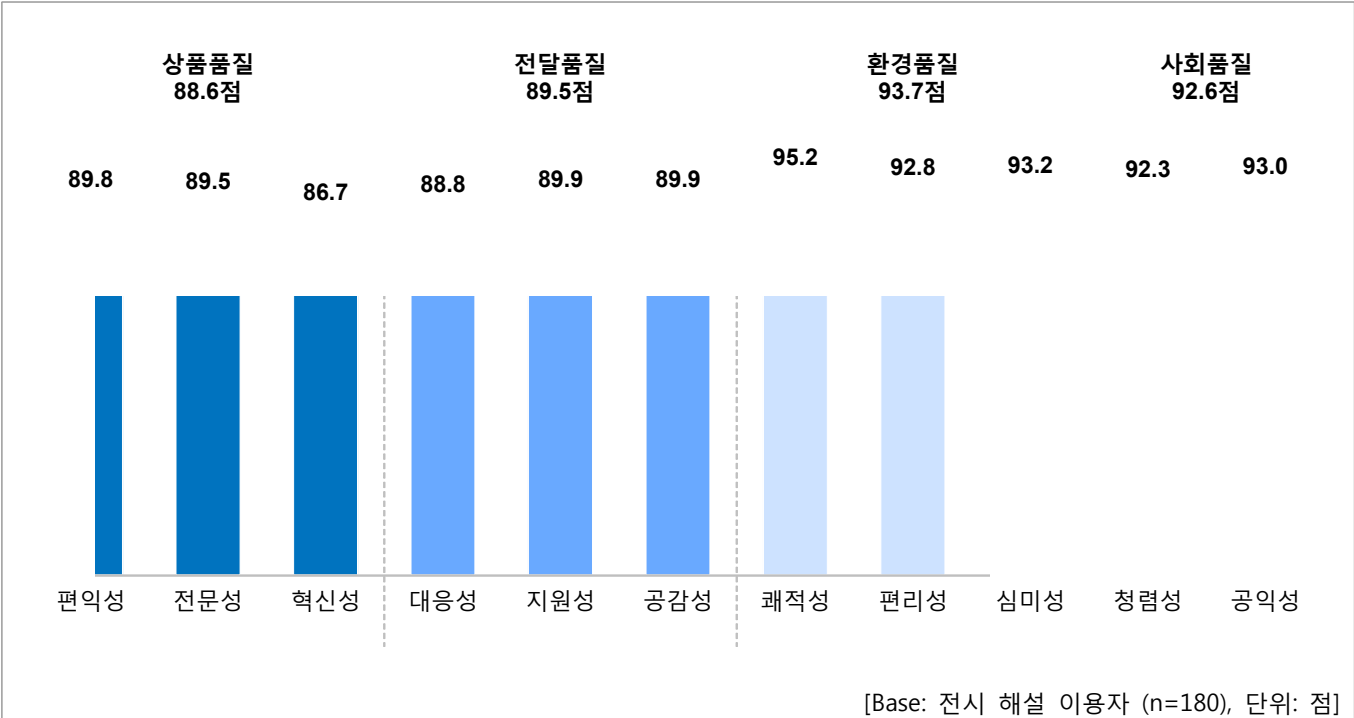
1. 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 90.8점임.
- 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중, '사회적 만족'과 '전반적 만족'이 각각 91.5점, 91.3점으로 유사한 수준으로 높으며, '요소 만족'이 89.6점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 93.7점으로 가장 높았으며, 다음으로 '사회 품질' 92.6점, '전달 품질' 89.5점, '상품 품질' 88.6점 순을 보임.
- 성과 지수에서는 '기관 성과'와 '사회 성과' 모두 93.3점으로 동일한 만족 수준으로 나타남.



2. 선행 품질 요인 PCSI

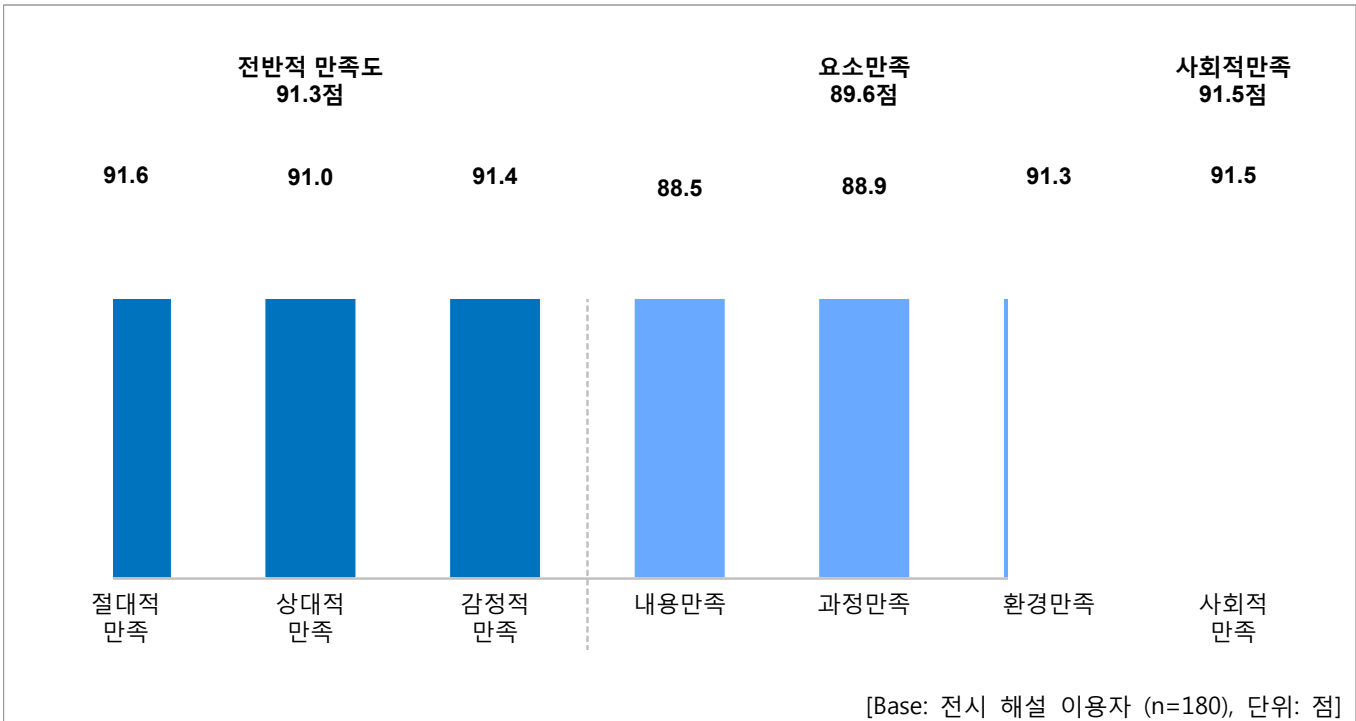
- 선행 품질 요인 중에서는 ‘쾌적성’이 95.2점으로 가장 높고, ‘심미성’ 93.2점, ‘공익성’ 93.0점, ‘편리성’ 92.8점, ‘청렴성’ 92.3점 순으로 90점 이상으로 높게 나타났으며, ‘혁신성’의 경우는 86.7점으로 가장 낮게 나타남.



TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문내용	점수 (점)	항목	설문내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	95.2	혁신성	전시 서비스 개선을 위해 노력한다	86.7
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.1	대응성	담당자 응대가 신속하다	88.6
편리성	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	94.5	전문성	전시해설의 내용이 전문적이다	88.9
심미성	전시해설자(도슨트)의 용모가 친근하고 깔끔하다	93.4	대응성	관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	88.9
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여하고 있다	93.0	공감성	전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다	89.0

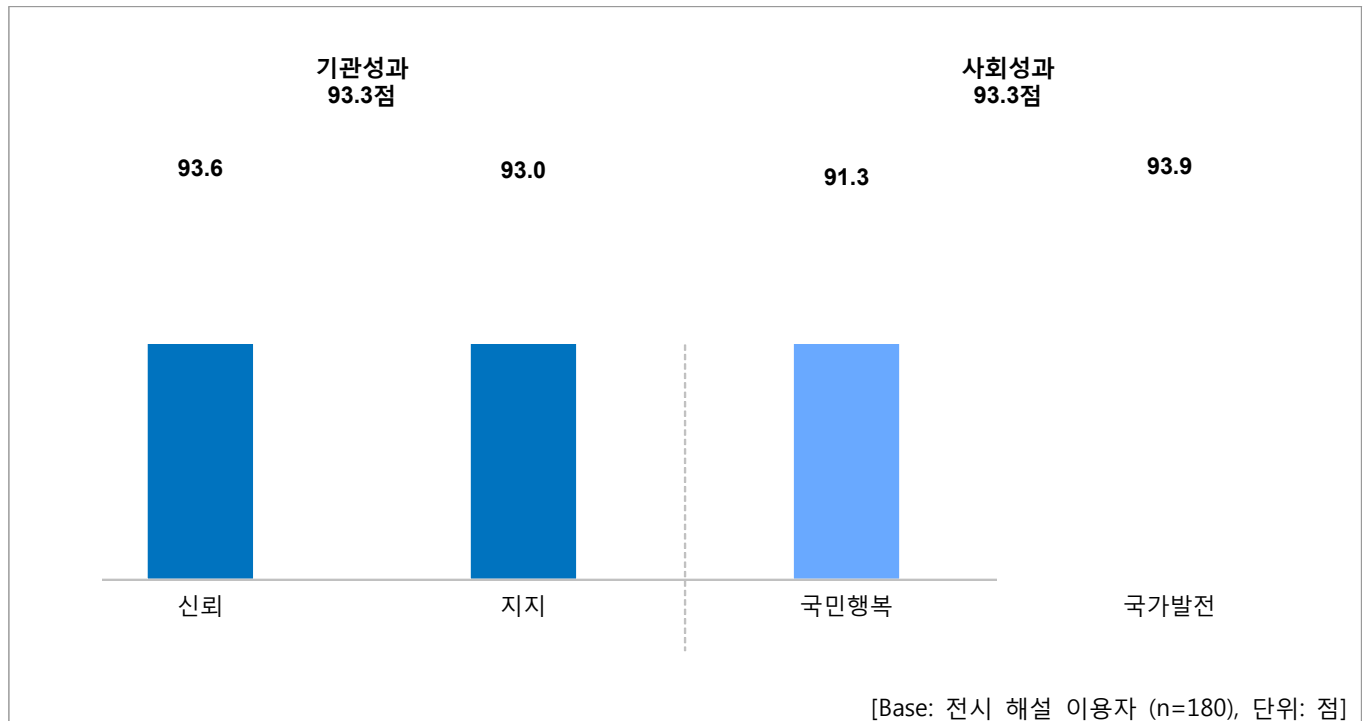
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '절대적 만족' 91.6점, '사회적 만족' 91.5점, '감정적 만족' 91.4점, '환경만족' 91.3점으로 가장 높았으며, '내용 만족'이 88.5점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



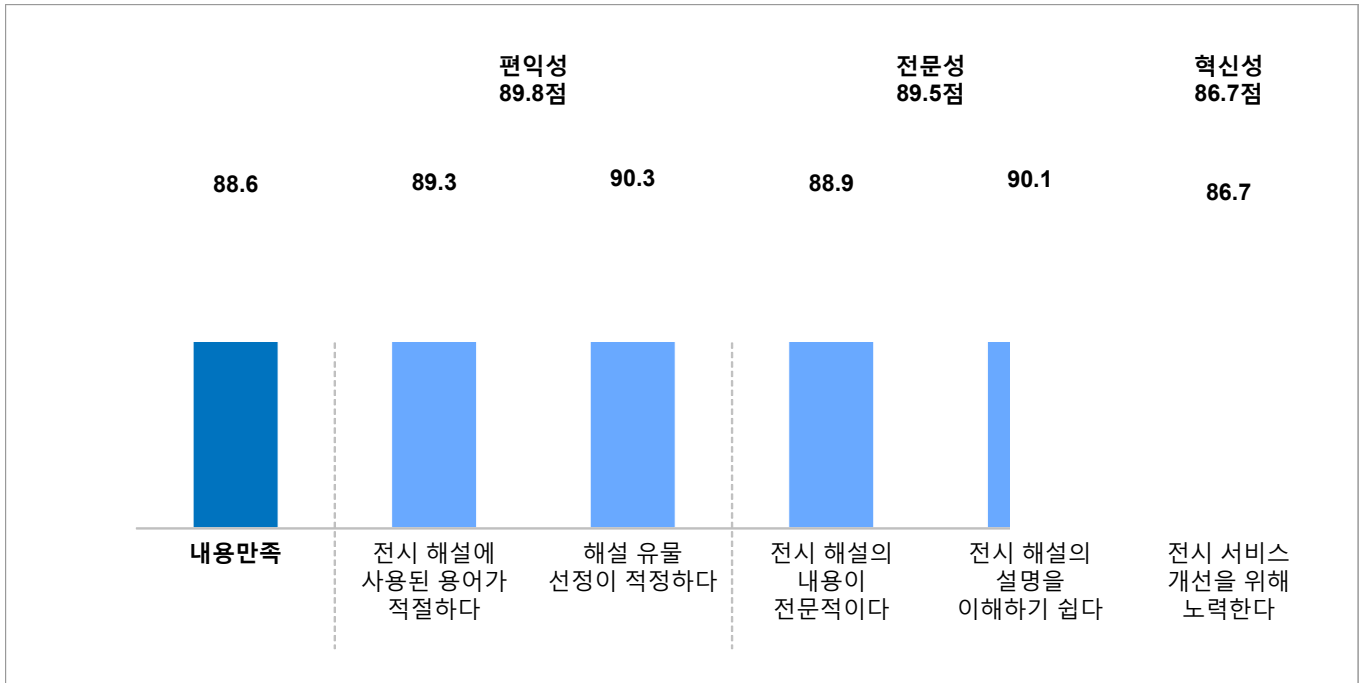
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인에 해당되는 '기관 성과'와 '사회 성과'는 각각 93.3점으로 동일한 만족 수준을 보이고 있음.
- 세부적으로는 '국가 발전' 93.9점, '신뢰' 93.6점, '지지' 93.0점, '국민 행복' 91.3점 순이었으며, 모두 90점 이상으로 만족도가 높게 나타남.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 88.6점으로 나타남.
- 세부 요인 중에서는 '해설 유물 선정의 적정성'과 '전시 해설의 설명 이해 용이성'이 각각 90.3점, 90.1점으로 유사하게 가장 높았으며, '전시 서비스 개선을 위한 노력 정도'가 86.7점으로 가장 낮게 나타남.



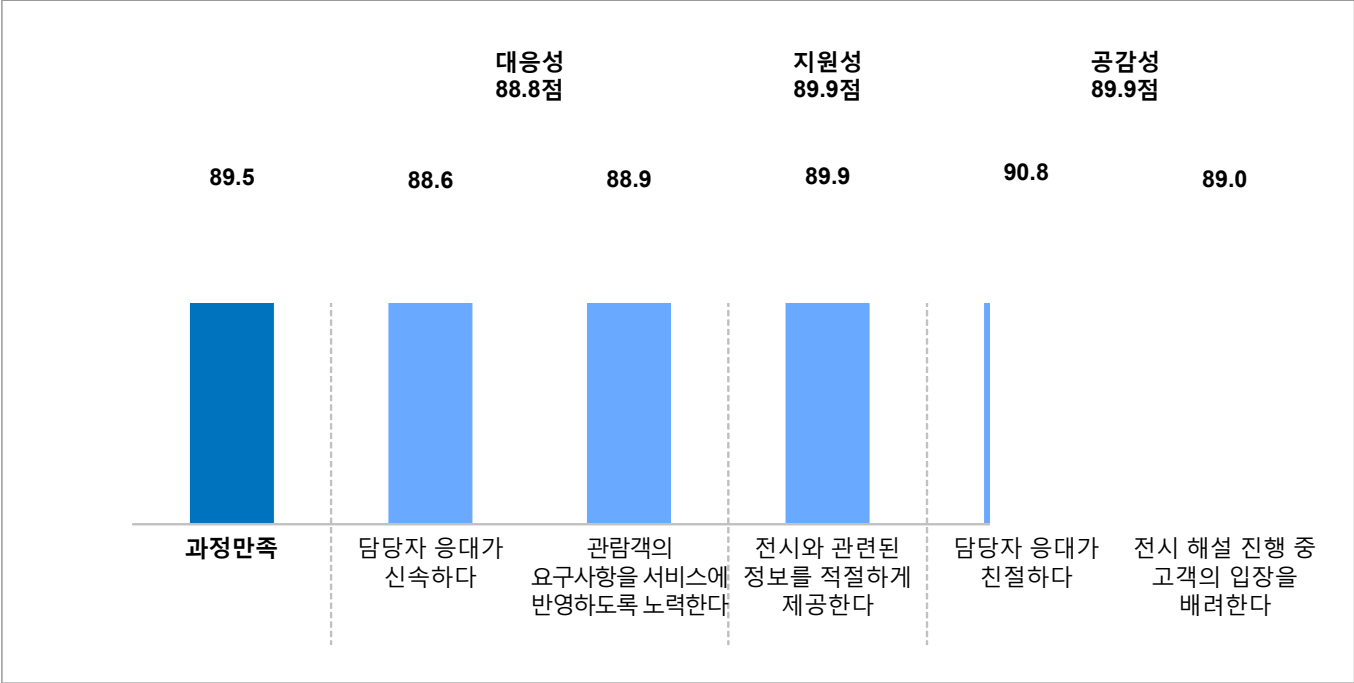
[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 점]

		사례 수	내용 만족	전시 해설에 사용된 용어가 적절하다	해설 유물 선정이 적정하다	전시 해설의 내용이 전문적이다	전시 해설의 설명을 이해하기 쉽다	전시 서비스 개선을 위해 노력한다
전체		(180)	88.6	89.3	90.3	88.9	90.1	86.7
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	89.7	90.3	90.9	90.0	89.4	88.7
	자원봉사 전시 해설자	(76)	89.1	90.8	91.2	89.7	92.1	85.3
	잘모름	(27)*	84.5	82.1	85.8	83.3	86.4	84.6

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 89.5점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는 '담당자 응대 친절성'이 90.8점으로 가장 높은 한편, '담당자 응대 신속성'은 88.6점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



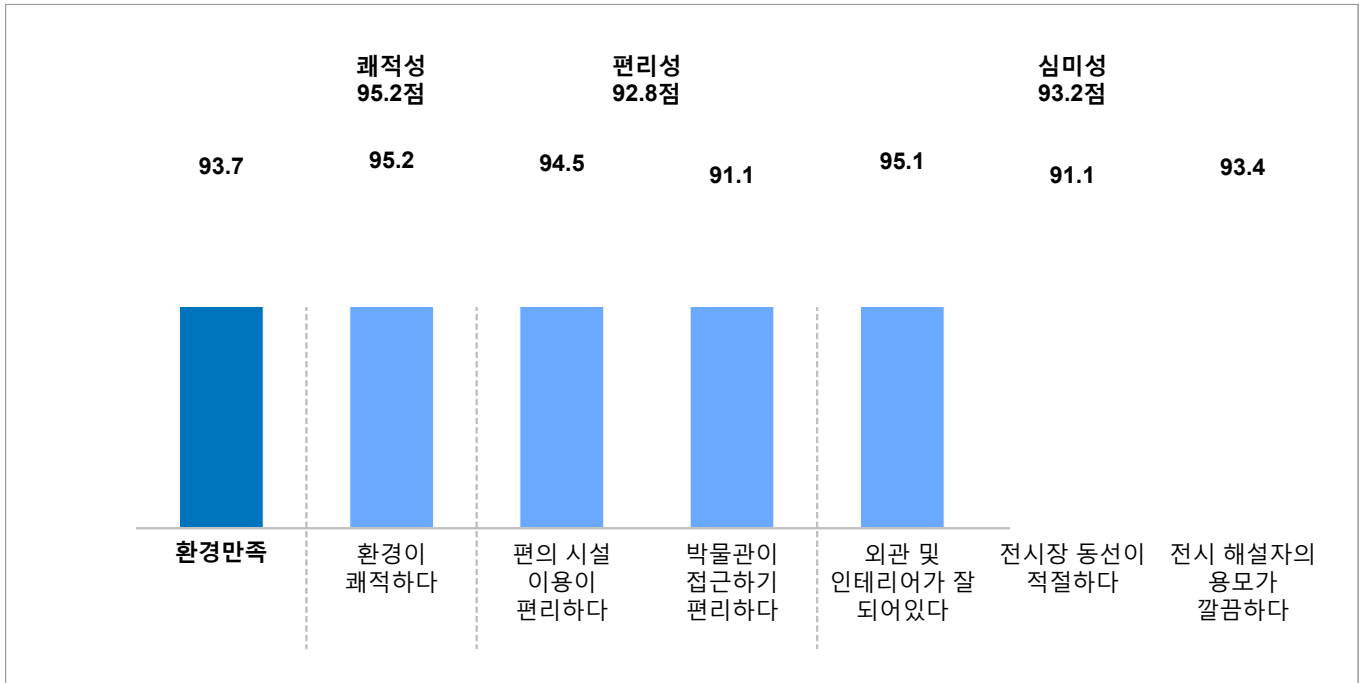
[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 점]

		사례 수	과정 만족	담당자 응대가 신속하다	관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력 한다	전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다	담당자 응대가 친절하다	전시 해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다
전체		(180)	89.5	88.6	88.9	89.9	90.8	89.0
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	90.7	89.8	90.3	90.5	92.4	90.9
	자원봉사 전시 해설자	(76)	90.9	90.4	90.1	91.7	91.7	90.1
	잘 모름	(27)*	82.1	80.2	81.5	83.3	84.0	80.2

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도에 해당되는 '환경 만족'은 93.7점으로 나타남.
- 세부적으로는 '환경 쾌적성'이 95.2점으로 가장 높은 반면, '박물관 접근 편리성'과 '전시장 동선의 적절성'이 91.1점으로 가장 낮은 수준을 보임.



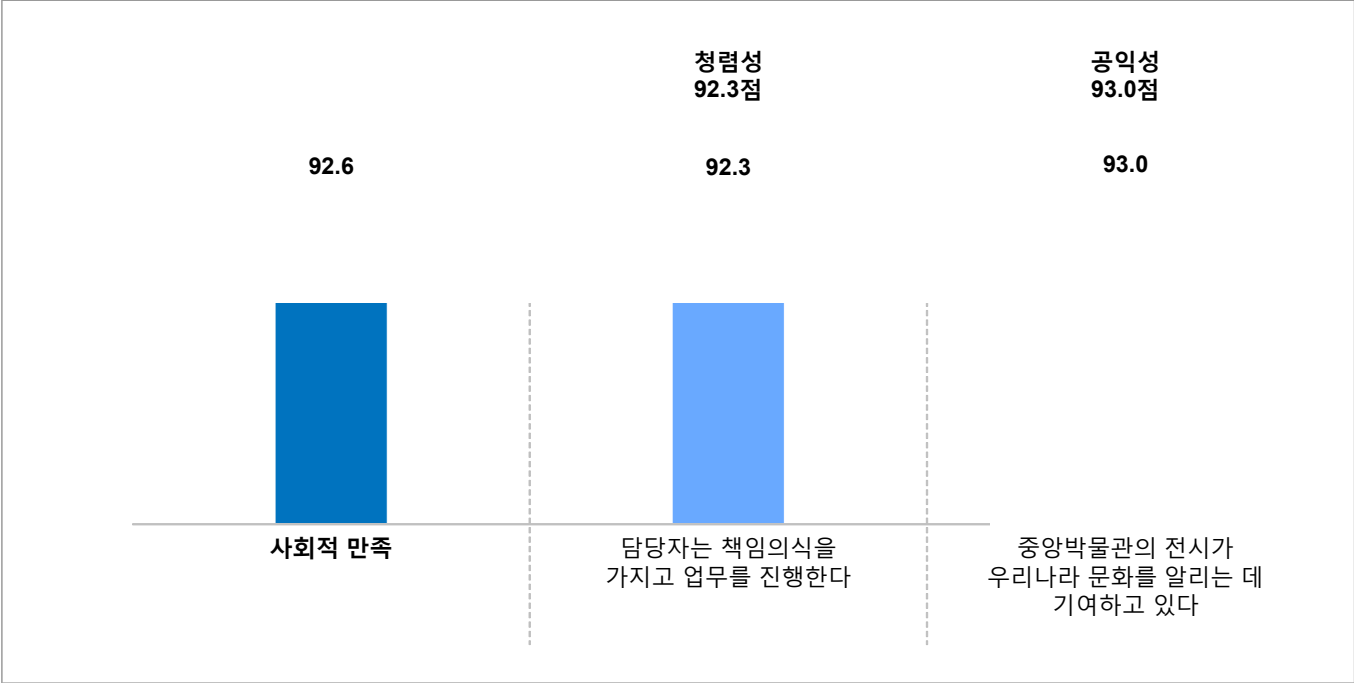
[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 점]

		사례 수	환경 만족	환경이 쾌적하다	편의 시설 이용이 편리하다	박물관이 접근하기 편리하다	외관 및 인테리어가 잘 되어있다	전시장 동선이 적절하다	전시 해설자의 용모가 깔끔하다
전체		(180)	93.7	95.2	94.5	91.1	95.1	91.1	93.4
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	94.4	95.5	94.4	92.2	96.8	91.8	95.0
	자원봉사 전시 해설자	(76)	94.1	96.1	96.1	90.6	94.3	91.2	93.2
	잘 모름	(27)*	90.8	92.0	90.7	89.5	92.6	88.9	89.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도에 해당되는 '사회적 만족'은 92.6점으로 나타남.
- 세부적으로는 '한국 문화 전파 기여도'에 대한 만족도가 93.0점으로 '직원의 책임 의식' 92.3점 보다 다소 높은 수준을 보임.

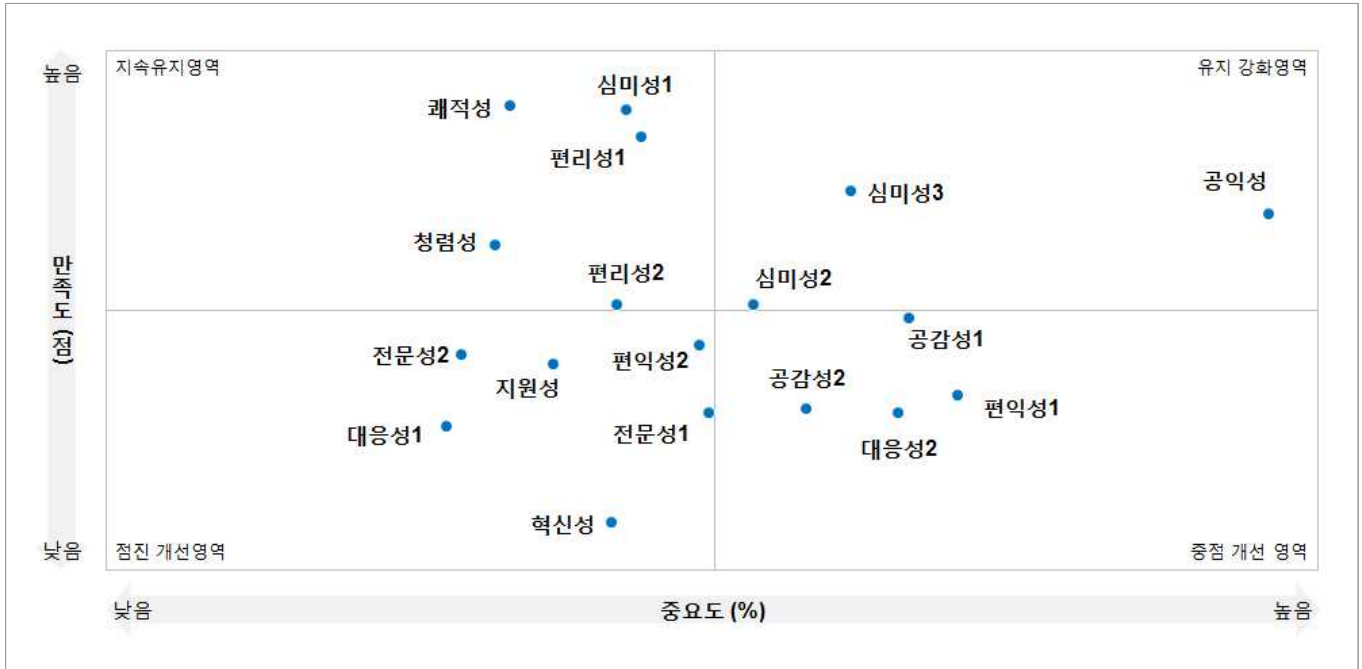


[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 점]

		사례 수	사회적 만족	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다
전체		(180)	92.6	92.3	93.0
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	93.9	93.9	93.9
	자원봉사 전시 해설자	(76)	93.2	92.5	93.9
	잘모름	(27)*	87.3	87.0	87.7

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다
	심미성2	전시 해설 동선이 적절하다
	심미성3	전시 해설자(도슨트)의 용모가 친근하고 깔끔하다
지속 유지영역	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다
	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다
	편리성1	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다
	편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다
점진 개선영역	청렴성	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다
	편익성2	해설 유물 선정이 적절하다
	전문성1	전시 해설의 내용이 전문적이다
	전문성2	전시 해설의 설명을 이해하기 쉽다
	대응성1	담당자 응대가 신속하다
	지원성	전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다
중점 개선영역	혁신성	전시 서비스 개선을 위해 노력한다
	공감성1	담당자 응대가 친절하다
	공감성2	전시 해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다
	편익성1	전시 해설에 사용된 용어가 적절하다
	대응성2	관람객의 요구 사항을 서비스에 반영하도록 노력한다

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

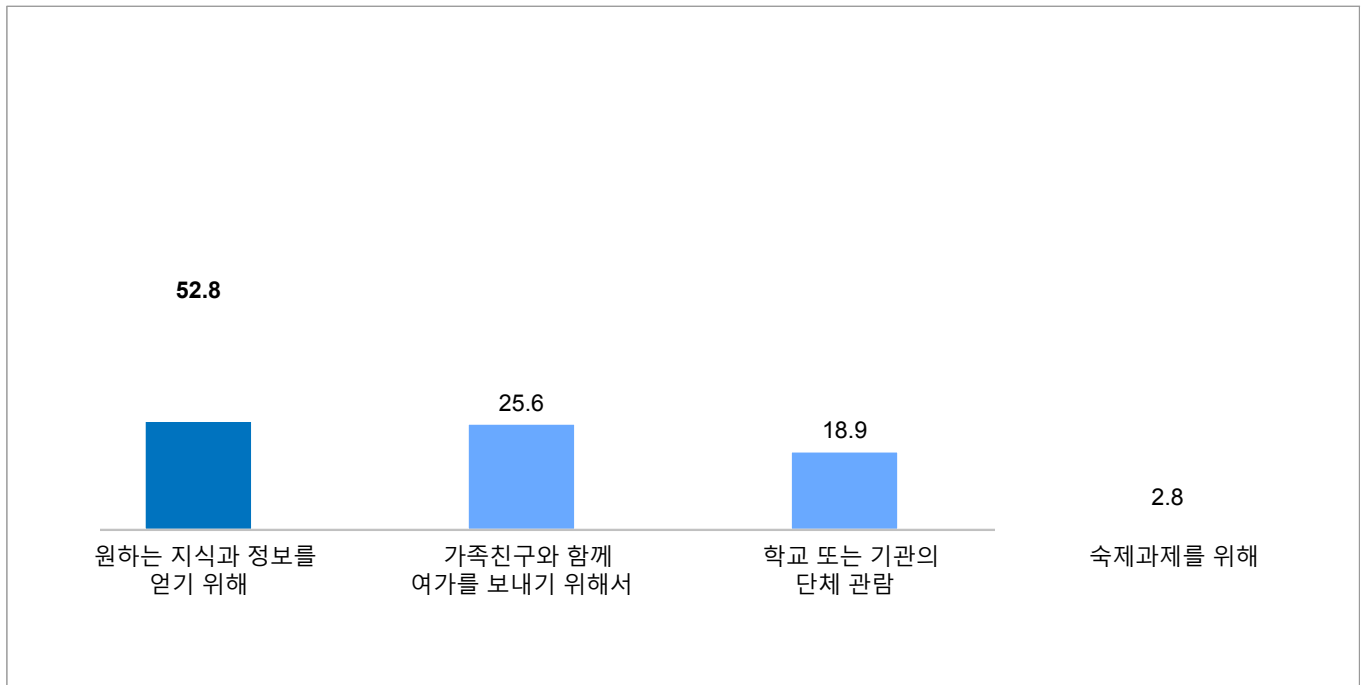
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 전시 해설 이용 행태

1. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

- 전시 해설 이용자의 52.8%는 '원하는 지식과 정보를 얻기 위해' 국립중앙박물관을 방문한 것으로 나타났으며, '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서'가 방문이 25.6%로 다음으로 높게 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: %]

		사례 수	원하는 지식과 정보를 얻기 위해	가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서	학교/기관의 단체 관람	숙제/과제를 위해
전체		(180)	52.8	25.6	18.9	2.8
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	40.3	24.7	▲32.5	2.6
	자원봉사 전시 해설자	(76)	60.5	25.0	11.8	2.6
	잘모름	(27)*	66.7	29.6	0.0	3.7

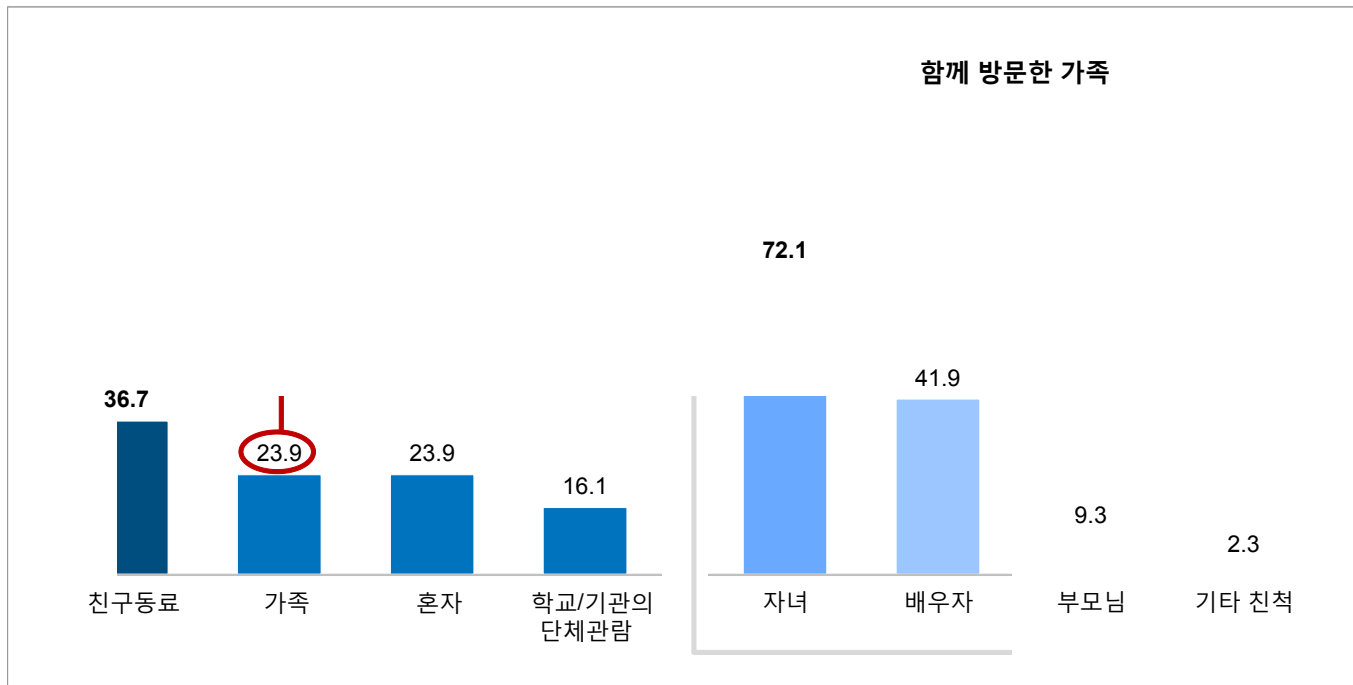
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '학교 및 기관의 단체 관람'은 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 더 높게 나타남.

2. 동반 방문객

문) 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?

- 전시 해설 이용자의 36.7%는 '친구/동료'와 함께 방문한 것으로 나타났으며, '가족'과 '혼자' 23.9%, '학교/기관의 단체 관람' 16.1% 순을 보임.
- 함께 방문한 가족으로는 '자녀'가 72.1%로 가장 많았고, '배우자'가 41.9%로 두 번째로 높게 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180)/가족과 함께 방문 (n=43), 단위: 복수%]

		사례 수	친구 동료	가족	(동반 가족)				혼자	학교/ 기관의 단체 관람
					자녀	배우자	부모님	기타 친척		
전체		(180)	36.7	23.9	72.1	41.9	9.3	2.3	23.9	16.1
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	32.5	18.2	78.6	28.6	7.1	0.0	24.7	24.7
	자원봉사 전시 해설자	(76)	39.5	30.3	65.2	47.8	8.7	0.0	18.4	13.2
	잘모름	(27)*	40.7	22.2	83.3	50.0	16.7	16.7	37.0	0.0

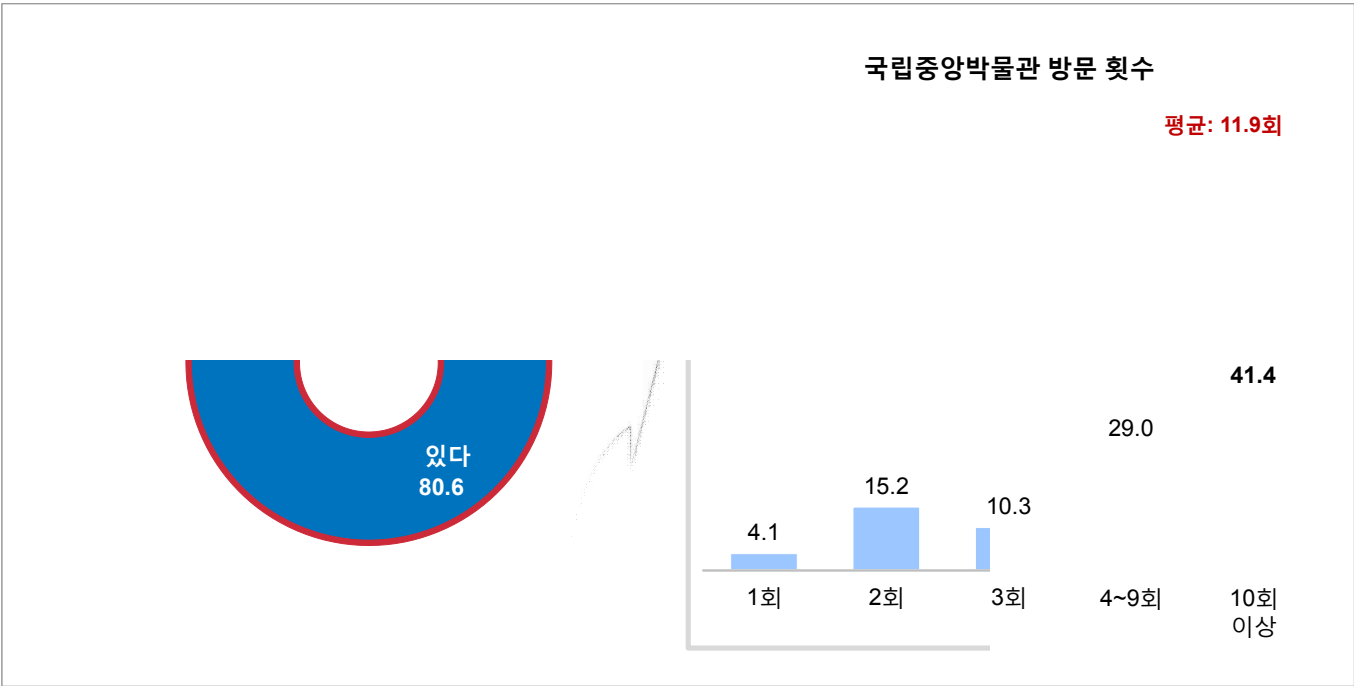
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '친구/동료'와 함께 방문한 비율은 '자원봉사 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 더 높게 나타남.

3. 국립중앙박물관 방문 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 전시 해설 이용자의 80.6%는 국립중앙박물관을 방문한 '경험이 있는' 것으로 조사됨.
- 그 중에서도 '10회 이상' 고빈도 방문이 41.4%로 가장 많으며, 평균 11.9회 방문한 것으로 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180)/방문 경험이 있는 전시 해설 이용 방문객 (n=145), 단위: 복수%]

		사례 수	있다	(방문 횟수)					없다	
				1회	2회	3회	4~9회	10회 이상		[평균 : 회]
전체		(180)	80.6	4.1	15.2	10.3	29.0	41.4	11.9	19.4
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	68.8	3.8	17.0	11.3	18.9	49.1	13.5	31.2
	자원봉사 전시 해설자	(76)	89.5	4.4	13.2	10.3	35.3	36.8	11.9	10.5
	잘모름	(27)*	88.9	4.2	16.7	8.3	33.3	37.5	8.3	11.1

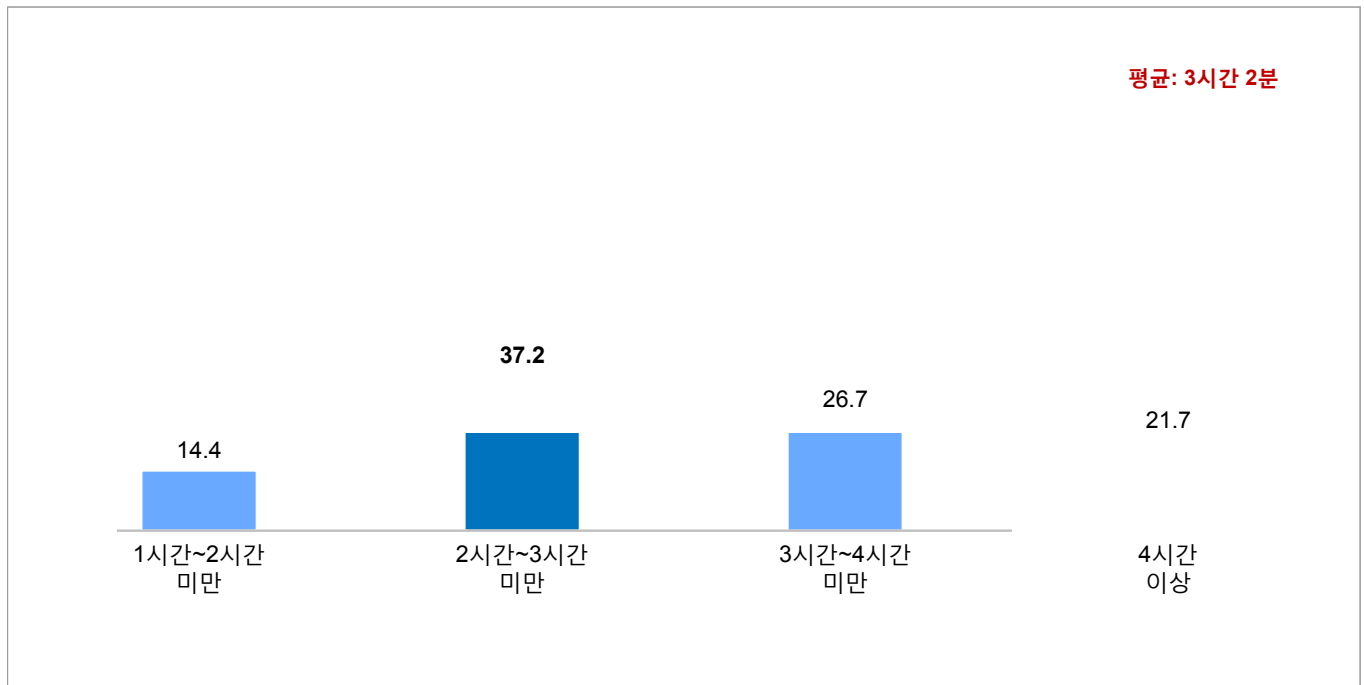
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 전시 해설 이용한 시간

문) 전시 관람과 휴식 등을 모두 포함해서 박물관에 머무르신 시간은 총 얼마나 되시나요?

- 전시 해설 이용자의 박물관 총 관람 시간은 평균 3시간 2분이었으며, '2시간~3시간 미만' 관람한 비율이 37.2%로 가장 높음.
- 이 중 전시 해설 이용 시간은 평균 1시간 7분이었으며, '1시간 30분 미만'으로 이용한 경우가 56.7%로 가장 높게 나타남.

[박물관 총 관람 시간]

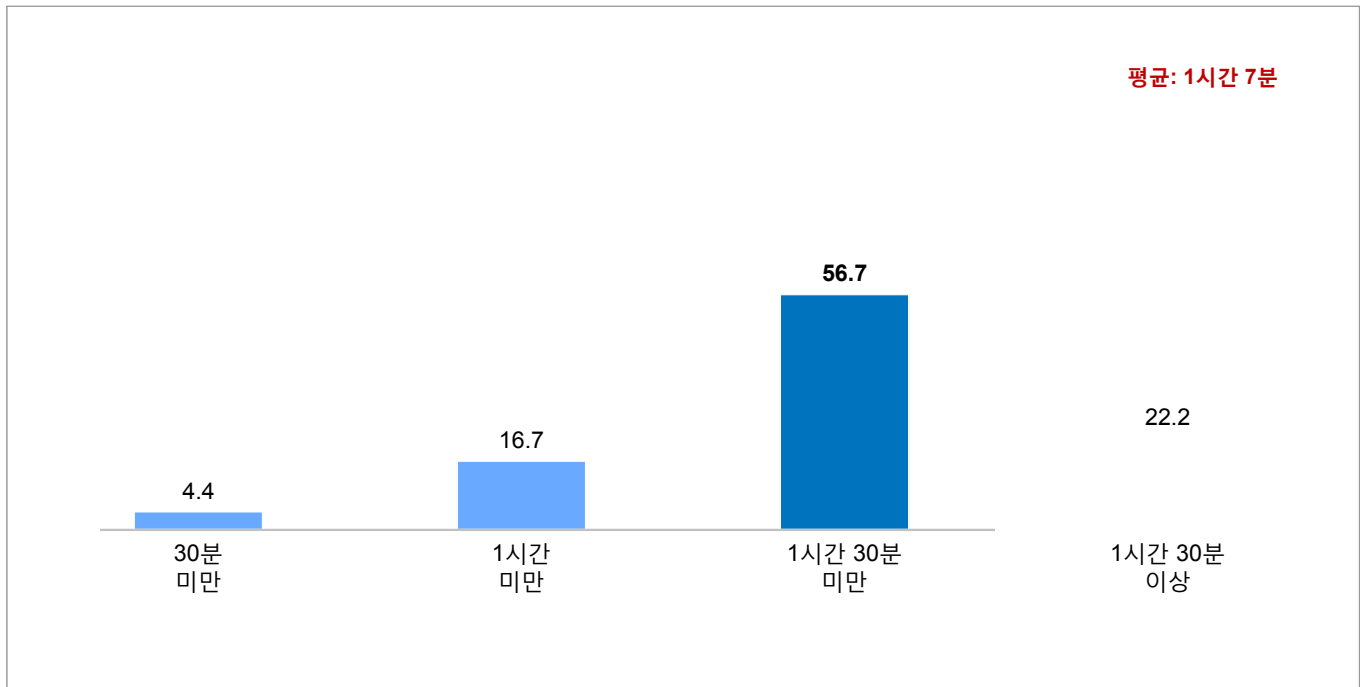


[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: %]

		사례수	1시간 ~2시간 미만	2시간 ~3시간 미만	3시간 ~4시간 미만	4시간 이상	[평균 : 분]
전체		(180)	14.4	37.2	26.7	21.7	182.2
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	15.6	35.1	29.9	19.5	182.2
	자원봉사 전시 해설자	(76)	10.5	42.1	22.4	25.0	187.4
	잘모름	(27)*	22.2	29.6	29.6	18.5	168.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[전시 해설 이용 시간]



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: %]

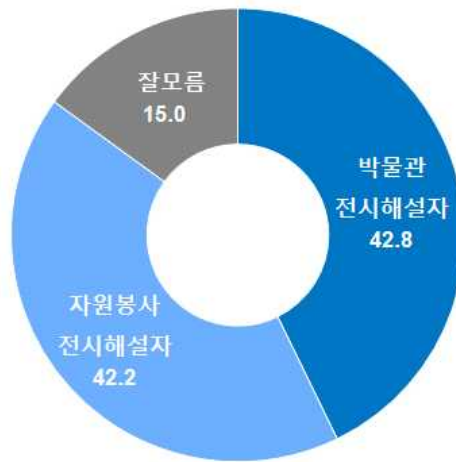
		사례 수	30분 미만	1시간 미만	1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	[평균 : 분]
전체		(180)	4.4	16.7	56.7	22.2	67.4
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	7.8	6.5	64.9	18.2	66.0
	자원봉사 전시 해설자	(76)	1.3	19.7	52.6	26.3	68.6
	잘모름	(27)*	3.7	29.6	44.4	22.2	68.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 이용한 전시 해설 유형

문) 오늘 전시 해설은 어느 분에게 들으셨나요?

- 전시 해설 이용자의 42.8%는 '박물관 전시 해설자'에게 서비스를 받았으며, '자원봉사 전시 해설자'에게 들은 경우는 42.2%로 비슷하게 서비스를 받음.

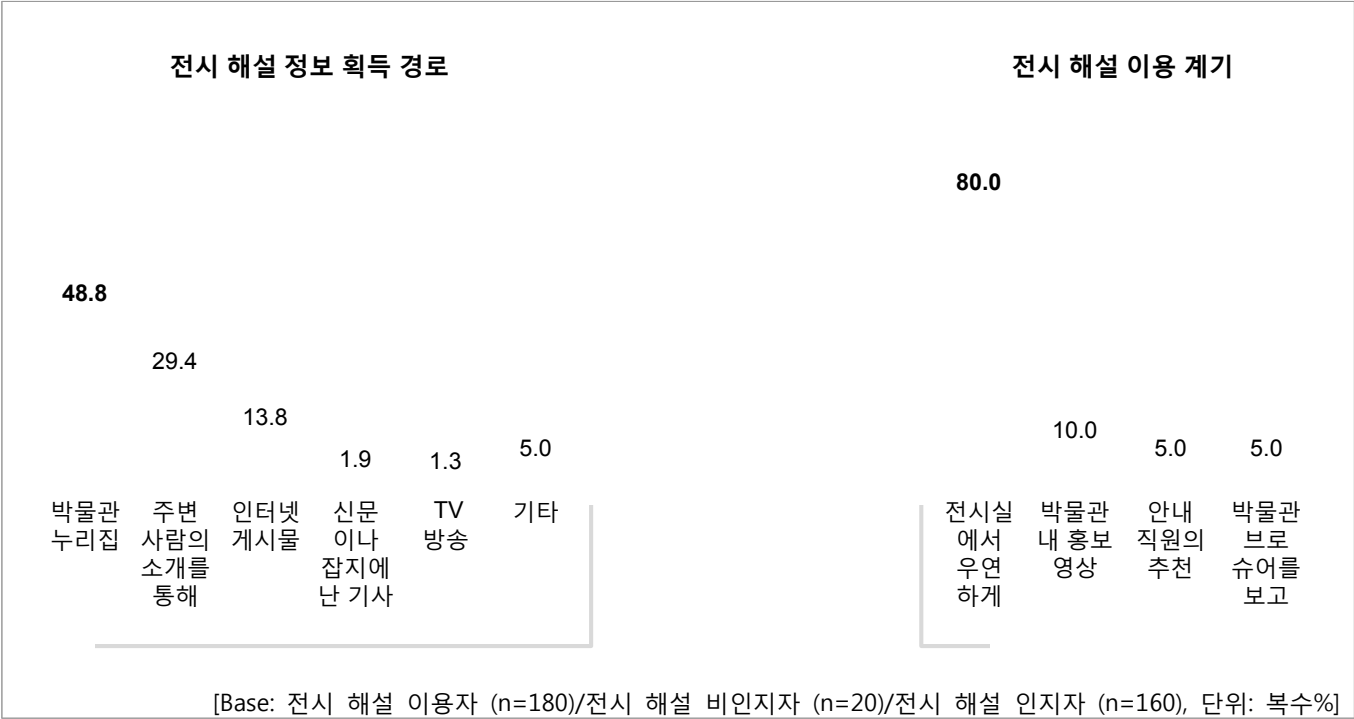


[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: %]

6. 방문 전 전시 해설 인지 여부 및 획득 경로

문) 오늘 국립중앙박물관을 방문하시기 전에 전시 해설이 있다는 것을 알고 계셨습니까?

- 전시 해설 이용자의 88.9%는 국립중앙박물관 방문 전 전시 해설 서비스에 대해 '알고 있었던 것'으로 드러남.
- 전시 해설에 대한 정보는 '박물관 누리집'을 통해 알게 된 경우가 48.8%로 가장 많았으며, '주변사람의 소개를 통해' 29.4%, '인터넷 게시물' 13.8%로 다음으로 높게 나타남.
- 전시 해설을 모르고 있었던 관람객의 80.0%는 '전시실에서 우연하게' 이용하게 되었다고 응답함.



[방문전 전시 해설 인지 여부]

[Base:전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 복수%]

		사례 수	예	아니요
전체		(180)	88.9	11.1
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	90.9	9.1
	자원봉사 전시 해설자	(76)	93.4	6.6
	잘 모름	(27)*	▼70.4	▲29.6

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[전시 해설 정보 획득 경로]

[Base:전시 해설 인지자 (n=160), 단위: 복수%]

		사례 수	박물관 누리집	주변 사람의 소개를 통해	인터넷 게시물	신문이나 잡지에 난 기사	TV 방송	기타
전체		(160)	48.8	29.4	13.8	1.9	1.3	5.0
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(70)	41.4	34.3	15.7	2.9	2.9	2.9
	자원봉사 전시 해설자	(71)	56.3	21.1	14.1	1.4	0.0	7.0
	잘 모름	(19)*	47.4	42.1	5.3	0.0	0.0	5.3

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[전시 해설 이용 계기]

[Base:전시 해설 비인지자 (n=20), 단위: 복수%]

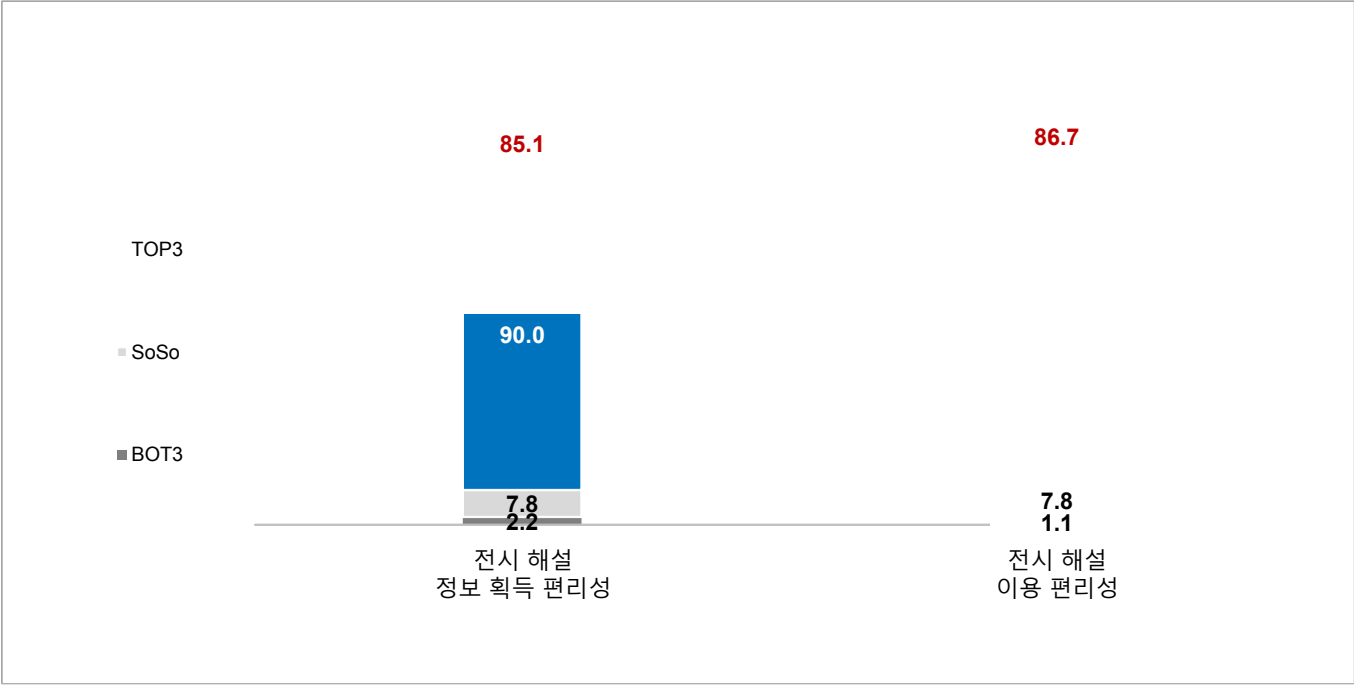
		사례 수	전시실에서 우연하게	박물관 내 홍보영상	안내직원의 추천	박물관 브로슈어를 보고
전체		(20)*	80.0	10.0	5.0	5.0
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(7)*	71.4	14.3	14.3	0.0
	자원봉사 전시 해설자	(5)*	80.0	20.0	0.0	0.0
	잘 모름	(8)*	87.5	0.0	0.0	12.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 전시 해설 관련 만족도

문) 전시 해설과 관련하여 다음 사항에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ‘전시 해설 이용 편리성’ 만족도는 86.7점으로, ‘전시 해설 정보 획득 편리성’ 85.1점보다 약간 높은 수준으로 조사됨.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: %/점]

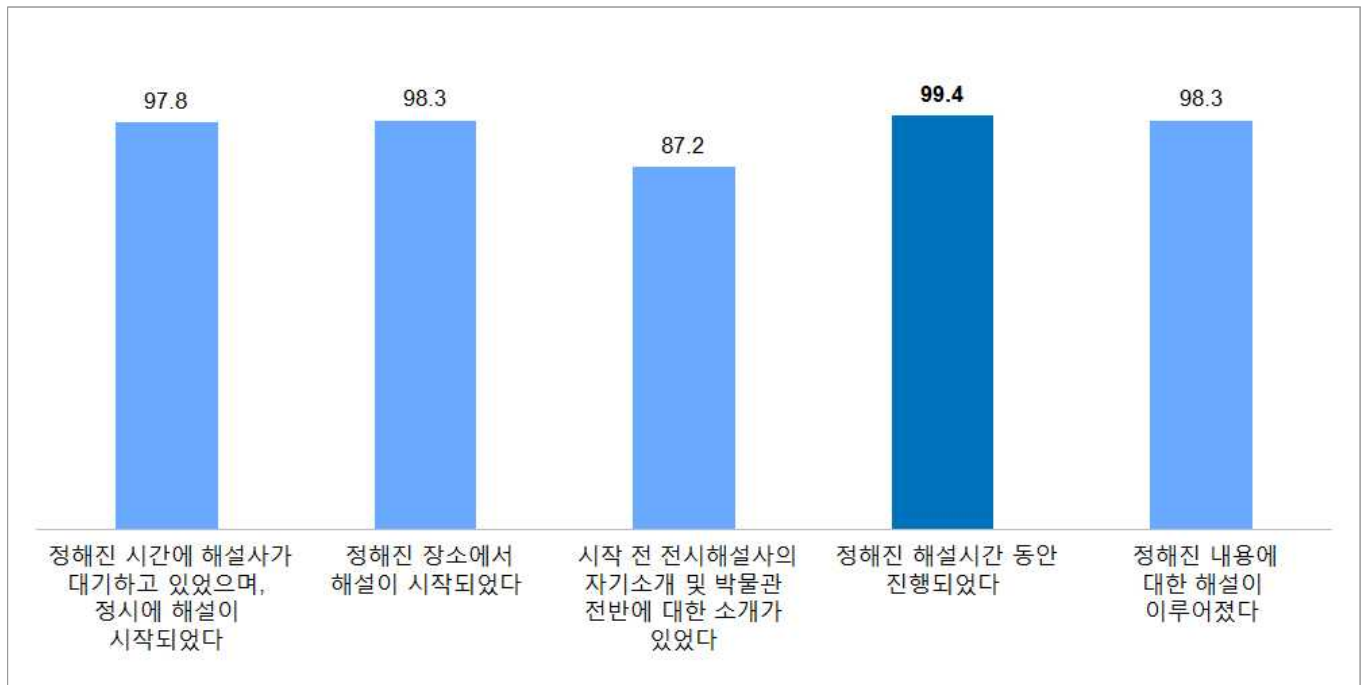
		사례수	전시 해설 정보 획득 편리성		전시 해설 이용 편리성	
			[100점 평균]	TOP3	[100점 평균]	TOP3
전체		(180)	85.1	90.0	86.7	91.1
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	88.1	94.8	88.5	93.5
	자원봉사 전시 해설자	(76)	84.6	89.5	88.2	93.4
	잘모름	(27)*	77.8	77.8	77.2	77.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 전시 해설 기본 사항

문) 전시 해설과 관련하여 다음 사항이 잘 이루어졌는지 응답해 주십시오.

- 전시 해설 이용자들은 전반적으로 전시 해설 기본 사항이 잘 이루어졌다고 평가하고 있었으며, 특히 「정해진 해설시간 동안 진행되었다」는 내용에 99.4%가 공감하고 있는 것으로 나타남.
- 반면, 「시작 전 전시 해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개」와 관련해서는 87.2%가 '그렇다'고 응답해 상대적으로 가장 낮은 비율을 보임.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 복수%]

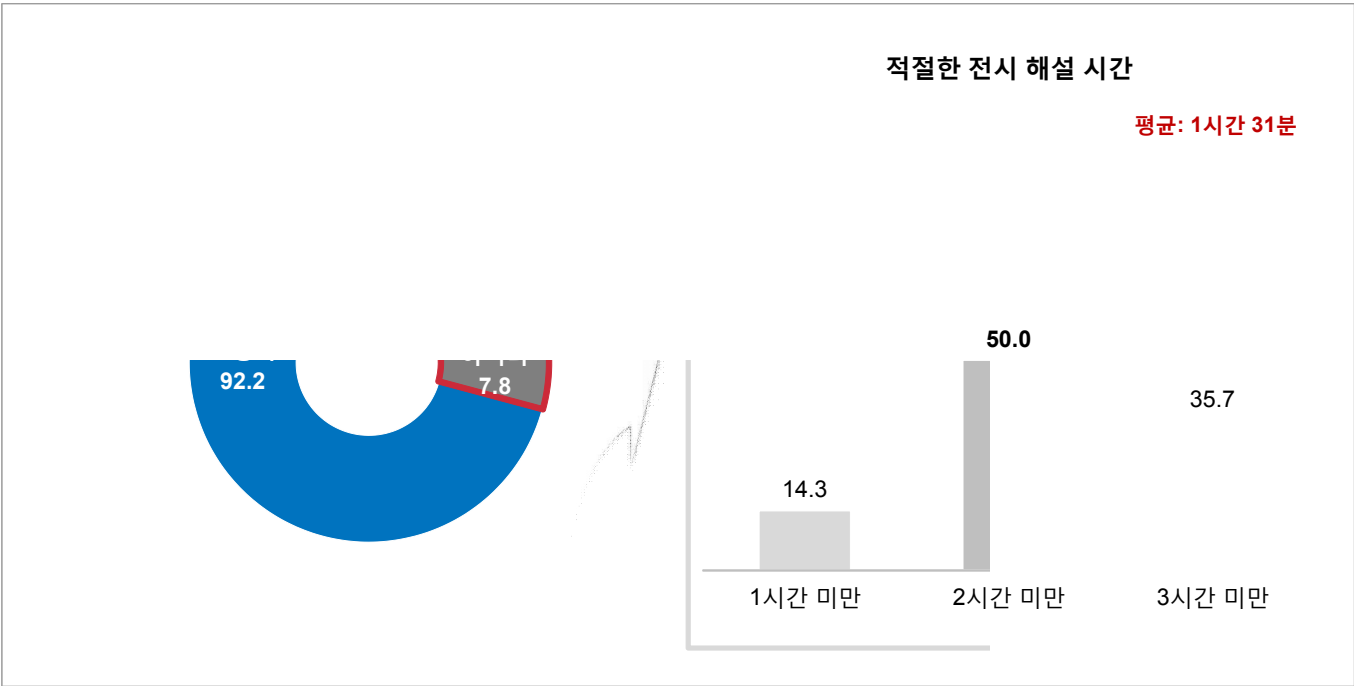
		사례 수	정해진 시간에 해설사가 대기하고 있었으며, 정시에 해설이 시작되었다	정해진 장소에서 해설이 시작되었다	시작 전 전시 해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다	정해진 해설 시간 동안 진행되었다	정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다
전체		(180)	97.8	98.3	87.2	99.4	98.3
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	96.1	97.4	92.2	98.7	98.7
	자원봉사 전시 해설자	(76)	98.7	100.0	81.6	100.0	98.7
	잘 모름	(27)*	▲100.0	96.3	88.9	100.0	96.3

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 적절한 전시 해설 시간

문) 오늘 들으신 전시 해설 시간이 적당하다고 생각하십니까?

- 전시 해설 이용자의 92.2%는 전시 해설 시간이 '적당하다'고 평가함.
- 한편 '적당하지 않다'고 답한 경우는 적절한 시간으로 '2시간 미만'을 많이 꼽았으며, 평균 1시간 31분으로 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=180/전시 해설시간이 적당하지 않다는 응답자 (n=25)*, 단위: 복수%]

		사례 수	그렇다	아니다	(적절한 전시 해설 시간)			[평균 : 분]
					1시간 미만	2시간 미만	3시간 미만	
전체		(180)	92.2	7.8	14.3	50.0	35.7	90.7
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(77)	88.3	11.7	22.2	44.4	33.3	84.4
	자원봉사 전시 해설자	(76)	93.4	6.6	0.0	60.0	40.0	102.0
	잘모름	(27)*	▲100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

10. 중앙박물관 개선 사항

문) 국립중앙박물관의 전시 해설에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

- 국립중앙박물관 전시 해설에 대한 긍정적인 평가로는 '전문적이다', '구체적이다', '친절하다', '눈높이에 맞춰서 설명한다', '설명이 이해하기 쉽다', '문화를 이해할 수 있는 공간이다' 등의 내용이 언급됨.
- 한편, 개선해야 할 부분으로는 '다양한 해설 시간 필요', '해설사간의 동일한 전문성', '해설 시간 늘려야 한다', '목소리가 작다', '해설이 어려움' 등이 제시되어 해설 시간 변화, 전문성 등을 다양하게 해 주기를 희망하는 것으로 나타남.

[중앙박물관 개선 사항] (계속)

[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 복수%]

중앙박물관 개선 사항	비율(%)
◆전시해설의 좋은 점◆	21.1
해설사의 설명이 전문적이다	4.4
해설사의 설명이 구체적이다	3.9
해설사가 친절하다	2.8
해설사가 눈높이에 맞춰서 설명한다	1.7
해설사의 설명이 이해하기 쉽다	1.7
역사와 문화를 이해할 수 있는 공간이다	1.7
해설사의 해설이 재미있다	1.1
역사적인 지식이 풍부해진다	1.1
해설사가 설명을 잘 한다	0.6
해설사의 설명이 정확하다	0.6
해설사의 설명이 유익하다	0.6
해설사가 열정적이다	0.6
해설사가 연관 문화의 정보를 제공해서 유익하다	0.6
해설사가 연륜과 지식으로 봉사하는 모습이 좋다	0.6
해설사의 용어 사용이 적절하다	0.6
해설사의 어휘력이 좋다	0.6
해설사의 해설 속도가 적당하다	0.6
해설사가 시간을 잘 지킨다	0.6
해설사의 목소리가 좋다	0.6
전시물이 우수하다	0.6
스토리텔링 형식이라서 흥미롭다	0.6
전시물 배경과 의미 설명이 충실하다	0.6
작품에 대한 이해가 잘 된다	0.6
문화재를 아끼고 사랑하는 마음이 생긴다	0.6
우리 문화에 자긍심을 갖게 된다	0.6
역사에 대한 정보가 다양하다	0.6
큐레이터와의 대화 시간이 좋다	0.6
◆시설-좋은 점◆	4.4
만족스럽다	2.8
박물관이 쾌적하다	1.1
박물관이 깨끗하다	0.6
서비스가 좋다	0.6

[중앙박물관 개선 사항] (계속)

[Base: 전시 해설 이용자 (n=180), 단위: 복수%]

중앙박물관 개선 사항	비율(%)
◆전시해설의 개선점◆	24.4
해설 시간이 다양했으면 한다	2.8
해설시간 고른 전문성을 갖추었으면 한다	2.8
해설 시간이 길었으면 한다	2.2
해설사의 목소리가 작아서 들리지 않는다	1.7
해설사의 해설이 이해하기 쉬웠으면 한다	1.7
전시 해설 동선이 편리했으면 한다	1.1
해설사의 자세한 설명이 필요하다	1.1
해설할 유물에 대한 안내문이 미리 준비되었으면 한다	1.1
해설사가 쉬운 용어를 사용했으면 한다	0.6
해설사가 눈높이에 맞게 접근했으면 한다	0.6
해설사가 많았으면 좋겠다	0.6
수요일 큐레이터와의 대화를 토요일에도 진행했으면 한다	0.6
도슨트가 관람객에게 친절했으면 한다	0.6
도슨트의 설명 후 궁금증을 물어보는 시간이 있었으면 한다	0.6
해설사가 질문을 받지 않는다	0.6
해설사가 말하는 속도가 너무 빠르다	0.6
13시에 해설이 없다	0.6
해설사가 시간을 잘 지켰으면 한다	0.6
해설사의 소리가 울림이 있다	0.6
전시 책자 내용이 자세하게 나왔으면 한다	0.6
해설사가 마이크 사용을 잘못해서 안들리는 경우가 있다	0.6
해설이 연령대별로 이루어졌으면 한다	0.6
해설사의 해설을 무조건 따라가야 하는 점이 불편하다	0.6
해설사의 성향에 따라 해설 분량이나 내용이 달라진다	0.6
신안 유물전 포스터의 제목이 성의가 없다	0.6
방대한 역사를 한시간으로 압축하기에는 아쉬운 점이 있다	0.6
박물관과 관련된 앱이 있었으면 한다	0.6
해설 시작전에 박물관 소개를 전문적으로 했으면 한다	0.6
한국의 역사에 대해 많이 배울 수 있었으면 한다	0.6
4시 타임이 생겼으면 한다	0.6
관람료가 유료였으면 한다	0.6
특별 전시중 주중 6시이후에는 도네이션 형식의 입장료를 실시했으면 한다	0.6
회화관의 전시물 교체 시 유명한 작품을 전시했으면 한다	0.6
◆시설-개선점◆	3.3
휴식 공간이 많았으면 한다	1.1
음식이 맛이 없다	0.6
음식이 양이 적다	0.6
음식 가격이 비싸다	0.6
냉방이 잘 되었으면 한다	0.6
전시실이 어둡다	0.6
기념품 가격이 너무 비싸다	0.6



6장. 누리집 만족도

제1절 박물관 누리집에 대한 만족도

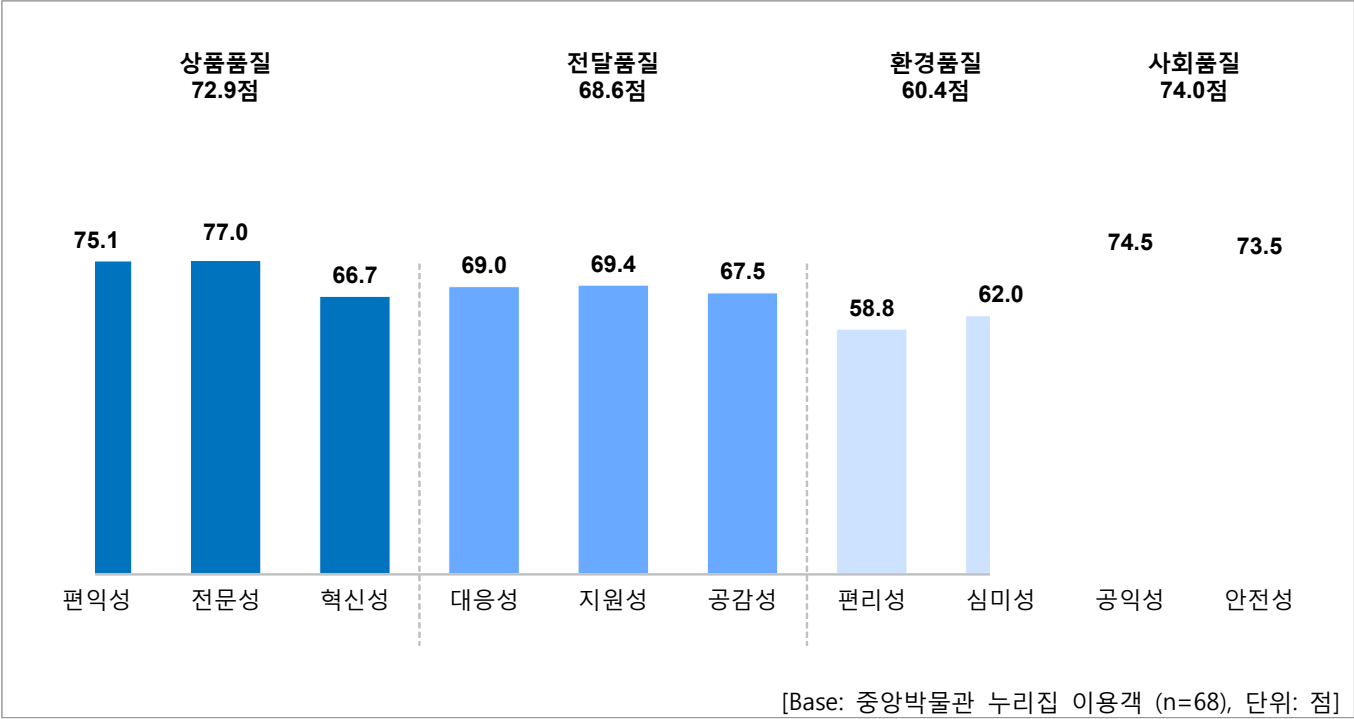
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 누리집 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 68.7점임.
- 국립중앙박물관 누리집 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중, '전반적 만족'이 69.7점으로 가장 높고, '요소 만족'이 67.2점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '사회 품질'이 74.0점으로 가장 높고, '환경 품질'이 60.4점으로 상대적으로 낮은 수준임.
- 성과 지수에서는 '기관 성과'가 72.9점으로 '사회 성과' 71.3점 보다 높게 나타남.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 중에서는 '전문성'이 77.0점으로 가장 높게 나타났으며, '편리성'이 58.8점으로 상대적으로 가장 낮은 만족 수준을 보임.

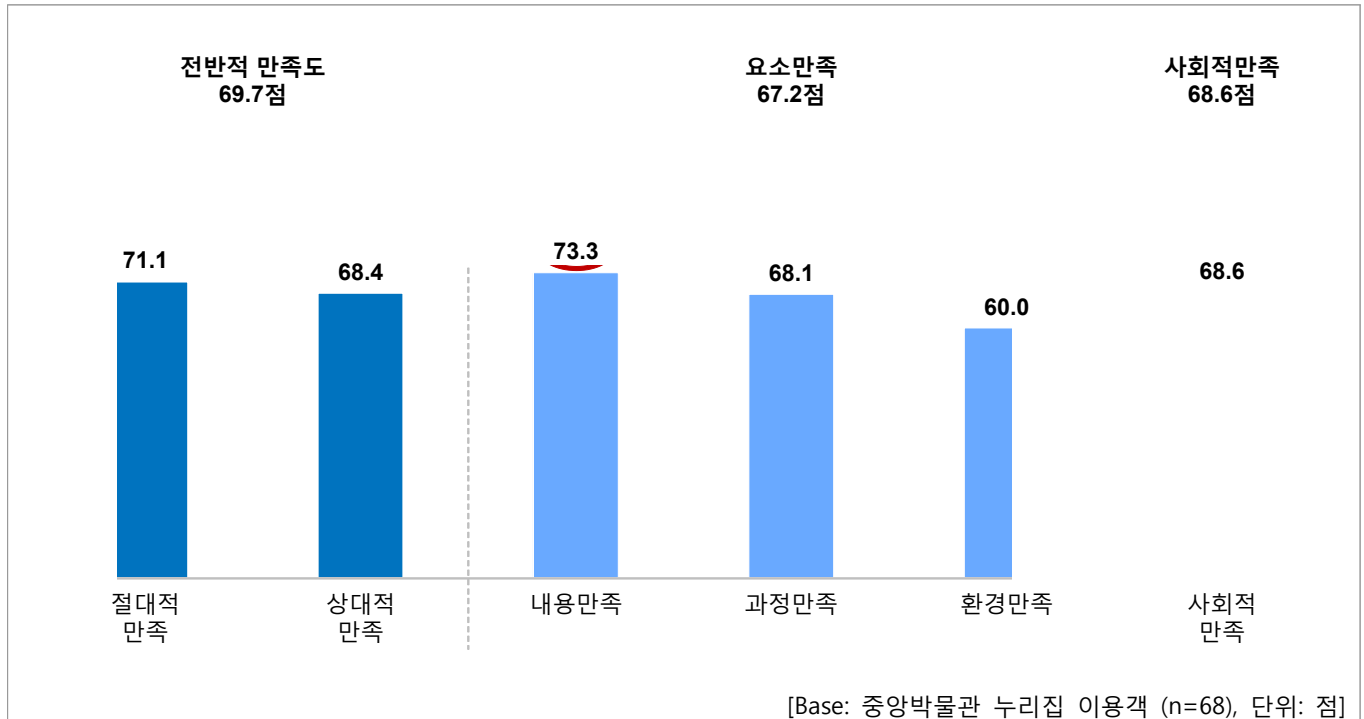


TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
전문성1	제공하는 콘텐츠가 전문적이다	77.2
전문성2	제공하는 콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)	76.7
대응성3	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 신속하다	75.8
편의성1	제공하는 콘텐츠가 다양하다	75.2
편의성2	제공하는 콘텐츠가 유용하다	75.0

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	57.8
심미성1	전반적인 디자인이 마음에 든다	59.6
편리성2	검색이 편리하다	59.8
심미성2	전반적인 색감이 마음에 든다	64.5
혁신성	제공하는 콘텐츠가 참신하다(독창적이다)	66.7

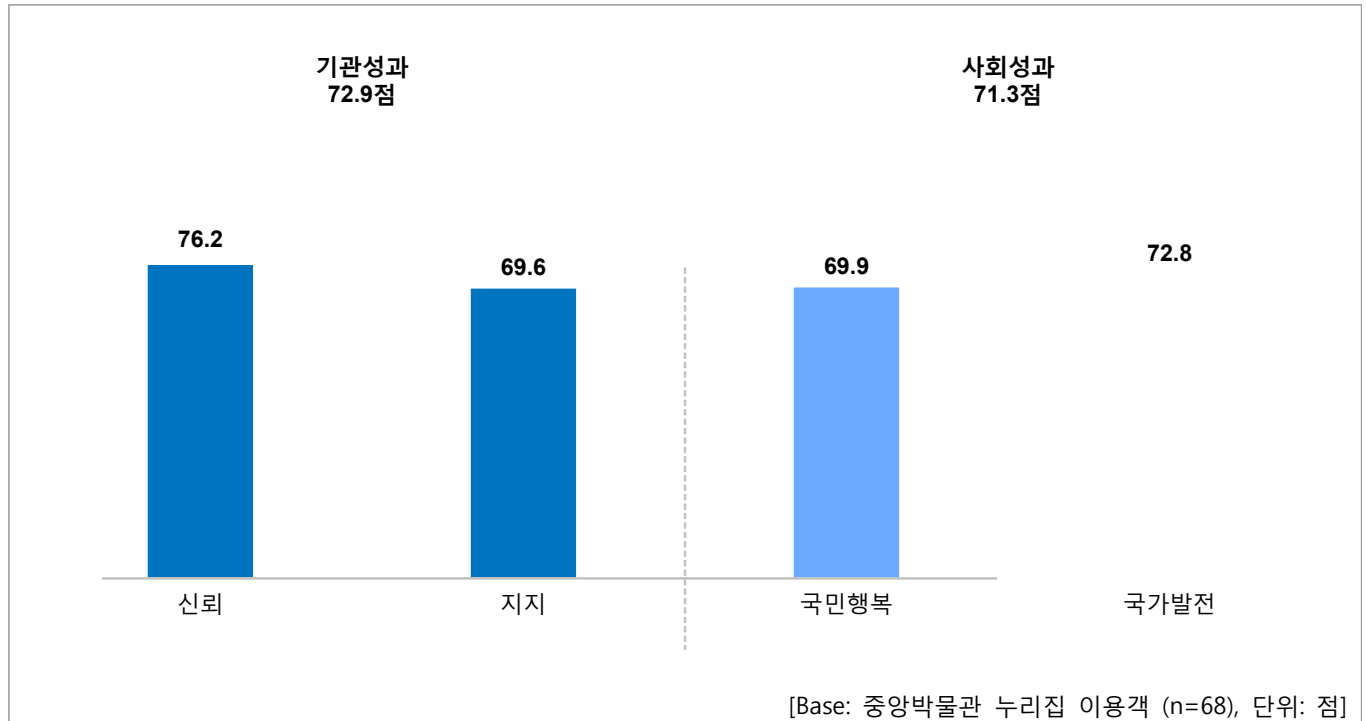
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '내용 만족'이 73.3점으로 가장 높게 나타났으며, '환경 만족'이 60.0점으로 가장 낮게 나타남.



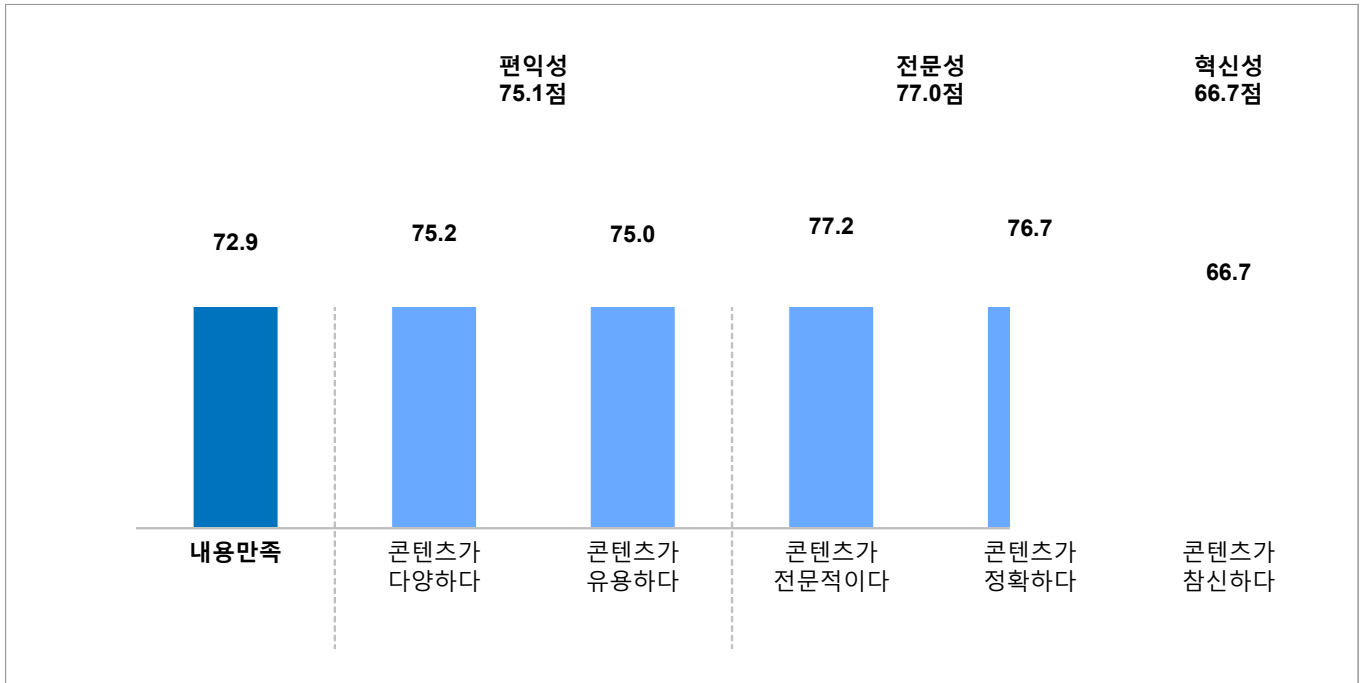
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인 중에서는 '신뢰'가 76.2점으로 가장 높게 나타난 반면, '국민 행복' 69.9점과 '지지' 69.6점은 60점대의 만족도를 보임.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 72.9점으로 나타남.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는 '콘텐츠의 전문성'이 77.2점으로 가장 높게 나타난 반면, '콘텐츠의 참신성'은 66.7점으로 가장 낮은 만족도를 보임.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: 점]

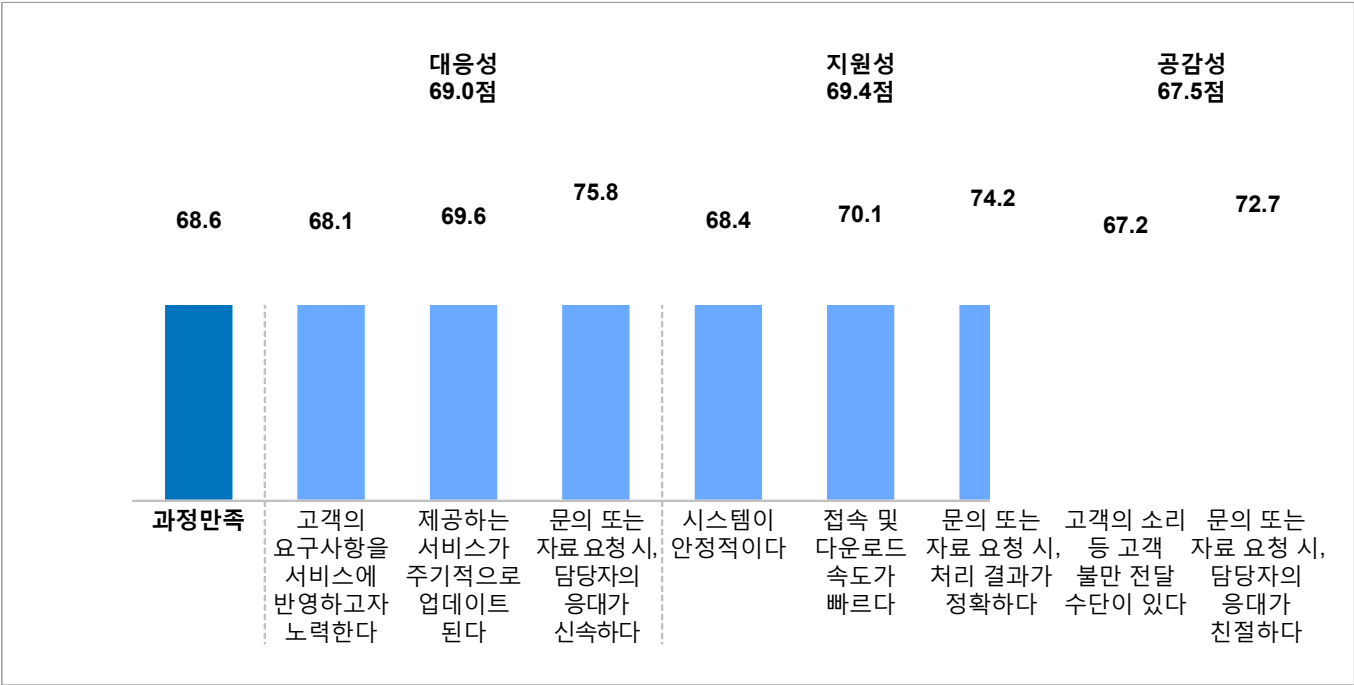
		사례 수	내용 만족	콘텐츠가 다양하다	콘텐츠가 유용하다	콘텐츠가 전문적이다	콘텐츠가 정확하다	참신하다
전체		(68)	72.9	75.2	75.0	77.2	76.7	66.7
연령	20대 이하	(9)*	70.1	75.9	75.9	70.4	75.9	61.1
	30대	(23)*	68.6	71.0	69.6	73.2	71.7	63.0
	40대 이상	(36)	76.4	77.8	78.2	81.5	80.1	70.4
누리집 회원여부	회원	(24)*	84.6	84.0	86.1	87.5	87.5	81.3
	비회원	(32)	68.5	71.4	70.3	75.0	73.4	60.4
	잘모름	(12)*	61.3	68.1	65.3	62.5	63.9	54.2

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '내용 만족'은 '40대 이상' 연령과 누리집 '회원' 층에서 상대적으로 높게 나타남.

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 68.6점임.
- 세부 요인 중에서는 '문의/자료 요청 시 담당자의 응대 친절성' 75.8점이 가장 높게 나타난 반면, '고객 불만 전달 수단'은 67.2점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: 점]

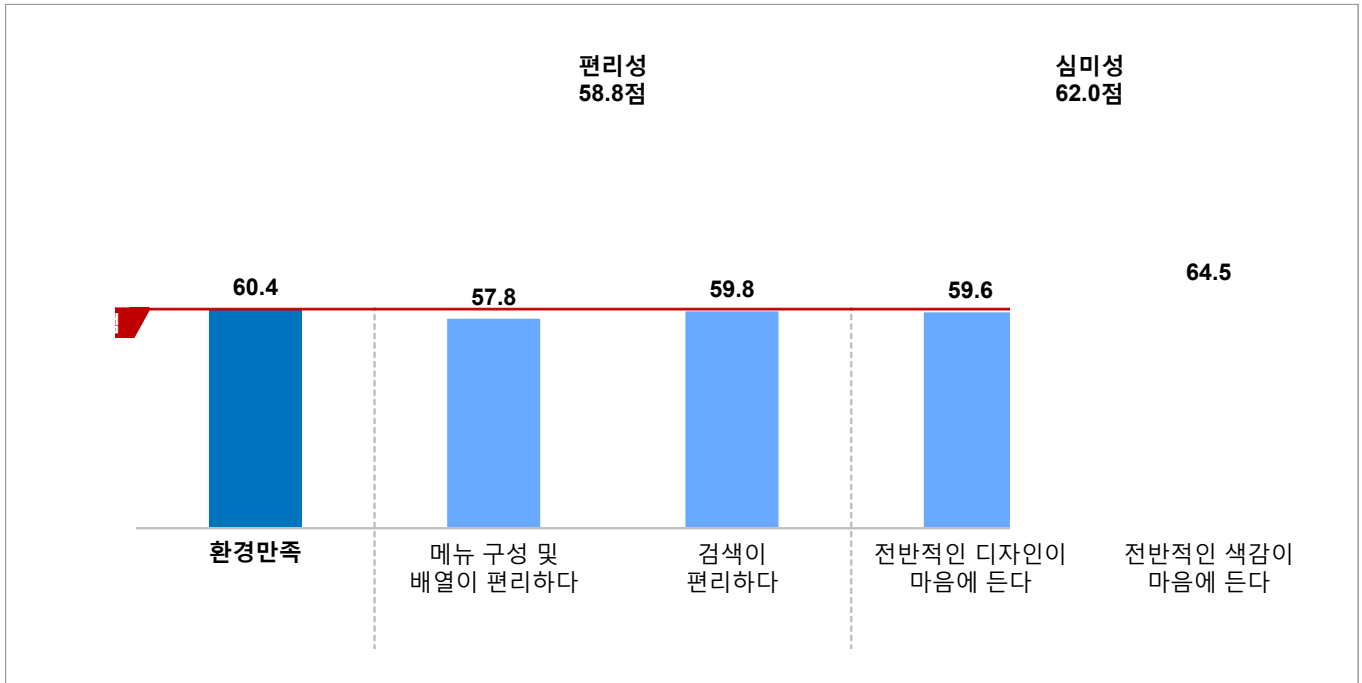
		사례 수	과정 만족	고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트 된다	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 신속하다	시스템이 안정적이다	접속 및 다운로드 속도가 빠르다	문의 또는 자료 요청 시, 처리 결과가 정확하다	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 친절하다
전체		(68)	68.6	68.1	69.6	75.8	68.4	70.1	74.2	67.2	72.7
연령	20대 이하	(9)*	67.9	59.3	64.8	0.0	72.2	70.4	0.0	70.4	0.0
	30대	(23)*	63.7	63.8	64.5	69.4	63.0	65.2	63.9	62.3	61.1
	40대 이상	(36)	72.0	73.1	74.1	83.3	70.8	73.1	86.7	69.4	86.7
누리집 회원여부	회원	(24)*	78.9	77.8	81.9	79.6	78.5	75.7	77.8	77.8	77.8
	비회원	(32)	65.9	65.6	65.6	58.3	65.1	70.3	58.3	64.6	50.0
	잘모름	(12)*	55.3	55.6	55.6	0.0	56.9	58.3	0.0	52.8	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '과정 만족'은 '40대 이상' 연령과 누리집 '회원' 층에서 상대적으로 높게 나타남.

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 60.4점으로 나타남.
- 세부 요인별로는 '전반적인 색감 만족도'가 64.5점으로 가장 높았으며, '메뉴 구성 및 배열 편리성'이 57.8점으로 상대적으로 낮게 나타남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: 점]

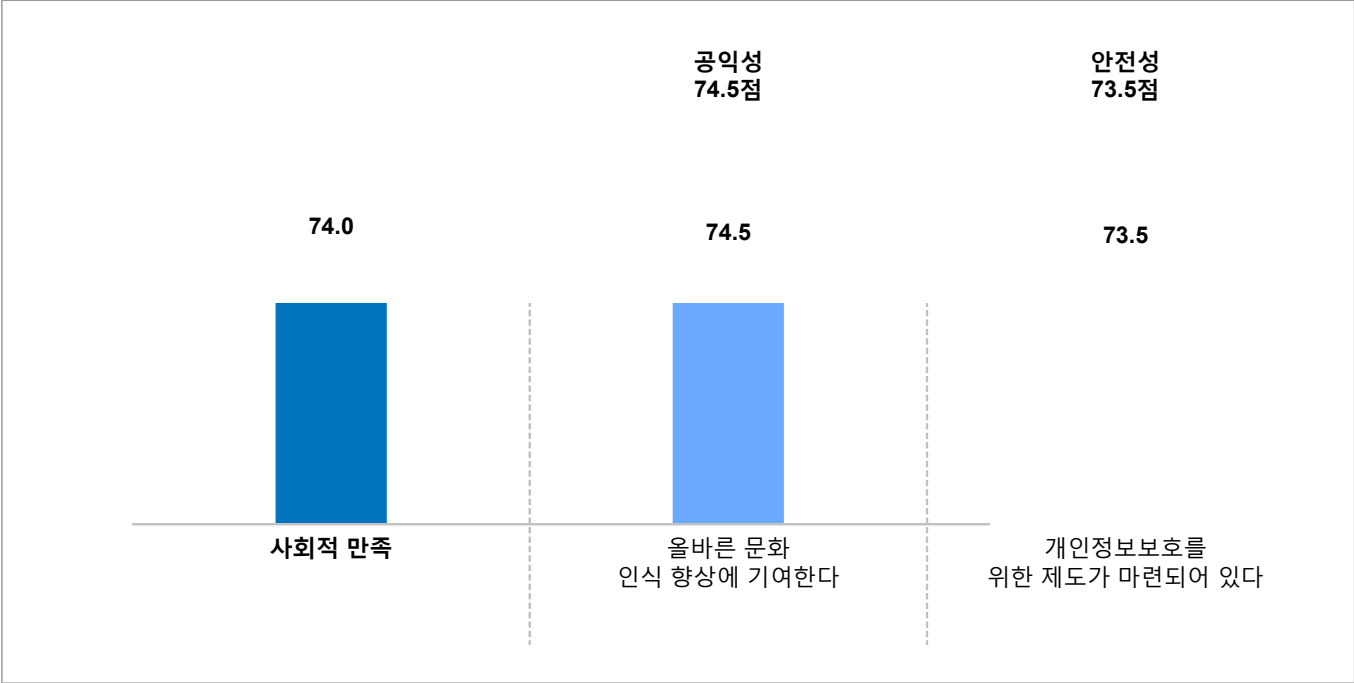
		사례 수	환경 만족	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	검색이 편리하다	전반적인 디자인이 마음에 든다	전반적인 색감이 마음에 든다
전체		(68)	60.4	57.8	59.8	59.6	64.5
연령	20대 이하	(9)*	58.8	61.1	61.1	50.0	63.0
	30대	(23)*	51.4	47.1	50.7	52.2	55.8
	40대 이상	(36)	66.6	63.9	65.3	66.7	70.4
누리집 회원여부	회원	(24)*	77.1	76.4	75.7	77.1	79.2
	비회원	(32)	54.7	52.6	53.1	53.1	59.9
	잘모름	(12)*	42.4	34.7	45.8	41.7	47.2

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '환경 만족'은 '40대 이상' 연령과 누리집 '회원' 층에서 상대적으로 높게 나타남.

8. 세부 품질 항목 분석 – 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 74.0점으로 나타남.
- 세부 요인 2개 중에서는 '올바른 문화 인식 향상 기여도'가 74.5점으로 '개인 정보 보호를 위한 제도 존재 여부' 73.5점보다 약간 높은 만족 수준을 보임.



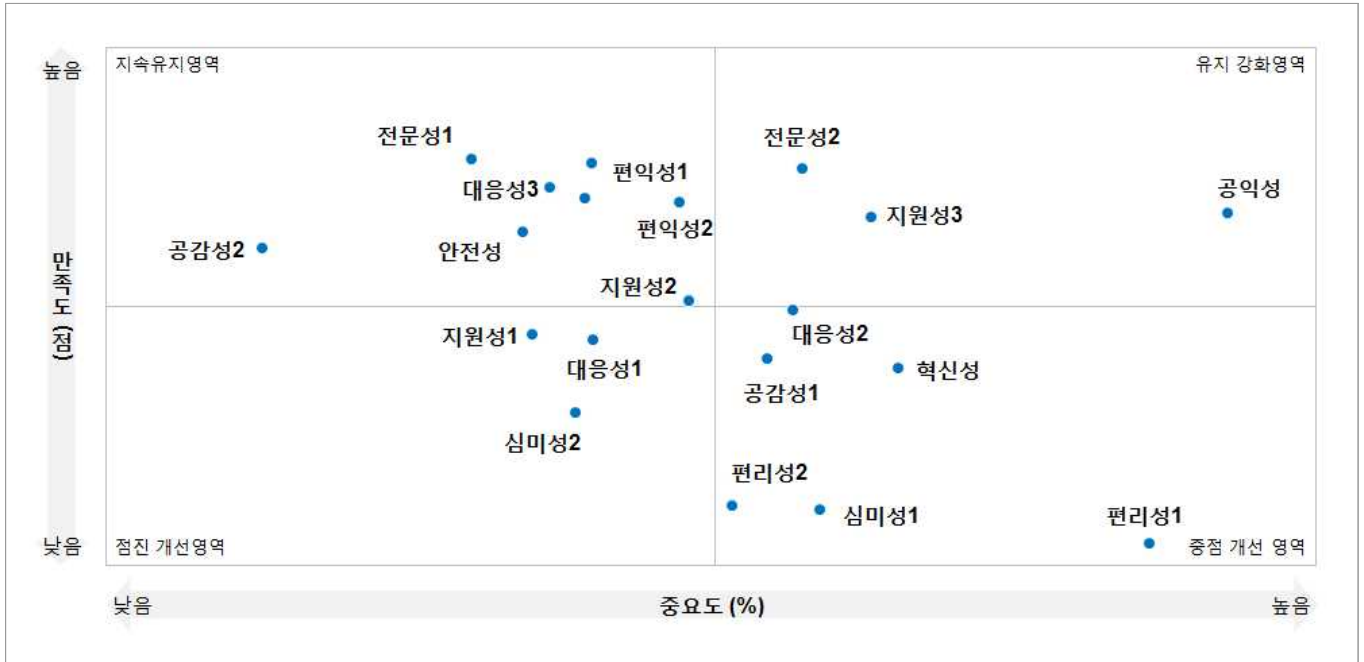
[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: 점]

		사례 수	사회적 만족	올바른 문화 인식 향상에 기여한다	개인 정보 보호를 위한 제도가 마련되어 있다
전체		(68)	74.0	74.5	73.5
연령	20대 이하	(9)*	69.4	70.4	68.5
	30대	(23)*	68.1	66.7	69.6
	40대 이상	(36)	78.9	80.6	77.3
누리집 회원여부	회원	(24)*	86.1	88.9	83.3
	비회원	(32)	68.8	67.2	70.3
	잘모름	(12)*	63.9	65.3	62.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '사회적 만족'은 '40대 이상' 연령과 누리집 '회원' 층에서 상대적으로 높게 나타남.

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화 영역	공익성	올바른 문화 인식 향상에 기여한다
	전문성2	제공하는 콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)
	지원성3	문의 또는 자료 요청 시, 처리 결과가 정확하다
지속 유지 영역	전문성1	제공하는 콘텐츠가 전문적이다
	편익성1	제공하는 콘텐츠가 다양하다
	편익성2	제공하는 콘텐츠가 유용하다
	대응성3	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 신속하다
	공감성2	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다
	지원성2	접속 및 다운로드 속도가 빠르다
	안전성	개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다
점진 개선 영역	대응성1	고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다
	지원성1	시스템이 안정적이다
	심미성2	전반적인 색감이 마음에 든다
중점 개선 영역	심미성1	전반적인 디자인이 마음에 든다
	공감성1	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다
	혁신성	제공하는 콘텐츠가 참신하다(독창적이다)
	대응성2	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트된다
	편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다
	편리성2	검색이 편리하다

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

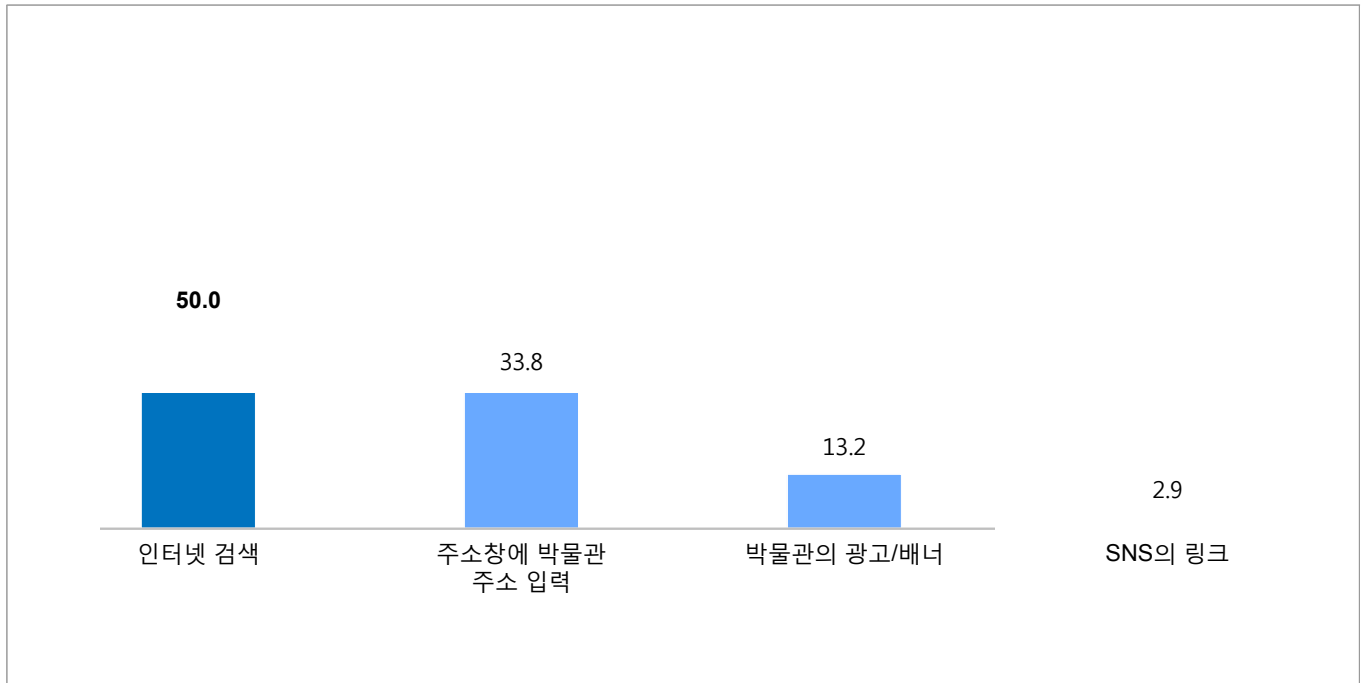
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 누리집 이용 행태

1. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 국립중앙박물관 누리집을 어떤 경로로 방문하셨습니까?

- 국립중앙박물관 누리집 이용객의 과반수인 50.0%는 '인터넷 검색'을 통해 누리집에 접속하는 것으로 나타났으며, '주소창에 박물관 주소를 입력'은 33.8%로 나타남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: %]

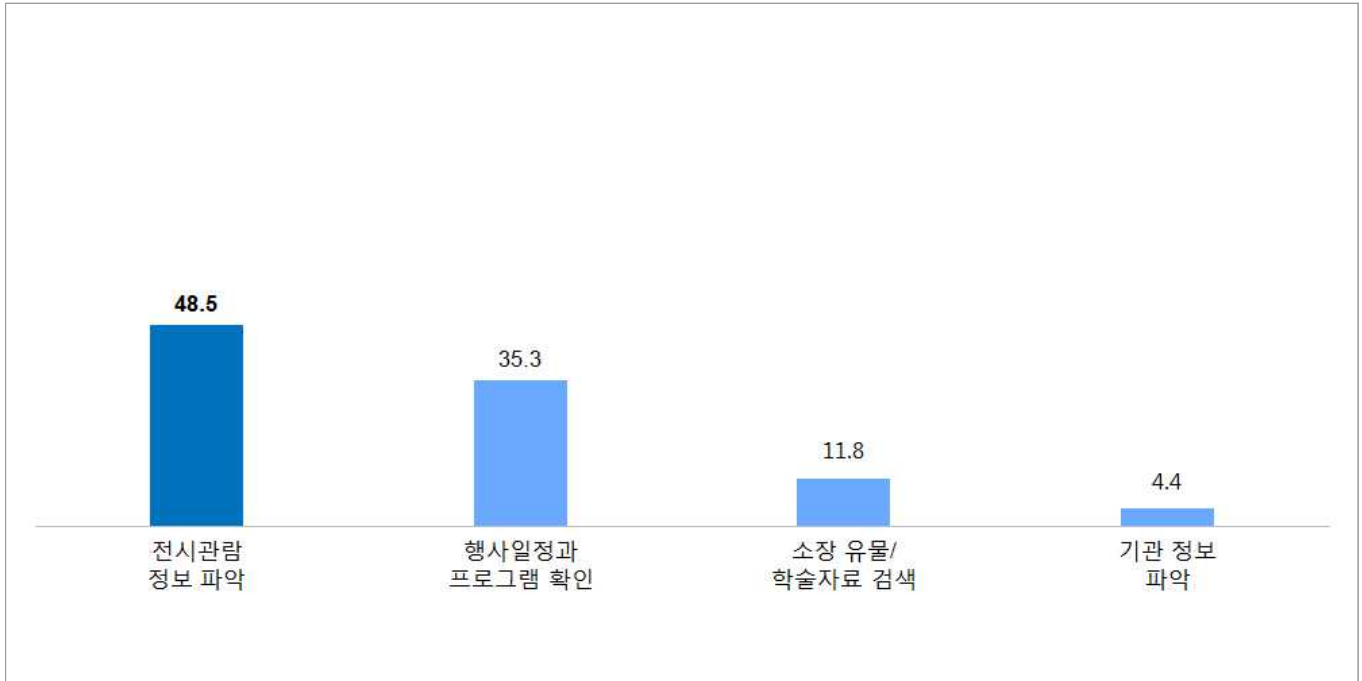
		사례 수	인터넷 검색	주소창에 박물관 주소 입력	박물관의 광고/배너	SNS의 링크
전체		(68)	50.0	33.8	13.2	2.9
연령	20대 이하	(9)*	44.4	44.4	11.1	0.0
	30대	(23)*	60.9	21.7	17.4	0.0
	40대 이상	(36)	44.4	38.9	11.1	5.6
누리집 회원 여부	회원	(24)*	45.8	37.5	12.5	4.2
	비회원	(32)	56.3	28.1	12.5	3.1
	잘모름	(12)*	41.7	41.7	16.7	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

2. 누리집 방문 이유

문) 국립중앙박물관 누리집을 방문하는 주된 이유는 무엇입니까?

- 박물관 누리집을 방문하는 주된 이유로는 '전시 관람 정보 파악'이 48.5%로 가장 높았으며, 다음으로 '행사 일정과 프로그램 확인' 35.3%, '소장 유물/학술 자료 검색' 11.8% 순으로 나타남.



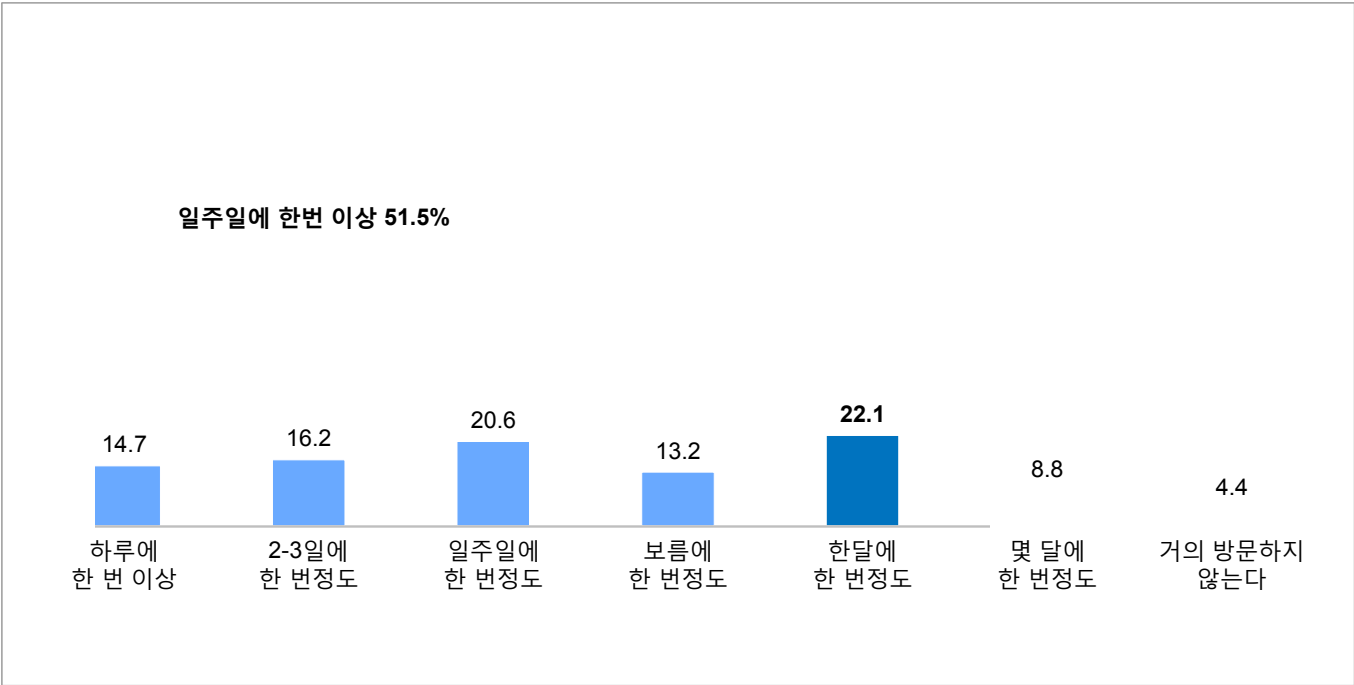
[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: %]

		사례 수	전시 관람 정보 파악	행사 일정과 프로그램 확인	소장 유물 /학술 자료 검색	기관 정보 파악
전체		(68)	48.5	35.3	11.8	4.4
연령	20대 이하	(9)*	44.4	22.2	22.2	11.1
	30대	(23)*	60.9	▼13.0	21.7	4.3
	40대 이상	(36)	41.7	52.8	2.8	2.8
누리집 회원여부	회원	(24)*	29.2	54.2	12.5	4.2
	비회원	(32)	65.6	18.8	9.4	6.3
	잘모름	(12)*	41.7	41.7	16.7	0.0

3. 누리집 방문 빈도

문) 국립중앙박물관 누리집을 얼마나 자주 방문하시나요?

- 누리집 이용자 절반 이상인 51.5%는 일주일에 한 번 이상 누리집을 방문하는 것으로 조사됨.
- 세부적으로는 ‘한 달에 한 번 정도’ 방문하는 경우가 22.1%로 가장 높았고, 다음으로 ‘일주일에 한 번 정도’는 20.6%, ‘2-3일에 한 번 정도’은 16.2% 순으로 나타남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: %]

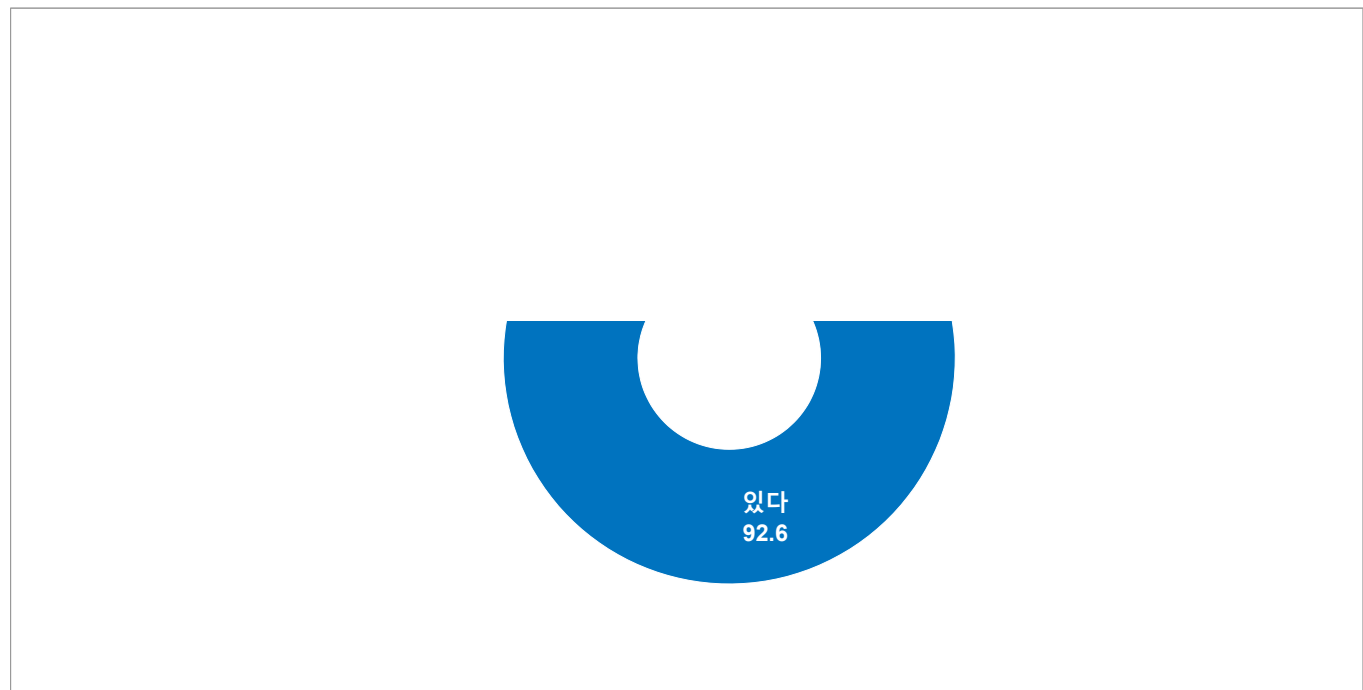
		사례 수	하루에 한 번 이상	2-3일에 한 번 정도	일주일에 한 번 정도	보름에 한 번 정도	한달에 한 번 정도	몇 달에 한 번 정도	거의 방문하지 않는다
전체		(68)	14.7	16.2	20.6	13.2	22.1	8.8	4.4
연령	20대 이하	(9)*	11.1	11.1	22.2	11.1	11.1	22.2	11.1
	30대	(23)*	21.7	17.4	13.0	8.7	13.0	17.4	8.7
	40대 이상	(36)	11.1	16.7	25.0	16.7	30.6	0.0	0.0
누리집 회원 여부	회원	(24)*	20.8	20.8	37.5	4.2	16.7	0.0	0.0
	비회원	(32)	12.5	12.5	9.4	15.6	31.3	9.4	9.4
	잘모름	(12)*	8.3	16.7	16.7	25.0	8.3	25.0	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 직접 방문 경험

문) 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

- 누리집 이용자의 대부분인 92.6%는 국립중앙박물관을 직접 방문한 적이 ‘있는’ 것으로 나타남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: 중복%]

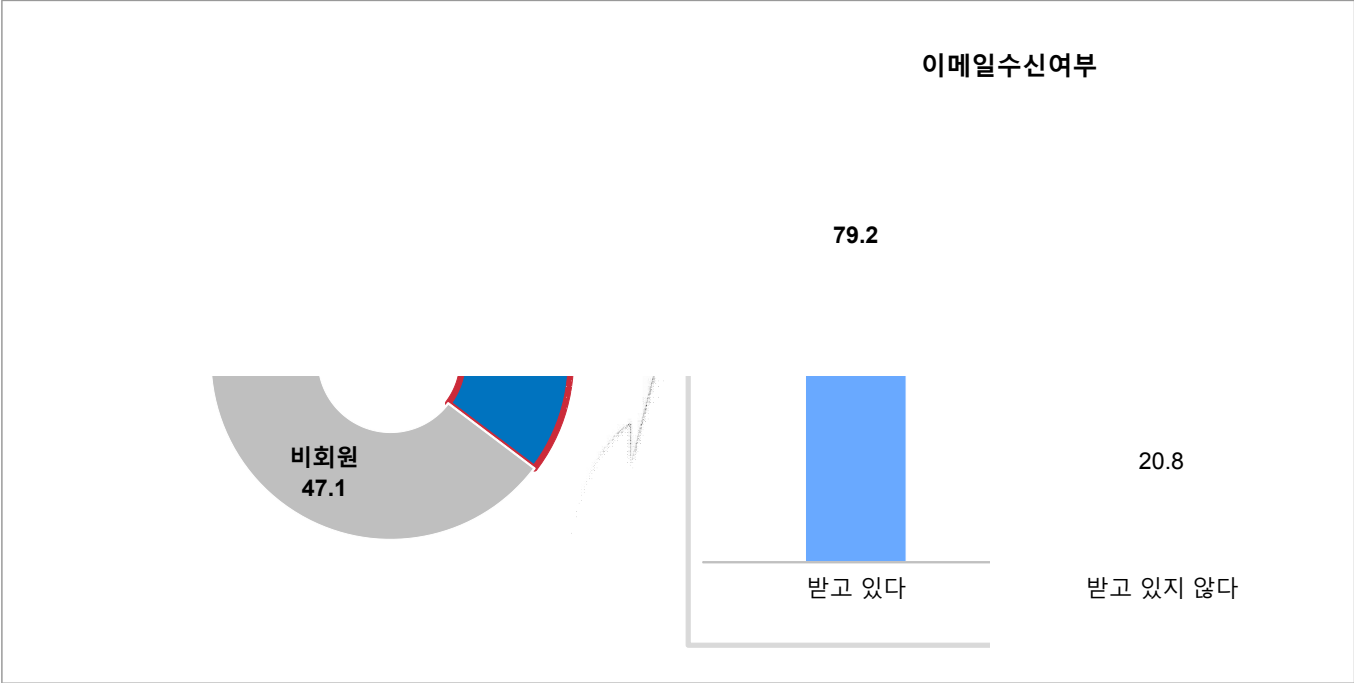
		사례 수	있다	없다
전체		(68)	92.6	7.4
연령	20대 이하	(9)*	88.9	11.1
	30대	(23)*	95.7	4.3
	40대 이상	(36)	91.7	8.3
누리집 회원 여부	회원	(24)*	91.7	8.3
	비회원	(32)	90.6	9.4
	잘모름	(12)*	▲100.0	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 누리집 온라인 회원 여부

문) 국립중앙박물관 누리집의 온라인 회원이십니까?
이메일을 통해 국립중앙박물관의 소식 메일링 서비스를 받고 계십니까?

- 누리집 이용자의 35.3%는 '온라인 회원'인 것으로 나타났으며, '비회원'은 47.1%임.
- 온라인 회원의 79.2%는 소식 메일링 서비스를 '받고 있다'고 응답하였으며, 20.8%는 '받고 있지 않는 것'으로 드러남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68)/누리집 회원 (n=24), 단위: 중복%]

		사례 수	회원	비회원	잘 모르겠다
전체		(68)	35.3	47.1	17.6
연령	20대 이하	(9)*	0.0	55.6	44.4
	30대	(23)*	34.8	56.5	8.7
	40대 이상	(36)	44.4	38.9	16.7

[이메일 수신 여부]

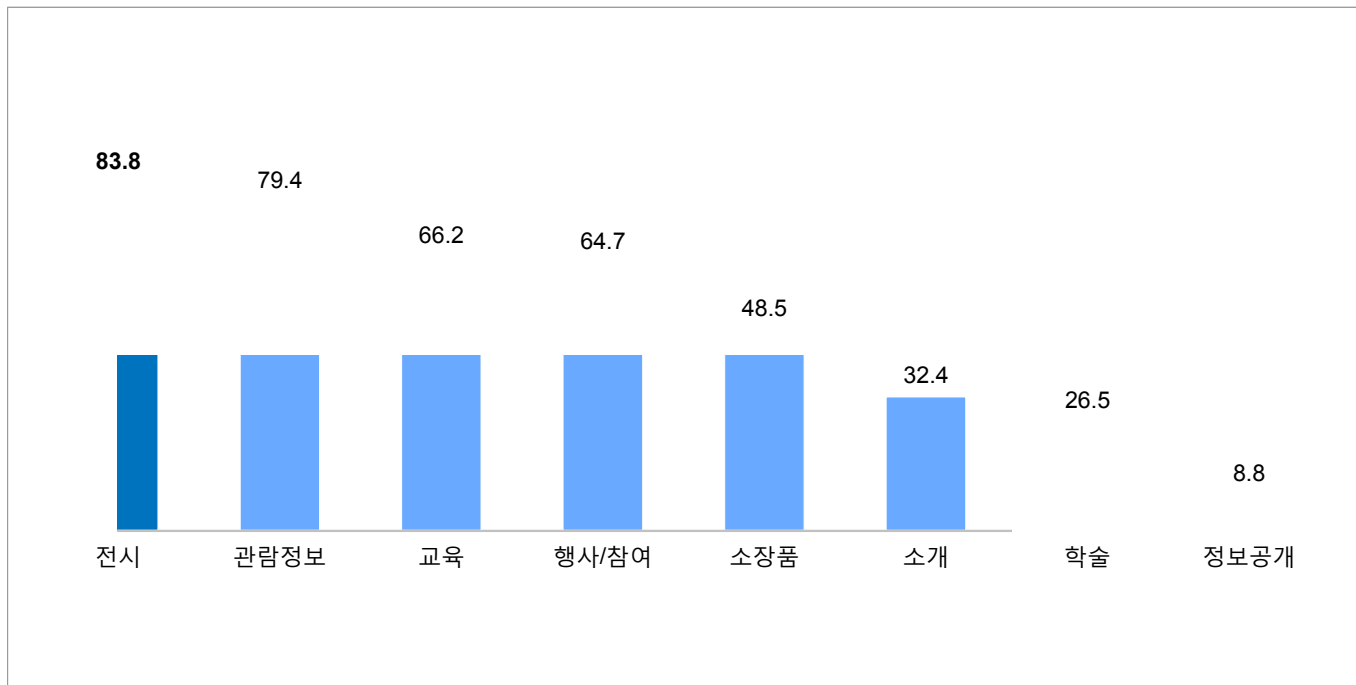
		사례수	받고 있다	받고 있지 않다
전체		(24)*	79.2	20.8
연령	40대	(8)*	87.5	12.5
	50대 이상	(16)*	75.0	25.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 누리집 메뉴 이용률

문) 누리집의 각 메뉴에 대해 이용 경험이 있는 메뉴를 모두 표시해 주세요.

- 누리집 메뉴 중에서는 '전시' 이용 경험률이 83.8%로 10명 중 8명이 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 '관람 정보' 79.4%, '교육' 66.2%, '행사/참여' 64.7%, '소장품' 48.5%로 순으로 나타남.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: 중복%]

	사례 수	전시	관람 정보	교육	행사 /참여	소장품	소개	학술	정보 공개
전체	(68)	83.8	79.4	66.2	64.7	48.5	32.4	26.5	8.8
연령	20대 이하	(9)*	88.9	66.7	66.7	55.6	22.2	33.3	0.0
	30대	(23)*	95.7	87.0	69.6	52.2	43.5	30.4	13.0
	40대 이상	(36)	75.0	77.8	63.9	75.0	44.4	27.8	8.3
누리집 회원 여부	회원	(24)*	91.7	83.3	79.2	▲87.5	58.3	50.0	33.3
	비회원	(32)	78.1	78.1	59.4	50.0	43.8	21.9	21.9
	잘모름	(12)*	83.3	75.0	58.3	58.3	41.7	25.0	25.0

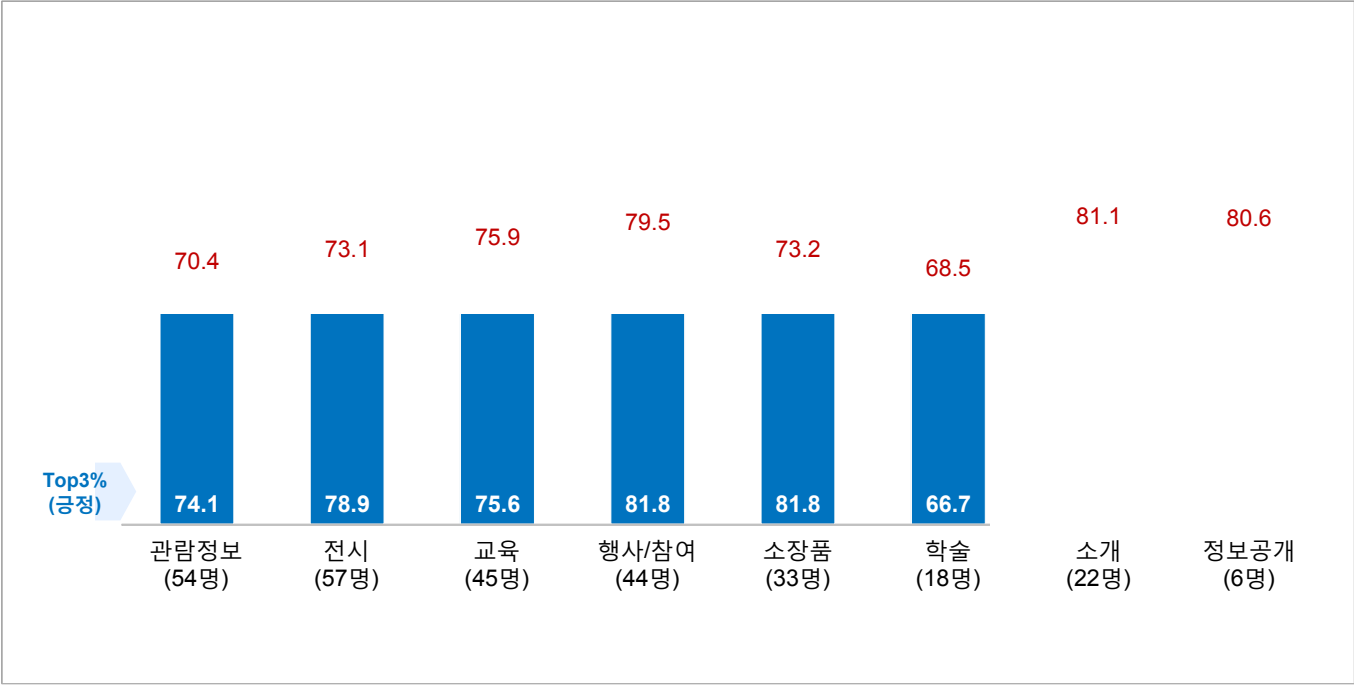
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '행사/참여' 메뉴 이용 비율은 누리집 '회원'에서 상대적으로 높게 나타남.

7. 누리집 메뉴별 만족도

문) 누리집의 각 메뉴에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- 누리집 메뉴 만족도는 ‘소개’가 81.1점으로 가장 높게 나타났으며, ‘학술’이 68.5점으로 가장 낮은 만족 수준을 보임.



[Base: 해당 메뉴 이용한 누리집 이용객, 단위: %/점]

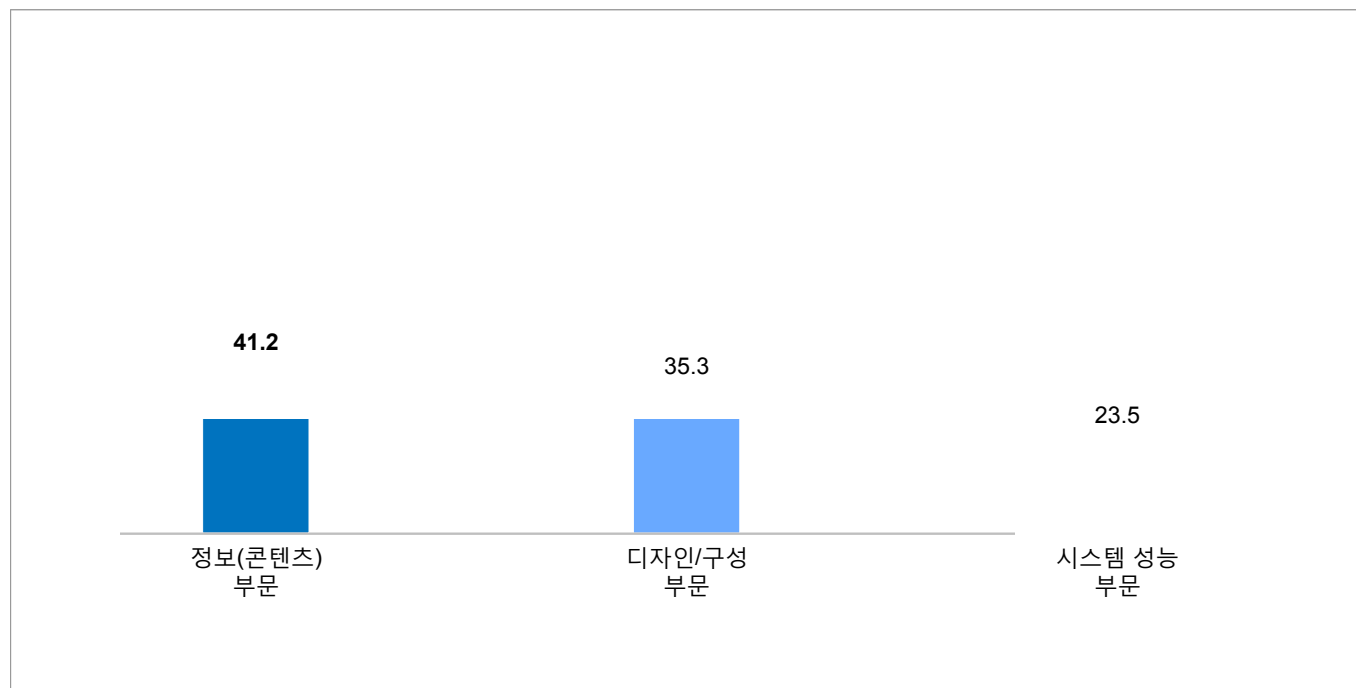
		관람정보	전시	교육	행사/참여	소장품	학술	소개	정보공개
전체		70.4	73.1	75.9	79.5	73.2	68.5	81.1	80.6
연령	20대 이하	80.6	81.3	69.4	77.8	73.3	61.1	83.3	0.0
	30대	63.3	64.4	69.8	80.3	62.5	50.0	76.7	77.8
	40대 이상	73.2	77.8	81.9	79.6	81.3	▲87.5	85.0	83.3
누리집 회원 여부	회원	85.0	84.8	83.3	84.1	84.5	81.3	81.9	83.3
	비회원	66.0	68.0	73.7	81.3	63.1	57.1	78.6	75.0
	잘모름	50.0	60.0	61.9	61.9	70.0	61.1	83.3	0.0

▷ ‘소개’ 메뉴 만족도는 ‘40대 이상’ 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.

8. 누리집 우선 개선 필요 영역

문) 국립중앙박물관 누리집을 개선 및 강화한다면 어느 부문을 가장 집중적으로 개선하여야 한다고 생각하십니까?

- 누리집 개선 및 강화 부분으로는 '정보(콘텐츠) 부문'이 41.2%로 가장 많았으며, 다음으로 '디자인/구성 부문'이 35.3%, '시스템 성능 부문'이 23.5% 순으로 응답됨.
- 그 밖에 개선 사항으로는 '구성이 복잡함', '디자인 가독성이 떨어진다', '누리집 메뉴 찾기 쉬웠으면 함' 등 메뉴 디자인에 대한 내용이 우선적으로 언급됨.



[Base: 중앙박물관 누리집 이용객 (n=68), 단위: %]

	사례 수	정보(콘텐츠) 부문	디자인/구성 부문	시스템 성능 부문
전체	(68)	41.2	35.3	23.5
연령	20대 이하 (9)*	44.4	33.3	22.2
	30대 (23)*	26.1	56.5	17.4
	40대 이상 (36)	50.0	22.2	27.8
누리집 회원 여부	회원 (24)*	54.2	25.0	20.8
	비회원 (32)	25.0	46.9	28.1
	잘모름 (12)*	58.3	25.0	16.7

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[누리집 개선 사항]

[Base: 중앙박물관 누리집 이용자 (n=68), 단위: %]

개선 사항	비율(%)
사례 수	(68)
● 구성이 복잡하다	14.7
● 디자인이 가독성이 떨어진다	7.4
● 누리집에서 메뉴를 찾기 쉬웠으면 한다	7.4
● 디자인이 개선되었으면 한다	5.9
● 검색 기능을 강화했으면 한다	5.9
● 디자인이 편리했으면 한다	4.4
● 정보가 정확했으면 한다	4.4
● 콘텐츠가 다양했으면 한다	2.9
● 정보 업데이트가 신속했으면 한다	2.9
● 누리집 명칭이 마음에 안 든다	2.9
● 시각장애인들을 위해 스크린리더를 설치했으면 한다	2.9
● 디자인이 심플했으면 한다	1.5
● 디자인이 친근하지 않다	1.5
● 정보가 눈에 잘 들어오지 않는다	1.5
● 메인 화면이 고정되어 있지 않다	1.5
● 플래시가 많다	1.5
● 행정과 관련된 사항이 제외되었으면 한다	1.5
● 카테고리 별로 구분되어 있으면 한다	1.5
● 소장품 소개에 전시 유무를 표시했으면 한다	1.5
● 도록을 e-book에 공개했으면 한다	1.5
● 유물 정보가 자세했으면 한다	1.5
● 외국인들을 위한 콘텐츠가 있으면 한다	1.5
● 장애우를 위한 콘텐츠가 있으면 한다	1.5
● 아이들을 위한 콘텐츠가 다양했으면 한다	1.5
● 콘텐츠가 전문적이었으면 한다	1.5
● 정보가 다양했으면 한다	1.5
● 다양한 행사정보를 한곳에서 확인할 수 있었으면 한다	1.5
● 정보가 자세했으면 한다	1.5
● 정보가 유용했으면 한다	1.5
● 다양한 체험 활동이 있었으면 한다	1.5
● 이벤트가 있었으면 한다	1.5
● 아이들을 위한 이벤트가 다양했으면 한다	1.5
● 누리집 연결이 원활하지 않다	1.5
● 스크롤 간격이 짧았으면 한다	1.5
● 클릭시 화면이동에 오류가 생긴다	1.5
● 해설설명이 이해하기 쉬웠으면 한다	1.5
● 안전했으면 한다	1.5
● 박물관이 새로워졌으면 한다	1.5
● 없음/모름	26.5



부록: 설문지



--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사(내국인)

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 전시, 서비스에 대한 만족도와 이용행태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다.

본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제11690호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2016. 8.

(주)마크로밀엠브레인
실사 담당자: 이소양 차장 (02-3406-3853)

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	만 _____ 세 ① 만 19세 미만 <input type="checkbox"/> 조사종료 ② 만 65세 이상 <input type="checkbox"/> 조사종료 ③ 만 19세-29세 ④ 30대 ⑤ 40대 ⑥ 50대 ⑦ 만 60세 이상 65세 미만		
SQ2. 면접 일시	8월 ____ 일	① 오전 ② 오후(12시 이후)	① 주중 ② 주말

PART A. 배경정보

A01. 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

- ① 가족친구와 함께 여가를 보내기 위해서 ② 원하는 지식과 정보를 얻기 위해
 ③ 학교 또는 기관의 단체 관람 ④ 숙제과제를 위해
 ⑤ 기타 (구체적으로 :)

A02. 귀하께서는 오늘 어떤 전시·프로그램에 주로 참여하시기 위해 방문하셨나요?

다음 중 하나만 선택해 주세요.

① 상설전시

② 기획전시(별도)

③ 특별전시(1층)

④ 테마전시(1, 2층)

⑤ 교육 프로그램

⑥ 야외전시

⑦ 극장 '용'

⑧ 도서관

⑨ 어린이 박물관

① 상설전시 A021로 이동 ② 기획전시 ③ 특별전시
 ④ 테마전시 ⑤ 교육프로그램 또는 행사 ⑥ 야외전시장
 ⑦ 극장 '용' 공연 ⑧ 도서관
 ⑨ 어린이박물관 ⑩ 기타(구체적으로:)

PART B. 전시 만족도 평가

B01. 다음은 국립중앙박물관 전시(야외전시장 포함)의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B01	1. 다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시 내용이 이해하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 전시 내용과 설명이 정확하다. (신뢰가 간다.)	1	2	3	4	5	6	7
	5. 전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다.	1	2	3	4	5	6	7

B016. 위 내용을 모두 고려했을 때, 상설 전시의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요 ?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B02. 다음은 국립중앙박물관의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B02	1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 관람 정보를 수집하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. 민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B026. 위 내용을 모두 고려했을 때, 요구사항 처리 신속성, 안내 직원의 응대 친절성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B03. 다음은 국립중앙박물관의 환경 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B03	1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 박물관 위치를 찾아오기 편리하다. (도로/보도 표지판, 버스/지하철 등의 안내 표지판 등)	1	2	3	4	5	6	7
	4. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. 전시장 동선이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	6. 안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7

B037. 위 내용을 모두 고려했을 때, 이용 편의성, 환경 쾌적성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B04. 다음은 국립중앙박물관 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B04	1. 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B044. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 공익성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B05. 국립중앙박물관의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B05	1. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 박물관 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고려할 때, 기대한 것에 비해 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 국립중앙박물관에 호감을 갖게 되었다.	1	2	3	4	5	6	7

B06. 국립중앙박물관 전시의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B06	1. 국립중앙박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시를 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 국립중앙박물관의 전시가 국민의 삶의 질 향상 및 행복에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 국립중앙박물관의 전시가 우리나라의 문화 예술 진흥 및 육성에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

PART C. 박물관 관람객 이용 형태 조사

C01. 방문하기 전, 박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까? (모두 응답)

- ① 박물관 누리집
- ② 인터넷 게시물(카페, 블로그, 미니홈피 등)
- ③ TV 방송
- ④ 신문이나 잡지에 난 기사
- ⑤ 주변 사람의 소개를 통해
- ⑥ 현수막이나 인쇄 홍보물을 통해
- ⑦ 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App)
- ⑧ 기타 (구체적으로 :)

C011. 박물관에 대한 어떤 정보를 주로 알아보셨나요? (모두 응답)

- ① 박물관 위치, 교통관련 정보
- ② 상설전시 내용
- ③ 기획,특별전시 내용
- ④ 극장 '용' 프로그램
- ⑤ 교육,체험프로그램
- ⑥ 식당 및 편의시설
- ⑦ 관람소요시간
- ⑧ 박물관 주변 시설 및 편의시설(쇼핑, 여가 등)
- ⑨ 기타(구체적으로:)

C02. 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시해설 지원항목에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동		이용여부 (1: 이용 2: 비이용)	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C02	1. 전시 안내 소책자		1	2	3	4	5	6	7
	2. 모바일 기기(PDA 또는 MP3)		1	2	3	4	5	6	7
	3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)		1	2	3	4	5	6	7
	4. 전시관에서 상영되는 안내 영상물		1	2	3	4	5	6	7
	5. 자원봉사자의 전시해설		1	2	3	4	5	6	7
	6. 교육활동지		1	2	3	4	5	6	7
	7. 스마트폰 어플리케이션(App)		1	2	3	4	5	6	7

C03. 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스를 늘리는 게 가장 필요하다고 생각하시나요?
한 가지만 선택해 주세요.

- ① 모바일(PDA 또는 MP3)서비스
- ② 자원봉사자의 전시해설 서비스
- ③ 전시관 내 안내 영상물
- ④ 전시 안내 소책자 또는 도록
- ⑤ 교육활동지 및 교구재 제공
- ⑥ 실제 체험해 볼 수 있는 전시방법 도입
- ⑦ 기타 ()

C04. 다음 중 이용해 보신 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동		이용여부 (1: 이용 2: 비이용)	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C04	1. 실외 안내시설/표지판		1	2	3	4	5	6	7
	2. 안내데스크		1	2	3	4	5	6	7
	3. 카페/식당		1	2	3	4	5	6	7
	4. 편의점		1	2	3	4	5	6	7
	5. 문화상품점		1	2	3	4	5	6	7
	6. 물품보관소		1	2	3	4	5	6	7
	7. 주차시설		1	2	3	4	5	6	7
	8. 실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)		1	2	3	4	5	6	7
	9. 실외 편의시설(벤치, 휴게공간 등)		1	2	3	4	5	6	7
	10. 유모차/휠체어 대여		1	2	3	4	5	6	7
	11. 화장실		1	2	3	4	5	6	7

C05. 만족하지 않았던 시설이 있었다면(C04에서 ⑤,⑥,⑦에 응답), 그 이유는 무엇인가요?

C07. 실외 편의시설 중 개선 혹은 추가가 필요하다고 생각되는 시설은 무엇입니까?

- ① 카페/식당 ② 편의점 ③ 벤치 등 휴게공간
④ 전시안내시스템 ⑤ 화장실 ⑥ 기타 (구체적으로 :)

C08. 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯하여 기획전시실, 어린이박물관 및 야외석조물공원 등의 전시공간이 있습니다. 오늘 관람하신 곳을 모두 표시하여 주시기 바랍니다.



- ① 선사·고대관(구석기~통일신라시대) (전시관 1층) ② 중·근세관(고려~조선시대) (전시관 1층)
③ 서화관(전시관 2층) ④ 기증관(전시관 2층)
⑤ 조각·공예관(전시관 3층) ⑥ 아시아관(전시관 3층)
⑦ 기획전시실(별도 전시관) ⑧ 특별전시실(전시관 1층)
⑨ 테마전시(전시관 1, 2층) ⑩ 어린이박물관(별도 전시관)
⑪ 야외전시실(야외석조물 공원)

C09. 위 C08번 문항의 [보기]에서, 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은?









- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| ① 선사·고대관(구석기~통일신라시대) (전시관 1층) | ② 중·근세관(고려~조선시대) (전시관 1층) |
| ③ 서화관(전시관 2층) | ④ 기증관(전시관 2층) |
| ⑤ 조각·공예관(전시관 3층) | ⑥ 아시아관(전시관 3층) |
| ⑦ 기획전시실(별도 전시관) | ⑧ 특별전시실(전시관 1층) |
| ⑨ 테마전시(전시관 1, 2층) | ⑩ 어린이박물관(별도 전시관) |
| ⑪ 야외전시실(야외석조물 공원) | |

C091. 그 이유는 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

- ① 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서
 ② 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서
 ③ 전시 내용이 풍부해서
 ④ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서
 ⑤ 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서
 ⑥ 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서
 ⑦ 전시실이 넓고 쾌적해서
 ⑧ 기타 (구체적으로 :)

C10. 오늘 보신 유물 중에 가장 기억에 남거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까?

보기카드를 보고 하나만 표시해 주십시오.

<p>① 경천사십층석탑</p> 	<p>② 신라 금관</p> 	<p>③ 빗살무늬 토기</p> 	<p>④ 고구려 벽화</p> 
<p>⑤ 반가사유상</p> 	<p>⑥ 감은사 터 동탑 사리구</p> 	<p>⑦ 칠보무늬 향로</p> 	<p>⑧ 매화 대나무무늬 항아리</p> 

- | | | |
|-----------|----------------|----------------|
| ① 경천사십층석탑 | ② 신라 금관 | ③ 빗살무늬 토기 |
| ④ 고구려 벽화 | ⑤ 반가사유상 | ⑥ 감은사 터 동탑 사리구 |
| ⑦ 칠보무늬 향로 | ⑧ 매화 대나무무늬 항아리 | ⑨ 기타() |

C111. 그 이유는 무엇입니까?

C11. 이전에 방문한 박물관들과 비교하여 국립중앙박물관이 개선해야 될 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 평범한 전시 내용 ② 불편한 전시환경
- ③ 이해하기 어려운 전시해설 ④ 부족한 편의시설
- ⑤ 불친절한 관람객서비스
- ⑥ 기타 (구체적으로 : _____)

기타 일반 사항

응답자 기본 사항							
DQ1. 성 별	① 남성		② 여성				
DQ2. 응답자 직업	① 학생	② 취업준비생	③ 직장인	④ 주부	⑤ 전문직	⑥ 자영업	⑦ 은퇴
	⑧ 기타 (

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사 (외국인)

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 전시, 서비스에 대한 만족도와 이용행태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다.

본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제11690호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2016. 8.

(주)마크로밀엠브레인

실사 담당자: 이소양 차장 (02-3406-3853)

응답자 기본 사항	
SQ1. 국 적	① 중국 ② 일본 ③ 동남아 ④ 구미/기타(구체적으로:)
SQ2. 면접 일자	① 주중 ② 주말

PART A. 배경정보

A01. 귀하의 한국 방문 유형은 무엇인가요?

- ① 관광객  A011로 이동 ② 거주자(6개월 이상)

A011. (A01: ① 응답자) 귀하의 한국 체류기간(입국에서 출국까지)은 어느 정도 되십니까?

- ① 1주 이내 ② 2주 이내 ③ 2주~1달 ④ 2~3개월 ⑤ 4~5개월 ⑥ 6개월 이상

A02. 한국을 방문하신 주된 목적은 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주십시오.

- ① 취업/업무 ② 학업이나 연구
③ 관광 ④ 가족이나 친구 방문
⑤ 기타 ()

A03. 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

- ① 개별 자유 여행 ② 패키지여행 ③ 단체 여행(회사, 학교, 어학당 등)
④ 기타 ()

A031. (A03: ①, ② 응답자) 국립중앙박물관 방문 결정은 본인이 직접 하셨습니까?

- ① 본인이 직접 결정 ② 다른 사람이 결정 

A032. (A031: ① 응답자) 국립중앙박물관 방문을 결정하게 된 이유는 무엇입니까?

- ① 특정 전시관이나 유물을 보기 위해 (전시관/유물의 이름을 말씀해 주세요:)
② 한국의 역사에 대한 호기심
③ 한국의 생활사에 대한 호기심
④ 일반적 한국문화 체험
⑤ 학문·연구를 위한 전문적 관심
⑥ 기타 ()

A04. 국립중앙박물관을 모두 몇 번 방문하셨나요?

- ① 오늘 첫 방문 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 이상(몇 회 방문? : 약 회)

A05. 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- ① 지하철 ② 시내버스 ③ 시티투어버스 ④ 관광버스
⑤ 자가용 ⑤ 도보 ⑥ 기타 ()

A06. 다음은 국립중앙박물관에서 머무른 시간에 대한 질문입니다. (보기카드 제시)

	분야별 활동	머무른 시간
A06	1. 상설전(야외전시장 포함)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간	___ 시간 ___ 분
	2. 특별·테마전을 관람하는데 걸린 대략적인 시간	___ 시간 ___ 분
	3. 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간	___ 시간 ___ 분

PART B. 전시 만족도 평가

B01. 다음은 국립중앙박물관 상설 전시(야외전시장 포함)의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B01	1. 다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시 내용이 이해하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 전시 내용과 설명이 정확하다. (신뢰가 간다.)	1	2	3	4	5	6	7
	5. 전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다.	1	2	3	4	5	6	7

B016. 위 내용을 모두 고려했을 때, 상설 전시의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B02. 다음은 국립중앙박물관의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B02	1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 관람 정보를 수집하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. 민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B026. 위 내용을 모두 고려했을 때, 요구사항 처리 신속성, 안내 직원의 응대 친절성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B03. 다음은 국립중앙박물관의 환경 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B03	1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 박물관 위치를 찾아오기 편리하다. (도로/보도 표지판, 버스/지하철 등의 안내 표지판 등)	1	2	3	4	5	6	7
	4. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. 전시장 동선이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	6. 안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7

B037. 위 내용을 모두 고려했을 때, 이용 편의성, 환경 쾌적성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B04. 다음은 국립중앙박물관 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B04	1. 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B044. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 공익성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B05. 국립중앙박물관의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B05	1. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 박물관 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고려할 때, 기대한 것에 비해 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 국립중앙박물관에 호감을 갖게 되었다.	1	2	3	4	5	6	7

B06. 국립중앙박물관 전시의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B06	1. 국립중앙박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시를 추천할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7

PART C. 박물관 관람객 이용 형태 조사

C01. 방문하기 전, 국립중앙박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

보신 적이 있는 곳을 모두 선택하여 주십시오.

- ① 국립중앙박물관 누리집

② 한국관광공사 누리집

③ 공항 내 관광안내 소책자

④ 한국 내 관광안내센터의 안내.소책자

⑤ 여행관련정보 웹사이트

⑥ SNS(블로그, 트위터 등)

⑦ 주변사람의 소개·추천

⑧ 현수막, 포스터 등

⑨ 여행 안내책자

⑩ 여행사

⑪ 호텔에서의 안내·추천

⑫ 한국 내 TV, 신문 등

⑬ 기타 ()

⑭ 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App)

⑮ 정보를 찾아보지 않았음 **C02번으로**

C011. 위에서 응답하신 국립중앙박물관 관련 정보 중 방문을 결정하시는 데에 중요하게 영향을 미친 것은 무엇입니까? C01번에서 선택한 보기 중에서 하나만 골라 주십시오.

() (구체적으로 :)

C02. 국립중앙박물관을 방문하실 때 가장 중요하게 고려했던 점은 무엇입니까?

- ① 주변 방문지와의 연계성

② 국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램

③ 관람 비용

④ 전시해설

⑤ 전시환경

⑥ 언어편리성

⑦ 한국 문화시설로서의 대표성

⑧ 여행 일정

⑨ 기타 ()

C03. 국립중앙박물관 외에 한국의 전통 문화를 이해하거나 체험하기 위해 고려했던 곳은 어디입니까?

- ① 경복궁

② 창덕궁

③ 국립민속박물관

④ 서울역사박물관

⑤ 삼성미술관 리움

⑥ 북촌 한옥마을

⑦ 남산골 한옥마을

⑧ 인사동

⑨ 기타 ()

C04. 다음 중 이용해 보신 시설에 O표 해 주시고, 해당 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동		이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C04	1. 실외 안내시설/표지판		1	2	3	4	5	6	7
	2. 안내데스크		1	2	3	4	5	6	7
	3. 카페/식당		1	2	3	4	5	6	7
	4. 편의점		1	2	3	4	5	6	7
	5. 문화상품점		1	2	3	4	5	6	7
	6. 물품보관소		1	2	3	4	5	6	7
	7. 주차시설		1	2	3	4	5	6	7
	8. 실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)		1	2	3	4	5	6	7
	9. 실외 편의시설(벤치, 휴게공간 등)		1	2	3	4	5	6	7
	10. 유모차/휠체어 대여		1	2	3	4	5	6	7
	11. 화장실		1	2	3	4	5	6	7

C042. (C04: ⑤,⑥,⑦ 응답자) 어떤 점에서 불충분하다고 생각하십니까?

C05. (문화상품점 이용자) 문화상품점에서 기념품을 구매하셨습니다?

① 구매

② 비구매  C051로 이동

C051. (C05: ② 응답자) 문화상품점에서 기념품을 구매하지 않으신 이유는 무엇입니까?

① 기념품이 필요하지 않아서

② 기념품이 구매할 만큼 매력적이지 않아서

③ 가격이 비싸서

④ 품질이 나빠서

⑤ 기념품이 한국적이지 않아서

⑥ 박물관을 대표하는 상품이 없어서

⑦ 기타 ()

C06. 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시해설 보조기구에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동		이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C06	1. 전시 안내 소책자		1	2	3	4	5	6	7
	2. 모바일 기기(PDA 또는 MP3)		1	2	3	4	5	6	7
	3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)		1	2	3	4	5	6	7
	4. 전시관에서 상영되는 안내 영상물		1	2	3	4	5	6	7
	5. 자원봉사자의 전시해설		1	2	3	4	5	6	7
	6. 스마트폰 어플리케이션(App)		1	2	3	4	5	6	7

① 모바일(PDA 또는 MP3)서비스 ② 자원봉사자의 전시해설 서비스

③ 전시관 내 안내 영상물 ④ 전시 안내 소책자 또는 도록

⑤ 실제 체험해 볼 수 있는 전시방법 도입
 (원하는 체험전시 방법: _____)

⑥ 기타 (_____)

①~⑥ 상설전시

1층

① 선사·고대관 ② 중·근세관

2층

③ 서화관 ④ 기증관

3층

⑤ 조각·공예관 ⑥ 아시아관

⑦ 기획전시

⑧ 특별전시

⑨ 테마전시

⑩ 어린이 박물관

⑪ 야외전시

- ① 선사·고대관(구석기~통일신라시대)(전시관 1층)
- ② 중·근세관(고려~조선시대)(전시관 1층)
- ③ 서화관(전시관 2층)
- ④ 기증관(전시관 2층)
- ⑤ 조각·공예관(전시관 3층)
- ⑥ 아시아관(전시관 3층)
- ⑦ 기획전시실(별도 전시관)
- ⑧ 특별전시실(전시관 1층)
- ⑨ 테마전시(전시관 1, 2층)
- ⑩ 어린이박물관(별도 전시관)
- ⑪ 야외전시실(야외석조물 공원)

C081. 위 C08번 문항의 [보기]에서, 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은 어디입니까?









- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| ① 선사·고대관(구석기~통일신라시대)(전시관 1층) | ② 중·근세관(고려~조선시대)(전시관 1층) |
| ③ 서화관(전시관 2층) | ④ 기증관(전시관 2층) |
| ⑤ 조각·공예관(전시관 3층) | ⑥ 아시아관(전시관 3층) |
| ⑦ 기획전시실(별도 전시관) | ⑧ 특별전시실(전시관 1층) |
| ⑨ 테마전시(전시관 1, 2층) | ⑩ 어린이박물관(별도 전시관) |
| ⑪ 야외전시실(야외석조물 공원) | |

C082. 그 이유는 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

- ① 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서
 ② 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서
 ③ 전시 내용이 풍부해서
 ④ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서
 ⑤ 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서
 ⑥ 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서
 ⑦ 전시실이 넓고 쾌적해서
 ⑧ 기타 (구체적으로 :)

C09. 오늘 보신 유물 중에 가장 기억에 남거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까?

보기카드를 보고 하나만 표시해 주십시오.

<p>① 경천사십층석탑</p> 	<p>② 신라금관</p> 	<p>③ 빗살무늬토기</p> 	<p>④ 고구려벽화</p> 
<p>⑤ 반가사유상</p> 	<p>⑥ 감은사 터 동탑 사리구</p> 	<p>⑦ 칠보무늬 향로</p> 	<p>⑧ 매화 대나무무늬 항아리</p> 

- | | | |
|-----------|----------------|----------------|
| ① 경천사십층석탑 | ② 신라금관 | ③ 빗살무늬토기 |
| ④ 고구려 벽화 | ⑤ 반가사유상 | ⑥ 감은사 터 동탑 사리구 |
| ⑦ 칠보무늬 향로 | ⑧ 매화 대나무무늬 항아리 | ⑨ 기타() |

C091. 그 이유는 무엇입니까?

① 테마 전시 기획	→ C101. 흥미 있는 테마 ()
② 체험 전시 기획	→ C102. 체험하고 싶은 한국 문화 ()
③ 교육 프로그램	→ C103. 참여하고 싶은 교육 프로그램 ()
④ 외국인 편의시설 증설	→ C104. 필요한 편의시설 ()
⑤ 관람 안내 개선	→ C105. 개선이 필요한 관람 안내 ()
⑥ 기타 ()

① 경복궁	② 창덕궁·창경궁	③ 국립민속박물관
④ 서울역사박물관	⑤ 전쟁기념관	⑥ 삼성미술관 리움
⑦ 북촌 한옥마을	⑧ 남산골 한옥마을	⑨ 인사동
⑩ 동대문	⑪ 남대문	⑫ 남산 타워
⑬ 명동	⑭ 기타 ()	

DQ1. 성별	① 남성 ② 여성
DQ2. 나이	()

224



--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사 (단체 인솔자)

LIST ID :

--	--	--	--	--	--

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 전시, 서비스에 대한 만족도와 이용행태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다.



본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제1169호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원할한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2016. 8.

(주)마크로밀엠브레인

실사 담당자: 이소양 차장 (02-3406-3853)

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	만 _____ 세 ① 만 19세 미만  조사종료 ② 만 65세 이상  조사종료 ③ 만 19세-29세 ④ 30대 ⑤ 40대 ⑥ 50대 ⑦ 만 60세 이상 65세 미만	
SQ2. 면접 일자	8월 ____ 일	① 주중 ② 주말
SQ3. 인솔 단체	① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교 ④ 대학 이상 학교 ⑤ 회사 ⑥ 기타 ()	

PART A. 전시 만족도 평가

A01. 다음은 국립중앙박물관을 단체로 관람하시기에 전시(야외전시장 포함)의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
A01	1. 다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시 내용이 이해하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 전시 내용과 설명이 정확하다. (신뢰가 간다.)	1	2	3	4	5	6	7
	5. 전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다.	1	2	3	4	5	6	7

A16. 위 내용을 모두 고려했을 때, 상설 전시의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

A02. 다음은 국립중앙박물관의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
A02	1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 관람 정보를 수집하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. 민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다.	1	2	3	4	5	6	7

A026. 위 내용을 모두 고려했을 때, 요구사항 처리 신속성, 안내 직원의 응대 친절성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

A03. 다음은 국립중앙박물관의 환경 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
A03	1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 사전 예약 제도 절차가 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 박물관 위치를 찾아오기 편리하다. (도로/보도 표지판, 버스/지하철 등의 안내 표지판 등)	1	2	3	4	5	6	7
	5. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
	6. 전시장 동선이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	7. 안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7

A038. 위 내용을 모두 고려했을 때, 이용 편의성, 환경 쾌적성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

A04. 다음은 국립중앙박물관 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
A04	1. 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

A044. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 공익성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

A05. 국립중앙박물관의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
A05	1. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 박물관 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고려할 때, 기대한 것에 비해 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 국립중앙박물관에 호감을 갖게 되었다.	1	2	3	4	5	6	7

A06. 국립중앙박물관 전시의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
A06	1. 국립중앙박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시를 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 국립중앙박물관의 전시가 국민의 삶의 질 향상 및 행복에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 국립중앙박물관의 전시가 우리나라의 문화 예술 진흥 및 육성에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

PART B. 단체 관람 이용 관련

B01. 체험학습(방문) 또는 단체관람 장소로 국립중앙박물관을 선택하신 이유는 무엇입니까?

- ① 교육적 효과 때문에

② 많은 학생 또는 인원을 수용할 수 있기 때문에

③ 저렴한 비용 때문에

④ 교통과 주차의 편리성 때문에

⑤ 단체장 또는 기관장의 의사결정에 따라

⑥ 기타 ()

사전예약제에 대해 알고 계셨는지요?

--

① 예 B061로 이동 ② 아니오 DQ1로 이동

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5 B062로 이동	6 B062로 이동	7 B062로 이동

① 청년멘토의 수 부족 ② 충분한 시간 배정
 ③ 청년멘토의 전시해설 수준 ④ 청년멘토의 학생 통제 방법 교육
 ⑤ 기타 ()

응답자 기본 사항

DQ1. 성 별	① 남성	② 여성
DQ2. 거주지역	① 서울 (구) ② 경기 (시/군)	
	③ 인천 ④ 대전 ⑤ 대구 ⑥ 울산 ⑦ 광주 ⑧ 부산	
	⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북	
	⑮ 경남 ⑯ 제주 ⑰ 해외거주	

230



--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사 (전시해설)

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 전시해설 서비스에 대한 만족도와 이용행태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다.

본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제11690호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2016. 8.

(주)마크로밀엠브레인

실사 담당자: 이소양 차장 (02-3406-3853)

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	만 _____ 세 ① 만 19세 미만 <input type="checkbox"/> 조사종료 ② 만 65세 이상 <input type="checkbox"/> 조사종료 ③ 만 19세-29세 ④ 30대 ⑤ 40대 ⑥ 50대 ⑦ 만 60세 이상 65세 미만	
SQ2. 면접 일자	8월 ____ 일	① 주중 ② 주말
SQ3. 전시해설 이용 여부	① 이용 ② 비이용 <input type="checkbox"/> 조사종료	
SQ4. 이용한 전시해설	① 전관 해설 ② 전시관별 해설 ③ 스마트큐레이터 전시해설 <input type="checkbox"/> 조사종료	
SQ5. 전시관별 해설을 이용한 전시관 (복수 응답) (보기카드 제시)	① 선사·고대관(구석기~발해)(전시관 1층) ② 중·근세관(고려~조선시대)(전시관 1층) ③ 서화관(전시관 2층) ④ 기증관(전시관 2층) ⑤ 조각·공예관(전시관 3층) ⑥ 아시아관(전시관 3층)	


[보기카드]

PART A. 배경정보

A01. 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

- ① 가족친구와 함께 여가를 보내기 위해서 ② 원하는 지식과 정보를 얻기 위해
- ③ 학교 또는 기관의 단체 관람 ④ 숙제과제를 위해
- ⑤ 기타 (구체적으로 : _____)

A02. 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?

- ① 가족  A021로 이동
- ② 친구동료 ③ 혼자 ④ 학교/기관의 단체관람 ⑤ 기타(_____)

A021. (Q02. 1) 응답자 중) 가족 중 누구와 함께 오셨습니까?(모두 응답)

- ① 배우자 ② 자녀 ③ 부모님 ④ 조부모 ⑤ 기타 친척

A03. 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- ① 있다  A031로 이동 ② 없다

A031. (A03. ① 응답자만) 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

(약 _____회)

A04. 전시 관람과 휴식 등을 모두 포함해서 박물관에 머무르신 시간은 총 얼마나 되시나요?

_____시간 _____분

A05. 전시 해설을 듣는데 걸린 시간은 총 얼마나 되시나요?

_____시간 _____분

PART B. 전시해설 대한 정보, 안내 활용

B01. 오늘 전시해설은 어느 분에게 들으셨나요?

- ① 박물관 전시해설사 ② 자원봉사 전시해설자 ③ 잘 모름

B02. 오늘 국립중앙박물관을 방문하시기 전에 전시해설이 있다는 것을 알고 계셨습니까?

- ① 예  B03으로 이동 ② 아니요  B04로 이동

B03. (B02에 ① 응답자)알고 계셨다면, 전시해설과 관련한 정보는 주로 어떤 경로로 얻으셨습니까?(단수 응답)

- ① 박물관 누리집 ② 인터넷 게시물(카페, 블로그, 미니홈피 등)
- ③ TV 방송 ④ 신문이나 잡지에 난 기사
- ⑤ 주변 사람의 소개를 통해 ⑥ 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App)
- ⑦ 기타 (구체적으로 : _____)

B04. (B02에 ② 응답자)모르고 계셨다면, 전시해설을 어떻게 이용하시게 되었습니까?

- ① 안내직원의 추천 ② 박물관 브로슈어를 보고
- ③ 박물관 내 홍보영상 ④ 전시실에서 우연하게
- ⑤ 기타 (구체적으로 : _____)

B05. 전시해설과 관련하여 다음 사항에 대해 얼마나 만족하셨습니다까? 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

구분	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B05 1. 전시해설 정보를 얻을 수 있는 경로가 갖춰져 있다. (누리집, 블로그, 커뮤니티, SNS, 브로슈어, 안내직원 추천, 홍보영상 등)	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시 해설 서비스 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7

B06. 전시해설과 관련하여 다음 사항이 잘 이루어졌는지 응답해 주십시오.

구분	그렇다	그렇지 않다
B06 1. 정해진 시간에 해설사가 대기하고 있었으며, 정시에 해설이 시작되었다.	1	2
2. 정해진 장소에서 해설이 시작되었다.	1	2
3. 시작 전 전시해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다.	1	2
4. 정해진 해설시간(1시간) 동안 진행되었다.	1	2
5. 정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다. (전관 해설: 1~3층 대표 소장품 설명) (전시관별 해설: 해당 관별 전체에 대한 설명)	1	2

B07. 오늘 들으신 전시 해설시간이 적당하다고 생각하십니까?

① 그렇다

② 아니다

B071. 그럼, 적당한 전시 해설 시간이 어느 정도라고 생각하십니까?
_____시간 _____분

PART C. 전시 만족도 평가

C01. 다음은 전시해설의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C01 1. (편의성) 전시해설에 사용된 용어가 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. (편의성) 해설 유물 선정이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
3. (전문성) 전시해설의 내용이 전문적이다.	1	2	3	4	5	6	7
4. (전문성) 전시해설의 설명을 이해하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
5. (혁신성) 전시 서비스 개선을 위해 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7

C016. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하십니까?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

C02. 다음은 전시해설 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C02	1. (대응성) 담당자 응대가 신속하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. (대응성) 관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. (지원성) 전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. (공감성) 담당자 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. (공감성) 전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다.	1	2	3	4	5	6	7

C026. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설 서비스의 전달 과정에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

C03. 다음은 전시해설 환경 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C03	1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 박물관 위치가 찾아오기 편리하다. (도로/보도 표지판, 버스/지하철 등의 안내 표지판 등)	1	2	3	4	5	6	7
	4. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
	5. 전시해설의 동선이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	6. 전시해설자(도슨트)의 용모가 친근하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7

C037. (C035에 ⑤,⑥,⑦ 응답자)

동선이 불편하셨다면 어떤 점 때문이신가요?

- ① 동선이 복잡하다 .
- ② 동선이 다른 관람객과 겹친다.
- ③ 중간에 앉아서 쉬는 시간이 필요하다.
- ④ 계단·에스컬레이터 이용이 불편하다.
- ⑤ 기타(_____)

C038. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설의 서비스 환경에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

C04. 다음은 전시해설의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C04	1. 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 중앙박물관의 전시해설은 우리나라 문화를 알리는 데 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

C043. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설 서비스의 공익성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

C05. 전시해설의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C05	1. 전시해설 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 전시해설 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고려할 때, 기대한 것에 비해 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전시해설 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전시해설 서비스에 호감을 갖게 되었다.	1	2	3	4	5	6	7

C06. 국립중앙박물관 전시해설의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
C06	1. 전시해설 서비스를 계속 이용할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시해설을 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 국립중앙박물관의 전시해설이 국민의 삶의 질 향상 및 행복에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 국립중앙박물관의 전시해설이 우리나라의 문화 예술 진흥 및 육성에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

1) 기타 일반 사항

DQ1. 성별	① 남성 ② 여성
DQ2. 직업	① 중고등학생 ② 대학생 ③ 급여생활자 ④ 주부 ⑤ 전문직 ⑥ 자영업 ⑦ 기타 ()
DQ3. 거주지역	① 서울 (구) ② 경기 (시/군) ③ 인천 ④ 대전 ⑤ 대구 ⑥ 울산 ⑦ 광주 ⑧ 부산 ⑨ 강원 ⑩ 충북 ⑪ 충남 ⑫ 전북 ⑬ 전남 ⑭ 경북 ⑮ 경남 ⑯ 제주 ⑰ 해외거주

DQ4. 국립중앙박물관의 전시해설에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆



--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사 (누리집)

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 누리집에 대한 만족도와 이용행태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다.

본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제11690호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2016. 8.

(주)마크로밀엠브레인

PART A. 배경정보

A01. 국립중앙박물관 누리집은 어떤 경로로 방문하셨습니까?

- ① 인터넷 검색을 통해서(사용한 검색어:)
- ② 직접 주소창에 박물관 주소를 입력
- ③ 다른 누리집에서 국립중앙박물관의 광고나 배너, 링크를 통해
- ④ 블로그, 트위터, 페이스북 등 SNS의 링크를 통해서
- ⑤ 기타(구체적으로:)

A02. 국립중앙박물관 누리집을 방문하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 국립중앙박물관의 상설전시/기획특별전시 관람을 위한 정보 파악을 위해
- ② 교육, 공연, 행사에 참여하기 위한 일정과 프로그램 확인을 위해
- ③ 국립중앙박물관 소장 유물 자료 혹은 학술자료 이용을 위해
- ④ 국립중앙박물관 소개/연혁/위치 등 기관에 대한 정보 파악을 위해
- ⑤ 의견개진 또는 민원을 위해
- ⑥ 기타 : (구체적으로:)

A03. 국립중앙박물관 누리집을 얼마나 자주 방문하시나요?

- ① 하루에 한 번 이상 ② 2-3일에 한 번정도 ③ 일주일에 한 번정도
- ④ 보름에 한 번정도 ⑤ 한달에 한 번정도 ⑥ 몇 달에 한 번정도
- ⑦ 거의 방문하지 않는다

A04. 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다

A05. 국립중앙박물관 누리집의 온라인 회원이십니까?

- ① 회원 ② 비회원 ③ 잘 모르겠다

A06. (Q05 1) 응답자만 이메일을 통해 국립중앙박물관의 소식 메일링서비스를 받고 계십니까?

- ① 받고 있다 ② 받고 있지 않다 ③ 잘 모르겠다

PART B. 박물관 누리집 만족도 평가

B01. 다음은 국립중앙박물관 누리집 콘텐츠의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다.
해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B01	1. 제공하는 콘텐츠가 다양하다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 제공하는 콘텐츠가 유용하다	1	2	3	4	5	6	7
	3. 제공하는 콘텐츠가 전문적이다	1	2	3	4	5	6	7
	4. 제공하는 콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)	1	2	3	4	5	6	7
	5. 제공하는 콘텐츠가 참신하다(독창적이다)	1	2	3	4	5	6	7


B016. 위 내용을 모두 고려했을 때, 콘텐츠의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B02. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다.
해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B02	1. 고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트된다	1	2	3	4	5	6	7
	3. 시스템이 안정적이다	1	2	3	4	5	6	7
	4. 접속 및 다운로드 속도가 빠르다	1	2	3	4	5	6	7
	5. 고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B026. 국립중앙박물관 누리집을 통해 서비스를 문의하거나 자료를 요청해 본 경험이 있으십니까?

① 있다  B03으로 이동

② 없다  B034로 이동

B03. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 담당자 응대 친절성에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B03	1) 문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 신속하다	1	2	3	4	5	6	7
	2) 문의 또는 자료 요청시, 처리 결과가 정확하다	1	2	3	4	5	6	7
	3) 문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다	1	2	3	4	5	6	7

B034. 위 내용을 고려했을 때, 요구사항 처리 신속성, 담당자 응대 친절성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B04. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 이용 편의성 수준에 대한 질문입니다.
해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B04	1. 메뉴 구성 및 배열이 편리하다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 검색이 편리하다	1	2	3	4	5	6	7
	3. 전반적인 디자인이 마음에 든다	1	2	3	4	5	6	7
	4. 전반적인 색감이 마음에 든다	1	2	3	4	5	6	7

B045. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 이용 편의성, 디자인 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B05. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다.
해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B05	1. 올바른 문화 인식 향상에 기여한다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B053. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 공익성, 안전성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B06. 국립중앙박물관 누리집의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B06	1. 서비스 품질, 전달, 환경, 사회 측면 등을 모두 고려할 때, 전반적으로 만족한다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고려할 때, 기대한 것에 비해 전반적으로 만족한다	1	2	3	4	5	6	7

B07. 국립중앙박물관 누리집 서비스의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
B07	1. 국립중앙박물관의 누리집을 다시 이용할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7
	2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관 누리집 이용을 추천할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7
	3. 국립중앙박물관 누리집 서비스가 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 국립중앙박물관 누리집 서비스는 우리나라의 문화 예술 진흥 및 육성에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

B08. 누리집의 각 메뉴에 대해 이용 경험이 있는 메뉴를 모두 표시해 주세요.

- ① 관람정보 (관람안내, 전시 해설안내, 예약예매안내 등)
- ② 전시 (상설전시, 기획특별전시, 전시 도록 등)
- ③ 교육 (교육소개, 교육안내, 교육자료 등)
- ④ 행사/참여 (문화행사, 큐레이터와의 대화, 전자민원 등)
- ⑤ 소장품 (큐레이터 추천유물, 소장품검색, 유물용어사전 등)
- ⑥ 학술 (정기간행물, 조사연구현황, 연구보고서 등)
- ⑦ 소개 (연혁 및 발자취, 조직 및 업무, 자료실 등)
- ⑧ 정보공개 (제도 안내, 정보공개자료, 정보공개청구신청 등)

B09. [Prog: B08 이용 경험 메뉴만 제시]

누리집의 각 메뉴에 대해 어느 정도 만족하십니까?

메뉴 구분/평가	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 관람정보 (관람안내, 전시 해설안내, 예약예매안내 등)	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시 (상설전시, 기획특별전시, 전시 도록 등)	1	2	3	4	5	6	7
3. 교육 (교육소개, 교육안내, 교육자료 등)	1	2	3	4	5	6	7
4. 행사/참여 (문화행사, 큐레이터와의 대화, 전자민원 등)	1	2	3	4	5	6	7
5. 소장품 (큐레이터 추천유물, 소장품검색, 유물용어사전 등)	1	2	3	4	5	6	7
6. 학술 (정기간행물, 조사연구현황, 연구보고서 등)	1	2	3	4	5	6	7
7. 소개 (연혁 및 발자취, 조직 및 업무, 자료실 등)	1	2	3	4	5	6	7
8. 정보공개 (제도 안내, 정보공개자료, 정보공개청구신청 등)	1	2	3	4	5	6	7

B10. 국립중앙박물관 누리집을 개선 및 강화한다면 어느 부문을 가장 집중적으로 개선하여야 한다고 생각하십니까?

- ① 디자인/구성 부문 ② 정보(콘텐츠) 부문 ③ 시스템 성능 부문

B11. 국립중앙박물관 누리집에 개선이 필요하다고 생각되는 부분은 무엇입니까?

기타 일반 사항

DQ1. 귀하의 나이대(만 나이)는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 이상

DQ2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남자 ② 여자

DQ3. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

- ① 관리자 ② 전문가 및 관련 종사자 ③ 사무 종사자
 ④ 서비스 종사자 ⑤ 판매 종사자 ⑥ 농림어업 종사자
 ⑦ 기능원 및 관련 기능 종사자 ⑧ 장치, 기계조작 및 조립 종사자
 ⑨ 단순노무 종사자 ⑩ 자영업 ⑪ 학생 ⑫ 전업주부
 ⑬ 무직

DQ4. 귀하의 거주지역은 어디입니까?

- | | | | | |
|---------|-----------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 경기 | ③ 인천 | ④ 대전 | ⑤ 대구 |
| ⑥ 울산 | ⑦ 광주 | ⑧ 부산 | ⑨ 강원 | ⑩ 충북 |
| ⑪ 충남/세종 | ⑫ 전북 | ⑬ 전남 | ⑭ 경북 | ⑮ 경남 |
| ⑯ 제주 | ⑰ 기타/해외거주 | | | |

◆ **설문에 응해주셔서 감사합니다.** ◆