



국립중앙박물관
NATIONAL MUSEUM OF KOREA

국립중앙박물관 고객만족도조사 보고서

2015. 10

macromill
embrain

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	65
13. 전시 유물 만족 이유	67
14. 타 박물관 비교 국립중앙박물관이 개선해야 할 부분	68

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	125
15. 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력	128
16. 한국 여행간 방문(예정) 명승지	132
17. 국립중앙박물관 개선 사항	136

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 홈페이지 만족도

제1절 박물관 홈페이지에 대한 만족도	189
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	189
2. 선행 품질 요인 PCSI	190
3. 만족 요인 PCSI	191
4. 성과 요인 PCSI	192
5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질	193
6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질	194
7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질	195
8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질	196
9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석	197
제2절 홈페이지 이용 행태	198
1. 국립중앙박물관 방문 유형	198
2. 홈페이지 방문 이유	199
3. 홈페이지 방문 빈도	200
4. 국립중앙박물관 직접 방문 경험	201
5. 홈페이지 온라인 회원 여부	202
6. 홈페이지 메뉴 이용률	203
7. 홈페이지 메뉴별 만족도	204
8. 홈페이지 우선 개선 필요 영역	205

7장 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 홈페이지> 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. 7.(금)~8. 14.(금)/ 8일간		8. 7.(금)~8. 16.(일)/ 10일간
조사 규모	800명	186명	400명
표본 추출 방법	계통 추출법 (매 K번째에 해당되는 추출 단위를 뽑는 추출법)		
자료 수집 방법	출구 조사		
오차 범위 (95% 신뢰 수준)	±3.4%	±7.2%	±4.9%
조사 수행 기관	마크로밀엠브레인		

2. 내국인 단체

구분	내용
조사 대상	내국인 단체 인솔자
실사 기간	8. 7.(금)~8. 14.(금)/ 8일간
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	마크로밀엠브레인

3. 홈페이지 이용 고객

구분	내용
조사 대상	국립중앙박물관 홈페이지 이용객
실사 기간	8. 10.(월)~9. 2.(수)/ 23일간
조사 규모	128명
자료 수집 방법	온라인 설문
오차 범위 (95% 신뢰 수준)	±8.7%
조사 수행 기관	마크로밀엠브레인

3. 조사 과정

조사 설계

설문 개발

실사 준비

실사 진행

- 면접원 교육
- 설문 복사
- 설문장소 세팅

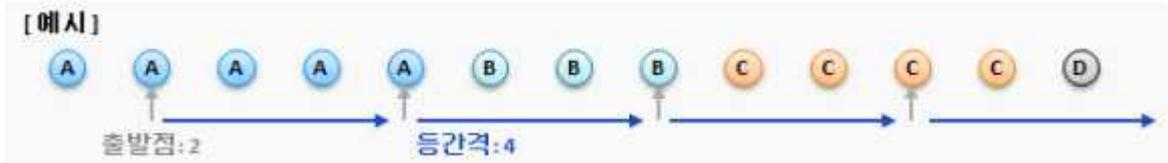
- 1차 에디팅
- 2차 에디팅 후
편집

- 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)	홈페이지 이용객 (0.5)
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 (2015년-2014년)	+1.8	+4.3	-12.4	+1.9	+1.4	-2.8

*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	88.8	88.7
		상대적 만족	88.2	
		감정적 만족	89.0	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	83.3	84.6
		과정 만족	81.7	
		환경 만족	88.6	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	87.4	87.4
내국인 방문객 PCSI				87.2
외국인 방문객 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	73.0	73.7
		상대적 만족	73.7	
		감정적 만족	74.3	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	59.5	67.7
		과정 만족	68.4	
		환경 만족	75.2	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	75.3	75.3
외국인 방문객 PCSI				72.2
내국인 단체 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	91.8	92.2
		상대적 만족	92.0	
		감정적 만족	92.8	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	91.7	91.3
		과정 만족	89.0	
		환경 만족	93.3	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	93.0	93.0
내국인 단체 PCSI				92.1

3. 프로그램 만족도

구분		구성요소	점수	계
전시 해설 이용객	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	88.5	88.9
		상대적 만족	87.8	
		감정적 만족	90.4	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	84.8	86.3
		과정 만족	85.5	
		환경 만족	88.7	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	90.0	90.0
전시 해설 이용객 PCSI				88.3
홈페이지 이용객	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	75.8	74.5
		상대적 만족	73.3	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	76.2	71.9
		과정 만족	72.0	
		환경 만족	67.4	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	72.4	72.4
	홈페이지 이용객 PCSI			

4. 강약점 분석

가. 내국인 관람객

TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.4
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	91.9
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	91.8
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	90.5
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	89.8

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	76.2
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다	77.8
지원성	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다	79.3
전문성	내용이 이해하기 쉽다	79.8
대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다	80.8

나. 외국인 관람객

TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	88.2
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	85.4
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	83.6
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	82.3
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	82.2

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편익성	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	71.3
전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	72.2
전문성	전시 내용과 설명이 정확하다	74.0
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다	75.2
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	75.6

다. 내국인 단체

TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)	항목	설문 내용	점수 (점)
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	97.3	전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	86.7
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	96.2	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	87.0
편익성	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다	95.8	대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다	87.5
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.8	공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다	87.5
편익성	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	94.7	지원성	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다	87.5

라. 전시 해설 서비스

TOP5			BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)	항목	설문 내용	점수 (점)
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	92.3	혁신성	전시 서비스 개선을 위해 노력한다	81.8
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.2	대응성	관람객의 요구 사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	84.1
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	90.9	전문성	전시 해설의 내용이 전문적이다	84.4
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	90.9	심미성	전시 해설 동선이 적절하다	85.6
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	90.9	지원성	전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다	86.1

마. 홈페이지

TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
전문성	제공하는 콘텐츠가 정확하다 (신뢰가 간다)	81.1
공익성	올바른 문화 인식 향상에 기여한다	78.4
편익성	제공하는 콘텐츠가 유용하다	78.1
전문성	제공하는 콘텐츠가 전문적이다	77.9
편익성	제공하는 콘텐츠가 다양하다	76.2

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편리성	검색이 편리하다	64.5
편리성	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	65.8
혁신성	제공하는 콘텐츠가 참신하다 (독창적이다)	66.9
심미성	전반적인 디자인이 마음에 든다	70.8
지원성	접속 및 다운로드 속도가 빠르다	70.8

2장

내국인 관람객 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 87.2점임.
- 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중, '전반적 만족'이 88.7점으로 가장 높고, '요소 만족'이 84.6점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 90.6점으로 가장 높고, '전달 품질'이 80.6점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과 지수에서는 '기관 성과'가 91.0점으로 '사회 성과' 88.6점 보다 약간 더 높은 수준임.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 12개 요인 중에서는 '쾌적성'이 91.9점으로 가장 높게 나타난 반면, '혁신성'의 경우는 76.2점으로 상대적으로 낮은 수준임.

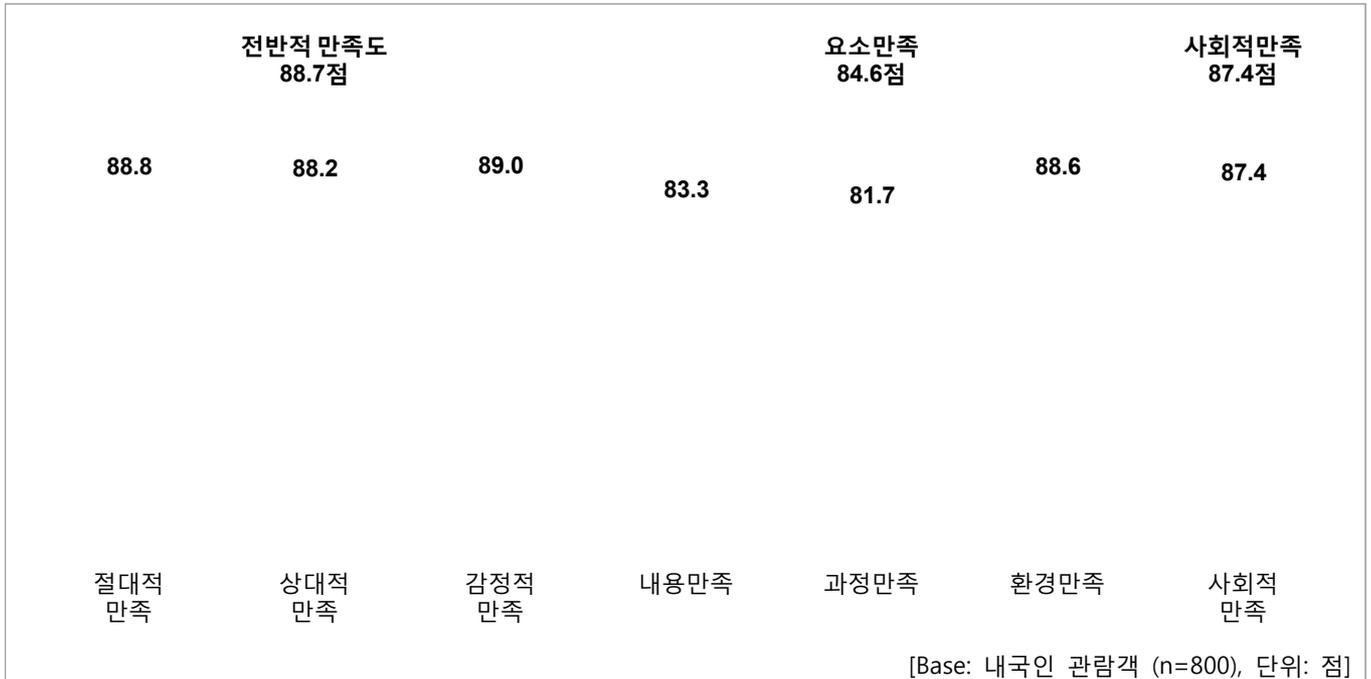


TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.4
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	91.9
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	91.8
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	90.5
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	89.8

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	76.2
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다	77.8
지원성	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다	79.3
전문성	내용이 이해하기 쉽다	79.8
대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다	80.8

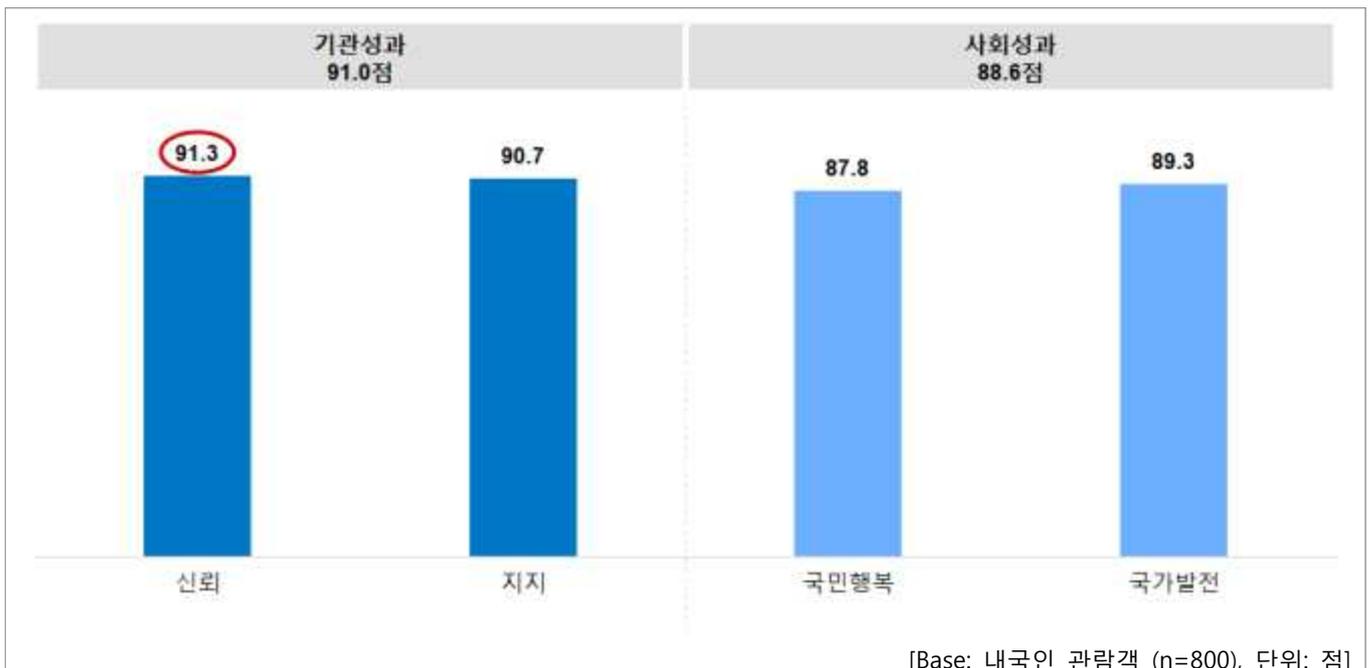
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '감정적 만족'이 89.0점으로 가장 높았으며, '과정 만족'의 경우는 81.7점으로 가장 낮게 나타남.



4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인에 대한 만족도는 '기관 성과'가 91.0점으로 '사회 성과' 88.6점 보다 더 높은 것으로 나타남.
- 세부적으로는 기관 성과에 해당되는 '신뢰'가 91.3점으로 가장 높았고, '국민 행복'이 상대적으로 다소 낮은 87.8점을 획득함.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족' 점수는 83.3점임.
- 세부 요인 가운데는 '내용의 유용성'이 87.7점으로 가장 높았으며, '내용과 디자인의 독창성' 부분이 76.2점으로 가장 낮은 만족 수준을 보임.



▷ '내용 만족'의 경우는 연령대가 높을수록, '비수도권' 거주에서 만족도가 상대적으로 높은 편임.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: 점]

		사례 수	내용 만족	전시물이 다양하다	내용이 유용하다	내용이 이해하기 쉽다	내용과 설명이 정확하다	내용과 디자인이 독창적이다
전체		(800)	83.3	85.9	87.7	79.8	82.6	76.2
성별	남성	(245)	82.7	84.3	86.5	79.4	81.5	76.5
	여성	(555)	83.6	86.6	88.3	80.0	83.2	76.1
연령	만19-29세	(148)	81.5	82.2	85.0	76.4	79.7	71.5
	30대	(281)	83.4	87.0	88.0	79.4	82.3	76.7
	40대	(331)	83.6	86.2	88.4	80.9	83.5	77.2
	50대 이상	(40)	87.5	88.8	90.4	87.1	88.8	81.3
동반 방문객	가족	(560)	84.0	86.7	88.3	80.2	83.0	77.5
	친구/동료	(167)	81.0	84.8	87.0	78.4	81.0	72.2
	혼자	(57)	83.9	84.5	87.1	77.8	83.9	74.0
	단체 관람	(44)	83.0	84.1	86.4	83.0	84.5	78.4
거주지역	서울/수도권	(639)	82.6	85.1	87.2	79.3	82.4	75.0
	비수도권	(161)	86.2	88.8	89.9	81.8	83.4	80.8
방문목적	가족/친구와 여가	(454)	82.9	85.2	87.1	79.1	81.8	75.0
	지식/정보 획득	(176)	84.0	87.8	89.3	79.5	83.8	77.1
	단체 관람	(38)	85.1	85.5	88.2	84.6	86.0	82.5
	숙제/과제	(132)	83.6	85.6	87.6	81.4	83.2	77.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	84.2	85.9	87.1	79.8	81.7	77.5
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	83.8	85.4	87.9	79.8	83.4	78.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	82.4	86.1	88.1	79.9	82.9	74.1
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	83.3	85.5	87.0	79.8	82.6	78.1
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	84.2	85.7	87.9	80.6	83.0	76.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	82.3	86.5	88.3	78.8	82.3	73.4

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 81.7점으로 나타남.
- 세부적으로는 '문의 사항 응대 친절성'이 83.7점으로 가장 높은 반면, '고객 불만 전달 수단 확보'는 77.8점으로 상대적으로 낮게 평가함.



▷ '과정 만족' 점수는 방문 목적이 '단체 관람'인 경우 상대적으로 높은 수준을 보임.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 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		(800)	81.7	80.8	81.3	79.3	83.7	77.8
성별	남성	(245)	82.7	81.2	82.0	79.8	84.8	79.5
	여성	(555)	81.3	80.6	81.0	79.0	83.2	77.1
연령	만19-29세	(148)	81.4	78.4	81.0	79.1	85.4	77.6
	30대	(281)	81.6	81.7	81.2	77.7	83.2	78.1
	40대	(331)	81.8	80.9	81.1	79.9	83.2	77.5
	50대 이상	(40)	82.9	82.9	85.4	85.8	85.0	79.6
동반 방문객	가족	(560)	81.6	81.2	81.2	79.8	83.0	78.7
	친구/동료	(167)	81.2	79.5	80.0	76.6	84.3	75.3
	혼자	(57)	85.1	80.7	83.3	81.3	89.5	78.4
	단체 관람	(44)	83.3	83.3	86.7	82.2	84.8	78.4
거주지역	서울/수도권	(639)	81.2	80.0	80.6	78.8	83.1	77.2
	비수도권	(161)	83.6	83.7	84.1	81.2	86.1	80.2
방문목적	가족/친구와 여가	(454)	81.0	80.6	80.6	78.5	83.6	76.8
	지식/정보 획득	(176)	83.5	81.3	81.8	79.6	86.1	78.1
	단체 관람	(38)	85.5	86.4	88.6	85.1	87.7	82.0
	숙제/과제	(132)	80.7	79.0	81.1	79.5	79.8	79.7
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	82.0	81.7	82.1	79.4	83.5	77.9
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	82.1	80.4	80.2	79.6	83.7	77.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	81.3	80.3	81.4	78.9	83.9	77.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	81.8	81.1	81.2	78.6	83.6	76.8
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	82.3	81.2	82.2	81.1	84.4	78.5
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	81.0	80.0	80.3	77.6	83.0	78.1

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 88.6점임.
- 세부 요인 중에서는 '외관 및 인테리어 심미성'에 대한 만족도가 92.4점으로 가장 높은 한편, '전시장 동선 적절성'의 경우는 84.3점으로 상대적으로 낮은 수준이나 전반적으로 80점 이상으로 높게 나타남.



▷ '환경 만족' 점수는 방문 목적이 '단체 관람'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 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		(800)	88.6	91.9	91.8	90.5	92.4	84.3	89.1
성별	남성	(245)	88.7	92.3	91.8	89.9	92.4	83.3	88.2
	여성	(555)	88.6	91.7	91.8	90.8	92.4	84.7	89.5
연령	만19-29세	(148)	88.0	91.0	91.9	90.3	92.6	81.5	88.6
	30대	(281)	89.0	92.7	91.6	90.2	92.9	85.1	90.0
	40대	(331)	88.6	91.6	91.7	90.8	92.0	84.6	88.6
	50대 이상	(40)	89.2	91.7	93.8	92.1	91.3	86.7	88.3
동반 방문객	가족	(560)	88.7	92.0	91.7	90.5	92.2	85.8	89.0
	친구/동료	(167)	88.1	91.0	91.6	91.4	93.3	82.0	89.7
	혼자	(57)	89.8	94.2	93.3	92.1	92.7	77.5	89.5
	단체 관람	(44)	89.0	92.4	92.8	86.7	91.7	84.8	88.3
거주 지역	서울/수도권	(639)	88.4	91.6	91.8	90.4	92.4	84.1	88.8
	비수도권	(161)	89.4	93.0	91.9	91.0	92.4	85.2	90.4
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	88.0	91.9	91.4	89.5	92.2	83.7	89.0
	지식/정보 획득	(176)	89.5	92.2	92.0	91.7	92.5	82.6	88.5
	단체 관람	(38)	90.8	94.7	95.2	88.2	93.9	87.3	91.2
	숙제/과제	(132)	89.0	90.7	91.8	93.2	92.6	87.8	89.5
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	89.4	93.0	92.3	91.3	92.8	84.0	88.5
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	88.3	92.0	91.1	89.9	92.3	85.3	90.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	88.3	91.0	91.8	90.3	92.2	84.0	88.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	87.8	91.6	91.3	90.5	92.3	84.3	89.2
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	89.6	92.6	92.3	90.6	92.4	85.3	89.8
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	88.4	91.3	91.7	90.5	92.6	83.0	88.1

8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 87.4점으로 나타남.
- 세부적으로는 '한국 문화 전파 기여도'가 89.8점으로 가장 높았고, '안전시설 구비성' 86.4점, '직원의 책임 의식' 86.0점 순이었으며, 모두 85점 이상의 높은 평가를 받음.



- ▷ '사회적 만족' 점수는 '50대 이상' 연령층, 동반 방문객별로 '혼자' 또는 '단체 관람'인 경우 비교적 높게 나타남.

[세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: 점]

		사례 수	사회적 만족	직원의 책임 의식이 높다	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	안전시설이 잘 구비되어 있다
전체		(800)	87.4	86.0	89.8	86.4
성별	남성	(245)	88.2	86.9	90.0	88.0
	여성	(555)	87.1	85.6	89.7	85.7
연령	만19-29세	(148)	86.4	86.3	88.3	85.5
	30대	(281)	87.4	85.8	89.7	86.4
	40대	(331)	87.7	85.9	90.0	86.7
	50대 이상	(40)	89.6	87.5	94.2	87.9
동반 방문객	가족	(560)	87.4	85.5	90.0	86.5
	친구/동료	(167)	86.6	86.7	89.4	85.3
	혼자	(57)	89.2	87.4	90.6	87.1
	단체 관람	(44)	89.4	89.4	90.9	91.3
거주 지역	서울/수도권	(639)	87.1	85.4	89.5	86.0
	비수도권	(161)	88.6	88.1	91.2	88.1
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	87.2	86.1	89.3	86.3
	지식/정보 획득	(176)	87.5	85.2	90.1	85.8
	단체 관람	(38)	90.8	91.2	92.5	92.5
	숙제/과제	(132)	87.0	85.1	90.5	86.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	87.4	85.9	89.5	86.0
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	87.0	86.2	89.4	86.9
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	87.7	85.9	90.3	86.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	86.9	85.7	89.6	85.8
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	87.9	86.2	90.3	86.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	87.5	86.0	89.5	86.9

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



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

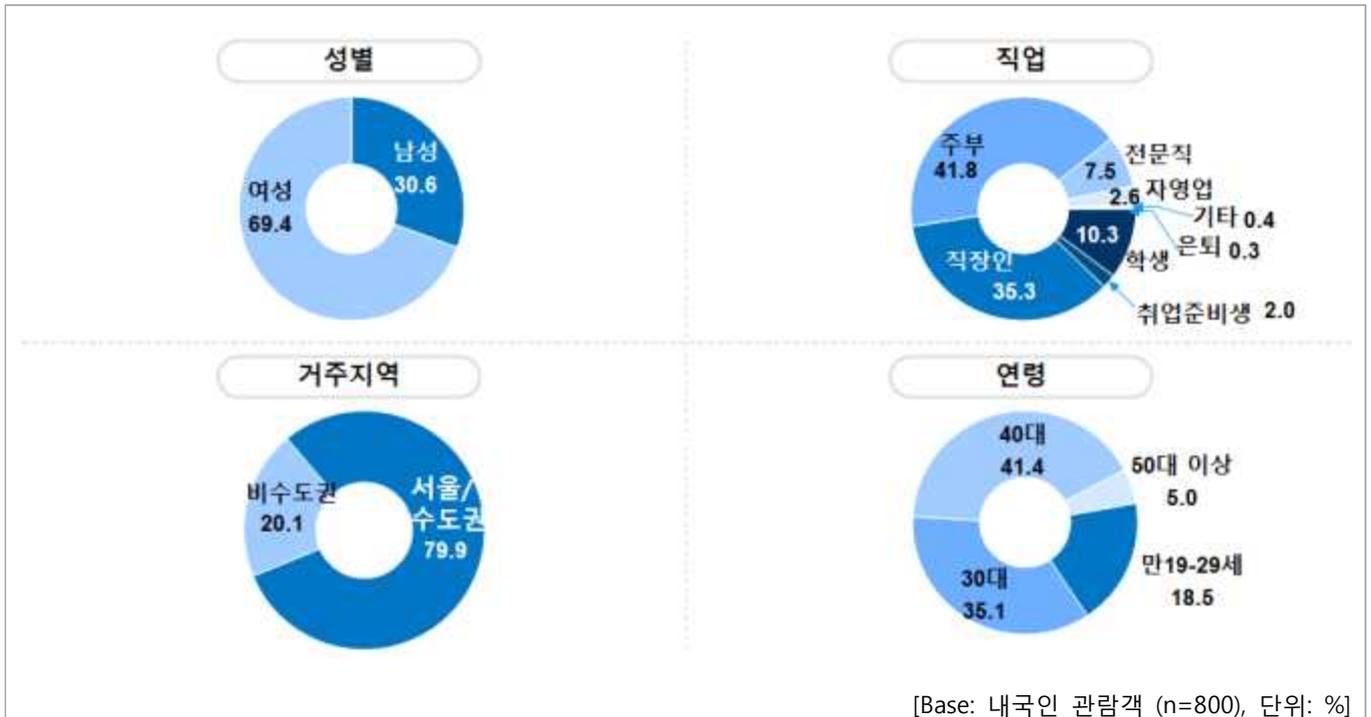
※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

- 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

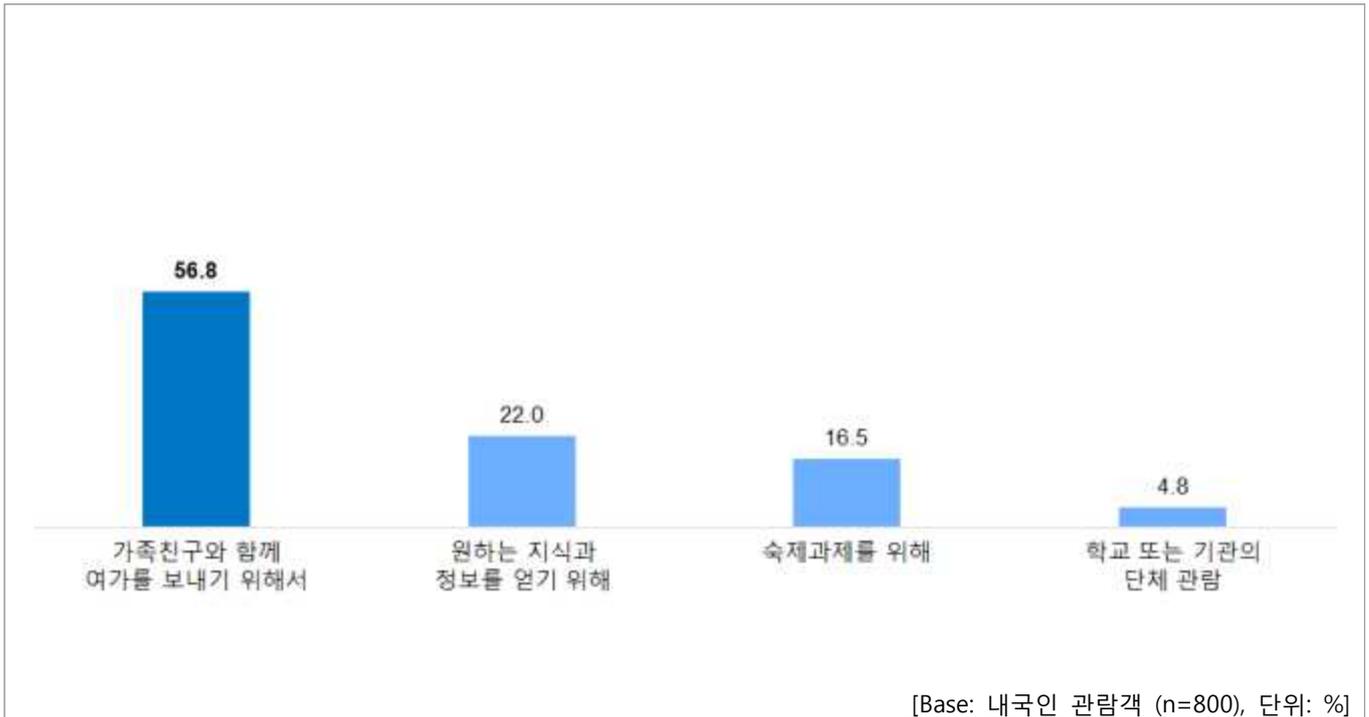
- 성별로는 '여성'이 69.4%로 '남성' 30.6% 보다 높게 나타남.
- 직업별로는 '주부'가 차지하는 비율이 41.8%로 가장 높았으며, '직장인' 35.3%, '학생' 10.3%, '전문직' 7.5% 순으로 높음.
- 지역별로는 '서울/수도권' 거주자가 79.9%로 10명 중 8명에 해당됨.
- 연령은 '40대'가 41.4%로 가장 많았고, '30대' 35.1%, '만19~29세' 18.5%, '50대 이상' 5.0% 순으로 높게 나타남.



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 56.8%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '원하는 지식과 정보를 얻기 위해' 22.0%, '숙제/과제를 하기 위해' 16.5%, '학교 또는 기관의 단체 관람' 4.8% 순임.



- ▷ '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서'라는 응답은 '남성', 동반 방문객별로는 '친구/동료', 연간 박물관 이용 빈도 '거의 없음' 층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '원하는 지식과 정보를 얻기 위해서'는 '50대 이상', 동반 방문객별로는 '혼자', 중앙박물관 방문 및 연간 박물관 이용 빈도 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높음.

[국립중앙박물관 방문 목적]

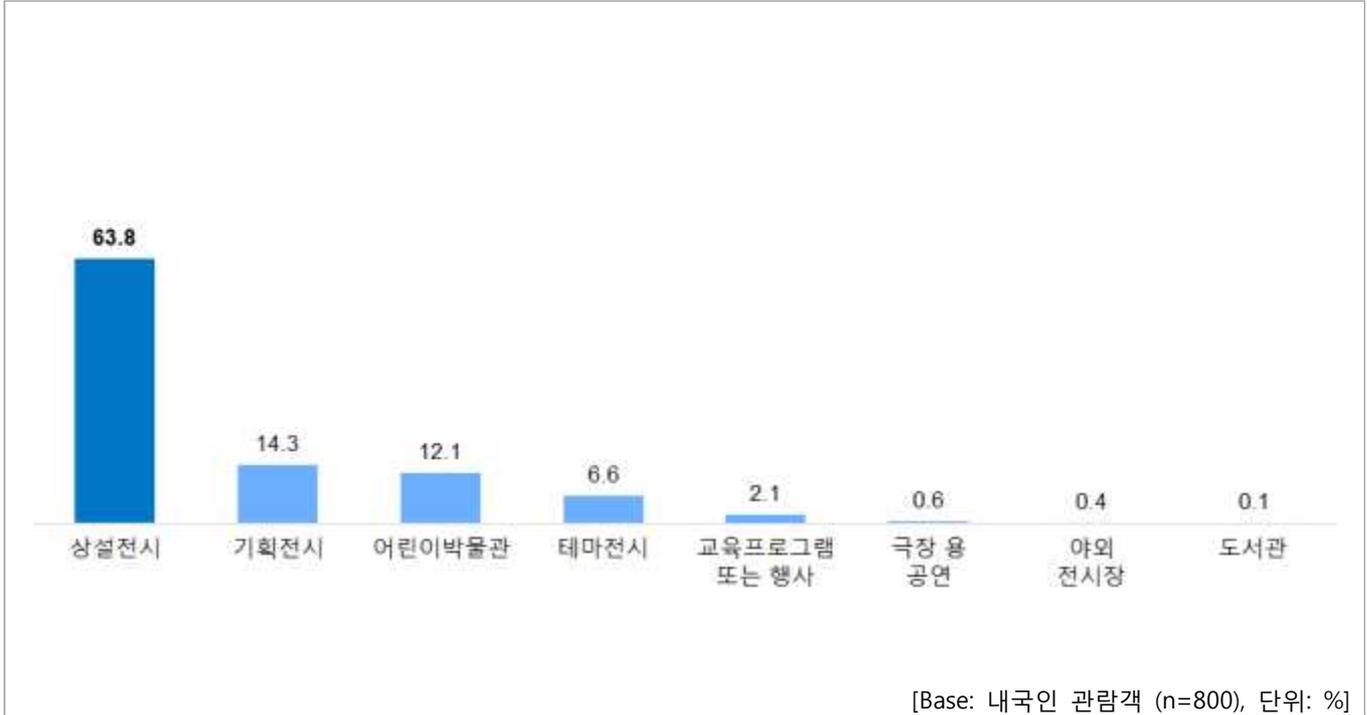
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서	원하는 지식과 정보를 얻기 위해	숙제/과제를 위해	학교 또는 기관의 단체 관람
전체		(800)	56.8	22.0	16.5	4.8
성별	남성	(245)	66.1	16.3	10.2	7.3
	여성	(555)	52.6	24.5	19.3	3.6
연령	만19-29세	(148)	57.4	27.7	2.0	12.8
	30대	(281)	61.9	18.9	14.2	5.0
	40대	(331)	52.6	20.2	25.7	1.5
	50대 이상	(40)	52.5	37.5	10.0	0.0
동반 방문객	가족	(560)	61.1	17.3	21.6	0.0
	친구/동료	(167)	66.5	24.0	9.6	0.0
	혼자	(57)	22.8	75.4	1.8	0.0
	단체 관람	(44)	0.0	11.4	2.3	86.4
거주 지역	서울/수도권	(639)	55.6	22.8	19.2	2.3
	비수도권	(161)	61.5	18.6	5.6	14.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	62.4	15.1	16.3	6.2
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	58.7	19.4	16.8	5.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	51.4	28.6	16.5	3.5
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	64.9	11.3	16.2	7.5
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	57.5	21.6	16.6	4.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	46.6	34.6	16.7	2.1

3. 방문 계획 전시 프로그램

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

- 방문객의 63.8%는 주로 '상설전시'를 관람하기 위해 방문한 것으로 나타남.
- 그 다음으로는 '기획전시' 14.3%, '어린이박물관' 12.1%, '테마전시' 6.6% 순을 보임.



- ▷ 주로 '상설전시' 관람을 위해 방문한 경우는 '남성', '40대 이상' 연령층, 방문 목적이 '숙제/과제', 국립중앙박물관 '저빈도 방문'에서 상대적으로 높음.
- ▷ '기획전시'는 방문 목적이 '단체 관람'인 경우에서, '어린이박물관'은 '30대'에서 비교적 관람 비율이 높게 나타남.

[방문 계획 전시 프로그램]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	상설 전시	기획 전시	어린이 박물관	테마 전시	교육 프로그램 또는 행사	극장 용 공연	야외 전시장	도서관
전체		(800)	63.8	14.3	12.1	6.6	2.1	0.6	0.4	0.1
성별	남성	(245)	71.8	11.8	7.3	6.9	0.8	0.4	0.8	0.0
	여성	(555)	60.2	15.3	14.2	6.5	2.7	0.7	0.2	0.2
연령	만19-29세	(148)	65.5	20.3	0.7	11.5	0.7	0.7	0.7	0.0
	30대	(281)	54.4	12.5	22.8	6.4	2.1	1.4	0.4	0.0
	40대	(331)	69.8	12.4	9.4	5.1	2.7	0.0	0.3	0.3
	50대 이상	(40)	72.5	20.0	2.5	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0
동반 방문객	가족	(560)	64.6	11.6	15.5	4.5	2.7	0.7	0.4	0.0
	친구/동료	(167)	61.7	19.8	8.4	9.0	0.6	0.0	0.6	0.0
	혼자	(57)	63.2	12.3	0.0	19.3	1.8	1.8	0.0	1.8
	단체 관람	(44)	59.1	27.3	4.5	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
거주지역	서울/수도권	(639)	62.8	13.5	13.8	6.4	2.2	0.8	0.5	0.2
	비수도권	(161)	67.7	17.4	5.6	7.5	1.9	0.0	0.0	0.0
방문목적	가족/친구와 여가	(454)	62.1	14.3	14.5	5.9	1.5	0.9	0.7	0.0
	지식/정보 획득	(176)	61.9	13.6	7.4	12.5	3.4	0.6	0.0	0.6
	단체 관람	(38)	55.3	31.6	5.3	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	숙제/과제	(132)	74.2	9.8	12.1	0.8	3.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	64.3	13.2	16.3	3.9	1.2	0.8	0.4	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	70.9	11.7	10.2	4.6	2.0	0.5	0.0	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	59.2	16.5	10.1	9.8	2.9	0.6	0.6	0.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	66.4	15.5	11.7	3.4	1.5	0.8	0.8	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	65.4	13.6	13.0	6.0	1.3	0.7	0.0	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	58.5	13.7	11.5	11.1	3.8	0.4	0.4	0.4

4. 방문 계획 상설 전시

문) 상설전시 중 꼭 보고 싶었던 전시관이 있으셨다면 어디셨나요?

- 상설전시 중에서는 '선사고대관'을 꼭 보고 싶었다는 비율이 34.7%로 가장 높았고, '중근세관' 관람 희망도 33.7%로 비교적 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '조각공예관' 9.4%, '아시아관' 5.7%, '서화관' 5.1% 순을 보임.



- ▷ '선사고대관'은 '30~40대' 연령층 및 국립중앙박물관 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중근세관'이라는 응답은 '만19~29세' 연령층에서 상대적으로 높음.
- ▷ '조각공예관'은 동반 방문객별로 '혼자'인 경우 상대적으로 높음.

[방문 계획 상설 전시]

[Base: '상설전시' 관람을 계획한 내국인 관람객 (n=510), 단위: %]

		사례 수	선사 고대관	중 근세관	조각 공예관	아시아 관	서화관	기증관	테마 전시실	특별 전시실	꼭 보고 싶었던 전시관 없음
전체		(510)	34.7	33.7	9.4	5.7	5.1	1.8	1.6	0.8	7.3
성별	남성	(176)	34.1	32.4	10.8	5.7	4.5	2.3	1.1	1.1	8.0
	여성	(334)	35.0	34.4	8.7	5.7	5.4	1.5	1.8	0.6	6.9
연령	만19-29세	(97)	21.6	39.2	9.3	6.2	5.2	3.1	0.0	1.0	14.4
	30대	(153)	39.9	31.4	9.8	6.5	5.9	0.7	1.3	1.3	3.3
	40대	(231)	38.5	31.2	9.5	5.2	4.3	1.7	2.2	0.4	6.9
	50대 이상	(29)	20.7	48.3	6.9	3.4	6.9	3.4	3.4	0.0	6.9
동반 방문객	가족	(362)	37.0	33.1	9.7	5.5	5.2	1.1	1.9	0.6	5.8
	친구/동료	(103)	31.1	35.0	7.8	4.9	6.8	3.9	0.0	1.0	9.7
	혼자	(36)	30.6	33.3	16.7	2.8	5.6	2.8	2.8	2.8	2.8
	단체 관람	(26)	23.1	38.5	3.8	11.5	0.0	3.8	0.0	0.0	19.2
거주 지역	서울/수도권	(401)	34.7	32.7	9.5	6.5	5.2	2.0	1.5	1.0	7.0
	비수도권	(109)	34.9	37.6	9.2	2.8	4.6	0.9	1.8	0.0	8.3
방문 목적	가족/친구와 여가	(282)	34.8	33.0	10.6	5.0	3.5	2.1	1.8	0.7	8.5
	지식/정보 획득	(109)	35.8	31.2	9.2	4.6	10.1	1.8	2.8	0.9	3.7
	단체 관람	(21)	14.3	47.6	4.8	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	19.0
	숙제/과제	(98)	37.8	35.7	7.1	7.1	5.1	1.0	0.0	1.0	5.1
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(166)	38.6	32.5	10.2	3.0	1.2	0.6	1.8	0.6	11.4
	저빈도 방문(2-3회)	(139)	30.9	33.8	7.2	7.9	8.6	1.4	1.4	1.4	7.2
	고빈도 방문(4회 이상)	(205)	34.1	34.6	10.2	6.3	5.9	2.9	1.5	0.5	3.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(176)	37.5	36.4	7.4	5.1	3.4	1.1	1.7	0.6	6.8
	저빈도 방문(2-3회)	(197)	37.1	29.9	9.1	6.1	5.1	1.5	1.0	1.0	9.1
	고빈도 방문(4회 이상)	(137)	27.7	35.8	12.4	5.8	7.3	2.9	2.2	0.7	5.1

5. 동반 방문객

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

- 국립중앙박물관 관람객 중에서는 '가족'과 함께 방문한 경우가 70.0%로 가장 많았으며, '친구/동료'가 20.9%로 다음으로 높음.
- 함께 방문한 가족으로는 '자녀'를 꼽은 비율이 89.5%로 가장 높았으며, '배우자'도 40.4%로 다음으로 높게 나타남.



- ▷ '가족'과 함께 온 비율은 '30~40대' 연령층, 방문 목적이 '가족/친구와 여가' 및 '숙제/과제'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '친구/동료'라는 응답은 '만19~29세' 연령층에서 상대적으로 높음.

[동반 방문객]

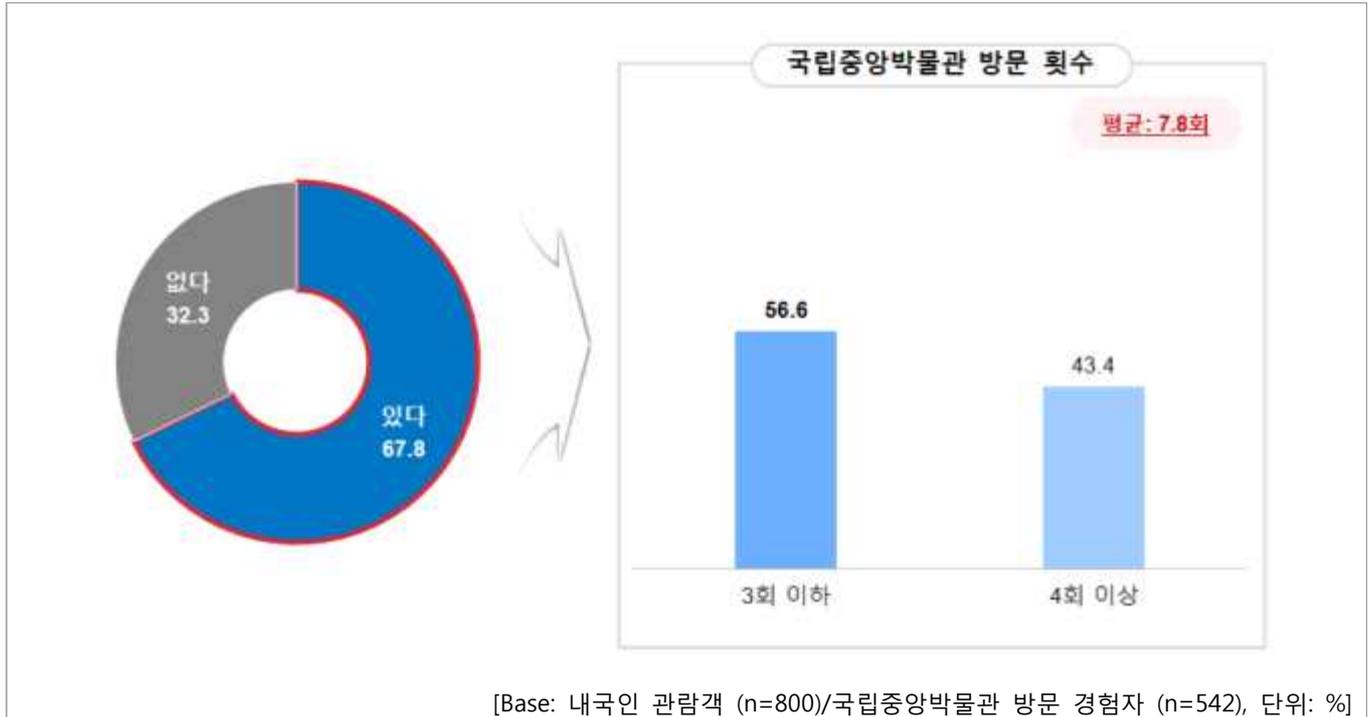
[Base: 내국인 관람객 (n=800)/가족과 방문한 관람객 (n=560), 단위: 복수%]

	사례 수	가족	(동반 가족)					친구 동료	혼자	학교/ 기관의 단체 관람	
			자녀	배우자	형제/ 자매	부모님	기타 친척				
전체	(800)	70.0	89.5	40.4	5.4	4.5	3.4	20.9	7.1	5.5	
성별	남성	(245)	64.1	85.4	65.0	4.5	6.4	3.8	16.7	11.0	8.6
	여성	(555)	72.6	91.1	30.8	5.7	3.7	3.2	22.7	5.4	4.1
연령	만19-29세	(148)	14.9	18.2	31.8	45.5	36.4	13.6	50.7	20.3	14.2
	30대	(281)	79.4	90.6	40.8	4.5	4.0	1.8	17.8	3.6	5.3
	40대	(331)	88.2	94.2	39.4	3.4	2.4	4.1	10.0	2.7	2.1
	50대 이상	(40)	57.5	87.0	56.5	0.0	4.3	0.0	22.5	20.0	2.5
동반 방문객	가족	(560)	100.0	89.5	40.4	5.4	4.5	3.4	5.0	0.0	0.0
	친구/동료	(167)	16.8	96.4	10.7	0.0	0.0	10.7	100.0	0.0	0.0
	혼자	(57)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	단체 관람	(44)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	71.0	89.6	36.3	5.1	4.4	3.1	21.8	7.8	3.0
	비수도권	(161)	65.8	88.7	57.5	6.6	4.7	4.7	17.4	4.3	15.5
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	75.3	86.0	48.8	7.0	6.1	3.5	24.4	2.9	0.0
	지식/정보 획득	(176)	55.1	90.7	24.7	3.1	4.1	2.1	22.7	24.4	2.8
	단체 관람	(38)	0.0	-	-	-	-	-	0.0	0.0	100.0
	숙제/과제	(132)	91.7	98.3	28.9	2.5	0.0	4.1	12.1	0.8	0.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	70.5	87.4	45.6	9.3	7.1	3.3	20.9	4.3	6.6
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	68.4	88.1	46.3	6.0	3.7	6.0	23.5	6.6	5.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	70.5	91.8	33.2	2.0	2.9	2.0	19.4	9.5	4.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	65.7	83.9	42.0	9.2	6.9	5.7	23.0	4.9	8.3
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	72.4	91.3	42.7	3.2	4.1	3.2	21.6	5.3	4.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	71.8	92.9	35.7	4.2	2.4	1.2	17.5	12.0	3.4

6. 국립중앙박물관 방문 경험

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

- 방문객의 67.8%는 과거에 국립중앙박물관을 방문한 경험이 '있는' 것으로 나타남.
- 방문 경험자의 56.6%는 '3회 이하'로 방문하였으며, '4회 이상' 방문한 비율은 43.4%임.



▷ 과거 방문 경험이 '있다'는 응답은 동반 방문객별로 '혼자', 거주 지역별로 '서울/수도권', 방문 목적이 '지식/정보 획득', 연간 박물관 '고빈도 방문'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 경험]

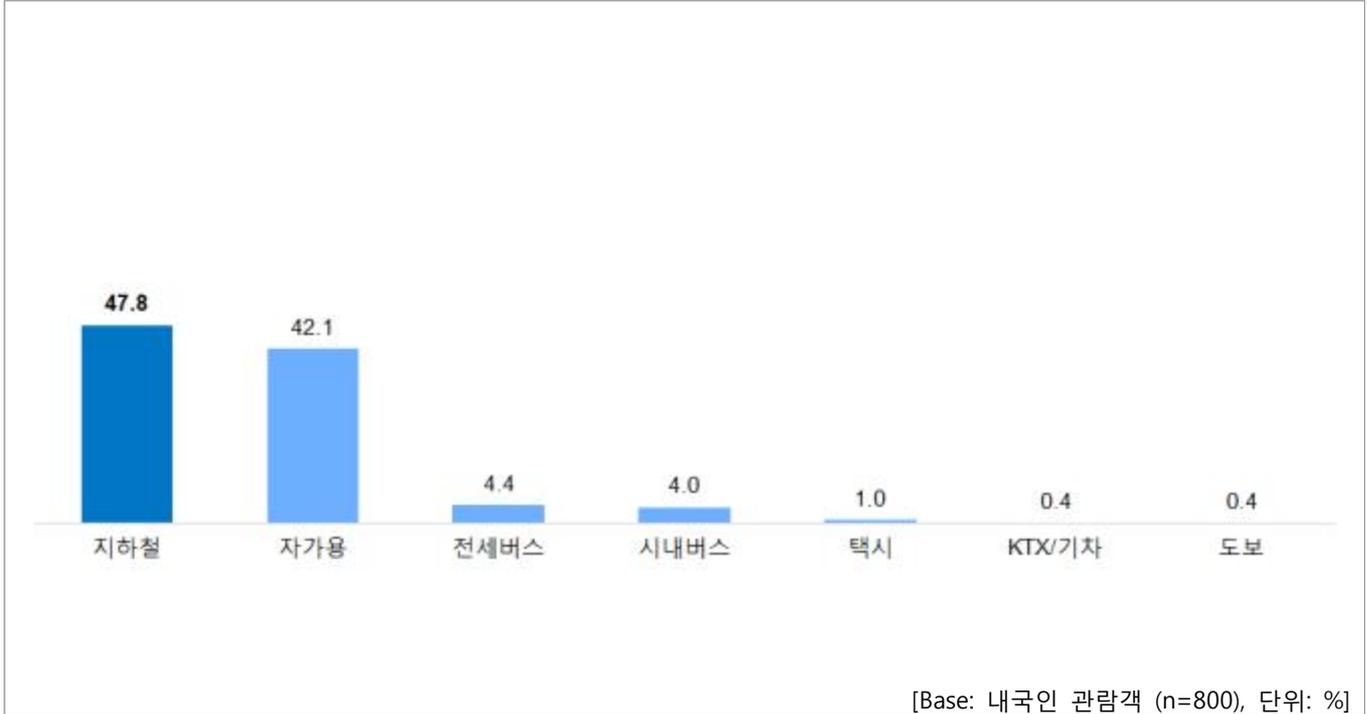
[Base: 내국인 관람객 (n=800)/국립중앙박물관 방문 경험자 (n=542), 단위: 점]

		사례 수	있다	(방문 횟수)		없다
				3회 이하	4회 이상	
전체		(800)	67.8	56.6	43.4	32.3
성별	남성	(245)	58.8	67.4	32.6	41.2
	여성	(555)	71.7	52.8	47.2	28.3
연령	만19-29세	(148)	60.1	73.0	27.0	39.9
	30대	(281)	65.5	58.2	41.8	34.5
	40대	(331)	73.4	49.4	50.6	26.6
	50대 이상	(40)	65.0	57.7	42.3	35.0
동반 방문객	가족	(560)	67.5	55.0	45.0	32.5
	친구/동료	(167)	67.7	62.8	37.2	32.3
	혼자	(57)	80.7	47.8	52.2	19.3
	단체 관람	(44)	61.4	70.4	29.6	38.6
거주 지역	서울/수도권	(639)	75.3	53.2	46.8	24.7
	비수도권	(161)	37.9	83.6	16.4	62.1
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	64.5	61.4	38.6	35.5
	지식/정보 획득	(176)	77.8	46.7	53.3	22.2
	단체 관람	(38)	57.9	72.7	27.3	42.1
	숙제/과제	(132)	68.2	52.2	47.8	31.8
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	54.7	83.4	16.6	45.3
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	65.8	60.6	39.4	34.2
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	85.0	33.2	66.8	15.0

7. 박물관 방문 시 이용한 교통편

문) 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 박물관 방문 시 '지하철'을 이용한 비율이 47.8%로 가장 높았으며, '자가용'이 42.1%로 뒤를 이어 높게 나타남.



- ▷ '지하철'을 이용한 비율은 '만 19~29세' 연령층, 동반 방문객별로 '친구/동료' 및 '혼자', 방문 목적이 '지식/정보 획득'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '자가용'은 '40대' 연령층, 동반 방문객은 '가족', 방문목적별로 '가족/친구와 여가'에서 비교적 높은 수준임.

[박물관 방문 시 이용한 교통편]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

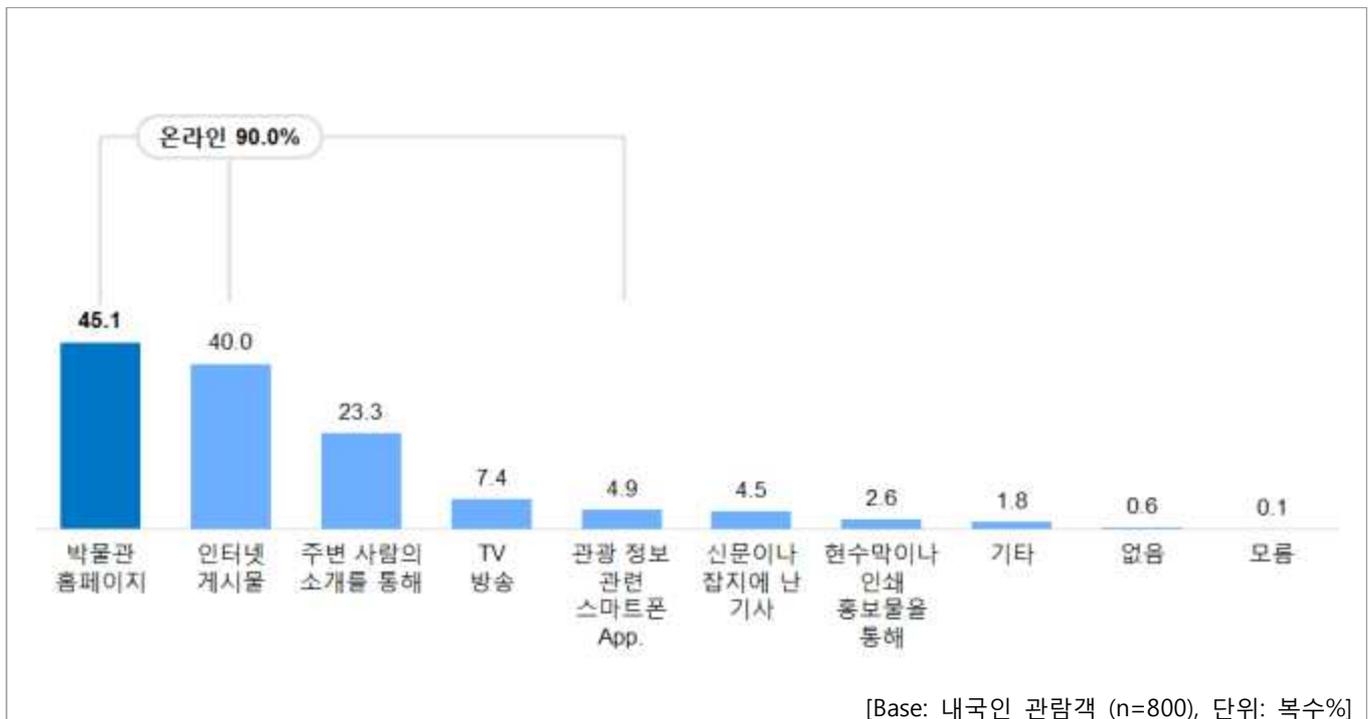
		사례 수	지하철	자가용	전세버스	시내버스	택시	KTX/기차	도보
전체		(800)	47.8	42.1	4.4	4.0	1.0	0.4	0.4
성별	남성	(245)	37.6	48.6	8.2	3.3	1.6	0.0	0.8
	여성	(555)	52.3	39.3	2.7	4.3	0.7	0.5	0.2
연령	만19-29세	(148)	66.2	14.9	11.5	5.4	2.0	0.0	0.0
	30대	(281)	44.1	46.6	3.9	3.6	0.7	0.7	0.4
	40대	(331)	40.8	52.0	2.1	3.6	0.9	0.3	0.3
	50대 이상	(40)	62.5	30.0	0.0	5.0	0.0	0.0	2.5
동반 방문객	가족	(560)	41.3	52.7	1.3	3.2	0.7	0.5	0.4
	친구/동료	(167)	60.5	28.7	3.0	4.8	2.4	0.6	0.0
	혼자	(57)	86.0	5.3	0.0	7.0	0.0	0.0	1.8
	단체 관람	(44)	34.1	6.8	54.5	4.5	0.0	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	52.0	43.3	0.2	3.4	0.5	0.2	0.5
	비수도권	(161)	31.1	37.3	21.1	6.2	3.1	1.2	0.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	43.4	49.1	2.0	3.3	1.8	0.2	0.2
	지식/정보 획득	(176)	62.5	29.5	1.7	4.5	0.0	0.6	1.1
	단체 관람	(38)	28.9	5.3	60.5	5.3	0.0	0.0	0.0
	숙제/과제	(132)	48.5	45.5	0.0	5.3	0.0	0.8	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	48.4	37.2	8.1	4.7	1.6	0.0	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	51.0	40.8	4.1	2.0	0.5	0.5	1.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	45.4	46.5	1.7	4.6	0.9	0.6	0.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	47.9	37.7	6.4	5.7	1.5	0.4	0.4
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	47.8	44.9	3.7	3.0	0.3	0.3	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	47.4	43.6	3.0	3.4	1.3	0.4	0.9

제3절 박물관 이용 행태

1. 방문 관련 정보 획득 경로

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

- 방문객의 45.1%는 '박물관 홈페이지'를 통해 박물관 관련 정보를 얻은 것으로 나타났으며, '인터넷 게시물'을 통해 정보를 획득한 비율도 40.0%로 다음으로 높음.
- '홈페이지' 및 '인터넷 게시물', '관광 정보 관련 어플리케이션' 등 온라인을 통해 정보를 얻는다는 비율이 90.0%로 매우 높은 수준임.



▷ '박물관 홈페이지'라는 응답은 '40대' 연령층, 동반 방문객별로 '혼자', 방문 목적별로 '지식/정보 획득', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 '고빈도 방문'인 경우 상대적으로 높게 나타남

[방문 관련 정보 획득 경로]

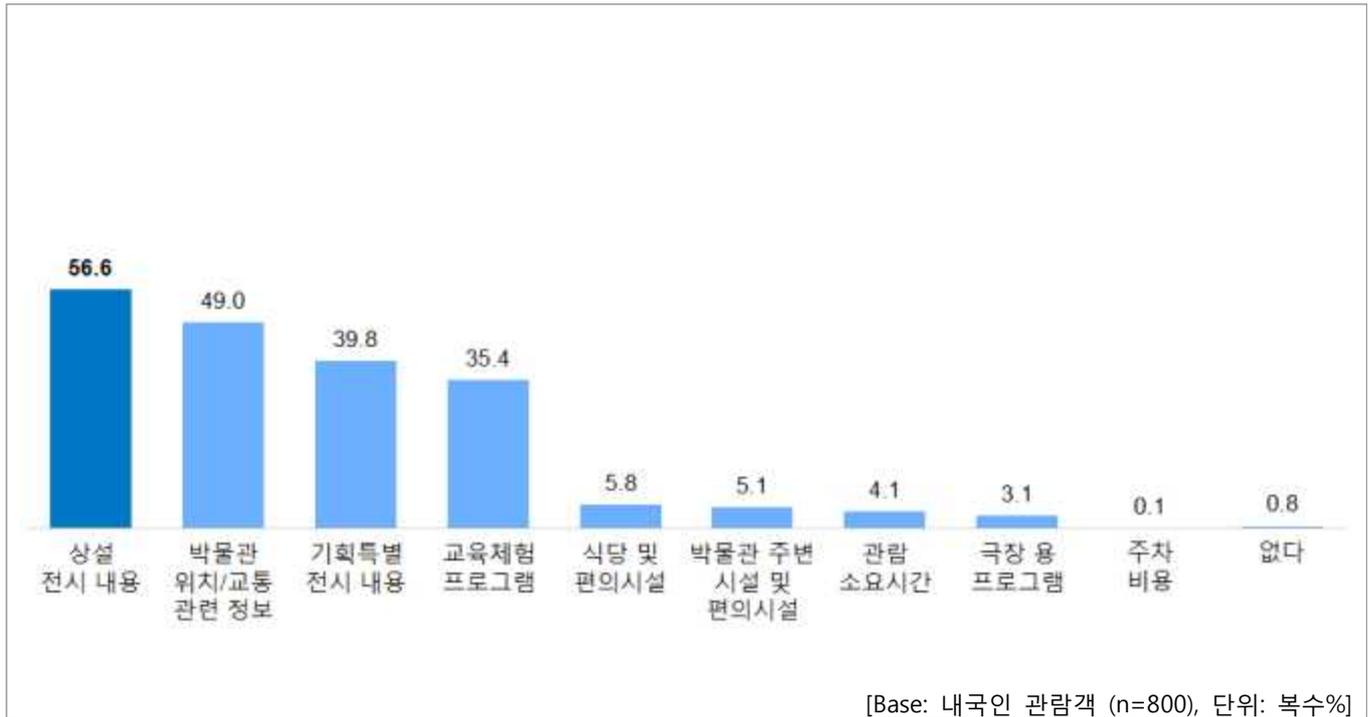
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: 복수%]

		사례 수	박물관 홈페이지	인터넷 게시물	주변 사람의 소개를 통해	TV 방송	관광정보 관련 app.	신문이나 잡지에 난 기사	현수막이나 인쇄홍보를 통해	기타	없음	모름
전체		(800)	45.1	40.0	23.3	7.4	4.9	4.5	2.6	1.8	0.6	0.1
성별	남성	(245)	40.4	40.8	25.3	10.6	5.3	4.9	2.9	3.3	0.8	0.0
	여성	(555)	47.2	39.6	22.3	5.9	4.7	4.3	2.5	1.1	0.5	0.2
연령	만19-29세	(148)	32.4	39.2	29.7	8.1	4.1	6.1	4.1	2.0	0.0	0.0
	30대	(281)	44.5	41.3	27.0	7.5	4.3	2.5	2.8	0.4	1.1	0.0
	40대	(331)	52.6	40.2	16.9	6.3	6.3	4.8	1.8	2.7	0.6	0.3
	50대 이상	(40)	35.0	32.5	25.0	12.5	0.0	10.0	2.5	2.5	0.0	0.0
동반 방문객	가족	(560)	47.1	42.5	20.4	7.5	5.4	3.8	2.0	1.6	0.7	0.2
	친구/동료	(167)	32.9	35.9	31.7	7.2	4.2	5.4	3.0	3.6	0.0	0.0
	혼자	(57)	61.4	31.6	19.3	8.8	3.5	8.8	8.8	0.0	0.0	0.0
	단체 관람	(44)	38.6	34.1	38.6	9.1	0.0	4.5	0.0	0.0	2.3	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	47.1	41.2	22.8	6.6	3.9	4.4	3.0	1.7	0.6	0.2
	비수도권	(161)	37.3	35.4	24.8	10.6	8.7	5.0	1.2	1.9	0.6	0.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	40.5	40.7	23.8	8.6	6.2	4.8	2.2	2.0	0.4	0.2
	지식/정보 획득	(176)	52.3	38.6	21.0	6.8	3.4	5.7	5.7	1.1	0.6	0.0
	단체 관람	(38)	39.5	34.2	36.8	10.5	0.0	5.3	0.0	0.0	2.6	0.0
	숙제/과제	(132)	53.0	40.9	20.5	3.0	3.8	1.5	0.8	2.3	0.8	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	30.2	45.0	27.1	7.4	7.8	2.7	1.9	0.8	0.8	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	41.8	38.8	21.9	6.6	3.6	6.1	1.5	3.1	0.5	0.5
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	58.1	37.0	21.1	7.8	3.5	4.9	3.8	1.7	0.6	0.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	35.1	41.1	23.0	10.9	4.5	4.5	2.3	2.3	0.8	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	44.9	39.9	22.3	5.3	5.3	3.7	1.7	2.3	0.7	0.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	56.8	38.9	24.8	6.0	4.7	5.6	4.3	0.4	0.4	0.0

2. 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보

문) 박물관에 대한 어떤 정보를 주로 알아보셨나요?

- 방문 전 확인한 정보로는 '상설전시 내용'이 56.6%로 가장 많았으며, '박물관 위치/교통 관련 정보'가 49.0%로 다음으로 높음.
- 그 다음으로는 '기획특별전시 내용' 39.8%, '교육 체험 프로그램' 35.4% 순으로 주로 전시 내용 및 교통 정보에 대한 수집이 많은 것으로 나타남



- ▷ '상설전시 내용'이라는 응답은 동반 방문객별로 '친구/동료' 및 '혼자'인 경우와 연간 박물관 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '박물관 위치/교통 관련 정보'의 경우는 '만19~29세' 연령층 및 국립중앙박물관 '첫 방문' 층에서 상대적으로 높음.
- ▷ '기획특별전시 내용'은 동반 방문객별로 '혼자', 방문 목적이 '지식/정보 획득', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보]

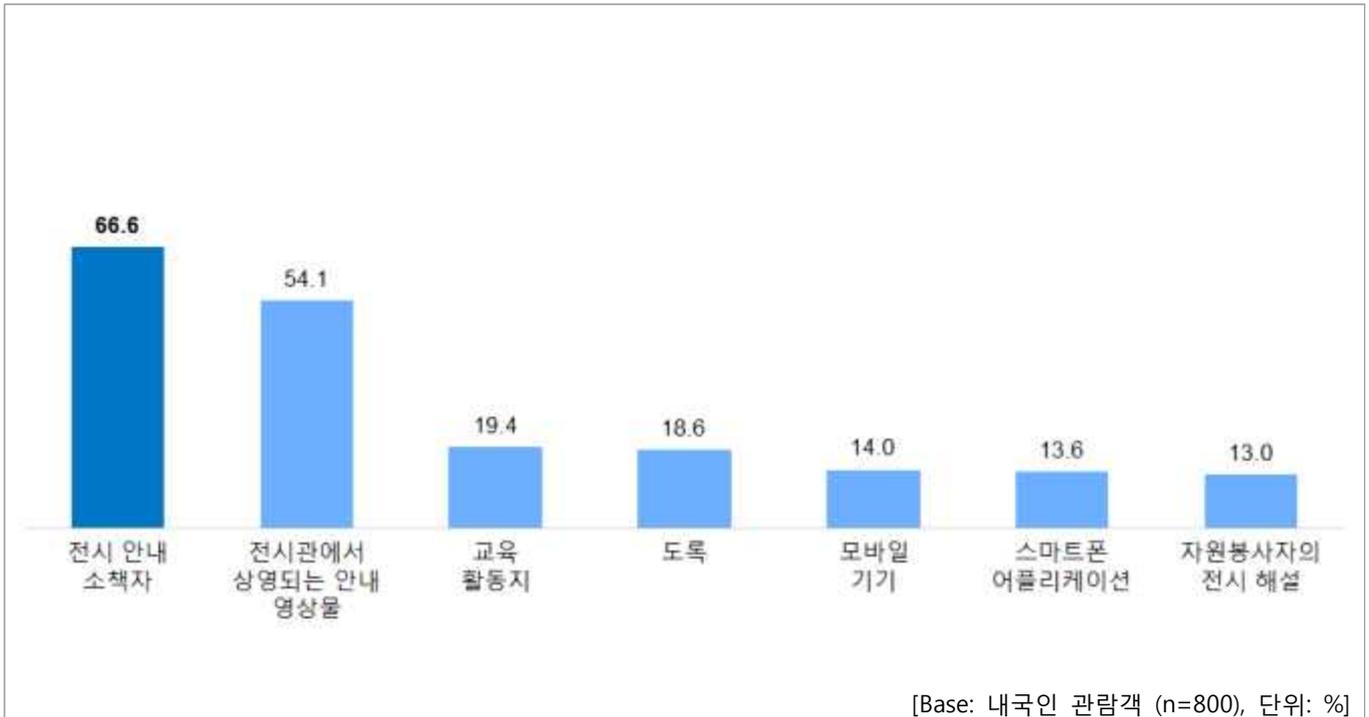
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: 복수%]

		사례 수	상설 전시 내용	박물관 위치/교통 관련 정보	기획 특별 전시 내용	교육 체험 프로그램	식당 및 편의 시설	박물관 주변 시설 및 편의 시설	관람 소요 시간	극장용 프로그램	주차 비용	없다
전체		(800)	56.6	49.0	39.8	35.4	5.8	5.1	4.1	3.1	0.1	0.8
성별	남성	(245)	56.3	50.6	35.1	22.4	5.3	6.1	4.5	1.2	0.0	0.8
	여성	(555)	56.8	48.3	41.8	41.1	5.9	4.7	4.0	4.0	0.2	0.7
연령	만19-29세	(148)	59.5	57.4	37.2	6.8	2.0	6.1	6.1	2.0	0.0	0.0
	30대	(281)	53.4	45.9	37.4	47.3	8.5	5.7	5.0	6.0	0.0	1.1
	40대	(331)	58.9	48.9	42.6	39.6	5.4	3.9	2.7	1.5	0.3	0.6
	50대 이상	(40)	50.0	40.0	42.5	22.5	2.5	7.5	2.5	0.0	0.0	2.5
동반 방문객	가족	(560)	55.0	49.6	38.4	43.0	7.3	5.2	4.1	3.6	0.0	0.7
	친구/동료	(167)	61.1	50.9	43.7	21.6	3.6	5.4	5.4	3.0	0.0	0.6
	혼자	(57)	63.2	43.9	52.6	19.3	3.5	3.5	5.3	1.8	1.8	0.0
	단체 관람	(44)	56.8	36.4	40.9	20.5	2.3	6.8	2.3	0.0	0.0	2.3
거주 지역	서울/수도권	(639)	57.4	48.0	41.6	38.3	6.4	4.9	3.6	3.4	0.2	0.8
	비수도권	(161)	53.4	52.8	32.3	23.6	3.1	6.2	6.2	1.9	0.0	0.6
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	55.3	51.3	37.4	34.6	5.5	5.7	4.2	4.4	0.2	0.7
	지식/정보 획득	(176)	59.1	43.8	48.3	32.4	6.3	2.8	4.0	1.1	0.0	0.6
	단체 관람	(38)	55.3	34.2	42.1	21.1	2.6	7.9	2.6	0.0	0.0	2.6
	숙제/과제	(132)	58.3	52.3	35.6	46.2	6.8	5.3	4.5	2.3	0.0	0.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	51.6	60.1	26.0	28.7	3.9	5.8	5.0	1.6	0.0	0.8
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	57.1	53.6	36.2	28.6	5.6	6.6	4.6	3.6	0.0	1.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	60.1	38.2	52.0	44.2	7.2	3.8	3.2	4.0	0.3	0.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	53.6	53.6	27.9	23.4	3.0	5.3	6.0	3.8	0.0	1.1
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	54.8	53.5	39.5	37.5	5.3	5.3	3.0	2.7	0.0	0.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	62.4	38.0	53.4	46.2	9.4	4.7	3.4	3.0	0.4	0.4

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 이용한 경우가 66.6%로 3명 중 2명으로 나타나 가장 높은 이용률을 보임.
- '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 이용률이 54.1%로 다음으로 높았으며, '교육 활동지' 19.4%, '도록' 18.6%, '모바일 기기' 14.0%, '스마트폰 어플리케이션' 13.6%, '자원봉사자의 전시 해설' 13.0%의 순으로 나타남.



- ▷ '전시 안내 소책자' 이용은 동반 방문객별로 '혼자', '비수도권' 거주층, 방문 목적이 '숙제/과제'인 경우 상대적으로 높은 편임.
- ▷ '교육 활동지'를 이용한 비율은 '여성', '30대' 연령층, 방문 목적이 '숙제/과제', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높게 나타남.

[이용한 전시 해설 지원항목]

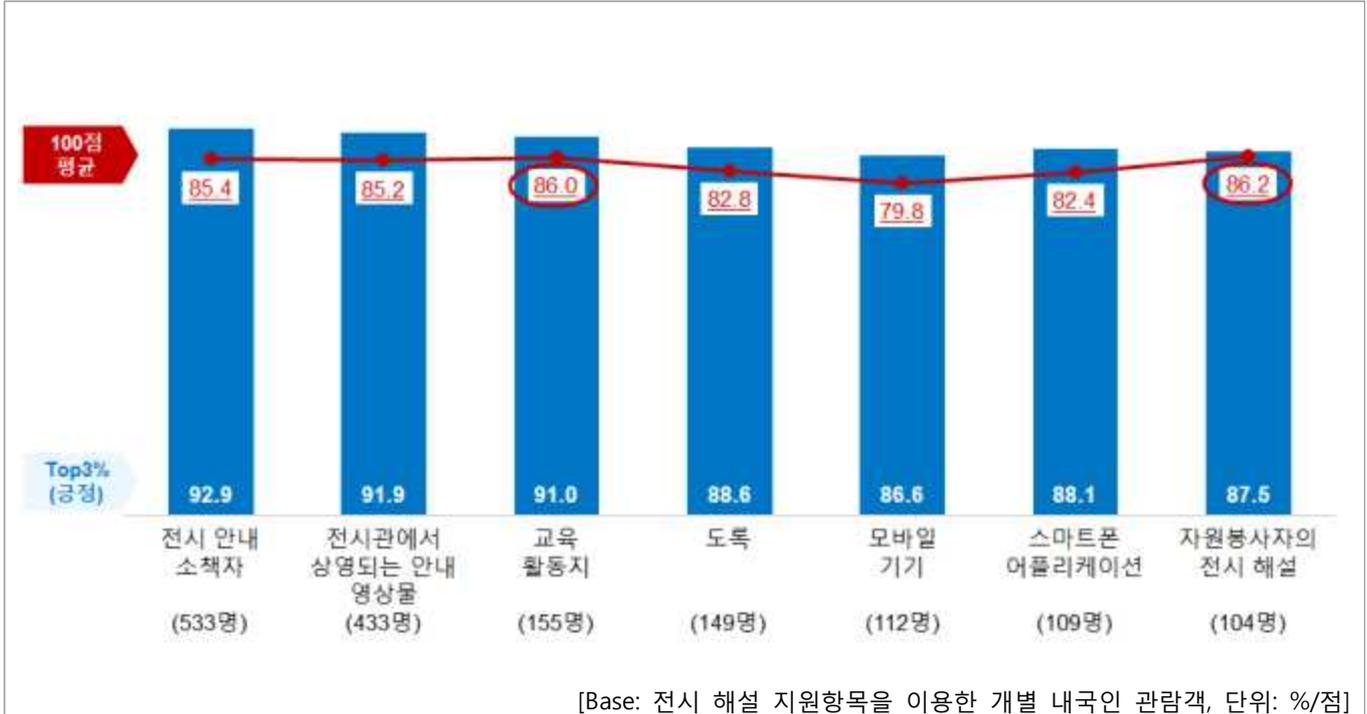
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	교육 활동지	도록	모바일 기기	스마트폰 어플리케이션	자원 봉사자의 전시 해설
전체		(800)	66.6	54.1	19.4	18.6	14.0	13.6	13.0
성별	남성	(245)	62.0	52.7	6.5	13.5	12.7	15.9	10.2
	여성	(555)	68.6	54.8	25.0	20.9	14.6	12.6	14.2
연령	만19-29세	(148)	56.8	50.0	4.1	15.5	9.5	12.8	7.4
	30대	(281)	69.8	56.6	26.3	17.4	12.1	13.5	12.1
	40대	(331)	69.5	53.5	20.8	20.5	15.7	14.5	15.4
	50대 이상	(40)	57.5	57.5	15.0	22.5	30.0	10.0	20.0
동반 방문객	가족	(560)	70.5	57.0	23.2	19.1	15.0	15.5	12.7
	친구/동료	(167)	56.9	49.1	16.8	15.0	10.8	7.8	12.0
	혼자	(57)	71.9	61.4	5.3	29.8	21.1	14.0	21.1
	단체 관람	(44)	52.3	29.5	11.4	11.4	6.8	11.4	13.6
거주 지역	서울/수도권	(639)	65.3	54.9	21.1	19.2	15.0	13.8	12.2
	비수도권	(161)	72.0	50.9	12.4	16.1	9.9	13.0	16.1
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	65.4	55.5	15.0	16.5	11.9	14.1	10.4
	지식/정보 획득	(176)	68.2	55.7	22.7	23.9	19.3	11.9	18.8
	단체 관람	(38)	50.0	28.9	13.2	10.5	7.9	13.2	15.8
	숙제/과제	(132)	73.5	54.5	31.8	21.2	15.9	14.4	13.6
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	68.2	57.0	11.6	13.6	8.9	15.5	8.5
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	58.7	48.0	14.8	16.3	11.7	13.3	9.2
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	69.9	55.5	27.7	23.7	19.1	12.4	18.5
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	61.9	53.6	12.8	13.6	12.8	12.8	10.9
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	70.8	55.1	16.9	16.3	13.3	14.0	9.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	66.7	53.4	29.9	27.4	16.2	14.1	20.1

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 80점 중반대로 높은 편이었으며, 그 중에서도 '자원봉사자의 전시 해설' 및 '교육 활동지'에 대한 만족도가 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '전시 안내 소책자' 85.4점, '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 85.2점, '도록' 82.8점, '스마트폰 어플리케이션' 82.4점, '모바일 기기' 79.8점 순을 보임.



- ▷ '전시 안내 소책자' 만족도는 '50대 이상' 연령층에서 특히 높게 나타남.
- ▷ '도록'은 연간 박물관 이용 '거의 없음' 층에서 상대적으로 높은 만족도를 보임.

[이용한 전시 해설 지원 항목 만족도 (100점 만점)]

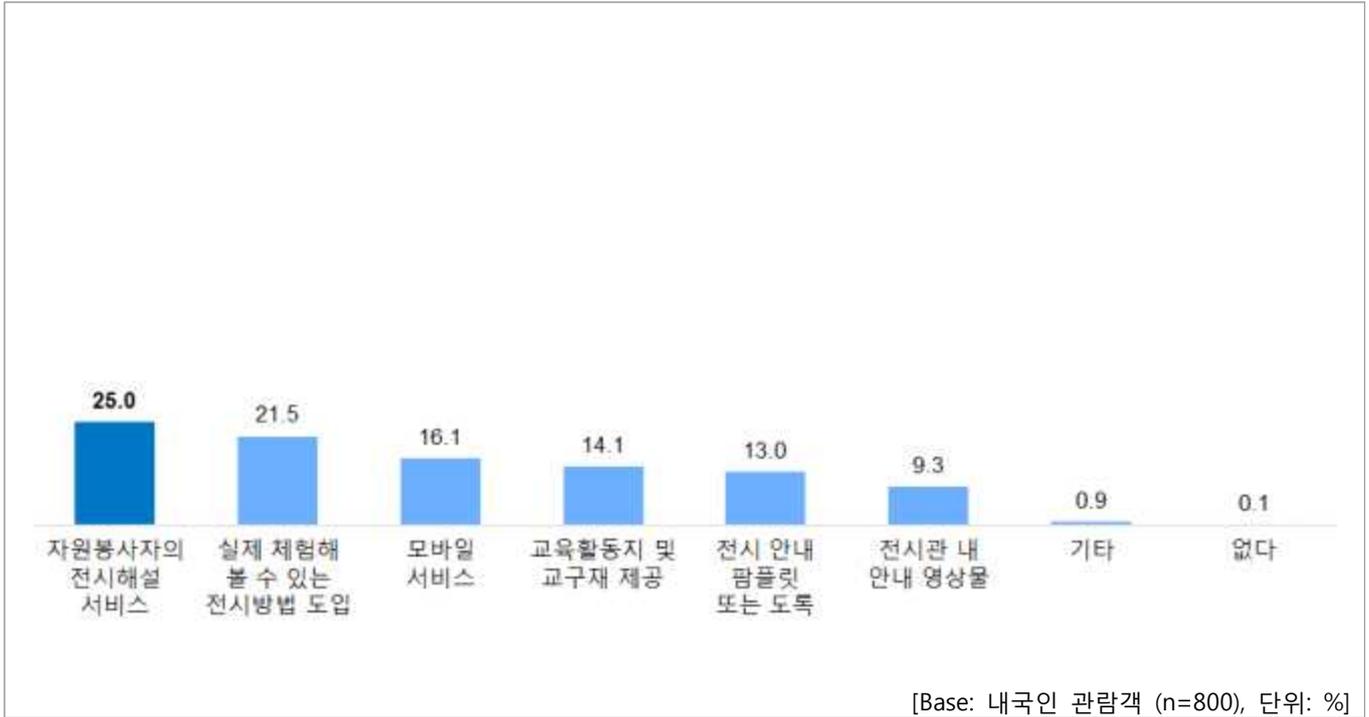
[Base: 전시 해설 지원 항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점]

		전시 안내 소책자	전시관 에서 상영되는 안내 영상물	교육 활동지	도록	모바일 기기	스마트폰 어플리 케이션	자원 봉사자의 전시 해설
전체		85.4	85.2	86.0	82.8	79.8	82.4	86.2
성별	남성	84.6	83.1	75.0	78.8	79.0	77.4	84.0
	여성	85.7	86.1	87.3	83.9	80.0	85.2	86.9
연령	만19-29세	84.7	84.9	69.4	73.9	71.4	78.1	75.8
	30대	85.2	86.0	87.8	82.3	85.8	87.7	85.8
	40대	84.9	84.3	85.0	85.5	78.8	79.2	86.9
	50대 이상	94.9	87.7	91.7	87.0	76.4	91.7	97.9
동반 방문객	가족	85.9	85.6	87.6	84.6	83.1	82.8	88.7
	친구/동료	85.6	84.6	86.3	80.0	73.1	79.5	79.2
	혼자	83.3	85.7	61.1	76.5	66.7	79.2	80.6
	단체 관람	84.1	83.3	73.3	83.3	83.3	93.3	94.4
거주 지역	서울/수도권	85.3	85.0	85.3	83.2	81.1	81.8	85.0
	비수도권	85.8	85.8	90.8	80.8	71.9	84.9	89.7
방문 목적	가족/친구와 여가	85.6	85.7	87.3	84.9	80.2	79.4	87.6
	지식/정보 획득	83.5	83.0	83.3	77.8	77.9	82.5	83.8
	단체 관람	84.2	86.4	73.3	87.5	83.3	93.3	94.4
	숙제/과제	87.5	86.1	88.1	83.9	81.0	89.5	84.3
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	86.6	85.9	82.8	82.9	79.7	81.3	86.4
	저빈도 방문(2-3회)	86.8	84.2	90.2	83.3	76.8	82.1	84.3
	고빈도 방문(4회 이상)	83.9	85.1	85.8	82.5	80.8	83.7	86.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	87.3	86.0	84.3	89.4	77.9	79.9	88.5
	저빈도 방문(2-3회)	85.0	84.0	86.9	83.0	75.4	81.3	85.1
	고빈도 방문(4회 이상)	84.1	85.7	86.2	78.9	86.0	86.4	85.5

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'를 꼽은 경우가 25.0%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '실제 체험해 볼 수 있는 전시 방법 도입' 21.5%, '모바일 서비스' 16.1%, '교육 활동지 및 교구재 제공' 14.1%, '전시 안내 팸플릿 또는 도록' 13.0% 순을 보임.



- ▷ '실제 체험해 볼 수 있는 전시 방법 도입'을 늘려야 한다는 의견은 동반 방문객별로 '단체 관람', 방문 목적별로 '단체 관람'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '모바일 서비스'라는 응답은 '남성'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '전시관 내 안내 영상물'은 '50대 이상' 연령층에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[보강이 필요한 전시 해설 지원 항목]

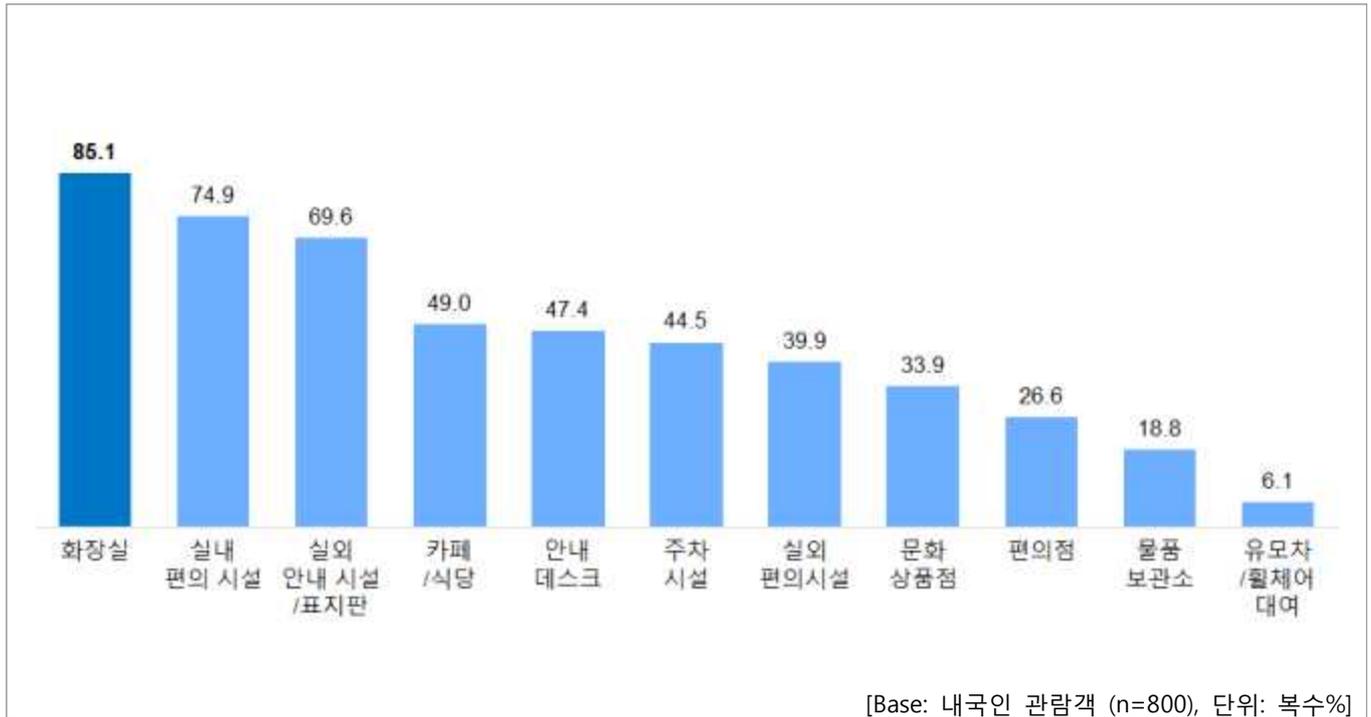
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	자원 봉사자의 전시 해설 서비스	실제 체험해 볼 수 있는 전시 방법 도입	모바일 서비스	교육 활동지 및 교구재 제공	전시 안내 팸플릿 또는 도록	전시관 내 안내 영상물	기타	없다
전체		(800)	25.0	21.5	16.1	14.1	13.0	9.3	0.9	0.1
성별	남성	(245)	21.2	22.0	24.9	6.5	13.9	10.2	1.2	0.0
	여성	(555)	26.7	21.3	12.3	17.5	12.6	8.8	0.7	0.2
연령	만19-29세	(148)	17.6	29.1	14.2	7.4	19.6	10.8	1.4	0.0
	30대	(281)	24.9	21.7	14.9	18.5	12.1	6.8	1.1	0.0
	40대	(331)	28.1	19.0	17.8	14.8	10.3	9.1	0.6	0.3
	50대 이상	(40)	27.5	12.5	17.5	2.5	17.5	22.5	0.0	0.0
동반 방문객	가족	(560)	26.3	20.5	16.4	14.8	12.1	8.9	0.9	0.0
	친구/동료	(167)	23.4	26.3	14.4	13.2	12.0	9.0	1.2	0.6
	혼자	(57)	15.8	14.0	22.8	15.8	21.1	10.5	0.0	0.0
	단체 관람	(44)	25.0	29.5	13.6	4.5	11.4	15.9	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	24.3	21.1	16.0	14.7	12.8	10.0	0.9	0.2
	비수도권	(161)	28.0	23.0	16.8	11.8	13.7	6.2	0.6	0.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	24.7	22.5	17.6	12.8	13.9	7.7	0.9	0.0
	지식/정보 획득	(176)	24.4	16.5	12.5	16.5	14.8	13.1	1.7	0.6
	단체 관람	(38)	26.3	34.2	13.2	5.3	10.5	10.5	0.0	0.0
	숙제/과제	(132)	26.5	21.2	16.7	18.2	8.3	9.1	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	26.7	19.8	16.7	12.4	14.3	9.3	0.8	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	25.0	26.0	15.8	9.2	13.8	8.2	2.0	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	23.7	20.2	15.9	18.2	11.6	9.8	0.3	0.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	23.0	24.5	17.7	11.3	15.5	7.2	0.8	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	26.9	20.9	14.6	14.6	10.6	11.3	1.0	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	24.8	18.8	16.2	16.7	13.2	9.0	0.9	0.4

6. 편의 시설 이용 여부

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

- 편의 시설 중에서는 '화장실' 이용률이 85.1%로 가장 높았으며, '실내 편의 시설', '실외 안내 시설/표지판'을 이용한 비율이 각각 74.9%, 69.6%의 순으로 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '카페/식당' 49.0%, '안내데스크' 47.4%, '주차 시설' 44.5% 등의 순을 보임.



- ▷ '화장실' 이용은 '40대 이상' 연령층, 방문 목적이 '숙제/과제'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '카페/식당' 이용률은 '여성', '40대' 연령층, 동반 방문객은 '가족', 국립중앙박물관 및 연간 박물관 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높은 편임.

[편의 시설 이용 여부]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: 복수%]

		사례 수	화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지판	카페/ 식당	안내 데스크	주차 시설	실외 편의 시설	문화 상품점	편의점	물품보관소	유모차/ 휠체어 대여
전체		(800)	85.1	74.9	69.6	49.0	47.4	44.5	39.9	33.9	26.6	18.8	6.1
성별	남성	(245)	79.6	72.2	67.3	34.7	40.4	51.0	37.6	24.9	22.0	14.7	4.9
	여성	(555)	87.6	76.0	70.6	55.3	50.5	41.6	40.9	37.8	28.6	20.5	6.7
연령	만19-29세	(148)	70.3	63.5	62.2	22.3	25.0	18.2	27.0	16.9	17.6	8.1	0.7
	30대	(281)	85.8	79.0	71.5	53.0	52.3	49.5	43.1	34.9	28.1	24.6	8.9
	40대	(331)	90.6	77.3	71.6	57.4	52.6	53.2	41.7	40.5	29.0	18.4	6.3
	50대 이상	(40)	90.0	67.5	67.5	50.0	52.5	35.0	50.0	35.0	30.0	20.0	5.0
동반 방문객	가족	(560)	87.9	77.0	72.0	55.0	52.3	53.0	41.8	37.7	28.4	20.7	8.2
	친구/동료	(167)	81.4	73.1	64.1	40.7	34.1	30.5	30.5	24.0	19.2	13.8	1.8
	혼자	(57)	80.7	68.4	66.7	33.3	49.1	12.3	43.9	35.1	31.6	22.8	3.5
	단체 관람	(44)	75.0	65.9	56.8	27.3	34.1	29.5	40.9	20.5	18.2	6.8	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	86.1	75.0	69.3	52.1	47.6	45.2	41.5	35.8	27.9	18.8	6.4
	비수도권	(161)	81.4	74.5	70.8	36.6	46.6	41.6	33.5	26.1	21.7	18.6	5.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	84.4	75.3	72.2	47.6	44.3	48.2	39.9	31.1	25.6	17.8	7.0
	지식/정보 획득	(176)	85.8	71.6	65.9	50.6	53.4	35.2	40.3	35.8	30.7	26.1	4.5
	단체 관람	(38)	73.7	71.1	57.9	28.9	36.8	31.6	42.1	23.7	18.4	5.3	0.0
	숙제/과제	(132)	90.2	78.8	68.9	57.6	53.0	47.7	38.6	43.9	27.3	15.9	6.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	79.8	70.5	72.1	36.0	39.5	38.8	31.8	27.5	16.7	11.6	4.7
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	84.2	74.0	65.3	46.4	40.3	37.8	38.8	28.1	24.5	11.2	3.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	89.6	78.6	70.2	60.1	57.2	52.6	46.5	41.9	35.3	28.3	8.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	84.2	75.1	68.7	38.5	41.5	40.4	36.2	27.5	18.5	9.4	4.5
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	83.7	70.8	71.1	51.5	44.9	43.5	40.5	35.5	28.2	18.9	4.7
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	88.0	79.9	68.8	57.7	57.3	50.4	43.2	38.9	33.8	29.1	9.8

7. 편의 시설 만족도

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

- 가장 많이 이용한 '화장실'의 만족도가 90.7점으로 가장 높게 나타났으며, '카페/식당'과 '편의점'을 제외하고는 80점 이상의 높은 만족 수준을 보임.
- '안내데스크' 88.4점, '실내 편의 시설' 88.1점, '실외 안내 시설/표지판' 87.7점, '물품 보관소' 87.6점, '실외 편의 시설' 85.6점 등의 순으로 만족도가 높은 한편, '카페/식당' 및 '편의점'의 경우는 72.8점으로 상대적으로 낮은 수준임.



- ▷ '화장실' 이용 만족도는 '50대 이상' 연령층, 방문 목적별로 '단체 관람'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '실외 편의 시설' 만족도는 방문 목적별로 '단체 관람'에서 비교적 높은 수준을 보임.

[편의 시설 불만족 이유] (계속)

불만족 이유	
항목	불만 내용
실외 안내 시설/표지판	<ul style="list-style-type: none"> ● 안내 시설이 부족하다 ● 방문자의 편의를 생각하지 않는다 ● 전시용 같다 ● 안내 표지판 배치가 부족하다
카페/식당	<ul style="list-style-type: none"> ● 음식 품질이 좋지 않다 ● 음식 가격이 비싸다 ● 음식 맛이 떨어진다 ● 카페/식당이 협소하다 ● 카페/식당 내 테이블 수가 부족하다 ● 상품이 다양하지 않다 ● 카페/식당 대기시간이 길다 ● 음식 양이 적다 ● 이용자가 많아 붐빈다 ● 휴게 공간이 부족하다 ● 공간이 협소하다 ● 바닥이 청결하지 않다 ● 식당 이용이 불편하다
문화 상품점	<ul style="list-style-type: none"> ● 상품이 다양하지 않다
주차 시설	<ul style="list-style-type: none"> ● 주차 공간이 부족하다 ● 이용자가 많아 붐빈다 ● 주차 요금이 비싸다 ● 안내 시설이 부족하다 ● 복잡하다 ● 주차 시설 이용이 불편하다
실외 편의 시설	<ul style="list-style-type: none"> ● 실외 편의 시설이 부족하다 ● 휴게 공간이 부족하다 ● 도록을 판매하지 않는다 ● 시설 위생 상태가 청결하지 않다 ● 식당 메뉴가 마음에 안 든다 ● 나무가 별로 없다 ● 편의 시설 위치가 안 좋다 ● 시설 이용이 불편하다 ● 의자 수가 부족하다

[편의 시설 불만족 이유] (계속)

불만족 이유	
항목	불만 내용
안내데스크	<ul style="list-style-type: none"> ● 안내데스크 직원이 형식적이다 ● 방문자의 편의를 생각하지 않는다 ● 전시용 같다
편의점	<ul style="list-style-type: none"> ● 상품이 다양하지 않다 ● 음식 맛이 떨어진다 ● 카페/식당이 협소하다 ● 공간이 협소하다 ● 카페/식당 대기시간이 길다 ● 카페/식당 내 테이블 수가 부족하다 ● 직원들이 불친절하다
물품보관소	<ul style="list-style-type: none"> ● 물품보관소가 부족하다
실내 편의 시설	<ul style="list-style-type: none"> ● 의자가 불편하다 ● 의자가 돌로 되어 있다 ● 의자 수가 부족하다 ● 휴지통이 부족하다 ● 실내에 편의점이 없다 ● 휴게 공간이 부족하다
유모차/휠체어 대여	<ul style="list-style-type: none"> ● 유모차 대여 시 몸무게 제한이 있다 ● 이용자 수에 제한을 뒀 불편하다
화장실	<ul style="list-style-type: none"> ● 화장실이 청결하지 않다 ● 화장실 냄새가 심하다 ● 화장실이 비좁다 ● 화장실의 환기 시설이 좋지 않다

[편의 시설 만족도 (100점 만점)]

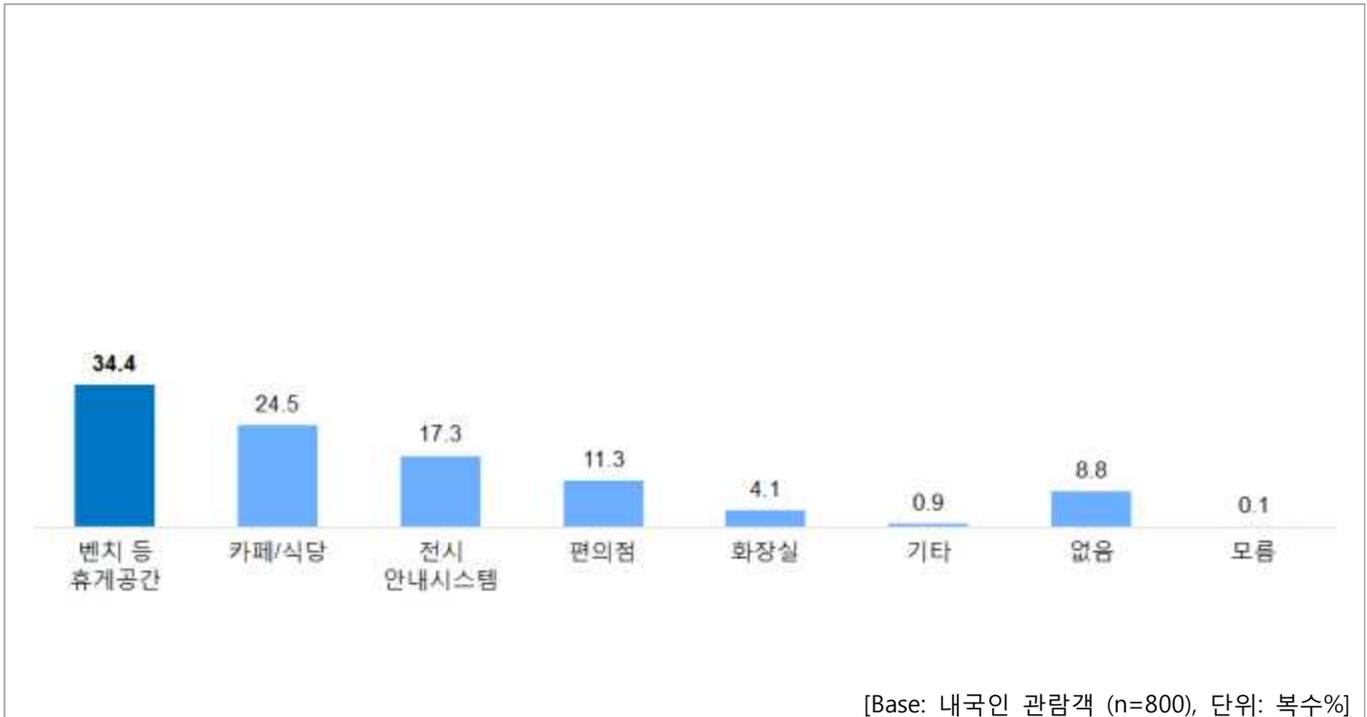
[Base: 해당 편의 시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점]

		화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지판	카페/ 식당	안내 데스크	주차 시설	실외 편의 시설	문화 상품점	편의점	물품보관소	유모차/ 휠체어 대여
전체		90.7	88.1	87.7	72.8	88.4	84.9	85.6	81.5	72.8	87.6	84.7
성별	남성	90.3	86.4	87.6	70.4	88.2	84.3	83.9	77.0	72.8	87.0	86.1
	여성	90.9	88.7	87.8	73.5	88.5	85.3	86.3	82.9	72.9	87.7	84.2
연령	만19-29세	87.7	90.4	88.6	71.7	89.2	82.7	89.2	84.7	72.4	93.1	100.0
	30대	91.6	90.1	87.4	73.9	89.1	85.6	86.9	81.5	71.3	89.9	86.0
	40대	90.6	85.5	87.3	71.6	87.4	84.3	82.9	80.8	73.4	84.2	84.1
	50대 이상	94.4	87.0	91.4	77.5	91.3	90.5	89.2	83.3	79.2	85.4	66.7
동반 방문객	가족	90.8	87.7	87.8	72.5	88.2	85.3	84.9	80.7	73.4	86.5	84.4
	친구/동료	90.2	87.8	86.8	74.3	87.7	83.0	85.6	87.5	67.7	89.1	94.4
	혼자	90.9	90.2	91.7	74.6	89.9	85.7	87.3	79.2	81.5	89.7	83.3
	단체 관람	93.9	91.4	88.0	76.4	94.4	92.3	87.0	85.2	66.7	94.4	-
거주 지역	서울/수도권	90.5	87.9	87.1	72.9	87.7	84.4	84.7	81.6	71.7	86.7	85.0
	비수도권	91.9	88.9	90.1	72.0	91.3	87.3	89.8	81.3	78.6	91.1	83.3
방문 목적	가족/친구와 여가	90.4	87.4	87.0	73.4	88.2	83.8	86.8	82.3	72.0	87.7	87.0
	지식/정보 획득	90.3	87.2	88.4	71.5	88.7	83.9	82.4	77.8	74.7	87.7	87.5
	단체 관람	95.8	93.8	88.6	81.8	94.0	95.8	90.6	85.2	69.0	91.7	-
	숙제/과제	91.2	89.7	89.2	71.3	87.6	87.8	84.0	83.3	73.6	86.5	74.1
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	91.2	88.4	88.2	73.7	89.7	86.7	89.2	84.7	79.8	88.9	84.7
	저빈도 방문(2-3회)	89.8	89.2	89.3	72.3	89.5	84.2	86.6	80.0	69.4	88.6	81.0
	고빈도 방문(4회 이상)	90.9	87.3	86.6	72.6	87.4	84.2	83.2	80.6	71.7	86.9	85.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	90.7	89.2	87.9	74.8	89.7	85.8	87.5	82.9	73.1	86.0	79.2
	저빈도 방문(2-3회)	90.4	87.9	87.9	72.3	87.7	83.6	87.4	82.7	73.3	87.1	83.3
	고빈도 방문(4회 이상)	91.1	87.1	87.4	71.9	88.2	85.6	81.5	79.1	72.2	88.5	88.4

8. 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설

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

- 박물관 이용객의 34.4%는 실외 편의 시설 가운데 '벤치 등 휴게 공간'의 추가가 필요하다고 생각하고 있음.
- 그 다음으로 '카페/식당' 24.5%, '전시 안내 시스템' 17.3%, '편의점' 11.3%, '화장실' 4.1% 순으로 나타남.



- ▷ '벤치 등 휴게 공간'이 필요하다는 응답은 '50대 이상' 연령층, 동반 방문객별로 '혼자' 및 '단체 관람', 방문 목적별로 '지식/정보 획득' 및 '단체 관람'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '카페/식당'이라는 의견은 동반 방문객별로 '단체 관람', 방문 목적별로 '단체 관람', 국립중앙박물관 '고빈도 방문' 층에서 상대적으로 높음.

[개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설]

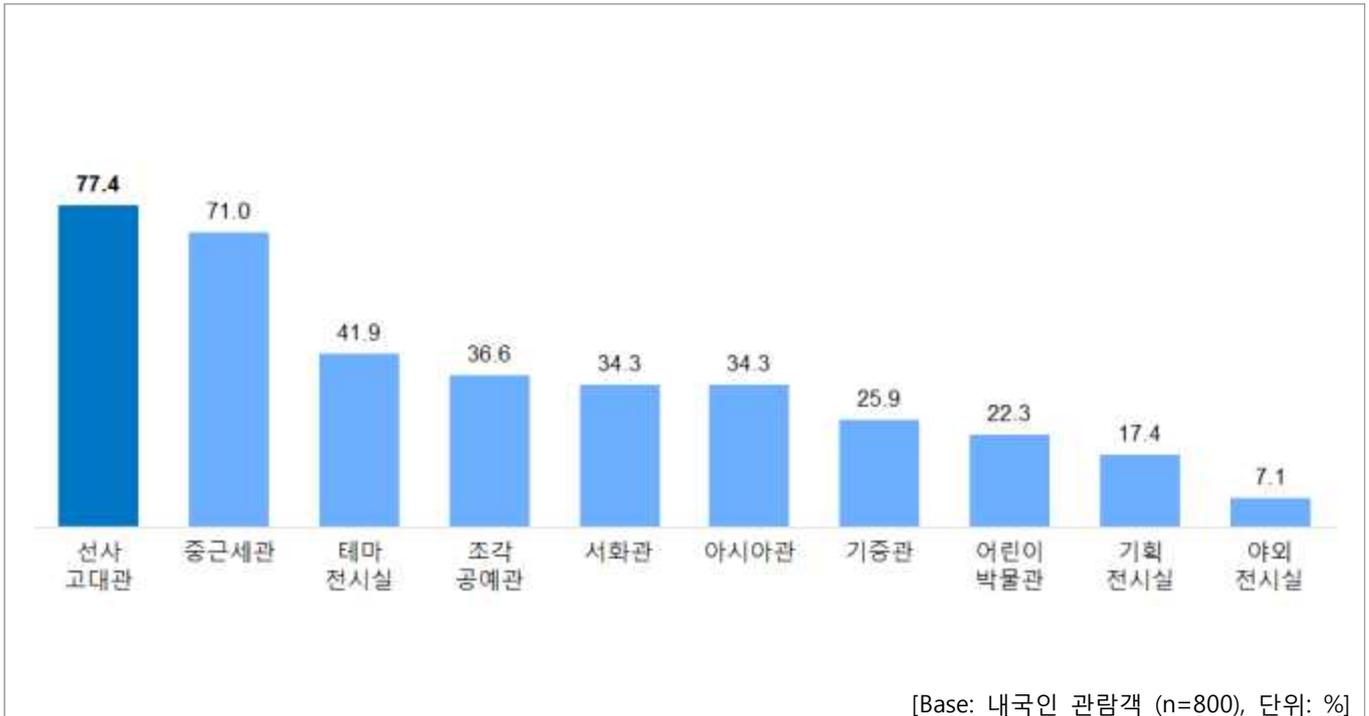
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: 복수%]

		사례 수	벤치 등 휴게 공간	카페 /식당	전시 안내 시스템	편의점	화장실	기타	없음	모름
전체		(800)	34.4	24.5	17.3	11.3	4.1	0.9	8.8	0.1
성별	남성	(245)	33.5	20.8	16.7	12.2	4.1	0.8	13.1	0.4
	여성	(555)	34.8	26.1	17.5	10.8	4.1	0.9	6.8	0.0
연령	만19-29세	(148)	34.5	21.6	19.6	5.4	5.4	0.7	13.5	0.0
	30대	(281)	31.3	27.0	18.1	12.1	3.9	1.1	7.5	0.0
	40대	(331)	34.7	24.8	15.1	13.3	3.6	0.9	8.2	0.3
	50대 이상	(40)	52.5	15.0	20.0	10.0	5.0	0.0	5.0	0.0
동반 방문객	가족	(560)	32.0	25.2	17.9	12.9	4.8	1.1	7.5	0.2
	친구/동료	(167)	39.5	24.6	15.0	8.4	3.6	1.2	9.0	0.0
	혼자	(57)	38.6	17.5	19.3	7.0	3.5	0.0	14.0	0.0
	단체 관람	(44)	38.6	29.5	13.6	6.8	0.0	0.0	11.4	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	34.4	25.2	16.9	10.8	4.4	0.9	8.6	0.2
	비수도권	(161)	34.2	21.7	18.6	13.0	3.1	0.6	9.3	0.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	33.7	25.8	16.5	11.7	5.1	1.1	8.4	0.0
	지식/정보 획득	(176)	39.2	20.5	18.2	8.5	3.4	0.6	9.7	0.0
	단체 관람	(38)	39.5	28.9	15.8	7.9	0.0	0.0	7.9	0.0
	숙제/과제	(132)	28.8	24.2	18.9	14.4	3.0	0.8	9.1	0.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	32.9	22.5	22.5	11.2	3.1	0.4	8.9	0.4
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	31.6	20.9	14.8	15.3	5.1	1.5	11.2	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	37.0	28.0	14.7	9.0	4.3	0.9	7.2	0.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	34.3	22.6	20.0	11.3	3.4	0.4	8.7	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	32.6	25.6	16.3	11.3	5.0	1.0	9.6	0.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	36.8	25.2	15.4	11.1	3.8	1.3	7.7	0.0

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 77.4%로 가장 높게 나타났으며, '중근세관'이 71.0%로 뒤를 이음.
- 다음으로는 '테마전시실' 41.9%, '조각공예관' 36.6%, '서화관' 34.3%, '아시아관' 34.3% 등의 순으로 관람 비율이 높게 나타남.



- ▷ '선사고대관'을 관람한 비율은 '비수도권' 거주 층, 국립중앙박물관 '첫 방문'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '테마전시실' 관람 비율은 동반 방문객별로 '혼자', 연간 박물관 이용 빈도가 잦을수록 비교적 높게 나타남.

[관람한 전시실]

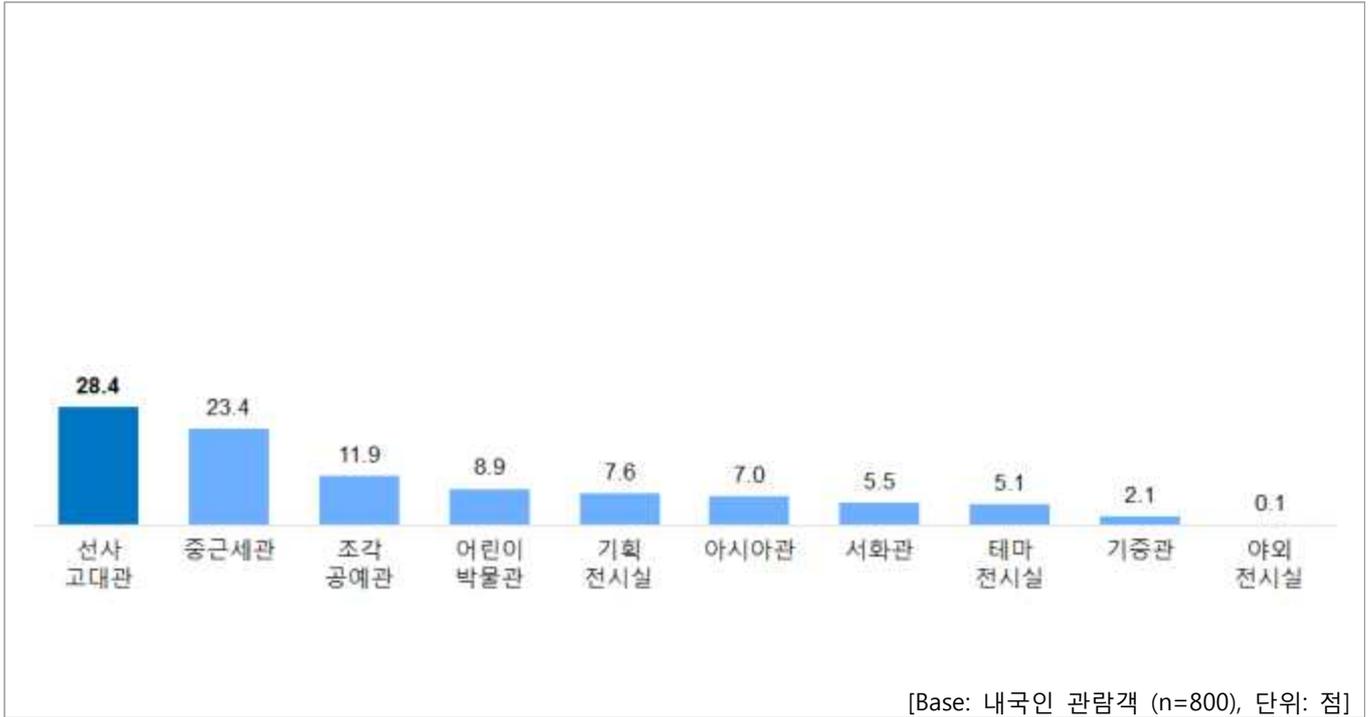
[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	선사 고대 관	중 근세 관	테마 전시 실	조각 공예 관	서화 관	아시아 관	기증 관	어린이 박물관	기획 전시 실	야외 전시 실
전체		(800)	77.4	71.0	41.9	36.6	34.3	34.3	25.9	22.3	17.4	7.1
성별	남성	(245)	80.8	70.2	44.1	37.6	40.8	36.7	31.8	14.7	16.7	4.9
	여성	(555)	75.9	71.4	40.9	36.2	31.4	33.2	23.2	25.6	17.7	8.1
연령	만19-29세	(148)	75.0	74.3	48.6	38.5	39.9	39.2	29.7	0.7	20.3	5.4
	30대	(281)	77.6	67.3	39.1	34.5	34.9	35.6	26.7	34.2	14.6	7.1
	40대	(331)	79.5	72.5	41.7	37.2	31.4	31.4	23.0	23.3	16.9	7.9
	50대 이상	(40)	67.5	72.5	37.5	40.0	32.5	30.0	30.0	10.0	30.0	7.5
동반 방문객	가족	(560)	78.8	70.5	39.8	37.1	33.2	34.8	24.5	28.4	15.4	6.6
	친구/동료	(167)	74.9	75.4	46.1	35.3	34.1	31.7	25.1	17.4	23.4	8.4
	혼자	(57)	64.9	66.7	57.9	38.6	42.1	26.3	35.1	3.5	21.1	8.8
	단체 관람	(44)	75.0	68.2	36.4	27.3	31.8	40.9	22.7	6.8	13.6	4.5
거주 지역	서울/수도권	(639)	74.8	70.1	41.2	36.3	32.6	32.6	24.9	23.8	16.7	7.5
	비수도권	(161)	87.6	74.5	44.7	37.9	41.0	41.0	29.8	16.1	19.9	5.6
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	79.3	70.9	43.0	38.3	38.1	35.9	27.1	23.3	17.8	8.1
	지식/정보 획득	(176)	71.0	67.0	42.6	36.4	29.0	27.8	23.3	22.2	19.3	7.4
	단체 관람	(38)	76.3	68.4	42.1	28.9	36.8	44.7	23.7	7.9	15.8	2.6
	숙제/과제	(132)	79.5	77.3	37.1	33.3	27.3	34.1	25.8	22.7	13.6	4.5
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	88.0	77.5	43.4	41.1	40.7	44.6	37.2	20.5	15.5	4.7
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	79.1	69.9	35.2	38.3	36.2	32.7	24.5	20.4	12.8	5.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	68.5	66.8	44.5	32.4	28.3	27.5	18.2	24.6	21.4	9.8
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	80.4	75.5	39.6	37.7	35.1	40.0	30.6	15.5	17.0	4.9
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	80.4	70.4	42.2	36.2	35.9	34.2	25.6	25.6	15.9	6.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	70.1	66.7	44.0	35.9	31.2	27.8	20.9	25.6	19.7	10.7

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 28.4%로 가장 높았으며, 다음으로 '중근세관'이 23.4%로 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '조각공예관' 11.9%, '어린이박물관' 8.9%, '기획전시실' 7.6%, '아시아관' 7.0% 순을 보임.



- ▷ '선사고대관'이 가장 좋았다는 응답은 '40대' 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중근세관'이라는 응답은 '만19~29세' 연령층, 동반 방문객별로 '단체 관람', 방문 목적별로 '단체 관람'에서 상대적으로 높게 나타남.

[가장 만족한 전시 공간]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	선사고대관	중근세관	조각공예관	어린이박물관	기획전시실	아시아관	서화관	테마전시실	기증관	야외전시실
전체		(800)	28.4	23.4	11.9	8.9	7.6	7.0	5.5	5.1	2.1	0.1
성별	남성	(245)	31.8	22.0	11.0	4.9	4.9	7.3	8.2	6.1	3.3	0.4
	여성	(555)	26.8	24.0	12.3	10.6	8.8	6.8	4.3	4.7	1.6	0.0
연령	만19-29세	(148)	17.6	33.1	12.2	0.0	12.2	8.8	8.1	4.7	3.4	0.0
	30대	(281)	26.0	21.4	10.7	16.0	5.3	6.8	5.0	8.2	0.7	0.0
	40대	(331)	36.3	20.8	12.4	7.6	6.9	6.3	4.8	3.0	1.5	0.3
	50대 이상	(40)	20.0	22.5	15.0	2.5	12.5	7.5	5.0	2.5	12.5	0.0
동반 방문객	가족	(560)	30.4	22.0	12.1	11.3	6.8	6.8	4.5	4.6	1.4	0.2
	친구/동료	(167)	24.6	24.6	13.2	7.8	9.0	6.0	5.4	6.0	3.6	0.0
	혼자	(57)	24.6	24.6	14.0	0.0	7.0	5.3	14.0	7.0	3.5	0.0
	단체 관람	(44)	25.0	34.1	4.5	0.0	9.1	15.9	4.5	4.5	2.3	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	27.5	23.3	12.4	10.2	7.4	6.9	5.9	4.5	1.7	0.2
	비수도권	(161)	31.7	23.6	9.9	3.7	8.7	7.5	3.7	7.5	3.7	0.0
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	27.8	21.4	12.1	10.8	7.5	6.2	5.3	6.2	2.6	0.2
	지식/정보 획득	(176)	28.4	22.7	13.6	6.3	9.7	6.8	6.8	4.0	1.7	0.0
	단체 관람	(38)	26.3	31.6	2.6	0.0	10.5	18.4	5.3	5.3	0.0	0.0
	숙제/과제	(132)	31.1	28.8	11.4	8.3	4.5	6.8	4.5	3.0	1.5	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	28.7	24.0	11.6	8.9	6.2	7.8	3.9	5.0	3.9	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	30.6	21.9	13.3	9.7	6.6	7.1	7.7	1.5	1.5	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	26.9	23.7	11.3	8.4	9.2	6.4	5.5	7.2	1.2	0.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	27.2	27.5	10.9	7.2	6.4	8.7	5.3	4.5	2.3	0.0
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	32.9	20.3	11.3	11.0	7.3	6.0	5.3	3.3	2.3	0.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	23.9	22.6	13.7	8.1	9.4	6.4	6.0	8.1	1.7	0.0

11. 전시 공간 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- **선사고대관**에 대해 만족한다는 응답으로는 '한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서'가 27.3%로 가장 높았고, **중근세관** 만족 이유로는 '한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서'라는 응답이 45.5%로 가장 높음.
- **조각공예관, 아시아관, 기증관**의 경우는 '흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서' 만족한다는 응답이 가장 높게 나타남.

항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
선사고대관 (227)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 	27.3 24.2 23.8
중근세관 (187)	<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 	45.5 27.3 11.8
조각공예관 (95)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	40.0 28.4 11.6 7.4
어린이 박물관 (71)	<ul style="list-style-type: none"> ● 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 아이들 체험 위주로 되어 있어 흥미로워서 	25.4 23.9 23.9
기획전시실 (61)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 전시 내용이 풍부해서 ● 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서 	34.4 37.7 14.8
아시아관 (56)	<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 	48.2 16.1 10.7 8.9
서화관 (44)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	36.4 18.2 13.6
테마전시실 (41)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	26.8 26.8
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 	76.5 11.8 11.8
야외전시실 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ● 전시실이 넓고 쾌적해서 	100.0

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 '경천사 십층석탑'이 34.6%로 가장 높게 나타났으며, '신라 금관' 23.3%, '국보 78호 반가사유상' 17.5%, '고구려 벽화' 10.1% 등의 순으로 높게 나타남.



- ▷ '경천사 십층석탑'을 꼽은 비율은 국립중앙박물관 및 연간 박물관 이용 빈도가 적을수록 높아지는 경향을 보임.
- ▷ '신라 금관'이라는 응답은 방문 목적이 '숙제/과제'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '국보 78호 반가사유상'은 동반 방문객별로 '단체 관람'에서 상대적으로 높음.

[가장 기억에 남는 전시 유물]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	경천사 십층석탑	신라 금관	국보 78호 반가사유상	고구려 벽화	청자 투각 칠보 무늬 향로	기마 인물 형 토기	매화 대나 무늬 항아리	천흥 사 종	기타	없다
전체		(800)	34.6	23.3	17.5	10.1	4.9	3.3	2.9	1.5	1.5	0.5
성별	남성	(245)	32.7	16.3	21.6	15.1	3.7	3.3	1.6	2.9	2.9	0.0
	여성	(555)	35.5	26.3	15.7	7.9	5.4	3.2	3.4	0.9	0.9	0.7
연령	만19-29세	(148)	35.1	21.6	15.5	12.2	5.4	4.1	2.7	1.4	2.0	0.0
	30대	(281)	37.0	23.8	15.3	9.6	5.3	2.5	3.2	1.1	1.4	0.7
	40대	(331)	31.7	23.0	20.5	10.3	3.9	3.9	3.0	1.8	1.2	0.6
	50대 이상	(40)	40.0	27.5	15.0	5.0	7.5	0.0	0.0	2.5	2.5	0.0
동반 방문객	가족	(560)	35.2	24.3	17.5	8.8	5.0	3.0	2.9	1.6	1.4	0.4
	친구/동료	(167)	35.9	22.2	15.6	10.8	6.6	3.6	2.4	0.6	1.2	1.2
	혼자	(57)	26.3	21.1	15.8	15.8	7.0	3.5	3.5	3.5	3.5	0.0
	단체 관람	(44)	34.1	22.7	25.0	11.4	0.0	4.5	2.3	0.0	0.0	0.0
거주 지역	서울/수도권	(639)	35.2	24.1	17.2	9.4	4.5	3.1	3.1	1.4	1.6	0.3
	비수도권	(161)	32.3	19.9	18.6	13.0	6.2	3.7	1.9	1.9	1.2	1.2
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	35.5	21.6	17.0	10.6	5.5	4.0	3.1	1.1	1.1	0.7
	지식/정보 획득	(176)	29.5	22.7	18.2	11.4	7.4	1.7	2.3	2.8	3.4	0.6
	단체 관람	(38)	36.8	18.4	23.7	13.2	0.0	5.3	2.6	0.0	0.0	0.0
	숙제/과제	(132)	37.9	31.1	16.7	6.1	0.8	2.3	3.0	1.5	0.8	0.0
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	40.3	21.3	15.1	12.0	2.3	3.9	2.7	1.2	0.8	0.4
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	36.2	21.4	16.3	9.7	5.6	4.1	3.1	2.6	1.0	0.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	29.5	25.7	19.9	9.0	6.4	2.3	2.9	1.2	2.3	0.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	38.1	22.6	18.5	8.7	3.4	3.8	1.5	1.5	1.1	0.8
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	35.2	21.3	15.6	11.3	4.7	4.7	4.3	1.3	1.3	0.3
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	29.9	26.5	18.8	10.3	6.8	0.9	2.6	1.7	2.1	0.4

13. 전시 유물 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- **경천사 십층석탑**을 가장 만족한다고 꼽은 이유로는 '크기가 크다' 19.9%, '웅장하다' 18.8%, '눈에 띈다' 16.2% 등의 순으로 높게 나타났으며, **신라 금관**의 경우는 '화려하다' 43.0%, '아름답다' 14.5%, '멋있다' 12.4% 등으로 외형적인 부분에 대한 언급이 많음.

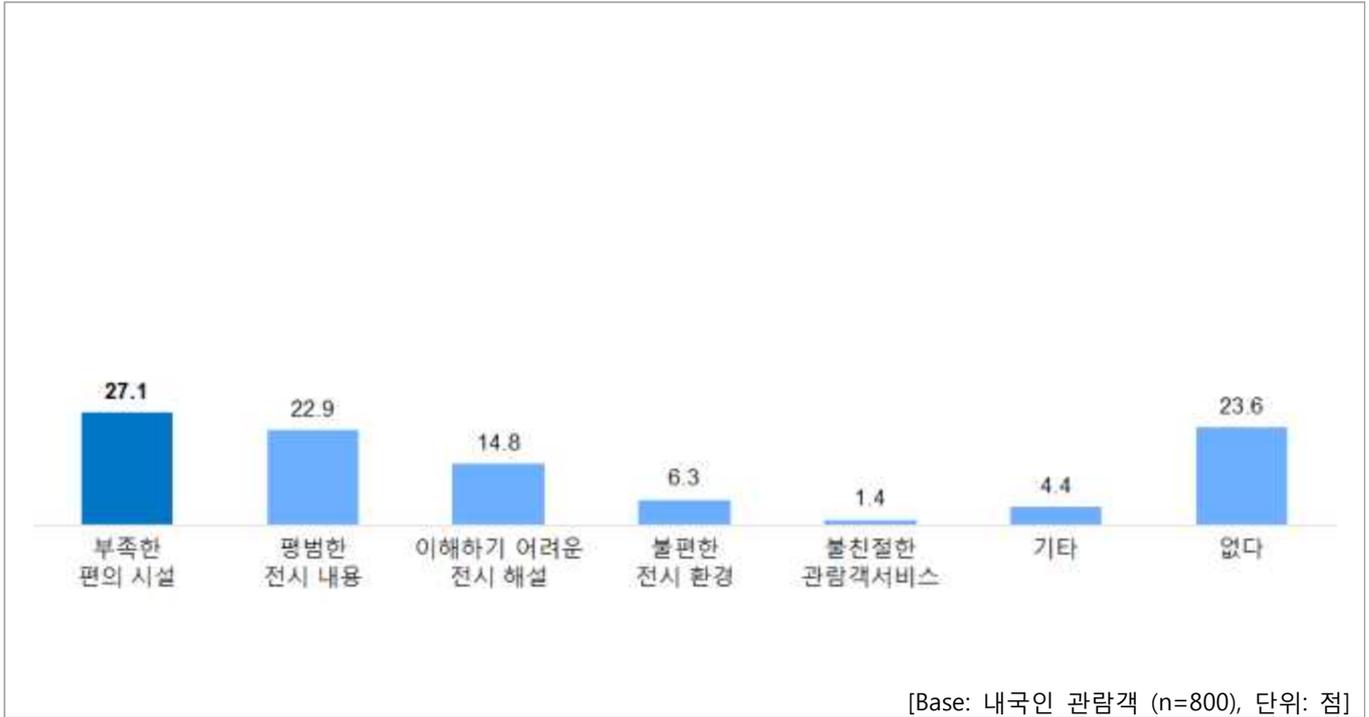
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
경천사 십층석탑 (277)	<ul style="list-style-type: none"> ● 크기가 크다 ● 웅장하다 ● 눈에 띈다 	19.9 18.8 16.2
신라 금관 (186)	<ul style="list-style-type: none"> ● 화려하다 ● 아름답다 ● 멋있다 	43.0 14.5 12.4
국보78호 반가사유상 (140)	<ul style="list-style-type: none"> ● 실물을 직접 눈으로 볼 수 있다 ● 평소에 관심이 있었다 	19.3 10.7
고구려 벽화 (81)	<ul style="list-style-type: none"> ● 평소에 관심이 있었다 ● 그 시대 문화를 잘 보여 주고 있다 ● 책에서 보았던 유물이다 	12.3 12.3 11.1
청자투각 칠보무늬 향로 (39)	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 섬세하다 	17.9 12.8
기마 인물형 토기 (26)	<ul style="list-style-type: none"> ● 평소에 관심이 있었다 ● 책에서 보았던 유물이다 	19.2 15.4
매화 대나무 무늬 향아리 (23)	<ul style="list-style-type: none"> ● 눈에 띈다 ● 평소에 관심이 있었다 ● 예쁘다 	13.0 13.0 13.0

*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 '부족한 편의 시설'을 27.1%로 가장 많이 꼽음.
- 다음으로 '평범한 전시 내용' 22.9%, '이해하기 어려운 전시 해설' 14.8%, '불편한 전시 환경' 6.3%, '불친절한 관람객서비스' 1.4% 순을 보임.



- ▷ '부족한 편의 시설'을 꼽은 경우는 '50대 이상' 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '평범한 전시 내용'이라는 응답은 '만19~29세' 연령층, 동반 방문객 '친구/동료' 및 '단체 관람'인 경우, 방문 목적별로 '단체 관람'에서 상대적으로 높게 나타남.

[타 박물관 비교 국립중앙박물관이 개선해야 할 부분]

[Base: 내국인 관람객 (n=800), 단위: %]

		사례 수	부족한 편의 시설	평범한 전시 내용	이해하기 어려운 전시 해설	불편한 전시 환경	불친절한 관람객 서비스	기타	없다
전체		(800)	27.1	22.9	14.8	6.3	1.4	4.4	23.6
성별	남성	(245)	24.1	26.5	12.7	5.7	0.8	4.9	25.7
	여성	(555)	28.5	21.3	15.7	6.5	1.6	4.1	22.7
연령	만19-29세	(148)	17.6	32.4	12.2	10.1	0.0	2.0	25.7
	30대	(281)	29.2	15.7	18.9	5.0	1.8	5.0	24.9
	40대	(331)	28.1	25.1	13.6	4.8	1.8	4.8	22.1
	50대 이상	(40)	40.0	20.0	5.0	12.5	0.0	5.0	20.0
동반 방문객	가족	(560)	29.8	21.3	15.4	4.6	1.8	4.6	22.9
	친구/동료	(167)	26.9	26.3	13.8	10.8	0.6	3.6	18.6
	혼자	(57)	17.5	21.1	15.8	8.8	1.8	7.0	28.1
	단체 관람	(44)	13.6	27.3	11.4	6.8	0.0	2.3	38.6
거주 지역	서울/수도권	(639)	27.1	22.7	15.8	6.7	1.1	4.2	22.7
	비수도권	(161)	27.3	23.6	10.6	4.3	2.5	5.0	27.3
방문 목적	가족/친구와 여가	(454)	29.1	23.8	14.5	5.5	1.8	5.1	20.5
	지식/정보 획득	(176)	30.1	20.5	15.3	8.5	0.0	4.0	21.6
	단체 관람	(38)	10.5	28.9	10.5	5.3	0.0	2.6	42.1
	숙제/과제	(132)	21.2	21.2	15.9	6.1	2.3	3.0	31.8
국립중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(258)	26.4	24.0	15.1	4.3	2.3	3.5	25.2
	저빈도 방문(2-3회)	(196)	26.5	20.9	13.3	7.7	0.5	5.1	26.0
	고빈도 방문(4회 이상)	(346)	28.0	23.1	15.3	6.9	1.2	4.6	21.1
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(265)	24.5	21.1	15.5	6.0	1.5	4.5	26.8
	저빈도 방문(2-3회)	(301)	29.9	24.3	14.6	3.7	1.0	4.3	22.6
	고빈도 방문(4회 이상)	(234)	26.5	23.1	14.1	9.8	1.7	4.3	21.4

3장

외국인 관람객 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 외국인 관람객 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 72.2점임.
- 국립중앙박물관 외국인 관람객 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중에서는 '사회적 만족'이 75.3점으로 가장 높은 한편, '요소 만족'이 67.7점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 84.6점으로 가장 높고, '사회 품질'이 81.4점으로 다음으로 높게 나타났으며, '상품 품질'의 경우는 74.6점으로 상대적으로 다소 낮은 수준을 보임.
- 성과 요인인 '기관 성과'는 79.2점으로 나타남.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 12개 중에서는 '쾌적성'이 88.2점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, '편리성' 83.8점을 비롯하여, '안전성' 82.0점, '심미성' 81.7점, '공익성' 80.7점 등도 80점 이상으로 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, '전문성'의 경우는 73.1점으로 상대적으로 가장 낮은 만족도를 기록함.

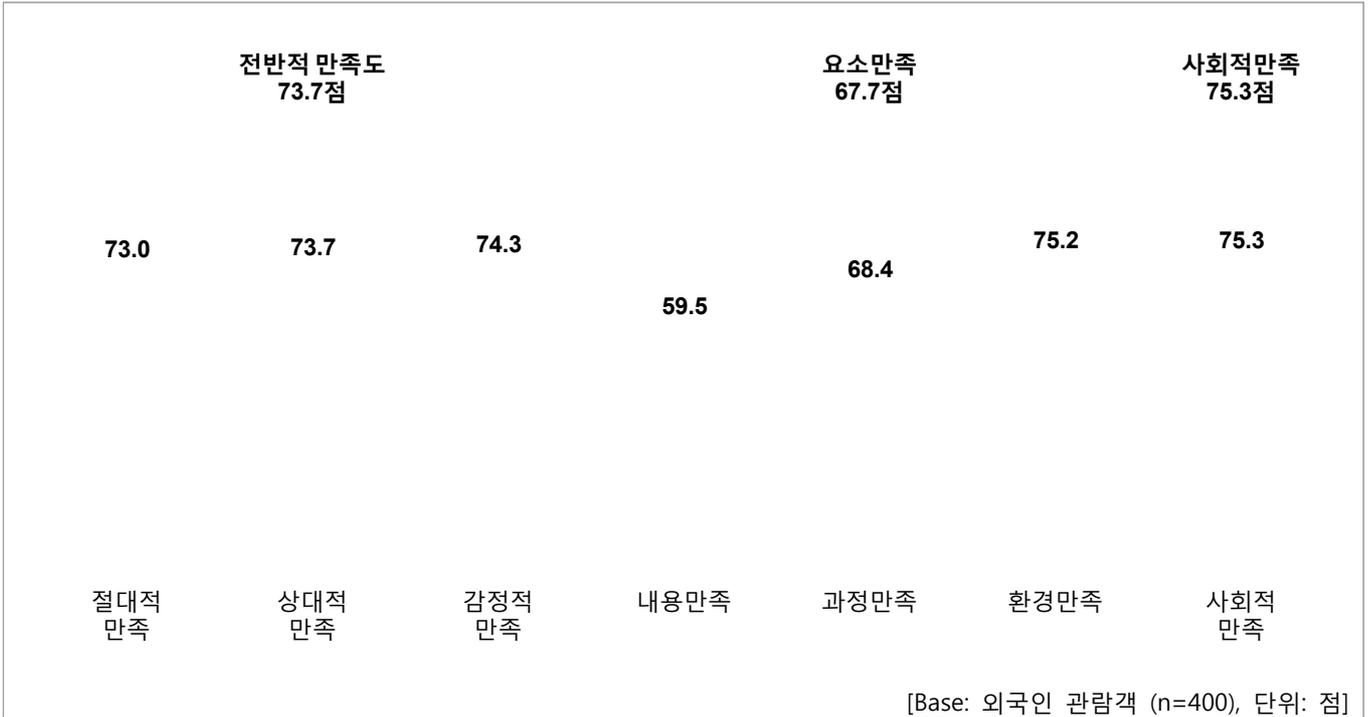


TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	88.2
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	85.4
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	83.6
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	82.3
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	82.2

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편의성	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	71.3
전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	72.2
전문성	전시 내용과 설명이 정확하다	74.0
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다	75.2
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	75.6

3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '사회적 만족'과 '환경 만족'이 각각 75.3점, 75.2점으로 유사한 수준으로 가장 높았으며, '내용 만족'의 경우는 59.5점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



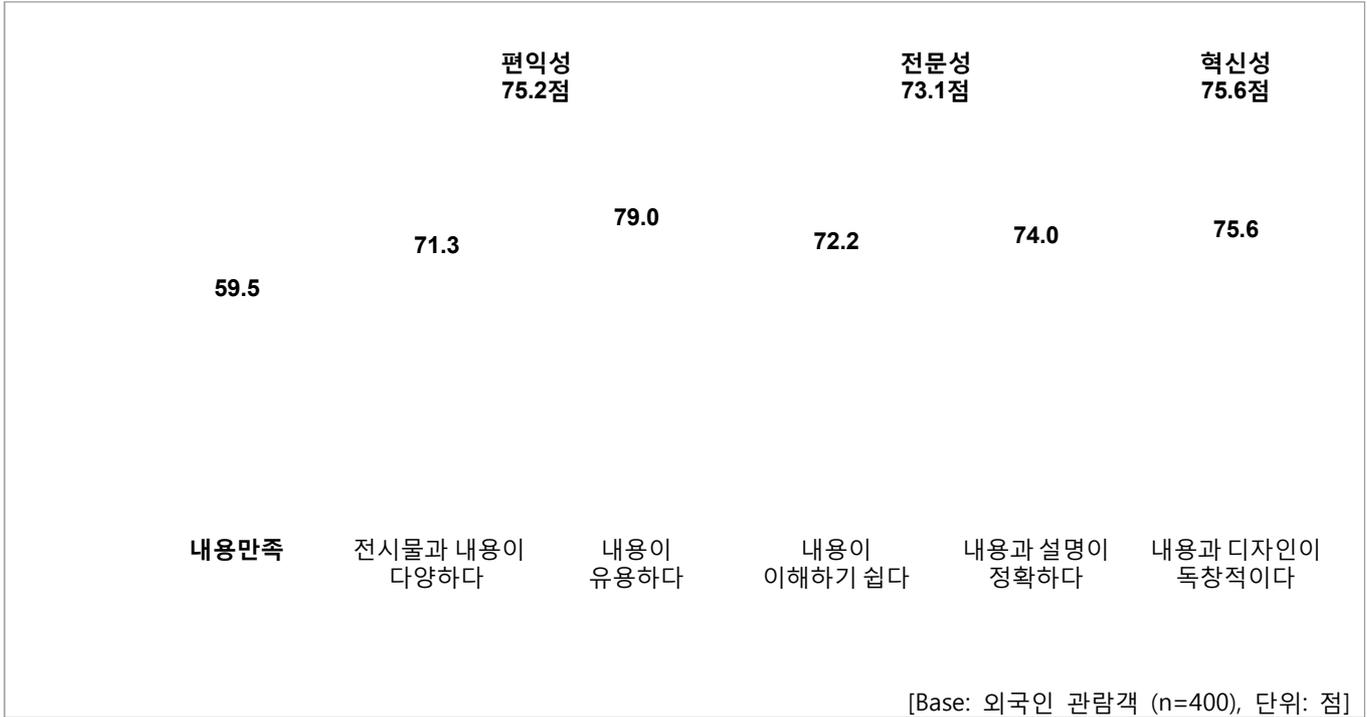
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인 중에서는 '지지'가 85.0점으로 '신뢰' 73.4점보다 다소 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 59.5점으로 나타남.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는 '내용의 유용성'이 79.0점으로 가장 높게 나타난 반면, '전시물과 내용의 다양성'은 71.3점으로 가장 낮은 수준을 보임.



- ▷ '내용 만족'은 한국 방문 유형별로 '거주자', 국립중앙박물관 방문 유형별로 '단체 여행', 국립중앙박물관 방문 목적별로 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타난 반면, 국적별로 '일본'의 경우는 상대적으로 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)	59.5	71.3	79.0	72.2	74.0	75.6
성별	남성	(167)	61.2	72.6	78.7	73.1	75.0	77.0
	여성	(233)	58.4	70.5	79.2	71.6	73.3	74.6
연령	만19세 미만	(20)*	58.3	70.0	85.0	80.8	80.8	86.7
	만19-29세	(209)	59.8	70.9	77.8	72.2	74.4	74.6
	30대	(73)	59.8	72.1	78.8	70.1	71.7	73.5
	40대	(51)	57.5	69.3	78.8	70.6	70.6	75.2
	50대 이상	(47)	60.6	74.8	82.6	73.8	77.0	79.1
국적	중국	(70)	57.1	72.4	77.9	66.9	72.4	72.1
	일본	(63)	51.6	77.2	79.9	63.0	69.0	68.5
	동남아	(27)*	67.3	73.5	82.1	77.8	78.4	77.8
	구미/기타	(240)	61.5	69.2	78.8	75.6	75.3	78.3
한국 방문 유형	관광객	(327)	58.9	70.9	79.3	72.4	73.5	75.5
	거주자	(73)	62.3	73.3	77.6	71.2	76.5	76.3
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	62.2	72.2	79.3	73.8	75.1	76.8
	학업/연구	(75)	60.0	76.4	81.3	69.6	75.8	76.9
	관광	(197)	58.5	70.0	79.4	72.6	73.3	75.7
	가족/친구 방문	(48)	58.7	67.0	72.9	72.6	72.2	70.8
	기타	(1)*	50.0	100.0	100.0	50.0	100.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	59.0	71.5	78.8	72.2	73.9	74.9
	패키지 여행	(12)*	48.6	61.1	73.6	69.4	66.7	80.6
	단체 여행	(59)	65.3	73.4	80.5	71.8	75.7	78.2
	기타	(2)*	41.7	41.7	91.7	100.0	100.0	91.7
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	58.3	76.9	84.3	77.8	75.9	75.0
	한국 역사 호기심	(157)	60.7	70.5	76.4	71.7	72.8	75.5
	한국 생활사 호기심	(19)*	47.4	62.3	77.2	70.2	64.9	67.5
	한국 문화 체험	(67)	63.2	74.6	81.8	73.6	75.1	76.6
	학문/연구	(9)*	38.9	59.3	72.2	64.8	70.4	61.1
	기타	(3)*	61.1	66.7	72.2	77.8	77.8	77.8
	다른 사람이 결정	(66)	55.1	72.0	80.8	71.5	76.0	76.5

*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 68.4점임.
- 세부적 요인 중에서는 '문의 사항 응대 친절성'이 79.2점으로 가장 높았으며, '고객 불만 전달 수단 체감도'가 75.2점으로 가장 낮게 나타남.



- ▷ '과정 만족' 점수는 국적별로 '구미/기타' 지역에서, 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 문화 체험'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)	68.4	78.3	77.1	77.0	79.2	75.2
성별	남성	(167)	70.8	80.0	79.2	77.1	78.8	77.1
	여성	(233)	66.7	77.0	75.5	76.8	79.5	73.8
연령	만19세 미만	(20)*	70.8	81.7	80.0	85.8	77.5	81.7
	만19-29세	(209)	67.9	77.5	76.8	76.9	78.6	74.8
	30대	(73)	70.1	78.3	77.4	77.2	78.1	75.3
	40대	(51)	65.4	78.1	74.5	74.5	81.4	73.9
	50대 이상	(47)	69.9	80.5	79.4	75.9	81.9	75.5
국적	중국	(70)	62.1	73.8	72.6	77.9	79.8	74.0
	일본	(63)	51.3	70.6	67.7	68.3	70.9	68.0
	동남아	(27)*	75.3	82.7	78.4	77.8	82.7	80.9
	구미/기타	(240)	73.9	81.1	80.7	78.9	80.8	76.8
한국 방문 유형	관광객	(327)	67.8	77.7	76.7	76.6	79.1	74.7
	거주자	(73)	71.0	80.8	79.0	78.8	79.9	77.6
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	72.4	80.8	81.0	77.6	79.5	77.2
	학업/연구	(75)	64.4	77.6	74.4	80.2	79.3	74.9
	관광	(197)	69.3	79.3	77.7	76.0	80.0	76.1
	가족/친구 방문	(48)	64.6	70.8	71.5	75.3	75.7	70.1
	기타	(1)*	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	16.7
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	68.6	78.7	77.4	76.7	79.5	75.3
	패키지 여행	(12)*	65.3	76.4	69.4	72.2	75.0	77.8
	단체 여행	(59)	68.6	76.0	77.1	79.4	79.1	74.3
	기타	(2)*	41.7	83.3	66.7	75.0	58.3	75.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	65.7	78.7	76.9	81.5	82.4	78.7
	한국 역사 호기심	(157)	68.3	76.8	75.2	74.1	77.2	74.0
	한국 생활사 호기심	(19)*	64.9	74.6	72.8	73.7	79.8	74.6
	한국 문화 체험	(67)	76.9	84.8	83.6	82.3	84.1	82.6
	학문/연구	(9)*	66.7	79.6	81.5	79.6	79.6	72.2
	기타	(3)*	66.7	88.9	100.0	66.7	66.7	55.6
	다른 사람이 결정	(66)	62.6	77.5	75.0	76.0	79.3	72.0

*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 75.2점으로 나타남.
- 6개 세부 요인 중에서는 '환경의 쾌적성'이 88.2점으로 가장 높게 나타났으며, '전시장 동선의 적절성'이 79.1점으로 상대적으로 낮은 수준을 보임.



- ▷ '환경 만족' 점수는 '30대' 연령층, 국립중앙박물관 방문 목적별로 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높게 나타났으며, 국적별로 '일본'의 경우는 상대적으로 낮은 만족 수준을 보임.

[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 용모가 깔끔하다
전체		(400)	75.2	88.2	85.4	82.2	83.6	79.1	82.3
성별	남성	(167)	76.3	87.4	85.9	83.4	85.6	80.6	84.8
	여성	(233)	74.5	88.8	85.0	81.3	82.2	78.0	80.5
연령	만19세 미만	(20)*	75.8	93.3	93.3	79.2	84.2	80.8	85.8
	만19-29세	(209)	72.6	87.7	84.0	80.6	83.0	77.6	80.9
	30대	(73)	79.0	87.7	86.3	83.8	84.2	80.6	85.2
	40대	(51)	77.1	88.9	85.3	84.6	85.0	78.8	82.4
	50대 이상	(47)	79.1	88.3	86.9	85.5	83.7	83.3	82.6
국적	중국	(70)	77.1	86.7	86.2	80.2	84.3	78.6	82.1
	일본	(63)	63.5	87.8	83.3	78.3	81.0	76.7	75.7
	동남아	(27)*	79.0	92.6	90.7	85.8	86.4	84.6	87.7
	구미/기타	(240)	77.4	88.3	85.1	83.4	83.8	79.3	83.5
한국 방문 유형	관광객	(327)	75.0	87.9	85.8	81.8	83.1	78.3	81.2
	거주자	(73)	76.3	89.7	83.3	84.2	86.1	82.6	87.2
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	76.6	89.2	84.6	85.0	84.4	78.3	86.7
	학업/연구	(75)	74.9	91.1	88.0	84.2	87.1	85.1	82.7
	관광	(197)	75.1	88.0	86.1	81.6	83.4	77.8	81.8
	가족/친구 방문	(48)	75.0	82.6	80.2	77.8	78.5	77.1	77.1
	기타	(1)*	33.3	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	75.3	88.4	85.4	82.2	83.8	78.2	82.4
	패키지 여행	(12)*	81.9	91.7	87.5	88.9	88.9	86.1	83.3
	단체 여행	(59)	74.9	85.9	84.5	81.1	81.6	81.9	82.2
	기타	(2)*	41.7	100.0	100.0	83.3	75.0	100.0	58.3
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	85.2	91.7	90.7	85.2	90.7	89.8	89.8
	한국 역사 호기심	(157)	74.1	86.6	83.3	81.5	81.7	75.9	79.5
	한국 생활사 호기심	(19)*	72.8	86.8	86.0	86.0	85.1	74.6	84.2
	한국 문화 체험	(67)	76.6	89.3	86.6	85.3	85.8	79.9	83.3
	학문/연구	(9)*	57.4	75.9	63.0	63.0	74.1	70.4	79.6
	기타	(3)*	72.2	100.0	77.8	77.8	77.8	61.1	72.2
	다른 사람이 결정	(66)	78.5	93.2	91.2	82.6	87.1	83.3	86.9

*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 75.3점으로 나타남.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인별로는 '안전시설 구비 적절성' 82.0점, '직원의 책임의식' 81.4점, '한국 문화 전파 기여도' 80.7점 순으로 만족도가 높았으며, 3개 요인 모두 유사한 만족 수준을 보임.



- ▷ '사회적 만족'은 '50대 이상' 연령층, 국적별로 '구미/기타' 지역, 국립중앙박물관 방문 목적별로는 '한국 문화 체험' 및 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높은 반면, 국적별로 '일본'은 상대적으로 낮게 나타남.

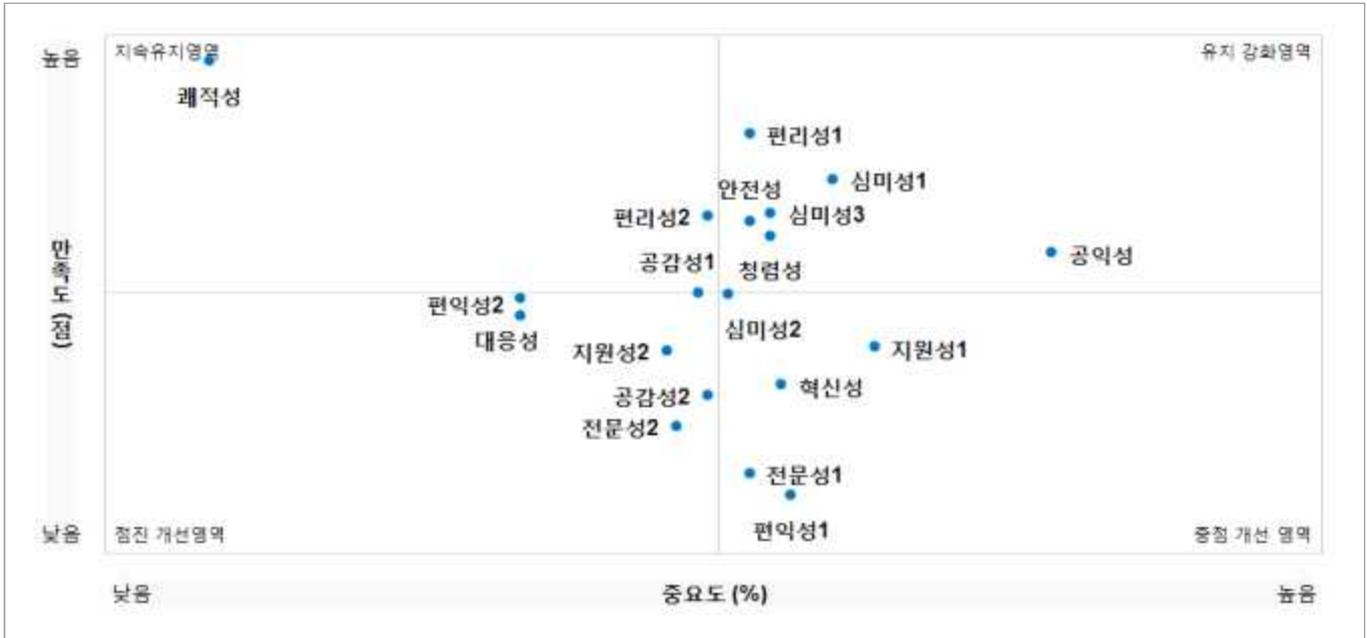
[세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질]

[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)	75.3	81.4	80.7	82.0
성별	남성	(167)	77.6	82.6	81.4	83.9
	여성	(233)	73.7	80.5	80.3	80.6
연령	만19세 미만	(20)*	83.3	86.7	94.2	90.8
	만19-29세	(209)	72.5	80.4	79.4	80.5
	30대	(73)	77.6	82.2	79.5	82.6
	40대	(51)	77.8	81.4	80.4	82.7
	50대 이상	(47)	78.4	82.6	83.3	83.0
국적	중국	(70)	76.0	83.1	84.8	81.7
	일본	(63)	61.9	73.0	72.0	76.2
	동남아	(27)*	80.9	87.0	82.7	90.1
	구미/기타	(240)	78.1	82.5	81.7	82.7
한국 방문 유형	관광객	(327)	75.5	81.1	80.6	81.9
	거주자	(73)	74.7	82.6	81.3	82.4
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	75.7	82.1	79.1	81.9
	학업/연구	(75)	75.3	81.6	82.7	85.3
	관광	(197)	75.0	81.9	81.0	81.6
	가족/친구 방문	(48)	75.7	77.8	79.2	78.5
	기타	(1)*	100.0	100.0	100.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	75.4	81.9	81.0	81.4
	패키지 여행	(12)*	79.2	81.9	84.7	87.5
	단체 여행	(59)	73.7	78.8	78.2	83.3
	기타	(2)*	83.3	75.0	83.3	100.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	79.6	84.3	84.3	88.0
	한국 역사 호기심	(157)	73.4	80.1	78.8	79.3
	한국 생활사 호기심	(19)*	64.0	77.2	78.9	78.9
	한국 문화 체험	(67)	79.4	85.1	83.3	84.3
	학문/연구	(9)*	64.8	77.8	74.1	68.5
	기타	(3)*	88.9	88.9	88.9	94.4
	다른 사람이 결정	(66)	80.1	83.8	85.1	84.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



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

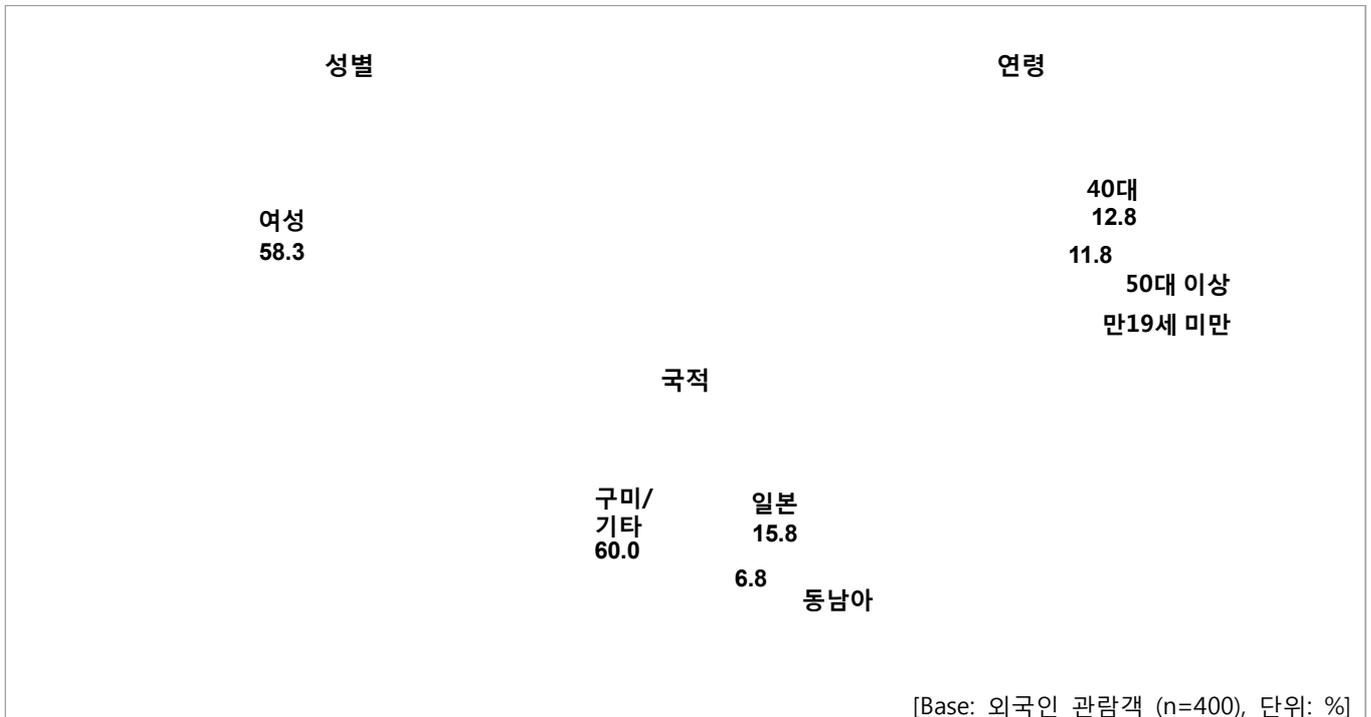
※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

- 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

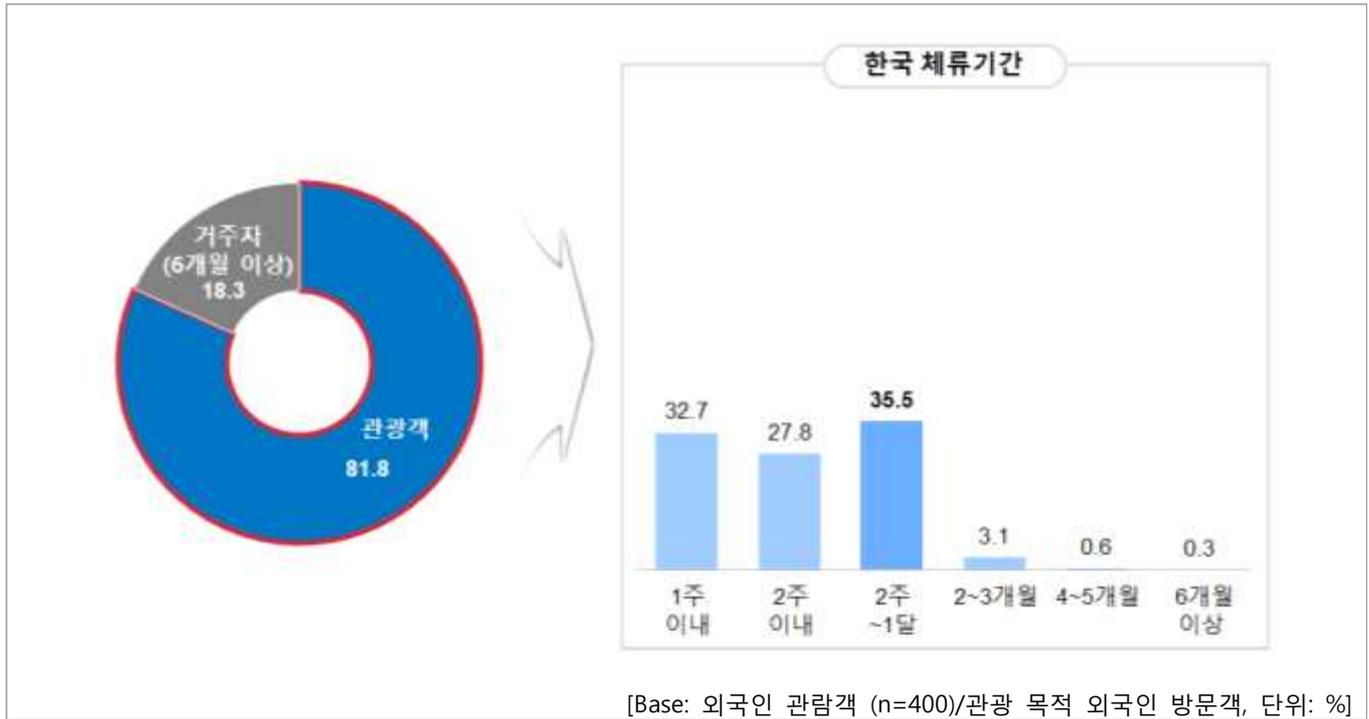
- 성별로는 '여성'이 58.3%로 '남성' 41.8% 보다 높게 나타남.
- 연령은 '만19~29세'가 52.3%로 절반 이상으로 가장 많았고, '30대'(18.3%), '40대' 12.8%, '50대 이상' 11.8%, '만19세 미만' 5.0% 순으로 높게 나타남.
- 국적별로는 '구미/기타' 지역이 60.0%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, '중국' 17.5%, '일본' 15.8%, '동남아' 6.8% 순으로 나타남.



2. 한국 방문 유형

문) 귀하께서는 한국 방문 유형은 무엇인가요?

- 국립중앙박물관 방문객의 81.8%는 한국을 찾은 '관광객'이며, 6개월 이상 '거주자'는 18.3%로 나타남.
- 관광객 중에서는 '2주~1달' 동안 체류하는 비율이 35.5%로 가장 높았으며, '1주 이내'가 32.7%, '2주 이내'가 27.8%로 다음으로 높게 나타남.



▷ '관광객'이라는 응답은 '40대' 연령층, 국적별로 '일본', 한국 방문 목적별로 '관광' 및 '가족/친구 방문'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 방문 유형]

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

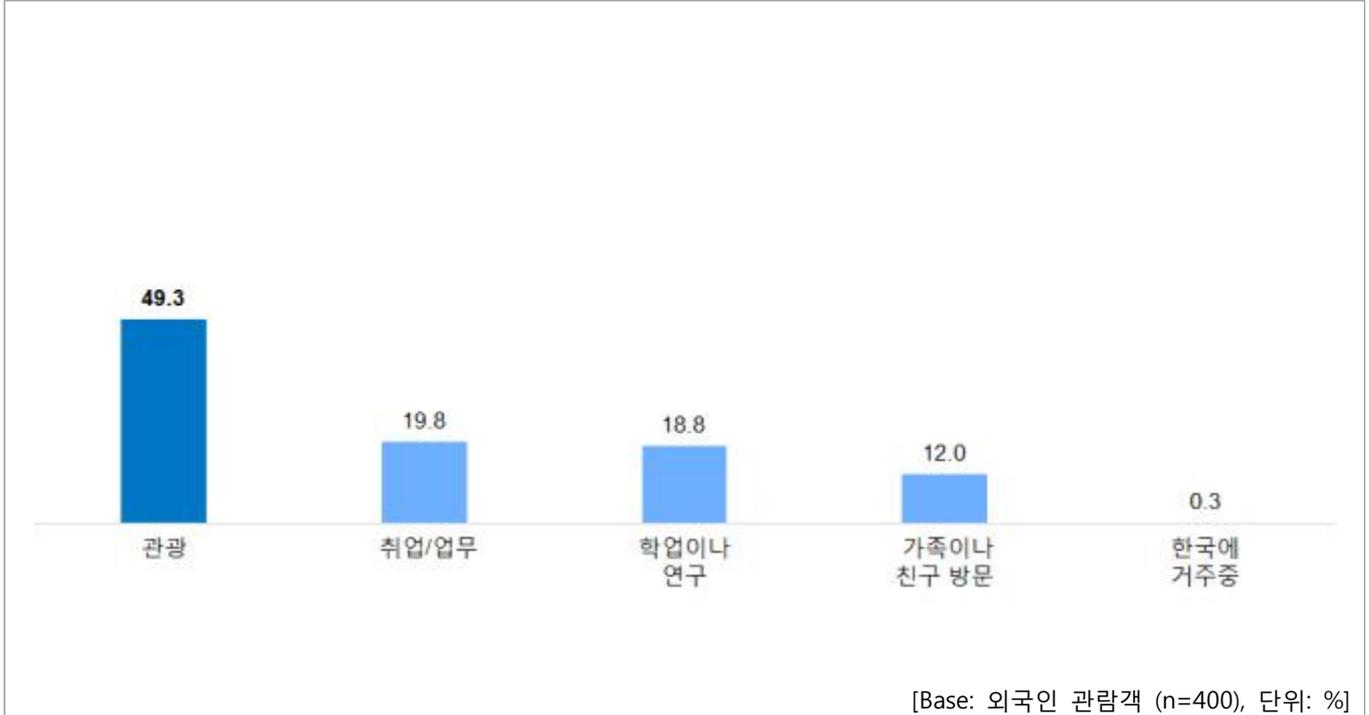
	사례 수	관광객	(한국 체류 기간)						거주자 (6개월 이상)	
			1주 이내	2주 이내	2주 1달	2~3 개월	4~5 개월	6개월 이상		
전체	(400)	81.8	32.7	27.8	35.5	3.1	0.6	0.3	18.3	
성별	남성	(167)	76.6	32.0	31.3	30.5	4.7	0.8	0.8	23.4
	여성	(233)	85.4	33.2	25.6	38.7	2.0	0.5	0.0	14.6
연령	만19세 미만	(20)*	75.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	25.0
	만19-29세	(209)	79.9	19.2	29.9	44.3	5.4	0.6	0.6	20.1
	30대	(73)	78.1	49.1	19.3	29.8	0.0	1.8	0.0	21.9
	40대	(51)	92.2	44.7	31.9	21.3	2.1	0.0	0.0	7.8
	50대 이상	(47)	87.2	51.2	24.4	24.4	0.0	0.0	0.0	12.8
국적	중국	(70)	84.3	55.9	16.9	27.1	0.0	0.0	0.0	15.7
	일본	(63)	90.5	43.9	15.8	38.6	0.0	1.8	0.0	9.5
	동남아	(27)*	85.2	47.8	30.4	17.4	4.3	0.0	0.0	14.8
	구미/기타	(240)	78.3	20.2	34.6	39.4	4.8	0.5	0.5	21.7
한국 방문 유형	관광객	(327)	100.0	32.7	27.8	35.5	3.1	0.6	0.3	0.0
	거주자	(73)	0.0	26.5	26.5	35.3	8.8	2.9	0.0	100.0
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	43.0	11.1	14.8	66.7	5.6	0.0	1.9	57.0
	학업/연구	(75)	72.0	46.6	26.9	25.4	1.0	0.0	0.0	28.0
	관광	(197)	98.0	4.3	47.8	41.3	4.3	2.2	0.0	2.0
	가족/친구 방문	(48)	95.8	36.0	29.5	29.5	3.8	0.8	0.4	4.2
	기타	(1)*	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	80.7	17.6	19.6	62.7	0.0	0.0	0.0	19.3
	패키지 여행	(12)*	100.0	50.0	28.6	7.1	14.3	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	86.4	35.3	30.8	30.1	3.0	0.8	0.0	13.6
	기타	(2)*	0.0	37.5	18.8	31.3	6.3	0.0	6.3	100.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	77.8	40.9	27.3	25.0	6.8	0.0	0.0	22.2
	한국 역사 호기심	(157)	84.7	25.0	0.0	62.5	0.0	12.5	0.0	15.3
	한국 생활사 호기심	(19)*	84.2	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15.8
	한국 문화 체험	(67)	65.7	27.6	34.5	37.9	0.0	0.0	0.0	34.3
	학문/연구	(9)*	88.9	-	-	-	-	-	-	11.1
	기타	(3)*	100.0	-	-	-	-	-	-	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	87.9	-	-	-	-	-	-	12.1

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 한국 방문 목적

문) 한국을 방문하신 주된 목적은 무엇입니까?

- 한국 방문 목적으로는 절반 가량인 49.3%가 '관광'이라고 응답하였으며, '취업/업무'가 19.8%, '학업이나 연구'가 18.8%, '가족이나 친구 방문'이 12.0% 등의 순으로 높게 나타남.



- ▷ '관광'이 목적이라는 응답은 '40대' 연령층, 한국 방문 유형별로 '관광객', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 방문 목적]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

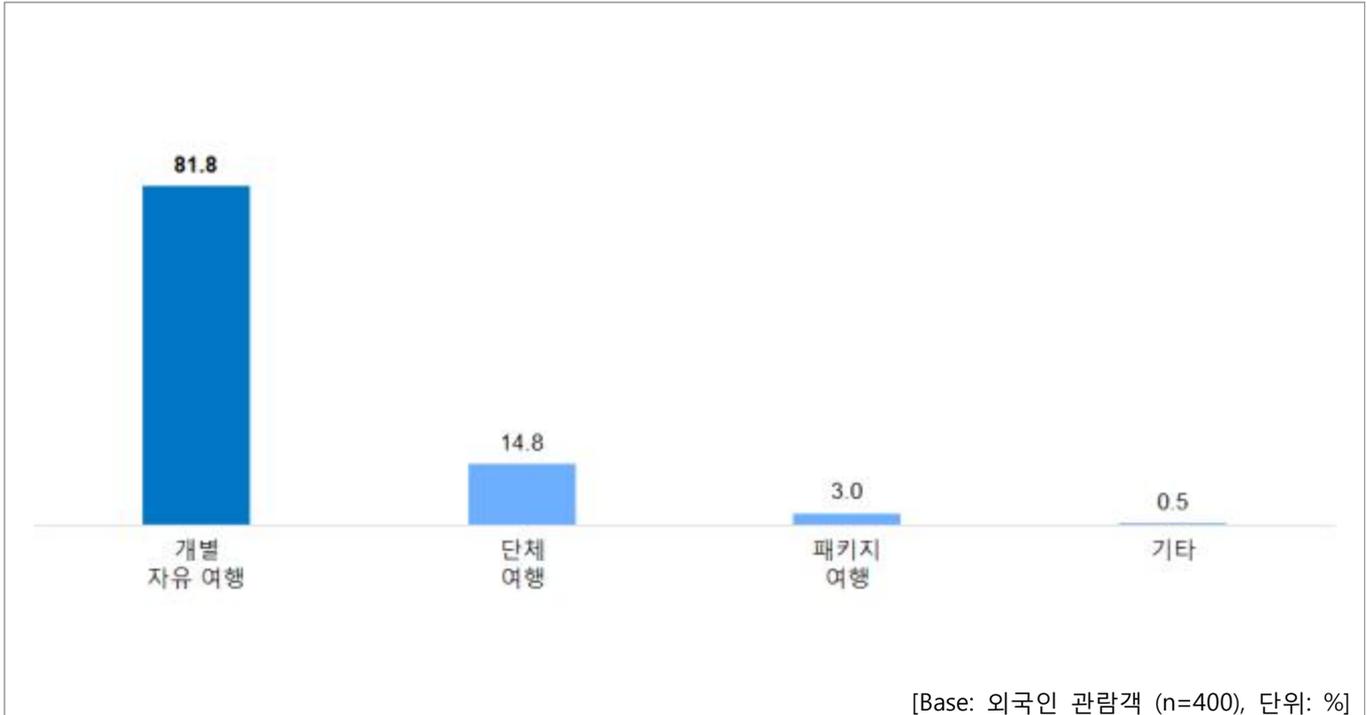
		사례 수	관광	취업/업무	학업이나 연구	가족이나 친구 방문	한국에 거주중
전체		(400)	49.3	19.8	18.8	12.0	0.3
성별	남성	(167)	41.3	35.9	12.0	10.8	0.0
	여성	(233)	54.9	8.2	23.6	12.9	0.4
연령	만19세 미만	(20)*	55.0	10.0	30.0	5.0	0.0
	만19-29세	(209)	45.0	17.2	28.2	9.6	0.0
	30대	(73)	47.9	30.1	11.0	11.0	0.0
	40대	(51)	64.7	13.7	0.0	19.6	2.0
	50대 이상	(47)	51.1	25.5	4.3	19.1	0.0
국적	중국	(70)	58.6	7.1	25.7	8.6	0.0
	일본	(63)	39.7	4.8	49.2	4.8	1.6
	동남아	(27)*	48.1	22.2	29.6	0.0	0.0
	구미/기타	(240)	49.2	27.1	7.5	16.3	0.0
한국 방문 유형	관광객	(327)	59.0	10.4	16.5	14.1	0.0
	거주자	(73)	5.5	61.6	28.8	2.7	1.4
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	53.8	20.8	11.3	13.8	0.3
	패키지 여행	(12)*	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	18.6	18.6	57.6	5.1	0.0
	기타	(2)*	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	55.6	22.2	11.1	11.1	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	61.8	17.8	7.6	12.1	0.6
	한국 생활사 호기심	(19)*	57.9	15.8	10.5	15.8	0.0
	한국 문화 체험	(67)	55.2	29.9	10.4	4.5	0.0
	학문/연구	(9)*	33.3	11.1	33.3	22.2	0.0
	기타	(3)*	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	37.9	18.2	19.7	24.2	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

- 국립중앙박물관을 방문한 외국인의 81.8%는 '개별 자유 여행'으로 방문한 것으로 나타남.
- 그 밖에 '단체 여행'은 14.8%, '패키지 여행'은 3.0%로 조사됨.



▷ '개별 자유 여행'으로 방문한 비율은 '남성', '40대 이상' 연령층, 국적별로 '구미/기타'지역, 한국 방문 목적별로 '관광' 및 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심' 및 '한국 문화 체험'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 유형]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

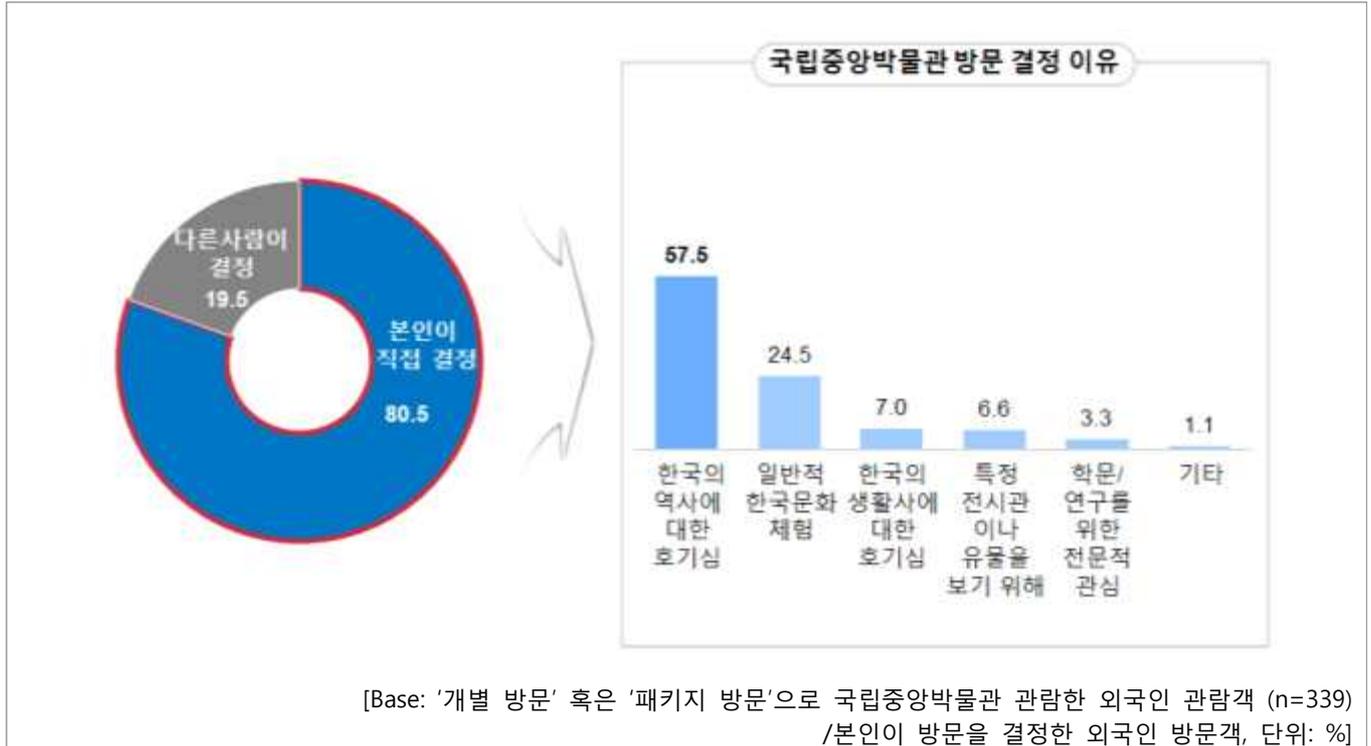
		사례 수	개별 자유 여행	단체 여행	패키지 여행	기타
전체		(400)	81.8	14.8	3.0	0.5
성별	남성	(167)	88.0	10.2	1.8	0.0
	여성	(233)	77.3	18.0	3.9	0.9
연령	만19세 미만	(20)*	75.0	20.0	0.0	5.0
	만19-29세	(209)	74.6	20.6	4.8	0.0
	30대	(73)	89.0	9.6	0.0	1.4
	40대	(51)	92.2	3.9	3.9	0.0
	50대 이상	(47)	93.6	6.4	0.0	0.0
국적	중국	(70)	80.0	14.3	5.7	0.0
	일본	(63)	61.9	36.5	1.6	0.0
	동남아	(27)*	55.6	33.3	3.7	7.4
	구미/기타	(240)	90.4	7.1	2.5	0.0
한국 방문 유형	관광객	(327)	80.7	15.6	3.7	0.0
	거주자	(73)	86.3	11.0	0.0	2.7
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	86.1	13.9	0.0	0.0
	학업/연구	(75)	49.3	45.3	2.7	2.7
	관광	(197)	89.3	5.6	5.1	0.0
	가족/친구 방문	(48)	93.8	6.3	0.0	0.0
	기타	(1)*	100.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	100.0	0.0	0.0	0.0
	패키지 여행	(12)*	0.0	0.0	100.0	0.0
	단체 여행	(59)	0.0	100.0	0.0	0.0
	기타	(2)*	0.0	0.0	0.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	100.0	0.0	0.0	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	97.5	0.0	2.5	0.0
	한국 생활사 호기심	(19)*	89.5	0.0	10.5	0.0
	한국 문화 체험	(67)	98.5	0.0	1.5	0.0
	학문/연구	(9)*	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	100.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	92.4	0.0	7.6	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유

문) 국립중앙박물관 방문을 결정하게 된 이유는 무엇입니까?

- 외국인 방문객의 80.5%는 '본인이 직접' 국립중앙박물관 방문을 결정한 것으로 나타났으며, 그 밖에 19.5%는 '다른 사람이 결정'하였다고 응답함.
- 본인이 직접 결정한 경우, 그 이유로는 '한국 역사에 대한 호기심'이 57.5%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로 '일반적 한국 문화 체험'이 24.5%로 나타남.



- ▷ '본인이 직접 결정'한 비율은 '남성', '30대' 연령층, 한국 방문 목적이 '관광'인 경우 상대적으로 높은 반면, 한국 방문 목적이 '학업/연구'이거나 '가족/친구 방문'인 경우는 상대적으로 낮게 나타남.

[국립중앙박물관 방문을 결정한 이유]

[Base: '개별 방문' 혹은 '패키지 방문'으로 국립중앙박물관 관람한 외국인 관람객 (n=339)
/본인이 방문을 결정한 외국인 방문객, 단위: %]

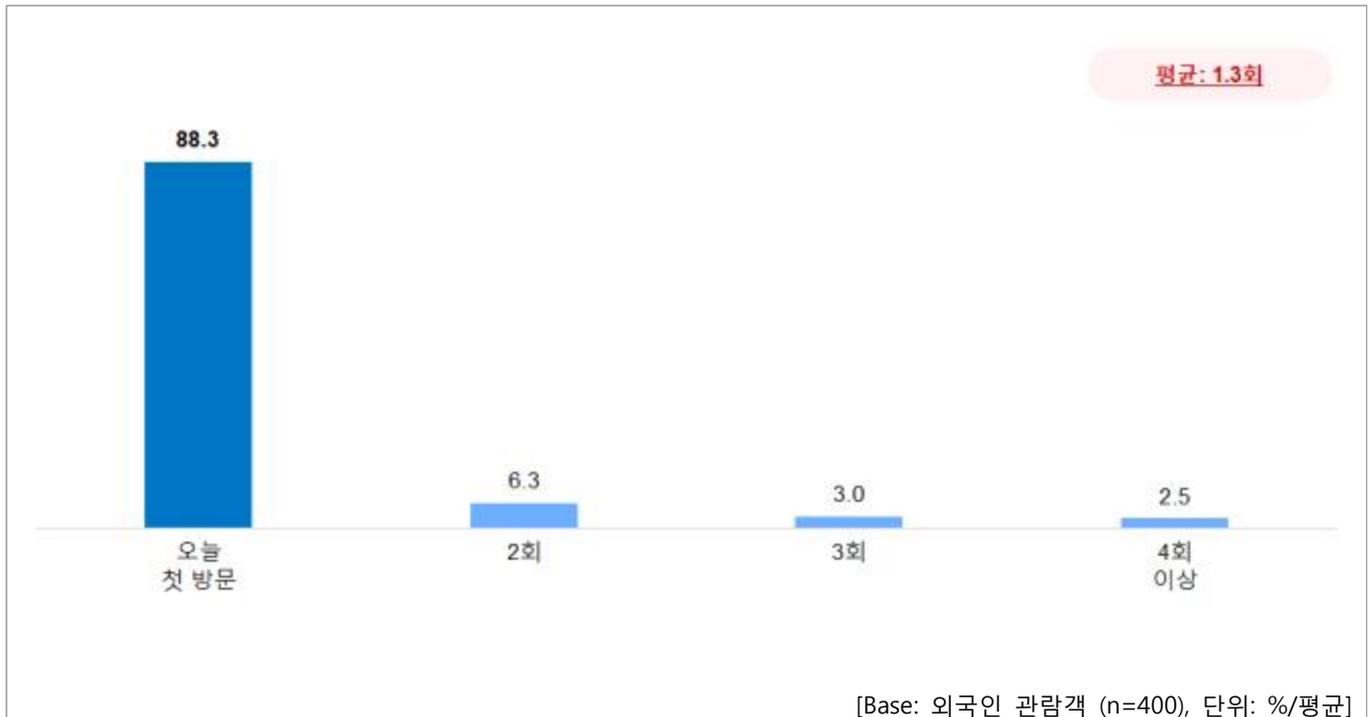
		사례 수	본인이 직접 결정	(박물관 방문 결정 이유)					기타	다른 사람이 결정
				한국의 역사에 대한 호기심	일반적 한국 문화 체험	한국의 생활사에 대한 호기심	특정 전시관이나 유물을 보기 위해	학문/연구를 위한 전문적 관심		
전체		(339)	80.5	57.5	24.5	7.0	6.6	3.3	1.1	19.5
성별	남성	(150)	86.0	61.2	24.0	4.7	7.0	2.3	0.8	14.0
	여성	(189)	76.2	54.2	25.0	9.0	6.3	4.2	1.4	23.8
연령	만19세 미만	(15)*	66.7	50.0	30.0	10.0	0.0	10.0	0.0	33.3
	만19-29세	(166)	80.7	54.5	29.9	6.7	6.0	1.5	1.5	19.3
	30대	(65)	86.2	58.9	17.9	5.4	8.9	8.9	0.0	13.8
	40대	(49)	81.6	65.0	22.5	5.0	5.0	2.5	0.0	18.4
	50대 이상	(44)	75.0	60.6	15.2	12.1	9.1	0.0	3.0	25.0
국적	중국	(60)	73.3	47.7	31.8	2.3	13.6	4.5	0.0	26.7
	일본	(40)	70.0	82.1	3.6	10.7	3.6	0.0	0.0	30.0
	동남아	(16)*	87.5	42.9	28.6	14.3	7.1	0.0	7.1	12.5
	구미/기타	(223)	83.9	57.2	25.7	7.0	5.3	3.7	1.1	16.1
한국 방문 유형	관광객	(276)	79.0	61.0	20.2	7.3	6.4	3.7	1.4	21.0
	거주자	(63)	87.3	43.6	41.8	5.5	7.3	1.8	0.0	12.7
한국 방문 목적	취업/업무	(68)	82.4	50.0	35.7	5.4	7.1	1.8	0.0	17.6
	학업/연구	(39)	66.7	46.2	26.9	7.7	7.7	11.5	0.0	33.3
	관광	(186)	86.6	60.2	23.0	6.8	6.2	1.9	1.9	13.4
	가족/친구 방문	(45)	64.4	65.5	10.3	10.3	6.9	6.9	0.0	35.6
	기타	(1)*	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	81.3	57.5	24.8	6.4	6.8	3.4	1.1	18.7
	패키지 여행	(12)*	58.3	57.1	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0	41.7

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 국립중앙박물관 방문 횟수

문) 국립중앙박물관을 모두 몇 번 방문하셨나요?

- 국립중앙박물관을 '오늘 처음 방문'한 경우가 88.3%로 대부분을 차지하였으며, '2회'는 6.3%, '3회'는 3.0%, '4회 이상'은 2.5%로 나타남.



- '오늘 첫 방문'한 비율은 한국 방문 유형별 '관광객', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우에서 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)	88.3	6.3	3.0	2.5	1.33
성별	남성	(167)	88.0	6.0	2.4	3.6	1.46
	여성	(233)	88.4	6.4	3.4	1.7	1.24
연령	만19세 미만	(20)*	95.0	5.0	0.0	0.0	1.05
	만19-29세	(209)	90.0	6.7	1.9	1.4	1.24
	30대	(73)	79.5	6.8	6.8	6.8	1.85
	40대	(51)	88.2	7.8	0.0	3.9	1.24
	50대 이상	(47)	91.5	2.1	6.4	0.0	1.15
국적	중국	(70)	88.6	5.7	4.3	1.4	1.20
	일본	(63)	87.3	4.8	6.3	1.6	1.24
	동남아	(27)*	92.6	7.4	0.0	0.0	1.07
	구미/기타	(240)	87.9	6.7	2.1	3.3	1.42
한국 방문 유형	관광객	(327)	93.0	4.3	2.4	0.3	1.13
	거주자	(73)	67.1	15.1	5.5	12.3	2.21
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	78.5	10.1	1.3	10.1	1.95
	학업/연구	(75)	89.3	4.0	5.3	1.3	1.33
	관광	(197)	91.9	6.1	2.0	0.0	1.10
	가족/친구 방문	(48)	89.6	4.2	6.3	0.0	1.17
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	100.0	5.00
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	88.4	5.2	3.4	3.1	1.37
	패키지 여행	(12)*	83.3	16.7	0.0	0.0	1.17
	단체 여행	(59)	88.1	10.2	1.7	0.0	1.14
	기타	(2)*	100.0	0.0	0.0	0.0	1.00
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	94.4	0.0	0.0	5.6	1.22
	한국 역사 호기심	(157)	84.7	7.0	4.5	3.8	1.41
	한국 생활사 호기심	(19)*	94.7	5.3	0.0	0.0	1.05
	한국 문화 체험	(67)	89.6	6.0	1.5	3.0	1.46
	학문/연구	(9)*	66.7	0.0	22.2	11.1	3.00
	기타	(3)*	100.0	0.0	0.0	0.0	1.00
	다른 사람이 결정	(66)	93.9	4.5	1.5	0.0	1.08

*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 69.3%로 가장 높게 응답됨.
- 다음으로는 '자가용' 10.3%, '관광버스' 9.8%, ' 시내버스' 5.0% 순으로 나타남.



- ▷ '지하철'을 이용한 비율은 '50대 이상' 연령층, 한국 방문 목적이 '관광', 국립중앙박물관 방문 유형이 '개별 자유 여행', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

		사례 수	지하철	자가용	관광 버스	시내 버스	시티 투어 버스	택시	도보	자전거
전체		(400)	69.3	10.3	9.8	5.0	2.8	2.5	0.3	0.3
성별	남성	(167)	71.3	15.6	3.0	5.4	1.2	3.0	0.6	0.0
	여성	(233)	67.8	6.4	14.6	4.7	3.9	2.1	0.0	0.4
연령	만19세 미만	(20)*	65.0	20.0	10.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(209)	68.9	7.7	13.9	6.7	1.4	0.5	0.5	0.5
	30대	(73)	64.4	16.4	5.5	5.5	5.5	2.7	0.0	0.0
	40대	(51)	72.5	9.8	7.8	0.0	3.9	5.9	0.0	0.0
	50대 이상	(47)	76.6	8.5	0.0	4.3	2.1	8.5	0.0	0.0
국적	중국	(70)	77.1	8.6	10.0	0.0	1.4	2.9	0.0	0.0
	일본	(63)	55.6	4.8	30.2	4.8	0.0	4.8	0.0	0.0
	동남아	(27)*	44.4	11.1	25.9	0.0	18.5	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(240)	73.3	12.1	2.5	7.1	2.1	2.1	0.4	0.4
한국 방문 유형	관광객	(327)	69.1	9.8	11.3	3.1	3.4	2.8	0.3	0.3
	거주자	(73)	69.9	12.3	2.7	13.7	0.0	1.4	0.0	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	54.4	26.6	3.8	8.9	1.3	3.8	1.3	0.0
	학업/연구	(75)	62.7	1.3	30.7	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	관광	(197)	75.6	6.6	6.6	2.5	5.1	3.6	0.0	0.0
	가족/친구 방문	(48)	77.1	12.5	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	2.1
	기타	(1)*	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	76.8	10.4	2.1	4.6	2.8	2.8	0.3	0.3
	패키지 여행	(12)*	58.3	0.0	33.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	32.2	11.9	44.1	8.5	1.7	1.7	0.0	0.0
	기타	(2)*	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	88.9	0.0	0.0	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	82.2	9.6	0.6	1.9	1.9	3.8	0.0	0.0
	한국 생활사 호기심	(19)*	89.5	0.0	0.0	0.0	10.5	0.0	0.0	0.0
	한국 문화 체험	(67)	71.6	10.4	0.0	13.4	1.5	1.5	1.5	0.0
	학문/연구	(9)*	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
	기타	(3)*	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	59.1	16.7	15.2	3.0	4.5	1.5	0.0	0.0

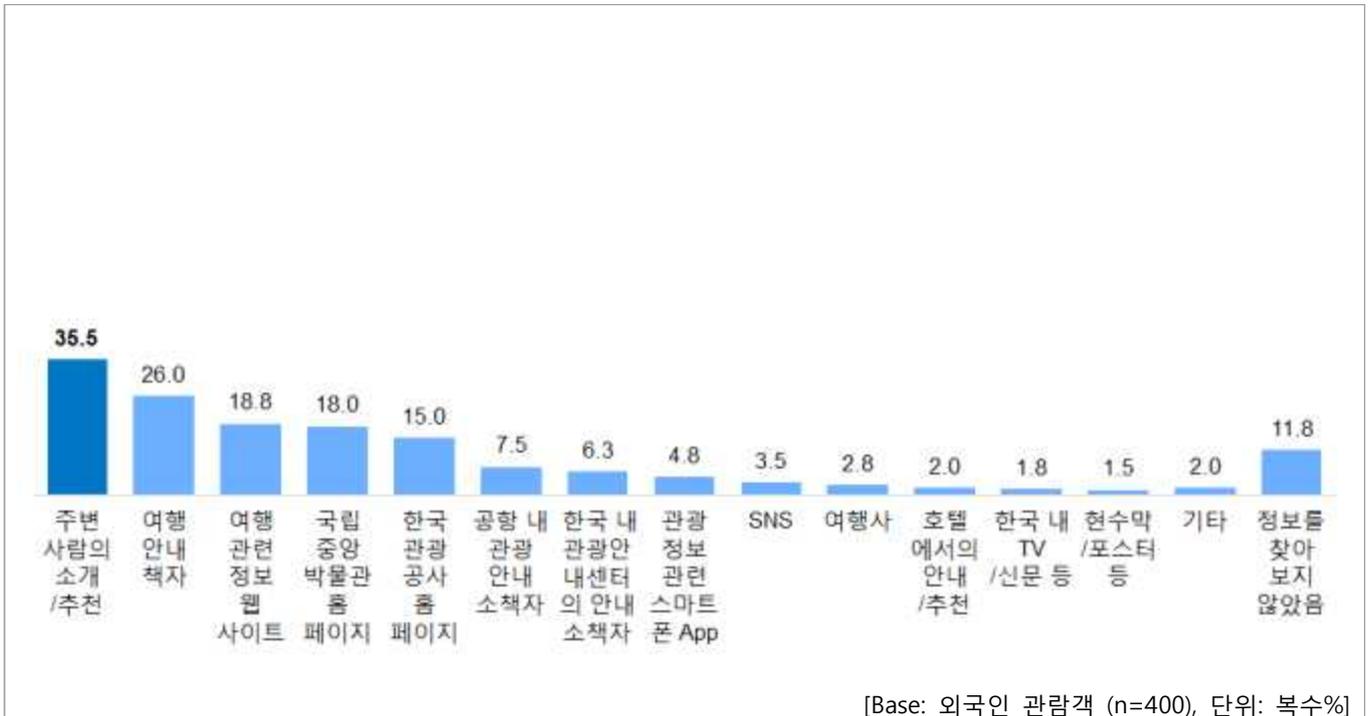
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

제3절 박물관 이용 행태

1. 방문 관련 정보 획득 경로

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

- 국립중앙박물관 관련 정보는 '주변 사람의 소개/추천'을 통해 통해 얻은 경우가 35.5%로 가장 많았으며, '여행 안내 책자'가 26.0%로 다음으로 높게 나타남.
- 다음으로 '여행 관련 정보 웹사이트' 18.8%, '국립중앙박물관 홈페이지' 18.0%, '한국관광공사 홈페이지' 15.0% 등의 순을 보임.



- ▷ '주변 사람의 소개/추천'을 통해 정보를 얻었다는 응답은 국적별로 '중국', 한국 방문 목적이 '학업/연구' 및 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '여행 안내 책자'는 '40대 이상' 연령층, 한국 방문 목적이 '관광', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 층에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문 관련 정보 획득 경로] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	주변 사람의 소개 /추천	여행 안내 책자	여행관련 정보 웹사이트	국립중앙 박물관 홈페이지	한국관광 공사 홈페이지	공항 내 관광 안내 소책자	한국 내 관광 안내 센터의 안내 소책자
전체		(400)	35.5	26.0	18.8	18.0	15.0	7.5	6.3
성별	남성	(167)	32.9	25.1	20.4	15.0	12.6	7.8	5.4
	여성	(233)	37.3	26.6	17.6	20.2	16.7	7.3	6.9
연령	만19세 미만	(20)*	35.0	35.0	5.0	15.0	10.0	10.0	5.0
	만19-29세	(209)	38.3	23.0	17.2	16.3	19.1	6.2	6.7
	30대	(73)	28.8	17.8	24.7	24.7	15.1	12.3	8.2
	40대	(51)	33.3	35.3	23.5	17.6	3.9	5.9	3.9
	50대 이상	(47)	36.2	38.3	17.0	17.0	10.6	6.4	4.3
국적	중국	(70)	42.9	14.3	14.3	22.9	20.0	11.4	2.9
	일본	(63)	36.5	31.7	7.9	11.1	6.3	1.6	6.3
	동남아	(27)*	40.7	7.4	22.2	3.7	29.6	3.7	22.2
	구미/기타	(240)	32.5	30.0	22.5	20.0	14.2	8.3	5.4
한국 방문 유형	관광객	(327)	33.9	28.7	19.6	16.2	15.3	8.3	6.7
	거주자	(73)	42.5	13.7	15.1	26.0	13.7	4.1	4.1
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	32.9	15.2	19.0	24.1	16.5	6.3	2.5
	학업/연구	(75)	45.3	2.7	5.3	12.0	12.0	4.0	5.3
	관광	(197)	26.9	40.1	25.9	18.3	17.3	10.7	8.6
	가족/친구 방문	(48)	60.4	22.9	10.4	14.6	8.3	2.1	4.2
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	34.3	29.4	21.7	19.3	15.0	8.0	7.0
	패키지 여행	(12)*	16.7	33.3	16.7	25.0	8.3	8.3	0.0
	단체 여행	(59)	44.1	6.8	3.4	10.2	16.9	5.1	3.4
	기타	(2)*	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	11.1	27.8	22.2	16.7	27.8	11.1	5.6
	한국 역사 호기심	(157)	28.7	40.1	24.2	17.2	14.6	10.2	9.6
	한국 생활사 호기심	(19)*	31.6	36.8	15.8	26.3	31.6	10.5	10.5
	한국 문화 체험	(67)	32.8	16.4	26.9	26.9	13.4	4.5	4.5
	학문/연구	(9)*	22.2	11.1	22.2	55.6	11.1	0.0	0.0
	기타	(3)*	66.7	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
	다른 사람이 결정	(66)	53.0	18.2	12.1	12.1	7.6	4.5	1.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[방문 관련 정보 획득 경로]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	관광 정보 관련 스마트폰 App	SNS	여행사	호텔에서의 안내/추천	한국 내 TV/신문 등	현수막/포스터 등	기타	정보를 찾아보지 않았음
전체		(400)	4.8	3.5	2.8	2.0	1.8	1.5	2.0	11.8
성별	남성	(167)	4.2	3.0	0.0	1.2	1.8	3.0	2.4	11.4
	여성	(233)	5.2	3.9	4.7	2.6	1.7	0.4	1.7	12.0
연령	만19세 미만	(20)*	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0
	만19-29세	(209)	6.7	4.8	3.3	1.9	2.4	1.9	2.9	15.8
	30대	(73)	5.5	0.0	1.4	4.1	0.0	0.0	1.4	9.6
	40대	(51)	0.0	2.0	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9
	50대 이상	(47)	2.1	4.3	2.1	2.1	4.3	4.3	2.1	6.4
국적	중국	(70)	5.7	5.7	2.9	2.9	0.0	0.0	2.9	8.6
	일본	(63)	0.0	1.6	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	27.0
	동남아	(27)*	14.8	0.0	7.4	0.0	3.7	0.0	0.0	3.7
	구미/기타	(240)	4.6	3.8	2.9	2.5	2.1	2.5	2.5	9.6
한국 방문 유형	관광객	(327)	5.2	3.1	3.1	2.1	1.8	1.5	2.1	11.3
	거주자	(73)	2.7	5.5	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	13.7
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	1.3	3.8	1.3	2.5	1.3	3.8	2.5	13.9
	학업/연구	(75)	2.7	6.7	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	29.3
	관광	(197)	6.6	2.5	4.1	2.5	2.0	0.5	1.5	5.1
	가족/친구 방문	(48)	6.3	2.1	4.2	2.1	4.2	2.1	6.3	8.3
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	4.9	3.7	1.5	2.4	1.8	1.5	2.4	8.3
	패키지 여행	(12)*	8.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3
	단체 여행	(59)	3.4	3.4	3.4	0.0	1.7	1.7	0.0	32.2
	기타	(2)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	5.6	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	11.1	5.6
	한국 역사 호기심	(157)	7.6	5.1	1.9	3.2	1.3	2.5	2.5	5.1
	한국 생활사 호기심	(19)*	0.0	5.3	10.5	5.3	5.3	0.0	5.3	0.0
	한국 문화 체험	(67)	6.0	3.0	0.0	3.0	1.5	1.5	0.0	11.9
	학문/연구	(9)*	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0
	기타	(3)*	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	0.0	0.0	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7

*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'을 답한 비율이 35.1%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '여행 안내 책자' 21.0%, '여행 관련 정보 웹사이트' 13.0%, '국립중앙박물관 홈페이지' 9.6%, '한국관광공사 홈페이지' 7.9% 순임.



- ▷ '주변 사람의 소개/추천'을 꼽은 비율은 국적별로 '중국' 및 '일본', 한국 방문 목적별로 '학업/연구' 및 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문 유형이 '단체 여행', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높음.
- ▷ '여행 안내 책자'는 '40대' 연령층, 한국 방문 목적별로 '관광'에서, 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[가장 중요한 정보 획득 경로] (계속)

[Base: 사전에 정보를 찾아본 외국인 관람객 (n=353), 단위: %]

		사례 수	주변 사람의 소개 / 추천	여행 안내 책자	여행관련 정보 웹사이트	국립중앙 박물관 홈페이지	한국관광 공사 홈페이지	여행사	공항 내 관광 안내 소책자
전체		(353)	35.1	21.0	13.0	9.6	7.9	2.8	2.3
성별	남성	(148)	33.8	22.3	15.5	8.8	6.8	0.0	2.7
	여성	(205)	36.1	20.0	11.2	10.2	8.8	4.9	2.0
연령	만19세 미만	(18)*	38.9	22.2	5.6	11.1	5.6	0.0	11.1
	만19-29세	(176)	36.9	18.2	9.7	9.7	10.2	3.4	1.7
	30대	(66)	30.3	16.7	21.2	15.2	9.1	1.5	1.5
	40대	(49)	30.6	30.6	18.4	6.1	4.1	4.1	4.1
	50대 이상	(44)	38.6	27.3	11.4	4.5	2.3	2.3	0.0
국적	중국	(64)	40.6	9.4	10.9	12.5	12.5	3.1	4.7
	일본	(46)	45.7	30.4	4.3	8.7	4.3	0.0	0.0
	동남아	(26)*	34.6	7.7	19.2	0.0	23.1	7.7	0.0
	구미/기타	(217)	31.3	24.0	14.7	10.1	5.5	2.8	2.3
한국 방문 유형	관광객	(290)	33.1	23.4	13.8	8.6	8.3	3.1	2.1
	거주자	(63)	44.4	9.5	9.5	14.3	6.3	1.6	3.2
한국 방문 목적	취업/업무	(68)	33.8	13.2	14.7	11.8	7.4	1.5	2.9
	학업/연구	(53)	62.3	1.9	5.7	11.3	7.5	0.0	3.8
	관광	(187)	21.9	31.6	16.6	8.0	9.1	3.7	2.1
	가족/친구 방문	(44)	61.4	11.4	4.5	9.1	4.5	4.5	0.0
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(300)	32.3	23.3	14.3	9.3	7.7	1.3	2.3
	패키지 여행	(11)*	9.1	18.2	18.2	18.2	0.0	36.4	0.0
	단체 여행	(40)	60.0	5.0	2.5	10.0	12.5	5.0	2.5
	기타	(2)*	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(17)*	11.8	23.5	11.8	17.6	17.6	0.0	0.0
	한국 역사 호기심	(149)	23.5	32.2	15.4	6.7	7.4	1.3	2.7
	한국 생활사 호기심	(19)*	26.3	26.3	5.3	10.5	10.5	10.5	0.0
	한국 문화 체험	(59)	30.5	16.9	22.0	11.9	8.5	0.0	3.4
	학문/연구	(9)*	11.1	0.0	22.2	44.4	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(55)	63.6	9.1	7.3	7.3	3.6	7.3	1.8

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[가장 중요한 정보 획득 경로]

[Base: 사전에 정보를 찾아본 외국인 관람객 (n=353), 단위: %]

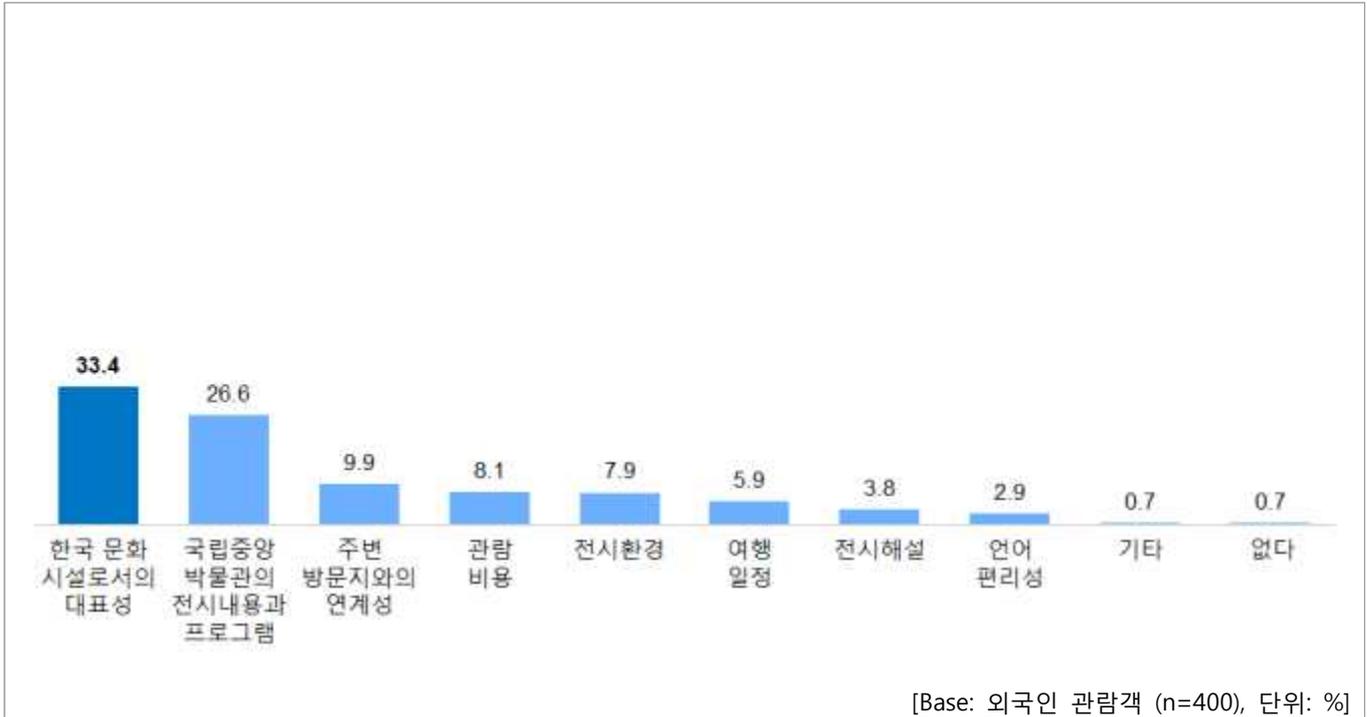
		사례 수	한국 내 관광 안내 센터의 안내 소책자	SNS	한국 내 TV/ 신문 등	현수막 /포스터 등	호텔 에서의 안내 /추천	관광 정보 관련 스마트폰 App	기타
전체		(353)	1.4	1.4	1.1	0.8	0.8	0.6	2.0
성별	남성	(148)	1.4	0.7	1.4	1.4	1.4	1.4	2.7
	여성	(205)	1.5	2.0	1.0	0.5	0.5	0.0	1.5
연령	만19세 미만	(18)*	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	만19-29세	(176)	1.1	2.3	1.1	1.1	1.1	0.6	2.8
	30대	(66)	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5
	40대	(49)	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(44)	2.3	0.0	4.5	2.3	2.3	0.0	2.3
국적	중국	(64)	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	1.6	3.1
	일본	(46)	4.3	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	동남아	(26)*	3.8	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(217)	0.9	1.8	0.9	1.4	1.4	0.5	2.3
한국 방문 유형	관광객	(290)	1.4	1.0	1.0	1.0	0.7	0.3	2.1
	거주자	(63)	1.6	3.2	1.6	0.0	1.6	1.6	1.6
한국 방문 목적	취업/업무	(68)	1.5	1.5	1.5	2.9	2.9	1.5	2.9
	학업/연구	(53)	1.9	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	관광	(187)	1.6	0.5	1.6	0.5	0.5	0.5	1.6
	가족/친구 방문	(44)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(300)	1.7	1.7	1.0	1.0	1.0	0.7	2.3
	패키지 여행	(11)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(40)	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(2)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(17)*	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.8
	한국 역사 호기심	(149)	2.7	2.0	0.0	1.3	1.3	1.3	2.0
	한국 생활사 호기심	(19)*	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	5.3
	한국 문화 체험	(59)	0.0	1.7	1.7	1.7	1.7	0.0	0.0
	학문/연구	(9)*	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
	기타	(3)*	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(55)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

*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 33.4%로 가장 높게 나타났으며, '국립중앙박물관의 전시 내용과 프로그램'이 26.6%로 두 번째로 높게 나타남.



- ▷ '한국 문화시설로서의 대표성'이라는 응답은 '30대' 및 '50대 이상' 연령층, 국립중앙박물관 방문 목적별로 '한국 역사 호기심'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '국립중앙박물관의 전시 내용과 프로그램'은 국적별로 '중국'에서 상대적으로 높게 응답됨.

[국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

		사례 수	한국 문화 시설로서의 대표성	국립중앙박물관의 전시 내용과 프로그램	주변문자와의 연계성	관람 비용	전시 환경	여행 일정	전시 해설	언어 편리성	기타	없다
전체		(400)	33.4	26.6	9.9	8.1	7.9	5.9	3.8	2.9	0.7	0.7
성별	남성	(167)	35.2	25.8	12.6	9.3	6.0	3.8	3.3	2.2	0.5	1.1
	여성	(233)	32.2	27.2	8.0	7.3	9.2	7.3	4.2	3.4	0.8	0.4
연령	만19세 미만	(20)*	39.1	30.4	13.0	0.0	4.3	4.3	4.3	0.0	0.0	4.3
	만19-29세	(209)	29.1	24.8	9.4	12.0	8.1	8.1	4.3	3.4	0.4	0.4
	30대	(73)	39.0	32.5	9.1	3.9	7.8	1.3	2.6	2.6	1.3	0.0
	40대	(51)	33.3	31.4	15.7	3.9	5.9	3.9	2.0	2.0	0.0	2.0
	50대 이상	(47)	41.4	20.7	6.9	5.2	10.3	5.2	5.2	3.4	1.7	0.0
국적	중국	(70)	20.3	44.6	8.1	5.4	8.1	8.1	2.7	2.7	0.0	0.0
	일본	(63)	20.6	22.1	16.2	7.4	7.4	11.8	1.5	8.8	1.5	2.9
	동남아	(27)*	25.0	35.7	3.6	3.6	7.1	3.6	10.7	10.7	0.0	0.0
	구미/기타	(240)	41.0	22.0	9.5	9.5	8.1	4.0	4.0	0.7	0.7	0.4
한국 방문 유형	관광객	(327)	33.5	26.6	10.5	7.5	7.2	6.6	3.6	3.0	0.6	0.8
	거주자	(73)	32.9	26.8	7.3	11.0	11.0	2.4	4.9	2.4	1.2	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	33.3	24.1	10.3	9.2	9.2	5.7	5.7	1.1	1.1	0.0
	학업/연구	(75)	26.2	26.2	4.8	7.1	10.7	10.7	2.4	9.5	1.2	1.2
	관광	(197)	36.7	28.4	10.2	7.4	6.5	5.6	3.3	0.9	0.0	0.9
	가족/친구 방문	(48)	32.1	25.0	14.3	10.7	7.1	0.0	5.4	3.6	1.8	0.0
	기타	(1)*	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	35.4	26.4	10.7	8.8	8.5	3.3	3.6	1.9	0.8	0.5
	패키지 여행	(12)*	38.5	38.5	0.0	0.0	7.7	7.7	7.7	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	20.3	25.0	7.8	6.3	4.7	20.3	4.7	9.4	0.0	1.6
	기타	(2)*	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	16.7	50.0	11.1	5.6	5.6	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	38.9	26.9	11.4	7.4	8.0	2.9	2.3	1.1	0.0	1.1
	한국 생활사 호기심	(19)*	36.0	32.0	8.0	8.0	8.0	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0
	한국 문화 체험	(67)	36.5	23.0	8.1	13.5	8.1	1.4	6.8	2.7	0.0	0.0
	학문/연구	(9)*	33.3	11.1	22.2	0.0	11.1	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	25.0	0.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	31.9	26.4	9.7	5.6	9.7	6.9	1.4	4.2	4.2	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 24.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '인사동' 14.0%, '북촌 한옥마을' 13.1%, '창덕궁' 12.8%, '국립민속박물관' 11.0% 순으로 높게 나타남.



- ▷ '경복궁'을 고려했다고 응답한 비율은 국적별로 '중국' 및 '일본', 한국 방문 목적이 '학업/연구', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '인사동'이라는 응답은 '50대 이상' 연령층, 국적별로 '일본', 국립중앙박물관 방문 유형이 '단체 여행'인 경우에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	경복궁	인사동	북촌 한옥마을	창덕궁	국립민속박물관	남산골한옥마을	서울역사박물관	삼성미술관 리움	전쟁기념관	기타	없음/모름
전체		(400)	24.0	14.0	13.1	12.8	11.0	7.7	7.3	3.8	1.0	2.4	2.8
성별	남성	(167)	24.9	12.2	10.3	12.2	10.8	5.4	8.1	5.7	1.9	3.2	5.4
	여성	(233)	23.5	15.2	14.9	13.2	11.1	9.1	6.8	2.6	0.5	1.9	1.2
연령	만19세 미만	(20)*	19.6	17.4	19.6	0.0	15.2	8.7	13.0	4.3	0.0	0.0	2.2
	만19-29세	(209)	25.1	14.0	14.0	13.2	9.9	8.0	7.4	3.1	0.6	2.3	2.5
	30대	(73)	20.1	13.4	13.9	11.9	12.9	7.2	9.3	5.2	2.1	1.5	2.6
	40대	(51)	27.6	10.6	8.1	14.6	13.0	9.8	2.4	4.1	2.4	4.9	2.4
	50대 이상	(47)	23.8	18.1	10.5	16.2	8.6	3.8	6.7	3.8	0.0	2.9	5.7
국적	중국	(70)	32.5	8.0	14.1	7.4	14.7	13.5	6.7	2.5	0.0	0.6	0.0
	일본	(63)	30.0	23.1	13.8	13.1	6.2	1.5	4.6	2.3	0.0	3.1	2.3
	동남아	(27)*	28.8	10.2	15.3	18.6	8.5	10.2	1.7	3.4	0.0	0.0	3.4
	구미/기타	(240)	19.9	14.1	12.5	13.6	11.3	7.1	8.6	4.5	1.7	3.0	3.7
한국 방문 유형	관광객	(327)	24.5	13.2	14.1	13.8	11.1	7.4	6.3	3.4	1.2	2.5	2.6
	거주자	(73)	22.1	17.7	8.8	8.3	10.5	8.8	11.6	5.5	0.6	2.2	3.9
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	24.7	15.7	9.0	9.6	8.4	6.0	10.2	5.4	3.6	3.0	4.2
	학업/연구	(75)	29.7	17.1	11.4	9.7	7.4	9.1	6.3	5.1	0.0	1.7	2.3
	관광	(197)	23.1	12.5	15.3	15.3	12.9	8.0	5.8	2.0	0.6	2.6	1.8
	가족/친구 방문	(48)	18.3	13.9	12.2	11.3	12.2	6.1	11.3	7.0	0.9	1.7	5.2
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	23.5	13.5	13.4	13.8	11.1	7.1	6.8	4.1	1.2	2.6	2.8
	패키지 여행	(12)*	27.8	5.6	5.6	11.1	16.7	11.1	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	26.5	19.5	12.4	5.3	9.7	11.5	8.8	1.8	0.0	1.8	2.7
	기타	(2)*	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	26.3	13.2	5.3	15.8	10.5	2.6	7.9	7.9	0.0	5.3	5.3
	한국 역사 호기심	(157)	23.6	12.7	14.1	14.4	12.9	5.7	6.7	4.0	1.5	1.5	3.0
	한국 생활사 호기심	(19)*	20.0	16.4	18.2	14.5	5.5	5.5	10.9	3.6	0.0	3.6	1.8
	한국 문화 체험	(67)	20.3	14.5	13.4	12.2	10.5	9.3	8.7	4.7	0.6	4.1	1.7
	학문/연구	(9)*	26.1	13.0	17.4	8.7	8.7	4.3	8.7	8.7	0.0	0.0	4.3
	기타	(3)*	0.0	16.7	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	29.1	12.8	9.9	12.8	9.9	11.3	5.0	1.4	2.1	2.8	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 68.8%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '실내 편의 시설' 59.5%, '실외 안내 시설/표지판' 51.3%, '안내데스크' 46.0%, '문화상품점' 38.3%, '실외 편의 시설' 34.0%, '카페/식당' 33.5% 등의 순으로 나타남.



- ▷ '화장실'을 이용했다는 응답은 국적별로는 '중국' 및 '일본'에서, 한국 방문 목적별로는 '학업/연구'에서, 국립중앙박물관 방문 목적별로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '실내 편의 시설' 이용 비율은 '30대' 연령층, 국적별로는 '중국'에서, 한국 방문 목적별로는 '가족/친구 방문'에서 상대적으로 높은 편임.

[편의 시설 이용 여부]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

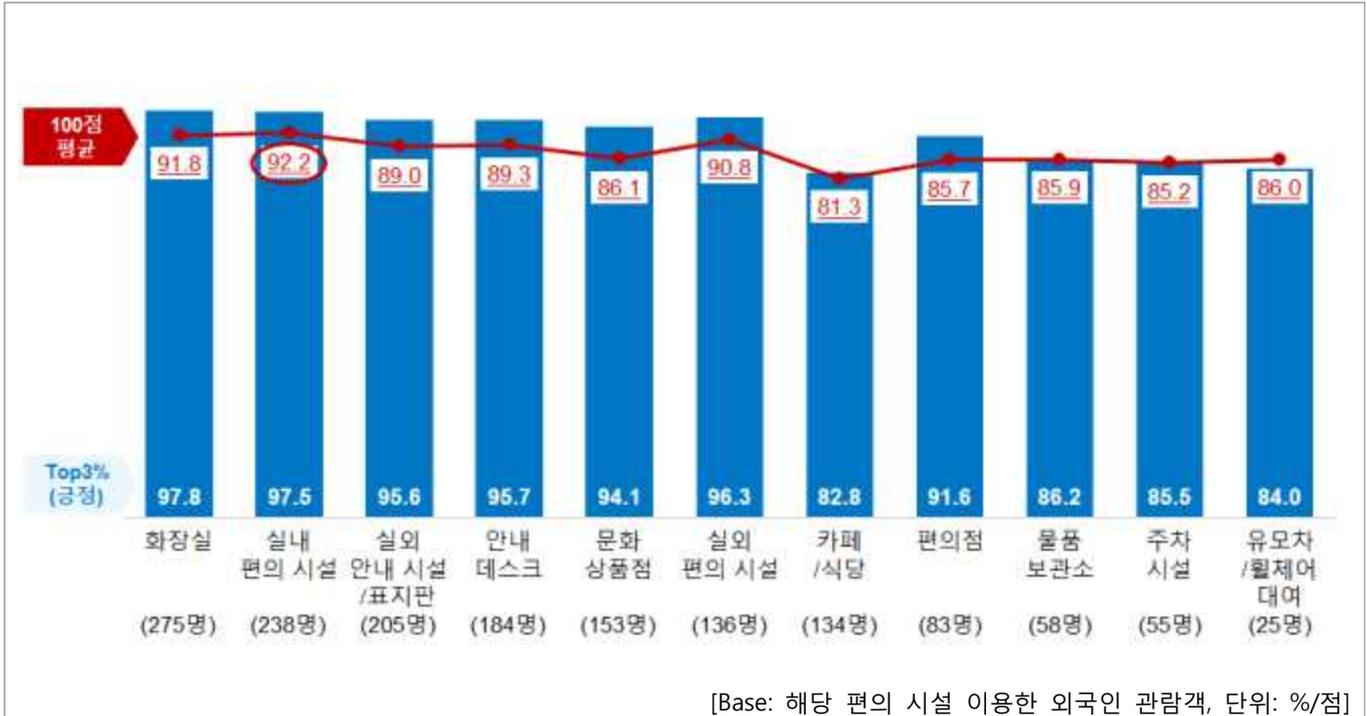
		사례 수	화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설 / 표지판	안내 데스크	문화 상품점	실외 편의 시설	카페 / 식당	편의점	물품 보관소	주차 시설	유모차/휠체어 대여	이용해본 시설 없음
전체		(400)	68.8	59.5	51.3	46.0	38.3	34.0	33.5	20.8	14.5	13.8	6.3	4.3
성별	남성	(167)	66.5	54.5	52.1	44.3	30.5	31.7	26.9	21.0	12.6	12.6	6.0	5.4
	여성	(233)	70.4	63.1	50.6	47.2	43.8	35.6	38.2	20.6	15.9	14.6	6.4	3.4
연령	만19세 미만	(20)*	65.0	65.0	55.0	40.0	35.0	50.0	45.0	20.0	20.0	30.0	10.0	5.0
	만19-29세	(209)	69.4	57.9	48.8	39.7	39.7	37.3	30.1	24.4	16.7	14.4	8.6	4.3
	30대	(73)	65.8	68.5	63.0	53.4	30.1	39.7	34.2	21.9	11.0	13.7	4.1	1.4
	40대	(51)	70.6	60.8	49.0	62.7	41.2	27.5	37.3	15.7	13.7	13.7	2.0	5.9
	50대 이상	(47)	70.2	48.9	44.7	46.8	42.6	10.6	38.3	8.5	8.5	4.3	2.1	6.4
국적	중국	(70)	80.0	67.1	64.3	48.6	30.0	45.7	31.4	30.0	15.7	18.6	2.9	0.0
	일본	(63)	73.0	49.2	52.4	55.6	41.3	30.2	41.3	12.7	11.1	9.5	4.8	1.6
	동남아	(27)*	55.6	63.0	51.9	59.3	40.7	40.7	22.2	22.2	0.0	3.7	3.7	7.4
	구미/기타	(240)	65.8	59.6	47.1	41.3	39.6	30.8	33.3	20.0	16.7	14.6	7.9	5.8
한국 방문 유형	관광객	(327)	69.4	61.2	50.8	48.3	37.6	32.7	33.3	20.8	14.7	14.4	6.1	3.7
	거주자	(73)	65.8	52.1	53.4	35.6	41.1	39.7	34.2	20.5	13.7	11.0	6.8	6.8
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	64.6	50.6	51.9	36.7	38.0	30.4	25.3	17.7	13.9	13.9	5.1	8.9
	학업/연구	(75)	74.7	56.0	52.0	45.3	44.0	42.7	41.3	28.0	16.0	14.7	6.7	2.7
	관광	(197)	68.5	62.4	53.8	50.8	35.0	33.5	33.0	17.3	14.7	13.2	6.1	3.0
	가족/친구 방문	(48)	66.7	66.7	39.6	41.7	43.8	29.2	37.5	29.2	12.5	14.6	8.3	4.2
	기타	(1)*	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	68.8	62.4	52.9	48.3	38.2	33.9	33.9	20.5	14.7	12.2	6.1	3.7
	패키지 여행	(12)*	66.7	33.3	41.7	16.7	33.3	25.0	8.3	0.0	16.7	25.0	0.0	16.7
	단체 여행	(59)	67.8	49.2	44.1	40.7	40.7	37.3	33.9	27.1	13.6	20.3	8.5	5.1
	기타	(2)*	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	66.7	66.7	61.1	44.4	27.8	38.9	38.9	27.8	22.2	22.2	5.6	11.1
	한국 역사 호기심	(157)	64.3	63.1	57.3	50.3	35.7	35.0	31.8	17.8	8.9	7.0	5.7	3.2
	한국 생활사 호기심	(19)*	78.9	84.2	68.4	57.9	57.9	36.8	26.3	15.8	21.1	10.5	10.5	5.3
	한국 문화 체험	(67)	80.6	61.2	56.7	50.7	41.8	34.3	37.3	23.9	19.4	11.9	6.0	0.0
	학문/연구	(9)*	88.9	44.4	66.7	66.7	44.4	22.2	33.3	33.3	33.3	22.2	0.0	0.0
	기타	(3)*	66.7	100.0	33.3	66.7	33.3	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	62.1	50.0	28.8	30.3	36.4	27.3	31.8	16.7	16.7	24.2	6.1	9.1

*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, '실내 편의 시설' 92.2점을 비롯하여 '화장실', '실외 편의 시설'이 90점 이상으로 매우 높은 수준을 보임.



- ▷ '실내 편의 시설' 만족도는 국적별로 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '화장실'에 대한 만족도는 한국 방문 목적이 '가족/친구 방문'인 경우에서 상대적으로 높은 편임.

[편의 시설 만족도 (100점 평균)]

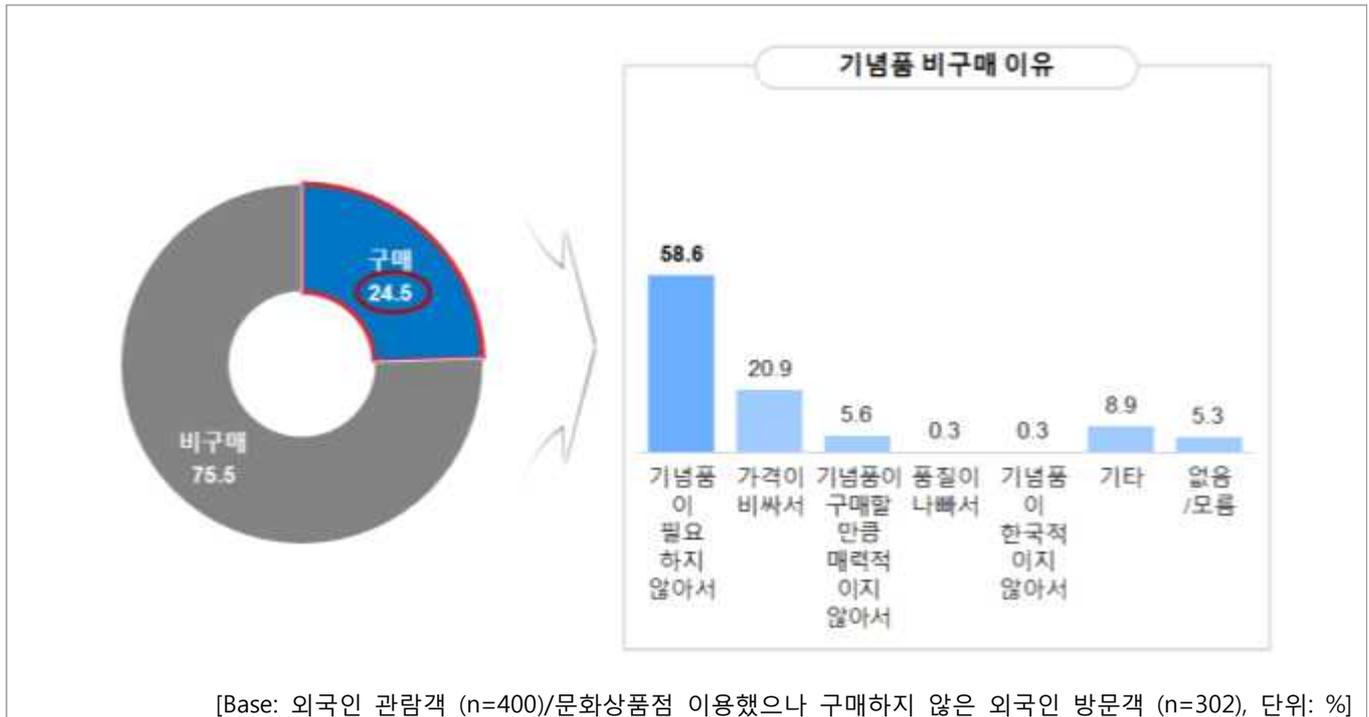
[Base: 해당 편의 시설 이용한 외국인 관람객, 단위: 점]

		화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지판	안내 데스크	문화 상품점	실외 편의 시설	카페/ 식당	편의 점	물품 보관소	주차 시설	유모차/휠체어 대여
전체		91.8	92.2	89.0	89.3	86.1	90.8	81.3	85.7	85.9	85.2	86.0
성별	남성	91.3	91.9	90.4	91.0	84.0	90.6	81.5	86.7	83.3	84.9	81.7
	여성	92.1	92.4	88.0	88.2	87.1	91.0	81.3	85.1	87.4	85.3	88.9
연령	만19세 미만	96.2	94.9	93.9	89.6	88.1	95.0	90.7	91.7	91.7	91.7	100.0
	만19-29세	91.7	91.7	87.4	88.2	85.3	88.9	79.6	83.7	82.9	80.6	84.3
	30대	90.3	94.7	91.7	91.9	88.6	94.8	83.3	90.6	83.3	91.7	77.8
	40대	93.5	93.0	87.3	87.0	82.5	92.9	82.5	83.3	95.2	90.5	100.0
	50대 이상	90.4	87.0	90.5	92.4	89.2	83.3	78.7	91.7	95.8	83.3	100.0
국적	중국	92.9	95.7	90.0	87.3	84.9	94.3	81.8	86.5	83.3	91.0	100.0
	일본	84.1	84.4	80.8	81.4	81.4	82.5	71.8	72.9	81.0	66.7	83.3
	동남아	92.2	92.2	89.3	89.6	84.8	92.4	88.9	86.1	-	100.0	83.3
	구미/기타	93.6	92.8	91.0	92.8	87.7	91.2	83.8	87.5	87.5	85.7	85.1
한국 방문 유형	관광객	91.9	92.7	88.5	89.2	86.4	90.7	81.5	85.8	86.5	85.8	85.0
	거주자	91.3	89.9	91.5	89.7	84.4	91.4	80.7	85.6	83.3	81.3	90.0
한국 방문 목적	취업/업무	90.8	88.3	89.8	92.5	87.8	90.3	84.2	85.7	83.3	84.8	75.0
	학업/연구	89.6	93.3	88.5	84.8	84.8	91.7	81.2	84.9	83.3	78.8	96.7
	관광	92.3	92.8	89.5	90.2	85.7	90.2	81.3	86.3	89.1	91.0	87.5
	가족/친구 방문	94.3	93.2	86.0	89.2	86.5	92.9	78.7	85.7	80.6	73.8	79.2
	기타	100.0	100.0	-	66.7	-	-	-	-	-	-	-
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	91.8	92.1	89.8	90.3	86.4	91.0	80.8	87.3	86.8	85.8	85.8
	패키지 여행	87.5	95.8	80.0	75.0	87.5	100.0	50.0	-	66.7	88.9	-
	단체 여행	92.1	93.1	85.3	84.0	84.0	88.6	85.0	79.2	85.4	81.9	86.7
	기타	100.0	83.3	100.0	-	-	-	91.7	-	-	-	-
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	95.8	95.8	90.9	95.8	90.0	92.9	81.0	86.7	87.5	79.2	83.3
	한국 역사 호기심	91.7	93.4	90.9	89.9	86.9	92.7	81.3	86.9	90.5	93.9	92.6
	한국 생활사 호기심	85.6	84.4	85.9	78.8	87.9	85.7	76.7	83.3	83.3	75.0	75.0
	한국 문화 체험	90.7	93.1	89.5	92.2	85.7	90.6	82.7	88.5	85.9	79.2	83.3
	학문/연구	93.8	87.5	91.7	94.4	75.0	91.7	77.8	94.4	72.2	66.7	-
	기타	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0	100.0	66.7	83.3	100.0	-	-
	다른 사람이 결정	92.7	89.9	84.2	89.2	86.1	88.0	77.8	86.4	83.3	89.6	79.2

7. 기념품 구매 여부

문) 문화상품점에서 기념품을 구매하셨습니다?

- 외국인 관람객 4명 중 1명은 문화상품점에서 기념품을 '구매'한 것으로 나타남.
- 구매하지 않은 경우, 그 이유로는 '기념품이 필요하지 않아서'가 58.6%로 가장 많이 응답됨.



- ▷ 기념품을 '구매'한 비율은 '여성', '40~50대' 연령층, 국적별로는 '일본', 한국 방문 목적별로는 '가족/친구 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ 반면, '비구매'의 경우는 '남성', '30대' 연령층, 국적별로 '중국'에서 상대적으로 높은 편임.

[기념품 구매 여부]

[Base: 외국인 관람객 (n=400)/문화상품점 이용했으나 구매하지 않은 외국인 방문객 (n=302), 단위: %]

		사례 수	구매	비구매	(비구매 이유)						
					기념품이 필요하지 않아서	가격이 비싸서	기념품이 구매할 만큼 매력적이지 않아서	품질이 나빠서	기념품이 한국적이지 않아서	기타	없음/모름
전체		(400)	24.5	75.5	58.6	20.9	5.6	0.3	0.3	8.9	5.3
성별	남성	(167)	18.6	81.4	62.5	22.8	2.9	0.0	0.0	6.6	5.1
	여성	(233)	28.8	71.2	55.4	19.3	7.8	0.6	0.6	10.8	5.4
연령	만19세 미만	(20)*	25.0	75.0	46.7	26.7	0.0	0.0	0.0	13.3	13.3
	만19-29세	(209)	22.0	78.0	65.6	21.5	3.1	0.6	0.6	5.5	3.1
	30대	(73)	17.8	82.2	55.0	11.7	10.0	0.0	0.0	16.7	6.7
	40대	(51)	31.4	68.6	51.4	25.7	11.4	0.0	0.0	5.7	5.7
	50대 이상	(47)	38.3	61.7	41.4	27.6	6.9	0.0	0.0	13.8	10.3
국적	중국	(70)	17.1	82.9	56.9	20.7	10.3	0.0	1.7	8.6	1.7
	일본	(63)	33.3	66.7	59.5	11.9	14.3	2.4	0.0	0.0	11.9
	동남아	(27)*	25.9	74.1	50.0	10.0	10.0	0.0	0.0	20.0	10.0
	구미/기타	(240)	24.2	75.8	59.9	24.2	1.6	0.0	0.0	9.9	4.4
한국 방문 유형	관광객	(327)	25.1	74.9	58.4	20.0	6.5	0.4	0.4	9.4	4.9
	거주자	(73)	21.9	78.1	59.6	24.6	1.8	0.0	0.0	7.0	7.0
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	25.3	74.7	54.2	23.7	5.1	0.0	0.0	10.2	6.8
	학업/연구	(75)	20.0	80.0	70.0	16.7	3.3	1.7	0.0	1.7	6.7
	관광	(197)	24.9	75.1	56.8	20.9	6.8	0.0	0.7	10.8	4.1
	가족/친구 방문	(48)	29.2	70.8	52.9	23.5	5.9	0.0	0.0	11.8	5.9
	기타	(1)*	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	25.4	74.6	58.6	20.5	6.6	0.4	0.0	8.2	5.7
	패키지 여행	(12)*	16.7	83.3	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	단체 여행	(59)	22.0	78.0	63.0	19.6	2.2	0.0	2.2	8.7	4.3
	기타	(2)*	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	22.2	77.8	35.7	35.7	7.1	0.0	0.0	14.3	7.1
	한국 역사 호기심	(157)	24.8	75.2	58.5	18.6	5.9	0.0	0.0	10.2	6.8
	한국 생활사 호기심	(19)*	36.8	63.2	41.7	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	8.3
	한국 문화 체험	(67)	28.4	71.6	64.6	18.8	2.1	0.0	0.0	10.4	4.2
	학문/연구	(9)*	22.2	77.8	57.1	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3
	기타	(3)*	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	18.2	81.8	61.1	24.1	5.6	1.9	0.0	5.6	1.9

*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 75.0%는 전시 해설 보조 기구를 1가지 이상 이용해 본 것으로 나타났으며, 그 중 '전시 안내 소책자'에 대한 이용률이 56.3%로 가장 높음.
- '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 이용률이 41.0%로 다음으로 높았으며, 그 밖에 '자원봉사자의 전시 해설'은 22.0%, '모바일 기기' 및 '도록'이 각각 14.3%, '스마트폰 어플리케이션'이 11.5% 등으로 나타남.



- ▷ '전시 안내 소책자' 이용률은 '50대 이상' 연령층, 국적별로 '중국' 및 '일본', 한국 방문 목적이 '학업/연구'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '전시관에서 상영되는 안내 영상물'은 '40대' 연령층, 국립중앙박물관 방문 목적별로 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 많이 이용한 것으로 조사됨.

[전시 해설 항목 이용 여부]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

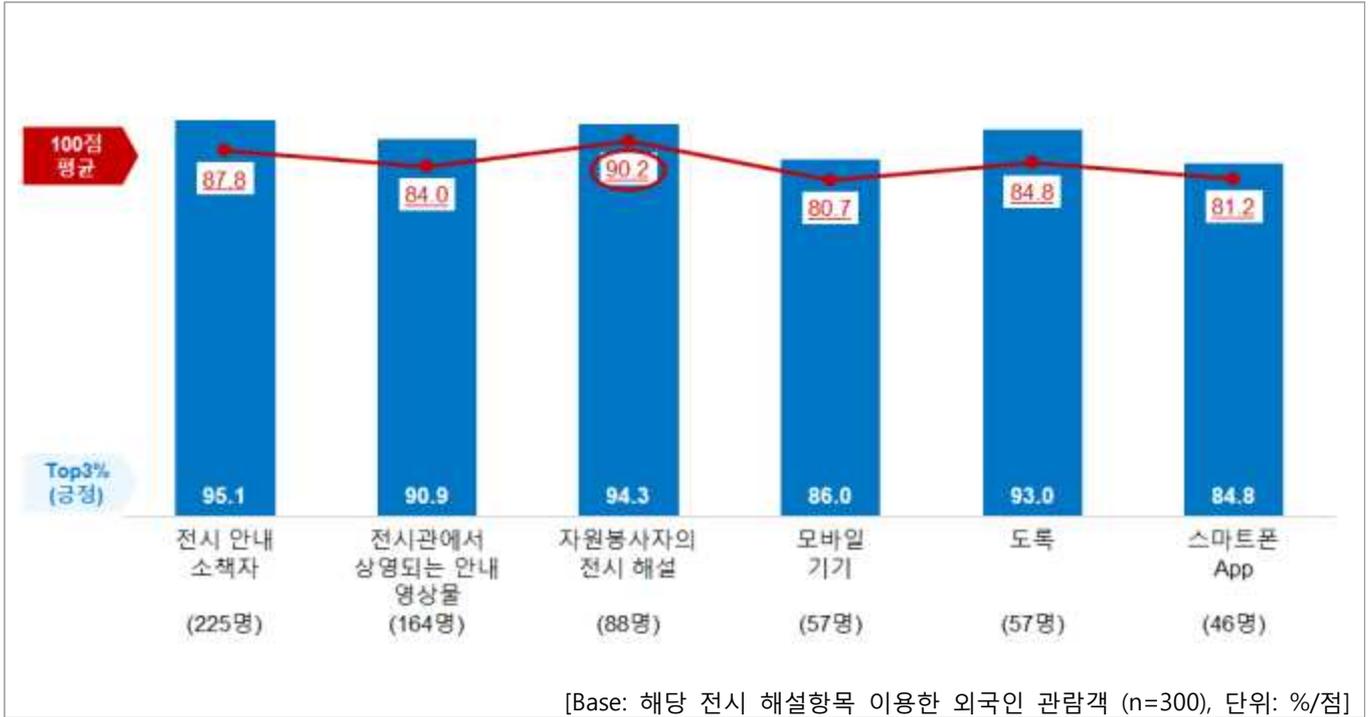
		사례 수	전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	자원봉사자의 전시 해설	모바일 기기	도록	스마트폰 App	이용해본 시설 없음
전체		(400)	56.3	41.0	22.0	14.3	14.3	11.5	25.0
성별	남성	(167)	54.5	41.9	19.2	15.0	14.4	9.6	28.7
	여성	(233)	57.5	40.3	24.0	13.7	14.2	12.9	22.3
연령	만19세 미만	(20)*	70.0	50.0	30.0	25.0	25.0	25.0	25.0
	만19-29세	(209)	53.1	42.6	23.4	15.3	14.4	12.9	27.8
	30대	(73)	56.2	31.5	19.2	12.3	15.1	5.5	23.3
	40대	(51)	51.0	47.1	15.7	9.8	9.8	13.7	23.5
	50대 이상	(47)	70.2	38.3	23.4	12.8	12.8	6.4	17.0
국적	중국	(70)	72.9	38.6	27.1	21.4	30.0	15.7	11.4
	일본	(63)	71.4	39.7	20.6	15.9	15.9	17.5	14.3
	동남아	(27)*	63.0	40.7	25.9	3.7	3.7	3.7	18.5
	구미/기타	(240)	46.7	42.1	20.4	12.9	10.4	9.6	2.5
한국 방문 유형	관광객	(327)	58.1	42.8	21.1	14.1	14.4	11.6	22.0
	거주자	(73)	47.9	32.9	26.0	15.1	13.7	11.0	38.4
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	48.1	35.4	16.5	11.4	12.7	6.3	36.7
	학업/연구	(75)	61.3	38.7	26.7	20.0	22.7	17.3	20.0
	관광	(197)	60.9	44.7	23.9	14.2	12.2	11.7	18.8
	가족/친구 방문	(48)	41.7	39.6	16.7	8.3	12.5	10.4	39.6
	기타	(1)*	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	58.4	43.7	22.3	14.1	12.8	10.4	22.6
	패키지 여행	(12)*	25.0	16.7	0.0	8.3	8.3	0.0	75.0
	단체 여행	(59)	52.5	32.2	25.4	16.9	23.7	20.3	25.4
	기타	(2)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	77.8	27.8	16.7	16.7	22.2	16.7	16.7
	한국 역사 호기심	(157)	59.9	44.6	21.0	13.4	12.1	11.5	22.3
	한국 생활사 호기심	(19)*	42.1	31.6	15.8	10.5	15.8	10.5	42.1
	한국 문화 체험	(67)	50.7	47.8	23.9	16.4	14.9	6.0	20.9
	학문/연구	(9)*	66.7	55.6	33.3	22.2	22.2	22.2	22.2
	기타	(3)*	33.3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	다른 사람이 결정	(66)	56.1	37.9	21.2	12.1	7.6	7.6	30.3

*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, '자원봉사자의 전시 해설'에 대한 만족도가 90.2점으로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '전시 안내 소책자' 87.8점, '도록' 84.8점, '전시관에서 상영되는 안내 영상물' 84.0점 순이었으며, 전반적으로 80점 이상으로 높은 만족 수준을 보임.



- ▷ '자원봉사자의 전시 해설'과 '도록'에 대한 만족도는 '40대' 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '모바일 기기'의 경우는 국립중앙박물관 방문 목적이 '특정 전시관/유물 관람'인 경우와 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높은 만족도를 보인 반면, 국적별로 '일본'에서 상대적으로 낮은 만족 수준을 보임.

[전시 해설 항목 만족도 (100점 평균)]

[Base: 해당 전시 해설항목 이용한 외국인 관람객, 단위: 점]

		전시 안내 소책자	전시관 에서 상영되는 안내 영상물	자원 봉사자의 전시 해설	모바일 기기	도록	스마트폰 App
전체		87.8	84.0	90.2	80.7	84.8	81.2
성별	남성	88.8	83.3	89.6	80.7	83.3	82.3
	여성	87.1	84.6	90.5	80.7	85.9	80.6
연령	만19세 미만	94.0	91.7	88.9	90.0	80.0	90.0
	만19-29세	87.5	82.4	87.8	82.3	81.7	79.6
	30대	90.2	84.8	89.3	77.8	86.4	79.2
	40대	87.8	85.4	100.0	80.0	96.7	83.3
	50대 이상	82.8	85.2	95.5	69.4	91.7	77.8
국적	중국	91.8	87.0	84.2	85.6	88.1	81.8
	일본	79.6	76.7	88.5	61.7	80.0	78.8
	동남아	87.3	86.4	95.2	83.3	66.7	83.3
	구미/기타	89.3	84.8	92.2	84.4	84.7	81.9
한국 방문 유형	관광객	88.5	85.1	90.3	84.1	85.5	80.3
	거주자	83.8	77.8	89.5	66.7	81.7	85.4
한국 방문 목적	취업/업무	85.1	82.7	91.0	72.2	86.7	83.3
	학업/연구	88.0	85.1	88.3	82.2	82.4	84.6
	관광	89.3	83.0	91.1	83.9	88.2	78.3
	가족/친구 방문	85.0	89.5	87.5	87.5	75.0	83.3
	기타	50.0	-	-	16.7	-	-
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	87.7	83.4	90.2	80.4	84.1	79.9
	패키지 여행	88.9	100.0	-	100.0	100.0	-
	단체 여행	88.2	86.8	90.0	80.0	85.7	84.7
국립중앙 박물관 방문 목적	기타	86.9	86.7	100.0	94.4	87.5	94.4
	특정 전시관/유물 관람	87.6	81.7	89.9	78.6	86.0	80.6
	한국 역사 호기심	85.4	72.2	72.2	83.3	77.8	66.7
	한국 생활사 호기심	90.2	83.9	91.7	72.7	86.7	75.0
	한국 문화 체험	86.1	83.3	77.8	83.3	66.7	58.3
	기타	83.3	91.7	100.0	-	-	-
	다른 사람이 결정	86.9	90.7	92.9	91.7	83.3	86.7

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 '자원봉사자의 전시 해설 서비스'를 20.4%로 가장 많이 꼽았으며, 확대가 필요한 서비스가 '없다'는 응답이 19.9%로 다음으로 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '전시관 내 안내 영상물' 18.1%, '모바일 서비스' 14.6%, '전시 안내 팸플릿 또는 도록' 14.1%, '외국어 설명' 6.0%, '교육활동지 및 교구재 제공' 5.8% 등의 순으로 조사됨.



▷ '자원봉사자의 전시 해설 서비스' 확대가 필요하다는 응답은 국적별로 '중국'에서, 한국 방문 목적이 '학습/연구'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '없다'는 '50대 이상' 연령층, 국적별로 '구미/기타'에서 상대적으로 높은 응답 비율을 보임.

[확대가 필요한 전시 해설 서비스]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

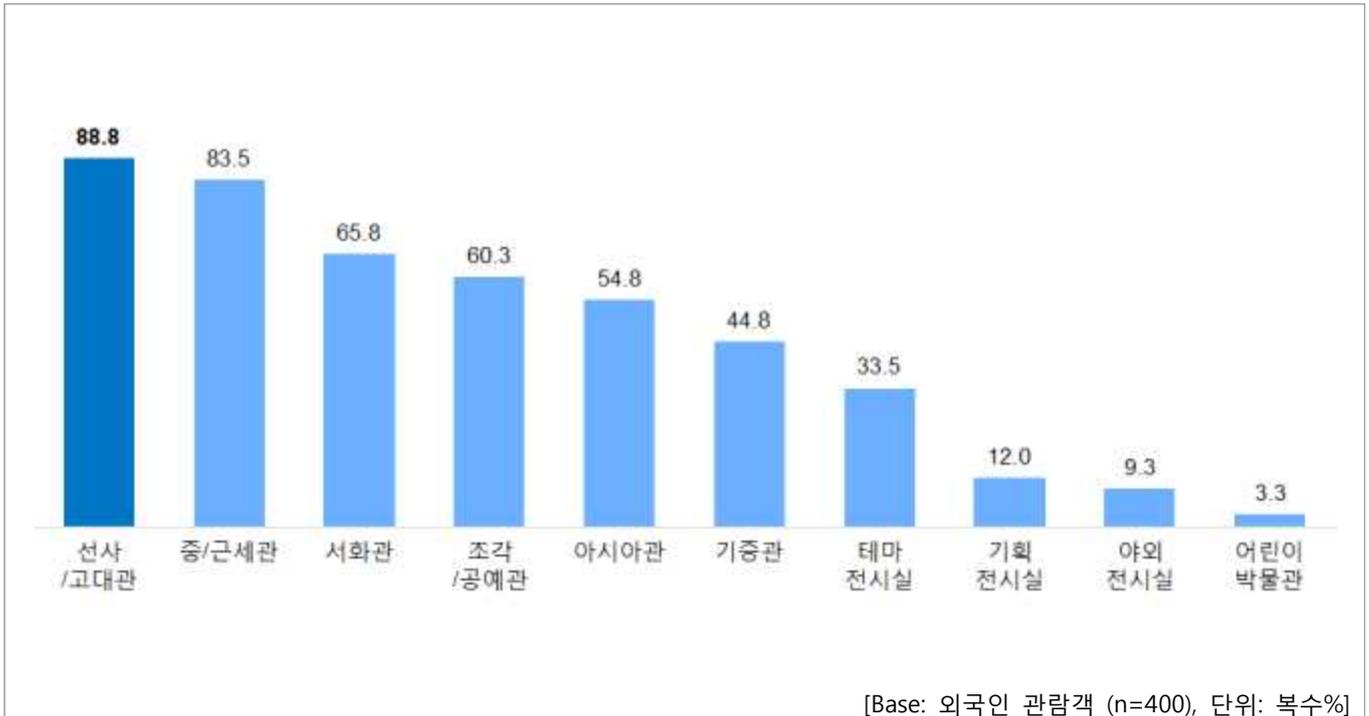
		사례 수	자원 봉사자의 전시 해설 서비스	전시관 내 안내 영상물	모바일 서비스	전시 안내 팸플릿 또는 도록	외국어 설명	교육 활동지 및 교구재 제공	기타	없다
전체		(400)	20.4	18.1	14.6	14.1	6.0	5.8	1.2	19.9
성별	남성	(167)	18.5	15.2	13.0	14.1	4.3	5.4	2.2	27.2
	여성	(233)	21.8	20.2	15.7	14.1	7.3	6.0	0.4	14.5
연령	만19세 미만	(20)*	19.0	23.8	14.3	9.5	0.0	9.5	0.0	23.8
	만19-29세	(209)	21.2	17.6	14.9	14.9	7.7	8.1	0.9	14.9
	30대	(73)	21.8	15.4	14.1	15.4	5.1	3.8	1.3	23.1
	40대	(51)	23.7	20.3	13.6	11.9	6.8	3.4	1.7	18.6
	50대 이상	(47)	11.5	19.2	15.4	13.5	1.9	0.0	1.9	36.5
국적	중국	(70)	49.3	4.2	16.9	11.3	2.8	7.0	0.0	8.5
	일본	(63)	25.0	26.5	20.6	11.8	13.2	1.5	1.5	0.0
	동남아	(27)*	7.4	29.6	14.8	11.1	0.0	7.4	0.0	29.6
	구미/기타	(240)	12.8	18.4	12.4	15.8	5.6	6.4	1.5	27.1
한국 방문 유형	관광객	(327)	20.6	17.1	15.7	14.3	6.3	5.1	1.1	19.7
	거주자	(73)	19.5	22.0	9.8	13.4	4.9	8.5	1.2	20.7
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	9.3	18.6	10.5	15.1	4.7	9.3	2.3	30.2
	학업/연구	(75)	31.7	20.7	15.9	11.0	4.9	3.7	1.2	11.0
	관광	(197)	19.8	18.4	16.4	14.0	7.7	5.3	1.0	17.4
	가족/친구 방문	(48)	21.4	12.5	12.5	17.9	3.6	5.4	0.0	26.8
	기타	(1)*	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	20.7	17.6	12.9	14.8	7.3	6.2	1.4	19.0
	패키지 여행	(12)*	16.7	8.3	41.7	8.3	0.0	0.0	0.0	25.0
	단체 여행	(59)	19.7	21.3	19.7	11.5	0.0	4.9	0.0	23.0
	기타	(2)*	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	30.0	5.0	10.0	30.0	0.0	5.0	10.0	10.0
	한국 역사 호기심	(157)	18.4	19.0	12.1	17.8	8.6	2.3	1.1	20.7
	한국 생활사 호기심	(19)*	10.0	5.0	35.0	10.0	5.0	15.0	0.0	20.0
	한국 문화 체험	(67)	20.6	23.5	10.3	8.8	7.4	8.8	0.0	20.6
	학문/연구	(9)*	36.4	9.1	9.1	9.1	0.0	18.2	9.1	9.1
	기타	(3)*	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	23.3	15.1	17.8	11.0	6.8	6.8	0.0	19.2

*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 88.8%로 가장 높게 나타났으며, '중/근세관'도 83.5% 두 번째로 높게 나타남.
- 다음으로 '서화관' 65.8%, '조각/공예관' 60.3%, '아시아관' 54.8%, '기증관' 44.8% 등의 순으로 관람율이 높음.



- ▷ '선사/고대관' 관람 비율은 국적별로 '구미/기타', 한국 방문 목적이 '관광', 국립중앙박물관 방문을 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중/근세관'은 국적별로 '구미/기타', 한국 방문 목적별 '관광'에서, 국립중앙박물관 방문 목적별로 '한국 생활사 호기심'에서 상대적으로 많이 관람한 것으로 조사됨.

[관람한 전시 공간]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%/점]

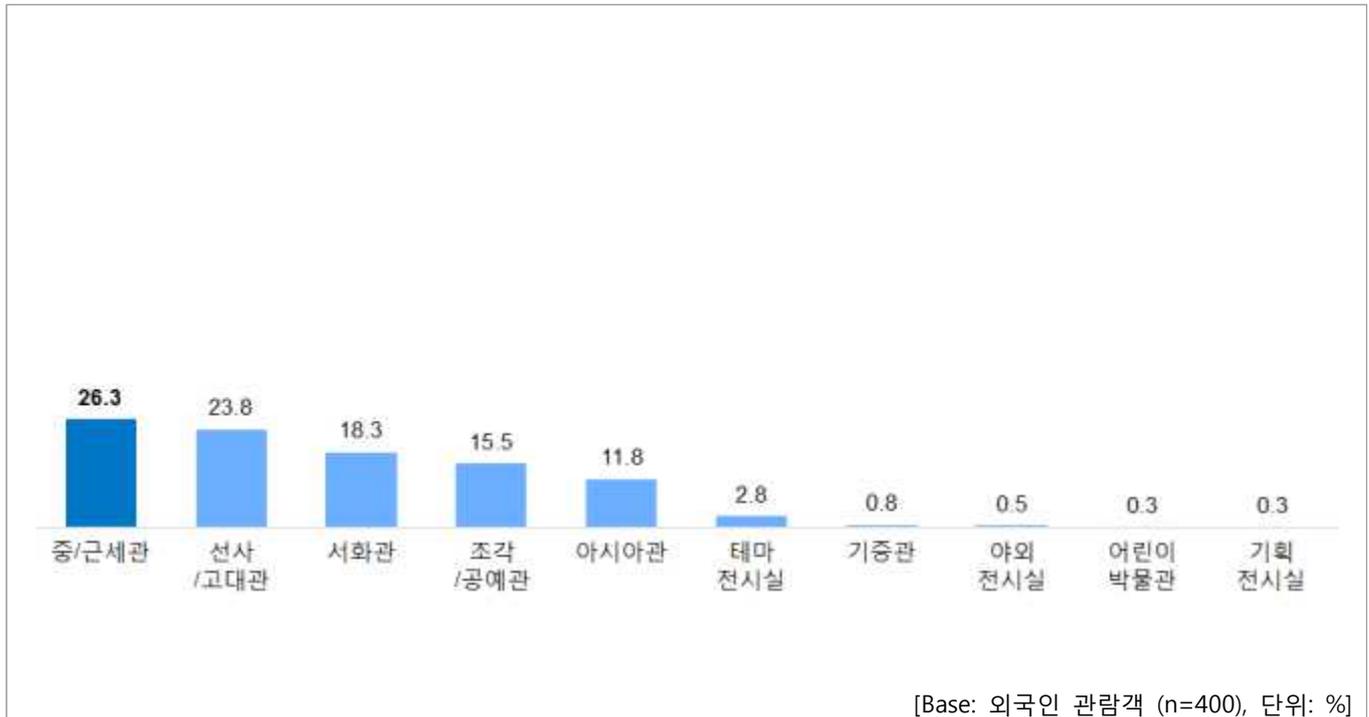
		사례 수	선사/ 고대 관	중/ 근세 관	서화 관	조각/ 공예 관	아시아 관	기증 관	테마 전시 실	기획 전시 실	야외 전시 실	어린이 박물관
전체		(400)	88.8	83.5	65.8	60.3	54.8	44.8	33.5	12.0	9.3	3.3
성별	남성	(167)	91.6	88.6	70.1	61.7	56.9	48.5	32.3	13.8	9.0	4.8
	여성	(233)	86.7	79.8	62.7	59.2	53.2	42.1	34.3	10.7	9.4	2.1
연령	만19세 미만	(20)*	85.0	80.0	65.0	40.0	40.0	25.0	20.0	15.0	0.0	0.0
	만19-29세	(209)	90.0	84.2	67.0	60.8	56.5	45.9	35.4	13.4	10.5	2.9
	30대	(73)	84.9	83.6	63.0	64.4	58.9	46.6	39.7	11.0	12.3	4.1
	40대	(51)	88.2	78.4	62.7	56.9	49.0	47.1	25.5	3.9	5.9	5.9
	50대 이상	(47)	91.5	87.2	68.1	63.8	53.2	42.6	29.8	14.9	6.4	2.1
국적	중국	(70)	90.0	74.3	62.9	50.0	51.4	30.0	48.6	7.1	7.1	4.3
	일본	(63)	79.4	73.0	54.0	60.3	54.0	46.0	34.9	0.0	9.5	1.6
	동남아	(27)*	77.8	77.8	55.6	40.7	40.7	40.7	48.1	18.5	22.2	3.7
	구미/기타	(240)	92.1	89.6	70.8	65.4	57.5	49.2	27.1	15.8	8.3	3.3
한국 방문 유형	관광객	(327)	89.6	84.7	66.7	59.0	53.5	45.3	33.6	10.7	8.6	2.4
	거주자	(73)	84.9	78.1	61.6	65.8	60.3	42.5	32.9	17.8	12.3	6.8
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	89.9	82.3	60.8	55.7	54.4	45.6	27.8	8.9	7.6	5.1
	학업/연구	(75)	74.7	66.7	62.7	56.0	50.7	38.7	37.3	10.7	9.3	4.0
	관광	(197)	93.4	89.8	68.0	64.5	57.4	48.7	36.0	13.2	11.7	2.0
	가족/친구 방문	(48)	91.7	87.5	70.8	56.3	50.0	37.5	27.1	14.6	2.1	4.2
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	89.6	85.6	66.7	63.0	57.2	44.6	34.3	12.2	9.8	3.7
	패키지 여행	(12)*	91.7	83.3	75.0	66.7	58.3	50.0	8.3	16.7	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	84.7	72.9	57.6	44.1	39.0	44.1	32.2	6.8	6.8	1.7
	기타	(2)*	50.0	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	100.0	100.0	50.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	88.9	88.9	61.1	61.1	66.7	44.4	33.3	22.2	5.6	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	89.8	85.4	63.7	61.1	56.7	43.3	29.3	12.1	11.5	4.5
	한국 생활사 호기심	(19)*	94.7	94.7	78.9	68.4	63.2	57.9	31.6	10.5	5.3	0.0
	한국 문화 체험	(67)	86.6	80.6	73.1	74.6	65.7	50.7	41.8	14.9	13.4	3.0
	학문/연구	(9)*	77.8	77.8	66.7	55.6	33.3	55.6	44.4	11.1	11.1	11.1
	기타	(3)*	100.0	100.0	66.7	66.7	66.7	66.7	33.3	0.0	33.3	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	92.4	87.9	66.7	56.1	48.5	36.4	33.3	9.1	1.5	3.0

*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 '중/근세관'을 꼽은 비율이 26.3%로 가장 높았으며, '선사/고대관' 23.8%, '서화관' 18.3%, '조각/공예관' 15.5%, '아시아관' 11.8% 순으로 높게 나타남.



- ▷ '중/근세관'이라는 응답은 '남성', '30대' 연령층, 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '선사/고대관'은 국적별로 '중국' 및 '일본'에서, 한국 방문 목적이 '취업/업무'인 경우, 국립중앙박물관 방문 유형별로 '단체 여행'에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[가장 만족한 전시 공간]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: %]

		사례 수	중/ 근세 관	선사/ 고대 관	서화 관	조각/ 공예 관	아시아 관	테마 전시 실	기증 관	야외 전시 실	어린 이 박물관	기획 전시 실
전체		(400)	26.3	23.8	18.3	15.5	11.8	2.8	0.8	0.5	0.3	0.3
성별	남성	(167)	31.7	21.0	14.4	14.4	15.0	1.2	1.2	0.6	0.6	0.0
	여성	(233)	22.3	25.8	21.0	16.3	9.4	3.9	0.4	0.4	0.0	0.4
연령	만19세 미만	(20)*	20.0	30.0	25.0	10.0	5.0	5.0	0.0	0.0	0.0	5.0
	만19-29세	(209)	25.4	23.9	19.1	14.4	12.0	3.8	0.5	1.0	0.0	0.0
	30대	(73)	34.2	19.2	12.3	19.2	12.3	1.4	0.0	0.0	1.4	0.0
	40대	(51)	27.5	25.5	17.6	15.7	9.8	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(47)	19.1	25.5	21.3	17.0	14.9	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0
국적	중국	(70)	28.6	30.0	18.6	10.0	8.6	2.9	0.0	0.0	1.4	0.0
	일본	(63)	19.0	30.2	19.0	17.5	11.1	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	동남아	(27)*	29.6	18.5	14.8	11.1	14.8	7.4	0.0	3.7	0.0	0.0
	구미/기타	(240)	27.1	20.8	18.3	17.1	12.5	2.1	1.3	0.4	0.0	0.4
한국 방문 유형	관광객	(327)	27.8	23.9	18.3	15.6	10.7	3.1	0.3	0.3	0.0	0.0
	거주자	(73)	19.2	23.3	17.8	15.1	16.4	1.4	2.7	1.4	1.4	1.4
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	24.1	32.9	12.7	12.7	12.7	1.3	2.5	0.0	1.3	0.0
	학업/연구	(75)	18.7	24.0	22.7	14.7	13.3	4.0	0.0	1.3	0.0	1.3
	관광	(197)	29.4	19.8	20.3	17.3	9.1	3.6	0.5	0.0	0.0	0.0
	가족/친구 방문	(48)	29.2	25.0	12.5	12.5	18.8	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	27.5	21.1	18.0	16.5	12.2	2.8	0.9	0.6	0.3	0.0
	패키지 여행	(12)*	25.0	25.0	16.7	25.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	20.3	39.0	18.6	8.5	8.5	3.4	0.0	0.0	0.0	1.7
	기타	(2)*	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	27.8	27.8	11.1	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	30.6	19.1	15.3	17.2	14.0	1.3	1.3	0.6	0.6	0.0
	한국 생활사 호기심	(19)*	21.1	31.6	26.3	0.0	10.5	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0
	한국 문화 체험	(67)	20.9	14.9	26.9	17.9	13.4	4.5	0.0	1.5	0.0	0.0
	학문/연구	(9)*	22.2	22.2	22.2	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	27.3	28.8	13.6	19.7	7.6	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

13. 전시 공간 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- '중/근세관', '선사/고대관', '서화관'에 대해 만족하는 이유로는 '한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서'(중/근세관 41.0%, 선사/고대관 34.7%, 서화관 39.7%)를 가장 많이 꼽음.

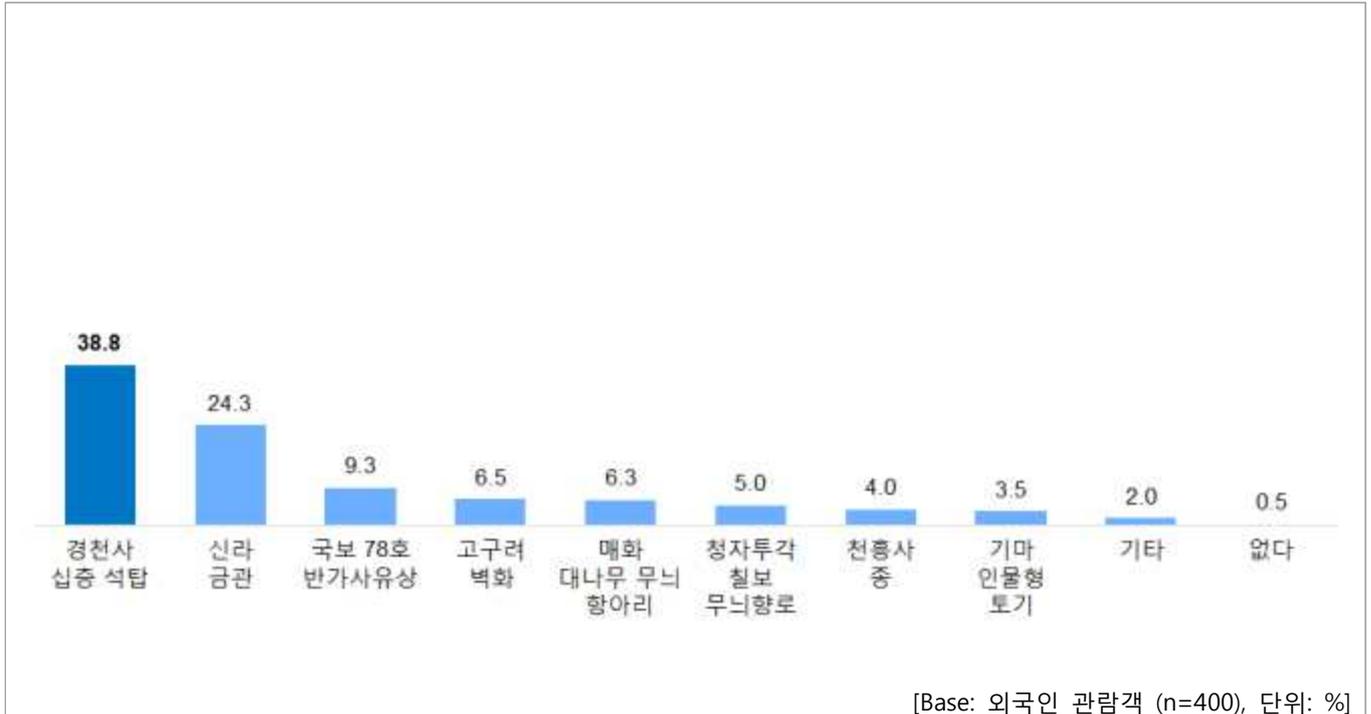
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
중/근세관 (105)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 	41.0 37.1 7.6
선사/고대관 (95)	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 	34.7 32.6 9.5
서화관 (73)	<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 	39.7 26.0 13.7
조각/공예관 (62)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	38.7 22.6 11.3
아시아관 (47)	<ul style="list-style-type: none"> ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 전시 내용이 풍부해서 	29.8 25.5 17.0 17.0
테마전시실 (11)*	<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 	45.5 27.3 18.2
기증관 (3)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서 	66.7 33.3
야외전시실 (2)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 ● 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서 	50.0 50.0
기획전시실 (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서 	100.0
어린이박물관 (1)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 전시 내용이 풍부해서 	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 38.8%로 가장 많이 응답되었으며, '신라 금관'이 24.3%로 두 번째로 높게 나타남.



- ▷ '경천사 십층석탑'이라는 응답은 국적별로 '중국' 및 '구미/기타'에서, 한국 방문 목적별로 '취업/업무'에서, 국립중앙박물관 방문 유형이 '단체 여행'인 경우에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '신라 금관'은 국적이 '일본', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 문화 체험'인 경우에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[해당 전시 유물이 기억에 남는 이유]

항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
경천사 십층석탑	<ul style="list-style-type: none"> ● 크기가 크다 ● 아름답다 ● 인상적이다 ● 눈에 띈다 	24.5 12.9 12.9 11.6
신라 금관	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 화려하다 ● 예쁘다 	40.2 10.3 12.4
기마 인물형 토기	<ul style="list-style-type: none"> ● 독특하다 ● 그 시대 문화를 잘 보여 주고 있다 ● 특별하다 	21.4 14.3 14.3
고구려 벽화	<ul style="list-style-type: none"> ● 평소에 관심이 있었다 ● 아름답다 	15.4 11.5
국보78호 반가사유상	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 독특하다 ● 평소에 관심이 있었다 ● 불교문화를 볼 수 있다 	24.3 16.2 10.8 10.8
천흥사 종	<ul style="list-style-type: none"> ● 독특하다 ● 아름답다 ● 인상적이다 ● 흥미롭다 ● 불교문화를 볼 수 있다 	25.0 18.8 12.5 12.5 12.5
청자투각 칠보무늬 향로	<ul style="list-style-type: none"> ● 평소에 관심이 있었다 ● 뛰어나다 ● 섬세하다 ● 아름답다 ● 없다 ● 그 시대 문화를 잘 보여 주고 있다 ● 정교하다 	15.0 15.0 15.0 10.0 10.0 10.0 10.0
매화 대나무 무늬 향아리	<ul style="list-style-type: none"> ● 아름답다 ● 평소에 관심이 있었다 ● 예쁘다 ● 멋있다 ● 없다 	28.0 20.0 12.0 12.0 12.0

[가장 기억에 남는 전시 유물]

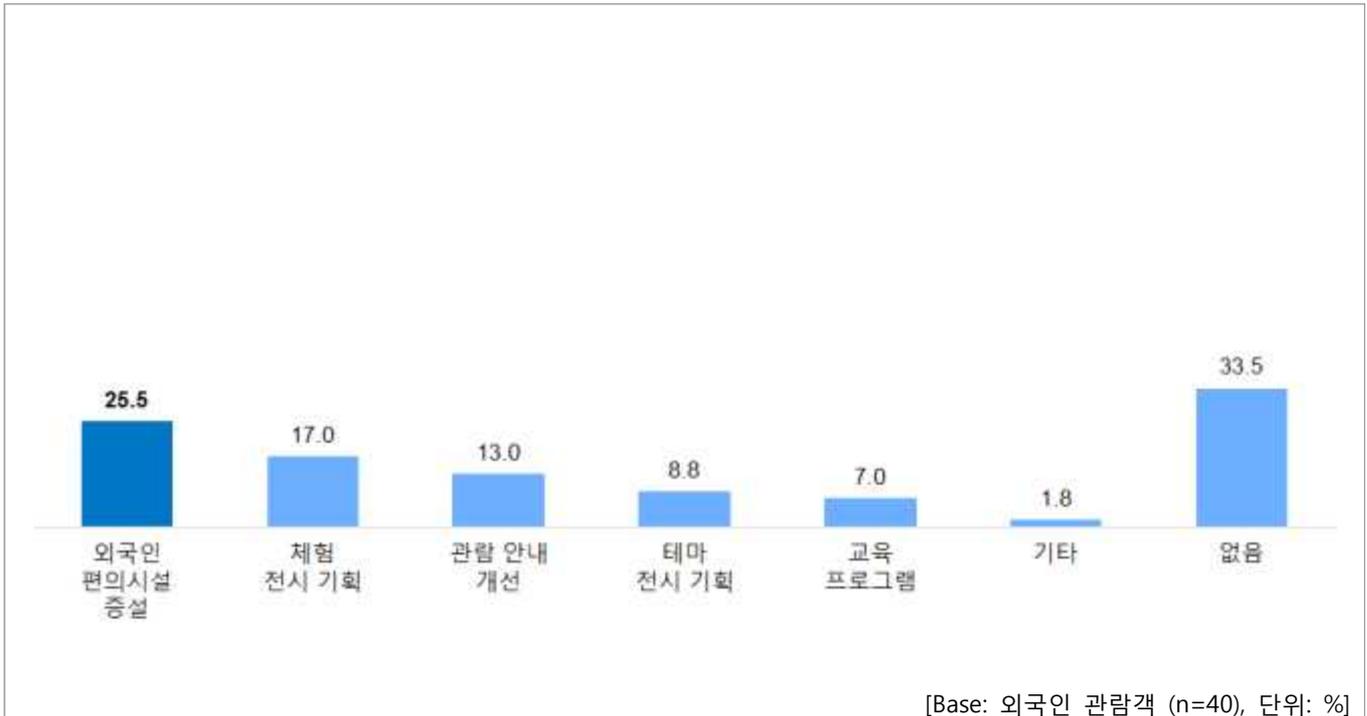
[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

		사례 수	경천사 십층석탑	신라 금관	국보 78호 반가사유상	고구려 벽화	매화 대나무 무늬향아리	청자 투각 칠보 무늬향로	천흥 사 종	기마 인물 형 토기	기타	없다
전체		(400)	38.8	24.3	9.3	6.5	6.3	5.0	4.0	3.5	2.0	0.5
성별	남성	(167)	37.7	20.4	13.8	9.6	3.0	3.6	6.6	3.0	1.8	0.6
	여성	(233)	39.5	27.0	6.0	4.3	8.6	6.0	2.1	3.9	2.1	0.4
연령	만19세 미만	(20)*	55.0	25.0	0.0	5.0	0.0	0.0	5.0	5.0	0.0	5.0
	만19-29세	(209)	41.6	24.9	9.1	5.7	6.7	3.8	4.8	1.9	1.4	0.0
	30대	(73)	38.4	23.3	11.0	9.6	2.7	6.8	2.7	4.1	1.4	0.0
	40대	(51)	27.5	21.6	7.8	7.8	5.9	9.8	3.9	7.8	5.9	2.0
	50대 이상	(47)	31.9	25.5	12.8	4.3	12.8	4.3	2.1	4.3	2.1	0.0
국적	중국	(70)	42.9	24.3	7.1	5.7	5.7	5.7	1.4	2.9	1.4	2.9
	일본	(63)	27.0	30.2	9.5	6.3	12.7	4.8	3.2	4.8	1.6	0.0
	동남아	(27)*	25.9	55.6	3.7	0.0	3.7	0.0	7.4	0.0	3.7	0.0
	구미/기타	(240)	42.1	19.2	10.4	7.5	5.0	5.4	4.6	3.8	2.1	0.0
한국 방문 유형	관광객	(327)	38.2	24.8	8.3	6.7	6.7	5.5	3.7	4.0	1.5	0.6
	거주자	(73)	41.1	21.9	13.7	5.5	4.1	2.7	5.5	1.4	4.1	0.0
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	48.1	17.7	12.7	7.6	3.8	2.5	3.8	1.3	2.5	0.0
	학업/연구	(75)	42.7	26.7	5.3	4.0	8.0	1.3	6.7	2.7	2.7	0.0
	관광	(197)	37.6	25.9	9.6	5.1	5.1	7.6	3.0	4.1	1.0	1.0
	가족/친구 방문	(48)	22.9	25.0	8.3	14.6	10.4	4.2	4.2	6.3	4.2	0.0
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	37.6	23.9	10.7	6.4	4.9	5.8	4.0	4.0	2.1	0.6
	패키지 여행	(12)*	41.7	41.7	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	45.8	20.3	3.4	8.5	13.6	1.7	3.4	1.7	1.7	0.0
	기타	(2)*	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	16.7	33.3	11.1	11.1	11.1	5.6	5.6	0.0	5.6	0.0
	한국 역사 호기심	(157)	38.9	19.1	13.4	6.4	4.5	6.4	3.2	5.1	2.5	0.6
	한국 생활사 호기심	(19)*	36.8	26.3	5.3	5.3	0.0	5.3	10.5	10.5	0.0	0.0
	한국 문화 체험	(67)	40.3	32.8	9.0	4.5	3.0	4.5	0.0	3.0	1.5	1.5
	학문/연구	(9)*	33.3	11.1	11.1	22.2	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)*	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	39.4	27.3	6.1	4.5	9.1	3.0	7.6	1.5	1.5	0.0

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 25.5%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로 '체험 전시 기획' 17.0%, '관람 안내 개선' 13.0%, '테마 전시 기획' 8.8%, '교육 프로그램' 7.0% 순으로 높게 나타남.



- ▷ '외국인 편의 시설 증설'을 꼽은 비율은 '40대' 연령층, 국적별로 '중국' 및 '일본', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 문화 체험'인 경우에서 상대적으로 높음.
- ▷ '체험 전시 기획'이라는 응답은 '만 19~29세' 연령층, 한국 방문 유형별로 '거주자'에서, 한국 방문 목적별로 '가족/친구 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력] (계속)

구분 (응답자수)	구체적 방법	비율(%)
흥미 있는 테마 (35)	<ul style="list-style-type: none"> ● 건축 관련 8.6 ● 한국전쟁 관련 5.7 ● 의복 체험/한복 5.7 ● 아시아 문화 5.7 ● 현대 문화 2.9 ● 역사적 유물 2.9 ● 한국의 사회제도 2.9 ● 한국 전통문화 2.9 ● 고대에서 통일신라까지의 전시 2.9 ● 인물 관련 2.9 ● 고대 유물 2.9 ● 일본 문화 교류 관련 2.9 ● 불교문화 관련 2.9 ● 다른 국가의 전시물 2.9 ● 시대별로 주변 문화를 포함한 전시 2.9 ● 근처 관광지와 연계한 전시 2.9 ● 공예 체험 2.9 ● 전통악기 체험 2.9 ● 특별 전시장이 많았으면 한다 2.9 ● 모름 31.4 	
체험 희망 한국 문화 (68)	<ul style="list-style-type: none"> ● 의복 체험/한복 22.1 ● 한국 음식 체험 11.8 ● 한국 전통문화 4.4 ● 일상생활 관련 4.4 ● 한글 체험 4.4 ● 현대 전시물 2.9 ● 공예 체험 2.9 ● 다양한 외국어 설명 부족 2.9 ● 현대 문화 1.5 ● 건축 관련 1.5 ● 아시아 문화 1.5 ● 예술 관련 1.5 ● 한국 현대사회 관련 1.5 ● 백자 제작 방법에 대한 전시 1.5 ● 불교문화 관련 1.5 ● 조선시대 1.5 ● 창조물이 다양했으면 한다 1.5 ● 놀이 체험 1.5 ● 도자기 체험 1.5 ● 무기 체험 1.5 ● 전통 기구 체험 1.5 ● 전통악기 체험 1.5 ● 현재와 과거의 차이를 경험할 수 있었으면 한다 1.5 ● 상호작용하는 체험관 1.5 ● 영화 1.5 ● 온돌 체험 1.5 ● 모름 23.5 	

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력] (계속)

구분 (응답자수)	구체적 방법	비율(%)
참여 희망 교육 프로그램 (28)*	<ul style="list-style-type: none"> ● 역사교육 ● 공예 체험 ● 자기/칠기 전시 ● 한국 음식 체험 ● 그림 그리기 ● 캘리그래피 체험 ● 아이들 체험관 ● 한국 음식 관련 교육 ● 여름 캠프 프로그램 ● 강의나 강연이 필요하다 ● 모름 	<p>25.0 10.7 3.6 3.6 3.6 3.6 3.6 3.6 3.6 3.6 42.9</p>
필요 편의 시설 (102)	<ul style="list-style-type: none"> ● 다양한 외국어 설명 부족 ● 외국어 음성 (모바일)기기 ● 해설 직원 ● 외국인 가이드 투어 ● 자세한 전시 설명이 필요하다 ● 번역이 자세했으면 한다 ● 외국어 표기가 큼직했으면 한다 ● 문의를 할 수 있는 자원봉사자 ● 의자 ● 셔틀버스 운행 ● 번역기 ● 카페 ● 방명록 ● 모름 	<p>49.0 4.9 2.9 2.9 2.9 2.0 2.0 1.0 1.0 1.0 1.0 1.0 1.0 27.5</p>
개선 필요 관람 안내 (52)	<ul style="list-style-type: none"> ● 다양한 외국어 설명 부족 ● 자세한 전시 설명이 필요하다 ● 외국어 자막 비디오 자료 ● 외국어 표기가 큼직했으면 한다 ● 외국인 가이드 투어 ● 외국어 음성(모바일) 기기 ● 번역이 자세했으면 한다 ● 안내 책자에 정보가 부족하다 ● 번역기 ● 현대 문화 ● 모름 	<p>48.1 5.8 3.8 3.8 1.9 1.9 1.9 1.9 1.9 1.9 26.9</p>

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 점]

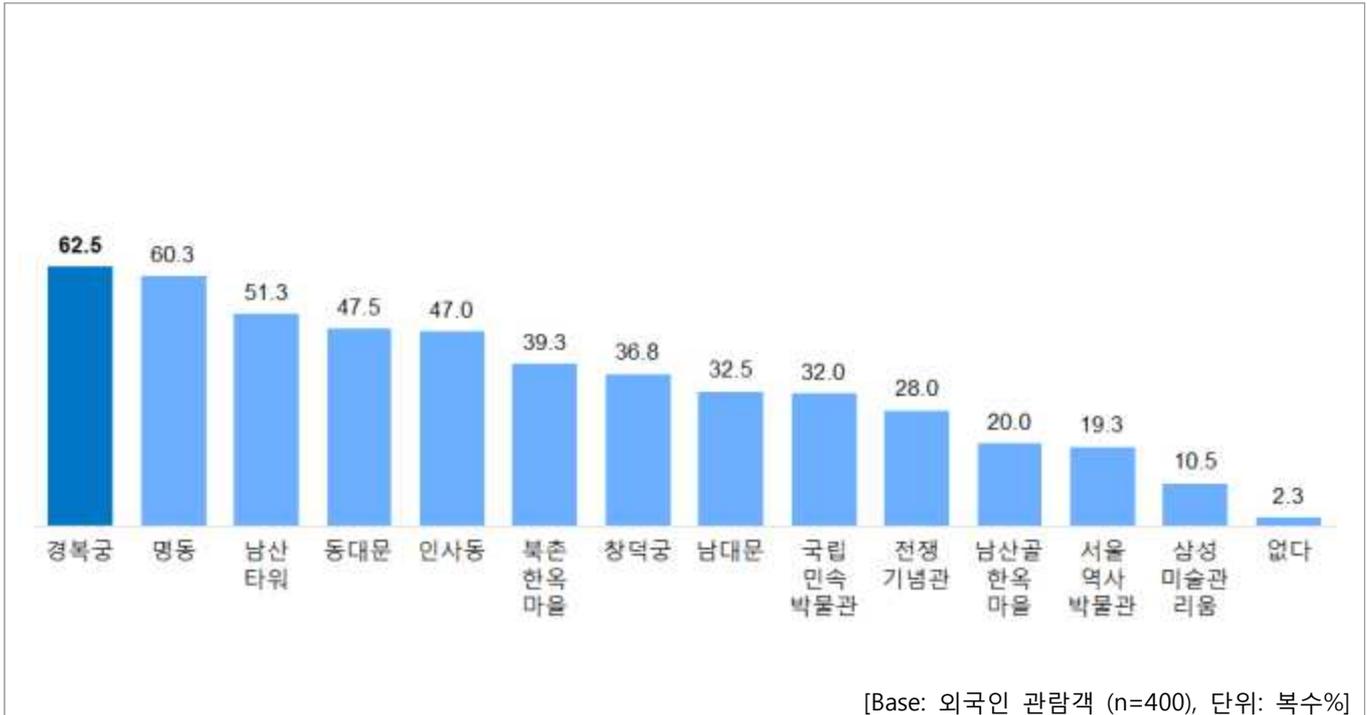
		사례 수	외국인 편의 시설 증설	체험 전시 기획	관람 안내 개선	테마 전시 기획	교육 프로그램	기타	없음
전체		(400)	25.5	17.0	13.0	8.8	7.0	1.8	33.5
성별	남성	(167)	28.7	15.6	12.6	9.6	4.8	1.8	33.5
	여성	(233)	23.2	18.0	13.3	8.2	8.6	1.7	33.5
연령	만19세 미만	(20)*	25.0	5.0	10.0	5.0	20.0	0.0	35.0
	만19-29세	(209)	26.3	23.0	12.0	9.6	5.7	2.4	28.2
	30대	(73)	24.7	9.6	13.7	9.6	11.0	2.7	37.0
	40대	(51)	29.4	15.7	5.9	9.8	7.8	0.0	35.3
	50대 이상	(47)	19.1	8.5	25.5	4.3	0.0	0.0	48.9
국적	중국	(70)	47.1	20.0	5.7	4.3	8.6	0.0	20.0
	일본	(63)	30.2	17.5	17.5	14.3	3.2	1.6	20.6
	동남아	(27)*	18.5	22.2	18.5	14.8	11.1	0.0	29.6
	구미/기타	(240)	18.8	15.4	13.3	7.9	7.1	2.5	41.3
한국 방문 유형	관광객	(327)	26.3	15.3	14.1	8.6	5.8	1.8	34.3
	거주자	(73)	21.9	24.7	8.2	9.6	12.3	1.4	30.1
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	20.3	20.3	8.9	10.1	3.8	2.5	38.0
	학업/연구	(75)	28.0	22.7	12.0	8.0	10.7	2.7	26.7
	관광	(197)	28.4	10.7	15.7	8.6	7.1	0.5	34.0
	가족/친구 방문	(48)	18.8	27.1	10.4	8.3	6.3	4.2	35.4
	기타	(1)*	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	25.7	17.7	13.8	8.9	7.0	1.5	32.7
	패키지 여행	(12)*	25.0	16.7	16.7	8.3	8.3	0.0	33.3
	단체 여행	(59)	25.4	13.6	8.5	8.5	6.8	3.4	35.6
	기타	(2)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	38.9	5.6	0.0	11.1	11.1	0.0	33.3
	한국 역사 호기심	(157)	24.8	15.3	21.0	10.8	7.0	2.5	29.3
	한국 생활사 호기심	(19)*	31.6	15.8	15.8	21.1	10.5	0.0	31.6
	한국 문화 체험	(67)	31.3	22.4	4.5	6.0	7.5	0.0	31.3
	학문/연구	(9)*	11.1	33.3	0.0	11.1	0.0	11.1	33.3
	기타	(3)*	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	다른 사람이 결정	(66)	19.7	19.7	10.6	3.0	6.1	0.0	42.4

*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 62.5%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, '명동'이 60.3%로 뒤를 이음.
- 그 다음으로는 '남산타워' 51.3%, '동대문' 47.5%, '인사동' 47.0% 등의 순으로 높게 나타남.



- ▷ '경복궁'이라는 응답은 '30대' 연령층, 국적별로 '중국', 한국 방문 목적이 '가족/친구 방문', 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '명동'은 '여성', 국적별로 '중국', 한국 방문 목적이 '학업/연구', 국립중앙박물관 방문 목적별로 '한국 문화 체험' 에서 상대적으로 높음.
- ▷ '남산타워'는 '만19~29세' 연령층, 한국 방문 유형이 '거주자'인 경우, 국립중앙박물관 방문 목적이 '한국 역사 호기심'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[한국 여행간 방문(예정) 명승지(기타)]

구분	명승지	구분	명승지
지방 주요도시	<ul style="list-style-type: none"> ● 경주 ● 부산 ● 제주도 ● 속초 ● 부여 ● 포천 	서울 내 명소	<ul style="list-style-type: none"> ● 노량진 수산시장 ● 봉은사 ● 한강 선착장 ● 이태원 ● 홍대 ● 서대문형무소 ● 성남아트센터
박물관	<ul style="list-style-type: none"> ● 양평 ● 국립현대미술관 ● 한글박물관 	산	<ul style="list-style-type: none"> ● 오대산 ● 설악산
		기타	<ul style="list-style-type: none"> ● 경주왕릉 ● DMZ ● 남이섬

[한국 여행간 방문(예정) 명승지] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	경복궁	명동	남산 타워	동대문	인사동	북촌 한옥마을	창덕궁
전체		(400)	62.5	60.3	51.3	47.5	47.0	39.3	36.8
성별	남성	(167)	66.5	48.5	47.3	41.3	43.1	36.5	34.1
	여성	(233)	59.7	68.7	54.1	51.9	49.8	41.2	38.6
연령	만19세 미만	(20)*	70.0	60.0	45.0	50.0	60.0	55.0	20.0
	만19-29세	(209)	60.3	64.1	57.4	51.7	45.5	36.4	39.2
	30대	(73)	69.9	63.0	53.4	47.9	49.3	49.3	42.5
	40대	(51)	66.7	60.8	39.2	43.1	37.3	35.3	37.3
	50대 이상	(47)	53.2	38.3	36.2	31.9	55.3	34.0	23.4
국적	중국	(70)	77.1	81.4	48.6	60.0	32.9	47.1	28.6
	일본	(63)	28.6	61.9	34.9	52.4	36.5	17.5	22.2
	동남아	(27)*	74.1	70.4	55.6	40.7	44.4	55.6	48.1
	구미/기타	(240)	65.8	52.5	55.8	43.3	54.2	40.8	41.7
한국 방문 유형	관광객	(327)	62.7	59.3	48.3	45.0	44.3	40.1	36.1
	거주자	(73)	61.6	64.4	64.4	58.9	58.9	35.6	39.7
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	57.0	45.6	45.6	41.8	49.4	29.1	29.1
	학업/연구	(75)	52.0	76.0	52.0	64.0	41.3	30.7	34.7
	관광	(197)	67.5	62.9	53.3	46.2	47.7	46.7	44.7
	가족/친구 방문	(48)	68.8	47.9	52.1	37.5	50.0	39.6	20.8
	기타	(1)*	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	65.7	61.8	52.6	47.7	48.6	42.8	40.4
	패키지 여행	(12)*	58.3	58.3	58.3	25.0	41.7	25.0	58.3
	단체 여행	(59)	44.1	50.8	40.7	50.8	39.0	20.3	11.9
	기타	(2)*	100.0	100.0	100.0	50.0	50.0	100.0	50.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	61.1	55.6	44.4	55.6	44.4	16.7	38.9
	한국 역사 호기심	(157)	68.8	59.2	58.0	42.7	48.4	47.1	45.2
	한국 생활사 호기심	(19)*	63.2	84.2	63.2	47.4	63.2	52.6	57.9
	한국 문화 체험	(67)	65.7	68.7	56.7	53.7	46.3	44.8	38.8
	학문/연구	(9)*	66.7	66.7	66.7	55.6	55.6	33.3	44.4
	기타	(3)*	66.7	33.3	33.3	66.7	33.3	33.3	66.7
	다른 사람이 결정	(66)	59.1	56.1	34.8	45.5	47.0	33.3	27.3

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[한국 여행간 방문(예정) 명승지]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

		사례 수	남대문	국립민속박물관	전쟁기념관	남산골한옥마을	서울역사박물관	삼성미술관 리움	없다
전체		(400)	32.5	32.0	28.0	20.0	19.3	10.5	2.3
성별	남성	(167)	30.5	30.5	35.9	15.0	19.8	15.0	3.6
	여성	(233)	33.9	33.0	22.3	23.6	18.9	7.3	1.3
연령	만19세 미만	(20)*	45.0	55.0	45.0	30.0	35.0	0.0	0.0
	만19-29세	(209)	31.1	26.3	27.8	20.1	19.6	11.0	1.9
	30대	(73)	37.0	43.8	27.4	21.9	17.8	17.8	0.0
	40대	(51)	29.4	39.2	29.4	19.6	21.6	7.8	2.0
	50대 이상	(47)	29.8	21.3	21.3	12.8	10.6	4.3	8.5
국적	중국	(70)	21.4	35.7	12.9	28.6	20.0	8.6	0.0
	일본	(63)	28.6	9.5	6.3	12.7	11.1	7.9	3.2
	동남아	(27)*	51.9	29.6	22.2	14.8	7.4	7.4	0.0
	구미/기타	(240)	34.6	37.1	38.8	20.0	22.5	12.1	2.9
한국 방문 유형	관광객	(327)	28.1	29.4	25.7	17.7	15.9	6.4	2.1
	거주자	(73)	52.1	43.8	38.4	30.1	34.2	28.8	2.7
한국 방문 목적	취업/업무	(79)	39.2	32.9	40.5	16.5	24.1	21.5	3.8
	학업/연구	(75)	38.7	22.7	18.7	22.7	17.3	13.3	1.3
	관광	(197)	29.9	35.5	25.9	21.8	18.3	4.6	2.0
	가족/친구 방문	(48)	22.9	31.3	31.3	14.6	18.8	12.5	2.1
	기타	(1)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 유형	개별 자유 여행	(327)	33.3	35.2	31.5	21.4	19.3	12.5	2.1
	패키지 여행	(12)*	8.3	33.3	25.0	16.7	25.0	0.0	0.0
	단체 여행	(59)	33.9	13.6	8.5	11.9	18.6	1.7	3.4
	기타	(2)*	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
국립중앙 박물관 방문 목적	특정 전시관/유물 관람	(18)*	16.7	27.8	33.3	16.7	16.7	0.0	5.6
	한국 역사 호기심	(157)	29.3	35.0	32.5	22.3	19.1	11.5	1.9
	한국 생활사 호기심	(19)*	52.6	26.3	15.8	26.3	31.6	15.8	0.0
	한국 문화 체험	(67)	46.3	38.8	38.8	26.9	20.9	16.4	4.5
	학문/연구	(9)*	66.7	55.6	77.8	11.1	33.3	22.2	0.0
	기타	(3)*	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정	(66)	19.7	34.8	18.2	15.2	15.2	10.6	0.0

*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 공간 구성이나 전시물의 다양성, 친절한 해설, 박물관의 외형 및 규모에 대한 내용이 언급되었으며, 개선점으로는 다양한 언어로의 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(%)
◆좋은 점◆	16.3
전시관의 공간 구성이 좋다	2.3
역사와 문화를 이해할 수 있는 공간이다	2.3
전시물이 다양하다	1.8
역사에 대한 정보가 다양하다	1.3
해설사의 해설이 재미있다	1.0
해설사가 설명을 잘 한다	0.8
전시 해설의 동선이 잘 되어있다	0.8
전시관의 공간이 넓다	0.8
영어로 설명을 잘 해준다	0.8
해설사가 친절하다	0.5
해설사의 설명이 정확하다	0.5
전시물이 아름답다	0.5
전시물이 흥미롭다	0.5
일본어로 설명을 잘 해준다	0.5
해설사의 설명이 유익하다	0.3
해설사가 열정적이다	0.3
유물에 대한 설명이 구체적이다	0.3
전시관의 전시가 독특하다	0.3
전시관의 공간이 아름답다	0.3
전시관의 안내가 잘 되어있다	0.3
전시관의 안내가 외국어로 되어있다	0.3
전시관의 안내가 알기 쉽다	0.3
전시물이 풍부하다	0.3
역사 유물이 많다	0.3
그림 전시물이 좋다	0.3
조각품 전시물이 좋다	0.3
무기 전시가 멋지다	0.3
공예품 전시물이 좋다	0.3
애니메이션/DVD 상영이 이해하는 데 도움이 된다	0.3
한국의 역사가 흥미롭다	0.3
역사적인 해외 교류가 이루어진다	0.3
음식에 관련된 정보가 흥미롭다	0.3
많은 체험을 할 수 있다	0.3
직원들의 대처가 좋다	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◆	18.8
박물관이 멋지다	4.5
박물관이 깨끗하다	2.8
박물관이 넓다	1.8
만족스럽다	1.8
박물관 관람이 편리하다	1.5
휴식 공간이 많다	1.5
박물관이 크다	1.3
입장료가 무료다	1.3
박물관이 아름답다	1.0
박물관이 현대적이다	0.8
박물관이 쾌적하다	0.5
박물관의 위치가 좋다	0.5
박물관 관람이 즐겁다	0.5
박물관이 관리가 잘 되어있다	0.5
지하철과 가깝다	0.5
좋은 경험이다	0.5
방문 장소 중 가장 좋다	0.5
박물관이 조용하다	0.3
박물관이 시원하다	0.3
박물관 위치가 찾기 쉽다	0.3
박물관이 공기가 좋다	0.3
박물관이 경치가 좋다	0.3
박물관의 시설이 좋다	0.3
좋은 박물관이다	0.3
박물관 안내를 잘 해준다	0.3
박물관의 분위기가 좋다	0.3
편의 시설이 좋다	0.3
화장실이 많다	0.3
주차가 편리하다	0.3
다음에 자세하게 보고 싶다	0.3
매우 중요한 장소다	0.3

[중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항] (계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항	비율(%)
◆개선점◆	21.5
영어 해설이 많았으면 한다	3.5
중국어 해설이 많았으면 한다	3.3
전시물에 영어 설명이 많았으면 한다	2.3
전시 작품이 많았으면 한다	1.8
해설사의 자세한 설명이 필요하다	1.0
전시물에 일본어 설명이 있었으면 한다	1.0
모바일 설명 기기를 늘렸으면 한다	0.8
다양한 언어 지원이 필요하다	0.8
전시 해설에 필요한 장비가 부족하다	0.8
해설사가 많았으면 좋겠다	0.5
일본어 안내가 필요하다	0.5
전시물의 영어 설명이 내용이 부실하다	0.5
시대를 재현하는 병사들의 모습을 볼 수 있었으면 한다	0.5
팸플릿에 한국 문화에 대한 정보를 많이 담았으면 한다	0.5
해설 시간이 길었으면 한다	0.3
전시 해설 동선이 편리했으면 한다	0.3
도슨트가 안 되는 곳이 많다	0.3
영어로 된 안내 책자가 많았으면 한다	0.3
전시물에 한자를 많이 표기했으면 한다	0.3
사진이 담긴 책자가 있었으면 한다	0.3
한국 근대사를 볼 수 있었으면 한다	0.3
시대별 복식 변천사를 볼 수 있었으면 한다	0.3
고대 전시물에 대한 설명이 풍부했으면 한다	0.3
한글에 대한 설명이 자세했으면 한다	0.3
일본과 관련된 역사 전시물을 기획했으면 한다	0.3
비슷한 전시물이 반복되는 것 같다	0.3
전시물을 역사 순으로 전시되었으면 한다	0.3
진품이 많이 전시되었으면 한다	0.3
직접 체험하고 즐길 수 있는 전시물이 부족하다	0.3
독특한 전시물이 많았으면 한다	0.3
국제적인 테마 전시가 추가되었으면 한다	0.3
한국의 전통적인 생활상을 볼 수 있었으면 한다	0.3
홍보가 정확하게 이루어져야 한다	0.3
월요일에 개관했으면 한다	0.3
전시관의 서비스가 좋지 않다	0.3

[중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항]

[Base: 외국인 관람객 (n=400), 단위: 복수%]

중앙박물관 좋았던 점 및 개선 사항	비율(%)
◆개선점◆	3.0
박물관이 시끄럽다	0.5
위치 찾기가 힘들다	0.5
휴식 공간이 많았으면 한다	0.3
화장실이 넓었으면 한다	0.3
식당이 복잡하다	0.3
냉방이 잘 되었으면 한다	0.3
와이파이가 잘 되었으면 한다	0.3
기념품 매장에 샘플이 있었으면 한다	0.3
박물관에 소리가 울린다	0.3
어린이들이 뛰어 다닌다	0.3
아이들이 너무 많다	0.3
아이들이 소란스럽다	0.3
물품보관소 안내가 안 되어 있다	0.3
◆없다◆	51.0

4장

내국인 단체 만족도

제1절 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 단체 인솔자 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 92.1점임.
- 국립중앙박물관 단체 인솔자 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수별로는 '사회적 만족'이 93.0점, '전반적 만족'이 92.2점, '요소 만족'이 91.3점으로 모두 90점 이상으로 높게 나타남.
- 품질 지수에서는 '환경 품질'이 94.2점으로 가장 높고, '전달 품질'이 88.1점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.
- 성과 지수 중에서는 '기관 성과'가 93.8점으로 '사회 성과' 92.5점 보다 약간 더 높은 수준임.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 중에서는 '쾌적성' 만족도가 96.2점으로 가장 높게 나타났으며, '편익성' 95.3점, '공익성' 94.3점, '편리성' 93.3점, '심미성' 93.1점, '청렴성' 93.0점, '안전성' 91.5점 순으로 높은 만족 수준을 보임.



TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	97.3
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	96.2
편익성	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다	95.8
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.8
편익성	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	94.7

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
전문성	전시 내용이 이해하기 쉽다	86.7
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	87.0
대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다	87.5
공감성	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다	87.5
지원성	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다	87.5

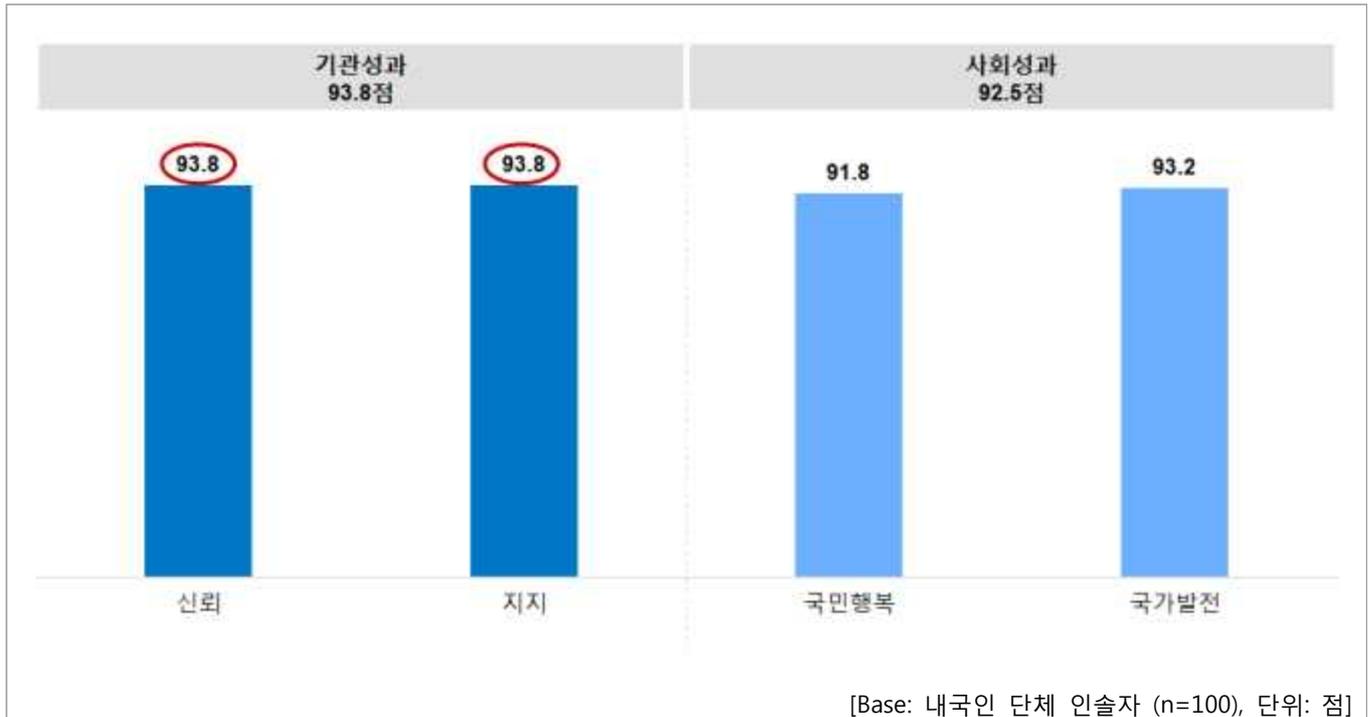
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '환경 만족'이 93.3점으로 가장 높게 나타났으며, '과정 만족'이 89.0점으로 상대적으로 가장 낮은 만족도를 기록함.



4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인 중에서는 '신뢰'와 '지지'가 93.8점으로 동일하게 높았으며, '국가 발전'이 93.2점, '국민 행복'이 91.8점으로 모두 90점대의 높은 만족 수준을 보임.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 91.7점으로 나타남.
- 세부 요인 중에서는 '내용의 유용성'이 95.8점으로 가장 높게 나타났으며, '내용 이해의 용이성'이 86.7점으로 가장 낮게 나타남.



6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적인 만족도인 '과정 만족' 점수는 89.0점임.
- 세부 요인별로는 '관람 정보 수집 용이성'이 90.3점으로 가장 높은 만족도를 보이고 있으며, 그 외 요인은 80점 후반대로 유사한 수준으로 나타남.



7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 93.3점으로 나타남.
- 세부 요인별로는 '편의 시설 이용 편리성'이 97.3점, '환경 쾌적성'이 96.2점으로 높게 나타난 반면, '예약 제도 편리성' 및 '전시장 동선 적절성'은 각각 89.3점으로 상대적으로 낮은 수준을 보임.

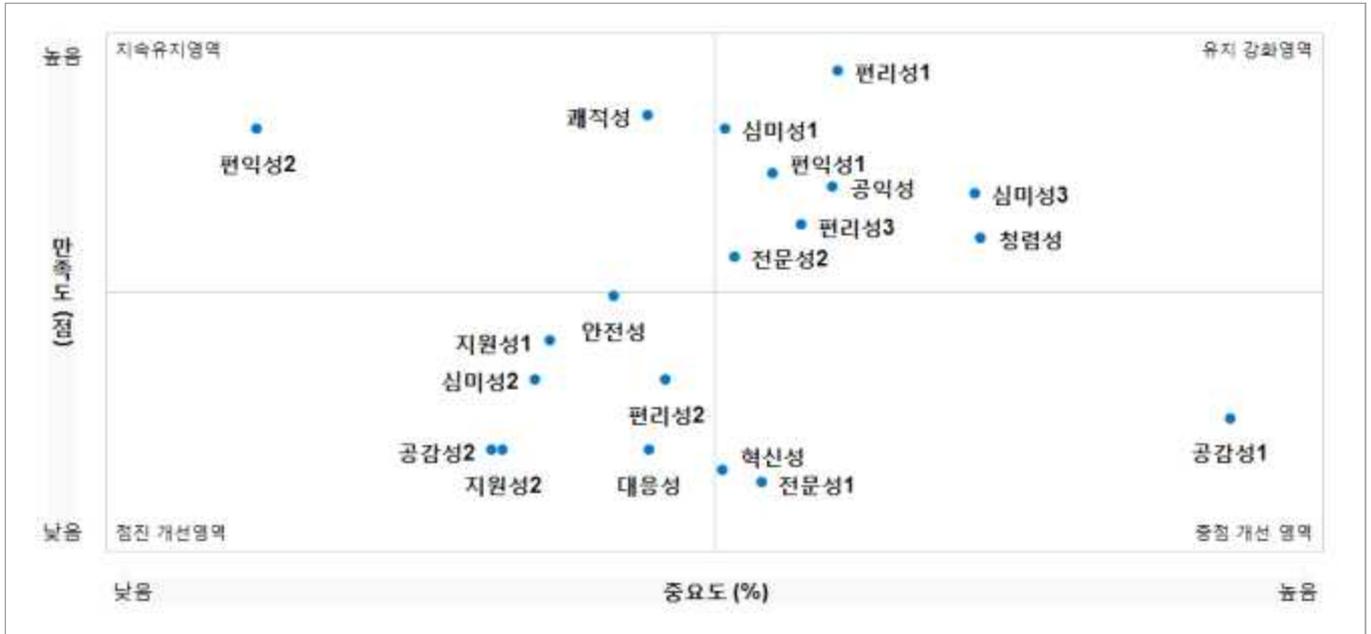


8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 93.0점임.
- 세부 요인 모두 만족도가 90점 이상이었으며, '한국 문화 전파 기여도' 94.3점, '직원의 책임 의식' 93.0점, '안전시설 구비' 91.5점 순으로 높게 나타남.



9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용	
유지 강화영역	편리성1	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	
	편의성1	다른 박물관에 비해 전시물과 내용이 다양하다	
	공익성	중앙박물관 전시가 한국 문화를 외국인에게 알리는 데 기여함	
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	
	편리성3	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	
	청렴성	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다	
	전문성2	전시 내용과 설명이 정확하다	
지속 유지영역	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	
	편의성2	전시 내용이(여가나 교육 목적으로) 유용하다	
	점진 개선영역	안전성	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비되어 있다
		지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다
		편리성2	예약 제도가 편리하다
		심미성2	전시장 동선이 적절하다
지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치되어 있다		
공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만 전달 수단이 있다		
대응성	관람객의 요구 사항에 신속하게 대응한다		
중점 개선영역	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다	
	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

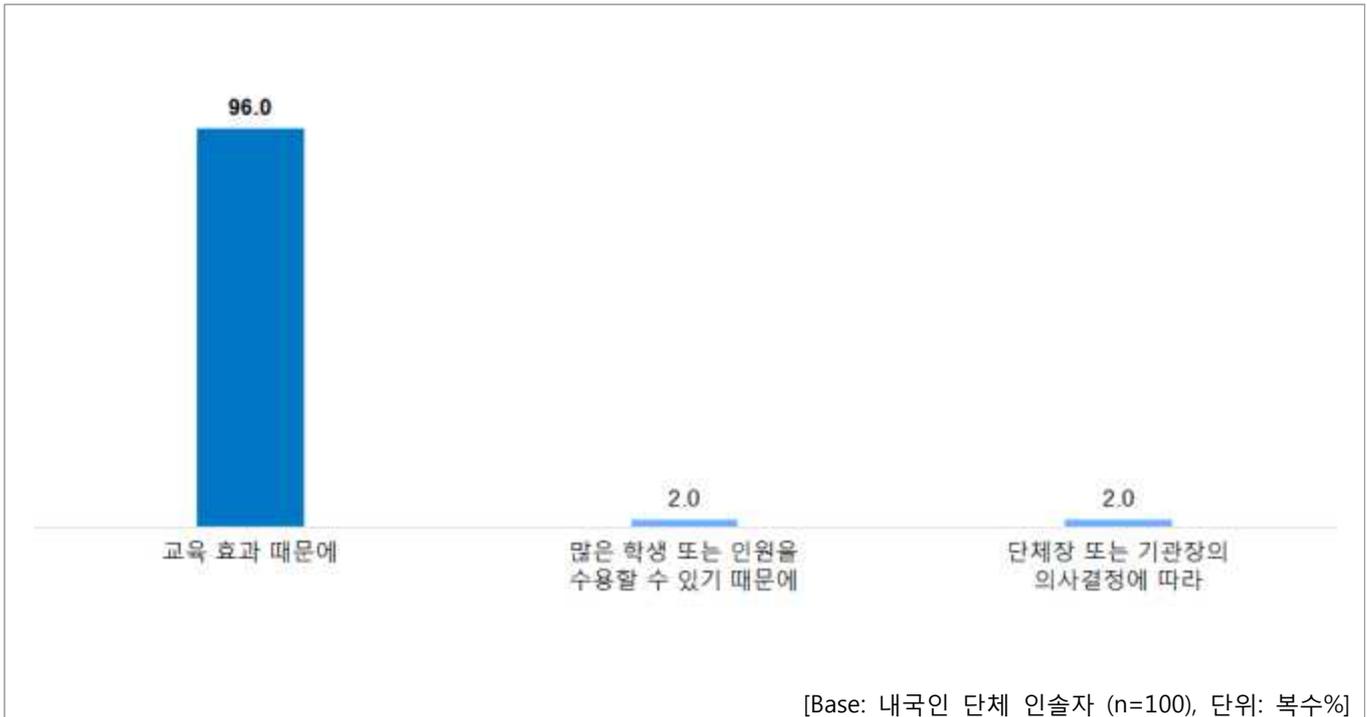
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 박물관 이용 행태

1. 국립중앙박물관 방문 이유

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

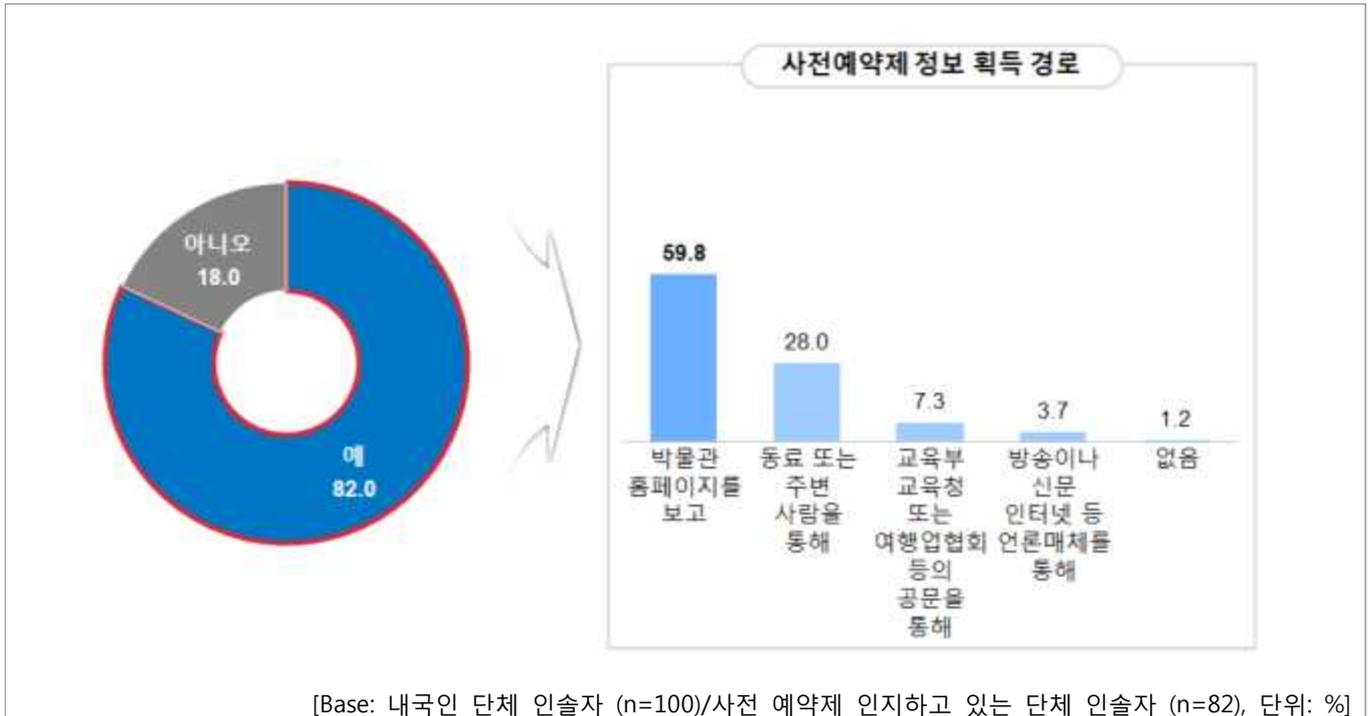
- 단체 인솔자 대부분인 96.0%가 '교육 효과 때문에' 국립중앙박물관을 단체 관람 장소로 선택하였다고 응답함.



2. 사전 예약제 인지 여부

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

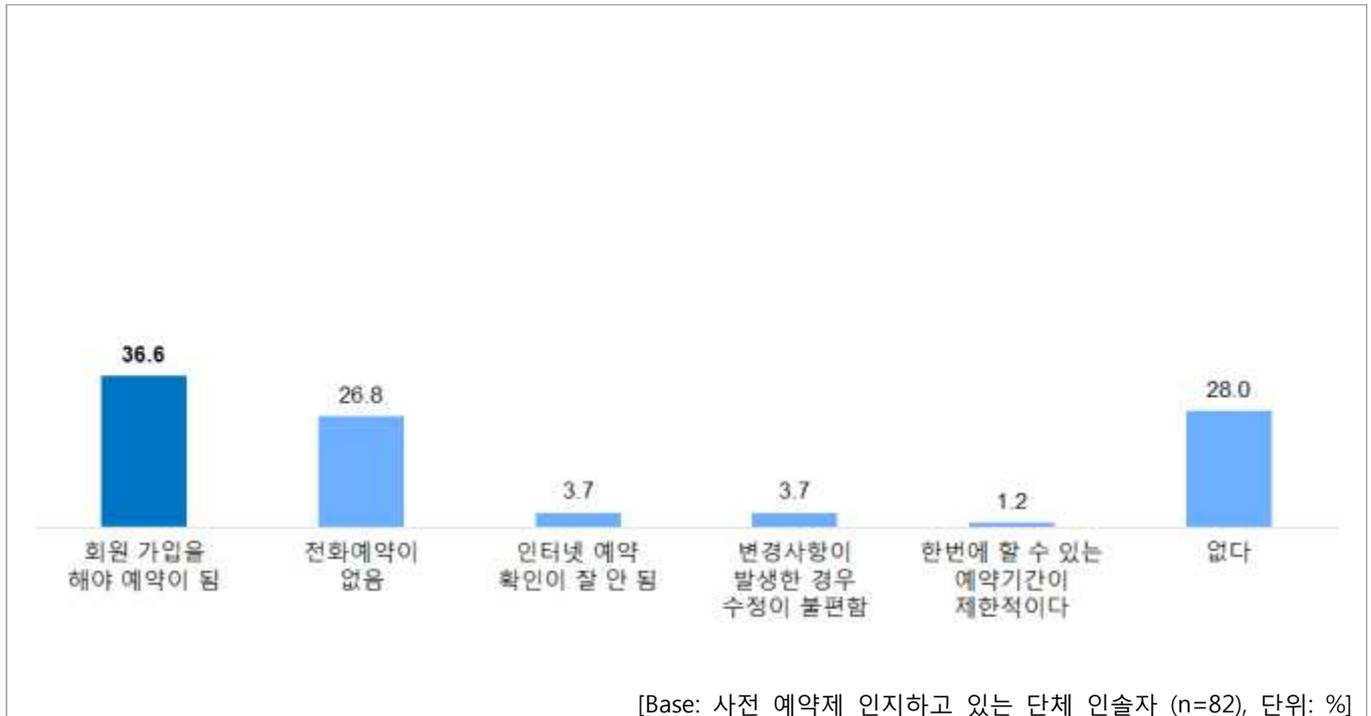
- 사전 예약제에 대해 '인지'하고 있는 단체 인솔자는 82.0%였으며, 나머지 18.0%는 모르고 있었던 것으로 드러남.
- 사전 예약제는 '박물관 홈페이지를 보고' 알게 된 경우가 59.8%로 가장 많았으며, '동료 또는 주변 사람을 통해' 인지한 경우가 28.0%로 다음으로 높게 나타남.



3. 인터넷 예약 시 불편한 점

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

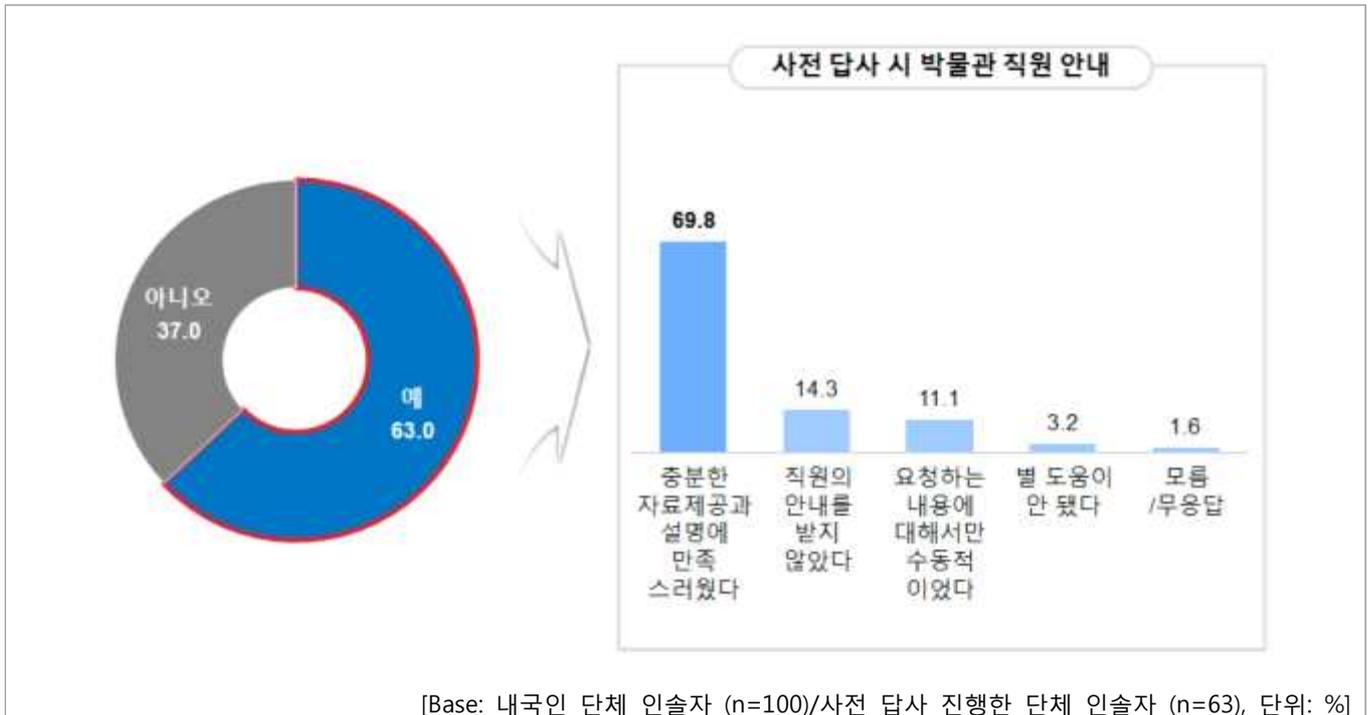
- 인터넷 단체 관람 예약과 관련하여 불편한 점으로는 '회원 가입을 해야 예약이 된다'는 부분이 36.6%로 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로는 '전화 예약이 없음'이 26.8%로 높게 나타남.



4. 사전 답사 여부

문) 단체 관람을 위해 사전 답사를 하셨는지요?

- 단체 인솔자의 63.0%는 단체 관람을 위해 '사전 답사를 진행'한 것으로 조사됨.
- 사전 답사 시 직원의 안내에 대해서는 69.8%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 이유로는 '이전에 여러 번 방문했기 때문'이라는 응답이 37.8%로 가장 많았으며, 그 다음은 '거리가 멀어서'가 29.7%로 나타남.



6. 관람 예절 동영상 이용 여부

문) 관람 질서 유지 등을 위한 사전 교육을 위해 홈페이지를 통하여 '관람 예절 동영상'을 제공하고 있습니다. '관람 예절 동영상'을 이용하셨는지요?

- 홈페이지를 통해 제공하고 있는 '관람 예절 동영상'을 이용한 비율은 31.0%로 나타남.
- 동영상 이용자의 대부분인 87.1%가 동영상에 대해 '대체로 만족'한다고 응답하였으며, '내용이 상투적이고 일반적'이라는 의견은 9.7%로 조사됨.



7. 예약 사항 확인 절차 관련 개선 사항

문) 단체 관람 입장 시, 고객센터실에서 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 '홈페이지에 가입해야 예약 확인이 가능한 점'을 비롯하여, '예약 변경 및 수정의 어려움', '예약 사항 확인 시 다양한 수단으로 가능하도록 해야 한다' 등의 의견들을 제시함.

[예약 사항 확인 절차 관련 개선사항]

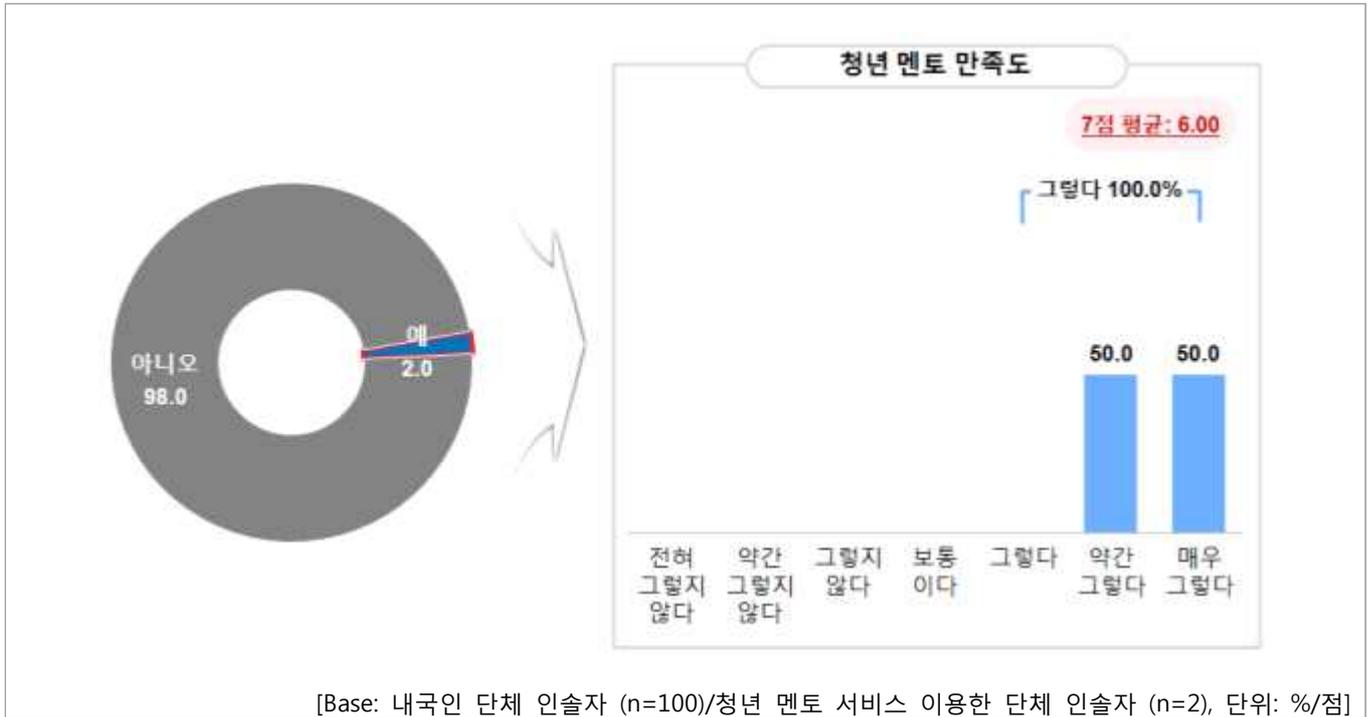
[Base: 내국인 단체 인솔자 (n=100), 단위: %]

개선사항	비율(%)
사례 수	(100)
● 홈페이지 가입해야 예약 확인이 가능하다	2.0
● 예약 시 변경 및 수정이 어렵다	1.0
● 인터넷 예약을 문자 확인으로 가능했으면 한다	1.0
● 전화로 예약을 확인할 수 있었으면 한다	1.0
● 메일로 예약 확인 안내를 해주었으면 한다	1.0
● 매번 가서 번호표를 받기가 불편하다	1.0
● 예약 확인 대기시간이 길다	1.0
● 청년 멘토 수나 날짜 확보가 어렵다	1.0
● 사설 해설을 신고하는 목적을 알 수 없다	1.0
● 사설 해설 신고 시 스티커만 붙여준다	1.0
● 사설 해설 신고의 필요성을 못 느낀다	1.0
● 앱으로 확인할 수 있었으면 한다	1.0
● 인솔자 등록을 한 번에 몇 주차씩 할 수 있었으면 한다	1.0
● 사전 예약 시 도움을 주었던 직원이 방문 시에도 도움을 주었으면 한다	1.0
● 별다른 편의를 제공함 없이 확인만 해준다	1.0
● 없다	88.0

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 2.0%에 불과하였으며, 이용자 2명 모두는 청년 멘토 전시 해설 서비스에 '만족'하고 있음.



5장

전시 해설 만족도

제1절 박물관 전시 해설에 대한 만족도

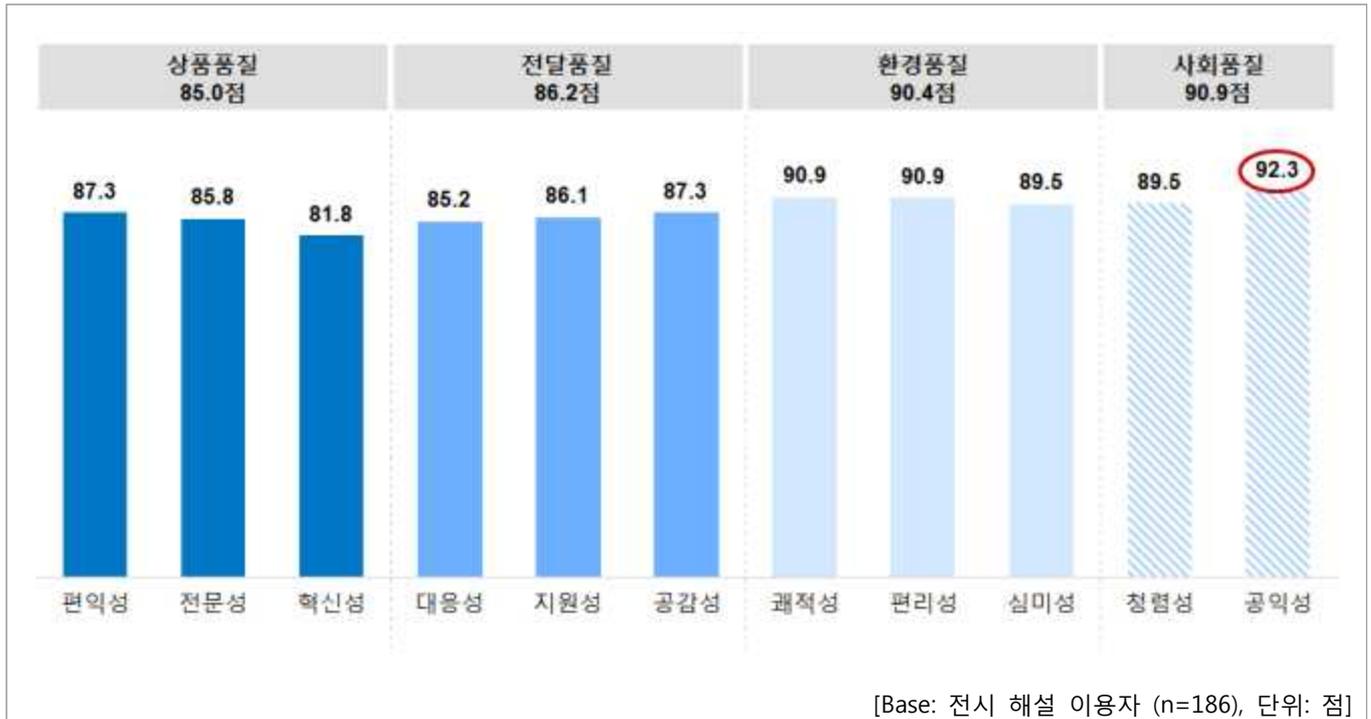
1. 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 88.3점임.
- 국립중앙박물관 전시 해설 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중, '사회적 만족'이 90.0점으로 가장 높고, '요소 만족'이 86.3점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '사회 품질'과 '환경 품질'이 각각 90.9점, 90.4점으로 유사한 수준으로 높았으며, 다음으로 '전달 품질' 86.2점, '상품 품질' 85.0점 순을 보임.
- 성과 지수에서는 '기관 성과'와 '사회 성과' 모두 92.7점으로 동일한 만족 수준을 나타냄.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 중에서는 '공익성'이 92.3점, '쾌적성'과 '편리성'이 90.9점으로 90점 이상으로 높게 나타났으며, '혁신성'의 경우는 81.8점으로 가장 낮게 나타남.



TOP5		
항목	설문내용	점수 (점)
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	92.3
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.2
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	90.9
편리성	편의 시설(화장실 등) 이용이 편리하다	90.9
편리성	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	90.9

BOTTOM 5		
항목	설문내용	점수 (점)
혁신성	전시 서비스 개선을 위해 노력한다	81.8
대응성	관람객의 요구 사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	84.1
전문성	전시 해설의 내용이 전문적이다	84.4
심미성	전시 해설 동선이 적절하다	85.6
지원성	전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다	86.1

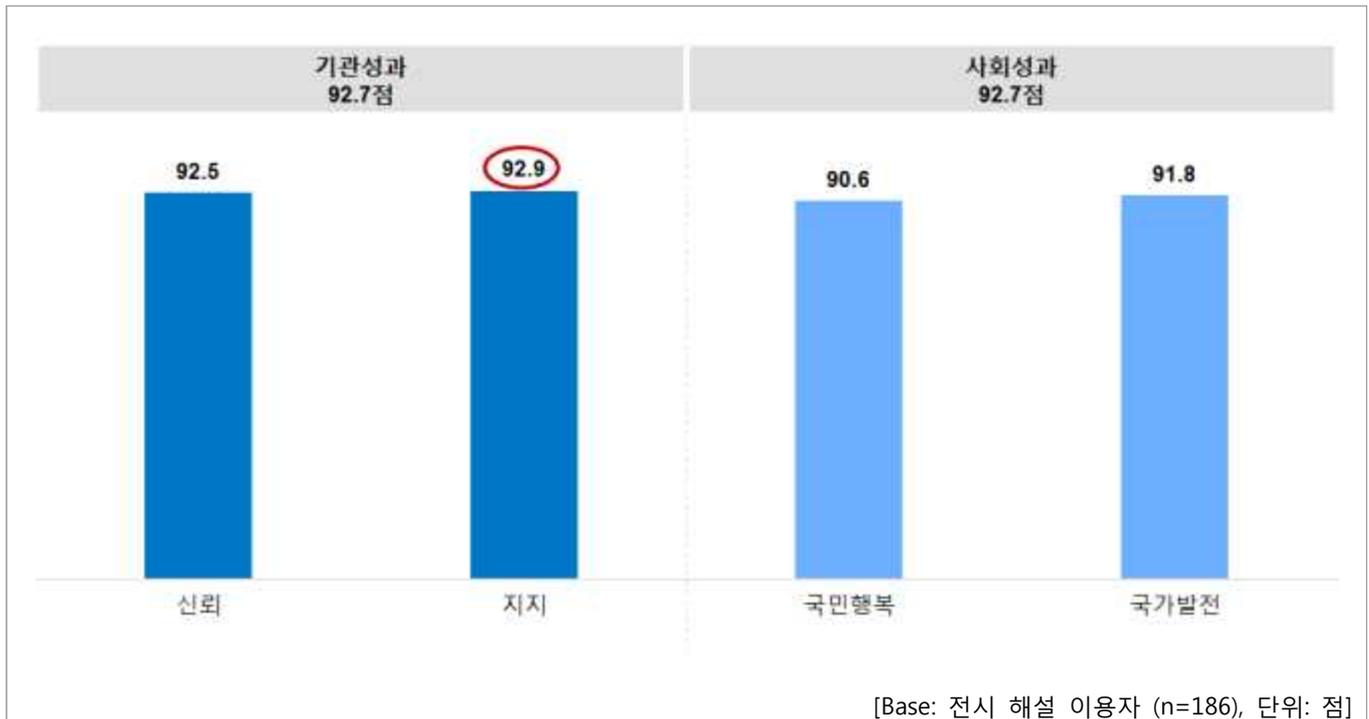
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '감정적 만족'이 90.4점으로 가장 높았으며, '내용 만족'이 84.8점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인에 해당되는 '기관 성과'와 '사회 성과'는 각각 92.7점으로 동일한 만족 수준을 보이고 있음.
- 세부적으로는 '지지' 92.9점, '신뢰' 92.5점, '국가 발전' 91.8점, '국민 행복' 90.6점 순이었으며, 모두 90점 이상으로 만족도가 높게 나타남.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 84.8점으로 나타남.
- 세부 요인 중에서는 '용어 적절성'과 '해설 유물 선정의 적정성'이 각각 87.4점, 87.3점으로 유사하게 가장 높았으며, '전시 서비스 개선을 위한 노력 정도'가 81.8점으로 가장 낮게 나타남.



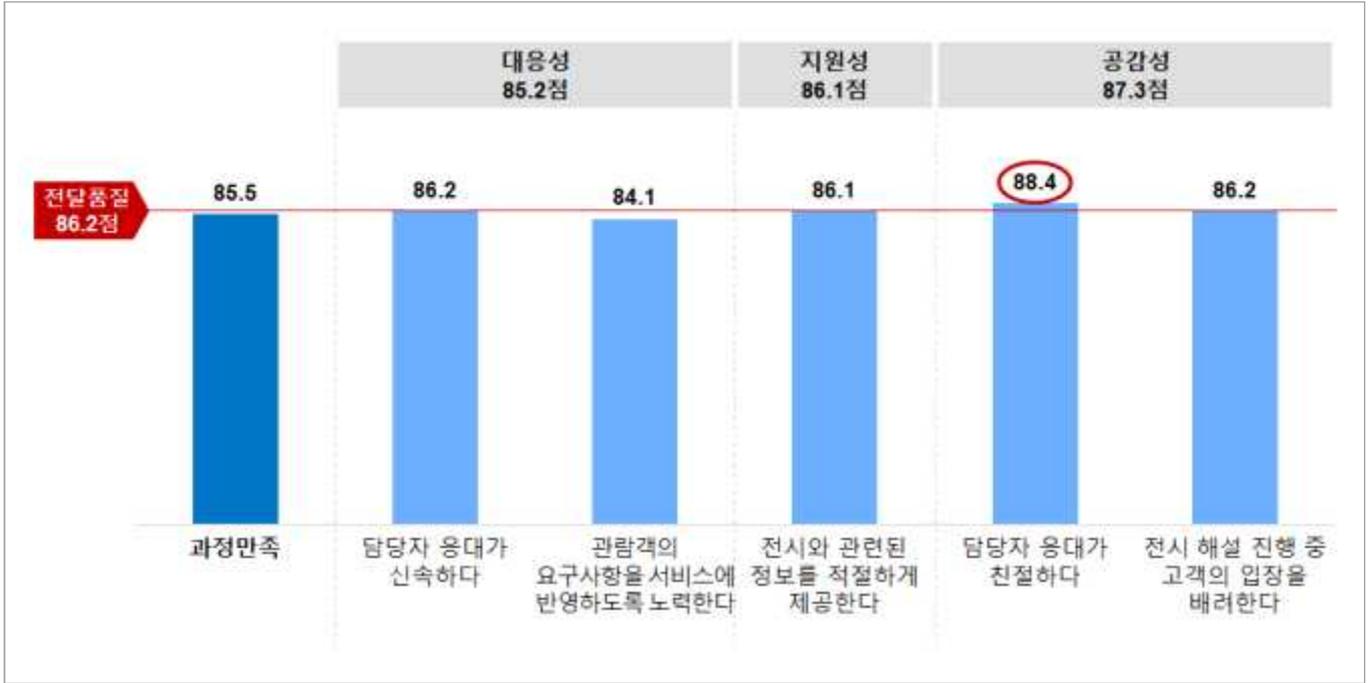
[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 점]

	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	(186)	84.8	87.4	87.3	84.4	87.3	81.8	
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	87.9	90.2	90.8	89.9	88.6	83.0
	자원봉사 전시 해설자	(88)	84.3	87.1	87.5	83.3	88.4	81.6
	잘모름	(47)	82.3	84.8	83.0	80.5	83.7	80.9

▷ '내용 만족'은 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 85.5점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는 '담당자 응대 친절성'이 88.4점으로 가장 높은 한편, '관람객의 요구 사항을 서비스에 반영하도록 노력한다'는 84.1점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 점]

		사례 수	내용 만족	담당자 응대가 신속하다	관람객의 요구 사항을 서비스에 반영 하도록 노력 한다	전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다	담당자 응대가 친절하다	전시 해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다
전체		(186)	85.5	86.2	84.1	86.1	88.4	86.2
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	86.9	86.3	85.6	88.2	91.2	87.6
	자원봉사 전시 해설자	(88)	85.6	87.3	85.2	86.0	87.9	85.8
	잘모름	(47)	83.7	84.0	80.5	84.0	86.5	85.5

▷ '과정 만족'은 전시 해설자별로 큰 차이가 없음.

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도에 해당되는 '환경 만족'은 88.7점으로 나타남.
- 세부적으로는 '시설/외관 인테리어'가 92.2점으로 가장 높은 반면, '전시장 동선의 적절성'이 85.6점으로 가장 낮은 수준을 보임.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 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		(186)	88.7	90.9	90.9	90.9	92.2	85.6	90.6
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	90.2	91.5	91.2	91.8	92.5	85.3	92.5
	자원봉사 전시 해설자	(88)	88.6	90.9	91.7	91.3	92.2	86.6	90.9
	잘모름	(47)	87.2	90.4	89.4	89.0	91.8	84.0	87.9

▷ '환경 만족'은 전시 해설자별로 큰 차이가 없음.

8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도에 해당되는 '사회적 만족'은 90.0점으로 나타남.
- 세부적으로는 '한국 문화 전파 기여도'에 대한 만족도가 92.3점으로 '직원의 책임 의식' 89.5점 보다 다소 높은 수준을 보임.

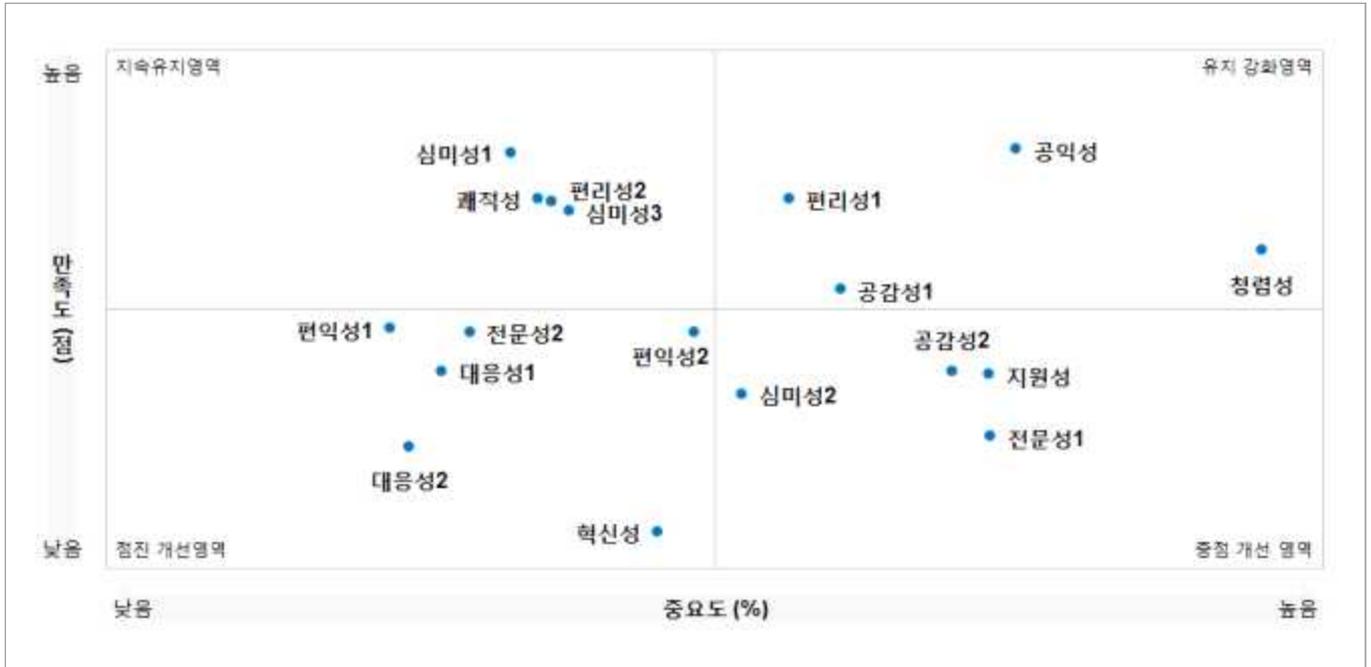


[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 점]

	사례 수	사회적 만족	담당자는 책임 의식을 가지고 업무를 진행한다	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다
전체	(186)	90.0	89.5	92.3
전시 해설자	박물관 전시 해설자 (51)	94.1	92.5	95.1
	자원봉사 전시 해설자 (88)	88.8	88.8	92.0
	잘모름 (47)	87.6	87.6	89.7

▷ '사회적 만족'은 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 약간 더 높게 나타남.

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



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

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

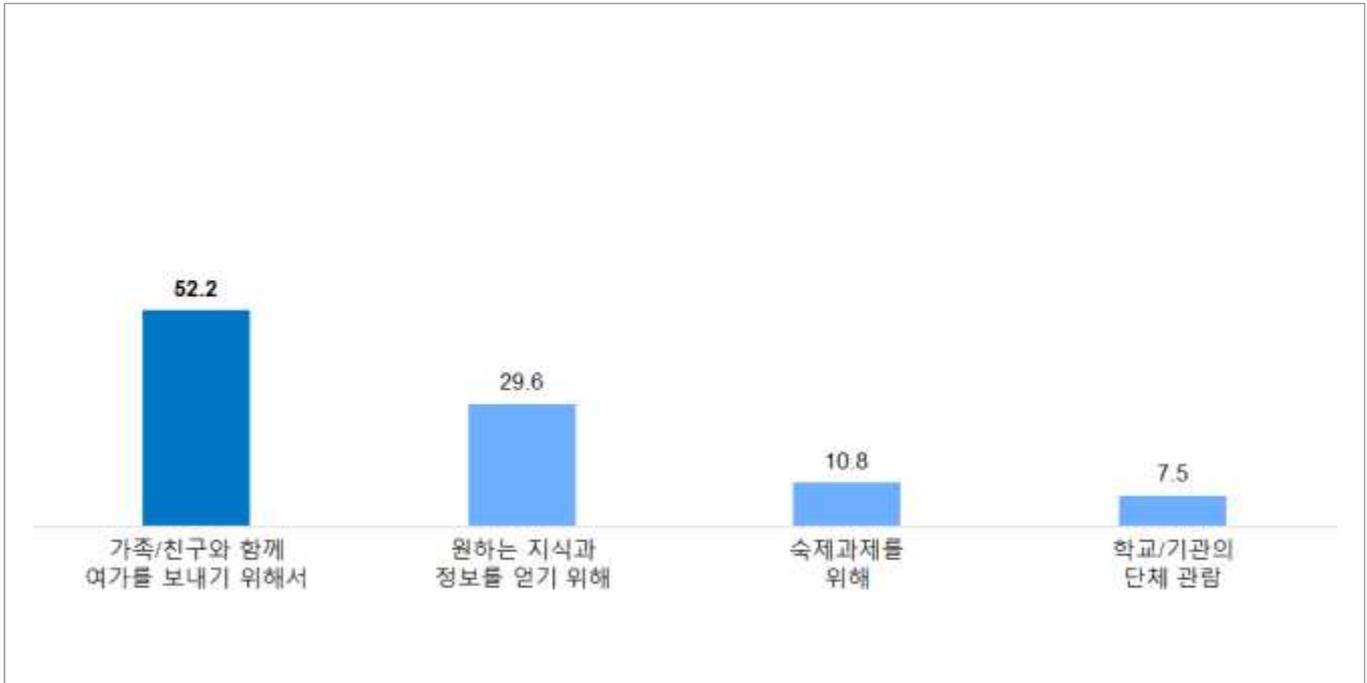
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선 요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점 개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진 개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지 강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속 유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절 전시 해설 이용 행태

1. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

- 전시 해설 이용자의 52.2%는 '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서' 국립중앙박물관을 방문한 것으로 나타났으며, '원하는 지식과 정보를 얻기 위해'가 29.6%로 다음으로 높게 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: %]

		사례 수	가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서	원하는 지식과 정보를 얻기 위해	숙제/과제를 위해	학교/기관의 단체 관람
전체		(186)	52.2	29.6	10.8	7.5
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	52.9	25.5	9.8	11.8
	자원봉사 전시 해설자	(88)	51.1	34.1	9.1	5.7
	잘모름	(47)	53.2	25.5	14.9	6.4

▷ '원하는 지식과 정보를 얻기 위해'라는 응답은 '자원봉사 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 더 높게 나타남.

2. 동반 방문객

문) 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?

- 전시 해설 이용자의 63.4%는 '가족'과 함께 방문한 것으로 나타났으며, '친구/동료' 25.3%, '학교/기관의 단체 관람' 7.5%, '혼자' 5.4% 순을 보임.
- 함께 방문한 가족으로는 '자녀'가 89.0%로 가장 많았고, '배우자'가 31.4%로 두 번째로 높게 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186)/가족과 함께 방문 (n=118), 단위: 복수%]

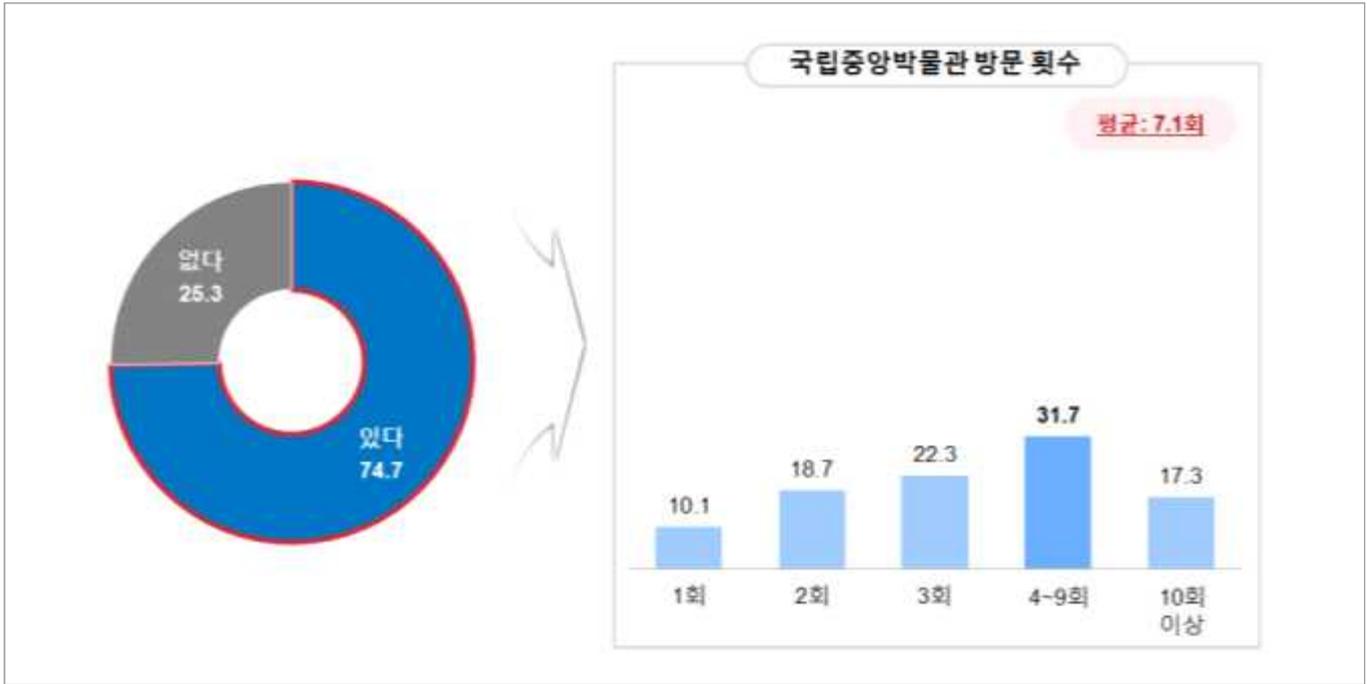
	사례 수	가족	(동반 가족)				친구/동료	학교/기관의 단체 관람	혼자
			자녀	배우자	부모님	기타 친척			
전체	(186)	63.4	89.0	31.4	6.8	5.9	25.3	7.5	5.4
전시 해설자	박물관 전시 해설자 (51)	56.9	100.0	31.0	0.0	3.4	33.3	9.8	2.0
	자원봉사 전시 해설자 (88)	65.9	86.2	32.8	5.2	5.2	21.6	6.8	6.8
	잘모름 (47)	66.0	83.9	29.0	16.1	9.7	23.4	6.4	6.4

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

3. 국립중앙박물관 방문 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 전시 해설 이용자의 74.7%는 국립중앙박물관을 방문한 '경험이 있는' 것으로 조사됨.
- 그 중에서도 '4~9회' 고빈도 방문이 31.7%로 가장 많으며, 평균 7.1회 방문한 것으로 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186)/방문 경험이 있는 전시 해설 이용 방문객 (n=139), 단위: 복수%]

	사례 수	있다	(방문 횟수)					[평균 : 회]	없다
			1회	2회	3회	4~9회	10회 이상		
전체	(186)	74.7	10.1	18.7	22.3	31.7	17.3	7.1	25.3
전시 해설자	박물관 전시 해설자 (51)	84.3	4.7	23.3	23.3	27.9	20.9	8.3	15.7
	자원봉사 전시 해설자 (88)	77.3	10.3	14.7	20.6	39.7	14.7	7.6	22.7
	잘모름 (47)	59.6	17.9	21.4	25.0	17.9	17.9	4.1	40.4

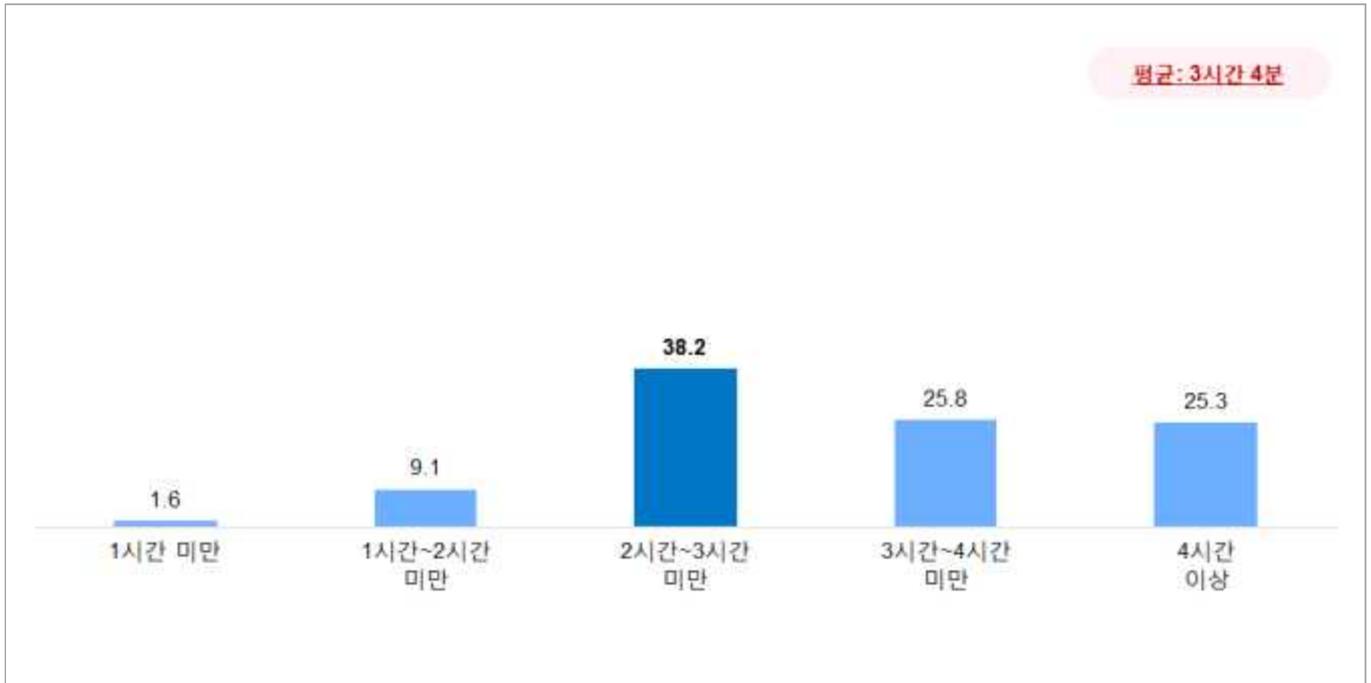
▷ 방문 경험이 '있다'는 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

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 4분이었으며, '2시간~3시간 미만' 관람한 비율이 38.2%로 가장 높음.
- 이 중 전시 해설 이용 시간은 평균 1시간 4분이었으며, '1시간 30분 미만'으로 이용한 경우가 52.7%로 가장 높게 나타남.

[박물관 총 관람 시간]

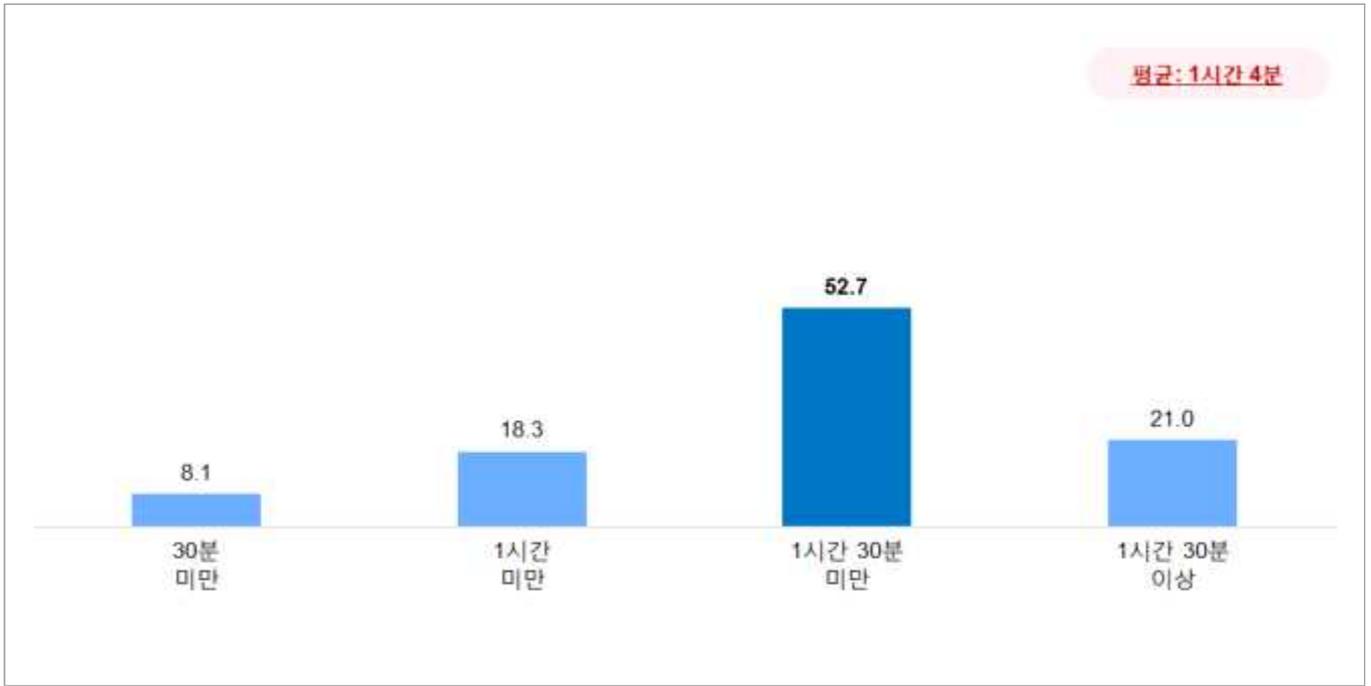


[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: %]

		사례수	1시간 미만	1시간 ~2시간 미만	2시간 ~3시간 미만	3시간 ~4시간 미만	4시간 이상	[평균 : 분]
전체		(186)	1.6	9.1	38.2	25.8	25.3	184.1
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	2.0	2.0	33.3	29.4	33.3	206.1
	자원봉사 전시 해설자	(88)	0.0	9.1	40.9	23.9	26.1	186.1
	잘모름	(47)	4.3	17.0	38.3	25.5	14.9	156.4

▷ 박물관 총 관람 시간은 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

[전시 해설 이용 시간]



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: %]

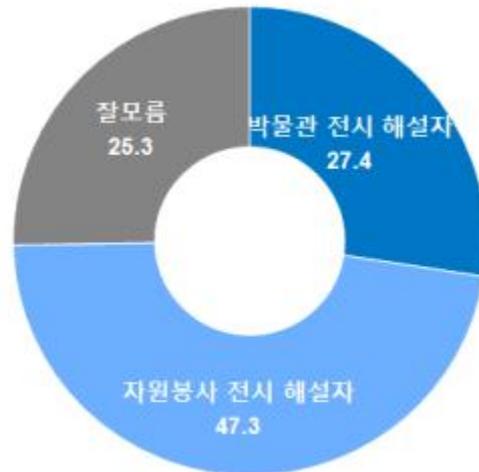
		사례 수	30분 미만	1시간 미만	1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	[평균 : 분]
전체		(186)	8.1	18.3	52.7	21.0	64.4
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	11.8	9.8	45.1	33.3	70.6
	자원봉사 전시 해설자	(88)	3.4	15.9	62.5	18.2	66.8
	잘모름	(47)	12.8	31.9	42.6	12.8	53.1

▷ 전시 해설 이용 시간 또한 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

5. 이용한 전시 해설 유형

문) 오늘 전시 해설은 어느 분에게 들으셨나요?

- 전시 해설 이용자의 47.3%는 '자원봉사 전시 해설자'에게 서비스를 받은 것으로 나타났으며, '박물관 전시 해설자'에게 들은 경우는 27.4%임.

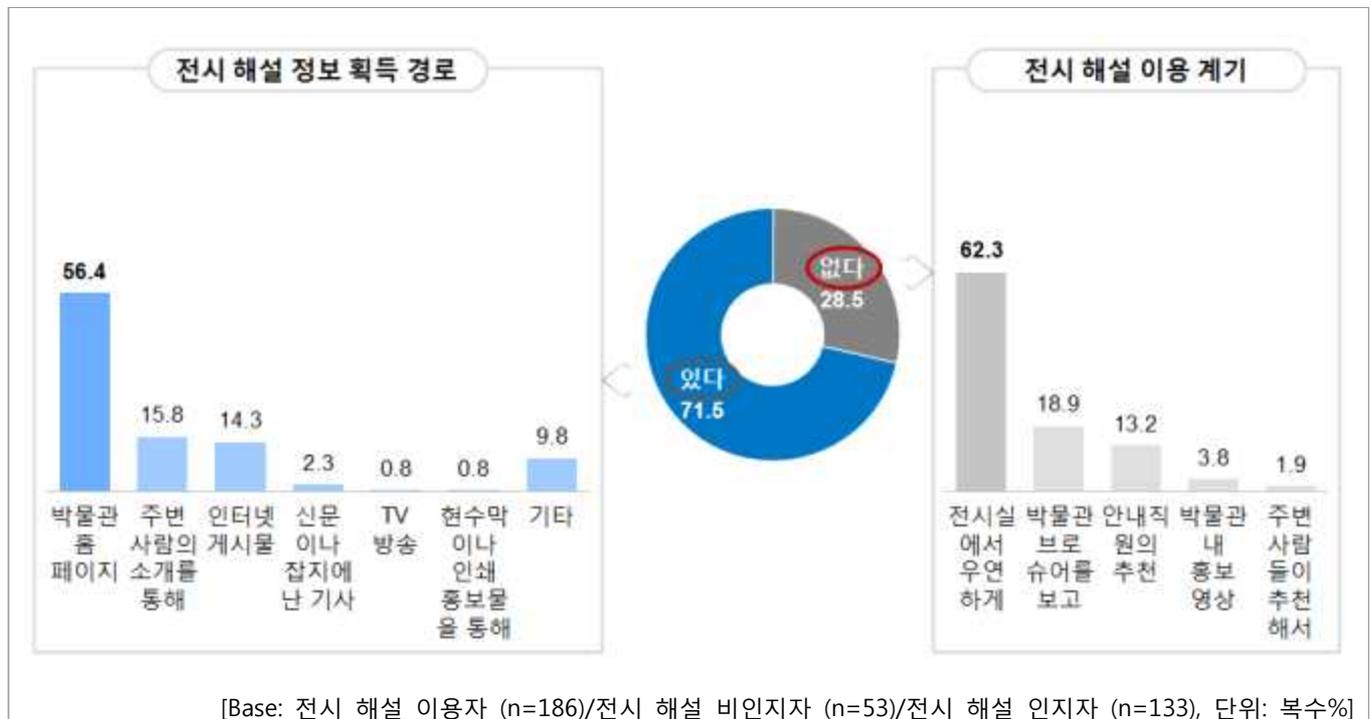


[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: %]

6. 방문 전 전시 해설 인지 여부 및 획득 경로

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

- 전시 해설 이용자의 71.5%는 국립중앙박물관 방문 전 전시 해설 서비스에 대해 '알고 있었던 것'으로 드러남.
- 전시 해설에 대한 정보는 '박물관 홈페이지'를 통해 알게 된 경우가 56.4%로 가장 많았으며, '주변사람의 소개를 통해'가 15.8%, '인터넷 게시물'이 14.3%로 다음으로 높게 나타남.
- 전시 해설을 모르고 있었던 관람객의 62.3%는 '전시실에서 우연하게' 이용하게 되었다고 응답함.



▷ '박물관 홈페이지'로 전시 해설을 인지한 비율은 '자원봉사 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문전 전시 해설 인지 여부]

[Base:전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 복수%]

		사례 수	예	아니요
전체		(186)	71.5	28.5
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	78.4	21.6
	자원봉사 전시 해설자	(88)	78.4	21.6
	잘모름	(47)	51.1	48.9

[전시 해설 정보 획득 경로]

[Base:전시 해설 인지자 (n=133), 단위: 복수%]

		사례 수	박물관 홈페이지	주변 사람의 소개를 통해	인터넷 게시물	신문이나 잡지에 난 기사	TV 방송	현수막이나 인쇄홍보물을 통해	기타
전체		(133)	56.4	15.8	14.3	2.3	0.8	0.8	9.8
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(40)	50.0	12.5	12.5	7.5	2.5	0.0	15.0
	자원봉사 전시 해설자	(69)	62.3	15.9	15.9	0.0	0.0	1.4	4.3
	잘모름	(24)*	50.0	20.8	12.5	0.0	0.0	0.0	16.7

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[전시 해설 이용 계기]

[Base:전시 해설 비인지자 (n=53), 단위: 복수%]

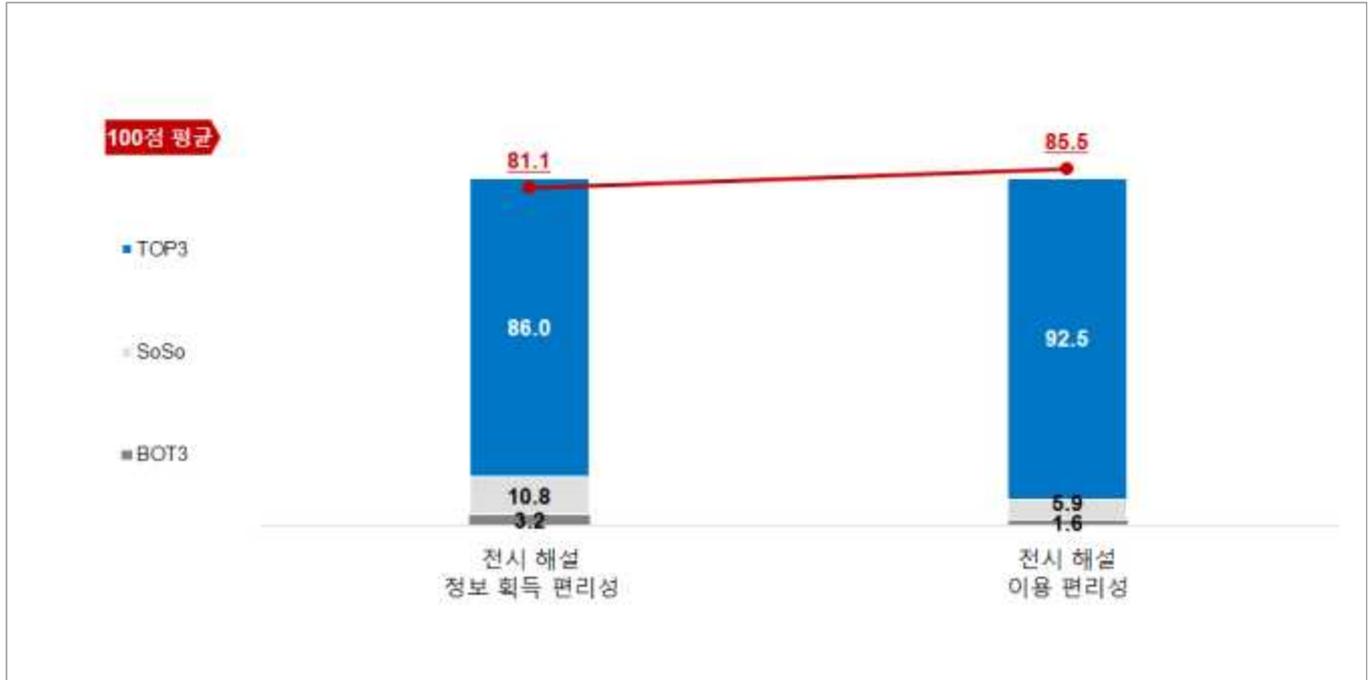
		사례 수	전시실에서 우연하게	박물관 브로슈어를 보고	안내직원의 추천	박물관 내 홍보영상	주변 사람들이 추천해서
전체		(53)	62.3	18.9	13.2	3.8	1.9
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(11)*	45.5	27.3	18.2	9.1	0.0
	자원봉사 전시 해설자	(19)*	47.4	31.6	21.1	0.0	0.0
	잘모름	(23)*	82.6	4.3	4.3	4.3	4.3

*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 85.5점으로, '전시 해설 정보 획득 편리성' 81.1점보다 약간 높은 수준으로 조사됨.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: %/점]

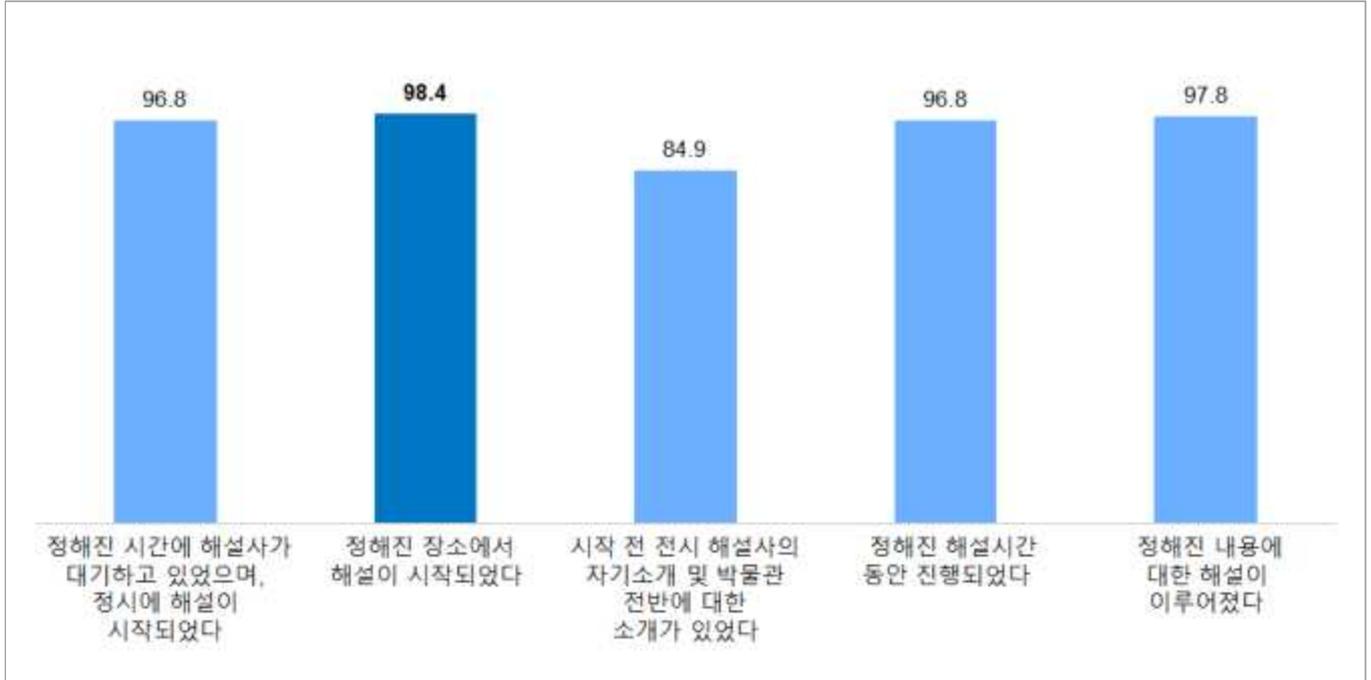
	사례수	전시 해설 정보 획득 편리성		전시 해설 이용 편리성	
		[100점 평균]	TOP3	[100점 평균]	TOP3
전체	(186)	81.1	86.0	85.5	92.5
전시 해설자	박물관 전시 해설자 (51)	84.6	92.2	87.9	94.1
	자원봉사 전시 해설자 (88)	81.8	87.5	86.9	95.5
	잘모름 (47)	75.9	76.6	80.1	85.1

▷ 전시 해설 관련 정보 획득 편리성 만족도는 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 약간 더 높게 나타남.

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 장소에서 해설이 시작되었다」는 내용에 98.4%가 공감하고 있는 것으로 나타남.
- 반면, 「시작 전 전시 해설사의 전반적인 소개」와 관련해서는 84.9%가 '그렇다'고 응답해 상대적으로 가장 낮은 비율을 보임.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=181), 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		(186)	96.8	98.4	84.9	96.8	97.8
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	100.0	98.0	86.3	98.0	94.1
	자원봉사 전시 해설자	(88)	96.6	98.9	84.1	96.6	100.0
	잘모름	(47)	93.6	97.9	85.1	95.7	97.9

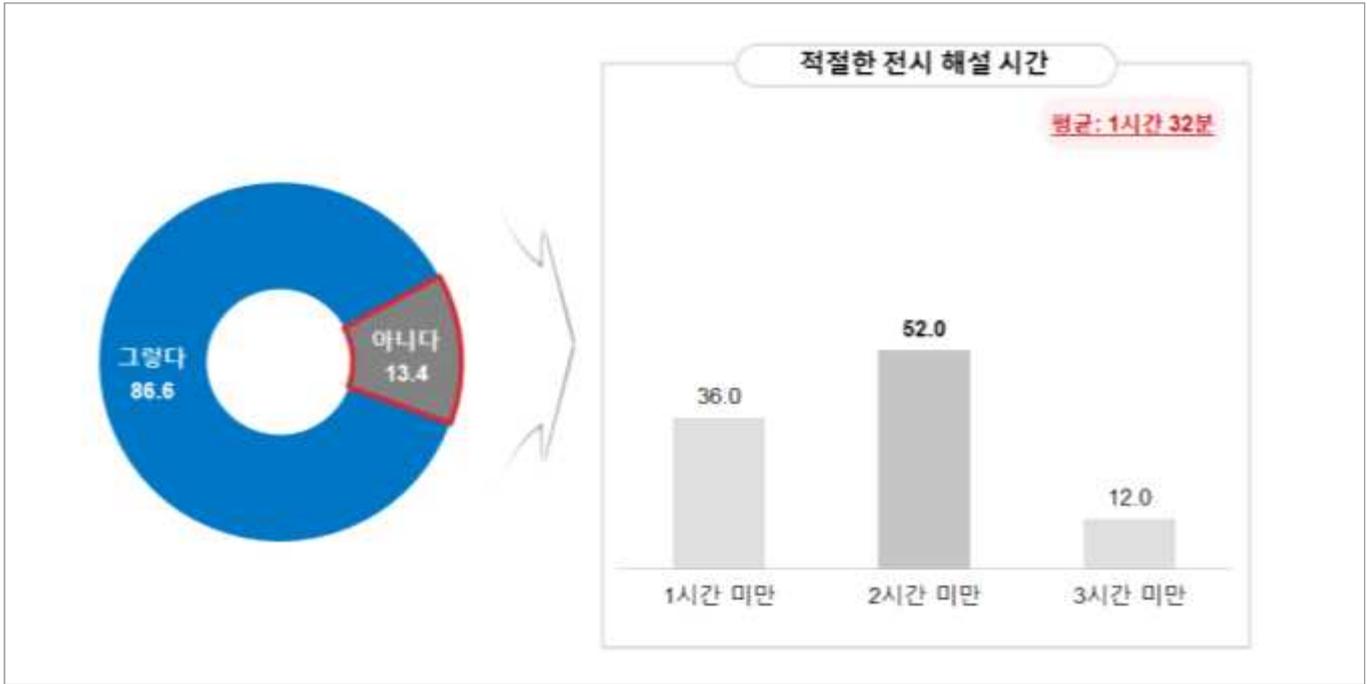
▷ '정해진 시간에 해설사 대기 및 정시 해설 시작'은 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다'는 '자원봉사 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높음.

9. 적절한 전시 해설 시간

문) 오늘 들으신 전시 해설 시간이 적당하다고 생각하십니까?

- 전시 해설 이용자의 86.6%는 전시 해설 시간이 '적당하다'고 평가함.
- 한편 '적당하지 않다'고 답한 경우는 적절한 시간으로 '2시간 미만'을 많이 꼽았으며, 평균 1시간 32분으로 나타남.



[Base: 전시 해설 이용자 (n=186)/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	(186)	86.6	13.4	36.0	52.0	12.0	92.0	
전시 해설자	박물관 전시 해설자	(51)	94.1	5.9	33.3	33.3	33.3	110.0
	자원봉사 전시 해설자	(88)	85.2	14.8	30.8	69.2	0.0	86.2
	잘모름	(47)	80.9	19.1	44.4	33.3	22.2	94.4

▷ 전시 해설 시간이 '적당하다'는 의견은 '박물관 전시 해설자' 이용 층에서 상대적으로 높게 나타남.

10. 중앙박물관 개선 사항

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

- 국립중앙박물관 전시 해설에 대한 긍정적인 평가로는 '설명이 쉽다', '친절하다', '전문적이다', '구체적이다', '유익하다' 등의 내용이 언급됨.
- 한편, 개선해야 할 부분으로는 '해설사의 목소리가 작다', '마이크를 사용했으면 한다', '눈높이에 맞춘 설명', '인원 제한이 있었으면', '다양한 해설 시간' 등이 제시되어 인원 제한 및 마이크 사용으로 전달력을 보강하고 해설 시간을 다양하게 해 주기를 희망하는 것으로 나타남.

[중앙박물관 개선 사항] (계속)

[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 복수%]

중앙박물관 개선 사항	비율(%)
◆전시해설의 좋은 점◆	29.6
해설사의 설명이 이해하기 쉽다	12.9
해설사가 설명을 잘 한다	3.2
해설사가 친절하다	3.2
역사와 문화를 이해할 수 있는 공간이다	3.2
해설사가 눈높이에 맞춰서 설명한다	2.2
해설사의 설명이 전문적이다	2.2
해설사의 설명이 구체적이다	2.2
해설사의 해설이 재미있다	1.6
해설사의 설명이 유익하다	1.6
해설사의 설명이 정확하다	1.1
역사적인 지식이 풍부해진다	1.1
해설사가 질문에 응답을 잘 해준다	0.5
해설 시간이 적당하다	0.5
한반도의 역사 해설이 좋다	0.5
유물에 대한 설명이 구체적이다	0.5
전시 해설의 동선이 잘 되어있다	0.5
전시물이 우수하다	0.5
나라 사랑하는 마음을 고취시킨다	0.5
◆시설-긍정평가◆	2.2
박물관이 쾌적하다	1.1
박물관이 깨끗하다	0.5
휴식 공간이 많다	0.5

[중앙박물관 개선 사항] (계속)

[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 복수%]

중앙박물관 개선 사항	비율(%)
◆전시해설의 개선점◆	33.9
해설사의 목소리가 작아서 들리지 않는다	4.3
해설 시 마이크를 사용했으면 한다	3.2
해설사가 눈높이에 맞게 접근했으면 한다	2.7
해설사의 자세한 설명이 필요하다	2.7
전시 해설 시 인원 제한이 있었으면 한다	2.7
해설 시간이 길었으면 한다	2.2
해설 시간이 다양했으면 한다	1.6
해설 시간을 사전에 공지했으면 한다	1.1
해설사가 쉬운 용어를 사용했으면 한다	1.1
해설사 간에 고른 전문성을 갖추었으면 한다	1.1
전시 관련 책자가 있었으면 한다	1.1
해설 시간은 40분이 적당한 것 같다	0.5
해설사의 연령이 낮았으면 한다	0.5
해설사가 많았으면 좋겠다	0.5
해설사의 설명 시 혼잡하다	0.5
도슨트가 안 되는 곳이 많다	0.5
도슨트의 발음이 정확하지 않다	0.5
전시관별로 해설사가 상주해서 설명해 주었으면 한다	0.5
전시관별로 시간을 늘려서 정확하게 들을 수 있었으면 한다	0.5
MP3 해설 시 설명이 잘리는 경우가 많다	0.5
홀로그램 설치가 많았으면 한다	0.5
전시물의 설명을 쉬운 용어로 표기했으면 한다	0.5
봉사단이 융통성이 없다	0.5
전시 해설에 필요한 장비가 부족하다	0.5
MP3 현장 대여가 어렵다	0.5
고려와 조선시대의 설명에서 건너뛰는 부분이 많다	0.5
관람시 연표가 동선에 맞춰져 있지 않아서 불편하다	0.5
관람객들의 관람 자세에 대한 교육이 이루어져야 한다	0.5
전시 해설 시 연령별로 구분했으면 한다	0.5
일반 관람객과 동선이 분리되었으면 한다	0.5
전시 해설 시 초등학생과 분리되었으면 한다	0.5
설명을 듣는 동안 관람객이 동영상을 촬영해서 불편하다	0.5
새로운 전시회가 많았으면 한다	0.5
유명 전시품이 많았으면 한다	0.5
전시관을 층별로 특색있게 구성해 주었으면 한다	0.5
다양한 테마전을 지속적으로 했으면 한다	0.5
홍보를 많이 했으면 한다	0.5
미취학 아동들이 체험할 수 있는 공간이 필요하다	0.5

[중앙박물관 개선 사항]

[Base: 전시 해설 이용자 (n=186), 단위: 복수%]

중앙박물관 개선 사항	비율(%)
◆시설-개선점◆	4.8
환기가 잘 되었으면 한다	1.6
휴식 공간이 많았으면 한다	0.5
의자가 많았으면 한다	0.5
식당이 복잡하다	0.5
푸드코트 음식의 질이 좋아졌으면 한다	0.5
냉방이 잘 되었으면 한다	0.5
인테리어가 잘 되었으면 한다	0.5
박물관이 시끄럽다	0.5
어린이들이 뛰어 다닌다	0.5
◆없다◆	34.9

6장

홈페이지 만족도

제1절 박물관 홈페이지에 대한 만족도

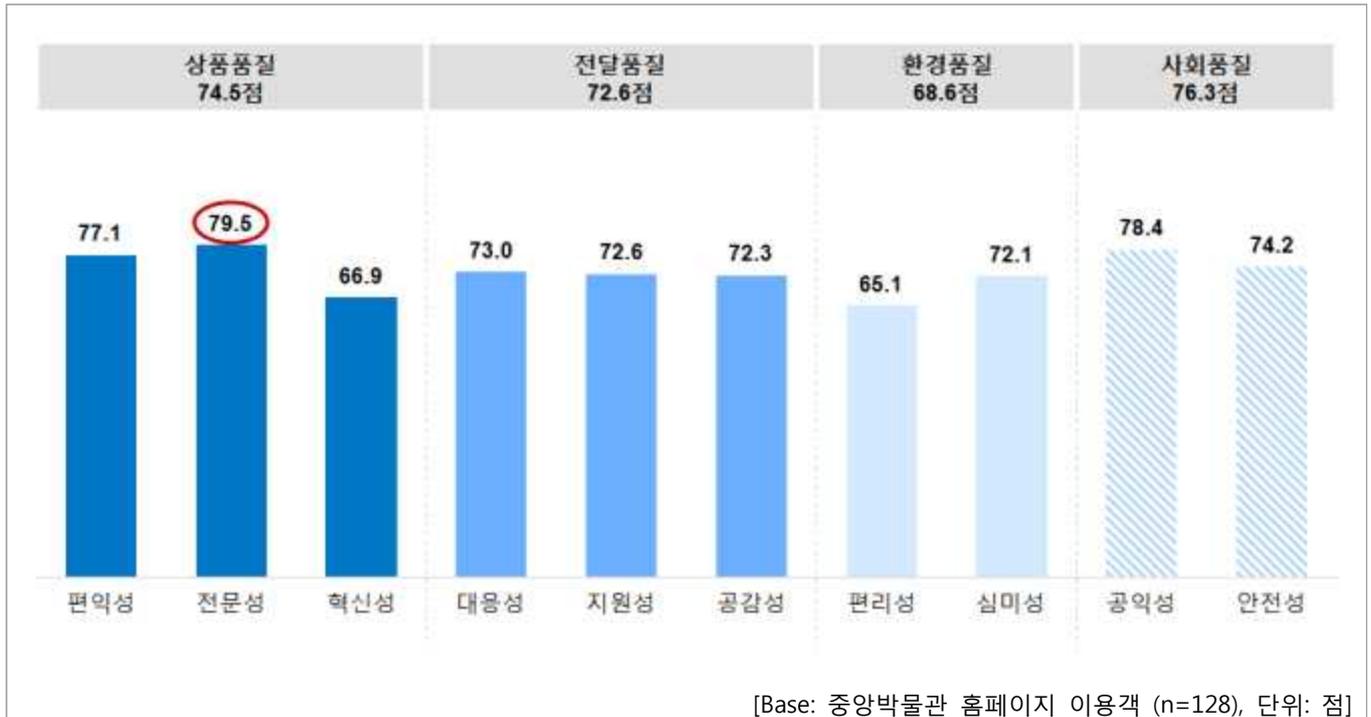
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 홈페이지 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 73.3점임.
- 국립중앙박물관 홈페이지 PCSI 전체를 구성하는 만족 지수 중, '전반적 만족'이 74.5점으로 가장 높고, '요소 만족'이 71.9점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질 지수에서는 '사회 품질'이 76.3점으로 가장 높고, '환경 품질'이 68.6점으로 상대적으로 낮은 수준임.
- 성과 지수에서는 '기관 성과'가 80.5점으로 '사회 성과' 75.7점 보다 높게 나타남.



2. 선행 품질 요인 PCSI

- 선행 품질 요인 중에서는 '전문성'이 79.5점으로 가장 높게 나타났으며, '편리성' 65.1 점과 '혁신성' 66.9점은 60점대로 상대적으로 낮은 만족 수준을 보임.



TOP5		
항목	설문 내용	점수 (점)
전문성	제공하는 콘텐츠가 정확하다 (신뢰가 간다)	81.1
공익성	올바른 문화 인식 향상에 기여한다	78.4
편의성	제공하는 콘텐츠가 유용하다	78.1
전문성	제공하는 콘텐츠가 전문적이다	77.9
편의성	제공하는 콘텐츠가 다양하다	76.2

BOTTOM 5		
항목	설문 내용	점수 (점)
편리성	검색이 편리하다	64.5
편리성	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	65.8
혁신성	제공하는 콘텐츠가 참신하다 (독창적이다)	66.9
심미성	전반적인 디자인이 마음에 든다	70.8
지원성	접속 및 다운로드 속도가 빠르다	70.8

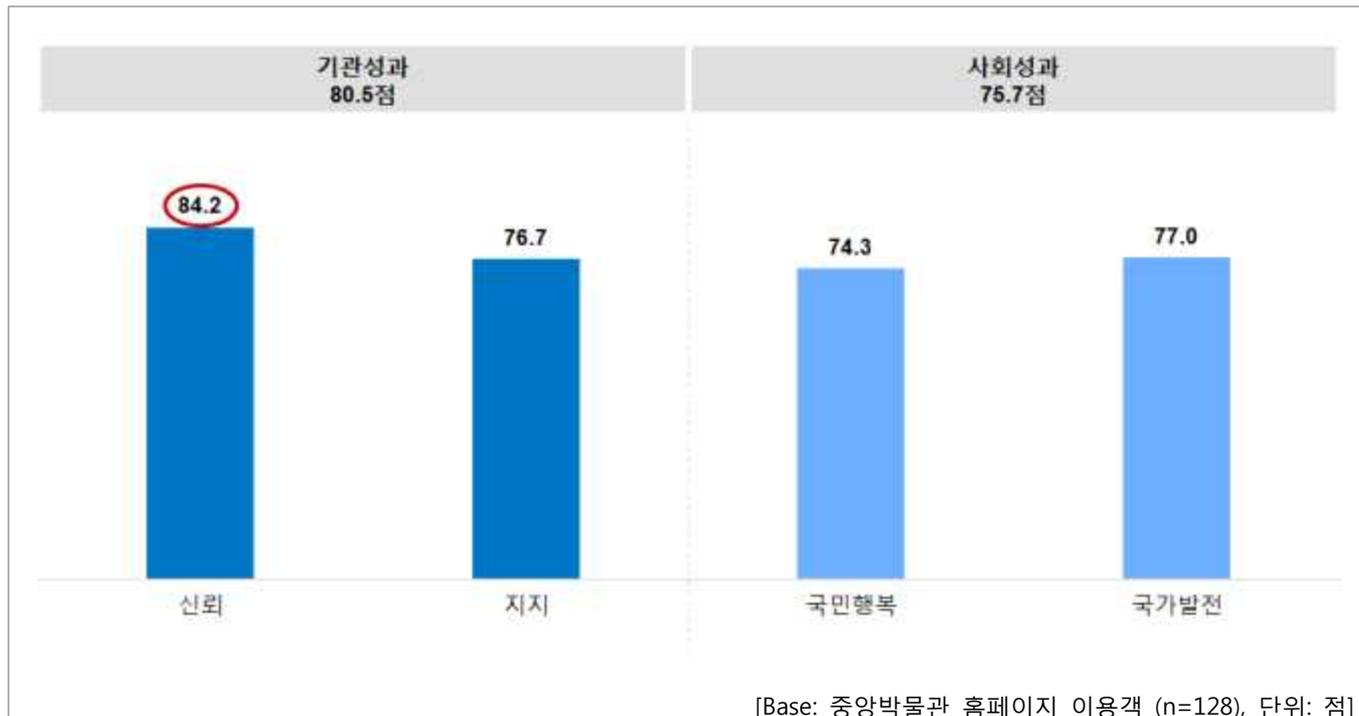
3. 만족 요인 PCSI

- 만족 요인 중에서는 '내용 만족'이 76.2점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적으로 70점 대의 만족 수준을 보이고 있으나, '환경 만족'의 경우는 67.4점으로 가장 낮게 나타남.



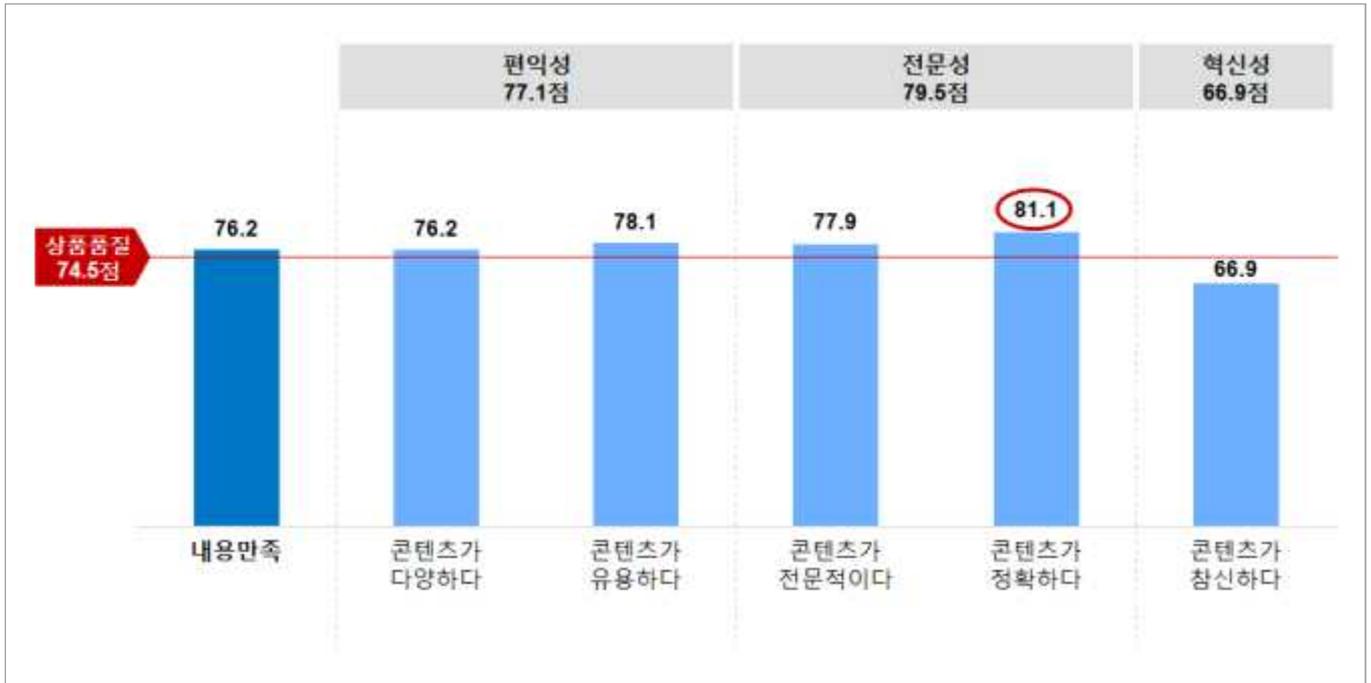
4. 성과 요인 PCSI

- 성과 요인 중에서는 '신뢰'가 84.2점으로 가장 높게 나타난 반면, '국가 발전' 77.0점을 비롯하여 '지지' 76.7점, '국민 행복' 74.3점은 70점대의 만족도를 나타냄.



5. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질 요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 76.2점으로 나타남.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는 '콘텐츠의 정확성'이 81.1점으로 가장 높게 나타난 반면, '콘텐츠의 참신성'은 66.9점으로 가장 낮은 만족도를 획득함.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용자 (n=128), 단위: 점]

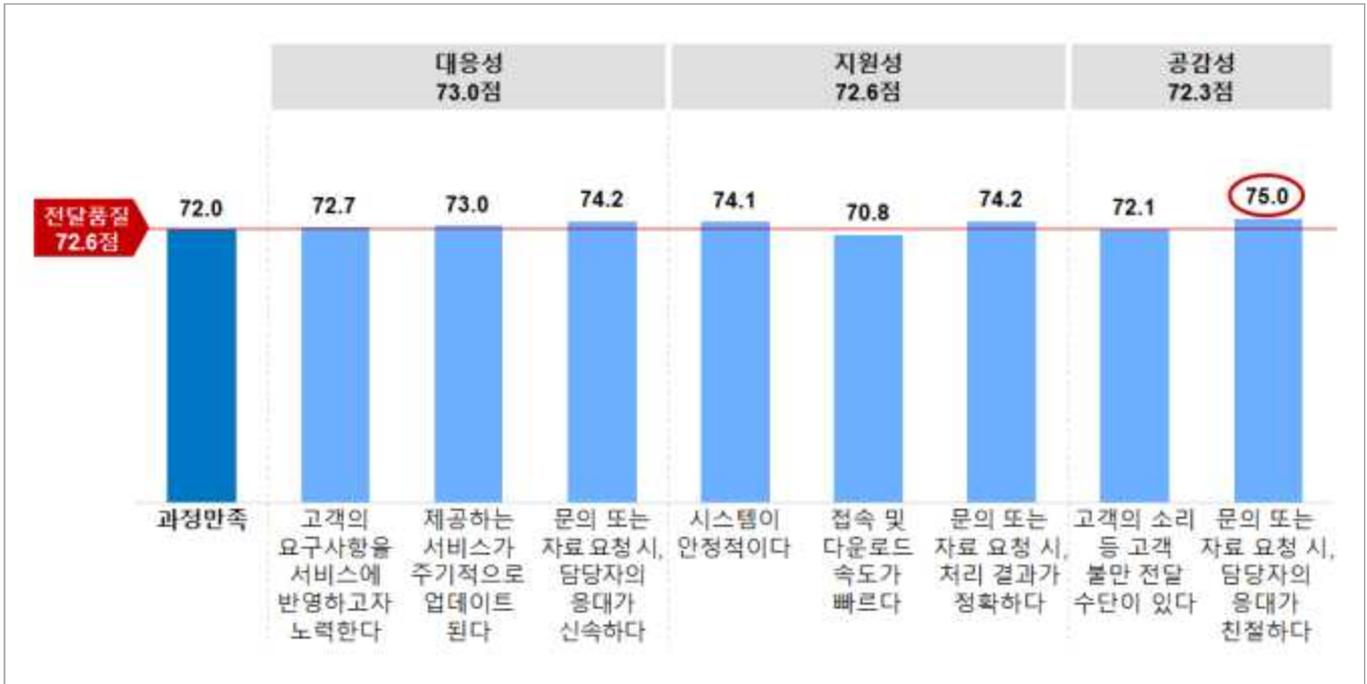
		사례 수	내용 만족	콘텐츠가 다양하다	콘텐츠가 유용하다	콘텐츠가 전문적이다	콘텐츠가 정확하다	참신하다
전체		(128)	76.2	76.2	78.1	77.9	81.1	66.9
연령	20대 이하	(28)*	79.2	77.4	78.0	75.6	82.7	66.7
	30대	(52)	75.6	76.3	78.2	78.8	79.8	65.7
	40대 이상	(48)	75.0	75.3	78.1	78.1	81.6	68.4
홈페이지 회원여부	회원	(77)	77.3	77.5	80.3	78.8	82.9	68.0
	비회원	(42)	72.6	72.6	73.4	75.4	77.0	63.5

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '내용 만족'은 홈페이지 '비회원' 층에서 비교적 낮게 나타남.

6. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질 요인의 전반적 만족도인 '과정 만족'은 72.0점임.
- 세부 요인 중에서는 '문의/자료 요청 시 담당자의 응대 친절성' 75.0점이 가장 높게 나타난 반면, '접속 및 다운로드 속도 신속성'은 70.8점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용자 (n=128), 단위: 점]

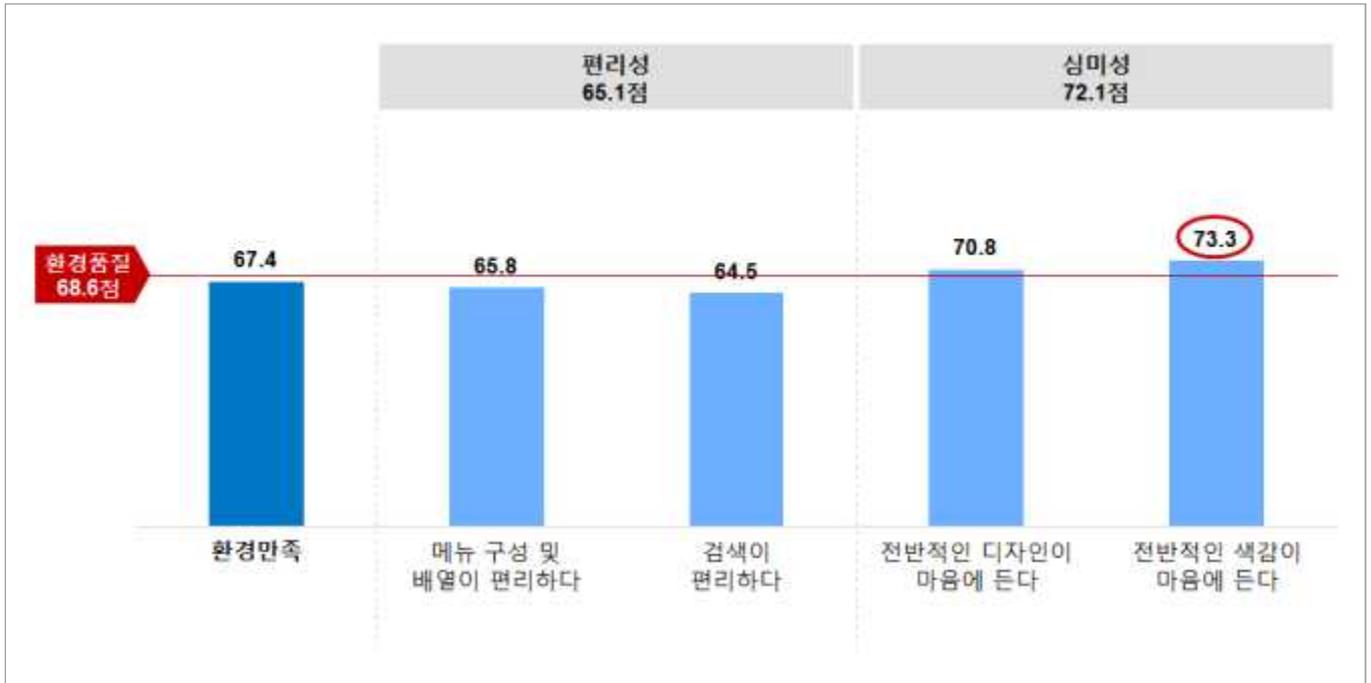
	사례 수	과정 만족	고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트 된다	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 신속하다	시스템이 안정적이다	접속 및 다운로드 속도가 빠르다	문의 또는 자료 요청 시, 처리 결과가 정확하다	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 친절하다	
전체	(128)	72.0	72.7	73.0	74.2	74.1	70.8	74.2	72.1	75.0	
연령	20대 이하	(28)*	100.0	72.7	73.0	74.2	74.1	70.8	74.2	72.1	75.0
	30대	(52)	66.7	70.8	72.6	100.0	75.6	75.0	100.0	72.6	100.0
	40대 이상	(48)	72.2	73.1	74.4	68.2	69.9	67.3	69.7	73.7	69.7
홈페이지 회원여부	회원	(77)	79.4	73.3	71.9	75.9	77.8	72.2	74.1	70.1	75.9
	비회원	(42)	37.5	74.5	75.1	82.4	76.4	73.2	82.4	74.0	83.3

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '과정 만족'은 '20대 이하' 연령층에서 매우 높게 나타남.

7. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질 요인의 전반적 만족도인 '환경 만족'은 67.4점으로 나타남.
- 세부 요인별로는 '전반적인 색감 만족도'가 73.3점으로 가장 높았으며, '검색의 편리성'이 64.5점으로 상대적으로 낮게 나타남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128), 단위: 점]

		사례 수	환경 만족	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	검색이 편리하다	전반적인 디자인이 마음에 든다	전반적인 색감이 마음에 든다
전체		(128)	67.4	65.8	64.5	70.8	73.3
연령	20대 이하	(28)*	67.3	64.9	63.1	71.4	76.2
	30대	(52)	64.4	61.9	62.5	69.9	70.8
	40대 이상	(48)	70.8	70.5	67.4	71.5	74.3
홈페이지 회원여부	회원	(77)	68.6	67.1	65.4	71.6	74.0
	비회원	(42)	65.9	65.1	63.5	71.8	73.4

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '환경 만족'은 '40대 이상'이 다른 연령층에 비해 다소 높게 나타남.

8. 세부 품질 항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질 요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 72.4점으로 나타남.
- 세부 요인 2개 중에서는 '올바른 문화 인식 향상 기여도'가 78.4점으로 '개인 정보 보호를 위한 제도 존재 여부' 74.2점 보다 비교적 더 높은 만족 수준을 보임.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128), 단위: 점]

		사례 수	사회적 만족	올바른 문화 인식 향상에 기여한다	개인 정보 보호를 위한 제도가 마련되어 있다
전체		(128)	72.4	78.4	74.2
연령	20대 이하	(28)*	70.8	76.8	72.6
	30대	(52)	71.5	79.2	73.1
	40대 이상	(48)	74.3	78.5	76.4
홈페이지 회원여부	회원	(77)	75.1	81.0	75.8
	비회원	(42)	67.5	73.8	70.6

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '사회적 만족'은 홈페이지 '비회원'에서 상대적으로 낮게 나타남.

9. 박물관 개선 방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화 영역	전문성2	콘텐츠가 정확하다
	전문성1	콘텐츠가 전문적이다
	안전성	개인 정보 보호를 위한 제도
	심미성2	전반적인 색감이 마음에 든다
지속 유지 영역	공익성	올바른 문화 인식 향상에 기여한다
	편익성2	콘텐츠가 유용하다
	편익성1	콘텐츠가 다양하다
	공감성2	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 친절하다
	지원성1	시스템이 안정적이다
	공감성1	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다
점진 개선 영역	지원성2	접속 및 다운로드 속도가 빠르다
	혁신성	콘텐츠가 참신하다
	편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다
중점 개선 영역	지원성3	문의 또는 자료 요청 시, 처리 결과가 정확하다
	대응성2	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트된다
	대응성1	고객의 요구 사항을 서비스에 반영하고자 노력한다
	심미성1	전반적인 디자인이 마음에 든다
	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 홈페이지 이용 행태

1. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 국립중앙박물관 홈페이지를 어떤 경로로 방문하십니까?

- 국립중앙박물관 홈페이지 이용객의 57.0%는 '인터넷 검색'을 통해 홈페이지에 접속하는 것으로 나타났으며, '주소창에 박물관 주소를 입력'한다는 응답도 25.8%로 나타남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128), 단위: %]

		사례 수	인터넷 검색	주소창에 박물관 주소 입력	박물관의 광고/배너	즐거찾기 등록	SNS의 링크	이메일	뉴스 검색	지인 소개	기타
전체		(128)	57.0	25.8	7.8	2.3	1.6	1.6	0.8	0.8	2.3
연령	20대 이하	(28)*	53.6	28.6	7.1	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	7.1
	30대	(52)	67.3	17.3	7.7	1.9	0.0	3.8	0.0	1.9	0.0
	40대 이상	(48)	47.9	33.3	8.3	4.2	2.1	0.0	2.1	0.0	2.1
홈페이지 회원 여부	회원	(77)	55.8	28.6	5.2	3.9	0.0	2.6	0.0	1.3	2.6
	비회원	(42)	59.5	21.4	14.3	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	2.4

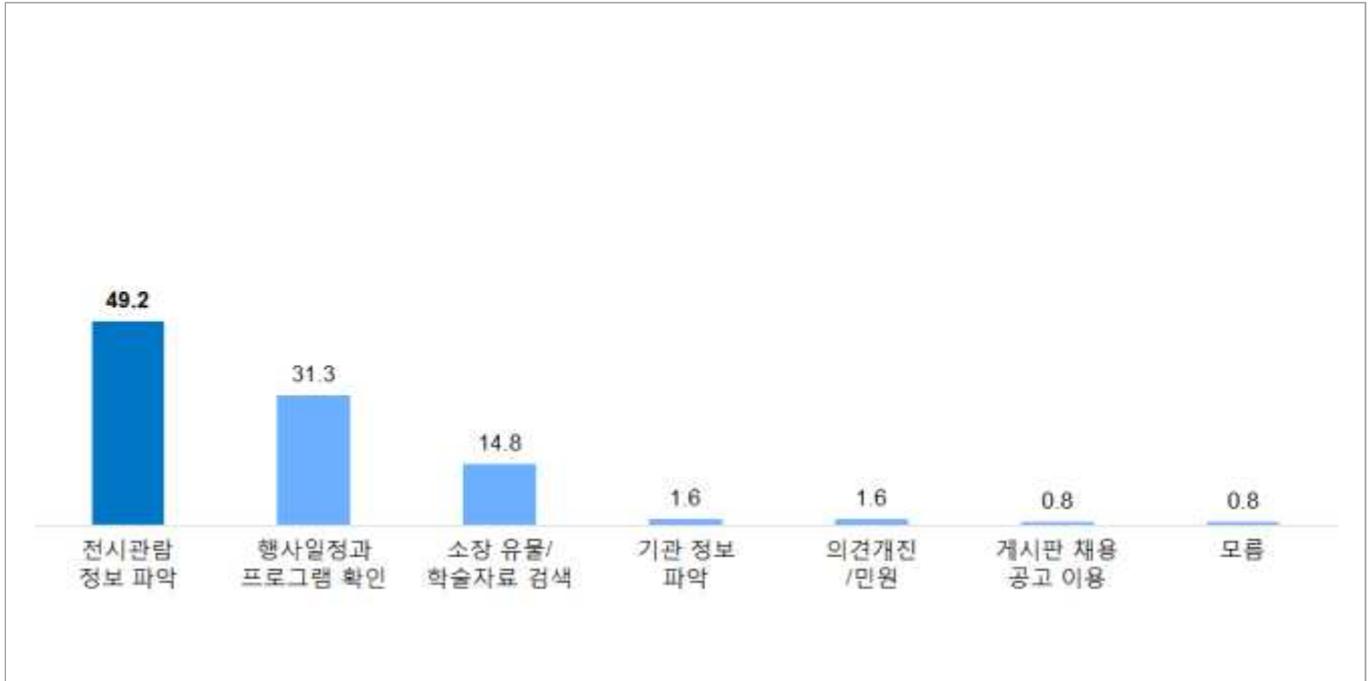
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

- ▷ '인터넷 검색'으로 방문했다는 응답은 '30대' 연령층에서 상대적으로 높음.
- ▷ '주소창에 박물관 주소 입력'은 '40대 이상' 연령층에서 비교적 높게 나타남.

2. 홈페이지 방문 이유

문) 국립중앙박물관 홈페이지를 방문하는 주된 이유는 무엇입니까?

- 박물관 홈페이지를 방문하는 주된 이유로는 '전시 관람 정보 파악'이 49.2%로 가장 높았으며, 다음으로 '행사 일정과 프로그램 확인' 31.3%, '소장 유물/학술 자료 검색' 14.8% 등의 순으로 나타남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128), 단위: %]

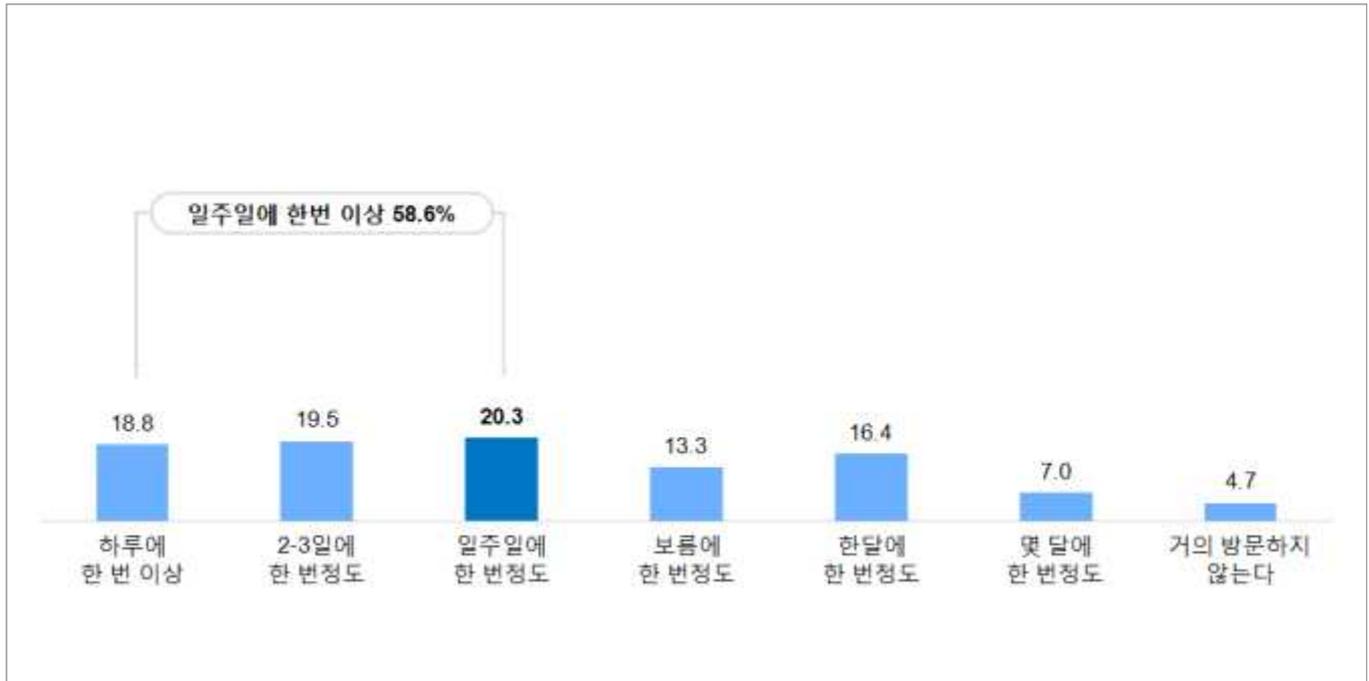
	사례 수	전시 관람 정보 파악	행사 일정과 프로그램 확인	소장 유물/학술 자료 검색	기관 정보 파악	의견 개선 /민원	게시판 채용 공고 이용	모름
전체	(128)	49.2	31.3	14.8	1.6	1.6	0.8	0.8
연령	20대 이하 (28)*	64.3	17.9	14.3	3.6	0.0	0.0	0.0
	30대 (52)	46.2	25.0	21.2	1.9	1.9	1.9	1.9
	40대 이상 (48)	43.8	45.8	8.3	0.0	2.1	0.0	0.0
홈페이지 회원여부	회원 (77)	42.9	39.0	14.3	2.6	0.0	1.3	0.0
	비회원 (42)	59.5	16.7	16.7	0.0	4.8	0.0	2.4

- ▷ '전시 관람 정보 파악'을 위해 방문한 비율은 홈페이지 '비회원'인 경우 상대적으로 높은 편임.
- ▷ '행사 일정과 프로그램 확인'차 방문은 '40대 이상' 연령층 및 홈페이지 '회원'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

3. 홈페이지 방문 빈도

문) 국립중앙박물관 홈페이지를 얼마나 자주 방문하시나요?

- 홈페이지 이용자 절반 이상인 58.6%는 일주일에 한 번 이상 홈페이지를 방문하는 것으로 조사됨.
- 세부적으로는 '일주일에 한 번 정도' 방문하는 경우가 20.3%로 가장 높았고, 다음으로 '2~3일에 한 번 정도'는 19.5%, '하루에 한 번 이상'은 18.8% 등의 순으로 나타남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용자 (n=128), 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		(128)	18.8	19.5	20.3	13.3	16.4	7.0	4.7
연령	20대 이하	(28)*	17.9	14.3	14.3	14.3	17.9	10.7	10.7
	30대	(52)	23.1	13.5	23.1	17.3	15.4	5.8	1.9
	40대 이상	(48)	14.6	29.2	20.8	8.3	16.7	6.3	4.2
홈페이지 회원 여부	회원	(77)	22.1	26.0	15.6	15.6	13.0	6.5	1.3
	비회원	(42)	14.3	9.5	28.6	11.9	21.4	4.8	9.5

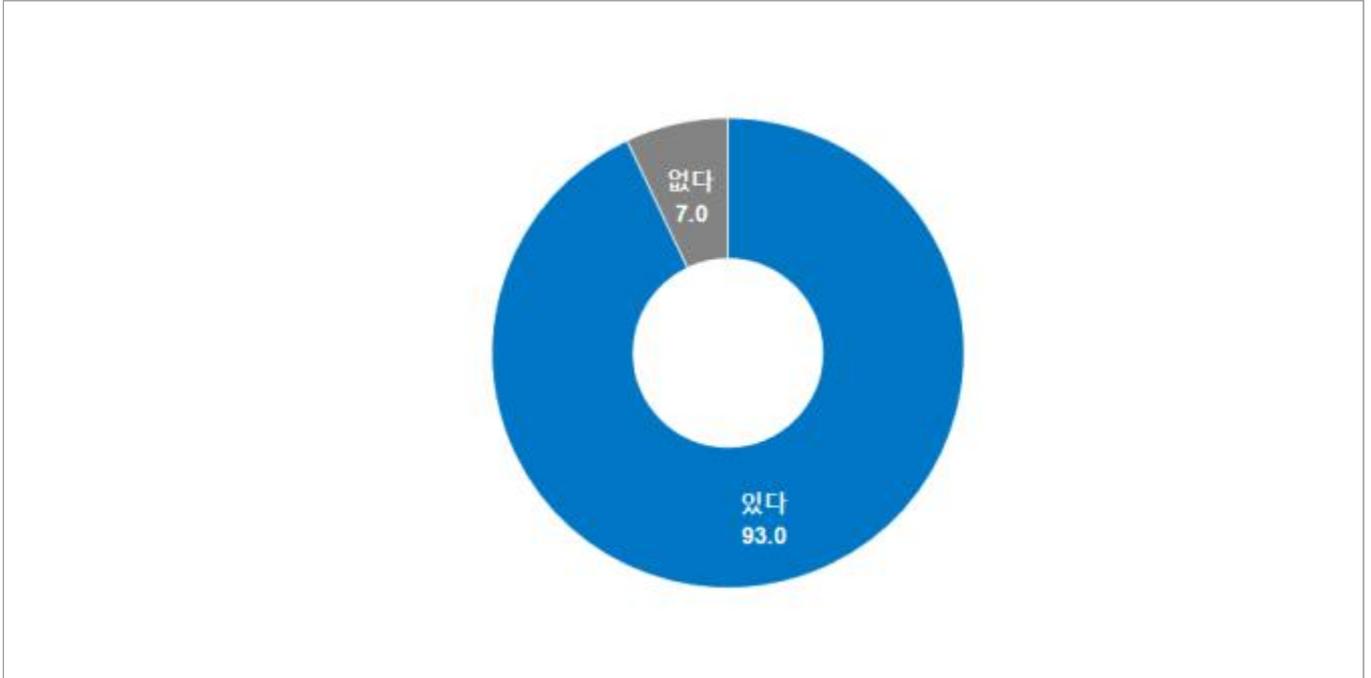
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

- ▷ '일주일에 한 번 정도' 또는 '한달에 한 번 정도' 방문한다는 응답은 홈페이지 '비회원' 층에서 상대적으로 높음.
- ▷ '2~3일에 한 번 정도'라는 응답은 '40대 이상' 연령층, 홈페이지 '회원'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

4. 국립중앙박물관 직접 방문 경험

문) 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

- 홈페이지 이용자의 대부분인 93.0%는 국립중앙박물관을 직접 방문한 적이 '있는' 것으로 나타남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128), 단위: 중복%]

		사례 수	있다	없다
전체		(128)	93.0	7.0
연령	20대 이하	(28)*	89.3	10.7
	30대	(52)	96.2	3.8
	40대 이상	(48)	91.7	8.3
홈페이지 회원 여부	회원	(77)	93.5	6.5
	비회원	(42)	90.5	9.5

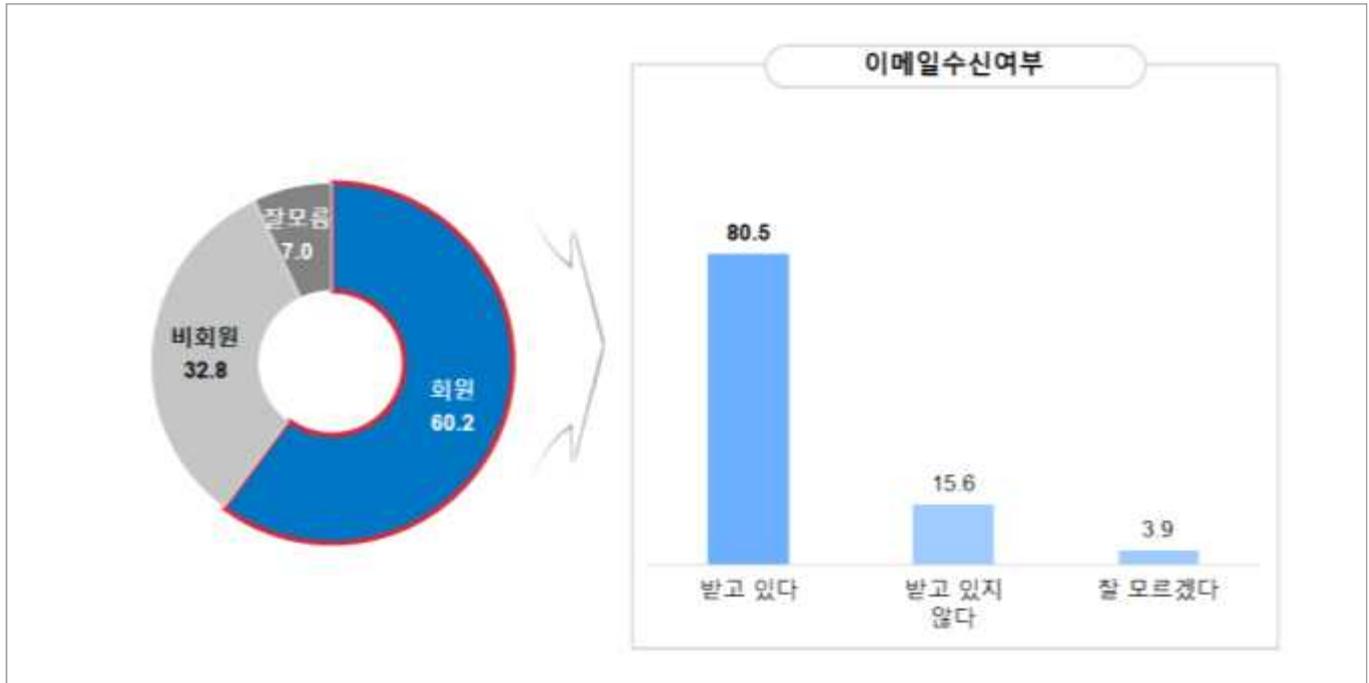
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ 응답자 특성별로는 큰 차이를 보이지 않음.

5. 홈페이지 온라인 회원 여부

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

- 홈페이지 이용자 10명 중 6명 정도인 60.2%는 '온라인 회원'인 것으로 나타났으며, '비회원'인 경우는 32.8%임.
- 온라인 회원의 80.5%는 소식 메일링 서비스를 '받고 있다'고 응답하였으며, 15.6%는 '받고 있지 않는 것'으로 드러남.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128)/홈페이지 회원 (n=77), 단위: 중복%]

		사례 수	회원	비회원	잘 모르겠다
전체		(128)	60.2	32.8	7.0
연령	20대 이하	(28)*	53.6	35.7	10.7
	30대	(52)	61.5	36.5	1.9
	40대 이상	(48)	62.5	27.1	10.4

[이메일 수신 여부]

		사례수	받고 있다	받고 있지 않다	잘 모르겠다
전체		(77)	80.5	15.6	3.9
연령	20대 미만	(15)*	73.3	20.0	6.7
	40대	(32)	84.4	15.6	0.0
	50대 이상	(30)	80.0	13.3	6.7

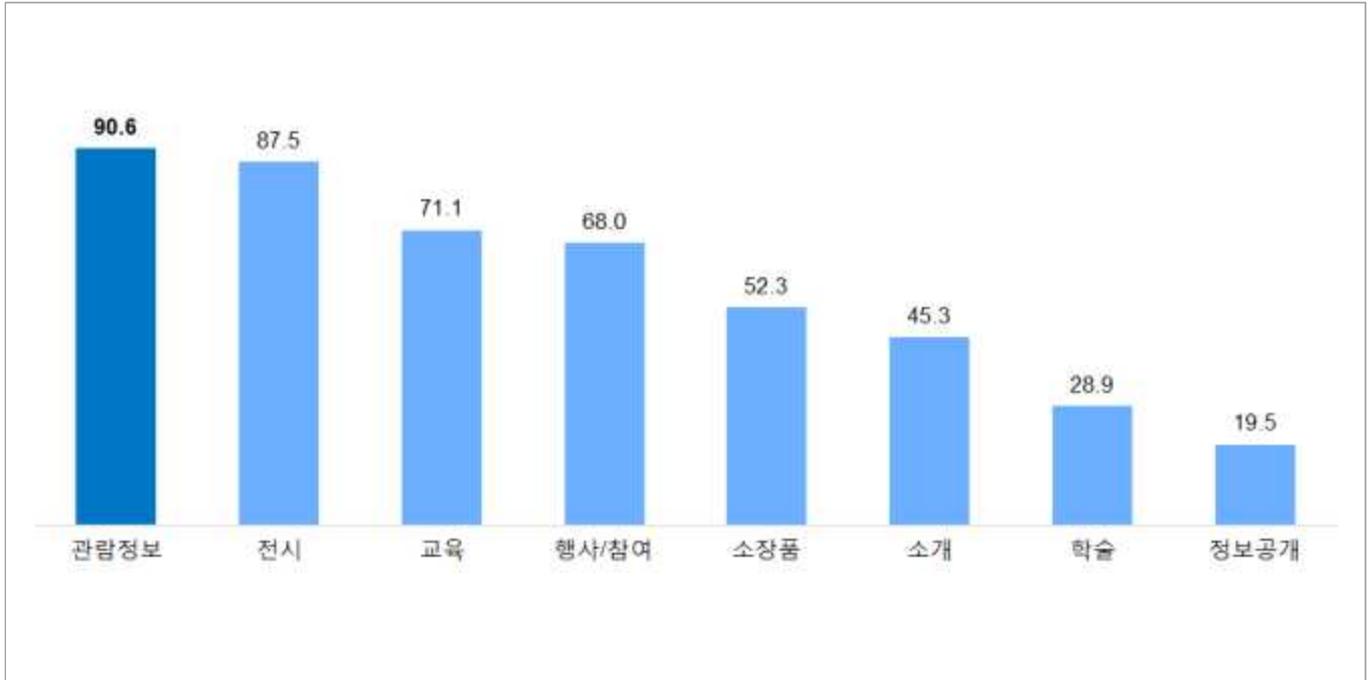
*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ 응답자 특성별로는 큰 차이를 보이지 않음.

6. 홈페이지 메뉴 이용률

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

- 홈페이지 메뉴 중에서는 '관람 정보' 이용 경험률이 90.6%로 10명 중 9명이 이용하고 있는 것으로 나타났으며, '전시'가 87.5%로 다음으로 높은 수준임.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객 (n=128), 단위: 중복%]

		사례 수	관람 정보	전시	교육	행사 / 참여	소장품	소개	학술	정보 공개
전체		(128)	90.6	87.5	71.1	68.0	52.3	45.3	28.9	19.5
연령	20대 이하	(28)*	89.3	92.9	60.7	64.3	53.6	46.4	25.0	10.7
	30대	(52)	90.4	86.5	73.1	67.3	57.7	50.0	38.5	28.8
	40대 이상	(48)	91.7	85.4	75.0	70.8	45.8	39.6	20.8	14.6
홈페이지 회원 여부	회원	(77)	93.5	92.2	79.2	71.4	58.4	46.8	32.5	20.8
	비회원	(42)	83.3	81.0	57.1	61.9	45.2	45.2	21.4	16.7

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

▷ '전시' 및 '교육' 메뉴 이용 비율은 홈페이지 '회원'에서 상대적으로 높게 나타남.

7. 홈페이지 메뉴별 만족도

문) 홈페이지의 각 메뉴에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- 홈페이지 메뉴 만족도는 '관람 정보'가 79.7점으로 가장 높게 나타났으며, '정보공개'가 67.3점으로 가장 낮은 만족 수준을 보임.



[Base: 해당 메뉴 이용한 홈페이지 이용객, 단위: %/점]

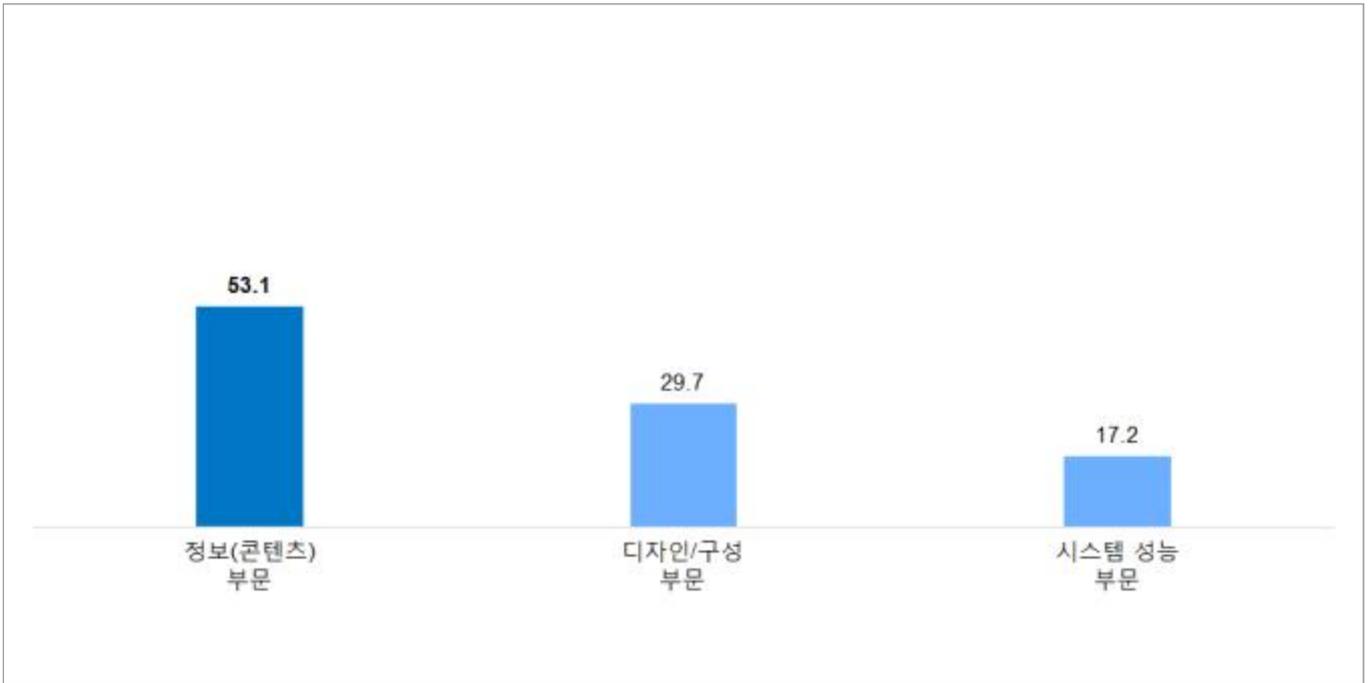
Top3%		관람 정보	전시	교육	행사 /참여	소장품	소개	학술	정보 공개
전체		85.3	89.3	83.5	81.6	71.6	81.0	62.2	64.0
연령	20대 이하	88.0	88.5	88.2	83.3	73.3	84.6	42.9	33.3
	30대	83.0	86.7	73.7	77.1	70.0	84.6	70.0	66.7
	40대 이상	86.4	92.7	91.7	85.3	72.7	73.7	60.0	71.4
홈페이지 회원 여부	회원	86.1	91.5	83.6	85.5	73.3	88.9	64.0	68.8
	비회원	85.7	85.3	83.3	76.9	68.4	68.4	55.6	57.1

▷ '교육' 메뉴 만족 비율은 '40대 이상' 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.

8. 홈페이지 우선 개선 필요 영역

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

- 홈페이지 개선 및 강화 부분으로는 '정보(콘텐츠) 부문'이 53.1%로 가장 많았으며, 다음으로 '디자인/구성 부문'이 29.7%, '시스템 성능 부문'이 17.2% 순으로 응답됨.
- 그 밖에 개선 사항으로는 '메뉴가 찾기 쉬웠으면', '디자인이 심플했으면', '디자인 가독성이 떨어진다' 등 메뉴 디자인에 대한 내용이 우선적으로 언급됨.



[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용자 (n=128), 단위: %]

		사례 수	정보(콘텐츠) 부문	디자인/구성 부문	시스템 성능 부문
전체		(128)	53.1	29.7	17.2
연령	20대 이하	(28)*	53.6	25.0	21.4
	30대	(52)	42.3	38.5	19.2
	40대 이상	(48)	64.6	22.9	12.5
홈페이지 회원 여부	회원	(77)	59.7	24.7	15.6
	비회원	(42)	45.2	35.7	19.0

*사례 수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

- ▷ '정보(콘텐츠) 부문'의 개선이 필요하다는 응답은 '40대 이상' 연령층 및 홈페이지 '**회원**' 층에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '디자인/구성 부문'이라는 응답은 '30대' 연령층 및 홈페이지 '비회원'인 경우에서 상대적으로 높은 비율을 보임.

[홈페이지 개선 사항]

[Base: 중앙박물관 홈페이지 이용자 (n=128), 단위: %]

개선 사항	비율(%)
사례 수	(128)
● 홈페이지에서 메뉴를 찾기 쉬웠으면 한다	11.7
● 디자인이 심플했으면 한다	7.8
● 디자인이 가독성이 떨어진다	6.3
● 속도가 빨랐으면 한다	6.3
● 강의/교육 정보가 부족하다	3.9
● 검색 기능을 강화했으면 한다	3.9
● 소장품 검색이 잘 되었으면 한다	3.9
● 구성이 복잡하다	3.1
● 소장품 소개에 전시 유무를 표시했으면 한다	3.1
● 정보 업데이트가 신속했으면 한다	3.1
● 디자인이 개선되었으면 한다	2.3
● 디자인이 편리했으면 한다	2.3
● 소장품 데이터가 부족하다	2.3
● 정보가 정확했으면 한다	2.3
● 행사 정보가 부족하다	2.3
● 시스템이 안정적이었으면 한다	2.3
● 디자인이 멋있었으면 한다	1.6
● 디자인이 밝았으면 한다	1.6
● 메인 화면에서 기획 전시가 먼저 뜨는 게 마음에 들지 않는다	1.6
● 각 층 각 실별로 소장중인 유물 정보를 구축했으면 한다	1.6
● 정보가 다양했으면 한다	1.6
● 외국어 홈페이지가 국문으로 나온다	1.6
● 다양한 체험 활동이 있었으면 한다	1.6
● 사진의 투명도를 높였으면 한다	0.8
● 좌측 정렬 영역이 개선되었으면 한다	0.8
● 메뉴가 간단했으면 한다	0.8
● 정보가 눈에 잘 들어오지 않는다	0.8
● 메인 화면에서 전시 홍보물이 팝업으로 떴으면 한다	0.8
● 박물관 휴일 정보 등이 팝업으로 떴으면 한다	0.8
● 사이트맵의 위치가 눈에 띄었으면 한다	0.8
● 색상이 딱딱하다	0.8
● 색상이 산뜻하지 않다	0.8
● 소장품에 얽힌 이야기를 영상으로 제작하여 게시했으면 한다	0.8
● 소장품 색인의 개선이 필요하다	0.8
● 콘텐츠를 꾸준히 업데이트 하였으면 한다	0.8
● 행사 정보를 날짜별로 볼 수 있었으면 한다	0.8
● 교육 신청란에 주소를 간단하게 입력할 수 있었으면 한다	0.8
● 한글과 영문판 홈페이지의 내용이 동일했으면 한다	0.8
● 영문판 홈페이지에 부서별 연락처를 기재했으면 한다	0.8
● 외국어 홈페이지의 사이트맵이 정리가 잘 안되어 있다	0.8
● 교육 프로그램이 활성화 되었으면 한다	0.8

개선 사항	비율(%)
사례 수	(128)
● 북한의 문화재를 알려주는 기회가 많았으면 한다	0.8
● 이벤트가 있었으면 한다	0.8
● 해외 무단 반출된 문화재를 소개하는 코너가 있었으면 한다	0.8
● 콘텐츠에 대한 설명을 자세하게 했으면 한다	0.8
● 메일 서비스에 사진이나 그림 자료가 첨부되었으면 한다	0.8
● 메일링 서비스가 개선되었으면 한다	0.8
● 웹툰을 게시하여 친근한 이미지를 주었으면 한다	0.8
● 도서관 자료 검색이 개선되었으면 한다	0.8
● 홈페이지 연결이 원활하지 않다	0.8
● 저사양 PC에서 이용이 편리했으면 한다	0.8
● 모바일 홈페이지를 구성했으면 한다	0.8
● 모바일 접속 시 공지 사항이 잘 나오지 않는다	0.8
● 모바일 접속 시 속도가 느리다	0.8
● 관람자의 적극적인 참여를 유도했으면 한다	0.8
● 국민과 소통할 수 있는 박물관이 되었으면 한다	0.8
● 문화상품 쇼핑물에 다양한 상품을 구비했으면 한다	0.8
● 예약 인원을 증대했으면 한다	0.8
● 전시관 내 전시물의 정보가 잘못된 것들이 많다	0.8
● 없다	25.8

7장

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.

2015. 8.

(주)마크로밀엠브레인
실사 담당자: 김경진(02-3406-3903)

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 일시	8월 ____ 일	① 오전 ② 오후(12시 이후)	① 주중 ② 주말

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
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
B01 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
1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 관람 정보를 수집하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
B02 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 않은편이다	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 않은편이다	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
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 홈페이지
- 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
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 팸플릿 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	약간	보통	약간	그렇지	전혀
		그렇다	않다	그렇다	이다	않다	않은편	그렇지
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
C04 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 테마전시실(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 테마전시실(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.

① 경천사 십층석탑 	② 신라 금관 	③ 기마인물형토기 	④ 고구려벽화 
⑤ 국보 78호 반가사유상 	⑥ 천흥사 종 	⑦ 청자투각 칠보무늬향로 	⑧ 매화 대나무 무늬 항아리 

- ① 경천사 십층석탑
- ② 신라금관
- ③ 기마인물형토기
- ④ 고구려벽화
- ⑤ 국보78호 반가사유상
- ⑥ 천흥사 종
- ⑦ 청자투각칠보무늬향로
- ⑧ 매화 대나무 무늬 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 (_____)
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

면접원 기본사항				
본 면접 조사는 면접지침사항 내용을 준수하여 이루어졌음을 확인 합니다	면접원 성명 : _____	S/V 확인 _____	검증원 확인 _____	에디터확인 _____

◆ **설문에 응해주셔서 감사합니다.** ◆

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
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
B01 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
1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 관람 정보를 수집하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
B02 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	보통이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	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 홈페이지 | ② 한국관광공사 홈페이지 |
| 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 호텔에서서의 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 이해거나 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 () |

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

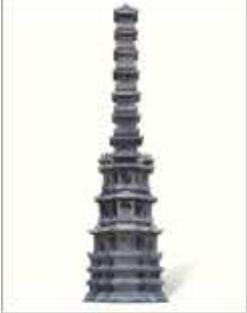
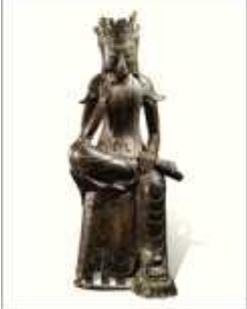
- ① 선사·고대관(구석기~통일신라시대)(전시관 1층)
- ② 중·근세관(고려~조선시대)(전시관 1층)
- ③ 서화관(전시관 2층)
- ④ 기증관(전시관 2층)
- ⑤ 조각·공예관(전시관 3층)
- ⑥ 아시아관(전시관 3층)
- ⑦ 기획전시실(별도 전시관)
- ⑧ 특별전시실(전시관 1층)
- ⑨ 테마전시실(전시관 2층)
- ⑩ 어린이박물관(별도 전시관)
- ⑪ 야외전시실(야외석조물 공원)

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 경천사 십층석탑</p> 	<p>② 신라 금관</p> 	<p>③ 기마인물형토기</p> 	<p>④ 고구려벽화</p> 
<p>⑤ 국보 78호 반가사유상</p> 	<p>⑥ 천흥사 종</p> 	<p>⑦ 청자투각 칠보무늬항로</p> 	<p>⑧ 매화 대나무 무늬 향아리</p> 

- ① 경천사 십층석탑
- ② 신라금관
- ③ 기마인물형토기
- ④ 고구려벽화
- ⑤ 국보78호 반가사유상
- ⑥ 천흥사 종
- ⑦ 청자투각칠보무늬항로
- ⑧ 매화 대나무 무늬 향아리
- ⑨ 기타()

C091. 그 이유는 무엇입니까?

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

2015. 8.

(주)마크로밀엠브레인
실사 담당자: 김경진(02-3406-3903)

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. 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
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
A01 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
1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 관람 정보를 수집하기 쉽다.	1	2	3	4	5	6	7
A02 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 않은편이다	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 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

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(개인정보의파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2015. 8.

(주)마크로밀엠브레인
실사 담당자: 김경진(02-3406-3903)

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~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)

[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 잘모름

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 홈페이지
- 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 만족하셨습니다? 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. (홈페이지, 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 그림, 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 적정하다.	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 만족하시나요?

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	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
	1	2	3	4	5	6	7
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
C02 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 않은편이다	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
	1	2	3	4	5	6	7
1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
C03 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. 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 않은편이다	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 않은편이다	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

국립중앙박물관 만족도 조사 (홈페이지)

안녕하십니까?

국립중앙박물관의 의뢰로 국립중앙박물관 이용자에 대한 만족도 조사를 담당하는 (주)마크로밀엠브레인입니다. 본 조사는 국립중앙박물관 홈페이지에 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 조사가 진행될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2015. 8.

(주)마크로밀엠브레인

PART A. 배경정보

A01. 국립중앙박물관 홈페이지를 어떤 경로로 방문하셨습니다?

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

A02. 국립중앙박물관 홈페이지를 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 홈페이지를 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 홈페이지의 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 홈페이지 만족도 평가

B01. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지 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
1. 제공하는 콘텐츠가 다양하다	1	2	3	4	5	6	7
2. 제공하는 콘텐츠가 유용하다	1	2	3	4	5	6	7
B01 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	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B02. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 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
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
B02 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 홈페이지를 통해 서비스를 문의하거나 자료를 요청해 본 경험이 있으십니까?

① 있다 B03으로 이동

② 없다 B04로 이동

B03. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 담당자 응대 친절성에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해주세요.

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 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B04. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 이용 편의성 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해주세요.

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 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

B05. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해주세요.

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 홈페이지의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	매우	그렇다	약간	보통	약간	그렇지	전혀
	그렇다	그렇다	그렇다	이다	그렇지	않은편	그렇지
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 홈페이지 서비스의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

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

B08. 홈페이지의 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]

홈페이지의 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 홈페이지를 개선 및 강화한다면 어느 부문을 가장 집중적으로 개선하여야 한다고 생각하십니까?

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

B11. 국립중앙박물관 홈페이지에 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.** ◆