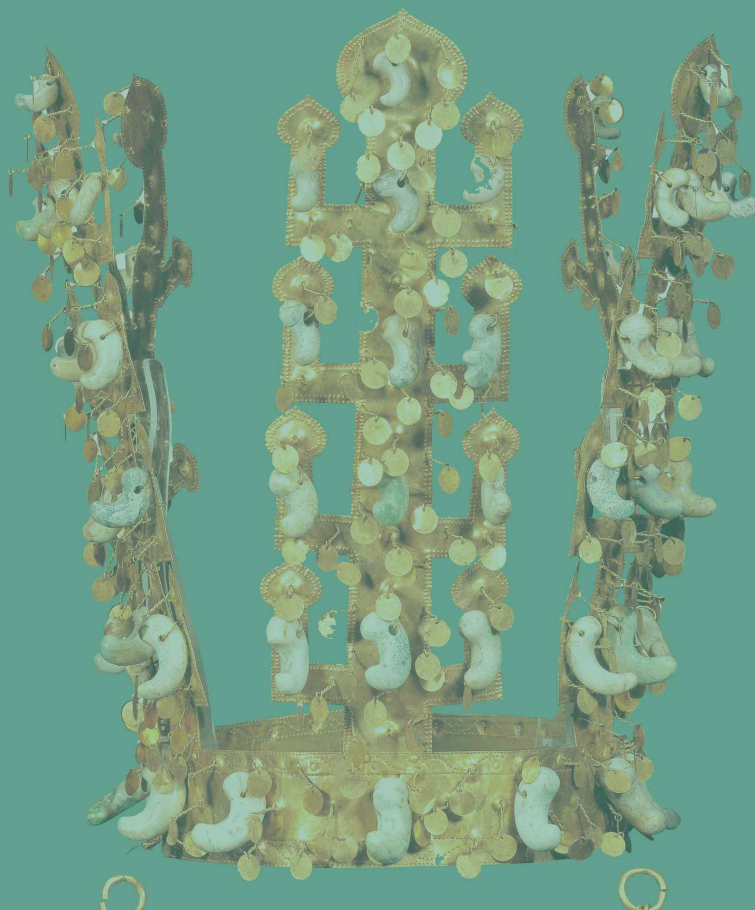


2014

국립중앙박물관 고객만족도조사

2014.10



차례

1장. 조사 개요

1. 조사목적	8
2. 조사설계	8
3. 조사과정	9
4. 조사방법	10
5. 자료처리방법	10
6. 측정 모델	11

2장. 내국인 관람객 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도	20
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	20
2. 선행품질요인 PCSI	21
3. 만족 요인 PCSI	22
4. 성과 요인 PCSI	23
5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질	24
6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질	26
7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질	28
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질	30
9. 박물관 개선방안 - IPA 분석	32
제2절. 관람객 배경 정보	33
0. 인구통계적 특성	33
1. 국립중앙박물관 방문 목적	34
2. 방문 계획 전시 프로그램	36
3. 방문 계획 상설 전시	38
4. 동반 방문객	40
5. 국립중앙박물관 방문 경험	42
6. 박물관 방문시 이용한 교통편	44
제3절. 박물관 이용 형태	46
1. 방문 관련 정보 획득 경로	46
2. 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보	48

3. 이용한 전시해설 지원항목	50
4. 이용한 전시해설 지원항목 만족도	52
5. 보강이 필요한 전시해설 지원항목	55
6. 편의시설 이용 여부	57
7. 편의시설 만족도	59
8. 실외 편의시설 이용여부	63
9. 실외 편의시설 만족도	65
10. 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의시설	68
11. 관람한 전시실	70
12. 가장 만족한 전시 공간	73
13. 전시 공간 만족 이유	76
14. 가장 기억에 남는 전시유물	77
15. 전시 유물 만족 이유	79

3장. 외국인 관람객 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도 81

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	81
2. 선행품질요인 PCSI	82
3. 만족 요인 PCSI	83
4. 성과 요인 PCSI	84
5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질	85
6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질	87
7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질	89
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질	91
9. 박물관 개선방안 - IPA 분석	93

제2절. 관람객 배경 정보 94

0. 인구통계적 특성	94
1. 한국 방문 유형	95
2. 한국 방문 목적	97
3. 국립중앙박물관 방문 유형	99
4. 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유	101
5. 국립중앙박물관 방문 횟수	103
6. 국립중앙박물관 방문시 이용한 교통편	105

제3절. 박물관 이용 형태 107

1. 방문 관련 정보 획득 경로	107
2. 가장 중요한 정보 획득 경로	109
3. 가장 중요한 고려 요소	111
4. 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지	113
5. 편의시설 이용 여부	116
6. 편의시설 만족도	118
7. 기념품 구매 여부	121
8. 전시해설항목 이용여부	123

9. 전시해설항목 만족도	125
10. 확대가 필요한 전시해설 서비스	128
11. 관람한 전시공간	130
12. 가장 만족한 전시공간	133
13. 전시공간 만족 이유	136
14. 가장 기억에 남는 전시유물	137
15. 한국문화에 대한 이해증진을 위해 필요한 노력	140
16. 한국 여행간 방문(예정) 명승지	143

4장. 내국인 단체 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도 148

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	148
2. 선행품질요인 PCSI	149
3. 만족 요인 PCSI	150
4. 성과 요인 PCSI	151
5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질	152
6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질	153
7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질	154
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질	155
9. 박물관 개선방안 - IPA 분석	156

제2절. 박물관 이용 형태 157

1. 국립중앙박물관 방문 이유	157
2. 사전 예약제 인지 여부	158
3. 인터넷 예약시 불편한 점	159
4. 사전 답사 여부	160
5. 사전 답사를 하지 않은 이유	161
6. 관람예절동영상 이용 여부	162
7. 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부	163

5장. 전시해설 만족도

제1절. 박물관 전시해설에 대한 만족도 165

1. 국립중앙박물관 전시해설 PCSI 결과	165
2. 선행품질요인 PCSI	166
3. 만족 요인 PCSI	167
4. 성과 요인 PCSI	168
5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질	169
6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질	170
7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질	171
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질	172
9. 박물관 개선방안 - IPA 분석	173

제2절. 전시해설이용 형태	174
1. 국립중앙박물관 방문 유형	174
2. 동반 방문객	175
3. 국립중앙박물관 방문 경험	176
4. 전시해설 이용한 시간	177
5. 이용한 전시해설 유형	178
6. 관람한 전시공간	179
7. 전시해설 관련 정보 획득 경로	180

6장. 스마트큐레이터 전시해설 만족도

제1절. 박물관 이용 형태	182
1. 국립중앙박물관 방문 이유	182
2. 국립중앙박물관 방문 경험	183
3. 스마트큐레이터 관련 정보 획득 경로	184
4. 스마트 큐레이터 서비스의 내용과 품질 수준	185
5. 스마트 큐레이터 서비스의 만족도	186

7장. 홈페이지 만족도

제1절. 박물관 홈페이지에 대한 만족도	188
1. 국립중앙박물관 PCSI 결과	188
2. 선행품질요인 PCSI	189
3. 만족 요인 PCSI	190
4. 성과 요인 PCSI	191
5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질	192
6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질	193
7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질	194
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질	195
9. 박물관 개선방안 - IPA 분석	196
제2절. 홈페이지 이용 형태	197
1. 국립중앙박물관 방문 유형	197
2. 홈페이지 방문 이유	198
3. 홈페이지 방문 빈도	199
4. 홈페이지 메뉴 이용률	200
5. 홈페이지 메뉴별 만족도	201
6. 홈페이지 우선 개선 필요 영역	202

8장. 교육 프로그램 만족도

제1절. 박물관 교육 프로그램에 대한 만족도	204
1. 국립중앙박물관 교육 프로그램 PCSI 결과	204
2. 선행품질요인 PCSI	205
3. 만족 요인 PCSI	206

4. 성과 요인 PCSI	207
5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질	208
6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질	209
7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질	210
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질	211
9. 박물관 개선방안 - IPA 분석	212

제2절. 교육 프로그램 이용 형태 213

1. 국립중앙박물관 교육 프로그램 이용 목적	213
2. 동반 방문객	214
3. 국립중앙박물관 방문 경험	215
4. 국립중앙박물관 교육 프로그램 수강 경험	216
5. 국립중앙박물관 교육 프로그램 관련 정보 획득 경로	217

9장. 부록 - 설문지

1 장

조사 개요

1. 조사목적

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

2. 조사설계

1. 내/외국인 관람객

구 분	내 용		
조사 대상	내국인 일반 관람객	전시해설 체험 관람객	외국인 관람객
실사 기간	8월19일~8월24일 (6일간)		8월19일~8월24일 (6일간)
조사 규모	800명	180명	400
표본추출방법	계통추출법 (매 k번째에 해당되는 추출단위를 뽑는 추출법)		
자료수집방법	출구조사		
오차범위 (95% 신뢰수준)	±3.4%	±7.3%	±4.9%
조사수행기관	(주)리서치앤리서치		

2. 내국인 단체

구 분	내 용
조사 대상	내국인 단체 인솔자
실사 기간	8월 28일 ~ 8월 29일, 9월 2일~9월 3일 (4일간)
조사 규모	100명
표본추출방법	계통추출법 (매 k번째에 해당되는 추출단위를 뽑는 추출법)
자료수집방법	출구조사
오차범위 (95% 신뢰수준)	±9.80%
조사수행기관	(주)리서치앤리서치

3. 홈페이지 이용객

구 분	내 용
조사 대상	국립중앙박물관 홈페이지 이용객
실사 기간	9월 18일~9월 1일(14일간)
조사 규모	159명
자료수집방법	온라인설문
오차범위	±7.7%
(95% 신뢰수준)	
조사수행기관	(주)리서치앤리서치

4. 교육 프로그램 수강생

구 분	내 용
조사 대상	국립중앙박물관 교육 프로그램 수강생
실사 기간	10월 1일~10월 31일(1달간)
조사 규모	49명
자료수집방법	교육 프로그램 수강 후 응답
오차범위	±14.0%
(95% 신뢰수준)	
조사수행기관	국립중앙박물관 자체 진행

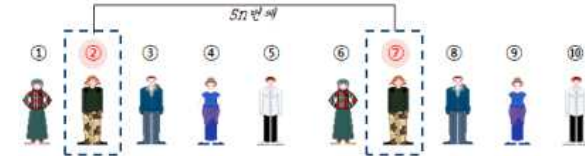
3. 조사과정



4. 조사방법

1) 체계적 표집

- 객관적 조사를 위한 표본추출 방법으로 출입구에서 나가는 방문객 중 조사대상 선정을 위한 체계적 표집(systematic sampling)을 실시하여 조사표본 선정



*주중/주말, 오전/오후 시간대가 고르게 표집되도록 진행

2) 출구조사

- 전시동 출구를 조사지점으로 선정하여 응답자 편의를 위한 부스 설치 후 전문 면접원이 구조화된 질문지를 이용하여 개별면접 진행



5. 자료처리방법

구 분	내 용
자료 처리 Process	수집된 자료는 현장 검증을 통한 1차 에디팅(Editing) → 전문 에디터에 의한 2차 에디팅(Editing) → 편정(Punching) → 클리닝(Cleaning) → 통계 패키지(SPSS13.0)을 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→0점, 2점→16.7점, 3점→33.3점, 4점→50점, 5점→66.7점, 6점→83.3점, 7점→100점)

6. 측정 모델

1. PCSI 모델개요

- PCSI 측정모델은 선행요인, 만족요인, 성과요인의 3개 모형으로 구성되어 있으며 각 영역별 위계적 구조형태의 모형(차원, 구성요소, 측정항목)으로 이루어져 있음.
- 선행요인이 만족요인에, 만족요인이 성과요인에 각각 영향을 미치게 된다는 모델임.
- PCSI는 '만족모형'에서 산출됨.



2. 주요 측정 유형별 의미

요인	차원	요소	정의
선행요인	서비스 상품품질 (제공 서비스 자체의 품질)	편익성 전문성 혁신성	해당기관의 서비스가 고객에게 제공하는 혜택 및 가치의 정도와 적정성 서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도 고객을 위한 새로운 아이디어 또는 프로그램의 기획정도
	서비스 전달품질 (서비스 전달과정의 품질)	대응성 지원성 공감성	고객을 응대하는 직원 및 시스템 또는 절차의 수준 서비스에 대한 정보제공 활동 및 서비스 사후관리의 정도 고객을 이해하고 배려하는 정서적 태도 및 행동의 정도
	서비스 환경 품질	쾌적성 편리성 심미성	서비스 제공환경과 시설의 쾌적하고 청결한 정도 서비스 제공환경과 시설의 편리한 정도 서비스 환경과 온라인, 오프라인 시설의 아름답고 단정한 정도
	서비스 사회품질 (서비스 공공측면의 품질)	청렴성 공익성 안전성	업무처리의 투명성, 도덕성 및 공정성의 정도 해당 기관의 본질적인 역할이 공공의 이익에 도움이 되는정도 해당 기관의 서비스가 이용 안전에 대응하는 정도
만족요인	전반적 만족 (총체적인 만족도 평가)	절대적 만족 상대적 만족 감정적 만족	공공기관의 서비스를 이용하고 난 후의 전반적인 만족도 기관의 서비스에 대한 이용자의 기대대비 결과 및 투입대비 결과 만족도 공공기관 서비스를 이용한 후 느끼는 이용자의 감정적인 만족도
	요소 만족		서비스 상품, 서비스 전달, 서비스 환경 등 각각에 대한 전반적 평가
	사회적 책임 만족		서비스 제공기관의 사회적 책임 및 사회봉사 활동에 대한 만족도
성과요인	성과	신뢰 지지 국민행복 국가발전	공공기관의 서비스를 이용한 후 재이용 의향 공공기관의 서비스를 이용한 후 주변 사람들에게의 추천 의향 공공기관의 서비스가 국민의 삶의 질 향상에 기여하는 정도 공공기관의 서비스가 해당 영역 진흥 및 육성에 기여하는 정도

7. 조사 결과 요약

1. 국립중앙박물관 종합만족도 점수

구분	전체	전시만족도(80%)			프로그램만족도(20%)	
		내국인 방문객 (0.897)	외국인 방문객 (0.031)	내국인 단체 (0.072)	전시해설 이용객 (0.5)	홈페이지 이용객 (0.5)
만족도점수 (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
만족도점수 (2013년) * 5점 척도	83.1	82.0	87.5	83.5	97.8	78.8
GAP (2014 - 2013수정)	+4.7	+5.5	+0.2	+10.8	-0.8	+2.6

*2013년 만족도 점수는 2014년 점수와의 비교를 위해
5점척도->100점 만점 변환산식을 수정하여 적용한 점수임.

(수정 산식 $Y = \frac{\text{점수}-1}{\text{척도의 수}-1} \times 100$, $Y = 100$ 점 환산점수)

2. 전시만족도

구분		구성요소	점수	계
내국인 방문객 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	83.1	83.6
		상대적 만족	83.4	
		감정적 만족	84.5	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	81.1	82.0
		과정 만족	79.8	
		환경 만족	85.1	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	82.6	82.6
계				82.9
외국인 방문객 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	84.7	85.9
		상대적 만족	85.9	
		감정적 만족	87.3	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	80.0	82.9
		과정 만족	80.7	
		환경 만족	87.9	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	83.9	83.9
계				84.6
내국인 단체 만족도	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	90.5	90.3
		상대적 만족	88.9	
		감정적 만족	91.5	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	86.9	88.8
		과정 만족	87.3	
		환경 만족	92.1	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	92.2	92.2
계				90.2

2. 프로그램만족도

구분		구성요소	점수	계
전시해설 이용객	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	86.4	86.6
		상대적 만족	86.6	
		감정적 만족	86.8	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	85.2	86.3
		과정 만족	86.2	
		환경 만족	87.5	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	88.6	88.6
계				86.9
홈페이지 이용객	전반적 만족 (50%)	절대적 만족	74.9	75.5
		상대적 만족	76.1	
	요소 만족 (30%)	내용 만족	77.7	74.7
		과정 만족	75.2	
		환경 만족	71.2	
	사회적 만족 (20%)	사회적 책임 만족	79.6	79.6
계				76.1

2. 강약점 분석

가. 내국인 관람객

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다	88.3	혁신성	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	72.2
쾌적성	환경이 쾌적하다	87.9	지원성	전시 자료가 적절하게 비치돼 있다	74.9
편리성	편의시설 이용이 편리하다	87.6	공감성	고객 불만 전달 수단이 있다	75.2
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	85.2	전문성	내용이 이해하기 쉽다	75.3
공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	85.0	지원성	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다	76.8

나. 외국인 관람객

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다	90.5	편익성	전시물과 내용이 다양하다	69.3
편리성	편의시설 이용이 편리하다	89.1	공감성	고객 불만 전달 수단이 있다	74.5
쾌적성	환경이 쾌적하다	88.8	대응성	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다	75.0
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	87.3	지원성	전시 자료가 적절하게 비치돼 있다	75.2
심미성	전시장 배치가 적절하다	86.7	전문성	내용과 설명이 정확하다	75.3

다. 내국인 단체

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
쾌적성	환경이 쾌적하다	96.2	전문성	내용이 이해하기 쉽다	76.6
편리성	편의시설 이용이 편리하다	94.9	혁신성	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	82.0
공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	93.3	대응성	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다	83.3
안전성	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비돼 있다	93.0	지원성	관람 정보를 수집하기 쉽다	84.8
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다	92.8	공감성	고객 불만전달 수단이 있다	85.1

라. 전시해설 서비스

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여한다	89.3	공감성	고객 불만 전달 수단이 있다	79.9
심미성	담당자 용모가 친근하고 깔끔하다	88.4	혁신성	서비스 개선을 위해 노력한다	81.9
공감성	담당자 응대가 친절하다	87.7	지원성	자료가 적절하게 비치돼 있다	83.3
편익성	내용이 유용하다	87.3	대응성	고객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	84.7
청렴성	담당자는 책임을 가지고 업무를 진행한다	87.1	편리성	해설서비스에 접근이 편리하다	84.8

마. 홈페이지

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
전문성	콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)	84.5	편리성	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	65.4
전문성	콘텐츠가 전문적이다	80.9	편리성	검색이 편리하다	67.7
공익성	올바른 문화 인식 향상에 기여한다	80.5	혁신성	콘텐츠가 참신하다	69.4
편의성	콘텐츠가 유용하다	78.6	쾌적성	전반적인 디자인이 마음에 든다	72.3
안전성	개인정보보호를 위한 제도가 마련되어 있다	77.0	공감성	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다	72.5

바. 교육 프로그램

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
안전성1	교육 시설이 안전하다	94.9	편익성3	교육 시간이 적절하다	79.9
전문성1	강사가 전문적이다	93.5	편익성2	교육 내용을 이해하기 쉽다	87.8
청렴성1	교육 운영 담당자 및 강사의 책임 의식이 높다	93.4	대응성1	강사의 교육 준비가 충실하다	88.1
쾌적성1	교육 환경이 쾌적하다	93.2	혁신성1	다양한 실습 기회 제공을 위해 노력한다	88.4
편리성2	편의시설 이용이 편리하다	92.5	지원성1	실습 기회가 적절하다	88.8

2장

내국인 관람객 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

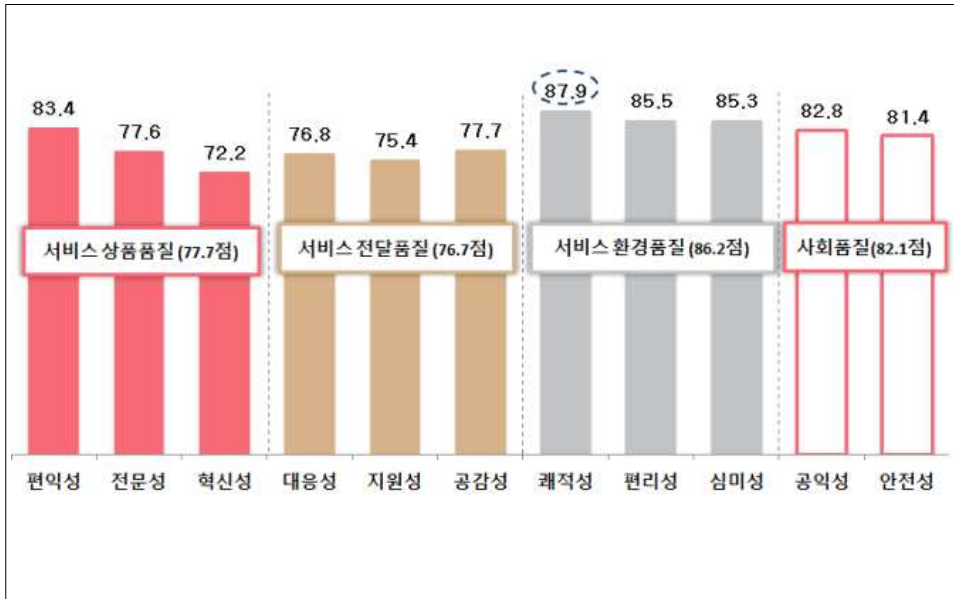
- 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 82.9점임.
- 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI 전체를 구성하는 만족지수 중 '전반적 만족'이 83.6점으로 가장 높고, '요소 만족'이 82.0점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질지수에서는 '환경 품질'(86.2점)이 가장 높고, '전달 품질'(76.7점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과지수에서는 '기관 성과'(87.7점)가 '사회 성과'(85.5점) 대비 다소 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

2. 선행품질요인 PCSI

- 만족 요인에 영향을 주는 선행 품질 요인은 '쾌적성'(87.9점)이 가장 높게 나타났으며, '혁신성'(72.2점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.

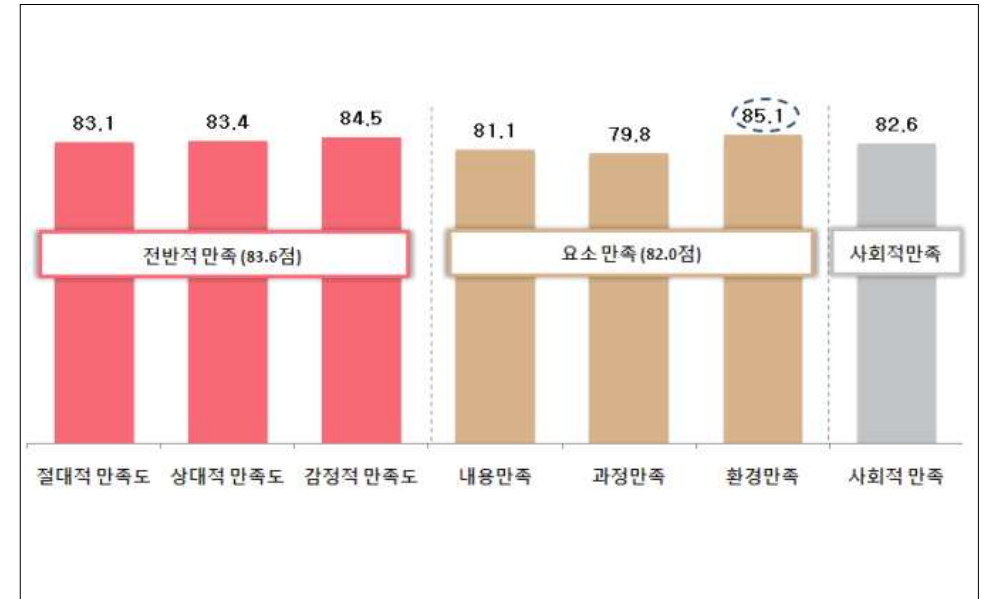


(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다	88.3	혁신성	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	72.2
쾌적성	환경이 쾌적하다	87.9	지원성	전시 자료가 적절하게 비치돼 있다	74.9
편리성	편의시설 이용이 편리하다	87.6	공감성	고객 불만 전달 수단이 있다	75.2
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	85.2	전문성	내용이 이해하기 쉽다	75.3
공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	85.0	지원성	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다	76.8

3. 만족 요인 PCSI

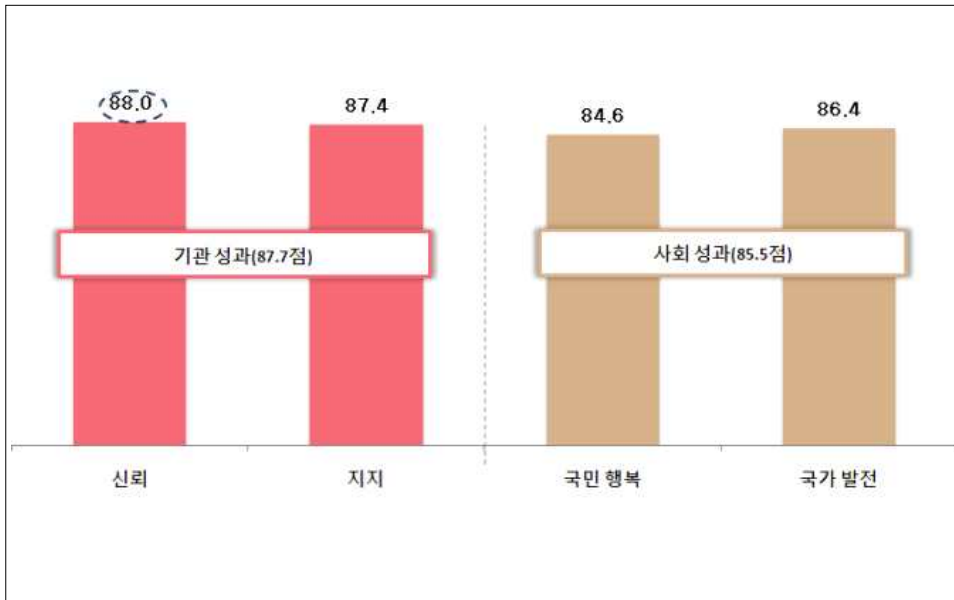
- 품질 요인에 영향을 받은 만족 요인은 '환경 만족'(85.1점)이 가장 높게 나타났으며, '과정 만족'(79.8점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

4. 성과 요인 PCSI

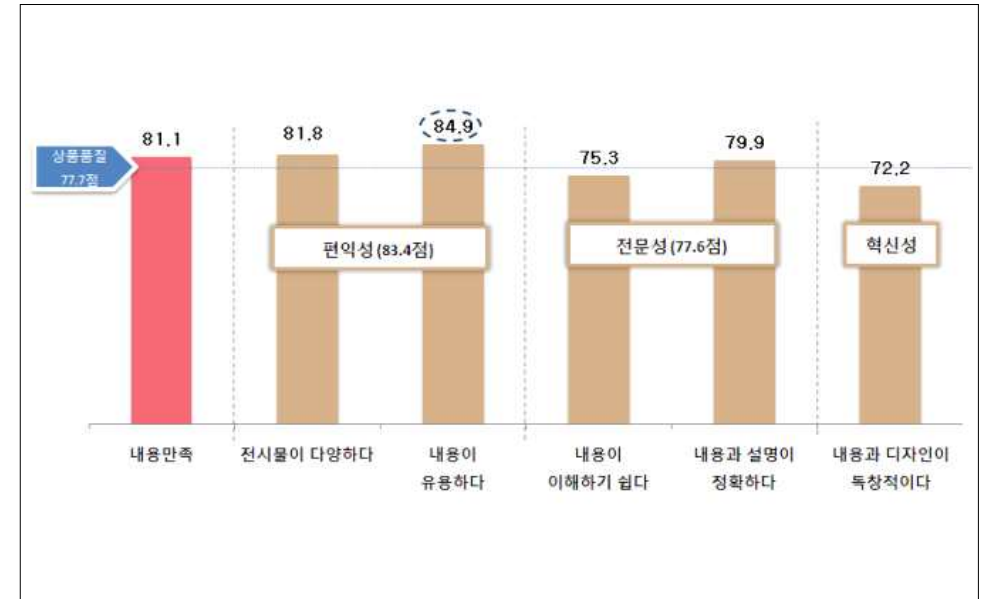
- 국립중앙박물관 내국인 관람객의 만족 요인에 '기관 성과'(87.7점)가 '사회 성과'(85.5점)보다 더 영향을 받는다고 평가함.
- 만족 요인에 영향을 받은 성과 요인은 '신뢰'(88.0점)가 가장 높게 나타났으며, '국민 행복'(84.6점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 81.1점임.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는, '내용의 유용성'이 84.9점으로 가장 높게 나타났으며, '내용과 디자인의 독창성'이 72.2점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

▷ '내용만족'에 대해.

- 거주지역별로 '비수도권'에서 상대적으로 높게 나타남.

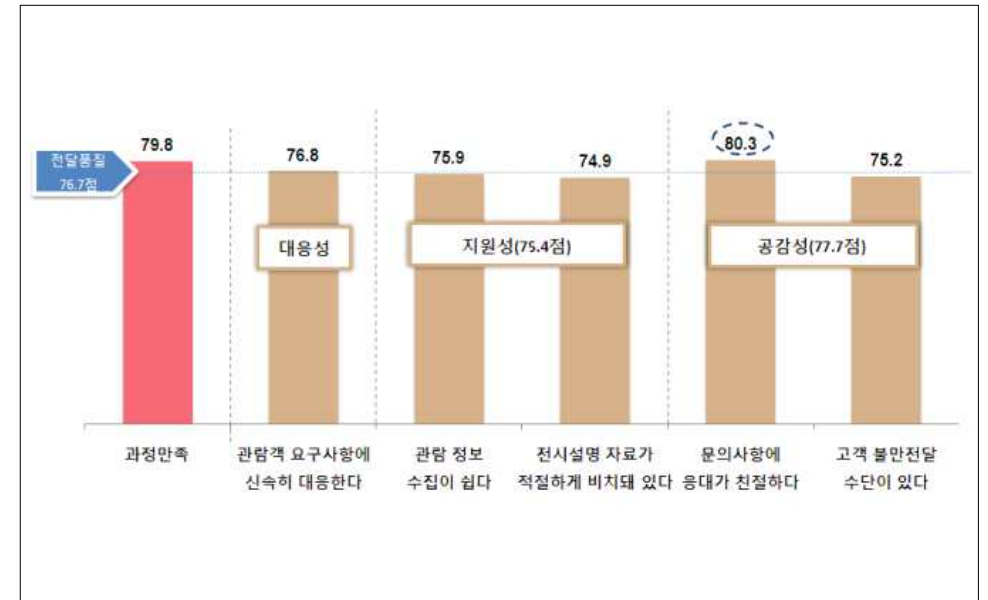
[세부 품질 항목 - 서비스 상품 품질]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

	사례수	내용만족	전시물이 다양하다	내용이 유용하다	내용이 이해하기 쉽다	내용과 설명이 정확하다	내용과 디자인이 독창적이다
	전체 (804)	81.1	81.8	84.9	75.3	79.9	72.2
연령	만19세~29세 (202)	78.2	77.4	82.3	70.4	75.0	64.9
	30대(만30~39세) (229)	81.4	83.6	86.1	75.5	80.3	73.8
	40대(만40~49세) (325)	82.3	83.2	85.4	77.6	82.5	74.7
	50대 이상 (48)	84.0	83.3	86.8	79.5	81.2	77.1
성별	남자 (220)	81.7	81.3	84.5	73.6	78.9	73.0
	여자 (582)	80.8	82.0	85.1	75.9	80.2	71.8
동반방문객	가족 (468)	81.6	83.2	85.6	76.1	81.1	73.6
	친구/동료 (246)	80.8	80.9	83.9	74.3	78.8	70.4
	혼자 (60)	78.3	76.1	83.9	74.4	76.7	69.2
	단체관람 (70)	82.6	80.7	84.5	76.6	80.2	73.6
거주지역	서울/수도권 (693)	80.6	81.3	84.5	74.8	79.6	71.3
	비수도권 (107)	84.4	84.7	87.5	78.7	81.5	77.6
방문목적	가족/친구와여가 (423)	80.8	82.2	84.8	73.8	79.6	71.6
	지식/정보획득 (212)	80.6	80.6	84.0	76.1	79.4	72.5
	단체관람 (70)	82.6	80.7	84.5	76.6	80.2	73.6
	숙제/과제 (67)	83.3	85.1	87.8	78.9	81.3	74.4
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	80.9	81.6	85.2	74.1	78.3	73.0
	저빈도방문 (2~3회) (315)	81.3	82.2	85.1	75.7	81.0	71.9
	고빈도방문 (4회~) (233)	80.9	81.4	84.1	75.8	79.7	71.1
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	80.1	81.3	84.6	74.2	78.5	72.0
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	80.9	81.5	85.3	76.4	80.4	72.9
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	82.1	82.3	84.9	75.5	81.0	71.6

6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질요인의 전반적 만족도인 '과정만족'은 79.8점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는, '문의사항 응대 친절성'이 80.3점으로 가장 높게 나타났으며, '설명자료 비치 적절성'이 74.9점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

▷ '과정만족'에 대해.

- 연령별로 '50대 이상', 거주지역별로 '비수도권'에서 상대적으로 높게 나타남.

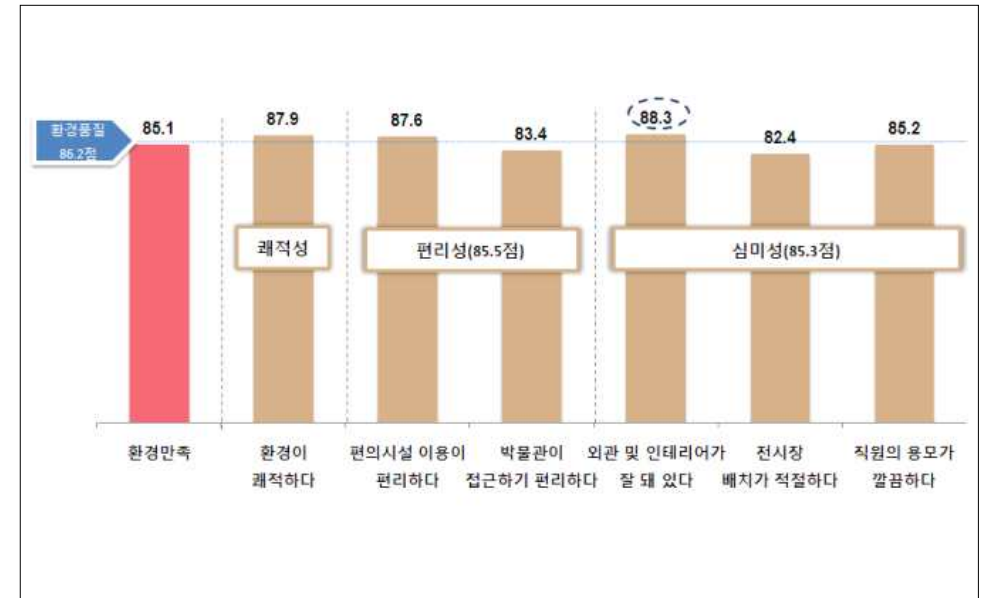
[세부 품질 항목 - 서비스 전달 품질]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

	사례수	과정만족	관람객 요구사항에 신속히 대응한다	관람정보 수집이 쉽다	전시설명 자료가 적절하게 비치돼있다	문의사항에 응대가 친절하다	고객 불만전달 수단이 있다
전체	(804)	79.8	76.8	75.9	74.9	80.3	75.2
연령	만19세~29세 (202)	77.6	74.1	74.4	71.6	79.1	72.3
	30대(만30~39세) (229)	81.0	78.0	75.6	75.5	81.2	76.0
	40대(만40~49세) (325)	79.7	77.4	76.8	76.3	80.2	75.7
	50대 이상 (48)	83.7	79.4	77.4	76.0	81.2	79.7
성별	남자 (220)	81.3	78.6	75.7	75.1	82.9	77.8
	여자 (582)	79.2	76.2	75.9	74.8	79.3	74.2
동반방문객	가족 (468)	80.4	77.8	76.4	75.3	80.7	75.4
	친구/동료 (246)	79.3	76.0	75.5	74.8	79.9	75.7
	혼자 (60)	79.2	75.7	75.3	71.1	79.2	76.7
	단체관람 (70)	78.8	73.6	74.8	76.7	78.8	71.4
거주지역	서울/수도권 (693)	79.2	76.1	75.5	74.3	79.3	74.4
	비수도권 (107)	83.1	81.6	78.1	78.4	86.3	79.6
방문목적	가족/친구와여가 (423)	79.7	77.5	75.7	73.3	80.2	75.3
	지식/정보획득 (212)	79.7	75.9	76.1	76.4	80.6	76.1
	단체관람 (70)	78.8	73.6	74.8	76.7	78.8	71.4
	숙제/과제 (67)	81.5	80.0	79.2	78.5	81.8	74.8
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	80.2	78.6	75.5	74.0	82.3	76.3
	저빈도방문 (2~3회) (315)	80.2	76.8	76.7	76.0	80.7	75.2
	고빈도방문 (4회~) (233)	78.7	74.9	75.2	73.7	77.8	73.9
	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	79.4	75.9	75.6	74.1	79.8	74.8
연간 박물관 이용 빈도	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	80.9	78.4	76.3	75.2	81.3	77.0
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	79.3	76.2	76.0	75.6	79.9	74.0

7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질요인의 전반적 만족도인 '환경만족'은 85.1점임.
- 서비스 환경 품질의 세부 요인 중에서는, '외관 및 인테리어 심미성'이 88.3점으로 가장 높게 나타났으며, '전시장 배치의 적절성'이 82.4점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

▷ '환경만족'에 대해.

- 전 영역에서 고르게 나타남.

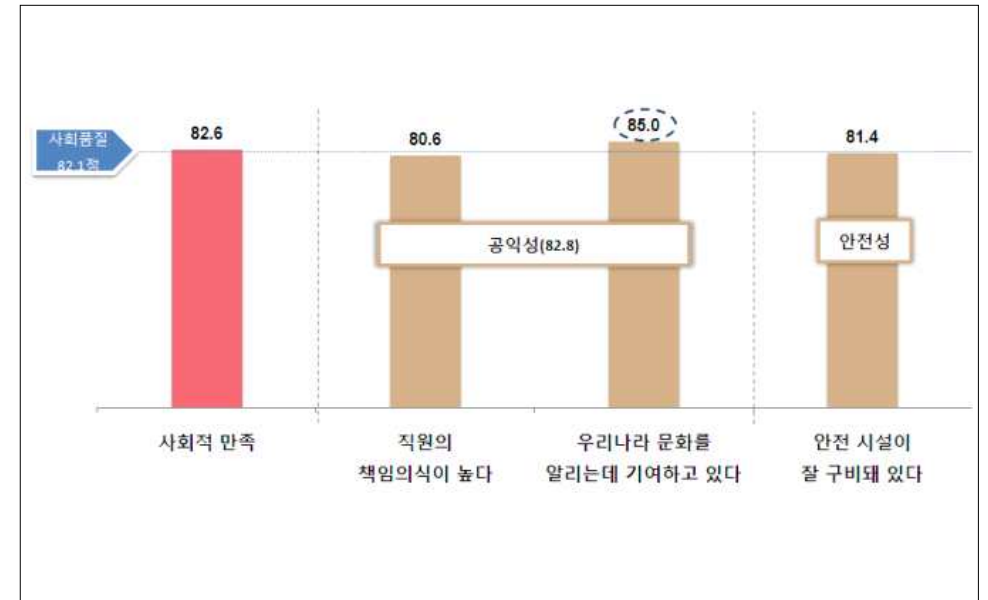
[세부 품질 항목 - 서비스 환경 품질]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

	사례수	환경만족	환경이 쾌적하다	편의시설 이용이 편리하다	박물관이 접근하기 편리하다	외관 및 인테리어가 잘되어 있다	전시장 배치가 적절하다	직원의 응모가 깔끔하다
	전체 (804)	85.1	87.9	87.6	83.4	88.3	82.4	85.2
연령	만19세~29세 (202)	85.0	89.4	88.2	79.9	88.7	79.1	85.1
	30대(만30~39세) (229)	84.9	87.9	87.5	84.7	89.1	83.3	85.0
	40대(만40~49세) (325)	85.3	86.9	87.3	84.6	87.6	83.5	85.4
	50대 이상 (48)	84.4	88.2	88.5	84.0	87.2	84.0	84.7
성별	남자 (220)	85.6	87.9	87.7	83.1	87.8	82.4	86.3
	여자 (582)	84.8	87.9	87.6	83.5	88.4	82.4	84.7
동반방문객	가족 (468)	84.8	87.0	87.4	84.2	87.8	83.1	85.0
	친구/동료 (246)	85.4	88.6	87.6	82.2	88.5	82.0	84.8
	혼자 (60)	83.9	86.4	86.1	78.1	87.2	79.7	85.0
	단체관람 (70)	86.2	89.8	90.2	84.3	89.8	82.4	86.4
거주지역	서울/수도권 (693)	84.7	87.5	87.2	83.0	87.9	81.8	84.5
	비수도권 (107)	87.4	90.3	90.7	85.8	90.6	86.1	89.3
방문목적	가족/친구와여가 (423)	85.2	87.4	87.2	84.6	88.6	82.3	84.8
	지식/정보획득 (212)	84.4	87.0	86.8	81.3	86.9	82.4	85.1
	단체관람 (70)	86.2	89.8	90.2	84.3	89.8	82.4	86.4
	숙제/과제 (67)	86.3	88.9	88.6	81.8	86.9	83.3	87.3
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	84.8	88.7	86.9	84.0	88.8	82.5	85.7
	저빈도방문 (2~3회) (315)	85.6	88.1	87.7	82.3	88.8	82.6	85.2
	고빈도방문 (4회~) (233)	84.6	86.7	88.1	84.1	86.8	81.8	84.7
	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	83.7	86.4	85.9	82.3	88.0	81.5	84.8
연간 박물관 이용 빈도	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	85.9	89.1	88.9	84.7	89.0	83.1	85.4
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	85.5	87.5	88.1	83.3	87.8	82.2	85.4

8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 82.6점임.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인 중에서는, '한국문화 전파 기여도'가 85.0점으로 가장 높게 나타났으며, '직원의 책임의식'이 80.6점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

▷ '사회적 만족'에 대해.

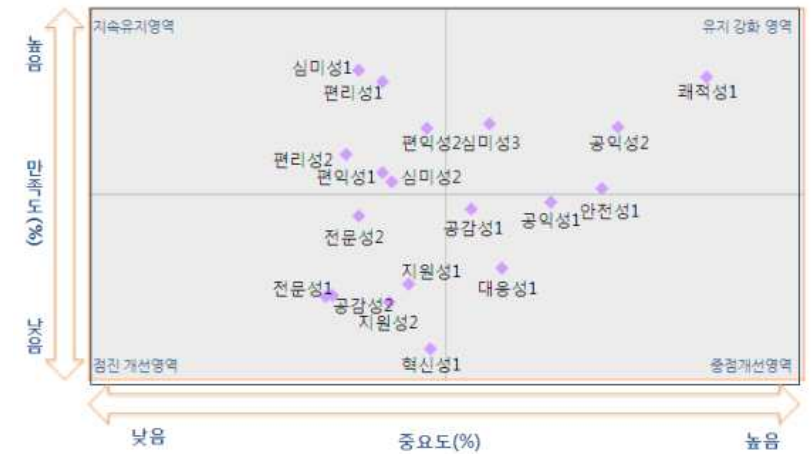
- 전 영역에서 고르게 나타남.

[세부 품질 항목 - 서비스 사회 품질]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

	사례수	사회적만족	직원의 책임의식이 높다	우리나라문화를 알리는데 기여하고 있다	안전시설이 잘 구비돼 있다
전체 (804)		82.6	80.6	85.0	81.4
연령	만19세~29세 (202)	82.0	80.3	83.7	80.1
	30대(만30~39세) (229)	81.7	80.3	84.9	80.6
	40대(만40~49세) (325)	83.3	81.0	85.6	82.4
	50대 이상 (48)	83.7	81.2	86.1	84.0
성별	남자 (220)	84.2	82.3	85.0	83.6
	여자 (582)	81.9	80.0	84.9	80.6
동반방문객	가족 (468)	82.7	80.4	85.4	81.4
	친구/동료 (246)	82.0	80.3	84.6	81.2
	혼자 (60)	81.7	79.7	83.1	80.2
	단체관람 (70)	84.0	82.9	85.0	83.6
거주지역	서울/수도권 (693)	82.1	79.9	84.4	80.9
	비수도권 (107)	85.0	85.2	88.2	84.6
방문목적	가족/친구와여가 (423)	82.5	80.3	85.1	81.9
	지식/정보획득 (212)	82.2	79.8	84.4	79.9
	단체관람 (70)	84.0	82.9	85.0	83.6
	숙제/과제 (67)	83.8	83.6	86.1	82.8
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	82.0	81.1	84.2	80.3
	저빈도방문 (2~3회) (315)	82.7	80.9	85.2	82.1
	고빈도방문 (4회~) (233)	82.6	79.7	85.4	81.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	81.2	80.3	84.3	80.3
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	82.7	81.0	85.0	81.5
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	83.7	80.8	85.7	82.3

9. 박물관 개선방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	쾌적성1	환경이 쾌적하다
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다
	공익성2	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다
지속 유지영역	편익성1	전시물과 내용이 다양하다
	편익성2	내용이 유용하다
	편리성1	편의시설 이용이 편리하다
	편리성2	박물관의 위치가 접근하기 편리하다
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다
	심미성2	전시장 배치가 적절하다
점진 개선영역	전문성1	내용이 이해하기 쉽다
	전문성2	내용과 설명이 정확하다
	혁신성1	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다
	지원성2	전시 자료가 적절하게 비치돼 있다
중점 개선 영역	대응성1	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다
	공감성1	문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다
	공익성1	직원들의 책임 의식이 높다

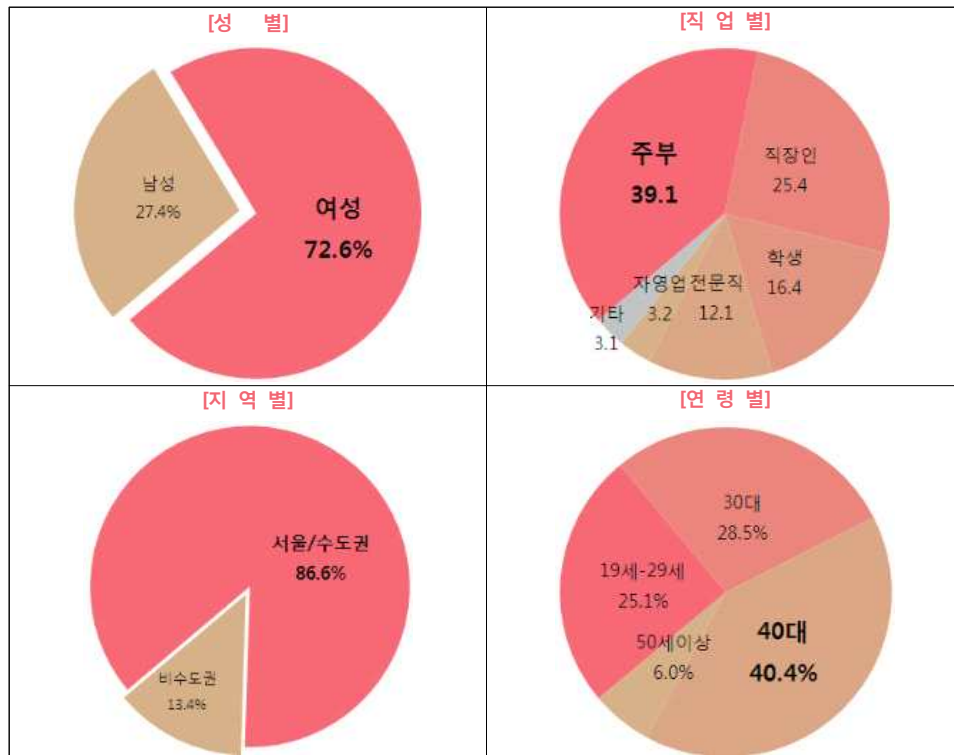
※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절. 관람객 배경 정보

0. 인구통계적 특성

- 성별로는 '여성'이 72.6%로 '남성'(27.4%)보다 높게 나타남
- 직업별로는 '주부'가 39.1%로 가장 높게 나타났으며, '직장인'(25.4%), '학생'(16.4%), '전문직'(12.1%) 순으로 높게 나타남.
- 지역별로는 '서울/수도권'에 거주하는 관람객이 86.6%임.
- 연령별로는 '40대'가 40.4%로 가장 높게 나타났으며, '30대'(28.5%), '19세~29세'(25.1%), '50대 이상'(6.0%) 순으로 높게 나타남.

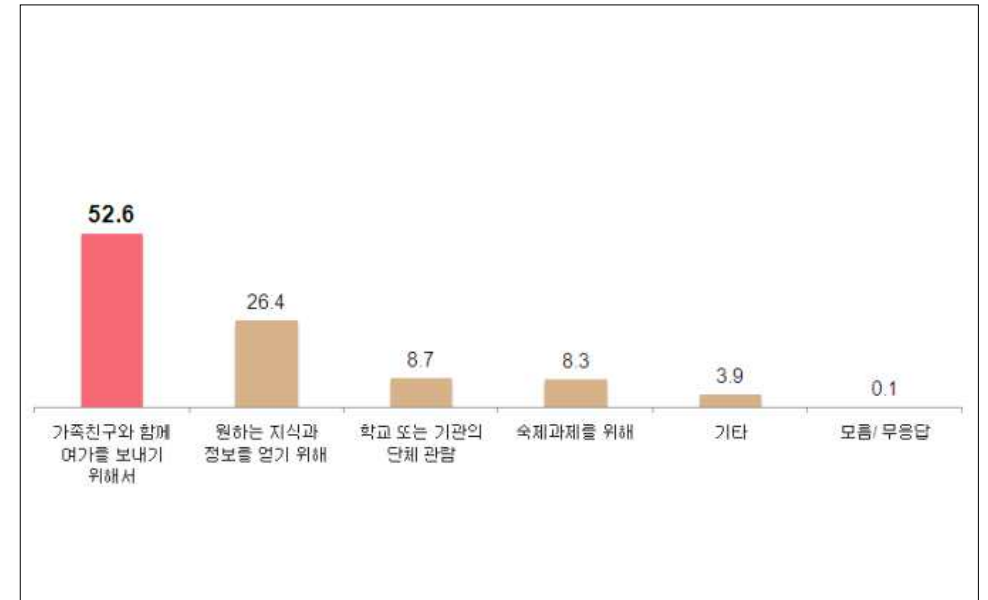


(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

1. 국립중앙박물관 방문 목적

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

- 국립중앙박물관 방문객의 52.6%는 '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서' 방문하는 것으로 나타남.
- '원하는 지식과 정보를 얻기 위해' 방문하는 방문객은 26.4%로 전체의 1/4임.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

▷ '가족친구와 함께 여가를 보내기 위해서'라는 응답은,

- 연령별로는 '19세~29세'가, 성별로는 '남성'이, 동반 방문객별로는 '가족', '친구/동료'가, 거주 지역별로는 '비수도권'이, 중앙박물관 방문 빈도별로는 '첫 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '연 1회 이하'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '원하는 지식과 정보를 얻기 위해'라는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '혼자'가, 중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서, 연간 박물관 이용 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 목적]

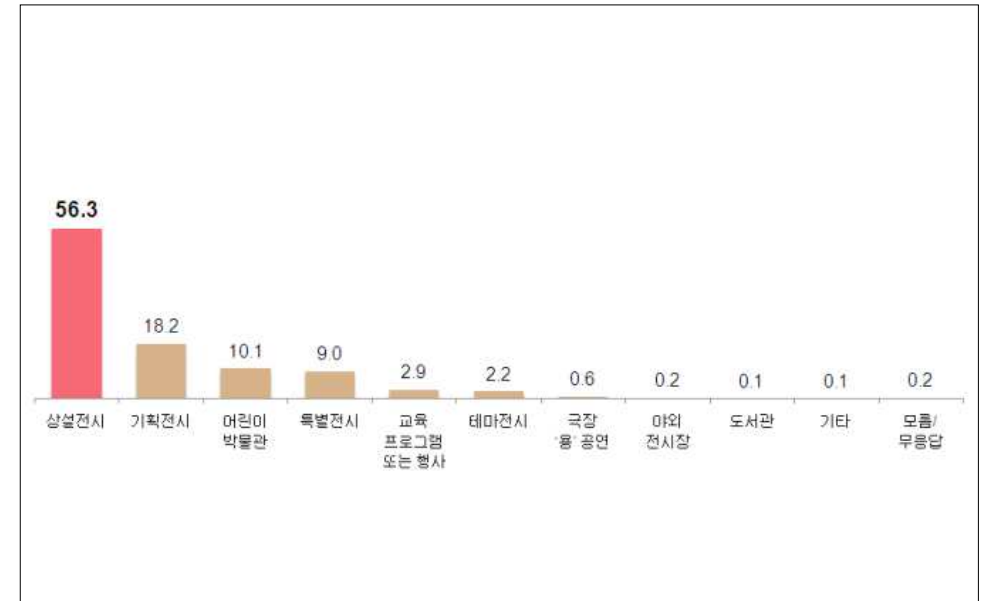
(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

		사례수	가족친구와 함께 여가	자식과 정보를 얻기 위해	단체 관람	숙제/ 과제를 위해	기타
	전체	(804)	52.6	26.4	8.7	8.3	3.9
연령	만19세~29세	(202)	62.9	21.8	7.9	3.0	4.5
	30대(만30~39세)	(229)	55.5	26.2	7.0	7.0	4.4
	40대(만40~49세)	(325)	45.2	28.3	10.2	13.8	2.5
	50대 이상	(48)	45.8	33.3	10.4	0.0	8.3
성별	남자	(220)	62.7	20.0	7.7	6.4	3.2
	여자	(582)	48.6	28.9	9.1	9.1	4.1
동반방문객	가족	(468)	58.3	24.4	1.1	12.8	3.2
	친구/동료	(246)	64.2	26.0	0.8	4.9	4.1
	혼자	(60)	8.3	78.3	0.0	0.0	13.3
	단체관람	(70)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
거주지역	서울/수도권	(693)	50.9	27.6	8.4	8.8	4.2
	비수도권	(107)	62.6	18.7	11.2	5.6	1.9
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	(244)	61.9	19.7	7.8	7.0	3.7
	저빈도방문 (2~3회)	(315)	54.3	24.8	7.3	8.6	4.8
	고빈도방문 (4회~)	(233)	41.6	34.8	12.0	9.0	2.6
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(223)	59.2	20.2	8.5	7.6	4.0
	저빈도 방문 (연 2~3회)	(277)	56.0	24.5	6.1	10.1	3.2
	고빈도 방문 (연 4회~)	(287)	43.6	33.8	11.8	7.3	3.5

2. 방문 계획 전시 프로그램

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

- 국립중앙박물관 방문객의 56.3%는 '상설전시'를 관람하기 위해 방문하였으며, 그 외에 '기획전시'(18.2%), '어린이박물관'(10.1%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

▷ '상설전시'라는 응답은,

- 연령별로는 '19세~29세'가, 성별로는 '남성'이, 동반 방문객별로는 '단체 관람'에서, 거주 지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서, 중앙박물관 방문 빈도별로는 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문 계획 전시 프로그램]

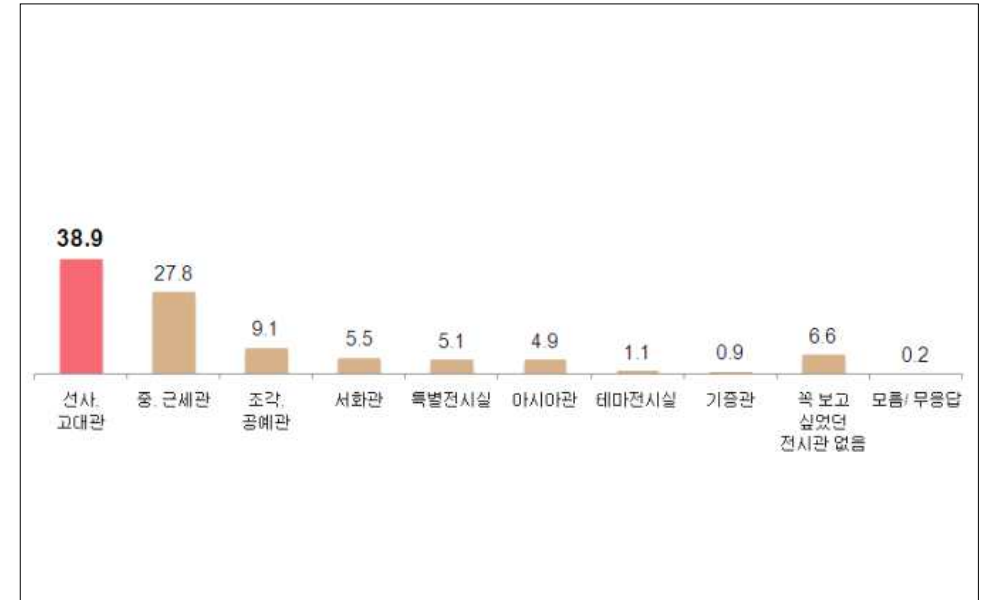
(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

	사례수	상설 전시	기획 전시	어린이 박물관	특별 전시	교육/행사	테마 전시	극장 '용'	야외 전시장	도서관	기타
전체	(804)	56.3	18.2	10.1	9.0	2.9	2.2	0.6	0.2	0.1	0.1
연령	만19세~29세	(202)	61.9	22.3	1.5	9.9	2.0	2.5	0.0	0.0	0.0
	30대(만30~39세)	(229)	52.4	16.6	13.5	8.3	2.6	3.5	1.3	0.9	0.0
	40대(만40~49세)	(325)	57.2	15.7	13.2	7.7	3.7	1.5	0.6	0.0	0.3
	50대 이상	(48)	45.8	25.0	8.3	16.7	2.1	0.0	0.0	0.0	2.1
성별	남자	(220)	64.5	14.5	6.8	9.5	1.4	2.7	0.0	0.5	0.0
	여자	(582)	53.4	19.6	11.3	8.4	3.4	2.1	0.9	0.2	0.2
동반방문객	가족	(468)	55.8	15.2	15.0	7.9	2.6	1.7	1.1	0.4	0.2
	친구/동료	(246)	53.7	23.2	5.7	11.0	4.1	2.4	0.0	0.0	0.0
	혼자	(60)	53.3	26.7	0.0	10.0	5.0	5.0	0.0	0.0	0.0
	단체관람	(70)	67.1	14.3	5.7	7.1	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0
거주지역	서울/수도권	(693)	55.8	17.7	10.5	8.9	3.2	2.2	0.7	0.3	0.1
	비수도권	(107)	60.7	20.6	7.5	7.5	0.9	2.8	0.0	0.0	0.0
방문목적	가족/친구와여가	(423)	57.4	17.3	11.3	9.2	0.7	2.6	0.7	0.5	0.2
	지식/정보획득	(212)	50.5	20.8	9.0	9.9	6.1	2.4	0.9	0.0	0.5
	단체관람	(70)	67.1	14.3	5.7	7.1	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0
	숙제/과제	(67)	64.2	10.4	11.9	4.5	7.5	1.5	0.0	0.0	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	(244)	63.1	16.8	11.9	4.5	1.6	2.0	0.0	0.0	0.0
	저빈도방문 (2~3회)	(315)	55.2	19.4	8.6	9.8	2.5	2.2	0.6	0.3	0.3
	고빈도방문 (4회~)	(233)	51.9	17.2	10.3	11.6	4.7	2.6	1.3	0.4	0.0
	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(223)	57.0	22.0	11.2	4.9	2.2	0.9	0.4	0.0	0.4
연간 박물관 이용 빈도	저빈도 방문 (연 2~3회)	(277)	58.5	16.2	9.0	10.8	2.2	2.9	0.0	0.4	0.0
	고빈도 방문 (연 4회~)	(287)	53.0	17.8	10.5	10.1	3.8	2.8	1.4	0.3	0.0

3. 방문 계획 상설 전시

문) 상설전시 중 꼭 보고 싶었던 전시관이 있으셨다면 어디셨나요?

- 상설전시 중 가장 많은 방문 계획이 있던 전시관은 '선사,고대관'(38.9%)이며, '중/근세관'이 27.8%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: '상설전시' 관람을 계획한 내국인 관람객, n=453, 단위: %)

▷ '선사,고대관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '40대 이상'이, 동반 방문객별로는 '가족'이, 거주지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서, 중앙박물관 방문 빈도별로는 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '중,근세관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '30대'가, 동반 방문객별로는 '가족'에서, 방문 목적별로는 '지식/정보획득'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문 계획 상설 전시]

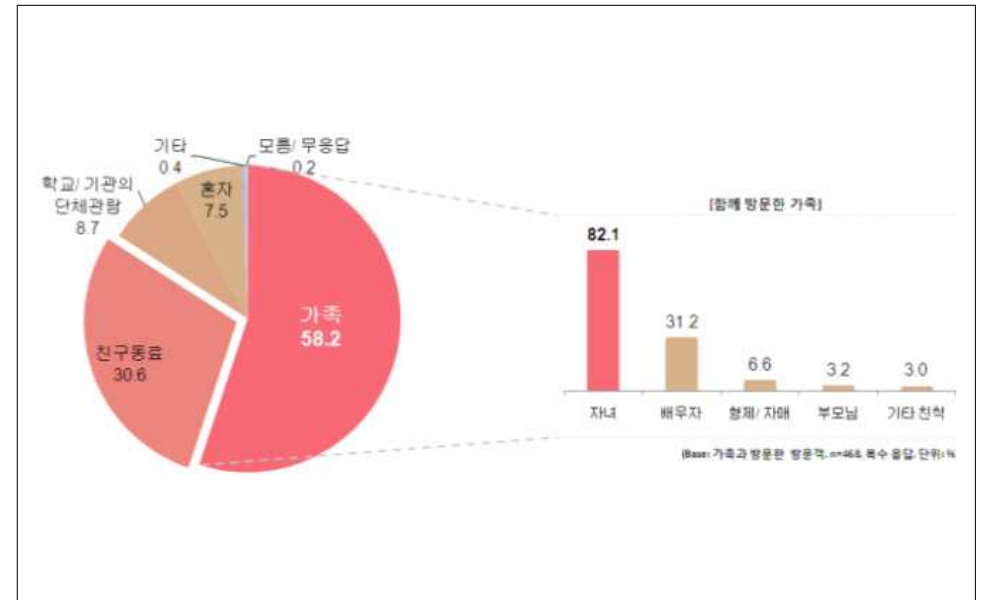
(Base: '상설전시' 관람을 계획한 내국인 관람객, n=453, 단위: %)

		사례수	선사, 고대관	중, 근세관	조각, 공예관	서화관	특별 전시실	아시아 관	테마 전시실	기증관	없음
	전체	(453)	38.9	27.8	9.1	5.5	5.1	4.9	1.1	0.9	6.6
연령	만19세~29세	(125)	24.0	23.2	14.4	6.4	4.8	8.0	2.4	1.6	15.2
	30대(만30~39세)	(120)	40.8	35.0	7.5	3.3	3.3	3.3	0.8	0.0	5.8
	40대(만40~49세)	(186)	46.8	26.9	7.0	5.4	5.4	4.3	0.5	1.1	2.2
	50대 이상	(22)	45.5	22.7	4.5	13.6	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(142)	35.2	29.6	10.6	4.9	4.9	7.0	0.7	1.4	5.6
	여자	(311)	40.5	27.0	8.4	5.8	5.1	3.9	1.3	0.6	7.1
동반방문객	가족	(261)	43.7	32.2	6.9	5.0	4.2	3.1	0.4	0.8	3.4
	친구/동료	(132)	32.6	25.0	6.8	6.1	6.1	6.1	3.0	1.5	12.9
	혼자	(32)	34.4	15.6	18.8	6.3	9.4	9.4	0.0	0.0	6.3
	단체관람	(47)	34.0	21.3	17.0	8.5	4.3	10.6	0.0	0.0	4.3
거주지역	서울/수도권	(387)	38.0	26.6	10.1	4.9	5.7	5.2	1.3	1.0	7.0
	비수도권	(65)	44.6	33.8	3.1	9.2	1.5	3.1	0.0	0.0	4.6
방문목적	가족/친구와여가	(243)	38.7	25.9	8.2	7.0	5.8	3.3	1.2	1.6	7.8
	지식/정보획득	(107)	36.4	35.5	8.4	1.9	4.7	6.5	1.9	0.0	4.7
	단체관람	(47)	34.0	21.3	17.0	8.5	4.3	10.6	0.0	0.0	4.3
	숙제/과제	(43)	48.8	25.6	9.3	2.3	4.7	4.7	0.0	0.0	4.7
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	(154)	44.2	23.4	8.4	3.9	4.5	5.2	1.3	0.6	7.8
	저빈도방문 (2~3회)	(174)	36.2	29.3	9.8	6.3	2.3	5.7	0.6	1.7	8.0
	고빈도방문 (4회~)	(121)	34.7	32.2	9.1	6.6	9.1	3.3	1.7	0.0	3.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(127)	37.0	30.7	8.7	6.3	1.6	6.3	1.6	0.8	7.1
	저빈도 방문 (연 2~3회)	(162)	38.9	30.2	9.9	5.6	4.3	4.3	0.6	0.6	4.9
	고빈도 방문 (연 4회~)	(152)	39.5	23.0	8.6	4.6	9.2	4.6	1.3	1.3	7.9

4. 동반 방문객

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

- 국립중앙박물관 방문객의 58.2%는 '가족과 함께 방문'했으며, 가족 방문객 중 82.1%는 '자녀'와, 31.2%는 배우자와 함께 방문함.
- '친구/동료'와 함께 방문한 방문객은 전체의 30.6%이며, '단체관람'은 8.7%임.



(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

▷ '가족'이라는 응답은,

- 연령별로는 '30대~40대'가, 성별로는 '여성'이, 방문 목적별로는 '여가'와 '과제'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '연 3회 이하 저빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '친구·동료'라는 응답은,

- 연령별로는 '19세~29세'가, 성별로는 '남성'이, 방문 목적별로는 '여가'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '저빈도 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '거의 방문하지 않음'에서 상대적으로 높게 나타남.

[동반 방문객]

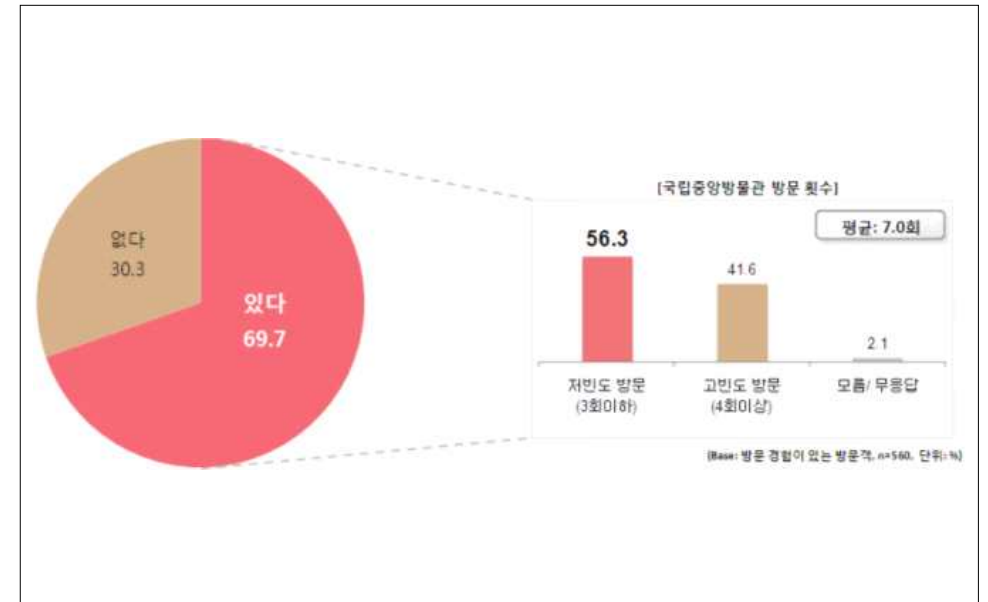
(Base: 내국인 관람객, n=804, 복수 응답, 단위: %)

	사례수	가족	(동반 가족)					친구/동료	단체 관람	혼자	기타
			자녀	배우자	형제/자매	부모님	기타				
전체	(804)	58.2	82.1	31.2	6.6	3.2	3.0	30.6	8.7	7.5	0.4
연령	만19세~29세 (202)	13.9	10.7	17.9	39.3	32.1	10.7	65.3	7.9	13.9	0.0
	30대(만30~39세) (229)	68.6	79.0	35.7	5.1	3.2	2.5	21.4	7.0	7.4	0.4
	40대(만40~49세) (325)	79.7	93.1	30.5	3.5	0.4	2.3	16.6	10.2	1.5	0.3
	50대 이상 (48)	50.0	66.7	25.0	12.5	0.0	4.2	22.9	10.4	20.8	2.1
성별	남자 (220)	47.3	81.7	62.5	1.0	1.0	0.0	35.0	7.7	10.0	0.9
	여자 (582)	62.4	82.4	22.3	8.0	3.9	3.9	28.9	9.1	6.5	0.2
동반방문객	가족 (468)	100.0	82.1	31.2	6.6	3.2	3.0	7.9	1.1	0.0	0.2
	친구/동료 (246)	15.0	86.5	10.8	5.4	0.0	2.7	100.0	0.8	0.0	0.0
	혼자 (60)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	단체관람 (70)	7.1	82.3	29.4	6.5	3.2	3.2	2.9	100.0	0.0	0.0
거주지역	서울/수도권 (693)	58.0	81.3	43.8	6.3	3.1	1.6	31.6	8.4	7.4	0.4
	비수도권 (107)	59.8	78.0	36.6	8.1	4.8	2.2	22.4	11.2	8.4	0.0
방문목적	가족/친구와여가 (423)	64.5	87.7	22.8	5.3	0.9	1.8	37.4	0.0	1.2	0.0
	지식/정보획득 (212)	53.8	100.0	0.0	0.0	0.0	20.0	30.2	0.0	22.2	0.9
	단체관람 (70)	7.1	96.7	25.0	5.0	1.7	1.7	2.9	100.0	0.0	0.0
	숙제/과제 (67)	89.6	78.2	34.5	9.9	3.5	3.5	17.9	0.0	0.0	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	58.2	81.7	30.3	5.1	3.4	3.4	30.7	7.8	5.7	0.0
	저빈도방문 (2~3회) (315)	55.6	85.7	27.9	4.8	2.7	2.0	34.3	7.3	6.7	0.6
	고빈도방문 (4회~) (233)	63.1	78.9	35.8	7.3	4.9	4.1	24.5	12.0	9.9	0.4
	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	55.2	76.7	30.1	8.0	3.4	4.0	34.5	8.5	6.3	0.4
연간 박물관 이용 빈도	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	63.5	90.1	29.0	3.7	1.9	1.2	28.9	6.1	5.4	0.0
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	56.4	90.1	29.0	3.7	1.9	1.2	28.9	11.8	9.4	0.7

5. 국립중앙박물관 방문 경험

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

- 국립중앙박물관 방문객의 69.7%는 이전에 방문 경험이 있는 방문객이었으며, 방문 경험 방문객 중 '3회 이하의 저빈도 방문객'은 56.3%, '4회 이상 방문'한 방문객은 41.6%임.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

▷ '방문 경험이 있다'는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 동반 방문객별로는 '혼자'가, 방문 목적별로는 '지식,정보획득', '과제'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 경험]

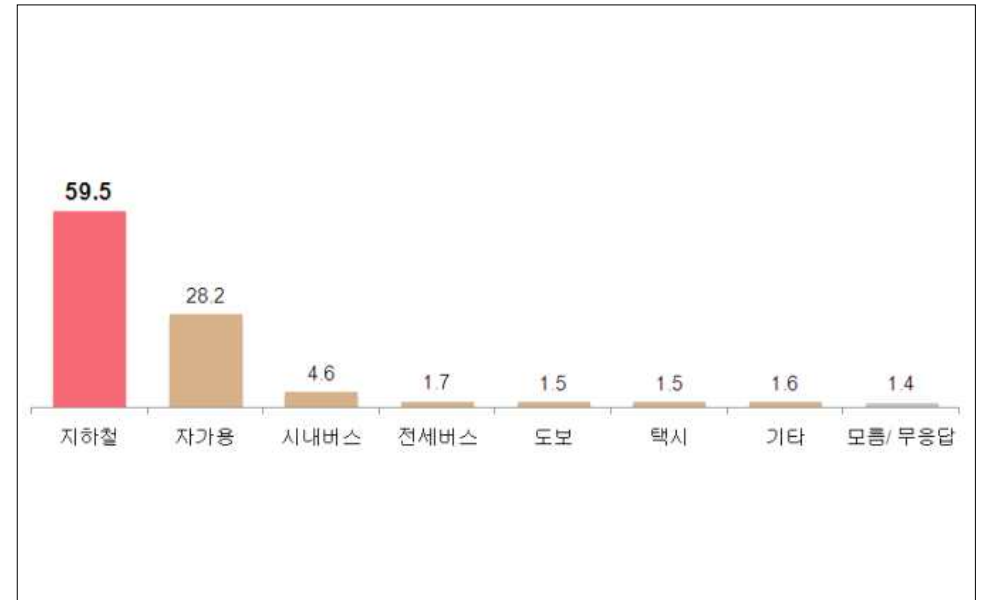
(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: 점)

		사례수	있다	(방문 횟수)		없다
				3회 이하	4회 이상	
전체		(804)	69.7	56.3	41.6	30.3
연령	만19세~29세	(202)	59.9	75.2	24.0	40.1
	30대(만30~39세)	(229)	66.8	60.8	35.9	33.2
	40대(만40~49세)	(325)	77.5	46.4	51.2	22.5
	50대 이상	(48)	70.8	41.2	58.8	29.2
성별	남자	(220)	62.3	67.9	29.9	37.7
	여자	(582)	72.3	52.5	45.4	27.7
동반방문객	가족	(468)	69.7	53.7	45.1	30.3
	친구/동료	(246)	69.5	63.2	33.3	30.5
	혼자	(60)	76.7	45.7	50.0	23.3
	단체관람	(70)	72.9	45.1	54.9	27.1
거주지역	서울/수도권	(693)	73.0	54.2	43.9	27.0
	비수도권	(693)	47.7	78.4	17.6	52.3
방문목적	가족/친구와여가	(107)	64.3	62.9	35.7	35.7
	지식/정보획득	(423)	77.4	47.6	49.4	22.6
	단체관람	(212)	72.9	45.1	54.9	27.1
	숙제/과제	(70)	74.6	54.0	42.0	25.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(223)	48.0	81.3	15.9	52.0
	저빈도 방문 (연 2~3회)	(277)	68.2	64.0	33.3	31.8
	고빈도 방문 (연 4회~)	(287)	90.2	39.8	59.1	9.8

6. 박물관 방문시 이용한 교통편

문) 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문객의 59.5%는 '지하철'을 이용하여 방문하였으며, '자가용'을 이용한 방문객이 28.2%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

▷ '지하철'이라는 응답은,

- 연령별로는 '19세~29세'가, 동반 방문객별로는 '친구,동료', '혼자'가, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '저빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '자가용'이라는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 동반 방문객별로는 '가족'이, 방문 목적별로는 '과제'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문시 이용한 교통편]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

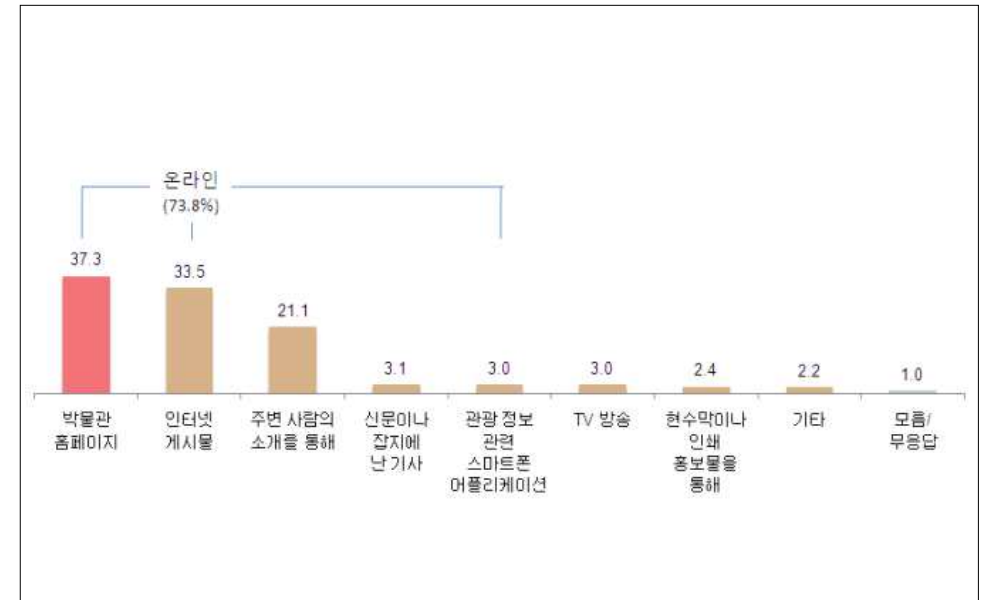
	사례수	지하철	자가용	시내버스	전세버스	도보	택시	기타
전체 (804)		59.5	28.2	4.6	1.7	1.5	1.5	1.6
연령	만19세~29세 (202)	79.2	6.4	6.9	2.0	2.0	1.5	1.0
	30대(만30~39세) (229)	60.3	28.8	5.2	0.9	0.9	1.3	1.7
	40대(만40~49세) (325)	46.5	42.5	3.1	1.5	1.8	1.2	1.5
	50대 이상 (48)	60.4	20.8	2.1	6.3	0.0	4.2	4.2
성별	남자 (220)	54.1	28.6	5.9	2.7	3.2	2.3	1.8
	여자 (582)	61.5	28.0	4.1	1.4	0.9	1.2	1.5
동반방문객	가족 (468)	48.3	41.7	3.6	0.4	1.1	1.1	2.4
	친구/동료 (246)	75.2	15.0	5.3	0.0	1.6	1.6	0.4
	혼자 (60)	76.7	10.0	5.0	0.0	3.3	1.7	1.7
	단체관람 (70)	62.9	7.1	5.7	18.6	1.4	1.4	0.0
거주지역	서울/수도권 (693)	61.0	28.9	4.3	0.9	1.4	1.4	0.4
	비수도권 (107)	49.5	23.4	6.5	7.5	1.9	1.9	9.3
방문목적	가족/친구와여가 (423)	58.4	31.4	4.3	0.2	1.7	1.4	1.7
	지식/정보획득 (212)	62.3	25.9	5.7	0.0	1.4	1.4	2.8
	단체관람 (70)	62.9	7.1	5.7	18.6	1.4	1.4	0.0
	숙제/과제 (67)	47.8	43.3	1.5	0.0	1.5	1.5	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	55.7	27.0	6.6	3.3	2.0	2.5	2.5
	저빈도방문 (2~3회) (315)	64.4	23.8	4.8	1.3	0.6	1.6	1.3
	고빈도방문 (4회~) (233)	56.2	36.1	2.1	0.9	2.1	0.4	1.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	61.4	25.6	6.3	1.8	1.3	0.4	2.7
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	57.8	28.9	5.1	2.5	1.4	2.2	1.1
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	59.6	30.7	2.8	1.0	1.4	1.4	1.0

제3절. 박물관 이용 형태

1. 방문 관련 정보 획득 경로

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

- 방문객의 37.3%는 '박물관 홈페이지'를 통해 방문 정보를 확인했으며, 33.5%는 '인터넷 게시물'을 통해 확인함.
- '박물관 홈페이지'와 '인터넷 게시물' 등, 온라인을 통해 정보를 얻는 방문객은 73.8%로 나타남.



(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

▷ '박물관 홈페이지'라는 응답은,

- 연령별로는 '40대 이상'이, 동반 방문객별로는 '단체 관람'이, 방문 목적별로는 '과제'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '인터넷 게시물'이라는 응답은,

- 성별로는 '남성'이, 동반 방문객별로는 '혼자'가, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '저빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문 관련 정보 획득 경로]

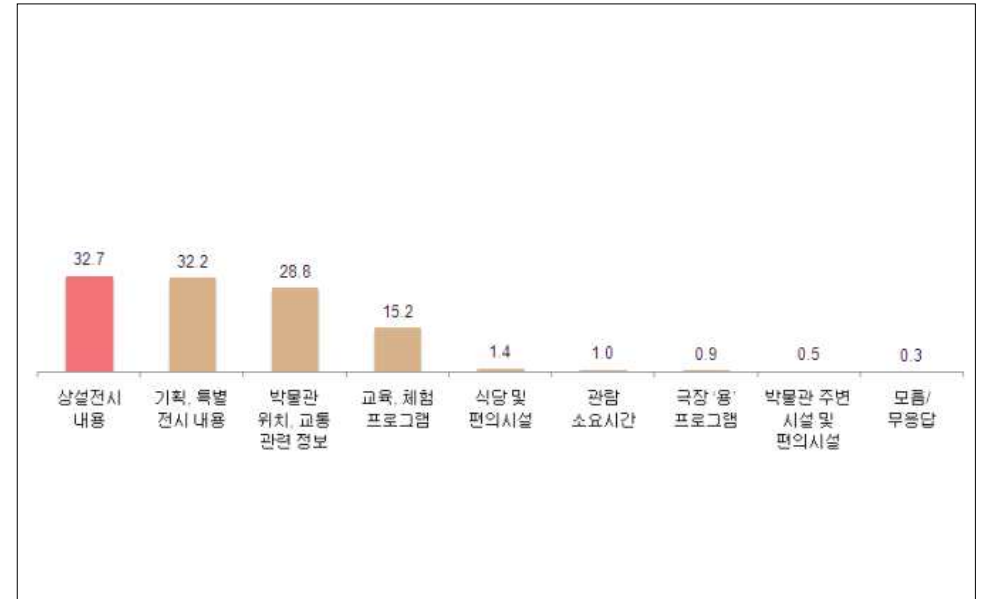
(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

	사례수	박물관 홈페이지	인터넷 게시물	주변 사람 소개	신문/잡지 기사	관광 정보 관련 app	TV 방송	현수막/홍보물	기타
전체	(804)	37.3	33.5	21.1	3.1	3.0	3.0	2.4	2.2
연령	만19세~29세	(202)	29.7	32.7	28.2	2.0	2.5	1.5	2.5
	30대(만30~39세)	(229)	35.4	36.2	19.7	2.6	3.5	3.5	2.6
	40대(만40~49세)	(325)	42.8	33.5	17.5	3.7	1.8	4.0	1.8
	50대 이상	(48)	41.7	22.9	22.9	6.3	10.4	0.0	4.2
성별	남자	(220)	27.7	37.7	25.5	1.4	2.3	4.1	1.8
	여자	(582)	40.7	32.0	19.6	3.8	3.3	2.6	2.6
동반방문객	가족	(468)	39.3	33.5	18.2	3.2	3.4	4.1	3.2
	친구/동료	(246)	32.9	32.5	30.1	3.3	3.3	0.8	1.2
	혼자	(60)	35.0	45.0	13.3	5.0	1.7	0.0	1.7
	단체관람	(70)	47.1	22.9	24.3	1.4	2.9	4.3	0.0
거주지역	서울/수도권	(693)	37.7	33.5	21.2	3.6	2.9	2.3	2.6
	비수도권	(107)	33.6	34.6	20.6	0.0	3.7	7.5	0.9
방문목적	가족/친구와여가	(423)	34.3	35.7	21.0	3.1	3.1	2.8	3.1
	지식/정보획득	(212)	37.7	36.8	17.9	2.8	3.3	3.8	1.9
	단체관람	(70)	47.1	22.9	24.3	1.4	2.9	4.3	0.0
	숙제/과제	(67)	46.3	25.4	23.9	3.0	1.5	1.5	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	(244)	25.8	35.2	33.6	1.2	1.6	3.7	1.6
	저빈도방문 (2~3회)	(315)	38.1	32.1	18.4	4.1	3.5	3.5	3.2
	고빈도방문 (4회~)	(233)	49.4	32.2	12.9	3.9	3.9	0.9	1.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(223)	33.2	31.4	25.1	1.8	1.8	7.2	3.1
	저빈도 방문 (연 2~3회)	(277)	30.3	37.9	23.1	2.9	5.1	1.4	1.8
	고빈도 방문 (연 4회~)	(287)	48.4	31.0	14.6	4.2	2.1	1.4	2.1

2. 중앙박물관 관련 사전 검색 정보

문) 박물관에 대한 어떤 정보를 주로 알아보셨나요?

- 방문 전 확인한 정보로는 '상설전시 내용'이 32.7%, '기획/특별전시 내용'이 32.2%로 가장 많았으며, '박물관 위치, 교통 관련 정보'는 28.8%임.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 복수 응답, 단위: %)

▷ '상설전시 내용'이라는 응답은,

- 성별로는 '남성'이, 동반 방문객별로는 '단체 관람'이, 거주 지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서, 연간 박물관 방문 빈도는 '거의 방문하지 않음'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '기획/특별전시 내용'이라는 응답은,

- 연령별로는 '19세-29세', '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '친구/동료', '혼자'가, 국립중앙박물관 방문 빈도는 '고빈도 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '박물관 위치,교통 관련 정보'라는 응답은,

- 연령별로는 '19세-29세'가, 성별로는 '남성'이, 동반 방문객별로는 '단체 관람'이, 거주 지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '여가'에서, 중앙박물관 방문 빈도는 '첫 방문', '저빈도 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '거의 방문하지 않음'에서 상대적으로 높게 나타남.

[중앙박물관 관련 사전 검색 정보]

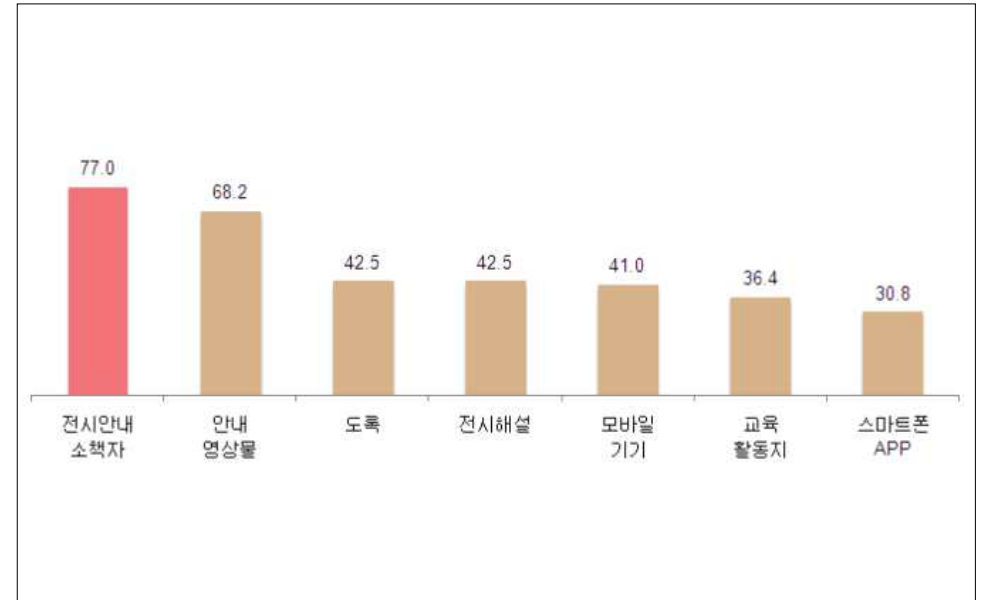
(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

	사례수	상설 전시 내용	기획, 특별 전시 내용	박물관 위치, 교통 관련 정보	교육, 체험 프로그램	식당 및 편의 시설	관람 소요 시간	극장 '웅' 프로그램	박물관 주변 시설 및 편의 시설
전체	(804)	32.7	32.2	28.8	15.2	1.4	1.0	0.9	0.5
연령	만19세~29세	(202)	31.0	37.1	35.5	3.0	1.5	1.0	0.0
	30대(만30~39세)	(229)	31.0	30.1	29.6	19.5	0.9	0.9	1.3
	40대(만40~49세)	(325)	35.8	29.9	24.7	19.8	1.5	0.9	1.2
	50대 이상	(48)	27.1	37.5	25.0	14.6	2.1	2.1	0.0
성별	남자	(220)	36.9	27.6	36.4	4.6	1.4	1.4	0.9
	여자	(582)	31.3	33.7	26.0	19.3	1.4	0.9	0.7
동반방문객	가족	(468)	34.0	29.0	27.5	19.4	1.7	1.1	0.6
	친구/동료	(246)	29.9	36.9	30.7	11.1	2.0	1.2	0.8
	혼자	(60)	24.6	57.9	17.5	1.8	0.0	0.0	0.0
	단체관람	(70)	40.6	20.3	33.3	17.4	0.0	1.4	0.0
거주지역	서울/수도권	(693)	31.6	33.8	27.5	15.8	1.6	0.9	0.9
	비수도권	(107)	40.2	20.6	38.3	12.1	0.0	1.9	0.9
방문목적	가족/친구와여가	(423)	30.3	33.7	33.7	11.5	1.7	1.0	1.2
	지식/정보획득	(212)	34.1	34.6	17.3	20.7	1.4	1.0	1.0
	단체관람	(70)	40.6	20.3	33.3	17.4	0.0	1.4	0.0
	숙제/과제	(67)	37.3	17.9	31.3	25.4	0.0	1.5	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	(244)	36.0	23.6	35.5	11.2	1.7	2.1	0.4
	저빈도방문 (2~3회)	(315)	29.4	31.3	33.2	13.9	1.6	0.6	1.6
	고빈도방문 (4회~)	(233)	33.3	42.4	15.2	21.6	0.9	0.4	0.4
	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(223)	37.0	25.1	36.1	10.0	1.8	1.8	0.9
연간 박물관 이용 빈도	저빈도 방문 (연 2~3회)	(277)	33.6	29.6	31.8	13.0	1.4	1.1	0.7
	고빈도 방문 (연 4회~)	(287)	29.4	41.1	18.8	21.6	1.1	0.0	1.1

3. 이용한 전시해설 지원항목

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

- 이용한 전시해설 지원 항목으로는, '전시 안내 소책자'가 77.0%로 가장 높게 나타났으며, '안내 영상물'을 활용했다는 응답은 68.2%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

▷ '전시 안내 소책자'를 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 동반 방문객별로는 '가족'이, 방문 목적별로는 '과제'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '안내 영상물'을 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '혼자'가, 방문 목적별로는 '지식/정보 획득'에서 상대적으로 높게 나타남.

[이용한 전시해설 지원 항목]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

	사례수	전시안내 소책자	안내 영상물	도록	전시해설	모바일 기기	교육 활동지	스마트폰 APP
전체	(804)	77.0	68.2	42.5	42.5	41.0	36.4	30.8
연령	만19세~29세	(202)	67.8	57.9	34.7	30.2	25.7	26.7
	30대(만30~39세)	(229)	76.4	71.2	43.2	45.4	38.4	31.0
	40대(만40~49세)	(325)	82.8	71.1	45.8	44.3	40.9	33.2
	50대 이상	(48)	79.2	77.1	50.0	43.8	41.7	31.3
성별	남자	(220)	74.1	67.3	41.8	40.0	32.7	33.6
	여자	(582)	78.0	68.4	42.6	41.4	37.6	29.7
동반방문객	가족	(468)	81.8	70.7	43.6	45.5	39.7	32.9
	친구/동료	(246)	70.3	64.6	40.7	37.4	31.7	27.2
	혼자	(60)	70.0	75.0	45.0	36.7	33.3	35.0
	단체관람	(70)	74.3	60.0	44.3	38.6	42.9	28.6
거주지역	서울/수도권	(693)	78.8	69.0	43.6	41.1	37.7	31.5
	비수도권	(107)	64.5	62.6	33.6	40.2	26.2	26.2
방문목적	가족/친구와여가	(423)	75.4	67.8	39.7	41.8	37.6	29.6
	지식/정보획득	(212)	79.2	72.2	48.1	45.8	43.4	32.5
	단체관람	(70)	74.3	60.0	44.3	38.6	42.9	28.6
	숙제/과제	(67)	80.6	71.6	44.8	38.8	43.3	32.8
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	(244)	73.0	68.0	35.7	36.9	32.4	27.9
	저빈도방문 (2~3회)	(315)	76.2	67.0	39.7	41.9	42.2	33.3
	고빈도방문 (4회~)	(233)	81.1	69.5	52.8	48.9	46.8	36.1
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	(223)	74.9	70.0	38.1	38.1	36.3	29.6
	저빈도 방문 (연 2~3회)	(277)	76.2	64.3	36.5	36.5	39.7	30.7
	고빈도 방문 (연 4회~)	(287)	80.5	69.7	51.2	50.9	45.3	33.4

4. 이용한 전시해설 지원항목 만족도

문) 다음 중 전시를 관람할 때 이용하신 전시해설 지원항목에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 전시해설 지원항목의 만족도는 '안내 영상물'(75.5점), '전시해설'(75.5점), '전시안내 소책자'(75.2점)가 상대적으로 높게 나타났으며, '스마트폰 APP'(67.9점), '모바일기기'(67.6점) 등 모바일 기기를 이용한 전시해설 지원기기가 상대적으로 낮은 만족도를 보임.



(Base: 전시해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점, %)

▷ '안내 영상물'에 대해 '만족한다'는 응답은

- 연령별로는 '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '친구/동료'가 상대적으로 높게 나타남.

▷ '전시 안내 소책자'를 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 성별로는 '남성'이, 동반 방문객별로는 '단체 관람객'이, 거주 지역별로는 '비수도권'이, 방문 목적별로는 '과제'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '전시 해설'을 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '혼자'가, 방문 목적별로는 '지식/정보 획득'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '고빈도 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[이용한 전시해설 지원항목 만족도 (100점 만점)]

(Base: 전시해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점)

		전시안내 소책자	모바일기기	도록	안내 영상물	전시해설	교육 활동지	스마트폰 APP
	전체	75.2	67.6	72.1	75.5	75.5	68.8	67.9
연령	만19세~29세	72.0	65.3	68.1	72.6	71.6	63.5	63.9
	30대(만30~39세)	75.1	66.7	71.7	75.4	75.7	68.8	64.1
	40대(만40~49세)	76.1	70.3	72.6	75.9	75.5	69.9	71.1
	50대 이상	81.1	60.3	82.6	82.9	84.6	75.0	76.7
성별	남자	77.4	65.7	70.2	75.6	75.7	65.3	65.1
	여자	74.5	68.3	73.1	75.4	75.5	70.1	69.2
동반방문객	가족	75.6	69.4	72.7	75.4	75.4	69.0	68.3
	친구/동료	76.8	67.6	71.8	76.4	72.2	67.5	67.2
	혼자	69.8	56.1	66.0	71.5	83.3	62.5	62.7
	단체관람	74.4	66.7	76.3	76.6	76.4	75.0	75.0
거주지역	서울/수도권	75.0	66.8	72.2	75.4	75.3	68.9	68.5
	비수도권	76.8	73.4	72.2	75.8	76.9	67.9	63.7
방문목적	가족/친구와여가	74.6	66.5	70.9	75.6	75.0	67.8	66.1
	지식/정보획득	74.8	67.0	71.5	75.3	76.0	67.6	65.5
	단체관람	74.4	66.7	76.3	76.6	76.4	75.0	75.0
	숙제/과제	82.4	76.8	76.4	76.6	73.1	71.2	73.5
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	75.8	63.3	69.9	76.1	74.8	63.7	64.6
	저빈도방문 (2~3회)	74.4	67.4	70.5	73.4	72.8	66.7	65.4
	고빈도방문 (4회~)	75.5	69.6	74.9	77.3	78.8	73.2	72.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	74.5	66.7	70.0	74.5	72.9	64.9	65.8
	저빈도 방문 (연 2~3회)	75.8	69.0	69.0	75.0	74.0	68.0	67.1
	고빈도 방문 (연 4회~)	75.6	68.2	75.4	76.6	78.2	71.6	70.3

[이용한 전시해설 지원항목 만족도 (top3%(긍정응답))]

(Base: 전시해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: %)

		전시안내 소책자	모바일기기	도록	안내 영상물	전시해설	교육 활동지	스마트폰 APP
	전체	76.7	65.2	72.5	77.6	76.0	67.2	66.9
연령	만19세~29세	73.0	63.9	67.1	77.8	73.8	57.7	61.1
	30대(만30~39세)	74.3	62.5	74.7	76.7	74.5	68.2	59.2
	40대(만40~49세)	79.2	68.8	71.1	76.2	75.2	68.4	73.1
	50대 이상	84.2	57.1	87.5	89.2	92.3	80.0	80.0
성별	남자	80.4	60.2	64.1	77.0	75.6	59.7	58.1
	여자	75.6	67.2	75.8	77.6	76.4	69.9	71.1
동반방문객	가족	76.2	66.7	72.5	75.8	73.6	67.7	68.2
	친구/동료	78.6	64.1	73.0	81.8	75.8	66.7	62.7
	혼자	71.4	63.6	63.0	75.6	92.3	55.0	61.9
	단체관람	80.8	63.0	83.9	81.0	75.9	80.0	85.0
거주지역	서울/수도권	76.0	63.9	72.5	77.4	75.6	67.4	67.9
	비수도권	82.6	76.7	72.2	77.6	79.5	64.3	60.7
방문목적	가족/친구와여가	74.6	61.6	69.0	78.4	75.1	64.5	60.8
	지식/정보획득	79.2	69.6	74.5	77.8	80.4	68.5	68.1
	단체관람	80.8	63.0	83.9	81.0	75.9	80.0	85.0
	숙제/과제	83.3	72.4	73.3	68.8	61.5	61.5	68.2
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	78.7	59.5	65.5	78.3	77.8	57.4	62.5
	저빈도방문 (2~3회)	72.9	63.9	66.4	74.4	69.7	64.8	63.2
	고빈도방문 (4회~)	79.9	68.8	82.9	80.2	80.7	74.6	73.8
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	73.7	58.0	67.1	77.6	71.8	59.1	69.0
	저빈도 방문 (연 2~3회)	79.1	67.3	67.3	76.4	73.3	65.9	62.4
	고빈도 방문 (연 4회~)	77.1	69.2	79.6	79.0	80.8	72.9	70.8

5. 보강이 필요한 전시해설 지원항목

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

· 전시 이해를 돕기 위해 필요한 서비스로는 '자원봉사자의 전시해설 서비스'가 26.6%로 가장 높게 나타났으며, '체험 전시'(19.3%), '모바일 서비스'(17.3%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

▷ '전시해설 서비스'라는 응답은

· 연령별로는 '40대'가, 동반 방문객별로는 '혼자'가, 방문 목적별로는 '과제'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '거의 방문하지 않음'에서 상대적으로 높게 나타남.

[보강이 필요한 전시해설 지원항목]

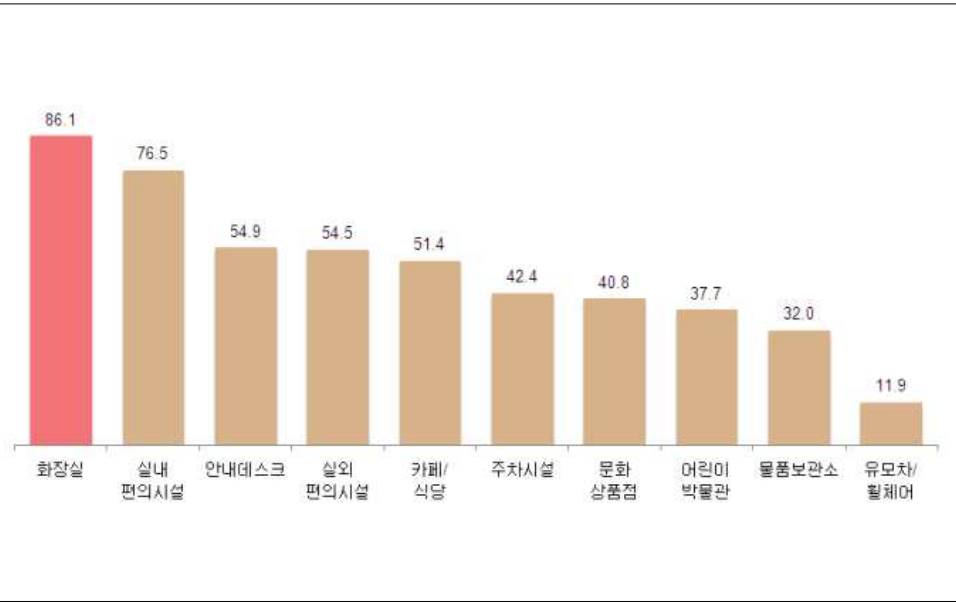
(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

	사례수	전시해설 서비스	체험전시	모바일 서비스	도록/ 팸플릿	교육 활동지	안내 영상물	기타
전체	(804)	26.6	19.3	17.3	12.8	12.2	8.2	1.9
연령	만19세~29세 (202)	18.8	23.3	16.8	18.8	7.4	10.9	2.5
	30대(만30~39세) (229)	25.3	17.9	23.1	11.4	11.4	7.9	1.7
	40대(만40~49세) (325)	32.3	18.2	14.2	9.8	16.9	5.8	1.5
	50대 이상 (48)	27.1	16.7	12.5	14.6	4.2	14.6	2.1
성별	남자 (220)	23.6	19.5	20.0	13.2	6.8	11.8	2.7
	여자 (582)	27.8	19.1	16.2	12.7	14.3	6.9	1.5
동반방문객	가족 (468)	29.9	18.6	17.5	9.4	14.5	6.0	2.1
	친구/동료 (246)	20.7	20.3	18.3	17.5	10.6	10.2	1.6
	혼자 (60)	31.7	13.3	11.7	21.7	5.0	8.3	3.3
	단체관람 (70)	28.6	18.6	12.9	8.6	12.9	15.7	0.0
거주지역	서울/수도권 (693)	26.7	19.2	17.9	12.8	11.8	8.5	1.9
	비수도권 (107)	26.2	19.6	12.1	13.1	15.0	6.5	1.9
방문목적	가족/친구와여가 (423)	25.3	19.4	19.1	14.2	11.3	7.3	1.7
	지식/정보획득 (212)	27.8	19.8	13.7	12.7	12.3	9.9	2.4
	단체관람 (70)	28.6	18.6	12.9	8.6	12.9	15.7	0.0
	숙제/과제 (67)	32.8	19.4	13.4	9.0	17.9	1.5	4.5
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	26.6	18.9	17.6	13.9	11.5	7.0	2.0
	저빈도방문 (2~3회) (315)	27.3	21.0	18.1	10.8	12.7	7.0	2.5
	고빈도방문 (4회~) (233)	25.3	17.2	15.5	14.6	12.9	11.6	0.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	32.3	21.5	13.5	11.7	9.4	7.2	3.1
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	23.8	17.0	21.7	13.0	11.9	9.0	1.8
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	24.0	19.5	16.4	14.3	15.0	8.0	1.0

6. 편의시설 이용 여부

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

- 관람객이 이용한 편의시설로는 ‘화장실’이 86.1%였으며, ‘실내 편의시설’이 76.5%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804, 복수 응답, 단위: %)

▷ ‘화장실’이라는 응답은,

- 중앙박물관 방문 빈도별로는 ‘고빈도 방문’에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ ‘실내 편의시설’이라는 응답은,

- 연령별로는 ‘40대’에서, 동반 방문객별로는 ‘가족’에서, 중앙박물관 방문 빈도별로는 ‘고빈도 방문’에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 ‘고빈도 방문’에서 상대적으로 높게 나타남.

[편의 시설 이용 여부]

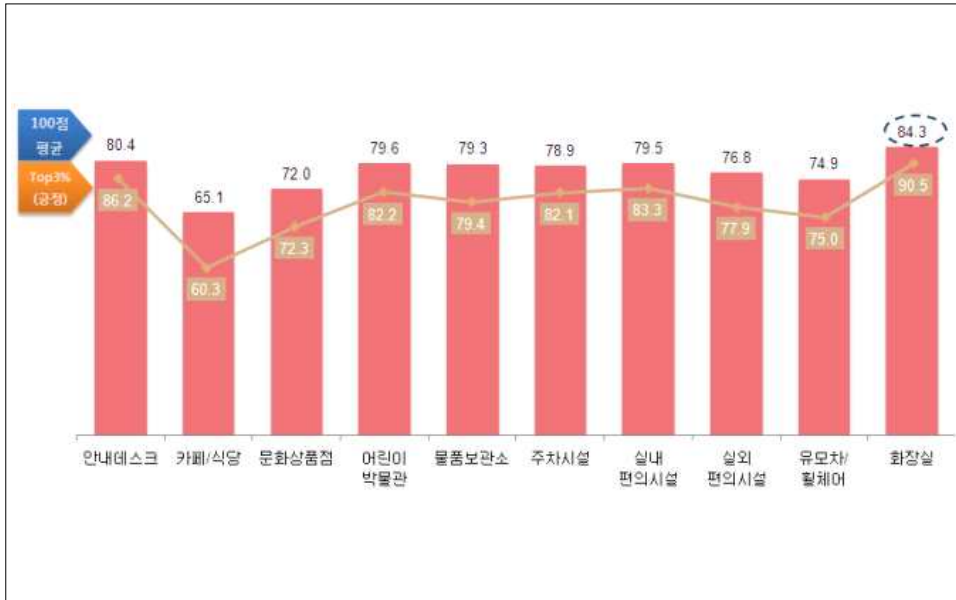
(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

		사례수	화장실	실내 편의 시설	안내 데스크	실외 편의 시설	카페/식당	주차 시설	문화 상품점	어린이 박물관	물품 보관소	유모차/휠체어
		전체 (804)	86.1	76.5	54.9	54.5	51.4	42.4	40.8	37.7	32.0	11.9
연령	만19세~29세 (202)	77.2	70.3	43.6	41.1	30.7	15.3	27.7	9.4	26.2	5.9	
	30대(만30~39세) (229)	89.1	78.6	57.2	56.3	49.8	41.5	45.4	43.7	31.4	13.1	
	40대(만40~49세) (325)	89.5	80.0	58.8	61.5	63.4	61.2	46.8	52.9	35.4	14.2	
	50대 이상 (48)	85.4	68.8	64.6	54.2	64.6	33.3	33.3	25.0	35.4	16.7	
성별	남자 (220)	80.0	72.7	50.0	44.1	35.5	36.4	32.3	25.5	26.4	12.3	
	여자 (582)	88.3	77.8	56.5	58.2	57.2	44.5	43.8	42.1	34.0	11.5	
동반방문객	가족 (468)	89.1	80.8	57.1	60.3	57.9	54.7	44.4	48.9	29.9	14.3	
	친구/동료 (246)	82.1	73.6	45.9	46.7	40.2	26.4	33.7	25.2	31.7	8.9	
	혼자 (60)	85.0	68.3	60.0	43.3	43.3	16.7	35.0	8.3	36.7	6.7	
	단체관람 (70)	87.1	75.7	67.1	64.3	62.9	48.6	52.9	45.7	52.9	17.1	
거주지역	서울/수도권 (693)	86.1	76.6	55.7	55.4	53.2	43.7	41.0	39.5	32.9	11.5	
	비수도권 (107)	85.0	74.8	48.6	46.7	37.4	32.7	39.3	24.3	25.2	12.1	
방문목적	가족/친구와여가 (423)	85.6	76.6	51.8	52.0	49.9	40.9	39.7	34.8	27.7	12.5	
	지식/정보획득 (212)	89.2	76.4	56.6	58.0	54.7	42.9	40.1	42.5	41.0	11.8	
	단체관람 (70)	87.1	75.7	67.1	64.3	62.9	48.6	52.9	45.7	52.9	17.1	
	숙제/과제 (67)	83.6	79.1	61.2	61.2	47.8	53.7	43.3	43.3	19.4	7.5	
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	80.3	66.8	46.7	40.2	36.9	32.0	33.2	23.8	19.7	7.8	
	저빈도방문 (2~3회) (315)	85.4	76.2	53.3	53.0	44.8	35.9	36.2	32.7	30.2	11.4	
	고빈도방문 (4회~) (233)	92.3	86.7	64.4	71.2	75.1	61.8	55.4	58.4	46.4	16.3	
	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	83.0	70.4	45.3	49.3	43.0	32.3	36.8	30.0	22.0	9.9	
연간 박물관 이용 빈도	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	88.1	78.0	49.5	52.0	47.3	40.1	37.9	36.1	29.6	10.5	
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	87.1	81.2	66.9	61.7	62.0	54.0	47.0	46.0	42.5	15.0	

7. 편의시설 만족도

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

- 이용한 편의시설의 만족도는 '화장실'이 84.3점으로 가장 높게 나타났으며, '안내데스크'가 80.4점으로 두 번째로 높게 나타남.
- '카페/식당'은 65.1점으로 편의시설 중 가장 낮은 만족도를 보임.



(Base: 해당 편의시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점,%)

▷ '화장실'이라는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '혼자'가 상대적으로 높게 나타남.

▷ '안내데스크'이라는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 동반 방문객별로는 '친구/동료'가, 거주지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서 상대적으로 높게 나타남.

[편의시설 불만족 이유]

불만족 이유		불만족 이유	
항목	불만 내용	항목	불만 내용
안내데스크	<ul style="list-style-type: none"> · 친절하지 않아서 	실내 편의시설	<ul style="list-style-type: none"> · 실내가 더워서 · 전시 관람 중 중간에 쉴 수 있는 의자가 부족해서 · 의자가 불편해서 · 휴게시설이 부족해서 · 시설이 부족해서 · 시설물 자리가 부족해서
카페/식당	<ul style="list-style-type: none"> · 음식의 종류가 다양하지 않아서 · 음식의 질이 가격대비 좋지 않아서 · 시설이 협소해서 · 사람이 많아서 · 식당 개점시간이 전시장 개점시간보다 늦어서 · 식당이 혼잡해서 · 식당 번호표가 고장이라서 · 음식 종류가 다양하지 않아서 · 음식의 양이 일정하지 않아서 · 가격이 비싸서 · 대기줄이 길어서 · 식당이 깨끗하지 않아서 · 식당이 거리가 멀어서 · 카페공간 의자가 불편해서 · 친절하지 않아서 · 식당 수가 부족해서 · 물리는 시간대 이용인원이 많아 이용이 불편해서 	실외 편의시설	<ul style="list-style-type: none"> · 그늘이 부족해서 · 화장실이 지저분해서 · 안내 팸플릿의 설명이 부족해서 · 여러 명이 둘러앉을 수 있는 자리가 부족해서 · 휴게시설이 부족해서
문화상품점	<ul style="list-style-type: none"> · 전시장 종료시간 전에 판매를 마감해서 · 친절하지 않아서 	유모차/휠체어 대여	<ul style="list-style-type: none"> · 지하철역 가까운 곳에 대여소가 있었으면 좋겠다.
물품 보관소	<ul style="list-style-type: none"> · 친절하지 않아서 · 물품보관소의 수가 부족해서 	화장실	<ul style="list-style-type: none"> · 화장실이 부족해서 · 화장실이 지저분해서 · 시설이 협소해서 · 화장실에 유아시트가 없어서 · 일회용 종이 위생변기가 비치돼 있지 않아서 · 화장실 냄새가 심해서
주차시설	<ul style="list-style-type: none"> · 시설이 협소해서 		

[편의시설 만족도 (100점 만점)]

(Base: 해당 편의시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점)

		안내 데스크	카페 /식당	문화 상품점	어린이 박물관	물품 보관소	주차 시설	실내 편의 시설	실외 편의 시설	유모차/ 휠체어	화장실
	전체	80.4	65.1	72.0	79.6	79.3	78.9	79.5	76.8	74.9	84.3
연령	만19세~29세	80.1	70.2	73.8	71.1	83.3	74.2	80.5	76.1	63.9	84.2
	30대(만30~39세)	80.3	63.6	73.1	78.9	79.8	79.4	79.0	78.0	76.2	83.7
	40대(만40~49세)	79.9	63.7	71.2	81.3	77.6	79.4	79.3	76.5	77.8	84.1
	50대 이상	84.9	69.4	66.7	74.2	75.5	78.1	79.8	76.3	70.8	88.2
성별	남자	80.6	66.7	72.5	76.0	78.6	77.6	78.2	76.3	76.5	84.5
	여자	80.2	64.8	72.0	80.5	79.5	79.4	80.0	76.9	74.2	84.1
동반방문객	가족	80.4	65.6	71.9	80.3	77.8	79.7	80.0	77.7	77.6	84.1
	친구/동료	82.4	66.2	73.4	77.9	80.0	76.2	80.1	77.2	69.7	84.1
	혼자	75.7	65.4	73.0	66.7	81.1	71.7	76.0	75.6	62.5	85.7
	단체관람	78.6	59.3	72.2	82.3	81.4	78.8	76.8	69.8	73.6	84.7
거주지역	서울/수도권	80.1	64.6	71.4	79.7	78.7	78.9	79.0	76.2	73.8	83.9
	비수도권	81.4	69.6	77.0	79.3	84.0	79.4	82.9	81.0	80.8	85.9
방문목적	가족/친구와여가	80.5	65.7	71.3	78.2	78.5	79.0	81.0	78.1	78.0	83.1
	지식/정보획득	80.5	65.6	73.0	79.4	80.0	77.9	76.8	76.6	68.7	85.4
	단체관람	78.6	59.3	72.2	82.3	81.4	78.8	76.8	69.8	73.6	84.7
	숙제/과제	81.3	67.7	75.3	82.8	75.6	80.6	79.8	76.2	83.3	87.2
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	81.1	66.1	73.5	77.9	78.4	79.0	80.8	78.1	74.6	83.1
	저빈도방문 (2~3회)	80.4	67.3	72.1	79.8	77.8	78.7	80.7	77.7	74.0	84.3
	고빈도방문 (4회~)	79.6	62.5	70.7	80.1	80.4	78.8	77.0	74.7	75.2	85.4
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	79.7	65.8	73.2	75.3	75.2	78.6	81.0	79.1	68.3	82.9
	저빈도 방문 (연 2~3회)	79.9	67.3	74.9	79.5	81.4	78.6	81.1	78.8	79.2	84.8
	고빈도 방문 (연 4회~)	81.1	63.0	69.0	81.8	80.4	79.4	77.1	73.9	74.2	85.0

[편의시설 만족도 (top3%(긍정응답))]

(Base: 해당 편의시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: %)

		안내 데스크	카페 /식당	문화 상품점	어린이 박물관	물품 보관소	주차 시설	실내 편의 시설	실외 편의 시설	유모차/ 휠체어	화장실
	전체	86.2	60.3	72.3	82.2	79.4	82.1	83.3	77.9	75.0	90.5
연령	만19세~29세	85.2	72.6	82.1	68.4	88.7	74.2	85.9	79.5	66.7	91.7
	30대(만30~39세)	87.0	57.9	73.1	82.0	81.9	83.2	83.3	81.4	66.7	91.7
	40대(만40~49세)	84.8	56.8	69.7	84.9	73.9	82.9	82.3	75.0	84.8	88.3
	50대 이상	93.5	67.7	56.3	66.7	76.5	81.3	78.8	76.9	62.5	95.1
성별	남자	84.5	57.7	74.6	71.4	75.9	81.3	81.9	77.3	85.2	88.6
	여자	86.6	61.3	71.8	84.9	80.3	82.6	83.7	77.9	71.6	91.1
동반방문객	가족	85.8	59.8	70.2	83.0	74.3	83.6	83.1	77.7	76.1	89.7
	친구/동료	91.2	66.7	77.1	79.0	80.8	75.4	84.0	82.6	68.2	89.6
	혼자	72.2	57.7	81.0	40.0	90.9	70.0	78.0	76.9	50.0	96.1
	단체관람	89.4	52.3	70.3	87.5	83.8	82.4	81.1	64.4	83.3	91.8
거주지역	서울/수도권	85.5	59.6	70.8	82.8	77.2	81.8	82.1	76.8	72.5	89.9
	비수도권	90.4	70.0	83.3	76.9	96.3	85.7	90.0	84.0	92.3	93.4
방문목적	가족/친구와여가	85.8	60.7	72.6	81.0	76.9	82.1	87.0	80.9	77.4	90.6
	지식/정보획득	84.2	62.1	74.1	80.0	81.6	80.2	76.5	77.2	68.0	88.9
	단체관람	89.4	52.3	70.3	87.5	83.8	82.4	81.1	64.4	83.3	91.8
	숙제/과제	92.7	65.6	72.4	86.2	69.2	83.3	79.2	73.2	80.0	91.1
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	85.1	60.0	72.8	79.3	72.9	80.8	84.7	79.6	78.9	88.8
	저빈도방문 (2~3회)	86.3	63.8	71.9	79.6	77.9	78.8	85.4	80.2	66.7	90.0
	고빈도방문 (4회~)	86.0	56.6	71.3	85.3	82.4	85.4	78.7	73.5	78.9	93.0
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	82.2	61.5	74.4	73.1	77.6	79.2	87.3	80.9	63.6	88.1
	저빈도 방문 (연 2~3회)	87.6	64.9	78.1	82.0	79.3	84.7	86.1	83.3	82.8	91.8
	고빈도 방문 (연 4회~)	87.5	56.7	67.4	86.4	82.0	81.9	78.1	71.8	74.4	91.2

8. 실외 편의시설 이용여부

문) 다음 중 이용해 보신 경험이 있는 실외 편의시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

· 이용한 실외 편의시설로는 ‘안내시설/표지판’이 62.9%로 가장 높고, ‘화장실’이 61.1%로 두 번째로 높음.



(Base: 내국인 관람객, n=804 단위: 점)

▷ ‘안내시설/표지판’이라는 응답은,

· 연령별로는 ‘50대 이상’에서, 중앙박물관 방문 빈도별로는 ‘고빈도 방문’에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 ‘고빈도 방문’에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ ‘화장실’이라는 응답은,

· 연령별로는 ‘40대 이상’에서, 동반 방문객별로는 ‘혼자’, ‘단체관람’에서, 방문 목적별로는 ‘지식/정보획득’, ‘단체관람’에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 ‘고빈도 방문’에서 상대적으로 높게 나타남.

[실외 편의 시설 이용 여부]

(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

	사례수	안내 시설/ 표지판	화장실	야외 휴게 시설	카페/식당	편의점
전체 (804)		62.9	61.1	53.1	41.8	35.6
연령	만19세~29세 (202)	56.4	51.0	46.0	25.2	25.2
	30대(만30~39세) (229)	64.2	61.6	54.6	38.9	35.8
	40대(만40~49세) (325)	64.0	65.8	55.4	52.0	40.9
	50대 이상 (48)	77.1	68.8	60.4	56.3	41.7
성별	남자 (220)	62.3	56.4	50.5	29.1	32.3
	여자 (582)	63.1	62.7	54.0	46.4	36.6
동반방문객	가족 (468)	65.8	62.2	55.1	47.9	38.7
	친구/동료 (246)	59.3	56.5	49.2	32.9	29.3
	혼자 (60)	63.3	65.0	53.3	41.7	38.3
	단체관람 (70)	60.0	65.7	61.4	40.0	45.7
거주지역	서울/수도권 (693)	62.6	61.6	54.8	42.7	36.8
	비수도권 (107)	63.6	56.1	40.2	33.6	25.2
방문목적	가족/친구와여가 (423)	64.1	58.6	50.8	39.7	31.2
	지식/정보획득 (212)	66.0	69.8	57.1	49.5	42.5
	단체관람 (70)	60.0	65.7	61.4	40.0	45.7
	숙제/과제 (67)	61.2	55.2	46.3	35.8	35.8
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	59.8	52.0	40.2	27.5	20.1
	저빈도방문 (2~3회) (315)	58.7	61.0	53.7	38.7	32.1
	고빈도방문 (4회~) (233)	72.1	69.1	65.2	60.1	56.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	63.2	56.5	47.1	35.0	25.1
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	58.1	61.4	50.5	37.5	34.3
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	67.6	64.5	61.3	51.9	45.3

9. 실외 편의시설 만족도

문) 다음 중 이용해 보신 경험이 있는 실외 편의시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요

- 실외편의시설의 만족도는 ‘화장실’이 81.4점으로 가장 높고, ‘안내시설/표지판’이 79.7점으로 두 번째로 높게 나타남.
- ‘카페/식당’은 64.0점으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 해당 실외편의시설 이용한 내국인 관람객, 단위: 점, %)

- ▷ ‘화장실’이라는 응답은,
 - 방문 목적별로는 ‘여가’에서, 방문 목적별로는 ‘과제’에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ ‘안내시설/표지판’이라는 응답은,
 - 거주지역별로는 ‘비수도권’에서, ‘방문 목적’별로는 ‘과제’에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 ‘거의 방문하지 않음’에서 상대적으로 높게 나타남.

[실외 편의시설 만족도 (100점 만점)]

(Base: 해당 편의시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 점)

		카페·식당	편의점	벤치 등 야외 휴게공간	화장실	안내시설/표지판
	전체	64.0	64.4	76.0	81.4	79.7
연령	만19세~29세	65.7	61.9	75.1	80.4	80.1
	30대(만30~39세)	63.6	62.8	78.0	80.6	79.3
	40대(만40~49세)	63.5	65.9	74.4	82.2	79.6
	50대 이상	65.4	67.5	79.9	82.3	80.6
성별	남자	65.6	69.4	77.6	81.7	81.2
	여자	63.8	62.9	75.4	81.2	79.0
동반방문객	가족	64.9	65.7	76.4	81.7	80.0
	친구/동료	64.2	61.2	77.3	82.5	80.0
	혼자	60.4	60.6	69.9	78.1	76.1
	단체관람	59.3	64.5	74.6	79.5	78.6
거주지역	서울/수도권	63.6	63.8	75.4	81.3	78.7
	비수도권	68.1	70.4	79.8	80.8	84.8
방문목적	가족/친구와여가	65.5	64.9	77.4	81.6	80.2
	지식/정보획득	61.9	63.1	73.0	81.2	78.2
	단체관람	59.3	64.5	74.6	79.5	78.6
	숙제/과제	65.2	67.4	76.7	83.3	83.7
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	61.4	67.0	78.3	80.1	82.2
	저빈도방문 (2~3회)	67.6	66.5	76.7	81.4	79.0
	고빈도방문 (4회~)	62.2	61.7	73.6	82.2	78.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	63.9	67.0	78.7	81.2	80.3
	저빈도 방문 (연 2~3회)	66.2	66.3	76.9	82.3	80.4
	고빈도 방문 (연 4회~)	63.5	62.6	74.3	81.6	79.3

[실외 편의시설 만족도 (top3%(긍정 응답))]

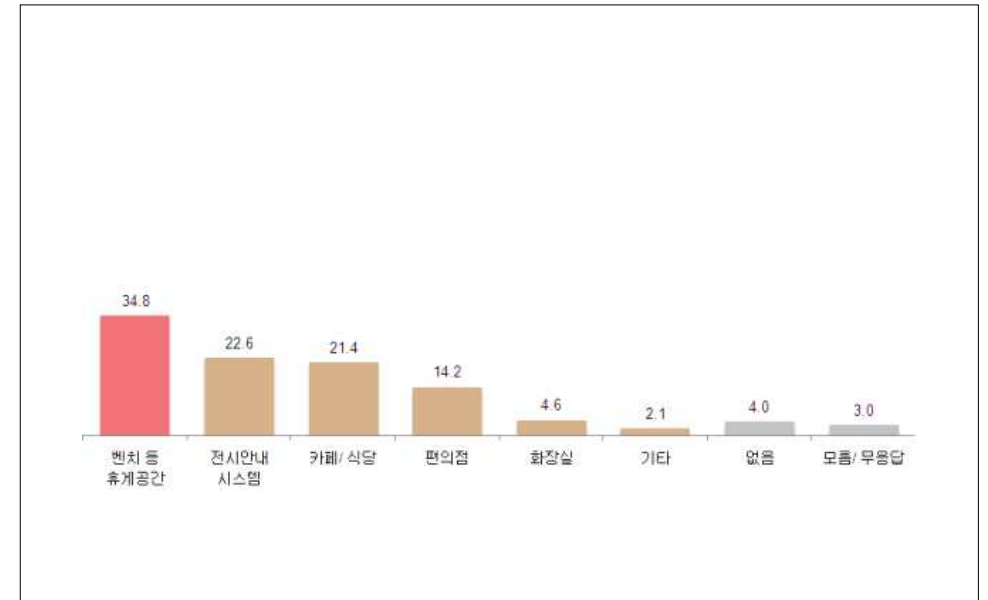
(Base: 해당 편의시설 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: %)

		카페·식당	편의점	벤치 등 야외 휴게공간	화장실	안내시설/표지판
	전체	55.4	53.5	76.8	85.9	82.8
연령	만19세~29세	54.9	45.1	75.3	84.5	83.3
	30대(만30~39세)	55.1	53.7	86.4	87.2	83.7
	40대(만40~49세)	53.8	55.6	70.0	85.5	81.7
	50대 이상	66.7	60.0	82.8	87.9	83.8
성별	남자	56.3	63.4	79.3	82.3	82.5
	여자	55.6	50.7	76.1	87.1	82.8
동반방문객	가족	56.7	55.8	77.9	87.3	85.1
	친구/동료	51.9	43.1	81.0	88.5	82.2
	혼자	48.0	43.5	65.6	76.9	73.7
	단체관람	57.1	62.5	72.1	80.4	76.2
거주지역	서울/수도권	54.4	52.5	75.5	85.9	81.3
	비수도권	66.7	66.7	88.4	85.0	91.2
방문목적	가족/친구와여가	56.5	53.8	81.9	89.9	84.9
	지식/정보획득	51.4	47.8	68.6	80.4	80.0
	단체관람	57.1	62.5	72.1	80.4	76.2
	숙제/과제	54.2	58.3	74.2	91.9	87.8
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문	50.7	59.2	80.6	84.3	86.3
	저빈도방문 (2~3회)	59.8	57.4	77.5	85.9	79.5
	고빈도방문 (4회~)	53.6	48.5	73.7	87.6	83.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하)	56.4	58.9	85.7	86.5	86.5
	저빈도 방문 (연 2~3회)	59.6	56.8	75.7	85.3	82.0
	고빈도 방문 (연 4회~)	53.0	49.2	73.3	87.6	82.0

10. 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의시설

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

- 박물관 이용객의 34.8%는 실외공간에 '벤치 등 휴게공간'의 추가가 필요하다고 응답함.
- '전시 안내 시스템'은 22.6%, '카페/식당'은 21.4%가 개선 혹은 추가가 필요하다고 응답함.



(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804 단위: %)

구분	기타 추가 필요 편의시설	구분	기타 추가 필요 편의시설
음수대	◦ 정수기 설치 확대 ◦ 음수대	편의시설	◦ 핸드폰 충전시설 ◦ 야외 스낵바 ◦ 자판기 ◦ 나무그늘/햇빛 가리개 ◦ 휴연구역 ◦ 어린이 놀이터
안내시설	◦ 주차장 엘리베이터 안내		

▷ '벤치 등 휴게공간'이라는 응답은,

- 방문 목적별로 '과제'에서 상대적으로 높게 나타남.

[개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설]

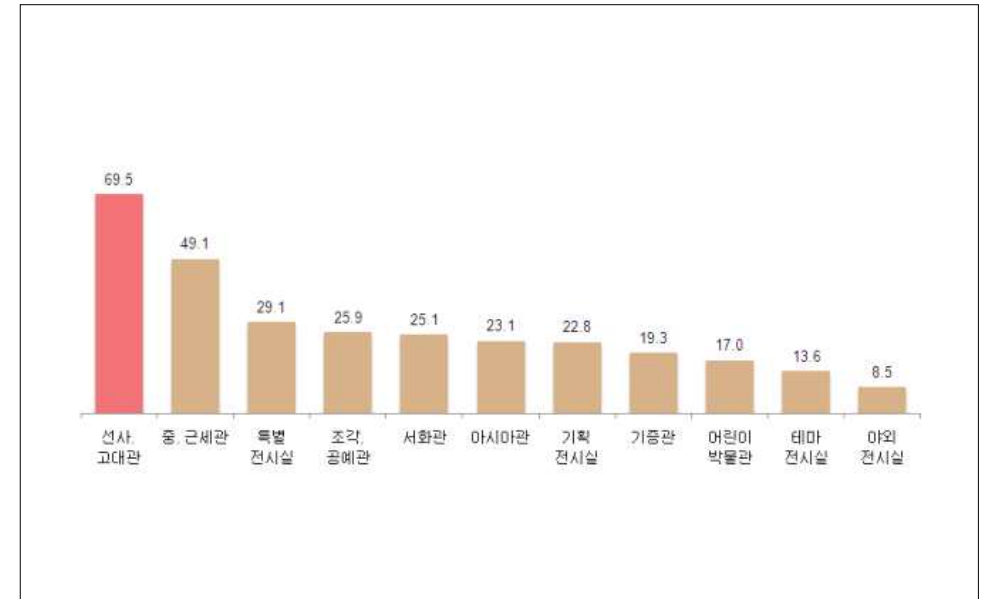
(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

	사례수	벤치 등 휴게공간	전시안내 시스템	카페/식당	편의점	화장실
전체 (804)		34.8	22.6	21.4	14.2	4.6
연령	만19세~29세 (202)	35.1	29.7	14.4	11.9	4.0
	30대(만30~39세) (229)	30.6	21.4	24.0	19.2	3.1
	40대(만40~49세) (325)	37.5	21.2	24.0	12.3	5.5
	50대 이상 (48)	35.4	8.3	20.8	12.5	8.3
성별	남자 (220)	37.7	21.4	17.7	11.8	5.0
	여자 (582)	33.7	23.2	22.9	14.9	4.5
동반방문객	가족 (468)	34.2	22.6	22.4	14.7	4.5
	친구/동료 (246)	37.8	22.0	21.5	12.6	4.5
	혼자 (60)	25.0	16.7	18.3	20.0	5.0
	단체관람 (70)	35.7	27.1	20.0	15.7	1.4
거주지역	서울/수도권 (693)	34.6	22.5	22.2	14.0	4.8
	비수도권 (107)	36.4	23.4	15.9	14.0	3.7
방문목적	가족/친구와여가 (423)	35.7	22.7	22.7	12.5	4.0
	지식/정보획득 (212)	31.6	19.3	19.8	17.5	6.1
	단체관람 (70)	35.7	27.1	20.0	15.7	1.4
	숙제/과제 (67)	41.8	28.4	20.9	7.5	7.5
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	36.5	27.0	15.6	13.1	5.3
	저빈도방문 (2~3회) (315)	34.3	22.9	23.5	12.4	3.5
	고빈도방문 (4회~) (233)	33.0	18.9	25.3	18.5	4.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	37.7	22.4	17.9	13.9	4.9
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	32.9	26.0	19.9	11.9	5.1
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	34.5	20.2	24.7	17.1	3.1

11. 관람한 전시실

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

- '선사/고대관'을 관람한 관람객은 69.5%였으며, '중/근세관'은 49.1%의 관람객이 관람하였음.
- 이외에도 '특별 전시실'(29.1%), '조각/공예관'(25.9%), '서화관'(25.1%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804 단위: 점)

▷ '선사/고대관'이라는 응답은,

- '동반 방문객별로는 '단체 관람'에서, 거주 지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '첫 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '거의 방문하지 않음'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '중/근세관'이라는 응답은,

- 거주지역별로는 '비수도권'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서, 국립중앙박물관 방문 빈도별로는 '첫 방문'에서, 연간 박물관 방문 빈도별로는 '거의 방문하지 않음'에서 상대적으로 높게 나타남.

[관람한 전시실] (계속)

(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

	사례수	선사 고대관	중 근세관	특별전시실	조각 공예관	서화관	아시아관
	전체 (804)	69.5	49.1	29.1	25.9	25.1	23.1
연령	만19세~29세 (202)	69.3	52.0	29.7	30.2	32.2	29.7
	30대(만30~39세) (229)	72.9	50.7	29.3	28.4	23.6	22.7
	40대(만40~49세) (325)	69.2	48.0	25.5	19.1	19.1	17.2
	50대 이상 (48)	56.3	37.5	50.0	41.7	43.8	37.5
성별	남자 (220)	71.8	50.5	28.6	28.6	26.8	27.7
	여자 (582)	68.9	48.8	29.0	24.9	24.4	21.5
동반방문객	가족 (468)	71.6	48.7	26.1	23.5	21.4	19.9
	친구/동료 (246)	65.0	48.4	29.3	24.4	25.6	23.2
	혼자 (60)	70.0	51.7	46.7	33.3	35.0	33.3
	단체관람 (70)	74.3	51.4	30.0	34.3	32.9	30.0
거주지역	서울/수도권 (693)	68.5	47.9	28.9	25.3	24.1	22.5
	비수도권 (107)	77.6	58.9	29.9	30.8	31.8	28.0
방문목적	가족/친구와여가 (423)	69.0	47.3	27.4	25.5	26.0	22.7
	지식/정보획득 (212)	67.9	50.5	33.0	22.6	21.7	19.8
	단체관람 (70)	74.3	51.4	30.0	34.3	32.9	30.0
	숙제/과제 (67)	73.1	58.2	22.4	28.4	22.4	26.9
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	83.2	59.0	21.7	25.0	25.4	22.5
	저빈도방문 (2~3회) (315)	67.9	43.8	29.2	29.5	26.0	27.3
	고빈도방문 (4회~) (233)	57.5	45.5	35.2	22.7	23.2	19.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	75.8	54.3	27.4	26.0	26.0	24.2
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	70.4	49.8	27.8	26.4	24.9	23.5
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	63.4	44.3	32.1	25.4	25.8	22.0

[관람한 전시실]

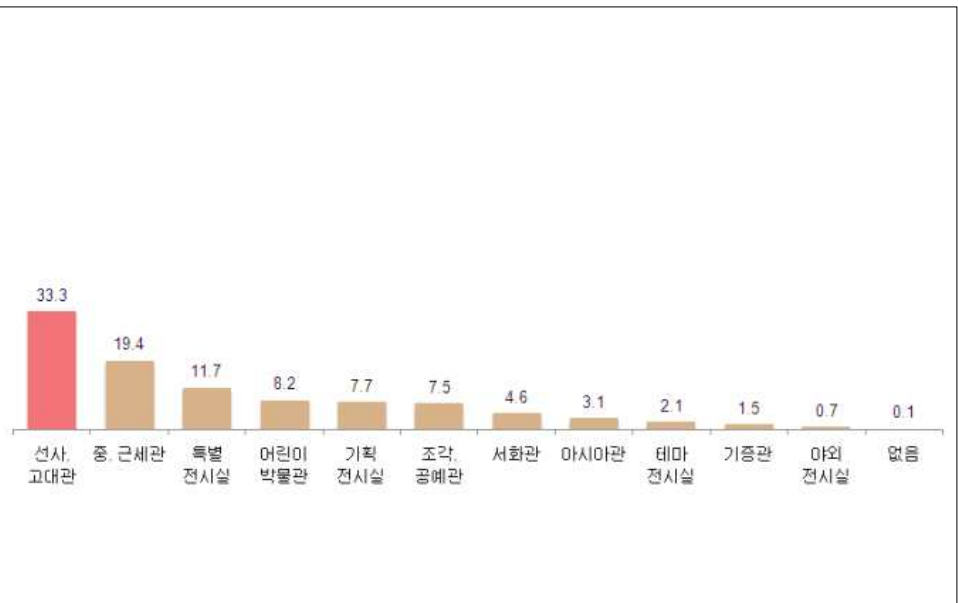
(Base: 내국인 관람객, 복수 응답, n=804, 단위: %)

	사례수	기획전시실	기증관	어린이박물관	테마전시실	야외전시실
	전체 (804)	22.8	19.3	17.0	13.6	8.5
연령	만19세~29세 (202)	29.7	26.2	3.5	17.3	5.9
	30대(만30~39세) (229)	16.6	16.2	20.5	13.5	10.0
	40대(만40~49세) (325)	22.8	15.7	24.0	10.5	7.7
	50대 이상 (48)	22.9	29.2	10.4	18.8	16.7
성별	남자 (220)	18.6	23.2	10.5	16.4	7.3
	여자 (582)	24.2	17.9	19.6	12.2	8.8
동반방문객	가족 (468)	20.1	17.3	23.7	11.8	9.2
	친구/동료 (246)	22.8	21.1	10.2	14.2	6.5
	혼자 (60)	43.3	20.0	1.7	20.0	10.0
	단체관람 (70)	24.3	20.0	14.3	11.4	10.0
거주지역	서울/수도권 (693)	22.5	18.3	18.2	12.8	8.4
	비수도권 (107)	23.4	26.2	10.3	16.8	8.4
방문목적	가족/친구와여가 (423)	20.8	19.6	16.8	15.6	9.0
	지식/정보획득 (212)	25.5	17.0	17.0	10.8	7.5
	단체관람 (70)	24.3	20.0	14.3	11.4	10.0
	숙제/과제 (67)	16.4	23.9	23.9	11.9	7.5
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	18.0	19.7	15.6	11.9	7.0
	저빈도방문 (2~3회) (315)	21.9	20.3	12.7	14.0	6.7
	고빈도방문 (4회~) (233)	27.9	17.2	23.6	14.6	12.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	18.4	21.1	15.2	9.9	8.1
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	23.1	17.3	15.5	14.1	6.1
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	26.1	20.2	19.5	16.0	11.1

12. 가장 만족한 전시 공간

문) 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은?

- 관람객의 33.3%는 '선사/고대관'을 가장 만족한다고 응답함.
- '중/근세관'이 가장 만족스럽다는 응답은 19.4%이었으며, '특별 전시실'은 11.7% 임.



(Base: 내국인 관람객, n=804 단위: 점)

▷ '선사/고대관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 동반 방문객별로는 '가족'에서, 방문 목적별로는 '과제'에서, 거주 지역별로는 '비수도권'에서, 국립중앙박물관 방문 횟수별로는 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '중/근세관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '19세~29세'가, 방문 목적별로는 '단체 관람', '숙제/과제'에서, 국립중앙박물관 방문 횟수별로는 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[가장 만족한 전시 공간] (계속)

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

	사례수	선사/고대관	중/근세관	특별전시실	어린이 박물관	기획전시실	조각 공예관
전체 (804)		33.3	19.4	11.7	8.2	7.7	7.5
연령	만19세~29세 (202)	22.8	23.8	12.4	1.0	12.9	9.4
	30대(만30~39세) (229)	34.1	21.8	9.6	11.4	6.1	6.6
	40대(만40~49세) (325)	39.7	17.2	11.1	10.8	6.2	5.8
	50대 이상 (48)	31.3	4.2	22.9	6.3	4.2	14.6
성별	남자 (220)	32.3	22.3	14.1	3.2	6.8	9.1
	여자 (582)	33.8	18.4	10.8	10.1	8.1	6.9
동반방문객	가족 (468)	37.0	18.4	10.5	11.3	5.8	7.3
	친구/동료 (246)	28.9	19.1	13.0	6.9	10.6	6.1
	혼자 (60)	25.0	18.3	21.7	0.0	16.7	8.3
	단체관람 (70)	30.0	28.6	5.7	4.3	2.9	8.6
거주지역	서울/수도권 (693)	32.3	19.0	12.6	9.1	7.5	7.4
	비수도권 (107)	40.2	22.4	6.5	2.8	8.4	8.4
방문목적	가족/친구와여가 (423)	35.0	14.9	11.3	7.3	8.0	8.3
	지식/정보획득 (212)	30.2	22.2	16.0	10.8	8.5	5.7
	단체관람 (70)	30.0	28.6	5.7	4.3	2.9	8.6
	숙제/과제 (67)	37.3	26.9	4.5	10.4	4.5	9.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	41.8	23.8	6.1	7.0	6.6	7.0
	저빈도방문 (2~3회) (315)	31.7	18.1	9.2	6.0	9.8	8.6
	고빈도방문 (4회~) (233)	26.6	17.2	19.7	11.6	6.4	6.9
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	35.0	22.4	6.7	8.5	7.2	9.0
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	34.3	20.9	11.6	7.2	7.2	6.9
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	30.7	15.7	16.0	8.7	8.4	7.0

[가장 만족한 전시 공간]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

	사례수	서화관	아시아관	테마전시실	기증관	야외전시실
	전체 (804)	4.6	3.1	2.1	1.5	0.7
연령	만19세~29세 (202)	6.4	5.4	3.0	2.5	0.5
	30대(만30~39세) (229)	4.8	2.6	2.2	0.4	0.4
	40대(만40~49세) (325)	2.8	2.2	1.8	1.2	0.9
	50대 이상 (48)	8.3	2.1	0.0	4.2	2.1
성별	남자 (220)	3.2	5.0	1.4	2.3	0.5
	여자 (582)	5.0	2.4	2.2	1.2	0.9
동반방문객	가족 (468)	3.4	2.4	1.5	1.3	1.1
	친구/동료 (246)	4.5	4.5	2.8	2.4	1.2
	혼자 (60)	5.0	1.7	3.3	0.0	0.0
	단체관람 (70)	12.9	5.7	1.4	0.0	0.0
거주지역	서울/수도권 (693)	4.3	3.3	2.2	1.4	0.7
	비수도권 (107)	5.6	1.9	0.9	1.9	0.9
방문목적	가족/친구와여가 (423)	4.7	3.8	3.1	2.4	1.2
	지식/정보획득 (212)	1.9	1.9	0.9	0.9	0.5
	단체관람 (70)	12.9	5.7	1.4	0.0	0.0
	숙제/과제 (67)	4.5	1.5	1.5	0.0	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	2.9	1.6	1.6	1.2	0.4
	저빈도방문 (2~3회) (315)	5.7	5.4	1.9	2.9	0.6
	고빈도방문 (4회~) (233)	5.2	1.7	3.0	0.0	1.3
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	4.9	3.6	0.9	0.9	0.9
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	4.7	2.5	2.5	1.8	0.0
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	4.5	3.5	2.8	1.4	1.4

13. 전시 공간 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- '선사/고대관' 및 '중/근세관을 가장 만족한다는 응답자는 그 이유로 '한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분'(선사/고대관 43.3%, 중/근세관(43.6%)이라고 응답함.

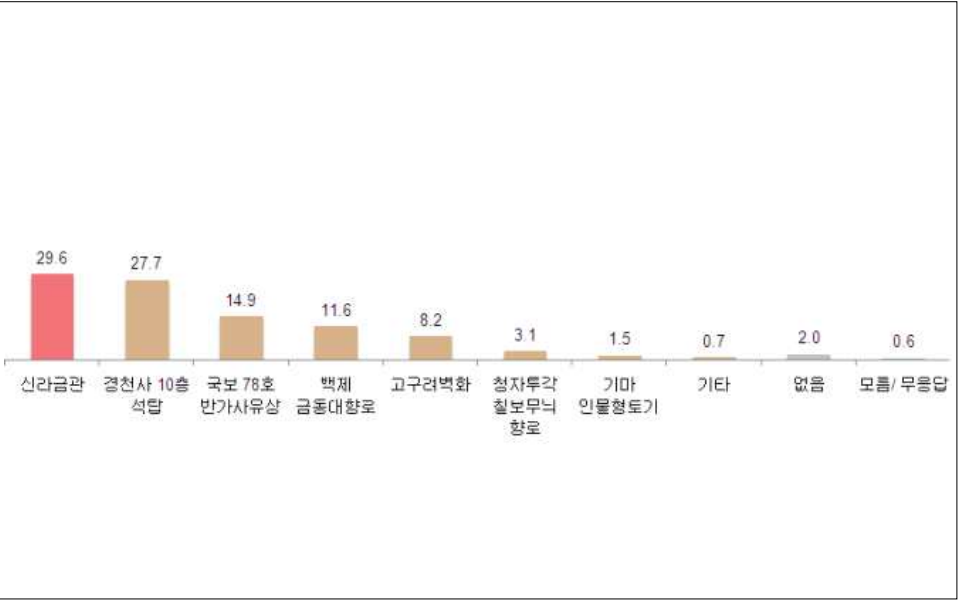
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
선사/고대관 (268)	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	43.3
	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	25.4
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	12.3
중/근세관 (156)	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	43.6
	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	30.1
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	10.9
특별 전시실 (94)	◦ 보고 싶었던 유물이 전시돼 있어서	26.6
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	22.3
	◦ 전시 내용이 풍부해서	18.1
어린이 박물관 (66)	◦ 설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	24.2
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	18.2
	◦ 전시 내용이 풍부해서	12.1
기획 전시실 (62)	◦ 보고 싶었던 유물이 전시돼 있어서	43.5
	◦ 전시 내용이 풍부해서	27.4
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	12.9
조각 공예관 (60)	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	43.3
	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	23.3
	◦ 보고 싶었던 유물이 전시돼 있어서	13.3
서화관 (37)	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	27.0
	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	27.0
	◦ 보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	18.9
아시아관 (25)	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	52.0
	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	18.0
	◦ 전시 내용이 풍부해서	12.0

*) 20sample 이상 '가장 만족한다'고 응답한 전시관 중 상위 3개 응답만 정리

14. 가장 기억에 남는 전시유물

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

· 가장 기억에 남는 국립중앙박물관 전시 유물로 관람객의 29.6%는 ‘신라 금관’을 꼽았으며, 이외에도 ‘경천사 10층 석탑’(27.7%), ‘국보 78호 반가사유상’(14.9%), ‘백제 금동대향로’(11.6%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 내국인 관람객, n=804 단위: 점)

- ▷ ‘신라금관’이라는 응답은,
- 연령별로는 ‘30대’가, 중앙박물관 방문 빈도별로는 ‘첫 방문’에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ ‘경천사 10층 석탑’이라는 응답은,
- 동반 방문객별로는 ‘가족’에서, 방문 목적별로는 ‘과제’에서, 중앙박물관 방문 빈도별로는 ‘첫 방문’에서 상대적으로 높게 나타남.

[가장 기억에 남는 전시 유물]

(Base: 내국인 관람객, n=804, 단위: %)

	사례수	신라 금관	경천사 10층 석탑	국보 78호 반가사유상	백제 금동 대향로	고구려 벽화	청자투각칠보 무늬항로	기마 인물형 토기	기타
	전체 (804)	29.6	27.7	14.9	11.6	8.2	3.1	1.5	0.7
연령	만19세~29세 (202)	28.7	20.3	17.8	12.4	13.9	3.5	0.5	0.5
	30대(만30~39세) (229)	33.6	30.1	13.5	12.2	5.7	1.3	1.3	0.9
	40대(만40~49세) (325)	28.9	30.5	12.3	11.7	7.4	4.0	1.8	0.6
	50대 이상 (48)	18.8	29.2	27.1	4.2	2.1	4.2	4.2	2.1
성별	남자 (220)	20.9	27.7	21.4	9.1	13.6	3.2	1.8	0.5
	여자 (582)	33.0	27.7	12.5	12.4	6.2	3.1	1.4	0.9
동반방문객	가족 (468)	32.3	31.4	10.9	10.9	6.6	3.0	2.4	0.6
	친구/동료 (246)	30.1	23.6	18.3	11.4	7.7	3.3	0.4	1.6
	혼자 (60)	21.7	18.3	25.0	11.7	16.7	1.7	0.0	0.0
	단체관람 (70)	24.3	21.4	20.0	17.1	10.0	2.9	1.4	0.0
거주지역	서울/수도권 (693)	30.2	27.3	14.7	11.4	7.6	3.6	1.4	0.9
	비수도권 (107)	27.1	29.9	15.9	12.1	12.1	0.0	1.9	0.0
방문목적	가족/친구와여가 (423)	31.0	28.1	14.4	10.2	7.8	3.8	1.4	1.2
	지식/정보획득 (212)	28.8	26.4	15.1	12.3	9.9	1.4	0.9	0.5
	단체관람 (70)	24.3	21.4	20.0	17.1	10.0	2.9	1.4	0.0
	숙제/과제 (67)	26.9	32.8	10.4	16.4	7.5	3.0	3.0	0.0
국립중앙박물관 방문 횟수	첫방문 (244)	34.4	31.6	9.4	7.4	12.7	1.6	2.0	0.4
	저빈도방문 (2~3회) (315)	28.9	27.3	16.2	13.3	5.7	3.2	1.6	0.0
	고빈도방문 (4회~) (233)	25.3	24.0	19.7	13.3	6.9	4.7	0.9	1.7
연간 박물관 이용 빈도	거의 방문 없음 (연 1회 이하) (223)	29.6	30.5	11.2	10.3	12.6	2.7	0.4	0.4
	저빈도 방문 (연 2~3회) (277)	30.0	27.1	17.7	10.8	5.8	2.5	2.5	1.1
	고빈도 방문 (연 4회~) (287)	28.2	26.5	15.7	13.2	7.0	4.2	1.4	0.7

*없음 : 2.0%, 모름/무응답 : 0.6%

15. 전시 유물 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

· ‘신라금관’을 가장 만족하는 유물로 꼽은 이유는 ‘화려해서’(32.8%), ‘아름다워서’(17.6%) 등 심미적인 이유를 꼽았으며, ‘경천사 10층 석탑’의 경우 ‘크기가 웅장해서’(32.3%), ‘눈에 잘 띄어서’(14.3%) 등 웅장함을 주된 이유로 꼽음.

항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
신라금관 (238)	◦ 화려해서	32.8
	◦ 아름다워서	17.6
	◦ 멋있어서	9.2
경천사10층석탑 (223)	◦ 크기가 웅장해서	32.3
	◦ 눈에 잘 띄어서	14.3
	◦ 위치가 눈에 띄는 곳에 있어서	6.7
국보78호 반가사유상 (120)	◦ 아름다워서	10.0
	◦ 교과서/책에서 많이 봤던 것이어서	10.0
	◦ 평소에 좋아하는 유물이라서	9.2
백제금동대향로 (93)	◦ 아름다워서	12.9
	◦ 교과서/책에서 많이 봤던 것이어서	10.8
	◦ 섬세해서	9.7
고구려 벽화 (66)	◦ 크기가 크고 웅장해서	10.6
	◦ 멋있어서	9.1
	◦ 고구려의 문화를 알 수 있어서	9.1
청자투각 칠보무늬향로 (25)	◦ 아름다워서	32.0
	◦ 섬세해서	12.0
	◦ 정교해서	12.0

*) 20sample 이상 '가장 만족한다'고 응답한 전시 유물 중 상위 3개 응답만 정리

3장

외국인 관람객 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

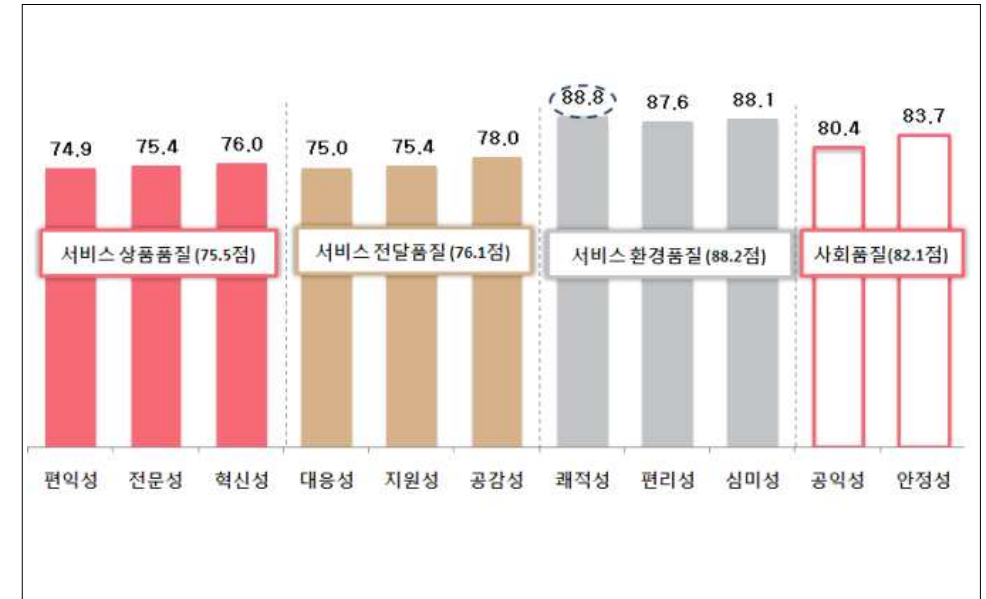
- 국립중앙박물관 외국인 관람객 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 84.6점임.
- 국립중앙박물관 PCSI 전체를 구성하는 만족지수 중 '전반적 만족'이 85.9점으로 가장 높고, '요소 만족'이 82.9점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질지수에서는 '환경 품질'(88.2점)이 가장 높고, '상품 품질'(75.5점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과요인인 '기관 성과'는 77.1점임.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

2. 선행품질요인 PCSI

- 만족 요인에 영향을 주는 선행 품질 요인은 '쾌적성'(88.8점)이 가장 높게 나타났으며, '편익성'(74.9점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.

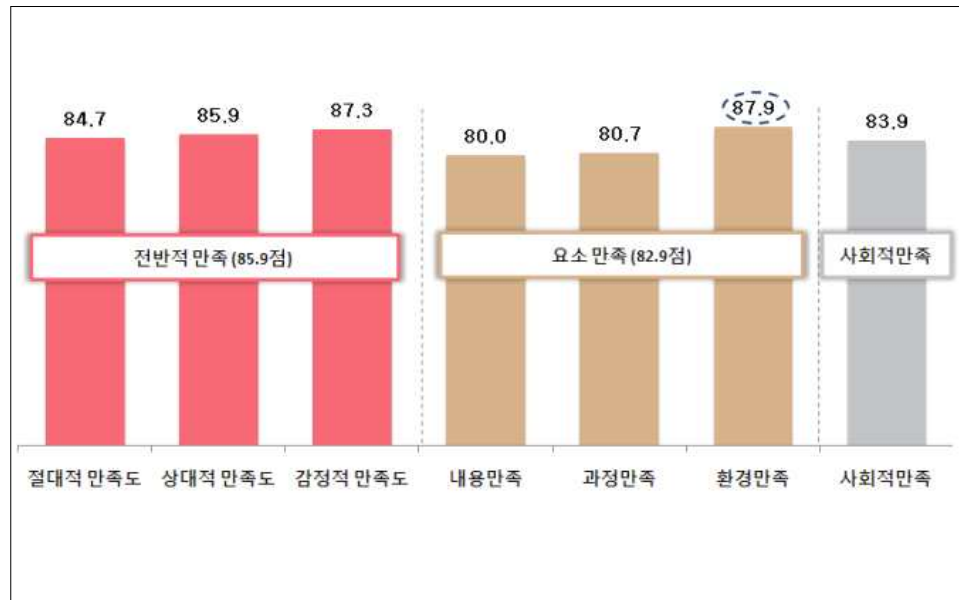


(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다	90.5	편익성	전시물과 내용이 다양하다	69.3
편리성	편의시설 이용이 편리하다	89.1	공감성	고객 불만 전달 수단이 있다	74.5
쾌적성	환경이 쾌적하다	88.8	대응성	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다	75.0
심미성	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다	87.3	지원성	전시 자료가 적절하게 비치돼 있다	75.2
심미성	전시장 배치가 적절하다	86.7	전문성	내용과 설명이 정확하다	75.3

3. 만족 요인 PCSI

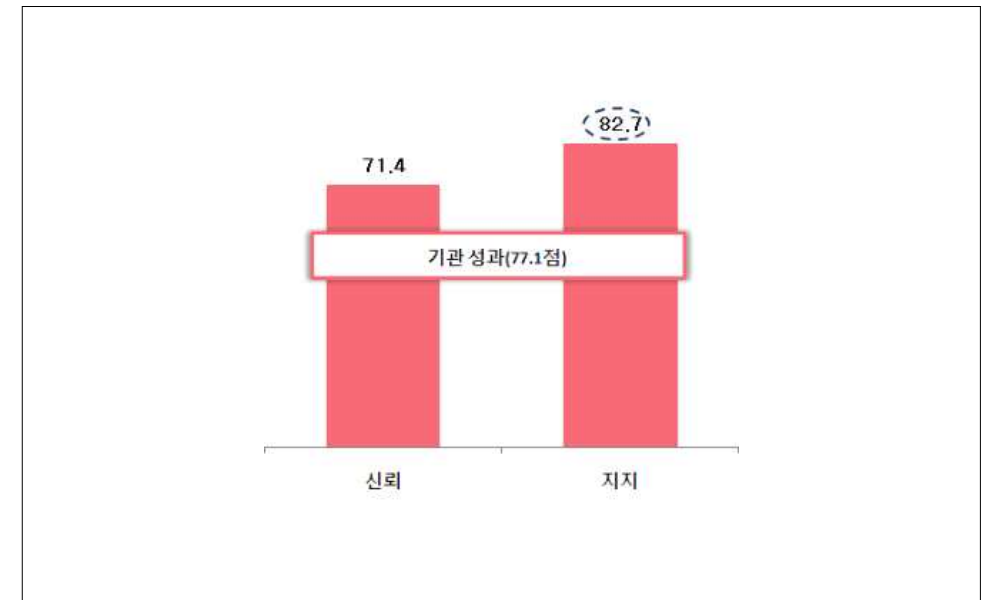
- 품질 요인에 영향을 받은 만족 요인은 '환경 만족'(87.9점)이 가장 높게 나타났으며, '내용 만족'(80.0점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

4. 성과 요인 PCSI

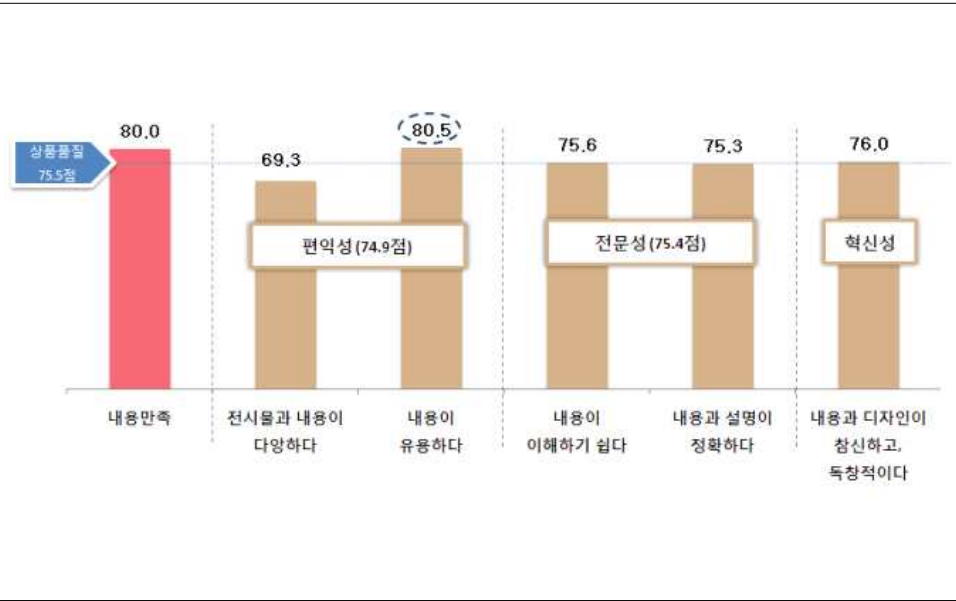
- 만족 요인에 영향을 받은 성과 요인은 '지지'(82.7점)가, '신뢰'(71.4점)보다 상대적으로 높게 나타나, '재관람 의향'보다는 '추천 의향'이 높은 것으로 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 80.0점임.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는, '내용의 유용성'이 80.5점으로 가장 높게 나타났으며, '전시물과 내용의 다양성'이 69.3점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

▷ '내용만족'에 대해.

- 방문 목적별로 '취업/업무'에서 상대적으로 높게 나타났으며,
- 국적별로 '중국'에서, 한국 방문 유형별로 '단체 여행'에서 상대적으로 낮게 나타남.

[세부 품질 항목 - 서비스 상품 품질]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

		사례수	내용만족	전시물이 다양하다	내용이 유용하다	내용이 이해하기 쉽다	내용과 설명이 정확하다	내용과 디자인이 독창적이다
	전체	(402)	80.0	69.3	80.5	75.6	75.3	76.0
성별	남자	(168)	79.7	69.7	79.6	74.4	75.1	75.3
	여자	(234)	80.2	69.0	81.2	76.5	75.4	76.5
연령	10대(만15~19세)	(53)	78.0	69.8	78.0	69.2	72.3	75.8
	20대(만20~29세)	(150)	80.0	70.0	81.4	78.6	77.2	77.6
	30대(만30~39세)	(67)	77.4	65.5	79.3	74.4	70.3	73.5
	40대(만40~49세)	(65)	82.0	70.1	79.7	72.8	74.0	74.4
	50대 이상	(65)	82.6	70.3	82.3	77.4	79.5	76.7
국적	중국	(95)	76.5	70.9	81.6	74.2	75.6	70.9
	일본	(65)	80.5	76.7	78.2	70.0	73.3	71.8
	구미/기타	(242)	81.3	66.7	80.7	77.6	75.7	79.2
거주 유형	관광객	(350)	79.6	68.9	80.2	75.5	75.3	75.5
	거주자	(52)	82.7	72.1	82.4	76.3	75.2	79.5
방문 목적	취업/업무	(72)	84.2	68.4	79.6	77.1	78.6	79.6
	학업/연구	(59)	79.1	73.7	80.8	74.6	76.0	76.3
	관광	(237)	79.6	68.2	81.4	75.7	74.5	75.5
	가족/친구방문	(27)*	75.8	69.7	74.7	72.5	72.6	71.1
방문 유형	개별 자유여행	(349)	80.9	69.3	81.1	77.3	76.0	76.5
	패키지여행	(9)*	74.1	72.2	70.4	63.0	63.0	74.1
	단체여행	(42)	73.8	69.0	77.4	63.9	71.0	72.2
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상	(28)*	79.8	68.5	77.4	73.2	68.2	72.0
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	81.8	69.3	83.1	79.0	77.3	78.0
	한국 문화 체험	(70)	80.4	67.2	79.3	77.0	75.5	76.8
	다른 사람이 결정	(69)	79.2	71.8	78.3	72.9	74.8	74.2

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질요인의 전반적 만족도인 '과정만족'은 80.7점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는, '문의사항 응대 친절성'이 81.5점으로 가장 높게 나타났으며, '고객 불만전달 수단 체감도'가 74.5점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

▷ '과정만족'에 대해.

- 연령별로 '40대'에서, 거주 유형별로 '거주자'에서 상대적으로 높게 나타났으며,
- 연령별로 '10대'에서, 국적별로 '일본'에서, 한국 방문 목적별로 '가족/친구 방문'에서, 국립중앙박물관 방문 유형별로 '단체 여행'에서, 국립중앙박물관 방문 결정 이유별로 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 낮게 나타남.

[세부 품질 항목 - 서비스 전달 품질]

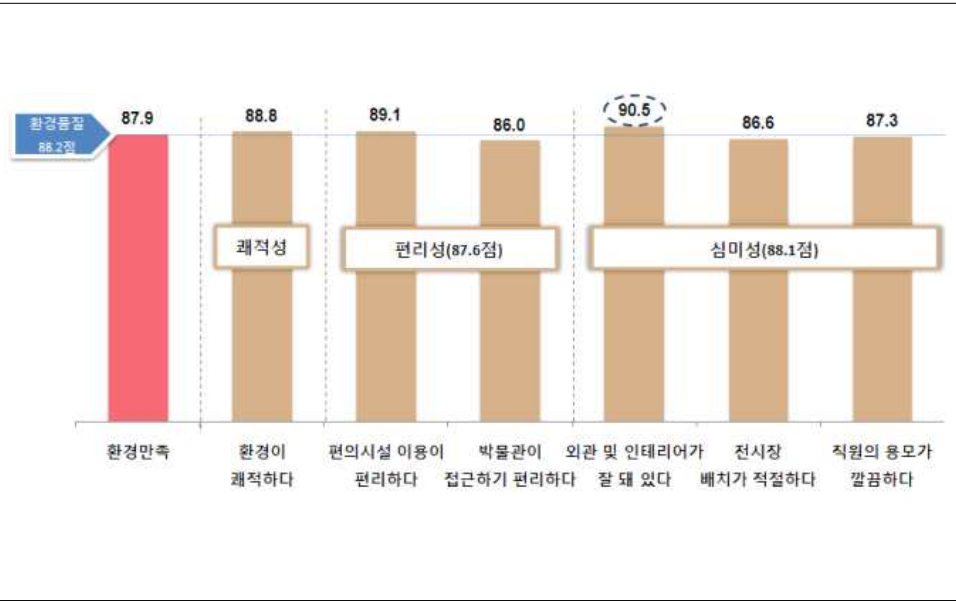
(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

	사례수	과정만족	관람객 요구사항에 신속히 대응한다	관람정보 수집이 쉽다	전시설명자료가 적절하게 비치돼있다	문의사항에 응대가 친절하다	고객 불만전달 수단이 있다
	전체 (402)	80.7	75.0	75.5	75.2	81.5	74.5
성별	남자 (168)	80.9	75.3	76.0	75.2	82.0	76.2
	여자 (234)	80.6	74.8	75.2	75.2	81.1	73.3
연령	10대(만15~19세) (53)	74.2	67.9	69.5	71.1	76.1	70.6
	20대(만20~29세) (150)	83.3	76.3	79.4	77.8	83.6	77.6
	30대(만30~39세) (67)	78.1	71.3	68.8	70.5	79.8	70.9
	40대(만40~49세) (65)	83.8	79.1	79.3	77.4	84.5	75.8
	50대 이상 (65)	79.4	77.3	74.4	74.9	79.3	72.5
국적	중국 (95)	82.1	75.8	76.0	76.7	82.1	78.6
	일본 (65)	74.1	72.4	66.4	67.2	74.8	65.1
	구미/기타 (242)	81.9	75.4	77.8	76.8	83.0	75.4
거주 유형	관광객 (350)	80.1	74.7	75.1	74.9	80.9	74.6
	거주자 (52)	84.6	77.2	78.7	76.9	85.2	73.8
방문 목적	취업/업무 (72)	83.5	75.0	75.6	76.9	83.2	75.9
	학업/연구 (59)	80.5	75.8	77.5	75.7	83.0	72.1
	관광 (237)	80.7	75.3	76.2	75.0	81.5	75.0
	가족/친구방문 (27)*	75.9	70.7	66.7	72.8	74.7	72.2
방문 유형	개별 자유여행 (349)	81.5	75.8	76.4	76.1	82.1	75.0
	패키지여행 (9)*	75.9	75.0	68.5	72.2	75.9	70.4
	단체여행 (42)	75.0	68.6	69.4	69.0	77.0	70.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	75.5	69.9	64.6	65.2	79.0	58.6
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	83.5	78.9	79.1	78.8	83.9	78.0
	한국 문화 체험 (70)	82.1	74.9	76.7	75.7	83.0	75.3
	다른 사람이 결정 (69)	77.5	70.6	73.0	72.9	77.0	73.8

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질요인의 전반적 만족도인 '환경만족'은 87.9점임.
- 서비스 환경 품질의 세부 요인 중에서는, '외관 및 인테리어 심미성'이 90.5점으로 가장 높게 나타났으며, '박물관 접근의 용이성'이 86.0점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

▷ '환경만족'에 대해.

- 국립중앙박물관 방문 결정 이유별로 '한국 문화체험'에서 상대적으로 높게 나타났으며,
- 연령별로 '10대', 국적별로 '일본'에서, 방문 유형별로 '단체 여행'에서, 국립중앙박물관 방문 결정 이유별로 '다른 사람이 결정'한 경우 상대적으로 낮게 나타남.

[세부 품질 항목 - 서비스 환경 품질]

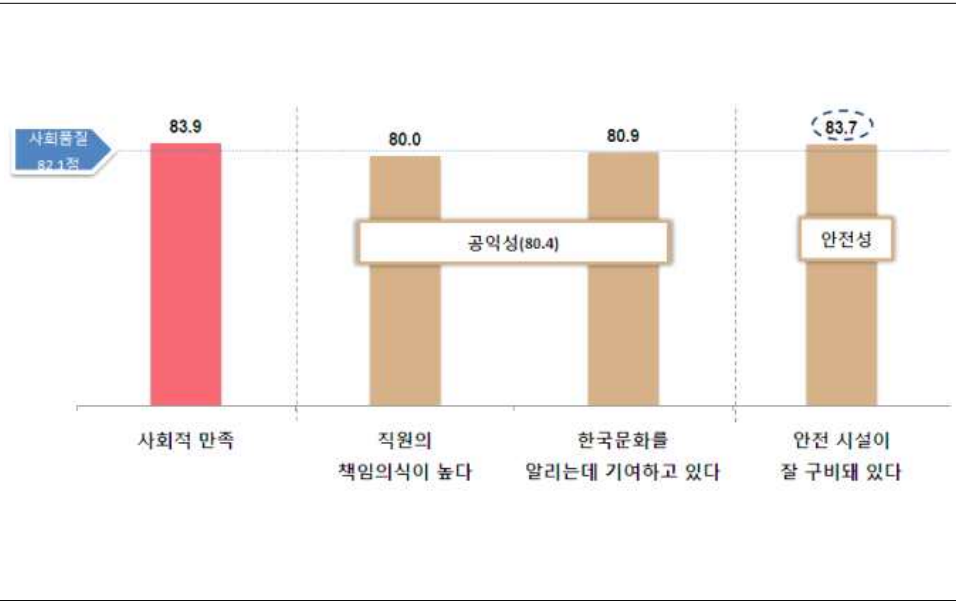
(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

	사례수	환경만족	환경이 쾌적하다	편의시설 이용이 편리하다	박물관이 접근하기 편리하다	외관 및 인테리어가 잘 돼 있다	전시장 배치가 적절하다	직원의 용모가 깔끔하다
	전체 (402)	87.9	88.8	89.1	86.0	90.5	86.6	87.3
성별								
	남자 (168)	88.2	88.8	88.5	85.3	89.6	86.4	87.5
	여자 (234)	87.7	88.8	89.6	86.5	91.1	86.8	87.1
연령								
	10대(만15~19세) (53)	83.0	84.6	86.2	77.7	87.1	83.7	82.7
	20대(만20~29세) (150)	89.9	89.0	90.0	88.7	92.5	88.1	90.1
	30대(만30~39세) (67)	85.1	87.3	88.7	83.9	87.6	84.3	85.3
	40대(만40~49세) (65)	90.8	92.0	90.5	88.2	92.8	90.2	88.7
	50대 이상 (65)	87.4	90.2	88.8	86.7	89.2	84.9	85.2
국적								
	중국 (95)	86.8	89.3	91.0	87.7	89.8	87.4	87.4
	일본 (65)	80.0	87.2	86.1	74.9	83.8	76.4	75.6
	구미/기타 (242)	90.4	89.0	89.2	88.3	92.5	89.1	90.4
거주 유형								
	관광객 (350)	87.5	88.5	88.5	85.2	90.0	86.0	86.4
	거주자 (52)	90.7	91.0	93.6	91.3	93.6	91.0	93.3
방문 목적								
	취업/업무 (72)	89.6	88.9	88.6	88.0	90.7	87.7	91.0
	학업/연구 (59)	86.2	87.3	89.8	84.7	89.3	85.6	88.1
	관광 (237)	88.7	89.6	89.7	86.3	91.0	87.1	86.6
	가족/친구방문 (27)*	82.1	86.4	85.2	80.9	87.6	82.1	81.5
방문 유형								
	개별 자유여행 (349)	88.8	89.3	89.5	87.1	91.4	87.5	88.3
	패키지여행 (9)*	83.3	88.9	92.6	85.5	92.6	85.2	81.5
	단체여행 (42)	81.3	84.5	86.1	77.0	82.5	79.4	80.2
방문 결정 이유								
	특정 전시관/유물 감상 (28)*	83.9	86.9	85.1	78.6	83.9	78.0	79.8
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	90.3	90.5	90.9	89.9	93.6	89.8	91.1
	한국 문화 체험 (70)	91.4	90.7	91.2	88.3	92.8	89.1	89.0
	다른 사람이 결정 (69)	83.6	85.3	85.8	82.7	87.7	83.6	82.7

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질요인의 전반적 만족도인 '사회적만족'은 83.9점임.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인 중에서는, '안전시설 구비 적절성'이 83.7점으로 가장 높게 나타났으며, '직원의 책임의식'이 80.0점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

▷ '사회적 만족'에 대해.

- 연령별로 '40대'에서, 한국 방문 유형별로 '거주자'에서, 한국 방문 목적별로는 '취업, 업무'에서 상대적으로 높게 나타났으며,
- 연령별로 '10대', 국적별로 '일본'에서, 중앙박물관 방문 유형별로 '단체 여행'에서 상대적으로 낮게 나옴.

[세부 품질 항목 - 서비스 사회 품질]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

	사례수	사회적만족	직원의 책임의식이 높다	우리나라문화를 알리는데 기여하고있다	안전시설이 잘 구비돼 있다
전체	(402)	83.9	80.0	80.9	83.7
성별	남자 (168)	84.3	80.3	82.1	84.9
	여자 (234)	83.7	79.8	80.0	82.8
연령	10대(만15~19세) (53)	79.5	76.1	78.3	80.8
	20대(만20~29세) (150)	85.1	82.2	81.0	85.2
	30대(만30~39세) (67)	81.6	76.5	78.4	80.8
	40대(만40~49세) (65)	88.7	85.0	87.4	87.9
	50대 이상 (65)	82.6	76.8	78.7	81.5
국적	중국 (95)	83.9	80.7	80.7	84.2
	일본 (65)	79.2	75.5	74.9	76.9
	구미/기타 (242)	85.2	80.9	82.6	85.3
거주 유형	관광객 (350)	83.4	79.8	80.7	83.1
	거주자 (52)	87.5	81.7	81.7	87.2
방문 목적	취업/업무 (72)	87.0	80.7	82.8	87.0
	학업/연구 (59)	83.0	80.7	80.2	80.5
	관광 (237)	84.2	80.0	81.4	84.6
	가족/친구방문 (27)*	77.8	76.9	74.7	75.3
방문 유형	개별 자유여행 (349)	84.8	80.7	81.8	84.2
	패키지여행 (9)*	77.8	81.1	72.2	79.6
	단체여행 (42)	77.4	73.0	74.2	79.4
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	78.0	73.2	73.8	78.6
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	86.9	83.3	83.9	86.7
	한국 문화 체험 (70)	85.7	80.4	84.3	83.6
	다른 사람이 결정 (69)	80.7	78.1	76.0	80.9

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 박물관 개선방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	쾌적성1	환경이 쾌적하다
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다
	안전성1	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비돼 있다
	공익성2	한국 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다
지속 유지영역	공감성1	문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다
	편의성1	편의시설 이용이 편리하다
	편의성2	박물관의 위치가 접근하기 편리하다
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다
점진 개선영역	심미성2	전시장 배치가 적절하다
	편의성1	전시물과 내용이 다양하다
	편의성2	내용이 유용하다
	전문성1	내용이 이해하기 쉽다
	혁신성1	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다
	지원성2	전시자료가 적절하게 비치돼있다
증점 개선 영역	공익성1	직원들의 책임 의식이 높다
	전문성2	내용과 설명이 정확하다
	대응성1	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다
	공감성2	고객 불만전달 수단이 있다

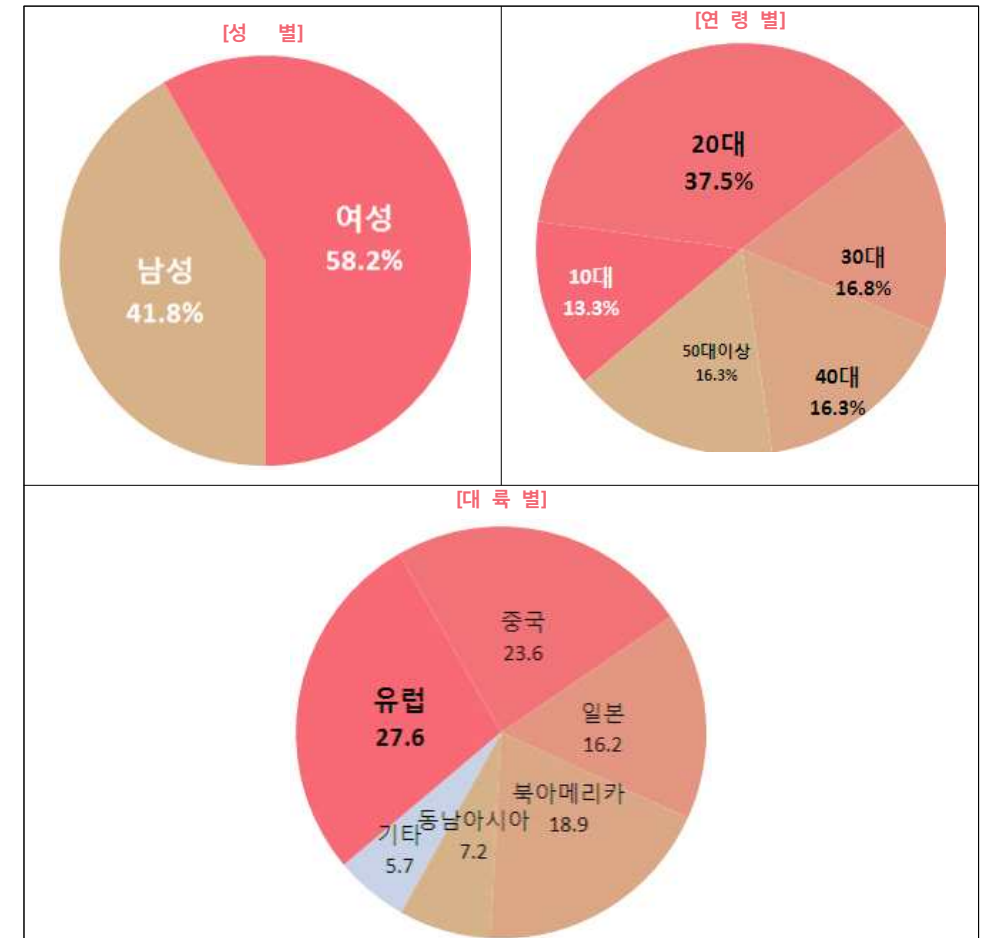
※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 증점개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절. 관람객 배경 정보

0. 인구통계적 특성

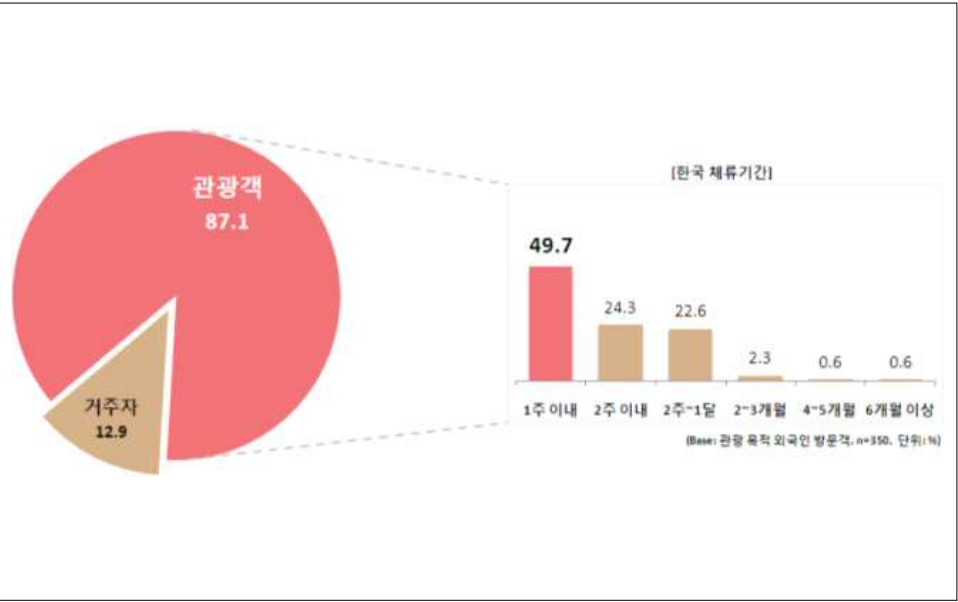
- 성별로는 '여성'이 58.2%로 '남성'(41.8%)보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '20대'가 37.5%로 가장 높고, '30대'(16.8%), '40대'(16.3%), '10대'(13.3%) 순으로 나타남.
- 대륙별로는 '유럽'이 27.6%로 가장 높고, '중국'(23.6%), '일본'(16.2%), '북아메리카'(18.9%) 순으로 높게 나타남.



1. 한국 방문 유형

문) 귀하께서는 한국 방문 유형은 무엇인가요?

- 국립중앙박물관 방문객의 87.1%는 한국을 찾는 ‘관광객’이며, ‘국내 거주 외국인’은 12.9%임.
- 관광객의 한국 체류기간은 ‘1주 이내’가 49.7%로, 방문객의 절반정도는 1주일 이내의 체류기간을 갖고 한국을 방문하는 것으로 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ ‘관광객’이라는 응답은,

- 연령별로는 ‘10대’, ‘40대 이상’이, 국적별로는 ‘중국’에서, 방문 목적별로는 ‘관광’에서, 방문 유형별로는 ‘단체 여행’에서, 방문 결정 이유로는 ‘다른 사람이 결정’한 경우 상대적으로 높게 나타남.

[한국 방문 유형]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

	사례수	관광객	(한국 체류 기간)						거주자
			1주 이내	2주 이내	2주~1달	2~3개월	4~5개월	6개월 이상	
전체	(402)	87.1	49.7	24.3	22.6	2.3	0.6	0.6	12.9
성별	남자 (168)	86.3	49.0	31.7	15.9	2.8	0.0	0.7	13.7
	여자 (234)	87.6	50.2	19.0	27.3	2.0	1.0	0.5	12.4
연령	10대(만15~19세)	(53)	96.2	37.3	21.6	39.2	2.0	0.0	3.8
	20대(만20~29세)	(150)	78.7	40.7	25.4	28.0	3.4	1.7	21.3
	30대(만30~39세)	(67)	86.6	51.7	29.3	15.5	1.7	0.0	13.4
	40대(만40~49세)	(65)	92.3	60.0	25.0	11.7	3.3	0.0	7.7
	50대 이상	(65)	93.8	65.6	18.0	16.4	0.0	0.0	6.2
국적	중국 (95)	95.8	78.0	9.9	11.0	0.0	1.1	0.0	4.2
	일본 (65)	90.8	79.7	5.1	15.3	0.0	0.0	0.0	9.2
	구미/기타 (242)	82.6	28.0	36.5	30.0	4.0	0.5	1.0	17.4
방문 목적	취업/업무 (72)	61.1	34.1	45.5	13.6	2.3	0.0	4.5	38.9
	학업/연구 (59)	67.8	37.5	27.5	27.5	2.5	5.0	0.0	32.2
	관광 (237)	99.6	57.2	19.9	21.2	1.7	0.0	0.0	0.4
	가족/친구방문 (27)*	96.3	34.6	26.9	38.5	0.0	0.0	0.0	3.7
방문 유형	개별 자유여행 (349)	86.0	48.7	25.7	21.7	2.7	0.7	0.7	14.0
	패키지여행 (9)*	77.8	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2
	단체여행 (42)	97.6	53.7	12.2	34.1	0.0	0.0	0.0	2.4
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	85.7	70.8	16.7	12.5	0.0	0.0	0.0	14.3
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	84.2	44.8	27.3	24.0	3.2	0.0	0.6	15.8
	한국 문화 체험 (70)	84.3	42.4	27.1	23.7	3.4	1.7	1.7	15.7
	다른 사람이 결정 (69)	94.2	58.5	23.1	15.4	1.5	1.5	0.0	5.8

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

2. 한국 방문 목적

문) 한국을 방문하신 주된 목적은 무엇입니까?

- 한국 방문 목적으로는 59.0%가 '관광'이라고 응답했으며, 그 외에도 '취업/업무'(17.9%), '학업/연구'(14.7%)의 목적으로 한국을 방문했다는 응답이 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '관광'이라는 응답은,

- 성별로는 '여성', 연령별로는 '10대', '40대 이상'이, 국적별로는 '중국'에서, 거주 유형별로는 '관광객', 방문 유형별로는 '단체 여행'에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 방문 목적]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

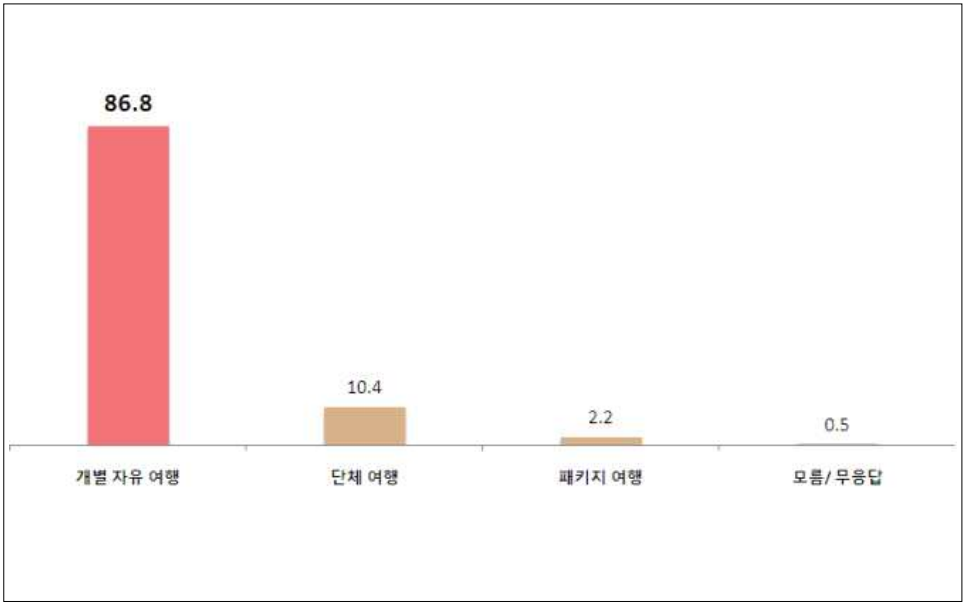
	사례수	관광	취업/ 업무	학업이나 연구	가족이나 친구 방문	기타
전체	(402)	59.0	17.9	14.7	6.7	1.5
성별	남자 (168)	50.6	26.8	16.1	5.4	0.6
	여자 (234)	65.0	11.5	13.7	7.7	2.1
연령	10대(만15~19세) (53)	69.8	11.3	11.3	5.7	1.9
	20대(만20~29세) (150)	51.3	12.7	26.0	7.3	2.7
	30대(만30~39세) (67)	52.2	32.8	6.0	6.0	1.5
	40대(만40~49세) (65)	67.7	15.4	10.8	6.2	0.0
	50대 이상 (65)	66.2	21.5	4.6	7.7	0.0
국적	중국 (95)	78.9	0.0	17.9	2.1	1.1
	일본 (65)	63.1	7.7	18.5	10.8	0.0
	구미/기타 (242)	50.0	27.7	12.4	7.4	2.1
거주 유형	관광객 (350)	67.4	12.6	11.4	7.4	0.9
	거주자 (52)	1.9	53.8	36.5	1.9	5.8
방문 유형	개별 자유여행 (349)	56.7	20.6	13.5	7.7	0.0
	패키지여행 (9)*	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체여행 (42)	71.4	0.0	28.6	0.0	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상 (28)*	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	60.1	20.2	10.4	6.6	1.1
	한국 문화 체험 (70)	60.0	21.4	8.6	8.6	22.2
	다른 사람이 결정 (69)	43.5	18.8	23.2	13.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

- 국립중앙박물관을 방문한 외국인 관람객의 86.8%는 '개별 자유 여행'으로 방문하는 것으로 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

- ▷ '개별자유여행'이라는 응답은,
- 연령별로는 '30대 이상'이, 국적별로는 '구미/기타'에서, 방문 유형별로는 '거주자'가, 방문 목적별로는 '취업/업무'에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 유형]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

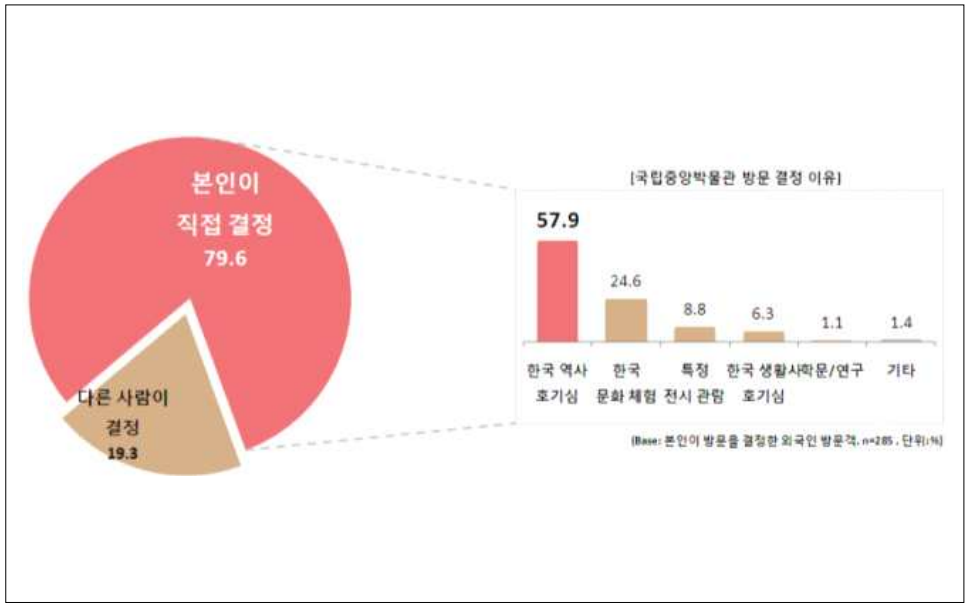
		사례수	개별 자유 여행	단체 여행	패키지여행
	전체	(402)	86.8	10.4	2.2
성별	남자	(168)	91.7	7.7	0.0
	여자	(234)	83.3	12.4	3.8
연령	10대(만15~19세)	(53)	77.4	17.0	3.8
	20대(만20~29세)	(150)	82.0	15.3	2.7
	30대(만30~39세)	(67)	92.5	6.0	1.5
	40대(만40~49세)	(65)	92.3	4.6	1.5
	50대 이상	(65)	93.8	4.6	1.5
국적	중국	(95)	71.6	24.2	4.2
	일본	(65)	86.2	10.8	3.1
	구미/기타	(242)	93.0	5.0	1.2
거주 유형	관광객	(350)	85.7	11.7	2.0
	거주자	(52)	94.2	1.9	3.8
방문 목적	취업/업무	(72)	100.0	0.0	0.0
	학업/연구	(59)	79.7	20.3	0.0
	관광	(237)	83.5	12.7	3.0
	가족/친구방문	(27)*	100.0	0.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유

문) 국립중앙박물관 방문 결정은 본인이 직접 하셨습니까?

- 방문객의 79.6%는 중앙박물관 방문을 '본인이 직접 결정'했으며, 방문을 결정한 이유로는 '한국 역사 호기심'(57.9%)이 가장 높게 나타남.



(Base: '개별 방문' 혹은 '패키지 방문'으로 국립중앙박물관 관람한 외국인 관람객, n=358, 단위: %)

- ▷ '본인이 직접 결정했다'는 응답은,
- 연령별로는 '50대 이상'이, 방문 유형별로는 '거주자'가, 방문 목적별로는 '관광'에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문을 결정한 이유]

(Base: '개별 방문' 혹은 '패키지 방문'으로 중앙박물관 방문한 외국인 관람객, n=358, 단위: %)

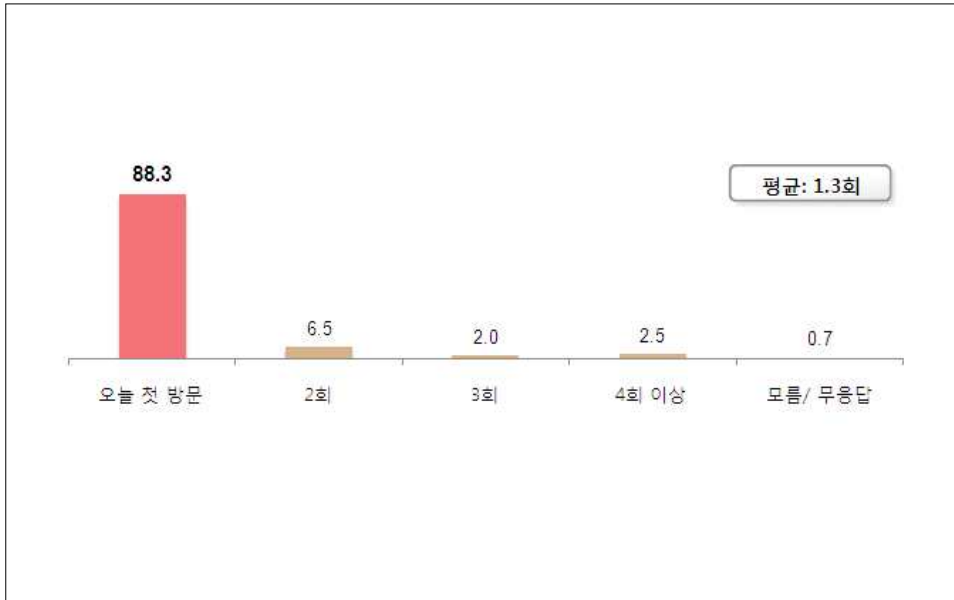
	사례수	본인이 결정	(박물관 방문 결정 이유)						타인이 결정
			한국 역사 호기심	한국 문화 체험	전시/유물 감상	한국 생활사 호기심	학문/연구	기타	
	전체 (358)	79.6	57.9	24.6	8.8	6.3	1.1	1.4	19.3
성별	남자 (154)	83.1	62.5	24.2	6.3	3.9	1.6	1.6	15.6
	여자 (204)	77.0	54.1	24.8	10.8	8.3	0.6	1.3	22.1
연령	10대(만15~19세)	(43)	65.1	60.7	17.9	3.6	10.7	3.6	34.9
	20대(만20~29세)	(127)	81.1	53.4	34.0	4.9	7.8	0.0	18.1
	30대(만30~39세)	(63)	79.4	56.0	16.0	14.0	8.0	2.0	17.5
	40대(만40~49세)	(61)	77.0	53.2	27.7	10.6	6.4	0.0	21.3
	50대 이상	(62)	88.7	69.1	16.4	12.7	0.0	1.8	11.3
국적	중국 (72)	73.6	49.1	18.9	13.2	17.0	0.0	1.9	26.4
	일본 (58)	70.7	63.4	4.9	26.8	0.0	2.4	2.4	27.6
	구미/기타 (228)	83.8	59.2	30.4	3.7	4.7	1.0	1.0	14.9
거주 유형	관광객 (307)	77.9	57.3	24.7	9.2	7.1	0.8	0.8	21.2
	거주자 (51)	90.2	60.9	23.9	6.5	2.2	2.2	4.3	7.8
방문 목적	취업/업무 (72)	79.2	61.4	26.3	5.3	3.5	1.8	1.8	18.1
	학업/연구 (47)	63.8	60.0	20.0	10.0	3.3	3.3	3.3	34.0
	관광 (205)	84.9	55.2	24.1	10.9	8.0	0.6	1.1	14.6
	가족/친구방문 (27)*	66.7	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
방문 유형	개별 자유여행 (349)	80.5	58.4	23.8	8.9	6.4	1.1	1.4	18.3
	패키지여행 (9)*	44.4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 국립중앙박물관 방문 횟수

문) 국립중앙박물관을 모두 몇 번 방문하셨나요?

- 중앙박물관을 방문한 외국인 관람객의 88.3%는 '오늘 첫 방문'한 것으로 나타났으며, 평균 방문횟수는 1.3회임.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '오늘 첫 방문'이라는 응답은,

- 연령별로는 '10대'가, 방문 결정 이유별로는 '다른 사람이 결정'한 경우에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 횟수]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

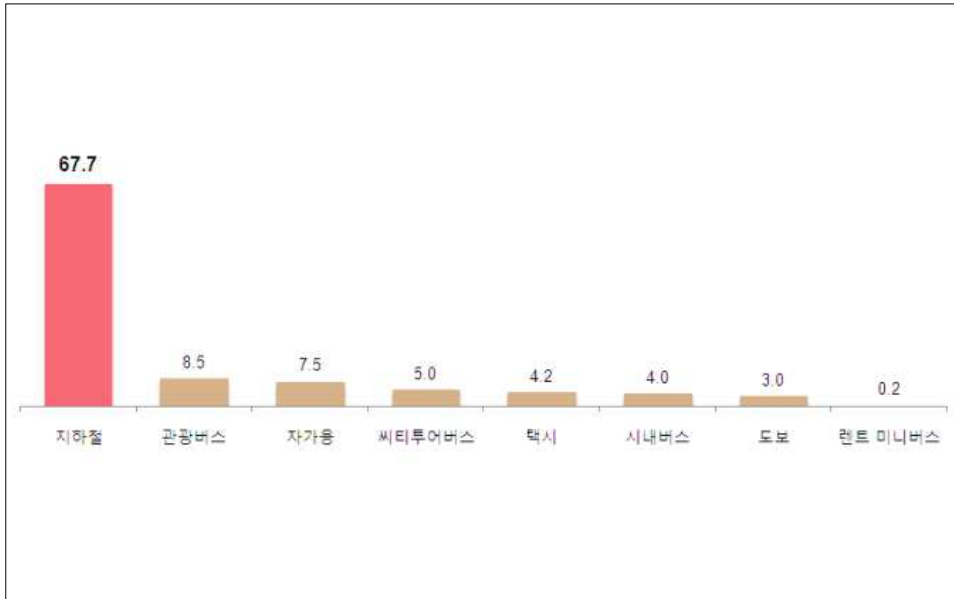
		사례수	오늘 첫 방문	2회	3회	4회 이상
	전체	(402)	88.3	6.5	2.0	2.5
성별	남자	(168)	85.1	7.7	2.4	3.0
	여자	(234)	90.6	5.6	1.7	2.1
연령	10대(만15~19세)	(53)	98.1	1.9	0.0	0.0
	20대(만20~29세)	(150)	90.0	7.3	1.3	0.7
	30대(만30~39세)	(67)	89.6	4.5	3.0	3.0
	40대(만40~49세)	(65)	81.5	6.2	1.5	7.7
	50대 이상	(65)	81.5	10.8	4.6	3.1
국적	중국	(95)	92.6	5.3	1.1	1.1
	일본	(65)	73.8	7.7	4.6	10.8
	구미/기타	(242)	90.5	6.6	1.7	0.8
거주 유형	관광객	(350)	91.7	4.6	1.1	2.0
	거주자	(52)	65.4	19.2	7.7	5.8
방문 목적	취업/업무	(72)	86.1	8.3	1.4	2.8
	학업/연구	(59)	76.3	15.3	1.7	5.1
	관광	(237)	92.4	3.8	1.7	1.7
	가족/친구방문	(27)*	88.9	3.7	3.7	3.7
방문 유형	개별 자유여행	(349)	88.5	5.7	2.0	2.9
	패키지여행	(9)*	77.8	11.1	11.1	0.0
	단체여행	(42)	88.1	11.9	0.0	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상	(28)*	67.9	10.7	7.1	14.3
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	88.5	6.6	2.2	1.6
	한국 문화 체험	(70)	91.4	4.3	1.4	1.4
	다른 사람이 결정	(69)	94.2	4.3	0.0	1.4

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 국립중앙박물관 방문시 이용한 교통편

문) 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 방문시 이용한 교통편으로는 67.7%가 '지하철'을 이용, 2/3가 넘는 외국인 관람객이 지하철을 이용해 박물관을 방문함.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '지하철'을 이용했다는 응답은,

- 방문 목적별로는 '학업/연구'에서, 방문 유형별로는 '개별 자유 여행'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 역사에 대한 호기심'의 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문 횟수]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

		사례수	지하철	관광버스	자가용	시티/투어버스	택시	시내버스	도보	렌트 미니버스
	전체	(402)	67.7	8.5	7.5	5.0	4.2	4.0	3.0	0.2
성별	남자	(168)	67.9	6.0	8.3	7.7	3.6	3.0	3.6	0.0
	여자	(234)	67.5	10.3	6.8	3.0	4.7	4.7	2.6	0.4
연령	10대(만15~19세)	(53)	62.3	3.8	17.0	5.7	3.8	3.8	3.8	0.0
	20대(만20~29세)	(150)	72.0	9.3	7.3	5.3	2.0	2.7	1.3	0.0
	30대(만30~39세)	(67)	70.1	10.4	3.0	1.5	3.0	7.5	4.5	0.0
	40대(만40~49세)	(65)	64.6	10.8	7.7	3.1	6.2	3.1	4.6	0.0
	50대 이상	(65)	61.5	6.2	4.6	9.2	9.2	4.6	3.1	1.5
국적	중국	(95)	63.2	23.2	4.2	2.1	2.1	4.2	1.1	0.0
	일본	(65)	69.2	3.1	0.0	3.1	10.8	4.6	9.2	0.0
	구미/기타	(242)	69.0	4.1	10.7	6.6	3.3	3.7	2.1	0.4
거주 유형	관광객	(350)	68.3	9.4	5.7	5.4	4.6	4.0	2.3	0.3
	거주자	(52)	63.5	1.9	19.2	1.9	1.9	3.8	7.7	0.0
방문 목적	취업/업무	(72)	54.2	8.3	12.5	6.9	4.2	4.2	8.3	1.4
	학업/연구	(59)	84.7	6.8	1.7	1.7	0.0	5.1	0.0	0.0
	관광	(237)	68.4	10.1	6.8	5.9	4.6	3.4	0.8	0.0
	가족/친구방문	(27)*	59.3	0.0	11.1	0.0	7.4	7.4	14.8	0.0
방문 유형	개별 자유여행	(349)	73.6	2.9	6.6	4.9	4.9	3.4	3.4	0.3
	패키지여행	(9)*	22.2	55.6	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(42)	31.0	45.2	11.9	2.4	0.0	9.5	0.0	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상	(28)*	82.1	0.0	7.1	0.0	7.1	3.6	0.0	0.0
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	78.7	0.5	4.9	3.3	4.9	4.4	3.3	0.0
	한국 문화 체험	(70)	67.1	0.0	14.3	11.4	1.4	4.3	1.4	0.0
	다른 사람이 결정	(69)	60.9	17.4	4.3	4.3	5.8	0.0	5.8	1.4

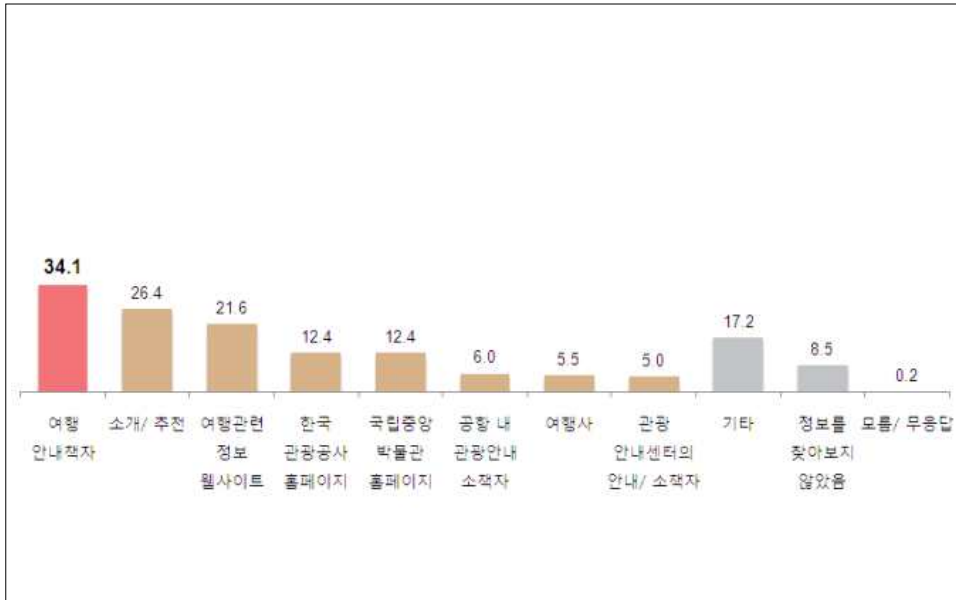
*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

제3절. 박물관 이용 형태

1. 방문 관련 정보 획득 경로

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

- 방문객의 34.1%는 '여행 안내책자'를 통해 박물관 관련 정보를 확인했으며, 26.4%는 '주변 사람의 소개/추천'을 통해 확인함.



(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

▷ '여행 안내책자'라는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 국적별로는 '구미/기타'에서, 방문 결정 이유별로는 '한국 역사에 대한 호기심', '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '주변 지인의 소개/추천'이라는 응답은,

- 연령별로는 '30대'가, 국적별로는 '일본'에서, 한국 방문 목적별로는 '취업/업무', '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

[방문 관련 정보 획득 경로]

(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

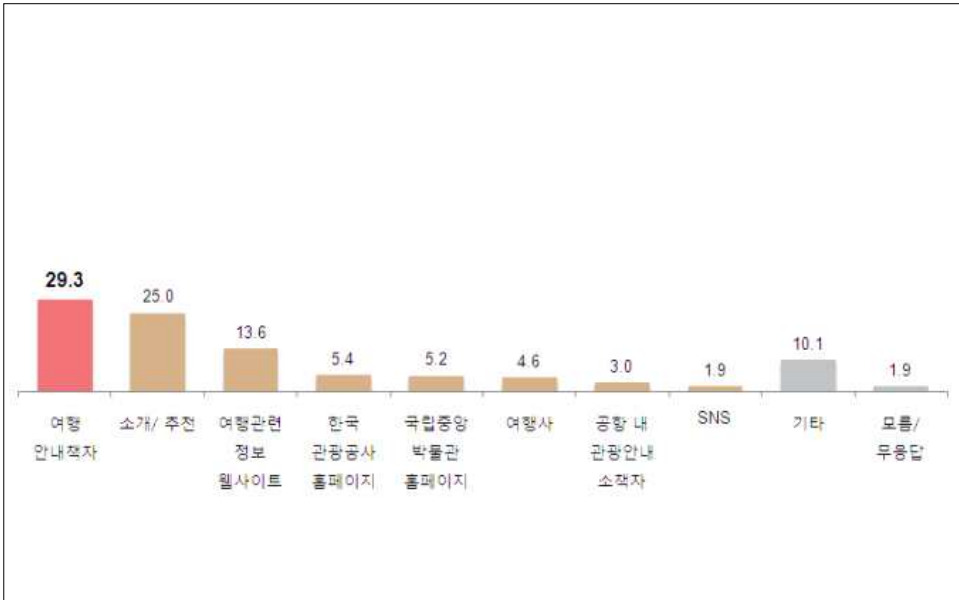
	사례수	여행 안내책자	소개/추천	여행 정보 사이트	한국관광공사 홈페이지	중앙박물관 홈페이지	공항 내 안내소	여행사	관광안내센터 안내/소개자	기타	정보를 찾아보지 않았음
	전체 (402)	34.1	26.4	21.6	12.4	12.4	6.0	5.5	5.0	17.2	8.5
성별	남자 (168)	32.1	29.8	20.2	11.3	12.5	7.7	3.6	6.0	14.9	7.7
	여자 (234)	35.5	23.9	22.6	13.2	12.4	4.7	6.8	4.3	18.8	9.0
연령	10대(만15~19세)	(53)	34.0	28.3	9.4	5.7	9.4	5.7	7.5	11.3	13.2
	20대(만20~29세)	(150)	30.0	24.7	27.3	15.3	10.0	7.3	4.7	23.3	9.3
	30대(만30~39세)	(67)	23.9	31.3	28.4	14.9	14.9	7.5	6.0	17.9	11.9
	40대(만40~49세)	(65)	50.8	21.5	15.4	12.3	15.4	3.1	6.2	13.8	3.1
	50대 이상	(65)	36.9	27.7	18.5	9.2	15.4	3.1	6.2	10.8	4.6
국적	중국 (95)	12.6	30.5	14.7	14.7	5.3	5.3	18.9	5.3	15.8	6.3
	일본 (65)	27.7	33.8	18.5	7.7	21.5	0.0	3.1	3.1	10.8	12.3
	구미/기타 (242)	44.2	22.7	25.2	12.8	12.8	7.9	0.8	5.4	19.4	8.3
거주 유형	관광객 (350)	34.3	25.7	19.4	10.9	12.0	6.6	6.3	5.1	15.4	8.9
	거주자 (52)	32.7	30.8	36.5	23.1	15.4	1.9	0.0	3.8	28.8	5.8
방문 목적	취업/업무 (72)	33.3	37.5	22.2	8.3	11.1	2.8	1.4	4.2	23.6	8.3
	학업/연구 (59)	30.5	33.9	23.7	13.6	10.2	5.1	0.0	3.4	20.3	6.8
	관광 (237)	36.7	20.7	20.3	12.7	13.5	7.6	8.9	5.5	15.2	7.2
	가족/친구방문 (27)*	25.9	29.6	25.9	14.8	11.1	3.7	0.0	3.7	14.8	18.5
방문 유형	개별 자유여행 (349)	37.2	27.2	23.8	13.2	13.5	5.7	1.4	5.2	18.1	6.6
	패키지여행 (9)*	22.2	11.1	22.2	22.2	0.0	11.1	44.4	22.2	0.0	22.2
	단체여행 (42)	7.1	23.8	4.8	4.8	4.8	7.1	31.0	0.0	14.3	21.4
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	25.0	35.7	21.4	7.1	35.7	7.1	3.6	7.1	14.3	3.6
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	43.2	24.6	23.0	17.5	13.7	5.5	0.5	6.0	19.1	4.9
	한국 문화 체험 (70)	41.4	18.6	40.0	14.3	11.4	5.7	1.4	7.1	22.9	2.9
	다른 사람이 결정 (69)	21.7	37.7	8.7	5.8	4.3	5.8	8.7	1.4	11.6	18.8

*) 사례수가 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 방문 결정에 가장 큰 영향을 끼친 정보 획득 경로로, '안내 책자'를 꼽은 방문객이 29.3%였으며, '주변 사람의 소개/추천'은 25.0%임.



(Base: 사전에 정보를 찾아본 외국인 관람객, n=368, 단위: %)

▷ '여행 안내책자'라는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 국적별로는 '구미/기타'에서, 방문 결정 이유별로는 '한국 역사에 대한 호기심', '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '주변 지인의 소개/추천'이라는 응답은,

- 국적별로는 '일본'에서, 방문 목적별로는 '취업/업무', '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

[가장 중요한 정보 획득 경로]

(Base: 사전에 정보를 찾아본 외국인 관람객, n=368, 단위: %)

	사례수	여행 안내책자	소개/추천	여행관련 정보 웹사이트	한국관광공사 홈페이지	중앙박물관 홈페이지	여행사	공항 내 관광안내 소책자	SNS	기타
	전체 (368)	29.3	25.0	13.6	5.4	5.2	4.6	3.0	1.9	10.1
성별	남자 (155)	28.4	29.0	11.0	5.8	5.2	3.2	3.9	1.3	9.7
	여자 (213)	30.0	22.1	15.5	5.2	5.2	5.6	2.3	2.3	10.3
연령	10대(만15~19세)	(46)	32.6	28.3	10.9	2.2	6.5	4.3	0.0	10.9
	20대(만20~29세)	(136)	27.9	22.8	19.1	5.1	3.7	2.2	0.7	12.5
	30대(만30~39세)	(59)	20.3	27.1	11.9	8.5	5.1	5.1	5.1	10.2
	40대(만40~49세)	(63)	38.1	20.6	7.9	4.8	7.9	6.3	1.6	4.8
	50대 이상	(62)	30.6	29.0	11.3	6.5	4.8	4.8	0.0	9.7
국적	중국 (89)	9.0	28.1	11.2	7.9	4.5	18.0	3.4	5.6	12.4
	일본 (57)	22.8	38.6	10.5	5.3	8.8	1.8	0.0	1.8	8.8
	구미/기타 (222)	39.2	20.3	15.3	4.5	4.5	0.0	3.6	0.5	9.5
거주 유형	관광객 (319)	29.8	24.8	12.5	5.0	5.3	5.3	3.4	2.2	10.0
	거주자 (49)	26.5	26.5	20.4	8.2	4.1	0.0	0.0	0.0	10.2
방문 목적	취업/업무 (66)	25.8	33.3	13.6	3.0	3.0	1.5	1.5	0.0	13.6
	학업/연구 (55)	25.5	32.7	18.2	7.3	5.5	0.0	0.0	0.0	10.9
	관광 (220)	31.8	19.1	12.3	5.9	5.5	7.3	4.5	3.2	8.6
	가족/친구방문 (22)	27.3	36.4	13.6	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	13.6
방문 유형	개별 자유여행 (326)	31.0	25.2	15.0	6.1	5.2	0.6	2.8	2.1	9.8
	패키지여행 (7)*	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	42.9	0.0	0.0	14.3
	단체여행 (33)	9.1	27.3	3.0	0.0	6.1	36.4	6.1	0.0	12.1
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (27)*	18.5	33.3	11.1	0.0	18.5	0.0	3.7	0.0	11.1
	한국 역사에 대한 호기심 (174)	34.5	19.5	12.6	9.2	5.7	0.0	2.3	3.4	9.8
	한국 문화 체험 (68)	36.8	17.6	26.5	2.9	1.5	0.0	1.5	0.0	11.8
	다른 사람이 결정 (56)	21.4	46.4	5.4	3.6	1.8	8.9	3.6	1.8	7.1

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 가장 중요한 고려 요소

문) 국립중앙박물관을 방문하실 때 가장 중요하게 고려했던 점은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문시 '한국 문화 시설로서의 대표성' 때문에 방문했다는 응답이 35.1%로 가장 높게 나타났으며, '전시내용/프로그램'(27.4%)이 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '한국 문화 시설로서의 대표성'이라는 응답은,

- 국적별로는 '구미/기타'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램'이라는 응답은,

- 국적별로는 '중국', '일본'에서 상대적으로 높게 나타남.

[국립중앙박물관 방문시 가장 중요하게 고려한 요소]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

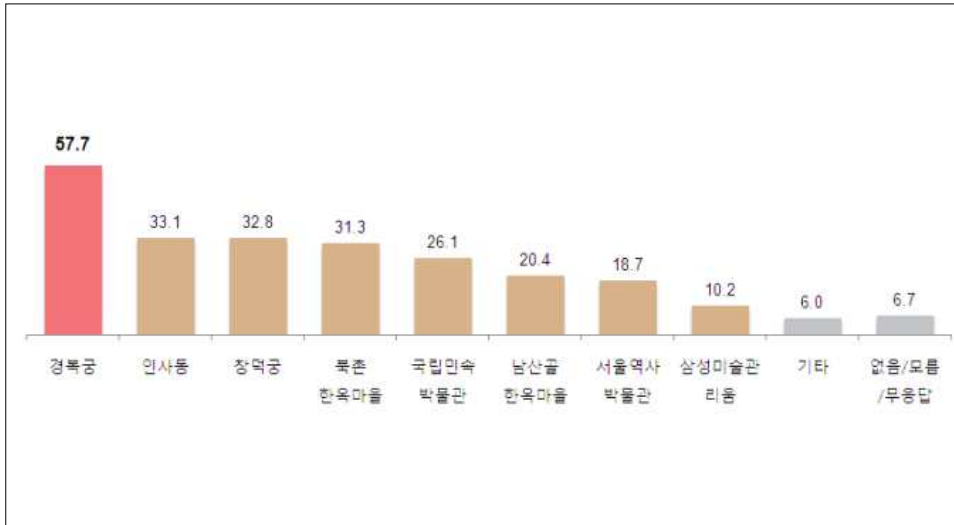
	사례수	한국 문화시설로서의 대표성	박물관의 전시 내용과 프로그램	관람 비용	여행 일정	전시환경	주변 방문지와 연계성	전시해설	기타
	전체 (402)	35.1	27.4	7.0	6.5	6.2	6.0	5.2	5.5
성별	남자 (168)	31.5	29.8	6.0	8.3	7.1	5.4	4.8	6.5
	여자 (234)	37.6	25.6	7.7	5.1	5.6	6.4	5.6	4.7
연령	10대(만15~19세)	(53)	35.8	24.5	5.7	7.5	13.2	3.8	7.5
	20대(만20~29세)	(150)	34.0	29.3	6.7	6.0	5.3	10.0	3.3
	30대(만30~39세)	(67)	31.3	23.9	16.4	6.0	4.5	6.0	7.5
	40대(만40~49세)	(65)	36.9	30.8	3.1	6.2	0.0	4.6	3.1
	50대 이상	(65)	38.5	24.6	3.1	7.7	10.8	0.0	7.7
국적	중국 (95)	31.6	34.7	4.2	8.4	5.3	8.4	0.0	7.4
	일본 (65)	12.3	41.5	6.2	18.5	9.2	3.1	4.6	4.6
	구미/기타 (242)	42.6	20.7	8.3	2.5	5.8	5.8	7.4	5.0
거주 유형	관광객 (350)	34.9	27.4	6.0	7.1	6.3	5.4	5.7	5.7
	거주자 (52)	36.5	26.9	13.5	1.9	5.8	9.6	1.9	3.8
방문 목적	취업/업무 (72)	33.3	23.6	8.3	4.2	2.8	5.6	12.5	6.9
	학업/연구 (59)	37.3	27.1	6.8	8.5	6.8	8.5	1.7	3.4
	관광 (237)	37.1	28.3	5.9	7.2	6.3	5.5	3.4	5.5
	가족/친구방문 (27)*	22.2	33.3	11.1	3.7	7.4	3.7	11.1	3.7
방문 유형	개별 자유여행 (349)	36.1	28.1	7.7	4.3	6.0	5.4	5.4	5.4
	패키지여행 (9)*	11.1	22.2	0.0	33.3	22.2	11.1	0.0	0.0
	단체여행 (42)	31.0	23.8	2.4	19.0	4.8	9.5	2.4	7.1
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	32.1	42.9	10.7	3.6	3.6	3.6	3.6	0.0
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	37.2	29.5	8.7	3.8	4.9	4.4	4.4	6.0
	한국 문화 체험 (70)	42.9	22.9	4.3	2.9	5.7	10.0	5.7	4.3
	다른 사람이 결정 (69)	27.5	21.7	4.3	11.6	13.0	5.8	5.8	7.2

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지

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

- 한국 전통 문화를 이해하기 위해 방문을 고려한 명승지로는, '경복궁'이 57.7%로 가장 높게 나타났으며, 그 외에도 '인사동'(33.1%), '창덕궁'(32.8%), '북촌 한옥마을'(31.3%), '국립민속박물관'(26.1%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 복수 응답, 단위: %)

▷ '경복궁'이라는 응답은,

- 국적별로는 '중국', '일본'에서, 방문 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '인사동'이라는 응답은,

- 국적별로는 '일본'에서, 방문 유형별로는 '거주자'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '창덕궁'이라는 응답은,

- 국적별로는 '일본'에서, 방문 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '북촌 한옥마을'이라는 응답은,

- 성별로는 '여성'이, 연령별로는 '20대'에서, 국적별로는 '중국'에서, 방문 결정이유로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

【 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지(기타) 】

구분	명승지
박물관	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 전쟁기념관 ◦ 국립고궁박물관
주요 도시	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 경주 ◦ 부산 ◦ 수원
서울 내 명승지	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 남산타워 ◦ 덕수궁 ◦ 동대문디자인플라자 ◦ 명동
기타	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 수원성 ◦ DMZ

[국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 복수 응답. 단위: %)

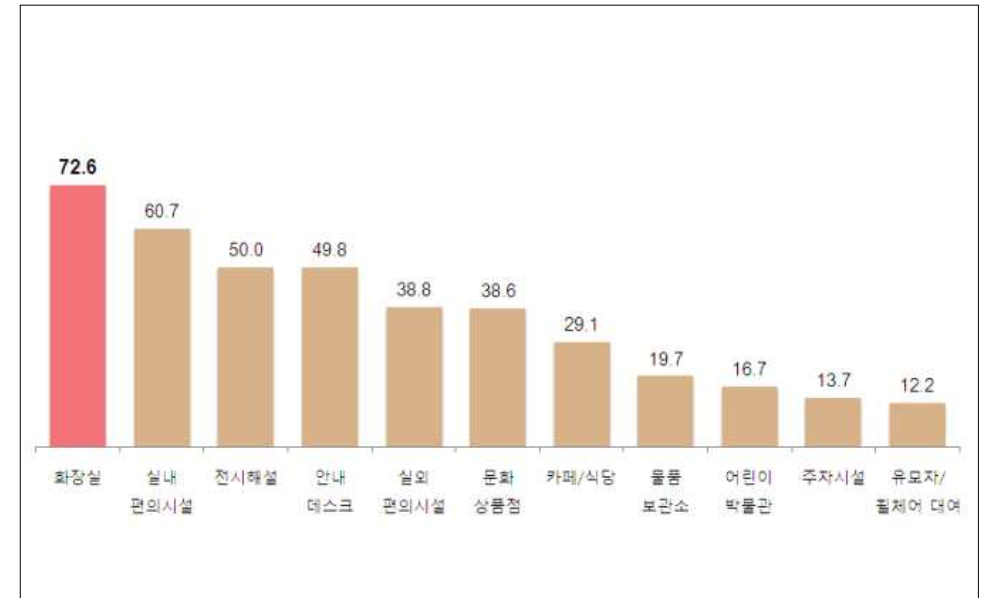
		사례수	경복궁	인사동	창덕궁	북촌 한옥 마을	민속 박물관	남산골 한옥 마을	서울 역사 박물관	삼성 미술관 리움	기타
	전체	(402)	57.7	33.1	32.8	31.3	26.1	20.4	18.7	10.2	6.0
성별	남자	(168)	61.9	28.0	35.1	24.4	22.6	13.7	19.6	7.1	6.5
	여자	(234)	54.7	36.8	31.2	36.3	28.6	25.2	17.9	12.4	5.6
연령	10대(만15~19세)	(53)	39.6	18.9	22.6	18.9	20.8	22.6	17.0	13.2	3.8
	20대(만20~29세)	(150)	62.0	37.3	35.3	38.0	26.7	20.7	16.0	13.3	8.0
	30대(만30~39세)	(67)	55.2	34.3	28.4	31.3	22.4	20.9	19.4	7.5	3.0
	40대(만40~49세)	(65)	60.0	29.2	36.9	29.2	27.7	18.5	24.6	1.5	6.2
	50대 이상	(65)	61.5	36.9	35.4	29.2	32.3	20.0	18.5	12.3	6.2
국적	중국	(95)	68.4	31.6	24.2	36.8	31.6	31.6	16.8	8.4	3.2
	일본	(65)	63.1	38.5	40.0	30.8	23.1	7.7	10.8	7.7	7.7
	구미/기타	(242)	52.1	32.2	34.3	29.3	24.8	19.4	21.5	11.6	6.6
거주 유형	관광객	(350)	56.6	32.3	31.7	31.1	24.9	20.6	18.6	8.0	5.7
	거주자	(52)	65.4	38.5	40.4	32.7	34.6	19.2	19.2	25.0	7.7
방문 목적	취업/업무	(72)	55.6	34.7	29.2	23.6	27.8	8.3	22.2	11.1	2.8
	학업/연구	(59)	64.4	35.6	42.4	28.8	20.3	18.6	16.9	13.6	8.5
	관광	(237)	57.0	33.3	31.6	35.9	26.6	26.2	19.4	9.7	6.3
	가족/친구방문	(27)*	59.3	25.9	29.6	18.5	25.9	11.1	7.4	3.7	7.4
방문 유형	개별 자유여행	(349)	57.9	33.5	35.0	30.7	26.9	20.1	18.9	11.5	6.9
	패키지여행	(9)*	55.6	33.3	33.3	33.3	44.4	22.2	11.1	0.0	0.0
	단체여행	(42)	59.5	31.0	16.7	35.7	16.7	23.8	16.7	2.4	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상	(28)*	75.0	32.1	32.1	35.7	35.7	14.3	21.4	10.7	10.7
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	61.7	35.0	39.9	32.2	27.3	20.2	21.3	13.7	7.1
	한국 문화 체험	(70)	54.3	37.1	32.9	37.1	38.6	18.6	14.3	7.1	7.1
	다른 사람이 결정	(69)	43.5	26.1	23.2	18.8	13.0	23.2	15.9	8.7	4.3

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 편의시설 이용 여부

문) 다음 중 이용해 보신 경험이 있는 시설에 O해 주시고, 해당 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 외국인 관람객이 가장 많이 이용한 편의시설은 '화장실'로, 72.6%가 이용 경험이 있다고 응답함.
- 다음으로는 '실내 편의시설'(60.7%), '전시 해설'(50.0%), '안내 데스크'(49.8%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 복수 응답, 단위: %)

▷ '화장실'을 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '30대', '40대'가, 국적별로는 '중국'에서, 방문 유형별로는 '단체여행'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '실내 편의시설'을 이용했다는 응답은,

- 성별로는 '여성'이, 연령별로는 '20대', '30대'가, 국적별로는 '중국'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

[편의 시설 이용 여부]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 복수 응답, 단위: %)

	사례수	화장실	실내 편의 시설	전시 해설	안내 데스크	실외 편의 시설	문화 상품점	카페/식당	물품 보관소	어린이 박물관	주차 시설	유모차 / 휠체어
전체	(402)	72.6	60.7	50.0	49.8	38.8	38.6	29.1	19.7	16.7	13.7	12.2
성별	남자 (168)	70.2	53.6	50.0	51.2	39.9	33.3	31.0	21.4	19.0	17.9	14.9
	여자 (234)	74.4	65.8	50.0	48.7	38.0	42.3	27.8	18.4	15.0	10.7	10.3
연령	10대(만15~19세) (53)	58.5	60.4	56.6	52.8	39.6	37.7	24.5	22.6	20.8	22.6	17.0
	20대(만20~29세) (150)	73.3	71.3	57.3	48.0	48.7	40.0	28.7	20.7	20.0	15.3	17.3
	30대(만30~39세) (67)	77.6	65.7	44.8	46.3	44.8	29.9	25.4	14.9	17.9	14.9	7.5
	40대(만40~49세) (65)	81.5	55.4	46.2	44.6	29.2	47.7	33.8	23.1	13.8	12.3	10.8
	50대 이상 (65)	69.2	36.9	36.9	60.0	18.5	35.4	32.3	15.4	7.7	3.1	3.1
국적	중국 (95)	78.9	69.5	25.3	37.9	49.5	24.2	15.8	6.3	8.4	8.4	4.2
	일본 (65)	70.8	32.3	40.0	53.8	24.6	40.0	30.8	15.4	7.7	4.6	6.2
	구미/기타 (242)	70.7	64.9	62.4	53.3	38.4	43.8	33.9	26.0	22.3	18.2	16.9
거주 유형	관광객 (350)	72.3	58.0	49.7	51.1	38.3	36.9	28.6	19.7	16.3	13.7	12.3
	거주자 (52)	75.0	78.8	51.9	40.4	42.3	50.0	32.7	19.2	19.2	13.5	11.5
방문 목적	취업/업무 (72)	72.2	48.6	50.0	54.2	26.4	44.4	25.0	16.7	13.9	11.1	6.9
	학업/연구 (59)	71.2	67.8	47.5	37.3	45.8	37.3	30.5	18.6	16.9	13.6	15.3
	관광 (237)	76.4	62.0	50.2	53.6	41.4	38.0	30.8	21.9	18.1	14.8	13.5
	가족/친구방문 (27)*	48.1	55.6	48.1	33.3	25.9	29.6	25.9	7.4	11.1	11.1	3.7
방문 유형	개별 자유여행 (349)	71.1	60.7	51.6	52.4	38.4	39.5	28.7	19.8	15.8	12.3	10.9
	패키지여행 (9)*	100.0	88.9	22.2	22.2	44.4	22.2	22.2	11.1	11.1	11.1	11.1
	단체여행 (42)	81.0	52.4	40.5	31.0	40.5	31.0	33.3	19.0	23.8	23.8	21.4
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	78.6	53.6	57.1	50.0	42.9	32.1	35.7	17.9	17.9	7.1	3.6
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	72.1	63.9	51.9	54.6	39.3	41.5	24.6	21.9	13.7	9.3	10.4
	한국 문화 체험 (70)	75.7	54.3	52.9	58.6	41.4	40.0	41.4	21.4	24.3	18.6	17.1
	다른 사람이 결정 (69)	63.8	62.3	44.9	37.7	31.9	31.9	23.2	13.0	10.1	14.5	7.2

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 편의시설 만족도

문) 다음 중 이용해 보신 경험이 있는 시설에 O해 주시고, 해당 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 외국인 관람객의 만족도가 가장 높은 편의시설은 '화장실'(88.3점)이며, 다음으로는 '실내 편의시설'(85.6점), '실외 편의시설'(82.4점) 순으로 높게 나타남.



(Base: 해당 편의시설 이용한 외국인 관람객, 단위: %, 점)

- ▷ '화장실'에 '만족한다'는 응답은,

· 전 부분에서 고르게 나타남.

- ▷ '실내 편의시설'에 '만족한다'는 응답은,

· 국적별로 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.

[편의 시설 만족도(100점평균)]

(Base: 해당 편의시설 이용한 외국인 관람객, 단위: 점)

		안내 데스크	카페 /식당	문화 상품점	어린이 박물관	물품 보관소	주차 시설	전시 해설	실내 편의 시설	실외 편의 시설	유모차 할대	화장실
	전체	79.8	70.9	78.0	66.2	75.1	69.1	78.1	85.6	82.4	66.7	88.3
성별	남자	81.8	74.0	76.7	73.9	76.4	72.8	77.9	83.3	80.8	73.3	87.6
	여자	78.4	68.5	78.8	59.0	74.0	64.7	78.2	86.9	83.5	59.7	88.8
연령	10대(만15~19세)	70.2	56.4	75.8	48.5	65.3	66.7	71.7	84.9	74.6	55.6	84.9
	20대(만20~29세)	81.9	73.6	81.9	71.7	78.5	71.7	79.6	86.9	84.2	75.0	89.5
	30대(만30~39세)	73.6	72.5	74.2	72.2	73.3	73.3	73.3	84.5	86.1	60.0	88.1
	40대(만40~49세)	83.9	68.9	80.6	61.1	73.3	58.3	81.7	84.3	79.8	50.0	89.6
	50대 이상	84.6	74.6	69.7	66.7	80.0	75.0	81.9	84.0	77.8	83.3	86.3
국적	중국	82.9	80.0	80.4	64.6	88.9	75.0	78.5	88.6	90.1	54.2	92.7
	일본	78.6	57.5	69.2	43.3	61.7	50.0	71.8	76.2	74.0	70.8	81.5
	구미/기타	79.3	72.6	79.7	68.5	75.9	69.3	79.1	85.6	79.9	67.5	88.2
거주 유형	관광객	80.0	70.2	77.2	64.9	74.6	69.4	78.0	85.1	81.4	65.9	87.9
	거주자	78.6	75.5	82.0	73.3	78.3	66.7	78.8	87.8	87.9	72.2	90.6
방문 목적	취업/업무	83.3	77.8	78.1	70.0	77.8	64.6	81.5	86.7	85.1	60.0	87.2
	학업/연구	78.0	67.6	79.5	71.7	68.2	68.8	73.5	82.5	82.0	74.1	85.7
	관광	79.4	71.0	77.7	64.3	76.6	69.5	78.0	86.5	82.3	66.1	89.4
	가족/친구방문	77.8	59.5	79.1	72.2	66.7	66.7	80.8	84.5	71.4	50.0	85.9
방문 유형	개별 자유여행	80.2	72.0	78.6	64.8	75.8	66.3	78.1	86.5	82.6	66.7	88.2
	패키지여행	66.7	66.7	75.0	50.0	50.0	50.0	58.4	81.2	79.2	50.0	83.3
	단체여행	73.1	63.1	69.2	73.3	68.7	80.0	77.5	77.3	81.4	66.7	90.2
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상	67.8	63.3	70.4	63.3	63.3	83.3	71.9	84.4	84.7	83.3	85.6
	한국 역사에 대한 호기심	81.8	77.0	79.8	67.3	80.0	63.7	81.9	88.5	86.4	70.2	89.8
	한국 문화 체험	82.1	71.8	82.1	67.6	74.4	65.4	78.4	86.4	78.7	65.3	88.4
	다른 사람이 결정	76.3	64.6	74.2	50.0	68.5	68.3	71.0	82.5	75.7	53.3	85.2

[편의 시설 만족도(top3%(긍정응답))]

(Base: 해당 편의시설 이용한 외국인 관람객, 단위: %)

		안내 데스크	카페 /식당	문화 상품점	어린이 박물관	물품 보관소	주차 시설	전시 해설	실내 편의 시설	실외 편의 시설	유모차 할대	화장실
	전체	82.5	71.8	78.1	62.7	70.9	58.2	82.6	91.0	86.5	59.2	93.8
성별	남자	86.0	75.0	75.0	71.9	72.2	60.0	84.5	92.2	88.1	76.0	93.2
	여자	79.8	69.2	79.8	54.3	69.8	56.0	81.2	90.3	85.4	41.7	94.3
연령	10대(만15~19세)	64.3	38.5	70.0	27.3	50.0	58.3	76.7	90.6	66.7	44.4	93.5
	20대(만20~29세)	87.5	76.7	86.7	73.3	77.4	60.9	86.0	93.5	91.8	69.2	94.5
	30대(만30~39세)	74.2	76.5	80.0	75.0	70.0	70.0	76.7	90.9	93.3	40.0	96.2
	40대(만40~49세)	89.7	68.2	80.6	55.6	66.7	37.5	80.0	83.3	73.7	42.9	92.5
	50대 이상	87.2	81.0	56.5	60.0	80.0	50.0	87.5	91.7	91.7	100.0	91.1
국적	중국	80.6	80.0	82.6	62.5	83.3	75.0	83.3	97.0	97.9	25.0	98.7
	일본	77.1	40.0	53.8	20.0	50.0	.0	65.4	76.2	68.8	50.0	87.0
	구미/기타	84.5	78.0	83.0	66.7	73.0	59.1	85.4	90.4	83.9	63.4	93.6
거주 유형	관광객	82.7	69.0	76.0	61.4	69.6	58.3	83.3	90.6	85.8	58.1	94.1
	거주자	81.0	88.2	88.5	70.0	80.0	57.1	77.8	92.7	90.9	66.7	92.3
방문 목적	취업/업무	92.3	88.9	81.3	70.0	83.3	62.5	88.9	91.4	89.5	60.0	90.4
	학업/연구	77.3	61.1	77.3	70.0	54.5	50.0	71.4	85.0	81.5	66.7	88.1
	관광	81.1	71.2	76.7	60.5	73.1	60.0	83.2	93.2	87.8	59.4	96.1
	가족/친구방문	77.8	57.1	87.5	66.7	50.0	33.3	84.6	86.7	71.4	.0	92.3
방문 유형	개별 자유여행	84.7	76.0	79.7	61.8	73.9	53.5	82.8	91.5	88.1	60.5	93.5
	패키지여행	50.0	50.0	100.0	0.0	.0	.0	50.0	87.5	75.0	.0	88.9
	단체여행	53.8	42.9	53.8	70.0	50.0	80.0	82.4	86.4	76.5	55.6	97.1
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상	64.3	60.0	66.7	60.0	60.0	100.0	68.8	86.7	100.0	100.0	95.5
	한국 역사에 대한 호기심	88.0	84.4	82.9	64.0	80.0	47.1	89.5	94.9	91.7	63.2	95.5
	한국 문화 체험	87.8	75.9	85.7	64.7	66.7	46.2	81.1	89.5	82.8	58.3	92.5
	다른 사람이 결정	73.1	62.5	68.2	42.9	66.7	60.0	74.2	86.0	77.3	40.0	88.6

7. 기념품 구매 여부

문) 문화상품점에서 기념품을 구매하십니까?

- 기념품을 구매한 외국인 관람객은 83.2%임.
- 기념품을 구매하지 않은 외국인 관람객은 16.8%이며, 구매하지 않은 이유로는 '필요하지 않아서'(42.3%), '가격이 비싸서'(19.2%), '매력적이지 않아서'(15.4%) 순으로 높게 나타남.



(Base: '문화상품점' 이용한 외국인 관람객, n=155, 단위: %)

▷ '기념품을 구매했다'라는 응답은,

- 국적별로는 '구미/기타', 방문 목적별로는 '취업/업무', 방문 결정이유별로는 '한국 역사에 대한 호기심'에서 상대적으로 높게 나타남.

[기념품 구매 여부]

(Base: '문화상품점' 이용한 외국인 관람객, n=155, 단위: %)

	사례수	구매	비구매	(비구매 이유)			
				필요하지 않아서	가격이 비싸서	매력적이지 않아서	기타
전체	(155)	83.2	16.8	42.3	19.2	15.4	15.4
성별	남자 (56)	83.9	16.1	22.2	33.3	22.2	0.0
	여자 (99)	82.8	17.2	52.9	11.8	11.8	23.5
연령	10대(만15~19세) (20)*	80.0	20.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	20대(만20~29세) (60)	83.3	16.7	50.0	20.0	20.0	10.0
	30대(만30~39세) (20)*	90.0	10.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	40대(만40~49세) (31)	83.9	16.1	40.0	20.0	0.0	0.0
	50대 이상 (23)*	82.6	17.4	25.0	0.0	50.0	25.0
국적	중국 (23)*	52.2	47.8	54.5	9.1	18.2	18.2
	일본 (26)*	76.9	23.1	50.0	0.0	33.3	0.0
	구미/기타 (106)	91.5	8.5	22.2	44.4	0.0	22.2
거주 유형	관광객 (129)	82.9	17.1	45.5	18.2	9.1	18.2
	거주자 (26)*	84.6	15.4	25.0	25.0	50.0	0.0
방문 목적	취업/업무 (32)	93.8	6.3	50.0	0.0	50.0	0.0
	학업/연구 (22)*	77.3	22.7	40.0	20.0	20.0	0.0
	관광 (90)	81.1	18.9	35.3	23.5	11.8	23.5
	가족/친구방문 (8)*	87.5	12.5	100.0	0.0	0.0	0.0
방문 유형	개별 자유여행 (138)	85.5	14.5	30.0	20.0	20.0	20.0
	패키지여행 (2)*	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	단체여행 (13)*	61.5	38.5	80.0	20.0	0.0	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (9)*	77.8	22.2	0.0	50.0	50.0	0.0
	한국 역사에 대한 호기심 (76)	88.2	11.8	11.1	11.1	22.2	44.4
	한국 문화 체험 (28)*	85.7	14.3	75.0	25.0	0.0	0.0
	다른 사람이 결정 (22)*	77.3	22.7	60.0	20.0	20.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 전시해설항목 이용여부

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

- 전시해설항목을 이용한 외국인 관람객은 76.4%이며, 전시해설항목의 이용률은 '전시안내 소책자'(60.7%), '안내 영상물'(40.3%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

▷ '전시 안내 소책자'를 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '20대', '50대 이상'이, 국적별로는 '중국'이, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서, 방문 유형별로는 '단체 여행'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '안내 영상물'을 이용했다는 응답은,

- 연령별로는 '10대'에서 상대적으로 높게 나타남.

[전시해설항목 이용여부]

(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

	사례수	전시 안내 소책자	안내 영상물	도록	모바일 기기	전시해설	스마트폰 App
전체	(402)	60.7	40.3	23.1	22.9	22.9	16.4
성별	남자 (168)	60.7	43.5	28.0	26.2	25.0	20.8
	여자 (234)	60.7	38.0	19.7	20.5	21.4	13.2
연령	10대(만15~19세) (53)	58.5	52.8	37.7	34.0	28.3	24.5
	20대(만20~29세) (150)	66.7	42.7	23.3	19.3	26.0	18.7
	30대(만30~39세) (67)	47.8	31.3	14.9	16.4	17.9	11.9
	40대(만40~49세) (65)	55.4	44.6	23.1	27.7	23.1	16.9
	50대 이상 (65)	66.2	29.2	20.0	23.1	16.9	9.2
국적	중국 (95)	72.6	33.7	22.1	23.2	12.6	17.9
	일본 (65)	53.8	38.5	29.2	32.3	21.5	13.8
	구미/기타 (242)	57.9	43.4	21.9	20.2	27.3	16.5
거주 유형	관광객 (350)	60.3	40.0	24.3	24.6	23.4	17.4
	거주자 (52)	63.5	42.3	15.4	11.5	19.2	9.6
방문 목적	취업/업무 (72)	47.2	31.9	11.1	9.7	23.6	5.6
	학업/연구 (59)	69.5	35.6	25.4	15.3	27.1	13.6
	관광 (237)	63.7	43.9	26.6	28.3	21.5	20.7
	가족/친구방문 (27)*	51.9	44.4	22.2	22.2	25.9	14.8
방문 유형	개별 자유여행 (349)	59.6	41.3	22.3	22.3	21.5	15.2
	패키지여행 (9)*	44.4	44.4	22.2	11.1	11.1	11.1
	단체여행 (42)	71.4	31.0	28.6	28.6	33.3	26.2
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	67.9	42.9	21.4	25.0	10.7	7.1
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	60.7	44.8	24.0	23.0	22.4	14.8
	한국 문화 체험 (70)	51.4	30.0	14.3	14.3	17.1	15.7
	다른 사람이 결정 (69)	60.9	44.9	26.1	26.1	21.7	17.4

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 전시해설항목 만족도

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

- 전시해설항목 중 가장 만족도가 높은 항목은 '전시 안내 소책자'(78.7점)이며, 다음으로는 '전시 해설'(72.8점), '안내 영상물'(72.6점) 순으로 높게 나타남.



(Base: 해당 전시해설항목 이용한 외국인 관람객, 단위: %)

▷ '전시 안내 소책자'를 '만족했다'는 응답은,

- 연령별로는 '20대'가, 국적별로는 '중국'에서, 방문 목적별로는 '취업/업무'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '안내 영상물'을 '만족했다'는 응답은,

- 성별로는 '남성'이, 연령별로는 '10대'가, 국적별로는 '중국'에서, 방문 유형별로는 '단체 여행'에서 상대적으로 높게 나타남.

[전시해설항목 만족도(100점 평균)]

(Base: 해당 전시해설항목 이용한 외국인 관람객, 단위: 점)

	사례수	전시안내 소책자	모바일기기	도록	안내영상물	전시해설	스마트폰 APP
	전체 (402)	78.7	65.4	68.3	72.6	72.8	62.4
성별	남자 (168)	80.1	70.1	72.3	72.8	75.0	68.6
	여자 (234)	77.7	61.1	64.1	72.4	71.0	55.4
연령	10대(만15~19세)	(53)	69.4	57.4	68.3	72.0	60.0
	20대(만20~29세)	(150)	82.2	70.7	75.2	74.2	77.8
	30대(만30~39세)	(67)	79.0	65.2	73.3	70.8	77.8
	40대(만40~49세)	(65)	79.2	64.8	56.7	70.8	64.4
	50대 이상	(65)	76.3	66.7	59.0	71.9	78.8
국적	중국 (95)	81.9	76.5	81.7	82.3	75.0	74.5
	일본 (65)	65.2	67.5	59.7	70.8	71.4	51.9
	구미/기타 (242)	80.4	59.5	66.0	70.0	72.7	59.6
거주 유형	관광객 (350)	77.8	65.7	68.2	73.0	72.6	61.7
	거주자 (52)	84.4	61.1	68.7	69.8	75.0	70.0
방문 목적	취업/업무 (72)	86.9	64.3	77.1	66.7	82.3	66.7
	학업/연구 (59)	80.9	57.4	71.1	73.0	76.0	56.2
	관광 (237)	76.7	66.2	66.9	74.4	69.3	63.6
	가족/친구방문 (27)*	75.0	75.0	69.4	69.7	73.8	62.5
방문 유형	개별 자유여행 (349)	79.3	65.6	68.8	72.1	71.8	62.6
	패키지여행 (9)*	75.0	50.0	66.7	75.0	50.0	50.0
	단체여행 (42)	73.9	63.9	62.5	75.6	77.4	59.1
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	71.9	66.7	63.9	73.6	83.3	75.0
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	80.9	69.0	72.7	75.3	74.0	63.6
	한국 문화 체험 (70)	82.9	55.0	55.0	63.5	68.0	62.1
	다른 사람이 결정 (69)	75.8	63.0	69.4	70.6	64.5	58.3

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[전시해설항목 만족도(to3%(긍정 응답)]

(Base: 해당 전시해설항목 이용한 외국인 관람객, 단위: %)

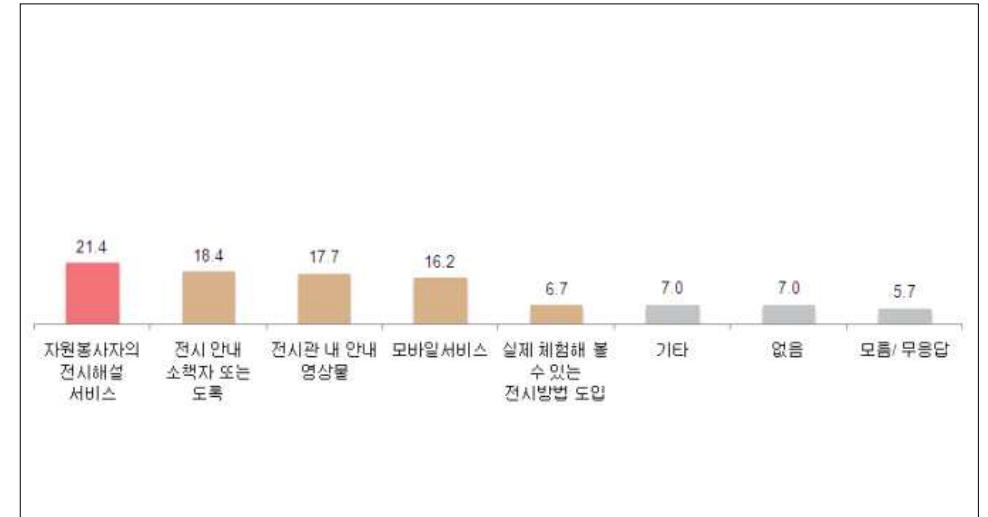
	사례수	전시안내 소책자	모바일기기	도록	안내영상물	전시해설	스마트폰 APP
전체	(402)	80.7	63.0	62.4	77.2	73.9	57.6
성별	남자 (168)	84.3	70.5	66.0	82.2	76.2	65.7
	여자 (234)	78.2	56.3	58.7	73.0	72.0	48.4
연령	10대(만15~19세) (53)	77.4	44.4	65.0	82.1	60.0	46.2
	20대(만20~29세) (150)	88.0	75.9	74.3	79.7	82.1	71.4
	30대(만30~39세) (67)	81.3	81.8	70.0	76.2	83.3	62.5
	40대(만40~49세) (65)	75.0	55.6	46.7	69.0	53.3	36.4
	50대 이상 (65)	69.8	60.0	38.5	73.7	81.8	50.0
국적	중국 (95)	89.9	90.9	90.5	93.8	91.7	82.4
	일본 (65)	51.4	57.1	36.8	72.0	64.3	33.3
	구미/기타 (242)	83.6	53.1	60.4	73.3	72.7	52.5
거주 유형	관광객 (350)	80.1	62.8	62.4	78.6	72.0	55.7
	거주자 (52)	84.8	66.7	62.5	68.2	90.0	80.0
방문 목적	취업/업무 (72)	91.2	71.4	87.5	69.6	94.1	75.0
	학업/연구 (59)	82.9	44.4	60.0	71.4	68.8	37.5
	관광 (237)	77.5	64.2	60.3	81.7	68.6	59.2
	가족/친구방문 (27)*	85.7	83.3	66.7	66.7	85.7	75.0
방문 유형	개별 자유여행 (349)	81.7	64.1	64.1	76.4	73.3	58.5
	패키지여행 (9)*	75.0	0.0	50.0	75.0	0.0	0.0
	단체여행 (42)	73.3	58.3	50.0	84.6	78.6	54.5
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	63.2	71.4	66.7	75.0	100.0	100.0
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	83.8	66.7	68.2	81.7	75.6	59.3
	한국 문화 체험 (70)	88.9	60.0	40.0	66.7	66.7	54.5
	다른 사람이 결정 (69)	81.0	55.6	66.7	71.0	60.0	50.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

10. 확대가 필요한 전시해설 서비스

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

- 전시의 용이한 이해를 위해 가장 필요한 서비스로는 '전시해설 서비스'(21.4%)가 가장 높게 나타났으며, '전시 안내 소책자/도록'(18.4%), '전시관 내 안내 영상물'(17.7%), '모바일 서비스'(16.2%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '자원봉사자의 전시해설 서비스'라는 응답은,

- 전 영역에서 고르게 나타남.

▷ '전시 안내 소책자/도록'이라는 응답은,

- 국적별로는 '중국'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '전시관 내 안내 영상물'이라는 응답은,

- 연령별로는 '10대'가, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '취업/업무'에서, 방문 유형별로는 '단체 여행'에서, 방문 결정 이유로는 '다른 사람이 결정'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '모바일 서비스'라는 응답은,

- 연령별로는 '40대'가, 국적별로는 '중국', '일본'에서 상대적으로 높게 나타남.

[확대가 필요한 전시해설 서비스]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

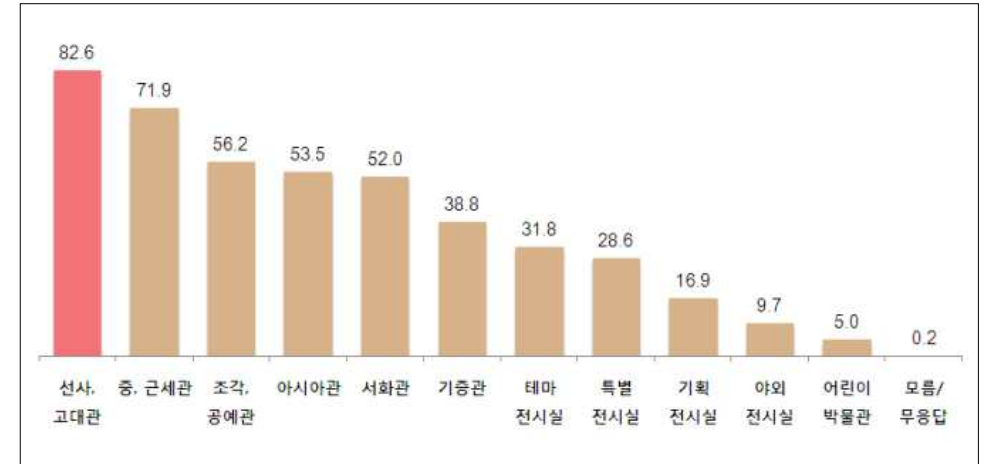
	사례수	전시해설 서비스	전시 안내 소책자 또는 도록	전시관 내 안내 영상물	모바일 서비스	체험 전시방법 도입	기타
	전체 (402)	21.4	18.4	17.7	16.2	6.7	7.0
성별	남자 (168)	20.8	21.4	16.7	16.7	7.1	3.6
	여자 (234)	21.8	16.2	18.4	15.8	6.4	9.4
연령	10대(만15~19세) (53)	22.6	18.9	28.3	9.4	9.4	3.8
	20대(만20~29세) (150)	20.0	19.3	18.0	13.3	10.7	8.0
	30대(만30~39세) (67)	23.9	14.9	16.4	16.4	4.5	6.0
	40대(만40~49세) (65)	23.1	21.5	15.4	23.1	3.1	7.7
	50대 이상 (65)	20.0	16.9	10.8	20.0	1.5	7.7
국적	중국 (95)	22.1	27.4	10.5	28.4	8.4	2.1
	일본 (65)	23.1	10.8	12.3	23.1	3.1	15.4
	구미/기타 (242)	20.7	16.9	21.9	9.5	7.0	6.6
거주 유형	관광객 (350)	22.0	17.7	16.9	17.1	6.6	7.7
	거주자 (52)	17.3	23.1	23.1	9.6	7.7	1.9
방문 목적	취업/업무 (72)	19.4	15.3	26.4	12.5	8.3	1.4
	학업/연구 (59)	22.0	23.7	13.6	11.9	11.9	6.8
	관광 (237)	21.1	19.4	17.3	18.6	5.1	7.6
	가족/친구방문 (27)*	25.9	11.1	7.4	14.8	7.4	18.5
방문 유형	개별 자유여행 (349)	20.9	19.2	16.6	16.3	6.3	7.4
	패키지여행 (9)*	33.3	22.2	33.3	.0	.0	.0
	단체여행 (42)	23.8	11.9	23.8	16.7	9.5	4.8
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	32.1	28.6	3.6	14.3	7.1	7.1
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	19.1	20.2	15.8	15.3	5.5	7.1
	한국 문화 체험 (70)	24.3	15.7	18.6	17.1	7.1	7.1
	다른 사람이 결정 (69)	17.4	17.4	24.6	15.9	7.2	8.7

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

11. 관람한 전시공간

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

- '선사/고대관'을 관람한 외국인 관람객은 82.6%였으며, '중/근세관'(71.9%), '조각/공예관'(56.2%), '아시아관'(53.5%), '서화관'(52.0%) 순으로 높은 관람률을 보임.



(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

- ▷ '선사/고대관'을 이용했다는 응답은,
 - 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 역사에 대한 호기심'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '중/근세관'을 이용했다는 응답은,
 - 연령별로는 '10대'가, 국적별로는 '구미/기타'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 역사에 대한 호기심'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '조각/공예관'을 이용했다는 응답은,
 - 국적별로는 '일본'에서, 방문 결정이유로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '아시아관'을 이용했다는 응답은,
 - 연령별로는 '50대 이상'에서, 국적별로는 '일본'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '서화관'을 이용했다는 응답은,
 - 연령별로는 '40대'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 역사에 대한 호기심', '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

[관람한 전시공간] (계속)

(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: 점)

		사례수	선사 고대관	중근세관	조각 공예관	아시아관	서화관	기증관
	전체	(402)	82.6	71.9	56.2	53.5	52.0	38.8
성별	남자	(168)	82.7	72.6	53.0	51.2	53.6	37.5
	여자	(234)	82.5	71.4	58.5	55.1	50.9	39.7
연령	10대(만15~19세)	(53)	84.9	77.4	52.8	52.8	47.2	37.7
	20대(만20~29세)	(150)	84.0	74.0	54.7	54.7	54.0	38.0
	30대(만30~39세)	(67)	80.6	68.7	59.7	41.8	41.8	34.3
	40대(만40~49세)	(65)	81.5	72.3	53.8	56.9	60.0	40.0
	50대 이상	(65)	81.5	66.2	60.0	58.5	53.8	46.2
국적	중국	(95)	85.3	58.9	42.1	53.7	42.1	32.6
	일본	(65)	86.2	60.0	66.2	60.0	49.2	49.2
	구미/기타	(242)	80.6	80.2	59.1	51.7	56.6	38.4
거주 유형	관광객	(350)	81.7	71.1	56.6	52.9	52.3	38.6
	거주자	(52)	88.5	76.9	53.8	57.7	50.0	40.4
방문 목적	취업/업무	(72)	83.3	70.8	56.9	50.0	48.6	38.9
	학업/연구	(59)	81.4	71.2	61.0	47.5	64.4	42.4
	관광	(237)	81.9	73.0	56.5	55.7	51.1	38.4
	가족/친구방문	(27)*	92.6	66.7	48.1	48.1	37.0	37.0
방문 유형	개별 자유여행	(349)	84.2	73.6	57.6	53.3	53.9	40.1
	패키지여행	(9)*	88.9	77.8	55.6	66.7	22.2	22.2
	단체여행	(42)	69.0	57.1	47.6	54.8	42.9	31.0
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상	(28)*	71.4	64.3	71.4	53.6	35.7	35.7
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	89.6	81.4	53.0	56.8	57.4	40.4
	한국 문화 체험	(70)	84.3	72.9	65.7	60.0	61.4	48.6
	다른 사람이 결정	(69)	79.7	60.9	53.6	39.1	43.5	31.9

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[관람한 전시공간]

(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: 점)

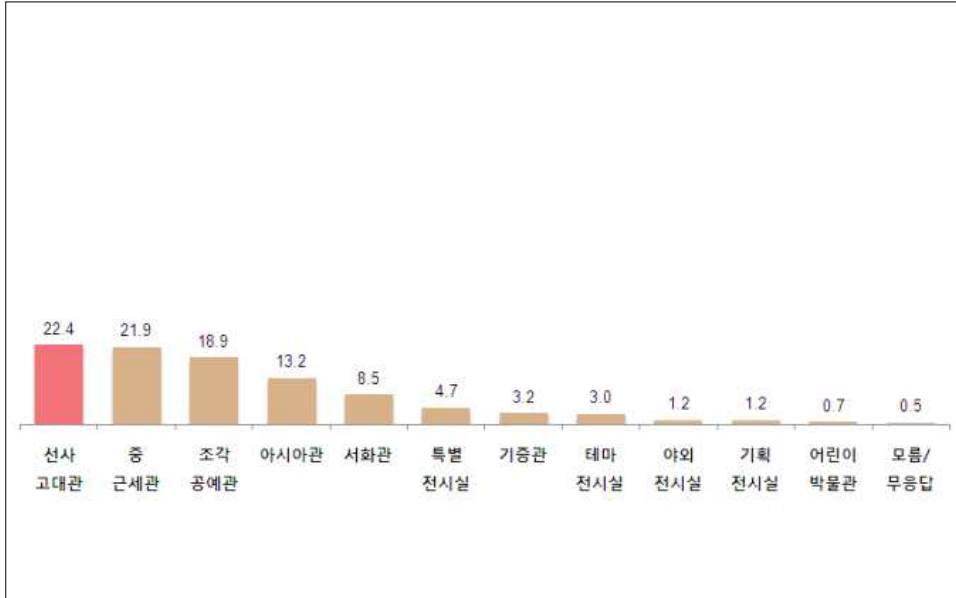
		사례수	테마 전시실	특별 전시실	기획 전시실	야외 전시실	어린이 박물관
	전체	(402)	31.8	28.6	16.9	9.7	5.0
성별	남자	(168)	26.8	25.6	17.9	10.7	4.8
	여자	(234)	35.5	30.8	16.2	9.0	5.1
연령	10대(만15~19세)	(53)	24.5	20.8	13.2	5.7	9.4
	20대(만20~29세)	(150)	32.7	28.7	19.3	12.0	6.0
	30대(만30~39세)	(67)	32.8	25.4	11.9	14.9	6.0
	40대(만40~49세)	(65)	33.8	27.7	15.4	7.7	3.1
	50대 이상	(65)	33.8	40.0	20.0	4.6	0.0
국적	중국	(95)	24.2	27.4	5.3	5.3	2.1
	일본	(65)	33.8	47.7	24.6	3.1	4.6
	구미/기타	(242)	34.3	24.0	19.4	13.2	6.2
거주 유형	관광객	(350)	31.1	28.9	15.4	9.7	4.3
	거주자	(52)	36.5	26.9	26.9	9.6	9.6
방문 목적	취업/업무	(72)	31.9	30.6	25.0	16.7	9.7
	학업/연구	(59)	25.4	28.8	16.9	8.5	3.4
	관광	(237)	31.6	27.8	14.3	8.0	4.2
	가족/친구방문	(27)*	44.4	29.6	11.1	7.4	0.0
방문 유형	개별 자유여행	(349)	34.4	30.4	18.1	10.9	4.9
	패키지여행	(9)*	11.1	22.2	11.1	0.0	0.0
	단체여행	(42)	14.3	14.3	7.1	2.4	7.1
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상	(28)*	42.9	53.6	35.7	3.6	7.1
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	33.9	26.8	16.4	12.0	3.8
	한국 문화 체험	(70)	35.7	31.4	18.6	15.7	4.3
	다른 사람이 결정	(69)	26.1	30.4	13.0	5.8	7.2

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

12. 가장 만족한 전시공간

문) 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은?

- 가장 만족한 전시공간으로는, '선사/고대관'(22.4%)이 가장 높게 나타났으며, '중/근세관'(21.9%), '조각/공예관'(18.9%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '선사/고대관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '10대'가 상대적으로 높게 나타남.

▷ '중/근세관'이라는 응답은,

- 전 영역에서 전반적으로 고르게 나타남.

▷ '조각/공예관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '50대 이상'이, 국적별로는 '일본'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '취업/업무'에서, 방문 결정 이유별로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

[가장 만족한 전시공간] (계속)

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

	사례수	선사 고대관	중 근세관	조각 공예관	아시아관	서화관	특별 전시실
	전체 (402)	22.4	21.9	18.9	13.2	8.5	4.7
성별	남자 (168)	25.0	23.2	19.6	12.5	7.1	3.0
	여자 (234)	20.5	20.9	18.4	13.7	9.4	6.0
연령	10대(만15~19세) (53)	30.2	22.6	17.0	17.0	1.9	3.8
	20대(만20~29세) (150)	20.0	20.0	18.0	19.3	9.3	4.0
	30대(만30~39세) (67)	17.9	23.9	19.4	6.0	10.4	3.0
	40대(만40~49세) (65)	26.2	24.6	15.4	13.8	7.7	4.6
	50대 이상 (65)	23.1	21.5	26.2	3.1	9.2	9.2
국적	중국 (95)	26.3	21.1	8.4	17.9	10.5	4.2
	일본 (65)	21.5	16.9	30.8	9.2	4.6	10.8
	구미/기타 (242)	21.1	23.6	19.8	12.4	8.7	3.3
거주 유형	관광객 (350)	22.0	23.1	18.0	12.6	9.1	5.1
	거주자 (52)	25.0	13.5	25.0	17.3	3.8	1.9
방문 목적	취업/업무 (72)	18.1	19.4	25.0	13.9	5.6	4.2
	학업/연구 (59)	27.1	16.9	18.6	11.9	15.3	1.7
	관광 (237)	23.6	24.1	16.9	12.7	8.0	4.6
	가족/친구방문 (27)*	14.8	22.2	25.9	14.8	.0	11.1
방문 유형	개별 자유여행 (349)	22.3	22.3	20.1	10.3	8.3	5.2
	패키지여행 (9)*	11.1	33.3	.0	33.3	.0	11.1
	단체여행 (42)	26.2	14.3	14.3	33.3	11.9	.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	10.7	17.9	21.4	7.1	14.3	7.1
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	26.8	25.7	13.7	10.4	8.2	4.4
	한국 문화 체험 (70)	20.0	15.7	28.6	10.0	7.1	7.1
	다른 사람이 결정 (69)	15.9	26.1	20.3	15.9	7.2	5.8

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[가장 만족한 전시공간]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

	사례수	기증관	테마 전시실	야외 전시실	기획 전시실	어린이 박물관
	전체 (402)	3.2	3.0	1.2	1.2	0.7
성별	남자 (168)	2.4	1.8	1.2	1.8	1.2
	여자 (234)	3.8	3.8	1.3	0.9	0.4
연령	10대(만15~19세) (53)	3.8	0.0	0.0	1.9	1.9
	20대(만20~29세) (150)	3.3	3.3	1.3	1.3	0.0
	30대(만30~39세) (67)	4.5	6.0	3.0	1.5	1.5
	40대(만40~49세) (65)	1.5	3.1	1.5	0.0	1.5
	50대 이상 (65)	3.1	1.5	0.0	1.5	0.0
국적	중국 (95)	7.4	0.0	2.1	0.0	1.1
	일본 (65)	3.1	0.0	0.0	3.1	0.0
	구미/기타 (242)	1.7	5.0	1.2	1.2	0.8
거주 유형	관광객 (350)	3.4	2.9	1.4	1.1	0.3
	거주자 (52)	1.9	3.8	0.0	1.9	3.8
방문 목적	취업/업무 (72)	0.0	6.9	1.4	0.0	2.8
	학업/연구 (59)	5.1	0.0	1.7	1.7	0.0
	관광 (237)	3.8	2.1	1.3	1.7	0.4
	가족/친구방문 (27)*	3.7	7.4	0.0	0.0	0.0
방문 유형	개별 자유여행 (349)	3.4	3.4	1.4	1.1	0.9
	패키지여행 (9)*	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체여행 (42)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	3.6	3.6	0.0	10.7	3.6
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	3.8	2.7	2.2	0.5	0.0
	한국 문화 체험 (70)	4.3	4.3	1.4	0.0	1.4
	다른 사람이 결정 (69)	2.9	2.9	0.0	0.0	1.4

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

13. 전시공간 만족 이유

문) 그 이유는 무엇입니까?

- '선사/고대관'과 '중/근세관'을 '만족한다'고 응답한 관람객은 '한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분'(선사/고대관 36.7%, 중/근세관 38.6%)이기 때문이라고 응답함.

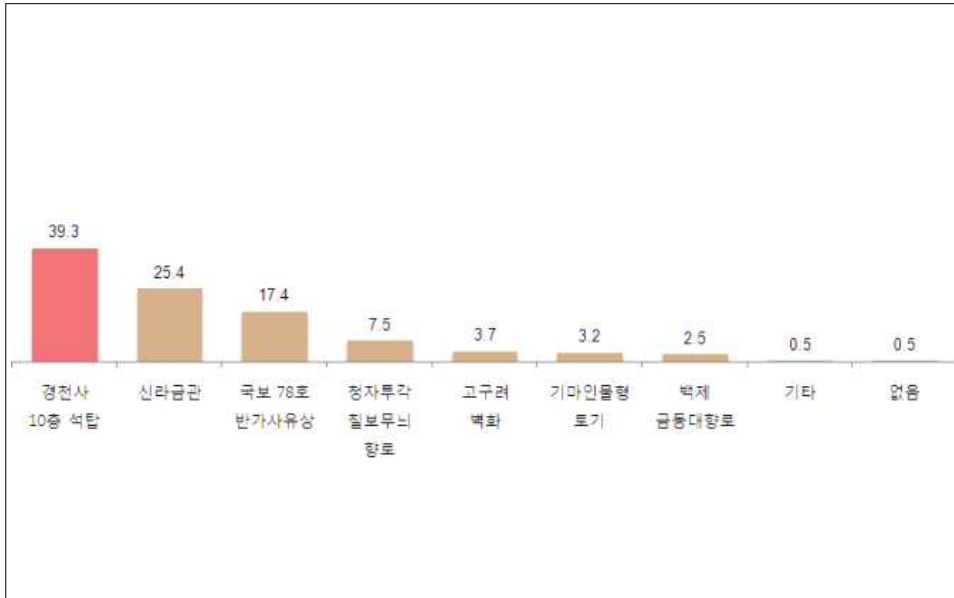
항목 (응답자수)	만족한 이유	비율(%)
선사/고대관 (90)	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	36.7
	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	35.6
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	12.2
중/근세관 (88)	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	38.6
	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	36.4
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	12.5
조각/공예관 (76)	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	31.6
	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	26.3
	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	19.7
아시아관 (53)	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	26.4
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	24.5
	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	15.1
서화관 (34)	◦ 한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	29.4
	◦ 한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	26.5
	◦ 흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	20.6

*) 20sample 이상 '가장 만족한다'고 응답한 전시관 중 상위 3개 응답만 정리

14. 가장 기억에 남는 전시유물

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

- 가장 기억에 남는 전시 유물로는 '경천사 10층 석탑'이 39.3%로 가장 높게 나타났으며, '신라금관'(25.4%), '국보 78호 반가사유상'(17.4%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '경천사 10층석탑'이라는 응답은,

- 성별로는 '남성'이, 국적별로는 '중국'에서, 방문 결정 이유로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '신라금관'이라는 응답은,

- 연령별로는 '10대'가, 국적별로는 '중국'에서, 방문 결정이유로는 '한국 역사에 대한 호기심'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '국보 78호 반가사유상'이라는 응답은,

- 연령별로는 '40대'에서, 국적별로는 '일본'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '취업/업무'에서 상대적으로 높게 나타남.

[해당 전시 유물이 기억에 남는 이유]

전시유물	이유	비율(%)
경천사 10층석탑 (158)	◦ 크기가 웅장해서	36.1
	◦ 아름다워서	10.8
	◦ 인상에 남아서	9.5
신라금관 (102)	◦ 아름다워서	42.2
	◦ 흥미로워서	4.9
	◦ 멋있어서	2.9
국보 78호 반가사유상 (70)	◦ 아름다워서	25.7
	◦ 불교문화를 알 수 있어서	8.6
	◦ 독창성이 살아있어서	7.1
청자투각 칠보무늬 항로 (30)	◦ 아름다워서	46.7
	◦ 섬세해서	10.0
	◦ 독창성이 살아있어서	6.7

*) 20sample 이상 '가장 만족한다'고 응답한 유물 중 상위 3개 응답만 정리

[가장 기억에 남는 전시유물]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

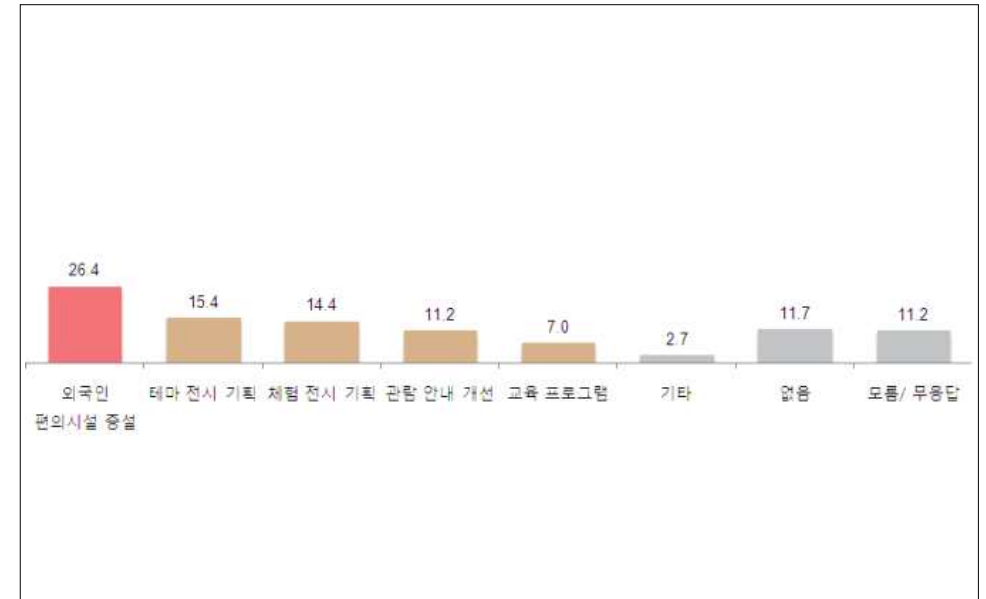
	사례수	경천사 10층 석탑	신라금관	국보 78호 반가사유 상	청자투각 철보무늬 항로	고구려 벽화	기마 인물형 토기	백제 금동대 항로	기타
	전체 (402)	39.3	25.4	17.4	7.5	3.7	3.2	2.5	0.5
성별	남자 (168)	45.8	23.8	15.5	3.0	5.4	3.0	2.4	1.2
	여자 (234)	34.6	26.5	18.8	10.7	2.6	3.4	2.6	0.0
연령	10대(만15~19세) (53)	39.6	35.8	9.4	3.8	5.7	1.9	3.8	0.0
	20대(만20~29세) (150)	41.3	27.3	14.0	6.7	4.7	3.3	2.0	0.0
	30대(만30~39세) (67)	41.8	23.9	17.9	6.0	1.5	4.5	1.5	1.5
	40대(만40~49세) (65)	32.3	16.9	26.2	12.3	4.6	4.6	1.5	1.5
	50대 이상 (65)	40.0	21.5	21.5	9.2	1.5	1.5	4.6	0.0
국적	중국 (95)	45.3	31.6	4.2	5.3	7.4	3.2	3.2	0.0
	일본 (65)	20.0	18.5	35.4	12.3	1.5	1.5	4.6	3.1
	구미/기타 (242)	42.1	24.8	17.8	7.0	2.9	3.7	1.7	0.0
거주 유형	관광객 (350)	39.1	25.7	16.3	7.7	3.7	3.7	2.6	0.6
	거주자 (52)	40.4	23.1	25.0	5.8	3.8	0.0	1.9	0.0
방문 목적	취업/업무 (72)	41.7	23.6	26.4	1.4	2.8	0.0	4.2	0.0
	학업/연구 (59)	35.6	27.1	22.0	5.1	3.4	0.0	3.4	3.4
	관광 (237)	38.8	26.2	13.5	8.9	4.6	5.1	2.1	0.0
	가족/친구방문 (27)*	44.4	22.2	18.5	11.1	0.0	3.7	0.0	0.0
방문 유형	개별 자유여행 (349)	37.0	25.8	18.9	7.4	4.0	2.9	2.9	0.6
	패키지여행 (9)*	66.7	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	단체여행 (42)	50.0	23.8	9.5	7.1	2.4	7.1	0.0	0.0
방문 결정 이유	특정 전시관/ 유물 감상 (28)*	21.4	17.9	39.3	10.7	0.0	0.0	3.6	3.6
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	32.2	32.2	16.4	8.7	3.3	3.3	3.3	0.5
	한국 문화 체험 (70)	58.6	21.4	12.9	1.4	2.9	2.9	0.0	0.0
	다른 사람이 결정 (69)	37.7	18.8	18.8	10.1	7.2	2.9	2.9	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

15. 한국문화에 대한 이해증진을 위해 필요한 노력

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

- 국립중앙박물관이 외국인 관광객에게 즐거운 장소가 되기 위해서 필요한 요소로, '외국인 편의시설 증설'이 26.4%로 가장 높게 나타났으며, '테마전시기획'(15.4%), '체험전시기획'(14.4%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: %)

▷ '외국인 편의시설 증설'이라는 응답은,

- 연령별로는 '30대'가, 국적별로는 '중국'에서, 방문 유형별로는 '단체 여행'에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국문화에 대한 이해증진을 위해 필요한 노력]

구분	구체적 방법
흥미 있는 테마	<ul style="list-style-type: none"> 민속생활사 한국전쟁/남북 분단 한국근현대사 임진왜란 한국 예술의 발전 서울의 발전 아시아의 네트워크
체험하고 싶은 한국 문화	<ul style="list-style-type: none"> 한복 전통음악 한국음식 전통 춤 영상자료 체육활동 현대문화
참여하고 싶은 교육 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 아시아 관련 19세기 역사관 한글 불교 다른 나라와의 긴밀한 관계 한국 문화 체험
필요한 편의시설	<ul style="list-style-type: none"> 외국어 해설 영상 글 자막 영문 안내판 크기 확대 및 확충 보충설명, 자세한 설명 오디오 제공
개선이 필요한 관람 안내	<ul style="list-style-type: none"> 외국어 해설 영상 글 자막 제조 연대 및 제조 방법 지도 연대표 설명이 돼 있는 소책자/팸플릿

[한국문화에 대한 이해증진을 위해 필요한 노력]

(Base: 외국인 관람객, n=402, 단위: 점)

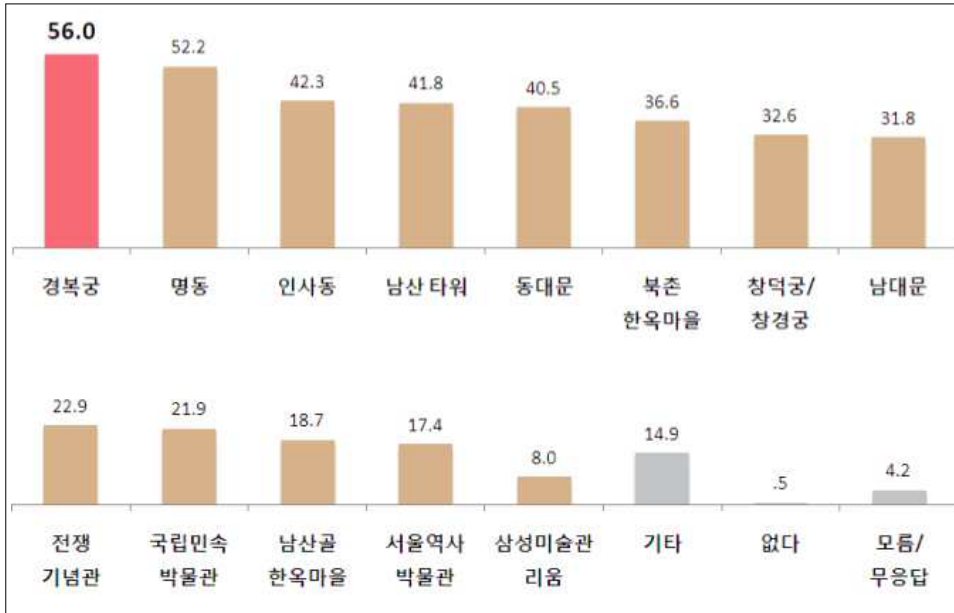
		사례수	외국인 편의시설 중점	테마 전시 기획	체험 전시 기획	관람 안내 개선	교육 프로그램	기타
	전체	(402)	26.4	15.4	14.4	11.2	7.0	2.7
성별	남자	(168)	23.2	18.5	9.5	10.7	7.7	3.6
	여자	(234)	28.6	13.2	17.9	11.5	6.4	2.1
연령	10대(만15~19세)	(53)	26.4	18.9	17.0	9.4	1.9	0.0
	20대(만20~29세)	(150)	25.3	16.0	18.7	8.7	12.0	2.7
	30대(만30~39세)	(67)	31.3	17.9	14.9	7.5	6.0	3.0
	40대(만40~49세)	(65)	20.0	16.9	10.8	23.1	6.2	3.1
	50대 이상	(65)	29.2	7.7	6.2	10.8	1.5	4.6
국적	중국	(95)	52.6	6.3	15.8	3.2	10.5	2.1
	일본	(65)	21.5	9.2	9.2	21.5	1.5	1.5
	구미/기타	(242)	17.4	20.7	15.3	11.6	7.0	3.3
거주 유형	관광객	(350)	26.6	15.7	14.0	10.9	6.3	2.9
	거주자	(52)	25.0	13.5	17.3	13.5	11.5	1.9
방문 목적	취업/업무	(72)	20.8	19.4	13.9	5.6	8.3	4.2
	학업/연구	(59)	23.7	15.3	16.9	8.5	13.6	0.0
	관광	(237)	30.4	15.2	13.1	13.5	5.1	2.5
	가족/친구방문	(27)*	11.1	7.4	14.8	14.8	7.4	7.4
방문 유형	개별 자유여행	(349)	25.2	15.2	13.8	12.3	7.2	2.6
	패키지여행	(9)*	33.3	11.1	33.3	0.0	0.0	0.0
	단체여행	(42)	35.7	16.7	14.3	4.8	7.1	4.8
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상	(28)*	42.9	21.4	3.6	10.7	7.1	3.6
	한국 역사에 대한 호기심	(183)	28.4	12.6	13.7	14.8	7.1	2.7
	한국 문화 체험	(70)	20.0	21.4	14.3	8.6	8.6	2.9
	다른 사람이 결정	(69)	17.4	10.1	20.3	10.1	5.8	1.4

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

16. 한국 여행간 방문(예정) 명승지

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

- 방문했거나 방문 예정인 명승지로는 '경복궁'(56.0%), '명동'(52.2%), '인사동'(42.3%), '남산타워'(41.8%), '동대문'(40.5%) 순으로 높게 나타남.



(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

▷ '경복궁'이라는 응답은,

- 연령별로는 '20대~40대'가, 국적별로는 '중국'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 결정이유별로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '명동'이라는 응답은,

- 성별로는 '여성'이, 연령별로는 '20대'에서, 국적별로는 '중국'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구', '관광'에서, 방문 유형별로는 '단체여행'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '인사동'이라는 응답은,

- 연령별로는 '20대'가 상대적으로 높게 나타남.

▷ '남산타워'라는 응답은,

- 성별로는 '여성'이, 연령별로는 '10대~20대'가, 국적별로는 '중국'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 목적별로는 '학업/연구'에서 상대적으로 높게 나타남.

▷ '동대문'이라는 응답은,

- 연령별로는 '20대'에서, 국적별로는 '중국'에서, 거주 유형별로는 '거주자'에서, 방문 결정 이유별로는 '한국 문화 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

[한국 여행간 방문(예정) 명승지(기타)]

구분	명승지	구분	명승지
박물관	<ul style="list-style-type: none"> 국립현대미술관 과천과학박물관 한성미술관 	서울 내 명승지	<ul style="list-style-type: none"> COEX 홍대 봉은사 덕수궁 이대 올림픽공원
지방 주요 도시	<ul style="list-style-type: none"> 부산 경주 제주 수원 대구 남원 여수 안동 부여 속초 대전 	기타	<ul style="list-style-type: none"> DMZ 남이섬 골굴사 sm 기획사 인삼 판매소

[한국 여행간 방문(예정) 명승지] (계속)

(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: %)

	사례수	경복궁	명동	인사동	남산타워	동대문	북촌한옥마을
전체	(402)	56.0	52.2	42.3	41.8	40.5	36.6
성별	남자 (168)	59.5	41.1	35.7	33.9	30.4	31.0
	여자 (234)	53.4	60.3	47.0	47.4	47.9	40.6
연령	10대(만15~19세)	(53)	32.1	47.2	24.5	52.8	39.6
	20대(만20~29세)	(150)	61.3	62.7	48.7	52.7	47.3
	30대(만30~39세)	(67)	64.2	44.8	43.3	34.3	34.3
	40대(만40~49세)	(65)	63.1	47.7	41.5	35.4	35.4
	50대 이상	(65)	46.2	44.6	41.5	21.5	36.9
							30.8
국적	중국 (95)	72.6	80.0	36.8	47.4	50.5	41.1
	일본 (65)	35.4	52.3	43.1	21.5	26.2	27.7
	구미/기타 (242)	55.0	41.3	44.2	45.0	40.5	37.2
거주 유형	관광객 (350)	54.3	52.6	41.7	38.6	39.1	35.7
	거주자 (52)	67.3	50.0	46.2	63.5	50.0	42.3
방문 목적	취업/업무 (72)	54.2	26.4	43.1	37.5	34.7	26.4
	학업/연구 (59)	55.9	57.6	45.8	52.5	40.7	33.9
	관광 (237)	57.4	59.5	40.5	41.8	43.5	42.6
	가족/친구방문 (27)*	44.4	40.7	44.4	29.6	25.9	22.2
방문 유형	개별 자유여행 (349)	56.7	50.7	43.8	43.3	41.3	36.7
	패키지여행 (9)*	77.8	77.8	33.3	55.6	55.6	44.4
	단체여행 (42)	45.2	59.5	31.0	28.6	31.0	31.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	50.0	64.3	39.3	35.7	35.7	39.3
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	59.6	52.5	46.4	43.7	43.2	40.4
	한국 문화 체험 (70)	62.9	47.1	42.9	44.3	47.1	44.3
	다른 사람이 결정 (69)	47.8	46.4	37.7	44.9	30.4	17.4

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

[한국 여행간 방문(예정) 명승지]

(Base: 외국인 관람객, 복수 응답, n=402, 단위: 점)

	사례수	창덕궁/창경궁	남대문	전쟁기념관	국립민속박물관	남산골한옥마을	서울역사박물관	삼성미술관 리움
전체	(402)	32.6	31.8	22.9	21.9	18.7	17.4	8.0
성별	남자 (168)	30.4	26.8	25.6	20.2	12.5	17.9	7.7
	여자 (234)	34.2	35.5	20.9	23.1	23.1	17.1	8.1
연령	10대(만15~19세)	(53)	24.5	17.0	22.6	13.2	22.6	18.9
	20대(만20~29세)	(150)	35.3	34.0	33.3	23.3	16.7	18.7
	30대(만30~39세)	(67)	26.9	29.9	14.9	23.9	13.4	14.9
	40대(만40~49세)	(65)	40.0	35.4	15.4	18.5	21.5	16.9
	50대 이상	(65)	30.8	38.5	15.4	26.2	21.5	15.4
국적	중국 (95)	22.1	18.9	9.5	25.3	26.3	10.5	2.1
	일본 (65)	32.3	43.1	10.8	10.8	4.6	7.7	12.3
	구미/기타 (242)	36.8	33.9	31.4	23.6	19.4	22.7	9.1
거주 유형	관광객 (350)	30.9	30.9	18.9	18.6	17.4	16.6	6.3
	거주자 (52)	44.2	38.5	50.0	44.2	26.9	23.1	19.2
방문 목적	취업/업무 (72)	30.6	23.6	27.8	26.4	20.8	23.6	6.9
	학업/연구 (59)	39.0	40.7	30.5	20.3	16.9	16.9	13.6
	관광 (237)	32.5	33.3	19.0	20.7	19.8	16.9	7.6
	가족/친구방문 (27)*	22.2	22.2	22.2	18.5	7.4	3.7	3.7
방문 유형	개별 자유여행 (349)	35.0	33.2	24.6	23.2	19.2	17.5	9.2
	패키지여행 (9)*	44.4	44.4	33.3	44.4	22.2	22.2	.0
	단체여행 (42)	11.9	16.7	7.1	7.1	14.3	14.3	.0
방문 결정 이유	특정 전시관/유물 감상 (28)*	32.1	28.6	14.3	28.6	10.7	17.9	14.3
	한국 역사에 대한 호기심 (183)	38.3	37.7	25.7	24.6	20.2	18.0	10.9
	한국 문화 체험 (70)	38.6	28.6	34.3	30.0	21.4	18.6	7.1
	다른 사람이 결정 (69)	24.6	30.4	14.5	10.1	17.4	13.0	2.9

4장

내국인 단체 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관 단체 인솔자 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 90.2점임.
- 국립중앙박물관 PCSI 전체를 구성하는 만족지수 중 '사회적만족'이 92.2점으로 가장 높고, '요소 만족'이 88.8점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질지수에서는 '환경 품질'(93.1점)이 가장 높고, '상품 품질'(84.2점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과지수에서는 '기관 성과'(92.2점)가 '사회 성과'(91.4점) 대비 다소 높게 나타남.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: 점)

2. 선행품질요인 PCSI

- 만족 요인에 영향을 주는 선행 품질 요인은 '쾌적성'(96.2점)이 가장 높게 나타났으며, '전문성'(81.0점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
쾌적성	환경이 쾌적하다	96.2	전문성	내용이 이해하기 쉽다	76.6
편리성	편의시설 이용이 편리하다	94.9	혁신성	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	82.0
공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	93.3	대응성	관람객 요구사항에 신속하게 대응한다	83.3
안전성	관람객의 안전을 위한 시설이 잘 구비돼 있다	93.0	지원성	관람 정보를 수집하기 쉽다	84.8
심미성	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다	92.8	공감성	고객 불만전달 수단이 있다	85.1

3. 만족 요인 PCSI

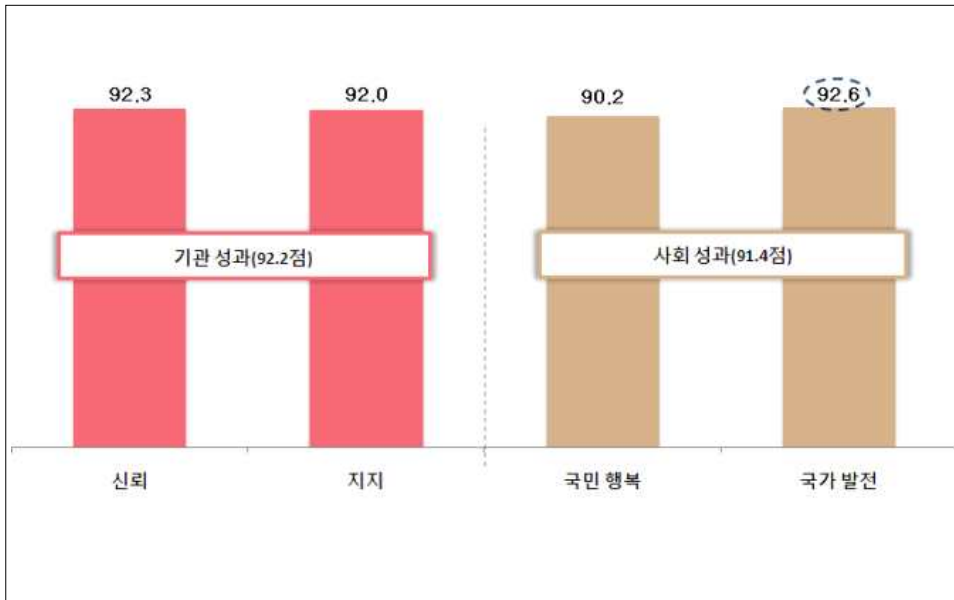
- 품질 요인에 영향을 받은 만족 요인은 '환경 만족'(92.1점)이 가장 높게 나타났으며, '내용 만족'(86.9점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: 점)

4. 성과 요인 PCSI

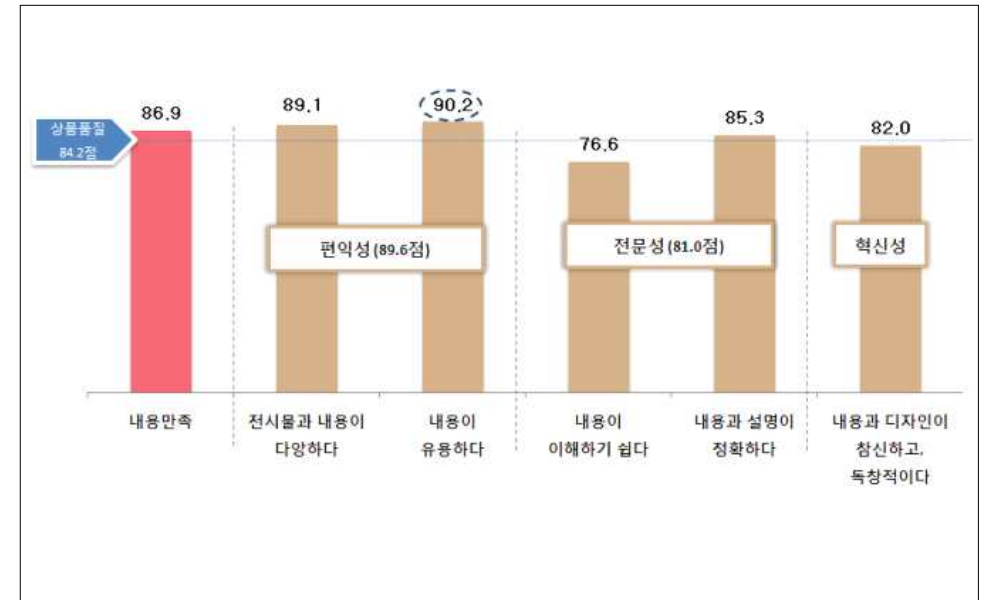
- 만족 요인에 영향을 받은 성과 요인은 '국가 발전'(92.6점)이 가장 높게 나타났으며, '국민 행복'(90.2점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.
- 국립중앙박물관 단체 인솔자 만족도는 '사회 성과'(91.4점)보다 '기관 성과'(92.2점)에 더 영향을 끼친다고 평가함.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: 점)

5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질

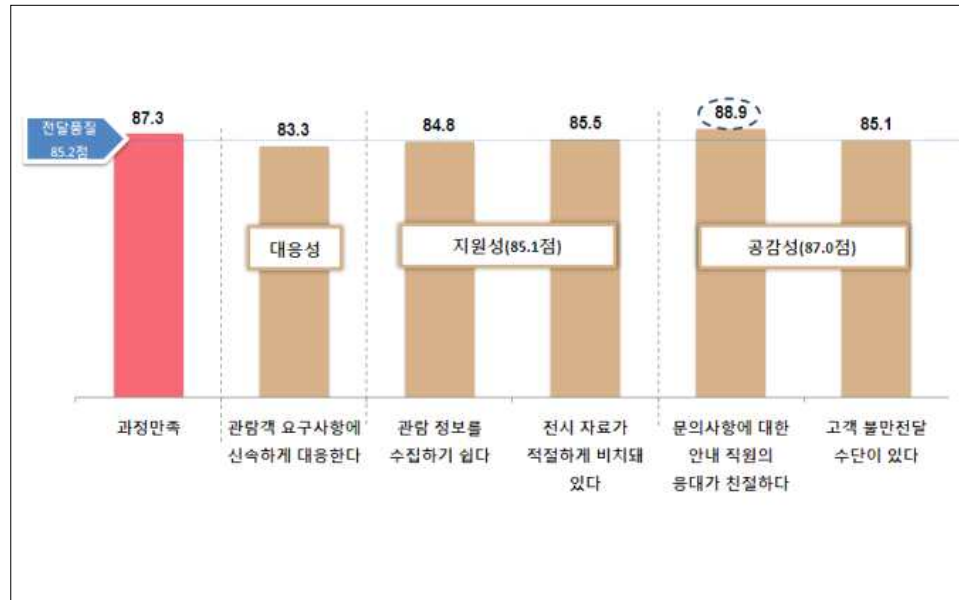
- 서비스 상품 품질요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 86.9점임.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는, '내용의 유용성'이 90.2점으로 가장 높게 나타났으며, '내용 이해의 용이성'이 76.6점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: 점)

6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질

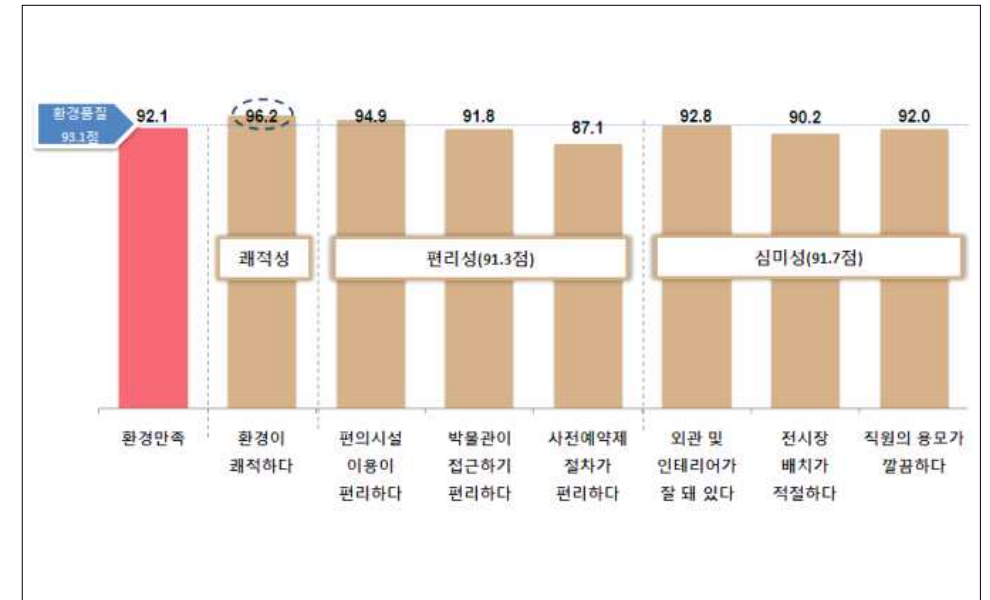
- 서비스 전달 품질요인의 전반적 만족도인 '과정만족'은 87.3점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는, '문의사항 응대 친절성'이 88.9점으로 가장 높게 나타났으며, '요구사항에 신속 대응정도'가 83.3점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: 점)

7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질요인의 전반적 만족도인 '환경만족'은 92.1점임.
- 서비스 환경 품질의 세부 요인 중에서는, '환경의 쾌적성'이 96.2점으로 가장 높게 나타났으며, '사전 예약제 절차의 편리성'이 87.1점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102 단위: 점)

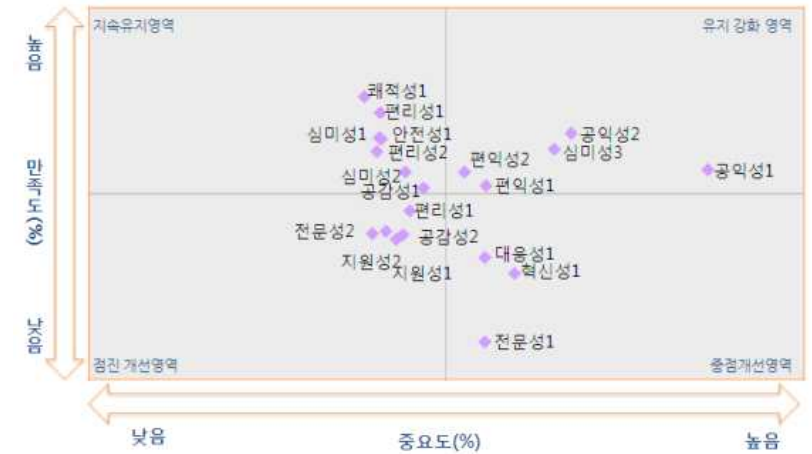
8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 92.2점임.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인 중에서는, '한국문화 전파 기여도'가 93.3점으로 가장 높게 나타났으며, '직원의 책임의식'이 90.4점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: 점)

9. 박물관 개선방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화 영역	공익성1	직원들의 책임의식이 높다
	공익성2	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다
	심미성3	안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다
	편익성1	전시물과 내용이 다양하다
	편익성2	내용이 유용하다
지속 유지영역	쾌적성1	환경이 쾌적하다
	편의성1	편의시설 이용이 편리하다
	편의성2	박물관의 위치가 접근하기 편리하다
	안전성1	관람객의 안전을 위한 시설이 구비되어 있다
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어 있다
	심미성2	전시장 배치가 적절하다
	공감성1	문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다
점진 개선영역	편의성1	편의시설 이용이 편리하다
	전문성2	내용과 설명이 정확하다
	공감성2	고객 불만 전달 수단이 있다
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다
	지원성2	전시 자료가 적절하게 비치돼 있다
중점 개선 영역	대응성1	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다
	혁신성1	내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다
	전문성1	내용이 이해하기 쉽다

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

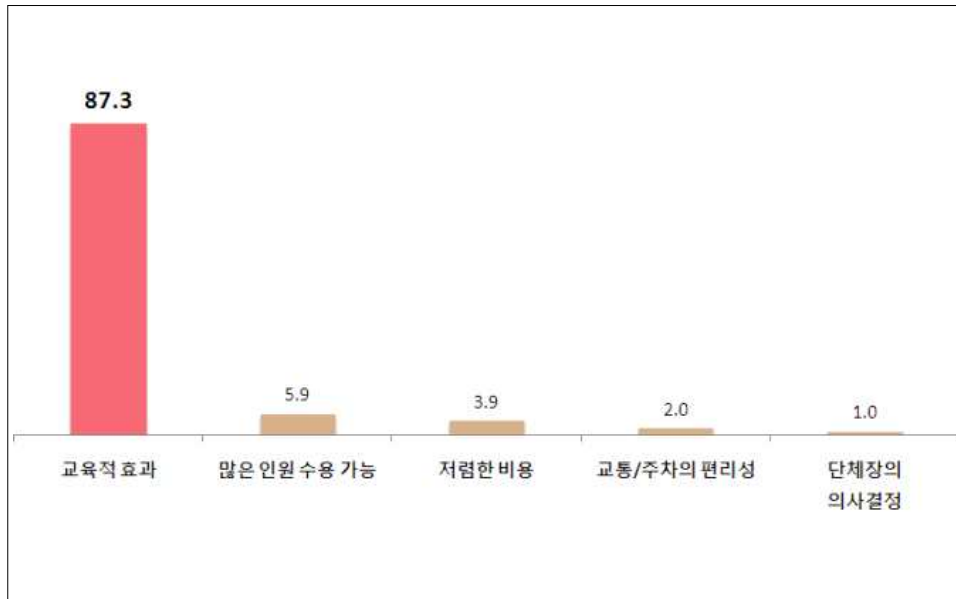
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절. 박물관 이용 형태

1. 국립중앙박물관 방문 이유

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

- 단체 인솔자의 87.3%는 '교육적 효과 때문에' 국립중앙박물관을 단체 관람 장소로 선택함.

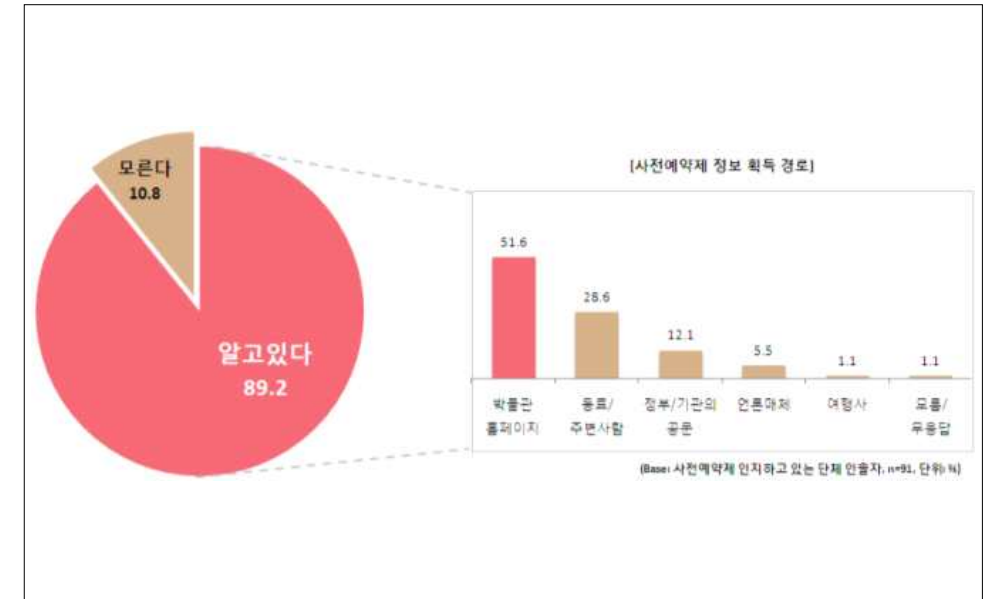


(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 복수 응답, 단위: %)

2. 사전 예약제 인지 여부

문) 국립중앙박물관에서는 30명 이상의 학생 단체의 경우 사전예약제를 운영하고 있습니다. 사전예약제에 대해 알고 계셨는지요?

- 사전 예약제를 '인지'하고 있는 단체 인솔자는 89.2%임.
- 사전 예약제 인지경로는 '박물관 홈페이지'가 51.6%로 가장 높고, '동료/주변 사람'(28.6%)이 두 번째로 높게 나타남.

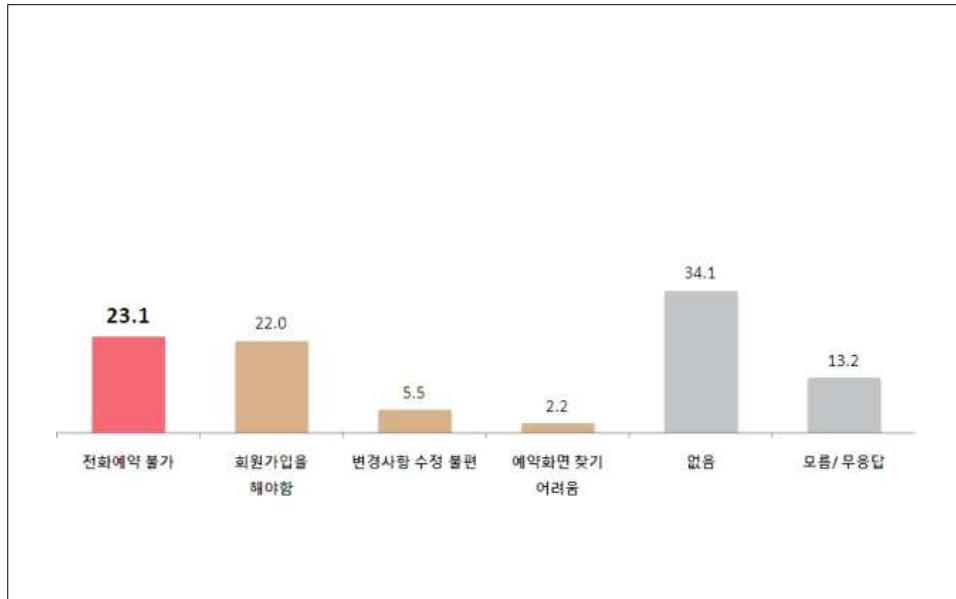


(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: %)

3. 인터넷 예약시 불편한 점

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

- 사전예약제의 불편한 점으로, '전화 예약이 불가함'이 23.1%로 가장 높게 나타났으며, '홈페이지 회원 가입을 해야함'이 22.0%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: %)

4. 사전 답사 여부

문) 단체관람을 위해 사전답사를 하셨는지요?

- 사전 답사를 진행한 단체 인솔자는 37.3%임.
- 사전 답사시 박물관 직원의 친절도에 대해 '만족한다'는 응답은 68.4%로 나타남.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: %)

5. 사전 답사를 하지 않은 이유

문) 사전답사를 하지 않으신 특별한 이유가 있다면 말씀하여 주십시오.

- 사전 답사를 진행하지 않은 이유로는 '이전에 와 본 적 있어서'가 64.5%로 가장 높게 나타남.

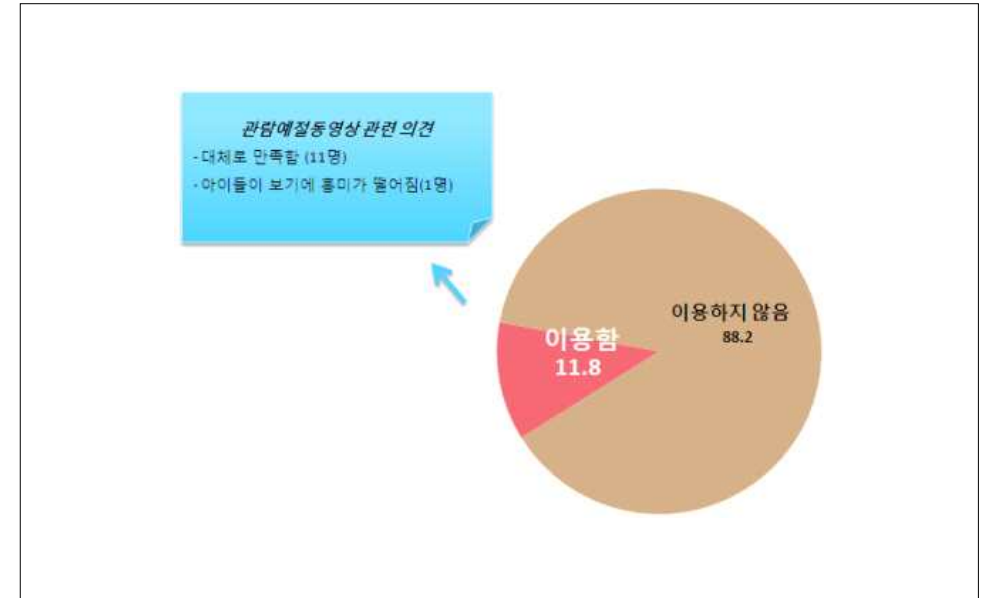


(Base: 사전답사를 하지 않은 내국인 단체 인솔자, n=31, 단위: %)

6. 관람예절동영상 이용 여부

문) 관람질서 유지 등을 위한 사전 교육을 위해 홈페이지를 통하여 '관람예절 동영상'을 제공하고 있습니다. '관람예절 동영상'을 이용하셨는지요?

- 관람질서 유지를 위해 관람예절 동영상을 이용한 단체 인솔자는 11.8%로, 대다수의 단체가 관람예절동영상을 시청하지 않고 박물관을 이용하는 것으로 나타남.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: %)

7. 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부

문) 학생들에게 전시품과 우리문화를 이해하는 기회를 제공하기 위해 사전 신청에 따라 청년멘토를 연계하여 전시해설 서비스를 하고 있습니다. 청년멘토의 전시해설 서비스를 이용하셨는지요?

- 청년멘토 전시해설 서비스를 이용한 단체는 24.5%인 것으로 나타남.
- 이 중, 청년멘토 서비스에 '만족한다'는 응답은 96.0%로, 100점 만점으로 환산시 90.7점임.



(Base: 내국인 단체 인솔자, n=102, 단위: %)

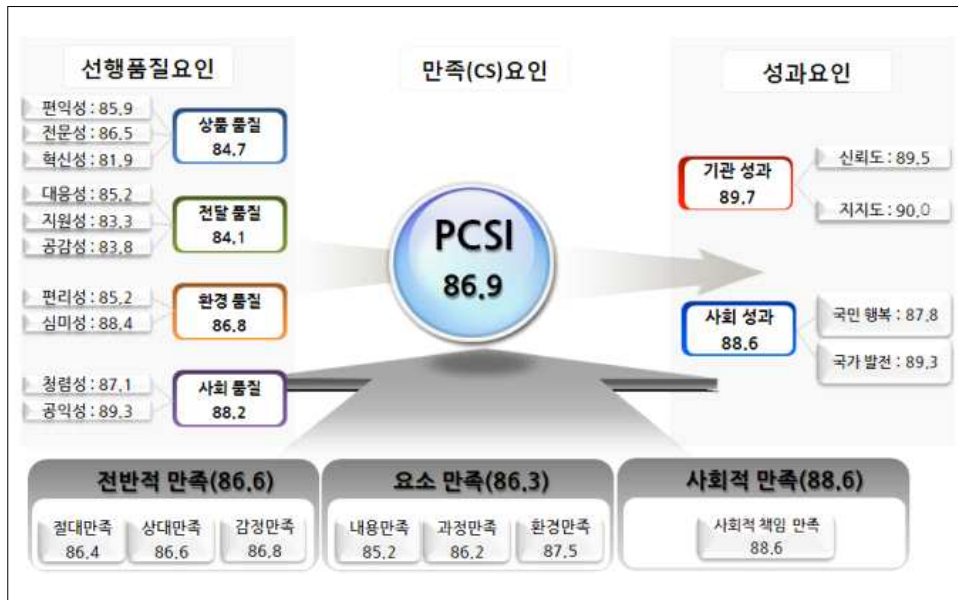
5장

전시해설 만족도

제1절. 박물관 전시해설에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 전시해설 PCSI 결과

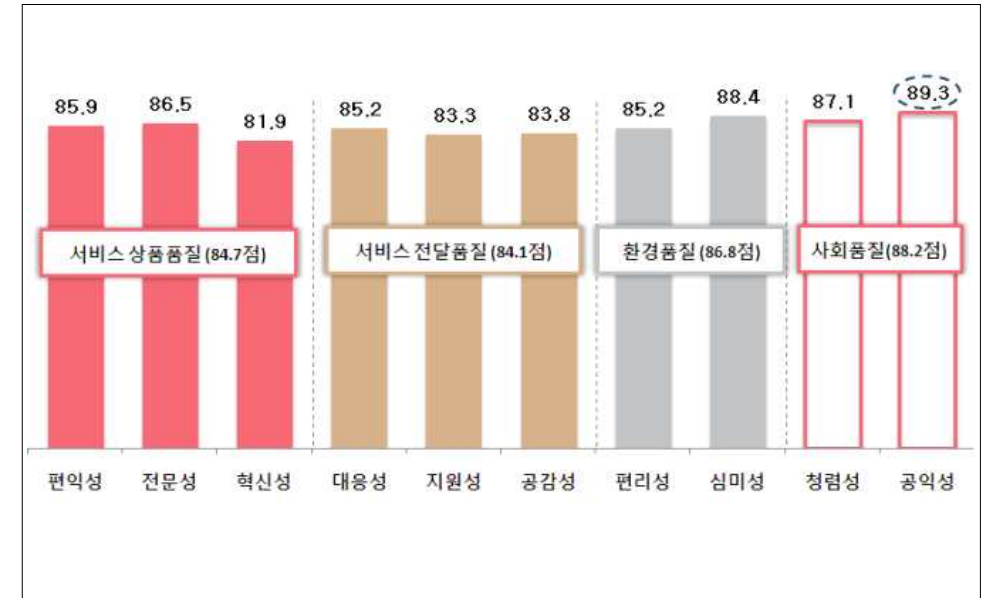
- 국립중앙박물관 전시해설 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 86.9점임.
- 전시해설 PCSI 전체를 구성하는 만족지수 중 '사회적 만족'이 88.6점으로 가장 높고, '요소 만족'이 86.3점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질지수에서는 '사회 품질'(88.2점)이 가장 높고, '전달 품질'(84.1점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과지수에서는 '기관 성과'(89.7점)가 '사회 성과'(88.6점) 대비 다소 높게 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

2. 선행품질요인 PCSI

- 만족 요인에 영향을 주는 선행 품질 요인은 '공익성'(89.3점)이 가장 높게 나타났으며, '혁신성'(81.9점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.

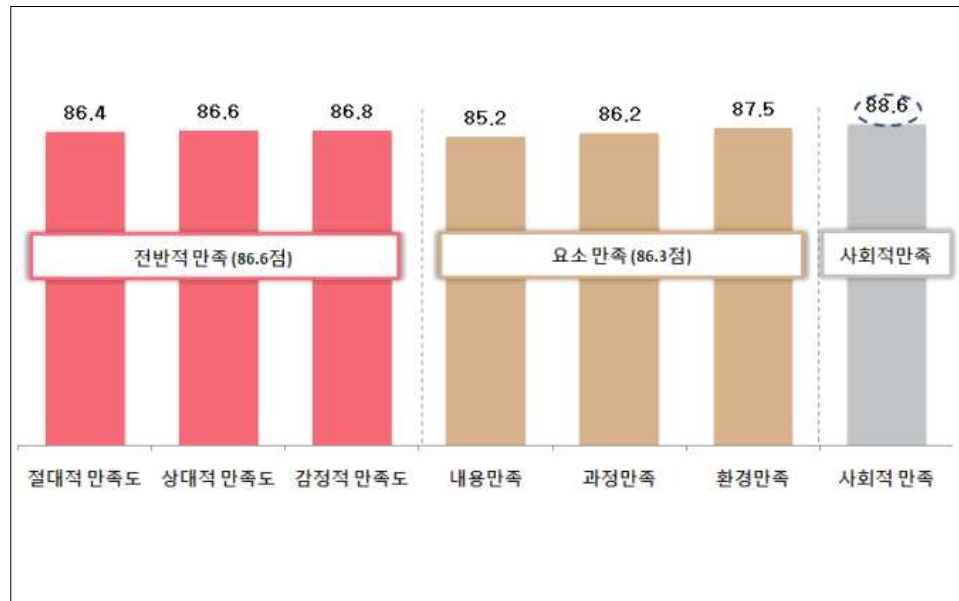


(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
공익성	전시해설은 우리나라 문화를 알리는데 기여한다	89.3	공감성	고객 불만전달 수단이 있다	79.9
심미성	담당자 용모가 친근하고 깔끔하다	88.4	혁신성	서비스 개선을 위해 노력한다	81.9
공감성	담당자 응대가 친절하다	87.7	지원성	자료가 적절하게 비치돼 있다	83.3
편익성	내용이 유용하다	87.3	대응성	고객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	84.7
청렴성	담당자는 책임을 가지고 업무를 진행한다	87.1	편리성	서비스에 접근이 편리하다	84.8

3. 만족 요인 PCSI

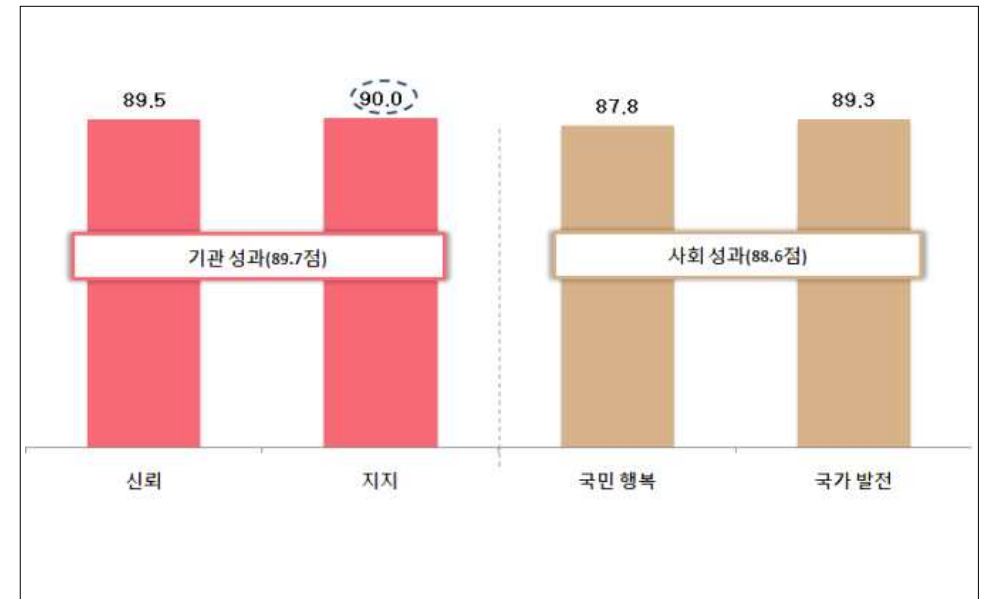
- 품질 요인에 영향을 받은 만족 요인은 '사회적 만족'(88.6점)이 가장 높게 나타났으며, '내용 만족'(85.2점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

4. 성과 요인 PCSI

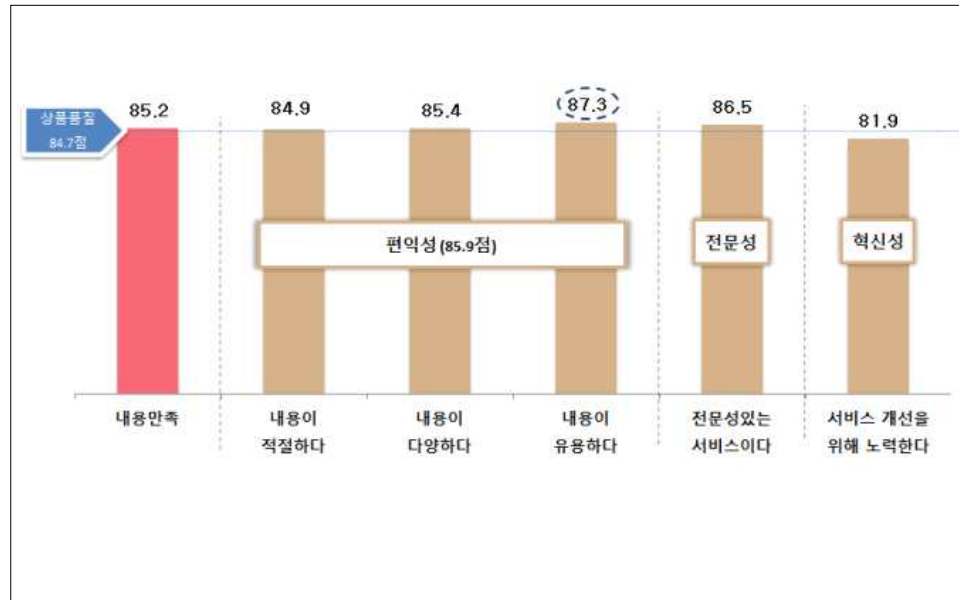
- 만족 요인에 영향을 받은 성과 요인은 '지지'(90.0점)가 가장 높게 나타났으며, '국민 행복'(87.8점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.
- 국립중앙박물관 전시해설 만족도는 '사회 성과'(88.6점)보다 '기관 성과'(89.7점)에 더 영향을 끼친다고 평가함.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 85.2점임.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는, '내용의 유용성'이 87.3점으로 가장 높게 나타났으며, '서비스 개선을 위한 노력 정도'가 81.9점으로 가장 낮게 나타남



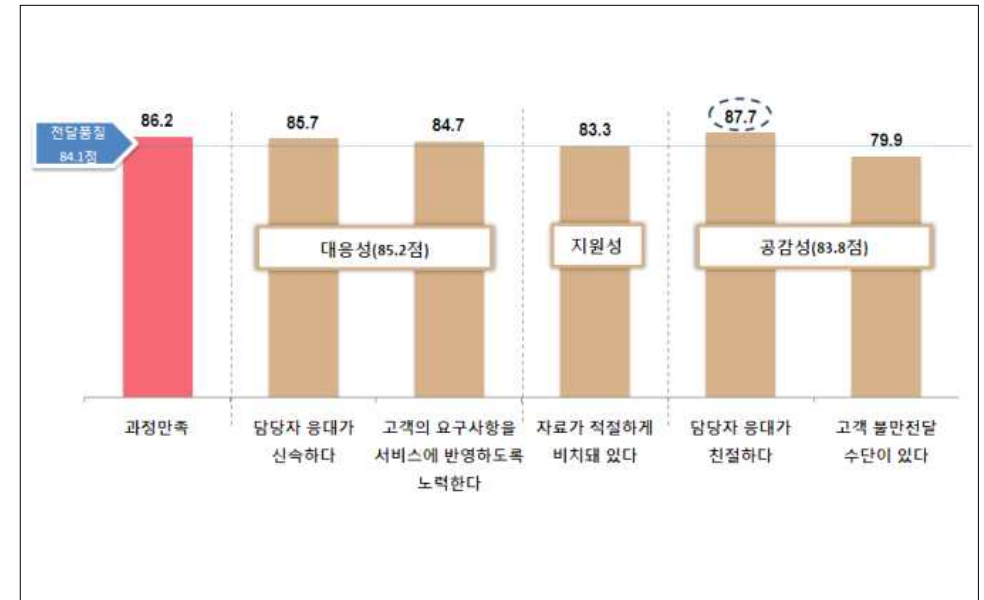
(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

	사례수	내용 만족	내용이 적절하다	내용이 다양하다	내용이 유용하다	전문성있는 서비스이다	서비스 개선을 위해 노력한다
전체	(181)	85.2	84.9	85.4	87.3	86.5	81.9
전시해설 유형							
박물관	(13)*	89.7	88.5	91.0	94.9	87.2	87.2
전시해설자							
자원봉사	(168)	84.8	84.6	85.0	86.7	86.4	81.4
전시해설자							

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질요인의 전반적 만족도인 '과정만족'은 86.2점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는, '문의사항 응대 친절성'이 87.7점으로 가장 높게 나타났으며, '고객 불만전달 수단의 존재'가 79.9점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

	사례수	과정만족	담당자 응대가 신속하다	고객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	자료가 적절하게 비치돼있다	담당자 응대가 친절하다	고객 불만 전달 수단이 있다
전체	(181)	86.2	85.7	84.7	83.3	87.7	79.9
전시해설 유형							
박물관	(13)*	89.7	88.4	88.4	84.6	92.3	82.0
전시해설자							
자원봉사	(168)	85.9	85.5	84.4	83.2	87.3	79.7
전시해설자							

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질요인의 전반적 만족도인 '환경만족'은 87.5점임.
- 서비스 환경 품질의 세부 요인 중에서는, '담당자 용모의 깔끔함'이 88.4점으로 가장 높게 나타났으며, '서비스 접근의 편리성'이 84.8점으로 상대적으로 낮게 나타남



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

	사례수	환경만족	서비스에 접근이 편리하다	해설서비스 이용이 편리하다	담당자 용모가 친근하고 깔끔하다
전체	(181)	87.5	84.8	85.5	88.4
전시해설 유형					
박물관	(13)*	91.0	91.0	89.7	93.6
전시해설자					
자원봉사	(168)	87.5	84.3	85.2	88.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 88.6점임.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인 중에서는, '한국문화 전파 기여도'가 89.3점, '직원의 책임의식'이 87.1점으로 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: 점)

	사례수	사회적만족	담당자는 책임을 가지고 업무를 진행한다	전시해설은 우리나라 문화를 알리는데 기여한다
전체	(181)	88.6	87.1	89.3
전시해설 유형				
박물관	(13)*	93.6	92.3	95.3
전시해설자				
자원봉사	(168)	89.2	86.7	88.8

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9. 박물관 개선방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	공감성1	담당자 응대가 친절하다
	청렴성	담당자는 책임을 가지고 업무를 진행한다
	공익성	우리나라 문화를 알리는데 기여한다
지속 유지영역	편의성3	내용이 유용하다
	전문성1	전문성 있는 서비스이다
	대응성1	담당자 응대가 신속하다
	편의성2	해설서비스 이용이 편리하다
점진 개선영역	심미성1	담당자 용모가 친근하고 깔끔하다
	편의성2	내용이 다양하다
	혁신성1	서비스 개선을 위해 노력한다
중점 개선 영역	대응성2	고객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다
	편의성1	내용이 적절하다
	지원성1	자료가 적절하게 비치돼 있다
	공감성2	고객 불만전달 수단이 있다
	편의성1	서비스에 접근이 편리하다

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

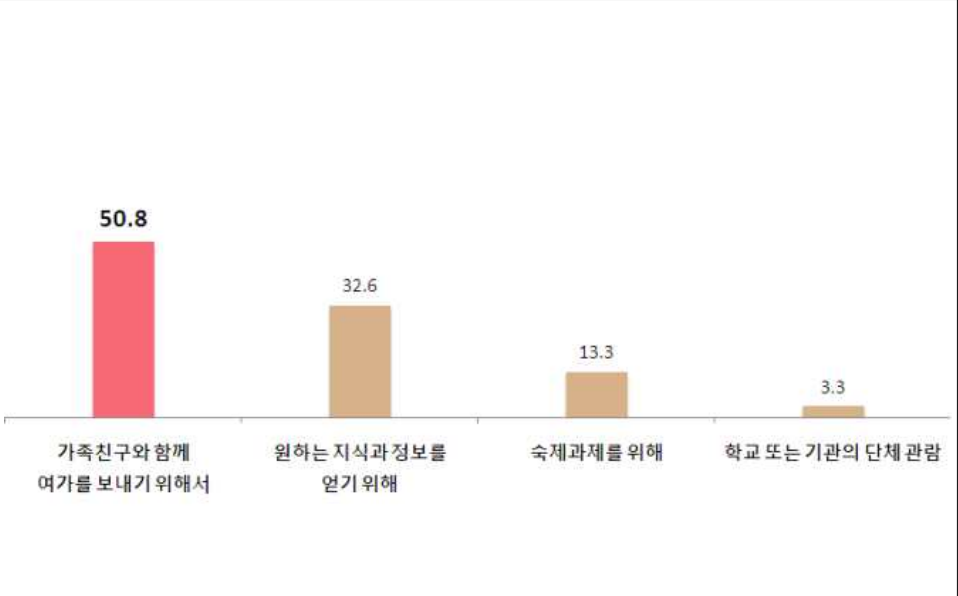
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절. 전시해설이용 형태

1. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

· 전시해설을 이용하는 국립중앙박물관 방문객 중 50.8%는 '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해' 국립중앙박물관을 방문하였으며, '원하는 지식과 정보를 얻기 위해'는 32.6%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: %)

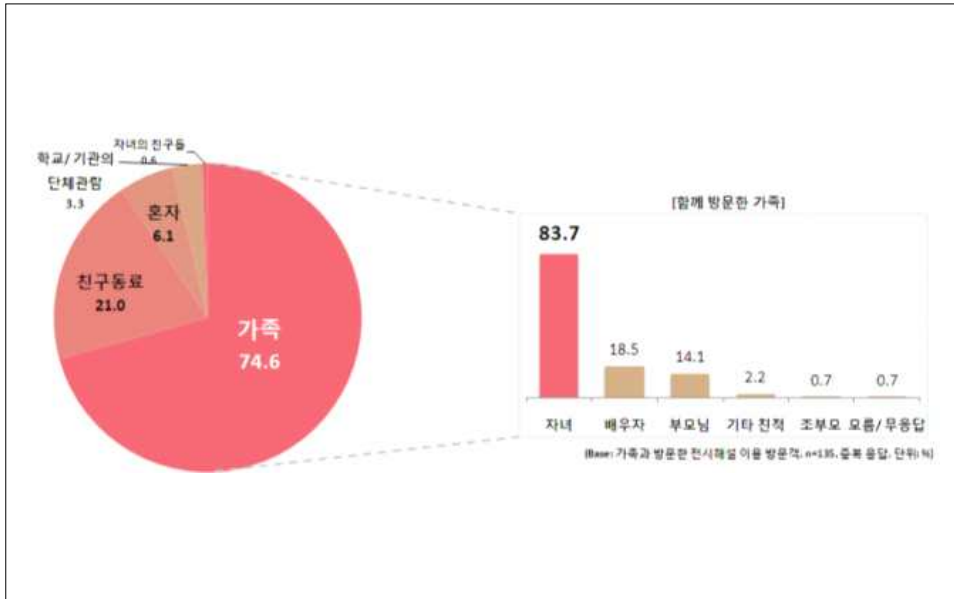
		사례수	가족친구와 함께 여가를 보내기 위해서	원하는 지식과 정보를 얻기 위해	숙제과제를 위해	학교 또는 기관의 단체 관람
전체		(181)	50.8	32.6	13.3	3.3
전시해설 유형	박물관	(13)*	61.5	15.4	23.1	0.0
	전시해설자					
	자원봉사 전시해설자	(168)	50.0	33.9	12.5	3.6

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

2. 동반 방문객

문) 어느 분과 함께 방문하셨습니다?

- 전시해설을 이용하기 위해 함께 방문한 동반 방문객은 '가족'이 74.6%로 가장 높게 나타났으며, '친구/동료'라는 응답은 21.0%로 두 번째로 높게 나타남.
- 함께 방문한 가족은 '자녀'가 83.7%로 대다수로 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 복수 응답, 단위: %)

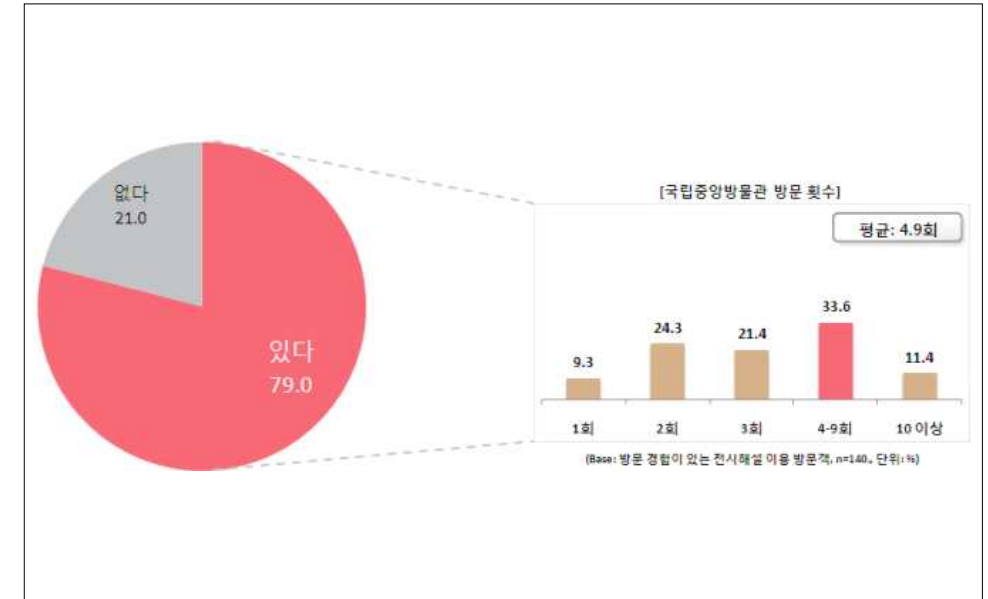
	사례수	가족	(동반 가족)					친구/동료	혼자	단체관람	자녀의 친구들
			자녀	배우자	부모님	기타 친척	조부모				
전체	(181)	74.6	83.7	18.5	14.1	2.2	0.7	21.0	6.1	3.3	0.6
전시해설 유형											
박물관	(13)*	69.2	88.9	11.1	11.1	0.0	0.0	23.1	7.7	0.0	0.0
전시해설자											
자원봉사	(168)	75.0	83.3	19.0	14.3	2.4	0.8	20.8	6.0	3.6	0.6
전시해설자											

*) 사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 국립중앙박물관 방문 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 전시해설 이용자 중 국립중앙박물관을 이전에 방문한 적이 '있다'는 응답은 79.0%임.
- 방문 경험이 있는 전시해설 이용자는, '4-9회'의 고빈도 방문율이 33.6%로 높은 편이며, 평균 4.9회 방문한 것으로 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 복수 응답, 단위: %)

4. 전시해설 이용한 시간

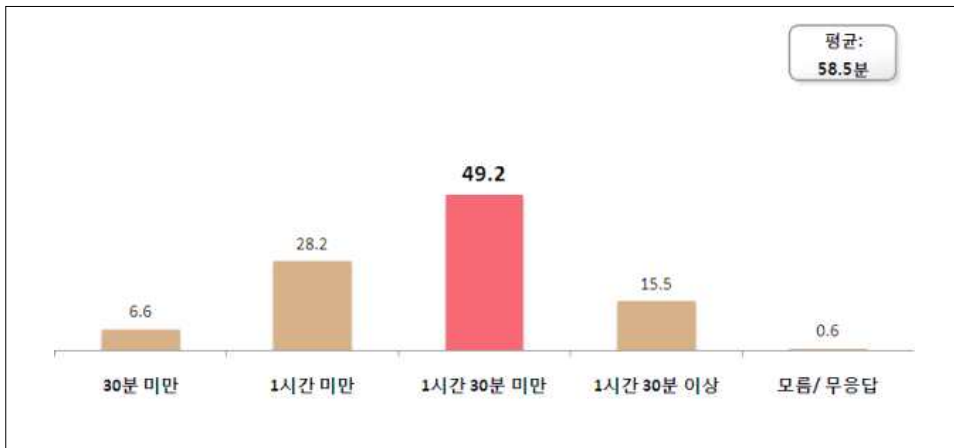
문) 어느 분과 함께 방문하셨습니다?

- 전시해설 이용자의 박물관 총 관람시간은 평균 3시간 16분이었으며, '4시간 이상 관람'한 방문객이 34.8%로 가장 높게 나타남.
- 이 중 전시해설에 참여한 시간은 평균 58.5분이었으며, '1시간~1시간 30분 미만'으로 관람한 방문객이 49.2%로 가장 높게 나타남.

[방문관 총 관람 시간]



[전시해설 이용 시간]

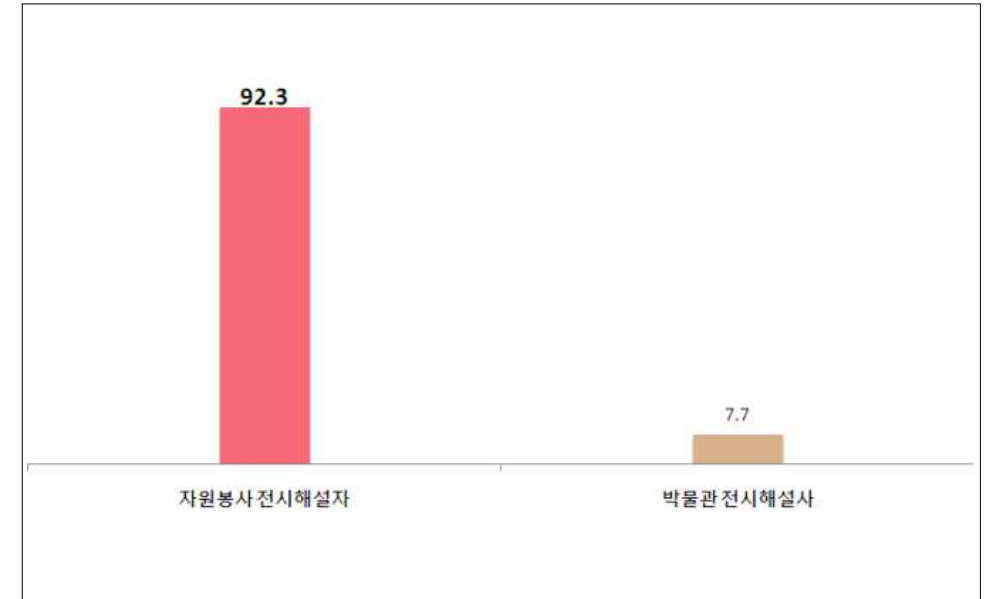


(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: %)

5. 이용한 전시해설 유형

문) 오늘 전시해설은 어느 분에게 들으셨나요?

- 전시해설 이용자의 92.3%는 '자원봉사 전시해설자'의 전시해설을 이용한 것으로 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: %)

6. 관람한 전시공간

문) 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯, 기획전시실, 어린이박물관 및 야외석조물공원 등의 전시공간이 있습니다. 오늘 관람하신 곳을 모두 표시해 주세요.

- 전시해설을 이용한 관람객이 관람한 전시공간은 '선사/고대관'이 73.5%, '중/근세관'이 72.9%로, 관람객의 3/4 정도가 '선사/고대관'과 '중/근세관'을 관람한 것으로 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 복수 응답, 단위: %)

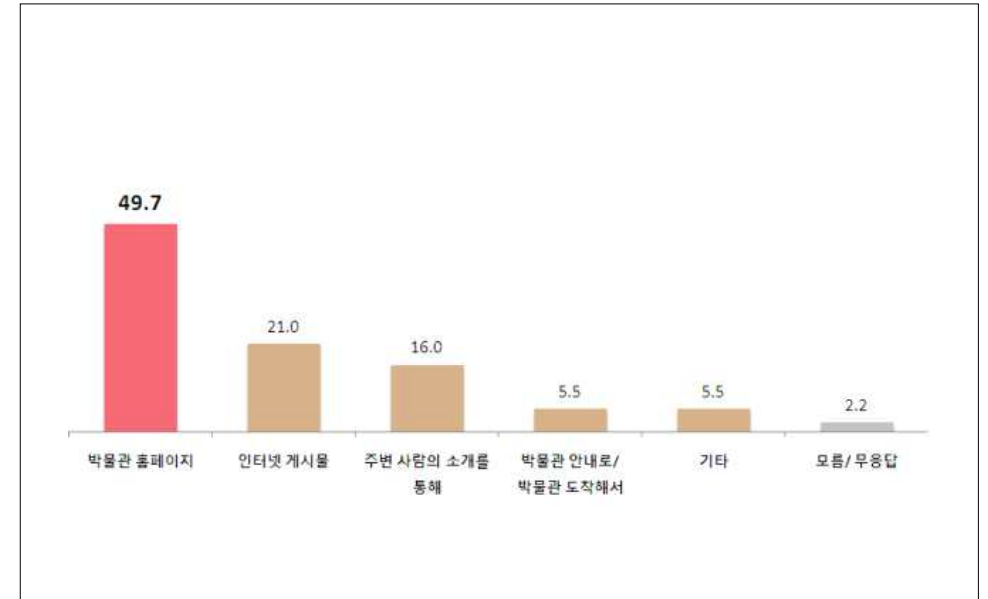
	사례수	선사/고대관	중/근세관	조각/공예관	아시아관	서화관	특별전시실	기증관	어린이박물관	기획전시실
전체	(181)	73.5	72.9	23.2	17.7	17.1	12.2	9.9	8.3	7.2
박물관 전시해설자	(13)*	100.0	84.6	84.6	38.5	38.5	15.4	23.1	30.8	15.4
자원봉사 전시해설자	(168)	71.4	72.0	18.5	16.1	15.5	11.9	8.9	6.5	6.5

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 전시해설 관련 정보 획득 경로

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

- 전시해설과 관련한 정보 획득 경로는 '박물관 홈페이지'가 49.7%로 과반수에 가까운 이용객이 박물관 홈페이지를 통해 전시해설 관련 정보를 얻는 것으로 나타남.



(Base: 전시해설 이용자, n=181, 단위: %)

	사례수	박물관 홈페이지	인터넷 게시물	주변 사람의 소개를 통해	박물관 안내로/박물관 도착해서	기타
전체	(181)	49.7	21.0	16.0	5.5	5.5
박물관 전시해설자	(13)*	61.5	0.0	15.4	7.7	15.4
자원봉사 전시해설자	(168)	48.8	22.6	16.1	5.4	4.8

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6장

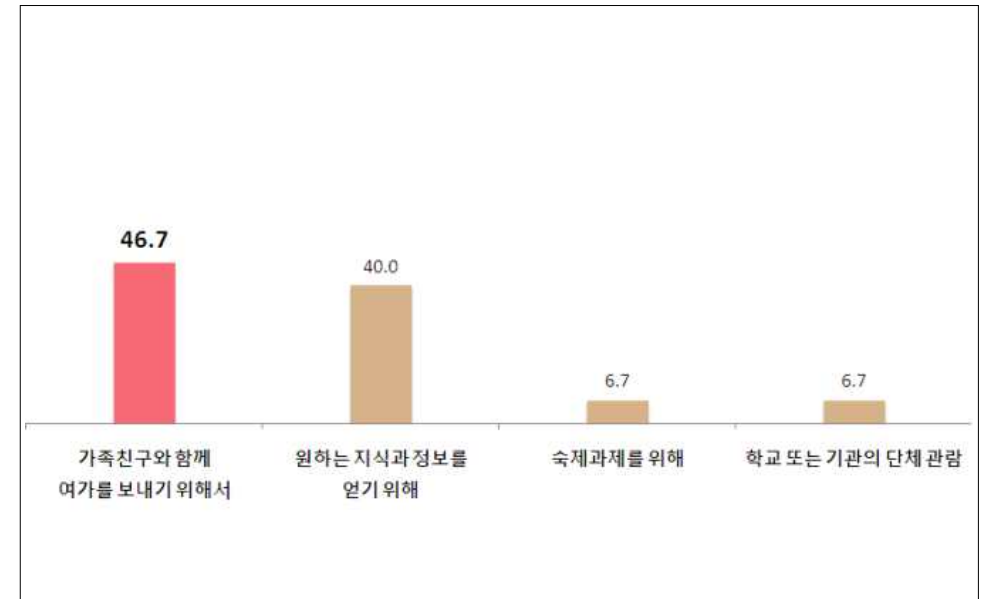
스마트큐레이터 전시해설 만족도

제1절. 박물관 이용 형태

1. 국립중앙박물관 방문 이유

문) 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

- 스마트큐레이터 전시해설 이용자의 국립중앙박물관 방문 이유는 '가족/친구와 함께 여가를 보내기 위해서'라는 응답이 46.7%로 가장 높게 나타남.

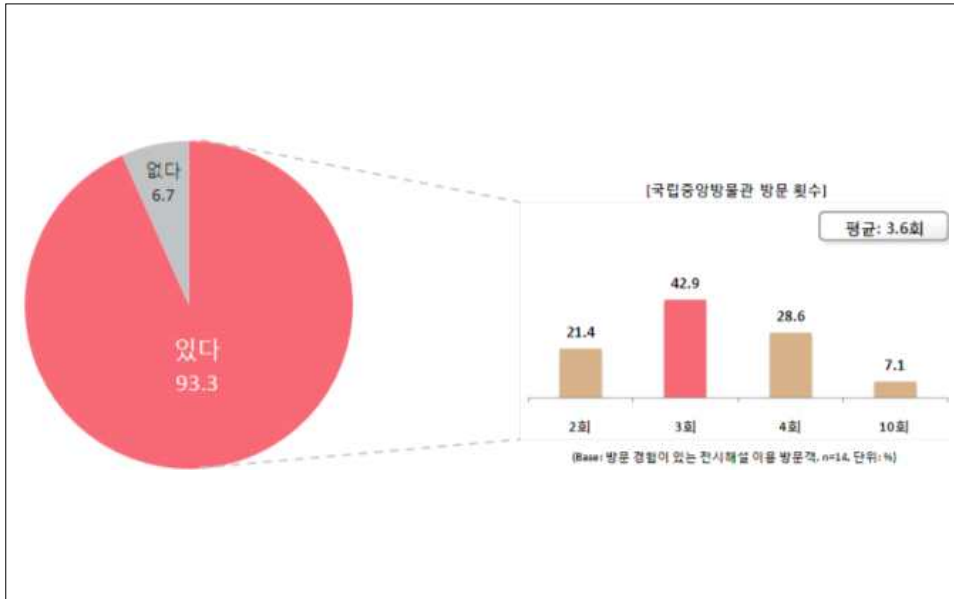


(Base: 스마트큐레이터 전시해설 이용자, n=15, 단위: %)

2. 국립중앙박물관 방문 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 스마트큐레이터 해설을 이용한 방문객의 93.3%는 이전에 국립중앙박물관에 '방문한 적이 있다'고 응답하였으며, 방문 경험이 있는 방문객은 평균 3.6회 방문한 것으로 나타남.

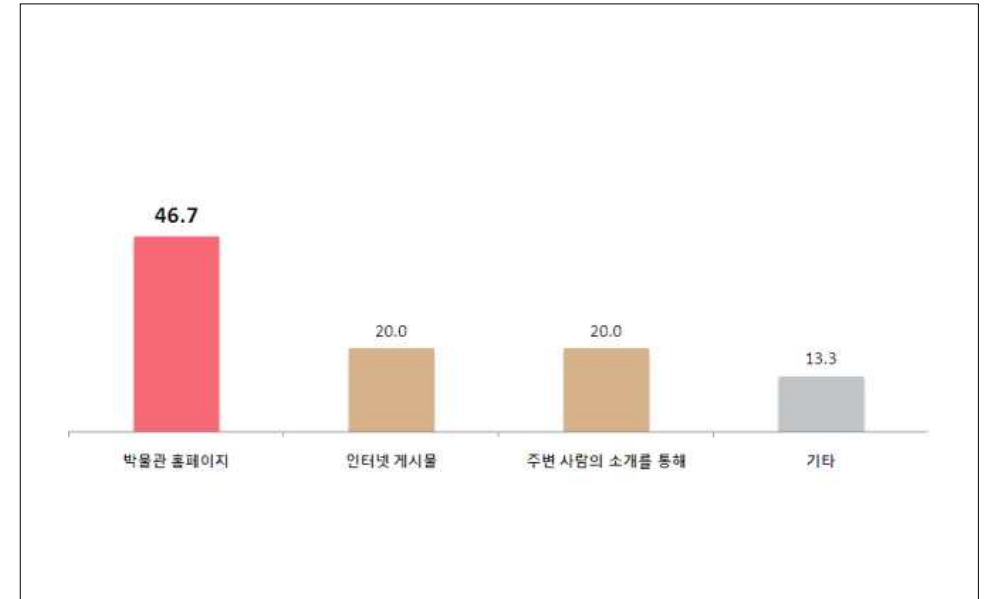


(Base: 스마트큐레이터 전시해설 이용자, n=15, 단위: %)

3. 스마트큐레이터 관련 정보 획득 경로

문) 방문하기 전, 스마트 큐레이터 서비스와 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 스마트큐레이터 해설을 이용한 방문객의 정보 획득 경로로는, '박물관 홈페이지'가 46.7%로 가장 높게 나타남.

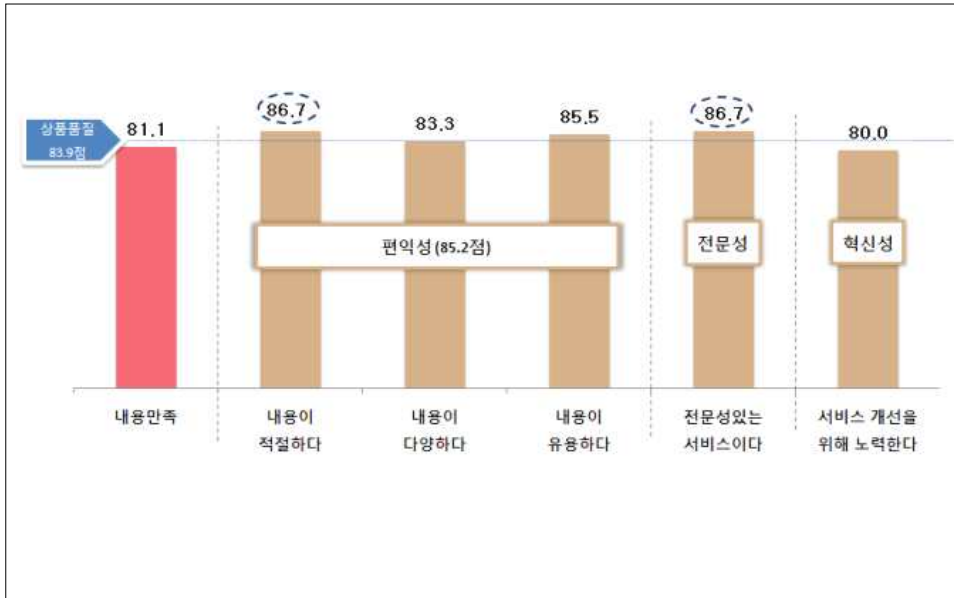


(Base: 스마트큐레이터 전시해설 이용자, n=15, 단위: %)

4. 스마트 큐레이터 서비스의 내용과 품질 수준

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

- 스마트 큐레이터 서비스의 내용과 품질수준은 '전문성'이 86.7점으로 가장 높게 나타났으며, '혁신성'이 80.0점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 세부 품질 수준은 '내용의 적절성'과 '서비스의 전문성'이 86.7점으로 가장 높게 나타났으며, '서비스 개선에 대한 노력'이 80.0점으로 상대적으로 낮게 나타남.

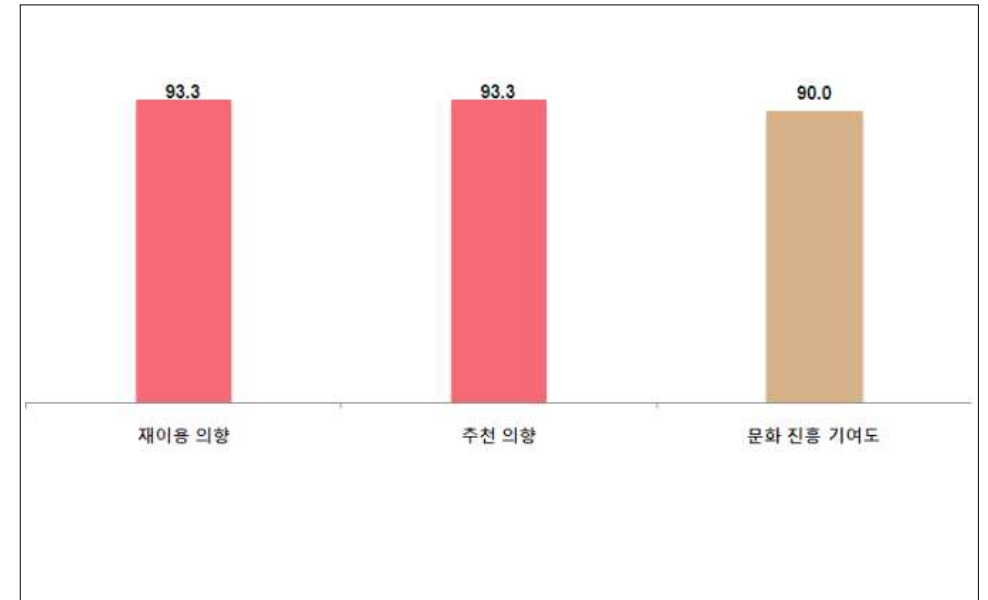


(Base: 스마트큐레이터 전시해설 이용자, n=15, 단위: 점)

5. 스마트 큐레이터 서비스의 만족도

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

- 스마트 큐레이터 서비스의 '재이용 의향'과 '추천 의향'은 93.3점, '우리나라 문화 진흥 기여도'는 90.0점으로 나타남.



(Base: 스마트큐레이터 전시해설 이용자, n=15, 단위: 점)

7장

홈페이지 만족도

제1절. 박물관에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 PCSI 결과

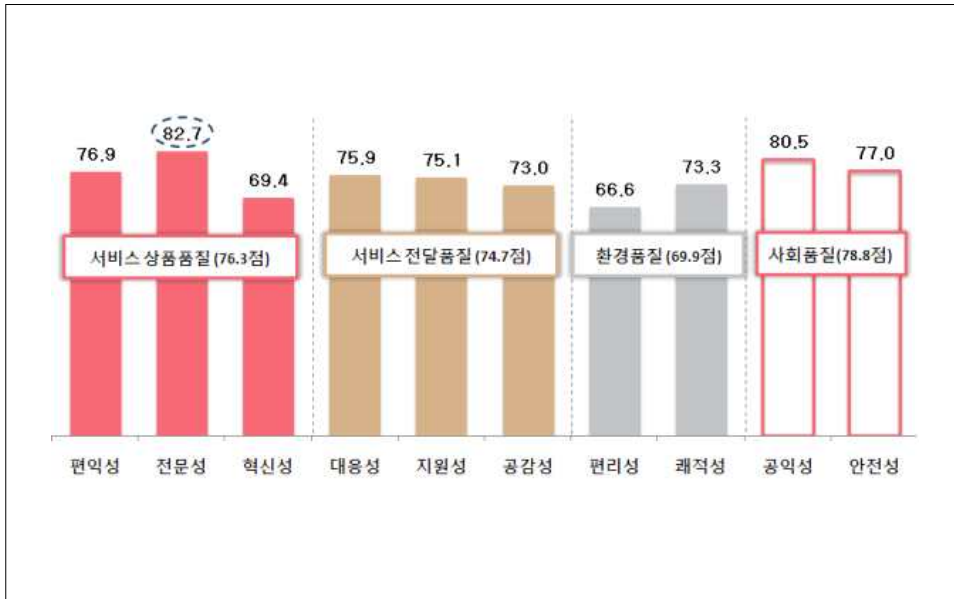
- 국립중앙박물관 홈페이지 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 76.1점임.
- 국립중앙박물관 홈페이지 PCSI 전체를 구성하는 만족지수 중 '사회적 만족'이 79.6점으로 가장 높고, '요소 만족'이 74.7점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질지수에서는 '사회 품질'(78.8점)이 가장 높고, '환경 품질'(69.9점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과지수에서는 '기관 성과'(83.7점)가 '사회 성과'(81.8점) 대비 다소 높게 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)

2. 선행품질요인 PCSI

- 만족 요인에 영향을 주는 선행 품질 요인은 '전문성'(82.7점)이 가장 높게 나타났으며, '편리성'(66.6점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.

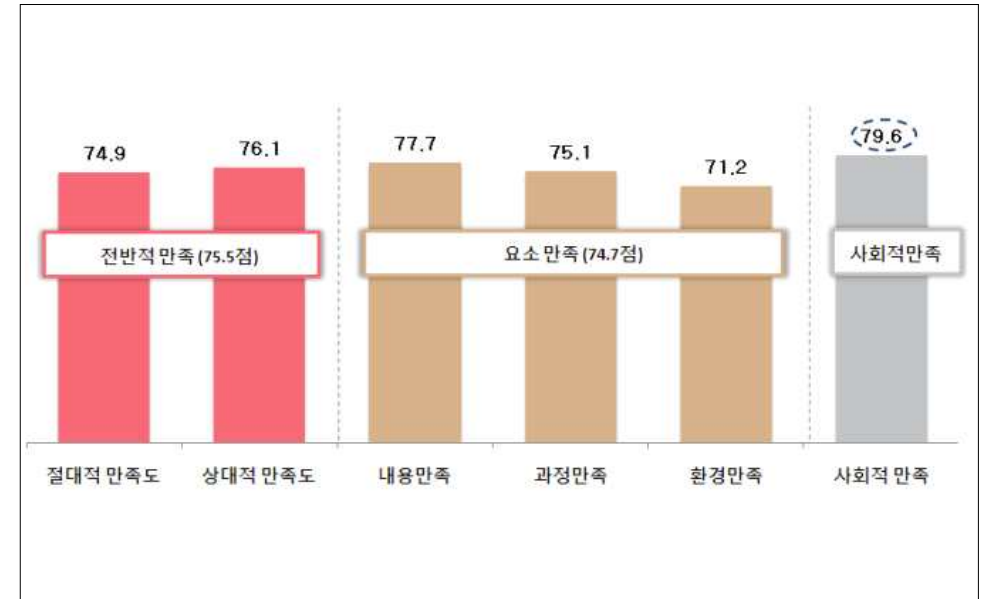


(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
전문성	콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)	84.5	편리성	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	65.4
전문성	콘텐츠가 전문적이다	80.9	편리성	검색이 편리하다	67.7
공익성	올바른 문화 인식 향상에 기여한다	80.5	혁신성	콘텐츠가 참신하다	69.4
편의성	콘텐츠가 유용하다	78.6	쾌적성	전반적인 디자인이 마음에 든다	72.3
안전성	개인정보보호를 위한 제도가 있다	77.0	공감성	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다	72.5

3. 만족 요인 PCSI

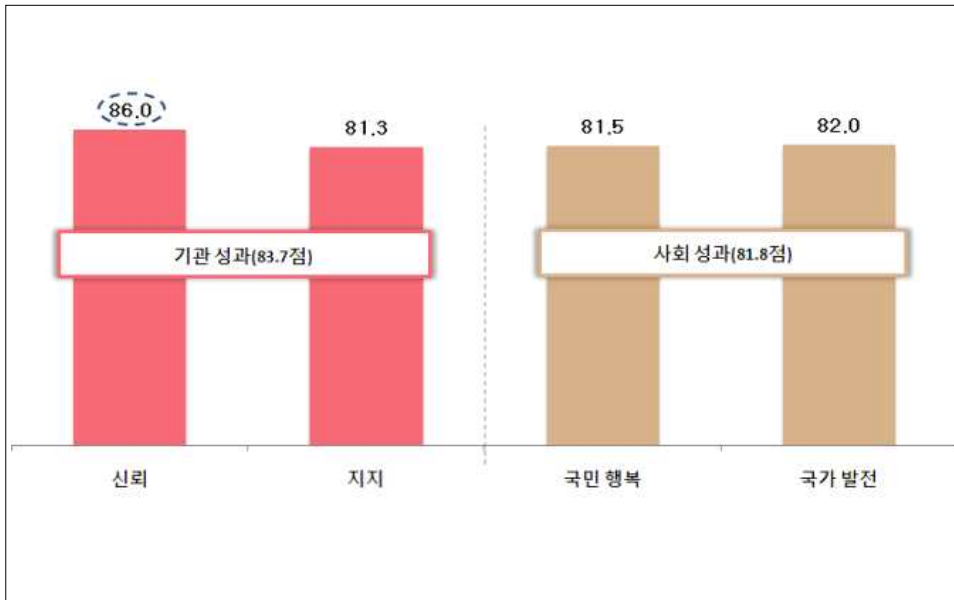
- 품질 요인에 영향을 받은 만족 요인은 '사회적 만족'(79.6점)이 가장 높게 나타났으며, '환경 만족'(71.2점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)

4. 성과 요인 PCSI

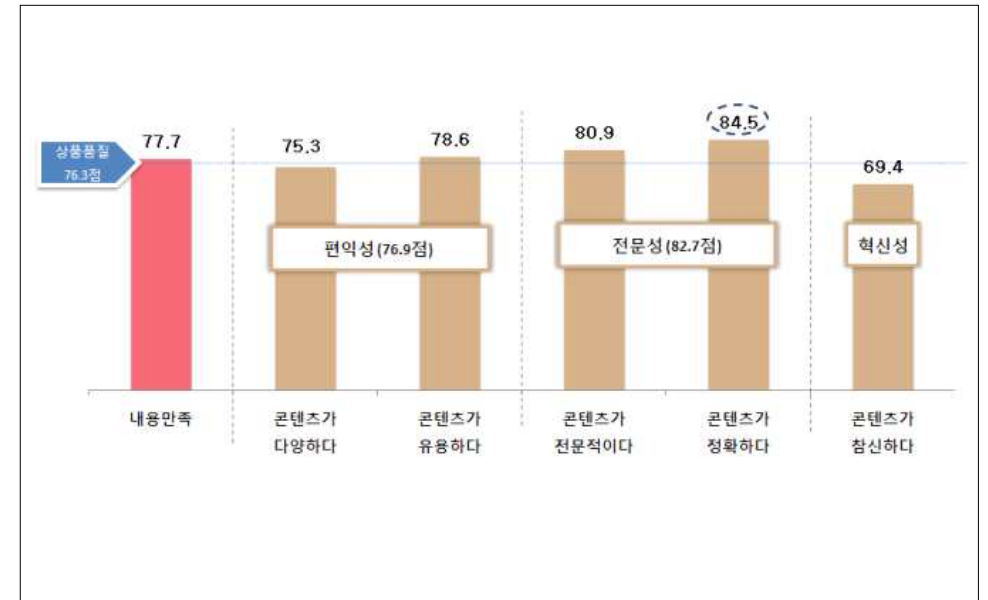
- 만족 요인에 영향을 받은 성과 요인은 '신뢰'(86.0점)가 가장 높게 나타났으며, '지지'(81.3점)가 상대적으로 가장 낮게 나타남.
- 국립중앙박물관 홈페이지 만족도는 '사회 성과'(81.8점)보다 '기관 성과'(83.7점)에 더 영향을 끼친다고 평가함.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)

5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 77.7점임.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는, '콘텐츠의 정확성'이 84.5점으로 가장 높게 나타났으며, '콘텐츠의 참신성'이 69.4점으로 가장 낮게 나타남

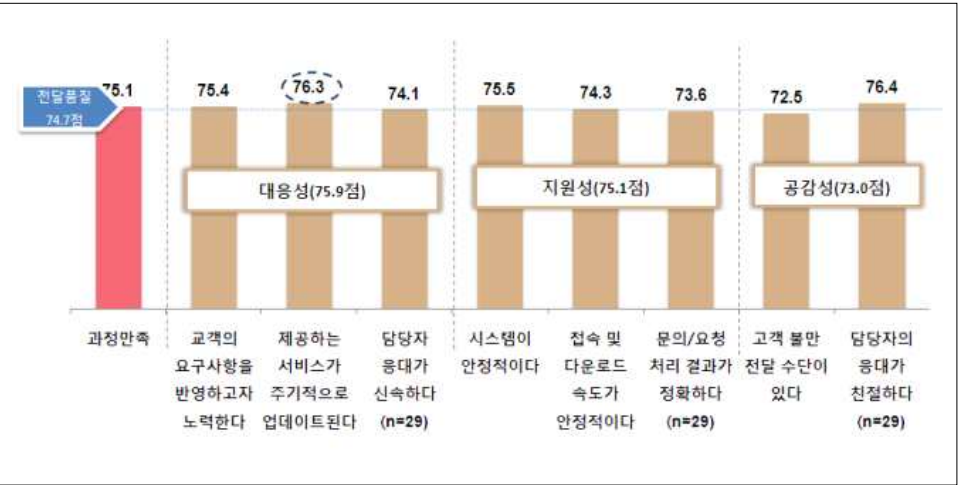


(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)

	사례수	내용만족	콘텐츠가 다양하다	콘텐츠가 유용하다	콘텐츠가 전문적이다	콘텐츠가 정확하다	콘텐츠가 참신하다
전체	(159)	77.7	75.3	78.6	80.9	84.5	69.4
연령	20대 이하	(34)	76.5	75.0	83.4	83.4	75.0
	30대	(54)	76.2	73.4	77.1	81.8	60.9
	40대 이상	(71)	79.3	74.1	77.2	78.1	69.1
홈페이지 회원 여부	회원	(75)	77.3	76.5	79.2	82.3	84.3
	비회원	(70)	78.3	78.0	82.6	83.3	87.9

6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질요인의 전반적 만족도인 '과정만족'은 75.1점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는, '서비스의 최신성'이 76.3점으로 가장 높게 나타났으며, '고객 불만 전달 수단의 존재'가 72.5점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)
(Base: 홈페이지를 통해 문의 또는 자료 요청한 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=29, 단위: 점)

사례수		고객의 요구사항을 반영하고자 노력한다									
		과정만족	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트 된다	담당자응대가 신속하다 (n=29)	시스템이 안정적이다	접속및 다운로드가 안정적이다	문의/요청 처리결과가 정확하다 (n=29)	고객불만 전달수단이 있다	담당자의 응대가 친절하다 (n=29)		
전체 (159)		75.1	75.4	76.3	74.1	75.5	74.3	73.6	72.5	76.4	
연령	20대 이하 (34)	73.5	83.4	66.7	.	75.0	83.4	.	83.4	.	
	30대 (54)	73.8	71.3	74.5	75.0	69.3	70.8	75.0	64.6	75.0	
	40대 이상 (71)	77.0	75.3	75.6	73.3	73.8	74.7	71.7	69.1	75.0	
홈페이지 회원 여부	회원 (75)	74.2	75.2	75.8	64.3	77.9	75.2	64.3	75.5	69.1	
	비회원 (70)	76.4	81.0	82.6	86.1	83.3	75.8	86.1	84.8	88.9	

7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질요인의 전반적 만족도인 '환경만족'은 71.2점임.
- 서비스 환경 품질의 세부 요인 중에서는, '홈페이지의 전반적인 색감 만족도'가 74.2점으로 가장 높게 나타났으며, '메뉴 구성 및 배열의 편리성'이 65.4점으로 상대적으로 낮게 나타남



사례수			고객의 요구사항을 반영하고자 노력한다				
			과정만족	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트된다	담당자 응대가 신속하다 (n=29)	시스템이 안정적이다	접속 및 다운로드 속도가 안정적이다
전체 (159)			71.2	65.4	67.7	72.3	74.2
연령	20대 이하 (34)		64.2	58.4	58.4	83.4	75.0
	30대 (54)		73.8	54.2	60.4	65.1	70.3
	40대 이상 (71)		72.5	67.0	68.2	73.1	73.8
홈페이지 회원 여부	회원 (75)		69.3	66.0	68.4	72.4	75.5
	비회원 (70)		75.7	77.3	76.5	79.5	78.0

8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질

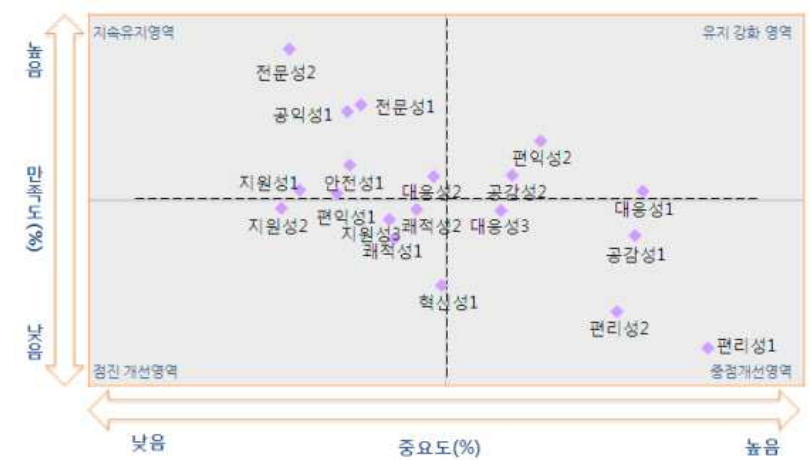
- 서비스 사회 품질요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 79.6점임.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인 중에서는, '올바른 문화인식 향상 기여도'가 80.5점, '개인정보 보호를 위한 제도 존재 여부'가 77.0점으로 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: 점)

	사례수	사회적만족	올바른 문화인식 향상에 기여한다	개인정보보호를 위한 제도가 마련되어 있다
	전체 (159)	79.6	80.5	77.0
연령	20대 이하 (34)	77.0	75.0	75.0
	30대 (54)	78.1	79.7	71.9
	40대 이상 (71)	81.9	79.0	75.9
홈페이지 회원 여부	회원 (75)	78.7	80.9	78.2
	비회원 (70)	81.4	84.8	84.8

9. 박물관 개선방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	편의성2	콘텐츠가 유용하다
	대응성1	고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다
	공감성2	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다
지속 유지영역	편의성1	콘텐츠가 다양하다
	전문성1	콘텐츠가 전문적이다
	전문성2	콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)
	대응성2	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트 된다
	지원성1	시스템이 안정적이다
	공익성1	올바른 문화 인식 향상에 기여한다
점진 개선영역	혁신성1	콘텐츠가 참신하다
	지원성2	접속 및 다운로드 속도가 빠르다
	지원성3	문의 또는 자료 요청시, 처리 결과가 정확하다
	쾌적성1	전반적인 디자인이 마음에 든다
	쾌적성2	전반적인 색감이 마음에 든다
중점 개선 영역	공감성1	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다
	대응성3	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 신속하다
	편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다
	편리성2	검색이 편리하다

※ IPA (Importance-performance Analysis) 분석 :

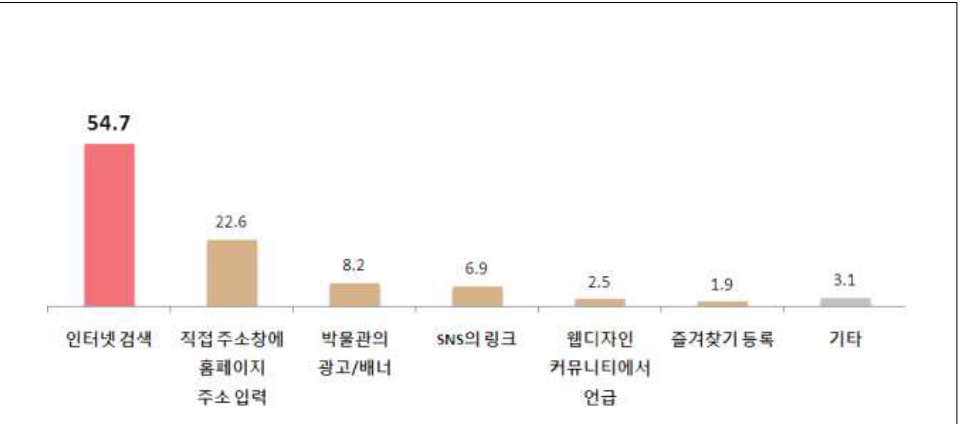
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절. 홈페이지 이용 형태

1. 국립중앙박물관 방문 유형

문) 국립중앙박물관 홈페이지를 어떤 경로로 방문하셨습니까?

- 국립중앙박물관 홈페이지 이용객의 54.7%는 '인터넷 검색'을 통해 홈페이지에 접속하여 방문하며, '직접 주소창에 홈페이지 주소를 입력'하는 이용객은 22.6%임.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: %)

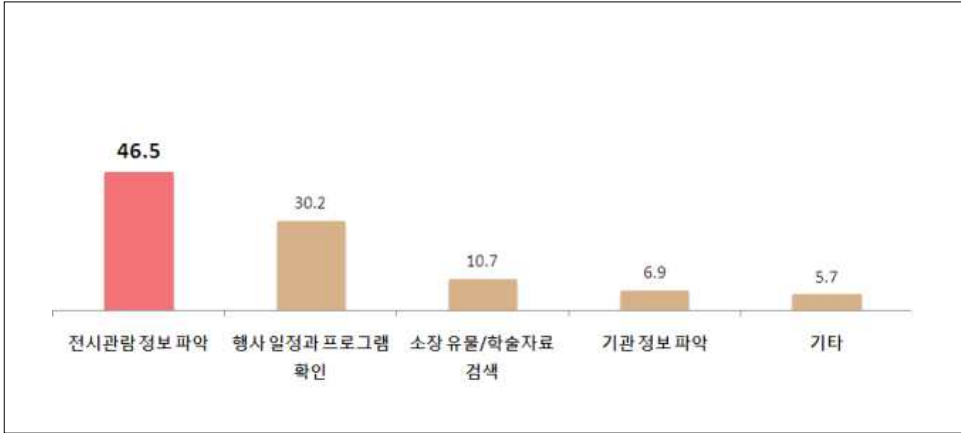
	사례수	인터넷 검색	주소창에 홈페이지 주소입력	박물관의 광고/배너	SNS의 링크	웹디자인 커뮤니티 에서연급	즐거찾기 등록	기타
전체	(159)	54.7	22.6	8.2	6.9	2.5	1.9	3.1
연령	20대 이하	(34)	67.6	11.8	2.9	11.8	2.9	0.0
	30대	(54)	53.7	20.4	7.4	3.7	5.6	1.9
	40대 이상	(71)	49.3	29.6	11.3	7.0	.0	1.4
	회원	(75)	49.3	26.7	6.7	8.0	1.3	4.0
홈페이지 회원 여부	비회원	(70)	60.0	18.6	10.0	5.7	4.3	.0
								1.4

- ▷ '인터넷 검색'이라는 응답은,
 - 연령별로는 '20대 이하'가 상대적으로 높게 나타남.
- ▷ '주소 창에 홈페이지 주소 입력'이라는 응답은,
 - 전 영역에서 고르게 나타남.

2. 홈페이지 방문 이유

문) 국립중앙박물관 홈페이지를 방문하는 주된 이유는 무엇입니까?

- 국립중앙박물관의 홈페이지 방문 이유로는 '전시관람 정보 파악'이 46.5%로 가장 높았으며, '행사 일정과 프로그램 확인'이 30.2%로 두 번째로 높게 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: %)

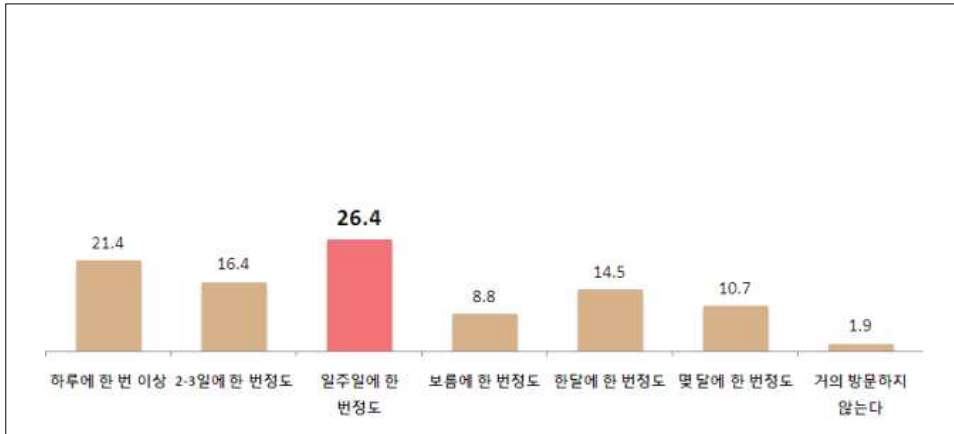
	사례수	전시관람 정보 파악	행사 일정과 프로그램 확인	소장 유물/ 학술자료 검색	기관 정보 파악	기타	
전체	(159)	46.5	30.2	10.7	6.9	5.7	
연령	20대 이하	(34)	44.1	26.5	14.7	.0	14.7
	30대	(54)	50.0	29.6	7.4	9.3	3.7
	40대 이상	(71)	45.1	32.4	11.3	8.5	2.8
홈페이지 회원 여부	회원	(75)	46.7	36.0	6.7	5.3	5.3
	비회원	(70)	44.3	25.7	14.3	8.6	7.1

- ▷ '전시관람 정보 파악'이라는 응답은,
 - 전 영역에서 고르게 나타남.
- ▷ '행사 일정과 프로그램 확인'이라는 응답은,
 - 전 영역에서 고르게 나타남.

3. 홈페이지 방문 빈도

문) 국립중앙박물관 홈페이지를 얼마나 자주 방문하시나요?

- 홈페이지 이용객의 방문 빈도는 '일주일에 한 번 정도'가 26.4%로 가장 높게 나타났으며, '하루에 한 번 이상' 방문하는 방문객도 21.4%로 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: %)

	사례수	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	(159)	21.4	16.4	26.4	8.8	14.5	10.7	1.9
연령	20대 이하	(34)	32.4	14.7	14.7	5.9	17.6	8.8
	30대	(54)	16.7	11.1	25.9	13.0	18.5	13.0
	40대 이상	(71)	19.7	21.1	32.4	7.0	9.9	9.9
홈페이지 회원 여부	회원	(75)	30.7	22.7	26.7	6.7	9.3	4.0
	비회원	(70)	11.4	12.9	28.6	8.6	18.6	15.7

▷ '일주일에 한 번 정도 방문'이라는 응답은,

- 전 영역에서 고르게 나타남.

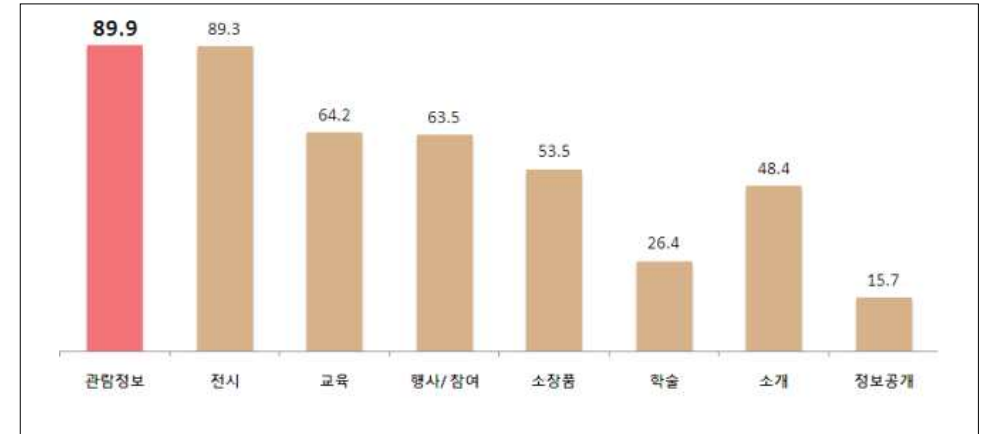
▷ '하루에 한 번 이상 방문'이라는 응답은,

- 연령별로는 '20대 이하'에서, '홈페이지 회원'에게서 상대적으로 높게 나타남.

4. 홈페이지 메뉴 이용률

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

- 홈페이지 내 이용해본 메뉴는 '관람정보'가 89.9%, '전시'가 89.3%로, 전시 및 관람과 관련된 메뉴의 이용률이 90%에 가깝게 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, 중복 응답, n=159, 단위: %)

	사례수	관람 정보	전시	교육	행사/ 참여	소장품	학술	소개	정보 공개
전체	(159)	89.9	89.3	64.2	63.5	53.5	26.4	48.4	15.7
연령	20대 이하	(34)	91.2	85.3	70.6	67.6	32.4	58.8	20.6
	30대	(54)	87.0	87.0	55.6	57.4	22.2	48.1	13.0
	40대 이상	(71)	91.5	93.0	67.6	66.2	50.7	26.8	15.5
홈페이지 회원 여부	회원	(75)	92.0	90.7	78.7	68.0	34.7	49.3	21.3
	비회원	(70)	85.7	88.6	54.3	62.9	15.7	48.6	10.0

▷ '관람정보'라는 응답은,

- 전 영역에서 고르게 나타남.

▷ '전시'라는 응답은,

- 전 영역에서 고르게 나타남.

5. 홈페이지 메뉴별 만족도

문) 홈페이지의 각 메뉴에 대한 만족도를 표시해 주세요.

- 홈페이지 메뉴 만족도는 '소개'가 80.7점으로 가장 높게 나타났으며, '학술'이 73.0점으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 해당 메뉴 이용한 홈페이지 이용객, 단위: 점, %)

(균형 응답(top3%), 단위 : %)		사례수	관람 정보	전시	교육	행사/ 참여	소장품	학술	소개	정보 공개
전체		(159)	86.0	86.6	81.4	87.1	71.8	73.8	85.7	80.0
연령	20대 이하	(34)	96.8	93.1	87.5	100.0	69.6	90.9	90.0	85.7
	30대	(54)	80.9	87.2	76.7	77.4	80.8	66.7	84.6	71.4
	40대 이상	(71)	84.6	83.3	81.3	87.2	66.7	68.4	83.9	81.8
홈페이지 회원 여부	회원	(75)	82.6	86.8	76.3	84.3	68.1	61.5	81.1	75.0
	비회원	(70)	90.0	85.5	86.8	88.6	76.7	90.9	88.2	100.0

- ▷ '관람정보' 메뉴가 '좋다'라는 응답은,
 - 20대 이하에서 상대적으로 높게 나타남.

- ▷ '전시' 메뉴가 '좋다'라는 응답은,
 - 전 영역에서 고르게 나타남.

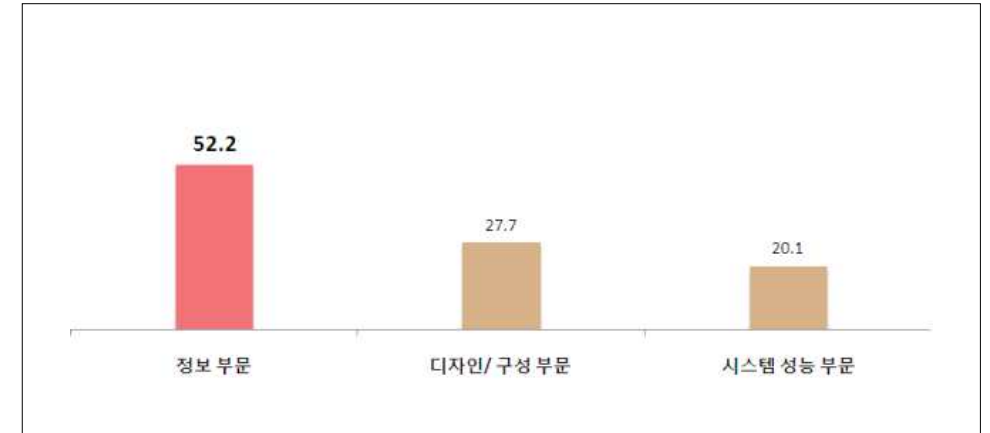
- ▷ '행사/참여' 메뉴가 '좋다'라는 응답은,
 - '20대 이하'에서 상대적으로 높게 나타남

- ▷ '소개' 메뉴가 '좋다'라는 응답은,
 - 전 영역에서 고르게 나타남.

6. 홈페이지 우선 개선 필요 영역

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

- 홈페이지 내 개선 필요 영역에 대해 '정보 부문'이라는 응답은 52.2%로 나타났으며, '디자인/구성 부문'은 27.7%, '시스템/성능 부문'은 20.1%로 나타남.



(Base: 중앙박물관 홈페이지 이용객, n=159, 단위: %)

		사례수	정보 부문	디자인/ 구성 부문	시스템 성능 부문
전체		(159)	52.2	27.7	20.1
연령	20대 이하	(34)	41.2	35.3	23.5
	30대	(54)	55.6	24.1	20.4
	40대 이상	(71)	54.9	26.8	18.3
홈페이지 회원 여부	회원	(75)	48.0	29.3	22.7
	비회원	(70)	58.6	24.3	17.1

- ▷ '정보 부문'이라는 응답은,
 - 전 영역에서 고르게 나타남.

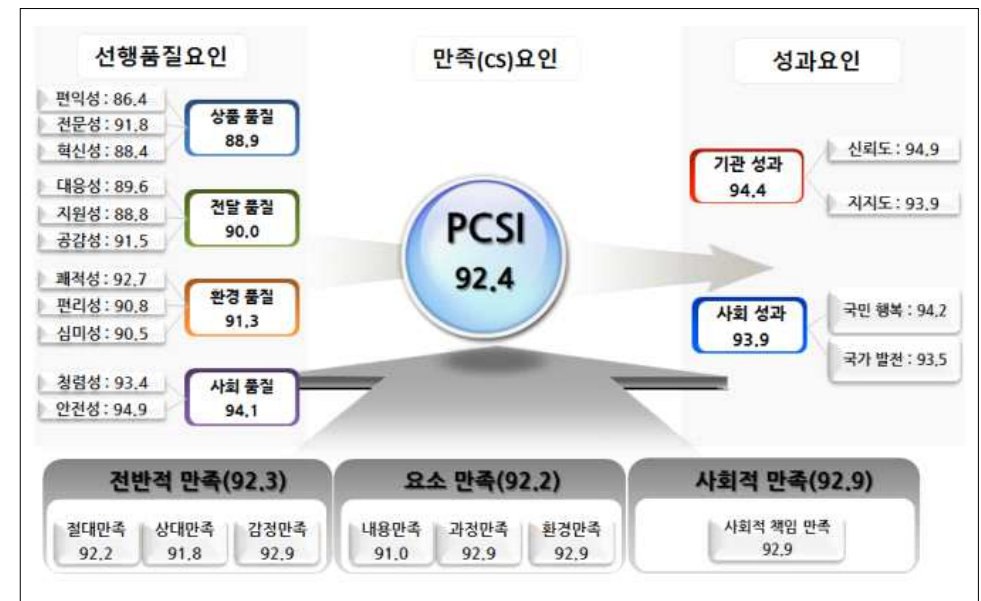
8장

교육 프로그램 만족도

제1절. 박물관 교육 프로그램에 대한 만족도

1. 국립중앙박물관 교육 프로그램 PCSI 결과

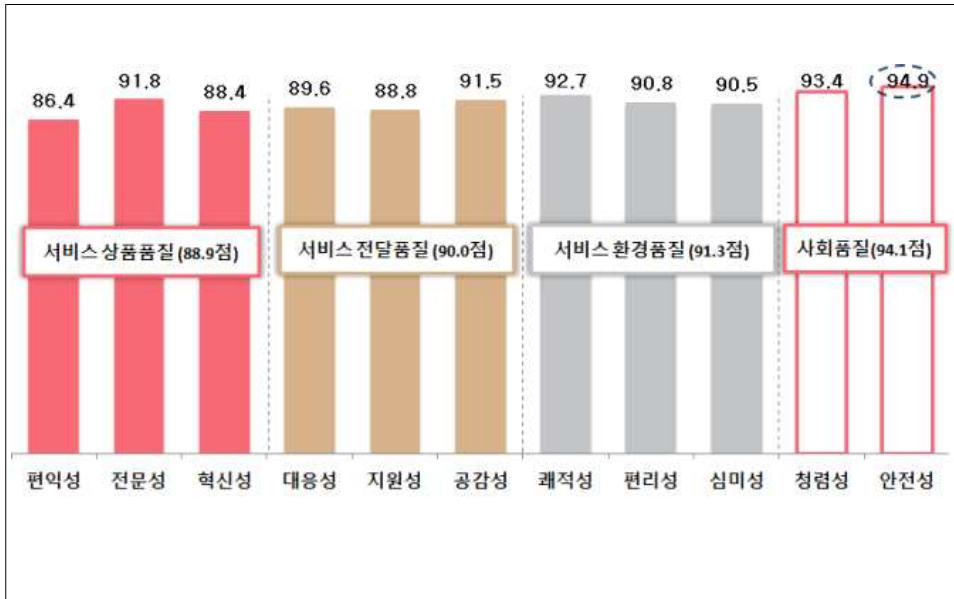
- 국립중앙박물관 교육 프로그램 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)는 92.4점임.
- 교육 프로그램 PCSI 전체를 구성하는 만족지수 중 '사회적 만족'이 92.9점으로 가장 높고, '요소 만족'이 92.2점으로 상대적으로 다소 낮게 나타남.
- 품질지수에서는 '사회 품질'(94.1점)이 가장 높고, '상품 품질'(88.9점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과지수에서는 '기관 성과'(94.4점)가 '사회 성과'(93.9점) 대비 다소 높게 나타남.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

2. 선행품질요인 PCSI

- 만족 요인에 영향을 주는 선행 품질 요인은 '안전성'(94.9점)이 가장 높게 나타났으며, '편의성'(86.4점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.

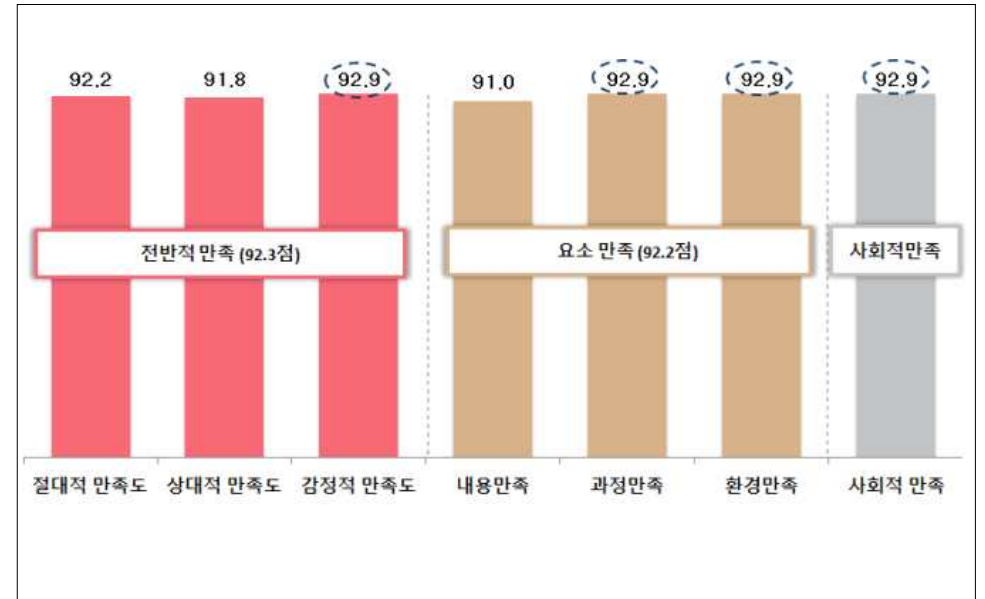


(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

Top 5			Bottom 5		
항목	설문 내용	점수(점)	항목	설문 내용	점수(점)
안전성1	교육 시설이 안전하다	94.9	편의성3	교육 시간이 적절하다	79.9
전문성1	강사가 전문적이다	93.5	편의성2	교육 내용을 이해하기 쉽다	87.8
청렴성1	교육 운영 담당자 및 강사의 책임 의식이 높다	93.4	대응성1	강사의 교육 준비가 충실하다	88.1
쾌적성1	교육 환경이 쾌적하다	93.2	혁신성1	다양한 실습 기회 제공을 위해 노력한다	88.4
편리성2	편의시설 이용이 편리하다	92.5	지원성1	실습 기회가 적절하다	88.8

3. 만족 요인 PCSI

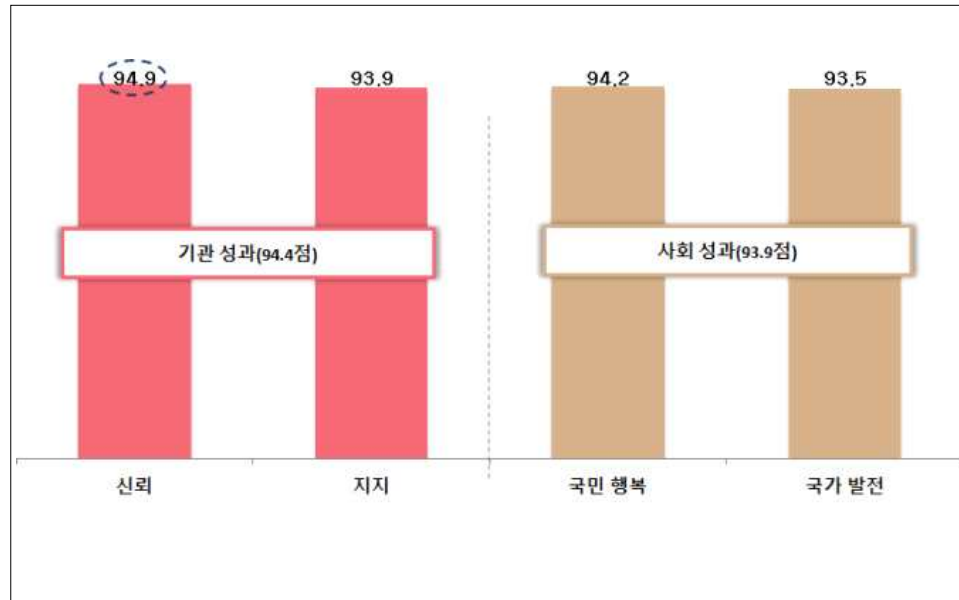
- 품질 요인에 영향을 받은 만족 요인은 '감정적 만족', '과정 만족', '환경 만족', '사회적 만족'(92.9점)이 가장 높게 나타났으며, '내용 만족'(91.0점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

4. 성과 요인 PCSI

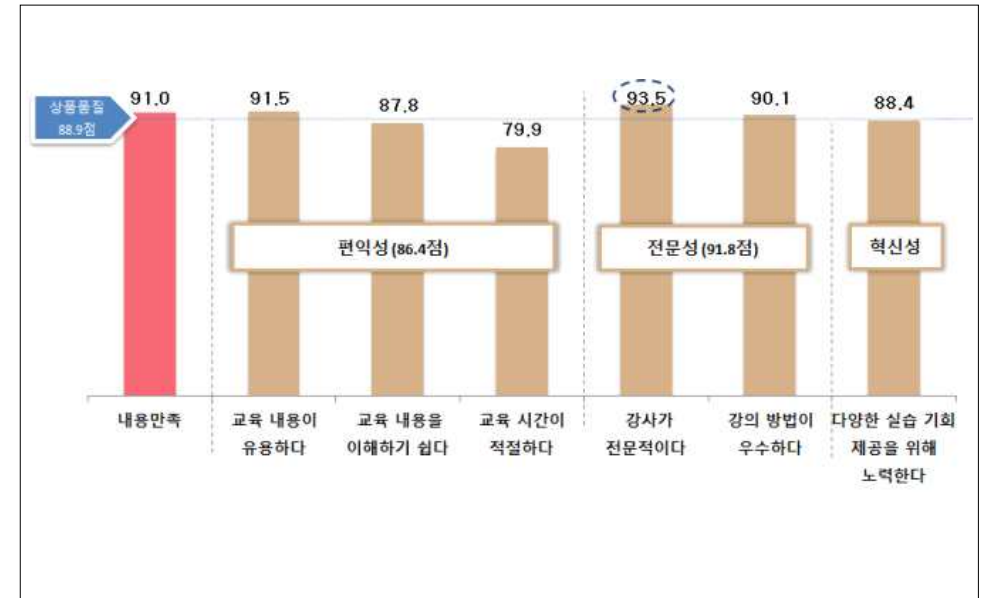
- 만족 요인에 영향을 받은 성과 요인은 '신뢰'(94.9점)가 가장 높게 나타났으며, '국가 발전'(93.5점)이 상대적으로 가장 낮게 나타남.
- 국립중앙박물관 교육프로그램 만족도는 '사회 성과'(93.9점)보다 '기관 성과'(94.4점)에 더 영향을 끼친다고 평가함.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

5. 세부품질항목 분석 - 서비스 상품 품질

- 서비스 상품 품질요인의 전반적 만족도인 '내용 만족'은 91.0점임.
- 서비스 상품 품질의 세부 요인 중에서는, '강사의 전문성'이 93.5점으로 가장 높게 나타났으며, '교육시간의 적절성'이 79.9점으로 가장 낮게 나타남.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

	사례수	내용만족	교육 내용이 유용하다	교육 내용을 이해하기 쉽다	교육 시간이 적절하다	강사가 전문적이다	강의 방법이 우수하다	다양한 실습 기회 제공을 위해 노력한다
전체	(49)	91.0	91.5	87.8	79.9	93.5	90.1	88.4
연령	남자 (9)*	88.9	92.6	85.2	74.1	96.3	90.7	83.3
	여자 (38)	91.4	91.2	88.6	82.9	93.0	89.9	90.4
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력 (20)*	88.3	90.0	85.0	75.0	91.7	85.8	84.2
	외국인/가족/직장인 (26)*	93.9	92.9	89.7	83.3	95.5	93.6	92.3
	희망계층 (2)*	83.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	어린이박물관 체험활동 (1)*	83.3	83.3	83.3	66.7	83.3	83.3	66.7

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

6. 세부품질항목 분석 - 서비스 전달 품질

- 서비스 전달 품질요인의 전반적 만족도인 '과정만족'은 92.9점임.
- 서비스 전달 품질의 세부 요인 중에서는, '강사의 응대 친절성', '실습 참여 기회 유도 노력'이 91.5점으로 가장 높게 나타났으며, '강사의 교육 준비 충실성'이 88.1점으로 가장 낮게 나타남



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

		사례수	과정만족	강사의 교육 준비가 충실하다	교육생의 요구사항에 신속하게 대응한다	실습 기회가 적절하다	강사 응대가 친절하다	실습참여 기회를 유도하기 위해 노력한다
		전체 (49)	92.9	88.1	91.2	88.8	91.5	91.5
연령	남자	(9)*	90.7	83.3	88.9	88.9	88.9	90.7
	여자	(38)	93.9	89.5	91.7	90.4	92.1	92.5
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력	(20)*	90.8	87.5	90.0	83.3	90.0	88.3
	외국인/가족/직장인	(26)*	94.2	89.1	92.3	92.3	92.9	93.6
	희망계층	(2)*	100.0	83.3	91.7	100.0	100.0	100.0
	어린이박물관 체험활동	(1)*	83.3	83.3	83.3	83.3	66.7	83.3

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

7. 세부품질항목 분석 - 서비스 환경 품질

- 서비스 환경 품질요인의 전반적 만족도인 '환경만족'은 92.9점임.
- 서비스 환경 품질의 세부 요인 중에서는, '교육 환경의 쾌적성'이 93.2점으로 가장 높게 나타났으며, '교육 신청 및 접수의 편리성'이 89.1점으로 상대적으로 낮게 나타남



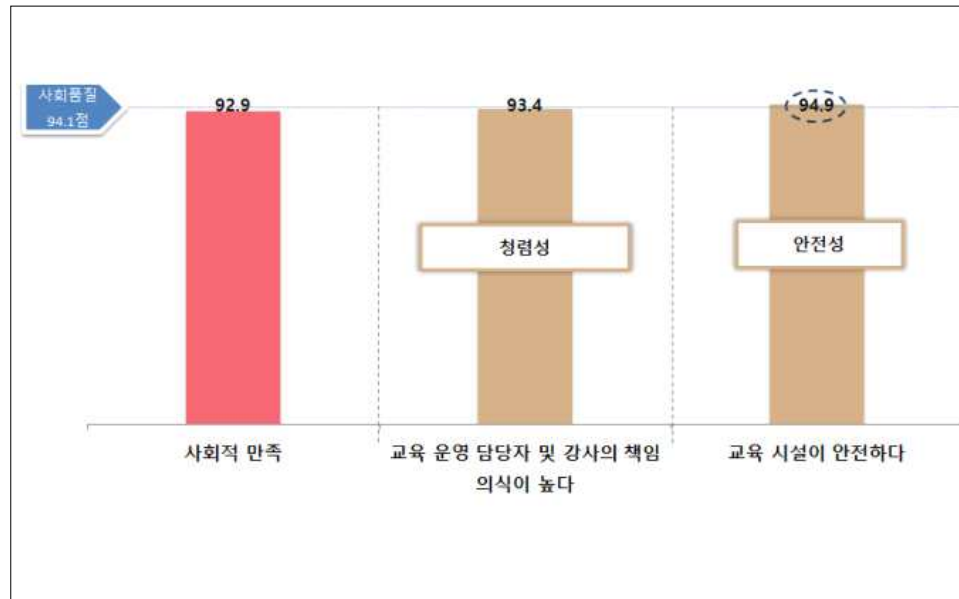
(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

		사례수	환경만족	교육 환경이 쾌적하다	교육 환경이 청결하다	교육 신청 및 접수가 편리하다	편의시설 이용이 편리하다	안내 표지판 및 강의장 안내가 잘 되어있다
		전체 (49)	92.9	93.2	92.2	89.1	92.5	90.5
연령	남자	(9)*	96.3	96.3	96.3	94.4	94.4	92.6
	여자	(38)	92.5	93.0	92.1	88.2	92.5	90.8
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력	(20)*	90.8	90.8	89.2	86.7	91.7	88.3
	외국인/가족/직장인	(26)*	94.9	94.9	94.2	93.6	95.5	92.9
	희망계층	(2)*	91.7	100.0	100.0	66.7	75.0	91.7
	어린이박물관 체험활동	(1)*	83.3	83.3	83.3	66.7	66.7	66.7

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

8. 세부품질항목 분석 - 서비스 사회 품질

- 서비스 사회 품질요인의 전반적 만족도인 '사회적 만족'은 92.9점임.
- 서비스 사회 품질의 세부 요인 중에서는, '교육 시설의 안전성'이 94.9점, '담당자의 책임의식'이 93.4점으로 나타남.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

		사례수	사회적만족	교육 운영 담당자 및 강사의 책임 의식이 높다	교육 시설이 안전하다
		전체 (49)	92.9	93.4	94.9
연령	남자 (9)*		96.3	96.3	96.3
	여자 (38)		92.5	92.8	94.7
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력 (20)*		89.2	91.3	93.3
	외국인/가족/직장인 (26)*		95.5	94.9	96.2
	희망계층 (2)*		100.0	100.0	100.0
	어린이박물관 체험활동 (1)*		83.3	83.3	83.3

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 포함

9. 박물관 개선방안 - IPA 분석



영역	항목	설문 내용
유지 강화영역	공감성2	실습참여 기회를 유도하기 위해 노력한다
	쾌적성1	교육 환경이 쾌적하다
	청렴성1	교육 운영 담당자 및 강사의 책임 의식이 높다
	편의성2	편의시설 이용이 편리하다
지속 유지영역	편의성1	교육 내용이 유용하다
	전문성1	강사가 전문적이다
	대응성2	교육생의 요구사항에 신속하게 대응한다
	공감성1	강사 응대가 친절하다
점진 개선영역	쾌적성2	교육 환경이 청결하다
	심미성1	안내 표지판 및 강의장 안내가 잘 되어 있다
	편의성2	교육 내용을 이해하기 쉽다
	전문성2	강의 방법이 우수하다
중점 개선 영역	대응성1	강사의 교육 준비가 충실하다
	편의성3	교육 시간이 적절하다
	혁신성1	다양한 실습 기회 제공을 위해 노력한다
	지원성1	실습 기회가 적절하다
	편의성1	교육 신청 및 접수가 편리하다

※ IPA (Importance-performance Analysis)분석 :

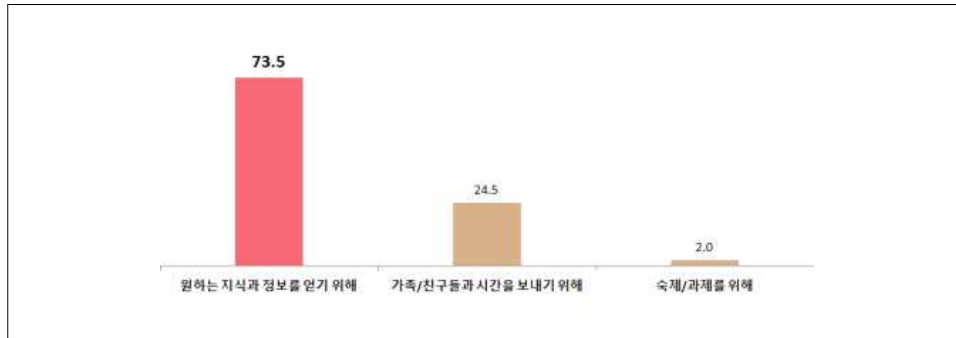
- 세부 항목 점수와 중요도(가중치)와의 관계를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 정하는 분석 기법
- IPA 중점개선 영역: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 요소
- IPA 점진개선 영역: 중요도와 만족도가 모두 낮은 요소
- IPA 유지강화 영역: 중요도와 만족도가 모두 높은 요소
- IPA 지속유지 영역: 중요도는 낮으나 만족도가 높은 요소

제2절. 교육 프로그램 이용 형태

1. 국립중앙박물관 교육 프로그램 이용 목적

문) 국립중앙박물관의 교육 프로그램을 이용하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 교육 프로그램 수강생의 73.5%는 '원하는 지식과 정보를 얻기 위해' 국립중앙박물관의 교육 프로그램을 수강하고 있음.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: %)

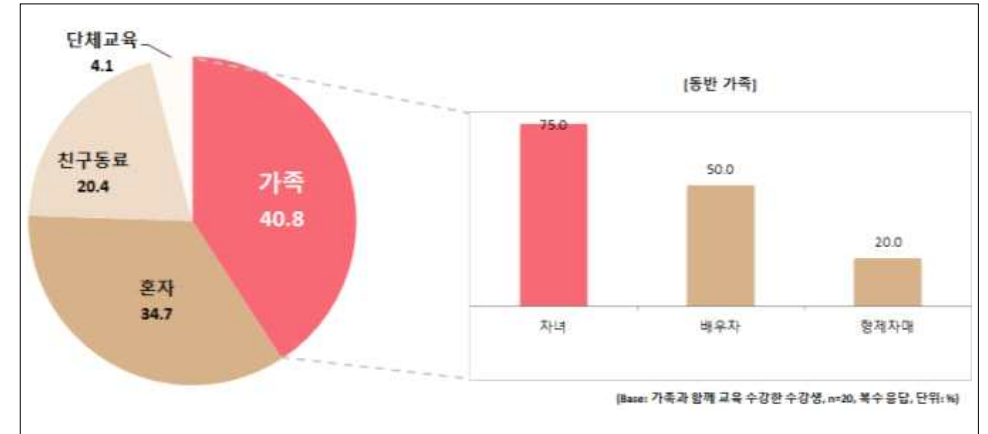
		사례수	원하는 지식과 정보를 얻기 위해	가족/친구들과 시간을 보내기 위해	숙제/과제를 위해
전체 (49)			73.5	24.5	2.0
연령	남자 (9)*		77.8	22.2	0.0
	여자 (38)		71.1	26.3	2.6
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력 (20)*		95.0	0.0	5.0
	외국인/가족/직장인 (26)*		57.7	42.3	0.0
	희망계층 (2)*		100.0	0.0	0.0
	어린이박물관 체험활동 (1)*		0.0	100.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

2. 동반 방문객

문) 어느 분과 함께 방문하셨습니다?

- 국립중앙박물관의 교육 프로그램 수강생의 40.8%는 '가족'과 함께 방문했으며, 이 중 '자녀'와 함께 방문한 수강생이 75.0%, '배우자'가 50.0%로 나타남.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

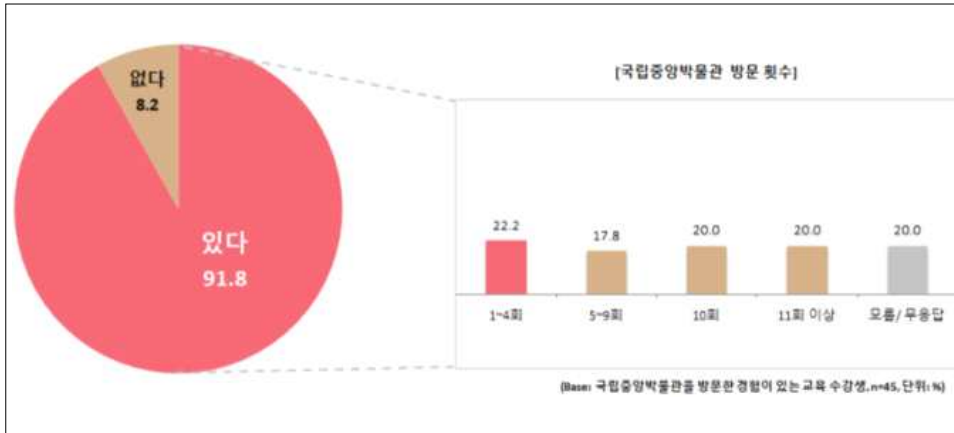
		사례수	가족	[동반 가족]			혼자	친구동료	학교/기관의 단체교육
			40.8	자녀	배우자	형제자매	34.7	20.4	4.1
연령	남자 (9)*		33.3	66.7	100.0	0.0	66.7	0.0	0.0
	여자 (38)		44.7	76.5	41.2	23.5	26.3	23.7	5.3
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력 (20)*		20.0	71.4	71.4	14.3	60.0	20.0	0.0
	외국인/가족/직장인 (26)*		57.7	80.0	50.0	20.0	15.4	19.2	7.7
	희망계층 (2)*		0.0	66.7	0.0	33.3	50.0	50.0	0.0
	어린이박물관 체험활동 (1)*		100.0	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

3. 국립중앙박물관 방문 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 국립중앙박물관의 교육 프로그램 수강생 중, 이전에 국립중앙박물관을 방문한 적이 '있다'는 응답은 91.8%로, 대부분의 수강생이 국립중앙박물관을 재방문함.
- 방문 빈도는 '1~4회'가 22.2%, '5~9회'가 17.8%, '10회'가 20.0%, '11회 이상'의 고빈도 방문은 20.0%임.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

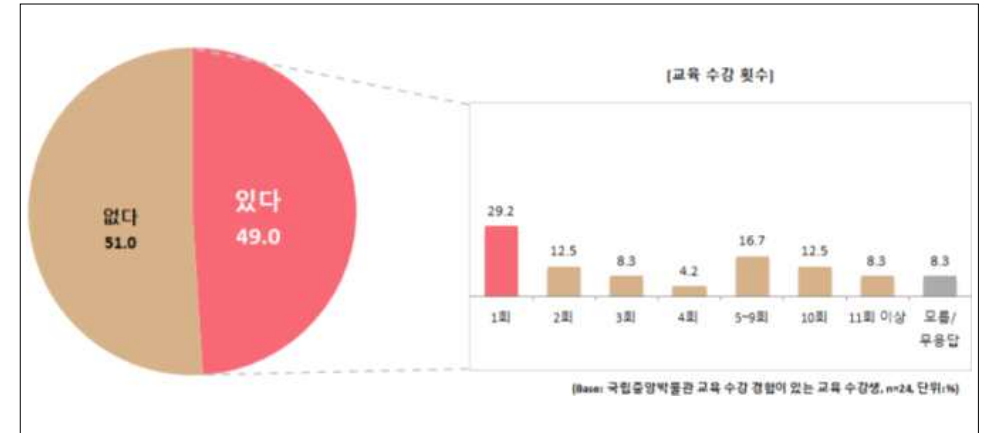
		사례수	있다	(방문 횟수)				없다
				1~4회	5~9회	10회	11회 이상	
전체		(49)	91.8	22.2	17.8	20.0	20.0	8.2
연령	남자	(9)*	88.9	12.5	12.5	37.5	25.0	11.1
	여자	(38)	92.1	25.7	20.0	14.3	20.0	7.9
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력	(20)*	95.0	21.1	0.0	31.6	26.3	5.0
	외국인/가족/직장인	(26)*	92.3	20.8	29.2	12.5	16.7	7.7
	희망계층	(2)*	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	어린이박물관 체험활동	(1)*	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

4. 국립중앙박물관 교육 프로그램 수강 경험

문) 오늘 이전에 국립중앙박물관의 교육을 수강한 적이 있으십니까?

- 국립중앙박물관의 교육 프로그램 수강생 중, 이전에 국립중앙박물관의 교육을 수강한 경험이 '있다'는 응답은 49.0%로, 절반에 약간 못미치는 수강생이 국립중앙박물관의 교육을 다시 듣기 위해 프로그램을 신청함.
- 방문 빈도는 '1회'가 29.2%, '5~9회'가 16.7%, '11회 이상'의 고빈도가 8.3%로 나타남.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

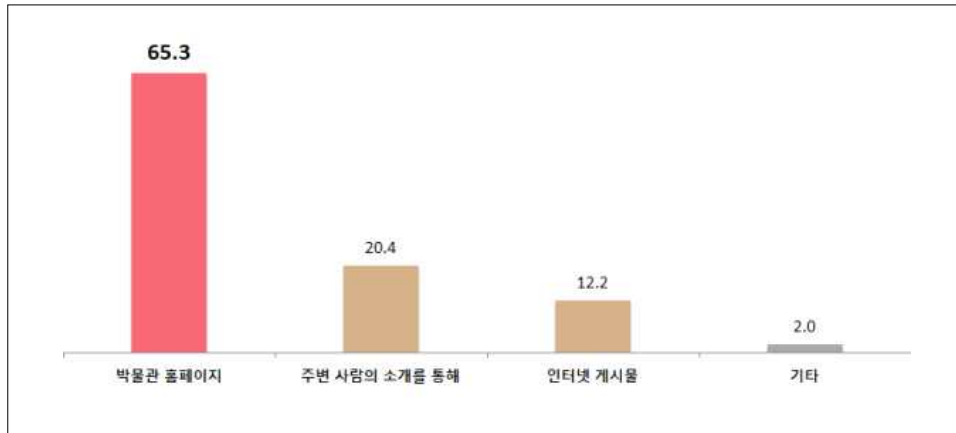
		사례수	있다	(수강 횟수)				없다
				1~4회	5~9회	10회	11회 이상	
전체		(49)	49.0	54.2	16.7	12.5	8.3	51.0
연령	남자	(9)*	55.6	100.0	0.0	0.0	0.0	44.4
	여자	(38)	50.0	42.1	21.1	15.8	10.5	50.0
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력	(20)*	65.0	46.2	23.1	15.4	7.7	35.0
	외국인/가족/ 직장인	(26)*	42.3	63.6	9.1	9.1	9.1	57.7
	희망계층	(2)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	어린이박물관 체험활동	(1)*	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

5. 국립중앙박물관 교육 프로그램 관련 정보 획득 경로

문) 방문하기 전, 교육 프로그램과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 국립중앙박물관의 교육 프로그램 수강생의 프로그램에 관한 주요 정보 획득 경로는 '박물관 홈페이지'로, 65.3%의 수강생이 홈페이지를 통해 정보를 획득함.



(Base: 교육프로그램 수강생, n=49, 단위: 점)

		사례수	박물관 홈페이지	주변 사람의 소개를 통해	인터넷 게시물	기타
전체		(49)	65.3	20.4	12.2	2.0
연령	남자	(9)*	77.8	0.0	22.2	0.0
	여자	(38)	60.5	26.3	10.5	2.6
홈페이지 회원 여부	성인/전문인력	(20)*	75.0	15.0	5.0	5.0
	외국인/가족/직장인	(26)*	57.7	23.1	19.2	0.0
	희망계층	(2)*	50.0	50.0	0.0	0.0
	어린이박물관 체험활동	(1)*	100.0	0.0	0.0	0.0

*)사례수가 적어(n<30) 분석에 유의를 요함

9장

부록 : 설문지

국립중앙박물관 만족도 조사 (내국인)

2014072102-0

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

2014. 8

(주)리서치앤리서치(R&R)
실사 담당자 : 이상미 차장

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	1) 만 19세 미만 <input checked="" type="checkbox"/> 조사종료
	2) 만 65세 이상 <input checked="" type="checkbox"/> 조사종료
	3) 만 19세~29세 4) 30대 5) 40대 6) 50대 7) 만 60세 이상 65세 미만
SQ2. 면접 일자	1) 주중 2) 주말

PART A. 배경정보

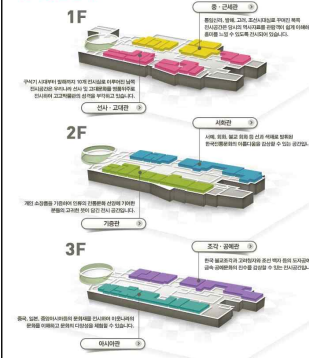
A01. 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

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

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

보 기 카 드

1. 상설전시



2. 기획전시



3. 특별전시



5. 교육프로그램



4. 테마전시



6. 야외전시



7. 극장 '용'



8. 도서관



9. 어린이박물관



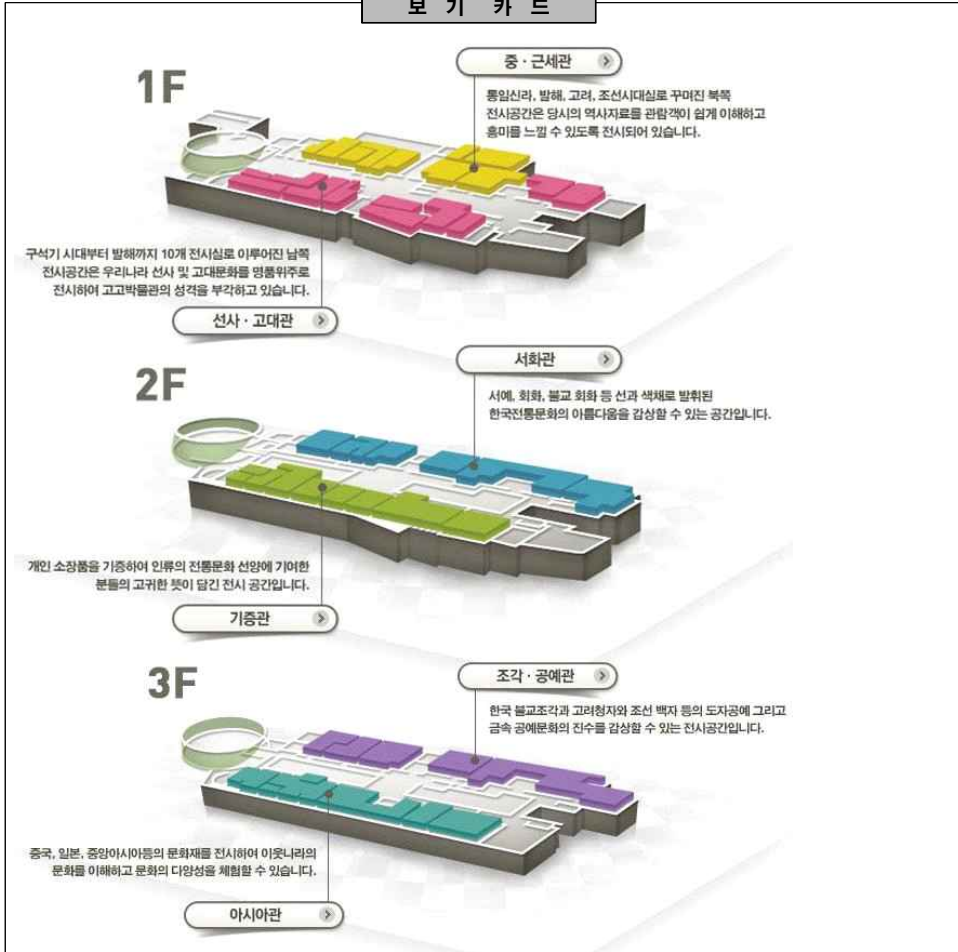
- ① 상설전시 ☒ A021로 이동
- ④ 테마전시
- ⑥ 야외전시장
- ⑨ 어린이박물관

- ② 기획전시
- ③ 특별전시
- ⑤ 교육프로그램 또는 행사
- ⑦ 극장 '용' 공연
- ⑧ 도서관

⑩ 기타(구체적으로:)

A021. (A02: ① 응답자) 상설전시 중 꼭 보고 싶었던 전시관이 있으셨다면 어디셨나요?

보 기 카 드



- ① 선사·고대관(구석기 ~ 통일신라시대) (본관 1층) ② 중·근세관(고려 ~ 조선시대) (본관 1층)
 ③ 서화관(본관 2층) ④ 기증관(본관 2층) ⑤ 조각·공예관 (본관 3층)
 ⑥ 아시아관(본관 3층) ⑦ 특별전시실 (본관1층) ⑧ 테마전시실 (본관 2층)
 ⑨ 꼭 보고 싶었던 전시관 없음

A03. 어느 분과 함께 방문하셨습니다?(모두 응답)

- 1) 가족 ☒ A031로 이동
 2) 친구동료 3) 혼자 4) 학교/기관의 단체관람 5) 기타()

A031. (A03. 1) 응답자 중) 가족 중 누구와 함께 오셨습니까?(모두 응답)

- 1) 배우자 2) 자녀 3) 형제/자매 4) 부모님 5) 기타 친척

A04. 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 1) 없다 2) 있다 ☒ A041로 이동

A041. (A04. 2) 응답자 중) 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

- (약 회)

A05. 국립중앙박물관을 포함하여, 1년에 몇 회나 박물관을 방문하셨습니다?

- () 회

A06. 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 1) 지하철 2) 시내버스 3) 자가용 4) 전세버스 5) 도보 6) 택시 7) 기타()

PART B. 전시 만족도 평가

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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 ?

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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 ?

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
B03 3. 박물관의 위치가 접근하기 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 전시장 배치가 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?

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다.	1	2	3	4	5	6	7
B04 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?

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 박물관 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
B05 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	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 국립중앙박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
B06 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 이용 형태 조사

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

- 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?

- 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	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
C021. 전시 안내 소책자		1	2	3	4	5	6	7
C022. 모바일 기기(PDA 또는 MP3)		1	2	3	4	5	6	7
C023. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)		1	2	3	4	5	6	7
C024. 전시관에서 상영되는 안내 영상물		1	2	3	4	5	6	7
C025. 자원봉사자의 전시해설		1	2	3	4	5	6	7
C026. 교육활동지		1	2	3	4	5	6	7
C027. 스마트폰 어플리케이션(App)		1	2	3	4	5	6	7

C03. 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스를 늘리는 게 가장 필요하다고 생각하시나요?

- 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 경험이 있는 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동	이용여부	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
C0401. 안내데스크		1	2	3	4	5	6	7
C0402. 카페 · 식당		1	2	3	4	5	6	7
C0403. 문화상품점		1	2	3	4	5	6	7
C0404. 어린이박물관		1	2	3	4	5	6	7
C0405. 물품보관소		1	2	3	4	5	6	7
C0406. 주차시설		1	2	3	4	5	6	7
C0407. 실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)		1	2	3	4	5	6	7
C0408. 실외 편의시설(휴게공간 등)		1	2	3	4	5	6	7
C0409. 유모차/휠체어 대여		1	2	3	4	5	6	7
C0410. 화장실		1	2	3	4	5	6	7

C05. 만족하지 않았던 시설이 있었다면(C04에서 1-3에 응답), 그 이유는 무엇인가요?

C06. 다음 중 이용해 보신 경험이 있는 실외 편의시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동	이용여부	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
C0601. 카페/식당		1	2	3	4	5	6	7
C0602. 편의점		1	2	3	4	5	6	7
C0603. 벤치 등 야외 휴게공간		1	2	3	4	5	6	7
C0604. 화장실		1	2	3	4	5	6	7
C0605. 안내시설/표지판		1	2	3	4	5	6	7

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.

보 기 카 드



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

C09. 위 C09번 문항의 [보기]에서, 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은? ()

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

C091. 그 이유는 무엇입니까?

- 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.**

[보 기 카 드]



- ① 경천사 10층 석탑 ② 신라금관 ③ 국보 83호 반가사유상
 ④ 고구려벽화 ⑤ 청자투각칠보무늬향로 ⑥ 백제 금동대향로
 ⑦ 기마인물형토기 ⑧ 기타 ()

C111. 그 이유는 무엇입니까?

기타 일반 사항

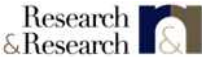
응답자 기본 사항

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 : ID _____	S/N 확인 _____	검증원 확인 _____	에디터확인 _____
---	----------------------	-----------------	-----------------	----------------

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆



ID				
----	--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사 (외국인)

2014072102-0 LIST ID :

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

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

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 전시, 서비스에 대한 만족도와 이용형태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다. 본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제1690호 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.

2014. 08

(주)리서치앤리서치(R&R)

실사 담당자 : 이상미 차장 (02-3484-3045)

응답자 기본 사항

<p>SQ1. 국적</p>	<p>1) 중국 2) 일본 3) 구미/기타지역 (구체적으로:)</p>
<p>SQ2. 면접 일자</p>	<p>1) 주중 2) 주말</p>

PART A. 배경정보

A01. 귀하께서는 한국 방문 유형은 무엇인가요?

- ① 관광객 ② 거주자(6개월 이상)

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

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

A02. 한국을 방문하신 주된 목적은 무엇입니까?

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

A03. 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

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

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

- ① 본인이 직접 결정 ② 다른 사람이 결정 **→ A04번으로**

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

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

A04. 국립중앙박물관을 모두 몇 번 방문하셨나요?

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

A05. 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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. 박물관의 위치가 접근하기 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 시설 외관 및 인터리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 전시장 배치가 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7

B03

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

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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

B04

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

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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

B05

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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

B06

PART C. 박물관 이용 형태 조사

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

보신 적이 있는 곳을 모두 선택하여 주십시오.

- ① 국립중앙박물관 홈페이지

③ 공항 내 관광안내 소책자

⑤ 여행관련정보 웹사이트

⑦ 주변사람의 소개·추천

⑨ 여행 안내책자

⑪ 호텔에서의 안내·추천

⑬ 기타 ()

⑮ 정보를 찾아보지 않았음 **☞C02번으로**

② 한국관광공사 홈페이지

④ 한국 내 관광안내센터의 안내·소책자

⑥ SNS(블로그, 트위터 등)

⑧ 현수막, 포스터 등

⑩ 여행사

⑫ 한국 내 TV, 신문 등

⑭ 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App)
- C011. 위에서 응답하신 국립중앙박물관 관련 정보 중 방문을 결정하시는 데에 중요하게 영향을 미친 것은 무엇입니까? C01번에서 선택한 보기 중에서 하나만 골라 주십시오. ()
- C02. 국립중앙박물관을 방문하실 때 가장 중요하게 고려했던 점은 무엇입니까?
- ① 주변 방문지와의 연계성

③ 관람 비용

⑤ 전시환경

⑦ 한국 문화시설로서의 대표성

⑨ 기타 ()

② 국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램

④ 전시해설

⑥ 언어편리성

⑧ 여행 일정

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

① 경복궁

③ 국립민속박물관

② 창덕궁

④ 서울역사박물관

⑥ 복천 한옥마을

⑤ 삼성미술관 리움

⑦ 남산골 한옥마을

⑧ 인사동

⑨ 기타 ()

C04. 다음 중 이용해 보신 경험이 있는 시설에 O해 주시고, 해당 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동	이용여부	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
C0401. 안내데스크	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0402. 카페 · 식당	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0403. 문화상품점	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0404. 어린이박물관	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0405. 물품보관소	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0406. 주차시설	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0407. 전시해설	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0408. 실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0409. 실외 편의시설(휴게공간 등)	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0410. 유모차/휠체어 대여	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C0411. 화장실	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7

C042. (C04: ①, ②, ③ 응답자) 어떤 점에서 불충분하다고 생각하십니까?

C05. (문화상품점 이용자) 문화상품점에서 기념품을 구매하셨습니다?

- ① 구매 ② 비구매 ☒ C051로 이동

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

- ① 기념품이 필요하지 않아서 ② 기념품이 구매할 만큼 매력적이지 않아서
 ③ 가격이 비싸서 ④ 품질이 나빠서
 ⑤ 기념품이 한국적이지 않아서 ⑥ 박물관을 대표하는 상품이 없어서
 ⑦ 기타 ()

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

분야별 활동	이용여부	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
C061. 전시 안내 소책자	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C062. 모바일 기기(PDA 또는 MP3)	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C063. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C064. 전시관에서 상영되는 안내 영상물	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C065. 자원봉사자의 전시해설	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7
C066. 스마트폰 어플리케이션(App)	1)이용 2)이용안함	1	2	3	4	5	6	7

C07. 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스의 확대가 가장 필요하다고 생각하십니까?

- ① 모바일(PDA 또는 MP3)서비스 ② 자원봉사자의 전시해설 서비스
 ③ 전시관 내 안내 영상물 ④ 전시 안내 소책자 또는 도록
 ⑤ 실제 체험해 볼 수 있는 전시방법 도입
 (원하는 체험전시 방법:)
 ⑥ 기타 ()

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

1~6. 상설전시

1F

2F

3F

7. 기획전시

8. 특별전시

9. 테마전시

10. 어린이박물관

11. 야외전시

① 선사·고대관(구석기 ~ 통일신라시대) (본관 1층) ② 중·근세관(고려 ~ 조선시대) (본관 1층)

③ 서화관(본관 2층) ④ 기증관(본관 2층)

⑤ 조각·공예관(본관 3층) ⑥ 아시아관(본관 3층)

⑦ 기획전시실(별도 전시관) ⑧ 특별전시실(본관 1층)

⑨ 테마전시실(본관 2층) ⑩ 어린이박물관(별도 전시관)

⑪ 야외전시실(야외석조물 공원)

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

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

C082. 그 이유는 무엇입니까?

- 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.

[보 기 카 드]



1. 경천사 10층 석탑



2. 신라 금관



3. 국보 83호 반가사유상



4. 고구려 벽화



5. 청자투각칠보무늬항로



6. 백제 금동대향로



7. 기마인물형토기

- ① 경천사 10층 석탑 ② 신라 금관 ③ 국보 83호 반가사유상
 ④ 고구려 벽화 ⑤ 청자투각칠보무늬항로 ⑥ 기마인물형토기

- ⑦ 오리모양토기 ⑧ 기타 ()

C091. 그 이유는 무엇입니까?

C10. 국립중앙박물관이 한국문화에 대한 이해를 높이고, 즐거운 장소가 되기 위해 어떤 노력이 필요하다고 생각하십니까?

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

C11. 한국에 머무는 동안 가셨던 곳이나 앞으로 가실 곳을 모두 체크하여 주십시오.

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

C12. 국립중앙박물관에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

면접원 정보

DQ1. 성별 ① 남성 () ② 여성 ()

DQ2. 나이 () 세

면접원 기본사항

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

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

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

2014. 08

(주)리서치앤리서치(R&R)

실사 담당자 : 이상미 차장 (02-3484-3045)

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	1) 만 19세 미만 <input checked="" type="checkbox"/> 조사종료
	2) 만 65세 이상 <input checked="" type="checkbox"/> 조사종료
	3) 만 19세~만 29세 4) 30대 5) 40대 6) 50대 7) 만 60세 이상 65세 미만
SQ2. 면접 일자	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	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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 ?

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

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

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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 ?

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

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

	분야별 활동	평가항목					
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
A03	1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6
	2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6
	3. 사전 예약 제도 절차가 편리하다.	1	2	3	4	5	6
	4. 박물관의 위치가 접근하기 편리하다.	1	2	3	4	5	6
	5. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6
	6. 전시장 배치가 적절하다.	1	2	3	4	5	6
	7. 안내 직원의 용모가 친근하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PART B. 단체 관람 이용 관련

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

- ① 교육적 효과 때문에
- ② 많은 학생 또는 인원을 수용할 수 있기 때문에
- ③ 저렴한 비용 때문에
- ④ 교통과 주차의 편리성 때문에
- ⑤ 단체장 또는 기관장의 의사결정에 따라
- ⑥ 기타 ()

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

국립중앙박물관 만족도 조사 (전시해설)

LIST ID :

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 제 11690호 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.

2014. 08

(주)리서치앤리서치(R&R)

실사 담당자 : 이상미 차장 (02-3484-3045)

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	1) 만 13세 미만 <input type="checkbox"/> 조사종료 2) 만 65세 이상 <input type="checkbox"/> 조사종료 3) 만 13세 이상인 10대 4) 20대 5) 30대 6) 40대 7) 50대 8) 만 60세 이상 65세 미만
SQ2. 면접 일자	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 <input type="checkbox"/> SQ5로 이동 3) 스마트큐레이터 전시해설 <input type="checkbox"/> 조사종료
SQ5. 전시관별 해설을 이용한 전시관 (SQ4 : ② 응답자만)	① 선사·고대관(구석기 ~ 통일신라시대) (본관 1층) ② 중·근세관(고려 ~ 조선시대) (본관 1층) ③ 서화관 (본관 2층) ④ 기증관 (본관 2층) ⑤ 조각·공예관 (본관 3층) ⑥ 아시아관 (본관 3층)

PART I. 배경정보

Q01. 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) 축제과제를 위해
5) 기타 (구체적으로 :)

Q02. 어느 분과 함께 방문하셨습니다?

- 1) 가족 ☐ Q021로 이동
2) 친구동료 3) 혼자 4) 학교/기관의 단체관람 5) 기타()

Q021. (Q02. 1) 응답자 중) 가족 중 누구와 함께 오셨습니까?(모두 응답)

- 1) 배우자 2) 자녀 3) 부모님 4) 조부모 5) 기타 친척

Q03. 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 1) 있다 ☐ Q031로 이동 2) 없다

Q031. (Q03. 1) 응답자 중) 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

(약 회)

Q04. 전시관람과 휴식 등을 모두 포함해서 박물관에 머무르신 시간은 총 얼마나 되시나요?

 시간 분

Q041 전시 해설을 듣는데 걸린 시간은 총 얼마나 되시나요?

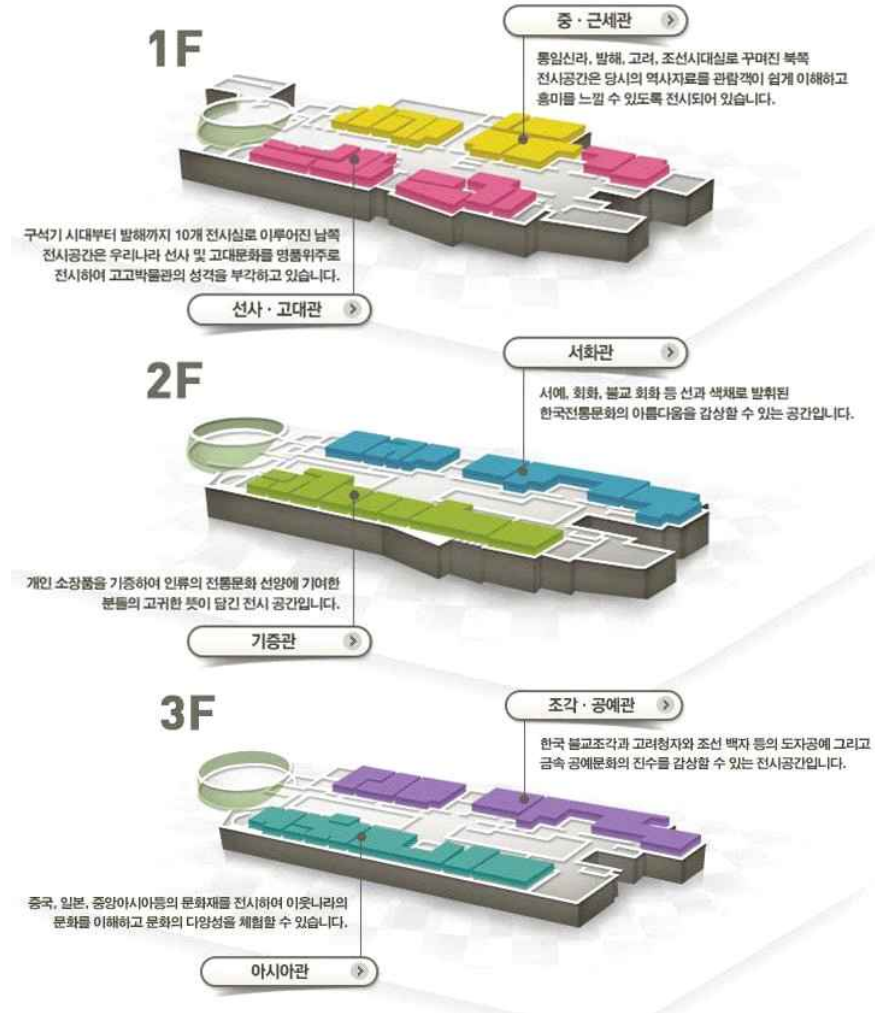
 시간 분

PART II. 전시해설 대한 정보, 안내 활용

Q05 오늘 전시해설은 어느 분에게 들으셨나요?

- ① 박물관 전시해설사 ② 자원봉사 전시해설사

Q06 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯, 기획전시실, 어린이박물관 및 야외석조물공원 등의 전시공간이 있습니다. 오늘 관람하신 곳을 모두 표시해 주세요.



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

Q07 방문하기 전, 전시해설과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 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 :)

Q08. 다음은 전시해설의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 서비스 내용이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 내용이 다양하다.	1	2	3	4	5	6	7
Q08 3. 서비스 내용이 유용하다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 전문성 있는 서비스이다	1	2	3	4	5	6	7
5. 서비스 개선을 위해 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7

Q086. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요 ?

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

Q09. 다음은 전시해설 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 담당자 응대가 신속하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 고객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 자료가 적절하게 비치되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 담당자 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 존재한다.	1	2	3	4	5	6	7

Q096. 위 내용을 모두 고려했을 때, 요구사항 처리 신속성, 안내 직원의 응대 친절성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요 ?

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

Q10. 다음은 전시해설 환경 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 전시 해설 서비스에 접근이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시 해설 서비스 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 담당자 용모가 친근하고 깔끔하다	1	2	3	4	5	6	7

Q104. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설의 이용 편의성, 환경 쾌적성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

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

Q11. 다음은 전시해설의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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

Q113. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설 서비스의 공익성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

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

Q12. 전시해설의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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

Q13. 국립중앙박물관 전시해설의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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

2) 기타 일반 사항

DQ1. 성별	① 남성 () ② 여성 ()
DQ2. 직업	① 중고등학생 ② 대학생 ③ 급여생활자 ④ 주부 ⑤ 전문직 ⑥ 자영업 ⑦ 기타 ()
DQ3. 거주지역	① 서울 (구) ② 경기 (시·구) 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 : ID _____	S/V 확인 _____	검증원 확인 _____	에디터확인 _____

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆



ID				
----	--	--	--	--

국립중앙박물관 만족도 조사 (스마트 큐레이터)

LIST ID :						
-----------	--	--	--	--	--	--

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 스마트 큐레이터 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 진행에 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

(주)리서치앤리서치(R&R)

실사 담당자 : 이상미 차장 (02-3484-3045)

응답자 기본 사항	
SQ1. 연령대	1) 만 13세 미만 ☞ 조사종료 2) 만 65세 이상 ☞ 조사종료 3) 만 13세 이상인 10대 4) 20대 5) 30대 6) 40대 7) 50대 8) 만 60세 이상 65세 미만
SQ2. 면접 일자	1) 주중 2) 주말
SQ3. 스마트큐레이터 전시해설 이용 여부	1) 이용 2) 비이용 ☞ 조사종료
SQ4. 이용한 스마트큐레이터 테마 코스	① 관장님이 추천한 우리 관 명품 ② 흥과 함께 한 한국사 ③ 불교 미술로 보는 우리 문화 ④ 세계문화유산 ⑤ 조선의 국왕 ⑥ 조선시대 관료의 길 ⑦ 금속, 청동검에서 철불까지 ⑧ 미술품 속에 담긴 숨은 이야기 ⑨ 실크로드의 보물, 한반도에 오다 ⑩ 사랑은 아름다워

PART I. 배경정보

Q01. 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 :)

Q02. 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 1) 있다 ☒ Q031로 이동
- 2) 없다

Q021. (Q02. 1) 응답자 중) 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

(약 회)

PART II. 스마트큐레이터에 대한 정보, 안내 활용

Q03 방문하기 전, 스마트 큐레이터 서비스와 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 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 :)

Q04. 다음은 스마트 큐레이터 서비스의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

	분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
Q04	1. 서비스 내용이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 내용이 다양하다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 서비스 내용이 유용하다.	1	2	3	4	5	6	7
	4. 전문성 있는 서비스이다	1	2	3	4	5	6	7
	5. 서비스 개선을 위해 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7

Q046. 위 내용을 모두 고려했을 때, 스마트 큐레이터 서비스의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요 ?

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

Q05. 국립중앙박물관 스마트큐레이터 서비스의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

	분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
Q05	1. 스마트 큐레이터 서비스를 계속 이용할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 스마트 큐레이터 서비스를 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
	3. 국립중앙박물관의 스마트 큐레이터는 우리나라의 문화 예술 진흥 및 육성에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

Q06. 국립중앙박물관의 스마트 큐레이터 서비스에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

3) 기타 일반 사항

DQ1. 성별	① 남성 () ② 여성 ()
DQ2. 직업	① 중고등학생 ② 대학생 ③ 급여생활자 ④ 주부 ⑤ 전문직 ⑥ 자영업 ⑦ 기타 ()

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

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

국립중앙박물관 만족도 조사 (홈페이지)

LIST ID :

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

안녕하십니까? 국립중앙박물관의 의뢰로 국립중앙박물관 이용자에 대한 만족도 조사를 담당하는 ㈜리서치앤리서치입니다.

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.

2014.

(주)리서치앤리서치(R&R)

설문에 응해주신 분들을 대상으로 추첨을 통해 **40분께 5000원** 상당의 기프티콘을 제공하고 있습니다. 본인 확인을 위해 간단한 개인정보를 기입해주시면, 확인 후 발송토록 하겠습니다.

이름		휴대전화번호	
----	--	--------	--

PART Ⅰ. 배경정보

Q01. 국립중앙박물관 홈페이지를 어떤 경로로 방문하셨습니까?

- 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:)

Q02. 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:)

Q03. 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

Q04. 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다

Q05. 국립중앙박물관 홈페이지의 온라인 회원이십니까?

- ① 회원 ② 비회원 ③ 잘 모르겠다

Q06. (Q05 1) 응답자만 이메일을 통해 국립중앙박물관의 소식 메일링서비스를 받고 계십니까?

- ① 받고 있다 ② 받고 있지 않다 ③ 잘 모르겠다

PART II. 박물관 홈페이지 만족도 평가

Q07. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지 콘텐츠의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 제공하는 콘텐츠가 다양하다	1	2	3	4	5	6	7
2. 제공하는 콘텐츠가 유용하다	1	2	3	4	5	6	7
Q07 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

Q076. 위 내용을 모두 고려했을 때, 콘텐츠의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요 ?

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

Q08. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
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
Q08 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

Q086. 국립중앙박물관 홈페이지를 통해 서비스를 문의하거나 자료를 요청해 본 경험이 있으십니까?

- 1) 있다 ☒ Q09로 이동 2) 없다 ☒ Q10으로 이동

Q09. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 담당자 응대 친절성에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1) 문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 신속하다	1	2	3	4	5	6	7
Q09 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

Q094. 위 내용을 고려했을 때, 요구사항 처리 신속성, 담당자 응대 친절성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

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

Q10. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 이용 편의성 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 메뉴 구성 및 배열이 편리하다	1	2	3	4	5	6	7
2. 검색이 편리하다	1	2	3	4	5	6	7
Q10 3. 전반적인 디자인이 마음에 든다	1	2	3	4	5	6	7
4. 전반적인 색감이 마음에 든다	1	2	3	4	5	6	7

Q105. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 이용 편의성, 디자인 등에 대해 전반적으로 만족하시나요 ?

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

Q11. 다음은 국립중앙박물관 홈페이지의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1. 올바른 문화 인식 향상에 기여한다	1	2	3	4	5	6	7
Q11 2. 개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

Q113. 위 내용을 모두 고려했을 때, 서비스의 공익성, 안전성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

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

Q12 국립중앙박물관 홈페이지의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
Q12 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

Q13. 국립중앙박물관 홈페이지 서비스의 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
Q13 1. 국립중앙박물관의 홈페이지를 다시 이용할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7
2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관 홈페이지 이용을 추천 할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7
3. 국립중앙박물관 홈페이지 서비스가 국민의 삶의 질 향 상에 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

Q14. 홈페이지의 각 메뉴에 대해 이용 경험이 있는 메뉴를 모두 표시해 주세요.

- ① 관람정보 (관람안내, 전시 해설안내, 예약예매안내 등)
- ② 전시 (상설전시, 기획전별전시, 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)

Q15. (이용 경험이 있는) 홈페이지의 각 메뉴에 대한 만족도를 표시해 주세요.

메뉴 구분/평가	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않은 편	약간 그렇 지 않다	보통 이다	약간 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 관람정보 (관람안내, 전시 해설안내, 예약예매안내 등)	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시 (상설전시, 기획전별전시, 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

Q16. 국립중앙박물관 홈페이지를 개선 및 강화한다면 어느 부문을 가장 집중적으로 개선하여야 한다고 생각하십니까?

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

Q17. 국립중앙박물관 홈페이지에 개선이 필요한 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.

설문에 응해주신 분들을 대상으로 추첨을 통해 **40분께 5000원** 상당의 기프티콘을 제공하고 있습니다.
본인 확인을 위해 간단한 개인정보를 기입해주시면, 확인 후 발송토록 하겠습니다.

이름		휴대전화번호	
----	--	--------	--

◆ **설문에 응해주셔서 감사합니다.** ◆