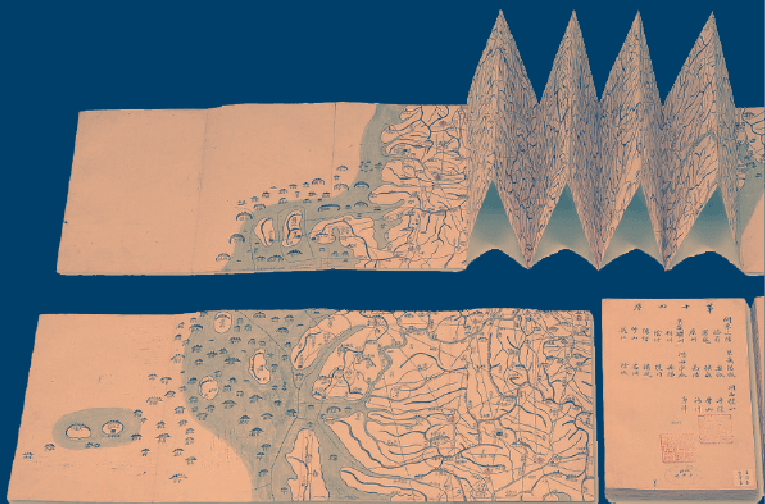


2 0 1 8

# 국립중앙박물관 고객만족도조사 보고서





# 이용자를 위하여

- 본 보고서는 2018년 국립중앙박물관 방문 고객들을 대상으로 이용실태와 만족도를 종합적으로 파악하기 위한 설문조사를 실시한 결과를 수록함.
- 조사 대상은 국립중앙박물관 고객 유형에 따라 1) 전시 관람객(내국인, 외국인, 전시해설 이용자), 2) 내국인 단체 인솔자, 3) 누리집 이용자로 구분함.
- 내국인 관람객, 전시해설 이용자, 누리집 이용자는 상/하반기로 나누어 진행하였고, 내국인 단체 인솔자는 상반기에만, 외국인 관람객은 하반기에만 진행함.

상반기 : 2018년 5월

하반기 : 2018년 8월

구분	전시 관람객			내국인 단체인솔자	누리집 이용자
	내국인 관람객	전시해설 체험 관람객	외국인 관람객		
상반기	○	○		○	○
하반기	○	○	○		○

- 본 보고서의 수치는 세부항목과 합계가 반올림(소수점 둘째자리 이하)되었으므로 세부항목의 합이 합계와 일치되지 않는 경우도 있음.
- 보고서에 사용된 부호의 뜻은 다음과 같음.  
'0.0' : 0.0이거나 0.0의 근사값인 경우      '-' : 해당사항 없음
- '2018년 국립중앙박물관 고객만족도 조사'는 7점 척도로 측정하였으며, 7점 척도에서 1점은 '매우 그렇다', 2점은 '그렇다', 3점은 '약간 그렇다', 4점은 '보통이다', 5점은 '약간 그렇지 않다', 6점은 '그렇지 않은 편이다', 7점은 '전혀 그렇지 않다'로 구성됨.
- 7점 척도의 평균 점수 산출시에는 역점수 처리하여 평균을 계산함.
- 본 보고서에서는 역점수 처리한 7점 척도를 100점 평균으로 환산하여 제시함.  
- 7점 척도의 100점 평균 점수 산출 식 :  $\{(7\text{점 척도 점수}-1)/(7\text{점 척도 수}-1)\} \times 100$

1	2	3	4	5	6	7
0점	16.67점	33.33점	50.0점	66.67점	83.33점	100점





# 목 차

## 제 1장. 조사 개요 ..... 1

- 1. 조사목적 ..... 3
- 2. 조사설계 ..... 3
- 3. 조사방법 ..... 4
- 4. 자료처리 방법 ..... 4
- 5. 조사내용 ..... 5
- 6. 측정모델 ..... 7

## 제 2장. 결과 요약 및 시사점 ..... 9

### I. 전체 만족도 결과 ..... 11

- 1. 국립중앙박물관 종합만족도 ..... 11
- 2. 내국인 관람객 조사 결과 ..... 26
- 3. 외국인 관람객 조사 결과 ..... 34
- 4. 내국인 단체 조사 결과 ..... 42
- 5. 전시해설 이용자 조사 결과 ..... 47
- 6. 누리집 이용자 조사 결과 ..... 52

## 제 3장. 내국인 관람객 조사 결과 ..... 57

### I. 내국인 관람객의 박물관에 대한 만족도 ..... 59

- 1. 내국인 관람객 국립중앙박물관 PCSI 결과 ..... 59
- 2. 만족요인 PCSI ..... 60
- 3. 선행품질요인 결과 ..... 62
- 4. 성과요인 PCSI ..... 72
- 5. 만족 수준별 선행품질요인 차이 ..... 74
- 6. IPA 분석 ..... 75

### II. 내국인 관람객의 배경 정보 ..... 77

- 1. 인구 통계적 특성 ..... 77
- 2. 국립중앙박물관 방문 목적 ..... 78
- 3. 동반 방문객 ..... 80
- 4. 국립중앙박물관 방문 경험 ..... 82
- 5. 박물관 방문 시 이용한 교통편 ..... 85
- 6. 방문 계획 전시 프로그램 ..... 85

### III. 내국인 관람객의 박물관 이용 행태 ..... 88

- 1. 정보 획득 경로 ..... 88
- 2. 이용한 전시해설 지원 항목 ..... 92
- 3. 전시관람 환경 만족도 ..... 98
- 4. 편의 시설 이용 ..... 100
- 5. 관람한 전시실 ..... 107
- 6. 관람시간 ..... 109

7. 가장 만족한 전시 공간 .....	113
8. 가장 기억에 남는 전시 유물 .....	117
9. 향후 국립중앙박물관 개선 방안 .....	119

## 제 4장. 외국인 관람객 조사 결과 ..... 121

### I. 외국인 관람객의 박물관에 대한 만족도 ..... 123

1. 외국인 관람객 국립중앙박물관 PCSI 결과 .....	123
2. 만족요인 PCSI .....	124
3. 선행품질요인 결과 .....	125
4. 성과요인 분석 .....	130
5. 만족 수준별 선행품질요인 차이 .....	131
6. IPA 분석 .....	132

### II. 외국인 관람객의 배경 정보 ..... 134

1. 인구 통계적 특성 .....	134
2. 한국 방문 유형 .....	135
3. 한국 방문 목적 .....	137
4. 국립중앙박물관 방문 유형 .....	138
5. 국립중앙박물관 방문 횟수 .....	141
6. 국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편 .....	143

### III. 외국인 관람객의 박물관 이용 행태 ..... 144

1. 정보 획득 경로 .....	144
2. 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소 .....	148
3. 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지 .....	149
4. 편의 시설 이용 .....	150
5. 기념품 구매 .....	152
6. 전시해설 지원 항목 이용 .....	154
7. 관람한 전시 공간 .....	157
8. 관람시간 .....	158
9. 가장 만족한 전시 공간 .....	162
10. 가장 기억에 남는 전시 유물 .....	164
11. 한국문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력 .....	165
12. 한국 여행간 방문(예정) 명승지 .....	168
13. 중앙박물관 좋았던 점 혹은 개선사항 .....	169

## 제 5장. 내국인 단체 조사 결과 ..... 171

### I. 내국인 단체의 박물관에 대한 만족도 ..... 173

1. 내국인 단체 국립중앙박물관 PCSI 결과 .....	173
2. 만족요인 PCSI .....	174
3. 선행품질요인 결과 .....	175

4. 성과요인 분석 .....	180
5. 만족 수준별 선행품질요인 차이 .....	181
6. IPA 분석 .....	182

## II. 내국인 단체의 배경 정보 및 이용 행태 ..... 184

1. 응답자 특성 .....	184
2. 국립중앙박물관 방문 목적 .....	185
3. 사전 예약제 .....	186
4. 사전 답사 .....	189
5. 박물관 에티켓 영상 이용 .....	193
6. 박물관 활동지 이용 .....	195
7. 예약 사항 확인 절차 관련 개선 사항 .....	197
8. 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 .....	198
9. 향후 국립중앙박물관 개선 방안 .....	200

## 제 6장. 전시해설 이용자 조사 결과 ..... 201

### I. 전시해설 이용자의 박물관에 대한 만족도 ..... 203

1. 전시해설 이용자 국립중앙박물관 PCSI 결과 .....	203
2. 만족요인 PCSI .....	204
3. 선행품질요인 결과 .....	205
4. 성과요인 분석 .....	210
5. 만족 수준별 선행품질요인 차이 .....	211
6. IPA 분석 .....	212

### II. 전시해설 이용자 배경 정보 ..... 214

1. 인구 통계적 특성 .....	214
2. 국립중앙박물관 방문 유형 .....	215
3. 동반 방문객 .....	216
4. 국립중앙박물관 방문 경험 .....	218
5. 관람시간 .....	220

### III. 전시해설에 대한 정보, 안내 활용 행태 ..... 222

1. 이용한 전시해설 유형 .....	222
2. 방문 전 전시 해설 인지 .....	223
3. 전시해설 이용 계기 .....	225
4. 전시해설 관련 만족도 .....	226
5. 전시해설 기본사항 이행률 .....	227
6. 전시해설 시간 적절 정도 .....	228
7. 전시해설에 대한 의견사항 .....	230





## 제 7장. 누리집 이용자 조사 결과 ..... 231

### I. 누리집 이용자의 박물관에 대한 만족도 ..... 233

1. 누리집 이용자 국립중앙박물관 PCSI 결과 ..... 233
2. 만족요인 PCSI ..... 234
3. 선행품질요인 결과 ..... 235
4. 성과요인 분석 ..... 240
5. 만족 수준별 선행품질요인 차이 ..... 241
6. IPA 분석 ..... 242

### II. 누리집 이용자 배경 정보 및 이용 행태 ..... 244

1. 누리집 이용자 특성 ..... 244
2. 누리집 방문 경로 ..... 245
3. 누리집 방문 이유 ..... 246
4. 누리집 방문 빈도 ..... 247
5. 국립중앙박물관 직접 방문 경험 ..... 248
6. 누리집 온라인 회원 ..... 249
7. 누리집 메뉴 이용 ..... 251
8. 누리집 우선 개선 필요 영역 ..... 253
9. 향후 누리집 개선 방안 ..... 254

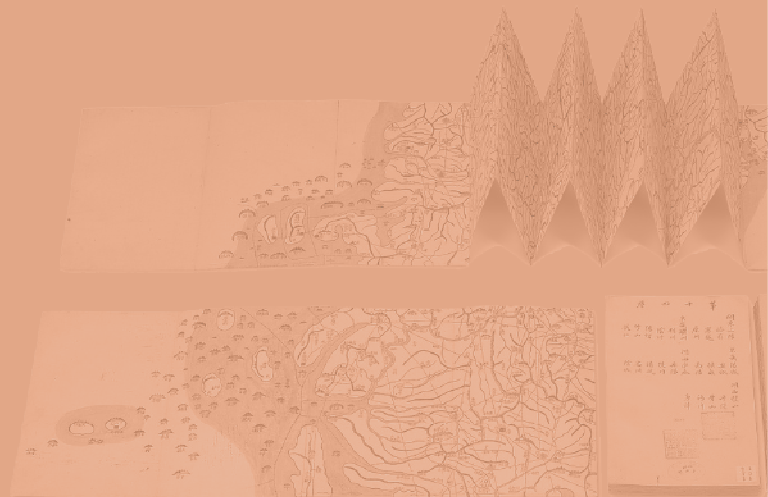
## 부록. 설문지 ..... 255

1. 내국인 관람객 설문지 ..... 257
  2. 외국인 관람객 설문지 ..... 267
  3. 내국인 단체 설문지 ..... 275
  4. 전시해설 이용자 설문지 ..... 281
  5. 누리집 이용자 설문지 ..... 287
- 



## 제 1장.

## 조사 개요







## 1. 조사목적

- 본 조사는 국립중앙박물관 관람객을 대상으로 만족도 수준과 관람객 특성조사(관람 행태, 피로감/장애물, 동기, 방문 목적 등)를 실시하여 박물관 선택 유인 요인을 파악하고, 고객 유형별 전략적/맞춤형 서비스 제공 및 모니터링을 통해 고객 서비스의 제고 및 관람객 유인전략 수립의 근거 자료를 확보하기 위해 실시함.
- 이러한 조사의 필요성과 목적에 따라, 2018년 국립중앙박물관 관람객을 대상으로 '관람객(내국인/외국인) 만족도 조사', '내국인 단체 인솔자 만족도 조사', '전시해설 프로그램 만족도 조사', '누리집(홈페이지) 만족도 조사'를 실시함.

## 2. 조사설계

구분	내용					
조사대상	▪ 국립중앙박물관의 전시 및 프로그램 이용자					
조사방법	▪ 현장 면접조사(누리집 만족도는 온라인 설문) : 내국인 관람객, 외국인 관람객, 내국인 단체 인솔자, 전시해설 이용자*					
조사규모	▪ 1,713명					
	(단위: 명)					
		내국인 관람객	외국인 관람객	내국인 단체인솔자	전시해설 이용자	누리집 이용자
	상반기	510	-	107	93	1,448
	하반기	562	315	-	126	300
	합계	1,072	315	107	219	1,748
1,713						
*누리집은 조사원이 직접 대면하지 않으므로 조사규모에서 제외						
표본 추출방법	▪ 계통 추출법(매 K번째에 해당되는 추출 단위를 뽑는 추출법) ※ 내국인/외국인 관람객, 내국인 단체인솔자, 전시해설 이용자에 한함					
오차범위 (95% 신뢰 수준)		내국인 관람객	외국인 관람객	내국인 단체인솔자	전시해설 이용자	누리집 이용자
오차범위		±3.0%p	±5.5%p	±9.5%p	±6.6%p	±2.3%p
조사기간	▪ 상반기 조사 : 2018년 5월 30일(수) ~ 2018년 6월 3일(일) ▪ 하반기 조사 : 2018년 8월 22일(수) ~ 2018년 8월 26일(일)					
조사기관	▪ (주)글로벌리서치					

\*전시해설 이용자 : 50%는 계통추출법(자원봉사자 전시해설 이용자), 50%는 박물관의 협조를 통해 현장배포수거(전문해설사 전시해설 이용자)로 진행

### 3. 조사방법

#### 1) 체계적 표집

- 객관적 조사를 위해 요일/시간별 표본설계에 따라 출구에서 체계적 표집(Systematic Sampling)을 실시하여 조사 표본 선정



#### 2) 출구 조사

- 박물관 건물 내에게 방문자 통행에 지장을 초래하지 않는 중앙 출입구(으뜸홀)를 조사 지점으로 선정하여 조사 부스 설치
- 설문장소에 장소 안내판 설치 및 응답자가 편히 앉아서 응답할 수 있는 조사 부스 설치
- 전문 면접원이 구조화된 질문지를 이용하여 개별 면접 진행



### 4. 자료처리 방법

구분	내용
자료처리 Process	<ul style="list-style-type: none"> <li>수집된 자료는 현장 검증을 통해 1차 에디팅(Editing) → 전문 에디터에 의한 2차 에디팅(Editing) → 펀칭(Punching) → 클리닝(Cleaning) → 통계 패키지(SPSS 22.0)를 활용한 자료 분석(빈도 및 교차분석)의 절차를 거쳐 통계량 산출</li> </ul>
7점 척도의 100점 환산식	<ul style="list-style-type: none"> <li><math>\{(7\text{점 척도 점수}-1)/(\text{척도수}-1)\} \times 100</math></li> </ul>

## 5. 조사내용

### 1) 만족도

- 설문 내용은 관람객 유형(내국인, 외국인, 전시해설 이용자, 내국인 단체, 누리집 이용자)의 특성을 반영하여 설계

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

## 2) 관람객 특성 및 행태

내국인관람객	외국인관람객	내국인 단체
<ul style="list-style-type: none"> <li>방문목적</li> <li>동반방문객</li> <li>방문 경험 및 횟수</li> <li>이용 교통편</li> <li>방문 계획 전시프로그램</li> <li>방문 계획 상설전시</li> <li>사전 검색 정보</li> <li>전시해설 지원항목 이용률 및 만족도</li> <li>편의시설 이용률 및 만족도</li> <li>편의시설 불만족 이유</li> <li>개선 혹은 추가 필요 실외 편의시설</li> <li>관람한 전시실</li> <li>선사고대관 관람시간</li> <li>박물관 총 관람시간</li> <li>가장 만족한 전시공간</li> <li>전시 공간 만족 이유</li> <li>가장 기억에 남는 전시유물</li> <li>향후 개선방안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국 방문유형</li> <li>한국 체류기간</li> <li>한국 방문 목적</li> <li>방문 유형</li> <li>방문 결정자 및 결정 이유</li> <li>방문 횟수 및 재방문 이유</li> <li>이용 교통편</li> <li>사전 검색 정보</li> <li>가장 중요한 정보 획득 경로</li> <li>가장 중요한 정보 획득 경로의 향후 개선사항</li> <li>방문 시 중요 고려요소</li> <li>박물관 외 방문을 고려한 명승지</li> <li>기념품 구매 경험</li> <li>전시해설 지원항목 이용률 및 만족도</li> <li>관람한 전시실</li> <li>선사고대관 및 박물관 관람시간</li> <li>가장 만족한 전시공간</li> <li>전시 공간 만족 이유</li> <li>가장 기억에 남는 전시유물</li> <li>한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력</li> <li>방문(예정) 명승지</li> <li>향후 개선 방안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>방문 이유</li> <li>사전 예약제 인지여부</li> <li>사전 예약제 정보 획득 경로</li> <li>인터넷 예약 시 불편한 점</li> <li>사전 답사 여부</li> <li>사전 답사 시 직원의 안내</li> <li>사전 답사 시 직원의 안내 전반적 만족도</li> <li>사전 답사를 하지 않은 이유</li> <li>박물관 에티켓 영상 이용 여부</li> <li>박물관 에티켓 영상에 대한 의견</li> <li>박물관 활동지 이용여부</li> <li>박물관 활동지 전반적 만족도</li> <li>예약 사항 확인 절차 관련 개선사항</li> <li>청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 여부</li> <li>청년 멘토 전시 해설 서비스 만족도</li> <li>향후 개선방안</li> </ul>
전시 해설 이용자		누리집 이용자
<ul style="list-style-type: none"> <li>방문 유형</li> <li>동반 방문객</li> <li>방문경험 및 횟수</li> <li>박물관 총 관람시간</li> <li>전시해설 이용 시간</li> <li>이용한 전시 해설 유형</li> <li>방문 전 전시 해설 인지 여부</li> <li>전시 해설 정보 획득 경로</li> <li>전시 해설 이용 계기</li> <li>전시 해설 관련 만족도</li> <li>전시 해설 기본 사항 이행률</li> <li>전시 해설 시간 적절여부</li> <li>적절한 전시 해설 시간</li> <li>향후 개선방안</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>방문 경로</li> <li>방문 이유</li> <li>방문 빈도</li> <li>박물관 직접 방문 경험</li> <li>누리집 온라인 회원 여부</li> <li>국립중앙박물관 소식 메일링서비스 이용 여부</li> <li>누리집 서비스 문의 및 자료 요청 경험 여부</li> <li>누리집 메뉴 이용 경험 및 만족도</li> <li>누리집 우선 개선 필요 영역</li> <li>누리집 개선사항</li> </ul>

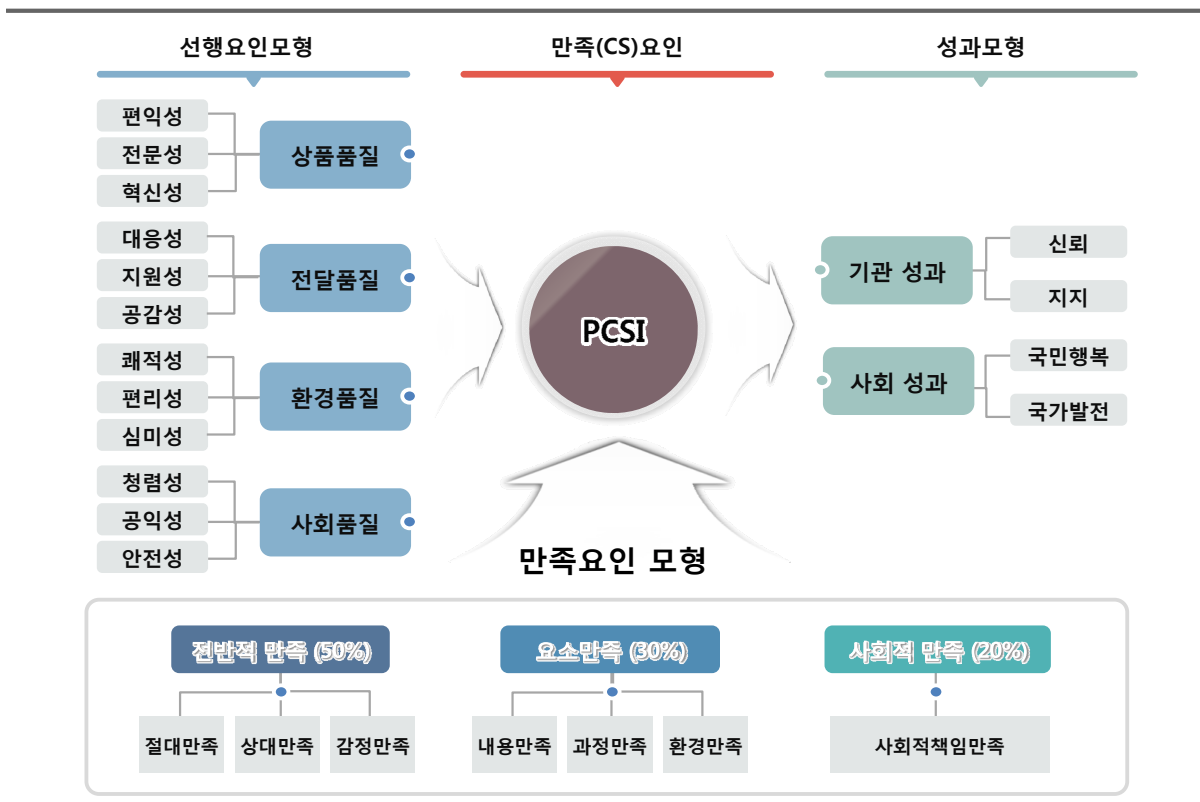
## 6. 측정모델

### 1) PCSI 1.0

○ 본 조사는 7점 척도를 사용하여 만족도를 측정하였으며, 각 척도별 배점은 아래와 같음

척도	매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
100점 환산점수	0.0점	16.7점	33.3점	50.0점	66.7점	83.3점	100.0점

○ 국립중앙박물관의 만족도 수준을 파악하기 위한 모델은 공공기관 고객만족도 모델을 기반으로 한 'PCSI 1.0' 모델 활용



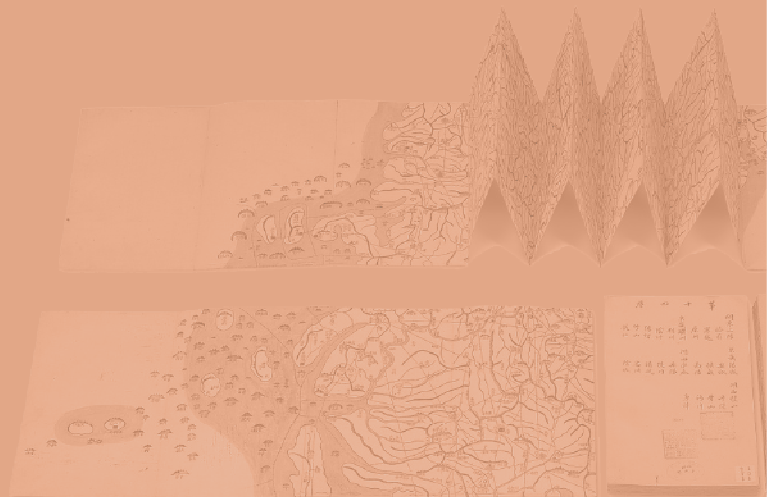






## 제 2장.

### 결과 요약 및 시사점





## I 전체 만족도 결과

### 1. 국립중앙박물관 종합만족도

#### 1) 종합만족도 추이

년도	전체	전시 만족도 (80%)			프로그램 만족도 (20%)	
		내국인 방문객 (0.750)	외국인 방문객 (0.125)	내국인 단체 (0.125)	전시 해설 이용자 (0.5)	누리집 이용자 (0.5)
2018년	87.7 (▲0.8)	86.9 (▲0.4)	89.3 (▲0.0)	94.3 (▲0.5)	93.9 (▲4.8)	78.3 (▲0.5)
2017년	86.9	86.5	89.3	93.8	89.1	77.8
2016년	85.8	86.3	87.4	93.3	90.8	68.7
2015년	84.9	87.2	72.2	92.1	88.3	73.3
2014년	83.1	82.9	84.6	90.2	86.9	76.1
2013년	78.4	77.4	84.4	79.4	87.7	73.5

▲ : 2017년 대비 증가 점수

## 2) 관람객별 만족도

		전반적 만족					요소 만족				사회적 만족	
전년 대비 GAP	86.9	88.1	88.3	87.6	88.3	85.2	82.6	83.0	90.0	86.6	86.6	
	+0.4	+0.3	+0.2	+0.6	+0.1	+0.6	+0.3	-0.0	+1.5	+0.5	+0.5	
	내국인 관람객	전반적 만족	절대만족	상대만족	감정만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적책임 만족	
전년 대비 GAP	89.3	90.1	91.4	87.8	91.2	88.7	86.6	87.2	92.4	88.1	88.1	
	+0.0	-0.3	+1.8	-2.6	-0.0	+1.1	+1.1	+1.0	+1.4	-0.8	-0.8	
	외국인 관람객	전반적 만족	절대만족	상대만족	감정만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적책임 만족	
전년 대비 GAP	94.3	94.3	95.2	93.3	94.5	93.2	91.7	93.0	94.9	96.0	96.0	
	+0.5	-0.6	+0.8	-1.7	-0.6	+1.6	+0.2	+3.4	+1.3	+1.7	+1.7	
	내국인 단체	전반적 만족	절대만족	상대만족	감정만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적책임 만족	
전년 대비 GAP	93.9	94.4	94.5	94.4	94.5	92.8	93.2	92.5	92.6	93.5	93.5	
	+4.8	+4.6	+4.5	+4.7	+4.8	+5.3	+5.9	+5.7	+4.3	+3.6	+3.6	
	전시해설 이용자	전반적 만족	절대만족	상대만족	감정만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적책임 만족	
전년 대비 GAP	78.3	79.1	79.2	78.9		76.6	78.2	82.2	74.8	78.7	78.7	
	+0.5	-0.4	-1.0	+0.1		+1.8	+1.9	+7.6	+1.4	+0.5	+0.5	
	누리집 이용자	전반적 만족	절대만족	상대만족		요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적책임 만족	
가중치		50%					30%				20%	

## 3) 관람객별 만족/불만 요인

## 내국인 관람객

TOP5		
항목	설문 내용	점수(점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	93.3
심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.1
편리성1	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	91.9
심미성3	안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다	91.4
편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	89.9

BOTTOM5		
항목	설문 내용	점수(점)
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	76.3
전문성2	전시 내용과 설명이 명료하다	78.8
공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	78.9
지원성2	전시(설명 또는 보조)자료가 적절하게 비치돼 있다	79.7
전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	79.8

## 외국인 관람객

TOP5		
항목	설문 내용	점수(점)
심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.4
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	95.0
편리성1	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	94.3
심미성3	안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다	94.0
편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	91.7

BOTTOM5		
항목	설문 내용	점수(점)
전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	78.1
전문성2	전시 내용과 설명이 명료하다	79.2
지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다	83.2
지원성2	전시(설명 또는 보조)자료가 적절하게 비치돼 있다	83.3
공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	83.6

## 내국인 단체

TOP5		
항목	설문 내용	점수(점)
쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	96.7
심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	96.7
심미성3	안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다	96.6
편리성3	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	96.1
공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	96.0

BOTTOM5		
항목	설문 내용	점수(점)
혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	89.4
전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	89.6
전문성2	전시 내용과 설명이 명료하다	90.3
지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다	91.4
편리성2	사전 예약 제도 절차가 편리하다	91.7

## 전시해설 이용자

TOP5		
항목	설문 내용	점수(점)
심미성2	전시해설자의 복장이 단정하고 깔끔하다	96.0
전문성2	전시해설의 설명을 이해하기 쉽다	95.2
쾌적성	전시해설이 진행되는 환경이 쾌적하다	95.1
공익성	전시해설이 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	94.7
청렴성	중앙박물관 전시해설 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다	94.6

BOTTOM5		
항목	설문 내용	점수(점)
혁신성	전시해설 서비스 개선을 위해 노력한다	92.0
지원성1	관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	92.4
전문성1	전시해설의 내용이 전문적이다	93.2
공감성2	전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다	93.3
편익성2	해설 유물 선정이 적정하다	93.4



## ■ 누리집 이용자

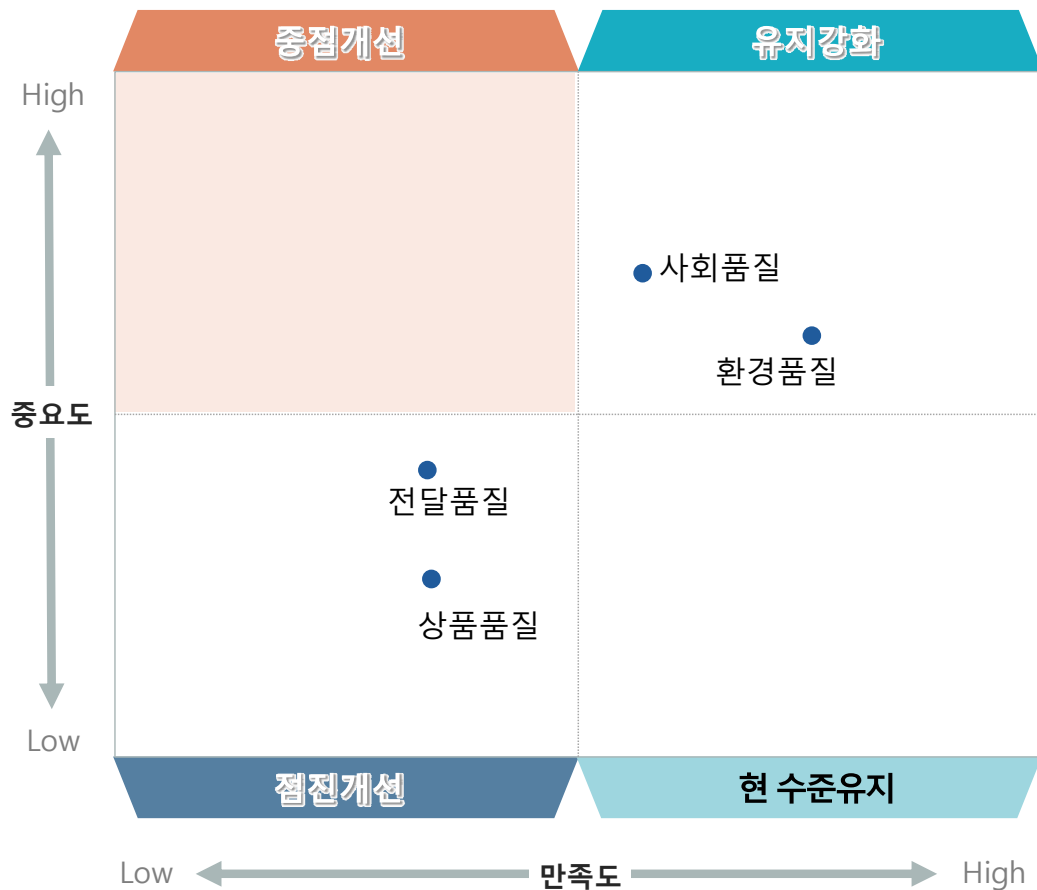
TOP5		
항목	설문 내용	점수(점)
전문성2	콘텐츠가 정확하다 (신뢰가 간다)	82.0
공감성2	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다	82.0
공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	81.7
지원성3	문의 또는 자료 요청 시, 처리 결과가 정확하다	81.6
대응성3	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 신속하다	80.9

BOTTOM5		
항목	설문 내용	점수(점)
혁신성	콘텐츠가 참신하고 독창적이다	70.5
공감성1	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다	71.5
대응성1	고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다	72.3
편리성2	검색이 편리하다	73.1
편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	73.9

#### 4) 관람객별 우선개선 영역

##### ■ 내국인 관람객 우선개선 영역

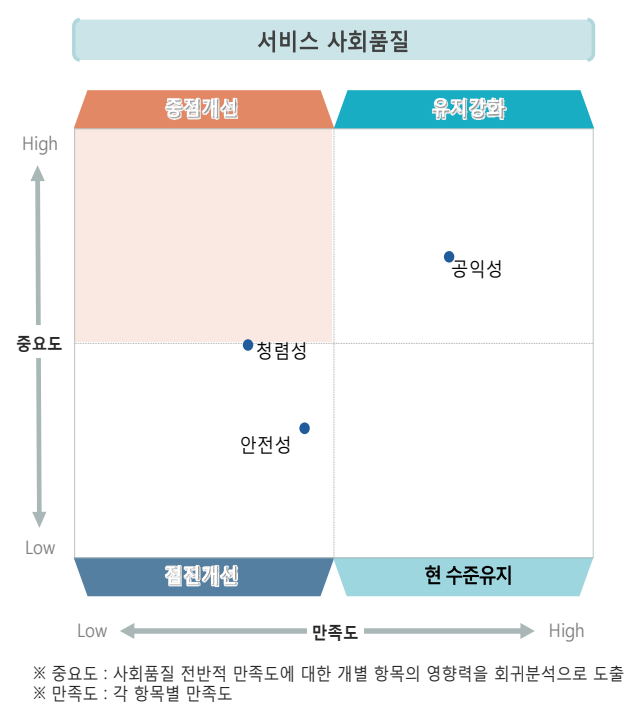
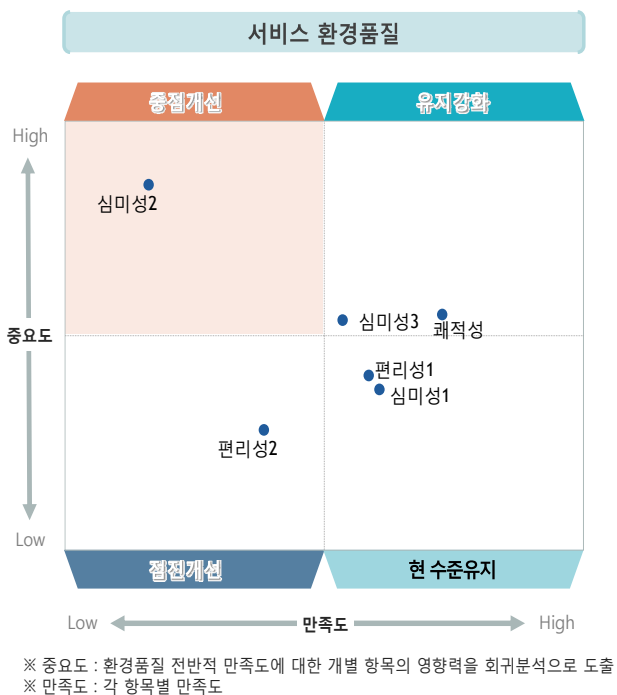
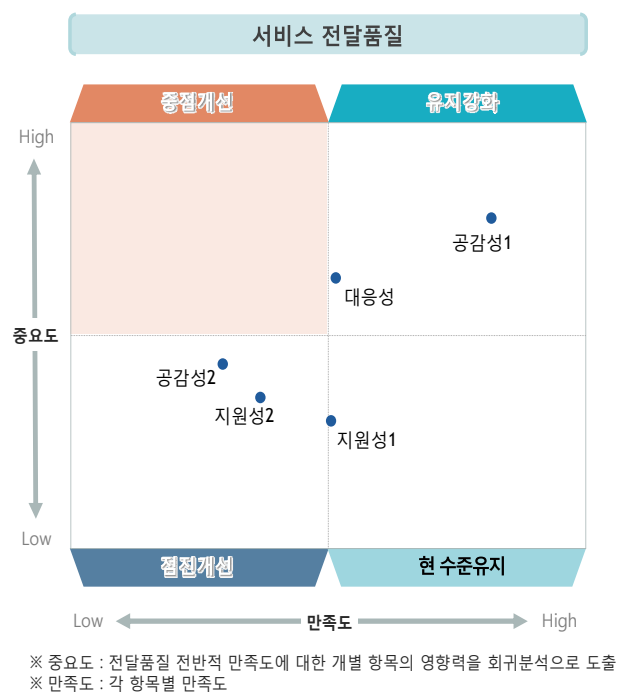
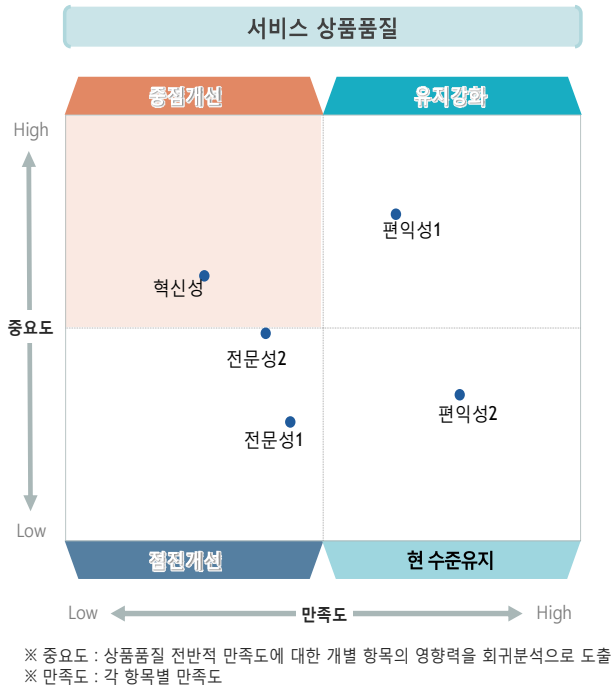
- '상품품질'과 '전달품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적 개선이 필요한 영역으로 나타남.



※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출

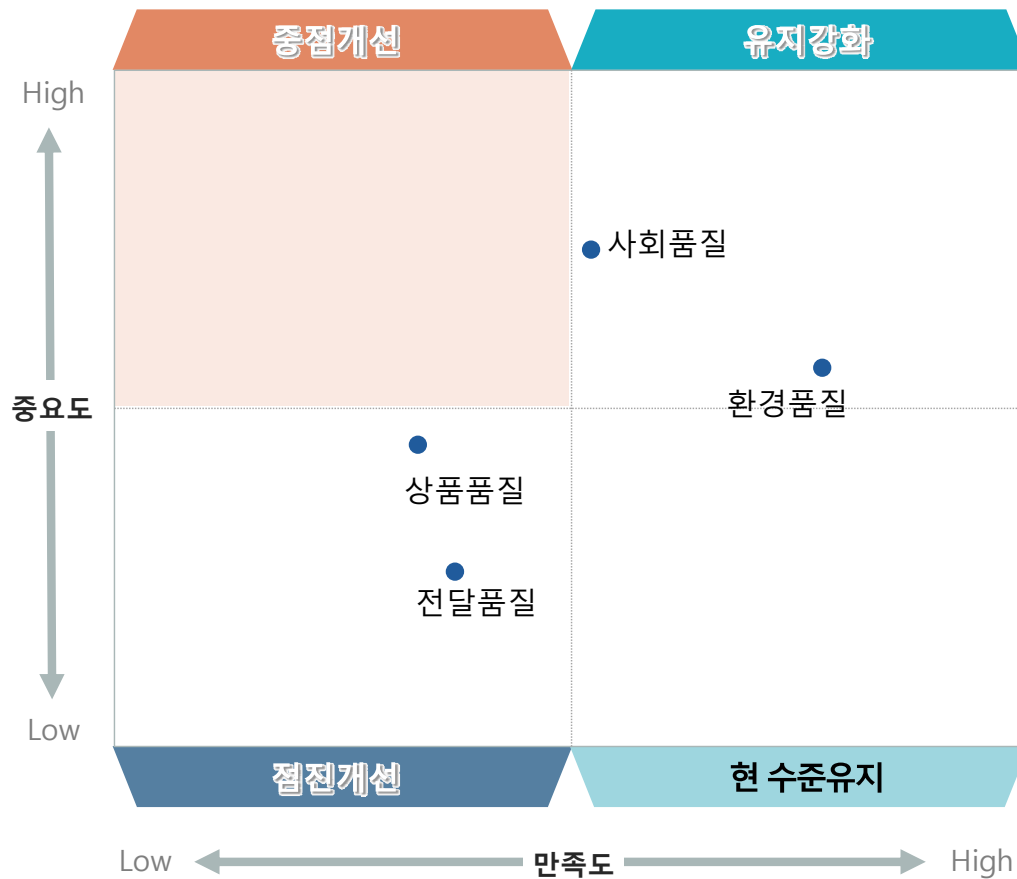
※ 만족도 : 각 항목별 만족도

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 혁신성(전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다), 서비스 환경품질의 심미성2(전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다)이 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.



## 외국인 관람객 우선개선 영역

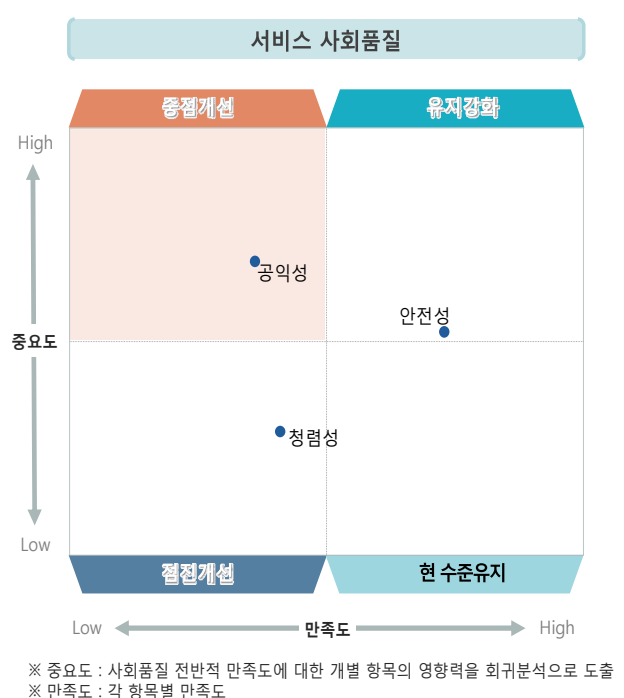
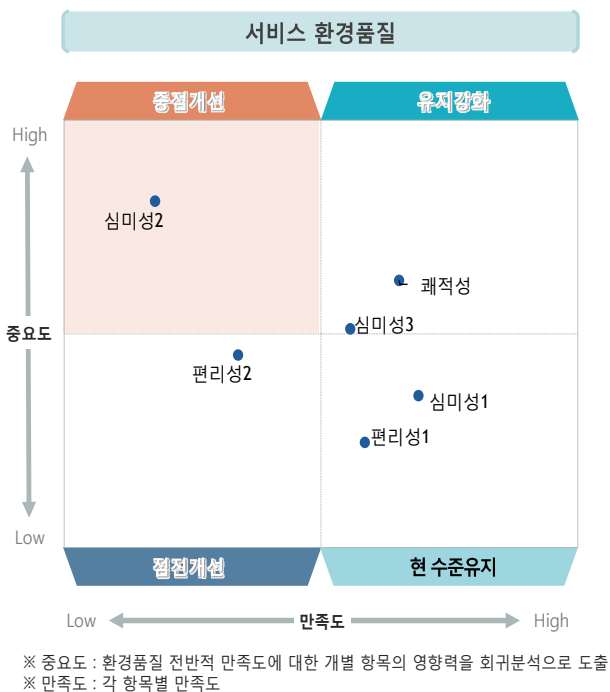
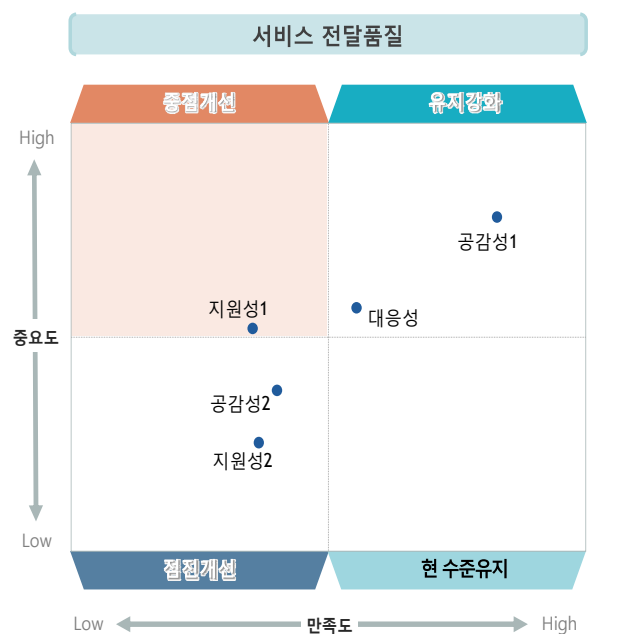
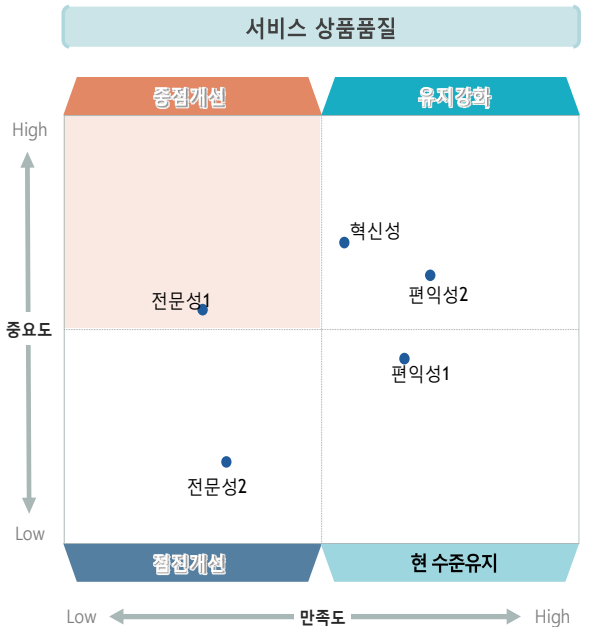
- 선행품질요인 중 '상품품질'과 '전달품질'이 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적 개선이 필요한 영역으로 나타남.



※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출

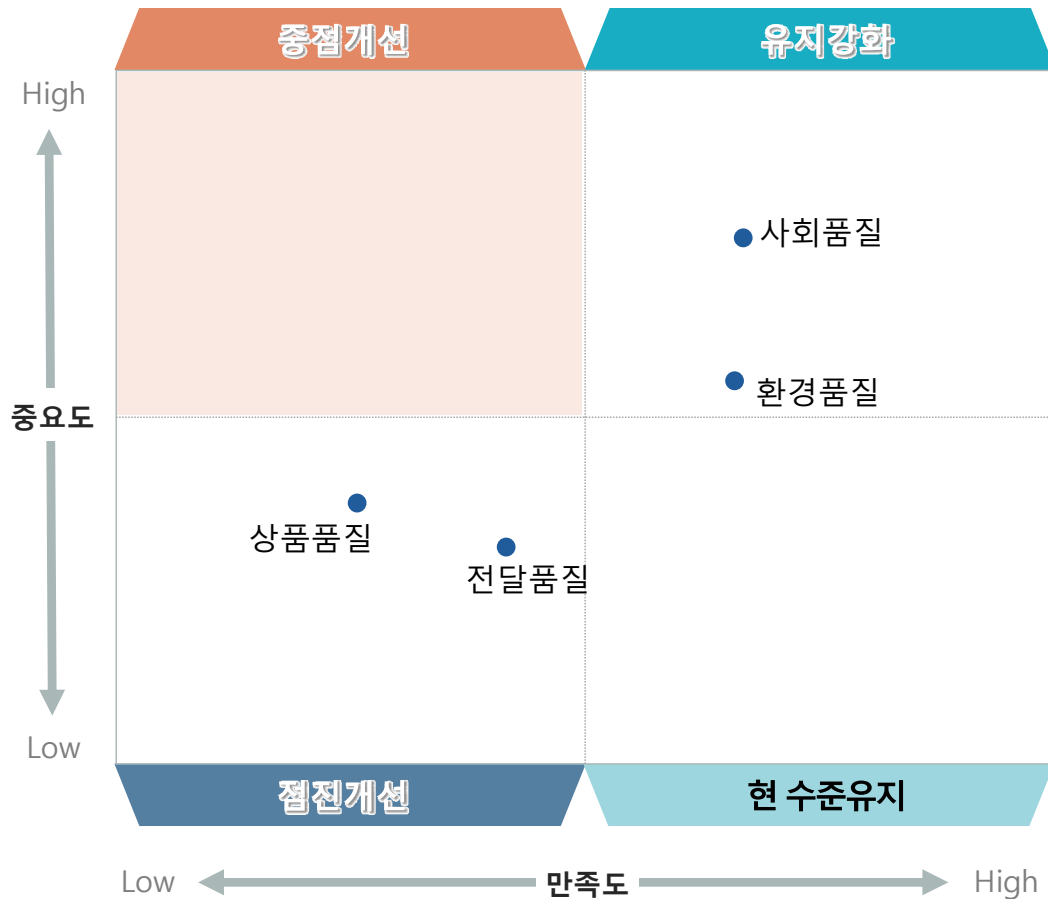
※ 만족도 : 각 항목별 만족도

- 서비스 상품품질의 전문성1(전시 내용이 이해하기 쉽다), 서비스 전달품질의 지원성1(관람 정보를 수집하기 쉽다), 서비스 환경품질의 심미성2(전시장 동선이 적절하다), 서비스 환경품질의 공익성(중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다) 항목에서 향후 중점 개선이 필요한 것으로 나타남.



## 내국인 단체 우선개선 영역

- '상품품질'과 '전달품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적 개선이 필요한 영역으로 나타남.

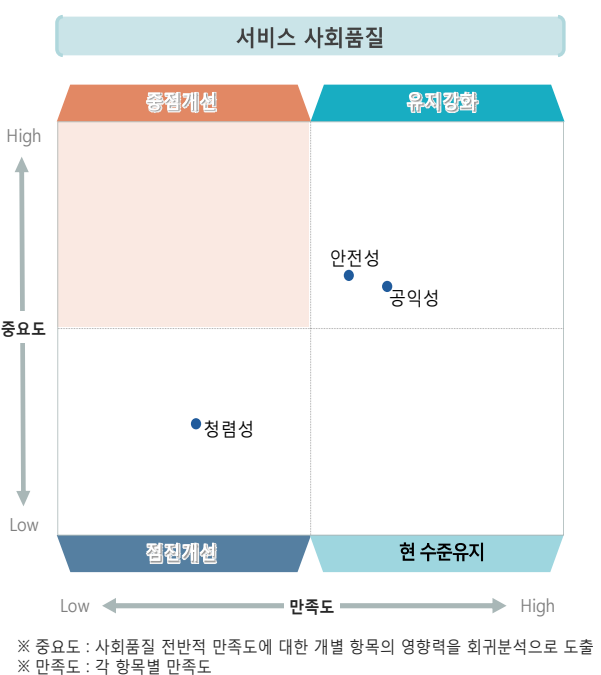
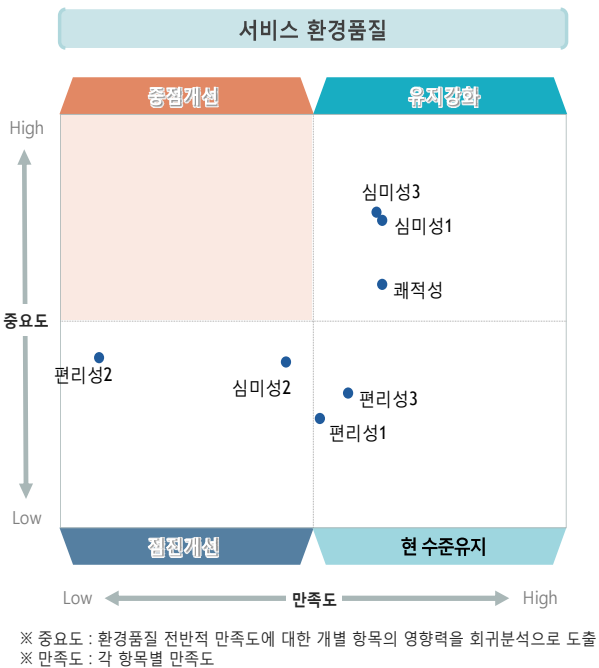
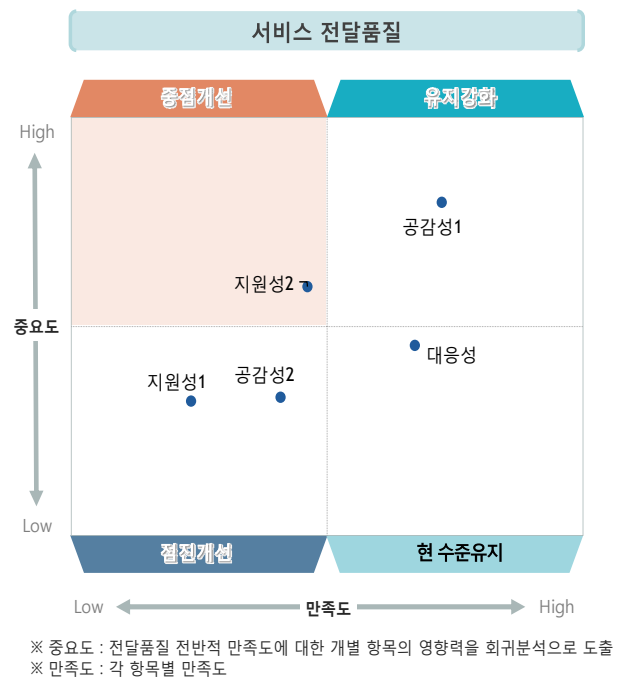
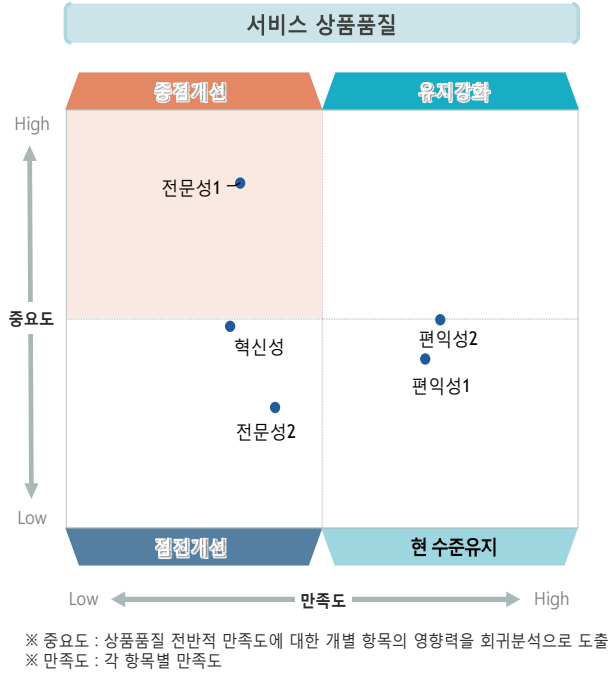


※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

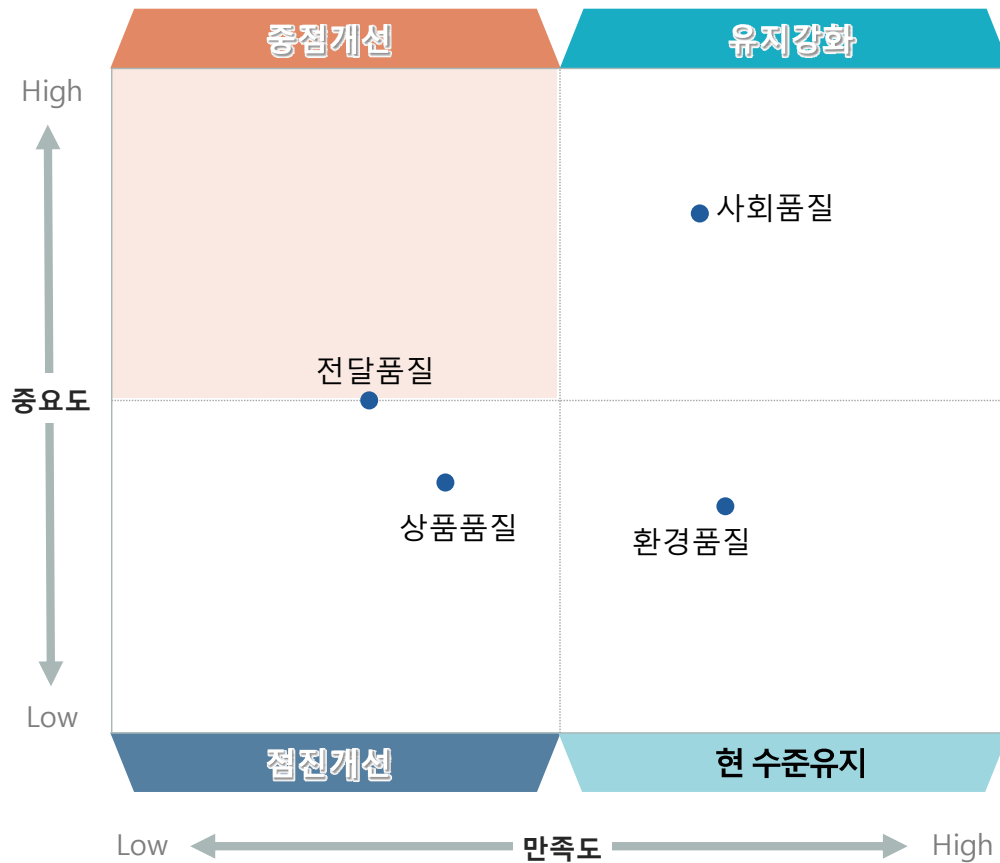


- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 전문성1(전시 내용이 이해하기 쉽다), 서비스 전달 품질의 지원성2(전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다)가 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.



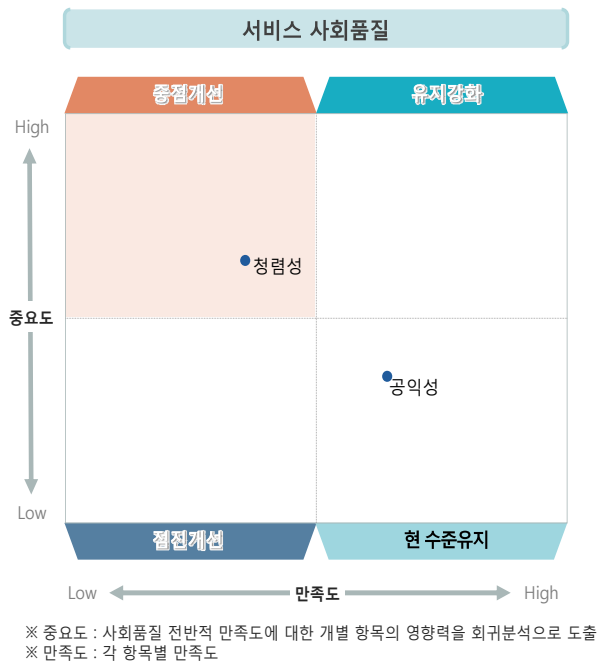
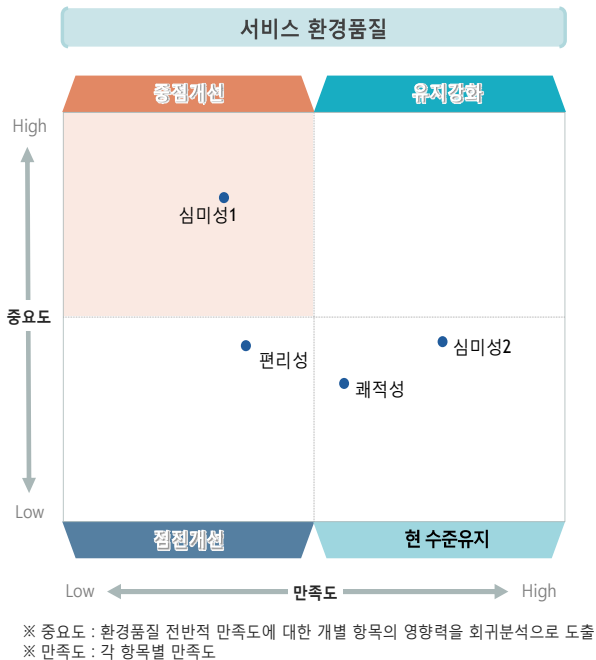
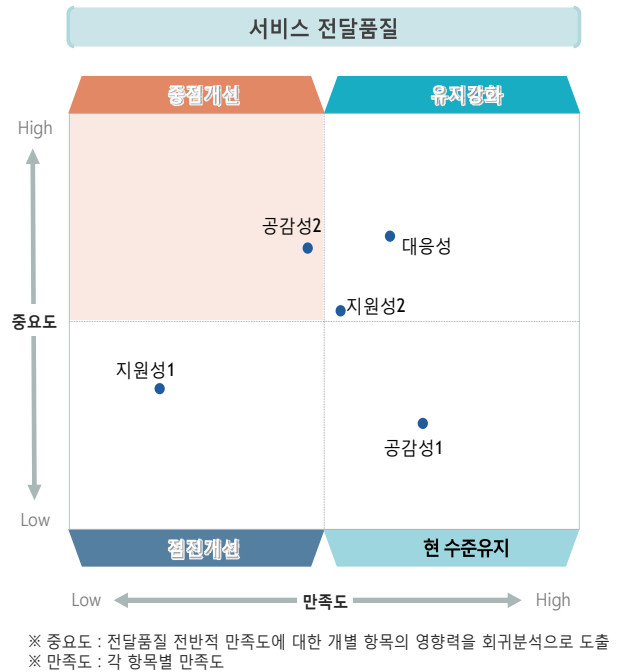
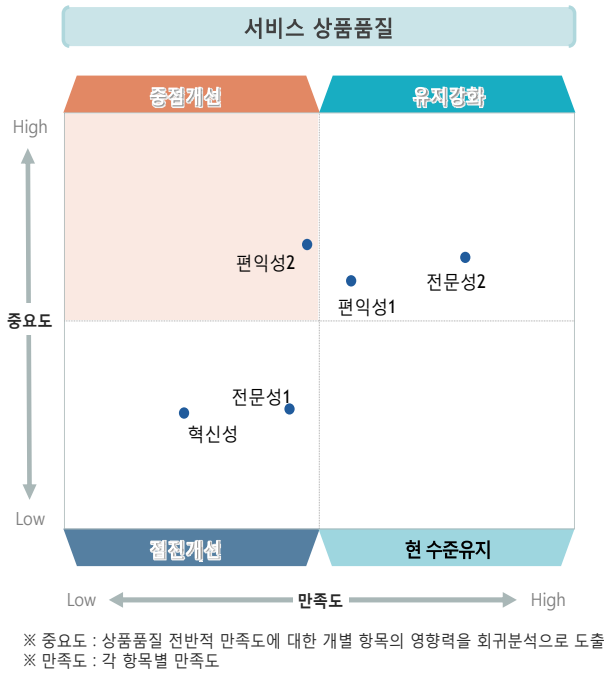
## 전시해설 이용자의 우선개선 영역

○ '전달품질'이 중요도는 높은 반면, 만족도가 낮아 향후 중점적인 개선이 필요한 영역임.



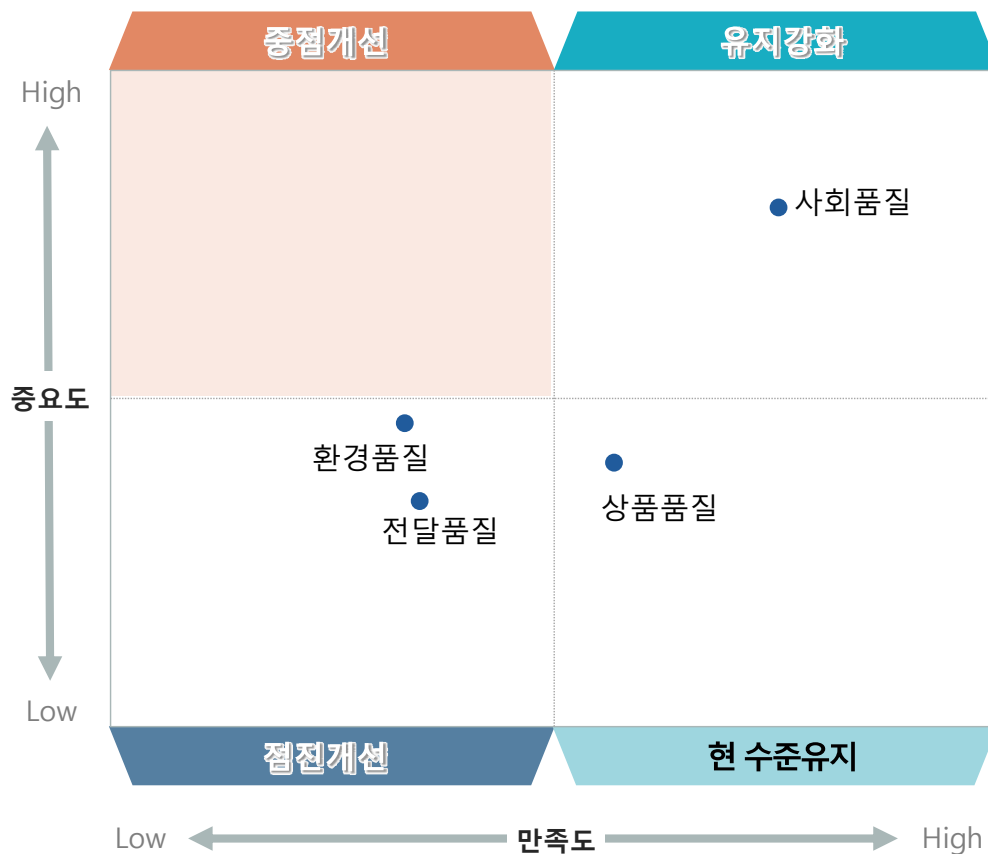
※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출  
 ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 '편익성2(해설 유물 선정이 적절하다)', 서비스 전달품질의 '공감성2(전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다)', 서비스 환경품질의 '심미성1(전시해설 동선이 적절하다)', 서비스 사회품질의 '청렴성(중앙박물관 전시해설 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다)'이 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.



## ■ 누리집 이용자의 우선개선 영역

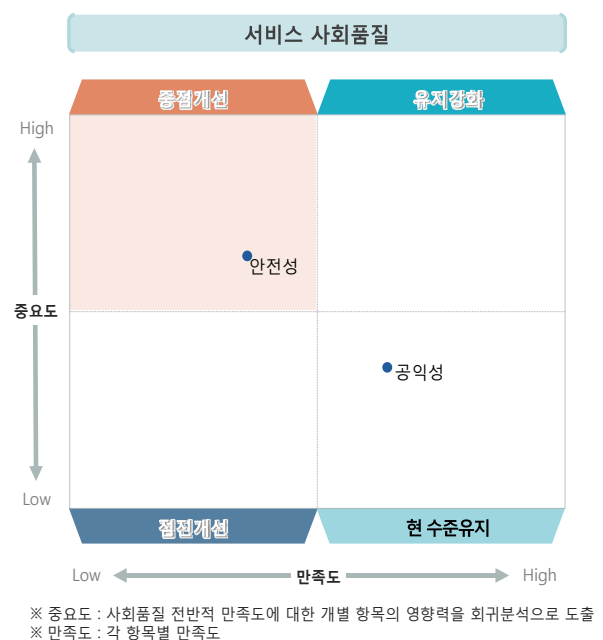
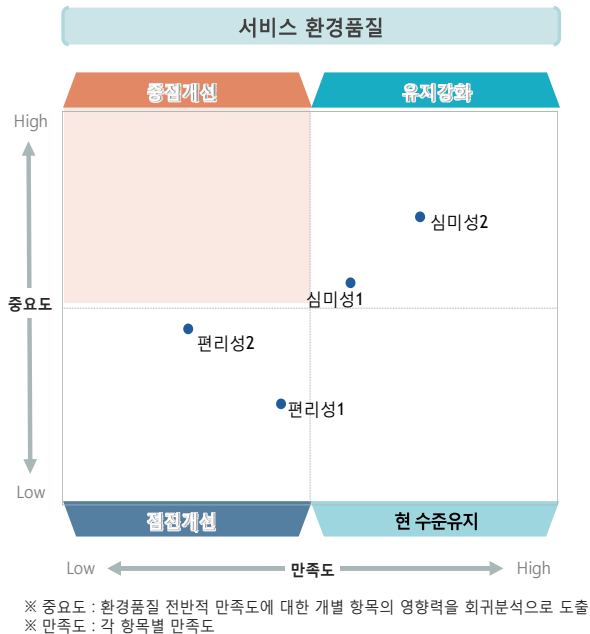
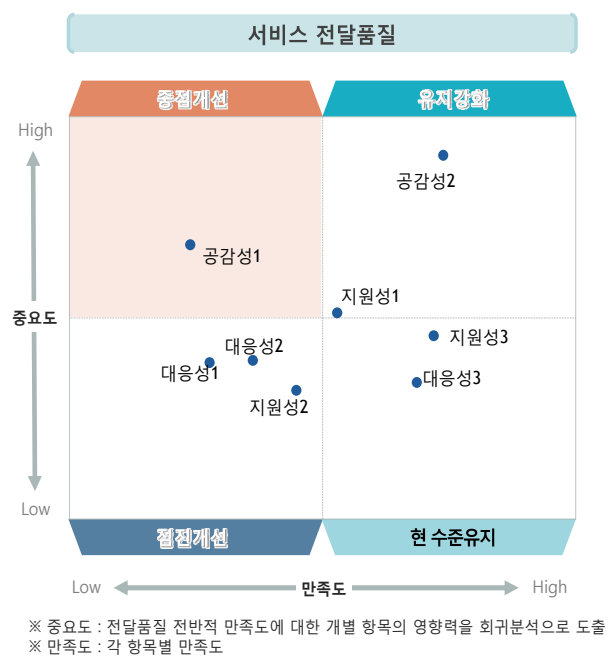
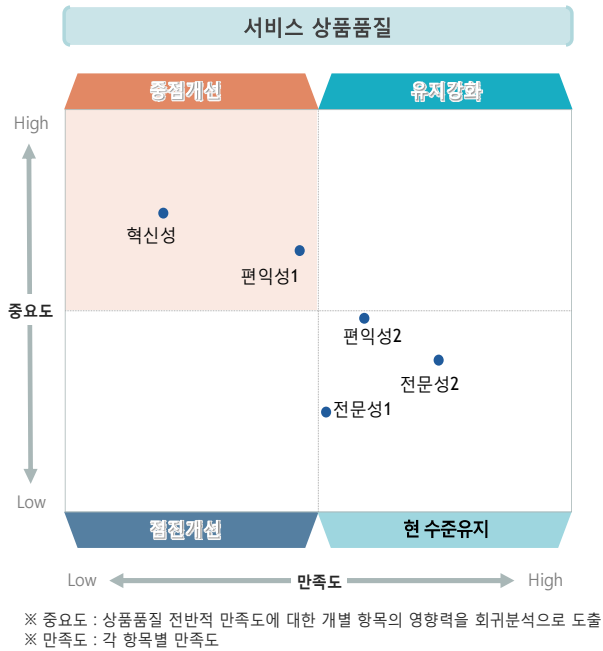
- '환경품질'과 '전달품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.



※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 '편익성1(콘텐츠가 다양하다)', '혁신성(콘텐츠가 참신하고 독창적이다)', 서비스 전달품질의 공감성1(고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다), 서비스 사회품질의 '안전성(개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다)'이 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.



## 2. 내국인 관람객 조사 결과

### 1) 관람객 특성

#### ■ 내국인 관람객 특성, 방문 경험, 방문 횟수, 방문 목적, 동반 방문객, 교통편

- 국립중앙박물관 내국인 관람객 특성은 '여성'이 56.6%, '남성'이 43.4%임. 연령별로는 '만 19세~29세(50.6%)', 거주지별로는 '서울/수도권(77.4%)'에서 상대적으로 높음.
- 국립중앙박물관 방문 경험은 69.1%로 나타남. 방문 횟수는 '4회 이상(44.0%)'이 가장 높으며, 방문 목적은 '여가/휴식(36.2%)'이 상대적으로 높음.

구분	비율(%)			
성별	남성		여성	
	43.4		56.6	
연령별	만 19~29세	30대	40대	50대 이상
	50.6	18.5	19.2	11.8
거주지별	서울/수도권		비수도권	
	77.4		22.6	
방문 경험	경험 있음		경험 없음	
	69.1		30.9	
방문 횟수	첫 방문	2~3회	4회 이상	모름/무응답
	30.9	24.1	44.0	1.0
방문 목적*	여가/휴식	문화적체험	지식/교육	기타
	36.2%	34.6%	21.6%	7.6%

\*여가/휴식 : 여가/휴식 22.5%, 가족/지인과 여가 13.7%

\*지식/교육 : 자녀 교육 5.1%, 지식/정보 획득 9.6%, 숙제/과제 6.9%

\*기타: 우연히 1.0%, 지인 권유 1.4%, 단체관람 5.0%, 기타 0.1%

- 국립중앙박물관 동반 방문객은 '친구/동료(46.5%)'와 함께 국립중앙박물관을 방문한 경우가 가장 많으며, 그 다음으로는 '가족(32.9%)', '혼자(15.2%)', '학교/기관의 단체관람(8.7%)' 순으로 나타남. 가족과 함께 방문한 경우에는 '배우자(52.1%)' 또는 '자녀(49.6%)'와 방문하는 비율이 가장 높게 나타남.
- 국립중앙박물관 방문 시에는 '지하철(60.9%)'을 가장 많이 이용함.

#### ■ 내국인 관람객의 방문 계획 전시 프로그램

- 방문객의 62.4%는 주로 '상설전시'를 관람하기 위해 방문함. 그 다음으로는 '특별전시(22.4%)', '기획전시(7.5%)', '테마전시' 등의 순으로 나타남.
- 상설전시 중에서는 '중/근세관(33.5%)'을 꼭 보고 싶었다는 응답이 가장 높으며, 그 다음으로 '선사/고대관(28.4%)', '조각/공예관(13.3%)' 등의 순으로 나타남.

## 2) 전시 만족도

### ■ 내국인 관람객 종합 만족도 추이

○ 내국인 관람객의 종합 만족도는 86.9점으로 전년 대비 0.4점 상승함.

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
PCSI	77.4	82.9	87.2	86.3	86.5	<b>86.9</b>

### ■ 내국인 관람객 만족요인 만족도

○ 내국인 관람객의 만족요인은 '전반적만족(88.1점)'이 가장 높으며, '요소만족(85.2점)'은 가장 낮음.

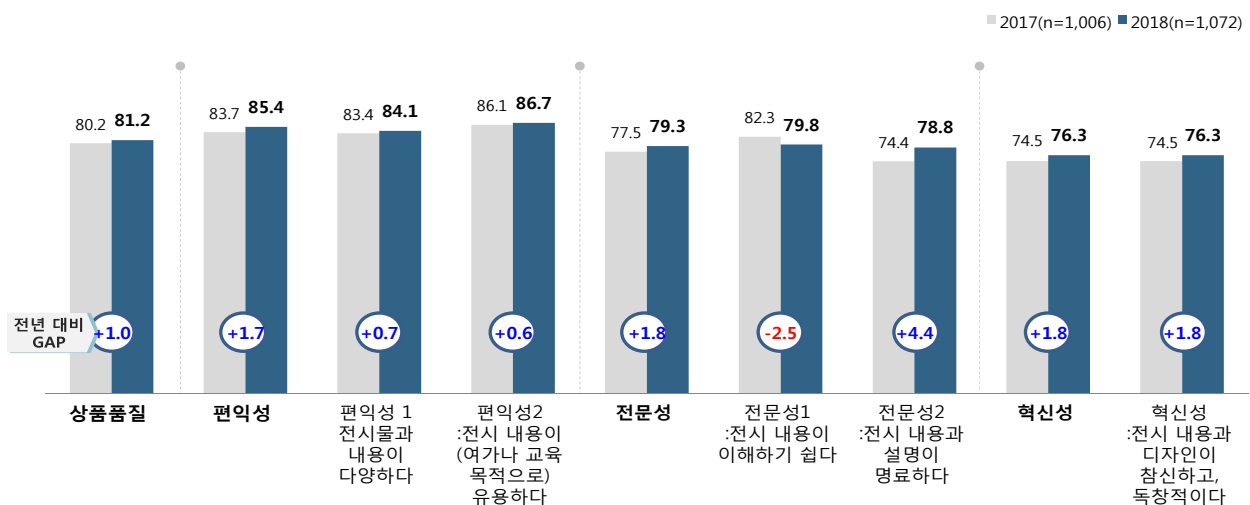
전반적만족 : 88.1점			요소만족 : 85.2점			사회적만족 : 86.6점
절대만족	상대만족	감정만족	내용만족	과정만족	환경만족	사회적책임만족
88.3	87.6	88.3	82.6	83.0	90.0	86.6

### ■ 내국인 관람객 선행품질요인 만족도

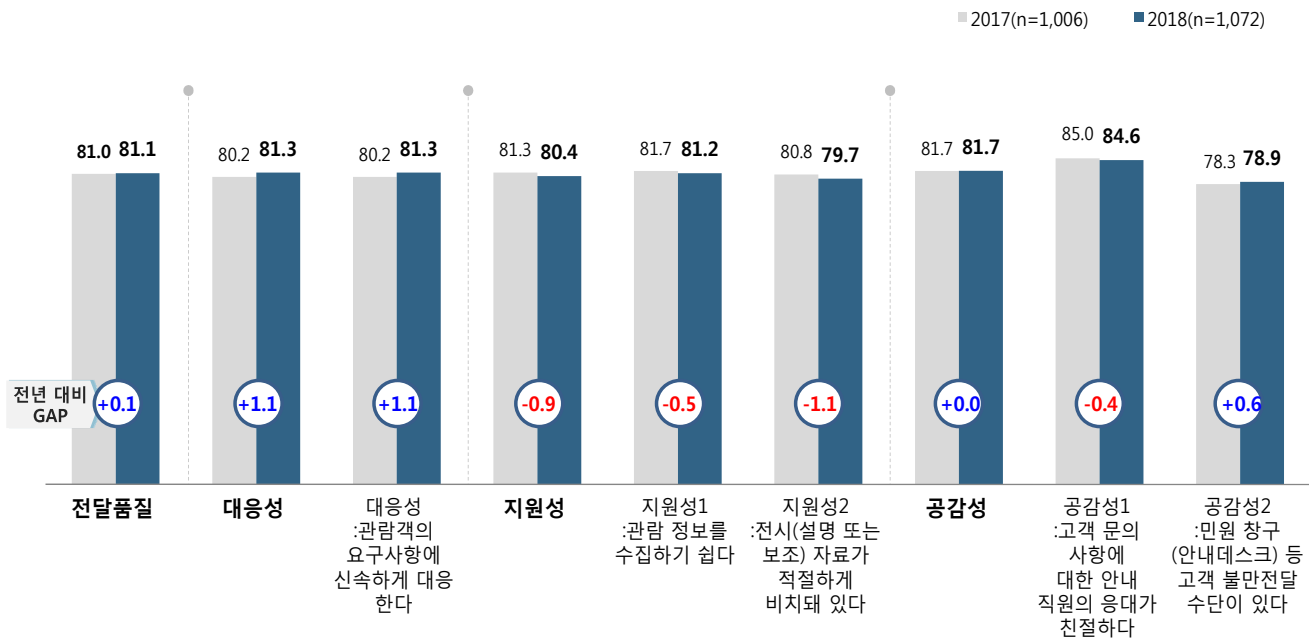
○ 선행품질요인은 '환경품질(91.1점)'이 가장 높은 반면 '전달품질(81.1점)'이 가장 낮음.

상품품질 : 81.2점			전달품질 : 81.1점			환경품질 : 91.1점			사회품질 : 86.7점		
편익성	전문성	혁신성	대응성	지원성	공감성	쾌적성	편리성	심미성	청렴성	공익성	안전성
85.4	79.3	76.3	81.3	80.4	81.7	93.3	90.9	90.4	85.3	88.5	86.2

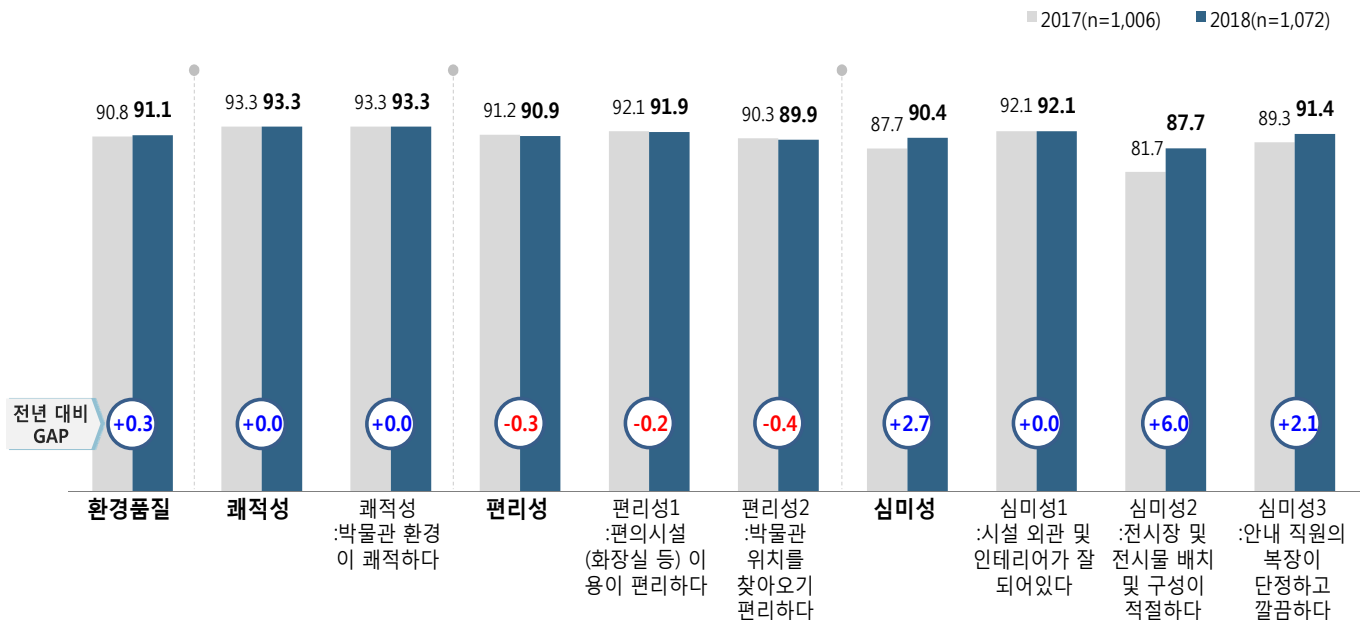
○ 상품품질의 편익성 중 '편익성1(전시 내용이 유용하다)'가 상대적으로 점수가 높으며, 혁신성인 '전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다'가 가장 점수가 낮게 나타남.



- 전달품질 중 공감성 내의 '공감성1(고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다)'가 가장 점수가 높은 반면, '공감성2(민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다)'가 가장 점수가 낮음.

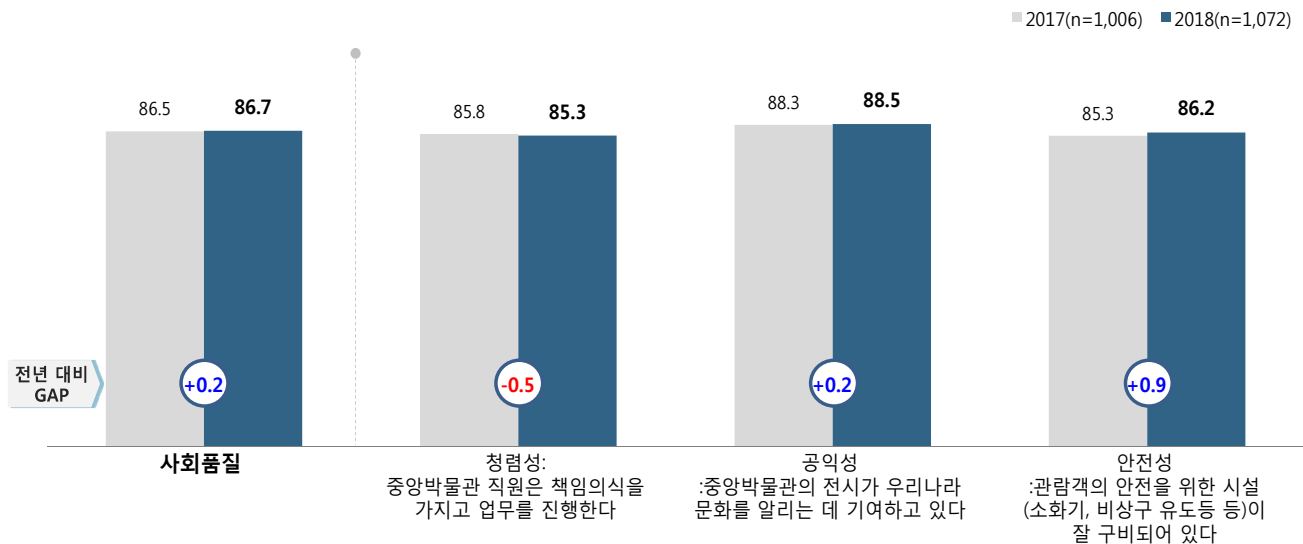


- 환경품질 중 '쾌적성(박물관의 환경이 쾌적하다)'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '심미성2(전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다)'가 가장 점수가 낮음.





- 사회품질 중 '공익성(중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다)' 점수가 가장 높은 반면, '청렴성(중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무를 진행한다)'가 가장 점수가 낮음.



#### ■ 내국인 관람객 성과요인 만족도

- 성과요인은 기관성과(89.7점)가 사회성과(86.7점)보다 높게 나타남. 그 중, 신뢰(재이용 의향)가 90.0점, 지지(추천 의향)는 89.5점으로 나타남.

기관성과 : 89.7점		사회성과 : 86.7점	
신뢰	지지	국민행복	국가발전
90.0	89.5	85.0	88.5

#### ■ 재이용/타인 추천 의향

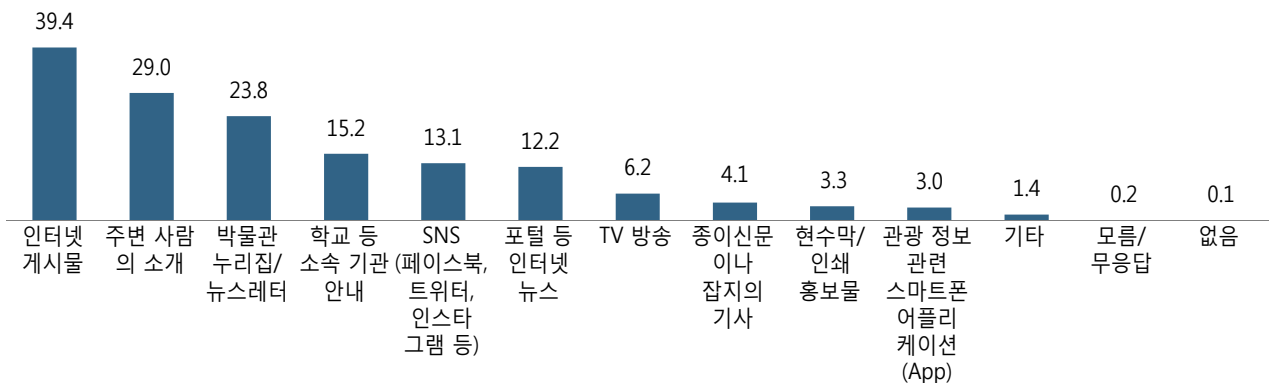
- 내국인 관람객의 재이용 의향은 95.0%, 타인 추천 의향은 95.1%로 매우 높음.
- 재이용 의향은 방문 목적이 '지식/교육'이고, '혼자' 방문한 경우 상대적으로 높음.
- 타인 추천 의향은 방문 목적이 '문화적 체험'이고, '가족'과 함께 방문한 경우 상대적으로 높음.

### 3) 내국인 관람객의 박물관 이용 행태

#### ■ 내국인 관람객의 박물관 관련 정보획득경로, 사전검색 정보

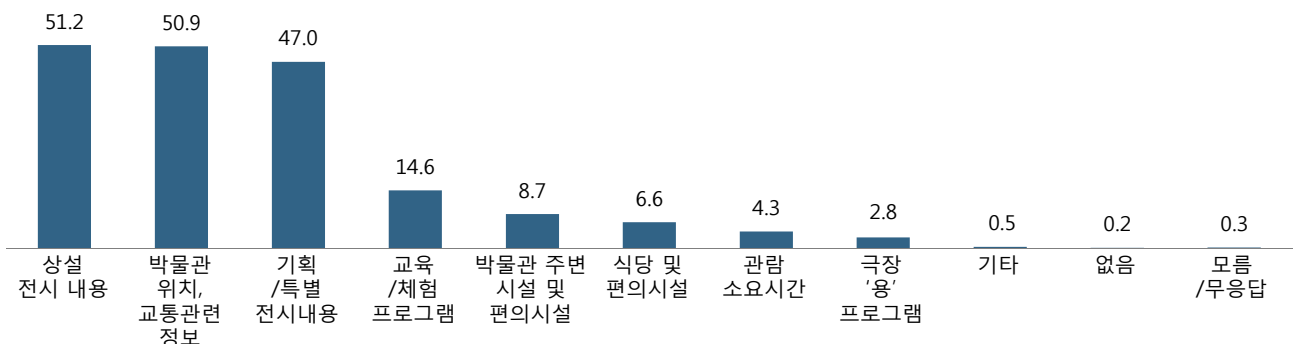
- 박물관 관련 정보는 '인터넷 게시물(39.4%)'이 가장 높게 나타났으며, '주변 사람의 소개(29.0%)', '박물관/누리집 뉴스레터(23.8%)' 등의 순으로 높게 나타남.

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]



- 사전에 검색한 정보로는 '상설 전시내용(51.2%)'이 가장 높으며, 그 다음으로 '박물관 위치, 교통관련 정보(50.9%)', '기획/특별 전시내용(47.0%)' 등의 순으로 높게 나타남.

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]



### ■ 전시해설 지원 항목 이용 및 평가

- 전시해설 지원 항목 이용률은 '전시관에서 상영되는 안내 영상물(59.4%)'과 '전시 안내 소책자(59.0%)'가 상대적으로 높음.
- 이용한 전시해설 지원 항목 중에서는 '자원봉사자의 전시해설(84.5점)'이 가장 만족도가 높은 반면, '스마트폰 어플리케이션(73.9점)'이 가장 낮게 나타남.

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %/평균(100점)]

구분	전시관에서 상영되는 안내 영상물	전시 안내 소책자	도록	자원봉사자의 전시해설	스마트폰 어플리케이션 (App)	박물관활동지
이용률(%)	59.4%	59.0%	21.1%	19.4%	19.1%	18.4%
만족도(100점)	84.2점	84.4점	80.2점	84.5점	73.9점	82.3점

- 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목은 '전시 안내 소책자(49.3%)'가 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '스마트폰 어플리케이션(36.5%)', '자원봉사자의 전시해설(36.2%)' 등의 순임.

### ■ 전시관람환경 평가

- 전시관람환경 중 '전시장의 온도가 관람하기에 쾌적(87.0점)'이 가장 높음. 반면, '전시물의 설명문이 읽기에 좋다(79.1점)'가 가장 낮게 나타남.

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: 평균(100점)]

구분	전시장의 온도가 관람하기에 쾌적	전시장의 조명이 관람하기에 적절	전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	전시물 설명문 (글씨 크기나 글꼴 등이)이 읽기에 좋다 (가독성이 높다)
만족도(100점)	87.0점	83.7점	79.7점	79.1점

### ■ 시설 이용 및 평가

- 편의시설 이용률은 '실내 편의시설(86.4%)'에서 가장 높음.
- 편의시설 중, '화장실(90.4점)'이 가장 만족도가 높은 반면, '카페/식당(74.1점)', '편의점(73.5점)' 등은 만족도가 상대적으로 낮음.

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %/평균(100점)]

구분	실내 편의 시설	화장실	실외 안내 시설/ 표지판	실외 편의 시설	안내 데스크	카페/ 식당	문화 상품점	주차 시설	편의점	물품 보관소	유모차/ 휠체어 대여
이용률(%)	86.4%	84.5%	72.1%	56.0%	44.9%	44.7%	40.0%	32.6%	32.1%	30.5%	3.6%
만족도(100점)	88.2점	90.4점	86.1점	87.6점	86.7점	74.1점	80.5점	84.6점	73.5점	85.7점	75.6점

- 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설로는 '벤치 등 휴게공간(53.9%)'과 '카페/식당/편의점(51.4%)' 등이 상대적으로 높게 나타남.

### ■ 관람 전시실 및 관람시간, 가장 기억에 남는 전시 유물

- '선사/고대관'을 관람한 비율이 68.2%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '중/근세관(65.5%)', '특별전시실(39.7%)', '조각/공예관(34.5%)' 순으로 관람 비율이 높게 나타남.
- 가장 만족한 전시 공간으로는 '선사/고대관(26.9%)'이 가장 높게 나타남.
- 선사/고대관 관람시간은 평균 약 65.3분 정도로 나타남. 관람객의 65.8%는 1시간 이하로 선사/고대관을 관람한 것으로 나타남.
- 국립중앙박물관 총 관람시간은 평균 약 132.0분으로 나타났으며, 88.7%가 3시간 이하로 관람하는 것으로 나타남.
- 가장 기억에 남는 전시 유물은 '신라금관(33.3%)'이 가장 높으며, 그 다음으로 '경천사지 십층석탑(30.3%)', '대동여지도(28.7%)' 순으로 나타남.

## 4) 시사점

### ■ 내국인 관람객 특성

- 여성과 20대 비중이 높음.
- 최초 방문이 30.9%, 재방문이 69.1%(2~3회 24.1%, 4회 이상 44.0%)
- 여가/휴식 목적 방문이 36.2%, 문화적 체험이 34.6%, 지식/교육이 21.6%

### ■ 관람객 확대 방향

- 최초 방문 관람객과 2~3번째 방문 관람객의 재방문 의향 제고가 중요
  - ※ 본 조사는 관람객 대상 조사여서 잠재 고객층 정보는 인지도 조사 등 추가 조사 통해 확인 필요
  - 최초 방문 관람객은 여가/휴식 목적인 경우가 상대적으로 많고, 재방문 횟수가 증가할수록 단순 휴식 보다 문화적 향유와 지식 습득 목적인 경우가 증가
  - 문화적 향유 및 지식 습득의 공간으로서의 국립중앙박물관 포지셔닝 필요

### ■ 관람객의 정보 습득 경로

- 최초 방문 관람객은 지인 소개를 통해 정보를 습득하는 비율이 상대적으로 높고, 2~3번째 방문 관람객은 인터넷 게시물, 4회 이상 방문 관람객은 국립중앙박물관 누리집과 뉴스레터가 상대적으로 높게 나타남.
  - 여가/휴식 목적인 관람객은 지인 소개, 문화적 체험 목적 관람객은 SNS, 지식/교육은 인터넷 게시물 비율이 상대적으로 높음.
- 전반적으로 상설전시와 기획/특별전시 내용을 사전에 검색한다는 응답이 많음.

- 최초 방문 관람객 및 여가/휴식 목적인 관람객은 국립중앙박물관 위치 및 교통관련 정보 검색이 상대적으로 높게 나타난데 비해, 재방문 관람객 및 문화적 향유, 지식/교육 목적 관람객은 전시 내용 검색 위주임.
- 국립중앙박물관 전시 내용에 대해 누리집, 블로그, 페이스북과 인스타그램 같은 소셜 미디어 등 다양한 채널을 통해 콘텐츠 제공을 지속적으로 강화해야 함.
- 전시 내용 정보의 온라인 전파 확대 및 최초 방문 관람객의 재방문 결정에 정보 제공 강화
- 현재 정보 제공 중심에서 다양한 형식 변화도 검토 필요

### ■ 관람객의 전시 만족도

- 전시 환경과 공익적 측면에 비해 전시 내용 자체와 전달에 대한 만족이 낮음
  - 세부적으로 보면 상품품질 중에서는 '전시 내용 이해 용이성', 전달품질 중에서는 '전시(설명 또는 보조) 자료 비치 적절성'이 상대적으로 만족도가 낮아, 전반적으로 전시 내용의 전달에 대한 불만이 나타남.
- 개선 우선 순위는 차원별로는 상품품질과 전달품질 차원을 먼저 개선해야 하며, 상품품질 중에서는 '전시 내용과 디자인의 참신 독창성'과, '전시 내용과 설명 명료성'을, 전달품질 중에서는 '민원 창구 등 고객 불만전달 수단 구비'와 '전시(설명 또는 보조) 자료 비치 적절성'을 우선적으로 개선해야 함.
  - 전시 기획 자체에 대한 강화와 함께, 전시 내용 전달에서 관람객의 이해를 돕기 위한 노력을 강화해야 하며, 관람객 중 문의사항이나 불만사항 등 피드백이 있는 고객의 의견 수렴 역시 강화해야 한다는 요구가 나타남.
- 전시관 내 상영 안내 영상물과 전시 안내 소책자의 이용률이 높음.
  - 스마트폰 앱과 도록 만족도가 상대적으로 낮았으며, 가장 보강이 필요한 지원 항목으로는 전시 안내 소책자를 꼽았음.
- 전시물 설명문 내용 이해 용이성 뿐 아니라, 전시물 설명문의 가독성에 대해서도 만족도가 상대적으로 낮아 개선이 필요함.
- 편의시설은 카페/식당과 편의점, 유모차/휠체어 만족도가 상대적으로 낮음.
  - 개선/추가 시설 요구는 카페/식당/편의점이 가장 높고, 다음은 벤치 등 휴게 공간, 실외 안내시설/표지판 순임.

### 3. 외국인 관람객 조사 결과

#### 1) 관람객 특성

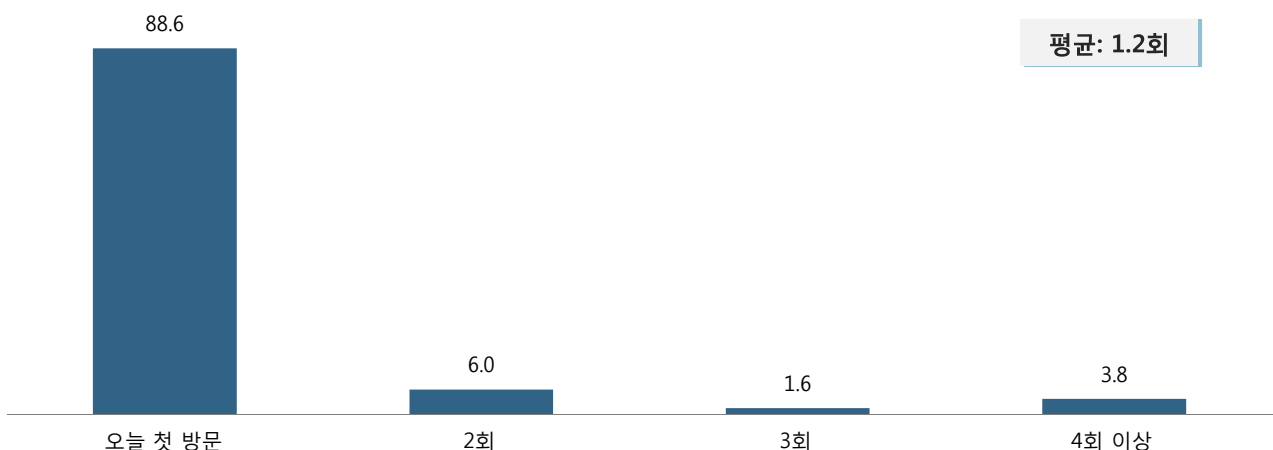
##### ■ 외국인 관람객 특성, 방문 횟수, 교통편

- 국립중앙박물관을 방문한 외국인 관람객은 '여성'이 55.6%, '남성'이 44.4%이며, 연령별로는 '만 19세~29세(52.4%)'가 가장 높음.
- 외국인 관람객의 국적은 '중국'이 29.8%이 상대적으로 높으며, 방문 유형은 '개별 자유여행'이 87.0%로 가장 높음.

구분	비율(%)			
성별	남성		여성	
	44.4		55.6	
연령별	만 19~29세	30대	40대	50대 이상
	52.4	19.4	12.7	15.6
국적별	중국	일본	동남아	구미/기타
	29.8	21.9	20.6	27.6
외국인관람객 방문 유형	개별 자유여행		단체 여행 (회사, 학교, 어학당 등)	패키지여행
	87.0		10.5	2.5

- 국립중앙박물관 방문 횟수는 첫 방문이 88.6%로 가장 높게 나타남.

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



- 국립중앙박물관을 '2회 이상' 방문한 이유로는 '한국의 문화에 대해 더 알고 싶어서'가 52.8%로 가장 높게 나타남.
- 국립중앙박물관 방문 시 이용한 주 교통편은 '지하철'이 71.7%로 가장 높게 나타남.

## 2) 전시 만족도

### ■ 외국인 관람객 종합 만족도 추이

○ 외국인 관람객의 종합 만족도는 89.3점으로 전년과 비슷한 수준임.

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
PCSI	84.4	84.6	72.2	87.4	89.3	<b>89.3</b>

### ■ 외국인 관람객 만족요인 만족도

○ 외국인 관람객의 만족요인은 '전반적만족(90.1점)'이 가장 높으며, '사회적만족(88.1점)'이 가장 낮음.

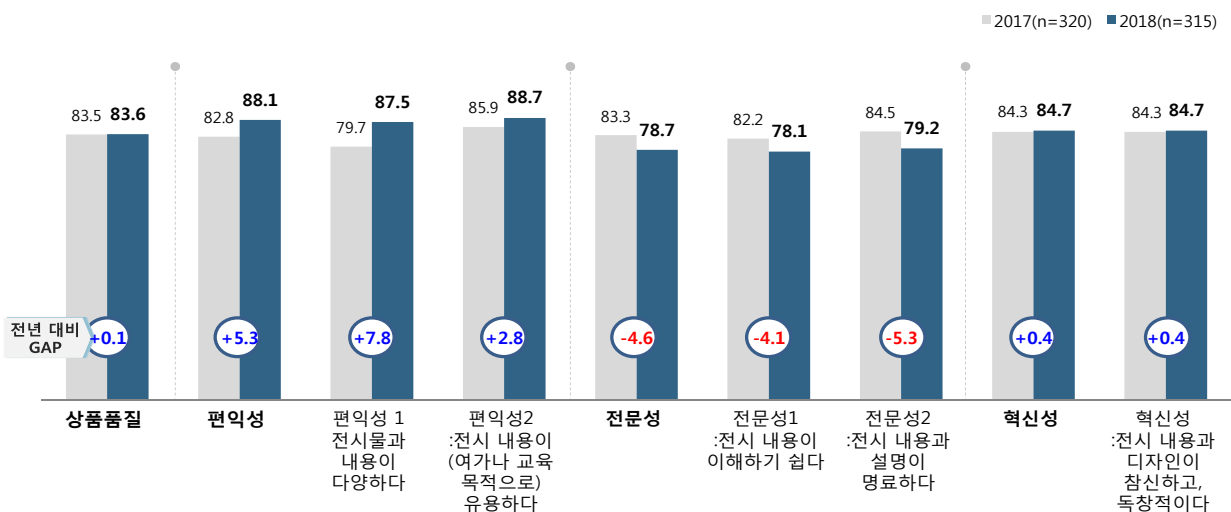
전반적만족 : 90.1점			요소만족 : 88.7점			사회적만족 : 88.1점
절대만족	상대만족	감정만족	내용만족	과정만족	환경만족	사회적책임만족
91.4	87.8	91.2	86.6	87.2	92.4	88.1

### ■ 외국인 관람객 선행품질요인 만족도

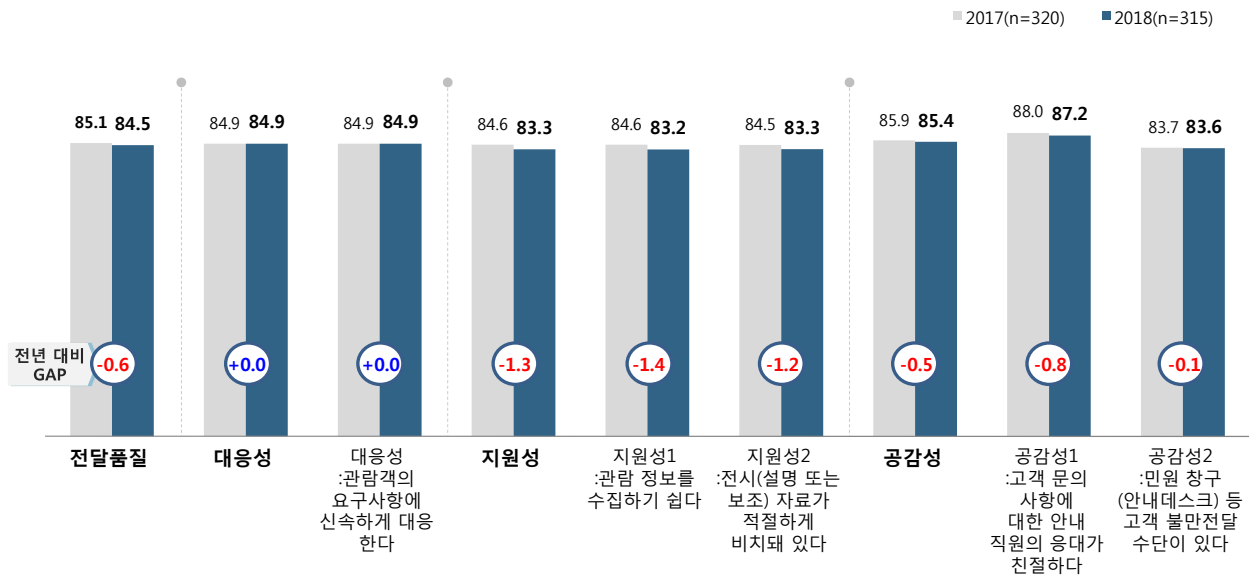
○ 선행품질요인은 '환경품질(93.4점)'이 가장 높은 반면 '상품품질(83.6점)'이 가장 낮음.

상품품질 : 83.6점			전달품질 : 84.5점			환경품질 : 93.4점			사회품질 : 87.8점		
편익성	전문성	혁신성	대응성	지원성	공감성	쾌적성	편리성	심미성	청렴성	공익성	안전성
88.1	78.7	84.7	84.9	83.3	85.4	95.0	93.0	93.2	87.5	87.3	88.8

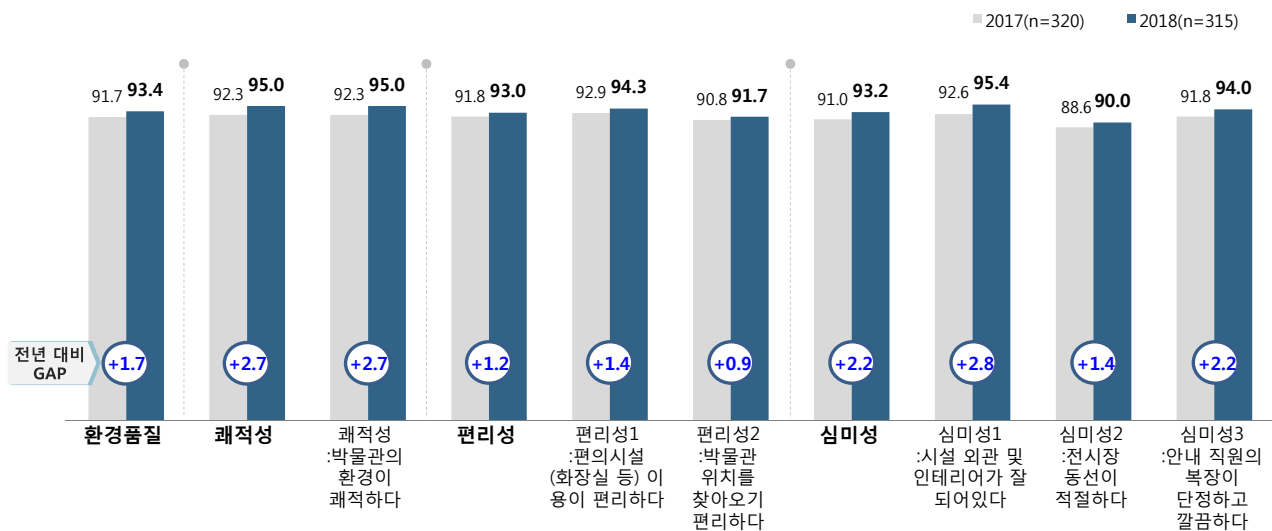
○ 상품품질의 '편익성2(전시 내용이 유용하다)'가 가장 점수가 높은 반면, 전문성1인 '전시 내용이 이해하기 쉽다'가 가장 점수가 낮게 나타남.



- 전달품질의 '공감성(고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다)'가 가장 점수가 높은 반면, '지원성1(관람 정보를 수집하기 쉽다)'가 가장 점수가 낮음.

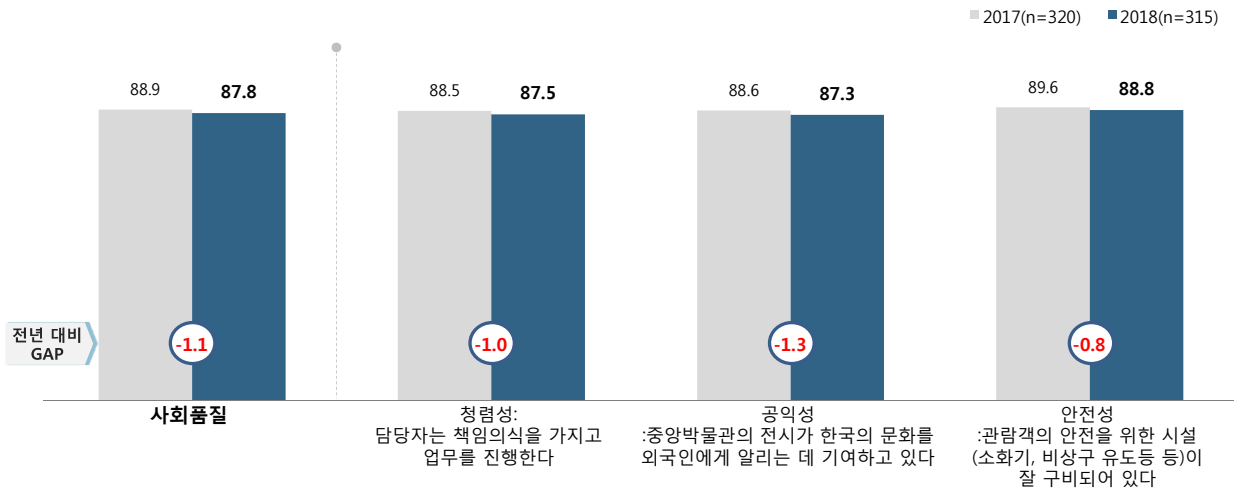


- 환경품질에서는 '쾌적성(박물관의 환경이 쾌적하다)'과 '심미성1(시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다)'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '심미성2(전시장 동선이 적절하다)'가 가장 점수가 낮음.





- 사회품질에서는 '안전성(관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다)' 점수가 가장 높은 반면, '공익성(중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다)'이 가장 점수가 낮음.



## ■ 외국인 관람객 성과요인 만족도

- 기관성과는 85.7점이며 신뢰(재이용 의향)가 83.0점, 지지(추천 의향)는 88.3점으로 나타남.

기관성과 : 85.7점	
신뢰	지지
83.0	88.3

## ■ 재이용/타인 추천 의향

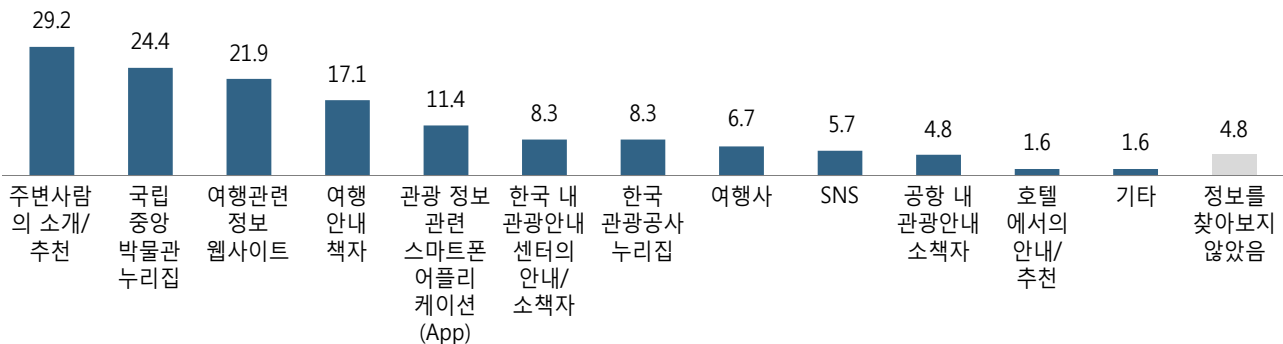
- 외국인 관람객의 재이용 의향은 88.3%, 타인 추천 의향은 93.7%로 나타남.
- 재이용 의향은 '동남아'에서 상대적으로 높은 반면, 타인 추천 의향은 '구미/기타'에서 상대적으로 높음.

### 3) 외국인 관람객의 박물관 이용 행태

#### ■ 외국인 관람객의 박물관 관련 정보획득경로

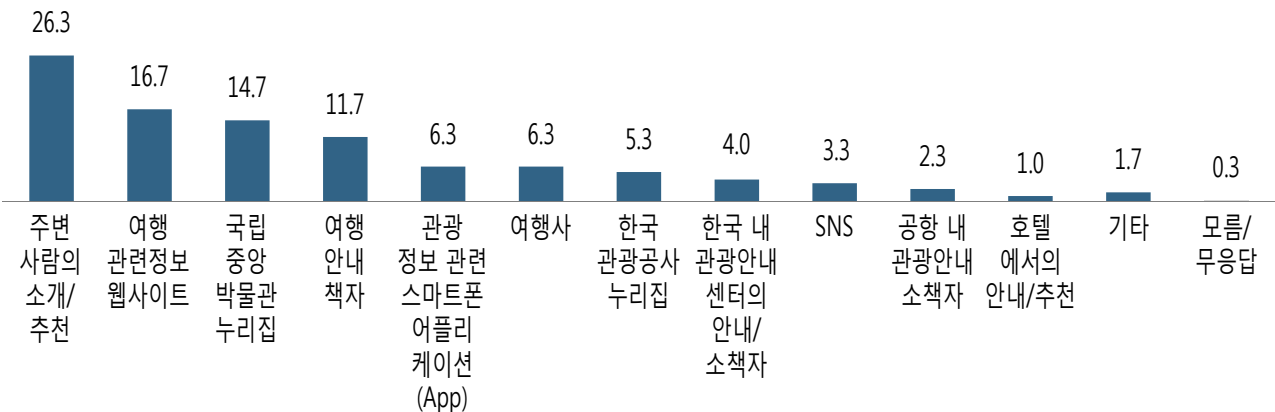
- 박물관 관련 정보획득경로는 '주변 사람의 소개/추천(29.2%)'이 가장 높음. 그 다음으로, '국립중앙박물관 누리집(24.4%)', '여행관련 정보 웹사이트(21.9%)' 등의 순으로 나타남.

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 복수응답, 단위: %]



- 국립중앙박물관 방문을 결정하는데 있어서 가장 중요한 정보 획득 경로는 '주변사람의 소개/추천'이 26.3%로 가장 높게 나타남.

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 복수응답, 단위: %]



- 가장 중요한 정보 획득 경로의 개선사항은 '정보의 이해용이성'이 27.7%로 가장 높게 나타남.

#### ■ 외국인 관람객의 박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

- 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소는 '국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램'이 40.3%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '한국 문화시설로서의 대표성'이 16.2%, '주변 방문지와의 연계성'이 11.7%로 나타남.

### ■ 전시해설 지원 항목 이용 및 평가

- 전시해설 지원 항목 이용률은 '전시 안내 소책자(67.6%)'가 가장 높음. 그 다음으로 '전시관에서 상영되는 안내 영상물(54.3%)'이 높게 나타남.
- 이용한 전시해설 지원 항목 중에서는 '전시 안내 소책자(90.1점)' 만족도가 가장 높은 반면, '스마트폰 어플리케이션(78.2점)'은 가장 낮음.

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %/평균(100점)]

구분	전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	자원봉사자의 전시해설	박물관활동지	도록	스마트폰 어플리케이션
이용률(%)	67.6%	54.3%	26.3%	22.5%	18.7%	15.6%
만족도(100점)	90.1점	88.0점	89.6점	86.9점	87.6점	78.2점

- 확대가 필요한 전시해설 서비스로는 '전시 안내 소책자'가 30.2%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '스마트폰 어플리케이션'이 22.9%이 높게 나타남.

### ■ 편의시설 이용 및 평가

- 편의시설 이용률은 '화장실'이 78.7%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '실외 안내시설/표지판'이 77.1%, '실내 편의시설'이 73.7%의 순으로 나타남.
- 편의 시설 만족도는 '화장실'이 93.5점으로 가장 높게 나타남.

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %/평균(100점)]

구분	화장실	실외 안내 시설/표지판	실내 편의 시설	안내 데스크	실외 편의 시설	카페/식당	문화 상품점	편의점	물품 보관소	주차 시설	유모차/휠체어 대여
이용률(%)	78.7%	77.1%	73.7%	57.1%	51.7%	36.2%	34.9%	25.4%	22.2%	15.9%	14.0%
만족도(100점)	93.5점	91.2점	93.3점	91.5점	92.5점	86.1점	87.0점	86.7점	90.6점	86.3점	84.1점

### ■ 기념품 구매

- 외국인 관람객의 41.8%가 기념품을 구매한 것으로 나타남.
- 기념품 비구매자 중, 기념품을 구매하지 않은 이유로는 '기념품이 필요하지 않아서'가 64.1%로 가장 높게 나타남.

### ■ 관람 전시실 및 관람시간

- 관람한 전시 공간은 '선사/고대관'이 89.8%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '중/근세관'이 82.9%로 높게 나타남.
- 선사/고대관 관람시간은 평균 약 63.4분 정도로 나타남. 관람객의 63.6%는 1시간 이하로 선사/고대관을 관람한 것으로 나타남.
- 국립중앙박물관 총 관람시간은 평균 약 127.5분으로 나타났으며, 87.0%가 3시간 이하로 관람하는 것으로 나타남.

### ■ 가장 만족한 전시 공간, 가장 기억에 남는 전시 유물

- 가장 만족한 전시 공간으로는 '중/근세관'이 34.9%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '선사/고대관'이 28.3%이 높게 나타남.
- 외국인 관람객의 경우 '경천사지 십층석탑(27.0%)'이 가장 기억에 남는 전시 유물로 평가됨. 그 다음으로는 '철불(21.6%)', '신라금관(18.7%)' 등의 순으로 높게 나타남.

## 4) 시사점

### ■ 외국인 관람객 특성

- 여성과 20대 비중이 높음.
- 중국 29.8%, 일본 21.9%, 동남아 20.6%, 구미/기타 27.6%
- 개별 자유여행이 87.0%이며, 한국 역사에 대한 호기심이 주된 방문 목적임.
- 대부분 최초 방문이나, 일본 관람객은 상대적으로 재방문 비율이 높은 편임.

### ■ 관람객 확대 방향

- 홍보 강화 및 최초 방문 관람객의 타인 추천 의향 제고 중요
  - 개별 자유여행 증가 및 대부분 본인이 직접 국립중앙박물관 방문을 결정하고 있어 정보 획득 경로 개선 필요
  - 외국어 안내 부족 등 전시 관람 중 불편 요인 감소 필요

### ■ 관람객의 정보 습득 경로

- 정보 습득 경로로 지인 소개가 가장 중요하며, 그 다음은 여행관련 정보 웹사이트, 박물관 누리집, 여행안내책자 순임.
  - 일본과 동남아 관람객이 박물관 누리집을 상대적으로 더 참고한 것으로 나타남.

- 국립중앙박물관 누리집은 향후 정보이해 용이성과 정확성을 개선해야 한다는 응답이 높음.
- 방문 결정 시 국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램을 가장 중시함.

## ■ 관람객의 전시 만족도

- 전시 환경(환경품질)과 공익적 측면(사회품질 - 전시의 공공적 측면 만족도)에 비해 전시 내용 자체(상품품질)와 전달(전달품질)에 대한 만족이 낮음
  - 세부적으로 보면 상품품질 중에서는 '전시 내용 이해 용이성'과 '전시 내용 이해 명료성', 전달품질 중에서는 '관련 정보 수집 용이성', '전시(설명 또는 보조) 자료 비치 적절성'이 상대적으로 만족도가 낮아, 전반적으로 전시 내용의 전달에 대한 불만이 나타남.
- 개선 우선 순위는 차원별로는 상품품질과 전달품질 차원을 먼저 개선해야 하며, 상품품질 중에서는 '전시 내용 이해 용이성'을, 전달품질 중에서는 '관련 정보 수집 용이성'을 우선적으로 개선해야 함.
  - 전시 내용 전달에서 관람객의 이해를 돕기 위한 노력을 강화해야 하며, 이는 특히 외국어 설명 자료 강화에 대한 요구로 나타남.
- 지원성과 연관이 있는 전시해설 지원 항목은 전시 안내 소책자와 전시관 내 상영 안내 영상물의 이용률이 높음.
  - 한편, 스마트폰앱 만족도가 상대적으로 낮게 나타났으며, 가장 보강이 필요한 지원 항목으로는 전시 안내 소책자와 스마트폰 앱을 꼽았음.

## 4. 내국인 단체 조사 결과

### 1) 내국인 단체 특성

#### ■ 내국인 단체의 특성

- 내국인 단체인솔자는 '여성'이 52.3%, '남성'이 47.7%임. 연령별로는 '30대(41.1%)'가 가장 높게 나타남.
- 내국인 단체 유형은 '초등학교(63.6%)'가 가장 높으며, '중학교(27.1%)', '고등학교(9.3%)' 등의 순으로 나타남.

구분	비율(%)			
성별	남성		여성	
	47.7		52.3	
연령별	만 19~29세	30대	40대	50대 이상
	24.3	41.1	26.2	8.4
인솔 단체별	초등학교		중학교	고등학교
	63.6		27.1	9.3

### 2) 전시 만족도

#### ■ 내국인 단체 종합 만족도 추이

- 내국인 단체의 종합 만족도는 94.3점으로 전년 대비 0.5점 상승함.

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
PCSI	79.4	90.2	92.1	93.3	93.8	94.3

#### ■ 내국인 단체 만족요인 만족도

- 내국인 단체의 만족요인은 '사회적만족(96.0점)'이 가장 높으며, '요소만족(93.2점)'이 가장 낮음.

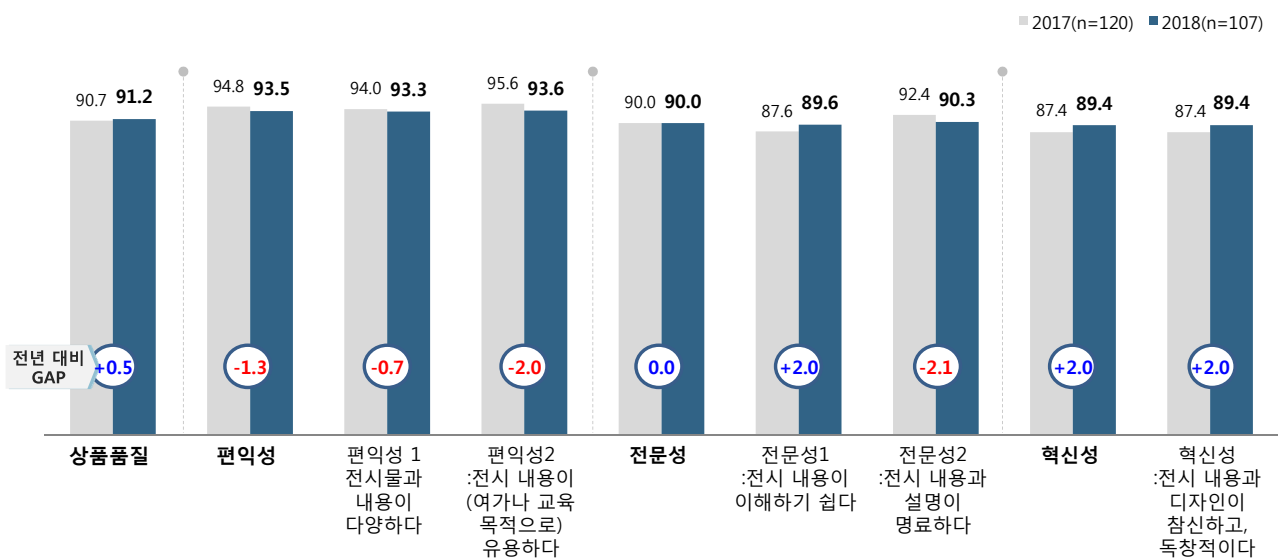
전반적만족 : 94.3점			요소만족 : 93.2점			사회적만족 : 96.0점
절대만족	상대만족	감정만족	내용만족	과정만족	환경만족	사회적책임만족
95.2	93.3	94.5	91.7	93.0	94.9	96.0

### ■ 내국인 단체 선행품질요인 만족도

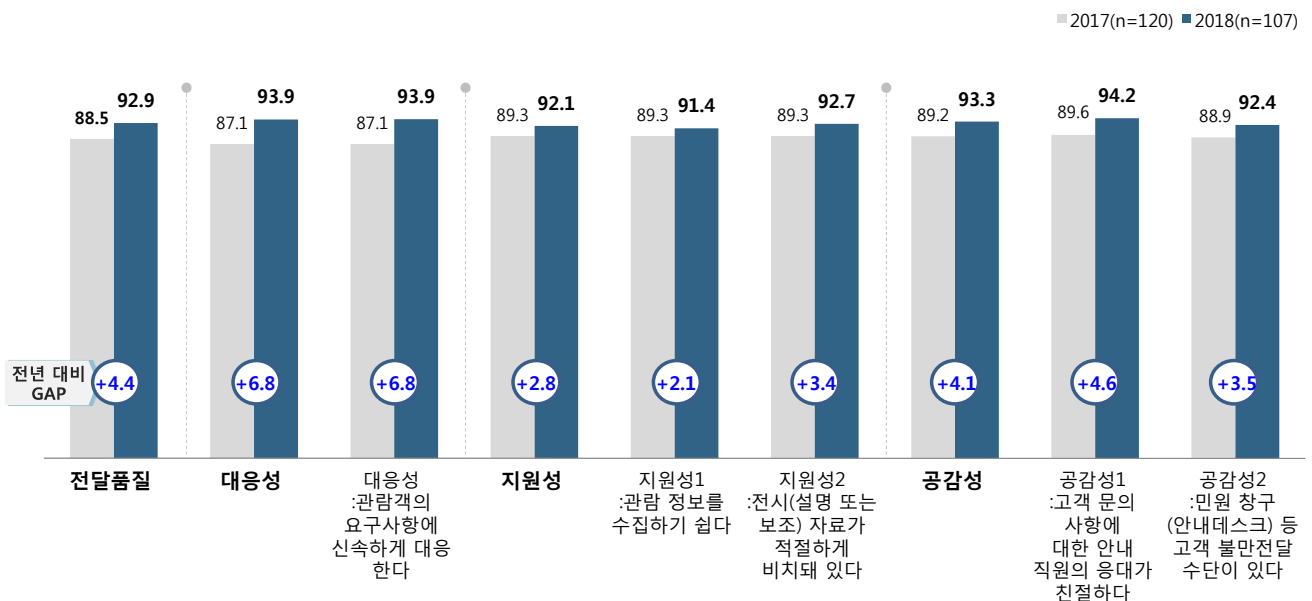
○ 선행품질요인은 '사회품질(95.6점)'이 가장 높은 반면 '상품품질(91.2점)'이 가장 낮음.

상품품질 : 91.2점			전달품질 : 92.9점			환경품질 : 95.5점			사회품질 : 95.6점		
편익성	전문성	혁신성	대응성	지원성	공감성	쾌적성	편리성	심미성	청렴성	공익성	안전성
93.5	90.0	89.4	93.9	92.1	93.3	96.7	94.5	96.1	95.5	96.0	95.8

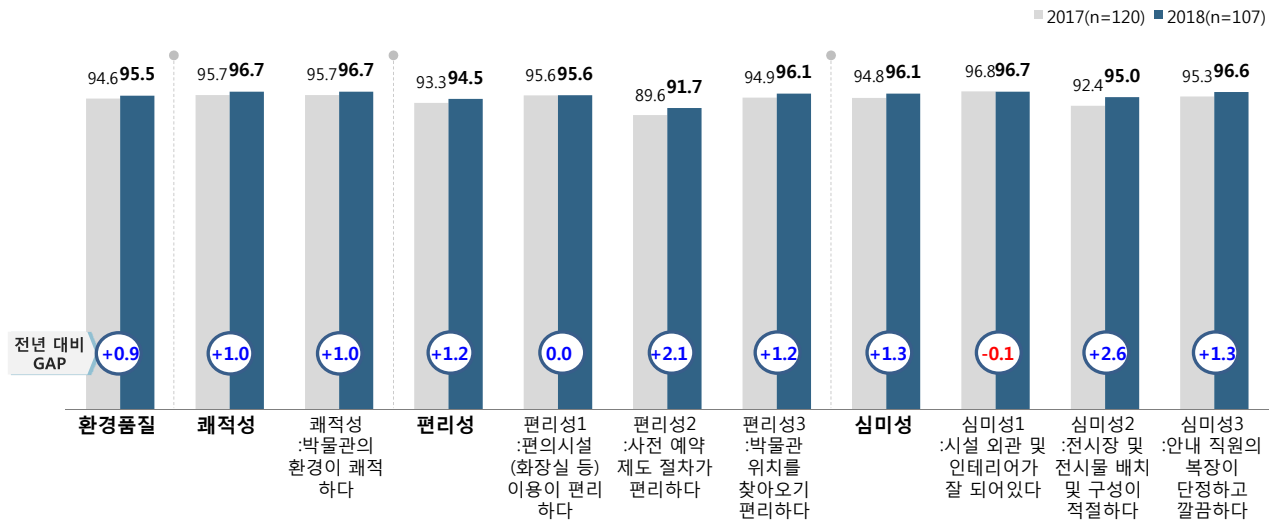
○ 상품품질에서는 편익성 중 '전시 내용이 유용하다'가 가장 점수가 높은 반면, 혁신성인 '전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다'가 가장 점수가 낮게 나타남.



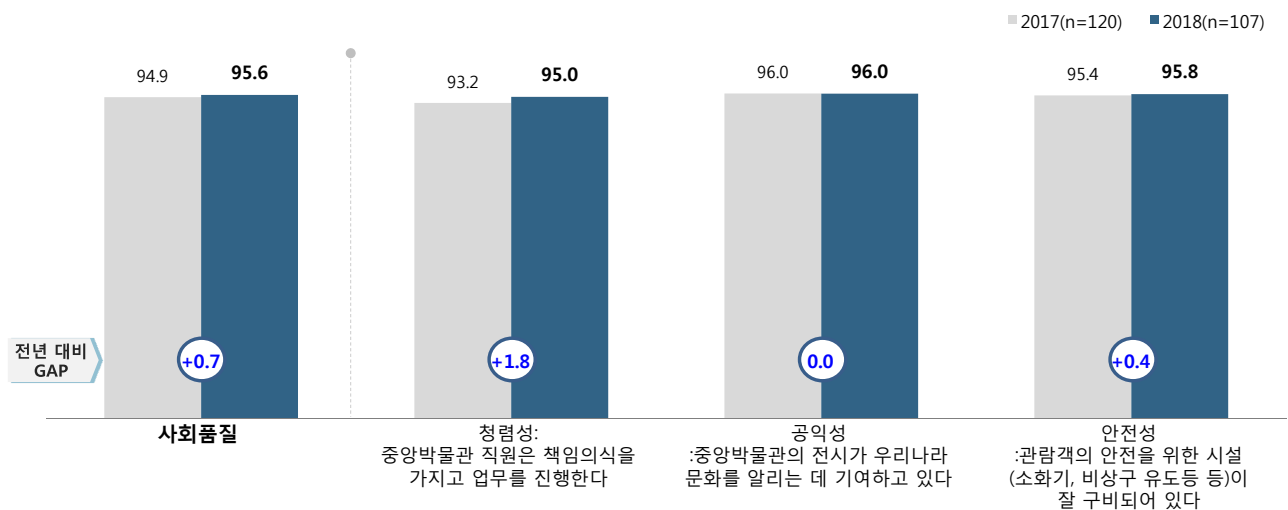
○ 전달품질에서는 공감성 내의 '고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, 지원성 내의 '관람 정보를 수집하기 쉽다'가 가장 점수가 낮음.



- 환경품질에서는 '박물관의 환경이 쾌적하다'와 '시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '사전 예약 제도 절차가 편리하다'가 가장 점수가 낮음.



- 사회품질에서는 '중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다' 점수가 가장 높은 반면, '중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무를 진행한다'가 가장 점수가 낮음.



## ■ 내국인 단체 성과요인 만족도

- 성과요인은 기관성과(95.0점)가 사회성과(94.1점)보다 높게 나타남. 그 중, 신뢰(재이용 의향)가 95.3점, 지지(추천 의향)는 94.7점임.

기관성과 : 95.0점		사회성과 : 94.1점	
신뢰	지지	국민행복	국가발전
95.3	94.7	92.4	95.8



### ■ 재이용/타 단체 추천 의향

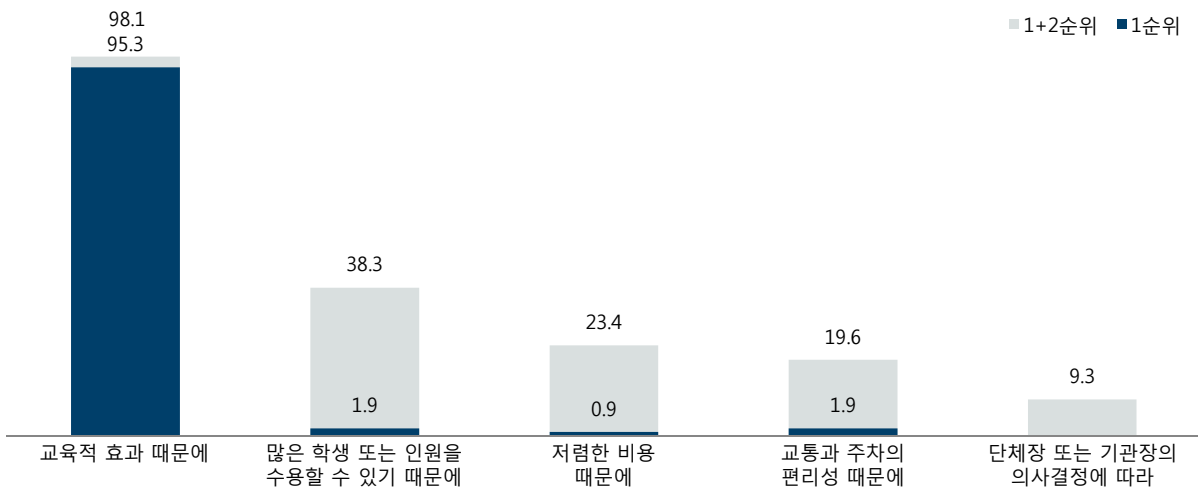
- 내국인 단체의 재이용 의향은 98.1%, 타 단체 추천 의향은 97.2%로 나타남.
- 재이용 의향과 타 단체 추천 의향은 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

## 3) 내국인 단체 관람 이용 행태

### ■ 내국인 단체 방문 목적

- 내국인 단체가 국립중앙박물관을 방문한 목적은 '교육적 효과 때문에(98.1%)'가 가장 높게 나타남.

[Base: 내국인 단체(n=107), 1+2순위, 단위: %]



### ■ 내국인 단체의 사전예약제, 사전 답사

- 사전 예약제 인지율은 90.7%로 나타남. 사전 예약제는 '박물관 누리집을 보고(37.1%)' 정보를 획득한 경우가 가장 많았으며, '교육부, 교육청 또는 여행업협회 등의 공문을 통해 (24.7%)'가 그 다음으로 높게 나타남.
- 인터넷 예약 시 불편한 점으로는 '회원 가입을 해야 예약이 됨'이 55.7%로 가장 높게 나타남.
- 내국인 단체 인솔자 중 62.6%가 사전 답사를 한 것으로 나타남. 사전 답사 시 직원의 안내에 대해서는 71.6%가 '충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다'고 인식함.
- 사전 답사 시 박물관 직원 안내에 대한 만족도 점수는 90.7점으로 나타났으며, 응답자의 89.6%가 만족한 것으로 나타남.
- 사전 답사를 하지 않은 내국인 단체가 사전 답사를 하지 않은 이유로는 '이전에 여러 번 방문했기 때문'이 57.5%로 가장 높게 나타남.

#### ■ 내국인 단체 관련 서비스 이용 및 평가

- 내국인 단체의 '박물관 에티켓 영상' 이용률은 34.6%이며, '대체로 만족한다'고 응답한 비율이 73.0%로 나타남.
- '박물관 활동지' 이용률은 27.1%이며, 93.1%가 만족함.
- '청년 멘토 전시 해설 서비스' 이용률은 36.4%로 나타났으며, 이용한 사람 모두 만족한다고 응답함.

### 4) 시사점

#### ■ 내국인 단체 특성

- 초등학교 63.6%, 중학교 27.1%, 고등학교 9.3%

#### ■ 관람객 확대 방향

- 재이용 및 추천의향 제고 중요
  - 단체관람 예약 시 회원가입을 해야 하는 불편함의 개선, 예약 사항 확인 절차 관련해서는 번호표 활용, 신속하고 간편한 절차 등을 통해 재이용 및 추천의향 제고가 필요함.

#### ■ 관람객의 전시 만족도

- 전시 환경(환경품질)과 공익적 측면(사회품질 - 전시의 공공적 측면 만족도)에 비해 전시 내용 자체(상품품질)에 대한 만족이 낮음.
  - 상품품질 중에서는 '전시 내용 이해 용이성'이 상대적으로 만족도가 낮음.
- 개선 우선 순위는 차원별로는 상품품질과 전달품질 차원을 먼저 개선해야 하며, 상품품질 중에서는 '전시 내용 이해 용이성'을, 전달품질 중에서는 '전시(설명 또는 보조) 자료 비치 적절성'을 우선적으로 개선해야 함.
  - 전시 내용 설명을 쉽게 하고, 설명 및 보조 자료 구비를 강화해야 한다는 요구가 나타남.
  - 한편, 인터넷 예약 시 회원 가입을 해야 하는 것을 주된 불편점으로 꼽고 있음.

## 5. 전시해설 이용자 조사 결과

### 1) 전시해설 이용자 특성

#### ■ 전시해설 이용자의 특성, 전시해설 유형, 방문 빈도

- 전시해설 이용자는 '여성'이 60.3%, '남성'이 37.0%임. 연령별로는 '40대(26.5%)'가 가장 높게 나타남.
- '전문해설사(직원)' 전시해설을 이용한 비율이 49.3%, '자원봉사' 전시해설을 이용한 비율이 48.9%로 나타남.
- 방문 빈도는 '첫 방문'이 48.4%로 가장 높고, '2~3회'가 26.5%, '4회 이상'이 22.4%임.

구분	비율(%)					
성별	남성			여성		모름/무응답
	37.0			60.3		2.7
연령별	만 19~29세	30대	40대	50대	60대 이상	모름/무응답
	19.6	19.6	26.5	14.2	17.8	2.3
전시해설자	전문해설사(직원)		자원봉사		잘 모름	
	49.3		48.9		1.8	
국립중앙박물관 방문 빈도	첫 방문		2~3회		4회 이상	모름/무응답
	48.4		26.5		22.4	2.7

#### ■ 전시해설 이용자의 방문 유형, 동반 방문객

- 박물관 방문 유형은 '문화적 체험을 위해(64.8%)'가 가장 높음. 그 다음으로 '학교 또는 기관의 단체 관람(29.2%)', '지식이나 정보를 얻기 위해(27.9%)', '여가, 휴식을 위해(18.7%)' 순으로 높게 나타남.
- 전시해설 이용자의 43.8%는 '학교/기관의 단체관람'으로 방문하였으며, 그 다음으로 '친구/동료(34.7%)', '가족(19.2%)'과 함께 방문한 것으로 나타남. 가족과 함께 방문한 경우 배우자 및 자녀와 함께 방문하는 경우가 가장 많은 것으로 나타남.

#### ■ 전시해설 이용자의 방문 경험 및 방문 횟수

- 전시해설 이용자의 51.1%가 국립중앙박물관 방문 경험이 있는 것으로 나타남.
- 국립중앙박물관 방문 횟수는 평균 4.8회로 나타났으며, 2회 정도 방문하는 비율이 33.0%로 가장 높게 나타남.

#### ■ 전시해설 이용시간

- 전시해설 이용시간은 평균 67.3분으로 나타났으며, '1시간~1시간 30분 미만' 전시해설을 이용한 비율이 80.8%로 가장 높게 나타남.

## 2) 전시해설 만족도

### ■ 전시해설 종합 만족도 추이

○ 전시해설 이용자의 종합 만족도는 93.9점으로 전년 대비 4.8점 상승함.

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
PCSI	87.7	86.9	88.3	90.8	89.1	<b>93.9</b>

### ■ 전시해설 만족요인 만족도

○ 전시해설 이용자의 만족요인은 '전반적만족(94.4점)'이 가장 높으며, '요소만족(92.8점)'이 가장 낮음.

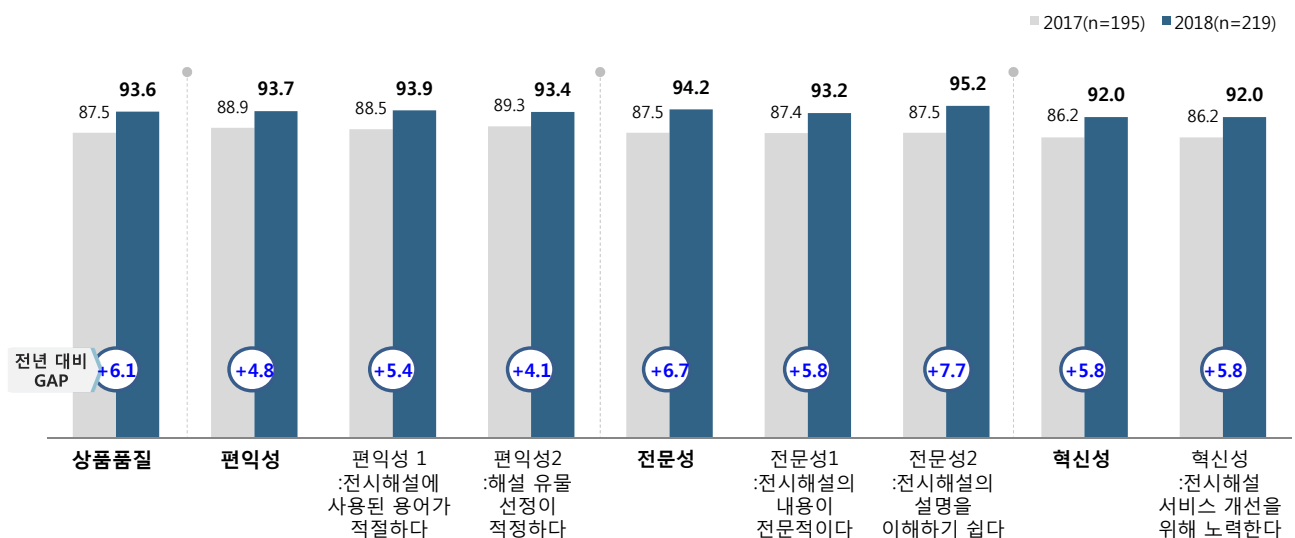
전반적만족 : 94.4점			요소만족 : 92.8점			사회적만족 : 93.5점
절대만족	상대만족	감정만족	내용만족	과정만족	환경만족	사회적책임만족
94.5	94.4	94.5	93.2	92.5	92.6	93.5

### ■ 전시해설 선행품질요인 만족도

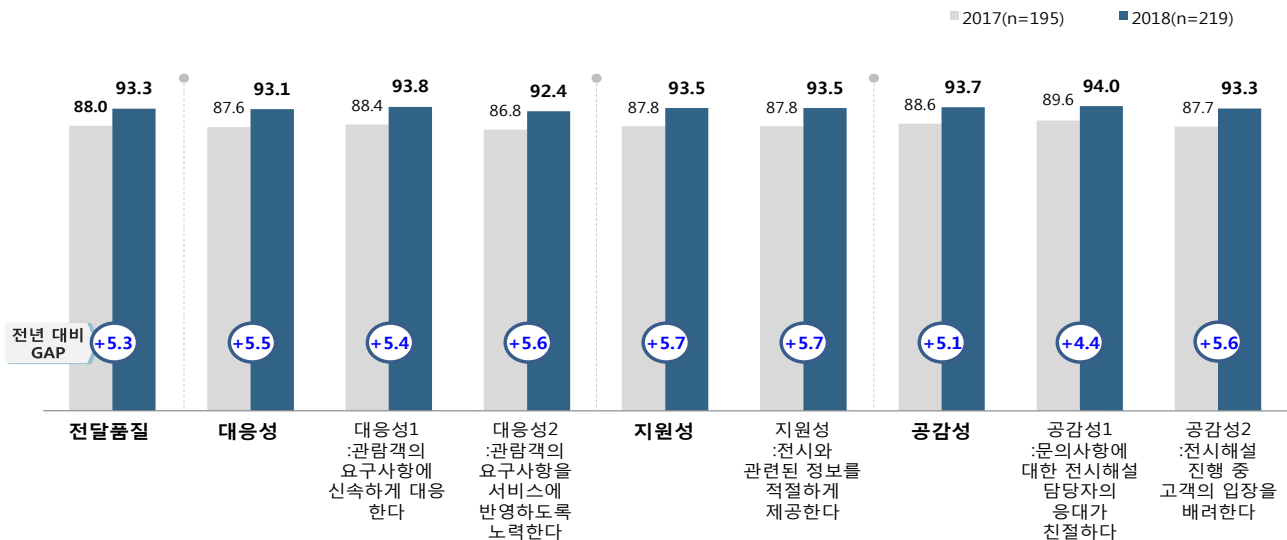
○ 선행품질요인은 '환경품질(94.7점)'이 가장 높은 반면 '전달품질(93.3점)'이 가장 낮음.

상품품질 : 93.6점			전달품질 : 93.3점			환경품질 : 94.7점			사회품질 : 94.6점	
편익성	전문성	혁신성	대응성	지원성	공감성	쾌적성	편리성	심미성	청렴성	공익성
93.7	94.2	92.0	93.1	93.5	93.7	95.1	94.2	95.0	94.6	94.7

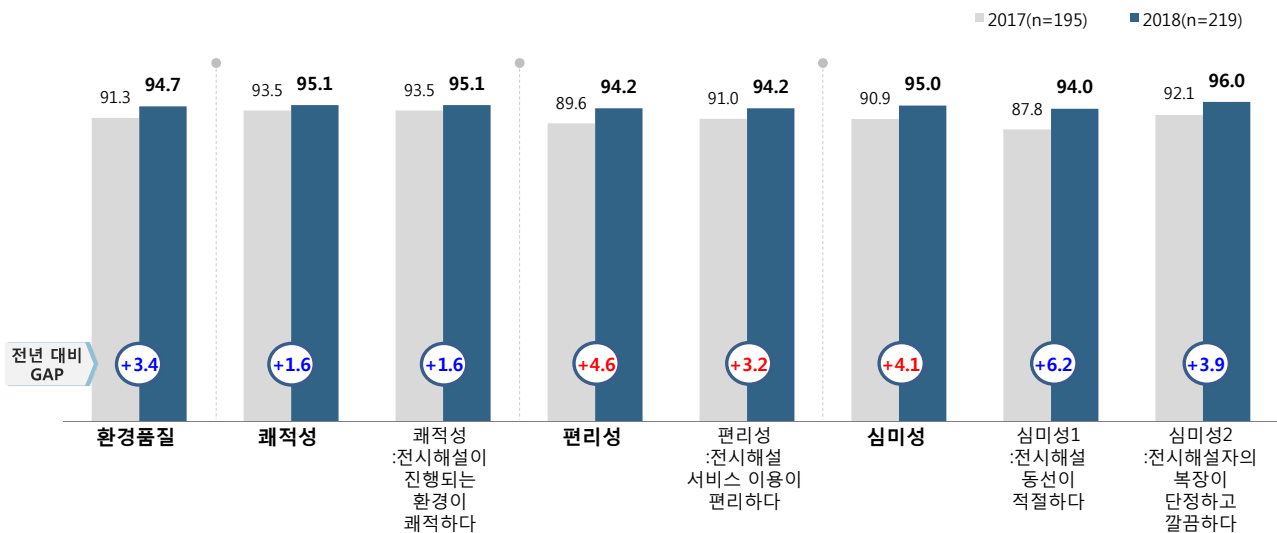
○ 상품품질에서 전문성 내 '전시해설의 설명을 이해하기 쉽다'가 가장 점수가 높은 반면, 혁신성인 '전시해설 서비스 개선을 위해 노력한다'가 가장 점수가 낮게 나타남.



- 전달품질에서는 공감성 내의 '문의사항에 대한 전시해설 담당자의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, 대응성 내의 '관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다'가 가장 점수가 낮음.



- 환경품질에서는 '전시해설자의 복장이 단정하고 깔끔하다'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '전시해설 동선이 적절하다'가 가장 점수가 낮음.



- 사회점수는 '공익성(94.7점)', '청렴성(94.6점) 순으로 나타남.

### ■ 전시해설 성과요인 만족도

- 성과요인은 사회성과(95.1점)가 기관성과(94.2점)보다 높게 나타남.
- 신뢰(재이용 의향)가 94.3점, 지지(추천 의향)는 94.3점으로 나타남.

기관성과 : 94.2점		사회성과 : 95.1점	
신뢰	지지	국민행복	국가발전
94.3	94.3	95.1	95.1

### ■ 재이용/타인 추천 의향

- 전시해설 이용자의 재이용 의향은 97.3%, 타인 추천 의향은 96.8%로 나타남.
- 재이용 의향과 타인 추천 의향은 '자원봉사' 전시해설 이용자에서 상대적으로 높음.
- '학교/기관의 단체관람'을 통해서 전시해설 이용한 경우는 상대적으로 재이용 및 추천 의향이 낮음.

## 3) 전시해설에 대한 정보, 안내 활용 행태

### ■ 전시해설 이용 유형 및 인지여부

- 전시해설 이용자의 49.3%는 '전문해설사(직원)'에게 전시해설을 받았으며, '자원봉사 전시해설자'에게 들은 경우는 48.9%로 나타남.
- 방문 전 전시 해설 인지율은 61.2%로 나타났으며, 비인지율은 38.4%로 나타남.
- 전시해설과 관련된 정보는 '박물관 누리집/뉴스레터(38.8%)', '주변 사람의 소개(35.1%)' 등을 통해 알게 된 경우가 가장 높음.
- 전시해설 비인지자 중에서 '안내직원의 추천(40.5%)'으로 인해 전시해설을 이용하게 되었다고 응답한 비율이 높음.

### ■ 전시해설 이용 및 평가

- '전시해설 이용 편리성'은 91.2점이며, '전시해설 정보 획득 편리성'은 88.9점으로 나타남.

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: 평균(100점)]

구분	전시해설 정보 획득 편리성	전시해설 이용 편리성
만족도(100점)	88.9점	91.2점

- 전시해설 기본 사항 이행률은 모두 90% 이상으로 대부분 잘 이행되고 있음.

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: 평균(100점)]

구분	정해진 시간에 해설사가 대기 하고 있었으며, 정시에 해설이 시작되었다	정해진 장소에서 해설이 시작되었다	시작 전 전시해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다	정해진 해설시간 (1시간)동안 진행 되었다	정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다
이행률(%)	98.6	96.3	92.7	95.9	95.9

- 전시해설 이용자의 78.5%는 현재 전시해설 시간이 적절하다고 응답함. 반면, '적절하지 않다'고 응답한 이용자들이 인식하는 적절 전시해설 시간은 평균 95.6분으로 나타남.

#### 4) 시사점

##### ■ 전시해설 관람객 특성

- 여성 비중이 내국인 관람객 대비 더 높고, 연령별로는 40대 이상 비중이 상대적으로 높게 나타남.
- 문화적 체험 목적 방문이 내국인 관람객 대비 상대적으로 높음.
- 단체관람 방문자가 43.8%이고, 최초 방문 비율이 48.4%로 내국인 관람객 대비 높음.

##### ■ 관람객의 전시해설 정보 습득 경로

- 전시해설 정보는 국립중앙박물관 누리집과 뉴스레터를 통해 획득한 비율이 가장 높고, 그 다음은 지인 소개, 인터넷 게시물 순임.
- 이용 계기로는 안내 직원의 추천이 가장 높게 나타남.

##### ■ 관람객의 전시 만족도

- 전시 만족도는 세부 차원 및 요소별로 고르게 높은 편임.
- 개선 우선 순위는 차원별로는 전달품질 차원을 먼저 개선해야 하며, 전달품질 중에서는 '전시해설 진행 중 고객 배려'를 우선적으로 개선해야 함.
- 전시해설 관련 만족도는 이용 편리성 보다 정보획득 편리성이 더 낮게 나타나 정보 제공 개선이 필요함.

## 6. 누리집 이용자 조사 결과

### 1) 누리집 이용자 특성

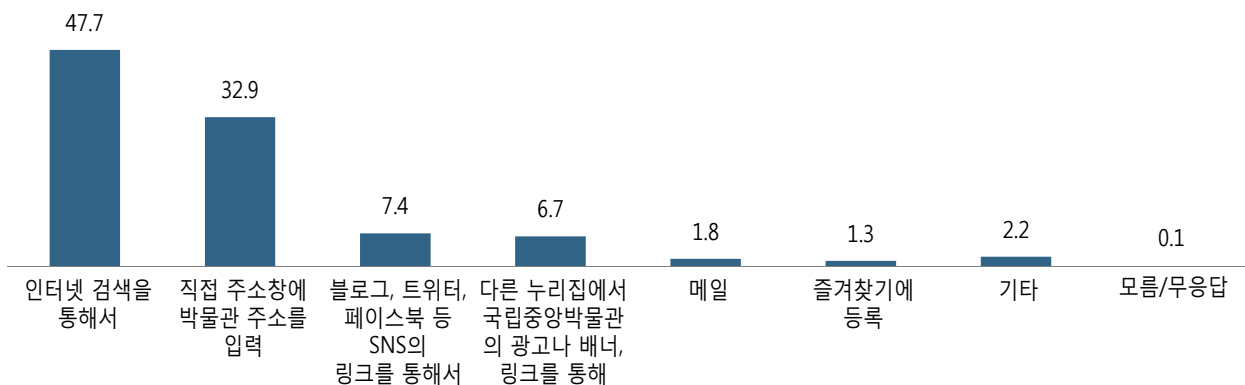
#### ■ 누리집 이용자의 특성, 방문 경로, 방문 이유

- 누리집 이용자는 '여성'이 63.6%, '남성'이 36.4%임. 연령별로는 '40대(44.8%)'가 가장 높게 나타났으며, 거주지별로는 '서울/수도권'이 84.4%로 높음.

구분	비율(%)				
성별	남성			여성	
	36.4			63.6	
연령별	20대 미만	20대	30대	40대	50대 이상
	1.0	5.8	31.6	44.8	16.8
거주지별	서울/수도권			비수도권	
	84.4			15.6	
누리집 회원 여부	회원		비회원		잘 모름
	67.3		18.1		14.6

- 누리집 방문 경로는 '인터넷 검색을 통해서(47.7%)'가 가장 높음.

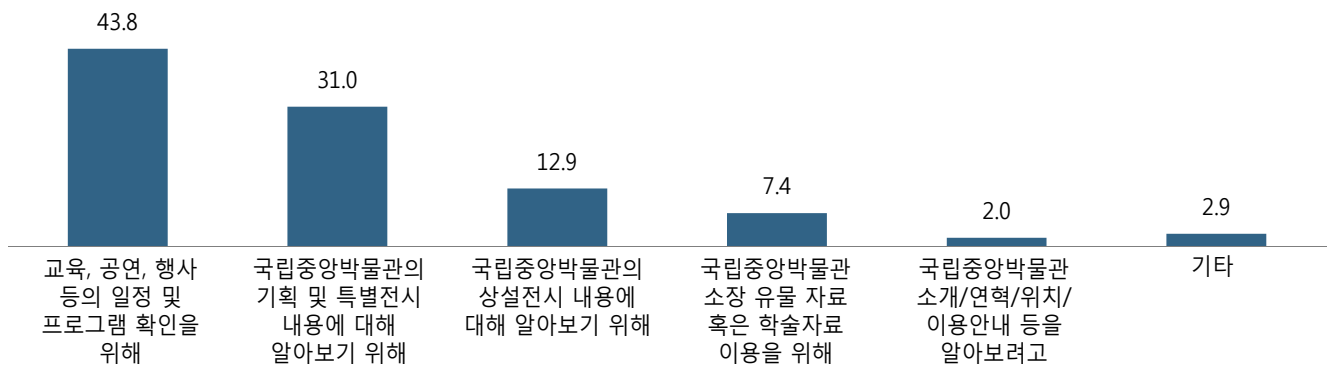
[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]





- 방문 이유는 '교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해(43.8%)'가 가장 높게 나타남.

Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]



## ■ 누리집 방문 빈도

- 누리집 이용자의 21.1%는 일주일에 한 번 이상 누리집을 방문하는 것으로 나타남.

## ■ 누리집 온라인 회원

- 누리집 이용자의 67.3%는 '온라인 회원'이며, 약 14.6%는 온라인 회원 여부를 잘 모르는 것으로 나타남.
- 누리집 회원의 약 75.7%는 국립중앙박물관의 소식 메일링 서비스를 받고 있음

## 2) 누리집 만족도

### ■ 누리집 종합 만족도 추이

- 누리집 이용자의 종합 만족도는 78.3점으로 전년 대비 0.5점 상승함.

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
PCSI	73.5	76.1	73.3	68.7	77.8	<b>78.3</b>

### ■ 누리집 만족요인 만족도

- 누리집 이용자의 만족요인은 '전반적만족(79.1점)'이 가장 높으며, '요소만족(76.6점)'이 가장 낮음.

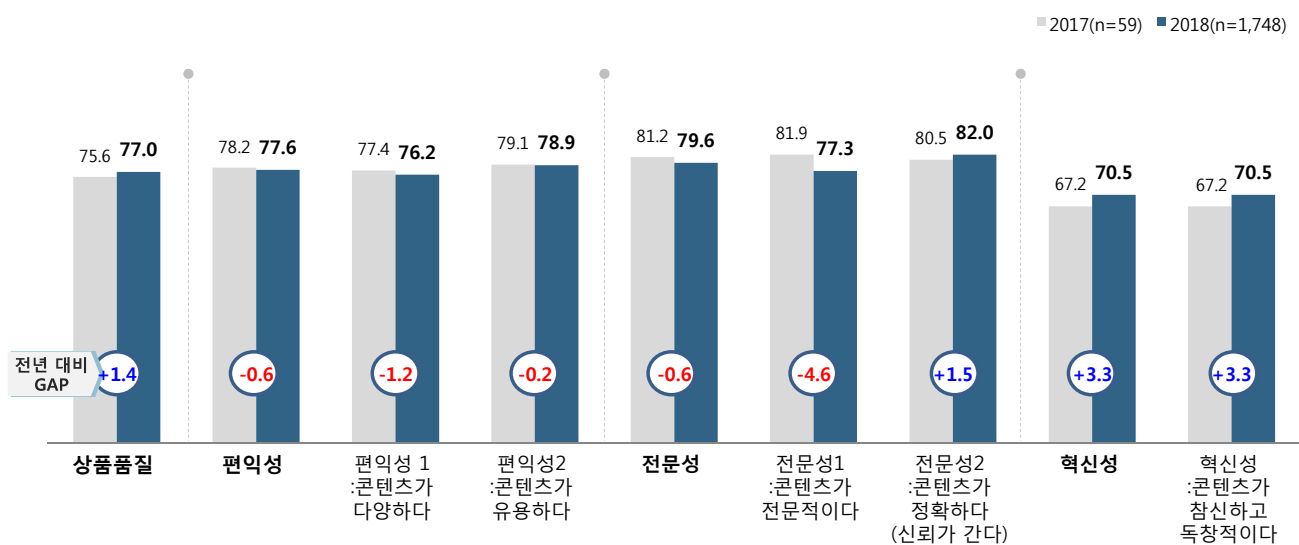
전반적만족 : 79.1점		요소만족 : 76.6점			사회적만족 : 78.7점
절대만족	상대만족	내용만족	과정만족	환경만족	사회적책임만족
79.2	78.9	78.2	82.2	74.8	78.7

### ■ 누리집 선행품질요인 만족도

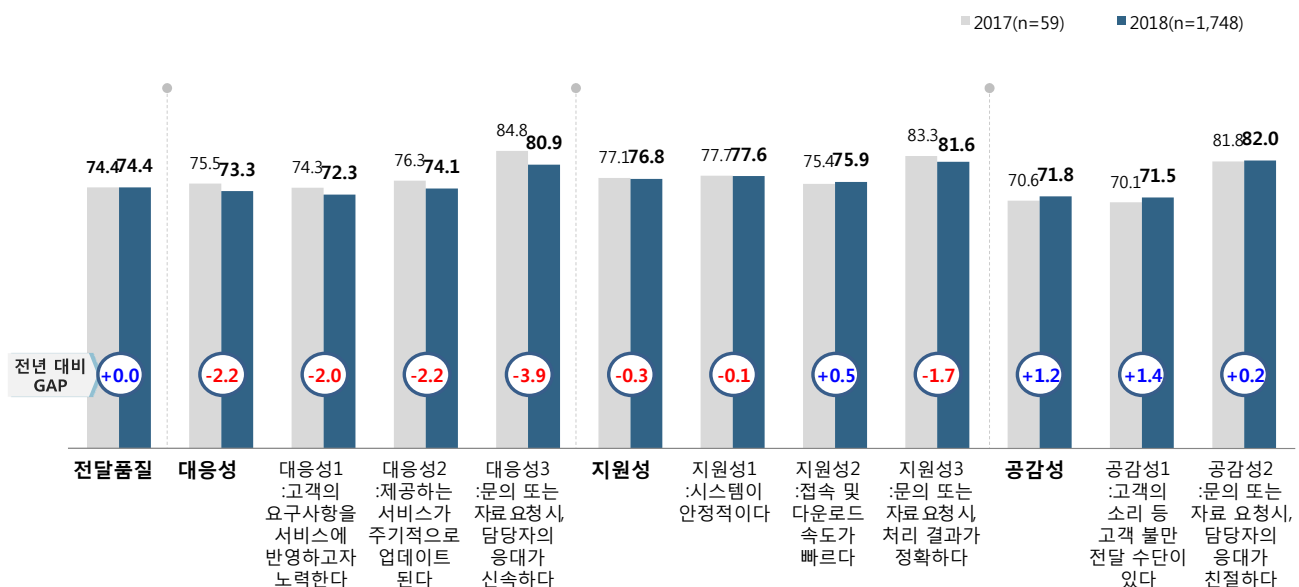
○ 선행품질요인은 '사회품질(79.2점)'이 가장 높은 반면 '환경품질(74.2점)'이 가장 낮음.

상품품질 : 77.0점			전달품질 : 74.4점			환경품질 : 74.2점		사회품질 : 79.2점	
편익성	전문성	혁신성	대응성	지원성	공감성	편리성	심미성	공익성	안전성
77.6	79.6	70.5	73.3	76.8	71.8	73.5	74.8	81.7	76.8

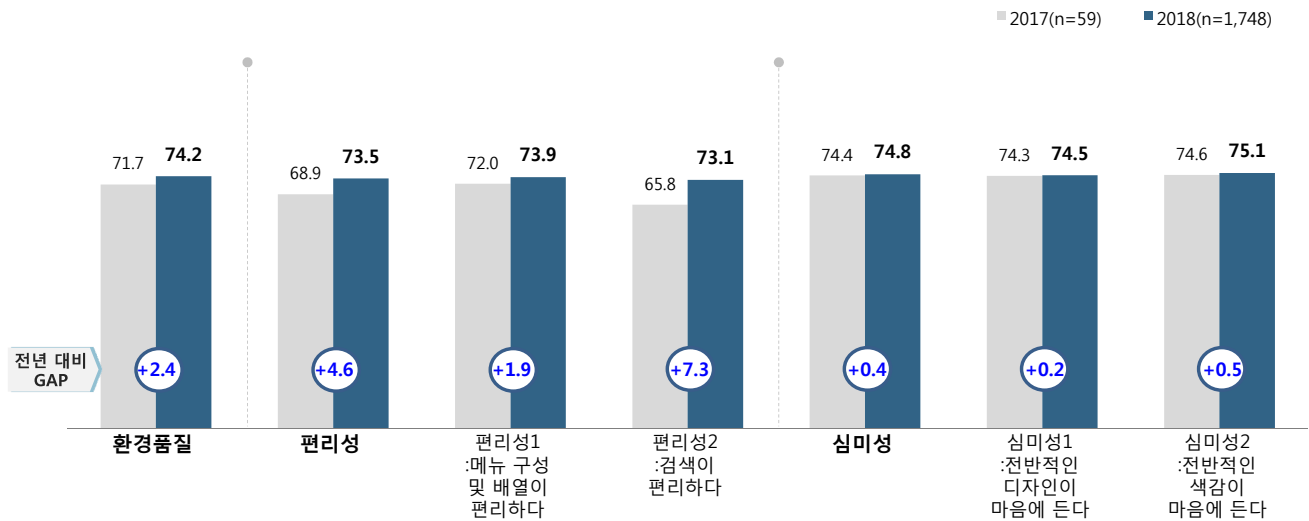
○ 상품품질에서는 전문성 중 '콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)'가 가장 점수가 높은 반면, 혁신성인 '콘텐츠가 참신하고 독창적이다'가 가장 점수가 낮게 나타남.



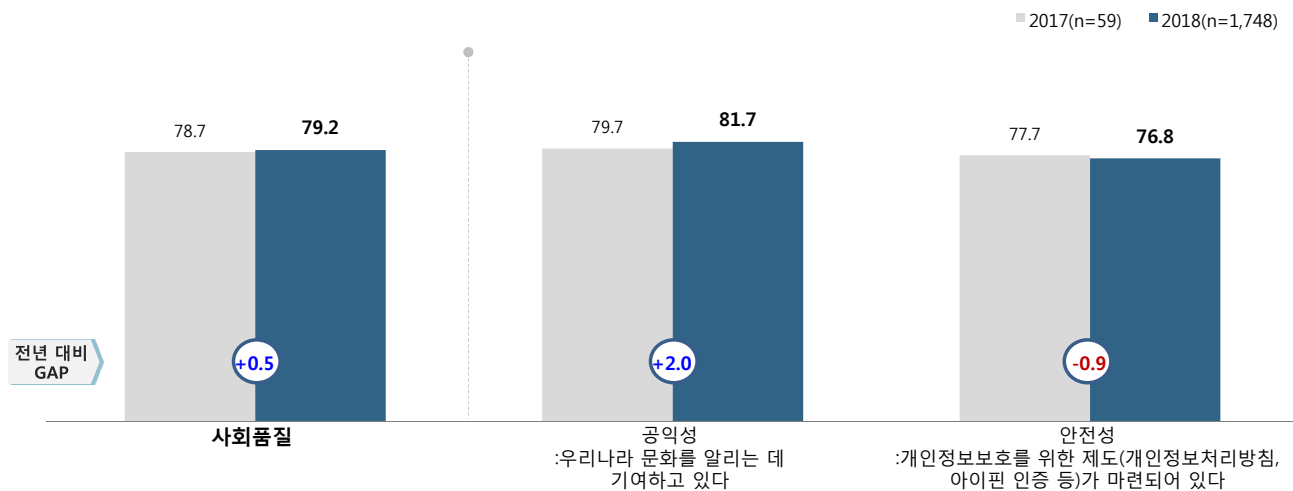
○ 전달품질에서는 공감성 내의 '문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, '고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다'가 가장 점수가 낮음.



- 환경품질에서는 심미성 내의 '전반적인 색감이 마음에 든다'가 가장 점수가 높은 반면, 편리성 내의 '검색이 편리하다'가 가장 점수가 낮음.



- 사회품질 점수는 '공익성(81.7점)'이 '안전성(76.8점)'보다 높게 나타남.



### ■ 누리집 성과요인 만족도

- 성과요인은 기관성과(82.3점)가 사회성과(80.0점)보다 높게 나타남.
- 신뢰(재이용 의향)가 84.2점, 지지(추천 의향)는 80.4점으로 나타남.

### ■ 재이용/타인 추천 의향

- 누리집 이용자의 재이용 의향은 92.1%, 타인 추천 의향은 85.9%로 나타남.
- 누리집 재이용 의향 대비 타인 추천 의향이 상대적으로 낮게 나타남.

### 3) 누리집 이용 행태

#### ■ 누리집 메뉴 이용 및 평가

- 누리집 메뉴 이용률은 '관람정보'가 82.7%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '전시'가 80.1%, '교육'이 67.3% 등의 순으로 나타남.
- '전시', '관람정보', '정보공개' 만족도가 높은 반면, '학술'은 78.2점으로 상대적으로 낮음.

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 복수응답, 단위: %]

구분	관람정보	전시	교육	행사/참여	소장품	학술	소개	정보공개
이용률(%)	82.7%	80.1%	67.3%	53.3%	24.9%	16.2%	15.8%	7.1%
만족도(100점)	81.4점	81.5점	80.5점	80.3점	79.5점	78.2점	80.3점	81.3점

#### ■ 누리집 우선 개선 필요 부문

- 누리집의 '정보(콘텐츠) 부문(70.7%)'에 대한 개선이 우선적으로 필요하다고 인식함.

### 4) 시사점

#### ■ 누리집 이용자 특성

- 여성과 30대, 40대 비중이 상대적으로 높게 나타남.
- 누리집 온라인 회원이 67.3%이며, 거의 대부분 국립중앙박물관을 방문한 경험이 있음.
- 인터넷 검색을 통해 주로 방문하며, 교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인이 주 방문 이유임.

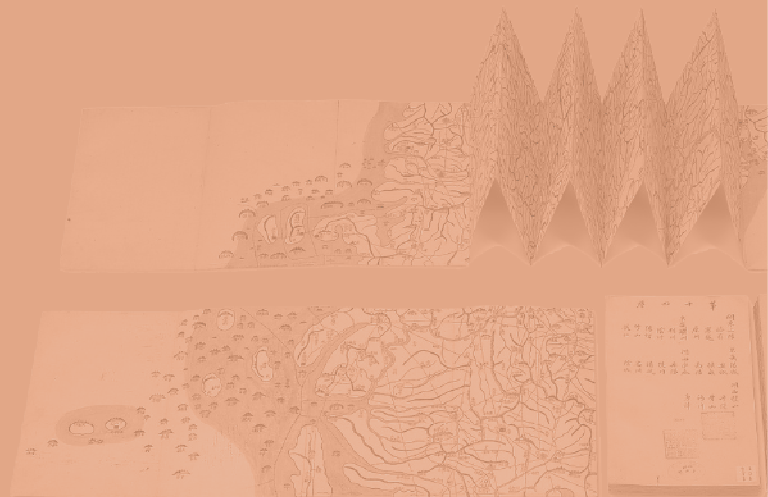
#### ■ 누리집 이용 만족도

- 이용 만족도는 세부 차원 및 요소별로 상대적으로 낮은 편임.
  - 특히 내용의 전달(전달품질)과 환경(환경품질)이 공익적 측면(사회품질)과 내용 자체(상품 품질)에 비해 만족이 낮음
  - 개선 우선 순위는 차원별로는 환경품질과 전달품질 차원을 먼저 개선해야 하며, 환경품질 중에서는 '검색 편리성', 전달품질 중에서는 '고객 불만 전달 수단 구비'를 우선적으로 개선해야 함.
- 누리집 메뉴 중에서는 관람정보, 전시, 교육 순으로 이용률이 높고, 소장품과 학술 메뉴의 만족도가 상대적으로 낮은 편임.
  - 디자인과 시스템보다 정보(콘텐츠) 자체를 개선해 달라는 요구가 높았으며, 특히 다양한 대상을 고려한 콘텐츠 다양화에 대한 요구가 나타남.



## 제 3장.

# • 내국인 관람객 조사 결과





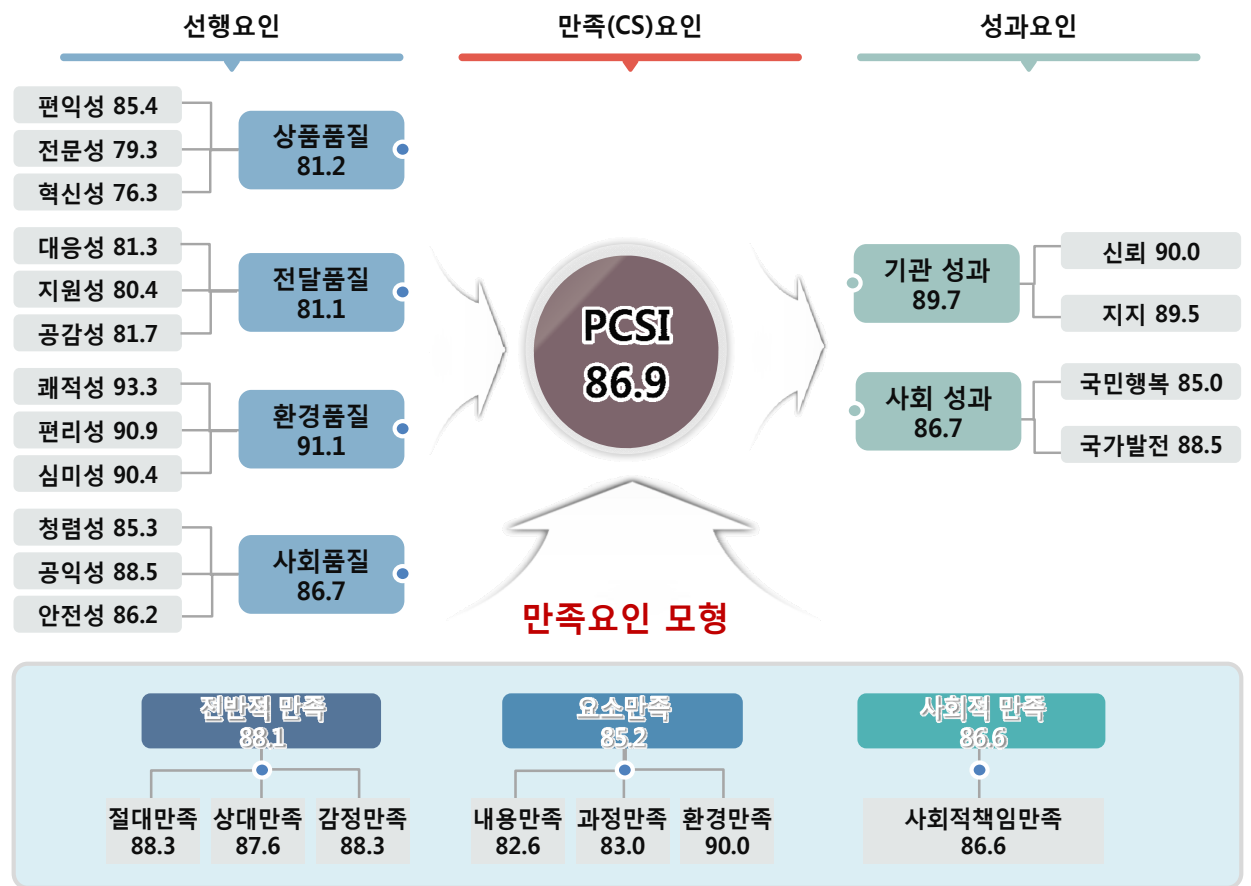
## I 내국인 관람객의 박물관에 대한 만족도

### 1. 내국인 관람객 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관의 내국인 관람객 PCSI는 86.9점임.
- PCSI 전체를 구성하는 만족요인 중, '전반적 만족'이 88.1점으로 가장 높게 나타남.  
그 다음으로 '사회적 만족'이 86.6점, '요소 만족'이 85.2점으로 나타남.
- 선행요인에서는 '환경품질'이 91.1점으로 가장 높음. 반면, '상품 품질'은 81.2점, '전달 품질'은 81.1점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과요인에서는 '기관 성과'가 89.7점으로 '사회 성과' 86.7점보다 상대적으로 높음.

[그림 3-1] 내국인 관람객 PCSI

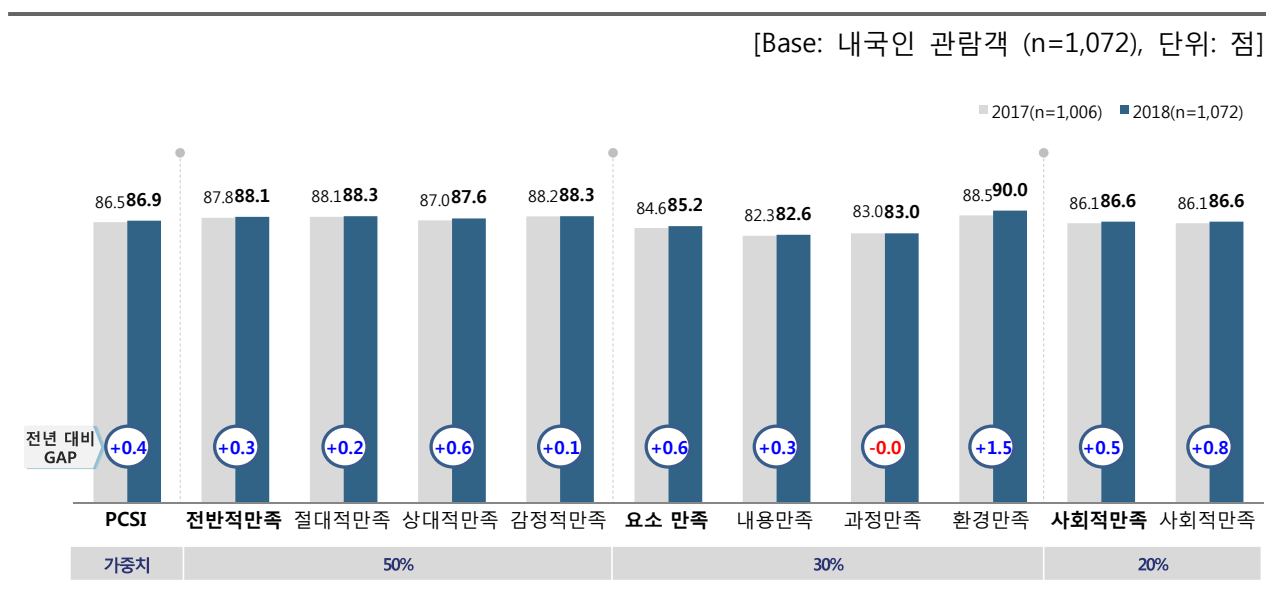
[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]



## 2. 만족요인 PCSI

- 내국인 관람객의 PCSI는 86.9점임. 전반적 만족(88.1점)이 가장 높으며, 사회적 만족(86.6점), 요소 만족(85.2점) 등의 순으로 나타남.
- 전반적 만족에서는 상대적 만족(87.6점)이, 요소 만족에서는 내용 만족(82.6점)이 상대적으로 낮음.
- 내국인 관람객의 PCSI는 성별이 '남성', 거주지가 '비수도권', 중앙박물관 '첫 방문' 내국인 관람객, 방문목적이 '지식/교육', 동반 방문객이 '혼자' 또는 '단체관람'인 경우 상대적으로 만족도가 높게 나타남.

[그림 3-2] 내국인 관람객 PCSI(만족 요인)





[표 3-1] 내국인 관람객 PCSI(만족 요인)

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
전체		(1,072)	86.9	88.1	88.3	87.6	88.3	85.2	82.6	83.0	90.0	86.6	86.6
성별	남	(465)	87.1	88.1	88.3	87.7	88.2	85.4	82.7	83.7	89.7	87.1	87.1
	여	(607)	86.8	88.1	88.2	87.6	88.4	85.1	82.5	82.5	90.2	86.2	86.2
연령	만 19~29세	(542)	87.2	88.4	88.5	88.0	88.7	85.6	83.1	83.3	90.6	86.7	86.7
	30대	(198)	85.7	86.6	87.0	86.1	86.8	84.2	81.3	82.0	89.4	85.6	85.6
	40대	(206)	87.2	88.6	89.0	88.2	88.6	84.9	82.0	83.0	89.7	87.1	87.1
	50대 이상	(126)	87.1	88.1	88.2	87.5	88.5	85.4	83.7	83.3	89.0	87.0	87.0
거주지	서울/수도권	(830)	86.4	87.7	87.9	87.2	87.8	84.6	81.8	82.0	89.8	85.8	85.8
	비수도권	(242)	88.8	89.5	89.4	89.2	89.9	87.4	85.2	86.2	90.7	89.2	89.2
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	87.6	88.6	88.8	88.1	88.8	86.1	83.9	84.1	90.2	87.6	87.6
	2~3회	(258)	86.6	87.6	87.5	87.3	88.1	85.1	83.5	82.3	89.5	86.4	86.4
	4회 이상	(472)	86.6	87.9	88.3	87.5	88.0	84.7	81.3	82.6	90.0	86.1	86.1
	모름/무응답	(11)	86.5	88.4	86.4	90.9	87.9	84.3	80.3	80.3	92.4	84.8	84.8
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	86.0	87.1	87.4	86.4	87.4	84.3	81.5	82.3	89.2	86.0	86.0
	문화적체험	(371)	86.9	88.2	88.3	87.7	88.6	85.1	82.8	82.8	89.8	86.3	86.3
	지식/교육	(232)	87.9	89.0	89.2	88.9	88.9	86.1	83.4	83.5	91.2	87.8	87.8
	기타	(81)	88.5	89.7	89.7	89.9	89.5	87.2	84.6	85.8	91.4	87.4	87.4
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	87.0	88.4	88.4	88.1	88.6	85.2	83.1	82.8	89.8	86.4	86.4
	친구동료	(481)	86.1	87.1	87.8	86.4	87.1	84.4	81.7	82.0	89.6	86.2	86.2
	혼자	(163)	88.3	89.7	89.4	89.3	90.6	86.2	82.9	85.5	90.3	87.6	87.6
	단체관람	(93)	88.8	89.4	89.1	89.8	89.2	87.9	86.0	85.8	91.8	88.7	88.7
	기타	(18)	86.2	87.7	85.2	87.0	90.7	85.8	85.2	79.6	92.6	83.3	83.3
	모름/무응답	(2)	70.0	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	50.0	66.7	83.3	83.3	83.3

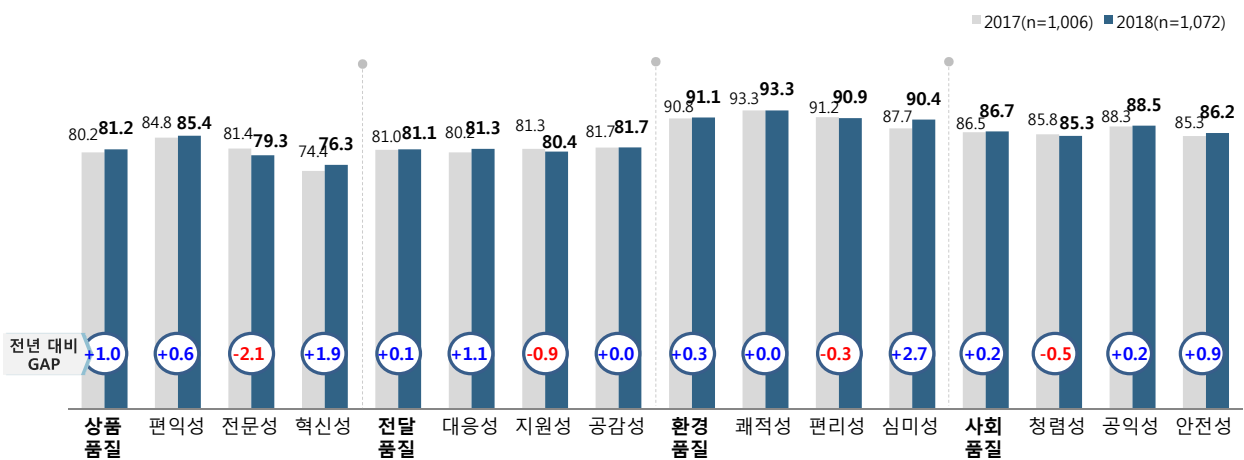
### 3. 선행품질요인 결과

#### 1) 선행품질요인 전체

- 선행품질요인 점수는 환경품질(91.1점)이 가장 높으며, 사회품질(86.7점), 상품품질(81.2점), 전달품질(81.1점) 순으로 나타남.
- 상품품질에서는 혁신성(76.3점), 전달품질에서는 지원성(80.4점), 환경품질에서는 심미성(90.4점), 사회품질에서는 청렴성(85.3점)이 상대적으로 낮음.

[그림 3-3] 내국인 관람객 선행품질요인 결과

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]



[표 3-2] 내국인 관람객 선행품질요인 결과

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

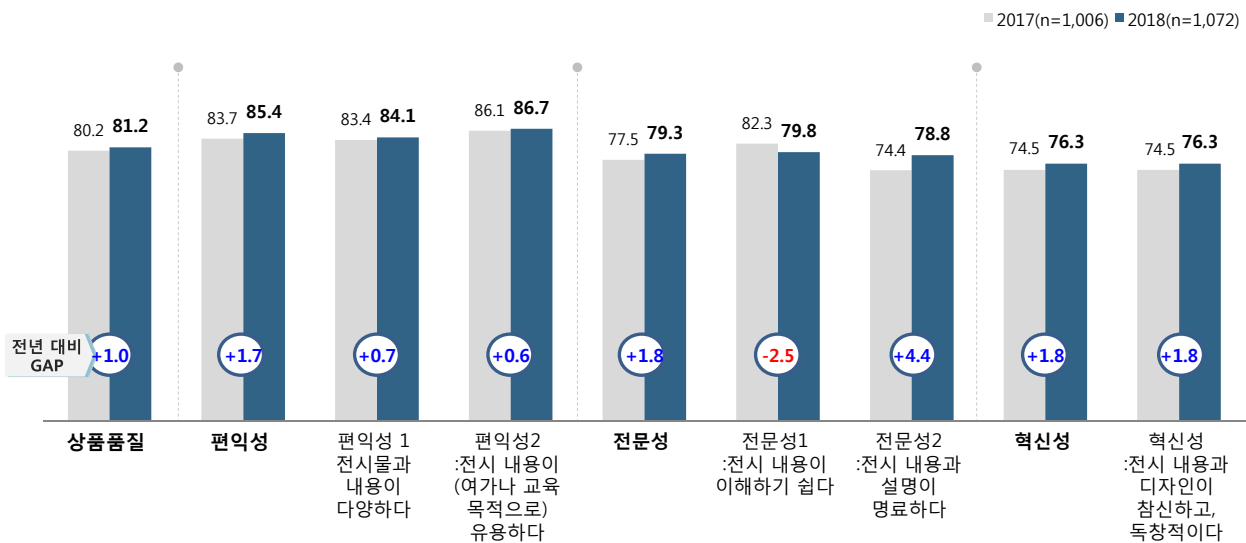
		사례수 (명)	상품 품질	편 익 성	전 문 성	혁신 성	전달 품질	대 응 성	지 원 성	공 감 성	환경 품질	쾌 적 성	편 리 성	심 미 성	사회 품질	청 렴 성	공 익 성	안 전 성
전체		(1,072)	81.2	85.4	79.3	76.3	81.1	81.3	80.4	81.7	91.1	93.3	90.9	90.4	86.7	85.3	88.5	86.2
성별	남	(465)	81.1	85.5	79.2	76.2	82.0	81.8	80.9	83.1	90.7	93.0	90.8	89.9	87.1	86.2	88.3	86.8
	여	(607)	81.2	85.3	79.4	76.5	80.5	80.9	80.0	80.7	91.3	93.5	91.0	90.8	86.4	84.7	88.7	85.8
연령	만 19~29세	(542)	80.5	84.8	78.6	76.0	81.5	81.6	80.8	82.2	91.3	93.7	90.7	90.9	86.3	85.3	88.2	85.4
	30대	(198)	80.2	85.8	77.7	73.7	79.5	80.3	78.3	80.2	90.4	92.7	90.3	89.6	85.8	84.3	87.5	85.6
	40대	(206)	81.9	86.1	80.1	77.0	81.5	81.3	80.6	82.5	91.0	92.9	91.3	90.2	87.8	86.1	89.4	88.0
	50대	(126)	84.3	86.5	83.7	81.0	81.4	81.6	81.7	81.0	91.1	93.5	92.1	89.7	88.0	85.8	90.1	88.0
거주지	서울/수도권	(830)	80.5	84.8	78.7	75.5	80.3	80.6	79.8	80.7	90.8	93.1	90.9	90.1	86.1	84.8	87.9	85.5
	비수도권	(242)	83.4	87.6	81.3	79.2	84.0	83.7	82.7	85.4	91.9	94.0	91.1	91.6	88.8	87.3	90.5	88.6
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	81.9	86.3	80.3	76.3	82.0	82.9	80.7	82.9	91.6	93.7	90.9	91.2	86.9	85.4	88.9	86.4
	2~3회	(258)	81.7	85.5	79.8	77.8	80.6	80.7	80.7	80.6	90.8	93.5	90.7	89.9	86.7	85.7	88.2	86.4
	4회 이상	(472)	80.4	85.0	78.5	75.4	80.9	80.5	80.2	81.6	90.8	92.8	91.0	90.0	86.5	85.0	88.4	86.0
	모름/무응답	(11)	76.7	78.0	72.0	83.3	77.3	77.3	75.0	79.5	94.4	97.0	95.5	92.9	88.9	87.9	89.4	89.4
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	80.3	84.9	78.7	74.2	80.5	80.9	79.2	81.6	90.5	92.5	90.2	89.9	85.7	84.2	86.7	86.1
	문화적체험	(371)	81.5	85.7	79.3	77.3	80.7	81.0	80.2	81.0	91.2	93.6	91.5	90.3	86.7	85.4	89.1	85.7
	지식/교육	(232)	81.8	85.5	80.5	77.2	82.2	82.1	81.8	82.7	91.5	94.0	90.9	90.9	87.7	86.5	90.2	86.5
	기타	(81)	82.1	86.7	78.5	79.8	83.0	82.1	83.6	82.9	92.1	93.8	91.5	91.9	88.4	87.2	89.5	88.5
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	82.1	86.4	80.2	77.1	81.0	81.5	80.2	81.5	90.8	92.8	90.8	90.2	86.8	84.7	88.9	87.0
	친구동료	(481)	80.2	84.6	78.5	75.1	79.9	80.2	78.9	80.6	90.6	93.1	90.2	90.0	85.6	84.5	87.6	84.7
	혼자	(163)	81.8	85.3	81.0	76.2	83.9	83.4	83.0	85.0	91.9	94.8	92.0	90.9	88.7	88.2	89.9	87.9
	단체관람	(93)	83.0	87.5	79.3	81.4	84.3	83.2	85.3	83.8	92.7	94.3	92.3	92.4	89.6	88.4	90.7	89.8
	기타	(18)	79.3	83.8	75.9	76.9	80.0	82.4	82.4	76.4	93.1	95.4	94.4	91.4	84.3	83.3	84.3	85.2
	모름/무응답	(2)	53.3	58.3	50.0	50.0	53.3	66.7	41.7	58.3	52.8	41.7	50.0	58.3	83.3	83.3	83.3	83.3

## 2-1) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

- 상품품질 점수는 '편익성(85.4점)', '전문성(79.3점)', '혁신성(76.3점)' 순으로 나타남.
- 편익성 중 '전시 내용이 유용하다'가 상대적으로 점수가 높으며, 혁신성인 '전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다'가 가장 점수가 낮게 나타남.
- 상품품질 만족도는 연령이 '50대', 거주지가 '비수도권', 동반 방문객이 '단체관람'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-4] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]



[표 3-3] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

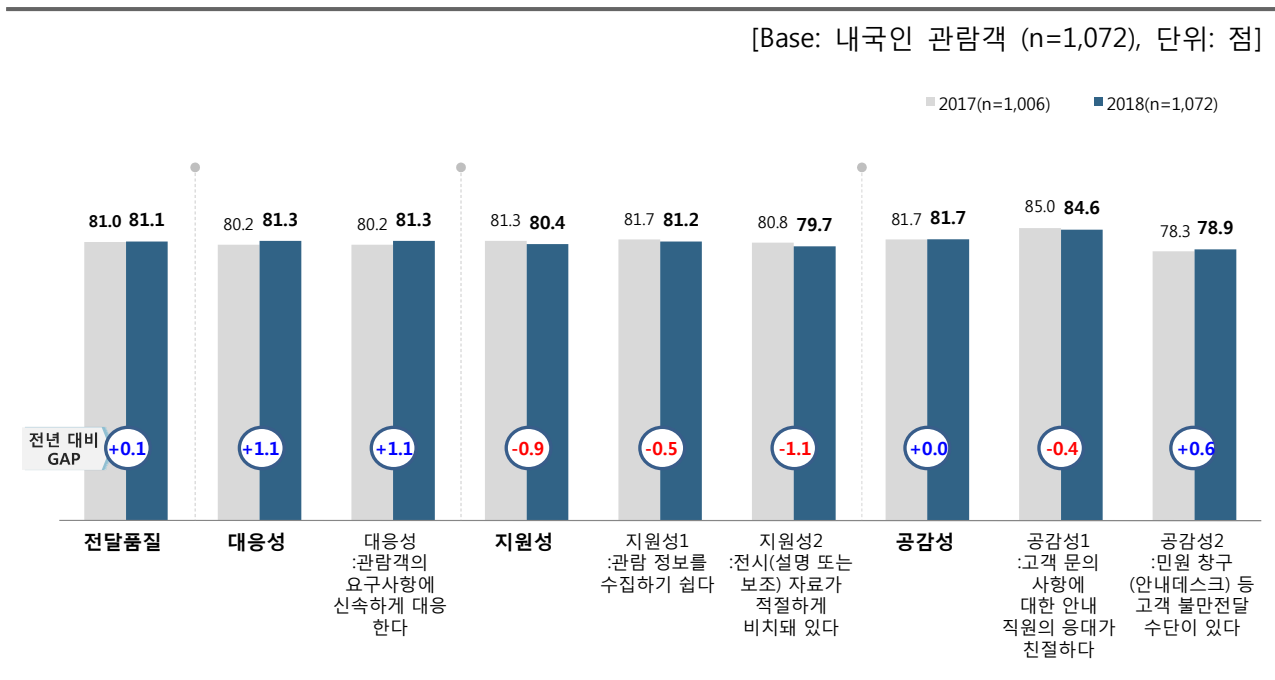
[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

		사례수 (명)	상품 품질	편익성	편익성1	편익성2	전문성	전문성1	전문성2	혁신성	혁신성
전체		(1,072)	81.2	85.4	84.1	86.7	79.3	79.8	78.8	76.3	76.3
성별	남	(465)	81.1	85.5	84.2	86.8	79.2	80.0	78.5	76.2	76.2
	여	(607)	81.2	85.3	84.1	86.6	79.4	79.6	79.1	76.5	76.5
연령	만 19~29세	(542)	80.5	84.8	83.5	86.0	78.6	78.7	78.4	76.0	76.0
	30대	(198)	80.2	85.8	84.3	87.4	77.7	78.8	76.7	73.7	73.7
	40대	(206)	81.9	86.1	85.0	87.1	80.1	80.4	79.8	77.0	77.0
	50대	(126)	84.3	86.5	85.2	87.8	83.7	84.9	82.4	81.0	81.0
거주지	서울/수도권	(830)	80.5	84.8	83.5	86.1	78.7	79.2	78.2	75.5	75.5
	비수도권	(242)	83.4	87.6	86.5	88.6	81.3	81.5	81.1	79.2	79.2
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	81.9	86.3	84.8	87.8	80.3	80.5	80.2	76.3	76.3
	2~3회	(258)	81.7	85.5	84.9	86.0	79.8	79.8	79.7	77.8	77.8
	4회 이상	(472)	80.4	85.0	83.4	86.5	78.5	79.3	77.7	75.4	75.4
	모름/무응답	(11)	76.7	78.0	80.3	75.8	72.0	75.8	68.2	83.3	83.3
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	80.3	84.9	83.3	86.4	78.7	79.4	78.0	74.2	74.2
	문화적체험	(371)	81.5	85.7	84.7	86.7	79.3	79.9	78.8	77.3	77.3
	지식/교육	(232)	81.8	85.5	83.8	87.1	80.5	80.6	80.5	77.2	77.2
	기타	(81)	82.1	86.7	86.4	87.0	78.5	78.4	78.6	79.8	79.8
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	82.1	86.4	85.1	87.7	80.2	80.8	79.7	77.1	77.1
	친구동료	(481)	80.2	84.6	83.2	85.9	78.5	79.1	77.9	75.1	75.1
	혼자	(163)	81.8	85.3	83.5	87.0	81.0	81.5	80.6	76.2	76.2
	단체관람	(93)	83.0	87.5	87.3	87.8	79.3	78.3	80.3	81.4	81.4
	기타	(18)	79.3	83.8	83.3	84.3	75.9	76.9	75.0	76.9	76.9
	모름/무응답	(2)	53.3	58.3	41.7	75.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0

## 2-2) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

- 전달품질 점수는 '공감성(81.7점)'이 가장 높게 나타났으며, '대응성(81.3점)', '지원성(80.4점)' 순임.
- 공감성 내의 '고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, '민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다'가 가장 점수가 낮음.
- 전달품질 만족도는 성별로는 '남성', 거주지별로는 '비수도권', 중앙박물관 방문횟수별로는 '첫 방문'에서, 방문목적별로는 '지식/교육', 동반 방문객별로는 '단체관람'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-5 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질]



[표 3-4] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

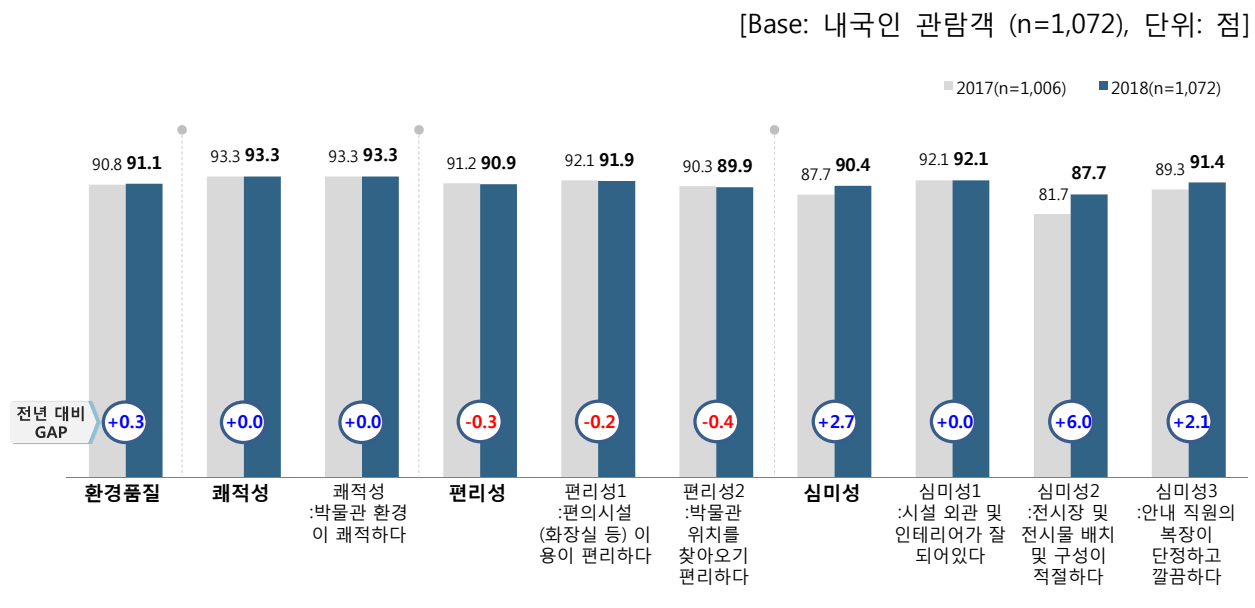
[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

		사례수 (명)	전달 품질	대응성	대응성	지원성	지원성1	지원성2	공감성	공감성1	공감성2
전체		(1,072)	81.1	81.3	81.3	80.4	81.2	79.7	81.7	84.6	78.9
성별	남	(465)	82.0	81.8	81.8	80.9	81.6	80.3	83.1	85.5	80.7
	여	(607)	80.5	80.9	80.9	80.0	80.8	79.2	80.7	83.9	77.5
연령	만 19~29세	(542)	81.5	81.6	81.6	80.8	81.6	80.0	82.2	85.6	78.8
	30대	(198)	79.5	80.3	80.3	78.3	79.1	77.5	80.2	83.4	76.9
	40대	(206)	81.5	81.3	81.3	80.6	80.7	80.5	82.5	84.1	80.8
	50대	(126)	81.4	81.6	81.6	81.7	83.1	80.4	81.0	82.9	78.9
거주지	서울/수도권	(830)	80.3	80.6	80.6	79.8	80.4	79.1	80.7	83.9	77.5
	비수도권	(242)	84.0	83.7	83.7	82.7	83.8	81.6	85.4	87.1	83.6
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	82.0	82.9	82.9	80.7	81.1	80.3	82.9	85.6	80.2
	2~3회	(258)	80.6	80.7	80.7	80.7	81.2	80.1	80.6	82.9	78.2
	4회 이상	(472)	80.9	80.5	80.5	80.2	81.1	79.3	81.6	84.8	78.4
	모름/무응답	(11)	77.3	77.3	77.3	75.0	81.8	68.2	79.5	83.3	75.8
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	80.5	80.9	80.9	79.2	79.9	78.5	81.6	84.1	79.1
	문화적체험	(371)	80.7	81.0	81.0	80.2	81.1	79.2	81.0	84.5	77.6
	지식/교육	(232)	82.2	82.1	82.1	81.8	82.3	81.2	82.7	85.1	80.1
	기타	(81)	83.0	82.1	82.1	83.6	84.2	83.1	82.9	85.6	80.2
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	81.0	81.5	81.5	80.2	80.8	79.5	81.5	83.7	79.2
	친구동료	(481)	79.9	80.2	80.2	78.9	79.5	78.3	80.6	83.7	77.6
	혼자	(163)	83.9	83.4	83.4	83.0	84.6	81.4	85.0	88.7	81.4
	단체관람	(93)	84.3	83.2	83.2	85.3	85.5	85.1	83.8	86.4	81.2
	기타	(18)	80.0	82.4	82.4	82.4	84.3	80.6	76.4	81.5	71.3
	모름/무응답	(2)	53.3	66.7	66.7	41.7	41.7	41.7	58.3	66.7	50.0

### 2-3) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

- 환경품질 점수는 '쾌적성(93.3점)', '편리성(90.9점)', '심미성(90.4점)' 순으로 나타남.
- '박물관의 환경이 쾌적하다'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다'가 가장 점수가 낮음.
- 환경품질 만족도는 거주지가 '비수도권', 동반 방문객이 '단체관람'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-6] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질





[표 3-5] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

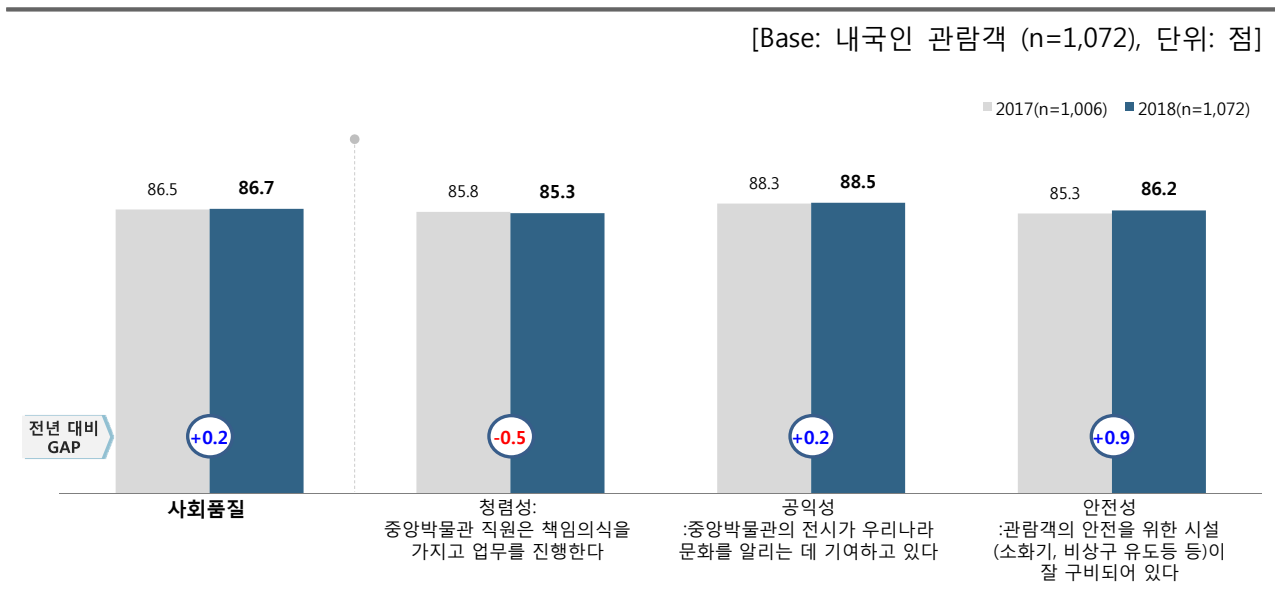
[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

		사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	쾌적성	편리성	편리성1	편리성2	심미성	심미성1	심미성2	심미성3
전체		(1,072)	91.1	93.3	93.3	90.9	91.9	89.9	90.4	92.1	87.7	91.4
성별	남	(465)	90.7	93.0	93.0	90.8	92.1	89.7	89.9	91.5	87.2	91.0
	여	(607)	91.3	93.5	93.5	91.0	91.8	90.1	90.8	92.6	88.2	91.7
연령	만 19~29세	(542)	91.3	93.7	93.7	90.7	91.6	90.0	90.9	92.7	88.2	92.0
	30대	(198)	90.4	92.7	92.7	90.3	92.1	88.5	89.6	91.2	87.0	90.7
	40대	(206)	91.0	92.9	92.9	91.3	92.1	90.5	90.2	92.5	87.5	90.7
	50대	(126)	91.1	93.5	93.5	92.1	93.1	91.0	89.7	90.3	87.7	91.1
거주지	서울/수도권	(830)	90.8	93.1	93.1	90.9	92.0	89.7	90.1	91.9	87.5	90.9
	비수도권	(242)	91.9	94.0	94.0	91.1	91.7	90.8	91.6	92.8	88.7	93.3
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	91.6	93.7	93.7	90.9	92.2	89.6	91.2	92.1	89.6	92.0
	2~3회	(258)	90.8	93.5	93.5	90.7	91.2	90.1	89.9	92.2	86.9	90.6
	4회 이상	(472)	90.8	92.8	92.8	91.0	92.1	89.9	90.0	91.9	86.9	91.4
	모름/무응답	(11)	94.4	97.0	97.0	95.5	95.5	95.5	92.9	97.0	87.9	93.9
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	90.5	92.5	92.5	90.2	91.4	89.1	89.9	91.7	87.1	91.0
	문화적체험	(371)	91.2	93.6	93.6	91.5	92.5	90.5	90.3	92.0	87.6	91.2
	지식/교육	(232)	91.5	94.0	94.0	90.9	92.0	90.1	90.9	92.4	88.4	91.8
	기타	(81)	92.1	93.8	93.8	91.5	92.0	90.9	91.9	93.2	89.5	93.3
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	90.8	92.8	92.8	90.8	91.6	90.0	90.2	91.5	88.2	90.7
	친구동료	(481)	90.6	93.1	93.1	90.2	91.1	89.5	90.0	91.8	87.0	91.3
	혼자	(163)	91.9	94.8	94.8	92.0	94.2	89.8	90.9	92.5	87.5	92.8
	단체관람	(93)	92.7	94.3	94.3	92.3	93.0	91.6	92.4	93.9	90.7	92.7
	기타	(18)	93.1	95.4	95.4	94.4	95.4	93.5	91.4	94.4	88.0	91.7
	모름/무응답	(2)	52.8	41.7	41.7	50.0	66.7	33.3	58.3	66.7	41.7	66.7

## 2-4) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

- 점수는 '공익성(88.5점)', '안전성(86.2점)', '청렴성(85.3점)' 순으로 나타남.
- '중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다' 점수가 가장 높은 반면, '중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무를 진행한다'가 가장 점수가 낮음.
- 사회품질 만족도는 성별로는 '남성', 연령별로는 '50대', 거주지별로는 '비수도권', 방문목적별로는 '지식/교육', 동반 방문객별로는 '단체관람'에서 상대적으로 점수가 높게 나타남.

[그림 3-7] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질



[표 3-6] 내국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

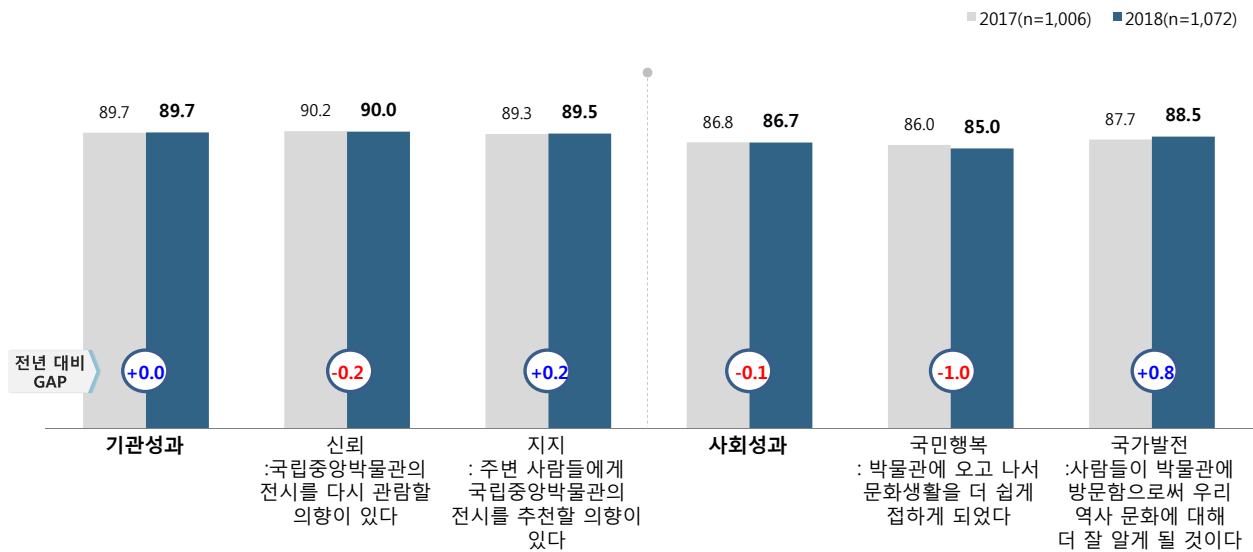
		사례수 (명)	사회품질	청렴성	공익성	안전성
전체		(1,072)	86.7	85.3	88.5	86.2
성별	남	(465)	87.1	86.2	88.3	86.8
	여	(607)	86.4	84.7	88.7	85.8
연령	만 19~29세	(542)	86.3	85.3	88.2	85.4
	30대	(198)	85.8	84.3	87.5	85.6
	40대	(206)	87.8	86.1	89.4	88.0
	50대	(126)	88.0	85.8	90.1	88.0
거주지	서울/수도권	(830)	86.1	84.8	87.9	85.5
	비수도권	(242)	88.8	87.3	90.5	88.6
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	86.9	85.4	88.9	86.4
	2~3회	(258)	86.7	85.7	88.2	86.4
	4회 이상	(472)	86.5	85.0	88.4	86.0
	모름/무응답	(11)	88.9	87.9	89.4	89.4
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	85.7	84.2	86.7	86.1
	문화적체험	(371)	86.7	85.4	89.1	85.7
	지식/교육	(232)	87.7	86.5	90.2	86.5
	기타	(81)	88.4	87.2	89.5	88.5
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	86.8	84.7	88.9	87.0
	친구동료	(481)	85.6	84.5	87.6	84.7
	혼자	(163)	88.7	88.2	89.9	87.9
	단체관람	(93)	89.6	88.4	90.7	89.8
	기타	(18)	84.3	83.3	84.3	85.2
	모름/무응답	(2)	83.3	83.3	83.3	83.3

## 4. 성과요인 PCSI

- '기관성과(89.7점)'가 '사회성과(86.7점)'보다 높게 나타남.
- 기관성과 내의 '신뢰(90.0점)'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '국민행복(85.0점)'은 가장 점수가 낮게 나타남.
- 기관성과는 연령별로는 '40대', 중앙박물관 방문횟수별로는 '4회 이상', 방문 목적별로는 '지식/교육', 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 만족도 점수가 높음.
- 사회성과는 성별로는 '여성', 연령별로는 '40대', 중앙박물관 방문횟수별로는 '4회 이상', 방문 목적별로는 '문화적 체험', 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 만족도 점수가 높게 나타남.

[그림 3-8] 내국인 관람객 성과요인 분석

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]



[표 3-7] 내국인 관람객 성과요인 분석

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: 점]

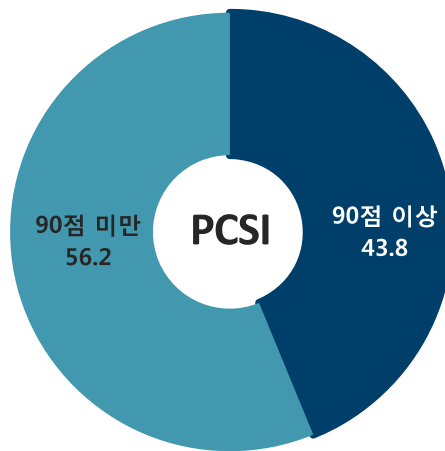
		사례수 (명)	기관성과	신뢰	지지	사회성과	국민행복	국가발전
전체		(1,072)	89.7	90.0	89.5	86.7	85.0	88.5
성별	남	(465)	89.2	89.6	88.9	86.1	84.3	87.9
	여	(607)	90.1	90.4	89.9	87.2	85.4	89.0
연령	만 19~29세	(542)	88.5	88.7	88.3	85.5	83.4	87.5
	30대	(198)	90.4	91.0	89.9	86.9	85.3	88.6
	40대	(206)	91.7	92.3	91.2	88.8	87.5	90.0
	50대	(126)	90.8	90.5	91.0	88.6	86.9	90.2
거주지	서울/수도권	(830)	89.7	90.0	89.4	86.5	84.8	88.2
	비수도권	(242)	89.9	90.1	89.7	87.6	85.6	89.5
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	88.3	88.0	88.5	85.6	83.5	87.7
	2~3회	(258)	88.7	89.2	88.2	86.3	84.2	88.4
	4회 이상	(472)	91.3	91.8	90.7	87.8	86.3	89.3
	모름/무응답	(11)	93.2	92.4	93.9	85.6	87.9	83.3
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	88.9	89.2	88.5	85.7	84.4	87.1
	문화적체험	(371)	90.5	90.6	90.3	87.8	86.2	89.4
	지식/교육	(232)	90.8	91.5	90.1	87.5	85.3	89.7
	기타	(81)	87.8	87.0	88.5	84.5	80.7	88.3
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	91.0	91.5	90.5	88.0	87.2	88.8
	친구동료	(481)	88.2	88.4	87.9	85.4	83.1	87.8
	혼자	(163)	92.1	92.6	91.5	88.1	86.6	89.6
	단체관람	(93)	88.5	87.6	89.4	86.6	83.3	89.8
	기타	(18)	91.2	89.8	92.6	87.0	83.3	90.7
	모름/무응답	(2)	91.7	91.7	91.7	83.3	83.3	83.3

## 5. 만족 수준별 선행품질요인 차이

- 내국인 관람객 PCSI가 90점 이상인 경우는 43.8%로 나타났으며, 90점 미만은 56.2%로 나타남.
- 만족 수준별로 살펴보면, 내국인 관람객 서비스 품질 항목 중 '혁신성(전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다)'에서 가장 많은 만족도 차이를 보이고 있음.

[그림 3-9] 내국인 관람객 만족 수준

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: %]



[표 3-8] 내국인 관람객 만족 수준별 선행품질요인 차이

[단위: 점]

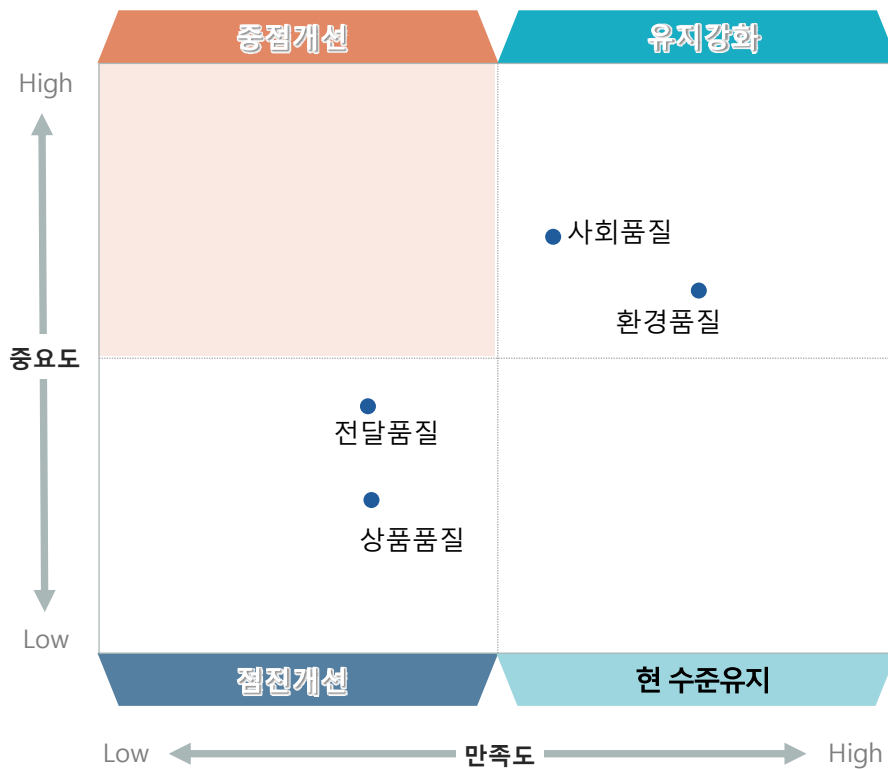
서비스 품질			전체 (N=1,072)	90점 이상 (n=470)	90점 미만 (n=602)	GAP
상 품 품 질	편의성1	전시물과 내용이 다양하다	84.1	92.2	77.9	14.3
	편의성2	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다	86.7	93.4	81.5	11.9
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	79.8	87.8	73.5	14.3
	전문성2	전시 내용과 설명이 명료하다	78.8	87.8	71.8	16.0
	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	76.3	87.1	67.9	19.2
전 단 품 질	대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	81.3	90.7	73.9	16.8
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다	81.2	90.7	73.7	17.0
	지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	79.7	89.0	72.4	16.6
	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다	84.6	94.3	77.0	17.3
	공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	78.9	89.4	70.7	18.7
환 경 품 질	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	93.3	98.9	88.9	10.0
	편리성1	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	91.9	98.2	87.1	11.1
	편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	89.9	96.8	84.6	12.2
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	92.1	98.3	87.2	11.1
	심미성2	전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다	87.7	96.5	80.9	15.6
사 회 품 질	심미성3	안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다	91.4	98.5	85.9	12.6
	청렴성	중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무를 진행한다	85.3	94.8	78.0	16.8
	공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	88.5	97.3	81.6	15.7
	안전성	관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다	86.2	94.8	79.5	15.3

## 6. IPA 분석

### 1) 전체

- 내국인 관람객 IPA 분석 결과, '상품품질'과 '전달품질'이 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.
- '환경품질'과 '사회품질'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로 유지강화가 필요함.

[그림 3-10] 내국인 관람객 IPA 분석



※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출  
 ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

## 2) 선행품질 요인별 IPA

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 혁신성(전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다), 서비스 환경품질의 심미성2(전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다)이 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.

[그림 3-11] 선행품질 요인별 IPA





## II 내국인 관람객 배경 정보

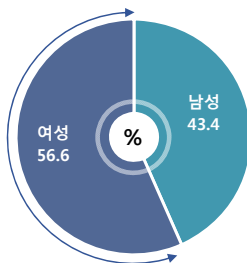
### 1. 인구 통계적 특성

- 내국인 관람객의 성별은 '여성'이 56.6%로, '남성' 43.4% 보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '만 19~29세'가 50.6%로 가장 많았고, '40대' 19.2%, '30대' 18.5%, '50대 이상' 11.8% 순으로 높게 나타남.
- 거주지별로는 '서울/수도권' 거주자가 77.4%로 나타남.
- 중앙박물관 방문 횟수는 '4회 이상'이 44.0%로 가장 높고, '첫 방문' 30.9%, '2~3회'가 24.1%로 나타남.
- 중앙박물관 방문 목적은 '여가/휴식'이 36.2%, '문화적 체험' 34.6%, '지식/교육'이 21.6%임.
- 동반 방문객은 '친구/동료'가 44.9%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '가족' 32.9%, '혼자' 15.2% 등의 순으로 나타남.

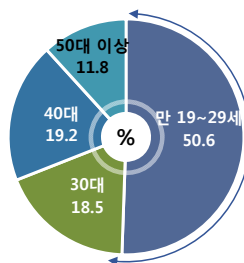
[그림 3-12] 내국인 관람객 인구통계적 특성

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: %]

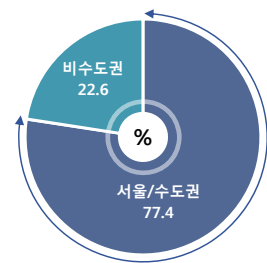
○ 성별



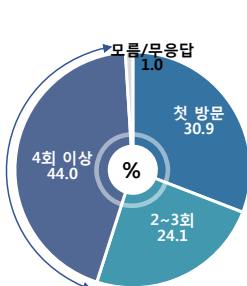
○ 연령



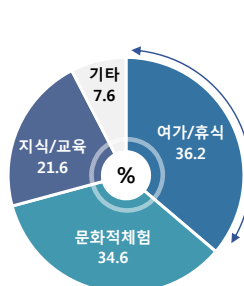
○ 거주지



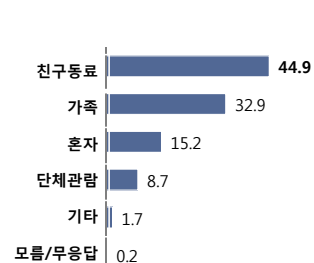
○ 중앙박물관 방문 횟수



○ 방문목적(1순위)



○ 동반 방문객(복수)



방문목적 : 여가/휴식(여가/휴식 22.5%, 가족/지인과 여가 13.7%)  
 지식/교육(자녀 교육 5.1%, 지식/정보 획득 9.6%, 숙제/과제 6.9%)  
 기타(우연히 1.0%, 지인 권유 1.4%, 단체관람 5.0%, 기타 0.1%)

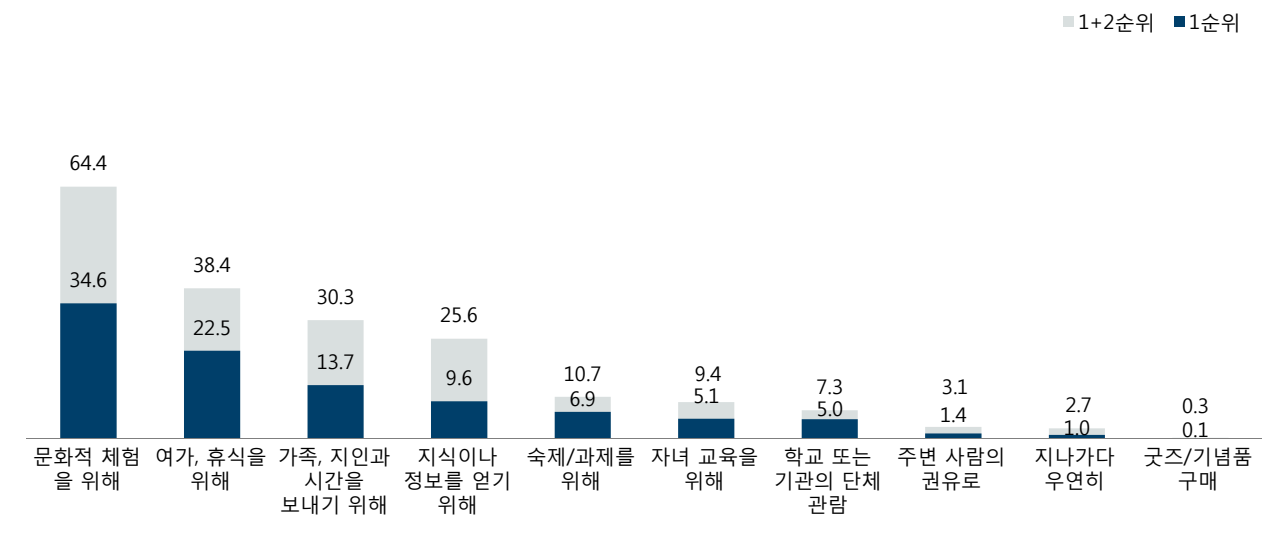
## 2. 국립중앙박물관 방문 목적

문 국립중앙박물관을 방문하신 목적은 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 국립중앙박물관 방문 목적으로는 '문화적 체험을 위해'라는 응답이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '여가, 휴식을 위해', '가족, 지인과 시간을 보내기 위해' 순임.
- '문화적 체험을 위해' 국립중앙박물관을 방문하는 목적은 연령 '50대 이상', '혼자' 박물관을 방문하는 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '여가 휴식을 위해', '가족 지인과 시간을 보내기 위해' 등 여가/휴식을 위해서는 성별이 '남성', 연령이 '30대', 중앙박물관을 '첫 방문' 하는 경우가 상대적으로 높음.
- '지식이나 정보를 얻기 위해' 국립중앙박물관을 방문하는 목적은 '여성', 국립중앙박물관을 '4회 이상' 방문하는 경우 상대적으로 높음.

[그림 3-13] 국립중앙박물관 방문 목적

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 1+2순위, 단위: %]



[표 3-9] 내국인 관람객 국립중앙박물관 방문 목적

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

		사례수 (명)	문화적 체험을 위해	여가, 휴식을 위해	가족, 지인과 시간을 보내기 위해	지식 이나 정보를 얻기 위해	숙제/ 과제를 위해	자녀 교육을 위해	학교 또는 기관의 단체 관람	주변 사람의 권유로	지나 가다 우연히	굿즈/ 기념품 구매
전체		(1,072)	64.4	38.4	30.3	25.6	10.7	9.4	7.3	3.1	2.7	0.3
성별	남	(465)	64.5	43.7	31.2	23.9	10.1	6.0	6.9	3.4	3.9	0.0
	여	(607)	64.3	34.4	29.7	26.9	11.2	12.0	7.6	2.8	1.8	0.5
연령	만 19~29세	(542)	61.4	38.6	31.2	26.8	18.3	0.2	9.2	4.2	3.0	0.6
	30대	(198)	68.2	46.5	34.3	19.7	1.5	11.6	4.0	1.5	4.5	0.0
	40대	(206)	62.1	32.5	28.2	20.9	5.3	32.5	6.8	1.9	1.0	0.0
	50대 이상	(126)	74.6	34.9	23.8	37.3	1.6	7.9	4.8	2.4	1.6	0.0
거주지	서울/수도권	(830)	63.9	38.3	31.4	24.9	12.2	10.4	5.5	3.5	2.3	0.1
	비수도권	(242)	66.1	38.8	26.4	27.7	5.8	6.2	13.2	1.7	4.1	0.8
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	58.6	40.5	34.4	19.0	11.8	8.8	9.7	4.8	3.3	0.6
	2~3회	(258)	66.7	37.2	31.0	25.2	12.0	8.9	8.1	2.3	2.7	0.4
	4회 이상	(472)	66.9	37.9	27.5	30.1	9.1	10.2	5.3	1.9	2.3	0.0
	모름/무응답	(11)	72.7	27.3	9.1	36.4	18.2	9.1	0.0	18.2	0.0	0.0
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	60.9	38.8	39.4	19.3	7.4	25.8	1.7	1.1	0.6	0.0
	친구동료	(481)	63.6	39.1	36.0	24.7	13.9	2.3	3.5	5.2	3.1	0.6
	혼자	(163)	73.6	46.6	3.7	44.8	9.2	0.6	1.2	1.2	6.1	0.0
	단체관람	(93)	59.1	14.0	6.5	22.6	11.8	5.4	67.7	2.2	3.2	0.0
	기타	(18)	61.1	50.0	61.1	11.1	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(2)	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

### 3. 동반 방문객

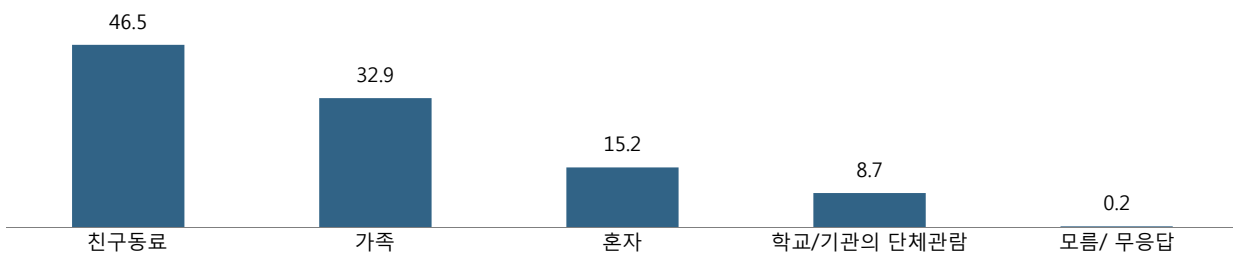
#### 1) 동반 방문객

문 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?

- '친구/동료'와 함께 국립중앙박물관을 방문한 경우가 가장 많으며, 그 다음으로는 '가족', '혼자', '학교/기관의 단체관람' 순으로 나타남.
- '친구/동료'와 함께 방문하는 경우는 연령 '만 19~29세'에서 상대적으로 높음.
- '가족'과 함께 방문하는 경우는 성별 '여성', 연령 '40대', 방문목적이 '지식/교육'에서 상대적으로 높음.
- '혼자' 방문하는 경우는 연령 '50대 이상'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-14] 동반 방문객

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: %]



[표 3-10] 동반 방문객

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: %]

		사례수 (명)	친구/동료	가족	혼자	학교/ 기관의 단체관람	모름/무응답
전체		(1,072)	46.5	32.9	15.2	8.7	0.2
성별	남	(465)	46.2	30.1	17.6	8.6	0.0
	여	(607)	46.8	35.1	13.3	8.7	0.3
연령	만 19~29세	(542)	63.8	14.8	13.5	10.7	0.2
	30대	(198)	42.9	41.9	16.2	4.5	0.0
	40대	(206)	17.0	66.5	12.1	8.3	0.5
	50대 이상	(126)	26.2	42.1	26.2	7.1	0.0
거주지	서울/수도권	(830)	47.1	33.5	16.1	6.0	0.2
	비수도권	(242)	44.6	31.0	12.0	17.8	0.0
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	49.5	32.9	9.7	10.3	0.0
	2~3회	(258)	48.1	36.0	8.9	10.1	0.4
	4회 이상	(472)	43.4	31.6	22.2	7.0	0.2
	모름/무응답	(11)	54.5	18.2	27.3	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	49.5	38.7	13.1	1.8	0.3
	문화적체험	(371)	49.9	28.8	17.8	6.2	0.3
	지식/교육	(232)	42.2	39.7	16.8	5.2	0.0
	기타	(81)	29.6	4.9	8.6	63.0	0.0

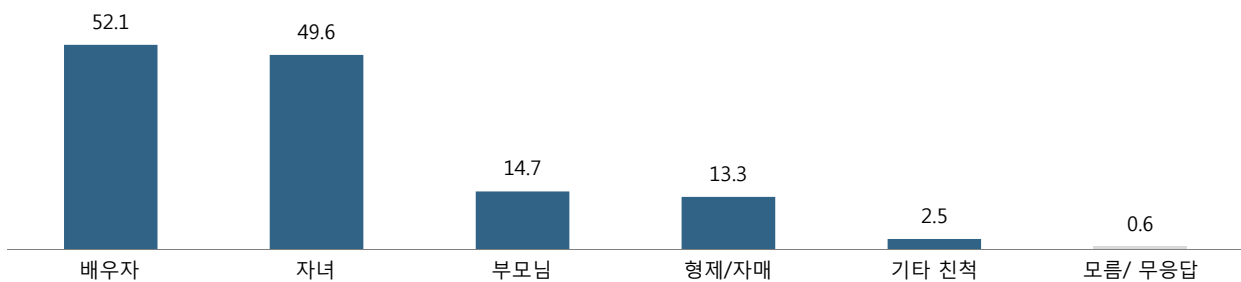
## 2) 함께 방문한 가족

**문** 가족 중 누구와 함께 오셨습니까?

- 가족과 함께 국립중앙박물관을 방문한 경우, 함께 방문한 가족으로는 '배우자'가 가장 높았으며, 그 다음으로 '자녀', '부모님', '형제/자매', '기타 친척' 순으로 나타남.
- '배우자'와 함께 방문한 경우는 '남성', 방문 목적이 '여가/휴식'인 경우가 상대적으로 높음.
- '자녀'와 함께 방문하는 경우는 성별 '여성', 연령이 '40대', 국립중앙박물관 '4회 이상' 방문, 방문 목적 '지식/교육'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-15] 함께 방문한 가족

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



[표 3-11] 함께 방문한 가족

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

		사례수 (명)	배우자	자녀	부모님	형제/자매	기타 친척	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(353)</b>	<b>52.1</b>	<b>49.6</b>	<b>14.7</b>	<b>13.3</b>	<b>2.5</b>	<b>0.6</b>
성별	남	(140)	64.3	42.9	15.0	7.9	2.9	0.7
	여	(213)	44.1	54.0	14.6	16.9	2.3	0.5
연령	만 19~29세	(80)	25.0	0.0	52.5	36.3	0.0	1.3
	30대	(83)	62.7	48.2	6.0	8.4	1.2	0.0
	40대	(137)	57.7	75.2	2.9	6.6	3.6	0.7
	50대 이상	(53)	62.3	60.4	1.9	3.8	5.7	0.0
거주지	서울/수도권	(278)	51.1	51.1	14.0	12.2	2.9	0.4
	비수도권	(75)	56.0	44.0	17.3	17.3	1.3	1.3
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(109)	59.6	44.0	19.3	11.0	2.8	0.0
	2~3회	(93)	48.4	46.2	10.8	14.0	3.2	1.1
	4회 이상	(149)	49.0	56.4	13.4	14.8	2.0	0.7
	모름/무응답	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(150)	60.0	34.7	16.7	16.7	2.0	0.7
	문화적체험	(107)	58.9	51.4	7.5	12.1	2.8	0.9
	지식/교육	(92)	32.6	71.7	18.5	9.8	3.3	0.0
	기타	(4)	25.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0

## 4. 국립중앙박물관 방문 경험

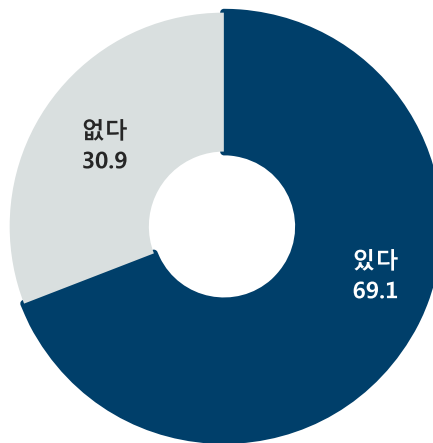
### 1) 국립중앙박물관 방문 경험

**문** 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 내국인 관람객의 69.1%가 과거 국립중앙박물관을 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.
- 국립중앙박물관 방문 경험은 성별로는 '여성', 연령별로는 '30대', 거주지별로는 '서울/수도권', 방문목적별로는 '문화적 체험'에서, '혼자' 국립중앙박물관을 방문하는 경우에 상대적으로 높음.

[그림 3-16] 국립중앙박물관 방문 경험

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: %]



[표 3-12] 국립중앙박물관 방문 경험

[Base: 내국인 관람객 (n=1,072), 단위: %]

		사례수 (명)	있다	없다
<b>전체</b>		<b>(1,072)</b>	<b>69.1</b>	<b>30.9</b>
성별	남	(465)	66.0	34.0
	여	(607)	71.5	28.5
연령	만 19~29세	(542)	65.3	34.7
	30대	(198)	73.2	26.8
	40대	(206)	72.8	27.2
	50대 이상	(126)	73.0	27.0
거주지	서울/수도권	(830)	73.1	26.9
	비수도권	(242)	55.4	44.6
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	65.5	34.5
	문화적체험	(371)	74.4	25.6
	지식/교육	(232)	71.1	28.9
	기타	(81)	56.8	43.2
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	69.1	30.9
	친구동료	(481)	66.7	33.3
	혼자	(163)	80.4	19.6
	단체관람	(93)	63.4	36.6
	기타	(18)	77.8	22.2
	모름/무응답	(2)	100.0	0.0

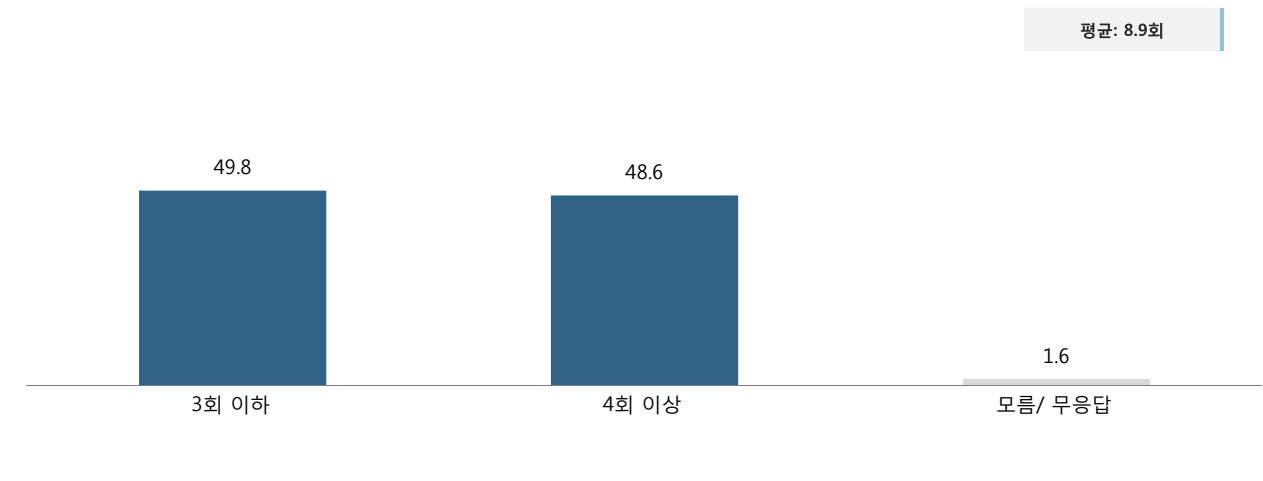
## 2) 국립중앙박물관 방문 횟수

**문** 대략적인 국립중앙박물관 방문 횟수를 말씀해 주세요

- 방문 경험자들의 49.8%는 '3회 이하' 방문하였으며, '4회 이상'으로 방문한 비율은 48.6%임. 평균 방문 횟수는 약 8.9회로 나타남.
- 국립중앙박물관 방문 횟수는 성별로는 '여성'에서, 연령별로는 '50대 이상'에서, 거주지별로는 '서울/수도권'에서, 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-17] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 국립중앙박물관 방문 경험자 (n=741), 단위: %/회]



[표 3-13] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 국립중앙박물관 방문 경험자 (n=741), 단위: %/회]

		사례수 (명)	3회 이하	4회 이상	모름/무응답	평균 방문 횟수 (회)
전체		(741)	49.8	48.6	1.6	8.9
성별	남	(307)	50.8	47.9	1.3	8.7
	여	(434)	49.1	49.1	1.8	9.1
연령	만 19~29세	(354)	56.5	41.8	1.7	5.7
	30대	(145)	46.9	51.0	2.1	8.4
	40대	(150)	44.0	55.3	0.7	10.8
	50대 이상	(92)	38.0	59.8	2.2	19.8
거주지	서울/수도권	(607)	44.5	53.5	2.0	10.0
	비수도권	(134)	73.9	26.1	0.0	4.3
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(254)	54.3	44.9	0.8	8.9
	문화적체험	(276)	46.4	51.1	2.5	9.2
	지식/교육	(165)	46.1	52.1	1.8	9.2
	기타	(46)	58.7	41.3	0.0	6.8
동반 방문객 (복수)	가족	(244)	52.5	46.7	0.8	7.5
	친구동료	(321)	52.0	46.4	1.6	8.6
	혼자	(131)	30.5	66.4	3.1	15.3
	단체관람	(59)	62.7	37.3	0.0	4.5
	기타	(14)	64.3	28.6	7.1	2.8
	모름/무응답	(2)	50.0	50.0	0.0	6.0

## 3) 연간 국립중앙박물관 포함 박물관 방문 횟수

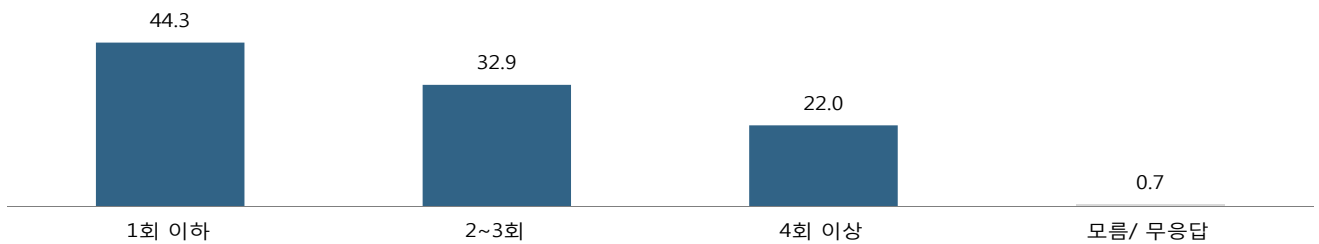
**문** 국립중앙박물관을 포함하여, 1년에 몇 회나 박물관을 방문하셨습니다?

- 연간 국립중앙박물관 포함 박물관 방문 횟수는 평균 3.3회로 나타났으며, 연간 '1회 이하'로 박물관을 방문한다고 응답한 비율이 44.3%로 가장 높음.
- 연간 국립중앙박물관 포함 박물관 방문 횟수는 연령별로 '50대 이상'에서, 방문목적별로는 '지식/교육'에서, 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-18] 연간 국립중앙박물관 포함 박물관 방문 횟수

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %/회]

평균: 3.3회



[표 3-14] 연간 국립중앙박물관 포함 박물관 방문 횟수

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %/회]

	사례수 (명)	1회 이하	2~3회	4회 이상	모름/무응답	평균 방문 횟수 (회)
<b>전체</b>	<b>(1,072)</b>	<b>44.3</b>	<b>32.9</b>	<b>22.0</b>	<b>0.7</b>	<b>3.3</b>
성별						
남	(465)	47.7	31.2	20.4	0.6	3.0
여	(607)	41.7	34.3	23.2	0.8	3.5
연령						
만 19~29세	(542)	51.5	31.7	16.2	0.6	2.7
30대	(198)	40.4	34.8	24.2	0.5	3.0
40대	(206)	35.4	38.3	26.2	0.0	4.1
50대 이상	(126)	34.1	26.2	36.5	3.2	5.4
거주지						
서울/수도권	(830)	41.6	34.0	23.9	0.6	3.6
비수도권	(242)	53.7	29.3	15.7	1.2	2.4
중앙 박물관 방문 횟수						
첫 방문	(331)	62.5	26.6	9.4	1.5	1.8
2~3회	(258)	59.7	31.8	7.8	0.8	2.0
4회 이상	(472)	23.3	38.1	38.3	0.2	5.1
모름/무응답	(11)	36.4	27.3	36.4	0.0	6.1
방문 목적 (1순위)						
여가/휴식	(388)	49.2	32.2	17.5	1.0	2.9
문화적체험	(371)	39.6	33.4	26.7	0.3	3.6
지식/교육	(232)	42.2	30.2	26.7	0.9	4.1
기타	(81)	48.1	42.0	8.6	1.2	2.1
동반 방문객 (복수)						
가족	(353)	45.3	35.1	19.0	0.6	2.8
친구동료	(481)	48.0	30.8	20.2	1.0	3.1
혼자	(163)	29.4	31.3	39.3	0.0	5.2
단체관람	(93)	51.6	32.3	15.1	1.1	2.9
기타	(18)	22.2	61.1	16.7	0.0	2.5
모름/무응답	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	10.5



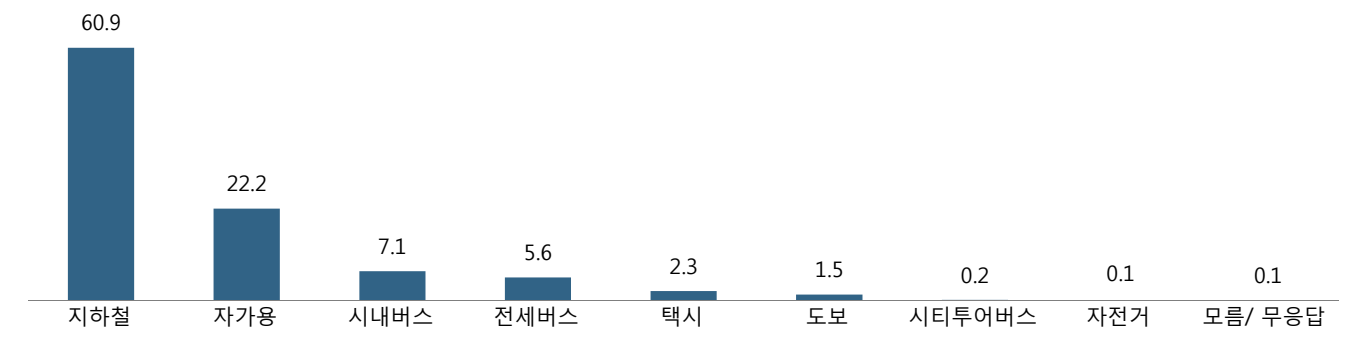
## 5. 박물관 방문 시 이용한 교통편

문 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 박물관 방문 시 '지하철'을 통해 방문하는 경우가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '자가용', '시내버스' 등을 통해 방문하는 것으로 나타남.
- 지하철을 이용해 국립중앙박물관을 방문하는 경우는 성별로는 '여성', 연령별로는 '만 19~29세', 거주지별로는 '서울/수도권', 방문목적별로는 '문화적 체험', 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-19] 박물관 방문 시 이용한 교통편

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]



[표 3-15] 박물관 방문 시 이용한 교통편

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]

	사례수 (명)	지하철	자가용	시내버스	전세버스	택시	도보	시티투어 버스	자전거	모름/ 무응답
<b>전체</b>	<b>(1,072)</b>	<b>60.9</b>	<b>22.2</b>	<b>7.1</b>	<b>5.6</b>	<b>2.3</b>	<b>1.5</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>
성별										
남	(465)	57.2	24.1	5.6	7.5	2.8	2.4	0.2	0.0	0.2
여	(607)	63.8	20.8	8.2	4.1	2.0	0.8	0.2	0.2	0.0
연령										
만 19~29세	(542)	68.8	8.7	9.8	8.1	2.2	2.0	0.0	0.2	0.2
30대	(198)	56.1	34.8	6.6	0.5	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40대	(206)	46.1	45.1	1.5	4.9	1.5	0.5	0.5	0.0	0.0
50대 이상	(126)	58.7	23.0	5.6	4.0	4.8	3.2	0.8	0.0	0.0
거주지										
서울/수도권	(830)	62.2	25.8	6.9	2.0	1.2	1.7	0.0	0.1	0.1
비수도권	(242)	56.6	9.9	7.9	17.8	6.2	0.8	0.8	0.0	0.0
중앙 박물관 방문 횟수										
첫 방문	(331)	53.5	22.7	7.6	10.6	4.2	0.9	0.6	0.0	0.0
2~3회	(258)	65.1	20.2	9.7	3.5	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0
4회 이상	(472)	63.6	23.3	5.3	3.4	1.3	2.8	0.0	0.2	0.2
모름/무응답	(11)	72.7	9.1	9.1	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)										
여가/휴식	(388)	61.1	24.5	6.4	3.1	2.6	2.1	0.3	0.0	0.0
문화적체험	(371)	64.4	18.6	7.3	4.9	3.2	1.1	0.3	0.3	0.0
지식/교육	(232)	59.5	28.9	8.2	1.3	0.9	0.9	0.0	0.0	0.4
기타	(81)	48.1	8.6	6.2	33.3	1.2	2.5	0.0	0.0	0.0
동반 방문객 (복수)										
가족	(353)	42.2	49.0	2.3	2.0	2.5	1.4	0.6	0.0	0.0
친구동료	(481)	71.5	12.1	9.1	3.3	2.5	1.2	0.0	0.2	0.0
혼자	(163)	76.7	8.0	9.8	0.0	1.2	3.7	0.0	0.0	0.6
단체관람	(93)	35.5	8.6	9.7	45.2	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
기타	(18)	77.8	11.1	5.6	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0
모름/무응답	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## 6. 방문 계획 전시 프로그램

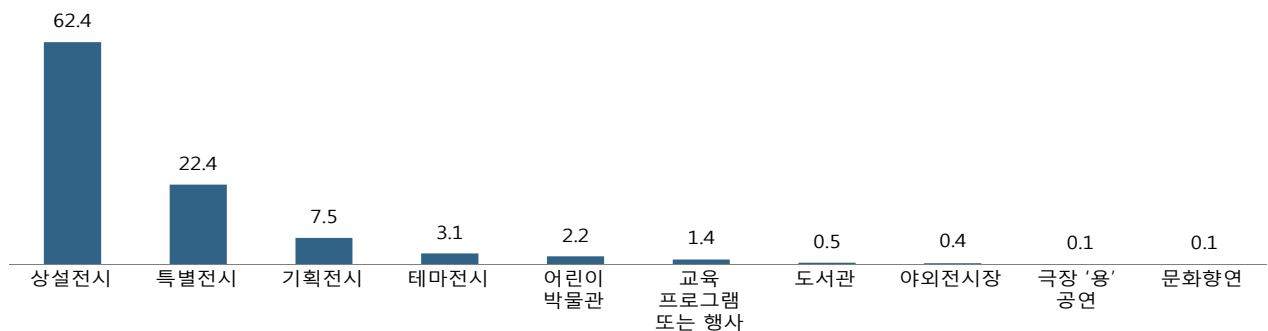
### 1) 방문 계획 전시 프로그램

**문** 귀하께서는 오늘 어떤 전시·프로그램에 주로 참여하시기 위해 방문하셨나요? 하나만 선택해 주세요.

- 방문객의 62.4%는 주로 '상설전시'를 관람하기 위해 방문함. 그 다음으로는 '특별전시', '기획전시', '테마전시' 등의 순으로 나타남.
- 상설전시 방문 계획 관람객은 방문목적이 '지식/교육', 동반 방문객이 '단체관람'인 경우 상대적으로 높음.

[그림 3-20] 방문 계획 전시 프로그램

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]



[표 3-16] 방문 계획 전시 프로그램

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]

	사례수 (명)	상설 전시	특별 전시	기획 전시	테마 전시	어린이 박물관	교육 프로그램 또는 행사	도서관	야외 전시장	극장 '용' 공연	문화 향연
<b>전체</b>	<b>(1,072)</b>	<b>62.4</b>	<b>22.4</b>	<b>7.5</b>	<b>3.1</b>	<b>2.2</b>	<b>1.4</b>	<b>0.5</b>	<b>0.4</b>	<b>0.1</b>	<b>0.1</b>
성별											
남	(465)	63.2	22.8	6.2	4.3	2.4	0.9	0.0	0.2	0.0	0.0
여	(607)	61.8	22.1	8.4	2.1	2.1	1.8	0.8	0.5	0.2	0.2
연령											
만 19~29세	(542)	63.3	23.4	8.3	3.3	0.0	0.2	0.7	0.7	0.0	0.0
30대	(198)	62.1	22.2	6.1	3.0	4.5	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40대	(206)	62.6	19.9	6.3	2.4	3.9	3.4	0.5	0.0	0.5	0.5
50대 이상	(126)	58.7	22.2	7.9	3.2	5.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0
거주지											
서울/수도권	(830)	62.7	22.7	6.4	3.1	2.7	1.6	0.5	0.2	0.1	0.1
비수도권	(242)	61.6	21.5	11.2	2.9	0.8	0.8	0.4	0.8	0.0	0.0
중앙 박물관 방문 횟수											
첫 방문	(331)	71.6	13.3	7.6	3.6	2.4	0.9	0.3	0.3	0.0	0.0
2~3회	(258)	71.7	17.1	5.0	1.9	2.7	0.0	0.8	0.8	0.0	0.0
4회 이상	(472)	50.6	31.6	8.9	3.4	1.9	2.5	0.4	0.2	0.2	0.2
모름/무응답	(11)	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)											
여가/휴식	(388)	62.9	21.6	7.2	4.9	1.8	0.8	0.3	0.5	0.0	0.0
문화적체험	(371)	55.8	27.5	8.6	2.7	2.2	1.6	0.8	0.3	0.3	0.3
지식/교육	(232)	67.7	18.1	6.0	0.9	3.9	2.6	0.4	0.4	0.0	0.0
기타	(81)	75.3	14.8	7.4	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
동반 방문객 (복수)											
가족	(353)	61.5	20.7	7.1	2.3	6.2	1.7	0.6	0.0	0.0	0.0
친구동료	(481)	62.6	24.3	5.6	4.2	0.6	1.7	0.6	0.4	0.0	0.0
혼자	(163)	55.2	28.8	9.8	2.5	0.0	1.8	0.0	0.6	0.6	0.6
단체관람	(93)	73.1	11.8	12.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0
기타	(18)	61.1	11.1	16.7	5.6	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0
모름/무응답	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## 2) 방문 계획 상설 전시

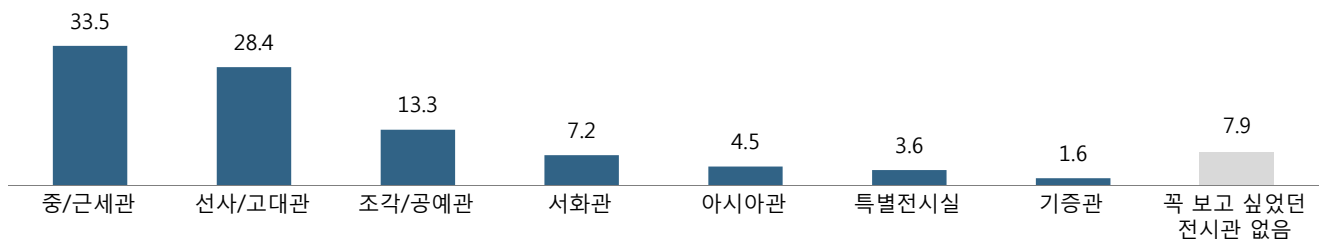
문

상설전시 중 꼭 보고 싶었던 전시관이 있으셨다면 어디셨나요? 다음 중 하나만 선택해 주세요.

- 상설전시 중에서는 '중/근세관'을 꼭 보고 싶었다는 응답이 가장 높으며, 그 다음으로 '선사/고대관', '조각/공예관' 등의 순으로 나타남.
- 중/근세관 상설 전시 방문 계획 관람객은 연령이 '만19~29세'에서, 거주지별로는 '비수도권'에서, 방문목적별로는 '문화적체험'에서, 동반 방문객별로는 '친구동료'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-21] 방문 계획 상설 전시

[Base: 상설전시 관람을 계획한 내국인 관람객(n=669), 단위: %]



[표 3-17] 방문 계획 상설 전시

[Base: 상설전시 관람을 계획한 내국인 관람객(n=669), 단위: %]

	사례수 (명)	중/ 근세관	선사/ 고대관	조각/ 공예관	서화관	아시아관	특별 전시실	기증관	꼭 보고 싶었던 전시관 없음
<b>전체</b>	<b>(669)</b>	<b>33.5</b>	<b>28.4</b>	<b>13.3</b>	<b>7.2</b>	<b>4.5</b>	<b>3.6</b>	<b>1.6</b>	<b>7.9</b>
성별									
남	(294)	36.7	27.6	12.2	5.4	6.1	2.0	1.7	8.2
여	(375)	30.9	29.1	14.1	8.5	3.2	4.8	1.6	7.7
연령									
만 19~29세	(343)	42.0	23.3	11.4	5.0	5.8	1.7	1.5	9.3
30대	(123)	24.4	30.9	17.1	10.6	3.3	4.1	1.6	8.1
40대	(129)	27.1	33.3	14.0	8.5	3.9	7.0	2.3	3.9
50대 이상	(74)	20.3	39.2	14.9	9.5	1.4	5.4	1.4	8.1
거주지									
서울/수도권	(520)	30.4	28.8	13.8	7.5	5.0	4.0	2.1	8.3
비수도권	(149)	44.3	26.8	11.4	6.0	2.7	2.0	0.0	6.7
중앙 박물관 방문 횟수									
첫 방문	(237)	34.2	33.8	10.5	4.6	4.6	1.7	0.8	9.7
2~3회	(185)	37.8	27.0	13.5	5.9	3.2	3.2	0.5	8.6
4회 이상	(239)	30.1	24.7	15.1	10.5	5.0	5.4	3.3	5.9
모름/무응답	(8)	12.5	12.5	37.5	12.5	12.5	12.5	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)									
여가/휴식	(244)	33.6	26.6	11.9	8.6	5.3	1.6	0.8	11.5
문화적체험	(207)	34.8	25.1	15.5	7.7	5.8	3.4	1.9	5.8
지식/교육	(157)	32.5	37.6	10.2	5.1	3.2	4.5	3.2	3.8
기타	(61)	31.1	23.0	19.7	4.9	0.0	9.8	0.0	11.5
동반 방문객 (복수)									
가족	(217)	31.3	33.2	11.5	7.8	2.8	3.7	0.9	8.8
친구동료	(301)	36.2	26.9	12.0	7.6	5.0	2.0	1.7	8.6
혼자	(90)	31.1	30.0	16.7	5.6	4.4	3.3	2.2	6.7
단체관람	(68)	26.5	23.5	20.6	5.9	7.4	14.7	0.0	1.5
기타	(11)	36.4	0.0	18.2	0.0	9.1	0.0	18.2	18.2
모름/무응답	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## Ⅲ 내국인 관람객의 박물관 이용 행태

### 1. 정보 획득 경로

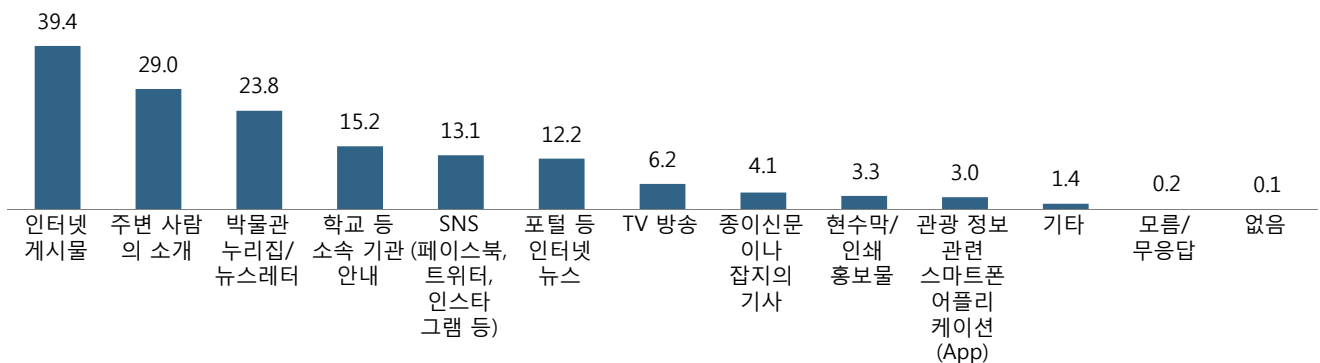
#### 1) 방문 관련 정보 획득 경로

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

- 박물관 방문 관련 정보는 '인터넷 게시물'을 통해서 획득하는 경우가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는, '주변 사람의 소개', '박물관 누리집/뉴스레터' 등을 통해 정보를 획득함.
- 인터넷 게시물을 통해 박물관 관련 정보를 획득하는 경우는 성별로는 '여성', 연령별로는 '40대'에서, 중앙박물관 방문횟수별로는 '2~3회'에서, 방문목적별로는 '지식/교육'에서, 동반 방문객별로는 '가족'에서 상대적으로 높음.
- 주변 사람의 소개로 박물관 관련 정보를 획득하는 경우는 성별로는 '남성'에서, 연령별로는 '50대 이상'에서, 중앙박물관 방문 횟수별로는 '첫 방문'에서, 방문 목적별로는 '여가/휴식'에서, 동반 방문객별로는 '친구동료'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-22] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]



[표 3-18] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	인터넷 게시물	주변 사람의 소개	박물관 누리집/ 뉴스레터	학교 등 소속 기관 안내	SNS	포털 등 인터넷 뉴스	TV 방송	종이 신문 이나 잡지 의 기사	현수막 /인쇄 홍보물	관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션	기타	모름/ 무응답	없음
전체		(1,072)	39.4	29.0	23.8	15.2	13.1	12.2	6.2	4.1	3.3	3.0	1.4	0.2	0.1
성별	남	(465)	36.8	32.0	20.6	14.0	9.2	14.8	6.7	4.9	3.0	2.6	2.2	0.2	0.2
	여	(607)	41.4	26.7	26.2	16.1	16.0	10.2	5.8	3.5	3.5	3.3	0.8	0.2	0.0
연령	만 19~29세	(542)	32.8	29.9	17.0	24.5	17.2	10.9	5.5	2.4	3.5	1.5	1.1	0.2	0.0
	30대	(198)	46.5	27.8	25.8	6.6	13.6	13.6	6.1	4.5	4.0	3.0	1.5	0.0	0.0
	40대	(206)	50.5	21.8	35.9	7.8	6.8	11.7	5.8	2.4	2.4	3.9	0.5	0.0	0.0
	50대 이상	(126)	38.1	38.9	30.2	0.8	4.8	16.7	9.5	13.5	2.4	7.9	4.0	0.8	0.8
거주지	서울/수도권	(830)	39.5	28.3	24.0	15.2	13.5	12.5	6.5	4.5	3.7	3.0	1.7	0.1	0.0
	비수도권	(242)	38.8	31.4	23.1	15.3	11.6	11.2	5.0	2.9	1.7	2.9	0.4	0.4	0.4
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	36.6	37.5	13.6	12.7	6.9	10.3	8.2	2.7	0.6	3.6	0.6	0.3	0.3
	2~3회	(258)	43.8	29.5	17.8	20.2	13.2	10.1	6.2	1.9	1.6	1.6	1.9	0.0	0.0
	4회 이상	(472)	38.3	23.1	34.5	14.4	17.4	14.6	4.4	5.9	5.9	3.4	1.7	0.2	0.0
	모름/무응답	(11)	63.6	18.2	9.1	9.1	9.1	18.2	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	39.4	31.4	21.4	8.5	11.1	13.1	5.2	2.6	2.8	2.3	0.8	0.5	0.3
	문화적체험	(371)	38.5	28.0	27.2	10.8	17.8	13.5	7.0	6.7	3.2	3.8	1.6	0.0	0.0
	지식/교육	(232)	43.1	26.3	24.1	26.3	10.8	9.5	6.5	3.4	3.9	3.9	2.2	0.0	0.0
	기타	(81)	32.1	29.6	18.5	35.8	7.4	9.9	6.2	1.2	3.7	0.0	1.2	0.0	0.0
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	45.9	27.8	25.5	9.1	7.9	11.6	8.2	4.2	2.3	5.4	0.8	0.0	0.0
	친구동료	(481)	34.9	34.5	20.6	16.4	17.5	10.8	5.2	3.3	3.3	2.3	1.5	0.4	0.0
	혼자	(163)	42.9	19.6	31.9	11.0	14.7	17.8	6.1	6.7	4.3	3.1	3.7	0.0	0.6
	단체관람	(93)	31.2	25.8	26.9	46.2	5.4	8.6	3.2	3.2	4.3	0.0	1.1	0.0	0.0
	기타	(18)	44.4	22.2	11.1	11.1	16.7	11.1	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

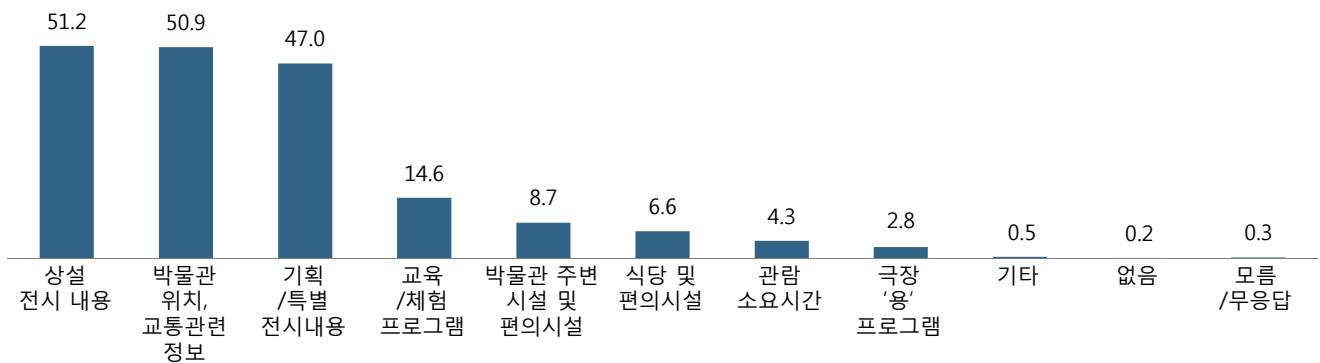
## 2) 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보

**문** 박물관에 대한 어떤 정보를 주로 알아보셨나요?

- 박물관 사전 검색 정보는 '상설전시 내용', '박물관 위치, 교통관련 정보', '기획/특별전시 내용' 등을 주로 검색하는 것으로 나타남.
- 상설 전시 내용을 사전에 검색한 경우는 연령별로는 '40대'에서, 중앙박물관 방문횟수별로는 '2~3회'에서, 방문목적별로는 '지식/교육'에서, 동반 방문객별로는 '단체관람'에서 상대적으로 높게 나타남.
- 박물관 위치, 교통 관련 정보를 사전에 검색한 경우는 연령별로는 '만 19~29세', 거주지별로는 '비수도권'에서, 중앙박물관 방문횟수는 '첫 방문'에서, 동반 방문객별로는 '친구동료'에서 상대적으로 높음.
- 기획/특별 전시 내용을 사전에 검색한 경우는 성별로는 '여성', 중앙박물관 방문 횟수가 '4회 이상'에서, 방문 목적별로는 '문화적 체험'에서, 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-23] 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]



[표 3-19] 국립중앙박물관 관련 사전 검색 정보

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	상설 전시 내용	박물관 위치, 교통 관련 정보	기획/ 특별 전시 내용	교육/ 체험 프로 그램	박물관 주변 시설 및 편의 시설	식당 및 편의 시설	관람 소요 시간	극장 '용' 프로 그램	기타	없음	모름/ 무응답
전체		(1,072)	51.2	50.9	47.0	14.6	8.7	6.6	4.3	2.8	0.5	0.2	0.3
성별	남	(465)	50.3	48.4	42.8	10.1	7.1	5.6	3.9	1.7	0.2	0.2	0.4
	여	(607)	51.9	52.9	50.2	18.1	9.9	7.4	4.6	3.6	0.7	0.2	0.2
연령	만 19~29세	(542)	49.8	56.1	43.4	8.1	9.4	6.5	4.4	2.2	0.6	0.0	0.2
	30대	(198)	50.0	49.5	51.0	16.2	9.6	8.1	5.1	4.5	1.0	0.5	0.5
	40대	(206)	57.3	43.7	51.9	28.2	7.3	6.3	3.9	3.9	0.0	0.5	0.0
	50대 이상	(126)	49.2	42.9	48.4	18.3	6.3	5.6	3.2	0.8	0.0	0.0	0.8
거주지	서울/수도권	(830)	51.2	49.6	48.7	16.4	8.3	7.0	4.2	3.5	0.4	0.2	0.2
	비수도권	(242)	51.2	55.4	41.3	8.7	9.9	5.4	4.5	0.4	0.8	0.0	0.4
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	49.8	66.8	27.5	7.9	9.4	6.3	5.7	0.3	0.9	0.0	0.3
	2~3회	(258)	53.1	59.3	41.1	9.7	8.5	6.6	3.9	3.5	0.8	0.3	0.0
	4회 이상	(472)	51.5	36.2	63.6	22.2	8.5	6.8	3.6	4.2	0.0	0.0	0.4
	모름/무응답	(11)	36.4	9.1	63.6	9.1	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	48.7	55.7	42.0	10.1	9.8	8.0	4.9	2.1	0.5	0.0	0.5
	문화적체험	(371)	52.0	43.7	58.5	15.6	8.4	4.6	2.7	4.3	0.3	0.3	0.0
	지식/교육	(232)	55.2	55.6	42.2	21.1	6.5	5.6	5.2	1.7	0.0	0.3	0.0
	기타	(81)	48.1	48.1	32.1	13.6	11.1	12.3	6.2	2.5	2.5	0.0	1.2
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	53.5	51.3	45.0	22.1	7.1	7.1	3.7	5.1	0.3	0.0	0.6
	친구동료	(481)	50.5	54.1	46.4	10.2	11.9	5.8	3.7	1.9	0.6	0.2	0.2
	혼자	(163)	51.5	39.9	59.5	18.4	4.9	6.7	6.7	1.2	0.6	0.0	0.6
	단체관람	(93)	57.0	48.4	38.7	18.3	8.6	10.8	4.3	3.2	0.0	0.0	0.0
	기타	(18)	33.3	61.1	38.9	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## 2. 이용한 전시해설 지원 항목

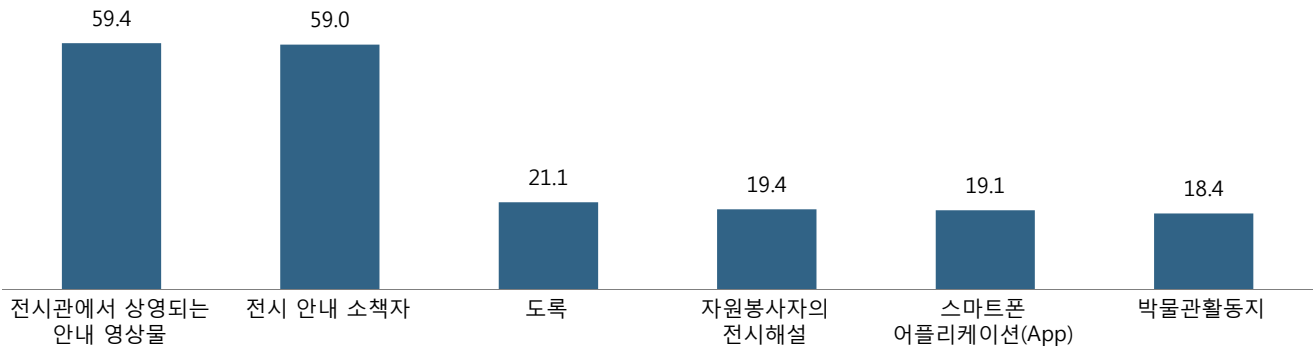
### 1) 이용한 전시 해설 지원 항목

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

- 전시 해설 지원 항목 중에서 '전시관에서 상영되는 안내 영상물'과 '전시 안내 소책자'의 이용률이 상대적으로 높게 나타남
- 그 다음으로는 '도록', '자원봉사자의 전시해설', '스마트폰 어플리케이션', '박물관활동지', 등의 순으로 나타남.
- 전시관에서 상영되는 안내 영상물 이용률은 성별 '여성'에서, 연령별로는 '40대'에서, 중앙박물관 방문횟수별로는 '4회 이상'에서, 동반 방문객별로는 '혼자'에서 상대적으로 높게 나타남.
- 전시 안내 소책자 이용률은 연령 '50대 이상'에서, 방문목적별로는 '문화적체험'에서, 동반 방문객별로는 '가족'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-24] 이용한 전시 해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]





[표 3-20] 이용한 전시 해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	전시관에서 상영되는 안내 영상물	전시 안내 소책자	도록	자원봉사자의 전시해설	스마트폰 어플리케이션 (App)	박물관활동지
전체		(1,072)	59.4	59.0	21.1	19.4	19.1	18.4
성별	남	(465)	56.8	55.5	20.6	17.8	20.4	16.3
	여	(607)	61.4	61.8	21.4	20.6	18.1	19.9
연령	만 19~29세	(542)	53.9	53.5	17.0	14.8	15.7	13.5
	30대	(198)	63.6	62.1	19.2	15.7	22.7	14.6
	40대	(206)	67.5	64.1	26.2	25.7	20.9	29.1
	50대 이상	(126)	63.5	69.8	33.3	34.9	25.4	27.8
거주지	서울/수도권	(830)	60.6	60.0	21.9	20.5	20.1	18.9
	비수도권	(242)	55.4	55.8	18.2	15.7	15.7	16.5
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	48.6	58.0	14.8	14.5	15.7	15.4
	2~3회	(258)	53.5	54.3	15.5	13.2	14.7	14.0
	4회 이상	(472)	69.9	62.5	28.2	25.8	23.5	23.1
	모름/무응답	(11)	72.7	54.5	36.4	36.4	36.4	9.1
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	59.3	56.7	18.6	19.1	18.8	18.6
	문화적체험	(371)	61.2	63.3	22.9	22.1	18.9	18.9
	지식/교육	(232)	62.1	59.5	25.0	18.5	22.0	19.4
	기타	(81)	44.4	49.4	13.6	11.1	13.6	12.3
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	66.9	64.3	22.1	20.4	21.8	25.2
	친구동료	(481)	56.1	56.3	18.5	17.5	16.4	16.8
	혼자	(163)	71.2	63.8	30.7	25.8	24.5	16.0
	단체관람	(93)	36.6	52.7	22.6	19.4	16.1	16.1
	기타	(18)	33.3	33.3	0.0	0.0	16.7	5.6
	모름/무응답	(2)	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0

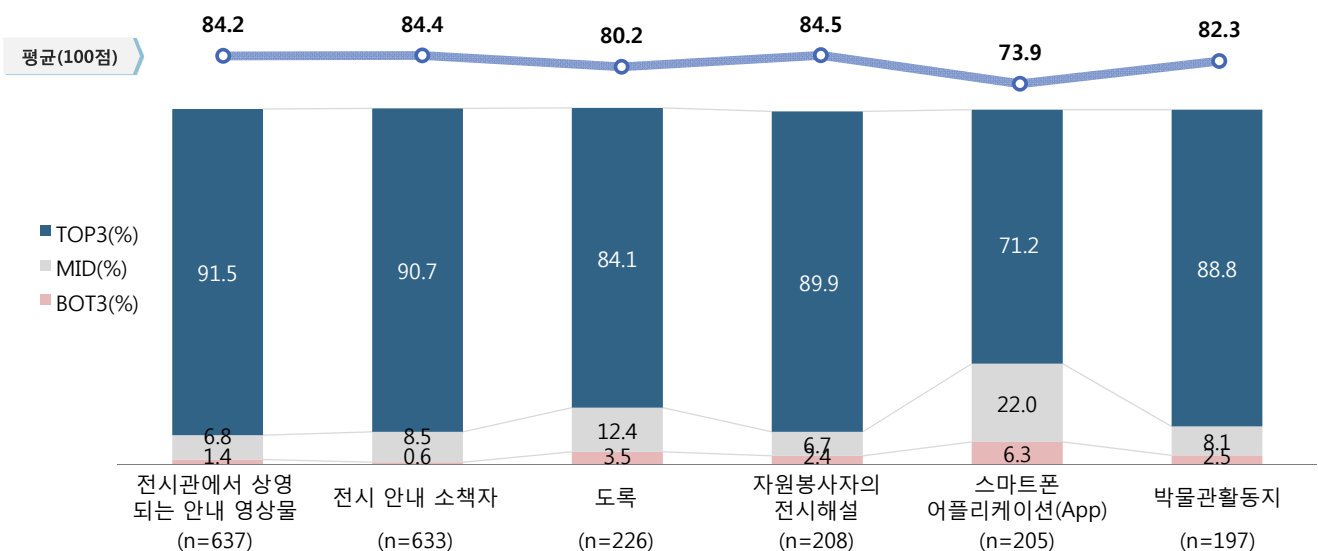
## 2) 이용한 전시 해설 지원 항목 만족도

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

- 이용한 전시 해설 지원 항목의 만족도는 '자원봉사자의 전시해설(84.5점)'과 '전시 안내 소책자(84.4점)'가 상대적으로 높은 반면, '스마트폰 어플리케이션(73.9점)'이 가장 낮음.
- '자원봉사자의 전시해설' 만족도는 연령이 '50대 이상', 중앙박물관 '2~3회' 방문, '지식/교육'을 위해 방문, '단체 관람'으로 방문한 경우에서 상대적으로 높게 나타남.
- '전시안내 소책자' 만족도는 '남성', 중앙박물관 방문 빈도가 낮을수록, '혼자' 중앙박물관을 방문한 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-25] 이용한 전시 해설 지원 항목 만족도

[Base: 전시 해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: %/점]



[표 3-21] 이용한 전시 해설 지원 항목 만족도

[Base: 전시 해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 평균(100점)]

		전시관에서 상영되는 안내 영상물	전시 안내 소책자	도록	자원봉사자의 전시해설	스마트폰 어플 리케이션(App)	박물관활동지
전체		84.2	84.4	80.2	84.5	73.9	82.3
성별	남	84.7	85.6	82.3	84.3	75.8	81.8
	여	83.9	83.5	78.6	84.7	72.3	82.6
연령	만 19~29세	84.7	84.3	81.9	82.7	72.9	81.1
	30대	82.7	83.6	75.4	81.1	68.2	78.0
	40대	85.1	83.3	80.6	85.5	76.7	85.8
	50대 이상	83.1	87.1	80.2	89.1	80.7	82.4
거주지	서울/수도권	83.6	84.0	79.8	84.6	72.8	81.2
	비수도권	86.6	85.8	81.8	84.2	78.9	86.7
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	84.0	86.4	76.9	81.6	73.4	84.3
	2~3회	84.8	84.4	80.8	88.7	78.9	85.6
	4회 이상	84.1	83.2	81.3	85.1	72.3	80.2
	모름/무응답	83.3	75.0	75.0	66.7	79.2	83.3
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	84.2	84.7	81.0	85.2	76.2	81.9
	문화적체험	84.9	84.0	77.6	82.9	70.2	82.4
	지식/교육	83.3	84.5	82.5	86.0	75.8	81.9
	기타	82.9	84.2	81.8	87.0	74.2	86.7
동반 방문객 (복수)	가족	83.8	84.7	79.3	86.7	75.7	83.3
	친구동료	83.8	83.5	78.7	82.9	73.2	80.0
	혼자	85.2	86.4	79.3	81.7	70.4	82.1
	단체관람	84.8	85.7	88.9	88.0	77.8	85.6
	기타	86.1	80.6	-	-	-	83.3
	모름/무응답	83.3	66.7	83.3	-	72.2	-

### 3) 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목

주요

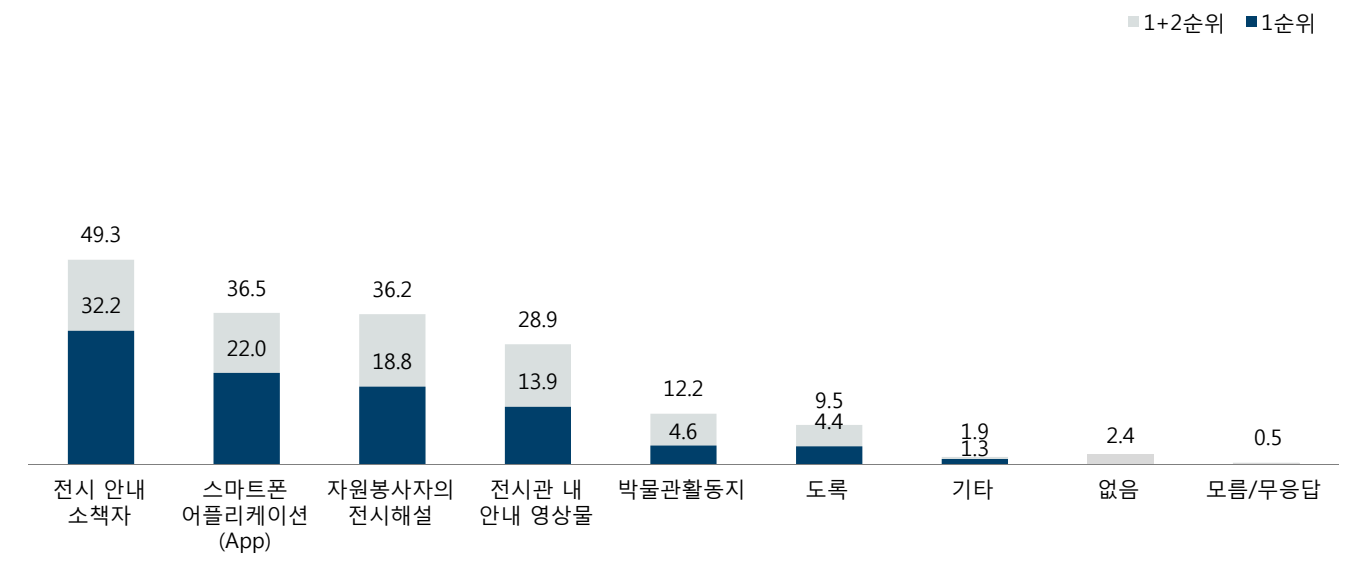
전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스를 늘리는 게 필요하다고 생각하시나요? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목은 '전시 안내 소책자'가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '스마트폰 어플리케이션', '자원봉사자의 전시해설' 등의 순임.
- 전시 안내 소책자에서 보강이 필요하다고 응답한 비율은 '50대 이상', 방문 목적별로는 '여가/휴식', 동반 방문객별로는 '친구동료'에서 상대적으로 높게 나타남.
- 스마트폰 어플리케이션에서 보강이 필요하다고 응답한 비율은 중앙박물관 방문 횟수가 '2~3회', 방문 목적별로는 '지식/교육', 동반 방문객별로는 '가족'에서 상대적으로 높음.

[그림 3-26] 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

■ 1+2순위 ■ 1순위



[표 3-22] 보강이 필요한 전시 해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

		사례수 (명)	전시 안내 소책자	스마트폰 어플리 케이션 (App)	자원 봉사자의 전시해설	전시관 내 안내 영상물	박물관 활동지	도록	기타	없음	모름/ 무응답
전체		(1,072)	49.3	36.5	36.2	28.9	12.2	9.5	1.9	2.4	0.5
성별	남	(465)	51.2	37.2	34.2	27.5	9.0	11.4	1.9	3.2	0.4
	여	(607)	47.8	35.9	37.7	30.0	14.7	8.1	1.8	1.8	0.5
연령	만 19~29세	(542)	50.0	37.8	36.3	30.4	11.1	11.3	2.2	1.7	0.4
	30대	(198)	46.5	35.9	35.4	26.3	15.7	8.6	2.5	3.0	0.0
	40대	(206)	47.6	36.4	35.4	28.2	16.0	6.3	1.0	2.4	0.5
	50대 이상	(126)	53.2	31.7	38.1	27.8	5.6	8.7	0.8	4.8	1.6
거주지	서울/수도권	(830)	49.6	38.0	36.3	28.7	12.9	8.6	1.7	2.2	0.5
	비수도권	(242)	47.9	31.4	36.0	29.8	9.9	12.8	2.5	3.3	0.4
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	48.0	36.0	38.1	25.1	10.6	7.9	2.1	3.0	1.2
	2~3회	(258)	49.2	39.9	36.4	31.8	8.1	12.4	1.6	1.6	0.0
	4회 이상	(472)	50.2	34.7	34.5	30.3	15.9	8.9	1.9	2.5	0.2
	모름/무응답	(11)	45.5	45.5	45.5	18.2	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	51.3	38.4	35.8	28.6	9.0	8.2	2.8	1.8	0.5
	문화적체험	(371)	48.2	31.5	38.0	29.1	11.9	10.5	1.1	3.2	0.3
	지식/교육	(232)	47.0	40.1	34.1	28.4	18.5	9.5	1.3	2.2	0.9
	기타	(81)	50.6	39.5	35.8	30.9	11.1	11.1	2.5	2.5	0.0
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	45.6	40.5	37.1	28.9	15.3	7.9	1.4	2.3	0.0
	친구동료	(481)	52.0	33.7	35.1	28.9	12.1	9.4	2.3	1.9	0.6
	혼자	(163)	47.2	34.4	40.5	29.4	8.6	11.0	1.8	4.3	0.6
	단체관람	(93)	46.2	38.7	34.4	32.3	11.8	14.0	2.2	2.2	1.1
	기타	(18)	50.0	44.4	33.3	16.7	5.6	5.6	0.0	5.6	0.0
	모름/무응답	(2)	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

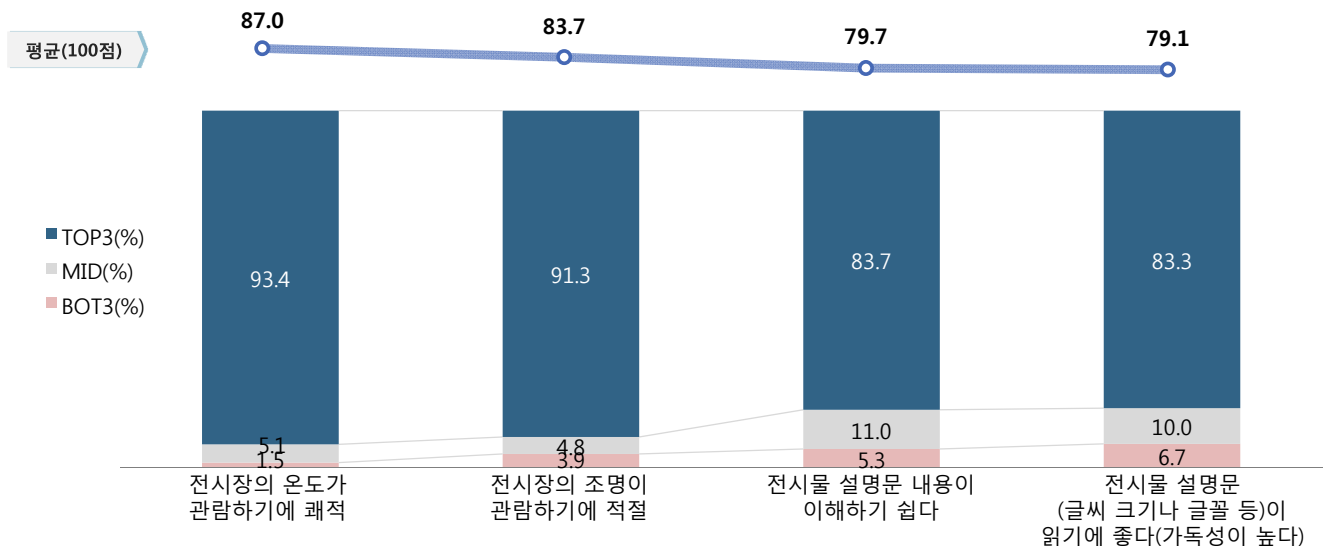
### 3. 전시관람 환경 만족도

문 다음 전시 관람 환경에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 전시관람 환경 만족도는 '전시장의 온도가 관람하기에 쾌적(87.0점)'이 가장 높게 나타남. 반면, '전시물 설명문이 읽기에 좋다(79.1점)'가 가장 낮게 나타남.
- '전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다'와 '전시물 설명문이 읽기에 좋다'에 대한 만족도는 '여성', 중앙박물관 방문 빈도가 높을수록, 방문목적이 '문화적 체험', 거주지가 '서울/수도권'에서 상대적으로 낮음.

[그림 3-27] 전시관람 환경 만족도

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %/점]



[표 3-23] 전시관람 환경 만족도

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: 평균(100점)]

		전시장의 온도가 관람하기에 쾌적	전시장의 조명이 관람하기에 적절	전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	전시물 설명문 (글씨 크기나 글꼴 등 이)이 읽기에 좋다 (가독성이 높다)
전체		87.0	83.7	79.7	79.1
성별	남	87.1	84.9	80.6	79.8
	여	87.0	82.8	79.0	78.6
연령	만 19~29세	86.4	83.6	79.3	77.7
	30대	86.4	83.0	78.0	79.4
	40대	88.1	84.9	79.9	81.3
	50대 이상	89.0	83.5	83.9	81.1
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	88.0	84.5	81.8	81.4
	2~3회	86.0	83.4	80.0	81.2
	4회 이상	86.8	83.3	76.6	77.7
	모름/무응답	90.9	84.8	84.8	83.3
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	86.5	83.8	79.1	79.5
	문화적 체험	86.4	82.5	77.8	78.6
	지식/교육	88.6	84.6	79.7	81.0
	기타	88.1	86.6	83.1	82.3
거주지	서울/수도권	87.0	83.2	79.2	78.1
	비수도권	87.1	85.5	81.5	82.6
동반 방문객 (복수)	가족	88.1	85.3	79.5	80.0
	친구동료	86.5	83.0	79.2	78.8
	혼자	86.5	81.4	80.0	75.4
	단체관람	87.1	86.6	83.7	84.8
	기타	83.3	75.9	74.1	74.1
	모름/무응답	75.0	75.0	75.0	50.0

## 4. 편의 시설 이용

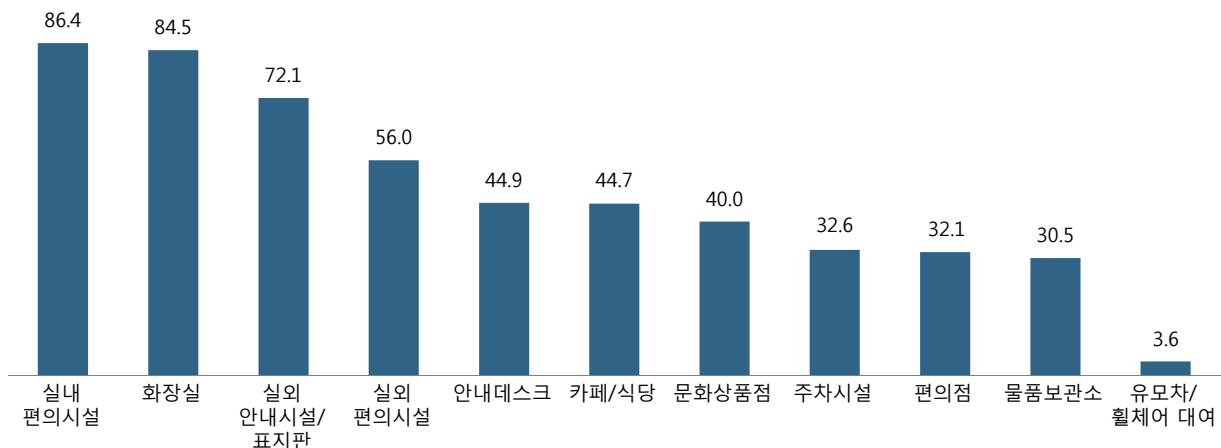
### 1) 편의 시설 이용 여부

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

- 편의 시설 이용률은 '실내 편의시설'이 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '화장실', '실외 안내시설/표지판', '실외 편의시설' 순으로 높게 나타남.
- 실내 편의시설 이용률은 연령별로는 '50대 이상'에서, 중앙박물관 방문 횟수 '4회 이상'에서, 방문 목적별로는 '여가/휴식'에서, 동반 방문객별로는 '가족'에서 상대적으로 높게 나타남.
- 화장실 이용률은 성별로는 '남성'에서, 방문 목적별로는 '문화적 체험'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-28] 편의 시설 이용 여부

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]





[표 3-24] 편의 시설 이용 여부

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]

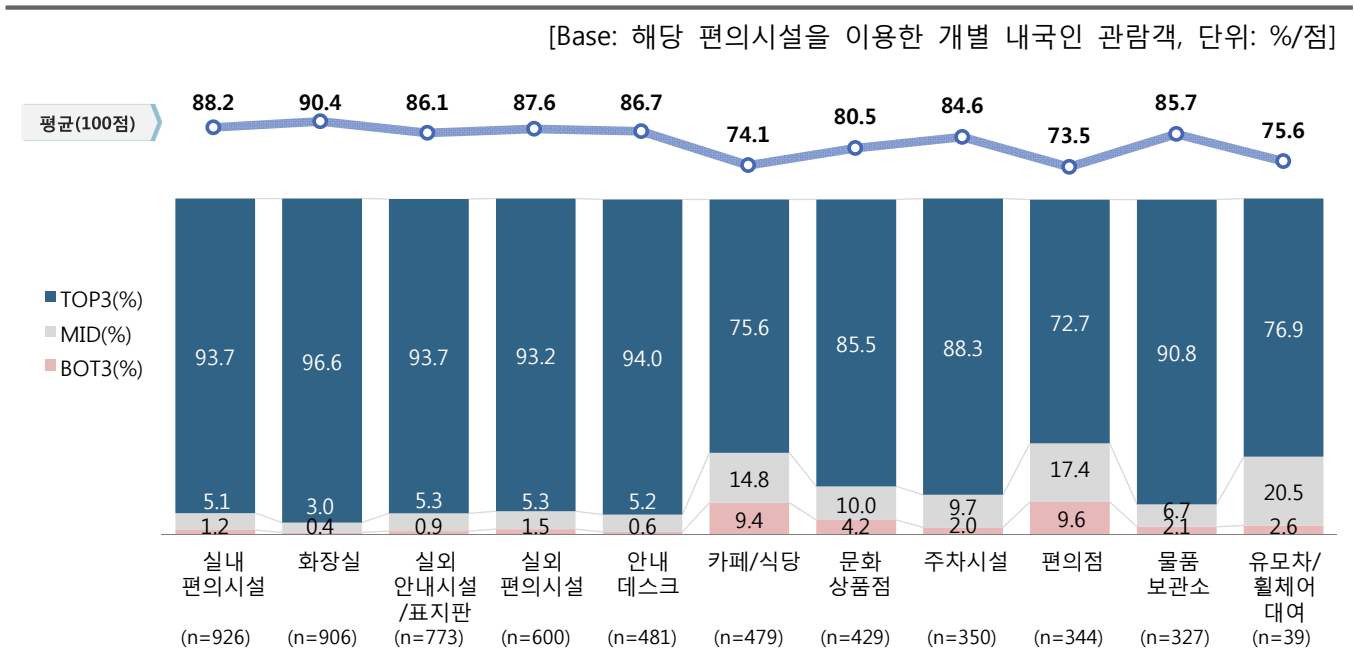
		사례수 (명)	실내 편의 시설	화장실	실외안내 시설/ 표지판	실외 편의 시설	안내 데스크	카페/ 식당	문화 상품점	주차 시설	편의점	물품 보관소	유모차/ 휠체어 대여
전체		(1,072)	86.4	84.5	72.1	56.0	44.9	44.7	40.0	32.6	32.1	30.5	3.6
성별	남	(465)	87.7	86.9	70.5	55.9	42.4	43.7	33.8	34.2	31.0	29.2	3.7
	여	(607)	85.3	82.7	73.3	56.0	46.8	45.5	44.8	31.5	32.9	31.5	3.6
연령	만 19~29세	(542)	82.3	76.9	69.0	47.4	35.2	31.0	36.0	16.6	26.9	25.6	1.7
	30대	(198)	89.4	89.4	73.7	60.1	50.5	51.0	42.9	42.4	33.8	30.3	6.1
	40대	(206)	90.8	93.2	81.1	67.5	59.7	64.1	47.6	60.7	40.8	38.3	5.8
	50대 이상	(126)	92.1	95.2	68.3	67.5	53.2	61.9	40.5	40.5	37.3	38.9	4.8
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	84.3	78.9	68.3	48.0	41.4	32.9	31.7	29.3	23.0	23.9	3.0
	2~3회	(258)	85.3	82.2	73.6	53.5	44.2	40.7	36.4	27.1	27.5	26.4	2.3
	4회 이상	(472)	88.3	89.4	73.9	62.9	47.5	55.1	47.7	38.6	40.7	37.3	4.9
	모름/무응답	(11)	90.9	100.0	72.7	54.5	54.5	45.5	45.5	9.1	45.5	36.4	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	88.4	83.5	72.4	59.8	43.3	44.3	41.2	33.2	31.4	29.9	3.6
	문화적체험	(371)	86.8	88.4	73.0	56.6	47.2	46.1	39.9	31.3	34.8	30.5	4.3
	지식/교육	(232)	85.3	81.0	72.0	52.2	46.6	44.8	40.9	37.1	32.3	32.8	2.6
	기타	(81)	77.8	81.5	66.7	45.7	37.0	39.5	32.1	23.5	22.2	27.2	3.7
거주지	서울/수도권	(830)	85.5	84.3	71.6	56.7	43.7	45.9	41.2	55.5	34.6	30.0	3.9
	비수도권	(242)	89.3	85.1	74.0	53.3	48.8	40.5	36.0	24.0	23.6	32.2	2.9
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	90.1	92.6	79.9	59.2	49.3	55.5	43.6	55.5	32.3	31.4	3.7
	친구동료	(481)	85.2	79.0	68.8	53.2	40.7	37.8	39.3	20.6	31.2	28.1	3.7
	혼자	(163)	88.3	87.1	70.6	61.3	54.0	44.8	43.6	26.4	40.5	37.4	4.3
	단체관람	(93)	76.3	79.6	68.8	51.6	41.9	39.8	29.0	30.1	22.6	30.1	4.3
	기타	(18)	88.9	88.9	66.7	61.1	22.2	50.0	33.3	11.1	44.4	27.8	0.0
	모름/무응답	(2)	100.0	100.0	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0

## 2) 편의 시설 만족도

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

- 편의 시설 만족도는 '화장실(90.4점)'이 가장 높게 나타났으며, '실내 편의시설(88.2점)', '실외 편의시설(87.6점)' 등이 높은 점수를 보임.
- 반면, '카페/식당(74.1점)', '편의점(73.5점)' 등은 상대적으로 점수가 낮게 나타남.
- 편의 시설 만족도는 전반적으로 거주지가 '비수도권'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- '카페/식당', '편의점' 만족도는 '여성', '50대 이상', 국립중앙박물관 방문횟수가 '4회 이상'에서, '단체 관람'으로 방문한 경우 상대적으로 낮음.

[그림 3-29] 편의 시설 만족도



[표 3-25] 편의 시설 만족도

[Base: 해당 편의시설을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 평균(100점)]

		실내 편의 시설	화장실	실외 안내 시설/ 표지판	실외 편의 시설	안내 데스크	카페/ 식당	문화 상품점	주차 시설	편의점	물품 보관소	유모차/ 휠체어 대여
전체		88.2	90.4	86.1	87.6	86.7	74.1	80.5	84.6	73.5	85.7	75.6
성별	남	88.6	90.3	86.2	88.6	87.3	77.3	82.0	84.6	77.2	87.4	80.4
	여	87.9	90.4	86.0	86.8	86.3	71.8	79.6	84.6	70.8	84.6	72.0
연령	만 19~29세	89.9	90.1	86.2	89.0	86.8	75.9	82.6	83.7	75.6	84.7	70.4
	30대	87.6	89.3	84.8	86.8	87.5	77.6	80.4	84.9	75.6	87.8	84.7
	40대	85.7	90.9	87.0	86.9	87.5	71.8	77.0	85.1	70.2	85.4	69.4
	50대 이상	86.8	92.1	86.1	85.1	83.8	69.5	79.0	84.3	69.6	86.8	77.8
거주지	서울/수도권	87.4	89.7	85.3	86.7	86.0	72.3	80.1	83.7	72.1	84.4	75.5
	비수도권	90.9	92.7	88.8	90.7	89.0	81.0	82.2	89.1	80.4	90.0	76.2
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	89.9	90.4	87.8	88.6	87.3	74.2	84.0	86.4	79.6	87.8	73.3
	2~3회	88.6	91.6	86.6	87.8	87.4	78.6	79.1	79.8	74.6	83.6	77.8
	4회 이상	86.8	89.7	84.7	86.8	86.0	72.1	79.2	85.3	70.2	85.8	76.1
	모름/무응답	93.3	95.5	87.5	91.7	86.1	83.3	90.0	100.0	86.7	79.2	-
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	88.3	90.0	85.4	88.6	86.4	76.9	80.6	85.7	77.8	87.5	83.3
	문화적체험	86.9	90.5	86.9	86.4	87.2	71.6	81.0	82.5	71.8	84.8	64.6
	지식/교육	90.2	91.2	86.2	88.3	87.2	75.0	78.8	84.7	71.1	86.6	80.6
	기타	88.4	88.9	85.5	85.1	83.9	69.3	83.3	89.5	65.7	78.0	88.9
동반 방문객 (복수)	가족	87.1	90.7	86.3	87.2	86.0	74.7	79.1	85.1	74.1	85.4	78.2
	친구동료	88.4	89.6	85.5	87.8	85.7	74.6	81.4	82.2	74.2	84.7	79.6
	혼자	89.5	91.0	86.0	88.7	90.2	72.9	81.9	86.0	73.1	90.3	69.0
	단체관람	87.3	89.9	89.1	84.4	86.8	70.7	81.5	90.5	68.3	84.5	83.3
	기타	90.6	95.8	88.9	87.9	95.8	74.1	75.0	75.0	58.3	66.7	
	모름/무응답	50.0	91.7	66.7	50.0	83.3	16.7	33.3	83.3	33.3	83.3	16.7

[표 3-26] 편의 시설 불만족 이유

[Base: 편의 시설에 불만족한다고 응답한 내국인 관람객 (n=93), 단위: %]

불만족 이유	%
<b>카페/식당</b>	<b>34.4</b>
식당 음식의 맛, 품질이 좋았으면 한다	10.8
식당 메뉴가 다양했으면 한다	6.5
식당이 저렴했으면 한다	5.4
카페/식당의 규모가 컸으면 한다(좌석 수 부족)	4.3
카페가 저렴했으면 한다	3.2
식당 위생이 좋았으면 한다	2.2
식당 직원이 친절했으면 한다	1.1
식당이 더 많았으면 한다	1.1
<b>문화상품점</b>	<b>14.0</b>
문화상품점의 상품이 다양했으면 한다	6.5
문화상품점의 상품 퀄리티가 낮다	2.2
문화상품점에 중국산 상품이 없었으면 한다	2.2
문화상품점의 기념품이 한국적이지 않다	1.1
기념품의 가격이 저렴했으면 한다	1.1
문화상품점의 상품 디자인이 예쁘지 않다	1.1
<b>편의점</b>	<b>8.6</b>
편의점 규모가 컸으면 한다	4.3
편의점이 깨끗했으면 한다	2.2
편의점이 너무 멀다	2.2
<b>실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)</b>	<b>6.5</b>
휴게공간이 많았으면 한다	4.3
실내 편의시설이 부족하다	1.1
의자가 깨끗했으면 한다	1.1
<b>실외 안내시설/표지판</b>	<b>3.2</b>
표지판을 찾기가 쉬웠으면 한다	2.2
음식물 반입 금지 등 관람 지침을 명확히 표시했으면 한다	1.1
<b>실외 편의시설(벤치, 휴게공간 등)</b>	<b>3.2</b>
돌 의자가 불편하다	2.2
벤치가 많았으면 한다	1.1
<b>화장실</b>	<b>2.2</b>
노후 된 화장실을 개선했으면 한다	2.2
<b>없음</b>	<b>16.1</b>
<b>모름/무응답</b>	<b>33.3</b>

### 3) 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설

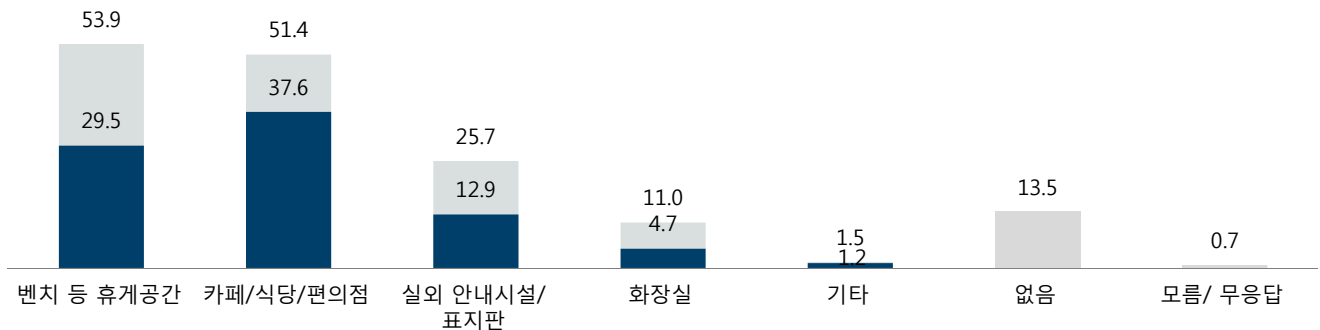
**문** 실외 편의시설 중 개선 혹은 추가가 필요하다고 생각되는 시설은 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설로는 '벤치 등 휴게공간'과 '카페/식당/편의점' 등이 상대적으로 높게 나타남.
- 그 다음으로 '실외 안내시설/표지판', '화장실' 순으로 개선 혹은 추가가 필요하다고 인식함.
- '벤치 등 휴게공간'에서 개선 혹은 추가가 필요하다고 응답한 비율은 '남성', '40대', 중앙박물관 방문횟수가 '2~3회', 동반 방문객별로는 '단체 관람'에서 상대적으로 높음.
- '카페/식당/편의점'에서 개선 혹은 추가가 필요하다고 응답한 비율은 '여성'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-30] 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

■ 1+2순위 ■ 1순위



[표 3-27] 개선 혹은 추가가 필요한 실외 편의 시설

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

		사례수 (명)	벤치 등 휴게공간	카페/식당/ 편의점	실외 안내 시설/표지판	화장실	기타	없음	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(1,072)</b>	<b>53.9</b>	<b>51.4</b>	<b>25.7</b>	<b>11.0</b>	<b>1.5</b>	<b>13.5</b>	<b>0.7</b>
성별	남	(465)	55.7	48.8	24.9	9.2	1.9	14.2	0.6
	여	(607)	52.6	53.4	26.4	12.4	1.2	13.0	0.7
연령	만 19~29세	(542)	52.2	51.3	29.7	14.9	1.8	14.4	0.4
	30대	(198)	53.5	48.0	22.2	9.1	1.5	14.6	0.0
	40대	(206)	61.7	56.8	19.9	5.3	1.5	9.7	1.0
	50대 이상	(126)	49.2	48.4	23.8	6.3	0.0	14.3	2.4
거주지	서울/수도권	(830)	52.5	52.5	25.1	10.8	1.8	14.0	0.6
	비수도권	(242)	58.7	47.5	28.1	11.6	.4	12.0	0.8
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	49.2	46.5	30.5	11.5	0.9	15.7	0.9
	2~3회	(258)	57.0	55.0	24.8	12.4	1.6	10.9	0.4
	4회 이상	(472)	55.7	53.0	22.7	9.7	1.9	13.6	0.6
	모름/무응답	(11)	45.5	45.5	36.4	18.2	0.0	9.1	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	54.4	53.4	26.5	10.6	1.3	12.1	1.0
	문화적체험	(371)	54.2	50.7	26.1	9.7	0.8	12.1	0.5
	지식/교육	(232)	52.6	49.6	25.4	12.9	3.0	16.8	0.4
	기타	(81)	54.3	50.6	21.0	13.6	1.2	17.3	0.0
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	59.5	53.8	24.9	8.8	1.1	11.0	0.8
	친구동료	(481)	51.6	51.6	28.3	12.7	1.0	13.3	0.6
	혼자	(163)	47.2	44.2	22.7	9.8	3.7	20.2	0.6
	단체관람	(93)	60.2	55.9	21.5	12.9	0.0	11.8	0.0
	기타	(18)	55.6	50.0	16.7	16.7	5.6	5.6	0.0
	모름/무응답	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## 5. 관람한 전시실

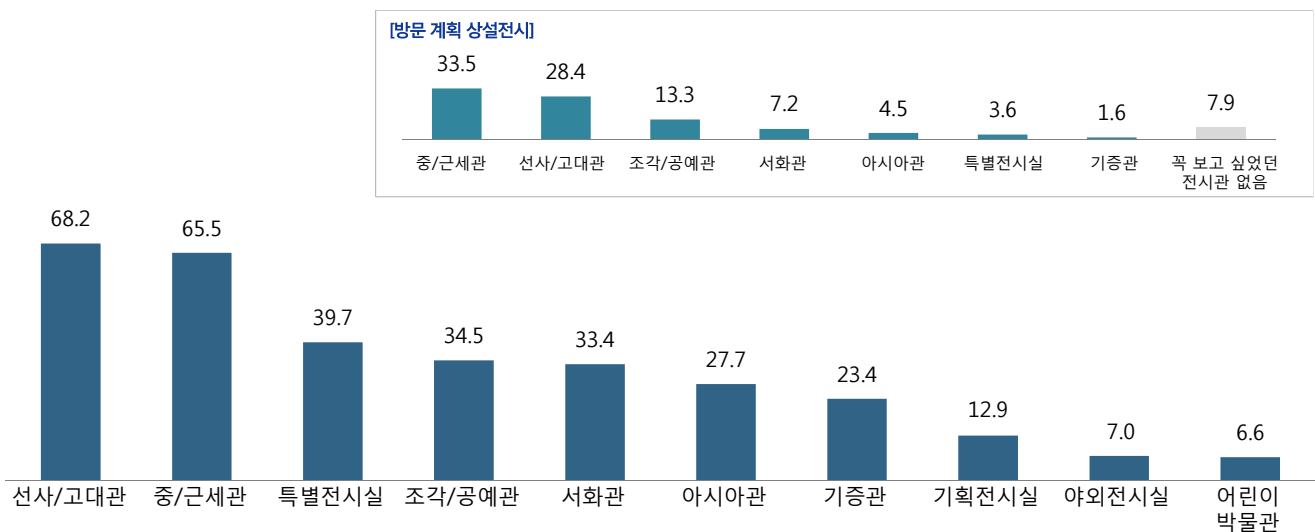
참고

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

- '선사/고대관'을 관람한 비율이 68.2%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '중/근세관', '특별전시실', '조각/공예관' 순으로 관람 비율이 높게 나타남.
- '특별전시실'은 상설전시 중 꼭 보고 싶었다고(방문 계획) 응답한 비율 대비 실제 관람한 비율이 상대적으로 높게 나타남.
- '선사/고대관'을 관람한 비율은 '남성', 거주지가 '비수도권', 국립중앙박물관 방문 빈도가 낮을 수록, 방문목적이 '여가/휴식', 동반 방문객이 '가족'일 경우 상대적으로 높게 나타남.
- '중/근세관'을 관람한 비율은 국립중앙박물관 방문 빈도가 '2~3회'인 경우 상대적으로 높음.

[그림 3-31] 관람한 전시실

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]



[표 3-28] 관람한 전시실

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	선사/ 고대관	중/근세관	특별 전시실	조각/ 공예관	서화관	아시아관	기증관	기획 전시실	야외 전시실	어린이 박물관
전체		(1,072)	68.2	65.5	39.7	34.5	33.4	27.7	23.4	12.9	7.0	6.6
성별	남	(465)	72.0	71.2	40.4	38.7	36.8	32.5	26.2	12.5	6.9	4.7
	여	(607)	65.2	61.1	39.2	31.3	30.8	24.1	21.3	13.2	7.1	8.1
연령	만 19~29세	(542)	66.8	68.3	36.9	33.9	32.3	30.3	22.7	12.4	5.4	0.9
	30대	(198)	69.2	63.6	38.9	39.9	33.8	28.3	26.3	10.6	8.1	12.1
	40대	(206)	69.9	61.2	41.3	28.6	31.1	22.3	23.8	12.6	8.7	14.6
	50대 이상	(126)	69.8	63.5	50.8	38.1	41.3	24.6	21.4	19.0	9.5	9.5
거주지	서울/수도권	(830)	67.2	62.8	39.9	33.6	33.1	26.3	23.3	11.4	6.3	7.1
	비수도권	(242)	71.5	74.8	39.3	37.6	34.3	32.6	24.0	17.8	9.5	5.0
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	81.9	73.7	29.6	36.6	35.0	34.7	29.3	9.7	3.3	5.4
	2~3회	(258)	76.0	75.2	32.6	38.4	34.9	27.1	25.6	10.9	8.1	6.2
	4회 이상	(472)	55.1	54.9	50.2	30.7	31.1	22.9	18.0	16.5	9.1	7.8
	모름/무응답	(11)	36.4	45.5	63.6	45.5	45.5	36.4	27.3	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	72.4	67.5	36.6	36.3	35.1	29.6	25.3	12.4	7.2	5.7
	문화적체험	(371)	63.1	61.2	48.5	35.0	34.0	27.0	25.1	16.7	8.1	6.7
	지식/교육	(232)	69.8	69.8	32.8	30.2	26.7	25.0	15.9	9.5	6.0	9.5
	기타	(81)	66.7	63.0	34.6	35.8	42.0	29.6	28.4	7.4	3.7	2.5
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	75.9	70.8	41.1	32.0	30.9	23.5	24.9	13.6	6.8	16.7
	친구동료	(481)	66.5	62.0	36.4	36.0	33.9	29.1	22.7	11.6	6.2	2.9
	혼자	(163)	56.4	65.0	50.3	35.0	35.6	31.3	22.7	16.0	9.8	2.5
	단체관람	(93)	62.4	57.0	35.5	30.1	30.1	22.6	19.4	14.0	6.5	3.2
	기타	(18)	66.7	61.1	38.9	44.4	44.4	38.9	38.9	16.7	5.6	0.0
	모름/무응답	(2)	50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0



## 6. 관람시간

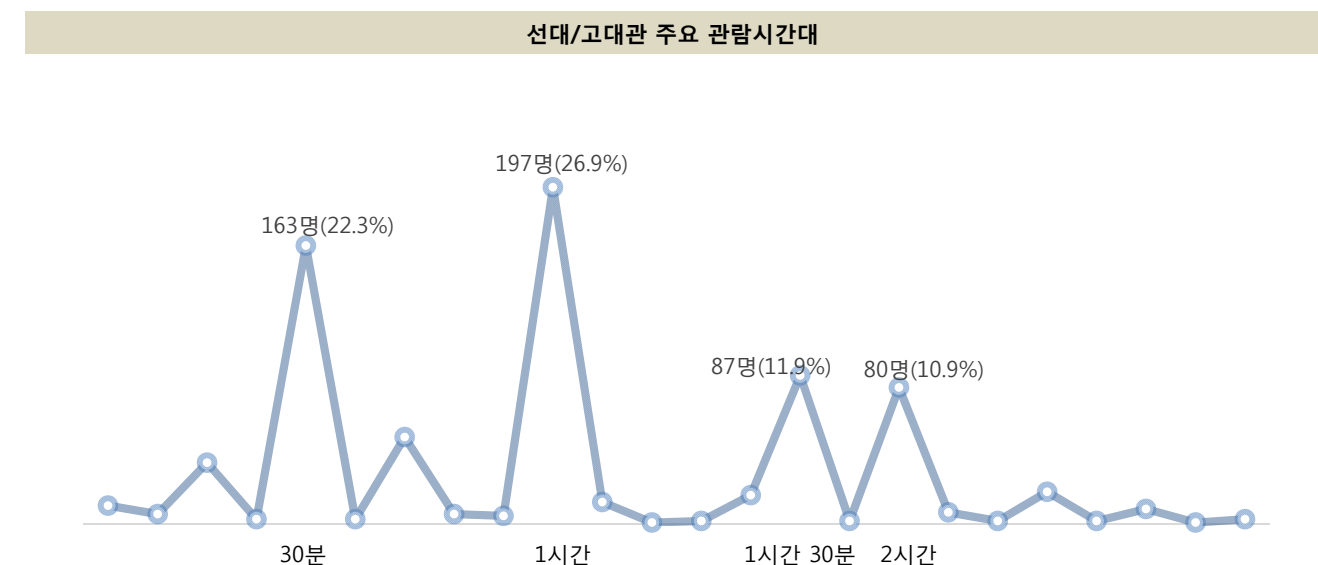
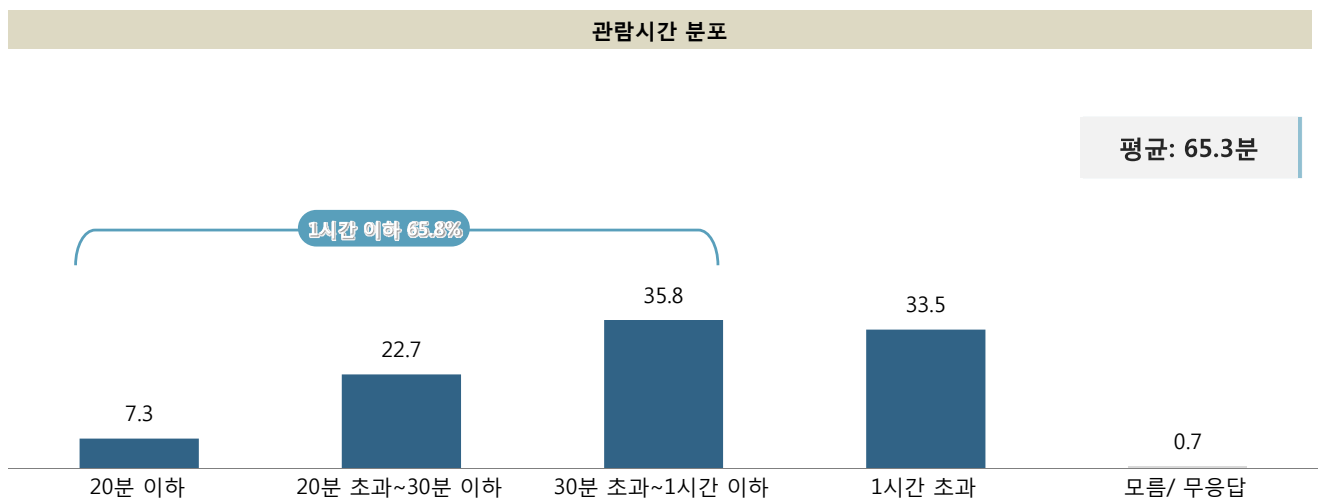
### 1) 선사고대관 관람시간

**문** 선사·고대관(구석기~통일신라시대)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간

- 선사/고대관 관람시간은 평균 약 65.3분 정도로 나타남. 관람객의 65.8%는 1시간 이하로 선사/고대관을 관람한 것으로 나타남.
- 선사/고대관 관람시간대는 1시간이 26.9%로 가장 많이 나타났으며, 2시간 이후로는 그 빈도가 낮아짐.
- 선사고대관 관람시간은 '50대 이상', 동반 방문객이 '가족'에서 상대적으로 긴 편으로 나타남.

[그림 3-32] 선사고대관 관람시간

[Base: 선사고대관 관람객(n=731), 단위: %]



[표 3-29] 선사고대관 관람시간

[Base: 선사고대관 관람객(n=731), 단위: %]

		사례수 (명)	20분 이하	20분 초과~ 30분 이하	30분 초과~ 1시간 이하	1시간 초과	모름/무응답	평균 관람시간 (분)
전체		(731)	7.3	22.7	35.8	33.5	0.7	65.3
성별	남	(335)	6.0	27.2	36.4	29.6	0.9	61.6
	여	(396)	8.3	18.9	35.4	36.9	0.5	68.4
연령	만 19~29세	(362)	9.4	22.7	38.4	28.7	0.8	60.6
	30대	(137)	5.8	21.2	32.1	40.1	0.7	70.8
	40대	(144)	5.6	25.0	32.6	36.1	0.7	68.0
	50대 이상	(88)	3.4	21.6	36.4	38.6	0.0	71.6
거주지	서울/수도권	(558)	7.7	23.5	34.1	34.1	0.7	64.7
	비수도권	(173)	5.8	20.2	41.6	31.8	0.6	67.2
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(271)	7.4	23.2	35.1	33.9	0.4	65.2
	2~3회	(196)	6.1	20.4	40.3	32.7	0.5	65.6
	4회 이상	(260)	8.1	23.8	33.1	33.8	1.2	65.3
	모름/무응답	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	60.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(281)	7.5	21.0	37.7	33.1	0.7	64.5
	문화적체험	(234)	5.1	22.6	39.3	31.6	1.3	67.3
	지식/교육	(162)	8.0	23.5	31.5	37.0	0.0	65.7
	기타	(54)	13.0	29.6	24.1	33.3	0.0	59.4
동반 방문객 (복수)	가족	(268)	4.5	20.9	33.2	41.4	0.0	72.0
	친구동료	(320)	8.8	22.5	37.5	30.9	0.3	63.5
	혼자	(92)	8.7	27.2	33.7	29.3	1.1	59.6
	단체관람	(58)	10.3	22.4	36.2	31.0	0.0	61.0
	기타	(12)	8.3	25.0	41.7	0.0	25.0	40.6
	모름/무응답	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	60.0

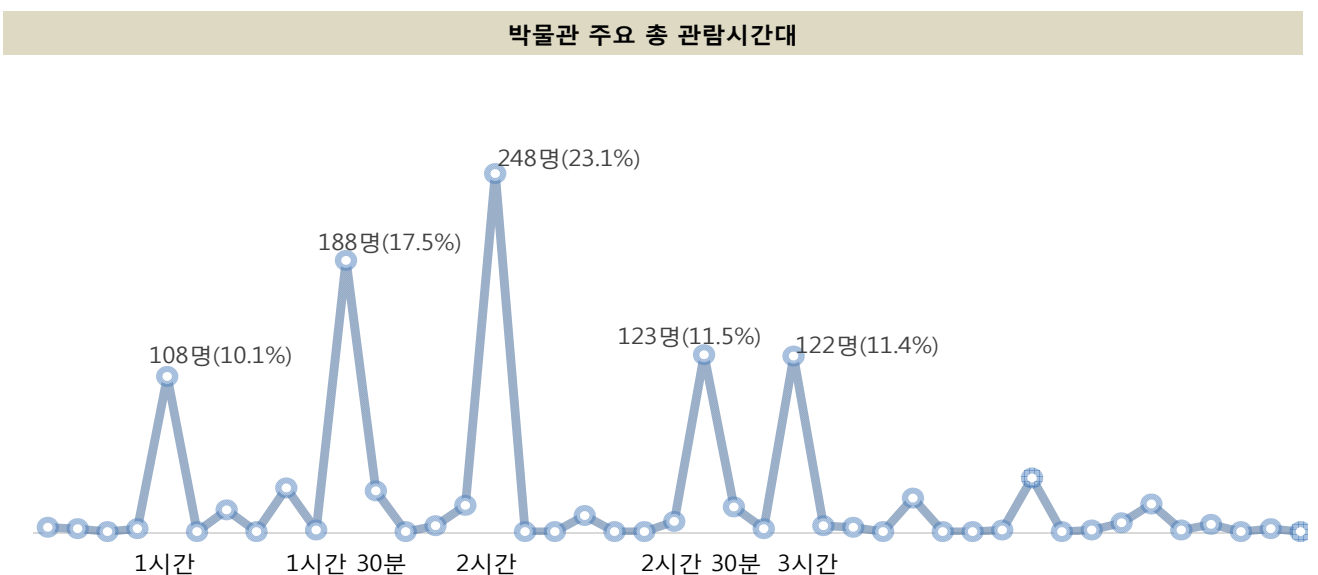
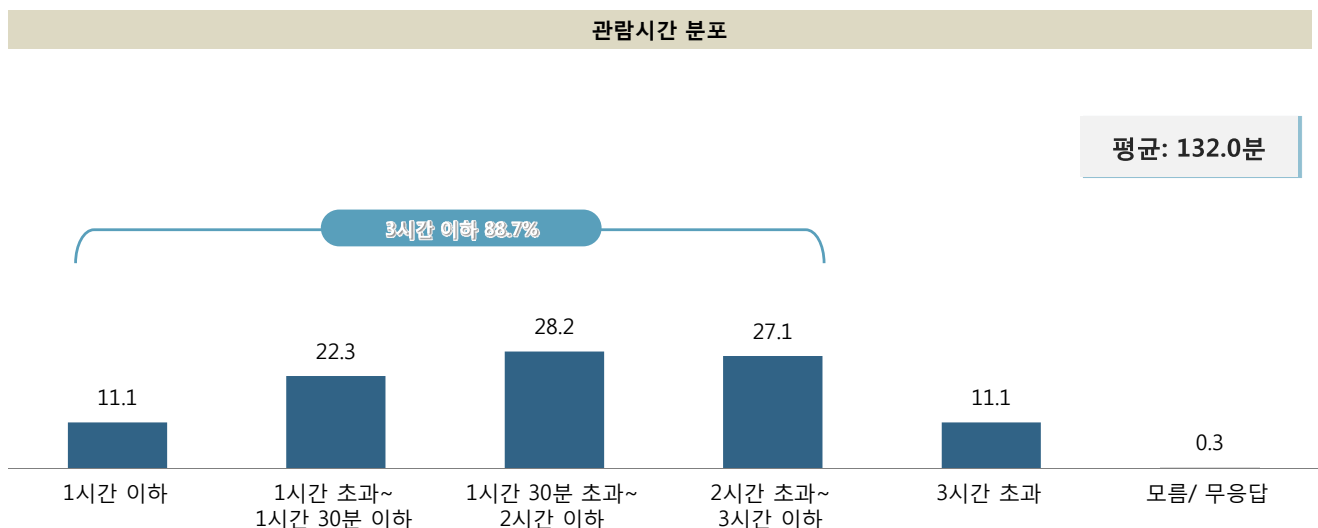
## 2) 박물관 총 관람시간

**문** 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간

- 국립중앙박물관 총 관람시간은 평균 약 132.0분으로 나타났으며, 88.7%가 3시간 이하로 관람하는 것으로 나타남.
- 그 중, 총 관람시간 2시간이 23.1%로 가장 많이 나타났으며, 3시간 이후로는 그 빈도가 낮게 나타남.
- 국립중앙박물관 총 관람시간은 연령 '40대'와 '50대 이상', 거주지가 '비수도권', 동반 방문객이 '가족'인 경우 상대적으로 긴 편으로 나타남.

[그림 3-33] 박물관 총 관람시간

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]



[표 3-30] 박물관 총 관람시간

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]

		사례수 (명)	1시간 이하	1시간 초과~ 1시간 30분 이하	1시간 30분 초과~ 2시간 이하	2시간 초과~ 3시간 이하	3시간 초과	모름/무응답	평균 관람시간 (분)
전체		(1,072)	11.1	22.3	28.2	27.1	11.1	0.3	132.0
성별	남	(465)	12.7	24.1	26.5	25.2	11.2	0.4	127.9
	여	(607)	9.9	20.9	29.5	28.5	11.0	0.2	135.1
연령	만 19~29세	(542)	16.1	27.7	27.3	22.1	6.8	0.0	119.2
	30대	(198)	5.1	17.7	32.3	31.3	13.1	0.5	141.2
	40대	(206)	6.3	16.5	29.1	32.0	16.0	0.0	147.5
	50대 이상	(126)	7.1	15.9	23.8	33.3	18.3	1.6	147.5
거주지	서울/수도권	(830)	11.3	22.7	28.2	27.0	10.5	0.4	129.6
	비수도권	(242)	10.3	21.1	28.1	27.3	13.2	0.0	140.0
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	12.7	23.9	27.2	27.2	9.1	0.0	127.1
	2~3회	(258)	10.1	22.9	31.4	24.0	11.2	0.4	133.0
	4회 이상	(472)	10.4	21.0	26.9	28.6	12.7	0.4	135.3
	모름/무응답	(11)	18.2	18.2	36.4	27.3	0.0	0.0	112.7
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	7.7	23.5	32.2	27.8	8.5	0.3	128.9
	문화적체험	(371)	9.7	21.3	30.2	24.5	13.7	0.5	134.8
	지식/교육	(232)	15.1	20.7	21.1	31.5	11.6	0.0	134.1
	기타	(81)	22.2	25.9	19.8	22.2	9.9	0.0	127.7
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	5.7	16.7	28.6	34.3	14.4	0.3	143.7
	친구동료	(481)	13.7	24.9	28.9	23.3	8.7	0.4	123.7
	혼자	(163)	11.0	19.6	27.6	28.8	12.9	0.0	136.4
	단체관람	(93)	21.5	25.8	22.6	21.5	8.6	0.0	125.6
	기타	(18)	11.1	38.9	33.3	11.1	5.6	0.0	108.9
	모름/무응답	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	135.0

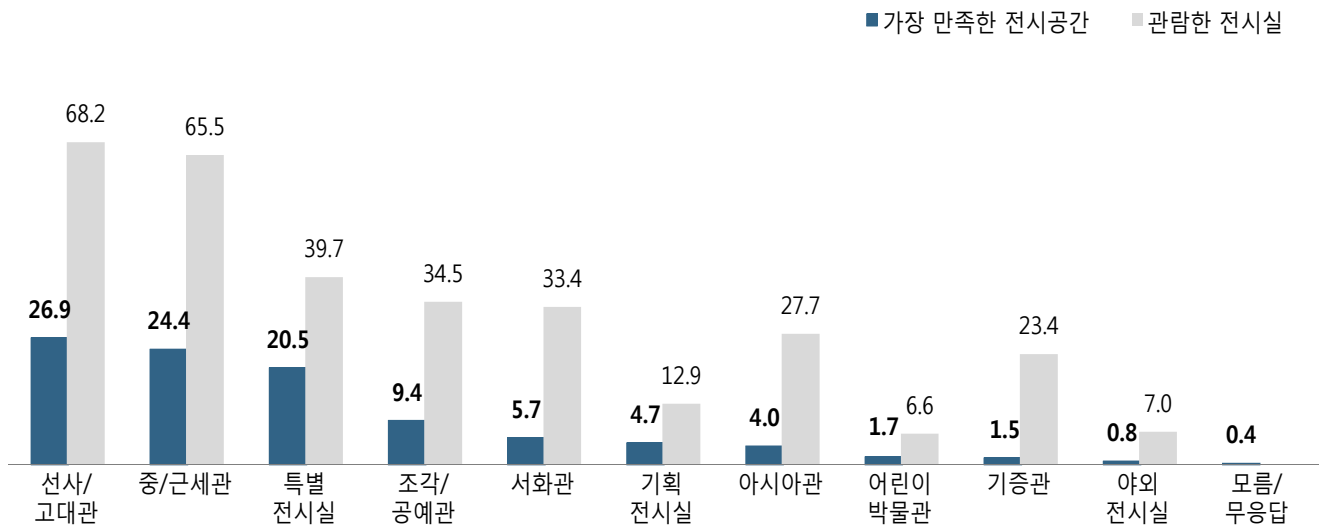
## 7. 가장 만족한 전시 공간

문 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은?

- 가장 만족한 전시 공간으로는 '선사/고대관'이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로, '중/근세관', '특별전시실', '조각/공예관' 등의 순으로 만족한 것으로 나타남.
- '아시아관'과 '기증관'의 경우는 전시를 관람한 비율 대비 만족하는 경우가 상대적으로 낮음.
- '선사/고대관'이 가장 좋았다는 응답은 연령이 '40대', 중앙박물관 방문 빈도가 낮을수록, '지식/교육'을 위해 방문한 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '중/근세관'은 '만 19~29세'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-34] 가장 만족한 전시 공간

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]



[표 3-31] 가장 만족한 전시 공간

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 단위: %]

		사례수 (명)	선사/ 고대관	중/ 근세관	특별 전시실	조각/ 공예관	서화관	기획 전시실	아시아 관	어린이 박물관	기증관	야외 전시실	모름/ 무응답
전체		(1,072)	26.9	24.4	20.5	9.4	5.7	4.7	4.0	1.7	1.5	0.8	0.4
성별	남	(465)	26.9	26.9	19.4	8.0	5.2	4.5	5.2	1.1	1.9	0.9	0.2
	여	(607)	26.9	22.6	21.4	10.5	6.1	4.8	3.1	2.1	1.2	0.8	0.5
연령	만 19~29세	(542)	24.2	30.1	21.8	7.9	3.5	4.8	5.5	0.0	1.3	0.9	0.0
	30대	(198)	28.8	19.7	18.7	12.1	7.6	2.5	3.0	5.1	1.5	0.5	0.5
	40대	(206)	31.6	17.5	21.4	10.2	5.3	4.9	2.4	3.9	1.5	1.5	0.0
	50대 이상	(126)	27.8	19.0	16.7	10.3	12.7	7.1	1.6	0.0	2.4	0.0	2.4
거주지	서울/수도권	(830)	27.0	23.4	22.0	9.2	5.7	4.0	4.2	1.9	1.7	0.5	0.5
	비수도권	(242)	26.4	28.1	15.3	10.3	5.8	7.0	3.3	0.8	0.8	2.1	0.0
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	34.1	32.0	9.7	8.5	4.2	2.7	5.7	1.5	1.5	0.0	0.0
	2~3회	(258)	30.2	31.0	16.3	10.1	2.7	3.9	2.7	0.8	1.2	0.8	0.4
	4회 이상	(472)	20.1	15.9	30.3	9.7	7.8	6.6	3.4	2.3	1.7	1.5	0.6
	모름/무응답	(11)	18.2	9.1	27.3	9.1	27.3	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	25.0	28.4	17.0	9.3	5.7	5.2	4.6	1.5	1.5	1.3	0.5
	문화적체험	(371)	22.9	20.8	27.0	10.2	6.7	5.1	3.8	1.3	1.1	0.5	0.5
	지식/교육	(232)	36.6	22.8	17.2	7.3	3.0	3.9	3.4	3.0	1.7	0.9	0.0
	기타	(81)	25.9	27.2	17.3	12.3	8.6	2.5	3.7	0.0	2.5	0.0	0.0
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	32.6	24.9	17.6	7.9	3.4	5.1	1.4	4.5	0.8	1.1	0.6
	친구동료	(481)	24.1	25.6	21.6	9.4	6.9	4.2	5.2	0.8	1.5	0.6	0.2
	혼자	(163)	20.9	19.6	26.4	12.3	6.1	6.7	4.9	0.6	0.6	1.2	0.6
	단체관람	(93)	33.3	22.6	14.0	7.5	6.5	5.4	5.4	0.0	3.2	2.2	0.0
	기타	(18)	5.6	27.8	22.2	11.1	11.1	5.6	5.6	0.0	11.1	0.0	0.0
	모름/무응답	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

[표 3-32] 전시 공간 만족 이유

전시공간 (사례수)	만족한 이유	%
선사/고대관 (288명)	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	47.2
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	16.0
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	15.3
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	8.0
	전시 내용이 풍부해서	8.0
	전시실이 넓고 쾌적해서	3.5
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	0.7
중/근세관 (262명)	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	51.1
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	17.9
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	11.8
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	6.5
	전시 내용이 풍부해서	6.5
	전시실이 넓고 쾌적해서	3.8
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	1.5
	아이에게 교육적으로 좋아서	0.4
	영상이 좋아서	0.4
특별전시실 (220명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	35.9
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	27.3
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	10.0
	전시 내용이 풍부해서	9.5
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	6.8
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	4.1
	전시실이 넓고 쾌적해서	2.7
	전시 내용이 새로워서	0.9
조각/공예관 (101명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	34.7
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	25.7
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	15.8
	전시 내용이 풍부해서	11.9
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	4.0
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	4.0
	전시실이 넓고 쾌적해서	4.0
서화관 (61명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	32.8
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	24.6
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	16.4
	전시 내용이 풍부해서	11.5
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	11.5
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	1.6
	전시 내용이 새로워서	1.6

전시공간 (사례수)	만족한 이유	%
기획전시실 (50명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	32.0
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	26.0
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	12.0
	전시 내용이 풍부해서	10.0
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	8.0
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	6.0
	전시 내용이 새로워서	2.0
	전시실이 넓고 쾌적해서	2.0
아시아관 (43명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	37.2
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	23.3
	전시실이 넓고 쾌적해서	14.0
	전시 내용이 풍부해서	9.3
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	7.0
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	4.7
	전시해설이 좋아서	2.3
	전시 분위기가 조용해서	2.3
어린이박물관 (18명)	전시실이 넓고 쾌적해서	33.3
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	27.8
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	22.2
	전시 내용이 풍부해서	5.6
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	5.6
	아이에게 교육적으로 좋아서	5.6
기증관 (16명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	56.3
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	18.8
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	12.5
	전시 내용이 풍부해서	6.3
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	6.3
야외전시실 (9명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	22.2
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	22.2
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	11.1
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	11.1
	전시 내용이 풍부해서	11.1
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	11.1
	전시실이 넓고 쾌적해서	11.1



## 8. 가장 기억에 남는 전시 유물

참고

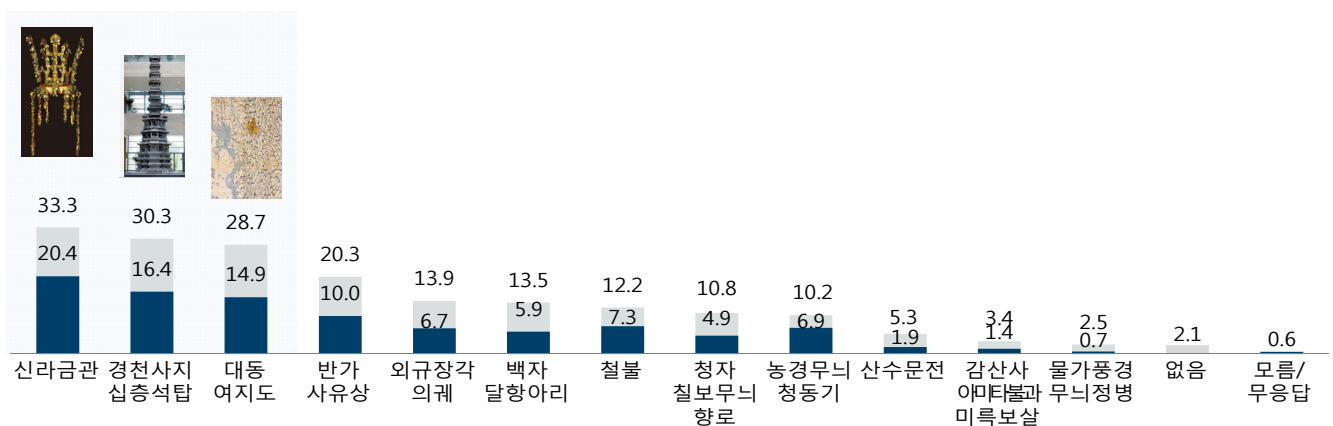
오늘 보신 유물 중에 다시 보고 싶거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까? 보기카드를 보고 1,2순위를 표시해 주세요

- '신라금관'이 가장 기억에 남는 전시 유물로 평가됨.
- 그 다음으로는 '경천사지 십층석탑', '대동여지도' 등의 순으로 높게 나타남.
- 반면, '산수문전', '감산사 아미타불과 미륵보살', '물가풍경 무늬정병' 등의 유물은 낮게 나타남.
- '신라금관'은 방문목적이 '지식/교육'인 경우와 중앙박물관 방문 횟수가 '2~3회'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-35] 가장 기억에 남는 전시 유물

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

■ 1+2순위 ■ 1순위



[표 3-33] 가장 기억에 남는 전시 유물

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 1+2순위, 단위: %]

		사례수 (명)	신라 금관	경천 사지 십층 석탑	대동 여지 도	반가 사유 상	외규 장각 의궤	백자 달항 아리	철불	청자 칠보 무늬 향로	농경 무늬 청동 기	산수 문전	감산 사 아미 타불 과 미 륜 보 살	물가 풍경 무늬 정병	없음	모름/ 무응 답
전체		(1,072)	33.3	30.3	28.7	20.3	13.9	13.5	12.2	10.8	10.2	5.3	3.4	2.5	2.1	0.6
성별	남	(465)	29.2	31.0	32.0	20.4	15.9	12.0	14.0	9.2	10.8	5.6	3.9	1.7	1.9	0.6
	여	(607)	36.4	29.8	26.2	20.3	12.4	14.7	10.9	12.0	9.7	5.1	3.0	3.1	2.3	0.5
연령	만 19~29세	(542)	33.0	30.3	32.7	19.0	16.4	9.4	13.8	10.1	9.2	6.6	3.7	1.8	2.2	0.2
	30대	(198)	35.9	34.3	28.3	24.2	5.6	15.2	11.1	10.6	10.6	4.0	2.5	2.0	1.5	0.5
	40대	(206)	32.5	31.1	21.4	21.8	13.6	14.6	12.6	12.6	12.1	4.9	2.4	2.4	3.4	0.5
	50대 이상	(126)	31.7	23.0	24.6	17.5	16.7	27.0	6.3	11.1	10.3	2.4	4.8	6.3	0.8	2.4
거주지	서울/수도권	(830)	34.1	29.2	27.7	20.0	12.8	14.9	11.6	10.5	11.1	5.5	3.5	2.4	2.7	0.7
	비수도권	(242)	30.6	34.3	32.2	21.5	17.8	8.7	14.5	12.0	7.0	4.5	2.9	2.9	0.4	0.0
중앙 박물관 방문 횟수	첫 방문	(331)	35.6	34.7	27.8	16.6	13.0	10.3	13.0	13.0	10.3	7.6	4.5	1.8	1.2	0.0
	2~3회	(258)	36.8	32.2	35.3	17.1	12.4	10.9	14.3	10.5	8.5	3.5	1.9	1.6	3.1	0.0
	4회 이상	(472)	30.5	26.1	26.3	24.4	15.5	17.4	10.2	9.5	11.0	4.7	3.2	3.4	2.3	1.1
	모름/무응답	(11)	0.0	36.4	9.1	36.4	9.1	9.1	27.3	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	0.0	9.1
방문 목적 (1순위)	여가/휴식	(388)	34.0	28.9	26.8	20.1	12.9	14.9	13.1	12.1	10.8	4.9	3.4	2.8	2.1	0.3
	문화적체험	(371)	30.5	28.0	29.9	23.2	14.3	15.1	11.1	10.8	7.8	5.4	3.5	1.9	2.7	1.1
	지식/교육	(232)	38.4	34.9	27.6	19.4	15.5	9.1	12.9	7.8	13.8	5.2	3.9	1.3	0.9	0.4
	기타	(81)	28.4	34.6	35.8	11.1	12.3	12.3	11.1	13.6	7.4	7.4	1.2	7.4	3.7	0.0
동반 방문객 (복수)	가족	(353)	37.7	34.0	27.8	16.7	12.2	13.6	11.6	11.3	11.6	4.5	2.5	1.4	1.7	0.0
	친구동료	(481)	31.6	29.5	30.1	22.5	13.3	12.7	12.5	11.2	10.0	4.6	3.5	2.3	2.3	0.8
	혼자	(163)	28.2	28.2	22.1	23.3	16.6	17.2	9.2	11.0	9.2	5.5	5.5	5.5	2.5	1.2
	단체관람	(93)	35.5	26.9	34.4	16.1	15.1	9.7	11.8	5.4	11.8	10.8	4.3	4.3	3.2	0.0
	기타	(18)	33.3	16.7	33.3	16.7	11.1	22.2	33.3	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

## 9. 향후 국립중앙박물관 개선 방안

이전

이전에 방문한 박물관들과 비교하시거나, 방문 이전에 기대하신 것에 비해 국립중앙박물관이 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀해 주세요.

[표 3-34] 향후 국립중앙박물관 개선 방안

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]

개선 방안	%	개선 방안	%
<b>전시 및 관람 환경</b>	<b>9.3</b>	<b>전시 내용 관련</b>	<b>5.8</b>
설명이 더 자세히 되어 있으면 한다	2.1	전시물과 내용이 다양했으면 한다	2.1
관람 동선(순서)을 표시해 주었으면 한다	1.4	다양한 주제의 특별전시가 있었으면 한다	0.6
외국인을 위한 언어, 설명 서비스를 강화했으면 한다	0.7	서화관에 유물, 작품이 더 많았으면 한다	0.6
아이들이 뛰거나 소리 지르지 않게 지침이 있었으면 한다	0.7	체험 전시가 많았으면 한다	0.5
설명이 쉽게 되어있었으면 한다	0.5	조선시대 전시실 유물이 더 많았으면 한다	0.4
설명되어 있는 글씨 크기가 컸으면 한다	0.4	고대 유물이 더 많았으면 한다	0.2
전시물 조명이 어둡지 않았으면 한다	0.4	각 전시별로 구분되는 특징이 있었으면 한다	0.1
한자로 설명되어 있어 어렵다	0.3	기획전 규모가 컸으면 한다	0.1
공기가 쾌적했으면 한다(내부 환기/냉난방)	0.3	기획전을 자주 했으면 한다	0.1
설명을 쉽게 해주었으면 한다	0.2	체험 전시의 질이 좋았으면 한다	0.1
관람하기 좋도록 공간이 적당했으면 한다 (너무 넓음)	0.2	국립중앙박물관만이 보여줄 수 있는 특색이 있었으면 한다	0.1
안내 책자의 내용이 구체적이었으면 한다	0.2	프로그램이 다양했으면 한다	0.1
영상매체 활용을 강화했으면 한다	0.2	아시아관 유물이 많았으면 한다	0.1
전시물 조명이 너무 밝지 않았으면 한다 (훼손 우려)	0.1	특별전시에 유물이 많았으면 한다	0.1
중앙 동선 주변에 소품을 전시했으면 한다	0.1	한국화가 더 많았으면 한다	0.1
스마트폰이나 태블릿으로 활용 가능한 QR코드가 있었으면 한다	0.1	미술품이 더 많았으면 한다	0.1
스마트폰이나 태블릿으로 활용 가능한 앱이 있었으면 한다	0.1	유물이 더 많았으면 한다	0.1
박물관 활동지가 무료였으면 한다	0.1	중근세관의 전시물이 더 많았으면 한다	0.1
소책자를 받을 수 있는 장소를 확대했으면 한다	0.1	일제강점기 이후 역사관련 유물 전시가 있었으면 한다	0.1
전시물 관련 앱을 무료 지원했으면 한다	0.1	신라 유물은 경주 박물관으로 보냈으면 한다	0.1
오디오 가이드 품질 개선이 필요하다	0.1	불교 부분이 더 많았으면 한다	0.1
오디오 가이드 비용이 저렴했으면 한다	0.1	세계 연표와 비교해 볼 수 있도록 보완했으면 한다	0.1
예약 없이 방문해도 안내/설명을 들을 수 있었으면 한다	0.1	유명 유물은 지속적으로 상설 전시했으면 한다	0.1
음성안내기기를 무료로 대여 해 주었으면 한다	0.1		
조명을 효율적으로 사용했으면 한다	0.1		
딱딱한 분위기를 개선했으면 한다	0.1		
박물관 로비에서 공연을 해서 관람 환경이 나쁘다	0.1		
전시 방식이 이용자 친화적이었으면 한다	0.1		
유리를 깨끗이 닦았으면 한다	0.1		
플래시를 키고 사진을 찍는 관람객 관리를 해주었으면 한다	0.1		
전시 유물 대비 디자인/공간 등이 단조롭다	0.1		
타 문화를 존중하지 않는 듯한 해설을 개선했으면 한다	0.1		
어플 설명이 되는 유물에 표시가 필요하다	0.1		
전시물 안내문에 시대 표시가 있었으면 한다	0.1		

[Base: 내국인 관람객(n=1,072), 복수응답, 단위: %]

개선 방안	%	개선 방안	%
<b>편의시설 관련</b>	<b>4.2</b>	<b>서비스 전달 관련</b>	<b>1.4</b>
식당이 저렴했으면 한다	0.7	직원이 친절했으면 한다	0.3
식당 음식의 맛, 품질이 좋았으면 한다	0.4	근현대사 관련 자료가 많았으면 한다	0.2
휴게공간이 많았으면 한다	0.4	가이드가 있었으면 한다	0.2
카페가 저렴했으면 한다	0.3	가이드를 더 늘렸으면 한다	0.2
표지판을 찾기가 쉬웠으면 한다	0.3	해설이 더 자주 있었으면 한다	0.2
편의시설을 늘렸으면 한다	0.2	가이드가 전문성이 있었으면 한다	0.1
카페가 더 많았으면 한다	0.2	가이드가 눈에 잘 띄었으면 한다	0.1
화장실이 더 많았으면 한다	0.2	상설전시관 홍보가 필요하다	0.1
주차 요금이 저렴했으면 한다	0.2	어린이를 위한 안내 책자가 있었으면 한다	0.1
기념품의 가격이 저렴했으면 한다	0.2	<b>기타</b>	<b>1.1</b>
카페/식당의 규모가 컸으면 한다(좌석 수 부족)	0.1	유료화 했으면 한다 (천원 정도)	1.1
식당 직원이 친절했으면 한다	0.1	도록의 가격이 저렴했으면 한다	1.1
식당 위생이 좋았으면 한다	0.1	어린이체험관 온라인 예약이 용이하지 않다	1.1
식당이 더 많았으면 한다	0.1	외국인에게 입장료를 받았으면 한다	1.1
문화상품점의 상품 퀄리티가 낮다	0.1	국립중앙박물관 홍보를 강화했으면 한다	1.1
문화상품점의 상품이 다양했으면 한다	0.1	경천사지 십층석탑을 입구 쪽으로 옮겼으면 한다	1.1
마그넷 상품 등 중앙박물관 전용 상품이 없다	0.1	대중교통의 접근성이 좋았으면 한다	1.1
사물함을 디지털식으로 교체했으면 한다	0.1		
노후 된 화장실을 개선했으면 한다	0.1		
휴지통을 많이 배치했으면 한다	0.1		
벤치가 많았으면 한다	0.1		
예전에 비해 상점이 많아져서 불편하다	0.1		
휠체어 사용이 편리했으면 한다	0.1		
와이파이존을 확대했으면 한다	0.1		





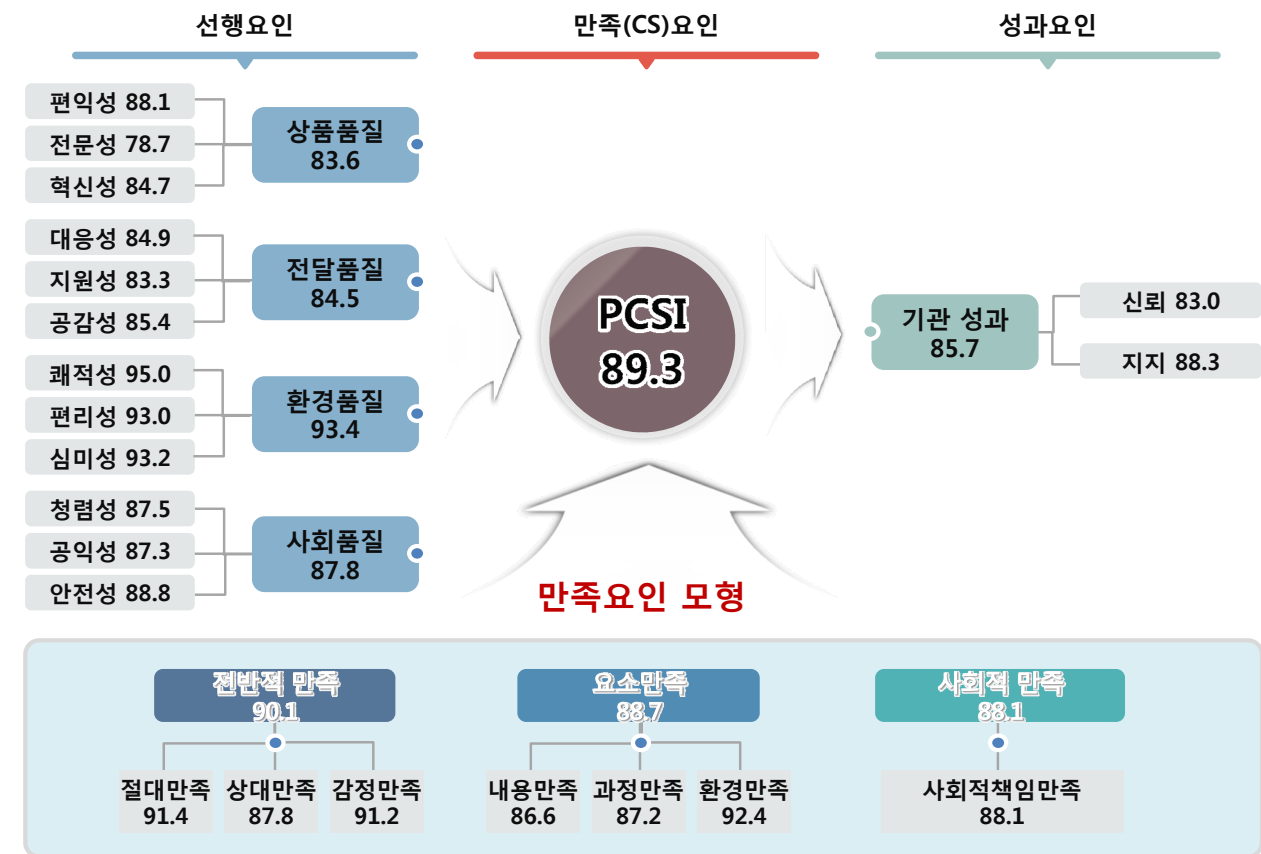
## I 외국인 관람객의 박물관에 대한 만족도

### 1. 외국인 관람객 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관의 외국인 관람객 PCSI는 89.3점임
- 만족요인 중, '전반적 만족'이 90.1점으로 가장 높게 나타남. 그 다음으로, '요소 만족'이 88.7점, '사회적 만족'이 88.1점으로 나타남.
- 선행요인에서는 '환경품질'이 93.4점으로 가장 높음. 반면, '상품 품질'은 83.6점으로 가장 낮음.
- 성과요인의 '기관 성과'는 85.7점임.

[그림 4-1] 외국인 관람객 PCSI

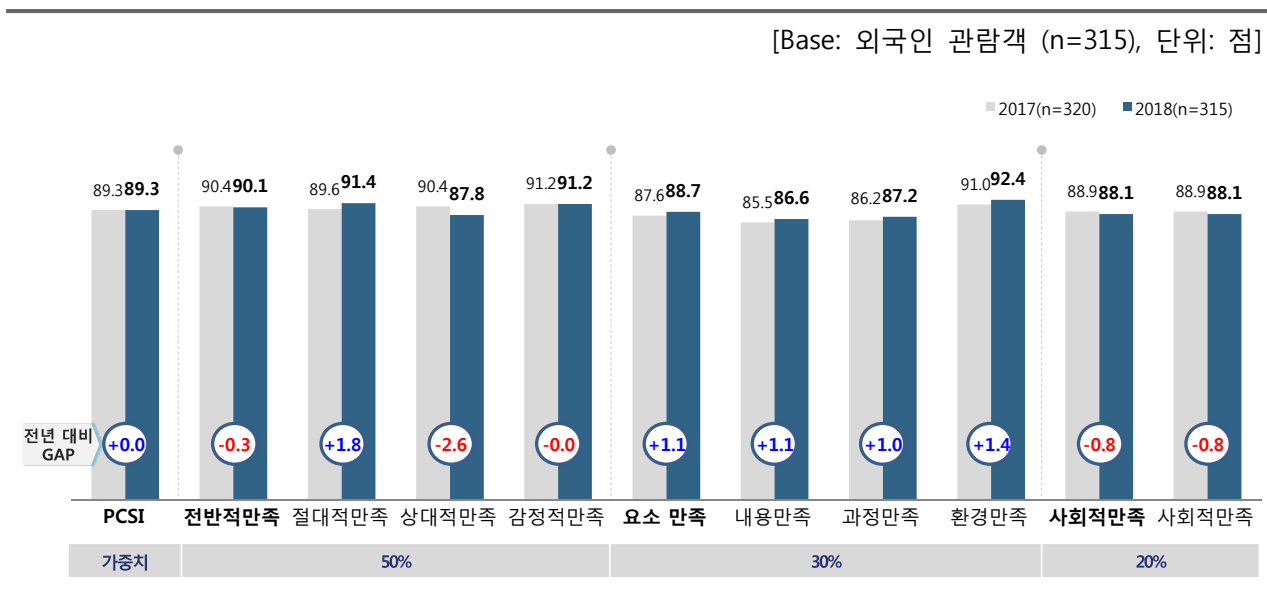
[Base: 내국인 관람객 (n=315), 단위: 점]



## 2. 만족요인 PCSI

- 외국인 관람객 PCSI는 89.3점임. 전반적 만족(90.1점)이 가장 높으며, 요소 만족(88.7점), 사회적 만족(88.1점) 순으로 나타남.
- 전반적 만족에서는 상대적 만족(87.8점)이, 요소 만족에서는 내용 만족(86.6점)이 상대적으로 낮음.
- 외국인 관람객 PCSI는 '30대', 국적별로는 '중국'과 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-2] 외국인 관람객 PCSI(만족 요인)



[표 4-1] 외국인 관람객 PCSI(만족 요인)

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

	사례수 (명)	PCSI	전반적				요소				사회적	
			만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	만족	사회적 만족
전체	(315)	89.3	90.1	91.4	87.8	91.2	88.7	86.6	87.2	92.4	88.1	88.1
성별	남	(140)	90.6	91.2	92.1	88.7	92.7	89.5	87.0	88.6	92.9	90.8
	여	(175)	88.3	89.3	90.9	87.0	89.9	88.2	86.2	86.2	92.1	85.9
연령	만 19~29세	(165)	90.2	90.5	92.2	87.6	91.8	90.1	87.1	90.2	93.1	89.3
	30대	(61)	91.9	92.3	93.2	91.0	92.9	91.3	88.8	91.3	93.7	91.5
	40대	(40)	88.4	91.5	92.1	90.0	92.5	84.9	82.5	80.8	91.2	85.8
	50대 이상	(49)	84.0	84.8	86.1	82.7	85.8	84.1	85.4	77.6	89.5	81.6
국적	중국	(94)	91.8	92.7	93.8	91.5	92.9	90.2	84.9	91.5	94.1	91.7
	일본	(69)	85.0	87.0	87.0	86.5	87.7	83.4	85.3	76.1	88.9	82.1
	동남아	(65)	87.6	87.7	89.7	84.1	89.2	88.5	87.9	87.2	90.5	85.9
	구미/기타	(87)	91.4	91.6	93.7	87.5	93.5	91.6	88.3	91.6	94.8	90.6

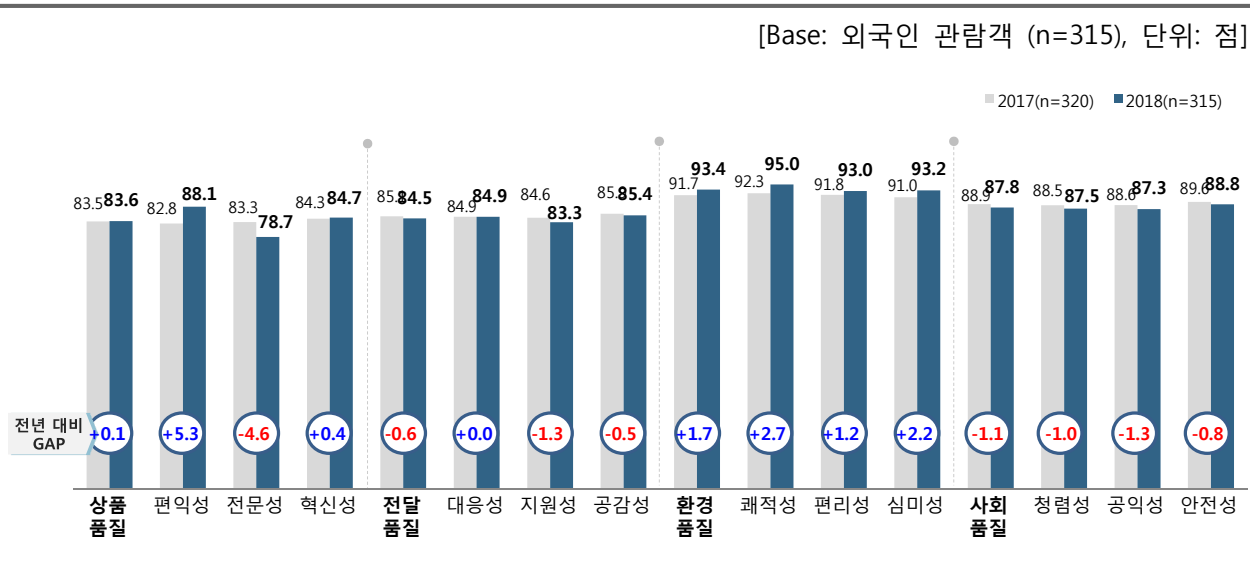


### 3. 선행품질요인 결과

#### 1) 선행품질요인 전체

- 선행품질요인 점수는 환경품질(93.4점)이 가장 높으며, 사회품질(87.8점), 전달품질(84.5점), 상품품질(83.6점) 순으로 나타남.
- 상품품질에서는 전문성(78.7점), 전달품질에서는 지원성(83.3점), 환경품질에서는 편리성(93.0점), 사회품질에서는 공익성(87.3점)이 상대적으로 낮음.

[그림 4-2] 외국인 관람객 선행품질요인 결과



[표 4-2] 외국인 관람객 선행품질요인 결과

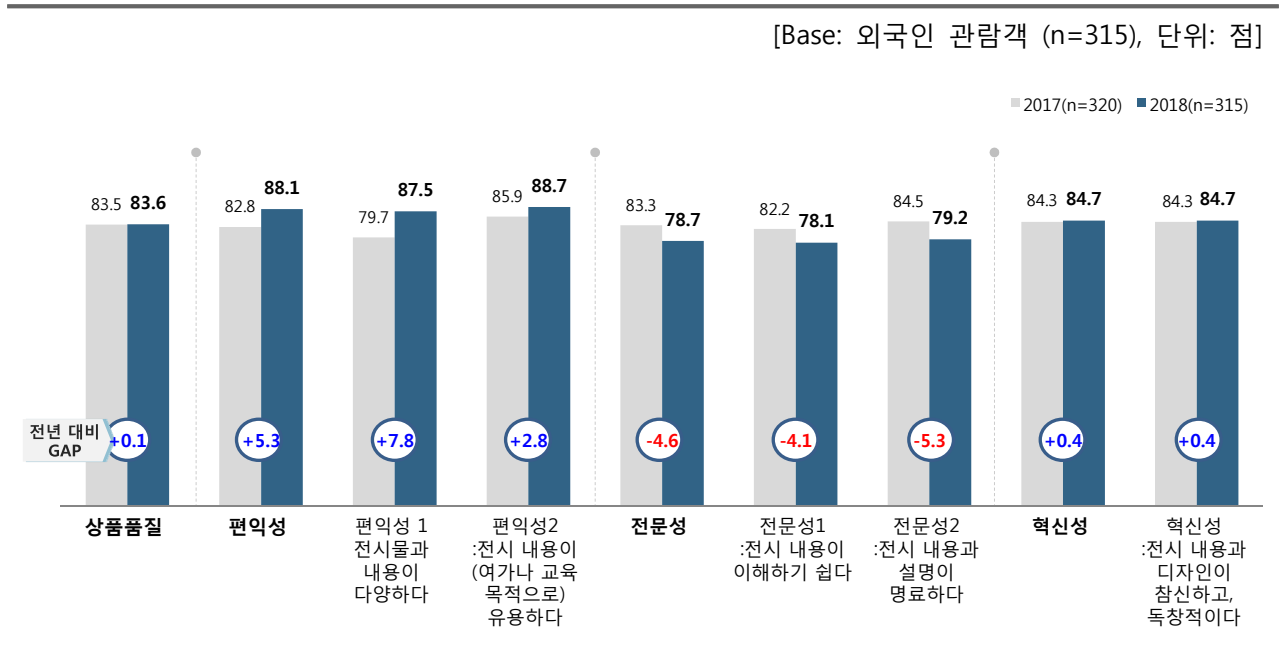
[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

		사례수 (명)	상품 품질	편 익 성	전 문 성	혁 신 성	전달 품질	대 응 성	지 원 성	공 감 성	환경 품질	쾌 적 성	편 리 성	심 미 성	사회 품질	청 렴 성	공 익 성	안 전 성
전체		(315)	83.6	88.1	78.7	84.7	84.5	84.9	83.3	85.4	93.4	95.0	93.0	93.2	87.8	87.5	87.3	88.8
성별	남	(140)	84.1	89.0	79.3	83.8	85.9	86.7	85.0	86.5	93.1	95.5	92.5	92.8	89.9	89.6	90.7	89.3
	여	(175)	83.3	87.4	78.1	85.4	83.3	83.5	81.9	84.6	93.6	94.7	93.4	93.5	86.2	85.7	84.6	88.4
연령	만 19~29세	(165)	84.3	88.1	79.2	86.9	87.4	87.4	86.0	88.7	93.9	94.8	92.7	94.5	88.9	88.4	88.2	90.2
	30대	(61)	85.3	88.3	82.7	85.2	86.2	86.1	86.2	86.2	94.1	94.8	93.9	94.1	90.4	89.6	90.7	91.0
	40대	(40)	81.1	87.3	75.8	79.2	79.2	79.2	77.1	81.5	92.6	96.7	93.3	90.8	86.2	86.7	84.6	87.5
	50대 이상	(49)	81.3	88.6	74.0	81.3	76.7	79.9	75.3	76.5	91.4	94.6	92.7	89.5	82.3	82.3	82.3	82.3
국적	중국	(94)	84.3	87.9	80.8	84.2	89.4	89.4	88.0	90.8	94.7	95.7	94.1	94.6	92.1	93.6	90.4	92.4
	일본	(69)	80.9	90.6	71.4	80.4	74.5	76.3	73.2	74.9	90.7	94.0	91.5	89.0	83.6	83.1	84.1	83.6
	동남아	(65)	83.8	84.8	82.3	85.4	84.3	84.9	82.8	85.4	92.5	93.8	91.4	92.8	85.6	85.1	84.1	87.7
	구미/기타	(87)	84.9	88.9	79.4	88.1	87.2	87.0	86.4	88.0	94.9	96.0	94.1	95.1	88.2	86.0	88.9	89.8

## 2-1) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

- 상품품질 점수는 '편익성(88.1점)', '혁신성(84.7점)', '전문성(78.7점)' 순으로 나타남.
- 편익성 중 '전시 내용이 유용하다'가 가장 점수가 높은 반면, 전문성1인 '전시 내용이 이해하기 쉽다'가 가장 점수가 낮게 나타남.
- 상품품질 만족도는 '30대', 국적이 '중국'과 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-3] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질



[표 4-3] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

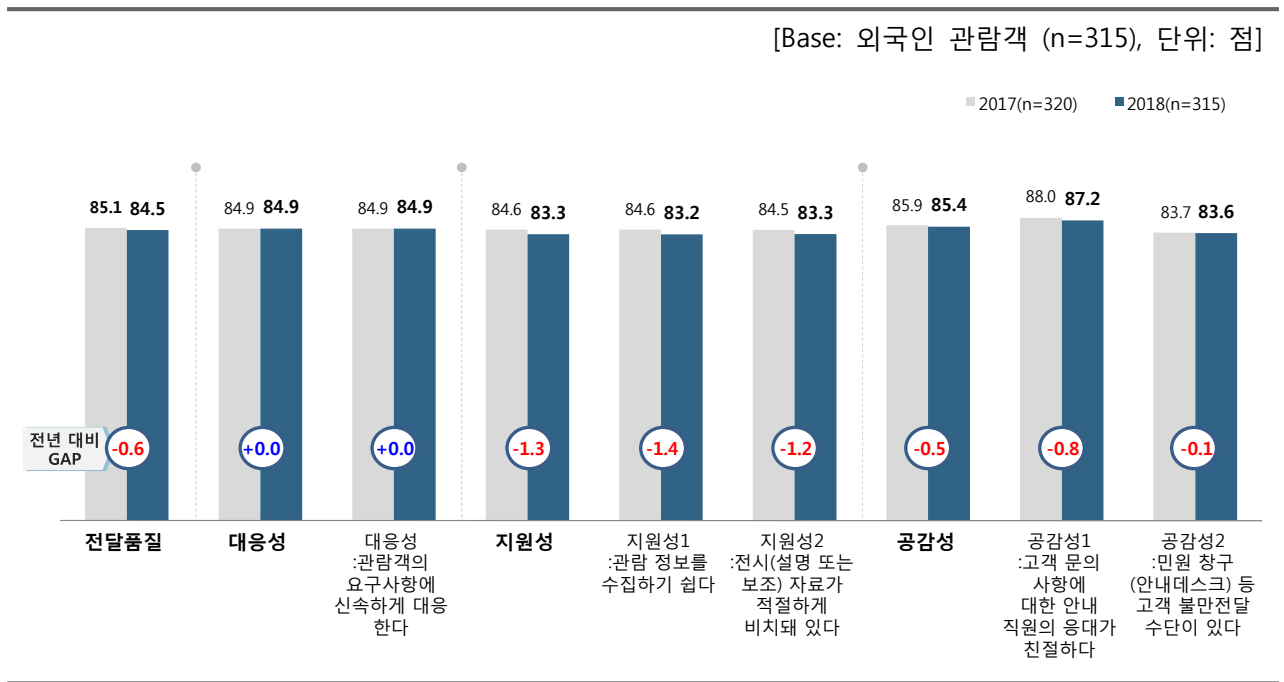
[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

		사례수 (명)	상품 품질	편익성			전문성			혁신성	
전체		(315)	83.6	88.1	87.5	88.7	78.7	78.1	79.2	84.7	84.7
성별	남	(140)	84.1	89.0	88.5	89.6	79.3	79.9	78.7	83.8	83.8
	여	(175)	83.3	87.4	86.7	88.0	78.1	76.8	79.5	85.4	85.4
연령	만 19~29세	(165)	84.3	88.1	87.5	88.7	79.2	78.2	80.3	86.9	86.9
	30대	(61)	85.3	88.3	87.8	88.9	82.7	82.8	82.5	85.2	85.2
	40대	(40)	81.1	87.3	86.7	87.9	75.8	75.8	75.8	79.2	79.2
	50대 이상	(49)	81.3	88.6	87.8	89.5	74.0	74.1	73.8	81.3	81.3
국적	중국	(94)	84.3	87.9	87.1	88.7	80.8	80.3	81.2	84.2	84.2
	일본	(69)	80.9	90.6	90.6	90.6	71.4	71.7	71.0	80.4	80.4
	동남아	(65)	83.8	84.8	83.3	86.2	82.3	82.8	81.8	85.4	85.4
	구미/기타	(87)	84.9	88.9	88.5	89.3	79.4	77.4	81.4	88.1	88.1

## 2-2) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

- 전달품질 점수는 '공감성(85.4점)'이 가장 높게 나타났으며, '대응성(84.9점)', '지원성(83.3점)' 순임.
- 공감성 내의 '고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, 지원성 내의 '관람 정보를 수집하기 쉽다'가 가장 점수가 낮음.
- 전달품질 만족도는 '만 19~29세', '중국' 국적 외국인 관람객에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-4] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질



[표 4-4] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

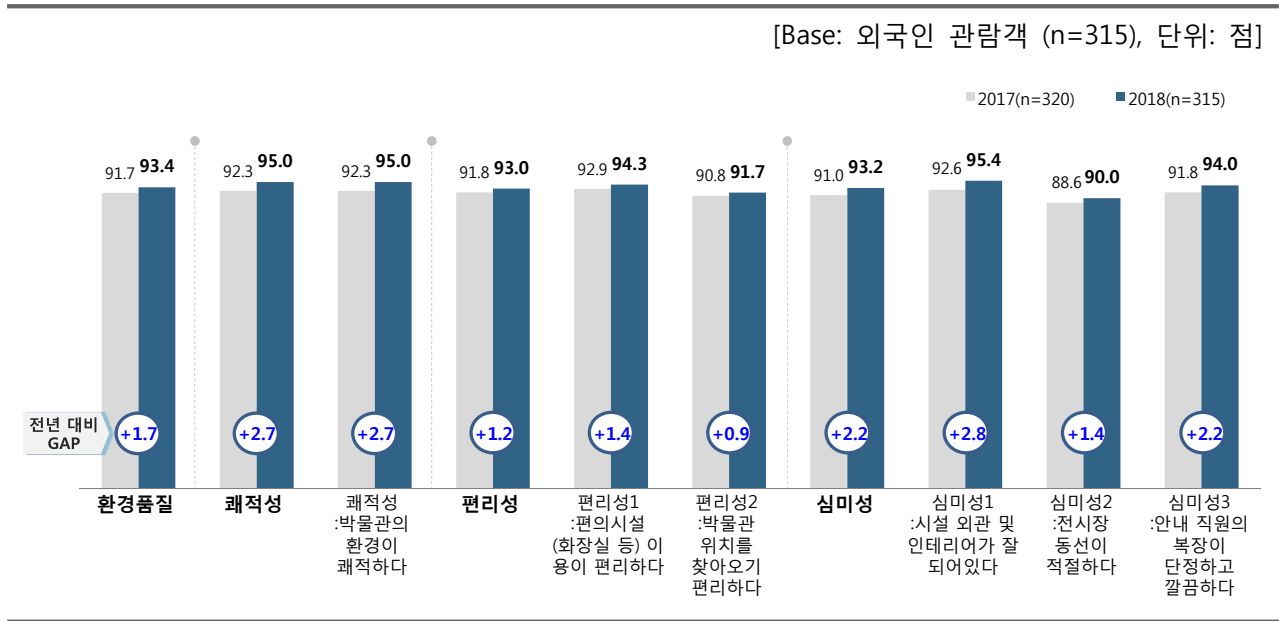
[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

		사례수 (명)	전달 품질	대응성	대응성	지원성	지원성1	지원성2	공감성	공감성1	공감성2
전체		(315)	84.5	84.9	84.9	83.3	83.2	83.3	85.4	87.2	83.6
성별	남	(140)	85.9	86.7	86.7	85.0	85.1	84.9	86.5	88.8	84.2
	여	(175)	83.3	83.5	83.5	81.9	81.6	82.1	84.6	86.0	83.1
연령	만 19~29세	(165)	87.4	87.4	87.4	86.0	86.0	86.1	88.7	89.7	87.8
	30대	(61)	86.2	86.1	86.1	86.2	85.8	86.6	86.2	88.8	83.6
	40대	(40)	79.2	79.2	79.2	77.1	78.3	75.8	81.5	84.6	78.3
	50대 이상	(49)	76.7	79.9	79.9	75.3	74.5	76.2	76.5	79.3	73.8
국적	중국	(94)	89.4	89.4	89.4	88.0	89.0	87.1	90.8	91.7	89.9
	일본	(69)	74.5	76.3	76.3	73.2	72.9	73.4	74.9	78.0	71.7
	동남아	(65)	84.3	84.9	84.9	82.8	81.5	84.1	85.4	86.9	83.8
	구미/기타	(87)	87.2	87.0	87.0	86.4	86.2	86.6	88.0	90.0	86.0

## 2-3) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

- 환경품질 점수는 '쾌적성(95.0점)', '심미성(93.2점)', '편리성(93.0점)' 순으로 나타남.
- '박물관의 환경이 쾌적하다(95.0점)'와 '시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다(95.4점)'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '전시장 동선이 적절하다(90.0점)'가 가장 점수가 낮음.
- 환경품질 만족도는 '30대', '중국'과 '구미/기타' 외국인 관람객에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-5] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질



[표 4-5] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

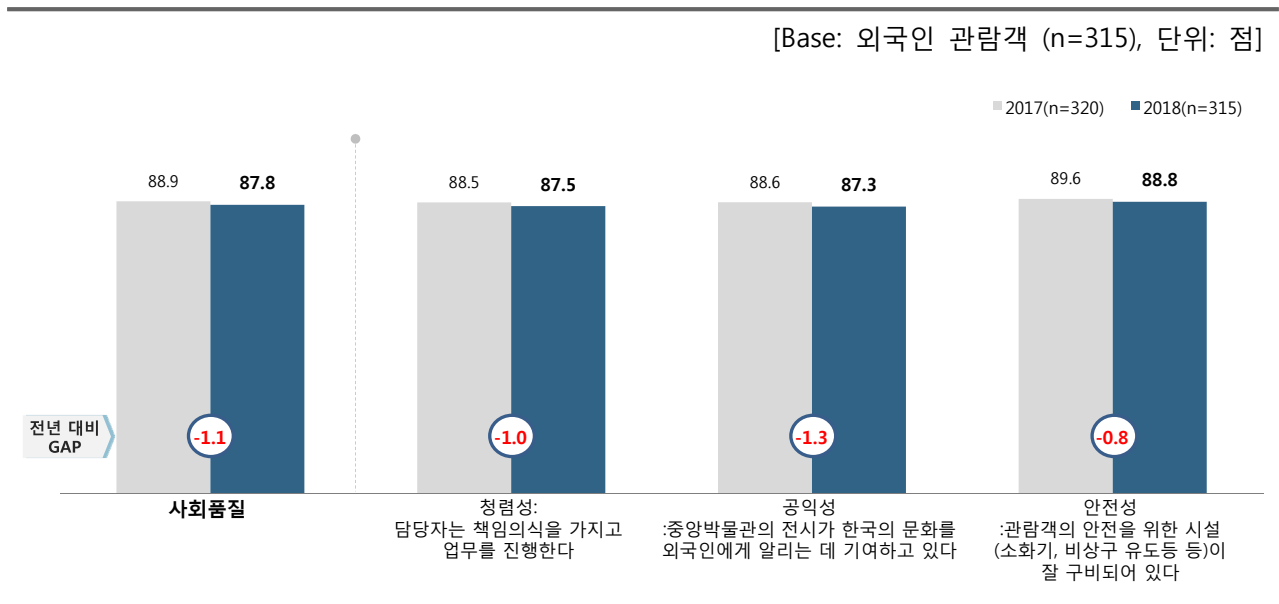
[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

		사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	쾌적성	편리성	편리성1	편리성2	심미성	심미성1	심미성2	심미성3
전체		(315)	93.4	95.0	95.0	93.0	94.3	91.7	93.2	95.4	90.0	94.0
성별	남	(140)	93.1	95.5	95.5	92.5	94.0	91.1	92.8	95.0	90.1	93.2
	여	(175)	93.6	94.7	94.7	93.4	94.5	92.3	93.5	95.8	89.9	94.7
연령	만 19~29세	(165)	93.9	94.8	94.8	92.7	93.6	91.8	94.5	96.5	91.6	95.4
	30대	(61)	94.1	94.8	94.8	93.9	94.8	92.9	94.1	95.4	91.8	95.1
	40대	(40)	92.6	96.7	96.7	93.3	95.8	90.8	90.8	92.9	88.7	90.8
	50대 이상	(49)	91.4	94.6	94.6	92.7	94.6	90.8	89.5	94.2	83.3	90.8
국적	중국	(94)	94.7	95.7	95.7	94.1	95.0	93.3	94.6	96.3	91.8	95.7
	일본	(69)	90.7	94.0	94.0	91.5	93.1	90.1	89.0	92.8	84.1	90.1
	동남아	(65)	92.5	93.8	93.8	91.4	92.8	90.0	92.8	94.9	90.5	93.1
	구미/기타	(87)	94.9	96.0	96.0	94.1	95.4	92.7	95.1	97.1	92.3	96.0

## 2-4) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

- 점수는 '안전성(88.8점)', '청렴성(87.5점)', '공익성(87.3점)' 순으로 나타남.
- '관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다' 점수가 가장 높은 반면, '중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다'가 가장 점수가 낮음.
- 사회품질 만족도는 성별로는 '남성'에서, 연령별로는 '30대'에서, 국적별로는 '중국'에서 상대적으로 높음.

[그림 4-6] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질



[표 4-6] 외국인 관람객 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

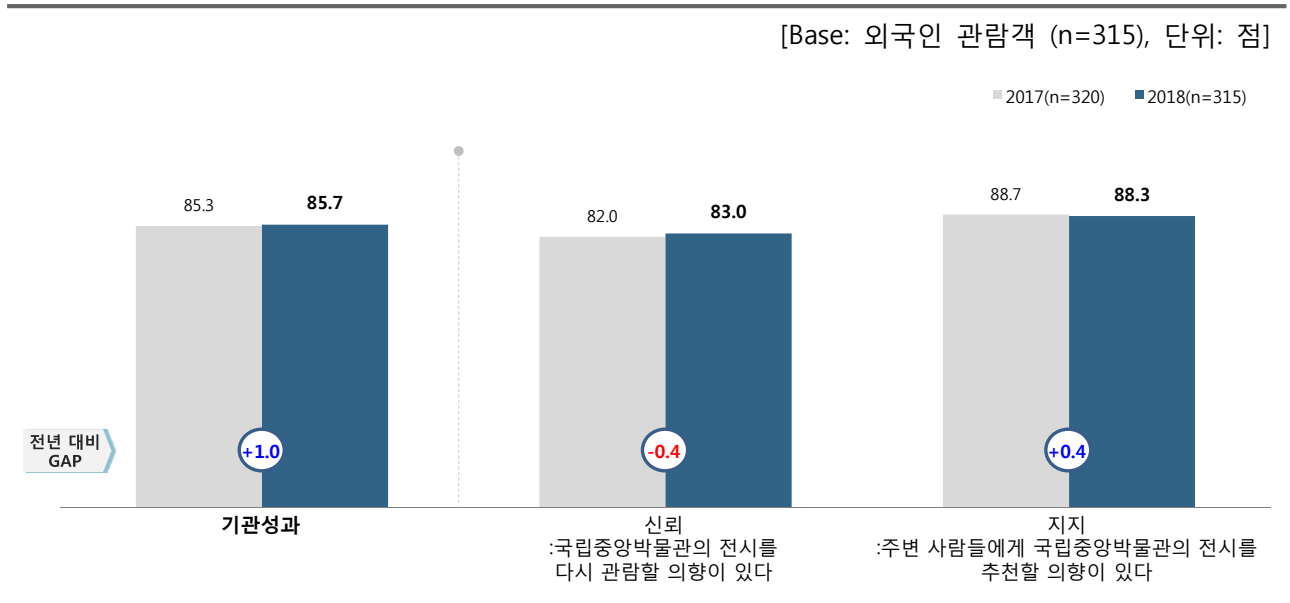
[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회품질	청렴성	공익성	안전성
전체		(315)	87.8	87.5	87.3	88.8
성별	남	(140)	89.9	89.6	90.7	89.3
	여	(175)	86.2	85.7	84.6	88.4
연령	만 19~29세	(165)	88.9	88.4	88.2	90.2
	30대	(61)	90.4	89.6	90.7	91.0
	40대	(40)	86.2	86.7	84.6	87.5
	50대 이상	(49)	82.3	82.3	82.3	82.3
국적	중국	(94)	92.1	93.6	90.4	92.4
	일본	(69)	83.6	83.1	84.1	83.6
	동남아	(65)	85.6	85.1	84.1	87.7
	구미/기타	(87)	88.2	86.0	88.9	89.8

## 4. 성과요인 분석

- 기관성과 내의 '지지(88.3점)'가 신뢰(83.0점) 보다 상대적으로 높게 나타남.
- 기관성과는 성별로는 '남성', 연령별로는 '30대', 국적별로는 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-7] 외국인 관람객 성과요인 분석



[표 4-7] 외국인 관람객 성과요인 분석

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: 점]

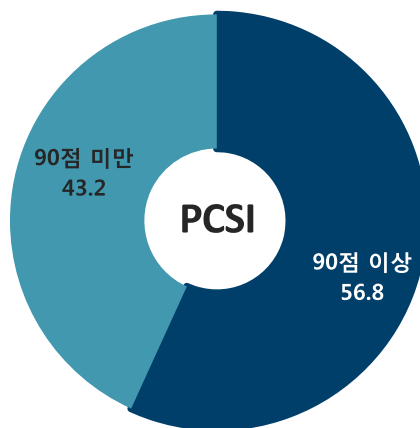
		사례수 (명)	기관성과	신뢰	지지
전체		(315)	85.7	83.0	88.3
성별	남	(140)	86.8	84.5	89.0
	여	(175)	84.8	81.8	87.7
연령	만 19~29세	(165)	84.6	80.8	88.4
	30대	(61)	90.7	89.6	91.8
	40대	(40)	87.7	87.1	88.3
	50대 이상	(49)	81.3	78.9	83.7
국적	중국	(94)	86.4	85.1	87.8
	일본	(69)	79.2	77.1	81.4
	동남아	(65)	87.6	86.2	89.0
	구미/기타	(87)	88.5	83.1	93.9

## 5. 만족 수준별 선행품질요인 차이

- 외국인 관람객 PCSI가 90점 이상인 경우는 56.8%로 나타났으며, 90점 미만은 43.2%로 나타남.
- 만족 수준별로 살펴보면, '전문성1(전시 내용이 이해하기 쉽다)'와 '지원성1(관람 정보를 수집하기 쉽다)'에서 가장 많은 만족도 차이를 보이고 있음.

[그림 4-8] 외국인 관람객 만족 수준

[단위: %]



[표 4-7] 외국인 관람객 만족 수준별 강·약점

[단위: 점]

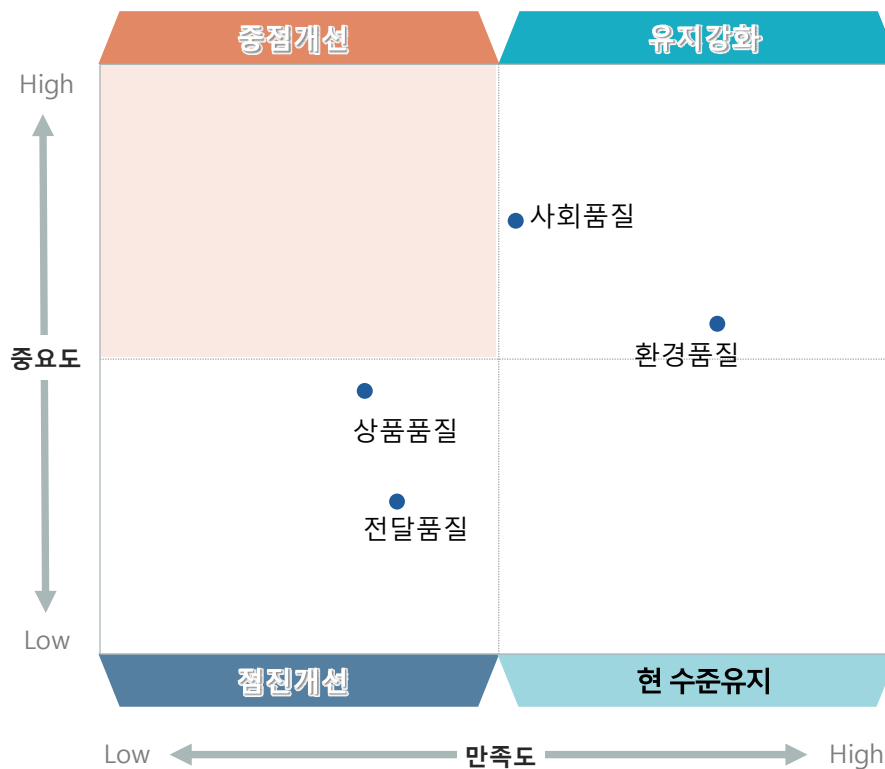
서비스 품질			전체 (n=315)	90점 이상 (n=179)	90점 미만 (n=136)	GAP
상품 품질	편익성1	전시물과 내용이 다양하다	87.5	94.1	78.6	15.5
	편익성2	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다	88.7	95.0	80.5	14.5
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	78.1	86.2	67.5	18.7
	전문성2	전시 내용과 설명이 명료하다	79.2	86.9	69.0	17.9
	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	84.7	92.0	75.1	16.9
전달 품질	대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	84.9	92.2	75.4	16.8
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다	83.2	91.2	72.7	18.5
	지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	83.3	90.5	73.9	16.6
	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다	87.2	93.6	78.9	14.7
	공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	83.6	90.3	74.8	15.6
환경 품질	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	95.0	98.8	90.1	8.7
	편리성1	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	94.3	98.1	89.1	9.0
	편리성2	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	91.7	96.0	86.2	9.8
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	95.4	98.9	90.9	8.0
	심미성2	전시장 동선이 적절하다	90.0	95.5	82.7	12.8
사회 품질	심미성3	안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다	94.0	98.2	88.5	9.8
	청렴성	담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다	87.5	94.4	78.4	16.0
	공익성	중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다	87.3	95.2	77.0	18.2
	안전성	관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다	88.8	95.3	80.1	15.2

## 6. IPA 분석

### 1) 전체

- 외국인 관람객 IPA 분석 결과, '상품품질'과 '전달품질'에서 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.
- '사회품질'과 '환경품질'은 중요도와 만족도가 모두 높아 유지강화가 필요함.

[그림 4-9] 외국인 관람객 IPA 분석



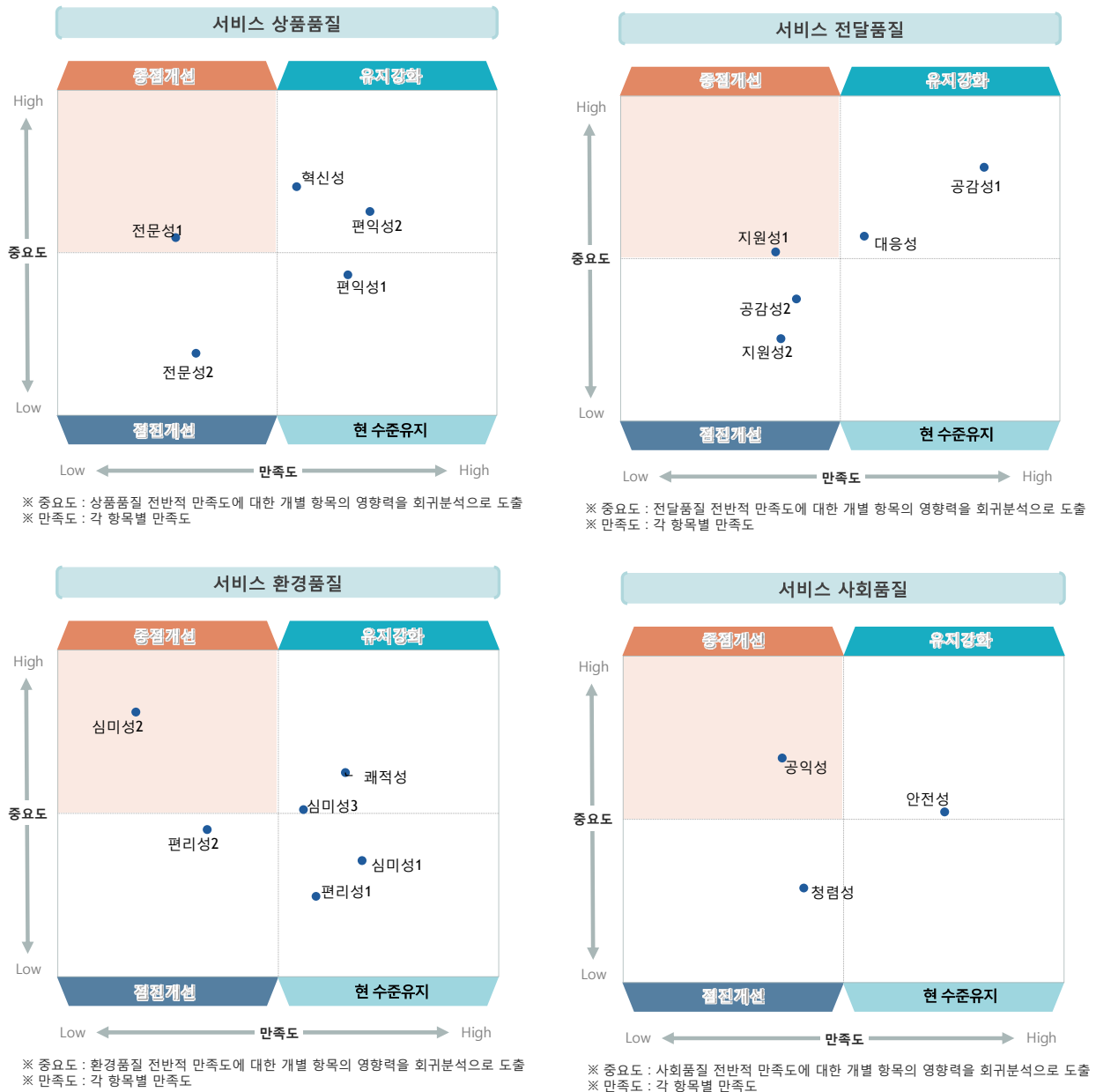
※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출  
 ※ 만족도 : 각 항목별 만족도



## 2) 선행품질 요인별 IPA

- 서비스 상품품질의 전문성1(전시 내용이 이해하기 쉽다), 서비스 전달품질의 지원성1(관람 정보를 수집하기 쉽다), 서비스 환경품질의 심미성2(전시장 동선이 적절하다), 서비스 환경품질의 공익성(중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 외국인에게 알리는 데 기여하고 있다) 항목에서 향후 중점 개선이 필요한 것으로 나타남.

[그림 4-10] 선행품질 요인별 IPA



## Ⅱ 외국인 관람객 배경 정보

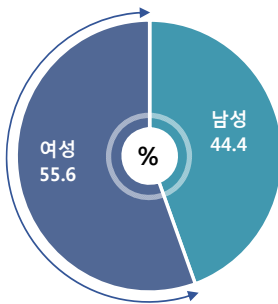
### 1. 인구 통계적 특성

- 외국인 관람객의 성별은 '여성'이 55.6%, '남성' 44.4% 보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '만 19~29세'가 52.4%로 가장 많았고, '30대' 19.4%, '50대 이상' 15.6%, '40대' 12.7% 순으로 높게 나타남.
- 외국인 관람객 국적은 중국이 '29.8%'로 가장 높음. 그 다음으로, '구미/기타'가 27.6%, 일본 21.9%, '동남아' 20.6% 등으로 나타남.

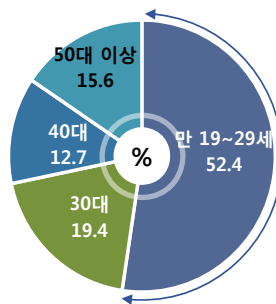
[그림 4-11] 외국인 관람객 인구통계적 특성

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

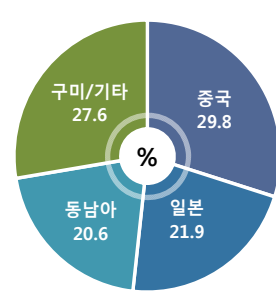
○ 성별



○ 연령



○ 국적



## 2. 한국 방문 유형

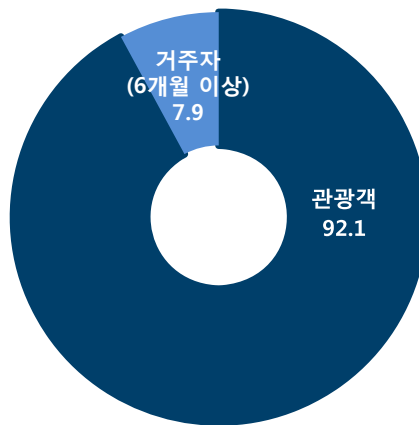
### 1) 방문 유형

문 귀하의 한국 방문 유형은 무엇인가요?

- 국립중앙박물관 방문 외국인 관람객의 92.1%는 '관광객'임.
- '관광객'이라는 응답은 성별로는 '여성', 연령별로는 '50대 이상', 국적별로는 '일본'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-12] 한국 방문 유형

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-8] 한국 방문 유형

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	관광객	거주자 (6개월 이상)
전체		(315)	92.1	7.9
성별	남	(140)	88.6	11.4
	여	(175)	94.9	5.1
연령	만 19~29세	(165)	92.7	7.3
	30대	(61)	83.6	16.4
	40대	(40)	92.5	7.5
	50대 이상	(49)	100.0	0.0
국적	중국	(94)	91.5	8.5
	일본	(69)	97.1	2.9
	동남아	(65)	90.8	9.2
	구미/기타	(87)	89.7	10.3

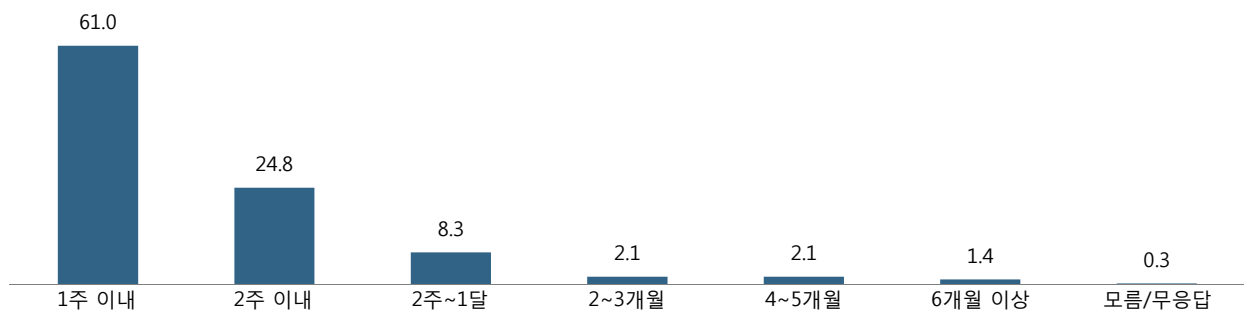
## 2) 한국 체류기간

**문** 귀하의 한국 체류기간(입국에서 출국까지)은 어느 정도 되십니까?

- 관광객 중에서는 '1주 이내' 체류하는 비율이 61.0%로 가장 높게 나타남.
- 국적별로는 '일본'에서 한국 체류기간이 '1주 이내'라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-13] 한국 체류기간

[Base: 한국 방문 유형이 관광객인 경우(n=290), 단위: %]



[표 4-9] 한국 체류기간

[Base: 한국 방문 유형이 관광객인 경우(n=290), 단위: %]

		사례수 (명)	1주 이내	2주 이내	2주~1달	2~3개월	4~5개월	6개월 이상	모름/무응답
전체		(290)	61.0	24.8	8.3	2.1	2.1	1.4	0.3
성별	남	(124)	58.1	27.4	8.9	2.4	2.4	0.8	0.0
	여	(166)	63.3	22.9	7.8	1.8	1.8	1.8	0.6
연령	만 19~29세	(153)	48.4	32.0	12.4	2.0	2.6	2.0	0.7
	30대	(51)	64.7	21.6	7.8	3.9	0.0	2.0	0.0
	40대	(37)	78.4	18.9	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0
	50대 이상	(49)	83.7	10.2	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0
국적	중국	(86)	69.8	25.6	1.2	2.3	1.2	0.0	0.0
	일본	(67)	85.1	6.0	3.0	0.0	3.0	1.5	1.5
	동남아	(59)	64.4	25.4	3.4	3.4	1.7	1.7	0.0
	구미/기타	(78)	28.2	39.7	24.4	2.6	2.6	2.6	0.0

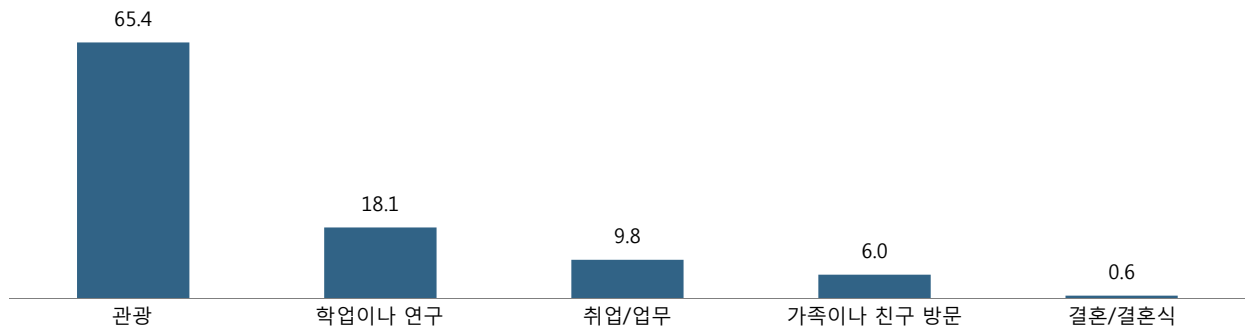
### 3. 한국 방문 목적

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

- 한국 방문 목적은 '관광'이 65.4%로 가장 높음. 그 다음으로 '학업이나 연구'가 18.1%, '취업/업무'가 9.8%, '가족이나 친구 방문'이 6.0% 등의 순임.
- '관광'이 목적이라는 응답은 성별이 '여성', 연령이 '50대 이상', 국적이 '일본'인 경우 상대적으로 높음.
- '학업이나 연구'라고 응답한 비율은 성별이 '남성', 연령이 '만 19~29세', 국적이 '중국'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-14] 한국 방문 목적

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-10] 한국 방문 목적

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	관광	학업이나 연구	취업/업무	가족이나 친구 방문	결혼/결혼식
<b>전체</b>		<b>(315)</b>	<b>65.4</b>	<b>18.1</b>	<b>9.8</b>	<b>6.0</b>	<b>0.6</b>
성별	남	(140)	54.3	25.0	13.6	7.1	0.0
	여	(175)	74.3	12.6	6.9	5.1	1.1
연령	만 19~29세	(165)	63.6	24.8	4.8	6.7	0.0
	30대	(61)	59.0	11.5	19.7	6.6	3.3
	40대	(40)	67.5	12.5	17.5	2.5	0.0
	50대 이상	(49)	77.6	8.2	8.2	6.1	0.0
국적	중국	(94)	60.6	30.9	8.5	0.0	0.0
	일본	(69)	75.4	11.6	8.7	2.9	1.4
	동남아	(65)	61.5	13.8	15.4	7.7	1.5
	구미/기타	(87)	65.5	12.6	8.0	13.8	0.0

## 4. 국립중앙박물관 방문 유형

### 1) 방문 유형

문 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

- 국립중앙박물관 방문 유형은 '개별 자유 여행'이 87.0%로 가장 높음. 그 밖에, '단체 여행' 10.5%, '패키지 여행' 2.5%로 나타남.
- '개별 자유 여행'은 연령 '30대'에서, 국적 '구미/기타'에서 상대적으로 높음.
- '단체 여행'은 국적이 '중국'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-15] 국립중앙박물관 방문 유형

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-11] 국립중앙박물관 방문 유형

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	개별 자유 여행	단체 여행	패키지 여행
전체		(315)	87.0	10.5	2.5
성별	남	(140)	83.6	15.0	1.4
	여	(175)	89.7	6.9	3.4
연령	만 19~29세	(165)	82.4	16.4	1.2
	30대	(61)	95.1	3.3	1.6
	40대	(40)	85.0	10.0	5.0
	50대 이상	(49)	93.9	0.0	6.1
국적	중국	(94)	72.3	24.5	3.2
	일본	(69)	85.5	7.2	7.2
	동남아	(65)	93.8	6.2	0.0
	구미/기타	(87)	98.9	1.1	0.0

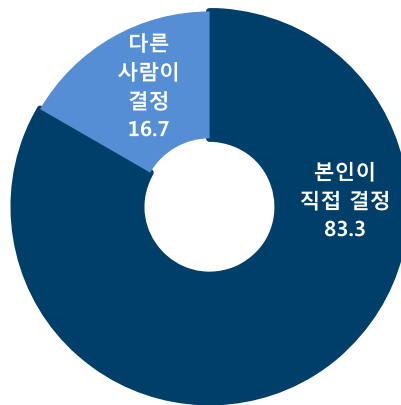
## 2) 국립중앙박물관 방문 결정자

**문** 국립중앙박물관 방문 결정은 본인이 직접 하셨습니까?

- 외국인 관람객의 83.3%는 국립중앙박물관 방문 결정을 '본인이 직접 결정'한 것으로 나타남.
- '본인이 직접 결정'한 경우는 성별이 '여성', 연령이 '30대', 국적이 '중국'인 경우 상대적으로 높음.
- '다른 사람이 결정'한 경우는 성별이 '남성', 연령이 '50대 이상', 국적이 '일본'인 경우 상대적으로 높음.

[그림 4-16] 국립중앙박물관 방문 결정자

[Base: 개별자유 및 단체 여행 방문 외국인 관람객(n=282), 단위: %]



[표 4-12] 국립중앙박물관 방문 결정자

[Base: 개별자유 및 단체 여행 방문 외국인 관람객(n=282), 단위: %]

		사례수 (명)	본인이 직접 결정	다른 사람이 결정
<b>전체</b>		<b>(282)</b>	<b>83.3</b>	<b>16.7</b>
성별	남	(119)	79.8	20.2
	여	(163)	85.9	14.1
연령	만 19~29세	(138)	80.4	19.6
	30대	(59)	89.8	10.2
	40대	(36)	88.9	11.1
	50대 이상	(49)	79.6	20.4
국적	중국	(71)	88.7	11.3
	일본	(64)	70.3	29.7
	동남아	(61)	85.2	14.8
	구미/기타	(86)	87.2	12.8

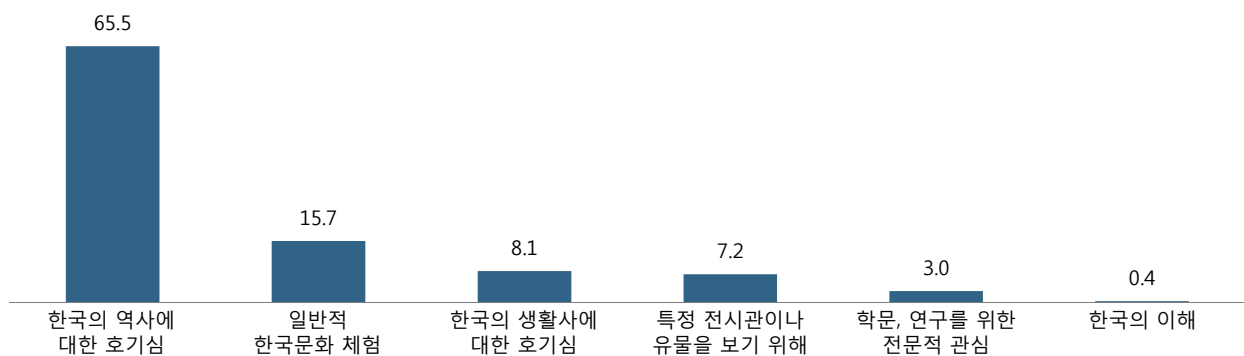
## 2-1) 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유

**문** 국립중앙박물관 방문을 결정하게 된 이유는 무엇입니까?

- 본인이 직접 국립중앙박물관을 결정한 이유로는 '한국의 역사에 대한 호기심'이 65.5%로 가장 높게 나타남.
- '한국의 역사에 대한 호기심'이라고 응답한 비율은 연령이 '만 19~29세', 국적이 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-17] 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유

[Base: 본인이 직접 국립중앙박물관 방문을 결정한 외국인 관람객(n=235), 단위: %]



[표 4-13] 국립중앙박물관 방문을 결정한 이유

[Base: 본인이 직접 국립중앙박물관 방문을 결정한 외국인 관람객(n=235), 단위: %]

		사례수 (명)	한국의 역사에 대한 호기심	일반적 한국문화 체험	한국의 생활사에 대한 호기심	특정 전시관 이나 유물을 보기 위해	학문, 연구를 위한 전문적 관심	한국의 이해
<b>전체</b>		<b>(235)</b>	<b>65.5</b>	<b>15.7</b>	<b>8.1</b>	<b>7.2</b>	<b>3.0</b>	<b>0.4</b>
성별	남	(95)	66.3	17.9	4.2	7.4	4.2	0.0
	여	(140)	65.0	14.3	10.7	7.1	2.1	0.7
연령	만 19~29세	(111)	71.2	14.4	9.0	1.8	2.7	0.9
	30대	(53)	62.3	18.9	3.8	11.3	3.8	0.0
	40대	(32)	59.4	15.6	15.6	6.3	3.1	0.0
	50대 이상	(39)	59.0	15.4	5.1	17.9	2.6	0.0
국적	중국	(63)	54.0	19.0	20.6	3.2	1.6	1.6
	일본	(45)	62.2	6.7	2.2	22.2	6.7	0.0
	동남아	(52)	65.4	25.0	3.8	5.8	0.0	0.0
	구미/기타	(75)	77.3	12.0	4.0	2.7	4.0	0.0



## 5. 국립중앙박물관 방문 횟수

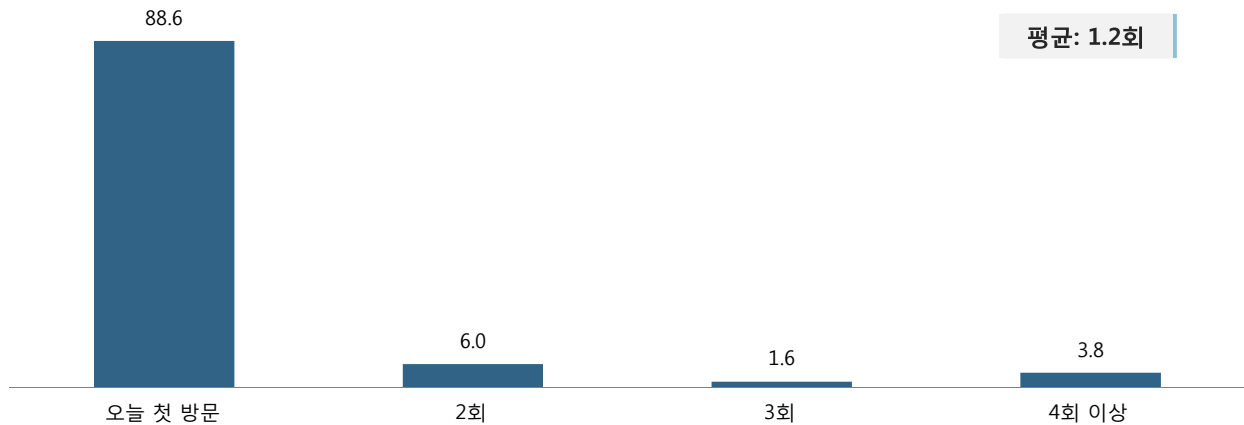
### 1) 국립중앙박물관 방문 횟수

**문** 국립중앙박물관을 모두 몇 번 방문하셨나요?

- 국립중앙박물관 방문 횟수는 '오늘 첫 방문'이 88.6%로 매우 높음. 평균 방문 횟수는 1.2회임.
- '오늘 첫 방문'은 연령이 '만 19~29세', 국적이 '중국'인 경우 상대적으로 높게 나타남.
- '4회 이상' 방문한 경우는 연령이 '30대', 국적이 '일본'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-18] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-14] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	오늘 첫 방문	2회	3회	4회 이상	평균 방문 횟수 (회)
전체		(315)	88.6	6.0	1.6	3.8	1.2
성별	남	(140)	87.1	5.0	0.7	7.1	1.3
	여	(175)	89.7	6.9	2.3	1.1	1.1
연령	만 19~29세	(165)	91.5	6.7	0.6	1.2	1.1
	30대	(61)	83.6	4.9	1.6	9.8	1.4
	40대	(40)	87.5	5.0	2.5	5.0	1.3
	50대 이상	(49)	85.7	6.1	4.1	4.1	1.3
국적	중국	(94)	94.7	3.2	0.0	2.1	1.1
	일본	(69)	78.3	10.1	2.9	8.7	1.4
	동남아	(65)	90.8	4.6	3.1	1.5	1.2
	구미/기타	(87)	88.5	6.9	1.1	3.4	1.2

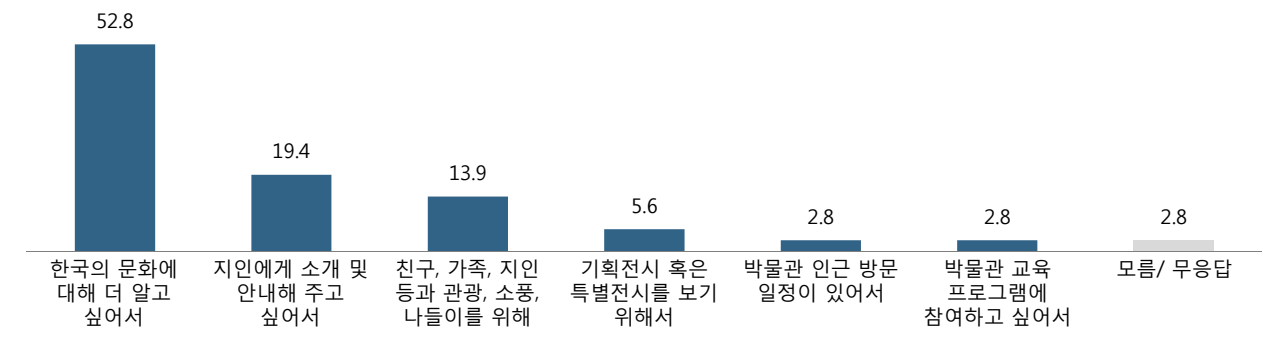
## 2) 국립중앙박물관 재방문 이유

**문** 국립중앙박물관을 재방문하신 이유는 무엇인가요?

- 국립중앙박물관을 '2회 이상' 방문한 이유로는 '한국의 문화에 대해 더 알고 싶어서'가 52.8%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로, '지인에게 소개 및 안내해 주고 싶어서'가 19.4%, '친구, 가족, 지인 등과 관광, 소풍, 나들이를 위해'가 13.9% 등의 순으로 나타남.
- '한국의 문화에 대해 더 알고 싶어서'라고 응답한 비율은 연령이 '50대 이상', 국적이 '일본'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-19] 국립중앙박물관 재방문 이유

[Base: 국립중앙박물관 2회 이상 방문 외국인 관람객(n=36), 단위: %]



[표 4-15] 국립중앙박물관 재방문 이유

[Base: 국립중앙박물관 2회 이상 방문 외국인 관람객(n=36), 단위: %]

	사례수 (명)	한국의 문화에 대해 더 알고 싶어서	지인에게 소개 및 안내해 주고 싶어서	친구, 가족, 지인 등과 관광, 소풍, 나들이를 위해	기획전시 혹은 특별전시를 보기 위해서	박물관 인근 방문 일정이 있어서	박물관 교육 프로그램에 참여하고 싶어서	모름/무응답
<b>전체</b>	<b>(36)</b>	<b>52.8</b>	<b>19.4</b>	<b>13.9</b>	<b>5.6</b>	<b>2.8</b>	<b>2.8</b>	<b>2.8</b>
성별	남	(18)	55.6	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0
	여	(18)	50.0	16.7	16.7	0.0	5.6	5.6
연령	만 19~29세	(14)	50.0	35.7	7.1	0.0	7.1	0.0
	30대	(10)	30.0	20.0	20.0	20.0	0.0	10.0
	40대	(5)	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0
	50대 이상	(7)	85.7	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0
국적	중국	(5)	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0
	일본	(15)	73.3	0.0	13.3	0.0	6.7	6.7
	동남아	(6)	50.0	16.7	0.0	16.7	0.0	16.7
	구미/기타	(10)	40.0	50.0	0.0	10.0	0.0	0.0

## 6. 국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편

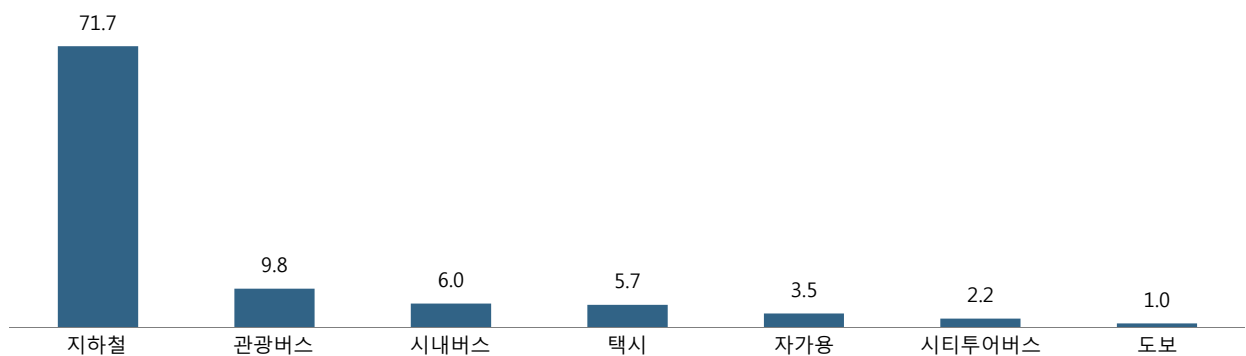
문

오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문 시 이용한 주 교통편은 '지하철'이 71.7%로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '관광버스'가 9.8%, '시내버스'가 6.0% 순으로 나타남.
- '지하철'이라고 응답한 비율은 성별이 '여성', 연령이 '40대', 국적이 '구미/기타'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-20] 국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-16] 국립중앙박물관 방문 시 이용한 교통편

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	지하철	관광버스	시내버스	택시	자가용	시티투어 버스	도보
전체		(315)	71.7	9.8	6.0	5.7	3.5	2.2	1.0
성별	남	(140)	65.0	12.9	5.7	6.4	5.7	3.6	0.7
	여	(175)	77.1	7.4	6.3	5.1	1.7	1.1	1.1
연령	만 19~29세	(165)	70.3	15.2	8.5	1.8	1.8	1.8	0.6
	30대	(61)	72.1	1.6	3.3	13.1	3.3	3.3	3.3
	40대	(40)	77.5	5.0	0.0	10.0	2.5	5.0	0.0
	50대 이상	(49)	71.4	6.1	6.1	6.1	10.2	0.0	0.0
국적	중국	(94)	61.7	19.1	6.4	4.3	4.3	4.3	0.0
	일본	(69)	69.6	11.6	4.3	8.7	5.8	0.0	0.0
	동남아	(65)	75.4	4.6	6.2	6.2	3.1	4.6	0.0
	구미/기타	(87)	81.6	2.3	6.9	4.6	1.1	0.0	3.4

## Ⅲ 외국인 관람객의 박물관 이용 행태

### 1. 정보 획득 경로

#### 1) 방문 관련 정보 획득 경로

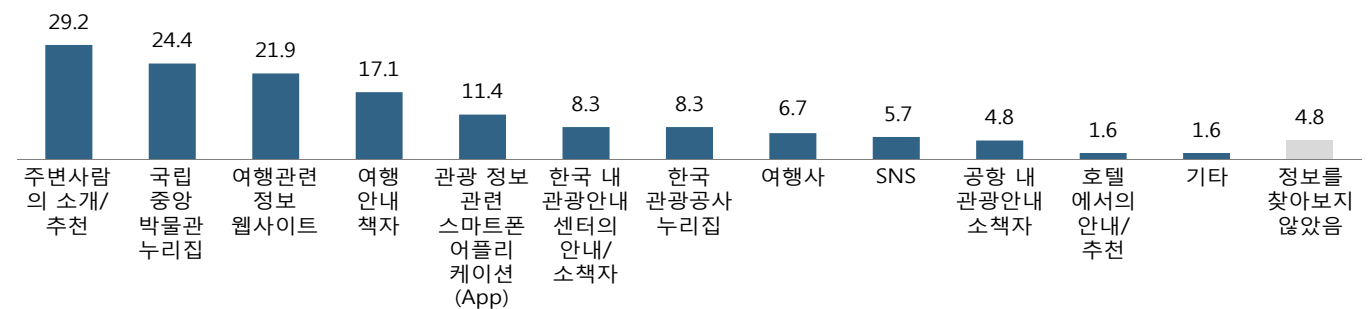
답

방문하기 전, 국립중앙박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까? 보신 적이 있는 곳을 모두 선택하여 주십시오.

- 국립중앙박물관 방문 관련 정보는 '주변사람의 소개/추천'을 통해 얻는 경우가 29.2%로 가장 높음. 그 다음으로는 '국립중앙박물관 누리집'이 24.4%, '여행관련 정보 웹사이트'가 21.9%의 순으로 나타남.
- '주변사람의 소개/추천'을 통해 정보를 얻은 경우는 성별이 '남성', 연령이 '만 19~29세', 국적이 '중국'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-21] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 복수응답, 단위: %]



[표 4-17] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	주변 사람의 소개/ 추천	국립 중앙 박물관 누리집	여행 관련 정보 웹 사이트	여행 안내 책자	관광 정보 관련 스마트 폰 어플리 케이션	한국 내 관광 안내 센터의 안내/ 소책자	한국 관광 공사 누리집	여행사	SNS	공항 내 관광 안내 소책자	호텔 에서의 안내/ 추천	기타	정보를 찾아 보지 않았음
전체		(315)	29.2	24.4	21.9	17.1	11.4	8.3	8.3	6.7	5.7	4.8	1.6	1.6	4.8
성별	남	(140)	32.9	22.1	21.4	17.1	7.1	7.1	6.4	8.6	2.1	7.9	2.1	1.4	7.1
	여	(175)	26.3	26.3	22.3	17.1	14.9	9.1	9.7	5.1	8.6	2.3	1.1	1.7	2.9
연령	만 19~29세	(165)	33.3	21.2	21.2	12.7	16.4	6.1	7.3	9.1	7.9	6.7	2.4	2.4	3.0
	30대	(61)	26.2	32.8	29.5	16.4	11.5	6.6	13.1	0.0	3.3	3.3	0.0	0.0	6.6
	40대	(40)	22.5	25.0	20.0	17.5	0.0	10.0	2.5	10.0	7.5	2.5	0.0	2.5	10.0
	50대 이상	(49)	24.5	24.5	16.3	32.7	4.1	16.3	10.2	4.1	0.0	2.0	2.0	0.0	4.1
국적	중국	(94)	37.2	18.1	14.9	13.8	20.2	3.2	6.4	12.8	3.2	6.4	0.0	2.1	2.1
	일본	(69)	26.1	29.0	18.8	26.1	4.3	10.1	2.9	10.1	4.3	4.3	1.4	1.4	2.9
	동남아	(65)	29.2	30.8	29.2	6.2	10.8	16.9	10.8	0.0	9.2	6.2	1.5	3.1	6.2
	구미/기타	(87)	23.0	23.0	26.4	21.8	8.0	5.7	12.6	2.3	6.9	2.3	3.4	0.0	8.0

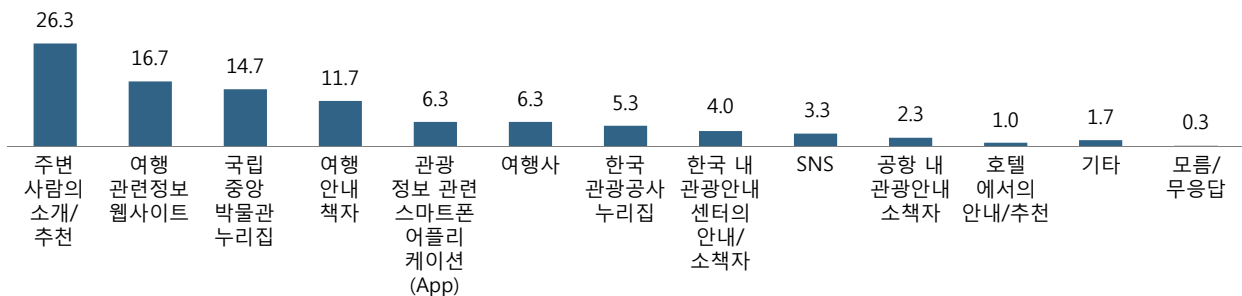
## 2) 가장 중요한 정보 획득 경로

**문** 국립중앙박물관 관련 정보 중 방문을 결정하시는 데에 중요하게 영향을 미친 것은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문을 결정하는데 있어서 가장 중요한 정보 획득 경로는 '주변사람의 소개/추천'이 26.3%로 가장 높게 나타남.
- '주변사람의 소개/추천'이라고 응답한 비율은 성별이 '남성', 연령이 '만 19~29세', 국적이 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-22] 가장 중요한 정보 획득 경로

[Base: 방문 전 정보 찾아본 외국인 관람객 (n=300), 단위: %]



[표 4-18] 가장 중요한 정보 획득 경로

[Base: 방문 전 정보 찾아본 외국인 관람객 (n=300), 단위: %]

	사례수 (명)	주변 사람의 소개/추천	여행 관련 정보 웹사이트	국립 중앙 박물관 누리집	여행 안내 책자	관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션 (App)	여행사	한국 관광공사 누리집	한국 내 관광안내 센터의 안내/소책자	SNS	공항 내 관광안내 소책자	호텔에서의 안내/추천	기타	모름/무응답
<b>전체</b>	<b>(315)</b>	<b>26.3</b>	<b>16.7</b>	<b>14.7</b>	<b>11.7</b>	<b>6.3</b>	<b>6.3</b>	<b>5.3</b>	<b>4.0</b>	<b>3.3</b>	<b>2.3</b>	<b>1.0</b>	<b>1.7</b>	<b>0.3</b>
성별	남 (140)	30.0	15.4	13.1	13.8	6.2	7.7	3.1	2.3	0.8	4.6	0.8	1.5	0.8
	여 (175)	23.5	17.6	15.9	10.0	6.5	5.3	7.1	5.3	5.3	0.6	1.2	1.8	0.0
연령	만 19~29세 (165)	30.6	17.5	10.0	6.9	7.5	8.1	6.3	1.9	3.8	3.1	1.9	2.5	0.0
	30대 (61)	21.1	19.3	21.1	15.8	8.8	0.0	5.3	1.8	3.5	1.8	0.0	0.0	1.8
	40대 (40)	25.0	13.9	16.7	11.1	0.0	11.1	2.8	11.1	5.6	0.0	0.0	2.8	0.0
	50대 이상 (49)	19.1	12.8	21.3	23.4	4.3	4.3	4.3	8.5	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0
국적	중국 (94)	33.7	8.7	10.9	8.7	14.1	12.0	5.4	1.1	0.0	3.3	0.0	2.2	0.0
	일본 (69)	22.4	13.4	22.4	16.4	1.5	10.4	0.0	6.0	3.0	3.0	0.0	1.5	0.0
	동남아 (65)	23.0	21.3	18.0	1.6	3.3	0.0	4.9	11.5	6.6	3.3	1.6	3.3	1.6
	구미/기타 (87)	23.8	25.0	10.0	18.8	3.8	1.3	10.0	0.0	5.0	0.0	2.5	0.0	0.0

## 2-1) 가장 중요한 정보 획득 경로의 향후 개선사항

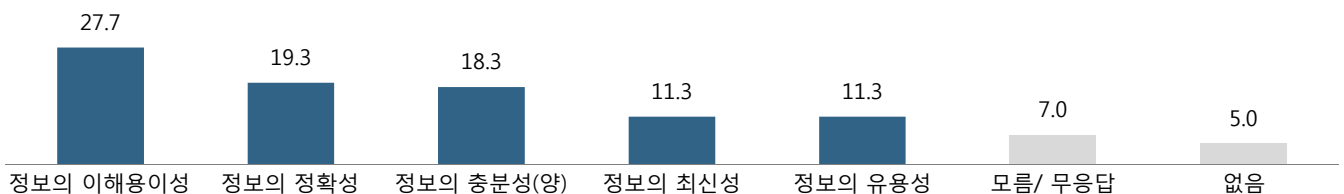
주요

방문을 결정하시는 데 중요하게 영향을 미친 정보와 관련해서 향후 개선이 필요하다고 생각하시는 부분은 무엇입니까?

- 가장 중요한 정보 획득 경로의 개선사항은 '정보의 이해용이성'이 27.7%로 가장 높게 나타남.
- '정보의 이해용이성'이라고 응답한 비율은 국적이 '중국'에서 상대적으로 높음.
- '정보의 정확성'이라고 응답한 비율은 연령이 '30대'에서 상대적으로 높게 나타남.
- 여행 안내책자를 가장 중요한 정보 획득 경로라고 응답한 경우, 여행 안내책자의 '정보의 정확성'이 개선되어야 한다고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-23] 가장 중요한 정보 획득 경로의 향후 개선사항

[Base: 방문 전 정보 찾아본 외국인 관람객 (n=300), 단위: %]



[표 4-19] 가장 중요한 정보 획득 경로의 향후 개선사항

[Base: 방문 전 정보 찾아본 외국인 관람객 (n=300), 단위: %]

		사례수 (명)	정보의 이해 용이성	정보의 정확성	정보의 충분성 (양)	정보의 최신성	정보의 유용성	모름/ 무응답	없음
전체		(300)	27.7	19.3	18.3	11.3	11.3	7.0	5.0
성별	남	(130)	26.9	21.5	17.7	8.5	14.6	7.7	3.1
	여	(170)	28.2	17.6	18.8	13.5	8.8	6.5	6.5
연령	만 19~29세	(160)	29.4	18.8	20.0	9.4	10.6	8.8	3.1
	30대	(57)	28.1	26.3	17.5	8.8	5.3	5.3	8.8
	40대	(36)	27.8	22.2	13.9	13.9	13.9	5.6	2.8
	50대 이상	(47)	21.3	10.6	17.0	19.1	19.1	4.3	8.5
국적	중국	(92)	31.5	20.7	21.7	7.6	4.3	8.7	5.4
	일본	(67)	17.9	20.9	11.9	22.4	9.0	7.5	10.4
	동남아	(61)	31.1	9.8	24.6	11.5	18.0	3.3	1.6
	구미/기타	(80)	28.8	23.8	15.0	6.3	16.3	7.5	2.5
가장 중요한 정보 획득 경로	국립중앙박물관 누리집	(44)	27.3	27.3	18.2	11.4	9.1	4.5	2.3
	한국관광공사 누리집	(16)	31.3	0.0	31.3	18.8	12.5	0.0	6.3
	공항 내 관광안내 소책자	(7)	28.6	14.3	0.0	14.3	28.6	0.0	14.3
	한국 내 관광안내센터의 안내/소책자	(12)	50.0	0.0	0.0	33.3	16.7	0.0	0.0
	여행관련정보 웹사이트	(50)	36.0	22.0	10.0	12.0	8.0	2.0	10.0
	SNS	(10)	40.0	30.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	주변사람의 소개/추천	(79)	27.8	11.4	24.1	5.1	8.9	17.7	5.1
	여행 안내책자	(35)	14.3	34.3	20.0	8.6	17.1	2.9	2.9
	여행사	(19)	21.1	26.3	10.5	15.8	21.1	0.0	5.3
	호텔에서의 안내/추천	(3)	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0
	관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App)	(19)	15.8	26.3	31.6	10.5	5.3	5.3	5.3
	학교	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	인터넷 검색(구글 등)	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	박물관 관련 가이드	(2)	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	모름/ 무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

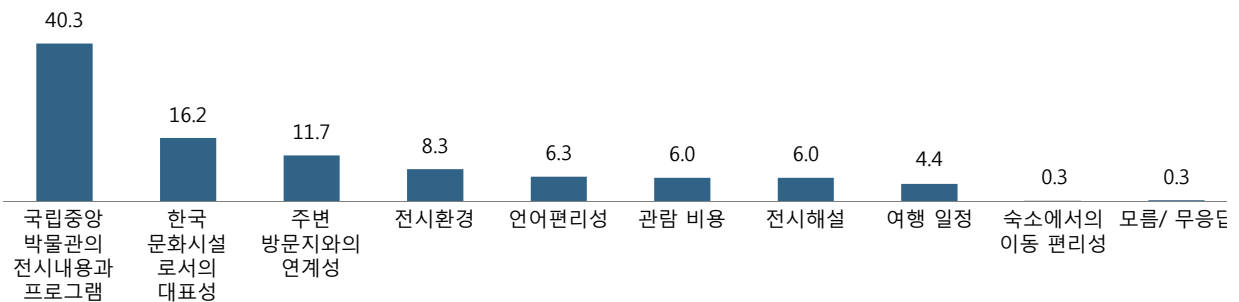
## 2. 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

문 국립중앙박물관을 방문하실 때 가장 중요하게 고려했던 점은 무엇입니까?

- 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소는 '국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램'이 40.3%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '한국 문화시설로서의 대표성'이 16.2%, '주변 방문지와의 연계성'이 11.7%로 나타남.
- '국립중앙박물관의 전시내용과 프로그램'이라고 응답한 비율은 성별이 '여성', 연령이 '30대', 국적이 '중국'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-24] 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-20] 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	국립 중앙 박물관의 전시 내용과 프로그램	한국 문화 시설 로서의 대표성	주변 방문지 와의 연계성	전시 환경	언어 편리성	관람 비용	전시 해설	여행 일정	숙소 에서의 이동 편리성	모름/ 무응답
전체		(315)	40.3	16.2	11.7	8.3	6.3	6.0	6.0	4.4	0.3	0.3
성별	남	(140)	37.9	16.4	12.1	10.0	5.7	6.4	7.1	3.6	0.0	0.7
	여	(175)	42.3	16.0	11.4	6.9	6.9	5.7	5.1	5.1	0.6	0.0
연령	만 19~29세	(165)	41.2	17.0	9.7	7.3	7.9	9.1	5.5	2.4	0.0	0.0
	30대	(61)	55.7	9.8	13.1	8.2	1.6	1.6	6.6	3.3	0.0	0.0
	40대	(40)	17.5	20.0	17.5	12.5	10.0	2.5	10.0	7.5	0.0	2.5
	50대 이상	(49)	36.7	18.4	12.2	8.2	4.1	4.1	4.1	10.2	2.0	0.0
국적	중국	(94)	48.9	10.6	4.3	8.5	10.6	3.2	11.7	2.1	0.0	0.0
	일본	(69)	33.3	17.4	17.4	7.2	1.4	4.3	2.9	13.0	1.4	1.4
	동남아	(65)	43.1	13.8	18.5	6.2	6.2	7.7	4.6	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(87)	34.5	23.0	10.3	10.3	5.7	9.2	3.4	3.4	0.0	0.0



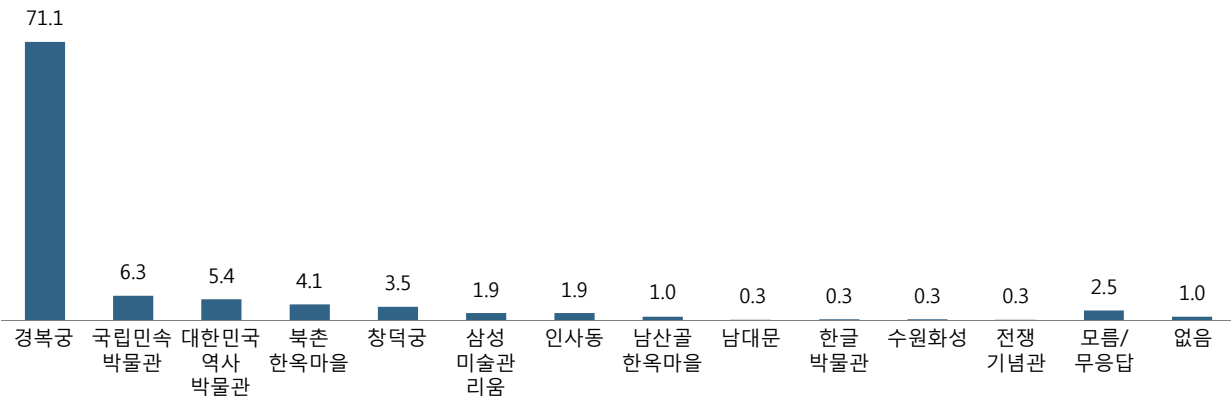
### 3. 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지

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

- 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지로는 '경복궁'이 71.1%로 가장 높게 나타남.
- '경복궁'이라고 응답한 비율은 연령이 '만19~29세', 국적이 '구미/기타'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-25] 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-21] 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	경복 궁	국립 민속 박물관	대한 민국 역사 박물관	북촌 한옥 마을	창덕 궁	삼성 미술 관 리움	인사 동	남산 골 한옥 마을	남대 문	한글 박물관	수원 화성	전쟁 기념 관	모름/ 무응 답	없음
전체		(315)	71.1	6.3	5.4	4.1	3.5	1.9	1.9	1.0	0.3	0.3	0.3	0.3	2.5	1.0
성별	남	(140)	70.0	10.0	5.0	2.1	3.6	3.6	0.7	1.4	0.0	0.0	0.0	0.7	2.1	0.7
	여	(175)	72.0	3.4	5.7	5.7	3.4	0.6	2.9	0.6	0.6	0.6	0.6	0.0	2.9	1.1
연령	만 19~29세	(165)	77.0	3.6	6.1	3.6	1.8	3.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.2
	30대	(61)	67.2	8.2	9.8	3.3	4.9	0.0	1.6	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	3.3	0.0
	40대	(40)	62.5	7.5	0.0	2.5	5.0	2.5	2.5	2.5	0.0	0.0	2.5	2.5	7.5	2.5
	50대 이상	(49)	63.3	12.2	2.0	8.2	6.1	0.0	2.0	4.1	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	중국	(94)	75.5	3.2	6.4	5.3	2.1	2.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	1.1
	일본	(69)	58.0	13.0	1.4	5.8	2.9	2.9	4.3	1.4	1.4	0.0	1.4	0.0	4.3	2.9
	동남아	(65)	66.2	7.7	7.7	6.2	6.2	0.0	1.5	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0
	구미/기타	(87)	80.5	3.4	5.7	0.0	3.4	2.3	1.1	0.0	0.0	1.1	0.0	1.1	1.1	0.0

## 4. 편의 시설 이용

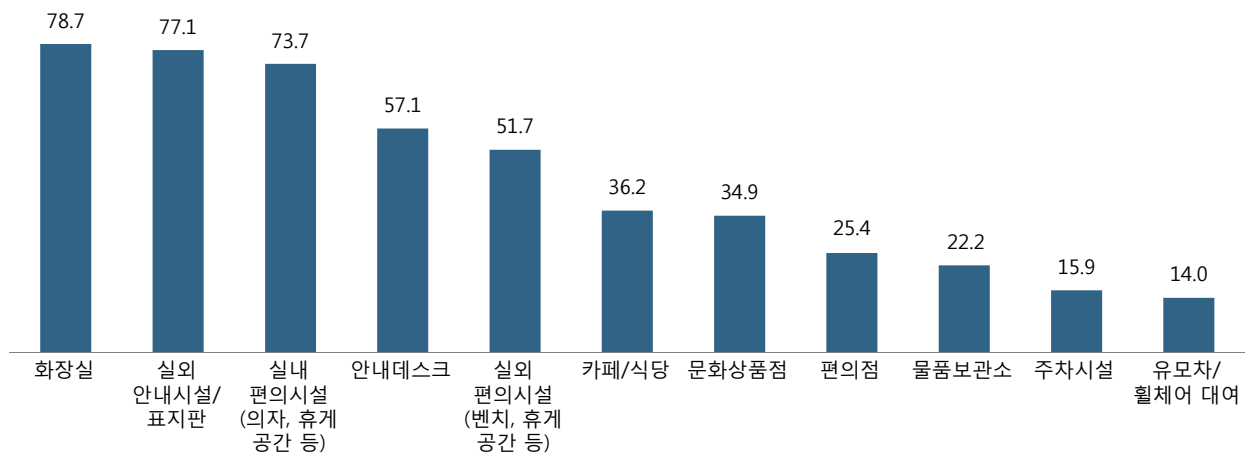
### 1) 편의 시설 이용 여부

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

- 편의시설 이용률은 '화장실'이 78.7%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '실외 안내시설/표지판'이 77.1%, '실내 편의시설'이 73.7%의 순으로 나타남.
- '화장실' 이용률은 성별이 '여성', 연령이 '40대'에서 상대적으로 높음.

[그림 4-26] 편의시설 이용 여부

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]



[표 4-22] 편의시설 이용 여부

[Base: 외국인 관람객 (n=315), 단위: %]

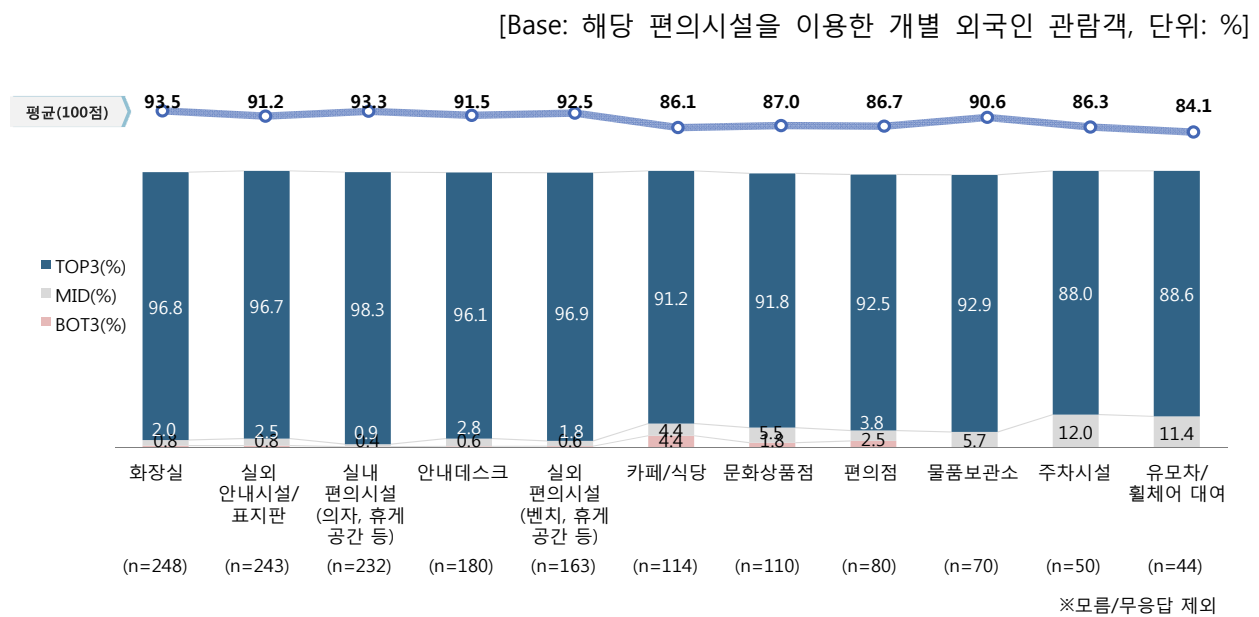
	사레수 (명)	화장실	실외 안내 시설/ 표지판	실내 편의 시설	안내 데스크	실외 편의 시설	카페/ 식당	문화 상품점	편의점	물품 보관소	주차 시설	유모차 / 휠체어 대여
전체	(315)	78.7	77.1	73.7	57.1	51.7	36.2	34.9	25.4	22.2	15.9	14.0
성별	남	(140)	75.7	74.3	70.7	52.1	44.3	33.6	34.3	25.7	20.0	14.3
	여	(175)	81.1	79.4	76.0	61.1	57.7	38.3	35.4	25.1	24.0	17.1
연령	만 19~29세	(165)	70.3	79.4	75.8	53.9	49.7	35.8	32.7	27.3	19.4	15.8
	30대	(61)	90.2	78.7	78.7	68.9	59.0	42.6	36.1	32.8	24.6	16.4
	40대	(40)	92.5	77.5	72.5	72.5	60.0	35.0	37.5	17.5	25.0	20.0
	50대 이상	(49)	81.6	67.3	61.2	40.8	42.9	30.6	38.8	16.3	26.5	12.2
국적	중국	(94)	77.7	72.3	85.1	55.3	54.3	26.6	39.4	24.5	19.1	13.8
	일본	(69)	81.2	69.6	62.3	40.6	42.0	27.5	24.6	7.2	20.3	11.6
	동남아	(65)	81.5	78.5	72.3	63.1	58.5	46.2	38.5	30.8	23.1	18.5
	구미/기타	(87)	75.9	87.4	71.3	67.8	51.7	46.0	35.6	36.8	26.4	19.5

## 2) 편의 시설 이용 만족도

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

- 편의 시설 만족도는 '화장실'이 93.5점으로 가장 높게 나타남.
- '화장실' 만족도는 국적이 '구미/기타'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-27] 편의시설 이용 만족도



[표 4-23] 편의시설 이용 만족도

[Base: 해당 편의시설을 이용한 개별 외국인 관람객, 단위: 평균(100점)]

		화장실	실외 안내 시설/ 표지판	실내 편의 시설	안내 데스크	실외 편의 시설	카페/ 식당	문화 상품점	편의점	물품 보관소	주차 시설	유모차/ 휠체어 대여
전체		93.5	91.2	93.3	91.5	92.5	86.1	87.0	86.7	90.6	86.3	84.1
성별	남	94.2	92.3	93.8	92.5	93.5	84.0	85.4	83.3	88.7	85.8	84.4
	여	92.9	90.4	92.9	90.9	91.8	87.6	88.3	89.5	91.9	86.7	83.9
연령	만 19~29세	94.5	91.9	93.6	91.9	92.7	91.0	90.1	89.3	92.7	86.5	86.2
	30대	93.2	93.7	94.0	92.7	93.8	85.3	91.3	89.5	92.9	90.0	84.7
	40대	93.7	89.2	93.7	89.7	92.4	89.3	90.0	85.7	88.3	85.4	80.0
	50대 이상	90.4	86.9	90.6	90.0	89.7	65.6	71.1	66.7	84.6	80.6	75.0
국적	중국	94.7	94.4	95.6	94.2	95.4	91.3	90.1	92.8	96.3	92.3	93.7
	일본	89.0	83.3	91.1	86.3	89.1	74.6	75.5	70.0	89.3	89.6	83.3
	동남아	93.3	89.5	90.9	87.5	89.2	84.4	86.8	79.8	85.7	80.6	81.1
	구미/기타	96.0	94.5	93.5	94.4	94.1	89.6	89.8	89.1	89.9	84.3	82.4

## 5. 기념품 구매

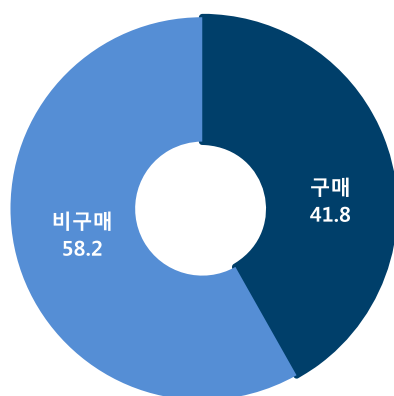
### 1) 기념품 구매 여부

**문** 문화상품점에서 기념품을 구매하십니까?

- 외국인 관람객의 41.8%가 기념품을 구매한 것으로 나타남.
- 기념품 구매는 성별이 '여성', 연령이 '40대', 국적이 '일본'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-28] 기념품 구매 여부

[Base: 문화상품점 이용 외국인 관람객(n=110), 단위: %]



[표 4-24] 기념품 구매 여부

[Base: 문화상품점 이용 외국인 관람객(n=110), 단위: %]

		사례수 (명)	구매	비구매
전체		(315)	41.8	58.2
성별	남	(140)	33.3	66.7
	여	(175)	48.4	51.6
연령	만 19~29세	(165)	40.7	59.3
	30대	(61)	40.9	59.1
	40대	(40)	46.7	53.3
	50대 이상	(49)	42.1	57.9
국적	중국	(94)	29.7	70.3
	일본	(69)	58.8	41.2
	동남아	(65)	40.0	60.0
	구미/기타	(87)	48.4	51.6

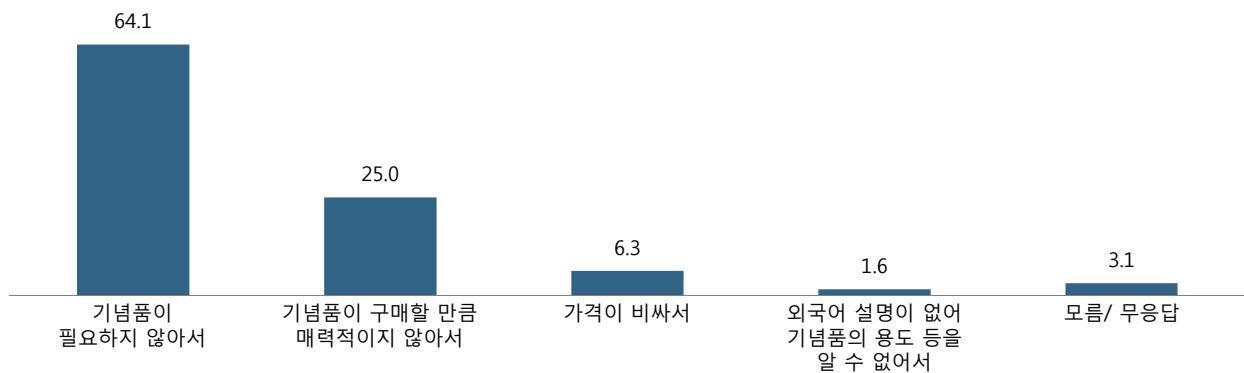
## 2) 기념품 비구매 이유

**문** 문화상품점에서 기념품을 구매하지 않으신 이유는 무엇입니까?

- 기념품을 구매하지 않은 이유로는 '기념품이 필요하지 않아서'가 64.1%로 가장 높게 나타남.
- '기념품이 필요하지 않아서'라고 응답한 비율은 성별이 '여성', 연령별로는 '30대', 국적별로는 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.
- '가격이 비싸서'라고 응답한 비율이 '동남아'에서 상대적으로 높음.

[그림 4-29] 기념품 비구매 이유

[Base: 문화상품점 기념품 비구매 외국인 관람객(n=64), 단위: %]



[표 4-25] 기념품 비구매 이유

[Base: 문화상품점 기념품 비구매 외국인 관람객(n=64), 단위: %]

		사례수 (명)	기념품이 필요하지 않아서	기념품이 구매할 만큼 매력적이지 않아서	가격이 비싸서	외국어 설명이 없어 기념품의 용도 등을 알 수 없어서	모름/ 무응답
<b>전체</b>		<b>(64)</b>	<b>64.1</b>	<b>25.0</b>	<b>6.3</b>	<b>1.6</b>	<b>3.1</b>
성별	남	(32)	59.4	31.3	6.3	0.0	3.1
	여	(32)	68.8	18.8	6.3	3.1	3.1
연령	만 19~29세	(32)	59.4	28.1	9.4	0.0	3.1
	30대	(13)	76.9	7.7	7.7	0.0	7.7
	40대	(8)	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(11)	63.6	27.3	0.0	9.1	0.0
	중국	(26)	46.2	46.2	3.8	3.8	0.0
국적	일본	(7)	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0
	동남아	(15)	80.0	6.7	13.3	0.0	0.0
	구미/기타	(16)	81.3	0.0	6.3	0.0	12.5

## 6. 전시해설 지원 항목 이용

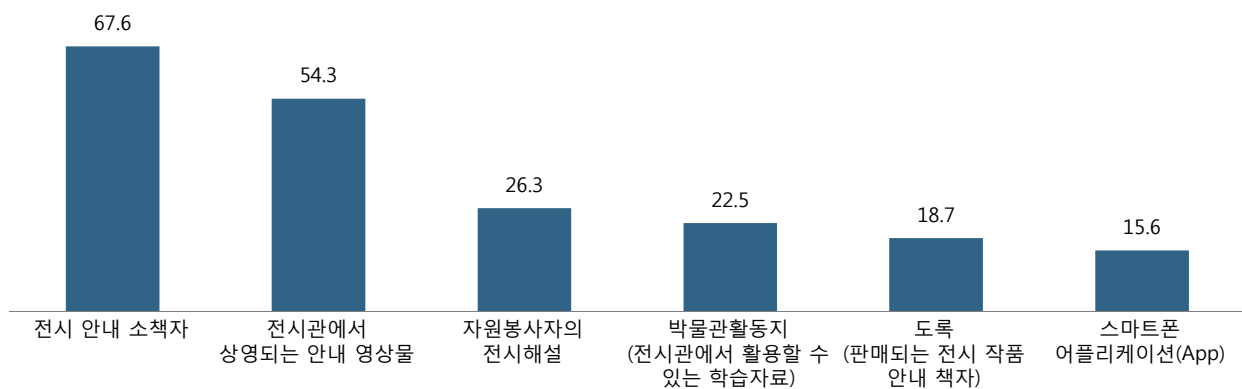
### 1) 전시해설 지원 항목 이용 여부

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

- 전시해설 지원 항목 이용률은 '전시 안내 소책자'가 67.6%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '전시관에서 상영되는 안내 영상물'이 54.3%로 높게 나타남.
- '전시 안내 소책자' 이용률은 연령이 '40대', 국적이 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-30] 전시해설 지원 항목 이용 여부

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]



[표 4-26] 전시해설 지원 항목 이용 여부

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

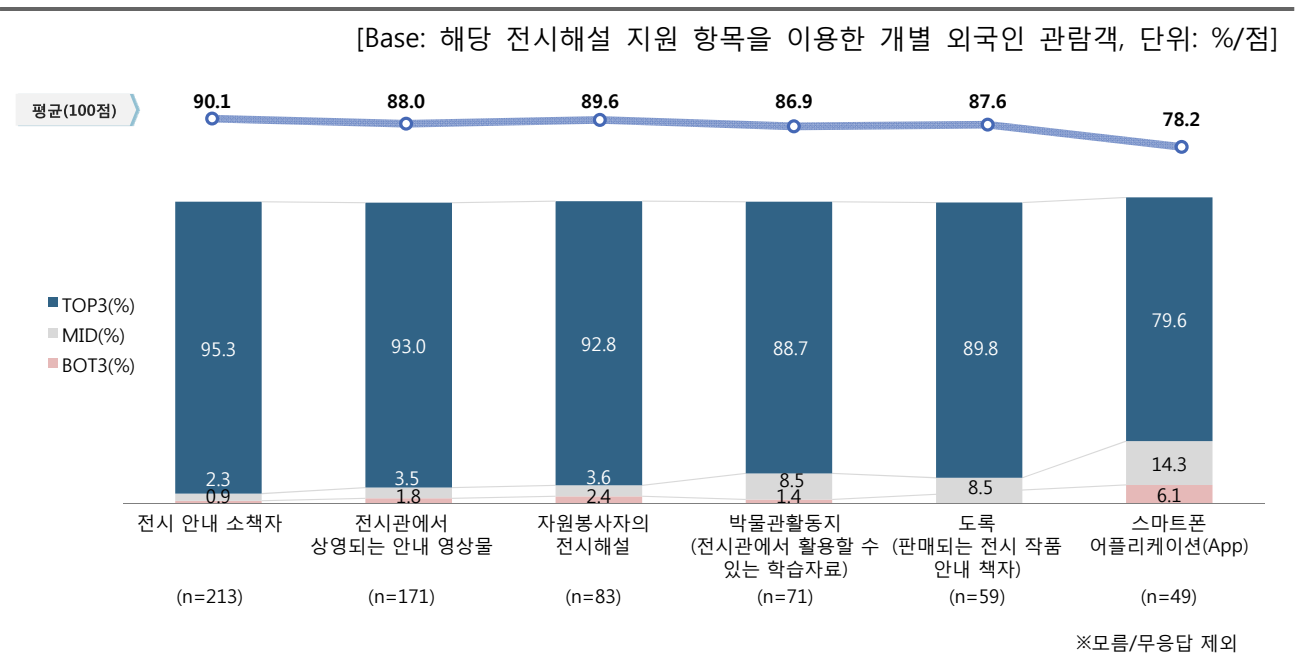
		사례수 (명)	전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	자원봉사자의 전시해설	박물관활동지	도록	스마트폰 어플리케이션
전체		(315)	67.6	54.3	26.3	22.5	18.7	15.6
성별	남	(140)	65.0	55.7	27.1	22.9	15.0	11.4
	여	(175)	69.7	53.1	25.7	22.3	21.7	18.9
연령	만 19~29세	(165)	66.7	52.7	28.5	27.9	20.0	16.4
	30대	(61)	72.1	68.9	27.9	31.1	18.0	16.4
	40대	(40)	77.5	52.5	30.0	12.5	15.0	25.0
	50대 이상	(49)	57.1	42.9	14.3	2.0	18.4	4.1
국적	중국	(94)	68.1	48.9	30.9	13.8	22.3	17.0
	일본	(69)	62.3	43.5	17.4	4.3	11.6	13.0
	동남아	(65)	67.7	63.1	29.2	40.0	18.5	16.9
	구미/기타	(87)	71.3	62.1	26.4	33.3	20.7	14.9

## 2) 전시해설 지원 항목 만족도

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

- 전시해설 지원 항목 만족도는 '전시 안내 소책자'가 90.1점으로 상대적으로 높게 나타남. 반면, '스마트폰 어플리케이션'은 78.2점으로 상대적으로 낮음.
- '전시 안내 소책자' 만족도는 연령이 '만 19~29세', 국적이 '구미/기타'에서 상대적으로 높음.

[그림 4-31] 전시해설 지원 항목 만족도



[표 4-27] 전시해설 지원 항목 만족도

[Base: 해당 전시해설 지원 항목을 이용한 개별 외국인 관람객, 단위: 평균(100점)]

		전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	자원봉사자의 전시해설	박물관활동지	도록	스마트폰 어플리케이션
<b>전체</b>		<b>90.1</b>	<b>88.0</b>	<b>89.6</b>	<b>86.9</b>	<b>87.6</b>	<b>78.2</b>
성별	남	90.0	88.1	89.5	88.5	87.3	78.1
	여	90.1	87.9	89.8	85.5	87.8	78.3
연령	만 19~29세	92.8	89.5	90.4	87.7	89.1	83.3
	30대	88.9	91.2	89.2	86.1	81.8	80.0
	40대	83.3	82.5	90.3	80.0	86.1	66.7
	50대 이상	88.7	81.0	83.3	100.0	90.7	58.3
국적	중국	91.5	90.7	95.4	91.0	92.1	83.3
	일본	88.0	85.0	93.1	100.0	89.6	68.5
	동남아	86.0	85.8	81.5	81.3	80.6	74.2
	구미/기타	92.9	89.0	87.0	88.5	86.3	82.1

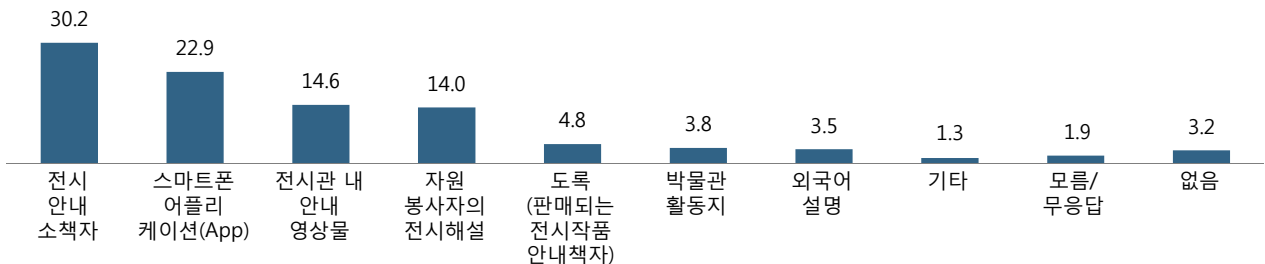
### 3) 확대가 필요한 전시해설 서비스

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

- 확대가 필요한 전시해설 서비스로는 '전시 안내 소책자'가 30.2%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '스마트폰 어플리케이션'이 22.9%, '전시관 내 안내 영상물'이 14.6% 등의 순으로 나타남.
- '전시 안내 소책자'라고 응답한 비율은 연령이 '50대 이상', 국적이 '구미/기타'에서 상대적으로 높음.

[그림 4-32] 확대가 필요한 전시 해설 서비스

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]



[표 4-28] 확대가 필요한 전시 해설 서비스

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	전시 안내 소책자	스마트 폰 어플리 케이션 (App)	전시관 내 안 내 영상물	자원 봉사자 의 전 시해설	도록	박물관 활동지	외국어 설명	역대 왕조의 역사 안내	영어/ 일어 상영관 안내 서비스	다양한 정보 제공 서비스	모름/ 무응답	없음
<b>전체</b>		<b>(315)</b>	<b>30.2</b>	<b>22.9</b>	<b>14.6</b>	<b>14.0</b>	<b>4.8</b>	<b>3.8</b>	<b>3.5</b>	<b>0.6</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>1.9</b>	<b>3.2</b>
성별	남	(140)	29.3	19.3	13.6	15.0	6.4	4.3	2.9	0.0	0.0	0.0	3.6	5.7
	여	(175)	30.9	25.7	15.4	13.1	3.4	3.4	4.0	1.1	0.6	0.6	0.6	1.1
연령	만 19~29세	(165)	30.3	23.6	16.4	10.9	5.5	6.1	2.4	0.0	0.0	0.6	1.2	3.0
	30대	(61)	26.2	26.2	6.6	18.0	3.3	3.3	6.6	0.0	0.0	0.0	4.9	4.9
	40대	(40)	27.5	17.5	22.5	15.0	7.5	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	2.5	2.5
	50대 이상	(49)	36.7	20.4	12.2	18.4	2.0	0.0	4.1	2.0	2.0	0.0	0.0	2.0
국적	중국	(94)	25.5	28.7	11.7	19.1	7.4	2.1	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
	일본	(69)	30.4	30.4	8.7	14.5	2.9	1.4	4.3	2.9	1.4	0.0	0.0	2.9
	동남아	(65)	30.8	15.4	16.9	18.5	4.6	7.7	1.5	0.0	0.0	0.0	1.5	3.1
	구미/기타	(87)	34.5	16.1	20.7	4.6	3.4	4.6	3.4	0.0	0.0	1.1	5.7	5.7



## 7. 관람한 전시 공간

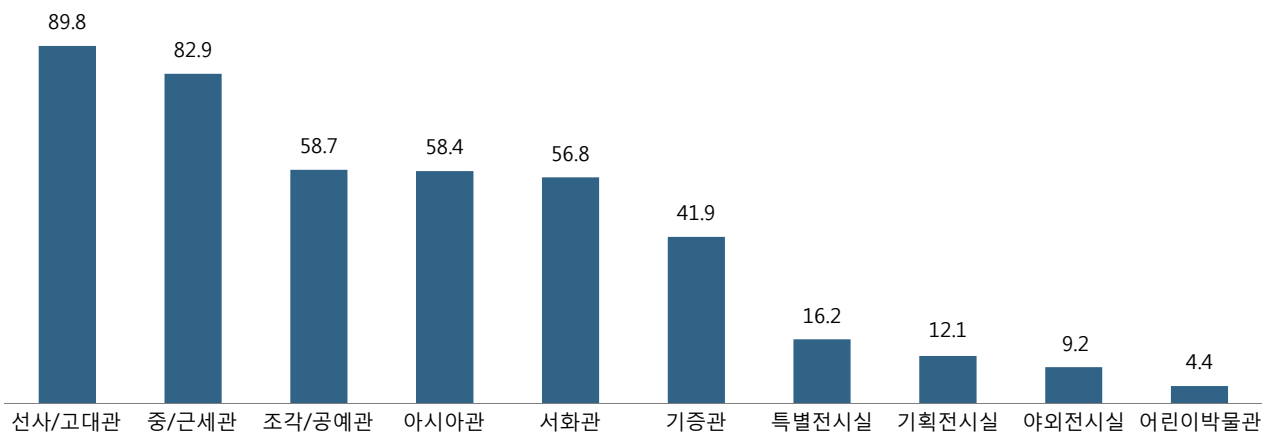
참고

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

- 관람한 전시 공간은 '선사/고대관'이 89.8%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '중/근세관'이 82.9%로 높게 나타남.
- '선사/고대관'을 관람한 비율은 성별은 '여성', 연령은 '50대 이상', 국적은 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.
- '중/근세관'이라고 응답한 비율은 연령이 '만 19~29세', 국적이 '구미/기타'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-33] 관람한 전시 공간

[Base: 외국인 관람객(n=315), 복수응답, 단위: %]



[표 4-29] 관람한 전시 공간

[Base: 외국인 관람객(n=315), 복수응답, 단위: %]

	사례수 (명)	선사/ 고대관	중/ 근세관	조각/ 공예관	아시아관	서화관	기증관	특별 전시실	기획 전시실	야외 전시실	어린이 박물관
전체	(315)	89.8	82.9	58.7	58.4	56.8	41.9	16.2	12.1	9.2	4.4
성별	남	(140)	86.4	80.7	59.3	60.7	54.3	42.1	20.0	10.7	11.4
	여	(175)	92.6	84.6	58.3	56.6	58.9	41.7	13.1	13.1	7.4
연령	만 19~29세	(165)	90.9	88.5	54.5	55.8	58.2	37.6	15.8	10.9	9.1
	30대	(61)	86.9	75.4	60.7	54.1	52.5	54.1	19.7	13.1	6.6
	40대	(40)	87.5	72.5	65.0	60.0	60.0	45.0	12.5	7.5	12.5
	50대 이상	(49)	91.8	81.6	65.3	71.4	55.1	38.8	16.3	18.4	10.2
국적	중국	(94)	93.6	86.2	55.3	55.3	58.5	46.8	16.0	6.4	13.8
	일본	(69)	87.0	78.3	60.9	60.9	44.9	33.3	14.5	17.4	1.4
	동남아	(65)	87.7	69.2	58.5	52.3	47.7	33.8	21.5	18.5	9.2
	구미/기타	(87)	89.7	93.1	60.9	64.4	71.3	49.4	13.8	9.2	10.3

## 8. 관람시간

### 1) 선사고대관 관람시간

**문** 선사·고대관(구석기~통일신라시대)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간

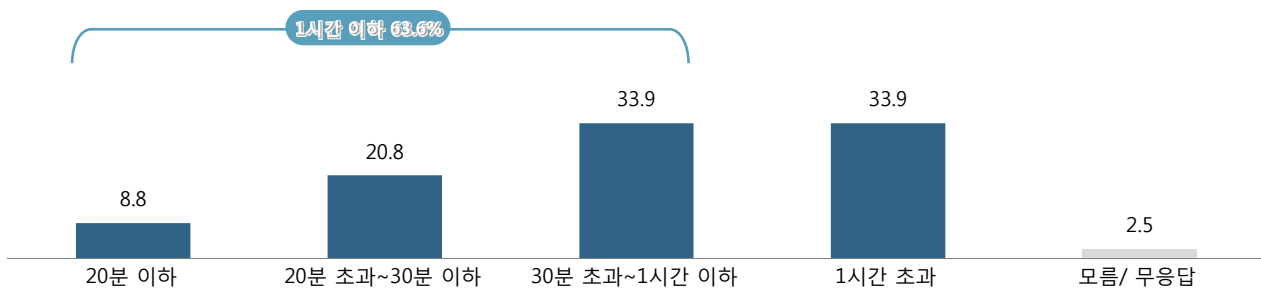
- 선사/고대관 관람시간은 평균 약 63.4분 정도로 나타남. 관람객의 63.6%는 1시간 이하로 선사/고대관을 관람한 것으로 나타남.
- 선사/고대관 관람시간대는 1시간이 24.4%로 가장 많이 나타났으며, 2시간 이후로는 그 빈도가 낮아짐.
- 선사고대관 관람시간은 '50대 이상'에서 상대적으로 긴 편으로 나타남.

[그림 4-34] 선사고대관 관람시간

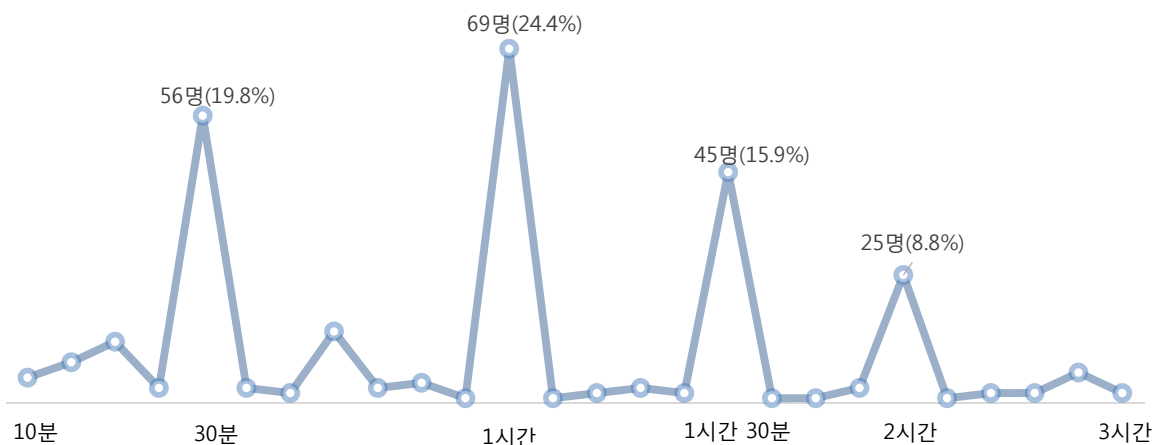
[Base: 선사고대관 관람 외국인 관람객(n=283), 단위: %]

관람시간 분포

평균: 63.4분



선사/고대관 주요 관람시간대



[표 4-30] 선사고대관 관람시간

[Base: 선사고대관 관람 외국인 관람객(n=283), 단위: %]

		사례수 (명)	20분 이하	20분 초과~ 30분 이하	30분 초과~ 1시간 이하	1시간 초과	모름/ 무응답	평균 관람시간(분)
<b>전체</b>		<b>(315)</b>	<b>8.8</b>	<b>20.8</b>	<b>33.9</b>	<b>33.9</b>	<b>2.5</b>	<b>63.4</b>
성별	남	(140)	4.1	26.4	31.4	36.4	1.7	64.9
	여	(175)	12.3	16.7	35.8	32.1	3.1	62.2
연령	만 19~29세	(165)	8.0	24.0	31.3	34.0	2.7	62.1
	30대	(61)	11.3	18.9	41.5	24.5	3.8	60.3
	40대	(40)	5.7	20.0	45.7	28.6	0.0	64.6
	50대 이상	(49)	11.1	13.3	24.4	48.9	2.2	70.3
국적	중국	(94)	5.7	29.5	29.5	35.2	0.0	62.3
	일본	(69)	13.3	13.3	40.0	33.3	0.0	65.2
	동남아	(65)	8.8	17.5	43.9	26.3	3.5	60.5
	구미/기타	(87)	9.0	19.2	26.9	38.5	6.4	65.4

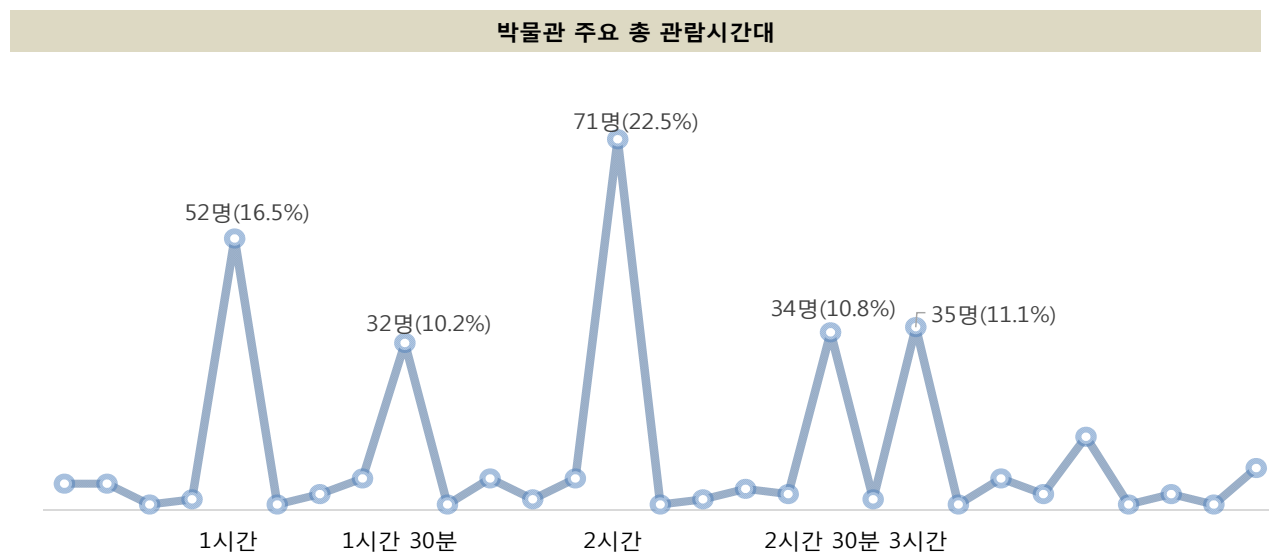
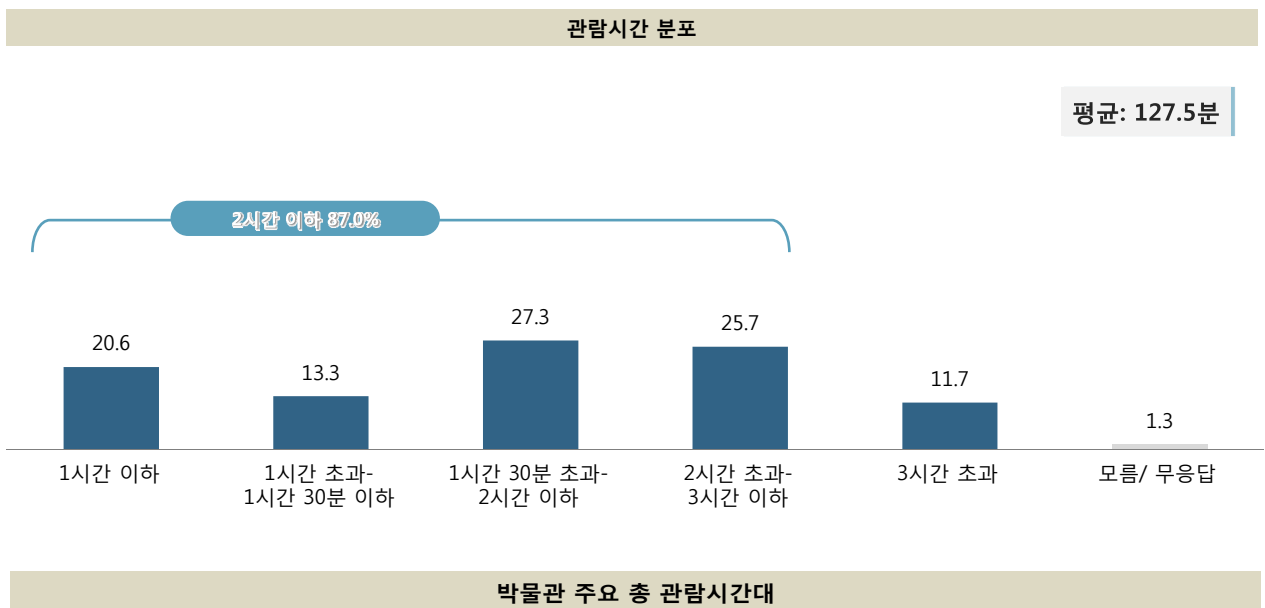
## 2) 박물관 총 관람시간

**문** 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간

- 국립중앙박물관 총 관람시간은 평균 약 127.5분으로 나타났으며, 87.0%가 3시간 이하로 관람하는 것으로 나타남.
- 그 중, 총 관람시간 2시간이 22.5%로 가장 많이 나타났으며, 3시간 이후로는 그 빈도가 낮게 나타남.
- 국립중앙박물관 총 관람시간은 연령이 '50대 이상', 국적이 '구미/기타'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-35] 박물관 총 관람시간

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]



[표 4-31] 박물관 총 관람시간

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	1시간 이하	1시간 초과- 1시간 30분 이하	1시간 30분 초과- 2시간 이하	2시간 초과- 3시간 이하	3시간 초과	모름/ 무응 답	평균 관람 시간(분)
전체		(315)	20.6	13.3	27.3	25.7	11.7	1.3	127.5
성별	남	(140)	19.3	16.4	26.4	26.4	10.7	0.7	128.0
	여	(175)	21.7	10.9	28.0	25.1	12.6	1.7	127.1
연령	만 19~29세	(165)	24.2	14.5	26.7	24.8	9.1	0.6	121.2
	30대	(61)	16.4	13.1	21.3	27.9	16.4	4.9	134.1
	40대	(40)	12.5	15.0	35.0	27.5	10.0	0.0	130.3
	50대 이상	(49)	20.4	8.2	30.6	24.5	16.3	0.0	138.6
국적	중국	(94)	24.5	13.8	25.5	25.5	10.6	0.0	121.2
	일본	(69)	26.1	11.6	33.3	17.4	11.6	0.0	121.4
	동남아	(65)	21.5	16.9	23.1	21.5	13.8	3.1	126.3
	구미/기타	(87)	11.5	11.5	27.6	35.6	11.5	2.3	140.3

## 9. 가장 만족한 전시 공간

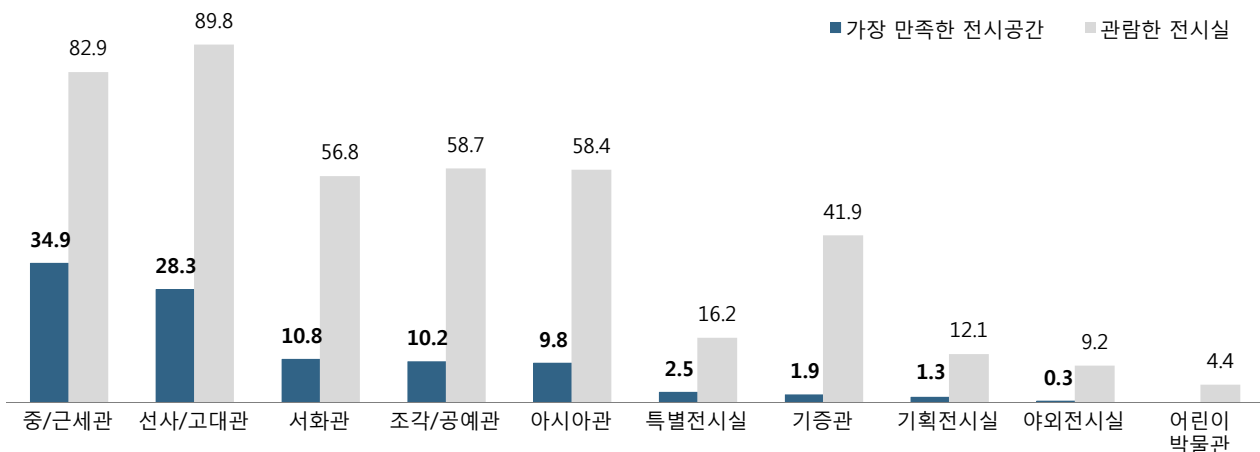
### 1) 가장 만족한 전시 공간

문 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은 어디입니까?

- 가장 만족한 전시 공간으로는 '중/근세관'이 34.9%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '선사/고대관'이 28.3% 높게 나타남.
- '중/근세관'이라고 응답한 비율은 연령이 '만 19~29세'에서 상대적으로 높게 나타남.
- '선사/고대관'이라고 응답한 비율은 연령 '40대'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-36] 가장 만족한 전시 공간

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]



[표 4-32] 가장 만족한 전시 공간

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	중/ 근세관	선사/ 고대관	서화관	조각/ 공예관	아시아관	특별 전시실	기증관	기획 전시실	야외 전시실
전체		(315)	34.9	28.3	10.8	10.2	9.8	2.5	1.9	1.3	0.3
성별	남	(140)	35.7	27.9	8.6	12.1	10.0	4.3	0.7	0.0	0.7
	여	(175)	34.3	28.6	12.6	8.6	9.7	1.1	2.9	2.3	0.0
연령	만 19~29세	(165)	40.6	24.8	13.3	6.7	11.5	1.8	0.6	0.6	0.0
	30대	(61)	34.4	24.6	4.9	11.5	14.8	3.3	1.6	4.9	0.0
	40대	(40)	27.5	42.5	5.0	10.0	2.5	5.0	7.5	0.0	0.0
	50대 이상	(49)	22.4	32.7	14.3	20.4	4.1	2.0	2.0	0.0	2.0
국적	중국	(94)	39.4	28.7	8.5	9.6	8.5	2.1	3.2	0.0	0.0
	일본	(69)	27.5	29.0	5.8	21.7	8.7	2.9	2.9	1.4	0.0
	동남아	(65)	32.3	30.8	12.3	4.6	10.8	4.6	0.0	3.1	1.5
	구미/기타	(87)	37.9	25.3	16.1	5.7	11.5	1.1	1.1	1.1	0.0

## 2) 가장 만족한 전시 공간 만족 이유

[표 4-33] 가장 만족한 전시 공간 만족 이유

전시공간 (사례수)	만족한 이유	%
중/근세관 (110명)	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	41.8
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	32.7
	전시 내용이 풍부해서	12.7
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	7.3
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	2.7
	전시실이 넓고 쾌적해서	1.8
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	0.9
선사/고대관 (89명)	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	49.4
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	24.7
	전시 내용이 풍부해서	10.1
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	10.1
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	3.4
	전시실이 넓고 쾌적해서	2.2
서화관 (34명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	29.4
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	23.5
	전시 내용이 풍부해서	20.6
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	14.7
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	8.8
조각/공예관 (32명)	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	34.4
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	25.0
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	15.6
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	15.6
	전시 내용이 풍부해서	3.1
	전시실이 넓고 쾌적해서	3.1
	가이드가 안내해 줘서	3.1
아시아관 (31명)	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	32.3
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	22.6
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	16.1
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	12.9
	전시 내용이 풍부해서	12.9
	전시실이 넓고 쾌적해서	3.2
특별전시실 (8명)	전시 내용이 풍부해서	37.5
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	25.0
	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	12.5
	보고 싶었던 유물이 전시되어 있어서	12.5
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	12.5
기증관 (6명)	한국 역사와 문화에 대해 잘 알 수 있게 되어서	50.0
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	16.7
	설명이 자세하고 이해하기 쉬워서	16.7
	흥미롭고 눈길을 끄는 유물이 많아서	16.7
기획전시실 (4명)	전시 내용이 풍부해서	50.0
	한국 역사/문화 중 가장 관심이 많은 부분이라서	25.0
야외전시실 (1명)	전시실이 넓고 쾌적해서	100.0

※모름/무응답 제외

## 10. 가장 기억에 남는 전시 유물

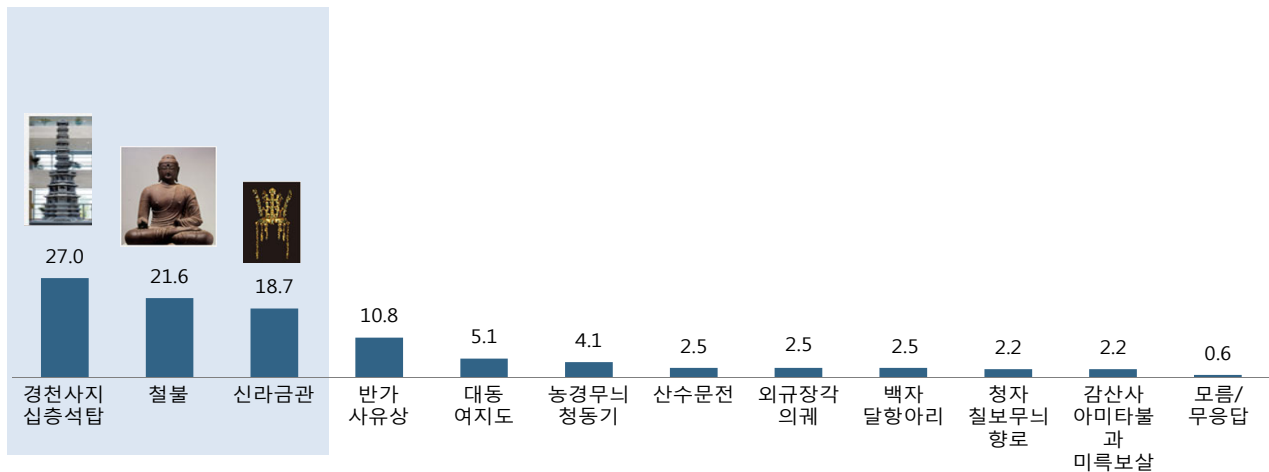
참고

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

- 외국인 관람객의 경우 '경천사지 십층석탑'이 가장 기억에 남는 전시 유물로 평가됨.
- 그 다음으로는 '철불', '신라금관' 등의 순으로 높게 나타남.
- '경천사지 십층석탑'이라고 응답한 비율은 연령이 '30대', 국적이 '동남아'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-37] 가장 기억에 남는 전시 유물

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]



[표 4-34] 가장 기억에 남는 전시 유물

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	경천 사지 십층 석탑	철불	신라 금관	반가 사유상	대동 여지도	농경 무늬 청동기	산수 문전	외규 장각 의궤	백자 달 항아리	청자 칠보 무늬 향로	감산사 아미 타불과 미륵 보살	모름/ 무응답
전체		(315)	27.0	21.6	18.7	10.8	5.1	4.1	2.5	2.5	2.5	2.2	2.2	0.6
성별	남	(140)	30.0	21.4	17.9	9.3	5.0	2.9	2.1	3.6	2.1	1.4	2.9	1.4
	여	(175)	24.6	21.7	19.4	12.0	5.1	5.1	2.9	1.7	2.9	2.9	1.7	0.0
연령	만 19~29세	(165)	27.9	21.8	21.2	10.9	4.8	3.0	1.8	2.4	0.6	3.6	1.2	0.6
	30대	(61)	34.4	21.3	16.4	3.3	4.9	6.6	3.3	0.0	1.6	0.0	6.6	1.6
	40대	(40)	22.5	27.5	17.5	12.5	5.0	5.0	2.5	2.5	5.0	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(49)	18.4	16.3	14.3	18.4	6.1	4.1	4.1	6.1	8.2	2.0	2.0	0.0
국적	중국	(94)	30.9	22.3	26.6	8.5	5.3	3.2	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
	일본	(69)	17.4	18.8	13.0	24.6	8.7	2.9	1.4	2.9	7.2	1.4	1.4	0.0
	동남아	(65)	32.3	16.9	15.4	6.2	1.5	9.2	4.6	3.1	1.5	1.5	6.2	1.5
	구미/기타	(87)	26.4	26.4	17.2	5.7	4.6	2.3	2.3	4.6	2.3	5.7	2.3	0.0



## 11. 한국문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

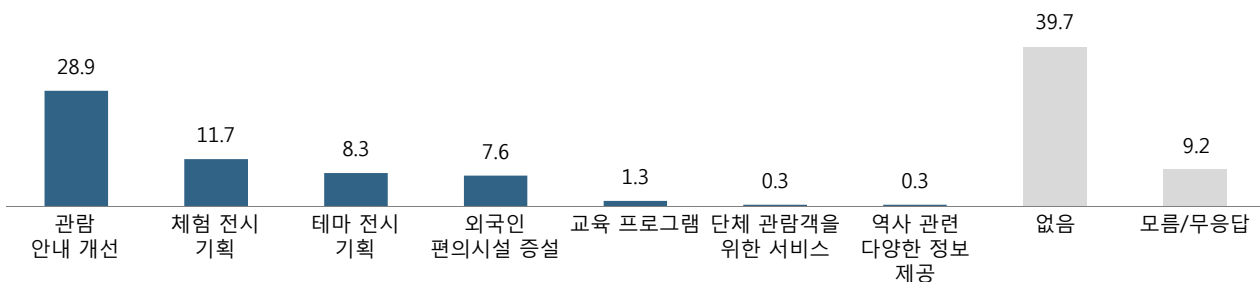
문

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

- 한국문화에 대한 이해 증진을 위해서는 '관람 안내 개선'이 28.9%로 최우선으로 필요한 것으로 나타남.
- '관람안내 개선'이라고 응답한 비율은 성별이 '여성', 연령이 '50대 이상', 국적이 '중국'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-38] 한국문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]



[표 4-35] 한국문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

		사례수 (명)	관람 안내 개선	체험 전시 기획	테마 전시 기획	외국인 편의시설 증설	교육 프로그램	단체 관람객을 위한 서비스	역사 관련 다양한 정보 제공	없음	모름/ 무응답
<b>전체</b>		<b>(315)</b>	<b>28.9</b>	<b>11.7</b>	<b>8.3</b>	<b>7.6</b>	<b>1.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>39.7</b>	<b>9.2</b>
성별	남	(140)	22.9	8.6	9.3	5.7	0.7	0.7	0.7	42.9	11.4
	여	(175)	33.7	14.3	7.4	9.1	1.7	0.0	0.0	37.1	7.4
연령	만 19~29세	(165)	26.1	13.9	7.3	6.1	1.8	0.0	0.0	44.2	8.5
	30대	(61)	32.8	11.5	1.6	8.2	0.0	1.6	0.0	37.7	11.5
	40대	(40)	22.5	12.5	15.0	7.5	0.0	0.0	2.5	35.0	12.5
	50대 이상	(49)	38.8	4.1	14.3	12.2	2.0	0.0	0.0	30.6	6.1
국적	중국	(94)	36.2	16.0	5.3	10.6	1.1	0.0	0.0	31.9	10.6
	일본	(69)	26.1	10.1	10.1	2.9	1.4	0.0	0.0	49.3	7.2
	동남아	(65)	24.6	12.3	9.2	12.3	1.5	0.0	1.5	32.3	9.2
	구미/기타	(87)	26.4	8.0	9.2	4.6	1.1	1.1	0.0	46.0	9.2

[표 4-36] 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력 내용

구분 (사례수)	내용	%
개선이 필요한 관람안내 (91명)	다양한 외국어 설명	68.1
	해설사 증원	6.6
	상세한 설명	5.5
	스마트폰 어플리케이션(APP)	4.4
	오디오 가이드	4.4
	한국 관련 안내 책자	3.3
	영상 크기 확대	1.1
	해설 횟수 증가	1.1
	외국어 안내 팸플렛	1.1
	동선 안내	1.1
	정문의 안내 표시	1.1
	개관 시간 변경 안내	1.1
	참고 이미지 자료	1.1
체험하고 싶은 한국문화 (37명)	전통 의상 체험	13.5
	음식문화	10.8
	다양한 체험 활동	10.8
	민속문화	5.4
	한복 변화 과정	5.4
	만들기	5.4
	생활 체험	2.7
	전통 회화 그리기	2.7
	나전칠기	2.7
	3G 체험	2.7
	의학	2.7
	음악	2.7
	아시안 대학	2.7
	매듭 만들기	2.7
	한옥 관련 전시	2.7
	전통 결혼식	2.7
	도자기 만들기	2.7
흥미 있는 테마 (26명)	현대 시대의 역사	15.4
	생활 모습	15.4
	현대 미술	7.7
	시대별 전시	3.8
	한국의 종교	3.8
	조선 왕조	3.8
	엑세서리 변천	3.8
	조선시대의 생활 양식	3.8
	삼국시대	3.8

구분 (사례수)	내용	%
필요한 편의시설 (24명)	번역기/해석기 대여	25.0
	다양한 외국어 설명	8.3
	영상물 포함한 통역기	4.2
	영상물 시설	4.2
	영어 영상물	4.2
	영어/중국어 가이드 투어	4.2
	스캔이나 QR 코드	4.2
	카페/식당	4.2
	안내소	4.2
	상세한 설명	4.2
참여하고 싶은 교육 프로그램 (4명)	체험 프로그램	25.0
	한글 공부	25.0

※모름/무응답 제외

## 12. 한국 여행간 방문(예정) 명승지

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

- 한국에 머무는 동안 방문한 곳이나 방문 예정인 곳은 '경복궁'이 73.3%로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '명동'이 64.8%, '동대문' 49.2%, '남산타워'가 44.1%, '북촌 한옥마을'이 41.9%의 순으로 나타남.

[표 4-37] 한국 여행간 방문(예정) 명승지

[Base: 외국인 관람객(n=315), 단위: %]

방문(예정) 명승지	%	방문(예정) 명승지	%
경복궁	73.3	이태원	0.6
명동	64.8	여의도	0.6
동대문	49.2	수원화성	0.6
남산 타워	44.1	조계사	0.3
북촌 한옥마을	41.9	경주	0.3
창덕궁/창경궁	38.7	DMZ	0.3
인사동	36.5	한강	0.3
남대문	30.8	강남	0.3
국립민속박물관	22.5	국립현대미술관	0.3
전쟁기념관	20.0	남이섬	0.3
남산골 한옥마을	19.0	국립국악원	0.3
대한민국역사박물관	15.9	안동	0.3
삼성미술관 리움	14.3	종묘	0.3
대학가(홍대/이대/연대/고려대)	1.6	교보문고	0.3
북한산	1.0	서울광장	0.3
부산	1.0	맛집	0.3
제주	0.6	없음	1.3
		모름/ 무응답	0.3

## 13. 중앙박물관 좋았던 점 혹은 개선사항

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

[표 4-38] 중앙박물관 좋았던 점 혹은 개선사항

[Base: 외국인 관람객(n=315), 복수응답, 단위: %]

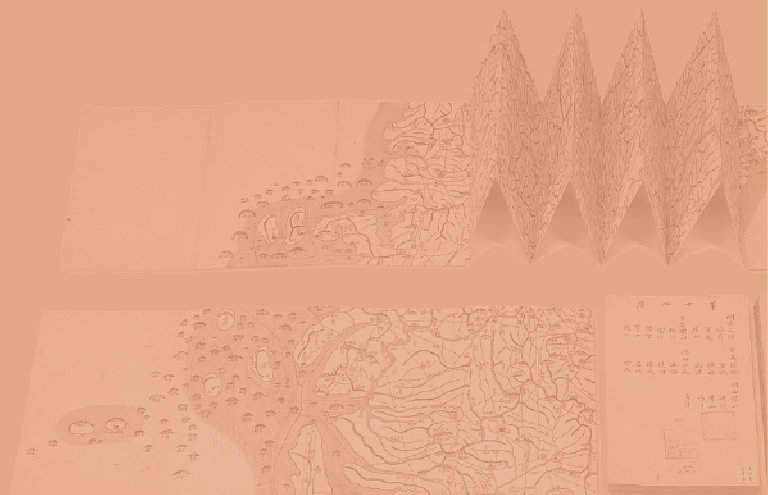
좋았던 점	%	개선 사항	%
전반적으로 마음에 든다	4.4	다양한 외국어 설명이 필요하다	7.3
한국 역사가 흥미롭다	3.2	실내 온도가 적당했으면 한다	1.0
건축물이 아름답다	1.9	와이파이존 확대가 필요하다	0.6
건축물이 멋있다	1.6	APP 다운 표시 문구 크기가 작다	0.6
한국 역사에 대한 유용한 정보가 많다	1.3	관람 동선이 불편하다	0.6
전시환경이 깔끔하다	1.0	QR 코드로 전시품을 스캔해서 볼 수 있었으면 한다	0.3
해설사/자원봉사자가 친절하다	1.0	어린이를 위한 전시가 부족하다	0.3
설명이 잘 되어있다	1.0	20세기 한국 관련 정보가 부족하다	0.3
전시환경이 쾌적하다	0.6	전시내용 설명이 전문적이지 않다	0.3
관람 동선이 편리하다	0.6	비디오 화면 앞에 의자가 부족하다	0.3
교육적으로 좋다	0.6	아시아전시실 내용이 부족하다	0.3
전시내용이 독특하다	0.3	카페/식당이 넓었으면 한다	0.3
전시품 배치가 적당하다	0.3	카페/식당의 퀄리티를 높였으면 한다	0.3
전시품 배치가 세부적이다	0.3	화장실이 청결했으면 한다	0.3
공간이 넓다	0.3	입구에 외국인 설명 책자를 비치했으면 한다	0.3
전시 분위기가 좋다	0.3	APP 이용이 편리했으면 한다	0.3
건축물이 인상적이다	0.3	비디오 영어 자막이 너무 빨리 지나간다	0.3
인테리어가 마음에 든다	0.3	가이드 투어 개시 시간이 알아 보기 어렵다	0.3
한국 역사를 이해하기 쉽다	0.3	기념품 가격이 비싸다	0.3
감명 깊다	0.3	한자 번역이 틀린 곳이 있다	0.3
지인에게 추천하고 싶다	0.3	직원의 전문성이 부족하다	0.3
		해설사를 증원했으면 한다	0.3





## 제 5장.

# • 내국인 단체 조사 결과







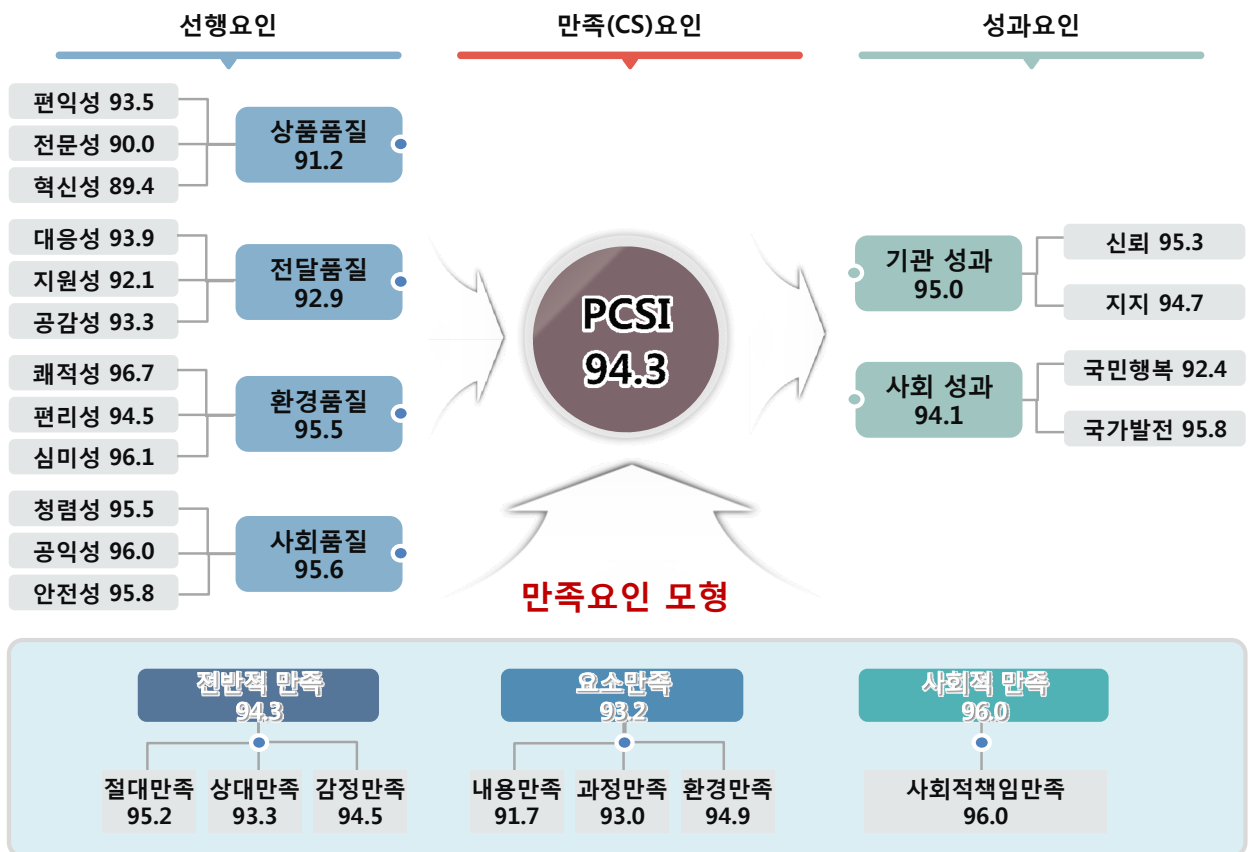
## I 내국인 단체의 박물관에 대한 만족도

### 1. 내국인 단체 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관의 내국인 단체 PCSI는 94.3점임
- PCSI 전체를 구성하는 만족요인 중, '사회적 만족'이 96.0점으로 가장 높게 나타남.  
그 다음으로 '전반적 만족'이 94.3점, '요소 만족'이 93.2점으로 나타남.
- 선행요인에서는 '사회품질'이 95.6점으로 가장 높음. 반면, '상품 품질'이 91.2점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과요인에서는 '기관 성과'가 95.0점으로 '사회 성과' 94.1점보다 상대적으로 높은 수준임.

[그림 5-1] 내국인 단체 PCSI

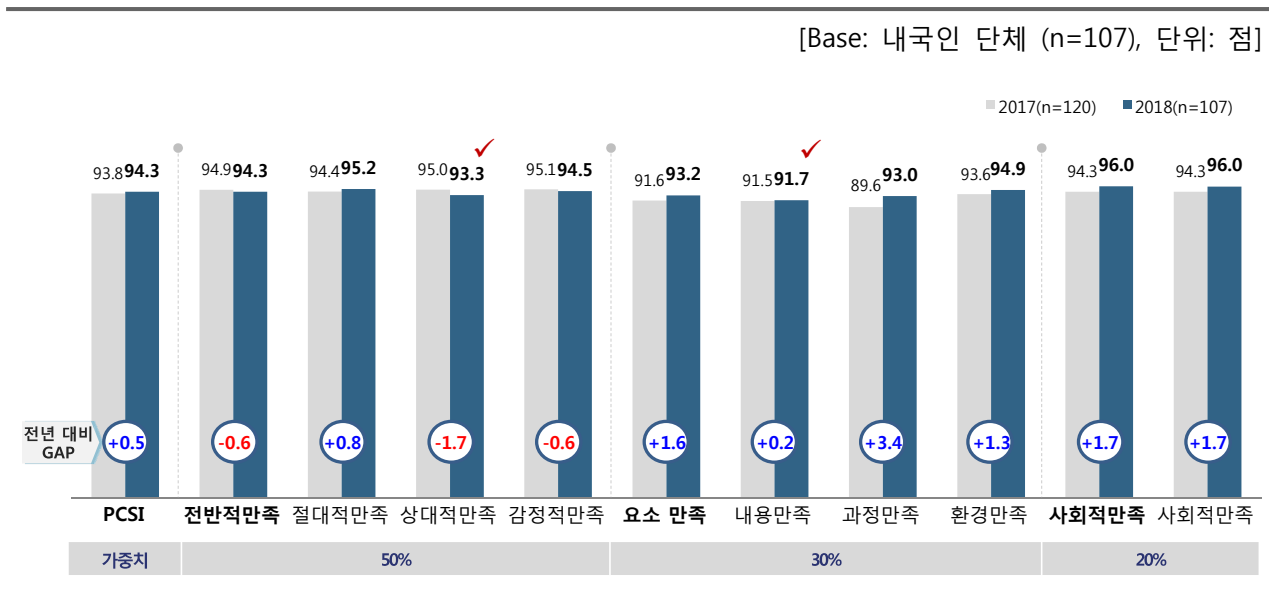
[Base: 내국인 단체 (n=107), 단위: 점]



## 2. 만족요인 PCSI

- 내국인 단체의 PCSI는 94.3점임. 사회적 만족(96.0점)이 가장 높으며, 전반적 만족(94.3점), 요소 만족(93.2점) 순으로 나타남.
- 전반적 만족에서는 상대적 만족(93.3점)이, 요소 만족에서는 내용 만족(91.7점)이 상대적으로 낮음.
- 내국인 단체의 PCSI는 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-2] 내국인 단체 PCSI(만족 요인)



[표 5-1] 내국인 단체 PCSI(만족 요인)

[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

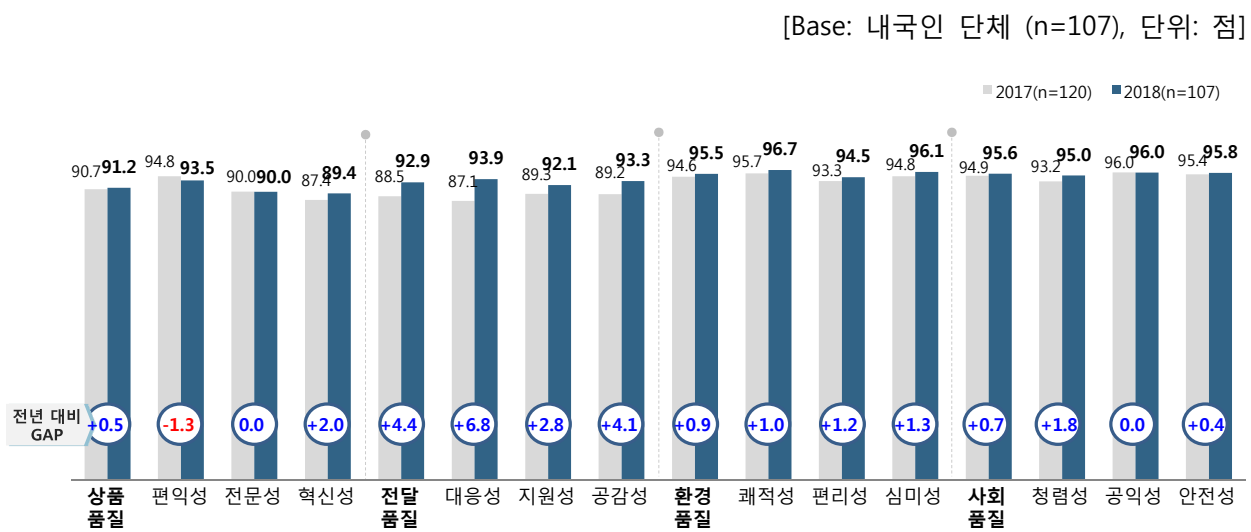
		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
전체		(107)	94.3	94.3	95.2	93.3	94.5	93.2	91.7	93.0	94.9	96.0	96.0
성별	남	(51)	93.2	92.8	94.4	91.2	92.8	91.9	90.5	90.5	94.8	96.1	96.1
	여	(56)	95.3	95.7	95.8	95.2	96.1	94.3	92.9	95.2	94.9	95.8	95.8
연령	만 19~29세	(26)	95.0	95.3	94.9	95.5	95.5	94.2	94.2	92.9	95.5	95.5	95.5
	30대	(44)	94.6	94.4	96.6	92.0	94.7	93.4	92.4	93.2	94.7	96.6	96.6
	40대	(28)	95.1	95.2	95.2	95.2	95.2	93.7	91.7	94.0	95.2	97.0	97.0
	50대 이상	(9)	88.6	88.3	88.9	87.0	88.9	87.7	81.5	88.9	92.6	90.7	90.7
인솔 단체별	초등학교	(68)	95.6	95.7	96.3	95.1	95.6	94.8	92.9	94.6	96.8	96.8	96.8
	중학교	(29)	92.8	93.1	94.8	90.8	93.7	90.8	89.7	91.4	91.4	94.8	94.8
	고등학교	(10)	89.9	88.9	88.3	88.3	90.0	89.4	90.0	86.7	91.7	93.3	93.3

### 3. 선행품질요인 결과

#### 1) 선행품질요인 전체

- 선행품질요인 점수는 사회품질(95.6점)이 가장 높으며, 환경품질(95.5점), 전달품질(92.9점), 상품품질(91.2점) 순으로 나타남.
- 상품품질에서는 혁신성(89.4점), 전달품질에서는 지원성(92.1점), 환경품질에서는 편리성(94.5점), 사회품질에서는 청렴성(95.0점)이 상대적으로 낮음.

[그림 5-3] 내국인 단체 선행품질요인 결과



[표 5-2] 내국인 단체 선행품질요인 결과

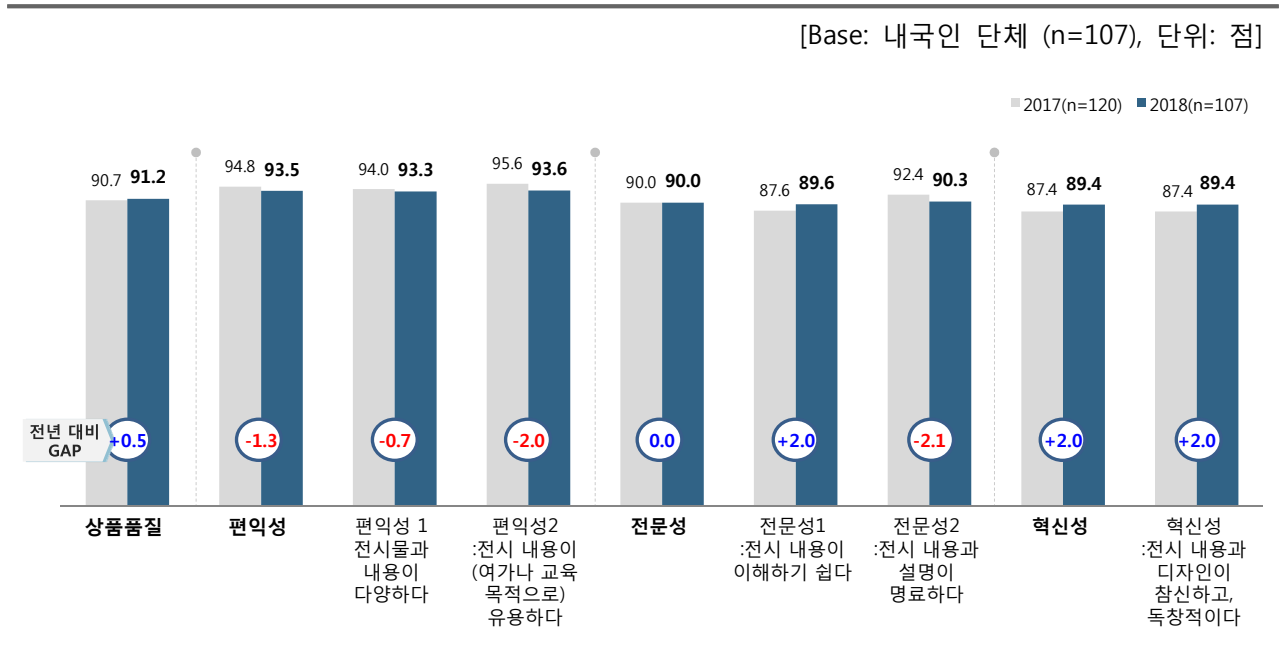
[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

	사례수 (명)	상품 품질	편의 성	전문 성	혁신 성	전달 품질	대응 성	지원 성	공감 성	환경 품질	쾌적 성	편리 성	심미 성	사회 품질	청렴 성	공익 성	안전 성
		91.2	93.5	90.0	89.4	92.9	93.9	92.1	93.3	95.5	96.7	94.5	96.1	95.6	95.0	96.0	95.8
전체	(107)																
성별	남	(51)	89.0	92.5	86.4	87.3	91.1	92.2	89.1	92.6	95.3	96.4	94.9	95.4	95.8	94.1	96.1
	여	(56)	93.3	94.3	93.2	91.4	94.6	95.5	94.8	93.9	95.7	97.0	94.1	96.7	95.4	95.8	95.8
연령	만 19~29세	(26)	91.7	95.8	89.4	87.8	94.2	94.2	93.6	94.9	95.1	95.5	92.9	97.0	95.1	95.5	93.6
	30대	(44)	91.7	93.9	90.3	90.2	93.3	94.3	92.0	94.1	95.3	96.6	94.6	95.6	96.1	94.7	97.3
	40대	(28)	92.0	92.9	91.4	91.7	92.9	94.0	91.4	93.7	96.9	98.8	95.8	97.2	96.8	95.8	97.6
	50대 이상	(9)	85.2	86.1	85.2	83.3	87.4	90.7	89.8	83.3	93.7	94.4	94.4	92.6	90.7	92.6	90.7
인솔 단체별	초등학교	(68)	92.4	93.9	92.0	90.2	94.6	95.3	93.9	95.0	96.7	98.8	95.7	97.1	96.9	96.3	97.5
	중학교	(29)	88.6	91.7	85.6	88.5	90.7	93.7	89.1	90.8	93.1	92.5	91.8	94.6	93.7	93.7	93.1
	고등학교	(10)	91.0	95.8	88.3	86.7	88.0	85.0	88.3	89.2	94.0	95.0	94.4	93.3	92.2	90.0	93.3

## 2-1) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

- 상품품질 점수는 '편익성(93.5점)', '전문성(90.0점)', '혁신성(89.4점)' 순으로 나타남.
- 편익성 중 '전시 내용이 유용하다'가 가장 점수가 높은 반면, 혁신성인 '전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다'가 가장 점수가 낮게 나타남.
- 상품품질 만족도는 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남

[그림 5-4] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질



[표 5-3] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

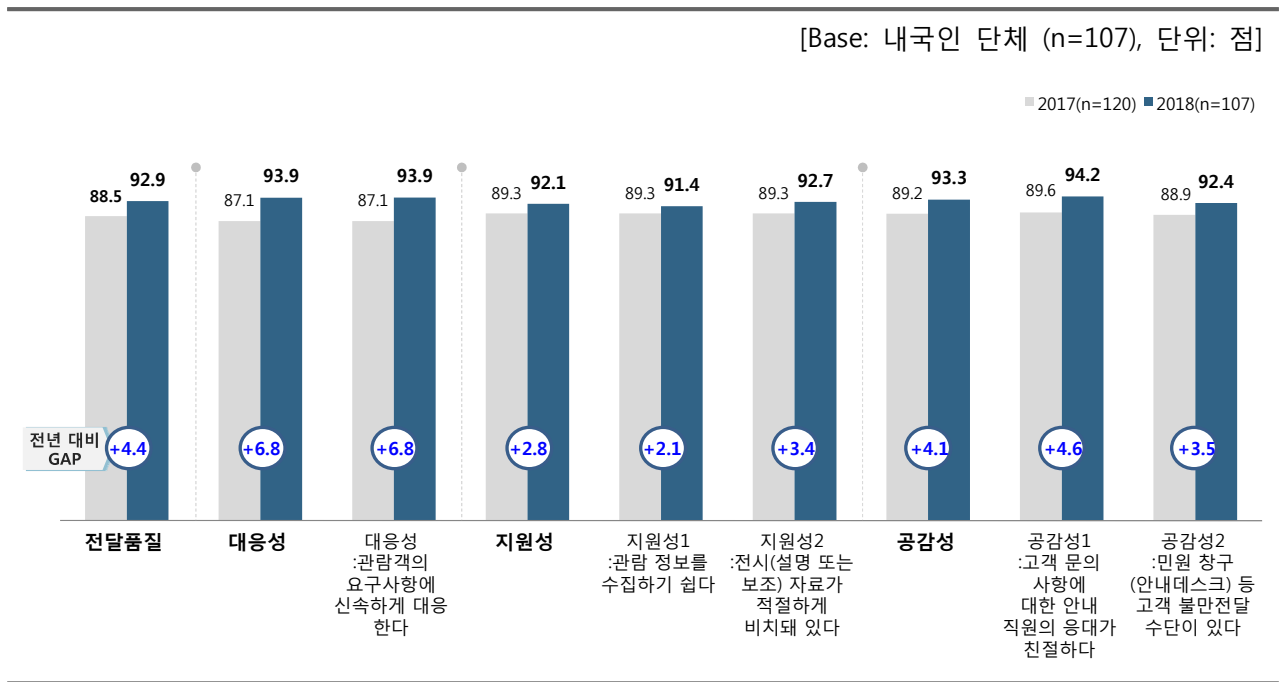
[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

		사례수 (명)	상품 품질	편익성	편익성1	편익성2	전문성	전문성1	전문성2	혁신성	혁신성
전체		(107)	91.2	93.5	93.3	93.6	90.0	89.6	90.3	89.4	89.4
성별	남	(51)	89.0	92.5	91.8	93.1	86.4	85.6	87.3	87.3	87.3
	여	(56)	93.3	94.3	94.6	94.0	93.2	93.2	93.2	91.4	91.4
연령	만 19~29세	(26)	91.7	95.8	96.2	95.5	89.4	91.0	87.8	87.8	87.8
	30대	(44)	91.7	93.9	93.9	93.9	90.3	89.4	91.3	90.2	90.2
	40대	(28)	92.0	92.9	91.7	94.0	91.4	90.5	92.3	91.7	91.7
	50대 이상	(9)	85.2	86.1	87.0	85.2	85.2	83.3	87.0	83.3	83.3
인솔 단체별	초등학교	(68)	92.4	93.9	93.6	94.1	92.0	91.7	92.4	90.2	90.2
	중학교	(29)	88.6	91.7	92.0	91.4	85.6	85.6	85.6	88.5	88.5
	고등학교	(10)	91.0	95.8	95.0	96.7	88.3	86.7	90.0	86.7	86.7

## 2-2) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

- 전달품질 점수는 '대응성(93.9점)'이 가장 높게 나타났으며, '공감성(93.3점)', '지원성(92.1점)' 순임.
- 공감성 내의 '고객 문의사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, 지원성 내의 '관람 정보를 수집하기 쉽다'가 가장 점수가 낮음.
- 전달품질 만족도는 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-5] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질



[표 5-4] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

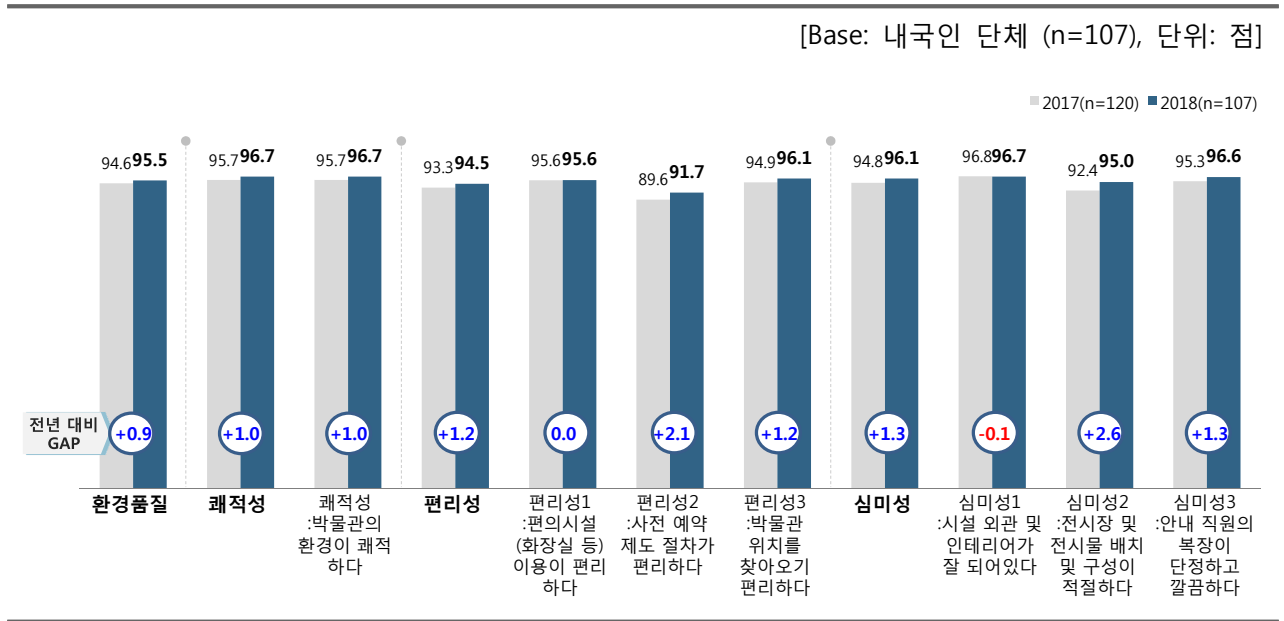
[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

		사례수 (명)	전달 품질	대응성	대응성	지원성	지원성1	지원성2	공감성	공감성1	공감성2
전체		(107)	92.9	93.9	93.9	92.1	91.4	92.7	93.3	94.2	92.4
성별	남	(51)	91.1	92.2	92.2	89.1	88.2	89.9	92.6	93.5	91.8
	여	(56)	94.6	95.5	95.5	94.8	94.3	95.2	93.9	94.9	92.9
연령	만 19~29세	(26)	94.2	94.2	94.2	93.6	93.6	93.6	94.9	95.5	94.2
	30대	(44)	93.3	94.3	94.3	92.0	90.9	93.2	94.1	94.7	93.6
	40대	(28)	92.9	94.0	94.0	91.4	91.1	91.7	93.7	94.0	93.5
	50대 이상	(9)	87.4	90.7	90.7	89.8	88.9	90.7	83.3	88.9	77.8
인솔 단체별	초등학교	(68)	94.6	95.3	95.3	93.9	93.4	94.4	95.0	96.1	93.9
	중학교	(29)	90.7	93.7	93.7	89.1	87.9	90.2	90.8	92.0	89.7
	고등학교	(10)	88.0	85.0	85.0	88.3	88.3	88.3	89.2	88.3	90.0

### 2-3) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

- 환경품질 점수는 '쾌적성(96.7점)', '심미성(96.1점)', '편리성(94.5점)' 순으로 나타남.
- '박물관의 환경이 쾌적하다'와 '시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '사전 예약 제도 절차가 편리하다'가 가장 점수가 낮음.
- 환경품질도 '초등학교' 단체에서 상대적으로 점수가 높게 나타남.

[그림 5-6] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질



[표 5-5] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

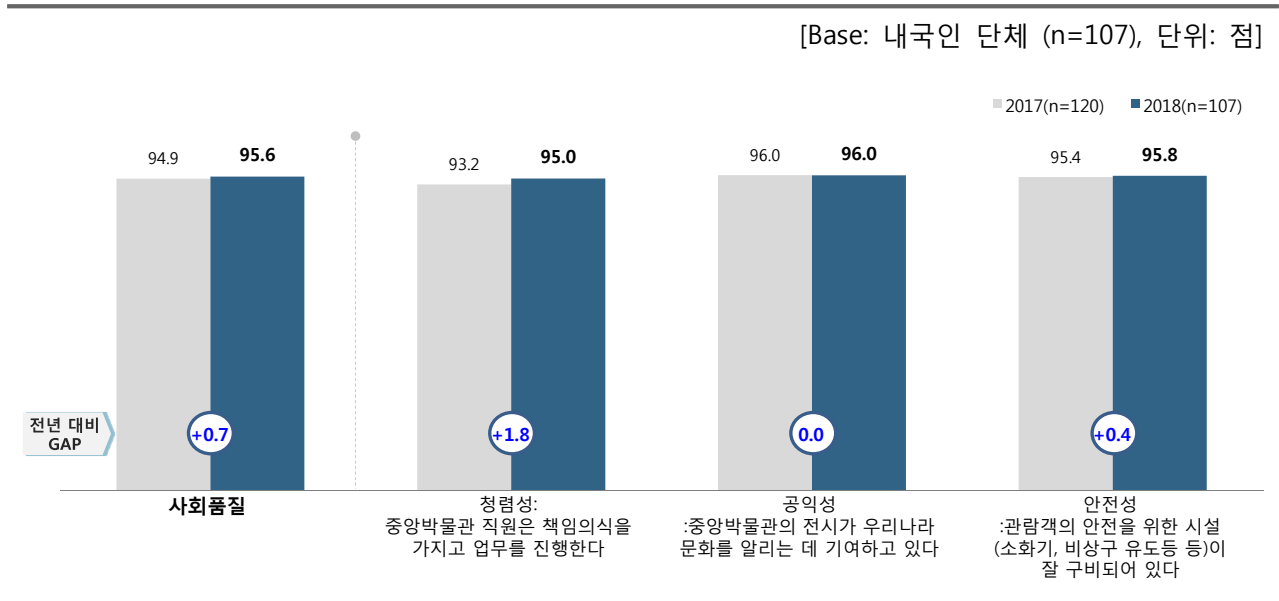
[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

		사레수 (명)	환경 품질	쾌적성	쾌적성	편리성	편리성1	편리성2	편리성3	심미성	심미성1	심미성2	심미성3
전체		(107)	95.5	96.7	96.7	94.5	95.6	91.7	96.1	96.1	96.7	95.0	96.6
성별	남	(51)	95.3	96.4	96.4	94.9	95.8	92.8	96.1	95.4	96.1	93.8	96.4
	여	(56)	95.7	97.0	97.0	94.1	95.5	90.8	96.1	96.7	97.3	96.1	96.7
연령	만 19~29세	(26)	95.1	95.5	95.5	92.9	94.2	88.5	96.2	97.0	98.1	96.2	96.8
	30대	(44)	95.3	96.6	96.6	94.6	95.5	93.2	95.1	95.6	95.8	94.3	96.6
	40대	(28)	96.9	98.8	98.8	95.8	97.0	92.9	97.6	97.2	97.6	96.4	97.6
	50대 이상	(9)	93.7	94.4	94.4	94.4	96.3	90.7	96.3	92.6	94.4	90.7	92.6
인솔 단체별	초등학교	(68)	96.7	98.8	98.8	95.7	96.3	94.4	96.3	97.1	97.3	96.1	98.0
	중학교	(29)	93.1	92.5	92.5	91.8	94.3	85.6	95.4	94.6	96.0	93.7	94.3
	고등학교	(10)	94.0	95.0	95.0	94.4	95.0	91.7	96.7	93.3	95.0	91.7	93.3

## 2-4) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

- 점수는 '공익성(96.0점)', '안전성(95.8점)', '청렴성(95.0점)' 순으로 나타남.
- '중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다' 점수가 가장 높은 반면, '중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무를 진행한다'가 가장 점수가 낮음.
- 사회품질은 '초등학교' 단체에서 상대적으로 점수가 높게 나타남.

[그림 5-7] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질



[표 5-6] 내국인 단체 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

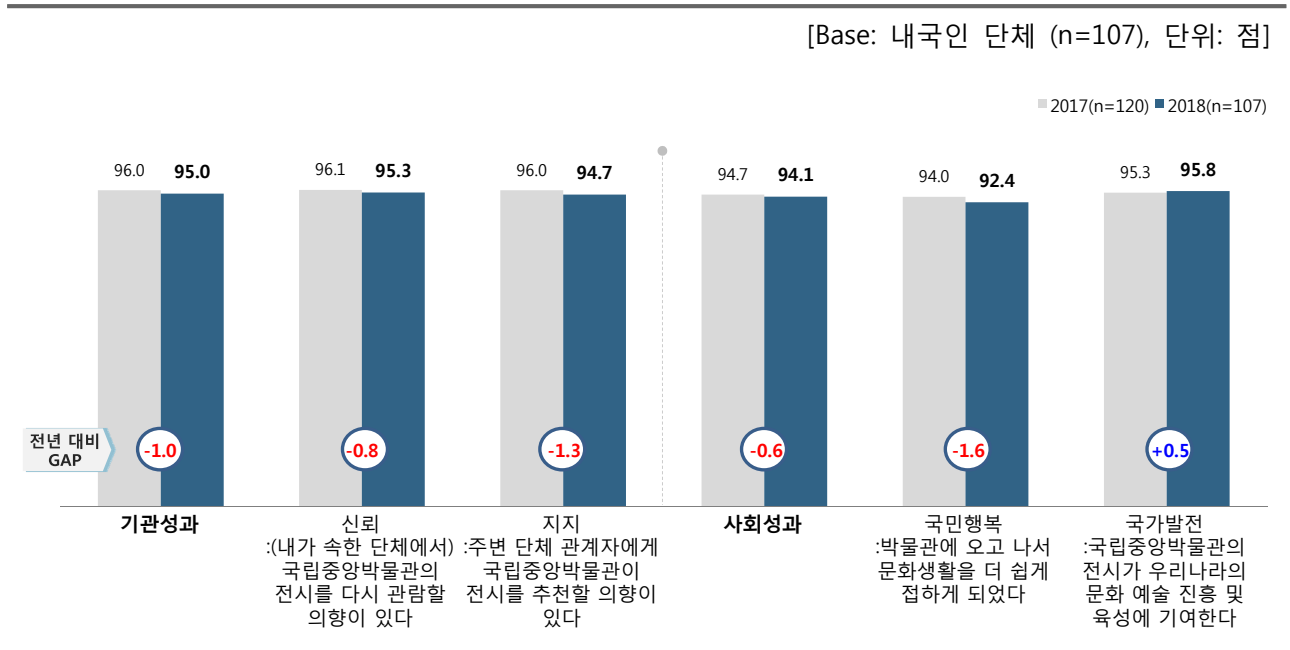
[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회품질	청렴성	공익성	안전성
전체		(107)	95.6	95.0	96.0	95.8
성별	남	(51)	95.8	94.1	96.1	97.1
	여	(56)	95.4	95.8	95.8	94.6
연령	만 19~29세	(26)	95.1	95.5	93.6	96.2
	30대	(44)	96.1	94.7	97.3	96.2
	40대	(28)	96.8	95.8	97.6	97.0
	50대 이상	(9)	90.7	92.6	90.7	88.9
인솔 단체별	초등학교	(68)	96.9	96.3	97.5	96.8
	중학교	(29)	93.7	93.7	93.1	94.3
	고등학교	(10)	92.2	90.0	93.3	93.3

## 4. 성과요인 분석

- '기관성과(95.0점)'가 '사회성과(94.1점)'보다 높게 나타남.
- 사회성과 내의 '국가발전(95.8점)'이 가장 점수가 높게 나타난 반면, '국민행복(92.4점)'은 가장 점수가 낮게 나타남.

[그림 5-8] 내국인 단체 성과요인 분석



[표 5-7] 내국인 단체 성과요인 분석

[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: 점]

		사례수 (명)	기관성과	신뢰	지지	사회성과	국민행복	국가발전
전체		(107)	95.0	95.3	94.7	94.1	92.4	95.8
성별	남	(51)	94.1	94.4	93.8	92.6	90.2	95.1
	여	(56)	95.8	96.1	95.5	95.4	94.3	96.4
연령	만 19~29세	(26)	95.2	95.5	94.9	93.9	92.3	95.5
	30대	(44)	94.9	94.7	95.1	93.7	91.7	95.8
	40대	(28)	96.7	97.6	95.8	96.4	95.2	97.6
	50대 이상	(9)	89.8	90.7	88.9	88.9	87.0	90.7
인솔 단체별	초등학교	(68)	96.3	96.8	95.8	95.2	93.6	96.8
	중학교	(29)	92.0	91.4	92.5	92.2	90.2	94.3
	고등학교	(10)	95.0	96.7	93.3	91.7	90.0	93.3

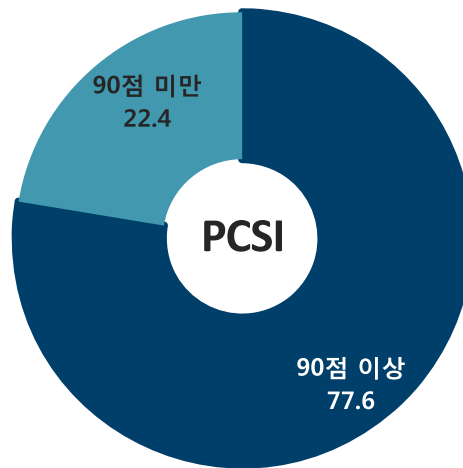


## 5. 만족 수준별 선행품질요인 차이

- 내국인 단체 PCSI가 90점 이상인 경우는 77.6%로 나타났으며, 90점 미만은 22.4%로 나타남.
- 만족 수준별로 살펴보면, 서비스 전달품질의 '대응성(관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다)'에서 가장 많은 만족도 차이를 보이고 있음.

[그림 5-9] 내국인 단체 만족 수준

[단위: %]



[표 5-8] 내국인 단체 만족 수준별 선행품질요인 차이

[단위: 점]

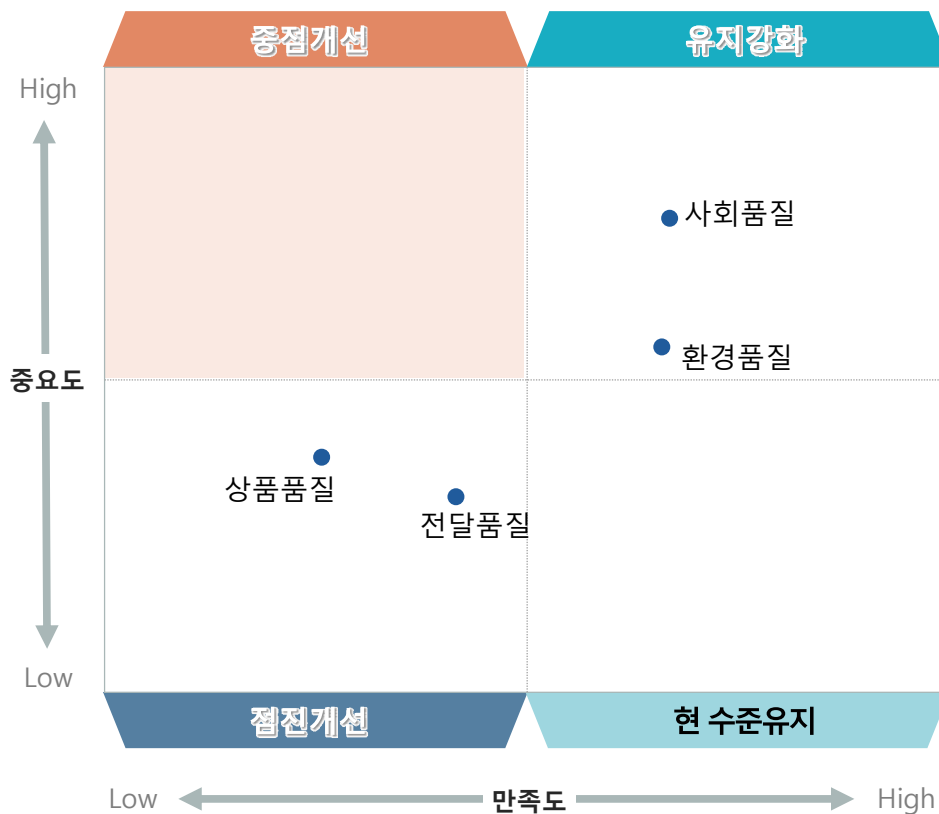
서비스 품질			전체 (N=107)	90점 이상 (n=83)	90점 미만 (n=24)	GAP
상품 품질	편익성1	전시물과 내용이 다양하다	93.3	98.2	80.9	17.2
	편익성2	전시 내용이 (여가나 교육 목적으로) 유용하다	93.6	97.0	80.6	16.4
	전문성1	전시 내용이 이해하기 쉽다	89.6	97.0	81.9	15.0
	전문성2	전시 내용과 설명이 명료하다	90.3	93.6	75.7	17.9
	혁신성	전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다	89.4	94.2	77.1	17.1
전달 품질	대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	93.9	94.2	72.9	21.3
	지원성1	관람 정보를 수집하기 쉽다	91.4	97.4	81.9	15.4
	지원성2	전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다	92.7	94.6	80.6	14.0
	공감성1	고객 문의 사항에 대한 안내 직원의 응대가 친절하다	94.2	96.0	81.2	14.7
	공감성2	민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다	92.4	97.6	82.6	15.0
환경 품질	쾌적성	박물관의 환경이 쾌적하다	96.7	95.8	80.6	15.2
	편리성1	편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다	95.6	99.4	87.5	11.9
	편리성2	사전 예약 제도 절차가 편리하다	91.7	97.2	90.3	6.9
	편리성3	박물관 위치를 찾아오기 편리하다	96.1	94.6	81.9	12.6
	심미성1	시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	96.7	98.4	88.2	10.2
	심미성2	전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다	95.0	99.0	88.9	10.1
	심미성3	안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다	96.6	98.4	83.3	15.1
사회 품질	청렴성	중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무를 진행한다	95.0	99.4	86.8	12.6
	공익성	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	96.0	98.4	83.3	15.1
	안전성	관람객의 안전을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다	95.8	98.8	86.1	12.7

## 6. IPA 분석

### 1) 전체

- 내국인 단체 IPA 분석 결과, '상품품질'과 '전달품질'은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선이 필요한 영역임.
- '사회품질'과 '환경품질'은 만족도와 중요도가 모두 높아 유지강화가 필요함.

[그림 5-10] 내국인 단체 IPA 분석



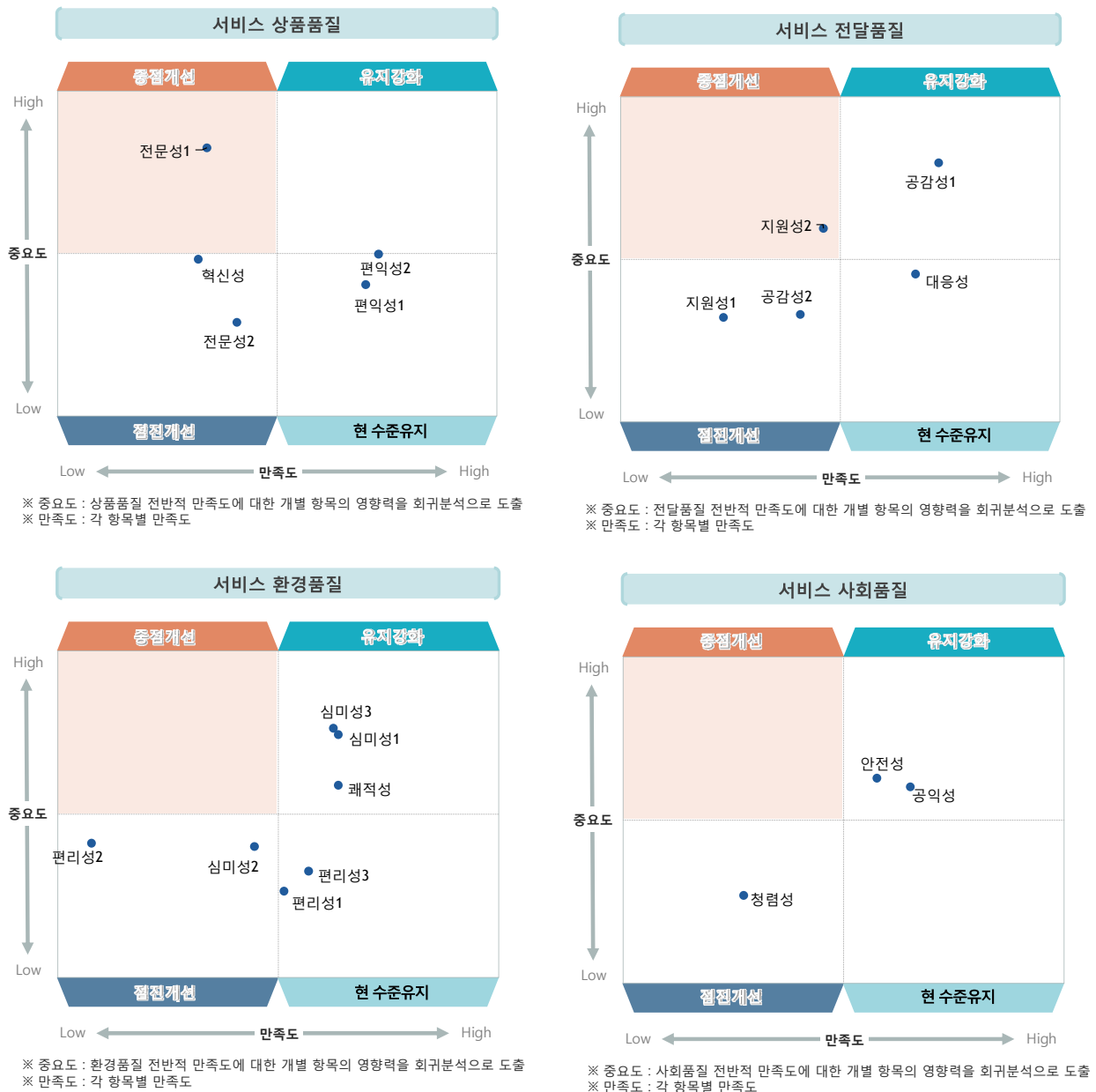
※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출  
 ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

## 2) 선행요인 IPA

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 전문성1(전시 내용이 이해하기 쉽다), 서비스 전달품질의 지원성2(전시(설명 또는 보조) 자료가 적절하게 비치돼 있다)가 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.

[그림 5-11 선행요인 IPA

[단위: %]



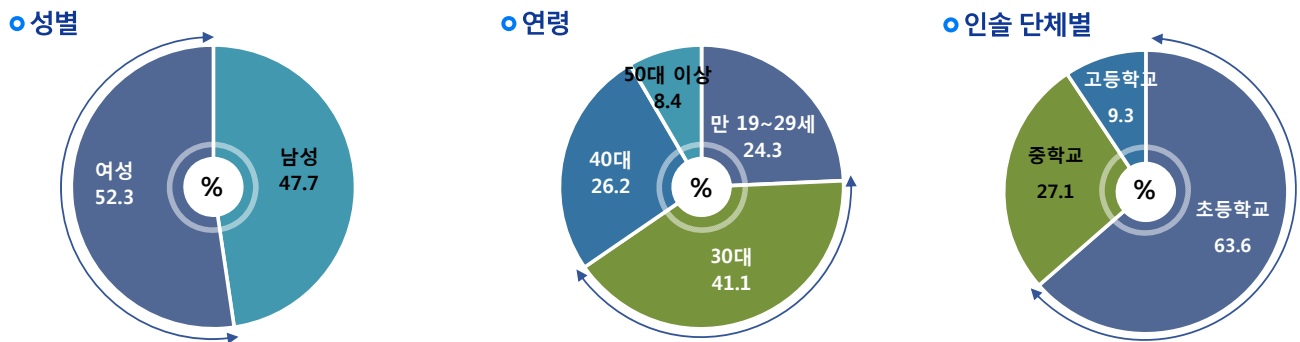
## Ⅱ 내국인 단체의 배경 정보 및 이용 행태

### 1. 응답자 특성

- 내국인 단체 인솔자의 성별은 '여성'이 52.3%로, '남성' 47.7% 보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '30대'가 41.1%로 가장 많았고, '40대' 26.2%, '만 19~29세' 24.3%, '50대 이상' 8.4% 순으로 높게 나타남.
- 인솔 단체별로는 '초등학교'가 63.6%로 가장 높게 나타났으며, '중학교' 27.1%, '고등학교' 9.3%의 순으로 나타남.

[그림 5-12] 내국인 단체 응답자 특성

[Base: 내국인 단체 (n=107), 단위: %]



## 2. 국립중앙박물관 방문 목적

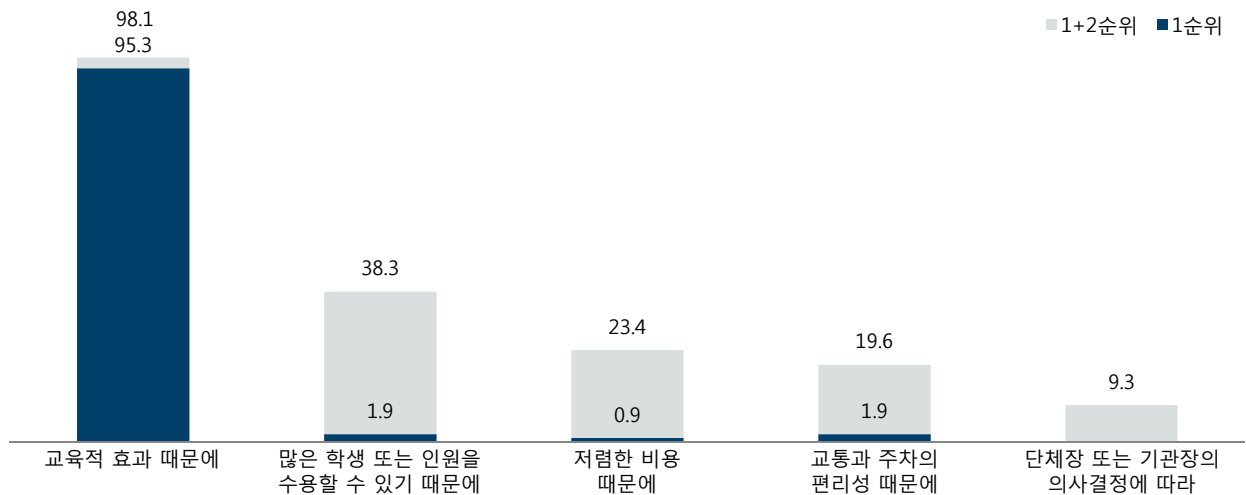
비고

체험학습(방문) 또는 단체관람 장소로 국립중앙박물관을 선택하신 이유는 무엇입니까? 순서대로 두 가지를 골라 주세요.

- 내국인 단체 인솔자의 단체 방문 목적은 '교육적 효과 때문에'가 가장 높게 나타남.
- '많은 학생 또는 인원을 수용할 수 있기 때문에'라고 응답한 비율은 '중학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-13] 내국인 단체 국립중앙박물관 방문 목적

[Base: 내국인 단체(n=107), 1+2순위, 단위: %]



[표 5-9] 내국인 단체 국립중앙박물관 방문 목적

[Base: 내국인 단체(n=107), 1+2순위, 단위: %]

		사례수 (명)	교육적 효과 때문에	많은 학생 또는 인원을 수용할 수 있기 때문에	저렴한 비용 때문에	교통과 주차의 편리성 때문에	단체장 또는 기관장의 의사결정에 따라
<b>전체</b>		<b>(107)</b>	<b>98.1</b>	<b>38.3</b>	<b>23.4</b>	<b>19.6</b>	<b>9.3</b>
성별	남	(51)	98.0	35.3	15.7	25.5	15.7
	여	(56)	98.2	41.1	30.4	14.3	3.6
연령	만 19~29세	(26)	96.2	38.5	23.1	23.1	11.5
	30대	(44)	97.7	40.9	22.7	18.2	11.4
	40대	(28)	100.0	32.1	28.6	14.3	3.6
	50대 이상	(9)	100.0	44.4	11.1	33.3	11.1
인솔 단체별	초등학교	(68)	98.5	39.7	17.6	20.6	11.8
	중학교	(29)	96.6	41.4	31.0	13.8	6.9
	고등학교	(10)	100.0	20.0	40.0	30.0	0.0

### 3. 사전 예약제

#### 1) 사전 예약제 인지 여부

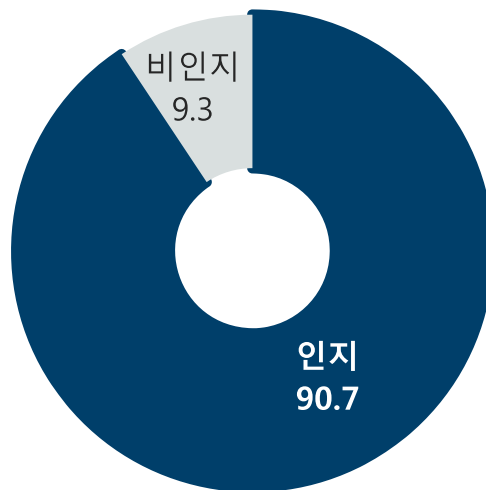
문

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

- 사전 예약제 인지율은 90.7%로 나타남.
- 사전 예약제 인지는 '중학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-14] 사전 예약제 인지 여부

[Base: 내국인 단체 (n=107), 단위: %]



[표 5-10] 사전 예약제 인지 여부

[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: %]

		사례수 (명)	인지	비인지
전체		(107)	90.7	9.3
성별	남	(51)	90.2	9.8
	여	(56)	91.1	8.9
연령	만 19~29세	(26)	92.3	7.7
	30대	(44)	88.6	11.4
	40대	(28)	89.3	10.7
	50대 이상	(9)	100.0	0.0
인솔 단체별	초등학교	(68)	89.7	10.3
	중학교	(29)	93.1	6.9
	고등학교	(10)	90.0	10.0

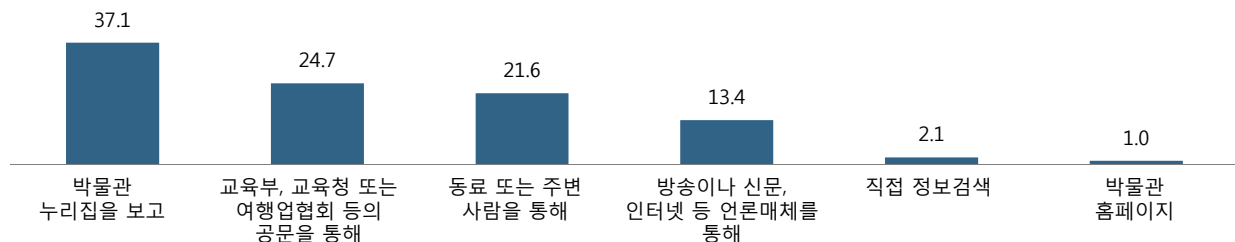
## 2) 사전 예약제 인지 경로

**문** 예약제는 어떻게 알게 되었습니까?

- 사전 예약제는 '박물관 누리집을 보고' 정보를 획득한 경우가 가장 많았으며, '교육부, 교육청 또는 여행업협회 등의 공문을 통해'가 그 다음으로 높게 나타남.
- '박물관 누리집을 보고'라고 응답한 비율은 '초등학교'와 '고등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-15] 사전 예약제 인지 경로

[Base: 사전 예약제 인지자 (n=97), 단위: %]



[표 5-11] 사전 예약제 인지 경로

[Base: 사전 예약제 인지자(n=97), 단위: %]

		사례수 (명)	박물관 누리집을 보고	교육부, 교육청 또는 여행업협회 등의 공문을 통해	동료 또는 주변 사람을 통해	방송이나 신문, 인터넷 등 언론매체 를 통해	직접 정보검색	박물관 홈페이지
전체		(97)	37.1	24.7	21.6	13.4	2.1	1.0
성별	남	(46)	34.8	23.9	30.4	10.9	0.0	0.0
	여	(51)	39.2	25.5	13.7	15.7	3.9	2.0
연령	만 19~29세	(24)	29.2	29.2	33.3	0.0	8.3	0.0
	30대	(39)	43.6	25.6	15.4	15.4	0.0	0.0
	40대	(25)	28.0	24.0	20.0	24.0	0.0	4.0
	50대 이상	(9)	55.6	11.1	22.2	11.1	0.0	0.0
인솔 단체별	초등학교	(61)	45.9	24.6	18.0	8.2	3.3	0.0
	중학교	(27)	14.8	29.6	25.9	25.9	0.0	3.7
	고등학교	(9)	44.4	11.1	33.3	11.1	0.0	0.0

### 3) 인터넷 예약 시 불편한 점

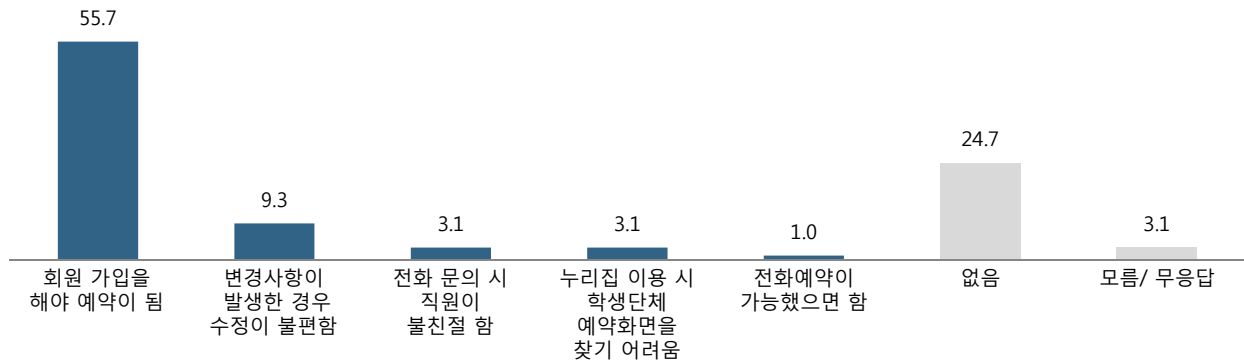
참고

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

- 인터넷 예약 시 불편한 점으로는 '회원 가입을 해야 예약이 됨'이 55.7%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '변경사항이 발생한 경우 수정이 불편함', '전화 문의 시 직원이 불친절 함' 등의 순으로 나타남.
- '회원 가입을 해야 예약이 됨'이라고 응답한 비율은 '고등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-16] 인터넷 예약 시 불편한 점

[Base: 사전 예약제 인지자 (n=97), 단위: %]



[표 5-12] 인터넷 예약 시 불편한 점

[Base: 사전예약제 인지자(n=97), 단위: %]

		사례수 (명)	회원 가입을 해야 예약이 됨	변경사항이 발생한 경우 수정이 불편함	전화 문의 시 직원이 불친절 함	누리집 이용시 학생단체 예약화면을 찾기 어려움	전화 예약이 가능했으면 함	없음	모름/ 무응답
<b>전체</b>		<b>(97)</b>	<b>55.7</b>	<b>9.3</b>	<b>3.1</b>	<b>3.1</b>	<b>1.0</b>	<b>24.7</b>	<b>3.1</b>
성별	남	(46)	56.5	6.5	0.0	2.2	0.0	30.4	4.3
	여	(51)	54.9	11.8	5.9	3.9	2.0	19.6	2.0
연령	만 19~29세	(24)	50.0	12.5	8.3	0.0	0.0	25.0	4.2
	30대	(39)	64.1	5.1	0.0	7.7	0.0	23.1	0.0
	40대	(25)	44.0	16.0	4.0	0.0	4.0	28.0	4.0
	50대 이상	(9)	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	11.1
인솔 단체별	초등학교	(61)	52.5	9.8	4.9	3.3	0.0	27.9	1.6
	중학교	(27)	55.6	11.1	0.0	3.7	3.7	25.9	0.0
	고등학교	(9)	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2



## 4. 사전 답사

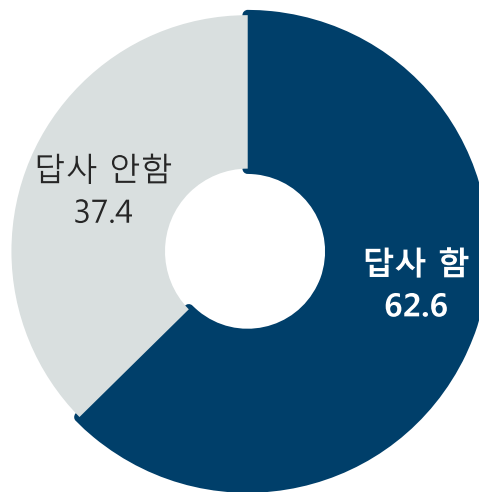
### 1) 사전 답사 여부

문 단체관람을 위해 사전답사를 하셨는지요?

- 내국인 단체 인솔자 중 62.6%가 사전 답사를 한 것으로 나타남.
- 사전 답사를 한 경우는 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-17] 사전 답사 여부

[Base: 내국인 단체 (n=107), 단위: %]



[표 5-13] 사전 답사 여부

[Base: 내국인 단체(n=107), 단위: %]

		사례수 (명)	답사 함	답사 안함
전체		(107)	62.6	37.4
성별	남	(51)	68.6	31.4
	여	(56)	57.1	42.9
연령	만 19~29세	(26)	61.5	38.5
	30대	(44)	59.1	40.9
	40대	(28)	60.7	39.3
	50대 이상	(9)	88.9	11.1
인솔 단체별	초등학교	(68)	76.5	23.5
	중학교	(29)	37.9	62.1
	고등학교	(10)	40.0	60.0

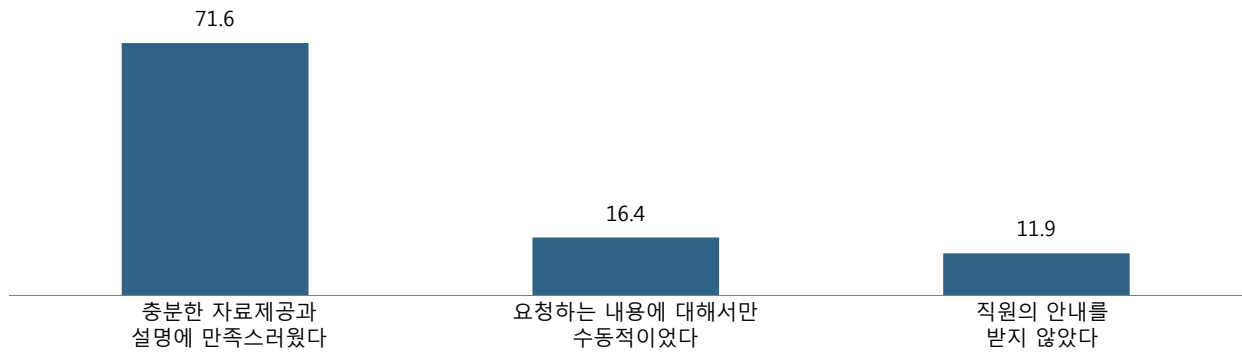
## 2) 사전 답사 시 박물관 직원 안내

**문** 사전답사를 하실 때, 박물관 직원의 안내는 어떠하셨는지요?

- 사전 답사 시 직원의 안내에 대해서는 71.6%가 '충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다'고 인식함.
- '초등학교' 단체에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-18] 사전 답사 시 박물관 직원 안내

[Base: 사전 답사 경험자 (n=67), 단위: %]



[표 5-14] 사전 답사 시 박물관 직원 안내

[Base: 사전 답사 경험자 (n=67), 단위: %]

		사례수 (명)	충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다	요청하는 내용에 대해서만 수동적이었다	직원의 안내를 받지 않았다
<b>전체</b>		<b>(67)</b>	<b>71.6</b>	<b>16.4</b>	<b>11.9</b>
성별	남	(35)	77.1	11.4	11.4
	여	(32)	65.6	21.9	12.5
연령	만 19~29세	(16)	81.3	12.5	6.3
	30대	(26)	73.1	19.2	7.7
	40대	(17)	47.1	23.5	29.4
	50대 이상	(8)	100.0	0.0	0.0
인솔 단체별	초등학교	(52)	76.9	17.3	5.8
	중학교	(11)	45.5	18.2	36.4
	고등학교	(4)	75.0	0.0	25.0

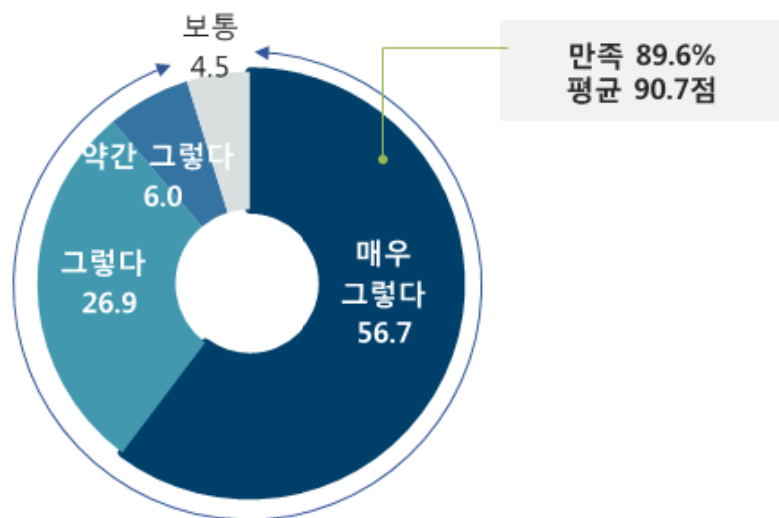
### 3) 사전 답사 시 박물관 직원 안내 전반적 만족도

**문** 사전답사를 하실 때, 박물관 직원의 안내는 전반적으로 만족스러웠는지요?

- 사전 답사 시 박물관 직원 안내에 대한 만족도 점수는 90.7점으로 나 타났으며, 응답자의 89.6%가 만족한 것으로 나타남.
- 사전 답사 시 박물관 직원 안내에 대한 만족도는 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높음.

[그림 5-19] 사전 답사 시 박물관 직원 안내 전반적 만족도

[Base: 사전 답사 경험자 (n=67), 단위: %]



[표 5-15] 사전 답사 시 박물관 직원 안내 전반적 만족도

[Base: 사전 답사 경험자 (n=67), 단위: %, 점]

		사례수 (명)	만족율 (%)	만족도 (100점)
<b>전체</b>		<b>(67)</b>	<b>89.6</b>	<b>90.7</b>
성별	남	(35)	80.0	90.9
	여	(32)	100.0	90.6
연령	만 19~29세	(16)	100.0	93.7
	30대	(26)	92.3	91.3
	40대	(17)	76.5	86.7
	50대 이상	(8)	87.5	90.5
인솔 단체별	초등학교	(52)	94.2	91.5
	중학교	(11)	72.7	87.0
	고등학교	(4)	75.0	88.9

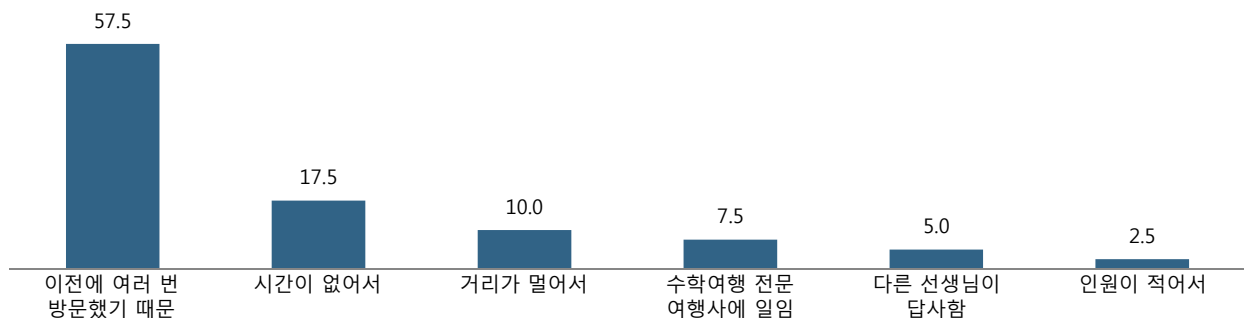
#### 4) 사전 답사를 하지 않은 이유

**문** 사전답사를 하지 않으신 특별한 이유가 있다면 말씀하여 주십시오.

- 사전 답사를 하지 않은 이유로는 '이전에 여러 번 방문했기 때문'이 57.5%로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '시간이 없어서', '거리가 멀어서' 등의 순으로 사전 답사를 하지 않는 것으로 나타남.
- '이전에 여러 번 방문했기 때문'이라고 응답한 비율이 '초등학교' 단체에서 상대적으로 높음.

[그림 5-20] 사전 답사를 하지 않은 이유

[Base: 사전 답사 비경험자 (n=40), 단위: %]



[표 5-16] 사전 답사를 하지 않은 이유

[Base: 사전 답사 비경험자 (n=40), 단위: %]

	사례수 (명)	이전에 여러 번 방문했기 때문	시간이 없어서	거리가 멀어서	수학여행 전문 여행사에 일임	다른 선생님이 답사함	인원이 적어서
<b>전체</b>	<b>(40)</b>	<b>57.5</b>	<b>17.5</b>	<b>10.0</b>	<b>7.5</b>	<b>5.0</b>	<b>2.5</b>
성별	남	(16)	68.8	0.0	6.3	12.5	6.3
	여	(24)	50.0	29.2	12.5	4.2	0.0
연령	만 19~29세	(10)	70.0	10.0	0.0	10.0	0.0
	30대	(18)	38.9	33.3	11.1	5.6	0.0
	40대	(11)	81.8	0.0	18.2	0.0	0.0
	50대 이상	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
인솔 단체별	초등학교	(16)	68.8	6.3	0.0	12.5	0.0
	중학교	(18)	50.0	27.8	16.7	5.6	0.0
	고등학교	(6)	50.0	16.7	16.7	0.0	16.7

## 5. 박물관 에티켓 영상 이용

### 1) 박물관 에티켓 영상 이용 여부

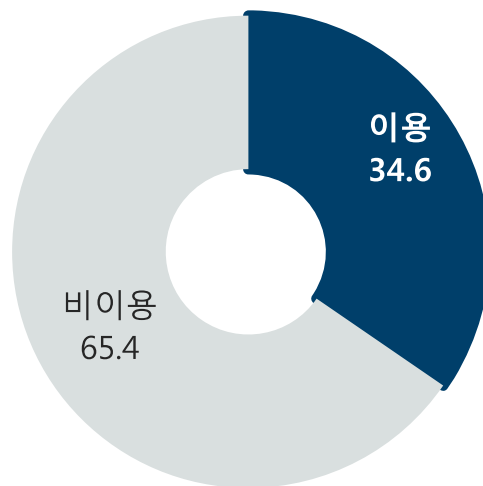
문

관람질서 유지 등을 위한 사전 교육을 위해 누리집을 통하여 '박물관 에티켓 영상'을 제공하고 있습니다. '박물관 에티켓 영상'을 이용하셨는지요?

- 박물관 에티켓 영상 이용률은 34.6%임.
- 박물관 에티켓 영상 이용률은 '초등학교'가 가장 높으며, 그 다음 '중학교', '고등학교' 순으로 나타남.

[그림 5-21] 박물관 에티켓 영상 이용 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]



[표 5-17] 박물관 에티켓 영상 이용 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]

		사례수 (명)	이용	비이용
전체		(107)	34.6	65.4
성별	남	(51)	37.3	62.7
	여	(56)	32.1	67.9
연령	만 19~29세	(26)	38.5	61.5
	30대	(44)	31.8	68.2
	40대	(28)	35.7	64.3
	50대 이상	(9)	33.3	66.7
인솔 단체별	초등학교	(68)	36.8	63.2
	중학교	(29)	34.5	65.5
	고등학교	(10)	20.0	80.0

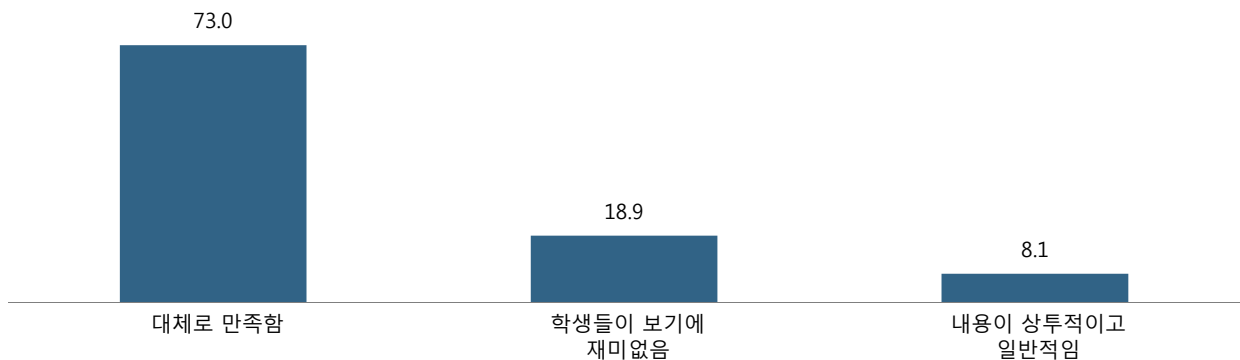
## 2) 박물관 에티켓 영상 개선점

**문** 박물관 에티켓 영상에 대한 의견이 있다면 말씀하여 주십시오.

- 박물관 에티켓 영상 이용자의 73.0%는 영상에 대해 '대체로 만족'한다고 응답하였으며, '학생들이 보기에 재미없음' 18.9%, '내용이 상투적이고 일반적임' 8.1%로 나타남.

[그림 5-22] 박물관 에티켓 영상 개선점

[Base: 박물관 에티켓 영상 이용자(n=37), 단위: %]



[표 5-18] 박물관 에티켓 영상 개선점

[Base: 박물관 에티켓 영상 이용자(n=37), 단위: %]

		사례수 (명)	대체로 만족함	학생들이 보기에 재미없음	내용이 상투적이고 일반적임
<b>전체</b>		<b>(37)</b>	<b>73.0</b>	<b>18.9</b>	<b>8.1</b>
성별	남	(19)	68.4	21.1	10.5
	여	(18)	77.8	16.7	5.6
연령	만 19~29세	(10)	80.0	10.0	10.0
	30대	(14)	78.6	21.4	0.0
	40대	(10)	50.0	30.0	20.0
	50대 이상	(3)	100.0	0.0	0.0
인솔 단체별	초등학교	(25)	72.0	16.0	12.0
	중학교	(10)	70.0	30.0	0.0
	고등학교	(2)	100.0	0.0	0.0

## 6. 박물관 활동지 이용

### 1) 박물관 활동지 이용 여부

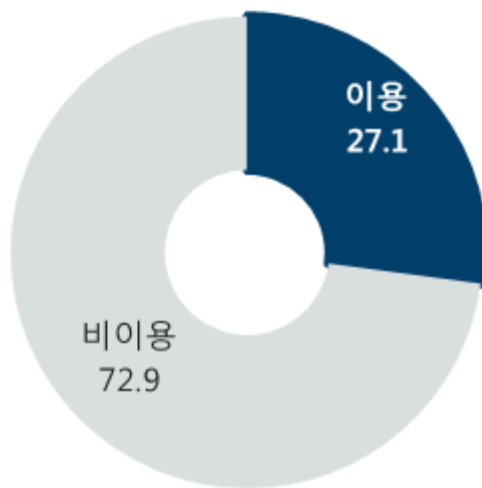
문

전시관에서 학습자료로 활용할 수 있도록 '박물관 활동지'를 제공하고 있습니다. '박물관 활동지'를 이용하셨는지요?

- 박물관 활동지 이용률은 27.1%임
- 박물관 활동지는 '고등학교' 단체에서 상대적으로 이용률이 높음.

[그림 5-23] 박물관 활동지 이용 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]



[표 5-19] 박물관 활동지 이용 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]

		사례수 (명)	이용	비이용
전체		(107)	27.1	72.9
성별	남	(51)	25.5	74.5
	여	(56)	28.6	71.4
연령	만 19~29세	(26)	23.1	76.9
	30대	(44)	20.5	79.5
	40대	(28)	32.1	67.9
	50대 이상	(9)	55.6	44.4
인솔 단체별	초등학교	(68)	27.9	72.1
	중학교	(29)	24.1	75.9
	고등학교	(10)	30.0	70.0

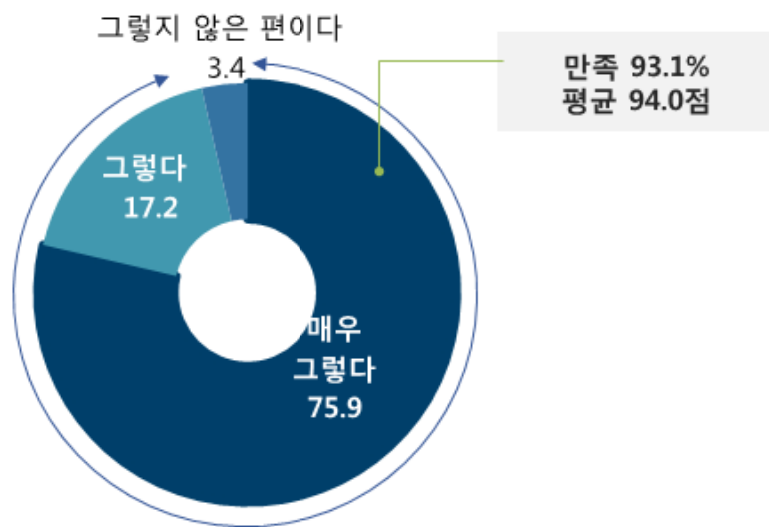
## 2) 박물관 활동지 전반적 만족도

**문** 박물관 활동지에 대해 전반적으로 만족스러웠는지요?

- 박물관 활동지 이용자의 93.1%는 박물관 활동지에 대해 만족(그렇다 17.2%, 매우 그렇다 75.9%)하는 것으로 나타남.

[그림 5-24] 박물관 활동지 전반적 만족도

[Base: 박물관 활동지 이용자(n=29), 단위: %, 점]



[표 5-20] 박물관 활동지 전반적 만족도

[Base: 박물관 활동지 이용자(n=29), 단위: %, 점]

		사례수 (명)	만족율 (%)	만족도 (100점)
<b>전체</b>		<b>(29)</b>	<b>93.1</b>	<b>94.0</b>
성별	남	(13)	92.3	91.0
	여	(16)	93.8	96.7
연령	만 19~29세	(6)	100.0	97.2
	30대	(9)	100.0	96.3
	40대	(9)	88.9	97.9
	50대 이상	(5)	80.0	80.0
인솔 단체별	초등학교	(19)	94.7	97.2
	중학교	(7)	100.0	95.2
	고등학교	(3)	66.7	72.2



## 7. 예약 사항 확인 절차 관련 개선 사항

참고

단체관람 입장 시, 학생단체실에서 예약사항을 확인하는 절차를 거칩니다. 이러한 절차와 관련하여 개선점이나 의견, 제안 등이 있으시다면 말씀하여 주십시오.

- 단체 예약 사항 확인 절차 관련해서 '번호표를 활용했으면 한다', '절차가 신속했으면 한다', '절차가 간편했으면 한다' 등의 개선 의견이 나타남.

[표 5-21] 예약 사항 확인 절차 관련 개선 사항

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]

개선사항	%
번호표를 활용했으면 한다	1.9
절차가 신속했으면 한다	1.9
절차가 간편했으면 한다	1.9
예약사항 확인 절차 홍보를 강화했으면 한다	1.9
예약번호를 바로 확인하지 못할 경우 다른 확인 절차가 있었으면 한다	0.9
인터넷으로 도슨트를 미리 예약할 수 있었으면 한다	0.9
해설자가 선착순으로 진행되는 것을 예약제로 개선했으면 한다	0.9
없음	68.2
모름/무응답	21.5

## 8. 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용

### 1) 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 여부

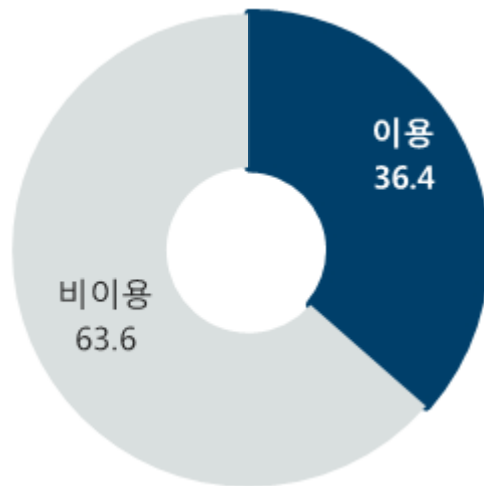
문

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

- 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용률은 36.4%로 나타남.
- '중학교' 단체에서 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용률이 상대적으로 높게 나타남.

[그림 5-25] 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]



[표 5-22] 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]

		사례수 (명)	이용	비이용
전체		(107)	36.4	63.6
성별	남	(51)	29.4	70.6
	여	(56)	42.9	57.1
연령	만 19~29세	(26)	26.9	73.1
	30대	(44)	43.2	56.8
	40대	(28)	32.1	67.9
	50대 이상	(9)	44.4	55.6
인솔 단체별	초등학교	(68)	29.4	70.6
	중학교	(29)	55.2	44.8
	고등학교	(10)	30.0	70.0

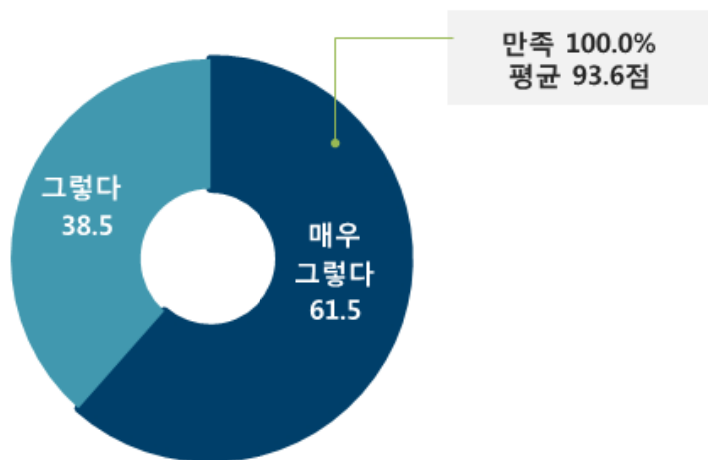
## 2) 청년 멘토 전시 해설 서비스 만족도

**문** 청년멘토에 대해 얼마나 만족하십니까?

- 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용자 모두 청년 멘토 전시 해설 서비스에 만족(그렇다 38.5%, 매우 그렇다 61.5%)하는 것으로 나타남.
- '중학교' 단체에서 청년 멘토 전시 해설 서비스 만족도가 상대적으로 높음.

[그림 5-26] 청년 멘토 전시 해설 서비스 만족도

[Base: 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용자(n=39), 단위: %]



[표 5-23] 청년 멘토 전시 해설 서비스 만족도

[Base: 청년 멘토 전시 해설 서비스 이용자(n=39), 단위: %]

		사례수 (명)	만족도 (100점)
전체		(39)	93.6
성별	남	(15)	93.3
	여	(24)	93.7
연령	만 19~29세	(7)	97.6
	30대	(19)	91.2
	40대	(9)	94.4
	50대 이상	(4)	95.8
인솔 단체별	초등학교	(20)	93.3
	중학교	(16)	94.8
	고등학교	(3)	88.9

## 9. 향후 국립중앙박물관 개선 방안

**문** 학생단체의 관람을 위해 국립중앙박물관이 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀하여 주십시오.

- 내국인 단체는 국립중앙박물관에 대해 '체험이나 오감을 활용한 관람이 있었으면 한다', '해설사가 더 많았으면 한다', '실내 환기가 잘 되었으면 한다' 등의 개선 의견이 나타남.

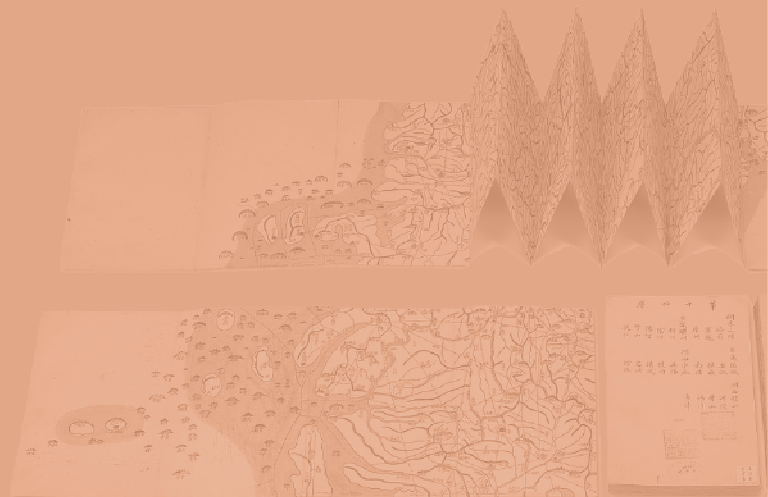
[표 5-24] 향후 국립중앙박물관 개선 방안

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=107), 단위: %]

개선사항	%
체험이나 오감을 활용한 관람이 있었으면 한다	1.9
해설사가 더 많았으면 한다	1.9
실내 환기가 잘 되었으면 한다	1.9
해설사를 동반한 관람 프로그램을 확대했으면 한다	0.9
자체해설에 대한 자세한 설명이 있었으면 한다	0.9
전시자료의 설명을 알기 쉬운 용어를 사용했으면 한다	0.9
동영상 등 현대와 접목한 아이콘을 개발했으면 한다	0.9
설명이 조금 더 쉬웠으면 한다	0.9
청년멘토 수를 늘렸으면 한다	0.9
무료 해설이 많았으면 한다	0.9
박물관 활동지를 이해하기 쉽게 제작했으면 한다	0.9
단체관람 홍보를 강화했으면 한다	0.9
식당의 크기가 컸으면 한다	0.9
직원이 친절했으면 한다	0.9
없음	68.2
모름/무응답	16.8



## 제 6장. 전시해설 이용자 조사 결과





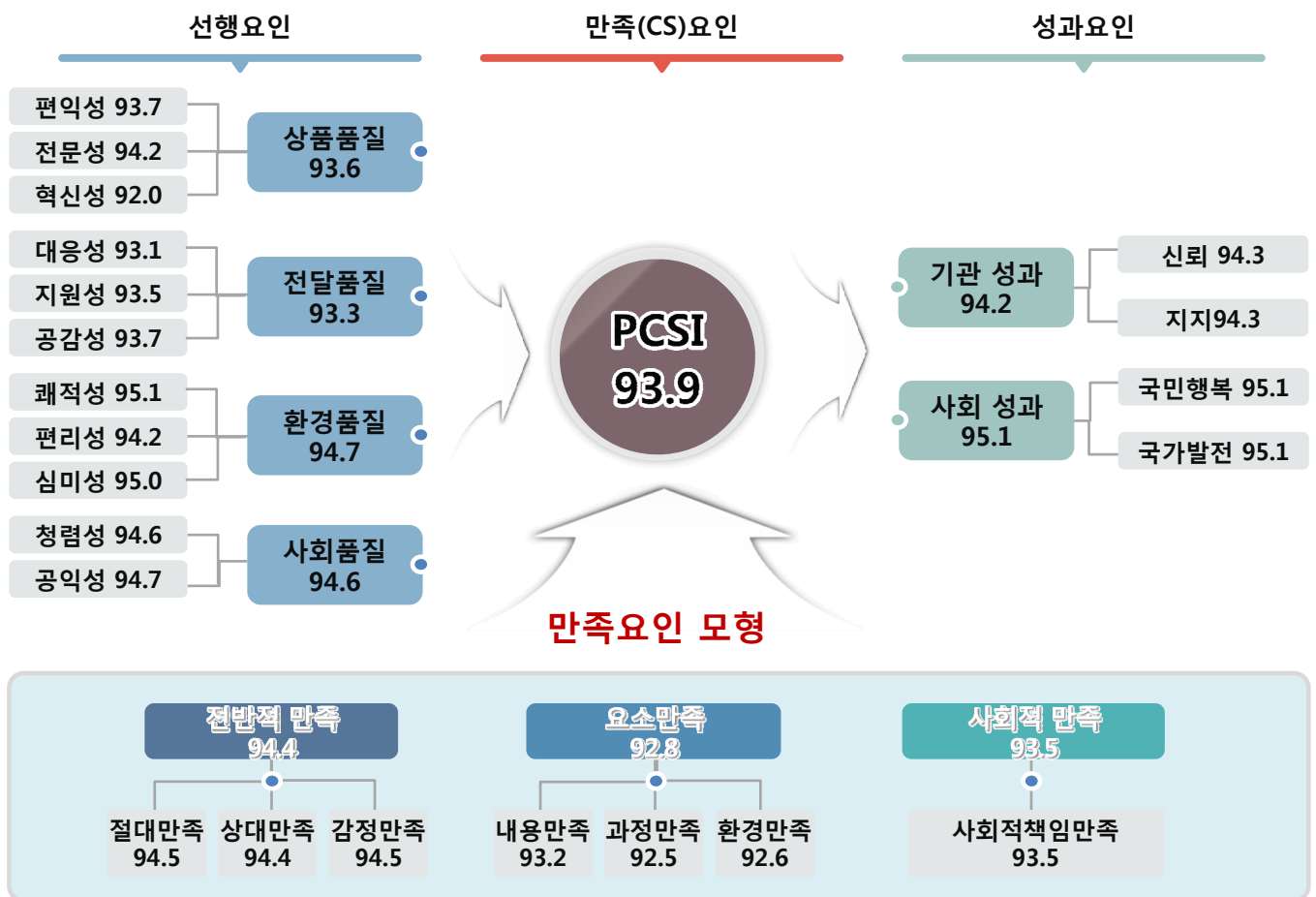
## I 전시해설 이용자의 박물관에 대한 만족도

### 1. 전시해설 이용자 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관의 전시해설 이용자 PCSI는 93.9점임
- 만족요인 중, '전반적 만족'이 94.4점으로 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '사회적 만족'이 93.5점, '요소 만족'이 92.8점으로 나타남.
- 선행요인에서는 '환경품질'이 94.7점으로 가장 높음. 반면, '전달 품질'은 93.3점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 성과요인에서는 '사회 성과'가 95.1점으로 '기관 성과' 94.2점보다 상대적으로 높음.

[그림 6-1] 전시해설 이용자 PCSI

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: 점]

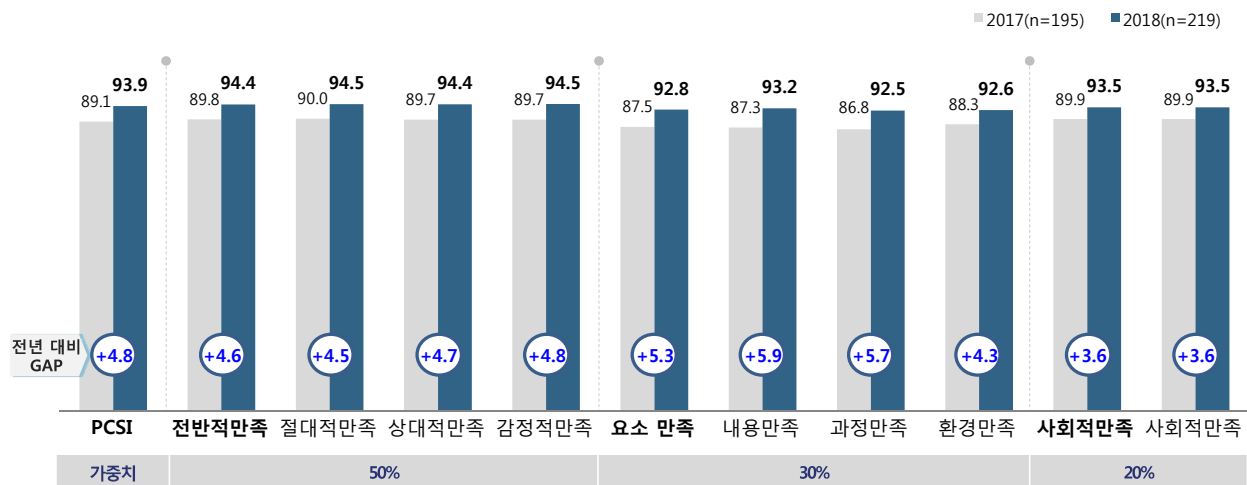


## 2. 만족요인 PCSI

- 전시해설 이용자의 PCSI는 93.9점임. 전반적 만족(94.4점)이 가장 높으며, 사회적 만족(93.5점), 요소 만족(92.8점) 순으로 나타남.
- 전반적 만족에서는 상대적 만족(94.4점)이, 요소 만족에서는 과정 만족(92.5점)이 상대적으로 낮음.
- 전시해설 이용자의 PCSI는 성별이 '여성', 연령이 '60대 이상', '전문해설사' 해설 이용자, 국립중앙박물관 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-2] 전시해설 이용자 PCSI(만족 요인)

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]



[표 6-1] 전시해설 이용자 PCSI(만족 요인)

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
전체		(219)	93.9	94.4	94.5	94.4	94.5	92.8	93.2	92.5	92.6	93.5	93.5
성별	남	(81)	93.3	94.2	93.4	94.4	94.7	92.6	93.3	92.0	92.5	92.2	92.2
	여	(132)	94.3	94.8	95.2	94.8	94.5	93.2	93.3	93.1	93.2	94.4	94.4
	모름/무응답	(6)	92.8	83.3	94.4	83.3	94.4	87.0	88.9	86.7	79.2	88.9	88.9
연령	만 19~29세	(43)	93.8	94.4	94.0	95.2	94.0	93.1	93.9	92.5	93.1	93.3	93.3
	30대	(43)	93.8	94.6	94.6	94.2	95.0	92.9	93.4	92.2	93.0	93.0	93.0
	40대	(58)	93.5	94.0	94.5	92.8	94.5	92.4	92.2	92.8	92.2	94.0	94.0
	50대	(31)	92.4	93.0	92.5	94.6	91.9	91.8	92.5	91.4	91.1	91.9	91.9
	60대 이상	(39)	95.8	95.5	96.4	95.6	96.8	94.5	94.9	95.2	93.2	94.6	94.6
	모름/무응답	(5)	94.0	97.2	95.8	100.0	95.8	86.7	86.7	80.0	95.8	95.8	95.8
	모름/무응답	(5)	94.0	97.2	95.8	100.0	95.8	86.7	86.7	80.0	95.8	95.8	95.8
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	94.9	95.3	95.2	95.4	95.4	94.3	95.3	93.2	94.3	94.8	94.8
	자원봉사	(107)	93.4	94.3	94.2	94.4	94.2	92.3	92.1	92.7	92.2	92.7	92.7
	잘 모름	(4)	74.4	70.8	77.8	70.8	77.8	65.3	55.6	70.8	62.5	77.8	77.8
방문 빈도	첫 방문	(106)	95.2	95.5	95.6	95.8	95.9	93.9	93.9	94.1	93.7	94.5	94.5
	2~3회	(58)	91.4	91.9	92.4	91.8	91.5	90.4	90.9	90.1	90.2	91.5	91.5
	4회 이상	(49)	93.7	94.4	94.2	94.2	94.9	92.7	93.9	91.5	92.9	93.2	93.2
	모름/무응답	(6)	96.8	97.2	97.2	97.2	97.2	95.8	96.7	97.2	95.8	97.2	97.2



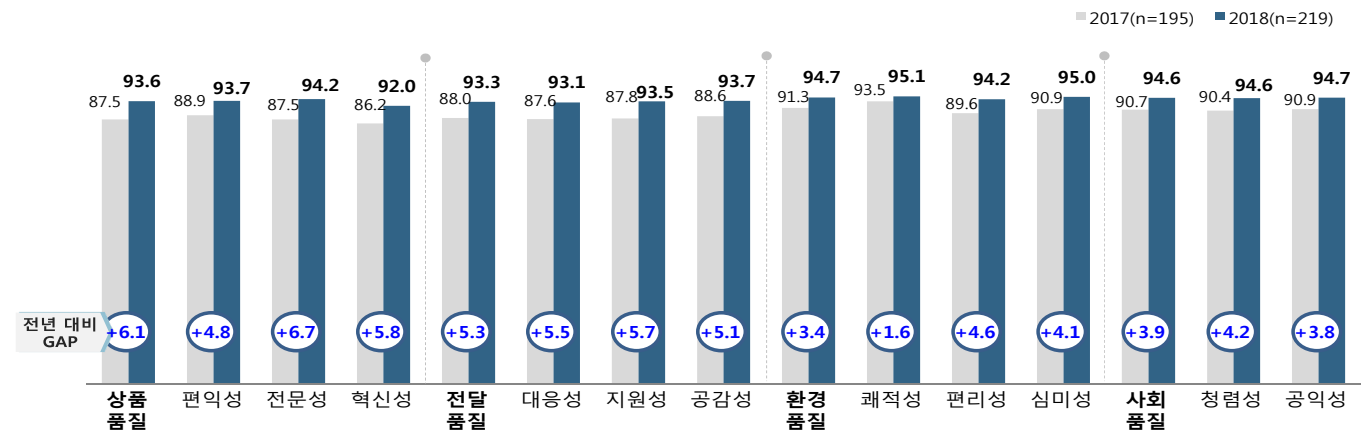
### 3. 선행품질요인 결과

#### 1) 선행품질요인 전체

- 선행품질요인 점수는 환경품질(94.7점)이 가장 높으며, 사회품질(94.6점), 상품품질(93.6점), 전달품질(93.3점) 순으로 나타남.
- 상품품질에서는 혁신성(92.0점), 전달품질에서는 대응성(93.1점), 환경품질에서는 편리성(94.2점), 사회품질에서는 청렴성(94.6점)이 상대적으로 낮음.

[그림 6-3] 전시해설 이용자 선행품질요인 결과

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]



[표 6-2] 전시해설 이용자 선행품질요인 결과

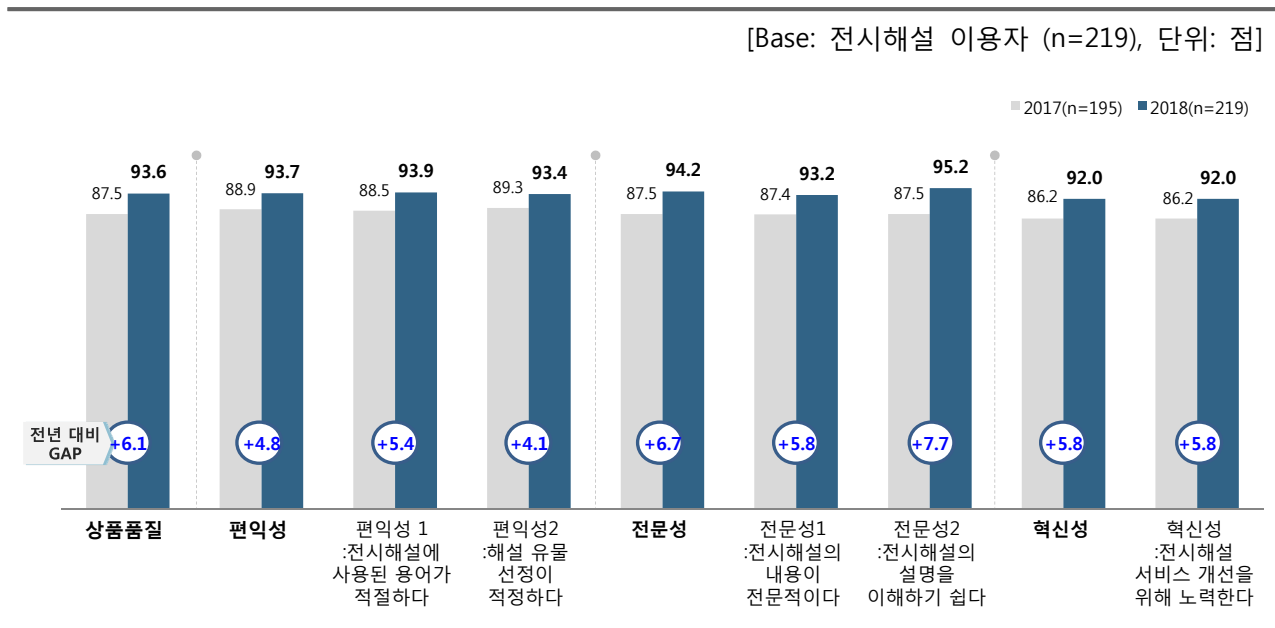
[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

		사례수 (명)	상품 품질	편의 성	전문 성	혁신 성	전달 품질	대응 성	지원 성	공감 성	환경 품질	쾌적 성	편리 성	심미 성	사회 품질	청렴 성	공익 성
전체		(219)	93.6	93.7	94.2	92.0	93.3	93.1	93.5	93.7	94.7	95.1	94.2	95.0	94.6	94.6	94.7
성별	남	(81)	93.3	93.5	93.5	92.3	93.0	92.9	93.0	93.2	93.5	93.6	93.2	93.6	94.2	93.8	94.7
	여	(132)	93.7	94.0	94.4	91.5	93.9	93.5	94.3	94.2	95.6	95.9	94.6	95.9	95.0	95.2	94.8
	모름/무응답	(6)	95.3	88.3	100.0	100.0	80.0	87.5	80.0	87.5	91.7	100.0	100.0	91.7	88.9	88.9	88.9
연령	만 19~29세	(43)	92.9	93.3	92.9	92.5	93.2	92.1	93.7	94.0	94.3	96.0	94.4	93.5	93.5	94.4	92.5
	30대	(43)	93.1	93.8	93.8	90.3	93.7	94.0	93.4	93.6	94.0	94.2	91.9	95.0	94.8	95.0	94.6
	40대	(58)	92.9	92.4	94.3	91.4	93.3	93.0	93.7	93.5	94.5	94.3	93.4	95.3	94.7	94.8	94.5
	50대	(31)	93.2	93.8	92.5	92.8	92.5	92.7	93.0	91.9	93.4	93.0	94.6	93.0	94.1	93.0	95.2
	60대 이상	(39)	95.9	96.6	96.6	93.1	93.5	94.2	93.3	94.9	97.3	97.7	97.7	97.7	96.2	95.0	97.3
	모름/무응답	(5)	94.7	88.3	100.0	96.7	93.3	91.7	93.3	95.0	95.8	100.0	91.7	95.8	93.8	95.8	91.7
	전시해설사	(108)	95.1	94.9	96.1	93.5	94.3	94.2	94.7	94.2	96.2	96.3	95.8	96.3	95.7	95.4	96.0
방문빈도	자원봉사	(107)	92.4	92.9	92.7	90.8	93.5	92.8	93.6	94.0	94.4	94.7	93.3	94.8	94.0	94.2	93.8
	잘 모름	(4)	71.7	70.8	70.8	75.0	60.8	66.7	58.3	63.9	65.6	66.7	66.7	64.6	77.8	77.8	77.8
	첫 방문	(106)	94.5	94.0	95.4	93.9	94.2	94.2	94.9	94.8	96.4	97.1	95.6	96.7	96.0	96.0	96.0
방문빈도	2~3회	(58)	92.4	92.8	93.3	89.5	91.4	91.4	90.8	91.5	91.7	91.5	90.1	92.7	92.1	91.8	92.4
	4회 이상	(49)	92.2	93.4	92.2	90.1	93.0	92.5	93.2	93.4	94.5	94.9	95.6	93.7	94.4	94.6	94.2
	모름/무응답	(6)	100.0	100.0	100.0	100.0	97.2	97.2	96.7	97.2	96.7	96.7	96.7	96.7	97.2	97.2	97.2

## 2-1) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

- 상품품질 점수는 '전문성(94.2점)', '편의성(93.7점)', '혁신성(92.0점)' 순으로 나타남.
- 전문성 내 '전시해설의 설명을 이해하기 쉽다'가 가장 점수가 높은 반면, 혁신성인 '전시해설 서비스 개선을 위해 노력한다'가 가장 점수가 낮게 나타남.
- 상품품질 만족도는 '60대 이상', '전문해설사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-4] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질



[표 6-3] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

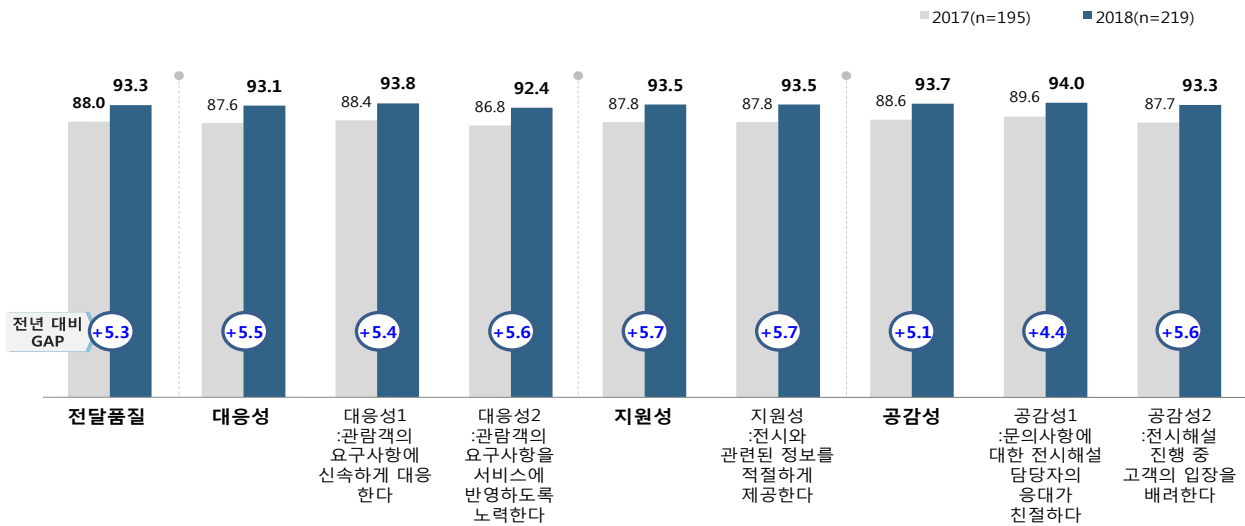
		사례수 (명)	상품 품질	편의성	편의성1	편의성2	전문성	전문성1	전문성2	혁신성	혁신성
전체		(219)	93.6	93.7	93.9	93.4	94.2	93.2	95.2	92.0	92.0
성별	남	(81)	93.3	93.5	93.3	93.7	93.5	92.5	94.6	92.3	92.3
	여	(132)	93.7	94.0	94.4	93.5	94.4	93.3	95.3	91.5	91.5
	모름/무응답	(6)	95.3	88.3	90.0	86.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	만 19~29세	(43)	92.9	93.3	92.9	93.7	92.9	91.3	94.4	92.5	92.5
	30대	(43)	93.1	93.8	93.4	94.2	93.8	92.6	95.0	90.3	90.3
	40대	(58)	92.9	92.4	93.7	91.1	94.3	93.4	95.1	91.4	91.4
	50대	(31)	93.2	93.8	94.1	93.3	92.5	91.7	93.3	92.8	92.8
	60대 이상	(39)	95.9	96.6	96.8	96.7	96.6	95.9	97.2	93.1	93.1
	모름/무응답	(5)	94.7	88.3	86.7	90.0	100.0	100.0	100.0	96.7	96.7
	전시 해설 유형										
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	95.1	94.9	94.5	95.2	96.1	95.4	96.8	93.5	93.5
	자원봉사	(107)	92.4	92.9	93.6	92.2	92.7	91.4	93.9	90.8	90.8
	잘 모름	(4)	71.7	70.8	75.0	66.7	70.8	66.7	75.0	75.0	75.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	94.5	94.0	94.9	93.2	95.4	94.6	96.2	93.9	93.9
	2~3회	(58)	92.4	92.8	92.2	93.3	93.3	92.7	93.9	89.5	89.5
	4회 이상	(49)	92.2	93.4	93.2	93.5	92.2	90.1	94.2	90.1	90.1
	모름/무응답	(6)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

## 2-2) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

- 전달품질 점수는 '공감성(93.7점)'이 가장 높게 나타났으며, '지원성(93.5점)', '대응성(93.1점)' 순임.
- 공감성 내의 '문의사항에 대한 전시해설 담당자의 응대가 친절하다'가 상대적으로 점수가 높게 나타남.
- 전달품질 만족도는 '전문해설사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-5] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]



[표 6-4] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

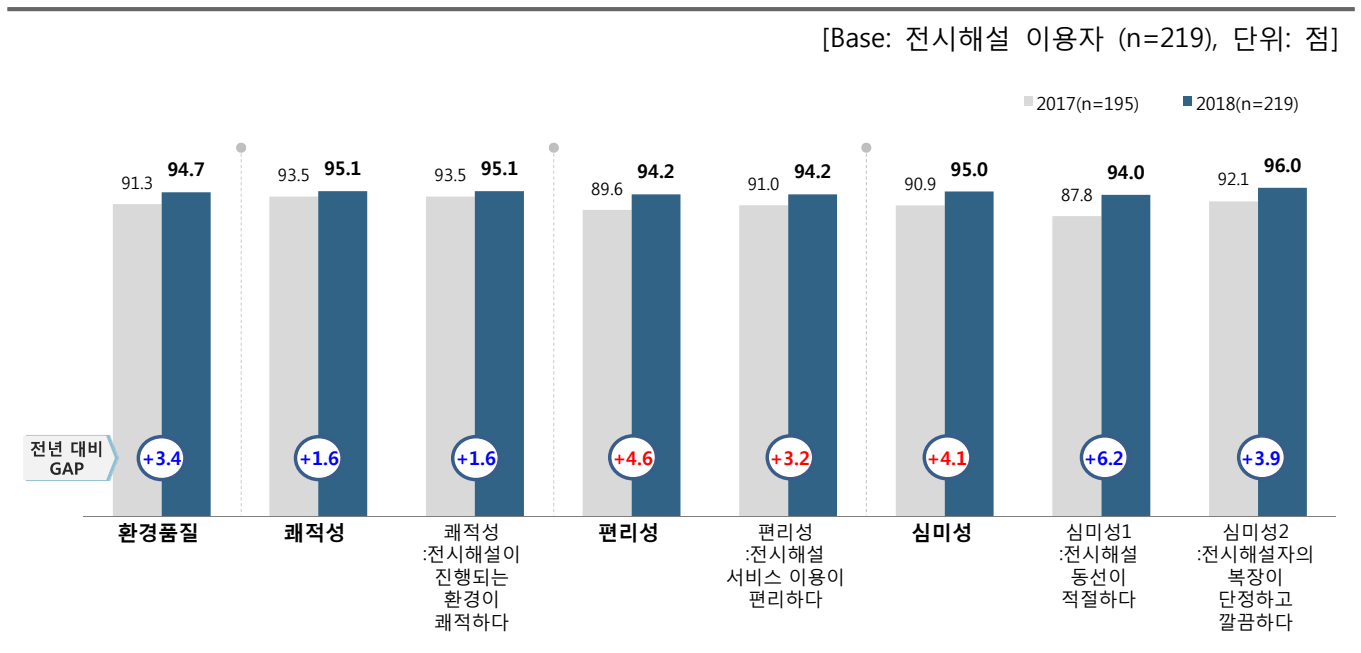
[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

		사례수 (명)	전달 품질	대응성	대응성1	대응성2	지원성	지원성	공감성	공감성1	공감성2
전체		(219)	93.3	93.1	93.8	92.4	93.5	93.5	93.7	94.0	93.3
성별	남	(81)	93.0	92.9	93.6	92.2	93.0	93.0	93.2	93.6	92.8
	여	(132)	93.9	93.5	94.2	92.8	94.3	94.3	94.2	94.5	93.8
	모름/무응답	(6)	80.0	87.5	87.5	87.5	80.0	80.0	87.5	87.5	87.5
연령	만 19~29세	(43)	93.2	92.1	91.7	92.5	93.7	93.7	94.0	94.0	94.0
	30대	(43)	93.7	94.0	94.6	93.4	93.4	93.4	93.6	94.6	92.6
	40대	(58)	93.3	93.0	94.5	91.4	93.7	93.7	93.5	93.7	93.4
	50대	(31)	92.5	92.7	93.0	92.5	93.0	93.0	91.9	92.5	91.4
	60대 이상	(39)	93.5	94.2	95.2	93.3	93.3	93.3	94.9	94.9	94.9
	모름/무응답	(5)	93.3	91.7	93.3	90.0	93.3	93.3	95.0	96.7	93.3
	모름/무응답	(5)	93.3	91.7	93.3	90.0	93.3	93.3	95.0	96.7	93.3
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	94.3	94.2	94.6	93.9	94.7	94.7	94.2	94.6	93.8
	자원봉사	(107)	93.5	92.8	93.9	91.7	93.6	93.6	94.0	94.2	93.8
	잘 모름	(4)	60.8	66.7	66.7	66.7	58.3	58.3	63.9	66.7	61.1
방문 빈도	첫 방문	(106)	94.2	94.2	95.0	93.4	94.9	94.9	94.8	95.1	94.5
	2~3회	(58)	91.4	91.4	93.0	89.9	90.8	90.8	91.5	91.8	91.2
	4회 이상	(49)	93.0	92.5	92.2	92.9	93.2	93.2	93.4	93.9	92.9
	모름/무응답	(6)	97.2	97.2	96.7	97.2	96.7	96.7	97.2	97.2	97.2

### 2-3) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

- 환경품질 점수는 '쾌적성(95.1점)', '심미성(95.0점)', '편리성(94.2점)' 순으로 나타남.
- '전시해설자의 복장이 단정하고 깔끔하다'가 가장 점수가 높게 나타난 반면, '전시해설 동선이 적절하다'가 가장 점수가 낮음.
- 환경품질 만족도는 성별이 '여성', 연령이 '60대 이상', '전문해설사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 '첫 방문'에서 상대적으로 높음.

[그림 6-6] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질



[표 6-5] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

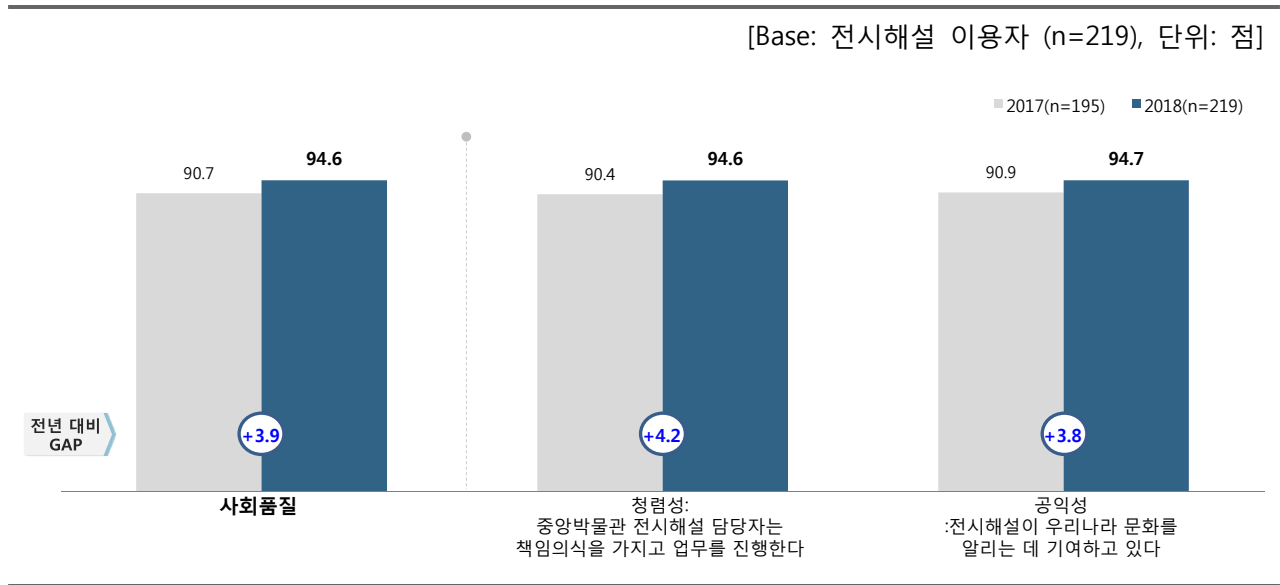
[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

		사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	쾌적성	편리성	편리성	심미성	심미성1	심미성2
전체		(219)	94.7	95.1	95.1	94.2	94.2	95.0	94.0	96.0
성별	남	(81)	93.5	93.6	93.6	93.2	93.2	93.6	92.4	94.9
	여	(132)	95.6	95.9	95.9	94.6	94.6	95.9	95.1	96.7
	모름/무응답	(6)	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7	91.7	100.0
연령	만 19~29세	(43)	94.3	96.0	96.0	94.4	94.4	93.5	91.7	95.2
	30대	(43)	94.0	94.2	94.2	91.9	91.9	95.0	93.8	96.1
	40대	(58)	94.5	94.3	94.3	93.4	93.4	95.3	94.5	96.0
	50대	(31)	93.4	93.0	93.0	94.6	94.6	93.0	92.5	93.5
	60대 이상	(39)	97.3	97.7	97.7	97.7	97.7	97.7	97.7	98.6
	모름/무응답	(5)	95.8	100.0	100.0	91.7	91.7	95.8	91.7	100.0
	모름/무응답	(5)	95.8	100.0	100.0	91.7	91.7	95.8	91.7	100.0
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	96.2	96.3	96.3	95.8	95.8	96.3	95.7	97.0
	자원봉사	(107)	94.4	94.7	94.7	93.3	93.3	94.8	93.6	96.0
	잘 모름	(4)	65.6	66.7	66.7	66.7	66.7	64.6	62.5	66.7
방문 빈도	첫 방문	(106)	96.4	97.1	97.1	95.6	95.6	96.7	96.0	97.7
	2~3회	(58)	91.7	91.5	91.5	90.1	90.1	92.7	91.5	93.9
	4회 이상	(49)	94.5	94.9	94.9	95.6	95.6	93.7	92.5	94.9
	모름/무응답	(6)	96.7	96.7	96.7	96.7	96.7	96.7	96.7	96.7

## 2-4) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

- 사회점수는 공익성이 94.7점, 청렴성이 94.6점으로 나타남.
- 사회품질 만족도는 '여성', '60대 이상', '전문해설사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 '첫 방문'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-7] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질



[표 6-6] 전시해설 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

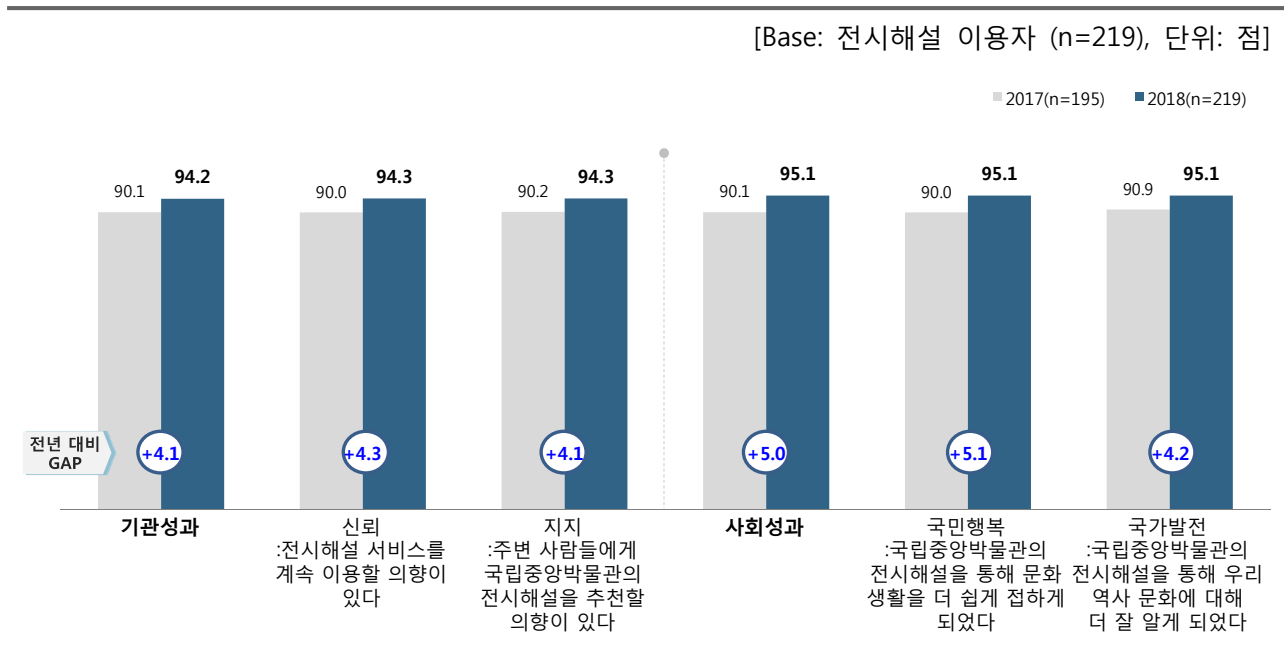
		사례수 (명)	사회품질	청렴성	공익성
전체		(219)	94.6	94.6	94.7
성별	남	(81)	94.2	93.8	94.7
	여	(132)	95.0	95.2	94.8
	모름/무응답	(6)	88.9	88.9	88.9
연령	만 19~29세	(43)	93.5	94.4	92.5
	30대	(43)	94.8	95.0	94.6
	40대	(58)	94.7	94.8	94.5
	50대	(31)	94.1	93.0	95.2
	60대 이상	(39)	96.2	95.0	97.3
	모름/무응답	(5)	93.8	95.8	91.7
	전시 해설 유형				
	전문해설사	(108)	95.7	95.4	96.0
	자원봉사	(107)	94.0	94.2	93.8
	잘 모름	(4)	77.8	77.8	77.8
방문 빈도	첫 방문	(106)	96.0	96.0	96.0
	2~3회	(58)	92.1	91.8	92.4
	4회 이상	(49)	94.4	94.6	94.2
	모름/무응답	(6)	97.2	97.2	97.2

## 4. 성과요인 분석

○ '사회성과(95.1점)'가 '기관성과(94.2점)'보다 높게 나타남.

○ 기관성과는 '30대'에서, 사회성과는 '60대 이상'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-8] 전시해설 이용자 성과요인 분석



[표 6-7] 전시해설 이용자 성과요인 분석

[Base: 전시해설 이용자 (n=219), 단위: 점]

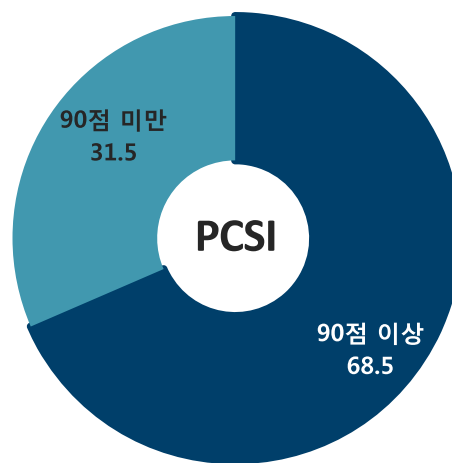
		사례수 (명)	기관성과	신뢰	지지	사회성과	국민행복	국가발전
<b>전체</b>		<b>(219)</b>	<b>94.2</b>	<b>94.3</b>	<b>94.3</b>	<b>95.1</b>	<b>95.1</b>	<b>95.1</b>
성별	남	(81)	94.3	94.7	94.0	94.8	94.7	94.9
	여	(132)	94.4	94.4	94.4	95.4	95.4	95.3
	모름/무응답	(6)	83.3	83.3	94.4	94.4	94.4	94.4
연령	만 19~29세	(43)	93.7	94.0	93.3	94.2	93.7	94.8
	30대	(43)	96.1	95.7	96.5	95.3	95.7	95.0
	40대	(58)	94.4	95.7	93.1	95.5	95.4	95.7
	50대	(31)	93.0	92.5	93.5	94.9	95.2	94.6
	60대 이상	(39)	93.9	93.4	95.5	96.2	95.9	96.4
	모름/무응답	(5)	87.5	83.3	91.7	87.5	91.7	83.3
전시해설 유형	전문해설사	(108)	95.1	94.8	95.4	95.8	95.9	95.7
	자원봉사	(107)	94.2	94.7	93.6	94.9	94.9	95.0
	잘 모름	(4)	70.8	70.8	77.8	77.8	77.8	77.8
방문 빈도	첫 방문	(106)	95.2	95.5	95.3	96.6	96.8	96.4
	2~3회	(58)	92.5	92.4	92.7	92.8	93.0	92.7
	4회 이상	(49)	93.5	93.5	93.5	94.4	93.9	94.9
	모름/무응답	(6)	97.2	97.2	97.2	97.2	97.2	97.2

## 5. 만족 수준별 선행품질요인 차이

- 전시해설 이용자 PCSI가 90점 이상인 경우는 68.5%로 나타났으며, 90점 미만은 31.5%로 나타남.
- 만족 수준별로 살펴보면, 서비스 전달품질 중 '지원성2(전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다)'에서 가장 큰 만족도 차이를 보이고 있음.

[그림 6-9] 전시해설 이용자 만족 수준

[단위: %]



[표 6-8] 전시해설 이용자 만족 수준별 강·약점

[단위: 점]

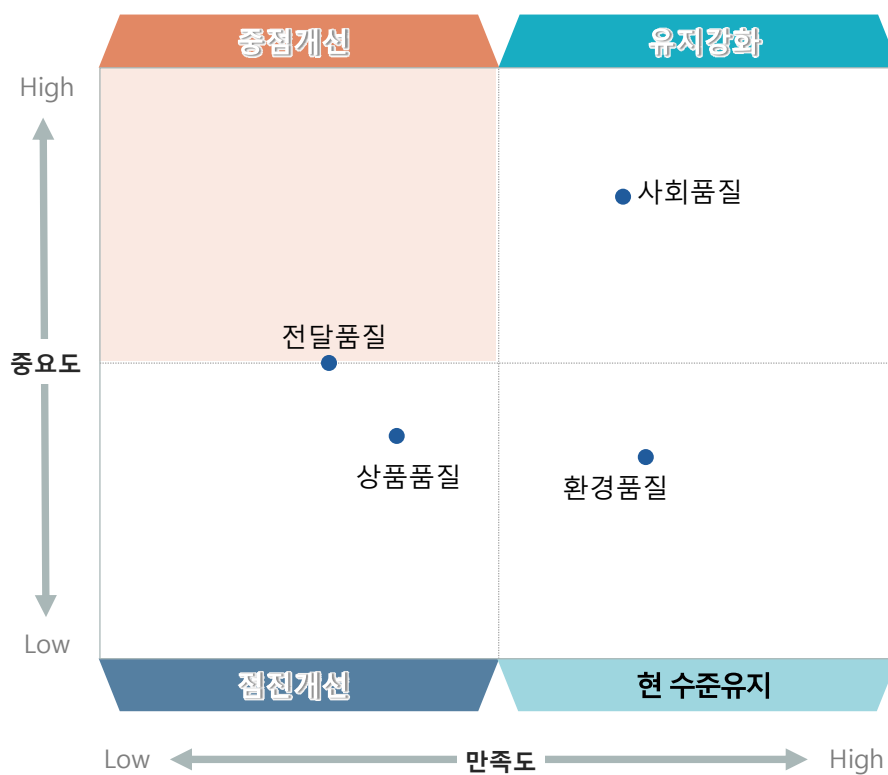
서비스 품질			전체 (n=219)	90점 이상 (n=150)	90점 미만 (n=69)	GAP
상품 품질	편의성1	전시해설에 사용된 용어가 적절하다	93.9	97.3	86.5	10.9
	편의성2	해설 유물 선정이 적절하다	93.4	96.9	86.2	10.7
	전문성1	전시해설의 내용이 전문적이다	93.2	96.4	85.4	11.0
	전문성2	전시해설의 설명을 이해하기 쉽다	95.2	98.1	88.3	9.8
	혁신성	전시해설 서비스 개선을 위해 노력한다	92.0	94.9	84.9	10.0
전달 품질	대응성	관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다	93.8	97.5	85.6	11.9
	지원성1	관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다	92.4	96.7	82.8	13.9
	지원성2	전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다	93.5	98.4	83.1	15.3
	공감성1	문의사항에 대한 전시해설 담당자의 응대가 친절하다	94.0	98.4	84.1	14.3
	공감성2	전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다	93.3	97.9	83.1	14.8
환경 품질	쾌적성	전시해설이 진행되는 환경이 쾌적하다	95.1	99.0	86.2	12.8
	편리성	전시해설 서비스 이용이 편리하다	94.2	97.9	85.6	12.2
	심미성1	전시해설 동선이 적절하다	94.0	98.4	84.4	14.1
	심미성2	전시해설자의 복장이 단정하고 깔끔하다	96.0	99.1	89.0	10.1
사회 품질	청렴성	중앙박물관 전시해설 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다	94.6	98.8	84.9	13.9
	공익성	전시해설이 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	94.7	98.4	85.9	12.5

## 6. IPA 분석

### 1) 전체

- 전시해설 이용자 IPA 분석 결과, '전달품질'은 중요도가 높은 반면 만족도가 낮아 향후 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남.
- '상품품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요함.
- '사회품질'은 중요도와 만족도가 모두 높아 유지강화가 필요하며, '환경품질'은 만족도는 높은 반면 중요도가 낮아 현 수준유지가 필요한 영역임.

[그림 6-10] 전시해설 이용자 IPA 분석



※ 중요도 : 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도



## 2) 선행요인 IPA

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 '편익성2(해설 유물 선정이 적절하다)', 서비스 전달품질의 '공감성2(전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다)', 서비스 환경품질의 '심미성1(전시해설 동선이 적절하다)', 서비스 사회품질의 '청렴성(중앙박물관 전시해설 담당자는 책임의식을 가지고 업무를 진행한다)'이 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.

[그림 6-11] 선행요인 IPA



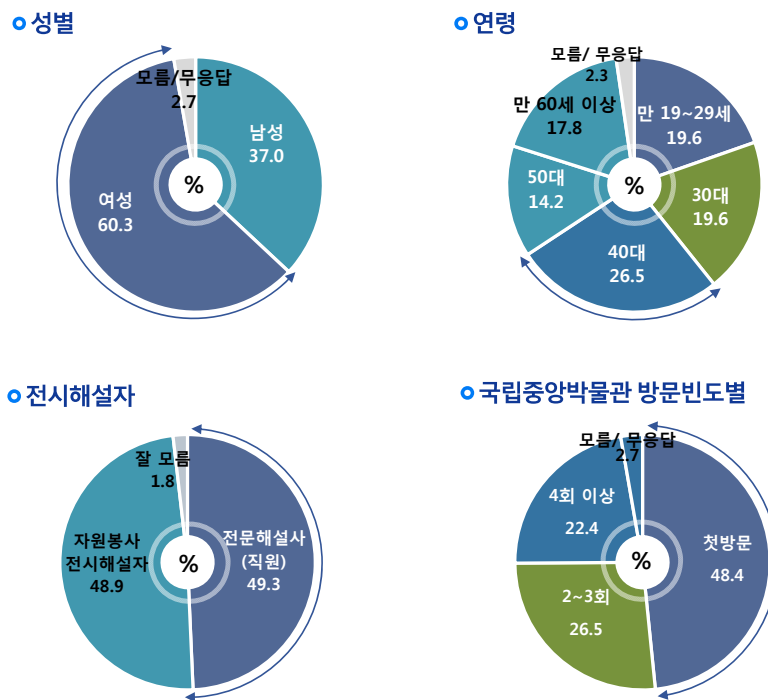
## II 전시해설 이용자 배경 정보

### 1. 인구 통계적 특성

- 전시해설 이용자의 성별은 '여성'이 60.3%로, '남성' 37.0% 보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '40대'가 26.5%로 가장 많았고, '30대'와 '만 19~29세'가 각각 19.6%, '60대 이상' 17.8%, '50대' 14.2% 순으로 높게 나타남.
- '전문해설사(직원)' 전시해설을 이용한 비율은 49.3%로 나타났으며, '자원봉사' 전시해설 이용 비율은 48.9%로 나타남.
- 중앙박물관 방문 빈도는 '첫 방문'이 48.4%로 가장 높고, '2~3회' 26.5%, '4회 이상'이 22.4%로 나타남.

[그림 6-12] 전시해설 이용자 인구통계적 특성

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



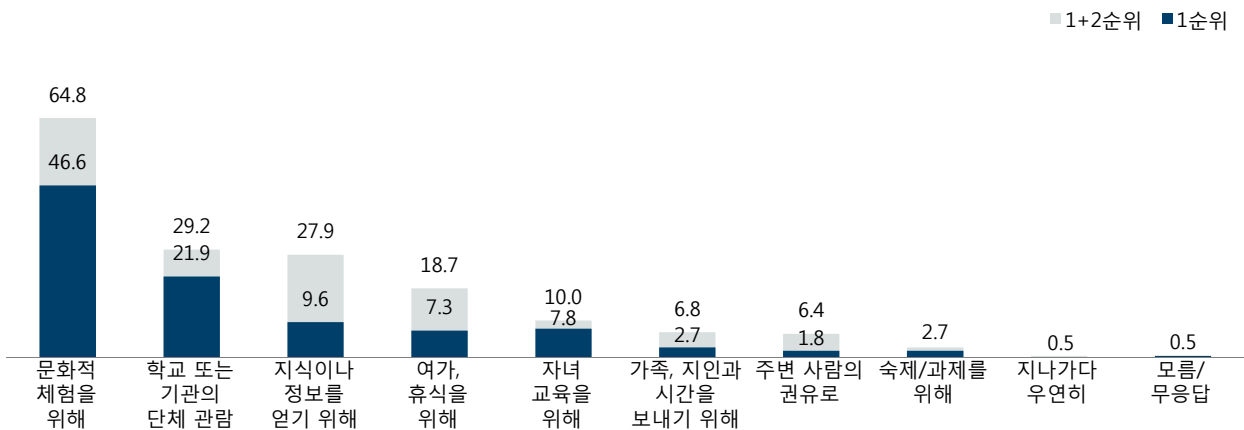
## 2. 국립중앙박물관 방문 유형

문 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

- 박물관 방문 유형은 '문화적 체험을 위해'가 가장 높음. 그 다음으로 '학교 또는 기관의 단체 관람', '지식이나 정보를 얻기 위해', '여가, 휴식을 위해' 순으로 높게 나타남.
- '문화적 체험을 위해'라고 응답한 비율은 성별 '여성', 연령 '60대 이상', '자원봉사' 전시해설 이  
용자에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-13] 국립중앙박물관 방문 유형

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 1+2순위, 단위: %]



[표 6-9] 국립중앙박물관 방문 유형

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 1+2순위, 단위: %]

	사례수 (명)	문화적 체험을 위해	학교 또는 기관의 단체 관람	지식 이나 정보를 얻기 위해	여가, 휴식을 위해	자녀 교육을 위해	가족, 지인과 시간을 보내기 위해	주변 사람의 권유로	숙제/ 과제를 위해	지나 가다 우연히	모름/ 무응답
<b>전체</b>	<b>(219)</b>	<b>64.8</b>	<b>29.2</b>	<b>27.9</b>	<b>18.7</b>	<b>10.0</b>	<b>6.8</b>	<b>6.4</b>	<b>2.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>
성별	남 (81)	59.3	38.3	23.5	18.5	12.3	7.4	8.6	0.0	0.0	1.2
	여 (132)	69.7	24.2	29.5	19.7	9.1	6.8	5.3	4.5	0.8	0.0
	모름/무응답 (6)	33.3	16.7	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령	만 19~29세 (43)	51.2	53.5	32.6	14.0	0.0	2.3	2.3	7.0	2.3	2.3
	30대 (43)	55.8	39.5	18.6	23.3	25.6	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대 (58)	60.3	24.1	34.5	22.4	19.0	13.8	3.4	3.4	0.0	0.0
	50대 (31)	74.2	19.4	35.5	19.4	0.0	9.7	22.6	0.0	0.0	0.0
	60대 이상 (39)	84.6	10.3	20.5	15.4	0.0	0.0	10.3	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답 (5)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	전시 해설 유형										
방문 빈도	전문해설사 (108)	60.2	43.5	17.6	13.0	1.9	5.6	6.5	1.9	0.9	0.0
	자원봉사 (107)	71.0	15.9	36.4	24.3	18.7	8.4	6.5	3.7	0.0	0.0
	잘 모름 (4)	25.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	첫 방문 (106)	67.0	33.0	20.8	17.0	4.7	7.5	9.4	0.0	0.9	0.0
	2~3회 (58)	67.2	31.0	20.7	20.7	15.5	8.6	3.4	6.9	0.0	0.0
방문 빈도	4회 이상 (49)	55.1	20.4	55.1	22.4	16.3	4.1	2.0	4.1	0.0	0.0
	모름/무응답 (6)	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7

### 3. 동반 방문객

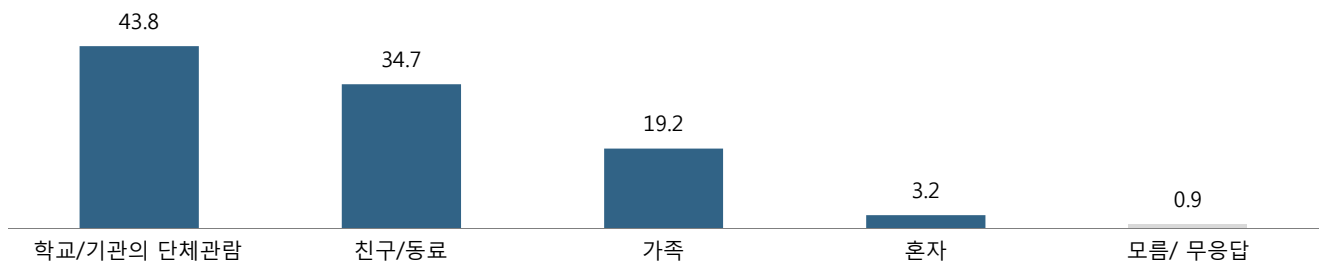
#### 1) 동반 방문객

문 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?

- 전시해설 이용자의 43.8%는 '학교/기관의 단체관람'으로 방문하였으며, 그 다음으로 '친구/동료', '가족'과 함께 방문한 것으로 나타남.
- '학교/기관의 단체관람'이라고 응답한 비율은 연령 '만 19~29세', '전문해설사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관을 '첫 방문'한 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-14] 전시해설 이용자 동반 방문객

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 복수응답, 단위: %]



[표 6-10] 전시해설 이용자 동반 방문객

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	학교/기관의 단체관람	친구/동료	가족	혼자	모름/무응답
전체		(219)	43.8	34.7	19.2	3.2	0.9
성별	남	(81)	45.7	32.1	18.5	2.5	1.2
	여	(132)	42.4	36.4	20.5	3.8	0.0
	모름/무응답	(6)	50.0	33.3	0.0	0.0	16.7
연령	만 19~29세	(43)	65.1	27.9	2.3	2.3	2.3
	30대	(43)	30.2	32.6	44.2	0.0	0.0
	40대	(58)	25.9	39.7	34.5	1.7	0.0
	50대	(31)	38.7	48.4	3.2	9.7	0.0
	60대 이상	(39)	59.0	30.8	2.6	5.1	2.6
	모름/무응답	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전시 해설 유형	전문해설사	(108)	62.0	35.2	1.9	0.0
	자원봉사	(107)	26.2	33.6	37.4	6.5	0.0
	잘 모름	(4)	25.0	50.0	0.0	0.0	25.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	51.9	34.9	12.3	0.9	0.9
	2~3회	(58)	41.4	31.0	27.6	3.4	0.0
	4회 이상	(49)	30.6	36.7	26.5	8.2	0.0
	모름/무응답	(6)	33.3	50.0	0.0	0.0	16.7

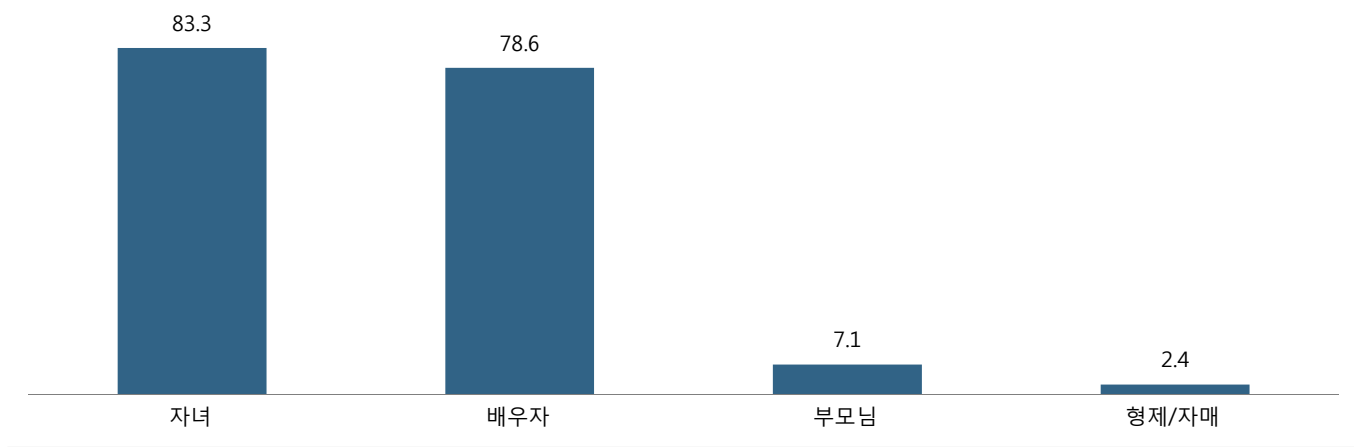
## 2) 함께 방문한 가족

**문** 가족 중 누구와 함께 오셨습니까?

○ 가족과 함께 방문한 경우 배우자 및 자녀와 함께 방문하는 경우가 가장 많은 것으로 나타남.

[그림 6-15] 함께 방문한 가족

[Base: 전시해설 이용자 중 가족과 방문한 관람객(n=42), 단위: %]



[표 6-11] 함께 방문한 가족

[Base: 전시해설 이용자 중 가족과 방문한 관람객(n=42), 단위: %]

		사례수 (명)	자녀	배우자	부모님	형제/자매
<b>전체</b>		<b>(42)</b>	<b>83.3</b>	<b>78.6</b>	<b>7.1</b>	<b>2.4</b>
성별	남	(15)	80.0	100.0	13.3	6.7
	여	(27)	85.2	66.7	3.7	0.0
연령	만 19~29세	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0
	30대	(19)	100.0	73.7	15.8	5.3
	40대	(20)	80.0	80.0	0.0	0.0
	50대	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0
	60대 이상	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0
전시 해설 유형	전문해설사	(2)	100.0	50.0	50.0	0.0
	자원봉사	(40)	82.5	80.0	5.0	2.5
방문 빈도	첫 방문	(13)	61.5	84.6	7.7	0.0
	2~3회	(16)	100.0	81.3	6.3	6.3
	4회 이상	(13)	84.6	69.2	7.7	0.0

## 4. 국립중앙박물관 방문 경험

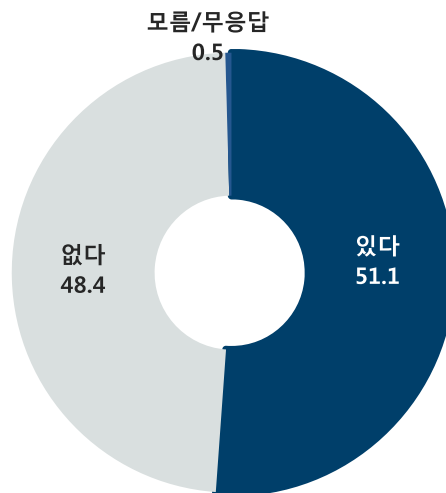
### 1) 국립중앙박물관 방문 경험

**문** 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- 전시해설 이용자의 51.1%가 국립중앙박물관 방문 경험이 있는 것으로 나타남.
- 방문 경험은 성별 '여성', 연령 '40대', '자원봉사' 전시해설 이용자에서 상대적으로 많은 것으로 나타남.

[그림 6-16] 국립중앙박물관 방문 경험

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



[표 6-12] 국립중앙박물관 방문 경험

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

		사례수 (명)	있다	없다	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(219)</b>	<b>51.1</b>	<b>48.4</b>	<b>0.5</b>
성별	남	(81)	48.1	50.6	1.2
	여	(132)	54.5	45.5	0.0
	모름/무응답	(6)	16.7	83.3	0.0
연령	만 19~29세	(43)	51.2	46.5	2.3
	30대	(43)	53.5	46.5	0.0
	40대	(58)	58.6	41.4	0.0
	50대	(31)	54.8	45.2	0.0
	60대 이상	(39)	30.8	69.2	0.0
	모름/무응답	(5)	80.0	20.0	0.0
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	45.4	54.6	0.0
	자원봉사	(107)	57.0	43.0	0.0
	잘 모름	(4)	50.0	25.0	25.0

## 2) 국립중앙박물관 방문 횟수

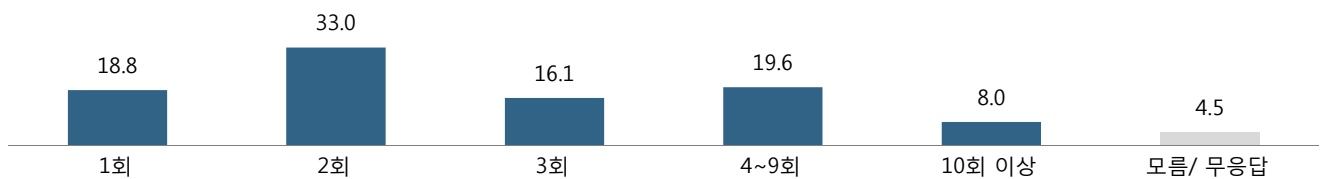
**문** 국립중앙박물관을 방문하신 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

- 국립중앙박물관 방문 횟수는 평균 4.8회로 나타났으며, 2회 정도 방문하는 비율이 33.0%로 가장 높게 나타남.
- 국립중앙박물관 평균 방문 횟수는 '남성', 연령이 '50대'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-17] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 전시해설 이용자 중 국립중앙박물관 방문 경험자(n=112), 단위: %]

평균: 4.8회



[표 6-13] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	1회	2회	3회	4~9회	10회 이상	모름/ 무응답	평균 방문 횟수 (회)
전체		(112)	18.8	33.0	16.1	19.6	8.0	4.5	4.8
성별	남	(39)	15.4	38.5	10.3	20.5	10.3	5.1	6.1
	여	(72)	20.8	29.2	19.4	19.4	6.9	4.2	4.2
	모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
연령	만 19~29세	(22)	13.6	36.4	22.7	18.2	4.5	4.5	3.5
	30대	(23)	30.4	30.4	17.4	17.4	4.3	0.0	2.8
	40대	(34)	11.8	41.2	20.6	17.6	5.9	2.9	4.2
	50대	(17)	23.5	17.6	0.0	29.4	23.5	5.9	9.7
	60대 이상	(12)	16.7	33.3	16.7	8.3	8.3	16.7	7.2
	모름/무응답	(4)	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0	3.0
전시 해설 유형	전문해설사	(49)	18.4	34.7	16.3	16.3	4.1	10.2	4.0
	자원봉사	(61)	19.7	31.1	16.4	21.3	11.5	0.0	5.5
	잘 모름	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	3.0

## 5. 관람시간

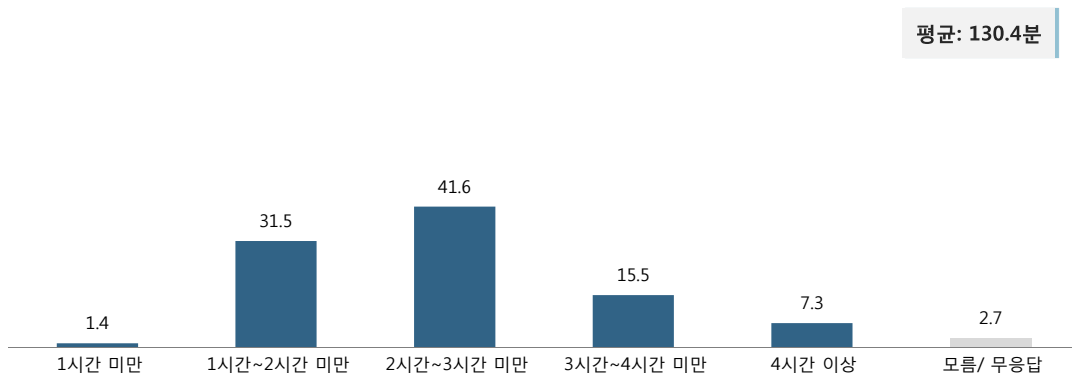
### 1. 박물관 총 관람시간

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

- 전시해설 이용자의 박물관 총 관람시간은 평균 130.4분으로 나타났으며, '2시간~3시간 미만' 관람한 비율이 41.6%로 가장 높음.
- 박물관 총 관람시간은 성별이 '여성', 연령이 '50대', '자원봉사' 전시해설 이용자, 방문빈도가 높을수록 상대적으로 긴 편으로 나타남.

[그림 6-18] 박물관 총 관람시간

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



[표 6-14] 박물관 총 관람시간

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

	사례수 (명)	1시간 미만	1시간~ 2시간 미만	2시간~ 3시간 미만	3시간~ 4시간 미만	4시간 이상	모름/무응답	평균 관람시간 (분)
<b>전체</b>	<b>(219)</b>	<b>1.4</b>	<b>31.5</b>	<b>41.6</b>	<b>15.5</b>	<b>7.3</b>	<b>2.7</b>	<b>130.4</b>
성별	남	(81)	2.5	35.8	39.5	14.8	3.7	116.5
	여	(132)	0.8	25.8	44.7	16.7	9.8	141.6
	모름/무응답	(6)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	70.0
연령	만 19~29세	(43)	4.7	20.9	55.8	9.3	4.7	121.0
	30대	(43)	0.0	44.2	25.6	25.6	4.7	127.3
	40대	(58)	0.0	25.9	51.7	13.8	5.2	134.8
	50대	(31)	3.2	29.0	29.0	16.1	16.1	144.8
	60대 이상	(39)	0.0	35.9	38.5	15.4	10.3	131.0
	모름/무응답	(5)	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	96.0
	모름/무응답	(5)	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	96.0
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	2.8	44.4	41.7	6.5	1.9	101.4
	자원봉사	(107)	0.0	18.7	41.1	25.2	13.1	160.2
	잘 모름	(4)	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	100.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	2.8	39.6	42.5	6.6	7.5	121.9
	2~3회	(58)	0.0	19.0	56.9	17.2	3.4	130.4
	4회 이상	(49)	0.0	26.5	24.5	34.7	12.2	153.5
	모름/무응답	(6)	0.0	50.0	16.7	0.0	0.0	75.0



## 2) 전시해설 이용시간

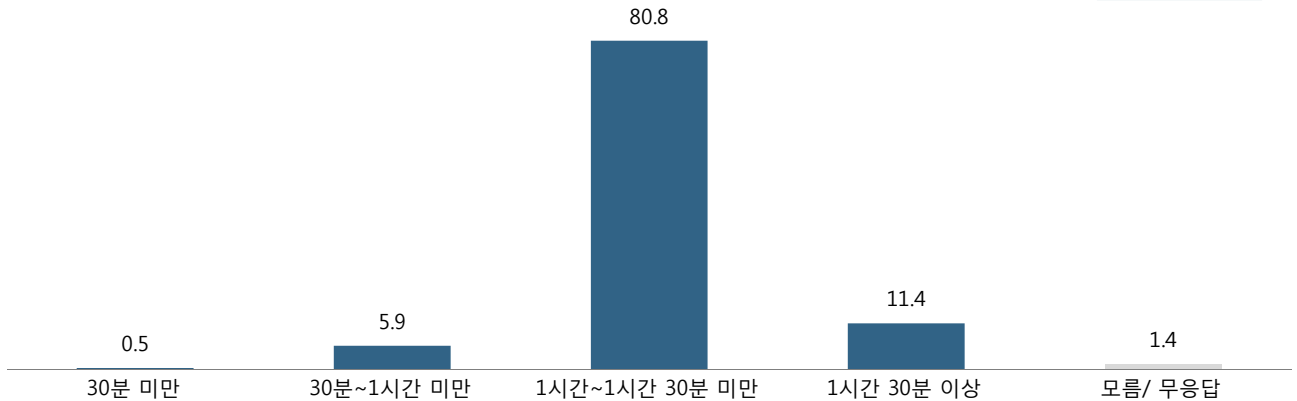
**문** 전시 해설을 듣는데 걸린 시간은 총 얼마나 되시나요?

- 전시해설 이용시간은 평균 67.3분으로 나타났으며, '1시간~1시간 30분 미만' 전시해설을 이용한 비율이 80.8%로 가장 높게 나타남.
- 전시해설 이용시간은 연령이 '50대', '자원봉사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 방문 빈도가 높을수록 상대적으로 긴 편으로 나타남.

[그림 6-19] 전시해설 이용시간

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

평균: 67.3분



[표 6-15] 전시해설 이용시간

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

		사례수 (명)	30분 미만	30분~ 1시간 미만	1시간~ 1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	모름/무응답	평균 관람시간 (분)
전체		(219)	0.5	5.9	80.8	11.4	1.4	67.3
성별	남	(81)	1.2	3.7	81.5	9.9	3.7	68.5
	여	(132)	0.0	7.6	81.1	11.4	0.0	66.5
	모름/무응답	(6)	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	70.0
연령	만 19~29세	(43)	0.0	9.3	81.4	4.7	4.7	64.4
	30대	(43)	0.0	0.0	90.7	9.3	0.0	66.6
	40대	(58)	0.0	0.0	87.9	10.3	1.7	69.7
	50대	(31)	3.2	9.7	67.7	19.4	0.0	70.6
	60대 이상	(39)	0.0	15.4	71.8	12.8	0.0	64.4
	모름/무응답	(5)	0.0	0.0	60.0	40.0	0.0	72.0
	전시 해설 유형	전문해설사	(108)	0.9	12.0	78.7	7.4	0.9
	자원봉사	(107)	0.0	0.0	84.1	15.0	0.9	73.0
	잘 모름	(4)	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	80.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	0.9	9.4	78.3	10.4	0.9	64.0
	2~3회	(58)	0.0	1.7	89.7	8.6	0.0	65.8
	4회 이상	(49)	0.0	2.0	79.6	18.4	0.0	77.6
	모름/무응답	(6)	0.0	16.7	50.0	0.0	33.3	52.5

## III 전시해설에 대한 정보, 안내 활용 행태

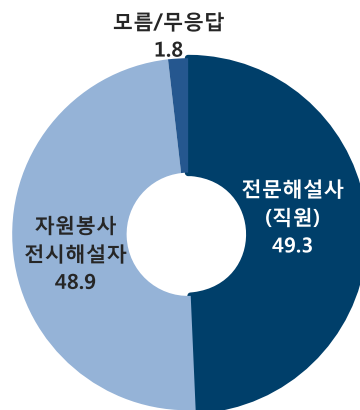
### 1. 이용한 전시해설 유형

문 오늘 전시해설은 어느 분에게 들으셨나요?

- 전시해설 이용자의 49.3%는 '전문해설사(직원)'에게 전시해설을 받았으며, '자원봉사 전시해설자'에게 들은 경우는 48.9%로 나타남.
- '전문해설사' 전시해설 이용 비율은 성별이 '남성', 연령이 '60대 이상', 국립중앙박물관 방문 빈도가 적을수록 높게 나타남.
- '자원봉사' 전시해설 이용 비율은 성별이 '여성', 연령이 '30대', 국립중앙박물관 방문 빈도가 높을수록 높게 나타남.

[그림 6-20] 이용한 전시해설 유형

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



[표 6-16] 이용한 전시해설 유형

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

		사례수 (명)	전문해설사(직원)	자원봉사 전시해설자	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(219)</b>	<b>49.3</b>	<b>48.9</b>	<b>1.8</b>
성별	남	(81)	55.6	40.7	3.7
	여	(132)	43.9	56.1	0.0
	모름/무응답	(6)	83.3	0.0	16.7
	모름/무응답	(6)	83.3	0.0	16.7
연령	만 19~29세	(43)	67.4	30.2	2.3
	30대	(43)	25.6	74.4	0.0
	40대	(58)	34.5	63.8	1.7
	50대	(31)	45.2	51.6	3.2
	60대 이상	(39)	74.4	23.1	2.6
	모름/무응답	(5)	100.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(5)	100.0	0.0	0.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	55.7	43.4	0.9
	2~3회	(58)	44.8	53.4	1.7
	4회 이상	(49)	36.7	61.2	2.0
	모름/무응답	(6)	83.3	0.0	16.7

## 2. 방문 전 전시 해설 인지

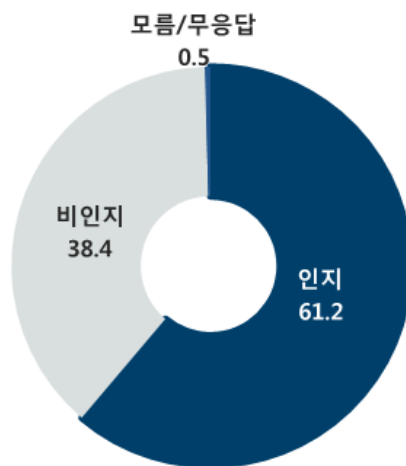
### 1) 방문 전 전시 해설 인지 여부

**문** 오늘 국립중앙박물관을 방문하시기 전에 전시해설이 있다는 것을 알고 계셨습니까?

- 방문 전 전시 해설 인지율은 61.2%로 나타났으며, 비인지율은 38.4%로 나타남.
- 전시 해설 인지 비율은 성별이 '여성', 연령이 '40대', '자원봉사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 방문 빈도가 높을수록 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-21] 방문 전 전시 해설 인지 여부

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



[표 6-17] 방문 전 전시 해설 인지 여부

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

		사례수 (명)	인지	비인지	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(219)</b>	<b>61.2</b>	<b>38.4</b>	<b>0.5</b>
성별	남	(81)	50.6	48.1	1.2
	여	(132)	67.4	32.6	0.0
	모름/무응답	(6)	66.7	33.3	0.0
연령	만 19~29세	(43)	58.1	39.5	2.3
	30대	(43)	55.8	44.2	0.0
	40대	(58)	70.7	29.3	0.0
	50대	(31)	61.3	38.7	0.0
	60대 이상	(39)	53.8	46.2	0.0
	모름/무응답	(5)	80.0	20.0	0.0
	모름/무응답	(5)	80.0	20.0	0.0
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	58.3	41.7	0.0
	자원봉사	(107)	65.4	34.6	0.0
	잘 모름	(4)	25.0	50.0	25.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	50.0	50.0	0.0
	2~3회	(58)	60.3	39.7	0.0
	4회 이상	(49)	85.7	14.3	0.0
	모름/무응답	(6)	66.7	16.7	16.7

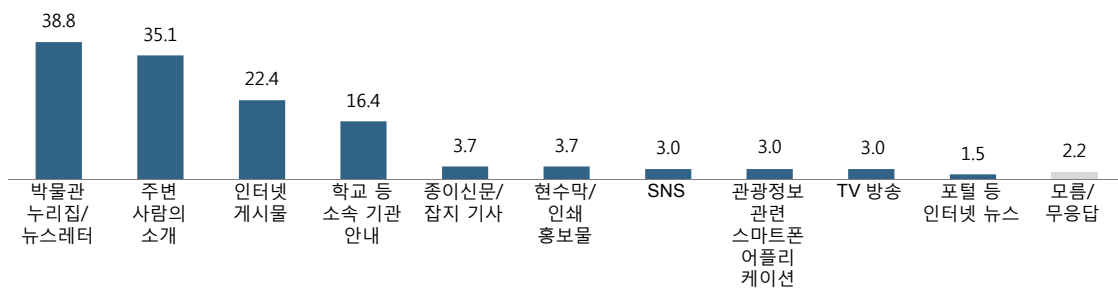
## 2) 전시해설 정보 획득 경로

**문** 전시해설과 관련한 정보는 주로 어떤 경로로 얻으셨습니까?

- 전시해설과 관련된 정보는 '박물관 누리집/뉴스레터', '주변 사람의 소개' 등을 통해 알게된 경우가 가장 높음.
- '박물관 누리집/뉴스레터'라고 응답한 비율은 성별이 '여성', 연령이 '30대', '자원봉사' 전시해설 이용자에서 상대적으로 높음.

[그림 6-22] 전시해설 정보 획득 경로

[Base: 전시해설 이용자 중 전시해설 사전 인지자(n=134), 복수응답, 단위: %]



[표 6-18] 전시해설 정보 획득 경로

[Base: 전시해설 이용자 중 전시해설 사전 인지자(n=134), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	박물관/ 누리집 뉴스레터	주변 사람의 소개	인터넷 게시물	학교 등 소속 기관 안내	종이 신문/ 잡지 기사	현수막/ 인쇄 홍보물	SNS	관광 정보 관련 스마 트폰 어플리 케이션	TV방송	포털 등 인터넷 뉴스	모름/ 무응답
<b>전체</b>		<b>(134)</b>	<b>38.8</b>	<b>35.1</b>	<b>22.4</b>	<b>16.4</b>	<b>3.7</b>	<b>3.7</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>1.5</b>	<b>2.2</b>
성별	남	(41)	26.8	36.6	19.5	22.0	0.0	2.4	2.4	2.4	2.4	0.0	2.4
	여	(89)	43.8	36.0	24.7	14.6	5.6	4.5	3.4	3.4	3.4	2.2	0.0
	모름/무응답	(4)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
연령	만 19~29세	(25)	16.0	20.0	12.0	36.0	4.0	8.0	4.0	4.0	4.0	8.0	4.0
	30대	(24)	62.5	20.8	29.2	8.3	0.0	4.2	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0
	40대	(41)	46.3	51.2	24.4	17.1	2.4	0.0	7.3	4.9	2.4	0.0	0.0
	50대	(19)	26.3	31.6	21.1	10.5	10.5	10.5	0.0	5.3	5.3	0.0	5.3
	60대 이상	(21)	33.3	47.6	19.0	9.5	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8
	모름/무응답	(4)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(4)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
전시 해설 유형	전문해설사	(63)	23.8	23.8	17.5	28.6	1.6	3.2	3.2	0.0	1.6	3.2	4.8
	자원봉사	(70)	51.4	45.7	27.1	5.7	5.7	4.3	2.9	5.7	4.3	0.0	0.0
	잘 모름	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
방문 빈도	첫 방문	(53)	28.3	41.5	13.2	18.9	1.9	1.9	0.0	0.0	1.9	1.9	3.8
	2~3회	(35)	45.7	34.3	22.9	17.1	2.9	2.9	8.6	2.9	2.9	0.0	0.0
	4회 이상	(42)	45.2	28.6	35.7	14.3	7.1	7.1	2.4	7.1	4.8	2.4	0.0
	모름/무응답	(4)	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0

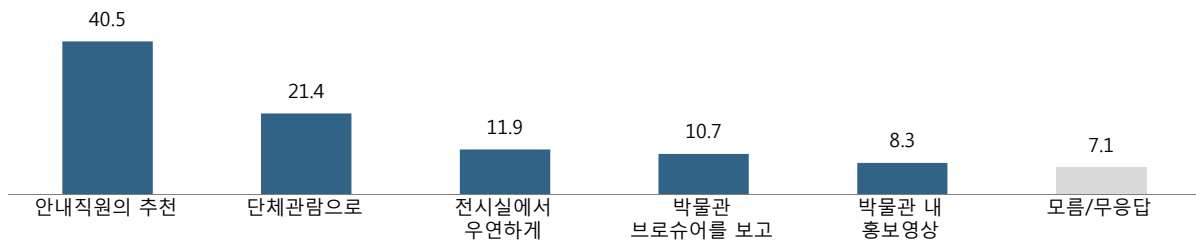
### 3. 전시해설 이용 계기

문 전시해설을 어떻게 이용하시게 되었습니까?

- 전시해설 비인지자 중에서 '안내직원의 추천'으로 인해 전시해설을 이용하게 되었다고 응답한 비율이 가장 높음.
- '안내직원의 추천'으로 전시해설을 이용한 비율은 성별이 '여성', 연령이 '60대 이상', '자원봉사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관 방문 빈도가 낮을수록 높게 나타남.

[그림 6-23] 전시해설 이용 계기

[Base: 전시해설 이용자 중 전시해설 비인지자(n=84), 복수응답, 단위: %]



[표 6-19] 전시해설 이용 계기

[Base: 전시해설 이용자 중 전시해설 비인지자(n=84), 복수응답, 단위: %]

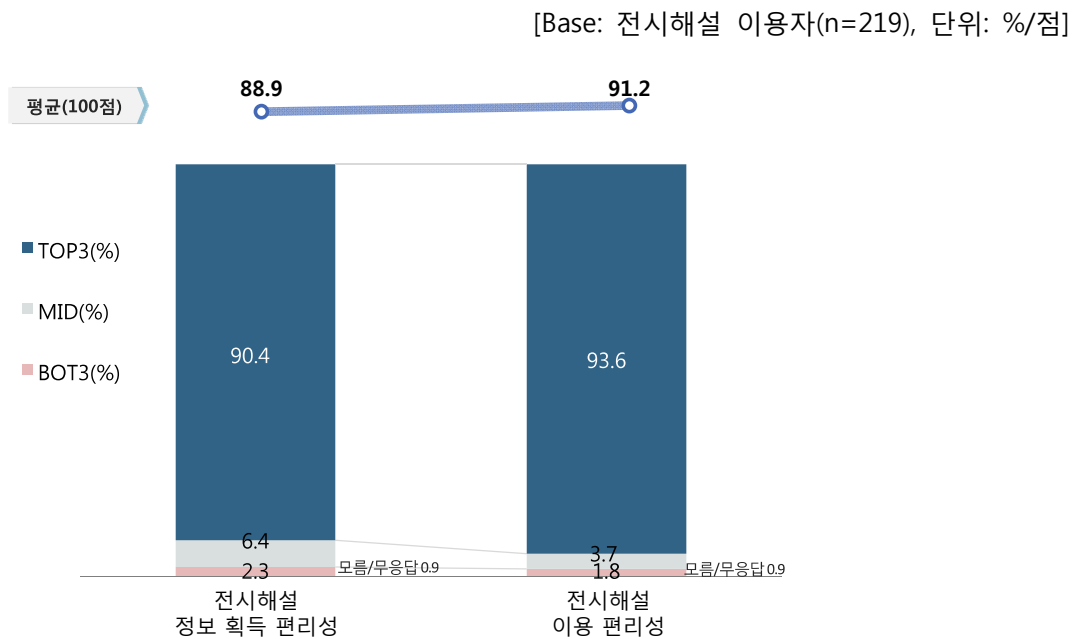
		사례수 (명)	안내직원의 추천	단체관람으로	전시실에서 우연하게	박물관 브로슈어를 보고	박물관 내 홍보영상	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(84)</b>	<b>40.5</b>	<b>21.4</b>	<b>11.9</b>	<b>10.7</b>	<b>8.3</b>	<b>7.1</b>
성별	남	(39)	30.8	35.9	10.3	15.4	5.1	2.6
	여	(43)	51.2	9.3	14.0	7.0	11.6	7.0
	모름/무응답	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
연령	만 19~29세	(17)	29.4	41.2	17.6	5.9	5.9	0.0
	30대	(19)	26.3	31.6	5.3	31.6	5.3	0.0
	40대	(17)	35.3	23.5	29.4	0.0	11.8	0.0
	50대	(12)	58.3	8.3	0.0	8.3	16.7	8.3
	60대 이상	(18)	61.1	0.0	5.6	5.6	5.6	22.2
	모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
전시 해설 유형	전문해설사	(45)	37.8	33.3	11.1	6.7	2.2	8.9
	자원봉사	(37)	43.2	8.1	13.5	16.2	16.2	2.7
	잘 모름	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
방문 빈도	첫 방문	(53)	47.2	18.9	13.2	7.5	7.5	5.7
	2~3회	(23)	30.4	26.1	4.3	17.4	8.7	13.0
	4회 이상	(7)	28.6	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0
	모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

## 4. 전시해설 관련 만족도

문 전시해설과 관련하여 다음 사항에 대해 얼마나 만족하십니까?

- '전시해설 이용 편리성(91.2점)'이 '전시해설 정보 획득 편리성(88.9점)'보다 점수가 높게 나타남.

[그림 6-24] 전시해설 관련 만족도



[표 6-20] 전시해설 관련 만족도

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: 평균(100점)]

		전시해설 정보 획득 편리성	전시해설 이용 편리성
전체		88.9	91.2
성별	남	86.5	88.1
	여	90.7	93.4
	모름/무응답	80.0	80.0
연령	만 19~29세	81.7	88.5
	30대	88.8	92.6
	40대	89.9	89.1
	50대	91.4	93.0
	60대 이상	91.7	93.0
	모름/무응답	100.0	100.0
전시해설 유형	전문해설사	89.7	92.3
	자원봉사	88.9	91.0
	잘 모름	41.7	41.7
방문 빈도	첫 방문	91.6	93.2
	2~3회	86.8	86.8
	4회 이상	84.4	91.2
	모름/무응답	100.0	100.0

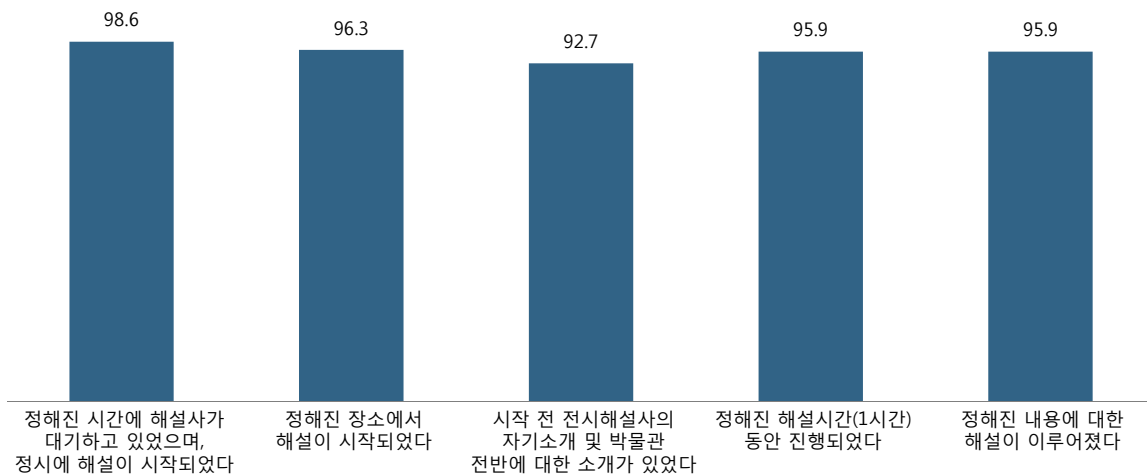
## 5. 전시해설 기본사항 이행률

문 전시해설과 관련하여 다음 사항이 잘 이루어졌는지 응답해 주십시오.

○ 전시 해설 기본 사항 이행률은 모두 90% 이상으로 대부분 잘 이행되고 있는 것으로 나타남.

[그림 6-25] 전시해설 기본사항 이행률

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



[표 6-21] 전시해설 기본사항 이행률

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

		사례수 (명)	정해진 시간에 해설사가 대기 하고 있었으며, 정시에 해설이 시작되었다	정해진 장소에서 해설이 시작되었다	시작 전 전시해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다	정해진 해설시간 (1시간)동안 진행 되었다	정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다
전체		(219)	98.6	96.3	92.7	95.9	95.9
성별	남	(81)	97.5	97.5	96.3	98.8	98.8
	여	(132)	100.0	97.0	90.9	94.7	95.5
	모름/무응답	(6)	83.3	66.7	83.3	83.3	66.7
연령	만 19~29세	(43)	97.7	95.3	93.0	93.0	95.3
	30대	(43)	100.0	100.0	95.3	100.0	100.0
	40대	(58)	98.3	100.0	93.1	98.3	98.3
	50대	(31)	100.0	96.8	87.1	96.8	96.8
	60대 이상	(39)	97.4	87.2	92.3	89.7	87.2
	모름/무응답	(5)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	전무해설사	(108)	99.1	94.4	96.3	94.4	94.4
전시 해설 유형	자원봉사	(107)	100.0	100.0	90.7	99.1	99.1
	잘 모름	(4)	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
	첫 방문	(106)	98.1	96.2	95.3	94.3	95.3
방문 빈도	2~3회	(58)	100.0	96.6	93.1	98.3	98.3
	4회 이상	(49)	100.0	100.0	87.8	100.0	98.0
	모름/무응답	(6)	83.3	66.7	83.3	66.7	66.7

## 6. 전시해설 시간 적절 정도

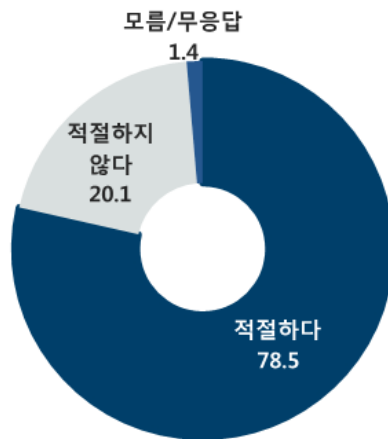
### 1) 전시해설 시간 적절 정도

**문** 오늘 들으신 전시 해설시간이 적당하다고 생각하십니까?

- 전시해설 이용자의 78.5%는 전시해설 시간이 '적절하다'고 인식하는 반면, 20.1%는 '적절하지 않다'고 인식함.
- 전시해설 시간이 '적절하지 않다'라고 응답한 비율은 성별이 '남성', 연령이 '40대', '전문해설사' 전시해설 이용자, 국립중앙박물관을 '2~3회' 방문한 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-26] 전시해설 시간 적절 정도

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]



[표 6-22] 전시해설 시간 적절 정도

[Base: 전시해설 이용자(n=219), 단위: %]

		사례수 (명)	적절하다	적절하지 않다	모름/무응답
<b>전체</b>		<b>(219)</b>	<b>78.5</b>	<b>20.1</b>	<b>1.4</b>
성별	남	(81)	76.5	22.2	1.2
	여	(132)	81.1	18.2	0.8
	모름/무응답	(6)	50.0	33.3	16.7
연령	만 19~29세	(43)	83.7	14.0	2.3
	30대	(43)	79.1	20.9	0.0
	40대	(58)	77.6	22.4	0.0
	50대	(31)	80.6	19.4	0.0
	60대 이상	(39)	76.9	17.9	5.1
	모름/무응답	(5)	40.0	60.0	0.0
	모름/무응답	(5)	40.0	60.0	0.0
전시 해설 유형	전문해설사	(108)	77.8	21.3	0.9
	자원봉사	(107)	81.3	18.7	0.0
	잘 모름	(4)	25.0	25.0	50.0
방문 빈도	첫 방문	(106)	81.1	17.9	0.9
	2~3회	(58)	70.7	27.6	1.7
	4회 이상	(49)	85.7	14.3	0.0
	모름/무응답	(6)	50.0	33.3	16.7



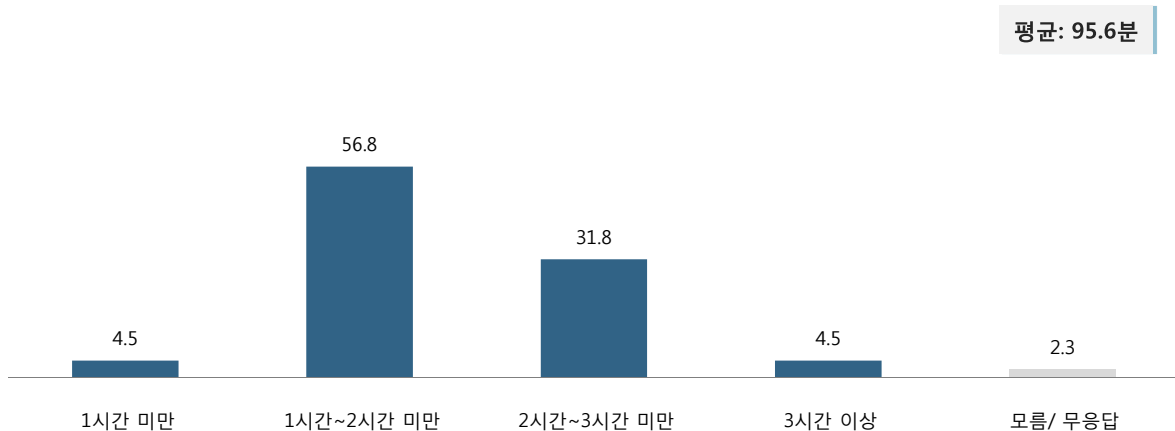
## 2) 적절한 전시해설 시간

**문** 그럼, 적당한 전시 해설 시간이 어느 정도라고 생각하십니까?

- 전시해설 시간이 '적절하지 않다'고 응답한 이용자들이 인식하는 적절 전시해설 시간은 평균 95.6분이며, '1시간~2시간 미만'이 56.8%로 가장 높게 나타남.

[그림 6-27] 적절한 전시해설 시간

[Base: 전시해설 시간이 적당하지 않다는 응답자(n=44), 단위: %]



[표 6-23] 적절한 전시해설 시간

[Base: 전시해설 시간이 적당하지 않다는 응답자(n=44), 단위: %]

		사례수 (명)	1시간 미만	1시간~2시간 미만	2시간~3시간 미만	3시간 이상	모름/무응답	적절 해설시간 (분)
전체		(44)	4.5	56.8	31.8	4.5	2.3	95.6
성별	남	(18)	0.0	55.6	33.3	11.1	0.0	105.0
	여	(24)	8.3	54.2	33.3	0.0	4.2	90.0
	모름/무응답	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
연령	만 19~29세	(6)	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	76.7
	30대	(9)	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	106.7
	40대	(13)	0.0	61.5	30.8	7.7	0.0	103.8
	50대	(6)	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	105.0
	60대 이상	(7)	14.3	42.9	28.6	0.0	14.3	83.3
	모름/무응답	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	70.0
전시 해설 유형	전문해설사	(23)	4.3	78.3	8.7	4.3	4.3	81.4
	자원봉사	(20)	5.0	35.0	60.0	0.0	0.0	104.0
	잘 모름	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	240.0
방문 빈도	첫 방문	(19)	5.3	57.9	31.6	0.0	5.3	87.8
	2~3회	(16)	6.3	56.3	31.3	6.3	0.0	100.0
	4회 이상	(7)	0.0	57.1	28.6	14.3	0.0	107.1
	모름/무응답	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	90.0

## 7. 전시해설에 대한 의견사항

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

- 국립중앙박물관 전시 해설에 대한 긍정적인 평가로는 '설명을 자세히 해준다', '설명이 이해하기 쉽다', '해설 내용이 전문적이다', '설명이 친절하다' 등의 의견이 언급됨.
- 반면, 전시 해설 이용자의 개선 사항으로는 '어린이와 성인 대상에 따라 수준에 맞는 설명이 필요하다', '해설용 마이크가 필요하다' 등의 내용이 나타남.

[표 6-24] 중앙박물관 좋았던 점 혹은 개선사항

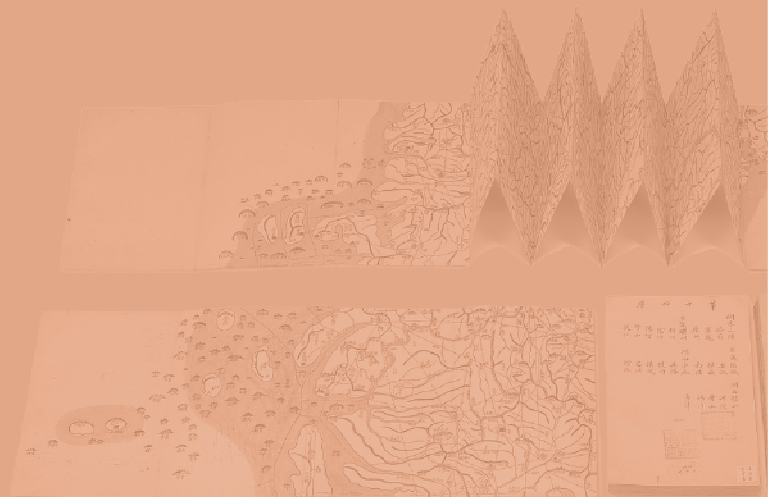
[Base: 전시해설 이용자(n=219), 복수응답, 단위: %]

좋았던 점	%	개선 사항	%
설명을 자세히 해준다	1.8	어린이와 성인 대상에 따라 수준에 맞는 설명이 필요하다	1.4
설명이 이해하기 쉽다	1.4	해설용 마이크가 필요하다	1.4
설명이 친절하다	0.9	설명을 또렷하게 했으면 한다	0.9
해설 내용이 전문적이다	0.5	역사에 대한 설명보다 전시물에 대한 설명이 더 많았으면 한다	0.9
어린이 눈높이에 맞추어 해설을 한다	0.5	해설 시간을 늘렸으면 한다	0.9
유물의 중요한 부분과 특징들을 잘 설명한다	0.5	환기가 잘 되었으면 한다	0.9
주변 환경이 좋다	0.5	설명을 흥미롭게 했으면 한다	0.5
		설명이 빠르지 않았으면 한다	0.5
		명확하지 않은 사항에 대해서 표현을 신중하게 해주었으면 한다	0.5
		주변 소음 때문에 해설사의 목소리가 들리지 않는 일이 없었으면 한다	0.5
		노약자를 위한 의자가 있었으면 한다	0.5
		홍보가 잘 되었으면 한다	0.5

없음 39.7%, 모름/무응답 47.9%



## 제 7장. • 누리집 이용자 조사 결과





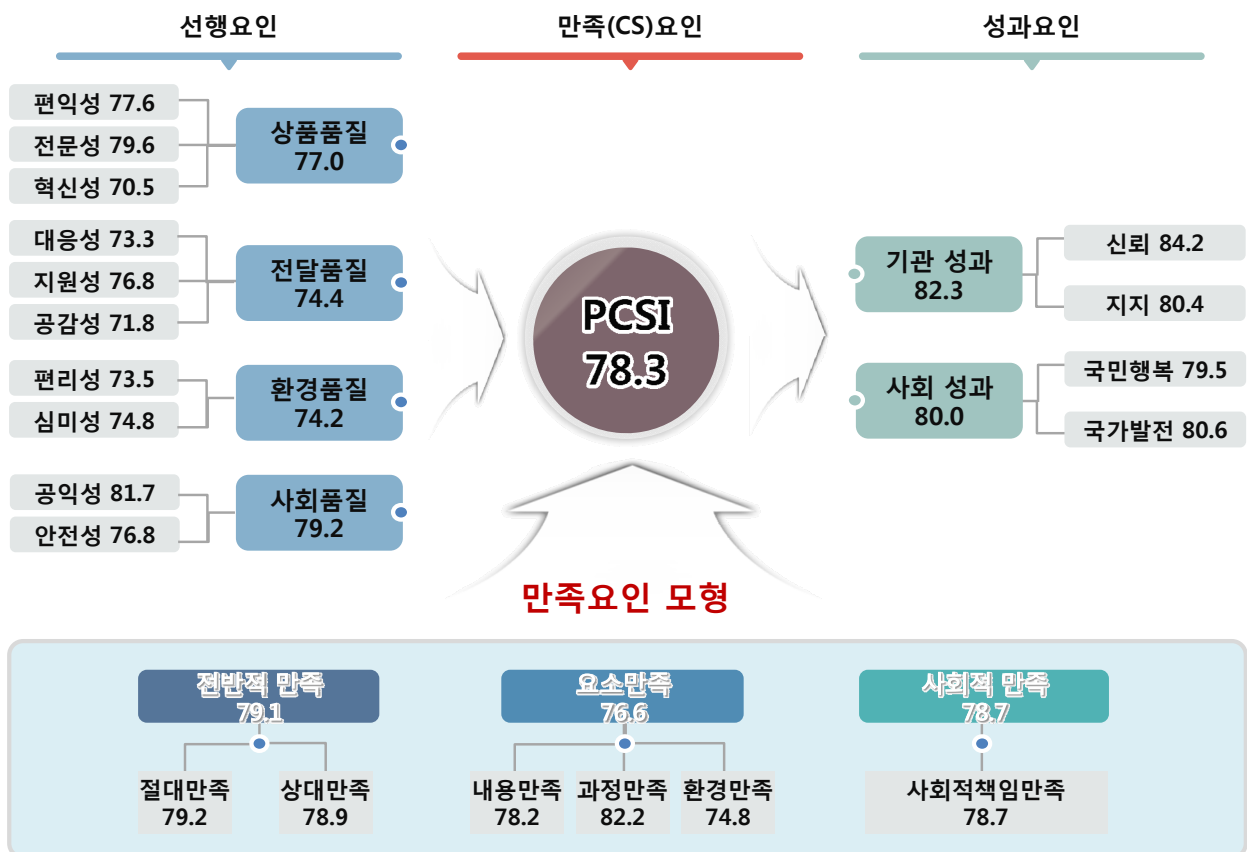
## I 누리집 이용자의 박물관에 대한 만족도

### 1. 누리집 이용자 국립중앙박물관 PCSI 결과

- 국립중앙박물관의 누리집 이용자의 PCSI는 78.3점임
- PCSI 전체를 구성하는 만족요인 중, '전반적 만족'이 79.1점으로 가장 높게 나타남.  
그 다음으로 '사회적 만족'이 78.7점, '요소 만족'이 76.6점으로 나타남.
- 선행요인에서는 '사회품질'이 79.2점으로 가장 높음. 반면, '환경 품질'은 74.2점으로 상대적으로 낮음.
- 성과요인에서는 '기관 성과'가 82.3점으로 '사회 성과' 80.0점보다 상대적으로 높음.

[그림 7-1] 누리집 이용자 PCSI

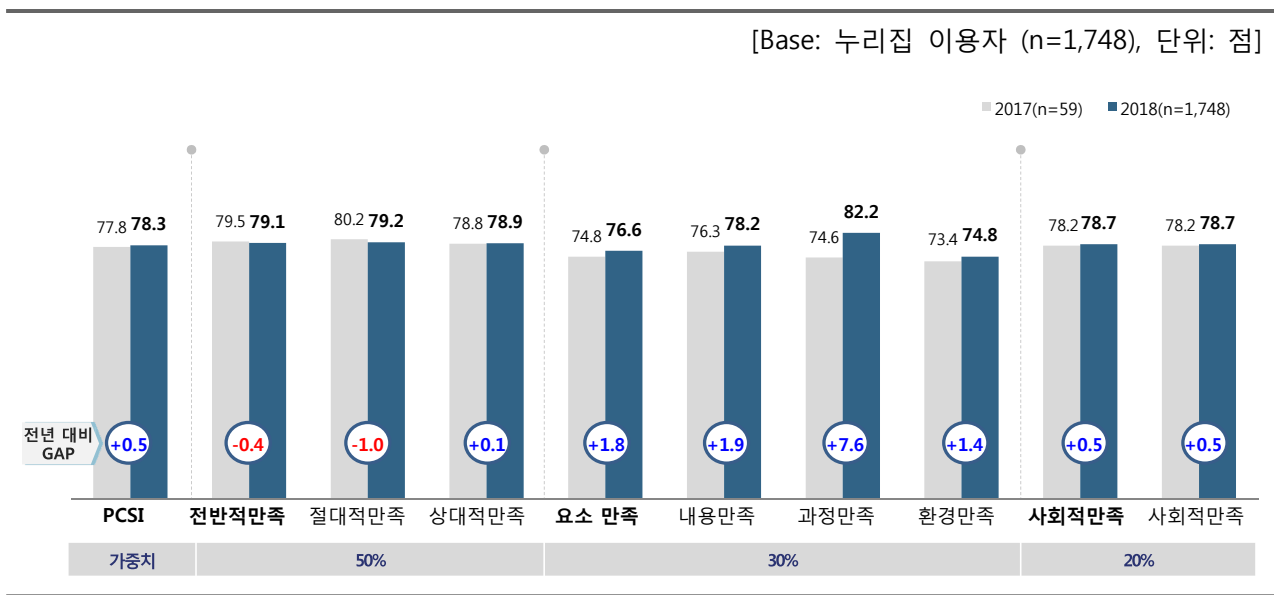
[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: 점]



## 2. 만족요인 PCSI

- 누리집 이용자의 PCSI는 78.3점임. 전반적 만족(79.1점)이 가장 높으며, 사회적 만족(78.7점), 요소 만족(76.6점) 순으로 나타남.
- 전반적 만족에서는 상대적 만족(78.9점)이, 요소 만족에서는 환경 만족(74.8점)이 상대적으로 낮음.
- 누리집 이용자 PCSI는 연령이 '20대 미만', 거주지가 '비수도권'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-2] 누리집 이용자 PCSI(만족 요인)



[표 7-1] 누리집 이용자 PCSI(만족 요인)

[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
전체		(1,748)	78.3	79.1	79.2	78.9	76.6	78.2	82.2	74.8	78.7	78.7
성별	남	(636)	78.0	78.6	78.6	78.5	76.5	77.8	82.9	74.9	78.9	78.9
	여	(1,112)	78.4	79.4	79.6	79.2	76.7	78.5	81.7	74.8	78.5	78.5
연령	20대 미만	(17)	86.7	87.7	89.2	86.3	83.8	87.3	-	80.4	88.2	88.2
	20대	(102)	76.0	78.0	78.3	77.8	74.2	77.0	80.6	70.9	73.9	73.9
	30대	(553)	76.7	77.7	77.7	77.6	75.2	76.9	81.3	73.2	76.8	76.8
	40대	(783)	78.2	79.0	79.2	78.8	76.3	77.6	80.4	74.9	78.9	78.9
	50대 이상	(293)	81.7	81.8	82.0	81.7	80.7	82.4	86.8	78.8	82.7	82.7
거주지	서울/수도권	(1,475)	77.6	78.5	78.6	78.3	76.0	77.6	82.2	74.2	77.9	77.9
	비수도권	(273)	81.8	82.4	82.5	82.4	80.1	81.6	82.1	78.3	82.8	82.8
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	78.9	79.6	79.9	79.4	77.2	78.9	82.5	75.2	79.4	79.4
	비회원	(316)	78.4	79.3	79.2	79.4	76.7	78.1	83.3	75.4	78.6	78.6
잘모름		(256)	75.4	76.3	76.4	76.2	73.8	75.4	77.5	72.4	75.3	75.3

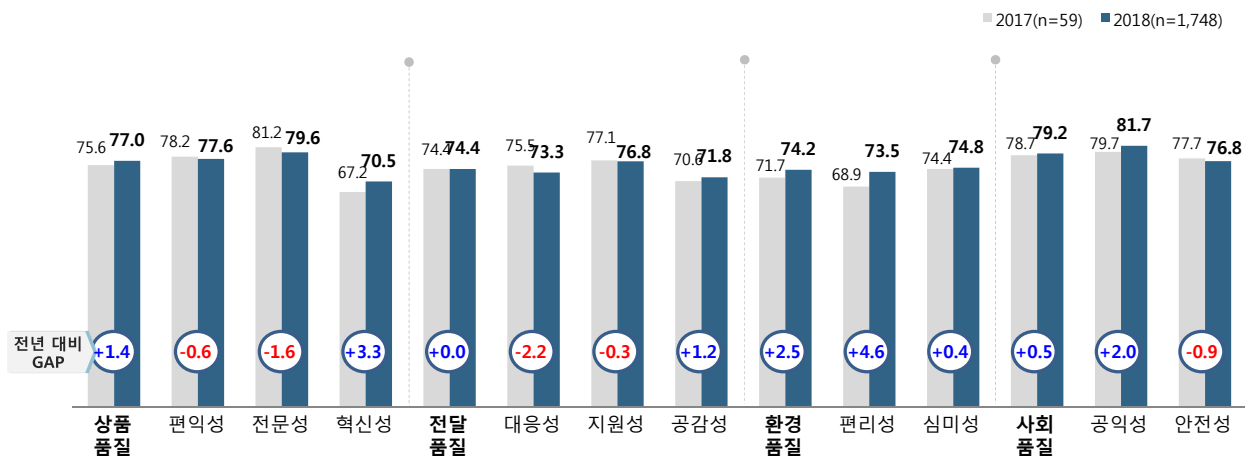
### 3. 선행품질요인 결과

#### 1) 선행품질요인 전체

- 선행품질요인 점수는 사회품질(79.2점)이 가장 높으며, 상품품질(77.0점), 전달품질(74.4점), 환경품질(74.2점) 순으로 나타남.
- 상품품질에서는 혁신성(70.5점), 전달품질에서는 공감성(71.8점), 환경품질에서는 편리성(73.5점), 사회품질에서는 안전성(76.8점)이 상대적으로 낮음.

[그림 7-3] 누리집 이용자 선행품질요인 결과

[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]



[표 7-2] 누리집 이용자 선행품질요인 결과

[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

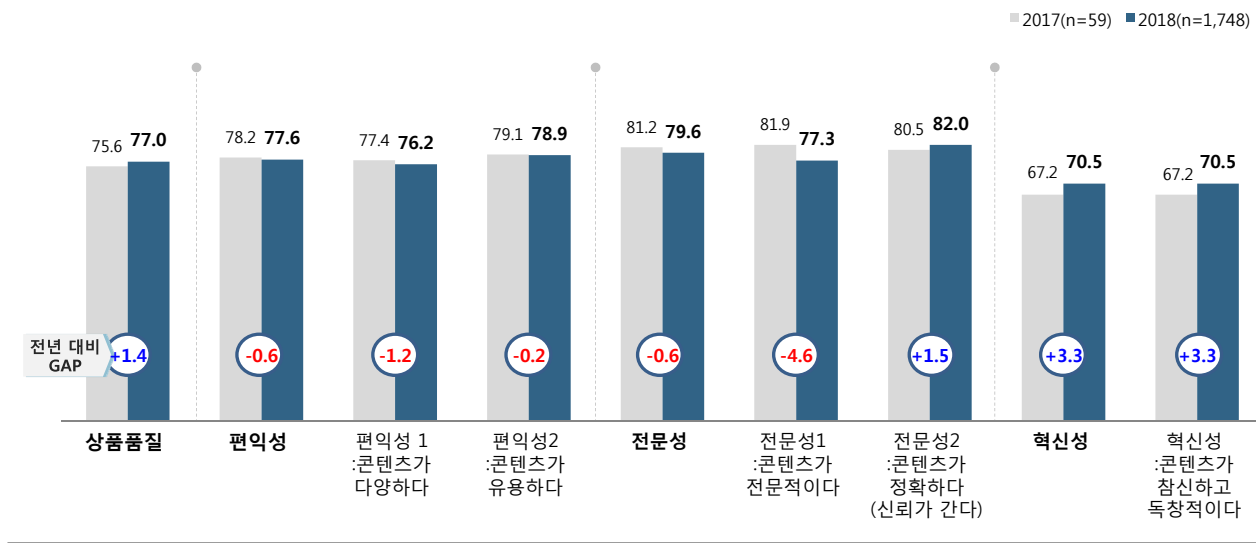
		사례수 (명)	상품 품질	편의 성	전문 성	혁신 성	전달 품질	대응 성	지원 성	공감 성	환경 품질	편리 성	심미 성	사회 품질	공익 성	안전 성
전체		(1,748)	77.0	77.6	79.6	70.5	74.4	73.3	76.8	71.8	74.2	73.5	74.8	79.2	81.7	76.8
성별	남	(636)	76.6	77.5	78.5	70.9	75.3	73.8	77.9	73.4	74.4	73.9	75.0	79.3	81.6	77.0
	여	(1,112)	77.2	77.6	80.3	70.2	73.8	73.0	76.1	71.0	74.0	73.3	74.7	79.2	81.7	76.7
연령	20대 미만	(17)	82.7	82.4	89.7	69.6	82.2	77.5	85.3	85.3	80.1	78.9	81.4	88.2	88.2	88.2
	20대	(102)	75.1	77.0	80.4	60.9	71.9	69.4	75.5	69.7	70.9	69.1	72.6	73.4	75.8	70.9
	30대	(553)	75.8	76.3	78.6	69.2	72.9	72.1	74.7	71.0	72.3	71.4	73.2	77.3	79.8	74.8
	40대	(783)	76.5	76.7	79.0	70.8	74.3	73.3	76.6	71.5	74.3	73.9	74.8	79.6	81.8	77.4
	50대 이상	(293)	80.8	82.1	82.3	75.4	78.0	76.7	81.1	74.4	78.1	77.8	78.4	83.4	86.3	80.5
거주지	서울/수도권	(1,475)	76.3	76.9	79.0	69.8	73.8	72.7	76.2	70.9	73.5	72.9	74.2	78.6	81.1	76.1
	비수도권	(273)	80.5	81.2	82.8	74.4	77.8	76.3	79.8	76.8	77.5	77.0	77.9	82.7	84.6	80.8
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	77.7	78.2	80.6	70.8	74.9	73.7	77.4	72.6	74.7	73.8	75.5	80.0	82.3	77.7
	비회원	(316)	76.3	76.8	78.2	71.5	75.0	74.1	77.2	72.4	74.5	74.6	74.4	79.2	81.5	76.8
	잘모름	(256)	74.6	75.5	77.1	67.8	71.2	70.7	73.4	67.8	71.4	70.7	72.1	76.0	79.0	73.0

## 2-1) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

- 상품품질 점수는 '전문성(79.6점)', '편의성(77.6점)', '혁신성(70.5점)' 순으로 나타남.
- 전문성 중 '콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)'가 가장 점수가 높은 반면, 혁신성인 '콘텐츠가 참신하고 독창적이다'가 가장 점수가 낮게 나타남.
- 상품품질 만족도는 연령이 '20대 미만', '비수도권' 거주자에서 상대적으로 높음.

[그림 7-4] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]



[표 7-3] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 상품품질

[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

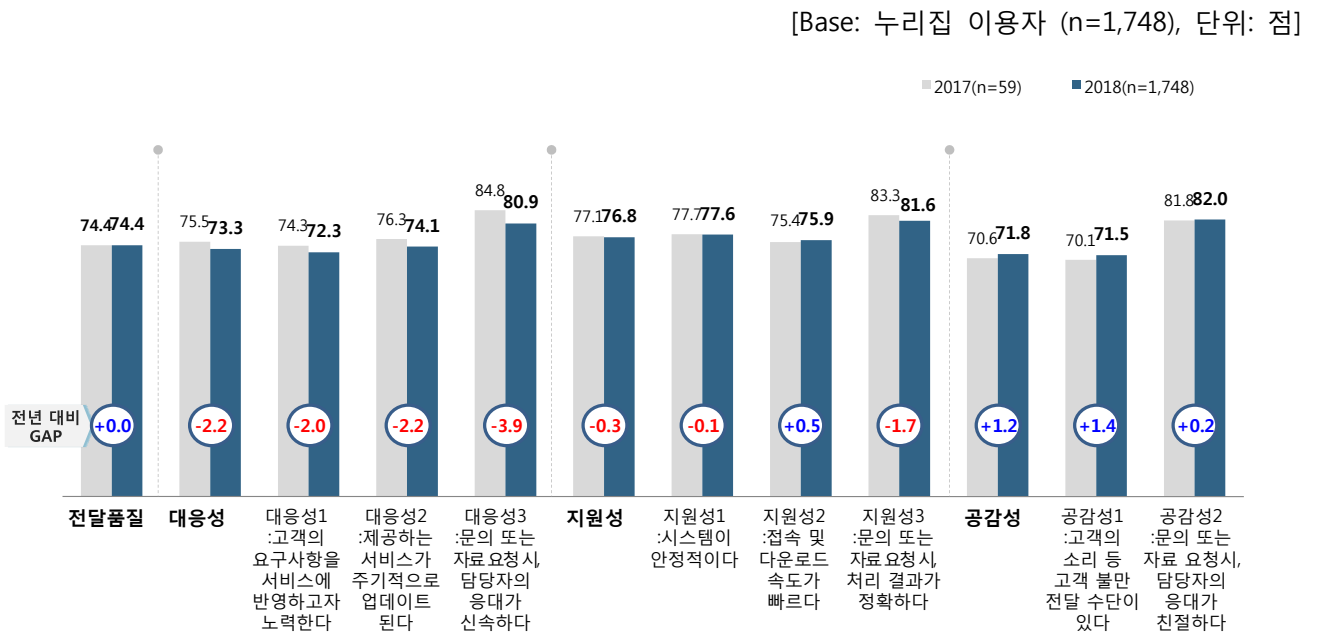
		사례수 (명)	상품 품질	편의성	편의성1	편의성2	전문성	전문성1	전문성2	혁신성	혁신성1
전체		(1,748)	77.0	77.6	76.2	78.9	79.6	77.3	82.0	70.5	70.5
성별	남	(636)	76.6	77.5	76.4	78.6	78.5	76.0	81.0	70.9	70.9
	여	(1,112)	77.2	77.6	76.1	79.1	80.3	78.0	82.5	70.2	70.2
연령	20대 미만	(17)	82.7	82.4	80.4	84.3	89.7	87.3	92.2	69.6	69.6
	20대	(102)	75.1	77.0	75.0	78.9	80.4	78.8	82.0	60.9	60.9
	30대	(553)	75.8	76.3	75.1	77.5	78.6	76.4	80.8	69.2	69.2
	40대	(783)	76.5	76.7	75.4	78.0	79.0	76.8	81.2	70.8	70.8
	50대 이상	(293)	80.8	82.1	80.5	83.6	82.3	79.1	85.4	75.4	75.4
거주지	서울/수도권	(1,475)	76.3	76.9	75.5	78.3	79.0	76.6	81.5	69.8	69.8
	비수도권	(273)	80.5	81.2	80.2	82.3	82.8	81.2	84.3	74.4	74.4
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	77.7	78.2	76.9	79.6	80.6	78.1	83.0	70.8	70.8
	비회원	(316)	76.3	76.8	75.7	78.0	78.2	76.3	80.1	71.5	71.5
	잘모름	(256)	74.6	75.5	73.8	77.1	77.1	74.7	79.6	67.8	67.8



## 2-2) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

- 전달품질 점수는 '지원성(76.8점)'이 가장 높게 나타났으며, '대응성(73.3점)', '공감성(71.8점)' 순임.
- 공감성 내의 '문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다'가 가장 점수가 높은 반면, '고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다'가 가장 점수가 낮음.
- 전달품질 만족도는 '20대 미만', '비수도권' 거주자에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-5] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질



[표 7-4] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 전달품질

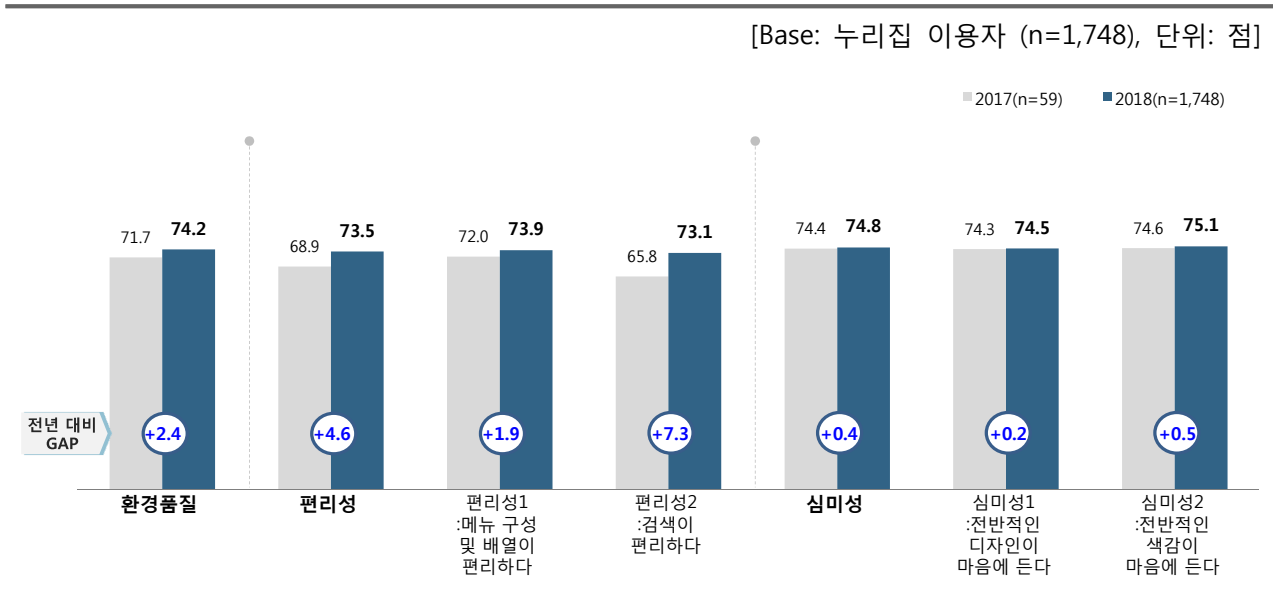
[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

		사례수 (명)	전달 품질	대응성	대응성1	대응성2	대응성3	지원성	지원성1	지원성2	지원성3	공감성	공감성1	공감성2
전체		(1,748)	74.4	73.3	72.3	74.1	80.9	76.8	77.6	75.9	81.6	71.8	71.5	82.0
성별	남	(636)	75.3	73.8	72.7	74.6	81.8	77.9	78.0	77.6	82.5	73.4	73.1	82.2
	여	(1,112)	73.8	73.0	72.1	73.7	80.2	76.1	77.3	74.9	81.0	71.0	70.5	81.9
연령	20대 미만	(17)	82.2	77.5	78.4	76.5	-	85.3	86.3	84.3	-	85.3	85.3	-
	20대	(102)	71.9	69.4	66.3	71.2	82.4	75.5	77.0	74.2	81.5	69.7	68.8	81.5
	30대	(553)	72.9	72.1	71.9	72.0	81.2	74.7	75.3	73.9	81.9	71.0	70.7	81.0
	40대	(783)	74.3	73.3	72.1	74.5	79.0	76.6	77.6	75.6	80.1	71.5	71.2	80.4
	50대 이상	(293)	78.0	76.7	75.5	77.5	83.0	81.1	81.6	80.9	83.9	74.4	73.5	86.5
거주지	서울/수도권	(1,475)	73.8	72.7	71.8	73.5	80.7	76.2	77.1	75.3	81.5	70.9	70.6	81.5
	비수도권	(273)	77.8	76.3	75.0	77.3	81.4	79.8	80.2	79.3	82.4	76.8	76.2	84.0
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	74.9	73.7	72.7	74.3	80.4	77.4	78.3	76.5	81.4	72.6	72.1	82.2
	비회원	(316)	75.0	74.1	72.7	75.4	81.9	77.2	77.6	76.7	83.3	72.4	72.4	83.3
잘모름		(256)	71.2	70.7	70.0	71.0	83.3	73.4	74.2	72.5	81.2	67.8	67.6	78.3

### 2-3) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

- 환경품질 점수는 '심미성(74.8점)'이 '편리성(73.5점)'보다 높게 나타남.
- 심미성 내의 '전반적인 색감이 마음에 든다'가 가장 점수가 높은 반면, 편리성 내의 '검색이 편리하다'가 가장 점수가 낮음.
- 환경품질 만족도도 '20대 미만', '비수도권' 거주자에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-6] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질



[표 7-5] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 환경품질

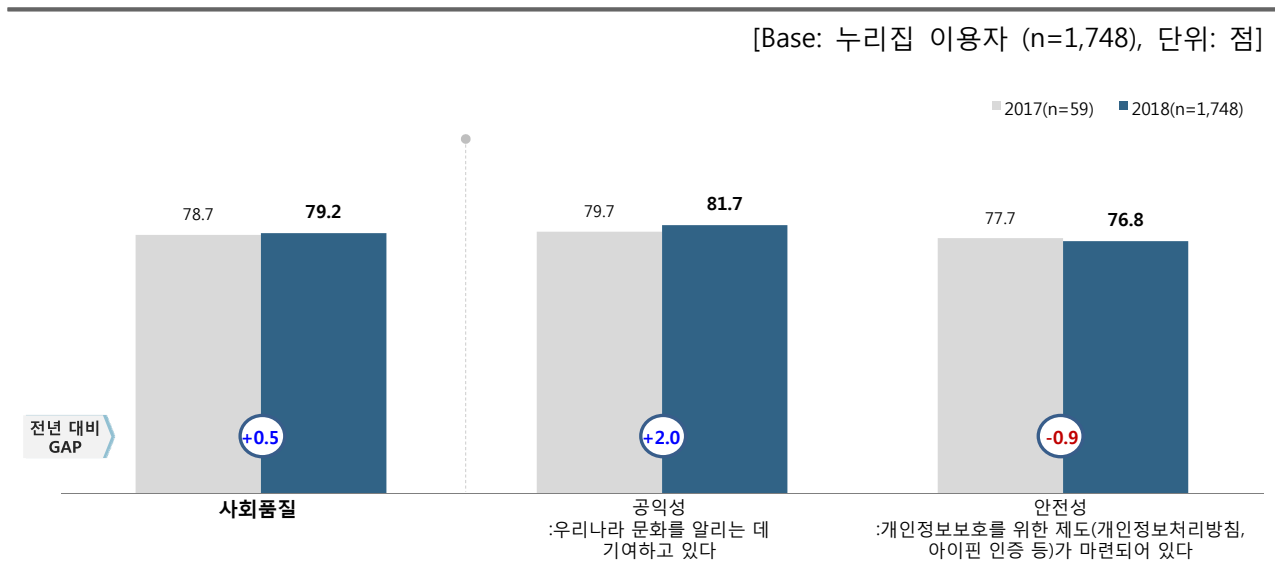
[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

		사례수 (명)	환경 품질	편리성	편리성1	편리성2	심미성	심미성1	심미성2
전체		(1,748)	74.2	73.5	73.9	73.1	74.8	74.5	75.1
성별	남	(636)	74.4	73.9	74.2	73.5	75.0	74.7	75.2
	여	(1,112)	74.0	73.3	73.8	72.9	74.7	74.3	75.1
연령	20대 미만	(17)	80.1	78.9	77.5	80.4	81.4	78.4	84.3
	20대	(102)	70.9	69.1	72.1	66.2	72.6	71.4	73.9
	30대	(553)	72.3	71.4	71.9	70.9	73.2	72.8	73.5
	40대	(783)	74.3	73.9	74.1	73.6	74.8	74.6	74.9
	50대 이상	(293)	78.1	77.8	77.8	77.8	78.4	78.2	78.6
거주지	서울/수도권	(1,475)	73.5	72.9	73.4	72.3	74.2	73.9	74.6
	비수도권	(273)	77.5	77.0	76.9	77.2	77.9	77.7	78.1
누리집	회원	(1,176)	74.7	73.8	74.3	73.4	75.5	75.1	75.9
회원	비회원	(316)	74.5	74.6	74.7	74.5	74.4	74.0	74.9
여부	잘모름	(256)	71.4	70.7	71.4	70.0	72.1	72.1	72.0

## 2-4) 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

- 사회품질 점수는 '공익성(81.7점)'이 '안전성(76.8점)'보다 높게 나타남.
- 사회품질 만족도는 '20대 미만'에서, 거주지가 '비수도권'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-7] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질



[표 7-6] 누리집 이용자 선행품질요인 세부 분석 - 서비스 사회품질

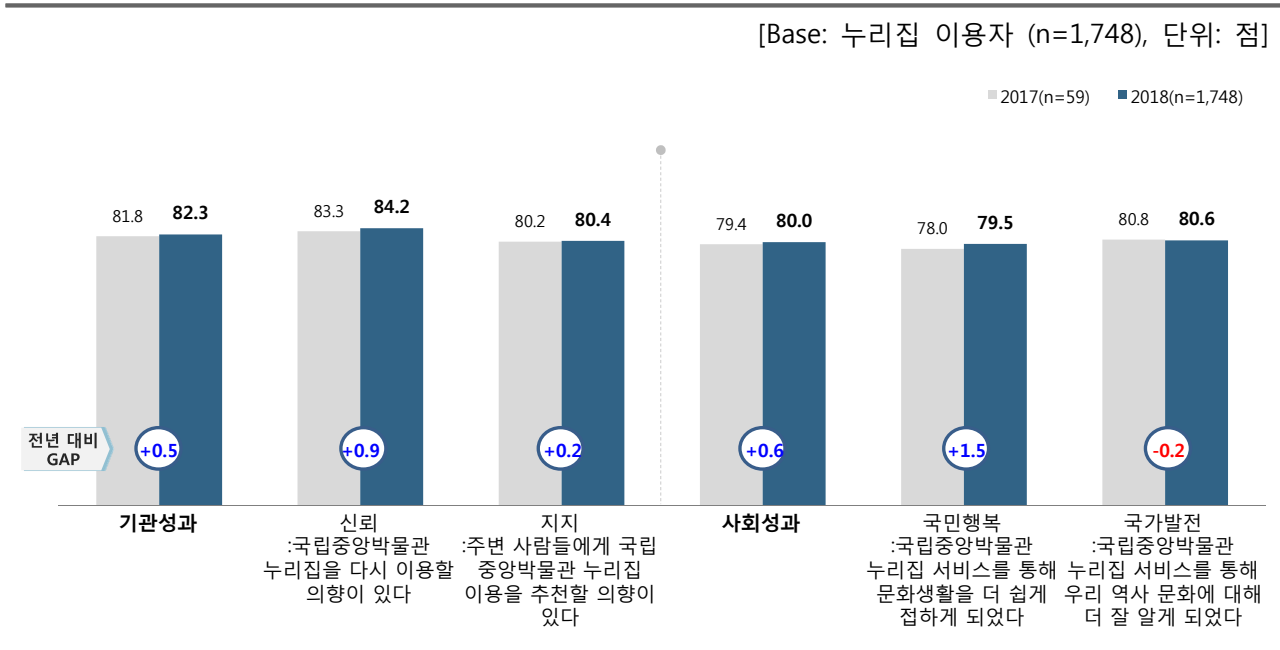
[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회품질	공익성	안전성
전체		(1,748)	79.2	81.7	76.8
성별	남	(636)	79.3	81.6	77.0
	여	(1,112)	79.2	81.7	76.7
연령	20대 미만	(17)	88.2	88.2	88.2
	20대	(102)	73.4	75.8	70.9
	30대	(553)	77.3	79.8	74.8
	40대	(783)	79.6	81.8	77.4
	50대 이상	(293)	83.4	86.3	80.5
거주지	서울/수도권	(1,475)	78.6	81.1	76.1
	비수도권	(273)	82.7	84.6	80.8
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	80.0	82.3	77.7
	비회원	(316)	79.2	81.5	76.8
	잘모름	(256)	76.0	79.0	73.0

## 4. 성과요인 분석

- '기관성과(82.3점)'가 '사회성과(80.0점)'보다 높게 나타남.
- 기관성과 내의 '신뢰(84.2점)'이 가장 점수가 높게 나타난 반면, '국민행복(79.5점)'은 가장 점수가 낮게 나타남.
- 기관성과와 사회성과 모두 성별은 '여성', 연령은 '20대 미만', 거주지가 '비수도권', 누리집 '회원'일 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-8] 누리집 이용자 성과요인 분석



[표 7-7] 누리집 이용자 성과요인 분석

[Base: 누리집 이용자 (n=1,748), 단위: 점]

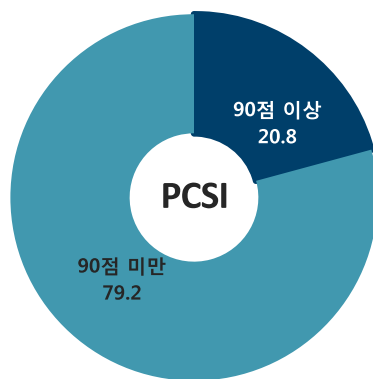
		사례수 (명)	기관성과	신뢰	지지	사회성과	국민행복	국가발전
전체		(1,748)	82.3	84.2	80.4	80.0	79.5	80.6
성별	남	(636)	80.7	82.5	78.9	79.3	78.4	80.1
	여	(1,112)	83.2	85.2	81.3	80.4	80.1	80.8
연령	20대 미만	(17)	88.7	91.2	86.3	89.7	89.2	90.2
	20대	(102)	79.7	83.8	75.5	76.1	76.3	75.8
	30대	(553)	81.0	83.2	78.8	78.5	78.1	78.8
	40대	(783)	81.9	83.4	80.5	79.9	79.3	80.4
	50대 이상	(293)	86.3	88.2	84.5	84.1	82.9	85.3
거주지	서울/수도권	(1,475)	81.8	83.7	79.9	79.3	78.8	79.8
	비수도권	(273)	85.3	87.2	83.3	83.9	83.2	84.7
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	83.7	85.7	81.7	80.8	80.3	81.4
	비회원	(316)	80.2	81.9	78.6	79.9	79.3	80.5
	잘모름	(256)	78.5	80.3	76.7	76.5	75.9	77.0

## 5. 만족 수준별 선행품질요인 차이

- 누리집 이용자 중 PCSI가 90점 이상인 경우는 20.8%로 나타났으며, 90점 미만은 79.2%로 나타남.
- 만족 수준별로 살펴보면, 내국인 관람객 서비스 품질 항목 중 '혁신성(콘텐츠가 참신하고 독창적이다)'과 '심미성1(전반적인 디자인이 마음에 든다)'에서 가장 많은 만족도 차이를 보이고 있음.

[그림 7-9] 누리집 이용자 만족 수준

[단위: %]



[표 7-8] 누리집 이용자 만족 수준별 선행품질요인 차이

[단위: 점]

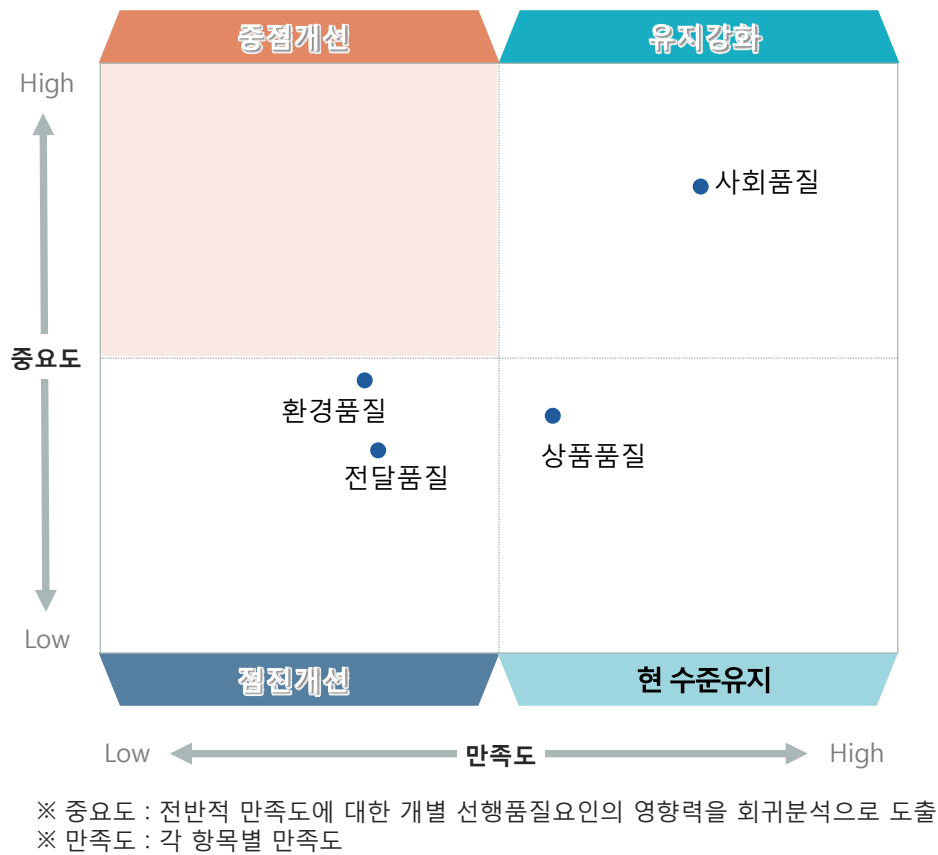
서비스 품질			전체 (n=1,748)	90점 이상 (n=363)	90점 미만 (n=1,385)	GAP
상품 품질	편의성1	콘텐츠가 다양하다	76.2	93.7	71.6	22.0
	편의성2	콘텐츠가 유용하다	78.9	95.4	74.6	20.8
	전문성1	콘텐츠가 전문적이다	77.3	94.7	72.7	22.0
	전문성2	콘텐츠가 정확하다(신뢰가 간다)	82.0	96.7	78.1	18.6
	혁신성	콘텐츠가 참신하고 독창적이다	70.5	90.3	65.3	25.0
전달 품질	대응성1	고객의 요구사항을 서비스에 반영하고자 노력한다	72.3	91.0	67.5	23.5
	대응성2	제공하는 서비스가 주기적으로 업데이트 된다	74.1	91.9	69.4	22.5
	대응성3	문의 또는 자료 요청 시, 담당자의 응대가 신속하다	80.9	95.5	73.3	22.2
	지원성1	시스템이 안정적이다	77.6	94.1	73.2	20.9
	지원성2	접속 및 다운로드 속도가 빠르다	75.9	93.3	71.4	21.9
	지원성3	문의 또는 자료 요청 시, 처리 결과가 정확하다	81.6	96.0	74.2	21.9
	공감성1	고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다	71.5	90.7	66.4	24.3
	공감성2	문의 또는 자료 요청시, 담당자의 응대가 친절하다	82.0	97.3	74.1	23.3
환경 품질	편리성1	메뉴 구성 및 배열이 편리하다	73.9	92.2	69.1	23.1
	편리성2	검색이 편리하다	73.1	92.7	68.0	24.7
	심미성1	전반적인 디자인이 마음에 든다	74.5	94.5	69.2	25.3
	심미성2	전반적인 색감이 마음에 든다	75.1	94.7	70.0	24.7
사회 품질	공익성	우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다	81.7	98.5	77.2	21.2
	안전성	개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다	76.8	95.0	72.0	23.0

## 6. IPA 분석

### 1) 전체

- 누리집 이용자 IPA 분석 결과, '전달품질'과 '환경품질'이 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남.
- '사회품질'은 중요도와 만족도가 모두 높아 유지강화가 필요하며, '상품품질'은 중요도는 낮은 반면 만족도가 높아 현 수준유지가 필요함.

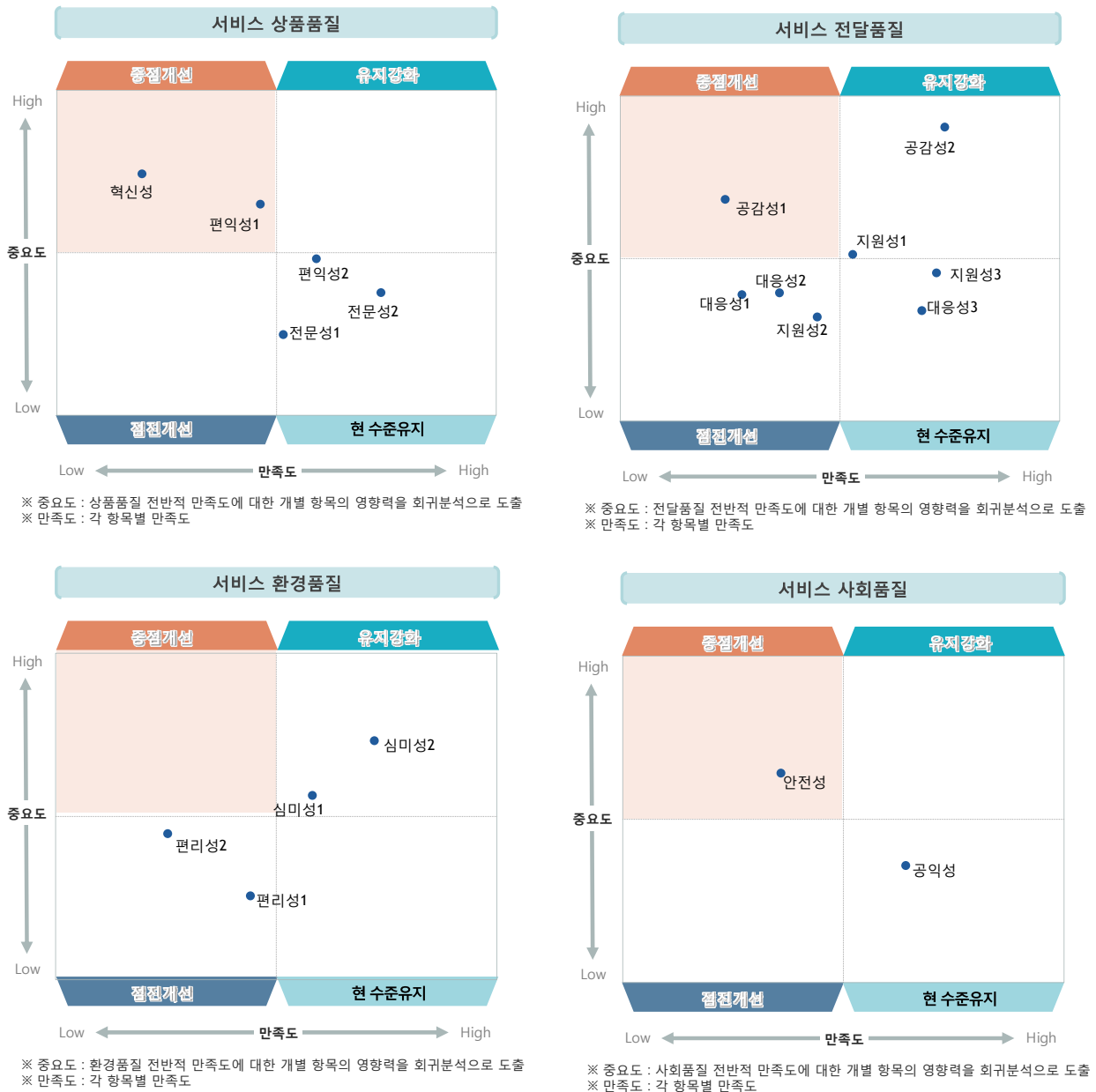
[그림 7-10] 누리집 이용자 IPA 분석



## 2) 선행요인 IPA

- 각 선행요인에서 서비스 상품품질의 '혁신성(콘텐츠가 참신하고 독창적이다)', '편의성1(콘텐츠가 다양하다)', 서비스 전달품질의 공감성1(고객의 소리 등 고객 불만 전달 수단이 있다), 서비스 사회품질의 '안전성(개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다)'이 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.

[그림 7-11] 선행요인 IPA



## II 누리집 이용자 배경 정보 및 이용 행태

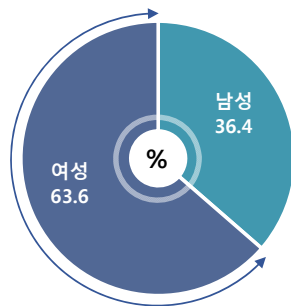
### 1. 누리집 이용자 특성

- 누리집 이용자의 성별은 '여성'이 63.6%로, '남성' 36.4% 보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '40대'가 44.8%로 가장 많으며, 거주지별로는 '서울/수도권'이 84.4%로 가장 많음.
- 누리집 이용자 중 67.3%가 누리집 회원이라고 응답함.

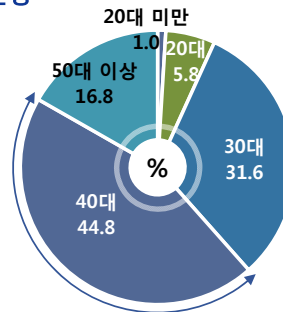
[그림 7-12] 누리집 이용자 특성

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]

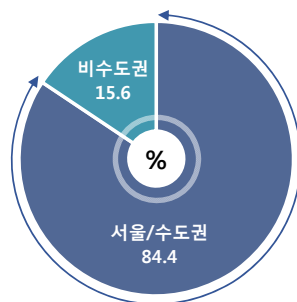
● 성별



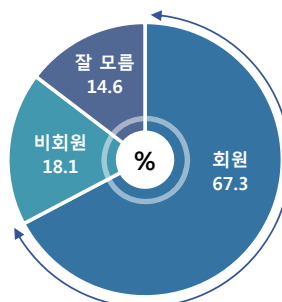
● 연령



● 거주지



● 누리집 회원 여부





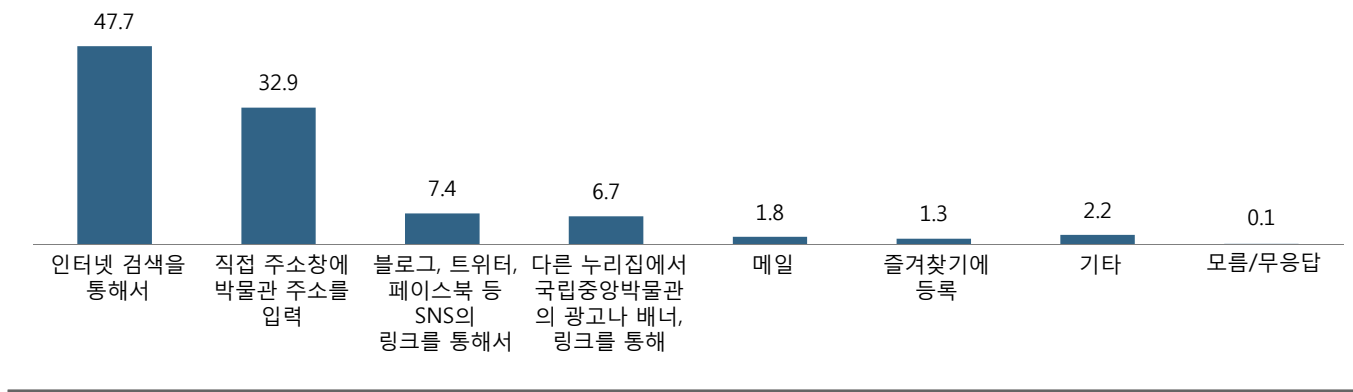
## 2. 누리집 방문 경로

문 국립중앙박물관 누리집은 주로 어떤 경로로 방문하십니까?

- 누리집 방문 경로는 '인터넷 검색을 통해서'가 가장 높음. 그 다음으로 '직접 주소창에 박물관 주소를 입력', '블로그, 트위터, 페이스북 등 SNS의 링크를 통해서' 등의 순으로 나타남.
- '인터넷 검색을 통해서'라고 응답한 비율은 연령이 '30대', 누리집 '회원'인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-13] 누리집 방문 경로

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]



[표 7-9] 누리집 방문 경로

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]

		사례수 (명)	인터넷 검색을 통해서	직접 주소창에 박물관 주소를 입력	블로그, 트위터, 페이스북 등 SNS의 링크를 통해서	다른 누리집에서 국립중앙박물관의 광고나 배너, 링크를 통해	메일	즐거 찾기에 등록	기타	모름/ 무응답
전체		(1,748)	47.7	32.9	7.4	6.7	1.8	1.3	2.2	0.1
성별	남	(636)	44.8	34.0	7.9	9.1	1.3	1.3	1.6	0.2
	여	(1,112)	49.3	32.3	7.1	5.3	2.1	1.3	2.6	0.0
연령	20대 미만	(17)	47.1	52.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20대	(102)	45.1	35.3	7.8	7.8	1.0	2.9	0.0	0.0
	30대	(553)	51.2	30.9	8.3	6.0	1.8	0.4	1.4	0.0
	40대	(783)	50.1	30.8	6.8	6.3	1.9	1.5	2.6	0.1
	50대 이상	(293)	35.5	40.3	7.5	9.2	1.7	2.0	3.8	0.0
거주지	서울/수도권	(1,475)	47.5	32.6	7.8	6.6	1.7	1.4	2.2	0.1
	비수도권	(273)	48.4	34.4	5.1	7.0	2.2	0.7	2.2	0.0
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	50.4	32.7	6.2	4.9	2.1	1.8	1.8	0.0
	비회원	(316)	39.6	34.8	10.8	9.8	0.6	0.3	4.1	0.0
	잘모름	(256)	44.9	31.3	8.6	10.9	1.6	0.4	2.0	0.4

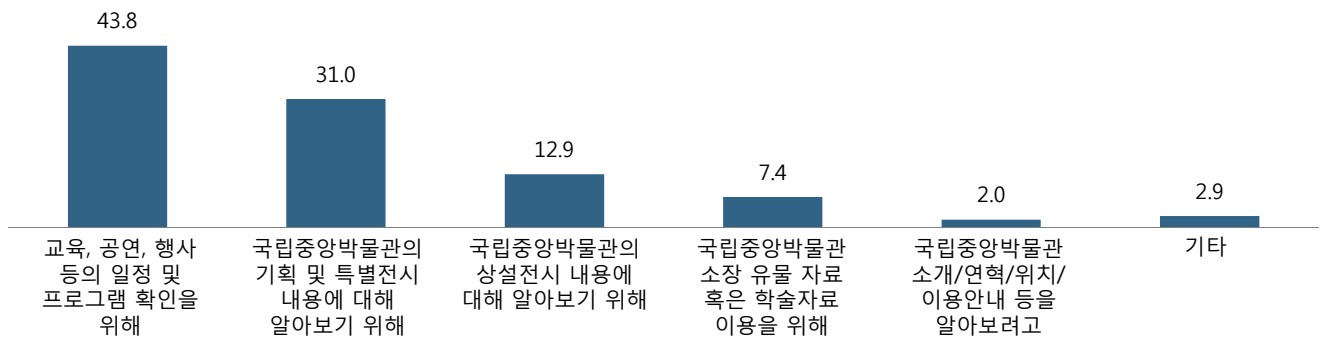
### 3. 누리집 방문 이유

문 국립중앙박물관 누리집을 방문하신 주된 이유는 무엇입니까?

- 누리집 방문 이유는 '교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해'가 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '국립중앙박물관의 기획 및 특별전시 내용에 대해 알아보기 위해', '국립중앙박물관의 상설전시 내용에 대해 알아보기 위해' 등의 순으로 나타남.
- '교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해' 누리집을 방문하는 경우는 성별이 '여성', 연령이 '40대', 거주지가 '서울/수도권', 누리집 '회원'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-14] 누리집 방문 이유

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]



[표 7-10] 누리집 방문 이유

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]

		사례수 (명)	교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해	국립중앙 박물관의 기획 및 특별전시 내용에 대해 알아보기 위해	국립 중앙박물관의 상설전시 내용에 대해 알아보기 위해	국립중앙 박물관 소장 유물 자료 혹은 학술자료 이용을 위해	국립중앙 박물관 소개/ 연혁/위치/이용 안내 등을 알아보려고	기타
<b>전체</b>		<b>(1,748)</b>	<b>43.8</b>	<b>31.0</b>	<b>12.9</b>	<b>7.4</b>	<b>2.0</b>	<b>2.9</b>
성별	남	(636)	33.5	37.7	13.1	9.9	2.2	3.6
	여	(1,112)	49.7	27.2	12.8	6.0	1.9	2.4
연령	20대 미만	(17)	35.3	41.2	11.8	5.9	5.9	0.0
	20대	(102)	21.6	52.9	7.8	14.7	1.0	2.0
	30대	(553)	45.2	28.0	14.6	6.1	2.5	3.4
	40대	(783)	51.1	26.6	14.2	4.5	1.5	2.2
	50대 이상	(293)	30.0	40.3	7.8	15.4	2.4	4.1
거주지	서울/수도권	(1,475)	46.1	30.3	12.7	6.4	1.6	2.8
	비수도권	(273)	31.5	34.8	13.6	12.8	4.0	3.3
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	47.1	29.9	10.9	7.4	1.9	2.8
	비회원	(316)	39.6	32.0	16.1	6.3	2.8	3.2
	잘모름	(256)	34.0	34.8	18.0	9.0	1.6	2.7

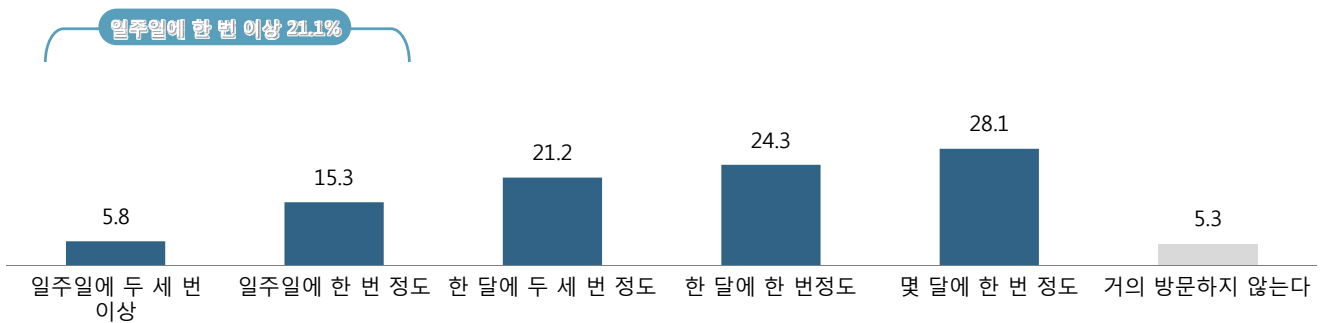
## 4. 누리집 방문 빈도

문 국립중앙박물관 누리집을 얼마나 자주 방문하시나요?

- 누리집 이용자의 21.1%는 일주일에 한 번 이상 누리집을 방문하는 것으로 나타남.
- 세부적으로는 '몇 달에 한 번 정도' 방문하는 경우가 28.1%로 가장 높게 나타남.

[그림 7-15] 누리집 방문 빈도

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]



[표 7-11] 누리집 방문 빈도

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]

		사례수 (명)	일주일에 두 세 번 이상	일주일에 한 번 정도	한 달에 두 세 번 정도	한 달에 한 번 정도	몇 달에 한 번 정도	거의 방문하지 않는다
전체		(1,748)	5.8	15.3	21.2	24.3	28.1	5.3
성별	남	(636)	6.6	17.1	21.4	24.5	25.8	4.6
	여	(1,112)	5.4	14.2	21.0	24.1	29.5	5.8
연령	20대 미만	(17)	11.8	17.6	23.5	11.8	29.4	5.9
	20대	(102)	8.8	13.7	23.5	19.6	22.5	11.8
	30대	(553)	5.1	10.8	18.6	24.2	35.4	5.8
	40대	(783)	4.1	14.4	22.0	25.3	29.0	5.2
	50대 이상	(293)	10.6	26.3	22.9	23.9	14.0	2.4
거주지	서울/수도권	(1,475)	5.2	15.4	21.4	25.0	28.1	4.9
	비수도권	(273)	9.5	14.7	20.1	20.1	28.2	7.3
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	6.5	17.6	23.6	23.2	25.3	3.9
	비회원	(316)	4.7	10.4	17.1	25.0	34.2	8.5
	잘모름	(256)	4.3	10.5	15.2	28.1	34.0	7.8

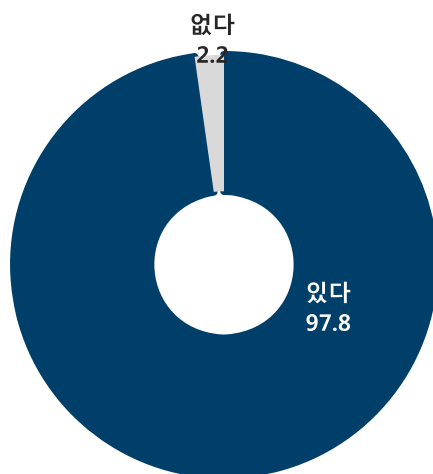
## 5. 국립중앙박물관 직접 방문 경험

**문** 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

○ 누리집 이용자의 97.8%가 국립중앙박물관을 직접 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

[그림 7-16] 국립중앙박물관 직접 방문 경험

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]



[표 7-12] 국립중앙박물관 직접 방문 경험

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]

		사례수 (명)	있다	없다
<b>전체</b>		<b>(1,748)</b>	<b>97.8</b>	<b>2.2</b>
성별	남	(636)	96.9	3.1
	여	(1,112)	98.3	1.7
연령	20대 미만	(17)	100.0	0.0
	20대	(102)	99.0	1.0
	30대	(553)	97.3	2.7
	40대	(783)	98.3	1.7
	50대 이상	(293)	96.6	3.4
거주지	서울/수도권	(1,475)	98.6	1.4
	비수도권	(273)	93.4	6.6
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	98.0	2.0
	비회원	(316)	98.1	1.9
	잘모름	(256)	96.5	3.5

## 6. 누리집 온라인 회원

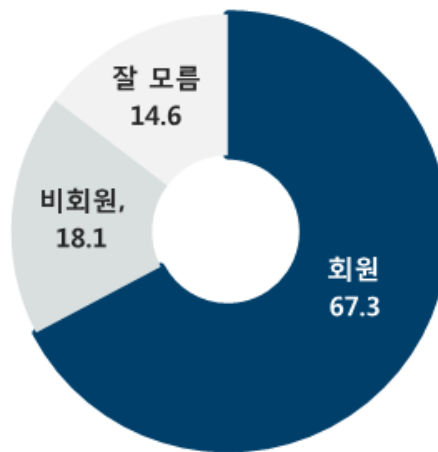
### 1) 누리집 온라인 회원 여부

**문** 국립중앙박물관 누리집의 온라인 회원이십니까?

- 누리집 이용자의 67.3%는 '온라인 회원'으로 나타났으며, 약 14.6%는 온라인 회원 여부를 잘 모르는 것으로 나타남.

[그림 7-17] 누리집 온라인 회원 여부

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]



[표 7-13] 누리집 온라인 회원 여부

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 단위: %]

		사례수 (명)	회원	비회원	잘 모름
전체		(1,748)	67.3	18.1	14.6
성별	남	(636)	60.7	23.6	15.7
	여	(1,112)	71.0	14.9	14.0
연령	20대 미만	(17)	76.5	5.9	17.6
	20대	(102)	72.5	14.7	12.7
	30대	(553)	63.1	18.6	18.3
	40대	(783)	68.3	18.5	13.2
	50대 이상	(293)	70.0	17.7	12.3
거주지	서울/수도권	(1,475)	67.7	17.5	14.8
	비수도권	(273)	64.8	21.2	13.9

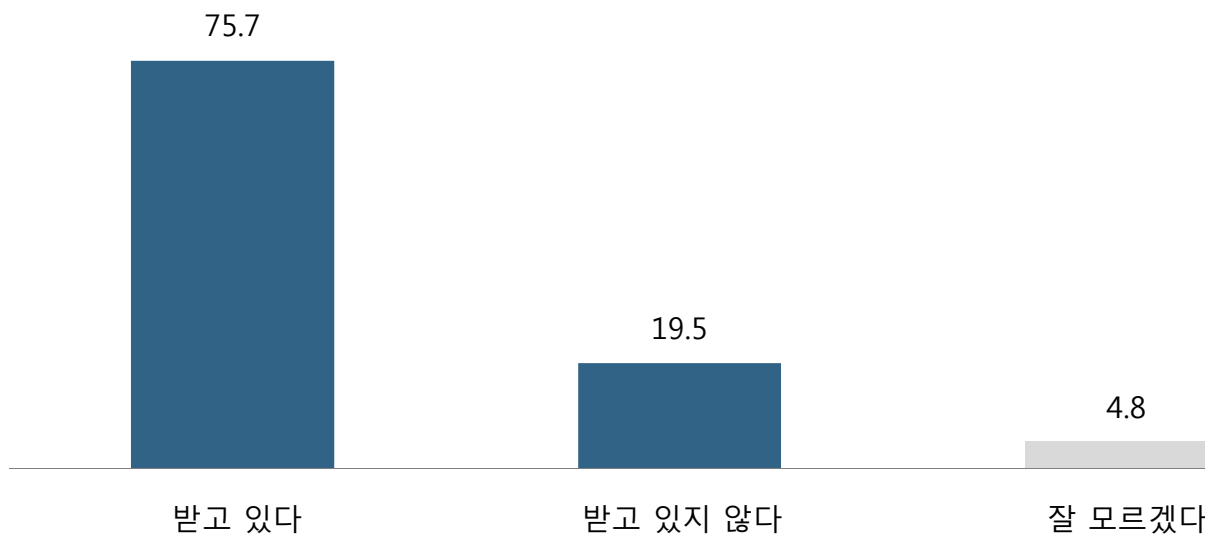
## 2) 누리집 온라인 회원 메일링서비스 이용 여부

**문** 이메일을 통해 국립중앙박물관의 소식 메일링서비스를 받고 계십니까?

○ 누리집 회원의 약 75.7%는 국립중앙박물관의 소식 메일링 서비스를 받고 있는 것으로 나타남.

[그림 7-18] 누리집 온라인 회원 메일링서비스 이용 여부

[Base: 누리집 회원(n=1,176), 단위: %]



[표 7-14] 누리집 온라인 회원 메일링서비스 이용 여부

[Base: 누리집 회원(n=1,176), 단위: %]

		사례수 (명)	받고 있다	받고 있지 않다	잘 모르겠다
<b>전체</b>		<b>(1,176)</b>	<b>75.7</b>	<b>19.5</b>	<b>4.8</b>
성별	남	(386)	78.5	16.8	4.7
	여	(790)	74.3	20.8	4.9
연령	20대 미만	(13)	92.3	7.7	0.0
	20대	(74)	78.4	13.5	8.1
	30대	(349)	69.6	23.8	6.6
	40대	(535)	75.1	20.2	4.7
	50대 이상	(205)	85.4	13.2	1.5
거주지	서울/수도권	(999)	74.1	21.0	4.9
	비수도권	(177)	84.7	10.7	4.5

## 7. 누리집 메뉴 이용

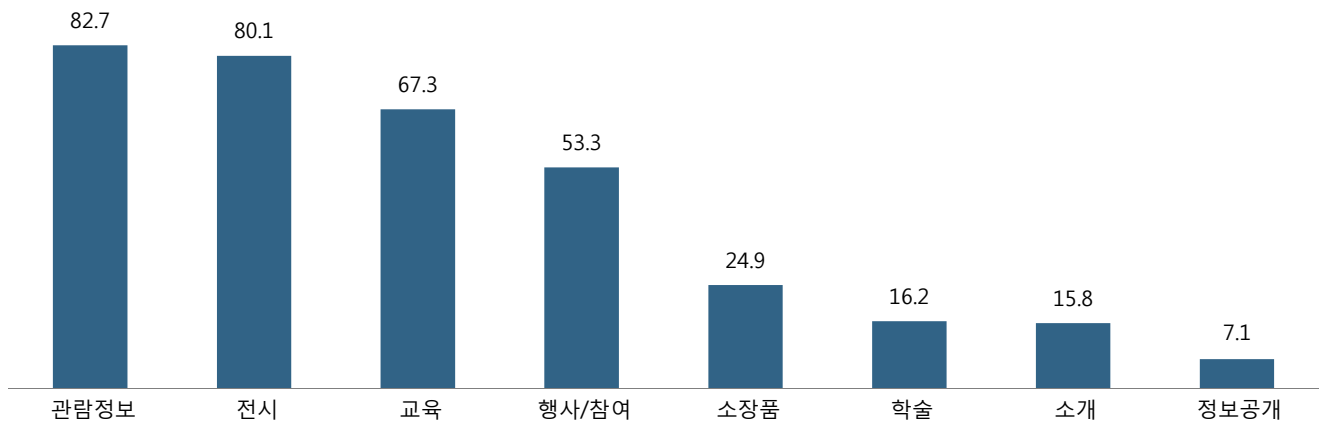
### 1) 누리집 메뉴 이용률

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

- 누리집 메뉴 이용률은 '관람정보'가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '전시', '교육', '행사/참여' 등의 순으로 나타남.
- '관람정보'라고 응답한 비율은 성별 '여성', 연령 '20대 미만', 누리집 '회원'에서 상대적으로 높음.

[그림 7-19] 누리집 메뉴 이용률

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 복수응답, 단위: %]



[표 7-15] 누리집 메뉴 이용률

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 복수응답, 단위: %]

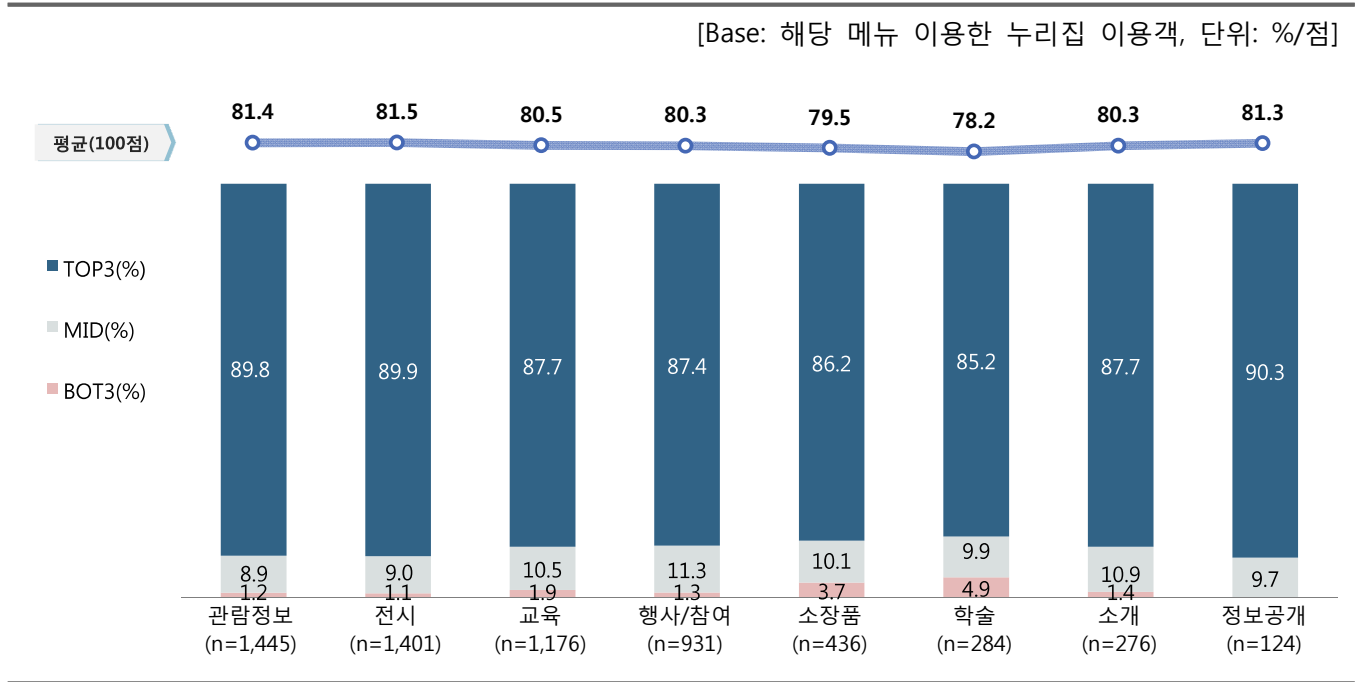
		사례수 (명)	관람정보	전시	교육	행사/참여	소장품	학술	소개	정보공개
<b>전체</b>		<b>(1,748)</b>	<b>82.7</b>	<b>80.1</b>	<b>67.3</b>	<b>53.3</b>	<b>24.9</b>	<b>16.2</b>	<b>15.8</b>	<b>7.1</b>
성별	남	(636)	79.6	77.8	53.8	48.9	28.3	19.5	18.2	7.9
	여	(1,112)	84.4	81.5	75.0	55.8	23.0	14.4	14.4	6.7
연령	20대 미만	(17)	94.1	94.1	76.5	70.6	58.8	29.4	41.2	11.8
	20대	(102)	83.3	94.1	62.7	63.7	55.9	46.1	35.3	12.7
	30대	(553)	80.7	76.5	65.5	49.0	18.3	13.4	14.1	4.3
	40대	(783)	83.8	78.5	70.2	53.9	17.6	10.2	12.3	6.6
	50대 이상	(293)	82.6	85.7	63.8	54.9	44.4	26.6	20.1	11.3
거주지	서울/수도권	(1,475)	83.1	79.8	67.9	53.8	23.3	15.2	14.9	6.7
	비수도권	(273)	80.6	82.1	64.1	50.2	33.7	22.0	20.5	9.2
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	84.7	81.2	71.9	54.7	28.1	18.0	16.6	7.2
	비회원	(316)	76.3	80.4	56.3	48.7	18.4	12.7	13.3	7.0
	잘모름	(256)	81.3	75.0	59.4	52.3	18.8	12.5	15.2	6.6

## 2) 누리집 메뉴별 이용 만족도

**문** 누리집의 각 메뉴에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- 누리집 메뉴별 만족도는 '전시(81.5점)', '관람정보(81.4점)', '정보공개(81.3점)' 등이 상대적으로 높은 편. 반면, '학술(78.2점)'이 가장 낮게 나타남.

[그림 7-20] 누리집 메뉴별 만족도



[표 7-16] 누리집 메뉴별 만족도

[Base: 해당 메뉴 이용한 누리집 이용자, 단위: 평균(100점)]

		관람정보	전시	교육	행사/참여	소장품	학술	소개	정보공개
<b>전체</b>		<b>81.4</b>	<b>81.5</b>	<b>80.5</b>	<b>80.3</b>	<b>79.5</b>	<b>78.2</b>	<b>80.3</b>	<b>81.3</b>
성별	남	80.7	80.9	79.8	78.0	80.3	77.4	79.6	80.3
	여	81.8	81.7	80.8	81.4	79.0	78.9	80.8	82.0
연령	20대 미만	90.6	85.4	91.0	83.3	78.3	83.3	88.1	91.7
	20대	82.2	80.9	80.2	82.1	75.4	79.4	75.9	71.8
	30대	79.9	80.5	78.5	78.2	76.6	73.9	78.2	80.6
	40대	81.2	81.2	80.8	80.0	79.7	79.0	81.2	80.4
	50대 이상	83.7	83.7	82.9	83.4	83.5	80.6	83.3	86.4
거주지	서울/수도권	80.7	81.1	79.9	79.7	78.4	77.1	79.9	81.6
	비수도권	85.2	83.5	84.1	83.2	83.7	82.5	81.8	80.0
누리집 회원 여부	회원	82.3	81.7	81.2	81.3	79.9	79.1	80.8	82.4
	비회원	81.2	82.3	80.9	80.1	78.4	73.7	77.4	79.5
	잘 모름	77.4	78.9	76.3	75.5	77.8	78.1	81.2	78.4



## 8. 누리집 우선 개선 필요 영역

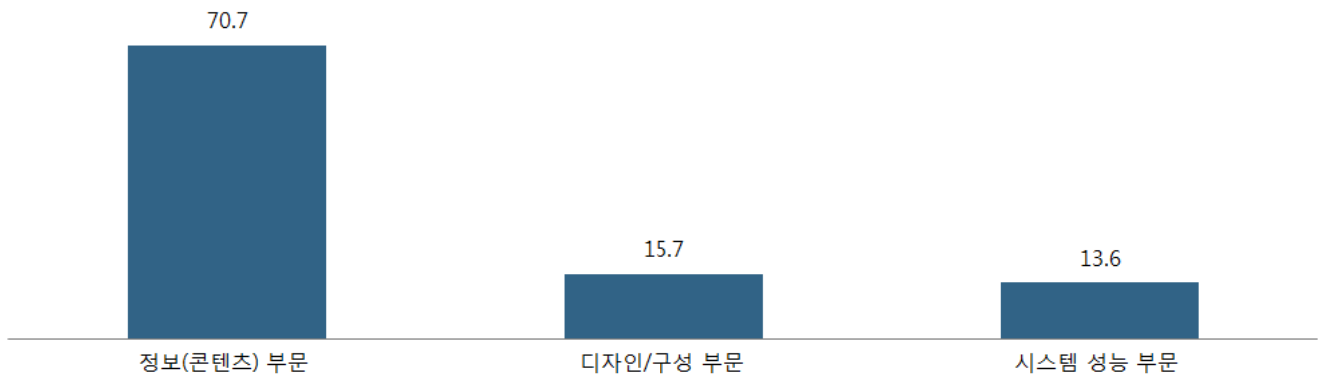
문

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

- 누리집 우선 개선 필요 영역은 '정보(콘텐츠) 부문'이 70.7%로 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '디자인/구성 부문'이 15.7%, 시스템 성능 부문이 13.6%로 나타남.

[그림 7-21] 누리집 우선 개선 필요 영역

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 복수응답, 단위: %]



[표 7-17] 누리집 우선 개선 필요 영역

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	정보(콘텐츠) 부문	디자인/구성 부문	시스템 성능 부문
전체		(1,748)	70.7	15.7	13.6
성별	남	(636)	72.0	16.7	11.3
	여	(1,112)	69.9	15.2	14.9
연령	20대 미만	(17)	88.2	5.9	5.9
	20대	(102)	58.8	21.6	19.6
	30대	(553)	66.5	19.5	13.9
	40대	(783)	73.6	14.7	11.7
	50대 이상	(293)	73.7	9.9	16.4
거주지	서울/수도권	(1,475)	70.8	15.7	13.5
	비수도권	(273)	69.6	16.1	14.3
누리집 회원 여부	회원	(1,176)	70.5	15.9	13.6
	비회원	(316)	69.6	17.7	12.7
	잘모름	(256)	72.7	12.5	14.8

## 9. 향후 누리집 개선 방안

문 국립중앙박물관 누리집에 개선이 필요하다고 생각되는 부분은 무엇입니까?

- 향후 누리집 개선 의견으로는 '다양한 대상을 고려한 콘텐츠의 다양화', '홈페이지 디자인 및 구성 개선', '정보 획득의 편리성 및 용이성 제고', '홈페이지 제공 시스템(기능) 및 서비스 개선' 등이 나타남.

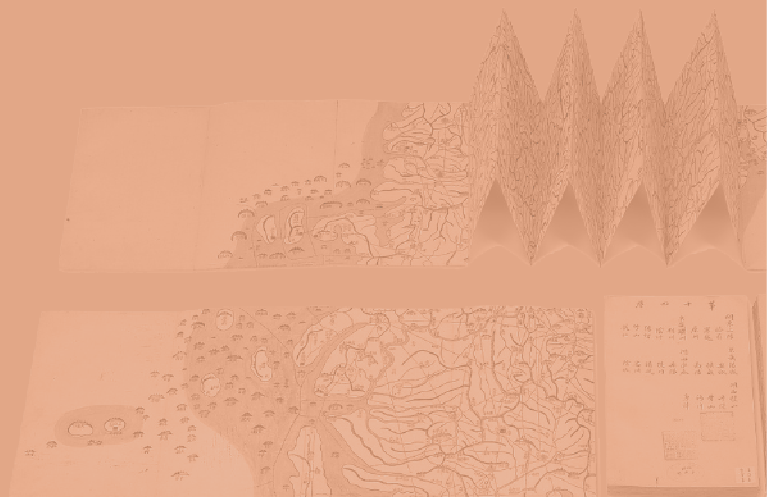
[표 7-18] 향후 누리집 개선 방안

[Base: 누리집 이용자(n=1,748), 복수응답, 단위: %]

개선 방안	%
다양한 대상을 고려한 콘텐츠 다양화	19.5
홈페이지 디자인 및 구성 개선	10.3
정보 획득의 편리성 및 용이성 제고	7.7
홈페이지 제공 시스템(기능) 및 서비스 개선	7.6
교육 프로그램 확대 및 개선	5.5
홍보 및 안내 활성화	4.7
국립중앙박물관 자체에 대한 의견	3.1
전시 관련 정보 제공 확대 및 개선	3.0
소장품 관련 정보 제공 확대 및 개선	2.1
예약 시스템 기능 개선	1.7
문화 콘텐츠 관련 정보 제공 확대	1.4
관련 이벤트 제공 확대	1.4
고객 관리 및 소통 개선	1.2
모바일 이용 개선 및 활성화	0.9
학술자료 및 사설 자료 다양화	0.5
유관 기관의 정보 연계 확대	0.3
지방의 유물/문화 콘텐츠 연계	0.3
기타	1.0
없음	25.3
모름/무응답	9.6



## 부록





## 국립중앙박물관 만족도 조사(내국인)

안녕하십니까?

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

본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제1169호 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.

2018. 8.

(주)글로벌리서치

담당자: 황소희 대리 (02 - 3438 - 1767)

### 응답자 기본 사항

<p>SQ1. 연령대</p>	<p>만 _____ 세</p> <p>1. 만 19세 미만 2. 만 19세-29세</p> <p>3. 30대 4. 40대 5. 50대 6. 만 60세 이상</p>
<p>SQ2. 면접 일시</p>	<p>__월 __일</p> <p>1. 오전 2. 오후(12시 이후)</p> <p>1. 주중 2. 주말</p>

## PART A. 배경정보

**A01. 국립중앙박물관을 방문하신 목적은 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.**

1순위: 2순위:

- |                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| 1. 여가, 휴식을 위해      | 2. 가족, 지인과 시간을 보내기 위해   |
| 3. 문화적 체험을 위해      | 4. 자녀 교육을 위해            |
| 5. 지식이나 정보를 얻기 위해  | 6. 숙제/과제를 위해            |
| 7. 지나가다 우연히        | 8. 주변 사람의 권유로           |
| 9. 학교 또는 기관의 단체 관람 | 10. 기타 (구체적으로 : _____ ) |


**A02. 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?(모두 응답)**

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

**A021. (A02. 1 응답자 중) 가족 중 누구와 함께 오셨습니까?(모두 응답)**

1. 배우자 2. 자녀 3. 형제/자매 4. 부모님 5. 기타 친척

A03. 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

1. 없다                      2. 있다  A031로 이동

A031. (A03. 2 응답자 중) 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

(약 회)

A04. 국립중앙박물관을 포함하여, 1년에 몇 회나 박물관을 방문하셨습니다까?

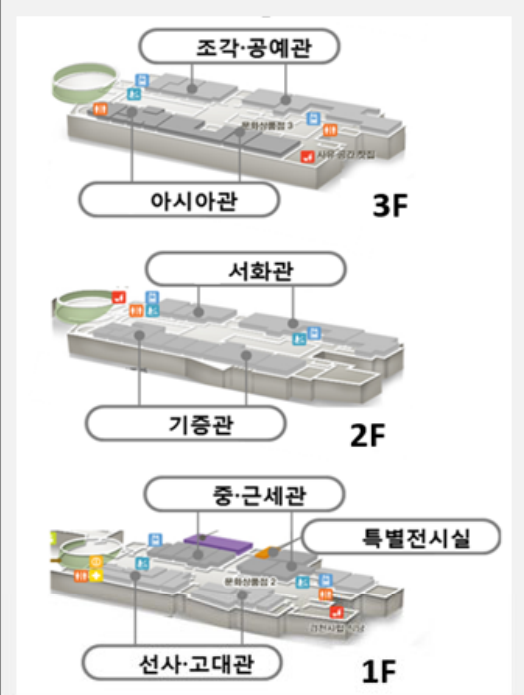
( ) 회

A05. 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?

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

A06. 귀하께서는 오늘 어떤 전시·프로그램에 주로 참여하시기 위해 방문하셨나요? 하나만 선택해 주세요.

1. 상설전시



2. 기획전시(별도)



3. 특별전시(1층)



4. 테마전시(2층)



5. 교육 프로그램



6. 야외전시



7. 극장 '용'




8. 도서관

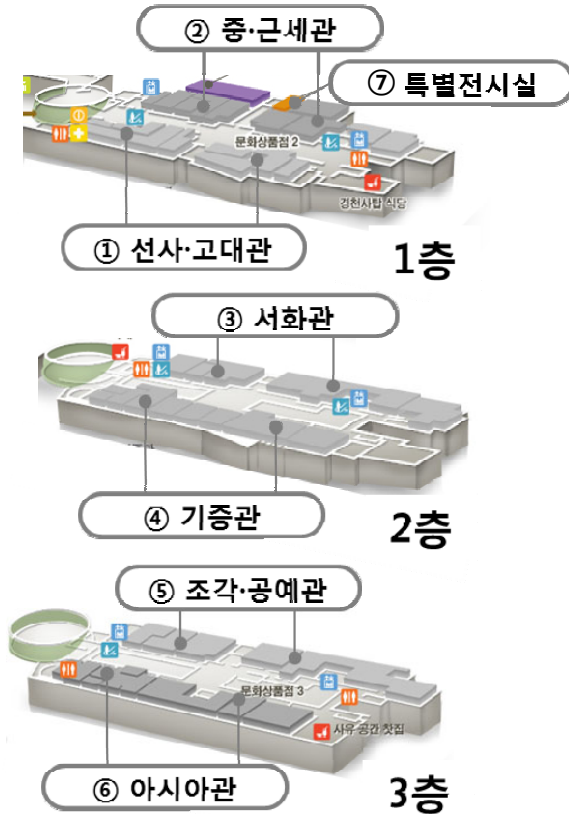


9. 어린이 박물관



1. 상설전시  A061로 이동      2. 기획전시      3. 특별전시  
4. 테마전시      5. 교육프로그램 또는 행사      6. 야외전시장  
7. 극장 '용' 공연      8. 도서관      9. 어린이박물관  
10. 기타(구체적으로: )

A061. (A06: 1 응답자) 상설전시 중 꼭 보고 싶었던 전시관이 있으셨다면 어디셨나요?  
다음 중 하나만 선택해 주세요.



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

## PART B. 전시 만족도 평가

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 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 명료하다	1	2	3	4	5	6	7
5. 전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다.	1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

**B06. 국립중앙박물관 전시의 재관람/추천 의향과 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.**

재관람/추천 의향 및 성과	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 국립중앙박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시를 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 박물관에 오고 나서 문화생활을 더 쉽게 접하게 되었다	1	2	3	4	5	6	7
4. 사람들이 박물관에 방문함으로써 우리 역사 문화에 대해 더 잘 알게 될 것이다	1	2	3	4	5	6	7

## PART C. 박물관 관람객 이용 행태 조사

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

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. 박물관 누리집(홈페이지)나 뉴스레터       | 2. 인터넷 게시물(카페, 블로그 등) |
| 3. SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램 등)   | 4. 포털 등 인터넷 뉴스        |
| 5. 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App) | 6. TV 방송              |
| 7. 종이신문이나 잡지의 기사             | 8. 현수막이나 인쇄 홍보물       |
| 9. 주변 사람의 소개                 | 10. 학교 등 소속 기관 안내     |
| 11. 기타 (구체적으로 : )            |                       |

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

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

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

분야별 활동	이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시 안내 소책자	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
2. 스마트폰 어플리케이션(App)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
4. 전시관에서 상영되는 안내 영상물	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
5. 자원봉사자의 전시해설	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
6. 박물관활동지 (전시관에서 활용할 수 있는 학습자료)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

**C03. 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스를 늘리는 게 필요하다고 생각하시나요? 순서대로 2개를 골라 주세요. 1순위:                      2순위:**

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. 전시 안내 소책자                        | 2. 스마트폰 어플리케이션(App) |
| 3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)             | 4. 전시관 내 안내 영상물     |
| 5. 자원봉사자의 전시해설                      | 6. 박물관활동지           |
| 7. 기타(구체적으로:                      ) |                     |

**C04. 다음 전시 관람 환경에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.**

환경	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시장의 조명이 관람하기에 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시장의 온도가 관람하기에 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시물 설명문(글씨 크기나 글꼴 등)이 읽기에 좋다(가독성이 높다).	1	2	3	4	5	6	7
4. 전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	1	2	3	4	5	6	7

**C05. 다음 중 이용해 보신 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.**

분야별 활동	이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 실외 안내시설/표지판	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
2. 안내데스크	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
3. 카페/식당	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
4. 편의점	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
5. 문화상품점	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
6. 물품보관소	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
7. 주차시설	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

분야별 활동	이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
8. 실내 편의시설(의자, 휴게공간 등)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
9. 실외 편의시설(벤치, 휴게공간 등)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
10. 유모차/휠체어 대여	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
11. 화장실	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

C06. 만족하지 않았던 시설이 있었다면(C05에서 5,6,7에 응답), 그 이유는 무엇인가요?

C07. 실외 편의시설 중 개선 혹은 추가가 필요하다고 생각되는 시설은 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요. 1순위:                      2순위:

- |              |                                       |                |
|--------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. 카페/식당/편의점 | 2. 벤치 등 휴게공간                          | 3. 실외 안내시설/표지판 |
| 4. 화장실       | 5. 기타 (구체적으로 :                      ) |                |

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

①~⑥ 상설전시

⑦ 기획전시

⑧ 특별전시

⑨ 어린이 박물관

⑩ 야외전시

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

**C09. 다음은 국립중앙박물관에서 머무른 시간에 대한 질문입니다.**

분야별 활동	머무른 시간
1. C08 1. 선사·고대관(구석기~통일신라시대) (전시관 1층) 관람객만 응답 선사·고대관(구석기~통일신라시대)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간	____ 시간 ____분
2. (전체 응답) 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간	____ 시간 ____분



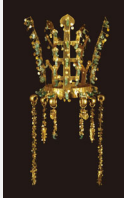







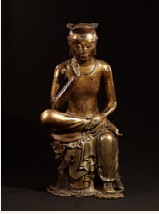

**C10. 위 C08번 문항의 [보기]에서, 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은?**

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

**C101. 그 이유는 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.**

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

**C11. 오늘 보신 유물 중에 다시 보고 싶거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까? 보기카드를 보고 1,2순위를 표시해 주세요. 1순위:                      2순위:**

1. 농경무늬 청동기 	2. 산수문전 	3. 신라금관 	4. 철불 
5. 경천사지 십층석탑 	6. 외규장각 의궤 	7. 대동여지도 	8. 청자 칠보무늬 향로 
9. 백자 달항아리 	10. 물가풍경무늬 정병 	11. 반가사유상 	12. 감산사 아미타불과 미륵보살 

- |               |               |                    |
|---------------|---------------|--------------------|
| 1. 농경무늬 청동기   | 2. 산수문전       | 3. 신라금관            |
| 4. 철불         | 5. 경천사지 십층석탑  | 6. 외규장각 의궤         |
| 7. 대동여지도      | 8. 청자 칠보무늬 향로 | 9. 백자 달항아리         |
| 10. 물가풍경무늬 정병 | 11. 반가사유상     | 12. 감산사 아미타불과 미륵보살 |

C12. 이전에 방문한 박물관들과 비교하시거나, 방문 이전에 기대하신 것에 비해 국립중앙박물관이 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀해 주세요.

기타 일반 사항

응답자 기본 사항	
DQ1. 성별	1. 남성    2. 여성
DQ2. 직업	1. 학생   2. 취업준비생   3. 직장인   4. 주부   5. 전문직   6. 자영업   7. 은퇴 8. 기타 (                      )
DQ3. 거주지	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/세종   12. 전북    13. 전남    14. 경북 15. 경남   16. 제주    17. 해외거주

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

다음은 검증을 위한 항목입니다.

성명		연락처	
----	--	-----	--

=====

[개인정보 제공에 대한 동의]

(주)글로벌리서치는 주관기관인 국립중앙박물관의 위임을 받아 개인정보보호법(법률 제13423호) 제 15조(개인정보의 수집·이용) 3항(공공기관의 소관 업무 소행)과 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리제한)에 의거하여 귀하의 개인정보를 다음과 같이 수집·활용하고자 합니다.

읽어보신 후, 반드시 동의 여부를 □에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

수집하는 개인정보 항목	성명, 전화번호
개인정보의 수집 및 이용목적	제공하신 정보는 설문내용에 대한 검증 및 연구윤리 준수를 위한 보관을 위해 사용됩니다. ① 응답자 확인 ② 설문내용 검증 및 연구윤리 준수
개인정보의 보유 및 이용 기간	수집된 개인정보의 보유기간은 사후 검증을 위해 개인정보가 보호된 상태로 (코드화 등) 6개월간 보존 후 폐기
※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 다만, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능할 수 있음을 알려드립니다.	

개인정보 수집 및 이용에 동의함□ 개인정보 수집 및 이용에 동의하지 않음□

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



## 국립중앙박물관 만족도 조사 (외국인)

안녕하십니까?

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

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

2018. 8.

(주)글로벌리서치

담당자: 황소희 대리 (02 - 3438 - 1767)

### 응답자 기본 사항

SQ1. 국 적	1. 중국 2. 일본 3. 동남아 4. 구미/기타
SQ2. 면접 일자	1. 주중 2. 주말

## PART A. 배경정보

A01. 귀하의 한국 방문 유형은 무엇인가요?

1. 관광객  A011로 이동 2. 거주자(6개월 이상)

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

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

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

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

A03. 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까?

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

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

1. 본인이 직접 결정 2. 다른 사람이 결정  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)

**A041. (A04: 2, 3, 4 응답자) 국립중앙박물관을 재방문하신 이유는 무엇인가요?**

1. 한국의 문화에 대해 더 알고 싶어서 2. 친구, 가족, 지인 등과 관광, 소풍, 나들이를 위해
3. 박물관 인근 방문 일정이 있어서 4. 박물관 교육 프로그램에 참여하고 싶어서
5. 지인에게 소개 및 안내해 주고 싶어서 6. 박물관 문화 행사에 참여하기 위해서
7. 기획전시 혹은 특별전시를 보기 위해서 8. 기타( )

**A05. 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 주된 교통수단은 무엇입니까?**

1. 지하철 2. 시내버스 3. 시티투어버스 4. 관광버스  
5. 자가용 6. 도보 7. 택시 8. 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	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 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 정확하고 명료하다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 전시 내용과 디자인이 참신하고, 독창적이다.	1	2	3	4	5	6	7

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## PART C. 박물관 관람객 이용 행태 조사

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

보신 적이 있는 곳을 모두 선택하여 주십시오.

- |                               |                        |
|-------------------------------|------------------------|
| 1. 국립중앙박물관 누리집                | 2. 한국관광공사 누리집          |
| 3. 공항 내 관광안내 소책자              | 4. 한국 내 관광안내센터의 안내·소책자 |
| 5. 여행관련정보 웹사이트                | 6. SNS(블로그, 트위터 등)     |
| 7. 주변사람의 소개·추천                | 8. 여행 안내책자             |
| 9. 여행사                        | 10. 호텔에서서의 안내·추천       |
| 11. 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App) | 12. 기타 ( )             |
| 13. 정보를 찾아보지 않았음              | C02번으로                 |



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

분야별 활동	이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시 안내 소책자	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
2. 스마트폰 어플리케이션(App)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
4. 전시관에서 상영되는 안내 영상물	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
5. 자원봉사자의 전시해설	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
6. 박물관활동지 (전시관에서 활용할 수 있는 학습자료)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

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

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| 1. 전시 안내 소책자                     | 2. 스마트폰 어플리케이션(App) |
| 3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)          | 4. 전시관 내 안내 영상물     |
| 5. 자원봉사자의 전시해설                   | 6. 박물관활동지           |
| 7. 기타(구체적으로:                   ) |                     |

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

①~⑥ 상설전시

⑦ 기획전시

⑧ 특별전시

⑨ 어린이 박물관

⑩ 야외전시

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

**C09. 다음은 국립중앙박물관에서 머무른 시간에 대한 질문입니다.**

분야별 활동	머무른 시간
1. C08 1. 선사·고대관(구석기~통일신라시대) (전시관 1층) 관람객만 응답 선사·고대관(구석기~통일신라시대)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간	___ 시간 ___ 분
2. (전체 응답) 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간	___ 시간 ___ 분



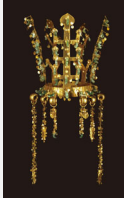







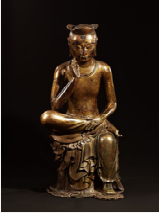

**C10. 위 C08번 문항의 [보기]에서, 오늘 관람한 곳 중 가장 좋았던 전시공간은 어디입니까?**

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

**C101. 그 이유는 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주세요.**

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

**C11. 오늘 보신 유물 중에 가장 기억에 남거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까?  
보기카드를 보고 하나만 표시해 주십시오.**

1. 농경무늬 청동기 	2. 산수문전 	3. 신라금관 	4. 철불 
5. 경천사지 십층석탑 	6. 외규장각 의궤 	7. 대동여지도 	8. 청자 칠보무늬 향로 
9. 백자 달항아리 	10. 물가풍경무늬 정병 	11. 반가사유상 	12. 감산사 아미타불과 미륵보살 

- |               |               |                    |
|---------------|---------------|--------------------|
| 1. 농경무늬 청동기   | 2. 산수문전       | 3. 신라금관            |
| 4. 철불         | 5. 경천사지 십층석탑  | 6. 외규장각 의궤         |
| 7. 대동여지도      | 8. 청자 칠보무늬 향로 | 9. 백자 달항아리         |
| 10. 물가풍경무늬 정병 | 11. 반가사유상     | 12. 감산사 아미타불과 미륵보살 |

**C12. 국립중앙박물관이 한국문화에 대한 이해를 높이고, 즐거운 장소가 되기 위해 어떤 노력이 필요하다고 생각하십니까?**

- |                |                           |   |
|----------------|---------------------------|---|
| 1. 테마 전시 기획    | → C121. 흥미 있는 테마 (        | ) |
| 2. 체험 전시 기획    | → C122. 체험하고 싶은 한국 문화 (   | ) |
| 3. 교육 프로그램     | → C123. 참여하고 싶은 교육 프로그램 ( | ) |
| 4. 외국인 편의시설 증설 | → C124. 필요한 편의시설 (        | ) |
| 5. 관람 안내 개선    | → C125. 개선이 필요한 관람 안내 (   | ) |
| 6. 기타 (        |                           | ) |

**C13. 한국에 머무는 동안 가셨던 곳이나 앞으로 가실 곳을 모두 체크하여 주십시오.**

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

**C14. 국립중앙박물관에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.**

## 기타 일반 사항

DQ1. 성별	1. 남성    2. 여성
DQ2. 나이	(            )

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

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

ID 

--	--	--	--

## 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.

2018. 5.

(주)글로벌리서치

담당자: 황소희 대리 (02 - 3438 - 1767)

### 응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	만 _____ 세 1. 만 19세 미만 <b>☞ 조사종료</b> 2. 만 19세-29세 3. 30대 4. 40대 5. 50대      6. 만 60세 이상
SQ2. 면접 일시	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div>__월 __일</div><div>1. 주중   2. 주말</div></div>
SQ3. 인솔 단체	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"><div style="width: 33%;">1. 초등학교</div><div style="width: 33%;">2. 중학교</div><div style="width: 33%;">3. 고등학교</div><div style="width: 33%;">4. 대학 이상 학교</div><div style="width: 33%;">5. 회사</div><div style="width: 33%;">6. 기타 (       )</div></div>

## PART A. 전시 만족도 평가

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 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 명료하다	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, 전시의 내용과 품질 수준에 대해 전반적으로 만족하시나요?

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

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

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

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1. 박물관의 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 편의시설(화장실 등) 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 사전 예약 제도 절차가 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 박물관 위치를 찾아오기 편리하다. (도로/보도 표지판, 버스/지하철 등의 안내 표지판 등)	1	2	3	4	5	6	7
5. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 안내 직원의 복장이 단정하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7



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

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

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

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

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

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

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

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

A06. 국립중앙박물관 전시의 재관람/추천 의향과 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1. (내가 속한 단체에서) 국립중앙박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 주변 단체 관계자에게 국립중앙박물관의 전시를 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 박물관에 오고 나서 문화생활을 더 쉽게 접하게 되었다	1	2	3	4	5	6	7
4. 국립중앙박물관의 전시가 우리나라의 문화 예술 진흥 및 육성에 기여한다.	1	2	3	4	5	6	7

## PART B. 단체 관람 이용 관련

**B01. 체험학습(방문) 또는 단체관람 장소로 국립중앙박물관을 선택하신 이유는 무엇입니까? 순서대로 두 가지를 골라 주세요. 1순위: , 2순위:**

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 ( )

**B02. 국립중앙박물관에서는 30명 이상의 학생 단체의 경우 사전예약제를 운영하고 있습니다. 사전예약제에 대해 알고 계셨는지요?**

1. 예  B021로 이동
2. 아니오  B03으로 이동

**B021. (B02: 1 응답자만) 예약제는 어떻게 알게 되었습니까?**

1. 박물관 누리집을 보고
2. 교육부, 교육청 또는 여행업협회 등의 공문을 통해
3. 방송이나 신문, 인터넷 등 언론매체를 통해
4. 동료 또는 주변 사람을 통해
5. 기타 ( )

**B022. (B02: 1. 응답자만) 현재 단체관람 예약은 회원 가입 후 인터넷으로만 가능합니다.**

**예약과 관련해서 불편하신 점이 있으셨다면 말씀하여 주십시오.**

1. 전화 문의 시 직원이 불친절 함
2. 회원 가입을 해야 예약이 됨
3. 변경사항이 발생한 경우 수정이 불편함
4. 누리집 이용시 학생단체 예약화면을 찾기 어려움
5. 기타 ( )

**B03. 단체관람을 위해 사전답사를 하셨는지요?**

1. 예  B031로 이동
2. 아니오  B033로 이동

**B031. (B03: 1 응답자) 사전답사를 하실 때, 박물관 직원의 안내는 어떠하셨는지요?**

1. 충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다
2. 요청하는 내용에 대해서만 수동적이었다
3. 별 도움이 안됐다
4. 직원의 안내를 받지 않았다
6. 기타 ( )

**B032. (B03: 1 응답자) 사전답사를 하실 때, 박물관 직원의 안내는 전반적으로 만족스러우셨는지요?**

매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	전혀 그렇지 않다	직원의 안내를 받지 않았다
1	2	3	4	5	6	7	9

**B033. (B03: 2 응답자) 사전답사를 하지 않으신 특별한 이유가 있다면 말씀하여 주십시오.**

1. 이전에 여러 번 방문했기 때문
2. 거리가 멀어서
3. 시간이 없어서
4. 수학여행 전문 여행사에 일임
5. 기타 ( )

**B04. 관람질서 유지 등을 위한 사전 교육을 위해 누리집을 통하여 '박물관 에티켓 영상'을 제공하고 있습니다. '박물관 에티켓 영상'을 이용하셨는지요?**

1. 예  B041로 이동
2. 아니오  B05로 이동

**B041. (B04: 1 응답자) 박물관 에티켓 영상에 대한 의견이 있다면 말씀하여 주십시오.**

1. 대체로 만족함
2. 내용이 상투적이고 일반적임
3. 학생들이 보기에 재미없음
4. 각 사안에 대한 대안을 제시하지 못함
5. 기타 ( )

**B05. 전시관에서 학습자료로 활용할 수 있도록 '박물관 활동지'를 제공하고 있습니다. '박물관 활동지'를 이용하셨는지요?**

1. 예  B051로 이동
2. 아니오  B06로 이동

**B051. (B05: 1 응답자) 박물관 활동지에 대해 전반적으로 만족스러웠는지요?**

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


**B06. 단체관람 입장 시, 학생단체실에서 예약사항을 확인하는 절차를 거칩니다. 이러한 절차와 관련하여 개선점이나 의견, 제안 등이 있으시다면 말씀하여 주십시오.**

**B07. 학생들에게 전시품과 우리문화를 이해하는 기회를 제공하기 위해 사전 신청에 따라 청년멘토를 연계하여 전시해설 서비스를 하고 있습니다. 청년멘토의 전시해설 서비스를 이용하셨는지요?**

1. 예  B071로 이동
2. 아니오  B08로 이동

**B071. (B07: 1 응답자) 청년멘토에 대해 얼마나 만족하십니까?**

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

 B072로 이동  B072로 이동  B072로 이동

**B072. (B071 5, 6, 7 응답자) 불만족하신다면 어떤 부분이 개선되어야 한다고 생각하십니까?**

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

**B08. 학생단체의 관람을 위해 국립중앙박물관이 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀하여 주십시오.**

## 기타 일반 사항

### 응답자 기본 사항

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

## ◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

다음은 검증을 위한 항목입니다.

성명		연락처	
----	--	-----	--

### [개인정보 제공에 대한 동의]

(주)글로벌리서치는 주관기관인 국립중앙박물관의 위임을 받아 개인정보보호법(법률 제13423호) 제 15조(개인정보의 수집·이용) 3항(공공기관의 소관 업무 소행)과 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리제한)에 의거하여 귀하의 개인정보를 다음과 같이 수집·활용하고자 합니다.

읽어보신 후, 반드시 동의 여부를 ☐에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

수집하는 개인정보 항목	성명, 전화번호
개인정보의 수집 및 이용목적	제공하신 정보는 설문내용에 대한 검증 및 연구윤리 준수를 위한 보관을 위해 사용됩니다. ① 응답자 확인 ② 설문내용 검증 및 연구윤리 준수
개인정보의 보유 및 이용 기간	수집된 개인정보의 보유기간은 사후 검증을 위해 개인정보가 보호된 상태로 (코드화 등) 6개월간 보존 후 폐기
※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 다만, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능할 수 있음을 알려드립니다.	

개인정보 수집 및 이용에 동의함 ☐ 개인정보 수집 및 이용에 동의하지 않음 ☐

### 면접원 기본사항

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

## 국립중앙박물관 만족도 조사 (전시해설)

안녕하십니까?

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

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

2018. 8.

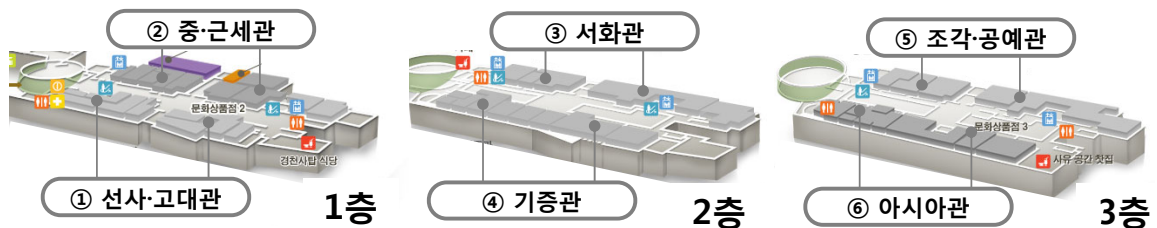
(주)글로벌리서치

담당자: 황소희 대리 (02 - 3438 - 1767)

### 응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	만 _____ 세 1. 만 19세 미만 <input type="checkbox"/> 조사종료 2. 만 19세-29세 3. 30대 4. 40대 5. 50대 6. 만 60세 이상		
SQ2. 면접 일시	__월 __일	1. 오전 2. 오후(12시 이후)	1. 주중 2. 주말
SQ3. 전시해설 이용 여부	1. 이용 2. 비이용 <input type="checkbox"/> 조사종료		
SQ4. 이용한 전시해설	1. 전관 해설(대표 소장품 해설) 2. 전시관별 해설 3. 스마트큐레이터 전시해설		
SQ5. 전시관별 해설을 이용한 전시관 (복수 응답) (보기카드 제시)	1. 선사·고대관(구석기~발해)(전시관 1층) 2. 중·근세관(고려~조선시대)(전시관 1층) 3. 서화관(전시관 2층) 4. 기증관(전시관 2층) 5. 조각·공예관(전시관 3층) 6. 아시아관(전시관 3층)		

[보기카드]



## PART A. 배경정보


A01. 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까?

1순위:

2순위:

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| 1. 여가, 휴식을 위해      | 2. 가족, 지인과 시간을 보내기 위해  |
| 3. 문화적 체험을 위해      | 4. 자녀 교육을 위해           |
| 5. 지식이나 정보를 얻기 위해  | 6. 축제/과제를 위해           |
| 7. 지나가다 우연히        | 8. 주변 사람의 권유로          |
| 9. 학교 또는 기관의 단체 관람 | 10. 기타 (구체적으로 : _____) |

A02. 어느 분과 함께 방문 하셨습니까?

- |          |  |                |              |
|----------|--|----------------|--------------|
| 1. 가족    |  A021로 이동 |                |              |
| 2. 친구/동료 | 3. 혼자  | 4. 학교/기관의 단체관람 | 5. 기타(_____) |

A021. (A02. 1 응답자 중) 가족 중 누구와 함께 오셨습니까? (모두 응답)

1. 배우자 2. 자녀 3. 형제/자매 4. 부모님 5. 기타 친척

A03. 오늘 이전에 국립중앙박물관을 방문하신 적이 있으십니까?

- |       |  |       |
|-------|--|-------|
| 1. 있다 |  A031로 이동 | 2. 없다 |
|-------|--|-------|

A031. (A03. 1 응답자만) 대략적인 횟수를 말씀해 주세요.

(약\_\_\_\_\_회)

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

\_\_\_\_시간 \_\_\_\_분

A05. 전시 해설을 듣는데 걸린 시간은 총 얼마나 되시나요?

\_\_\_\_시간 \_\_\_\_분

## PART B. 전시해설 대한 정보, 안내 활용

B01. 오늘 전시해설은 어느 분에게 들으셨나요?

1. 전문해설사(직원) 2. 자원봉사 전시해설자 3. 잘 모름

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

- |      |  |        |   |
|------|--|--------|---|
| 1. 예 |  B03으로 이동 | 2. 아니요 |  B04로 이동 |
|------|--|--------|---|

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

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. 박물관 누리집(홈페이지)나 뉴스레터       | 2. 인터넷 게시물(카페, 블로그 등) |
| 3. SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램 등)   | 4. 포털 등 인터넷 뉴스        |
| 5. 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App) | 6. TV 방송              |
| 7. 종이신문이나 잡지의 기사             | 8. 현수막이나 인쇄 홍보물       |
| 9. 주변 사람의 소개                 | 10. 학교 등 소속 기관 안내     |

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

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

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

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

**B06. 전시해설과 관련하여 다음 사항이 잘 이루어졌는지 응답해 주십시오.**

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

**B07. 오늘 들으신 전시 해설시간이 적당하다고 생각하십니까?**

1. 그렇다
2. 아니다 ☞ B071 그럼, 적당한 전시 해설 시간이 어느 정도라고 생각하십니까?  
\_\_\_\_시간 \_\_\_\_분

## PART C. 전시 만족도 평가

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

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

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 관람객의 요구사항에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 관람객의 요구사항을 서비스에 반영하도록 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시와 관련된 정보를 적절하게 제공한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 문의사항에 대한 전시해설 담당자의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 전시해설 진행 중 고객의 입장을 배려한다	1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시해설이 진행되는 환경이 쾌적하다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시해설 서비스 이용이 편리하다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시해설 동선이 적절하다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 전시해설자의 복장이 단정하고 깔끔하다.	1	2	3	4	5	6	7

**C035. [C033에 5,6,7 응답자]**

**동선이 불편하셨다면 어떤 점 때문이신가요?**

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

**C036. 위 내용을 모두 고려했을 때, 전시해설의 서비스 환경에 대해 전반적으로 만족하시나요?**

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



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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 중앙박물관 전시해설 담당자는 <b>책임의식을 가지고 업무를 진행</b> 한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시해설이 <b>우리나라 문화를 알리는 데 기여</b> 하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시해설 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고 려할 때, <b>전반적으로 만족</b> 한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시해설 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고 려할 때, <b>기대한 것에 비해 전반적으로 만족</b> 한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시해설 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고 려할 때, 전시해설 서비스에 <b>호감</b> 을 갖게 되었다.	1	2	3	4	5	6	7

C06. 국립중앙박물관 전시해설의 재관람/추천 의향과 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주  
세요.

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시해설 서비스를 <b>계속 이용할 의향</b> 이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시해설을 <b>추천할 의향</b> 이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 국립중앙박물관의 전시해설을 통해 문화생활을 더 쉽게 접 하게 되었다	1	2	3	4	5	6	7
4. 국립중앙박물관의 전시해설을 통해 우리 역사 문화에 대해 더 잘 알게 될 것이다.	1	2	3	4	5	6	7

C07. 국립중앙박물관의 전시해설에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

## 기타 일반 사항

DQ1. 성별	1. 남성   2. 여성
DQ2. 직업	1. 중고등학생   2. 대학생   3. 취업준비생   4. 직장인   5. 주부   6. 전문직   7. 자영업   8. 은퇴 9. 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

### ◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

다음은 검증을 위한 항목입니다.

성명		연락처	
----	--	-----	--

#### [개인정보 제공에 대한 동의]

(주)글로벌리서치는 주관기관인 국립중앙박물관의 위임을 받아 개인정보보호법(법률 제13423호) 제 15조(개인정보의 수집·이용) 3항(공공기관의 소관 업무 소행)과 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리제한)에 의거하여 귀하의 개인정보를 다음과 같이 수집·활용하고자 합니다.

읽어보신 후, 반드시 동의 여부를 □에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

수집하는 개인정보 항목	성명, 전화번호
개인정보의 수집 및 이용목적	제공하신 정보는 설문내용에 대한 검증 및 연구윤리 준수를 위한 보관을 위해 사용됩니다. ① 응답자 확인 ② 설문내용 검증 및 연구윤리 준수
개인정보의 보유 및 이용 기간	수집된 개인정보의 보유기간은 사후 검증을 위해 개인정보가 보호된 상태로 (코드화 등) 6개월간 보존 후 폐기
※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 다만, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능할 수 있음을 알려드립니다.	

개인정보 수집 및 이용에 동의함 ☐ 개인정보 수집 및 이용에 동의하지 않음 ☐

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

## 국립중앙박물관 만족도 조사 (누리집)

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 누리집에 대한 만족도와 이용행태 조사를 통해 더 나은 서비스를 제공하는 데 활용하고자 실시하고 있습니다. 본 설문에서 응답해주시는 정보는 법률 제11690호 개인정보보호법 제15조(개인정보 수집/이용)에 의거 보호 받을 수 있으며, 동법 제21조(개인정보의 파기)에 의거 조사 종료 후 파기되오니 안심하시고 원활한 연구 진행이 될 수 있도록 모든 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2018. 8.

(주)글로벌리서치

담당자: 황소희 대리 (02 - 3438 - 1767)

### PART A. 배경정보

#### A01. 국립중앙박물관 누리집은 주로 어떤 경로로 방문하셨습니까?

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

#### A02. 국립중앙박물관 누리집을 방문하신 주된 이유는 무엇입니까?

1. 국립중앙박물관의 상설전시 내용에 대해 알아보기 위해
2. 국립중앙박물관의 기획 및 특별전시 내용에 대해 알아보기 위해
3. 교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해
4. 국립중앙박물관 소장 유물 자료 혹은 학술자료 이용을 위해
5. 국립중앙박물관 소개/연혁/위치/이용안내 등을 알아보려고
6. 의견개진 또는 민원을 위해
7. 우연히 검색하게 되어서
8. 기타 : (구체적으로: )

#### A03. 국립중앙박물관 누리집을 얼마나 자주 방문하시나요?

- |                  |                |                  |
|------------------|----------------|------------------|
| 1. 일주일에 두 세 번 이상 | 2. 일주일에 한 번 정도 | 3. 한 달에 두 세 번 정도 |
| 4. 한 달에 한 번정도    | 5. 몇 달에 한 번 정도 | 6. 거의 방문하지 않는다   |

#### A04. 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

#### A05. 국립중앙박물관 누리집의 온라인 회원이십니까?

1. 회원
2. 비회원
3. 잘 모르겠다

#### A06. (A05 1) 응답자만 이메일을 통해 국립중앙박물관의 소식 메일링서비스를 받고 계십니까?

1. 받고 있다
2. 받고 있지 않다
3. 잘 모르겠다

## PART B. 박물관 누리집 만족도 평가

B01. 다음은 국립중앙박물관 누리집 콘텐츠의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다.

해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

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

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


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

B02. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다.

해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

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

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

- ① 있다  B03으로 이동      ② 없다  B04로 이동

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

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

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

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

**B04. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 이용 편의성 수준에 대한 질문입니다.**

해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

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

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

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

**B05. 다음은 국립중앙박물관 누리집의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다.**

해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1. 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 개인정보보호를 위한 제도(개인정보처리방침, 아이핀 인증 등)가 마련되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

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

**B07. 국립중앙박물관 누리집 서비스의 재이용/추천 의향과 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.**

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 국립중앙박물관의 누리집을 다시 <b>이용할 의향</b> 이 있다	1	2	3	4	5	6	7
2. <b>주변 사람들에게</b> 국립중앙박물관 누리집 <b>이용을 추천할 의향</b> 이 있다	1	2	3	4	5	6	7
3. 국립중앙박물관 누리집 서비스를 통해 <b>문화생활을 더 쉽게 접하게 되었다</b>	1	2	3	4	5	6	7
4. 국립중앙박물관 누리집 서비스를 통해 <b>우리 역사 문화에 대해 더 잘 알게 될 것이다</b>	1	2	3	4	5	6	7

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

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

**B09. [Prog: B08 이용 경험 메뉴만 제시]**

누리집의 각 메뉴에 대해 어느 정도 만족하십니까?

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

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

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

**B11. 국립중앙박물관 누리집에 개선이 필요하다고 생각되는 부분은 무엇입니까?**

**기타 일반 사항**

**DQ1. 귀하의 나이대(만 나이)는 어떻게 되십니까?**

1. 20대 미만      2. 20대      3. 30대      4. 40대      5. 50대 이상

**DQ2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?**

1. 남자      2. 여자

**DQ3. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?**

1. 학생   2. 취업준비생   3. 직장인   4. 주부   5. 전문직   6. 자영업   7. 은퇴   8. 기타 (    )

**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 소정의 답례를 제공하고 있습니다. 본인 확인을 위해 간단한 개인정보를 기입해주시면, 확인 후 발송토록 하겠습니다.

이름		휴대전화번호	
----	--	--------	--

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

**[개인정보 제공에 대한 동의]**

(주)글로벌리서치는 주관기관인 국립중앙박물관의 위임을 받아 개인정보보호법(법률 제13423호) 제 15조(개인정보의 수집·이용) 3항(공공기관의 소관 업무 소행)과 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리제한)에 의거하여 귀하의 개인정보를 다음과 같이 수집·활용하고자 합니다.

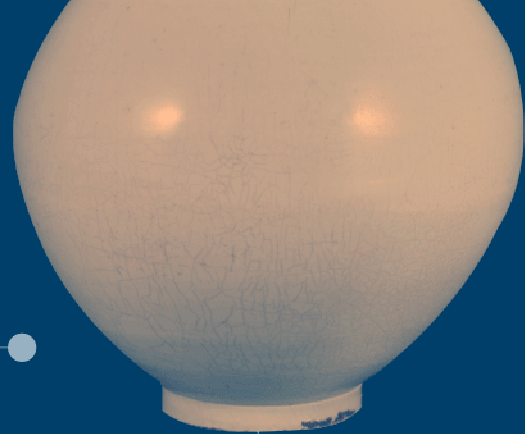
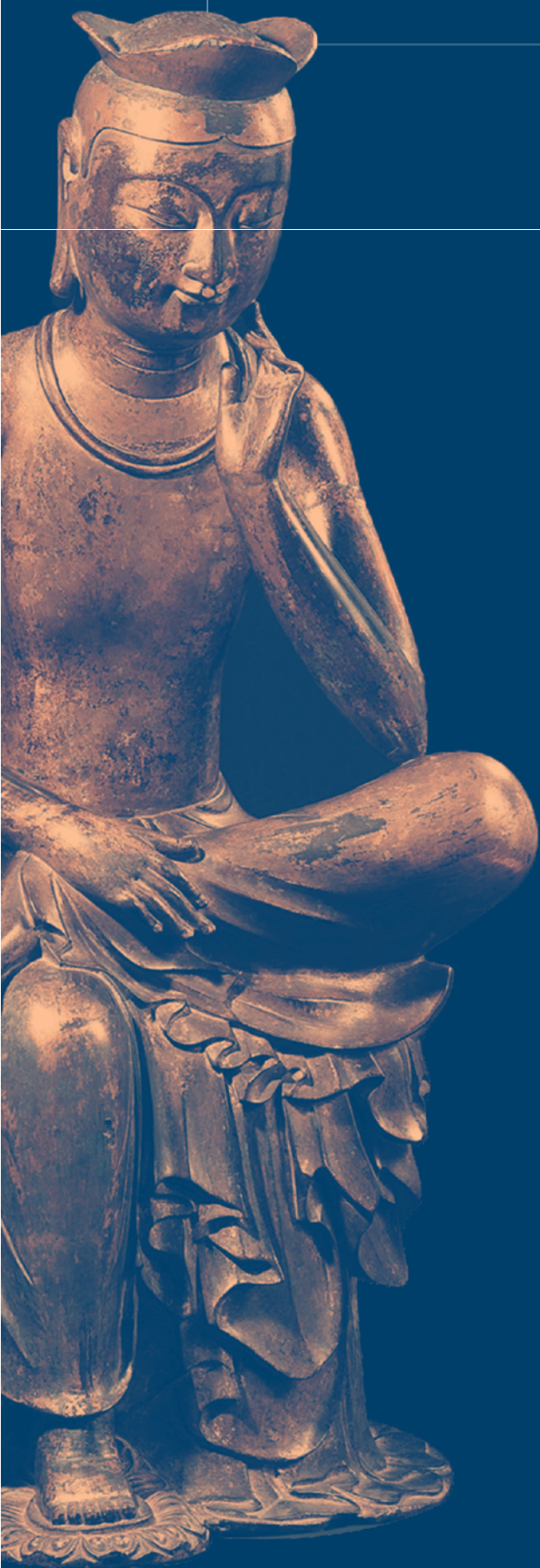
읽어보신 후, 반드시 동의 여부를 □에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

수집하는 개인정보 항목	성명, 전화번호
개인정보의 수집 및 이용목적	제공하신 정보는 설문내용에 대한 검증 및 연구윤리 준수를 위한 보관을 위해 사용됩니다. ① 응답자 확인 및 답례품 제공 ② 설문내용 검증 및 연구윤리 준수
개인정보의 보유 및 이용 기간	수집된 개인정보의 보유기간은 사후 검증을 위해 개인정보가 보호된 상태로 (코드화 등) 6개월간 보존 후 폐기
※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 다만, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능할 수 있음을 알려드립니다.	

개인정보 수집 및 이용에 동의함□ 개인정보 수집 및 이용에 동의하지 않음□







국립중앙박물관  
National Museum of Korea

