



국립중앙박물관
National Museum of Korea

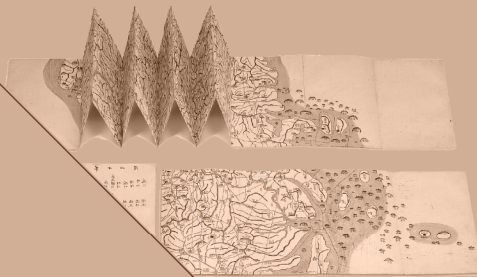


2019

국립중앙박물관

고객만족도조사 보고서

2019. 11.



이용자를 위하여

- 본 보고서는 2019년 국립중앙박물관 고객을 대상으로 이용실태와 만족도를 종합적으로 파악하기 위한 설문조사 실시 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, 외국인 관람객, 전시해설 이용자, 누리집 이용자는 1차와 2차로 나누어 진행하였고, 내국인 단체 인솔자는 2차에만 진행함.
1차 : 2019년 7월(테마전시 기간)
2차 : 2019년 9월(기획전시/특별전시 기간)

구분	전시 관람객			내국인 단체인솔자	누리집 이용자
	내국인 관람객	외국인 관람객	전시해설 이용자		
1차	○	○	○		○
2차	○	○	○	○	○

- 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
- 「2019년 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 산출 시에는 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 8

제 2장. 주요 결과 요약 9

1. 국립중앙박물관 종합만족도 추이 11
2. 관람객 유형별 국립중앙박물관 만족도 추이 12
3. 관람객 유형별 2019 년 세부 만족요인 결과 13
4. 관람객 유형별 우선개선 영역 14

제 3장. 내국인 관람객 조사 결과 39

제1절. 전시 · 서비스 만족도

1. 내국인 관람객 만족도 결과 41
2. 만족도 구성 요인별 결과 44
3. 선행품질요인 결과 50

제2절. 내국인 관람객의 박물관 방문현황

1. 내국인 관람객 배경 정보 58
2. 방문 목적 59
3. 동반 방문객 61
4. 방문 횟수 63
5. 정보 획득 경로 66
6. 사전 검색 정보 68
7. 방문 계획 전시 프로그램 70

제3절. 내국인 관람객의 전시 관람 현황

1. 관람 전시실 72
2. 선사/고대관, 중/근세관 관람시간 74
3. 박물관 총 관람시간 76
4. 이용한 전시해설 지원 항목 및 만족도 78
5. 보강이 필요한 전시해설 지원 항목 82
6. 전시 관람 환경 만족도 84
7. 가장 기억에 남는 전시유물 85
8. 편의 시설 이용 및 만족도 87
9. 향후 국립중앙박물관 개선 의견 92

제 4장. 외국인 관람객 조사 결과 95

제1절. 전시 · 서비스 만족도

1. 외국인 관람객 만족도 결과	97
2. 만족도 구성 요인별 결과	100
3. 선행품질요인 결과	104

제2절. 외국인 관람객의 박물관 방문현황

1. 외국인 관람객 배경 정보	108
2. 한국 방문 목적	109
3. 한국 체류기간	110
4. 한국 방문(예정) 명승지	111
5. 국립중앙박물관 방문 유형	113
6. 국립중앙박물관 방문 횟수	115
7. 방문 시 이용한 교통편	117
8. 방문 관련 정보 획득 경로	118
9. 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소	120

제3절. 외국인 관람객의 전시 관람 현황

1. 관람한 전시 공간	121
2. 관람 시간	122
3. 이용한 전시해설 지원 항목 및 만족도	124
4. 보강이 필요한 전시해설 지원 항목	126
5. 가장 기억에 남는 전시 유물	127
6. 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력	128
7. 편의시설 이용 및 만족도	129
8. 기념품 구매	131
9. 국립중앙박물관 관련 의견	133

제 5장. 내국인 단체인솔자 조사 결과 135

제1절. 전시 · 서비스 만족도

1. 내국인 단체인솔자 만족도 결과	137
2. 만족도 구성 요인별 결과	140
3. 선행품질요인 결과	144

제2절. 내국인 단체 관람 이용

1. 내국인 단체인솔자 특성	148
2. 체험학습(방문) 선택 이유	149
3. 사전예약제 인지 여부 및 사전예약제 정보 획득 경로	150
4. 인터넷 예약 시 불편한 점	151
5. 사전 답사 여부 및 사전 답사 시 직원의 안내	152
6. 사전 답사를 하지 않은 이유	153
7. 박물관 에티켓 영상 이용 여부 및 의견	154
8. 박물관 활동지 이용 여부 및 만족도	155
9. 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부 및 만족도	156
10. 향후 국립중앙박물관 개선 의견	157

제 6장. 전시해설 이용자 조사 결과 159

제1절. 전시 · 서비스 만족도

1. 전시해설 이용자 만족도 결과 161
2. 만족도 구성 요인별 결과 164
3. 선행품질요인 결과 169

제2절. 전시해설 이용자의 박물관 방문 현황

1. 전시해설 이용자의 특성 176
2. 방문 목적 177
3. 동반 방문객 179
4. 방문 횟수 181
5. 소요시간 182

제3절. 전시해설 이용자의 전시해설 정보, 안내 활용

1. 이용한 전시해설 종류 184
2. 전시해설 인지 여부 185
3. 전시해설 정보 획득 경로 186
4. 전시해설 이용 계기 187
5. 전시해설 이용 관련 만족도 188
6. 전시해설 기본사항 이행률 189
7. 전시해설 시간 적절 여부 및 적절한 전시해설 시간 190
8. 전시해설 동선 불편 이유 191
9. 전시해설 관련 좋았던 점이나 개선 의견 192

제 7장. 누리집 이용자 조사 결과 193

제1절. 전시 · 서비스 만족도

1. 누리집 이용자 만족도 결과 195
2. 만족도 구성 요인별 결과 198
3. 선행품질요인 결과 202

제2절. 누리집 이용자의 배경 정보

1. 누리집 이용자 특성 206
2. 누리집 방문 경로 207
3. 누리집 방문 이유 209
4. 누리집 방문 빈도 211
5. 국립중앙박물관 방문 경험 212
6. 누리집 온라인 회원 여부 213

제3절. 누리집 이용자의 누리집 이용 관련 현황

1. 누리집 메뉴 이용률 214
2. 누리집 메뉴별 만족도 215
3. 누리집 우선 개선 필요 영역 216
4. 향후 누리집 개선 의견 217

부록. 설문지 221



제 1장.

조사 개요



1. 조사목적

- 본 조사는 국립중앙박물관 관람객을 대상으로 만족도 수준과 관람객 특성조사를 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, 2019년 국립중앙박물관 관람객을 대상으로
 1) 관람객(내국인/외국인), 2) 내국인 단체 인솔자, 3) 전시해설 프로그램,
 4) 누리집(홈페이지) 만족도 조사를 실시함.

2. 조사설계

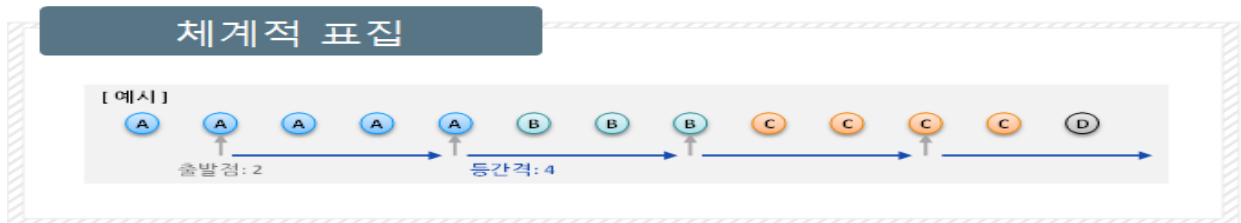
구분	내용					
조사대상	▪ 국립중앙박물관의 전시 및 프로그램 이용자					
조사방법	▪ 현장 면접조사(누리집 만족도는 온라인 설문) : 내국인 관람객, 외국인 관람객, 내국인 단체 인솔자, 전시해설 이용자*					
조사규모	▪ 1,797명					
	(단위: 명)					
		내국인 관람객	외국인 관람객	내국인 단체인솔자	전시해설 이용자	누리집 이용자 ²⁾
	1차 ¹⁾	565	171	-	113	1,329
	2차	556	167	123	102	
	합계	1,121	338	123	215	1,329
1,797						
1) 1차: 2019년 7월(테마전시 기간) 2차: 2019년 9월(기획전시/특별전시 기간) 2) 누리집은 조사원이 직접 대면하지 않으므로 조사규모에서 제외						
표본 추출방법	▪ 계통추출법(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	±5.3%p	±8.8%p	±6.7%p	±2.7%p
조사기간	▪ 1차 조사 : 2019년 7월 4일(목) ~ 2019년 7월 8일(월) ▪ 2차 조사 : 2019년 9월 18일(수) ~ 2019년 9월 22일(일)					
조사기관	▪ (주)글로벌리서치					

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

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 내 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"> 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
7점 척도의 100점 환산식	<ul style="list-style-type: none"> $\{(7\text{점 척도 점수}-1)/(\text{척도수}-1)\} \times 100$

5. 조사내용

1) 만족도

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

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

2) 관람객 특성 및 행태

유형	구분	내용
내국인 관람객	방문 현황	<ul style="list-style-type: none"> 방문 목적 동반 방문객 방문 횟수(첫 방문시 그 동안 미방문 이유) 정보 획득 경로 사전 검색 정보 사전 관람 계획 전시:프로그램
	전시 관람 현황	<ul style="list-style-type: none"> 관람 전시실 박물관 관람 소요시간 (선사·고대관/중·근세관, 박물관 총 관람시간) 이용한 전시해설 지원항목 및 만족도 보강이 필요한 전시해설 지원 항목 가장 기억에 남는 전시 유물
	기타 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> 편의시설 이용 및 만족도 향후 국립중앙박물관 개선 방안
외국인 관람객	방문 현황	<ul style="list-style-type: none"> 한국 방문 목적 한국 체류기간 한국 방문(예정) 명승지 박물관 방문 유형 박물관 방문 결정 이유 박물관 방문 횟수(첫 방문시 그 동안 미방문 이유) 방문시 이용한 교통편 방문 관련 정보 획득 경로 방문시 가장 중요하게 고려한 요소
	전시 관람 현황	<ul style="list-style-type: none"> 관람 전시실 박물관 관람 소요시간 (선사·고대관/중·근세관, 박물관 총 관람시간) 이용한 전시해설 지원항목 및 만족도 보강이 필요한 전시해설 지원 항목 가장 기억에 남는 전시 유물 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력
	기타 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> 편의시설 이용 및 만족도 문화상품점 기념품 구매 여부(기념품 비구매 이유) 향후 국립중앙박물관 개선 방안

유형	구분	내용
내국인 단체인솔자	단체 관람 이용 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 체험학습(방문) 선택 이유 ▪ 사전예약제 인지 여부 ▪ 사전예약제 정보 획득 경로 ▪ 인터넷 예약 시 불편한 점 ▪ 사전 답사 여부 ▪ 사전 답사 시 직원의 안내 및 만족도 ▪ 사전 답사를 하지 않은 이유 ▪ 박물관 에티켓 영상 이용 여부 ▪ 박물관 에티켓 영상에 대한 의견 ▪ 박물관 활동지 이용 여부 및 만족도 ▪ 예약 사항 확인 절차 관련 개선사항 ▪ 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부 및 만족도 ▪ 청년멘토 전시해설 서비스 개선 방안 ▪ 향후 국립중앙박물관 개선 방안
	방문 현황	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 방문 목적 ▪ 동반 방문객 ▪ 방문 횟수 ▪ 박물관에 머무른 시간 ▪ 전시해설 이용 시간
전시해설 이용자	전시해설에 대한 정보, 안내 활용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전시해설 유형 ▪ 전시해설 사전 인지 여부 ▪ 전시해설 관련 정보 획득 경로 ▪ 전시해설 이용 계기 ▪ 전시해설 이용 관련 만족도 ▪ 전시해설 기본사항 이행률 ▪ 전시해설 시간 적절 여부 ▪ 전시해설 동선 불편 이유 ▪ 향후 국립중앙박물관 개선 방안
누리집 이용자	배경정보	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 누리집 방문 경로 ▪ 누리집 방문 이유 ▪ 누리집 방문 빈도 ▪ 국립중앙박물관 직접 방문 경험 ▪ 누리집 온라인 회원 여부 ▪ 국립중앙박물관 제공 메일링 서비스 이용 여부
	누리집 이용 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 누리집 메뉴 이용 및 만족도 ▪ 누리집 우선 개선 필요 영역 ▪ 향후 국립중앙박물관 누리집 개선 방안

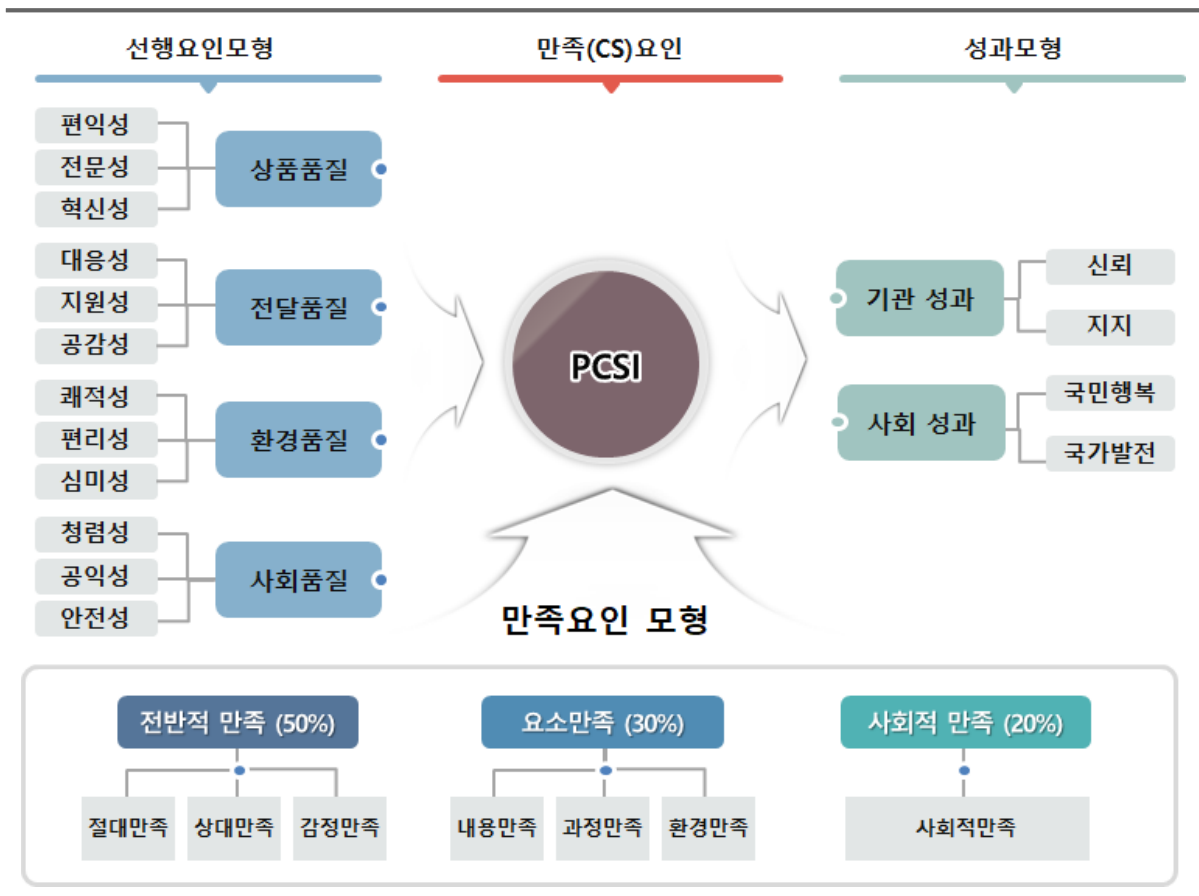
6. 측정모델

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.

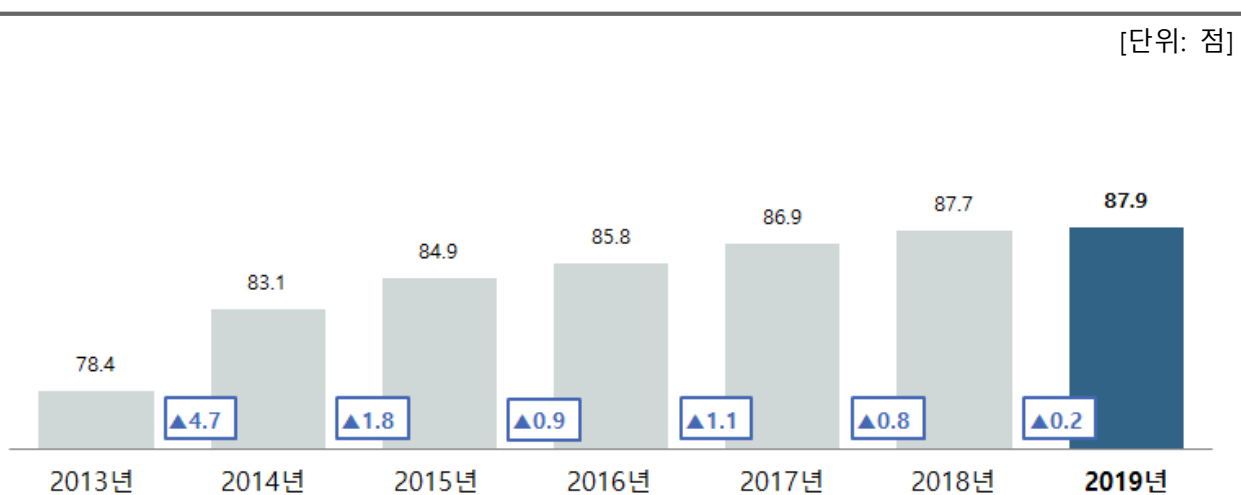
주요 결과 요약



1. 국립중앙박물관 종합만족도 추이

- 2019년 국립중앙박물관 종합만족도는 **87.9점**으로 나타남.
- 2019년 국립중앙박물관 종합만족도는 2018년(87.7점) 대비 0.2점 상승한 것으로 나타남.
- 2013년 이후 국립중앙박물관 종합만족도는 꾸준히 상승하고 있음.

[그림 2-1] 국립중앙박물관 종합만족도 추이



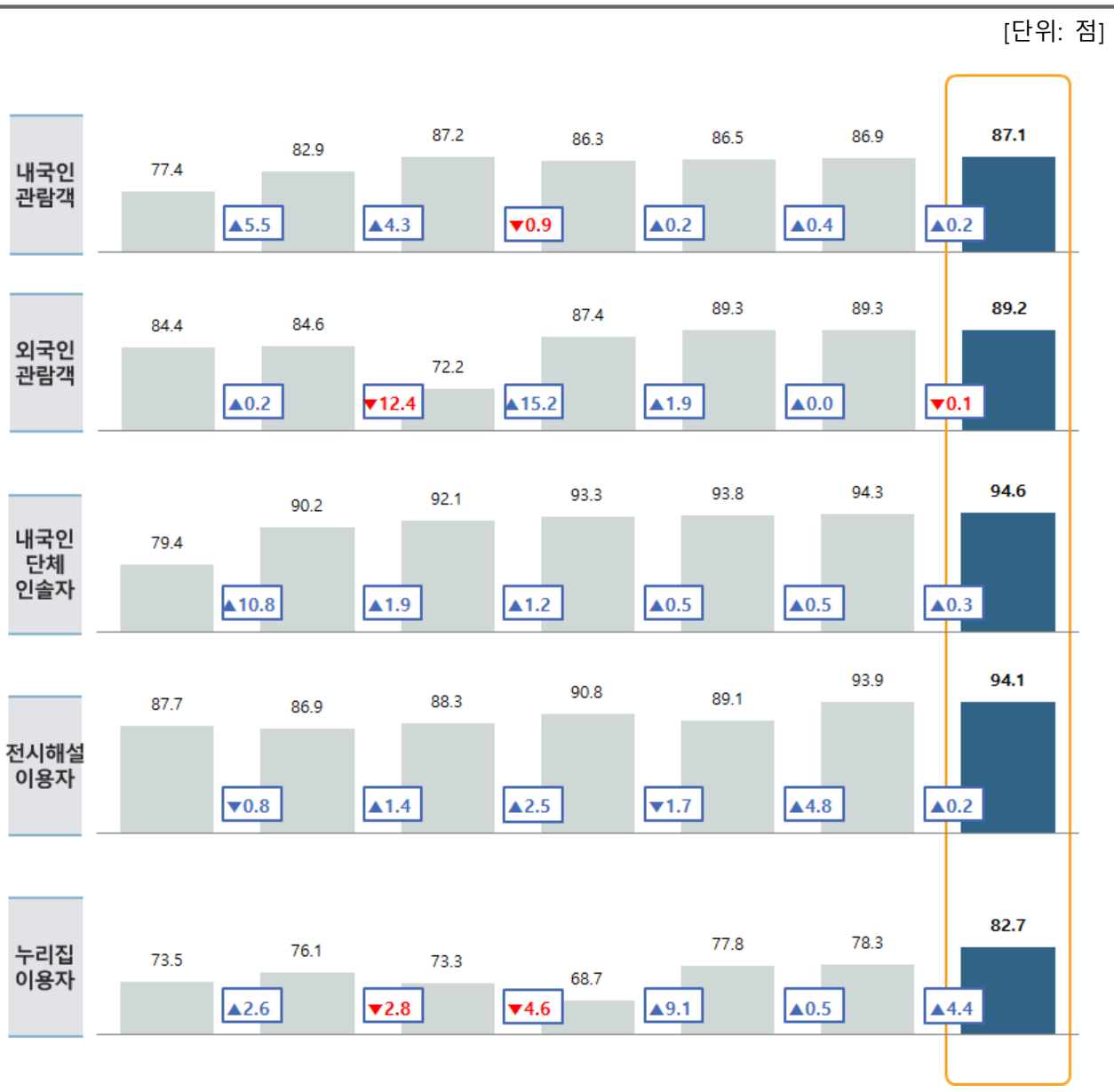
*2019년 국립중앙박물관 종합만족도 =
 $\{(\text{내국인 관람객} \times 0.84 + \text{외국인 관람객} \times 0.11 + \text{내국인 단체인솔자} \times 0.05)\} \times 0.8 + \{(\text{전시해설 이용자} \times 0.5 + \text{누리집 이용자} \times 0.5)\} \times 0.2$

*2013년 만족도 점수(5점 척도)는 2014년 이후 만족도 점수(7점 척도) 체계와의 차이가 있음.

2. 관람객 유형별 국립중앙박물관 종합만족도 추이

- 2019년 관람객 유형별 국립중앙박물관 종합만족도는
내국인 관람객이 87.1점, 외국인 관람객 89.2점, 내국인 단체인솔자 94.6점, 전시해설 이용자 94.1점, 누리집 이용자 82.7점으로 나타남.
- 국립중앙박물관 5개 고객 유형 중, '내국인 단체 인솔자'(94.6점)와 '전시해설 이용자'(94.1점) 유형의 만족도 점수가 상대적으로 높은 수준인 반면, '누리집 이용자'(82.7점)의 만족도 점수 수준은 상대적으로 낮음.

[그림 2-2] 관람객 유형별 국립중앙박물관 만족도 추이



3. 관람객 유형별 2019년 세부 만족요인 결과

- 2019년 내국인 관람객 만족요인은 '전반적 만족'(88.3점), '사회적 만족'(87.1점), '요소 만족'(85.1점) 순임.
- 외국인 관람객 만족요인은 '전반적 만족'(90.5점), '사회적 만족'(88.3점), '요소 만족'(87.7점) 순으로 나타남.
- 내국인 단체인솔자는 '사회적 만족'(95.5점), '전반적 만족'(95.3점), '요소 만족'(92.8점) 순임.
- 전시해설 이용자는 '전반적 만족'(94.6점), '사회적 만족'(94.3점), '요소 만족'(93.1점) 순임.
- 누리집 이용자는 '전반적 만족'과 '사회적 만족'이 각각 83.2점이며, 요소 만족은 81.6점임.

[그림 2-3] 관람객 유형별 2019년 세부 만족요인 결과

[단위: 점]

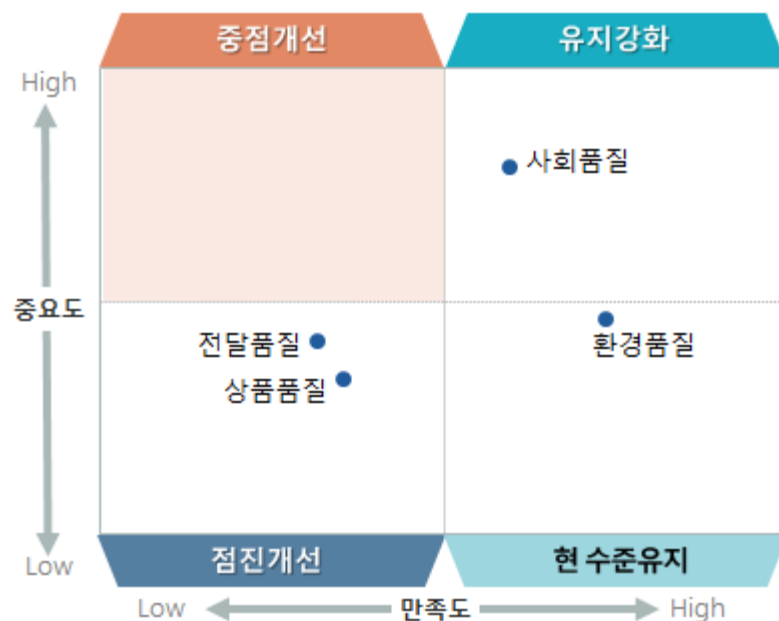
	전년 대비 GAP	전반적 만족				요소 만족				사회적 만족	
		전반적 만족	절대만족	상대만족	감정만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
내국인 관람객	+0.2	88.3	88.8	87.6	88.7	85.1	83.2	83.5	88.7	87.1	87.1
외국인 관람객	-0.1	90.5	91.6	88.2	91.8	87.7	84.4	86.1	92.6	88.3	88.3
내국인 단체	+0.3	95.3	94.0	96.3	95.7	92.8	92.0	91.5	94.9	95.5	95.5
전시해설 이용자	+0.2	94.6	95.2	94.3	94.3	93.1	93.6	93.3	92.2	94.3	94.3
누리집 이용자	+4.5	83.2	83.8	82.6		81.6	83.1	88.9	80.0	83.2	83.2
가중치		50%				30%				20%	

4. 관람객 유형별 우선개선 영역¹⁾

1) 내국인 관람객 : ① 전체

- 만족도를 구성하는 선행품질요인 중 '상품품질'과 '전달품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요함.
- '사회품질'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로서 유지강화가 필요함.
- '환경품질'은 중요도는 낮은 반면, 만족도가 높은 영역으로서 현 수준을 유지할 필요 있음.

[그림 2-4] 내국인 관람객 우선개선 영역 - 전체



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

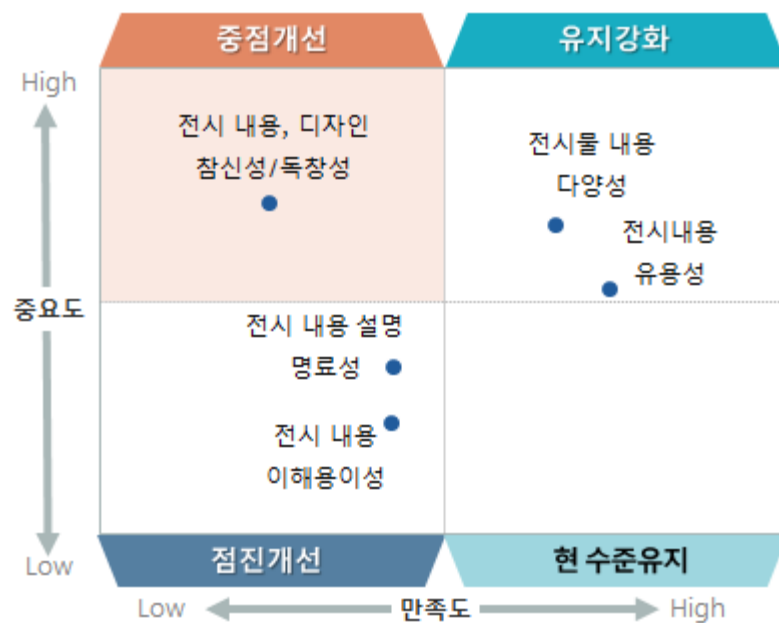
1) 우선개선 영역 분석(IPA 분석)

- 중점개선 : 중요도는 높으나, 만족도가 낮은 영역으로 향후 만족도 향상을 위해 중점적인 개선이 필요
- 점진개선 : 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 향후 만족도 향상을 위해 점진적인 개선이 필요
- 유지강화 : 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로 향후 만족도 향상을 위해 유지강화가 필요
- 현 수준 유지 : 중요도는 낮으나, 만족도가 높은 영역으로 향후 만족도 향상을 위해 현 수준 유지가 필요

1) 내국인 관람객 : ② 서비스 상품품질

- 선행품질요인 중 점진개선 영역에 해당하는 상품품질 항목 중에서 '전시 내용, 디자인 참신성/독창성'은 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 내국인 관람객들의 만족도는 낮게 나타남.
- 향후 내국인 관람객 만족도를 향상시키기 위해서는 전시 내용, 디자인 참신성/독창성을 우선적으로 개선할 필요가 있음.
- '전시물 내용 다양성'과 '전시내용 유용성'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역에 속하므로, 지속적으로 유지강화가 필요함.
- '전시 내용 설명 명료성'과 '전시 내용 이해용이성'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적으로 개선할 필요성이 있음.

[그림 2-5] 내국인 관람객 우선개선 영역 - 서비스 상품품질



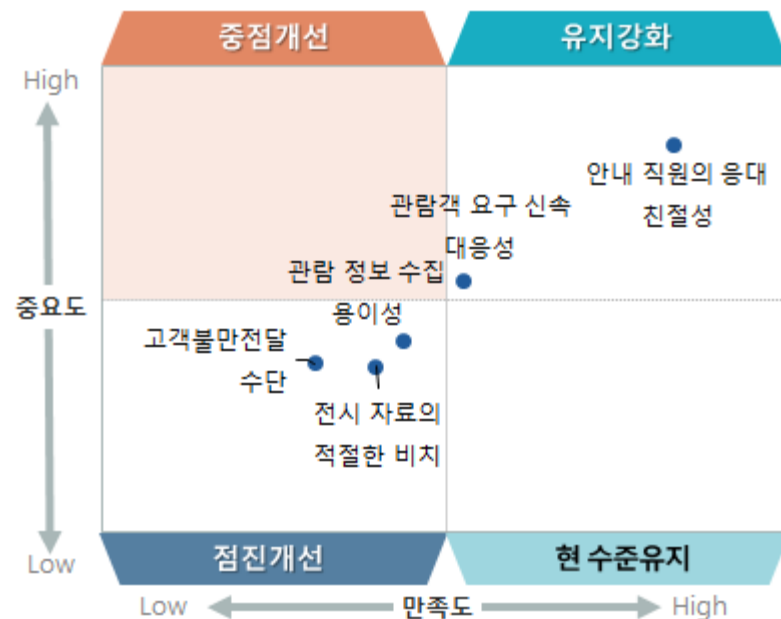
※ 중요도 : 상품품질 전반적 만족도(내용 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

1) 내국인 관람객 : ③ 서비스 전달품질

- 선행품질요인 중 점진개선 영역인 서비스 전달품질을 세부적으로 살펴보면, '관람 정보 수집 용이성', '고객 불만 전달 수단', '전시 자료의 적절한 비치'는 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적으로 개선이 필요한 상황임.
- 추가적으로 '관람객 요구 신속 대응성'은 유지강화 영역에 속해 있지만, 점진개선 영역에 속해 있는 항목들과의 거리가 더 인접하므로, 유지강화보다 점진적인 개선이 필요함.

[그림 2-6] 내국인 관람객 우선개선 영역 - 서비스 전달품질

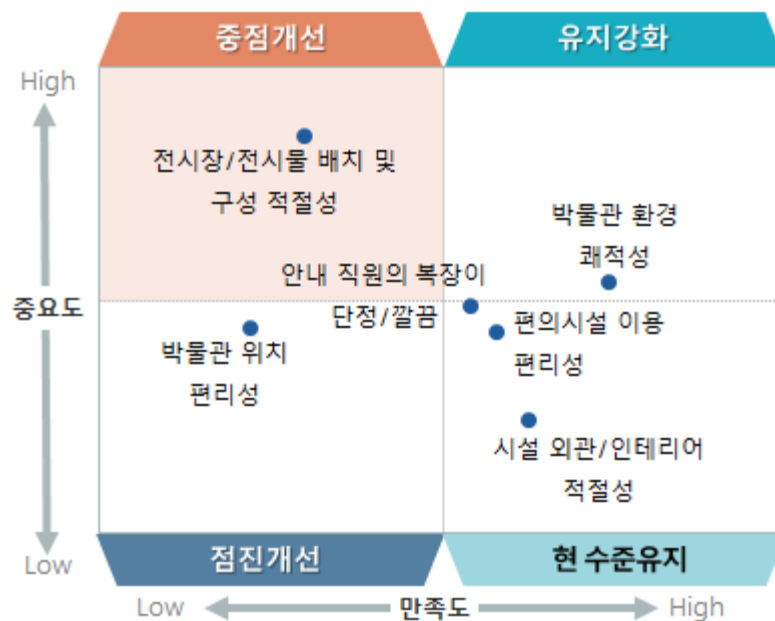


- ※ 중요도 : 전달품질 전반적 만족도(과정 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출
- ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

1) 내국인 관람객 : ④ 서비스 환경품질

- 현 수준 유지가 필요한 서비스 환경품질 항목 중에서 '전시장/전시물 배치 및 구성 적절성'은 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 관람객들의 만족도는 낮게 나타남.
- 향후 환경품질 만족도를 향상시키기 위해서는 전시장/전시물 배치와 구성의 개선이 필요한 것으로 나타남.
- '박물관 환경 쾌적성' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역에 속하므로, 지속적으로 유지강화가 필요함.
- '안내 직원의 복장이 단정/깔끔', '편의시설 이용 편리성', '시설 외관/인테리어 적절성'은 실제 관람객의 만족도는 높은 반면, 만족도에 영향을 미치는 중요도는 낮아 현 수준을 유지하는 것이 적절함.
- '박물관 위치 편리성'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 관람객들이 박물관 위치를 편리하게 찾을 수 있도록 안내 표지판 등의 강화가 필요해 보임.

[그림 2-7] 내국인 관람객 우선개선 영역 - 서비스 환경품질



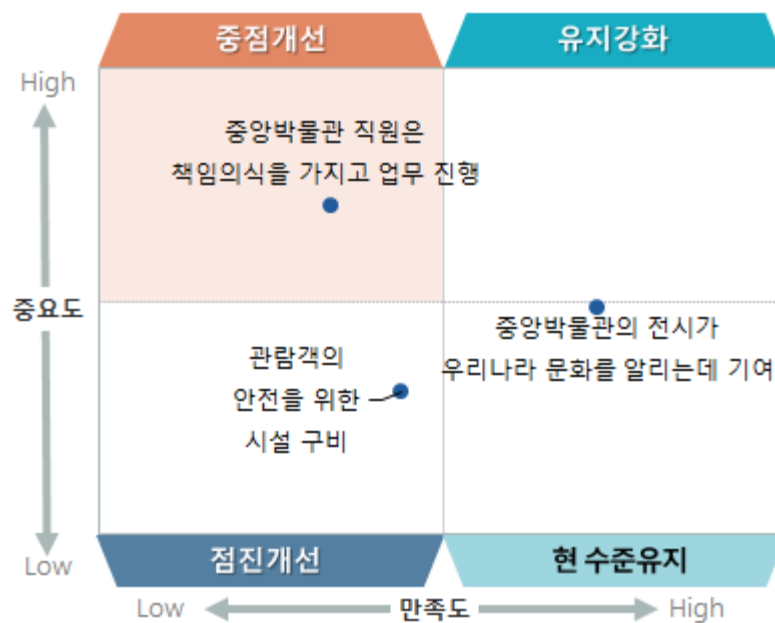
※ 중요도 : 환경품질 전반적 만족도(환경 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

1) 내국인 관람객 : ⑤ 서비스 사회품질

- 유지강화가 필요한 서비스 사회품질 중에서는 '중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무 진행' 항목이 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 관람객들의 만족도는 낮게 나타남.
- 향후 사회품질 만족도 개선을 위해 관람객들에게 중앙박물관 직원의 책임감을 인식시킬 수 있는 노력이 필요함.
- '중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여' 항목은 실제 관람객의 만족도는 높은 반면, 만족도에 영향을 미치는 중요도는 낮아 현 수준을 유지하는 것이 적절함.
- '관람객의 안전을 위한 시설 구비'는 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요함.

[그림 2-8] 내국인 관람객 우선개선 영역 - 서비스 사회품질



※ 중요도 : 사회품질 전반적 만족도(사회 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

1) 내국인 관람객 : ⑥ 이용행태

- 내국인 관람객은 전반적으로 상설전시와 기획/특별전시 내용을 사전에 검색한다는 응답이 상대적으로 높으므로, 인터넷 게시물, 누리집, 뉴스레터 등을 통한 전시 관련 정보 제공 강화를 통해 만족도를 향상시킬 수 있음.
- 전시관 내 상영 안내영상물, 소책자 이용률 및 만족도가 높음. 반면, 도록은 상영 안내영상물, 소책자에 이어 이용률이 높은 반면, 만족도가 약간 낮아 도록의 보강이 필요해 보임.
- 카페/식당에 대한 만족도는 2017년, 2018년 지속적으로 낮게 나타나 개선에 대한 관람객들의 요구도가 높음.

[표 2-1] 내국인 관람객 박물관 이용행태 주요 결과 요약

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %/점]

정보획득 경로 (1+2순위%)	인터넷 게시물	주변 사람의 소개	박물관 누리집/ 뉴스레터	SNS	학교 등 소속 기관 안내	포털 등 인터넷 뉴스	TV 방송	관광 정보 관련 스마트폰 App	종이신문 이나 잡지의 기사	현수막 이나 인쇄 홍보물	기타	정보를 찾아 보지 않음
	37.4	34.2	31.1	22.7	20.3	10.4	6.9	4.1	3.6	3.0	1.2	3.3

사전검색 정보 (%)	상설 전시 내용	박물관 위치, 교통 관련 정보	기획/ 특별전시 내용	교육/ 체험 프로그램	박물관 주변 시설 및 편의시설	관람 소요 시간	식당 및 편의시설	극장 '용' 프로그램	기타
	58.0	52.6	50.0	12.7	7.5	5.0	4.2	1.8	0.7

전시해설 지원항목 이용 및 평가 (%/점)	전시관에서 상영되는 안내영상물		전시 안내 소책자		도록		스마트폰 어플리케이션		자원봉사자의 전시해설		박물관 활동지		전시안내 로봇	
	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)
	52.1	83.8	50.4	84.2	18.6	81.6	18.1	80.1	14.6	83.3	14.3	82.5	13.3	77.4

편의시설 이용 및 평가 (%/점)	화장실		실내 편의 시설		실외 안내 시설/ 표지판		안내 데스크		실외 편의 시설		카페/식당		문화 상품점		주차 시설		물품 보관소		편의점		유모차/ 휠체어 대여	
	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)
	77.9	90.0	75.0	88.3	63.7	86.8	39.2	87.8	37.5	87.9	36.2	75.4	34.8	84.2	26.4	86.1	24.8	86.3	21.8	78.0	3.4	75.9

관람 전시실 (%)	선사/ 고대관	중/ 근세관	서화관	조각/ 공예관	기증관	특별 전시실	아시아관	테마 전시실	기획 전시실	야외 전시실	어린이 박물관
	66.4	66.3	38.6	35.1	29.6	27.7	26.4	15.0	12.2	8.0	5.7

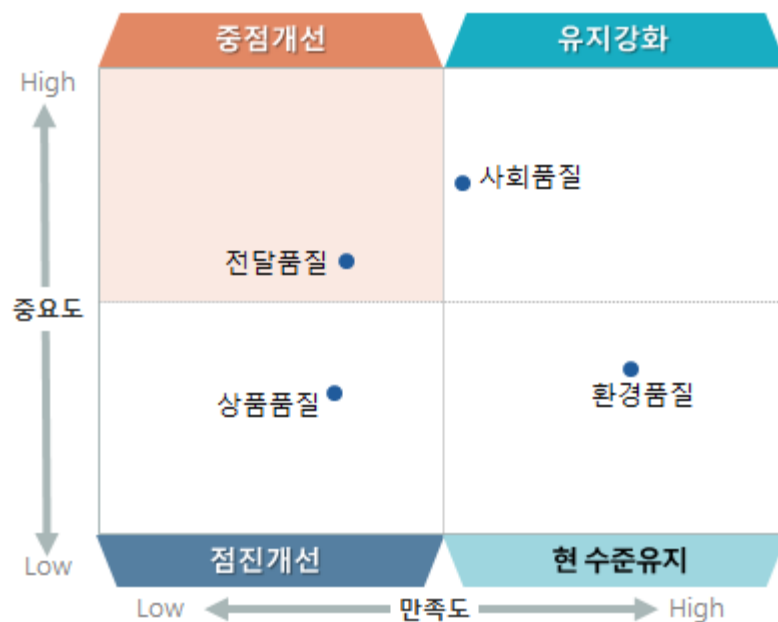
1) 내국인 관람객 : ⑦ 시사점

- **내국인 관람객 특성**은 여성과 20대의 비중이 높음. 방문 경험은 최초 방문이 31.6% 수준임. 문화적 체험을 위한 방문이 66.5%, 여가, 휴식을 위한 방문이 37.3%, 가족, 지인과 시간을 보내기 위한 방문이 29.4%임.
- **관람객 확대를 위해서는** 여가/휴식 목적으로 국립중앙박물관을 첫 방문하는 관람객에서 문화적 향유와 지식 습득 목적의 재방문 관람객으로 변화시키기 위한 문화적 향유 및 지식 습득의 공간으로서의 국립중앙박물관 포지셔닝이 필요함.
- **관람객의 정보 습득 경로**는 인터넷 게시물, 누리집, 뉴스레터 등이 상대적으로 높으며, 주로 상설전시와 기획/특별전시 내용을 사전에 검색하는 편임. 상설전시와 기획/특별전시 등 전시 내용 정보의 온라인 경로를 통한 전파 확대 중요성이 나타남.
- **관람객의 전시 만족도**는 전시 내용 자체와 전시 내용 전달 체계에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 개선이 필요함.
 - 특히, 전시 내용 중에서는 '전시 내용, 디자인 참신성/독창성'을 가장 우선적으로 개선해야 하며, 다음으로 '전시 내용 설명의 명료성과 이해 용이성'을 개선해야 할 것으로 나타났음.
 - 그리고 전시 전달 체계에서는 '관람 정보 수집 용이성', '고객 불만 전달 수단', '관람객 요구 신속 대응성', '전시 자료의 적절한 비치'에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났음.
 - 전반적으로 전시 내용을 알기 쉽게 잘 설명할 수 있는 자료의 보완, 방문 전 관람객이 정보를 파악할 수 있는 채널의 강화와 함께 관람 시 불편점 등에 대한 반응성 강화에 대한 요구가 나타남.
- **관람객 전시 이해도를 높이기 위해서는** 이용률은 상대적으로 높으나, 만족도가 낮은 도록의 보강이 필요해 보임.
- **관람객의 관람 편의를 증진시키기 위해서는** 지속적으로 낮은 만족도를 보이고 있는 카페/식당에 대한 개선이 필요함.

2) 외국인 관람객 : ① 전체

- 외국인 관람객 만족도를 구성하는 요인 중 '전달품질'은 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 관람객들의 만족도가 낮아 중점적인 개선이 필요한 영역임.
- '사회품질'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역으로서 유지강화를 통한 향후 만족도 상승 가능성 있음.
- '환경품질'은 중요도는 낮은 반면, 만족도가 높은 영역으로서 현 수준을 유지할 필요 있음.
- '상품품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요함.

[그림 2-9] 외국인 관람객 우선개선 영역 - 전체



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

2) 외국인 관람객 : ② 서비스 상품품질

- 점진개선이 필요한 서비스 상품품질 중 '전시 내용, 디자인 참신성/독창성'과 '전시 내용 이해용이성'은 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 외국인 관람객들의 만족도는 낮음.
- 향후 외국인 관람객 만족도를 향상시키기 위해서는 전시 내용, 디자인 참신성/독창성 개선과 함께 전시 내용을 이해하기 쉽도록 우선 개선해야 함.
- '전시물 내용 다양성'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역에 속하므로, 지속적으로 유지강화가 필요함.
- '전시 내용 설명 명료성'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적으로 개선할 필요성이 있음.
- '전시 내용 유용성'에 대한 중요도는 낮게 인식하는 반면, 외국인 관람객들의 만족도는 높은 수준임.

[그림 2-10] 외국인 관람객 우선개선 영역 - 상품품질

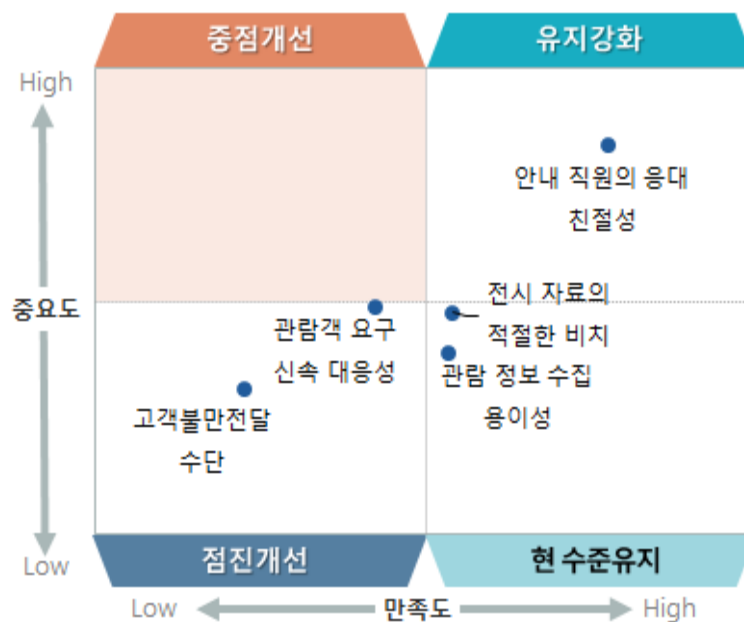


- ※ 중요도 : 상품품질 전반적 만족도(내용 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출
- ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

2) 외국인 관람객 : ③ 서비스 전달품질

- 향후 중점적인 개선이 필요한 전달품질 항목에 대한 평가를 살펴보면, '안내 직원의 응대 친절성'은 중요도와 만족도가 모두 높은 영역에 속해 향후 지속적으로 유지강화가 필요함.
- '전시 자료의 적절한 비치', '관람 정보 수집 용이성'은 중요도는 낮은 반면 현재 만족도 수준이 높아 현 수준 유지가 필요한 영역임.
- '관람객 요구 신속 대응성', '고객 불만 전달 수단'은 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 향후 점진적으로 개선할 필요가 있음.

[그림 2-11] 외국인 관람객 우선개선 영역 - 전달품질

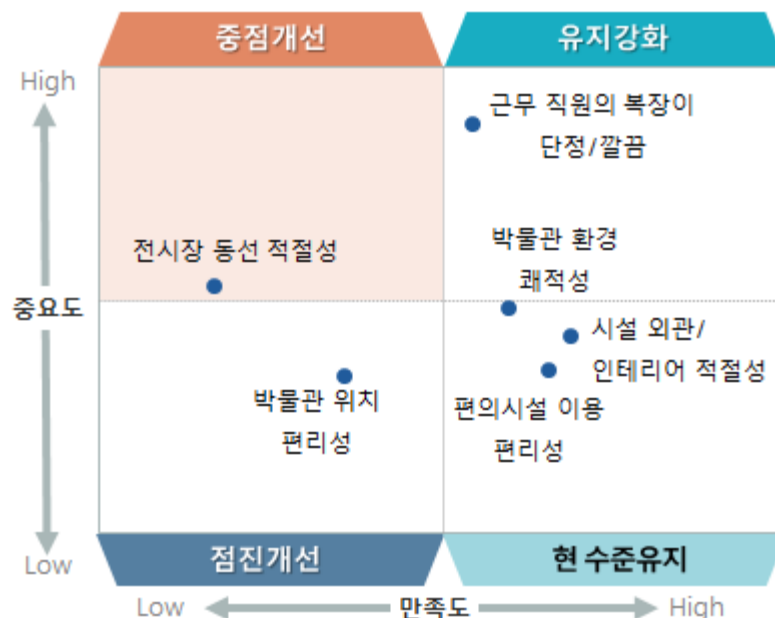


- ※ 중요도 : 전달품질 전반적 만족도(과정 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출
- ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

2) 외국인 관람객 : ④ 서비스 환경품질

- 현 수준 유지가 필요한 서비스 환경품질에서는 '전시장 동선 적절성'이 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높으나, 실제 관람객들의 만족도는 낮게 나타남.
- 향후 외국인 관람객들의 환경품질 만족도를 향상시키기 위해서는 박물관 전시장 동선 구성의 개선이 필요한 것으로 나타남.
- '박물관 위치 편리성' 항목은 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역에 속함. 박물관 위치를 이동할 수는 없기 때문에 외국인 관람객들이 보다 편리하게 박물관을 찾을 수 있도록 안내 강화가 필요함.
- '근무 직원의 복장이 단정/깔끔'은 중요도와 만족도가 모두 높아 해당 항목의 유지 및 강화가 필요함.
- '박물관 환경 쾌적성', '시설 외관/인테리어 적절성', '편의시설 이용 편리성'은 중요도는 낮으나 만족도가 높아 현 수준을 유지하는 것이 바람직함.

[그림 2-12] 외국인 관람객 우선개선 영역 - 환경품질



※ 중요도 : 환경품질 전반적 만족도(환경 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출
 ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

2) 외국인 관람객 : ⑤ 서비스 사회품질

- 유지강화가 필요한 서비스 사회품질 중에서는 ‘중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 알리는데 기여’ 항목이 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 관람객들의 만족도는 낮게 나타남.
- 향후 사회품질 만족도 개선을 위해 중앙박물관의 한국 문화 전파에 대한 체감도를 높이기 위한 노력이 필요함.
- ‘담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행’ 항목은 실제 관람객의 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요함.
- ‘관람객의 안전을 위한 시설 구비’는 중요도 낮은 반면, 만족도가 높아 현 수준유지가 필요함.

[그림 2-13] 외국인 관람객 우선개선 영역 - 사회품질



※ 중요도 : 사회품질 전반적 만족도(사회 만족)에 대한 개별 항목의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

2) 외국인 관람객 : ⑥ 이용행태

- 외국인 관람객의 박물관 관련 정보획득 경로는 국립중앙박물관 누리집, 주변사람의 소개/추천, 여행관련 정보 웹사이트 등이 상대적으로 높음. 방문시 중요하게 고려하는 요소는 '전시내용과 프로그램'임. 누리집 및 웹사이트에 외국인들을 위한 전시내용과 프로그램에 대한 상세한 설명과 접근성 강화가 필요함.
- 전시 안내 소책자, 전시관에서 상영되는 안내영상물에 대한 이용률과 만족도가 높음.
- 자원봉사자 전시해설 이용률은 낮은 반면, 만족도는 상대적으로 높음. 다양한 국적의 외국인 관람객을 대상으로 전시해설이 가능한 자원봉사자 풀을 구축하여 외국인 관람객들의 전시해설 지원성을 향상시키면 향후 이용률 및 만족도가 상승할 것으로 보임.

[표 2-2] 외국인 관람객 박물관 이용행태 주요 결과 요약

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %/점]

정보획득 경로 (1+2순위%)	국립중앙박물관 누리집	주변사람의 소개/추천	여행관련 정보 웹사이트	여행 안내책자	한국관광 공사 누리집	관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션	SNS(블로그, 트위터 등)
	29.0	24.9	23.4	14.5	10.9	7.7	6.5

방문시 중요 고려요소 (%)	전시내용과 프로그램	한국문화 시설로서의 대표성	전시 환경	주변 방문지와의 연계성	전시 해설	관람 비용	언어 편리성	여행 일정
	38.2	23.4	9.5	7.1	5.9	5.6	5.3	5.0

전시해설 지원항목 이용 및 평가 (%/점)	전시 안내 소책자		전시관에서 상영되는 안내영상물		박물관 활동지		자원 봉사자의 전시해설		스마트폰 어플리케이션		도록		전시안내 로봇	
	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)
	63.3	87.9	58.6	83.7	29.6	83.7	26.9	86.4	24.9	81.9	23.4	81.4	21.3	75.7

편의시설 이용 및 평가 (%/점)	실외안내 시설/ 표지판		화장실		실내 편의시설		안내 데스크		실외 편의시설		문화 상품점		카페/식당		편의점		물품 보관소		주차 시설		유모차/ 휠체어 대여	
	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)
	76.9	90.0	76.0	93.1	71.6	91.7	54.1	91.2	44.4	90.0	36.4	86.9	28.4	84.0	24.3	84.6	15.7	79.9	14.2	81.6	10.4	77.6

관람 전시실 (%)	선사/ 고대관	중/ 근세관	서화관	조각/ 공예관	기증관	특별 전시실	아시아관	테마 전시실	기획 전시실	야외 전시실	어린이 박물관
	66.4	66.3	38.6	35.1	29.6	27.7	26.4	15.0	12.2	8.0	5.7

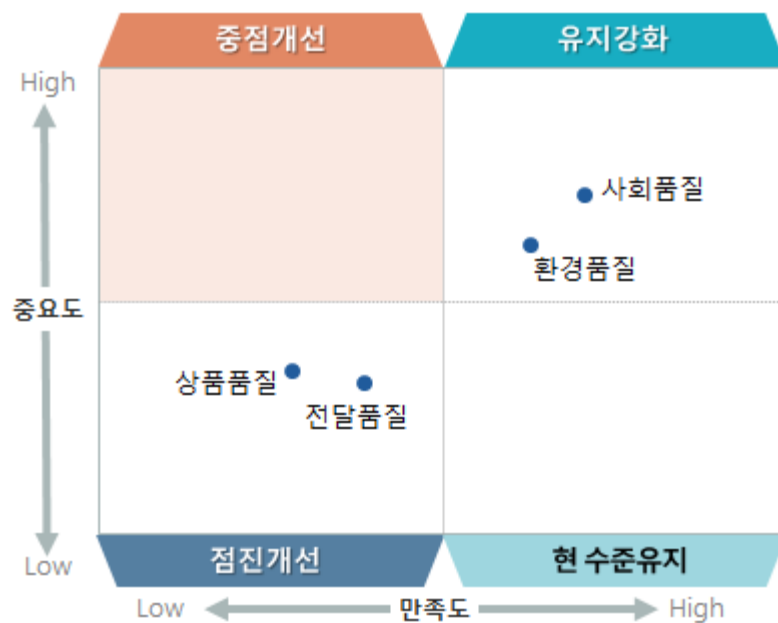
2) 외국인 관람객 : ⑦ 시사점

- **외국인 관람객 특성**은 여성과 20대의 비중이 높게 나타남. 국적별로는 구미/기타가 47.6%, 중국 26.0%, 일본 17.5%, 동남아 8.9% 순서임.
- 외국인 관람객은 개별 자유 여행이 78.4%로 가장 많으며, 한국의 역사에 대한 호기심(52.3%)이 주된 방문 목적이며, 최초 방문(91.7%) 비율이 높음.
- **외국인 관람객 확대를 위해서는** 국립중앙박물관 미방문 이유로 한국 방문이 처음이어서를 제외하고 국립중앙박물관에 대해 잘 몰라서가 상대적으로 많으므로 홍보 강화 및 최초 방문 관람객의 타인 추천 의향의 제고가 필요함.
- **외국인 관람객의 정보 습득 경로**는 국립중앙박물관 누리집, 주변사람의 소개/추천, 여행 관련 정보 웹사이트 순임. 국립중앙박물관 누리집 및 웹사이트에 외국어 안내와 함께 전시내용과 프로그램에 대한 상세한 설명과 접근성 강화가 필요함.
- **관람객의 전시 만족도**는 전시 내용 전달 체계에 대한 만족도와 전시 내용 자체에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.
 - 전시 내용 전달 체계에 대해서는 '관람객 요구 신속 대응성'과 '고객 불만 전달 수단'을 개선해야 할 것으로 나타남. 이는 언어의 차이로 인해 나타나는 관람 도중 불편 사항에 대한 신속 대응 체계 구축이 필요한 것임.
 - 전시 내용 자체와 관련해서는 '전시 내용, 디자인 참신성/독창성'과 '전시 내용 이해용이성/명료성'을 개선할 필요가 나타났음.
 - 전반적으로 외국인 관람객 특성 상 언어적 불편에 대한 신속한 대응 및 전시 내용에 대한 설명 자료 보완이 필요함.
- **관람객 전시 이해도를 높이는 방법으로** 이용률은 낮지만 상대적으로 만족도가 높은 자원봉사자 전시해설을 강화할 필요가 있음. 다양한 국적의 외국인 관람객을 대상으로 전시해설이 가능한 자원봉사자 풀을 구축하여 외국인 관람객들의 전시해설 지원성을 향상시킬 수 있음.

3) 내국인 단체 인솔자 : ① 전체

- 내국인 단체 인솔자들의 만족도를 구성하는 선행품질요인 중 '상품품질'과 '전달품질'은 만족도와 중요도가 모두 낮은 영역으로, 향후 점진적인 개선이 필요함.
- '사회품질'과 '환경품질'은 중요도와 만족도가 모두 높아 현 수준의 유지강화가 필요함.

[그림 2-14] 내국인 단체 인솔자 우선개선 영역 - 전체

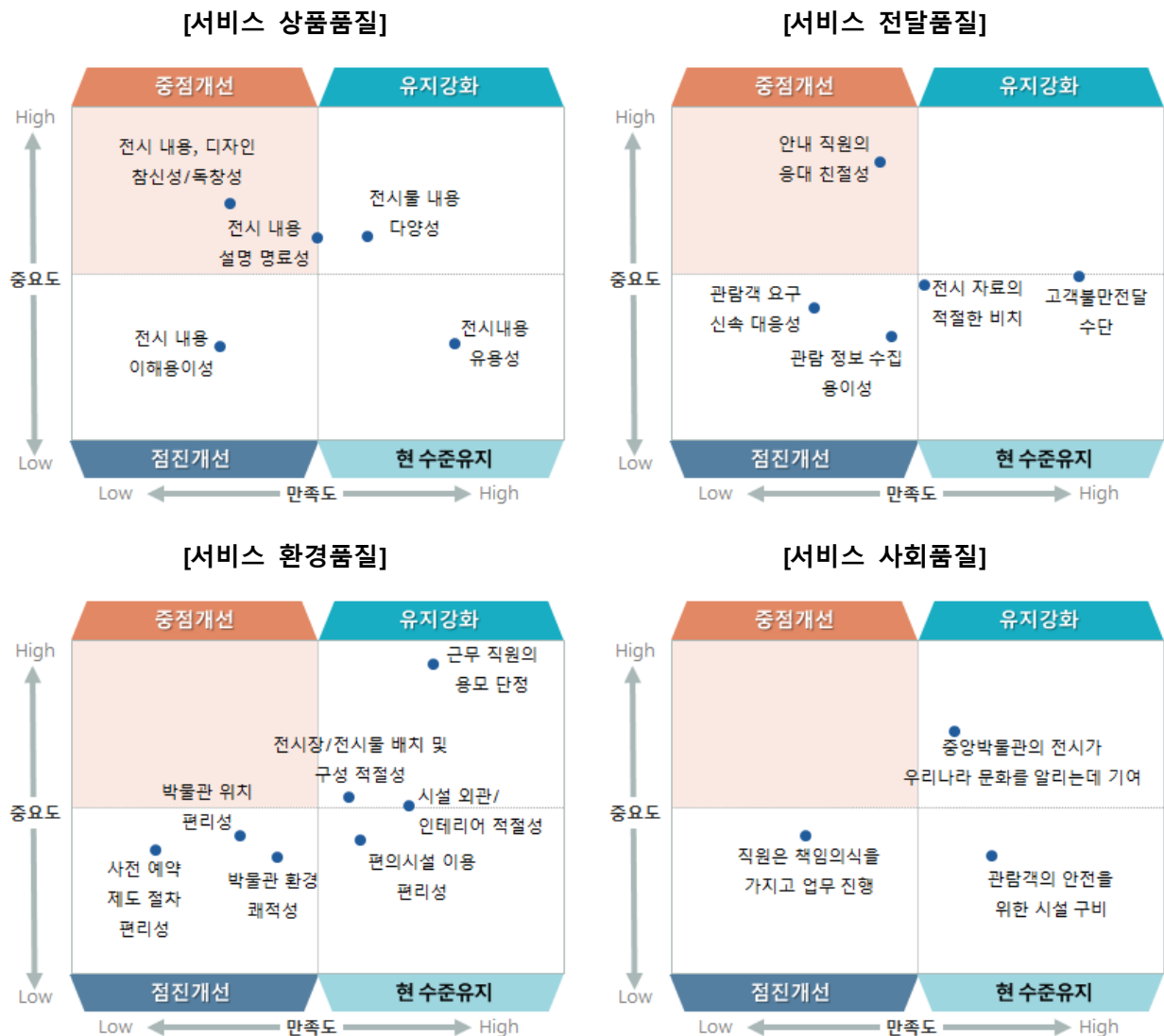


- ※ 중요도 : 내국인 단체 인솔자 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출
- ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

3) 내국인 단체 인솔자 : ② 선행품질요인별

- 각 선행품질요인에서 서비스 상품품질의 '전시 내용, 디자인 참신성/독창성', '전시 내용 명료성'과 서비스 전달품질의 '안내 직원의 응대 친절성'이 만족도에 영향을 미치는 중요도는 높은 반면, 실제 내국인 단체 인솔자들의 만족도가 낮아 향후 중점적인 개선이 필요한 영역임.

[그림 2-15] 내국인 단체 인솔자 우선개선 영역 - 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질



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

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

3) 내국인 단체 인솔자 : ③ 이용행태

- 내국인 단체 인솔자의 82.9%가 사전예약제를 인지하고 있으나, 단체 관람 예약 시 회원가입을 해야 하는 점, 누리집 이용시 예약화면을 찾기 어렵다는 불만이 있음.
- 내국인 단체 인솔자들에게는 사전 답사 시 거리, 시간 등의 제약이 존재하나 사전 답사 시 충분한 자료제공과 설명에 대한 만족도는 높은 편임. 거리, 시간 등의 제약으로 사전 답사가 불가능한 내국인 단체 인솔자들을 위해 홈페이지를 통한 자료제공 확대가 이루어진다면 만족도 상승 가능성 있음.

[표 2-3] 내국인 단체 인솔자 박물관 이용행태 주요 결과 요약

[Base: 내국인 단체 인솔자 (n=123), 단위: %/점]

사전 예약제 인지 및 이용 (%)	인지	사전예약제 정보 획득 경로					비인지
		박물관 누리집을 보고	교육부, 교육청 또는 여행업협회 등의 공문을 통해	동료 또는 주변 사람을 통해	방송이나 신문, 인터넷 등 언론매체를 통해	박물관 방문 시 문의함	
	82.9	48.0	29.4	16.7	4.9	1.0	17.1
인터넷 예약시 불편사항 (%)	회원 가입을 해야 예약이 됨	누리집 이용시 학생단체 예약화면을 찾기 어려움	변경사항이 발생한 경우 수정이 불편함	전화 문의 시 직원이 불친절 함	관람해설자 예약은 유선으로만 진행함	예약 인원 수용 부족	없음
	10.8	10.8	3.9	2.0	1.0	1.0	70.6
사전 답사여부 및 안내 (%/점)	답사함	사전 답사 시 직원의 안내					답사 안함
		충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다	요청하는 내용에 대해서만 수동적이었다	별 도움이 안됐다	직원의 안내를 받지 않았다	사전 안내 만족도 (100점)	
	43.9	83.3	7.4	1.9	7.4	92.0	56.1
사전답사 안함 이유 (%)	이전에 여러 번 방문했기 때문		거리가 멀어서		시간이 없어서		수학여행 전문 여행사에 일임
	49.3		42.0		5.8		2.9
서비스 이용 및 평가 (%)	박물관 에티켓 영상		박물관 활동지		청년 멘토 전시해설		
	이용률(%)	만족률(%)	이용률(%)	만족률(%)	이용률(%)	만족률(%)	
	13.0	87.5	18.7	100.0	13.0	100.0	

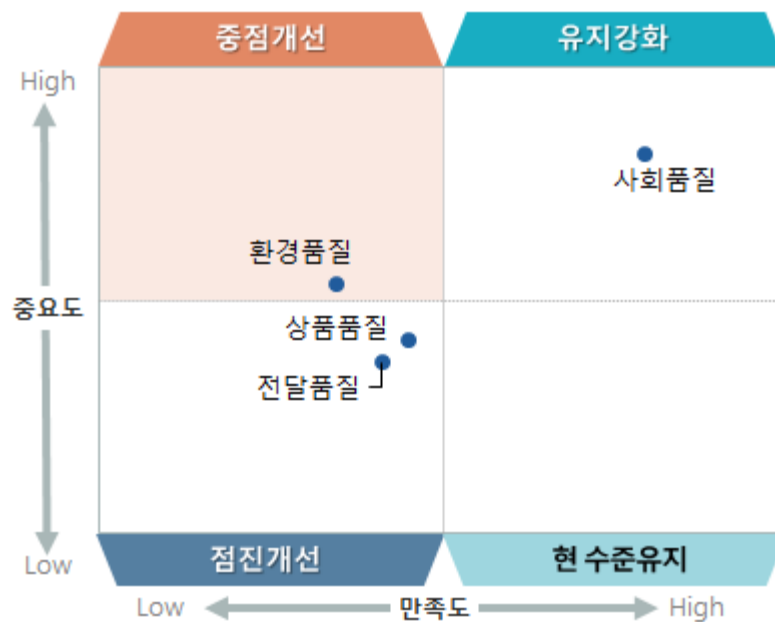
3) 내국인 단체 인솔자 : ④ 시사점

- **내국인 단체 특성**은 초등학교가 69.1%, 중학교 18.7%, 고등학교 8.9%, 회사/기타 3.3%
- **내국인 단체 관람 확대 방향**은 단체 인솔자의 불편 해소를 위한 재이용 및 추천의향 제고가 중요함. 단체 인솔자들은 단체 관람 예약 시 회원가입을 해야 하는 점, 누리집 이용 시 예약화면을 찾기 어렵다는 불만이 있으므로 이에 대한 개선이 필요함.
- 거리, 시간 등의 제약으로 사전 답사가 불가능한 단체 인솔자를 고려하여 홈페이지를 통한 자료제공 확대가 필요함.
- **내국인 단체의 전시 만족도**는 전시 내용 자체와 전시 전달 체계에서 상대적으로 낮아 개선이 필요함.
 - 전시 내용에서는 '전시 내용, 디자인의 참신성/독창성', '전시 내용 설명 명료성'에 대한 개선 필요가 나타남.
 - 전시 전달 체계에 대해서는 '안내 직원의 응대 친절성'을 우선적으로 개선해야 함.

4) 전시해설 이용자 : ① 전체

- 전시해설 이용자의 선행품질요인 중에서 '환경품질'이 중요도가 높은 반면, 만족도가 낮게 나타남.
- 향후 전시해설 이용자의 만족도를 향상시키기 위해서는 환경품질을 중점적으로 개선할 필요성이 있음.

[그림 2-16] 전시해설 이용자의 우선개선 영역 - 전체

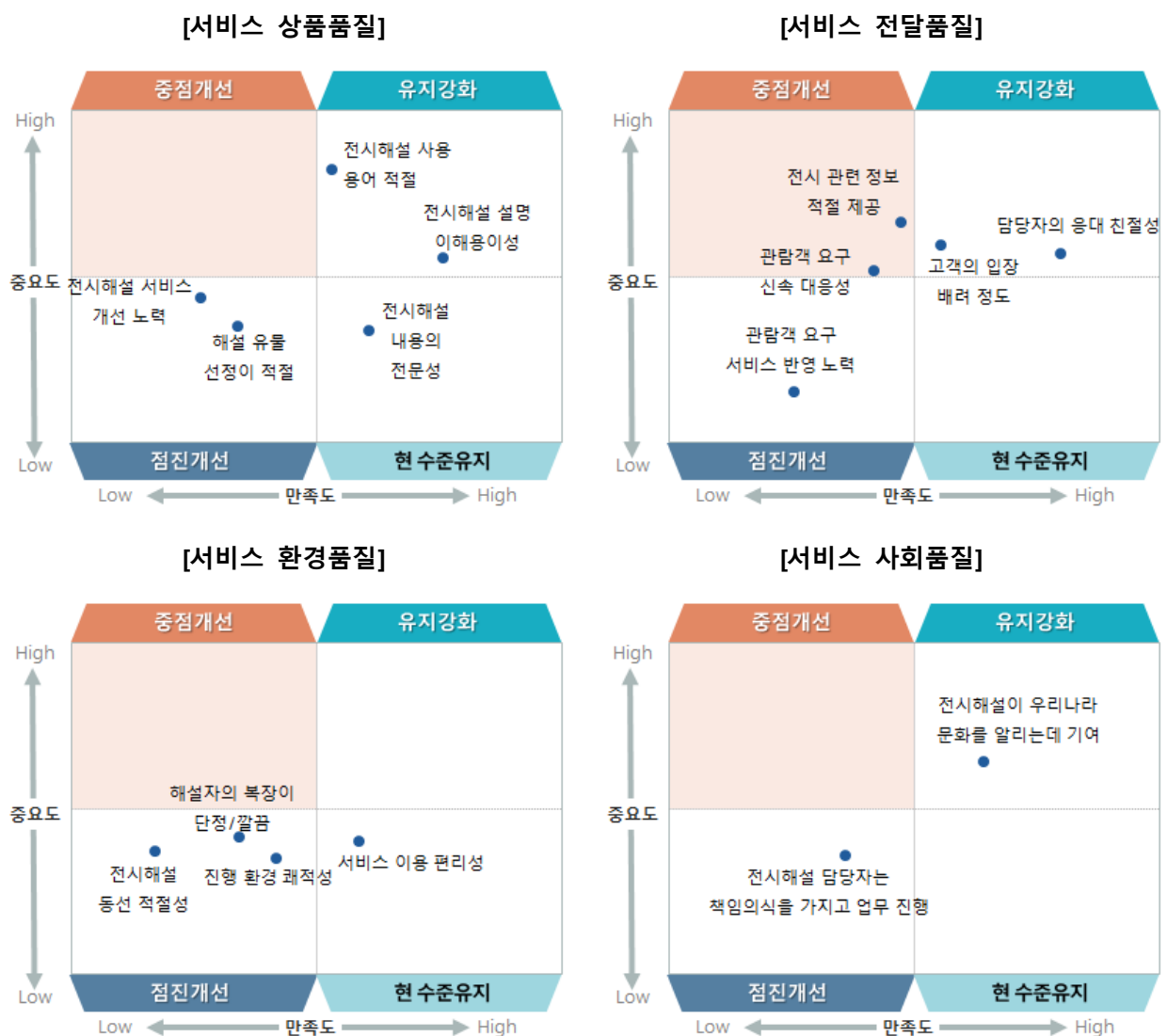


- ※ 중요도 : 전시해설 이용자의 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출
- ※ 만족도 : 각 항목별 만족도

4) 전시해설 이용자 : ② 선행품질요인별

- 전시해설 이용자의 선행품질요인 중에서는 서비스 환경품질의 '전시해설 동선 적절성', '해설자의 복장이 단정/깔끔', '진행 환경 쾌적성' 등이 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 향후 점진적인 개선이 필요함.

[그림 2-17] 전시해설 이용자의 우선개선 영역 - 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질



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

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

4) 전시해설 이용자 : ③ 이용행태

- 전시해설 관련 만족도는 이용 편리성 보다 정보획득 편리성이 낮게 나타남. 전시해설 이용자의 만족도 상승을 위해 전시해설 정보 획득 편리성 개선이 필요함.
- 전시해설 기본사항 이행률은 대부분 높은 수준임. 다만, '시작 전 전시해설자의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다' 항목에 대한 추가 개선이 필요해 보임.

[표 2-4] 전시해설 이용자 이용행태 주요 결과 요약

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %/점]

전시해설 이용 및 평가 (점)	전시해설 정보 획득 편리성 만족도(점)			전시해설 이용 편리성 만족도(점)	
	90.4			91.8	
전시해설 기본사항 이행률 (%)	정해진 시간에 해설사가 대기하고 있었으며, 정시에 해설이 시작되었다	정해진 장소에서 해설이 시작되었다	시작 전 전시해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다	정해진 해설시간(1시간) 동안 진행되었다	정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다
	100.0	99.5	96.3	99.1	100.0

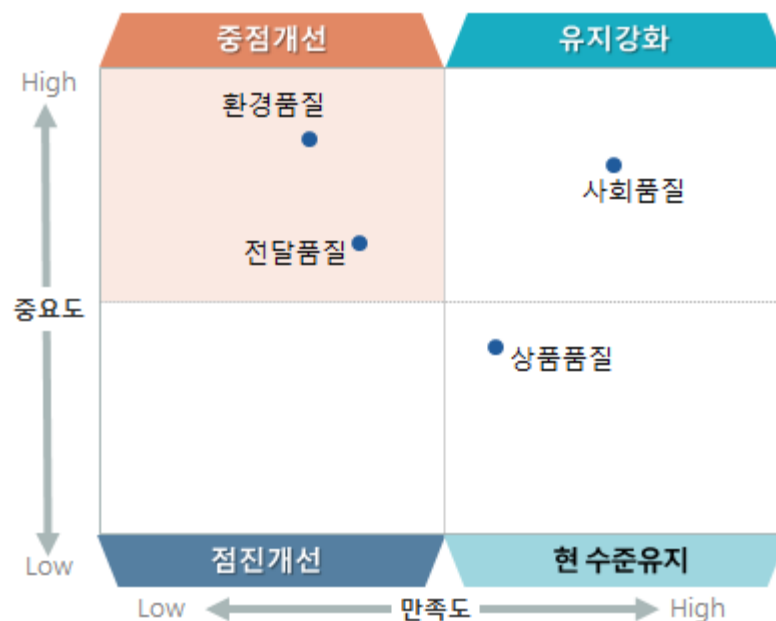
4) 전시해설 이용자 : ④ 시사점

- 전시해설 이용자의 특성은 남성 비중이 52.6%로 여성 비중 45.1% 대비 약간 높음.
연령별로는 50대 이상 비중이 상대적으로 높음.
- 전시해설 이용자의 정보 습득 경로는 국립중앙박물관 방문 경험과 학교 등 소속 기관
안내가 상대적으로 높음. 전시해설 이용 계기는 전시실에서 우연하게와 단체예약관람이
상대적으로 높음.
- 전시해설 이용자의 만족도 중 개선 우선 순위는 차원별로는 환경품질 차원을 먼저
개선해야 함. 이는 환경품질 차원이 전시해설사의 복장 같은 서비스 단서(service evidence)
측면이나 전시해설이 진행되는 동선 적절성과 환경의 쾌적성 등 환경을 포함하고 있기
때문임.

5) 누리집 이용자 : ① 전체

- 누리집 이용자들의 선행품질요인 중에서 '환경품질'과 '전달품질'은 중요도가 높은 반면, 만족도가 낮은 영역으로 향후 누리집 이용자들의 만족도를 향상시키기 위해 중점적인 개선 노력이 필요함.
- '사회품질'은 중요도와 만족도가 모두 높아 현 수준의 유지강화가 필요함.
- '상품품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역으로 현 수준의 유지가 필요함.

[그림 2-18] 누리집 이용자의 우선개선 영역 - 전체



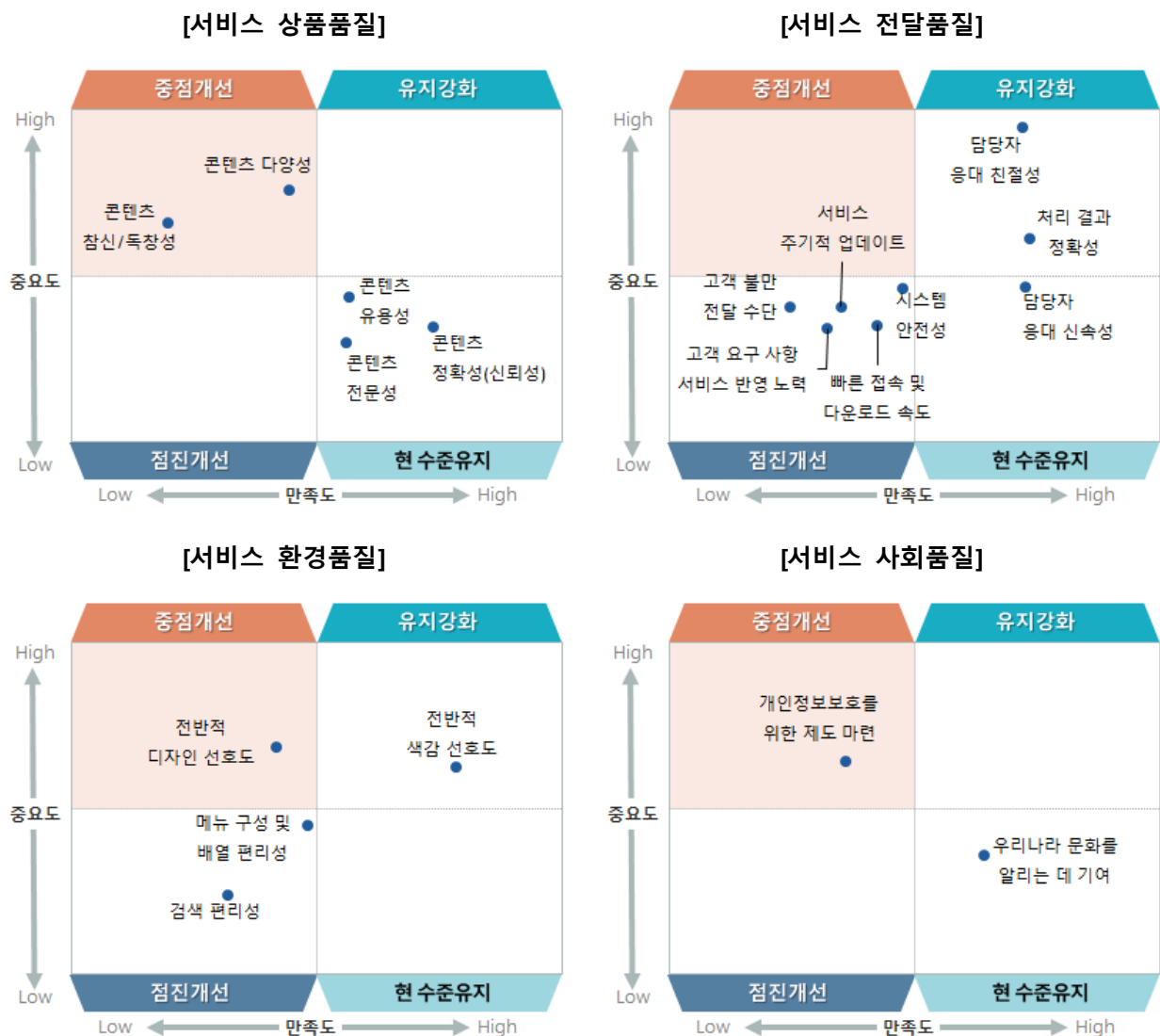
※ 중요도 : 누리집 이용자의 전반적 만족도에 대한 개별 선행품질요인의 영향력을 회귀분석으로 도출

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

5) 누리집 이용자 : ② 선행품질요인별

- 누리집 이용자의 선행품질요인 중에서는 서비스 상품품질의 '콘텐츠 다양성', '콘텐츠 참신성/독창성', 서비스 환경품질의 '전반적 디자인 선호도', 서비스 사회품질의 '개인정보보호를 위한 제도 마련' 등이 각 품질요인별 중요도는 높은 반면, 만족도가 낮아 향후 중점적인 개선이 필요한 영역임.

[그림 2-19] 누리집 이용자의 우선개선 영역 - 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질



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

※ 만족도 : 각 항목별 만족도

5) 누리집 이용자 : ③ 이용행태

- 누리집 메뉴 중에서는 관람정보, 전시, 교육/행사 순으로 이용률이 높음.
- 반면, 소식/참여와 학술/출판에 대한 만족도가 상대적으로 낮음.
- 누리집 이용자들은 정보(콘텐츠) 부분의 강화가 필요하다고 인식하고 있음.

[표 2-5] 누리집 이용자 이용행태 주요 결과 요약

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %/점]

누리집 메뉴 이용 및 평가 (%/점)	관람정보		전시		교육/행사		소식/참여		소장품		박물관 소개		학술/출판		정보공개	
	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)	이용률 (%)	만족도 (점)
	84.0	83.8	80.1	84.1	70.2	81.6	32.5	79.7	32.4	81.2	28.6	81.0	16.0	79.5	7.1	80.2

누리집 우선 개선 필요 영역 (%)	정보(콘텐츠) 부문	디자인/구성 부문	시스템 성능 부문
	69.3	18.2	12.5

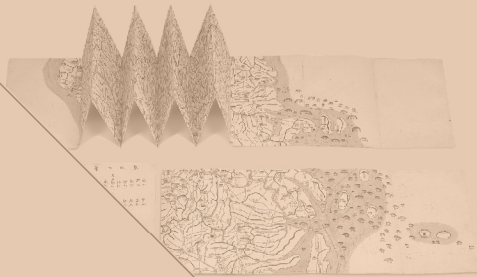
5) 누리집 이용자 : ④ 시사점

- **누리집 이용자의 특성**은 여성과 40대 비중이 상대적으로 높음. 누리집 온라인 회원이 78.0%임. 인터넷 검색을 통해서 누리집을 방문함. 주 방문 이유는 교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해서임.
- **누리집 이용자의 만족도**는 내용의 전달(전달품질)과 환경(환경품질)이 상대적으로 낮아 개선이 필요함
 - 내용 전달에 대해서는 '고객 불만 전달 수단', '고객 요구 사항 서비스 반영 노력' 등의 반응성에 대한 요구, '시스템 안정성', '빠른 접속 및 다운로드 속도', '서비스 주기적인 업데이트' 등의 시스템에 대한 요구가 나타남.
 - 환경에 대해서는 '전반적 디자인 선호도'를 우선적으로 개선해야 하며, 다음으로는 '메뉴 구성 및 배열 편리성'과 '검색 편리성'을 꼽았음.
- **누리집 메뉴 이용률**은 관람정보, 전시, 교육/행사 순으로 이용률이 높음. 소식/참여와 학술/출판에 대한 만족도는 낮은 편임. 누리집 이용자들은 정보(콘텐츠) 부분의 강화가 필요하다고 인식하고 있음.



제 3장.

내국인 관람객 조사 결과



제 1 절 > 전시 · 서비스 만족도 평가

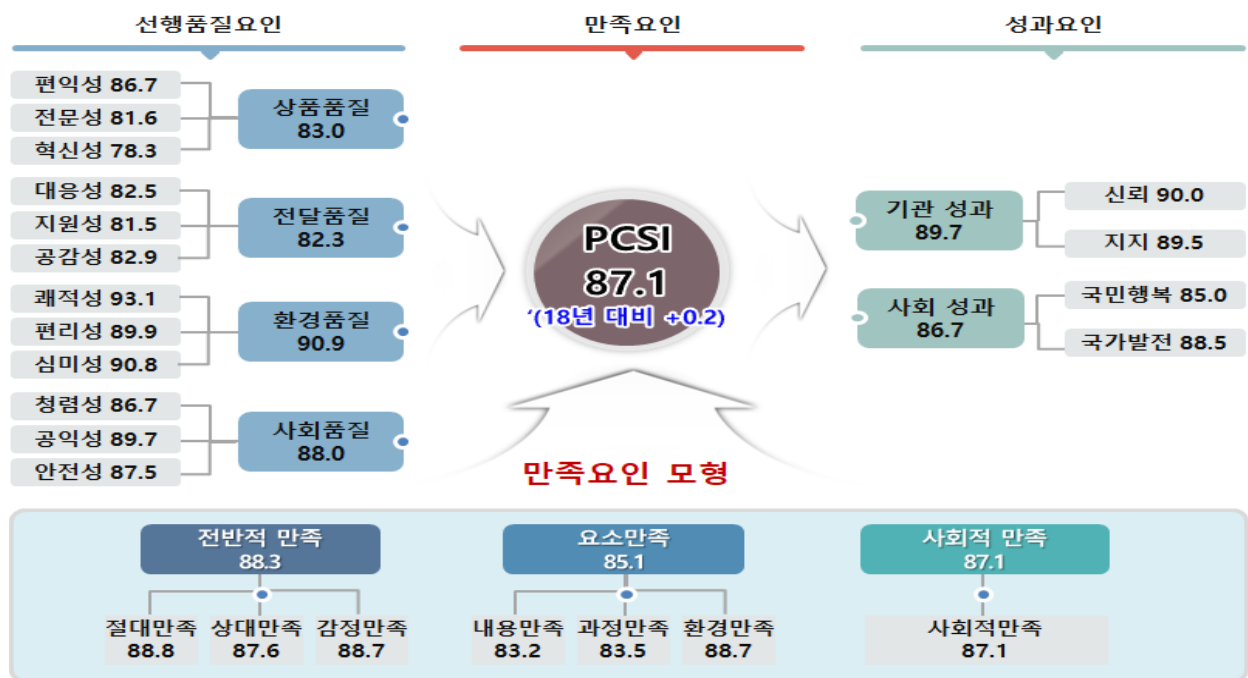
1. 내국인 관람객 만족도 결과

1) 전체 주요 결과

- 2019년 국립중앙박물관 내국인 관람객 PCSI²⁾는 87.1점으로, 전년 대비 0.2점 상승함.
- 만족도 점수를 구성하는 만족요인은 '전반적 만족'(88.3점)이 가장 점수가 높으며, 그 다음으로 '사회적 만족'(87.1점), '요소 만족'(85.1점) 순으로 점수가 나타남.
 - '요소 만족' 중에서는 '내용 만족'(83.2점)에서 가장 만족도 점수가 낮게 나타남.
- 선행품질요인 중 '환경품질'(90.9점)이 가장 점수가 높으며, '전달품질'(82.3점)이 가장 점수가 낮음.
 - '환경품질' 내의 '쾌적성'(93.1) 점수가 가장 높은 반면, '상품품질' 내의 '혁신성'(78.3점)이 가장 점수가 낮음.

[그림 3-1]] 내국인 관람객 PCSI

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

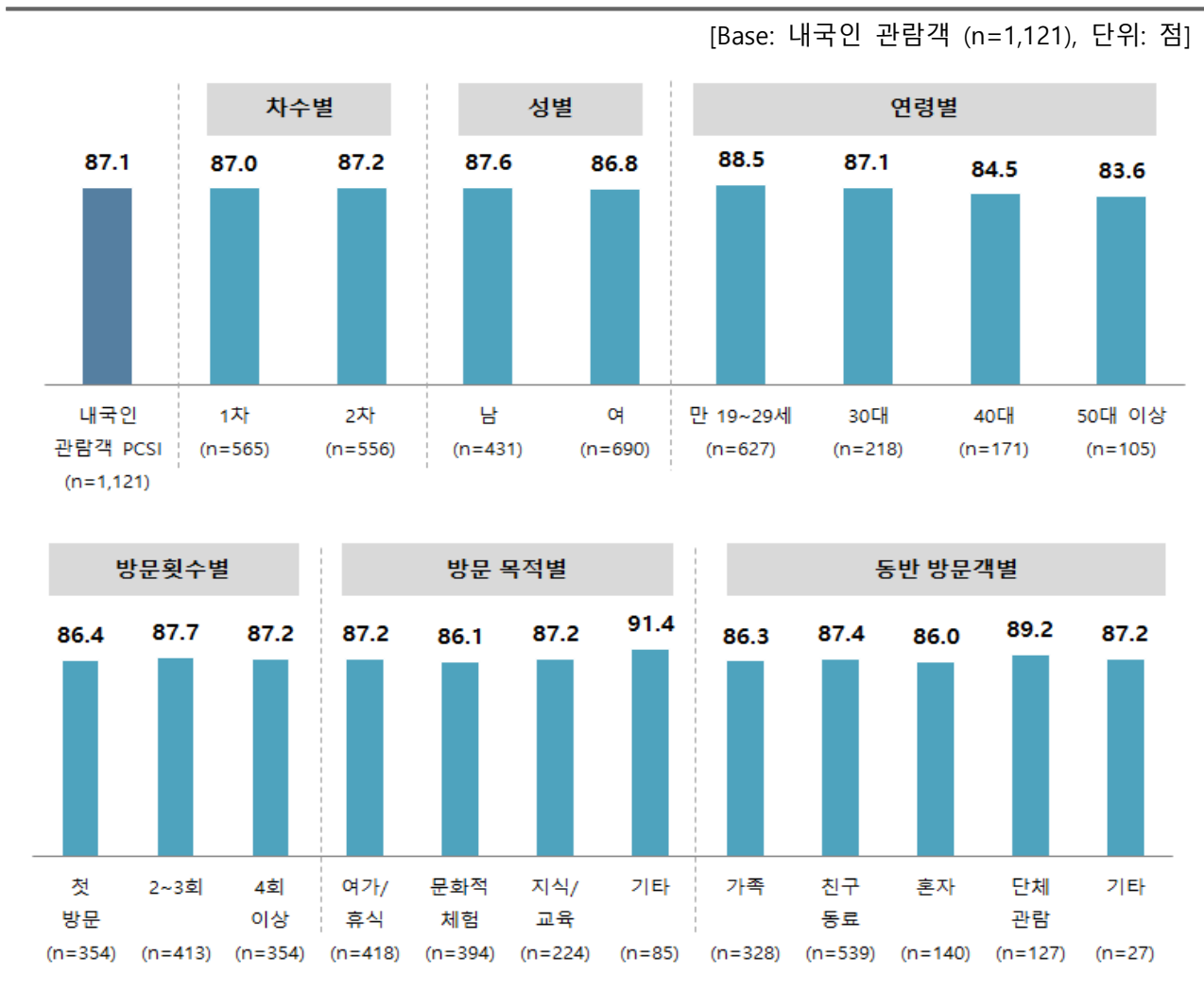


2) PCSI(Public-service Customer Satisfaction index) : 국립중앙박물관의 만족도 수준을 파악하기 위한 모델은 공공기관 고객만족도 모델을 기반으로 한 PCSI 1.0 모델을 활용

2) 응답자 특성별 결과

- 2019년 내국인 관람객 PCSI는 '2차'(87.2점)가 '1차'(87.0점)보다 약간 높고, '남자'(87.6점)가 '여자'(86.8점)보다 높음.
- 연령별로는 '만 19~29세'(88.5점)에서 가장 점수가 높으며, '50대 이상'(83.6점)에서 가장 낮음.
- 방문 횟수 '2~3회'(87.7점)에서 만족도 점수가 가장 높음('첫 방문' 86.4점, '4회 이상' 87.2점).
- 방문 목적별로는 기타를 제외하고 '여가/휴식'과 '지식/교육'은 각각 87.2점, '문화적 체험'은 86.1점으로 나타남.
- 동반 방문객별로는 '단체 관람'(89.2점)인 경우에 만족도가 가장 높음.

[그림 3-2] 내국인 관람객 응답자 특성별 PCSI

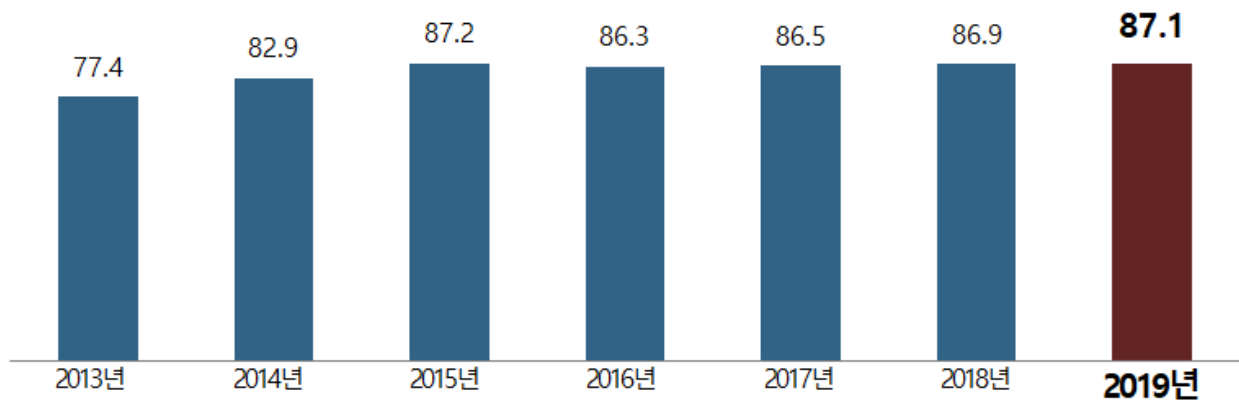


3) 연도별 추이 결과

- 국립중앙박물관 내국인 관람객 만족도는 2019년 87.1점으로 전년 대비 0.2점 상승함.
- 2013년 이후 국립중앙박물관 내국인 관람객 만족도는 2016년 약간 주춤하다가 2017년 이후 지속적으로 증가 추세를 보이고 있음.

[그림 3-3] 내국인 관람객 만족도 연도별 추이

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]



[표 3-1] 내국인 관람객 만족도 연도별 추이

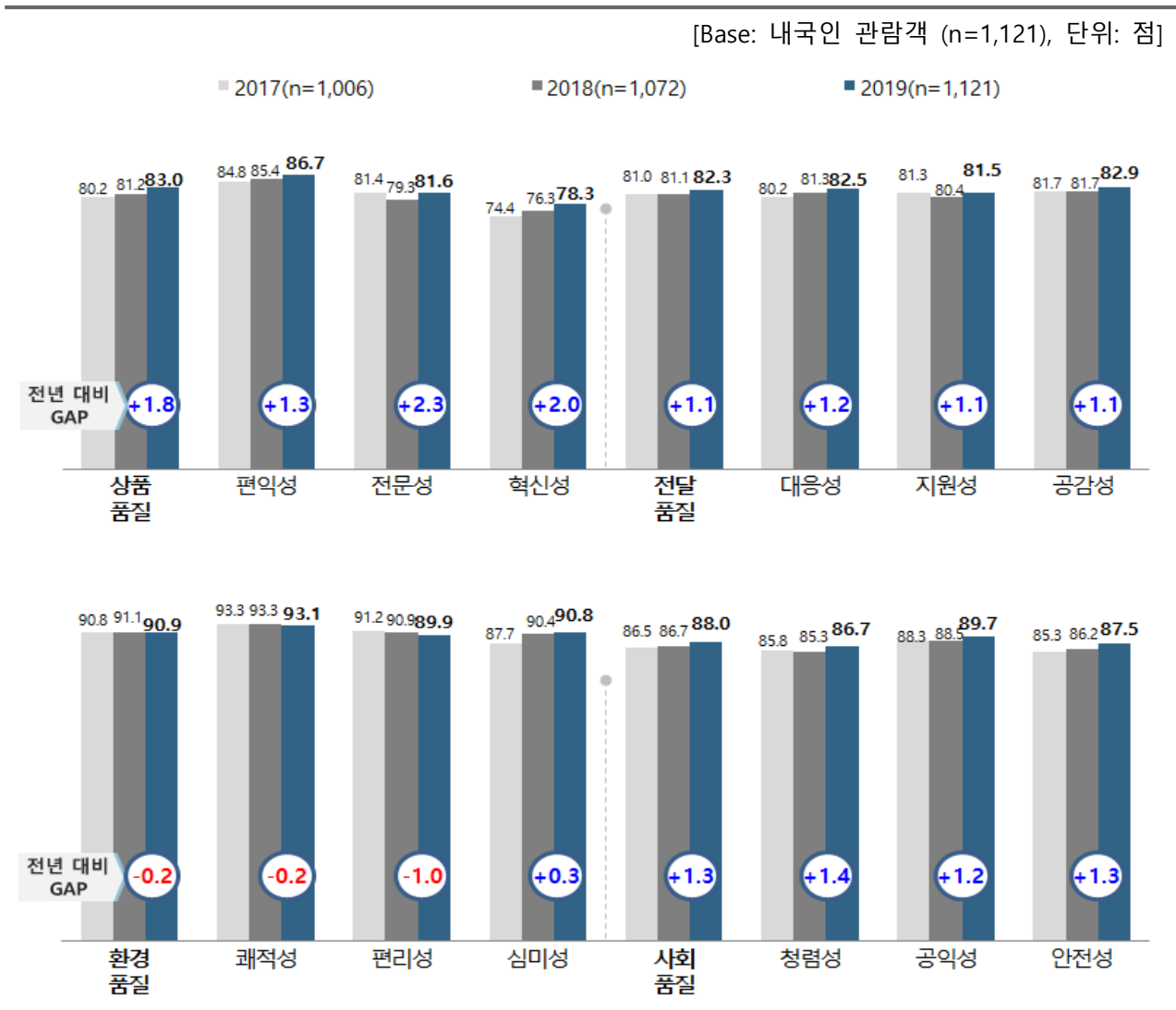
연도	만족도 점수(점)	전년 대비 증가 점수(점)
2019년	87.1	+0.2
2018년	86.9	+0.4
2017년	86.5	+0.2
2016년	86.3	-0.9
2015년	87.2	+4.3
2014년	82.9	+5.5
2013년	77.4	-

2. 만족도 구성 요인별 결과

1) 선행품질요인

- 선행품질요인 구성요소 점수는 '환경품질'(90.9점), '사회품질'(88.0점), '상품품질'(83.0점), '전달품질'(82.3점) 순으로 높게 나타남.
- 환경품질 내의 '쾌적성'(93.1점)의 점수가 가장 높으며, 상품품질 내의 '혁신성'(78.3점) 점수가 가장 낮음.
- 선행품질요인 중, 환경품질 내의 '쾌적성'(93.1점)과 '편리성'(89.9점)이 전년 대비 점수가 소폭 하락함.

[그림 3-4] 내국인 관람객 선행품질요인



[표 3-2] 내국인 관람객 선행품질요인

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

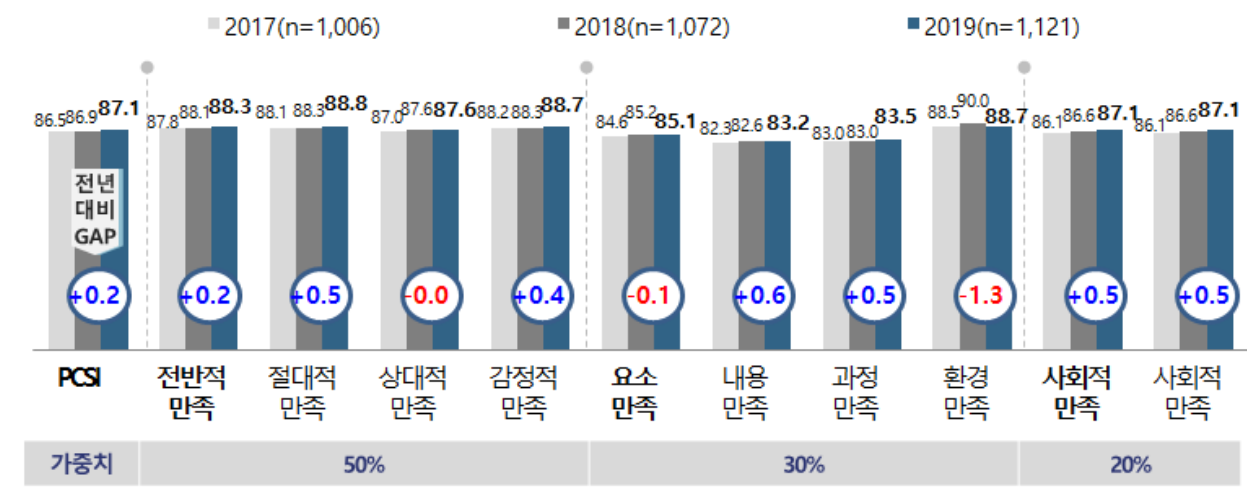
		사례수 (명)	상품 품질	편 익 성	전 문 성	혁신 성	전달 품질	대 응 성	지 원 성	공 감 성	환경 품질	쾌 적 성	편 리 성	심 미 성	사회 품질	청 렴 성	공 익 성	안 정 성
연도별	2019년	(1,121)	83.0	86.7	81.6	78.3	82.3	82.5	81.5	82.9	90.9	93.1	89.9	90.8	88.0	86.7	89.7	87.5
	2018년	(1,072)	81.2	85.4	79.3	76.3	81.1	81.3	80.4	81.7	91.1	93.3	90.9	90.4	86.7	85.3	88.5	86.2
	2017년	(1,006)	80.2	84.8	81.4	74.4	81.0	80.2	81.3	81.7	90.8	93.3	91.2	87.7	86.5	85.8	88.3	85.3
차수별	1차	(565)	82.4	86.9	80.7	76.6	82.0	82.5	81.1	82.6	91.3	94.0	90.8	90.7	87.6	86.3	89.4	87.3
	2차	(556)	83.6	86.5	82.5	80.0	82.5	82.5	82.0	83.1	90.5	92.3	89.1	90.8	88.3	87.2	90.0	87.8
성별	남	(431)	82.6	86.4	80.6	78.8	82.8	83.0	82.0	83.4	91.0	93.5	90.3	90.6	88.4	87.7	89.8	87.6
	여	(690)	83.3	87.0	82.2	78.0	82.0	82.1	81.3	82.6	90.8	92.9	89.7	90.9	87.7	86.1	89.6	87.5
연령별	만 19~29세	(627)	84.0	88.0	82.0	80.2	83.9	83.6	83.2	84.7	91.9	93.9	90.1	92.4	89.3	88.5	90.7	88.7
	30대	(218)	81.9	86.2	80.8	75.6	81.1	81.5	80.2	81.8	90.6	93.3	90.4	89.8	87.2	85.8	89.8	86.2
	40대	(171)	81.8	84.9	81.4	76.3	80.2	81.0	79.9	80.2	88.9	90.6	89.3	88.0	85.9	83.8	87.5	86.4
	50대 이상	(105)	80.9	83.3	81.1	75.6	78.5	80.5	77.3	78.7	88.8	92.5	88.7	87.6	85.2	83.0	87.3	85.2
방문 횟수별	첫 방문	(354)	82.2	85.8	80.4	78.6	80.9	81.4	80.3	81.3	90.4	93.0	89.1	90.4	87.6	86.8	88.6	87.4
	2~3회	(413)	83.5	86.9	82.2	79.3	83.4	84.2	82.4	84.1	91.2	93.1	89.9	91.4	88.3	87.1	90.1	87.7
	4회 이상	(354)	83.2	87.5	82.0	76.8	82.3	81.6	81.9	83.0	91.0	93.3	90.8	90.3	88.0	86.3	90.3	87.4
방문 목적별	여가/휴식	(418)	82.4	86.7	80.9	76.6	81.4	82.4	80.0	82.4	91.5	93.4	90.6	91.4	88.0	86.9	89.7	87.3
	문화적체험	(394)	83.0	86.3	81.9	78.6	81.9	82.1	81.4	82.4	89.9	93.0	89.0	89.6	87.0	85.2	89.0	86.8
	지식/교육	(224)	82.2	85.6	81.0	78.1	82.3	81.7	82.4	82.4	90.5	92.6	89.5	90.5	88.1	87.3	89.6	87.4
	기타	(85)	88.0	91.9	85.2	86.1	87.8	86.9	87.8	88.2	93.1	94.1	91.7	93.8	92.4	91.6	93.5	92.0
동반 방문객	가족	(328)	82.3	86.1	81.4	76.5	81.0	82.4	80.2	81.1	91.1	93.1	91.2	90.4	86.9	85.4	88.2	87.0
	친구동료	(539)	83.4	87.4	81.7	78.6	82.3	82.3	81.6	83.1	90.8	93.3	89.0	91.2	88.4	87.5	90.2	87.5
	혼자	(140)	81.2	84.3	80.4	76.3	81.5	81.1	80.7	82.6	89.4	92.1	89.8	88.3	86.3	83.8	88.8	86.2
	단체관람	(127)	86.9	89.7	84.6	85.8	86.4	85.3	86.4	87.0	92.0	93.3	91.0	92.3	90.6	89.9	91.7	90.0
	기타	(27)	79.1	84.0	77.8	72.2	80.7	81.5	79.3	81.8	89.4	92.0	88.0	89.5	89.9	87.7	93.2	88.9

2) 만족요인

- 만족도 점수를 구성하는 만족요인별 점수는 '전반적 만족'(88.3점)이 가장 높게 나타났으며, '사회적 만족'(87.1점), '요소 만족'(85.1점) 순으로 높게 나타남.
- 만족요인 중 가장 점수가 높은 항목은 '전반적 만족' 내의 '절대적 만족'(88.8점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '요소 만족' 내의 '내용 만족'(83.2점)임.
- 만족요인 점수 중, 전반적 만족 내의 '상대적 만족'(87.6점), 요소 만족 내의 '환경 만족'(88.7점)'이 전년 대비 점수가 하락함.

[그림 3-5] 내국인 관람객 만족요인

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]



[표 3-3] 내국인 관람객 만족요인

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

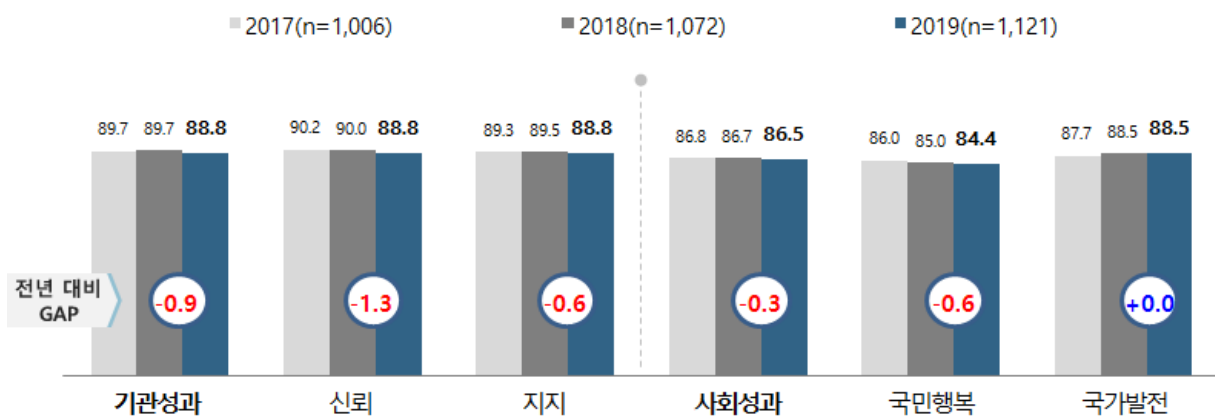
		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
	2019년	(1,121)	87.1	88.3	88.8	87.6	88.7	85.1	83.2	83.5	88.7	87.1	87.1
연도별	2018년	(1,072)	86.9	88.1	88.3	87.6	88.3	85.2	82.6	83.0	90.0	86.6	86.6
	2017년	(1,006)	86.5	87.8	88.1	87.0	88.2	84.6	82.3	83.0	88.5	86.1	86.1
차수별	1차	(565)	87.0	88.2	88.5	87.8	88.3	85.1	82.7	83.6	89.2	87.0	87.0
	2차	(556)	87.2	88.5	89.0	87.4	89.0	85.1	83.7	83.4	88.3	87.3	87.3
성별	남	(431)	87.6	88.7	89.4	87.7	88.9	85.5	83.3	84.1	89.2	88.1	88.1
	여	(690)	86.8	88.1	88.4	87.5	88.5	84.9	83.1	83.1	88.4	86.5	86.5
연령별	만 19~29세	(627)	88.5	89.6	90.2	88.6	89.9	86.5	84.6	85.1	90.0	88.6	88.6
	30대	(218)	87.1	88.8	88.9	88.6	88.8	84.1	81.6	82.3	88.5	87.2	87.2
	40대	(171)	84.5	85.7	86.2	84.9	86.1	83.2	81.8	80.8	86.9	83.5	83.5
	50대 이상	(105)	83.6	84.4	84.0	84.0	85.2	81.9	80.6	80.6	84.4	84.0	84.0
방문 횟수별	첫 방문	(354)	86.4	87.4	88.4	86.0	87.6	84.4	82.7	82.5	88.1	87.1	87.1
	2~3회	(413)	87.7	88.7	88.9	88.2	89.0	86.1	84.0	85.0	89.3	87.5	87.5
	4회 이상	(354)	87.2	88.9	88.9	88.5	89.3	84.7	82.7	82.6	88.7	86.7	86.7
방문 목적별	여가/휴식	(418)	87.2	88.6	89.3	87.7	88.9	85.0	82.7	83.5	88.9	86.9	86.9
	문화적체험	(394)	86.1	87.0	87.2	86.3	87.5	84.6	83.2	83.0	87.8	86.2	86.2
	지식/교육	(224)	87.2	88.5	88.9	87.6	88.9	84.7	82.5	83.1	88.5	87.6	87.6
	기타	(85)	91.4	92.9	92.9	93.3	92.4	89.1	87.5	87.1	92.7	91.2	91.2
동반 방문객	가족	(328)	86.3	87.6	88.0	87.0	87.8	84.3	82.1	82.5	88.3	86.1	86.1
	친구동료	(539)	87.4	88.7	89.2	87.9	89.0	85.2	83.5	83.6	88.5	87.6	87.6
	혼자	(140)	86.0	87.4	87.4	86.8	88.0	84.4	82.7	82.1	88.3	84.9	84.9
	단체관람	(127)	89.2	90.0	90.2	89.6	90.2	87.7	85.8	86.4	90.9	89.6	89.6
	기타	(27)	87.2	87.4	87.7	85.8	88.9	84.8	80.9	84.6	88.9	90.1	90.1

3) 성과요인

- 성과요인 점수는 '기관성과'(88.8점)가 '사회성과'(86.5점)보다 높게 나타남.
- 기관성과 내에서는 '신뢰'(88.8점)와 '지지'(88.8점) 점수가 같게 나타남.
- 사회성과 내에서는 '국가발전'(88.5점)이 '국민행복'(84.4점) 보다 높게 나타남.

[그림 3-6] 내국인 관람객 성과요인

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]



[표 3-4] 내국인 관람객 성과요인

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

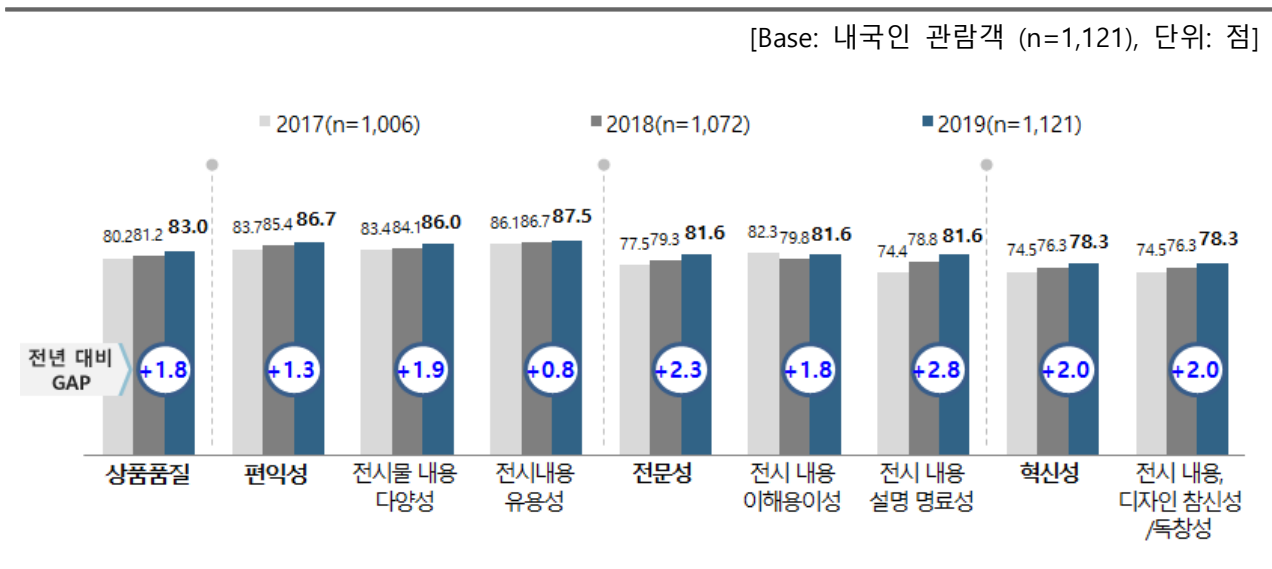
		사례수 (명)	기관 성과	신뢰	지지	사회 성과	국민행복	국가발전
				재이용 의향	타인 추천의향		문화생활 접근성 향상	우리 역사 문화 인지도 향상
연도별	2019년	(1,121)	88.8	88.8	88.8	86.5	84.4	88.5
	2018년	(1,072)	89.7	90.0	89.5	86.7	85.0	88.5
	2017년	(1,006)	89.7	90.2	89.3	86.8	86.0	87.7
차수별	1차	(565)	88.5	88.3	88.6	85.9	83.6	88.2
	2차	(556)	89.1	89.2	89.1	87.0	85.2	88.8
성별	남	(431)	87.7	87.2	88.2	85.3	82.7	87.9
	여	(690)	89.5	89.7	89.3	87.2	85.5	88.9
연령별	만 19~29세	(627)	88.6	88.5	88.8	86.9	84.4	89.4
	30대	(218)	90.2	90.3	90.1	86.1	84.4	87.8
	40대	(171)	88.3	88.6	88.0	86.4	85.0	87.8
	50대 이상	(105)	87.6	87.3	87.9	84.7	83.5	85.9
방문 횟수별	첫 방문	(354)	85.3	84.5	86.0	84.2	81.7	86.6
	2~3회	(413)	88.2	88.0	88.5	86.3	83.8	88.8
	4회 이상	(354)	93.0	93.9	92.1	89.0	87.8	90.1
방문 목적별	여가/휴식	(418)	87.9	88.2	87.6	85.2	83.1	87.4
	문화적체험	(394)	89.4	89.3	89.4	87.0	85.2	88.8
	지식/교육	(224)	88.5	87.9	89.1	86.6	84.0	89.3
	기타	(85)	91.2	91.2	91.2	89.3	88.0	90.6
동반 방문객	가족	(328)	89.0	88.8	89.1	86.5	84.7	88.3
	친구동료	(539)	88.7	88.8	88.6	86.2	83.8	88.7
	혼자	(140)	89.4	89.5	89.3	85.9	83.8	88.0
	단체관람	(127)	89.0	88.6	89.4	89.0	88.1	90.0
	기타	(27)	87.0	85.8	88.3	85.8	84.0	87.7

3. 선행품질요인 결과

1) 서비스 상품품질

- 서비스 상품품질은 '편익성', '전문성', '혁신성' 3개의 요인으로 구성됨.
- 점수는 '편익성'(86.7점), '전문성'(81.6점), '혁신성'(78.3점) 순서임.
- 가장 점수가 높은 항목은 '편익성' 내의 '전시내용 유용성'(87.5점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '혁신성'인 '전시 내용, 디자인 참신성/독창성'(78.3점)임.
- 서비스 상품품질 내 모든 항목은 전년 대비 점수가 상승하였으며, 전문성 내의 '전시 내용 설명 명료성'(81.6점)이 가장 점수가 크게 상승함.

[그림 3-7] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 상품품질



[표 3-5] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 상품품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

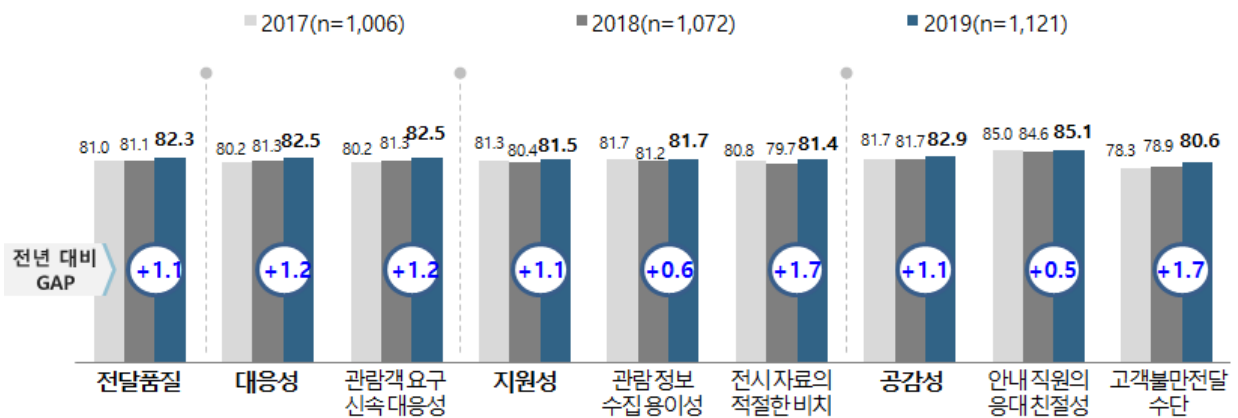
		사례수 (명)	상품 품질	편익성	전시물 내용 다양성	전시내용 유용성	전문성	전시내용 이해 용이성	전시내용 설명 명료성	혁신성	전시내용, 디자인 참신성/ 독창성
	2019년	(1,121)	83.0	86.7	86.0	87.5	81.6	81.6	81.6	78.3	78.3
연도별	2018년	(1,072)	81.2	85.4	84.1	86.7	79.3	79.8	78.8	76.3	76.3
	2017년	(1,006)	80.2	83.7	83.4	86.1	77.5	82.3	74.4	74.5	74.5
차수별	1차	(565)	82.4	86.9	86.3	87.5	80.7	80.8	80.6	76.6	76.6
	2차	(556)	83.6	86.5	85.7	87.4	82.5	82.4	82.6	80.0	80.0
성별	남	(431)	82.6	86.4	85.9	86.9	80.6	80.4	80.9	78.8	78.8
	여	(690)	83.3	87.0	86.1	87.9	82.2	82.3	82.1	78.0	78.0
연령별	만 19~29세	(627)	84.0	88.0	87.3	88.7	82.0	81.7	82.2	80.2	80.2
	30대	(218)	81.9	86.2	85.5	86.9	80.8	80.9	80.8	75.6	75.6
	40대	(171)	81.8	84.9	84.4	85.5	81.4	82.2	80.7	76.3	76.3
	50대 이상	(105)	80.9	83.3	81.9	84.8	81.1	81.1	81.1	75.6	75.6
방문 횟수별	첫 방문	(354)	82.2	85.8	85.9	85.7	80.4	80.3	80.6	78.6	78.6
	2~3회	(413)	83.5	86.9	85.8	87.9	82.2	81.9	82.6	79.3	79.3
	4회 이상	(354)	83.2	87.5	86.4	88.7	82.0	82.5	81.5	76.8	76.8
방문 목적별	여가/휴식	(418)	82.4	86.7	86.2	87.3	80.9	81.1	80.7	76.6	76.6
	문화적체험	(394)	83.0	86.3	85.3	87.3	81.9	81.9	82.0	78.6	78.6
	지식/교육	(224)	82.2	85.6	84.7	86.5	81.0	81.1	80.8	78.1	78.1
	기타	(85)	88.0	91.9	92.0	91.8	85.2	83.9	86.5	86.1	86.1
동반 방문객	가족	(328)	82.3	86.1	85.0	87.1	81.4	81.3	81.5	76.5	76.5
	친구동료	(539)	83.4	87.4	86.6	88.1	81.7	82.0	81.4	78.6	78.6
	혼자	(140)	81.2	84.3	83.9	84.8	80.4	80.8	80.0	76.3	76.3
	단체관람	(127)	86.9	89.7	89.8	89.6	84.6	83.1	86.1	85.8	85.8
	기타	(27)	79.1	84.0	80.2	87.7	77.8	75.9	79.6	72.2	72.2

2) 서비스 전달품질

- 서비스 전달품질은 '대응성', '지원성', '공감성' 3개의 요인으로 구성됨.
- 점수는 '공감성'(82.9점), '대응성'(82.5점), '지원성'(81.5점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '공감성' 내의 '안내 직원의 응대 친절성'(85.1점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '공감성' 내의 '고객불만전달 수단'(80.6점)임.
- 서비스 전달품질 세부 항목 점수는 전년 대비 모두 상승함. 그 중 지원성 내의 '전시 자료의 적절한 비치'(81.4점)와 공감성 내의 '고객 불만 전달 수단'(80.6점)이 가장 점수가 크게 상승함.

[그림 3-8] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 전달품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]



[표 3-6] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 전달품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

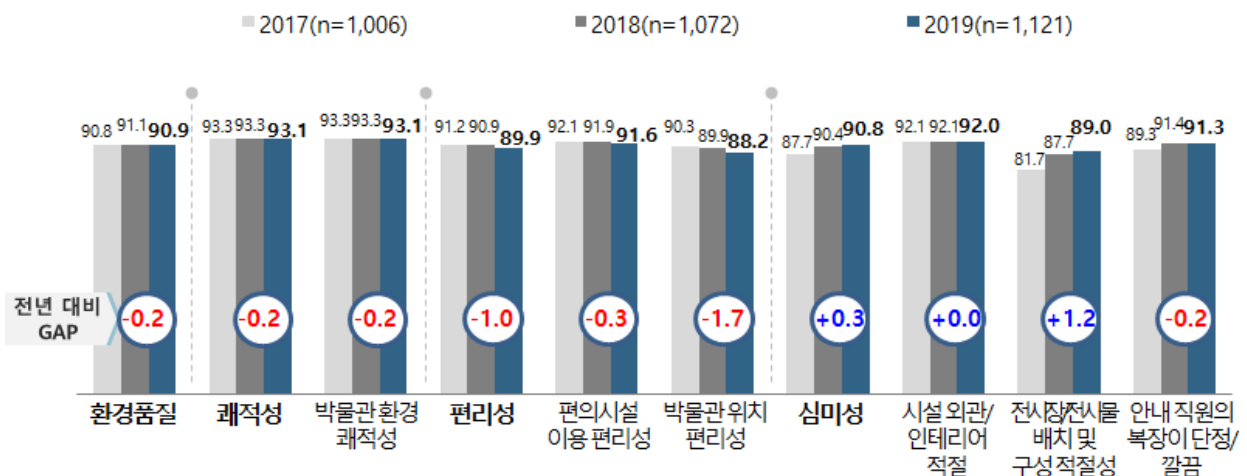
		사례수 (명)	전달 품질	대응성	관람객 요구 신속 대응성	지원성	관람정보 수집 용이성	전시 자료의 적절한 비치	공감성	안내 직원의 응대 친절성	고객 불만 전달 수단
	2019년	(1,121)	82.3	82.5	82.5	81.5	81.7	81.4	82.9	85.1	80.6
연도별	2018년	(1,072)	81.1	81.3	81.3	80.4	81.2	79.7	81.7	84.6	78.9
	2017년	(1,006)	81.0	80.2	80.2	81.3	81.7	80.8	81.7	85.0	78.3
차수별	1차	(565)	82.0	82.5	82.5	81.1	81.4	80.8	82.6	84.8	80.5
	2차	(556)	82.5	82.5	82.5	82.0	82.0	82.0	83.1	85.5	80.7
성별	남	(431)	82.8	83.0	83.0	82.0	82.1	82.0	83.4	85.5	81.2
	여	(690)	82.0	82.1	82.1	81.3	81.5	81.0	82.6	84.9	80.2
연령별	만 19~29세	(627)	83.9	83.6	83.6	83.2	83.4	82.9	84.7	87.2	82.2
	30대	(218)	81.1	81.5	81.5	80.2	80.4	80.0	81.8	83.7	79.8
	40대	(171)	80.2	81.0	81.0	79.9	80.2	79.5	80.2	81.2	79.1
	50대 이상	(105)	78.5	80.5	80.5	77.3	76.7	77.9	78.7	82.2	75.2
방문 횟수별	첫 방문	(354)	80.9	81.4	81.4	80.3	80.4	80.1	81.3	84.1	78.5
	2~3회	(413)	83.4	84.2	84.2	82.4	82.5	82.3	84.1	86.3	81.9
	4회 이상	(354)	82.3	81.6	81.6	81.9	82.2	81.5	83.0	84.8	81.2
방문 목적별	여가/휴식	(418)	81.4	82.4	82.4	80.0	80.2	79.7	82.4	84.4	80.4
	문화적체험	(394)	81.9	82.1	82.1	81.4	81.8	81.0	82.4	84.5	80.4
	지식/교육	(224)	82.3	81.7	81.7	82.4	82.2	82.6	82.4	85.6	79.2
	기타	(85)	87.8	86.9	86.9	87.8	87.6	88.0	88.2	90.6	85.9
동반 방문객	가족	(328)	81.0	82.4	82.4	80.2	80.8	79.5	81.1	83.4	78.8
	친구동료	(539)	82.3	82.3	82.3	81.6	81.7	81.4	83.1	85.5	80.6
	혼자	(140)	81.5	81.1	81.1	80.7	80.8	80.5	82.6	84.2	81.1
	단체관람	(127)	86.4	85.3	85.3	86.4	85.6	87.3	87.0	89.2	84.8
	기타	(27)	80.7	81.5	81.5	79.3	78.4	80.2	81.8	84.0	79.6

3) 서비스 환경품질

- 서비스 환경품질은 '쾌적성', '편리성', '심미성' 3개의 요인으로 구성됨.
- 점수는 '쾌적성'(93.1점), '심미성'(90.8점), '편리성'(89.9점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '쾌적성'인 '박물관 환경 쾌적성'(93.1점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '편리성' 내의 '박물관 위치 편리성'(88.2점)임.
- 서비스 환경품질 중, 쾌적성과 편리성 내 세부 항목들의 점수가 전년 대비 하락함. 또한, 심미성 내의 '안내 직원의 복장이 단정/깔끔' 항목도 전년 대비 점수가 하락함.

[그림 3-9] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 환경품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]



[표 3-7] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 환경품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

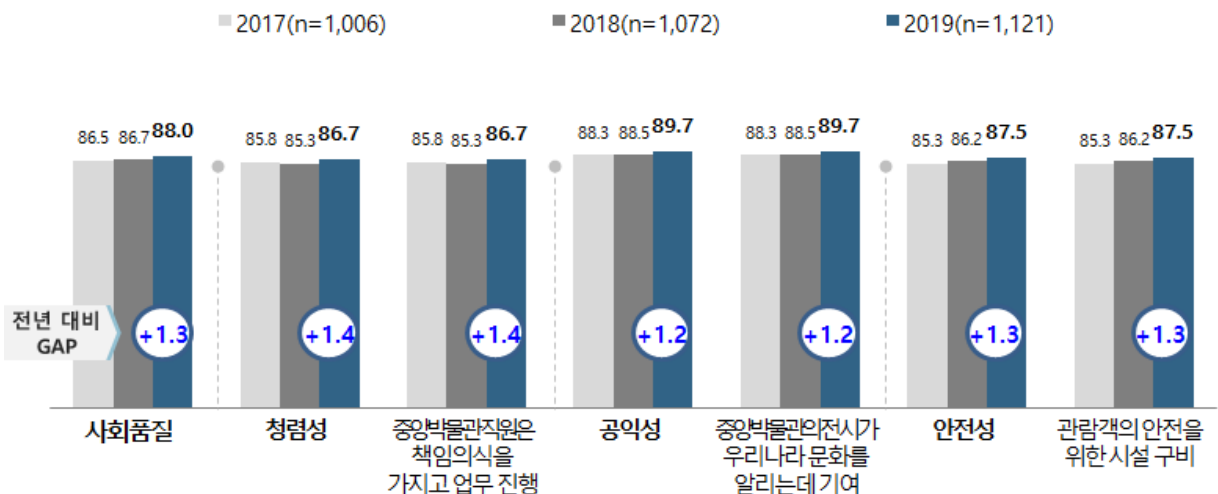
		사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	박물관 환경 쾌적성	편리성	편의시설 이용 편리성	박물관 위치 편리성	심미성	시설 외관/ 인테리어 적절	전시장/ 전시물 배치 및 구성 적절성	안내 직원의 복장이 단정/ 깔끔
	2019년	(1,121)	90.9	93.1	93.1	89.9	91.6	88.2	90.8	92.0	89.0	91.3
연도별	2018년	(1,072)	91.1	93.3	93.3	90.9	91.9	89.9	90.4	92.1	87.7	91.4
	2017년	(1,006)	90.8	93.3	93.3	91.2	92.1	90.3	87.7	92.1	81.7	89.3
차수별	1차	(565)	91.3	94.0	94.0	90.8	92.4	89.1	90.7	92.5	88.8	90.9
	2차	(556)	90.5	92.3	92.3	89.1	90.8	87.3	90.8	91.6	89.1	91.7
성별	남	(431)	91.0	93.5	93.5	90.3	92.2	88.4	90.6	92.0	89.0	90.8
	여	(690)	90.8	92.9	92.9	89.7	91.3	88.1	90.9	92.1	88.9	91.5
연령별	만 19~29세	(627)	91.9	93.9	93.9	90.1	91.8	88.5	92.4	93.5	90.4	93.2
	30대	(218)	90.6	93.3	93.3	90.4	92.0	88.8	89.8	91.7	87.5	90.3
	40대	(171)	88.9	90.6	90.6	89.3	90.4	88.2	88.0	89.1	86.8	88.1
	50대 이상	(105)	88.8	92.5	92.5	88.7	91.6	85.7	87.6	89.0	86.8	86.8
방문 횟수별	첫 방문	(354)	90.4	93.0	93.0	89.1	91.5	86.6	90.4	92.3	88.1	90.7
	2~3회	(413)	91.2	93.1	93.1	89.9	91.3	88.5	91.4	92.6	89.9	91.8
	4회 이상	(354)	91.0	93.3	93.3	90.8	92.1	89.5	90.3	91.1	88.7	91.1
방문 목적별	여가/휴식	(418)	91.5	93.4	93.4	90.6	92.1	89.2	91.4	93.1	89.8	91.4
	문화적체험	(394)	89.9	93.0	93.0	89.0	90.9	87.1	89.6	90.8	87.3	90.6
	지식/교육	(224)	90.5	92.6	92.6	89.5	91.4	87.6	90.5	91.8	88.6	90.9
	기타	(85)	93.1	94.1	94.1	91.7	92.7	90.6	93.8	93.5	93.5	94.3
동반 방문객	가족	(328)	91.1	93.1	93.1	91.2	92.5	89.8	90.4	92.2	88.5	90.7
	친구동료	(539)	90.8	93.3	93.3	89.0	91.1	87.0	91.2	92.4	89.3	92.1
	혼자	(140)	89.4	92.1	92.1	89.8	91.4	88.1	88.3	90.2	86.4	88.2
	단체관람	(127)	92.0	93.3	93.3	91.0	91.9	90.2	92.3	92.5	91.5	92.8
	기타	(27)	89.4	92.0	92.0	88.0	90.7	85.2	89.5	90.1	88.9	89.5

4) 서비스 사회품질

- 서비스 사회품질은 '청렴성', '공익성', '안전성' 3개의 요인으로 구성됨.
- 내국인 관람객 사회품질 점수는 '공익성'인 '중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여'(89.7점)가 가장 점수가 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '안전성'인 '관람객의 안전을 위한 시설 구비'(87.5점), '청렴성'인 '중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무 진행'(86.7점) 순으로 나타남.
- 서비스 사회품질 만족도 점수는 전년 대비 모두 상승한 것으로 나타남.

[그림 3-10] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 사회품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]



[표 3-8] 내국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 사회품질

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회품질	청렴성	공익성	안전성
				중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무 진행	중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여	관람객의 안전을 위한 시설 구비
연도별	2019년	(1,121)	88.0	86.7	89.7	87.5
	2018년	(1,072)	86.7	85.3	88.5	86.2
	2017년	(1,006)	86.5	85.8	88.3	85.3
차수별	1차	(565)	87.6	86.3	89.4	87.3
	2차	(556)	88.3	87.2	90.0	87.8
성별	남	(431)	88.4	87.7	89.8	87.6
	여	(690)	87.7	86.1	89.6	87.5
연령별	만 19~29세	(627)	89.3	88.5	90.7	88.7
	30대	(218)	87.2	85.8	89.8	86.2
	40대	(171)	85.9	83.8	87.5	86.4
	50대 이상	(105)	85.2	83.0	87.3	85.2
방문 횟수별	첫 방문	(354)	87.6	86.8	88.6	87.4
	2~3회	(413)	88.3	87.1	90.1	87.7
	4회 이상	(354)	88.0	86.3	90.3	87.4
방문 목적별	여가/휴식	(418)	88.0	86.9	89.7	87.3
	문화적체험	(394)	87.0	85.2	89.0	86.8
	지식/교육	(224)	88.1	87.3	89.6	87.4
	기타	(85)	92.4	91.6	93.5	92.0
동반 방문객	가족	(328)	86.9	85.4	88.2	87.0
	친구동료	(539)	88.4	87.5	90.2	87.5
	혼자	(140)	86.3	83.8	88.8	86.2
	단체관람	(127)	90.6	89.9	91.7	90.0
	기타	(27)	89.9	87.7	93.2	88.9

제 2 절 > 내국인 관람객의 박물관 방문현황

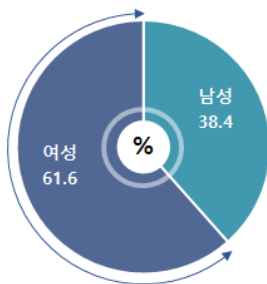
1. 내국인 관람객 배경 정보

- 2019년 국립중앙박물관 내국인 관람객 성별 비중은 '여성'(61.6%)이 '남성'(38.4%)보다 높음.
- 연령별로는 '만 19~29세'(55.9%)가 가장 많고, 이어서 '30대'(19.4%), '40대'(15.3%), '50대 이상'(9.4%) 순임.
- 거주지 비중은 '서울/수도권'(74.1%)이 '비수도권'(25.9%) 보다 높음.
- 중앙박물관 방문 횟수는 '2~3회'(36.8%)가 가장 높으며, '첫 방문'과 '4회 이상'이 각각 31.6%로 나타남.
- 중앙박물관 방문 목적은 '여가/휴식'(37.3%)이 가장 높으며, 동반 방문객은 '친구동료'(48.1%)가 가장 높음.

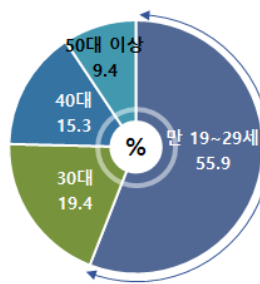
[그림 3-11] 내국인 관람객 인구통계적 특성

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]

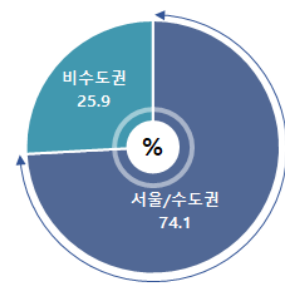
○ 성별



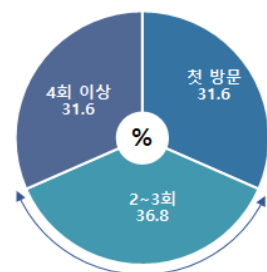
○ 연령



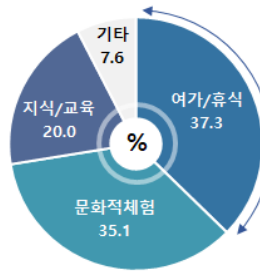
○ 거주지



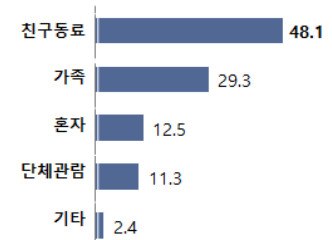
○ 중앙박물관 방문 횟수



○ 방문목적(1순위)



○ 동반 방문객(복수)

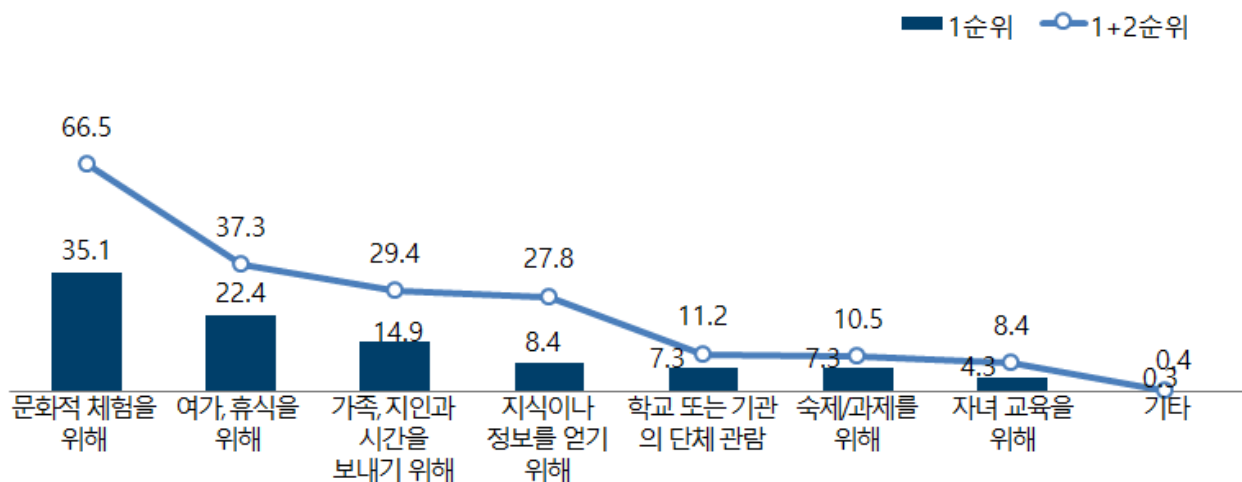


2. 방문 목적

- 2019년 국립중앙박물관 내국인 관람객들의 박물관 방문목적은 '문화적 체험을 위해'(66.5%)가 가장 높게 나타나, 국립중앙박물관의 주방문 목적은 문화적 향유라고 할 수 있음(1+2순위 기준).
- 2018년, 2019년 지속해서 내국인 관람객의 박물관 방문 목적은 '문화적 체험을 위해'가 가장 높은 비중을 차지함.
- 문화적 체험을 위해 박물관 방문하는 경우는 '50대 이상'(77.1%), 박물관을 '혼자'(72.9%) 방문하는 경우에 상대적으로 높음.
- '문화적 체험을 위해' 다음으로는 '여가 휴식을 위해'(37.3%), '가족, 지인과 시간을 보내기 위해'(29.4%) 박물관을 방문한다는 응답 비중이 높게 나타남.
- '자녀 교육을 위해' 박물관을 방문한다고 응답한 경우는 연령이 '40대'(30.4%)인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-12] 방문 목적

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-9] 방문 목적

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	문화적 체험을 위해	여가, 휴식을 위해	가족, 지인과 시간을 보내기 위해	지식이나 정보를 얻기 위해	학교 또는 기관의 단체 관람	숙제/과제 를 위해	자녀 교육을 위해	기타
연도별	2019년	(1,121)	66.5	37.3	29.4	27.8	11.2	10.5	8.4	0.4
	2018년	(1,072)	64.4	38.4	30.3	25.6	7.3	10.7	9.4	6.1
차수별	1차	(565)	64.4	44.2	33.1	22.8	8.3	3.5	12.9	0.4
	2차	(556)	68.5	30.2	25.7	32.9	14.0	17.6	3.8	0.4
성별	남	(431)	62.6	42.0	31.8	26.7	10.2	9.3	8.8	0.5
	여	(690)	68.8	34.3	28.0	28.6	11.7	11.3	8.1	0.3
연령별	만 19~29세	(627)	64.0	35.2	30.9	30.8	14.0	18.2	0.3	0.3
	30대	(218)	65.6	46.3	36.2	17.9	6.9	1.4	14.2	0.5
	40대	(171)	70.2	29.2	23.4	24.6	8.2	0.6	30.4	0.6
	50대 이상	(105)	77.1	43.8	16.2	36.2	7.6	0.0	8.6	0.0
방문 횟수별	첫 방문	(354)	63.6	36.7	31.4	23.7	17.5	9.9	6.2	0.3
	2~3회	(413)	66.8	36.3	33.2	26.2	9.0	12.6	9.0	0.0
	4회 이상	(354)	68.9	39.0	23.2	33.9	7.3	8.8	9.9	0.8
동반 방문객	가족	(328)	64.9	40.5	40.2	17.4	1.8	0.9	25.0	0.0
	친구동료	(539)	66.4	36.5	31.5	30.4	7.4	18.2	1.5	0.6
	혼자	(140)	72.9	48.6	2.1	49.3	1.4	10.0	1.4	0.7
	단체관람	(127)	63.8	15.7	6.3	21.3	78.7	4.7	4.7	0.0
	기타	(27)	63.0	33.3	77.8	14.8	0.0	0.0	3.7	0.0

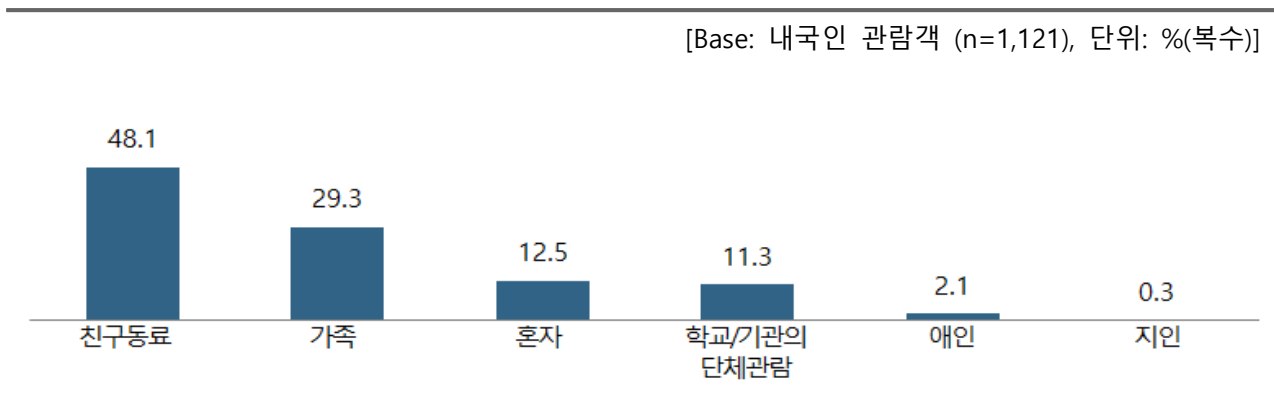
※ 2017년에서 2018년 진행시 설문 진행 방식 및 보기 변경으로 직접적 비교 어려움

3. 동반 방문객

1) 동반 방문객

- 2019년 국립중앙박물관 방문 시 동반 방문객은 '친구동료'(48.1%)가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는, '가족'(29.3%), '혼자'(12.5%) 등의 순서로 높게 나타남.
- '친구동료'라고 응답한 비중은 '여자'(50.6%), '만 19~29세'(63.5%) 연령층, 방문 목적이 '지식/교육'(58.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-13] 동반 방문객



[표 3-10] 동반 방문객

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %(복수)]

		사례수 (명)	친구동료	가족	혼자	학교/기관의 단체관람	애인	지인
연도별	2019년	(1,121)	48.1	29.3	12.5	11.3	2.1	0.3
	2018년	(1,072)	46.5	32.9	15.2	8.7	-	-
	2017년	(1,006)	45.6	25.5	18.2	11.5	-	-
차수별	1차	(565)	39.5	39.8	13.8	7.8	1.4	0.2
	2차	(556)	56.8	18.5	11.2	14.9	2.9	0.4
성별	남	(431)	44.1	29.5	14.4	10.9	2.8	0.5
	여	(690)	50.6	29.1	11.3	11.6	1.7	0.1
연령별	만 19~29세	(627)	63.5	11.8	11.0	13.7	2.9	0.2
	30대	(218)	35.8	45.4	11.5	6.4	2.3	0.9
	40대	(171)	21.1	62.6	12.3	8.8	0.6	0.0
	50대 이상	(105)	25.7	45.7	23.8	11.4	0.0	0.0
방문 횟수별	첫 방문	(354)	43.5	30.2	10.7	18.6	1.1	0.0
	2~3회	(413)	56.2	27.1	6.8	9.0	3.1	0.5
	4회 이상	(354)	43.2	30.8	20.9	6.8	2.0	0.3
방문 목적별	여가/휴식	(418)	48.1	35.9	10.3	2.4	4.3	0.2
	문화적체험	(394)	45.4	29.9	16.2	9.4	1.5	0.3
	지식/교육	(224)	58.5	25.0	13.8	4.9	0.0	0.4
	기타	(85)	32.9	4.7	2.4	81.2	0.0	0.0

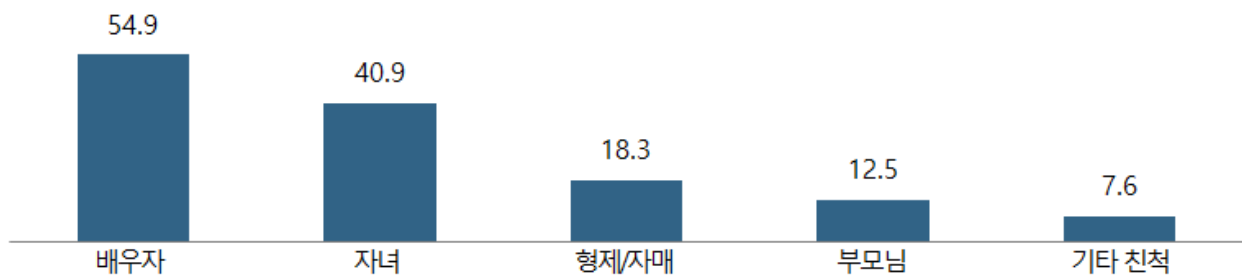
※ 2018년 '모름/무응답' 0.2%

2) 함께 방문한 가족

- '가족'과 함께 국립중앙박물관을 방문한 경우, '배우자'(54.9%)와 함께 방문한 경우가 가장 높음.
- 그 다음으로는 '자녀'(40.9%), '형제/자매'(18.3%), '부모님'(12.5%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '배우자'와 함께 방문한 비중은 '남자'(74.0%), '30대'(65.7%)와 '50대 이상'(64.6%) 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- 2017년도에는 '자녀'(60.1%)와 함께 방문한 비중이 가장 높게 나타났으며, 2018년, 2019년에는 '배우자'와 함께 방문한 비중이 가장 높음(2018년: 52.1%, 2019년: 54.9%).

[그림 3-14] 함께 방문한 가족

[Base: 내국인 관람객 중 가족 동반 방문객 (n=328), 단위: %(복수)]



[표 3-11] 함께 방문한 가족

[Base: 내국인 관람객 중 가족 동반 방문객 (n=328), 단위: %(복수)]

		사례수 (명)	배우자	자녀	형제/자매	부모님	기타 친척
연도별	2019년	(328)	54.9	40.9	18.3	12.5	7.6
	2018년	(353)	52.1	49.6	13.3	14.7	2.5
	2017년	(257)	41.6	60.1	14.6	9.0	2.8
차수별	1차	(225)	56.0	44.0	13.3	12.9	9.3
	2차	(103)	52.4	34.0	29.1	11.7	3.9
성별	남	(127)	74.0	41.7	7.9	9.4	4.7
	여	(201)	42.8	40.3	24.9	14.4	9.5
연령별	만 19~29세	(74)	25.7	2.7	41.9	36.5	9.5
	30대	(99)	65.7	45.5	17.2	8.1	4.0
	40대	(107)	60.7	63.6	5.6	2.8	9.3
	50대 이상	(48)	64.6	39.6	12.5	6.3	8.3
방문 횟수별	첫 방문	(107)	58.9	35.5	17.8	11.2	7.5
	2~3회	(112)	52.7	42.9	17.9	16.1	5.4
	4회 이상	(109)	53.2	44.0	19.3	10.1	10.1
방문 목적별	여가/휴식	(150)	60.0	29.3	18.7	15.3	5.3
	문화적체험	(118)	54.2	39.8	19.5	11.0	8.5
	지식/교육	(56)	44.6	76.8	14.3	7.1	7.1
	기타	(4)	25.0	0.0	25.0	25.0	75.0

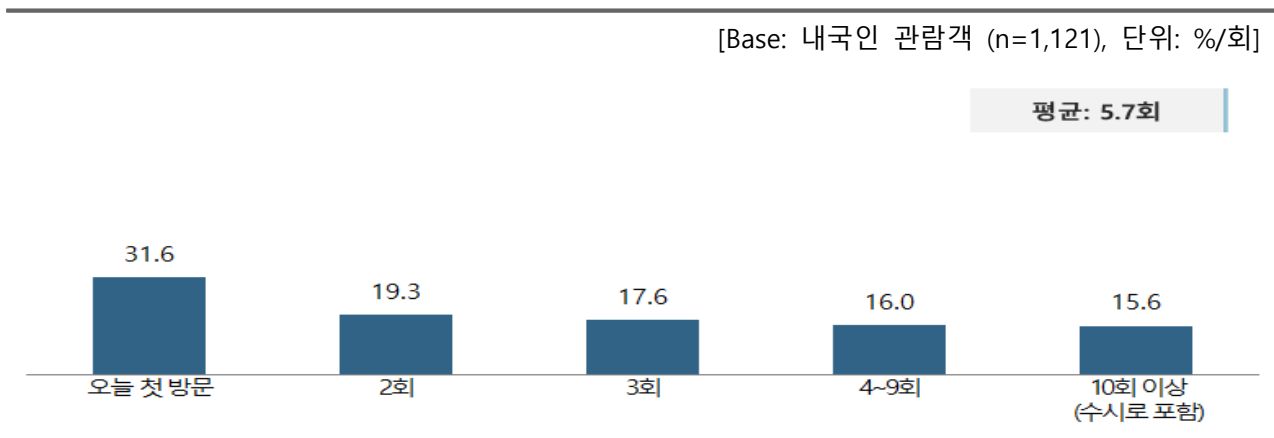
※ 2018년 '모름/무응답' 0.6%

4. 방문 횟수

1) 방문 횟수

- 국립중앙박물관 평균 방문 횟수는 5.7회로 나타남.
- 그 중, 국립중앙박물관을 '오늘 첫 방문'(31.6%)한 경우가 가장 높게 나타남.
- 내국인 관람객의 평균 방문 횟수는 '50대 이상'(12.2회), '혼자'(10.4%) 박물관을 방문한 경우에 상대적으로 많은 것으로 나타남.

[그림 3-15] 방문 횟수



[표 3-12] 방문 횟수

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %/회]

		사례수 (명)	오늘 첫 방문	2회	3회	4~9회	10회 이상 (수시로 포함)	평균 (회)
연도별	2019년	(1,121)	31.6	19.3	17.6	16.0	15.6	5.7
차수별	1차	(565)	31.7	19.8	18.4	15.9	14.2	5.4
	2차	(556)	31.5	18.7	16.7	16.0	17.1	5.9
성별	남	(431)	32.7	22.0	18.3	14.8	12.1	5.1
	여	(690)	30.9	17.5	17.1	16.7	17.8	6.1
연령별	만 19~29세	(627)	34.9	20.3	19.1	13.9	11.8	4.3
	30대	(218)	28.0	24.8	15.1	17.4	14.7	5.9
	40대	(171)	25.7	12.9	17.5	22.2	21.6	6.7
	50대 이상	(105)	28.6	12.4	13.3	15.2	30.5	12.2
방문 목적별	여가/휴식	(418)	33.7	18.4	18.4	17.0	12.4	5.2
	문화적체험	(394)	28.7	20.1	18.8	14.5	18.0	6.0
	지식/교육	(224)	25.4	21.4	16.5	18.3	18.3	5.9
	기타	(85)	50.6	14.1	10.6	11.8	12.9	6.2
동반 방문객	가족	(328)	32.6	17.7	16.5	17.1	16.2	6.0
	친구동료	(539)	28.6	21.5	21.5	14.5	13.9	5.0
	혼자	(140)	27.1	8.6	11.4	24.3	28.6	10.4
	단체관람	(127)	52.0	18.1	11.0	7.9	11.0	4.1
	기타	(27)	14.8	48.1	7.4	25.9	3.7	4.3

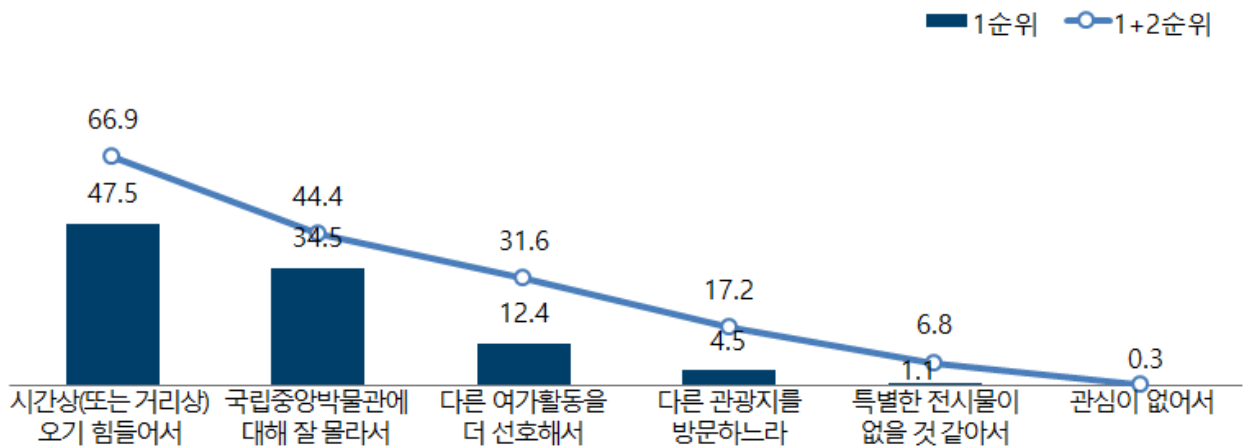
※ 2017년, 2018년과 질문 방식 변경으로 직접 비교 불가

2) 국립중앙박물관 미방문 이유

- 국립중앙박물관을 처음 방문한 관람객들을 대상으로 미방문 이유에 대해 질문함.
- 박물관 미방문 이유로는 '시간상(또는 거리상) 오기 힘들어서'(66.9%)가 가장 높게 나타남(1+2순위 기준).
- 그 다음으로는 '국립중앙박물관에 대해 잘 몰라서'(44.4%), '다른 여가활동을 더 선호해서'(31.6%)가 높게 나타남.
- '시간상(또는 거리상) 오기 힘들어서'라고 응답한 비중은 '40대'(75.0%) 연령층에서, 방문 목적이 '문화적 체험'(71.7%), '가족'(76.6%)과 함께 방문한 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '국립중앙박물관에 대해 잘 몰라서'라고 응답한 비중은 방문 목적이 '지식/교육'(56.1%)인 경우가 상대적으로 높음.
- '다른 여가활동을 더 선호해서'라고 응답한 비중은 '만 19~29세'(32.9%), '30대'(32.8%) 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-16] 박물관 미방문 이유

[Base: 내국인 관람객 중 박물관 첫 방문자 (n=354), 단위: %]



[표 3-13] 박물관 미방문 이유

[Base: 내국인 관람객 중 박물관 오늘 첫 방문자 (n=354), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	시간상 (또는 거리상) 오기 힘들어서	국립 중앙박물관에 대해 잘 몰라서	다른 여가활동을 더 선호해서	다른 관광지를 방문하느라	특별한 전시물이 없을 것 같아서	관심이 없어서
연도별	2019년	(354)	66.9	44.4	31.6	17.2	6.8	0.3
차수별	1차	(179)	71.5	43.6	28.5	19.0	5.6	0.0
	2차	(175)	62.3	45.1	34.9	15.4	8.0	0.6
성별	남	(141)	66.0	45.4	35.5	14.9	7.1	0.0
	여	(213)	67.6	43.7	29.1	18.8	6.6	0.5
연령별	만 19~29세	(219)	64.8	47.0	32.9	18.3	7.3	0.5
	30대	(61)	67.2	41.0	32.8	14.8	9.8	0.0
	40대	(44)	75.0	43.2	25.0	15.9	0.0	0.0
	50대 이상	(30)	70.0	33.3	30.0	16.7	6.7	0.0
방문 목적별	여가/휴식	(141)	66.7	44.0	30.5	17.7	6.4	0.0
	문화적체험	(113)	71.7	38.9	30.1	15.0	7.1	0.0
	지식/교육	(57)	57.9	56.1	35.1	15.8	8.8	0.0
	기타	(43)	67.4	44.2	34.9	23.3	4.7	2.3
동반 방문객	가족	(107)	76.6	41.1	22.4	18.7	3.7	0.0
	친구동료	(154)	59.1	50.0	35.7	18.2	7.1	0.0
	혼자	(38)	71.1	28.9	34.2	15.8	7.9	0.0
	단체관람	(66)	65.2	48.5	33.3	19.7	9.1	1.5
	기타	(4)	75.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0

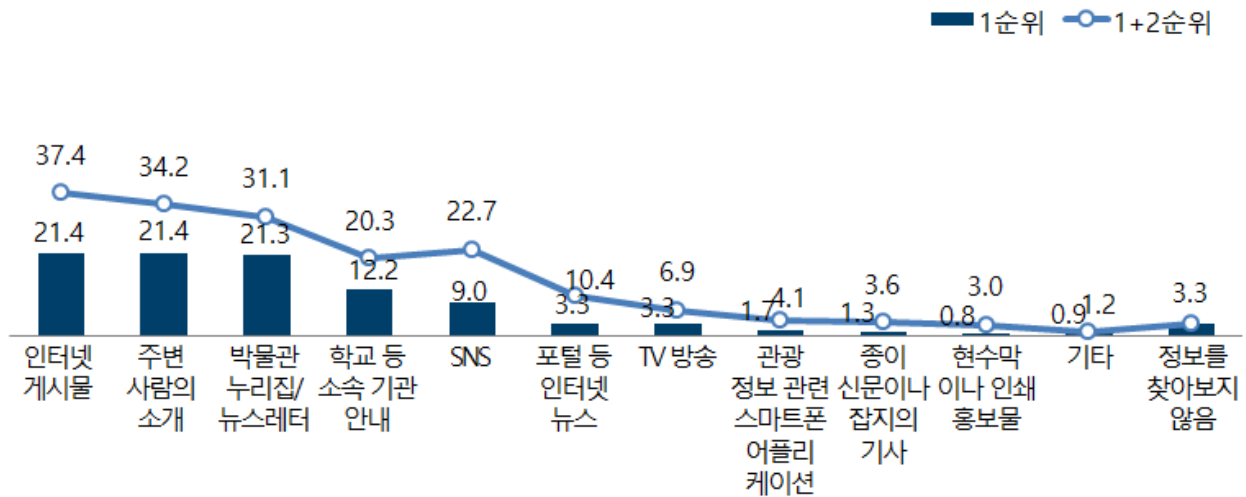
※ 2019년 신규 문항임.

5. 정보 획득 경로

- 박물관과 관련된 정보 획득 경로는 '인터넷 게시물'(37.4%)이 가장 높게 나타났으며, 이어서 '주변 사람의 소개'(34.2%), '박물관 누리집/뉴스레터'(31.1%) 순으로 높게 나타남(1+2순위 기준).
- '인터넷 게시물'을 통해 박물관 관련 정보를 획득하는 경우는 '40대'(47.7%) 연령층에서, 박물관을 '혼자'(44.3%) 또는 '가족'(42.4%)과 방문한 경우에 상대적으로 높음.
- '주변 사람을 통해' 관련 정보를 획득한 경우는 동반 방문객이 '친구동료'(40.6%)인 경우에 상대적으로 높음.
- '박물관 누리집/뉴스레터'를 통한 정보 획득은 '30대'(42.2%) 연령층에서, 동반 방문객이 '혼자'(43.6%)인 경우 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-17] 정보 획득 경로

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-14] 정보 획득 경로

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	인터넷 게시물	주변 사람의 소개	박물관 누리집 /뉴스 레터	SNS	학교 등 소속 기관 안내	포털 등 인터넷 뉴스	TV 방송	관광 정보 관련 스마트폰 어플리 케이션 (App)	종이 신문 이나 잡지의 기사	현수막 이나 인쇄 홍보물	기타	정보를 찾아 보지 않음
연도별	2019년	(1,121)	37.4	34.2	31.1	22.7	20.3	10.4	6.9	4.1	3.6	3.0	1.2	3.3
	2018년	(1,072)	39.4	29.0	23.8	13.1	15.2	12.2	6.2	3.0	4.1	3.3	1.4	-
차수별	1차	(565)	40.9	37.0	30.3	17.9	14.9	11.5	9.0	5.3	5.1	2.3	1.6	2.7
	2차	(556)	33.8	31.3	32.0	27.5	25.9	9.4	4.7	2.9	2.0	3.8	0.9	4.0
성별	남	(431)	35.0	36.7	30.6	19.0	18.3	10.2	8.8	5.1	3.9	2.8	1.2	5.1
	여	(690)	38.8	32.6	31.4	24.9	21.6	10.6	5.7	3.5	3.3	3.2	1.3	2.2
연령별	만 19~29세	(627)	34.3	36.5	24.7	25.2	28.2	12.1	5.7	3.8	1.8	4.1	1.0	2.7
	30대	(218)	39.4	30.7	42.2	27.5	6.4	11.0	8.3	1.8	2.8	2.8	1.8	4.6
	40대	(171)	47.4	29.2	35.7	13.5	16.4	7.6	7.0	5.3	5.3	1.2	1.2	4.1
	50대 이상	(105)	35.2	35.2	39.0	12.4	8.6	3.8	10.5	8.6	13.3	0.0	1.9	2.9
방문 횟수별	첫 방문	(354)	34.7	39.3	21.5	19.2	23.4	10.7	10.5	4.5	2.8	2.3	0.6	2.3
	2~3회	(413)	39.5	36.8	34.6	24.5	18.6	10.4	5.8	3.9	1.7	2.4	0.5	2.4
	4회 이상	(354)	37.6	26.0	36.7	24.0	19.2	10.2	4.5	4.0	6.5	4.5	2.8	5.4
방문 목적별	여가/휴식	(418)	39.0	37.6	29.9	23.4	10.8	10.8	6.9	4.8	2.9	3.1	1.9	4.3
	문화적체험	(394)	37.6	32.2	33.5	24.6	13.2	11.4	9.9	4.6	5.6	3.6	0.8	2.0
	지식/교육	(224)	35.3	37.1	31.3	15.6	37.1	8.5	3.6	1.8	2.2	3.1	1.3	4.0
	기타	(85)	34.1	18.8	25.9	28.2	56.5	9.4	1.2	4.7	1.2	0.0	0.0	2.4
동반 방문객	가족	(328)	42.4	33.2	34.5	18.6	8.8	8.5	10.1	4.6	5.5	3.0	2.1	3.4
	친구동료	(539)	34.9	40.6	28.4	24.3	21.2	11.7	4.8	2.8	2.8	3.7	1.1	3.3
	혼자	(140)	44.3	17.1	43.6	25.0	12.1	12.9	8.6	5.7	4.3	2.1	2.1	2.9
	단체관람	(127)	27.6	18.9	21.3	25.2	63.0	7.9	4.7	3.9	2.4	1.6	0.0	3.1
	기타	(27)	18.5	44.4	33.3	18.5	11.1	3.7	3.7	11.1	3.7	3.7	0.0	3.7

※ 2018년 모름/무응답 0.2%, 없음 0.1% (복수응답)

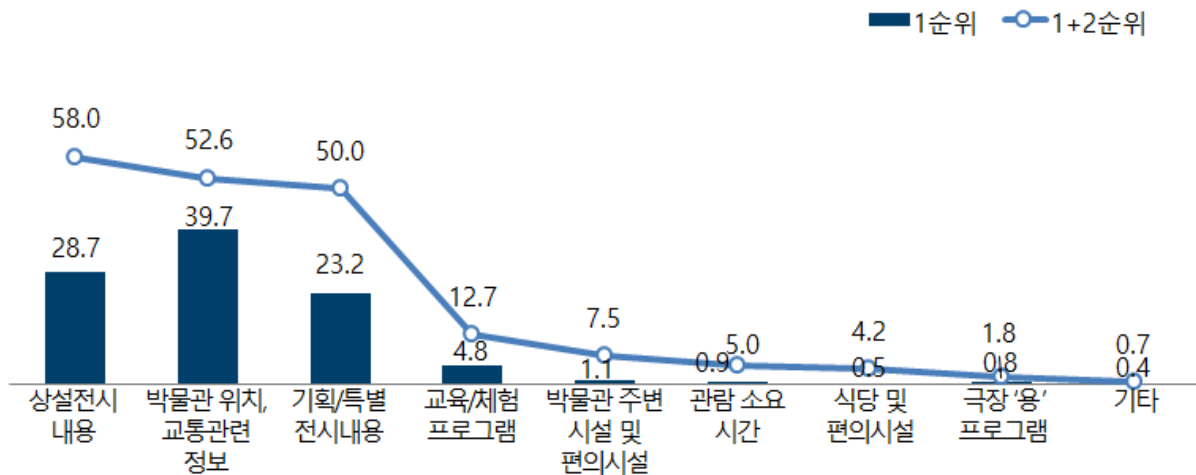
※ 2017년 대비 2018년 보기 항목 다변화로 직접적 비교 불가

6. 사전 검색 정보

- 박물관에 대해 주로 알아본 정보로는 '상설전시 내용'(58.0%)이 가장 높게 나타나, 관람객들은 박물관 '상설전시 내용'에 대해 미리 알아보는 경우가 상대적으로 높음(1+2순위 기준).
- 그 다음으로는 '박물관 위치, 교통관련 정보'(52.6%), '기획/특별 전시내용'(50.0%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '상설전시 내용'을 미리 알아보는 경우는 '남자'(62.6%), '30대'(62.0%) 연령층, '혼자'(62.5%) 박물관을 방문하는 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '박물관 위치, 교통 관련 정보'를 미리 사전에 검색하는 경우는 국립중앙박물관을 '첫 방문'하는 경우에 상대적으로 높음.
- '기획/특별전시 내용'에 대해 미리 알아본다고 응답한 비중은 '여자'(56.1%), 방문 목적이 '문화적 체험'(54.7%)에서 상대적으로 높게 나타남.
- 2017년 이후 지속적으로 '상설전시 내용'을 사전에 검색한다고 응답한 비중이 증가함.

[그림 3-18] 사전 검색 정보

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-15] 사전 검색 정보

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]

		사례수 (명)	상설 전시 내용	박물관 위치, 교통 관련 정보	기획/ 특별전시 내용	교육/ 체험프로 그램	박물관 주변 시설 및 편의시설	관람 소요 시간	식당 및 편의시설	극장 '용' 프로그램	기타
	2019년	(1,121)	58.0	52.6	50.0	12.7	7.5	5.0	4.2	1.8	0.7
연도별	2018년	(1,072)	51.2	50.9	47.0	14.6	8.7	4.3	6.6	4.9	0.5
	2017년	(1,006)	46.1	46.3	44.8	12.4	6.7	3.6	5.7	-	2.5
차수별	1차	(565)	60.9	55.5	41.3	14.0	9.3	4.7	3.8	2.0	0.5
	2차	(556)	55.1	49.6	59.0	11.4	5.6	5.2	4.5	1.7	0.9
성별	남	(431)	62.6	58.2	39.9	11.5	9.3	6.4	4.2	1.7	1.0
	여	(690)	55.3	49.2	56.1	13.5	6.4	4.1	4.1	1.9	0.6
연령별	만 19~29세	(627)	56.6	56.9	51.8	8.2	9.2	5.6	4.3	1.6	0.7
	30대	(218)	62.0	51.9	46.2	13.9	6.3	4.8	4.3	1.4	1.4
	40대	(171)	57.9	38.4	50.0	26.2	4.9	2.4	4.9	2.4	0.6
	50대 이상	(105)	58.8	51.0	47.1	15.7	3.9	5.9	2.0	2.9	0.0
방문 횟수별	첫 방문	(354)	54.9	64.5	33.5	11.8	10.7	7.8	4.9	1.4	0.6
	2~3회	(413)	58.3	60.3	46.9	8.9	5.7	4.7	5.2	1.5	1.0
	4회 이상	(354)	60.9	31.0	70.7	18.2	6.3	2.4	2.1	2.7	0.6
방문 목적별	여가/휴식	(418)	59.8	53.0	45.5	8.3	9.5	5.3	5.5	1.5	0.8
	문화적체험	(394)	58.5	51.3	54.7	13.2	6.7	2.8	3.6	1.6	0.8
	지식/교육	(224)	57.2	52.6	50.2	18.1	5.6	7.4	2.3	2.3	0.9
	기타	(85)	49.4	56.6	49.4	18.1	6.0	7.2	4.8	3.6	0.0
동반 방문객	가족	(328)	59.6	48.9	46.1	19.2	6.0	3.2	3.2	2.2	1.3
	친구동료	(539)	57.2	54.1	52.8	9.0	8.8	4.8	4.4	1.5	0.6
	혼자	(140)	62.5	46.3	58.1	11.8	5.9	6.6	2.2	1.5	0.7
	단체관람	(127)	50.4	55.3	40.7	19.5	7.3	8.9	8.9	4.1	0.0
	기타	(27)	57.7	69.2	42.3	3.8	3.8	7.7	3.8	0.0	0.0

※2018년 없음 0.2%, 모름/무응답 0.3%

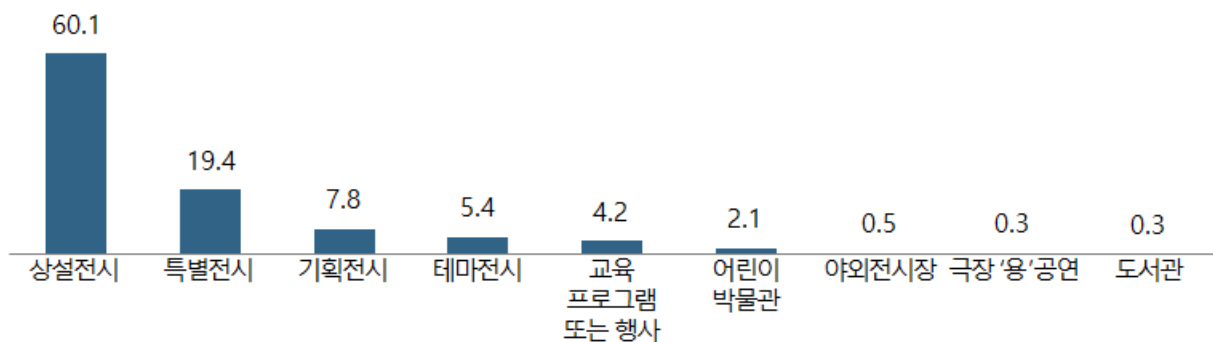
※2019년 없음 0.6%

7. 방문 계획 전시 프로그램

- 내국인 관람객들은 '상설전시'(60.1%)를 관람하기 위해 국립중앙박물관을 방문하는 경우가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '특별전시'(19.4%), '기획전시'(7.8%), '테마전시'(5.4%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '상설전시'를 관람하기 위해 방문한 경우는 '남자'(70.5%), 국립중앙박물관 '첫 방문'(68.4%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남.
- '특별전시'를 관람하기 위해 방문한 경우는 '여자'(24.1%), 국립중앙박물관을 '4회 이상'(24.6%) 방문한 관람객, 방문 목적이 '지식/교육'(25.9%)인 경우에 상대적으로 높음.
- '기획전시'는 '문화적 체험'(9.6%) 방문 목적, 동반 방문객이 '단체관람'(9.4%)인 경우에 상대적으로 높음.
- '테마전시' 관람하기 위해 방문한 경우는 '50대 이상'(7.6%) 연령층, 방문 목적이 '여가/휴식'(6.9%), 동반 방문객이 '가족(7.0%)'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-19] 방문 계획 전시 프로그램

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



※ 1차 조사에는 '테마전시', 2차 조사에서는 '특별전시'와 '기획전시'가 이루어짐

[표 3-16] 방문 계획 전시 프로그램

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	상설전시	특별전시	기획전시	테마전시	교육 프로그램 또는 행사	어린이 박물관	야외 전시장	극장 '용' 공연	도서관
	2019년	(1,121)	60.1	19.4	7.8	5.4	4.2	2.1	0.5	0.3	0.3
연도별	2018년	(1,072)	62.4	22.4	7.5	3.1	1.4	2.2	0.4	0.1	0.5
	2017년	(1,006)	57.3	33.9	4.1	1.7	1.3	1.5	0.3	-	-
차수별	1차	(565)	80.2	0.0	0.0	10.6	5.5	2.7	0.0	0.5	0.5
	2차	(556)	39.7	39.2	15.6	0.0	2.9	1.4	1.1	0.0	0.0
성별	남	(431)	70.5	12.1	6.7	4.6	3.0	2.1	0.2	0.2	0.5
	여	(690)	53.6	24.1	8.4	5.8	4.9	2.0	0.7	0.3	0.1
연령별	만 19~29세	(627)	60.8	22.6	8.8	4.8	1.8	0.6	0.5	0.0	0.2
	30대	(218)	61.0	16.5	6.0	6.0	4.6	5.0	0.0	0.9	0.0
	40대	(171)	56.7	15.8	5.8	5.3	9.9	4.1	1.8	0.6	0.0
	50대 이상	(105)	60.0	12.4	8.6	7.6	8.6	1.0	0.0	0.0	1.9
방문 횟수별	첫 방문	(354)	68.4	12.7	6.8	4.2	3.1	3.7	0.8	0.0	0.3
	2~3회	(413)	64.4	20.8	6.3	4.1	2.2	1.5	0.0	0.7	0.0
	4회 이상	(354)	46.9	24.6	10.5	7.9	7.6	1.1	0.8	0.0	0.6
방문 목적별	여가/휴식	(418)	67.2	15.1	6.7	6.9	1.2	1.9	0.2	0.2	0.5
	문화적체험	(394)	57.6	22.8	9.6	4.8	3.6	1.0	0.5	0.0	0.0
	지식/교육	(224)	50.0	25.9	5.8	4.9	8.9	3.1	0.4	0.9	0.0
	기타	(85)	63.5	8.2	9.4	1.2	9.4	4.7	2.4	0.0	1.2
동반 방문객	가족	(328)	63.4	10.7	5.5	7.0	6.4	4.9	0.6	0.9	0.6
	친구동료	(539)	56.6	25.8	8.7	5.0	2.6	0.7	0.6	0.0	0.0
	혼자	(140)	62.1	19.3	8.6	5.7	3.6	0.7	0.0	0.0	0.0
	단체관람	(127)	65.4	9.4	9.4	2.4	10.2	1.6	0.8	0.0	0.8
	기타	(27)	66.7	22.2	7.4	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0

※ 2018년 문화향연 0.1%

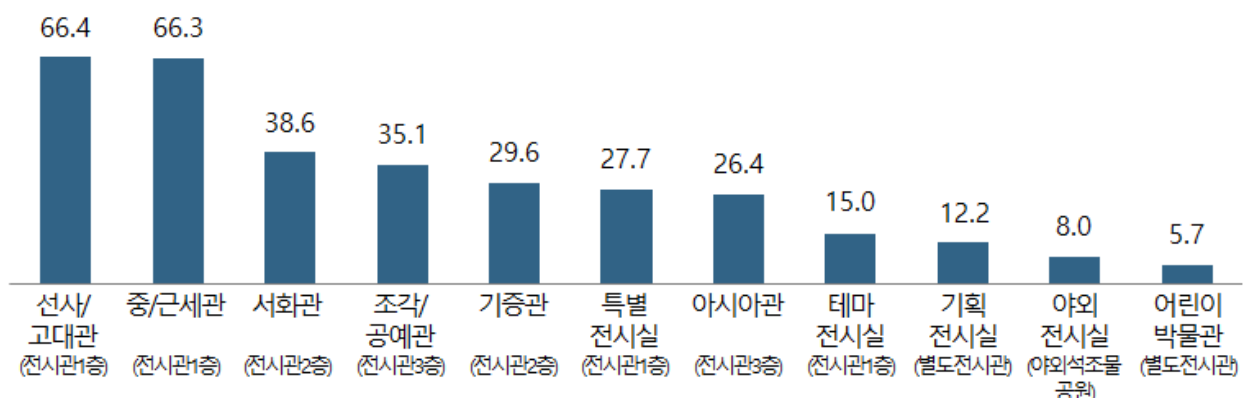
제 3 절 > 내국인 관람객의 전시 관람 현황

1. 관람 전시실

- 내국인 관람객들이 관람한 전시 공간은 상설전시관 1층에 위치하고 있는 '선사/고대관'(66.4%)과 '중/근세관'(66.3%)이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 전시관 2층에 위치한 '서화관'(38.6%), 전시관 3층에 위치한 '조각/공예관'(35.1%) 등의 순으로 높게 나타남.
- 반면, 별도 전시관인 '어린이박물관'(5.7%) 관람 전시율이 가장 낮게 나타남.
- '선사/고대관'을 관람한 경우와 '중/근세관'을 관람한 경우는 '남자', '50대 이상' 연령층, 박물관 '첫 방문' 관람객, 동반 방문객이 '단체관람'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- 특별전시와 기획전시가 이루어졌던 2차 조사에 '특별전시'(55.9%) 관람객들의 비중이 상대적으로 높게 나타남.
- '특별전시'를 관람한 경우는 '여자'(32.3%), '만 19~29세'(33.3%) 연령층, 박물관 '4회 이상'(35.0%) 방문 관람객, 방문 목적이 '지식/교육'(33.0%), 동반 방문객이 '친구동료'(34.7%)인 경우에 상대적으로 높음.
- '테마전시'는 '50대 이상'(26.7%) 연령층, '혼자'(24.3%) 박물관을 방문한 경우에 상대적으로 높음.
- '기획전시'는 방문 목적이 '문화적 체험'(17.3%)인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-20] 관람 전시실

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %(복수)]



[표 3-17] 관람 전시실

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %(복수)]

		사례수 (명)	선사/ 고대관	중/ 근세관	서화관	조각/ 공예관	기증관	특별 전시실	아시아 관	테마 전시실	기획 전시실	야외 전시실	어린이 박물관
연도별	2019년	(1,121)	66.4	66.3	38.6	35.1	29.6	27.7	26.4	15.0	12.2	8.0	5.7
	2018년	(1,072)	68.2	65.5	33.4	34.5	23.4	39.7	27.7	-	12.9	7.0	6.6
	2017년	(1,006)	72.0	63.1	16.7	41.9	22.2	43.9	29.1	-	9.2	8.5	6.3
차수별	1차	(565)	80.0	77.3	41.9	41.4	32.0	0.0	32.6	29.7	0.0	7.8	6.2
	2차	(556)	52.5	55.0	35.3	28.8	27.2	55.9	20.1	0.0	24.6	8.3	5.2
성별	남	(431)	73.3	73.1	41.3	37.1	36.7	20.4	30.4	15.3	9.7	8.6	5.8
	여	(690)	62.0	62.0	37.0	33.9	25.2	32.3	23.9	14.8	13.8	7.7	5.7
연령별	만 19~29세	(627)	64.8	65.2	35.9	31.3	30.1	33.3	27.0	12.6	12.9	5.7	1.8
	30대	(218)	67.4	62.4	36.7	37.6	21.6	20.2	21.6	12.8	11.9	6.4	10.6
	40대	(171)	66.1	71.3	41.5	40.9	29.8	20.5	26.9	19.3	7.6	14.6	12.9
	50대 이상	(105)	74.3	72.4	54.3	43.8	42.9	21.9	32.4	26.7	16.2	14.3	7.6
방문 횟수별	첫 방문	(354)	77.1	77.1	38.1	33.1	34.5	21.5	28.5	14.4	8.8	7.3	7.1
	2~3회	(413)	68.5	69.0	38.7	35.8	29.8	26.9	29.1	14.3	9.9	5.3	4.4
	4회 이상	(354)	53.1	52.3	39.0	36.4	24.6	35.0	21.2	16.4	18.4	11.9	5.9
방문 목적별	여가/휴식	(418)	69.4	67.2	37.8	37.6	29.9	21.8	27.3	18.7	7.9	6.9	5.3
	문화적체험	(394)	67.0	67.0	42.6	32.7	29.9	31.0	24.6	14.0	17.3	8.6	5.8
	지식/교육	(224)	54.5	58.0	32.6	32.6	24.1	33.0	26.3	11.2	11.2	8.5	7.1
	기타	(85)	80.0	80.0	40.0	41.2	41.2	28.2	30.6	11.8	12.9	9.4	3.5
동반 방문객	가족	(328)	74.4	75.0	38.7	38.1	30.2	15.2	25.0	18.3	8.8	9.8	13.4
	친구동료	(539)	59.9	59.4	34.0	30.2	24.9	34.7	23.7	12.2	13.7	6.5	2.2
	혼자	(140)	58.6	60.0	53.6	46.4	34.3	28.6	33.6	24.3	15.7	9.3	4.3
	단체관람	(127)	82.7	83.5	41.7	36.2	44.9	26.0	30.7	8.7	13.4	9.4	5.5
	기타	(27)	70.4	70.4	18.5	22.2	11.1	37.0	14.8	3.7	11.1	11.1	3.7

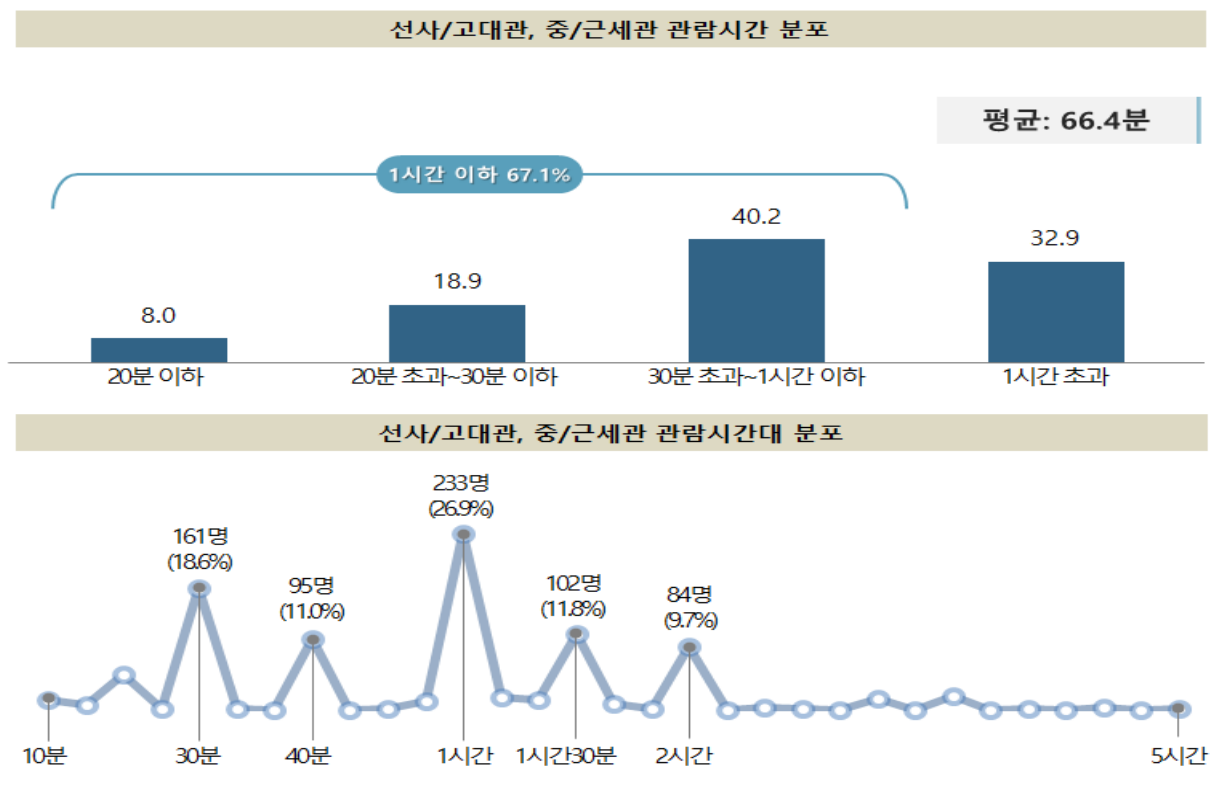
※ 1차 조사에는 테마전시실 보기 제시, 2차 조사에는 특별전시실, 기획전시실 보기 제시함.

2. 선사/고대관, 중/근세관 관람시간

- 전시관 1층에 위치한 '선사/고대관'과 '중/근세관'을 관람하는데 걸리는 평균 시간은 66.4분으로 나타남.
- '선사/고대관'과 '중/근세관'을 관람하는데 '1시간 이하'로 걸렸다고 응답한 비중은 67.1%, '1시간 초과'로 걸렸다고 응답한 비중은 32.9%로 나타남.
- 선사/고대관, 중근세관 평균 관람시간은 '50대 이상'(78.9분) 연령층, 동반 방문객이 '가족'(74.9분)인 경우, '선사/고대관'과 '중/근세관' 두 전시실을 모두 관람한 경우(72.4분)에 상대적으로 높음.
- '선사/고대관'과 '중/근세관' 관람객 중, '선사/고대관'만 관람한 경우의 평균 관람시간은 57.0분, '중/근세관'만 관람한 경우의 평균 관람시간은 45.5분, '선사/고대관'과 '중/근세관'을 모두 관람한 경우의 평균 관람시간은 72.4분으로 나타남.
- 박물관 방문 횟수가 증가할수록 '선사/고대관', '중/근세관' 평균 관람시간도 증가함.
- 선사/고대관, 중/근세관 관람시간대는 '1시간'이 26.9%(233명)로 가장 많이 나타났으며, 2시간 이후로는 그 빈도가 낮아짐.

[그림 3-21] 선사/고대관, 중/근세관 관람시간

[Base: 내국인 관람객 중 선사/고대관, 중/근세관 관람한 경우 (n=866), 단위: %/분]



[표 3-18] 선사/고대관, 중/근세관 관람시간

[Base: 내국인 관람객 중 선사고대관, 중근세관 관람한 경우 (n=866), 단위: %/분]

		사례수 (명)	20분 이하	20분 초과~ 30분 이하	30분 초과~ 1시간 이하	1시간 초과	평균 (분)
연도별	2019년	(866)	8.0	18.9	40.2	32.9	66.4
차수별	1차	(511)	5.7	15.1	38.0	41.3	74.7
	2차	(355)	11.3	24.5	43.4	20.8	54.4
성별	남	(362)	8.8	15.2	41.7	34.3	68.1
	여	(504)	7.3	21.6	39.1	31.9	65.2
연령별	만 19~29세	(471)	7.2	19.5	42.5	30.8	63.8
	30대	(171)	11.7	15.2	42.7	30.4	63.2
	40대	(135)	8.9	23.7	31.9	35.6	71.4
	50대 이상	(89)	3.4	15.7	36.0	44.9	78.9
방문 횟수별	첫 방문	(303)	8.3	20.1	38.6	33.0	63.9
	2~3회	(335)	9.0	17.0	40.6	33.4	67.3
	4회 이상	(228)	6.1	20.2	41.7	32.0	68.4
방문 목적별	여가/휴식	(337)	5.9	20.8	38.0	35.3	67.0
	문화적체험	(305)	8.9	13.4	42.3	35.4	70.3
	지식/교육	(149)	10.1	20.1	41.6	28.2	63.8
	기타	(75)	9.3	30.7	38.7	21.3	52.6
동반 방문객	가족	(279)	5.0	17.6	38.0	39.4	74.9
	친구동료	(383)	9.7	18.3	41.5	30.5	62.3
	혼자	(99)	7.1	18.2	40.4	34.3	67.4
	단체관람	(117)	12.8	26.5	38.5	22.2	54.4
	기타	(22)	4.5	9.1	50.0	36.4	73.0
선사 고대관/ 중근세관 관람별	선사/고대관만	(123)	16.3	19.5	41.5	22.8	57.0
	중/근세관만	(122)	16.4	33.6	38.5	11.5	45.5
	선사/고대관+중/근세관	(621)	4.7	15.9	40.3	39.1	72.4

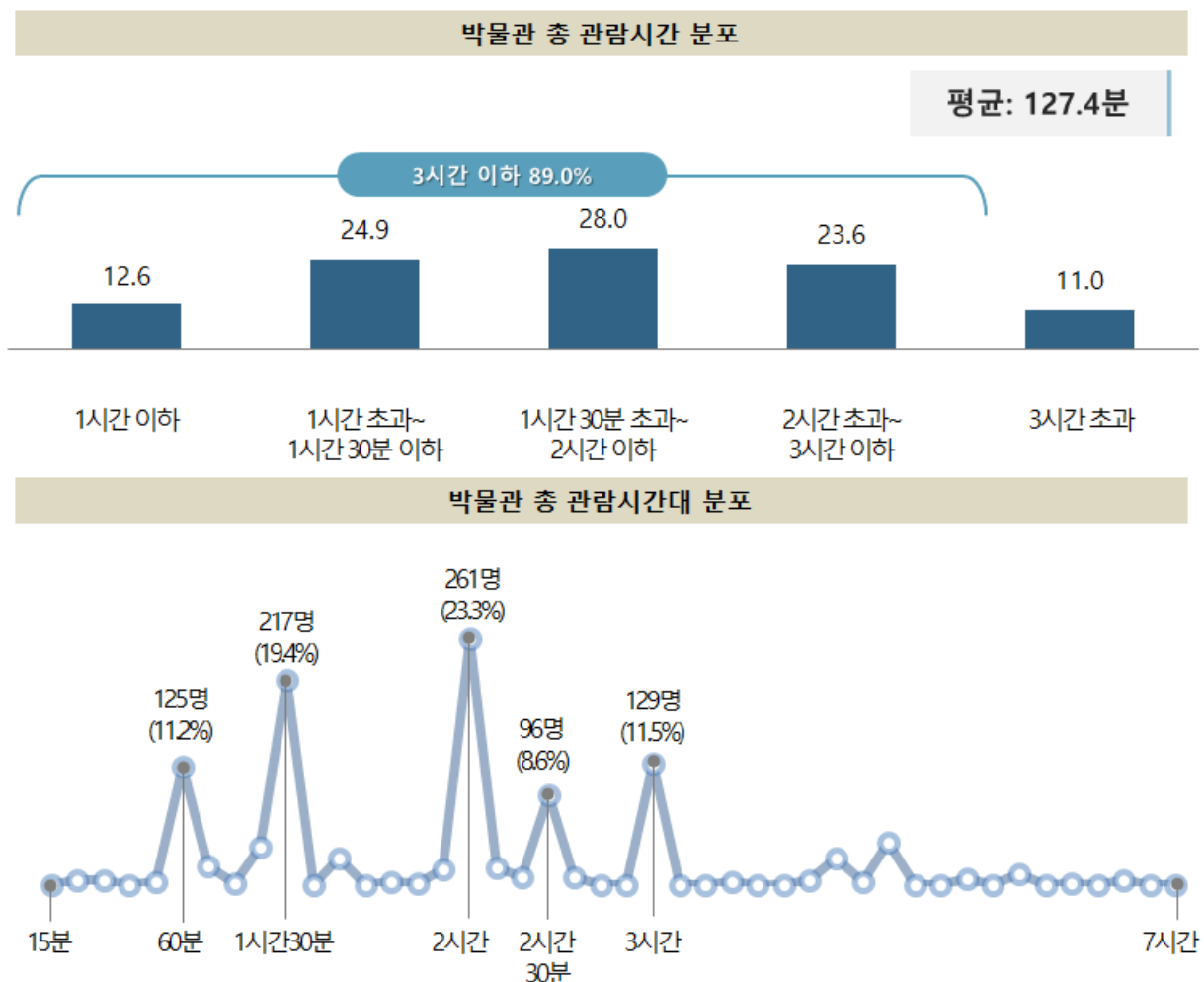
※ 2018년은 선사/고대관 관람시간만 질문 했으므로, 직접적 비교 불가

3. 박물관 총 관람시간

- 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간은 평균 127.4분으로 나타났으며, 내국인 관람객의 89.0%가 박물관에 머무르는 총 시간이 '3시간 이하'인 것으로 나타남.
- 박물관 총 관람시간의 평균은 '50대 이상'(156.1분) 연령층, 방문 횟수가 증가할수록, 방문 목적이 '문화적 체험'(132.6분), 동반 방문객이 '가족'(145.8분)인 경우가 상대적으로 긴 것으로 나타남.
- 박물관 관람 전시실의 갯수가 많을수록, 박물관 총 관람시간 또한 증가하는 경향을 보임.
- 박물관 총 관람시간대는 '2시간'이 261명(23.3%)로 가장 많음. 3시간 이후로는 그 빈도가 낮아짐.

[그림 3-22] 박물관 총 관람시간

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %/분]



[표 3-19] 박물관 총 관람시간

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %/분]

		사례수 (명)	1시간 이하	1시간 초과~1시간 30분 이하	1시간 30분 초과~2시간 이하	2시간 초과~3시간 이하	3시간 초과	평균 (분)
연도별	2019년	(1,121)	12.6	24.9	28.0	23.6	11.0	127.4
	2018년	(1,072)	11.1	22.3	28.2	27.1	11.1	132.0
	2017년	(1,006)	20.4	23.4	25.7	21.8	8.7	119.3
차수별	1차	(565)	12.0	23.9	25.1	26.2	12.7	131.5
	2차	(556)	13.1	25.9	30.9	20.9	9.2	123.2
성별	남	(431)	11.8	29.0	26.2	24.1	8.8	124.1
	여	(690)	13.0	22.3	29.1	23.2	12.3	129.5
연령별	만 19~29세	(627)	14.4	29.0	28.5	21.2	6.9	117.3
	30대	(218)	12.4	22.0	32.6	22.5	10.6	127.6
	40대	(171)	8.8	18.7	22.2	33.3	17.0	146.2
	50대 이상	(105)	8.6	16.2	24.8	23.8	26.7	156.1
방문 횟수별	첫 방문	(354)	14.7	28.8	26.6	21.2	8.8	120.4
	2~3회	(413)	11.4	25.4	30.5	23.0	9.7	125.6
	4회 이상	(354)	11.9	20.3	26.6	26.6	14.7	136.4
방문 목적별	여가/휴식	(418)	11.0	26.3	28.2	25.1	9.3	126.1
	문화적체험	(394)	10.7	20.8	29.2	27.2	12.2	132.6
	지식/교육	(224)	15.2	27.7	26.8	18.8	11.6	124.2
	기타	(85)	22.4	29.4	24.7	11.8	11.8	117.5
동반 방문객	가족	(328)	9.8	16.2	24.1	32.6	17.4	145.8
	친구동료	(539)	13.4	26.9	33.8	20.2	5.8	117.8
	혼자	(140)	12.9	29.3	20.0	24.3	13.6	127.8
	단체관람	(127)	18.1	32.3	27.6	9.4	12.6	118.6
	기타	(27)	11.1	25.9	18.5	29.6	14.8	133.7
관람 전시실 수	1개	(142)	28.2	32.4	23.2	12.0	4.2	101.0
	2개	(303)	16.2	28.4	27.4	20.5	7.6	117.1
	3개	(242)	11.6	29.3	30.2	21.1	7.9	121.1
	4개	(184)	8.2	21.7	30.4	30.4	9.2	132.9
	5개 이상	(250)	3.6	14.4	27.6	31.2	23.2	156.9

※ 2018년 '모름/무응답' 0.3%

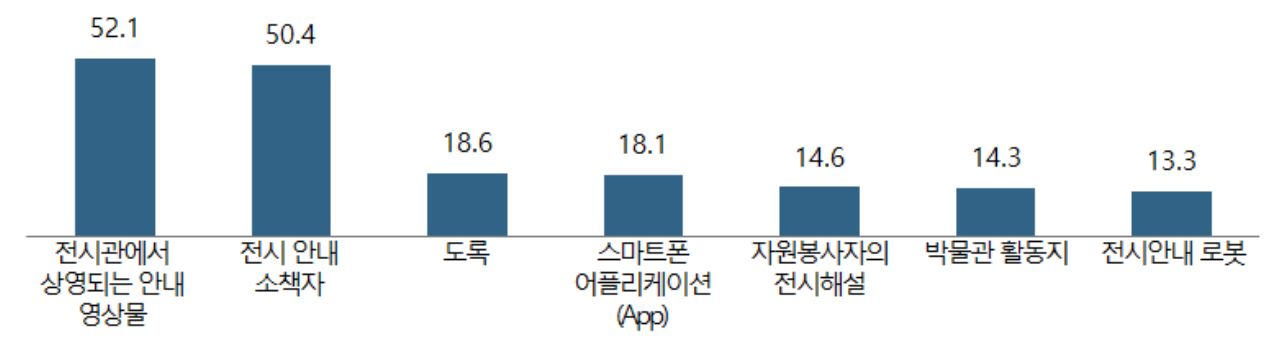
4. 이용한 전시해설 지원 항목 및 만족도

1) 이용한 전시해설 지원 항목

- 박물관에서 제공되는 전시해설 지원 항목 중에서 가장 많이 이용한 것은 '전시관에서 상영되는 안내 영상물'(52.1%)인 것으로 나타남.
- 그 다음으로는 '전시 안내 소책자'(50.4%)가 높게 나타남.
- 반면, '전시안내 로봇'(13.3%) 이용률은 상대적으로 낮은 것으로 나타남.
- '전시관에서 상영되는 안내 영상물'의 이용 비율은 '여자'(56.5%), '50대 이상'(59.0%) 연령층, 방문 횟수가 '4회 이상'(63.0%)인 경우, 방문 목적이 '지식/교육'(59.8%), 동반 방문객이 '혼자'(60.7%)인 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '전시 안내 소책자' 이용 비율은 '40대'(60.2%) 연령층, 방문 목적이 '지식/교육'(56.7%)인 경우 상대적으로 높음.

[그림 3-23] 이용한 전시해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-20] 이용한 전시해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]

		사례수 (명)	전시관에서 상영되는 안내영상물	전시 안내 소책자	도록	스마트폰 어플리케이션	자원 봉사자의 전시해설	박물관 활동지	전시안내 로봇
연도별	2019년	(1,121)	52.1	50.4	18.6	18.1	14.6	14.3	13.3
	2018년	(1,072)	59.4	59.0	21.1	19.1	19.4	18.4	-
	2017년	(1,006)	45.9	59.7	20.5	12.5	19.5	-	-
차수별	1차	(565)	54.9	48.1	15.0	15.0	13.8	16.5	12.6
	2차	(556)	49.3	52.7	22.1	21.2	15.5	12.1	14.0
성별	남	(431)	45.0	43.9	15.1	17.9	13.7	13.9	13.5
	여	(690)	56.5	54.5	20.7	18.3	15.2	14.5	13.2
연령별	만 19~29세	(627)	49.8	46.9	16.6	14.7	12.4	9.3	12.4
	30대	(218)	52.3	49.5	18.3	20.6	14.7	16.1	14.2
	40대	(171)	56.1	60.2	21.1	26.9	22.8	25.7	15.8
	50대 이상	(105)	59.0	57.1	26.7	19.0	14.3	21.9	12.4
방문 횟수별	첫 방문	(354)	45.8	47.7	15.5	16.4	12.4	11.6	14.1
	2~3회	(413)	48.2	48.7	12.8	16.7	11.6	11.6	12.1
	4회 이상	(354)	63.0	55.1	28.2	21.5	20.3	20.1	13.8
방문 목적별	여가/휴식	(418)	48.6	46.4	14.8	14.1	9.6	12.9	11.7
	문화적체험	(394)	53.0	52.8	17.8	19.8	15.2	14.7	13.2
	지식/교육	(224)	59.8	56.7	25.9	19.2	19.6	16.5	13.8
	기타	(85)	44.7	42.4	21.2	27.1	23.5	12.9	20.0
동반 방문객	가족	(328)	58.2	53.0	18.9	18.9	16.2	18.9	15.9
	친구동료	(539)	47.7	48.8	17.3	16.3	12.6	11.1	10.9
	혼자	(140)	60.7	60.0	25.7	20.7	18.6	17.1	12.1
	단체관람	(127)	47.2	50.4	25.2	26.8	22.0	18.1	22.8
	기타	(27)	29.6	18.5	3.7	14.8	7.4	11.1	7.4

※ 2019년 전시안내 로봇 보기 추가

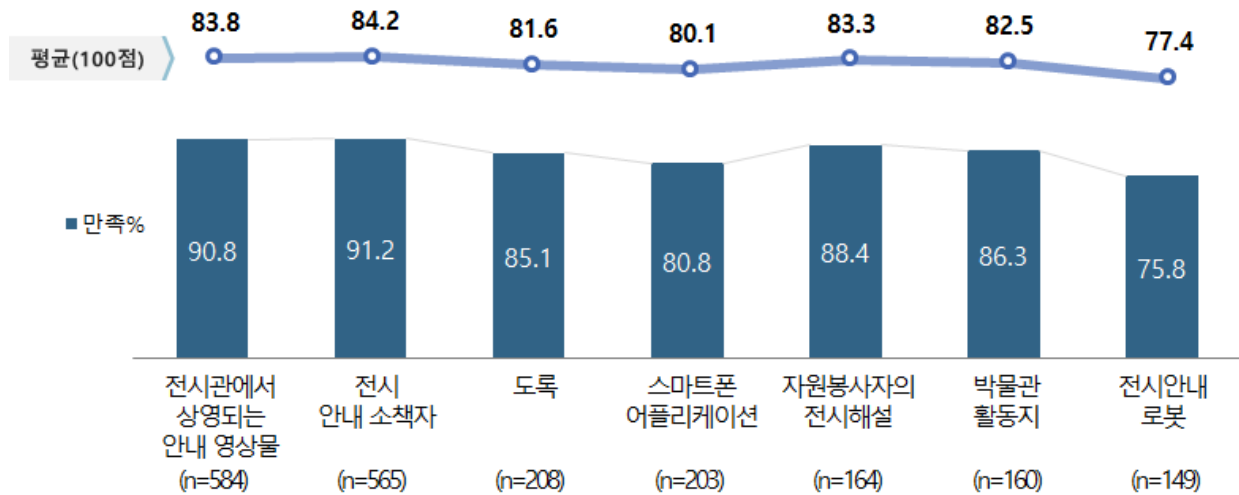
※ 2017년 모바일 기기 16.2%, 교육활동지 10.7%

2) 이용한 전시해설 지원 항목 만족도

- 이용한 전시해설 지원 항목의 만족도는 '전시 안내 소책자'(84.2점)와 '전시관에서 상영되는 안내 영상물'(83.8점)에서 상대적으로 높은 반면, '전시 안내 로봇'(77.4점)이 상대적으로 낮게 나타남.
- '전시 안내 소책자'의 만족도는 방문 목적이 '지식/교육'(87.0점)인 경우에 상대적으로 높음.
- '전시관에서 상영되는 안내 영상물'에 대한 만족도는 '만 19~29세'(85.1점) 연령층, 박물관 방문 횟수가 '4회 이상'(85.4점)인 경우에 상대적으로 높음.
- '전시 안내 로봇'에 대한 만족도는 '30대'(68.3점)와 '50대 이상'(67.9점), 동반 방문객이 '혼자'(67.6점)인 경우에 상대적으로 낮게 나타남.

[그림 3-24] 이용한 전시해설 지원 항목 만족도

[Base: 내국인 관람객 중 전시해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: %/100점]



[표 3-21] 이용한 전시해설 지원 항목 만족도

[Base: 내국인 관람객 중 전시해설 지원항목을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 100점]

		전시관에서 상영되는 안내 영상물	전시 안내 소책자	도록	스마트폰 어플리케이션	자원 봉사자의 전시해설	박물관 활동지	전시안내 로봇
	2019년	83.8	84.2	81.6	80.1	83.3	82.5	77.4
연도별	2018년	84.2	84.4	80.2	73.9	84.5	82.3	-
	2017년	89.4	89.7	87.4	81.0	90.3	-	-
차수별	1차	82.8	83.4	80.0	78.8	82.3	83.9	74.4
	2차	84.8	84.9	82.7	81.1	84.3	80.6	80.1
성별	남	82.3	82.6	78.5	76.2	81.4	81.4	73.9
	여	84.5	85.0	83.0	82.5	84.4	83.2	79.7
연령별	만 19~29세	85.1	85.4	84.3	82.8	85.5	87.9	84.8
	30대	81.7	83.8	79.2	75.2	80.2	78.6	68.3
	40대	81.6	81.1	74.5	81.9	79.5	78.8	71.0
	50대 이상	84.1	84.4	83.9	75.0	88.9	81.9	67.9
방문 횟수별	첫 방문	82.1	84.0	78.8	79.3	82.6	83.3	82.3
	2~3회	83.2	83.8	80.2	81.4	81.2	84.7	77.3
	4회 이상	85.4	84.7	83.8	79.6	85.2	80.5	72.4
방문 목적별	여가/휴식	83.5	82.6	81.2	79.1	81.2	81.8	75.2
	문화적체험	84.0	83.3	82.4	78.2	82.2	82.2	77.2
	지식/교육	83.2	87.0	81.0	84.1	85.2	84.7	79.0
	기타	86.0	88.4	81.5	81.9	86.7	80.3	81.4
동반 방문객	가족	83.2	82.9	81.7	83.3	82.1	81.5	73.1
	친구동료	84.2	85.7	83.5	82.2	82.4	81.7	79.1
	혼자	82.0	82.1	79.6	72.4	83.3	81.2	67.6
	단체관람	83.6	84.6	79.2	77.5	83.9	83.3	82.8
	기타	89.6	83.3	66.7	87.5	83.3	83.3	75.0

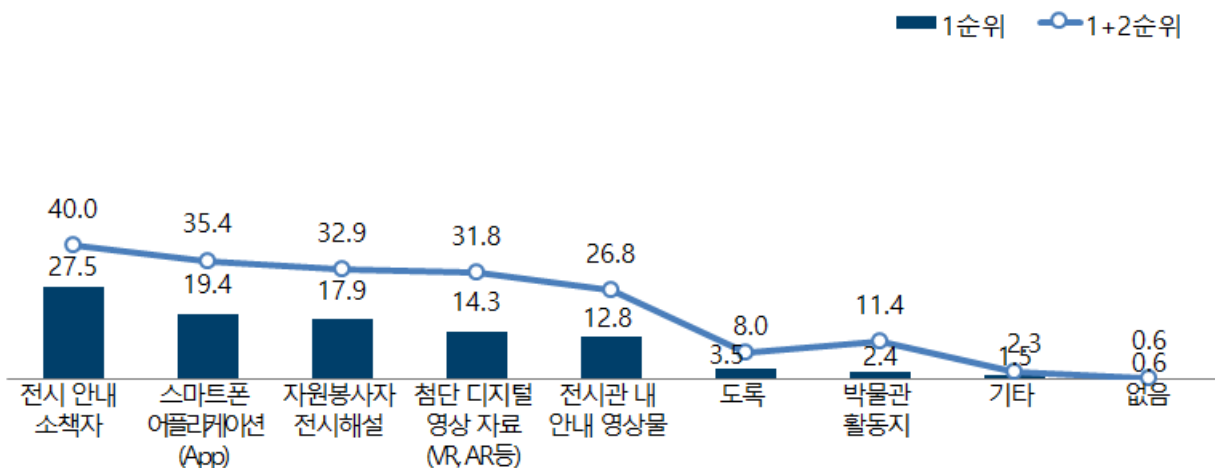
※ 2019년 전시안내 로봇 보기 추가

5. 보강이 필요한 전시해설 지원 항목

- 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 보강이 필요하다고 생각되는 전시해설 지원 항목으로는 '전시 안내 소책자'(40.0%)가 가장 높게 나타남(1+2순위 기준).
- 그 다음으로는 '스마트폰 어플리케이션(App)'(35.4%), '자원봉사자 전시해설'(32.9%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '전시 안내 소책자'의 보강이 필요하다고 응답한 비중은 '50대 이상'(50.5%) 연령층, '혼자'(46.4%) 국립중앙박물관을 방문한 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '스마트폰 어플리케이션(App)'의 보강이 필요하다고 응답한 비중은 '30대'(43.6%) 연령층에서 상대적으로 높게 나타남.
- 2019년 새롭게 보기 항목으로 추가된 '첨단 디지털 영상 자료(VR, AR 등)'의 보강이 필요하다고 응답한 비중은 '만 19~29세'(37.6%) 연령층, 박물관을 '첫 방문'(37.3%) 한 경우, 방문 목적이 '여가/휴식'(36.4%), 동반 방문객이 '단체관람'(38.6%)인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-25] 보강이 필요한 전시해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-22] 보강이 필요한 전시해설 지원 항목

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	전시 안내 소책자	스마트폰 어플리 케이션 (App)	자원 봉사자의 전시해설	첨단 디지털 영상 자료(VR, AR등)	전시관 내 안내 영상물	도록	박물관 활동지	기타
연도별	2019년	(1,121)	40.0	35.4	32.9	31.8	26.8	8.0	11.4	2.3
	2018년	(1,072)	49.3	36.5	36.2	-	28.9	9.5	12.2	1.9
차수별	1차	(565)	37.0	32.2	37.3	31.2	30.3	7.1	13.5	2.3
	2차	(556)	43.0	38.7	28.4	32.6	23.2	9.0	9.4	2.3
성별	남	(431)	39.0	37.6	32.5	30.9	27.4	6.0	12.3	2.1
	여	(690)	40.6	34.1	33.2	32.5	26.4	9.3	10.9	2.5
연령별	만 19~29세	(627)	39.2	33.7	31.3	37.6	28.5	8.6	10.8	1.9
	30대	(218)	41.3	43.6	28.0	23.9	24.8	8.7	10.1	3.7
	40대	(171)	34.5	35.1	43.9	23.4	22.8	6.4	15.8	1.2
	50대 이상	(105)	50.5	29.5	35.2	27.6	26.7	5.7	10.5	3.8
방문 횟수별	첫 방문	(354)	39.3	33.1	34.5	37.3	28.2	6.2	7.9	2.3
	2~3회	(413)	40.0	36.6	30.5	32.7	27.1	6.5	12.6	1.2
	4회 이상	(354)	40.7	36.4	34.2	25.4	24.9	11.6	13.6	3.7
방문 목적별	여가/휴식	(418)	37.1	37.1	31.3	36.4	28.0	6.5	9.3	1.4
	문화적체험	(394)	41.1	33.5	35.0	27.9	24.9	8.6	12.7	3.3
	지식/교육	(224)	43.3	32.6	36.2	26.8	26.3	10.7	12.9	3.1
	기타	(85)	40.0	43.5	22.4	41.2	30.6	5.9	11.8	0.0
동반 방문객	가족	(328)	38.7	38.1	36.9	26.5	28.4	5.2	13.1	1.8
	친구동료	(539)	39.5	34.3	32.3	35.4	25.4	9.3	10.0	2.6
	혼자	(140)	46.4	35.7	32.9	27.1	20.7	12.1	10.7	3.6
	단체관람	(127)	36.2	36.2	26.0	38.6	29.1	6.3	13.4	0.8
	기타	(27)	40.7	33.3	14.8	29.6	29.6	0.0	22.2	0.0

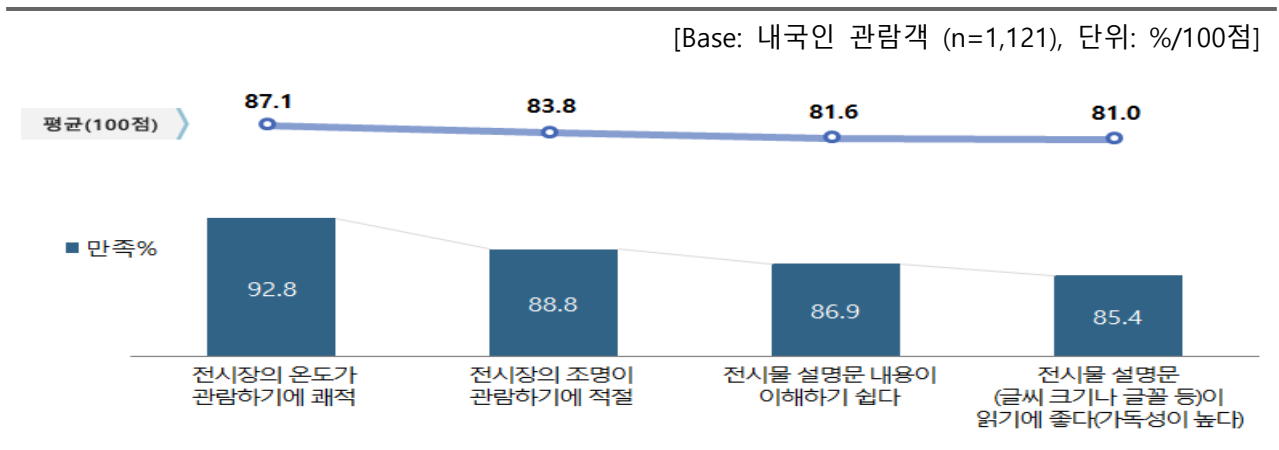
※ 2018년 없음 2.4%, 모름/무응답 0.5%

※ 2017년 대비 보기 항목 변화로 직접적 비교 불가

6. 전시 관람 환경 만족도

- 전시 관람 환경 만족도는 '전시장의 온도가 관람하기에 쾌적'(87.1점)이 가장 높은 점수를 보임.
- 반면, '전시물 설명문(글씨 크기나 글꼴 등)이 읽기에 좋다(가독성이 높다)'(81.0점)는 가장 낮은 점수가 나타남.

[그림 3-26] 전시 관람 환경 만족도



[표 3-23] 전시 관람 환경 만족도

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 100점]

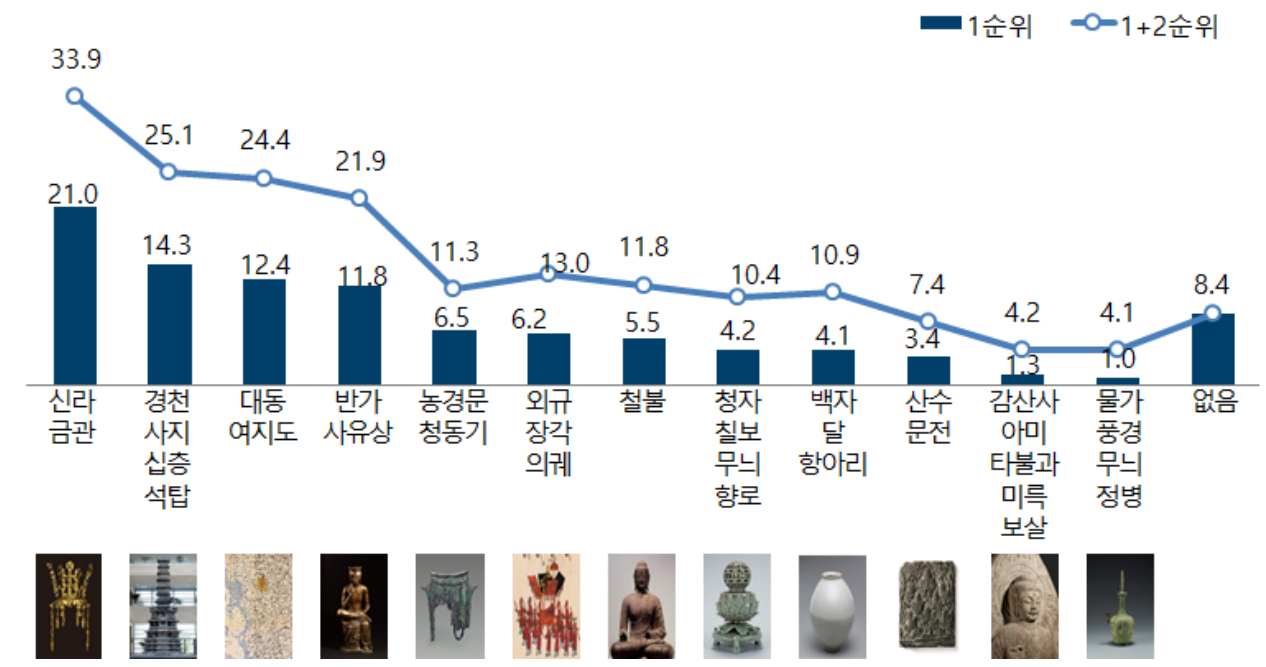
		사례수 (명)	전시장의 온도가 관람하기에 쾌적	전시장의 조명이 관람하기에 적절	전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	전시물 설명문 (글씨 크기 글꼴 등)이 읽기에 좋다 (가독성이 높다)
연도별	2019년	(1,121)	87.1	83.8	81.6	81.0
	2018년	(1,072)	87.0	83.7	79.7	79.1
차수별	1차	(565)	86.6	85.0	80.7	79.8
	2차	(556)	87.5	82.5	82.5	82.2
성별	남	(431)	86.9	84.9	82.5	81.8
	여	(690)	87.1	83.1	81.0	80.5
연령별	만 19~29세	(627)	87.5	85.2	82.8	82.6
	30대	(218)	87.2	83.9	79.7	78.9
	40대	(171)	86.5	82.1	80.1	79.2
	50대 이상	(105)	85.2	77.9	80.5	78.9
방문 횟수별	첫 방문	(354)	86.5	83.8	80.2	80.0
	2~3회	(413)	87.1	84.9	82.9	82.4
	4회 이상	(354)	87.6	82.5	81.4	80.4
방문 목적별	여가/휴식	(418)	88.1	85.5	81.2	80.8
	문화적체험	(394)	84.9	81.6	80.2	79.7
	지식/교육	(224)	86.8	82.8	81.2	80.4
	기타	(85)	92.5	88.2	90.2	90.0
동반 방문객	가족	(328)	88.1	84.1	79.9	79.4
	친구동료	(539)	86.7	84.3	82.4	81.7
	혼자	(140)	84.5	79.0	78.1	77.5
	단체관람	(127)	89.5	86.9	87.4	86.5
	기타	(27)	84.6	82.7	78.4	82.7

7. 가장 기억에 남는 전시유물

- 박물관 전시 유물 중에서 다시 보고 싶거나 높이 평가하는 유물로는 '신라금관'(33.9%)이 가장 높게 나타남(1+2순위 기준).
- 그 다음으로는 '경천사지 십층석탑'(25.1%), '대동여지도'(24.4%) 등의 순으로 가장 기억에 남는 전시유물로 평가됨.
- 반면, '산수문전', '감산사 아미타불과 미륵보살', '물가풍경 무늬정병' 등의 유물은 상대적으로 낮게 나타남
- 2018년도에도 가장 기억에 남는 전시유물로 '신라금관', '경천사지 십층석탑', '대동여지도' 등이 높게 나타났으며, '산수문전', '감산사 아미타불과 미륵보살', '물가풍경 무늬정병' 등이 상대적으로 낮게 나타남.

[그림 3-27] 가장 기억에 남는 전시유물

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-24] 가장 기억에 남는 전시유물

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	신라 금관	경천 사지 십층 석탑	대동 여지도	반가 사유상	외규 장각 의궤	철불	농경문 청동기	백자 달항 아리	청자 칠보 무늬 향로	산수 문전	감산사 아미 타불과 미륵 보살	물가 풍경 무늬 정병	없음
연도별	2019년	(1,121)	33.9	25.1	24.4	21.9	13.0	11.8	11.3	10.9	10.4	7.4	4.2	4.1	8.4
	2018년	(1,072)	33.3	30.3	28.7	20.3	13.9	12.2	10.2	135.	10.8	5.3	3.4	2.5	2.1
차수별	1차	(565)	37.2	29.0	26.5	24.1	15.2	11.9	11.7	12.2	13.3	6.9	3.9	3.4	0.7
	2차	(556)	30.6	21.0	22.1	19.8	10.8	11.7	11.0	9.5	7.6	7.9	4.5	4.9	16.2
성별	남	(431)	31.1	27.6	26.7	23.7	11.1	12.8	13.0	9.7	9.7	7.4	4.2	2.8	7.7
	여	(690)	35.7	23.5	22.9	20.9	14.2	11.2	10.3	11.6	10.9	7.4	4.2	4.9	8.8
연령별	만 19~29세	(627)	34.8	25.2	26.5	19.6	13.9	12.8	10.2	10.4	9.4	6.5	4.3	3.7	9.6
	30대	(218)	32.1	28.9	23.9	25.2	11.5	10.1	8.7	11.5	9.2	8.7	3.2	5.5	7.3
	40대	(171)	31.6	21.1	22.2	24.0	9.4	11.1	13.5	11.1	15.8	5.3	5.3	3.5	9.4
	50대 이상	(105)	36.2	22.9	16.2	25.7	17.1	10.5	20.0	12.4	10.5	13.3	3.8	4.8	1.9
방문 횟수별	첫 방문	(354)	39.0	24.0	31.1	11.9	11.6	13.3	14.1	11.3	8.2	6.5	2.8	4.2	7.3
	2~3회	(413)	37.0	25.9	23.7	20.6	11.6	12.8	11.1	10.7	9.7	9.0	3.4	3.4	8.2
	4회 이상	(354)	25.1	25.1	18.4	33.6	16.1	9.0	8.8	10.7	13.6	6.5	6.5	4.8	9.6
방문 목적별	여가/휴식	(418)	33.5	29.9	23.2	21.8	12.7	11.7	11.5	10.8	10.0	5.7	5.0	3.1	7.9
	문화적체험	(394)	33.5	23.6	24.1	24.9	15.0	11.4	9.6	10.7	9.6	7.4	4.1	3.3	8.9
	지식/교육	(224)	32.6	20.1	28.1	21.4	10.3	11.6	9.8	12.5	12.5	9.4	3.1	5.8	9.8
	기타	(85)	41.2	21.2	21.2	10.6	12.9	14.1	22.4	8.2	10.6	10.6	3.5	8.2	4.7
동반 방문객	가족	(328)	33.5	28.7	25.0	22.6	12.5	14.3	11.6	12.5	13.1	6.4	4.3	3.0	4.0
	친구동료	(539)	33.2	22.1	22.6	22.6	13.0	10.4	11.1	10.8	9.3	7.4	3.9	5.4	11.9
	혼자	(140)	30.0	26.4	26.4	28.6	18.6	10.7	4.3	12.1	10.7	5.0	4.3	3.6	7.9
	단체관람	(127)	42.5	22.0	26.8	12.6	11.0	11.0	20.5	5.5	8.7	13.4	5.5	3.9	4.7
	기타	(27)	25.9	40.7	25.9	14.8	7.4	18.5	14.8	11.1	7.4	3.7	7.4	0.0	7.4

※ 2018년 모름/무응답 0.6%

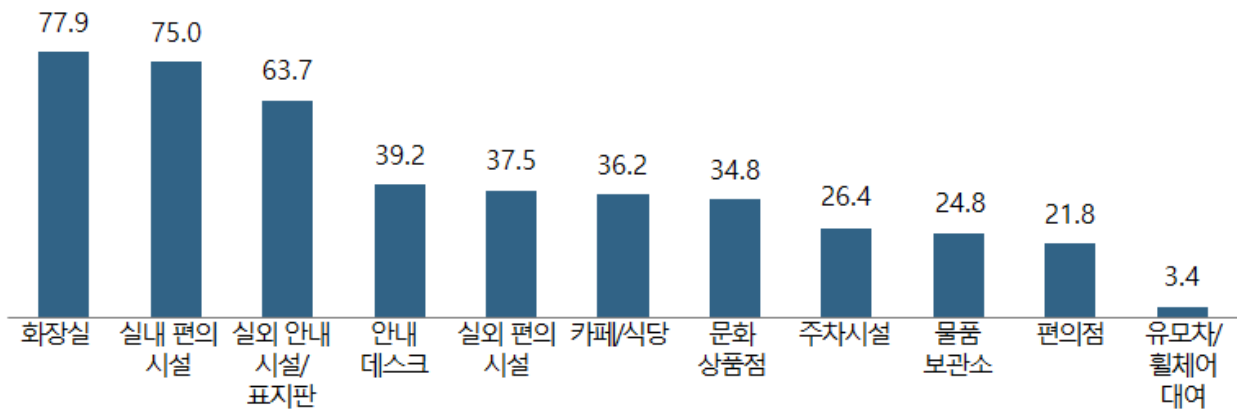
8. 편의 시설 이용 및 만족도

1) 편의 시설 이용

- 박물관 편의 시설 이용률은 '화장실'이 77.9%로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 의자, 휴게공간 등을 포함하는 '실내 편의시설'이 75.0%, '실외 안내시설/표지판'이 63.7% 등의 순으로 높게 나타남.
- 반면, '유모차/휠체어 대여' 이용률은 3.4%로 상대적으로 낮음.
- '화장실'을 이용하는 경우는 '30대'(87.2%) 연령층, 동반 방문객이 '가족'(86.3%)인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-28] 편의 시설 이용

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]



[표 3-25] 편의 시설 이용

[Base: 내국인 관람객 (n=1,121), 단위: %]

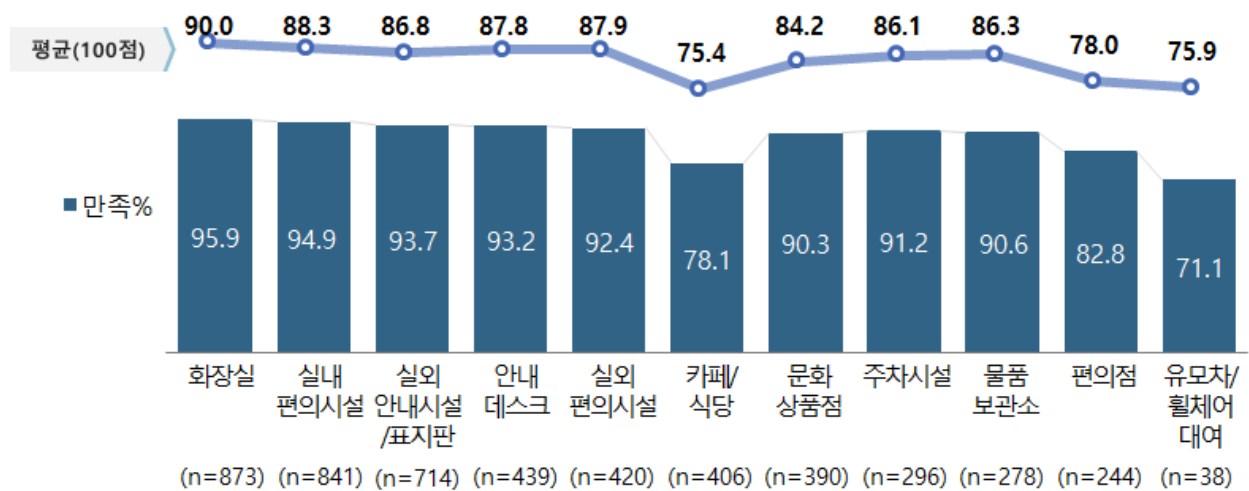
		사례수 (명)	화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지판	안내 데스크	실외 편의 시설	카페/ 식당	문화 상품점	주차 시설	물품 보관소	편의점	유모차/ 휠체어 대여
연도별	2019년	(1,121)	77.9	75.0	63.7	39.2	37.5	36.2	34.8	26.4	24.8	21.8	3.4
	2018년	(1,072)	84.5	86.4	72.1	44.9	56.0	44.7	40.0	32.6	30.5	32.1	3.6
	2017년	(1,006)	77.8	65.3	67.1	41.7	42.8	38.0	36.3	28.0	21.7	28.1	6.1
차수별	1차	(565)	79.8	78.4	64.1	37.9	33.6	34.2	30.6	32.2	23.4	18.1	3.0
	2차	(556)	75.9	71.6	63.3	40.5	41.4	38.3	39.0	20.5	26.3	25.5	3.8
성별	남	(431)	77.0	73.5	59.6	37.4	33.9	31.8	25.5	32.3	23.0	20.0	3.7
	여	(690)	78.4	75.9	66.2	40.3	39.7	39.0	40.6	22.8	25.9	22.9	3.2
연령별	만 19~29세	(627)	71.1	71.8	65.1	37.6	31.6	28.1	33.2	14.4	21.1	20.7	2.6
	30대	(218)	87.2	76.1	68.3	39.4	45.9	41.3	38.1	40.8	29.8	22.9	5.0
	40대	(171)	86.5	80.7	59.1	43.3	43.9	50.9	34.5	43.3	26.3	24.0	2.9
	50대 이상	(105)	84.8	82.9	53.3	41.0	44.8	50.5	38.1	41.0	34.3	21.9	5.7
방문 횟수별	첫 방문	(354)	73.7	70.9	63.8	40.4	34.5	32.2	30.8	24.9	23.4	18.4	2.8
	2~3회	(413)	78.2	78.2	63.9	35.8	35.6	32.7	31.5	22.8	22.5	20.1	3.9
	4회 이상	(354)	81.6	75.4	63.3	41.8	42.7	44.4	42.7	32.2	28.8	27.1	3.4
방문 목적별	여가/휴식	(418)	81.1	77.3	67.0	37.3	36.8	39.0	35.4	32.5	24.4	19.6	3.3
	문화적체험	(394)	79.7	75.6	58.6	37.1	35.0	34.0	35.5	21.6	28.4	22.3	2.8
	지식/교육	(224)	71.9	71.4	71.0	47.3	44.6	35.3	34.8	25.0	21.4	25.9	4.0
	기타	(85)	69.4	70.6	51.8	36.5	32.9	35.3	28.2	22.4	18.8	18.8	4.7
동반 방문객	가족	(328)	86.3	81.4	61.3	39.3	40.9	45.1	37.8	46.3	26.5	22.6	4.6
	친구동료	(539)	74.2	73.7	64.6	39.7	36.2	31.5	33.8	14.5	23.9	20.4	2.0
	혼자	(140)	77.1	67.1	66.4	37.1	32.9	33.6	37.9	17.1	24.3	25.7	4.3
	단체관람	(127)	72.4	74.0	62.2	37.0	39.4	40.2	26.0	33.1	21.3	21.3	4.7
	기타	(27)	92.6	85.2	81.5	44.4	44.4	40.7	40.7	33.3	25.9	29.6	3.7

2) 편의 시설 이용 만족도

- 편의 시설 이용 만족도는 '화장실'(90.0점)이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로 '실내 편의시설'(88.3점), '실외 편의시설'(87.9점) 등의 순으로 높은 점수를 보임.
- 반면, '카페/식당'은 75.4점으로 편의 시설 이용 만족도가 가장 낮게 나타남.
- '카페/식당'은 국립중앙박물관 편의 시설 중 여섯 번째로 이용률이 높게 나타났으나, 이용 만족도는 상대적으로 낮은 점수를 보임.
- '카페/식당' 이용 만족도는 '40대'(71.1점) 연령층, 박물관을 '4회 이상'(70.7점) 방문한 경우, '혼자'(68.8점) 박물관을 방문한 경우에 상대적으로 점수가 낮게 나타남.

[그림 3-29] 편의 시설 이용 만족도

[Base: 내국인 관람객 중 편의시설을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: %/100점]



[표 3-26] 편의 시설 이용 만족도

[Base: 내국인 관람객 중 편의시설을 이용한 개별 내국인 관람객, 단위: 100점]

		사례수 (명)	화장실	실내 편의 시설	실외 안내 시설/ 표지판	안내 데스크	실외 편의 시설	카페/ 식당	문화 상품점	주차 시설	물품 보관소	편의점	유모차/ 휠체어 대여
	2019년	(1,121)	90.0	88.3	86.8	87.8	87.9	75.4	84.2	86.1	86.3	78.0	75.9
연도별	2018년	(1,072)	90.4	88.2	86.1	86.7	87.6	74.1	80.5	84.6	85.7	73.5	75.6
	2017년	(1,006)	89.7	87.0	86.8	86.7	86.0	72.9	79.9	86.1	81.7	75.4	79.8
차수별	1차	(565)	90.3	88.6	87.1	87.4	89.2	74.3	83.8	87.3	86.4	77.8	76.5
	2차	(556)	89.7	88.0	86.5	88.1	86.7	76.4	84.5	84.2	86.2	78.2	75.4
성별	남	(431)	90.6	87.2	86.7	87.6	88.2	76.0	82.9	86.3	84.3	80.0	67.7
	여	(690)	89.6	88.9	86.8	87.9	87.7	75.1	84.7	85.9	87.3	76.9	81.8
연령별	만 19~29세	(627)	91.1	90.4	88.9	89.6	90.5	77.6	86.8	85.9	88.0	80.9	79.2
	30대	(218)	89.0	86.5	83.4	85.7	86.2	75.7	82.3	87.3	87.2	76.7	74.2
	40대	(171)	88.2	84.8	84.7	86.7	82.9	71.1	81.4	85.1	83.3	73.2	73.3
	50대 이상	(105)	89.3	86.0	83.9	83.7	88.3	74.8	78.8	85.7	81.9	73.2	72.2
방문 횟수별	첫 방문	(354)	89.7	88.6	86.2	87.4	88.5	77.0	84.3	87.3	86.7	80.0	75.0
	2~3회	(413)	90.2	88.4	88.3	89.1	89.0	79.5	86.3	88.5	87.1	82.1	82.3
	4회 이상	(354)	90.0	87.8	85.6	86.8	86.2	70.7	82.3	83.2	85.1	73.1	68.1
방문 목적별	여가/휴식	(418)	89.6	87.3	85.9	87.3	87.1	74.6	82.0	84.6	84.3	75.2	72.6
	문화적체험	(394)	90.1	88.3	86.7	86.1	88.3	76.1	85.2	86.9	87.1	77.8	78.8
	지식/교육	(224)	89.4	88.3	88.1	89.6	86.7	73.8	85.5	89.6	87.5	80.2	75.9
	기타	(85)	93.2	93.6	88.6	91.9	94.0	80.6	87.5	83.3	89.6	85.4	79.2
동반 방문객	가족	(328)	89.9	87.6	87.1	88.4	88.4	73.9	83.9	87.8	86.0	77.5	74.4
	친구동료	(539)	89.9	88.4	86.8	87.5	87.4	77.0	85.0	84.2	87.5	80.9	80.3
	혼자	(140)	88.9	86.5	85.8	84.6	84.4	68.8	81.4	81.2	80.4	69.9	69.4
	단체관람	(127)	91.3	91.7	88.8	90.1	90.3	74.8	84.8	86.1	88.9	79.6	77.8
	기타	(27)	87.3	87.7	81.8	90.3	88.9	87.9	89.4	83.3	90.5	62.5	83.3

[표 3-27] 편의 시설 불만족 이유

항목	불만 내용
카페/식당	식당 음식의 맛, 품질이 좋았으면 좋겠다
	식당이 더 많았으면 좋겠다
	식당이 저렴했으면 좋겠다
	식당 메뉴가 다양했으면 좋겠다
	카페가 저렴했으면 좋겠다
	식당 직원이 친절했으면 좋겠다
	식당에 채식주의자용 메뉴가 있었으면 좋겠다
편의시설	편의시설이 더 많았으면 좋겠다
	공기가 쾌적했으면 좋겠다(내부 환기/냉난방)
	휴게공간이 많았으면 좋겠다
	벤치가 많았으면 좋겠다
화장실	노후된 화장실을 개선했으면 좋겠다
	화장실이 더 많았으면 좋겠다
	화장실 불법촬영이 있을 것 같아 불안하다
편의점	편의점 규모가 컸으면 좋겠다
	편의점이 너무 멀다
	편의점이 깨끗했으면 좋겠다
기타	안내데스크 직원들이 친절했으면 좋겠다
	안내시설/표지판의 설명이 더 자세했으면 좋겠다
	문화상품점의 상품이 더 다양했으면 좋겠다
	대중교통의 접근성이 좋았으면 한다
	단체입장 시 물품검사 대기시간이 길다

9. 향후 국립중앙박물관 개선 의견

[표 3-28] 내국인 관람객의 향후 국립중앙박물관 개선 의견

[Base: 내국인 관람객(n=1,121), 복수응답, 단위: %]

개선 의견		%
전시 및 관람환경 (9.6%)	설명이 더 자세히 되어있었으면 한다	1.8
	아이들이 뛰거나 소리를 지르지 않도록 지침이 있었으면 한다	1.2
	관람 동선(순서)을 표시해 주었으면 한다	1.2
	외국인을 위한 언어, 설명 서비스를 강화했으면 한다	1.1
	공기가 쾌적했으면 한다(내부 환기/냉난방)	1.0
	설명되어 있는 글씨 크기가 컸으면 한다	0.8
	해설이 더 자주 있었으면 한다	0.5
	전시물 조명이 어둡지 않았으면 한다	0.3
	전시물 안내문에 시대 표시가 있었으면 한다	0.2
	특별전시에 비해 기획전시 위치가 표현되지 않았다	0.2
	플래시를 키고 사진을 찍는 관람객 관리를 해주었으면 한다	0.2
	설명을 쉽게 해주었으면 한다	0.1
	영상 설치물에 가림막을 설치해 반사 되는것을 막았으면 한다	0.1
	예약 없이 방문해도 안내/설명을 들을 수 있었으면 한다	0.1
	어플(앱) 등 사용 가능한 서비스를 입구에서 해주었으면 한다	0.1
	직원들간의 잡담을 자제 했으면 한다	0.1
	예약 후 불참한 사람들의 자리를 현장접수로 대체했으면 한다	0.1
	조명을 효율적으로 사용했으면 한다	0.1
	전시 방식이 이용자 친화적이었으면 한다	0.1
	전시 유물 대비 디자인/공간 등이 단조롭다	0.1
	전시공간의 세분화가 필요하다(유아/청소년/일반 등)	0.1
	전시실 벽면에 방음재를 설치 했으면 한다	0.1
	세부적 감상이 가능하도록 접근이 허용되었으면 한다	0.1
	입구가 한 곳이라 야외 관람이 불편하다	0.1
	입구에 유물이 있는 곳을 표시해주었으면 한다	0.1

[Base: 내국인 관람객(n=1,121), 복수응답, 단위: %]

개선 의견		%
전시 내용 관련 (5.4%)	전시물과 내용이 다양했으면 한다	1.6
	특별전시에 유물이 많았으면 한다	0.4
	다양한 주제의 특별전시가 있었으면 한다	0.3
	체험 전시가 많았으면 한다	0.3
	상설전시의 다양화가 필요하다	0.3
	어린이박물관을 확대했으면 한다	0.3
	각 전시별로 구분되는 특징이 있었으면 한다	0.2
	기획전 규모가 컸으면 한다	0.2
	국립중앙박물관만이 보여줄 수 있는 특색이 있었으면 한다	0.2
	유물이 더 많았으면 한다	0.2
	서화관에 유물, 작품이 더 많았으면 한다	0.2
	대한제국 이후의 전시가 있었으면 한다	0.2
	특별전시에 대한 정보가 부족하다	0.2
	프로그램이 다양했으면 한다	0.1
	민화 관련 전시가 있었으면 한다	0.1
	서양미술도 같은 공간에 전시했으면 한다	0.1
	중근세관의 전시물이 더 많았으면 한다	0.1
	일제강점기 이후 역사관련 유물 전시가 있었으면 한다	0.1
	불교 부분이 더 많았으면 한다	0.1
	박물관 활동지를 활용할 수 있는 관람이었으면 한다	0.1
	청소년을 위한 다양한 교육 프로그램이 필요하다	0.1
	다른 곳으로 이전한 조각품 자리에 사진이라도 있었으면 한다	0.1
	유명 유물은 지속적으로 상설 전시했으면 한다	0.1
	재미/흥미를 더한 프로그램이 생겼으면 한다	0.1
	임시정부전시관을 조선전시관 다음에 배치 하느게 시대적으로 맞는 것 같다	0.1
편의시설 이용 관련 (3.7%)	식당 음식의 맛, 품질이 좋았으면 한다	0.7
	편의시설을 늘렸으면 한다	0.3
	야외시설을 늘렸으면 한다	0.2
	카페가 저렴했으면 한다	0.2
	문화상품점의 상품이 다양했으면 한다	0.2
	휴게공간이 많았으면 한다	0.2
	실내 편의시설이 부족하다	0.2
	벤치가 많았으면 한다	0.2
	표지판을 찾기가 쉬웠으면 한다	0.2
	엘리베이터 위치를 찾기 어렵다	0.2
	카페/식당의 규모가 컸으면 한다(좌석 수 부족)	0.1
	편의점이 너무 멀다	0.1
	문화상품점의 상품 퀄리티가 낮다	0.1
	문화상품점에 중국산 상품이 없었으면 한다	0.1
	문화상품점 직원이 친절했으면 한다	0.1
	사물함이 부족하다	0.1
	화장실 문이 어둡다	0.1
	노후 된 화장실을 개선했으면 한다	0.1
	화장실이 더 많았으면 한다	0.1
	물품보관함에 큰 짐도 보관할 수 있으면 한다	0.1
	주차장이 넓었으면 한다	0.1
	평일 주차 요금은 무료였으면 한다	0.1
	와이파이존을 확대했으면 한다	0.1
	휴식공간에 대한 안내가 필요하다	0.1

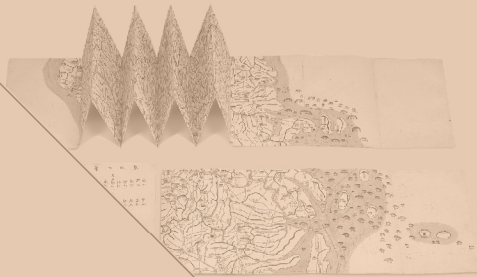
[Base: 내국인 관람객(n=1,121), 복수응답, 단위: %]

개선 의견		%
전시 지원 항목 관련 (3.5%)	어플(앱)을 통한 전시해설 및 홍보가 필요하다	0.4
	안내 책자의 내용이 구체적이었으면 한다	0.4
	영상매체 활용을 강화했으면 한다	0.3
	오디오 가이드 품질 개선이 필요하다	0.3
	학생 수준에 맞는 안내와 해설이 필요하다	0.3
	근현대사 관련 자료가 많았으면 한다	0.2
	설명이 쉽게 되어있었으면 한다	0.2
	가이드를 더 늘렸으면 한다	0.2
	노인들을 위해 영어 사용을 자제했으면 한다	0.1
	한자로 설명되어 있어 어렵다	0.1
	테마 별 어려운 개념 용어를 알려주었으면 한다	0.1
	가이드가 전문성이 있었으면 한다	0.1
	스마트폰이나 태블릿으로 활용 가능한 QR코드가 있었으면 한다	0.1
	VR,AR 등 디지털 장비를 도입했으면 한다	0.1
	영상에 있는 영문 번역의 오타를 수정했으면 한다	0.1
	박물관 활동지가 무료였으면 한다	0.1
	도록의 가격이 저렴했으면 한다	0.1
	도록이 더 보강되었으면 한다	0.1
	홈페이지에 전시관 유물에 대한 내용이 있었으면 한다	0.1
	터치스크린 반응 속도가 빨라졌으면 한다	0.1
	로봇 이용이 편리했으면 한다	0.1
	로봇 안내가 더 많아졌으면 한다	0.1
	설명 책자를 지급해주었으면 한다	0.1
기타 (2.0%)	유료화 했으면 한다 (천원 정도)	0.5
	국립중앙박물관 홍보를 강화했으면 한다	0.4
	직원이 친절했으면 한다	0.3
	외국인에게 입장료를 받았으면 한다	0.1
	대중교통의 접근성이 좋았으면 한다	0.1
	보안/방화 등 안전 관리를 강화했으면 한다	0.1
	상설전시관 입장 시 외국인과 단체관광객은 따로 입장했으면 한다	0.1
	실내 의자 디자인이 박물관과 어울리지 않는다	0.1
	전시실 앞에 임시판매소를 마련했으면 한다	0.1
	단체 입장 시 물품검사 대기시간이 길다	0.1
	입구에 음료반입 불가에 대한 안내가 있었으면 한다	0.1
없음		79.2
모름/무응답		1.2



제 4장.

외국인 관람객 조사 결과



제 1 절 > 전시 · 서비스 만족도 평가

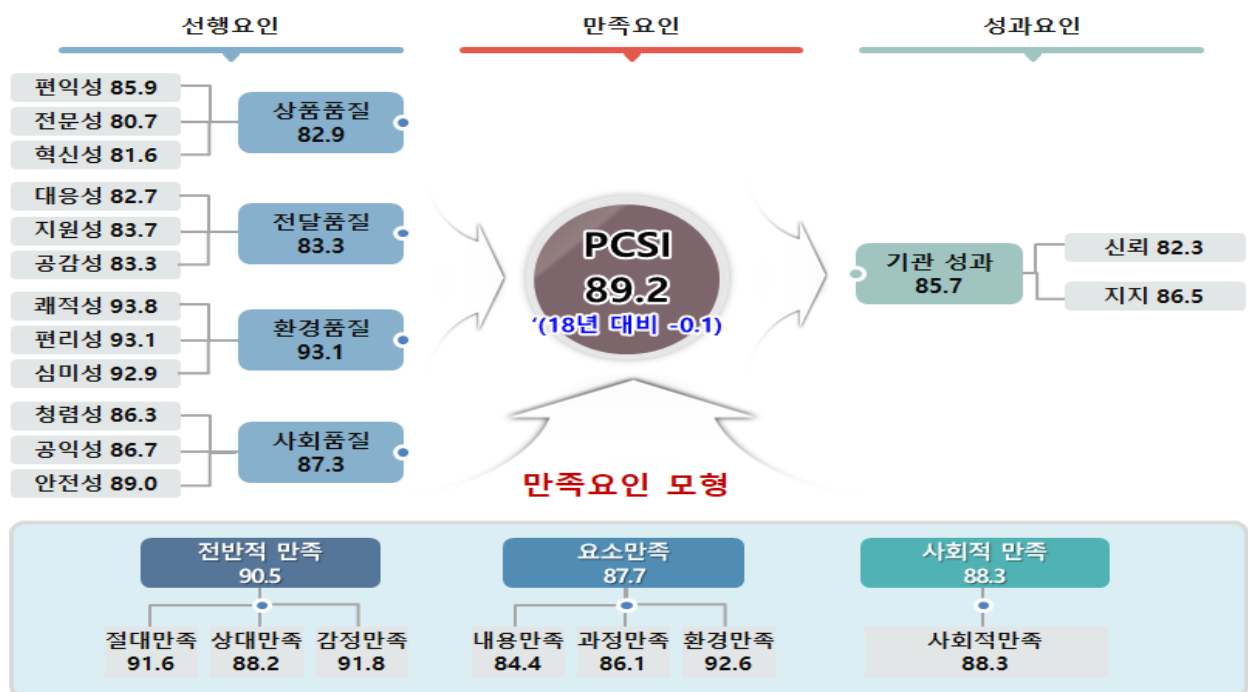
1. 외국인 관람객 만족도 결과

1) 전체 주요 결과

- 2019년 국립중앙박물관 외국인 관람객 PCSI는 89.2점으로, 전년 대비 소폭 하락함.
- 만족도 점수를 구성하는 만족요인은 '전반적 만족'(90.5점)이 가장 점수가 높으며, 그 다음으로 '사회적 만족'(88.3점), '요소 만족'(87.7점) 순으로 점수가 나타남.
 - '요소 만족' 중에서는 '내용 만족'(84.4점)에서 가장 만족도 점수가 낮게 나타남.
- 선행품질요인 중 '환경품질'(93.1점)이 가장 점수가 높으며, '상품품질'(82.9점)이 점수가 가장 낮음.
 - '환경품질' 내의 '쾌적성'(93.8점) 점수가 가장 높은 반면, '상품품질' 내의 '전문성'(80.7점)이 가장 점수가 낮음.

[그림 4-1] 외국인 관람객 PCSI

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]



2) 응답자 특성별 결과

- 2019년 외국인 관람객 PCSI는 '1차'(90.2점)가 '2차'(88.2점)보다 약간 높고, '남자'(90.8점)가 '여자'(88.4점)보다 높음.
- 연령별로는 '40대'(91.1점)에서 가장 점수가 높으며, '50대 이상'(87.4점)에서 가장 낮음.
- 국적별로는 '구미/기타'(90.6점)에서 가장 점수가 높은 반면, '일본'(87.1점)에서 점수가 가장 낮음.

[그림 4-2] 외국인 관람객 응답자 특성별 PCSI

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

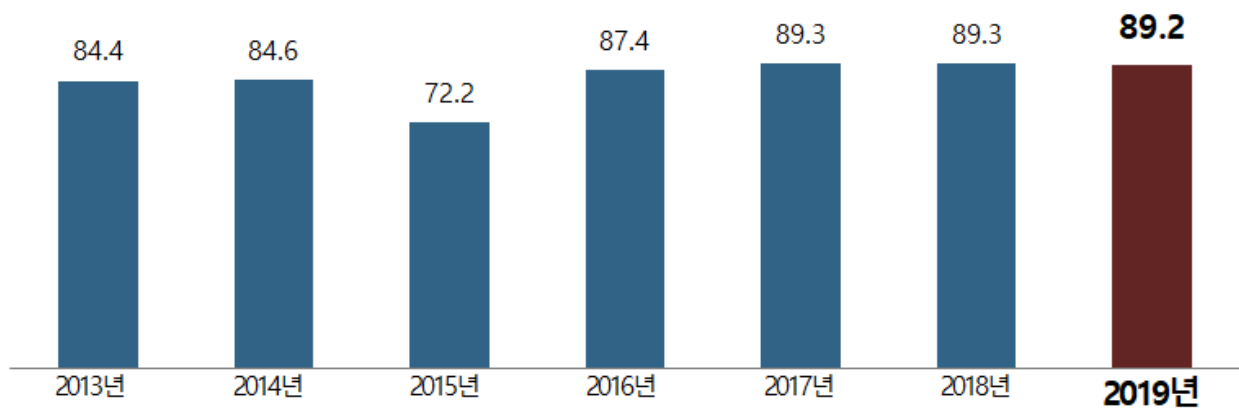


3) 연도별 추이 결과

- 국립중앙박물관 외국인 관람객 만족도는 2019년 89.2점으로 전년 대비 소폭 하락함.
- 2017년 이후 외국인 관람객 만족도 수준은 비슷한 수준을 유지하고 있음.

[그림 4-3] 외국인 관람객 만족도 연도별 추이

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]



[표 4-1] 외국인 관람객 만족도 연도별 추이

년도	만족도 점수(점)	전년 대비 증가 점수(점)
2019년	89.2	-0.1
2018년	89.3	+0.0
2017년	89.3	+1.9
2016년	87.4	+15.2
2015년	72.2	-12.4
2014년	84.6	+0.2
2013년	84.4	-

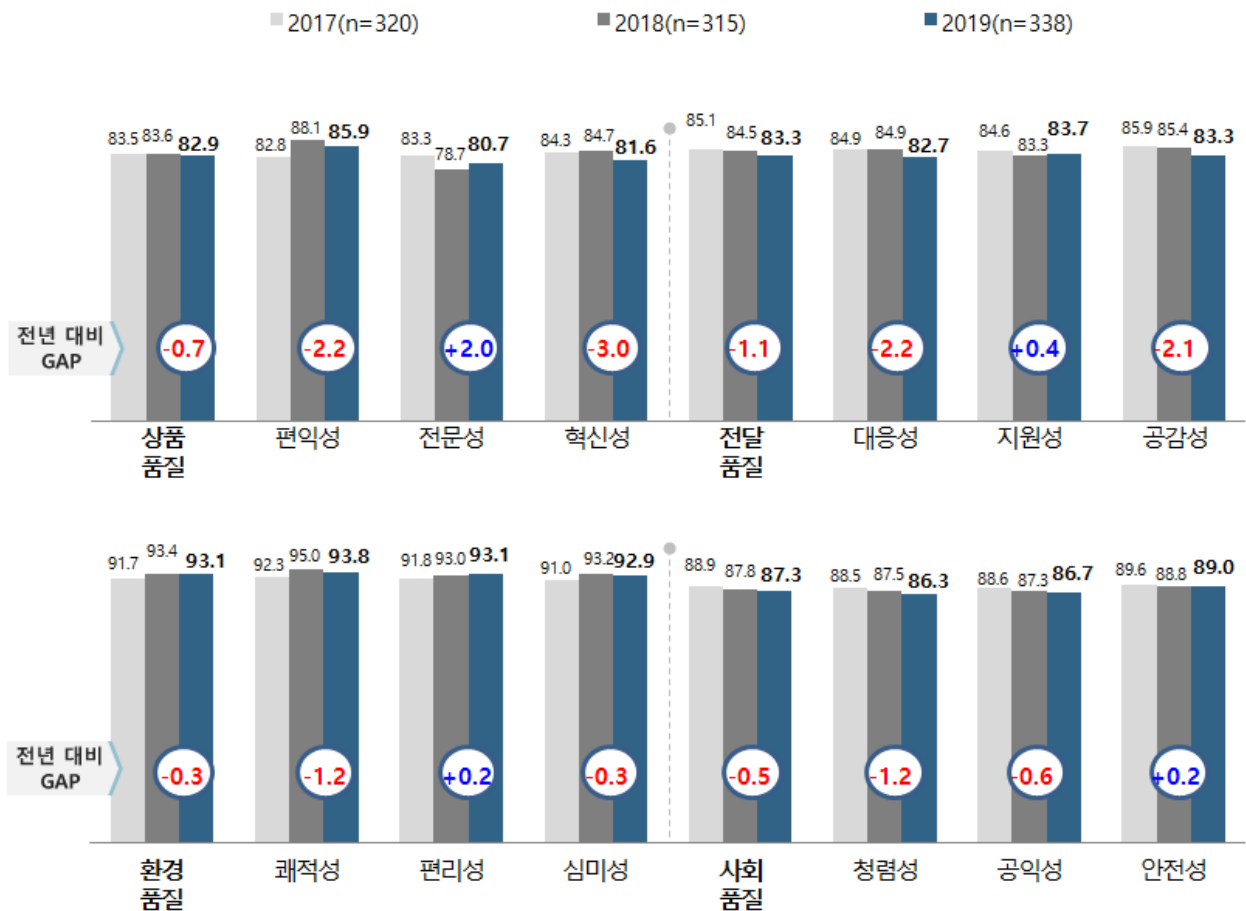
2. 만족도 구성 요인별 결과

1) 선행품질요인

- 선행품질요인 구성요소 점수는 '환경품질'(93.1점), '사회품질'(87.3점), '전달품질'(83.3점), '상품품질'(82.9점) 순으로 높게 나타남.
- 환경품질 내의 '쾌적성'(93.8점)의 점수가 가장 높으며, 상품품질 내의 '전문성'(80.7점) 점수가 가장 낮음.
- 선행품질요인 중, 상품품질 내의 '혁신성'(81.6점)이 다른 항목 대비 점수 하락이 큰 편으로 나타남.

[그림 4-4] 외국인 관람객 선행품질요인

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]



[표 4-2] 외국인 관람객 선행품질요인

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

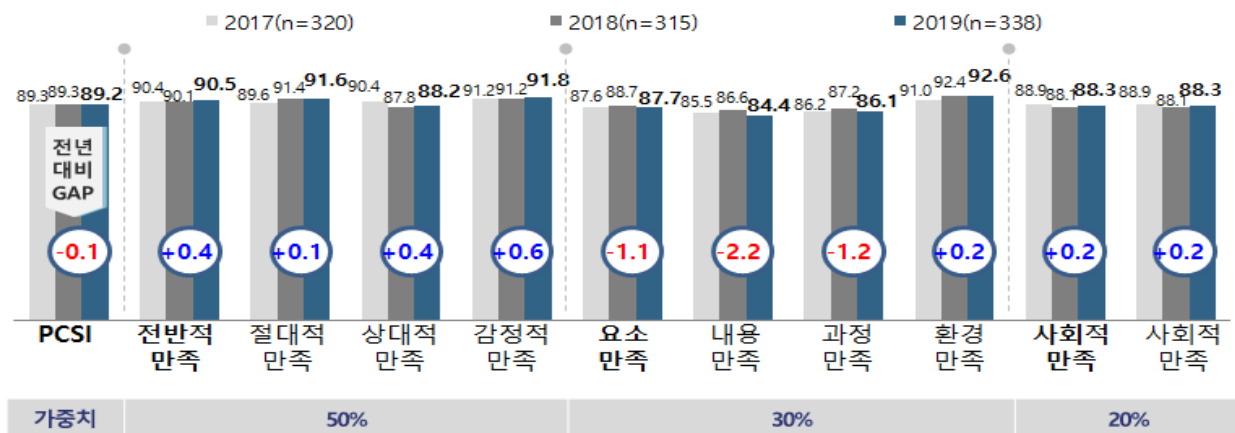
		사례수 (명)	상품 품질	편 익 성	전 문 성	혁신 성	전달 품질	대 응 성	지 원 성	공 감 성	환경 품질	쾌 적 성	편 리 성	심 미 성	사회 품질	청 렴 성	공 익 성	안 정 성
연도별	2019년	(338)	82.9	85.9	80.7	81.6	83.3	82.7	83.7	83.3	93.1	93.8	93.1	92.9	87.3	86.3	86.7	89.0
	2018년	(315)	83.6	88.1	78.7	84.7	84.5	84.9	83.3	85.4	91.7	92.3	91.8	91.0	88.9	88.5	88.6	89.6
	2017년	(320)	83.5	82.8	83.3	84.3	85.1	84.9	84.6	85.9	93.4	95.0	93.0	93.2	87.8	87.5	87.3	88.8
차수별	1차	(171)	84.6	86.8	83.0	83.4	83.9	81.5	84.8	84.1	94.8	94.5	95.1	94.6	88.0	85.5	88.0	90.4
	2차	(167)	81.3	84.9	78.3	79.7	82.8	83.9	82.5	82.5	91.4	93.1	91.1	91.1	86.6	87.1	85.3	87.4
성별	남	(116)	83.7	86.1	82.1	82.0	85.4	84.6	86.2	84.9	93.9	94.8	93.6	93.9	89.3	87.2	89.4	91.2
	여	(222)	82.6	85.8	80.0	81.4	82.3	81.7	82.3	82.5	92.7	93.3	92.9	92.3	86.3	85.8	85.3	87.8
연령별	만 19~29세	(196)	82.2	85.0	80.0	81.0	83.8	82.5	83.6	84.6	92.7	93.0	92.1	92.9	86.8	85.9	86.0	88.4
	30대	(68)	84.8	86.5	83.6	83.8	85.3	84.3	85.5	85.5	93.8	95.3	94.4	93.0	90.1	89.5	90.7	90.2
	40대	(39)	85.6	88.5	84.0	82.9	83.2	83.3	85.3	81.0	95.6	96.6	96.6	94.6	89.6	88.0	88.0	92.7
	50대 이상	(35)	80.7	86.7	75.5	79.0	77.1	80.0	78.3	74.5	91.4	92.4	92.6	90.3	82.4	80.5	81.4	85.2
국적	중국	(88)	82.6	86.3	80.0	80.5	87.0	87.3	85.7	88.1	92.0	92.0	92.1	91.9	89.1	90.9	86.0	90.5
	일본	(59)	81.5	87.3	76.0	80.8	74.5	77.7	73.9	73.6	90.0	92.9	90.8	88.4	83.4	85.0	81.9	83.3
	동남아	(30)	81.6	83.9	80.6	78.9	81.7	81.1	82.5	81.1	91.0	91.1	92.2	90.2	85.2	85.0	83.3	87.2
	구미/기타	(161)	83.9	85.5	82.8	83.0	84.9	82.3	86.3	84.7	95.3	95.7	94.7	95.5	88.1	84.5	89.4	90.5

2) 만족요인

- 만족도 점수를 구성하는 만족요인별 점수는 '전반적 만족'(90.5점)이 가장 높게 나타났으며, '사회적 만족'(88.3점), '요소 만족'(87.7점) 순으로 높게 나타남.
- 만족요인 중 가장 점수가 높은 항목은 '요소 만족' 내의 '환경 만족'(92.6점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '요소 만족' 내의 '내용 만족'(84.4점)임.
- 만족요인 점수 중, 요소 만족 내의 '내용 만족'(84.4점), '과정 만족'(86.1점)이 전년 대비 점수가 하락함.

[그림 4-5] 외국인 관람객 만족요인

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]



[표 4-3] 외국인 관람객 만족요인

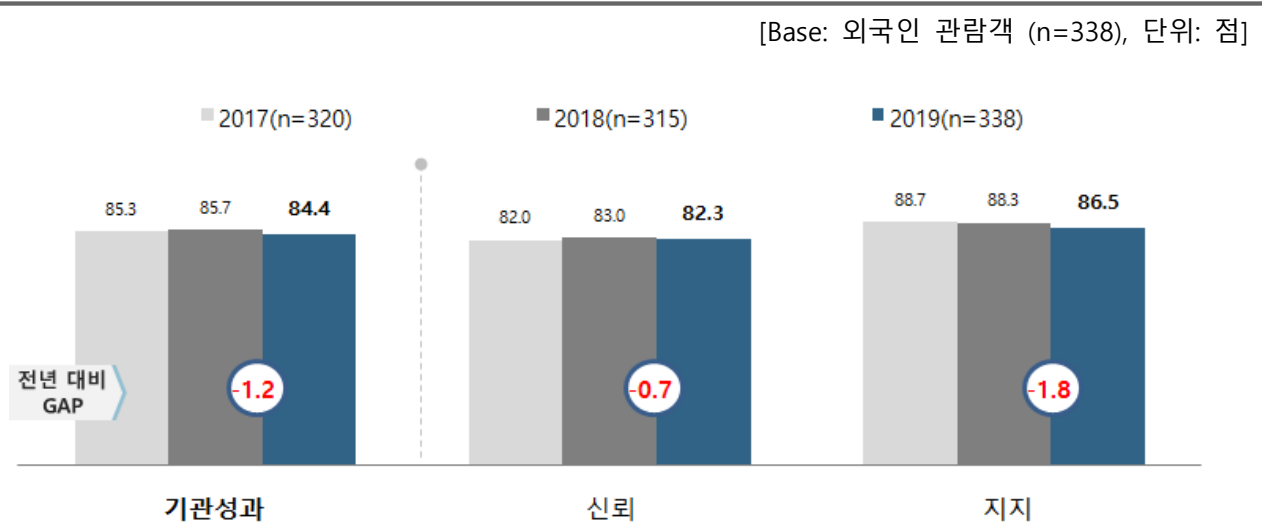
[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

	사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
연도별	2019년 (338)	89.2	90.5	91.6	88.2	91.8	87.7	84.4	86.1	92.6	88.3	88.3
	2018년 (315)	89.3	90.1	91.4	87.8	91.2	88.7	86.6	87.2	92.4	88.1	88.1
	2017년 (320)	89.3	90.4	89.6	90.4	91.2	87.6	85.5	86.2	91.0	88.9	88.9
차수별	1차 (171)	90.2	91.6	92.4	89.4	92.9	88.8	84.8	87.2	94.2	89.0	89.0
	2차 (167)	88.2	89.5	90.7	87.0	90.6	86.6	83.9	84.9	90.9	87.6	87.6
성별	남 (116)	90.8	91.5	93.4	88.1	93.0	88.9	85.1	87.8	93.8	92.0	92.0
	여 (222)	88.4	90.0	90.6	88.3	91.1	87.1	84.0	85.2	92.0	86.4	86.4
연령별	만 19~29세 (196)	88.8	90.3	91.5	88.1	91.2	87.1	83.8	85.8	91.8	87.5	87.5
	30대 (68)	90.4	90.6	92.2	87.7	91.9	89.8	85.8	90.0	93.6	90.7	90.7
	40대 (39)	91.1	92.0	92.7	89.3	94.0	89.7	87.6	86.8	94.9	91.0	91.0
	50대 이상 (35)	87.4	90.0	89.5	88.6	91.9	84.4	81.4	79.5	92.4	85.2	85.2
국적	중국 (88)	88.9	90.3	90.7	89.8	90.5	86.4	81.8	87.3	90.2	88.8	88.8
	일본 (59)	87.1	90.4	90.4	90.4	90.4	84.0	84.7	76.8	90.4	83.3	83.3
	동남아 (30)	87.3	88.5	88.9	86.7	90.0	85.9	83.3	83.3	91.1	86.1	86.1
	구미/기타 (161)	90.6	91.0	93.0	86.9	93.3	90.1	85.8	89.3	95.0	90.3	90.3

3) 성과요인

- 외국인 관람객의 경우 '기관성과' 항목을 통해 성과요인을 측정하였으며, '지지'(86.5점)가 '신뢰'(82.3점) 보다 점수가 높음.
- '신뢰'(82.3점)와 '지지'(86.5점) 항목 모두 전년 대비 점수가 하락함.

[그림 4-6] 외국인 관람객 성과요인



[표 4-4] 외국인 관람객 성과요인

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

		사례수 (명)	기관 성과	신뢰	지지
				재이용 의향	타인 추천의향
연도별	2019년	(338)	84.4	82.3	86.5
	2018년	(315)	85.7	83.0	88.3
	2017년	(320)	85.3	82.0	88.7
차수별	1차	(171)	86.4	84.1	88.6
	2차	(167)	82.4	80.4	84.4
성별	남	(116)	87.3	85.8	88.8
	여	(222)	82.9	80.5	85.4
연령별	만 19~29세	(196)	81.9	79.5	84.3
	30대	(68)	87.1	85.0	89.2
	40대	(39)	91.7	90.2	93.2
	50대 이상	(35)	85.2	83.8	86.7
국적	중국	(88)	84.5	84.1	84.8
	일본	(59)	79.5	78.2	80.8
	동남아	(30)	85.0	83.9	86.1
	구미/기타	(161)	86.1	82.5	89.6

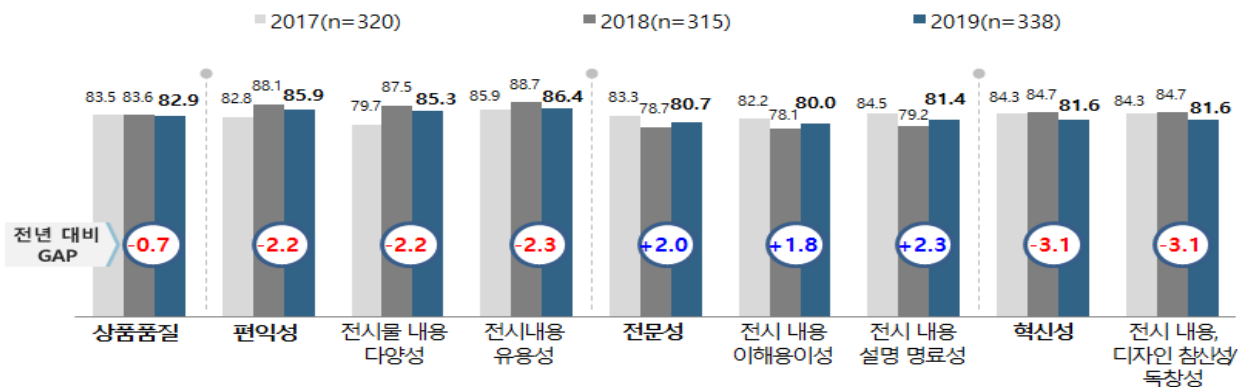
3. 선행품질요인 결과

1) 서비스 상품품질

- 서비스 상품품질은 '편익성', '전문성', '혁신성' 3개의 요인으로 구성되며, 점수는 '편익성'(85.9점), '혁신성'(81.6점), '전문성'(80.7점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '편익성' 내의 '전시내용 유용성'(86.4점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '전문성' 내의 '전시내용 이해 용이성'(80.0점)임.

[그림 4-7] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 상품품질

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]



[표 4-5] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 상품품질

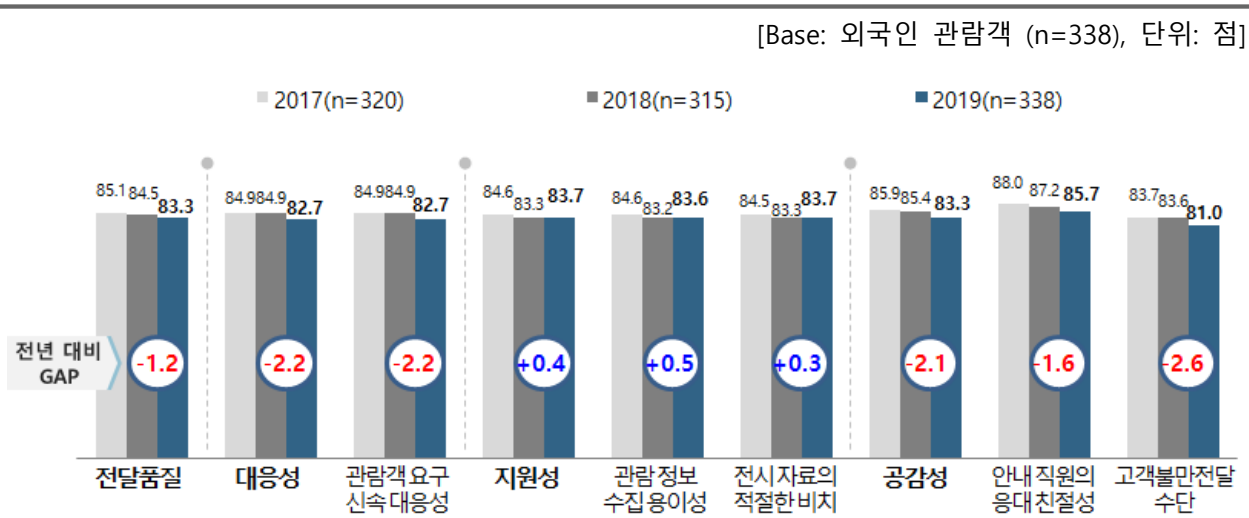
[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

		사례수 (명)	상품 품질	편익성	전시물 내용 다양성	전시내용 유용성	전문성	전시내용 이해 용이성	전시내용 설명 명료성	혁신성	전시내용, 디자인 참신성/ 독창성
연도별	2019년	(338)	82.9	85.9	85.3	86.4	80.7	80.0	81.4	81.6	81.6
	2018년	(315)	83.5	82.8	79.7	85.9	83.3	82.2	84.5	84.3	84.3
	2017년	(320)	83.6	88.1	87.5	88.7	78.7	78.1	79.2	84.7	84.7
차수별	1차	(171)	84.6	86.8	86.4	87.2	83.0	82.5	83.5	83.4	83.4
	2차	(167)	81.3	84.9	84.2	85.6	78.3	77.4	79.2	79.7	79.7
성별	남	(116)	83.7	86.1	85.3	86.8	82.1	80.9	83.3	82.0	82.0
	여	(222)	82.6	85.8	85.3	86.3	80.0	79.5	80.4	81.4	81.4
연령별	만 19~29세	(196)	82.2	85.0	84.0	86.0	80.0	78.9	81.0	81.0	81.0
	30대	(68)	84.8	86.5	86.5	86.5	83.6	83.6	83.6	83.8	83.8
	40대	(39)	85.6	88.5	87.6	89.3	84.0	83.8	84.2	82.9	82.9
	50대 이상	(35)	80.7	86.7	87.6	85.7	75.5	74.8	76.2	79.0	79.0
국적	중국	(88)	82.6	86.3	85.2	87.3	80.0	78.4	81.6	80.5	80.5
	일본	(59)	81.5	87.3	89.3	85.3	76.0	74.9	77.1	80.8	80.8
	동남아	(30)	81.6	83.9	83.3	84.4	80.6	81.7	79.4	78.9	78.9
	구미/기타	(161)	83.9	85.5	84.3	86.7	82.8	82.4	83.2	83.0	83.0

2) 서비스 전달품질

- 서비스 전달품질은 '대응성', '지원성', '공감성' 3개의 요인으로 구성되며, '지원성'(83.7점), '공감성'(83.3점), '대응성'(82.7점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '공감성' 내의 '안내 직원의 응대 친절성'(85.7점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '공감성' 내의 '고객불만전달 수단'(81.0점)임.

[그림 4-8] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 전달품질



[표 4-6] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 전달품질

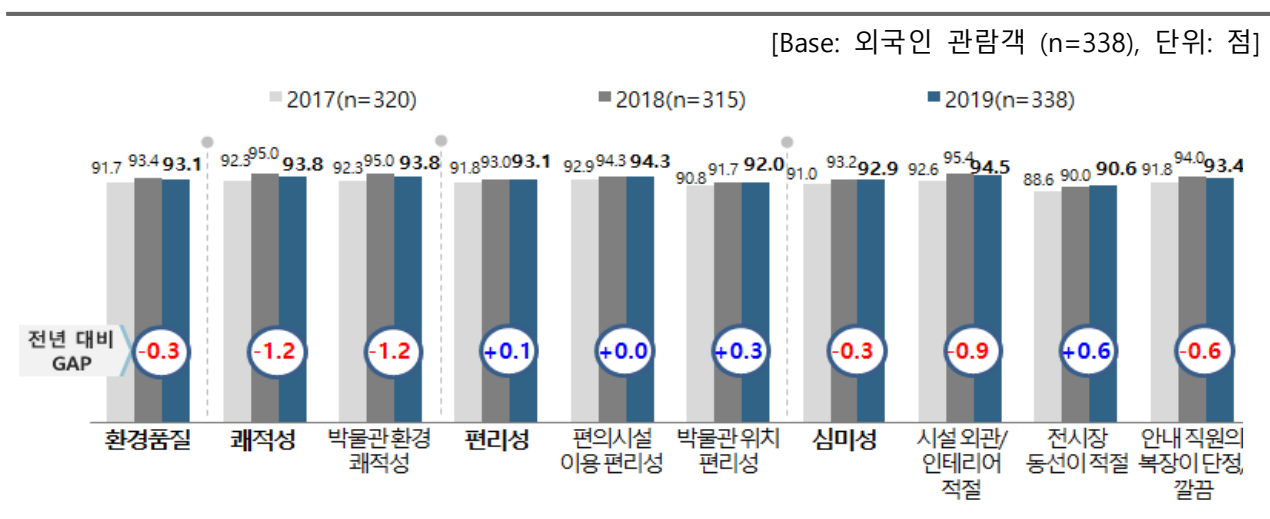
[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

	사례수 (명)	전달 품질	대응성	관람객 요구 신속 대응성	지원성	관람정보 수집 용이성	전시 자료의 적절한 비치	공감성	안내 직원의 응대 친절성	고객 불만 전달 수단
연도별										
2019년	(338)	83.3	82.7	82.7	83.7	83.6	83.7	83.3	85.7	81.0
2018년	(315)	84.5	84.9	84.9	83.3	83.2	83.3	85.4	87.2	83.6
2017년	(320)	85.1	84.9	84.9	84.6	84.6	84.5	85.9	88.0	83.7
차수별										
1차	(171)	83.9	81.5	81.5	84.8	84.3	85.3	84.1	85.9	82.4
2차	(167)	82.8	83.9	83.9	82.5	82.9	82.0	82.5	85.4	79.6
성별										
남	(116)	85.4	84.6	84.6	86.2	86.1	86.4	84.9	87.2	82.6
여	(222)	82.3	81.7	81.7	82.3	82.4	82.3	82.5	84.8	80.2
연령별										
만 19~29세	(196)	83.8	82.5	82.5	83.6	83.3	83.9	84.6	86.6	82.7
30대	(68)	85.3	84.3	84.3	85.5	85.3	85.8	85.5	88.2	82.8
40대	(39)	83.2	83.3	83.3	85.3	86.3	84.2	81.0	82.9	79.1
50대 이상	(35)	77.1	80.0	80.0	78.3	79.0	77.6	74.5	78.6	70.5
국적										
중국	(88)	87.0	87.3	87.3	85.7	85.8	85.6	88.1	90.5	85.6
일본	(59)	74.5	77.7	77.7	73.9	73.2	74.6	73.6	78.0	69.2
동남아	(30)	81.7	81.1	81.1	82.5	83.3	81.7	81.1	82.2	80.0
구미/기타	(161)	84.9	82.3	82.3	86.3	86.3	86.3	84.7	86.4	83.0

3) 서비스 환경품질

- 서비스 환경품질은 '쾌적성', '편리성', '심미성' 3개의 요인으로 구성되며, 점수는 '쾌적성'(93.8점), '편리성'(93.1점), '심미성'(92.9점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '심미성' 내의 '시설 외관/인테리어 적절'(94.5점)인 반면, 가장 점수가 낮은 항목은 '심미성' 내의 '전시장 동선이 적절'(90.6점)임.

[그림 4-9] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 환경품질



[표 4-7] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 환경품질

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

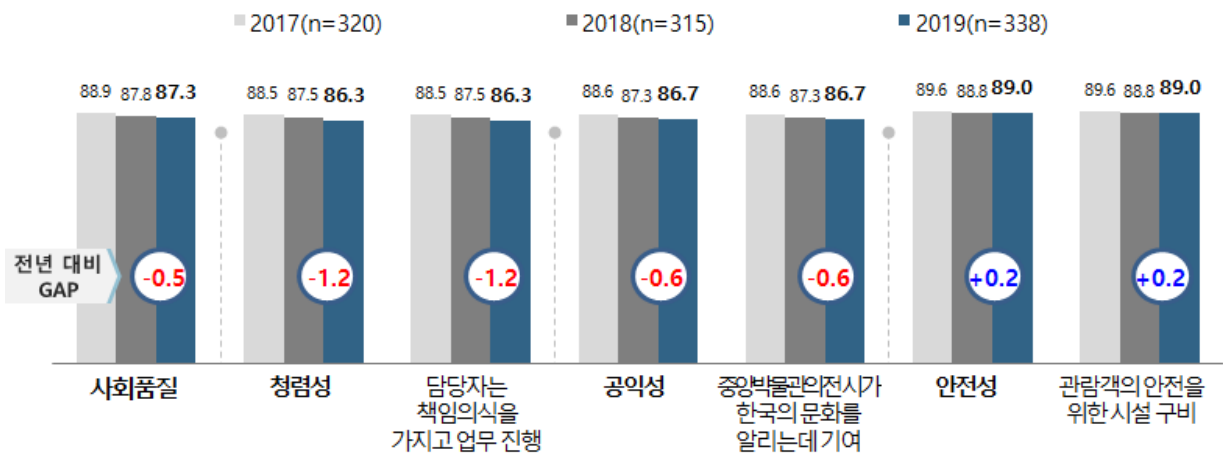
	사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	박물관 환경 쾌적성	편리성	편의시설 이용 편리성	박물관 위치 편리성	심미성	시설 외관/인테리어 적절	전시장 동선이 적절	안내 직원의 복장이 단정/깔끔
연도별											
2019년	(338)	93.1	93.8	93.8	93.1	94.3	92.0	92.9	94.5	90.6	93.4
2018년	(315)	93.4	95.0	95.0	93.0	94.3	91.7	93.2	95.4	90.0	94.0
2017년	(320)	91.7	92.3	92.3	91.8	92.9	90.8	91.0	92.6	88.6	91.8
차수별											
1차	(171)	94.8	94.5	94.5	95.1	95.6	94.6	94.6	95.9	92.6	95.2
2차	(167)	91.4	93.1	93.1	91.1	92.9	89.3	91.1	93.1	88.5	91.6
성별											
남	(116)	93.9	94.8	94.8	93.6	95.0	92.2	93.9	95.7	90.8	95.1
여	(222)	92.7	93.3	93.3	92.9	93.9	91.9	92.3	93.9	90.5	92.6
연령별											
만 19~29세	(196)	92.7	93.0	93.0	92.1	93.4	90.9	92.9	94.6	90.9	93.2
30대	(68)	93.8	95.3	95.3	94.4	95.3	93.4	93.0	94.1	90.4	94.4
40대	(39)	95.6	96.6	96.6	96.6	96.6	96.6	94.6	95.7	92.3	95.7
50대 이상	(35)	91.4	92.4	92.4	92.6	94.8	90.5	90.3	93.3	87.1	90.5
국적											
중국	(88)	92.0	92.0	92.0	92.1	93.2	91.1	91.9	92.8	89.8	93.2
일본	(59)	90.0	92.9	92.9	90.8	94.9	86.7	88.4	92.9	85.0	87.3
동남아	(30)	91.0	91.1	91.1	92.2	92.2	92.2	90.2	90.6	88.9	91.1
구미/기타	(161)	95.3	95.7	95.7	94.7	95.0	94.4	95.5	96.8	93.4	96.3

4) 서비스 사회품질

- 외국인 관람객 사회품질 점수는 '안전성'인 '관람객의 안전을 위한 시설 구비'(89.0점)가 가장 점수가 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '공익성'인 '중앙박물관 전시가 한국의 문화를 알리는데 기여'(86.7점), '청렴성'인 '담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행'(86.3점) 순으로 나타남.

[그림 4-10] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 사회품질

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]



[표 4-8] 외국인 관람객 선행품질요인 - 서비스 사회품질

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회 품질	청렴성	공익성	안전성
				담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행	중앙박물관의 전시가 한국의 문화를 알리는데 기여	관람객의 안전을 위한 시설 구비
연도별	2019년	(338)	87.3	86.3	86.7	89.0
	2018년	(315)	87.8	87.5	87.3	88.8
	2017년	(320)	88.9	88.5	88.6	89.6
차수별	1차	(171)	88.0	85.5	88.0	90.4
	2차	(167)	86.6	87.1	85.3	87.4
성별	남	(116)	89.3	87.2	89.4	91.2
	여	(222)	86.3	85.8	85.3	87.8
연령별	만 19~29세	(196)	86.8	85.9	86.0	88.4
	30대	(68)	90.1	89.5	90.7	90.2
	40대	(39)	89.6	88.0	88.0	92.7
	50대 이상	(35)	82.4	80.5	81.4	85.2
국적	중국	(88)	89.1	90.9	86.0	90.5
	일본	(59)	83.4	85.0	81.9	83.3
	동남아	(30)	85.2	85.0	83.3	87.2
	구미/기타	(161)	88.1	84.5	89.4	90.5

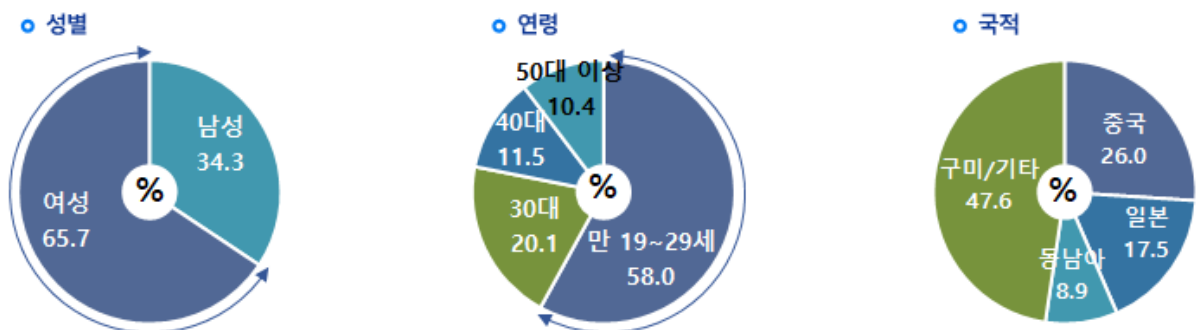
제 2 절 > 외국인 관람객의 박물관 방문현황

1. 외국인 관람객 배경 정보

- 2019년 국립중앙박물관 방문 외국인 관람객 성별 비중은 '여성'(65.7%)이 '남성'(34.3%)보다 높음.
- 연령별로는 '만 19~29세'(58.0%)가 가장 많음. 그 다음 '30대'(20.1%), '40대'(11.5%), '50대 이상'(10.4%) 순임.
- 국적별 비중은 '구미/기타'(47.6%)가 가장 높았으며, 이어서 '중국'(26.0%), '일본'(17.5%), '동남아'(8.9%) 순으로 높게 나타남.

[그림 4-11] 외국인 관람객 인구통계적 특성

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

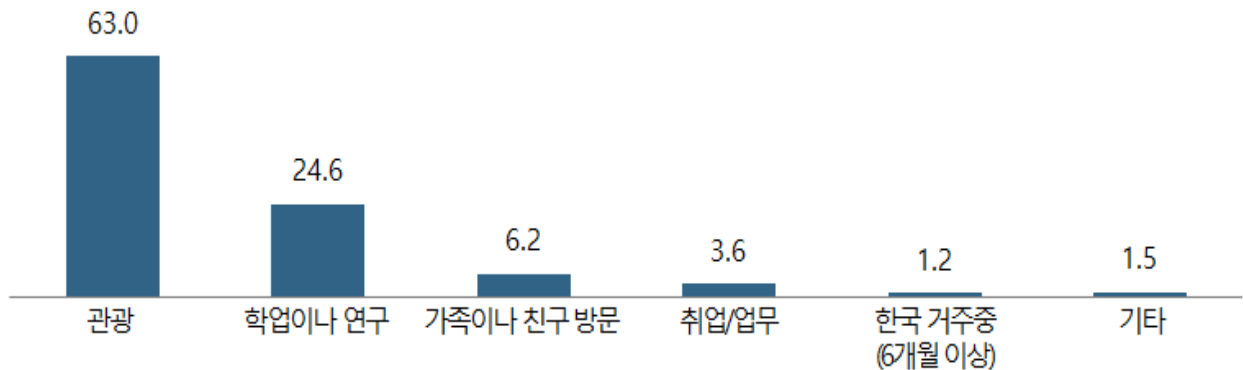


2. 한국 방문 목적

- 국립중앙박물관 외국인 관람객의 한국 방문 목적은 '관광'(63.0%)이 가장 높음.
- 그 다음으로, '학업이나 연구'(24.6%), '가족이나 친구 방문'(6.2%) 등의 순으로 높음.
- '관광' 응답 비중은 '40대'(84.6%), '동남아'(76.7%) 국적 관람객에서 상대적으로 높음.

[그림 4-12] 한국 방문 목적

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-9] 한국 방문 목적

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	관광	학업이나 연구	가족이나 친구 방문	취업/업무	한국 거주중 (6개월 이상)	기타
연도별	2019년	(338)	63.0	24.6	6.2	3.6	1.2	1.5
차수별	1차	(171)	74.9	14.6	6.4	3.5	0.6	0.0
	2차	(167)	50.9	34.7	6.0	3.6	1.8	3.0
성별	남	(116)	65.5	16.4	7.8	6.0	1.7	2.6
	여	(222)	61.7	28.8	5.4	2.3	0.9	0.9
연령별	만 19~29세	(196)	53.1	37.2	7.1	2.0	0.0	0.5
	30대	(68)	72.1	8.8	4.4	7.4	5.9	1.5
	40대	(39)	84.6	2.6	5.1	0.0	0.0	7.7
	50대 이상	(35)	77.1	8.6	5.7	8.6	0.0	0.0
국적	중국	(88)	60.2	37.5	1.1	0.0	0.0	1.1
	일본	(59)	52.5	37.3	0.0	5.1	1.7	3.4
	동남아	(30)	76.7	20.0	3.3	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(161)	65.8	13.7	11.8	5.6	1.9	1.2

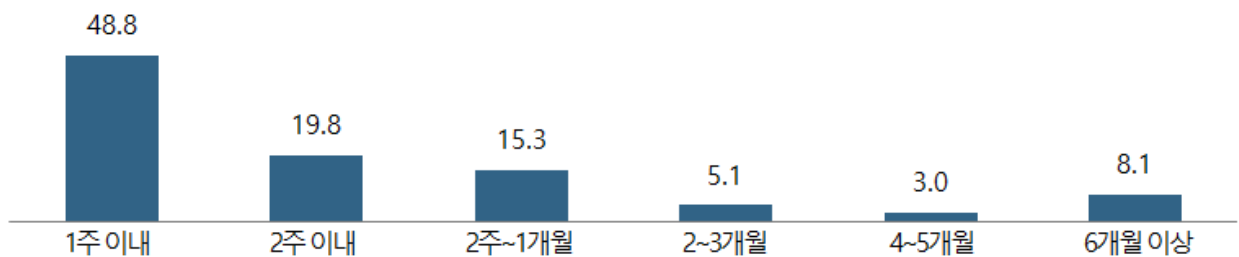
※ 2018년 대비 질문 방식 변경으로 직접적 비교 불가

3. 한국 체류기간

- 한국거주자 제외 외국인 관람객의 한국 체류기간은 '1주 이내'(48.8%)가 가장 높음.
- 국립중앙박물관의 방문 외국인 관람객은 단기 체류자인 경우가 상대적으로 높음.
- 한국에 '1주 이내' 체류하는 경우는 '50대 이상'(71.4%), '동남아'(73.3%)에서 상대적으로 높음.

[그림 4-13] 한국 체류기간

[Base: 외국인 관람객 중 한국거주자 제외 (n=334), 단위: %]



[표 4-10] 한국 체류기간

[Base: 외국인 관람객 중 한국거주자 제외 (n=334), 단위: %]

		사례수 (명)	1주 이내	2주 이내	2주~1개월	2~3개월	4~5개월	6개월 이상
연도별	2019년	(334)	48.8	19.8	15.3	5.1	3.0	8.1
	2018년	(290)	61.0	24.8	8.3	2.1	2.1	1.4
	2017년	(253)	64.8	18.2	12.6	1.2	3.2	-
차수별	1차	(170)	48.2	22.4	18.8	4.1	1.2	5.3
	2차	(164)	49.4	17.1	11.6	6.1	4.9	11.0
성별	남	(114)	50.9	21.9	14.0	0.9	1.8	10.5
	여	(220)	47.7	18.6	15.9	7.3	3.6	6.8
연령별	만 19~29세	(196)	41.3	17.3	18.9	8.2	4.6	9.7
	30대	(64)	56.3	23.4	9.4	0.0	0.0	10.9
	40대	(39)	53.8	28.2	12.8	2.6	0.0	2.6
	50대 이상	(35)	71.4	17.1	8.6	0.0	2.9	0.0
국적	중국	(88)	52.3	14.8	8.0	5.7	6.8	12.5
	일본	(58)	69.0	3.4	10.3	12.1	1.7	3.4
	동남아	(30)	73.3	6.7	6.7	3.3	3.3	6.7
	구미/기타	(158)	34.8	31.0	22.8	2.5	1.3	7.6

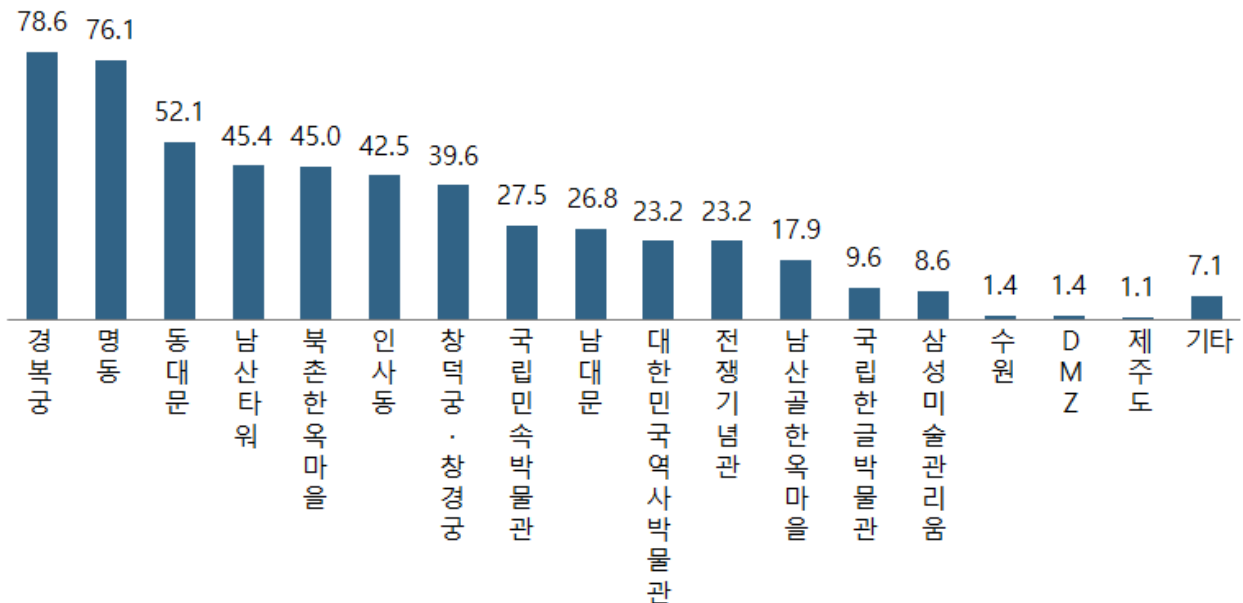
※ 2018년 모름/무응답 0.3%

4. 한국 방문(예정) 명승지

- 국립중앙박물관 외 방문을 고려한 명승지로는 '경복궁'(78.6%)이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '명동'(76.1%), '동대문'(52.1%), '남산타워'(45.4%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '경복궁'이라고 응답한 비율은 '남자'(85.9%), '만 19~29세'(83.6%) 연령층, '동남아'(88.5%) 국적에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-14] 한국 방문(예정) 명승지

[Base: 외국인 관람객 중 한국체류 기간이 1개월 이내 (n=280), 단위: 복수%]



※ 기타 응답(롯데타워 0.7%, 서울시립미술관 0.7%, 서대문형무소 0.7%, 강남 0.7%, 홍대 0.7%, 봉은사 0.4%, 인천 0.4%, 코엑스 0.4%, 경주 0.4%, 북한산 0.4%, 현대미술관 0.4%, 대구플라자 0.4%, 청와대 0.4%, 경희대 0.4%, 민속촌 0.4%)

[표 4-11] 한국 방문(예정) 명승지

[Base: 외국인 관람객 중 한국체류 기간이 1개월 이내 (n=280), 단위: 복수%]

		사례수 (명)	경복궁	명동	동대문	남산타워	북촌한옥마을	인사동	창덕궁·창경궁	국립민속박물관	남대문	대한민국역사박물관	전쟁기념관	남산골한옥마을	국립한글박물관	삼성미술관 리움	수원	D M Z	제주도	기타
연도별	2019년	(280)	78.6	76.1	52.1	45.4	45.0	42.5	39.6	27.5	26.8	23.2	23.2	17.9	9.6	8.6	1.4	1.4	1.1	7.1
차수별	1차	(152)	78.3	73.7	51.3	52.0	41.4	46.1	37.5	28.9	30.9	26.3	24.3	17.1	7.2	9.9	1.3	1.3	2.0	5.9
	2차	(128)	78.9	78.9	53.1	37.5	49.2	38.3	42.2	25.8	21.9	19.5	21.9	18.8	12.5	7.0	1.6	1.6	0.0	8.6
성별	남	(99)	85.9	66.7	50.5	33.3	44.4	34.3	47.5	26.3	28.3	35.4	33.3	21.2	10.1	7.1	1.0	1.0	2.0	7.1
	여	(181)	74.6	81.2	53.0	51.9	45.3	47.0	35.4	28.2	26.0	16.6	17.7	16.0	9.4	9.4	1.7	1.7	0.6	7.2
연령별	만 19~29세	(152)	83.6	82.2	55.9	57.9	50.7	49.3	41.4	29.6	30.3	20.4	23.0	17.8	11.2	8.6	1.3	2.6	0.0	5.9
	30대	(57)	71.9	66.7	49.1	31.6	31.6	29.8	33.3	22.8	17.5	31.6	26.3	19.3	8.8	15.8	0.0	0.0	1.8	5.3
	40대	(37)	70.3	73.0	56.8	32.4	37.8	35.1	43.2	35.1	21.6	16.2	21.6	16.2	5.4	5.4	5.4	0.0	5.4	5.4
	50대 이상	(34)	76.5	67.6	35.3	26.5	50.0	41.2	38.2	17.6	32.4	29.4	20.6	17.6	8.8	0.0	0.0	0.0	0.0	17.6
국적	중국	(66)	77.3	84.8	66.7	39.4	39.4	19.7	16.7	51.5	25.8	34.8	7.6	21.2	3.0	12.1	0.0	0.0	0.0	4.5
	일본	(48)	58.3	79.2	47.9	12.5	31.3	41.7	33.3	14.6	22.9	6.3	8.3	0.0	6.3	6.3	4.2	0.0	0.0	16.7
	동남아	(26)	88.5	84.6	53.8	50.0	53.8	57.7	38.5	23.1	46.2	30.8	11.5	30.8	7.7	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(140)	84.3	69.3	46.4	58.6	50.7	50.7	52.9	21.4	25.0	22.1	37.9	20.0	14.3	6.4	1.4	2.9	2.1	6.4

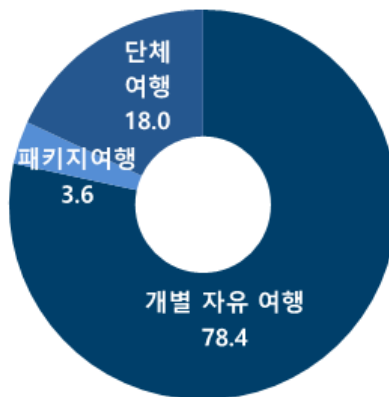
5. 국립중앙박물관 방문 유형

1) 국립중앙박물관 방문 유형

- 외국인 관람객의 국립중앙박물관 방문 유형은 '개별 자유 여행'(78.4%)이 가장 높음.
- 그 밖에, '단체 여행'이 18.0%, 패키지 여행이 3.6%로 나타남.
- '개별 자유 여행' 응답 비율은 '남자'(87.9%), '40대'(94.9%), '50대 이상'(94.3%) 연령층에서, '구미/기타'(91.3%), '동남아'(90.0%) 국적 관람객에서 상대적으로 높음.

[그림 4-15] 국립중앙박물관 방문 유형

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-12] 국립중앙박물관 방문 유형

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	개별 자유 여행	패키지 여행	단체 여행 (회사, 학교, 어학당 등)
연도별	2019년	(338)	78.4	3.6	18.0
	2018년	(315)	87.0	2.5	10.5
	2017년	(320)	87.5	6.6	5.9
차수별	1차	(171)	87.1	3.5	9.4
	2차	(167)	69.5	3.6	26.9
성별	남	(116)	87.9	0.0	12.1
	여	(222)	73.4	5.4	21.2
연령별	만 19~29세	(196)	68.9	4.6	26.5
	30대	(68)	88.2	2.9	8.8
	40대	(39)	94.9	0.0	5.1
	50대 이상	(35)	94.3	2.9	2.9
국적	중국	(88)	61.4	11.4	27.3
	일본	(59)	62.7	0.0	37.3
	동남아	(30)	90.0	0.0	10.0
	구미/기타	(161)	91.3	1.2	7.5

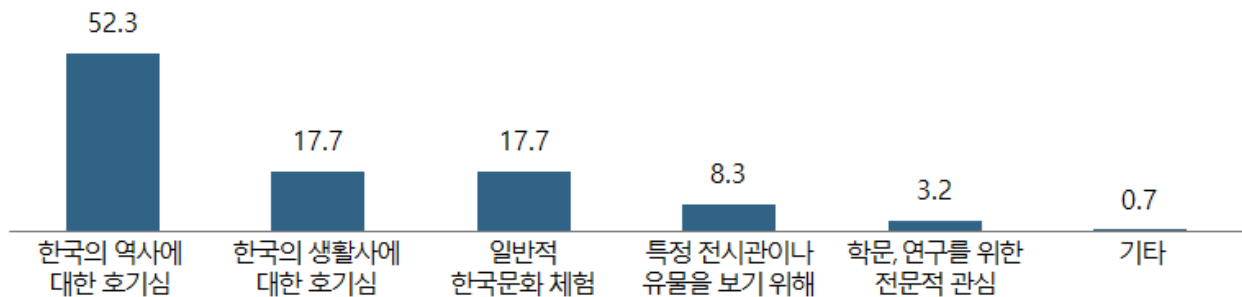
※ 단체 여행 : 회사, 학교, 어학당 등에서 여러 사람이 단체를 이루어 함께 방문한 경우
 패키지 여행 : 여행사 등에서 미리 정해진 관광 여정에 따라 방문한 경우

2) 국립중앙박물관 방문 결정 이유

- 외국인 관람객의 국립중앙박물관 방문 결정 이유는 '한국의 역사에 대한 호기심'(52.3%)이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로, '한국생활사에 대한 호기심'과 '일반적 한국문화 체험'이 각각 17.7%로 나타남.
- '한국의 역사에 대한 호기심' 때문에 박물관을 방문한 경우는 '남자'(59.8%), '40대'(56.8%) 연령층, '일본'(56.8%)에서 상대적으로 높음.

[그림 4-16] 국립중앙박물관 방문 결정 이유

[Base: 외국인 관람객 중 개별여행 및 패키지 여행자 (n=227), 단위: %]



[표 4-13] 국립중앙박물관 방문 결정 이유

[Base: 외국인 관람객 중 개별여행 및 패키지 여행자 (n=227), 단위: %]

		사례수 (명)	한국의 역사에 대한 호기심	한국의 생활사에 대한 호기심	일반적 한국문화 체험	특정 전시관이나 유물을 보기 위해	학문, 연구를 위한 전문적 관심	기타
연도별	2019년	(227)	52.3	17.7	17.7	8.3	3.2	0.7
	2018년	(235)	65.5	8.1	15.7	7.2	3.0	0.4
	2017년	(301)	59.2	11.4	15.1	9.4	4.1	0.8
차수별	1차	(155)	54.2	16.8	18.1	8.4	1.9	0.6
	2차	(122)	50.0	18.9	17.2	8.2	4.9	0.8
성별	남	(102)	59.8	13.7	18.6	5.9	1.0	1.0
	여	(175)	48.0	20.0	17.1	9.7	4.6	0.6
연령별	만 19~29세	(144)	50.0	18.8	17.4	6.3	6.3	1.4
	30대	(62)	53.2	22.6	17.7	6.5	0.0	0.0
	40대	(37)	56.8	10.8	16.2	16.2	0.0	0.0
	50대 이상	(34)	55.9	11.8	20.6	11.8	0.0	0.0
국적	중국	(64)	46.9	10.9	20.3	9.4	12.5	0.0
	일본	(37)	56.8	5.4	13.5	24.3	0.0	0.0
	동남아	(27)	44.4	25.9	22.2	3.7	3.7	0.0
	구미/기타	(149)	55.0	22.1	16.8	4.7	0.0	1.3

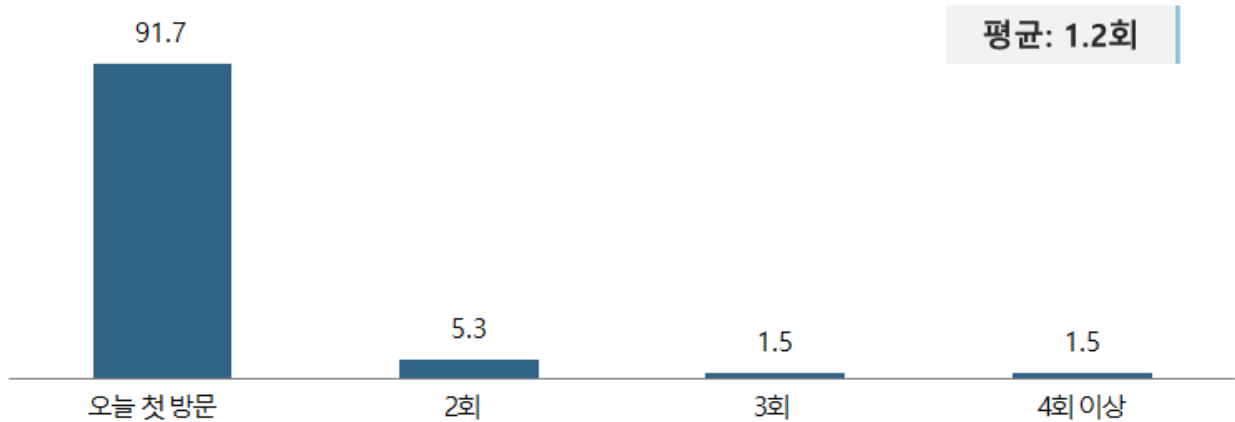
6. 국립중앙박물관 방문 횟수

1) 국립중앙박물관 방문 횟수

- 외국인 관람객은 국립중앙박물관을 '첫 방문'(91.7%)한 경우가 매우 높음.
- '오늘 첫 방문' 외국인 관람객은 '여자'(92.3%), '만 19~29세'(92.9%) 연령층, '구미/기타'(93.2%) 국적에서 상대적으로 높음.

[그림 4-17] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-14] 국립중앙박물관 방문 횟수

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

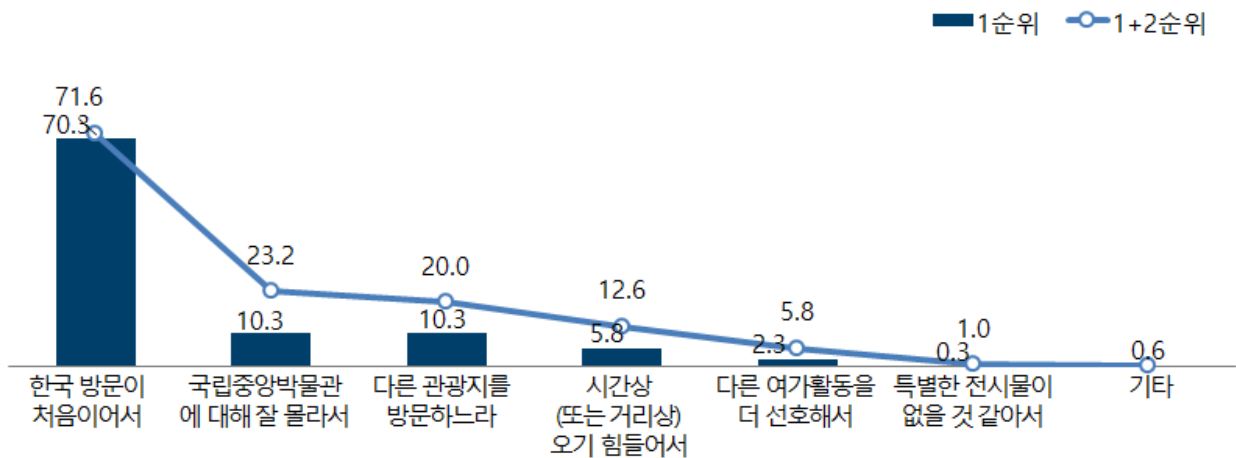
		사례수 (명)	오늘 첫 방문	2회	3회	4회 이상	평균(회)
연도별	2019년	(338)	91.7	5.3	1.5	1.5	1.2
	2018년	(315)	88.6	6.0	1.6	3.8	1.2
	2017년	(320)	82.2	9.1	3.8	5.0	1.6
차수별	1차	(171)	92.4	4.7	1.8	1.2	1.1
	2차	(167)	91.0	6.0	1.2	1.8	1.2
성별	남	(116)	90.5	5.2	1.7	2.6	1.2
	여	(222)	92.3	5.4	1.4	0.9	1.1
연령별	만 19~29세	(196)	92.9	5.1	1.0	1.0	1.1
	30대	(68)	91.2	4.4	2.9	1.5	1.1
	40대	(39)	89.7	7.7	0.0	2.6	1.2
	50대 이상	(35)	88.6	5.7	2.9	2.9	1.4
국적	중국	(88)	92.0	4.5	2.3	1.1	1.1
	일본	(59)	89.8	5.1	1.7	3.4	1.3
	동남아	(30)	86.7	10.0	0.0	3.3	1.2
	구미/기타	(161)	93.2	5.0	1.2	0.6	1.1

2) 국립중앙박물관 미방문 이유

- 외국인 관람객은 '한국 방문이 처음이어서'(71.6%) 국립중앙박물관을 첫 방문한 경우가 가장 높음(1+2순위 기준).
- 그 다음으로는 '국립중앙박물관에 대해 잘 몰라서'(23.2%), '다른 관광지를 방문하느라'(20.0%) 등의 순으로 높게 나타남.

[그림 4-18] 국립중앙박물관 미방문 이유

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-15] 국립중앙박물관 미방문 이유

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	한국 방문이 처음이어서	국립중앙박 물관에 대해 잘 몰라서	다른 관광지를 방문하느라	시간상(또 는 거리상) 오기 힘들어서	다른 여가활동을 더 선호해서	특별한 전시물이 없을 것 같아서	기타
연도별	2019년	(310)	71.6	23.2	20.0	12.6	5.8	1.0	0.6
차수별	1차	(158)	74.1	24.1	20.3	8.9	4.4	1.3	0.0
	2차	(152)	69.1	22.4	19.7	16.4	7.2	0.7	1.3
성별	남	(105)	76.2	28.6	14.3	12.4	4.8	1.0	0.0
	여	(205)	69.3	20.5	22.9	12.7	6.3	1.0	1.0
연령별	만 19~29세	(182)	74.7	22.0	19.8	11.0	7.7	1.1	0.5
	30대	(62)	79.0	22.6	9.7	12.9	4.8	0.0	0.0
	40대	(35)	60.0	42.9	28.6	8.6	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(31)	51.6	9.7	32.3	25.8	3.2	3.2	3.2
국적	중국	(81)	72.8	33.3	8.6	12.3	9.9	0.0	0.0
	일본	(53)	41.5	20.8	54.7	20.8	15.1	1.9	1.9
	동남아	(26)	73.1	30.8	23.1	7.7	3.8	0.0	0.0
	구미/기타	(150)	81.3	17.3	13.3	10.7	0.7	1.3	0.7

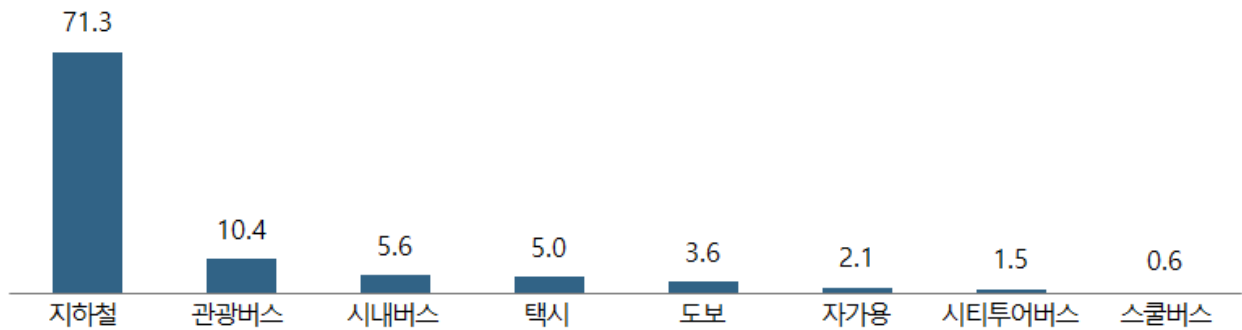
※ 2019년 신규 문항임.

7. 방문 시 이용한 교통편

- 외국인 관람객은 국립중앙박물관을 방문할 때 주로 '지하철'(71.3%)을 이용하는 것으로 나타남.
- 그 다음으로 '관광버스'(10.4%), ' 시내버스'(5.6%) 등의 순서로 높게 나타남.
- '지하철'을 이용하는 경우는 '남자'(75.9%), '50대 이상'(85.7%) 연령층, '구미/기타'(77.0%) 국적 외국인 관람객에서 상대적으로 높음.

[그림 4-19] 방문 시 이용한 교통편

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-16] 방문 시 이용한 교통편

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	지하철	관광버스	시내버스	택시	도보	자가용	시티투어 버스	스쿨버스
연도별	2019년	(338)	71.3	10.4	5.6	5.0	3.6	2.1	1.5	0.6
	2018년	(315)	71.7	9.8	6.0	5.7	1.0	3.5	2.2	-
	2017년	(320)	73.8	8.4	4.4	5.9	1.6	4.4	1.3	-
차수별	1차	(171)	78.9	5.3	6.4	3.5	1.8	2.9	1.2	0.0
	2차	(167)	63.5	15.6	4.8	6.6	5.4	1.2	1.8	1.2
성별	남	(116)	75.9	2.6	3.4	7.8	6.0	4.3	0.0	0.0
	여	(222)	68.9	14.4	6.8	3.6	2.3	0.9	2.3	0.9
연령별	만 19~29세	(196)	69.9	15.3	7.7	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0
	30대	(68)	67.6	7.4	2.9	7.4	10.3	2.9	1.5	0.0
	40대	(39)	71.8	0.0	2.6	20.5	2.6	2.6	0.0	0.0
	50대 이상	(35)	85.7	0.0	2.9	5.7	0.0	5.7	0.0	0.0
국적	중국	(88)	61.4	20.5	4.5	3.4	2.3	3.4	4.5	0.0
	일본	(59)	69.5	18.6	3.4	3.4	0.0	1.7	1.7	1.7
	동남아	(30)	73.3	6.7	6.7	3.3	10.0	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(161)	77.0	2.5	6.8	6.8	4.3	1.9	0.0	0.6

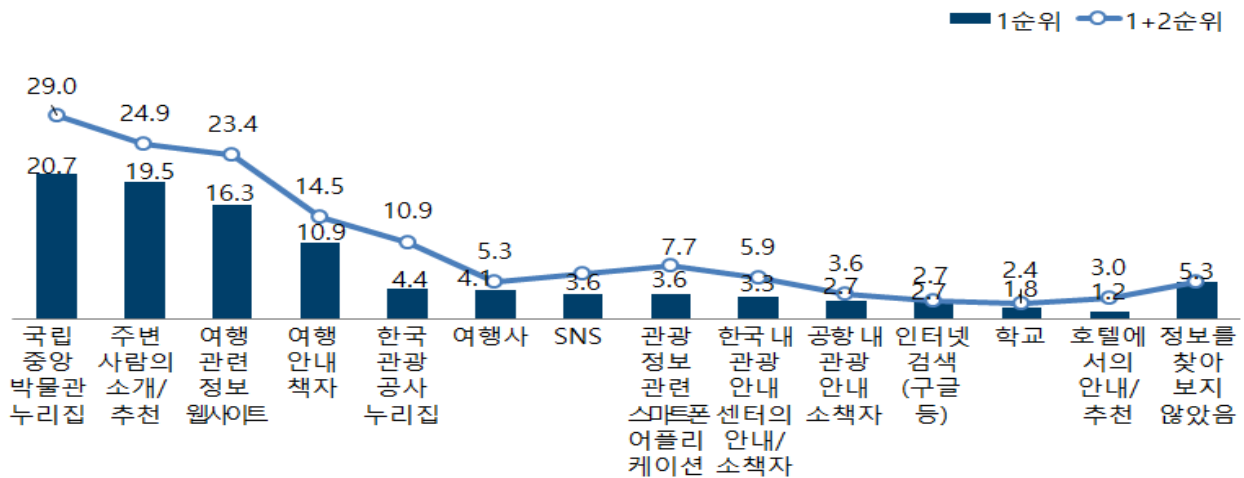
※ 2017년 KTX/기차 0.3%

8. 방문 관련 정보 획득 경로

- 외국인 관람객들의 방문 관련 정보 획득 경로는 '국립중앙박물관 누리집'(29.0%)이 가장 높게 나타남(1+2순위 기준). 그 다음으로 '주변 사람의 소개/추천'(24.9%), '여행관련 정보 웹사이트'(23.4%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '주변 사람의 소개/추천'을 통해 정보를 획득하는 경우는 '여자'(26.6%), '만 19~29세'(29.1%) 연령층, '중국'(35.2%) 국적 외국인 관람객에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-20] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-17] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 1+2순위%]

	사례수 (명)	국립중앙박물관 누리집	주변사람의 소개/추천	여행관련 정보 웹사이트	여행 안내책자	한국관광공사 누리집	관광정보 관련 스마트폰 어플리케이션	SNS (블로그, 트위터 등)
연도별								
2019년	(338)	29.0	24.9	23.4	14.5	10.9	7.7	6.5
2018년	(315)	24.4	29.2	21.9	17.1	8.3	11.4	5.7
2017년	(320)	25.6	35.0	26.3	25.9	14.7	4.4	13.1
차수별								
1차	(171)	26.3	25.1	24.6	15.2	9.9	8.2	7.0
2차	(167)	31.7	24.6	22.2	13.8	12.0	7.2	6.0
성별								
남	(116)	31.0	21.6	25.0	17.2	11.2	8.6	6.0
여	(222)	27.9	26.6	22.5	13.1	10.8	7.2	6.8
연령별								
만 19~29세	(196)	27.0	29.1	20.9	9.2	8.7	8.7	6.6
30대	(68)	32.4	19.1	36.8	8.8	10.3	10.3	4.4
40대	(39)	25.6	12.8	23.1	30.8	12.8	5.1	10.3
50대 이상	(35)	37.1	25.7	11.4	37.1	22.9	0.0	5.7
국적								
중국	(88)	15.9	35.2	21.6	8.0	4.5	9.1	8.0
일본	(59)	18.6	32.2	15.3	30.5	5.1	0.0	15.3
동남아	(30)	33.3	20.0	30.0	6.7	26.7	20.0	0.0
구미/기타	(161)	39.1	17.4	26.1	13.7	13.7	7.5	3.7

※ 2018년 기타 1.6%(복수응답)

※ 2017년 현수막/포스터 등 1.9%, 한국 내 TV/신문 등 0.6%, 기타 2.5%(복수응답)

[표 4-18] 방문 관련 정보 획득 경로(계속)

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	한국 내 관광안내 센터의 안내/ 소책자	여행사	공항 내 관광안내 소책자	호텔에서의 안내/추천	인터넷 검색 (구글 등)	학교	정보를 찾아보지 않았음
연도별	2019년	(338)	5.9	5.3	3.6	3.0	2.7	2.4	5.3
	2018년	(315)	8.3	6.7	4.8	1.6	-	-	4.8
	2017년	(320)	6.9	4.1	6.6	2.5	-	-	5.0
차수별	1차	(171)	6.4	3.5	4.7	4.1	2.9	0.0	6.4
	2차	(167)	5.4	7.2	2.4	1.8	2.4	4.8	4.2
성별	남	(116)	3.4	4.3	3.4	1.7	1.7	2.6	7.8
	여	(222)	7.2	5.9	3.6	3.6	3.2	2.3	4.1
연령별	만 19~29세	(196)	6.1	7.7	4.6	3.1	2.6	3.6	6.1
	30대	(68)	7.4	1.5	1.5	2.9	5.9	1.5	7.4
	40대	(39)	5.1	5.1	2.6	2.6	0.0	0.0	2.6
	50대 이상	(35)	2.9	0.0	2.9	2.9	0.0	0.0	0.0
국적	중국	(88)	10.2	12.5	6.8	5.7	0.0	4.5	3.4
	일본	(59)	3.4	3.4	3.4	0.0	1.7	5.1	6.8
	동남아	(30)	10.0	0.0	3.3	3.3	3.3	0.0	0.0
	구미/기타	(161)	3.7	3.1	1.9	2.5	4.3	0.6	6.8

※ 2018년 기타 1.6%(복수응답)

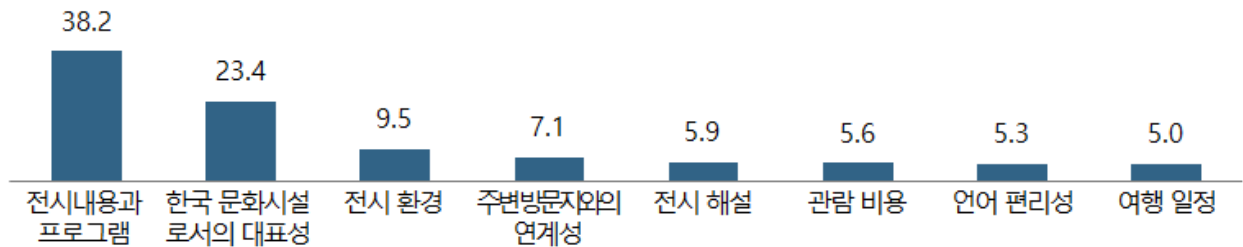
※ 2017년 현수막/포스터 등 1.9%, 한국 내 TV/신문 등 0.6%, 기타 2.5%(복수응답)

9. 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

- 국립중앙박물관을 방문한 외국인 관람객들은 '전시내용과 프로그램'(38.2%)이 상대적으로 중요하게 고려하는 요소로 나타남.
- 그 다음으로는 '한국 문화시설로서의 대표성'(23.4%), '전시 환경'(9.5%) 등이 중요한 고려요소로 나타남.
- '전시내용과 프로그램'을 중요하게 고려하는 집단은 '30대'(42.6%)와 '50대 이상'(42.9%) 연령층, '중국'(59.1%) 국적으로 나타남.

[그림 4-21] 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-19] 국립중앙박물관 방문 시 가장 중요하게 고려한 요소

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	전시 내용과 프로그램	한국문화 시설로서의 대표성	전시 환경	주변 방문지 와의 연계성	전시 해설	관람 비용	언어 편리성	여행 일정
연도별	2019년	(338)	38.2	23.4	9.5	7.1	5.9	5.6	5.3	5.0
	2018년	(315)	40.3	16.2	8.3	11.7	6.0	6.0	6.3	4.4
	2017년	(320)	26.9	24.4	12.8	11.3	8.8	7.2	3.4	4.4
차수별	1차	(171)	33.3	24.0	7.6	10.5	6.4	7.6	6.4	4.1
	2차	(167)	43.1	22.8	11.4	3.6	5.4	3.6	4.2	6.0
성별	남	(116)	38.8	24.1	8.6	8.6	6.0	5.2	2.6	6.0
	여	(222)	37.8	23.0	9.9	6.3	5.9	5.9	6.8	4.5
연령별	만 19~29세	(196)	35.2	25.0	10.2	6.6	5.6	5.6	6.1	5.6
	30대	(68)	42.6	20.6	7.4	7.4	5.9	5.9	5.9	4.4
	40대	(39)	41.0	23.1	7.7	7.7	7.7	5.1	2.6	5.1
	50대 이상	(35)	42.9	20.0	11.4	8.6	5.7	5.7	2.9	2.9
국적	중국	(88)	59.1	9.1	6.8	5.7	8.0	0.0	11.4	0.0
	일본	(59)	49.2	16.9	8.5	6.8	3.4	5.1	1.7	8.5
	동남아	(30)	33.3	6.7	26.7	13.3	0.0	10.0	6.7	3.3
	구미/기타	(161)	23.6	36.6	8.1	6.8	6.8	8.1	3.1	6.8

※ 2018년 숙소에서의 이동 편리성 0.3%, 모름/무응답 0.3%

※ 2017년 기타 0.9%

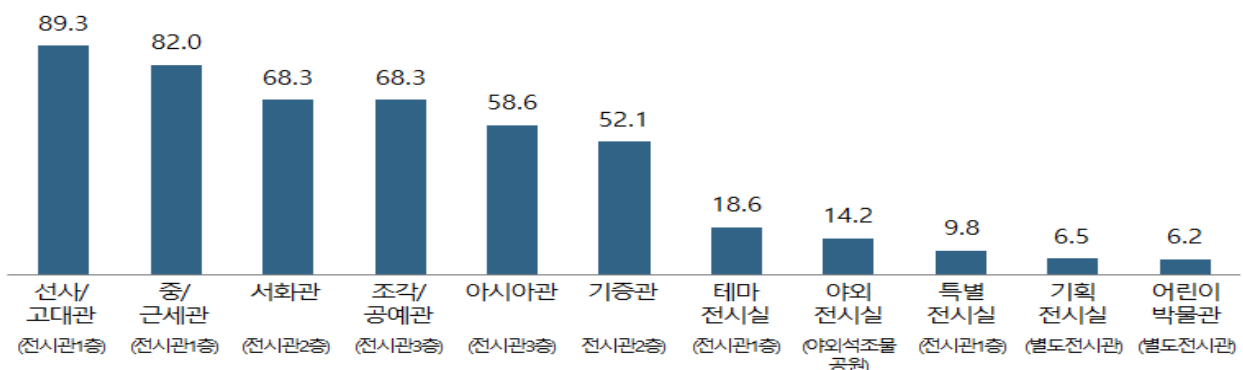
제 3 절 > 외국인 관람객의 전시 관람 현황

1. 관람한 전시 공간

- 외국인 관람객들이 관람한 전시 공간으로는 '선사/고대관'(89.3%), '중/근세관'(82.0%) 등이 높게 나타남.
- '선사/고대관'을 관람한 비율은 '30대'(95.6%) 연령층, '동남아'(93.3%) 국적에서 상대적으로 높았으며, '중/근세관' 관람 비율은 '남자'(85.3%), '40대'(87.2%) 연령층, '구미/기타'(87.0%) 국적에서 상대적으로 높음.

[그림 4-22] 관람한 전시 공간

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %(복수)]



[표 4-20] 관람한 전시 공간

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %(복수)]

		사례수 (명)	선사/ 고대관	중/ 근세관	서화관	조각/ 공예관	아시아 관	기증관	테마 전시실	야외 전시실	특별 전시실	기획 전시실	어린이 박물관
연도별	2019년	(338)	89.3	82.0	68.3	68.3	58.6	52.1	18.6	14.2	9.8	6.5	6.2
	2018년	(315)	89.8	82.9	56.8	58.7	58.4	41.9	-	9.2	16.2	12.1	4.4
	2017년	(320)	89.4	84.1	62.8	69.1	64.4	60.6	-	12.2	10.3	5.3	4.7
차수별	1차	(171)	87.1	78.9	69.0	68.4	59.6	48.0	36.8	14.0	0.0	0.0	3.5
	2차	(167)	91.6	85.0	67.7	68.3	57.5	56.3	0.0	14.4	19.8	13.2	9.0
성별	남	(116)	89.7	85.3	68.1	65.5	56.9	54.3	18.1	19.8	8.6	2.6	1.7
	여	(222)	89.2	80.2	68.5	69.8	59.5	50.9	18.9	11.3	10.4	8.6	8.6
연령별	만 19~29세	(196)	87.2	80.1	70.4	67.9	61.7	54.6	17.9	11.7	9.7	6.1	6.6
	30대	(68)	95.6	82.4	69.1	61.8	44.1	44.1	22.1	26.5	13.2	10.3	5.9
	40대	(39)	92.3	87.2	74.4	76.9	59.0	53.8	20.5	12.8	0.0	0.0	7.7
	50대 이상	(35)	85.7	85.7	48.6	74.3	68.6	51.4	14.3	5.7	14.3	8.6	2.9
국적	중국	(88)	86.4	70.5	61.4	58.0	53.4	44.3	27.3	12.5	5.7	4.5	8.0
	일본	(59)	91.5	84.7	59.3	84.7	69.5	52.5	6.8	10.2	15.3	10.2	10.2
	동남아	(30)	93.3	83.3	60.0	53.3	53.3	46.7	26.7	23.3	6.7	6.7	6.7
	구미/기타	(161)	89.4	87.0	77.0	70.8	58.4	57.1	16.8	14.9	10.6	6.2	3.7

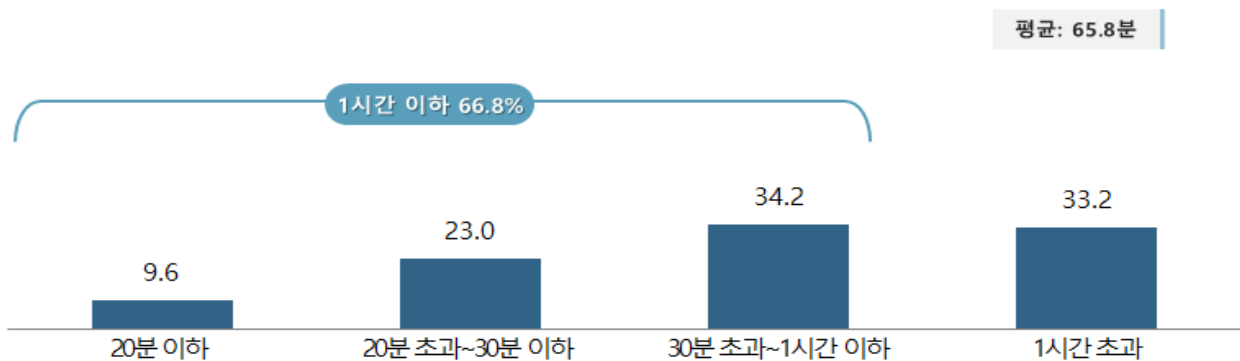
2. 관람 시간

1) 선사/고대관, 중/근세관 관람 시간

- 선사/고대관과 중/근세관 관람시간은 평균 65.8분 정도로 나타남. 관람객의 66.8%는 1시간 이하로 선사/고대관과 중/근세관을 관람하는 것으로 나타남.
- 선사/고대관과 중/근세관 평균 관람시간은 '남자'(75.0분), '40대'(83.5분) 연령층, '동남아'(82.7분) 국적에서 상대적으로 긴 것으로 나타남.

[그림 4-23] 선사·고대관, 중·근세관 관람 시간

[Base: 외국인 관람객 중 선사/고대관, 중/근세관 관람한 경우(n=313), 단위: %]



[표 4-21] 선사·고대관, 중·근세관 관람 시간

[Base: 외국인 관람객 중 선사/고대관, 중/근세관 관람한 경우(n=313), 단위: %]

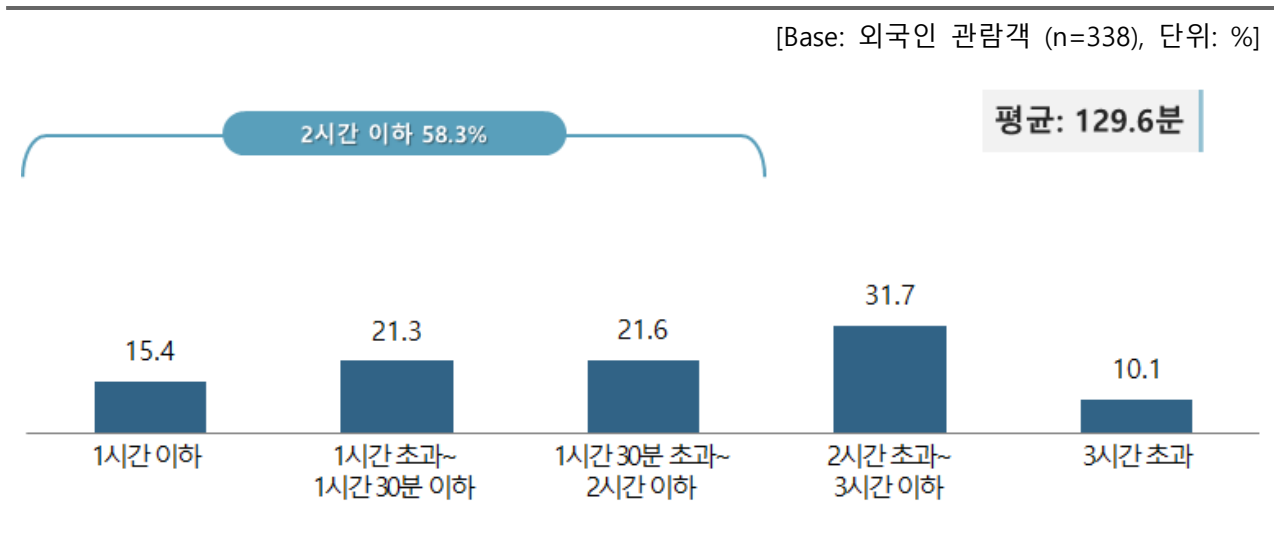
		사례수 (명)	20분 이하	20분 초과~ 30분 이하	30분 초과~ 1시간 이하	1시간 초과	평균 (분)
연도별	2019년	(313)	9.6	23.0	34.2	33.2	65.8
차수별	1차	(155)	8.4	23.2	33.5	34.8	65.7
	2차	(158)	10.8	22.8	34.8	31.6	66.0
성별	남	(110)	5.5	17.3	34.5	42.7	75.0
	여	(203)	11.8	26.1	34.0	28.1	60.8
연령별	만 19~29세	(181)	14.4	26.5	30.4	28.7	59.0
	30대	(65)	1.5	15.4	46.2	36.9	69.5
	40대	(36)	8.3	16.7	30.6	44.4	83.5
	50대 이상	(31)	0.0	25.8	35.5	38.7	77.4
국적	중국	(79)	11.4	26.6	27.8	34.2	61.9
	일본	(55)	9.1	30.9	36.4	23.6	58.5
	동남아	(28)	3.6	3.6	39.3	53.6	82.7
	구미/기타	(151)	9.9	21.9	35.8	32.5	67.5

※ 2017년, 2018년의 경우 선사/고대관 관람시간만 질문 하였으므로 직접적 비교 불가

2) 박물관 총 관람시간

- 외국인 관람객들의 국립중앙박물관 총 관람시간은 평균 129.6분으로 나타남.
- 외국인 관람객들의 58.3%는 2시간 이하로 박물관을 관람하는 것으로 나타남.
- 국립중앙박물관 방문 외국인 관람객들의 평균 총 관람시간은 '남자'(140.1분), '40대'(152.4분) 연령층, '동남아'(149.3분) 국적에서 상대적으로 길게 나타남.
- 2017년 이후 외국인 관람객들의 평균 박물관 총 관람시간은 증가하는 경향을 보임.

[그림 4-24] 박물관 총 관람시간



[표 4-22] 박물관 총 관람시간

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	1시간 이하	1시간 초과~ 1시간 30분 이하	1시간 30분 초과~ 2시간 이하	2시간 초과~ 3시간 이하	3시간 초과	평균 (분)
연도별	2019년	(338)	15.4	21.3	21.6	31.7	10.1	129.6
	2018년	(315)	20.6	13.3	27.3	25.7	11.7	127.5
	2017년	(320)	16.3	26.6	28.1	20.9	8.1	118.4
차수별	1차	(171)	11.7	20.5	17.5	38.0	12.3	136.4
	2차	(167)	19.2	22.2	25.7	25.1	7.8	122.6
성별	남	(116)	12.1	17.2	21.6	35.3	13.8	140.1
	여	(222)	17.1	23.4	21.6	29.7	8.1	124.1
연령별	만 19~29세	(196)	19.4	24.5	20.4	27.0	8.7	122.0
	30대	(68)	11.8	22.1	25.0	35.3	5.9	128.4
	40대	(39)	7.7	7.7	25.6	48.7	10.3	152.4
	50대 이상	(35)	8.6	17.1	17.1	31.4	25.7	149.0
국적	중국	(88)	17.0	28.4	26.1	26.1	2.3	113.5
	일본	(59)	23.7	28.8	20.3	22.0	5.1	110.4
	동남아	(30)	10.0	16.7	16.7	36.7	20.0	149.3
	구미/기타	(161)	12.4	15.5	20.5	37.3	14.3	141.7

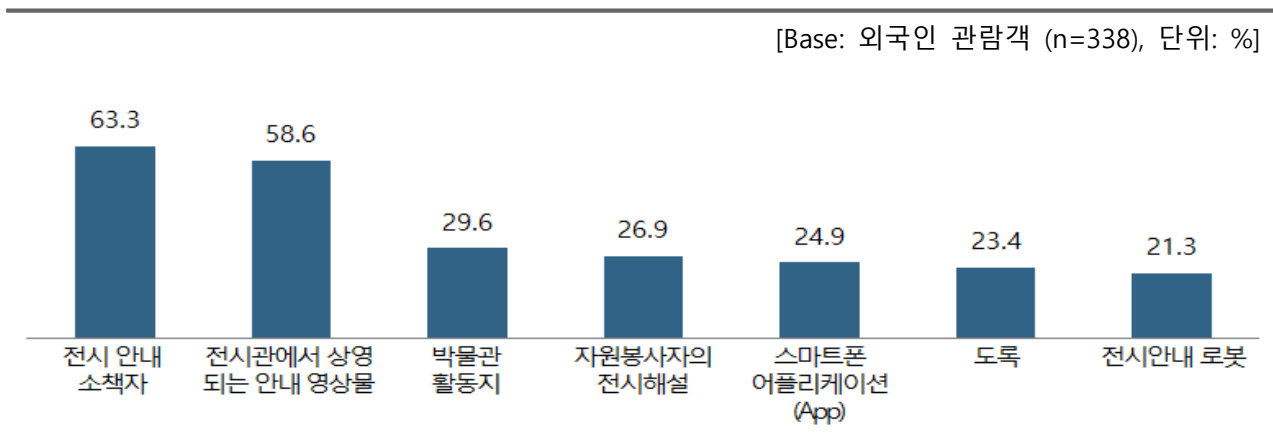
※ 2018년 '모름/무응답' 1.3%

3. 이용한 전시해설 지원 항목 및 만족도

1) 이용한 전시해설 지원 항목

- 외국인 관람객들의 전시해설 지원 항목 이용률은 '전시 안내 소책자'(63.3%)가 가장 높음.
- 그 다음으로는 '전시관에서 상영되는 안내 영상물'(58.6%)이 높게 나타남.
- 반면, '전시안내 로봇'(21.3%) 이용률이 가장 낮음.

[그림 4-25] 전시해설 지원 항목 이용률



[표 4-23] 전시해설 지원 항목 이용률

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내영상물	박물관 활동지	자원 봉사자의 전시해설	스마트폰 어플리케이션	도록	전시안내 로봇
연도별	2019년	(338)	63.3	58.6	29.6	26.9	24.9	23.4	21.3
	2018년	(315)	67.6	54.3	22.5	26.3	15.6	18.7	-
	2017년	(320)	71.9	33.8	-	26.6	-	22.8	-
차수별	1차	(171)	65.5	58.5	27.5	26.9	22.2	24.0	19.9
	2차	(167)	61.1	58.7	31.7	26.9	27.5	22.8	22.8
성별	남	(116)	60.3	57.8	25.0	23.3	17.2	19.8	18.1
	여	(222)	64.9	59.0	32.0	28.8	28.8	25.2	23.0
연령별	만 19~29세	(196)	64.8	59.7	30.6	26.0	26.0	24.5	22.4
	30대	(68)	55.9	60.3	35.3	30.9	25.0	23.5	23.5
	40대	(39)	56.4	61.5	25.6	25.6	15.4	17.9	12.8
	50대 이상	(35)	77.1	45.7	17.1	25.7	28.6	22.9	20.0
국적	중국	(88)	70.5	62.5	45.5	38.6	33.0	35.2	26.1
	일본	(59)	78.0	45.8	18.6	25.4	25.4	25.4	23.7
	동남아	(30)	60.0	66.7	23.3	30.0	23.3	23.3	13.3
	구미/기타	(161)	54.7	59.6	26.1	20.5	20.5	16.1	19.3

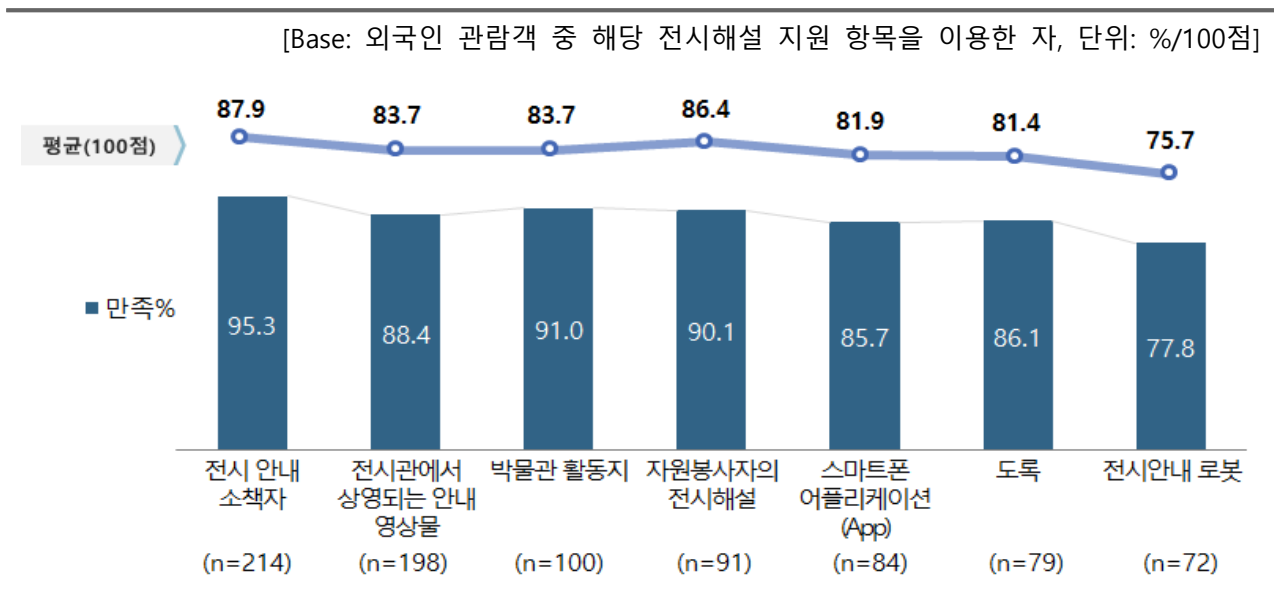
※ 2019년 '전시안내 로봇' 보기 추가

※ 2017년 모바일 기기 31.9%, 이용해 본 시설 없음 14.1%

2) 전시해설 지원 항목 이용 만족도

- 전시해설 지원 항목 중 만족도가 가장 높은 항목은 '전시 안내 소책자'(87.9점)임.
- 반면, '전시안내 로봇'(75.7점)은 상대적으로 만족도가 가장 낮음.
- '전시 안내 소책자'에 대한 만족도는 '남자'(89.8점), '구미/기타'(90.0점) 국적에서 상대적으로 높음.

[그림 4-26] 전시해설 지원 항목 이용 만족도



[표 4-24] 전시해설 지원 항목 이용 만족도

[Base: 외국인 관람객 중 해당 전시해설 지원 항목을 이용한 자, 단위: 100점]

		전시 안내 소책자	전시관에서 상영되는 안내 영상물	박물관 활동지	자원봉사자의 전시해설	스마트폰 어플리케이션	도록	전시안내 로봇
연도별	2019년	87.9	83.7	83.7	86.4	81.9	81.4	75.7
	2018년	90.1	88.0	86.9	89.6	78.2	87.6	-
	2017년	89.3	86.4	-	89.4	83.9	87.0	-
차수별	1차	88.2	84.2	82.6	85.1	81.1	82.9	74.0
	2차	87.6	83.2	84.6	87.8	82.6	79.8	77.2
성별	남	89.8	85.1	87.4	91.4	85.8	86.2	75.4
	여	87.0	83.0	82.2	84.4	80.7	79.5	75.8
연령별	만 19~29세	88.6	83.0	84.4	85.6	82.0	83.7	75.4
	30대	88.2	85.8	85.4	82.5	81.4	72.9	75.0
	40대	87.9	86.1	83.3	91.7	80.6	81.0	76.7
	50대 이상	84.6	79.2	69.4	94.4	83.3	85.4	78.6
국적	중국	88.4	87.6	87.1	87.3	82.8	87.1	77.5
	일본	86.6	85.2	83.3	86.7	78.9	84.4	84.5
	동남아	79.6	77.5	81.0	87.0	81.0	73.8	58.3
	구미/기타	90.0	82.3	81.0	85.4	82.8	75.0	72.6

※ 2019년 '전시안내 로봇' 보기 추가

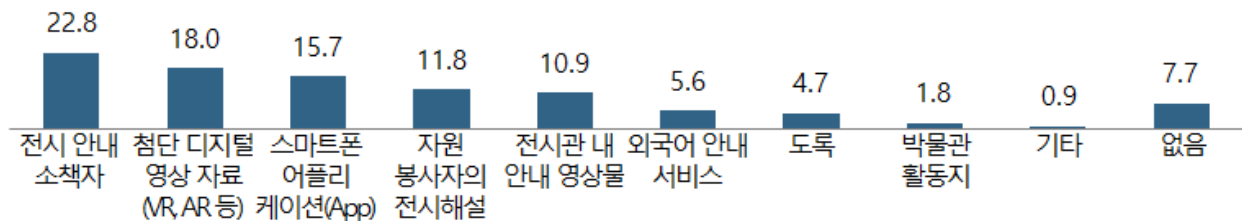
※ 2017년 모바일 기기 31.9%, 이용해 본 시설 없음 14.1%

4. 보강이 필요한 전시해설 지원 항목

- 향후 보강이 필요한 전시해설 지원 항목으로는 '전시 안내 소책자'(22.8%)가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로 '첨단 디지털 영상 자료(VR, AR 등)'(18.0%), '스마트폰 어플리케이션'(15.7%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '남자'(25.9%), '만 19~29세'(24.5%) 연령층, '일본'(30.5%)에서 상대적으로 '전시 안내 소책자'에 대한 보강이 필요하다고 인식함.

[그림 4-27] 보강이 필요한 전시해설 지원 항목

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-25] 보강이 필요한 전시해설 지원 항목

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	전시 안내 소책자	첨단 디지털 영상 자료 (VR, AR 등)	스마트폰 어플리 케이션 (App)	자원 봉사자 의 전시 해설	전시관 내 안내 영상물	외국어 안내 서비스	도록	박물관 활동지	기타	없음
연도별	2019년	(338)	22.8	18.0	15.7	11.8	10.9	5.6	4.7	1.8	0.9	7.7
	2018년	(315)	30.2	-	22.9	14.0	14.6	3.5	4.8	3.8	1.3	3.2
차수별	1차	(171)	24.0	17.0	15.8	12.3	11.7	4.7	5.8	1.8	1.2	5.8
	2차	(167)	21.6	19.2	15.6	11.4	10.2	6.6	3.6	1.8	0.6	9.6
성별	남	(116)	25.9	19.8	12.9	9.5	12.1	5.2	3.4	1.7	0.0	9.5
	여	(222)	21.2	17.1	17.1	13.1	10.4	5.9	5.4	1.8	1.4	6.8
연령별	만 19~29세	(196)	24.5	20.4	17.3	13.8	11.2	2.6	3.6	2.0	0.5	4.1
	30대	(68)	22.1	16.2	17.6	7.4	7.4	2.9	5.9	2.9	1.5	16.2
	40대	(39)	17.9	7.7	15.4	2.6	17.9	15.4	7.7	0.0	2.6	12.8
	50대 이상	(35)	20.0	20.0	2.9	20.0	8.6	17.1	5.7	0.0	0.0	5.7
국적	중국	(88)	15.9	14.8	29.5	17.0	10.2	2.3	3.4	2.3	0.0	4.5
	일본	(59)	30.5	16.9	13.6	10.2	5.1	16.9	3.4	0.0	1.7	1.7
	동남아	(30)	16.7	16.7	13.3	20.0	13.3	6.7	6.7	0.0	0.0	6.7
	구미/기타	(161)	24.8	20.5	9.3	8.1	13.0	3.1	5.6	2.5	1.2	11.8

※ 2019년 첨단 디지털 영상 자료(VR, AR 등) 보기 추가

※ 2018년 '모름/무응답' 1.9%

※ 2017년과 보기 항목 다변화로 직접적 비교 불가

5. 가장 기억에 남는 전시 유물

- 외국인 관람객들의 가장 기억에 남는 전시 유물은 '경천사지 십층석탑'(33.1%), '신라금관'(19.2%), '철불'(17.5%) 등의 순서로 높게 나타남.
- '경천사지 십층석탑'이라고 응답한 비율은 '30대'(45.6%) 연령층, '구미/기타'(37.3%) 국적에서 상대적으로 높음.

[그림 4-28] 가장 기억에 남는 전시 유물

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-26] 가장 기억에 남는 전시 유물

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	경천 사지 십층 석탑	신라 금관	철불	반가 사유상	백자 달항 아리	청자 칠보 무늬 향로	대동 여지도	농경문 청동기	감산사 아미 타불과 미륵 보살	외규 장각 의궤	물가 풍경 무늬 정병	산수 문전	없음
연도별	2019년	(338)	33.1	19.2	17.5	8.6	5.0	3.8	3.3	2.7	2.4	1.5	1.2	0.6	1.2
	2018년	(315)	27.0	18.7	21.6	10.8	2.5	2.2	5.1	4.1	2.2	2.5	-	2.5	
차수별	1차	(171)	35.1	16.4	21.6	5.3	4.7	3.5	4.1	1.8	2.3	1.8	1.2	1.2	1.2
	2차	(167)	31.1	22.2	13.2	12.0	5.4	4.2	2.4	3.6	2.4	1.2	1.2	0.0	1.2
성별	남	(116)	32.8	16.4	19.8	7.8	4.3	4.3	6.0	4.3	0.9	0.9	0.9	0.0	1.7
	여	(222)	33.3	20.7	16.2	9.0	5.4	3.6	1.8	1.8	3.2	1.8	1.4	0.9	0.9
연령별	만 19~29세	(196)	32.1	18.4	18.9	8.2	5.1	3.6	3.6	1.5	3.1	2.0	1.0	0.5	2.0
	30대	(68)	45.6	16.2	16.2	4.4	1.5	1.5	5.9	2.9	1.5	1.5	1.5	1.5	0.0
	40대	(39)	33.3	28.2	17.9	2.6	7.7	2.6	0.0	5.1	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(35)	14.3	20.0	11.4	25.7	8.6	11.4	0.0	5.7	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0
국적	중국	(88)	34.1	20.5	15.9	4.5	3.4	4.5	4.5	3.4	3.4	1.1	1.1	1.1	2.3
	일본	(59)	20.3	18.6	6.8	28.8	16.9	3.4	0.0	1.7	1.7	1.7	0.0	0.0	0.0
	동남아	(30)	33.3	23.3	16.7	3.3	3.3	3.3	0.0	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	0.0
	구미/기타	(161)	37.3	18.0	22.4	4.3	1.9	3.7	4.3	2.5	1.9	1.2	1.2	0.0	1.2

※ 2018년 모름/무응답 0.6%

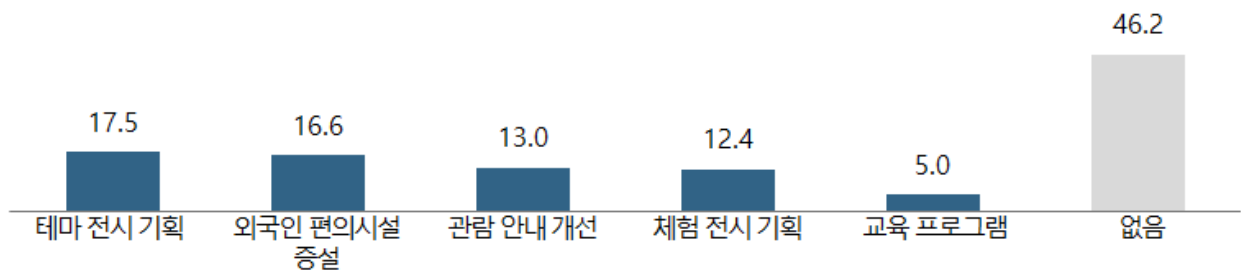
※ 2017년과 보기 항목 변경으로 직접적 비교 불가

6. 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

- 국립중앙박물관이 외국인 관람객들의 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력으로는 '테마 전시 기획'(17.5%), '외국인 편의시설 증설'(16.6%) 등이 높게 나타남.
- 다음으로 '관람 안내 개선'(13.0%), '체험 전시 기획'(12.4%), '교육 프로그램'(5.0%) 등의 순임.

[그림 4-29] 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %(복수)]



[표 4-27] 한국 문화에 대한 이해 증진을 위해 필요한 노력

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %(복수)]

		사례수 (명)	테마 전시 기획	외국인 편의시설 증설	관람 안내 개선	체험 전시 기획	교육 프로그램	없음
연도별	2019년	(338)	17.5	16.6	13.0	12.4	5.0	46.2
	2018년	(315)	8.3	7.6	28.9	11.7	1.3	39.7
	2017년	(320)	25.0	25.9	10.6	24.4	6.6	5.9
차수별	1차	(171)	15.2	17.0	11.1	14.0	6.4	46.2
	2차	(167)	19.8	16.2	15.0	10.8	3.6	46.1
성별	남	(116)	16.4	19.0	12.9	6.0	5.2	44.0
	여	(222)	18.0	15.3	13.1	15.8	5.0	47.3
연령별	만 19~29세	(196)	16.8	17.3	12.2	12.8	4.1	49.5
	30대	(68)	20.6	16.2	14.7	11.8	10.3	33.8
	40대	(39)	17.9	12.8	15.4	12.8	5.1	46.2
	50대 이상	(35)	14.3	17.1	11.4	11.4	0.0	51.4
국적	중국	(88)	12.5	20.5	15.9	14.8	4.5	38.6
	일본	(59)	18.6	11.9	8.5	15.3	0.0	54.2
	동남아	(30)	16.7	20.0	13.3	6.7	6.7	43.3
	구미/기타	(161)	19.9	15.5	13.0	11.2	6.8	47.8

※ 2018년 단체 관람객을 위한 서비스 0.3%, 역사 관련 다양한 정보 제공 0.3%, 모름/무응답 9.2%

※ 2017년 기타 1.9%, 없음/모름 5.9%

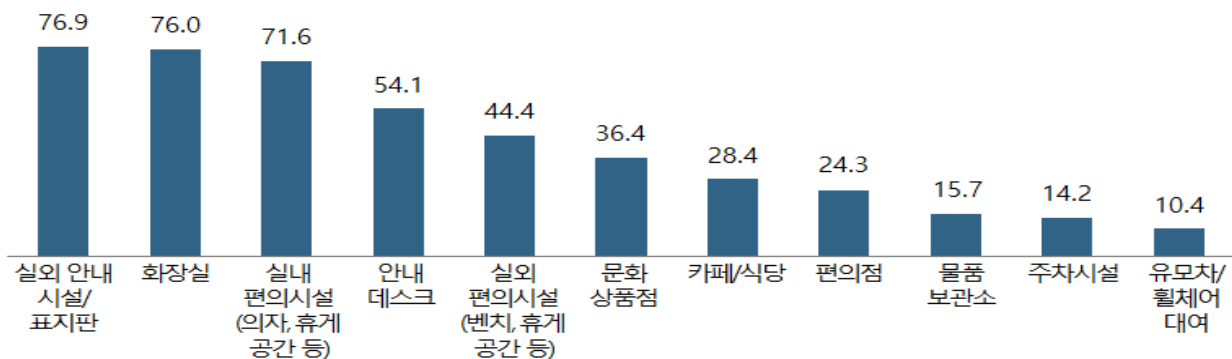
7. 편의시설 이용 및 만족도

1) 편의시설 이용률

- 외국인 관람객들은 국립중앙박물관 편의시설 중 '실외 안내시설/표지판'(76.9%), '화장실'(76.0%), '실내 편의시설'(71.6%) 등을 많이 이용하는 것으로 나타남.
- 반면, '유모차/휠체어 대여'(10.4%), '주차시설'(14.2%) 등은 상대적으로 이용률이 낮음.

[그림 4-30] 편의시설 이용률

[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]



[표 4-28] 편의시설 이용률

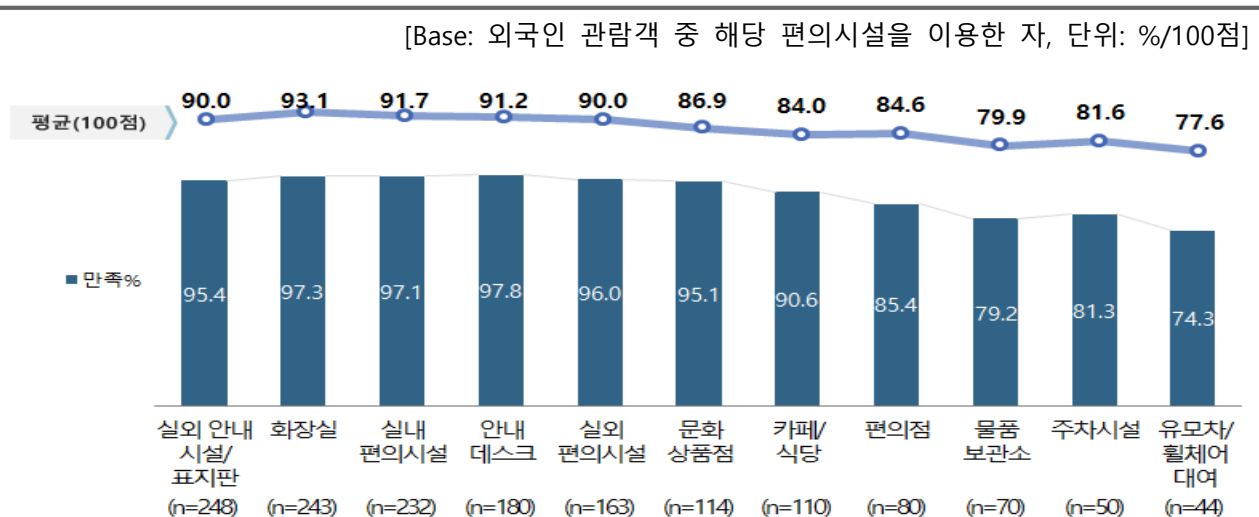
[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %]

		사례수 (명)	실외 안내 시설/ 표지판	화장실	실내 편의 시설	안내 데스크	실외 편의 시설	문화 상품점	카페/ 식당	편의점	물품 보관소	주차 시설	유모차/ 휠체어 대여
연도별	2019년	(338)	76.9	76.0	71.6	54.1	44.4	36.4	28.4	24.3	15.7	14.2	10.4
	2018년	(315)	77.1	78.7	73.7	57.1	51.7	34.9	36.2	25.4	22.2	15.9	14.0
	2017년	(320)	62.2	80.9	50.9	58.8	38.1	38.4	39.1	26.3	21.9	14.7	12.2
차수별	1차	(171)	81.3	73.1	74.3	53.2	39.8	37.4	29.8	21.1	11.7	14.0	9.9
	2차	(167)	72.5	79.0	68.9	55.1	49.1	35.3	26.9	27.5	19.8	14.4	10.8
성별	남	(116)	75.0	69.0	71.6	58.6	46.6	37.1	29.3	25.0	18.1	12.9	8.6
	여	(222)	77.9	79.7	71.6	51.8	43.2	36.0	27.9	23.9	14.4	14.9	11.3
연령별	만 19~29세	(196)	77.0	72.4	69.4	49.5	37.8	29.6	22.4	21.9	11.7	13.3	8.7
	30대	(68)	76.5	75.0	75.0	63.2	55.9	45.6	35.3	36.8	23.5	19.1	17.6
	40대	(39)	89.7	82.1	76.9	61.5	51.3	43.6	38.5	23.1	23.1	17.9	12.8
	50대 이상	(35)	62.9	91.4	71.4	54.3	51.4	48.6	37.1	14.3	14.3	5.7	2.9
국적	중국	(88)	73.9	76.1	72.7	55.7	44.3	46.6	35.2	33.0	19.3	23.9	15.9
	일본	(59)	76.3	94.9	72.9	40.7	50.8	40.7	28.8	13.6	16.9	11.9	10.2
	동남아	(30)	73.3	76.7	93.3	60.0	70.0	36.7	23.3	26.7	23.3	16.7	13.3
	구미/기타	(161)	79.5	68.9	66.5	57.1	37.3	29.2	25.5	23.0	11.8	9.3	6.8

2) 편의시설 이용 만족도

- 외국인 관람객들의 편의시설 이용 만족도는 '화장실'(93.1점)이 가장 높음.
- '화장실'에 대한 이용 만족도는 '40대'(96.4점) 연령층에서 상대적으로 높음.

[그림 4-31] 편의시설 이용 만족도



[표 4-29] 편의시설 이용 만족도

[Base: 외국인 관람객 중 해당 편의시설을 이용한 자, 단위: 100점]

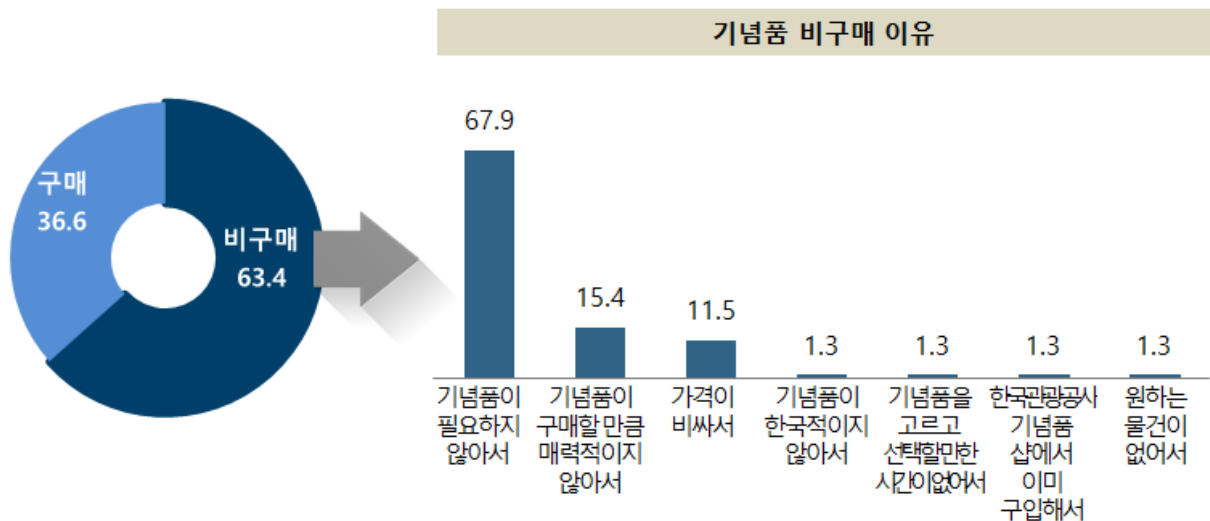
		실외 안내 시설/ 표지판	화장실	실내 편의 시설	안내 데스크	실외 편의 시설	문화 상품점	카페/ 식당	편의점	물품 보관소	주차 시설	유모차/ 휠체어 대여
연도별	2019년	90.0	93.1	91.7	91.2	90.0	86.9	84.0	84.6	79.9	81.6	77.6
	2018년	91.2	93.5	93.3	91.5	92.5	87.0	86.1	86.7	90.6	86.3	84.1
	2017년	89.6	92.3	93.1	89.9	92.5	85.5	84.3	84.5	88.1	83.3	83.8
차수별	1차	90.5	93.7	93.0	92.1	91.2	88.0	85.0	87.5	83.3	88.2	84.3
	2차	89.4	92.4	90.1	90.2	89.0	85.6	83.0	82.2	77.8	75.0	71.3
성별	남	91.4	93.3	93.0	92.6	92.0	90.7	85.8	87.4	81.0	84.4	80.0
	여	89.3	92.9	91.0	90.3	88.9	84.8	83.1	83.0	79.2	80.3	76.7
연령별	만 19~29세	90.6	93.1	92.3	90.9	90.8	85.9	84.5	82.6	81.9	86.5	80.4
	30대	89.4	92.2	92.5	90.7	89.5	87.6	84.0	87.3	78.1	73.1	76.4
	40대	91.0	96.4	91.1	91.0	90.0	88.2	91.1	83.3	81.5	83.3	76.7
	50대 이상	85.6	91.1	87.3	93.9	88.0	87.3	74.4	90.0	73.3	66.7	50.0
국적	중국	90.3	94.0	92.2	91.2	91.5	87.0	84.4	82.8	85.3	91.3	86.9
	일본	85.6	91.7	91.1	86.1	86.7	82.6	80.4	72.9	73.3	71.4	69.4
	동남아	87.1	89.9	88.1	87.0	87.3	81.8	83.3	83.3	73.8	66.7	66.7
	구미/기타	91.9	93.8	92.5	93.3	91.7	90.1	85.4	88.7	80.7	77.8	74.2

8. 기념품 구매

- 문화상품점 이용 외국인 관람객 중 기념품을 구매했다고 응답한 비율은 36.6%임.
- 기념품 구매 비율은 '여자'(41.3%), '50대 이상'(47.1%) 연령층, '동남아'(45.5%) 국적에서 상대적으로 높게 나타남.
- 문화상품점에서 기념품을 구매하지 않은 이유로는 '기념품이 필요하지 않아서'가 67.9%로 가장 높게 나타남.
- '기념품이 필요하지 않아서'라고 응답한 비율은 '남자'(74.2%), '30대'(86.4%) 연령층, '구미/기타'(85.2%) 국적에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 4-32] 기념품 구매 여부 및 비구매 이유

[Base: 외국인 관람객 중 문화상품점 이용자 (n=123), 기념품 비구매자 (n=78), 단위: %]



[표 4-30] 기념품 구매 여부 및 비구매 이유

[Base: 외국인 관람객 중 문화상품점 이용자 (n=123), 기념품 비구매자 (n=78), 단위: %]

		사례수 (명)	구매	비구매	기념품 비구매 이유							
					사례수 (명)	기념품이 필요하지 않아서	기념품이 구매할 만큼 매력적이지 않아서	가격이 비싸서	기념품이 한국적이지 않아서	기념품을 고르고 선택할 만한 시간이 없어서	한국관광 공사 기념품샵 에서 이미 구입해서	원하는 물건이 없어서
연도별	2019년	(123)	36.6	63.4	(78)	67.9	15.4	11.5	1.3	1.3	1.3	1.3
	2018년	(110)	41.8	58.2	(64)	64.1	25.0	6.3	-	-	-	-
차수별	1차	(64)	40.6	59.4	(38)	68.4	10.5	15.8	2.6	2.6	0.0	0.0
	2차	(59)	32.2	67.8	(40)	67.5	20.0	7.5	0.0	0.0	2.5	2.5
성별	남	(43)	27.9	72.1	(31)	74.2	9.7	9.7	3.2	0.0	3.2	0.0
	여	(80)	41.3	58.8	(47)	63.8	19.1	12.8	0.0	2.1	0.0	2.1
연령별	만 19~29세	(58)	36.2	63.8	(37)	62.2	21.6	10.8	2.7	2.7	0.0	0.0
	30대	(31)	29.0	71.0	(22)	86.4	4.5	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대	(17)	41.2	58.8	(10)	70.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0
	50대 이상	(17)	47.1	52.9	(9)	44.4	11.1	33.3	0.0	0.0	11.1	0.0
국적	중국	(41)	26.8	73.2	(30)	56.7	20.0	16.7	3.3	3.3	0.0	0.0
	일본	(24)	37.5	62.5	(15)	60.0	20.0	13.3	0.0	0.0	0.0	6.7
	동남아	(11)	45.5	54.5	(6)	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	구미/기타	(47)	42.6	57.4	(27)	85.2	7.4	3.7	0.0	0.0	3.7	0.0

※ 2018년 외국어 설명이 없어 기념품의 용도 등을 알 수 없어서 1.6%, 모름/무응답 3.1%

9. 국립중앙박물관 관련 의견

[표 4-31] 외국인 관람객의 국립중앙박물관 관련 의견

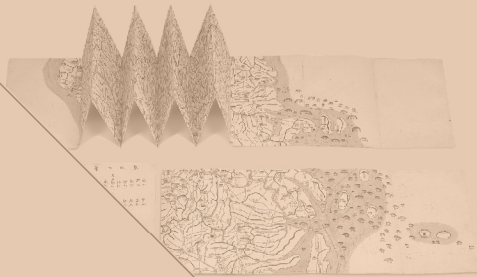
[Base: 외국인 관람객 (n=338), 단위: %(복수)]

의견		%
좋았던 점	전반적으로 마음에 든다	5.0
	전시내용이 흥미롭다/좋다	3.0
	건축물이 아름답다	3.0
	전시환경이 깔끔하다	2.4
	해설사/자원봉사자가 친절하다	2.4
	설명이 잘 되어있다	1.8
	전시환경이 쾌적하다	1.5
	건축물이 멋있다	1.5
	관람 동선이 편리하다	1.2
	전시 분위기가 좋다	1.2
	감명 깊다	1.2
	한국 역사에 대한 유용한 정보가 많다	0.9
	한국 역사를 이해하기 쉽다	0.9
	전시내용이 다양하다	0.6
	직원들이 친절하다	0.6
	전시품 배치가 적당하다	0.3
	공간이 넓다	0.3
	휴식공간이 많다	0.3
	건축물이 인상적이다	0.3
	한국 역사가 흥미롭다	0.3
	정보를 찾기 쉽다	0.3
	1층 전시실이 감명 깊고 자세했다	0.3
	무료 관람이라 좋다	0.3
개선 의견	다양한 외국어 설명이 필요하다	7.1
	다양한 역사사건에 대한 전시가 필요하다	0.9
	관람 분위기가 산만하다	0.9
	구급차 등 응급 의료진 시설이 필요하다	0.6
	조선시대 사건들을 자세히 다루었으면 한다	0.3
	20세기 한국 관련 정보가 부족하다	0.3
	관람 동선이 불편하다	0.3
	설 수 있는 의자가 많았으면 한다	0.3
	실외 안내시설/표지판이 명확하지 않다	0.3
	실내 온도가 적당했으면 한다	0.3
	입구에 외국인 설명 책자를 비치했으면 한다	0.3
	매표소에 외국어 서비스가 있으면 한다	0.3
	입구에 더 많은 보안직원이 필요하다	0.3
	해설사를 증원했으면 한다	0.3
	홈페이지에 토요콘서트에 대한 외국어 설명이 있었으면 한다	0.3
	비디오에 영어 자막이 필요하다	0.3
	안내 수첩에 시간대에 대한 표기가 있으면 한다	0.3
	없음	32.5
	모름/무응답	34.3



제 5장.

내국인 단체인솔자 조사 결과



제 1 절 > 전시 · 서비스 만족도 평가

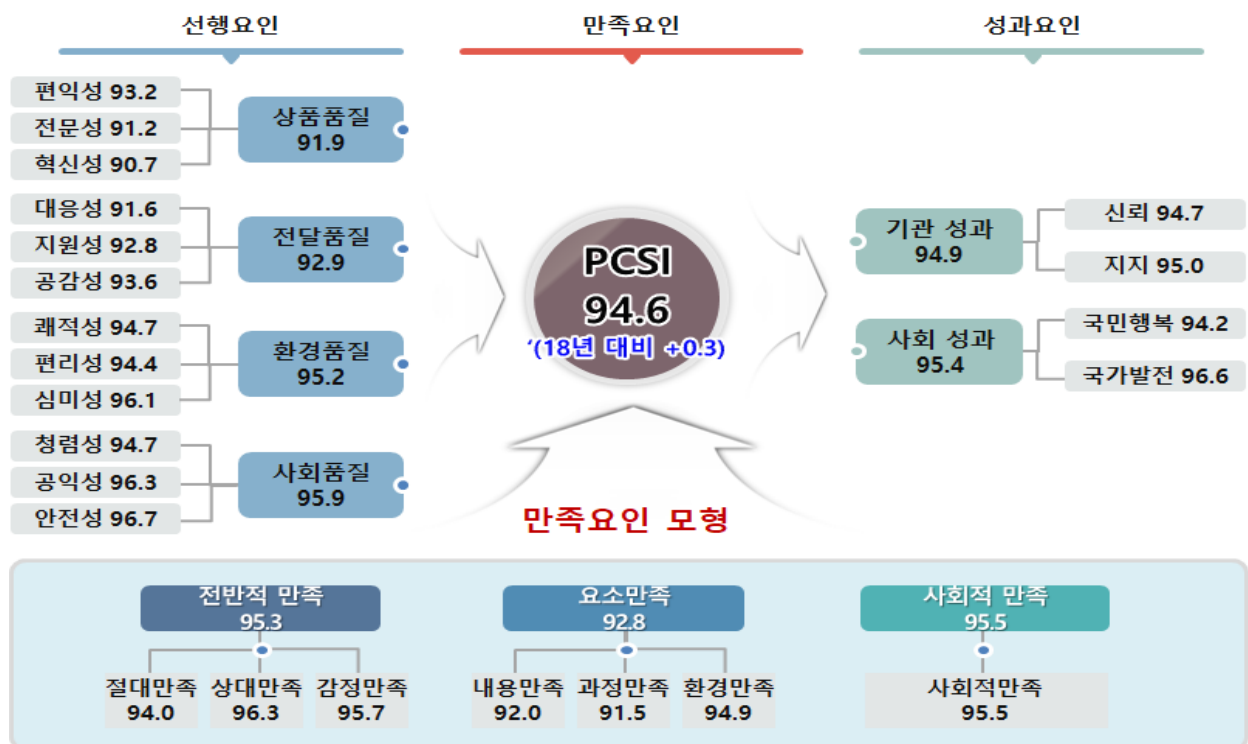
1. 내국인 단체인솔자 만족도 결과

1) 전체 주요 결과

- 2019년 국립중앙박물관 내국인 단체인솔자 PCSI는 94.6점으로, 전년 대비 0.3점 상승함.
- 만족도 점수를 구성하는 만족요인은 '사회적 만족'(95.5점)이 가장 점수가 높으며, 그 다음으로 '전반적 만족'(95.3점), '요소 만족'(92.8점) 순으로 점수가 나타남.
 - '전반적 만족' 중에서는 '상대 만족'(96.3점)에서 가장 만족도 점수가 높게 나타남.
- 선행품질요인 중 '사회품질'(95.9점)이 가장 높으며, '상품품질'(91.9점)이 가장 낮음.
 - '사회품질' 내의 '안전성'(96.7) 점수가 가장 높은 반면, '상품품질' 내의 '혁신성'(90.7점)이 가장 점수가 낮음.

[그림 5-1] 내국인 단체인솔자 PCSI

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

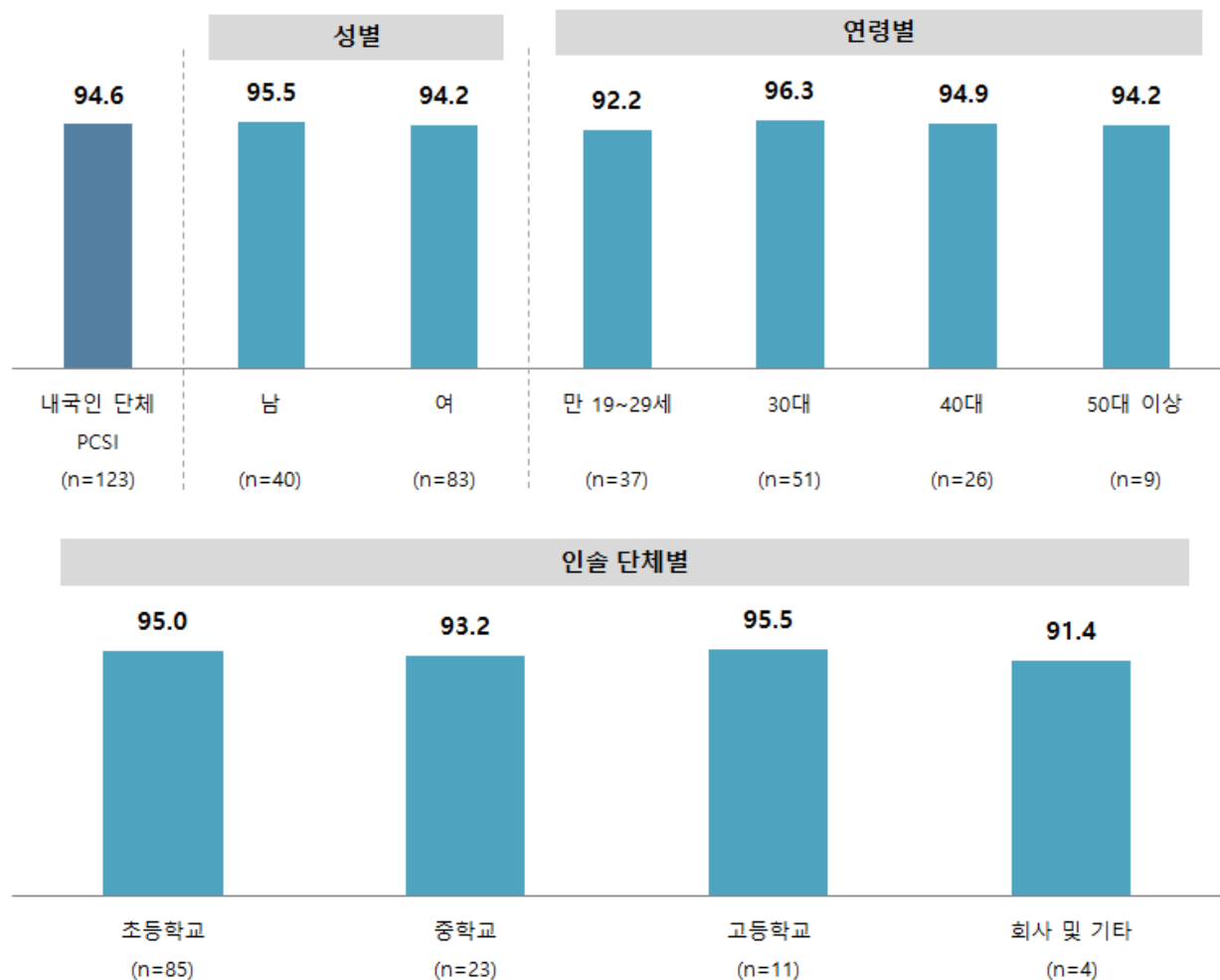


2) 응답자 특성별 결과

- 2019년 내국인 단체인솔자 PCSI는 '남자'(95.5점)가 '여자'(94.2점)보다 약간 높음.
- 연령별로는 '30대'(96.3점)에서 가장 점수가 높으며, 그 다음으로 '40대'(94.9점), '50대 이상'(94.2점), '만 19~29세'(92.2점) 순으로 높게 나타남.
- 인솔 단체별로는 '고등학교'(95.5점)의 점수가 가장 높으나, 사례수가 30개 미만으로 해석상 유의가 필요함.

[그림 5-2] 내국인 단체인솔자 응답자 특성별 PCSI

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

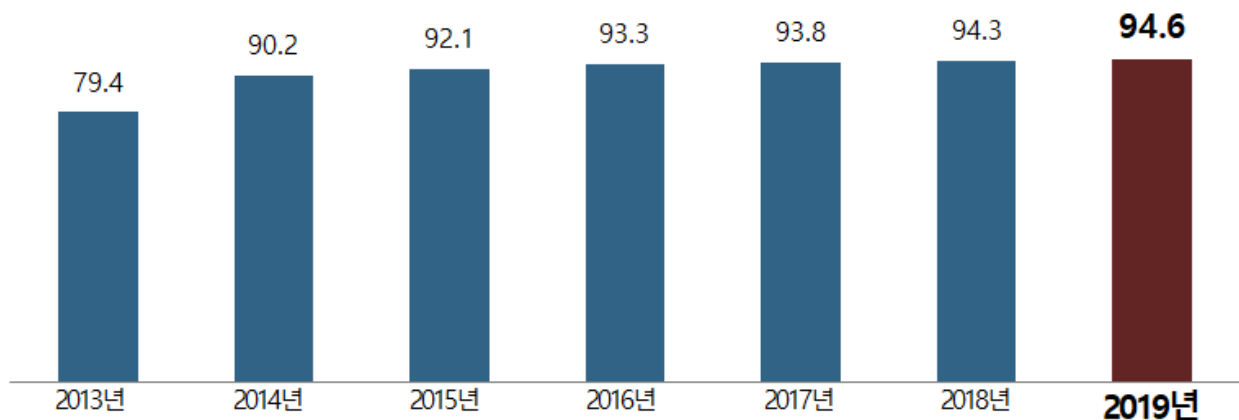


3) 연도별 추이 결과

- 국립중앙박물관 내국인 단체인솔자 만족도는 2019년 94.6점으로 전년 대비 0.3점 상승함.
- 2013년 이후 국립중앙박물관 내국인 단체인솔자들의 박물관에 대한 만족도는 지속적으로 상승하고 있음.

[그림 5-3] 내국인 단체인솔자 만족도 연도별 추이

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]



[표 5-1] 내국인 단체인솔자 만족도 연도별 추이

연도	만족도 점수(점)	전년 대비 증가 점수(점)
2019년	94.6	+0.3
2018년	94.3	+0.5
2017년	93.8	+0.5
2016년	93.3	+1.2
2015년	92.1	+1.9
2014년	90.2	+10.8
2013년	79.4	-

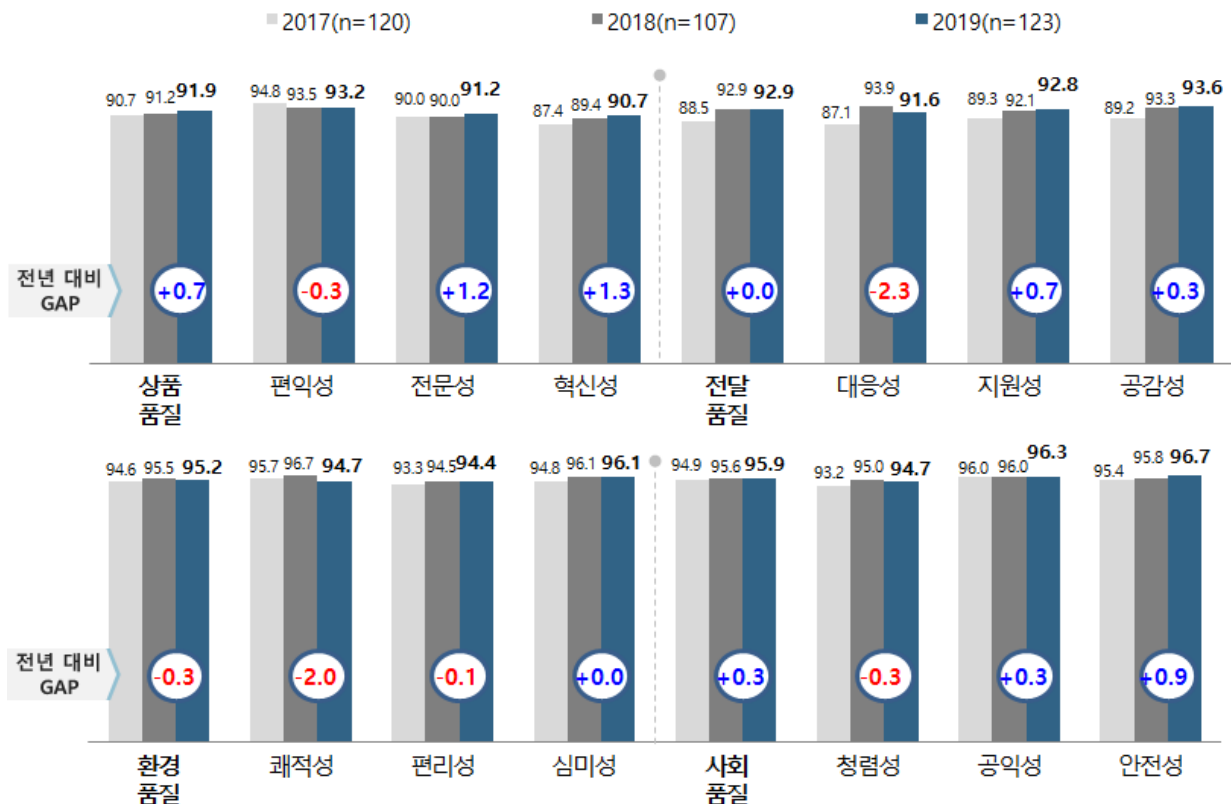
2. 만족도 구성 요인별 결과

1) 선행품질요인

- 선행품질요인 구성요소 점수는 '사회품질'(95.9점), '환경품질'(95.2점), '전달품질'(92.9점), '상품품질'(91.9점) 순으로 높게 나타남.
- 사회품질 내의 '안전성'(96.7점)의 점수가 가장 높으며, 상품품질 내의 '혁신성'(90.7점) 점수가 가장 낮음.
- 선행품질요인 중, 상품품질 내의 '편익성', 전달품질 내의 '대응성', 환경품질 내의 '쾌적성', '편리성', 사회품질 내의 '청렴성' 항목은 전년 대비 점수가 소폭 하락함.

[그림 5-4] 내국인 단체인솔자 선행품질요인

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]



[표 5-2] 내국인 단체인솔자 선행품질요인

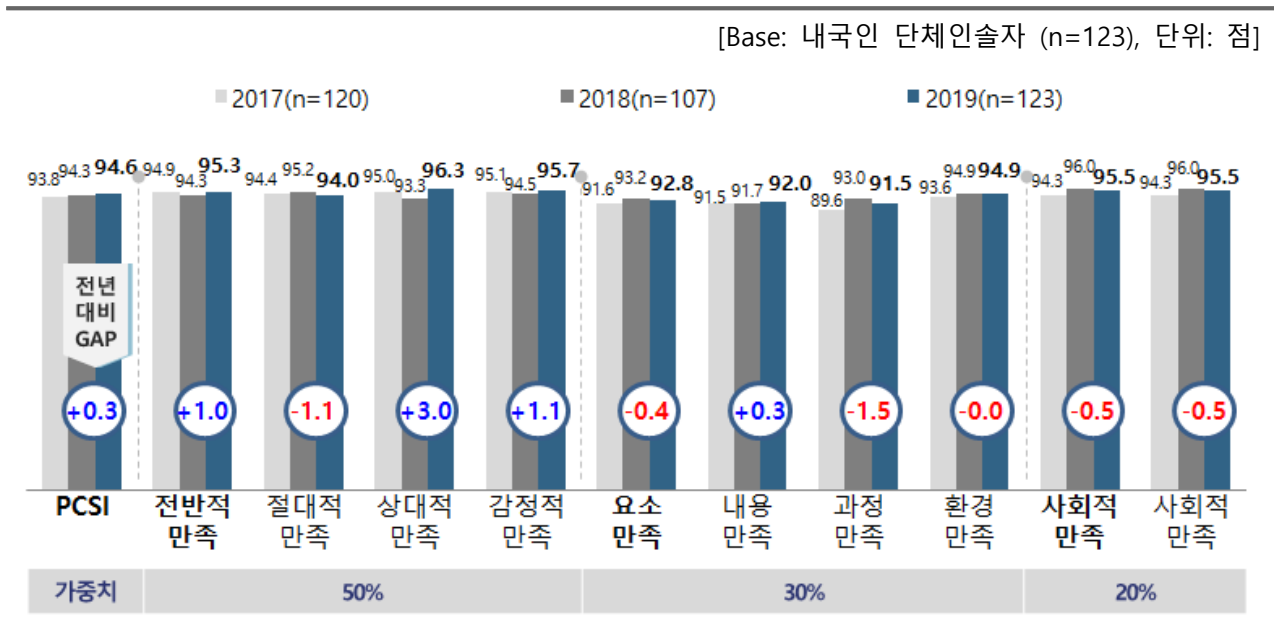
[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

		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 정 성
연도별	2019년	(123)	91.9	93.2	91.2	90.7	92.9	91.6	92.8	93.6	95.2	94.7	94.4	96.1	95.9	94.7	96.3	96.7
	2018년	(108)	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
	2017년	(120)	90.7	94.8	90.0	87.4	88.5	87.1	89.3	89.2	94.6	95.7	93.3	94.8	94.9	93.2	96.0	95.4
성별	남	(40)	92.2	94.2	90.6	91.7	93.7	94.6	93.7	93.3	95.7	95.8	95.0	96.2	96.5	96.2	96.7	96.7
	여	(83)	91.7	92.7	91.5	90.2	92.4	90.2	92.3	93.8	95.0	94.2	94.2	96.0	95.6	94.0	96.2	96.8
연령별	만 19~29세	(37)	89.8	90.8	89.0	89.6	89.9	86.9	89.9	91.4	93.7	94.1	92.5	94.7	94.1	92.8	94.1	95.5
	30대	(51)	92.9	94.3	91.7	92.5	93.9	92.2	93.6	94.9	95.9	94.4	95.3	96.9	97.5	95.8	98.4	98.4
	40대	(26)	93.7	94.9	94.2	90.4	95.1	96.2	95.8	93.9	95.8	95.5	95.3	96.4	96.2	95.5	96.2	96.8
	50대 이상	(9)	89.3	91.7	88.9	85.2	93.0	94.4	90.7	94.4	95.5	96.3	95.1	95.7	93.8	94.4	94.4	92.6
인솔 단체별	초등학교	(85)	93.1	95.2	91.8	91.6	94.0	93.1	93.8	94.6	95.9	95.9	95.2	96.6	96.5	95.9	96.7	97.1
	중학교	(23)	88.7	88.8	89.5	87.0	90.4	87.7	90.2	92.0	94.6	91.3	94.2	96.1	94.2	92.0	94.2	96.4
	고등학교	(11)	90.0	87.9	90.9	92.4	90.6	89.4	90.2	91.7	92.2	93.9	90.4	93.4	96.0	93.9	97.0	97.0
	회사 및 기타	(4)	89.2	89.6	89.6	87.5	89.2	87.5	91.7	87.5	91.1	91.7	90.3	91.7	93.1	87.5	100.0	91.7

2) 만족요인

- 만족도 점수를 구성하는 만족요인별 점수는 '사회적 만족'(95.5점)이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '전반적 만족'(95.3점), '요소 만족'(92.8점) 순으로 높게 나타남.
- 만족요인 중 가장 점수가 높은 항목은 '전반적 만족' 내의 '상대적 만족'(96.3점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '요소 만족' 내의 '과정 만족'(91.5점)임.
- 만족요인 점수 중, 전반적 만족 내의 '절대적 만족', 요소 만족 내의 '과정만족', '환경만족', 사회적 만족이 전년 대비 점수가 하락함.

[그림 5-5] 내국인 단체인솔자 만족요인



[표 5-3] 내국인 단체인솔자 만족요인

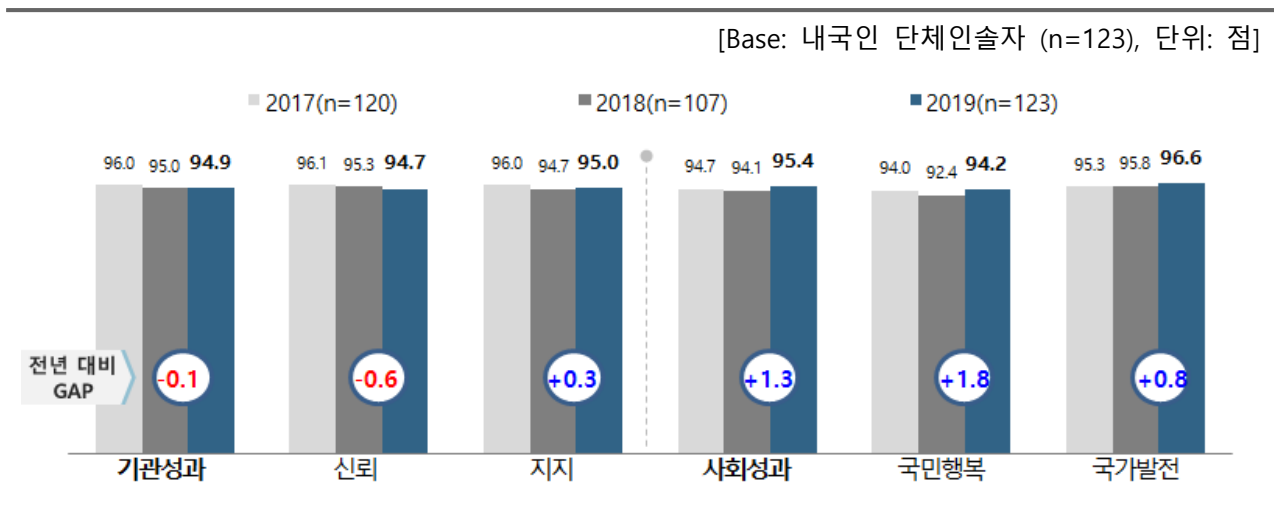
[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
연도별	2019년	(123)	94.6	95.3	94.0	96.3	95.7	92.8	92.0	91.5	94.9	95.5	95.5
	2018년	(108)	94.3	94.3	95.2	93.3	94.5	93.2	91.7	93.0	94.9	96.0	96.0
	2017년	(120)	93.8	94.9	94.4	95.0	95.1	91.6	91.5	89.6	93.6	94.3	94.3
성별	남	(40)	95.5	96.5	95.0	97.1	97.5	93.3	93.3	92.1	94.6	96.2	96.2
	여	(83)	94.2	94.8	93.6	96.0	94.8	92.5	91.4	91.2	95.0	95.2	95.2
연령별	만 19~29세	(37)	92.2	92.9	91.9	94.1	92.8	90.5	89.6	88.7	93.2	92.8	92.8
	30대	(51)	96.3	97.3	96.1	98.4	97.4	93.7	93.1	92.2	95.8	97.7	97.7
	40대	(26)	94.9	95.1	92.3	96.2	96.8	93.8	93.6	92.9	94.9	96.2	96.2
	50대 이상	(9)	94.2	95.1	96.3	94.4	94.4	93.8	90.7	94.4	96.3	92.6	92.6
인솔 단체별	초등학교	(85)	95.0	95.3	94.3	96.1	95.5	93.7	93.1	92.7	95.1	96.5	96.5
	중학교	(23)	93.2	94.4	92.0	96.4	94.9	90.8	88.4	88.4	95.7	93.5	93.5
	고등학교	(11)	95.5	98.0	95.5	98.5	100.0	91.4	92.4	89.4	92.4	95.5	95.5
	회사 및 기타	(4)	91.4	94.4	95.8	95.8	91.7	88.9	87.5	87.5	91.7	87.5	87.5

3) 성과요인

- 성과요인 점수는 '사회성과(95.4점)'가 '기관성과'(94.9점) 보다 높게 나타남.
- 기관성과 내에서는 '지지'(95.0점)가 '신뢰'(94.7점) 보다 점수가 높음.
- 사회성과 내에서는 '국가발전'(96.6점)이 '국민행복'(94.2점) 보다 높게 나타남.
- 성과요인 점수 중, '기관성과' 내의 '신뢰'(94.7점)가 전년 대비 만족도가 하락함.

[그림 5-6] 내국인 단체인솔자 성과요인



[표 5-4] 내국인 단체인솔자 성과요인

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

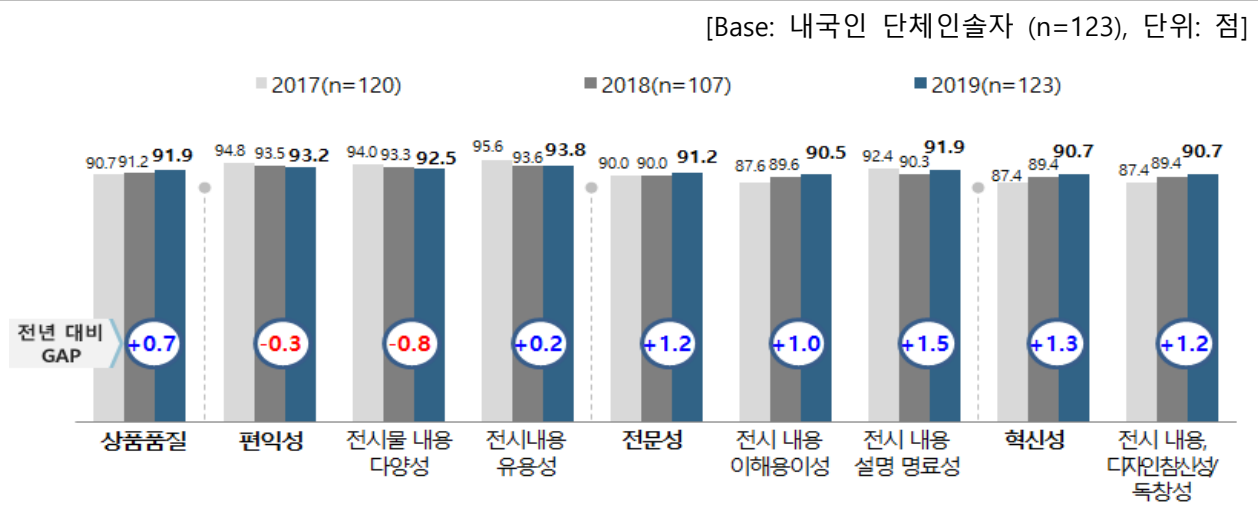
		사례수 (명)	기관 성과	신뢰	지지	사회 성과	국민행복	국가발전
				재이용 의향	타인 추천의향		문화생활 접근성 향상	문화 예술 진흥 및 육성에 기여
연도별	2019년	(123)	94.9	94.7	95.0	95.4	94.2	96.6
	2018년	(108)	95.0	95.3	94.7	94.1	92.4	95.8
	2017년	(120)	96.0	96.1	96.0	94.7	94.0	95.3
성별	남	(40)	96.2	96.2	96.2	95.4	94.2	96.7
	여	(83)	94.2	94.0	94.4	95.4	94.2	96.6
연령별	만 19~29세	(37)	93.7	94.1	93.2	95.0	94.6	95.5
	30대	(51)	95.1	94.8	95.4	96.4	95.1	97.7
	40대	(26)	96.2	94.9	97.4	94.6	92.9	96.2
	50대 이상	(9)	94.4	96.3	92.6	93.5	90.7	96.3
인솔 단체별	초등학교	(85)	95.0	95.3	94.7	94.9	93.5	96.3
	중학교	(23)	94.6	92.8	96.4	95.7	94.9	96.4
	고등학교	(11)	94.7	92.4	97.0	97.7	97.0	98.5
	회사 및 기타	(4)	93.7	100.0	87.5	97.9	95.8	100.0

3. 선행품질요인 결과

1) 서비스 상품품질

- 서비스 상품품질은 '편의성', '전문성', '혁신성' 3개의 요인으로 구성되며, 내국인 단체인솔자는 '편의성'(93.2점), '전문성'(91.2점), '혁신성'(90.7점) 순으로 점수가 높음.
- 가장 점수가 높은 항목은 '편의성' 내의 '전시내용 유용성'(93.8점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '전문성' 내의 '전시내용 이해 용이성'(90.5점)임.

[그림 5-7] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 상품품질



[표 5-5] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 상품품질

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

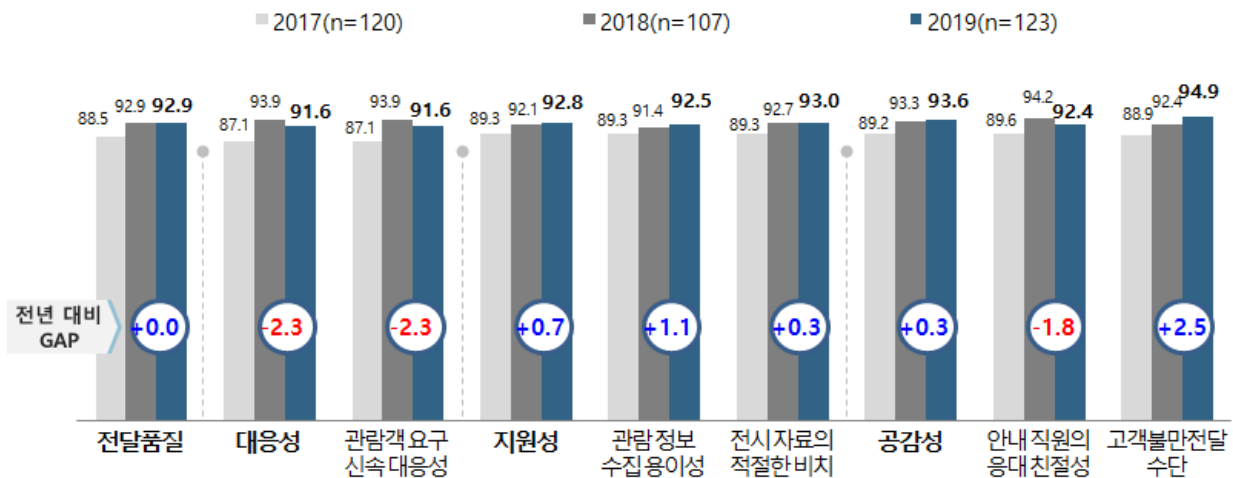
		사례수 (명)	상품 품질	편의성	전시물 내용 다양성	전시내용 유용성	전문성	전시내용 이해 용이성	전시내용 설명 명료성	혁신성	전시내용, 디자인 참신성/ 독창성
연도별	2019년	(123)	91.9	93.2	92.5	93.8	91.2	90.5	91.9	90.7	90.7
	2018년	(108)	91.2	93.5	93.3	93.6	90.0	89.6	90.3	89.4	89.4
	2017년	(120)	90.7	94.8	94.0	95.6	90.0	87.6	92.4	87.4	87.4
성별	남	(40)	92.2	94.2	93.7	94.6	90.6	89.6	91.7	91.7	91.7
	여	(83)	91.7	92.7	92.0	93.4	91.5	91.0	92.0	90.2	90.2
연령별	만 19~29세	(37)	89.8	90.8	90.5	91.0	89.0	87.8	90.1	89.6	89.6
	30대	(51)	92.9	94.3	93.1	95.4	91.7	90.2	93.1	92.5	92.5
	40대	(26)	93.7	94.9	94.2	95.5	94.2	95.5	92.9	90.4	90.4
	50대 이상	(9)	89.3	91.7	92.6	90.7	88.9	88.9	88.9	85.2	85.2
인솔 단체별	초등학교	(85)	93.1	95.2	94.3	96.1	91.8	90.8	92.7	91.6	91.6
	중학교	(23)	88.7	88.8	87.7	89.9	89.5	89.9	89.1	87.0	87.0
	고등학교	(11)	90.0	87.9	89.4	86.4	90.9	89.4	92.4	92.4	92.4
	회사 및 기타	(4)	89.2	89.6	91.7	87.5	89.6	91.7	87.5	87.5	87.5

2) 서비스 전달품질

- 서비스 전달품질은 '대응성', '지원성', '공감성' 3개의 요인으로 구성되며, 점수는 '공감성'(93.6점), '지원성'(92.8점), '대응성'(91.6점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '공감성' 내의 '고객 불만 전달 수단'(94.9점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '대응성'인 '관람객 요구 신속 대응성'(91.6점)임.

[그림 5-8] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 전달품질

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]



[표 5-6] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 전달품질

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

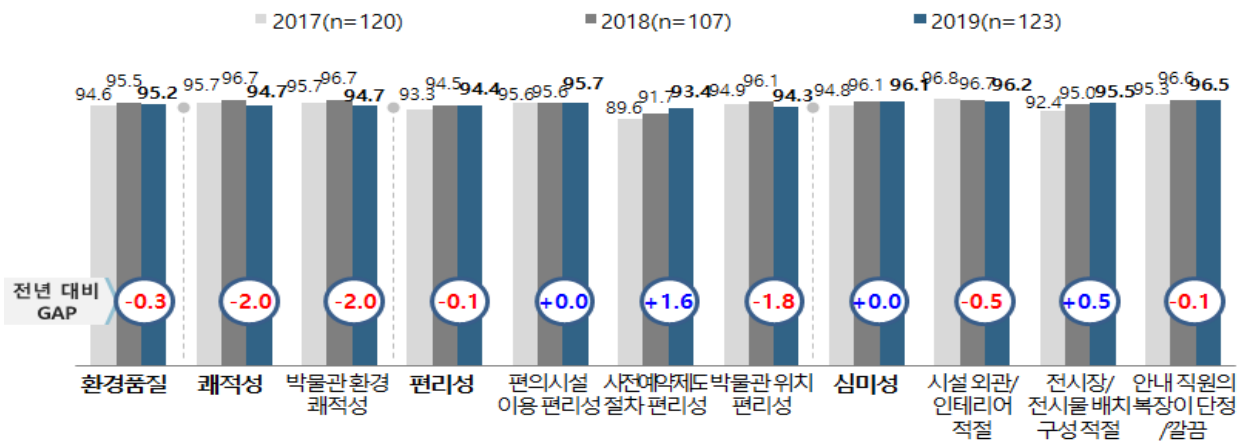
		사례수 (명)	전달 품질	대응성	관람객 요구 신속 대응성	지원성	관람정보 수집 용이성	전시 자료의 적절한 비치	공감성	안내 직원의 응대 친절성	고객 불만 전달 수단
연도별	2019년	(123)	92.9	91.6	91.6	92.8	92.5	93.0	93.6	92.4	94.9
	2018년	(108)	92.9	93.9	93.9	92.1	91.4	92.7	93.3	94.2	92.4
	2017년	(120)	88.5	87.1	87.1	89.3	89.3	89.3	89.2	89.6	88.9
성별	남	(40)	93.7	94.6	94.6	93.7	93.3	94.2	93.3	91.7	95.0
	여	(83)	92.4	90.2	90.2	92.3	92.2	92.4	93.8	92.8	94.8
연령별	만 19~29세	(37)	89.9	86.9	86.9	89.9	90.1	89.6	91.4	90.5	92.3
	30대	(51)	93.9	92.2	92.2	93.6	93.5	93.8	94.9	94.1	95.8
	40대	(26)	95.1	96.2	96.2	95.8	94.9	96.8	93.9	91.7	96.2
	50대 이상	(9)	93.0	94.4	94.4	90.7	90.7	90.7	94.4	92.6	96.3
인솔 단체별	초등학교	(85)	94.0	93.1	93.1	93.8	93.9	93.7	94.6	93.3	95.9
	중학교	(23)	90.4	87.7	87.7	90.2	89.1	91.3	92.0	90.6	93.5
	고등학교	(11)	90.6	89.4	89.4	90.2	87.9	92.4	91.7	90.9	92.4
	회사 및 기타	(4)	89.2	87.5	87.5	91.7	95.8	87.5	87.5	87.5	87.5

3) 서비스 환경품질

- 서비스 환경품질은 '쾌적성', '편리성', '심미성' 3개의 요인으로 구성되며, '심미성'(96.1점), '쾌적성'(94.7점), '편리성'(94.4점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '심미성' 내의 '직원의 복장이 단정/깔끔'(96.5점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '편리성' 내의 '사전예약 제도 절차 편리'(93.4점)임.

[그림 5-9] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 환경품질

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]



[표 5-7] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 환경품질

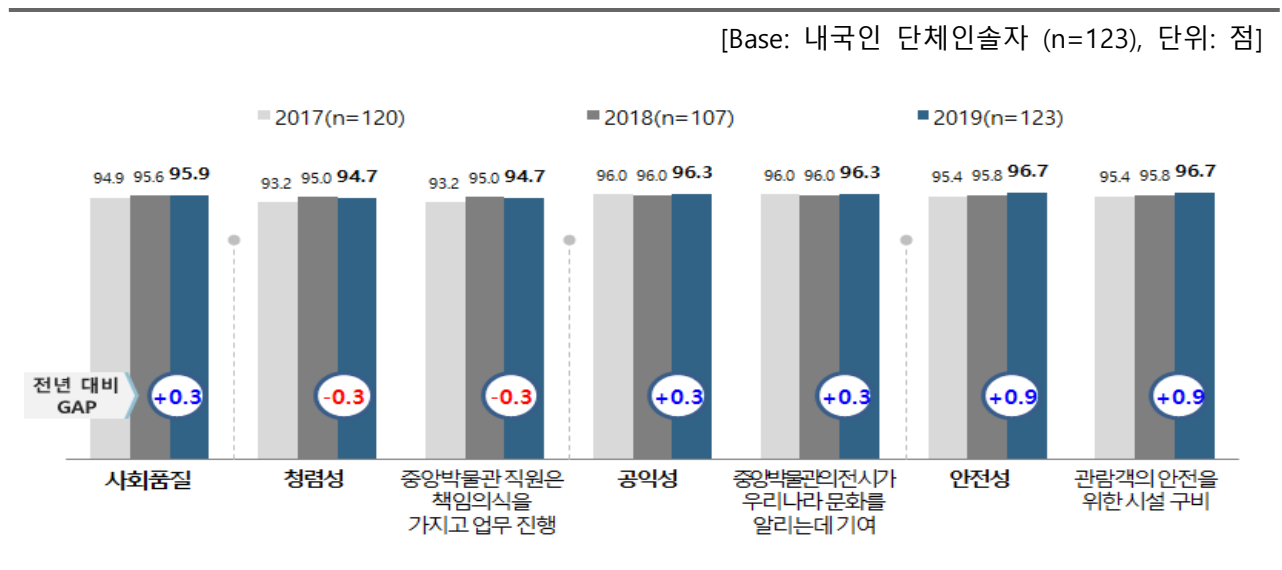
[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

	연도별	성별	연령별	인솔 단체별	사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	박물관 환경 쾌적성	편리성	편의시설 이용 편리성	사전예약 제도 절차 편리성	박물관 위치 편리성	심미성	시설 외관/인테리어 적절	전시장 배치 및 구성 적절	직원의 복장이 단정/깔끔
	2019년				(123)	95.2	94.7	94.7	94.4	95.7	93.4	94.3	96.1	96.2	95.5	96.5
	2018년				(107)	95.5	96.7	96.7	94.5	95.6	91.7	96.1	96.1	96.7	95.0	96.6
	2017년				(120)	94.6	95.7	95.7	93.3	95.6	89.6	94.9	94.8	96.8	92.4	95.3
	남				(40)	95.7	95.8	95.8	95.0	96.2	93.7	95.0	96.2	96.7	95.8	96.2
	여				(83)	95.0	94.2	94.2	94.2	95.4	93.2	94.0	96.0	96.0	95.4	96.6
	만 19~29세				(37)	93.7	94.1	94.1	92.5	95.0	89.6	92.8	94.7	95.9	92.8	95.5
	30대				(51)	95.9	94.4	94.4	95.3	96.1	95.1	94.8	96.9	96.4	96.7	97.7
	40대				(26)	95.8	95.5	95.5	95.3	94.2	95.5	96.2	96.4	96.8	96.8	95.5
	50대 이상				(9)	95.5	96.3	96.3	95.1	100.0	92.6	92.6	95.7	94.4	96.3	96.3
	초등학교				(85)	95.9	95.9	95.9	95.2	97.3	93.5	94.9	96.6	97.1	95.7	97.1
	중학교				(23)	94.6	91.3	91.3	94.2	92.0	95.7	94.9	96.1	94.9	96.4	97.1
	고등학교				(11)	92.2	93.9	93.9	90.4	92.4	89.4	89.4	93.4	93.9	93.9	92.4
	회사 및 기타				(4)	91.1	91.7	91.7	90.3	91.7	87.5	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7

4) 서비스 사회품질

- 내국인 단체 인솔자 사회품질 중 '안전성'인 '관람객의 안전을 위한 시설 구비'(96.7점)가 가장 높게 나타남.
- 이어서 '공익성'인 '중앙박물관의 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여'(96.3점), '청렴성'인 '중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무 진행'(94.7점) 순으로 점수가 높게 나타남.
- 청렴성은 전년 대비 점수가 소폭 하락함.

[그림 5-10] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 사회품질



[표 5-8] 내국인 단체인솔자 선행품질요인 - 서비스 사회품질

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회 품질	청렴성	공익성	안전성
				중앙박물관 직원은 책임의식을 가지고 업무 진행	중앙박물관 전시가 우리나라 문화를 알리는데 기여	관람객의 안전을 위한 시설 구비
연도별	2019년	(123)	95.9	94.7	96.3	96.7
	2018년	(107)	95.6	95.0	96.0	95.8
	2017년	(120)	94.9	93.2	96.0	95.4
성별	남	(40)	96.5	96.2	96.7	96.7
	여	(83)	95.6	94.0	96.2	96.8
연령별	만 19~29세	(37)	94.1	92.8	94.1	95.5
	30대	(51)	97.5	95.8	98.4	98.4
	40대	(26)	96.2	95.5	96.2	96.8
	50대 이상	(9)	93.8	94.4	94.4	92.6
인솔 단체별	초등학교	(85)	96.5	95.9	96.7	97.1
	중학교	(23)	94.2	92.0	94.2	96.4
	고등학교	(11)	96.0	93.9	97.0	97.0
	회사 및 기타	(4)	93.1	87.5	100.0	91.7

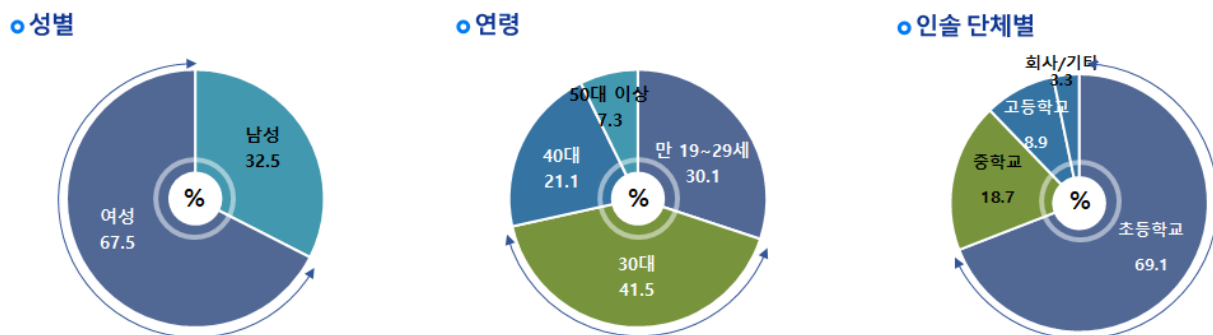
제 2 절 > 내국인 단체 관람 이용

1. 내국인 단체인솔자 특성

- 2019년 국립중앙박물관 방문 내국인 단체인솔자의 성별 비중은 '여성'(67.5%)이 '남성'(32.5%)보다 높게 나타남.
- 단체인솔자 연령은 '30대'(41.5%)가 가장 높으며, 이어서 '만 19~29세'(30.1%), '40대'(21.1%), '50대 이상'(7.3%) 등의 순으로 높음.
- 인솔 단체별 비중은 '초등학교'(69.1%)가 가장 높음. 그 다음으로는 '중학교'(18.7%), '고등학교'(8.9%), '회사/기타'(3.3%) 등의 순으로 높게 나타남.

[그림 5-11] 내국인 단체인솔자 특성

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: %]

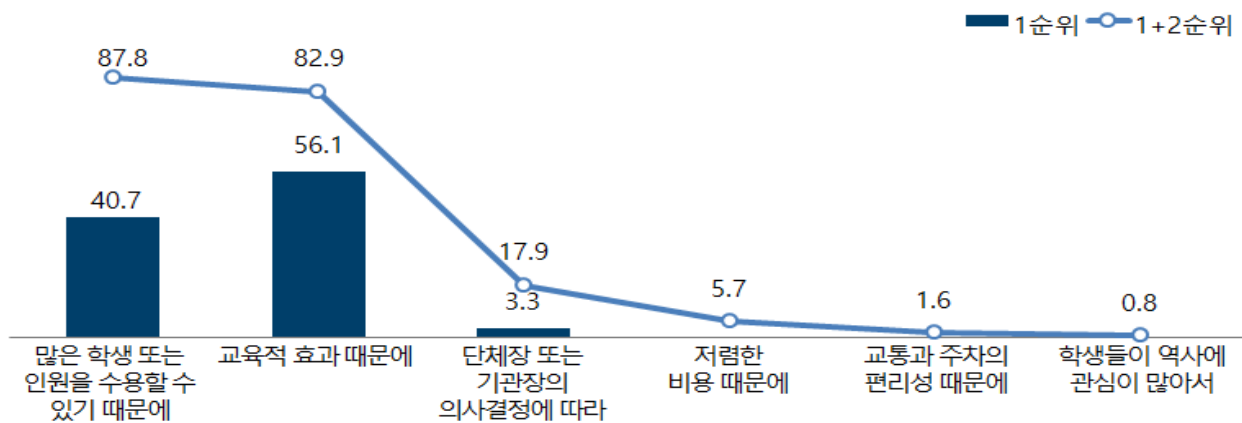


2. 체험학습(방문) 선택 이유

- 내국인 단체 인솔자의 국립중앙박물관 체험학습(방문) 선택 이유는 '많은 학생 또는 인원을 수용할 수 있기 때문에'(87.8%)가 가장 높음(1+2순위 기준).
- 다음으로는 '교육적 효과 때문에'(82.9%)가 높게 나타남.

[그림 5-12] 체험학습(방문) 선택 이유

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: %]



[표 5-9] 체험학습(방문) 선택 이유

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	많은 학생 또는 인원을 수용할 수 있기 때문에	교육적 효과 때문에	단체장 또는 기관장의 의사결정에 따라	저렴한 비용 때문에	교통과 주차의 편리성 때문에	학생들이 역사에 관심이 많아서
연도별	2019년	(123)	87.8	82.9	17.9	5.7	1.6	0.8
	2018년	(107)	38.3	98.1	9.3	23.4	19.6	-
	2017년	(120)	3.3	94.2	0.8	0.8	-	-
성별	남	(40)	95.0	77.5	25.0	2.5	0.0	0.0
	여	(83)	84.3	85.5	14.5	7.2	2.4	1.2
연령별	만 19~29세	(37)	86.5	86.5	16.2	8.1	0.0	0.0
	30대	(51)	90.2	82.4	17.6	7.8	0.0	0.0
	40대	(26)	88.5	76.9	23.1	0.0	3.8	3.8
	50대 이상	(9)	77.8	88.9	11.1	0.0	11.1	0.0
인솔 단체별	초등학교	(85)	84.7	88.2	12.9	5.9	2.4	1.2
	중학교	(23)	95.7	82.6	17.4	4.3	0.0	0.0
	고등학교	(11)	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0
	회사 및 기타	(4)	75.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0

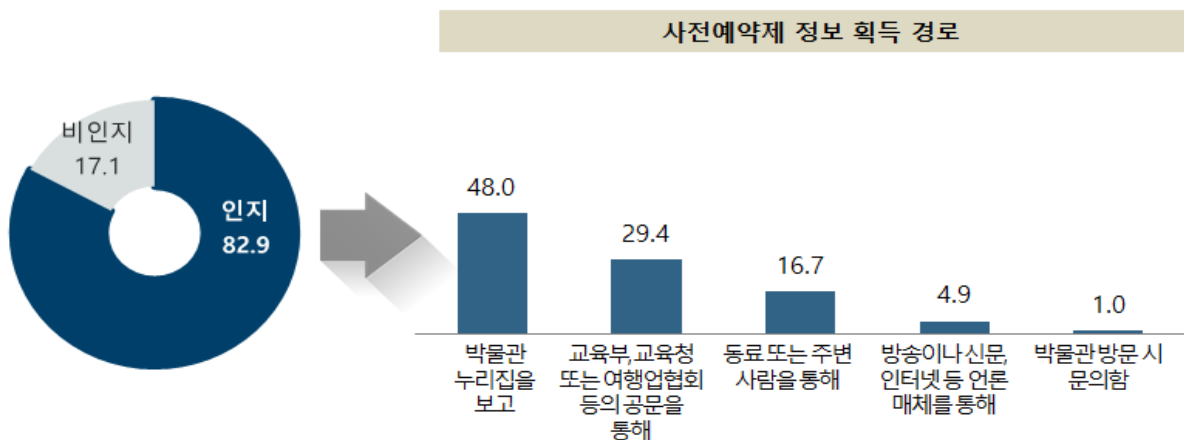
※ 2017년 후원 식사가 가능해서 0.8%

3. 사전예약제 인지 여부 및 사전예약제 정보 획득 경로

- 2019년 내국인 단체 인솔자들의 사전예약제 인지도는 82.9%로 나타남.
- 사전예약제 인지율은 '초등학교'(89.4%)에서 상대적으로 높게 나타남.
- 사전예약제 정보 획득 경로는 '박물관 누리집을 보고'(48.0%)가 가장 높게 나타남.
- '박물관 누리집을 보고' 정보를 획득한 경우는 2017년 이후 지속적으로 증가 경향을 보임.

[그림 5-13] 사전예약제 인지 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 사전예약제 인지자 (n=102), 단위: %]



[표 5-10] 사전예약제 인지 여부

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 사전예약제 인지자 (n=102), 단위: %]

		사례수 (명)	인지	사전예약제 정보 획득 경로						비인지
				사례수 (명)	박물관 누리집을 보고	교육부, 교육청 또는 여행업협회 등의 공문을 통해	동료 또는 주변 사람을 통해	방송이나 신문, 인터넷 등 언론매체 를 통해	박물관 방문 시 문의함	
연도별	2019년	(123)	82.9	(102)	48.0	29.4	16.7	4.9	1.0	17.1
	2018년	(107)	90.7	(97)	37.1	24.7	21.6	13.4	-	9.3
	2017년	(120)	79.2	(95)	35.8	11.6	35.8	16.8	-	20.8
성별	남	(40)	85.0	(34)	50.0	29.4	14.7	5.9	0.0	15.0
	여	(83)	81.9	(68)	47.1	29.4	17.6	4.4	1.5	18.1
연령별	만 19~29세	(37)	73.0	(27)	37.0	29.6	22.2	7.4	3.7	27.0
	30대	(51)	84.3	(43)	53.5	27.9	18.6	0.0	0.0	15.7
	40대	(26)	88.5	(23)	60.9	21.7	8.7	8.7	0.0	11.5
	50대 이상	(9)	100.0	(9)	22.2	55.6	11.1	11.1	0.0	0.0
인솔 단체별	초등학교	(85)	89.4	(76)	48.7	26.3	18.4	5.3	1.3	10.6
	중학교	(23)	78.3	(18)	38.9	44.4	11.1	5.6	0.0	21.7
	고등학교	(11)	54.5	(6)	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	45.5
	회사 및 기타	(4)	50.0	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

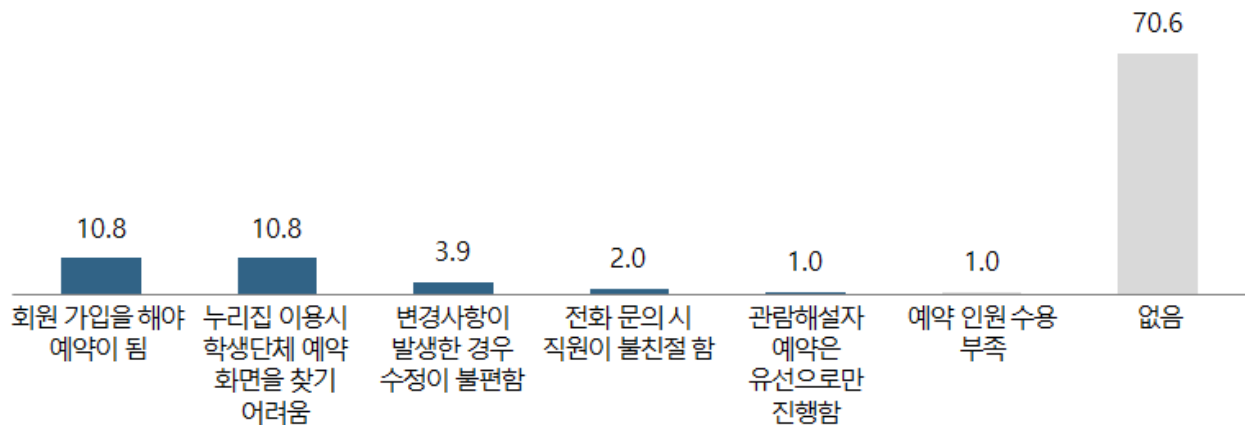
※ 2018년 직접정보검색 2.1%, 박물관 홈페이지 1.0%

4. 인터넷 예약 시 불편한 점

- 인터넷 예약 시 불편한 점으로는 '회원 가입을 해야 예약이 됨'(10.8%), '누리집 이용시 학생단체 예약 화면을 찾기 어려움'(10.8%) 등이 상대적으로 높음.
- 단, 인터넷 예약 시 불편한 점이 '없음'이 70.6%로 비교적 높은 편임.

[그림 5-14] 인터넷 예약 시 불편한 점

[Base: 사전예약제 인지자 (n=102), 단위: %]



[표 5-11] 인터넷 예약 시 불편한 점

[Base: 사전예약제 인지자 (n=102), 단위: %]

		사례수 (명)	회원 가입을 해야 예약이 됨	누리집 이용시 학생단체 예약화면을 찾기 어려움	변경사항이 발생한 경우 수정이 불편함	전화 문의 시 직원이 불친절 함	관람해설자 예약은 유선으로만 진행함	예약 인원 수용 부족	없음
연도별	2019년	(102)	10.8	10.8	3.9	2.0	1.0	1.0	70.6
	2018년	(97)	55.7	3.1	9.3	3.1	-	-	24.7
	2017년	(95)	30.5	3.2	6.3	2.1	-	-	-
성별	남	(34)	11.8	11.8	5.9	2.9	0.0	2.9	64.7
	여	(68)	10.3	10.3	2.9	1.5	1.5	0.0	73.5
연령별	만 19~29세	(27)	11.1	18.5	7.4	0.0	0.0	3.7	59.3
	30대	(43)	7.0	9.3	2.3	4.7	0.0	0.0	76.7
	40대	(23)	13.0	8.7	0.0	0.0	4.3	0.0	73.9
	50대 이상	(9)	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	66.7
인솔 단체별	초등학교	(76)	13.2	9.2	5.3	2.6	1.3	1.3	67.1
	중학교	(18)	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	88.9
	고등학교	(6)	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7
	회사 및 기타	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

※ 2018년 전화예약이 가능했으면 함 1.0%, 모름/무응답 3.1%

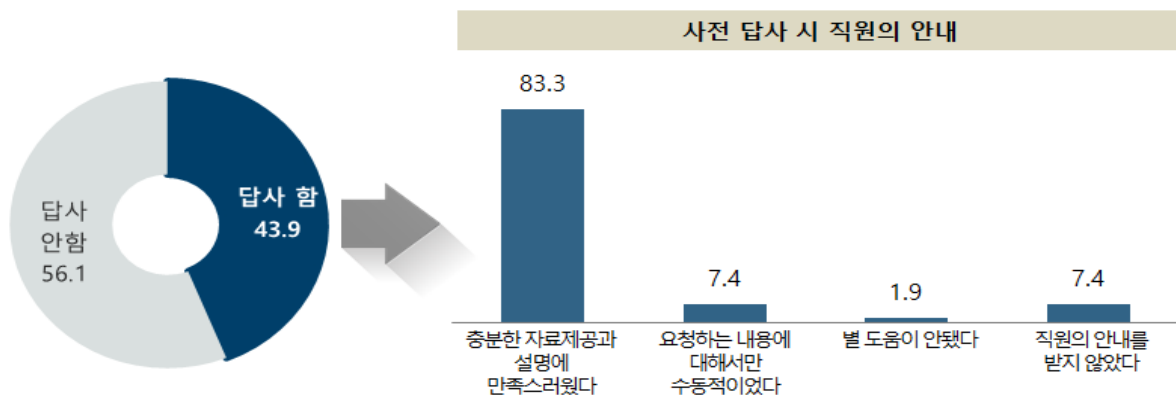
※ 2017년 인터넷 예약 확인이 잘 안 됨 4.2%, 예약 관련 안내가 정확하지 않다 1.1%, 단체명으로 예약이 안 된다 1.1%, 소수인원은 예약이 안 된다 1.1%, 예약자와 단체명이 따로 표시가 안 된다 1.1%

5. 사전 답사 여부 및 사전 답사 시 직원의 안내

- 내국인 단체 인솔자 중 43.9%가 국립중앙박물관 사전 답사를 진행한 것으로 나타남.
- 사전 답사를 한 경우는 '초등학교'(58.8%)에서 상대적으로 높게 나타남.
- 사전 답사 시 직원의 안내에 대해서 83.3%가 '충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다'라고 응답함. 반면, 사전 답사 시 직원의 안내를 받지 않는 경우도 7.4%로 나타남.
- 사전 답사 시 직원 안내에 대한 만족도를 100점으로 환산한 결과는 92.0점으로 나타남.

[그림 5-15] 사전 답사 여부 및 사전 답사 시 직원의 안내

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 사전 답사자 (n=54), 단위: %]



[표 5-12] 사전 답사 여부 및 사전 답사 시 직원의 안내

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 사전 답사자 (n=54), 단위: %]

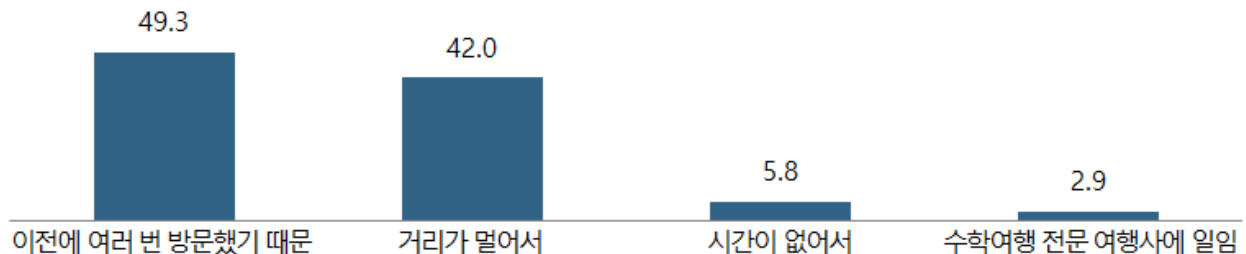
		사례수 (명)	답사 함	사전 답사 시 직원의 안내						답사 안함
				사례수 (명)	충분한 자료제공과 설명에 만족스러웠다	요청하는 내용에 대해서만 수동적이었다	별 도움이 안됐다	직원의 안내를 받지 않았다	사전 안내 만족도 (100점)	
연도별	2019년	(123)	43.9	(54)	83.3	7.4	1.9	7.4	92.0	56.1
	2018년	(107)	62.6	(67)	71.6	16.4	-	11.9	90.7	37.4
	2017년	(120)	63.3	(76)	65.8	19.7	-	14.5	-	36.7
성별	남	(40)	37.5	(15)	93.3	6.7	0.0	0.0	96.7	62.5
	여	(83)	47.0	(39)	79.5	7.7	2.6	10.3	90.1	53.0
연령별	만 19~29세	(37)	43.2	(16)	87.5	12.5	0.0	0.0	89.6	56.8
	30대	(51)	35.3	(18)	77.8	0.0	5.6	16.7	91.2	64.7
	40대	(26)	57.7	(15)	86.7	6.7	0.0	6.7	94.0	42.3
	50대 이상	(9)	55.6	(5)	80.0	20.0	0.0	0.0	96.7	44.4
인솔 단체별	초등학교	(85)	58.8	(50)	82.0	8.0	2.0	8.0	92.0	41.2
	중학교	(23)	13.0	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	88.9	87.0
	고등학교	(11)	9.1	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.9
	회사 및 기타	(4)	0.0	-	-	-	-	-	-	100.0

6. 사전 답사를 하지 않은 이유

- 사전 답사를 하지 않은 이유로는 '이전에 여러 번 방문했기 때문'(49.3%)이 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로 '거리가 멀어서'(42.0%)가 높게 나타남.

[그림 5-16] 사전 답사를 하지 않은 이유

[Base: 내국인 단체인솔자 중 사전답사 하지 않은 경우 (n=69), 단위: %]



[표 5-13] 사전 답사를 하지 않은 이유

[Base: 내국인 단체인솔자 중 사전답사 하지 않은 경우 (n=69), 단위: %]

	사례수 (명)	이전에 여러 번 방문했기 때문	거리가 멀어서	시간이 없어서	수학여행 전문 여행사에 일임
연도별					
2019년	(69)	49.3	42.0	5.8	2.9
2018년	(40)	57.5	10.0	17.5	7.5
2017년	(44)	52.3	11.4	20.5	4.5
성별					
남	(25)	36.0	60.0	4.0	0.0
여	(44)	56.8	31.8	6.8	4.5
연령별					
만 19~29세	(21)	42.9	47.6	9.5	0.0
30대	(33)	51.5	39.4	3.0	6.1
40대	(11)	45.5	45.5	9.1	0.0
50대 이상	(4)	75.0	25.0	0.0	0.0
인솔 단체별					
초등학교	(35)	54.3	37.1	2.9	5.7
중학교	(20)	55.0	35.0	10.0	0.0
고등학교	(10)	30.0	70.0	0.0	0.0
회사 및 기타	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0

※ 2018년 다른 선생님이 답사함 5.0%, 인원이 적어서 2.5%

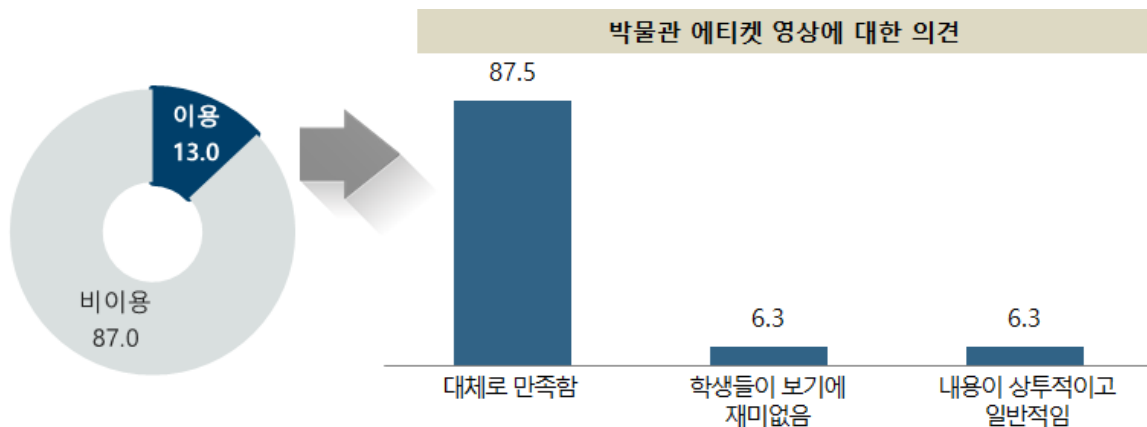
※ 2017년 홈페이지를 통해 정보를 확인할 수 있어서 2.3%, 기타 9.1%

7. 박물관 에티켓 영상 이용 여부 및 의견

- 박물관 에티켓 영상 이용율은 13.0%로 나타남.
- 내국인 단체 인솔자 중 박물관 에티켓 영상 이용자의 영상에 대한 의견은 '대체로 만족함'(87.5%)이 가장 높게 나타남.
- 반면, '학생들이 보기에 재미없음'과 '내용이 상투적이고 일반적임'이라는 의견이 각각 6.3%로 나타남.

[그림 5-17] 박물관 에티켓 영상 이용 여부 및 의견

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 박물관 에티켓 영상 이용자 (n=16) 단위: %]



[표 5-14] 박물관 에티켓 영상 이용 여부 및 의견

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 박물관 에티켓 영상 이용자 (n=16) 단위: %]

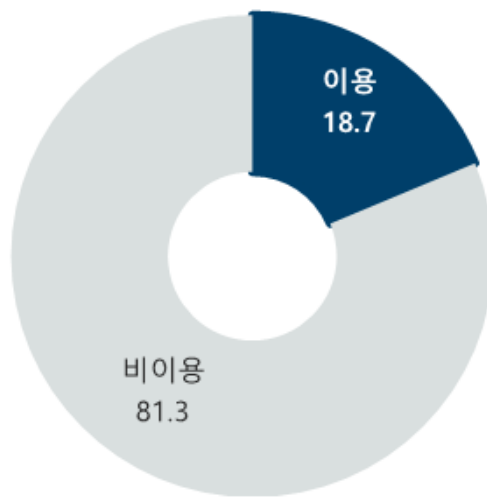
		사례수 (명)	이용	박물관 에티켓 영상에 대한 의견				비이용
				사례수 (명)	대체로 만족함	내용이 상투적이고 일반적임	학생들이 보기에 재미없음	
연도별	2019년	(123)	13.0	(16)	87.5	6.3	6.3	87.0
	2018년	(107)	34.6	(37)	73.0	18.9	8.1	65.4
	2017년	(100)	23.3	(28)	82.1	7.1	10.7	76.7
성별	남	(40)	20.0	(8)	100.0	0.0	0.0	80.0
	여	(83)	9.6	(8)	75.0	12.5	12.5	90.4
연령별	만 19~29세	(37)	5.4	(2)	100.0	0.0	0.0	94.6
	30대	(51)	11.8	(6)	100.0	0.0	0.0	88.2
	40대	(26)	15.4	(4)	75.0	25.0	0.0	84.6
	50대 이상	(9)	44.4	(4)	75.0	0.0	25.0	55.6
인솔 단체별	초등학교	(85)	16.5	(14)	92.9	0.0	7.1	83.5
	중학교	(23)	4.3	(1)	0.0	100.0	0.0	95.7
	고등학교	(11)	9.1	(1)	100.0	0.0	0.0	90.9
	회사 및 기타	(4)	0.0	-	-	-	-	100.0

8. 박물관 활동지 이용 여부 및 만족도

- 내국인 단체 인솔자들의 박물관 활동지 이용률은 18.7%로 나타남.
- 박물관 활동지 이용률은 '중학교'(21.7%)에서 상대적으로 높음.
- 박물관 활동지 이용자의 박물관 활동지 이용 만족도는 94.9점임.

[그림 5-18] 박물관 활동지 이용 여부 및 만족도

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: %]



[표 5-15] 박물관 활동지 이용 여부 및 만족도

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 박물관 활동지 이용자 (n=23), 단위: %]

		사례수 (명)	이용	박물관 활동지 이용 만족도		비이용
				사례수 (명)	만족도 (100점)	
연도별	2019년	(123)	18.7	(23)	94.9	81.3
	2018년	(107)	27.1	(29)	94.0	72.9
성별	남	(40)	20.0	(8)	95.8	80.0
	여	(83)	18.1	(15)	94.4	81.9
연령별	만 19~29세	(37)	5.4	(2)	100.0	94.6
	30대	(51)	23.5	(12)	94.4	76.5
	40대	(26)	15.4	(4)	95.8	84.6
	50대 이상	(9)	55.6	(5)	93.3	44.4
인솔 단체별	초등학교	(85)	20.0	(17)	96.1	80.0
	중학교	(23)	21.7	(5)	90.0	78.3
	고등학교	(11)	9.1	(1)	100.0	90.9
	회사 및 기타	(4)	0.0	-	-	100.0

9. 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부 및 만족도

- 청년멘토 전시해설 서비스를 이용한 단체는 13.0% 정도임.
- 청년멘토 전시해설 서비스 만족도 점수는 94.8점으로 나타남.

[그림 5-19] 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부 및 만족도

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 단위: %]



[표 5-16] 청년멘토 전시해설 서비스 이용여부 및 만족도

[Base: 내국인 단체인솔자 (n=123), 청년멘토 전시해설 서비스 이용자 (n=16), 단위: %]

		사례수 (명)	이용	청년멘토 전시해설 만족도		비이용
				사례수 (명)	만족도 (100점)	
연도별	2019년	(123)	13.0	(16)	94.8	87.0
	2018년	(107)	36.4	(39)	93.6	63.6
성별	남	(40)	22.5	(9)	94.4	77.5
	여	(83)	8.4	(7)	95.2	91.6
연령별	만 19~29세	(37)	8.1	(3)	94.4	91.9
	30대	(51)	13.7	(7)	92.9	86.3
	40대	(26)	7.7	(2)	91.7	92.3
	50대 이상	(9)	44.4	(4)	100.0	55.6
인솔 단체별	초등학교	(85)	17.6	(15)	94.4	82.4
	중학교	(23)	0.0	-	-	100.0
	고등학교	(11)	9.1	(1)	100.0	90.9
	회사 및 기타	(4)	0.0	-	-	100.0

10. 향후 국립중앙박물관 개선 의견

[표 5-17] 내국인 단체 인솔자의 향후 국립중앙박물관 개선 의견

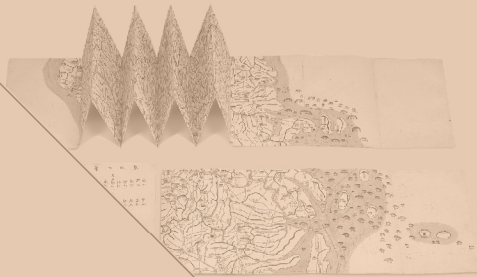
[Base: 내국인 단체 인솔자 (n=123), 단위: %(복수)]

의견	%
청년멘토 수 확충	1.6
팸플렛 등 안내자료 다양화	0.8
없음	95.1
모름/무응답	2.4



제 6장.

전시해설 이용자 조사 결과



제 1 절 > 전시 · 서비스 만족도 평가

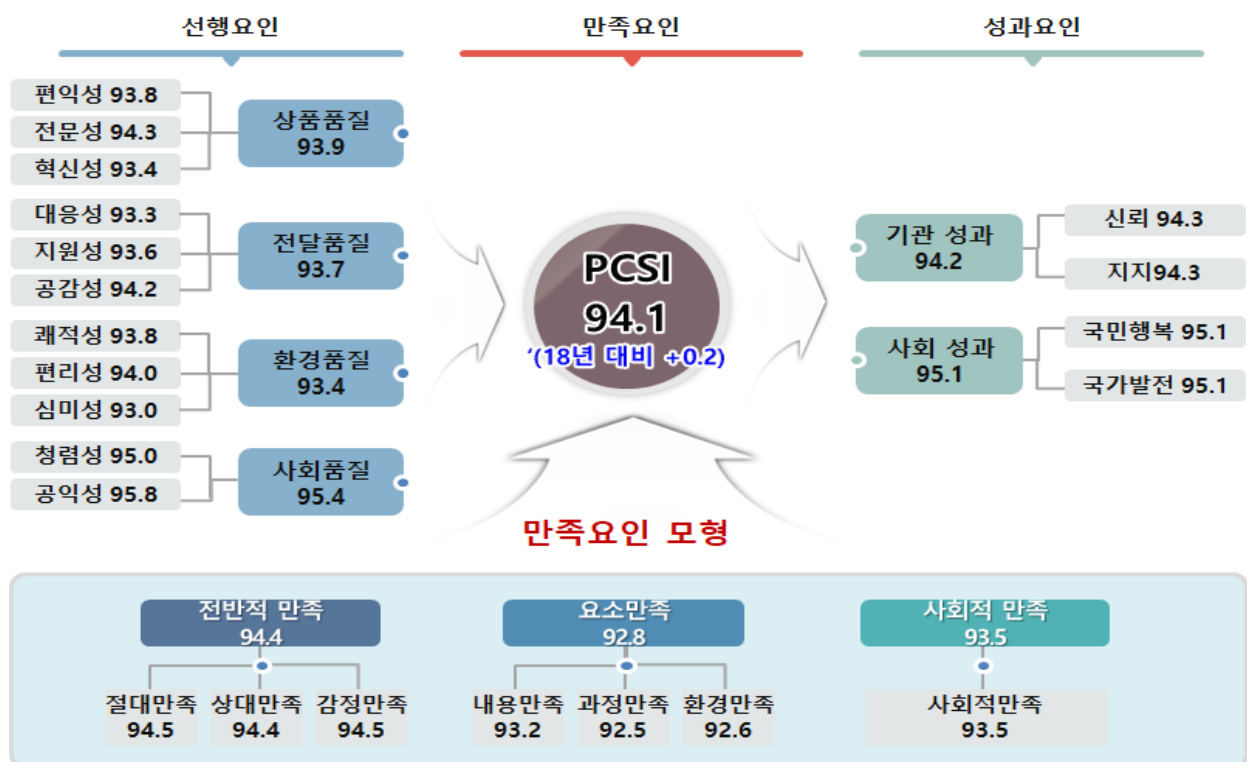
1. 전시해설 이용자 만족도 결과

1) 전체 주요 결과

- 2019년 국립중앙박물관 전시해설 이용자 PCSI는 94.1점으로, 전년 대비 0.2점 상승함.
- 만족도 점수를 구성하는 만족요인은 '전반적 만족'(94.6점)이 가장 점수가 높으며, 그 다음으로 '사회적 만족'(94.3점), '요소 만족'(93.1점) 순으로 점수가 나타남.
 - '요소 만족' 중에서는 '내용 만족'(93.6점)에서 가장 만족도 점수가 높게 나타남.
- 선행품질요인 중 '사회품질'(95.4점)이 가장 높으며, '환경품질'(93.4점)이 가장 낮음.
 - '사회품질' 내의 '공익성'(95.8점) 점수가 가장 높은 반면, '환경품질' 내의 '심미성'(93.0점)이 가장 점수가 낮음.

[그림 6-1]] 전시해설 이용자 PCSI

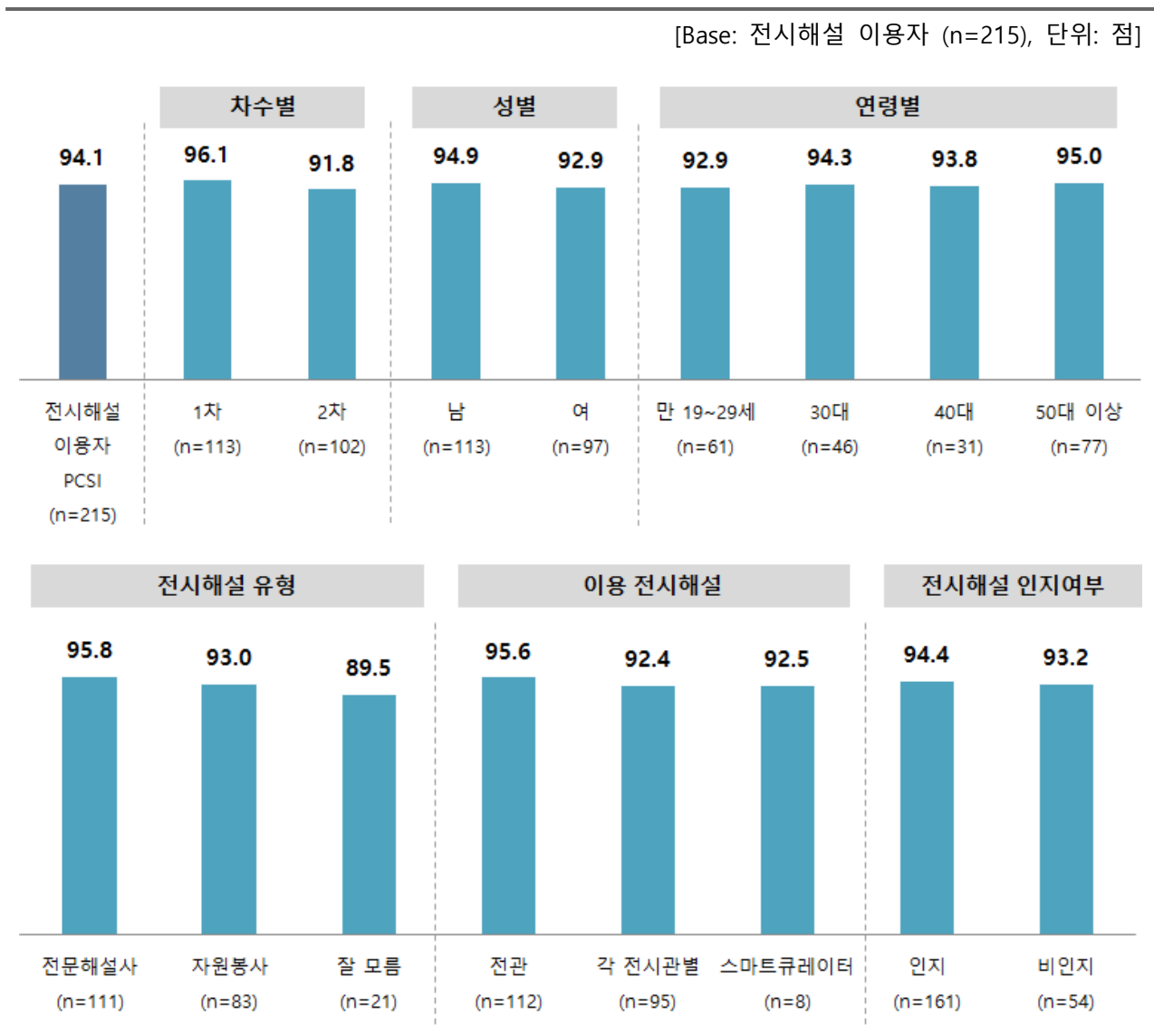
[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



2) 응답자 특성별 결과

- 2019년 전시해설 이용자 PCSI는 '1차'(96.1점)가 '2차'(91.8점)보다 점수가 높음.
- 성별로는 '남자'(94.9점)가 '여자'(92.9점)보다 점수가 높으며, 연령별로는 '50대 이상'(95.0점)에서 가장 점수가 높음.
- 전시해설 유형별로는 '전문해설사'(95.8점), 이용 전시해설별로는 '전관'(95.6점), 전시해설 인지여부별로는 '인지'(94.4점)에서 상대적으로 점수가 높음.

[그림 6-2] 전시해설 이용자 응답자 특성별 PCSI

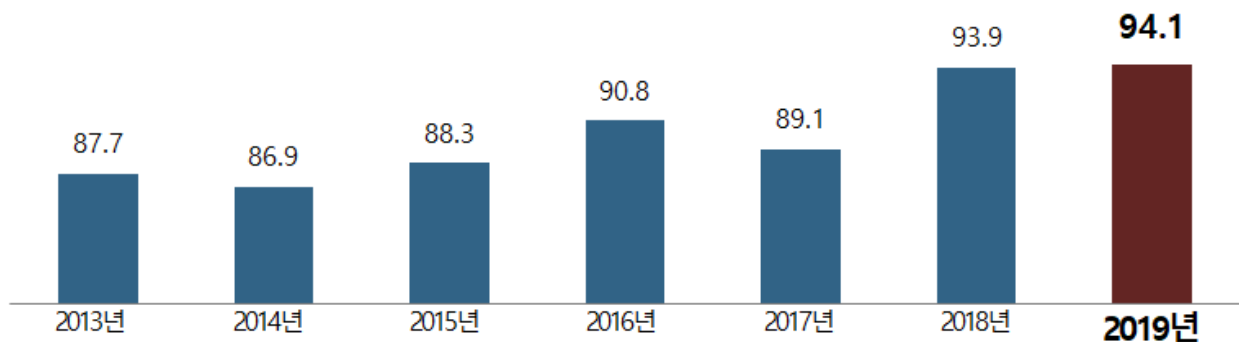


3) 연도별 추이 결과

- 국립중앙박물관 전시해설 이용자의 2019년 만족도는 94.1점으로 전년 대비 0.2점 상승함.
- 전시해설 이용자의 만족도 결과는 2017년 주춤하다가 2018년, 2019년 지속적으로 점수가 상승함.

[그림 6-3] 전시해설 이용자 만족도 연도별 추이

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-1] 전시해설 이용자 만족도 연도별 추이

연도	만족도 점수(점)	전년 대비 증가 점수(점)
2019년	94.1	+0.2
2018년	93.9	+4.8
2017년	89.1	-1.7
2016년	90.8	+2.5
2015년	88.3	+1.4
2014년	86.9	-0.8
2013년	87.7	-

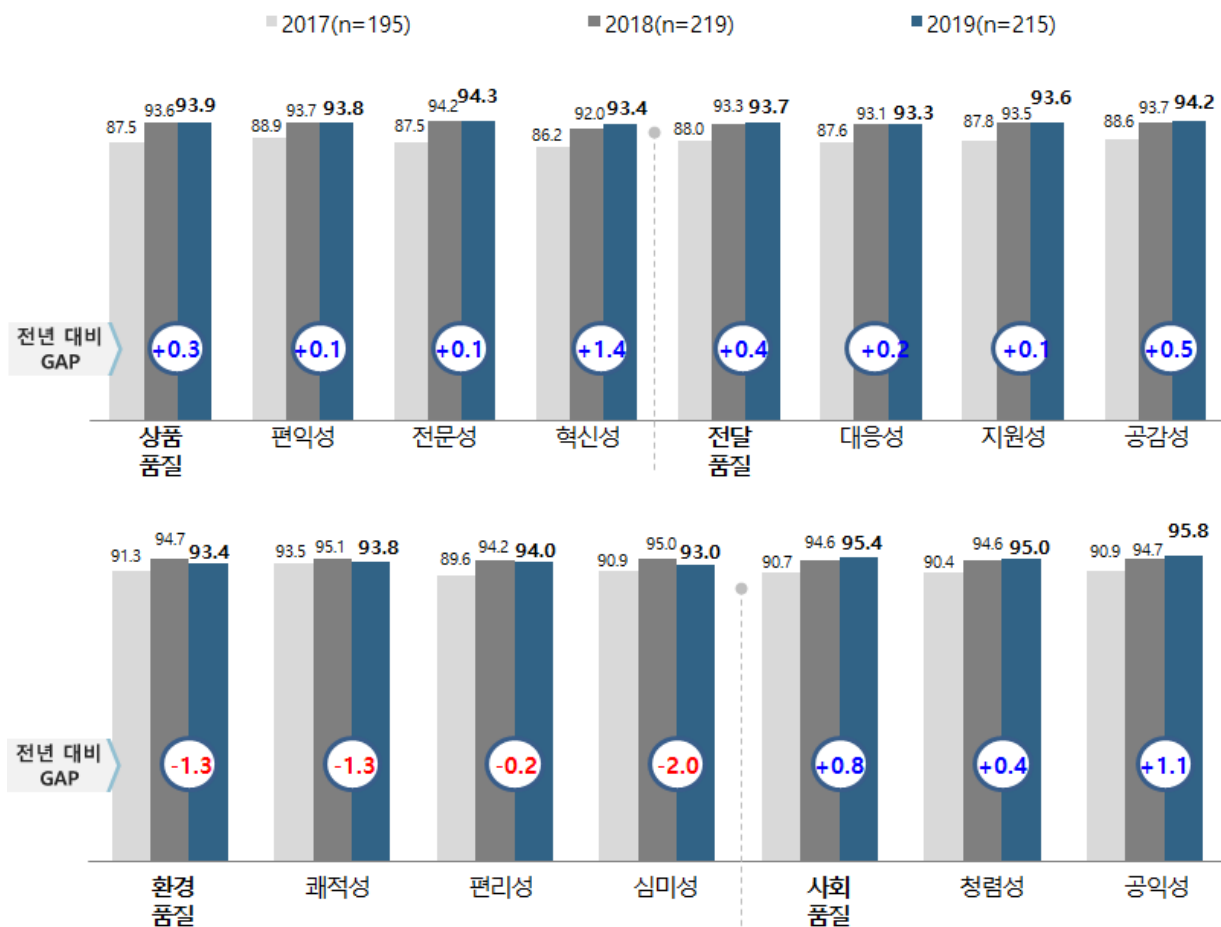
2. 만족도 구성 요인별 결과

1) 선행품질요인

- 선행품질요인 구성요소 점수는 '사회품질'(95.4점), '상품품질'(93.9점), '전달품질'(93.7점), '환경품질'(93.4점) 순으로 높게 나타남.
- 사회품질 내의 '공익성'(95.8점)의 점수가 가장 높으며, 환경품질 내의 '심미성'(93.0점) 점수가 가장 낮음.
- 선행품질요인 중, 환경품질 내의 '쾌적성', '편리성', '심미성' 항목이 전년 대비 점수가 하락함.

[그림 6-4] 전시해설 이용자 선행품질요인

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-2] 전시해설 이용자 선행품질요인

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

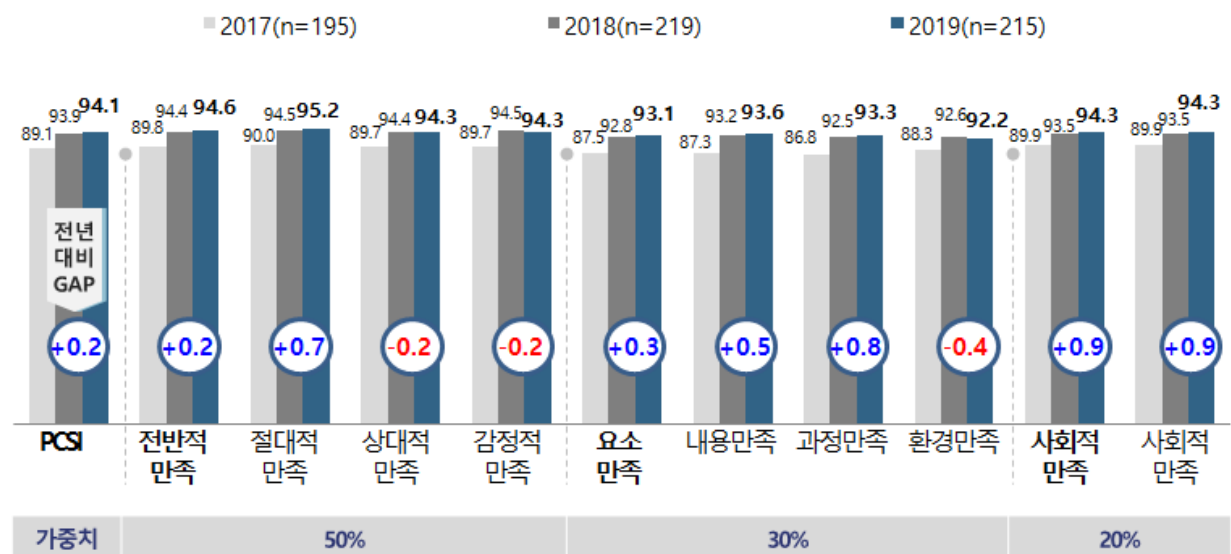
		사례수 (명)	상품 품질	편 익 성	전 문 성	혁신 성	전달 품질	대 응 성	지 원 성	공 감 성	환경 품질	쾌 적 성	편 리 성	심 미 성	사회 품질	청 렴 성	공 익 성
연도별	2019년	(215)	93.9	93.8	94.3	93.4	93.7	93.3	93.6	94.2	93.4	93.8	94.0	93.0	95.4	95.0	95.8
	2018년	(219)	93.6	93.7	94.2	92.0	93.3	93.1	93.5	93.7	94.7	95.1	94.2	95.0	94.6	94.6	94.7
	2017년	(195)	87.5	88.9	87.5	86.2	88.0	87.6	87.8	88.6	91.3	93.5	89.6	90.9	90.7	90.4	90.9
차수별	1차	(113)	96.1	95.8	96.5	95.9	95.6	95.0	95.9	96.2	95.9	96.0	96.3	95.7	97.1	96.9	97.3
	2차	(102)	91.5	91.5	91.8	90.7	91.6	91.3	91.2	92.1	90.6	91.3	91.3	90.0	93.5	92.8	94.1
성별	남	(113)	94.5	94.0	95.2	94.4	94.3	94.0	94.5	94.5	94.8	94.7	95.3	94.5	95.9	95.7	96.2
	여	(97)	93.0	93.3	93.0	92.1	92.8	92.2	92.4	93.6	91.7	92.6	92.3	90.9	94.5	93.8	95.2
	무응답	(5)	97.3	98.3	96.7	96.7	98.0	98.3	96.7	98.3	97.5	96.7	96.7	98.3	100.0	100.0	100.0
연령별	만 19~29세	(61)	93.3	93.2	94.0	92.1	92.0	90.7	92.9	92.9	90.8	91.8	92.9	89.3	95.9	95.4	96.4
	30대	(46)	93.6	93.7	93.3	93.8	93.8	93.5	93.5	94.4	93.0	92.4	92.0	93.8	94.9	94.2	95.7
	40대	(31)	92.8	93.3	93.0	91.4	92.9	93.0	92.5	93.0	93.7	94.6	93.0	93.5	94.4	94.1	94.6
	50대 이상	(77)	95.0	94.5	95.6	95.0	95.3	95.2	94.8	95.7	95.6	95.9	96.3	95.1	95.7	95.5	95.9
전시해설 유형	전문해설사	(111)	95.8	95.5	96.2	95.6	95.4	95.3	95.0	95.7	95.4	95.9	95.8	95.0	97.0	96.8	97.1
	자원봉사	(83)	92.8	92.6	93.4	92.0	92.7	92.1	92.8	93.4	92.4	92.4	92.8	92.2	94.2	93.4	95.0
	잘 모름	(21)	88.3	89.3	87.7	87.3	88.6	86.9	89.7	89.7	87.1	88.1	88.9	85.7	91.7	91.3	92.1
이용 전시해설	전관	(112)	94.9	94.5	95.3	94.8	95.3	94.6	95.2	95.9	95.2	95.7	95.2	95.0	96.9	96.9	97.0
	각 전시관별	(95)	92.8	93.1	93.1	91.9	92.3	92.0	92.1	92.6	91.9	92.1	92.8	91.3	93.6	92.8	94.4
	스마트큐레이터	(8)	92.5	91.7	93.7	91.7	89.2	88.5	89.6	89.6	86.5	87.5	89.6	84.4	94.8	93.7	95.8
전시해설 인지여부	인지	(161)	93.9	93.7	94.0	93.9	93.6	93.2	93.5	94.1	93.6	93.9	94.2	93.1	95.5	94.9	96.2
	비인지	(54)	94.0	93.8	95.1	92.0	94.0	93.4	94.1	94.6	93.1	93.5	93.2	92.7	94.9	95.1	94.8

2) 만족요인

- 만족도 점수를 구성하는 만족요인별 점수는 '전반적 만족'(94.6점)이 가장 높게 나타났으며, '사회적 만족'(94.3점), '요소 만족'(93.1점) 순으로 높게 나타남.
- 만족요인 중 가장 점수가 높은 항목은 '전반적 만족' 내의 '절대적 만족'(95.2점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '요소 만족' 내의 '환경 만족'(92.2점)임.
- 만족요인 점수 중, 전반적 만족 내의 '상대적 만족'(94.3점), '감정적 만족'(94.3점), 요소 만족 내의 '환경 만족'(92.2점) 점수가 전년 대비 하락함.

[그림 6-5] 전시해설 이용자 만족요인

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-3] 전시해설 이용자 만족요인

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

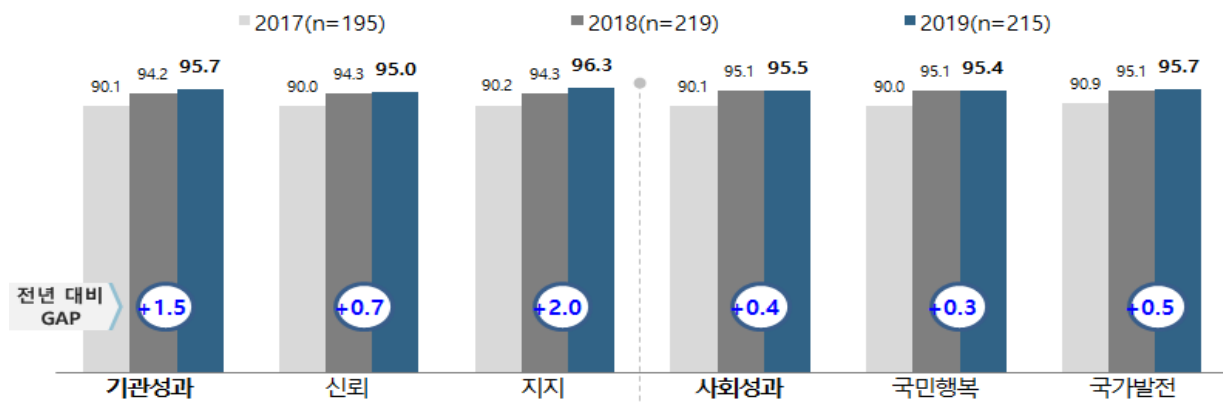
		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	감정적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
연도별	2019년	(215)	94.1	94.6	95.2	94.3	94.3	93.1	93.6	93.3	92.2	94.3	94.3
	2018년	(219)	93.9	94.4	94.5	94.4	94.5	92.8	93.2	92.5	92.6	93.5	93.5
	2017년	(195)	89.1	89.8	90.0	89.7	89.7	87.5	87.3	86.8	88.3	89.9	89.9
차수별	1차	(113)	96.1	96.5	96.9	96.3	96.2	95.5	95.7	95.7	95.0	96.3	96.3
	2차	(102)	91.8	92.5	93.3	92.0	92.3	90.4	91.3	90.7	89.2	92.2	92.2
성별	남	(113)	94.9	95.4	95.9	95.0	95.3	94.1	94.5	94.1	93.8	94.8	94.8
	여	(97)	92.9	93.4	94.2	93.1	93.0	91.6	92.4	92.3	90.2	93.5	93.5
	무응답	(5)	99.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.7	96.7	96.7	96.7	100.0	100.0
연령별	만 19~29세	(61)	92.9	93.6	94.5	93.2	93.2	91.3	92.6	91.8	89.3	93.7	93.7
	30대	(46)	94.3	95.3	95.7	95.3	94.9	92.9	92.4	93.5	92.8	93.8	93.8
	40대	(31)	93.8	94.3	95.2	94.1	93.5	92.8	93.0	93.5	91.9	94.1	94.1
	50대 이상	(77)	95.0	95.1	95.5	94.6	95.2	94.7	95.5	94.4	94.4	95.2	95.2
전시해설 유형	전문해설사	(111)	95.8	96.5	97.0	96.4	96.1	94.7	95.5	94.7	94.0	95.5	95.5
	자원봉사	(83)	93.0	93.0	93.6	92.6	92.8	92.3	92.6	93.0	91.4	94.2	94.2
	잘 모름	(21)	89.5	91.0	92.1	89.7	91.3	87.3	88.1	87.3	86.5	88.9	88.9
이용 전시해설	전관	(112)	95.6	95.9	96.6	95.8	95.4	94.8	95.1	95.1	94.3	96.0	96.0
	각 전시관별	(95)	92.4	93.1	93.7	92.5	93.2	91.3	92.1	91.6	90.2	92.5	92.5
	스마트큐레이터	(8)	92.5	93.7	93.7	93.7	93.7	89.6	91.7	89.6	87.5	93.7	93.7
전시해설 인지여부	인지	(161)	94.4	95.0	95.5	94.7	94.6	93.1	93.9	93.2	92.2	94.8	94.8
	비인지	(54)	93.2	93.5	94.1	92.9	93.5	93.0	92.9	93.8	92.3	92.9	92.9

3) 성과요인

- 성과요인 점수는 '기관성과'(95.7점)가 '사회성과'(95.5점)보다 높게 나타남.
- 기관성과 내에서는 '지지'(96.3점)가 '신뢰'(95.0점) 보다 점수가 높게 나타남.
- 사회성과 내에서는 '국가발전'(95.7점)이 '국민행복'(95.4점) 보다 높게 나타남.

[그림 6-6] 전시해설 이용자 성과요인

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-4] 전시해설 이용자 성과요인

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

		사례수 (명)	기관 성과	신뢰	지지	사회 성과	국민행복	국가발전
				재이용 의향	타인 추천의향		문화생활 접근성 향상	우리 역사 문화 인지도 향상
연도별	2019년	(215)	95.7	95.0	96.3	95.5	95.4	95.7
	2018년	(219)	94.2	94.3	94.3	95.1	95.1	95.1
	2017년	(195)	90.1	90.0	90.2	90.1	90.0	90.9
차수별	1차	(113)	96.4	95.9	96.9	96.4	96.2	96.6
	2차	(102)	94.9	94.1	95.6	94.6	94.6	94.6
	남	(113)	96.1	95.7	96.5	96.1	95.7	96.5
성별	여	(97)	95.0	94.2	95.9	94.7	94.8	94.5
	무응답	(5)	98.3	96.7	100.0	100.0	100.0	100.0
연령별	만 19~29세	(61)	94.5	94.0	95.1	93.3	93.2	93.4
	30대	(46)	96.4	95.3	97.5	97.1	96.7	97.5
	40대	(31)	95.4	95.2	95.7	95.4	95.7	95.2
	50대 이상	(77)	96.2	95.7	96.8	96.4	96.3	96.5
전시해설 유형	전문해설사	(111)	97.1	96.5	97.6	97.0	97.0	97.0
	자원봉사	(83)	94.2	93.6	94.8	94.0	93.8	94.2
	잘 모름	(21)	94.0	92.9	95.2	94.0	93.7	94.4
이용 전시해설	전관	(112)	97.0	96.6	97.5	96.5	96.1	96.9
	각 전시관별	(95)	94.0	93.2	94.9	94.4	94.6	94.2
	스마트큐레이터	(8)	95.8	95.8	95.8	95.8	95.8	95.8
전시해설 인지여부	인지	(161)	95.9	95.1	96.6	95.8	95.7	96.0
	비인지	(54)	95.1	94.8	95.4	94.8	94.8	94.8

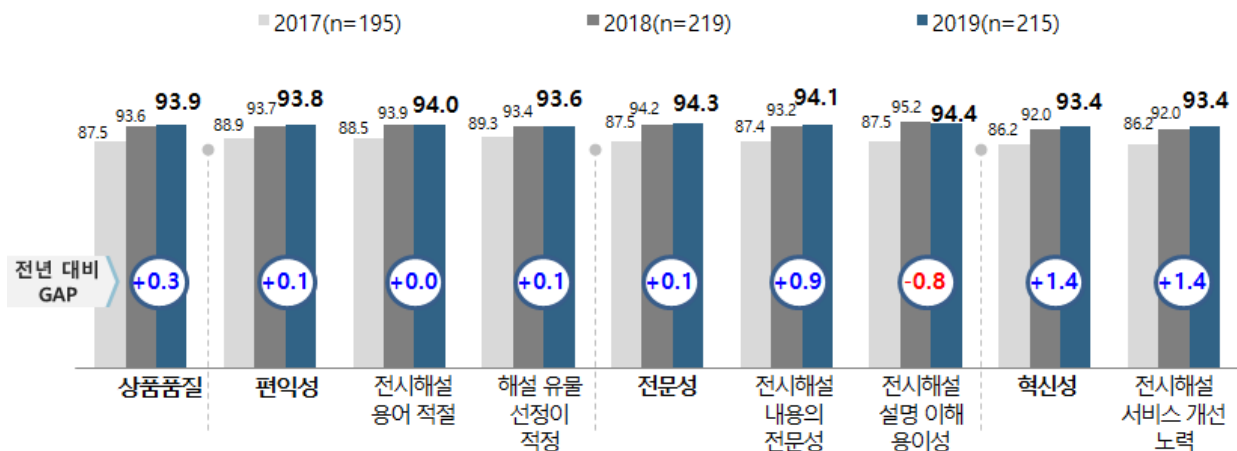
3. 선행품질요인 결과

1) 서비스 상품품질

- 서비스 상품품질 중 전시해설 이용자의 점수는 '전문성'(94.3점), '편의성'(93.8점), '혁신성'(93.4점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '전문성' 내의 '전시해설 설명 이해 용이성'(94.4점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '혁신성'인 '전시해설 서비스 개선 노력'(93.4점)임.
- 서비스 상품품질 중 '전문성' 내의 '전시해설 설명 이해용이성' 점수가 전년 대비 하락한 반면, 나머지 항목은 모두 점수가 상승함.

[그림 6-7] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 상품품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-5] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 상품품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

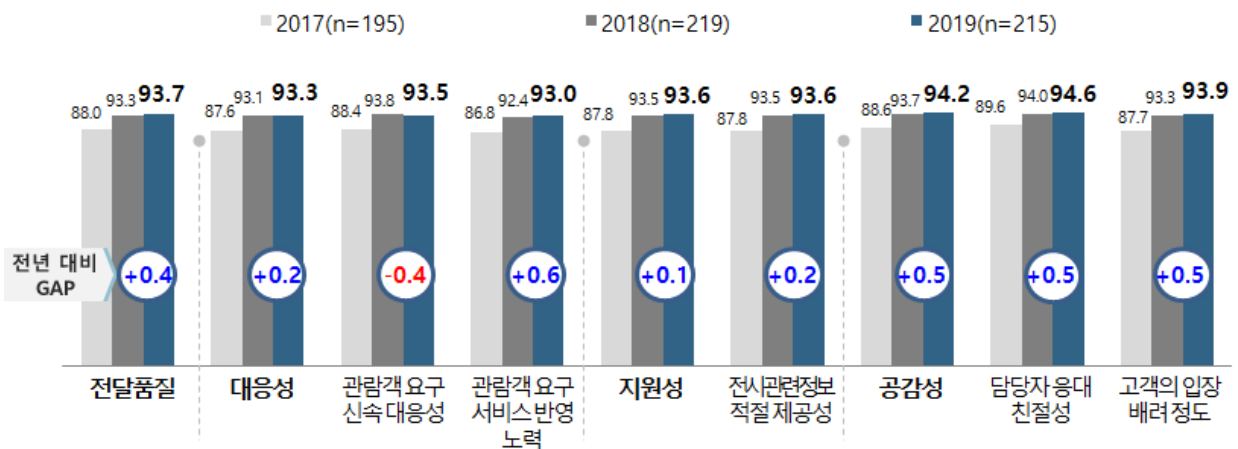
		사례수 (명)	상품 품질	편의성	전시해설 사용용어 적절	해설유물 선정적절	전문성	전시해설 내용 전문성	전시해설 설명 이해 용이성	혁신성	서비스 개선 노력
	2019년	(215)	93.9	93.8	94.0	93.6	94.3	94.1	94.4	93.4	93.4
연도별	2018년	(219)	93.6	93.7	93.9	93.4	94.2	93.2	95.2	92.0	92.0
	2017년	(195)	87.5	88.9	88.5	89.3	87.5	87.4	87.5	86.2	86.2
차수별	1차	(113)	96.1	95.8	96.0	95.6	96.5	96.6	96.3	95.9	95.9
	2차	(102)	91.5	91.5	91.7	91.3	91.8	91.3	92.3	90.7	90.7
성별	남	(113)	94.5	94.0	94.8	93.1	95.2	95.1	95.3	94.4	94.4
	여	(97)	93.0	93.3	92.8	93.8	93.0	92.6	93.5	92.1	92.1
	무응답	(5)	97.3	98.3	96.7	100.0	96.7	100.0	93.3	96.7	96.7
연령별	만 19~29세	(61)	93.3	93.2	93.7	92.6	94.0	94.0	94.0	92.1	92.1
	30대	(46)	93.6	93.7	93.1	94.2	93.3	92.0	94.6	93.8	93.8
	40대	(31)	92.8	93.3	93.0	93.5	93.0	93.5	92.5	91.4	91.4
	50대 이상	(77)	95.0	94.5	95.0	93.9	95.6	95.7	95.5	95.0	95.0
전시해설 유형	전문해설사	(111)	95.8	95.5	95.6	95.3	96.2	96.1	96.2	95.6	95.6
	자원봉사	(83)	92.8	92.6	92.8	92.4	93.4	93.4	93.4	92.0	92.0
	잘 모름	(21)	88.3	89.3	89.7	88.9	87.7	86.5	88.9	87.3	87.3
이용 전시해설	전관	(112)	94.9	94.5	94.9	94.0	95.3	95.2	95.4	94.8	94.8
	각 전시관별	(95)	92.8	93.1	93.2	93.0	93.1	92.8	93.3	91.9	91.9
	스마트큐레이터	(8)	92.5	91.7	89.6	93.7	93.7	93.7	93.7	91.7	91.7
전시해설 인지여부	인지	(161)	93.9	93.7	94.3	93.2	94.0	93.9	94.1	93.9	93.9
	비인지	(54)	94.0	93.8	92.9	94.8	95.1	94.8	95.4	92.0	92.0

2) 서비스 전달품질

- 서비스 전달품질 중 전시해설 이용자들은 '공감성'(94.2점), '지원성'(93.6점), '대응성'(93.3점) 순으로 점수가 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '공감성' 내의 '담당자 응대 친절성'(94.6점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '대응성' 내의 '관람객 요구 서비스 반영 노력'(93.0점)임.
- 서비스 전달품질 중 대응성 내의 '관람객 요구 신속 대응성' 점수가 전년 대비 하락함.
- 그 외 나머지 항목은 전년 대비 점수가 상승함.

[그림 6-8] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 전달품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-6] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 전달품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

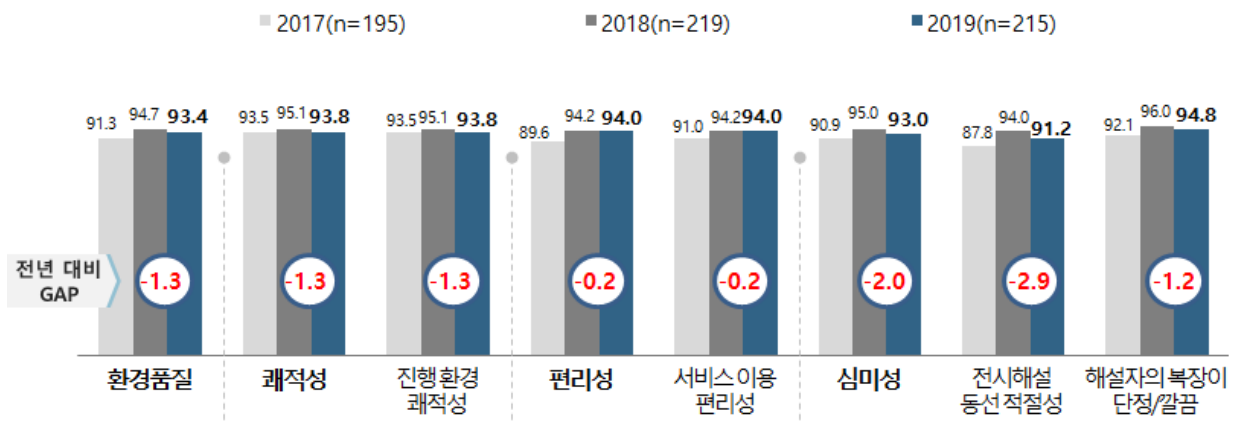
		사례수 (명)	전달 품질	대응성	관람객 요구	관람객 요구 서비스	지원성	전시관련 정보 적절 제공성	공감성	담당자 응대 친절성	고객 입장 배려 정도
					신속 대응성	반영노력					
연도별	2019년	(215)	93.7	93.3	93.5	93.0	93.6	93.6	94.2	94.6	93.9
	2018년	(219)	93.3	93.1	93.8	92.4	93.5	93.5	93.7	94.0	93.3
	2017년	(195)	88.0	87.6	88.4	86.8	87.8	87.8	88.6	89.6	87.7
차수별	1차	(113)	95.6	95.0	95.1	94.8	95.9	95.9	96.2	96.3	96.0
	2차	(102)	91.6	91.3	91.7	91.0	91.2	91.2	92.1	92.6	91.5
성별	남	(113)	94.3	94.0	94.2	93.7	94.5	94.5	94.5	94.5	94.5
	여	(97)	92.8	92.2	92.3	92.1	92.4	92.4	93.6	94.3	93.0
	무응답	(5)	98.0	98.3	100.0	96.7	96.7	96.7	98.3	100.0	96.7
연령별	만 19~29세	(61)	92.0	90.7	91.3	90.2	92.9	92.9	92.9	93.7	92.1
	30대	(46)	93.8	93.5	93.1	93.8	93.5	93.5	94.4	94.2	94.6
	40대	(31)	92.9	93.0	93.0	93.0	92.5	92.5	93.0	94.1	91.9
	50대 이상	(77)	95.3	95.2	95.7	94.8	94.8	94.8	95.7	95.7	95.7
전시해설 유형	전문해설사	(111)	95.4	95.3	95.5	95.2	95.0	95.0	95.7	95.6	95.8
	자원봉사	(83)	92.7	92.1	92.2	92.0	92.8	92.8	93.4	94.2	92.6
	잘 모름	(21)	88.6	86.9	88.1	85.7	89.7	89.7	89.7	90.5	88.9
이용 전시해설	전관	(112)	95.3	94.6	95.1	94.2	95.2	95.2	95.9	96.1	95.7
	각 전시관별	(95)	92.3	92.0	91.9	92.1	92.1	92.1	92.6	93.2	92.1
	스마트큐레이터	(8)	89.2	88.5	89.6	87.5	89.6	89.6	89.6	89.6	89.6
전시해설 인지여부	인지	(161)	93.6	93.2	93.4	93.1	93.5	93.5	94.1	94.3	93.9
	비인지	(54)	94.0	93.4	93.8	92.9	94.1	94.1	94.6	95.4	93.8

3) 서비스 환경품질

- 서비스 환경품질은 '쾌적성', '편리성', '심미성' 3개의 요인으로 구성됨.
- 점수는 '편리성'(94.0점)이 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '쾌적성'(93.8점), '심미성'(93.0점) 순으로 높게 나타남.
- 가장 점수가 높은 항목은 '심미성' 내의 '해설자의 복장이 단정/깔끔'(94.8점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '심미성' 내의 '전시해설 동선 적절성'(91.2점)임.
- 2019년 전시해설 이용자들의 서비스 환경품질 점수는 전반적으로 하락한 것으로 나타남.

[그림 6-9] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 환경품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]



[표 6-7] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 환경품질

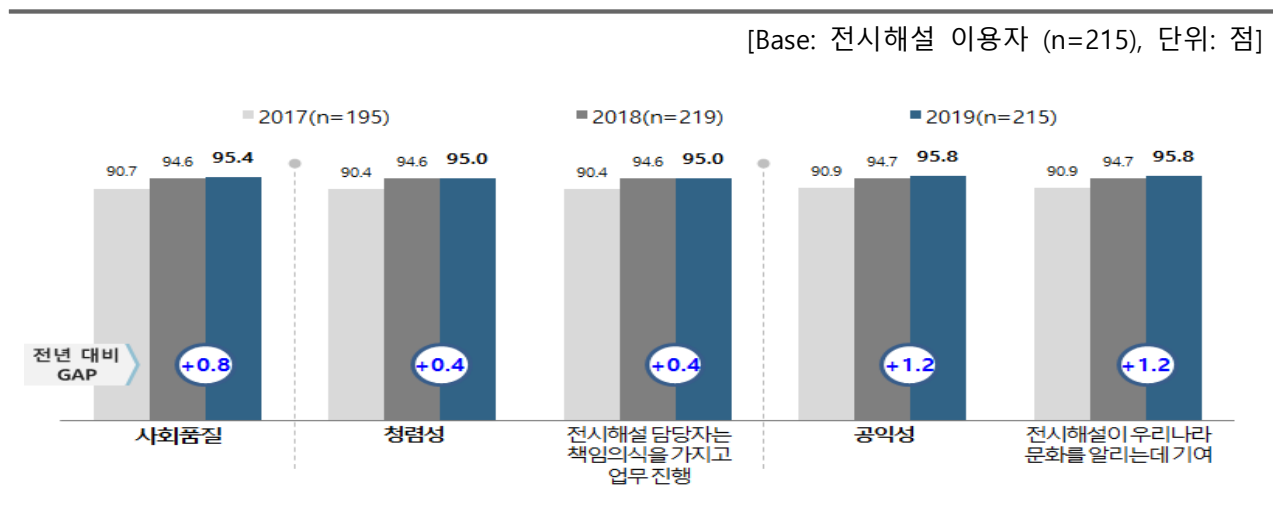
[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

		사례수 (명)	환경 품질	쾌적성	진행 환경 쾌적성	편리성	서비스 이용 편리성	심미성	전시해설 동선 적절성	해설자의 복장이 단정/깔끔
	2019년	(215)	93.4	93.8	93.8	94.0	94.0	93.0	91.2	94.8
연도별	2018년	(219)	94.7	95.1	95.1	94.2	94.2	95.0	94.0	96.0
	2017년	(195)	91.3	93.5	93.5	89.6	91.0	90.9	87.8	92.1
차수별	1차	(113)	95.9	96.0	96.0	96.3	96.3	95.7	95.4	96.0
	2차	(102)	90.6	91.3	91.3	91.3	91.3	90.0	86.4	93.5
성별	남	(113)	94.8	94.7	94.7	95.3	95.3	94.5	93.2	95.9
	여	(97)	91.7	92.6	92.6	92.3	92.3	90.9	88.5	93.3
	무응답	(5)	97.5	96.7	96.7	96.7	96.7	98.3	96.7	100.0
연령별	만 19~29세	(61)	90.8	91.8	91.8	92.9	92.9	89.3	85.2	93.4
	30대	(46)	93.0	92.4	92.4	92.0	92.0	93.8	93.5	94.2
	40대	(31)	93.7	94.6	94.6	93.0	93.0	93.5	92.5	94.6
	50대 이상	(77)	95.6	95.9	95.9	96.3	96.3	95.1	93.9	96.3
전시해설 유형	전문해설사	(111)	95.4	95.9	95.9	95.8	95.8	95.0	93.5	96.4
	자원봉사	(83)	92.4	92.4	92.4	92.8	92.8	92.2	90.2	94.2
	잘 모름	(21)	87.1	88.1	88.1	88.9	88.9	85.7	82.5	88.9
이용 전시해설	전관	(112)	95.2	95.7	95.7	95.2	95.2	95.0	93.7	96.3
	각 전시관 별	(95)	91.9	92.1	92.1	92.8	92.8	91.3	88.9	93.7
	스마트큐레이터	(8)	86.5	87.5	87.5	89.6	89.6	84.4	81.2	87.5
전시해설 인지여부	인지	(161)	93.6	93.9	93.9	94.2	94.2	93.1	91.2	94.9
	비인지	(54)	93.1	93.5	93.5	93.2	93.2	92.7	91.0	94.4

4) 서비스 사회품질

- 전시해설 이용자의 사회품질 점수는 '공익성'인 '전시해설이 우리나라 문화를 알리는데 기여'(95.8점)가 '청렴성'인 '전시해설 담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행'(95.0점)보다 높음.
- 서비스 사회품질 만족도 점수는 전년 대비 모두 상승한 것으로 나타남.

[그림 6-10] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 사회품질



[표 6-8] 전시해설 이용자 선행품질요인 - 서비스 환경품질

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회 품질	청렴성	공익성
				전시해설 담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행	전시해설이 우리나라 문화를 알리는데 기여
연도별	2019년	(215)	95.4	95.0	95.8
	2018년	(219)	94.6	94.6	94.7
	2017년	(195)	90.7	90.4	90.9
차수별	1차	(113)	97.1	96.9	97.3
	2차	(102)	93.5	92.8	94.1
성별	남	(113)	95.9	95.7	96.2
	여	(97)	94.5	93.8	95.2
	무응답	(5)	100.0	100.0	100.0
연령별	만 19~29세	(61)	95.9	95.4	96.4
	30대	(46)	94.9	94.2	95.7
	40대	(31)	94.4	94.1	94.6
	50대 이상	(77)	95.7	95.5	95.9
전시해설 유형	전문해설사	(111)	97.0	96.8	97.1
	자원봉사	(83)	94.2	93.4	95.0
	잘 모름	(21)	91.7	91.3	92.1
이용 전시해설	전관	(112)	96.9	96.9	97.0
	각 전시관별	(95)	93.6	92.8	94.4
	스마트큐레이터	(8)	94.8	93.7	95.8
전시해설 인지여부	인지	(161)	95.5	94.9	96.2
	비인지	(54)	94.9	95.1	94.8

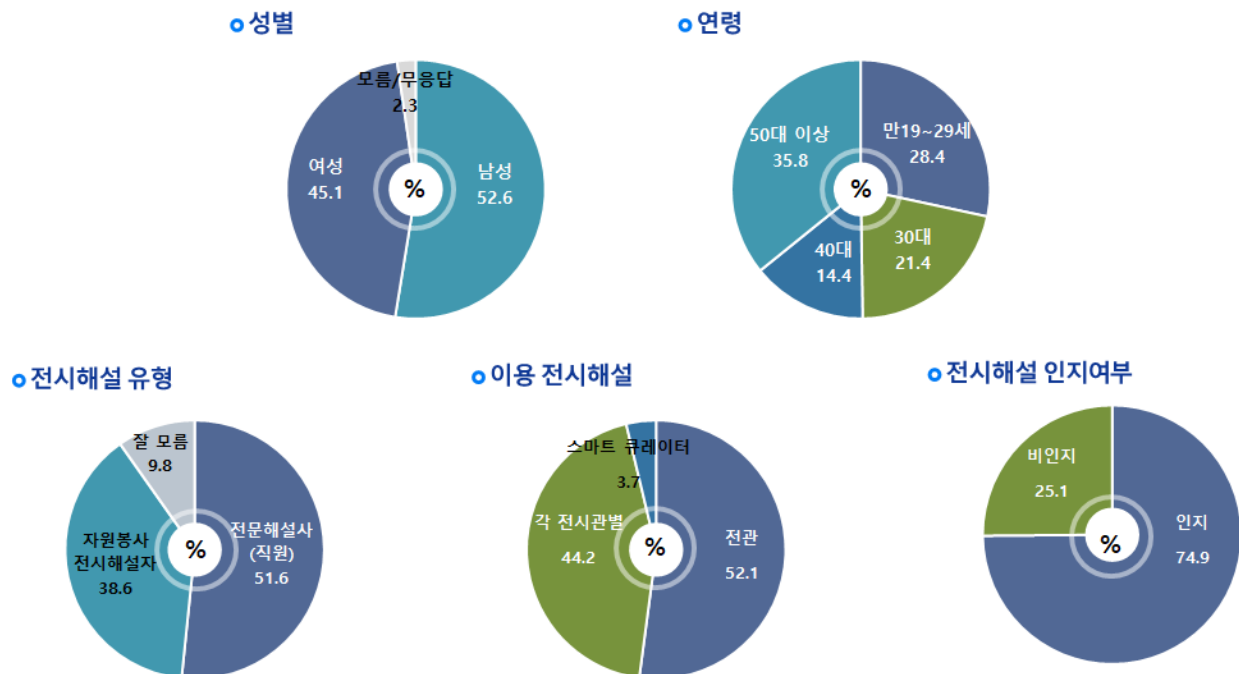
제 2 절 > 전시해설 이용자의 박물관 방문 현황

1. 전시해설 이용자의 특성

- 2019년 국립중앙박물관 전시해설 이용자의 성별 비중은 '남성'(52.6%)이 '여성'(45.1%) 보다 약간 높음.
- 연령별로는 '50대 이상'(35.8%)이 가장 높게 나타남. 그 다음으로는 '만 19~29세'(28.4%), '30대'(21.4%), '40대'(14.4%) 등의 순으로 높음.
- '전문해설사'(직원) 전시해설을 이용한 비율은 51.6%로 나타났으며, '자원봉사' 전시해설 이용 비율은 38.6%로 나타남.
- 이용한 전시해설로는 '전관' 해설이 52.1%로 가장 높음.
- 전시해설 이용자의 사전 전시해설 인지도는 74.9%로 나타남.

[그림 6-11] 전시해설 이용자의 특성

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]

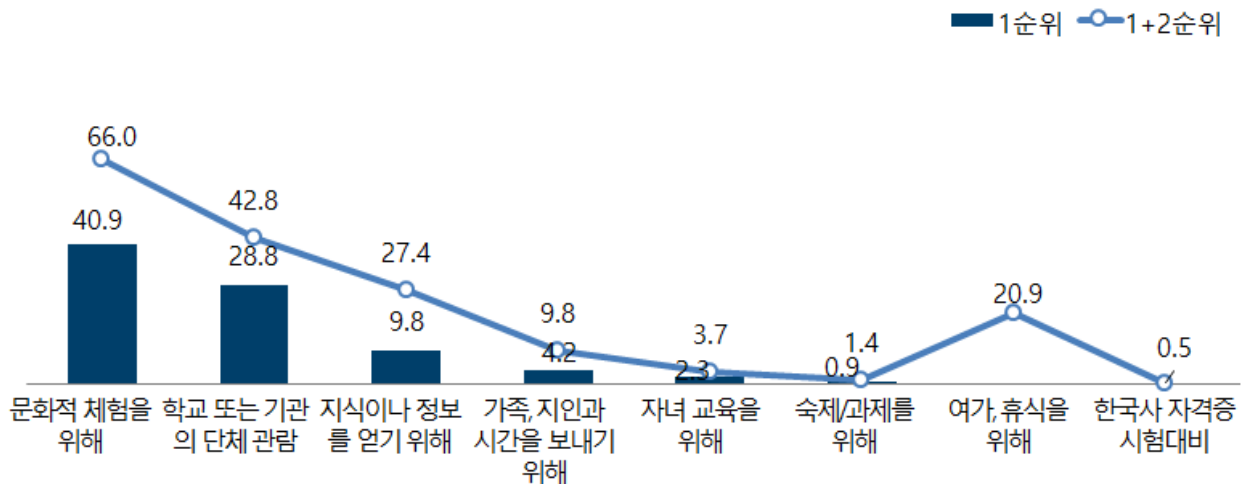


2. 방문 목적

- 전시해설 이용자의 박물관 방문 목적은 '문화적 체험을 위해'(66.0%)가 가장 높음(1+2순위 기준).
- 그 다음으로는 '학교 또는 기관의 단체 관람'(42.8%), '지식이나 정보를 얻기 위해'(27.4%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '문화적 체험을 위해'라고 응답한 비율은 '여자'(70.1%), '50대 이상'(70.1%) 연령층, '자원봉사'(74.7%)로부터 전시해설을 받은 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '학교 또는 기관의 단체 관람'이라고 응답한 비율은 '남자'(49.6%), '30대'(52.2%), '전문해설사'(67.6%)로부터 전시해설을 받은 경우, '전관'(57.1%) 해설을 받은 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-12] 방문 목적

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]



[표 6-9] 방문 목적

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 1+2순위%]

		사례수 (명)	문화적 체험을 위해	학교 또는 기관의 단체 관람	지식이나 정보를 얻기 위해	여가, 휴식을 위해	가족, 지인과 시간을 보내기 위해	자녀 교육을 위해	숙제/과제 를 위해	한국사 자격증 시험대비
연도별	2019년	(215)	66.0	42.8	27.4	20.9	9.8	3.7	1.4	0.5
	2018년	(219)	64.8	29.2	27.9	18.7	6.8	10.0	2.7	-
차수별	1차	(113)	68.1	42.5	30.1	21.2	8.0	3.5	0.0	0.9
	2차	(102)	63.7	43.1	24.5	20.6	11.8	3.9	2.9	0.0
성별	남	(113)	62.8	49.6	29.2	16.8	2.7	2.7	0.0	0.9
	여	(97)	70.1	34.0	25.8	26.8	17.5	5.2	3.1	0.0
	무응답	(5)	60.0	60.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0
연령별	만 19~29세	(61)	63.9	37.7	41.0	26.2	13.1	0.0	3.3	1.6
	30대	(46)	69.6	52.2	23.9	19.6	8.7	2.2	0.0	0.0
	40대	(31)	54.8	25.8	9.7	32.3	16.1	16.1	3.2	0.0
	50대 이상	(77)	70.1	48.1	26.0	13.0	5.2	2.6	0.0	0.0
전시해설 유형	전문해설사	(111)	59.5	67.6	20.7	8.1	3.6	2.7	0.9	0.0
	자원봉사	(83)	74.7	13.3	38.6	36.1	18.1	3.6	2.4	0.0
	잘 모름	(21)	66.7	28.6	19.0	28.6	9.5	9.5	0.0	4.8
이용 전시해설	전관	(112)	62.5	57.1	24.1	10.7	4.5	2.7	0.9	0.9
	각 전시관별	(95)	69.5	26.3	32.6	31.6	16.8	5.3	2.1	0.0
	스마트크레이터	(8)	75.0	37.5	12.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0
전시해설 인지여부	인지	(161)	65.8	41.0	31.1	21.1	7.5	4.3	1.9	0.6
	비인지	(54)	66.7	48.1	16.7	20.4	16.7	1.9	0.0	0.0

※ 2018년 주변 사람의 권유로 6.4%, 지나가다가 우연히 0.5%, 모름/무응답 0.5%

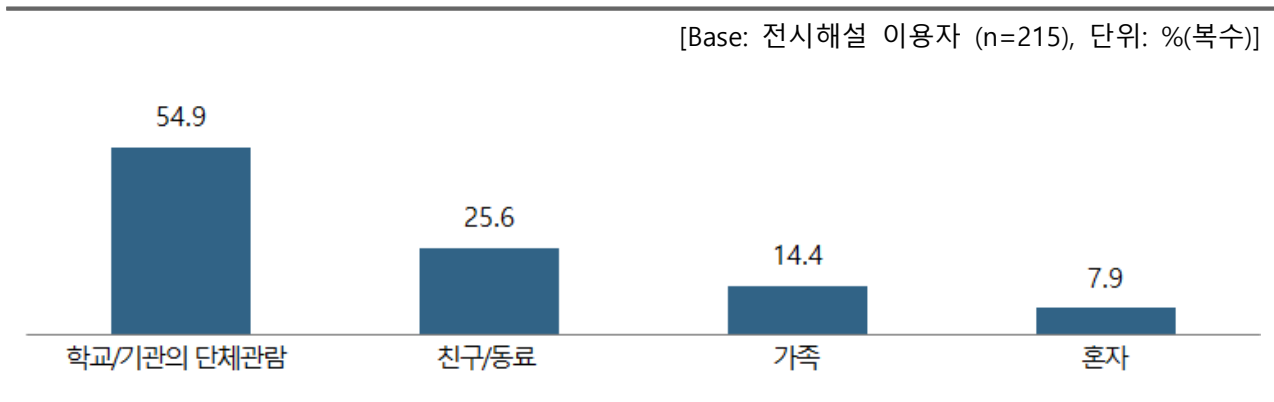
※ 2017년 대비 보기 다변화로 직접적 비교 불가

3. 동반 방문객

1) 동반 방문객

- 전시해설 이용자의 54.9%가 '학교/기관의 단체관람'으로 방문함.
- 다음으로 '친구/동료'(25.6%), '가족'(14.4%), '혼자'(7.9%) 순으로 동반 방문한 것으로 나타남.
- '학교/기관의 단체관람' 응답 비율은 '남자'(65.5%), '50대 이상'(68.8%), '전문해설사'(84.7%) 전시해설, '전관'(75.0%) 해설, 전시해설 '비인지'(63.0%)인 경우에 상대적으로 높음.

[그림 6-13] 동반 방문객



[표 6-10] 동반 방문객

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %(복수)]

		사례수 (명)	학교/기관의 단체관람	친구/동료	가족	혼자
연도별	2019년	(215)	54.9	25.6	14.4	7.9
	2018년	(219)	43.8	34.7	19.2	3.2
	2017년	(195)	61.5	15.4	16.4	8.2
차수별	1차	(113)	54.9	20.4	16.8	8.8
	2차	(102)	54.9	31.4	11.8	6.9
성별	남	(113)	65.5	21.2	9.7	7.1
	여	(97)	40.2	32.0	20.6	9.3
	무응답	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0
연령별	만 19~29세	(61)	47.5	37.7	1.6	14.8
	30대	(46)	52.2	28.3	17.4	2.2
	40대	(31)	38.7	16.1	45.2	3.2
	50대 이상	(77)	68.8	18.2	10.4	7.8
전시해설 유형	전문해설사	(111)	84.7	18.9	0.9	0.9
	자원봉사	(83)	21.7	37.3	26.5	14.5
	잘 모름	(21)	28.6	14.3	38.1	19.0
이용 전시해설	전관	(112)	75.0	18.8	4.5	4.5
	각 전시관별	(95)	33.7	33.7	27.4	8.4
	스마트큐레이터	(8)	25.0	25.0	0.0	50.0
전시해설 인지여부	인지	(161)	52.2	26.7	14.9	8.7
	비인지	(54)	63.0	22.2	13.0	5.6

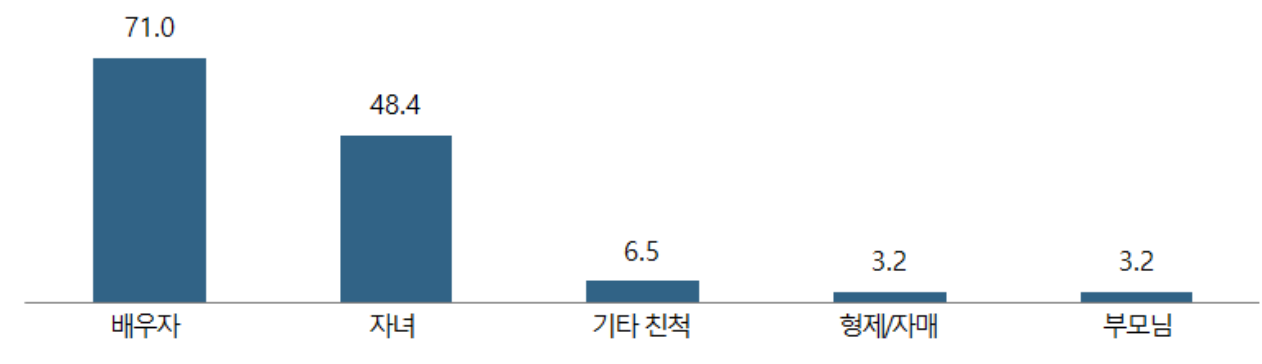
※ 2018년 모름/무응답 0.9%

2) 함께 방문한 가족

- 함께 방문한 가족으로는 '배우자'(71.0%)가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '자녀'(48.4%)가 두 번째로 높게 나타남.
- 2017년, 2018년의 경우 '자녀'와 함께 방문한 비율이 상대적으로 높은 반면, 2019년의 경우에는 '배우자'와 함께 방문한 비율이 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-14] 함께 방문한 가족

[Base: 전시해설 이용자 중 가족과 함께 방문한 경우(n=31), 단위: %]



[표 6-11] 함께 방문한 가족

[Base: 전시해설 이용자 중 가족과 함께 방문한 경우(n=31), 단위: %]

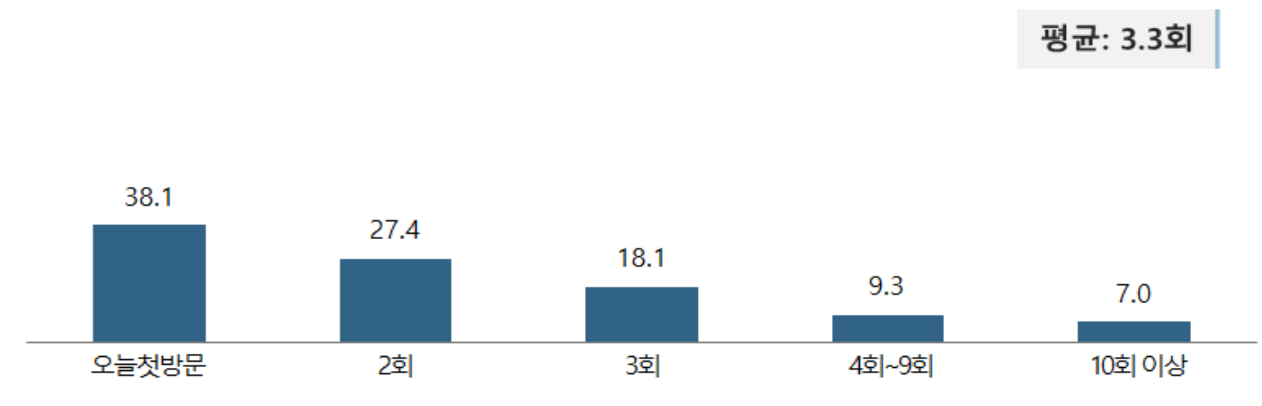
		사례수 (명)	배우자	자녀	기타 친척	형제/자매	부모님
연도별	2019년	(31)	71.0	48.4	6.5	3.2	3.2
	2018년	(42)	78.6	83.3	-	2.4	7.1
	2017년	(32)	59.4	71.9	6.3	-	12.5
차수별	1차	(19)	57.9	47.4	10.5	5.3	5.3
	2차	(12)	91.7	50.0	0.0	0.0	0.0
성별	남	(11)	81.8	45.5	9.1	0.0	0.0
	여	(20)	65.0	50.0	5.0	5.0	5.0
연령별	만 19~29세	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	30대	(8)	87.5	25.0	0.0	0.0	12.5
	40대	(14)	64.3	50.0	7.1	7.1	0.0
	50대 이상	(8)	75.0	75.0	0.0	0.0	0.0
전시해설 유형	전문해설사	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	자원봉사	(22)	63.6	54.5	9.1	4.5	4.5
	잘 모름	(8)	100.0	25.0	0.0	0.0	0.0
이용 전시해설	전관	(5)	80.0	60.0	0.0	0.0	0.0
	각 전시관별	(26)	69.2	46.2	7.7	3.8	3.8
전시해설 인지여부	인지	(24)	62.5	50.0	8.3	4.2	4.2
	비인지	(7)	100.0	42.9	0.0	0.0	0.0

4. 방문 횟수

- 전시해설 이용자의 국립중앙박물관 평균 방문 횟수는 3.3회로 나타남.
- 그 중, '오늘 첫 방문'(38.1%)의 비율이 가장 높게 나타남.
- 전시해설 이용자의 국립중앙박물관 평균 방문 횟수는 '50대 이상'(3.6회), '자원봉사'(4.3회)로부터 전시해설 받은 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-15] 방문 횟수

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %/회]



[표 6-12] 방문 횟수

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %/회]

		사례수 (명)	오늘 첫 방문	2회	3회	4회~9회	10회이상	평균 (회)
연도별	2019년	(215)	38.1	27.4	18.1	9.3	7.0	3.3
차수별	1차	(113)	42.5	26.5	18.6	5.3	7.1	3.5
	2차	(102)	33.3	28.4	17.6	13.7	6.9	3.1
성별	남	(113)	40.7	28.3	17.7	5.3	8.0	3.4
	여	(97)	32.0	27.8	19.6	14.4	6.2	3.4
	무응답	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
연령별	만 19~29세	(61)	41.0	32.8	13.1	6.6	6.6	3.0
	30대	(46)	28.3	23.9	23.9	15.2	8.7	3.4
	40대	(31)	25.8	22.6	32.3	16.1	3.2	3.2
	50대 이상	(77)	46.8	27.3	13.0	5.2	7.8	3.6
전시해설 유형	전문해설사	(111)	51.4	25.2	10.8	6.3	6.3	2.7
	자원봉사	(83)	21.7	31.3	27.7	10.8	8.4	4.3
	잘 모름	(21)	33.3	23.8	19.0	19.0	4.8	3.0
이용 전시해설	전관	(112)	48.2	27.7	13.4	7.1	3.6	2.5
	각 전시관별	(95)	27.4	29.5	22.1	11.6	9.5	4.1
	스마트큐레이터	(8)	25.0	0.0	37.5	12.5	25.0	4.6
전시해설 인지여부	인지	(161)	32.9	31.7	16.8	10.6	8.1	3.7
	비인지	(54)	53.7	14.8	22.2	5.6	3.7	2.4

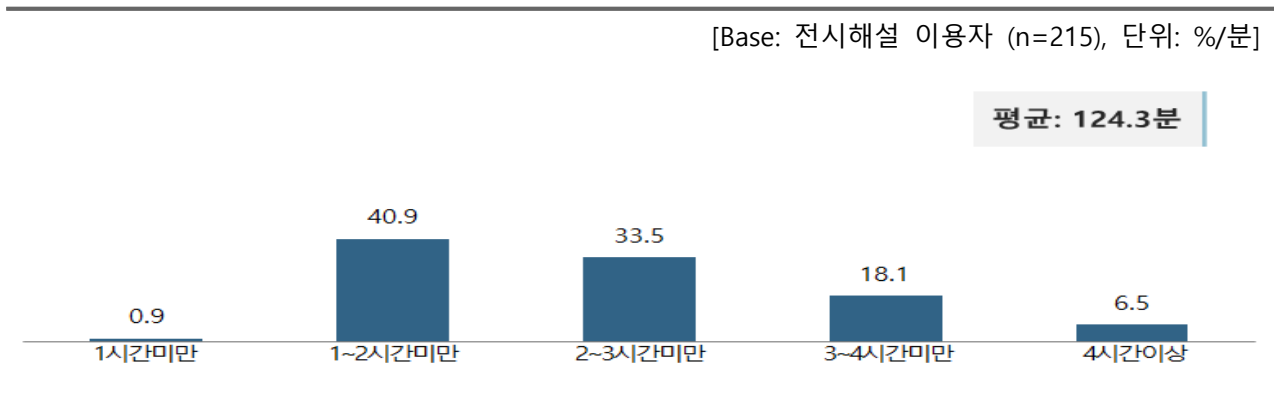
※ 2018년 대비 질문 방식 변경으로 직접적 비교 불가

5. 소요시간

1) 박물관 총 관람시간

- 전시해설 이용자의 평균 박물관 총 관람시간은 124.3분으로 나타났으며, '1~2시간 미만'(40.9%)으로 관람한 비율이 가장 높게 나타남.
- 박물관 총 관람시간은 '여자'(138.9분), '40대'(148.4분) 연령층, '자원봉사'(155.8분) 전시해설 이용자, '각 전시관별'(149.3분) 전시해설 이용자, 전시해설 '인지자'(132.7분)에서 상대적으로 긴 것으로 나타남.

[그림 6-16] 박물관 총 관람시간



[표 6-13] 박물관 총 관람시간

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %/분]

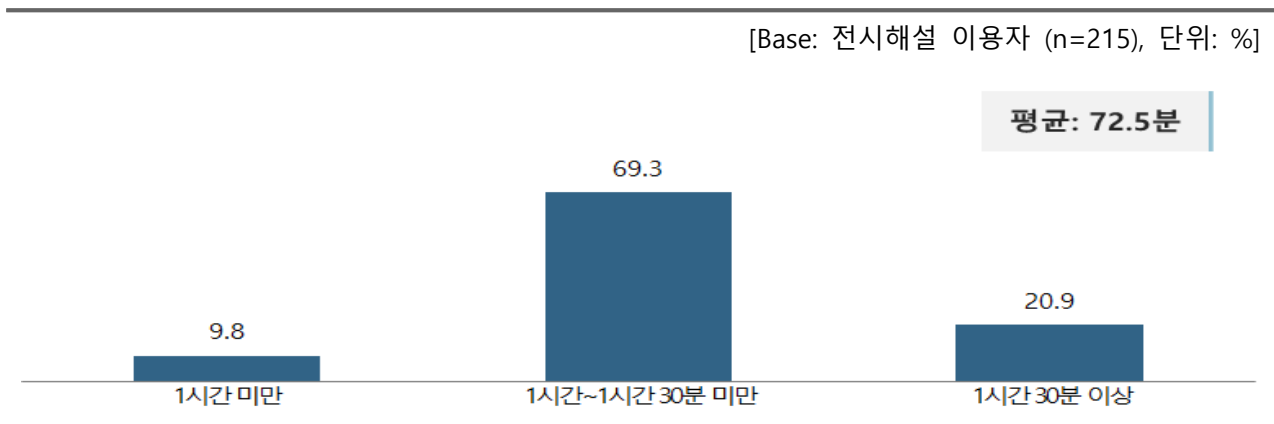
	사례수 (명)	1시간 미만	1~2시간미만	2~3시간미만	3~4시간미만	4시간이상	평균 (분)
연도별							
2019년	(215)	0.9	40.9	33.5	18.1	6.5	124.3
2018년	(219)	1.4	31.5	41.6	15.5	7.3	130.4
차수별							
1차	(113)	1.8	42.5	29.2	20.4	6.2	121.8
2차	(102)	0.0	39.2	38.2	15.7	6.9	127.2
성별							
남	(113)	0.9	51.3	30.1	11.5	6.2	114.4
여	(97)	1.0	25.8	39.2	26.8	7.2	138.9
무응답	(5)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	66.0
연령별							
만 19~29세	(61)	0.0	37.7	31.1	19.7	11.5	140.1
30대	(46)	0.0	32.6	43.5	19.6	4.3	122.6
40대	(31)	3.2	16.1	38.7	29.0	12.9	148.4
50대 이상	(77)	1.3	58.4	27.3	11.7	1.3	103.2
전시해설 유형							
전문해설사	(111)	0.9	63.1	21.6	11.7	2.7	97.7
자원봉사	(83)	0.0	16.9	43.4	28.9	10.8	155.8
잘 모름	(21)	4.8	19.0	57.1	9.5	9.5	141.0
이용 전시해설							
전관	(112)	1.8	58.9	24.1	11.6	3.6	103.0
각 전시관별	(95)	0.0	20.0	44.2	25.3	10.5	149.3
스마트큐레이터	(8)	0.0	37.5	37.5	25.0	0.0	126.3
전시해설 인지여부							
인지	(161)	0.0	35.4	34.2	23.0	7.5	132.7
비인지	(54)	3.7	57.4	31.5	3.7	3.7	99.4

※ 2018년 모름/무응답 2.7%

2) 전시해설 이용 시간

- 전시해설 이용자들의 전시해설 평균 이용 시간은 72.5분으로 나타남.
- '1시간~1시간 30분 미만'(69.3%)으로 전시해설을 이용한다는 비율이 상대적으로 높음.
- 전시해설 평균 이용 시간은 '여자'(77.1분), '만 19~29세'(82.0분), '자원봉사'(81.3분) 전시해설 이용자에서 상대적으로 긴 것으로 나타남.

[그림 6-17] 전시해설 이용 시간



[표 6-14] 전시해설 이용 시간

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %/분]

		사례수 (명)	1시간 미만	1시간~ 1시간 30분 미만	1시간 30분 이상	평균 (분)
연도별	2019년	(215)	9.8	69.3	20.9	72.5
	2018년	(219)	6.4	80.8	11.4	67.3
	2017년	(195)	23.6	72.8	3.6	59.9
차수별	1차	(113)	12.4	69.0	18.6	74.1
	2차	(102)	6.9	69.6	23.5	70.8
성별	남	(113)	10.6	72.6	16.8	69.0
	여	(97)	9.3	63.9	26.8	77.1
	무응답	(5)	0.0	100.0	0.0	64.0
연령별	만 19~29세	(61)	11.5	52.5	36.1	82.0
	30대	(46)	2.2	87.0	10.9	67.4
	40대	(31)	9.7	71.0	19.4	73.4
	50대 이상	(77)	13.0	71.4	15.6	67.8
전시해설 유형	전문해설사	(111)	8.1	76.6	15.3	67.8
	자원봉사	(83)	12.0	55.4	32.5	81.3
	잘 모름	(21)	9.5	85.7	4.8	62.9
이용 전시해설	전관	(112)	10.7	80.4	8.9	67.5
	각 전시관별	(95)	9.5	55.8	34.7	78.1
	스마트큐레이터	(8)	0.0	75.0	25.0	77.5
전시해설 인지여부	인지	(161)	8.1	65.8	26.1	76.2
	비인지	(54)	14.8	79.6	5.6	61.6

※ 2018년 모름/무응답 1.4%

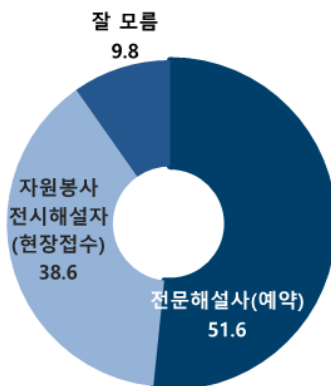
제 3 절 > 전시해설 이용자의 전시해설 정보, 안내 활용

1. 이용한 전시해설 종류

- 전시해설 이용자의 51.6%는 '전문해설사(예약)'에게 전시해설을 받은 것으로 나타남. 그 다음으로 '자원봉사 전시해설사(현장접수)'를 통해 전시해설을 받은 경우는 38.6%임.
- '전문해설사(예약)'를 통해 전시해설을 받은 경우는 '남자'(67.3%), '50대 이상'(76.6%), '전관'(75.0%) 해설에서 상대적으로 높음.

[그림 6-18] 이용한 전시해설 종류

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]



[표 6-15] 이용한 전시해설 종류

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]

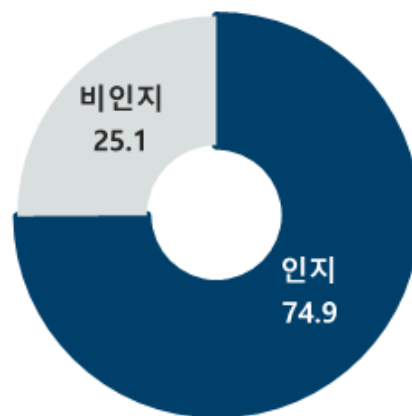
		사례수 (명)	전문해설사(예약)	자원봉사 전시해설사(현장접수)	잘 모름
연도별	2019년	(215)	51.6	38.6	9.8
	2018년	(219)	49.3	48.9	1.8
	2017년	(195)	75.9	13.8	10.3
차수별	1차	(113)	43.4	51.3	5.3
	2차	(102)	60.8	24.5	14.7
성별	남	(113)	67.3	23.9	8.8
	여	(97)	30.9	57.7	11.3
	무응답	(5)	100.0	0.0	0.0
연령별	만 19~29세	(61)	29.5	60.7	9.8
	30대	(46)	50.0	28.3	21.7
	40대	(31)	35.5	51.6	12.9
	50대 이상	(77)	76.6	22.1	1.3
이용 전시해설	전관	(112)	75.0	18.8	6.3
	각 전시관별	(95)	25.3	63.2	11.6
	스마트큐레이터	(8)	37.5	25.0	37.5
전시해설 인지여부	인지	(161)	50.9	42.2	6.8
	비인지	(54)	53.7	27.8	18.5

2. 전시해설 인지 여부

- 방문 전 전시해설 프로그램 인지율은 74.9%로 나타났으며, 비인지율은 25.1%임.
- 전시해설 인지율은 '여자'(77.3%), '자원봉사'(81.9%) 전시해설 이용자에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-19] 전시해설 인지 여부

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]



[표 6-16] 전시해설 인지 여부

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]

		사례수 (명)	인지	비인지
연도별	2019년	(215)	74.9	25.1
	2018년	(219)	61.2	38.4
	2017년	(195)	64.1	35.9
차수별	1차	(113)	77.0	23.0
	2차	(102)	72.5	27.5
성별	남	(113)	73.5	26.5
	여	(97)	77.3	22.7
	무응답	(5)	60.0	40.0
연령별	만 19~29세	(61)	75.4	24.6
	30대	(46)	73.9	26.1
	40대	(31)	74.2	25.8
	50대 이상	(77)	75.3	24.7
전시해설 유형	전문해설사	(111)	73.9	26.1
	자원봉사	(83)	81.9	18.1
	잘 모름	(21)	52.4	47.6
이용 전시해설	전관	(112)	67.9	32.1
	각 전시관별	(95)	81.1	18.9
	스마트큐레이터	(8)	100.0	0.0

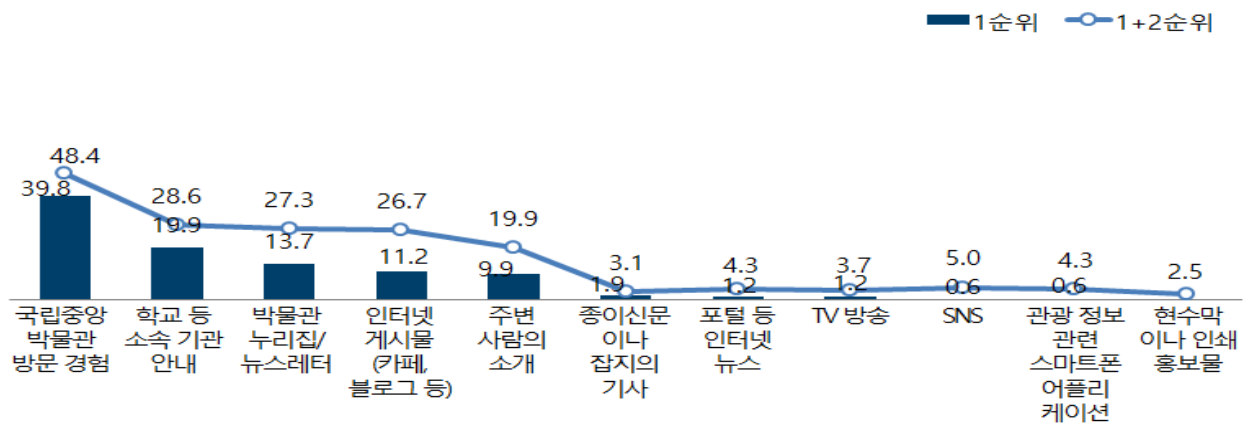
※ 2018년 모름/무응답 0.5%

3. 전시해설 정보 획득 경로

- 전시해설 정보 획득 경로는 '국립중앙박물관 방문 경험'(48.8%)이 가장 높게 나타남(1+2순위 기준).

[그림 6-20] 전시해설 정보 획득 경로

[Base: 전시해설 이용자 중 전시해설 사전 인지자 (n=161), 단위: %]



[표 6-17] 전시해설 정보 획득 경로

[Base: 전시해설 이용자 중 전시해설 사전 인지자 (n=161), 단위: 1+2순위%]

	사례수 (명)	국립 중앙 박물관 방문 경험	학교 등 소속 기관 안내	박물관 누리집 / 뉴스레터	인터넷 게시물 (카페, 블로그 등)	주변 사람의 소개	SNS	포털 등 인터넷 뉴스	관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션	TV 방송	종이 신문이나 잡지의 기사	현수막이나 인쇄 홍보물
연도별	2019년 (161)	48.4	28.6	27.3	26.7	19.9	5.0	4.3	4.3	3.7	3.1	2.5
	2018년 (134)	-	16.4	38.8	22.4	35.1	3.0	1.5	3.0	3.0	3.7	3.7
	2017년 (125)	-	-	16.0	28.8	36.0	-	-	2.4	1.6	7.2	-
차수별	1차 (87)	44.8	33.3	31.0	32.2	19.5	3.4	3.4	2.3	5.7	1.1	2.3
	2차 (74)	52.7	23.0	23.0	20.3	20.3	6.8	5.4	6.8	1.4	5.4	2.7
성별	남 (83)	43.4	31.3	27.7	26.5	15.7	3.6	8.4	6.0	1.2	3.6	3.6
	여 (75)	53.3	26.7	28.0	26.7	22.7	6.7	0.0	2.7	6.7	2.7	1.3
	무응답 (3)	66.7	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령별	만 19~29세 (46)	45.7	28.3	32.6	23.9	23.9	13.0	2.2	2.2	6.5	6.5	0.0
	30대 (34)	52.9	29.4	35.3	23.5	17.6	2.9	0.0	0.0	8.8	2.9	0.0
	40대 (23)	73.9	13.0	26.1	26.1	21.7	0.0	0.0	8.7	0.0	0.0	4.3
	50대 이상 (58)	37.9	34.5	19.0	31.0	17.2	1.7	10.3	6.9	0.0	1.7	5.2
전시해설 유형	전문해설사 (82)	41.5	47.6	12.2	19.5	14.6	3.7	8.5	7.3	2.4	2.4	1.2
	자원봉사 (68)	55.9	5.9	42.6	39.7	26.5	5.9	0.0	1.5	5.9	2.9	4.4
	잘 모름 (11)	54.5	27.3	45.5	0.0	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0
이용 전시해설	전관 (76)	34.2	43.4	15.8	27.6	18.4	3.9	7.9	3.9	6.6	2.6	0.0
	각 전시관별 (77)	62.3	15.6	37.7	27.3	22.1	5.2	1.3	3.9	1.3	3.9	3.9
	스마트큐레이터 (8)	50.0	12.5	37.5	12.5	12.5	12.5	0.0	12.5	0.0	0.0	12.5

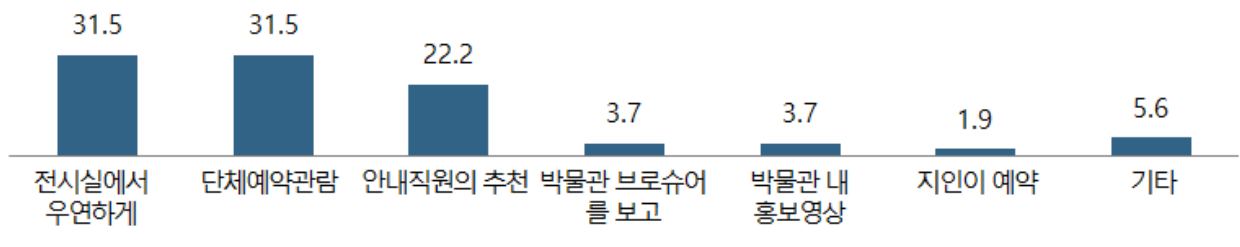
※ 2017년 기타 8.0%

4. 전시해설 이용 계기

- 전시해설 비인자들의 전시해설 이용 계기는 '전시실에서 우연하게'(31.5%)가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '단체예약관람'(31.5%), '안내직원의 추천'(22.2%) 등의 순으로 높음.

[그림 6-21] 전시해설 이용 계기

[Base: 전시해설 비인자(n=54), 단위: %]



[표 6-18] 전시해설 이용 계기

[Base: 전시해설 비인자(n=54), 단위: %]

		사례수 (명)	전시실에서 우연하게	단체예약 관람	안내직원의 추천	박물관 브로슈어를 보고	박물관 내 홍보영상	지인이 예약	기타
연도별	2019년	(54)	31.5	31.5	22.2	3.7	3.7	1.9	5.6
	2018년	(84)	11.9	21.4	40.5	10.7	8.3	-	-
	2017년	(70)	20.0	18.6	41.4	5.7	2.9	-	-
차수별	1차	(26)	23.1	46.2	23.1	3.8	3.8	0.0	0.0
	2차	(28)	39.3	17.9	21.4	3.6	3.6	3.6	10.7
성별	남	(30)	16.7	33.3	33.3	3.3	0.0	3.3	10.0
	여	(22)	54.5	31.8	4.5	4.5	4.5	0.0	0.0
	무응답	(2)	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
연령별	만 19~29세	(15)	33.3	53.3	0.0	6.7	6.7	0.0	0.0
	30대	(12)	33.3	41.7	8.3	0.0	8.3	0.0	8.3
	40대	(8)	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(19)	15.8	10.5	52.6	5.3	0.0	5.3	10.5
전시해설 유형	전문해설사	(29)	0.0	51.7	31.0	0.0	3.4	3.4	10.3
	자원봉사	(15)	60.0	13.3	6.7	13.3	6.7	0.0	0.0
	잘 모름	(10)	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
이용 전시해설	전관	(36)	25.0	41.7	19.4	0.0	2.8	2.8	8.3
	각 전시관별	(18)	44.4	11.1	27.8	11.1	5.6	0.0	0.0

※ 2018년 모름/무응답 7.1%

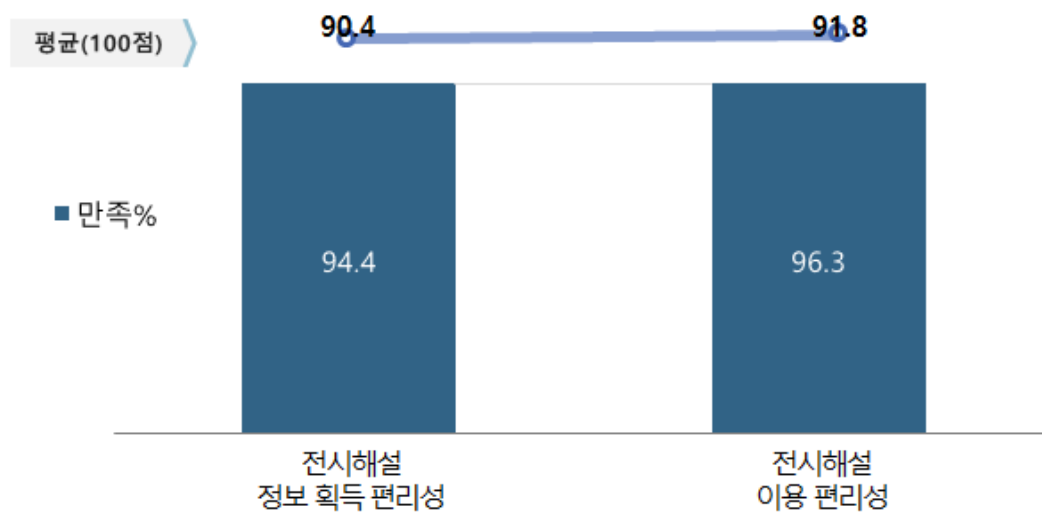
※ 2017년 주변사람들이 추천해서 10.0%, 기관에서 예약해줘서 1.4%

5. 전시해설 이용 관련 만족도

- 전시해설 이용 관련 만족도 중, '전시해설 이용 편리성'(91.8점)이 '전시해설 정보 획득 편리성'(90.4점) 보다 점수가 높게 나타남.

[그림 6-22] 전시해설 이용 관련 만족도

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %/100점]



[표 6-19] 전시해설 이용 관련 만족도

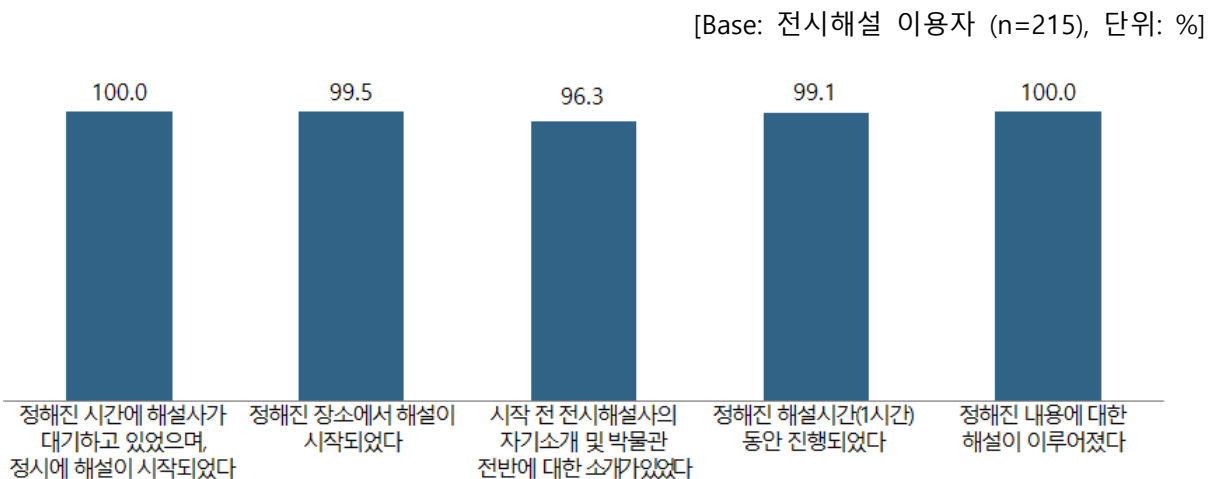
[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: 100점]

		사례수 (명)	전시해설 정보 획득 편리성	전시해설 이용 편리성
연도별	2019년	(215)	90.4	91.8
	2018년	(219)	88.9	91.2
	2017년	(195)	80.4	84.5
차수별	1차	(113)	92.2	93.4
	2차	(102)	88.4	90.0
성별	남	(113)	91.7	94.1
	여	(97)	89.0	89.3
	무응답	(5)	86.7	86.7
연령별	만 19~29세	(61)	88.5	91.5
	30대	(46)	90.6	89.5
	40대	(31)	90.9	91.4
	50대 이상	(77)	91.6	93.5
전시해설 유형	전문해설사	(111)	91.7	93.5
	자원봉사	(83)	91.0	91.6
	잘 모름	(21)	81.0	83.3
이용 전시해설	전관	(112)	91.2	93.2
	각 전시관 별	(95)	89.6	90.7
	스마트큐레이터	(8)	87.5	85.4
전시해설 인지여부	인지	(161)	91.2	92.1
	비인지	(54)	88.0	90.7

6. 전시해설 기본사항 이행률

○ 전시해설 기본 사항 이행률은 모두 90% 후반으로 대부분 잘 이행되고 있음.

[그림 6-23] 전시해설 기본사항 이행률



[표 6-20] 전시해설 기본사항 이행률

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 단위: %]

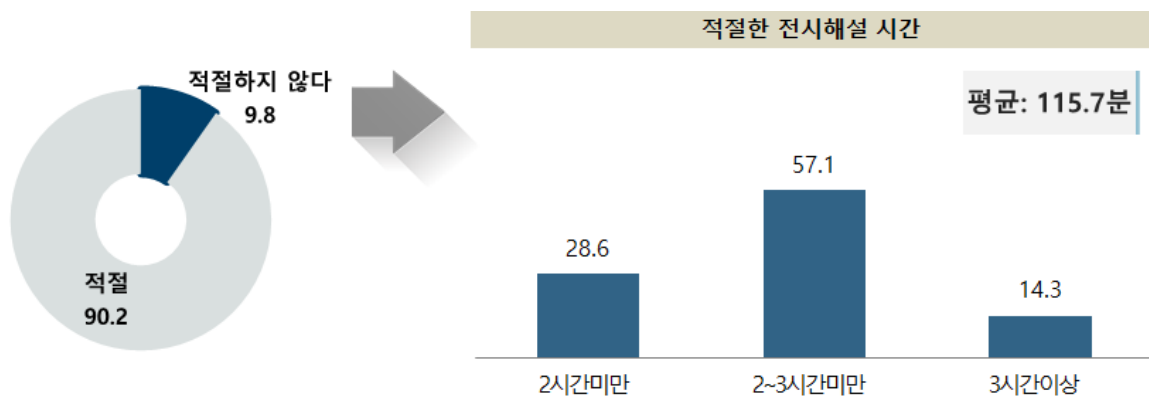
	사례수 (명)	정해진 시간에 해설사가 대기하고 있었으며, 정시에 해설이 시작되었다	정해진 장소에서 해설이 시작되었다	시작 전 전시해설사의 자기소개 및 박물관 전반에 대한 소개가 있었다	정해진 해설시간(1시간) 동안 진행되었다	정해진 내용에 대한 해설이 이루어졌다
연도별	2019년 (215)	100.0	99.5	96.3	99.1	100.0
	2018년 (219)	98.6	96.3	92.7	95.9	95.9
	2017년 (195)	97.9	98.5	90.3	97.9	97.9
차수별	1차 (113)	100.0	100.0	97.3	99.1	100.0
	2차 (102)	100.0	99.0	95.1	99.0	100.0
성별	남 (113)	100.0	100.0	98.2	99.1	100.0
	여 (97)	100.0	99.0	93.8	99.0	100.0
	무응답 (5)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령별	만 19~29세 (61)	100.0	100.0	93.4	98.4	100.0
	30대 (46)	100.0	97.8	95.7	100.0	100.0
	40대 (31)	100.0	100.0	96.8	100.0	100.0
	50대 이상 (77)	100.0	100.0	98.7	98.7	100.0
전시해설 유형	전문해설사 (111)	100.0	100.0	97.3	100.0	100.0
	자원봉사 (83)	100.0	100.0	94.0	97.6	100.0
	잘 모름 (21)	100.0	95.2	100.0	100.0	100.0
이용 전시해설	전관 (112)	100.0	100.0	98.2	100.0	100.0
	각 전시관 별 (95)	100.0	98.9	93.7	97.9	100.0
	스마트큐레이터 (8)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
전시해설 인지여부	인지 (161)	100.0	100.0	95.7	98.8	100.0
	비인지 (54)	100.0	98.1	98.1	100.0	100.0

7. 전시해설 시간 적절 여부 및 적절한 전시해설 시간

- 전시해설 이용자의 90.2%는 전시해설 시간이 적절하다고 응답함.
- 반면, 적절하지 않다고 응답한 비율은 9.8%이며, '남자'(15.9%), '50대 이상'(16.9%) 연령층, '전문해설사'(18.0%) 전시해설 이용자, '전관'(16.1%) 전시해설 이용자에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 6-24] 전시해설 시간 적절 여부 및 적절한 전시해설 시간

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 전시해설 시간이 적절하지 않다는 응답자 (n=21), 단위: %/분]



[표 6-21] 전시해설 시간 적절 여부 및 적절한 전시해설 시간

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 전시해설 시간이 적절하지 않다는 응답자 (n=21), 단위: %/분]

		사례수 (명)	적절	적절하지 않다	적절한 전시해설 시간				평균(분)
					사례수 (명)	2시간 미만	2~3시간 미만	3시간 이상	
연도별	2019년	(215)	90.2	9.8	(21)	28.6	57.1	14.3	115.7
	2018년	(219)	78.5	20.1	(44)	61.3	31.8	4.5	95.6
	2017년	(195)	88.2	11.8	(23)	39.1	60.9	-	97.4
차수별	1차	(113)	94.7	5.3	(6)	16.7	66.7	16.7	125.0
	2차	(102)	85.3	14.7	(15)	33.3	53.3	13.3	112.0
성별	남	(113)	84.1	15.9	(18)	27.8	55.6	16.7	118.3
	여	(97)	96.9	3.1	(3)	33.3	66.7	0.0	100.0
	무응답	(5)	100.0	0.0	-	-	-	-	-
연령별	만 19~29세	(61)	96.7	3.3	(2)	0.0	100.0	0.0	135.0
	30대	(46)	91.3	8.7	(4)	25.0	50.0	25.0	120.0
	40대	(31)	93.5	6.5	(2)	100.0	0.0	0.0	60.0
	50대 이상	(77)	83.1	16.9	(13)	23.1	61.5	15.4	120.0
전시해설 유형	전문해설사	(111)	82.0	18.0	(20)	30.0	55.0	15.0	115.5
	자원봉사	(83)	100.0	0.0	-	-	-	-	-
	잘 모름	(21)	95.2	4.8	(1)	0.0	100.0	0.0	120.0
이용 전시해설	전관	(112)	83.9	16.1	(18)	33.3	55.6	11.1	111.7
	각 전시관별	(95)	96.8	3.2	(3)	0.0	66.7	33.3	140.0
	스마트큐레이터	(8)	100.0	0.0	-	-	-	-	-
전시해설 인지여부	인지	(161)	91.3	8.7	(14)	21.4	71.4	7.1	111.4
	비인지	(54)	87.0	13.0	(7)	42.9	28.6	28.6	124.3

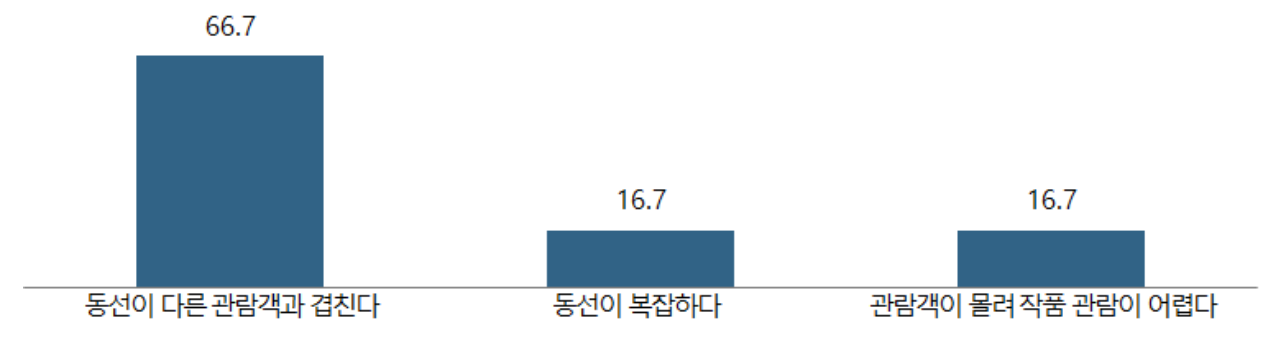
※ 2018년 모름/무응답 1.8%

8. 전시해설 동선 불편 이유

- 전시해설 동선이 불편하다고 인식하는 이유로는 '동선이 다른 관람객 겹친다'(66.7%)가 가장 높게 나타남.

[그림 6-25] 전시해설 동선 불편 이유

[Base: 전시해설 이용자 중 동선이 불편하다고 인식하는 경우 (n=6), 단위: %]



9. 전시해설 관련 좋았던 점이나 개선 의견

[표 6-22] 전시해설 관련 좋았던 점이나 개선 의견

[Base: 전시해설 이용자 (n=215), 복수응답, 단위: %]

의견		%
좋았던 점	해설 내용이 전문적이다	6.0
	설명을 자세히 해준다	1.4
	설명이 이해하기 쉽다	1.3
	해설이 유익하다	1.1
	설명이 친절하다	1.0
	유물의 중요한 부분과 특징들을 잘 설명한다	0.9
	전시작품이 우수하다	0.8
	전시실이 체계적이다	0.8
	규모가 커서 웅장하다	0.8
개선 의견	어린이와 성인 대상에 따라 수준에 맞는 설명이 필요하다	0.5
	해설용 마이크가 필요하다	0.5
	해설 시간을 늘렸으면 한다	0.5
	시간별로 코스를 선택할 수 있었으면 한다	0.5
	현장 신청 시 전시해설을 들을 수 있으면 한다	0.5
	조명이 밝았으면 한다(해설을 보기 어려움)	0.5
	관람객이 몰려 작품 관람이 어려웠다	0.5
	없음	47.9
모름/무응답		43.7



제 7장.

누리집 이용자 조사 결과



제 1 절 > 전시 · 서비스 만족도 평가

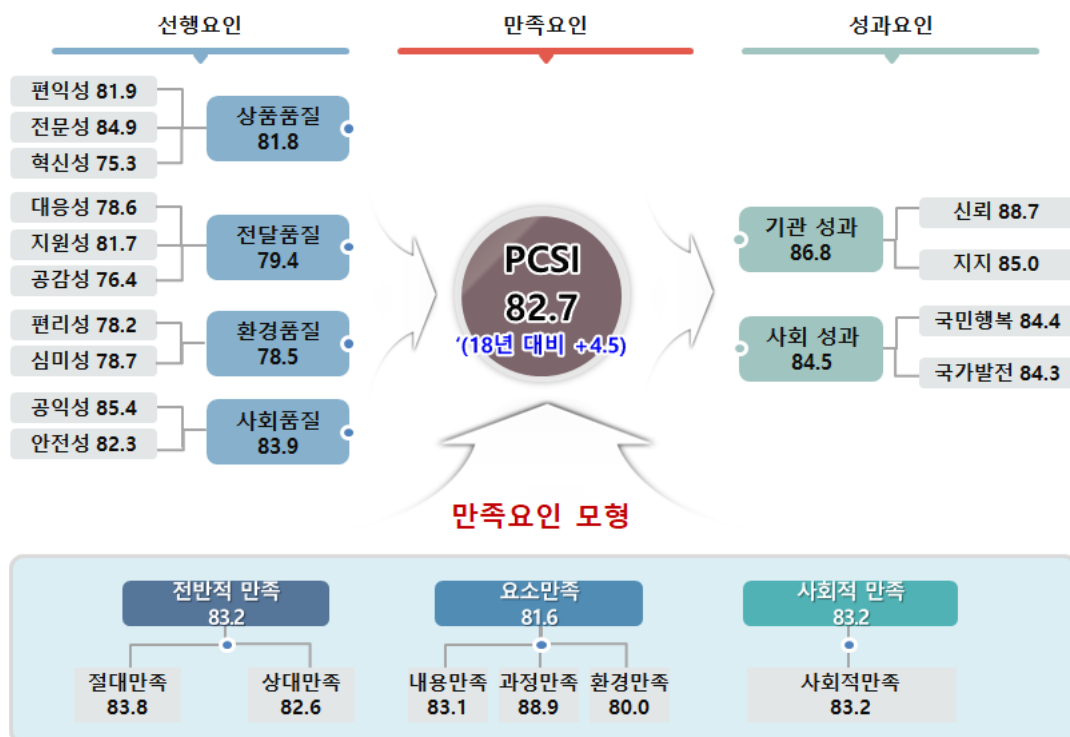
1. 누리집 이용자 만족도 결과

1) 전체 주요 결과

- 2019년 국립중앙박물관 누리집 이용자 PCSI는 82.7점으로, 전년 대비 4.5점 상승함.
- 만족도 점수를 구성하는 만족요인은 '전반적 만족'(83.2점)과 '사회적 만족'(83.2점)이 가장 점수가 높게 나타났으며, 요소 만족은 81.6점으로 나타남.
 - '요소 만족' 중에서는 '환경 만족'(80.0점)에서 가장 만족도 점수가 낮게 나타남.
- 선행품질요인 중 '사회품질'(83.9점)이 가장 높으며, '환경품질'(78.5점)이 가장 낮음.
 - '사회품질' 내의 '공익성'(85.4점) 점수가 가장 높은 반면, '상품품질' 내의 '혁신성'(75.3점)이 가장 점수가 낮음.

[그림 7-1]] 누리집 이용자 PCSI

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

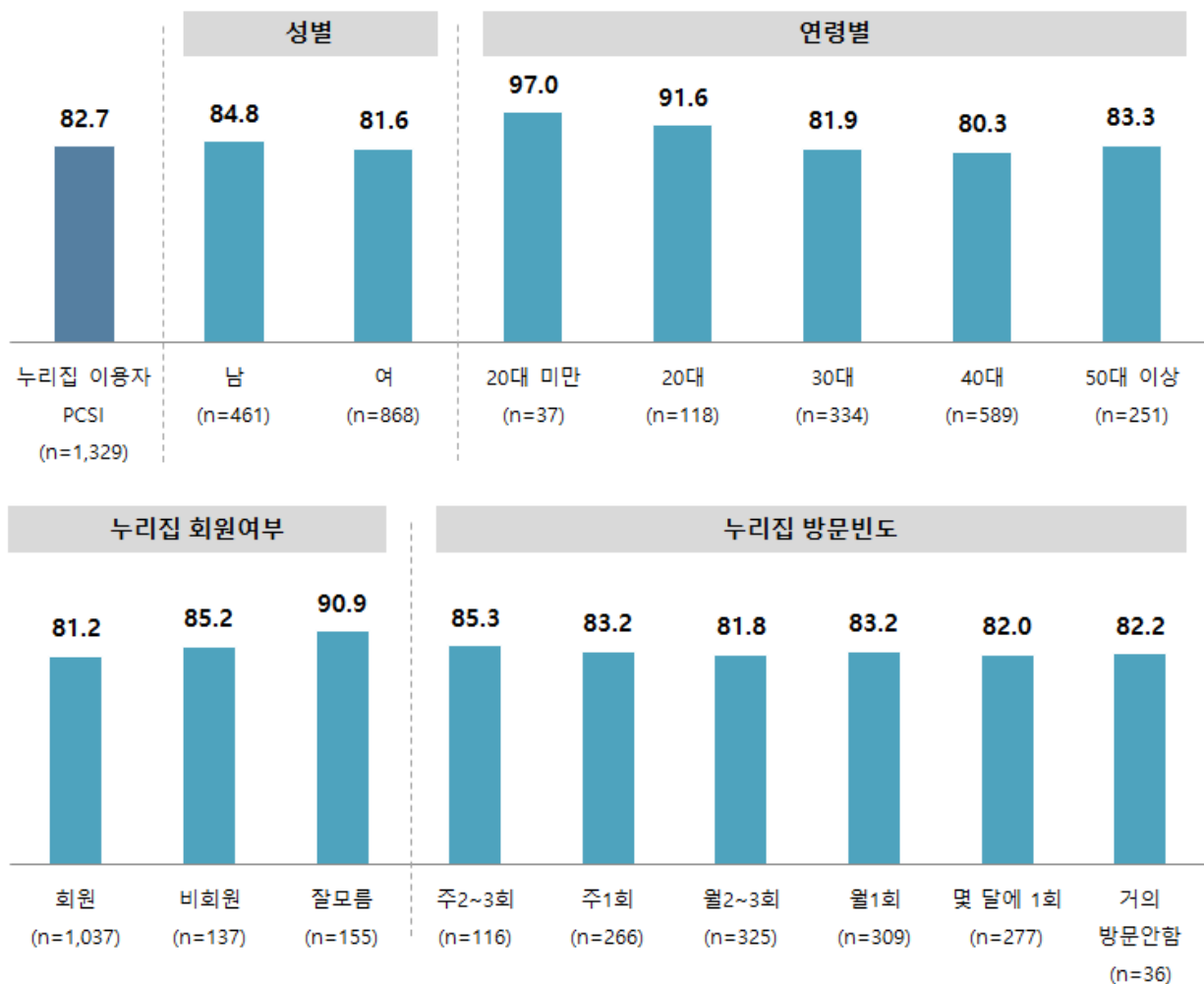


2) 응답자 특성별 결과

- 2019년 누리집 이용자의 PCSI 점수는 '남자'(84.8점)가 '여자'(81.6점)보다 높음.
- 연령별로는 '20대 미만'(97.0점)에서 가장 점수가 높은 반면, '40대'(80.3점)에서 점수가 가장 낮음.
- 누리집 '회원'(81.2점)일 경우 상대적으로 점수가 낮은 것으로 나타남.
- 누리집 방문빈도별로는 '주 2~3회'(85.3점) 이용자에서 상대적으로 점수가 높게 나타남.

[그림 7-2] 누리집 이용자 응답자 특성별 PCSI

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

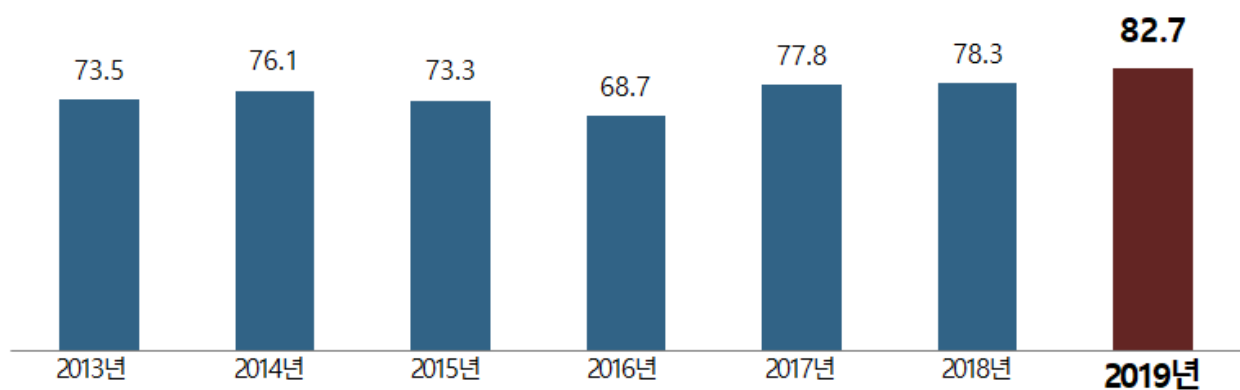


3) 연도별 추이 결과

- 국립중앙박물관 누리집 이용자 만족도는 2019년 82.7점으로 나타남.
- 2017년 이후 국립중앙박물관 누리집 이용자 만족도 점수는 지속적으로 증가함.

[그림 7-3] 누리집 이용자 만족도 연도별 추이

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]



[표 7-1] 누리집 이용자 만족도 연도별 추이

연도	만족도 점수(점)	전년 대비 증가 점수(점)
2019년	82.7	+4.5
2018년	78.3	+0.5
2017년	77.8	+9.1
2016년	68.7	-4.6
2015년	73.3	-2.8
2014년	76.1	+2.6
2013년	73.5	

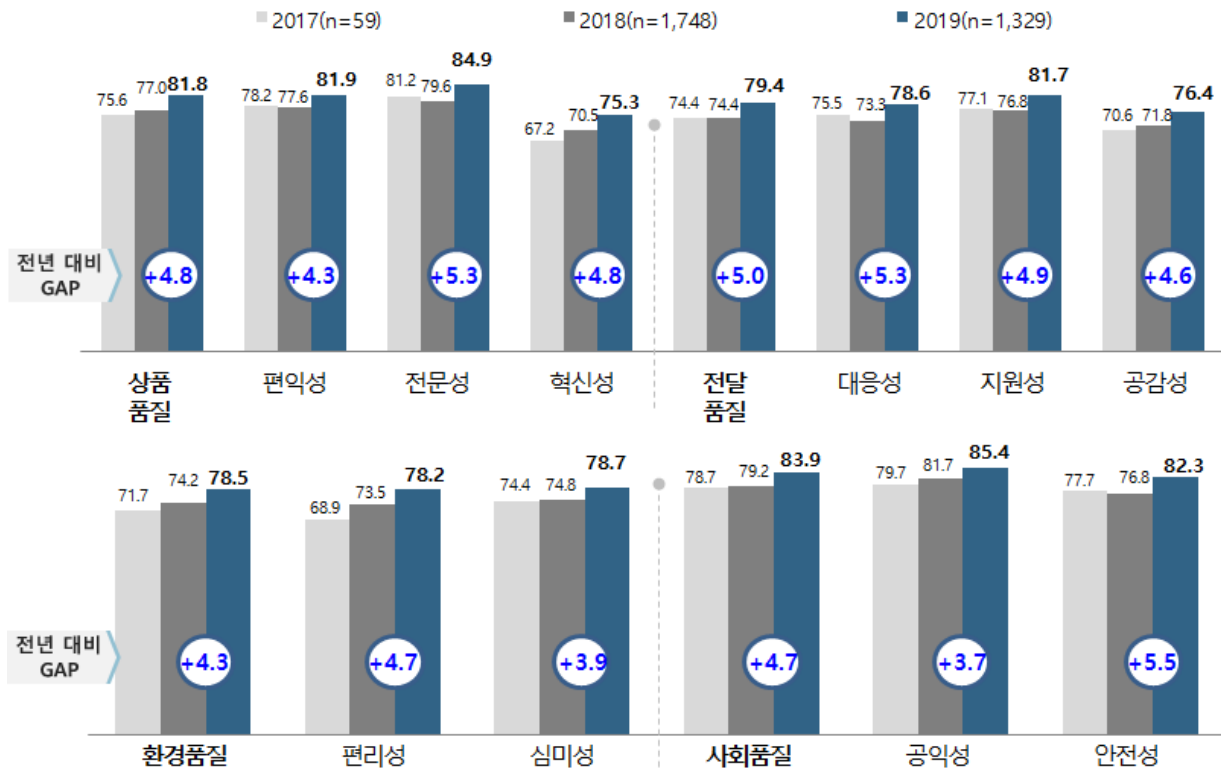
2. 만족도 구성 요인별 결과

1) 선행품질요인

- 선행품질요인 구성요소 점수는 '사회품질'(83.9점), '상품품질'(81.8점), '전달품질'(79.4점), '환경품질'(78.5점) 순으로 높게 나타남.
- 사회품질 내의 '공익성'(85.4점)의 점수가 가장 높으며, 상품품질 내의 '혁신성'(75.3점) 점수가 가장 낮음.
- 선행품질요인 내의 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질 항목은 전년 대비 점수가 상승함.

[그림 7-4] 누리집 이용자 선행품질요인

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]



[표 7-2] 누리집 이용자 선행품질요인

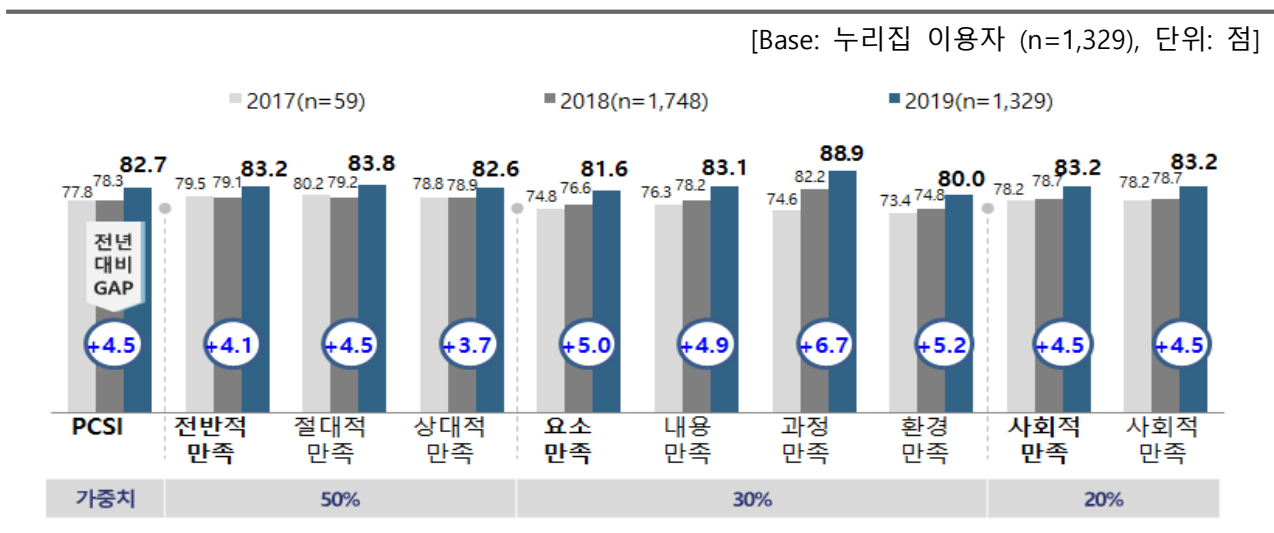
[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

		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	편 리 성	심 미 성	사회 품질	공 익 성	안 정 성
연도별	2019년	(1,329)	81.8	81.9	84.9	75.3	79.4	78.6	81.7	76.4	78.5	78.2	78.7	83.9	85.4	82.3
	2018년	(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
	2017년	(59)	75.6	78.2	81.2	67.2	74.4	75.5	77.1	70.6	71.7	68.9	74.4	78.7	79.7	77.7
성별	남	(461)	83.1	83.6	85.3	78.0	82.3	81.2	84.3	80.5	81.4	81.4	81.3	86.0	87.3	84.6
	여	(868)	81.1	81.0	84.7	73.9	77.8	77.2	80.3	74.2	77.0	76.6	77.4	82.7	84.4	81.1
연령별	20대 미만	(37)	97.2	96.6	98.4	95.9	95.8	95.4	95.6	96.8	96.4	96.6	96.2	98.0	98.6	97.3
	20대	(118)	90.6	90.5	93.9	84.3	89.4	88.6	90.3	88.8	87.4	86.9	87.8	91.1	92.4	89.8
	30대	(334)	81.2	81.0	84.9	74.2	79.0	78.2	80.8	76.9	77.5	76.6	78.4	82.7	83.8	81.6
	40대	(589)	79.1	79.1	82.8	71.8	76.4	75.7	78.9	72.8	76.0	75.9	76.1	82.0	83.5	80.6
	50대 이상	(251)	82.3	83.3	83.7	77.8	79.7	78.8	83.1	75.0	78.9	79.2	78.7	84.2	86.8	81.7
누리집 회원여부	회원	(1,037)	80.5	80.6	84.1	73.1	77.6	76.8	80.2	74.0	76.5	76.1	76.9	82.6	84.2	81.0
	비회원	(137)	82.5	83.1	83.9	78.6	81.8	81.0	83.2	80.6	81.5	82.1	80.8	86.1	87.5	84.7
	잘모름	(155)	89.8	89.6	91.4	87.1	89.2	88.4	90.3	88.8	89.1	88.8	89.5	90.5	91.7	89.2
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	85.6	86.8	88.1	78.2	82.8	83.4	84.6	78.2	80.1	80.0	80.1	85.3	87.1	83.5
	주1회	(266)	82.7	83.5	84.9	76.5	79.4	79.4	81.6	75.3	79.3	79.1	79.5	84.3	86.5	82.2
	월2~3회	(325)	80.6	80.3	84.4	73.7	78.6	77.0	82.1	74.7	77.5	76.9	78.0	83.9	85.2	82.6
	월1회	(309)	81.8	82.0	84.7	75.6	80.0	79.1	82.0	77.7	78.4	78.4	78.4	84.1	85.3	83.0
	몇달에1회	(277)	80.8	80.2	84.7	74.2	78.3	77.5	80.0	76.8	78.1	77.9	78.3	82.7	84.1	81.4
	거의방문안함	(36)	80.1	79.4	81.9	77.8	77.9	76.3	79.2	78.2	80.2	79.2	81.2	81.7	85.2	78.2

2) 만족요인

- 만족도 점수를 구성하는 만족요인별 점수는 '전반적 만족'(83.2점)과 '사회적 만족'(83.2점)이 상대적으로 높으며, '요소 만족'은 81.6점으로 나타남.
- '전반적 만족' 요인 중에서는 '절대적 만족'(83.8점)이 '상대적 만족'(82.6점)보다 점수가 높음.
- '요소 만족' 요인 중에서는 '과정 만족'(88.9점) 점수가 가장 높게 나타남.

[그림 7-5] 누리집 이용자 만족요인



[표 7-3] 누리집 이용자 만족요인

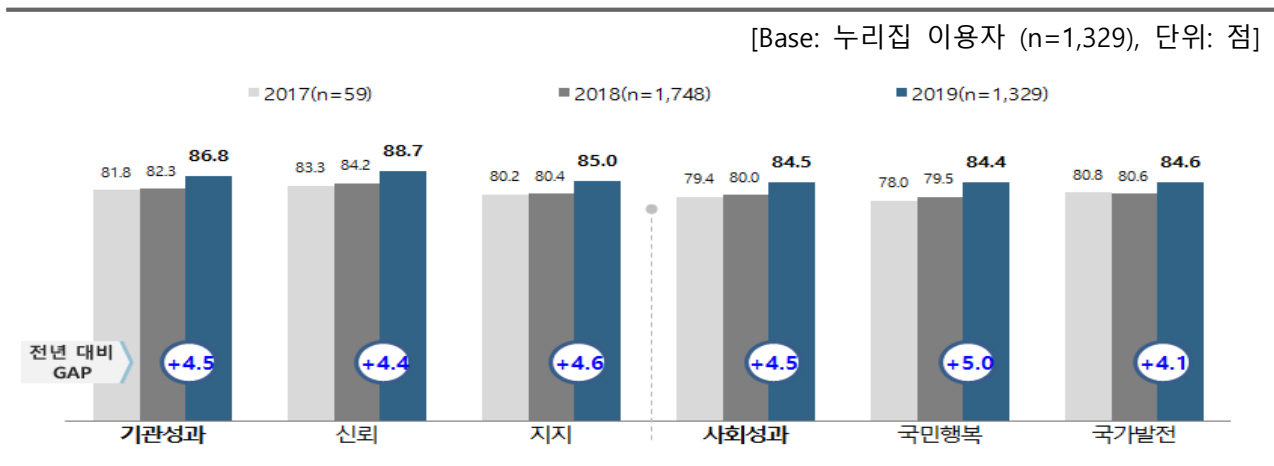
[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

		사례수 (명)	PCSI	전반적 만족	절대적 만족	상대적 만족	요소 만족	내용 만족	과정 만족	환경 만족	사회적 만족	사회적 만족
연도별	2019년	(1,329)	82.7	83.2	83.8	82.6	81.6	83.1	88.9	80.0	83.2	83.2
	2018년	(1,748)	78.3	79.1	79.2	78.9	76.6	78.2	82.2	74.8	78.7	78.7
	2017년	(59)	77.8	79.5	80.2	78.8	74.8	76.3	74.6	73.4	78.2	78.2
성별	남	(461)	84.8	85.2	85.7	84.8	83.6	84.7	91.4	82.2	85.3	85.3
	여	(868)	81.6	82.1	82.8	81.5	80.5	82.2	87.2	78.9	82.0	82.0
연령별	20대 미만	(37)	97.0	97.1	97.3	96.8	96.8	96.8	99.3	96.8	97.3	97.3
	20대	(118)	91.6	92.7	92.8	92.7	89.8	91.4	96.5	88.3	91.2	91.2
	30대	(334)	81.9	82.5	83.2	81.7	80.7	82.5	89.1	78.9	82.3	82.3
	40대	(589)	80.3	80.8	81.4	80.2	79.1	80.6	84.1	77.6	80.8	80.8
	50대 이상	(251)	83.3	83.4	84.1	82.7	82.5	83.8	87.3	80.9	84.2	84.2
누리집 회원여부	회원	(1,037)	81.2	81.6	82.3	80.9	80.0	81.8	86.5	78.2	81.8	81.8
	비회원	(137)	85.2	86.1	86.5	85.6	83.7	83.9	93.5	83.2	85.2	85.2
	잘 모름	(155)	90.9	91.3	91.1	91.6	90.4	91.0	97.9	89.7	90.5	90.5
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	85.3	85.6	85.8	85.5	84.2	86.5	84.1	82.6	85.9	85.9
	주1회	(266)	83.2	83.5	84.3	82.8	82.1	83.8	87.5	80.4	84.0	84.0
	월2~3회	(325)	81.8	82.5	82.9	82.1	80.2	82.0	88.2	78.3	82.3	82.3
	월1회	(309)	83.2	83.5	84.2	82.7	82.2	83.4	91.1	80.6	83.8	83.8
	몇달에1회	(277)	82.0	82.6	83.1	82.1	81.0	82.1	91.3	79.8	81.7	81.7
	거의방문안함	(36)	82.2	82.4	83.8	81.0	81.7	81.9	95.8	81.5	82.4	82.4

3) 성과요인

- 성과요인 점수는 '기관성과(86.8점)'가 '사회성과'(84.5점)보다 높게 나타남.
- 기관성과 내에서는 '신뢰'(88.7점)가 '지지'(85.0점) 보다 점수가 높음.
- 사회성과 내에서는 '국가발전'(84.6점)이 '국민행복'(84.4점) 보다 높게 나타남.

[그림 7-6] 누리집 이용자 성과요인



[표 7-4] 누리집 이용자 성과요인

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

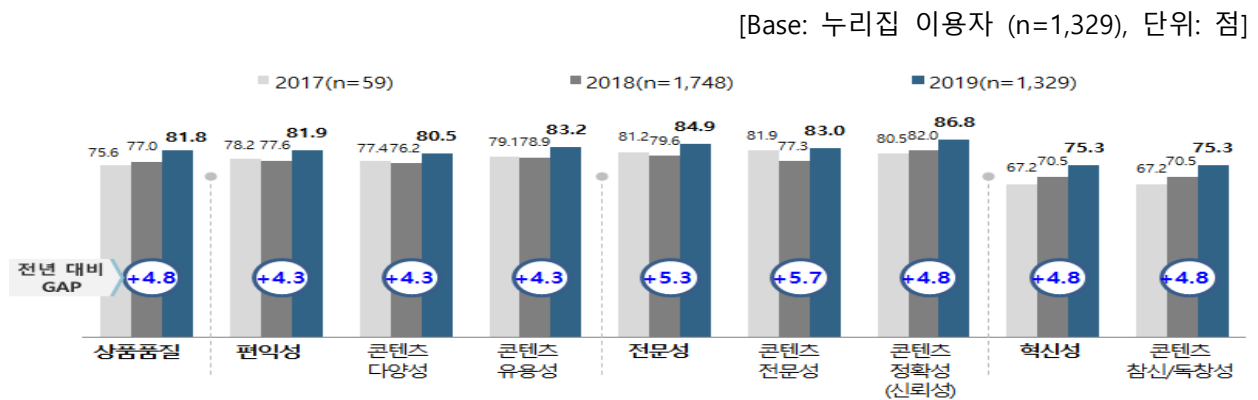
		사례수 (명)	기관 성과	신뢰	지지	사회 성과	국민행복	국가발전
				재이용 의향	타인 추천 의향		문화생활 접근성 향상	우리 역사 문화 인지도 향상
연도별	2019년	(1,329)	86.8	88.7	85.0	84.5	84.4	84.6
	2018년	(1,748)	82.3	84.2	80.4	80.0	79.5	80.6
	2017년	(59)	81.8	83.3	80.2	79.4	78.0	80.8
성별	남	(461)	87.9	89.7	86.2	86.4	86.4	86.5
	여	(868)	86.3	88.2	84.4	83.5	83.4	83.7
연령별	20대 미만	(37)	96.6	98.2	95.0	97.1	95.9	98.2
	20대	(118)	94.4	95.8	92.9	93.1	93.4	92.9
	30대	(334)	85.5	87.4	83.6	83.5	83.4	83.5
	40대	(589)	85.2	87.1	83.4	82.2	82.3	82.1
	50대 이상	(251)	87.4	89.4	85.4	85.5	84.9	86.1
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	86.0	88.1	83.9	83.3	83.3	83.3
	비회원	(137)	86.6	87.8	85.3	86.4	85.8	87.1
	잘모름	(155)	92.5	93.1	91.8	91.3	90.9	91.7
누리집 방문빈도	주2~3회	(116)	91.4	92.5	90.2	88.6	88.4	88.8
	주1회	(266)	88.1	89.3	87.0	86.5	86.2	86.8
	월2~3회	(325)	87.2	89.3	85.2	84.6	84.5	84.8
	월1회	(309)	85.5	87.4	83.6	83.6	83.8	83.5
	몇달에1회	(277)	85.3	87.8	82.7	82.2	82.1	82.3
	거의방문안함	(36)	82.6	83.8	81.5	81.7	81.5	81.9

3. 선행품질요인 결과

1) 서비스 상품품질

- '편익성', '전문성', '혁신성' 3개의 상품품질 요인 중 가장 점수가 높은 항목은 '전문성'(84.9점)임.
- 가장 점수가 높은 항목은 '전문성' 내의 '콘텐츠 정확성(신뢰성)'(86.8점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '혁신성'인 '콘텐츠 참신/독창성'(75.3점)임.

[그림 7-7] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 상품품질



[표 7-5] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 상품품질

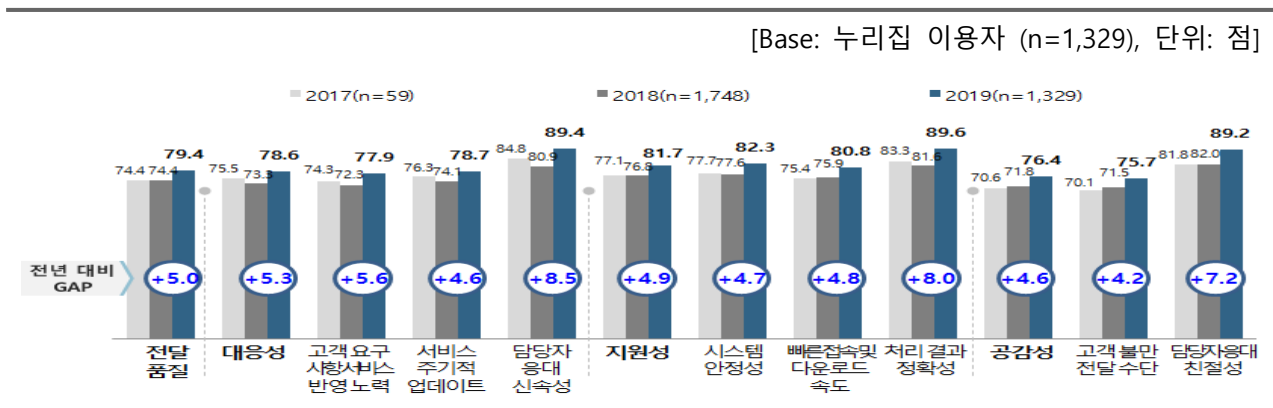
[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

	사례수 (명)	상품 품질	편익성	콘텐츠 다양성	콘텐츠 유용성	전문성	콘텐츠 전문성	콘텐츠 정확성 (신뢰성)	혁신성	콘텐츠 참신/ 독창성
연도별										
2019년	(1,329)	81.8	81.9	80.5	83.2	84.9	83.0	86.8	75.3	75.3
2018년	(1,748)	77.0	77.6	76.2	78.9	79.6	77.3	82.0	70.5	70.5
2017년	(59)	75.6	78.2	77.4	79.1	81.2	81.9	80.5	67.2	67.2
성별										
남	(461)	83.1	83.6	82.7	84.4	85.3	83.3	87.2	78.0	78.0
여	(868)	81.1	81.0	79.4	82.5	84.7	82.9	86.6	73.9	73.9
연령별										
20대 미만	(37)	97.2	96.6	96.4	96.8	98.4	98.2	98.6	95.9	95.9
20대	(118)	90.6	90.5	89.5	91.5	93.9	93.4	94.5	84.3	84.3
30대	(334)	81.2	81.0	79.5	82.5	84.9	83.1	86.7	74.2	74.2
40대	(589)	79.1	79.1	77.8	80.3	82.8	80.7	84.9	71.8	71.8
50대 이상	(251)	82.3	83.3	81.7	84.9	83.7	81.3	86.1	77.8	77.8
누리집 회원 여부										
회원	(1,037)	80.5	80.6	79.1	82.0	84.1	82.0	86.1	73.1	73.1
비회원	(137)	82.5	83.1	82.2	83.9	83.9	82.1	85.8	78.6	78.6
잘모름	(155)	89.8	89.6	88.5	90.6	91.4	90.6	92.2	87.1	87.1
누리집 방문 빈도										
주2~3회	(116)	85.6	86.8	85.2	88.4	88.1	87.1	89.1	78.2	78.2
주1회	(266)	82.7	83.5	82.3	84.7	84.9	83.2	86.7	76.5	76.5
월2~3회	(325)	80.6	80.3	78.7	81.9	84.4	82.1	86.8	73.7	73.7
월1회	(309)	81.8	82.0	81.1	83.0	84.7	82.5	86.8	75.6	75.6
몇달에1회	(277)	80.8	80.2	78.6	81.8	84.7	83.4	86.1	74.2	74.2
거의방문안함	(36)	80.1	79.4	79.6	79.2	81.9	78.7	85.2	77.8	77.8

2) 서비스 전달품질

- '대응성', '지원성', '공감성' 3개의 요인으로 구성되는 서비스 전달품질 중 가장 점수가 높은 항목은 '지원성'(81.7점)임. 그 다음으로는 '대응성'(78.6점), '공감성'(76.4점) 순으로 점수가 높음.
- 세부 항목 중 가장 점수가 높은 항목은 '지원성' 내의 '처리 결과 정확성'(89.6점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '공감성' 내의 '고객불만전달 수단'(75.7점)임.

[그림 7-8] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 전달품질



[표 7-6] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 전달품질

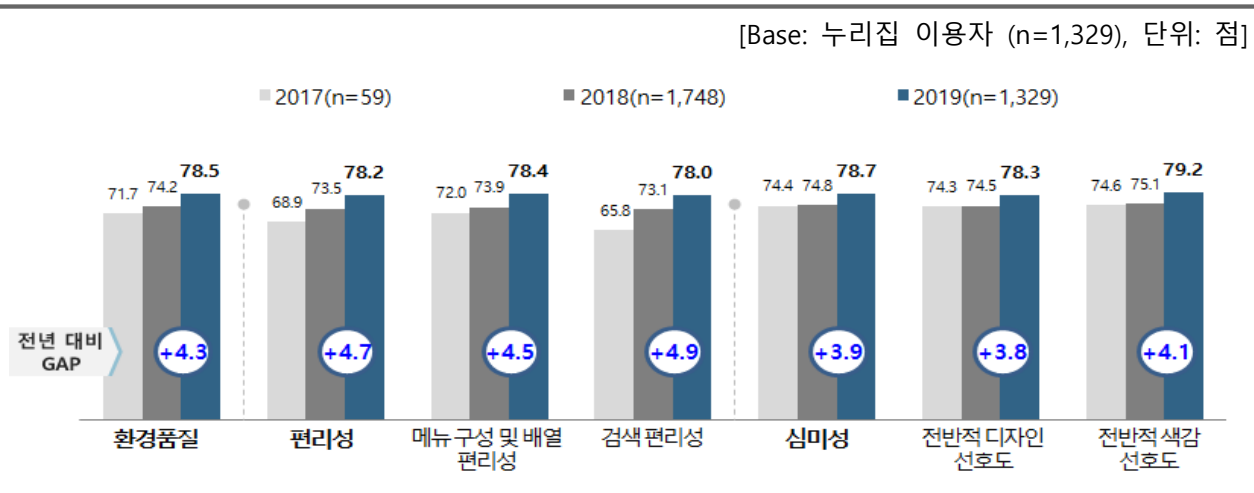
[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

		사례수 (명)	전달 품질	대 응 성	고객 요구 사항 서비스 반영 노력	서비스 주기적 업데 이트	담당자 응대 신속성	지 원 성	시스 템 안정성	빠른 접속 및 다운 로드 속도	처리 결과 정확성	공 감 성	고객 불만 전달 수단	담당자 응대 친절성
연도별	2019년	(1,329)	79.4	78.6	77.9	78.7	89.4	81.7	82.3	80.8	89.6	76.4	75.7	89.2
	2018년	(1,748)	74.4	73.3	72.3	74.1	80.9	77.6	77.6	75.9	81.6	71.8	71.5	82.0
	2017년	(59)	74.4	75.5	74.3	76.3	84.8	77.1	77.7	75.4	83.3	70.6	70.1	81.8
성별	남	(461)	82.3	81.2	80.4	81.5	90.9	84.3	84.9	83.6	91.1	80.5	79.8	91.4
	여	(868)	77.8	77.2	76.6	77.2	88.3	80.3	80.9	79.3	88.7	74.2	73.5	87.7
연령별	20대 미만	(37)	95.8	95.4	95.9	95.0	99.3	95.6	95.0	96.4	99.3	96.8	96.8	99.3
	20대	(118)	89.4	88.6	88.0	89.3	96.2	90.3	91.0	89.7	96.5	88.8	89.0	96.5
	30대	(334)	79.0	78.2	77.7	78.0	91.1	80.8	81.0	80.2	90.9	76.9	76.3	90.7
	40대	(589)	76.4	75.7	74.6	76.1	84.6	78.9	79.6	77.9	84.6	72.8	72.2	84.0
	50대 이상	(251)	79.7	78.8	78.5	78.4	86.5	83.1	84.2	81.7	87.7	75.0	73.6	87.0
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	77.6	76.8	75.9	77.0	87.1	80.2	80.9	79.1	87.2	74.0	73.1	87.0
	비회원	(137)	81.8	81.0	81.3	80.3	94.0	83.2	83.1	82.8	94.9	80.6	80.4	92.6
	잘모름	(155)	89.2	88.4	88.2	88.3	97.9	90.3	90.6	89.8	98.3	88.8	88.4	98.6
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	82.8	83.4	82.8	84.3	86.6	84.6	85.8	83.8	86.6	78.2	77.9	86.6
	주1회	(266)	79.4	79.4	78.7	79.3	88.2	81.6	82.1	80.3	88.9	75.3	74.4	87.5
	월2~3회	(325)	78.6	77.0	75.5	77.8	87.7	82.1	82.6	81.3	88.4	74.7	74.1	87.7
	월1회	(309)	80.0	79.1	78.3	79.4	90.7	82.0	82.9	80.8	91.6	77.7	76.9	90.9
	몇달에1회	(277)	78.3	77.5	77.4	76.7	92.1	80.0	80.3	79.5	91.0	76.8	76.2	92.1
	거의방문안함	(36)	77.9	76.3	79.2	73.1	97.9	79.2	79.6	79.2	95.8	78.2	78.2	95.8

3) 서비스 환경품질

- '편리성', '심미성' 2개의 요인으로 구성된 서비스 환경품질 중에서는 '심미성'(78.7점) 점수가 상대적으로 높음.
- 가장 점수가 높은 항목은 '심미성' 내의 '전반적 색감 선호도'(79.2점)이며, 가장 점수가 낮은 항목은 '편리성' 내의 '검색 편리성'(78.0점)임.

[그림 7-9] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 환경품질



[표 7-7] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 환경품질

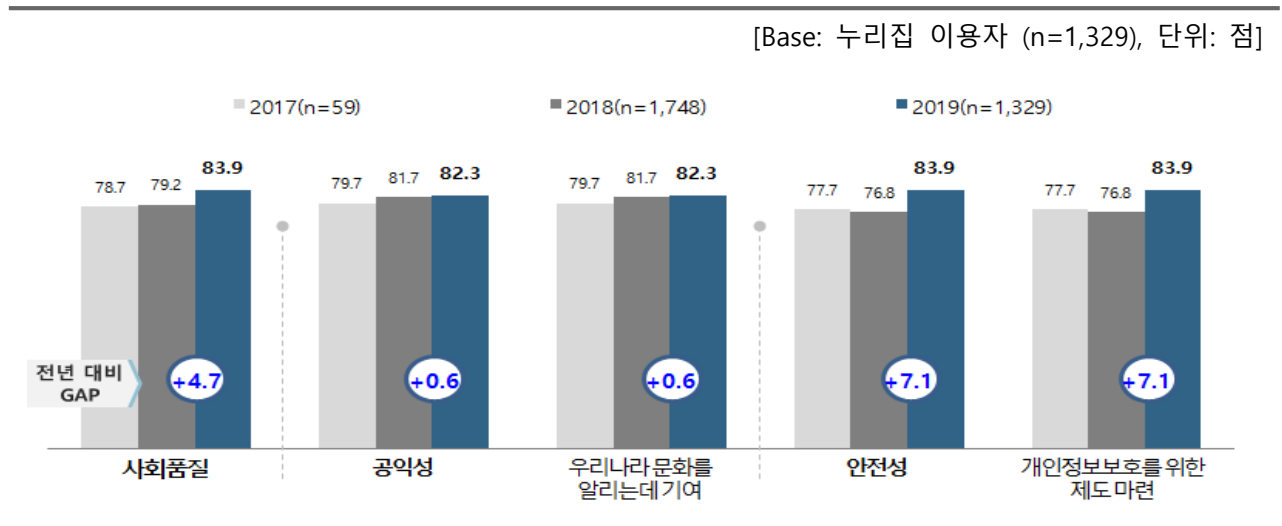
[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

	사례수 (명)	환경 품질	편리성	메뉴 구성 및 배열 편리성	검색 편리성	심미성	전반적 디자인 선호도	전반적 색감 선호도
연도별								
2019년	(1,329)	78.5	78.2	78.4	78.0	78.7	78.3	79.2
2018년	(1,748)	74.2	73.5	73.9	73.1	74.8	74.5	75.1
2017년	(59)	71.7	68.9	72.0	65.8	74.4	74.3	74.6
성별								
남	(461)	81.4	81.4	81.6	81.2	81.3	81.1	81.6
여	(868)	77.0	76.6	76.7	76.4	77.4	76.8	78.0
연령별								
20대 미만	(37)	96.4	96.6	95.9	97.3	96.2	96.4	95.9
20대	(118)	87.4	86.9	87.1	86.7	87.8	87.4	88.1
30대	(334)	77.5	76.6	77.0	76.1	78.4	77.8	78.9
40대	(589)	76.0	75.9	76.1	75.7	76.1	75.6	76.6
50대 이상	(251)	78.9	79.2	79.2	79.2	78.7	78.4	79.1
누리집 회원 여부								
회원	(1,037)	76.5	76.1	76.4	75.9	76.9	76.3	77.4
비회원	(137)	81.5	82.1	82.5	81.8	80.8	80.5	81.1
잘모름	(155)	89.1	88.8	88.7	88.8	89.5	89.4	89.7
누리집 방문 빈도								
주2~3회	(116)	80.1	80.0	80.2	79.9	80.1	79.3	80.9
주1회	(266)	79.3	79.1	79.3	78.8	79.5	79.5	79.6
월2~3회	(325)	77.5	76.9	77.4	76.4	78.0	77.3	78.8
월1회	(309)	78.4	78.4	78.5	78.3	78.4	77.9	79.0
몇달에1회	(277)	78.1	77.9	77.9	78.0	78.3	77.9	78.7
거의방문안함	(36)	80.2	79.2	79.6	78.7	81.2	81.0	81.5

4) 서비스 사회품질

- 누리집 이용자의 사회품질 점수는 '안전성'인 '개인정보보호를 위한 제도 마련'(83.9점)이 '공익성'인 '우리나라 문화를 알리는데 기여'(82.3점)보다 높음.
- 특히, '안전성' 항목의 점수가 크게 상승함.

[그림 7-10] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 사회품질



[표 7-8] 누리집 이용자 선행품질요인 - 서비스 사회품질

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: 점]

		사례수 (명)	사회 품질	공익성	안전성
				우리나라 문화를 알리는데 기여	개인정보보호를 위한 제도 마련
연도별	2019년	(1,329)	83.9	85.4	82.3
	2018년	(1,748)	79.2	81.7	76.8
	2017년	(59)	78.7	79.7	77.7
성별	남	(461)	86.0	87.3	84.6
	여	(868)	82.7	84.4	81.1
연령별	20대 미만	(37)	98.0	98.6	97.3
	20대	(118)	91.1	92.4	89.8
	30대	(334)	82.7	83.8	81.6
	40대	(589)	82.0	83.5	80.6
	50대 이상	(251)	84.2	86.8	81.7
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	82.6	84.2	81.0
	비회원	(137)	86.1	87.5	84.7
	잘모름	(155)	90.5	91.7	89.2
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	85.3	87.1	83.5
	주1회	(266)	84.3	86.5	82.2
	월2~3회	(325)	83.9	85.2	82.6
	월1회	(309)	84.1	85.3	83.0
	몇달에1회	(277)	82.7	84.1	81.4
	거의방문안함	(36)	81.7	85.2	78.2

제 2 절 > 누리집 이용자의 배경 정보

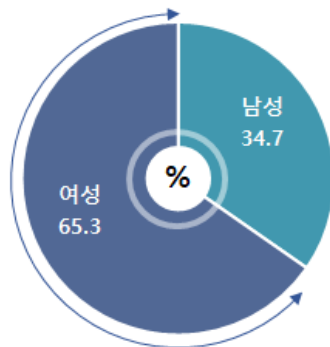
1. 누리집 이용자 특성

- 2019년 국립중앙박물관 누리집 이용자들의 성별 비중은 '여성'(65.3%)이 '남성'(34.7%)보다 높음.
- 연령별로는 '40대'(44.3%)가 가장 높으며, 그 다음으로 '30대'(25.1%), '50대 이상'(18.9%) 등의 순으로 높게 나타남.
- 누리집 이용자의 78.0%가 누리집 온라인 회원이라고 응답함.
- 누리집 이용자의 방문빈도는 주 1회 이상이 28.7%(주 2~3회 8.7% + 주 1회 20.0%)로 나타남.

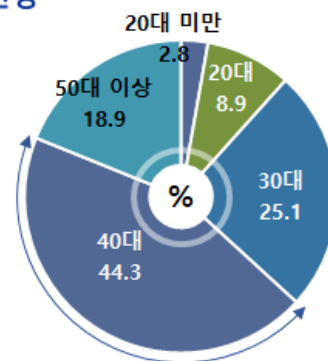
[그림 7-11] 누리집 이용자 특성

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]

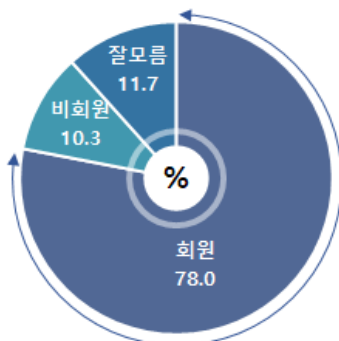
● 성별



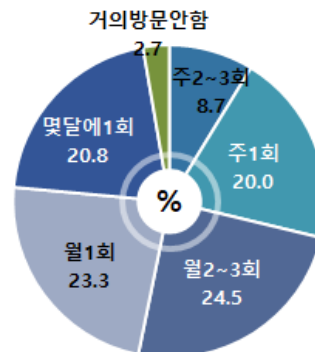
● 연령



● 누리집 회원 여부



● 누리집 방문 빈도

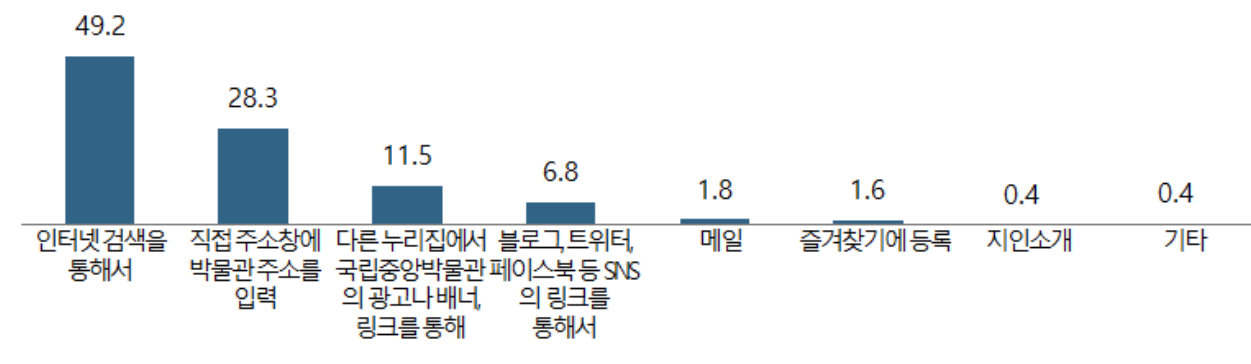


2. 누리집 방문 경로

- 누리집 방문 경로는 '인터넷 검색을 통해서'(49.2%)가 가장 높음.
- 이어서 '직접 주소창에 박물관 주소를 입력'(28.3%), '다른 누리집에서 국립중앙박물관의 광고나 배너, 링크를 통해'(11.5%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '인터넷 검색을 통해서' 누리집을 방문한 경로는 '여자'(54.0%), '30대'(53.9%)와 '40대'(54.8%) 연령층, 누리집 '회원'(54.7)인 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '직접 주소창에 박물관 주소를 입력'한다고 응답한 비율은 '20대'(36.4%), 누리집을 '주 2~3회'(40.5%) 방문하는 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[그림 7-12] 누리집 방문 경로

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]



[표 7-9] 누리집 방문 경로

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]

		사례수 (명)	인터넷 검색을 통해서	직접 주소창에 박물관 주소를 입력	다른 누리집에서 국립중앙 박물관의 광고나 배너, 링크를 통해	블로그, 트위터, 페이스북 등 SNS의 링크를 통해서	메일	즐거 찾기에 등록	지인 소개	기타
	2019년	(1,329)	49.2	28.3	11.5	6.8	1.8	1.6	0.4	0.4
연도별	2018년	(1,748)	47.7	32.9	6.7	7.4	1.8	13	-	2.2
	2017년	(59)	55.9	33.9	6.8	3.4	-	-	-	-
성별	남	(461)	40.1	30.4	16.1	9.5	2.2	1.1	0.0	0.7
	여	(868)	54.0	27.2	9.1	5.4	1.6	1.8	0.6	0.2
연령별	20대 미만	(37)	21.6	24.3	27.0	18.9	2.7	2.7	0.0	2.7
	20대	(118)	28.0	36.4	20.3	11.0	2.5	1.7	0.0	0.0
	30대	(334)	53.9	24.9	12.6	6.6	0.9	0.9	0.3	0.0
	40대	(589)	54.8	26.1	9.3	5.9	1.4	1.9	0.3	0.2
	50대 이상	(251)	43.8	34.7	8.8	5.6	3.6	1.6	0.8	1.2
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	54.7	26.8	7.8	6.1	1.9	2.0	0.4	0.3
	비회원	(137)	35.8	29.9	24.8	8.0	0.0	0.0	0.0	1.5
	잘모름	(155)	24.5	36.8	24.5	11.0	2.6	0.0	0.6	0.0
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	35.3	40.5	9.5	7.8	0.9	5.2	0.0	0.9
	주1회	(266)	37.6	38.3	10.2	7.9	3.8	2.3	0.0	0.0
	월2~3회	(325)	54.5	27.4	7.7	5.2	2.5	2.2	0.6	0.0
	월1회	(309)	51.8	23.3	14.2	8.1	1.3	0.6	0.0	0.6
	몇달에1회	(277)	58.1	20.6	13.7	5.8	0.4	0.0	1.1	0.4
	거의방문안함	(36)	41.7	25.0	22.2	8.3	0.0	0.0	0.0	2.8

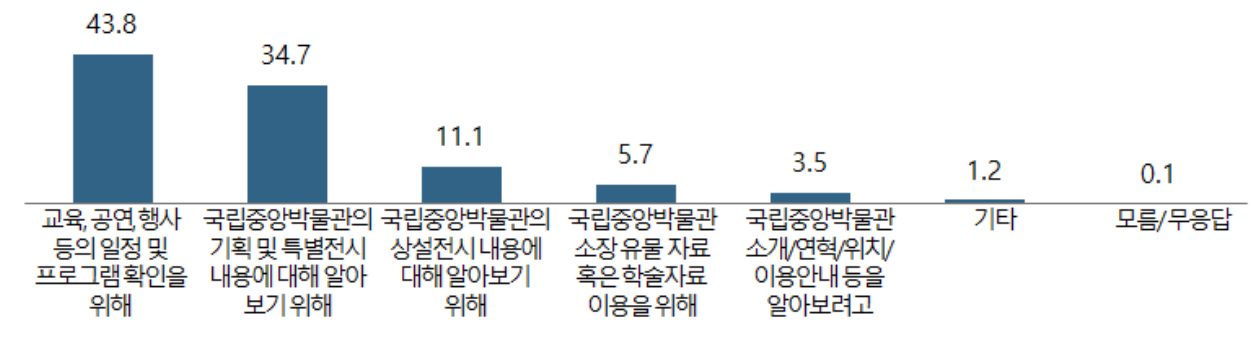
※ 2018년 모름/무응답 0.1%

3. 누리집 방문 이유

- 누리집을 방문한 이유는 '교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해'(43.8%)가 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '국립중앙박물관의 기획 및 특별전시 내용에 대해 알아보기 위해'(34.7%), '국립중앙박물관의 상설전시 내용에 대해 알아보기 위해'(11.1%) 등의 순으로 높게 나타남.
- '교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해' 누리집을 방문했다고 응답한 경우는 '여자'(48.3%), '40대'(52.6%) 연령층에서 상대적으로 높음.

[그림 7-13] 누리집 방문 이유

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]



[표 7-10] 누리집 방문 이유

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]

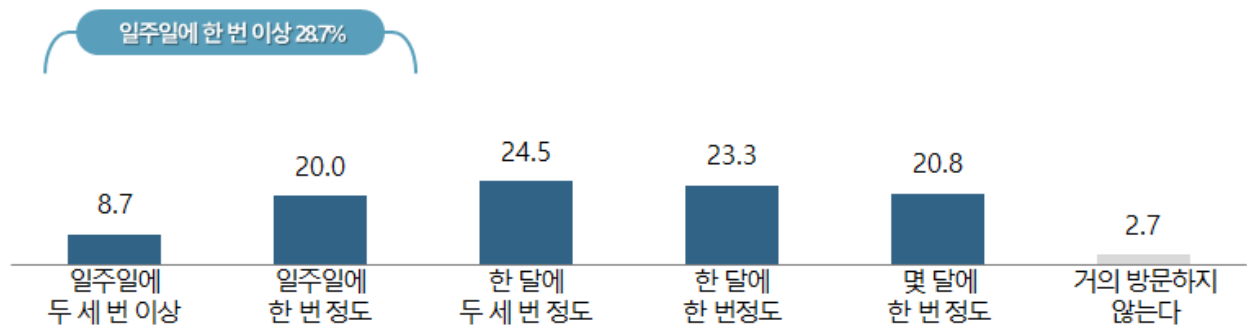
		사례수 (명)	교육, 공연, 행사 등의 일정 및 프로그램 확인을 위해	국립중앙 박물관의 기획 및 특별전시 내용에 대해 알아보기 위해	국립중앙 박물관의 상설전시 내용에 대해 알아보기 위해	국립중앙 박물관 소장 유물 자료 혹은 학술자료 이용을 위해	국립중앙 박물관 소개/연혁/ 위치/이용 안내 등을 알아보려고	기타	모름/ 무응답
연도별	2019년	(1,329)	43.8	34.7	11.1	5.7	3.5	1.2	0.1
	2018년	(1,748)	43.8	31.0	12.9	7.4	2.0	2.9	-
성별	남	(461)	35.4	39.7	12.1	7.4	3.7	1.7	0.0
	여	(868)	48.3	32.0	10.5	4.8	3.3	0.9	0.1
연령별	20대 미만	(37)	18.9	40.5	27.0	0.0	10.8	2.7	0.0
	20대	(118)	18.6	50.0	9.3	10.2	8.5	3.4	0.0
	30대	(334)	45.5	31.4	11.7	5.7	4.5	1.2	0.0
	40대	(589)	52.6	30.6	10.7	3.2	2.4	0.5	0.0
	50대 이상	(251)	36.3	40.6	9.6	10.4	1.2	1.6	0.4
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	46.2	34.2	10.0	6.3	2.3	0.9	0.1
	비회원	(137)	40.9	27.7	18.2	3.6	5.8	3.6	0.0
	잘모름	(155)	30.3	43.9	11.6	3.9	9.0	1.3	0.0
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	42.2	33.6	14.7	7.8	0.9	0.0	0.9
	주1회	(266)	45.5	35.3	9.8	8.3	1.1	0.0	0.0
	월2~3회	(325)	43.1	38.8	8.0	7.1	1.8	1.2	0.0
	월1회	(309)	43.7	35.9	12.6	2.9	3.2	1.6	0.0
	몇달에1회	(277)	44.4	31.4	11.6	2.5	7.9	2.2	0.0
	거의방문안함	(36)	38.9	11.1	19.4	16.7	11.1	2.8	0.0

4. 누리집 방문 빈도

- 2019년 누리집 이용자의 28.7%는 일주일에 한 번 이상 누리집을 방문하는 것으로 나타남.
- 세부적으로는 '한 달에 두 세 번 정도'(24.5%) 누리집을 방문하는 경우가 가장 높게 나타남.
- '일주일에 두 세 번 이상' 누리집을 방문하는 경우는 '50대 이상'(10.8%)과 '20대'(10.2%) 연령층에서 상대적으로 높음.

[그림 7-14] 누리집 방문 빈도

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]



[표 7-11] 누리집 방문 빈도

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 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
연도별	2019년	(1,329)	8.7	20.0	24.5	23.3	20.8	2.7
	2018년	(1,748)	5.8	15.3	21.2	24.3	28.1	5.3
성별	남	(461)	7.4	23.2	23.4	25.2	18.9	2.0
	여	(868)	9.4	18.3	25.0	22.2	21.9	3.1
연령별	20대 미만	(37)	5.4	16.2	16.2	16.2	32.4	13.5
	20대	(118)	10.2	11.0	22.9	24.6	25.4	5.9
	30대	(334)	8.1	16.5	22.8	24.6	25.1	3.0
	40대	(589)	8.1	19.0	26.7	23.6	20.2	2.4
	50대 이상	(251)	10.8	31.9	23.5	21.1	12.7	0.0
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	9.5	21.2	26.7	22.4	18.6	1.5
	비회원	(137)	7.3	16.1	16.8	29.2	26.3	4.4
	잘모름	(155)	4.5	15.5	16.1	23.9	31.0	9.0

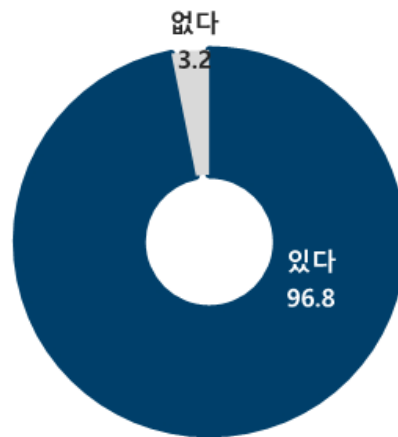
※ 2017년 대비 보기 항목 변화로 직접적 비교 불가

5. 국립중앙박물관 방문 경험

○ 누리집 이용자의 96.8%가 국립중앙박물관을 직접 방문한 경험이 있음.

[그림 7-15] 국립중앙박물관 방문 경험

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]



[표 7-12] 국립중앙박물관 방문 경험

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]

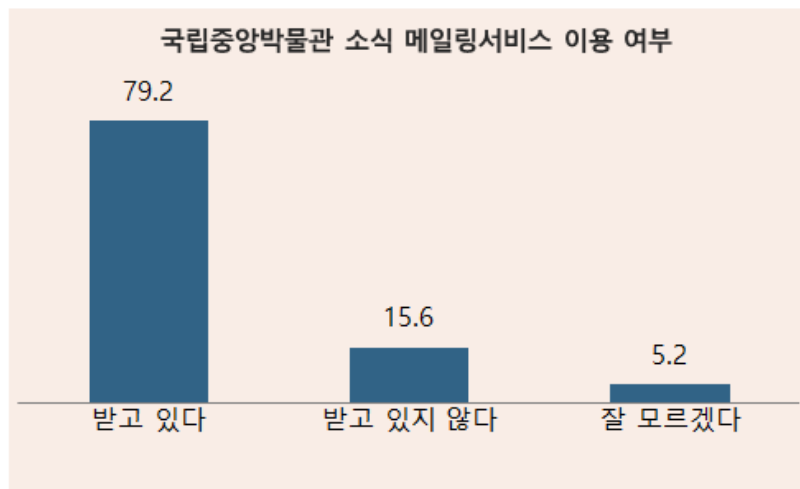
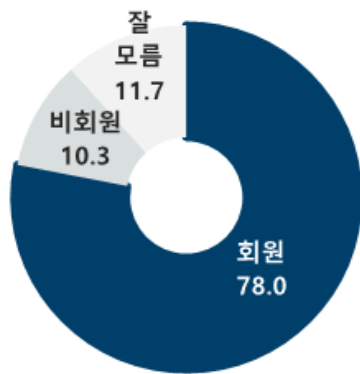
		사례수 (명)	있다	없다
연도별	2019년	(1,329)	96.8	3.2
	2018년	(1,748)	97.8	2.2
	2017년	(59)	98.3	1.7
성별	남	(461)	96.5	3.5
	여	(868)	97.0	3.0
연령별	20대 미만	(37)	89.2	10.8
	20대	(118)	93.2	6.8
	30대	(334)	95.8	4.2
	40대	(589)	98.3	1.7
	50대 이상	(251)	97.6	2.4
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	98.2	1.8
	비회원	(137)	89.8	10.2
	잘모름	(155)	94.2	5.8
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	98.3	1.7
	주1회	(266)	97.4	2.6
	월2~3회	(325)	96.6	3.4
	월1회	(309)	97.1	2.9
	몇달에1회	(277)	96.4	3.6
	거의방문안함	(36)	91.7	8.3

6. 누리집 온라인 회원 여부

- 누리집 이용자의 78.0%는 '온라인 회원'으로 나타났으며, 그 중 79.2%는 국립중앙박물관 소식 메일링서비스를 받고 있는 것으로 나타남.

[그림 7-16] 누리집 온라인 회원 여부

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 누리집 온라인 회원 (n=1,037), 단위: %]



[표 7-13] 누리집 온라인 회원 여부

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 누리집 온라인 회원 (n=1,037), 단위: %]

		사례수 (명)	회원	메일링서비스 이용 여부			비회원	잘 모르겠다
				사례수 (명)	받고 있다	받고 있지않다		
연도별	2019년	(1,329)	78.0	(1,037)	79.2	15.6	5.2	10.3
	2018년	(1,748)	67.3	(1,176)	75.7	19.5	4.8	18.1
	2017년	(59)	50.8	(30)	40.0	53.3	6.7	44.1
성별	남	(461)	73.1	(337)	79.5	16.6	3.9	11.7
	여	(868)	80.6	(700)	79.0	15.1	5.9	9.6
연령별	20대 미만	(37)	51.4	(19)	68.4	15.8	15.8	16.2
	20대	(118)	64.4	(76)	72.4	17.1	10.5	11.9
	30대	(334)	75.7	(253)	73.5	20.6	5.9	11.1
	40대	(589)	81.2	(478)	80.3	14.4	5.2	9.8
	50대 이상	(251)	84.1	(211)	86.7	11.8	1.4	8.8
누리집 방문빈도	주2~3회	(116)	85.3	(99)	87.9	8.1	4.0	8.6
	주1회	(266)	82.7	(220)	88.6	6.8	4.5	8.3
	월2~3회	(325)	85.2	(277)	84.1	12.6	3.2	7.1
	월1회	(309)	75.1	(232)	72.4	22.8	4.7	12.9
	몇달에1회	(277)	69.7	(193)	65.8	24.4	9.8	13.0
	거의방문안함	(36)	44.4	(16)	68.8	25.0	6.3	16.7

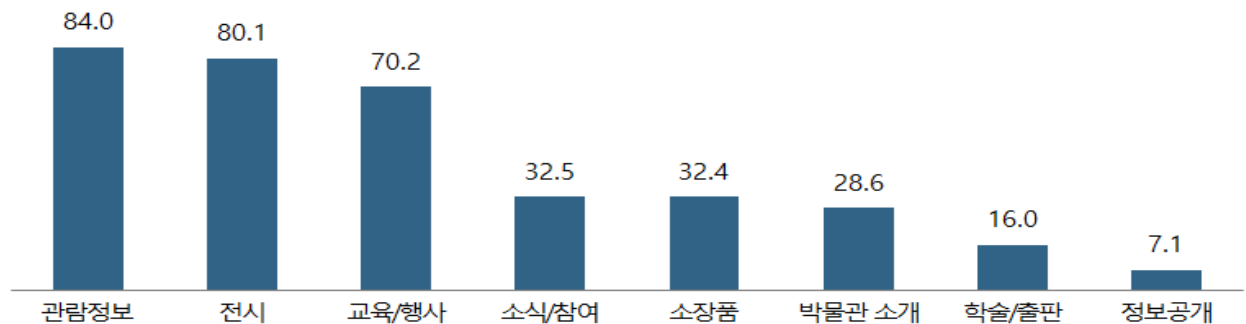
제 3 절 > 누리집 이용자의 누리집 이용 관련 현황

1. 누리집 메뉴 이용률

- 누리집 메뉴 이용률은 '관람정보'(84.0%)가 가장 높음.
- 그 다음으로는 '전시'(80.1%), '교육/행사'(70.2%) 등의 순으로 메뉴를 이용함.

[그림 7-17] 누리집 메뉴 이용률

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]



[표 7-14] 누리집 메뉴 이용률

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]

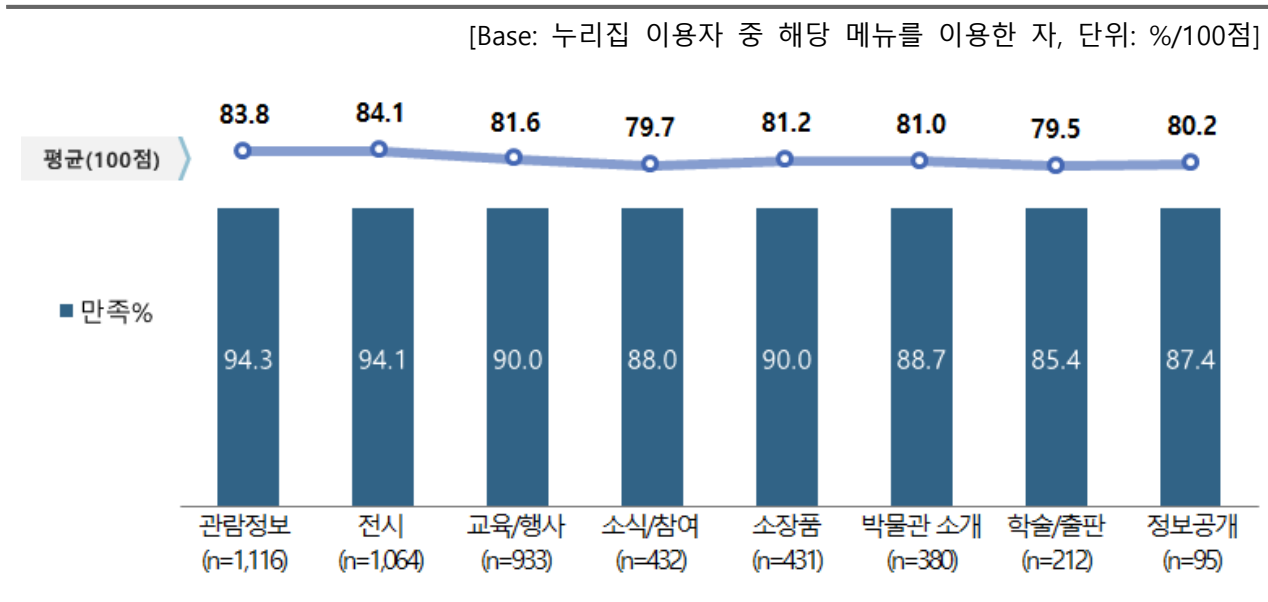
		사례수 (명)	관람정보	전시	교육/행사	소식/참여	소장품	박물관 소개	학술/출판	정보공개
연도별	2019년	(1,329)	84.0	80.1	70.2	32.5	32.4	28.6	16.0	7.1
성별	남	(461)	78.5	75.3	59.4	28.6	33.6	33.2	18.7	8.9
	여	(868)	86.9	82.6	75.9	34.6	31.8	26.2	14.5	6.2
연령별	20대 미만	(37)	67.6	59.5	24.3	32.4	13.5	18.9	24.3	5.4
	20대	(118)	66.1	72.0	43.2	33.1	33.9	30.5	21.2	4.2
	30대	(334)	79.6	74.0	65.0	27.2	24.9	22.8	13.5	4.8
	40대	(589)	88.1	82.7	79.1	29.7	29.5	28.0	12.1	6.8
	50대 이상	(251)	90.8	88.8	75.7	45.8	51.4	38.2	24.7	12.7
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	89.8	83.6	76.8	35.2	36.5	30.6	18.1	8.3
	비회원	(137)	67.9	69.3	53.3	24.8	16.8	20.4	8.8	2.9
	잘 모름	(155)	59.4	65.8	41.3	21.3	18.7	22.6	7.7	3.2
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	89.7	85.3	77.6	50.0	55.2	41.4	35.3	19.0
	주1회	(266)	87.2	83.8	76.3	41.0	41.7	32.3	22.6	9.8
	월2~3회	(325)	89.8	83.7	76.6	39.1	35.7	32.9	17.8	4.9
	월1회	(309)	80.6	76.7	67.3	25.9	27.5	24.3	11.7	5.8
	몇달에1회	(277)	78.7	75.8	59.2	19.9	18.4	22.0	5.4	4.7
	거의방문안함	(36)	58.3	63.9	52.8	8.3	11.1	8.3	5.6	0.0

※ 2018년 대비 메뉴 이용 보기 변화로 직접적 비교 불가

2. 누리집 메뉴별 만족도

- 누리집 메뉴별 만족도는 '전시'(84.1점), '관람정보'(83.8점) 등이 높게 나타남.
- 반면, '학술/출판'(79.5점) 만족도는 가장 낮게 나타남.

[그림 7-18] 누리집 메뉴별 만족도



[표 7-15] 누리집 메뉴별 만족도

[Base: 누리집 이용자 중 해당 메뉴를 이용한 자, 단위: 100점]

		사례수 (명)	관람정보	전시	교육/행사	소식/참여	소장품	박물관 소개	학술/출판	정보공개
연도별	2019년	(1,329)	83.8	84.1	81.6	79.7	81.2	81.0	79.5	80.2
성별	남	(461)	85.0	86.2	81.9	81.7	82.3	80.6	79.5	79.3
	여	(868)	83.2	83.1	81.4	78.9	80.6	81.2	79.5	80.9
연령별	20대 미만	(37)	97.3	95.5	94.4	93.1	90.0	95.2	90.7	91.7
	20대	(118)	91.9	91.6	87.3	86.3	82.9	87.5	86.7	76.7
	30대	(334)	82.5	82.3	80.6	77.5	81.9	79.4	78.5	85.4
	40대	(589)	82.6	83.1	80.8	77.4	79.4	78.9	76.3	75.4
	50대 이상	(251)	84.0	84.5	82.5	81.4	82.3	82.3	79.3	83.3
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	83.4	83.2	81.3	78.9	80.7	79.9	78.9	79.7
	비회원	(137)	83.9	85.1	82.0	82.4	81.2	82.1	84.7	87.5
	잘 모름	(155)	88.2	90.7	84.9	86.4	87.9	89.5	83.3	83.3
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	86.5	84.8	85.6	80.2	82.3	81.6	79.3	78.0
	주1회	(266)	84.5	84.8	82.7	81.5	82.6	80.6	78.1	81.4
	월2~3회	(325)	83.6	84.0	82.4	77.7	79.3	82.4	78.7	80.2
	월1회	(309)	83.1	84.4	81.0	80.8	81.2	80.2	80.1	82.4
	몇달에1회	(277)	82.9	83.3	77.6	79.4	81.0	80.3	84.4	78.2
	거의방문안함	(36)	85.7	79.7	79.8	72.2	83.3	61.1	100.0	-

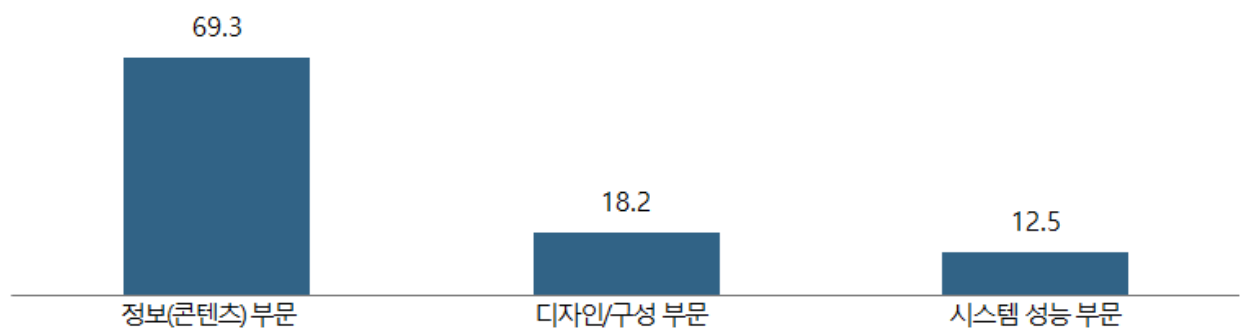
※ 2018년 대비 메뉴 이용 보기 변화로 직접적 비교 불가

3. 누리집 우선 개선 필요 영역

- 누리집 우선 개선 필요 영역은 '정보(콘텐츠) 부문'(69.3%)이 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '디자인/구성 부문'(18.2%), '시스템 성능 부문'(12.5%) 등의 순으로 나타남.

[그림 7-19] 누리집 우선 개선 필요 영역

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]



[표 7-16] 누리집 우선 개선 필요 영역

[Base: 누리집 이용자 (n=1,329), 단위: %]

		사례수 (명)	정보(콘텐츠) 부문	디자인/구성 부문	시스템 성능 부문
연도별	2019년	(1,329)	69.3	18.2	12.5
	2018년	(1,748)	70.7	15.7	13.6
	2017년	(59)	61.0	25.4	13.6
성별	남	(461)	72.7	16.1	11.3
	여	(868)	67.5	19.4	13.1
연령별	20대 미만	(37)	75.7	16.2	8.1
	20대	(118)	61.0	29.7	9.3
	30대	(334)	68.0	20.1	12.0
	40대	(589)	69.9	17.8	12.2
	50대 이상	(251)	72.5	11.6	15.9
누리집 회원 여부	회원	(1,037)	68.0	19.1	12.9
	비회원	(137)	67.9	19.0	13.1
	잘 모름	(155)	79.4	11.6	9.0
누리집 방문 빈도	주2~3회	(116)	66.4	25.9	7.8
	주1회	(266)	69.2	18.8	12.0
	월2~3회	(325)	65.8	19.4	14.8
	월1회	(309)	75.1	15.5	9.4
	몇달에1회	(277)	67.9	17.0	15.2
	거의방문안함	(36)	72.2	11.1	16.7

4. 향후 누리집 개선 의견

[표 7-17] 향후 누리집 개선 의견

[Base: 누리집 이용자(n=1,329), 단위: %(복수)]

개선 의견		%
정보(컨텐츠) 개선 의견 (19.5%)	정보(컨텐츠)의 다양화	6.0
	아이들을 위한 다양한 컨텐츠 제공	1.4
	학술자료의 신속한 업데이트	1.3
	유물 관련 상세 정보 제공	1.1
	연령별 다양한 컨텐츠 제공	1.0
	정보(컨텐츠)의 전문성 향상	0.9
	정보(컨텐츠)의 상세성 강화	0.8
	정보(컨텐츠)의 주기적인 업데이트 필요	0.8
	전시 내용에 대한 상세한 설명 필요	0.8
	교육 프로그램 안내 및 상세 설명 필요	0.8
	외국인들을 위한 다양한 컨텐츠 제공	0.7
	이해하기 쉬운 설명 및 구성	0.5
	흥미 위주의 컨텐츠 제공	0.5
	쉽고 친근하게 다가 갈 수 있는 컨텐츠 제공	0.4
	다양한 영상과 사진자료	0.4
	유명인의 해설이나 관람자의 동영상	0.4
	성인을 위한 교육프로그램 및 컨텐츠 제공	0.3
	학술적 해설 및 자료의 다양화	0.3
	특별 전시 사항을 쉽게 확인 할 수 있도록 개선	0.3
	정보(컨텐츠)의 질 향상	0.2
	우리 문화 소개 시 세계 문화와의 비교 사항 포함	0.2
	지방의 특색 있는 유물/문화 컨텐츠 연계	0.1
	직장인을 위한 교육 및 다양한 컨텐츠 제공	0.1
	SNS를 통한 독창성 및 다양한 세대를 아우를 수 있는 컨텐츠 제공	0.1
	소장품 해설 관련 다양한 컨텐츠 제공	0.1

[Base: 누리집 이용자(n=1,329), 단위: %(복수)]

개선 의견		%
누리집(홈페이지) 구성/디자인 관련 의견 (19.5%)	정보(컨텐츠)의 검색 용이성 강화	2.6
	한 눈에 알아보기 쉽게 구성	2.5
	디자인 개선	1.8
	간결한 구성	1.7
	보기 쉽고 편리한 디자인	1.1
	찾기 쉬운 구성	1.1
	가독성 향상	0.8
	아이들이 보기 편하게 메뉴 구성	0.7
	딱딱한 분위기 개선	0.7
	가독성 있는 글씨체로 개선	0.7
	다양한 배너 설치	0.6
	독특한 디자인	0.5
	색감 개선	0.4
	글 보다 시각적인 부분 확대	0.4
	스크롤 바의 편리성 강화	0.4
	UI/UX 불편	0.4
	깔끔한 디자인	0.3
	전통적이고 아름다운 구성	0.3
	세련된 디자인	0.2
	젊은 색감으로 개선	0.2
	밝은 색감으로 개선	0.2
	첫 화면이 단순해 신속한 정보 캐치가 이루어져야 함	0.2
	어린이박물관 연결사이트가 눈에 띄지 않음	0.2
	한 페이지에 정보가 너무 많음	0.2
	하단 상세 탭을 상단으로 이동	0.2
	알림 등의 서비스를 보기 위한 메뉴 클릭이나 스크롤 이동이 줄었으면 함	0.2
	섹션 정리	0.2
	건의/애로사항/칭찬 등을 올릴 수 있는 창이 있었으면 함	0.2
	산뜻한 구성	0.1
	단순하면서 충실한 구성	0.1
	모바일 검색창의 가독성 강화(색상 등)	0.1
	전반적으로 오래된 느낌이다	0.1
	이미지 개선	0.1

[Base: 누리집 이용자(n=1,329), 단위: %(복수)]

개선 의견		%
누리집 편리성/이용성 증대 (13.8%)	정보(컨텐츠)의 접근성 강화	2.3
	속도 개선(접속/다운로드/이동/검색 시)	2.1
	교육/체험 분야의 신청 및 운용의 용이성 확대	1.2
	예약시스템의 편리성 강화	1.0
	모바일 이용의 편리성 강화	0.9
	교육 신청 시 서버 폭주에 따른 시스템 안정화	0.8
	사용자의 편리성 향상	0.6
	유물 검색 용이성 강화	0.6
	교육 검색의 용이성 강화	0.5
	소장품 검색 용이성 강화	0.5
	교육 신청 선착순 접수를 추첨 방식으로 변경	0.5
	단체 예약의 용이성 강화	0.4
	문자서비스 강화	0.4
	다양한 언어의 음성 지원	0.3
	사전 예약 클릭 전 잔여 입장 현황을 확인 할 수 있었으면 함	0.2
	시스템 개선	0.2
	개인정보 수정이 용이하지 않음	0.2
	성능 개선	0.2
	비회원 이용 가능 항목	0.1
	즐거찾기 기능이 있었으면 함	0.1
	예약 가능한 부분만 모아서 볼 수 있었으면 함	0.1
	메인 화면에서 필요한 정보를 검색/클릭 할 수 있는 기능 필요	0.1
	장애인들을 위한 배려 부분 필요	0.1
	아카이브 검색이 용이하도록 다양한 접근 방법 필요	0.1
	홈페이지 이용의 편리성 강화	0.1
	회원가입의 간편화	0.1
	학습에 필요한 자료 검색의 용이성 강화	0.1
홍보 및 행사 안내 강화 (4.0%)	홍보 활성화	1.9
	많은 사람들이 즐겨 찾는 누리집이 되기 위한 노력 필요	0.7
	행사 안내 강화	0.5
	전시/행사 사전 공지 및 안내 필요(최소 4주전)	0.4
	메일을 통해 주기적인 소식을 받았으면 함	0.4
	주요 행사에 대한 팝업 제공	0.1

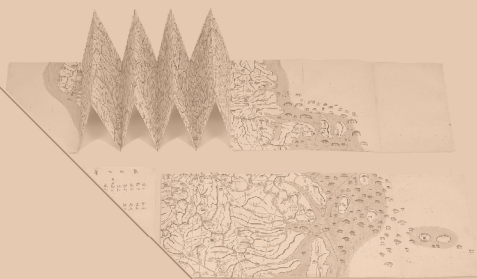
[Base: 누리집 이용자(n=1,329), 단위: %(복수)]

개선 의견		%
전시물 관련 정보 확대 (3.4%)	전시 유물에 대한 해상도 높은 사진 제공	0.8
	전달 내용을 간략하고 명확하게 기재	0.6
	전시 유물을 실제로 볼 수 있는 3D 사진 제공	0.2
	소장품 이미지 공개 확대	0.2
	전시 도록 제공 확대	0.2
	문화재 유산에 대한 정보 확대	0.2
	역사적인 내용을 잘 해설 해 주었으면 함	0.2
	도록/교육자료 등 발간물 PDF 제공	0.2
	소장품을 다양한 각도에서 촬영한 고화질 사진이 필요	0.2
	국보급 유물과 보물급 유물의 연대별 정리 필요	0.1
	소장품 정보의 다양화	0.1
	소장품에 대한 상세 설명이 필요	0.1
	소장품의 참고문헌/관련 연구 소개가 필요	0.1
	전시 관련 자세한 정보 제공	0.1
	보존처리 등의 이유로 소장하고 있는 유물 안내	0.1
정보 제공 및 프로그램 확대 (2.5%)	교육 프로그램 확대	1.5
	신속한 정보 제공	0.3
	교육 참여 기회 확대(교육 횟수 및 인원 증가)	0.3
	중고생 대상 교육 확대	0.2
	교육 및 전시 일정을 간략하게 볼 수 있었으면 함	0.1
	교육 관련 정보의 다양화	0.1
이벤트 확대 (1.7%)	이벤트 확대	1.3
	가족과 함께 할 수 있는 이벤트	0.1
	참여 이벤트 확대	0.1
	행사/이벤트/세미나 등 안내 철저	0.1
	할인쿠폰	0.1
없음		23.1
모름/무응답		18.2



부록.

설문지



국립중앙박물관 만족도 조사(내국인)

안녕하십니까?

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

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

2019. 09.

조사주관: 국립중앙박물관

조사대행: (주)글로벌리서치(문의: 02-3438-1767)

응답자 기본 사항

SQ1. 연령대	만 _____ 세					
	1. 만 19세 미만 조사종료		2. 만 19세-29세			
	3. 30대		4. 40대		5. 50대	
						6. 만 60세 이상
SQ2. 성별	1. 남성		2. 여성			
SQ3. 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	
SQ4. 면접 일시	_____ 월 _____ 일		1. 오전		2. 오후(12시 이후)	
					1. 주중	
					2. 주말	

PART A. 방문 현황

A01. 국립중앙박물관을 방문하신 목적은 무엇입니까? **순서대로 2개**를 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. 학교 또는 기관의 단체 관람 | 8. 기타 (구체적으로 : _____) |

A02. 어느 분과 함께 방문 하셨습니까? **[모두 응답]**

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1. 가족 A021로 이동 | |
| 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. 국립중앙박물관을 오늘까지 포함하여 모두 몇 번 방문하셨나요?

1. 오늘 첫 방문 A031로 이동 2. 2회 3. 3회 4. 4회 이상(몇 회 방문? : 약 회)

A031. (A03. 1 응답자) 그 동안 방문하지 않았던 이유는 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 1순위:** **2순위:**
- | | |
|----------------------|---|
| 1. 국립중앙박물관에 대해 잘 몰라서 | 2. 시간상(또는 거리상) 오기 힘들어서 |
| 3. 특별한 전시물이 없을 것 같아서 | 4. 다른 관광지를 방문하느라 |
| 5. 다른 여가활동을 더 선호해서 | 6. 기타() |

A04. 방문하기 전, 국립중앙박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 1순위:** **2순위:**
- | | |
|--|--------------------------|
| 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 :) | 12. 정보를 찾아보지 않음 A05로 이동 |

A041. 박물관에 대한 어떤 정보를 주로 알아보셨나요? 순서대로 2개를 골라주세요.

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

A05. 귀하께서는 오늘 어떤 전시·프로그램에 주로 참여하시기 위해 방문하셨나요? 하나만 선택해 주세요.

(보기카드 참고)

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



PART B. 전시·서비스 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 직원의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 고객의 소리, 민원창구(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. 근무 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 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
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 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. 전시 관람 현황

C01. 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯하여 기획전시실, 어린이박물관 및 야외석조물공원 등의 전시공간이 있습니다. 오늘 관람하신 곳을 모두 체크하여 주시기 바랍니다.

①~⑥ 상설전시

3F: ⑤ 조각·공예관, ⑥ 아시아관

2F: ③ 서화관, ④ 기증관

1F: ② 중·근세관, ① 선사·고대관

특별전시실

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)

C02. 다음은 국립중앙박물관에서 머무른 시간에 대한 질문입니다.

분야별 활동	머무른 시간
1. (C01: 1,2 응답자) 선사·고대관, 중·근세관 관람객만 응답 선사·고대관, 중·근세관(전시관 1층)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간	___ 시간 ___ 분
2. (전체 응답) 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간	___ 시간 ___ 분

C03. 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시해설 지원항목에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동	이용여부	이용여부에서 '1. 있다' 응답한 경우만 작성						
		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
7. 전시안내 로봇	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

C04. 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스를 늘리는 게 필요하다고 생각하시나요? 순서대로 2개를 골라 주세요. 1순위: 2순위:

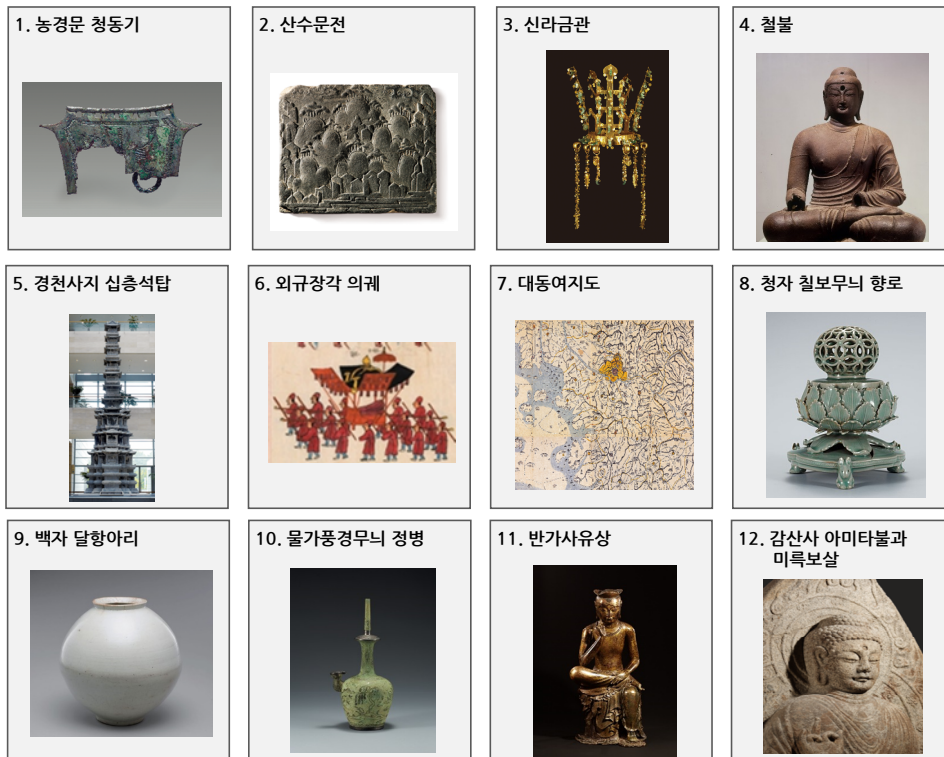
- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 전시 안내 소책자 | 2. 스마트폰 어플리케이션(App) |
| 3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자) | 4. 전시관 내 안내 영상물 |
| 5. 자원봉사자의 전시해설 | 6. 박물관활동지 |
| 7. 첨단 디지털 영상 자료(VR, AR등) | 8. 기타(구체적으로:) |

C05. 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

C06. 오늘 보신 유물 중에 다시 보고 싶거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까? 보기카드를 보고 1, 2순위를 표시해 주세요. 1순위: 2순위:

- | | | |
|------------------------------|------------------------|------------------------------|
| 1. 농경문 청동기(1층 청동기실) | 2. 산수문전(1층 백제실) | 3. 신라금관(1층 금관실) |
| 4. 철불(1층 통일신라실) | 5. 경천사지 십층석탑(1층 역사의 길) | 6. 외규장각 의궤(1층 조선3실) |
| 7. 대동여지도(1층 조선3실) | 8. 청자 칠보무늬 향로(3층 청자실) | 9. 백자 달항아리(3층 백자실) |
| 10. 물가풍경무늬 정병(3층 금속공예실) | 11. 반가사유상(3층 불교조각실) | 12. 감산사 아미타불과 미륵보살(불교조각실 3층) |
| 12. 감산사 아미타불과 미륵보살(불교조각실 3층) | 13. 없음 | |



PART D. 기타 이용 현황

D01. 다음 중 이용해 보신 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동	이용여부	이용여부에서 '1. 있다' 응답한 경우만 작성						
		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
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

D02. 만족하지 않았던 시설이 있었다면(D01에서 5,6,7에 응답), 그 이유는 무엇인가요?

D03. 이전에 방문한 박물관들과 비교하시거나, 방문 이전에 기대하신 것에 비해 국립중앙박물관이 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀해 주세요.

※ 응답하신 분께 연락할 수 있는 번호를 기입하여 주시기 바랍니다.
연락번호는 응답하신 내용에 대해 추가로 질문 사항이 있을 경우 질의하기 위한 것으로,
다른 목적으로 사용되지 않습니다.

성함		연락처	
----	--	-----	--

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

국립중앙박물관 만족도 조사 (외국인)

안녕하십니까?

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

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

2019. 09.

조사주관: 국립중앙박물관

조사대행: (주)글로벌리서치(문의: 02-3438-1767)

응답자 기본 사항

SQ1. 국 적	1. 중국 2. 일본 3. 동남아 4. 구미 5. 기타()
SQ2. 성 별	1. 남성 2. 여성
SQ3. 나 이	()세
SQ4. 면접 일시	___월 ___일 1. 오전 2. 오후(12시 이후) 1. 주중 2. 주말

PART A. 방문 현황

A01. 한국을 방문하신 주된 목적은 무엇입니까? 다음 중 하나만 선택해 주십시오.

- 취업/업무
- 학업이나 연구
- 관광
- 가족이나 친구 방문
- 한국 거주중(6개월 이상) ☐ A03으로 이동
- 기타 ()

A011. 귀하의 한국 체류기간(입국에서 출국까지)은 어느 정도 되십니까?

- 1주 이내
- 2주 이내
- 2주~1개월
- 2~3개월 ☐ A03으로 이동
- 4~5개월 ☐ A03으로 이동
- 6개월 이상 ☐ A03으로 이동

A02. [A011의 1, 2, 3 응답자] 한국에 머무는 동안 가셨던 곳이나 앞으로 가실 곳을 모두 체크하여 주십시오.

- 경복궁
- 창덕궁·창경궁
- 국립민속박물관
- 대한민국역사박물관
- 전쟁기념관
- 삼성미술관 리움
- 국립한글박물관
- 남산골 한옥마을
- 북촌 한옥마을
- 동대문
- 남대문
- 남산 타워
- 명동
- 인사동
- 기타 ()

A03. 귀하께서 국립중앙박물관을 방문하신 유형은 어떤 것입니까? 다음 중 **하나만** 선택해 주십시오.

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

A031. (A03의 1, 2 응답자) 국립중앙박물관 방문을 결정하게 된 이유는 무엇입니까? 다음 중 **하나만** 선택해 주십시오.

1. 특정 전시관이나 유물을 보기 위해
2. 한국의 역사에 대한 호기심
3. 한국의 생활사에 대한 호기심
4. 일반적 한국문화 체험
5. 학문, 연구를 위한 전문적 관심
6. 기타 ()

A04. 국립중앙박물관을 오늘까지 포함하여 **모두** 몇 번 방문하셨나요?

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

A041. (A04의 1 응답자) 그동안 방문하지 않았던 이유는 무엇입니까? **순서대로 2개**를 골라 주세요.

1순위:

2순위:

1. 한국 방문이 처음이어서
2. 국립중앙박물관에 대해 잘 몰라서
3. 시간상(또는 거리상) 오기 힘들어서
4. 특별한 전시물이 없을 것 같아서
5. 다른 관광지를 방문하느라
6. 다른 여가활동을 더 선호해서
7. 기타()

A05. 오늘 국립중앙박물관을 방문하실 때 이용한 **주된 교통수단**은 무엇입니까? 다음 중 **하나만** 선택해 주십시오.

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

A06. 방문하기 전, 국립중앙박물관과 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까? **순서대로 2개**를 골라 주세요

1순위:

2순위:

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. 호텔에서의 안내·추천
11. 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App)
12. 기타 ()
13. 정보를 찾아보지 않았음

A07. 국립중앙박물관을 방문하실 때 **가장** 중요하게 고려했던 점은 무엇입니까? 다음 중 **하나만** 선택해 주십시오.

1. 주변 방문지와의 연계성
2. 전시내용과 프로그램
3. 관람 비용
4. 전시 해설
5. 전시 환경
6. 언어 편리성
7. 한국 문화시설로서의 대표성
8. 여행 일정
9. 기타 ()

PART B. 전시 · 서비스 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 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 직원의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 고객의 소리, 민원창구(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. 근무 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 않은편이다	전혀 그렇지 않다
1	2	3	4	5	6	7

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
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 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 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. 전시 관람 현황

C01. 국립중앙박물관에는 6개의 상설전시관을 비롯하여 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)

C02. 다음은 국립중앙박물관에서 머무른 시간에 대한 질문입니다.

분야별 활동	머무른 시간
1. (C01: 1,2 응답자) 선사·고대관, 중·근세관 관람객만 응답 선사·고대관, 중·근세관(전시관 1층)을 관람하는데 걸린 대략적인 시간	___ 시간 ___ 분
2. (전체 응답) 전시 관람과 휴식 등을 포함해 박물관에 머무른 총 시간	___ 시간 ___ 분

C03. 다음 중 전시를 관람하실 때 이용하신 전시해설 지원항목에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

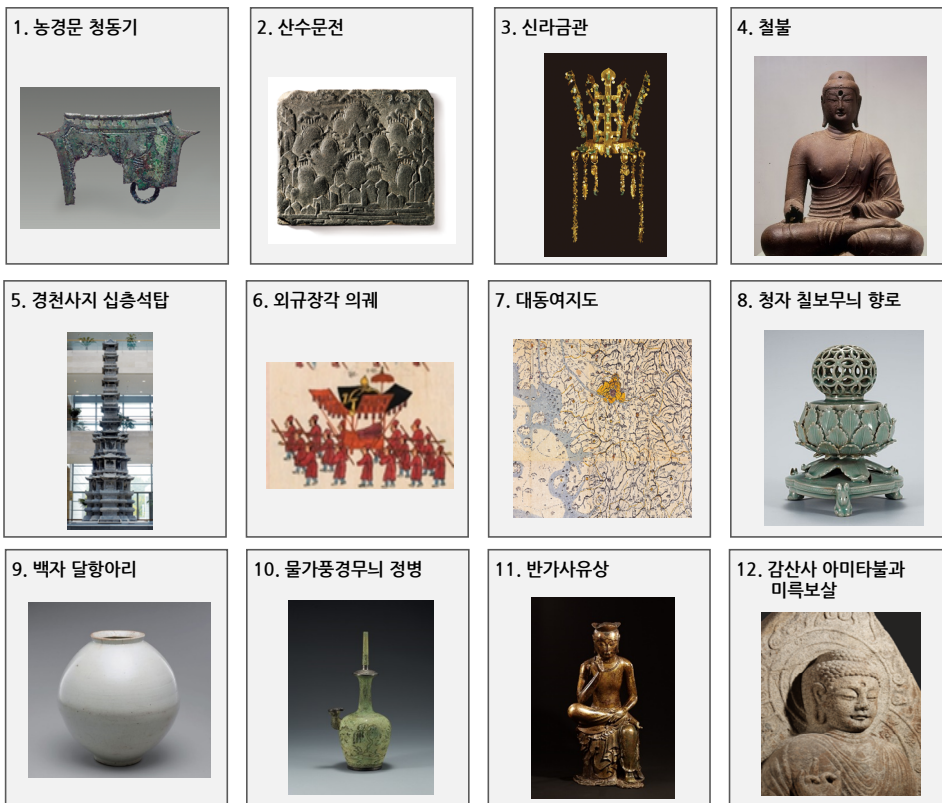
분야별 활동	이용여부	이용여부에서 '1. 있다' 응답한 경우만 작성						
		매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시 안내 소책자	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
2. 스마트폰 어플리케이션(App)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
3. 도록(판매되는 전시 작품 안내 책자)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
4. 전시관에서 상영되는 안내 영상물	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
5. 자원봉사자의 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
7. 전시안내 로봇	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

C04. 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서 어떤 서비스의 확대가 가장 필요하다고 생각하십니까? 다음 중 하나만 선택해 주십시오.

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 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. 첨단 디지털 영상 자료(VR, AR 등) | 8. 기타(구체적으로:) |

C05. 오늘 보신 유물 중에 가장 기억에 남거나 높이 평가하는 유물은 무엇입니까? 보기카드를 보고 하나만 표시해 주십시오.

- | | | |
|------------------------------|------------------------|------------------------------|
| 1. 농경문 청동기(1층 청동기실) | 2. 산수문전(1층 백제실) | 3. 신라금관(1층 금관실) |
| 4. 철불(1층 통일신라실) | 5. 경천사지 십층석탑(1층 역사의 길) | 6. 외규장각 의궤(1층 조선3실) |
| 7. 대동여지도(1층 조선3실) | 8. 청자 칠보무늬 향로(3층 청자실) | 9. 백자 달항아리(3층 백자실) |
| 10. 물가풍경무늬 정병(3층 금속공예실) | 11. 반가사유상(3층 불교조각실) | 12. 감산사 아미타불과 미륵보살(3층 불교조각실) |
| 12. 감산사 아미타불과 미륵보살(3층 불교조각실) | 13. 없음 | |



C06. 국립중앙박물관이 한국문화에 대한 이해를 높이고, 즐거운 장소가 되기 위해 어떤 노력이 필요하다고 생각하십니까?

- | | |
|----------------|-----------------------------|
| 1. 테마 전시 기획 | → C061. 흥미 있는 테마 () |
| 2. 체험 전시 기획 | → C062. 체험하고 싶은 한국 문화 () |
| 3. 교육 프로그램 | → C063. 참여하고 싶은 교육 프로그램 () |
| 4. 외국인 편의시설 증설 | → C064. 필요한 편의시설 () |
| 5. 관람 안내 개선 | → C065. 개선이 필요한 관람 안내 () |
| 6. 기타 () | |

PART D. 기타 이용 현황

D01. 다음 중 이용해 보신 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

분야별 활동	이용여부	이용여부에서 '1. 있다' 응답한 경우만 작성						
		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
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

D02. 만족하지 않았던 시설이 있었다면(D01에서 5,6,7에 응답), 그 이유는 무엇인가요?

D03. (D01의 5. 문화상품점 이용자) 문화상품점에서 기념품을 구매하셨습니다?

- 1. 구매**

D031. [D03의 2. 응답자] 문화상품점에서 기념품을 구매하지 않으신 이유는 무엇입니까? 다음 중 **하나만** 선택해 주십시오.

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

D04. 국립중앙박물관에 대해 기타 좋았던 점이나 개선해야 될 점이 있다면 적어 주세요.

--

※ 응답하신 분께 연락할 수 있는 번호를 기입하여 주시기 바랍니다.
연락번호는 응답하신 내용에 대해 추가로 질문 사항이 있을 경우 질의하기 위한 것으로,
다른 목적으로 사용되지 않습니다.

성함		연락처	
----	--	-----	--

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

국립중앙박물관 만족도 조사 (단체 인솔자)

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.

2019. 09.

조사주관: 국립중앙박물관

조사대행: (주)글로벌리서치(문의: 02-3438-1767)

응답자 기본 사항	
SQ1. 연령대	만 _____ 세 1. 만 19세 미만 조사종료 2. 만 19세 -29세 3. 30대 4. 40대 5. 50대 6. 만 60세 이상
SQ2. 면접 일시	_____월 _____일 1. 주중 2. 주말
SQ3. 인솔 단체	1. 초등학교 2. 중학교 3. 고등학교 4. 대학 이상 학교 5. 회사 6. 기타 ()

PART A. 전시 만족도 평가

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 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	보통 이다	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	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 직원의 응대가 친절하다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 고객의 소리, 민원 창구(안내데스크) 등 고객 불만전달 수단이 있다.	1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
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 안전 을 위한 시설(소화기, 비상구 유도등 등)이 잘 구비되어 있다.	1	2	3	4	5	6	7

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

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

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

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
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	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	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 육 성에 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 2개를 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) 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	8

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 만족스러우셨는지요?

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	

※ 응답하신 분께 연락할 수 있는 번호를 기입하여 주시기 바랍니다.
연락번호는 응답하신 내용에 대해 추가로 질문 사항이 있을 경우 질의하기 위한 것으로,
다른 목적으로 사용되지 않습니다.

성함		연락처	
----	--	-----	--

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

=====

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 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.

2019. 09.

조사주관: 국립중앙박물관

조사대행: ㈜글로벌리서치(문의: 02-3438-1767)

응답자 기본 사항

<p>SQ1. 연령대</p>	<p>만 _____ 세</p> <p>1. 만 19세 미만 조사종료 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 1. 오전 2. 오후(12시 이후) 1. 주중 2. 주말</p>
<p>SQ3. 전시해설 이용 여부</p>	<p>1. 이용 2. 비이용 조사종료</p>
<p>SQ4. 이용한 전시해설</p>	<p>1. 전관 해설(대표 소장품 해설) 2. 각 전시관별 해설(SQ5로 이동)</p> <p>3. 스마트 큐레이터 전시해설</p>
<p>SQ5. 전시관별 해설을 이용한 전시관 (복수 응답) (보기카드 제시)</p>	<p>1. 선사·고대관(구석기~발해)(전시관 1층)</p> <p>2. 중·근세관(고려~조선시대)(전시관 1층)</p> <p>3. 서화관(전시관 2층)</p> <p>4. 기증관(전시관 2층)</p> <p>5. 조각·공예관(전시관 3층)</p> <p>6. 아시아관(전시관 3층)</p>

[보기카드]



PART A. 배경정보

A01. 국립중앙박물관을 방문하신 가장 주된 목적은 무엇입니까? **순서대로 2개**를 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. 학교 또는 기관의 단체 관람 | 8. 기타 (구체적으로 : _____) |

A02. 어느 분과 함께 방문 하셨습니까? **[모두 응답]**

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. 국립중앙박물관을 오늘까지 포함하여 **모두 몇 번** 방문하셨나요?

1. 오늘 첫 방문 2. 2회 3. 3회 4. 4회 이상(몇 회 방문? : 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? **하나만** 선택해 주세요

1. 전문해설사(예약) 2. 자원봉사 전시해설자(현장접수) 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?

순서대로 2개를 골라 주세요.

1순위:

2순위:

- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. 국립중앙박물관 방문 경험 | 2. 박물관 누리집(홈페이지)나 뉴스레터 |
| 3. 인터넷 게시물(카페, 블로그 등) | 4. SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램 등) |
| 5. 포털 등 인터넷 뉴스 | 6. 관광 정보 관련 스마트폰 어플리케이션(App) |
| 7. TV 방송 | 8. 종이신문이나 잡지의 기사 |
| 9. 현수막이나 인쇄 홍보물 | 10. 주변 사람의 소개 |
| 11. 학교 등 소속 기관 안내 | 12. 기타 (구체적으로 : _____) |

B04. [B02에 2 응답자]모르고 계셨다면, 전시해설을 어떻게 이용하시게 되었습니까?

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

B05. 전시해설과 관련하여 다음 사항에 대해 얼마나 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 책임의식을 가지고 업무를 진행한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시해설이 우리나라 문화를 알리는 데 기여하고 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 고려할 때, 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시해설 서비스를 이용하기 위해 들인 시간, 비용 등을 고려할 때, 기대한 것에 비해 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시해설 서비스의 품질, 응대, 쾌적성, 공익성 등을 모두 고려할 때, 전시해설 서비스에 호감을 갖게 되었다.	1	2	3	4	5	6	7

C06. 국립중앙박물관 전시해설의 재관람/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. 전시해설 서비스를 계속 이용할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관의 전시해설을 추천할 의향이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 국립중앙박물관의 전시해설을 통해 문화생활을 더 쉽게 접하게 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

※ 응답하신 분께 연락할 수 있는 번호를 기입하여 주시기 바랍니다.
연락번호는 응답하신 내용에 대해 추가로 질문 사항이 있을 경우 질의하기 위한 것으로,
다른 목적으로 사용되지 않습니다.

성함		연락처	
----	--	-----	--

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆

국립중앙박물관 만족도 조사 (누리집(홈페이지))

안녕하십니까?

본 조사는 국립중앙박물관에서 제공하는 누리집(홈페이지)에 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.

2019. 09.

조사주관: 국립중앙박물관

조사대행: (주)글로벌리서치(문의: 02-3438-1767)

PART A. 배경정보

A01. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)은 주로 어떤 경로로 방문하셨습니까? 하나만 선택해 주세요

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

A02. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)을 방문하신 주된 이유는 무엇입니까? 하나만 선택해 주세요

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 누리집(홈페이지)을 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 번 정도 | 5. 몇 달에 한 번 정도 | 6. 거의 방문하지 않는다 |

A04. 국립중앙박물관을 직접 방문하신 적이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

A05. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)의 회원이십니까?

1. 회원  A06으로 이동
2. 비회원
3. 잘 모르겠다

A06. [A05: 1 응답자만] 국립중앙박물관에서 제공하는 메일링서비스를 받고 계십니까?

1. 받고 있다
2. 받고 있지 않다
3. 잘 모르겠다

PART B. 박물관 누리집(홈페이지) 만족도 평가

B01. 다음은 국립중앙박물관 누리집(홈페이지) 콘텐츠의 내용과 품질 수준에 대한 질문입니다.

해당되는 곳에 체크해 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 누리집(홈페이지)의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다.

해당되는 곳에 체크해 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. 전자민원 등 고객 불만 전달 수단이 있다.	1	2	3	4	5	6	7

B026. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)을 통해 서비스를 문의하거나 자료를 요청해 본 경험이 있으십니까?

1. 있다  B03으로 이동

2. 없다  B04로 이동

B03. 다음은 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)의 담당자 응대 친절성에 대한 질문입니다.

해당되는 곳에 체크해 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 누리집(홈페이지)의 이용 편의성 수준에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 체크해 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 누리집(홈페이지)의 사회 품질 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 체크해 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 누리집(홈페이지)의 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(홈페이지) 서비스의 재이용/추천 의향과 성과에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 체크해 주세요.

분야별 활동	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 국립중앙박물관의 누리집(홈페이지)을 다시 이용할 의향 이 있다	1	2	3	4	5	6	7
2. 주변 사람들에게 국립중앙박물관 누리집(홈페이지) 이용을 추천할 의향 이 있다	1	2	3	4	5	6	7
3. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지) 서비스를 통해 문화생활을 더 쉽게 접하게 되었다	1	2	3	4	5	6	7
4. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지) 서비스를 통해 우리 역사 문화에 대해 더 잘 알게 될 것이다	1	2	3	4	5	6	7

B08. 누리집(홈페이지)의 각 메뉴에 대해 이용 경험이 있는 메뉴를 모두 표시해 주세요.

1. 관람정보 (전시 관람, 전시 해설, 예약, 관람·편의시설 등)
2. 전시 (상설전시, 특별전시, 국외전시, 소속박물관, 전시도록 등)
3. 교육·행사 (교육신청, 교육자료, 이러닝, 문화·학술행사 등)
4. 소장품 (큐레이터 추천 소장품, 소장품·국보·보물 검색 등)
5. 학술·출판 (정기간행물, 조사연구현황, 연구보고서 등)
6. 소식·참여 (소식, 자원봉사, 학예사자격증, 전자민원 등)
7. 박물관 소개 (연혁 및 발자취, 조직 및 업무, 수장고 등)
8. 정보공개 (제도 안내, 정보공개자료, 정보공개청구신청 등)

B09. [Prog: B08 이용 경험 메뉴만 제시] 누리집(홈페이지)의 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 (전시 관람, 전시 해설, 예약, 관람·편의시설 등)	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시 (상설전시, 특별전시, 국외전시, 소속박물관, 전시도록 등)	1	2	3	4	5	6	7
3. 교육·행사 (교육신청, 교육자료, 이러닝, 문화·학술행사 등)	1	2	3	4	5	6	7
4. 소장품 (큐레이터 추천 소장품, 소장품·국보·보물 검색 등)	1	2	3	4	5	6	7
5. 학술·출판 (정기간행물, 조사연구현황, 연구보고서 등)	1	2	3	4	5	6	7
6. 소식·참여 (소식, 자원봉사, 학예사자격증, 전자민원 등)	1	2	3	4	5	6	7
7. 박물관 소개 (연혁 및 발자취, 조직 및 업무, 수장고 등)	1	2	3	4	5	6	7
8. 정보공개 (제도 안내, 정보공개자료, 정보공개청구신청 등)	1	2	3	4	5	6	7

B10. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)을 개선 및 강화한다면 어느 부문을 가장 집중적으로 개선하여야 한다고 생각하십니까?

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

B11. 국립중앙박물관 누리집(홈페이지)에 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. ◆



국립중앙박물관
National Museum of Korea

