

박물관 이용자 관람 형태 질적연구 신뢰도 향상 방안

- 국립중앙박물관의 어린이박물관 사례를 중심으로

이연수 한양대학교 박사

I. 시작하며

II. 국립중앙박물관 어린이박물관 면담 및 관찰

1. 과제 하나: 순진한 사실주의, 암묵적 지식, 방어기제
2. 과제 둘: 박물관 환경에서의 심층면담과 참여관찰
3. 과제 셋: 신뢰가능하고 재인용되는 연구

III. 축적될 연구를 위한 예시

IV. 나가며

박물관 이용자 관람 형태 질적연구 신뢰도 향상 방안

- 국립중앙박물관의 어린이박물관 사례를 중심으로

I. 시작하며

오늘날 급격한 사회변화는 박물관으로 하여금 새로운 생태계, 즉 변하는 사회적 함의에 따라 이용자와 박물관이 상시 순환체계를 구성할 것을 요구하고 있다. 박물관 이용자는 현장을 방문한 관람자와 박물관 현장은 방문하지 않지만 관심을 갖고 있는 비관람자, 디지털 세계를 통해 박물관과 소통하는 이용자 등으로 다양하게 분류되며, 그에 따라 사회적 함의도 달라진다. 이와 같이 복잡해진 박물관 환경에서 생존전략은 궁극적으로 미래지향적 이용자 개발 전략을 수립하고 수행하는 것이다. 이용자들의 박물관 인지와 선택 동기, 이용 형태 등이 미래지향적 이용자에 대한 연구 과제의 중요한 내용이라고 할 수 있다. 이와 함께 세대 간의 이용 방식의 차이, 지적 소통과 감성 소통의 상관성과 상호보완성에 대한 고찰도 중요하다고 할 수 있다. 문명사회 발전의 방향과 속도로 미루어 보면, 앞으로 박물관 이용자와 감성 소통의 장으로서 박물관의 역할은 크게 변모하며 확대될 것이다. 따라서 사회정책적 입장에서 이용자 연구가 다차원적으로 이루어져야 함은 불가피하며, 이는 현재 박물관이 당면한 가장 큰 과제라고

할 수 있다.¹⁾ 다양한 이용자와 접촉해야 한다는 점에서 국립중앙박물관이 내건 캐치프레이즈 ‘따뜻한 친구, 함께하는 박물관’은 이러한 시대의 요구를 내다본 것이다.²⁾

다양한 이용자에 대한 관심이 최근 박물관 교육 학위논문 제목에 적극적으로 반영되면서 박물관 교육 분야의 질적연구는 점점 더 확장되고 있다.³⁾ 질적연구 초기에는 박물관 교육 관련 전문가들이나 인물들을 통해 연구 결과를 도출하는 과정을 보여주는 연구 방법이 주를 이루었고,⁴⁾ 이후에는 집중적으로 이용자만을 통해 결과를 도출하거나 새롭게 다양한 질적연구 방법을 개발해 제시하기도 했다.⁵⁾

이렇듯 박물관 이용자 질적연구는 이용자와 박물관이 상시 순환체계를 이루도록 하는 데 다차원적 노력을 기울여 왔는데, 자세히 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 박물관 교육의 양적 팽창과 함께 질적 수준의 발전도 제고할 수 있도록 고민했다. 둘째, 양적 조사 방법 외에 박물관 교육 현장을 직접 탐색해 다양한 교육프로그램을 개발하고 싶다는 욕구를 반영했다. 셋째, 박물관 교육프로그램 평가에 대한 가설을 확장하려고 노력했다. 여기에서 ‘가설을 확장한다’는 의미는 다양한 가설을 검증하고 이론화해 현장에 재적용하려는 노력이라고 할 수 있다.

한편, 질적연구의 속성으로는 주관적(subjective), 기술적(descriptive), 총체적(holistic), 자연적(natural), 귀납적(inductive) 속성을 들 수 있다.⁶⁾ 하인(Hein)이 질적연구를 빗대어 ‘그물(network)’이라고 일컬었는데, 이것은 연구의 개별성과 독특성을 통해 질적연구 결과를 도출하는 방법을 흥미롭게 표현한 것이라고 할 수 있다.⁷⁾ 질적연구는 다양한 이용자를 이해할 수 있는 방법이며, 결과의 신뢰도를 높여 재인용됨으로써 그 연구 결과가 일반화되어 폭넓게 적용될 것이고, 연구 자료로 후속 연구의 발전에 기여할 것이다.

본 연구는 파일럿 연구인 ‘국립중앙박물관 어린이박물관 전시 공간 관람 현황 연구’를 통해 질적연구의 신뢰도를 높이는 방안을 제시하고자 한다. 질적연구를 통해 내린 결론을 이론화하고 현장에서 활용하기 위해서는 그 결론의 신뢰도가 보장되어야 한다. 이에 질적연구 결

1) 배기동·이연수(2018). 『박물관을 이용하는 사람들』, (파주: 아카데미프레스).

2) ‘취임 100일’ 배기동 관장. “미래의 박물관 역할 고민할 것”, 아시아경제 홈페이지 검색. <http://cn.moneta.co.kr/> 2018. 7.17 검색.

3) 이연수(2018). 「박물관 교육의 질적연구-역사적 리뷰와 가능성의 탐구」, 『박물관 교육과 질적연구』, (파주: 아카데미프레스), pp. 15~52.

4) 김종아(2014). 「다문화사회 박물관의 문화다양성교육 실천에 관한 질적연구」, (한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문); 최혜경(2014). 「참여와 소통을 위한 미술관교육에 대한 질적연구」, (한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문); 박지은(2016). 「박물관 가족프로그램의 교육적 의미에 관한 질적사례연구: 서울역사박물관 가족교육프로그램을 중심으로」, (한양대학교 대학원 박물관교육학과 석사학위논문).

5) 고지훈(2018). 「역사적 사고력 함양을 위한 박물관 교육 내러티브 실행 연구」, (한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문); 권남희(2018). 「박물관 교육 참여자의 심리적 경험 연구: 회상을 통한 브리콜라주」, (한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문); 지수민(2017). 「박물관의 협력적 프로젝트 참여경험에 대한 질적사례연구」, (한양대학교 대학원 박물관교육학과 석사학위논문).

6) 박휴용(2014). 『초보 연구자를 위한 질적연구 방법론』, (전주: 전북대학교 출판문화원), pp. 5~7.

7) George Hein(1998). *Learning in the Museum*, (New York: Routledge).

과의 신뢰도를 확보하기 위해 표1을 고려해 보고자 한다.⁸⁾ 신뢰도에서는 특히 전환가능성(transferability)과 적합성(conformability)이 중요한데, 여타 어린이박물관 환경에도 적용 가능한지와 이 결과가 다른 연구자들에 의해 지원될 것인지에 대한 고민이 뒤따라야 하기 때문이다. 현황을 파악하는 연구도 중요하지만, 이에 그치지 않고 연구 결과가 활용되어 다른 연구에 다시 적용될 때 가치가 높아진다. 연구 결과가 각 박물관의 특수성에 따라 도출되었다 해도 보편적으로 적용가능한 내용이 있기 때문이다.

표 1. 연구 내용의 신뢰성 확보를 위한 조건

조건	내용
신뢰성 (credibility)	연구 대상자들이 연구 결과를 신뢰할 수 있는가?
전환가능성 (transferability)	평가 방법이나 결과를 다른 환경에서도 적용가능한가?
일관성 (dependability)	전체 조사 과정에 신뢰할 만한 일관성이 있는가?
적합성 (conformability)	여타 연구진도 이 결과를 지원하는가?

본 연구에서는 추적조사와 면담, 관찰 내용을 통해 도출된 질적연구 결과의 신뢰도 향상을 위한 세 가지 과제를 중점적으로 살펴본다. 첫째, 순진한 사실주의(naive realism), 암묵적 지식(silent language),⁹⁾ 방어기제가 나타나는 과정에서 연구자들이 간과한 것이 무엇인지 생각한다. 둘째, 박물관이라는 특수한 환경을 감안해 적절하면서도 충분한 면담과 관찰을 진행하기 위한 조건을 제시한다. 셋째, 설정한 가설에 대해 내린 결론을 신뢰하고 재인용하는 등 연구 결과의 활용도를 높일 방안을 강구한다. 이를 위해, 도출된 결론을 재인용하며 주제를 확장해 나가는 가능성을 부가 주제 설정을 통해 제시한다.

8) Jennifer Barrett(2012). *Museum and the Public Sphere*, (Chichester: Blackwell), p. 128.

9) James P. Spradley 지음, 신재영 옮김(2006). 『참여관찰법』, (서울: 센케이저러닝코리아), pp. 5~9.

II. 국립중앙박물관 어린이박물관 면담 및 관찰

본 파일럿 면담 및 관찰은 2018년 7월 말부터 약 한 달간 국립중앙박물관 어린이박물관을 관람한 이용자들을 대상으로 수행했다. 이용자들의 부모와 형제나 자매, 자녀, 두 가족 이상 등의 다양한 대상 중 예시 집단을 선정해 대상 이용자들을 추적조사하고, 관찰 후 면담을 통해 연구 가설을 확인했다. 연구 내용으로는 국립중앙박물관 어린이박물관 전시 공간을 관람할 때 리플릿이나 자원봉사자의 도움을 얼마나 받았는지를 조사했다.

표 2. 국립중앙박물관 어린이박물관 전시 공간 관람 현황 연구 내용

연구주제	국립중앙박물관 어린이박물관 전시 공간 관람 현황 연구
연구 내용	결론
1. 연구대상자들은 리플릿의 도움을 받고 있다. 2. 연구대상자들은 자원봉사자들의 도움을 받고 있다.	1. 인솔자가 어린이박물관의 내용과 관람에 대한 이해가 부족했더라도 이용자가 스스로 즐길 수 있는 관람 내용을 형성하고 있다. 2. 리플릿은 도움이 되지만 관람에 절대적으로 필요하진 않았다. 3. 자원봉사자들의 도움은 관람자들이 관람하는 동안에는 별로 느끼지 못했지만 관찰 결과를 보면 매우 컸다.

연구 결과, 인솔자가 어린이박물관 내용 및 관람에 대한 이해가 부족했더라도 스스로 즐길 수 있는 관람 내용을 형성했으며, 리플릿은 도움이 되나 관람에 절대적으로 필요하진 않았으며, 자원봉사자들의 도움은 관람하는 동안에는 별로 느끼지 못했지만 관찰 결과를 보면 매우 컸던 것으로 나타났다.

특히 추적조사 후 면담에서는 다음 내용을 중심으로 파악했다. 첫째, 연구 대상자는 관찰된 관람 형태 및 내용을 방문객이 인식하고 있었는가? 즉, 리플릿이나 자원봉사자의 도움을 받았다는 것을 인식하고 있었느냐에 대한 것이다. 둘째, 연구 대상자들이 리플릿에서 확인한 내용을 기억하고 관람에 적용했는가? 셋째, 자원봉사자들의 도움을 받아 관람한 경우 그들의 도움으로 관람이 원활했으며 그 내용을 기억하는가?

그런데 연구자는 박물관내 추적조사 내용과 면담 시 얻은 내용에서 동일한 결론을 추출하지 못한 경우가 있다. 가장 크게 차이가 나는 내용은 두 가지였다. 첫째, 추적조사에서는 리플릿을 유심히 보지 않은 연구 대상자의 대부분이 리플릿을 가져가는 것만으로도 도움이 된다고 생각했지만, 면담 시에는 대부분의 연구 대상자가 유인물 내용을 기억하지 못했다. 둘째, 연구 대상자가 자원봉사자의 도움으로 원활하게 관람한 경우에도 면담 시에는 자원봉사자의 역할을 거의 기억하지 못했다.

이러한 점에서 본 연구에서는 신뢰도를 향상하기 위해 돌아봐야 할 내용을 다음의 세 가지로 정리했다. 첫째, 연구자가 가진 순진한 사실주의, 암묵적 지식, 대상이 가진 방어기제를 충분히 점검했는가? 둘째, 박물관 내에서 참여관찰이 이루어지면서 면담 시 발생할 수 있는 오류의 해석을 놓치지 않는가? 셋째, 본 연구가 신뢰가능하고 부가 연구로 재인용되는 연구인가?

1. 과제 하나: 순진한 사실주의와 암묵적 지식, 방어기제

박물관을 운영하는 근본 동력은 박물관이 사회적으로 인지되고 그 이용이 확대되어 사회적으로 지속적인 감성과 재화의 흐름으로 활성화되는 데서 나온다. 지속적인 박물관 이용자들이 있어야 박물관이 유지 가능케 된다. 이러한 점에서 박물관 이용자를 지속적으로 유인하고 증가시킬 방안을 모색하는 것이 바로 이용자 연구의 핵심 과제이다. 사회의 지적, 정서적 봉사기관으로서 박물관의 기능을 강화하려면 이용자의 특성과 욕구를 세심하게 이해하고 배려해야 한다. 이용자의 이용 행태나 요구 사항을 충분히 이해하고 반영하는 것이 결국 박물관의 사회적 효용가치를 높이기 때문이다. 오늘날 급변하는 사회에서 부각되는 큰 이슈의 하나는 사회의 개방성 가운데 혼재하는 가치를 수용하고 조화롭게 공존하는 것일 것이다.¹⁰⁾

질적연구는 연구자가 연구의 목적과 내용을 주관적으로 인식하더라도 개별적이고 독특한 자료를 통해 다양한 개인과 문화, 사회 집단에 대한 보편적 이해를 모색하고 이끌어 내는 연구이다. 즉, 주관적 관심으로 연구를 시작하고 수행하더라도 나타난 결과가 가지는 객관성은 사회에서 적용가능한 보편적인 것이어야 한다는 의미이다. 따라서 질적연구 방법으로 이용자들의 이용 행태나 요구 사항을 연구하여 정책에 반영함으로써 앞에서 언급한 사회의 이슈를 해결하고 박물관의 자리매김을 한층 공고히 하게 될 것이다.

순진한 사실주의와 암묵적 지식 또는 암묵적 언어는 연구자가 기존의 경험과 지식을 근거로 상황을 엿비슷하게 이해하거나 알고 있는 것으로 착각하는 것을 경계하자는 의미로 사용한 용어이다. 그리고 연구 대상자가 전달하는 내용을 얼마나 잘 이해하고 분석했는지를 깊이 고민해 볼 것을 강조하기 위한 것이기도 하다.

특히 박물관 관람 후에 진행되는 면담은 관람 상황이나 연구 대상자의 배경에 따라 회상하는 과정에서 기억이 왜곡되고 미화되기도 한다. 연구 대상자의 방어기제가 작동하기 때문이다. 방어기제는 누구에게나 있는데, 특히 아동과 청소년에게는 부정, 투사, 합리화, 승화, 반응

10) 배기동·이연수(2018). 위의 책.

형성, 전위, 억압, 회귀 등의 방어기제가 있다.¹¹⁾ 그리고 연구 대상자가 아동일 경우에는 면담 내용을 맥락적으로 이해해야 함을 고려한다.¹²⁾

이러한 환경에서 박물관 교육의 질적연구는 면담 및 관찰 등에서 수행한 연구 방법의 세부 내용을 살펴보아야 한다. 심층면담 때 연구자의 순진한 사실주의나 암묵적 언어에 근거한 질문을 하고 있거나 연구 대상자의 대답을 짐작하고 있는 것이 아닌지 점검해야 한다. 이용자에 대해 알고 싶은 내용을 정확하게 목적과 목표로 설정하고, 적절한 질문을 통해 면담이 이루어지고 있는지 면밀하게 검토하는 한편, 관찰 시에는 편견을 배제해야 한다.

한편, 경험이 없는 질적연구자들은 문제의식에 관한 고민이 부족한 경우가 있다.¹³⁾ 박물관 현장을 예로 들면, 박물관이라는 기관에 대한 일반적 이해, 환경에 대한 분석, 교육프로그램에 대한 이해, 각 박물관의 특수한 기능과 역할에 대한 이해 등을 검토해야 한다.

본고에서 다루는 방어기제는 연구자의 파일럿 연구 ‘국립중앙박물관 어린이박물관 전시 공간 관람 현황 연구’의 내용을 일부 가져온 것이다. 면담 과정에서 나타나는 방어기제의 유형과, 연구 대상자의 배경을 살펴보지 않고 면담을 한 경우에 그가 말한 내용을 어떻게 분석하고 결과를 도출할 것인지에 대한 고민을 제시하고 있다. 즉 우리가 면담한 내용을 자료화하는 과정에서 ‘순진한 사실주의’와 ‘암묵적 지식 또는 암묵적 언어’¹⁴⁾를 어떻게 받아들이고 적용할 것인지를 사례로 제시하고 부정, 투사, 합리화, 승화, 반응형성, 전위, 억압 등 몇 가지 방어기제 유형을 다루었다.

방어기제를 분석한 이유는 면담 내용의 진위 여부나 면담 결과 분석 시 면담 내용을 처리하고 해석하는 방법을 설명하기 위함이다. 연구자는 때때로 아동의 현장 만족도가 면담 내용과 일치할 것이라 예상한다. 그리고 현상을 그대로 받아들이기도 한다. 현상을 확인하기 위한 면담을 실시하기도 하지만 관찰된 현상과 면담 내용 사이에 오차가 있을 수도 있다. 표3에서 다룬 내용을 살펴보면, 연구 대상자의 대답을 그대로 받아들이기 어렵다는 점을 알 수 있다. 면담 내용의 분석이 필요한데, 이는 면담 내용이 관찰된 내용과 동일하지 않을 수도 있기 때문이다. 예를 들어 ‘투사’의 경우, 부모가 어린이들을 데리고 와서 스스로의 만족도가 어린이보다 높은 경우라 할 수 있다. 부모 입장에서 박물관 방문에 만족한 ‘승화’의 경우는 실질적으로 즐

11) Michelle O'Reilly·Nisha Dogra, 공저, 김동렬 역(2017). 『(질적연구에서) 아동·청소년 면담 조사방법』, 서울: 학지사, pp. 186~187.

12) 맥락이란 ‘문화적으로 역사적으로 놓여있는 장소와 시간, 즉, 특정 시점을 의미한다.’ M. Elizabeth Graue·Daniel J. Walsh, 지음, 홍용희·이경화·배지희·정혜옥 옮김(2014). 『어린이연구를 위한 질적연구방법론』, (고양: 파워북), p. 36.

13) 박휴용(2014). 위의 책, p. ii.

14) Spradley(2006). 위의 책, pp. 5~9.

거뒀던 내용보다 결과적인 만족도가 높은 경우이다.

그러므로 우리는 스스로 연구자로서의 한계를 극복하고 면담 시 방어기제를 풀어줄 수 있는 연구자로 자신을 훈련해야 한다. 또한 후속 질문과 연구를 적절히 구성해 지속적으로 그 내용을 확인하고 면담 대상자가 더 많은 면담 내용을 스스로 구성하도록 돕는 연구자가 되어야 한다. 연구자는 연구 대상자에 대해 잘 알고 있다는 자신의 암묵적 지식을 돌아보고 연구 대상자에게 방어기제가 작동할 경우 후속 질문을 하여 면담 내용을 확인해야 할 것이다.

표 3. 박물관 이용자 방어기제 예시

추적관찰 내용	방어기제	심층면담 내용	후속 질문 및 연구
박물관 관람 동안에는 지속적으로 불평하던 아이가 전시 관람을 마치고 해방감을 느껴 대답한 경우	부정 (denial)	박물관 오는 것 좋아해요. 리플릿을 보지 못했습니다.	어느 부분을 즐겼는지 찾아야 함
어린 자녀가 본인이 방문한 박물관의 이름조차 확인하지 못한 경우	투사 (projection)	엄마가 자주 말 시켜서 할 수 없었어요. 애들이 국립중앙박물관 자주 오자고 그래요.	어머니와 분리해 면담을 시행함
줄을 서고 싶지 않아 보였음 자주 이동하며 둘러본 경우	합리화 (rationalization)	줄을 설 때가 많아 아무 것도 할 수 없었어요. 리플릿은 큰 도움이 돼요.	당시 상황을 더 자세히 묘사하도록 질문함
아동 관람객이 많아 충분히 즐길 수 없었던 경우	승화 (sublimation)	이렇게 더운 날은 박물관이 좋지요. 어린이박물관은 애들이 노는 곳이라서 저쪽(본관) 가서 더 많이 보려고요.	연구 대상자가 즐긴 내용에 대해 더 구체적으로 알아봄
연구 대상자는 계속해서 아이들과 어울리고 싶어 했지만 당시에 적절한 놀이친구를 만나지 못한 경우	반응형성 (reaction formation)	(매트에서 뛰어놀 때) 다른 아이들과 교감이 되지 않으니 더욱 신나게 혼자 노는 행동을 보임	후속 질문으로 매트에서의 기억을 유출함
탐본 체험활동이 미숙하게 진행되자 종이나 크레파스를 닦으며 문제를 박물관 측으로 돌리는 경우	전위 (displacement)	재료의 부족으로 체험을 즐기지 못했다고 함	문제를 확인함
가장 일반적인 방어 유형	억압 (repression)	면담 시 대담을 편히 하지 못하거나 기침이나 화제 전환으로 회피함	만족도가 낮다고 평가 가능함

그런데 위의 추적조사와 심층면담에서 보이는 방어기제는 박물관이라는 환경에서 면담과 관찰을 했느냐는 점을 되돌아보며 해결할 수도 있어 보인다. 박물관 내에서의 관찰이 중요한 경우가 있는데, 순간적으로 관찰된 내용이 연구 대상자의 실질적인 행동일 경우이다.

그러므로 이런 경우에는 박물관 환경 내에서 심층면담과 참여관찰을 해야 한다. 박물관 외

부에서 벌어지는 면담과 관찰일지라도 당시 연구 대상자가 경험한 상황을 바탕으로 분석해야 결과에 대한 신뢰도가 높아진다고 생각하기 때문이다. 물론 박물관을 떠나 면담을 진행하는 경우나, 지나간 시간의 박물관 환경을 검증할 방법은 없다. 이 연구의 첫째 과제는 연구자가 더욱 치밀하게 면담 내용을 분석해 봐야 함을 강조한 것이라고 하겠다.

2. 과제 둘: 박물관 환경에서의 심층면담과 참여관찰

‘우아한 관찰주의자’¹⁵⁾는 눈으로 차이를 만든다. 관찰력은 훈련되는 것이며, 사람들이 같은 시각으로 동일한 대상을 관찰하더라도 동일한 결론을 내리지는 않는다. 그러나 주관성을 최대한 배제하고 객관적 관찰을 통해 적합한 답을 찾을 수는 있다.

‘국립중앙박물관 어린이박물관 전시공간 관람 현황 연구’의 추적 연구를 토대로 추적조사 후 면담을 진행해 보면 면담 시 그 내용을 이해하는 것과 추적조사와 관찰 후 면담을 진행하는 것은 매우 유용하다는 것을 알 수 있다. 단순히 연구 대상자와 아이스브레이킹(ice-breaking)을 위한 첫 질문으로 “박물관 관람이 즐거웠나요?”라고 물음으로써 연구 대상자의 다양한 방어기제를 끌어냈다고 할 수 있다. 또한 연구자는 박물관 내 면담 대상자의 행위를 통해 관람 결과를 예측하기도 한다. 물론 이때는 비구조화(unstructured)된 면담 방식을 사용하는 경우라고 할 수 있다. 비구조화된 질문은 사전에 준비한 질문을 순서대로 하는 것은 아니지만, 가설이 충분히 전제되고 후속 질문이 준비되었다면 면담 내용에서 필요한 부분을 가져올 수도 있을 것이다.

우리는 면담할 때 질문과 후속 질문을 하는 일에 유연하지 못하거나 익숙하지 못하기도 한다.¹⁶⁾ 사이드만(Seidman)은 모든 이야기의 도입, 전개, 결말을 인식하고 그 단계에서 세부 내용을 선택하고, 이를 되짚어보고, 나열하는 과정의 중요성을 강조한다.¹⁷⁾ 이 과정에서 연구자는 특히 연구 대상자가 하는 말에 집중하고, 재구성하도록 도우며, 구체적 사항을 이끌어 내야 한다고 지적한다. 또한 연구 대상자와 상호작용을 제한하고 그의 대답을 더욱 끌어내고 방해

15) Amy E. Herman 지음, 문희경 옮김(2017). 『우아한 관찰주의자: 눈으로 차이를 만든다』, (파주: 청림).

16) ‘대한민국에서 질문이 사라진 이유는 일제식민사관, 극우반공주의, 배금주의 및 객관주의 인식론을 바탕으로 한 이유라고 했다. 또한 질문자들이 가지는 정답의 권위주의, 질문자들이 가지는 권력자의 의도, 가르침도 폭력이 될 수 있는 현장에 대한 고민을 했다. 극단적으로 국민이 질문을 못 하게 하면 나라가 망한다며 침묵을 강요하는 우리 사회에 대한 문제점을 지적했다’. 김정완(2018). 『질문 잘하는 유대인 질문 못하는 한국인』, (서울: 한국경제신문).

17) Irving Seidman 지음, 박혜준·이승연 공역(2009). 『질적연구방법으로서의 면담: 교육학과 사회과학 분야의 연구자들을 위한 안내서』, (서울: 학지사), pp.27~28, 46~54.

하지 않는 태도를 취하는 것도 중요하다고 말한다.

면담 과정에서 질문할 때에는 다음의 내용을 돌아봐야 한다. 첫째, 질문 기술이 적절한가, 둘째, 질문자가 본질을 흐리고 답을 유도하거나 정보를 제공하며 이미 답을 정하고 묻지는 않는가, 셋째, 질문자의 태도로 인해 면담자의 자유로운 답이 제한되는가 등이다. 이런 경우에는 면담자가 연구 대상자와 적절한 간격을 유지하지 못하고 ‘우리(we)’¹⁸⁾가 되는 상황이 발생한다. 이와 함께 기억의 오류, 일방적 시점의 오류, 유도 질문의 가능성으로 생기는 오류 등도 주의해야 한다.¹⁹⁾

그러므로 좋은 질문이 필요하다. 좋은 질문은 단순하지만 직접적이고 연속성을 가져야 한다. 질문을 통해 내용을 확인하고 요약해 가면서도 새로운 정보를 습득하는 기술이 필요하다고 할 수 있다.²⁰⁾

오라일리와 도그라(O'Reilly and Dogra)는 4세 이하 유아, 5~11세 아동, 12~18세 청소년에 따라 면담할 때 실제로 고려할 부분을 설명한다.²¹⁾ 표4는 오라일리와 도그라가 제시한 내용을 편집해 구성한 것으로²²⁾ 연령대별로 고려해야 할 조언 내용이 일목요연하게 제시되어 있다. 이 밖에 본 연구자의 파일럿 연구 실행(부록 참조)과 표2에 나타난 방어기제를 최소화하기 위해 고려해야 할 사항을 표4에 제시했다. 하지만 이 내용 외에도 대상과 환경에 따라 고려해야 할 사항에 대해서는 사전 조사가 충분히 이루어져야 한다.

본 연구 대상자였던 유아와 아동의 경우, 면담 시간의 길이와 부모의 동반 여부에 따라 고려할 내용이 많았다. 무엇보다 연구 대상자와 친밀함을 확보하여 관계를 형성할 때 관찰 내용과 면담 내용이 더욱 일관성 있게 나타남을 기억하는 것이 중요하다.

18) Seidman(2009). 위의 책, p. 203.

19) 이노우에 다쓰히코, 송경원 옮김(2015). 『왜 케이스 스터디인가: 복잡한 세상을 꿰뚫는 관찰의 힘, 분석의 기술』, (서울: 어크로스), pp. 220~223.

20) 양동일 김정완(2016). 『질문하고 대화하는 히브르타 독서법』, (서울: 예문), pp. 83~109.

21) Michelle O'Reilly·Nisha Dogra 공저, 김동렬 역(2017). 『(질적연구에서) 아동·청소년 면담 조사방법』, (서울: 학지사).

22) Michelle O'Reilly, Nisha Dogra(2017). 위의 책, pp. 48~52.

표 4. 유아, 아동, 청소년에 따라 면담 시 고려해야 할 사항

	4세 이하 유아	5~11세 아동	12~18세 청소년
조언 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 친밀감을 형성 • 그림 사용 • 짧은 면담 시간 • 부모의 도움 	<ul style="list-style-type: none"> • 관계 형성 • 격려 • 주위 조언 수집 • 아동의 어휘 • 연령대에 따른 의사소통 스타일 	<ul style="list-style-type: none"> • 권력 관계 • 분위기 • 긴장 해소 • 청소년 수준에 맞춰 말하기 • 타인의 동석에 대한 의견 수렴 • 관계 형성 • 개성 • 참여 방법

참여관찰은 어떤 구체적인 상황에서 인간의 행위를 관찰함으로써 행위의 특징과 행위의 이면에 있는 의미를 파악하는 연구 방법이며, 질적연구의 대표적인 자료 수집 방법이다. 왜냐하면 인간의 행위와 강점 등의 경험은 개인의 본질적 속성이나 생물학적 성질에 의한 것이 아니라 구체적 공간에서 역사적이며 관계적이고 맥락적으로 나타나기 때문이다. 참여관찰은 행위자, 행위자와의 관계, 공간을 연구할 때 더욱 유용하다고 한다.²³⁾(표5 참조)

이때 고려할 것으로는 참여자의 관찰 수준(비참여적 관찰, 참여자로서 참여관찰, 완전한 참여자로서 참여관찰), 참여관찰의 초점(기술적 관찰, 집중 관찰, 정선 관찰), 참여관찰의 유형(체계적, 개방적, 미시적) 등이 있다.²⁴⁾

관찰 시에는 참여 관찰자 대상뿐만 아니라 그 주변 상황도 고려해야 한다. 제시된 참여관찰 대상을 박물관이라는 상황에서 관찰 목록 및 관찰 대상으로 분류해 예시한다면 다음과 같다. 표5는 기존의 연구된 내용을 바탕으로 제시한 내용의 일부를 발췌해 수정한 것이며,²⁵⁾ 관찰 대상을 행위자, 행위자와의 관계, 박물관 공간 면에서 이해하도록 구성했다. 표5에서 공간은 많은 내용을 포괄하고 있다. 일반적인 공간 내에서는 영역 관찰 및 의례관찰 등 총체적인 문화적 내용과 물건의 활용 양상, 물건 활용에 대한 규범까지 다양한 관찰 내용을 필요로 하고 있다. 그런데 박물관이라는 공간 내 관찰에서는 연구 대상자 생활의 여러 영역에 대한 유기적 내용과 절차 및 행위까지 더 살피고 조사해야 한다고 생각한다.

23) 김영천이 패튼(Patton)과 조르겐센(Jorgensen)의 내용을 정리한 것을 재인용. 김명희 편저(2015). 『박물관 교육과 질적연구』, (파주: 아카데미프레스), pp. 54~55.

24) 김명희(2015). 위의 책.

25) 김명희(2015). 같은 책, p. 57.

표 5. 박물관이라는 상황에서 관찰 목록 및 관찰 대상으로 분류

	관찰 목록	관찰 대상	예시
행위자	행위 관찰	행위자 행위의 특징 및 패턴 행위의 계열	공간에 따른 행위 지위 및 역할에 따른 행위
	감정 관찰	행위자의 느낌이나 표현하는 감정의 특징	행위자의 고유 감정 또는 관계 속에서 나타나는 감정
관계	관계	행위자와 그들의 관계 행위자의 유형과 역할	방문객, 타 방문객, 교육프로그램 참여자와 타 참여자, 박물관 인력, 자원봉사자 등 각 사람의 역할과 지위, 호칭
박물관 공간	공간	공간의 구조와 종류, 배치	박물관 동선, 조명, 전시장 배치, 휴게 공간, 박물관의 특수적 및 보편적 특징
	영역 관찰 및 의례관찰	가정, 경제, 교육 등 각 문화 영역에 대한 총체적 관찰	박물관 내외 행위자의 교육, 가정, 종교 등에 대한 유기적 관찰 박물관 관람 전후와 교육프로그램 참여 전후에 나타난 독특한 절차 및 행위
	물건의 활용	현장에 비치된 물건, 행위자의 지위나 맥락에 따른 물건의 활용 양상, 물건 활용에 대한 규범	가치를 두거나 금기하는 등 물건과 이에 따른 양상

참여관찰은 박물관 교육에서 교육의 효과를 높이기 위한 공간의 구성과 전시 환경 구성을 위해 활용되거나 교육프로그램 참여자의 관람 형태와 동행인과의 상호작용을 관찰하기 위해 사용된다. 이때 박물관 내 특정 장소에서 관람객이 보이는 관람 양상, 집중도와 흥미도, 피로도 등과 함께, 관람객의 반응과 직업, 성별, 연령 등의 기본적인 인적 사항도 고려해야 한다. 또한 박물관이나 체험 공간의 구조와 종류, 행위자와 주변인들의 관계, 행위자의 역할도 고려해야 한다.

해석적 분석이 필요함에 따라 다양한 연구가 가능하다. 예로, 박물관의 관람객 피로 회복 환경 계획과 이용 관람 형태에 따른 관람 피로 회복 요소들이 도출되기도 하고, 관람 형태에 따른 관람 동선을 연구해 체험 공간을 제시하기도 한다. 또한 박물관 관람객의 개별적인 관람이나 교육프로그램 참여뿐만 아니라 박물관 상호작용에 대한 연구를 통해 체험 전시물의 디자인 개발에 기여하고, 어린이박물관에 방문한 부모의 역할을 통해 어린이박물관의 개념 정립 기초를 마련하기도 했다.²⁶⁾

26) 김명희(2015). 위의 책, pp. 72~75.

3. 과제 셋: 신뢰가능하고 재인용되는 연구

지난 세기에는 박물관 이용에 대한 평가를 할 때 목적에 따라 다양한 접근방법을 사용했으나 현대는 좀 더 단순화된 연구 방법을 사용하고 있다. 박물관이라는 환경에서 다양한 방문객의 동기, 참여도, 학습 경험을 일반화하기 위해 환경을 통제하거나 조성하기가 어렵기 때문이다. 이러한 환경에서 면담이나 관찰, 설문조사는 무작위로 추출된 방문객을 통해 좀 더 단순하게 진행되는 경향이 있다.²⁷⁾ 단순화된 연구 유형은 특수한 상황을 반영하는 내용의 도출도 가능하지만 무엇보다 기본적인 연구에 대한 접근이 더욱 용이하다고 할 수 있다. 이용자 분석의 경우, 이용자들의 시각에서 보편적 틀을 바탕으로 특수성을 발견해 내는 연구가 점차 중심이 되고 있기 때문이다.²⁸⁾

하지만 가능한 연구를 도출했다고 하더라도 이러한 연구들이 활용되고 재인용되는 축적된 연구여야 한다는 새로운 과제가 있다. 신뢰도 향상을 위한 전환가능성 문제는 연구 내용의 신뢰성 확보를 위한 주된 요소이다. 결론이 난 중요한 연구를 전환해 사용하는 것은 연구 내용의 신뢰를 높이는 방법이기 때문이다.

특히 박물관 교육 분야의 <학술연구정보서비스> 홈페이지 중 박물관 교육 논문 검색 순위에서 질적연구 방면에서 가장 많이 검색된 논문들을 통해 활용도와 관계도를 확인해 보면 검색된 인기도에 비해 인용되거나 활용된 지수가 낮음을 알 수 있다.²⁹⁾ 예시된 논문에서 박물관 교육 관련 논문 중 자주 인용된 논문을 활용해 ‘연구자관계분석’을 검색한 내용을 보면 연구가 확장되지 못함을 확인할 수 있다.³⁰⁾ 박물관, 박물관 교육, 질적연구 내에서 연구자 관계 분석은 타 학문에 비해 무척 저조하다. 실질적으로 박물관과 박물관 교육 전공자들의 연구가 재인용되고 활용되어 축적된 연구로 발전하지 못하고 있는 실정이다. 특히 박물관, 박물관 교육, 질적연구 논문은 공유도와 영향력 분야에서 측정이 불가할 정도이다.

이와 같이 현재 박물관에서 연구되는 주제를 현장에 적용해 보고 새로이 적용가능한 주제를 도출하고 이에 따라 인용가능한 축적된 연구가 부족해 아쉬운 것이 현재 한국 박물관 교육계 질적연구의 한계이다. 질적연구의 결과에 따라 부가적 연구와 후속 연구가 계속되어야만 연구

27) Jennifer Barrett(2012). Museum and the Public Sphere, (Chichester: Blackwell), p. 126.

28) 국립중앙박물관, 『박물관 교육 평가지표 개발 기초 연구』, (서울: 국립중앙박물관, 2017) http://www.museum.go.kr/site/main/archive/post/article_14001. 2018. 7. 29 검색.

29) 이연수(2012). 「외국인 대상 박물관 교육의 총체적 접근에 관한 질적사례연구」, 한양대학교 박물관교육학과 박사학위논문.

30) 이연수, 위의 논문. <http://www.riss.kr/search/detail/> 2018. 7. 29 검색.

의 신뢰도를 높일 수 있다고 생각한다.

축적된 연구는 변화하는 사회에서 새로운 연구 주제로 생성되어 연구를 용이하게 하고 새로운 이용자를 세세히 탐색할 수 있는 대상으로 볼 수 있게 해주기 때문이다. 그리고 연구된 내용으로 새로운 이론을 형성할 수 있는 근거가 되기도 한다.³¹⁾

III. 축적될 연구를 위한 예시

질적연구는 연구자가 스스로 의문을 가지고 끊임없이 던지는 질문과 연구 대상에게 질문하는 과정에서 연구 목적에 더 부합한 결과를 가져온다고 생각한다. 신뢰성, 전환가능성, 일관성, 적합성이라는 연구의 신뢰도를 높이기 위한 조건을 바탕으로 하는 확장된 연구 주제를 찾아나가야 한다.

표6은 ‘유용한 참여관찰 내용’³²⁾ 7가지 중 6가지를 바탕으로, ‘유용한 참여관찰 내용’의 시각으로 예측 가능한 연구 주제를 탐색해 본 것이다. 이 표에서 유용한 참여관찰 내용은 다양한 참여관찰의 시각을 확장하는 방법을 제시하고 있다. 이에 따라 예측 가능한 연구 주제를 구성하면 주제의 폭이 넓어지는 것이다.

예로, 본 연구자는 ‘박물관 이용자들이 박물관에서 제공하는 박물관 관람 및 체험 관련 안내 정보’에 대한 관심을 중심으로 논할 수 있는 유용한 연구 주제를 설정해서 연구의 축적 가능성을 살펴보았다. 표6에 적용하자면, 주요 주제는 1번 내용에 관한 것으로 시작했으나 2~6번에도 후속 연구로 가능한 부가 주제로 적용하는 것이 가능했다.

표 6. 유용한 참여 관찰 내용 및 적용 사례

	유용한 참여관찰 내용	예측가능한 연구 주제	
1	구체적인 현장과 상황에서 나타나는 인간의 활동과 사람들의 관계, 그리고 그것의 의미를 기술하고자 할 때	‘박물관 이용자들이 박물관에서 제공하는 박물관 관람 및 체험 관련 안내 정보’에 대한 관심	주요 주제

31) George Hein(1998). Learning in the Museum, New York: Routledge.

32) ‘유용한 참여관찰 내용’은 김영천(2012)이 패튼(Patton)과 조르겐센(Jorgensen)의 내용을 정리한 것을 재인용. 김명희(2015). 위의 책. pp. 54~55.

	유용한 참여관찰 내용	예측가능한 연구 주제	
2	관심 있는 현상에 대해 알려진 사실이 없을 때: 새로 형성된 집단, 새롭게 발견된 집단	'박물관 이용자들이 박물관에서 제공하는 박물관 관람 및 체험 관련 안내 정보'를 사용하지 않으나 박물관 관람을 자신만의 형식으로 완성한 경우 박물관 측에서 어떤 자료를 제공할 수 있을 것인가.	부가 주제
3	외부자와 내부자 간의 견해 차이가 클 때	박물관에서 다양한 정보를 줄수록 관람 및 체험에 도움이 될 것이다.	부가 주제
4	현상에 대한 외부자의 견해가 불분명할 때	박물관 관람객은 일단 입구에서 리플릿을 가져가 살펴본다.	부가 주제
5	어떤 현상에 대해 일반인이 모를 때	안내 문구나 위치는 관람 및 체험에 도움이 될 것이다.	부가 주제
6	참여자 가 직접적으로 언급하기 싫어하거나 말하지 않는 사건을 직접 이해할 필요가 있을 때	추적조사를 중심으로 동선을 연구할 수 있다.	부가 주제

제시된 바와 같이 연구 주제가 설정되고 연구 가설이 설계되어 진행될 수 있다. 연구 가설이 정리됨에 따라 부가적 연구 주제가 설정될 것이다. 이렇게 진행되는 한 가지 주제에서 확장되는 연구 내용의 축적 및 확장이 가능하며, 이럴 때 현상은 더욱 깊이 이해되리라고 생각한다.

본 파일럿 연구 주제를 통해 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객은 상당히 자율적으로 전시를 관람하고 박물관 직원 외에 자원봉사자들과도 교류하며 일정한 시간(1시간 30분)을 알차게 사용하는 것으로 분석되었다. 그런 내용을 바탕으로 부가 주제가 연속적으로 연구되기를 바란다. 위와 같이 중심 연구 주제가 설정된 후에 이를 바탕으로 후속 주제가 연구된다면 축적된 연구는 박물관 환경에서 이용자들을 더욱 잘 이해할 수 있을 것이다. 이로써 어린이박물관 관람 현황 연구에 제공할 수 있는 다면적 자료를 제공할 근거를 마련할 수 있는 것이다. 나아가 이러한 연구 주제의 결론이 확장되면 관람 동선 및 관람 방법에 대한 방안의 제시도 가능하다.

IV. 나가며

박물관은 사회적 감성과 지적 소통을 교류하는 물리적 장소이다. 그런데 미래 사회에서는 소통의 플랫폼이 디지털로 변화할 것이다. 이러한 예견된 사회에서 박물관이 사회적 소통의 장으로서 하게 될 역할은 박물관의 존립을 가능케 할 미래 전략의 핵심 과제이다. 향후 변화에 효과적으로 대처하기 위한 일환으로 이용자의 성향 분석은 미래 전략의 효과성과 타당성을 높이는 근거가 될 것이다. 따라서 기존의 이용자 연구에서 기본적인 통계 위주로 박물관 활동 수행의 결과를 이해하고 이용 행태를 예측해 왔다면, 앞으로 이용자 연구는 사회적이고 인류학

적 관점에서 심도 있게 진행되어야 한다. 또한 박물관적 행위에 대한 연구가 인간의 적응 행위로 분석되고 일반적인 행위과학에도 기여해야 할 것이다.³³⁾

지난 십여 년 동안 진행된 많은 박물관 교육 질적연구의 성과를 통해 새로운 발전을 위한 과제를 안게 되었다. 현재 반영되고 있는 질적연구들이 유형적 유사성과 결론을 보이고 있어 다른 연구에 적용하는 데 한계가 있다고 생각하기 때문이다.

이에 본 연구에서는 질적 조사 방법에서 첫째 과제로 순진한 사실주의, 암묵적 지식, 방어기제가 나타나는 과정에 대해 연구자들이 간과한 것이 무엇인지 생각해 보았다. 둘째 과제로, 박물관이라는 환경에서 면담과 관찰이라는 질적연구 방법을 더욱 충분하고 적절하게 실행하기 위해 점검해야 할 내용을 정리하여 면담과 관찰 기술을 향상시키고자 했다. 셋째 과제로, 설정된 가설에 대해 결론을 내리고 이것을 어떻게 해석할 것인지를 고민했다. 연구가 신뢰가능하고 재인용되도록 하기 위해, 결론의 도출 방법과 설정된 가설을 신중하게 되짚어 보고 오류를 반성하는 과정을 통해 더욱 심도 깊은 결론을 재도출하는 방법을 검토했다.

세계적으로 박물관 교육 분야에서 질적연구가 수행된 지 백여 년이 되었다. 우리나라에서 지난 십여 년간 활발히 진행된 질적연구를 통해 박물관 교육은 만족도 조사를 비롯해 새로운 문제제기를 받았으며, 이를 통해 다양한 연구 주제를 개발하고 박물관 교육 참여자에 대한 이해의 지평을 넓혔다고 할 수 있다. 이에 박물관 교육 질적연구가 우리나라 박물관의 발전을 견인할 연구 방법을 고민해야 할 시점이라고 생각한다.

‘현장은 통찰의 보고’³⁴⁾이다. 박물관 교육은 많은 이론을 적용해 설계되기도 하지만, 역으로 현장에서 이론이 형성되어 적용될 수도 있다고 생각한다. 현장을 살펴보면, 우리가 적용한 이론이 현장의 실무 상황에 융합되어 발전하기도 하고 이용자들의 활동으로 새로운 이론이 펼쳐질 가능성까지 보이기 때문이다. 현재 우리나라 박물관 교육의 질적연구는 현장에 이론을 적용하는 바탕이 되기도 하고 새로운 이론이 발견되기도 하는 보물창고이다. 더 많은 보물을 찾기 위해서는 현황을 되돌아보고 안고 있는 과제를 풀어 나가야 할 것이다.

박물관 교육 질적연구는 도출된 결과가 다시 현장에 적용되어 신뢰를 쌓고 이런 연구들이 축적되어야 살아있는 연구가 된다고 믿는다. 과제를 해결해 나가면서 진일보하는 우리 박물관 교육의 질적연구를 기대해 본다.

33) 배기동·이연수(2018). 위의 책.

34) 이노우에 다쓰히코(2015). 위의 책.

〈참고문헌〉

- 강은성, 「메이커 교육 아웃리치(outreach) 프로그램을 통한 교육적 효과 - 자유학기 활동 사례를 중심으로」, 경희대학교 대학원 교육학과 박사학위논문, 2017.
- 고지훈, 「역사적 사고력 함양을 위한 박물관 교육 내러티브 실행 연구」, 한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문, 2018.
- 국립중앙박물관, 『박물관 교육 평가지표 개발 기초 연구』, 서울: 국립중앙박물관, 2017.
- 권남희, 「박물관 교육 참여자의 심미적 경험 연구: 회상을 통한 브리콜라주」, 한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문, 2018.
- 김명희 편저, 『박물관 교육과 질적연구』, 파주: 아카데미프레스, 2015.
- 김영천, 『질적연구방법론 1: Bricoleur』, 파주: 아카데미프레스, 2012.
- 김종아, 「다문화사회 박물관의 문화다양성교육 실천에 관한 질적연구」, 한양대학교 대학원 박물관교육학과 박사학위논문, 2014.
- 김정완, 『질문 잘하는 유대인 질문 못하는 한국인』, 서울: 한국경제신문i, 2018.
- Michelle O'Reilly·Nisha Dogra 공저, 김동렬 역, 『(질적연구에서) 아동·청소년 면담 조사방법』, 서울: 학지사, 2017.
- 박지은, 「박물관 가족프로그램의 교육적 의미에 관한 질적사례연구: 서울역사박물관 가족교육프로그램을 중심으로」, 한양대학교 대학원 박물관교육학과 석사학위논문, 2016.
- 박효용, 『(초보 연구자를 위한) 질적연구 방법론』, 전주: 전북대학교 출판문화원, 2014.
- 배기동·이연수, 『박물관을 이용하는 사람들』, 파주: 아카데미프레스, 2018.
- Irving Seidman 저, 박혜준·이승연 공역, 『질적연구방법으로서의 면담: 교육학과 사회과학 분야의 연구자들을 위한 안내서』, 서울: 학지사, 2009.
- Amy E. Herman 저, 문희경 역, 『우아한 관찰주의자: 눈으로 차이를 만든다.』, 파주: 청림, 2017.
- M. Elizabeth Graue·Daniel J. Walsh 저, 홍용희·이경화·배지희·정혜옥 공역, 『어린이연구를 위한 질적연구방법론』, 고양: 파워북, 2014.
- 이노우에 다쓰히코 저, 송경원 역, 『왜 케이스 스터디인가: 복잡한 세상을 꿰뚫는 관찰의 힘, 분석의 기술』, 서울: 어크로스, 2015.
- 이연수, 「외국인 대상 박물관 교육의 총체적 접근에 관한 질적사례연구」, 한양대학교 박물관교육학과 박사학위논문, 2012.
- 양동일·김정완, 『질문하고 대화하는 하브르타 독서법』, 서울: 예문, 2016.
- James P. Spradley 저, 신재영 역, 『참여관찰법』, 서울: 센게이지러닝코리아, 2006.
- Jan Chipchase, Simon Steinhardt 저, 야나 마키에이라 역, 『관찰의 힘』, 서울: 이너북스, 2013.

- 조영달, 『질적연구 방법론: 실재편』, 서울: 드림피그, 2015., 『질적연구 방법론: 이론편』, 서울: 드림피그, 2017.
- 지수민, 「박물관의 협력적 프로젝트 참여경험에 대한 질적사례연구」, 한양대학교 대학원 박물관교육학과 석사학위논문, 2017.
- 최혜경, 「'참여'와 '소통'을 위한 미술관교육에 대한 질적연구」, 한양대학교 대학원 박물관교육학 박사학위논문, 2014.
- Corrine Glesne 저, 안혜준 역, 『질적연구자 되기』, 파주: 아카데미프레스, 2017.
- 한국문화예술교육진흥회, 『박물관 미술관 교육프로그램 개발방법론』, 문화관광부, 2006.
- Anna Johnson, Kimberly A. Huber, Nancy Cutler et al., *The Museum Educator's Manual*. Lanham, Md.: Altamira Press, 2009.
- George Hein, *Learning in the Museum*, New York: Routledge, 1998.
- Elizabeth Crooke, *Museum and Community-ideas, issues and Challenges*, London and New York: Routledge, 2007.
- Jennifer Barret, *Museum and the Public Sphere*, Chichester: Blackwell, 2012.
- Kiersten F. Latham·John E. Simmons, *Foundation of Museum Studies_Evolving Systems of Knowledge*. Santababara, Denver, Oxford: Libraries Unlimited, 2014.
- Linda Norris and Rainey Tisdale, *Creativity in Museum practice*. Walnutcreek: Left Coast Press, 2013.

부록. 국립중앙박물관 어린이박물관 전시 공간 관람 현황 예시

표 1. 참여관찰(추적) 예시 1

시간	아버지	어머니	아들 1. 초등학교 4학년	아들 2. 초등학교 1학년	기타 (타 관람객 및 자원봉사자)
2:13	<p>입장 아버지는 큰아들을 맡고 어머니는 작은아들을 맡아 입장함. 바로 <고려> 전시공간으로 입장해 큰아들은 도자기 그리는 공간으로 뛰어가고 작은아들은 도자기 제작과정 순서의 램프로 뛰어올라감. 작은아들이 램프 중간에 있는 부드러운 매트가 좋은 듯 누워 버리고 다수의 다른 관람자가 나타나자 어머니는 아버지에게 도움을 요청함.</p>				어린이관람자 끼리의 충돌은 없었음.
2:15	큰아들을 맡고 사진을 찍으려고 작은아들을 데리고 내려오는 과정에서 촬영 불가함.	매트에 오래 머물고 싶다는 작은아들을 아버지에게 맡기고 큰 아들 쪽으로 이동해 적극적으로 개입을 시작함. 만족하고 있는 큰아들에게 청자 주전자 모형도 시도하도록 독려함(아들에게 거절당함).	청자모형을 우선 선택 후 색칠을 하고 만족함.	매트의 부드러움에 만족함.	
2:20	작은아들이 시간 광장으로 이동하자 아버지도 동행함.	더 이상 색칠을 하고 싶지 않은 아들의 청자에 공기를 주입하며 물레 돌리기를 권유함.	물레 돌리기 도구를 놓지 않고 물레만 돌림. 화면의 이상함을 감지하고 일어나려다가 자원봉사자가 개입해 설명함.	작은아들이 램프를 내려와 시간 광장으로 이동함.	자원봉사자가 물레성형의 방법과 어린이들의 순서관리를 무척 잘하고 있었음.
2:25	본격적인 촬영이 시작됨. 상형문자를 직접 실행해봄. 돌도끼 놀이를 하는 작은아들을 촬영하고 돌도끼 서랍을 정리함.	물레를 해본 큰아들에게 볼 때는 활동을 권유함. 볼을 때서 온도를 높이는 활동에 대한 이해가 떨어져 보임. 온도를 높이기 위해 핸들을 조작하나 시선이 산만함. 큰아들과 창작마루로 이동 후 큰아들을 도서관에 들여보내 놓고 화장실로 이동함.	물레 활동 완성 후 볼 때가 활동으로 이동해 차례를 기다림. 차례를 기다리다 무심히 핸들을 조작한 후에 어머니와 창작마루로 이동함. 도서관에서 어머니를 기다림. 다른 학생들과의 교류가 거의 없음.	상형문자 자판을 의미 없이 두드리며 즐거워함. 결과물에 관심은 없으나 만족함. 광장으로 이동해 돌도끼를 발견함. 부드러운 돌도끼로 이곳저곳을 쳐봄.	

시간	아버지	어머니	아들 1. 초등학교 4학년	아들 2. 초등학교 1학년	기타 (타 관람객 및 자원봉사자)
2: 30	고구려집 출구 쪽 소를 홍내 내는 아들을 즐겁게 보면서 적극적으로 촬영함.	어머니가 큰아들을 데리고 집짓기로 이동함. 큰아들에게 집짓기를 설명함.	어머니의 설명도 관심 없고 다른 아이들이 완성한 집을 흠여놓음.	고구려집으로 이동함. 소의 그림을 보며 소를 홍내 내고 있음.	
2: 35	아버지 혼자 집짓기를 시작함.		동생이 짓는 집을 보자 자리를 이동함. 갈판으로 이동해 곡식을 조금 받음.	집짓기에 합류함.	자원봉사자가 적절한 시간에 곡식을 줌.
2: 40	아버지가 집중적으로 상황과 상관없이 가족을 촬영함.	큰아들을 위한 갈판 시연	갈판에 집중 못하고 동생이 조금 가져간 곡식으로 인해 짜증 냄. 종료 벨소리에 가장 먼저 반응함.	형의 곡식을 조금 가지고 가마로 이동함.	
2: 50	퇴장. 나갈 준비가 안 되었으나 종이 올리니 모두 나가는 분위기에 아쉽다는 듯이 퇴장함.				

표 2. 참여관찰(추적) 예시 2

	어머니	초등5학년 여학생 (5학년인 것에 비해 체구가 작아서 2학년쯤으로 추측하 였음)	1학년 남학생	기타 (타 방문객 및 자원봉사자)
10:00	출서서 입장권을 구매함./ 어머니가 아이들에게 화장실 다녀올 것을 권유함. 입구에서 어머니는 리플렛을 확인해 아이들에게 동선을 물었고 아이들은 듣지 않았음.			
10:05	아이들을 뒤따름.	고구려집으로 바로 입장함.	바로 기와로 지붕 만드는 활동을 실시함.	
10:10	어머니는 큰딸 촬영후 기와 활동하는 아들을 도와줌.	왕관 쓰는 활동을 시작함.	기와활동	왕관을 바로 쓰도록 협조함.
10: 15	다른 아버지가 기와 활동하며 자신의 딸에게 설명하는 것을 주의깊게 들음.	왕관을 종류대로 써보고 의상도 입어 봄.	다른 아버지의 설명을 같이 들음.	
10:20	다른 아버지와 딸이 자리를 떠나자 어머니가 자녀들을 모아서 설명하며 기와를 맞춰 봄./ 다른 아이들도 개입되었고 자리가 좁아 보였으나 다 같이 맞춰 봄.			
10:28	움집 이동 중 고려 전시를 발견하고 아이들에게 이동을 권유함. 아이들이 움집에 들어간 동안 기다려 줌.	두 아이들이 움집 안을 둘러보고 나옴.		

	어머니	초등5학년 여학생 (5학년인 것에 비해 체구가 작아서 2학년쯤으로 추측하였음)	1학년 남학생	기타 (타 방문객 및 자원봉사자)
10:30	아이들을 앞세우고 고려진시에 입장.	같이 입구의 램프에 올라가 부드러운 쿠션을 한 번 밟아본 후에 바로 '무늬에 손을 대어 보아요'로 이동 후 바로 상상마루로 빠져나감.		
10:35	자원봉사자가 진행하는 탁본 활동을 기다리다가 탁본 활동을 위해서는 재료를 어린이박물관 앞에서 구매해 와야 한다는 것을 알게 됨. 두 아이에게 가방에서 폐지를 주었고 자율적인 탁본 활동으로 안내 후 어머니 뮤지엄숍으로 이동함.			자원봉사자가 탁본자료 구매를 권유함.
10:40	어머니가 활동재료를 구매해 왔으나 퍼즐 활동으로 이동한 아이들을 다그치지 않고 활동재료를 꺼내어 상세히 보다가 자원봉사자에게 접전활동을 해야 하는 장소 등을 물어봄. 탁본 줄을 서기 시작함.			자원봉사자가 다음 활동을 안내함. 다음 활동 안내
10:45	자원봉사자 지시에 따라 두 아이가 번갈아가며 탁본 실시함.			
10:50	자율적으로 크레파스로 하는 탁본대로 이동해 여분의 종이로 탁본 활동함.			
10:55	어머니는 아이들이 완전한 자율 탐본대에서 탐본이 덜된 부분을 설명해 격려하고 다시 해보도록 함.	어머니가 부족하게 탐본이 되었다는 부분을 검토해 몇 장의 탐본을 수정함.		
11:00	아이들 동선이 움직이는 가운데 '돈을 따시오!' 활동 장소 확인 후 아이들을 안내함.	어머니가 알려준 '돈을 따시오!' 활동을 시작함. 바로 돈을 묶어 정리하며 신라실로 이동함.		어머니가 정리하지 못한 탁본을 아이들에게 정리해 줌.
11:05	신라실로 이동해 아이들은 터널 통과 후 실크로드 탐험 활동을 함.			
11:10	입구에서 가져온 안내지를 보는 듯하더니 부채로 이용함.	능쪽으로 이동해 두어 번 올라가 봄.	이리저리 다니며 무엇을 할지 고민하는 듯함. 신라실 주사위놀이를 유심히 보았으나 활동하지 않음.	
	작은아들 아이가 입구 쪽으로 움직이는 것 같으니 어머니와 누나도 입구 쪽으로 무언의 약속이나 한 듯 이동함.			
11:15		동생의 집짓기 활동을 도움.	집짓기 활동을 시작함.	자원봉사자가 완성된 집을 해체 및 정리하기를 반복함.
11:20	모든 방향의 집짓기 놀이, 같은 모형이더라도 반복 실시함. 자원봉사자가 해체하기를 기다렸다가 다시 실시하기도 함.			자원봉사자와 같이 활동함.
11:25	고려인 집 안 한바퀴/ 움집 안 한바퀴			
11:27	퇴장			

표 3. 참여관찰(추적) 예시 3

시간	어머니	아들 초등학교 3학년	딸 유치원	기타 (타방문객 및 자원봉사자)
12:25	사전에 뮤지엄숍에서 철저히 준비하는 듯. 여러 번 방문으로 활동에 무엇이 필요한지 잘 알고 있는 듯 보임.	뮤지엄숍에 들어가지 않고 밖에서 어머니를 기다림.		
	어머니는 아이들을 앞세워 들어감. 안내지 가지고 들어감.	사냥터로 직행함. 이미 사냥터에서 즐거웠던 경험이 있는 듯함.	'마립간에서 물어봐'로 직행함.	아들이 화살 놀이 후 화살을 정리함.
	주사위놀이판 글을 차분히 확인해 읽어줌. 딸이 잘 못 읽는 부분을 기다려줌.	글 읽는 동생을 지켜봄.	주사위놀이판 위에서 글씨를 확인함. 주사위놀이는 하지 않으나 주사위판을 걸어다니며 글씨를 읽음.	
12:30	'우리 옷' 부분에서 왕관을 쓰고 옷을 차례로 입어봄. 단체입장객이 몰려오는 듯하자 어머니가 아이들을 이동시킴. 처음으로 아이들의 동선에 관여함.			
12:45	가져온 체험물로 '돈을 따시오!'에서 즐김. 자원봉사자의 도움을 받아서 아들과 딸이 각자 완성함.			'돈을 따시오!' 부분에서 활동할 내용을 안내하고 돈에 대해 간단히 설명함.
12:50	글자판으로 이동해 한자가 모양을 갖추기까지의 순서를 아이들에게 설명함. 아이들은 차분히 듣고 모양을 짐작하려고 함.			
1:00	아이들이 탐본활동을 시작함. 어머니는 아이들 주변에 가만히 앉아 있음.	탐본활동을 시작함.		
1:15	<고려> 전시로 이동했으나 반대 출구로 입장함.			
	이것저것 만져봄.	인쇄에 관한 내용을 확인하는 듯 거울을 들여다봄.	청자를 칠하기 시작함.	청자 칠하는 방법을 안내함.
1:25	청자를 칠하는 딸 옆에 앉아 있음. 청자를 칠하는 딸에게 다른 것을 소개하지는 않음.	불도 때고 물레를 성형하는 활동을 실시함.	여러 개의 청자 칠을 완성함.	완료한 청자 칠을 정리함.
1:30	시간이 되지 않았음에도 불구하고 아이들이 활동을 마치는 것을 확인하고 아이들과 퇴장함.			

Abstract

Study of Plans to Improve the Reliability of Qualitative Research on Museum Users' Appreciation of Exhibitions: The Children's Museum of the National Museum of Korea

Younsoo Lee
PhD, Hanyang University

One of the immediate tasks museums facing today is recognizing the shifting needs of museums in a rapidly transforming society; museums must establish an always-on system with museum users and be open to their diverse demands. For survival in this complex social environment, museums should formulate strategies to develop potential users and analyze existing ones from diverse perspectives. As interest in museum users has increased since 2010, efforts have been made to understand how museums and their users can establish an always-on system and conduct comprehensive qualitative research on individual users.

The purpose of this study is to suggest plans to improve the reliability of qualitative research on museum users based on field observations and user interviews conducted for a study of visitor appreciation of exhibitions at the Children's Museum at the National Museum of Korea.

The study suggests making the following efforts to improve the reliability of qualitative research on museum users. First, researchers should carefully observe any naive realism, silent language, or defensive mechanisms arising among the researchers and/or subjects and consider if there have been any matters overlooked in the study. Second, it should be noted that interviews and observations are conducted as part of qualitative research within the special environment of a museum. It is therefore important to take note of matters for particular consideration before conducting interviews and making observations in this environment and develop appropriate methods in this regard. Third, it is necessary to find ways to test hypotheses through reliable methods and apply the proven hypotheses to subsequent research in order to compile the results of qualitative research.

The findings of reliable qualitative research in museum education should be faithfully applied in the field to develop additional research themes. It is hoped that this study will offer an opportunity to accumulate high-quality qualitative research results based on improved reliability and that such results can be applied to promote active communication between museums and their users and advance always-on systems.

Keywords: Museum, Museum education, Users, Qualitative research, Interview, Observation