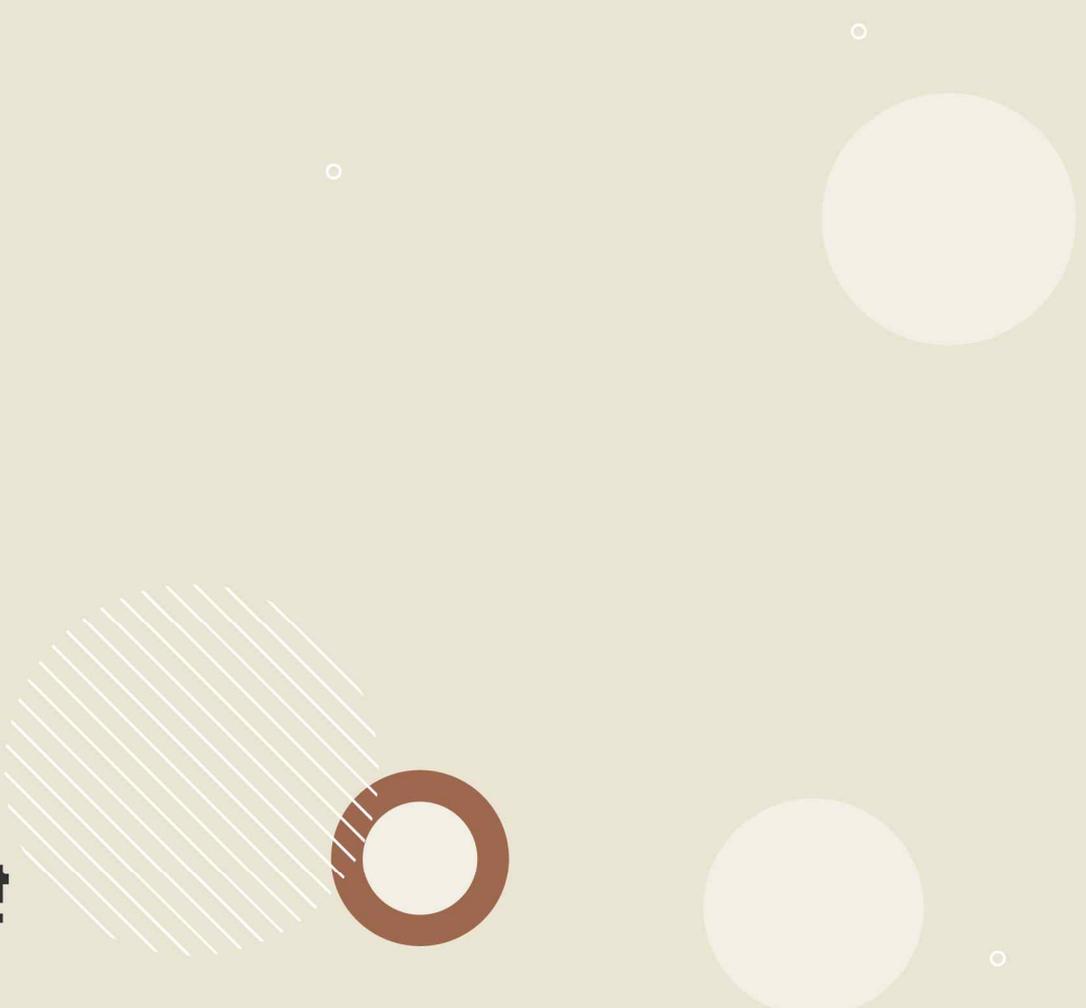




2021

국립중앙박물관 어린이박물관 관람객  
만족도 조사 보고서



어린이박물관





## 이용자를 위하여

- 본 보고서는 2021년 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객을 대상으로 이용실태와 만족도를 종합적으로 파악하기 위한 설문조사 분석 결과 자료임.
- 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
- '2021년 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객 만족도 조사'는 7점 척도로 측정하였으며, 7점 척도에서 1점은 '매우 그렇다', 2점은 '그렇다', 3점은 '약간 그렇다', 4점은 '보통이다', 5점은 '약간 그렇지 않다', 6점은 '그렇지 않은 편이다', 7점은 '전혀 그렇지 않다'로 구성됨.
- 7점 척도의 평균 점수 산출시에는 역점수 처리하여 평균을 계산함.
- 본 보고서에서는 역점수 처리한 7점 척도를 100점 평균으로 환산하여 제시함.

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

- 7점 척도의 100점 평균 점수 산출 식 :  $\{(7\text{점 척도 점수}-1)/(척도수-1)\} * 100$

- PCSI 2.0 모델을 활용하여 만족도를 측정함.



# 목차



## 제 1장. 조사 개요 ..... 1

- 1. 조사목적 ..... 3
- 2. 조사설계 및 수행 ..... 3

## 제 2장. 주요 결과 요약 ..... 7

- 1. PCSI 만족도 결과 ..... 9
- 2. 세부 항목별 만족도 결과 ..... 9
- 3. 개선 영역 ..... 10
- 4. 어린이박물관 방문 현황 ..... 11
- 5. 어린이박물관 전시 관람 현황 ..... 13

## 제 3장. 조사 결과 ..... 15

### 제 1 절. 전시·서비스 만족도 평가 ..... 17

- 1. 관람객 만족도 결과 ..... 17
  - 1) 전체 주요 결과 ..... 17
  - 2) 응답자 특성별 결과 ..... 18
- 2. 만족도 구성 요인별 결과 ..... 19
  - 1) 차원별 만족도 점수 ..... 19
  - 2) 요소별 만족도 점수 ..... 21
  - 3) 항목별 만족도 ..... 23

### 제 2 절. 어린이박물관 방문 현황 ..... 39

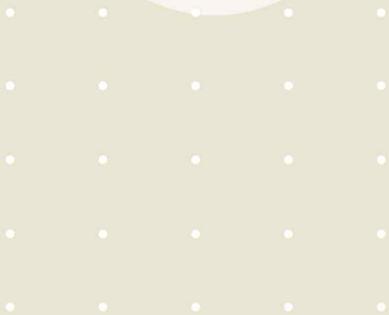
- 1. 인구통계적 특성 ..... 39
- 2. 방문 목적 ..... 40
- 3. 동반 방문객 ..... 42
- 4. 방문 횟수 ..... 44
  - 1) 방문 횟수 ..... 44
  - 2) 미방문 이유 ..... 46
- 5. 총 관람 소요시간 ..... 48
- 6. 방문 관련 정보 획득 경로 ..... 50



**제 3 절. 어린이박물관 전시 관람 현황 ..... 52**

- 1. 전시 관람 환경 만족도 ..... 52
- 2. 편의시설 만족도 ..... 54
  - 1) 편의시설 이용률 ..... 54
  - 2) 편의시설 만족도 ..... 56
- 3. 전시공간 만족도 ..... 58
  - 1) 전시공간 만족도 ..... 58
  - 2) 가장 기억에 남는 전시/체험 공간 ..... 60
  - 3) 가장 기억에 남는 이유 ..... 62
  - 4) 보강/개편이 필요한 공간 ..... 63
  - 5) 보강/개편이 필요한 이유 ..... 65
- 4. 코로나 19 이후 관람환경 ..... 66
  - 1) 코로나 19 이후 관람환경 ..... 66
  - 2) 코로나 19 이후 전시 선호 방식 ..... 68
- 5. 향후 국립중앙박물관 어린이박물관 개선 방안 ..... 70

**부록. 설문지 ..... 71**



# 제1장

## 조사 개요





## 1. 조사목적

- 본 조사는 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객을 대상으로 만족도 수준과 관람객 특성 조사를 실시하여 박물관 선택 요인을 파악하고, 관람객 유형별 전략적/맞춤형 서비스 제공 및 모니터링을 통해 관람객 서비스의 제고 및 관람객 증대 전략 수립의 근거 자료를 확보하기 위해 실시함.
- 이러한 조사의 필요성과 목적에 따라, 2021년 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객을 대상으로 설문조사를 실시함.

## 2. 조사설계 및 수행

### 1) 조사설계

구분	내용
조사 대상	▪ 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객
조사 방법	▪ 현장 면접조사 및 구조화된 설문지를 이용한 온라인조사(CAWI) 병행
조사 규모	▪ 447명
오차범위	▪ 95% 신뢰수준에서 $\pm 4.64\%p$
조사 기간	▪ 2021년 8월 13일 ~ 2021년 8월 20일
조사기관	▪ (주)글로벌리서치

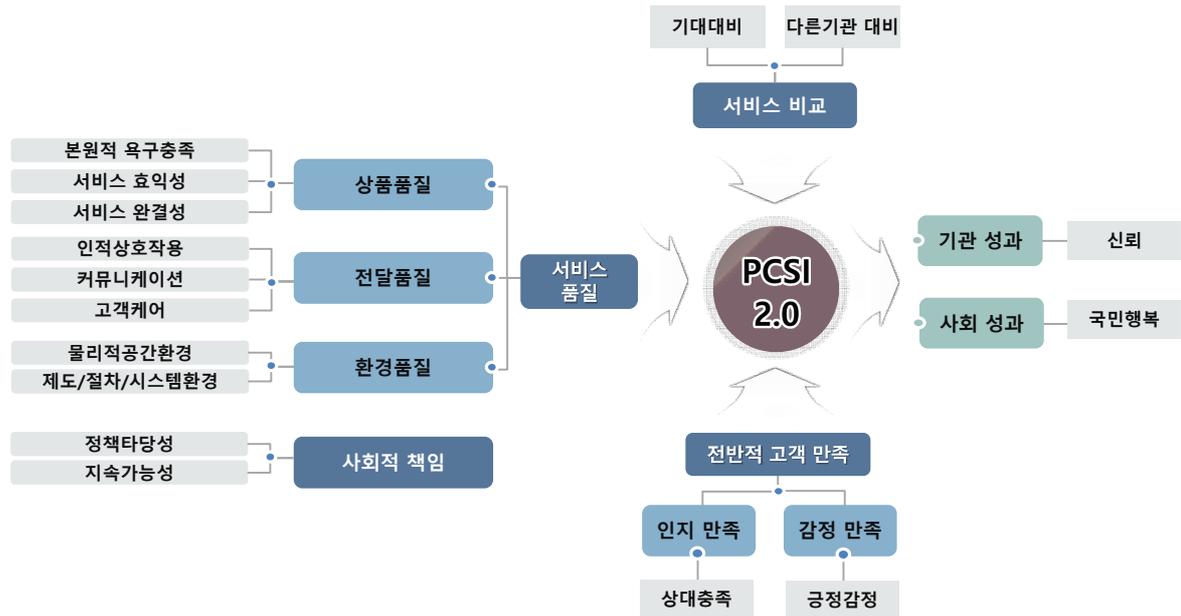
## 2) 조사 내용

### 가. 어린이박물관 관람객 만족도 조사 항목

차원		요소	개념
서비스 품질	서비스 제공 내용	본원적 욕구충족 서비스 효익성 서비스 완결성	<ul style="list-style-type: none"> <li>관람객의 목적, 문제해결, 약속 이행, 서비스의 유효성에 부합하는 업무수행</li> <li>전시내용이 관람객에게 도움이 되는 정도(콘텐츠의 이용자에게 도움 정도)</li> <li>전시내용과 설명의 일치 여부(제공 콘텐츠에 대한 신뢰 정도)</li> </ul>
	서비스 제공 과정	인적 상호작용 커뮤니케이션 고객케어	<ul style="list-style-type: none"> <li>관람객 응대 태도(누리집 이용과정 원활 정도)</li> <li>관람객과의 의사소통 정도(불만 전달수단 적정 여부)</li> <li>관람객이 필요로 하는 서비스 제공 노력 정도</li> </ul>
	서비스 제공 환경	물리적 공간환경 제도/절차/시스템환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>박물관의 시설 및 전시환경(메뉴 구성 및 배열의 편리성)</li> <li>관람객 요구사항 처리 속도</li> </ul>
사회적 책임		정책 타당성 지속 가능성	<ul style="list-style-type: none"> <li>박물관의 정책 방향과 목표에 맞게 운영되는 정도</li> <li>박물관이 국가나 사회의 지속적인 발전에 기여하는 정도</li> </ul>
서비스 비교		기대 대비 다른 기관 대비	<ul style="list-style-type: none"> <li>사전에 기대한 것 대비 박물관의 전시와 서비스 비교</li> <li>경험했던 다른 기관 대비 박물관의 전시와 서비스 비교</li> </ul>
전반적 만족	인지만족	상대 충족	서비스 이용 경험 전반에 관한 만족도
	감정만족	긍정 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정
성과 요인	기관성과	신뢰	이용 후 기관의 정책 또는 활동에 대한 신뢰도
	사회성과	국민 행복	이용 후 기관의 국민의 삶의 질 및 행복에 대한 기여도

## 나. PCSI 2.0

- 국립중앙박물관 어린이박물관의 만족도 수준을 파악하기 위한 모델은 공공기관 고객만족도 모델을 기반으로 한 'PCSI 2.0' 모델 활용



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

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



## 다. 관람객 특성 및 행태

종분류	내용
방문 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>인구통계적 특성</li> <li>방문 목적</li> <li>동반 방문객</li> <li>방문 횟수 및 미방문 이유</li> <li>총 관람 소요시간</li> <li>방문 관련 정보 획득 경로</li> </ul>
전시 관람 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>전시 관람 환경 만족도</li> <li>편의시설 이용률 및 만족도</li> <li>전시공간 만족도</li> <li>가장 기억에 남는 공간 및 이유</li> <li>보강/개편이 필요한 공간 및 이유</li> </ul>
기타 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19 이후 관람환경</li> <li>코로나19 이후 전시 선호 방식</li> <li>향후 어린이박물관 개선 방안</li> </ul>

## 3) 자료처리 방법

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



# 제2장

## 주요 결과 요약







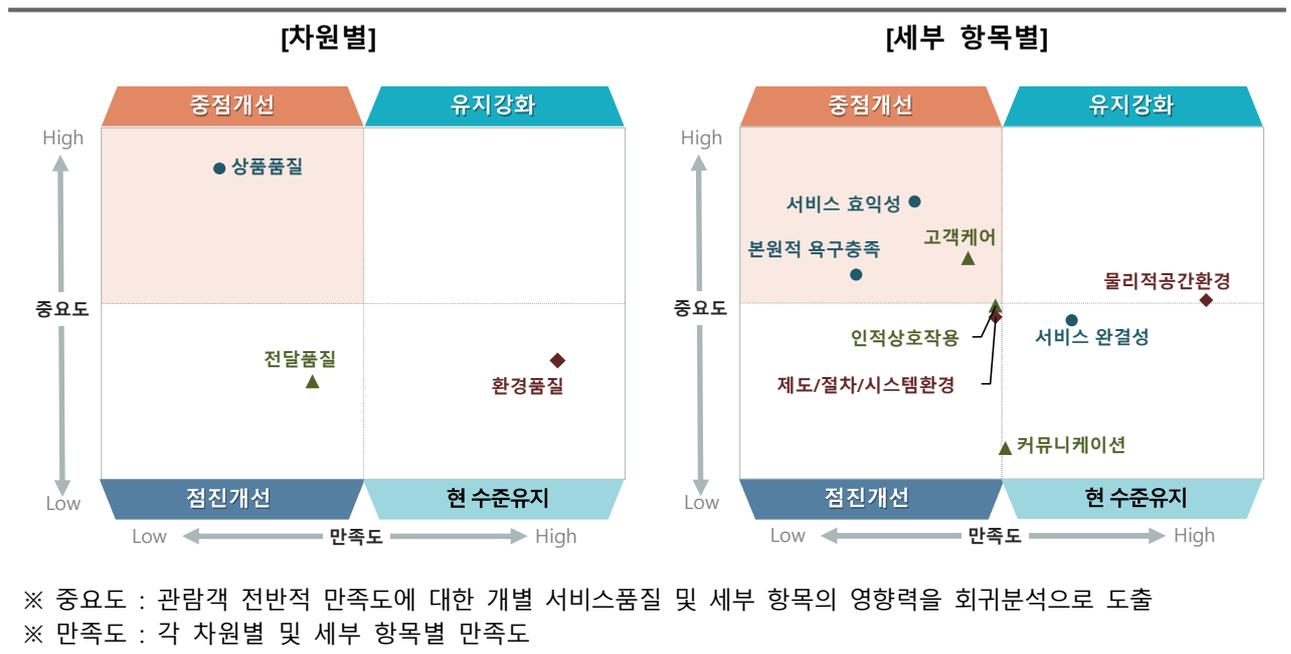
- 어린이박물관 관람객 '전반적 만족'은 87.0점, '서비스 비교'는 82.5점, '사회적 책임'은 88.4점으로 나타남.
- '기관 성과'는 89.4점, '사회 성과'는 88.6점으로 나타남.

전반적 만족			서비스 비교			사회적 책임			성과	
전반적 만족	인지 만족	감정 만족	서비스 비교	기대 대비	다른 기관 대비	사회적 책임	정책 타당성	지속 가능성	기관 성과	사회 성과
87.0	86.5	87.6	82.5	82.7	82.3	88.4	87.9	88.9	89.4	88.6

### 3. 개선 영역

- 만족도를 구성하는 서비스품질 중 '전달품질'은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적인 개선이 필요함.
  - '전달품질' 내 '인적상호작용'의 만족도 점수가 가장 낮아 우선적으로 개선이 필요함.
- '환경품질'은 중요도는 낮은 반면, 만족도가 높은 영역으로서 현 수준을 유지할 필요가 있음.
- '상품품질'은 중요도가 높은 반면 만족도가 낮아 중점적인 개선이 필요함.
  - '상품품질' 내 '본원적 욕구충족' 항목과 '서비스 효익성' 항목이 특히 집중관리가 필요함.
- 세부 항목별로는 '본원적 욕구충족', '서비스 효익성', '고객케어' 항목이 중요도는 높은 반면, 실제 만족도는 낮아 향후 중점적인 개선이 필요한 영역으로 나타남.
- '인적상호작용'과 '제도/절차/시스템환경' 항목은 중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 점진적으로 개선할 필요성이 있음.

[그림 2-2] 우선개선 영역



## 4. 어린이박물관 방문 현황

### 1) 인구통계적 특성

- 어린이박물관 관람객 특성은 '여성'이 75.8%, '남성'이 24.2%임.
- 연령별로는 '30대'가 56.4%로 가장 많고, '만 19~29세'가 0.4%로 가장 적음.
- 거주지는 '서울 및 수도권'이 97.3%, '비수도권'이 2.7%임.
- 동반 아이 연령대는 '8~9세'가 32.4%로 가장 많고, 동반 아이 성별은 여성이 57.7%, 남성은 42.3%로 나타남.
- 동반 방문객 유형으로는 '가족'이 97.1%, '지인'이 5.1%로 나타남.
- 방문 횟수는 '1회'가 50.6%로 가장 높게 나타남.

구분	비율(%)				
	성별	남성			여성
24.2			75.8		
연령별	만19~29세	30대	40대	50대 이상	
	0.4	56.4	41.2	2.0	
거주지별	서울 및 수도권			비수도권	
	97.3			2.7	
동반 아이 연령	36개월 미만	36개월~5세	6~7세	8~9세	10세 이상
	7.4	18.3	28.6	32.4	13.2
동반 아이 성별	남성			여성	
	42.3			57.7	
동반 방문객 유형	가족		지인	없음	
	97.1		5.1	0.2	
방문 횟수	1회	2회	3회	4회~9회	10회 이상
	50.6	21.7	13.4	10.3	4.0

## 2) 기타 관람객 방문 행태

- 어린이박물관 관람 소요 시간은 '1시간~1시간 30분 미만'이 68.0%로 가장 높음.
- 어린이박물관 방문 목적(1+2순위 기준)은 '자녀 교육을 위해(66.4%)'가 가장 높고, 이어서 '문화적 체험을 위해(64.7%)', '가족, 지인과 시간을 보내기 위해(24.2%)' 등의 순으로 나타남.
- 어린이박물관 미방문 이유(1+2순위 기준)은 '어린이박물관에 대해 잘 몰라서(54.4%)'가 가장 높고, 이어서 '사전 예약을 하지 못해서(47.3%)', '시간상 또는 거리상 오기 힘들어서(27.9%)' 등의 순으로 나타남.
- 어린이박물관 방문 관련 정보를 획득한 경로(1+2순위 기준)는 '어린이박물관 홈페이지(52.6%)'가 가장 높고, 이어서 '국립중앙박물관 홈페이지나 뉴스레터(45.4%)', '인터넷 뉴스나 기사물(24.4%)' 등의 순으로 나타남.

## 5. 어린이박물관 전시 관람 현황

### 1) 전시관람 환경 만족도

- 전시관람 환경 중 '전시장의 조명이 관람하기에 적절하다'가 88.8점으로 가장 높은 반면, '전시물 설명내용이 이해하기 쉽다(84.0점)'가 가장 낮게 나타남.

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 평균(100점)]

구분		전시장의 조명이 관람하기에 적절하다	전시장의 온도가 관람하기 적절하다	전시물 설명문이 읽기에 좋다 (가독성이 높다)	전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	전시 체험은 아이가 체험하기에 적절하다	전시 체험물은 흥미롭다	전시 체험물은 내용을 이해하기에 적절하다
만족도	평균(100점)	88.8	87.1	85.1	84.0	85.6	86.5	85.1
	Top3 (긍정%)	96.9	92.4	92.2	89.5	94.6	94.2	92.4

### 2) 편의시설 이용률 및 만족도

- 편의시설 이용률은 '안내시설/표지판(89.9%)'이 가장 높음.
- 편의시설 중, '물품보관소(90.8점)'이 가장 만족도가 높고, '문화상품점(84.6점)'은 상대적으로 낮게 나타남.

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %/평균(100점)]

구분		안내시설/표지판	안내 데스크	문화 상품점	화장실	주차시설	편의시설 (대기공간 등)	물품 보관소	유모차/휠체어 대여
이용률	복수응답 %	89.9	56.8	61.1	89.3	82.1	77.4	24.6	8.3
만족도	평균(100점)	87.6	89.7	84.6	89.2	90.2	88.6	90.8	89.2
	Top3 (긍정%)	94.5	95.3	89.7	95.5	96.7	94.2	95.5	91.9

### 3) 전시공간 만족도

- 전시공간 만족도는 '반구대 바위그림 : 고래의 여행'이라는 응답이 89.3점으로 가장 높고, 이어서 '똥땅똥땅, 가야 대장간(87.8점)', '따끈따끈, 삶의 보금자리(84.3점)' 등의 순임.

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %/평균(100점)]

구분		따끈따끈, 삶이 보금자리	모락모락, 밥을 담는 그릇	알록달록, 고운 우리 옷	옛 사람들의 지혜	반구대 바위그림 : 고래의 여행	똥땅똥땅, 가야 대장간
만족도	평균(100점)	84.3	82.4	76.7	82.5	89.3	87.8
	Top3 (긍정%)	91.3	88.8	77.6	87.0	94.4	93.1

- 가장 기억에 남는 전시/체험 공간은 '반구대 바위그림:고래의 여행'이 42.1%로 가장 높고, 이어서 '똥땅똥땅, 가야 대장간(28.9%)', '모락모락, 밥을 담는 그릇(11.2%)' 등의 순임.
- 전시 공간이 기억에 남는 이유로는 '관람을 통한 흥미 유발' 관련 응답이 46.8%로 가장 높고, '박물관 전시/체험 공간 체험(31.3%)', '교육적 효과(15.2%)' 등의 의견이 있었음.
- 보강 및 개편이 필요한 전시/체험 공간은 '알록달록, 고운 우리 옷'이 34.9%로 가장 높고, 이어서 '똥땅똥땅, 가야 대장간(16.6%)', '모락모락, 밥을 담는 그릇(13.0%)' 등의 순임.
- 보강 및 개편이 필요한 이유로는 '전시내용 및 체험 시설' 관련 응답이 41.2%로 가장 높고, '코로나19 대비(17.4%)', '운영 관리 시설(7.6%)' 등의 의견이 있었음.

#### 4) 코로나19 이후 관람환경

- 코로나19 이후 관람환경 만족도는 '전시관 입장 전 마스크 착용 확인, 발열 체크 등 방역 수칙을 잘 준수하였다'가 94.0점으로 가장 높게 나타남.

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %/평균(100점)]

구분		전시 관람을 위한 온라인 사전예약 절차가 편리하다	전시 관람을 예약한 시간에 맞춰서 입장할 수 있었다	전시관 입장 전 마스크 착용 확인, 발열 체크 등 방역 수칙을 잘 준수하였다
만족도	평균(100점)	87.9	91.2	94.0
	Top3 (긍정%)	94.2	97.3	99.1

- 코로나19 이후 전시 선호 방식은 '디지털 기술을 활용한 증강현실, 가상 전시'가 60.2%로 가장 높고, 이어서 '야외 공간을 활용한 전시(47.7%)', '소수 인원의 예약제 체험 전시(47.0%)', '집에서도 즐길 수 있는 메타버스, 게임형 전시(18.8%)' 등의 순임.

#### 5) 향후 어린이박물관 개선 방안

- 어린이박물관 개선사항으로는 전시 체험물 다양화, 연령별 체험 활동 확대 등 '전시 내용 및 체험 시설'에 관련된 응답이 36.7%로 나타남.



# 제3장

## 조사 결과





## 제 1 절 > 전시·서비스 만족도 평가

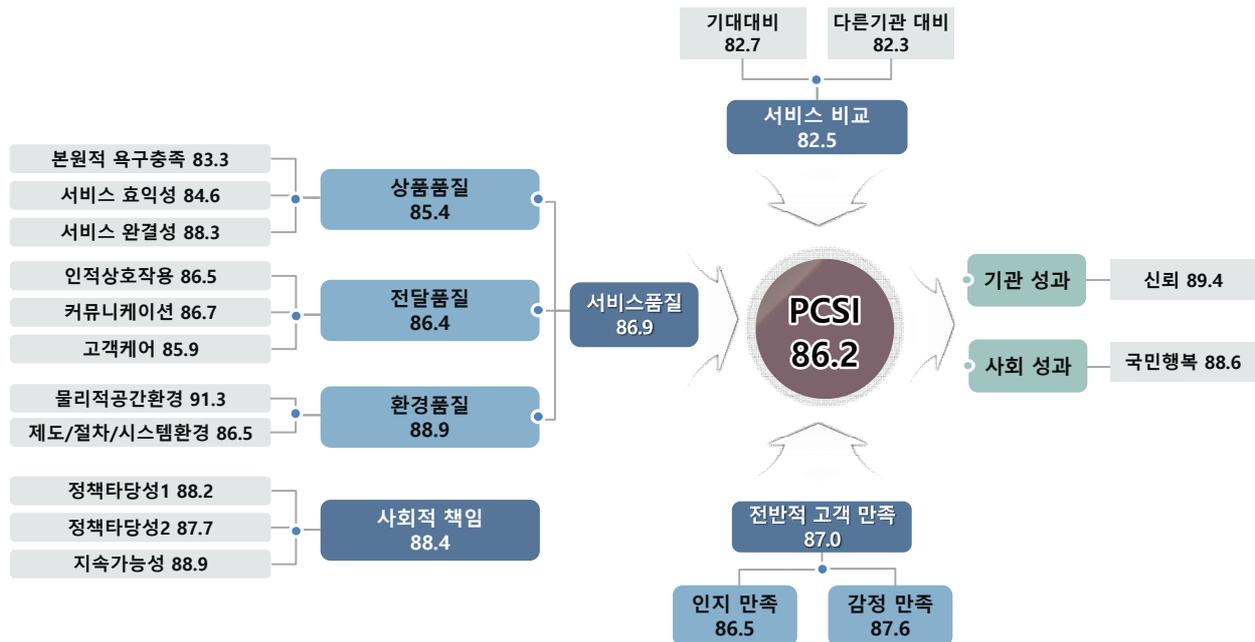
### 1. 관람객 만족도 결과

#### 1) 전체 주요 결과

- 2021년 국립중앙박물관 어린이박물관 관람객 PCSI는 86.2점임.
- 차원별로 살펴보면, 사회적 책임이 88.4점, 전반적 만족이 87.0점, 서비스 품질이 86.9점, 서비스 비교가 82.5점으로 나타남.
- 기관 성과는 89.4점, 사회 성과는 88.6점으로 나타남.
- 서비스 품질 세부 요소별로는 환경품질이 88.9점으로 가장 점수가 높고, 전달품질이 86.4점, 상품품질이 85.4점 순으로 나타남.
  - 세부 항목 중에서는 물리적 공간 환경이 91.3점으로 가장 높고, 본원적 욕구충족이 83.3점으로 가장 낮게 나타남.

[그림 3-1] 어린이박물관 관람객 PCSI\*

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

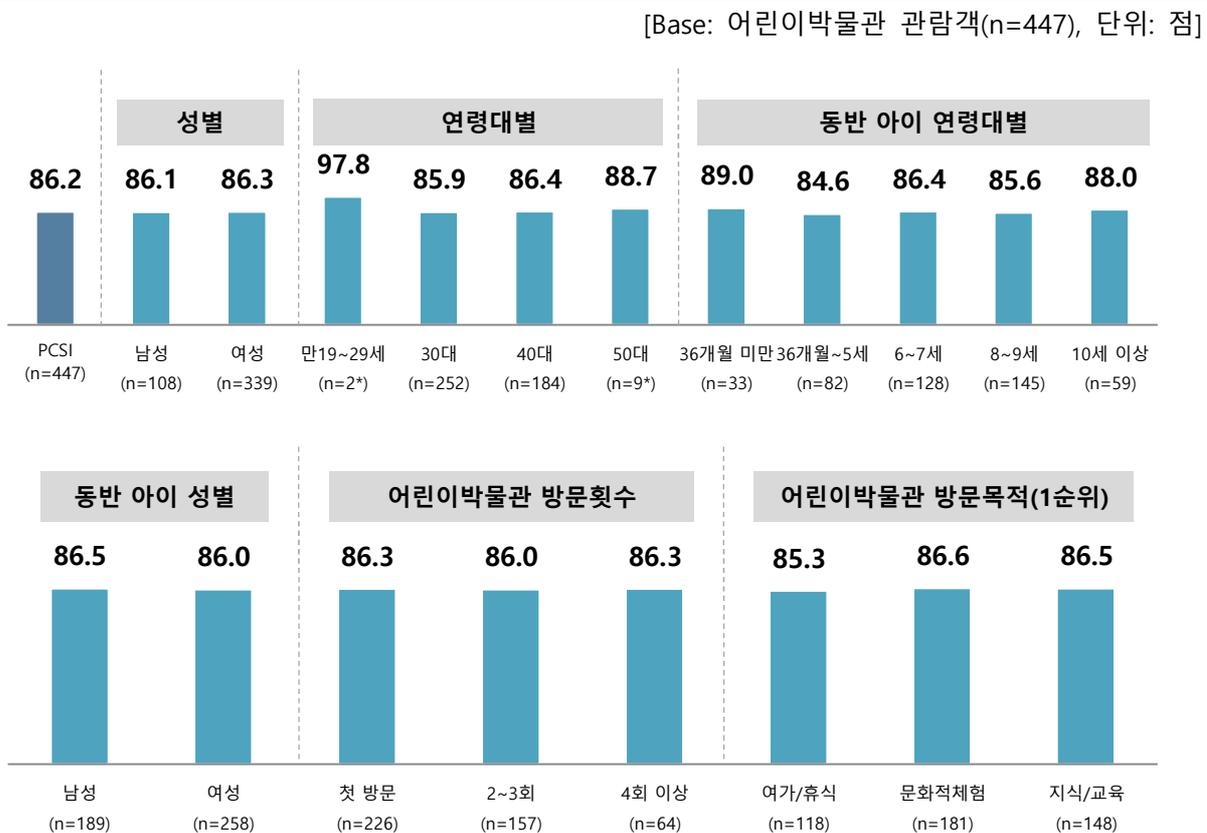


※ PCSI 2.0 모델 활용

## 2) 응답자 특성별 결과

- 2021년 어린이박물관 관람객의 PCSI 점수는 86.2점으로 나타남.
- 성별로는 '남성'은 86.1점, '여성'은 86.3점으로 나타남.
- 연령별로는 '40대'는 86.4점, '30대'는 85.9점으로 나타남.
- 동반 아이 연령별로는 '36개월 미만(89.0점)'에서 가장 점수가 높은 반면, '36개월~5세(84.6점)'에서 점수가 가장 낮음.
- 동반 아이 성별로는 '남성'은 86.5점, '여성'은 86.0점으로 나타남.
- 방문 횟수별로는 '첫 방문' 및 '4회 이상'이 86.3점, '2~3회'가 86.0점으로 나타남.
- 방문 목적(1순위)별로는 '문화적 체험'이 86.6점으로 가장 높게 나타났으며, '지식/교육(86.5점)', '여가/휴식(85.3점)' 순임.

[그림 3-2] 어린이박물관 관람객 응답자 특성별 PCSI



\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

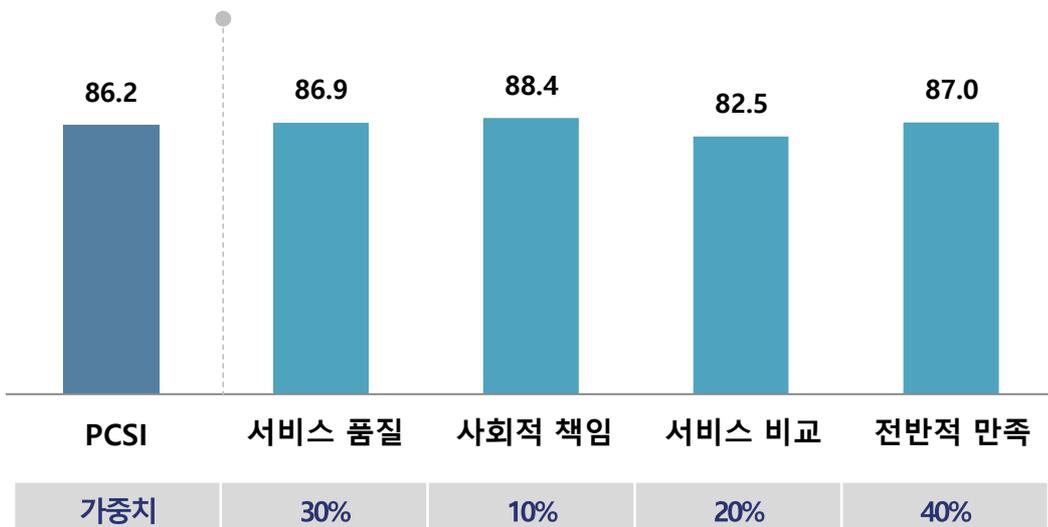
## 2. 만족도 구성 요인별 결과

### 1) 차원별 만족도 점수

- 어린이박물관 관람객 차원별 만족도 점수는 사회적 책임이 88.4점으로 가장 높고, 전반적 만족 87.0점, 서비스 품질 86.9점, 서비스 비교 82.5점 순으로 나타남.

[그림 3-3] 어린이박물관 관람객 차원별 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-1] 어린이박물관 관람객 차원별 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	PCSI	서비스 품질	사회적 책임	서비스 비교	전반적 만족
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>86.2</b>	<b>86.9</b>	<b>88.4</b>	<b>82.5</b>	<b>87.0</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	86.1	87.5	87.2	82.4	86.6
	여성	(339)	86.3	86.7	88.8	82.5	87.2
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	97.8	92.6	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	85.9	87.3	87.7	81.8	86.4
	40대	(184)	86.4	86.2	89.3	83.0	87.6
	50대 이상	(9)*	88.7	88.8	87.0	87.0	89.8
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	89.0	89.4	89.8	84.8	90.7
	36개월~5세	(82)	84.6	84.8	86.8	81.3	85.6
	6~7세	(128)	86.4	88.1	87.8	82.2	86.9
	8~9세	(145)	85.6	86.1	88.6	81.7	86.4
	10세 이상	(59)	88.0	87.6	90.7	85.5	88.8
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	86.5	88.1	88.6	82.5	86.8
	여성	(258)	86.0	86.0	88.2	82.5	87.2
<b>어린이 박물관 방문횟수별</b>	첫 방문	(226)	86.3	87.2	88.3	82.6	87.0
	2~3회	(157)	86.0	86.0	88.3	82.1	87.5
	4회 이상	(64)	86.3	87.9	89.1	83.2	85.9
<b>어린이 박물관 방문목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	85.3	85.4	86.9	82.4	86.3
	문화적체험	(181)	86.6	87.8	88.8	82.9	86.9
	지식/교육	(148)	86.5	87.0	89.1	82.0	87.7

\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

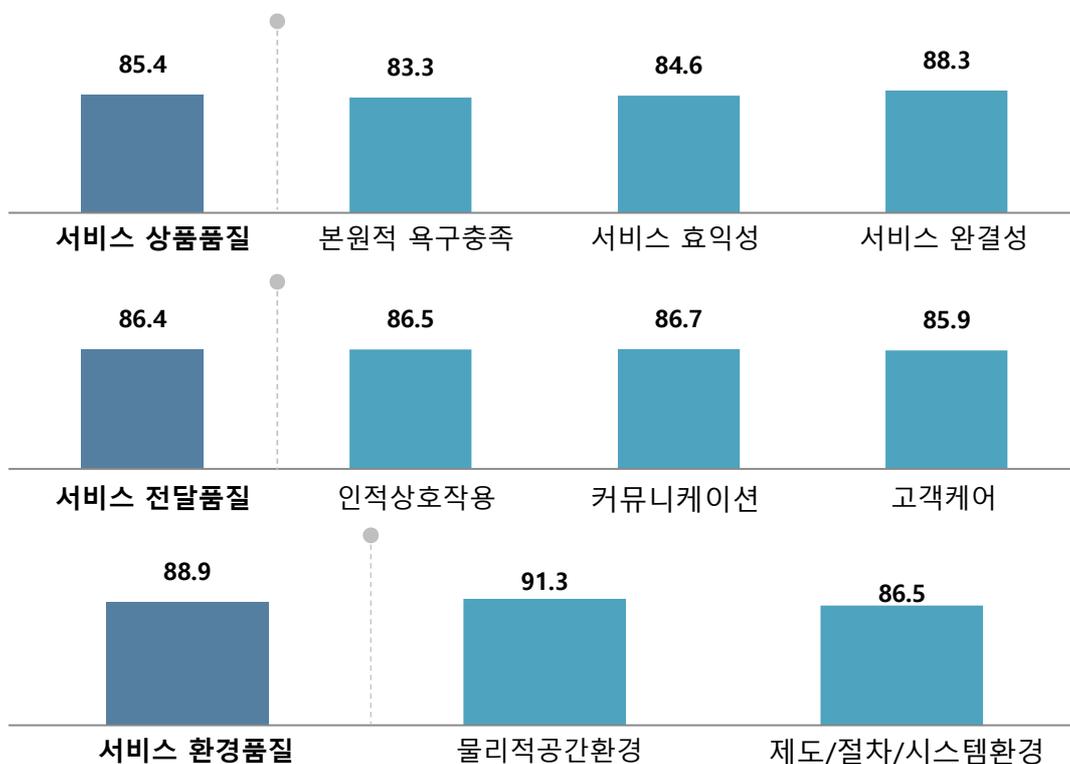
## 2) 요소별 만족도 점수

### 가. 서비스 품질

- 서비스 품질 만족도는 '서비스 환경품질'이 88.9점으로 가장 높고, 이어서 '서비스 전달품질'이 86.4점, '서비스 상품품질' 85.4점 등의 순임.
- 가장 점수가 높은 '서비스 환경품질' 중, 박물관 시설 및 전시환경에 관한 품질인 '물리적공간환경'이 91.3점으로 가장 높게 나타남.
- 반면, '서비스 상품품질' 중 '본원적 욕구충족'이 83.3점으로 가장 점수가 낮게 나타났으며, 이는 관람객의 목적, 문제해결, 약속 이행, 서비스의 유효성에 대한 항목임.

[그림 3-4] 어린이박물관 관람객 서비스 품질

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

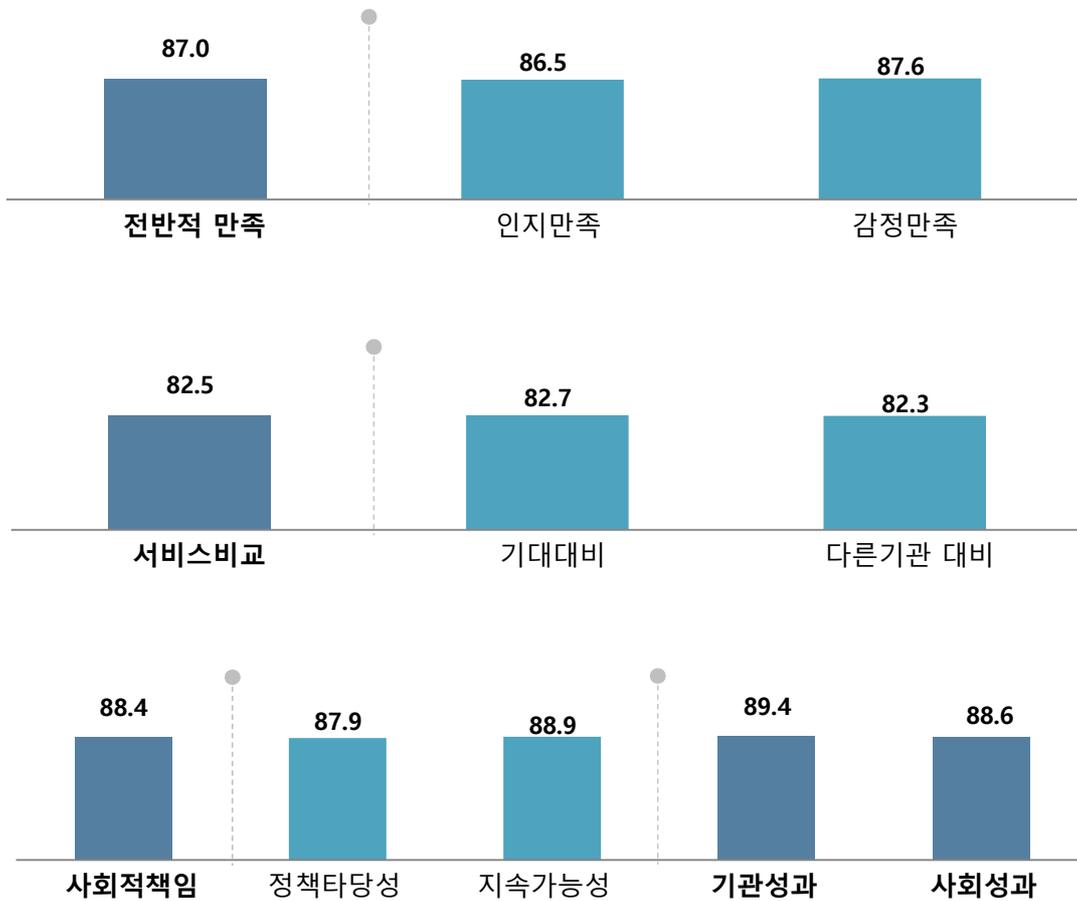


## 나. 전반적 만족/서비스 비교/사회적 책임/성과 점수

- 어린이박물관 관람객 '전반적 만족'은 '감정만족'이 87.6점, '인지만족'이 86.5점으로 나타남.
- '서비스 비교'에서는 '기대대비'가 82.7점, '다른기관 대비'가 82.3점으로 나타남.
- '사회적 책임'에서는 '지속가능성'이 88.9점, '정책타당성'이 87.9점으로 나타남.
- '기관성과'는 89.4점, '사회성과'는 88.6점으로 나타남.

[그림 3-5] 어린이박물관 관람객 전반적 만족/서비스 비교/사회적 책임/성과 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

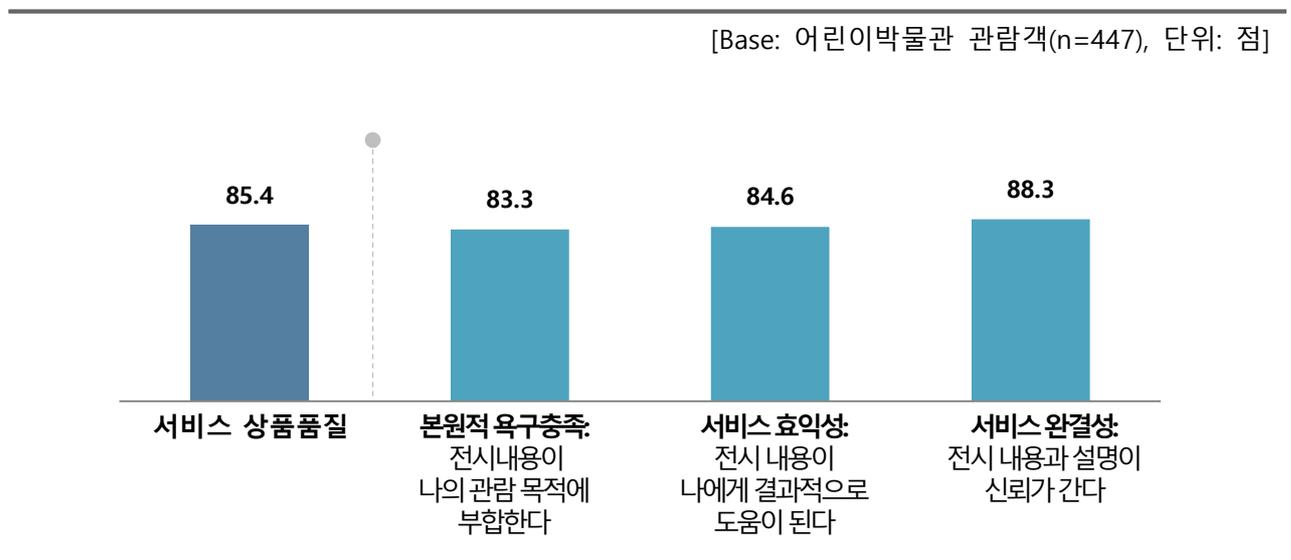


### 3) 항목별 만족도

#### 가. 서비스 상품품질

- 어린이박물관 관람객 '서비스 상품품질' 점수는 제공 콘텐츠에 대한 신뢰 정도를 평가하는 항목인 '서비스 완결성'이 88.3점으로 가장 높음.
  - 이어서 '서비스 효익성'은 84.6점, '본원적 욕구충족'은 83.3점으로 나타남.
- 서비스 상품품질의 경우, '여성', '40대 관람객', '6~7세 동반 아이'와 '10세 이상 동반 아이', '남성 동반 아이', '4회 이상 관람객', '문화적체험 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-6] 어린이박물관 관람객 서비스 상품품질



[표 3-2] 어린이박물관 관람객 서비스 상품품질 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

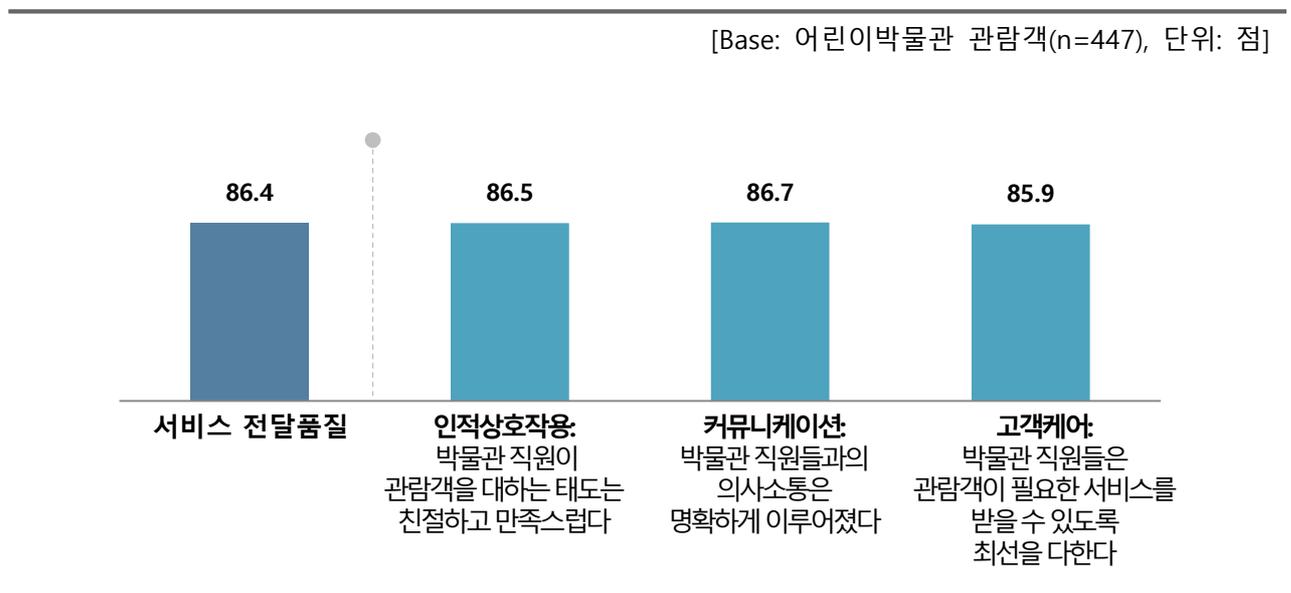
		사례수(명)	서비스 상품품질	본원적 욕구충족	서비스 효익성	서비스 완결성
전체		(447)	85.4	83.3	84.6	88.3
성별	남성	(108)	84.7	83.2	84.0	86.9
	여성	(339)	85.6	83.3	84.9	88.7
연령대별	만19~29세	(2)*	77.8	50.0	91.7	91.7
	30대	(252)	85.3	83.1	84.5	88.2
	40대	(184)	85.6	83.8	84.7	88.2
	50대 이상	(9)*	87.0	87.0	85.2	88.9
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	86.5	85.9	84.3	89.4
	36개월~5세	(82)	82.3	78.7	82.3	86.0
	6~7세	(128)	87.0	86.3	86.1	88.7
	8~9세	(145)	84.8	81.7	84.3	88.4
	10세 이상	(59)	87.0	85.6	85.9	89.5
동반 아이 성별	남성	(189)	85.5	83.0	84.5	89.1
	여성	(258)	85.3	83.5	84.8	87.7
어린이 박물관 방문횟수 별	첫 방문	(226)	85.2	82.7	84.9	88.0
	2~3회	(157)	84.7	82.5	83.5	88.1
	4회 이상	(64)	87.8	87.2	86.5	89.6
어린이 박물관 방문목적 별 (1순위)	여가/휴식	(118)	82.0	80.1	81.9	84.0
	문화적체험	(181)	86.7	84.5	85.8	89.7
	지식/교육	(148)	86.5	84.3	85.4	89.9

\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 나. 서비스 전달품질

- 어린이박물관 관람객 '서비스 전달품질' 점수는 관람객과의 의사소통 정도를 평가하는 항목인 '커뮤니케이션'이 86.7점으로 상대적으로 높음.
  - 이어서 '인적상호작용'은 86.5점, '고객케어'는 85.9점으로 나타남.
- 서비스 전달품질의 경우, '남성', '30대 관람객', '36개월 미만 동반 아이', '남성 동반 아이', '첫 방문 관람객', '문화적체험 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-7] 어린이박물관 관람객 서비스 전달품질



[표 3-3] 어린이박물관 관람객 서비스 전달품질 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	서비스 전달품질	인적상호작용	커뮤니케이션	고객케어
전체		(447)	86.4	86.5	86.7	85.9
성별	남성	(108)	88.7	89.0	88.6	88.6
	여성	(339)	85.6	85.7	86.1	85.0
연령대별	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	87.3	87.3	88.0	86.6
	40대	(184)	84.8	85.1	84.7	84.5
	50대 이상	(9)*	89.5	88.9	88.9	90.7
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	91.2	90.4	92.4	90.9
	36개월~5세	(82)	84.2	85.2	84.3	83.1
	6~7세	(128)	87.6	88.2	87.5	87.1
	8~9세	(145)	85.4	85.2	86.1	84.9
	10세 이상	(59)	86.3	85.9	86.7	86.4
동반 아이 성별	남성	(189)	88.4	88.7	88.7	87.7
	여성	(258)	84.9	84.9	85.3	84.5
어린이 박물관 방문횟수별	첫 방문	(226)	87.1	87.2	87.4	86.9
	2~3회	(157)	85.2	85.2	86.1	84.4
	4회 이상	(64)	86.4	87.2	85.9	85.9
어린이 박물관 방문목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	85.8	85.9	85.6	86.0
	문화적체험	(181)	86.7	87.2	86.8	86.2
	지식/교육	(148)	86.3	86.1	87.5	85.4

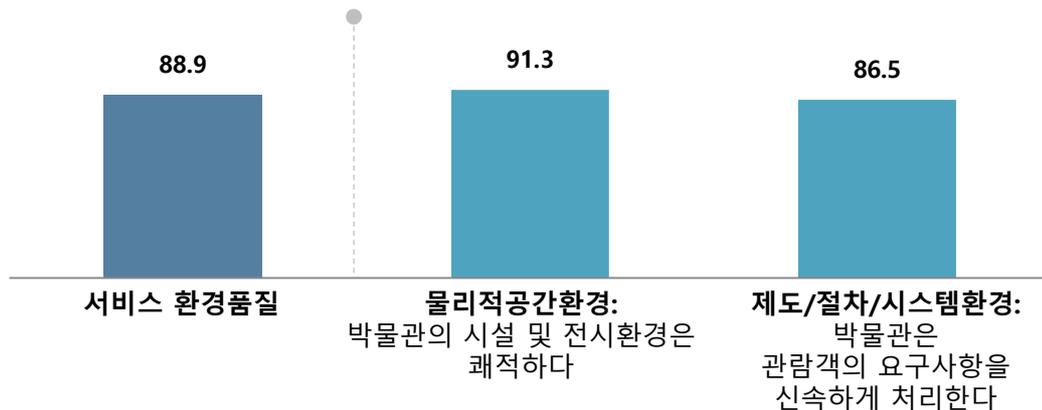
\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 다. 서비스 환경품질

- 어린이박물관 관람객 '서비스 환경품질' 점수는 박물관의 시설 및 전시환경을 평가하는 항목인 '물리적공간환경'이 91.3점으로 상대적으로 높음.
  - 반면, 관람객 요구사항 처리 속도를 평가하는 항목인 '제도/절차/시스템환경'이 86.5점으로 상대적으로 점수가 낮음.
- 서비스 환경품질의 경우, '남성', '30대 관람객', '36개월 미만 동반 아이', '남성 동반 아이', '4회 이상 관람객', '문화적체험 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-8] 어린이박물관 관람객 서비스 환경품질

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-4] 어린이박물관 관람객 서비스 환경품질 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	서비스 환경품질	물리적공간환경	제도/절차/시스템환경
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>88.9</b>	<b>91.3</b>	<b>86.5</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	89.0	90.9	87.0
	여성	(339)	88.9	91.5	86.3
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	89.4	91.7	87.0
	40대	(184)	88.1	90.8	85.5
	50대 이상	(9)*	89.8	90.7	88.9
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	90.4	91.4	89.4
	36개월~5세	(82)	87.9	91.9	83.9
	6~7세	(128)	89.8	91.9	87.6
	8~9세	(145)	88.2	90.7	85.7
	10세 이상	(59)	89.4	91.0	87.9
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	90.4	92.2	88.6
	여성	(258)	87.9	90.8	84.9
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	89.3	91.3	87.2
	2~3회	(157)	88.2	91.1	85.2
	4회 이상	(64)	89.6	92.2	87.0
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	88.3	90.5	86.0
	문화적체험	(181)	90.1	92.4	87.8
	지식/교육	(148)	88.0	90.8	85.2

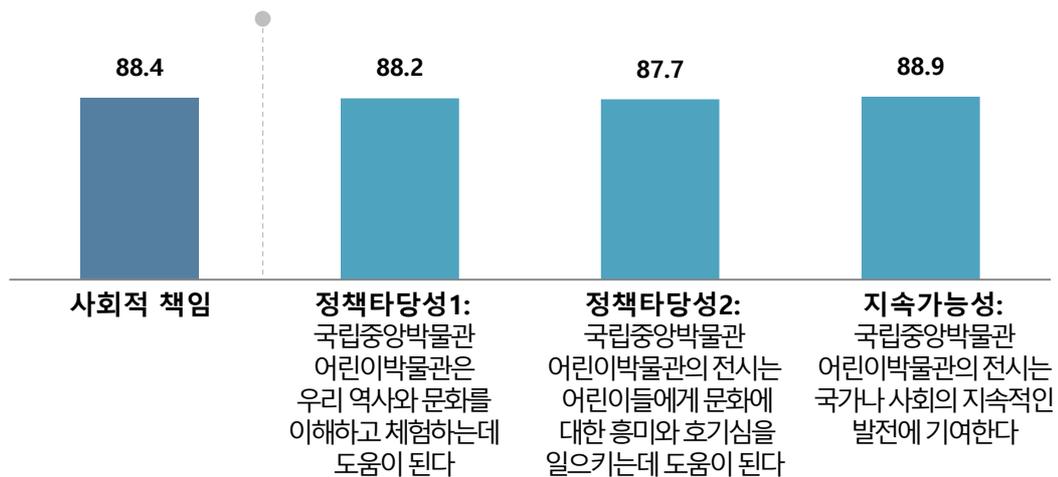
\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 라. 사회적 책임

- 사회적 책임은 박물관이 국가나 사회의 지속적인 발전에 기여하는 정도를 평가하는 항목인 '지속가능성'이 88.9점으로 가장 높음.
  - 이어서 '정책타당성 1(우리 역사와 문화 이해 및 체험에 도움)'은 88.2점, '정책타당성 2(어린이에게 문화에 대한 흥미 및 호기심 유발)'는 87.7점으로 나타남.
- 사회적 책임의 경우, '여성', '40대 관람객', '10세 이상 동반 아이', '남성 동반 아이', '4회 이상 관람객', '지식/교육 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-9] 어린이박물관 관람객 사회적 책임

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-5] 어린이박물관 관람객 사용자 책임 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	사회적 책임	정책타당성1	정책타당성2	지속가능성
전체		(447)	88.4	88.2	87.7	88.9
성별	남성	(108)	87.2	87.3	86.9	87.3
	여성	(339)	88.8	88.4	87.9	89.4
연령대별	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	87.7	87.4	86.8	88.4
	40대	(184)	89.3	89.2	88.7	89.6
	50대 이상	(9)*	87.0	85.2	88.9	87.0
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	89.8	87.4	90.9	90.4
	36개월~5세	(82)	86.8	86.2	85.2	88.0
	6~7세	(128)	87.8	88.4	87.5	87.6
	8~9세	(145)	88.6	88.6	87.1	89.3
	10세 이상	(59)	90.7	89.8	91.0	91.0
동반 아이 성별	남성	(189)	88.6	88.1	87.7	89.3
	여성	(258)	88.2	88.2	87.6	88.6
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	88.3	87.8	87.1	89.2
	2~3회	(157)	88.3	87.9	88.3	88.4
	4회 이상	(64)	89.1	90.1	88.0	89.1
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	86.9	87.3	85.7	87.3
	문화적체험	(181)	88.8	88.7	87.6	89.5
	지식/교육	(148)	89.1	88.3	89.3	89.4

\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 마. 서비스 비교

- 서비스 비교에서는 서비스 이용 전 기대 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치 정도인 '기대 대비' 항목 점수가 82.7점으로 상대적으로 높게 나타남.
  - 반면, 다른기관 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치 정도인 '다른기관 대비'는 82.3점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 서비스 비교의 경우, '40대 관람객', '10세 이상 동반 아이', '4회 이상 관람객', '문화적체험 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-10] 어린이박물관 관람객 서비스 비교

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-6] 어린이박물관 관람객 서비스 비교 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	서비스 비교	기대대비	다른기관 대비
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>82.5</b>	<b>82.7</b>	<b>82.3</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	82.4	82.6	82.3
	여성	(339)	82.5	82.7	82.3
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	81.8	81.8	81.7
	40대	(184)	83.0	83.3	82.7
	50대 이상	(9)*	87.0	88.9	85.2
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	84.8	84.8	84.8
	36개월~5세	(82)	81.3	81.3	81.3
	6~7세	(128)	82.2	82.7	81.6
	8~9세	(145)	81.7	81.5	81.8
	10세 이상	(59)	85.5	86.2	84.7
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	82.5	82.9	82.1
	여성	(258)	82.5	82.5	82.4
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	82.6	82.9	82.2
	2~3회	(157)	82.1	82.3	81.8
	4회 이상	(64)	83.2	82.8	83.6
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	82.4	82.5	82.3
	문화적체험	(181)	82.9	83.1	82.8
	지식/교육	(148)	82.0	82.3	81.6

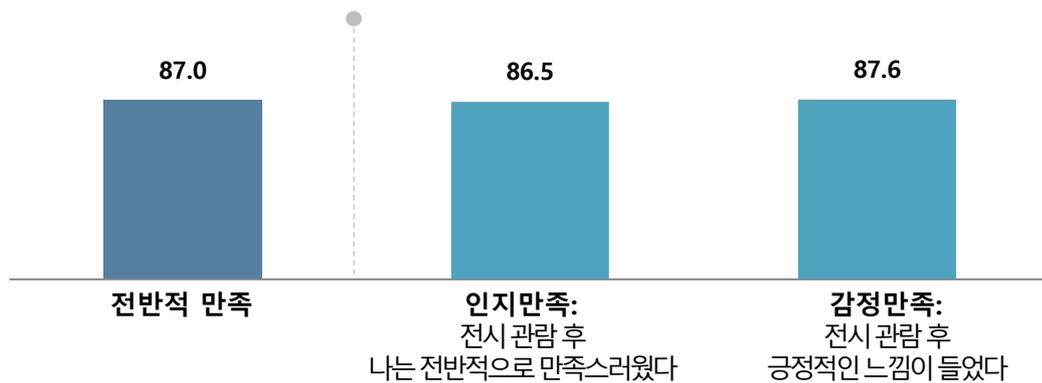
\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 바. 전반적 만족도

- 전반적 만족도는 서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정을 평가하는 항목인 '감정만족'이 87.6점으로 상대적으로 높게 나타남.
  - 반면, 서비스 이용 경험 전반에 관한 만족도를 평가하는 항목인 '인지만족' 점수는 86.5점으로 상대적으로 점수가 낮음.
- 전반적 만족도의 경우, '여성', '40대 관람객', '36개월 미만 동반 아이', '여성 동반 아이', '2~3회 관람객', '지식/교육 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-11] 어린이박물관 관람객 전반적 만족도

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-7] 어린이박물관 관람객 전반적 만족도 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	전반적 만족도	인지 만족	감정 만족
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>87.0</b>	<b>86.5</b>	<b>87.6</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	86.6	85.6	87.5
	여성	(339)	87.2	86.7	87.6
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	86.4	85.8	87.0
	40대	(184)	87.6	87.2	88.0
	50대 이상	(9)*	89.8	87.0	92.6
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	90.7	89.9	91.4
	36개월~5세	(82)	85.6	84.8	86.4
	6~7세	(128)	86.9	86.7	87.1
	8~9세	(145)	86.4	85.7	87.0
	10세 이상	(59)	88.8	88.1	89.5
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	86.8	86.3	87.3
	여성	(258)	87.2	86.6	87.8
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	87.0	86.3	87.8
	2~3회	(157)	87.5	87.3	87.7
	4회 이상	(64)	85.9	85.2	86.7
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	86.3	86.0	86.6
	문화적체험	(181)	86.9	86.2	87.7
	지식/교육	(148)	87.7	87.2	88.3

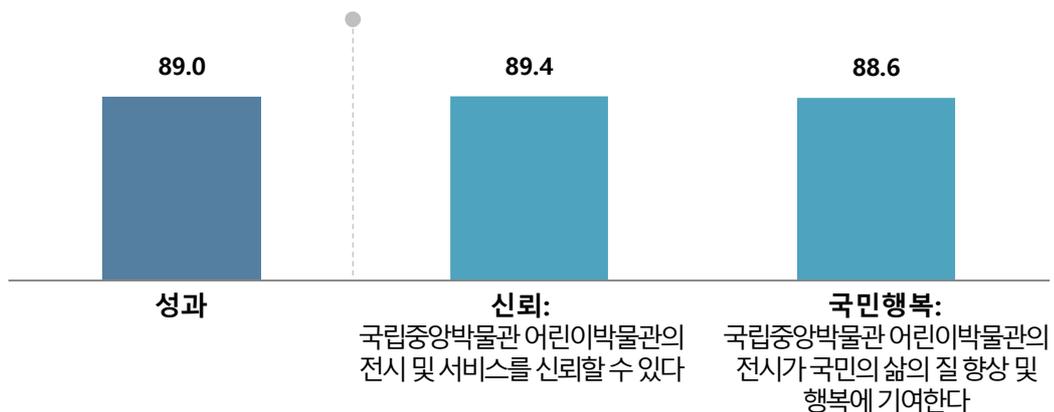
\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 사. 성과

- 성과에서는 기관의 정책 또는 활동에 대한 신뢰 정도를 평가하는 항목인 '신뢰'가 89.4점으로 상대적으로 높게 나타남.
  - 반면, 국민의 삶의 질 및 행복에 기여하는 정도를 평가하는 항목인 '국민행복' 점수는 88.6점으로 상대적으로 점수가 낮음.
- 성과의 경우, '여성', '40대 관람객', '36개월 미만 동반 아이', '여성 동반 아이', '첫 방문 관람객', '문화적체험 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-12] 어린이박물관 관람객 성과

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-8] 어린이박물관 관람객 성과 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	성과	신뢰	국민행복
전체		(447)	89.0	89.4	88.6
성별	남성	(108)	88.6	88.3	88.9
	여성	(339)	89.1	89.8	88.4
연령대별	만19~29세	(2)*	91.7	100.0	83.3
	30대	(252)	88.5	89.0	88.1
	40대	(184)	89.7	90.0	89.3
	50대 이상	(9)*	87.0	87.0	87.0
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	91.9	91.4	92.4
	36개월~5세	(82)	88.0	88.2	87.8
	6~7세	(128)	89.2	90.2	88.2
	8~9세	(145)	87.9	88.0	87.8
	10세 이상	(59)	90.8	91.5	90.1
동반 아이 성별	남성	(189)	88.8	89.3	88.4
	여성	(258)	89.1	89.5	88.7
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	89.1	89.6	88.6
	2~3회	(157)	89.0	89.5	88.5
	4회 이상	(64)	88.4	88.5	88.3
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	88.1	88.0	88.1
	문화적체험	(181)	89.9	90.5	89.3
	지식/교육	(148)	88.6	89.2	88.0

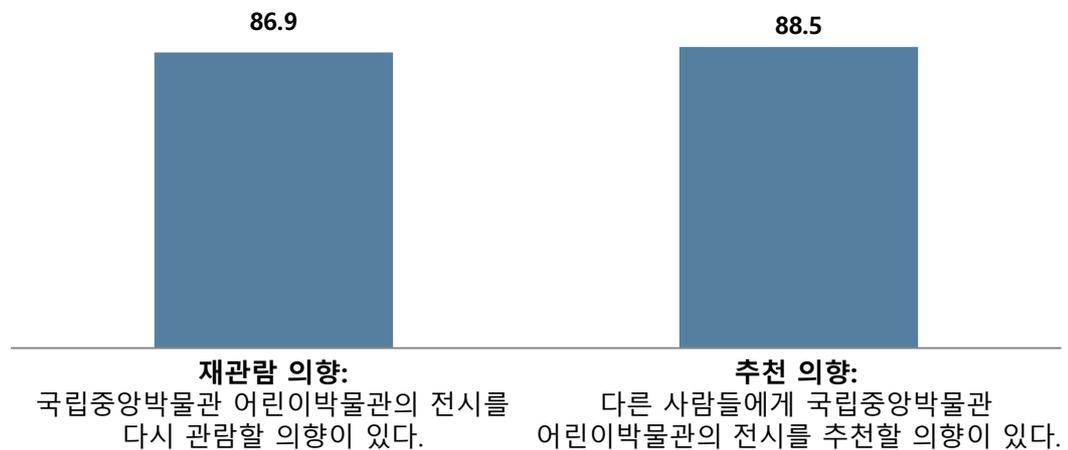
\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 아. 재관람 및 추천

- 어린이박물관 관람객 재관람 의향은 86.9점, 추천 의향은 88.5점으로 나타남.
- 재관람 의향 및 추천 의향 모두 '여성', '36개월 미만 동반 아이', '여성 동반 아이', '4회 이상 관람객', '문화적체험 목적 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.
  - 연령별로는 '재관람 의향'은 '30대 관람객'에서, '추천 의향'은 '40대 관람객'에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림 3-13] 어린이박물관 관람객 재관람 및 추천 의향

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]



[표 3-9] 어린이박물관 관람객 재관람 및 추천 의향 점수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	재관람 의향	추천 의향
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>86.9</b>	<b>88.5</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	86.6	86.6
	여성	(339)	87.0	89.1
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	100.0	100.0
	30대	(252)	86.9	87.9
	40대	(184)	86.7	89.1
	50대 이상	(9)*	88.9	88.9
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	93.9	92.4
	36개월~5세	(82)	86.0	87.4
	6~7세	(128)	87.4	87.9
	8~9세	(145)	86.0	88.0
	10세 이상	(59)	85.6	90.1
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	86.3	87.9
	여성	(258)	87.3	88.9
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	85.8	87.7
	2~3회	(157)	87.4	89.0
	4회 이상	(64)	89.8	90.1
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	87.3	87.7
	문화적체험	(181)	87.6	88.9
	지식/교육	(148)	85.8	88.6

\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

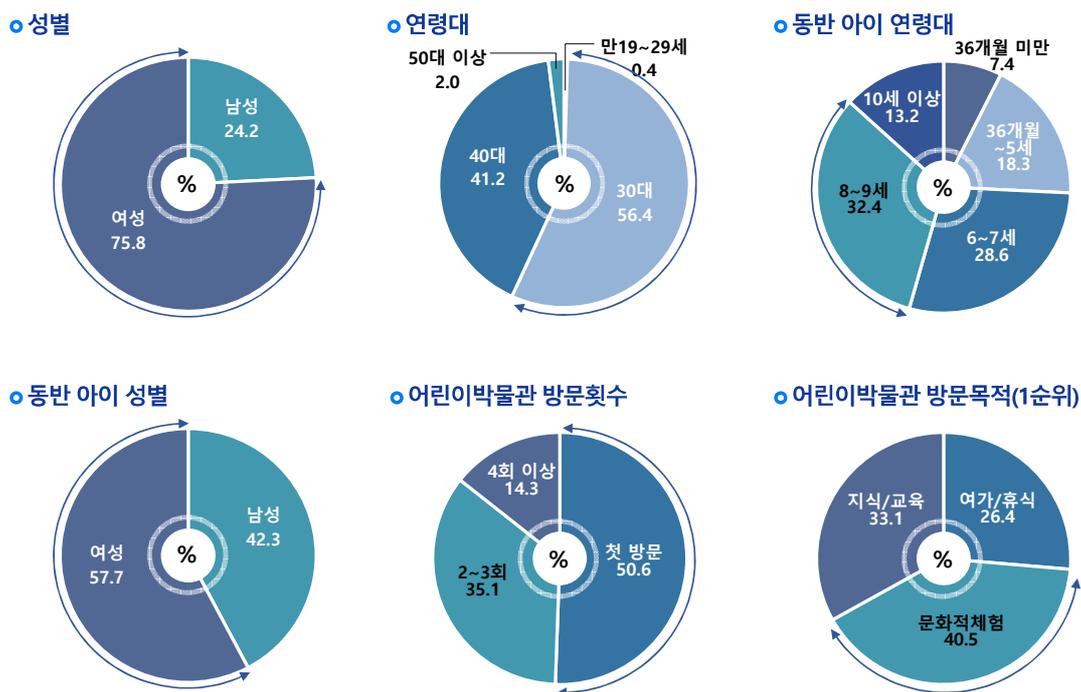
## 제 2 절 > 어린이박물관 방문 현황

### 1. 인구통계적 특성

- 어린이박물관 관람객의 성별은 '여성'이 75.8%로 '남성(24.2%)' 보다 높게 나타남.
- 연령별로는 '30대'가 56.4%로 가장 많았고, '40대' 41.2%, '50대 이상' 2.0%, '만 19~29세' 0.4% 순으로 나타남.
- 동반 아이 연령별로는 '8~9세'가 32.4%로 가장 많았고, '6~7세' 28.6%, '36개월~5세' 18.3%, '10세 이상' 13.2%, '36개월 미만' 7.4% 순으로 나타남.
- 동반 아이 성별로는 '여성'이 57.7%로 '남성(42.3%)' 보다 높게 나타남.
- 어린이박물관 방문 횟수는 '첫 방문'이 50.6%로 가장 높고, '2~3회'가 35.1%, '4회 이상'이 14.3%로 나타남.
- 어린이박물관 방문 목적은 '문화적체험'이 40.5%, '지식/교육'이 33.1%, '여가/휴식'이 26.4%임.

[그림 3-14] 어린이박물관 관람객 인구통계적 특성

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %]



## 2. 방문 목적

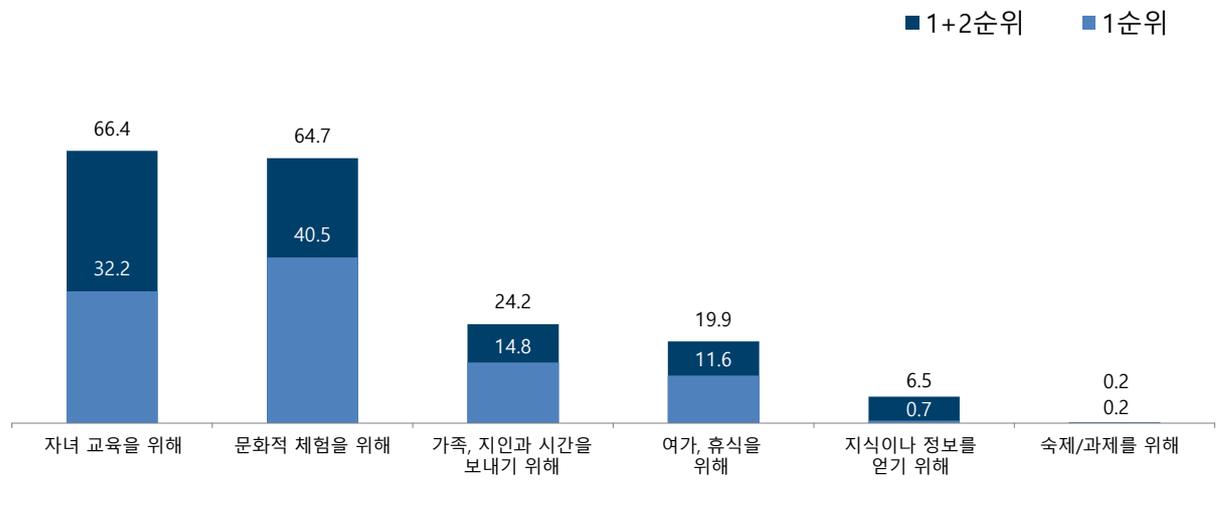
문

국립중앙박물관 어린이박물관을 방문하신 목적은 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 어린이박물관 방문 목적(1+2순위 기준)으로는 '자녀 교육을 위해'라는 응답이 66.4%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '문화적 체험을 위해(64.7%)', '가족, 지인과 시간을 보내기 위해(24.2%)', '여가, 휴식을 위해(19.9%)', '지식이나 정보를 얻기 위해(6.5%)', '숙제/과제를 위해(0.2%)' 등의 순으로 나타남.

[그림 3-15] 방문 목적

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %(1순위), 중복%(1+2순위)]



### 🔍 응답자 특성

- '자녀 교육을 위해'라는 응답은 '40대', 동반 아이 연령별로는 '10세 이상'에서 상대적으로 높게 나타남.
- '문화적 체험을 위해'라는 응답은 '여성', 연령별로는 '30대'에서, 동반 아이 연령별로는 '8~9세'에서, 방문 횟수별로는 '4회 이상'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[표 3-10] 방문 목적

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 1+2순위, 단위: 중복%]

		사례수(명)	자녀 교육을 위해	문화적 체험을 위해	가족, 지인과 시간을 보내기 위해	여가, 휴식을 위해	지식이나 정보를 얻기 위해	숙제/과제를 위해
전체		(447)	66.4	64.7	24.2	19.9	6.5	0.2
성별	남성	(108)	63.9	50.9	28.7	37.0	0.0	0.9
	여성	(339)	67.3	69.0	22.7	14.5	8.6	0.0
연령대별	만19~29세	(2)*	0.0	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	30대	(252)	64.7	67.1	25.4	19.4	6.0	0.4
	40대	(184)	69.6	61.4	22.3	20.1	7.1	0.0
	50대 이상	(9)*	66.7	55.6	22.2	33.3	0.0	0.0
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	51.5	60.6	42.4	27.3	0.0	0.0
	36개월~5세	(82)	65.9	52.4	35.4	29.3	0.0	0.0
	6~7세	(128)	61.7	62.5	25.8	21.9	7.8	0.0
	8~9세	(145)	69.0	73.8	17.2	15.2	5.5	0.7
	10세 이상	(59)	79.7	66.1	11.9	10.2	18.6	0.0
동반 아이 성별	남성	(189)	67.7	63.5	26.5	18.0	6.9	0.5
	여성	(258)	65.5	65.5	22.5	21.3	6.2	0.0
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	67.3	64.6	27.4	14.6	4.9	0.4
	2~3회	(157)	67.5	63.1	21.0	22.9	8.3	0.0
	4회 이상	(64)	60.9	68.8	20.3	31.3	7.8	0.0
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	38.1	39.0	63.6	50.8	0.0	0.0
	문화적체험	(181)	59.1	100.0	9.9	8.8	5.0	0.0
	지식/교육	(148)	98.0	41.9	10.1	8.8	13.5	0.7

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

### 3. 동반 방문객

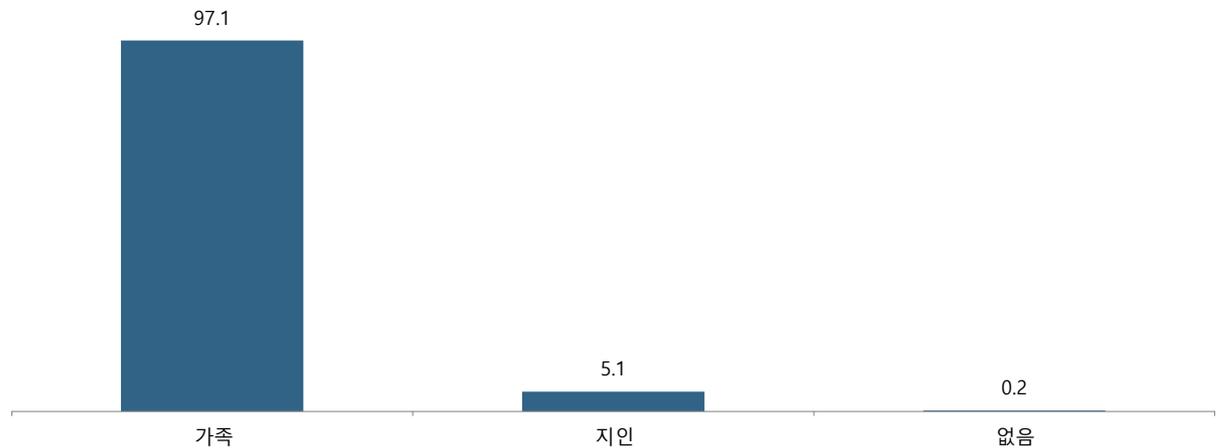
문

어느 분과 함께 방문하십니까?

- 어린이박물관 동반 방문객은 '가족(97.1%)' 대부분인 것으로 나타남.
- 다음으로는 '지인(5.1%)', '없음(0.2%)' 순으로 나타남.

[그림 3-16] 동반 방문객

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %]



#### ⑨ 응답자 특성

- '가족'과 함께 방문했다는 응답은 모든 응답에서 전반적으로 높게 나타남.

[표 3-11] 동반 방문객

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %]

		사례수(명)	가족	지인	없음
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>97.1</b>	<b>5.1</b>	<b>0.2</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	100.0	0.9	0.0
	여성	(339)	96.2	6.5	0.3
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	100.0	0.0	0.0
	30대	(252)	96.4	6.0	0.0
	40대	(184)	97.8	4.3	0.5
	50대 이상	(9)*	100.0	0.0	0.0
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	100.0	0.0	0.0
	36개월~5세	(82)	98.8	2.4	0.0
	6~7세	(128)	99.2	5.5	0.0
	8~9세	(145)	93.8	7.6	0.7
	10세 이상	(59)	96.6	5.1	0.0
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	98.4	4.2	0.0
	여성	(258)	96.1	5.8	0.4
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	97.8	3.5	0.4
	2~3회	(157)	95.5	7.0	0.0
	4회 이상	(64)	98.4	6.3	0.0
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	99.2	3.4	0.0
	문화적체험	(181)	96.1	5.0	0.6
	지식/교육	(148)	96.6	6.8	0.0

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 4. 방문 횟수

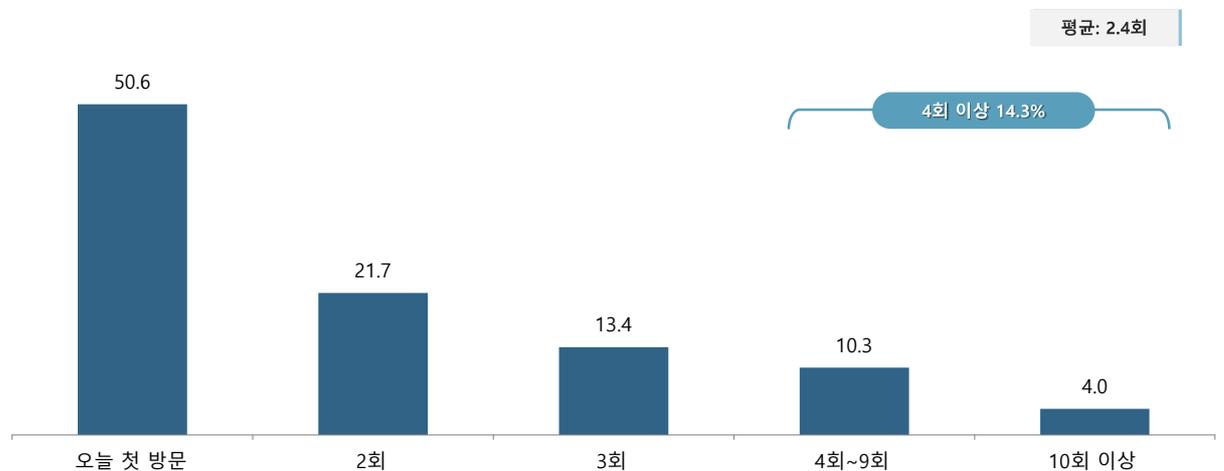
### 1) 방문 횟수

문 국립중앙박물관 어린이박물관을 오늘까지 포함하여 모두 몇 번 방문하셨나요?

- 어린이박물관 방문 횟수로는 관람객의 50.6%가 '첫 방문'이었으며, '2회'는 21.7%, '3회'는 13.4%, '4회~9회'는 10.3%, '10회 이상'은 4.0%임.
- 평균 방문 횟수는 약 2.4회로 나타남.

[그림 3-17] 방문 횟수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %, 회]



### 9 응답자 특성

- '오늘 첫 방문'이라고 응답한 비율은 '남성', 연령별로는 '30대', 동반 아이 연령별로는 '36개월 미만', 동반 아이 성별로는 '남성', 어린이박물관 방문 목적이 '지식/교육'인 경우에 상대적으로 높음.
- '2회'라고 응답한 비율은 '10세 이상' 아이와 함께 방문한 경우, 어린이박물관 방문 목적이 '지식/교육'인 경우에 상대적으로 높음.

[표 3-12] 방문 횟수

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %, 회]

		사례수(명)	오늘 첫 방문	2회	3회	4회~9회	10회 이상	평균 (회)
전체		(447)	50.6	21.7	13.4	10.3	4.0	2.4
성별	남성	(108)	57.4	19.4	13.0	5.6	4.6	2.3
	여성	(339)	48.4	22.4	13.6	11.8	3.8	2.4
연령대별	만19~29세	(2)*	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	1.5
	30대	(252)	54.8	20.6	11.5	8.7	4.4	2.3
	40대	(184)	45.1	22.8	16.3	12.5	3.3	2.5
	50대 이상	(9)*	44.4	22.2	11.1	11.1	11.1	3.1
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	57.6	27.3	9.1	6.1	0.0	1.7
	36개월~5세	(82)	53.7	23.2	9.8	11.0	2.4	2.2
	6~7세	(128)	49.2	14.8	16.4	13.3	6.3	2.8
	8~9세	(145)	53.8	19.3	13.8	10.3	2.8	2.3
	10세 이상	(59)	37.3	37.3	13.6	5.1	6.8	2.6
동반 아이 성별	남성	(189)	55.6	19.6	12.2	9.5	3.2	2.3
	여성	(258)	46.9	23.3	14.3	10.9	4.7	2.5
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	49.2	17.8	17.8	9.3	5.9	2.7
	문화적체험	(181)	48.6	21.5	12.7	12.2	5.0	2.5
	지식/교육	(148)	54.1	25.0	10.8	8.8	1.4	2.1

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

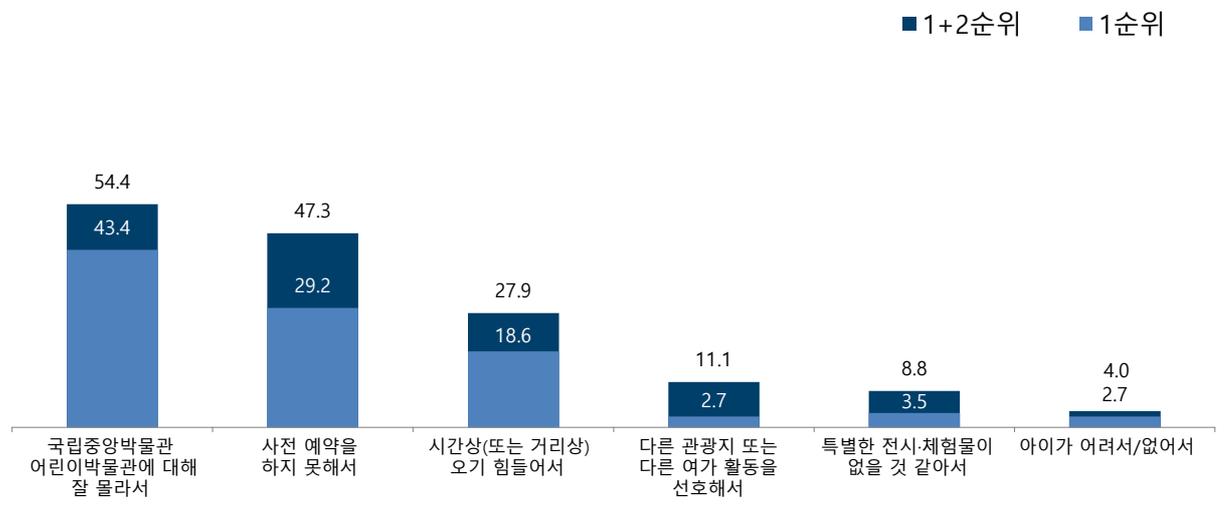
## 2) 미방문 이유

**문** 그 동안 방문하지 않았던 이유는 무엇입니까? 순서대로 2개를 골라 주세요.

- 어린이박물관을 그 동안 방문하지 않은 이유(1+2순위 기준)로는 '국립중앙박물관 어린이박물관에 대해 잘 몰라서'라는 응답이 54.4%로 과반수 이상을 차지함.
- 또한 '사전 예약을 하지 못해서(47.3%)', '시간상(또는 거리상) 오기 힘들어서(27.9%)', '다른 관광지 또는 다른 여가 활동을 선호해서(11.1%)' 등의 이유로 방문하지 않았던 것으로 나타남.

[그림 3-18] 미방문 이유

[Base: 어린이박물관 첫 방문 관람객(n=226), 단위: %(1순위),중복%(1+2순위)]



### 9 응답자 특성

- '국립중앙박물관 어린이박물관에 대해 잘 몰라서'라고 응답한 비율은 '남성', 동반 아이 연령별로는 '36개월~5세', 동반 아이 성별로는 '남성'에서 상대적으로 높게 나타남.
- '사전 예약을 하지 못해서'라고 응답한 비율은 '남성', 동반 아이 연령별로는 '36개월~7세'에서, 방문 목적별로는 '여가/휴식'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[표 3-13] 미방문 이유

[Base: 어린이박물관 첫 방문 관람객(n=226), 1+2순위, 단위: 중복%]

		사례수(명)	국립중앙 박물관 어린이박물관 에 대해 잘 몰라서	사전 예약을 하지 못해서	시간상(또는 거리상) 오기 힘들어서	다른 관광지 또는 다른 여가 활동을 선호해서	특별한 전시·체험물 이 없을 것 같아서	아이가 어려서/ 없어서
<b>전체</b>		<b>(226)</b>	<b>54.4</b>	<b>47.3</b>	<b>27.9</b>	<b>11.1</b>	<b>8.8</b>	<b>4.0</b>
<b>성별</b>	남성	(62)	66.1	56.5	14.5	4.8	11.3	1.6
	여성	(164)	50.0	43.9	32.9	13.4	7.9	4.9
<b>연령대별</b>	만19~29세	(1)*	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	30대	(138)	53.6	45.7	32.6	12.3	5.1	5.1
	40대	(83)	54.2	50.6	20.5	8.4	15.7	1.2
	50대 이상	(4)*	75.0	50.0	0.0	25.0	0.0	25.0
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(19)*	63.2	52.6	10.5	0.0	15.8	10.5
	36개월~5세	(44)	63.6	52.3	22.7	11.4	4.5	4.5
	6~7세	(63)	58.7	57.1	20.6	9.5	11.1	3.2
	8~9세	(78)	46.2	38.5	39.7	12.8	6.4	3.8
	10세 이상	(22)*	45.5	36.4	31.8	18.2	13.6	0.0
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(105)	59.0	46.7	28.6	9.5	7.6	4.8
	여성	(121)	50.4	47.9	27.3	12.4	9.9	3.3
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(58)	51.7	55.2	20.7	13.8	5.2	3.4
	문화적체험	(88)	53.4	51.1	31.8	4.5	5.7	3.4
	지식/교육	(80)	57.5	37.5	28.8	16.3	15.0	5.0

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 5. 총 관람 소요시간

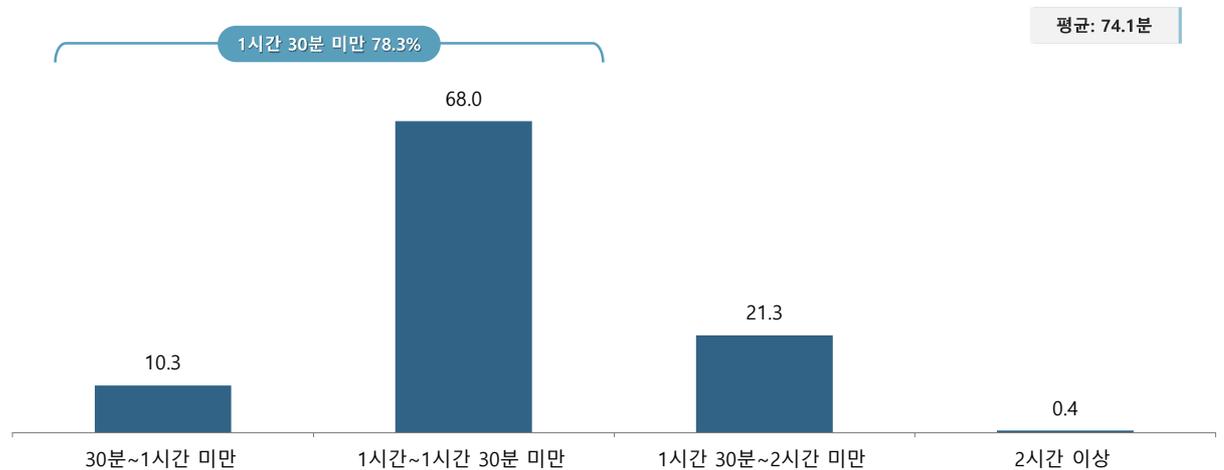
문

국립중앙박물관 어린이박물관 총 관람 소요시간은 어떻게 되십니까?

- 어린이박물관 총 관람 소요시간은 평균 약 74.1분 정도로 나타남.
- '30분~1시간 미만'은 10.3%, '1시간~1시간 30분 미만'은 68.0%, '1시간 30분~2시간 미만'은 21.3%, '2시간 이상'은 0.4%로 나타남.

[그림 3-19] 총 관람 소요시간

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %, 분]



### 9 응답자 특성

- '1시간~1시간 30분 미만' 동안 이용한 관람객은 동반 아이 연령이 낮을수록, 어린이박물관 방문 횟수가 적을수록, 방문 목적별로는 '여가/휴식'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '1시간 30분~2시간 미만' 동안 이용한 관람객은 동반 아이 연령이 높을수록, 어린이박물관 방문 횟수가 많을수록 상대적으로 높음.

[표 3-14] 총 관람 소요시간

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %, 분]

		사례수(명)	30분 ~ 1시간 미만	1시간 ~ 1시간 30분 미만	1시간 30분 ~ 2시간 미만	2시간 이상	평균 (분)
전체		(447)	10.3	68.0	21.3	0.4	74.1
성별	남성	(108)	9.3	66.7	23.1	0.9	76.7
	여성	(339)	10.6	68.4	20.6	0.3	73.3
연령대별	만19~29세	(2)*	0.0	50.0	50.0	0.0	102.5
	30대	(252)	11.5	69.8	18.7	0.0	71.3
	40대	(184)	9.2	67.4	22.8	0.5	75.7
	50대 이상	(9)*	0.0	33.3	55.6	11.1	114.4
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	9.1	84.8	6.1	0.0	65.0
	36개월~5세	(82)	8.5	70.7	18.3	2.4	78.0
	6~7세	(128)	10.2	69.5	20.3	0.0	69.6
	8~9세	(145)	10.3	64.1	25.5	0.0	78.0
	10세 이상	(59)	13.6	61.0	25.4	0.0	74.1
동반 아이 성별	남성	(189)	9.5	70.9	19.6	0.0	72.3
	여성	(258)	10.9	65.9	22.5	0.8	75.5
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	9.3	74.3	16.4	0.0	70.2
	2~3회	(157)	13.4	61.1	25.5	0.0	75.4
	4회 이상	(64)	6.3	62.5	28.1	3.1	84.8
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	7.6	72.9	19.5	0.0	72.7
	문화적체험	(181)	12.2	65.7	22.1	0.0	74.0
	지식/교육	(148)	10.1	66.9	21.6	1.4	75.4

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 6. 방문 관련 정보 획득 경로

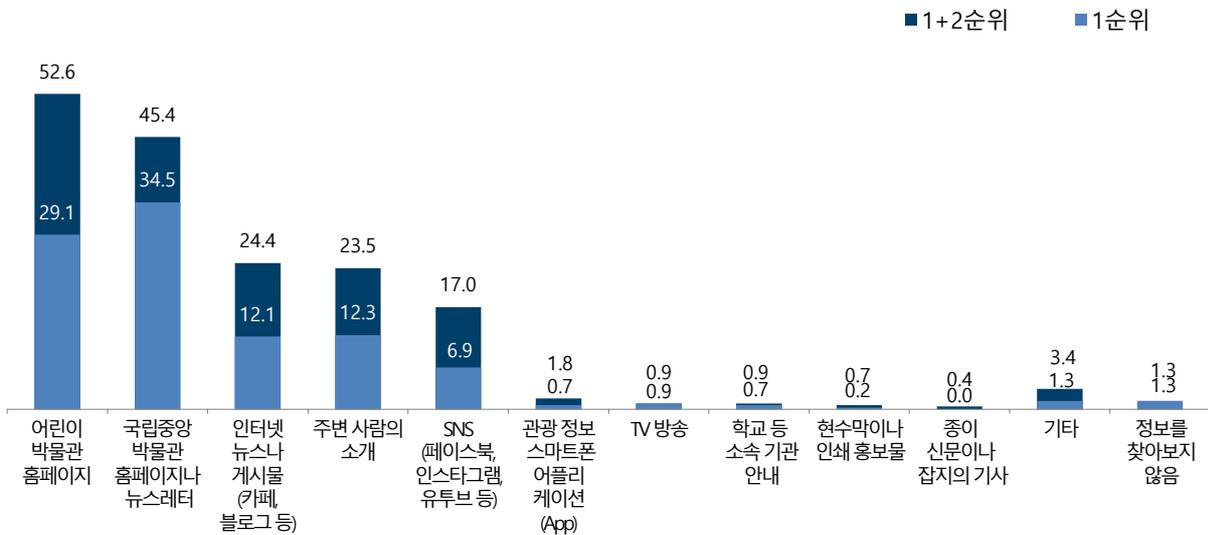
FD

방문하기 전, 국립중앙박물관 어린이박물관 전시와 관련한 정보는 어떤 경로로 얻으셨습니까?  
순서대로 2개를 골라 주세요.

- 어린이박물관 방문 관련 정보 획득 경로(1+2순위 기준)는 '어린이박물관 홈페이지'가 52.6%로 이용객의 절반 이상이 어린이박물관 홈페이지를 통해 정보를 획득하는 것으로 나타남.
- 다음으로는 '국립중앙박물관 홈페이지나 뉴스레터(45.4%)', '인터넷 뉴스나 게시물(카페, 블로그 등)(24.4%)', '주변 사람의 소개(23.5%)', 'SNS(페이스북, 인스타그램, 유튜브 등)(17.0%)' 등의 순으로 높게 나타남.

[그림 3-20] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %(1순위), 중복%(1+2순위)]



### 9 응답자 특성

- '어린이박물관 홈페이지'를 통해 정보를 획득한 비율은 동반 아이 연령별로는 '6~7세', 어린이박물관 방문 횟수가 많을수록 상대적으로 높음.
- '국립중앙박물관 홈페이지나 뉴스레터'를 통해 정보를 획득한 비율은 '남성', 동반 아이 연령별로는 '10세 이상'에서, 어린이박물관 방문 횟수가 많을수록 상대적으로 높음.

[표 3-15] 방문 관련 정보 획득 경로

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 1+2순위, 단위: 중복%]

		사례수 (명)	어린이 박물관 홈페 이지	국립 중앙 박물관 홈페 이지나 뉴스레 터	인터넷 뉴스나 게시물 (카페, 블로그 등)	주변 사람의 소개	SNS (페이 스북, 인스타 그램, 유튜브 등)	관광 정보 스마트 폰 어플리 케이션 (App)	TV 방송	학교 등 소속 기관 안내	현수막 이나 인쇄 홍보물	종이신 문이나 잡지의 기사	기타	정보를 찾아 보지 않음
전체		(447)	52.6	45.4	24.4	23.5	17.0	1.8	0.9	0.9	0.7	0.4	3.4	1.3
성별	남성	(108)	47.2	50.0	22.2	25.0	17.6	1.9	1.9	0.9	0.9	0.0	2.8	0.9
	여성	(339)	54.3	44.0	25.1	23.0	16.8	1.8	0.6	0.9	0.6	0.6	3.5	1.5
연령대	만19~29세	(2)*	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	30대	(252)	53.2	38.5	27.0	26.6	16.7	1.2	0.8	0.4	0.4	0.0	4.4	0.8
	40대	(184)	52.2	53.3	21.2	19.6	18.5	2.7	1.1	1.6	1.1	0.5	2.2	1.6
	50대 이상	(9)*	55.6	66.7	11.1	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
동반 아이 연령대 별	36개월 미만	(33)	39.4	45.5	33.3	24.2	15.2	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1	3.0
	36개월~5세	(82)	45.1	28.0	35.4	34.1	20.7	2.4	0.0	1.2	0.0	0.0	3.7	0.0
	6~7세	(128)	59.4	46.9	21.1	18.0	16.4	1.6	1.6	0.8	0.0	0.0	4.7	0.0
	8~9세	(145)	55.2	49.0	23.4	22.8	13.8	1.4	0.7	1.4	2.1	0.7	2.1	2.1
	10세 이상	(59)	49.2	57.6	13.6	22.0	22.0	1.7	1.7	0.0	0.0	1.7	1.7	3.4
동반 아이 성별	남성	(189)	50.3	45.0	25.4	24.3	17.5	2.6	0.5	1.1	0.5	0.0	5.8	1.6
	여성	(258)	54.3	45.7	23.6	22.9	16.7	1.2	1.2	0.8	0.8	0.8	1.6	1.2
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	47.3	41.6	28.3	25.2	19.5	2.2	1.3	1.3	0.4	0.4	3.1	0.4
	2~3회	(157)	54.8	46.5	20.4	25.5	13.4	1.3	0.6	0.0	0.6	0.6	5.1	3.2
	4회 이상	(64)	65.6	56.3	20.3	12.5	17.2	1.6	0.0	1.6	1.6	0.0	0.0	0.0
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	49.2	46.6	20.3	23.7	18.6	2.5	0.8	0.0	0.8	0.8	4.2	1.7
	문화적체험	(181)	55.2	47.0	27.6	23.2	18.2	1.7	0.6	1.7	0.0	0.6	2.8	1.1
	지식/교육	(148)	52.0	42.6	23.6	23.6	14.2	1.4	1.4	0.7	1.4	0.0	3.4	1.4

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

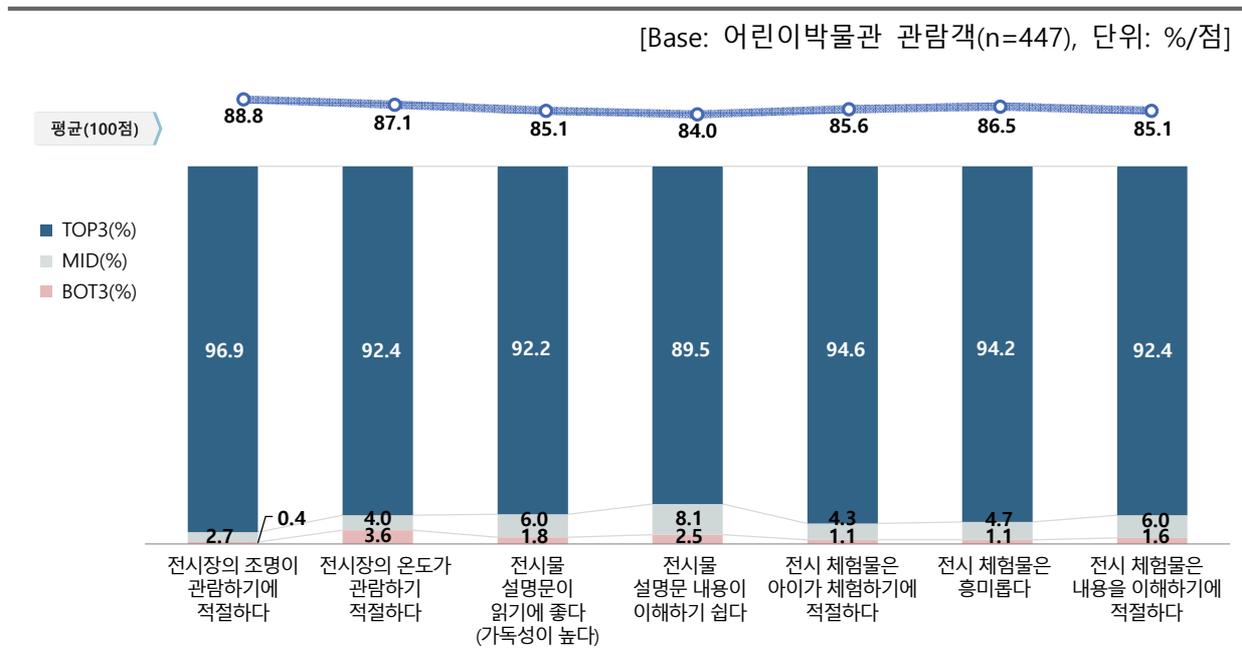
## 제 3 절 > 어린이박물관 전시 관람 현황

### 1. 전시 관람 환경 만족도

문 다음 전시 관람 환경에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

- 전시관람 환경 만족도는 '전시장의 조명이 관람하기에 적절하다'라는 응답이 88.8점(100점 만점)으로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '전시장의 온도가 관람하기 적절하다(87.1점)', '전시 체험물은 흥미롭다(86.5점)', '전시 체험물은 아이가 체험하기에 적절하다(85.6점)' 등의 순임.

[그림 3-21] 전시 관람 환경 만족도



### 🔍 응답자 특성

- '전시장의 조명이 관람하기에 적절하다'는 응답은 동반 아이 연령별로는 '10세 이상', 어린이박물관 방문 횟수가 '첫 방문', 방문 목적이 '지식/교육'인 경우에 상대적으로 높음.
- '전시장의 온도가 관람하기 적절하다'는 응답은 동반 아이 연령이 높을수록, '남자 아이'와 함께 방문한 경우에 상대적으로 높음.

[표 3-16] 전시 관람 환경 만족도

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수 (명)	전시장의 조명이 관람하기에 적절하다	전시장의 온도가 관람하기에 적절하다	전시물 설명문 (글씨 크기나 글꼴 등)이 읽기에 좋다(가독성 이 높다)	전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	전시 체험물은 아이가 체험하기에 적절하다	전시 체험물은 흥미롭다	전시 체험물은 내용을 이해하기에 적절하다
전체		(447)	88.8	87.1	85.1	84.0	85.6	86.5	85.1
성별	남성	(108)	88.6	88.6	84.9	82.4	84.6	85.0	84.9
	여성	(339)	88.9	86.6	85.2	84.5	86.0	86.9	85.2
연령대 별	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0	91.7	91.7	100.0	91.7
	30대	(252)	88.9	86.3	84.1	83.3	84.4	85.2	83.9
	40대	(184)	88.6	87.5	86.1	84.4	87.0	87.5	86.1
	50대 이상	(9)*	88.9	98.1	92.6	92.6	92.6	98.1	98.1
동반 아이 연령대 별	36개월 미만	(33)	88.9	75.8	77.3	78.8	82.3	87.9	81.8
	36개월~5세	(82)	88.4	87.4	83.5	82.7	82.1	84.8	82.7
	6~7세	(128)	88.8	88.3	86.5	82.9	85.9	86.2	84.6
	8~9세	(145)	87.8	86.9	85.1	84.7	86.4	86.1	85.9
	10세 이상	(59)	91.8	91.0	89.0	89.0	89.8	89.5	89.5
동반 아이 성별	남성	(189)	89.6	89.1	86.0	85.1	86.6	87.3	86.3
	여성	(258)	88.2	85.7	84.5	83.1	84.9	85.9	84.2
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	89.5	87.8	84.7	83.8	85.5	87.3	84.6
	2~3회	(157)	87.9	85.9	85.2	84.4	84.5	85.5	84.7
	4회 이상	(64)	88.8	87.8	86.2	83.6	88.8	85.9	88.0
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	87.7	87.9	84.9	83.9	85.5	86.2	84.2
	문화적체험	(181)	89.1	86.6	85.6	84.4	85.6	86.6	86.0
	지식/교육	(148)	89.3	87.2	84.7	83.4	85.8	86.6	84.8

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 2. 편의시설 만족도

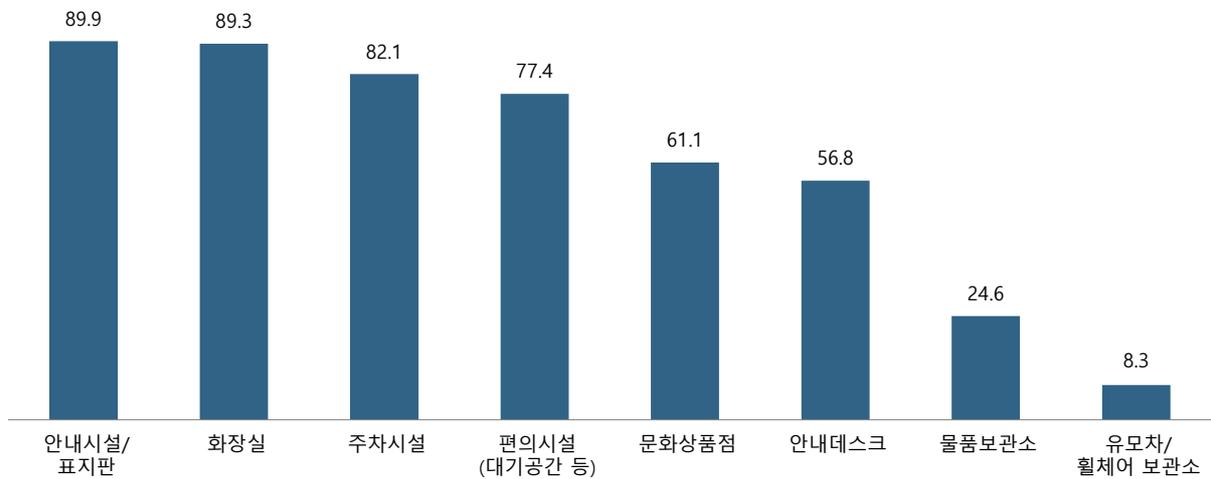
### 1) 편의시설 이용률

문 다음 중 이용해 보신 어린이박물관 시설을 모두 표시해 주세요.

- 편의시설 이용률은 '안내시설/표지판'이 89.9%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '화장실(89.3%)', '주차시설(82.1%)', '편의시설(대기공간 등)(77.4%)', '문화상품점(61.1%)', '안내데스크(56.8%)' 등의 순임.

[그림 3-22] 편의시설 이용률

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %]



### 🔍 응답자 특성

- '안내시설/표지판' 이용률은 모든 항목에서 전반적으로 높게 나타남.
- '화장실' 이용률은 '36개월~5세' 아이와 함께 방문한 경우, 어린이박물관 방문 횟수가 많을수록 상대적으로 높음.
- '주차시설' 이용률은 '남성', '36개월 미만~5세' 아이와 함께 방문한 경우, 방문 목적별로는 '여가/휴식'인 경우에 상대적으로 높음.

[표 3-17] 편의시설 이용률

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	안내시설 /표지판	화장실	주차시설	편의시설 (대기 공간 등)	문화 상품점	안내 데스크	물품 보관소	유모차/ 휠체어 보관소
전체		(447)	89.9	89.3	82.1	77.4	61.1	56.8	24.6	8.3
성별	남성	(108)	89.8	80.6	90.7	72.2	54.6	63.9	18.5	11.1
	여성	(339)	90.0	92.0	79.4	79.1	63.1	54.6	26.5	7.4
연령대별	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	0.0	100.0	50.0	100.0	50.0	0.0
	30대	(252)	90.9	88.1	86.1	79.0	58.7	57.9	23.0	8.7
	40대	(184)	88.0	90.2	78.3	75.0	64.1	53.8	26.6	8.2
	50대 이상	(9)*	100.0	100.0	66.7	77.8	66.7	77.8	22.2	0.0
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	78.8	66.7	87.9	57.6	33.3	57.6	3.0	9.1
	36개월~5세	(82)	91.5	96.3	91.5	81.7	61.0	54.9	18.3	11.0
	6~7세	(128)	91.4	88.3	81.3	78.1	61.7	57.0	28.1	9.4
	8~9세	(145)	89.0	91.0	80.7	77.2	67.6	57.2	27.6	6.2
	10세 이상	(59)	93.2	89.8	71.2	81.4	59.3	57.6	30.5	6.8
동반 아이 성별	남성	(189)	88.4	86.2	82.0	73.0	59.3	60.3	21.2	4.2
	여성	(258)	91.1	91.5	82.2	80.6	62.4	54.3	27.1	11.2
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	91.2	86.7	82.3	71.7	58.8	57.5	21.7	6.6
	2~3회	(157)	89.2	91.1	83.4	82.8	63.1	57.3	22.3	7.6
	4회 이상	(64)	87.5	93.8	78.1	84.4	64.1	53.1	40.6	15.6
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	86.4	89.0	89.0	78.0	61.9	58.5	24.6	15.3
	문화적체험	(181)	91.2	88.4	77.9	77.3	63.5	59.7	27.6	6.6
	지식/교육	(148)	91.2	90.5	81.8	77.0	57.4	52.0	20.9	4.7

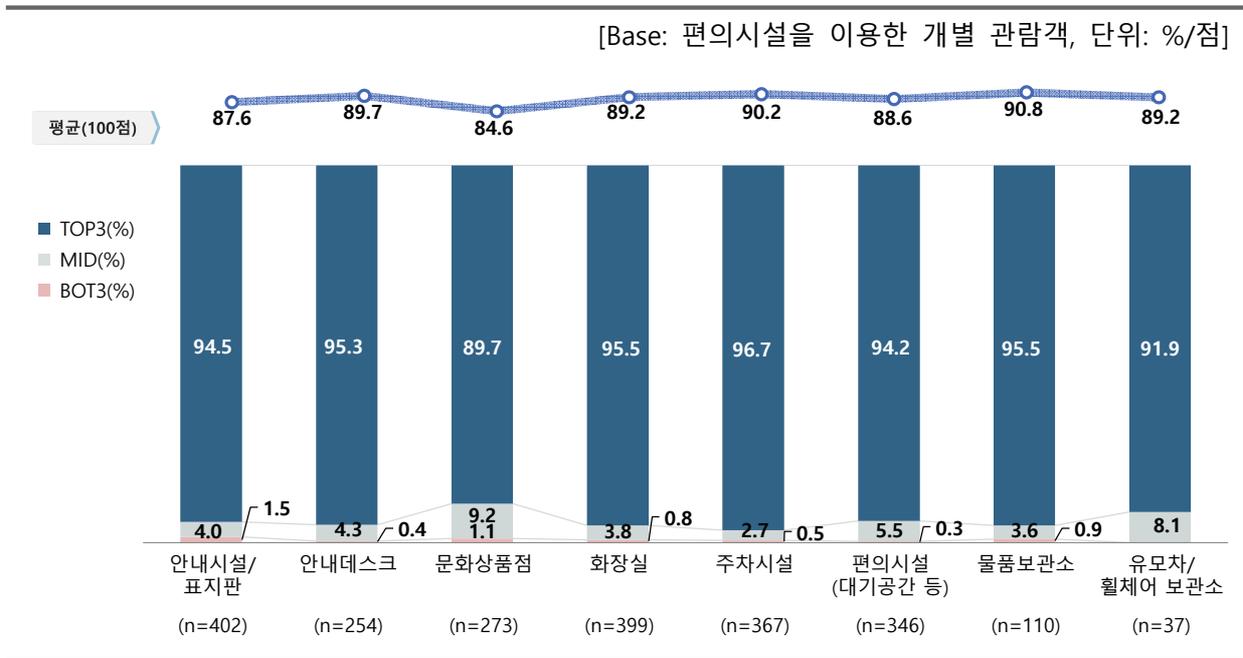
\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 2) 편의시설 만족도

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

- 편의시설 만족도는 '물품보관소'가 90.8점(100점 만점)으로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '주차시설(90.2점)', '안내데스크(89.7점)', '화장실(89.2점)', '유모차/휠체어 보관소(89.2점)', '편의시설(대기공간 등)(88.6점)' 등의 순임.
- 한편, '문화상품점'은 84.6점으로 이용 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

[그림 3-23] 편의시설 만족도



## 응답자 특성

- 세부 항목 모두 전반적으로 고른 분포를 보임.

[표 3-18] 편의시설 만족도

[Base: 편의시설을 이용한 개별 관람객, 단위: 점]

		안내시설/ 표지판	안내 데스크	문화 상품점	화장실	주차시설	편의시설 (대기공간 등)	물품 보관소	유모차/ 휠체어 보관소
전체		87.6	89.7	84.6	89.2	90.2	88.6	90.8	89.2
성별	남성	86.1	88.9	82.5	89.3	87.9	86.8	87.5	94.4
	여성	88.0	90.0	85.2	89.2	91.1	89.2	91.5	86.7
연령대 별	만19~29세	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	-
	30대	86.9	90.2	84.7	88.4	90.3	88.4	91.1	87.9
	40대	88.1	88.7	84.3	89.9	90.2	88.8	90.1	91.1
	50대 이상	92.6	90.5	86.1	94.4	88.9	90.5	91.7	-
동반 아이 연령대 별	36개월 미만	83.3	89.5	87.9	81.1	88.5	86.0	100.0	83.3
	36개월~5세	87.1	89.6	85.3	88.8	90.4	88.1	90.0	79.6
	6~7세	89.0	91.1	85.0	91.6	91.7	90.7	94.9	93.1
	8~9세	86.0	88.0	81.8	88.1	88.7	86.3	85.4	92.6
	10세 이상	90.6	91.2	89.5	90.9	91.7	91.7	94.4	95.8
동반 아이 성별	남성	88.7	90.6	85.3	89.8	91.2	88.9	95.0	91.7
	여성	86.7	88.9	84.2	88.8	89.5	88.5	88.3	88.5
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	87.0	90.5	84.8	89.4	89.2	89.2	88.8	85.6
	2~3회	87.9	89.3	84.3	89.3	90.8	87.8	93.8	94.4
	4회 이상	89.0	87.7	84.6	88.6	92.3	88.9	90.4	88.3
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	87.1	88.9	85.4	89.8	90.8	89.5	93.7	90.7
	문화적체험	87.7	89.4	84.5	88.6	88.9	87.3	88.3	86.1
	지식/교육	87.8	90.9	84.1	89.4	91.3	89.6	91.9	90.5

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

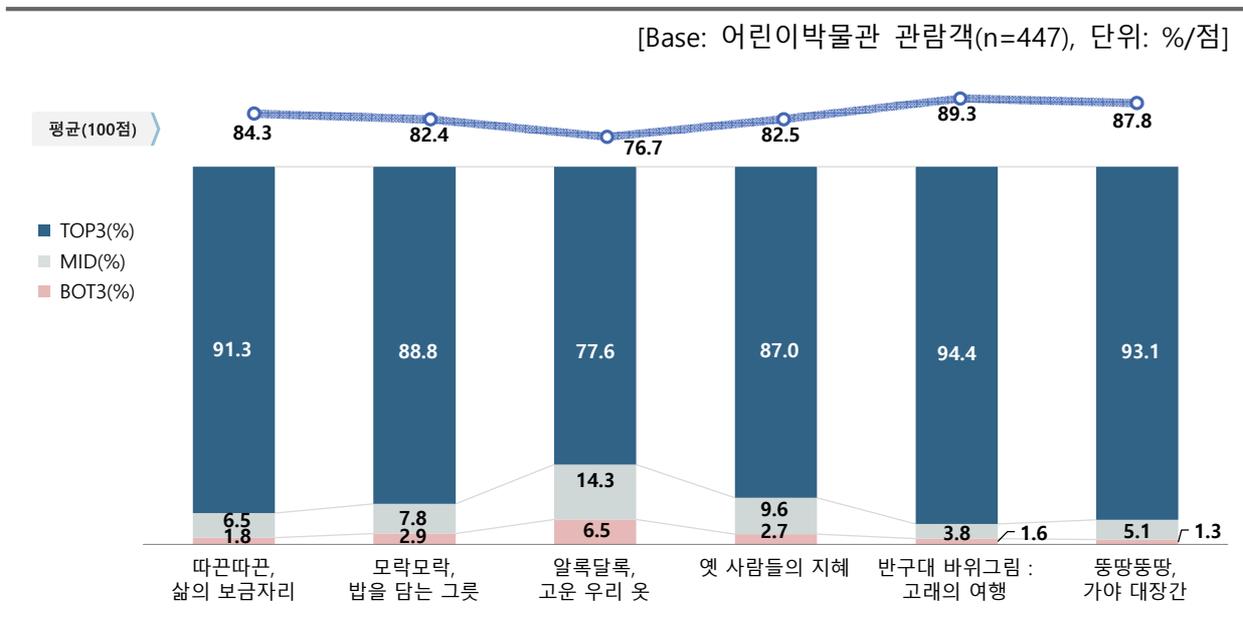
### 3. 전시공간 만족도

#### 1) 전시공간 만족도

국립중앙박물관 어린이박물관은 2개의 특별 전시 공간을 포함해 6개의 전시 공간으로 구성되어 있습니다. 6개의 전시 공간에서의 체험에 전반적으로 만족하시나요?

- 전시공간 만족도는 '반구대 바위그림 : 고래의 여행'이라는 응답이 89.3점(100점 만점)으로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '똥땅똥땅, 가야 대장간(87.8점)', '따끈따끈, 삼의 보금자리(84.3점)', '옛 사람들의 지혜(82.5점)', '모락모락, 밥을 담는 그릇(82.4점) 등의 순임.
- 한편, '알록달록, 고운 우리 옷'은 76.7점으로 체험 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

[그림 3-24] 전시공간 만족도



#### 응답자 특성

- 편의시설 만족도는 대체로 성별로는 '여성', '10세 이상' 아이와 방문한 경우, 어린이박물관 방문 횟수별로는 '첫 방문', 방문 목적이 '지식/교육'인 경우에 상대적으로 높음.

[표 3-19] 전시공간 만족도

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수 (명)	따끈따끈, 삶의 보금자리	모락모락, 밥을 담는 그릇	알록달록, 고운 우리 옷	옛 사람들의 지혜	반구대 바위그림 : 고래의 여행	똥땅똥땅, 가야 대장간
전체		(447)	84.3	82.4	76.7	82.5	89.3	87.8
성별	남성	(108)	80.9	78.9	76.2	81.4	87.5	85.8
	여성	(339)	85.5	83.6	76.9	82.8	89.8	88.4
연령대	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0	91.7	100.0	100.0
	30대	(252)	83.7	82.3	76.9	81.8	89.2	88.6
	40대	(184)	85.0	82.2	75.9	83.2	89.3	86.6
	50대 이상	(9)*	85.2	87.0	83.3	87.0	88.9	87.0
동반 아이 연령대 별	36개월 미만	(33)	80.7	80.2	78.3	81.2	93.8	90.1
	36개월~5세	(82)	79.4	77.2	71.6	78.9	88.8	87.0
	6~7세	(128)	83.9	82.6	76.9	81.8	88.8	85.9
	8~9세	(145)	86.0	83.0	77.0	83.2	88.9	89.2
	10세 이상	(59)	90.1	89.3	81.9	88.1	89.5	88.1
동반 아이 성별	남성	(189)	84.1	82.2	77.5	82.6	90.2	88.8
	여성	(258)	84.5	82.6	76.1	82.4	88.6	87.1
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	85.9	84.2	78.2	83.7	87.9	88.1
	2~3회	(157)	83.7	81.5	74.8	81.6	91.5	87.8
	4회 이상	(64)	80.7	78.6	76.3	80.5	88.5	86.7
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	83.2	80.1	76.2	82.9	88.1	86.3
	문화적체험	(181)	83.9	83.2	76.6	82.0	89.4	88.1
	지식/교육	(148)	85.8	83.3	77.3	82.9	90.0	88.5

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

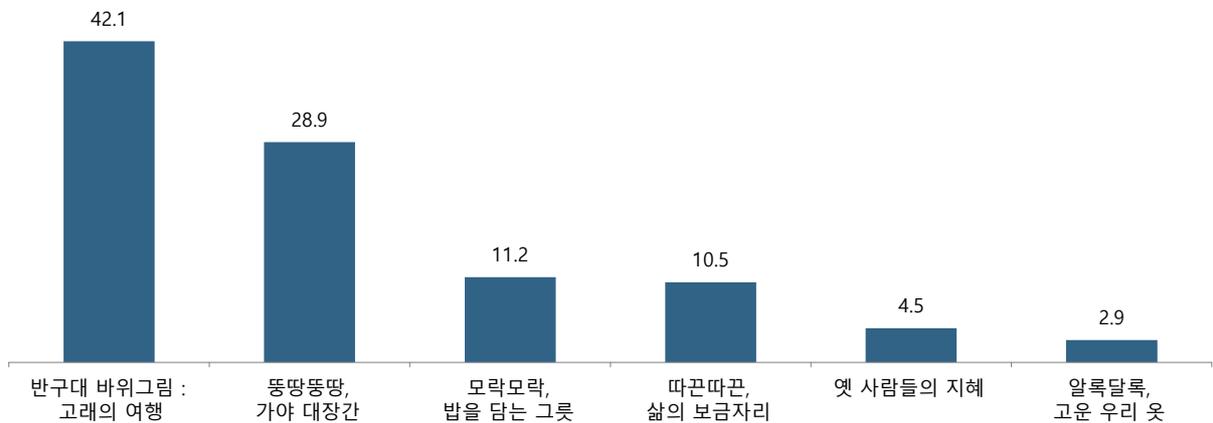
## 2) 가장 기억에 남는 전시/체험 공간

**문** 오늘 방문하신 전시와 체험 공간 중에서 가장 기억에 남는 공간은 무엇입니까?

- 가장 기억에 남는 어린이박물관 전시/체험 공간은 '반구대 바위그림 : 고래의 여행'이라고 응답한 관람객이 42.1%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '똥땅똥땅, 가야 대장간(28.9%)', '모락모락, 밥을 담는 그릇(11.2%)', '따끈따끈, 삶의 보금자리(10.5%)' 등의 순으로 높게 나타남.

[그림 3-25] 가장 기억에 남는 전시/체험 공간

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %]



### 🔍 응답자 특성

- '반구대 바위그림:고래의 여행'이 가장 기억에 남는다고 응답한 관람객은 동반 아이 연령이 낮을수록, 동반 아이 성별로는 '남성', 어린이박물관 방문 횟수가 많을수록 상대적으로 높게 나타남.
- '똥땅똥땅, 가야 대장간'이 가장 기억에 남는다고 응답한 관람객은 '여성', 연령별로는 '30대', 동반 아이 연령별로는 '36개월~5세', 어린이박물관 방문 목적이 '지식/교육'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[표 3-20] 가장 기억에 남는 전시/체험 공간

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %]

		사례수(명)	반구대 바위그림 : 고래의 여행	똥땅똥땅, 가야 대장간	모락모락, 밥을 담는 그릇	따끈따끈, 삶의 보금자리	옛 사람들의 지혜	알록달록, 고운 우리 옷
전체		(447)	42.1	28.9	11.2	10.5	4.5	2.9
성별	남성	(108)	45.4	25.0	7.4	15.7	4.6	1.9
	여성	(339)	41.0	30.1	12.4	8.8	4.4	3.2
연령대별	만19~29세	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	30대	(252)	42.1	32.5	11.1	7.1	3.6	3.6
	40대	(184)	42.4	25.5	12.0	14.1	4.3	1.6
	50대 이상	(9)	44.4	0.0	0.0	22.2	33.3	0.0
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	54.5	27.3	9.1	3.0	6.1	0.0
	36개월~5세	(82)	47.6	34.1	8.5	7.3	1.2	1.2
	6~7세	(128)	48.4	28.1	7.0	9.4	2.3	4.7
	8~9세	(145)	37.2	29.0	12.4	11.7	6.2	3.4
	10세 이상	(59)	25.4	23.7	22.0	18.6	8.5	1.7
동반 아이 성별	남성	(189)	45.0	28.6	13.2	7.9	3.7	1.6
	여성	(258)	39.9	29.1	9.7	12.4	5.0	3.9
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	36.7	30.5	13.7	11.5	4.9	2.7
	2~3회	(157)	45.9	25.5	8.9	10.2	5.1	4.5
	4회 이상	(64)	51.6	31.3	7.8	7.8	1.6	0.0
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	45.8	28.0	8.5	11.9	4.2	1.7
	문화적체험	(181)	43.1	26.0	12.2	11.6	4.4	2.8
	지식/교육	(148)	37.8	33.1	12.2	8.1	4.7	4.1

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

### 3) 가장 기억에 남는 이유

문 그렇게 생각하신 이유는 무엇입니까?

- 어린이박물관 6개의 전시/체험 공간 중 가장 기억에 남는 이유로는 '관람을 통한 흥미 유발 관련'한 응답이 46.8%로 관람객 절반 가까이가 전시와 체험 공간의 재미를 가장 큰 장점으로 뽑았음.
- 또한 '박물관 전시/체험 공간 체험(31.3%)', '교육적 효과(15.2%)', '조형물/캐릭터 등 디자인(8.3%)' 등의 의견이 있었음.

[표 3-21] 가장 기억에 남는 이유

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 중복%]

가장 기억에 남는 이유	%
<b>관람을 통한 흥미 유발 관련</b>	<b>46.8</b>
아이들이 좋아한다, 전시내용이 흥미롭다	40.7
전시내용이 새롭다	6.0
<b>박물관 전시/체험 공간 체험 관련</b>	<b>31.3</b>
아이들이 직접 체험할 수 있다	27.1
터치를 이용한 전시가 좋다, 증강 현실 체험이 좋다	2.9
생동감이 느껴진다, 실제 벽화와 유사하다	1.3
<b>교육적 효과 관련</b>	<b>15.2</b>
전시내용이 아이들이 이해하기 쉽다, 전시내용이 유익하다 등	10.5
옛날 사람들의 삶과 지혜를 배울 수 있다, 시대/역사적 의미를 갖추고 있다	4.7
<b>조형물/캐릭터 등 디자인 관련</b>	<b>8.3</b>
시각적으로 아름답다, 색상이 예쁘다, 화려하다 등	7.8
캐릭터가 친근하다, 귀엽다 등	0.4
<b>기타</b>	<b>2.9</b>
전시 시설이 좋다, 전시 시설이 최신식이다 등	2.0
전시내용에 대한 설명이 잘 되어 있다	0.4
전반적인 분위기가 좋다	0.4
<b>없음</b>	<b>0.2</b>
<b>모름/무응답</b>	<b>9.6</b>

#### 4) 보강/개편이 필요한 공간

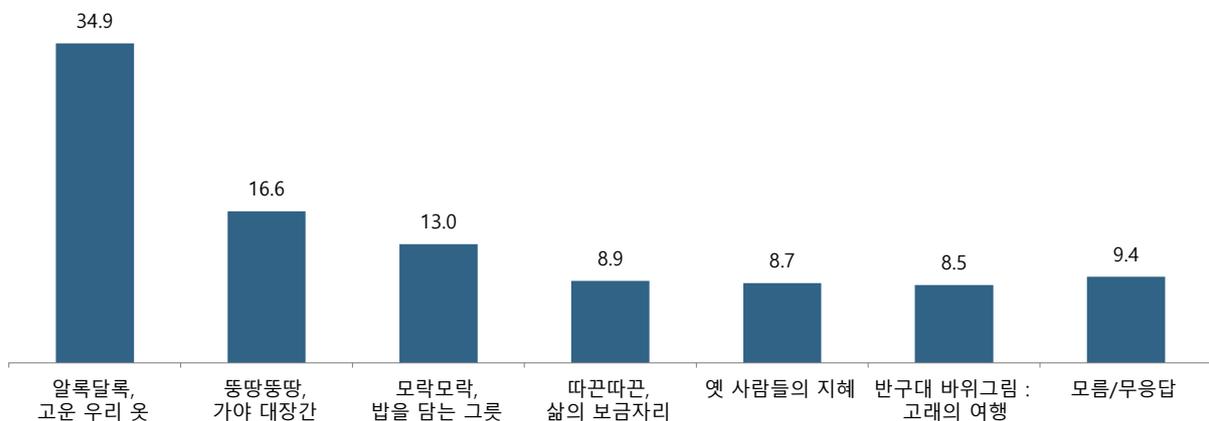
자료

국립중앙박물관 어린이박물관의 6개의 전시 공간 중에서 가장 보강 및 개편이 필요한 공간은 무엇입니까?

- 보강 및 개편이 필요한 전시/체험 공간은 '알록달록, 고운 우리 옷'이라고 응답한 관람객이 34.9%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '똥땅똥땅, 가야 대장간(16.6%)', '모락모락, 밥을 담는 그릇(13.0%)' 등의 순으로 높게 나타남.

[그림 3-26] 보강/개편이 필요한 공간

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %]



#### 🔍 응답자 특성

- '알록달록, 고운 우리 옷'이 보강/개편이 필요하다고 응답한 관람객은 '여성', 동반 아이 연령별로는 '10세 이상', 어린이박물관 방문 횟수별로는 '2~3회'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '똥땅똥땅, 가야 대장간'이 보강/개편이 필요하다고 응답한 관람객은 '남성', 동반 아이 연령별로는 '36개월~5세'에서 상대적으로 높게 나타남.

[표 3-22] 보강/개편이 필요한 공간

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: %]

		사례수 (명)	알록달록, 고운 우리 옷	똥똥똥, 가야 대장간	모락모락, 밥을 담는 그릇	따끈따끈, 삶의 보금자리	옛 사람들의 지혜	반구대 바위그림 : 고래의 여행	모름/ 무응답
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>34.9</b>	<b>16.6</b>	<b>13.0</b>	<b>8.9</b>	<b>8.7</b>	<b>8.5</b>	<b>9.4</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	26.9	21.3	13.0	4.6	7.4	10.2	16.7
	여성	(339)	37.5	15.0	13.0	10.3	9.1	8.0	7.1
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	30대	(252)	34.5	16.7	13.1	7.5	9.5	9.9	8.7
	40대	(184)	37.0	15.8	13.0	10.3	7.6	6.0	10.3
	50대 이상	(9)	11.1	33.3	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	36.4	18.2	18.2	6.1	6.1	3.0	12.1
	36개월~5세	(82)	26.8	22.0	17.1	4.9	12.2	6.1	11.0
	6~7세	(128)	31.3	15.6	15.6	10.9	7.8	7.0	11.7
	8~9세	(145)	38.6	16.6	9.7	11.0	8.3	10.3	5.5
	10세 이상	(59)	44.1	10.2	6.8	6.8	8.5	13.6	10.2
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	35.4	14.3	14.8	8.5	9.0	9.5	8.5
	여성	(258)	34.5	18.2	11.6	9.3	8.5	7.8	10.1
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	35.4	16.4	11.5	8.8	7.1	9.7	11.1
	2~3회	(157)	38.9	17.2	13.4	5.7	10.2	5.7	8.9
	4회 이상	(64)	23.4	15.6	17.2	17.2	10.9	10.9	4.7
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	33.1	15.3	15.3	5.1	7.6	4.2	19.5
	문화적체험	(181)	34.3	17.1	12.7	10.5	9.4	9.9	6.1
	지식/교육	(148)	37.2	16.9	11.5	10.1	8.8	10.1	5.4

\*사례수가 적은(n<30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 5) 보강/개편이 필요한 이유

문 그렇게 생각하신 이유는 무엇입니까?

- 보강/개편이 필요한 이유로는 체험 시설 미흡, 흥미 부족, 난이도 등 '전시내용 및 체험 시설 관련'한 응답이 41.2%로 가장 높게 나타남.
- 또한 '코로나19 대비(17.4%)', '운영 관리 시설(7.6%)', '전시/체험 소품(6.3%)', '안내 및 설명(5.4%) 등의 의견이 있었음.

[표 3-23] 보강/개편이 필요한 이유

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 중복%,]

보강/개편이 필요한 이유	%
<b>전시내용 및 체험 시설 관련</b>	<b>41.2</b>
전시 체험물이 다양하지 않다, 미취학 아이들의 체험 시설이 부족하다 등	21.0
전시내용이 흥미롭지 않다, 새롭지 않다, 기억에 남지 않는다 등	12.1
전시내용이 아이들이 이해하기 어렵다, 아이가 이용하기 어렵다 등	4.9
전시내용의 주제가 명확하지 않다	3.1
<b>코로나19 대비 관련</b>	<b>17.4</b>
코로나/수리 중이라 체험이 불가하다	16.3
관람 인원 관리가 미흡하다	0.7
체험/접촉 시 방역 수칙을 철저히 지켰으면 한다	0.4
<b>운영 관리 시설 관련</b>	<b>7.6</b>
관람 인원 대비 전시 체험물이 부족하다	3.8
전시 시설이 노후 되었다 등	2.2
전시 조명이 어둡다	1.1
전시장 규모가 작다, 영상이 너무 작다	0.4
<b>전시/체험 소품 관련</b>	<b>6.3</b>
왕관/의류가 아이들에게 맞지 않는다 등	4.5
전시 소품이 디테일 하지 않다	1.1
소모성 기자재를 충분히 구비 해 두었으면 한다, 스탬프가 잘 찍히지 않는다	0.7
<b>안내 및 설명 관련</b>	<b>5.4</b>
전시내용에 대한 설명/사진이 부족하다	4.5
전시내용에 대한 안내/홍보가 부족하다	0.9
<b>기타</b>	<b>0.9</b>
카메라 초점 잡기가 어렵다	0.7
온라인 사전 예약이 어렵다	0.2
<b>없음</b>	<b>2.9</b>
<b>모름/무응답</b>	<b>23.7</b>

## 4. 코로나19 이후 관람환경

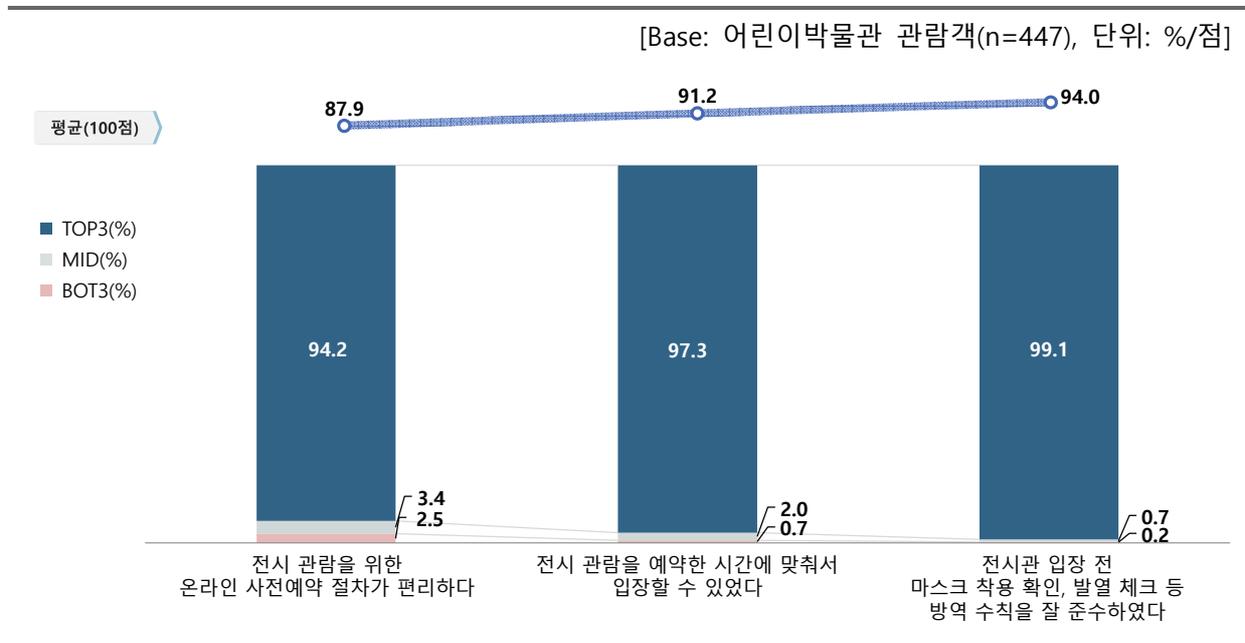
### 1) 코로나19 이후 관람환경

RO

코로나19 이후 박물관 관람과 관련하여 다음 사항에 대해 얼마나 만족하십니까?  
해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

- 코로나19 이후 관람환경 만족도는 '전시관 입장 전 마스크 착용 확인, 발열 체크 등 방역 수칙을 잘 준수하였다'라는 응답이 94.0점(100점 만점)으로 가장 높게 나타남.
- 그 다음으로는 '전시 관람을 예약한 시간에 맞춰서 입장할 수 있었다(91.2점)', '전시 관람을 위한 온라인 사전예약 절차가 편리하다(87.9점)'의 순임.

[그림 3-27] 코로나19 이후 관람환경



### 응답자 특성

- '전시관 입장 전 마스크 착용 확인, 발열 체크 등 방역 수칙을 잘 준수하였다'는 응답, '전시 관람을 예약한 시간에 맞춰서 입장할 수 있었다'는 응답 모두 전반적으로 고른 분포를 보임.
- '전시 관람을 위한 온라인 사전예약 절차가 편리하다'는 응답은 '10세 이상' 아이와 함께 방문한 경우에 상대적으로 높음.

[표 3-24] 코로나19 이후 관람환경

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 점]

		사례수(명)	전시 관람을 위한 온라인 사전예약 절차가 편리하다	전시 관람을 예약한 시간에 맞춰서 입장할 수 있었다	전시관 입장 전 마스크 착용 할인, 발열 체크 등 방역 수칙을 잘 준수하였다
<b>전체</b>		<b>(447)</b>	<b>87.9</b>	<b>91.2</b>	<b>94.0</b>
<b>성별</b>	남성	(108)	88.3	91.2	93.2
	여성	(339)	87.8	91.2	94.3
<b>연령대별</b>	만19~29세	(2)*	100.0	100.0	100.0
	30대	(252)	87.8	90.7	93.8
	40대	(184)	88.0	92.0	94.3
	50대 이상	(9)*	87.0	85.2	92.6
<b>동반 아이 연령대별</b>	36개월 미만	(33)	86.4	91.9	91.4
	36개월~5세	(82)	88.2	90.2	95.1
	6~7세	(128)	87.5	91.1	93.6
	8~9세	(145)	87.2	91.3	94.7
	10세 이상	(59)	91.0	91.8	93.2
<b>동반 아이 성별</b>	남성	(189)	88.8	92.4	94.4
	여성	(258)	87.3	90.2	93.8
<b>어린이 박물관 방문 횟수별</b>	첫 방문	(226)	87.7	90.2	93.9
	2~3회	(157)	88.2	91.7	93.8
	4회 이상	(64)	88.0	93.2	95.1
<b>어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)</b>	여가/휴식	(118)	87.6	91.7	94.1
	문화적체험	(181)	87.7	91.5	93.9
	지식/교육	(148)	88.5	90.3	94.1

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 2) 코로나19 이후 전시 선호 방식

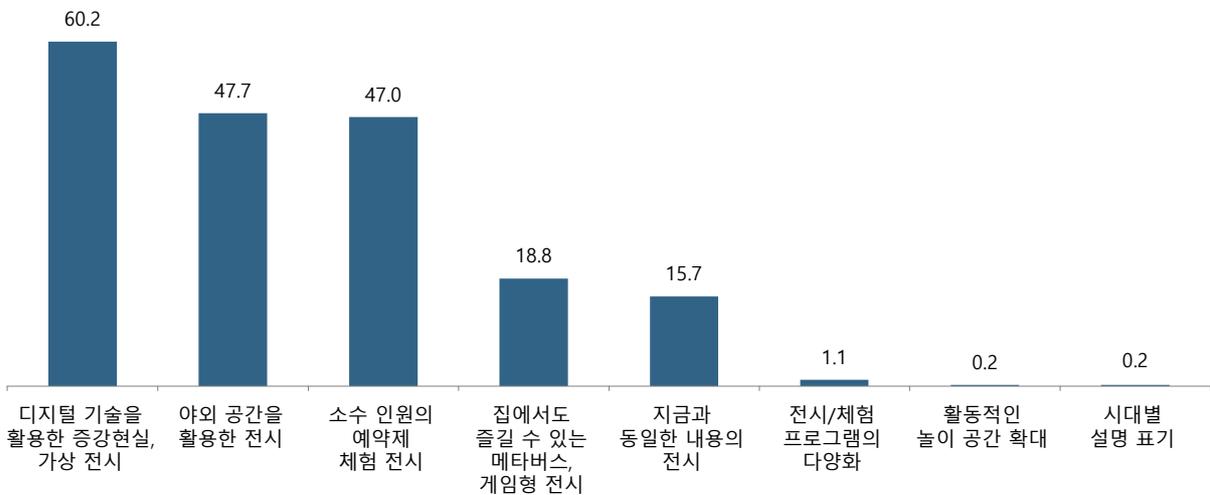
자료

코로나19 이후 어린이박물관 전시의 방법이 변화된다면 선호하는 내용이나 방식은 무엇인가요?  
모두 체크하여 주시기 바랍니다.

- 코로나19 이후 전시 선호 방식은 '디지털 기술을 활용한 증강현실, 가상 전시'라고 응답한 관람객이 60.2%로 가장 높게 나타남.
- 다음으로는 '야외 공간을 활용한 전시(47.7%)', '소수 인원의 예약제 체험 전시(47.0%)', '집에서도 즐길 수 있는 메타버스, 게임형 전시(18.8%)', '지금과 동일한 내용의 전시(15.7%)' 등의 순으로 높게 나타남.

[그림 3-28] 코로나19 이후 전시 선호 방식

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %]



### 9 응답자 특성

- '디지털 기술을 활용한 증강현실, 가상전시'를 선호한다고 응답한 관람객은 '남성', 연령별로는 '40대', 동반 아이 연령이 높을수록 상대적으로 높게 나타났으며, 어린이박물관 방문 횟수가 '2~3회'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.
- '야외 공간을 활용한 전시'를 선호한다고 응답한 관람객은 동반 아이 연령이 낮을수록 상대적으로 높게 나타났으며, 어린이박물관 방문 횟수가 '4회 이상'인 경우에 상대적으로 높게 나타남.

[표 3-25] 코로나19 이후 전시 선호 방식

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 복수응답, 단위: %]

		사례수 (명)	디지털 기술을 활용한 증강현실, 가상 전시	야외 공간을 활용한 전시	소수 인원의 예약제 체험 전시	집에서도 즐길 수 있는 메타버스, 게임형 전시	지금과 동일한 내용의 전시	전시/ 체험 프로그램 의 다양화	활동적인 놀이 공간 확대	시대별 설명 표기
전체		(447)	60.2	47.7	47.0	18.8	15.7	1.1	0.2	0.2
성별	남성	(108)	65.7	40.7	32.4	24.1	12.0	0.0	0.0	0.0
	여성	(339)	58.4	49.9	51.6	17.1	16.8	1.5	0.3	0.3
연령대별	만19~29세	(2)	100.0	100.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	30대	(252)	52.8	52.0	48.8	16.7	15.5	1.2	0.0	0.4
	40대	(184)	70.7	41.8	44.6	20.7	13.6	1.1	0.0	0.0
	50대 이상	(9)	44.4	33.3	44.4	22.2	55.6	0.0	11.1	0.0
동반 아이 연령대별	36개월 미만	(33)	36.4	57.6	51.5	15.2	21.2	3.0	0.0	0.0
	36개월~5세	(82)	52.4	56.1	52.4	17.1	19.5	1.2	0.0	0.0
	6~7세	(128)	57.8	46.9	39.8	15.6	10.9	0.8	0.0	0.8
	8~9세	(145)	66.2	47.6	49.7	20.7	15.2	0.7	0.0	0.0
	10세 이상	(59)	74.6	32.2	45.8	25.4	18.6	1.7	1.7	0.0
동반 아이 성별	남성	(189)	56.1	42.3	48.1	18.0	20.1	0.5	0.5	0.5
	여성	(258)	63.2	51.6	46.1	19.4	12.4	1.6	0.0	0.0
어린이 박물관 방문 횟수별	첫 방문	(226)	57.1	46.9	46.0	18.1	13.7	0.4	0.0	0.4
	2~3회	(157)	65.0	45.9	47.8	18.5	17.2	1.9	0.0	0.0
	4회 이상	(64)	59.4	54.7	48.4	21.9	18.8	1.6	1.6	0.0
어린이 박물관 방문 목적별 (1순위)	여가/휴식	(118)	59.3	44.9	44.9	18.6	15.3	0.0	0.0	0.0
	문화적체험	(181)	58.0	51.4	45.3	18.8	11.6	1.7	0.6	0.0
	지식/교육	(148)	63.5	45.3	50.7	18.9	20.9	1.4	0.0	0.7

\*사례수가 적은(n&lt;30) 요소의 개별 결과값은 해석에 유의를 필요로 함

## 5. 향후 국립중앙박물관 어린이박물관 개선 방안

**답** 국립중앙박물관 어린이박물관 전시가 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀해 주세요.

- 향후 어린이박물관 개선 방안으로는 전시 체험물 다양화, 연령별 체험 활동 확대 등 '전시 내용 및 체험 시설'에 관련된 개선사항이 36.7%로 나타남.
- 그 밖에도 '운영 관리 시설(12.5%)', '안내 및 설명(7.4%)' 등의 의견이 있었음.

[표 3-26] 향후 국립중앙박물관 어린이박물관 개선 방안

[Base: 어린이박물관 관람객(n=447), 단위: 중복%,]

향후 국립중앙박물관 어린이박물관 개선 방안	%
<b>전시 내용 및 체험 시설 관련</b>	<b>36.7</b>
전시 체험물이 다양하지 않다, 연령별 체험 활동이 부족하다 등	25.5
전시내용이 새롭지 않다, 유익하지 않다	6.0
전시내용이 아이들이 이해하기 어렵다, 전시내용의 주제가 명확하지 않다	2.2
증강현실/가상전시물을 확대했으면 한다, 온라인 전시/체험을 확대했으면 한다 등	1.8
체험 시간이 짧다	1.1
<b>운영 관리 시설 관련</b>	<b>12.5</b>
관람 인원 대비 전시 체험물이 부족하다	3.8
놀이 시설이 있었으면 한다, 휴식 공간이 부족하다, 야외 공간을 확대했으면 한다	3.1
전시장 규모가 작다, 영상이 너무 작다	2.7
전시 시설이 노후 되었다, 전시장 냉방이 잘 되지 않는다	2.5
푸드코트 가격이 너무 비싸다, 메뉴가 다양하지 않다 등	0.4
<b>안내 및 설명 관련</b>	<b>7.4</b>
전시내용에 대한 안내/홍보가 부족하다, 관람 동선이 명확하지 않다 등	4.7
전시내용에 대한 설명/사진이 부족하다	2.7
<b>코로나19 대비 관련</b>	<b>4.3</b>
소독제/비닐장갑을 곳곳에 비치 해 두었으면 한다, 체험/접촉 시 방역 수칙을 철저히 지켰으면 한다	1.6
코로나/수리 중이라 체험이 불가하다	1.3
관람 인원 관리가 미흡하다	1.3
<b>서비스 이용 관련</b>	<b>3.6</b>
온라인 사전 예약이 어렵다, 사전 예약자 취소 시 대기자가 알람을 받을 수 있었으면 한다	3.1
현장 발권이 가능했으면 한다	0.4
<b>전시/체험 소품 관련</b>	<b>1.3</b>
소모성 기자재를 충분히 구비 해 두었으면 한다, 스탬프가 잘 찍히지 않는다	0.9
왕관/의류가 아이들에게 맞지 않는다	0.4
<b>기타</b>	<b>1.1</b>
캐릭터 인형과 사진을 찍을 수 있었으면 한다, 기념 사진을 이메일로 전송 할 수 있었으면 한다 등	0.7
직원분들이 친절했으면 한다	0.4
<b>없음</b>	<b>44.3</b>
<b>모름/무응답</b>	<b>1.1</b>



# 부록 설문지









B02. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관 전시의 서비스 전달 수준에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은 편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [인적상호작용] 박물관 직원이 관람객을 대하는 태도는 <b>친절하고 만족스럽다</b>	1	2	3	4	5	6	7
2. [커뮤니케이션] 박물관 직원들과의 의사소통은 <b>명확하게 이루어졌다</b>	1	2	3	4	5	6	7
3. [고객케어] 박물관 직원들은 관람객이 필요한 서비스를 받을 수 있도록 <b>최선을 다한다</b>	1	2	3	4	5	6	7

B03. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관 전시의 환경 요인에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은 편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [물리적공간환경] 박물관의 시설 및 전시환경은 <b>쾌적하다</b>	1	2	3	4	5	6	7
2. [제도/절차/시스템환경] 박물관은 관람객의 <b>요구사항을 신속하게 처리한다</b>	1	2	3	4	5	6	7

B04. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관이 공공기관으로서 수행하는 사회적 책임과 역할에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은 편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [정책타당성] 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시는 <b>우리 역사와 문화를 이해하고 체험하는데 도움이 된다</b>	1	2	3	4	5	6	7
2. [정책타당성] 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시는 어린이들에게 <b>문화에 대한 흥미와 호기심을 일으키는데 도움이 된다</b>	1	2	3	4	5	6	7
3. [지속가능성] 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시는 <b>국가나 사회의 지속적인 발전에 기여한다</b>	1	2	3	4	5	6	7

B05. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관 전시를 통해 경험한 서비스의 비교평가에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은 편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [기대대비] '사전에 기대했던 것'과 비교할 때, 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시와 서비스는 <b>기대보다 좋다</b>	1	2	3	4	5	6	7
2. [다른기관 대비] 경험했던 '다른 기관'과 비교할 때, 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시와 서비스는 <b>다른 기관보다 좋다</b>	1	2	3	4	5	6	7

B06. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관 전시의 전반적인 만족도에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [상대충족] 전시 관람 후 나는 전반적으로 만족스러웠다	1	2	3	4	5	6	7
2. [긍정감정] 전시 관람 후 긍정적인 느낌이 들었다	1	2	3	4	5	6	7

B07. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관 전시의 성과에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [신뢰] 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시 및 서비스를 신뢰할 수 있다	1	2	3	4	5	6	7
2. [국민행복] 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시가 국민의 삶의 질 향상 및 행복에 기여한다	1	2	3	4	5	6	7

B08. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관 전시의 재관람/추천 의향에 대한 질문입니다. 앞서 응답하신 방법대로 각 질문에 대해 동의하시는 정도에 따라 보기(7개) 중에서 골라주세요.

	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. [재관람 의향] 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시를 다시 관람할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7
2. [추천 의향] 다른 사람들에게 국립중앙박물관 어린이박물관의 전시를 추천할 의향이 있다	1	2	3	4	5	6	7

## PART C. 전시지원시설 및 관람 환경 만족도

C01. 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 적절하다	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시물 설명문(글씨 크기나 글꼴 등)이 읽기 좋다(가독성 높다)	1	2	3	4	5	6	7
4. 전시물 설명문 내용이 이해하기 쉽다	1	2	3	4	5	6	7
5. 전시 체험물은 아이가 체험하기에 적절하다	1	2	3	4	5	6	7
6. 전시 체험물은 흥미롭다	1	2	3	4	5	6	7
7. 전시 체험물은 내용을 이해하기에 적절하다	1	2	3	4	5	6	7

C02. 다음 중 이용해 보신 어린이박물관 시설에 대해 만족하신 정도를 표시해 주세요.

구분	이용여부	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 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. 문화상품점	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
4. 화장실	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
5. 주차시설	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
6. 편의시설(대기공간 등)	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
7. 물품보관소	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7
8. 유모차/휠체어 보관소	1. 이용, 2. 비이용	1	2	3	4	5	6	7

C03. 다음은 국립중앙박물관 어린이박물관의 환경 요인에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

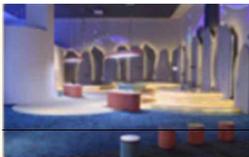
구분	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 박물관의 환경이 쾌적하다	1	2	3	4	5	6	7
2. 시설 외관 및 인테리어가 잘 되어있다	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시장 및 전시물 배치 및 구성이 적절하다	1	2	3	4	5	6	7

C03-5. 위 내용을 모두 고려했을 때, 이용 편의성, 환경 쾌적성 등에 대해 전반적으로 만족하시나요?

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

## PART D. 어린이박물관 전시 관람 평가

D01. 국립중앙박물관 어린이박물관은 2개의 특별 전시 공간을 포함해 6개의 전시 공간으로 구성되어 있습니다. 6개의 전시 공간에서의 체험에 전반적으로 만족하시나요?

1. 따끈따끈, 삶이 보금자리 	2. 모락모락, 밥을 담는 그릇 	3. 알록달록, 고운 우리 옷 
4. 옛 사람들의 지혜 	5. 반구대 바위그림 : 고래의 여행 	6. 동땅동땅, 가야 대장간 

전시공간	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다	체험 하지 않음
1. 딱끈따끈, 삶이 보금자리	1	2	3	4	5	6	7	9
2. 모락모락, 밥을 담는 그릇	1	2	3	4	5	6	7	9
3. 알록달록, 고운 우리 옷	1	2	3	4	5	6	7	9
4. 옛 사람들의 지혜	1	2	3	4	5	6	7	9
5. 반구대 바위그림 : 고래의 여행	1	2	3	4	5	6	7	9
6. 똥땅똥땅, 가야 대장간	1	2	3	4	5	6	7	9

**D02. 오늘 방문하신 전시와 체험 공간 중에서 가장 기억에 남는 공간은 무엇입니까?**

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. 딱끈따끈, 삶이 보금자리     | 2. 모락모락, 밥을 담는 그릇 |
| 3. 알록달록, 고운 우리 옷     | 4. 옛 사람들의 지혜      |
| 5. 반구대 바위그림 : 고래의 여행 | 6. 똥땅똥땅, 가야 대장간   |

**D02-1. 그렇게 생각하신 이유는 무엇입니까?**

**D03. 국립중앙박물관 어린이박물관의 6개의 전시 공간 중에서 가장 보강 및 개편이 필요한 공간은 무엇입니까?**

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. 딱끈따끈, 삶이 보금자리     | 2. 모락모락, 밥을 담는 그릇 |
| 3. 알록달록, 고운 우리 옷     | 4. 옛 사람들의 지혜      |
| 5. 반구대 바위그림 : 고래의 여행 | 6. 똥땅똥땅, 가야 대장간   |

**D03-1. 그렇게 생각하신 이유는 무엇입니까?**

## PART E. 기타 의견

**E01. 코로나19 이후 박물관 관람과 관련하여 다음 사항에 대해 얼마나 만족하십니까?**

해당되는 곳에 ○ 표시를 해 주세요.

환경	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	그렇지 않은편 이다	전혀 그렇지 않다
1. 전시 관람을 위한 온라인 사전예약 절차가 편리하다	1	2	3	4	5	6	7
2. 전시 관람을 예약한 시간에 맞춰서 입장을 할 수 있었다	1	2	3	4	5	6	7
3. 전시관 입장 전 마스크 착용 확인, 발열 체크 등 방역 수칙을 잘 준수하였다	1	2	3	4	5	6	7

E02. 코로나19 이후 어린이박물관 전시의 방법이 변화된다면 선호하는 내용이나 방식은 무엇인가요?

모두 체크하여 주시기 바랍니다.

- |                              |                     |
|------------------------------|---------------------|
| 1. 디지털 기술을 활용한 증강현실, 가상 전시   | 2. 야외 공간을 활용한 전시    |
| 3. 집에서도 즐길 수 있는 메타버스, 게임형 전시 | 4. 소수 인원의 예약제 체험 전시 |
| 5. 지금과 동일한 내용의 전시            | 6. 기타( )            |

E03. 국립중앙박물관 어린이박물관 전시가 향후 개선해야 할 부분에 대해 말씀해 주세요.

※ 응답해주신 분들 중에서 추첨을 통해 200명에게 5,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드릴 예정입니다. 모바일 상품권을 받으실 수 있는 휴대폰 번호를 기입하여 주시기 바랍니다. 기재해주신 연락처는 모바일 상품권 발송에만 사용되고, 다른 용도로 절대 사용되지 않으니 걱정하지 않으셔도 됩니다.

휴대폰 번호: ( )       모바일 상품권 받지 않음

◆ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ◆



# 어린이박물관