

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

2016. 12.

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

2016. 12.

Contents

1장. 조사 개요

01. 조사 목적 및 활용방안	1
02. 조사 수행 체계	3
03. 조사 설계	4
04. 조사 항목	6
05. 척도에 관한 설명	8
06. 고객만족도 지수 산출 방식	9
07. 포트폴리오 분석	11
08. 표본의 특성	12

2장. 조사 결과 요약

01. 내국인 - 궁·능·유적기관 결과 요약	17
02. 내국인 - 전시기관 결과 요약	97
03. 외국인 - 궁·능·유적기관 결과 요약	117

3장. 조사 결과(내국인)

01. 경복궁(내국인)	179
02. 창덕궁(내국인)	198
03. 창경궁(내국인)	217
04. 덕수궁(내국인)	235
05. 종묘(내국인)	254
06. 세종대왕 유적(내국인)	271
07. 현충사(내국인)	290
07. 칠백의총(내국인)	310
09. 만인의총(내국인)	329
10. 구리 동구릉(내국인)	346

11. 남양주 광릉(내국인)	367
12. 남양주 홍유릉(내국인)	387
13. 남양주 사릉(내국인)	407
14. 서울 태강릉(내국인)	428
15. 서울 정릉(내국인)	448
16. 서울 현인릉(내국인)	465
17. 서울 선정릉(내국인)	482
18. 서울 의릉(내국인)	503
19. 서울 영휘원(내국인)	521
20. 고양 서오릉(내국인)	538
21. 화성 용건릉(내국인)	559
22. 파주 삼릉(내국인)	580
23. 김포 장릉(내국인)	601
24. 국립고궁박물관(내국인)	621
25. 국립무형유산원(내국인)	641
26. 국립해양문화재연구소(내국인)	661

4장. 조사 결과(외국인)

01. 경복궁(외국인)	681
02. 창덕궁(외국인)	699
03. 창경궁(외국인)	717
04. 덕수궁(외국인)	735
05. 종묘(외국인)	753
06. 세종대왕 유적(외국인)	771
07. 서울 선·정릉(외국인)	786

부록. 설문지

이용자를 위하여

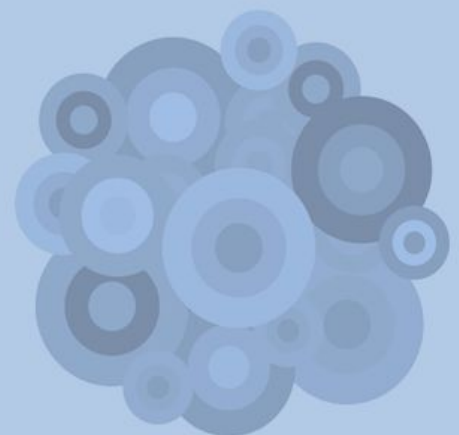
그래프·도표·교차분석표 내의 숫자는 소수점 이하 둘째자리에서 반올림되었으므로 세부항목의 합이 합계와 일치 하지 않을 수도 있음

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

1장. 조사 개요

- 01. 조사 목적 및 활용방안
- 02. 조사 수행 체계
- 03. 조사 설계
- 04. 조사 항목
- 05. 척도에 관한 설명
- 06. 고객만족도 지수 산출 방식
- 07. 포트폴리오 분석
- 08. 표본의 특성



01. 조사 목적 및 활용방안

1) 조사 목적

- ☞ 「2016년도 문화재청 정책만족도 조사」 중 궁·능·유적·전시기관 대상 관람객 대상 고객만족도 조사는 우리나라의 4대궁 및 종묘, 14개 능 및 4대 유적기관을 관람하는 내국인 및 외국인 관람객을 대상으로 전반적 이용실태, 관람서비스 평가 및 유적기관 관람 목적별 관람환경을 조사하고 개선사항 및 요구사항을 점검하여 관람객 만족도의 연도별 변화추이 비교·분석하기 위해 기획됨
- ☞ 또한 국립고궁박물관·국립무형유산원·국립해양문화재연구소를 관람하는 내국인 관람객을 대상으로 전반적 이용실태, 관람서비스 평가 및 유적기관 관람 목적별 관람환경을 조사하고 개선사항 및 요구사항을 점검하기 위해 기획됨
- ☞ 문화재 안내해설, 관람콘텐츠, 전시관에 대한 견해 등 정책적 시의성을 갖춘 문항을 발굴하고, 조사함으로써 과학적인 정책을 수립하는 데 중요도 높은 자료로 활용할 수 있을 것으로 기대됨
- ☞ 본 조사의 목적은 보다 나은 관람서비스를 제공하기 위한 데이터베이스를 축적하고 고객중심의 행정문화 정착 및 정책개선에 반영하기 위한 정책수립에 활용할 기초자료를 확보하는 것임

본 조사의 목적을 흐름도(Flow-Chart)로 살펴보면 다음과 같음.



2) 결과 활용 방안

- * ㉠ 궁·능·유적기관 및 국립고궁박물관·국립해양문화재연구소·국립무형유산원의 관람환경에 대한 부문별 만족 및 불만족 지점을 파악하고 만족도 변동 추이와 관련한 데이터를 확보함
- * ㉡ 관람서비스 개선을 위한 관람 인프라 및 관람콘텐츠 구축, 관광 마케팅 전략 수립을 위한 분석 자료 제공함
- * ㉢ 문화재청과 궁·능·유적기관의 관람서비스 관련 업무 성과를 평가하고 향후 관람행정 개선을 위한 기초자료로 활용함
- * ㉣ 아울러 국립고궁박물관·국립해양문화재연구소·국립무형유산원의 관람서비스 관련 업무 성과를 평가하고 향후 관람행정 개선을 위한 기초자료로 활용함

02. 조사 수행 체계

※ 본 조사는 조사 설계 및 준비단계로부터 본 조사수행, 자료처리 및 결과분석까지 각 단계별로 다음과 같은 절차로 진행되었음.

주요단계	세부단계	주요 내용
조사설계 및 준비	조사설계	<ul style="list-style-type: none"> 문화재청과 (주)코리아리서치센터의 협의로 조사 규모 및 방법 등 논의
	설문지 작성	<ul style="list-style-type: none"> 문화재청 설문 안을 준용하여 설문지 수정 및 보완
	인력구성	<ul style="list-style-type: none"> 본 용역수행을 위한 전담 연구팀/실사 및 전산팀 구성
본 조사 수행	설문 프로그래밍 구축	<ul style="list-style-type: none"> 조사에 필요한 설문 프로그래밍 구축 보조 자료 활용을 위해, 문화재청으로부터 전달받은 자료 등을 설문 프로그래밍에 이식
	설문 프로그램 테스트	<ul style="list-style-type: none"> 자료수집 전, (주)코리아리서치센터 담당자와 알파테스터가 구현된 설문 프로그램을 토대로 테스트 진행 테스트 과정에서 발생한 에러, 수정사항 반영
	자료 수집	<ul style="list-style-type: none"> 4대궁 및 종묘·14개 능·4대 유적기관·3개 전시기관에 방문한 14세 이상의 내·외국인 관람객을 대상으로 Tablet PC를 활용하여 구조화된 설문을 바탕으로 한 1:1대인면접조사 실시
	데이터 점검	<ul style="list-style-type: none"> 전체 조사량의 100%를 에디팅으로 오류 체크 <ul style="list-style-type: none"> 무성의한 응답, 너무 짧은 응답시간 등을 고려하여 오류 체크 오류 발견 시 해당 설문 내용 전량 폐기 후 재조사
자료처리 및 결과분석	자료처리	<ul style="list-style-type: none"> 전담 전산처리팀 운영을 통한 조사 분석 프로그래밍 RawData 및 통계표 산출
	결과 분석 및 보고	<ul style="list-style-type: none"> 조사 결과를 바탕으로 보고서 작성



03. 조사 설계

1) 내국인

【 내국인 조사 설계 】

1) 조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> 4대궁 및 종묘, 14개 능, 4대 유적기관, 3개 전시기관에 방문한 14세 이상 내국인 관람객
2) 조사 규모	<ul style="list-style-type: none"> 총 3,268명 <ul style="list-style-type: none"> 4대궁 및 종묘 : 1,000명 4대 유적기관 : 408명 14개 능 : 1,060명 3개 전시기관 : 800명
3) 표본 배분	<ul style="list-style-type: none"> 궁·능·유적·전시기관별 강제할당 <ul style="list-style-type: none"> 단, 기관의 성격과 방문객 수가 다르기 때문에 기관담당자와의 협의를 통해 목표표본수를 협의
4) 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> Tablet PC를 활용한 구조화된 설문을 바탕으로 한 현장출구 인터셉트 조사 <ul style="list-style-type: none"> 1:1 대인면접조사형태로 실시함
4) 조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 10월 8일 ~ 2016년 11월 5일
5) 조사 기관	(주)코리아리서치센터

2) 외국인

【 외국인 조사 설계 】

1) 조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> 4대궁 및 종묘, 3개 능(구리 동구릉, 서울 선·정릉, 화성 용·건릉), 1개 유적기관(세종대왕 유적)에 방문한 14세 이상 외국인 관람객
2) 조사 규모	<ul style="list-style-type: none"> 총 352명 <ul style="list-style-type: none"> 구리 동구릉과 화성 용·건릉은 조사를 실시하였으나, 표본크기가 분석을 수행함에 있어 충분하지 않고 유의미한 결과를 얻을 수 없어서 제외함
3) 표본 배분	<ul style="list-style-type: none"> 4대궁 및 종묘, 3개 능, 1개 전시기관 강제할당 <ul style="list-style-type: none"> 단, 기관의 성격과 방문객 수가 다르기 때문에 기관담당자와의 협의를 통해 목표표본수를 협의
4) 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> Tablet PC를 활용한 구조화된 설문을 바탕으로 한 현장출구 인터셉트 조사 <ul style="list-style-type: none"> 1:1 대인면접조사형태로 실시함
4) 조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 10월 8일 ~ 2016년 11월 5일
5) 조사 기관	(주)코리아리서치센터

04. 조사 항목

1) 내국인

【 내국인 주요 조사 항목 】

구 분	주요 조사 내용	4대궁/ 종묘	능	유적 기관	전시 기관
A. 방문 실태	· 방문(관람) 인지 경로	○	○	○	○
	· 방문(관람) 목적	○	○	○	○
	· 이전 방문(관람) 경험	○	○	○	○
	· 이전에 방문(관람)한 빈도	○	○	○	○
	· 총 방문(관람) 소요 시간	○	○	○	○
B. 시설 및 관람서비스 만족도	· 시설 관리 상태 평가	○	○	○	○
	· 관람 편의시설 관리 상태 평가	○	○	○	○
	· 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳				○
	· 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가	○	○	○	○
	· 노약자/장애인 편의시설 이용 유무	○	○	○	○
	· 노약자/장애인 편의시설 만족도	○	○	○	○
	· 관람 보조정보 충분 정도 평가				○
	· 관람 보조정보 이용 여부				○
	· 관람 보조정보 도움 정도 평가	○	○	○	○
	· 직원 응대 친절도 평가	○	○	○	○
	· 전반적 관람 만족도(체감 만족도)	○	○	○	○
C. 안내해설 및 관람 콘텐츠 만족도	· 안내해설 서비스 인지도	○	○	○	○
	· 안내해설 서비스 경험 여부	○	○	○	○
	· 안내해설 서비스 만족도	○	○	○	○
	· 안내해설 서비스 부족한 부분	○	○	○	○
	· 관람기관의 관람콘텐츠 참여 경험	○	○	○	
	· 관람기관의 관람콘텐츠 만족도	○	○	○	
	· 관람기관의 관람콘텐츠 부족한 부분	○	○	○	
	· 전시 관람의 도움 정도				○
	· 전시 내용 및 구성 만족도				○
	· 만족스러운 전시실(1순위)				○
	· 만족스러운 전시실(종합)				○
	· 전시 내용 및 구성 관련 부족한 부분 및 개선사항				○
	· 전시관 관람 경험	○	○	○	
	· 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도	○	○	○	
	· 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도	○	○	○	
	· 전시관 관람 시 부족한 부분 및 개선사항	○	○	○	
D. 추천 및 재방문 의향	· 타인 추천 의향	○	○	○	○
	· 타인 추천할 의향이 없는 이유	○	○	○	○
	· 재방문 의향	○	○	○	○
	· 재방문 의향이 없는 이유	○	○	○	○
	· 방문 전 기대수준 대비 만족도	○	○	○	○
	· 방문 전 기대수준 대비 만족 수준이 낮은 이유	○	○	○	○
	· 관람 서비스 개선 및 건의사항	○	○	○	○
E. 관람 의견	· 관람 시 좋았던 점	○	○	○	○
	· 관람 시 불편했던 점	○	○	○	○

※ 설문 구성을 최대한 준용하되, 일부 기관은 일부를 추가하여 사용함

2) 외국인

【 외국인 주요 조사 항목 】

구 분	주요 조사 내용
A. 방문 실태	<ul style="list-style-type: none"> · 방문(관람) 인지 경로 · 방문(관람) 목적 · 이전 방문(관람) 경험 · 총 방문(관람) 소요 시간
B. 시설 및 관람서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 시설 관리 상태 평가 · 관람 편의시설 관리 상태 평가 · 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가 · 노약자/장애인 편의시설 이용 유무 · 노약자/장애인 편의시설 만족도 · 관람 보조정보 도움 정도 평가 · 직원 응대 친절도 평가 · 전반적 관람 만족도(체감 만족도)
C. 외국어 안내 및 관람콘텐츠 만족도	<ul style="list-style-type: none"> · 외국어 안내서비스 인지도 · 외국어 안내서비스 경험 여부 · 외국어 안내서비스 제공 유형 · 외국어 안내서비스 만족도 · 외국어 안내서비스 비경험 이유 · 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력 · 문화재 경쟁력 평가 - 보존/환경 · 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반 · 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식 · 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식
D. 추천 및 재방문 의향	<ul style="list-style-type: none"> · 타인 추천 의향 · 타인 추천할 의향이 없는 이유 · 방문 전 기대수준 대비 만족도 · 방문 전 기대수준 대비 만족 수준이 낮은 이유 · 관람 서비스 개선 및 건의사항
E. 관람 의견	<ul style="list-style-type: none"> · 관람 시 좋았던 점 · 관람 시 불편했던 점

※ 외국인에 대한 설문 구성을 내국인의 설문 구성을 준용하되, 대상 특성을 고려한 문항을 추가함

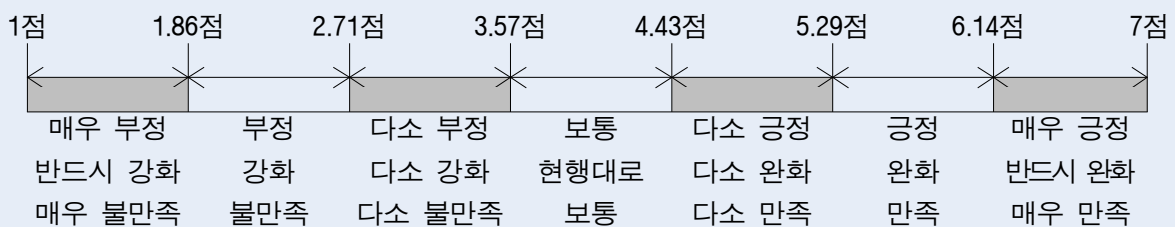
05. 척도에 관한 설명

- 본 조사에서는 7점 척도법(7 Point interval Scale)을 사용하였으며, 이는 가장 일반적인 Likert식 측정 Scale로서, 중앙값이 4점(보통이다)으로 5점 척도에 비해 집중화 현상을 보완한다는 장점이 있으며, 또한 응답자의 응답 및 척도의 언어화가 쉽고, 100점 환산이 편하다는 점에서 많이 사용하는 척도임
- 특히, 7점 척도 평균은 만족도 관련 질문의 경우 1점은 '매우 불만족', 2점은 '불만족', 3점은 '약간 불만족', 4점은 '보통', 5점은 '약간 만족', 6점은 '만족', 7점은 '매우 만족' 으로 구성됨
- 100점 평균은 0점~14.3점 미만은 '매우 불만족', 14.3점~28.6점 미만은 '불만족', 28.6점~42.9점 미만은 '다소 불만족', 42.9점~57.1점은 '보통', 57.1점 초과~71.4점은 '다소 만족', 71.4점 초과~85.7점은 '만족', 85.7점 초과~100점은 '매우 만족' 으로 구성됨

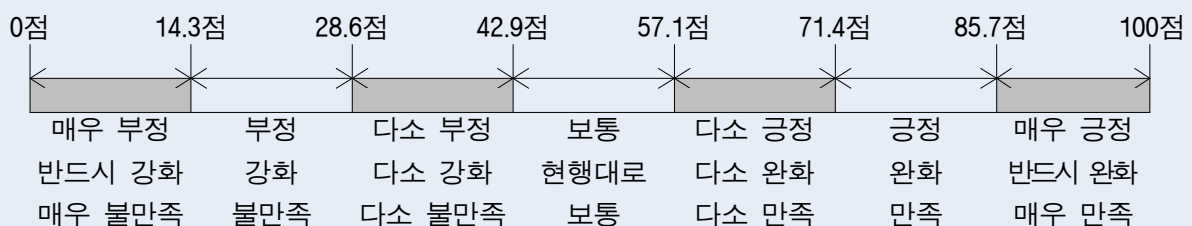
< 7점 척도 평균에 따른 수준 >



< 7점 척도 평균에 따른 수준 >



< 100점 척도 평균에 따른 수준 >



06. 고객만족도 지수 산출 방식

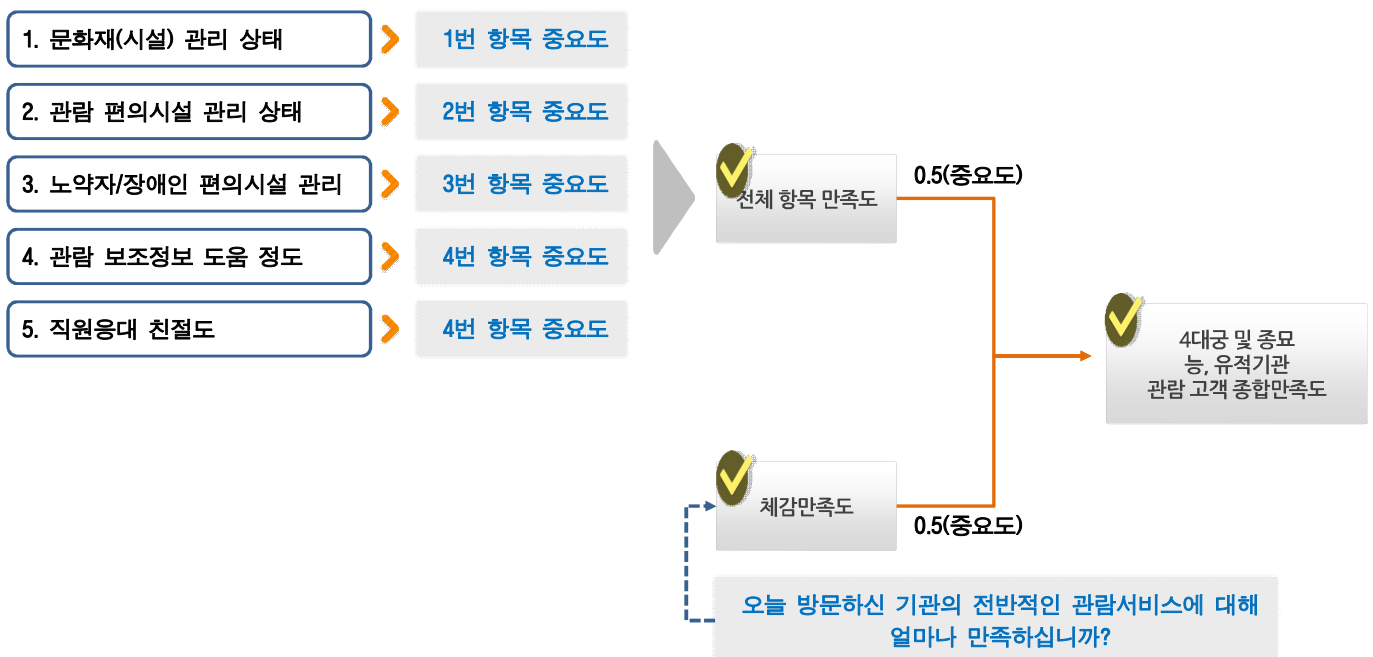
1) 4대궁 및 종묘, 14개 능, 4대 유적기관

- ☞ 부문별 관람 환경 만족도 평가 문항을 바탕으로 관람 만족도 지수 산출함
- ☞ 본 조사에는 종합 만족도(CSI) 산출을 위해 7 point interval scale을 사용함
- ☞ 각 평가항목의 만족도에 통계적으로 산출된 항목별 중요도 가중치를 감안하여 합산함
- ☞ 서비스 결과에 대한 감성적 측면(체감만족도)을 50% 반영함
- ☞ 관람고객 종합 만족도 지수(CSI) = CSI1 + CSI2

$$CSI1 = (S1 \times W1 + S2 \times W2 + S3 \times W3 + S4 \times W4 + S5 \times W5) \times 0.5$$

$$CSI2 = S6 \times 0.5$$
- ☞ 여기서 S1은 ‘문화재(시설) 관리 상태’ 평가 점수, W1는 그에 대한 중요도,
 S2는 ‘관람 편의시설 관리 상태’ 평가 점수, W2는 그에 대한 중요도,
 S3은 ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태’ 평가 점수, W3는 그에 대한 중요도,
 S4는 ‘관람 보조정보 도움 정도’ 평가 점수, W4는 그에 대한 중요도,
 S5는 ‘직원응대 친절도’ 평가 점수, W5는 그에 대한 중요도
 S6는 ‘전반적 만족도’ (체감 만족도)

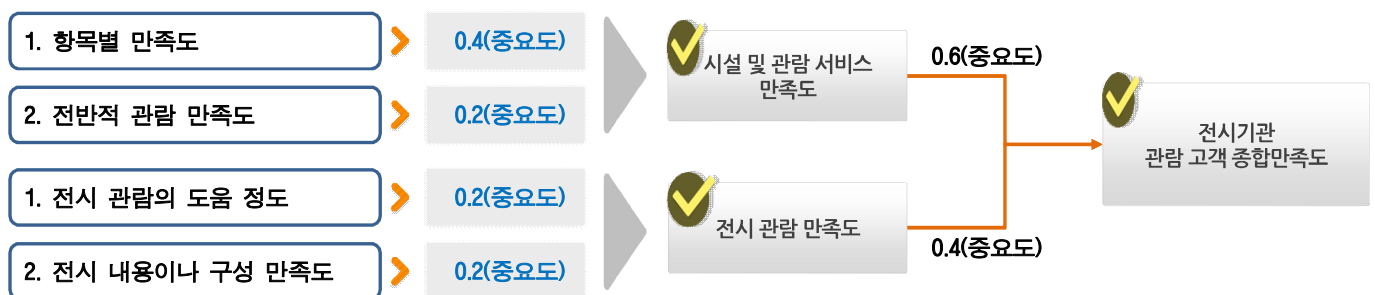
【 4대궁 및 종묘, 능, 유적기관 고객만족도 지수 산출 모형 】



2) 3개 전시기관

- ☞ 부문별 관람 환경 만족도 평가 문항을 바탕으로 관람 만족도 지수 산출함
- ☞ 본 조사에는 종합 만족도(CSI) 산출을 위해 7 point interval scale을 사용함
- ☞ 각 평가항목의 만족도에 통계적으로 산출된 항목별 중요도 가중치를 감안하여 합산함
- ☞ 서비스 결과에 대한 감성적 측면(체감만족도)을 20% 반영함
- ☞ 관람고객 종합만족도 지수(CSI) = 시설 및 관람 서비스 만족도 60%(CSI1, CSI2)
+ 전시 관람 만족도 40%(CSI3)
- ☞ $CSI1 = (S_1 \times W_1 + S_2 \times W_2 + S_3 \times W_3 + S_4 \times W_4 + S_5 \times W_5) \times 0.4$
 $CSI2 = S_6 \times 0.2$
 $CSI3 = (S_7 + S_8) \times 0.4$
- ☞ 여기서 S1은 '시설 관리 상태' 평가 점수, W1는 그에 대한 중요도,
 S2는 '관람 편의시설 관리 상태' 평가 점수, W2는 그에 대한 중요도,
 S3은 '노약자/장애인 편의시설 관리 상태' 평가 점수, W3는 그에 대한 중요도,
 S4는 '관람 보조정보 도움 정도' 평가 점수, W4는 그에 대한 중요도,
 S5는 '직원 응대 친절성' 평가 점수, W5는 그에 대한 중요도,
 S6은 '전반적 관람 만족도' (체감 만족도)
 S7은 '전시 관람의 도움 정도'
 S8은 '전시 내용이나 구성 만족도'

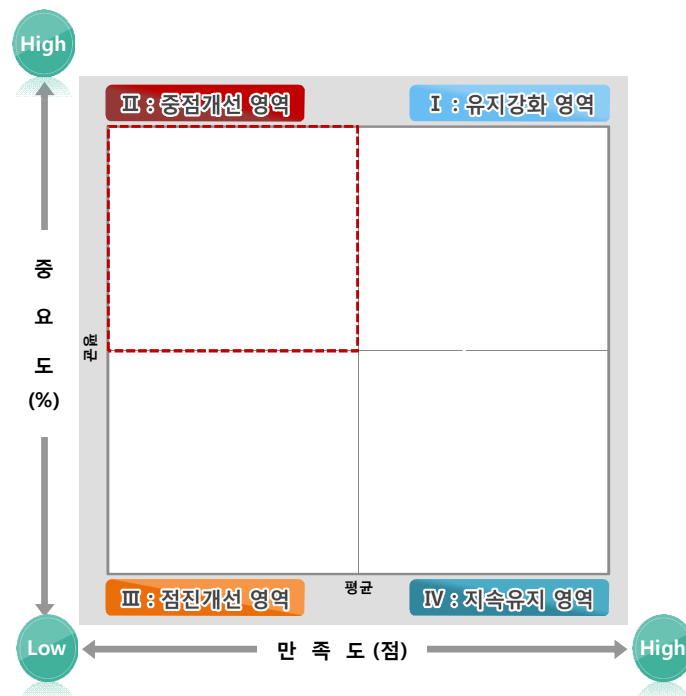
【 전시기관 고객만족도 지수 산출 모형 】



07. 포트폴리오 분석

- * IPA(Importance Performance Analysis) 분석이란, CSI 구성 항목별로 『중요도』와 『만족도』 사이의 관계를 X-Y축으로 하여 2차원 평면상에 좌표로 각 요소를 표현하는 분석방법(만족도 평균을 Y축, 각 중요도 평균을 X축으로 하여 4개 분면을 구성)으로, 現 시점에서 활용 가능한 자원의 투입 순서를 결정하고 중점 개선과제를 발굴하여, 서비스 만족도 제고를 위한 실행방안을 찾아보는 분석방법임
- * 각 만족도와 중요도를 고려하여 자원의 효율적 배분과 관련된 전략적 시사점을 도출하기 위해 4개의 영역으로 나누고, 각 세부항목의 영역 내 위치를 파악해 영역별 의미를 해석
- * Portfolio Map 해석시 주의할 점은 ‘점진개선 영역’이나 ‘지속유지 영역’에 속하는 서비스 차원이나 항목이라고 해서 반드시 개선 노력을 줄이거나 관심을 덜 기울여야 하는 것은 아니며, 오히려 ‘현재 수준의 만족도 유지를 위한 지속적 관리가 필요하다’는 의미로 해석하는 것이 바람직함

【 IPA 분석 모형 및 영역별 의미 】



중점개선 영역	일반국민과 전문가들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점 분야
점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
지속유지 영역	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상유지해야 할 분야
유지/관리지속 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 강점 분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

08. 표본의 특성

1-1) 4대궁 및 종묘, 14개 능, 4대 유적기관 - 내국인

전 체		사례 수	%
		2468	100.0
성별	남성	1199	48.6
	여성	1269	51.4
연령별	14세 ~ 19세	332	13.5
	20대	245	9.9
	30대	374	15.2
	40대	484	19.6
	50대	429	17.4
	60대	312	12.6
	70세 이상	292	11.8
지역별	서울	1111	45.0
	인천/경기	828	33.5
	대전/세종/충청	195	7.9
	광주/전라	122	4.9
	대구/경북	56	2.3
	부산/울산/경남	98	4.0
	강원/제주	41	1.7
	무응답	17	.7
관람유형	단체 관람	563	22.8
	개인/가족	1905	77.2
이전 관람 횟수	방문 경험 없음(처음 방문)	908	36.8
	2회	394	16.0
	3회	270	10.9
	4회 이상	896	36.3
기관유형별	4대궁/종묘	1000	40.5
	유적기관	408	16.5
	동부지구 능/원 관리소	280	11.3
	중부지구 능/원 관리소	450	18.2
	서부지구 능/원 관리소	330	13.4

1-2) 4대궁 및 종묘, 14개 능, 4대 유적기관 - 내국인

전 체		사례 수	%
		2468	100.0
기관별	경복궁	300	12.2
	창덕궁	200	8.1
	창경궁	150	6.1
	덕수궁	200	8.1
	종묘	150	6.1
	세종대왕유적	158	6.4
	현충사	150	6.1
	칠백의총	50	2.0
	만인의총	50	2.0
	구리 동구릉	130	5.3
	남양주 광릉	50	2.0
	남양주 홍릉/유릉	50	2.0
	남양주 사릉	50	2.0
	서울 태릉/강릉	100	4.1
	서울 정릉	100	4.1
	서울 현릉/인릉	50	2.0
	서울 선릉/정릉	100	4.1
	서울 의릉	50	2.0
	서울 영취원	50	2.0
	고양 서오릉	100	4.1
	화성 용릉/건릉	130	5.3
	파주 삼릉	50	2.0
	김포 장릉	50	2.0

2) 전시기관

전 체		사례 수	%
		800	100.0
성별	남성	391	48.9
	여성	409	51.1
연령별	14세 ~ 19세	167	20.9
	20대	140	17.5
	30대	94	11.8
	40대	121	15.1
	50대	84	10.5
	60대	97	12.1
	70세 이상	97	12.1
지역별	서울	157	19.6
	인천/경기	104	13.0
	대전/세종/충청	38	4.8
	광주/전라	376	47.0
	대구/경북	27	3.4
	부산/울산/경남	86	10.8
	강원/제주	12	1.5
관람유형	단체관람	150	18.8
	개인/가족	650	81.3
이전 관람 횟수	방문 경험 없음(처음 방문)	628	78.5
	2회	69	8.6
	3회	51	6.4
	4회 이상	52	6.5
기관별	국립고궁박물관	300	37.5
	국립무형유산원	200	25.0
	국립해양문화재연구소	300	37.5

3) 4대궁 및 종묘, 서울 선·정릉, 세종대왕 유적 - 외국인

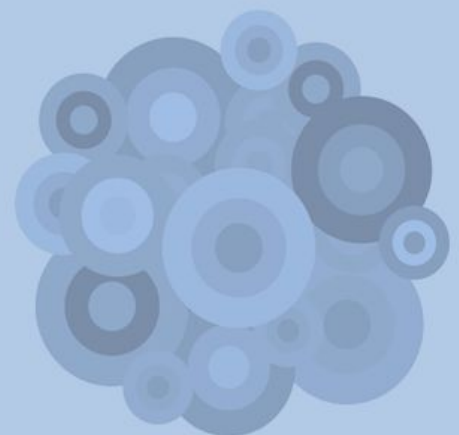
전 체		사례 수	%
		352	100.0
성별	남성	133	37.8
	여성	219	62.2
연령별	14세 ~ 19세	9	2.6
	20대	122	34.7
	30대	104	29.5
	40대	52	14.8
	50대	41	11.6
	60대	21	6.0
	70세 이상	3	.9
지역별	일본	68	19.3
	중국	35	9.9
	기타 아시아	114	32.4
	미주/유럽/기타	135	38.4
관람유형	개인	300	85.2
	가족	22	6.3
	친구/동료	30	8.5
	여행가이드	46	13.1
방문 경험	방문 경험 있음	160	45.5
	방문 경험 없음	145	41.2
기관별	경복궁	1	.3
	창덕궁	34	9.7
	창경궁	318	90.3
	덕수궁	100	28.4
	종묘	50	14.2
	세종대왕 유적	50	14.2
	서울 선·정릉	50	14.2
기관별	자유여행	50	14.2
	패키지 여행	22	6.3
	에어텔(Air-tel) 패키지 여행	30	8.5
	기타	303	86.1

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

2장. 조사 결과 요약

- 01. 내국인 - 궁 · 능 · 유적기관 결과 요약
- 02. 내국인 - 전시기관 결과 요약
- 03. 외국인 - 궁 · 능 · 유적기관 결과 요약



01. 내국인 - 궁·능·유적기관 결과 요약

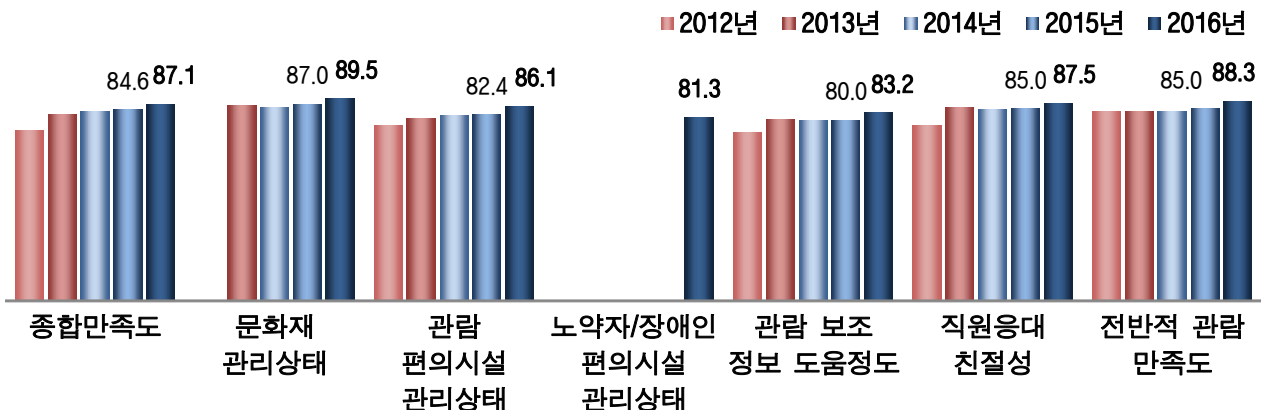
1) 만족도 분석 결과

(1) 궁·능·유적기관 종합 만족도 분석

- ☑ 2016년도 내국인 관람객의 궁·능·유적기관 종합 만족도(CSI)는 87.1점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석됨
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 88.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(89.5점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(86.1점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(81.3점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(83.2점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(87.5점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 70점대(72.2점→72.4점→75.5점)로 나타났으며, 2013년 82.5점, 2014년 83.6점, 2015년 84.6점으로 80점대로 상승하였고 2016년에는 87.1점으로 나타나 전년 대비 2.5점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑2.5점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↑3.7점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑3.2점), '직원 응대 친절성'(↑2.5점), '전반적 관람 만족도'(↑3.3점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 궁·능·유적기관 종합 만족도

(단위 : 점)





〈표〉 궁·능·유적기관 종합 만족도

(단위 : 명, 점)

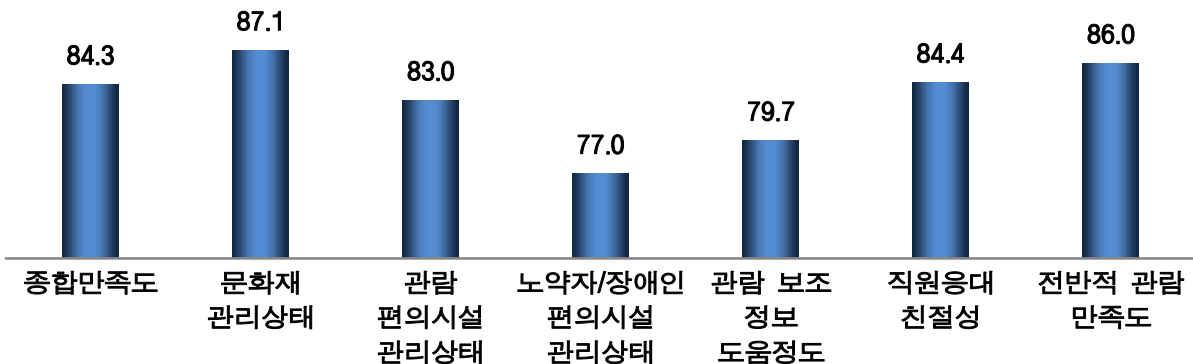
전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		2468	89.5	86.1	81.3	83.2	87.5	88.3	87.1
성별	남성	1199	89.5	86.7	82.6	84.4	88.4	88.5	87.6
	여성	1269	89.4	85.5	80.1	82.0	86.6	88.1	86.6
연령	14-19세	332	89.7	83.8	79.9	82.3	86.2	88.2	86.4
	20대	245	86.9	83.7	76.0	77.2	85.0	87.3	84.9
	30대	374	88.9	83.2	76.6	80.0	86.6	87.6	85.7
	40대	484	89.5	86.0	80.2	83.6	86.8	87.8	86.7
	50대	429	88.7	86.6	83.0	83.6	87.2	88.1	87.1
	60대	312	90.3	89.2	85.4	86.6	89.9	88.2	88.4
	70세 이상	292	92.5	90.3	88.3	88.1	91.0	91.4	90.8
기관별	경복궁	300	86.9	81.8	76.5	77.7	83.0	84.7	83.0
	창덕궁	200	86.8	82.5	77.8	79.1	85.1	85.7	84.0
	창경궁	150	85.6	81.4	78.9	80.9	84.8	87.3	85.2
	덕수궁	200	84.5	82.5	74.0	77.7	80.9	83.3	81.5
	종묘	150	93.0	88.1	78.9	85.9	90.9	91.6	89.9
	세종대왕유적	158	94.8	92.5	90.3	90.3	91.5	93.7	92.8
	현충사	150	93.1	91.3	88.0	89.0	90.6	91.7	91.1
	칠백의총	50	98.0	96.3	95.3	97.0	98.7	98.3	97.6
	만인의총	50	87.0	82.3	83.3	84.0	86.3	87.0	85.9
	구리 동구릉	130	88.1	84.6	82.4	84.1	86.3	87.1	86.3
	남양주 광릉	50	92.0	91.3	86.0	88.7	92.7	91.0	90.7
	남양주 홍릉/유릉	50	87.0	86.7	86.0	82.7	84.7	85.3	85.5
	남양주 사릉	50	96.3	94.3	93.7	93.0	98.0	96.7	96.1
	서울 태릉/강릉	100	87.5	80.5	78.0	76.7	84.8	84.7	83.7
	서울 정릉	100	95.3	93.3	90.5	89.3	93.5	93.7	93.0
	서울 현릉/인릉	50	92.0	90.0	83.7	83.7	88.7	91.0	89.5
	서울 선릉/정릉	100	85.8	81.2	73.5	79.0	86.3	85.8	84.7
	서울 의릉	50	90.3	89.3	85.0	79.0	91.0	88.7	88.1
	서울 영취원	50	88.3	84.7	78.3	83.3	93.3	88.3	87.2
	고양 서오릉	100	88.8	85.8	80.3	85.3	86.8	86.2	86.0
	화성 용릉/건릉	130	92.6	87.2	79.1	82.8	87.2	90.1	88.6
	파주 삼릉	50	90.0	88.3	83.7	87.3	88.7	88.7	88.2
	김포 장릉	50	90.3	90.7	84.3	85.7	91.3	90.3	89.4

(2) 4대궁/종묘 종합 만족도 분석

- ☑ 4대궁 및 종묘에 대한 종합 만족도는 84.3점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 세부항목별로는 '문화재 관리 상태'(87.1점), '전반적 관람 만족도'(86.0점), '직원 응대 친절성'(84.4점)은 높은 평가를 받은 반면, '노약자/장애인 편의시설 관리상태'가 77.0점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타남

〈그림〉 4대궁/종묘 종합 만족도

(단위 : 점)

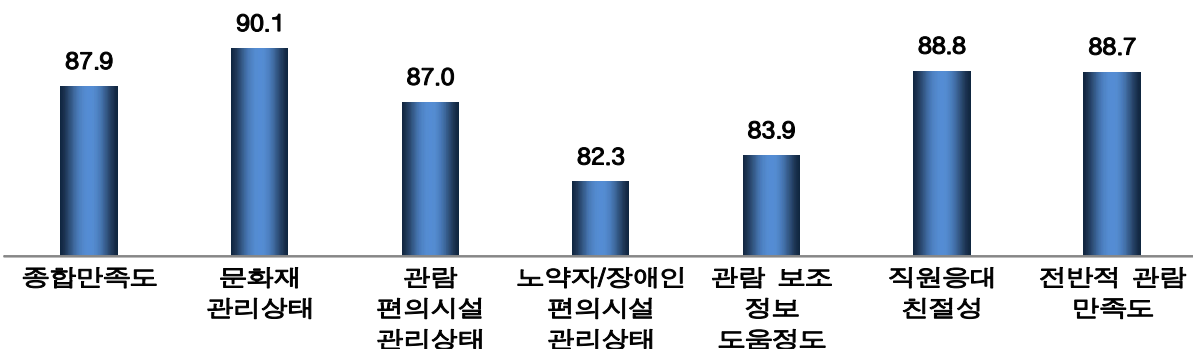


(3) 능 종합 만족도 분석

- ☑ 능에 대한 종합 만족도는 87.9점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 세부항목별로는 '문화재 관리 상태'(90.1점), '직원 응대 친절성'(88.8점), '전반적 관람 만족도'(88.7점)은 높은 평가를 받은 반면, '노약자/장애인 편의시설 관리상태'가 82.3점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타남

〈그림〉 13개 능 종합 만족도

(단위 : 점)



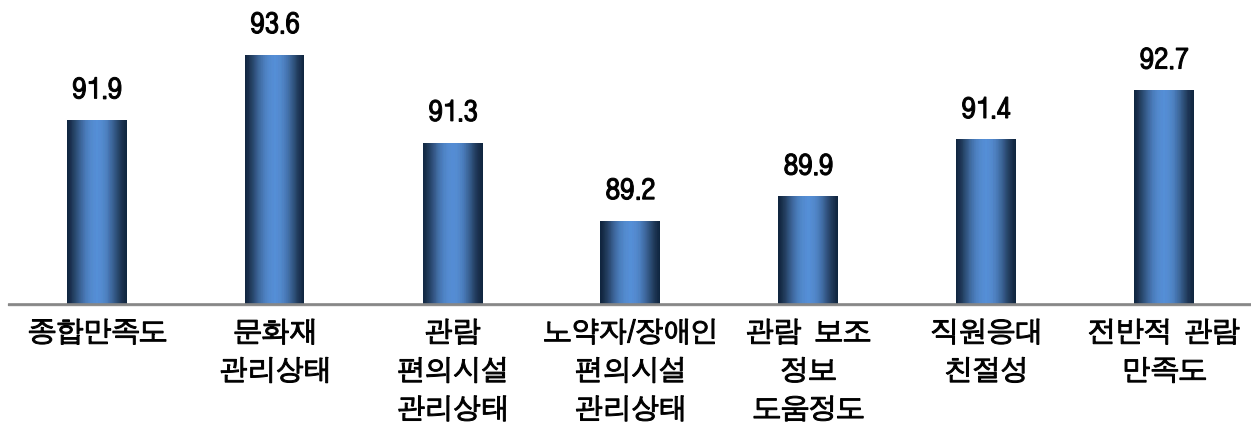
(4) 유적기관 종합 만족도 분석

☑ 유적기관에 대한 종합 만족도는 91.9점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 나타남

☑ 세부항목별로는 '문화재 관리 상태'(93.6점), '전반적 관람 만족도'(92.7점), '직원 응대 친절성'(91.4점)은 높은 평가를 받은 반면, '노약자/장애인 편의시설 관리상태'가 89.2점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타남

〈그림〉 유적기관 종합 만족도

(단위 : 점)



2) 기관별 만족도 순위 분석

(1) 궁·능·유적기관 만족도 순위 분석

- ☑ 기관별로 비교해보면, ‘칠백의총’이 97.6점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 다음으로 ‘남양주 사릉’(96.1점), ‘서울 정릉’(93.0점), ‘세종대왕유적’(92.8점), ‘현충사’(91.1점), ‘남양주 광릉’(90.7점), ‘종묘’(89.9점), ‘서울 헌릉/인릉’(89.5점), ‘김포 장릉’(89.4점), ‘화성 용릉/건릉’(88.6점), ‘파주 삼릉’(88.2점), ‘서울 의릉’(88.1점) 등의 순으로 높은 평가를 받음
- ☑ 반면, ‘덕수궁’은 81.5점으로 가장 낮은 평가를 받았고, 다음으로 ‘경복궁’(83.0점), ‘서울 태릉/강릉’(83.7점), ‘창덕궁’(84.0점), ‘서울 선릉/정릉’(84.7점) 등의 순으로 낮은 평가를 받음
- ☑ 전년 대비 ‘서울 헌릉/인릉’(↑12.0점), ‘세종대왕유적’(↑8.8점)은 만족도가 크게 상승한 반면, ‘덕수궁’(↓4.3점), ‘화성 용릉/건릉’(↓1.3점)은 만족도가 크게 하락한 것으로 조사됨

〈표〉 궁·능·유적기관 종합 만족도 순위

(단위 : 점)

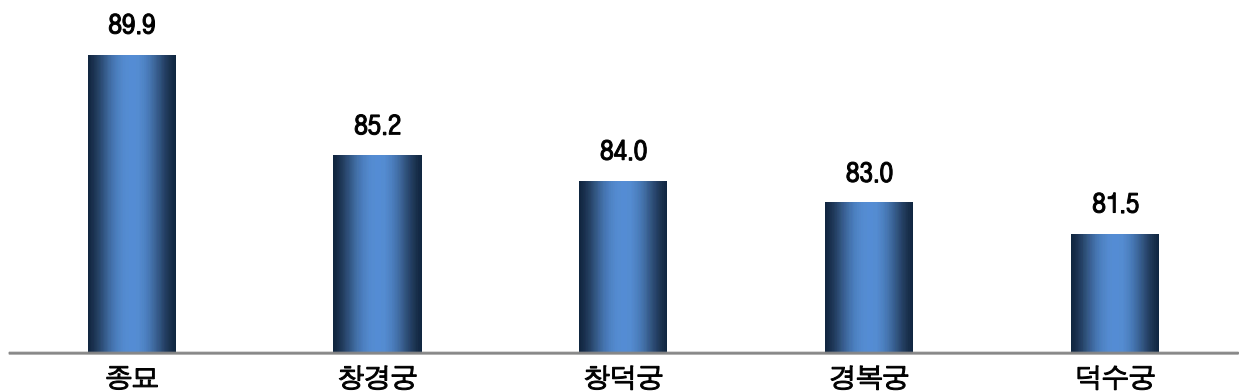
전 체		사례수	궁 · 능 · 유적기관 종합 만족도										Gap (①-②)	순위
			2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년		
			2468	71.9	72.2	73.9	72.2	72.4	75.5	82.5	83.6	84.6	87.1	+2.5
기 관 별	칠백의총	50	88.4	93.6	92.6	94.2	85.3	71.8	95.5	89.0	93.8	97.6	+3.8	1
	남양주 사릉	50	-	-	-	-	-	-	82.9	86.0	94.3	96.1	+1.8	2
	서울 정릉	100	76.5	67.5	84.1	82.6	83.7	79.9	88.0	85.5	84.7	93.0	+8.3	3
	세종대왕유적	158	75.4	69.2	74.7	77.7	78.6	73.5	84.6	84.7	84.0	92.8	+8.8	4
	현충사	150	80.7	86.2	86.8	85.9	76.0	87.3	93.4	89.5	91.2	91.1	-0.1	5
	남양주 광릉	50	66.6	66.5	69.0	68.2	67.4	72.1	80.3	80.4	91.0	90.7	-0.3	6
	종묘	150	66.1	69.8	66.8	70.7	67.9	70.9	84.3	89.0	86.3	89.9	+3.6	7
	서울 헌릉/인릉	50	74.7	79.4	85.5	82.3	76.3	90.1	85.8	78.9	77.5	89.5	+12.0	8
	김포 장릉	50	89.6	83.8	75.5	67.9	74.4	70.7	79.3	84.5	88.3	89.4	+1.1	9
	화성 용릉/건릉	130	74.0	68.5	76.8	72.1	73.1	81.9	85.2	85.9	89.9	88.6	-1.3	10
	파주 삼릉	50	78.4	63.4	67.3	72.3	77.6	68.9	81.6	82.2	88.7	88.2	-0.5	11
	서울 의릉	50	72.1	65.8	82.8	74.5	74.5	82.7	90.8	87.9	87.4	88.1	+0.7	12
	서울 영취원	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	87.2	-	13
	구리 동구릉	130	74.4	74.6	75.0	76.6	80.9	81.8	83.7	82.9	84.7	86.3	+1.6	14
	고양 서오릉	100	81.7	78.6	77.1	67.9	65.4	78.9	81.5	85.6	86.1	86.0	-0.1	15
	만인의총	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	85.9	-	16
	남양주 홍릉/유릉	50	76.4	62.0	74.0	71.8	74.9	82.5	84.8	85.4	83.6	85.5	+1.9	17
	창경궁	150	64.4	67.4	65.9	64.2	64.3	73.7	83.4	78.6	84.5	85.2	+0.7	18
	서울 선릉/정릉	100	74.6	74.4	70.2	69.6	68.8	79.5	80.2	79.7	85.6	84.7	-0.9	19
	창덕궁	200	69.9	76.9	80.2	72.2	70.9	71.2	78.1	77.9	80.0	84.0	+4.0	20
	서울 태릉/강릉	100	58.2	73.9	81.6	75.1	76.6	77.8	83.8	86.9	84.7	83.7	-1.0	21
	경복궁	300	64.6	69.2	67.5	66.0	66.3	69.6	72.3	79.7	75.5	83.0	+7.5	22
	덕수궁	200	74.9	70.1	65.3	66.1	70.9	73.3	81.9	85.8	85.8	81.5	-4.3	23

(2) 4대궁/종묘 만족도 순위 분석

- ☑ 4대궁/종묘 내 종합만족도를 분석해보면, ‘종묘’의 만족도가 89.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘창경궁’(85.2점), ‘창덕궁’(84.0점), ‘경복궁’(83.0점), ‘덕수궁’(81.5점) 등의 순으로 높게 나타남

〈그림〉 4대궁/종묘 만족도 순위

(단위 : 점)



〈표〉 4대궁/종묘 만족도 순위

(단위 : 명, 점)

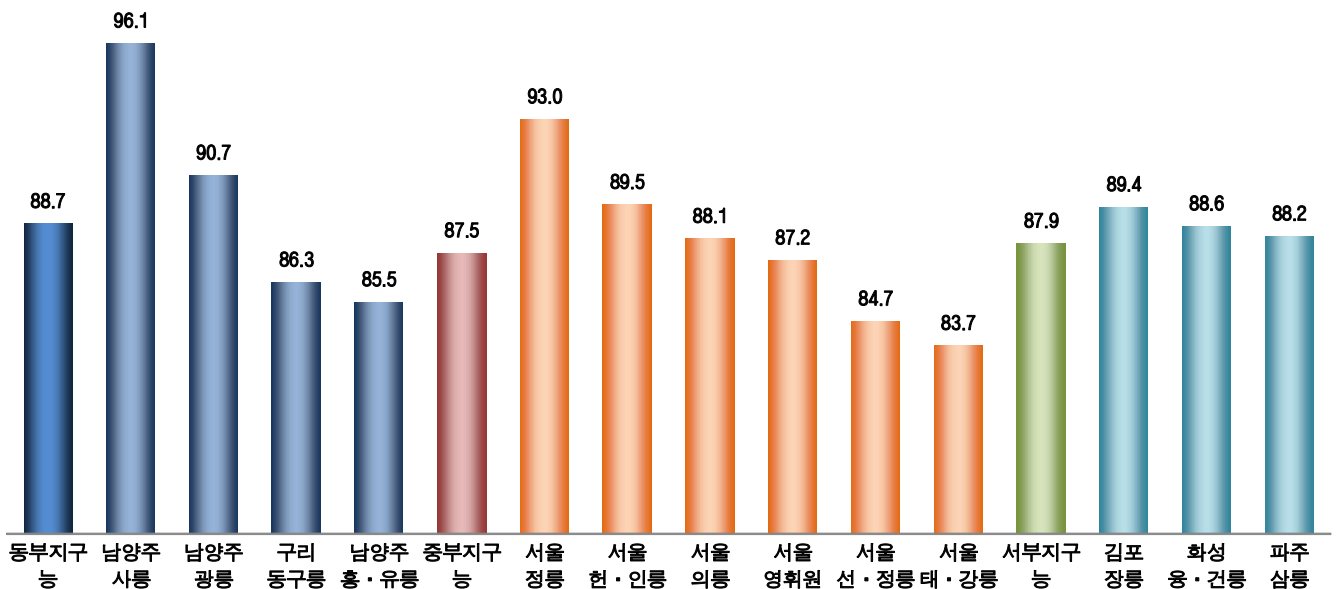
전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도	순위
		1000	87.1	83.0	77.0	79.7	84.4	86.0	84.3	-
기관별	종묘	150	93.0	88.1	78.9	85.9	90.9	91.6	89.9	1
	창경궁	150	85.6	81.4	78.9	80.9	84.8	87.3	85.2	2
	창덕궁	200	86.8	82.5	77.8	79.1	85.1	85.7	84.0	3
	경복궁	300	86.9	81.8	76.5	77.7	83.0	84.7	83.0	4
	덕수궁	200	84.5	82.5	74.0	77.7	80.9	83.3	81.5	5

(3) 13개 능 만족도 순위 분석

- ☑ 13개 능 내 종합만족도를 분석해보면, ‘남양주 사릉’(96.1점), ‘서울 정릉’(93.0점), ‘남양주 광릉’(90.7점)은 90점 이상의 평가를 받은 반면, ‘서울 태릉/강릉’(83.7점), ‘서울 선릉/정릉’(84.7점)은 85점 이하의 평가를 받음
- ☑ 지구별 종합만족도 순위를 살펴보면, 동부지구의 종합만족도가 88.7점으로 가장 높았으며, 다음으로 서부지구(87.9점), 중부지구(87.5점) 순으로 나타남
- ☑ 13개 능 내 종합만족도(87.9점)와 비교하면, 동부지구(↑0.8점)는 13개 능 내 종합만족도 보다 높은 평가를 받은 반면, 중부지구(↓0.4점)는 13개 능 내 종합만족도 보다 상대적으로 낮은 평가를 받음

〈그림〉 13개 능 만족도 순위

(단위 : 점)





〈표〉 13개 능 만족도 순위

(단위 : 명, 점)

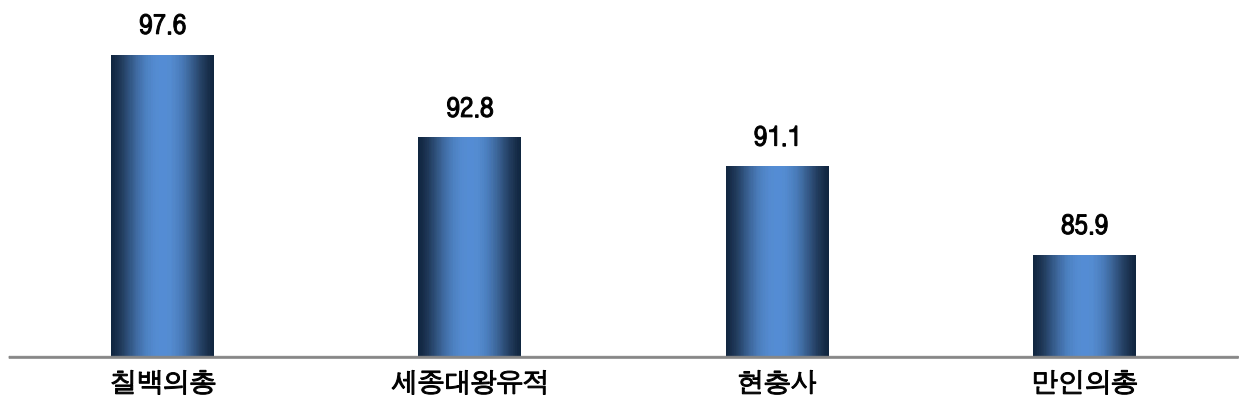
전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도	순위
		1060	90.1	87.0	82.3	83.9	88.8	88.7	87.9	-
기 관 별	동부지구 능	280	90.1	87.9	85.7	86.2	89.2	89.2	88.7	-
	남양주 사릉	50	96.3	94.3	93.7	93.0	98.0	96.7	96.1	1
	남양주 광릉	50	92.0	91.3	86.0	88.7	92.7	91.0	90.7	2
	구리 동구릉	130	88.1	84.6	82.4	84.1	86.3	87.1	86.3	3
	남양주 홍릉/유릉	50	87.0	86.7	86.0	82.7	84.7	85.3	85.5	4
	중부지구 능	450	89.8	86.0	81.2	81.8	89.1	88.5	87.5	-
	서울 정릉	100	95.3	93.3	90.5	89.3	93.5	93.7	93.0	1
	서울 헌릉/인릉	50	92.0	90.0	83.7	83.7	88.7	91.0	89.5	2
	서울 의릉	50	90.3	89.3	85.0	79.0	91.0	88.7	88.1	3
	서울 영취원	50	88.3	84.7	78.3	83.3	93.3	88.3	87.2	4
	서울 선릉/정릉	100	85.8	81.2	73.5	79.0	86.3	85.8	84.7	5
	서울 태릉/강릉	100	87.5	80.5	78.0	76.7	84.8	84.7	83.7	6
	서부지구 능	330	90.7	87.5	81.0	84.7	87.9	88.7	87.9	-
	김포 장릉	50	90.3	90.7	84.3	85.7	91.3	90.3	89.4	1
	화성 용릉/건릉	130	92.6	87.2	79.1	82.8	87.2	90.1	88.6	2
	파주 삼릉	50	90.0	88.3	83.7	87.3	88.7	88.7	88.2	3

(4) 유적기관 만족도 순위 분석

- ☑ 유적기관 4개 기관의 종합 만족도를 비교해보면, '칠백의총'이 97.6점으로 가장 높았으며, 다음으로 '세종대왕유적'(92.8점), '현충사'(91.1점), '만인의총'(85.9점)의 순으로 나타남

〈그림〉 유적기관 만족도 순위

(단위 : 점)



〈표〉 유적기관 만족도 순위

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도	순위
		408	93.6	91.3	89.2	89.9	91.4	92.7	91.9	-
기관별	칠백의총	50	98.0	96.3	95.3	97.0	98.7	98.3	97.6	1
	세종대왕유적	158	94.8	92.5	90.3	90.3	91.5	93.7	92.8	2
	현충사	150	93.1	91.3	88.0	89.0	90.6	91.7	91.1	3
	만인의총	50	87.0	82.3	83.3	84.0	86.3	87.0	85.9	4

3) 응답자 특성별 만족도 순위 분석

(1) 궁·능·유적기관 관람객 특성별 만족도 분석

- ☑ 응답자 특성별 종합 만족도 점수는 유적기관(91.9점), 능(87.9점), 4대궁/종묘(84.3점)의 순으로 나타남
- ☑ 70대 이상 연령층의 만족도가 90.8점으로 가장 높게 나타난 반면, 20대 연령층의 만족도가 84.9점으로 가장 낮게 나타남
- ☑ 대전/충남/충북/세종 지역 거주자의 만족도가 92.5점으로 가장 높은 반면, 대구/경북 지역 거주자의 만족도가 84.4점으로 상대적으로 낮게 나타남
- ☑ 이전관람경험 유무(있음: 87.2점, 없음: 87.0점)에 관계없이 만족도가 비슷한 수준을 보임
- ☑ 단체관람의 만족도(85.9점)보다 개인/가족 관람의 만족도(87.5점)가 높게 나타남

〈표〉 궁·능·유적기관 관람객 특성별 만족도 분석

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		2468	89.5	86.1	81.3	83.2	87.5	88.3	87.1
성별	남성	1199	89.5	86.7	82.6	84.4	88.4	88.5	87.6
	여성	1269	89.4	85.5	80.1	82.0	86.6	88.1	86.6
연령	14~19세	332	89.7	83.8	79.9	82.3	86.2	88.2	86.4
	20대	245	86.9	83.7	76.0	77.2	85.0	87.3	84.9
	30대	374	88.9	83.2	76.6	80.0	86.6	87.6	85.7
	40대	484	89.5	86.0	80.2	83.6	86.8	87.8	86.7
	50대	429	88.7	86.6	83.0	83.6	87.2	88.1	87.1
	60대	312	90.3	89.2	85.4	86.6	89.9	88.2	88.4
	70세 이상	292	92.5	90.3	88.3	88.1	91.0	91.4	90.8
거주지역	서울	1111	88.8	85.5	80.6	82.3	87.7	87.9	86.7
	인천/경기	828	89.4	86.0	80.8	82.4	86.3	88.0	86.7
	대전/충남/충북/세종	195	93.3	92.6	88.5	90.9	92.8	93.3	92.5
	광주/전남/전북	122	88.7	83.3	82.7	84.2	86.6	88.0	86.6
	대구/경북	56	89.9	86.9	81.5	81.3	82.4	84.5	84.4
	부산/울산/경남	98	89.8	83.5	78.1	84.5	86.9	88.1	86.4
	강원/제주	41	90.7	86.2	82.5	84.1	87.8	87.8	87.1
	무응답	17	92.2	84.3	77.5	80.4	90.2	87.3	86.4
기관유형	4대궁/종묘	1000	87.1	83.0	77.0	79.7	84.4	86.0	84.3
	능	1060	90.1	87.0	82.3	83.9	88.8	88.7	87.9
	유적기관	408	93.6	91.3	89.2	89.9	91.4	92.7	91.9
관람유형	단체관람	563	89.3	84.1	78.7	82.3	86.4	87.2	85.9
	개인/가족	1905	89.5	86.6	82.1	83.4	87.8	88.6	87.5
이전관람 경험	있다	1560	89.3	86.2	81.5	83.2	87.6	88.3	87.2
	없다	908	89.8	85.8	81.0	83.0	87.2	88.3	87.0
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	40	73.3	66.3	62.1	58.8	64.2	50.0	57.2
	만족	2428	89.8	86.4	81.6	83.6	87.8	88.6	87.6

(2) 4대궁/종묘 관람객 특성별 만족도 분석

- ☑ '4대궁/종묘'에 대한 응답자 특성별 종합 만족도는 70세 이상 연령층의 만족도가 87.2점으로 가장 높게 나타난 반면, 30대의 만족도가 82.0점으로 상대적으로 낮게 나타남
- ☑ 대전/충남/충북/세종 지역 거주자의 만족도가 89.3점으로 가장 높게 나타난 반면, 인천/경기 지역 거주자의 만족도가 82.8점으로 상대적으로 낮게 나타남
- ☑ 이전관람경험의 경우, 관람 경험이 있는 응답자의 만족도(83.7점) 보다 관람 경험이 없는 응답자의 만족도(85.3점)가 높게 나타남
- ☑ 단체관람의 만족도(83.7점) 보다 개인/가족 관람의 만족도(84.5점)가 높게 나타남

〈표〉 4대궁/종묘 관람객 특성별 만족도 분석

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		1000	87.1	83.0	77.0	79.7	84.4	86.0	84.3
성별	남성	499	87.3	83.8	79.7	81.5	85.6	86.5	85.1
	여성	501	86.9	82.1	74.3	77.8	83.3	85.6	83.4
연령	14~19세	212	88.0	81.0	77.0	80.1	84.4	86.4	84.3
	20대	129	85.1	81.8	74.2	76.0	81.7	86.0	83.1
	30대	136	84.9	81.0	70.8	76.5	82.2	84.6	82.0
	40대	154	86.7	82.6	74.8	80.0	82.9	85.3	83.5
	50대	149	87.0	83.9	78.0	80.2	86.5	85.9	84.7
	60대	113	87.9	85.5	80.8	82.3	88.1	86.7	86.0
	70세 이상	107	90.3	87.5	85.7	83.5	86.3	87.7	87.2
거주지역	서울	450	86.9	83.3	77.3	79.4	84.7	85.9	84.3
	인천/경기	283	85.2	81.3	74.6	76.8	82.7	85.2	82.8
	대전/충남/충북/세종	51	91.2	88.2	81.7	87.3	88.6	90.8	89.3
	광주/전남/전북	55	88.8	83.0	80.6	83.0	86.7	87.0	85.8
	대구/경북	48	88.9	85.4	80.2	81.6	81.3	84.0	83.6
	부산/울산/경남	77	88.7	82.3	76.0	84.0	85.7	87.9	85.7
	강원/제주	30	89.4	83.9	78.9	80.0	85.6	85.0	84.3
	무응답	6	94.4	83.3	72.2	72.2	91.7	83.3	83.4
관람유형	단체관람	333	87.8	81.7	76.1	80.2	84.3	85.3	83.7
	개인/가족	667	86.7	83.6	77.4	79.4	84.5	86.4	84.5
이전관람 경험	있다	637	86.2	82.4	76.3	79.0	84.2	85.5	83.7
	없다	363	88.7	84.1	78.1	80.9	84.9	86.9	85.3
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	36	71.8	64.4	58.3	55.1	63.9	50.0	56.3
	만족	964	87.7	83.7	77.7	80.6	85.2	87.4	85.3

(3) 13개 능 관람객 특성별 만족도 분석

☑ '능'에 대한 응답자 특성별 종합만족도 70세 이상 연령층의 만족도가 92.4점으로 가장 높게 나타난 반면, 20대의 만족도가 86.5점으로 상대적으로 낮게 나타남

☑ 남성의 만족도(88.5점)가 여성의 만족도(87.4점)보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 이전관람경험의 경우, 관람 경험이 있는 응답자의 만족도(88.4점)가 관람 경험이 없는 응답자의 만족도(87.0점)보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 단체관람의 만족도(88.4점)가 개인/가족 관람의 만족도(87.9점)보다 높게 나타남

〈표〉 13개 능 관람객 특성별 만족도 분석

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		1060	90.1	87.0	82.3	83.9	88.8	88.7	87.9
성별	남성	505	90.4	87.8	83.2	85.2	89.6	89.1	88.5
	여성	555	89.9	86.2	81.5	82.7	88.0	88.4	87.4
연령	14-19세	60	91.4	88.3	82.2	85.6	88.1	90.3	89.0
	20대	84	89.1	85.5	76.4	76.6	88.9	88.3	86.5
	30대	191	90.1	83.2	78.3	80.6	88.7	88.6	87.0
	40대	236	89.6	85.6	80.2	83.1	87.4	87.8	86.9
	50대	203	88.6	87.3	84.0	84.2	86.7	88.1	87.3
	60대	154	90.3	89.8	86.3	87.3	89.7	87.3	88.2
	70세 이상	132	93.4	91.4	88.8	89.4	93.7	92.9	92.4
거주지역	서울	589	89.6	86.4	82.0	83.3	89.5	88.8	87.9
	인천/경기	437	90.8	87.8	82.6	84.7	87.9	88.7	88.0
	대전/충남/충북/세종	3	88.9	94.4	94.4	88.9	94.4	94.4	93.5
	광주/전남/전북	9	92.6	83.3	81.5	83.3	81.5	90.7	87.9
	대구/경북	7	95.2	95.2	88.1	76.2	88.1	85.7	87.7
	부산/울산/경남	4	87.5	79.2	83.3	83.3	87.5	79.2	81.9
	강원/제주	1	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	100.0	98.5
	무응답	10	90.0	83.3	80.0	85.0	88.3	88.3	87.1
관람유형	단체관람	148	91.3	86.8	79.6	84.8	88.6	89.4	88.4
	개인/가족	912	89.9	87.0	82.8	83.7	88.8	88.6	87.9
이전관람 경험	있다	698	90.5	87.6	83.2	84.6	89.2	89.1	88.4
	없다	362	89.5	85.7	80.7	82.6	87.9	88.1	87.0
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	4	87.5	83.3	95.8	91.7	66.7	50.0	65.5
	만족	1056	90.2	87.0	82.3	83.8	88.9	88.9	88.0

(4) 유적기관 관람객 특성별 만족도 분석

☑ '유적기관'에 대한 응답자 특성별 종합만족도 60대 연령층의 만족도가 95.0점으로 가장 높게 나타난 반면, 20대의 만족도가 88.0점으로 상대적으로 낮게 나타남

☑ 남성의 만족도(91.6점) 보다 여성의 만족도(92.2점)가 상대적으로 높게 나타남

☑ 이전관람경험의 경우, 관람 경험이 있는 응답자의 만족도(93.1점)가 관람 경험이 없는 응답자의 만족도(90.4점)보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 단체관람의 만족도(90.3점)보다 개인/가족 관람의 만족도(92.3점)가 높게 나타남

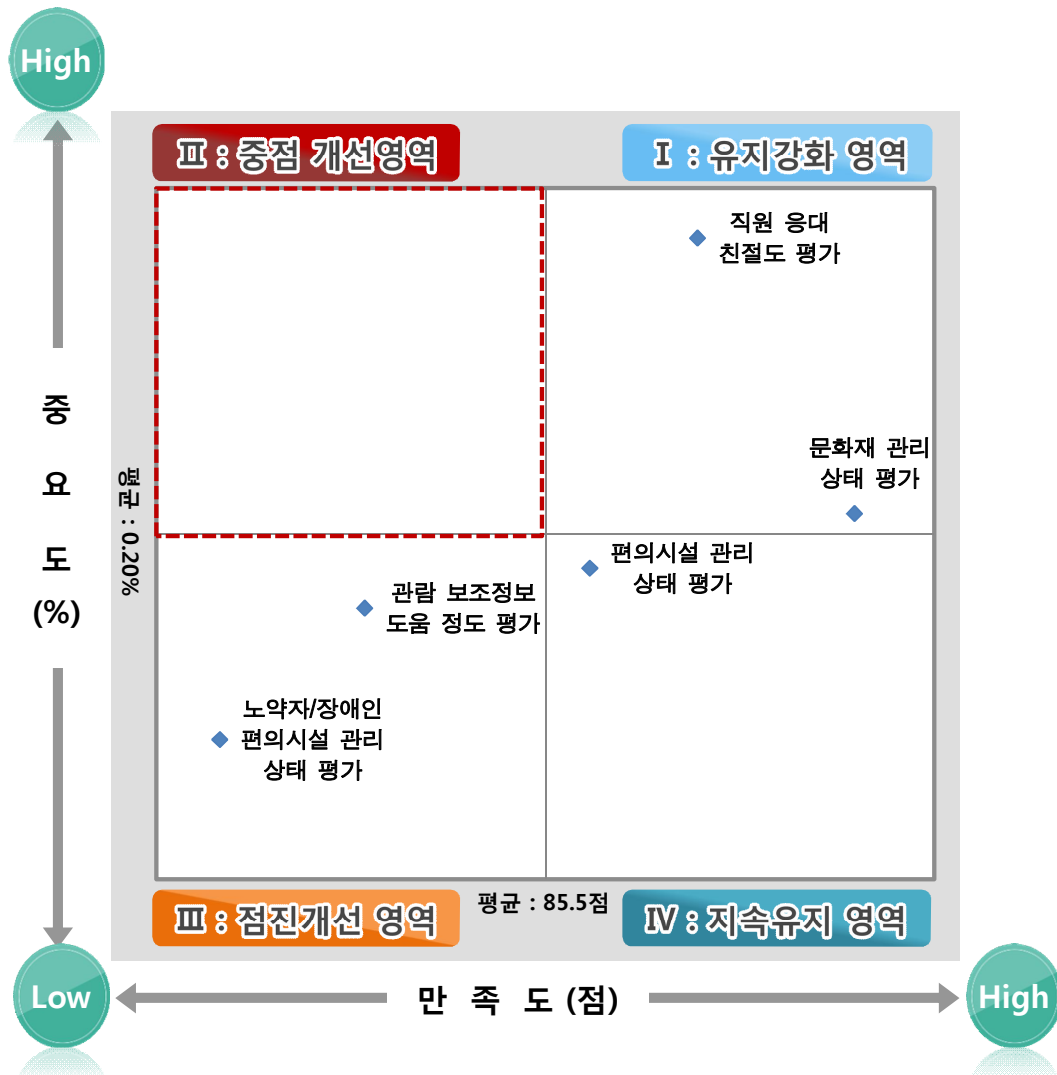
〈표〉 유적기관 관람객 특성별 만족도 분석

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		408	93.6	91.3	89.2	89.9	91.4	92.7	91.9
성별	남성	195	93.2	91.0	88.5	90.0	92.3	92.1	91.6
	여성	213	94.1	91.5	89.9	89.7	90.5	93.3	92.2
연령	14~19세	60	93.9	89.4	87.5	86.9	90.8	92.2	91.0
	20대	32	88.5	87.0	82.3	83.9	88.0	90.1	88.0
	30대	47	95.7	90.1	86.9	87.6	90.4	92.2	91.3
	40대	94	93.6	92.4	89.0	91.0	91.5	92.2	91.8
	50대	77	92.2	90.0	90.3	88.7	89.8	92.2	91.3
	60대	45	96.3	95.9	93.7	95.2	94.8	94.8	95.0
	70세 이상	53	94.3	93.1	92.5	94.0	94.0	95.0	94.3
거주지역	서울	72	94.7	91.9	89.4	92.1	92.1	94.0	93.0
	인천/경기	108	94.9	91.2	89.5	87.3	88.7	92.0	91.2
	대전/충남/충북/세종	141	94.2	94.2	90.9	92.3	94.3	94.2	93.7
	광주/전남/전북	58	87.9	83.6	84.8	85.3	87.4	88.5	87.2
	대구/경북	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	부산/울산/경남	17	95.1	90.2	86.3	87.3	92.2	91.2	90.7
	강원/제주	10	93.3	91.7	91.7	96.7	93.3	95.0	94.1
	무응답	1	100.0	100.0	83.3	83.3	100.0	100.0	96.9
관람유형	단체관람	82	91.9	88.8	87.8	86.2	91.1	91.3	90.3
	개인/가족	326	94.1	91.9	89.6	90.8	91.5	93.0	92.3
이전관람 경험	있다	225	94.5	92.7	91.0	91.2	92.4	93.9	93.1
	없다	183	92.5	89.5	87.1	88.3	90.2	91.3	90.4
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	408	93.6	91.3	89.2	89.9	91.4	92.7	91.9

4) IPA 분석

- ☑ 궁·능·유적기관의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가

5) 세부 항목 만족도 분석

(1) 문화재 관리 상태

문B-1

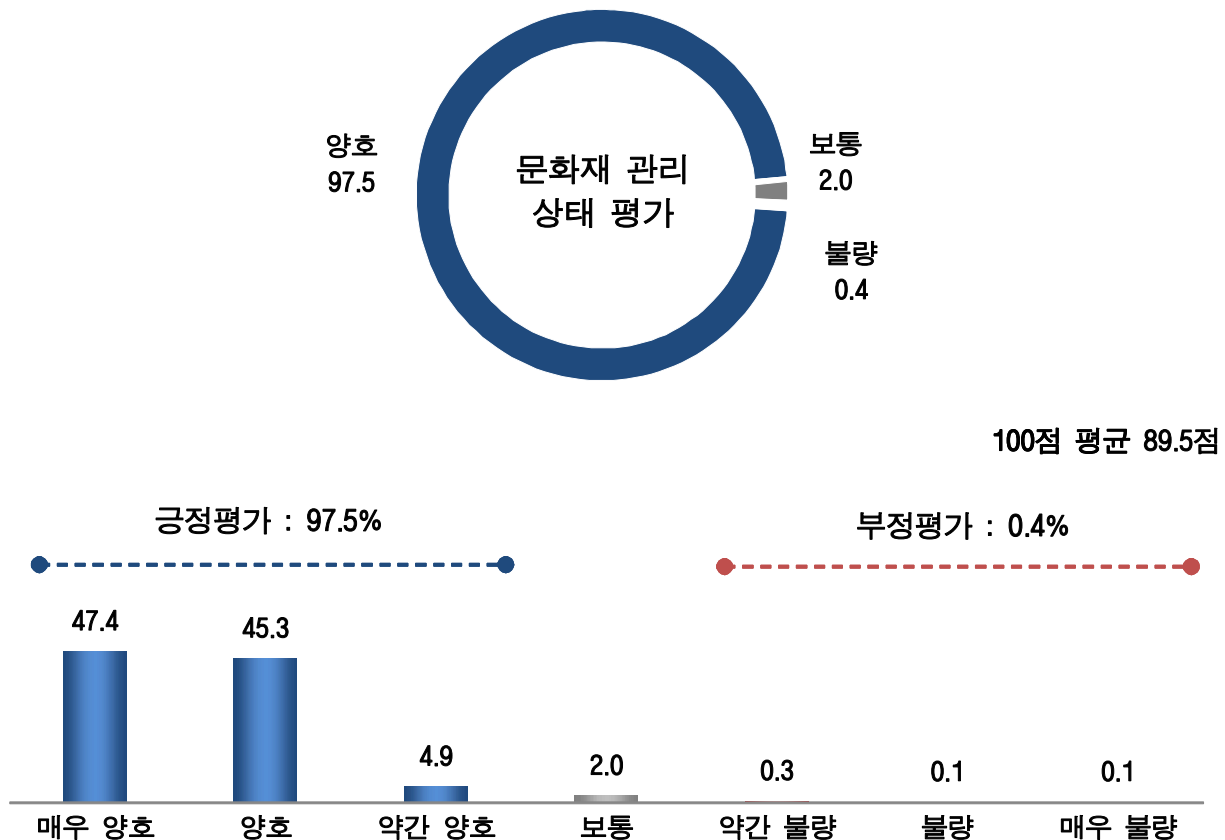
귀하께서는 오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 문화재 관리(고건물, 시설물, 조경 등)가 잘 되어있다고 생각하십니까?

‘양호하다’ 97.5% (100점 평균 89.5점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 관람객 10명 중 9명 이상은 궁·능·유적기관의 문화재 관리가 ‘양호하다’(97.5%)고 평가함 (100점 환산점수 89.5점)
- ☑ 반면, ‘불량하다’는 부정적인 인식은 0.4%로 조사됨

〈그림〉 문화재 관리 상태

(단위 : %)



- 문화재 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 70세 이상(99.3%), 광주/전남/전북 지역 거주자(99.2%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘칠백의총’(98.0점), ‘남양주 사릉’(96.3점), ‘서울 정릉’(95.3점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘덕수궁’(84.5점), ‘창경궁’(85.6점), ‘서울 선릉/정릉’(85.8점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 문화재 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			2468	47.4	45.3	4.9	2.0	0.3	0.1				
성별	남성	1199	48.0	44.5	4.9	1.9	0.4	0.1	0.1	97.5	1.9	0.6	89.5
	여성	1269	46.8	45.9	4.8	2.1	0.2	0.1	0.1	97.6	2.1	0.3	89.4
연령	14~19세	332	47.6	45.5	4.5	2.1	0.3	0.0	0.0	97.6	2.1	0.3	89.7
	20대	245	37.1	52.7	5.3	4.5	0.4	0.0	0.0	95.1	4.5	0.4	86.9
	30대	374	44.9	46.8	5.9	1.9	0.5	0.0	0.0	97.6	1.9	0.5	88.9
	40대	484	46.5	46.7	4.3	2.3	0.0	0.2	0.0	97.5	2.3	0.2	89.5
	50대	429	44.5	46.6	6.5	1.6	0.5	0.0	0.2	97.7	1.6	0.7	88.7
	60대	312	51.9	42.3	3.2	1.6	0.3	0.3	0.3	97.4	1.6	1.0	90.3
	70세 이상	292	59.9	35.6	3.8	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	92.5
거주지역	서울	1111	44.6	46.7	6.2	2.2	0.4	0.0	0.0	97.5	2.2	0.4	88.8
	인천/경기	828	47.3	46.0	3.6	2.3	0.4	0.2	0.1	97.0	2.3	0.7	89.4
	대전/충남/충북/세종	195	65.1	31.3	2.1	1.5	0.0	0.0	0.0	98.5	1.5	0.0	93.3
	광주/전남/전북	122	45.1	42.6	11.5	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	88.7
	대구/경북	56	50.0	42.9	3.6	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	89.9
	부산/울산/경남	98	44.9	53.1	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	99.0	0.0	1.0	89.8
	강원/제주	41	48.8	48.8	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	90.7
기관유형	무응답	17	52.9	47.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.2
	4대궁/종묘	1000	39.2	49.6	6.8	3.7	0.5	0.1	0.1	95.6	3.7	0.7	87.1
	능	1060	47.7	47.3	3.8	0.8	0.2	0.1	0.1	98.8	0.8	0.4	90.1
	유적기관	408	66.7	29.4	2.9	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	93.6
기관별	경복궁	300	39.3	49.0	7.0	4.0	0.0	0.3	0.3	95.3	4.0	0.7	86.9
	창덕궁	200	40.0	47.5	6.5	5.0	1.0	0.0	0.0	94.0	5.0	1.0	86.8
	창경궁	150	32.0	55.3	7.3	4.7	0.7	0.0	0.0	94.7	4.7	0.7	85.6
	덕수궁	200	27.0	58.0	11.0	3.0	1.0	0.0	0.0	96.0	3.0	1.0	84.5
	종묘	150	61.3	36.7	0.7	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	93.0
	세종대왕유적	158	72.8	25.3	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	94.8
	현충사	150	62.7	34.0	2.7	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	93.1
	칠백의총	50	88.0	12.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.0
	만인의총	50	38.0	46.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.0
	구리 동구릉	130	35.4	58.5	5.4	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	88.1
	남양주 광릉	50	58.0	38.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	92.0
	남양주 홍릉/유릉	50	32.0	60.0	6.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	87.0
	남양주 사릉	50	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.3
	서울 태릉/강릉	100	38.0	52.0	8.0	1.0	1.0	0.0	0.0	98.0	1.0	1.0	87.5
	서울 정릉	100	73.0	26.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.3
	서울 현릉/인릉	50	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.0
	서울 선릉/정릉	100	26.0	66.0	6.0	1.0	1.0	0.0	0.0	98.0	1.0	1.0	85.8
	서울 의릉	50	50.0	44.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	90.3
	서울 영취원	50	46.0	42.0	8.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	88.3
	고양 서오릉	100	42.0	54.0	2.0	1.0	0.0	0.0	1.0	98.0	1.0	1.0	88.8
	화성 용릉/건릉	130	56.2	43.1	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.6
	파주 삼릉	50	46.0	48.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.0
	김포 장릉	50	54.0	40.0	4.0	0.0	0.0	2.0	0.0	98.0	0.0	2.0	90.3

(2) 관람 편의시설 관리 상태

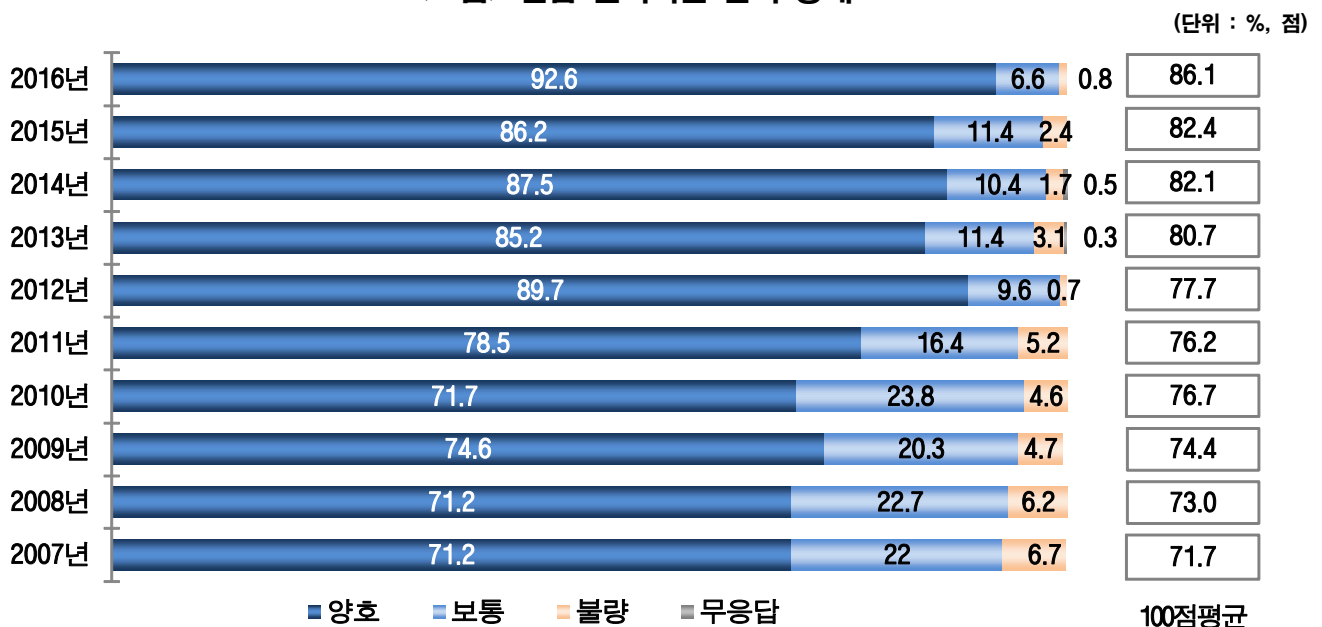
문B-2

화장실, 휴게의자 등 관람 편의시설 관리가 잘 되고 있다고 생각하십니까?

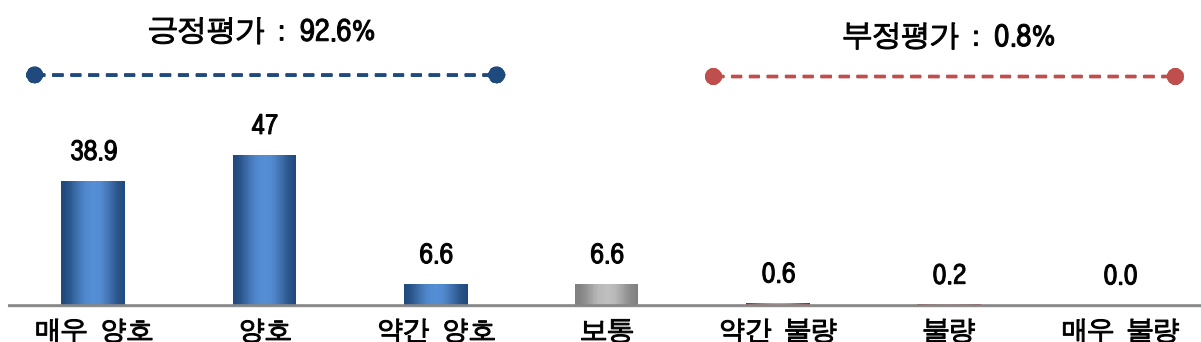
‘양호하다’ 92.6% (100점 평균 86.1점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 화장실, 휴게의자 등의 ‘관람 편의시설 관리 상태’에 대해서는 관람객의 92.6%가 ‘양호하다’고 인식하는 것으로 조사됨. 반면 ‘불량하다’는 인식은 0.8%로 매우 낮았음
- ☑ ‘관람 편의시설 관리 상태’(86.1점)에 대한 평가는 2007년 이후 가장 높게 평가받았으며, 매년 점수가 소폭 상승하는 경향을 보임

〈그림〉 관람 편의시설 관리 상태



100점 평균 86.1점



- 관리 편의시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 70대 이상(90.3%), 대전/충남/충북/세종 지역 거주자(92.6%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘칠백의총’(98.3점), ‘남양주 사릉’(94.3점), ‘서울 정릉’(93.3점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘서울 태릉/강릉’(80.5점), ‘서울 선릉/정릉’(81.2점), ‘창경궁’(81.4점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 관람 편의시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람 편의시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
		2468	38.9	47.0	6.6	6.6	0.6	0.2	0.0	92.6	6.6	0.8	86.1
성별	남성	1199	40.7	46.0	6.9	5.6	0.5	0.2	0.1	93.7	5.6	0.8	86.7
	여성	1269	37.3	48.0	6.3	7.6	0.6	0.2	0.0	91.6	7.6	0.9	85.5
연령	14-19세	332	37.0	43.4	9.0	7.8	1.8	0.6	0.3	89.5	7.8	2.7	83.8
	20대	245	31.4	49.4	10.6	7.8	0.4	0.4	0.0	91.4	7.8	0.8	83.7
	30대	374	30.7	49.7	8.3	10.7	0.5	0.0	0.0	88.8	10.7	0.5	83.2
	40대	484	36.8	50.2	5.4	7.4	0.0	0.2	0.0	92.4	7.4	0.2	86.0
	50대	429	38.0	50.6	5.1	5.6	0.7	0.0	0.0	93.7	5.6	0.7	86.6
	60대	312	48.1	43.6	4.8	2.6	0.6	0.3	0.0	96.5	2.6	1.0	89.2
	70세 이상	292	53.1	39.0	4.5	3.4	0.0	0.0	0.0	96.6	3.4	0.0	90.3
거주지역	서울	1111	37.2	47.5	6.8	7.9	0.5	0.1	0.0	91.5	7.9	0.5	85.5
	인천/경기	828	37.3	49.8	6.2	5.6	0.8	0.4	0.0	93.2	5.6	1.2	86.0
	대전/충남/충북/세종	195	63.6	31.8	1.5	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	92.6
	광주/전남/전북	122	23.8	59.8	9.8	5.7	0.8	0.0	0.0	93.4	5.7	0.8	83.3
	대구/경북	56	44.6	41.1	5.4	8.9	0.0	0.0	0.0	91.1	8.9	0.0	86.9
	부산/울산/경남	98	37.8	40.8	12.2	6.1	1.0	1.0	1.0	90.8	6.1	3.1	83.5
	강원/제주	41	48.8	29.3	12.2	9.8	0.0	0.0	0.0	90.2	9.8	0.0	86.2
기관유형	무응답	17	23.5	64.7	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	84.3
	4대궁/종묘	1000	31.0	49.7	7.8	9.9	1.0	0.5	0.1	88.5	9.9	1.6	83.0
	능	1060	39.5	48.8	5.9	5.5	0.3	0.0	0.0	94.2	5.5	0.3	87.0
기관별	유적기관	408	56.9	36.0	5.4	1.5	0.2	0.0	0.0	98.3	1.5	0.2	91.3
	경복궁	300	30.3	47.7	8.7	10.7	1.3	1.3	0.0	86.7	10.7	2.7	81.8
	창덕궁	200	31.5	48.0	7.0	12.0	1.0	0.0	0.5	86.5	12.0	1.5	82.5
	창경궁	150	23.3	55.3	10.0	9.3	2.0	0.0	0.0	88.7	9.3	2.0	81.4
	덕수궁	200	24.0	57.0	9.5	9.0	0.5	0.0	0.0	90.5	9.0	0.5	82.5
	종묘	150	48.7	40.7	2.7	7.3	0.0	0.7	0.0	92.0	7.3	0.7	88.1
	세종대왕유적	158	65.2	27.2	5.1	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	92.5
	현충사	150	56.7	37.3	4.0	1.3	0.7	0.0	0.0	98.0	1.3	0.7	91.3
	칠백의총	50	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.3
	만인의총	50	10.0	74.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	82.3
	구리 동구릉	130	25.4	60.8	10.0	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	84.6
	남양주 광릉	50	56.0	38.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	91.3
	남양주 홍릉/유릉	50	36.0	54.0	4.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	86.7
	남양주 사릉	50	70.0	26.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.3
	서울 태릉/강릉	100	21.0	54.0	13.0	11.0	1.0	0.0	0.0	88.0	11.0	1.0	80.5
	서울 정릉	100	71.0	23.0	1.0	5.0	0.0	0.0	0.0	95.0	5.0	0.0	93.3
	서울 현릉/인릉	50	44.0	54.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	90.0
	서울 선릉/정릉	100	20.0	60.0	8.0	11.0	1.0	0.0	0.0	88.0	11.0	1.0	81.2
	서울 의릉	50	50.0	42.0	2.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	89.3
	서울 영회원	50	40.0	38.0	12.0	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	84.7
	고양 서오릉	100	32.0	58.0	4.0	5.0	1.0	0.0	0.0	94.0	5.0	1.0	85.8
	화성 용릉/건릉	130	39.2	50.0	5.4	5.4	0.0	0.0	0.0	94.6	5.4	0.0	87.2
	파주 삼릉	50	36.0	60.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	88.3
	김포 장릉	50	50.0	44.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.7

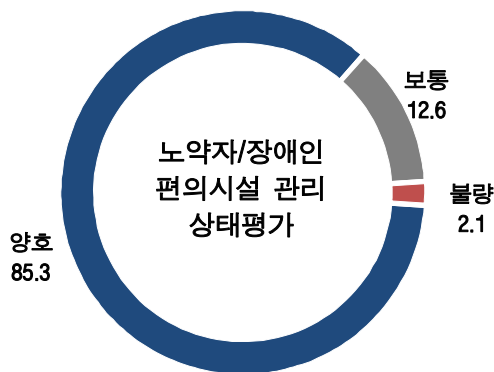
(3) 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

문B-3	노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 경사로) 관리가 잘 되고 있다고 생각하십니까?
문B-3-1	노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 경사로 등)을 이용하셨습니까?
문B-3-2	(문B-3-1에서 노약자·장애인을 위한 편의시설을 이용한 응답자 대상) 노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 경사로 등)에 대해 만족하십니까?
‘양호하다’ 85.3% (100점 평균 81.3점, ‘만족’ 수준)	
‘만족한다’ 88.1% (100점 평균 84.3점, ‘만족’ 수준)	

- ☑ ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태’에 대해서 관람객 5명 중 4명 이상이 ‘양호하다’(85.3%)고 평가하였으며, ‘불량하다’는 응답은 2.1%로 나타남(100점 환산점수 81.3점)
- ☑ ‘노약자/장애인 편의시설 이용 만족도’에 대해서 직접 이용한 관람객(N=302)의 이용자 중 88.1%가 ‘만족한다’고 평가하였으며, ‘불만족한다’는 평가는 3.6%로 나타남(100점 평균 점수 84.3점)

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

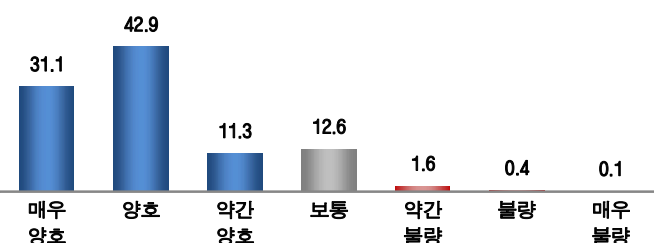
(단위 : %)



100점 평균 81.3점

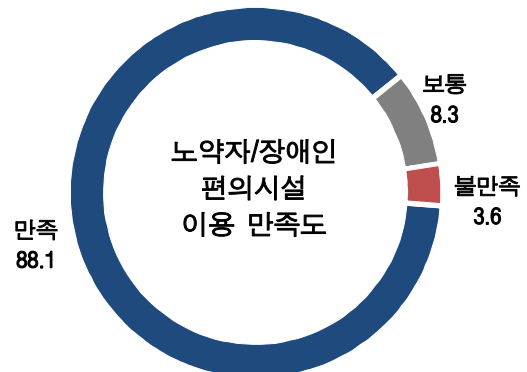
긍정평가 : 85.3%

부정평가 : 2.1%



〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 이용 만족도

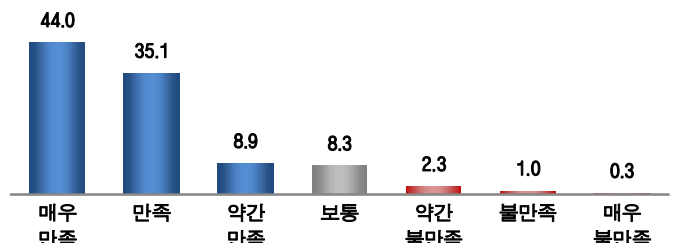
(단위 : %)



100점 평균 84.3점

긍정평가 : 88.1%

부정평가 : 3.6%



- 노약자/장애인 편의시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 의견은 70대 이상(94.9%), 대전/충남/충북/세종 지역 거주자(94.9%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘칠백의총’(95.3점), ‘남양주 사릉’(93.7점), ‘서울 정릉’(90.5점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘서울 선릉/정릉’(73.5점), ‘덕수궁’(74.0점), ‘경복궁’(76.5점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	노약자/장애인 편의시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
		2468	31.1	42.9	11.3	12.6	1.6	0.4	0.1	85.3	12.6	2.1	81.3
성별	남성	1199	33.3	43.2	11.9	9.7	1.3	0.5	0.1	88.4	9.7	1.9	82.6
	여성	1269	29.0	42.6	10.8	15.4	1.8	0.3	0.1	82.4	15.4	2.2	80.1
연령	14~19세	332	30.7	38.9	13.0	14.8	2.1	0.3	0.3	82.5	14.8	2.7	79.9
	20대	245	25.3	37.6	13.5	17.1	4.9	1.2	0.4	76.3	17.1	6.5	76.0
	30대	374	21.4	42.0	15.2	18.7	1.9	0.8	0.0	78.6	18.7	2.7	76.6
	40대	484	27.1	44.2	13.4	13.4	1.7	0.2	0.0	84.7	13.4	1.9	80.2
	50대	429	32.2	46.9	8.9	11.2	0.9	0.0	0.0	87.9	11.2	0.9	83.0
	60대	312	37.8	45.8	8.3	7.4	0.0	0.6	0.0	92.0	7.4	0.6	85.4
	70세 이상	292	46.6	42.1	6.2	4.8	0.3	0.0	0.0	94.9	4.8	0.3	88.3
거주지역	서울	1111	29.0	44.1	11.0	13.7	1.8	0.4	0.1	84.1	13.7	2.3	80.6
	인천/경기	828	29.6	43.2	12.2	12.6	1.9	0.5	0.0	85.0	12.6	2.4	80.8
	대전/충남/충북/세종	195	49.2	37.9	7.7	5.1	0.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	88.5
	광주/전남/전북	122	25.4	52.5	14.8	7.4	0.0	0.0	0.0	92.6	7.4	0.0	82.7
	대구/경북	56	33.9	41.1	7.1	16.1	1.8	0.0	0.0	82.1	16.1	1.8	81.5
	부산/울산/경남	98	33.7	30.6	14.3	17.3	1.0	2.0	1.0	78.6	17.3	4.1	78.1
	강원/제주	41	41.5	34.1	4.9	17.1	2.4	0.0	0.0	80.5	17.1	2.4	82.5
기관유형	무응답	17	23.5	35.3	23.5	17.6	0.0	0.0	0.0	82.4	17.6	0.0	77.5
	4대궁/종묘	1000	23.0	41.6	13.9	18.2	2.5	0.6	0.2	78.5	18.2	3.3	77.0
	능	1060	30.6	46.6	10.9	10.3	1.3	0.3	0.0	88.1	10.3	1.6	82.3
기관별	유적기관	408	52.2	36.5	6.1	4.9	0.0	0.2	0.0	94.9	4.9	0.2	89.2
	경복궁	300	23.7	38.7	14.0	20.7	2.7	0.3	0.0	76.3	20.7	3.0	76.5
	창덕궁	200	24.0	43.0	12.5	17.5	2.5	0.0	0.5	79.5	17.5	3.0	77.8
	창경궁	150	23.3	46.0	16.0	11.3	2.0	1.3	0.0	85.3	11.3	3.3	78.9
	덕수궁	200	16.5	43.0	15.5	19.5	4.0	1.5	0.0	75.0	19.5	5.5	74.0
	종묘	150	28.7	39.3	11.3	19.3	0.7	0.0	0.7	79.3	19.3	1.3	78.9
	세종대왕유적	158	62.0	25.9	5.1	6.3	0.0	0.6	0.0	93.0	6.3	0.6	90.3
	현충사	150	46.7	41.3	5.3	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	88.0
	칠백의총	50	74.0	24.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.3
	만인의총	50	16.0	68.0	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.3
	구리 동구릉	130	22.3	58.5	10.8	8.5	0.0	0.0	0.0	91.5	8.5	0.0	82.4
	남양주 광릉	50	46.0	36.0	8.0	8.0	2.0	0.0	0.0	90.0	8.0	2.0	86.0
	남양주 홍릉/유릉	50	28.0	62.0	8.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	86.0
	남양주 사릉	50	72.0	22.0	2.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	93.7
	서울 태릉/강릉	100	17.0	53.0	13.0	15.0	2.0	0.0	0.0	83.0	15.0	2.0	78.0
	서울 정릉	100	64.0	24.0	3.0	9.0	0.0	0.0	0.0	91.0	9.0	0.0	90.5
	서울 현릉/인릉	50	18.0	72.0	4.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	83.7
	서울 선릉/정릉	100	6.0	56.0	16.0	17.0	5.0	0.0	0.0	78.0	17.0	5.0	73.5
	서울 의릉	50	44.0	40.0	4.0	8.0	2.0	2.0	0.0	88.0	8.0	4.0	85.0
	서울 영취원	50	24.0	42.0	16.0	16.0	2.0	0.0	0.0	82.0	16.0	2.0	78.3
	고양 서오릉	100	24.0	51.0	12.0	10.0	2.0	1.0	0.0	87.0	10.0	3.0	80.3
	화성 용릉/건릉	130	24.6	43.8	15.4	14.6	0.8	0.8	0.0	83.8	14.6	1.5	79.1
	파주 삼릉	50	30.0	52.0	10.0	6.0	2.0	0.0	0.0	92.0	6.0	2.0	83.7
	김포 장릉	50	42.0	28.0	24.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	84.3

❏ 노약자/장애인 편의시설을 이용한 관람객(N=302)을 대상으로 노약자/장애인 편의시설 이용에 대해 ‘만족하다’는 응답은 50대(95.0%)와 70세 이상(100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 노약자/장애인 편의시설 이용 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	노약자/장애인 편의시설 이용 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		302	44.0	35.1	8.9	8.3	2.3	1.0	0.3	88.1	8.3	3.6	84.3
성별	남성	153	46.4	35.9	5.9	8.5	2.0	0.7	0.7	88.2	8.5	3.3	85.3
	여성	149	41.6	34.2	12.1	8.1	2.7	1.3	0.0	87.9	8.1	4.0	83.3
연령	14-19세	33	42.4	33.3	6.1	15.2	0.0	0.0	3.0	81.8	15.2	3.0	81.8
	20대	16	25.0	37.5	6.3	18.8	0.0	12.5	0.0	68.8	18.8	12.5	71.9
	30대	63	23.8	38.1	17.5	15.9	3.2	1.6	0.0	79.4	15.9	4.8	76.5
	40대	50	48.0	32.0	8.0	8.0	4.0	0.0	0.0	88.0	8.0	4.0	85.3
	50대	40	42.5	45.0	7.5	2.5	2.5	0.0	0.0	95.0	2.5	2.5	87.1
	60대	36	52.8	30.6	5.6	5.6	5.6	0.0	0.0	88.9	5.6	5.6	86.6
	70세 이상	64	62.5	31.3	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.7
거주지역	서울	144	38.2	31.9	11.8	12.5	3.5	2.1	0.0	81.9	12.5	5.6	80.4
	인천/경기	100	47.0	39.0	8.0	4.0	2.0	0.0	0.0	94.0	4.0	2.0	87.5
	대전/충남/충북/세종	33	66.7	27.3	3.0	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	92.9
	광주/전남/전북	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.5
	대구/경북	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	부산/울산/경남	14	35.7	35.7	7.1	14.3	0.0	0.0	7.1	78.6	14.3	7.1	77.4
	강원/제주	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
기관유형	무응답	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	4대궁/종묘	111	26.1	41.4	15.3	11.7	2.7	1.8	0.9	82.9	11.7	5.4	77.9
	능	124	48.4	31.5	8.1	8.1	3.2	0.8	0.0	87.9	8.1	4.0	85.2
기관별	유적기관	67	65.7	31.3	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	93.3
	경복궁	33	24.2	42.4	18.2	12.1	0.0	3.0	0.0	84.8	12.1	3.0	78.3
	창덕궁	37	27.0	48.6	13.5	5.4	2.7	0.0	2.7	89.2	5.4	5.4	80.2
	창경궁	10	10.0	30.0	10.0	40.0	10.0	0.0	0.0	50.0	40.0	10.0	65.0
	덕수궁	21	38.1	28.6	23.8	4.8	0.0	4.8	0.0	90.5	4.8	4.8	81.0
	종묘	10	20.0	50.0	0.0	20.0	10.0	0.0	0.0	70.0	20.0	10.0	75.0
	세종대왕유적	24	66.7	29.2	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	93.1
	현충사	33	60.6	36.4	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	92.4
	칠백의총	9	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.1
	만인의총	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.3
	구리 동구릉	13	46.2	46.2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.7
	남양주 광릉	12	66.7	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	83.3	0.0	16.7	86.1
	남양주 홍릉/유릉	4	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	83.3
	남양주 사릉	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	서울 태릉/강릉	18	16.7	44.4	11.1	22.2	5.6	0.0	0.0	72.2	22.2	5.6	74.1
	서울 정릉	21	81.0	9.5	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	94.4
	서울 현릉/인릉	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	서울 선릉/정릉	6	33.3	50.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	83.3
	서울 의릉	9	22.2	44.4	11.1	11.1	0.0	11.1	0.0	77.8	11.1	11.1	74.1
	서울 영희원	12	33.3	33.3	25.0	0.0	8.3	0.0	0.0	91.7	0.0	8.3	80.6
	고양 서오릉	7	57.1	28.6	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0	88.1
	화성 용릉/건릉	7	28.6	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0	78.6
	파주 삼릉	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.0
	김포 장릉	8	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.8

(4) 관람 보조정보 도움 정도

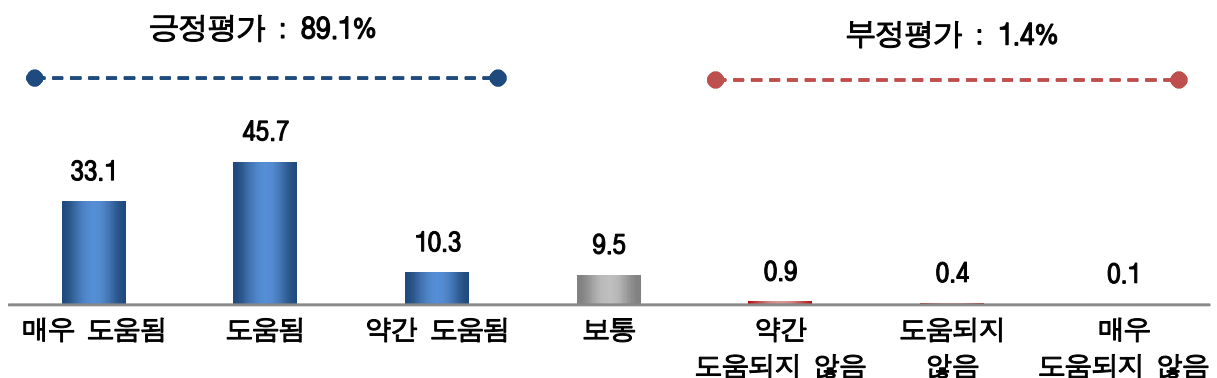
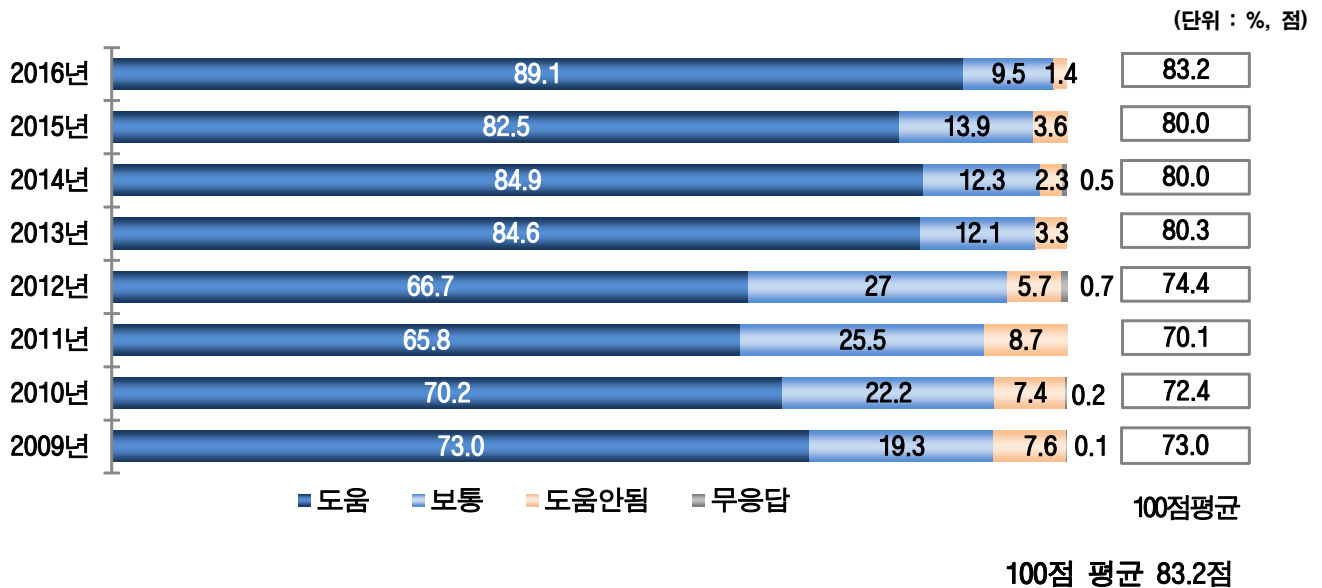
문B-4

궁·능·유적기관의 문화재 안내판 및 안내브로슈어 등이 관람하는데 도움을 주었습니까?

‘도움됨’ 89.1% (100점 평균 83.2점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 관람객 5명 중 4명 이상은 궁·능·유적기관의 문화재 안내판 및 안내브로슈어 등이 관람하는데 ‘도움을 주었다’(82.5%)고 응답한 반면, ‘도움이 되지 않는다’는 응답은 1.4%로 낮았음 (100점 평균 점수 83.2점)
- ☑ ‘관람 보조정보 도움 정도’(83.2점)에 대한 평가는 2007년 이후 가장 높게 평가됨

〈그림〉 관람 보조정보 도움 정도



- 관람 보조정보 도움 정도에 대해 ‘도움됨’이라는 응답은 60대(94.6%)와 70세 이상(94.5%), 대전/충남/충북/세종 지역 거주자(96.9%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘칠백의총’(97.0점), ‘남양주 사릉’(93.0점), ‘세종대왕유적’(90.3점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘서울 태릉/강릉’(76.7점), ‘경복궁’과 ‘덕수궁’(각 77.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 관람 보조정보 도움 정도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람 보조정보 도움 정도							도움	보통	도움 안됨	100점 평균
			매우 도움됨	도움됨	약간 도움됨	보통	약간 도움 되지 않음	도움 되지 않음	매우 도움 되지 않음				
		2468	33.1	45.7	10.3	9.5	0.9	0.4	0.1	89.1	9.5	1.4	83.2
성별	남성	1199	35.9	46.0	9.1	7.6	0.9	0.3	0.2	91.0	7.6	1.4	84.4
	여성	1269	30.5	45.4	11.4	11.3	0.9	0.4	0.1	87.3	11.3	1.4	82.0
연령	14~19세	332	33.4	42.2	12.7	9.6	1.2	0.6	0.3	88.3	9.6	2.1	82.3
	20대	245	23.3	41.2	15.1	17.1	2.4	0.8	0.0	79.6	17.1	3.3	77.2
	30대	374	24.9	46.5	13.9	13.1	1.6	0.0	0.0	85.3	13.1	1.6	80.0
	40대	484	33.5	47.5	9.1	8.3	0.6	0.8	0.2	90.1	8.3	1.7	83.6
	50대	429	32.2	49.0	8.6	9.3	0.7	0.0	0.2	89.7	9.3	0.9	83.6
	60대	312	38.5	49.0	7.1	5.1	0.0	0.3	0.0	94.6	5.1	0.3	86.6
	70세 이상	292	46.6	41.1	6.8	5.1	0.3	0.0	0.0	94.5	5.1	0.3	88.1
거주지역	서울	1111	30.9	46.9	9.7	10.9	0.8	0.7	0.1	87.5	10.9	1.6	82.3
	인천/경기	828	30.7	45.8	12.2	10.0	1.2	0.0	0.1	88.6	10.0	1.3	82.4
	대전/충남/충북/세종	195	58.5	32.3	6.2	2.6	0.5	0.0	0.0	96.9	2.6	0.5	90.9
	광주/전남/전북	122	27.0	57.4	9.0	6.6	0.0	0.0	0.0	93.4	6.6	0.0	84.2
	대구/경북	56	23.2	53.6	12.5	8.9	1.8	0.0	0.0	89.3	8.9	1.8	81.3
	부산/울산/경남	98	40.8	39.8	10.2	7.1	0.0	1.0	1.0	90.8	7.1	2.0	84.5
	강원/제주	41	39.0	39.0	12.2	7.3	2.4	0.0	0.0	90.2	7.3	2.4	84.1
기관유형	무응답	17	23.5	58.8	0.0	11.8	5.9	0.0	0.0	82.4	11.8	5.9	80.4
	4대궁/종묘	1000	26.6	43.5	14.4	13.3	1.5	0.5	0.2	84.5	13.3	2.2	79.7
	능	1060	31.5	50.5	9.0	8.1	0.7	0.3	0.0	90.9	8.1	0.9	83.9
기관별	유적기관	408	53.2	38.7	3.7	3.7	0.2	0.2	0.2	95.6	3.7	0.7	89.9
	경복궁	300	25.0	39.7	14.0	20.0	0.7	0.7	0.0	78.7	20.0	1.3	77.7
	창덕궁	200	30.5	40.0	11.0	13.0	4.0	0.5	1.0	81.5	13.0	5.5	79.1
	창경궁	150	22.0	54.0	12.0	11.3	0.7	0.0	0.0	88.0	11.3	0.7	80.9
	덕수궁	200	17.0	48.0	22.5	10.0	1.5	1.0	0.0	87.5	10.0	2.5	77.7
	종묘	150	42.0	39.3	11.3	6.7	0.7	0.0	0.0	92.7	6.7	0.7	85.9
	세종대왕유적	158	62.7	27.2	2.5	6.3	0.0	0.6	0.6	92.4	6.3	1.3	90.3
	현충사	150	47.3	43.3	6.0	2.7	0.7	0.0	0.0	96.7	2.7	0.7	89.0
	칠백의총	50	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.0
	만인의총	50	12.0	82.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	84.0
	구리 동구릉	130	28.5	55.4	9.2	6.2	0.8	0.0	0.0	93.1	6.2	0.8	84.1
	남양주 광릉	50	50.0	34.0	14.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	88.7
	남양주 홍릉/유릉	50	22.0	62.0	8.0	6.0	2.0	0.0	0.0	92.0	6.0	2.0	82.7
	남양주 사릉	50	64.0	32.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	93.0
	서울 태릉/강릉	100	13.0	52.0	20.0	13.0	1.0	1.0	0.0	85.0	13.0	2.0	76.7
	서울 정릉	100	61.0	26.0	4.0	7.0	1.0	1.0	0.0	91.0	7.0	2.0	89.3
	서울 현릉/인릉	50	28.0	58.0	2.0	12.0	0.0	0.0	0.0	88.0	12.0	0.0	83.7
	서울 선릉/정릉	100	8.0	71.0	9.0	11.0	1.0	0.0	0.0	88.0	11.0	1.0	79.0
	서울 의릉	50	22.0	46.0	16.0	16.0	0.0	0.0	0.0	84.0	16.0	0.0	79.0
	서울 영취원	50	32.0	46.0	12.0	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	83.3
	고양 서오릉	100	32.0	57.0	3.0	7.0	1.0	0.0	0.0	92.0	7.0	1.0	85.3
	화성 용릉/건릉	130	28.5	52.3	9.2	8.5	0.8	0.8	0.0	90.0	8.5	1.5	82.8
	파주 삼릉	50	38.0	52.0	6.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	87.3
김포 장릉	50	36.0	48.0	10.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	85.7	

(5) 직원 응대 친절성

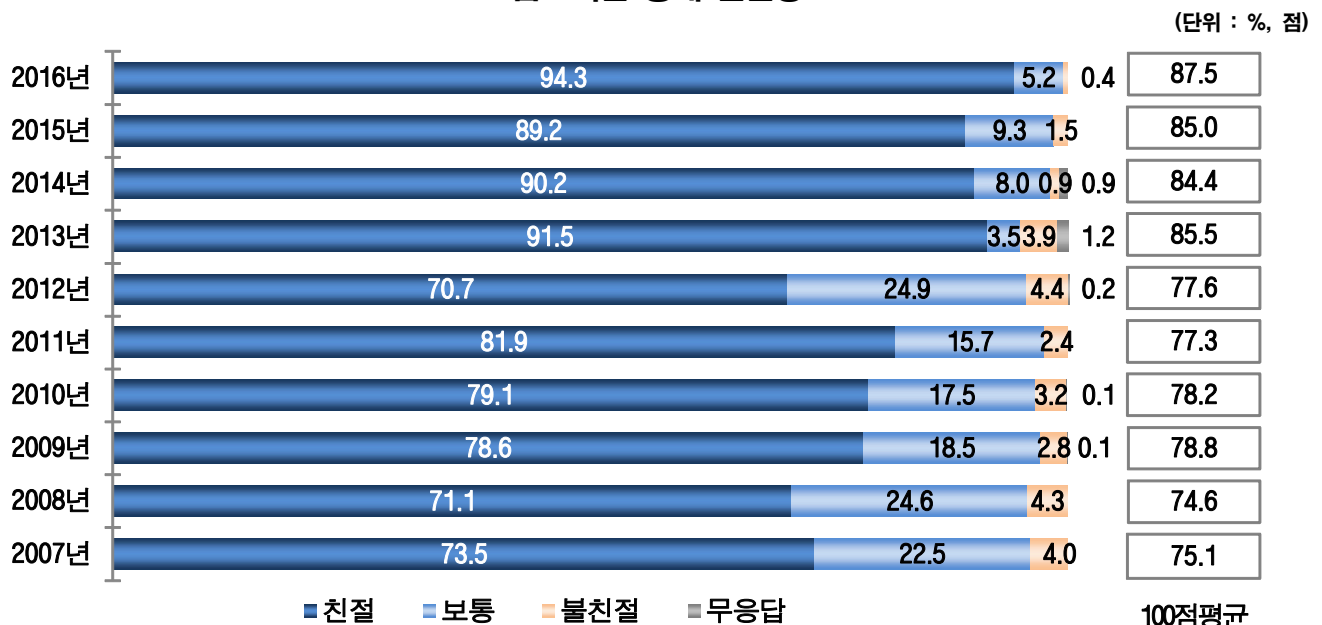
문B-5

관람권 구입, 입장 안내 및 고객 문의사항에 답변할 때, 직원들은 친절하게 응대하였습니까?

‘친절하다’ 94.3% (100점 평균 87.5점, ‘매우 만족’ 수준)

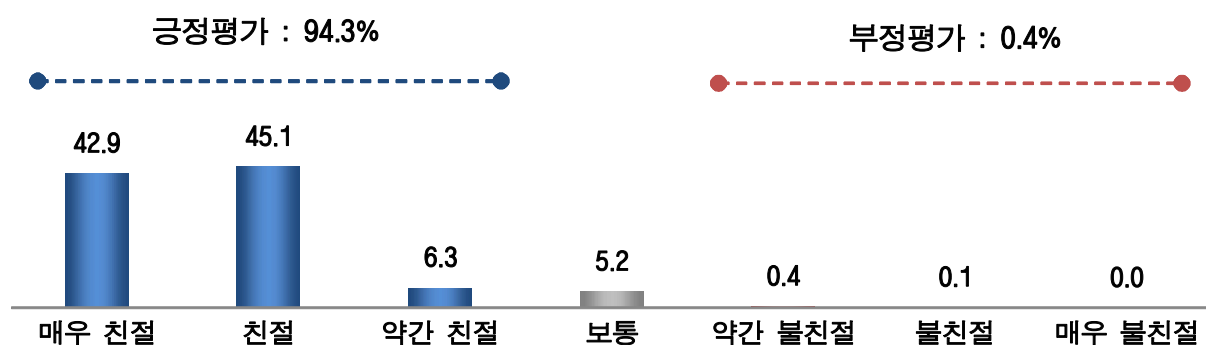
- ☑ 관람객 10명 중 9명 이상은 궁·능·유적기관에서 관람권 구입, 입장 안내 및 고객의 문의사항에 답변할 때, 직원들이 ‘친절하다’(94.3%, 매우 친절: 42.9%, 친절: 45.1%, 약간 친절: 6.3%)고 응답함(100점 평균 점수 87.5점)
- ☑ 반면, ‘친절하지 않다’는 부정적인 인식은 0.4%로 매우 낮게 나타남
- ☑ ‘직원 친절성’(87.5점)에 대한 평가는 2015년(85.0점)에 비해 2.5점 상승함

〈그림〉 직원 응대 친절성



100점평균

100점 평균 87.5점



- ❏ 직원 응대 친절성에 대해 ‘친절했다’는 응답은 50대(97.0%)와 60대(96.8%), 광주/전남/전북 지역(97.5%)과 대전/충남/충북/세종 지역(97.4%) 거주자에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ ‘칠백의총’(98.7점), ‘남양주 시릉’(98.0점), ‘서울 정릉’(93.5점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘덕수궁’(80.9점), ‘경복궁’(83.0점), ‘남양주 홍릉/유릉’(84.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 직원 응대 친절성

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	직원 응대 친절성							친절	보통	불친절	100점 평균
			매우 친절	친절	약간 친절	보통	약간 불친절	불친절	매우 불친절				
		2468	42.9	45.1	6.3	5.2	0.4	0.1	0.0	94.3	5.2	0.4	87.5
성별	남성	1199	45.7	43.9	6.0	4.1	0.2	0.2	0.0	95.6	4.1	0.3	88.4
	여성	1269	40.3	46.3	6.5	6.3	0.6	0.0	0.0	93.1	6.3	0.6	86.6
연령	14~19세	332	41.9	43.1	6.3	8.1	0.6	0.0	0.0	91.3	8.1	0.6	86.2
	20대	245	39.6	43.3	7.3	7.3	2.0	0.4	0.0	90.2	7.3	2.4	85.0
	30대	374	37.7	50.3	5.9	6.1	0.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	86.6
	40대	484	40.5	45.9	7.9	5.6	0.0	0.2	0.0	94.2	5.6	0.2	86.8
	50대	429	37.3	52.0	7.7	2.6	0.5	0.0	0.0	97.0	2.6	0.5	87.2
	60대	312	50.0	42.3	4.5	3.2	0.0	0.0	0.0	96.8	3.2	0.0	89.9
	70세 이상	292	58.2	34.2	3.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	91.0
거주지역	서울	1111	44.8	42.9	6.7	5.1	0.4	0.1	0.0	94.4	5.1	0.5	87.7
	인천/경기	828	37.3	49.6	6.8	5.9	0.4	0.0	0.0	93.7	5.9	0.4	86.3
	대전/충남/충북/세종	195	64.6	30.3	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	92.8
	광주/전남/전북	122	32.0	58.2	7.4	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	86.6
	대구/경북	56	35.7	42.9	7.1	10.7	1.8	1.8	0.0	85.7	10.7	3.6	82.4
	부산/울산/경남	98	40.8	48.0	4.1	6.1	1.0	0.0	0.0	92.9	6.1	1.0	86.9
	강원/제주	41	48.8	36.6	7.3	7.3	0.0	0.0	0.0	92.7	7.3	0.0	87.8
기관유형	무응답	17	41.2	58.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.2
	4대궁/종묘	1000	35.6	46.5	7.9	9.2	0.6	0.2	0.0	90.0	9.2	0.8	84.4
	능	1060	44.8	46.2	6.1	2.5	0.3	0.0	0.0	97.2	2.5	0.3	88.8
	유적기관	408	55.9	39.0	2.7	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	91.4
기관별	경복궁	300	31.3	48.3	7.7	12.3	0.3	0.0	0.0	87.3	12.3	0.3	83.0
	창덕궁	200	41.5	40.5	6.0	11.0	1.0	0.0	0.0	88.0	11.0	1.0	85.1
	창경궁	150	31.3	54.7	6.7	6.7	0.0	0.7	0.0	92.7	6.7	0.7	84.8
	덕수궁	200	25.5	49.0	13.5	10.0	1.5	0.5	0.0	88.0	10.0	2.0	80.9
	종묘	150	54.0	39.3	4.7	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	90.9
	세종대왕유적	158	58.9	34.8	2.5	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	91.5
	현충사	150	52.0	42.0	3.3	2.7	0.0	0.0	0.0	97.3	2.7	0.0	90.6
	칠백의총	50	92.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.7
	만인의총	50	22.0	74.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.3
	구리 동구릉	130	33.1	56.9	5.4	3.8	0.8	0.0	0.0	95.4	3.8	0.8	86.3
	남양주 광릉	50	64.0	30.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	92.7
	남양주 홍릉/유릉	50	28.0	54.0	16.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	84.7
	남양주 시릉	50	88.0	12.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.0
	서울 태릉/강릉	100	31.0	52.0	12.0	5.0	0.0	0.0	0.0	95.0	5.0	0.0	84.8
	서울 정릉	100	68.0	26.0	5.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	93.5
	서울 현릉/인릉	50	46.0	48.0	0.0	4.0	2.0	0.0	0.0	94.0	4.0	2.0	88.7
	서울 신릉/정릉	100	28.0	63.0	8.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	86.3
	서울 의릉	50	64.0	24.0	8.0	2.0	2.0	0.0	0.0	96.0	2.0	2.0	91.0
	서울 영취원	50	64.0	32.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.3
	고양 서오릉	100	35.0	55.0	6.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	86.8
	화성 용릉/건릉	130	35.4	54.6	7.7	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	87.2
	파주 삼릉	50	44.0	50.0	0.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	88.7
	김포 장릉	50	50.0	48.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.3

(6) 전반적 관람 만족도

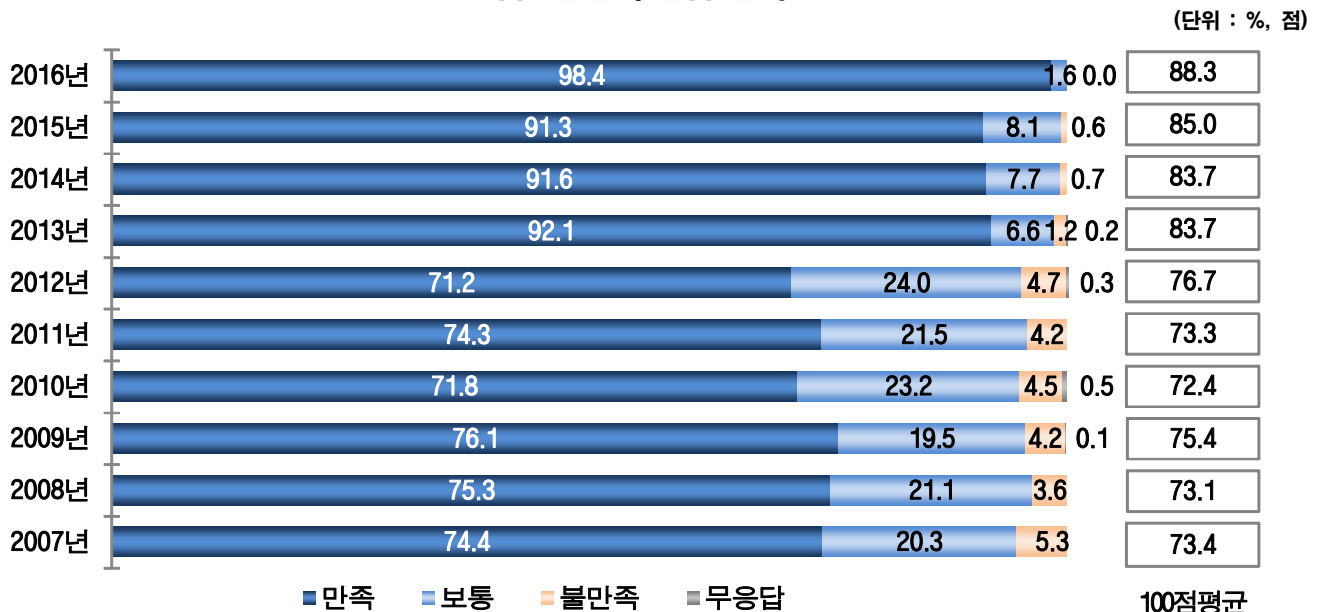
문B-6

오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 전반적인 관람 서비스에 대해 만족하십니까?

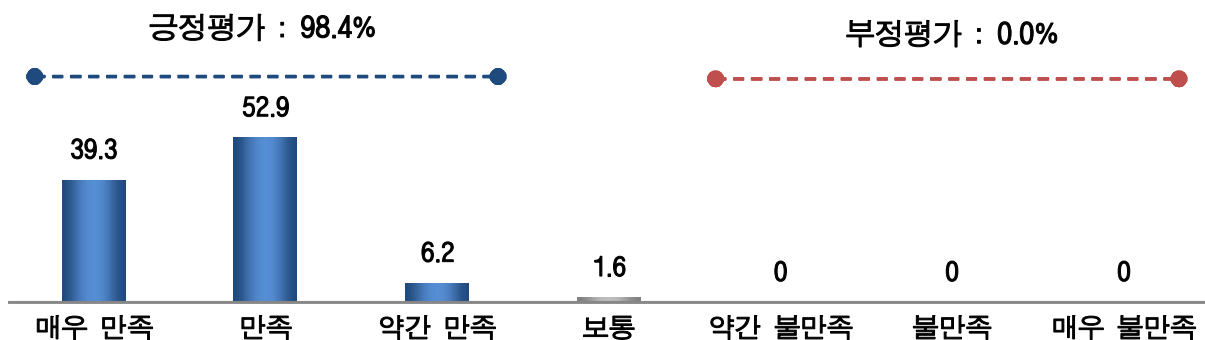
‘만족한다’ 98.4% (100점 평균 88.3점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 관람객 대부분은 방문한 궁·능 및 유적기관의 전반적인 관람 서비스에 대해 ‘만족한다’(98.4%)는 응답을 함(‘불만족한다’: 0.0%)
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’(88.3점)에 대한 평가는 2007년 이후 가장 높게 평가받았으며, 매년 점수가 상승하는 경향을 보임

〈그림〉 전반적 관람 만족도



100점 평균 88.3점



- 전반적 관람 만족도에 대해 ‘만족한다’는 응답은 70세 이상(99.7%), 부산/울산/경남 지역(100.0%)과 대전/충남/충북/세종 지역(99.5%) 거주자에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘칠백의총’(98.3점), ‘남양주 사릉’(96.7점), ‘세종대왕유적’과 ‘서울 정릉’(각 93.7점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘덕수궁’(83.3점), ‘경복궁’과 ‘서울 태릉/강릉’(각 84.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 전반적 관람 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	전반적 관람 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		2468	39.3	52.9	6.2	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	88.3
성별	남성	1199	41.0	51.0	6.1	1.9	0.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	88.5
	여성	1269	37.6	54.7	6.4	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	88.1
연령	14-19세	332	43.4	45.8	7.2	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	88.2
	20대	245	35.5	54.7	8.2	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	87.3
	30대	374	35.3	57.0	5.6	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	87.6
	40대	484	35.1	58.1	5.6	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	87.8
	50대	429	36.1	57.3	5.4	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	88.1
	60대	312	38.5	53.5	6.7	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	88.2
	70세 이상	292	55.1	38.4	6.2	0.3	0.0	0.0	0.0	99.7	0.3	0.0	91.4
거주지역	서울	1111	38.0	53.5	6.8	1.8	0.0	0.0	0.0	98.2	1.8	0.0	87.9
	인천/경기	828	36.1	56.9	5.7	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	88.0
	대전/충남/충북/세종	195	62.6	35.4	1.5	0.5	0.0	0.0	0.0	99.5	0.5	0.0	93.3
	광주/전남/전북	122	37.7	54.9	4.9	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	88.0
	대구/경북	56	32.1	48.2	14.3	5.4	0.0	0.0	0.0	94.6	5.4	0.0	84.5
	부산/울산/경남	98	39.8	49.0	11.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.1
	강원/제주	41	41.5	48.8	4.9	4.9	0.0	0.0	0.0	95.1	4.9	0.0	87.8
기관유형	무응답	17	35.3	52.9	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.3
	4대궁/종묘	1000	32.5	54.8	9.1	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	86.0
	능	1060	38.2	56.4	5.0	0.4	0.0	0.0	0.0	99.6	0.4	0.0	88.7
기관별	유적기관	408	58.6	39.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.7
	경복궁	300	27.0	59.3	8.7	5.0	0.0	0.0	0.0	95.0	5.0	0.0	84.7
	창덕궁	200	35.0	49.5	10.0	5.5	0.0	0.0	0.0	94.5	5.5	0.0	85.7
	창경궁	150	31.3	62.0	6.0	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	87.3
	덕수궁	200	23.0	57.5	15.5	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	83.3
	종묘	150	54.0	42.0	3.3	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	91.6
	세종대왕유적	158	65.2	31.6	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.7
	현충사	150	52.7	44.7	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	칠백의총	50	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	98.3
	만인의총	50	24.0	74.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.0
	구리 동구릉	130	29.2	64.6	5.4	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	87.1
	남양주 광릉	50	54.0	38.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.0
	남양주 홍릉/유릉	50	20.0	74.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	85.3
	남양주 사릉	50	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.7
	서울 태릉/강릉	100	23.0	63.0	13.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	84.7
	서울 정릉	100	64.0	34.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.7
	서울 현릉/인릉	50	46.0	54.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.0
	서울 선릉/정릉	100	24.0	67.0	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.8
	서울 의릉	50	38.0	56.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.7
	서울 영취원	50	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.3
	고양 서오릉	100	23.0	72.0	4.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	86.2
	화성 용릉/건릉	130	40.8	59.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.1
	파주 삼릉	50	38.0	56.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.7
	김포 장릉	50	44.0	54.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.3



6) 방문 실태 결과

(1) 인지 경로

문A-1

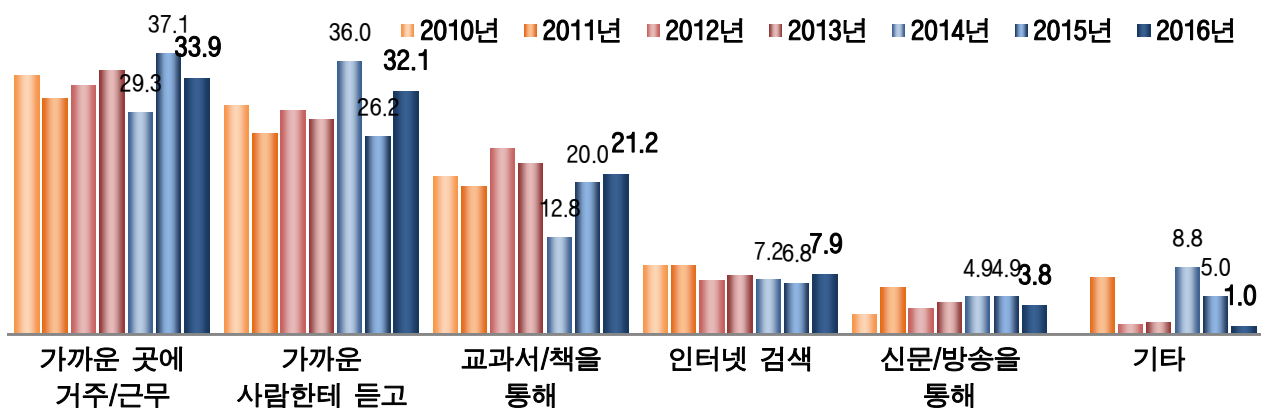
귀하께서는 궁·능·유적기관을 어떻게 알고 방문하시게 되었습니까?

‘가까운 곳에 거주/근무하고 있어서’(33.9%), ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’(32.1%) 등의 이유로 궁·능·유적기관을 주로 방문

- ☑ 관람객들은 ‘가까운 곳에 거주/근무하고 있어서’(33.9%), ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’(32.1%)의 이유로 궁·능 및 유적기관을 주로 방문한 것으로 나타났으며, ‘교과서나 책을 통해 자연스럽게 알고서’라는 응답도 21.2%로 조사됨
- ☑ ‘4대궁/종묘’는 ‘교과서나 책을 통해’(35.7%), ‘능’은 ‘가까운 곳에 거주/근무’(56.4%), ‘유적기관’은 ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’(41.4%) 등의 이유가 가장 높게 나타났으며, 기관 유형에 따라 관람객의 ‘인지 경로’는 차이가 있는 것으로 보임

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)



- 14세~19세 연령층은 ‘교과서나 책을 통해 자연스럽게 알고서’(40.4%), ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’(39.5%)라는 응답이 주된 인지경로로 나타난 반면, 20대~70세 이상 연령층은 ‘가까운 곳에 거주/근무하고 있어서’(20대: 35.1%, 30대: 41.4%, 40대: 38.2%, 50대: 33.8%, 60대: 38.8%, 70세 이상: 41.1%)와 ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’(20대: 27.8%, 30대: 30.2%, 40대: 30.4%, 50대: 33.1%, 60대: 31.7%, 70세 이상: 31.8%)라는 응답이 주된 인지경로로 조사됨

〈표〉 인지 경로

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	가까운 곳에 거주/ 근무하고 있어서	가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고	교과서나 책을 통해 자연스럽게 알고서	인터넷 검색	신문이나 방송 등을 통해	기타
		2468	33.9	32.1	21.2	7.9	3.8	1.0
성별	남성	1199	34.7	29.5	22.8	7.8	4.6	0.7
	여성	1269	33.1	34.6	19.8	8.1	3.2	1.3
연령	14-19세	332	7.2	39.5	40.4	10.5	2.4	0.0
	20대	245	35.1	27.8	17.1	16.3	2.0	1.6
	30대	374	41.4	30.2	14.4	10.2	2.7	1.1
	40대	484	38.2	30.4	15.3	9.9	4.5	1.7
	50대	429	33.8	33.1	21.7	6.1	4.4	0.9
	60대	312	38.8	31.7	21.8	2.6	3.8	1.3
	70세 이상	292	41.1	31.8	20.2	0.3	6.5	0.0
거주지역	서울	1111	43.2	27.4	18.7	6.4	3.2	1.2
	인천/경기	828	33.8	32.9	19.4	9.2	3.9	0.8
	대전/충남/충북/세종	195	24.6	42.1	25.6	5.1	2.1	0.5
	광주/전남/전북	122	9.8	41.8	28.7	9.8	9.8	0.0
	대구/경북	56	5.4	41.1	33.9	12.5	5.4	1.8
	부산/울산/경남	98	5.1	37.8	40.8	11.2	4.1	1.0
	강원/제주	41	4.9	48.8	22.0	9.8	12.2	2.4
기관유형	무응답	17	35.3	23.5	11.8	29.4	0.0	0.0
	4대궁/종묘	1000	14.1	35.1	35.7	9.4	4.6	1.1
	능	1060	56.4	25.8	8.9	6.6	1.2	1.1
	유적기관	408	23.8	41.4	17.9	7.8	8.8	0.2
기관별	경복궁	300	7.3	37.3	37.7	11.0	6.7	0.0
	창덕궁	200	11.5	45.5	31.0	10.0	2.0	0.0
	창경궁	150	18.0	36.0	32.7	8.7	1.3	3.3
	덕수궁	200	23.0	26.5	39.0	6.0	5.0	0.5
	종묘	150	15.3	27.3	36.7	10.7	6.7	3.3
	세종대왕유적	158	20.3	31.6	25.3	7.6	15.2	0.0
	현충사	150	18.7	48.0	18.0	11.3	3.3	0.7
	칠백의총	50	50.0	46.0	0.0	4.0	0.0	0.0
	만인의총	50	24.0	48.0	12.0	2.0	14.0	0.0
	구리 동구릉	130	38.5	27.7	20.8	11.5	0.8	0.8
	남양주 광릉	50	24.0	24.0	36.0	14.0	0.0	2.0
	남양주 홍릉/유릉	50	50.0	30.0	6.0	8.0	6.0	0.0
	남양주 사릉	50	28.0	34.0	10.0	22.0	0.0	6.0
	서울 태릉/강릉	100	64.0	28.0	1.0	5.0	2.0	0.0
	서울 정릉	100	72.0	19.0	2.0	6.0	1.0	0.0
	서울 현릉/인릉	50	54.0	32.0	14.0	0.0	0.0	0.0
	서울 선릉/정릉	100	77.0	15.0	6.0	1.0	1.0	0.0
	서울 의릉	50	86.0	12.0	0.0	2.0	0.0	0.0
	서울 영취원	50	62.0	16.0	8.0	6.0	0.0	8.0
	고양 서오릉	100	62.0	29.0	5.0	4.0	0.0	0.0
	화성 용릉/건릉	130	46.2	32.3	11.5	6.2	1.5	2.3
	파주 삼릉	50	52.0	36.0	2.0	4.0	6.0	0.0
	김포 장릉	50	70.0	24.0	0.0	6.0	0.0	0.0

(2) 관람 목적

문A-2

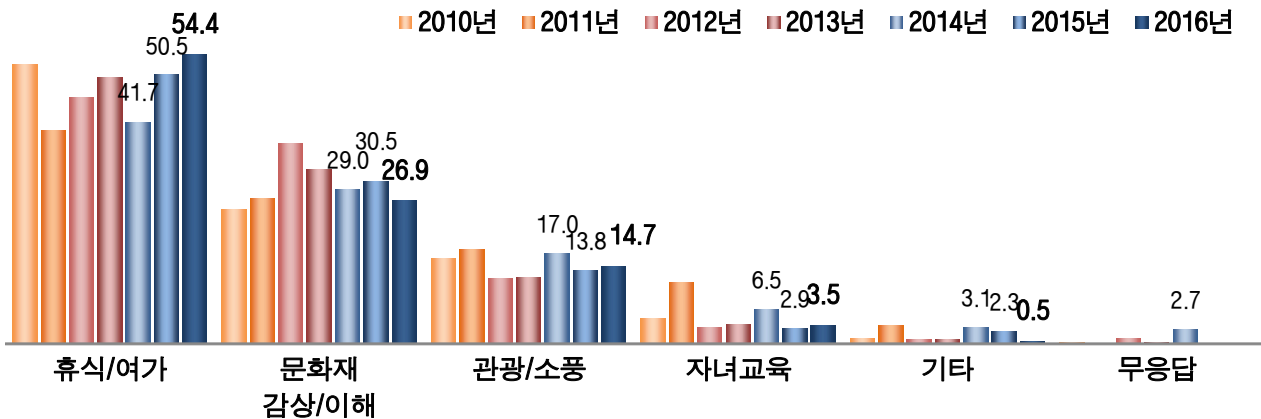
귀하께서는 어떠한 목적으로 궁·능·유적기관을 방문하게 되었습니까?

응답자 2명 중 1명 이상은 방문 목적으로 '휴식, 여가'(54.4%)를 언급

- ☑ 궁·능 및 유적기관을 방문한 목적을 질문한 결과, 관람객의 54.4%가 '휴식, 여가'라고 응답하였으며, 이 외에도 '문화재 감상이나 이해'(26.9%), '관광, 소풍'(14.7%), '자녀교육'(3.5%) 등의 순으로 궁·능 및 유적기관을 방문하는 것으로 조사됨
- ☑ 능에서 '휴식 및 여가'(72.5%)를 목적으로 방문한 관람객이 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)



- 관람 목적이 '휴식 및 여가'라는 응답은 20세 이상 연령층(20대: 62.0%, 30대: 59.4%, 40대: 53.7%, 50대: 65.0%, 60대: 59.6%, 70세 이상: 61.6%)에서 상대적으로 높게 나타남
- '문화재 감상 및 이해'라는 응답은 종묘(62.7%), 남양주 광릉(62.0%), 창덕궁(47.0%), 만민회총(38.0%) 관람객에서 비교적 높게 나타남

〈표〉 관람 목적

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	휴식, 여가	문화재 감상/이해	관광, 소품	자녀교육	기타
		2468	54.4	26.9	14.7	3.5	0.5
성별	남성	1199	53.3	28.4	15.4	2.6	0.3
	여성	1269	55.4	25.5	14.0	4.4	0.6
연령	14-19세	332	19.0	34.3	44.9	0.9	0.9
	20대	245	62.0	19.2	18.0	0.4	0.4
	30대	374	59.4	21.1	9.9	8.6	1.1
	40대	484	53.7	27.1	9.7	8.9	0.6
	50대	429	65.0	27.0	6.8	1.2	0.0
	60대	312	59.6	31.4	7.7	1.0	0.3
	70세 이상	292	61.6	27.1	11.3	0.0	0.0
거주지역	서울	1111	64.7	25.2	7.2	2.3	0.5
	인천/경기	828	53.6	28.6	12.8	4.5	0.5
	대전/충남/충북/세종	195	51.3	15.4	26.7	6.7	0.0
	광주/전남/전북	122	23.8	38.5	32.8	4.9	0.0
	대구/경북	56	21.4	30.4	39.3	7.1	1.8
	부산/울산/경남	98	20.4	34.7	43.9	1.0	0.0
	강원/제주	41	24.4	41.5	34.1	0.0	0.0
	무응답	17	47.1	11.8	35.3	0.0	5.9
기관유형	4대궁/종묘	1000	36.7	39.3	21.1	2.4	0.5
	능	1060	72.5	17.1	5.7	4.2	0.6
	유적기관	408	50.5	22.1	22.5	4.7	0.2
기관별	경복궁	300	23.7	36.7	38.0	1.7	0.0
	창덕궁	200	34.5	47.0	17.5	1.0	0.0
	창경궁	150	48.7	33.3	9.3	8.7	0.0
	덕수궁	200	60.5	22.5	14.0	1.0	2.0
	종묘	150	22.0	62.7	13.3	1.3	0.7
	세종대왕유적	158	44.3	35.4	17.7	2.5	0.0
	현충사	150	48.7	8.7	32.0	10.0	0.7
	칠백의총	50	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0
	만인의총	50	30.0	38.0	32.0	0.0	0.0
	구리 동구릉	130	52.3	27.7	10.0	10.0	0.0
	남양주 광릉	50	34.0	62.0	4.0	0.0	0.0
	남양주 홍릉/유릉	50	62.0	20.0	16.0	2.0	0.0
	남양주 사릉	50	86.0	8.0	4.0	0.0	2.0
	서울 태릉/강릉	100	80.0	4.0	10.0	6.0	0.0
	서울 정릉	100	88.0	8.0	1.0	1.0	2.0
	서울 현릉/인릉	50	64.0	28.0	0.0	8.0	0.0
	서울 선릉/정릉	100	90.0	6.0	4.0	0.0	0.0
	서울 의릉	50	94.0	2.0	2.0	2.0	0.0
	서울 영취원	50	64.0	18.0	4.0	14.0	0.0
	고양 서오릉	100	88.0	10.0	2.0	0.0	0.0
	화성 용릉/건릉	130	54.6	30.0	6.9	6.2	2.3
	파주 삼릉	50	72.0	14.0	8.0	6.0	0.0
	김포 장릉	50	92.0	4.0	4.0	0.0	0.0

(3) 과거 관람 경험

문A-3

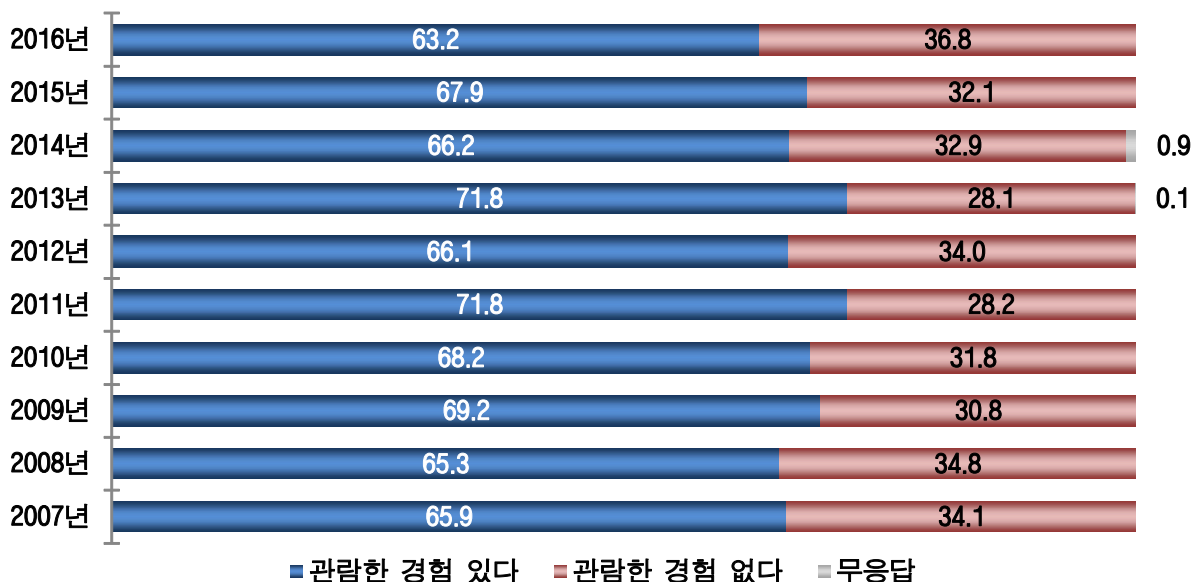
귀하께서는 오늘 관람하신 궁·능·유적기관을 이전에도 방문하신 적이 있으십니까?

‘이전에 방문한 적 있다’ 63.2%

- ☑ 관람객 5명 중 3명 이상은 방문한 궁·능·유적기관을 ‘과거에도 방문했던 경험이 있는 재방문 관람객인 것’(63.2%)으로 조사됨
- ☑ 2007년 이후 재방문율은 60~70% 수준을 유지하고 있음
- ☑ 이전 방문 경험은 능(65.8%)에서 높은 반면, 유적기관(55.1%)에서 상대적으로 낮게 나타남

〈그림〉 과거 관람 경험

(단위 : %)



- 이전에 방문한 경험이 ‘있다’는 응답은 60대(70.5%)와 70세 이상(76.4%), 대전/충남/충북/세종(75.9%), 서울 의릉(96.0%), 김포 장릉(84.0%), 서울 선릉/정릉과 고양 서오릉(각 79.0%), 파주 삼릉(76.0%), 현충사(74.7%), 칠백의총(74.0%), 경복궁(73.7%), 서울 정릉(72.0%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 과거 관람 경험

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	관람 경험 있음	관람 경험 없음
		2468	63.2	36.8
성별	남성	1199	61.9	38.1
	여성	1269	64.5	35.5
연령	14-19세	332	50.6	49.4
	20대	245	52.7	47.3
	30대	374	57.0	43.0
	40대	484	67.1	32.9
	50대	429	65.7	34.3
	60대	312	70.5	29.5
	70세 이상	292	76.4	23.6
거주지역	서울	1111	67.1	32.9
	인천/경기	828	66.2	33.8
	대전/충남/충북/세종	195	75.9	24.1
	광주/전남/전북	122	27.9	72.1
	대구/경북	56	30.4	69.6
	부산/울산/경남	98	42.9	57.1
	강원/제주	41	39.0	61.0
	무응답	17	58.8	41.2
기관유형	4대궁/종묘	1000	63.7	36.3
	능	1060	65.8	34.2
	유적기관	408	55.1	44.9
기관별	경복궁	300	73.7	26.3
	창덕궁	200	64.5	35.5
	창경궁	150	63.3	36.7
	덕수궁	200	69.0	31.0
	종묘	150	36.0	64.0
	세종대왕유적	158	42.4	57.6
	현충사	150	74.7	25.3
	칠백의총	50	74.0	26.0
	만인의총	50	18.0	82.0
	구리 동구릉	130	66.9	33.1
	남양주 광릉	50	50.0	50.0
	남양주 홍릉/유릉	50	46.0	54.0
	남양주 사릉	50	34.0	66.0
	서울 태릉/강릉	100	67.0	33.0
	서울 정릉	100	72.0	28.0
	서울 현릉/인릉	50	60.0	40.0
	서울 선릉/정릉	100	79.0	21.0
	서울 의릉	50	96.0	4.0
	서울 영취원	50	50.0	50.0
	고양 서오릉	100	79.0	21.0
	화성 용릉/건릉	130	50.8	49.2
	파주 삼릉	50	76.0	24.0
	김포 장릉	50	84.0	16.0

(4) 관람 빈도

문A-3-1

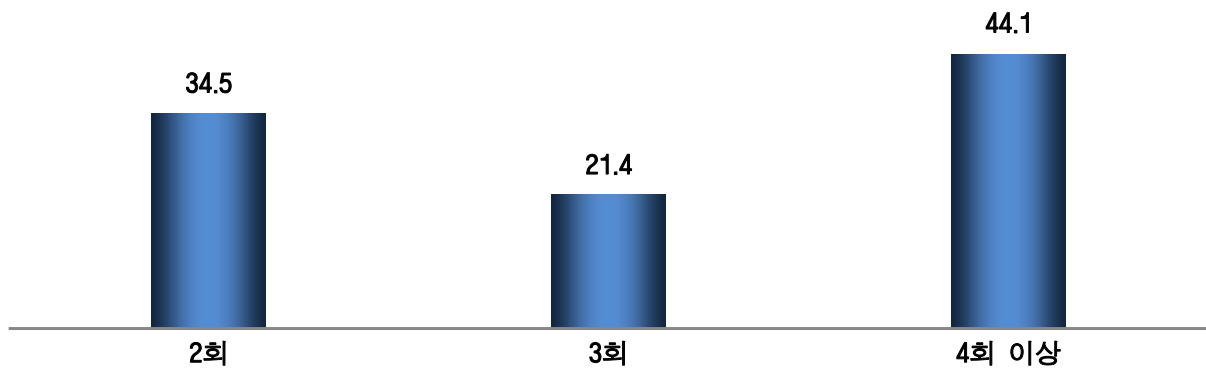
(문A-3에서 방문한 적이 있다는 응답자 대상)방문하신 적이 있다면, 오늘을 포함하여 총 몇 회 방문하셨습니다?

재방문객은 주로 '4회 이상' 방문한 관람객
(4대궁 종묘: 44.1%, 능: 73.2%, 유적기관: 46.2%)

☑ 4대궁/종묘에 과거 방문경험이 있는 관람객(N=637명) 중 '4회 이상' 방문한 관람객은 44.1%로 나타남

〈그림〉 관람 빈도 - 4대궁/종묘

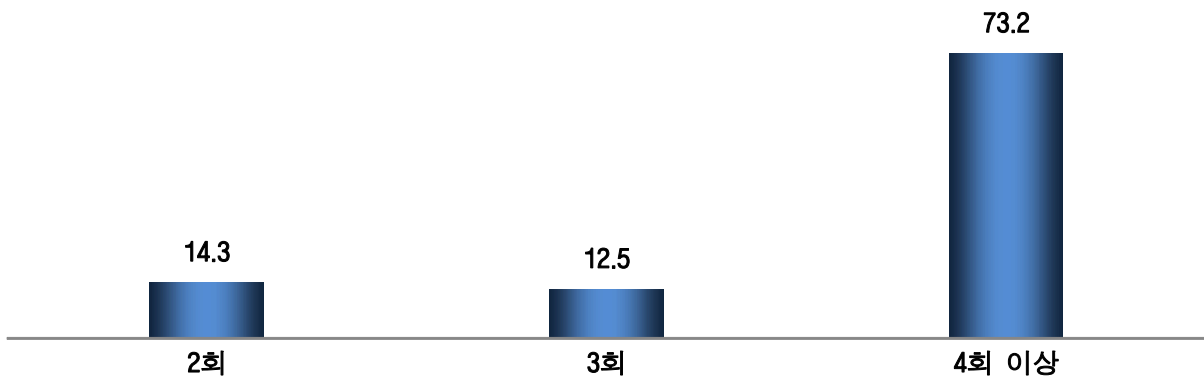
(단위 : %)



☑ 능에 과거 방문경험이 있는 관람객(N=698명) 중 '4회 이상' 방문한 관람객은 73.2%로 나타남

〈그림〉 관람 빈도 - 능

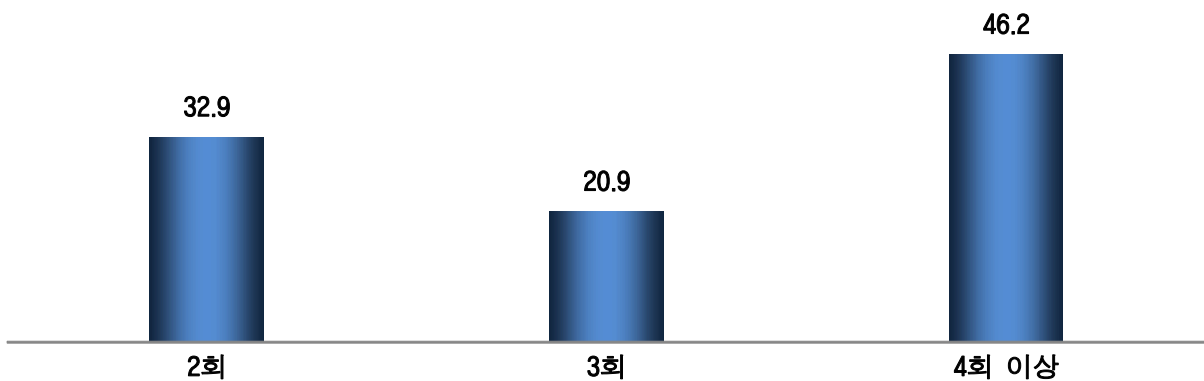
(단위 : %)



☑ 유적기관에 과거 방문경험이 있는 관람객(N=225명) 중 '4회 이상' 방문한 관람객은 46.2%로 나타남

〈그림〉 관람 빈도 - 유적기관

(단위 : %)



- ❏ 과거 관람을 포함한 관람 빈도가 '4회 이상'이라는 응답은 40대(51.9%)와 60대(52.5%), 70세 이상(58.1%), 서울 지역(54.6%), 덕수궁(56.5%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 관람 빈도 - 4대궁/종묘

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	2회	3회	4회 이상
		637	34.5	21.4	44.1
성별	남성	311	35.4	21.2	43.4
	여성	326	33.7	21.5	44.8
연령	14-19세	128	48.4	26.6	25.0
	20대	66	45.5	24.2	30.3
	30대	73	30.1	20.5	49.3
	40대	108	24.1	24.1	51.9
	50대	96	29.2	24.0	46.9
	60대	80	35.0	12.5	52.5
	70세 이상	86	27.9	14.0	58.1
거주지역	서울	324	26.2	19.1	54.6
	인천/경기	193	41.5	21.2	37.3
	대전/충남/충북/세종	28	46.4	25.0	28.6
	광주/전남/전북	21	38.1	33.3	28.6
	대구/경북	15	73.3	6.7	20.0
	부산/울산/경남	41	36.6	36.6	26.8
	강원/제주	11	54.5	18.2	27.3
	무응답	4	50.0	25.0	25.0
기관별	경복궁	221	34.4	21.7	43.9
	창덕궁	129	45.7	20.9	33.3
	창경궁	95	33.7	18.9	47.4
	덕수궁	138	20.3	23.2	56.5
	종묘	54	46.3	20.4	33.3

- 과거 관람을 포함한 관람 빈도가 '4회 이상'이라는 응답은 60대(81.8%)와 70세 이상(89.3%), 서울 정릉(93.1%), 김포 장릉(90.5%), 서울 선릉/정릉(89.9%), 고양 서오릉(88.6%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 관람 빈도 - 능

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	2회	3회	4회 이상
		698	14.3	12.5	73.2
성별	남성	330	12.7	13.6	73.6
	여성	368	15.8	11.4	72.8
연령	14-19세	26	23.1	11.5	65.4
	20대	46	32.6	17.4	50.0
	30대	112	13.4	17.0	69.6
	40대	158	13.3	14.6	72.2
	50대	134	17.9	15.7	66.4
	60대	110	10.9	7.3	81.8
	70세 이상	112	6.3	4.5	89.3
거주지역	서울	397	14.9	11.3	73.8
	인천/경기	290	12.8	14.1	73.1
	광주/전남/전북	3	66.7	0.0	33.3
	대구/경북	2	50.0	0.0	50.0
	무응답	6	16.7	16.7	66.7
기관별	구리 동구릉	87	11.5	19.5	69.0
	남양주 광릉	25	56.0	16.0	28.0
	남양주 홍릉/유릉	23	17.4	13.0	69.6
	남양주 사릉	17	23.5	0.0	76.5
	서울 태릉/강릉	67	26.9	19.4	53.7
	서울 정릉	72	1.4	5.6	93.1
	서울 현릉/인릉	30	33.3	23.3	43.3
	서울 선릉/정릉	79	6.3	3.8	89.9
	서울 의릉	48	12.5	10.4	77.1
	서울 영취원	25	24.0	12.0	64.0
	고양 서오릉	79	1.3	10.1	88.6
	화성 용릉/건릉	66	22.7	19.7	57.6
	파주 삼릉	38	7.9	15.8	76.3
	김포 장릉	42	7.1	2.4	90.5

- ❏ 과거 관람을 포함한 관람 빈도가 ‘4회 이상’이라는 응답은 14세-19세(64.3%)와 30대(57.1%), 70세 이상(52.0%), 칠백의총(83.8%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 관람 빈도 - 유적기관

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	2회	3회	4회 이상
		225	32.9	20.9	46.2
성별	남성	101	33.7	17.8	48.5
	여성	124	32.3	23.4	44.4
연령	14-19세	14	28.6	7.1	64.3
	20대	17	29.4	47.1	23.5
	30대	28	35.7	7.1	57.1
	40대	59	39.0	20.3	40.7
	50대	52	32.7	19.2	48.1
	60대	30	23.3	33.3	43.3
	70세 이상	25	32.0	16.0	52.0
거주지역	서울	24	50.0	20.8	29.2
	인천/경기	65	33.8	16.9	49.2
	대전/충남/충북/세종	120	26.7	21.7	51.7
	광주/전남/전북	10	70.0	30.0	0.0
	부산/울산/경남	1	0.0	100.0	0.0
	강원/제주	5	20.0	20.0	60.0
기관별	세종대왕유적	67	29.9	23.9	46.3
	현충사	112	40.2	22.3	37.5
	칠백의총	37	8.1	8.1	83.8
	만인의총	9	66.7	33.3	0.0

(5) 관람 소요시간

문A-4

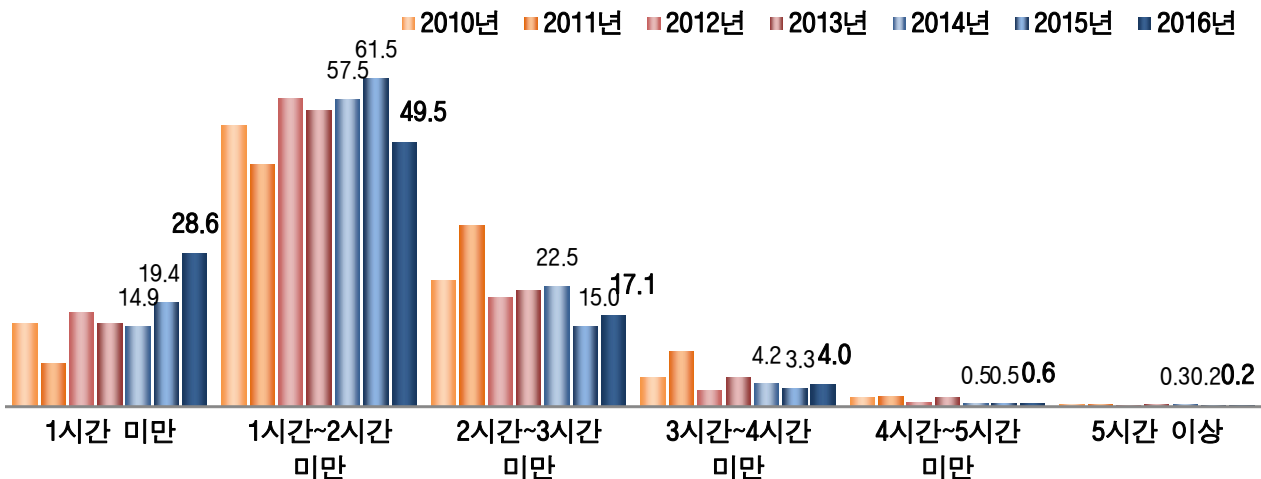
귀하께서는 오늘 궁·능·유적기관을 관람하시는 데 얼마나 시간이 소요되었습니까?

관람 소요시간은 평균 1시간 14분 정도(‘1-2시간 미만’: 49.5%)로 나타남

- ☑ 궁·능 및 유적기관 관람객들의 관람 소요시간은 평균 1시간 14분인 것으로 조사됨. 빈도별로 살펴보면, ‘1시간-2시간 미만’이라는 응답이 49.5%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘1시간 미만’(28.6%), ‘2시간-3시간 미만’(17.1%), ‘3시간-4시간 미만’(4.0%), ‘4시간-5시간’(0.6%), ‘5시간 이상’(0.2%) 등의 순으로 나타남
- ☑ 이는 2015년 관람 소요시간인 1시간 17분보다 조금 줄어듸었음
- ☑ 4대궁/종묘(50.9%), 능(48.1%), 유적기관(49.8%)에서 모두 ‘1시간 - 2시간 미만’이라는 응답이 가장 많았으며, 관람 평균 소요 시간은 4대궁/종묘는 1시간 19분, 능은 1시간 14분, 유적기관은 1시간 3분으로 조사됨

〈그림〉 관람 소요시간

(단위 : %)



- 📦 관람 평균 소요시간은 남성(1시간 13분)보다 여성(1시간 15분), 60대(1시간 26분)와 70세 이상(1시간 23분)에서 상대적으로 길게 나타남
- 📦 구리 동구릉(1시간 49분), 남양주 홍릉/유릉(1시간 46분), 창경궁(1시간 37분) 관람객의 관람 평균 소요시간이 상대적으로 길게 나타난 반면, 만인의총(32분), 서울 헌릉/인릉과 서울 영취원(각 48분), 남양주 사릉(50분) 관람객의 관람 평균 소요시간은 비교적 짧은 편임



〈표〉 관람 소요시간

(단위 : 명, %, 분)

전 체		사례수	1시간 미만	1시간~2시간 미만	2시간~3시간 미만	3시간~4시간 미만	4시간~5시간 미만	5시간 이상	평균
		2468	28.6	49.5	17.1	4.0	0.6	0.2	74.7
성별	남성	1199	31.2	47.6	16.6	3.8	0.6	0.2	73.5
	여성	1269	26.2	51.3	17.5	4.2	0.6	0.3	75.9
연령	14-19세	332	34.9	47.9	13.6	2.7	0.6	0.3	69.4
	20대	245	41.2	46.5	8.6	3.7	0.0	0.0	62.1
	30대	374	33.7	49.7	13.4	2.9	0.3	0.0	67.8
	40대	484	30.0	49.0	14.9	4.3	1.2	0.6	75.4
	50대	429	23.8	53.1	18.9	4.0	0.2	0.0	76.5
	60대	312	17.9	48.4	26.9	5.8	1.0	0.0	86.7
	70세 이상	292	20.5	50.3	23.3	4.8	0.3	0.7	83.6
거주지역	서울	1111	29.7	46.9	19.1	3.8	0.4	0.2	74.4
	인천/경기	828	22.6	53.3	16.8	5.8	1.1	0.5	80.8
	대전/충남/충북/세종	195	30.8	54.9	11.3	2.6	0.5	0.0	69.2
	광주/전남/전북	122	55.7	36.1	7.4	0.8	0.0	0.0	52.5
	대구/경북	56	26.8	55.4	17.9	0.0	0.0	0.0	67.3
	부산/울산/경남	98	36.7	43.9	17.3	2.0	0.0	0.0	68.6
	강원/제주	41	14.6	61.0	22.0	2.4	0.0	0.0	78.4
기관유형	무응답	17	23.5	58.8	17.6	0.0	0.0	0.0	71.6
	4대궁/종묘	1000	22.7	50.9	21.3	4.4	0.5	0.2	79.6
	능	1060	30.6	48.1	15.4	4.8	0.8	0.4	74.4
	유적기관	408	38.0	49.8	11.0	1.0	0.2	0.0	63.6
기관별	경복궁	300	13.0	50.3	30.3	6.0	.3	0.0	89.6
	창덕궁	200	20.5	51.5	23.5	4.5	0.0	0.0	82.0
	창경궁	150	12.0	44.7	33.3	6.0	2.7	1.3	97.8
	덕수궁	200	41.5	44.5	11.0	3.0	0.0	0.0	62.9
	종묘	150	30.7	66.0	2.0	1.3	0.0	0.0	60.2
	세종대왕유적	158	31.6	54.4	13.3	.6	0.0	0.0	66.0
	현충사	150	23.3	62.7	13.3	.7	0.0	0.0	71.4
	칠백의총	50	40.0	46.0	8.0	4.0	2.0	0.0	63.9
	만인의총	50	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	32.5
	구리 동구릉	130	10.8	43.8	24.6	13.8	4.6	2.3	109.4
	남양주 광릉	50	26.0	60.0	8.0	6.0	0.0	0.0	68.0
	남양주 홍릉/유릉	50	18.0	38.0	18.0	24.0	2.0	0.0	106.8
	남양주 사릉	50	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.6
	서울 태릉/강릉	100	22.0	49.0	19.0	9.0	0.0	1.0	82.6
	서울 정릉	100	22.0	52.0	21.0	4.0	1.0	0.0	80.4
	서울 현릉/인릉	50	64.0	32.0	4.0	0.0	0.0	0.0	48.6
	서울 선릉/정릉	100	49.0	39.0	11.0	1.0	0.0	0.0	55.4
	서울 의릉	50	32.0	46.0	20.0	2.0	0.0	0.0	70.0
	서울 영희원	50	70.0	18.0	8.0	4.0	0.0	0.0	48.7
	고양 서오릉	100	17.0	60.0	23.0	0.0	0.0	0.0	81.0
	화성 용릉/건릉	130	28.5	61.5	9.2	.8	0.0	0.0	65.1
	파주 삼릉	50	22.0	64.0	14.0	0.0	0.0	0.0	66.5
	김포 장릉	50	42.0	40.0	18.0	0.0	0.0	0.0	65.8

7) 안내해설 및 관람콘텐츠

(1-1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

문C-1

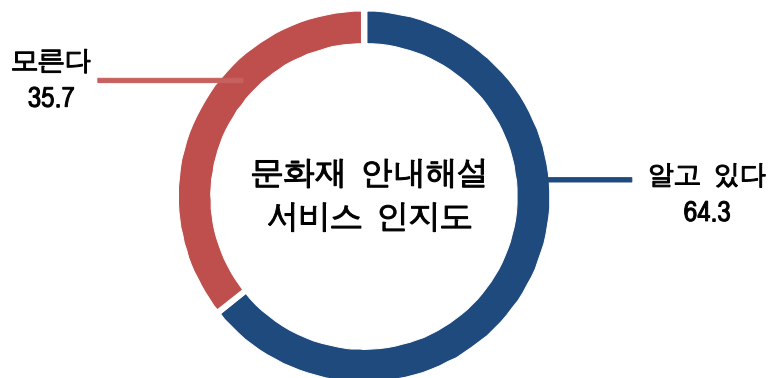
귀하께서는 현재 방문한 궁·능·유적기관에서 문화재 안내해설사가 진행하는 안내해설에 대해 알고 있으십니까?

‘알고 있다’ 64.3% > ‘모른다’ 35.7%

- ☑ 관람객 5명 중 3명 이상은 문화재 안내해설사가 진행하는 ‘안내해설을 알고 있는 것’ (64.3%)으로 조사됨.
- ☑ 기관유형별로는 4대궁/종묘(69.8%), 능(61.9%), 유적기관(57.1%)의 순으로 안내해설 서비스에 대해 인지하는 것으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



- 📦 문화재 안내해설 서비스를 ‘알고 있다’는 응답은 40대(69.6%)와 50대(69.5%), 파주 삼릉(82.0%), 창덕궁(80.0%), 창경궁(76.7%), 김포 장릉(74.0%), 구리 동구릉(73.8%), 칠백의총(72.0%), 종묘(71.3%), 서울 정릉(71.0%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남



〈표〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	안내해설 서비스 알고 있음	안내해설 서비스 모름
		2468	64.3	35.7
성별	남성	1199	65.6	34.4
	여성	1269	63.1	36.9
연령	14-19세	332	58.1	41.9
	20대	245	56.3	43.7
	30대	374	62.6	37.4
	40대	484	69.6	30.4
	50대	429	69.5	30.5
	60대	312	65.4	34.6
	70세 이상	292	62.7	37.3
거주지역	서울	1111	63.3	36.7
	인천/경기	828	66.9	33.1
	대전/충남/충북/세종	195	65.6	34.4
	광주/전남/전북	122	66.4	33.6
	대구/경북	56	50.0	50.0
	부산/울산/경남	98	62.2	37.8
	강원/제주	41	48.8	51.2
	무응답	17	70.6	29.4
기관유형	4대궁/종묘	1000	69.8	30.2
	능	1060	61.9	38.1
	유적기관	408	57.1	42.9
기관별	경복궁	300	60.3	39.7
	창덕궁	200	80.0	20.0
	창경궁	150	76.7	23.3
	덕수궁	200	67.5	32.5
	종묘	150	71.3	28.7
	세종대왕유적	158	48.7	51.3
	현충사	150	59.3	40.7
	칠백의총	50	72.0	28.0
	만인의총	50	62.0	38.0
	구리 동구릉	130	73.8	26.2
	남양주 광릉	50	66.0	34.0
	남양주 홍릉/유릉	50	50.0	50.0
	남양주 사릉	50	52.0	48.0
	서울 태릉/강릉	100	55.0	45.0
	서울 정릉	100	71.0	29.0
	서울 현릉/인릉	50	46.0	54.0
	서울 선릉/정릉	100	63.0	37.0
	서울 의릉	50	32.0	68.0
	서울 영희원	50	32.0	68.0
	고양 서오릉	100	66.0	34.0
	화성 용릉/건릉	130	67.7	32.3
	파주 삼릉	50	82.0	18.0
	김포 장릉	50	74.0	26.0

(1-2) 문화재 안내해설 서비스 경험

문C-2

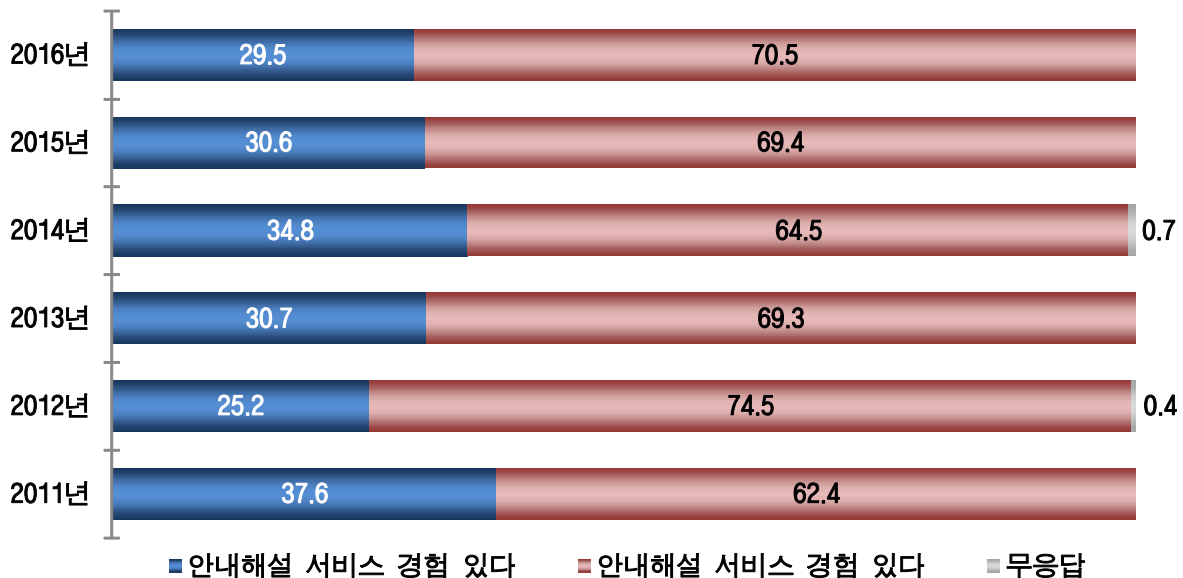
귀하께서는 현재 방문한 궁·능·유적기관에서 문화재 안내해설사의
안내해설을 받으셨습니까?

‘받았다’ 29.5% < ‘받지 않았다’ 70.5%

- ☑ 관람객 5명 중 1명 정도가 문화재 안내해설사의 ‘안내해설을 받은 것’(29.5%)으로 조사됨
- ☑ 기관유형별로는 4대궁/종묘(36.1%), 유적기관(30.9%), 능(22.6%) 등의 순으로 안내해설 서비스에 대해 참여 경험이 높은 것으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



- 📦 문화재 안내해설 서비스에 대해 ‘경험있다’는 응답은 14세-19세(35.2%), 60대(32.1%), 종묘(97.3%), 칠백의총(76.0%), 만인의총(60.0%), 남양주 광릉(40.0%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남



〈표〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	안내해설 서비스 경험 있음	안내해설 서비스 경험 없음
		2468	29.5	70.5
성별	남성	1199	33.2	66.8
	여성	1269	25.9	74.1
연령	14-19세	332	35.2	64.8
	20대	245	25.3	74.7
	30대	374	26.5	73.5
	40대	484	28.3	71.7
	50대	429	29.8	70.2
	60대	312	32.1	67.9
	70세 이상	292	28.8	71.2
거주지역	서울	1111	25.7	74.3
	인천/경기	828	29.5	70.5
	대전/충남/충북/세종	195	42.1	57.9
	광주/전남/전북	122	48.4	51.6
	대구/경북	56	23.2	76.8
	부산/울산/경남	98	27.6	72.4
	강원/제주	41	29.3	70.7
	무응답	17	23.5	76.5
기관유형	4대궁/종묘	1000	36.1	63.9
	능	1060	22.6	77.4
	유적기관	408	30.9	69.1
기관별	경복궁	300	11.0	89.0
	창덕궁	200	35.0	65.0
	창경궁	150	34.0	66.0
	덕수궁	200	30.5	69.5
	종묘	150	97.3	2.7
	세종대왕유적	158	17.7	82.3
	현충사	150	20.0	80.0
	칠백의총	50	76.0	24.0
	만인의총	50	60.0	40.0
	구리 동구릉	130	32.3	67.7
	남양주 광릉	50	40.0	60.0
	남양주 홍릉/유릉	50	20.0	80.0
	남양주 사릉	50	14.0	86.0
	서울 태릉/강릉	100	18.0	82.0
	서울 정릉	100	23.0	77.0
	서울 현릉/인릉	50	18.0	82.0
	서울 선릉/정릉	100	19.0	81.0
	서울 의릉	50	10.0	90.0
	서울 영희원	50	14.0	86.0
	고양 서오릉	100	9.0	91.0
	화성 용릉/건릉	130	30.0	70.0
	파주 삼릉	50	36.0	64.0
	김포 장릉	50	28.0	72.0

(1-3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

문C-2-1

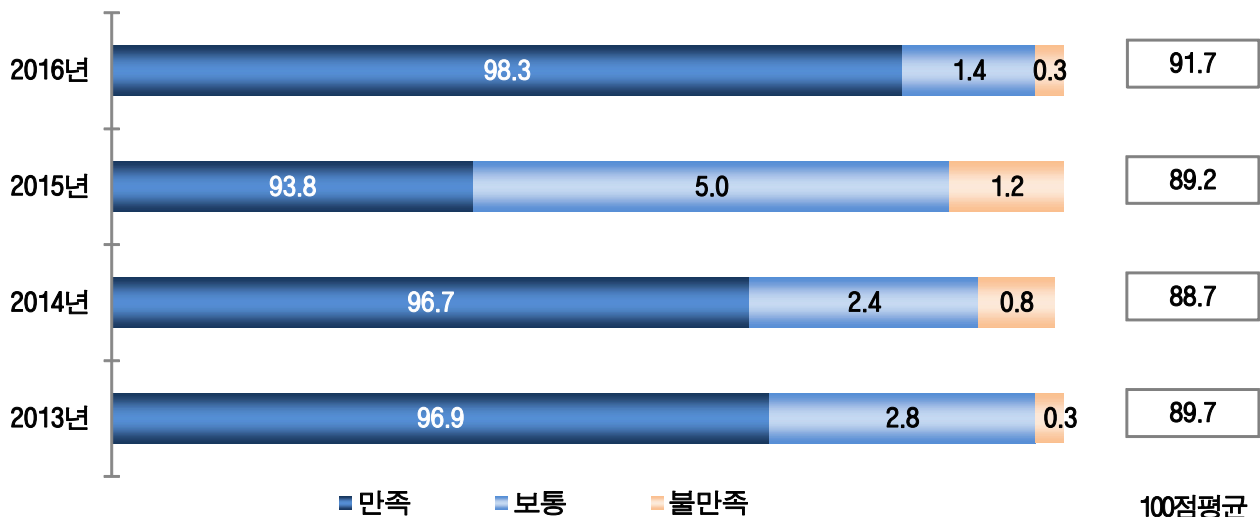
(문C-2에서 문화재 안내해설을 받은 응답자 대상)문화재 안내해설에 대해 어느 정도 만족하십니까?

‘만족한다’ 98.3% (100점 평균 91.7점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 안내해설 경험자(727명)들은 문화재 안내해설에 대해 ‘만족하는 것’(98.3%, 매우 만족: 56.7%, 만족: 38.5%, 약간 만족: 3.2%)으로 나타남(100점 환산 점수 91.7점)
- ☑ 기관유형별의 경우 유적기관(100.0%), 능(98.3%), 4대궁/종묘(97.8%) 순으로 높게 나타남

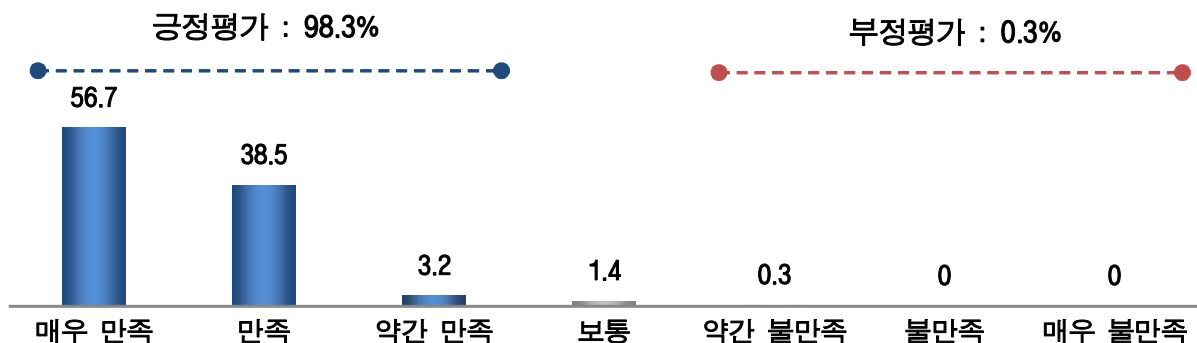
〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %)



100점평균

100점 평균 91.7점





- 문화재 안내해설 서비스에 대해 '만족한다'는 긍정적인 응답은 20대(94.6점), 칠백의총(97.8점), 남양주 광릉(97.6점), 세종대왕 유적(96.4점), 현충사(95.6점), 남양주 광릉(95.0점), 김포 장릉(94.0점)에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	문화재 안내해설 서비스 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		727	56.7	38.5	3.2	1.4	0.3	0.0	0.0	98.3	1.4	0.3	91.7
성별	남성	398	58.0	36.7	3.5	1.8	0.0	0.0	0.0	98.2	1.8	0.0	91.8
	여성	329	55.0	40.7	2.7	0.9	0.6	0.0	0.0	98.5	0.9	0.6	91.4
연령	14-19세	117	47.9	47.0	3.4	1.7	0.0	0.0	0.0	98.3	1.7	0.0	90.2
	20대	62	69.4	29.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.6
	30대	99	58.6	37.4	1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	97.0	1.0	2.0	91.6
	40대	137	57.7	36.5	4.4	1.5	0.0	0.0	0.0	98.5	1.5	0.0	91.7
	50대	128	53.9	41.4	3.1	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	91.3
	60대	100	59.0	38.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	92.3
	70세 이상	84	57.1	34.5	7.1	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	91.3
거주 지역	서울	286	55.6	38.8	3.5	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	91.3
	인천/경기	244	54.1	38.9	4.5	1.6	0.8	0.0	0.0	97.5	1.6	0.8	90.6
	대전/충남/충북/세종	82	76.8	23.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.1
	광주/전남/전북	59	37.3	59.3	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.0
	대구/경북	13	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.0
	부산/울산/경남	27	70.4	29.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.1
	강원/제주	12	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
기관 유형	무응답	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.8
	4대궁/종묘	361	56.8	36.8	4.2	1.7	0.6	0.0	0.0	97.8	1.7	0.6	91.3
	능	240	51.3	44.6	2.5	1.7	0.0	0.0	0.0	98.3	1.7	0.0	90.9
기관별	유적기관	126	66.7	31.7	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.2
	경복궁	33	42.4	39.4	15.2	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	86.9
	창덕궁	70	55.7	38.6	4.3	1.4	0.0	0.0	0.0	98.6	1.4	0.0	91.4
	창경궁	51	39.2	49.0	7.8	3.9	0.0	0.0	0.0	96.1	3.9	0.0	87.3
	덕수궁	61	54.1	39.3	3.3	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	90.7
	종묘	146	67.8	30.1	0.7	0.0	1.4	0.0	0.0	98.6	0.0	1.4	93.8
	세종대왕유적	28	82.1	14.3	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.4
	현충사	30	76.7	20.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.6
	칠백의총	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.8
	만인의총	30	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.1
	구리 동구릉	42	33.3	61.9	2.4	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	87.7
	남양주 광릉	20	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.0
	남양주 홍릉/유릉	10	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.3
	남양주 사릉	7	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.6
	서울 태릉/강릉	18	33.3	61.1	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.0
	서울 정릉	23	69.6	26.1	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	93.5
	서울 현릉/인릉	9	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.6
	서울 선릉/정릉	19	36.8	63.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.5
	서울 의릉	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.3
	서울 영취원	7	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.5
	고양 서오릉	9	22.2	66.7	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	83.3
	화성 용릉/건릉	39	59.0	41.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.2
	파주 삼릉	18	61.1	33.3	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	91.7
	김포 장릉	14	71.4	21.4	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.0

(1-4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

문C-2-2

(문C-2에서 문화재 안내해설을 받은 응답자 대상)문화재 안내해설에서 부족한 부분은 무엇입니까?

‘자세한 안내해설 자료 필요’(2.1%)과 ‘안내해설 시간이 불편함’(1.9%)을
주 개선의견으로 제시함

- ☑ 문화재 안내해설 서비스 개선의견으로 ‘자세한 안내해설 자료 필요’(15명, 2.1%)와 ‘안내해설 시간이 불편함’(14명, 1.9%) 등의 의견을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	727	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	15	2.1
역사적인 부분이 세밀하게 해설이 되어있지 않아서	3	0.4
설명이 자세하지 않아서	2	0.3
설명이 단순해서	2	0.3
전문적인 지식이 부족해서	2	0.3
책자 내용이 부족해서	2	0.3
원형에서 동떨어진 곳에 대한 설명이 부족해서	1	0.1
덮어놓은 위패 등을 걸어 보여주지 않아서	1	0.1
수목에 대한 자세한 안내가 없어서	1	0.1
문화재 설명이 부족해서	1	0.1
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	14	1.9
시간이 부족해서	6	0.8
사진촬영시간이 부족해서	6	0.8
쉬는 시간이 부족해서	5	0.7
동선이 너무 빨라서	1	0.1



〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항(계속)

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	727	100.0
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	9	1.2
설명 전달이 잘 안되어서	3	0.4
설명이 너무 빨라서	3	0.4
뒤에서는 목소리가 안들려서	3	0.4
집중도가 떨어져서	1	0.1
진행시간이 너무 빨라서	1	0.1
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	8	1.1
시간대별 해설이 많지 않아서	5	0.7
사람이 많아서	2	0.3
인터넷으로만 접수되어 불편해서	1	0.1
안내해설 관련 충원 필요	6	0.8
안내원이 부족해서	3	0.4
젊은 해설가가 부족해서	1	0.1
객관적인 자료가 부족해서	1	0.1
안내표지가 부족해서	1	0.1
외부적인 휴게공간 불편	4	0.6
의자 수가 적어서	2	0.3
휴식공간이 부족해서	1	0.1
식당이 부족해서	1	0.1
쉬운 안내해설 개선 필요	4	0.6
설명이 이해하기 어려워서	1	0.1
외국인이 알아듣기 어려울 것 같아서	1	0.1
해설 그림이 쉽게 만화 형식이 아니어서	1	0.1
중요 부분이 임팩트로 써져 있지 않아서	1	0.1
안내해설 관련 콘텐츠 다양화 필요	3	0.4
실내 관람을 할 수 없어서	2	0.3
체험적 요소가 부족해서	1	0.1
안내해설사에 대한 태도 개선 필요	2	0.3
불친절해서	1	0.1
질의응답이 미흡해서	1	0.1
기타 개선의견	5	0.7
적극성이 부족해서	1	0.1
휴식 후 재개 시 해설사를 놓치는 경우가 있어서	1	0.1
도중에 합류할 때 어색해서	1	0.1
음향기기가 소음 같아서	1	0.1
입장과 퇴장 부분이 정확하지 않아서	1	0.1
없음	658	73.0

(2-1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

문C-3

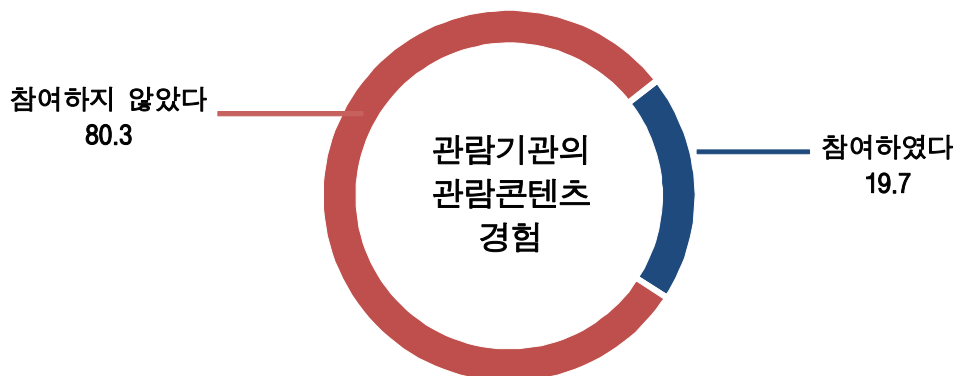
오늘 방문하신 궁·능·유적기관에서 관람콘텐츠(전통공연, 문화행사, 의례재현, 체험프로그램 등)에 참여하였습니까?

관람콘텐츠에 ‘참여하였다’ 19.7% < ‘참여하지 않았다’ 80.3%

- ☑ 관람객 10명 중 1명 정도가 방문한 관람기관의 관람콘텐츠에 ‘참여하였다’(19.7%)고 응답함
- ☑ 기관유형별로는 유적기관(29.4%), 능(19.4%), 4대궁/종묘(16.4%) 순으로 관람콘텐츠에 참여한 것으로 조사됨

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



- 📦 궁·능·유적기관에 관람콘텐츠에 대해 ‘참여하였다’는 응답은 ‘30대’(20.6%)와 ‘40대’(25.8%), 대전/충남/충북/세종 지역(45.6%) 거주자, 칠백의총(82.0%), 남양주 사릉(68.0%), 구리 동구릉(53.1%), 현충사(47.3%), 창경궁(46.7%)에서 상대적으로 높게 나타남



〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	관람콘텐츠 참여 경험 있음	관람콘텐츠 참여 경험 없음
		2468	19.7	80.3
성별	남성	1199	18.8	81.2
	여성	1269	20.6	79.4
연령	14-19세	332	19.6	80.4
	20대	245	17.6	82.4
	30대	374	20.6	79.4
	40대	484	25.8	74.2
	50대	429	18.9	81.1
	60대	312	16.7	83.3
	70세 이상	292	15.1	84.9
거주지역	서울	1111	15.9	84.1
	인천/경기	828	20.7	79.3
	대전/충남/충북/세종	195	45.6	54.4
	광주/전남/전북	122	19.7	80.3
	대구/경북	56	8.9	91.1
	부산/울산/경남	98	17.3	82.7
	강원/제주	41	2.4	97.6
기관유형	무응답	17	17.6	82.4
	4대궁/종묘	1000	16.4	83.6
	능	1060	19.2	80.8
	유적기관	408	29.4	70.6
기관별	경복궁	300	13.0	87.0
	창덕궁	200	2.5	97.5
	창경궁	150	46.7	53.3
	덕수궁	200	23.0	77.0
	종묘	150	2.7	97.3
	세종대왕유적	158	4.4	95.6
	현충사	150	47.3	52.7
	칠백의총	50	82.0	18.0
	만인의총	50	2.0	98.0
	구리 동구릉	130	53.1	46.9
	남양주 광릉	50	8.0	92.0
	남양주 홍릉/유릉	50	2.0	98.0
	남양주 사릉	50	68.0	32.0
	서울 태릉/강릉	100	7.0	93.0
	서울 정릉	100	25.0	75.0
	서울 현릉/인릉	50	2.0	98.0
	서울 선릉/정릉	100	15.0	85.0
	서울 의릉	50	8.0	92.0
	서울 영취원	50	16.0	84.0
	고양 서오릉	100	11.0	89.0
	화성 용릉/건릉	130	9.2	90.8
	파주 삼릉	50	14.0	86.0
	김포 장릉	50	10.0	90.0

(2-2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

문C-3-1

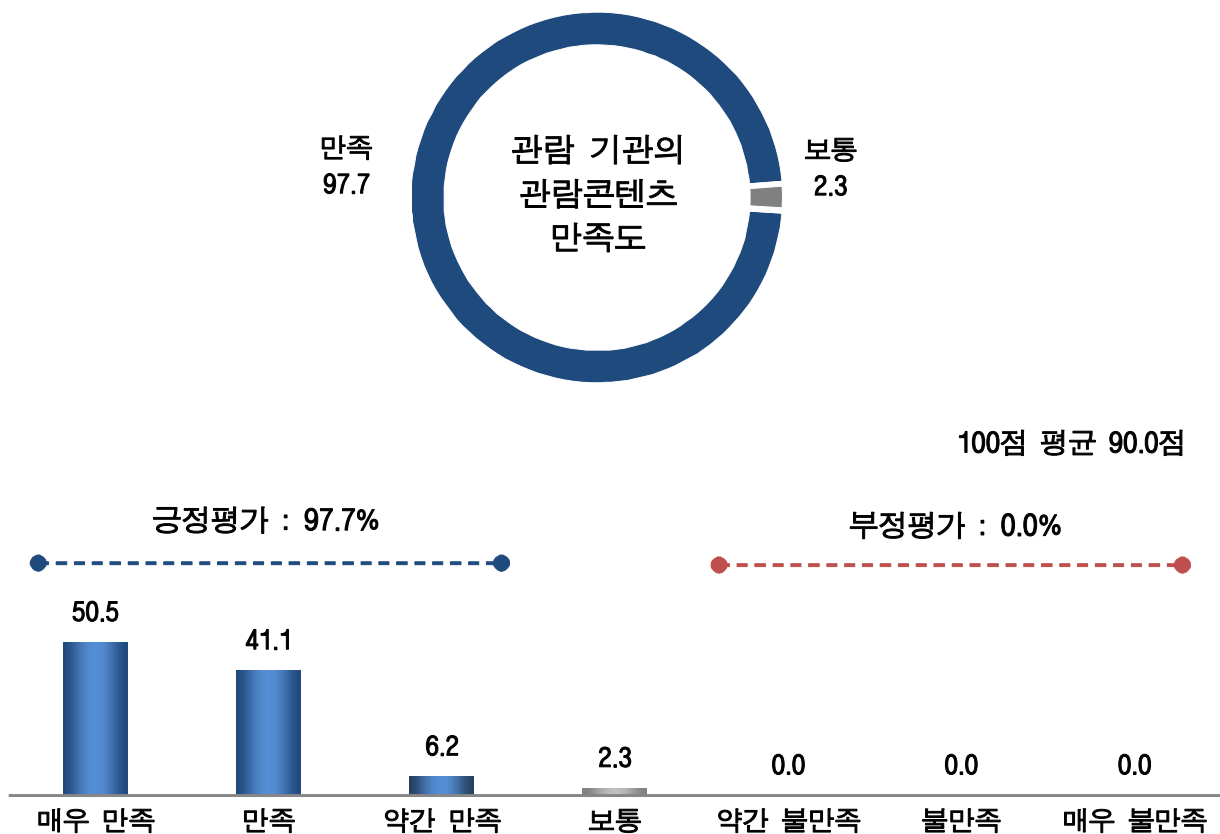
(문C-3에서 관람 기관의 관람콘텐츠에 참여한 응답자 대상)관람콘텐츠에 대해 어느 정도 만족하십니까?

‘만족한다’ 97.7% (100점 평균 90.0점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 관람콘텐츠를 경험한 응답자(N=487) 중 ‘관람기관의 관람콘텐츠 만족도’에 대해서 관람객의 대다수가 ‘만족한다’(97.7%)고 응답함(100점 평균 점수 90.0점)
- ☑ 기관유형별로는 유적기관(100.0%), 능(98.0%), 4대궁/종묘(95.7%)의 순으로 만족한다는 응답이 높게 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %)



관람콘텐츠를 경험했다고 밝힌 응답자(N=487) 중 '만족한다'는 응답은 여성(96.6%)보다 남성(99.1%), 30대(100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람콘텐츠 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		487	50.5	41.1	6.2	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	90.0
성별	남성	225	53.3	39.1	6.7	0.9	0.0	0.0	0.0	99.1	0.9	0.0	90.8
	여성	262	48.1	42.7	5.7	3.4	0.0	0.0	0.0	96.6	3.4	0.0	89.2
연령	14-19세	65	52.3	41.5	3.1	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	90.5
	20대	43	51.2	39.5	7.0	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	89.9
	30대	77	44.2	44.2	11.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.7
	40대	125	53.6	38.4	5.6	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	90.5
	50대	81	42.0	48.1	6.2	3.7	0.0	0.0	0.0	96.3	3.7	0.0	88.1
	60대	52	50.0	42.3	5.8	1.9	0.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	90.1
	70세 이상	44	65.9	29.5	2.3	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	93.2
거주 지역	서울	177	45.8	42.4	9.6	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	88.6
	인천/경기	171	42.7	48.0	6.4	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	88.4
	대전/충남/충북/세종	89	73.0	27.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.5
	광주/전남/전북	24	62.5	33.3	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.1
	대구/경북	5	60.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	86.7
	부산/울산/경남	17	47.1	41.2	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	88.2
	강원/제주	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
기관 유형	무응답	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.3
	4대궁/종묘	164	34.8	53.7	7.3	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	86.5
	능	203	50.2	39.9	7.9	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	89.7
기관별	유적기관	120	72.5	25.8	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.1
	경복궁	39	28.2	59.0	5.1	7.7	0.0	0.0	0.0	92.3	7.7	0.0	84.6
	창덕궁	5	60.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	0.0	80.0
	창경궁	70	31.4	62.9	4.3	1.4	0.0	0.0	0.0	98.6	1.4	0.0	87.4
	덕수궁	46	41.3	41.3	15.2	2.2	0.0	0.0	0.0	97.8	2.2	0.0	87.0
	종묘	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	세종대왕유적	7	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.6
	현충사	71	66.2	31.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.9
	칠백의총	41	80.5	19.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.7
	만인의총	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	구리 동구릉	69	31.9	52.2	13.0	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	85.5
	남양주 광릉	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.5
	남양주 홍릉/유릉	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	남양주 사릉	34	73.5	23.5	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.1
	서울 태릉/강릉	7	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	78.6
	서울 정릉	25	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	서울 현릉/인릉	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.3
	서울 선릉/정릉	15	13.3	66.7	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	81.1
	서울 의릉	4	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.3
	서울 영취원	8	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.9
	고양 서오릉	11	27.3	72.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.9
	화성 용릉/건릉	12	33.3	58.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	86.1
	파주 삼릉	7	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.2
	김포 장릉	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0

(2-3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

문C-3-2

(문C-3에서 관람 기관의 관람콘텐츠에 참여한 응답자 대상)관람 콘텐츠에서 부족한 부분은 무엇입니까?

관람콘텐츠 주요 개선의견으로는
‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘관람콘텐츠 개선/보완’(각 12명, 2.5%)을 언급

- ☑ 관람기관의 관람콘텐츠의 개선의견으로 ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘관람콘텐츠 개선/보완’(각 12명, 2.5%)이라는 응답이 가장 많았음
- ☑ 그 외에도 ‘관람콘텐츠 안내 부족’, ‘홍보 부족’ 등의 의견을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	487	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	12	2.5
관람 이동시 불편해서(계단, 돌부리, 전기선 위치 표시 간판)	3	0.6
관람 시설 관리가 미흡해서	2	0.4
관람 공간이 좁아서	2	0.4
공연 소리가 잘 안 들려서	1	0.2
관람중 소매치기 당할까 불안해서	1	0.2
관람 안전관리가 미흡해서(뱀)	1	0.2
관람객 관리가 안 되어서	1	0.2
안내가 부족해서(안내원, 안내표지판)	1	0.2
관람콘텐츠 개선/보완	12	2.5
전통문화 재현이 미흡해서	2	0.4
사진 촬영이 불편해서	2	0.4
체험시간이 분리되어 있지 않아서	2	0.4
스토리텔링이 부족해서	1	0.2
문화재 설명서가 부족해서	1	0.2
공연문화체험이 부족해서	1	0.2
공연 내용이 퓨전이라서	1	0.2
체험프로그램이 부족해서	1	0.2
문화행사가 부족해서	1	0.2



〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항(계속)

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	487	100.0
관람콘텐츠 안내 부족	9	1.8
설명이 부족해서	5	1.0
해설이 다양하지 않아서	2	0.4
역사적인 설명을 알기 쉽게 해주지 않아서	1	0.2
역사적인 인물에 대한 설명이 부족해서	1	0.2
홍보 부족	6	1.2
홍보가 부족해서	6	1.2
관람콘텐츠 충원 필요	5	1.0
다양성이 부족해서	5	1.0
관람콘텐츠 회차/기간 확대	5	1.0
공연시간에 맞춰 재입장이 불가능해서	1	0.2
관람 콘텐츠 시간 맞추기가 어려워서	1	0.2
공연 회차가 적어서	1	0.2
여유롭게 진행되지 않아서	1	0.2
행사 기간이 짧아서	1	0.2
공연자 역량 부족	5	1.0
전문성이 부족해서	1	0.2
진행이 원활하지 않아서	1	0.2
공연자 표정이 어색해서	1	0.2
공연자의 의욕이 미흡한것 같아서	1	0.2
공연자가 마이크 사용을 잘못해서	1	0.2
휴게/편의 시설 충원 필요	3	0.6
관람용 의자가 부족해서	1	0.2
관람용 의자가 없어서	1	0.2
화장실이 부족해서	1	0.2
휴게/편의 시설 관리 필요	1	0.2
관람용 의자가 불결해서	1	0.2
조경/환경 개선 필요	1	0.2
조경 관리가 제대로 안되어서	1	0.2
출입제한구역 해제 필요	1	0.2
비공개지역이 많아서	1	0.2
기타 개선의견	6	1.2
관람객 줄서기가 제대로 안되어서	2	0.4
참여자 수가 부족해서	1	0.2
관리자가 고압적 자세로 대해서	1	0.2
시간 약속을 지키지 않아서	1	0.2
관람객과 공연자의 위치가 부적합해서	1	0.2
없음	423	86.9

(3-1) 전시관 인지 여부

문C-4

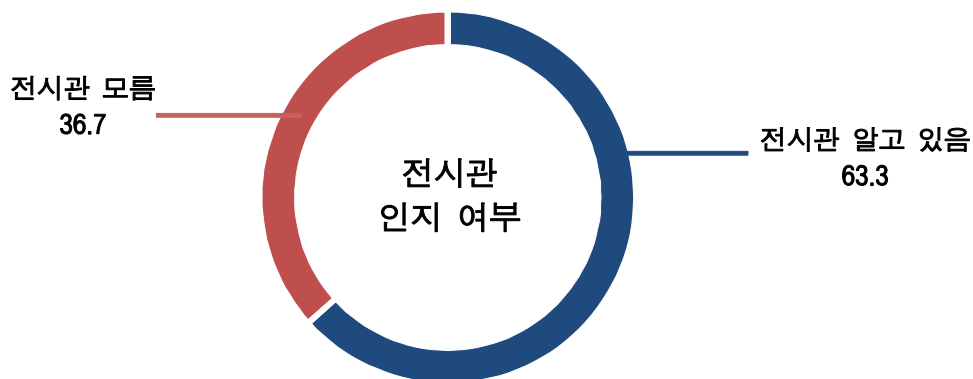
(능·유적기관 관람객만 질문)오늘 방문한 능·유적기관의 전시관에 대해 알고 있으십니까?

‘전시관 알고 있다’ 63.3% > ‘모른다’ 36.7%

- ☑ 능·유적기관 관람객을 대상으로 능·유적기관의 전시관에 대해 알고 있는지를 질문한 결과, ‘알고 있다’는 응답이 63.3%로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)



- 📦 전시관에 대해 ‘알고 있다’는 응답은 여성(59.4%)보다 남성(67.6%), 60대(67.2%)와 70세 이상(74.4%), 파주 삼릉(92.0%), 서울 태릉/강릉(78.0%), 김포 장릉(76.0%), 남양주 광릉 및 남양주 홍릉/유릉(각 72.0%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남



〈표〉 전시관 인지 여부

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	전시관 알고 있음	전시관 모름
		810	63.3	36.7
성별	남성	389	67.6	32.4
	여성	421	59.4	40.6
연령	14-19세	51	64.7	35.3
	20대	59	49.2	50.8
	30대	153	63.4	36.6
	40대	182	64.8	35.2
	50대	159	57.9	42.1
	60대	128	67.2	32.8
	70세 이상	78	74.4	25.6
거주지역	서울	360	60.6	39.4
	인천/경기	420	66.2	33.8
	대전/충남/충북/세종	2	0.0	100.0
	광주/전남/전북	9	77.8	22.2
	대구/경북	4	50.0	50.0
	부산/울산/경남	4	75.0	25.0
	강원/제주	1	0.0	100.0
	무응답	10	50.0	50.0
기관유형	동부지구 능/원	280	60.0	40.0
	중부지구 능/원	200	64.5	35.5
	서부지구 능/원	330	65.5	34.5
기관별	구리 동구릉	130	53.1	46.9
	남양주 광릉	50	72.0	28.0
	남양주 홍릉/유릉	50	72.0	28.0
	남양주 사릉	50	54.0	46.0
	서울 태릉/강릉	100	78.0	22.0
	서울 선릉/정릉	100	51.0	49.0
	고양 서오릉	100	60.0	40.0
	화성 용릉/건릉	130	55.4	44.6
	파주 삼릉	50	92.0	8.0
	김포 장릉	50	76.0	24.0

(3-2) 전시관 관람 경험

문C-5

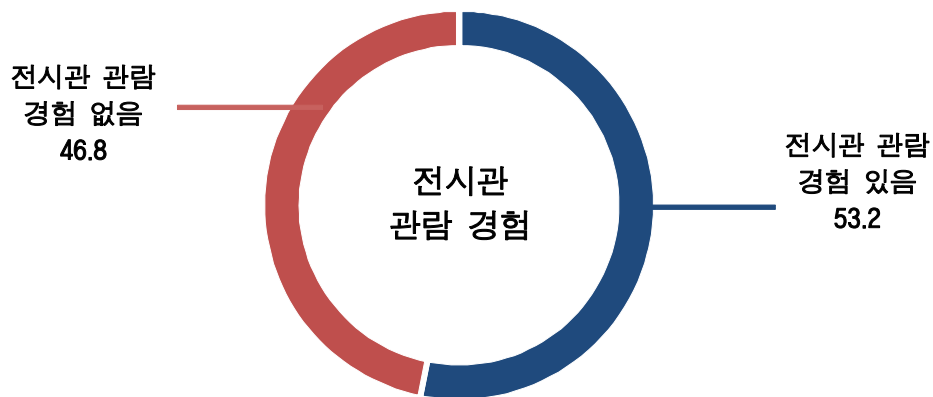
(능·유적기관 관람객만 질문) 오늘 방문한 능·유적기관에서 전시관 관람을 하였습니다니까?

‘관람했다’ 53.2% > ‘관람하지 않았다’ 46.8%

- ☑ 전시관 관람 경험에 대해서 ‘관람했다’(53.2%)는 응답이 ‘관람하지 않았다’(46.8%)는 응답보다 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



- 📦 전시관 관람 경험에 대해 ‘관람했다’는 응답은 14-19세(55.0%), 40대(59.4%), 칠백의총(98.0%), 현충사(83.3%), 파주 삼릉(70.0%), 만인의총(66.0%), 서울 태릉/강릉(62.0%) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남



〈표〉 전시관 관람 경험

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	전시관 관람 경험 있음	전시관 관람 경험 없음
		1218	53.2	46.8
성별	남성	584	52.9	47.1
	여성	634	53.5	46.5
연령	14-19세	111	55.0	45.0
	20대	91	47.3	52.7
	30대	200	48.5	51.5
	40대	276	59.4	40.6
	50대	236	50.4	49.6
	60대	173	54.3	45.7
	70세 이상	131	53.4	46.6
거주지역	서울	432	43.5	56.5
	인천/경기	528	50.6	49.4
	대전/충남/충북/세종	143	85.3	14.7
	광주/전남/전북	67	73.1	26.9
	대구/경북	5	60.0	40.0
	부산/울산/경남	21	42.9	57.1
	강원/제주	11	54.5	45.5
	무응답	11	36.4	63.6
기관유형	유적기관	408	68.6	31.4
	동부지구 능/원	280	45.7	54.3
	중부지구 능/원	200	47.0	53.0
	서부지구 능/원	330	44.2	55.8
기관별	세종대왕유적	158	46.2	53.8
	현충사	150	83.3	16.7
	칠백의총	50	98.0	2.0
	만인의총	50	66.0	34.0
	구리 동구릉	130	44.6	55.4
	남양주 광릉	50	56.0	44.0
	남양주 홍릉/유릉	50	38.0	62.0
	남양주 사릉	50	46.0	54.0
	서울 태릉/강릉	100	62.0	38.0
	서울 선릉/정릉	100	32.0	68.0
	고양 서오릉	100	27.0	73.0
	화성 용릉/건릉	130	42.3	57.7
	파주 삼릉	50	70.0	30.0
	김포 장릉	50	58.0	42.0

(3-3) 전시관 관람 시 역사이해 도움 정도

문C-5-1

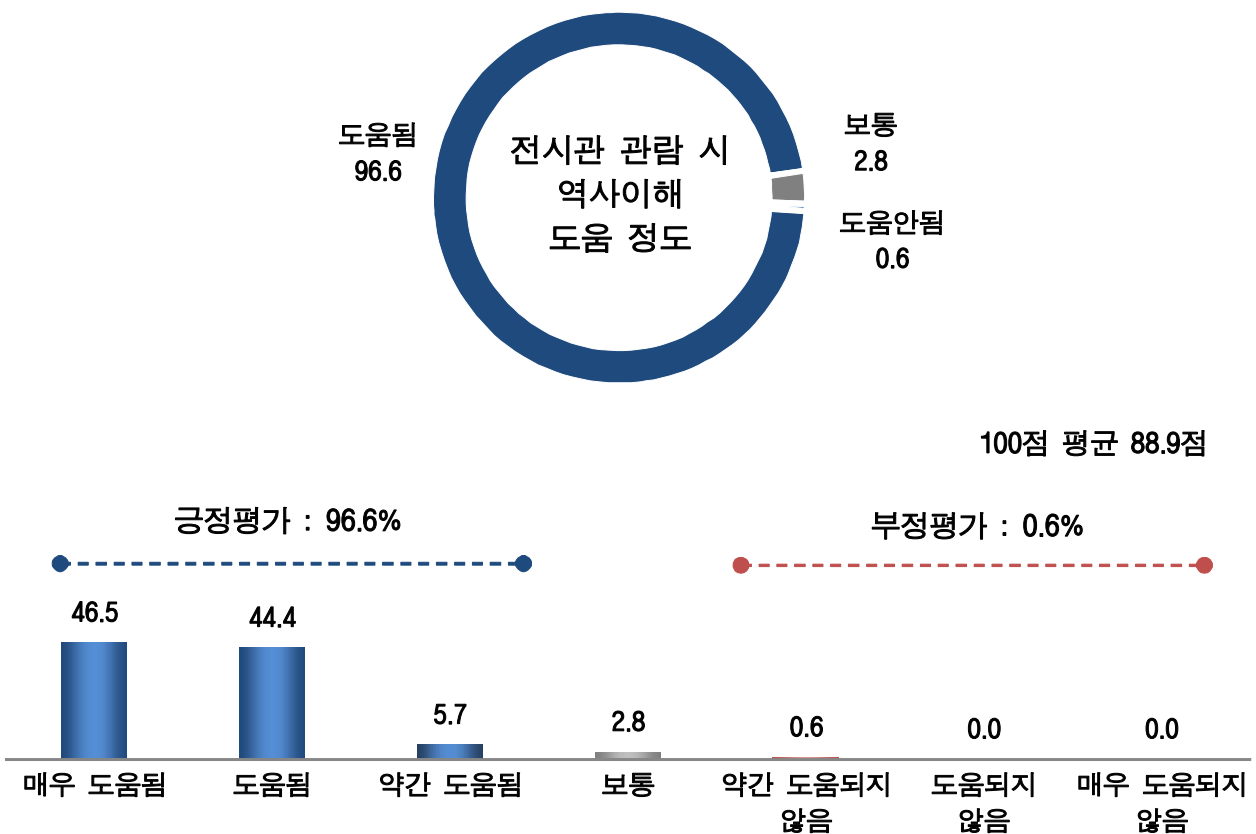
(능·유적기관 관람객 중 전시관 관람한 응답자) 전시관 관람이 해당 문화재와 역사를 이해하는데 도움이 되었습니까?

‘도움됨’ 96.6% (100점 평균 88.9점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 능 및 유적기관의 전시관을 관람한 응답자(N=648) 중 역사이해 도움 정도에 대하여 응답자 대다수가 ‘도움된다’(96.6%)는 응답을 보임

〈그림〉 전시관 관람 시 역사이해 도움 정도

(단위 : %)



전시관 관람 시 역사이해 도움 정도에 대해 ‘도움된다’는 응답은 여성(94.7%)보다 남성(68.7%), 14-19세(98.4%), 50대(98.3%), 70세 이상(100.0%), 칠백의총(94.6점), 현충사(93.3점), 남양주 흥릉/유릉(92.1점), 김포 장릉(91.4점) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 전시관 관람 시 역사이해 도움 정도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		전시관 관람 시 역사이해 도움 정도								도움됨	보통	도움 안됨	100점 평균
		사례수	매우 도움됨	도움됨	약간 도움됨	보통	약간 도움되지 않음	도움되지 않음	매우 도움되지 않음				
		648	46.5	44.4	5.7	2.8	0.6	0.0	0.0	96.6	2.8	0.6	88.9
성별	남성	309	51.5	43.0	4.2	0.6	0.6	0.0	0.0	98.7	0.6	0.6	90.7
	여성	339	41.9	45.7	7.1	4.7	0.6	0.0	0.0	94.7	4.7	0.6	87.3
연령	14-19세	61	52.5	39.3	6.6	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	90.4
	20대	43	32.6	51.2	11.6	4.7	0.0	0.0	0.0	95.3	4.7	0.0	85.3
	30대	97	43.3	47.4	2.1	5.2	2.1	0.0	0.0	92.8	5.2	2.1	87.5
	40대	164	50.0	42.1	4.9	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	89.8
	50대	119	39.5	47.1	11.8	1.7	0.0	0.0	0.0	98.3	1.7	0.0	87.4
	60대	94	47.9	44.7	2.1	3.2	2.1	0.0	0.0	94.7	3.2	2.1	88.8
	70세 이상	70	55.7	41.4	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.1
거주 지역	서울	188	41.0	47.9	4.3	5.3	1.6	0.0	0.0	93.1	5.3	1.6	86.9
	인천/경기	267	38.6	50.2	8.2	2.6	0.4	0.0	0.0	97.0	2.6	0.4	87.3
	대전/충남/충북/세종	122	72.1	25.4	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.9
	광주/전남/전북	49	42.9	51.0	4.1	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	89.1
	대구/경북	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	부산/울산/경남	9	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.0
	강원/제주	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
	무응답	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.8
기관 유형	유적기관	280	60.4	34.3	3.9	1.1	0.4	0.0	0.0	98.6	1.1	0.4	92.2
	동부지구 능/원	128	39.1	49.2	7.0	3.9	0.8	0.0	0.0	95.3	3.9	0.8	87.0
	중부지구 능/원	94	23.4	60.6	6.4	7.4	2.1	0.0	0.0	90.4	7.4	2.1	82.6
	서부지구 능/원	146	41.1	49.3	7.5	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	88.2
기관별	세종대왕유적	73	58.9	31.5	4.1	4.1	1.4	0.0	0.0	94.5	4.1	1.4	90.4
	현충사	125	63.2	33.6	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.3
	칠백의총	49	71.4	24.5	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.6
	만인의총	33	36.4	57.6	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.4
	구리 동구릉	58	25.9	55.2	10.3	6.9	1.7	0.0	0.0	91.4	6.9	1.7	82.8
	남양주 광릉	28	46.4	42.9	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.3
	남양주 흥릉/유릉	19	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.1
	남양주 사릉	23	52.2	43.5	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	90.6
	서울 태릉/강릉	62	22.6	56.5	8.1	11.3	1.6	0.0	0.0	87.1	11.3	1.6	81.2
	서울 선릉/정릉	32	25.0	68.8	3.1	0.0	3.1	0.0	0.0	96.9	0.0	3.1	85.4
	고양 서오릉	27	18.5	63.0	14.8	3.7	0.0	0.0	0.0	96.3	3.7	0.0	82.7
	화성 용릉/건릉	55	41.8	49.1	5.5	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	88.2
	파주 삼릉	35	48.6	42.9	8.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.0
	김포 장릉	29	51.7	44.8	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.4

(3-4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

문C-5-2

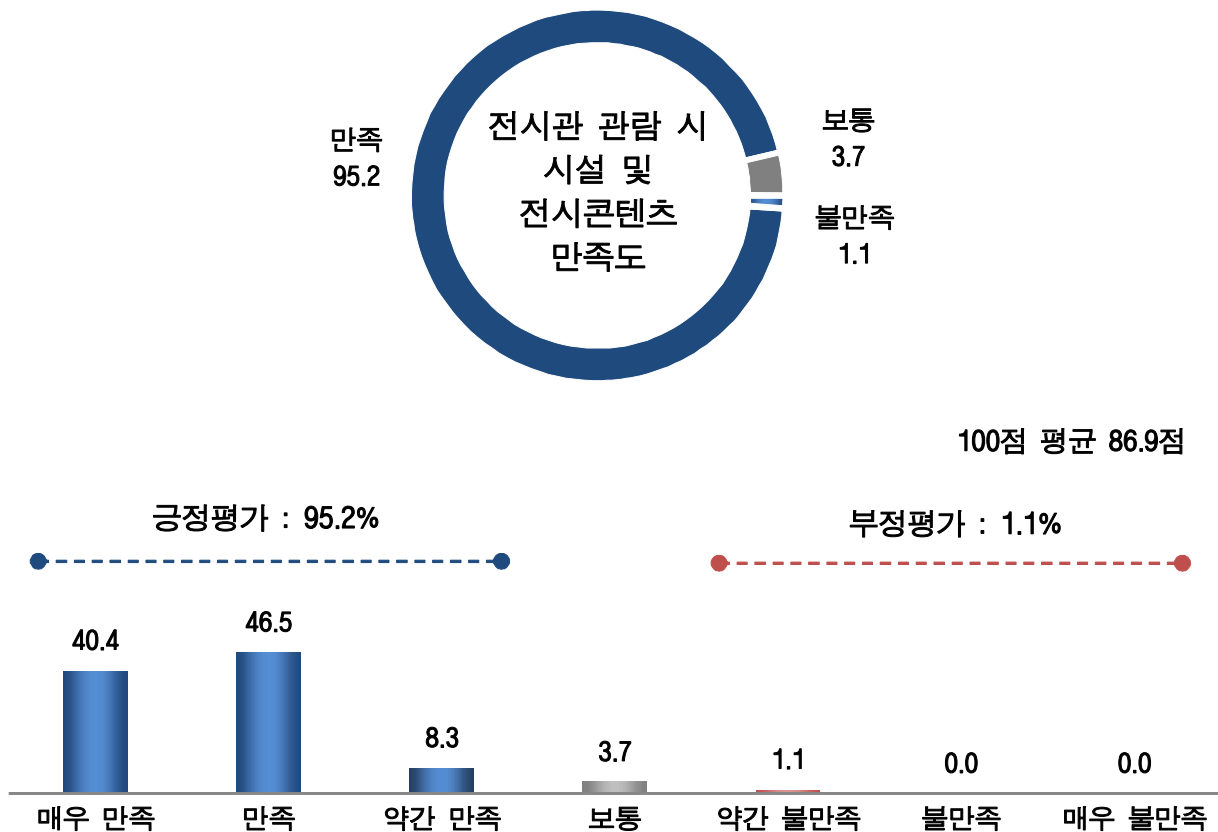
(능·유적기관 관람객 중 전시관 관람한 응답자) 전시내용이나 구성에 대하여 어느 정도 만족하십니까?

‘만족한다’ 95.2% (100점 평균 86.9점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 전시내용이나 구성 만족도에 대하여 대부분의 관람객이 ‘만족한다’(95.2%)고 응답한 반면, ‘불만족한다’는 응답은 1.1%로 상대적으로 낮게 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %)



전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠에 대해 '만족한다'는 응답은 14~19세(98.4%), 70세 이상(98.6%), 칠백의총(94.9점), 현충사(90.9점), 남양주 사릉(90.6점), 김포 장릉(90.2점) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
			648	40.4	46.5	8.3	3.7	1.1	0.0	0.0	95.2	3.7	1.1
성별	남성	309	43.0	46.3	5.8	3.9	1.0	0.0	0.0	95.1	3.9	1.0	87.8
	여성	339	38.1	46.6	10.6	3.5	1.2	0.0	0.0	95.3	3.5	1.2	86.1
연령	14-19세	61	41.0	54.1	3.3	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	89.1
	20대	43	37.2	41.9	11.6	4.7	4.7	0.0	0.0	90.7	4.7	4.7	83.7
	30대	97	38.1	48.5	7.2	4.1	2.1	0.0	0.0	93.8	4.1	2.1	86.1
	40대	164	40.9	45.7	7.9	4.3	1.2	0.0	0.0	94.5	4.3	1.2	86.8
	50대	119	32.8	49.6	13.4	4.2	0.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	85.2
	60대	94	39.4	47.9	7.4	4.3	1.1	0.0	0.0	94.7	4.3	1.1	86.7
	70세 이상	70	58.6	34.3	5.7	1.4	0.0	0.0	0.0	98.6	1.4	0.0	91.7
	거주 지역	서울	188	34.6	47.3	10.6	5.3	2.1	0.0	0.0	92.6	5.3	2.1
거주 지역	인천/경기	267	36.0	48.7	9.7	4.9	0.7	0.0	0.0	94.4	4.9	0.7	85.7
	대전/충남/충북/세종	122	61.5	35.2	2.5	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	92.9
	광주/전남/전북	49	32.7	59.2	8.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.4
	대구/경북	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	부산/울산/경남	9	44.4	33.3	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	88.9	0.0	11.1	83.3
	강원/제주	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	무응답	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	기관 유형	유적기관	280	54.3	39.6	3.6	1.4	1.1	0.0	0.0	97.5	1.4	1.1
동부지구 능/원		128	36.7	45.3	11.7	4.7	1.6	0.0	0.0	93.8	4.7	1.6	85.2
중부지구 능/원		94	16.0	62.8	11.7	7.4	2.1	0.0	0.0	90.4	7.4	2.1	80.5
서부지구 능/원		146	32.9	50.0	12.3	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	85.2
기관별	세종대왕유적	73	58.9	30.1	4.1	2.7	4.1	0.0	0.0	93.2	2.7	4.1	89.5
	현충사	125	51.2	44.0	4.0	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	90.9
	칠백의총	49	73.5	24.5	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	94.9
	만인의총	33	27.3	66.7	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.9
	구리 동구릉	58	27.6	48.3	12.1	8.6	3.4	0.0	0.0	87.9	8.6	3.4	81.3
	남양주 광릉	28	50.0	35.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.3
	남양주 홍릉/유릉	19	21.1	68.4	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0	94.7	5.3	0.0	84.2
	남양주 사릉	23	56.5	30.4	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.6
	서울 태릉/강릉	62	17.7	54.8	16.1	9.7	1.6	0.0	0.0	88.7	9.7	1.6	79.6
	서울 선릉/정릉	32	12.5	78.1	3.1	3.1	3.1	0.0	0.0	93.8	3.1	3.1	82.3
	고양 서오릉	27	11.1	55.6	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	77.8
	화성 용릉/건릉	55	27.3	54.5	12.7	5.5	0.0	0.0	0.0	94.5	5.5	0.0	83.9
	파주 삼릉	35	48.6	37.1	11.4	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	88.6
	김포 장릉	29	44.8	51.7	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.2

(3-5) 전시관 관람 시 부족한 부분 및 개선사항

문C-5-3

(능·유적기관 관람객 중 전시관 관람한 응답자) 전시관에 대하여 부족한 부분이나 개선할 사항은 무엇입니까?

‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(44명, 6.8%)와
‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(25명, 3.9%)을 주요 개선의견으로 제시

☑ 전시관 관람 관련 개선의견으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(44명, 6.8%)와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(25명, 3.9%) 등의 의견을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 전시관 관람 시 부족한 부분 및 개선사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	648	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	44	6.8
규모가 조금 더 컸으면	15	2.3
유적기관내 전시가 조금 더 있었으면	14	2.2
능에 볼거리가 조금 더 있었으면	14	2.2
교육프로그램이 다양했으면	1	0.2
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	25	3.9
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	10	1.5
유적기관에 대한 설명이 있었으면	7	1.1
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	2	0.3
체험프로그램이 더 많이 있었으면	2	0.3
개방안내에 대해 알려주었으면	2	0.3
능 안내표지판이 많았으면	1	0.2
능 안내지도가 있었으면	1	0.2
휴게/편의 시설 충원 필요	15	2.3
휴식공간이 많았으면	6	0.9
벤치가 많았으면	5	0.8
음수대가 있었으면	3	0.5
식당, 취식공간이 많았으면	1	0.2
쓰레기통이 많았으면	1	0.2

〈표〉 전시관 관람 시 부족한 부분 및 개선사항(계속)

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	648	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	6	0.9
편의시설을 개선했으면	5	0.8
주차시설 개선했으면	1	0.2
조경/환경 개선 필요	6	0.9
조경에 조금 더 신경썼으면	6	0.9
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	0.8
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	2	0.3
실내 환기가 잘 되었으면	2	0.3
조명이 밝았으면	1	0.2
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	3	0.5
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	1	0.2
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	1	0.2
3D나 VR을 체험할 수 있었으면	1	0.2
홍보 부족	1	0.2
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	0.2
안내사/직원 충원 필요	1	0.2
안내해설사를 증원했으면	1	0.2
안내사/직원 관리 필요	1	0.2
직원이 친절했으면	1	0.2
없음	544	84.0

8) 추천 및 재방문 의향

(1) 주위 추천 의향

문D-1

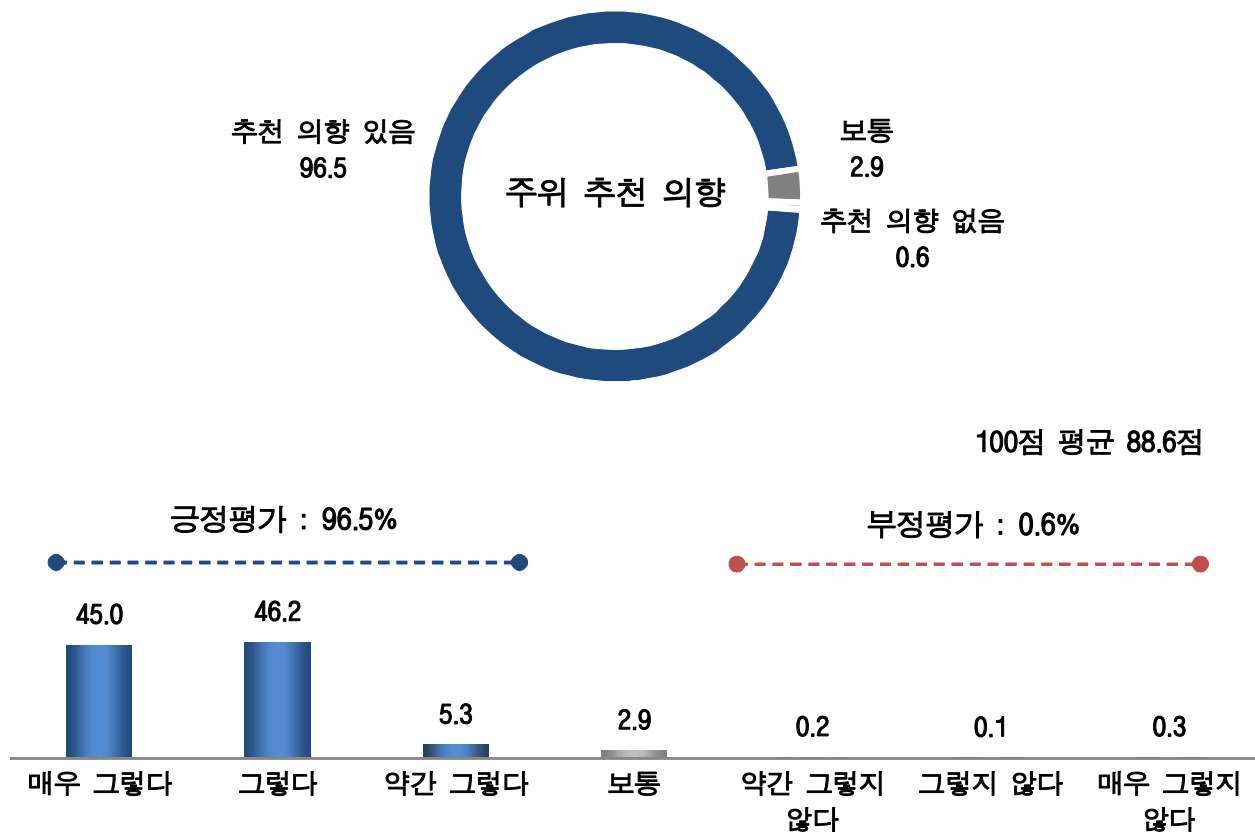
귀하께서는 오늘 방문하신 궁·능·유적기관 관람을 다른 사람에게 추천할 의향이 있습니까?

‘추천 의향 있음’ 96.5% (100점 평균 88.6점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 방문한 궁·능·유적기관을 주위에게 추천할 의향이 있는지를 질문한 결과, 응답자 대부분이 ‘추천 의향이 있다’(96.5%)고 응답함(100점 평균 88.6점)
- ☑ 기관유형별로 살펴보면, ‘그렇다’는 응답은 유적기관(98.8%), 능(97.0%), 4대궁/종묘(95.1%)의 순으로 높게 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %)





- 주위 추천 의향에 대해 ‘추천 의향 있다’는 응답은 60대(98.4%)와 70세 이상(99.0%), 칠백의총(96.0점), 서울 정릉(94.7점), 남양주 사릉(94.3점), 세종대왕유적(93.7점), 종묘(92.6점), 남양주 광릉(91.7점), 김포 장릉(91.3점), 현충사(91.0점), 파주 삼릉(90.7점) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 주위 추천 의향

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	주위 추천 의향							추천 의향 있음	보통	추천 의향 없음	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
		2468	45.0	46.2	5.3	2.9	0.2	0.1	0.3	96.5	2.9	0.6	88.6
성별	남성	1199	46.2	44.8	5.4	2.8	0.2	0.1	0.5	96.4	2.8	0.8	88.6
	여성	1269	43.8	47.5	5.3	3.0	0.2	0.1	0.1	96.6	3.0	0.4	88.5
연령	14~19세	332	40.4	42.8	9.3	5.4	0.3	0.3	1.5	92.5	5.4	2.1	85.1
	20대	245	38.0	49.0	8.6	3.7	0.4	0.4	0.0	95.5	3.7	0.8	86.5
	30대	374	40.4	51.3	5.1	2.9	0.0	0.0	0.3	96.8	2.9	0.3	88.0
	40대	484	45.2	45.7	5.4	3.5	0.0	0.0	0.2	96.3	3.5	0.2	88.6
	50대	429	43.6	49.9	3.7	2.3	0.5	0.0	0.0	97.2	2.3	0.5	89.0
	60대	312	49.0	44.9	4.5	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	90.2
	70세 이상	292	59.2	38.0	1.7	0.7	0.3	0.0	0.0	99.0	0.7	0.3	92.5
거주 지역	서울	1111	45.1	46.0	5.6	2.8	0.3	0.1	0.2	96.7	2.8	0.5	88.6
	인천/경기	828	43.0	48.3	5.3	2.9	0.0	0.0	0.5	96.6	2.9	0.5	88.2
	대전/충남/충북/세종	195	59.5	36.9	1.5	1.5	0.0	0.5	0.0	97.9	1.5	0.5	92.1
	광주/전남/전북	122	31.1	55.7	9.0	4.1	0.0	0.0	0.0	95.9	4.1	0.0	85.7
	대구/경북	56	41.1	41.1	7.1	7.1	3.6	0.0	0.0	89.3	7.1	3.6	84.8
	부산/울산/경남	98	48.0	42.9	4.1	4.1	0.0	0.0	1.0	94.9	4.1	1.0	88.4
	강원/제주	41	53.7	39.0	4.9	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	90.7
기관 유형	무응답	17	41.2	47.1	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.2
	4대궁/종묘	1000	41.9	47.1	6.1	3.9	0.4	0.1	0.5	95.1	3.9	1.0	87.3
	능	1060	43.2	49.0	4.8	2.6	0.1	0.1	0.2	97.0	2.6	0.4	88.6
기관별	유적기관	408	57.1	36.8	4.9	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	91.6
	경복궁	300	37.3	48.3	7.3	6.0	1.0	0.0	0.0	93.0	6.0	1.0	85.8
	창덕궁	200	44.0	46.5	3.0	4.5	0.5	0.0	1.5	93.5	4.5	2.0	87.2
	창경궁	150	41.3	54.0	2.7	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	89.1
	덕수궁	200	31.5	51.5	12.0	4.0	0.0	0.0	1.0	95.0	4.0	1.0	84.4
	종묘	150	62.7	32.7	3.3	0.7	0.0	0.7	0.0	98.7	0.7	0.7	92.6
	세종대왕유적	158	69.6	24.7	3.8	1.9	0.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	93.7
	현충사	150	50.7	45.3	3.3	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	91.0
	칠백의총	50	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.0
	만인의총	50	18.0	62.0	18.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	82.7
	구리 동구릉	130	33.1	50.8	11.5	3.8	0.0	0.0	0.8	95.4	3.8	0.8	85.0
	남양주 광릉	50	58.0	38.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	91.7
	남양주 홍릉/유릉	50	32.0	62.0	0.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	86.7
	남양주 사릉	50	70.0	26.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.3
	서울 태릉/강릉	100	37.0	51.0	9.0	2.0	0.0	1.0	0.0	97.0	2.0	1.0	86.7
	서울 정릉	100	71.0	26.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.7
	서울 현릉/인릉	50	38.0	56.0	2.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	88.0
	서울 선릉/정릉	100	25.0	70.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.7
	서울 의릉	50	48.0	40.0	6.0	4.0	2.0	0.0	0.0	94.0	4.0	2.0	88.0
	서울 영취원	50	30.0	44.0	12.0	12.0	0.0	0.0	2.0	86.0	12.0	2.0	80.7
	고양 서오릉	100	41.0	55.0	3.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	89.3
	화성 용릉/건릉	130	42.3	51.5	3.1	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	88.8
	파주 삼릉	50	48.0	50.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	90.7
	김포 장릉	50	48.0	52.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.3

(2) 재방문 의향

문D-2

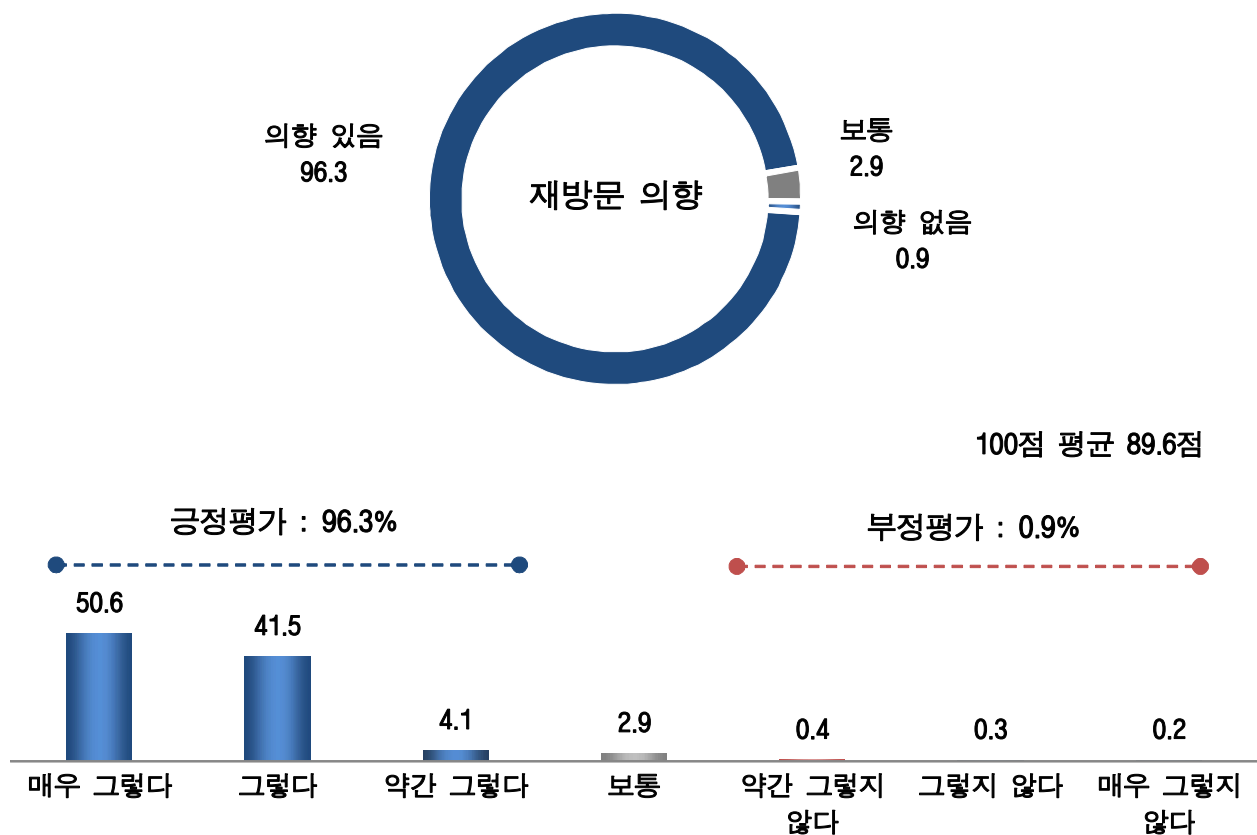
오늘 방문하신 궁·능·유적기관을 다시 방문할 의향이 있습니까?

‘재방문 의향 있음’ 96.3% (100점 평균 89.6점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 방문한 궁·능·유적기관의 재방문 의향에 대하여 대부분의 관람객이 ‘재방문 의향이 있다’ (96.3%)고 응답함(100점 평균 89.6점)
- ☑ 기관유형별로 살펴보면, ‘그렇다’는 응답은 유적기관(97.5%), 능(97.1%), 4대궁/종묘(94.9%)의 순으로 높게 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %)



- 재방문 의향에 대해 '재방문 의향이 있다'는 응답은 60대(98.4%)와 70세 이상(99.3%)에서 상대적으로 높게 나타남.
- 긍정적인 평가는 칠백의총(96.7점), 서울 정릉(95.3점), 남양주 사릉(94.7점), 현충사(92.9점), 서울 의릉과 김포 장릉(각 92.7점), 서울 선릉/정릉(92.3점), 세종대왕유적(92.2점), 남양주 광릉(91.7점), 종묘(91.6점), 고양서오릉(91.5점), 파주 삼릉(91.3점), 서울 정릉(90.0점) 관람객에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 재방문 의향

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	재방문 의향							의향 있음	보통	의향 없음	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
		2468	50.6	41.5	4.1	2.9	0.4	0.3	0.2	96.3	2.9	0.9	89.6
성별	남성	1199	50.0	41.0	4.7	3.2	0.3	0.4	0.3	95.7	3.2	1.1	89.1
	여성	1269	51.2	41.9	3.6	2.6	0.5	0.2	0.0	96.8	2.6	0.6	90.1
연령	14-19세	332	41.6	39.2	8.7	7.5	1.2	0.6	1.2	89.5	7.5	3.0	84.3
	20대	245	40.0	49.4	6.5	2.9	0.8	0.4	0.0	95.9	2.9	1.2	87.3
	30대	374	47.6	46.3	2.7	2.7	0.5	0.3	0.0	96.5	2.7	0.8	89.5
	40대	484	53.1	40.3	3.1	3.1	0.2	0.2	0.0	96.5	3.1	0.4	90.4
	50대	429	45.9	49.2	2.6	1.6	0.2	0.5	0.0	97.7	1.6	0.7	89.6
	60대	312	57.1	36.5	4.8	1.6	0.0	0.0	0.0	98.4	1.6	0.0	91.5
	70세 이상	292	69.9	27.4	2.1	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	94.4
거주 지역	서울	1111	52.8	40.1	3.4	3.2	0.3	0.2	0.0	96.4	3.2	0.5	90.3
	인천/경기	828	47.9	44.1	4.7	2.2	0.4	0.4	0.4	96.7	2.2	1.1	89.1
	대전/충남/충북/세종	195	66.2	28.7	3.6	1.0	0.5	0.0	0.0	98.5	1.0	0.5	93.2
	광주/전남/전북	122	33.6	53.3	6.6	4.1	1.6	0.0	0.8	93.4	4.1	2.5	85.0
	대구/경북	56	41.1	41.1	7.1	8.9	0.0	1.8	0.0	89.3	8.9	1.8	84.8
	부산/울산/경남	98	48.0	41.8	4.1	5.1	0.0	1.0	0.0	93.9	5.1	1.0	88.3
	강원/제주	41	43.9	48.8	4.9	0.0	2.4	0.0	0.0	97.6	0.0	2.4	88.6
기관 유형	무응답	17	47.1	47.1	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	89.2
	4대궁/종묘	1000	43.5	46.1	5.3	3.6	0.8	0.4	0.3	94.9	3.6	1.5	87.6
기관별	능	1060	53.6	39.9	3.6	2.5	0.1	0.2	0.1	97.1	2.5	0.4	90.6
	유적기관	408	60.5	34.3	2.7	2.0	0.2	0.2	0.0	97.5	2.0	0.5	92.0
	경복궁	300	37.0	49.7	7.0	4.7	1.3	0.3	0.0	93.7	4.7	1.7	85.9
	창덕궁	200	45.5	45.0	2.0	5.0	1.5	0.0	1.0	92.5	5.0	2.5	87.3
	창경궁	150	46.7	46.7	3.3	2.0	0.0	1.3	0.0	96.7	2.0	1.3	89.0
	덕수궁	200	37.5	50.0	8.0	3.5	0.0	0.5	0.5	95.5	3.5	1.0	86.3
	종묘	150	58.7	34.7	4.7	1.3	0.7	0.0	0.0	98.0	1.3	0.7	91.6
	세종대왕유적	158	65.8	27.8	1.3	4.4	0.0	0.6	0.0	94.9	4.4	0.6	92.2
	현충사	150	61.3	35.3	2.7	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	92.9
	칠백의총	50	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.7
	만인의총	50	22.0	66.0	10.0	0.0	2.0	0.0	0.0	98.0	0.0	2.0	84.3
	구리 동구릉	130	46.2	46.9	3.8	2.3	0.0	0.0	0.8	96.9	2.3	0.8	89.0
	남양주 광릉	50	58.0	36.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	91.7
	남양주 홍릉/유릉	50	32.0	60.0	4.0	0.0	0.0	4.0	0.0	96.0	0.0	4.0	85.3
	남양주 사릉	50	76.0	16.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.7
	서울 태릉/강릉	100	45.0	47.0	4.0	3.0	1.0	0.0	0.0	96.0	3.0	1.0	88.7
	서울 정릉	100	75.0	23.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	95.3
	서울 현릉/인릉	50	48.0	48.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	90.0
	서울 선릉/정릉	100	59.0	36.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.3
	서울 의릉	50	64.0	32.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	92.7
	서울 영회원	50	38.0	34.0	6.0	22.0	0.0	0.0	0.0	78.0	22.0	0.0	81.3
	고양 서오릉	100	54.0	42.0	3.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	91.5
	화성 용릉/건릉	130	47.7	45.4	4.6	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	89.7
	파주 삼릉	50	54.0	40.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.3
	김포 장릉	50	56.0	44.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.7

(3) 방문하기 전 기대수준 대비 만족도

문D-3

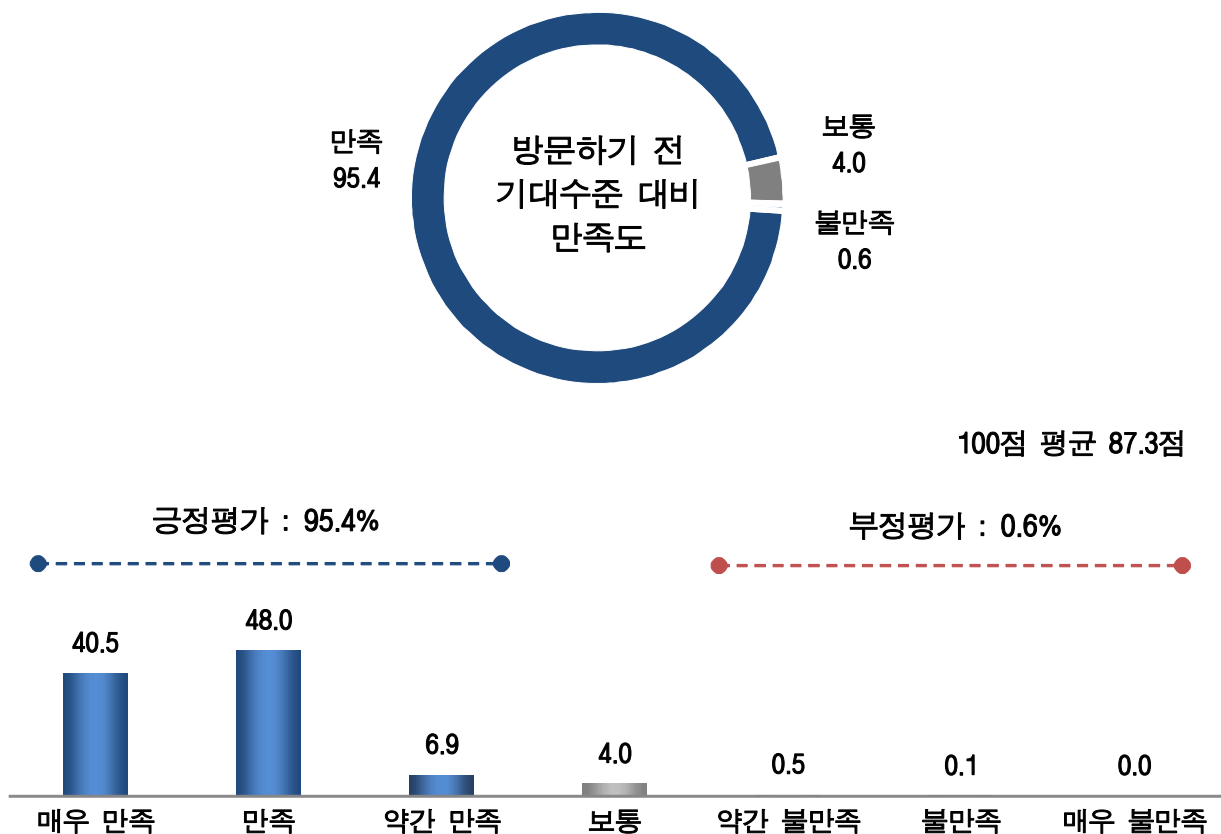
오늘 궁·능·유적기관 관람은 방문하기 전 기대했던 수준에 비해 만족하십니까?

‘만족한다’ 95.4% (100점 평균 87.3점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 방문한 궁·능·유적기관 관람은 기대수준 대비 만족했는지를 질문한 결과, 응답자 대부분이 ‘만족한다’(95.4%)고 응답함(100점 평균 87.3점)
- ☑ 기관유형별로 살펴보면, ‘만족한다’는 응답은 유적기관(99.3%), 능(96.4%), 4대궁/종묘(92.8%)의 순으로 높게 나타남

〈그림〉 방문하기 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %)



- 방문하기 전 기대수준 대비 만족도에 대해 ‘만족한다’는 응답은 60대(97.4%)와 70세(99.7%)에서 상대적으로 높게 나타남
- 긍정적인 평가는 남양주 사릉(95.3점), 칠백의총(95.0점), 서울 정릉(93.8점), 세종대왕유적(93.5점), 현충사와 김포 장릉(각 91.7점), 남양주 광릉(91.3점), 종묘(90.1점) 관람객에서 높게 나타남

〈표〉 방문하기 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		방문하기 전 기대수준 대비 만족도								만족	보통	불만족	100점 평균
		사례수	매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
		2468	40.5	48.0	6.9	4.0	0.5	0.1	0.0	95.4	4.0	0.6	87.3
성별	남성	1199	40.9	47.5	6.8	4.4	0.4	0.1	0.0	95.1	4.4	0.5	87.3
	여성	1269	40.2	48.5	7.0	3.6	0.6	0.1	0.0	95.7	3.6	0.6	87.3
연령	14-19세	332	37.3	44.3	8.7	8.7	0.9	0.0	0.0	90.4	8.7	0.9	84.7
	20대	245	37.1	48.2	9.4	4.5	0.4	0.4	0.0	94.7	4.5	0.8	86.0
	30대	374	38.0	48.9	7.5	4.0	1.6	0.0	0.0	94.4	4.0	1.6	86.3
	40대	484	41.3	47.5	6.8	3.9	0.4	0.0	0.0	95.7	3.9	0.4	87.6
	50대	429	38.7	50.8	6.5	3.7	0.0	0.2	0.0	96.0	3.7	0.2	87.3
	60대	312	38.5	52.2	6.7	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	87.8
	70세 이상	292	53.8	43.2	2.7	0.3	0.0	0.0	0.0	99.7	0.3	0.0	91.7
거주 지역	서울	1111	39.4	49.1	7.0	4.1	0.3	0.1	0.0	95.6	4.1	0.4	87.2
	인천/경기	828	38.5	49.5	7.0	4.1	0.7	0.1	0.0	95.0	4.1	0.8	86.8
	대전/충남/충북/세종	195	60.5	34.4	3.6	1.5	0.0	0.0	0.0	98.5	1.5	0.0	92.3
	광주/전남/전북	122	33.6	53.3	9.8	2.5	0.8	0.0	0.0	96.7	2.5	0.8	86.1
	대구/경북	56	32.1	50.0	7.1	8.9	1.8	0.0	0.0	89.3	8.9	1.8	83.6
	부산/울산/경남	98	41.8	42.9	8.2	6.1	1.0	0.0	0.0	92.9	6.1	1.0	86.4
	강원/제주	41	46.3	41.5	7.3	4.9	0.0	0.0	0.0	95.1	4.9	0.0	88.2
	무응답	17	35.3	58.8	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	87.3
기관 유형	4대궁/종묘	1000	33.9	51.0	7.9	6.2	1.0	0.0	0.0	92.8	6.2	1.0	85.1
	능	1060	40.3	49.1	7.1	3.2	0.2	0.2	0.0	96.4	3.2	0.4	87.6
	유적기관	408	57.4	38.0	3.9	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	92.0
기관별	경복궁	300	31.3	49.7	9.0	8.7	1.3	0.0	0.0	90.0	8.7	1.3	83.5
	창덕궁	200	37.5	47.5	7.5	6.5	1.0	0.0	0.0	92.5	6.5	1.0	85.7
	창경궁	150	34.0	53.3	8.0	4.7	0.0	0.0	0.0	95.3	4.7	0.0	86.1
	덕수궁	200	24.0	57.0	10.5	6.5	2.0	0.0	0.0	91.5	6.5	2.0	82.4
	종묘	150	47.3	48.0	2.7	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	90.1
	세종대왕유적	158	67.1	27.8	3.8	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	93.5
	현충사	150	55.3	40.0	4.0	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	91.7
	칠백의총	50	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.0
	만인의총	50	20.0	72.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.3
	구리 동구릉	130	30.8	56.2	8.5	3.8	0.8	0.0	0.0	95.4	3.8	0.8	85.4
	남양주 광릉	50	62.0	28.0	6.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	91.3
	남양주 홍릉/유릉	50	26.0	64.0	4.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	85.0
	남양주 사릉	50	76.0	20.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.3
	서울 태릉/강릉	100	32.0	52.0	10.0	5.0	0.0	1.0	0.0	94.0	5.0	1.0	84.7
	서울 정릉	100	68.0	28.0	3.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	93.8
	서울 현릉/인릉	50	34.0	60.0	2.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	87.3
	서울 선릉/정릉	100	25.0	60.0	12.0	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	84.5
	서울 의릉	50	42.0	44.0	8.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	87.0
	서울 영회원	50	20.0	44.0	22.0	12.0	2.0	0.0	0.0	86.0	12.0	2.0	78.0
	고양 서오릉	100	33.0	63.0	1.0	2.0	0.0	1.0	0.0	97.0	2.0	1.0	87.3
	화성 용릉/건릉	130	40.0	50.8	8.5	0.8	0.0	0.0	0.0	99.2	0.8	0.0	88.3
	파주 삼릉	50	44.0	46.0	8.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	88.7
	김포 장릉	50	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7

9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

문E-1

오늘 궁·능·유적기관을 관람하시면서 인상 깊었거나 좋았던 점은 무엇입니까?

‘자연경관/조경/외부환경’(1,153명, 46.7%)과 ‘관람 시설 관리’(394명, 16.0%)를 관람시 좋았던 점으로 주로 꼽음

- ☑ 관람 시 좋았던 점으로는 ‘자연경관/조경/외부환경’(1,153명, 46.7%)과 ‘관람 시설 관리’(394명, 16.0%) 등의 의견을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
자연경관/조경/외부환경	1153	46.7
주변 자연경관이 좋다	405	16.4
조경이 잘 되어있다	405	16.4
공기가 쾌적하다	287	11.6
조용한 분위기가 좋다	207	8.4
관람 시설 관리	394	16.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	89	3.6
궁이 아름답다	64	2.6
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	63	2.6
궁보존관리가 잘 되어있다	48	1.9
궁이 깨끗하게 관리되어있다	35	1.4
능 보존 관리가 잘 되어있다	34	1.4
유적지 관리가 잘 되어있다	28	1.1
종묘 보존 관리가 잘 되어있다	22	0.9
종묘가 깨끗하게 관리되어있다	4	0.2
유적기관내 전시관이 잘 되어있다	4	0.2
종묘 입장 제한이 좋다	2	0.1
공공시설이 깨끗하게 관리되어있다	2	0.1



〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
관람 분위기	377	15.3
산책로가 잘 되어있다	209	8.5
평온한 분위기가 좋다	87	3.5
고풍스러운 분위기가 좋다	22	0.9
걷기 편하게 되어있다	18	0.7
옛것을 느낄 수 있어서 좋았다	11	0.4
여유롭게 관람하기 좋았다	11	0.4
한복입은 사람이 많아서 인상 깊었다	11	0.4
외국인 관람객이 많아 자랑스러웠다	8	0.3
관람객이 많다	4	0.2
전통의상이 인상 깊었다	4	0.2
관람시설(궁/능/유적)	200	8.1
능이 인상 깊었다	24	1.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	23	0.9
경회루가 인상 깊었다	17	0.7
석조전이 인상 깊었다	14	0.6
궁이 인상 깊었다	10	0.4
덕혜옹주묘가 인상 깊었다	9	0.4
궁의 규모가 크다	8	0.3
유적기관 규모가 크다	8	0.3
이순신기념관이 인상 깊었다	8	0.3
능 규모가 크다	7	0.3
능내 전시관이 잘 되어있다	6	0.2
도심속에 궁이 있는 것이 인상적이다	5	0.2
종묘 규모가 크다	5	0.2
낙선재가 인상 깊었다	5	0.2
인정전이 인상 깊었다	5	0.2
정관헌이 인상 깊었다	5	0.2
궁 화문이 인상 깊었다	4	0.2
유적지가 인상 깊었다	4	0.2
볼거리가 많다	4	0.2
궁내 왕의 집무실이 인상 깊었다	3	0.1
비원이 인상 깊었다	3	0.1
영녕전이 인상 깊었다	3	0.1
정자각이 인상 깊었다	3	0.1
엄비능이 인상 깊었다	3	0.1
궁 내부 공간(부엌, 마루)이 인상 깊었다	2	0.1
궁이 독특하다	2	0.1
근정전이 인상 깊었다	2	0.1
집복헌이 인상 깊었다	2	0.1
세종대왕 생가가 인상 깊었다	2	0.1
능 사당이 인상 깊었다	1	0.0
교태전이 인상 깊었다	1	0.0
규장각이 인상 깊었다	1	0.0
세종대왕전시관이 인상 깊었다	1	0.0
건원릉이 인상 깊었다	1	0.0
효종왕릉로가 인상 깊었다	1	0.0
영춘헌이 인상 깊었다	1	0.0
세종대왕릉이 인상 깊었다	1	0.0

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
역사 교육/새로운 역사 이해	181	7.3
역사를 알게 되었다	68	2.8
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	51	2.1
안내해설사가 제공해준 정보로 모르던 사실을 알게 되었다	29	1.2
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	11	0.4
문화적 가치를 알게 되었다	9	0.4
궁 건축양식에서 한국의 미를 느낄 수 있다	6	0.2
교육적으로 도움이 되었다	5	0.2
새로운 것을 알게 되었다	5	0.2
우리 것에 대한 소중함을 느낄 수 있어서 좋았다	5	0.2
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	127	5.1
체험행사가 좋았다	16	0.6
전통공연이 좋았다	16	0.6
어가행렬 재현행사가 인상 깊었다	13	0.5
궁내 보관 문화재를 볼 수 있어서 좋다	11	0.4
국화따기 체험행사가 좋았다	11	0.4
종묘 위패가 인상 깊었다	8	0.3
국궁활쏘기 체험행사가 좋았다	6	0.2
국악공연이 좋았다	6	0.2
낙엽코팅행사가 좋았다	5	0.2
전시행사가 좋았다	4	0.2
한복체험행사가 좋았다	4	0.2
문화관람컨텐츠가 인상 깊었다	3	0.1
전통다과체험이 좋았다	3	0.1
유적지 내 전시물이 인상 깊었다	2	0.1
전시 문화재가 다양하다	2	0.1
왕의 길이 인상 깊었다	2	0.1
세종대왕동상이 인상 깊었다	2	0.1
의장대행사가 좋았다	2	0.1
교대식이 좋았다	2	0.1
문화행사가 좋았다	2	0.1
능의 석상이 인상 깊었다	1	0.0
전시 문화재 수준이 높다	1	0.0
전통놀이행사가 좋았다	1	0.0
차례의식이 인상 깊었다	1	0.0
일상을 건다 궁궐체험행사가 좋았다	1	0.0
고궁음악회가 좋았다	1	0.0
궁중무용공연이 좋았다	1	0.0
서화전이 좋았다	1	0.0
정조 친필문서가 인상 깊었다	1	0.0

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
직원/안내해설사	29	1.2
직원이 친절하다	14	0.6
안내해설사가 친절하다	13	0.5
안내해설사가 곳곳에 있어서 좋았다	1	0.0
자원봉사 안내가 좋았다	1	0.0
편의시설 관리	25	1.0
휴식공간이 편리하다	15	0.6
주차장이 편리하다	8	0.3
화장실이 깨끗하다	6	0.2
편의시설이 잘 되어있다	2	0.1
궁내 카페가 있다	1	0.0
접근성	8	0.3
이용이 편리하다	3	0.1
가까워서 이용이 편리하다	3	0.1
진출입로 정비가 잘 되어있다	1	0.0
교통이 편리하다	1	0.0
안내서비스	4	0.2
안내브로슈어가 잘 되어있다	2	0.1
안내판이 잘 되어있다	2	0.1
기타 의견	8	0.3
유적기관 무료 개방이 좋았다	4	0.2
기타(운조, 이화, 인장, 자동차, 전지웅, 한저관)	4	0.2
없음	312	12.6

(2) 관람 시 불편했던 점

문E-2

오늘 궁·능·유적기관을 관람하시면서 불편하거나 개선이 필요한 점은 무엇입니까?

‘휴게/편의 시설 관리 필요’(135명, 5.5%),
‘휴게/편의 시설 충원 필요’(80명, 3.2%)를 불편사항으로 주로 꼽음

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(135명, 5.5%), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(80명, 3.2%), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(59명, 2.4%) 등을 중심으로 다양한 불편사항을 제시함

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

관람 시 불편했던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	135	5.5
화장실이 많았으면	50	2.0
편의시설을 개선했으면	31	1.3
쓰레기통이 많았으면	24	1.0
주차시설 개선했으면	13	0.5
음수대가 있었으면	12	0.5
자동판매기가 많았으면	4	0.2
음료판매소가 많았으면	2	0.1
화장실이 깨끗했으면	1	0.0
휴게/편의 시설 충원 필요	80	3.2
휴식공간이 많았으면	41	1.7
벤치가 많았으면	34	1.4
그늘막이 있었으면	5	0.2
식당, 취식공간이 많았으면	5	0.2



〈표〉 관람 시 불편했던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 불편했던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	59	2.4
궁 내 안내 표지판이 많았으면	10	0.4
능 안내 표지판이 많았으면	8	0.3
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	8	0.3
안내 해설사를 증원했으면	6	0.2
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	5	0.2
유적기관에 대한 설명이 있었으면	5	0.2
유적기관 내부 이동경로 안내가 있었으면	3	0.1
궁 관람순서 안내가 있었으면	2	0.1
종묘 내 안내 표지판이 많았으면	2	0.1
궁 안내 표지판이 정확했으면	1	0.0
종묘 문화에 대한 설명이 더 많았으면	1	0.0
종묘 안내지도가 있었으면	1	0.0
유적기관 안내 표지판이 많았으면	1	0.0
중국어 안내판이 있었으면	1	0.0
외국인 통역 서비스가 있었으면	1	0.0
티켓부스에서 유아용 티켓에 대해 안내를 해주었으면	1	0.0
티켓부스에서 관람에 대한 자세한 설명을 해주었으면	1	0.0
이벤트 안내를 잘 했으면	1	0.0
고종 능 예약 없이 볼 수 있었으면	1	0.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	58	2.4
궁 복원을 잘 했으면	10	0.4
궁내 관람 시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	9	0.4
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	8	0.3
능 내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	8	0.3
능 보수공사로 인한 불편이 없었으면	7	0.3
관람객 질서유지에 신경썼으면	6	0.2
능 보존 관리를 잘 했으면	4	0.2
궁내 공사 중인 곳이 많아 불편한 점이 개선되었으면	3	0.1
궁이 더 깨끗이 관리되었으면	2	0.1
궁을 잘 보존 관리했으면	1	0.0
조경/환경 개선 필요	26	1.1
조경에 조금 더 신경썼으면	26	1.1

〈표〉 관람 시 불편했던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 불편했던 점	빈도	%
전체	2468	100.0
관람시간 연장/확대	26	1.1
종묘 관람시간이 길었으면	14	0.6
종묘 상시 개방하였으면	5	0.2
능 관람시간을 늘렸으면	3	0.1
능 연중무휴 개방했으면	2	0.1
궁 관람시간을 연장했으면	1	0.0
유적기관 관람시간이 길었으면	1	0.0
출입제한구역 해제 필요	20	0.8
종묘 전체를 자유롭게 볼 수 있었으면	14	0.6
능 출입금지지역을 개방해주었으면	3	0.1
종묘 내 통제가 필요한 부분은 출입 통제했으면	1	0.0
덕수궁 내 미술관을 개방했으면	1	0.0
건원릉의 능침을 공개했으면	1	0.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	10	0.4
능에 볼거리가 조금 더 있었으면	4	0.2
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	3	0.1
궁을 더 많이 개방했으면	2	0.1
유적기관 내 전시가 조금 더 있었으면	1	0.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	10	0.4
파리가 없었으면	5	0.2
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유있었으면	3	0.1
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	2	0.1
접근성 개선 필요	9	0.4
교통 불편이 개선되었으면	9	0.4
안내사/직원 관리 필요	7	0.3
직원이 친절했으면	7	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	4	0.2
능 안내 표지판이 정확했으면	3	0.1
화장실 찾기가 쉬웠으면	1	0.0
입장인원 제한 필요	4	0.2
궁 입장인원을 제한했으면	4	0.2
홍보 부족	3	0.1
종묘에 대한 홍보를 조금 더 했으면	1	0.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	0.0
금곡역에 흥·유릉 홍보했으면	1	0.0
입장료 인하 필요	2	0.1
능 입장료를 낮추었으면	2	0.1
기타 개선의견	4	0.2
지하철역이 근처에 있었으면	2	0.1
선물판매소가 있었으면	1	0.0
창릉에 후문이 있었으면	1	0.0
없음	2037	82.5

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

문D-4

오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 부족한 점이나, 관람 서비스 개선을 위해 건의하고 싶은 의견이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오.

‘휴게/편의 시설 충원 필요’(183명, 7.4%)와 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(125명, 5.1%), ‘관람 시설/프로그램/볼거리/안내 부족’(108명, 4.4%)을 주로 개선의견으로 제시함

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(183명, 7.4%) 의견이 가장 많았으며, 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(125명, 5.1%), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(108명, 4.4%) 등의 의견을 중심으로 다양한 개선내용을 제시함

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

관람 서비스 개선을 위한 제안사항	빈도	%
전체	2468	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	183	7.4
휴식공간이 많았으면	84	3.4
벤치가 많았으면	53	2.1
화장실이 많았으면	53	2.1
식당, 취식공간이 많았으면	9	0.4
그늘막이 있었으면	4	0.2
카페가 있었으면	2	0.1
휴게/편의 시설 관리 필요	125	5.1
편의시설을 개선했으면	49	2.0
음수대가 있었으면	24	1.0
쓰레기통이 많았으면	19	0.8
주차시설 개선했으면	12	0.5
화장실이 깨끗했으면	11	0.4
자동판매기가 많았으면	7	0.3
음료판매소가 많았으면	6	0.2

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항(계속)

(단위 : 명, %)

관람 서비스 개선을 위한 제안사항	빈도	%
전체	2468	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	108	4.4
궁내 안내 표지판이 많았으면	19	0.8
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	17	0.7
궁 안내 표지판이 정확했으면	14	0.6
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	13	0.5
안내해설사를 증원했으면	12	0.5
능 안내 표지판이 많았으면	11	0.4
역사적 배경을 설명해주었으면	8	0.3
유적기관 내부 이동경로 안내가 있었으면	3	0.1
궁 실내도 볼 수 있었으면	2	0.1
영어 해설이 있었으면	2	0.1
역사적 내용이 포함된 브러셔가 있었으면	1	0.0
궁 관람순서 안내가 있었으면	1	0.0
유적기관에 대한 설명이 있었으면	1	0.0
유적기관 안내 팸플릿을 제공했으면	1	0.0
중국어 안내판이 있었으면	1	0.0
외국인 통역 서비스가 있었으면	1	0.0
티켓부스에서 체험활동 시간안내를 잘해주었으면	1	0.0
티켓부스에서 유아용 티켓에 대해 안내를 해주었으면	1	0.0
티켓부스에서 관람에 대한 자세한 설명을 해주었으면	1	0.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	78	3.2
관람객 질서유지에 신경썼으면	17	0.7
궁내 관람 시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	12	0.5
궁을 잘 보존 관리했으면	11	0.4
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	11	0.4
능 내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	9	0.4
능 보수공사로 인한 불편이 없었으면	7	0.3
종묘 관람 시 이동 불편을 개선했으면(경사로, 계단)	4	0.2
궁내 공사 중인 곳이 많아 불편한 점이 개선되었으면	3	0.1
능 보존 관리를 잘 했으면	3	0.1
궁 복원을 잘 했으면	1	0.0
조경/환경 개선 필요	37	1.5
조경에 조금 더 신경썼으면	37	1.5
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	35	1.4
능에 볼거리가 조금 더 있었으면	11	0.4
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	9	0.4
체험프로그램이 더 많이 있었으면	8	0.3
궁을 더 많이 개방했으면	7	0.3
관람시간 연장/확대	29	1.2
종묘 관람시간이 길었으면	15	0.6
궁 관람시간을 연장했으면	5	0.2
능 연중무휴 개방했으면	4	0.2
능 관람시간을 늘렸으면	3	0.1
종묘 상시 개방하였으면	2	0.1



〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항(계속)

(단위 : 명, %)

관람 서비스 개선을 위한 제안사항	빈도	%
전체	2468	100.0
홍보 부족	17	0.7
능에 대한 홍보를 강화했으면	17	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	13	0.5
능 안내 표지판이 정확했으면	6	0.2
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	5	0.2
능 안내브로셔를 보완했으면	1	0.0
화장실 찾기가 쉬웠으면	1	0.0
출입제한구역 해제 필요	10	0.4
능 출입금지구역을 개방해주었으면	5	0.2
종묘 전체를 자유롭게 볼 수 있었으면	4	0.2
건원릉의 능침을 공개했으면	1	0.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	9	0.4
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	3	0.1
파리가 없었으면	3	0.1
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유있었으면	1	0.0
창덕궁 창경궁 통합 출입이 가능했으면	1	0.0
태릉, 강릉간 통로를 상시 개방했으면	1	0.0
입장인원 제한 필요	8	0.3
궁 입장인원을 제한했으면	8	0.3
접근성 개선 필요	7	0.3
교통 불편이 개선되었으면	7	0.3
안내사/직원 관리 필요	6	0.2
직원이 친절했으면	6	0.2
입장료 인하 필요	5	0.2
능 입장료를 낮추었으면	4	0.2
궁 관람료가 비싸지 않았으면	1	0.0
기타 개선의견	7	0.3
주차료 무료였으면	3	0.1
전통음악을 틀어놓았으면	2	0.1
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	1	0.0
실내 환기가 잘 되었으면	1	0.0
없음	1822	73.8

02. 내국인 - 전시기관 결과 요약

1) 만족도 분석 결과

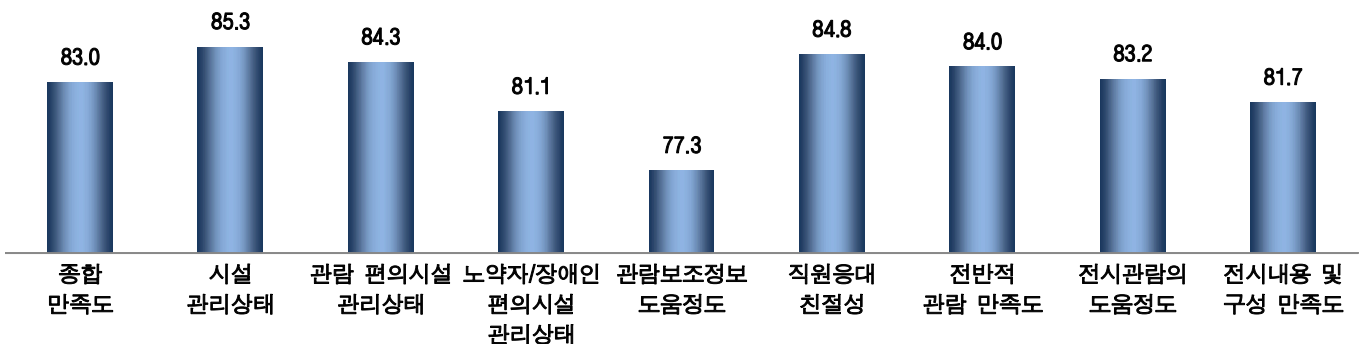
(1) 전시기관 종합 만족도 분석

☑ 2016년도 내국인 관람객의 전시기관 종합 만족도(CSI)는 83.0점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석됨

☑ '전반적 관람 만족도'가 84.0점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '시설 관리 상태'(85.3점, '만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(84.3점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(81.1점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(77.3점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(84.8점, '만족' 수준), '전시 관람의 도움 정도'(83.2점, '만족' 수준), '전시 내용 및 구성 만족도'(81.7점, '만족' 수준)로 나타남

〈그림〉 전시기관 종합 만족도

(단위 : 점)





〈표〉 전시기관 종합 만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	시설 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	전시 관람의 도움정도	전시 내용 및 구성 만족도	종합 만족도
		800	85.3	84.3	81.1	77.3	84.8	84.0	83.2	81.7	83.0
성별	남성	391	85.7	85.4	82.5	78.4	85.3	84.7	84.1	82.5	83.9
	여성	409	85.0	83.1	79.8	76.3	84.3	83.3	82.3	80.9	82.2
연령	14~19세	167	87.6	86.8	84.6	83.5	88.2	88.9	85.8	85.5	86.7
	20대	140	88.6	85.6	79.4	71.2	86.0	85.6	82.1	81.2	82.9
	30대	94	85.8	85.5	79.4	73.4	84.4	84.0	83.3	81.6	82.9
	40대	121	85.3	83.6	79.1	75.7	86.0	82.9	83.7	80.9	82.5
	50대	84	85.7	83.7	82.5	80.2	82.7	82.3	83.7	81.2	82.7
	60대	97	82.6	82.8	81.8	80.4	81.8	81.8	83.0	80.1	81.8
	70세 이상	97	78.7	79.4	79.7	78.1	80.6	78.2	78.9	79.0	79.0
거주 지역	서울	157	87.6	85.8	78.3	72.6	84.7	84.9	82.8	79.6	82.3
	인천/경기	104	89.4	86.5	79.8	77.1	86.7	85.6	83.2	80.8	83.6
	대전/충남/ 충북/세종	38	86.4	85.1	77.6	77.5	86.0	86.0	85.5	84.6	84.4
	광주/전남/ 전북	376	82.0	82.0	81.6	79.3	82.8	81.5	82.0	81.0	81.7
	대구/경북	27	87.7	86.4	85.8	82.6	87.7	87.7	87.0	87.0	86.8
	부산/울산/ 경남	86	89.7	88.2	86.2	87.5	89.7	89.1	87.4	87.4	88.2
	강원/제주	12	84.7	80.6	76.4	73.6	83.3	84.7	76.4	76.4	79.5
기관별	국립고궁 박물관	300	89.6	86.4	79.1	74.9	85.9	85.9	83.6	81.6	83.6
	국립무형 유산원	200	87.2	86.9	86.4	-	88.7	87.5	86.8	85.9	87.0
	국립해양 문화재 연구소	300	79.9	80.3	79.6	79.7	80.9	79.7	80.3	78.9	79.8

(2) 기관별 만족도 순위 분석

☑ 기관별로 비교해보면, ‘국립무형유산원’이 87.0점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 다음으로 ‘국립고궁박물관’(83.6점), ‘국립해양문화재연구소’(79.8점) 등의 순으로 나타남

☑ 기관별로는 ‘국립무형유산원’(↑1.8점)은 전년 대비 상승한 반면, ‘국립고궁박물관’(↓0.2점), ‘국립해양문화재연구소’(↓8.9점)은 전년 대비 하락한 것으로 조사됨

〈표〉 전시기관 종합 만족도 순위

(단위 : 점)

전 체		사례수	전시기관 종합 만족도			Gap (①-②)	순위
			2014년	2015년	2016년		
기관별	국립무형유산원	200	84.0	85.2	87.0	+1.8	1
	국립고궁박물관	300	81.0	83.8	83.6	-0.2	2
	국립해양문화재연구소	300	83.2	88.7	79.8	-8.9	3

(3) 응답자 특성별 만족도 순위 분석

- ☑ 응답자 특성별로 살펴보면, 여성(82.2점) 보다 남성(83.9점)의 만족도가 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령별로는 14-19세(86.7점) 연령층의 만족도가 가장 높은 반면, 70세 이상(79.0점) 연령층의 만족도가 가장 낮게 조사됨
- ☑ 지역별로는 '부산/울산/경남' 지역 거주자의 만족도가 88.2점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 이전관람경험 유무별로는 관람 경험이 있는 관람객의 만족도가 85.0점으로 관람 경험이 없는 관람객의 만족도(82.5점)보다 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 전시기관 관람객 특성별 만족도 분석

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	전시 관람의 도움정도	전시 내용 및 구성 만족도	종합 만족도
		800	85.3	84.3	81.1	77.3	84.8	84.0	83.2	81.7	83.0
성별	남성	391	85.7	85.4	82.5	78.4	85.3	84.7	84.1	82.5	83.9
	여성	409	85.0	83.1	79.8	76.3	84.3	83.3	82.3	80.9	82.2
연령	14-19세	167	87.6	86.8	84.6	83.5	88.2	88.9	85.8	85.5	86.7
	20대	140	88.6	85.6	79.4	71.2	86.0	85.6	82.1	81.2	82.9
	30대	94	85.8	85.5	79.4	73.4	84.4	84.0	83.3	81.6	82.9
	40대	121	85.3	83.6	79.1	75.7	86.0	82.9	83.7	80.9	82.5
	50대	84	85.7	83.7	82.5	80.2	82.7	82.3	83.7	81.2	82.7
	60대	97	82.6	82.8	81.8	80.4	81.8	81.8	83.0	80.1	81.8
	70세 이상	97	78.7	79.4	79.7	78.1	80.6	78.2	78.9	79.0	79.0
거주 지역	서울	157	87.6	85.8	78.3	72.6	84.7	84.9	82.8	79.6	82.3
	인천/경기	104	89.4	86.5	79.8	77.1	86.7	85.6	83.2	80.8	83.6
	대전/충남/ 충북/세종	38	86.4	85.1	77.6	77.5	86.0	86.0	85.5	84.6	84.4
	광주/전남/ 전북	376	82.0	82.0	81.6	79.3	82.8	81.5	82.0	81.0	81.7
	대구/경북	27	87.7	86.4	85.8	82.6	87.7	87.7	87.0	87.0	86.8
	부산/울산/ 경남	86	89.7	88.2	86.2	87.5	89.7	89.1	87.4	87.4	88.2
	강원/제주	12	84.7	80.6	76.4	73.6	83.3	84.7	76.4	76.4	79.5
관람 유형	단체 관람	150	85.4	85.1	84.1	80.8	86.3	85.6	84.4	82.4	84.6
	개인/가족	650	85.3	84.1	80.4	76.9	84.4	83.6	82.9	81.5	82.7
이전 관람 경험	있다	172	88.6	87.4	82.7	78.4	86.5	86.6	85.9	82.4	85.0
	없다	628	84.4	83.4	80.7	76.9	84.3	83.3	82.4	81.5	82.5
전반적 만족도	불만족	1	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	16.7	50.0	83.3	63.3
	보통	27	75.9	72.8	63.6	51.9	59.3	50.0	65.4	56.8	60.1
	만족	772	85.7	84.7	81.7	78.5	85.6	85.3	83.8	82.6	83.8

2) 세부 항목 만족도 분석

(1) 시설 관리 상태

문B-1

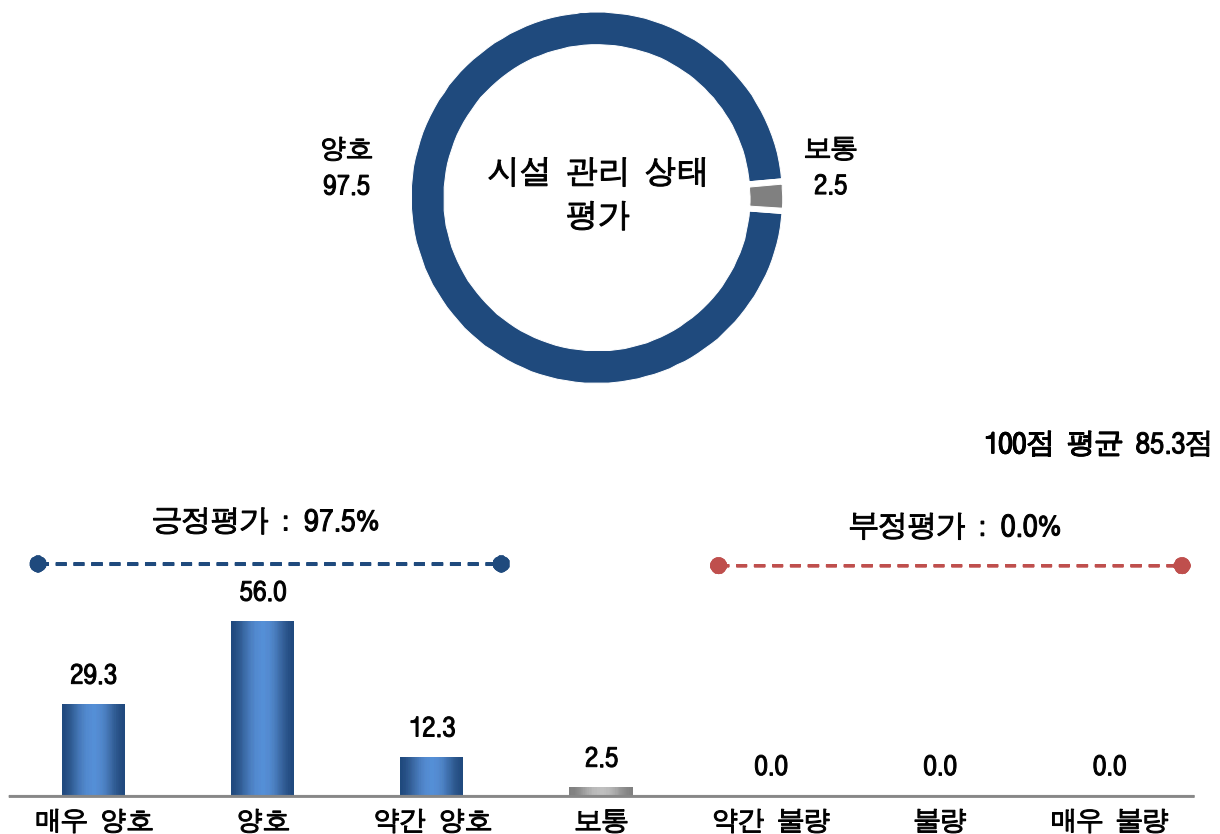
오늘 방문하신 전시기관의 시설 관리가 잘 되어있다고 생각하십니까?

‘양호하다’ 97.5% (100점 평균 85.3점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 관람객 10명 중 9명 이상은 전시기관의 시설 관리가 ‘양호하다’(97.5%)고 평가함(100점 환산 점수 85.3점)
- ☑ 반면, ‘불량하다’는 부정적인 인식은 없었음

〈그림〉 시설 관리 상태

(단위 : %)



- 시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 14-19세와 50대(각 98.8%), 대구/경북 지역 거주자(100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘국립고궁박물관’(89.6점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립해양문화재연구소’(79.9점)는 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			800	29.3	56.0	12.3	2.5	0.0	0.0				
성별	남성	391	30.7	56.0	10.2	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	85.7
	여성	409	27.9	56.0	14.2	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	85.0
연령	14~19세	167	35.9	55.1	7.8	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	87.6
	20대	140	42.9	47.9	7.1	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	88.6
	30대	94	34.0	52.1	8.5	5.3	0.0	0.0	0.0	94.7	5.3	0.0	85.8
	40대	121	29.8	55.4	11.6	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	85.3
	50대	84	25.0	65.5	8.3	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	85.7
	60대	97	17.5	63.9	15.5	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	82.6
	70세 이상	97	8.2	57.7	32.0	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	78.7
거주지역	서울	157	40.1	47.8	9.6	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	87.6
	인천/경기	104	46.2	48.1	1.9	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	89.4
	대전/충남/충북/세종	38	31.6	57.9	7.9	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	86.4
	광주/전남/전북	376	16.5	61.4	19.7	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	82.0
	대구/경북	27	25.9	74.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.7
	부산/울산/경남	86	44.2	51.2	3.5	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	89.7
	강원/제주	12	33.3	50.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	84.7
기관별	국립고궁박물관	300	47.3	46.0	3.3	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	89.6
	국립무형유산원	200	29.5	64.0	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.2
	국립해양문화재연구소	300	11.0	60.7	25.0	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	79.9

(2) 관람 편의시설 관리 상태

문B-2

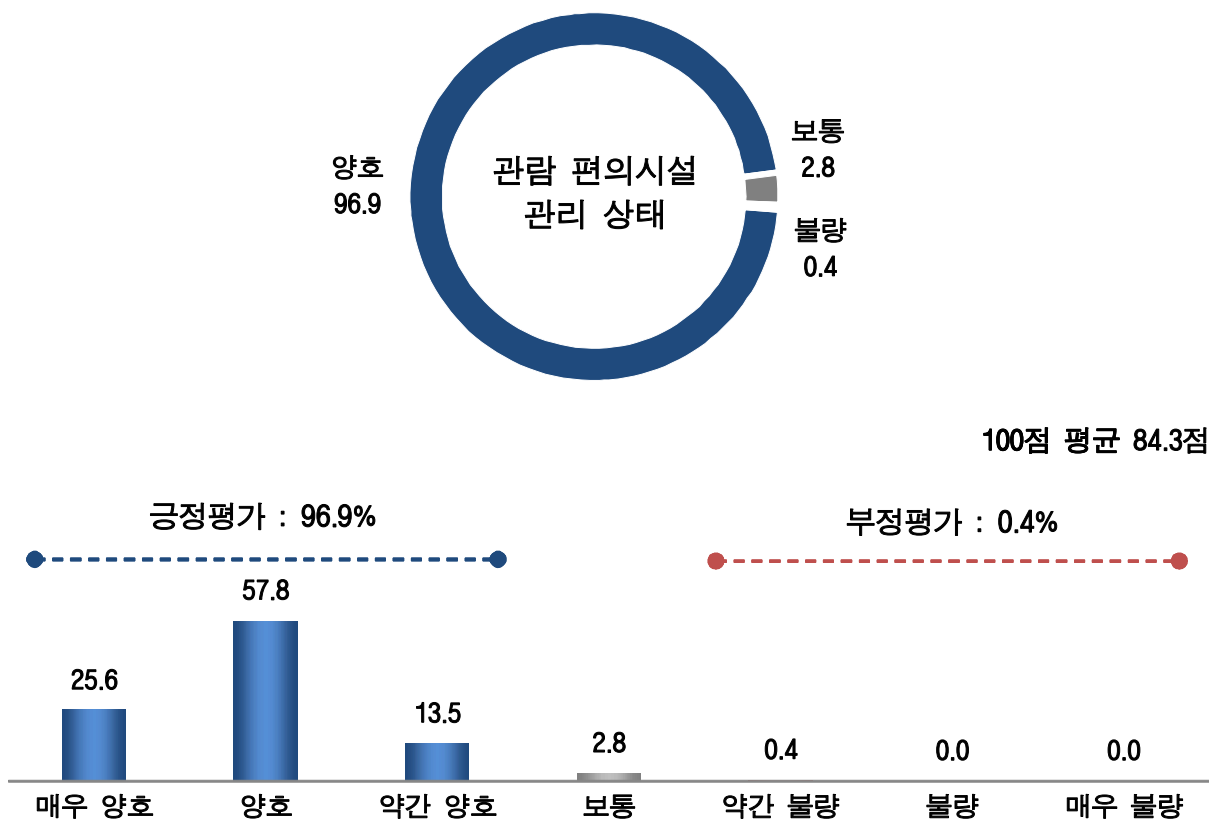
휴게공간, 화장실, 수유실, 물품보관소 등 관람 편의시설 관리가 잘 되고 있다고 생각하십니까?

‘양호하다’ 96.9% (100점 평균 84.3점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 휴게공간, 화장실, 수유실, 물품보관소 등의 ‘관람 편의시설 관리 상태’에 대해서는 관람객의 96.9%가 ‘양호하다’고 인식하는 것으로 조사됨. 반면 ‘불량하다’는 인식은 0.4%로 매우 낮았음

〈그림〉 관람 편의시설 관리 상태

(단위 : %)



- 관람 편의시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 50대(98.8%)와 60대(100.0%), 70세 이상(99.0%), 대구/경북 지역 거주자(100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘국립무형유산원’(86.9점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립해양문화재연구소’(80.3점)는 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 관람 편의시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람 편의시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			800	25.6	57.8	13.5	2.8	0.4	0.0				
성별	남성	391	27.4	59.8	10.7	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	85.4
	여성	409	24.0	55.7	16.1	3.4	0.7	0.0	0.0	95.8	3.4	0.7	83.1
연령	14~19세	167	34.7	55.1	6.6	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	86.8
	20대	140	35.0	52.1	6.4	4.3	2.1	0.0	0.0	93.6	4.3	2.1	85.6
	30대	94	30.9	55.3	9.6	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	85.5
	40대	121	19.8	65.3	11.6	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	83.6
	50대	84	20.2	63.1	15.5	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	83.7
	60대	97	20.6	55.7	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	82.8
	70세 이상	97	8.2	60.8	29.9	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	79.4
거주지역	서울	157	36.3	49.0	8.9	4.5	1.3	0.0	0.0	94.3	4.5	1.3	85.8
	인천/경기	104	37.5	50.0	7.7	3.8	1.0	0.0	0.0	95.2	3.8	1.0	86.5
	대전/충남/충북/세종	38	26.3	60.5	10.5	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	85.1
	광주/전남/전북	376	17.3	59.3	21.3	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	82.0
	대구/경북	27	18.5	81.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.4
	부산/울산/경남	86	31.4	67.4	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	88.2
	강원/제주	12	16.7	58.3	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	80.6
기관별	국립고궁박물관	300	38.7	48.3	7.0	5.0	1.0	0.0	0.0	94.0	5.0	1.0	86.4
	국립무형유산원	200	25.0	71.5	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.9
	국립해양문화재연구소	300	13.0	58.0	26.7	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	80.3

(3) 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

문B-3

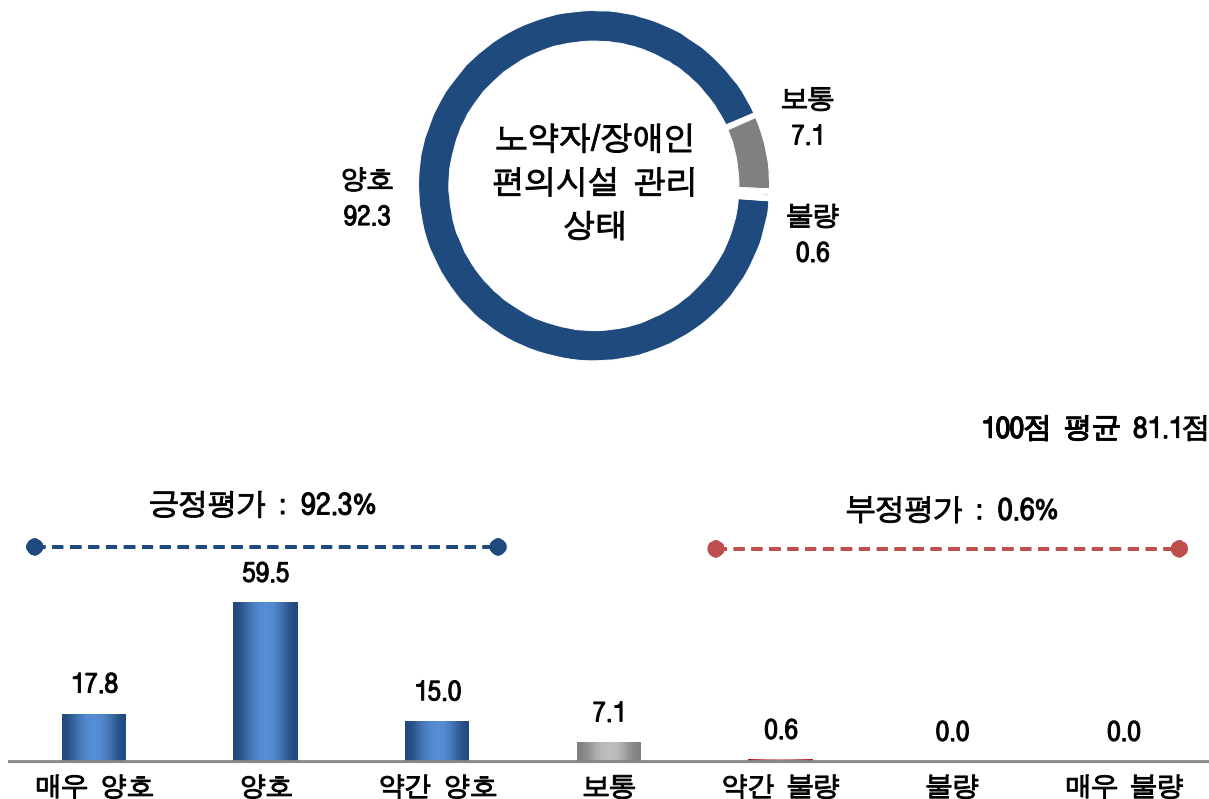
노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 엘리베이터 등) 관리가 잘 되고 있다고 생각하십니까?

‘양호하다’ 92.3% (100점 평균 81.1점, ‘만족’ 수준)

- ☑ ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태’에 대해서 관람객 10명 중 9명 이상이 ‘양호하다’ (92.3%)고 평가하였으며, ‘불량하다’는 응답은 0.6%로 나타남(100점 환산점수 81.1점)

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

(단위 : %)



- 관람 편의시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 여성(90.0%)보다 남성(94.6%), 50대(96.4%), 60대와 70세 이상(각 97.9%), 대구/경북 지역 거주자(100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘국립무형유산원’(86.4점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립고궁박물관’(79.1점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	노약자/장애인 편의시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			800	17.8	59.5	15.0	7.1	0.6	0.0				
성별	남성	391	19.4	61.6	13.6	5.1	0.3	0.0	0.0	94.6	5.1	0.3	82.5
	여성	409	16.1	57.5	16.4	9.0	1.0	0.0	0.0	90.0	9.0	1.0	79.8
연령	14~19세	167	26.3	61.7	6.0	5.4	0.6	0.0	0.0	94.0	5.4	0.6	84.6
	20대	140	23.6	47.9	10.7	17.1	0.7	0.0	0.0	82.1	17.1	0.7	79.4
	30대	94	13.8	60.6	16.0	7.4	2.1	0.0	0.0	90.4	7.4	2.1	79.4
	40대	121	10.7	62.8	17.4	8.3	0.8	0.0	0.0	90.9	8.3	0.8	79.1
	50대	84	19.0	60.7	16.7	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	82.5
	60대	97	15.5	61.9	20.6	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	81.8
	70세 이상	97	8.2	63.9	25.8	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	79.7
거주지역	서울	157	21.0	47.1	14.6	15.3	1.9	0.0	0.0	82.8	15.3	1.9	78.3
	인천/경기	104	20.2	54.8	9.6	14.4	1.0	0.0	0.0	84.6	14.4	1.0	79.8
	대전/충남/충북/세종	38	13.2	55.3	18.4	10.5	2.6	0.0	0.0	86.8	10.5	2.6	77.6
	광주/전남/전북	376	13.3	65.2	19.4	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	81.6
	대구/경북	27	18.5	77.8	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.8
	부산/울산/경남	86	30.2	61.6	3.5	4.7	0.0	0.0	0.0	95.3	4.7	0.0	86.2
	강원/제주	12	16.7	41.7	25.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	76.4
기관별	국립고궁박물관	300	22.0	49.0	11.7	16.0	1.3	0.0	0.0	82.7	16.0	1.3	79.1
	국립무형유산원	200	24.5	70.5	4.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	86.4
	국립해양문화재연구소	300	9.0	62.7	25.7	2.3	0.3	0.0	0.0	97.3	2.3	0.3	79.6

(4) 관람 보조정보 충분 정도

문B-4

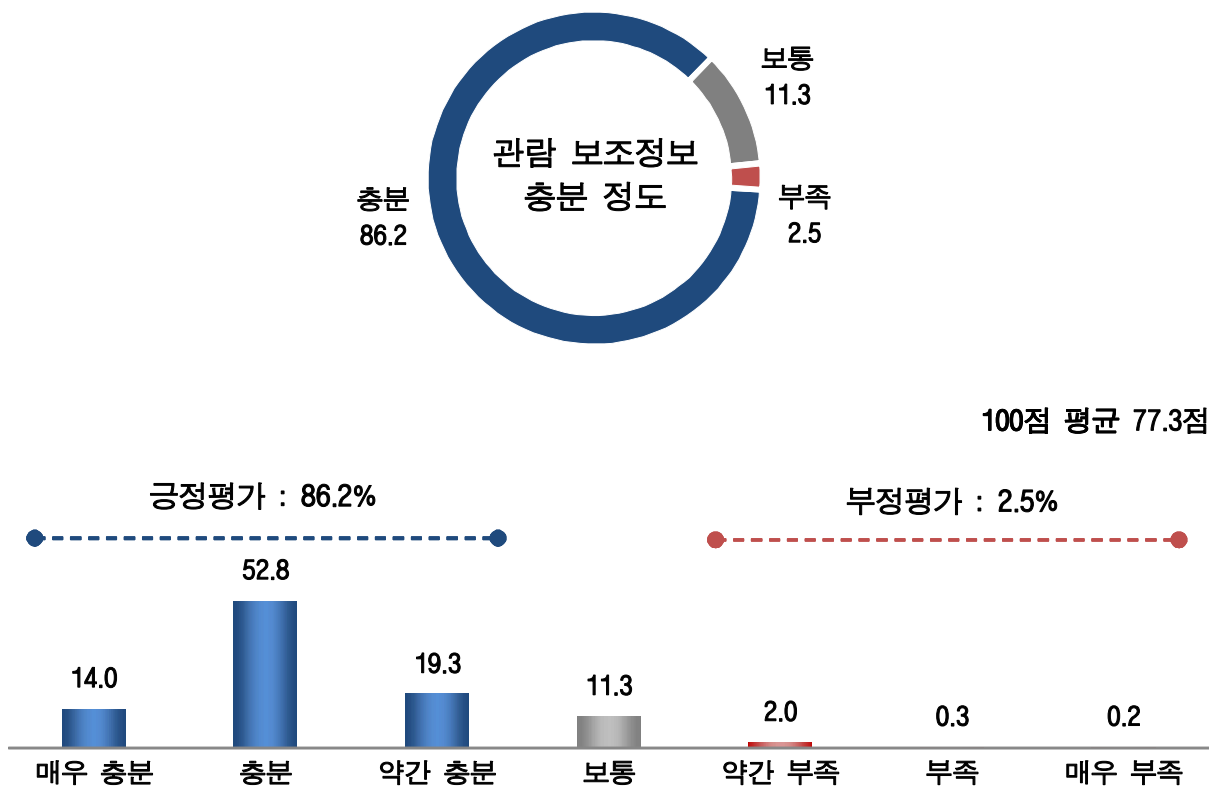
전시기관의 전시설명문이나 안내브로슈어, 정보 검색대, 음성안내기 등이
충분하다고 생각하십니까?

‘충분함’ 86.2% (100점 평균 77.3점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 전시기관의 전시설명문이나 안내브로슈어, 정보 검색대, 음성안내기 등이 충분한지를 질문한 결과, 관람객 5명 중 4명 이상은 ‘충분하다’(86.2%)고 응답한 반면, ‘충분하지 않았다’는 응답은 2.5%로 낮았음(100점 평균 점수 77.3점)

〈그림〉 관람 보조정보 충분 정도

(단위 : %)



- 관람 보조정보 충분 정도에 대해 ‘충분하다’는 응답은 여성(84.8%)보다 남성(87.7%), 50대(93.7%), 60대(94.9%), 70세 이상(96.9%), 대구/경북 지역 거주자(95.7%)에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 관람 보조정보 충분 정도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람 보조정보 충분 정도							충분	보통	부족	100점 평균
			매우 충분	충분	약간 충분	보통	약간 부족	부족	매우 부족				
			600	14.0	52.8	19.3	11.3	2.0	0.3	0.2	86.2	11.3	2.5
성별	남성	285	14.4	56.5	16.8	10.5	1.1	0.7	0.0	87.7	10.5	1.8	78.4
	여성	315	13.7	49.5	21.6	12.1	2.9	0.0	0.3	84.8	12.1	3.2	76.3
연령	14-19세	94	29.8	52.1	8.5	8.5	1.1	0.0	0.0	90.4	8.5	1.1	83.5
	20대	115	15.7	36.5	15.7	25.2	5.2	1.7	0.0	67.8	25.2	7.0	71.2
	30대	59	11.9	44.1	25.4	13.6	3.4	0.0	1.7	81.4	13.6	5.1	73.4
	40대	94	6.4	58.5	19.1	14.9	1.1	0.0	0.0	84.0	14.9	1.1	75.7
	50대	63	15.9	58.7	19.0	3.2	3.2	0.0	0.0	93.7	3.2	3.2	80.2
	60대	79	13.9	59.5	21.5	5.1	0.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	80.4
	70세 이상	96	4.2	63.5	29.2	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	78.1
거주지역	서울	154	14.3	40.3	20.8	18.2	5.2	0.6	0.6	75.3	18.2	6.5	72.6
	인천/경기	102	18.6	48.0	14.7	15.7	2.0	1.0	0.0	81.4	15.7	2.9	77.1
	대전/충남/충북/세종	34	17.6	50.0	17.6	8.8	5.9	0.0	0.0	85.3	8.8	5.9	77.5
	광주/전남/전북	263	11.0	60.1	22.8	6.1	0.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	79.3
	대구/경북	23	4.3	91.3	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	82.6
	부산/울산/경남	12	50.0	33.3	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	87.5
	강원/제주	12	8.3	50.0	16.7	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	73.6
기관별	국립고궁박물관	300	18.0	43.0	15.7	18.3	4.0	0.7	0.3	76.7	18.3	5.0	74.9
	국립해양문화재연구소	300	10.0	62.7	23.0	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	79.7

(5) 직원 응대 친절성

문B-5

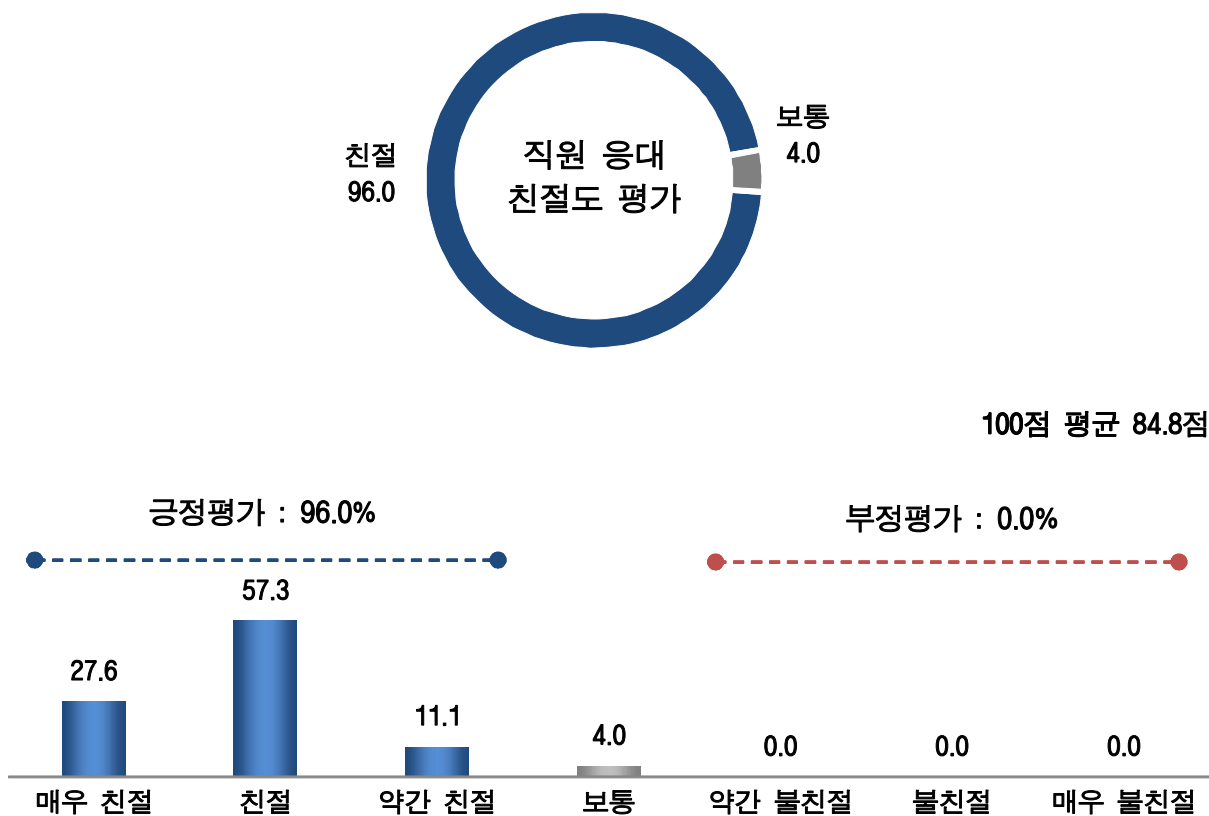
입장 안내 및 고객 문의사항에 답변할 때, 직원들은 친절하게 응대하였습니까?

‘친절하다’ 96.0% (100점 평균 84.8점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 관람객 10명 중 9명 이상은 전시기관에서 입장 안내 및 고객 문의사항에 답변할 때, 직원들이 ‘친절하다’(96.0%, 매우 친절: 27.6%, 친절: 57.3%, 약간 친절: 11.1%)고 응답함(100점 평균 점수 84.8점)
- ☑ 반면, ‘친절하지 않다’는 부정적인 인식은 없었음

〈그림〉 직원 응대 친절성

(단위 : %)



- ❏ 직원 응대 친절성에 대해 ‘친절하다’는 응답은 여성(94.9%)보다 남성(97.2%), 60대(99.0%), 70세 이상(100.0%), 대구/경북 지역과 부산/울산/경남 지역 거주자(각 100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ ‘국립무형유산원’(88.7점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립해양문화재연구소’(80.9점)는 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 직원 응대 친절성

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	직원 응대 친절성							친절	보통	불친절	100점 평균
			매우 친절	친절	약간 친절	보통	약간 불친절	불친절	매우 불친절				
		800	27.6	57.3	11.1	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	84.8
성별	남성	391	27.6	59.1	10.5	2.8	0.0	0.0	0.0	97.2	2.8	0.0	85.3
	여성	409	27.6	55.5	11.7	5.1	0.0	0.0	0.0	94.9	5.1	0.0	84.3
연령	14~19세	167	39.5	53.3	4.2	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	88.2
	20대	140	38.6	48.6	2.9	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	86.0
	30대	94	26.6	60.6	5.3	7.4	0.0	0.0	0.0	92.6	7.4	0.0	84.4
	40대	121	29.8	58.7	9.1	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	86.0
	50대	84	16.7	65.5	15.5	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	82.7
	60대	97	15.5	60.8	22.7	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	81.8
	70세 이상	97	11.3	60.8	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	80.6
거주지역	서울	157	35.7	45.2	10.8	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	84.7
	인천/경기	104	37.5	51.9	3.8	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	86.7
	대전/충남/충북/세종	38	31.6	57.9	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0	94.7	5.3	0.0	86.0
	광주/전남/전북	376	18.4	62.2	17.3	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	82.8
	대구/경북	27	29.6	66.7	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.7
	부산/울산/경남	86	38.4	61.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.7
	강원/제주	12	33.3	50.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	83.3
기관별	국립고궁박물관	300	39.3	46.3	5.0	9.3	0.0	0.0	0.0	90.7	9.3	0.0	85.9
	국립무형유산원	200	33.0	66.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.7
	국립해양문화재연구소	300	12.3	62.3	24.0	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	80.9

(6) 전반적 관람 만족도

문B-6

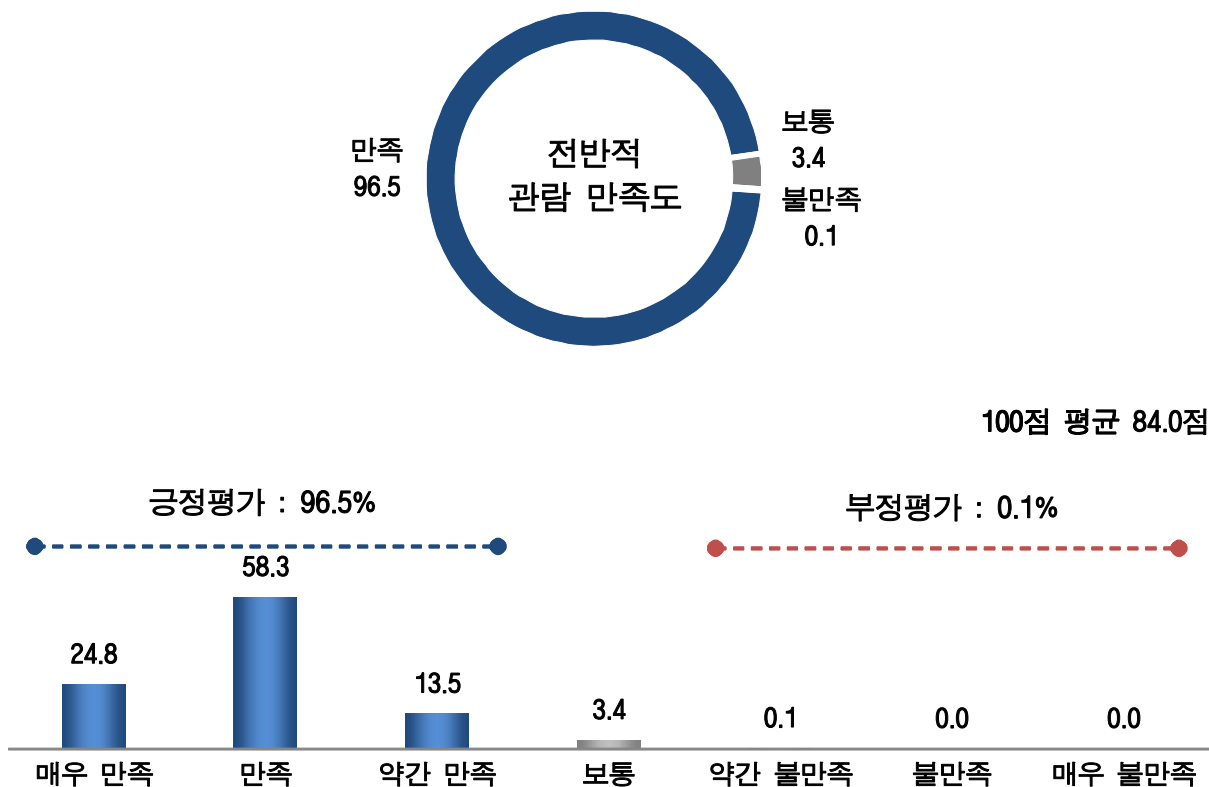
오늘 방문하신 전시기관의 전반적인 시설 및 관람 서비스에 대해 만족하십니까?

‘만족한다’ 96.5% (100점 평균 84.0점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 관람객 대부분은 방문한 전시기관의 전반적인 관람 서비스에 대해 ‘만족한다’(96.5%)는 응답을 함(‘불만족한다’: 0.1%)(100점 평균 점수 84.0점)

〈그림〉 전반적 관람 만족도

(단위 : %)



- 전반적 관람 만족도에 대해 ‘만족하다’는 응답은 여성(95.6%)보다 남성(97.4%), 14-19세(99.4%), 70세 이상(99.0%), 대구/경북 지역 거주자(100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘국립무형유산원’(87.5점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립해양문화재연구소’(79.7점)는 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 전반적 관람 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	전반적 관람 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		800	24.8	58.3	13.5	3.4	0.1	0.0	0.0	96.5	3.4	0.1	84.0
성별	남성	391	25.6	59.8	12.0	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	84.7
	여성	409	24.0	56.7	14.9	4.2	0.2	0.0	0.0	95.6	4.2	0.2	83.3
연령	14~19세	167	41.3	51.5	6.6	0.6	0.0	0.0	0.0	99.4	0.6	0.0	88.9
	20대	140	36.4	50.0	4.3	9.3	0.0	0.0	0.0	90.7	9.3	0.0	85.6
	30대	94	25.5	57.4	12.8	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	84.0
	40대	121	18.2	64.5	14.0	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	3.3	0.0	82.9
	50대	84	13.1	72.6	11.9	1.2	1.2	0.0	0.0	97.6	1.2	1.2	82.3
	60대	97	15.5	62.9	18.6	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	81.8
	70세 이상	97	6.2	57.7	35.1	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	78.2
거주지역	서울	157	36.3	45.2	11.5	6.4	0.6	0.0	0.0	93.0	6.4	0.6	84.9
	인천/경기	104	29.8	59.6	4.8	5.8	0.0	0.0	0.0	94.2	5.8	0.0	85.6
	대전/충남/충북/세종	38	36.8	44.7	15.8	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	86.0
	광주/전남/전북	376	14.1	63.0	20.7	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	81.5
	대구/경북	27	25.9	74.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.7
	부산/울산/경남	86	37.2	61.6	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	98.8	1.2	0.0	89.1
	강원/제주	12	33.3	50.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	84.7
기관별	국립고궁박물관	300	37.3	49.7	5.0	7.7	0.3	0.0	0.0	92.0	7.7	0.3	85.9
	국립무형유산원	200	26.5	72.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.5
	국립해양문화재연구소	300	11.0	57.7	30.0	1.3	0.0	0.0	0.0	98.7	1.3	0.0	79.7

(7) 전시 관람의 도움 정도

문C-3

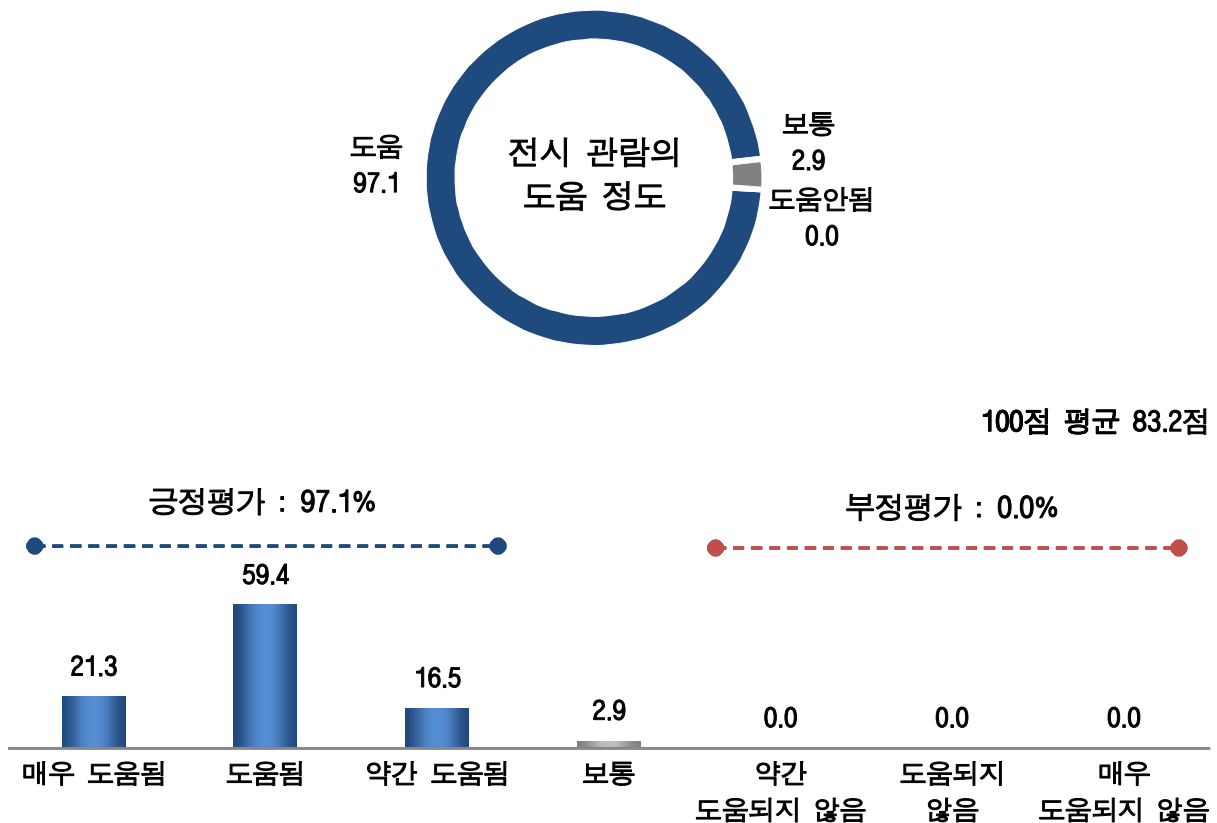
전시 관람이 전시기관의 유물/문화재/유산 등을 이해하는 데 도움이 되었습니까?

‘도움됨’ 97.1% (100점 평균 83.2점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 전시기관의 전시 관람이 유물/문화재/유산 등을 이해하는 것에 도움이 되었는지를 질문한 결과, 관람객 대다수가 ‘도움이 되었다’(97.1%)고 응답함(100점 평균 점수 83.2점)

〈그림〉 전시 관람의 도움 정도

(단위 : %)



- 전시 관람의 도움 정도에 대해 ‘도움됨’이라는 응답은 60대(100.0%)와 70세 이상(99.0%), 대구/경북 지역과 부산/울산/경남 지역 거주자(각 100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘국립무형유산원’(86.8점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립해양문화재연구소’(80.3점)는 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 전시 관람의 도움 정도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	전시 관람의 도움 정도							도움	보통	도움 안됨	100점 평균
			매우 도움됨	도움됨	약간 도움됨	보통	약간 도움 되지 않음	도움 되지 않음	매우 도움 되지 않음				
		800	21.3	59.4	16.5	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	83.2
성별	남성	391	23.8	59.8	13.6	2.8	0.0	0.0	0.0	97.2	2.8	0.0	84.1
	여성	409	18.8	58.9	19.3	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	82.3
연령	14-19세	167	29.9	56.9	11.4	1.8	0.0	0.0	0.0	98.2	1.8	0.0	85.8
	20대	140	25.7	49.3	17.1	7.9	0.0	0.0	0.0	92.1	7.9	0.0	82.1
	30대	94	22.3	57.4	18.1	2.1	0.0	0.0	0.0	97.9	2.1	0.0	83.3
	40대	121	19.0	66.9	11.6	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	83.7
	50대	84	20.2	65.5	10.7	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	3.6	0.0	83.7
	60대	97	16.5	64.9	18.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	83.0
	70세 이상	97	7.2	59.8	32.0	1.0	0.0	0.0	0.0	99.0	1.0	0.0	78.9
거주지역	서울	157	25.5	49.7	21.0	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	82.8
	인천/경기	104	27.9	50.0	15.4	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	83.2
	대전/충남/충북/세종	38	31.6	52.6	13.2	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	85.5
	광주/전남/전북	376	14.1	66.0	18.1	1.9	0.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	82.0
	대구/경북	27	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.0
	부산/울산/경남	86	32.6	59.3	8.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.4
	강원/제주	12	16.7	41.7	25.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	76.4
기관별	국립고궁박물관	300	29.7	48.0	16.3	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	83.6
	국립무형유산원	200	25.5	70.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	86.8
	국립해양문화재연구소	300	10.0	63.7	24.7	1.7	0.0	0.0	0.0	98.3	1.7	0.0	80.3

(8) 전시 내용 및 구성 만족도

문C-4

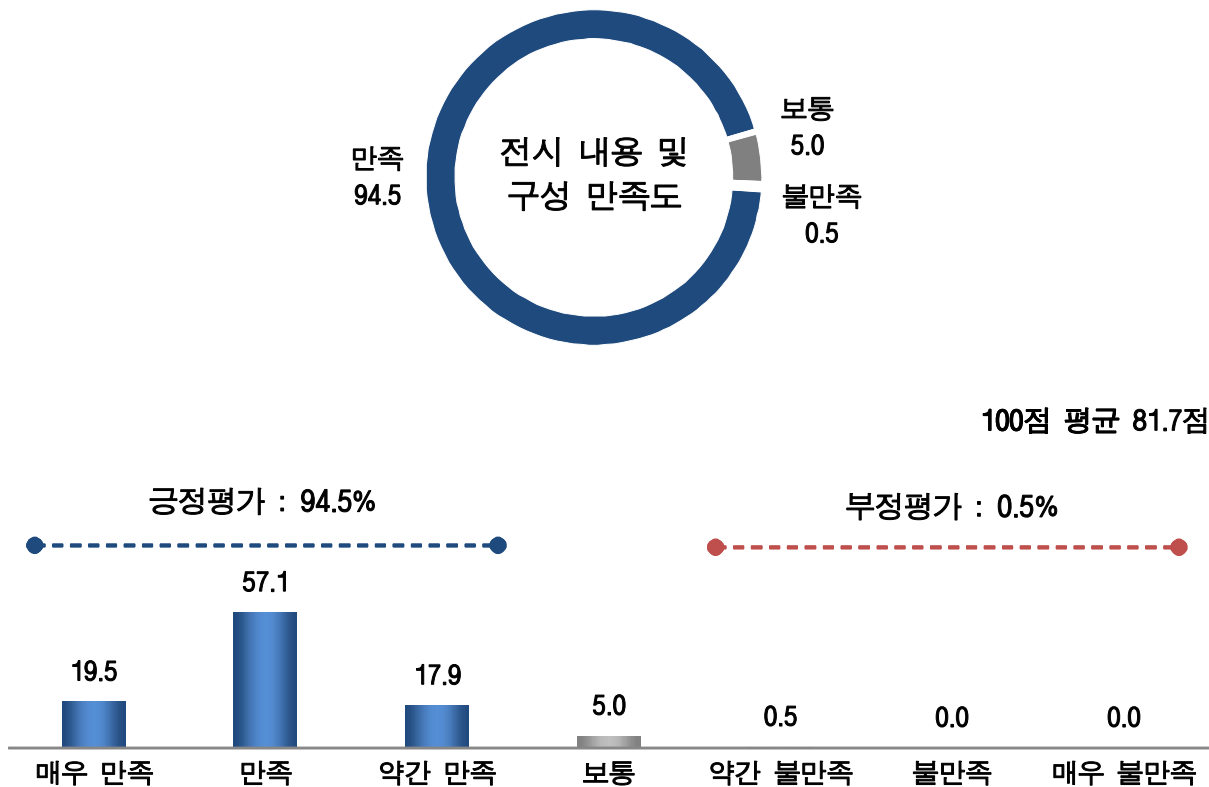
전시내용이나 구성에 대하여 어느 정도 만족하십니까?

‘만족한다’ 94.5% (100점 평균 81.7점, ‘만족’ 수준)

- ☑ 관람객 대다수가 전시내용이나 구성에 대해 ‘만족한다’(94.5%)고 응답함(100점 평균 점수 81.7점)

〈그림〉 전시 내용 및 구성 만족도

(단위 : %)



- 전시 내용 및 구성 만족도에 대해 ‘만족한다’는 응답은 50대(97.6%)와 70세 이상(96.9%), 대구/경북 지역과 부산/울산/경남 지역 거주자(각 100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘국립무형유산원’(85.9점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘국립해양문화재연구소’(78.9점)는 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 전시 내용 및 구성 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	전시 내용 및 구성 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		800	19.5	57.1	17.9	5.0	0.5	0.0	0.0	94.5	5.0	0.5	81.7
성별	남성	391	21.5	57.5	16.6	3.3	1.0	0.0	0.0	95.7	3.3	1.0	82.5
	여성	409	17.6	56.7	19.1	6.6	0.0	0.0	0.0	93.4	6.6	0.0	80.9
연령	14~19세	167	31.1	55.1	9.6	4.2	0.0	0.0	0.0	95.8	4.2	0.0	85.5
	20대	140	27.9	46.4	13.6	9.3	2.9	0.0	0.0	87.9	9.3	2.9	81.2
	30대	94	20.2	55.3	18.1	6.4	0.0	0.0	0.0	93.6	6.4	0.0	81.6
	40대	121	14.9	59.5	21.5	4.1	0.0	0.0	0.0	95.9	4.1	0.0	80.9
	50대	84	13.1	63.1	21.4	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	81.2
	60대	97	11.3	61.9	22.7	4.1	0.0	0.0	0.0	95.9	4.1	0.0	80.1
	70세 이상	97	6.2	64.9	25.8	3.1	0.0	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0	79.0
거주지역	서울	157	23.6	42.7	23.6	8.3	1.9	0.0	0.0	89.8	8.3	1.9	79.6
	인천/경기	104	25.0	48.1	14.4	11.5	1.0	0.0	0.0	87.5	11.5	1.0	80.8
	대전/충남/충북/세종	38	34.2	47.4	10.5	7.9	0.0	0.0	0.0	92.1	7.9	0.0	84.6
	광주/전남/전북	376	13.0	62.5	21.8	2.7	0.0	0.0	0.0	97.3	2.7	0.0	81.0
	대구/경북	27	25.9	70.4	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.0
	부산/울산/경남	86	26.7	70.9	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.4
	강원/제주	12	8.3	58.3	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	76.4
기관별	국립고궁박물관	300	28.0	45.7	15.7	9.3	1.3	0.0	0.0	89.3	9.3	1.3	81.6
	국립무형유산원	200	21.5	73.0	5.0	0.5	0.0	0.0	0.0	99.5	0.5	0.0	85.9
	국립해양문화재연구소	300	9.7	58.0	28.7	3.7	0.0	0.0	0.0	96.3	3.7	0.0	78.9

03. 외국인 - 궁·능·유적기관 결과 요약

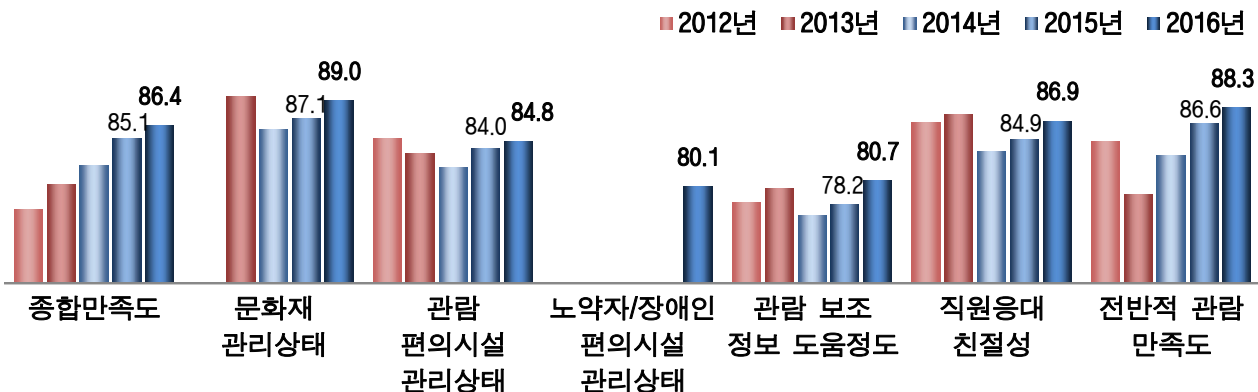
1) 만족도 분석 결과

(1) 궁·능·유적기관 종합 만족도 분석

- ☑ 2016년도 외국인 관람객의 궁·능·유적기관 종합 만족도(CSI)는 86.4점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석됨
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 88.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(89.0점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(84.8점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(80.1점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(80.7점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(86.9점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2012년 77.7점, 2013년 80.3점, 2014년 82.2점, 2015년 85.1점으로 꾸준히 상승하였으며, 2016년에는 86.4점으로 나타나 전년 대비 1.3점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑1.9점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↑0.8점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑2.5점), '직원 응대 친절성'(↑2.0점), '전반적 관람 만족도'(↑1.7점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 궁·능·유적기관 종합 만족도

(단위 : 점)





〈표〉 궁·능·유적기관 종합 만족도

(단위 : 명, 점)

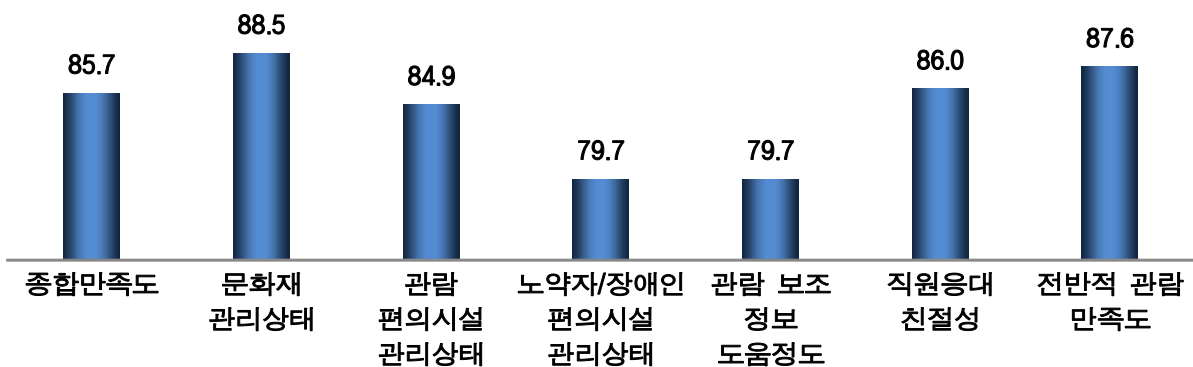
전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		352	89.0	84.8	80.1	80.7	86.9	88.3	86.4
성별	남성	133	88.7	85.2	80.7	79.4	86.3	86.6	85.4
	여성	219	89.2	84.5	79.7	81.4	87.2	89.3	87.0
연령	14~19세	9	92.6	87.0	85.2	79.6	85.2	90.7	88.3
	20대	122	88.4	83.6	79.2	81.6	87.3	88.0	86.1
	30대	104	87.5	85.1	80.6	77.2	85.3	88.0	85.6
	40대	52	90.1	88.5	76.3	78.8	84.0	87.8	85.8
	50대	41	90.7	83.7	82.1	85.4	89.8	88.2	87.3
	60대	21	91.3	81.7	83.3	85.7	93.7	91.3	89.4
	70세 이상	3	100.0	83.3	94.4	100.0	94.4	94.4	94.4
국적별	일본	68	88.7	84.1	74.8	80.6	85.5	87.5	85.3
	중국	35	84.8	80.0	76.2	76.7	78.6	84.3	81.7
	기타 아시아	114	89.6	85.8	81.9	79.1	86.0	87.7	86.1
	미주/유럽/기타	135	89.8	85.4	82.2	83.1	90.5	90.2	88.5
기관별	경복궁	100	87.0	83.5	77.7	74.8	84.2	83.7	82.3
	창덕궁	50	89.0	85.3	82.7	82.0	83.3	91.3	88.0
	창경궁	50	85.0	82.7	74.0	77.7	84.7	86.3	84.0
	덕수궁	50	89.7	84.7	83.3	82.0	85.3	86.0	85.5
	종묘	50	93.3	89.7	82.7	86.7	94.3	94.3	92.1
	세종대왕유적	22	95.5	82.6	89.4	91.7	93.2	93.2	92.0
	서울 선릉/정릉	30	89.4	85.0	77.2	82.8	91.1	92.2	89.1

(2) 4대궁/종묘 종합 만족도 분석

- ☑ 4대궁 및 종묘에 대한 종합 만족도는 85.7점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 세부항목별로는 '문화재 관리 상태'(88.5점), '전반적 관람 만족도'(87.6점), '직원 응대 친절성'(86.0점)은 높은 평가를 받은 반면, '노약자/장애인 편의시설 관리상태'와 '관람 보조정보 도움 정도'가 79.7점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타남

〈그림〉 4대궁/종묘 종합 만족도

(단위 : 점)

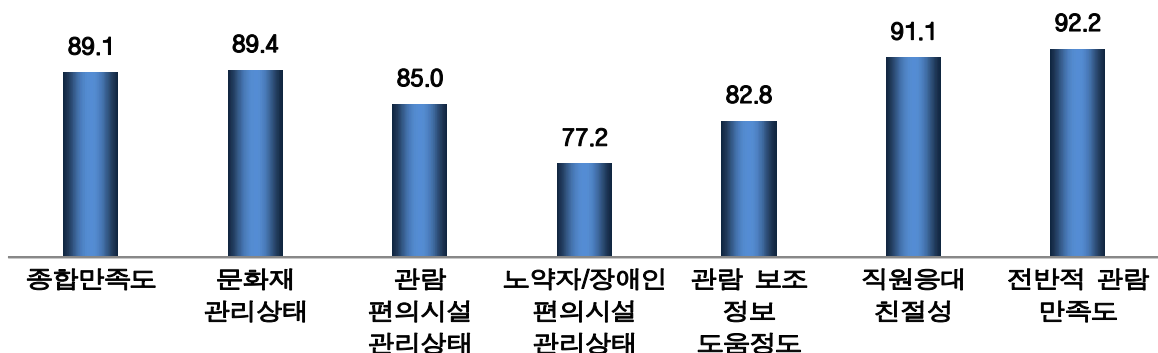


(3) 13개 능 종합 만족도 분석

- ☑ 능에 대한 종합 만족도는 89.1점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 세부항목별로는 '전반적 관람 만족도'(92.2점), '직원 응대 친절성'(91.1점), '문화재 관리 상태'(89.4점)은 높은 평가를 받은 반면, '노약자/장애인 편의시설 관리상태'가 77.2점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타남

〈그림〉 13개 능 종합 만족도

(단위 : 점)



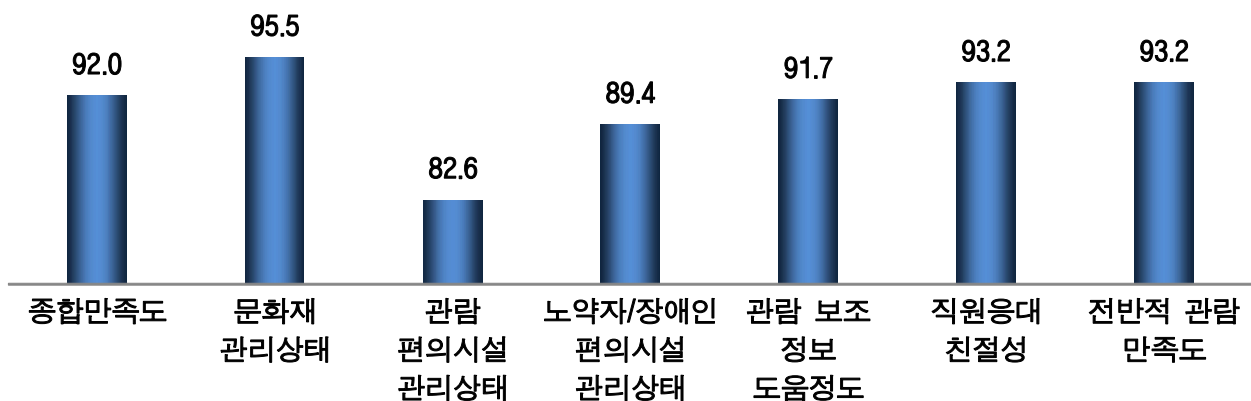
(4) 유적기관 종합 만족도 분석

☑ 유적기관에 대한 종합 만족도는 92.0점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 나타남

☑ 세부항목별로는 '문화재 관리 상태'(95.5점), '전반적 관람 만족도'와 '직원 응대 친절성' (각 93.2점)은 높은 평가를 받은 반면, '관람 편의시설 관리상태'가 82.6점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타남

〈그림〉 유적기관 종합 만족도

(단위 : 점)



2) 기관별 만족도 순위 분석

(1) 궁·능·유적기관 만족도 순위 분석

- ☑ 기관별로 비교해보면, '종묘'가 92.1점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 다음으로 '세종대왕유적'(92.0점), '서울 선릉/정릉'(89.1점), '창덕궁'(88.0점), '덕수궁'(85.5점), '창경궁'(84.0점), '경복궁'(82.3점) 등의 순으로 높은 평가를 받음
- ☑ 전년 대비 '세종대왕유적'(↑6.8점), '창덕궁'(↑5.5점), '종묘'(↑2.3점), '창경궁'(↑1.5점), '서울 선릉/정릉'(↑0.4점), '경복궁'(↑0.2점)은 만족도가 상승한 반면, '덕수궁'(↓2.2점)은 만족도가 하락한 것으로 조사됨

〈표〉 궁·능·유적기관 종합 만족도 순위

(단위 : 점)

전 체		사례수	궁 · 능 · 유적기관 종합 만족도								Gap (①-②)	순위
			2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년		
			352	74.0	72.7	72.9	77.7	80.3	82.2	85.1	86.4	1.3
기관별	종묘	50	68.3	73.3	74.5	83.9	84.3	88.5	89.8	92.1	2.3	1
	세종대왕유적	22	-	71.8	92.2	67.8	83.5	88.6	85.2	92.0	6.8	2
	서울 선릉/정릉	30	-	78.2	74.8	84.1	86.8	87.5	88.7	89.1	0.4	3
	창덕궁	50	78.4	70.9	76.3	79.3	84.2	69.8	82.5	88.0	5.5	4
	덕수궁	50	71.5	72.5	77.9	74.1	79.9	82.9	87.7	85.5	-2.2	5
	창경궁	50	77.8	71.8	75.7	79.4	79.6	82.0	82.5	84.0	1.5	6
	경복궁	100	74.5	74.2	73.5	74.7	78.3	82.5	82.1	82.3	0.2	7
	응릉	-	-	71.4	50.7	77.6	66.2	86.0	90.7	-	-	-

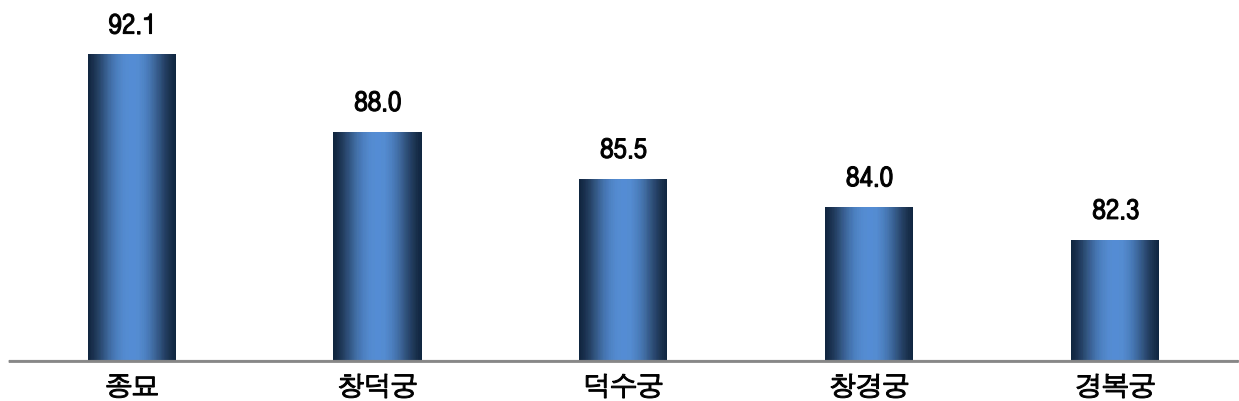
* 응릉의 경우, 조사는 진행하였으나 사례수가 충분하지 않아 결과를 분석하지 않음

(2) 4대궁/종묘 만족도 순위 분석

- ☑ 4대궁/종묘 내 종합만족도를 분석해보면, '종묘'의 만족도가 92.1점으로 가장 높았으며, 다음으로 '창덕궁'(88.0점), '덕수궁'(85.5점), '창경궁'(84.0점), '경복궁'(82.3점) 등의 순으로 높게 나타남

〈그림〉 4대궁/종묘 만족도 순위

(단위 : 점)



〈표〉 4대궁/종묘 만족도 순위

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도	순위
		300	88.5	84.9	79.7	79.7	86.0	87.6	85.7	-
기관별	종묘	50	93.3	89.7	82.7	86.7	94.3	94.3	92.1	1
	창덕궁	50	89.0	85.3	82.7	82.0	83.3	91.3	88.0	2
	덕수궁	50	89.7	84.7	83.3	82.0	85.3	86.0	85.5	3
	창경궁	50	85.0	82.7	74.0	77.7	84.7	86.3	84.0	4
	경복궁	100	87.0	83.5	77.7	74.8	84.2	83.7	82.3	5

(3) 능 만족도 순위 분석

〈표〉 13개 능 만족도 순위

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도	순위
		30	89.4	85.0	77.2	82.8	91.1	92.2	89.1	-
기관별	서울 선릉/정릉	30	89.4	85.0	77.2	82.8	91.1	92.2	89.1	1

(4) 유적기관 만족도 순위 분석

〈표〉 유적기관 만족도 순위

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도	순위
		22	95.5	82.6	89.4	91.7	93.2	93.2	92.0	-
기관별	세종대왕유적	22	95.5	82.6	89.4	91.7	93.2	93.2	92.0	1

3) 응답자 특성별 만족도 순위 분석

(1) 궁·능·유적기관 관람객 특성별 만족도 분석

- ☑ 응답자 특성별 종합 만족도 점수는 유적기관(92.0점), 능(89.1점), 4대궁/종묘(85.7점)의 순으로 나타남
- ☑ 70대 이상 연령층의 만족도가 94.4점으로 가장 높게 나타난 반면, 30대 연령층의 만족도가 85.6점으로 가장 낮게 나타남
- ☑ 미주/유럽/기타 국적 관람객의 만족도가 88.5점으로 가장 높은 반면, 중국 국적 관람객의 만족도가 81.7점으로 상대적으로 낮게 나타남

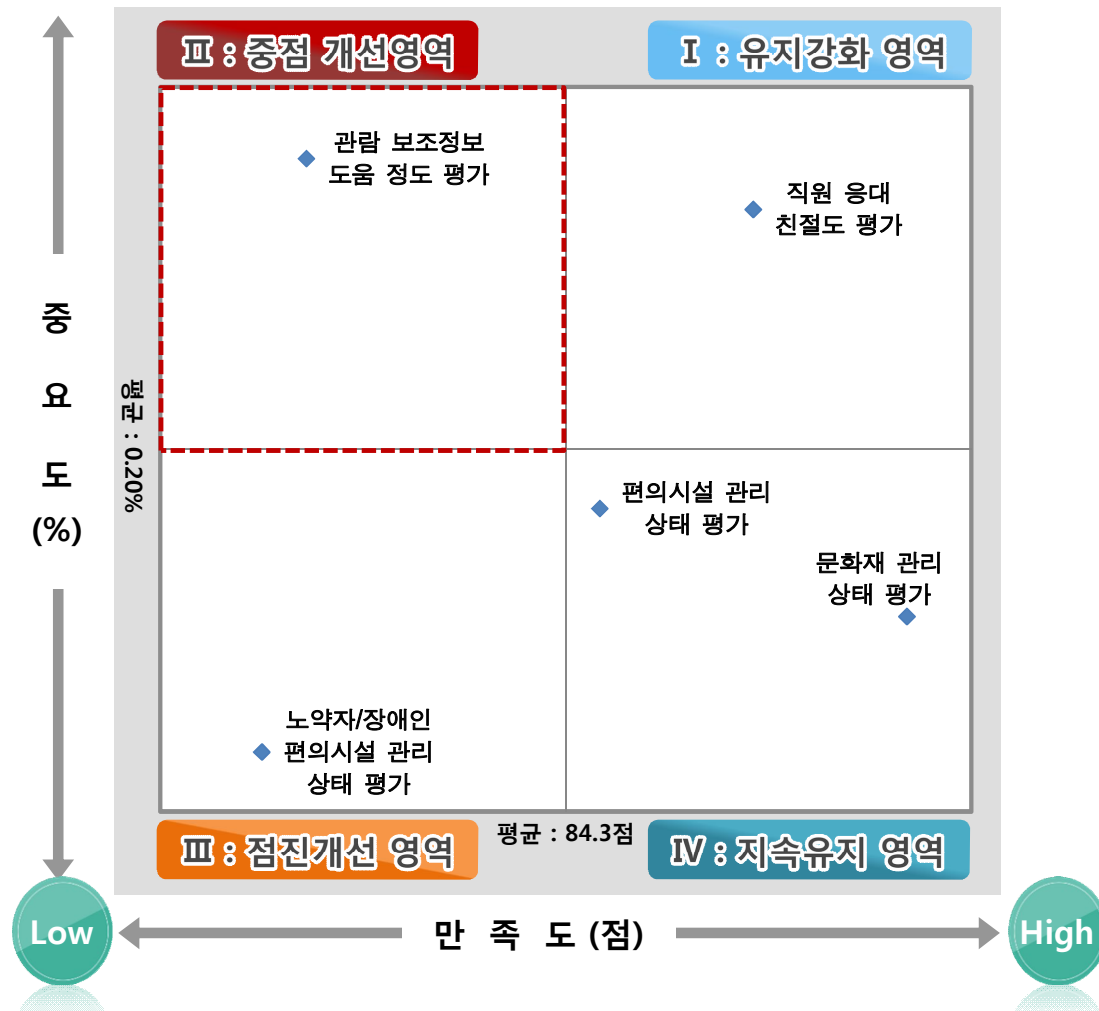
〈표〉 궁·능·유적기관 관람객 특성별 만족도 분석

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		352	89.0	84.8	80.1	80.7	86.9	88.3	86.4
성별	남성	133	88.7	85.2	80.7	79.4	86.3	86.6	85.4
	여성	219	89.2	84.5	79.7	81.4	87.2	89.3	87.0
연령	14~19세	9	92.6	87.0	85.2	79.6	85.2	90.7	88.3
	20대	122	88.4	83.6	79.2	81.6	87.3	88.0	86.1
	30대	104	87.5	85.1	80.6	77.2	85.3	88.0	85.6
	40대	52	90.1	88.5	76.3	78.8	84.0	87.8	85.8
	50대	41	90.7	83.7	82.1	85.4	89.8	88.2	87.3
	60대	21	91.3	81.7	83.3	85.7	93.7	91.3	89.4
	70세 이상	3	100.0	83.3	94.4	100.0	94.4	94.4	94.4
국적별	일본	68	88.7	84.1	74.8	80.6	85.5	87.5	85.3
	중국	35	84.8	80.0	76.2	76.7	78.6	84.3	81.7
	기타 아시아	114	89.6	85.8	81.9	79.1	86.0	87.7	86.1
	미주/유럽/기타	135	89.8	85.4	82.2	83.1	90.5	90.2	88.5
기관유형	4대궁/종묘	300	88.5	84.9	79.7	79.7	86.0	87.6	85.7
	능	30	89.4	85.0	77.2	82.8	91.1	92.2	89.1
	유적기관	22	95.5	82.6	89.4	91.7	93.2	93.2	92.0
이전관람 경험	있다	34	87.3	84.3	77.9	77.9	82.8	86.3	84.2
	없다	318	89.2	84.8	80.3	81.0	87.3	88.5	86.6
전반적 만족도	불만족	1	100.0	100.0	83.3	50.0	100.0	33.3	58.4
	보통	16	83.3	80.2	70.8	61.5	71.9	50.0	61.1
	만족	335	89.3	84.9	80.5	81.7	87.6	90.3	87.7

4) IPA 분석

- ☑ 외국인 궁·능·유적기관의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가

5) 세부 항목 만족도 분석

(1) 문화재 관리 상태

문B-1

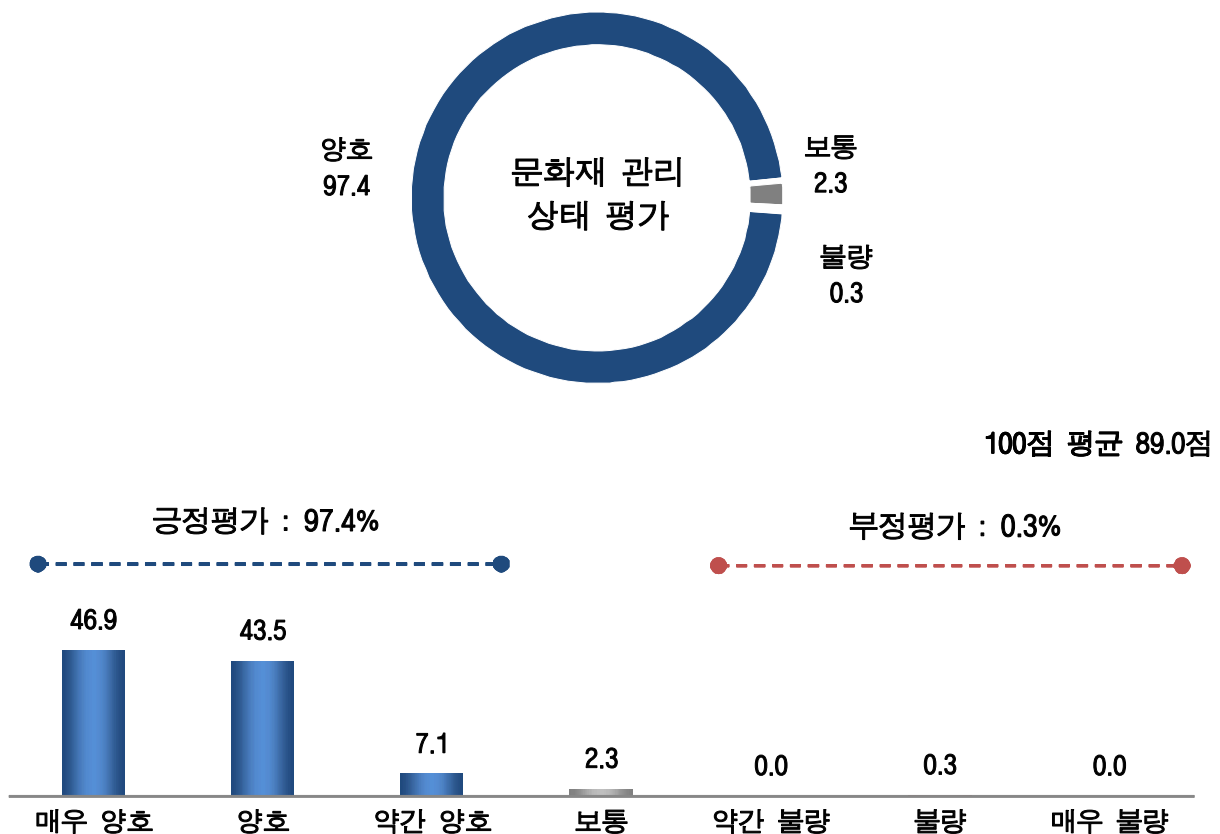
귀하께서는 오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 문화재 관리(고건물, 시설물, 조경 등)가 잘 되어있다고 생각하십니까?

‘양호하다’ 97.4% (100점 평균 89.0점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 외국인 관람객 10명 중 9명 이상은 궁·능·유적기관의 문화재 관리가 ‘양호하다’(97.4%)고 평가함(100점 환산점수 89.0점)
- ☑ 반면, ‘불량하다’는 부정적인 인식은 0.3%로 조사됨

〈그림〉 문화재 관리 상태

(단위 : %)



- 문화재 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 기타 아시아(99.1%), 일본(98.5%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘세종대왕유적’(95.5점), ‘종묘’(93.3점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘창경궁’(85.0점), ‘경복궁’(87.0점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 문화재 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	문화재 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			352	46.9	43.5	7.1	2.3	0.0	0.3				
성별	남성	133	45.9	44.4	6.0	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	88.7
	여성	219	47.5	42.9	7.8	1.4	0.0	0.5	0.0	98.2	1.4	0.5	89.2
연령	14-19세	9	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.6
	20대	122	44.3	44.3	9.0	2.5	0.0	0.0	0.0	97.5	2.5	0.0	88.4
	30대	104	43.3	45.2	6.7	3.8	0.0	1.0	0.0	95.2	3.8	1.0	87.5
	40대	52	44.2	51.9	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.1
	50대	41	51.2	41.5	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	90.7
	60대	21	66.7	19.0	9.5	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	91.3
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	44.1	45.6	8.8	1.5	0.0	0.0	0.0	98.5	1.5	0.0	88.7
	중국	35	37.1	45.7	5.7	11.4	0.0	0.0	0.0	88.6	11.4	0.0	84.8
	기타 아시아	114	47.4	45.6	6.1	0.0	0.0	0.9	0.0	99.1	0.0	0.9	89.6
	미주/유럽/기타	135	50.4	40.0	7.4	2.2	0.0	0.0	0.0	97.8	2.2	0.0	89.8
기관유형	4대궁/종묘	300	45.3	44.0	7.7	2.7	0.0	0.3	0.0	97.0	2.7	0.3	88.5
	능	30	40.0	56.7	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.4
	유적기관	22	77.3	18.2	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.5
기관별	경복궁	100	39.0	50.0	7.0	3.0	0.0	1.0	0.0	96.0	3.0	1.0	87.0
	창덕궁	50	44.0	46.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.0
	창경궁	50	38.0	42.0	12.0	8.0	0.0	0.0	0.0	92.0	8.0	0.0	85.0
	덕수궁	50	48.0	42.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.7
	종묘	50	64.0	34.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	93.3
	세종대왕유적	22	77.3	18.2	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.5
	서울 선릉/정릉	30	40.0	56.7	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.4

(2) 관람 편의시설 관리 상태

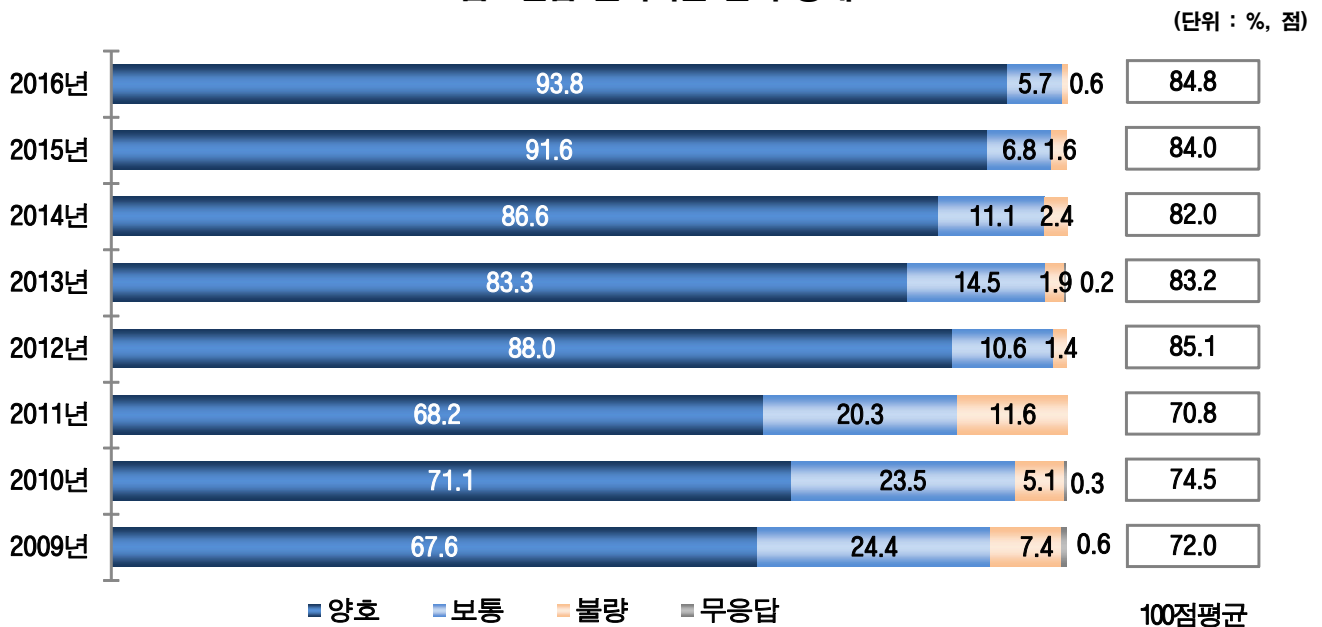
문B-2

화장실, 휴게의자 등 관람 편의시설 관리가 잘 되고 있다고 생각하십니까?

‘양호하다’ 93.8% (100점 평균 84.8점, ‘만족’ 수준)

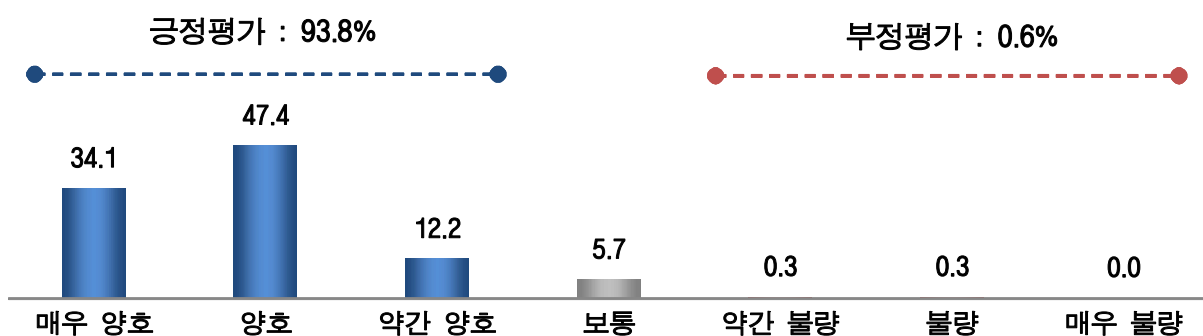
- ☑ 화장실, 휴게의자 등의 ‘관람 편의시설 관리 상태’에 대해서는 관람객의 93.8%가 ‘양호하다’고 인식하는 것으로 조사됨. 반면 ‘불량하다’는 인식은 0.6%로 매우 낮았음
- ☑ ‘관람 편의시설 관리 상태’(84.8점)에 대한 평가는 전년 대비 0.8점 상승함

〈그림〉 관람 편의시설 관리 상태



100점평균

100점 평균 84.8점



- 관람 편의시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 응답은 기타 아시아(96.5%), 일본(95.6%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘종묘’(89.7점), ‘창덕궁’(85.3점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘세종대왕유적’(82.6점), ‘창경궁’(82.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 관람 편의시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람 편의시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			352	34.1	47.4	12.2	5.7	0.3	0.3				
성별	남성	133	37.6	44.4	11.3	6.0	0.0	0.8	0.0	93.2	6.0	0.8	85.2
	여성	219	32.0	49.3	12.8	5.5	0.5	0.0	0.0	94.1	5.5	0.5	84.5
연령	14-19세	9	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.0
	20대	122	33.6	42.6	17.2	5.7	0.0	0.8	0.0	93.4	5.7	0.8	83.6
	30대	104	33.7	50.0	9.6	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	85.1
	40대	52	42.3	48.1	7.7	1.9	0.0	0.0	0.0	98.1	1.9	0.0	88.5
	50대	41	31.7	46.3	14.6	7.3	0.0	0.0	0.0	92.7	7.3	0.0	83.7
	60대	21	19.0	66.7	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0	90.5	4.8	4.8	81.7
	70세 이상	3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	83.3
국적별	일본	68	27.9	54.4	13.2	2.9	1.5	0.0	0.0	95.6	2.9	1.5	84.1
	중국	35	31.4	40.0	5.7	22.9	0.0	0.0	0.0	77.1	22.9	0.0	80.0
	기타 아시아	114	37.7	43.0	15.8	3.5	0.0	0.0	0.0	96.5	3.5	0.0	85.8
	미주/유럽/기타	135	34.8	49.6	10.4	4.4	0.0	0.7	0.0	94.8	4.4	0.7	85.4
기관유형	4대궁/종묘	300	35.3	46.0	12.3	5.7	0.3	0.3	0.0	93.7	5.7	0.7	84.9
	능	30	33.3	53.3	3.3	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	85.0
	유적기관	22	18.2	59.1	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	82.6
기관별	경복궁	100	29.0	49.0	18.0	3.0	0.0	1.0	0.0	96.0	3.0	1.0	83.5
	창덕궁	50	38.0	44.0	10.0	8.0	0.0	0.0	0.0	92.0	8.0	0.0	85.3
	창경궁	50	40.0	36.0	6.0	16.0	2.0	0.0	0.0	82.0	16.0	2.0	82.7
	덕수궁	50	26.0	58.0	14.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	84.7
	종묘	50	50.0	40.0	8.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	89.7
	세종대왕유적	22	18.2	59.1	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	82.6
	서울 선릉/정릉	30	33.3	53.3	3.3	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	85.0

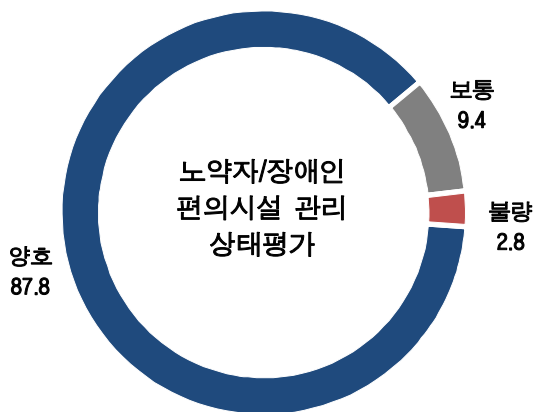
(3) 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

문B-3	노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 경사로) 관리가 잘 되고 있다고 생각하십니까?
문B-3-1	노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 경사로 등)을 이용하셨습니까?
문B-3-2	(문B-3-1에서 노약자·장애인을 위한 편의시설을 이용한 응답자 대상) 노약자·장애인을 위한 편의시설(유모차, 휠체어, 경사로 등)에 대해 만족하십니까?
‘양호하다’ 87.8% (100점 평균 80.1점, ‘만족’ 수준) ‘만족한다’ 89.1% (100점 평균 83.7점, ‘만족’ 수준)	

- ☑ ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태’에 대해서 관람객 5명 중 4명 이상이 ‘양호하다’(87.8%)고 평가하였으며, ‘불량하다’는 응답은 2.8%로 나타남(100점 환산점수 80.1점)
- ☑ ‘노약자/장애인 편의시설 이용 만족도’에 대해서 직접 이용한 관람객(N=46)의 이용자 중 89.1%가 ‘만족한다’고 평가하였으며, ‘불만족한다’는 평가는 8.7%로 나타남(100점 평균 점수 83.7점)

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

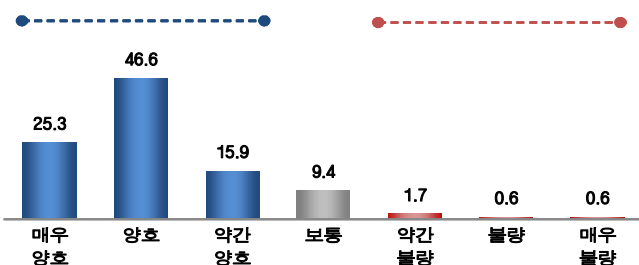
(단위 : %)



100점 평균 80.1점

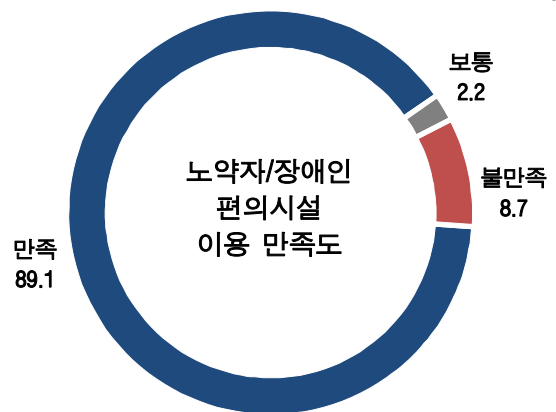
긍정평가 : 87.8%

부정평가 : 2.8%



〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 이용 만족도

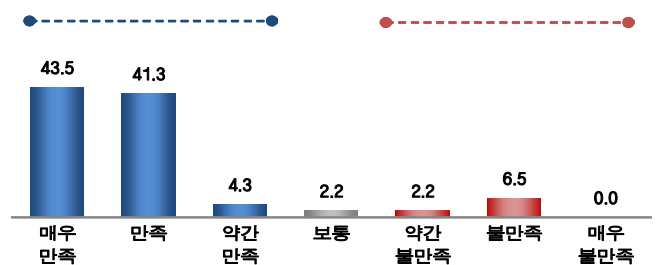
(단위 : %)



100점 평균 83.7점

긍정평가 : 89.1%

부정평가 : 8.7%



- ❏ 노약자/장애인 편의시설 관리 상태에 대해 ‘양호하다’는 의견은 기타 아시아(92.1%), 미주/유럽/기타(91.9%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ ‘세종대왕유적’(89.4점), ‘덕수궁’(83.3점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘창경궁’(74.0점), ‘서울 선릉/정릉’(77.2점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 노약자/장애인 편의시설 관리 상태

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	노약자/장애인 편의시설 관리 상태							양호	보통	불량	100점 평균
			매우 양호	양호	약간 양호	보통	약간 불량	불량	매우 불량				
			352	25.3	46.6	15.9	9.4	1.7	0.6				
성별	남성	133	30.1	40.6	18.8	6.8	2.3	0.8	0.8	89.5	6.8	3.8	80.7
	여성	219	22.4	50.2	14.2	11.0	1.4	0.5	0.5	86.8	11.0	2.3	79.7
연령	14-19세	9	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.2
	20대	122	24.6	44.3	18.9	9.8	0.8	0.0	1.6	87.7	9.8	2.5	79.2
	30대	104	22.1	51.9	15.4	8.7	1.9	0.0	0.0	89.4	8.7	1.9	80.6
	40대	52	28.8	36.5	9.6	17.3	3.8	3.8	0.0	75.0	17.3	7.7	76.3
	50대	41	29.3	41.5	22.0	7.3	0.0	0.0	0.0	92.7	7.3	0.0	82.1
	60대	21	19.0	71.4	4.8	0.0	4.8	0.0	0.0	95.2	0.0	4.8	83.3
	70세 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
국적별	일본	68	13.2	55.9	8.8	13.2	5.9	2.9	0.0	77.9	13.2	8.8	74.8
	중국	35	20.0	42.9	14.3	20.0	2.9	0.0	0.0	77.1	20.0	2.9	76.2
	기타 아시아	114	26.3	46.5	19.3	7.9	0.0	0.0	0.0	92.1	7.9	0.0	81.9
	미주/유럽/기타	135	31.9	43.0	17.0	5.9	0.7	0.0	1.5	91.9	5.9	2.2	82.2
기관유형	4대궁/종묘	300	23.3	48.0	16.7	9.3	1.3	0.7	0.7	88.0	9.3	2.7	79.7
	능	30	23.3	43.3	13.3	13.3	6.7	0.0	0.0	80.0	13.3	6.7	77.2
	유적기관	22	54.5	31.8	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	89.4
기관별	경복궁	100	15.0	55.0	17.0	11.0	0.0	0.0	2.0	87.0	11.0	2.0	77.7
	창덕궁	50	32.0	44.0	14.0	8.0	2.0	0.0	0.0	90.0	8.0	2.0	82.7
	창경궁	50	24.0	34.0	18.0	14.0	6.0	4.0	0.0	76.0	14.0	10.0	74.0
	덕수궁	50	22.0	58.0	18.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	83.3
	종묘	50	32.0	42.0	16.0	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	82.7
	세종대왕유적	22	54.5	31.8	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	89.4
	서울 선릉/정릉	30	23.3	43.3	13.3	13.3	6.7	0.0	0.0	80.0	13.3	6.7	77.2

- ❏ 노약자/장애인 편의시설을 이용한 관람객(N=46)을 대상으로 노약자/장애인 편의시설 이용에 대해 ‘만족 하다’는 응답은 여성(87.1%)보다 남성(93.3%)에서 상대적으로 높게 나타남

〈표〉 노약자/장애인 편의시설 이용 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	노약자/장애인 편의시설 이용 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		46	43.5	41.3	4.3	2.2	2.2	6.5	0.0	89.1	2.2	8.7	83.7
성별	남성	15	53.3	33.3	6.7	0.0	0.0	6.7	0.0	93.3	0.0	6.7	86.7
	여성	31	38.7	45.2	3.2	3.2	3.2	6.5	0.0	87.1	3.2	9.7	82.3
연령	14-19세	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	20대	21	42.9	38.1	0.0	0.0	4.8	14.3	0.0	81.0	0.0	19.0	78.6
	30대	8	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.4
	40대	4	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	75.0
	50대	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.3
	60대	5	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.7
국적별	일본	3	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	중국	8	25.0	37.5	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0	75.0	0.0	25.0	70.8
	기타 아시아	21	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.3
	미주/유럽/기타	14	42.9	35.7	0.0	7.1	0.0	14.3	0.0	78.6	7.1	14.3	78.6
기관유형	4대궁/종묘	41	41.5	41.5	4.9	2.4	2.4	7.3	0.0	87.8	2.4	9.8	82.5
	능	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	유적기관	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
기관별	경복궁	12	25.0	41.7	8.3	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0	0.0	25.0	69.4
	창덕궁	11	63.6	27.3	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	90.9	0.0	9.1	89.4
	창경궁	8	0.0	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	87.5	12.5	0.0	77.1
	덕수궁	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	종묘	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.2
	세종대왕유적	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
	서울 선릉/정릉	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7

(4) 관람 보조정보 도움 정도

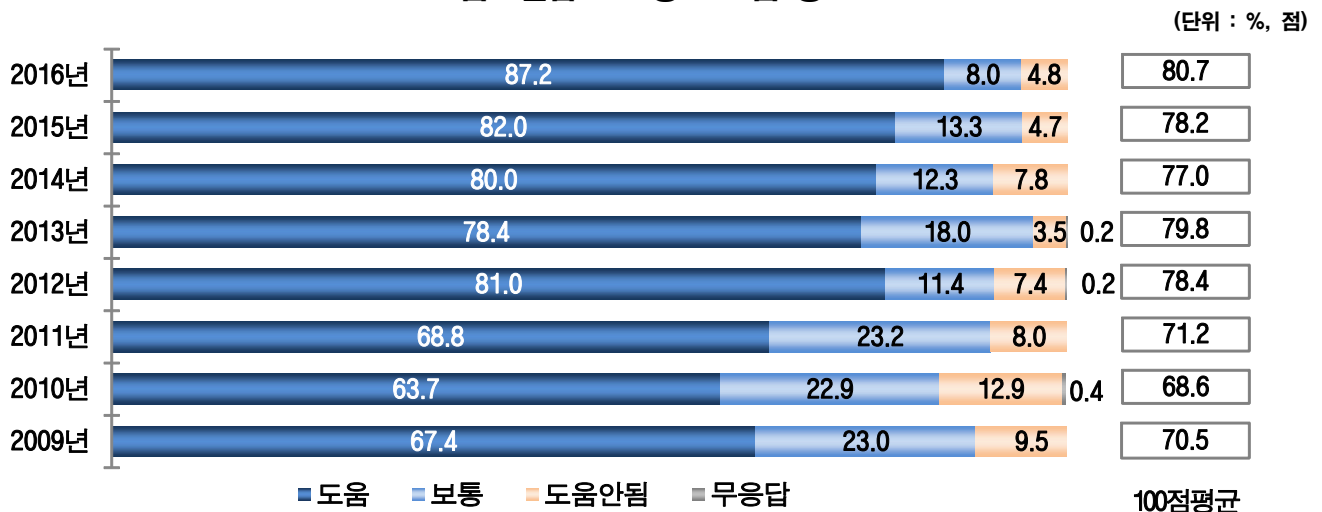
문B-4

궁·능·유적기관의 문화재 안내판 및 안내브로슈어 등이 관람하는데 도움을 주었습니까?

‘도움됨’ 87.2% (100점 평균 80.7점, ‘만족’ 수준)

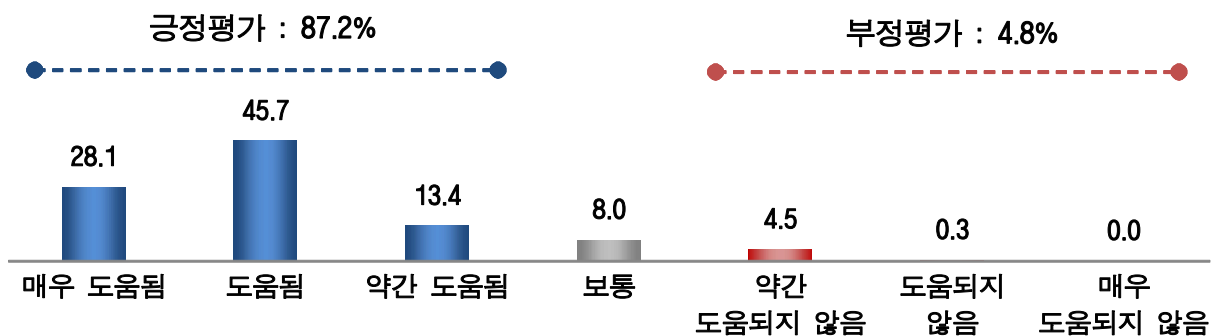
- ☑ 관람객 5명 중 4명 이상은 궁·능·유적기관의 문화재 안내판 및 안내브로슈어 등이 관람하는데 ‘도움을 주었다’(87.2%)고 응답한 반면, ‘도움이 되지 않는다’는 응답은 4.8%로 낮았음 (100점 평균 점수 80.7점)
- ☑ ‘관람 보조정보 도움 정도’(80.7점)에 대한 평가는 2009년 이후 가장 높게 평가됨

〈그림〉 관람 보조정보 도움 정도



100점평균

100점 평균 80.7점



- ▶ 관람 보조정보 도움 정도에 대해 ‘도움됨’이라는 응답은 미주/유럽/기타(89.6%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ▶ ‘세종대왕유적’(91.7점), ‘종묘’(86.7점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘경복궁’(74.8점), ‘창경궁’(77.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 관람 보조정보 도움 정도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	관람 보조정보 도움 정도							도움	보통	도움 안됨	100점 평균
			매우 도움됨	도움됨	약간 도움됨	보통	약간 도움 되지 않음	도움 되지 않음	매우 도움 되지 않음				
		352	28.1	45.7	13.4	8.0	4.5	0.3	0.0	87.2	8.0	4.8	80.7
성별	남성	133	27.8	42.9	15.0	7.5	6.0	0.8	0.0	85.7	7.5	6.8	79.4
	여성	219	28.3	47.5	12.3	8.2	3.7	0.0	0.0	88.1	8.2	3.7	81.4
연령	14-19세	9	33.3	44.4	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	77.8	11.1	11.1	79.6
	20대	122	31.1	43.4	14.8	5.7	4.1	0.8	0.0	89.3	5.7	4.9	81.6
	30대	104	15.4	53.8	16.3	7.7	6.7	0.0	0.0	85.6	7.7	6.7	77.2
	40대	52	30.8	34.6	15.4	15.4	3.8	0.0	0.0	80.8	15.4	3.8	78.8
	50대	41	39.0	46.3	4.9	7.3	2.4	0.0	0.0	90.2	7.3	2.4	85.4
	60대	21	33.3	52.4	9.5	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	85.7
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	25.0	52.9	7.4	10.3	4.4	0.0	0.0	85.3	10.3	4.4	80.6
	중국	35	25.7	34.3	20.0	14.3	5.7	0.0	0.0	80.0	14.3	5.7	76.7
	기타 아시아	114	23.7	44.7	19.3	7.0	5.3	0.0	0.0	87.7	7.0	5.3	79.1
	미주/유럽/기타	135	34.1	45.9	9.6	5.9	3.7	0.7	0.0	89.6	5.9	4.4	83.1
기관유형	4대궁/종묘	300	24.3	47.3	15.3	8.3	4.3	0.3	0.0	87.0	8.3	4.7	79.7
	능	30	40.0	40.0	3.3	10.0	6.7	0.0	0.0	83.3	10.0	6.7	82.8
	유적기관	22	63.6	31.8	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	95.5	0.0	4.5	91.7
기관별	경복궁	100	15.0	46.0	18.0	15.0	6.0	0.0	0.0	79.0	15.0	6.0	74.8
	창덕궁	50	26.0	52.0	14.0	4.0	4.0	0.0	0.0	92.0	4.0	4.0	82.0
	창경궁	50	22.0	48.0	14.0	8.0	6.0	2.0	0.0	84.0	8.0	8.0	77.7
	덕수궁	50	22.0	54.0	20.0	2.0	2.0	0.0	0.0	96.0	2.0	2.0	82.0
	종묘	50	46.0	38.0	8.0	6.0	2.0	0.0	0.0	92.0	6.0	2.0	86.7
	세종대왕유적	22	63.6	31.8	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	95.5	0.0	4.5	91.7
	서울 선릉/정릉	30	40.0	40.0	3.3	10.0	6.7	0.0	0.0	83.3	10.0	6.7	82.8

(5) 직원 응대 친절성

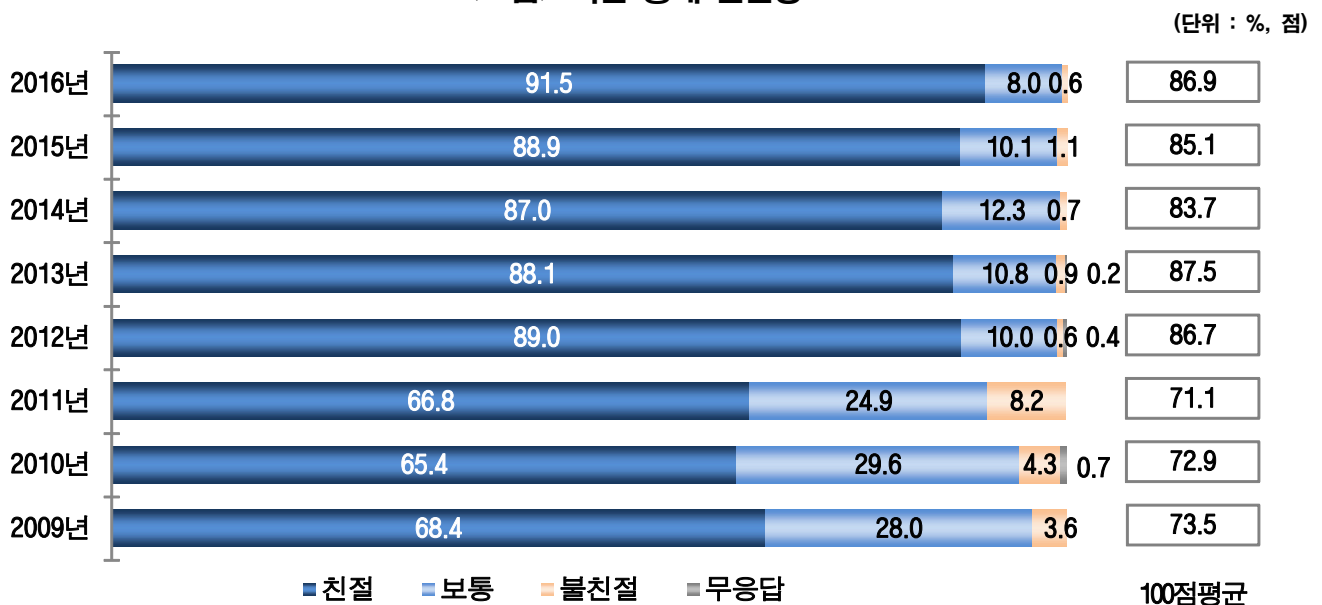
문B-5

관람권 구입, 입장 안내 및 고객 문의사항에 답변할 때, 직원들은 친절하게 응대하였습니까?

‘친절하다’ 91.5% (100점 평균 86.9점, ‘매우 만족’ 수준)

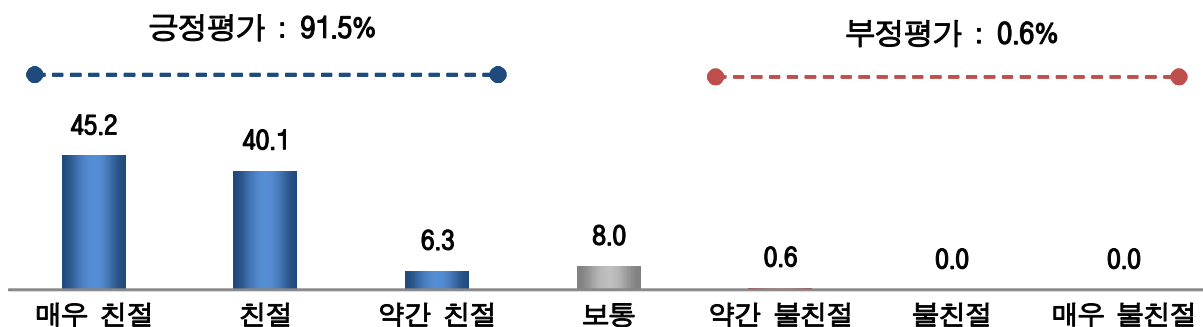
- ☑ 관람객 10명 중 9명 이상은 궁·능·유적기관에서 관람권 구입, 입장 안내 및 고객의 문의사항에 답변할 때, 직원들이 ‘친절하다’(91.5%, 매우 친절: 45.2%, 친절: 40.1%, 약간 친절: 6.3%)고 응답함(100점 평균 점수 86.9점)
- ☑ ‘직원 친절성’(86.9점)에 대한 평가는 2015년(85.1점)에 비해 1.8점 상승함

〈그림〉 직원 응대 친절성



100점평균

100점 평균 86.9점



- ❏ 직원 응대 친절성에 대해 ‘친절했다’는 응답은 미주/유럽/기타(95.6%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ ‘종묘’(94.3점), ‘세종대왕유적’(93.2점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘창경궁’(83.3점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 직원 응대 친절성

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	직원 응대 친절성							친절	보통	불친절	100점 평균
			매우 친절	친절	약간 친절	보통	약간 불친절	불친절	매우 불친절				
			352	45.2	40.1	6.3	8.0	0.6	0.0				
성별	남성	133	44.4	39.8	6.0	9.0	0.8	0.0	0.0	90.2	9.0	0.8	86.3
	여성	219	45.7	40.2	6.4	7.3	0.5	0.0	0.0	92.2	7.3	0.5	87.2
연령	14-19세	9	44.4	33.3	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	85.2
	20대	122	45.9	38.5	9.0	6.6	0.0	0.0	0.0	93.4	6.6	0.0	87.3
	30대	104	38.5	46.2	4.8	9.6	1.0	0.0	0.0	89.4	9.6	1.0	85.3
	40대	52	46.2	28.8	9.6	13.5	1.9	0.0	0.0	84.6	13.5	1.9	84.0
	50대	41	48.8	46.3	0.0	4.9	0.0	0.0	0.0	95.1	4.9	0.0	89.8
	60대	21	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.7
	70세 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
국적별	일본	68	41.2	41.2	7.4	10.3	0.0	0.0	0.0	89.7	10.3	0.0	85.5
	중국	35	34.3	22.9	25.7	14.3	2.9	0.0	0.0	82.9	14.3	2.9	78.6
	기타 아시아	114	39.5	46.5	4.4	9.6	0.0	0.0	0.0	90.4	9.6	0.0	86.0
	미주/유럽/기타	135	54.8	38.5	2.2	3.7	0.7	0.0	0.0	95.6	3.7	0.7	90.5
기관유형	4대궁/종묘	300	42.0	42.3	6.0	9.0	0.7	0.0	0.0	90.3	9.0	0.7	86.0
	능	30	56.7	33.3	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.1
	유적기관	22	72.7	18.2	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	93.2
기관별	경복궁	100	38.0	42.0	8.0	11.0	1.0	0.0	0.0	88.0	11.0	1.0	84.2
	창덕궁	50	44.0	28.0	14.0	12.0	2.0	0.0	0.0	86.0	12.0	2.0	83.3
	창경궁	50	36.0	48.0	4.0	12.0	0.0	0.0	0.0	88.0	12.0	0.0	84.7
	덕수궁	50	26.0	66.0	2.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	85.3
	종묘	50	70.0	28.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	94.3
	세종대왕유적	22	72.7	18.2	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	93.2
	서울 선릉/정릉	30	56.7	33.3	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.1

(6) 전반적 관람 만족도

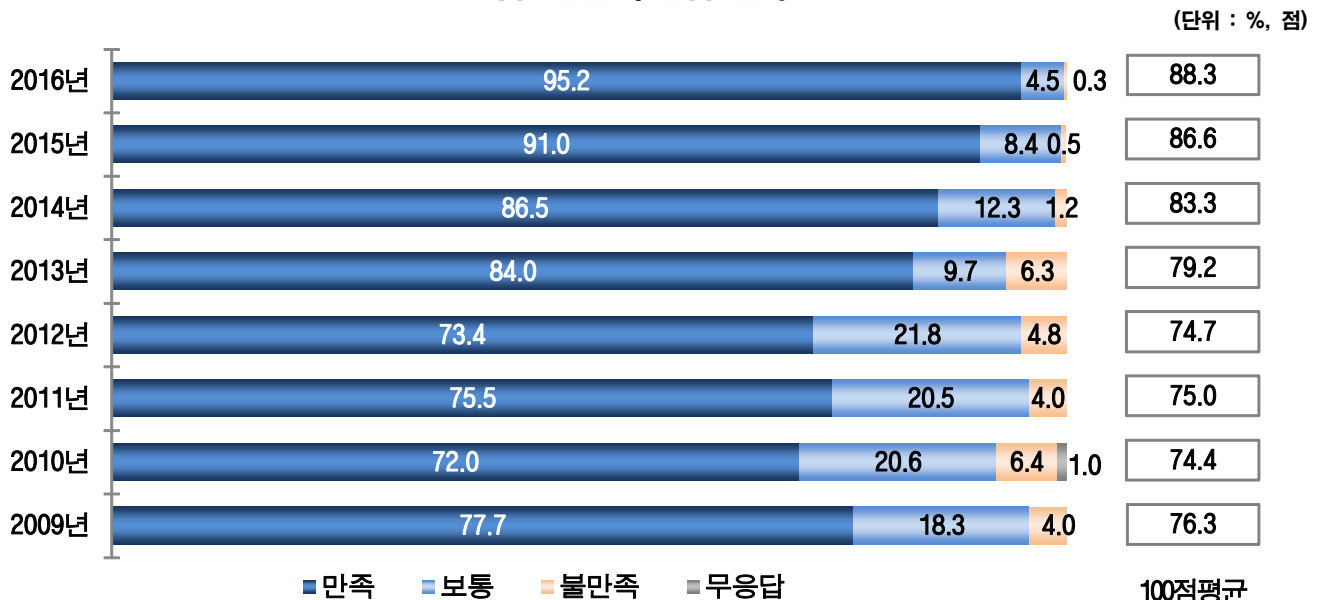
문B-6

오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 전반적인 관람 서비스에 대해 만족하십니까?

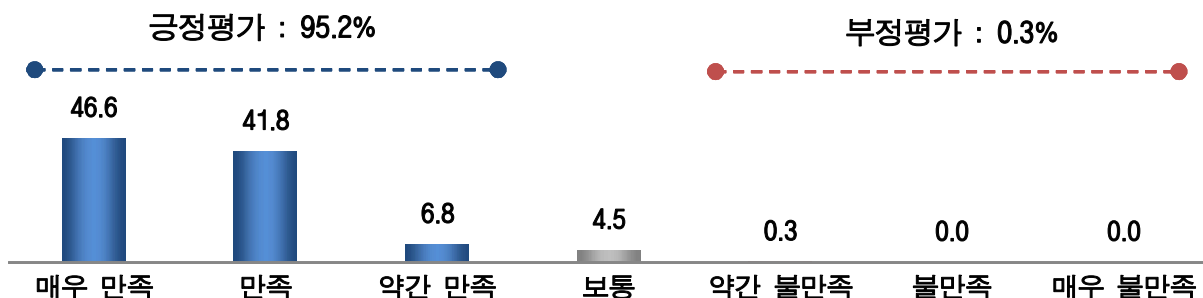
‘만족한다’ 95.2% (100점 평균 88.3점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 관람객 대부분은 방문한 궁·능 및 유적기관의 전반적인 관람 서비스에 대해 ‘만족한다’(95.2%)는 응답을 함(‘불만족한다’: 0.3%)
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’(88.3점)에 대한 평가는 2009년 이후 가장 높게 평가받았으며, 매년 점수가 상승하는 경향을 보임

〈그림〉 전반적 관람 만족도



100점 평균 88.3점



- 전반적 관람 만족도에 대해 ‘만족한다’는 응답은 일본(97.1%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ‘종묘’(94.3점), ‘세종대왕유적’(93.2점)은 높은 평가를 받은 반면, ‘경복궁’(83.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 전반적 관람 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	전반적 관람 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
		352	46.6	41.8	6.8	4.5	0.3	0.0	0.0	95.2	4.5	0.3	88.3
성별	남성	133	44.4	40.6	6.0	8.3	0.8	0.0	0.0	91.0	8.3	0.8	86.6
	여성	219	47.9	42.5	7.3	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	89.3
연령	14~19세	9	66.7	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	90.7
	20대	122	44.3	43.4	8.2	4.1	0.0	0.0	0.0	95.9	4.1	0.0	88.0
	30대	104	44.2	45.2	4.8	5.8	0.0	0.0	0.0	94.2	5.8	0.0	88.0
	40대	52	48.1	36.5	11.5	1.9	1.9	0.0	0.0	96.2	1.9	1.9	87.8
	50대	41	46.3	43.9	2.4	7.3	0.0	0.0	0.0	92.7	7.3	0.0	88.2
	60대	21	57.1	33.3	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.3
	70세 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
국적별	일본	68	42.6	42.6	11.8	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	87.5
	중국	35	34.3	42.9	17.1	5.7	0.0	0.0	0.0	94.3	5.7	0.0	84.3
	기타 아시아	114	43.0	46.5	4.4	6.1	0.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	87.7
	미주/유럽/기타	135	54.8	37.0	3.7	3.7	0.7	0.0	0.0	95.6	3.7	0.7	90.2
기관유형	4대궁/종묘	300	43.0	44.7	7.3	4.7	0.3	0.0	0.0	95.0	4.7	0.3	87.6
	능	30	56.7	40.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.2
	유적기관	22	81.8	4.5	4.5	9.1	0.0	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0	93.2
기관별	경복궁	100	31.0	49.0	12.0	7.0	1.0	0.0	0.0	92.0	7.0	1.0	83.7
	창덕궁	50	56.0	36.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.3
	창경궁	50	44.0	38.0	10.0	8.0	0.0	0.0	0.0	92.0	8.0	0.0	86.3
	덕수궁	50	28.0	66.0	0.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	86.0
	종묘	50	68.0	30.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.3
	세종대왕유적	22	81.8	4.5	4.5	9.1	0.0	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0	93.2
	서울 선릉/정릉	30	56.7	40.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.2

6) 방문 실태 결과

(1) 인지 경로

문A-1

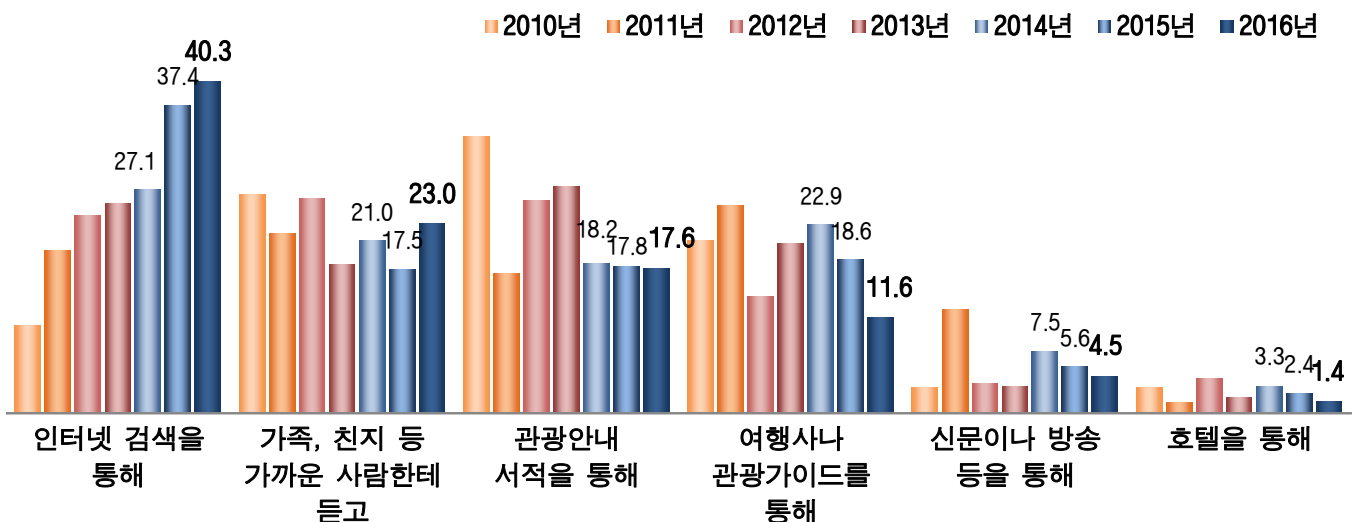
귀하께서는 궁·능·유적기관을 어떻게 알고 방문하시게 되었습니까?

‘인터넷 검색을 통해’ 40.3% > ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’ 23.0%

- ☑ ‘인지 경로’에 대해 외국인 관람객들은 ‘인터넷 검색을 통해’(40.3%) 궁·능·유적기관에 대한 정보를 접하고 방문하는 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘가족, 친지 등 가까운 사람’(23.0%), ‘관광안내서적 등을 통해’(17.6%) 등의 순으로 조사됨
- ☑ 조사결과(N=352), ‘인터넷 검색을 통해’ 궁·능·유적기관을 방문하는 외국인 관광객의 비율을 매년 증가하고 있으며, 2016년에는 40.3%로 2015년(37.4%)에 비해 2.9%p 상승함

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)



- ❏ 궁·능·유적기관의 인지 경로 중 ‘인터넷 검색 등을 통해’라는 응답은 20대~30대(20대: 47.5%, 30대: 51.9%) 연령층, 기타 아시아(53.5%)와 미주/유럽/기타(44.4%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ 일본 국적 관람객의 주된 인지 경로는 ‘관광안내 서적을 통해’(29.4%)와 ‘가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고’(27.9%)이라는 응답이 나타남



〈표〉 인지 경로

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	인터넷 검색 등을 통해	가족, 친지 등 가까운 사람한테 듣고	관광안내 서적을 통해	여행사, 관광 가이드를 통해	신문이나 방송 등을 통해	호텔을 통해	기타
		352	40.3	23.0	17.6	11.6	4.5	1.4	1.4
성별	남성	133	39.1	22.6	18.0	12.0	3.8	2.3	2.3
	여성	219	41.1	23.3	17.4	11.4	5.0	0.9	0.9
연령	14-19세	9	22.2	22.2	0.0	44.4	11.1	0.0	0.0
	20대	122	47.5	23.8	15.6	8.2	4.1	0.0	0.8
	30대	104	51.9	8.7	20.2	11.5	2.9	1.9	2.9
	40대	52	34.6	32.7	23.1	3.8	3.8	0.0	1.9
	50대	41	17.1	26.8	22.0	22.0	4.9	7.3	0.0
	60대	21	14.3	57.1	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0
	70세 이상	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
국적별	일본	68	11.8	27.9	29.4	20.6	8.8	0.0	1.5
	중국	35	37.1	28.6	17.1	2.9	8.6	5.7	0.0
	기타 아시아	114	53.5	17.5	9.6	13.2	5.3	0.9	0.0
	미주/유럽/기타	135	44.4	23.7	18.5	8.1	0.7	1.5	3.0
기관유형	4대궁/종묘	300	41.3	21.0	17.0	13.0	5.0	1.0	1.7
	능	30	53.3	16.7	20.0	3.3	0.0	6.7	0.0
	유적기관	22	9.1	59.1	22.7	4.5	4.5	0.0	0.0
기관별	경복궁	100	47.0	19.0	14.0	9.0	11.0	0.0	0.0
	창덕궁	50	34.0	32.0	26.0	6.0	0.0	2.0	0.0
	창경궁	50	46.0	24.0	14.0	8.0	0.0	4.0	4.0
	덕수궁	50	44.0	6.0	14.0	24.0	8.0	0.0	4.0
	종묘	50	30.0	26.0	20.0	22.0	0.0	0.0	2.0
	세종대왕유적	22	9.1	59.1	22.7	4.5	4.5	0.0	0.0
	서울 선릉/정릉	30	53.3	16.7	20.0	3.3	0.0	6.7	0.0

(2) 관람 목적

문A-2

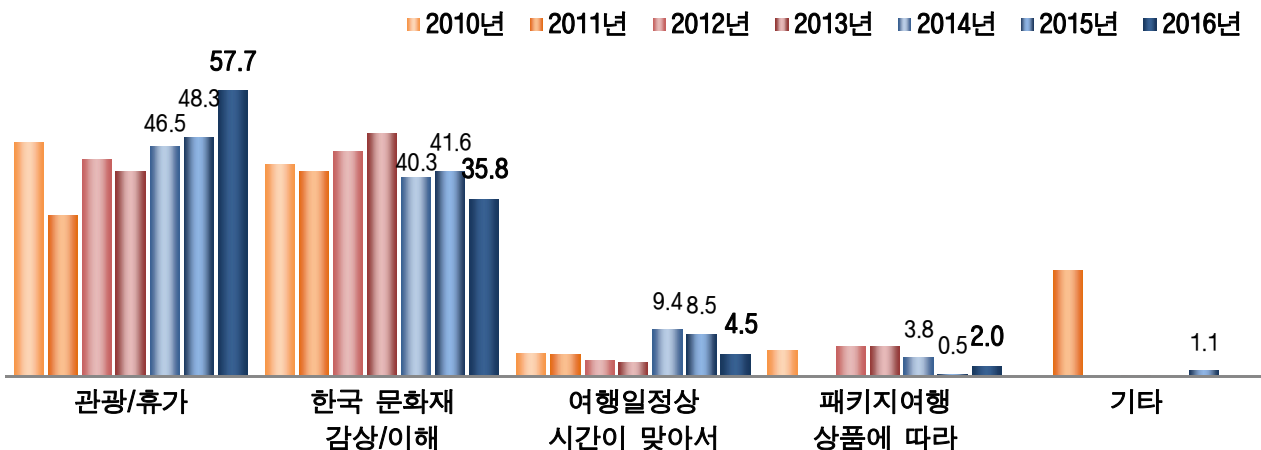
귀하께서는 어떠한 목적으로 궁·능·유적기관을 방문하게 되었습니까?

‘관광/휴가’ 57.7% > ‘한국문화재 감상/이해’ 35.8%

- ☑ 외국인 관람객들은 ‘관광/휴가’(57.7%)나 ‘한국문화재 감상/이해’(35.8%)를 목적으로 궁·능·유적기관을 방문한 것으로 조사되었으며, 2010년 이후 큰 차이를 보이지 않고 있음

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)



- ☐ 궁·능·유적기관의 관람 목적 중 ‘관광 및 휴가’라는 응답은 14-19세(88.9%), 60대(76.2%)에서 상대적으로 높게 나타남
- ☐ 국적별로 살펴보면, 일본(76.5%), 중국(51.4%), 기타 아시아(62.3%) 국적 관람객은 ‘관광 및 휴가’를 목적으로 방문한 관람객이 상대적으로 높았으며, 미주/유럽/기타 국적 관람객은 ‘한국문화재 감상 및 이해’(47.4%)를 목적으로 방문한 관람객이 비교적 높은 편임



〈표〉 관람 목적

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	관광/휴가	한국 문화재 감상/이해	여행일정상 시간이 맞아서	패키지여행 상품에 따라
		352	57.7	35.8	4.5	2.0
성별	남성	133	56.4	36.1	5.3	2.3
	여성	219	58.4	35.6	4.1	1.8
연령	14-19세	9	88.9	11.1	0.0	0.0
	20대	122	54.9	41.8	1.6	1.6
	30대	104	58.7	34.6	4.8	1.9
	40대	52	59.6	30.8	9.6	0.0
	50대	41	46.3	39.0	7.3	7.3
	60대	21	76.2	19.0	4.8	0.0
	70세 이상	3	33.3	66.7	0.0	0.0
국적별	일본	68	76.5	13.2	5.9	4.4
	중국	35	51.4	42.9	5.7	0.0
	기타 아시아	114	62.3	33.3	2.6	1.8
	미주/유럽/기타	135	45.9	47.4	5.2	1.5
기관유형	4대궁/종묘	300	60.7	33.3	4.0	2.0
	능	30	46.7	43.3	10.0	0.0
	유적기관	22	31.8	59.1	4.5	4.5
기관별	경복궁	100	58.0	33.0	8.0	1.0
	창덕궁	50	66.0	32.0	0.0	2.0
	창경궁	50	60.0	40.0	0.0	0.0
	덕수궁	50	74.0	20.0	2.0	4.0
	종묘	50	48.0	42.0	6.0	4.0
	세종대왕유적	22	31.8	59.1	4.5	4.5
	서울 선릉/정릉	30	46.7	43.3	10.0	0.0

(3) 과거 관람 경험

문A-3

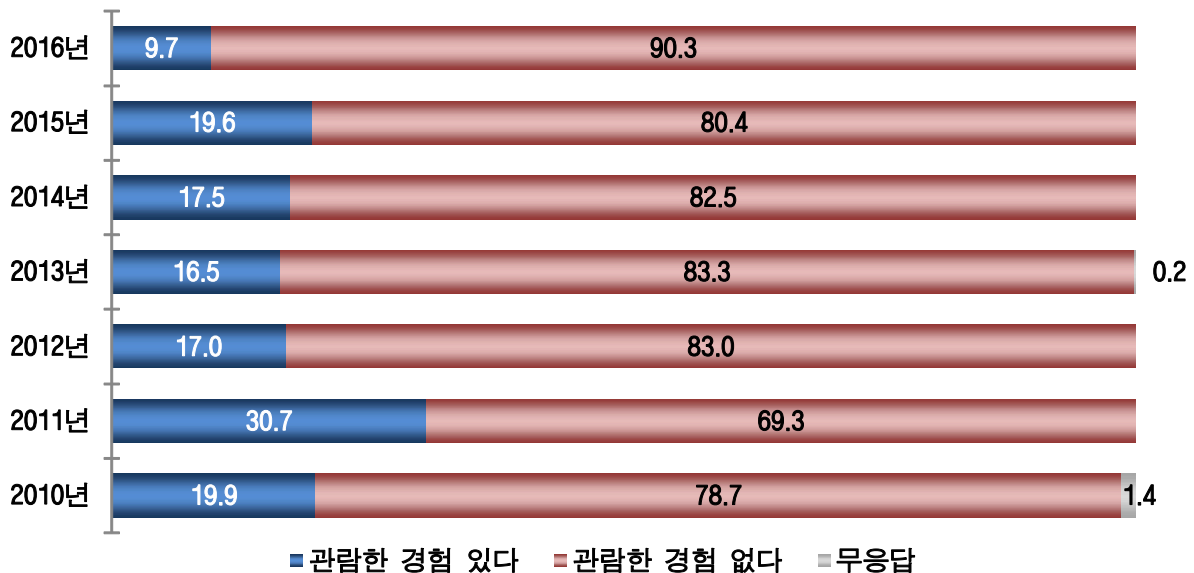
귀하께서는 오늘 관람하신 궁·능·유적기관을 이전에도 방문하신 적이 있으십니까?

‘관람한 적 있다’ 9.7% < ‘관람한 적 없다’ 90.3%

☑ 외국인 관광객 중 관람한 궁·능·유적기관을 ‘과거에도 방문한 경험이 있다’는 응답은 9.7%로 나타남

〈그림〉 과거 관람 경험

(단위 : %)



- ☐ 궁·능·유적기관 과거 관람 경험에 대해 ‘관람한 경험이 있다’는 응답은 20대(13.9%), 60대(14.3%), 중국(17.1%), 기타 아시아(15.8%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ☐ 기관별로 살펴보면, ‘창덕궁’(22.0%)의 재관람율이 가장 높은 반면, ‘세종대왕유적’(0.0%)의 재관람율이 가장 낮게 나타남



〈표〉 과거 관람 경험

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	관람 경험 있음	관람 경험 없음
		352	9.7	90.3
성별	남성	133	9.0	91.0
	여성	219	10.0	90.0
연령	14-19세	9	11.1	88.9
	20대	122	13.9	86.1
	30대	104	5.8	94.2
	40대	52	9.6	90.4
	50대	41	4.9	95.1
	60대	21	14.3	85.7
	70세 이상	3	0.0	100.0
국적별	일본	68	5.9	94.1
	중국	35	17.1	82.9
	기타 아시아	114	15.8	84.2
	미주/유럽/기타	135	4.4	95.6
기관유형	4대궁/종묘	300	10.7	89.3
	능	30	6.7	93.3
	유적기관	22	0.0	100.0
기관별	경복궁	100	10.0	90.0
	창덕궁	50	22.0	78.0
	창경궁	50	6.0	94.0
	덕수궁	50	14.0	86.0
	종묘	50	2.0	98.0
	세종대왕유적	22	0.0	100.0
	서울 선릉/정릉	30	6.7	93.3

(4) 관람 소요시간

문A-4

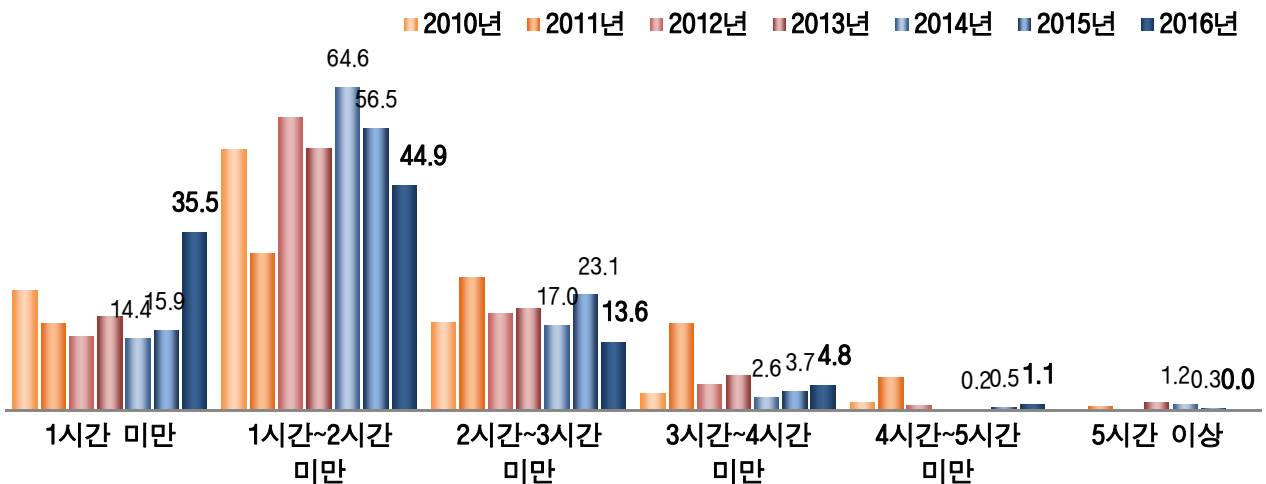
귀하께서는 오늘 궁·능·유적기관을 관람하시는 데 얼마나 시간이 소요되었습니까?

‘1-2시간 미만’ 44.9% (평균 1시간 12분)

- ☑ 외국인 관람객들은 궁·능·유적기관 관람을 위해 평균 소요한 시간이 1시간 12분으로 조사됨. 이는 내국인(1시간 14분)보다 2분 정도 짧은 것이며, 빈도별로 살펴보면, ‘1시간에서 2시간 미만’(44.9%)이라는 응답이 가장 많았음

〈그림〉 관람 소요시간

(단위 : %)



- 📦 궁·능·유적기관 관람 평균 소요시간은 60대(1시간 26분) 연령층에서 가장 길었으며, 70세 이상(50분) 연령층에서 가장 짧게 나타남.
- 📦 국적별로 살펴보면, 중국(1시간 25분) 국적의 관람객의 평균 관람 소요시간이 가장 길었으며, 다음으로 기타 아시아(1시간 18분), 미주/유럽/기타(1시간 13분), 일본(55분) 순으로 나타남



〈표〉 관람 소요시간

(단위 : 명, %, 분)

전 체		사례수	1시간 미만	1시간~ 2시간 미만	2시간~ 3시간 미만	3시간~ 4시간 미만	4시간~ 5시간 미만	5시간 이상	평균
		352	35.5	44.9	13.6	4.8	1.1	0.0	72.9
성별	남성	133	36.8	42.9	14.3	5.3	0.8	0.0	72.9
	여성	219	34.7	46.1	13.2	4.6	1.4	0.0	72.8
연령	14~19세	9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	66.7
	20대	122	37.7	43.4	15.6	1.6	1.6	0.0	71.7
	30대	104	32.7	44.2	15.4	6.7	1.0	0.0	75.7
	40대	52	36.5	46.2	11.5	5.8	0.0	0.0	69.8
	50대	41	36.6	43.9	14.6	4.9	0.0	0.0	68.9
	60대	21	28.6	52.4	0.0	14.3	4.8	0.0	86.7
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
국적별	일본	68	52.9	42.6	2.9	1.5	0.0	0.0	55.7
	중국	35	14.3	60.0	11.4	14.3	0.0	0.0	85.7
	기타 아시아	114	36.0	35.1	21.9	4.4	2.6	0.0	78.8
	미주/유럽/기타	135	31.9	50.4	12.6	4.4	0.7	0.0	73.1
기관유형	4대궁/종묘	300	36.7	41.7	14.7	5.7	1.3	0.0	74.2
	능	30	23.3	73.3	3.3	0.0	0.0	0.0	64.2
	유적기관	22	36.4	50.0	13.6	0.0	0.0	0.0	66.8
기관별	경복궁	100	14.0	53.0	26.0	6.0	1.0	0.0	91.0
	창덕궁	50	16.0	42.0	22.0	14.0	6.0	0.0	101.2
	창경궁	50	48.0	34.0	10.0	8.0	0.0	0.0	66.4
	덕수궁	50	74.0	22.0	4.0	0.0	0.0	0.0	43.1
	종묘	50	54.0	46.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.4
	세종대왕유적	22	36.4	50.0	13.6	0.0	0.0	0.0	66.8
	서울 선릉/정릉	30	23.3	73.3	3.3	0.0	0.0	0.0	64.2

7) 안내해설 경험 및 일반적인 평가

(1-1) 외국어 안내해설 서비스 인지도

문C-1

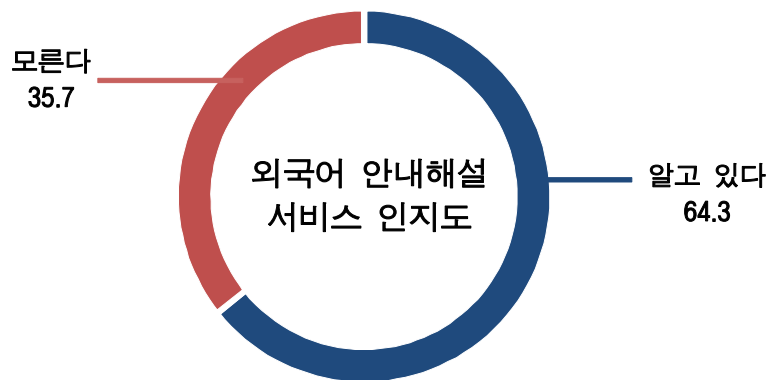
(4대궁 및 종묘 관람객 대상) 귀하께서는 현재 방문한 4대궁 및 종묘에서 외국인 관람객을 위한 외국어 안내해설서비스에 대해 알고 있으십니까?

‘알고 있다’ 64.3% > ‘모른다’ 35.7%

☑ 외국인 관람객의 64.3%가 외국어 안내해설 서비스에 대해 ‘알고 있는 것’으로 조사됨

〈그림〉 외국어 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



- 외국어 안내해설 서비스 인지에 대해 ‘알고 있다’는 응답은 기타 아시아(61.8%)와 미주/유럽/기타(67.0%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘종묘’(68.0%), ‘창덕궁’(62.0%)의 외국어 안내해설 서비스 인지도가 높은 편이며, ‘경복궁’(41.0%)과 ‘덕수궁’(44.0%)의 외국어 안내해설 서비스 인지도가 상대적으로 낮은 편임



〈표〉 외국어 안내해설 서비스 인지도

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	알고 있음	모름
		300	52.3	47.7
성별	남성	105	57.1	42.9
	여성	195	49.7	50.3
연령	14-19세	9	33.3	66.7
	20대	105	55.2	44.8
	30대	89	56.2	43.8
	40대	41	46.3	53.7
	50대	34	50.0	50.0
	60대	19	42.1	57.9
	70세 이상	3	66.7	33.3
국적별	일본	64	26.6	73.4
	중국	32	28.1	71.9
	기타 아시아	110	61.8	38.2
	미주/유럽/기타	94	67.0	33.0
기관유형	4대궁/종묘	300	52.3	47.7
기관별	경복궁	100	41.0	59.0
	창덕궁	50	62.0	38.0
	창경궁	50	58.0	42.0
	덕수궁	50	44.0	56.0
	종묘	50	68.0	32.0

(1-2) 외국어 안내해설 서비스 경험 여부

문C-2

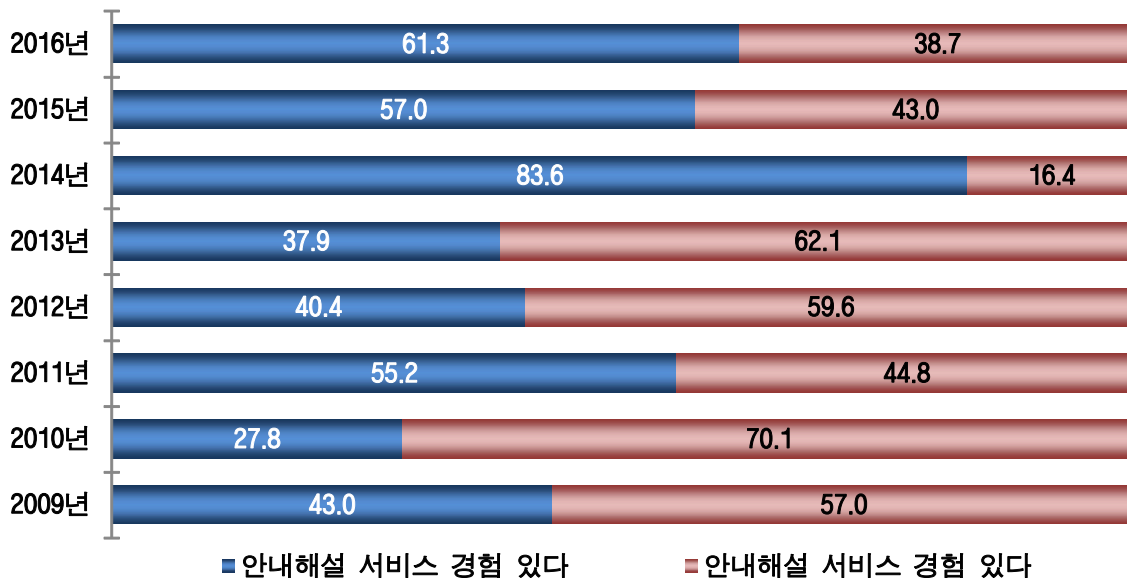
(4대궁 및 종묘 관람객 대상)귀하께서는 현재 방문한 4대궁 및 종묘에서 외국인 관람객을 위한 외국어 안내해설서비스를 지원 받으셨습니까?

‘받았다’ 61.3% > ‘받지 않았다’ 38.7%

☑ 외국인 관람객 5명 중 3명 이상은 외국어 안내해설 서비스를 ‘지원 받은 경험이 있는 것’(61.3%)으로 조사됨

〈그림〉 외국어 안내해설 서비스 경험 여부

(단위 : %)



- 외국어 안내해설 서비스 경험에 대해 ‘경험 있다’는 응답은 기타 아시아(67.3%)와 미주/유럽/기타(81.9%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘종묘’(88.0%), ‘창덕궁’(70.0%)의 외국어 안내해설 서비스 경험 비율이 높은 편이며, ‘덕수궁’(48.0%)과 ‘경복궁’(49.0%)의 외국어 안내해설 서비스 경험 비율이 상대적으로 낮은 편임

〈표〉 외국어 안내해설 서비스 경험 여부

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	외국어 안내해설 서비스 경험 있음	외국어 안내해설 서비스 경험 없음
		300	61.3	38.7
성별	남성	105	67.6	32.4
	여성	195	57.9	42.1
연령	14-19세	9	44.4	55.6
	20대	105	66.7	33.3
	30대	89	66.3	33.7
	40대	41	53.7	46.3
	50대	34	50.0	50.0
	60대	19	57.9	42.1
	70세 이상	3	33.3	66.7
국적별	일본	64	34.4	65.6
	중국	32	34.4	65.6
	기타 아시아	110	67.3	32.7
	미주/유럽/기타	94	81.9	18.1
기관유형	4대궁/종묘	300	61.3	38.7
기관별	경복궁	100	49.0	51.0
	창덕궁	50	70.0	30.0
	창경궁	50	64.0	36.0
	덕수궁	50	48.0	52.0
	종묘	50	88.0	12.0

(1-3) 외국어 안내해설 서비스 제공 유형

문C-2-1

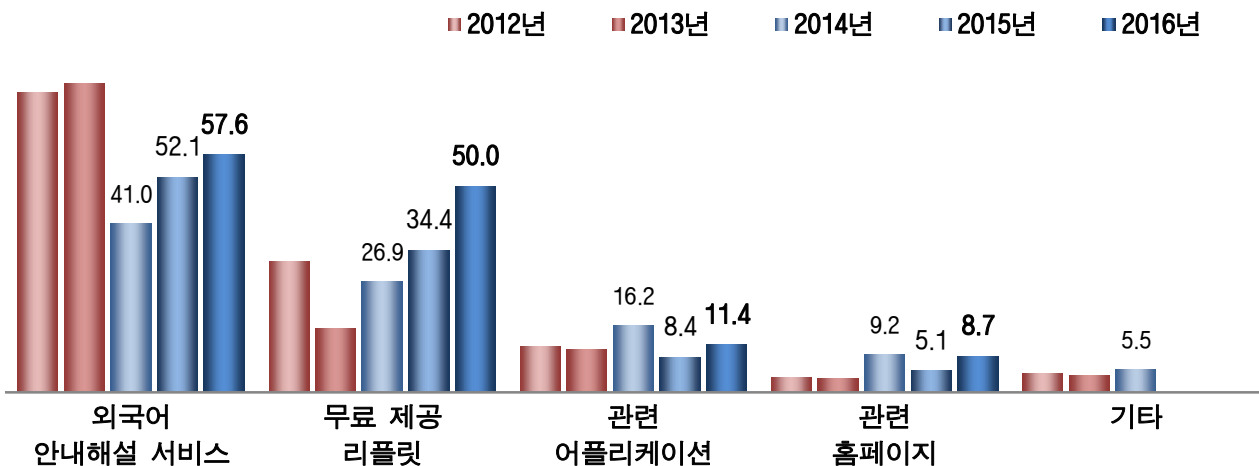
(4대궁 및 종묘 관람객 중 외국어 안내해설서비스를 받은 대상자) 귀하께서 제공받은 외국어 안내해설 서비스는 무엇입니까? 모두 골라주십시오.

‘외국어 안내해설 서비스’ 57.6% > ‘무료 제공 리플릿’ 50.0%

- ☑ 외국어 안내서비스를 이용했다고 밝힌 관람객(N=184명)은 ‘문화재 안내해설사의 외국어 안내해설 서비스’(57.6%)를 가장 많이 이용한 것으로 조사되었으며, 다음으로 ‘무료 제공 리플릿’(50.0%), ‘관련 어플리케이션’(11.4%), ‘관련 홈페이지’(8.7%) 등의 순으로 나타남
- ☑ ‘문화재 안내해설사의 외국어 안내해설 서비스’는 2014년 이후 계속 상승하는 경향을 보임 (2014년: 41.0%, 2015년: 52.1%, 2016년: 57.6%)
- ☑ ‘무료 제공 리플릿’의 이용 비율은 2013년부터 점차 상승하는 경향을 보임

〈그림〉 외국어 안내서비스 제공 유형

(단위 : %)



- 📦 제공 받은 안내서비스 유형 중 ‘외국어 안내해설 서비스’이라는 응답은 남성(49.3%)보다 여성(62.8%), 일본과 중국(각 90.9%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 📦 기관별로 살펴보면, ‘종묘’(90.9%)와 ‘창덕궁’(62.9%)은 ‘외국어 안내해설 서비스’의 응답 비율이 높은 반면, ‘경복궁’(49.0%), ‘창경궁’(78.1%), ‘덕수궁’(66.7%)은 ‘무료 제공 리플릿’의 응답 비율이 비교적 높은 편임



〈표〉 외국어 안내해설 서비스 제공 유형

(단위 : 명, %)

전 체		사례 수	외국어 안내해설 서비스	무료 제공 리플릿	관련 어플리케이션	관련 홈페이지
		184	57.6	50.0	11.4	8.7
성별	남성	71	49.3	56.3	11.3	8.5
	여성	113	62.8	46.0	11.5	8.8
연령	14-19세	4	50.0	0.0	25.0	25.0
	20대	70	61.4	54.3	14.3	10.0
	30대	59	49.2	54.2	13.6	6.8
	40대	22	63.6	45.5	4.5	9.1
	50대	17	58.8	41.2	0.0	0.0
	60대	11	72.7	36.4	9.1	18.2
	70세 이상	1	0.0	100.0	0.0	0.0
국적별	일본	22	90.9	36.4	9.1	4.5
	중국	11	90.9	27.3	18.2	0.0
	기타 아시아	74	52.7	51.4	12.2	9.5
	미주/유럽/기타	77	48.1	55.8	10.4	10.4
기관유형	4대궁/종묘	184	57.6	50.0	11.4	8.7
기관별	경복궁	49	42.9	49.0	18.4	10.2
	창덕궁	35	62.9	37.1	11.4	5.7
	창경궁	32	56.3	78.1	3.1	12.5
	덕수궁	24	20.8	66.7	12.5	16.7
	종묘	44	90.9	31.8	9.1	2.3

(1-4) 외국어 안내해설 서비스 만족도

문C-2-2

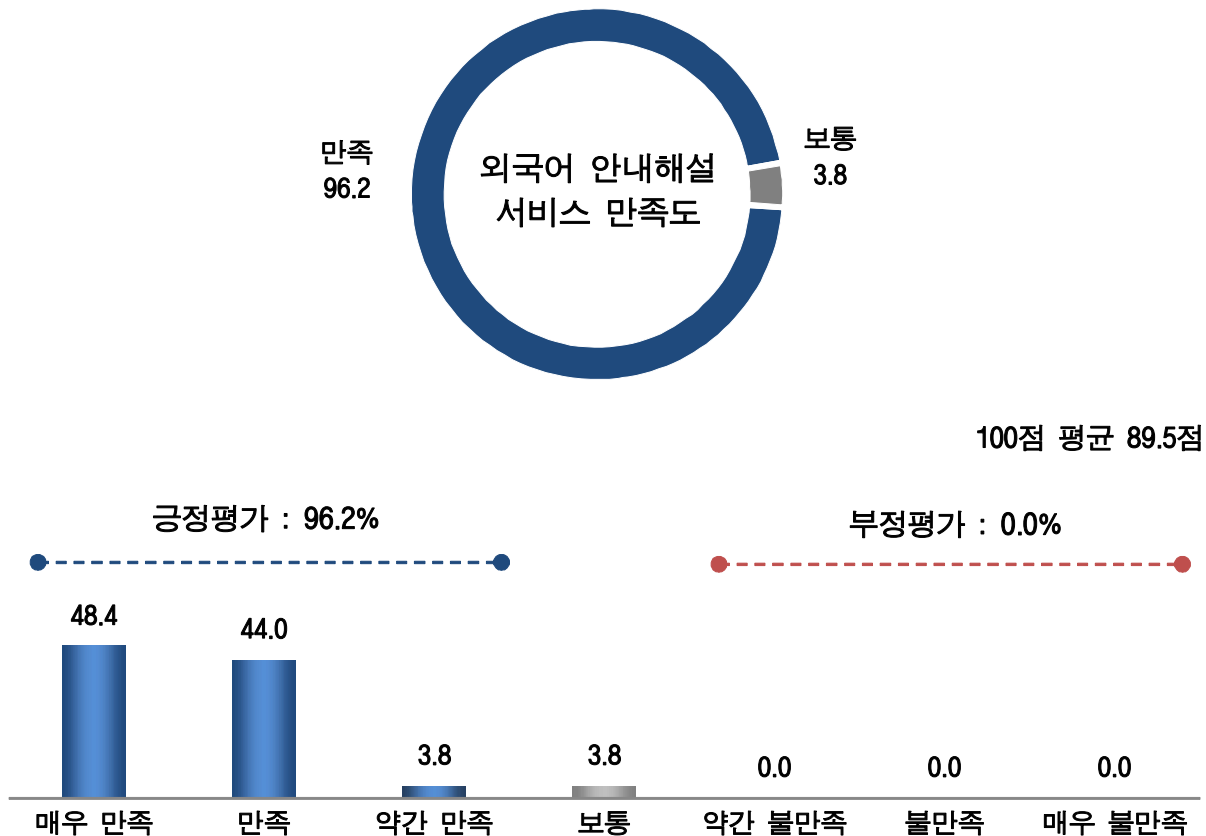
(4대궁 및 종묘 관람객 중 외국어 안내해설서비스를 받은 대상자)외국어 안내해설 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

‘만족한다’ 96.2% (100점 평균 89.5점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 외국어 안내서비스를 이용했다고 밝힌 관람객(N=184) 대다수가 방문한 관람기관의 외국어 안내서비스에 대해 ‘만족한다’(96.2%)고 응답함(100점 환산 점수 89.5점)

〈그림〉 외국어 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %)





- 외국어 안내해설 서비스 만족도에 대해 ‘만족한다’는 응답은 남성(94.4%)보다 여성(97.3%), 일본과 중국(각 100.0%) 국적의 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘종묘’(96.6점)는 가장 높은 평가를 받은 반면, ‘덕수궁’(84.0점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 외국어 안내해설 서비스 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	외국어 안내해설 서비스 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 만족	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족				
			184	48.4	44.0	3.8	3.8	0.0	0.0				
성별	남성	71	43.7	47.9	2.8	5.6	0.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	88.3
	여성	113	51.3	41.6	4.4	2.7	0.0	0.0	0.0	97.3	2.7	0.0	90.3
연령	14-19세	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	95.8
	20대	70	41.4	51.4	2.9	4.3	0.0	0.0	0.0	95.7	4.3	0.0	88.3
	30대	59	45.8	49.2	3.4	1.7	0.0	0.0	0.0	98.3	1.7	0.0	89.8
	40대	22	45.5	36.4	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0	86.4
	50대	17	58.8	29.4	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	94.1	5.9	0.0	90.2
	60대	11	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	97.0
	70세 이상	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	22	81.8	13.6	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	96.2
	중국	11	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.9
	기타 아시아	74	40.5	51.4	5.4	2.7	0.0	0.0	0.0	97.3	2.7	0.0	88.3
	미주/유럽/기타	77	44.2	46.8	2.6	6.5	0.0	0.0	0.0	93.5	6.5	0.0	88.1
기관유형	4대궁/종묘	184	48.4	44.0	3.8	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	89.5
기관별	경복궁	49	32.7	57.1	4.1	6.1	0.0	0.0	0.0	93.9	6.1	0.0	86.1
	창덕궁	35	48.6	40.0	8.6	2.9	0.0	0.0	0.0	97.1	2.9	0.0	89.0
	창경궁	32	40.6	56.3	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.6
	덕수궁	24	25.0	62.5	4.2	8.3	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	84.0
	종묘	44	84.1	13.6	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	96.6

(1-5) 외국어 안내해설 서비스 비경험 이유

문C-2-3

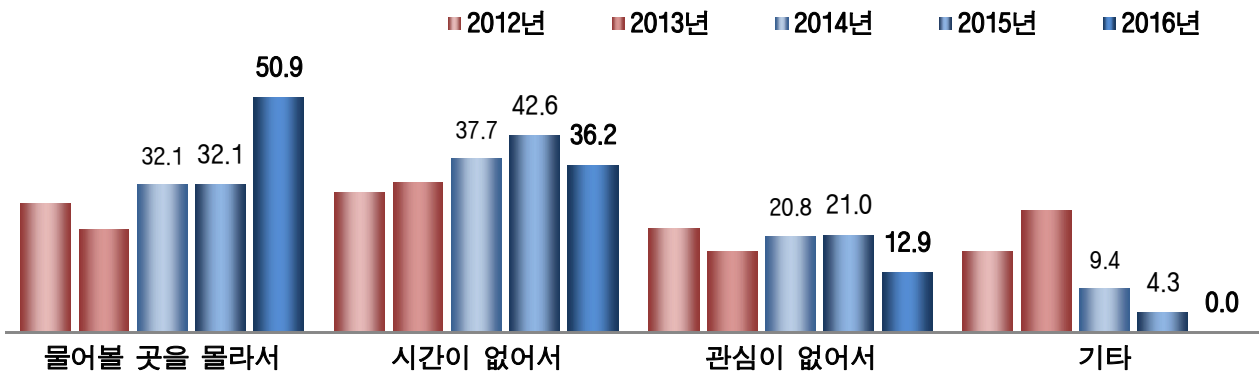
(4대궁 및 종묘 관람객 중 외국어 안내해설서비스를 받지 못한 대상자)
귀하께서 외국어 안내해설 서비스를 제공받지 못한 주된 이유는 무엇입니까?

‘물어볼 곳을 몰라서’ 50.9% > ‘시간이 없어서’ 36.2%

- ☑ 외국어 안내해설 서비스를 받지 않은 관람객(N=116)의 50.9%가 ‘물어볼 곳을 몰라서’ 이용하지 않은 것으로 나타났으며, 이 외에도 ‘물어볼 곳을 몰라서’라는 의견이 36.2%로 조사되어, ‘외국어 안내해설 서비스’에 적극적인 안내가 필요한 것으로 보임

〈그림〉 외국어 안내해설 서비스 비경험 이유

(단위 : %)



- 외국어 안내해설 서비스 비경험 이유 중 ‘물어볼 곳을 몰라서’라는 응답은 기타 아시아(58.3%)와 중국(57.1%) 국적의 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘창덕궁’(20.0%)를 제외한 모든 궁·능·유적기관에서 ‘물어볼 곳을 몰라서’라는 응답이 비교적 높게 나타남



〈표〉 외국어 안내해설 서비스 비경험 이유

(단위 : 명, %)

전 체		사례수	어디로 문의해야 할지 몰라서	시간이 없어서	흥미를 느끼지 못해서
		116	50.9	36.2	12.9
성별	남성	34	52.9	23.5	23.5
	여성	82	50.0	41.5	8.5
연령	14-19세	5	40.0	40.0	20.0
	20대	35	51.4	37.1	11.4
	30대	30	50.0	26.7	23.3
	40대	19	57.9	31.6	10.5
	50대	17	41.2	58.8	0.0
	60대	8	50.0	37.5	12.5
	70세 이상	2	100.0	0.0	0.0
국적별	일본	42	45.2	38.1	16.7
	중국	21	57.1	33.3	9.5
	기타 아시아	36	58.3	33.3	8.3
	미주/유럽/기타	17	41.2	41.2	17.6
기관유형	4대궁/종묘	116	50.9	36.2	12.9
기관별	경복궁	51	47.1	37.3	15.7
	창덕궁	15	20.0	66.7	13.3
	창경궁	18	72.2	22.2	5.6
	덕수궁	26	50.0	34.6	15.4
	종묘	6	100.0	0.0	0.0

(2-1) 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

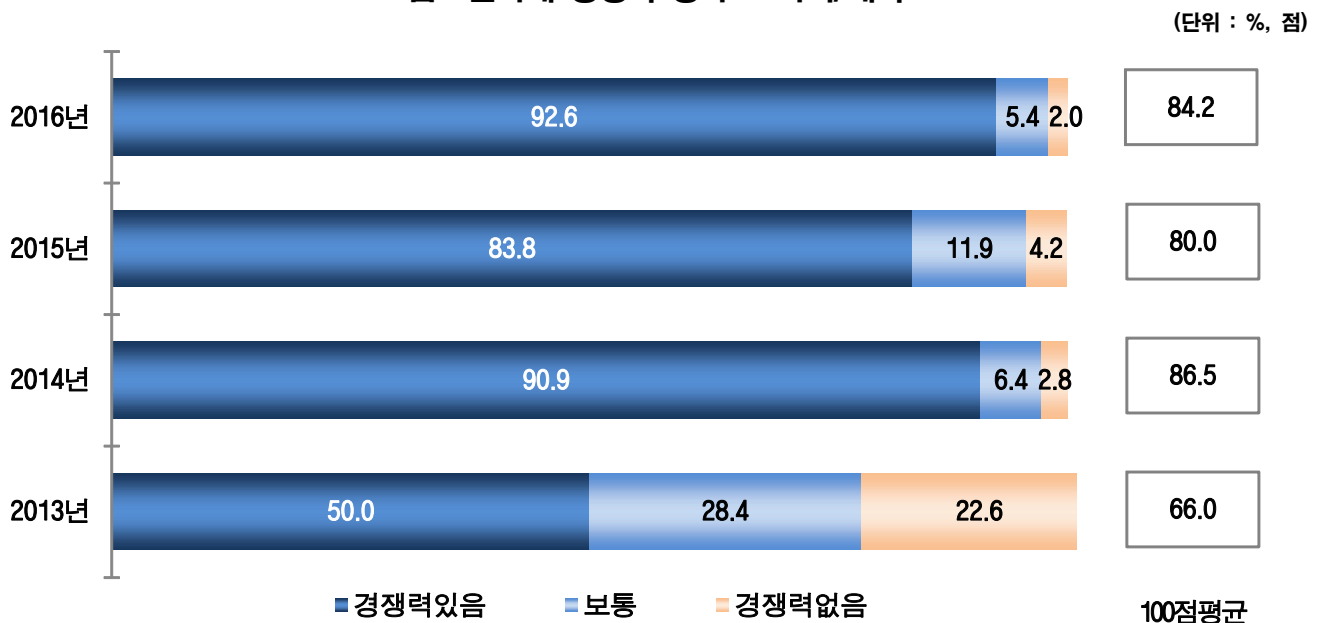
문C-3-1

한국의 궁·능·유적기관을 다른 나라의 문화유산과 비교해 봤을 때, 가치와 매력에 대한 경쟁력은 어느 정도 수준으로 생각하십니까?

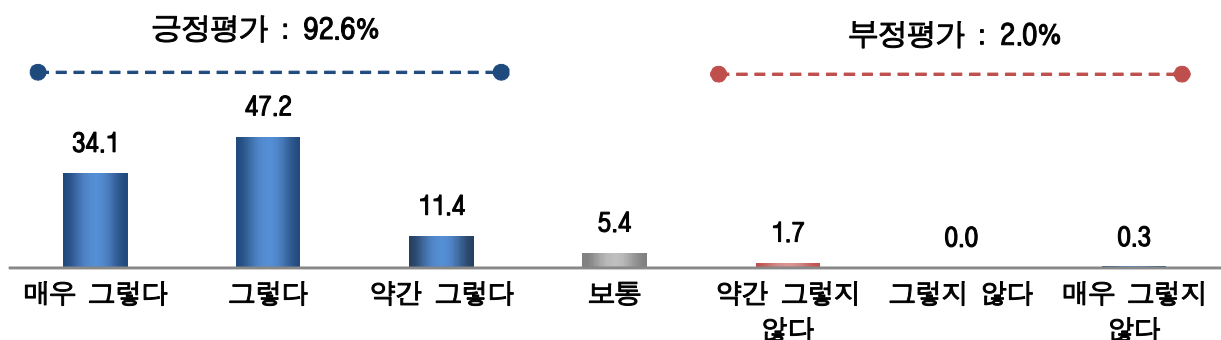
‘경쟁력 있음’ 92.6% > ‘경쟁력 없음’ 2.0%

- ☑ 다른 나라의 문화유산과 비교해 봤을 때, 한국의 궁·능·유적기관이 갖는 가치/매력에 대해 경쟁력이 있는지를 질문한 결과, ‘경쟁력 있다’는 응답은 92.6%로 나타남(100점 환산 평균 84.2점, ‘만족’ 수준)
- ☑ ‘경쟁력 있다’는 응답은 전년(83.8%) 대비 8.8%p 상승함

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력



100점 평균 84.2점



- 해외 문화유산 대비 궁·능·유적기관의 가치 및 매력 경쟁력에 대해 ‘경쟁력 있다’는 응답은 남성(89.5%) 보다 여성(94.5%), 미주/유럽/기타(94.1%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘세종대왕유적’(93.2점)은 가장 높은 평가를 받은 반면, ‘창경궁’(79.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력							경쟁력 있음	보통	경쟁력 없음	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
			352	34.1	47.2	11.4	5.4	1.7	0.0	0.3	92.6	5.4	2.0
성별	남성	133	31.6	46.6	11.3	7.5	3.0	0.0	0.0	89.5	7.5	3.0	82.7
	여성	219	35.6	47.5	11.4	4.1	0.9	0.0	0.5	94.5	4.1	1.4	85.2
연령	14-19세	9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.9
	20대	122	32.0	49.2	9.8	6.6	1.6	0.0	0.8	91.0	6.6	2.5	83.3
	30대	104	33.7	42.3	14.4	6.7	2.9	0.0	0.0	90.4	6.7	2.9	82.9
	40대	52	30.8	50.0	13.5	3.8	1.9	0.0	0.0	94.2	3.8	1.9	84.0
	50대	41	31.7	58.5	7.3	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	86.6
	60대	21	52.4	33.3	9.5	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	88.9
	70세 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
국적별	일본	68	25.0	55.9	10.3	7.4	0.0	0.0	1.5	91.2	7.4	1.5	82.1
	중국	35	28.6	37.1	22.9	8.6	2.9	0.0	0.0	88.6	8.6	2.9	80.0
	기타 아시아	114	32.5	47.4	13.2	5.3	1.8	0.0	0.0	93.0	5.3	1.8	83.9
	미주/유럽/기타	135	41.5	45.2	7.4	3.7	2.2	0.0	0.0	94.1	3.7	2.2	86.7
기관유형	4대궁/종묘	300	32.3	47.0	12.7	6.0	1.7	0.0	0.3	92.0	6.0	2.0	83.5
	능	30	30.0	60.0	3.3	3.3	3.3	0.0	0.0	93.3	3.3	3.3	85.0
	유적기관	22	63.6	31.8	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.2
기관별	경복궁	100	36.0	46.0	12.0	5.0	1.0	0.0	0.0	94.0	5.0	1.0	85.2
	창덕궁	50	32.0	42.0	22.0	2.0	0.0	0.0	2.0	96.0	2.0	2.0	82.7
	창경궁	50	26.0	46.0	12.0	12.0	4.0	0.0	0.0	84.0	12.0	4.0	79.7
	덕수궁	50	16.0	60.0	16.0	6.0	2.0	0.0	0.0	92.0	6.0	2.0	80.3
	종묘	50	48.0	42.0	2.0	6.0	2.0	0.0	0.0	92.0	6.0	2.0	88.0
	세종대왕유적	22	63.6	31.8	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	93.2
	서울 선릉/정릉	30	30.0	60.0	3.3	3.3	3.3	0.0	0.0	93.3	3.3	3.3	85.0

(2-2) 문화재 경쟁력 평가 - 보존/환경

문C-3-2

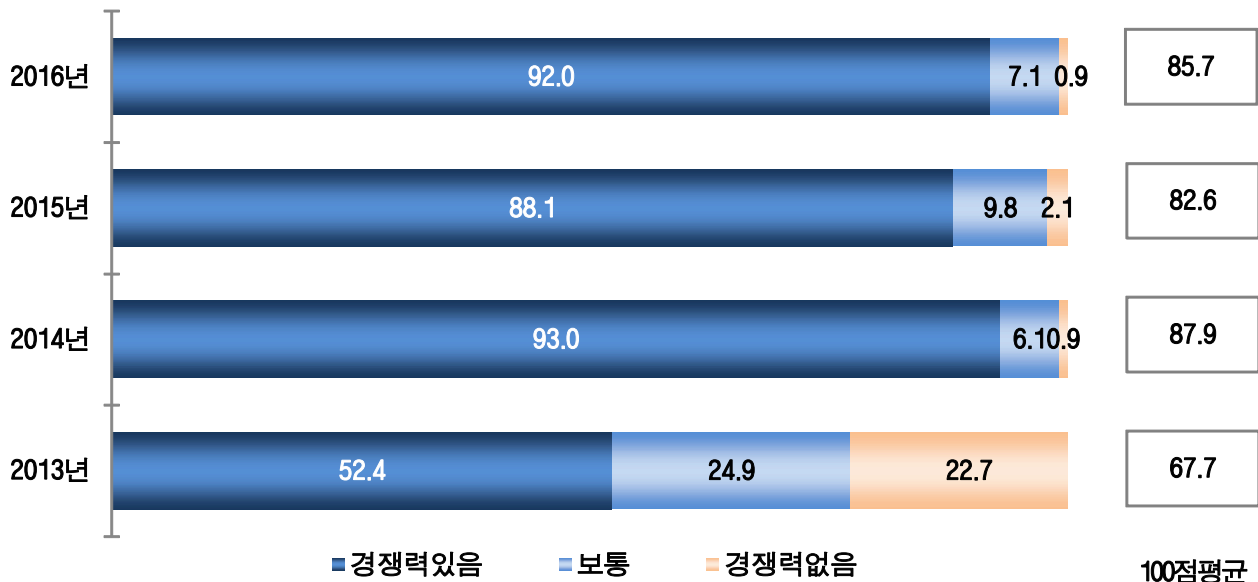
한국의 궁·능·유적기관을 다른 나라의 문화유산과 비교해 봤을 때, 보존과 환경에 대한 경쟁력은 어느 정도 수준으로 생각하십니까?

‘경쟁력 있음’ 92.0% > ‘경쟁력 없음’ 0.9%

- ☑ 다른 나라의 문화유산과 비교해 봤을 때, 한국의 궁·능·유적기관이 갖는 보존/환경에 대해 경쟁력이 있는지를 질문한 결과, ‘경쟁력 있다’는 응답은 92.0%로 나타남(100점 환산 평균 85.7점, ‘매우 만족’ 수준)
- ☑ ‘경쟁력 있다’는 응답은 전년(88.1%) 대비 3.9%p 상승함

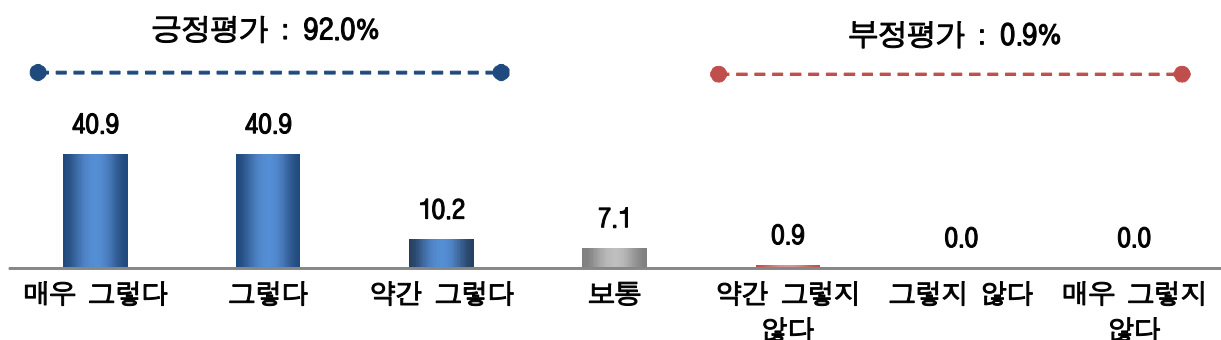
〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존/환경

(단위 : %, 점)



100점평균

100점 평균 85.7점



- ❏ 해외 문화유산 대비 궁·능·유적기관의 보존 및 환경 경쟁력에 대해 ‘경쟁력 있다’는 응답은 남성(88.0%) 보다 여성(94.5%), 미주/유럽/기타(94.1%), 기타 아시아(93.9%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ 기관별로는 ‘세종대왕유적’(93.9점)은 가장 높은 평가를 받은 반면, ‘창경궁’(82.7점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존/환경

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	문화재 경쟁력 평가 - 보존/환경							경쟁력 있음	보통	경쟁력 없음	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
			352	40.9	40.9	10.2	7.1	0.9	0.0	0.0	92.0	7.1	0.9
성별	남성	133	42.1	36.1	9.8	10.5	1.5	0.0	0.0	88.0	10.5	1.5	84.5
	여성	219	40.2	43.8	10.5	5.0	0.5	0.0	0.0	94.5	5.0	0.5	86.4
연령	14~19세	9	55.6	33.3	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	88.9
	20대	122	38.5	41.8	9.8	9.0	0.8	0.0	0.0	90.2	9.0	0.8	84.7
	30대	104	40.4	39.4	13.5	5.8	1.0	0.0	0.0	93.3	5.8	1.0	85.4
	40대	52	34.6	46.2	11.5	5.8	1.9	0.0	0.0	92.3	5.8	1.9	84.3
	50대	41	43.9	46.3	2.4	7.3	0.0	0.0	0.0	92.7	7.3	0.0	87.8
	60대	21	52.4	28.6	14.3	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	88.1
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	35.3	42.6	10.3	11.8	0.0	0.0	0.0	88.2	11.8	0.0	83.6
	중국	35	34.3	31.4	20.0	11.4	2.9	0.0	0.0	85.7	11.4	2.9	80.5
	기타 아시아	114	40.4	43.9	9.6	5.3	0.9	0.0	0.0	93.9	5.3	0.9	86.3
	미주/유럽/기타	135	45.9	40.0	8.1	5.2	0.7	0.0	0.0	94.1	5.2	0.7	87.5
기관유형	4대궁/종묘	300	37.7	43.0	11.0	7.7	0.7	0.0	0.0	91.7	7.7	0.7	84.9
	능	30	50.0	33.3	10.0	3.3	3.3	0.0	0.0	93.3	3.3	3.3	87.2
	유적기관	22	72.7	22.7	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	93.9
기관별	경복궁	100	35.0	40.0	14.0	10.0	1.0	0.0	0.0	89.0	10.0	1.0	83.0
	창덕궁	50	42.0	40.0	14.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	86.7
	창경궁	50	36.0	40.0	10.0	12.0	2.0	0.0	0.0	86.0	12.0	2.0	82.7
	덕수궁	50	30.0	56.0	10.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	85.3
	종묘	50	48.0	42.0	4.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	88.7
	세종대왕유적	22	72.7	22.7	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	93.9
	서울 선릉/정릉	30	50.0	33.3	10.0	3.3	3.3	0.0	0.0	93.3	3.3	3.3	87.2

(2-3) 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

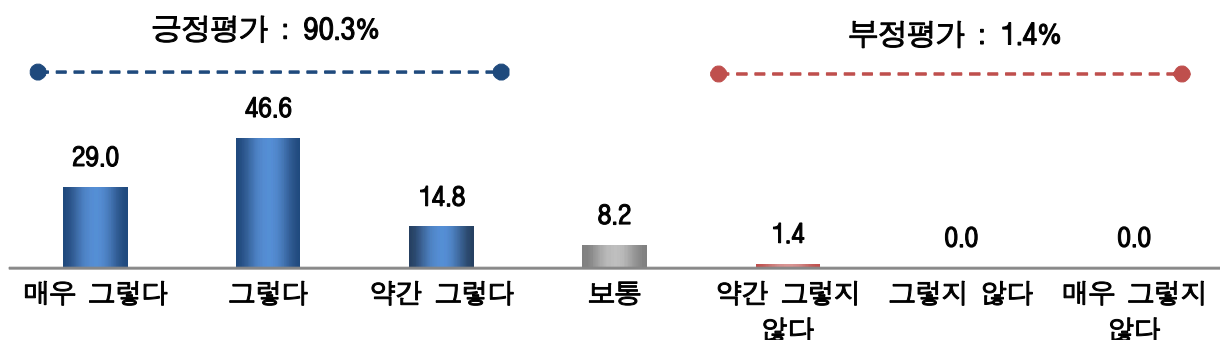
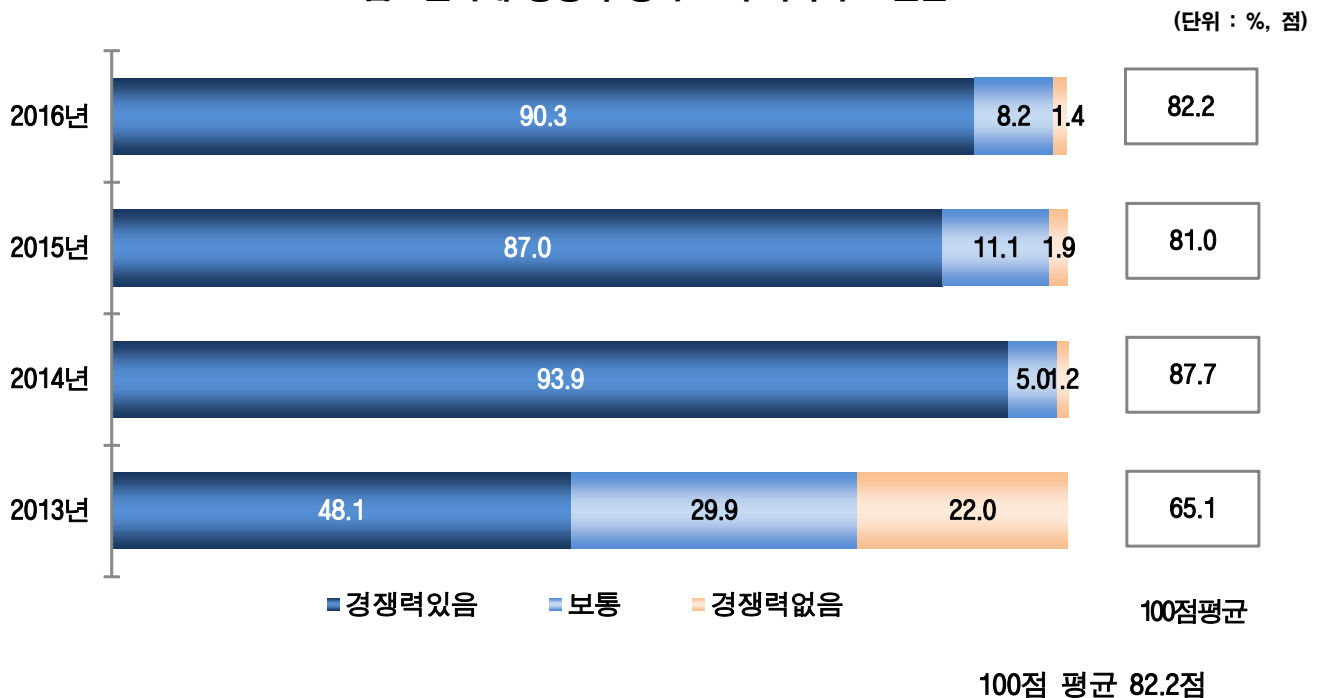
문C-3-3

한국의 궁·능·유적기관을 다른 나라의 문화유산과 비교해 봤을 때,
투어서비스 전반에 대한 경쟁력은 어느 정도 수준으로 생각하십니까?

‘경쟁력 있음’ 90.3% > ‘경쟁력 없음’ 1.4%

- ☑ 다른 나라의 문화유산과 비교해 봤을 때, 한국의 궁·능·유적기관이 갖는 투어서비스 전반에 대해 경쟁력이 있는지를 질문한 결과, ‘경쟁력 있다’는 응답은 90.3%로 나타남(100점 환산평균 82.2점, ‘만족’ 수준)
- ☑ ‘경쟁력 있다’는 응답은 전년(87.0%) 대비 3.3%p 상승함

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반



- ❏ 해외 문화유산 대비 궁·능·유적기관의 투어서비스 전반에 대한 경쟁력에 대해 ‘경쟁력 있다’는 응답은 미주/유럽/기타(94.1%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ 기관별로는 ‘종묘’(91.3점)가 가장 높은 평가를 받은 반면, ‘창경궁’(77.0점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반							경쟁력 있음	보통	경쟁력 없음	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
			352	29.0	46.6	14.8	8.2	1.4	0.0	0.0	90.3	8.2	1.4
성별	남성	133	26.3	49.6	15.0	7.5	1.5	0.0	0.0	91.0	7.5	1.5	82.0
	여성	219	30.6	44.7	14.6	8.7	1.4	0.0	0.0	90.0	8.7	1.4	82.4
연령	14-19세	9	66.7	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	11.1	0.0	90.7
	20대	122	24.6	49.2	16.4	9.0	0.8	0.0	0.0	90.2	9.0	0.8	81.3
	30대	104	26.0	47.1	17.3	7.7	1.9	0.0	0.0	90.4	7.7	1.9	81.3
	40대	52	25.0	44.2	17.3	11.5	1.9	0.0	0.0	86.5	11.5	1.9	79.8
	50대	41	36.6	53.7	4.9	2.4	2.4	0.0	0.0	95.1	2.4	2.4	86.6
	60대	21	42.9	33.3	14.3	9.5	0.0	0.0	0.0	90.5	9.5	0.0	84.9
	70세 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	94.4
국적별	일본	68	23.5	45.6	14.7	14.7	1.5	0.0	0.0	83.8	14.7	1.5	79.2
	중국	35	25.7	37.1	28.6	8.6	0.0	0.0	0.0	91.4	8.6	0.0	80.0
	기타 아시아	114	29.8	44.7	14.9	8.8	1.8	0.0	0.0	89.5	8.8	1.8	82.0
	미주/유럽/기타	135	31.9	51.1	11.1	4.4	1.5	0.0	0.0	94.1	4.4	1.5	84.6
기관유형	4대궁/종묘	300	28.3	46.0	15.3	9.0	1.3	0.0	0.0	89.7	9.0	1.3	81.8
	능	30	30.0	50.0	13.3	3.3	3.3	0.0	0.0	93.3	3.3	3.3	83.3
	유적기관	22	36.4	50.0	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	86.4
기관별	경복궁	100	22.0	42.0	22.0	12.0	2.0	0.0	0.0	86.0	12.0	2.0	78.3
	창덕궁	50	28.0	54.0	12.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	84.0
	창경궁	50	26.0	34.0	18.0	20.0	2.0	0.0	0.0	78.0	20.0	2.0	77.0
	덕수궁	50	16.0	66.0	14.0	2.0	2.0	0.0	0.0	96.0	2.0	2.0	82.0
	종묘	50	56.0	38.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	91.3
	세종대왕유적	22	36.4	50.0	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	86.4
	서울 선릉/정릉	30	30.0	50.0	13.3	3.3	3.3	0.0	0.0	93.3	3.3	3.3	83.3

(3-1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

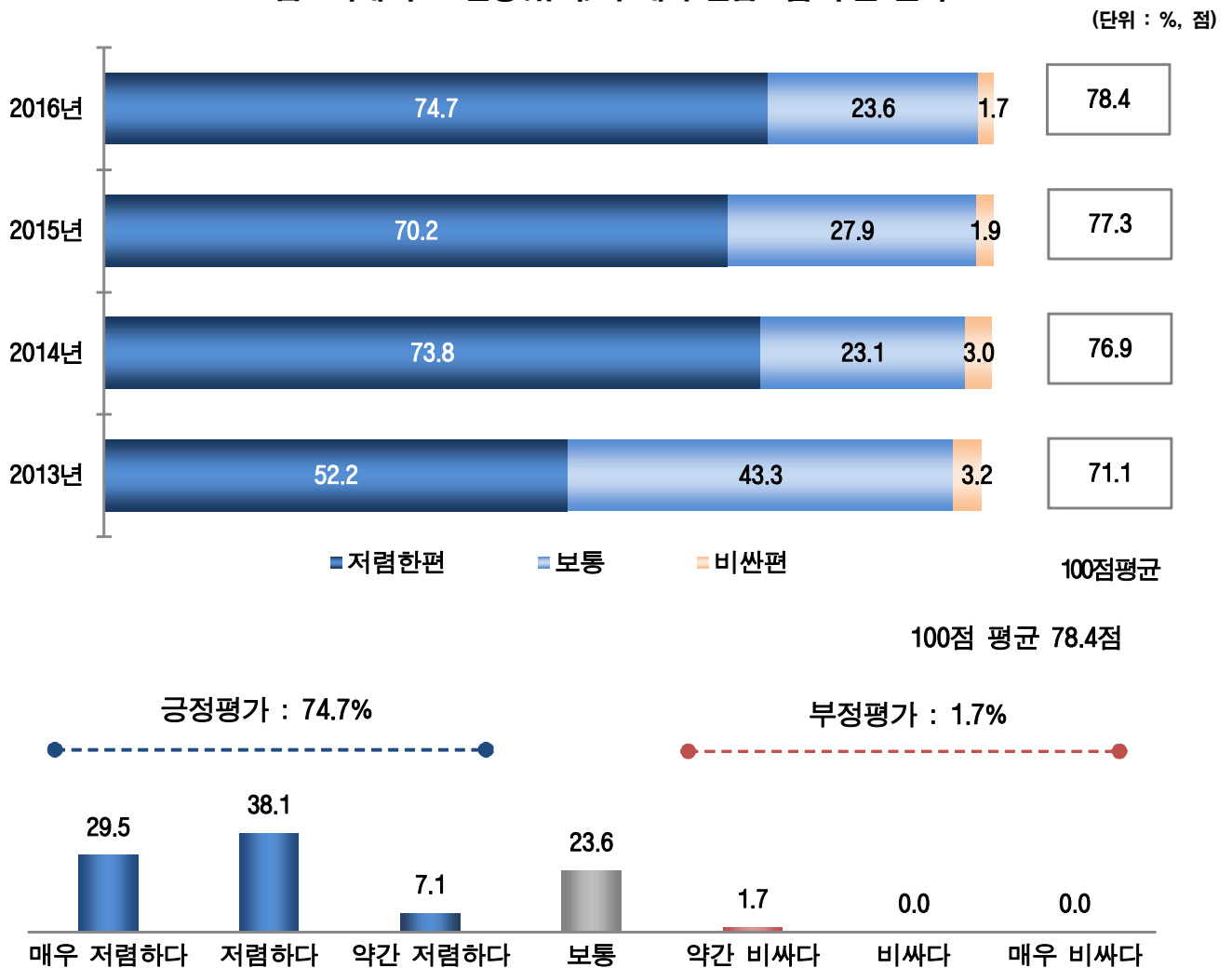
문C-4

오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 관람요금은 국내 다른 유적지와 비교하여 어떻게 생각하십니까?

‘저렴한 편’ 74.7% > ‘적당한 편’ 23.6% > ‘비싼 편’ 1.7%

- ☑ 국내 다른 유적지에 비해 오늘 방문한 궁·능·유적기관의 관람비용이 ‘저렴하다’는 응답은 74.7%인 것으로 나타남(100점 환산평균 78.4점, ‘만족’ 수준)
- ☑ ‘저렴한 편’(78.4점)라는 평가는 2013년 이후 상승하는 경향을 보임

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식



- 국내 주요 관광지 대비 궁·능·유적기관 관람요금 수준에 대해 ‘저렴하다’는 응답은 일본(91.2%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로 관람요금에 대해 ‘저렴하다’는 인식은 ‘세종대왕유적’(93.9점)이 가장 높고, ‘창덕궁’(66.3점)은 비교적 낮게 나타남

〈표〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식							저렴한 편	적정	비싼 편	100점 평균
			매우 저렴 하다	저렴 하다	약간 저렴 하다	적정 하다	약간 비싸다	비싸다	매우 비싸다				
		352	29.5	38.1	7.1	23.6	1.7	0.0	0.0	74.7	23.6	1.7	78.4
성별	남성	133	32.3	35.3	8.3	21.8	2.3	0.0	0.0	75.9	21.8	2.3	78.9
	여성	219	27.9	39.7	6.4	24.7	1.4	0.0	0.0	74.0	24.7	1.4	78.0
연령	14-19세	9	22.2	33.3	11.1	22.2	11.1	0.0	0.0	66.7	22.2	11.1	72.2
	20대	122	31.1	31.1	5.7	31.1	0.8	0.0	0.0	68.0	31.1	0.8	76.8
	30대	104	26.9	38.5	8.7	24.0	1.9	0.0	0.0	74.0	24.0	1.9	77.4
	40대	52	32.7	40.4	5.8	21.2	0.0	0.0	0.0	78.8	21.2	0.0	80.8
	50대	41	14.6	58.5	9.8	14.6	2.4	0.0	0.0	82.9	14.6	2.4	78.0
	60대	21	47.6	38.1	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0	90.5	4.8	4.8	86.5
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	39.7	45.6	5.9	8.8	0.0	0.0	0.0	91.2	8.8	0.0	86.0
	중국	35	20.0	28.6	17.1	34.3	0.0	0.0	0.0	65.7	34.3	0.0	72.4
	기타 아시아	114	13.2	40.4	6.1	36.0	4.4	0.0	0.0	59.6	36.0	4.4	70.3
	미주/유럽/기타	135	40.7	34.8	5.9	17.8	0.7	0.0	0.0	81.5	17.8	0.7	82.8
기관유형	4대궁/종묘	300	24.7	39.0	7.7	26.7	2.0	0.0	0.0	71.3	26.7	2.0	76.3
	능	30	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	87.8
	유적기관	22	72.7	22.7	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	93.9
기관별	경복궁	100	20.0	47.0	9.0	21.0	3.0	0.0	0.0	76.0	21.0	3.0	76.7
	창덕궁	50	10.0	32.0	8.0	46.0	4.0	0.0	0.0	50.0	46.0	4.0	66.3
	창경궁	50	26.0	32.0	8.0	34.0	0.0	0.0	0.0	66.0	34.0	0.0	75.0
	덕수궁	50	22.0	40.0	8.0	28.0	2.0	0.0	0.0	70.0	28.0	2.0	75.3
	종묘	50	50.0	36.0	4.0	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	87.7
	세종대왕유적	22	72.7	22.7	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	93.9
	서울 선릉/정릉	30	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	87.8

(3-2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

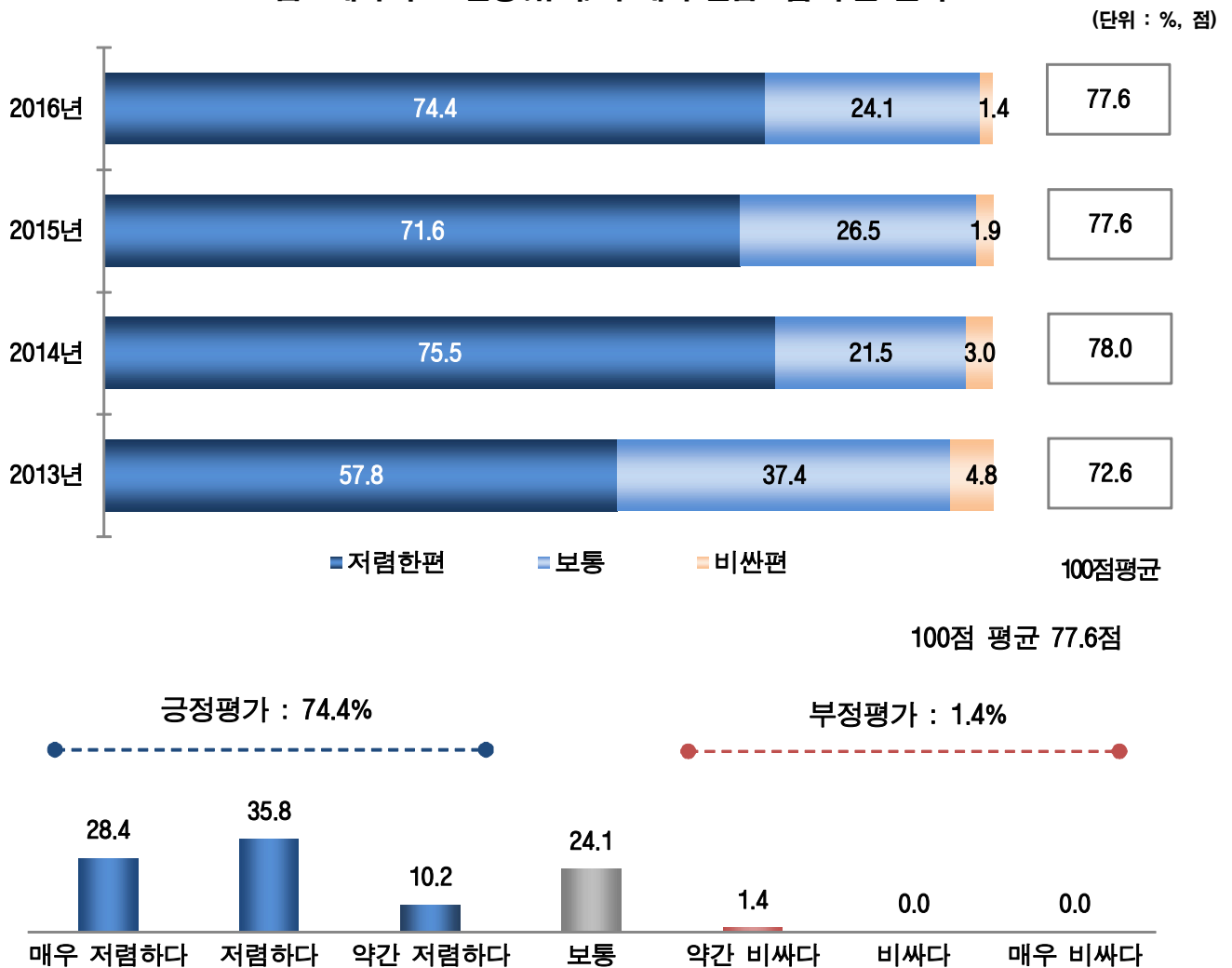
문C-5

오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 관람요금은 해외 다른 유적지와 비교하여 어떻게 생각하십니까?

‘저렴한 편’ 74.4% > ‘적당한 편’ 24.1% > ‘비싼 편’ 1.4%

- ☑ 해외 다른 유적지에 비해 오늘 방문한 궁·능·유적기관의 관람비용이 ‘저렴하다’는 응답은 74.4%인 것으로 나타남(100점 환산평균 77.6점, ‘만족’ 수준)
- ☑ ‘저렴한 편’(77.6점)라는 평가는 전년 평가와 동일하였음

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식



- ❏ 해외 주요 관광지 대비 궁·능·유적기관 관람요금 수준에 대해 ‘저렴하다’는 응답은 일본(91.2%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- ❏ 기관별로 관람요금에 대한 인식은 ‘세종대왕유적’(91.7점)이 가장 높은 반면, ‘창덕궁’(66.3점)은 비교적 낮게 나타남

〈표〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식							저렴한 편	적정	비싼 편	100점 평균
			매우 저렴 하다	저렴 하다	약간 저렴 하다	적정 하다	약간 비싸다	비싸다	매우 비싸다				
		352	28.4	35.8	10.2	24.1	1.4	0.0	0.0	74.4	24.1	1.4	77.6
성별	남성	133	30.8	35.3	11.3	21.1	1.5	0.0	0.0	77.4	21.1	1.5	78.8
	여성	219	26.9	36.1	9.6	26.0	1.4	0.0	0.0	72.6	26.0	1.4	76.9
연령	14-19세	9	11.1	44.4	0.0	33.3	11.1	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	68.5
	20대	122	30.3	29.5	10.7	27.9	1.6	0.0	0.0	70.5	27.9	1.6	76.5
	30대	104	27.9	29.8	11.5	29.8	1.0	0.0	0.0	69.2	29.8	1.0	75.6
	40대	52	32.7	36.5	9.6	21.2	0.0	0.0	0.0	78.8	21.2	0.0	80.1
	50대	41	14.6	61.0	12.2	12.2	0.0	0.0	0.0	87.8	12.2	0.0	79.7
	60대	21	33.3	52.4	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0	90.5	4.8	4.8	84.1
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	39.7	42.6	8.8	8.8	0.0	0.0	0.0	91.2	8.8	0.0	85.5
	중국	35	25.7	20.0	25.7	28.6	0.0	0.0	0.0	71.4	28.6	0.0	73.8
	기타 아시아	114	12.3	36.0	10.5	38.6	2.6	0.0	0.0	58.8	38.6	2.6	69.4
기관유형	미주/유럽/기타	135	37.0	36.3	6.7	18.5	1.5	0.0	0.0	80.0	18.5	1.5	81.5
	4대궁/종묘	300	23.7	37.7	10.3	26.7	1.7	0.0	0.0	71.7	26.7	1.7	75.8
	능	30	46.7	26.7	16.7	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	85.0
	유적기관	22	68.2	22.7	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0	91.7
기관별	경복궁	100	18.0	40.0	16.0	22.0	4.0	0.0	0.0	74.0	22.0	4.0	74.3
	창덕궁	50	12.0	28.0	8.0	50.0	2.0	0.0	0.0	48.0	50.0	2.0	66.3
	창경궁	50	26.0	34.0	12.0	28.0	0.0	0.0	0.0	72.0	28.0	0.0	76.3
	덕수궁	50	18.0	42.0	8.0	32.0	0.0	0.0	0.0	68.0	32.0	0.0	74.3
	종묘	50	50.0	42.0	2.0	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	89.3
	세종대왕유적	22	68.2	22.7	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0	91.7
	서울 선릉/정릉	30	46.7	26.7	16.7	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0	85.0

8) 추천 및 재방문 의향

(1) 타인 추천 의향

문D-1

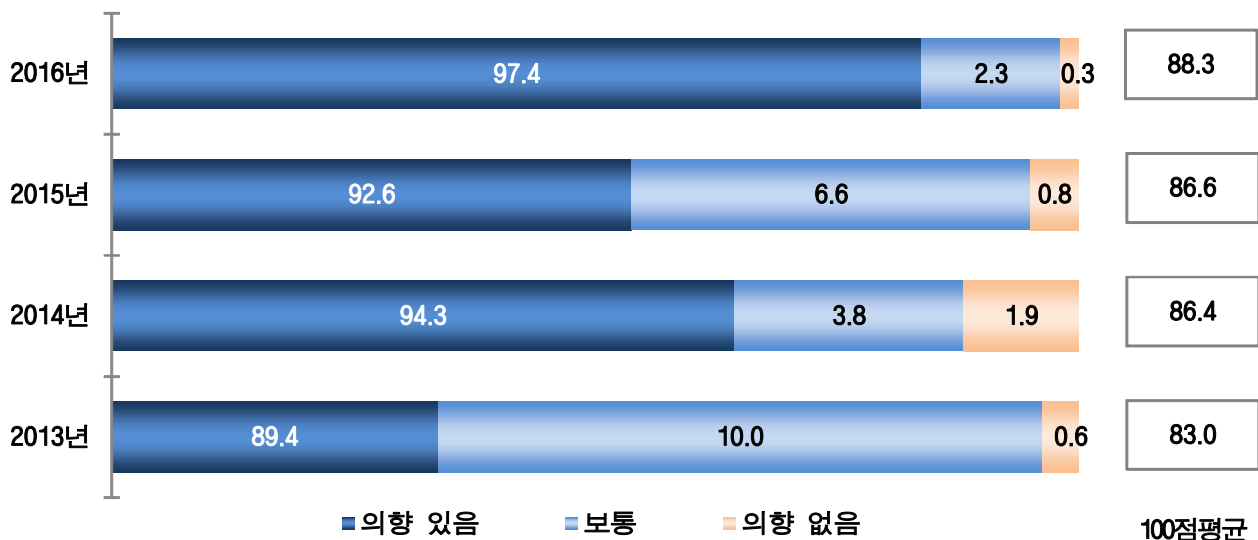
귀하께서는 오늘 방문하신 궁·능·유적기관 관람을 다른 사람에게 추천할 의향이 있습니까?

‘추천 의향 있음’ 97.4% (100점 평균 88.3점, ‘매우 만족’ 수준)

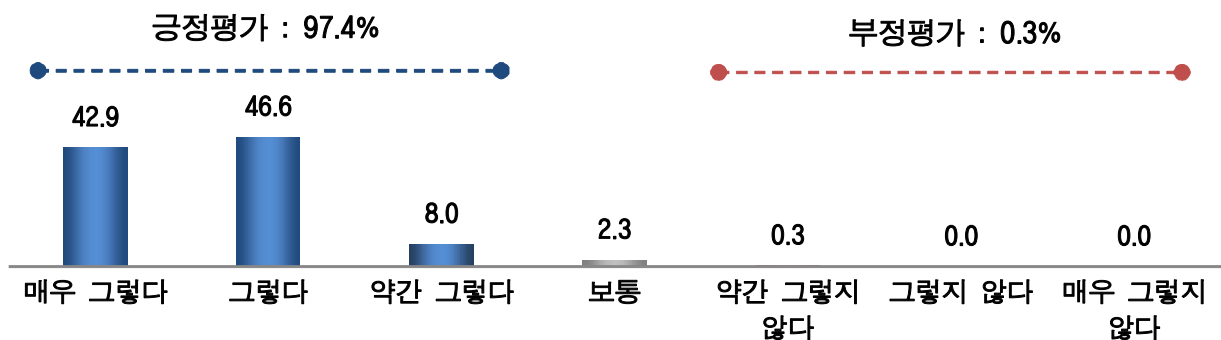
- ☑ 방문한 궁·능·유적기관을 타인에게 추천할 의향이 있는지를 질문한 결과, 응답자 대부분이 ‘추천 의향이 있다’(97.4%)고 응답함(100점 평균 88.3점)
- ☑ ‘추천 의향이 있다’(88.3점)는 평가는 전년(86.6점) 대비 1.7점 상승함

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



100점 평균 88.3점



- 타인 추천 의향에 대해 ‘추천 의향이 있다’는 응답은 미주/유럽/기타(99.3%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘종묘’(92.0점)가 가장 높은 평가를 받은 반면, ‘창덕궁’(86.3점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 타인 추천 의향

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	타인 추천 의향							의향 있음	보통	의향 없음	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
		352	42.9	46.6	8.0	2.3	0.3	0.0	0.0	97.4	2.3	0.3	88.3
성별	남성	133	35.3	51.9	9.8	2.3	0.8	0.0	0.0	97.0	2.3	0.8	86.5
	여성	219	47.5	43.4	6.8	2.3	0.0	0.0	0.0	97.7	2.3	0.0	89.3
연령	14~19세	9	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.2
	20대	122	41.8	46.7	8.2	2.5	0.8	0.0	0.0	96.7	2.5	0.8	87.7
	30대	104	42.3	44.2	9.6	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0	87.5
	40대	52	40.4	53.8	5.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	89.1
	50대	41	39.0	53.7	4.9	2.4	0.0	0.0	0.0	97.6	2.4	0.0	88.2
	60대	21	61.9	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	92.9
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	27.9	60.3	7.4	4.4	0.0	0.0	0.0	95.6	4.4	0.0	85.3
	중국	35	34.3	45.7	14.3	2.9	2.9	0.0	0.0	94.3	2.9	2.9	84.3
	기타 아시아	114	45.6	44.7	7.0	2.6	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	0.0	88.9
	미주/유럽/기타	135	50.4	41.5	7.4	0.7	0.0	0.0	0.0	99.3	0.7	0.0	90.2
기관유형	4대궁/종묘	300	43.0	46.7	7.3	2.7	0.3	0.0	0.0	97.0	2.7	0.3	88.2
	능	30	33.3	63.3	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.3
	유적기관	22	54.5	22.7	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.6
기관별	경복궁	100	39.0	49.0	9.0	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	3.0	0.0	87.3
	창덕궁	50	32.0	58.0	6.0	4.0	0.0	0.0	0.0	96.0	4.0	0.0	86.3
	창경궁	50	56.0	30.0	8.0	4.0	2.0	0.0	0.0	94.0	4.0	2.0	89.0
	덕수궁	50	30.0	64.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	87.3
	종묘	50	62.0	30.0	6.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	92.0
	세종대왕유적	22	54.5	22.7	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.6
	서울 선릉/정릉	30	33.3	63.3	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	88.3

(2) 방문하기 전 기대수준 대비 만족도

문D-2

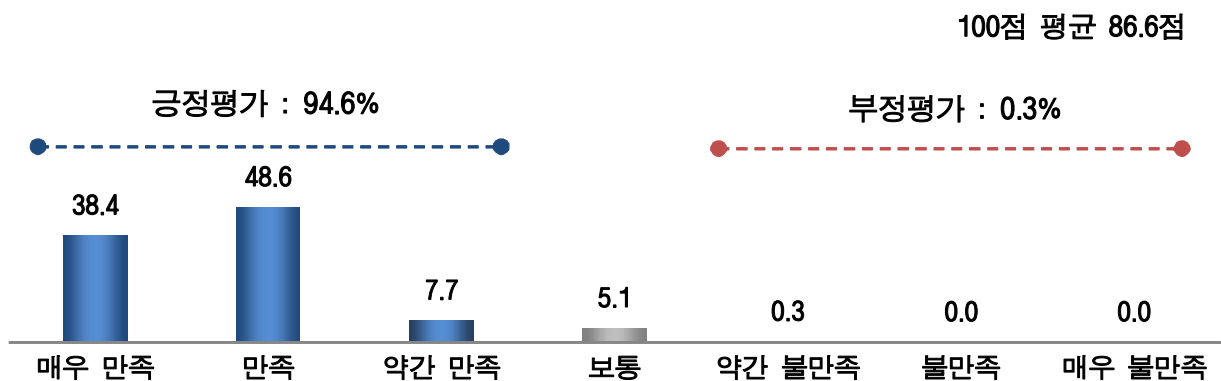
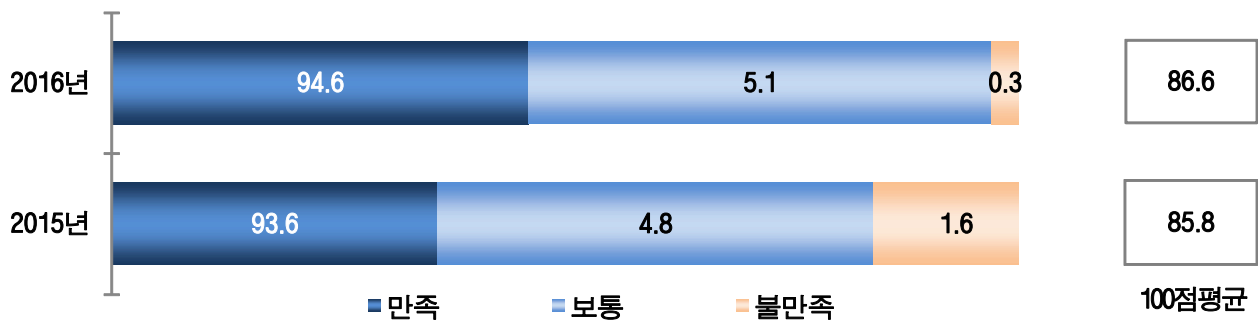
오늘 궁·능·유적기관 관람은 방문하기 전 기대했던 수준에 비해 만족하십니까?

‘만족한다’ 94.6% (100점 평균 86.6점, ‘매우 만족’ 수준)

- ☑ 방문한 궁·능·유적기관 관람은 기대수준 대비 만족했는지를 질문한 결과, 응답자 대부분이 ‘만족한다’(94.6%)고 응답함(100점 평균 86.6점)
- ☑ ‘만족한다’(86.6점)는 평가는 전년(85.8점) 대비 0.8점 상승함

〈그림〉 방문하기 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



- 방문하기 전 기대수준 대비 만족도에 대해 ‘만족한다’는 응답은 미주/유럽/기타(97.8%)와 기타 아시아(96.5%) 국적 관람객에서 상대적으로 높게 나타남
- 기관별로는 ‘종묘’(91.7점)가 가장 높은 평가를 받은 반면, ‘창덕궁’(84.0점)은 비교적 낮은 평가를 받음

〈표〉 방문하기 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : 명, %, 점)

전 체		사례수	방문하기 전 기대수준 대비 만족도							만족	보통	불만족	100점 평균
			매우 그렇다	그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다				
			352	38.4	48.6	7.7	5.1	0.3	0.0				
성별	남성	133	34.6	48.1	11.3	6.0	0.0	0.0	0.0	94.0	6.0	0.0	85.2
	여성	219	40.6	48.9	5.5	4.6	0.5	0.0	0.0	95.0	4.6	0.5	87.4
연령	14~19세	9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	85.2
	20대	122	33.6	50.0	10.7	5.7	0.0	0.0	0.0	94.3	5.7	0.0	85.2
	30대	104	33.7	52.9	7.7	4.8	1.0	0.0	0.0	94.2	4.8	1.0	85.6
	40대	52	48.1	42.3	3.8	5.8	0.0	0.0	0.0	94.2	5.8	0.0	88.8
	50대	41	36.6	53.7	4.9	4.9	0.0	0.0	0.0	95.1	4.9	0.0	87.0
	60대	21	66.7	23.8	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	0.0	92.1
	70세 이상	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
국적별	일본	68	41.2	44.1	5.9	8.8	0.0	0.0	0.0	91.2	8.8	0.0	86.3
	중국	35	25.7	40.0	17.1	17.1	0.0	0.0	0.0	82.9	17.1	0.0	79.0
	기타 아시아	114	29.8	58.8	7.9	2.6	0.9	0.0	0.0	96.5	2.6	0.9	85.7
	미주/유럽/기타	135	47.4	44.4	5.9	2.2	0.0	0.0	0.0	97.8	2.2	0.0	89.5
기관유형	4대궁/종묘	300	37.0	49.7	8.0	5.0	0.3	0.0	0.0	94.7	5.0	0.3	86.3
	능	30	36.7	53.3	3.3	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	86.7
	유적기관	22	59.1	27.3	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	90.2
기관별	경복궁	100	39.0	46.0	10.0	4.0	1.0	0.0	0.0	95.0	4.0	1.0	86.3
	창덕궁	50	32.0	48.0	12.0	8.0	0.0	0.0	0.0	92.0	8.0	0.0	84.0
	창경궁	50	38.0	44.0	6.0	12.0	0.0	0.0	0.0	88.0	12.0	0.0	84.7
	덕수궁	50	20.0	72.0	6.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	2.0	0.0	85.0
	종묘	50	54.0	42.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	91.7
	세종대왕유적	22	59.1	27.3	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	90.2
	서울 선릉/정릉	30	36.7	53.3	3.3	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	6.7	0.0	86.7

9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

문E-1

오늘 궁·능·유적기관을 관람하시면서 인상 깊었거나 좋았던 점은 무엇입니까?

‘관람 시설 관리’(94명, 26.7%)와 ‘자연경관/조경/외부환경’(91명, 25.9%)을 관람 시 좋았던 점으로 주로 꼽음

- ☑ 관람 시 좋았던 점으로는 ‘관람 시설 관리’(94명, 26.7%)와 ‘자연경관/조경/외부환경’(91명, 25.9%) 등의 의견을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	352	100.0
관람 시설 관리	94	26.7
궁이 아름답다	43	12.2
궁 보존관리가 잘 되어있다	27	7.7
궁이 깨끗하게 관리되어있다	11	3.1
종묘 보존 관리가 잘 되어있다	7	2.0
종묘가 깨끗하게 관리되어있다	3	0.9
능 보존 관리가 잘 되어있다	3	0.9
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	2	0.6
유적지 관리가 잘 되어있다	1	0.3
능이 깨끗하게 관리되어있다	1	0.3
자연경관/조경/외부환경	91	25.9
주변 자연경관이 좋다	38	10.8
조경이 잘 되어있다	26	7.4
조용한 분위기가 좋다	25	7.1
공기가 쾌적하다	4	1.1

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	352	100.0
관람시설(궁/능/유적)	61	17.3
궁이 인상 깊었다	16	4.5
궁의 규모가 크다	10	2.8
능이 인상 깊었다	6	1.7
궁 화문이 인상 깊었다	5	1.4
궁이 독특하다	3	0.9
종묘가 훌륭하다	3	0.9
유적지가 인상 깊었다	3	0.9
비원이 인상 깊었다	3	0.9
선능이 인상 깊었다	3	0.9
궁내 왕의 집무실이 인상 깊었다	2	0.6
종묘 규모가 크다	2	0.6
궁 내부 공간(부엌, 마루)이 인상 깊었다	1	0.3
궁내 왕비의 침실이 인상 깊었다	1	0.3
도심속에 궁이 있는 것이 인상적이다	1	0.3
유적지가 독특하다	1	0.3
도심속에 능이 있어서 인상적이다	1	0.3
능 규모가 크다	1	0.3
강녕전이 인상 깊었다	1	0.3
향운정이 인상 깊었다	1	0.3
역사 교육/새로운 역사 이해	35	9.9
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	13	3.7
역사를 알게 되었다	10	2.8
문화적 가치를 알게 되었다	7	2.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	4	1.1
안내해설사가 제공해준 정보로 모르던 사실을 알게 되었다	1	0.3
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	31	8.8
전통공연이 좋았다	16	4.5
능의 석상이 인상 깊었다	6	1.7
교대식이 좋았다	4	1.1
종묘 위패가 인상 깊었다	1	0.3
유적지내 전시물이 인상 깊었다	1	0.3
왕의 길이 인상 깊었다	1	0.3
황실 패밀리를 그린 컬처쇼가 좋았다	1	0.3
차례의식이 인상 깊었다	1	0.3
청와대도 함께 볼 수 있어서 좋았다	1	0.3

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

관람 시 좋았던 점	빈도	%
전체	352	100.0
관람 분위기	26	7.4
평온한 분위기가 좋다	8	2.3
한복입은 사람이 많아서 인상 깊었다	6	1.7
여유롭게 관람하기 좋았다	3	0.9
도심 속에 종묘가 있어서 인상적이다	2	0.6
산책로가 잘 되어있다	1	0.3
관람객이 많다	1	0.3
자유여행이어서 좋았다	1	0.3
중국과 비슷해서 좋았다	1	0.3
한복을 입고 와서 동시대에 있는 느낌이 들어서 좋았다	1	0.3
한국드라마같은 느낌이 들어서 좋았다	1	0.3
전통의상이 인상 깊었다	1	0.3
직원/안내해설사	8	2.3
직원이 친절하다	5	1.4
안내해설사 목소리가 좋다	2	0.6
안내해설사가 친절하다	1	0.3
접근성	3	0.9
가까워서 이용이 편리하다	2	0.6
교통이 편리하다	1	0.3
편의시설 관리	1	0.3
휴식공간이 편리하다	1	0.3
안내서비스	1	0.3
중국어 안내가 좋았다	1	0.3
기타 의견	1	0.3
관람료가 적당하다	1	0.3
모두 좋음	17	4.8
모두 좋다	17	4.8
없음	48	13.6

(2) 관람 시 불편했던 점

문E-2

오늘 궁·능·유적기관을 관람하시면서 불편하거나 개선이 필요한 점은 무엇입니까?

‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(30명, 8.5%),
‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(8명, 2.3%)를 불편사항으로 주로 꼽음

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(30명, 8.5%), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(8명, 2.3%) 등을 중심으로 다양한 불편사항을 제시함

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

관람 시 불편했던 점	빈도	%
전체	352	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	30	8.5
영어 안내판이 많았으면	7	2.0
일본어 안내판이 많았으면	7	2.0
궁내 안내표지판이 많았으면	5	1.4
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.3
궁 세레머니에 대한 설명을 해주었으면	1	0.3
궁 실내도 볼 수 있었으면	1	0.3
궁 안내표지판이 정확했으면	1	0.3
종묘 문화에 대한 설명이 더 많았으면	1	0.3
종묘 내 안내표지판이 많았으면	1	0.3
안내해설사를 증원했으면	1	0.3
영어 팸플렛이 있었으면	1	0.3
영어 해설 안내를 티켓부스에서 해주었으면	1	0.3
영어 세레머니 해설이 있었으면	1	0.3
일본어 팸플렛이 있었으면	1	0.3
중국어 안내판이 있었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	8	2.3
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	5	1.4
화장실 찾기가 쉬웠으면	3	0.9

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

관람 시 불편했던 점	빈도	%
전체	352	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	3	0.9
판매부스를 개선했으면	1	0.3
휴식공간이 많았으면	1	0.3
벤치가 많았으면	1	0.3
휴게/편의 시설 관리 필요	5	1.4
화장실이 많았으면	3	0.9
음료판매소가 많았으면	1	0.3
자동판매기가 많았으면	1	0.3
조경/환경 개선 필요	3	0.9
궁이 더 깨끗이 관리되었으면	1	0.3
궁 규모가 더 컸으면	1	0.3
종묘 관람 환경이 피곤하지 않았으면	1	0.3
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	3	0.9
궁내 관람 시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	3	0.9
관람시간 연장/확대	2	0.6
종묘 관람시간이 길었으면	2	0.6
안내사/직원 관리 필요	2	0.6
영어 안내해설사를 증원했으면	2	0.6
출입제한구역 해제 필요	1	0.3
궁 입구가 상시 자유 출입이 되었으면	1	0.3
입장료 인하 필요	2	0.6
궁 관람료가 비싸지 않았으면	2	0.6
입장인원 제한 필요	2	0.6
교통 불편이 개선되었으면	1	0.3
창경궁 유리집 예약없이도 관람할 수 있었으면	1	0.3
기타 개선의견	3	0.9
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	1	0.3
지하철역이 근처에 있었으면	1	0.3
중국어 투어 시간이 길었으면	1	0.3
없음	293	83.2

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

문D-3

오늘 방문하신 궁·능·유적기관의 부족한 점이나, 관람 서비스 개선을 위해 건의하고 싶은 의견이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오.

‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(39명, 11.1%)과 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(13명, 3.7%)를 주로 개선의견으로 제시함

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(39명, 11.1%) 의견이 가장 많았으며, 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(13명, 3.7%), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(12명, 3.4%) 등의 의견을 중심으로 다양한 개선내용을 제시함

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

관람 서비스 개선을 위한 제안사항	빈도	%
전체	352	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	39	11.1
궁내 안내표지판이 많았으면	7	2.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	5	1.4
궁 관람순서 안내가 있었으면	5	1.4
영어 해설이 있었으면	5	1.4
영어 안내판이 많았으면	4	1.1
능 안내표지판이 많았으면	2	0.6
영어 세레머니 해설이 있었으면	2	0.6
일본어 설명이 있었으면	2	0.6
역사적 배경을 설명해주었으면	1	0.3
역사적 내용이 포함된 안내판이 있었으면	1	0.3
유적기관 안내팜플렛을 제공했으면	1	0.3
유적기관 안내표지판이 많았으면	1	0.3
능 안내지도가 있었으면	1	0.3
영어 팜플렛이 있었으면	1	0.3
일본어 안내판이 많았으면	1	0.3
일본어 팜플렛이 있었으면	1	0.3
티켓부스에서 관람에 대한 자세한 설명을 해주었으면	1	0.3
세레머니를 비디오로 기록해주었으면	1	0.3
한복체험에 대한 안내를 정확히 했으면	1	0.3
휴게/편의 시설 관리 필요	13	3.7
화장실이 많았으면	8	2.3
음료판매소가 많았으면	2	0.6
음수대가 있었으면	1	0.3
쓰레기통이 많았으면	1	0.3
자동판매기가 많았으면	1	0.3

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

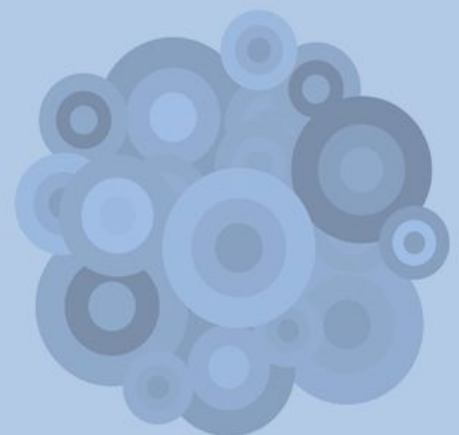
관람 서비스 개선을 위한 제안사항	빈도	%
전체	352	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	12	3.4
카페가 있었으면	3	0.9
식당, 취식공간이 많았으면	3	0.9
벤치가 많았으면	3	0.9
휴식공간이 많았으면	2	0.6
선물판매소가 있었으면	1	0.3
흡연구역이 있었으면	1	0.3
안내사/직원 관리 필요	8	2.3
중국어 안내해설사를 증원했으면	4	1.1
영어 안내해설사를 증원했으면	3	0.9
직원이 친절했으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	7	2.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	5	1.4
다양한 교육프로그램이 생겼으면	1	0.3
궁을 더 많이 개방했으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	6	1.7
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유있었으면	5	1.4
유적기관내 더 많은 박물관이 있었으면	1	0.3
조경/환경 개선 필요	4	1.1
비원 경관을 개선했으면	3	0.9
궁이 더 깨끗이 관리되었으면	1	0.3
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	1.1
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	2	0.6
종묘를 잘 유지 관리했으면	1	0.3
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	3	0.9
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	3	0.9
관람시간 연장/확대	2	0.6
궁 관람시간을 연장했으면	1	0.3
종묘 관람시간이 길었으면	1	0.3
입장료 인하 필요	1	0.3
궁 관람료가 비싸지 않았으면	1	0.3
기타 개선의견	6	1.7
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	2	0.6
무료 와이파이기가 있었으면	2	0.6
교통편 안내가 있었으면	1	0.3
중국어 투어 시간이 길었으면	1	0.3
없음	252	71.6

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

3장. 조사 결과(내국인)

- | | |
|--------------|----------------|
| 01. 경복궁 | 14. 서울 태/강릉 |
| 02. 창덕궁 | 15. 서울 정릉 |
| 03. 창경궁 | 16. 서울 헌/인릉 |
| 04. 덕수궁 | 17. 서울 선/정릉 |
| 05. 종묘 | 18. 서울 의릉 |
| 06. 세종대왕유적 | 19. 서울 영취원 |
| 07. 현충사 | 20. 고양 서오릉 |
| 08. 칠백의총 | 21. 화성 용/건릉 |
| 09. 만인의총 | 22. 파주 삼릉 |
| 10. 구리 동구릉 | 23. 김포 장릉 |
| 11. 남양주 광릉 | 24. 국립고궁박물관 |
| 12. 남양주 홍/유릉 | 25. 국립무형유산원 |
| 13. 남양주 사릉 | 26. 국립해양문화재연구소 |



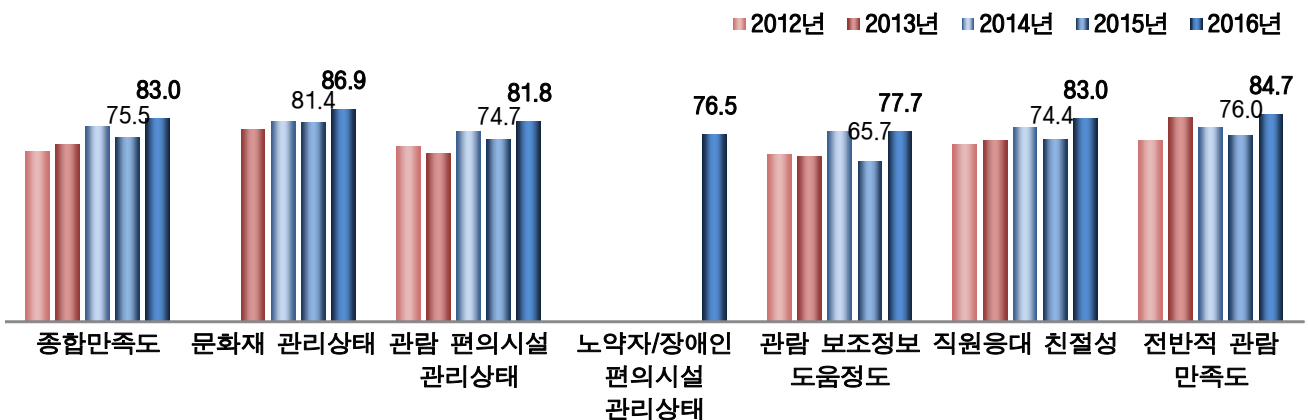
01. 경북궁(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 경북궁 관람객의 종합 만족도(CSI)는 83.0점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 22위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 84.7점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(86.9점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(81.8점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(76.5점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(77.7점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(83.0점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 60점대(66.0점→66.3점→69.6점)로 나타났으나, 2012년을 기점으로 2013년 72.3점, 2014년 79.7점, 2015년 75.5점으로 70점대로 상승하였으며, 2016년에는 83.0점으로 나타나 전년 대비 7.5점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑5.5점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↑7.1점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑12.0점), '직원 응대 친절성'(↑8.6점), '전반적 관람 만족도'(↑8.7점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 경북궁 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 경복궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(300)	86.9	81.8	76.5	77.7	83.0	84.7	83.0
성별	남성	(146)	87.2	82.2	78.3	80.0	84.1	84.6	83.5
	여성	(154)	86.6	81.5	74.8	75.5	81.9	84.8	82.5
연령	14~19세	(112)	87.5	79.6	75.3	79.3	83.3	85.6	83.3
	20대	(19)	85.1	80.7	69.3	78.9	78.9	85.1	81.8
	30대	(19)	79.8	77.2	64.9	71.1	81.6	78.1	76.7
	40대	(35)	88.1	82.9	80.0	79.0	84.3	85.2	84.1
	50대	(43)	83.3	80.6	76.0	75.6	84.5	83.3	81.8
	60대	(34)	88.7	87.3	81.9	77.0	84.3	86.3	85.0
	70세 이상	(38)	90.8	86.8	82.0	77.6	80.7	85.1	84.2
거주지역	서울	(88)	85.4	82.0	77.1	76.9	82.6	85.0	83.0
	인천/경기	(104)	86.4	79.6	74.4	73.6	82.2	84.9	82.2
	대전/충남/충북/세종	(10)	90.0	83.3	81.7	85.0	91.7	88.3	87.5
	광주/전남/전북	(16)	87.5	82.3	81.3	82.3	83.3	82.3	82.8
	대구/경북	(28)	89.3	86.9	78.6	78.6	82.1	82.7	82.8
	부산/울산/경남	(36)	86.6	81.9	73.1	84.7	82.4	85.2	83.5
	강원/제주	(16)	90.6	85.4	82.3	81.3	86.5	84.4	84.8
	무응답	(2)	100.0	75.0	83.3	91.7	91.7	83.3	86.0
관람유형	단체관람	(148)	87.5	80.2	75.5	79.4	83.0	84.1	82.7
	개인/가족	(152)	86.3	83.4	77.5	76.1	83.0	85.3	83.3
이전관람 경험	있다	(221)	86.8	81.7	76.7	79.0	83.9	85.5	83.6
	없다	(79)	87.1	82.1	75.9	74.3	80.4	82.5	81.2
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(15)	70.0	61.1	54.4	58.9	63.3	61.6	50.0
	만족	(285)	87.8	82.9	77.7	78.7	84.0	82.3	86.5

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(82.5점) 대비 남성이 83.5점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

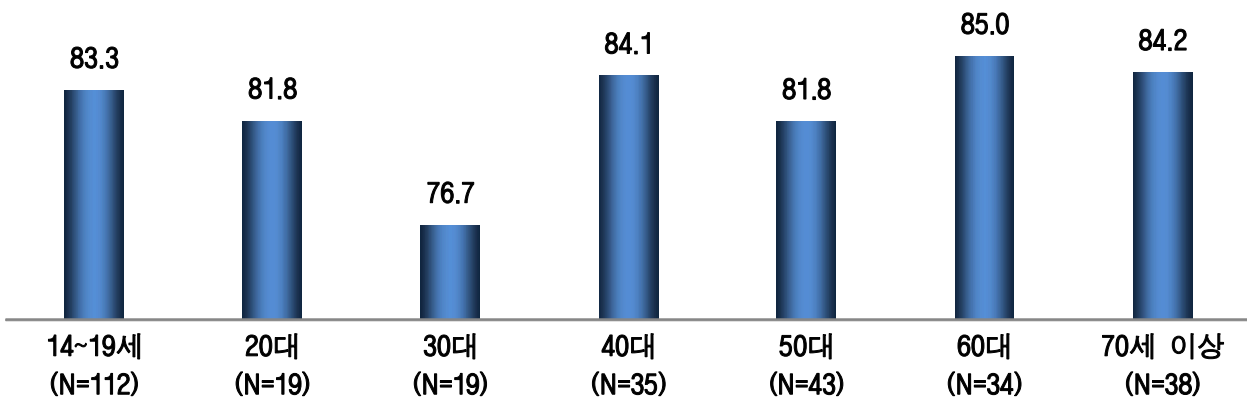
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 85.0점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 76.7점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

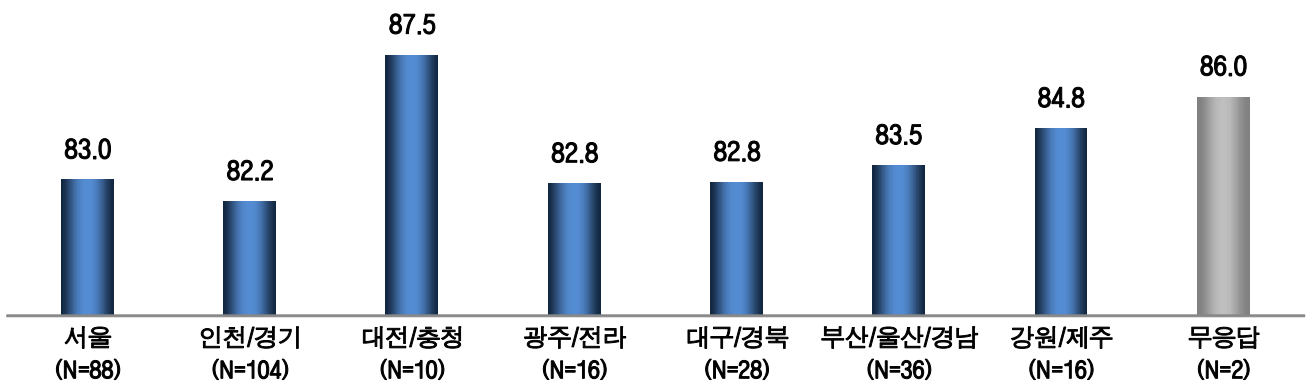
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대전/충청 거주자가 87.5점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(82.2점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(83.3점)가 단체관람 단위 방문객(82.7점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

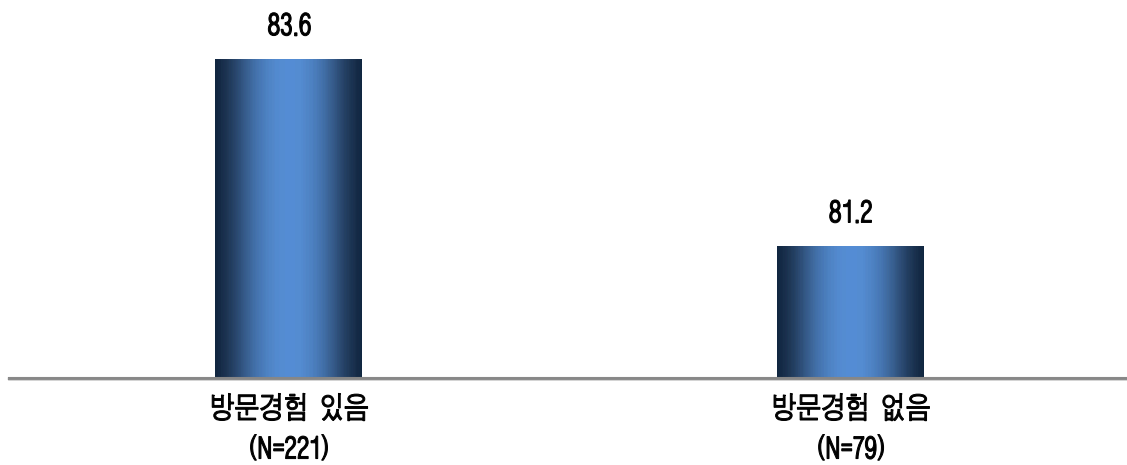
(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(83.6점)가 처음 관람한 방문객(81.2점)보다 높은 것으로 나타남

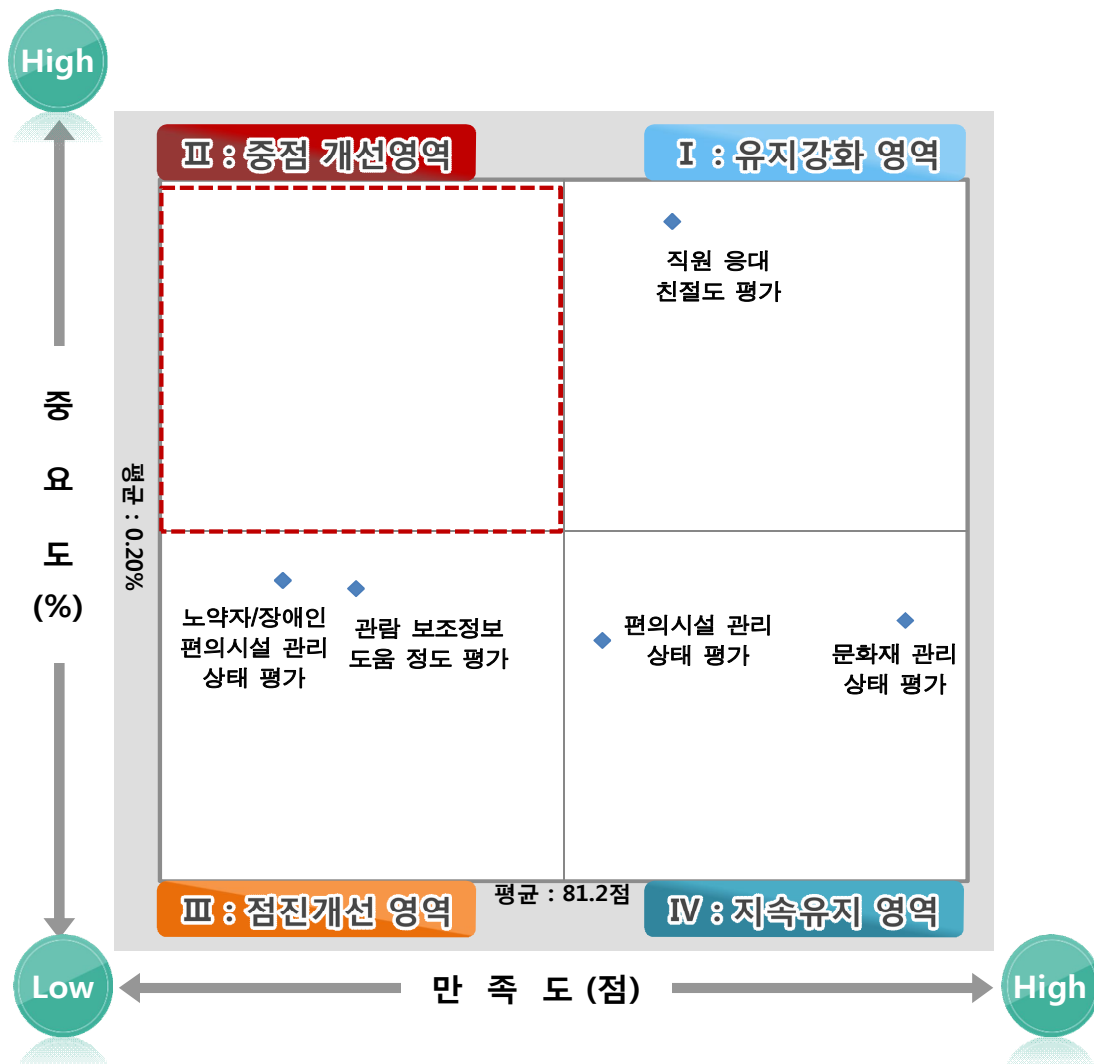
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 경북궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



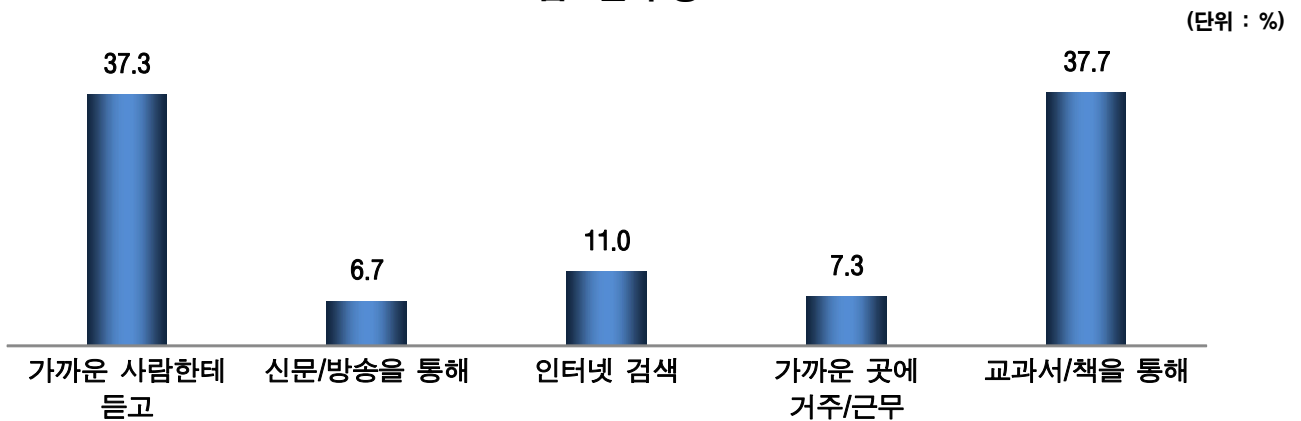
차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가

4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '교과서나 책을 통해'(37.7%), '가까운 사람한테 듣고'(37.3%) 경복궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '인터넷 검색' 응답이 11.0%로 그 다음으로 많았음

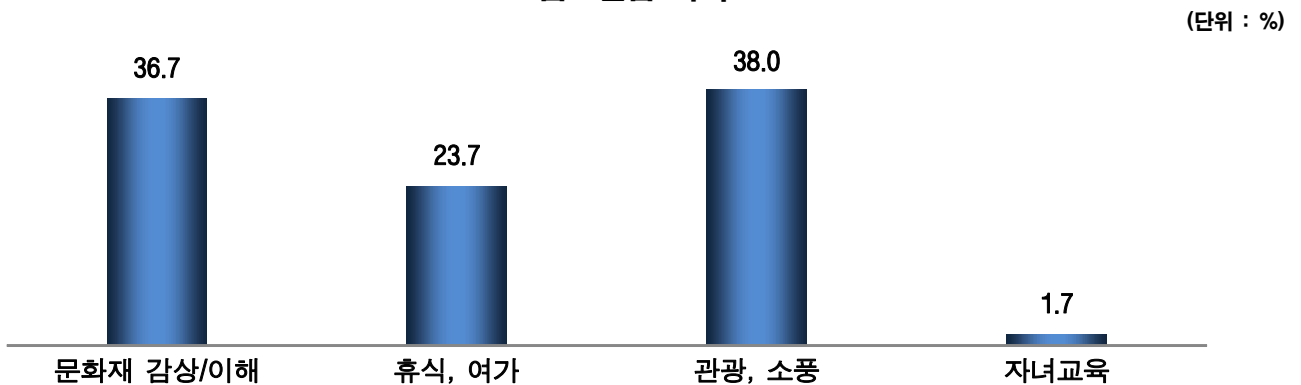
〈그림〉 인지 경로



(2) 관람 목적

- ☑ 경복궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 소풍'(38.0%)과 '문화재 감상/이해'(36.7%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '휴식, 여가'(23.7%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

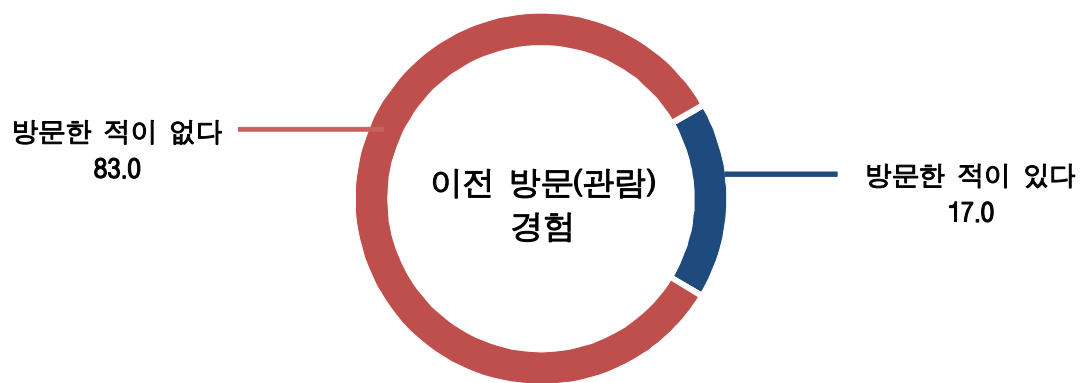


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 경복궁을 방문한 경험이 있는 경우는 73.7%로 응답자 10명 중 7명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

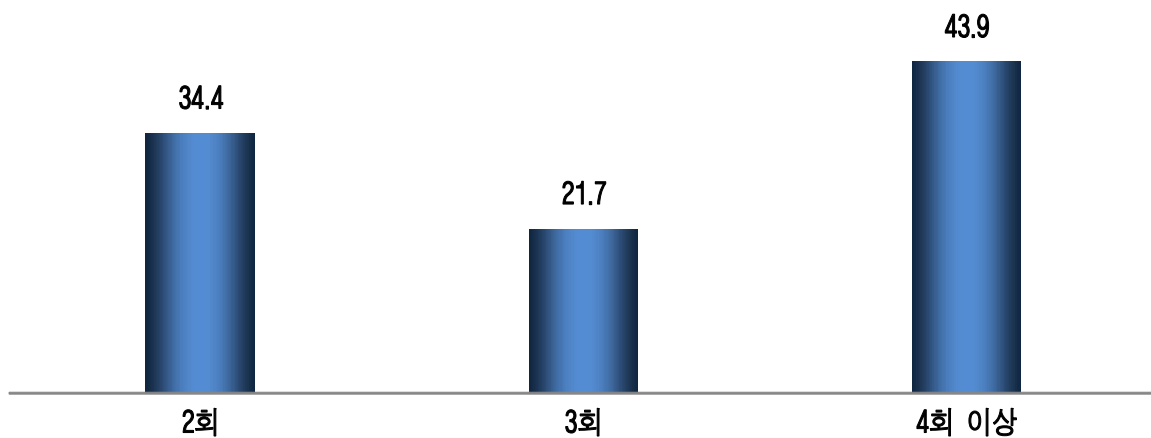
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(43.9%), '2회'(34.4%), '3회'(21.7%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

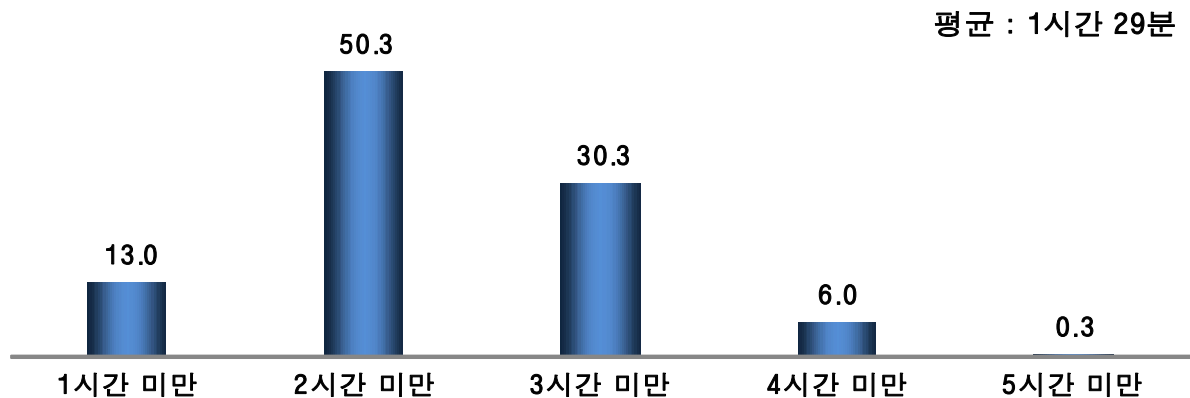


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 경복궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 29분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 50.3%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



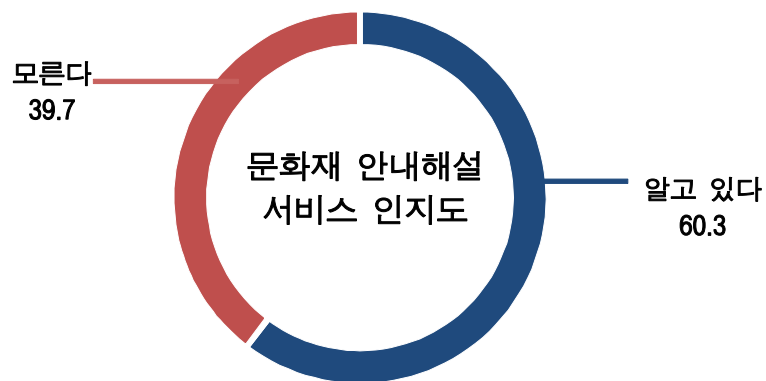
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 60.3%였으며, 모르는 경우는 39.7%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

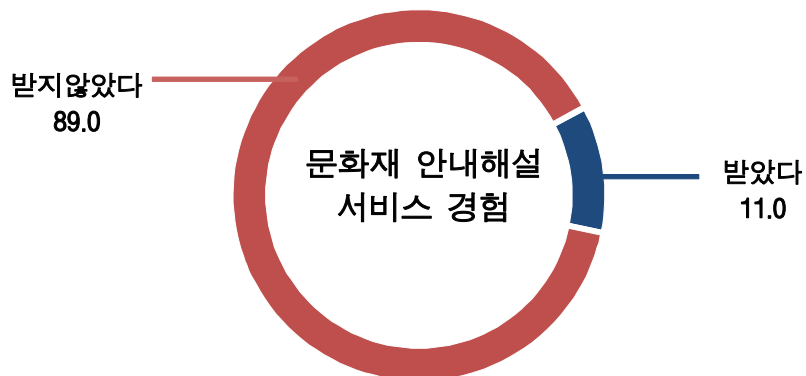


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 89.0%였으며, 경험이 있는 경우는 11.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



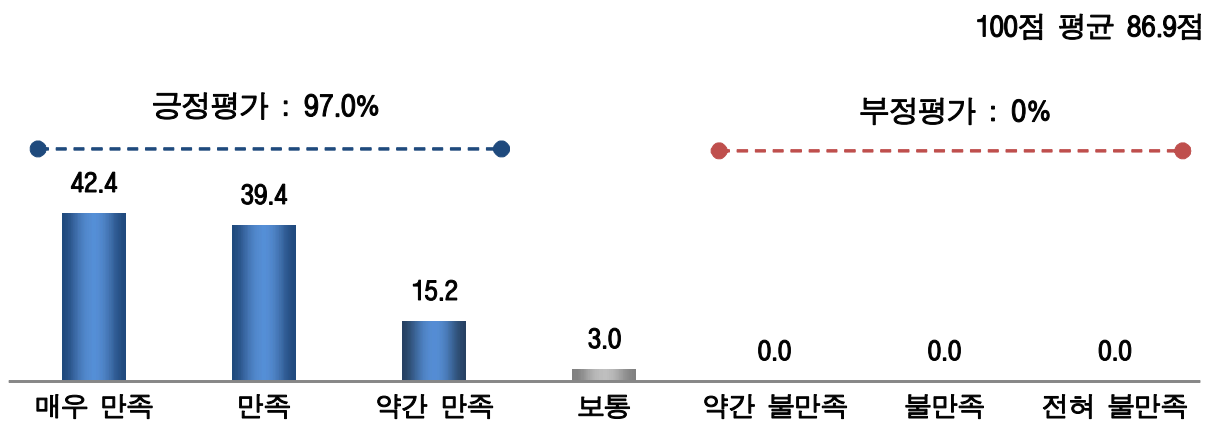
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(97.0%), ‘보통’(3.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 설명 개선’과 ‘안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요’(각 6.1%, 2명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	33	100.0
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	2	6.1
집중도가 떨어져서	1	3.0
설명이 너무 빨라서	1	3.0
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	2	6.1
시간대별 해설이 많지 않아서	1	3.0
사람이 많아서	1	3.0
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	1	3.0
동선이 너무 빨라서	1	3.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	3.0
문화재 설명이 부족해서	1	3.0
없음	28	84.8

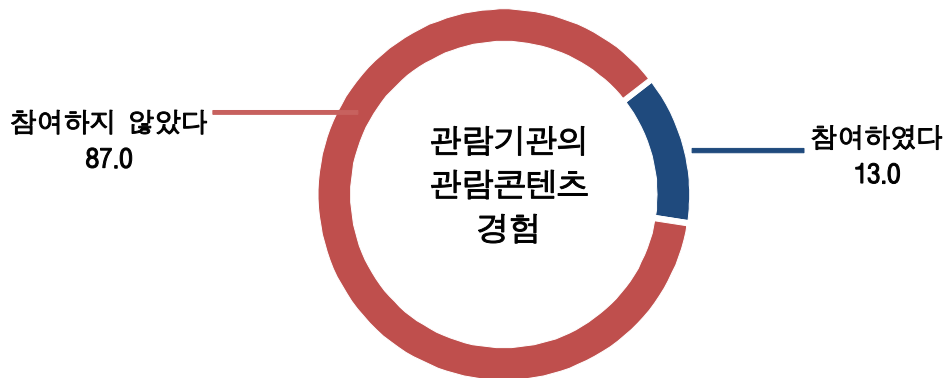
6) 경복궁 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 경복궁의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 13.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 87.0%로 응답자 5명 4명이 관람콘텐츠에 참여하지 않았다고 응답함

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

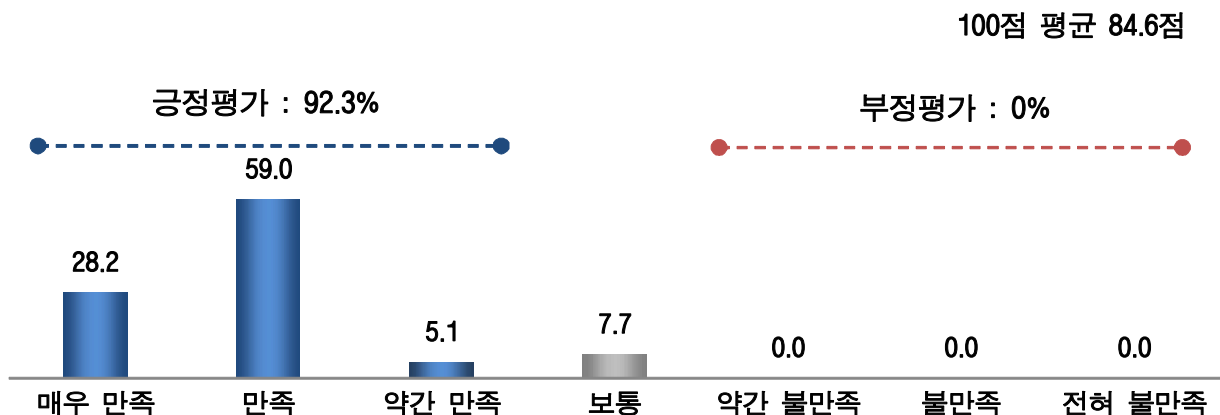


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(92.3%), ‘보통’(7.7%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 84.6점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 경북궁의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람시설관리 개선 필요’라는 의견(10.3%, 4명)이 주로 제시되었으며, 다음으로 ‘관람 이동시 불편해서’와 ‘관람콘텐츠 회차/기간 확대’라는 응답(5.1%, 2명)을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	39	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	10.3
관람 이동시 불편해서(계단, 돌부리, 전기선 위치 표시 간판)	2	5.1
공연 소리가 잘 안들려서	1	2.6
관람 시설 관리가 미흡해서	1	2.6
관람콘텐츠 회차/기간 확대	2	5.1
관람 콘텐츠 시간 맞추기가 어려워서	1	2.6
행사 기간이 짧아서	1	2.6
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.6
관람용 의자가 없어서	1	2.6
조경/환경 개선 필요	1	2.6
조경 관리가 제대로 안되어서	1	2.6
관람콘텐츠 개선/보완	1	2.6
공연 내용이 퓨전이라서	1	2.6
기타 개선의견	1	2.6
관람객 줄서기가 제대로 안되어서	1	2.6
없음	30	76.9

7) 추천 및 재방문 의향

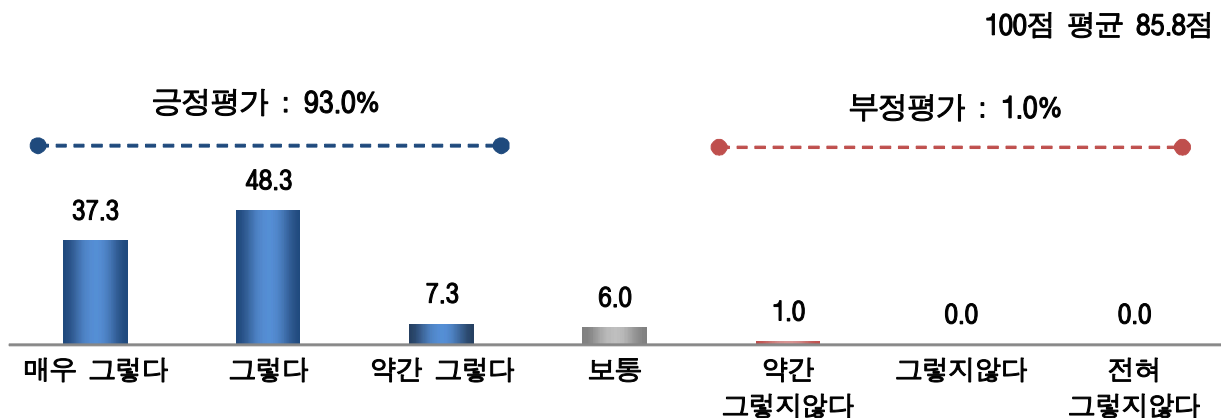
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(93.0%), ‘보통’(6.0%), ‘비추천(부정평가)’(1.0%)로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.8점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



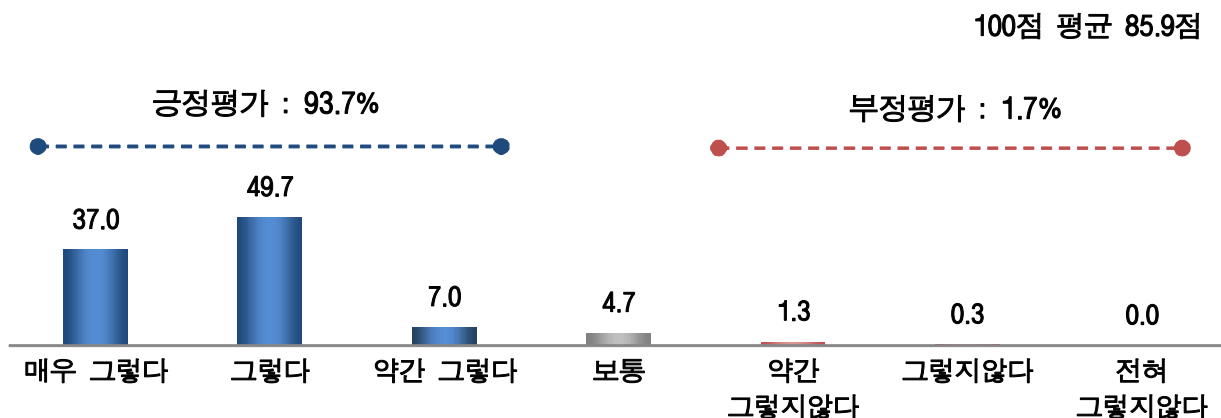
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(93.7%), ‘보통’(4.7%), ‘없음(부정평가)’(1.7%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



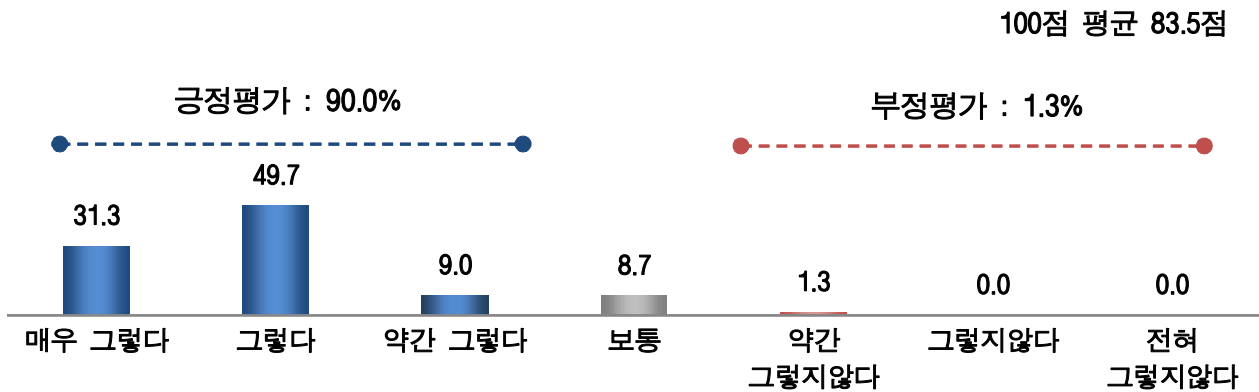
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(90.0%), ‘보통’(8.7%), ‘불만족’(1.3%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.5점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

☑ 경복궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 시설 관리’(20.3%, 61명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(13.0%, 39명), ‘관람 분위기’(12.3%, 37명), ‘관람 시설’(12.0%, 36명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람 시설 관리	61	20.3
궁 보존관리가 잘 되어있다	29	9.7
궁이 아름답다	27	9.0
궁이 깨끗하게 관리되어있다	5	1.7
자연경관/조경/외부환경	39	13.0
주변 자연경관이 좋다	22	7.3
조경이 잘 되어있다	16	5.3
공기가 쾌적하다	2	0.7
조용한 분위기가 좋다	1	0.3
관람 분위기	37	12.3
고풍스러운 분위기가 좋다	8	2.7
한복입은 사람이 많아서 인상 깊었다	8	2.7
외국인 관람객이 많아 자랑스러웠다	6	2.0
옛것을 느낄 수 있어서 좋았다	4	1.3
평온한 분위기가 좋다	4	1.3
관람객이 많다	4	1.3
산책로가 잘 되어있다	3	1.0
여유롭게 관람하기 좋았다	1	0.3
전통의상이 인상 깊었다	1	0.3
관람시설(궁/능/유적)	36	12.0
경회루가 인상 깊었다	17	5.7
궁의 규모가 크다	6	2.0
볼거리가 많다	4	1.3
궁 화문이 인상 깊었다	3	1.0
궁이 인상 깊었다	2	0.7
궁내 왕의 집무실이 인상 깊었다	2	0.7
근정전이 인상 깊었다	2	0.7
비원이 인상 깊었다	1	0.3

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	300	100.0
교태전이 인상 깊었다	1	0.3
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	19	6.3
궁내 보관 문화재를 볼 수 있어서 좋다	5	1.7
국악공연이 좋았다	4	1.3
전통공연이 좋았다	3	1.0
한복체험행사가 좋았다	3	1.0
전통다과체험이 좋았다	2	0.7
의장대행사가 좋았다	1	0.3
고궁음악회가 좋았다	1	0.3
역사 교육/새로운 역사 이해	14	4.7
역사를 알게 되었다	4	1.3
새로운 것을 알게 되었다	3	1.0
우리것에 대한 소중함을 느낄 수 있어서 좋았다	3	1.0
궁 건축양식에서 한국의 미를 느낄 수 있다	3	1.0
문화적 가치를 알게 되었다	1	0.3
직원/안내해설사	2	0.7
안내해설사가 친절하다	1	0.3
직원이 친절하다	1	0.3
없음	106	35.3

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 7.7%(23명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의시설 충원 필요’(5.3%, 16명), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.3%, 10명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	300	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	23	7.7
화장실이 많았으면	16	5.3
쓰레기통이 많았으면	4	1.3
편의시설을 개선했으면	2	0.7
화장실이 깨끗했으면	1	0.3
휴게/편의 시설 충원 필요	16	5.3
휴식공간이 많았으면	11	3.7
벤치가 많았으면	5	1.7
그늘막이 있었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	10	3.3
궁내 안내표지판이 많았으면	6	2.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	0.7
궁 관람순서 안내가 있었으면	2	0.7
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	8	2.7
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	7	2.3
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	0.3
입장인원 제한 필요	3	1.0
궁 입장인원을 제한했으면	3	1.0
접근성 개선 필요	1	0.3
교통 불편이 개선되었으면	1	0.3
없음	243	81.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(8.7%, 26명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(5.7%, 17명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(4.7%, 14명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	26	8.7
궁내 안내표지판이 많았으면	8	2.7
궁 안내표지판이 정확했으면	8	2.7
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	7	2.3
안내해설사를 증원했으면	2	0.7
궁 관람순서 안내가 있었으면	1	0.3
휴게/편의 시설 충원 필요	17	5.7
화장실이 많았으면	9	3.0
휴식공간이 많았으면	7	2.3
벤치가 많았으면	5	1.7
휴게/편의 시설 관리 필요	14	4.7
편의시설을 개선했으면	5	1.7
쓰레기통이 많았으면	4	1.3
화장실이 깨끗했으면	3	1.0
음수대가 있었으면	2	.7
자동판매기가 많았으면	2	.7
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	14	4.7
궁을 잘 보존 관리했으면	6	2.0
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	4	1.3
관람객 질서유지에 신경썼으면	4	1.3
입장인원 제한 필요	7	2.3
궁 입장인원을 제한했으면	7	2.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	3	1.0
궁안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	3	1.0
조경/환경 개선 필요	1	0.3
조경에 좀더 신경썼으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	0.3
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	0.3
접근성 개선 필요	1	0.3
교통 불편이 개선되었으면	1	0.3
기타 개선의견	1	0.3
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	1	0.3
없음	219	73.0

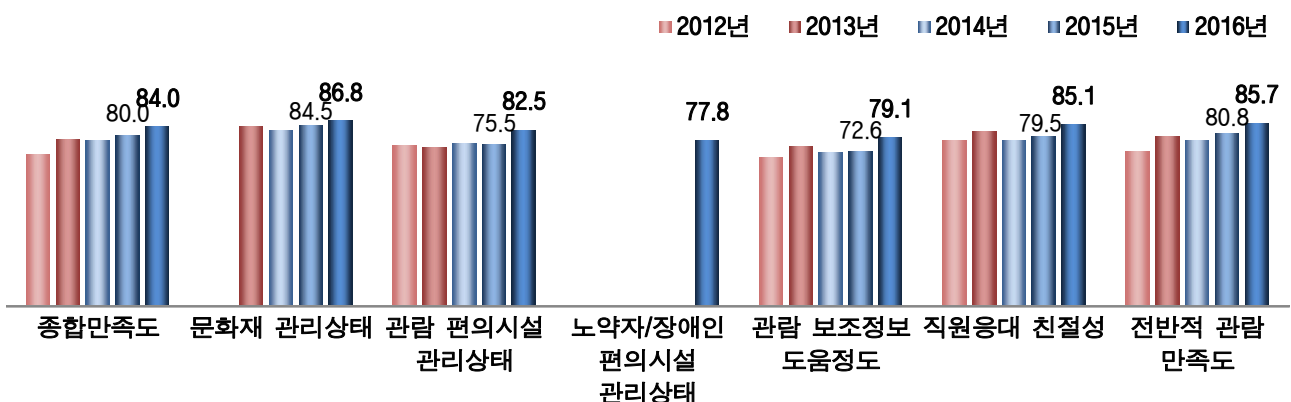
02. 창덕궁(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 창덕궁 관람객의 종합 만족도(CSI)는 84.0점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 20위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 85.7점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(86.8점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(82.5점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(77.8점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(79.1점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(85.1점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 70점대(72.2점→70.9점→71.2점)로 나타났으나, 2012년을 기점으로 2013년 78.1점, 2014년 77.9점, 2015년 80.0점으로 70점대 후반으로 상승하였으며, 2016년에는 84.0점으로 나타나 전년 대비 4.0점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑2.3점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↑7.0점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑6.5점), '직원 응대 친절성'(↑5.6점), '전반적 관람 만족도'(↑4.9점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 창덕궁 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 창덕궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(200)	86.8	82.5	77.8	79.1	85.1	85.7	84.0
성별	남성	(100)	87.0	84.3	80.2	80.7	86.7	86.8	85.3
	여성	(100)	86.5	80.7	75.3	77.5	83.5	84.5	82.7
연령	14~19세	(50)	85.7	78.0	75.3	76.0	84.7	85.7	82.9
	20대	(23)	81.2	79.0	72.5	68.8	71.0	77.5	76.0
	30대	(25)	84.7	80.0	68.7	74.7	81.3	86.0	82.0
	40대	(31)	87.6	82.3	76.3	73.1	83.3	83.9	82.2
	50대	(21)	89.7	84.9	81.7	87.3	89.7	88.9	87.9
	60대	(25)	86.7	85.3	79.3	84.0	90.7	82.7	84.0
	70세 이상	(25)	92.7	92.7	93.3	94.7	95.3	95.3	94.6
	무응답	(3)	94.4	88.9	72.2	72.2	94.4	83.3	84.0
거주지역	서울	(97)	87.5	83.3	79.7	80.4	85.2	85.2	84.3
	인천/경기	(49)	82.7	79.3	75.2	73.5	81.0	83.0	80.7
	대전/충청	(9)	90.7	94.4	83.3	90.7	92.6	90.7	90.6
	광주/전라	(10)	86.7	81.7	76.7	81.7	86.7	90.0	86.4
	대구/경북	(2)	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	부산/울산/경남	(20)	91.7	81.7	76.7	81.7	90.0	90.8	87.7
	강원/제주	(10)	83.3	78.3	68.3	75.0	81.7	83.3	80.4
관람유형	단체관람	(76)	86.4	79.6	74.1	77.6	84.6	84.2	82.4
	개인/가족	(124)	87.0	84.3	80.0	80.0	85.3	86.6	85.0
이전관람 경험	방문경험 있음	(129)	85.9	81.5	77.8	77.8	85.4	84.5	83.1
	방문경험 없음	(71)	88.3	84.3	77.7	81.5	84.5	87.8	85.6
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(11)	69.7	66.7	60.6	47.0	65.2	50.0	55.9
	만족	(189)	87.7	83.4	78.7	81.0	86.2	87.7	85.6

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(82.7점) 대비 남성이 85.3점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

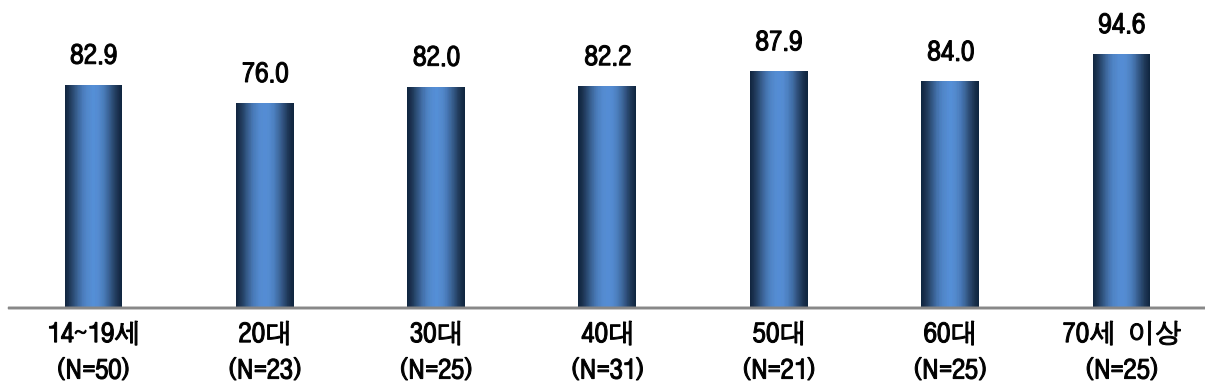
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 94.6점으로 가장 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 76.0점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

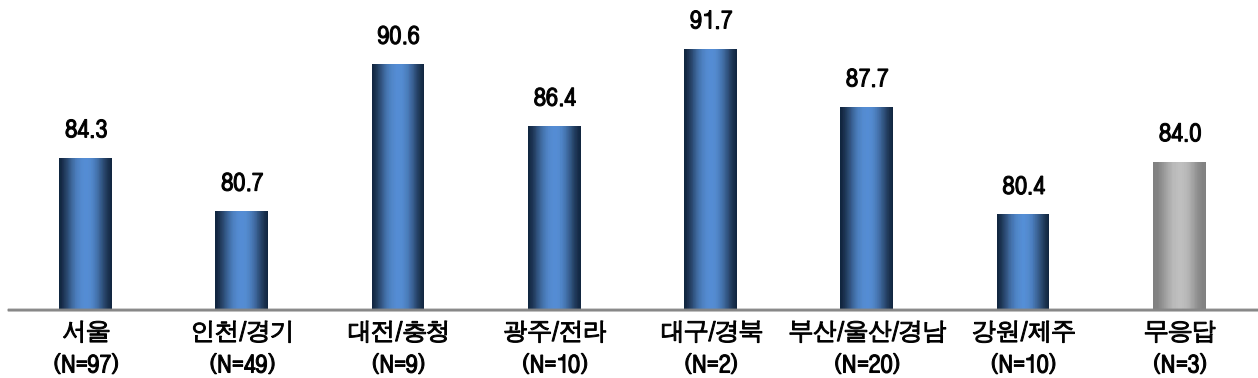
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대구/경북 거주자가 91.7점으로 높게 평가한 반면, 강원/제주 거주자(80.4점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(85.0점)가 단체관람 단위 방문객(82.4점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

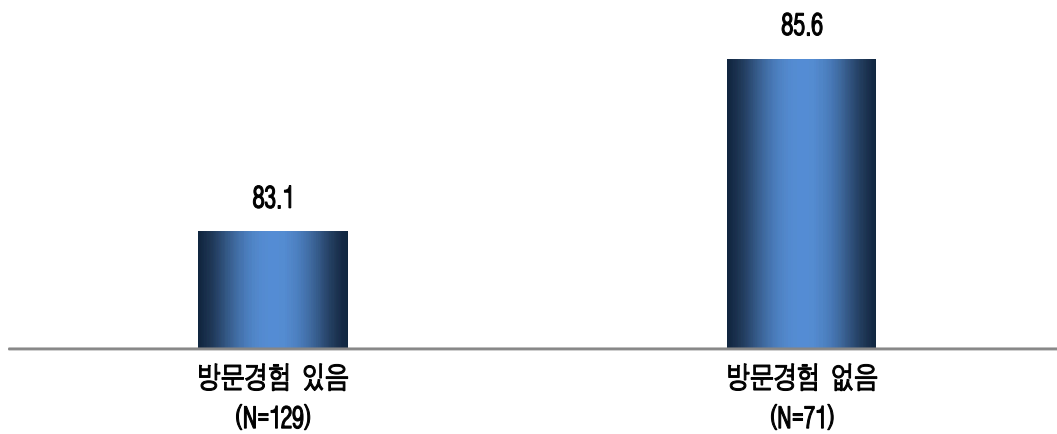
(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(85.6점)가 이전 관람 경험이 있는 방문객(83.1점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

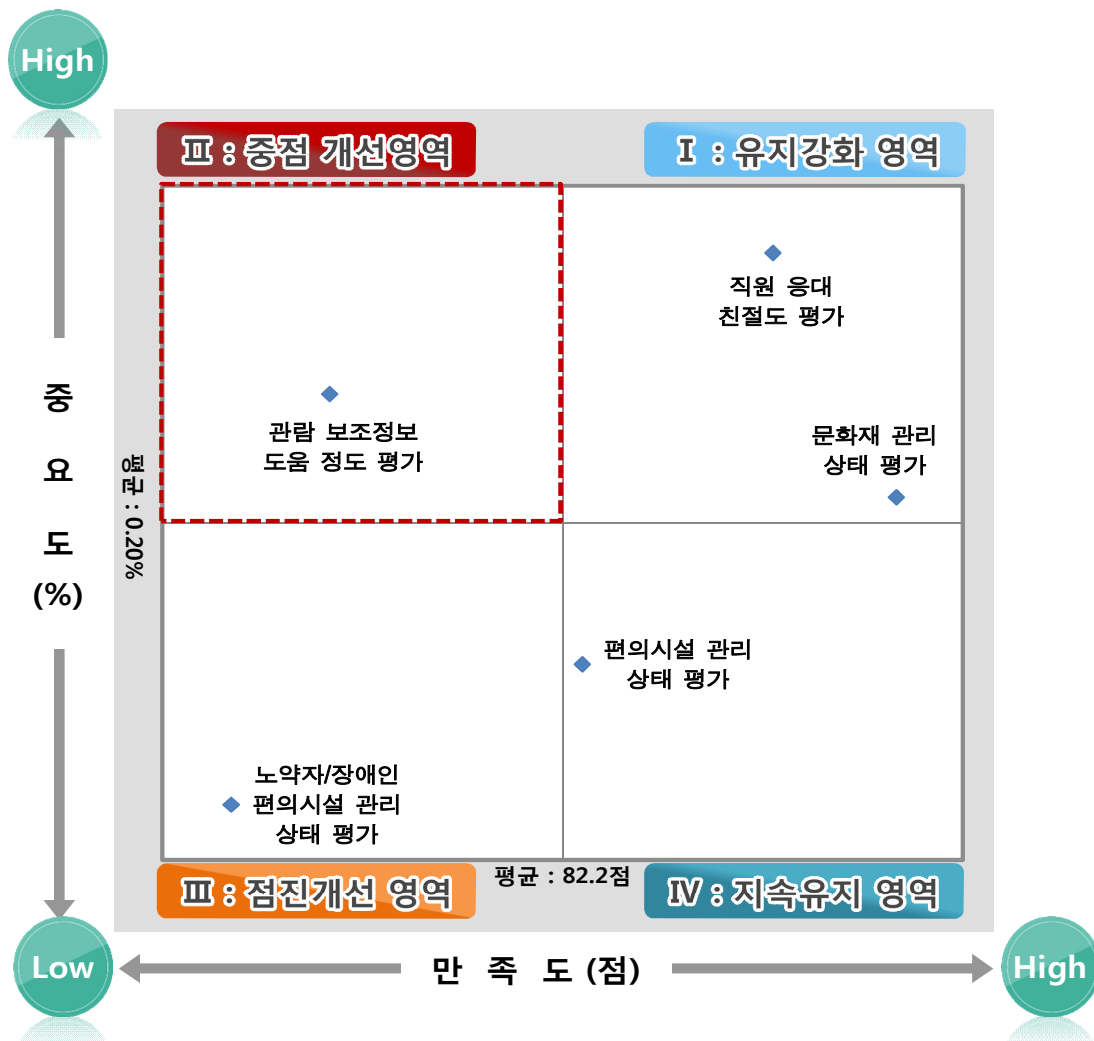
(단위 : 점)



3) IPA 분석

☑ 창덕궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남

☑ 한편, ‘문화재 관리 상태 평가’, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가

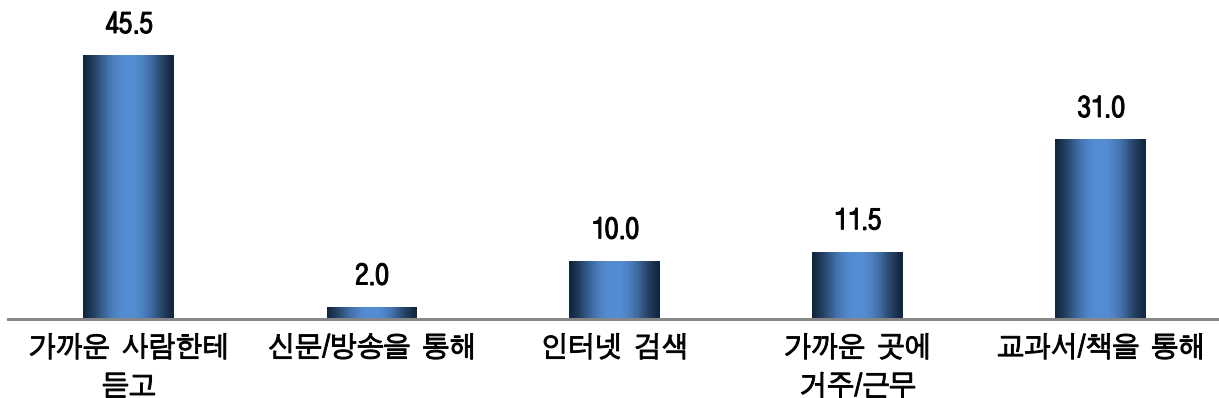
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 사람한테 듣고'(45.5%), '교과서나 책을 통해'(31.0%) 창덕궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 곳에 거주/근무' 응답이 11.5%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

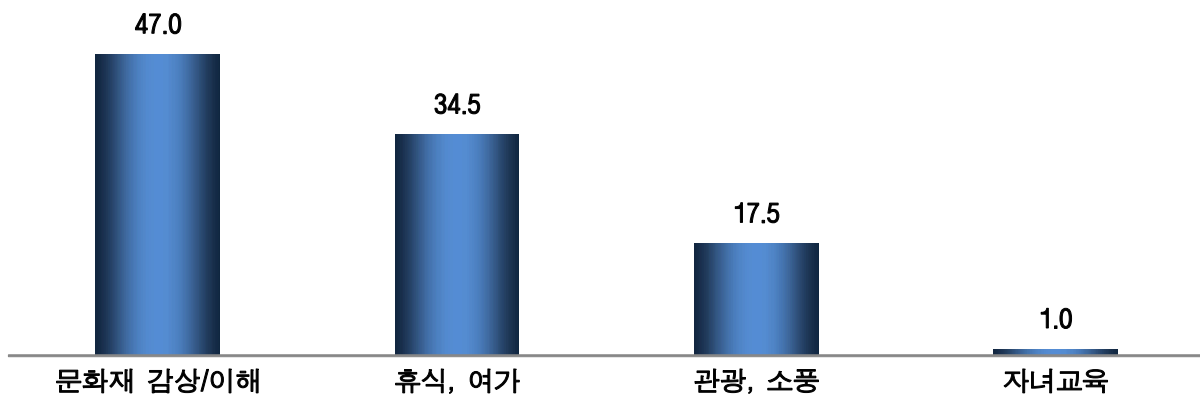


(2) 관람 목적

- ☑ 창덕궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '문화재 감상/이해'(47.0%)와 '휴식, 여가'(34.5%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '관광, 소풍'(17.5%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

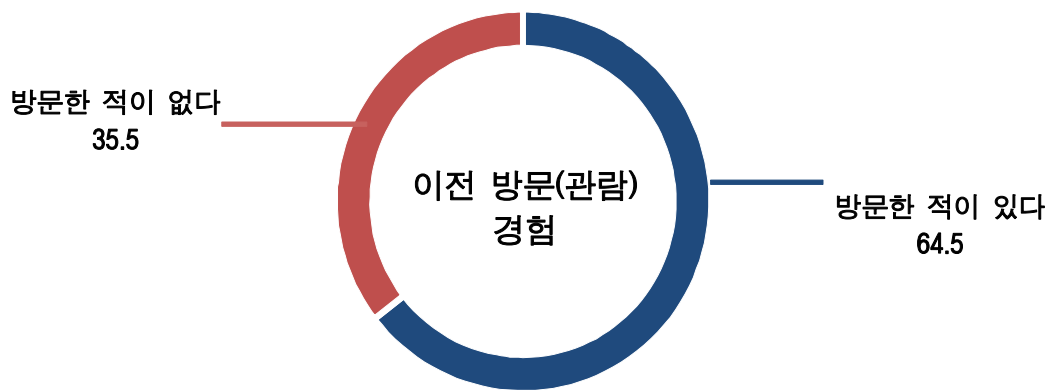


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 창덕궁을 방문한 경험이 있는 경우는 64.5%로 응답자 5명 중 3명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

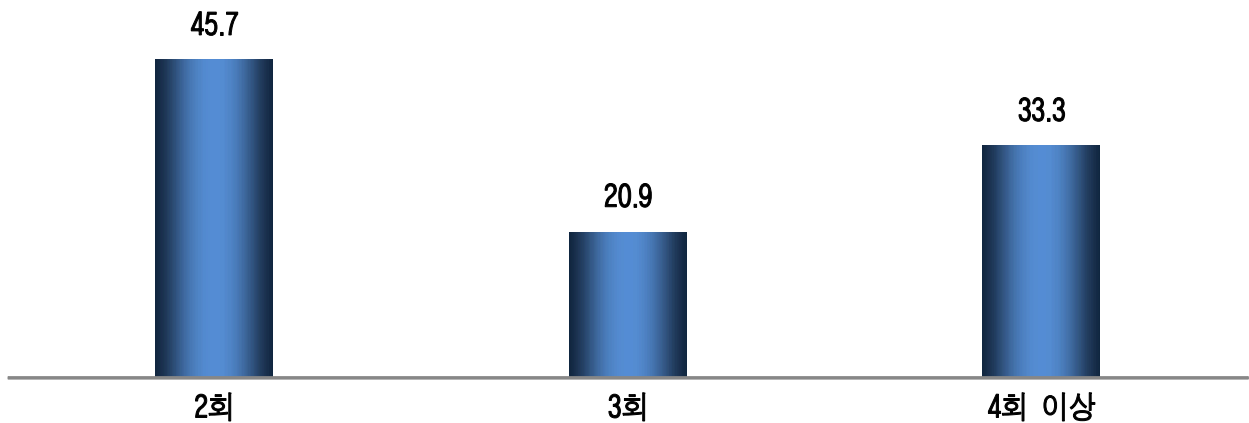
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(45.7%), '4회 이상'(33.3%), '3회'(20.9%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

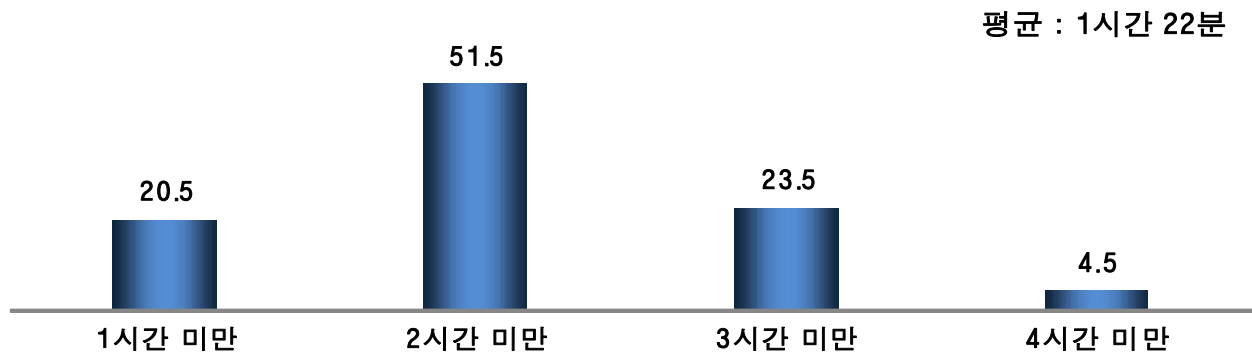


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 창덕궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 22분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 51.5%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



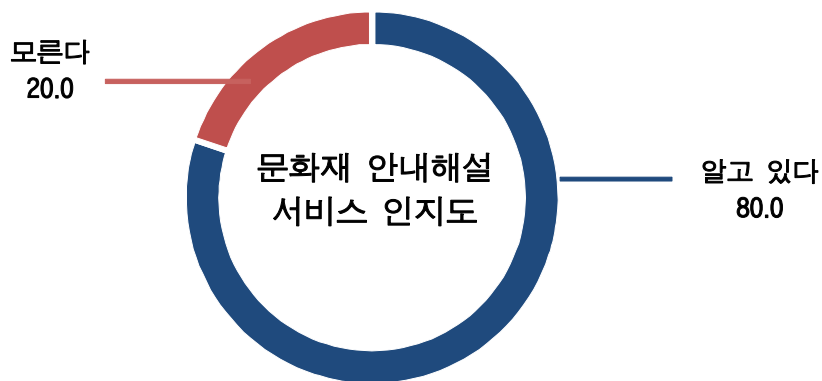
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 80.0%였으며, 모르는 경우는 20.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

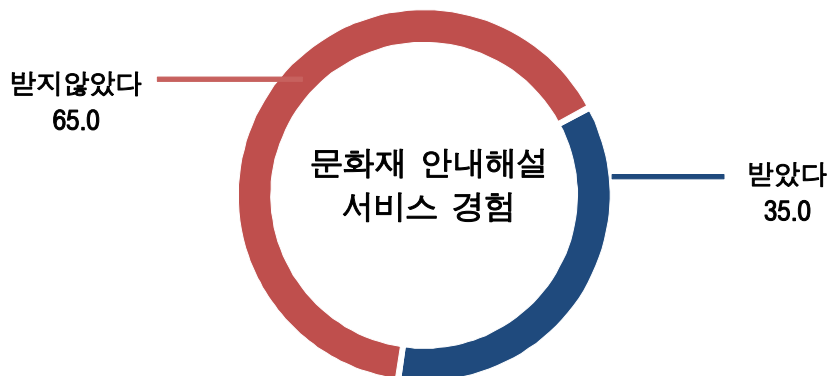


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 65.0%였으며, 경험이 있는 경우는 35.0%로, 응답자 3명 중 1명은 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



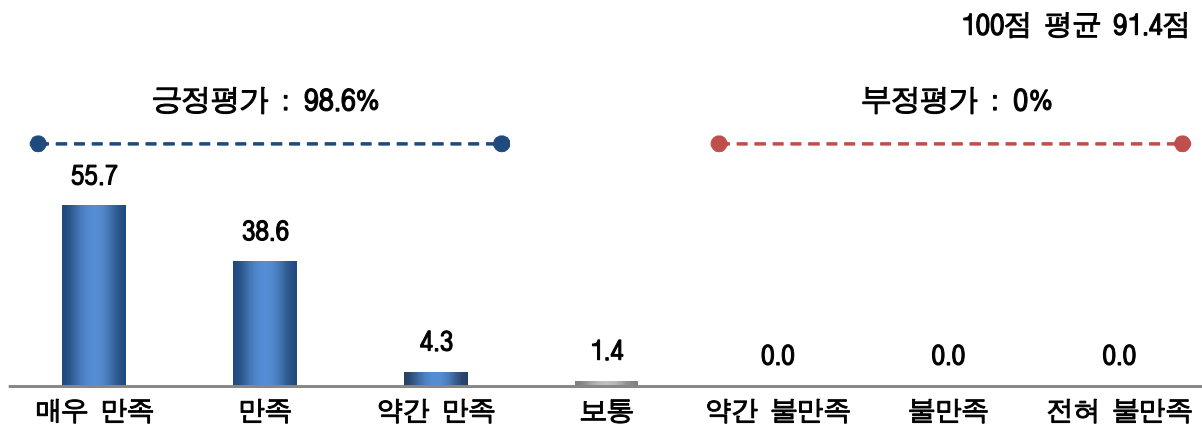
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(98.6%), ‘보통’(1.4%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 설명 개선’과 ‘안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요’(각 6.1%, 2명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	33	100.0
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	2	6.1
집중도가 떨어져서	1	3.0
설명이 너무 빨라서	1	3.0
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	2	6.1
시간대별 해설이 많지 않아서	1	3.0
사람이 많아서	1	3.0
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	1	3.0
동선이 너무 빨라서	1	3.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	3.0
문화재 설명이 부족해서	1	3.0
없음	28	84.8

6) 창덕궁 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 창덕궁의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 2.5%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 97.5%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않았다고 응답함

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



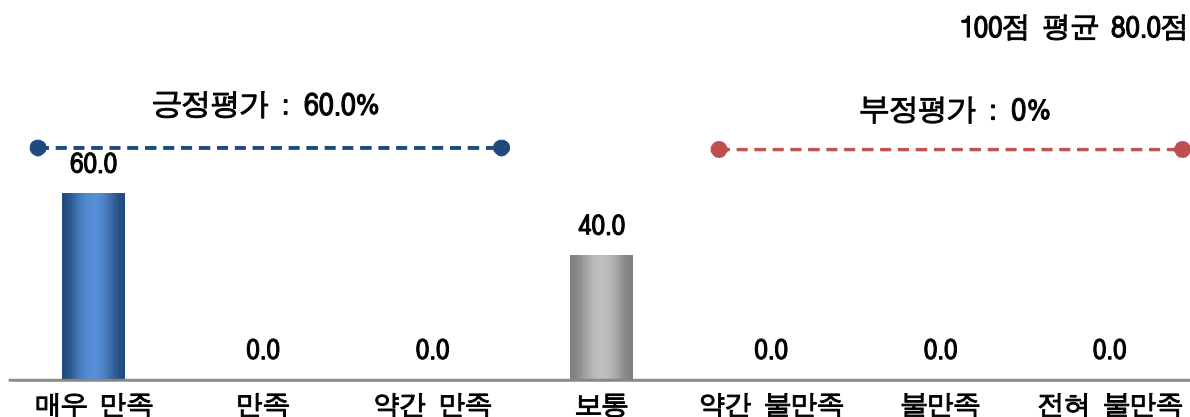
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(60.0%), ‘보통’(40.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 80.0점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 창덕궁의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람시설관리 개선 필요’라는 의견(10.3%, 4명)이 주로 제시되었으며, 다음으로 ‘관람콘텐츠 회차/기간 확대’라는 응답(5.1%, 2명)을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	39	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	10.3
관람 이동시 불편해서(계단, 돌부리, 전기선 위치 표시 간판)	2	5.1
공연 소리가 잘 안들려서	1	2.6
관람 시설 관리가 미흡해서	1	2.6
관람콘텐츠 회차/기간 확대	2	5.1
관람 콘텐츠 시간 맞추기가 어려워서	1	2.6
행사 기간이 짧아서	1	2.6
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.6
관람용 의자가 없어서	1	2.6
조경/환경 개선 필요	1	2.6
조경 관리가 제대로 안되어서	1	2.6
관람콘텐츠 개선/보완	1	2.6
공연 내용이 퓨전이라서	1	2.6
기타 개선의견	1	2.6
관람객 줄서기가 제대로 안되어서	1	2.6
없음	30	76.9

7) 추천 및 재방문 의향

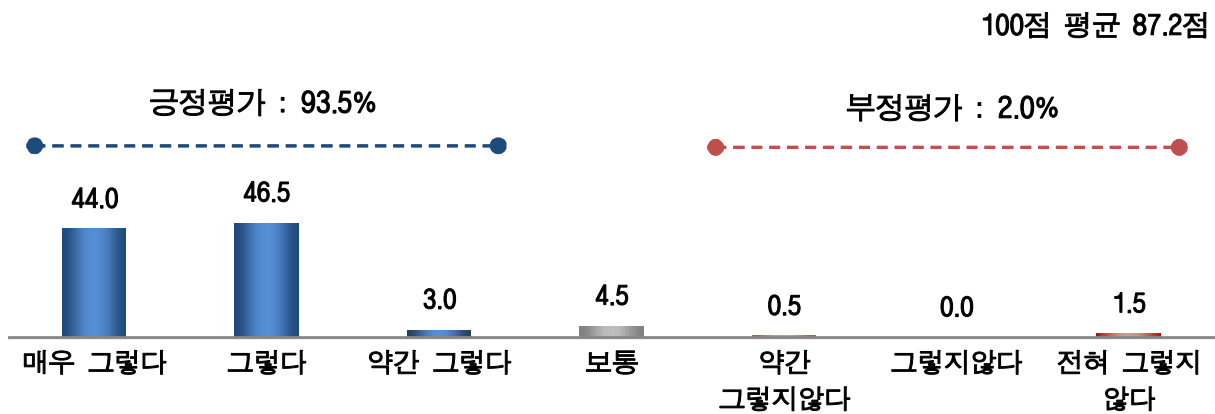
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(93.5%), ‘보통’(4.5%), ‘비추천(부정평가)’(2.0%)로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.2점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



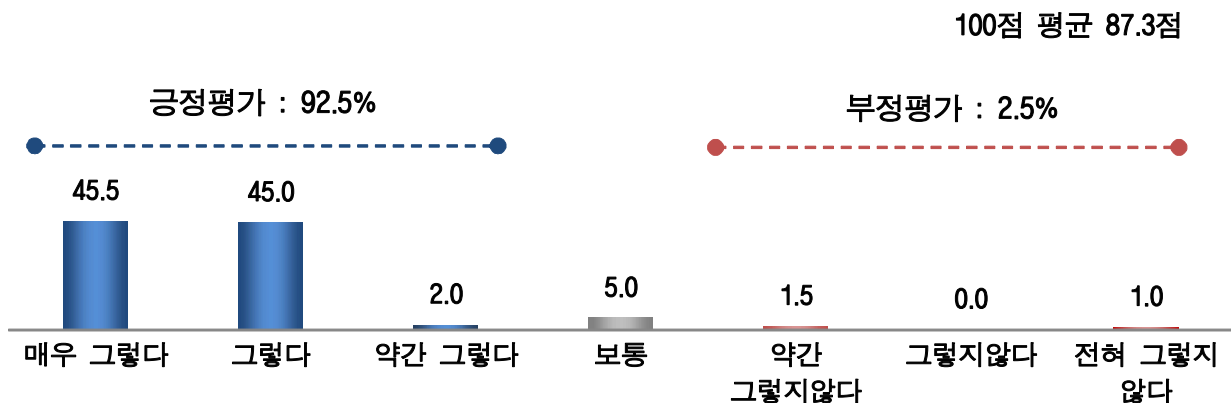
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(92.5%), ‘보통’(5.0%), ‘없음(부정평가)’(2.5%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



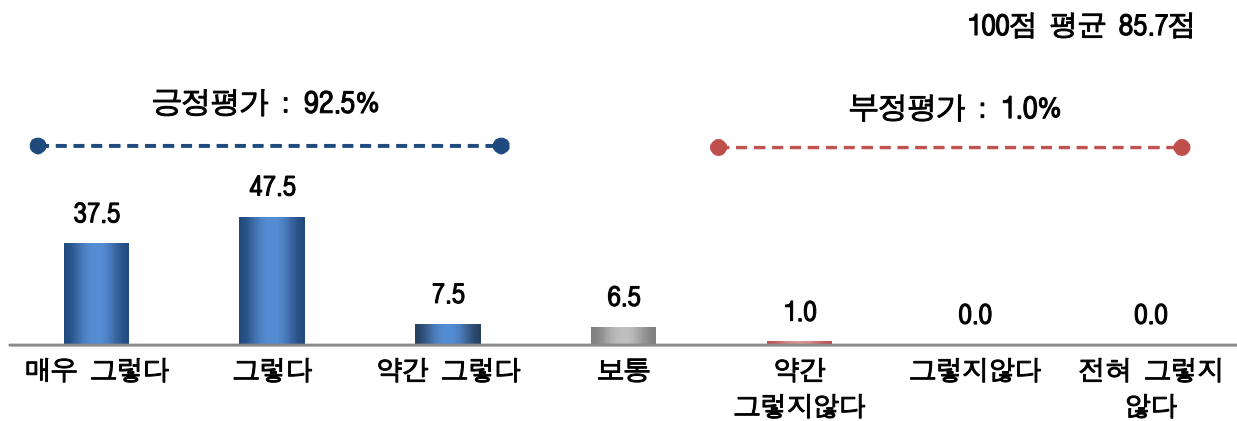
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(92.5%), '보통'(6.5%), '불만족'(1.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 창덕궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(44.5%, 89명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(22.5%, 45명), ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(11.0%, 22명), ‘관람 시설’(9.0%, 18명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	200	100.0
자연경관/조경/외부환경	89	44.5
조경이 잘 되어있다	46	23.0
주변 자연경관이 좋다	30	15.0
조용한 분위기가 좋다	19	9.5
공기가 쾌적하다	8	4.0
관람 시설 관리	45	22.5
궁이 아름답다	21	10.5
궁이 깨끗하게 관리되어있다	15	7.5
궁보존관리가 잘 되어있다	9	4.5
역사 교육/새로운 역사 이해	22	11.0
역사를 알게 되었다	12	6.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	3	1.5
문화적 가치를 알게 되었다	2	1.0
궁 건축양식에서 한국의 미를 느낄 수 있다	2	1.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	2	1.0
새로운 것을 알게 되었다	1	0.5
우리것에 대한 소중함을 느낄 수 있어서 좋았다	1	0.5
관람시설(궁/능/유적)	18	9.0
낙선재가 인상 깊었다	5	2.5
궁이 인상 깊었다	4	2.0
도심속에 궁이 있는 것이 인상적이다	2	1.0
비원이 인상 깊었다	2	1.0
인정전이 인상 깊었다	2	1.0
궁 화문이 인상 깊었다	1	0.5
궁내 왕의 집무실이 인상 깊었다	1	0.5
규장각이 인상 깊었다	1	0.5
관람 분위기	13	6.5
평온한 분위기가 좋다	6	3.0
고풍스러운 분위기가 좋다	6	3.0
옛것을 느낄 수 있어서 좋았다	1	0.5
여유롭게 관람하기 좋았다	1	0.5
걷기 편하게 되어있다	1	0.5
외국인 관람객이 많아 자랑스러웠다	1	0.5

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	200	100.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	6	3.0
궁내 보관 문화재를 볼 수 있어서 좋다	4	2.0
한복체험행사가 좋았다	1	0.5
정조 친필문서가 인상 깊었다	1	0.5
편의시설 관리	3	1.5
휴식공간이 편리하다	3	1.5
직원/안내해설사	2	1.0
안내해설사가 친절하다	1	.5
직원이 친절하다	1	.5
기타 의견	2	1.0
기타(운조, 이화, 인장, 자동차, 전지웅, 한저관)	2	1.0
없음	27	13.5

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 6.0%(12명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’(5.0%, 10명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(2.5%, 5명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	200	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	12	6.0
화장실이 많았으면	6	3.0
쓰레기통이 많았으면	4	2.0
편의시설을 개선했으면	1	0.5
음수대가 있었으면	1	0.5
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	10	5.0
궁 복원을 잘 했으면	6	3.0
궁이 더 깨끗이 관리되었으면	2	1.0
궁내 공사중인 곳이 많아 불편한 점이 개선되었으면	2	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	5	2.5
휴식공간이 많았으면	3	1.5
벤치가 많았으면	2	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	4	2.0
궁내 안내표지판이 많았으면	1	.5
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	.5
궁 안내표지판이 정확했으면	1	0.5
안내해설사를 증원했으면	1	0.5
조경/환경 개선 필요	2	1.0
조경에 좀 더 신경썼으면	2	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	1.0
궁을 더 많이 개방했으면	1	0.5
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	0.5
안내사/직원 관리 필요	1	0.5
직원이 친절했으면	1	0.5
기타 개선의견	1	.5
지하철역이 근처에 있었으면	1	.5
없음	164	82.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 총원 필요’(7.0%, 14명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(6.0%, 12명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(3.5%, 7명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

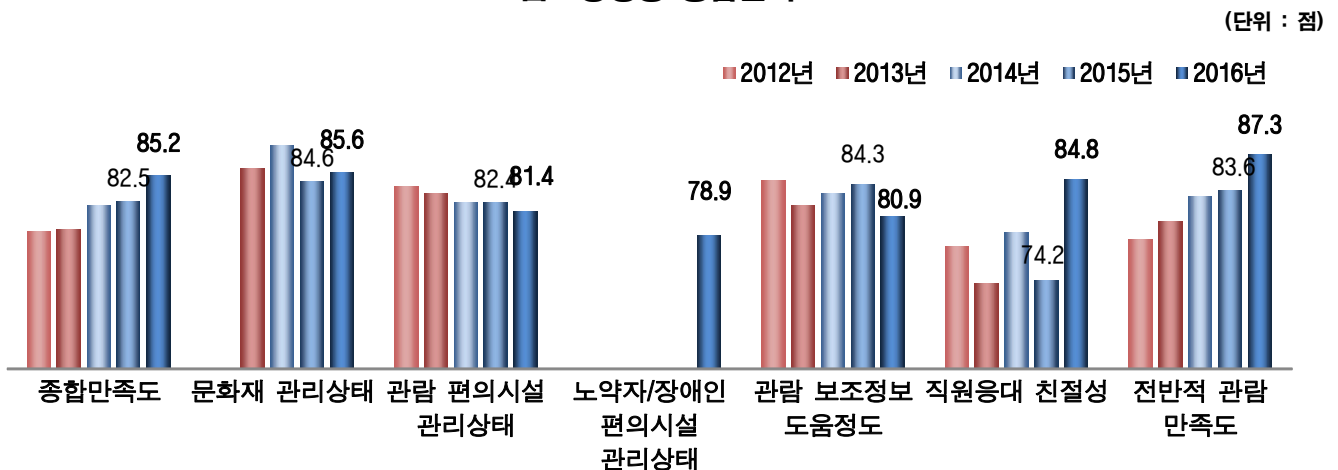
제안사항	빈도	%
전체	200	100.0
휴게/편의 시설 총원 필요	14	7.0
화장실이 많았으면	10	5.0
휴식공간이 많았으면	3	1.5
벤치가 많았으면	2	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	12	6.0
궁내 안내표지판이 많았으면	7	3.5
궁 안내표지판이 정확했으면	5	2.5
휴게/편의 시설 관리 필요	7	3.5
쓰레기통이 많았으면	3	1.5
편의시설을 개선했으면	1	.5
주차시설 개선했으면	1	.5
음수대가 있었으면	1	.5
화장실이 깨끗했으면	1	.5
관람 시설/프로그램/볼거리 총원 필요	6	3.0
궁을 더 많이 개방했으면	6	3.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	2.5
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	4	2.0
궁을 잘 보존 관리했으면	1	0.5
관람시간 연장/확대	3	1.5
궁 관람시간을 연장했으면	3	1.5
조경/환경 개선 필요	1	0.5
조경에 좀 더 신경썼으면	1	0.5
안내사/직원 관리 필요	1	0.5
직원이 친절했으면	1	0.5
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	0.5
궁안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	1	0.5
입장료 인하 필요	1	0.5
궁 관람료가 비싸지않았으면	1	.5
없음	151	75.5

03. 창경궁(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 창경궁 관람객의 종합 만족도(CSI)는 85.2점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 18위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 87.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(85.6점, '만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(81.4점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(78.9점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(80.9점, '만족' 수준), '직원 응대 친절성'(84.8점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 꾸준히 상승하여(64.2점→64.3점→73.7점), 2013년 83.4점, 2014년 78.6점, 2015년 84.5점으로 70점~80점대를 유지하였으며, 2016년에는 85.2점으로 나타나 전년 대비 0.7점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑1.0점)와 '직원 응대 친절성'(↑10.6점), '전반적 관람 만족도'(↑3.7점) 항목은 상승한 반면, '관람 편의시설 관리 상태'(↓1.0점)와 '관람 보조 정보 도움 정도'(↓3.4점) 항목은 하락함

〈그림〉 창경궁 종합만족도





〈표〉 창경궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(150)	85.6	81.4	78.9	80.9	84.8	87.3	85.2
성별	남성	(76)	86.2	81.8	82.2	84.0	85.7	88.2	86.3
	여성	(74)	84.9	81.1	75.5	77.7	83.8	86.5	84.0
연령	14~19세	(12)	91.7	83.3	80.6	79.2	81.9	88.9	86.5
	20대	(21)	88.9	83.3	85.7	82.5	88.1	94.4	90.4
	30대	(24)	80.6	77.8	73.6	70.8	82.6	86.8	82.5
	40대	(21)	84.1	80.2	73.0	81.7	80.2	85.7	83.1
	50대	(28)	86.3	79.2	76.8	83.3	86.3	85.1	84.3
	60대	(21)	84.1	81.0	81.0	84.9	87.3	86.5	85.4
	70세 이상	(23)	86.2	87.0	83.3	83.3	85.5	85.5	85.4
거주지역	서울	(78)	85.7	82.7	79.1	79.9	85.0	86.1	84.7
	인천/경기	(49)	83.7	79.6	75.9	78.2	84.0	87.4	84.3
	대전/충청	(3)	83.3	66.7	77.8	94.4	83.3	88.9	85.3
	광주/전라	(11)	95.5	86.4	86.4	90.9	90.9	95.5	93.1
	대구/경북	(4)	79.2	79.2	83.3	87.5	66.7	87.5	82.4
	부산/울산/경남	(4)	83.3	75.0	83.3	83.3	87.5	83.3	83.3
	강원/제주	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
관람유형	단체관람	(11)	92.4	84.8	74.2	78.8	84.8	87.9	86.2
	개인/가족	(139)	85.0	81.2	79.3	81.1	84.8	87.3	85.1
이전관람 경험	방문경험 있음	(95)	85.1	81.4	77.5	82.3	86.0	87.2	85.3
	방문경험 없음	(55)	86.4	81.5	81.2	78.5	82.7	87.6	85.1
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(1)	66.7	83.3	100.0	50.0	83.3	50.0	63.0
	만족	(149)	85.7	81.4	78.7	81.1	84.8	87.6	85.3

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(84.0점) 대비 남성이 86.3점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

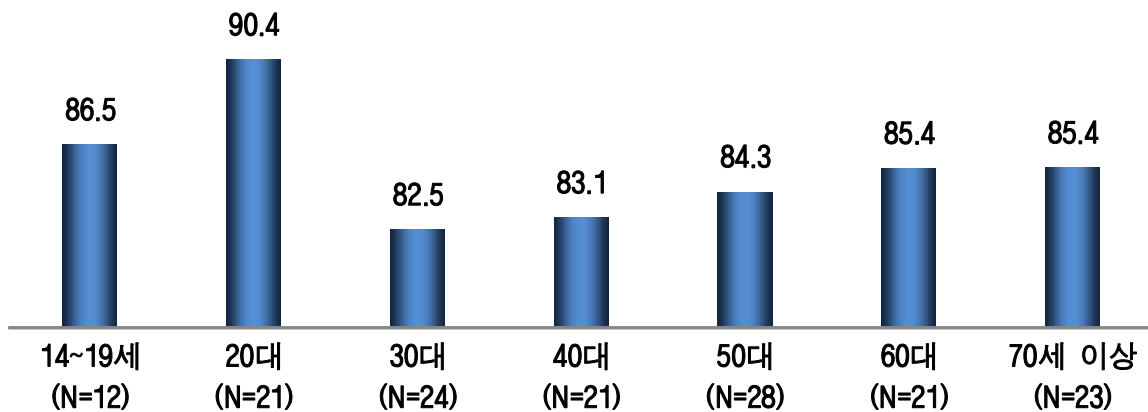
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 20대 연령층은 90.4점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 82.5점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)

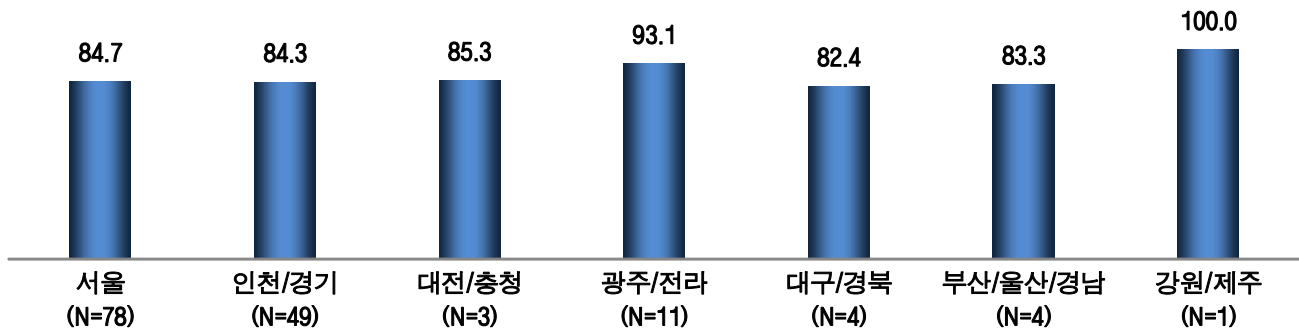




- ☑ 거주지별로는 강원/제주 거주자가 100.0점으로 높게 평가한 반면, 대구/경북 거주자(82.4점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(86.2점)가 개인/가족 단위 방문객(85.1점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(85.3점)가 처음 관람한 방문객(85.1점)보다 높은 것으로 나타남

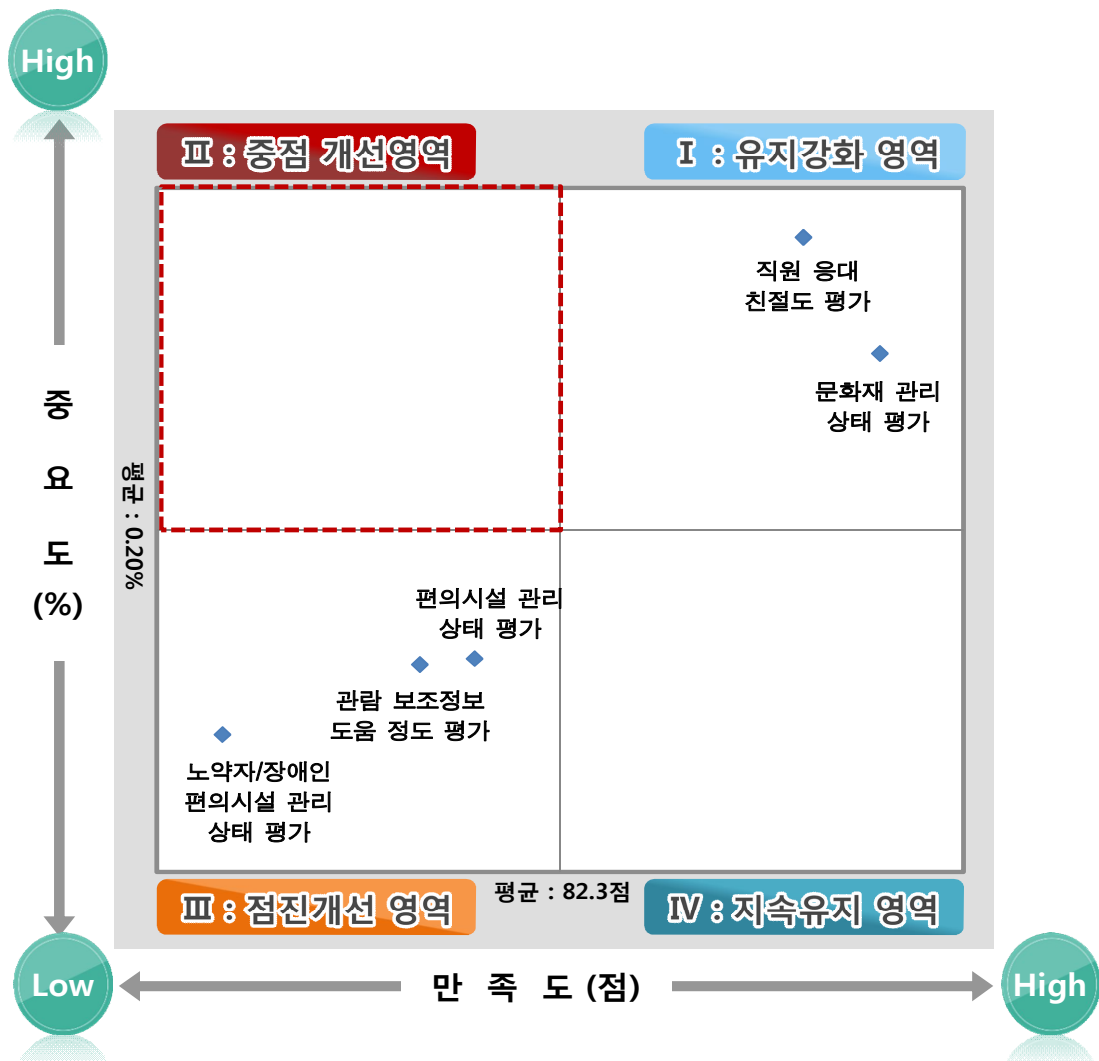
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 창경궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의 시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가, 관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

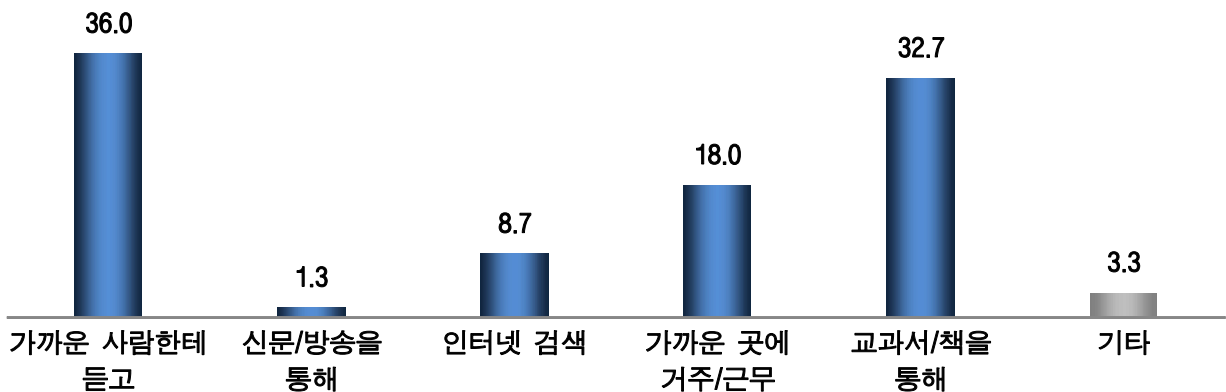
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(36.0%), ‘교과서나 책을 통해’(32.7%) 창경궁을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 곳에 거주/근무’ 응답이 18.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

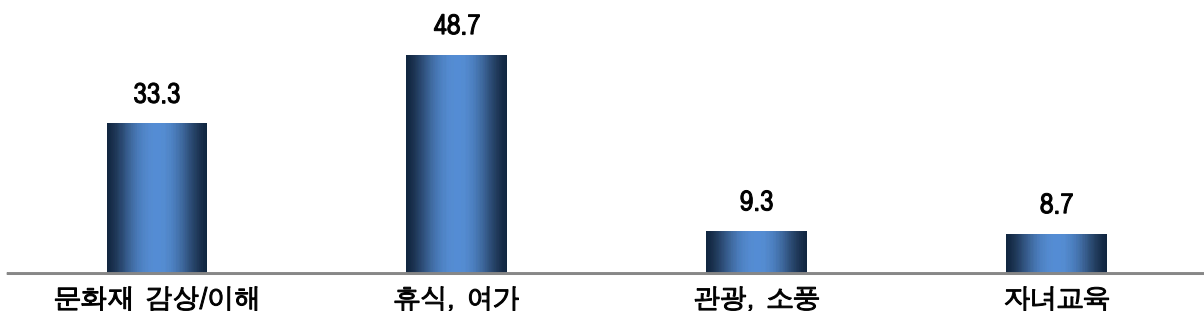


(2) 관람 목적

- ☑ 창경궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(48.7%)와 ‘문화재 감상/이해’(33.3%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘관광, 소풍’(9.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

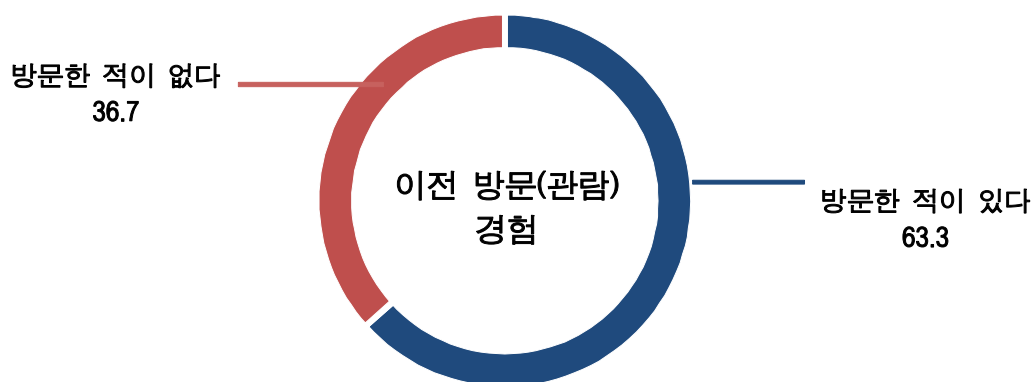


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 창경궁을 방문한 경험이 있는 경우는 63.3%로 응답자 5명 중 3명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

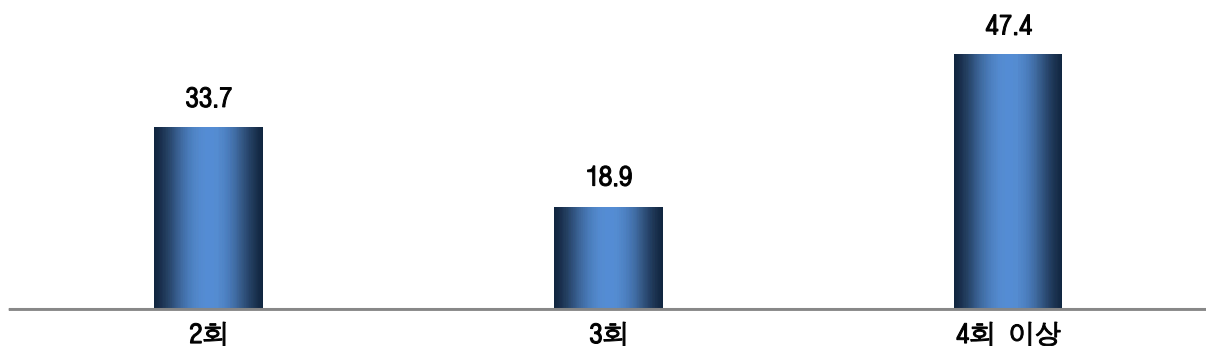
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(47.4%), '2회'(33.7%), '3회'(18.9%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

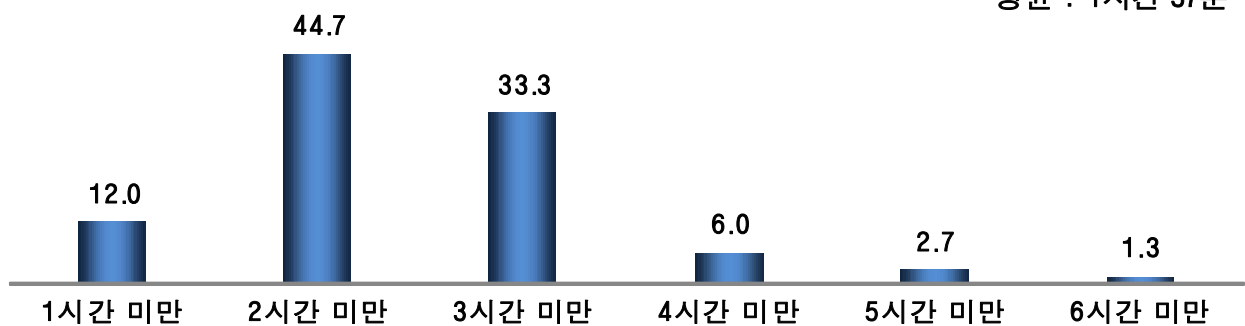


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 창경궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 37분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 44.7%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



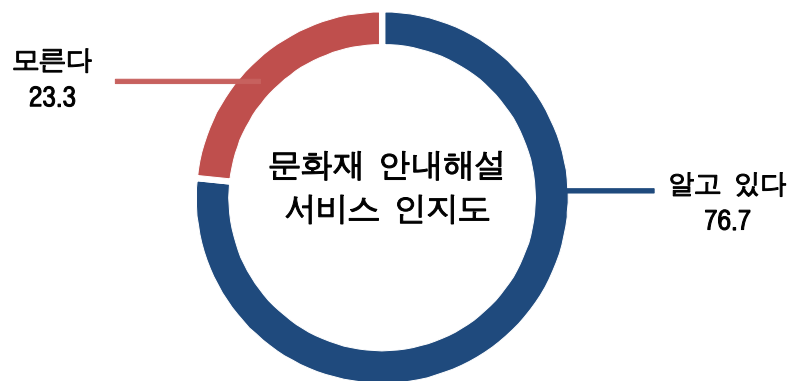
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 76.7%였으며, 모르는 경우는 23.3%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

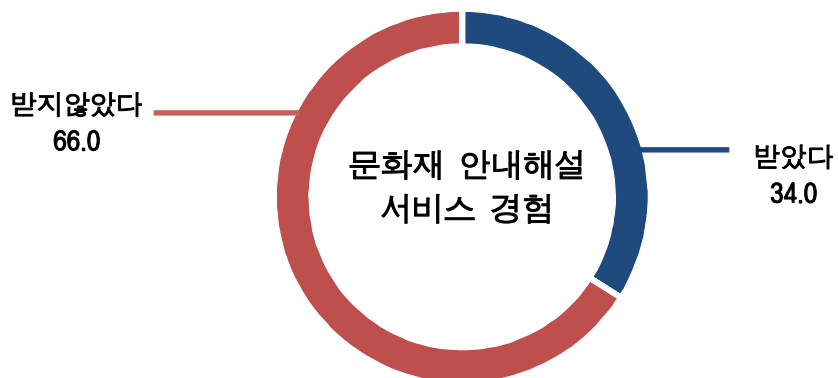


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 66.0%였으며, 경험이 있는 경우는 34.0%로, 응답자 3명 중 1명은 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

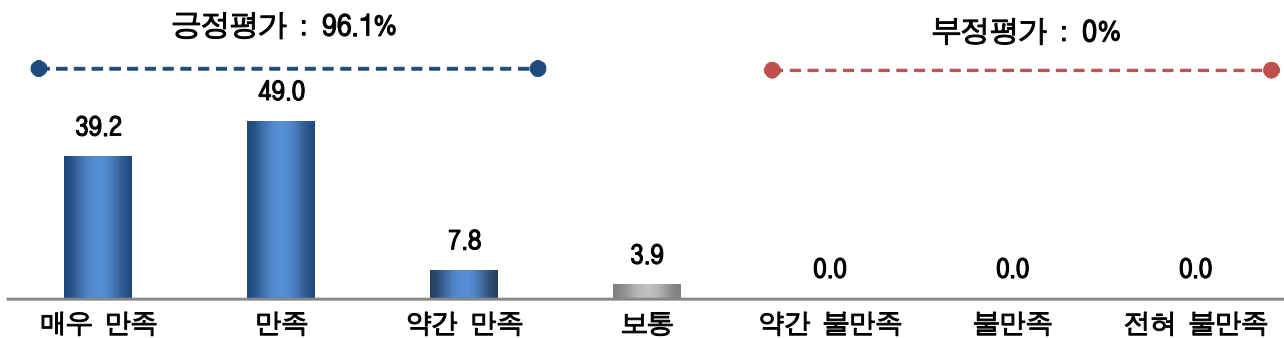
☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(96.1%), ‘보통’(3.9%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)

100점 평균 87.3점



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘자세한 안내해설 자료 필요’(5.9%, 3명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	55	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	3	5.9
역사적인 부분이 세밀하게 해설이 안되어서	1	2.0
수목에 대한 자세한 안내가 없어서	1	2.0
전문적인 지식이 부족해서	1	2.0
안내해설 관련 총원 필요	1	2.0
안내원이 부족해서	1	2.0
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	1	2.0
사람이 많아서	1	2.0
기타 개선의견	1	2.0
도중에 합류할때 어색해서	1	2.0
없음	45	88.2

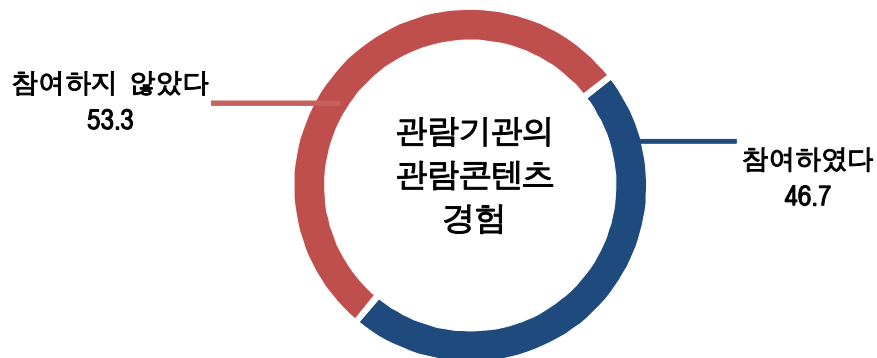
6) 창경궁 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 창경궁의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 46.7%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 53.3%로 응답자 과반이 관람콘텐츠에 참여하지 않았다고 응답함

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



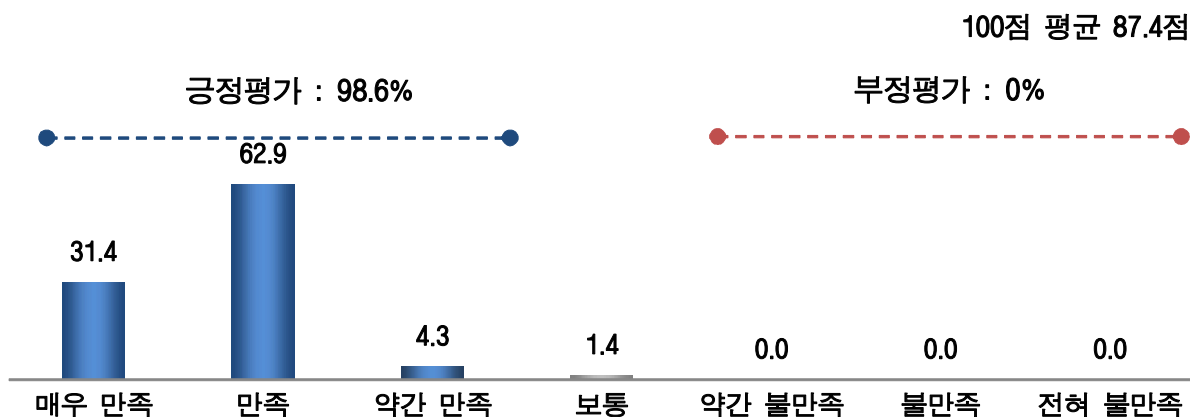
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(98.6%), ‘보통’(1.4%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 87.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 창경궁의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람콘텐츠 개선/보완’과 ‘관람콘텐츠 회차/기간 확대’라는 의견(각 4.3%, 3명)이 주로 제시되었으며, 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람콘텐츠 안내 부족’라는 응답(1.4%, 1명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	70	100.0
관람콘텐츠 개선/보완	3	4.3
전통문화 재현이 미흡해서	1	1.4
문화재 설명서가 부족해서	1	1.4
사진 촬영이 불편해서	1	1.4
관람콘텐츠 회차/기간 확대	3	4.3
공연시간에 맞춰 재입장이 불가능해서	1	1.4
공연 회차가 적어서	1	1.4
여유롭게 진행되지않아서	1	1.4
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	1.4
관람객 관리가 안되어서	1	1.4
관람콘텐츠 안내 부족	1	1.4
설명이 부족해서	1	1.4
공연자 역량 부족	1	1.4
진행이 원활하지 않아서	1	1.4
기타 개선의견	1	1.4
관람객과 공연자의 위치가 부적합해서	1	1.4
없음	61	87.1

7) 추천 및 재방문 의향

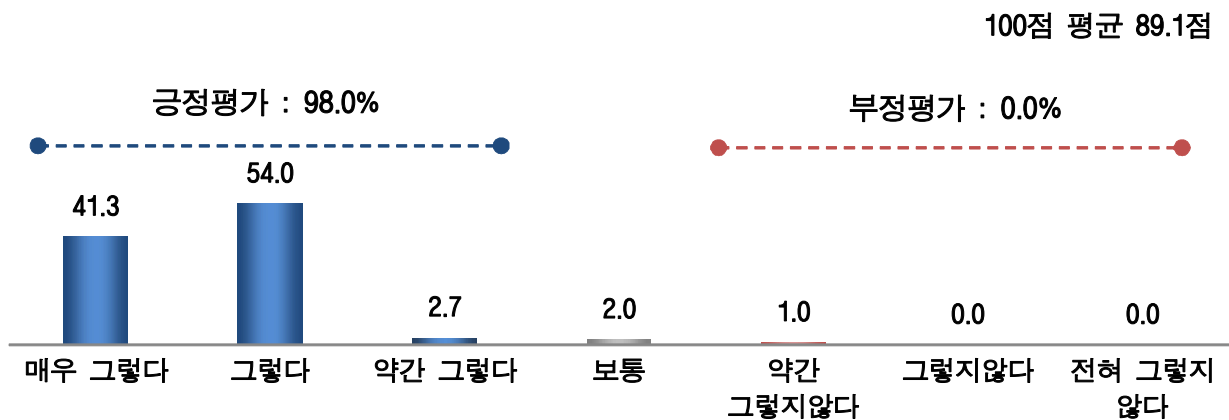
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(98.0%), ‘보통’(2.0%), ‘비추천(부정평가)’(0.0%)로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.1점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



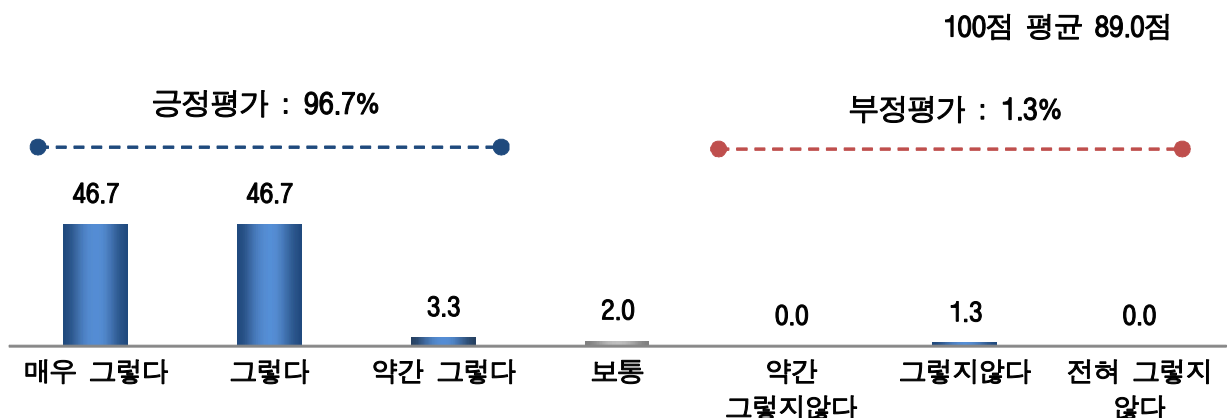
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(96.7%), ‘보통’(2.0%), ‘없음(부정평가)’(1.3%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



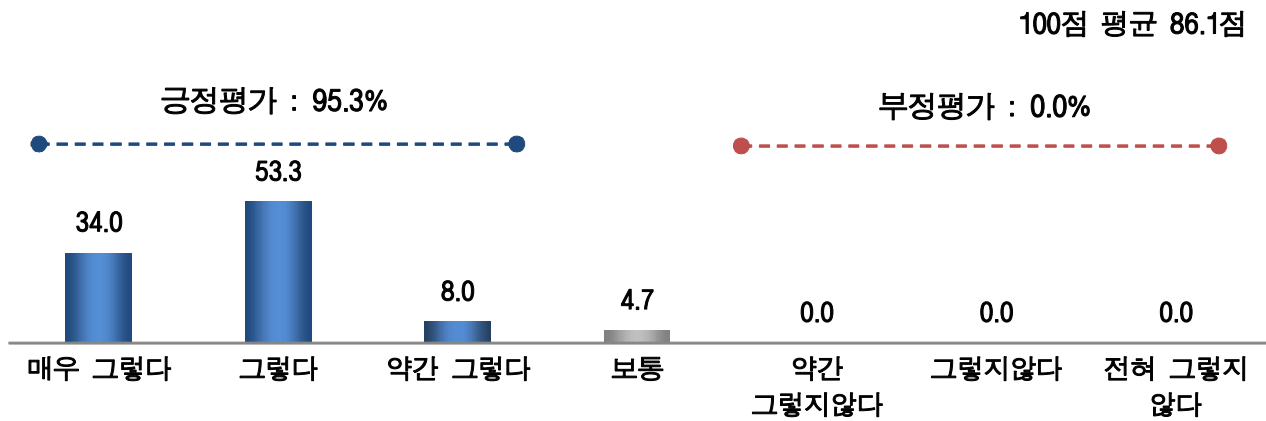
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(95.3%), '보통'(4.7%), '불만족'(0.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.1점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 창경궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(48.0%, 72명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(16.0%, 24명), ‘관람 분위기’(12.0%, 18명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	150	100.0
자연경관/조경/외부환경	72	48.0
조경이 잘 되어있다	28	18.7
주변 자연경관이 좋다	24	16.0
공기가 쾌적하다	17	11.3
조용한 분위기가 좋다	12	8.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	24	16.0
어가행렬 재현행사가 인상 깊었다	11	7.3
전통공연이 좋았다	7	4.7
체험행사가 좋았다	2	1.3
전시행사가 좋았다	1	.7
일상을 건다궁궐체험행사가 좋았다	1	.7
궁중무용공연이 좋았다	1	.7
문화행사가 좋았다	1	.7
서화전이 좋았다	1	.7
관람 분위기	18	12.0
평온한 분위기가 좋다	7	4.7
산책로가 잘 되어있다	4	2.7
여유롭게 관람하기 좋았다	3	2.0
전통의상이 인상 깊었다	3	2.0
고풍스러운 분위기가 좋다	2	1.3
역사 교육/새로운 역사 이해	15	10.0
역사를 알게 되었다	10	6.7
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	4	2.7
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	2	1.3
우리것에 대한 소중함을 느낄 수 있어서 좋았다	1	0.7
궁 건축양식에서 한국의 미를 느낄 수 있다	1	0.7
관람 시설 관리	13	8.7
궁이 아름답다	6	4.0
궁보존관리가 잘 되어있다	4	2.7
궁이 깨끗하게 관리되어있다	3	2.0
관람시설(궁/능/유적)	8	5.3
궁이 인상 깊었다	3	2.0
궁 내부 공간(부엌,마루)이 인상 깊었다	2	1.3
집복헌이 인상 깊었다	2	1.3
영춘헌이 인상 깊었다	1	0.7
직원/안내해설사	1	0.7
직원이 친절하다	1	0.7
기타 의견	1	.7
기타(운조,이화,인장,자동차,전지웅,한저관)	1	.7
없음	13	8.7

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 10.0%(15명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 3.3%, 5명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	150	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	15	10.0
화장실이 많았으면	11	7.3
편의시설을 개선했으면	1	0.7
주차시설 개선했으면	1	0.7
음수대가 있었으면	1	0.7
쓰레기통이 많았으면	1	0.7
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	3.3
궁 복원을 잘 했으면	4	2.7
궁내 공사중인 곳이 많아 불편한 점이 개선되었으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	3.3
궁내 안내표지판이 많았으면	3	2.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.7
티켓부스에서 유아용 티켓에 대해 안내를 해주었으면	1	0.7
휴게/편의 시설 충원 필요	2	1.3
휴식공간이 많았으면	1	0.7
벤치가 많았으면	1	0.7
조경/환경 개선 필요	1	0.7
조경에 좀더 신경썼으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	0.7
궁을 더 많이 개방했으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	0.7
화장실 찾기가 쉬웠으면	1	0.7
입장인원 제한 필요	1	0.7
궁 입장인원을 제한했으면	1	0.7
없음	120	80.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(11.3%, 17명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’, ‘관람시설관리 개선 필요’(각 8.0%, 12명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	150	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	17	11.3
화장실이 많았으면	12	8.0
휴식공간이 많았으면	7	4.7
벤치가 많았으면	3	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	12	8.0
편의시설을 개선했으면	5	3.3
음수대가 있었으면	4	2.7
주차시설 개선했으면	1	0.7
쓰레기통이 많았으면	1	0.7
음료판매소가 많았으면	1	0.7
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	12	8.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	4	2.7
궁내 공사중인 곳이 많아 불편한 점이 개선되었으면	3	2.0
궁을 잘 보존 관리했으면	2	1.3
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	2	1.3
궁 복원을 잘 했으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	7	4.7
궁내 안내표지판이 많았으면	2	1.3
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	1.3
궁 실내도 볼 수 있었으면	1	0.7
궁 안내표지판이 정확했으면	1	0.7
티켓부스에서 유아용 티켓에 대해 안내를 해주었으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	3	2.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	2	1.3
궁을 더 많이 개방했으면	1	0.7
조경/환경 개선 필요	2	1.3
조경에 좀더 신경썼으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	2	1.3
궁안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	1	0.7
화장실 찾기가 쉬웠으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	0.7
창경궁 창경궁 통합 출입이 가능했으면	1	0.7
안내사/직원 관리 필요	1	0.7
직원이 친절했으면	1	0.7
없음	94	62.7

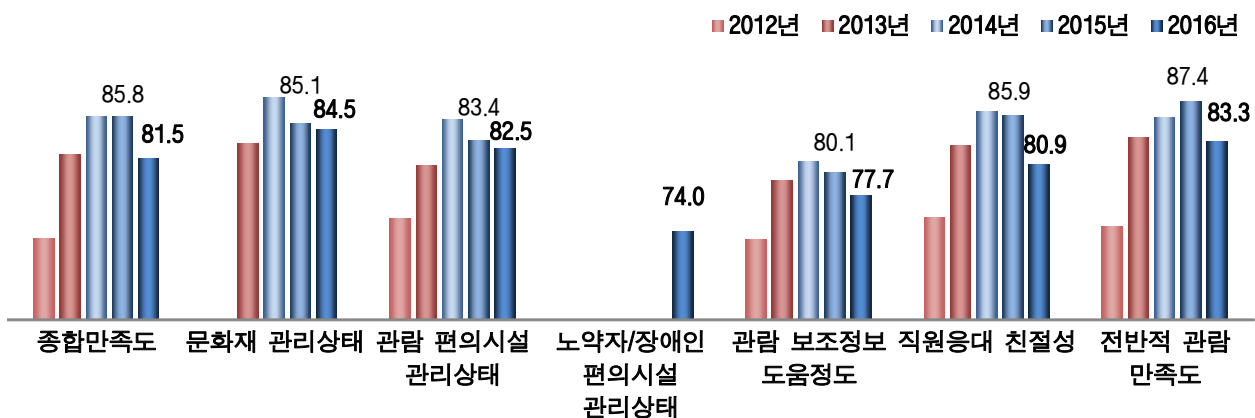
04. 덕수궁(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 덕수궁 관람객의 종합 만족도(CSI)는 81.5점(100점 만점 평균 ‘만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 23위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 83.3점(‘만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(84.5점, ‘만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(82.5점, ‘만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의 시설 관리상태’(74.0점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(77.7점, ‘만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(80.9점, ‘만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 꾸준히 상승하여(66.1점→70.9점→73.3점), 2013년 81.9점, 2014년 85.8점, 2015년 85.8점으로 80점대를 유지하였으나, 2016년에는 81.5점으로 나타나 전년 대비 4.3점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(↓0.6점)와 ‘관람 편의시설 관리 상태’(↓0.9점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↓2.4점), ‘직원 응대 친절성’(↓5.0점), ‘전반적 관람 만족도’(↓4.1점) 모두 하락한 것으로 조사됨

〈그림〉 덕수궁 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 덕수궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(200)	84.5	82.5	74.0	77.7	80.9	83.3	81.5
성별	남성	(103)	84.0	83.0	75.9	78.6	81.9	84.1	82.4
	여성	(97)	85.1	82.0	72.0	76.6	79.9	82.3	80.6
연령	14~19세	(29)	92.0	89.1	84.5	87.9	86.8	89.7	88.8
	20대	(43)	81.4	81.4	72.1	70.9	77.9	83.7	80.2
	30대	(39)	84.2	81.2	66.7	79.5	78.6	80.8	79.3
	40대	(39)	83.3	80.8	69.7	76.9	78.6	82.1	79.9
	50대	(28)	83.9	86.3	79.2	75.6	83.9	82.7	82.3
	60대	(13)	82.1	75.6	74.4	76.9	83.3	83.3	81.0
	70대이상	(9)	87.0	77.8	83.3	79.6	83.3	77.8	79.9
거주지역	서울	(95)	82.1	79.3	69.8	73.3	78.9	80.4	78.5
	인천/경기	(55)	83.3	83.9	73.9	80.0	81.5	83.6	82.1
	대전/충남/충북/세종	(18)	91.7	91.7	87.0	85.2	83.3	92.6	90.0
	광주/전남/전북	(16)	87.5	81.3	80.2	78.1	86.5	84.4	83.5
	대구/경북	(8)	91.7	89.6	81.3	87.5	79.2	85.4	85.4
	강원/제주	(8)	91.7	85.4	75.0	85.4	85.4	89.6	87.0
관람유형	단체관람	(70)	87.9	84.3	78.1	81.9	83.8	86.4	84.8
	개인/가족	(130)	82.7	81.5	71.8	75.4	79.4	81.5	79.8
이전관람 경험	있다	(138)	83.8	82.0	72.9	75.8	80.3	83.1	81.0
	없다	(62)	86.0	83.6	76.3	81.7	82.3	83.6	82.7
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(8)	77.1	62.5	58.3	60.4	62.5	50.0	56.8
	만족	(192)	84.8	83.3	74.7	78.4	81.7	84.6	82.6

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(80.6점) 대비 남성이 82.4점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

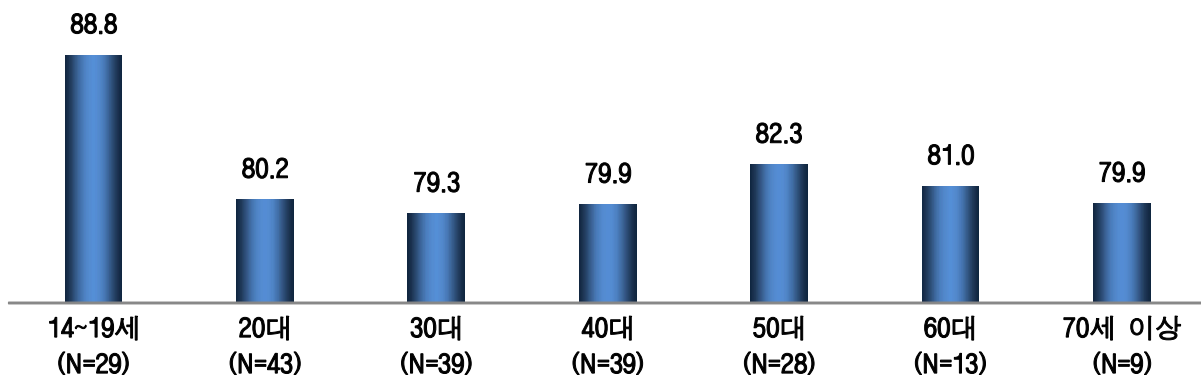
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 14~19세 연령층은 88.8점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 79.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

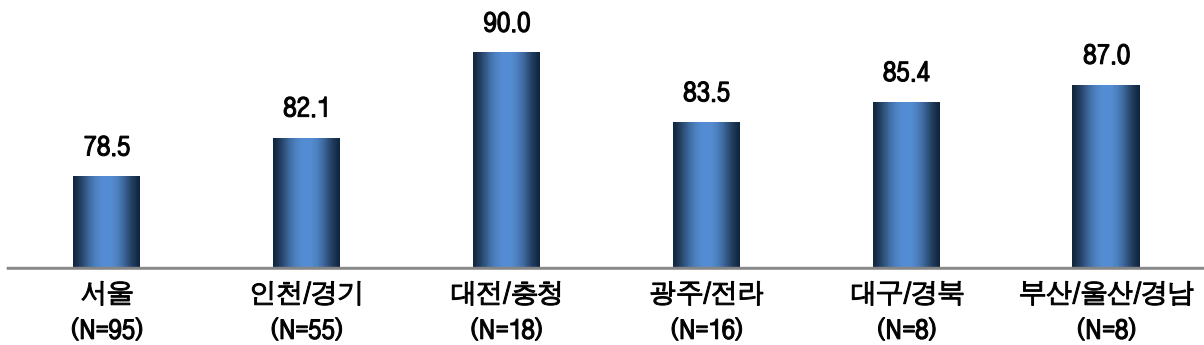
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대전/충청 거주자가 90.0점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(78.5점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(84.8점)가 개인/가족 단위 방문객(79.8점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(82.7점)가 이전 관람 경험이 있는 방문객(81.0점)보다 높은 것으로 나타남

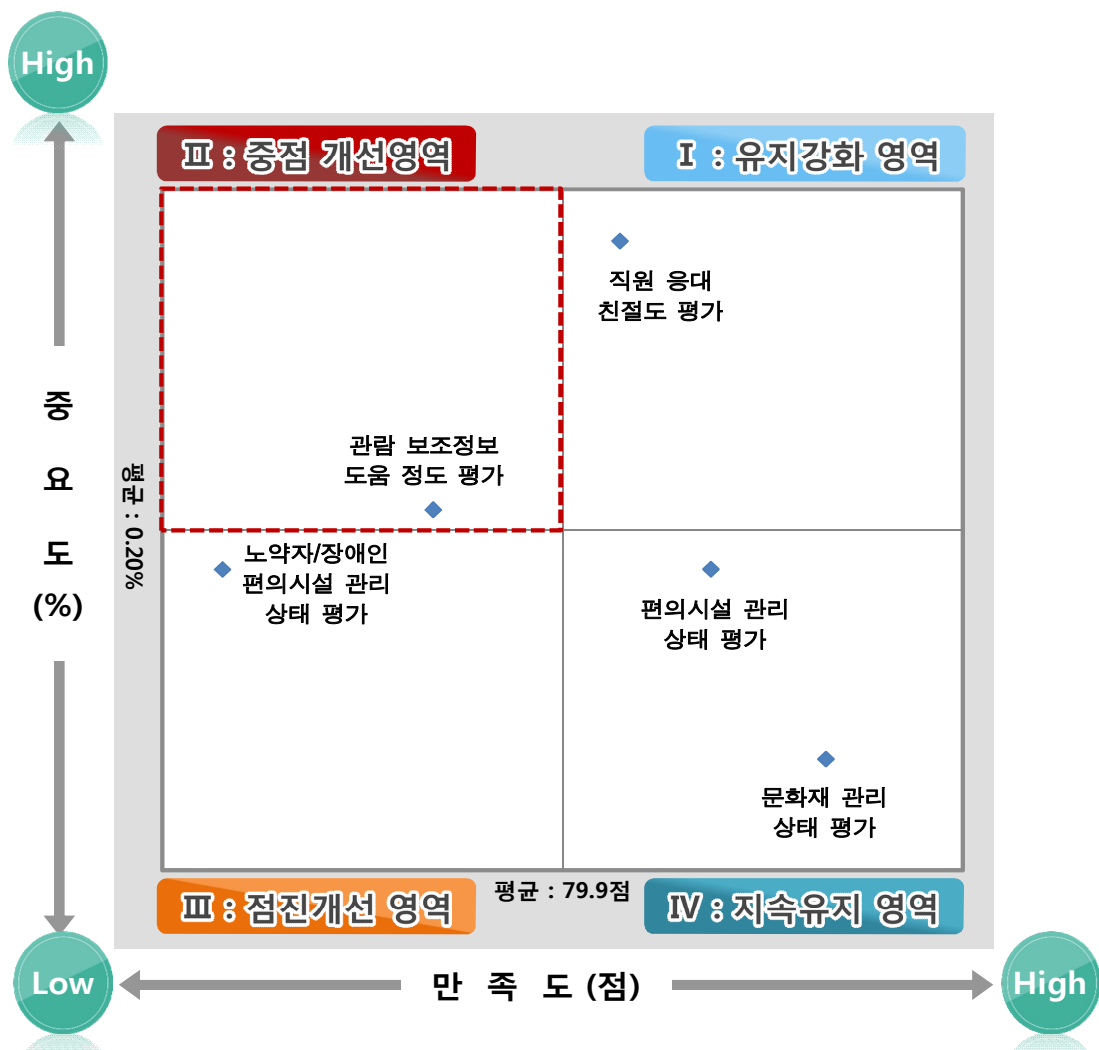
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 덕수궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가

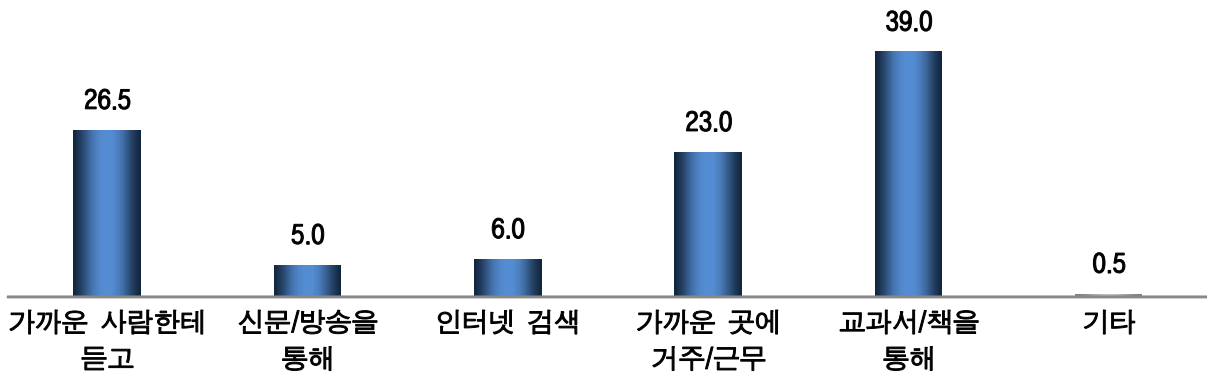
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '교과서나 책을 통해'(39.0%), '가까운 사람한테 듣고'(26.5%) 덕수궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 곳에 거주/근무' 응답이 23.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

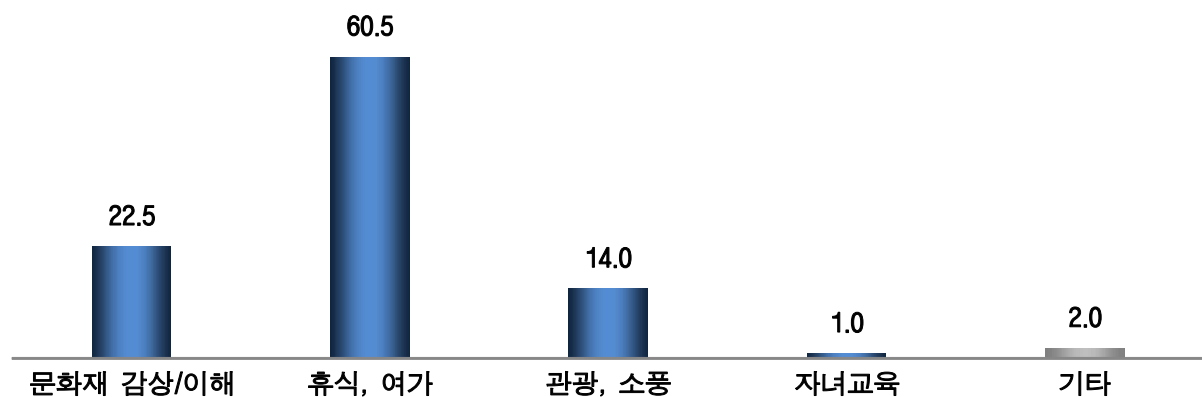


(2) 관람 목적

- ☑ 덕수궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식, 여가'(60.5%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '문화재 감상/이해'(22.5%), '관광, 소풍'(14.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

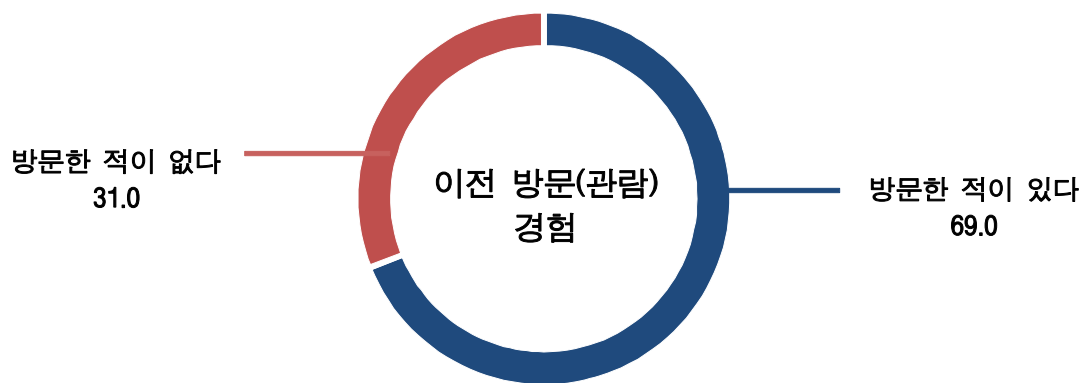


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 덕수궁을 방문한 경험이 있는 경우는 69.0%로 응답자 3명 중 2명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

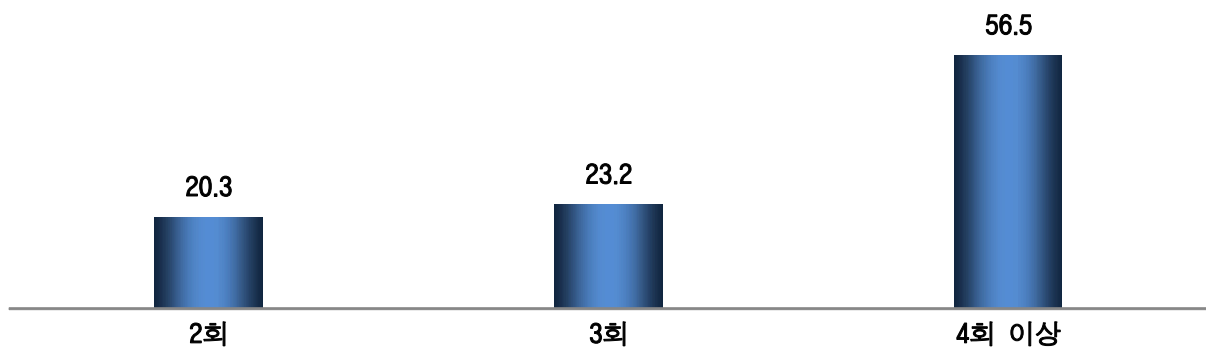
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(56.5%), '3회'(23.2%), '2회'(20.3%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

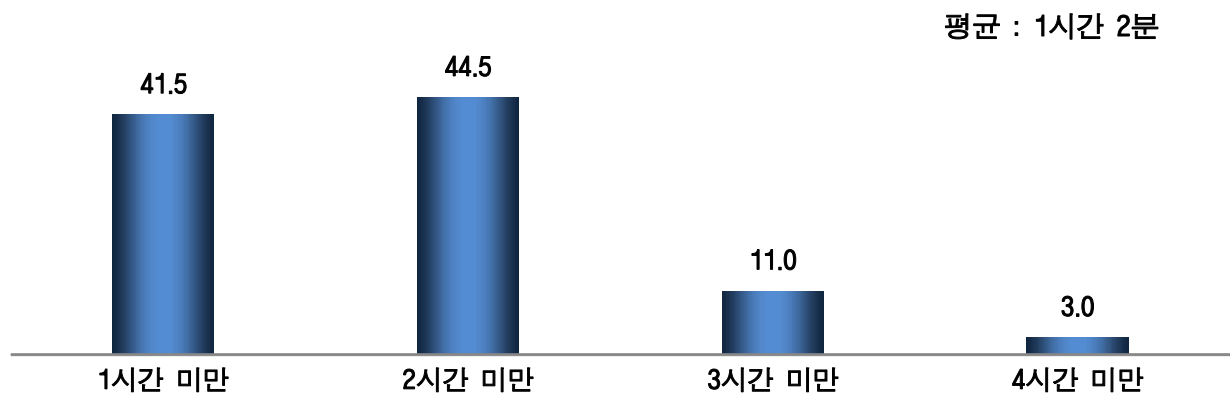


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 덕수궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 2분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’(44.5%)과 ‘1시간 미만’(41.5%)으로 관람하는 비율이 가장 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



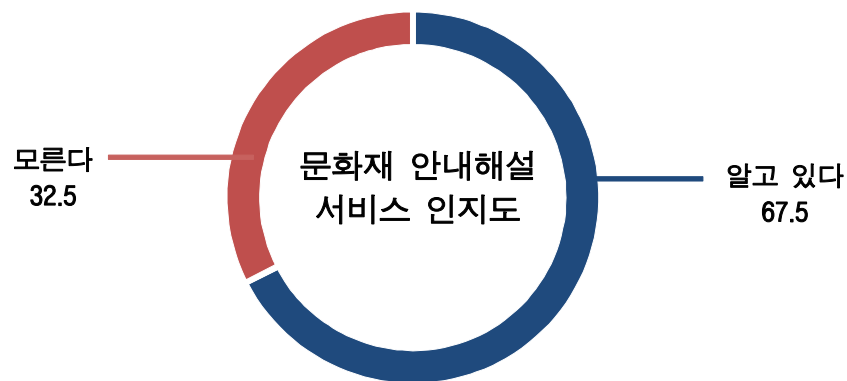
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 67.5%였으며, 모르는 경우는 32.5%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

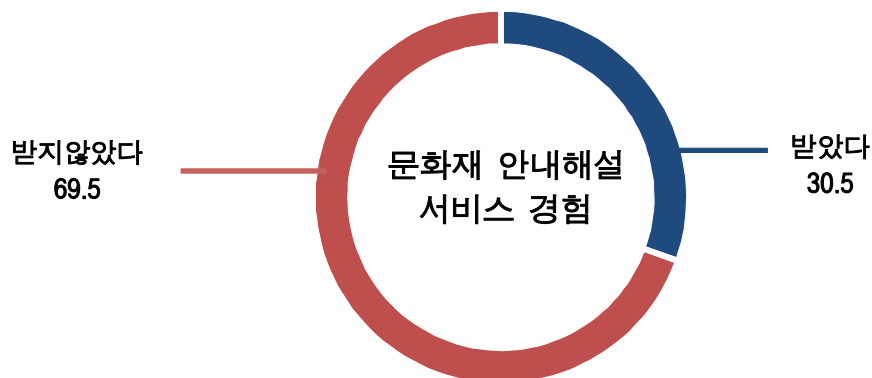


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 69.5%였으며, 경험이 있는 경우는 30.5%로, 응답자 10명 중 3명은 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



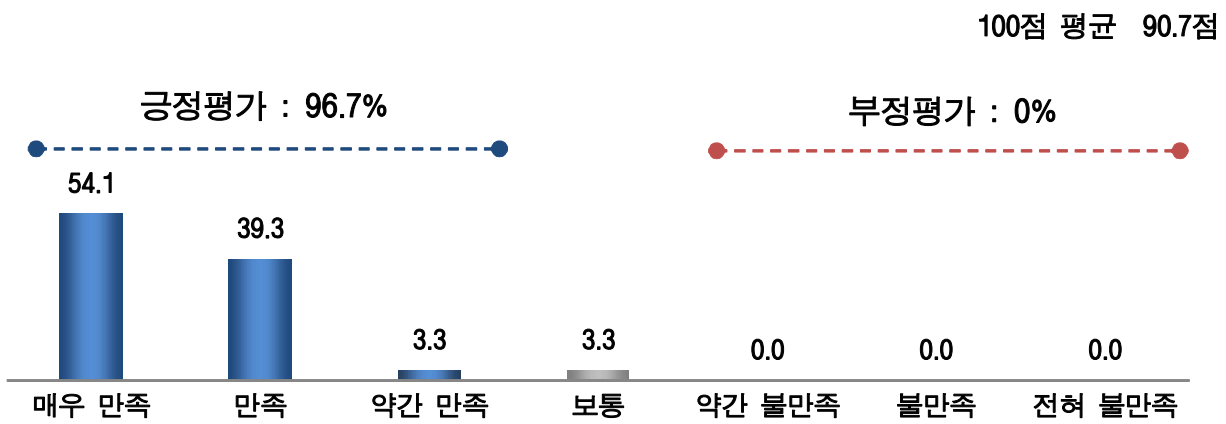
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(96.7%), ‘보통’(3.3%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 시간이 불편함’, ‘안내해설 설명 개선’(각 1.6%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	61	100.0
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	1	1.6
시간이 부족해서	1	1.6
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	1	1.6
설명이 너무 빨라서	1	1.6
뒤에서는 목소리가 안들려서	1	1.6
자세한 안내해설 자료 필요	1	1.6
전문적인 지식이 부족해서	1	1.6
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	1	1.6
인터넷으로만 접수되어 불편해서	1	1.6
안내해설 관련 콘텐츠 다양화 필요	1	1.6
실내 관람을 할 수 없어서	1	1.6
없음	56	91.8

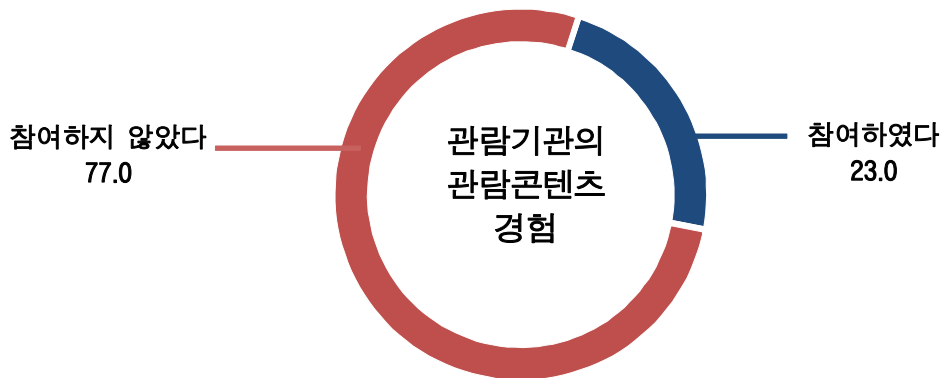
6) 덕수궁 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 덕수궁의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 23.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 77.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않았다고 응답함

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

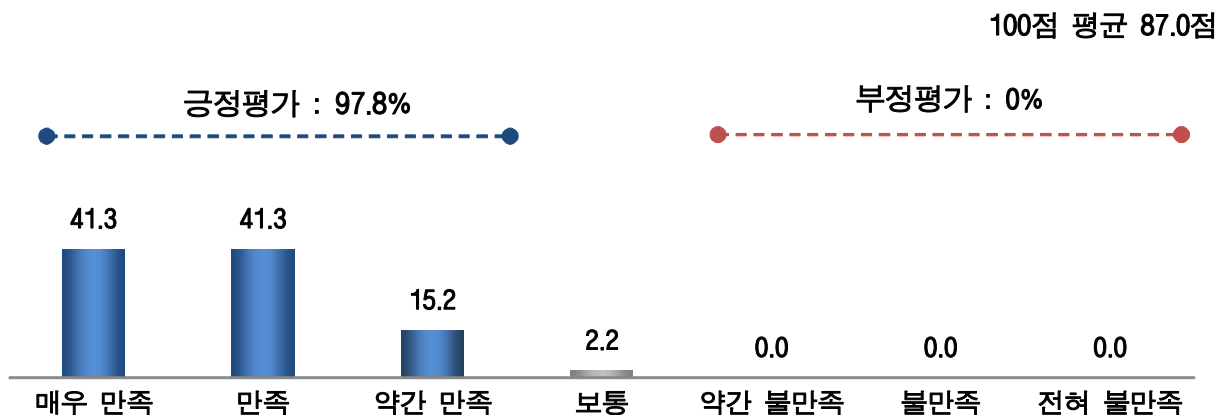


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(97.8%), ‘보통’(2.2%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 87.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 덕수궁의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’와 ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람콘텐츠 안내 부족’, ‘공연자 역량 부족’라는 의견(각 2.2%, 1명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	46	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.2
관람용 의자가 부족해서	1	2.2
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.2
관람중 소매치기 당할까 불안해서	1	2.2
관람콘텐츠 안내 부족	1	2.2
역사적인 인물에 대한 설명이 부족해서	1	2.2
공연자 역량 부족	1	2.2
공연자 표정이 어색해서	1	2.2
기타 개선의견	1	2.2
관리자가 고압적 자세로 대해서	1	2.2
없음	41	89.1

7) 추천 및 재방문 의향

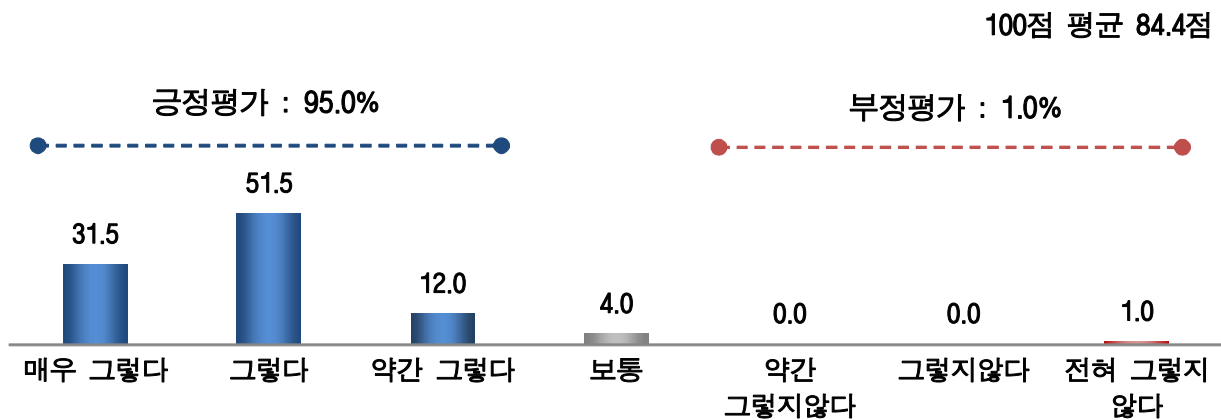
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(95.0%), ‘보통’(4.0%), ‘비추천(부정평가)’(1.0%)로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.4점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



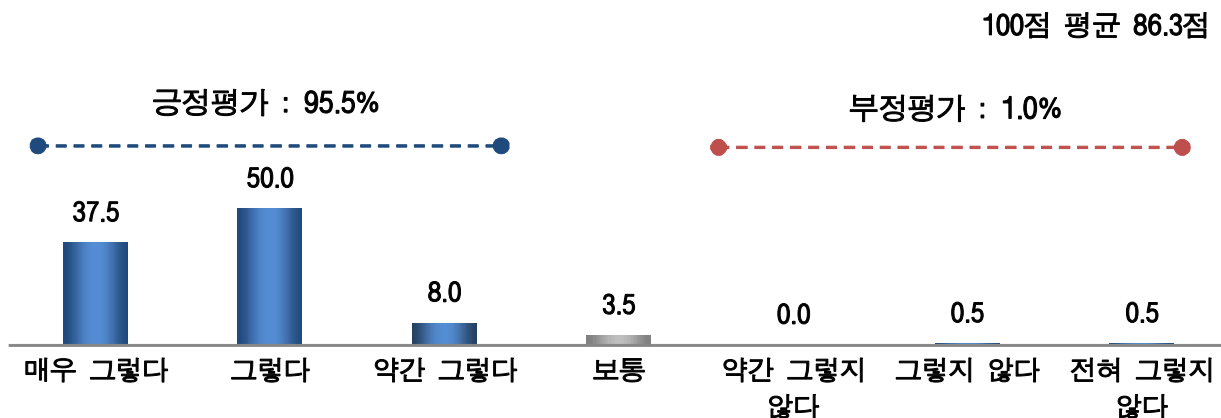
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(95.5%), ‘보통’(3.5%), ‘없음(부정평가)’(1.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



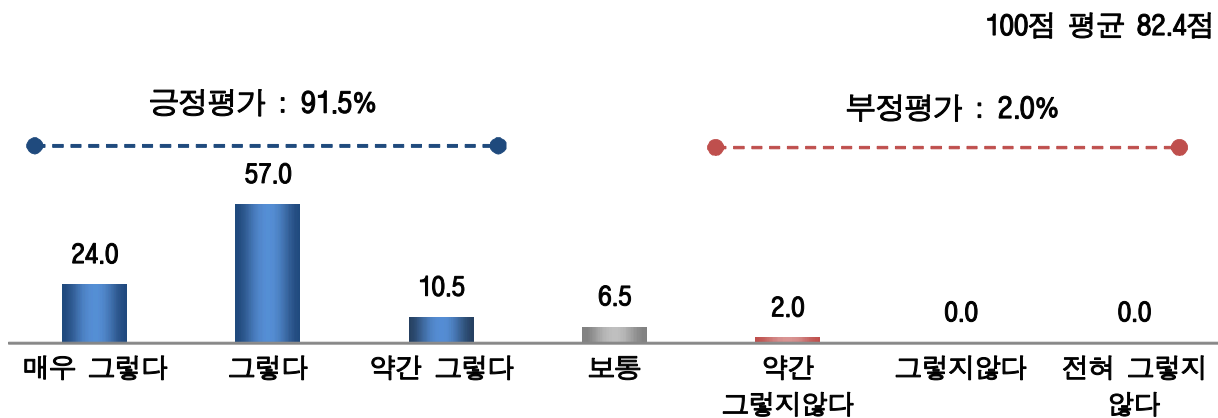
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(91.5%), '보통'(6.5%), '불만족'(2.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.4점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 덕수궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(33.0%, 66명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(16.5%, 33명), ‘관람시설’(13.5%, 27명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	200	100.0
자연경관/조경/외부환경	66	33.0
주변 자연경관이 좋다	25	12.5
조경이 잘 되어있다	19	9.5
공기가 쾌적하다	19	9.5
조용한 분위기가 좋다	10	5.0
관람 분위기	33	16.5
평온한 분위기가 좋다	14	7.0
산책로가 잘 되어있다	7	3.5
걷기 편하게 되어있다	4	2.0
옛것을 느낄 수 있어서 좋았다	3	1.5
여유롭게 관람하기 좋았다	3	1.5
한복입은 사람이 많아서 인상 깊었다	3	1.5
관람시설(궁/능/유적)	27	13.5
석조전이 인상 깊었다	14	7.0
정관헌이 인상 깊었다	5	2.5
도심속에 궁이 있는 것이 인상적이다	3	1.5
궁의 규모가 크다	2	1.0
궁이 독특하다	2	1.0
궁이 인상 깊었다	1	0.5
관람 시설 관리	19	9.5
궁이 아름답다	9	4.5
궁이 깨끗하게 관리되어있다	6	3.0
궁보존관리가 잘 되어있다	3	1.5
벤치가 많다	1	0.5
역사 교육/새로운 역사 이해	16	8.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	6	3.0
문화적 가치를 알게 되었다	4	2.0
역사를 알게 되었다	3	1.5
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	2	1.0
새로운 것을 알게 되었다	1	0.5
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	7	3.5
궁내 보관 문화재를 볼 수 있어서 좋다	2	1.0
교대식이 좋았다	2	1.0
어가행렬 재현행사가 인상 깊었다	2	1.0
문화행사가 좋았다	1	0.5

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	200	100.0
편의시설 관리	2	1.0
궁내 카페가 있다	1	0.5
휴식공간이 편리하다	1	0.5
직원/안내해설사	1	0.5
직원이 친절하다	1	0.5
접근성	1	0.5
이용이 편리하다	1	0.5
기타 의견	1	0.5
기타(운조,이화,인장,자동차,전지웅,한저관)	1	0.5
없음	40	20.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 '휴게/편의 시설 관리 필요'라는 응답이 3.0%(6명)로 가장 많음

☑ 다음으로 '관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족'(2.5%, 5명), '관람시설관리 개선 필요'(1.5%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	200	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	6	3.0
화장실이 많았으면	3	1.5
쓰레기통이 많았으면	2	1.0
편의시설을 개선했으면	1	0.5
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	5	2.5
파리가 없었으면	5	2.5
조경/환경 개선 필요	4	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	4	2.0
안내사/직원 관리 필요	4	2.0
직원이 친절했으면	4	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	3	1.5
벤치가 많았으면	2	1.0
휴식공간이 많았으면	1	.5
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	3	1.5
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	2	1.0
궁을 잘 보존 관리했으면	1	0.5
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	0.5
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.5
관람시간 연장/확대	1	0.5
궁 관람시간을 연장했으면	1	0.5
출입제한구역 해제 필요	1	0.5
덕수궁내 미술관을 개방했으면	1	0.5
없음	172	86.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(6.0%, 12명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(3.5%, 7명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(3.0%, 6명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	200	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	12	6.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	4	2.0
안내해설사를 증원했으면	3	1.5
궁내 안내표지판이 많았으면	2	1.0
역사적 배경을 설명해주었으면	1	0.5
역사적 내용이 포함된 브러셔가 있었으면	1	0.5
궁 실내도 볼 수 있었으면	1	0.5
티켓부스에서 체험활동 시간안내를 잘해주었으면	1	0.5
티켓부스에서 관람에 대한 자세한 설명을 해주었으면	1	0.5
휴게/편의 시설 관리 필요	7	3.5
편의시설을 개선했으면	3	1.5
쓰레기통이 많았으면	2	1.0
화장실이 깨끗했으면	2	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	6	3.0
휴식공간이 많았으면	4	2.0
화장실이 많았으면	2	1.0
벤치가 많았으면	1	.5
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	2.0
궁을 잘 보존 관리했으면	2	1.0
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	2	1.0
조경/환경 개선 필요	3	1.5
조경에 좀더 신경썼으면	3	1.5
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	3	1.5
파리가 없었으면	3	1.5
안내사/직원 관리 필요	3	1.5
직원이 친절했으면	3	1.5
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	1.0
체험프로그램이 더 많이 있었으면	2	1.0
관람시간 연장/확대	2	1.0
궁 관람시간을 연장했으면	2	1.0
기타 개선의견	1	0.5
전통음악을 틀어놓았으면	1	0.5
없음	159	79.5

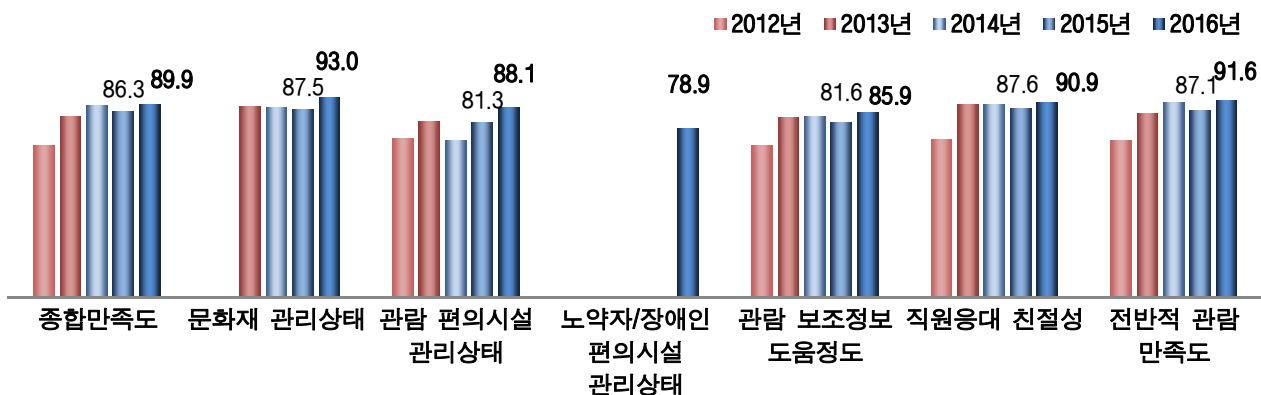
05. 종묘(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 종묘 관람객의 종합 만족도(CSI)는 89.9점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 7위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 91.6점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(93.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(88.1점, ‘매우 만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(78.9점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(85.9점, ‘매우 만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(90.9점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 60~70점대를 유지하다가(70.7점→67.9점→70.9점), 2013년 84.3점, 2014년 89.0점, 2015년 86.3점으로 80점대로 상승하였으며, 2016년에는 89.9점으로 나타나 전년 대비 3.6점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(↑5.5점)와 ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑6.8점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↑4.3점), ‘직원 응대 친절성’(↑3.3점), ‘전반적 관람 만족도’(↑4.5점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 종묘 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 종묘 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(150)	93.0	88.1	78.9	85.9	90.9	91.6	89.9
성별	남성	(74)	93.5	89.6	84.2	87.2	92.1	91.4	90.7
	여성	(76)	92.5	86.6	73.7	84.6	89.7	91.7	89.1
연령	14-19세	(9)	88.9	85.2	79.6	88.9	92.6	87.0	87.5
	20대	(23)	92.8	84.8	73.2	84.1	95.7	92.0	89.9
	30대	(29)	93.1	86.8	79.9	82.2	87.9	90.8	88.7
	40대	(28)	90.5	86.9	75.0	91.7	88.7	91.1	89.2
	50대	(29)	94.3	90.2	78.2	83.3	89.7	91.4	89.7
	60대	(20)	95.8	94.2	85.0	90.0	95.0	95.0	93.9
	70대이상	(12)	94.4	87.5	87.5	81.9	88.9	91.7	90.0
	무응답	(92)	93.7	88.9	81.0	86.4	92.0	92.9	91.1
거주지역	서울	(26)	92.3	89.1	73.1	86.5	88.5	89.7	88.3
	인천/경기	(11)	93.9	87.9	72.7	87.9	92.4	90.9	89.6
	대전/충남/충북/세종	(2)	83.3	91.7	66.7	91.7	91.7	83.3	85.0
	광주/전남/전북	(6)	88.9	75.0	80.6	80.6	86.1	83.3	83.0
	대구/경북	(9)	90.7	85.2	83.3	85.2	88.9	92.6	89.8
	부산/울산/경남	(3)	100.0	88.9	88.9	83.3	88.9	88.9	89.5
	강원/제주	(1)	83.3	83.3	50.0	33.3	83.3	83.3	76.5
	무응답	(1)	83.3	83.3	50.0	33.3	83.3	83.3	76.5
관람유형	단체관람	(28)	91.7	88.1	80.4	88.1	91.1	90.5	89.5
	개인/가족	(122)	93.3	88.1	78.6	85.4	90.8	91.8	90.0
이전관람 경험	있다	(54)	92.3	89.5	77.5	84.6	89.2	91.4	89.4
	없다	(96)	93.4	87.3	79.7	86.6	91.8	91.7	90.2
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(1)	83.3	83.3	50.0	50.0	50.0	50.0	56.7
	만족	(149)	93.1	88.1	79.1	86.1	91.2	91.8	90.1

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(89.1점) 대비 남성이 90.7점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

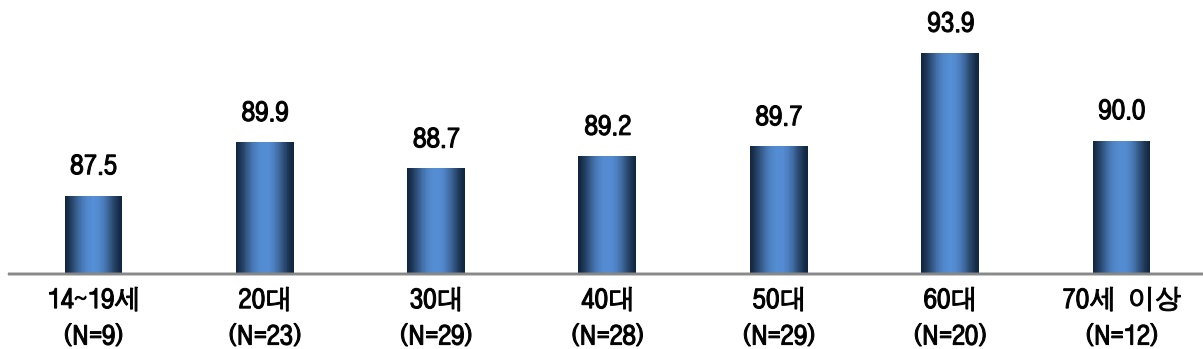
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 93.9점으로 가장 높은 점수를 보였고, 14~19세 연령층은 87.5점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

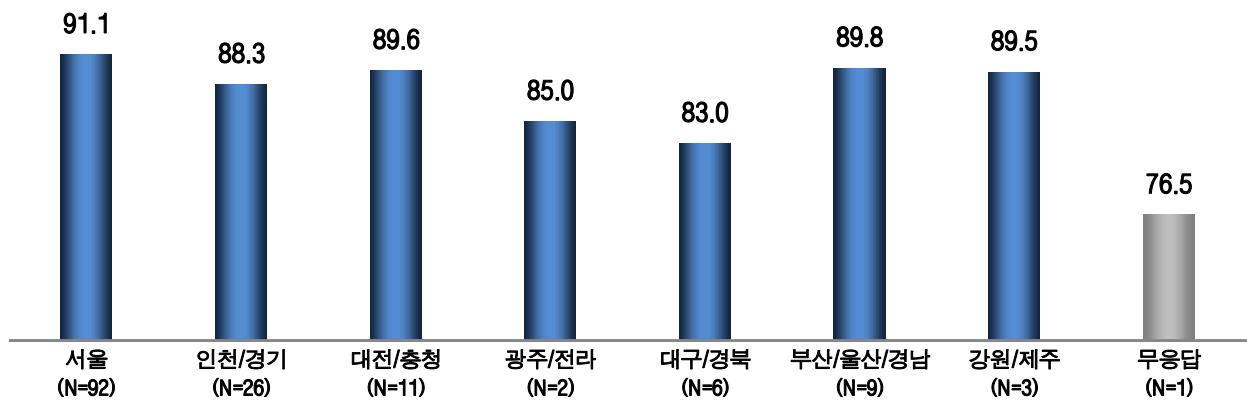
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 91.1점으로 높게 평가한 반면, 대구/경북 거주자(83.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(90.0점)가 단체관람 단위 방문객(89.5점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(90.2점)가 이전 관람 경험이 있는 방문객(89.4점)보다 높은 것으로 나타남

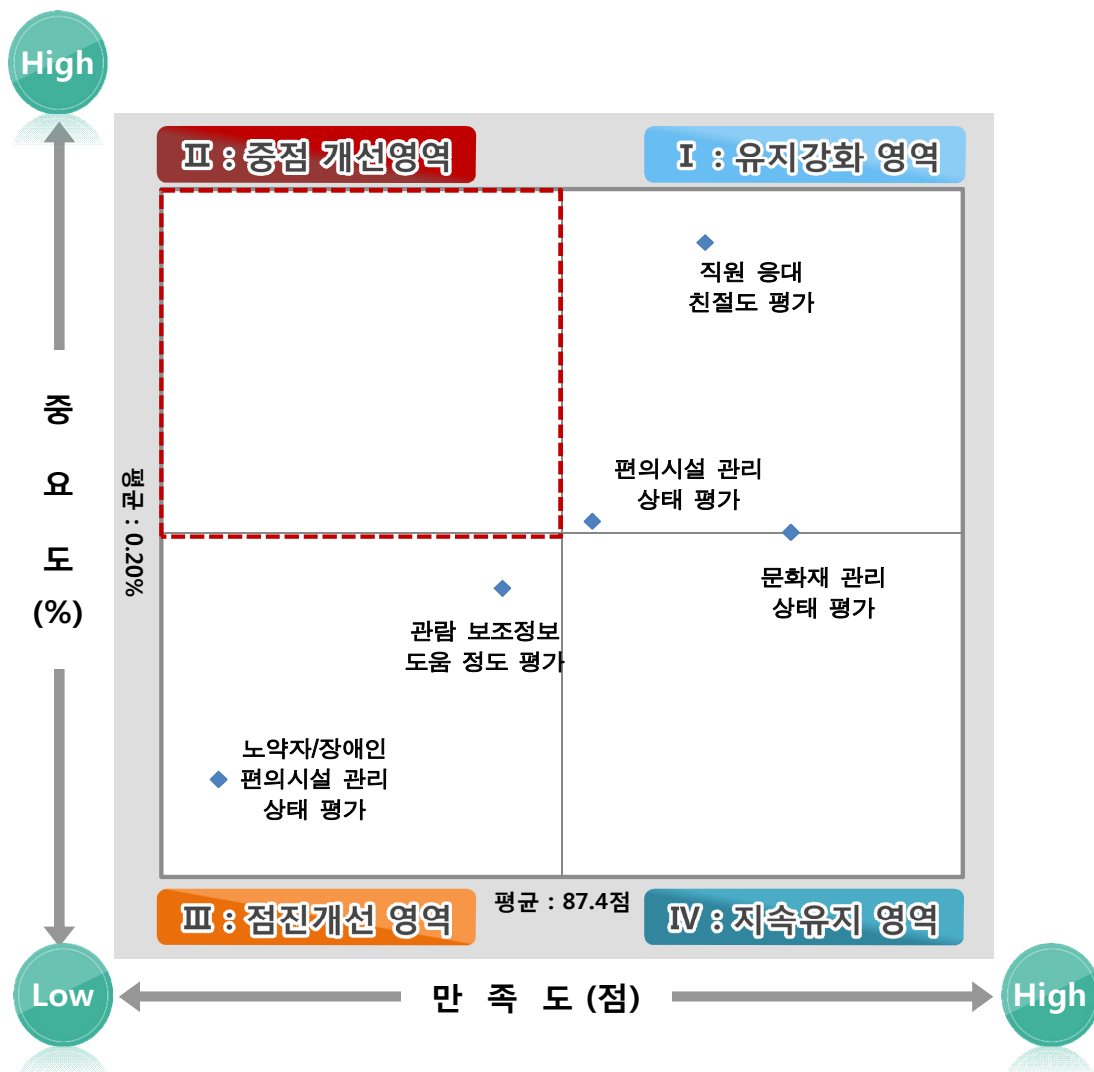
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 종묘의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

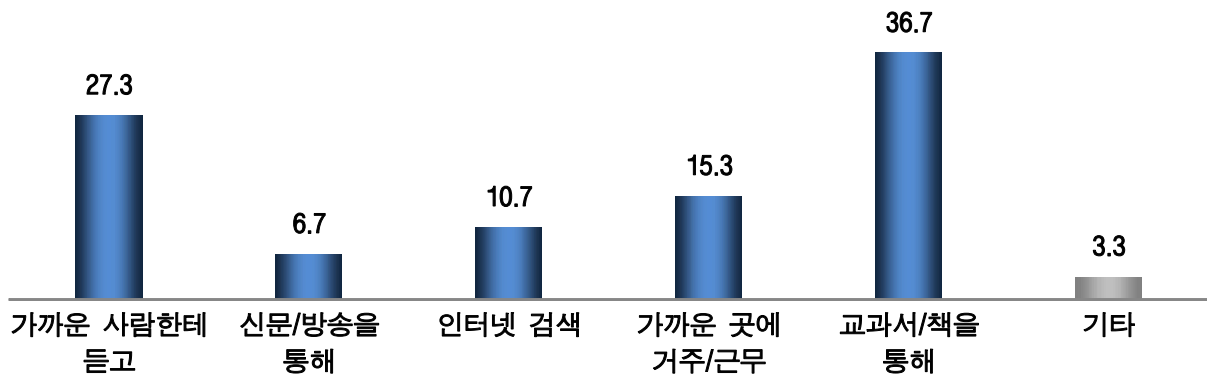
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '교과서나 책을 통해'(36.7%), '가까운 사람한테 듣고'(27.3%) 종묘를 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 곳에 거주/근무' 응답이 15.3%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

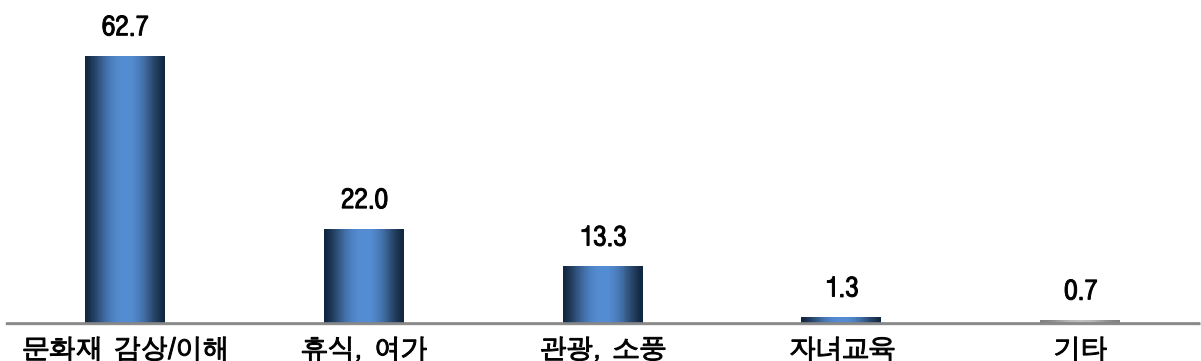


(2) 관람 목적

- ☑ 종묘를 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '문화재 감상/이해'(62.7%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '휴식, 여가'(22.0%), '관광, 소풍'(13.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

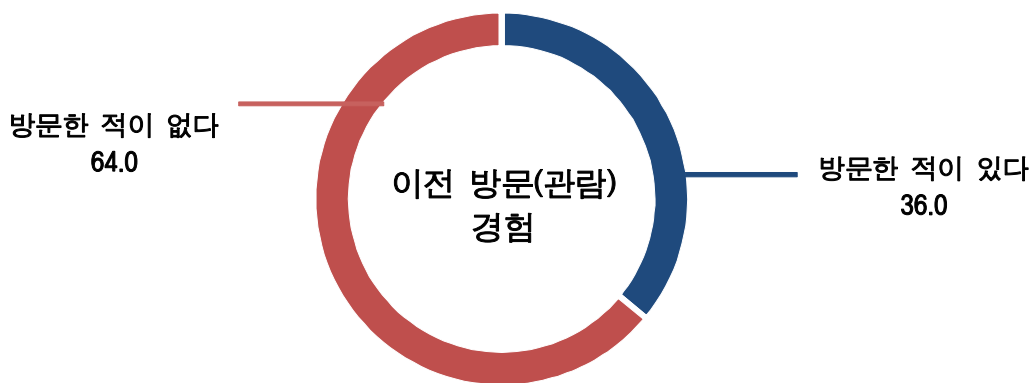


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 종묘를 방문한 경험이 있는 경우는 36.0%로 응답자 3명 중 1명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

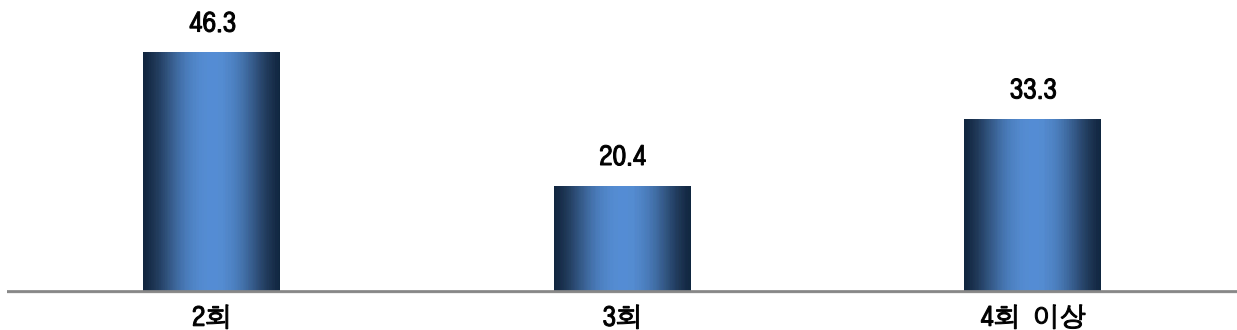
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(46.3%), '4회 이상'(33.3%), '3회'(20.4%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



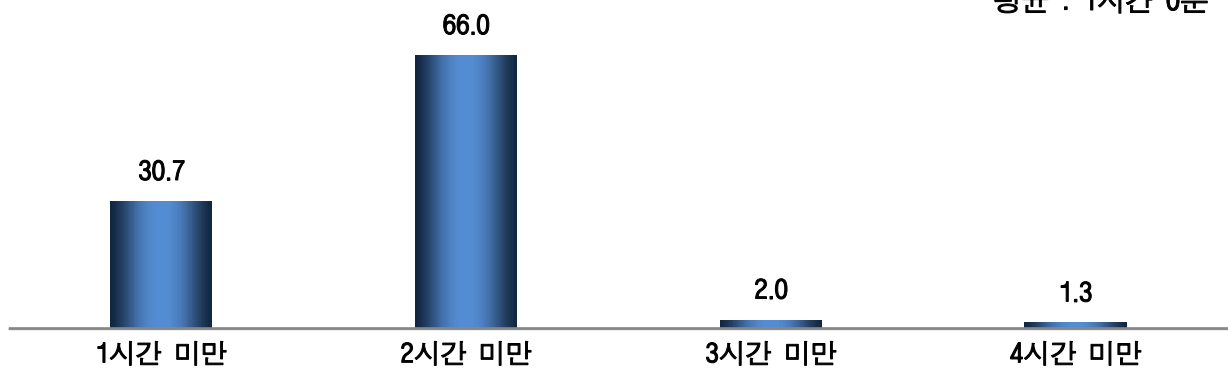
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 종묘를 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’(66.0%)과 ‘1시간 미만’(30.7%)으로 관람하는 비율이 주로 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 0분



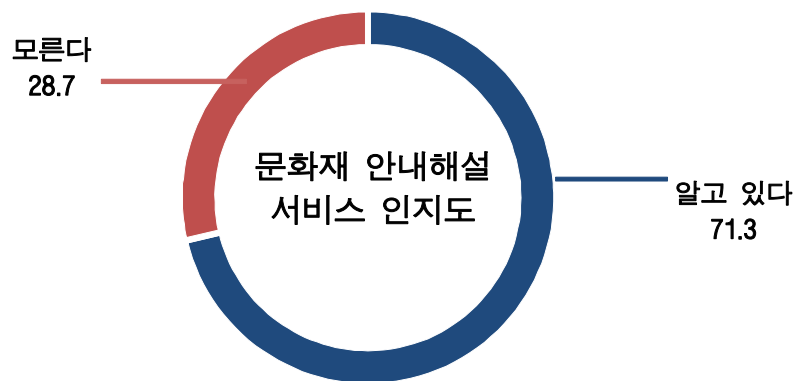
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 71.3%였으며, 모르는 경우는 28.7%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

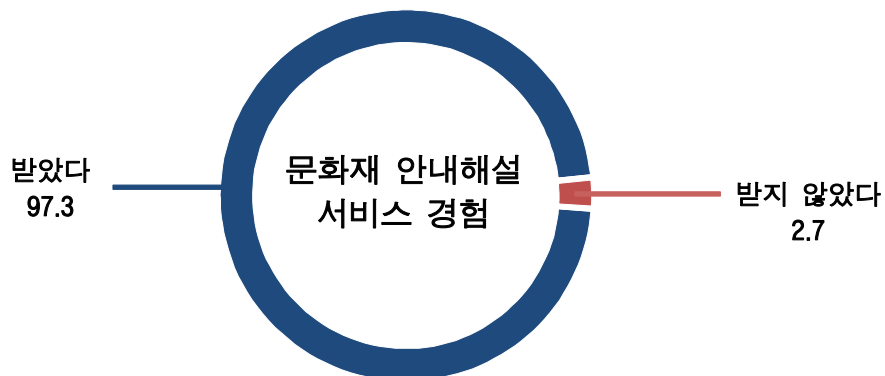


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 2.7%였으며, 경험이 있는 경우는 97.3%로, 응답자 대다수가 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

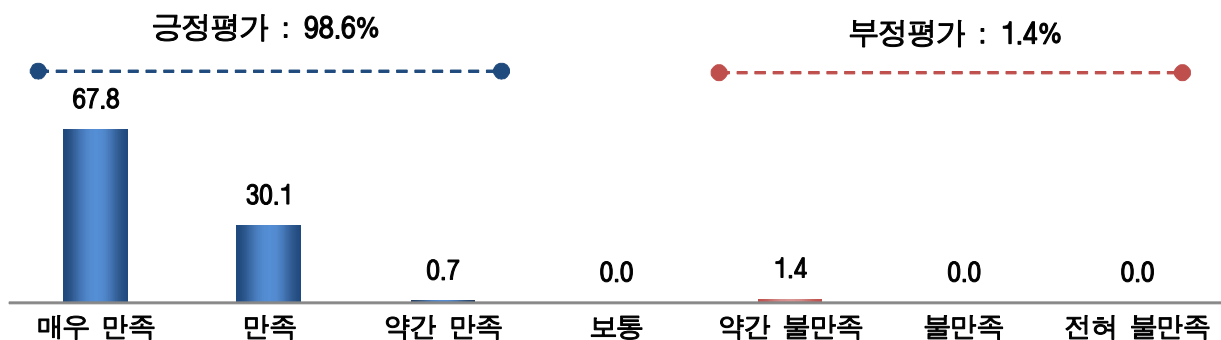
☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(98.6%), ‘불만족(부정평가)’(1.4%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.8점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)

100점 평균 93.8점



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 시간이 불편함’(5.5%, 8명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	146	100.0
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	8	5.5
사진촬영시간이 부족해서	6	4.1
쉬는 시간이 부족해서	4	2.7
시간이 부족해서	2	1.4
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	2	1.4
뒤에서는 목소리가 안들려서	1	0.7
진행시간이 너무 빨라서	1	0.7
쉬운 안내해설 개선 필요	2	1.4
설명이 이해하기 어려워서	1	0.7
외국인이 알아듣기 어려울 것 같아서	1	0.7
자세한 안내해설 자료 필요	1	0.7
책자 내용이 부족해서	1	0.7
안내해설 관련 충원 필요	1	0.7
안내표지가 부족해서	1	0.7
안내해설 관련 콘텐츠 다양화 필요	1	0.7
실내 관람을 할 수 없어서	1	0.7
없음	131	89.7

6) 종묘 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 종묘의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 2.7%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 97.3%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않았다고 응답함

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



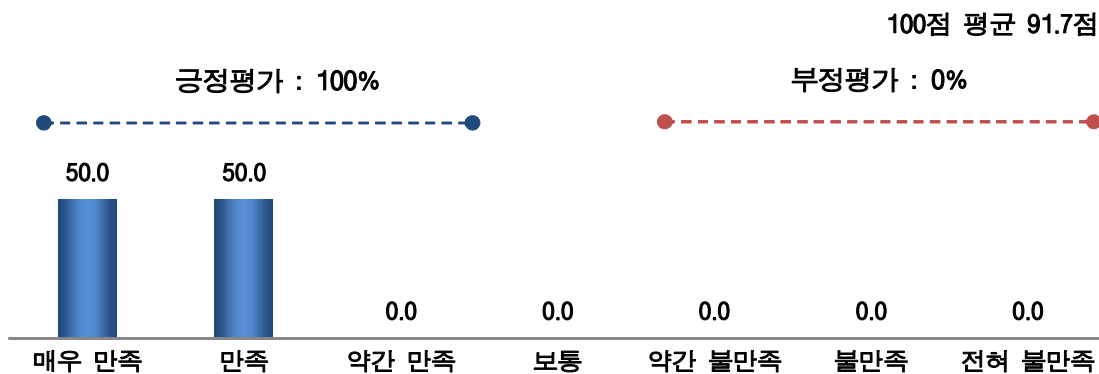
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 종묘의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항은 없는 것으로 나타남

7) 추천 및 재방문 의향

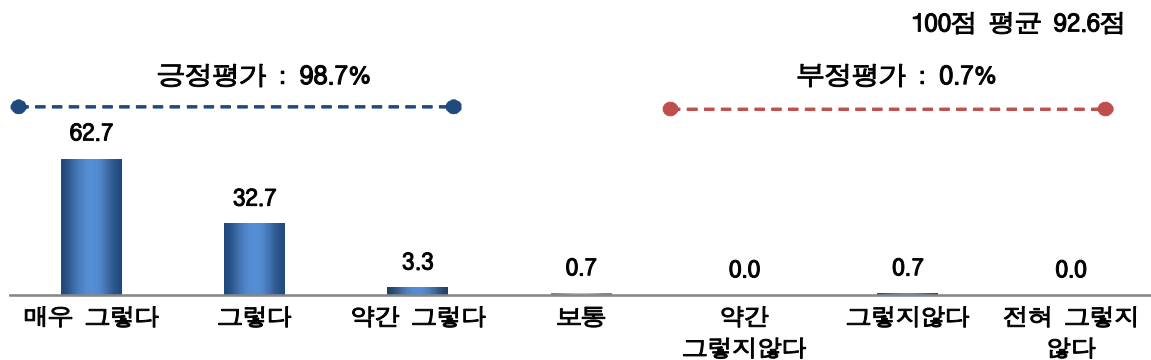
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(98.7%), ‘보통’(0.7%), ‘비추천(부정평가)’(0.7%)로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.6점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



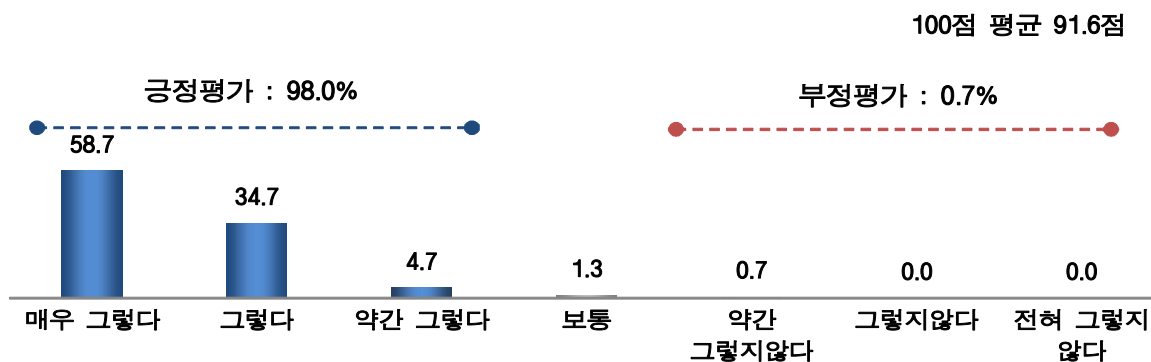
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(98.0%), ‘보통’(1.3%), ‘없음(부정평가)’(0.7%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.6점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



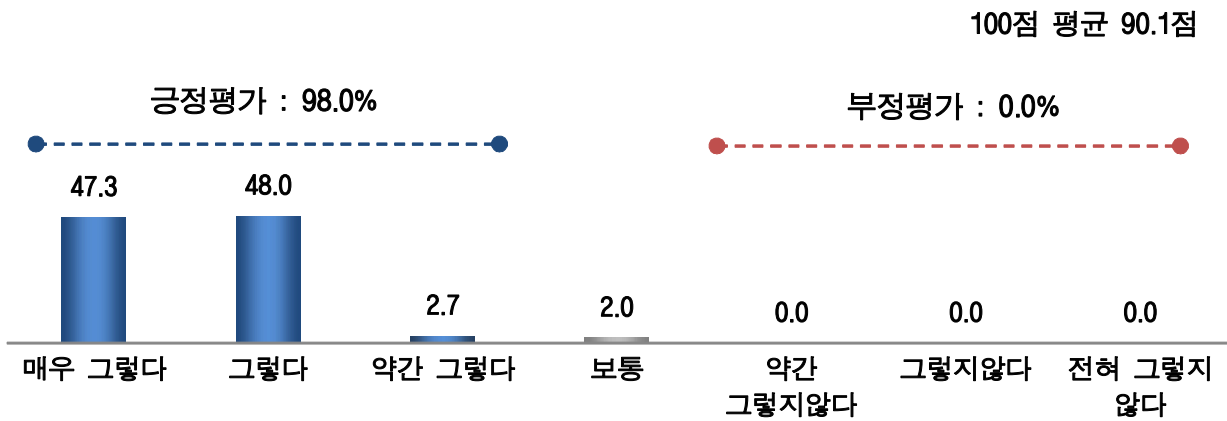
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(98.0%), ‘보통’(2.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.1점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 종묘 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(44.7%, 67명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(25.3%, 38명), ‘자연경관/조경/외부환경’(15.3%, 23명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	150	100.0
역사 교육/새로운 역사 이해	67	44.7
안내해설사가 제공해준 정보로 모르던 사실을 알게 되었다	29	19.3
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	23	15.3
역사를 알게 되었다	17	11.3
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	2	1.3
관람 시설 관리	38	25.3
종묘 보존 관리가 잘 되어있다	22	14.7
궁이 깨끗하게 관리되어있다	6	4.0
종묘가 깨끗하게 관리되어있다	4	2.7
궁보존관리가 잘 되어있다	3	2.0
종묘 입장 제한이 좋다	2	1.3
궁이 아름답다	1	0.7
자연경관/조경/외부환경	23	15.3
주변 자연경관이 좋다	14	9.3
조용한 분위기가 좋다	6	4.0
조경이 잘 되어있다	3	2.0
관람시설(궁/능/유적)	10	6.7
종묘 규모가 크다	5	3.3
영녕전이 인상 깊었다	3	2.0
인정전이 인상 깊었다	3	2.0
직원/안내해설사	10	6.7
안내해설사가 친절하다	10	6.7
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	9	6.0
종묘 위패가 인상 깊었다	8	5.3
왕의 길이 인상 깊었다	1	0.7
관람 분위기	3	2.0
옛것을 느낄 수 있어서 좋았다	3	2.0
없음	9	6.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시간 연장/확대’라는 응답이 12.7%(19명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘출입제한구역 해제 필요’(10.0%, 15명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’ (4.7%, 7명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	200	100.0
관람시간 연장/확대	19	12.7
종묘 관람시간이 길었으면	14	9.3
종묘 상시 개방하였으면	5	3.3
출입제한구역 해제 필요	15	10.0
종묘 전체를 자유롭게 볼 수 있었으면	14	9.3
종묘내 통제가 필요한 부분은 출입통제했으면	1	0.7
휴게/편의 시설 관리 필요	7	4.7
편의시설을 개선했으면	4	2.7
화장실이 많았으면	3	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	4	2.7
종묘내 안내표지판이 많았으면	2	1.3
종묘 문화에 대한 설명이 더 많았으면	1	0.7
종묘 안내지도가 있었으면	1	0.7
조경/환경 개선 필요	3	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	3	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	3	2.0
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유있었으면	3	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	2	1.3
휴식공간이 많았으면	2	1.3
홍보 부족	1	0.7
종묘에 대한 홍보를 좀더 했으면	1	0.7
없음	103	68.7

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람시간 연장/확대’(11.3%, 17명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(8.0%, 12명), ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘출입제한구역 해제 필요’(각 2.7%, 4명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	150	100.0
관람시간 연장/확대	17	11.3
종묘 관람시간이 길었으면	15	10.0
종묘 상시 개방하였으면	2	1.3
휴게/편의 시설 충원 필요	12	8.0
휴식공간이 많았으면	12	8.0
화장실이 많았으면	4	2.7
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	2.7
종묘 관람시 이동 불편을 개선했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	4	2.7
출입제한구역 해제 필요	4	2.7
종묘 전체를 자유롭게 볼 수 있었으면	4	2.7
휴게/편의 시설 관리 필요	2	1.3
편의시설을 개선했으면	2	1.3
조경/환경 개선 필요	2	1.3
조경에 좀더 신경썼으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	0.7
체험프로그램이 더 많이 있었으면	1	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	0.7
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유있었으면	1	0.7
입장인원 제한 필요	1	0.7
궁 입장인원을 제한했으면	1	0.7
기타 개선의견	1	0.7
전통음악을 틀어놓았으면	1	0.7
없음	107	71.3

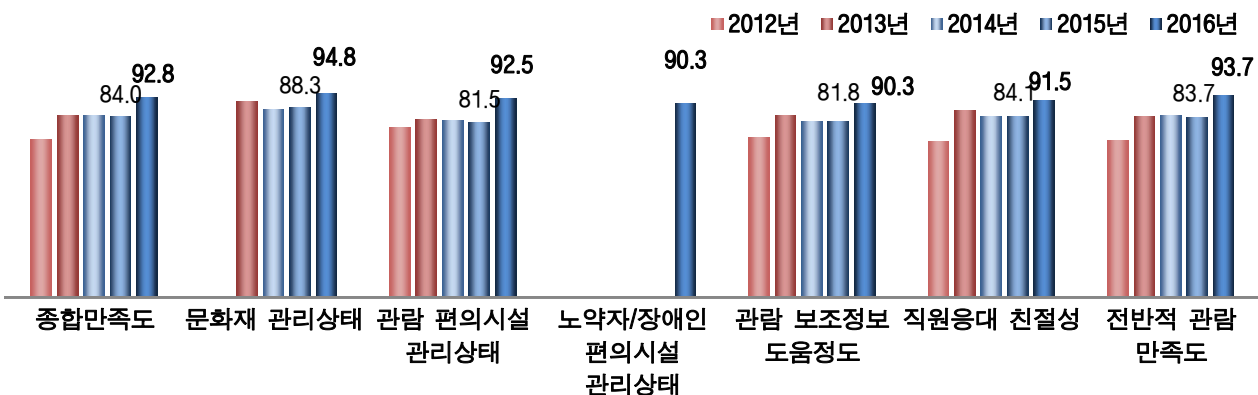
06. 세종대왕 유적(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 세종대왕 유적 관람객의 종합 만족도(CSI)는 92.8점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 4위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 93.7점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(94.8점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(92.5점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(90.3점, '매우 만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(90.3점, '매우 만족' 수준), '직원응대 친절성'(91.5점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 70점대를 유지하다가(77.7점→78.6점→73.5점), 2013년 84.6점, 2014년 84.7점, 2015년 84.0점으로 80점대로 상승하였으며, 2016년에는 92.8점으로 나타나 전년 대비 8.8점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑6.5점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↑11.0점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑8.5점), '직원 응대 친절성'(↑7.4점), '전반적 관람 만족도'(↑10.0점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 세종대왕 유적 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 세종대왕 유적 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(158)	94.8	92.5	90.3	90.3	91.5	93.7	92.8
성별	남성	(81)	93.0	92.4	89.3	89.1	92.4	93.4	92.4
	여성	(77)	96.8	92.6	91.3	91.6	90.5	93.9	93.2
연령	14~19세	(29)	94.8	91.4	90.2	88.5	92.0	94.3	92.8
	20대	(15)	88.9	82.2	73.3	83.3	82.2	87.8	84.8
	30대	(9)	94.4	83.3	81.5	79.6	85.2	85.2	84.9
	40대	(26)	94.2	91.7	90.4	87.2	91.0	92.3	91.6
	50대	(28)	93.5	91.7	88.7	88.1	87.5	91.7	90.8
	60대	(23)	97.8	97.8	95.7	97.1	95.7	97.1	97.0
	70대이상	(28)	97.6	99.4	99.4	98.8	98.8	99.4	99.1
거주지역	서울	(53)	94.3	93.1	89.6	92.8	92.1	94.3	93.4
	인천/경기	(73)	95.2	91.6	90.9	87.7	89.7	92.7	91.8
	대전/충청	(8)	97.9	100.0	97.9	95.8	100.0	97.9	98.2
	부산/울산/경남	(14)	94.0	91.7	84.5	86.9	91.7	92.9	91.4
	강원/제주	(10)	93.3	91.7	91.7	96.7	93.3	95.0	94.1
관람유형	단체관람	(41)	95.1	93.9	91.9	88.6	94.7	94.7	93.8
	개인/가족	(117)	94.7	92.0	89.7	90.9	90.3	93.3	92.4
이전관람 경험	있다	(67)	95.0	92.3	91.8	90.0	91.8	94.0	93.1
	없다	(91)	94.7	92.7	89.2	90.5	91.2	93.4	92.5
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(158)	94.8	92.5	90.3	90.3	91.5	93.7	92.8

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(92.4점) 대비 여성이 93.2점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

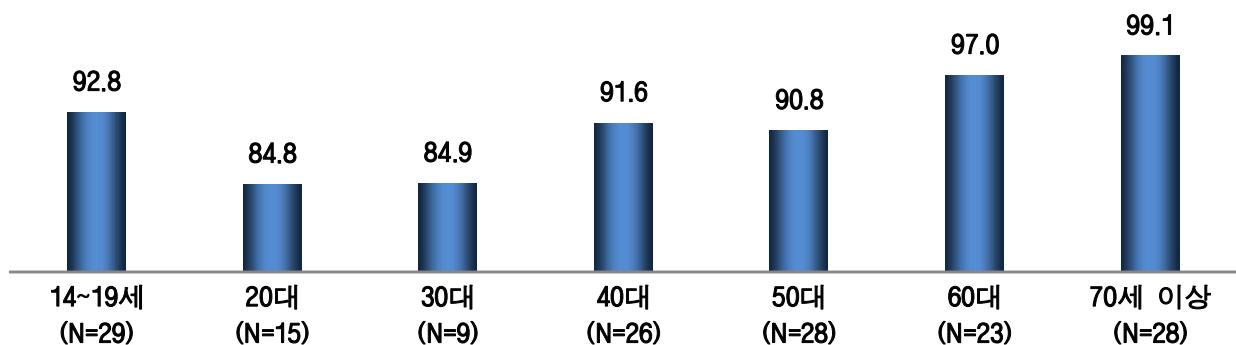
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 99.1점으로 가장 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 84.8점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)

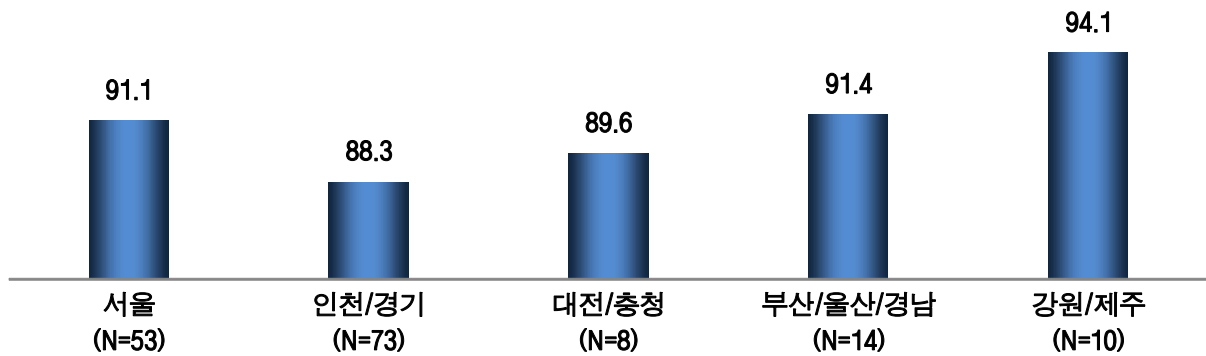




- ☑ 거주지별로는 강원/제주 거주자가 94.1점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(88.3점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(93.8점)가 개인/가족 단위 방문객(92.4점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(93.1점)가 처음 관람한 방문객(92.5점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

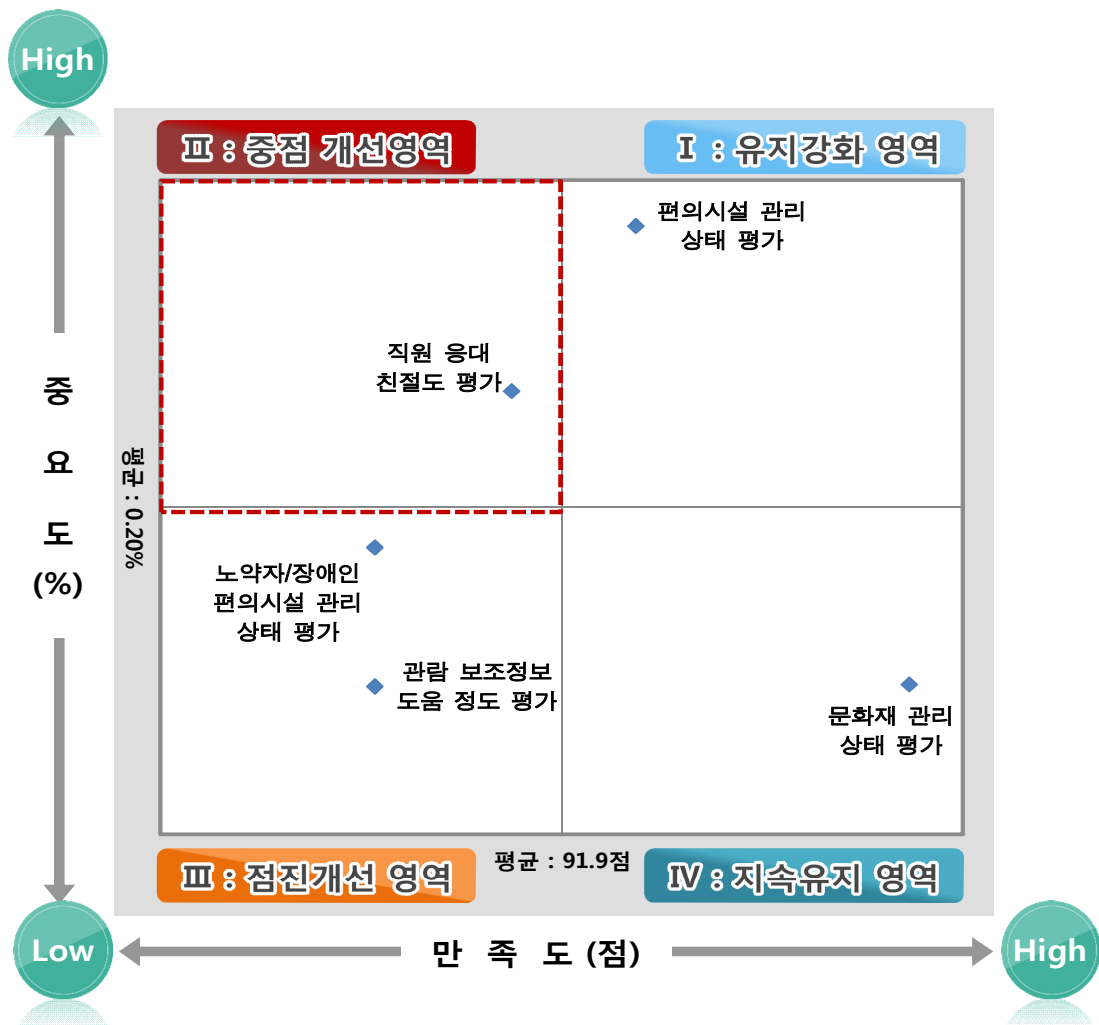
(단위 : 점)



3) IPA 분석

☑ 세종대왕 유적의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남

☑ 한편, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	직원 응대 친절도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가, 관람 보조정보 도움 정도 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가

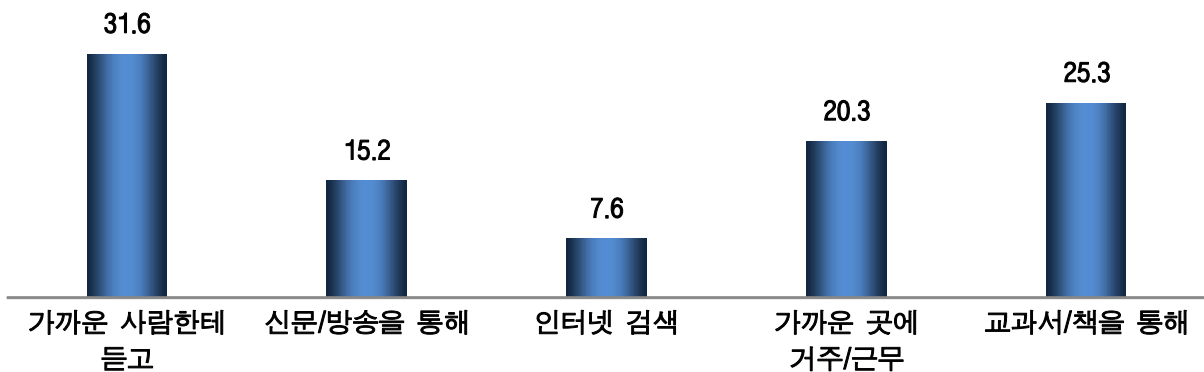
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(31.6%), ‘교과서나 책을 통해’(25.3%) 세종대왕 유적을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 곳에 거주/근무’ 응답이 20.3%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

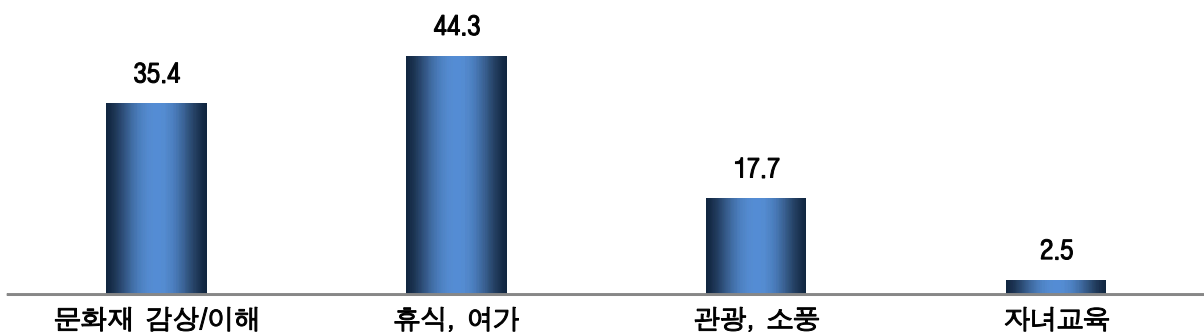


(2) 관람 목적

- ☑ 세종대왕 유적을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(44.3%)와 ‘문화재 감상/이해’ (35.4%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘관광, 소풍’(17.7%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

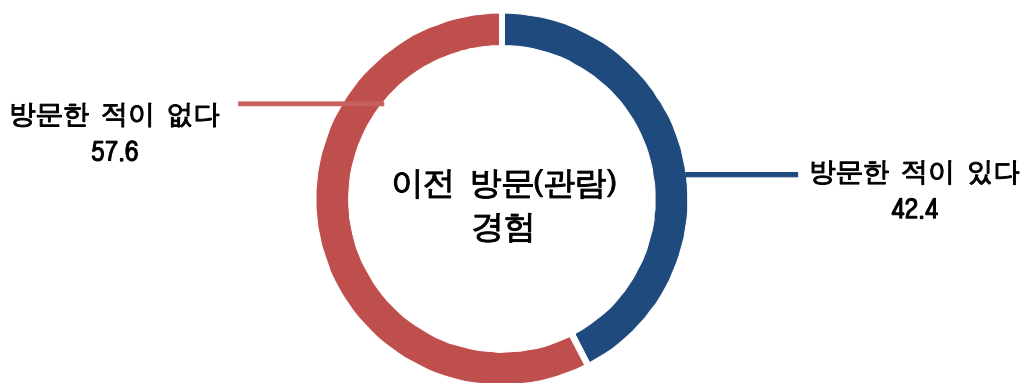


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 세종대왕 유적을 방문한 경험이 있는 경우는 42.4%로 응답자 5명 중 2명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

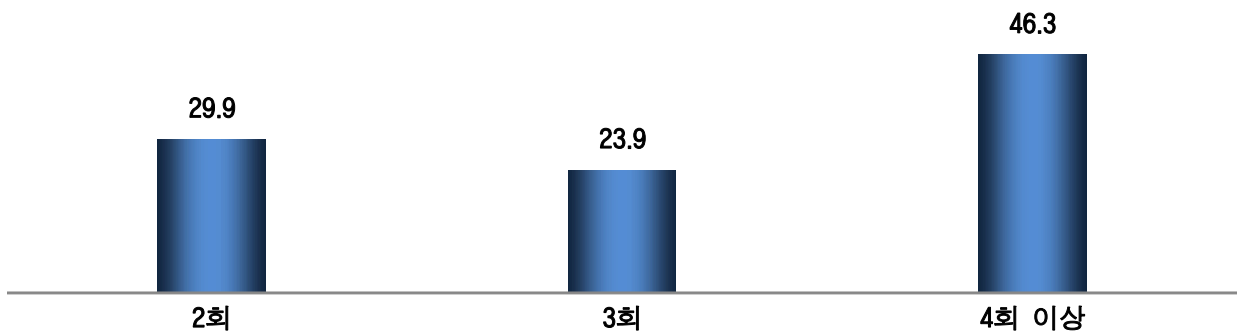
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(46.3%), '2회'(29.9%), '3회'(23.9%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

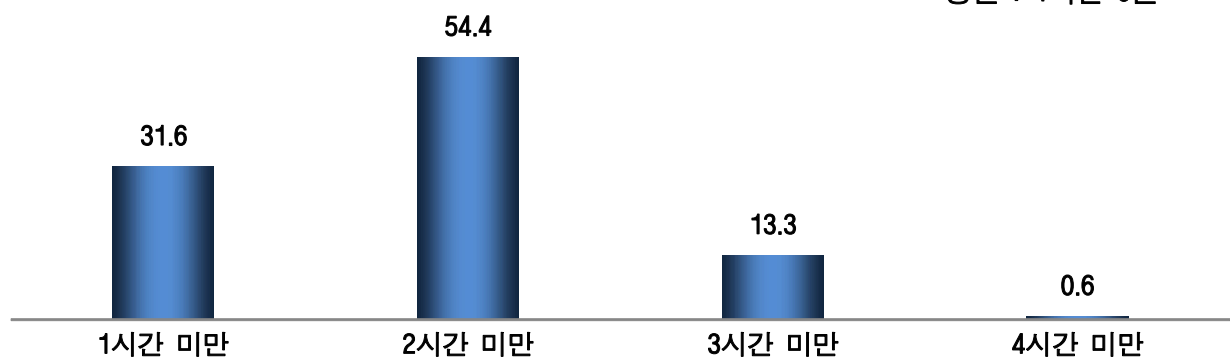


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 세종대왕 유적을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 6분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 54.4%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



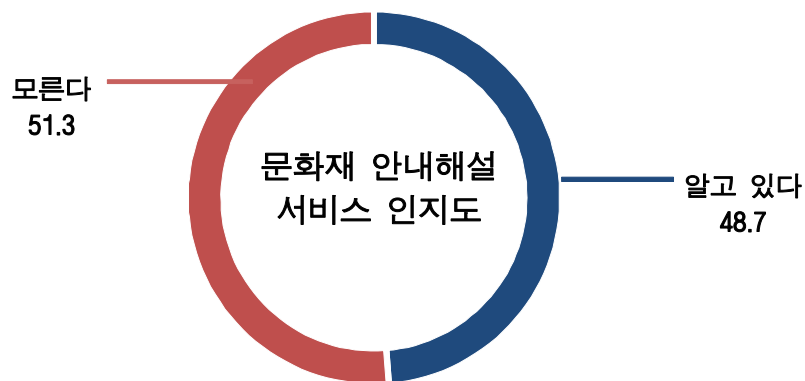
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 48.7%였으며, 모르는 경우는 51.3%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 82.3%였으며, 경험이 있는 경우는 17.7%로, 응답자 10명 중 1명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



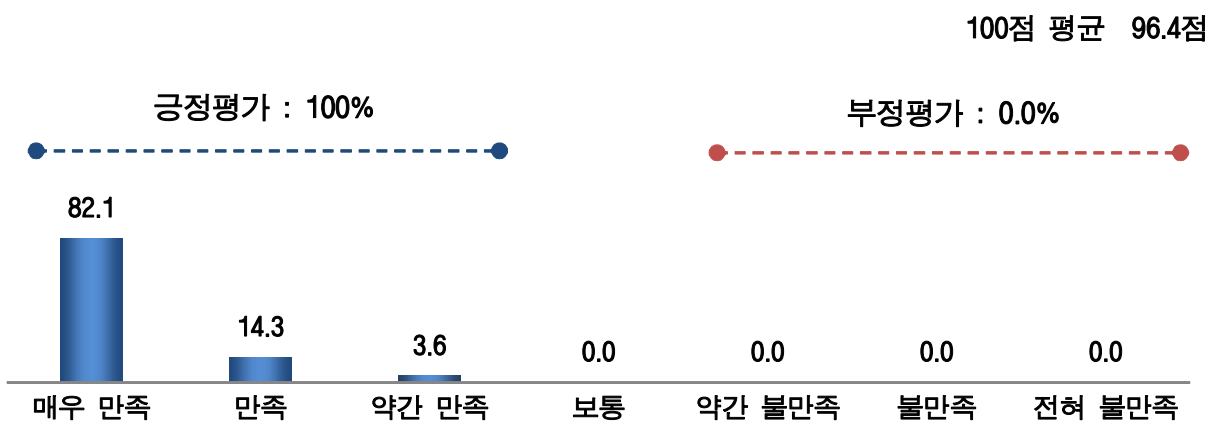
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 96.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항은 없는 것으로 나타남.

6) 세종대왕 유적 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 세종대왕 유적의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 4.4%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 95.6%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않았다고 응답함

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

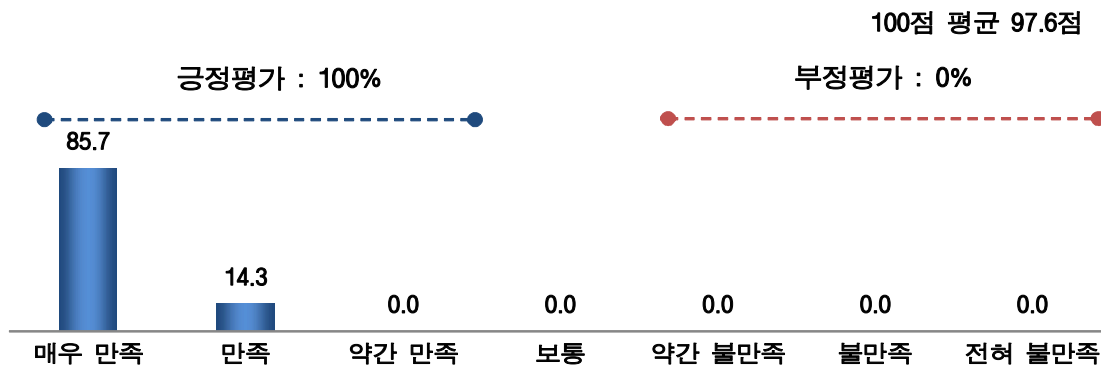


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 97.6점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 세종대왕 유적의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항은 없는 것으로 나타남

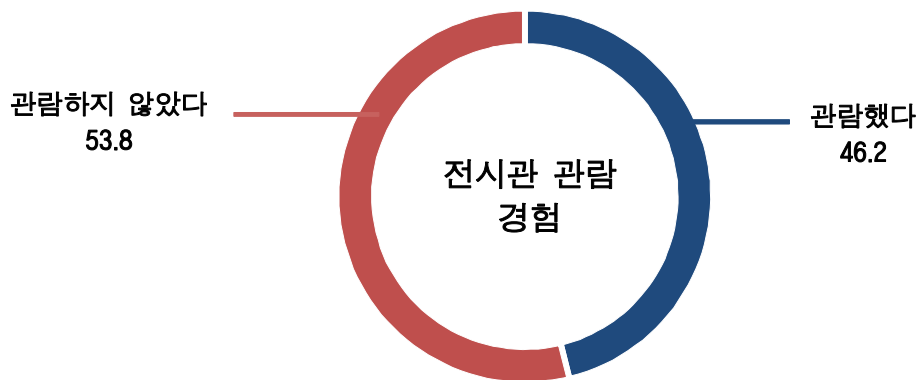
7) 세종대왕 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 관람 경험

- ☑ 세종대왕 유적의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 46.2%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 53.8%로 응답자 5명 중 2명이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



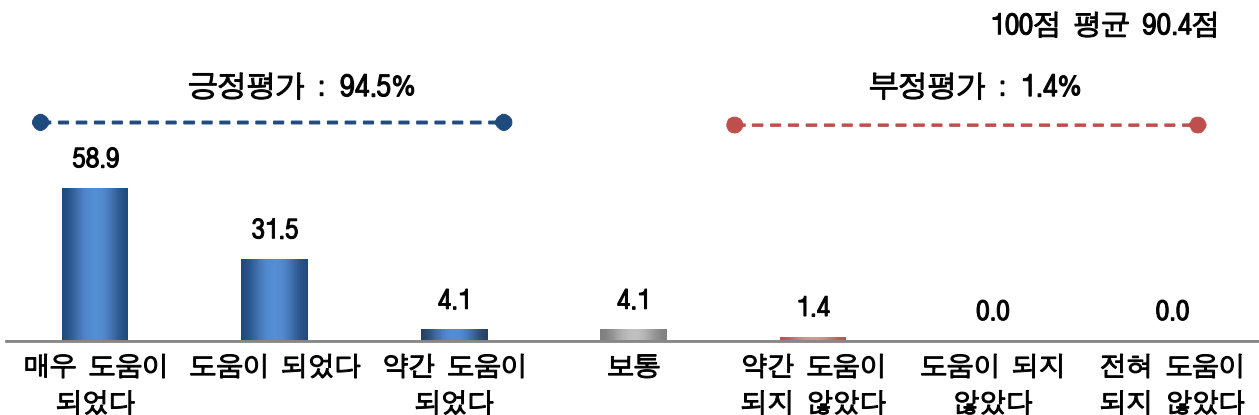
(2) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

- ☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(94.5%), ‘보통’(4.1%), ‘도움되지 않음(부정평가)’(1.4%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 90.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



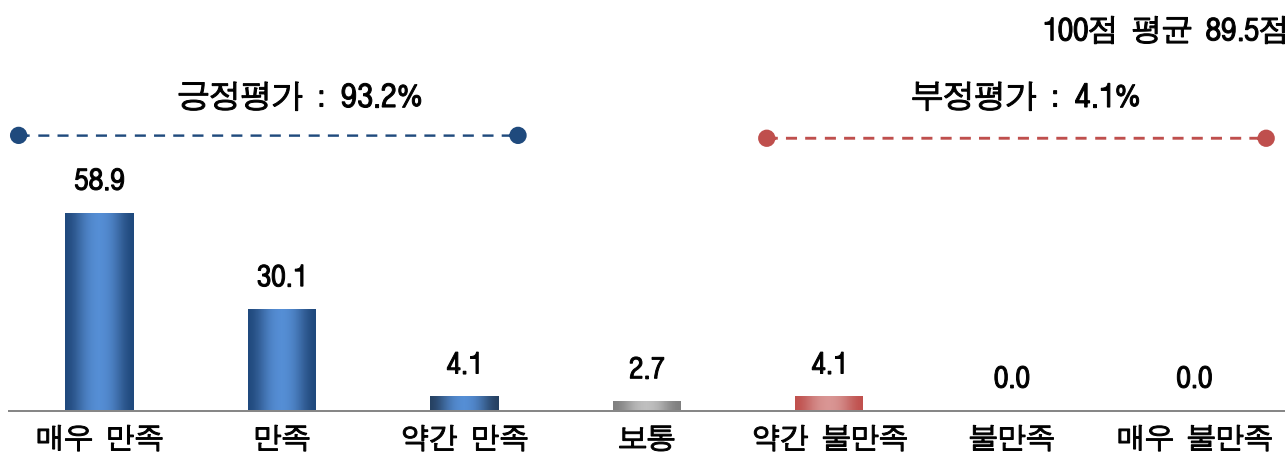
(3) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(93.2%), ‘보통’(2.7%), ‘불만족(부정평가)’(4.1%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 전시관 개선을 위한 제안사항

☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(6.8%, 5명)과 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(5.5%, 4명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	73	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	6.8
유적기관에 대한 설명이 있었으면	4	5.5
능에대한 설명을 상세히 해주었으면	1	1.4
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	4	5.5
유적기관내 전시가 좀 더 있었으면	3	4.1
규모가 좀더 컸으면	1	1.4
휴게/편의 시설 충원 필요	3	4.1
식당, 취식공간이 많았으면	1	1.4
음수대가 있었으면	1	1.4
벤치가 많았으면	1	1.4
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	2.7
조명이 밝았으면	1	1.4
실내환기가 잘 되었으면	1	1.4
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	1.4
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	1	1.4
없음	58	79.5

8) 추천 및 재방문 의향

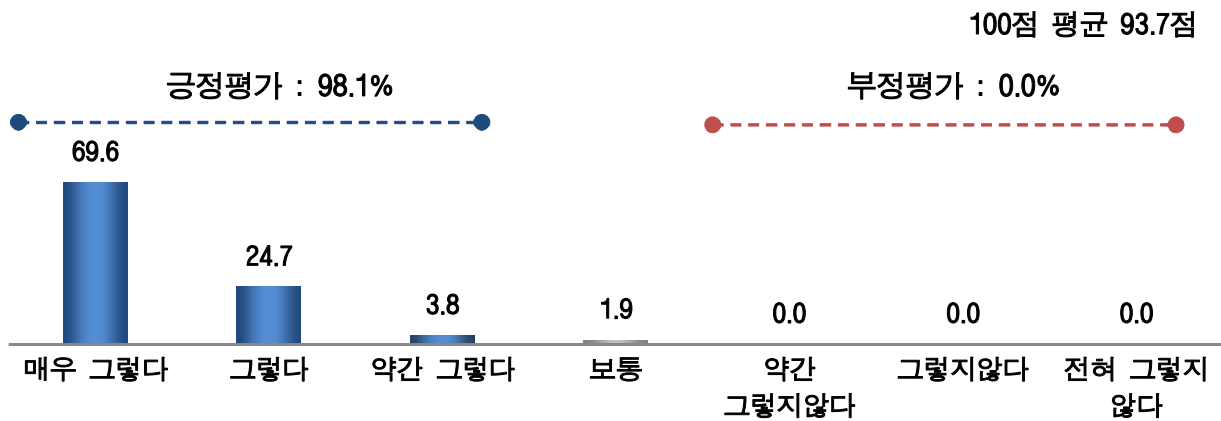
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(98.1%), '보통'(1.9%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



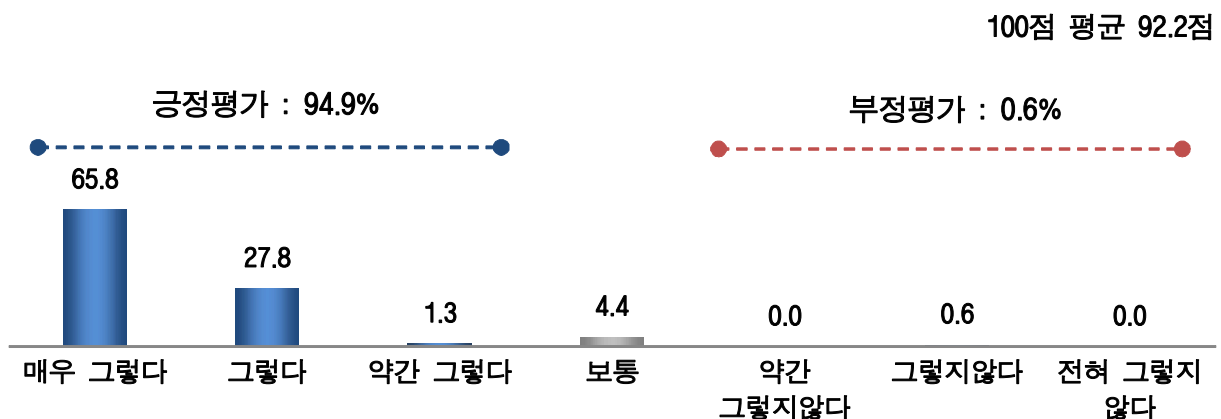
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(94.9%), '보통'(4.4%), '없음(부정평가)'(0.6%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.2점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



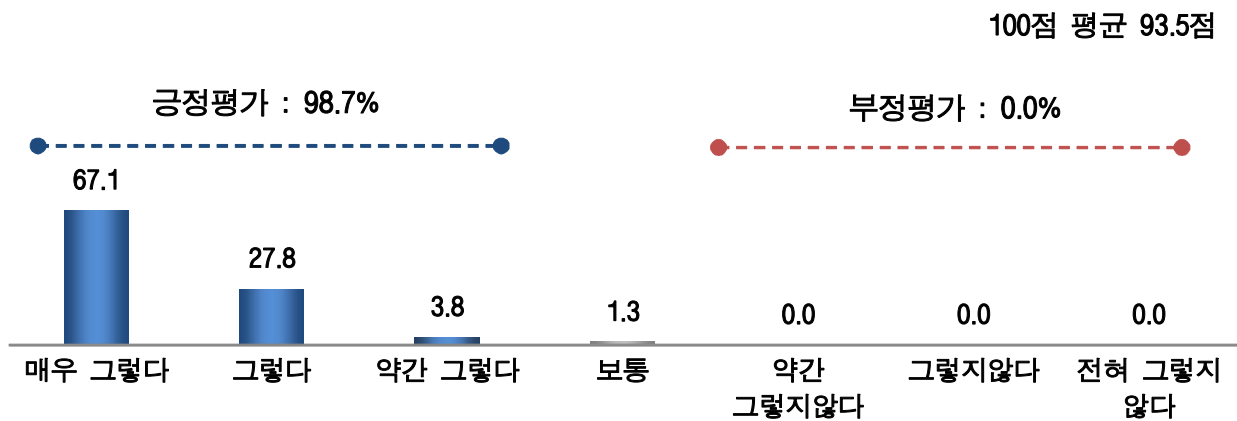
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(98.7%), '보통'(1.3%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.5점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 세종대왕 유적 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(57.0%, 90명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(28.5%, 45명), ‘관람시설’(16.5%, 26명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	158	100.0
자연경관/조경/외부환경	90	57.0
주변 자연경관이 좋다	47	29.7
조경이 잘 되어있다	39	24.7
조용한 분위기가 좋다	5	3.2
공기가 쾌적하다	5	3.2
관람 시설 관리	45	28.5
유적지 관리가 잘 되어있다	27	17.1
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	19	12.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	0.6
관람시설(궁/능/유적)	26	16.5
능이 인상 깊었다	11	7.0
유적기관 규모가 크다	6	3.8
정자각이 인상 깊었다	3	1.9
유적지가 인상 깊었다	2	1.3
능 규모가 크다	1	0.6
세종대왕전시관이 인상 깊었다	1	0.6
효종왕릉로가 인상 깊었다	1	0.6
세종대왕릉이 인상 깊었다	1	0.6
관람 분위기	9	5.7
산책로가 잘 되어있다	5	3.2
평온한 분위기가 좋다	3	1.9
외국인 관람객이 많아 자랑스러웠다	1	0.6
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	5	3.2
세종대왕동상이 인상 깊었다	2	1.3
유적지내 전시물이 인상 깊었다	1	0.6
능의 석상이 인상 깊었다	1	0.6
왕의 길이 인상 깊었다	1	0.6
편의시설 관리	3	1.9
화장실이 깨끗하다	3	1.9
역사 교육/새로운 역사 이해	3	1.9
역사를 알게 되었다	3	1.9
없음	6	3.8

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’라는 응답이 5.1%(8명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(4.4%, 7명), ‘접근성 개선 필요’(3.8%, 6명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	158	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	8	5.1
벤치가 많았으면	5	3.2
식당, 취식공간이 많았으면	2	1.3
휴식공간이 많았으면	1	0.6
휴게/편의 시설 관리 필요	7	4.4
음수대가 있었으면	5	3.2
편의시설을 개선했으면	2	1.3
접근성 개선 필요	6	3.8
교통 불편이 개선되었으면	6	3.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	3.2
유적기관에 대한 설명이 있었으면	4	2.5
유적기관 안내표지판이 많았으면	1	.6
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	1.3
관람객 질서유지에 신경썼으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	2	1.3
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	2	1.3
기타 개선의견	2	1.3
선물판매소가 있었으면	1	0.6
지하철역이 근처에 있었으면	1	0.6
조경/환경 개선 필요	1	0.6
조경에 좀더 신경썼으면	1	0.6
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	0.6
유적기관내 전시가 좀더 있었으면	1	0.6
없음	127	80.4

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 총원 필요’(8.2%, 13명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(5.7%, 9명), ‘접근성 개선 필요’(2.5%, 4명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	158	100.0
휴게/편의 시설 총원 필요	13	8.2
벤치가 많았으면	5	3.2
식당, 취식공간이 많았으면	3	1.9
휴식공간이 많았으면	3	1.9
화장실이 많았으면	3	1.9
휴게/편의 시설 관리 필요	9	5.7
음수대가 있었으면	7	4.4
편의시설을 개선했으면	1	0.6
음료판매소가 많았으면	1	0.6
접근성 개선 필요	4	2.5
교통 불편이 개선되었으면	4	2.5
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	1.9
유적기관 내부 이동경로 안내가 있었으면	1	0.6
유적기관 안내팜플렛을 제공했으면	1	0.6
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.6
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	2	1.3
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	2	1.3
조경/환경 개선 필요	1	0.6
조경에 좀더 신경썼으면	1	0.6
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	0.6
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	0.6
없음	125	79.1

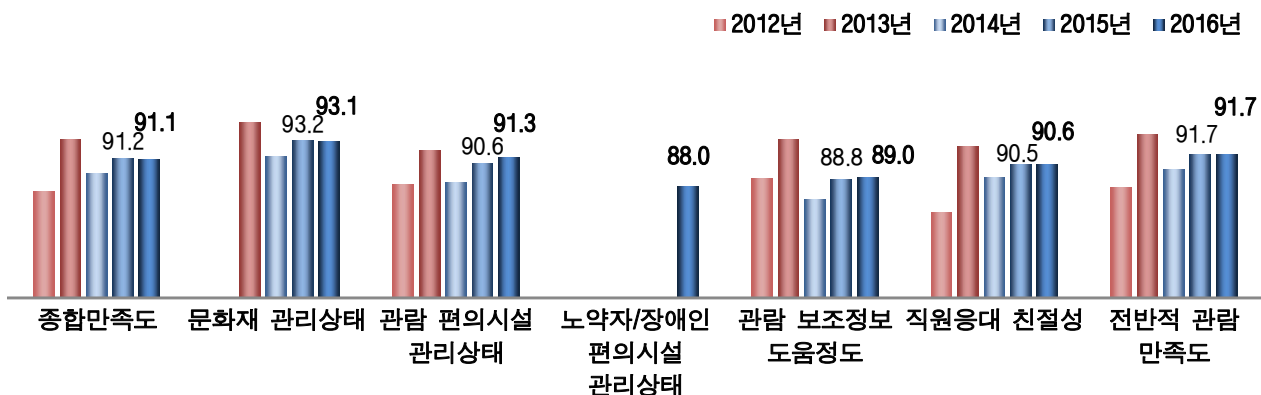
07. 현충사(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 현충사 관람객의 종합 만족도(CSI)는 91.1점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 5위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 91.7점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(93.1점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(91.3점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(88.0점, '매우 만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(89.0점, '매우 만족' 수준), '직원응대 친절성'(90.6점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 70~80점대를 유지하다가(85.9점→76.0점→87.3점), 2013년 93.4점, 2014년 89.5점, 2015년 91.2점으로 80~90점대로 상승하였으나, 2016년에는 91.1점으로 나타나 전년 대비 0.1점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↓0.1점)와 '전반적 관람 만족도'(-) 항목을 제외한 '관람 편의시설 관리 상태'(↑0.7점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑0.2점), '직원 응대 친절성'(↑0.1점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 현충사 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 현충사 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(150)	93.1	91.3	88.0	89.0	90.6	91.7	91.1
성별	남성	(64)	93.0	90.1	86.5	90.4	91.1	90.4	90.4
	여성	(86)	93.2	92.2	89.1	88.0	90.1	92.6	91.6
연령	14-19세	(10)	95.0	88.3	81.7	81.7	88.3	93.3	90.3
	20대	(14)	90.5	94.0	91.7	85.7	95.2	92.9	92.1
	30대	(29)	96.6	91.4	86.8	87.4	90.8	92.0	91.3
	40대	(47)	93.3	92.6	87.9	92.6	90.1	91.8	91.6
	50대	(28)	88.1	89.3	89.9	86.9	89.9	90.5	89.6
	60대	(15)	95.6	93.3	90.0	92.2	92.2	90.0	91.4
	70대이상	(7)	95.2	85.7	83.3	90.5	85.7	92.9	90.6
거주지역	서울	(19)	95.6	88.6	88.6	90.4	92.1	93.0	92.1
	인천/경기	(30)	93.3	90.0	84.4	84.4	84.4	89.4	88.4
	대전/충청	(95)	92.6	92.6	88.8	90.4	92.3	92.3	91.9
	광주/전라	(3)	83.3	88.9	94.4	88.9	83.3	94.4	90.9
	부산/울산/경남	(2)	100.0	75.0	91.7	83.3	91.7	75.0	81.6
	무응답	(1)	100.0	100.0	83.3	83.3	100.0	100.0	96.9
관람유형	단체관람	(16)	90.6	81.3	77.1	82.3	86.5	88.5	86.2
	개인/가족	(134)	93.4	92.5	89.3	89.8	91.0	92.0	91.7
이전관람 경험	있다	(112)	93.5	92.4	89.9	90.3	91.2	92.7	92.1
	없다	(38)	92.1	88.2	82.5	85.1	88.6	88.6	88.1
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(150)	93.1	91.3	88.0	89.0	90.6	91.7	91.1

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(90.4점) 대비 여성이 91.6점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

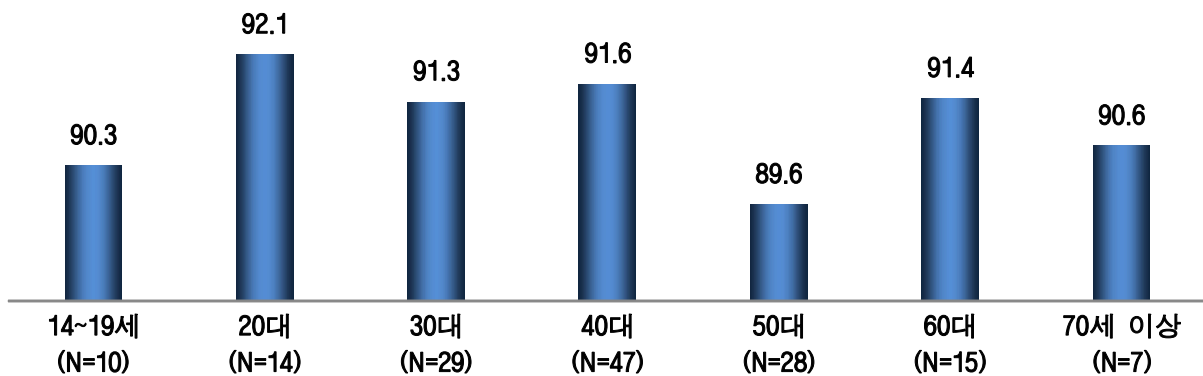
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 20대 연령층은 92.1점으로 가장 높은 점수를 보였고, 50대 연령층은 89.6점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

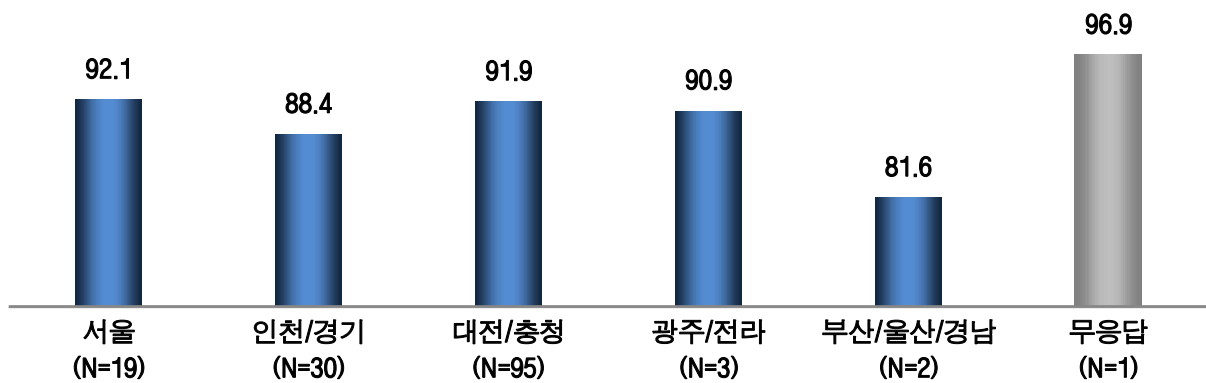
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 92.1점으로 높게 평가한 반면, 부산/울산/경남 거주자(81.6점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(91.7점)가 단체관람 단위 방문객(86.2점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(92.1점)가 처음 관람한 방문객(88.1점)보다 높은 것으로 나타남

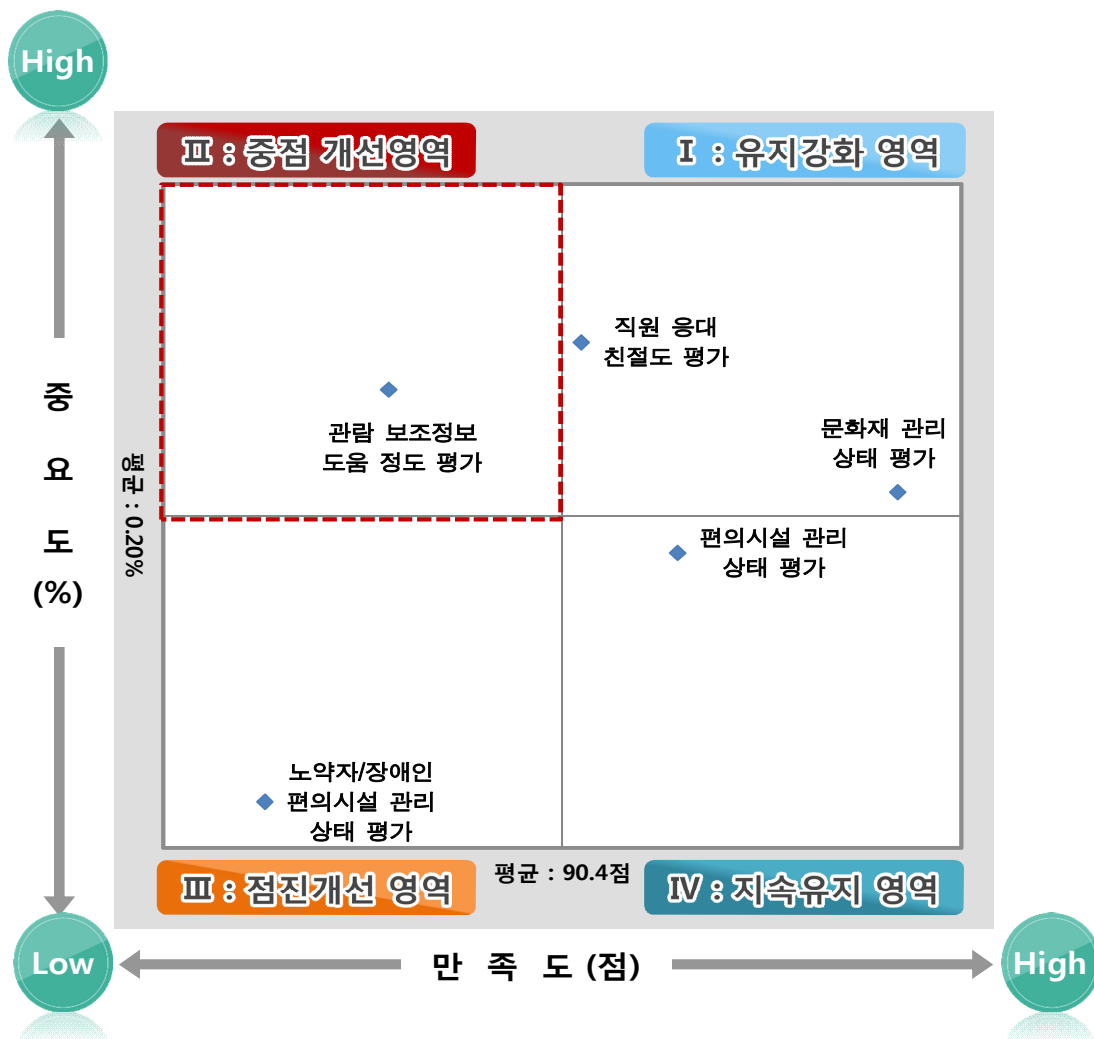
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 현충사의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘문화재 관리 상태 평가’, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가

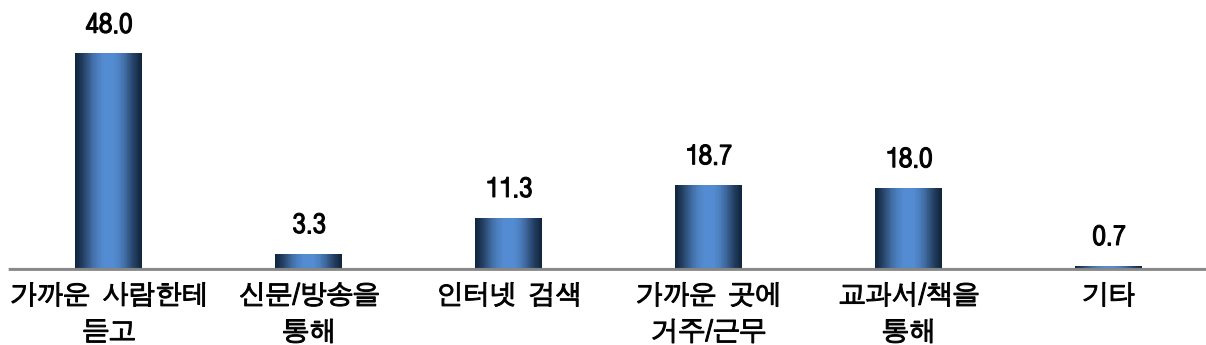
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(48.0%) 현충사를 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 곳에 거주/근무’(18.7%)와 ‘교과서나 책을 통해’(18.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

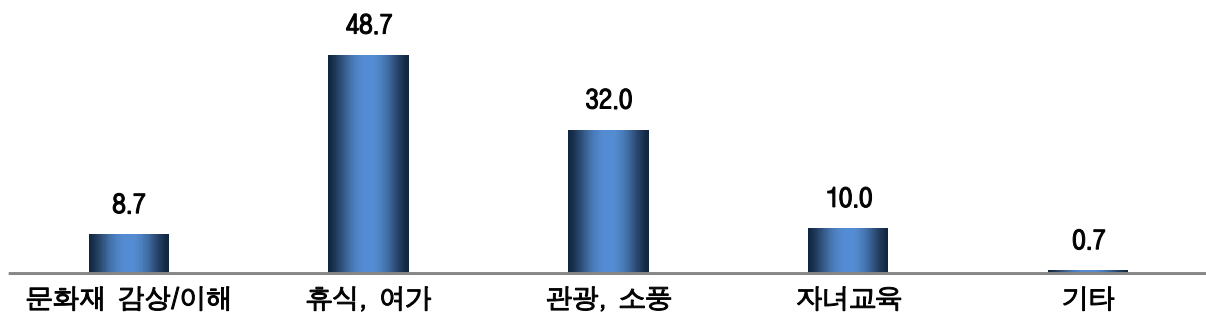


(2) 관람 목적

- ☑ 현충사를 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(48.7%)와 ‘관광, 소풍’(32.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘자녀교육’(10.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

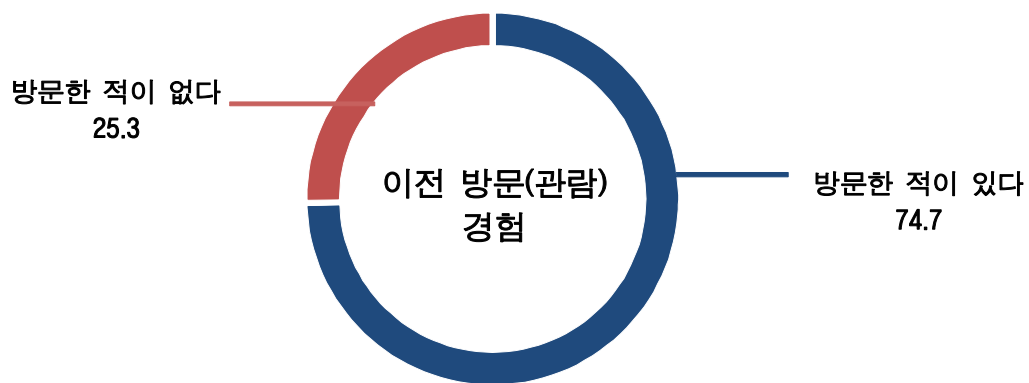


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 현충사를 방문한 경험이 있는 경우는 74.7%로 응답자 10명 중 7명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

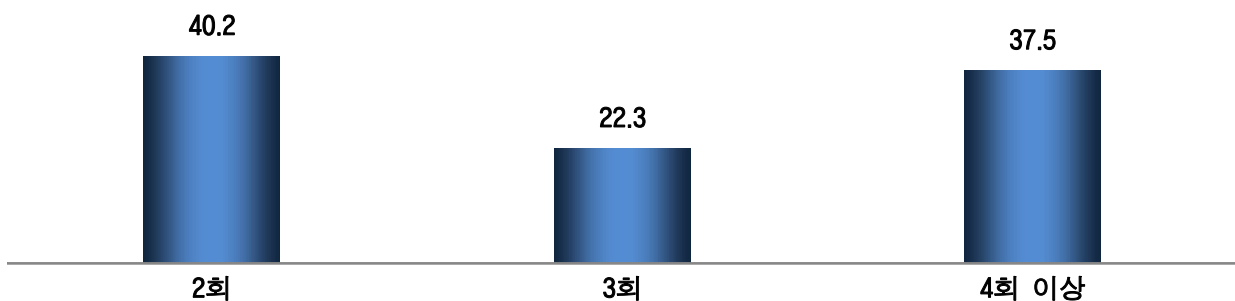
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(40.2%), '4회 이상'(37.5%), '3회'(22.3%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



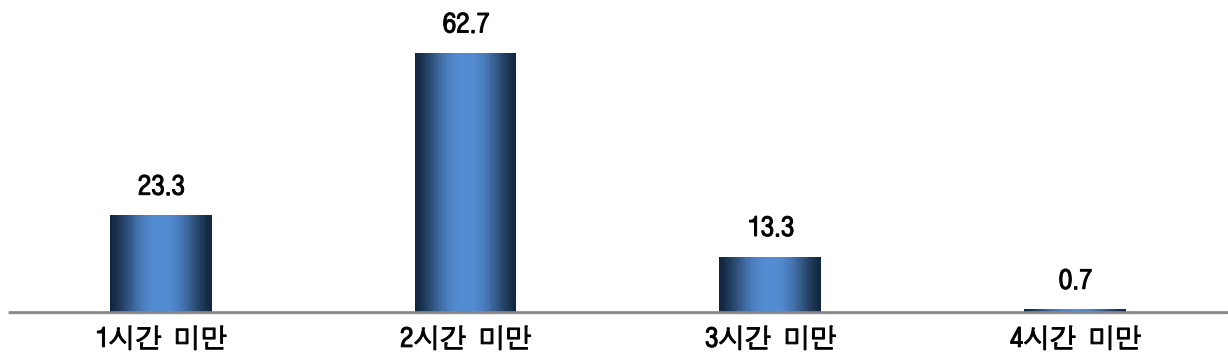
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 현충사를 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 11분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 62.7%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 11분



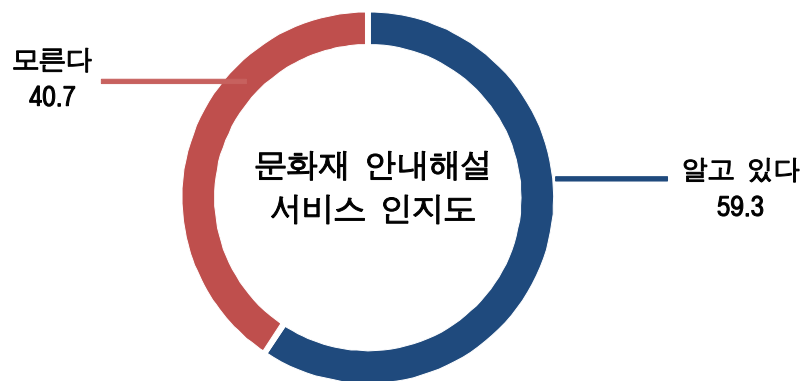
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 59.3%였으며, 모르는 경우는 40.7%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

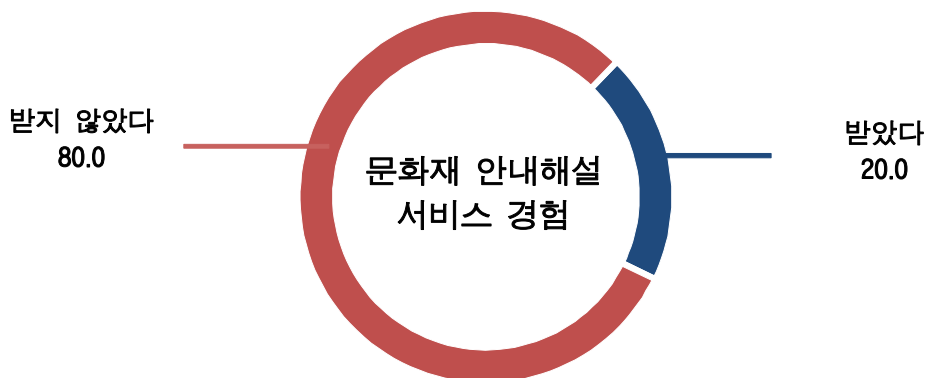


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 80.0%였으며, 경험이 있는 경우는 20.0%로, 응답자 5명 중 1명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



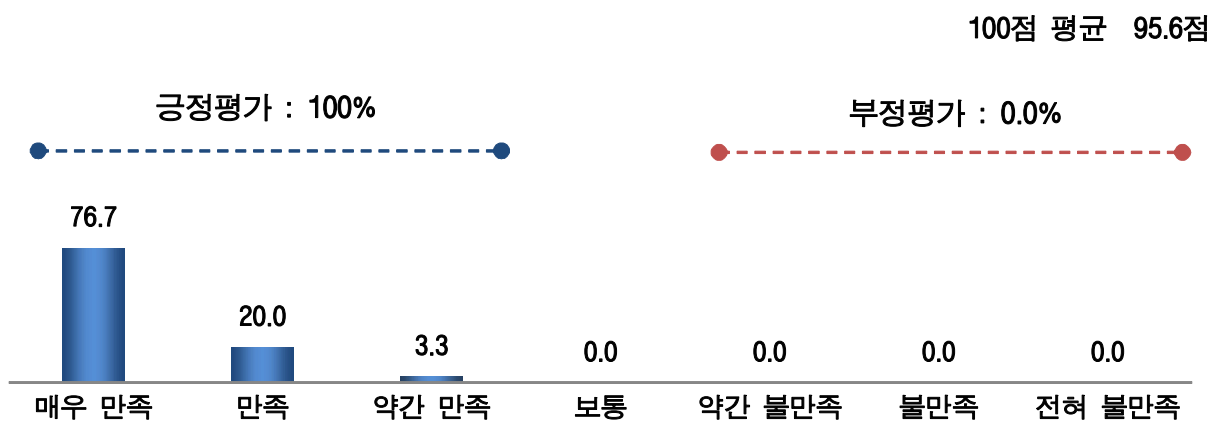
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 95.6점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항은 없는 것으로 나타남.

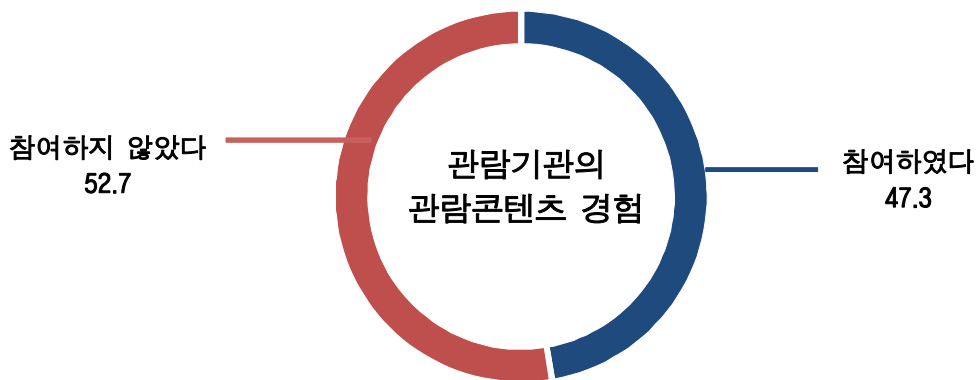
6) 현충사 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 현충사의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 47.3%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 52.7%로 응답자 5명 중 2명은 관람콘텐츠에 참여한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



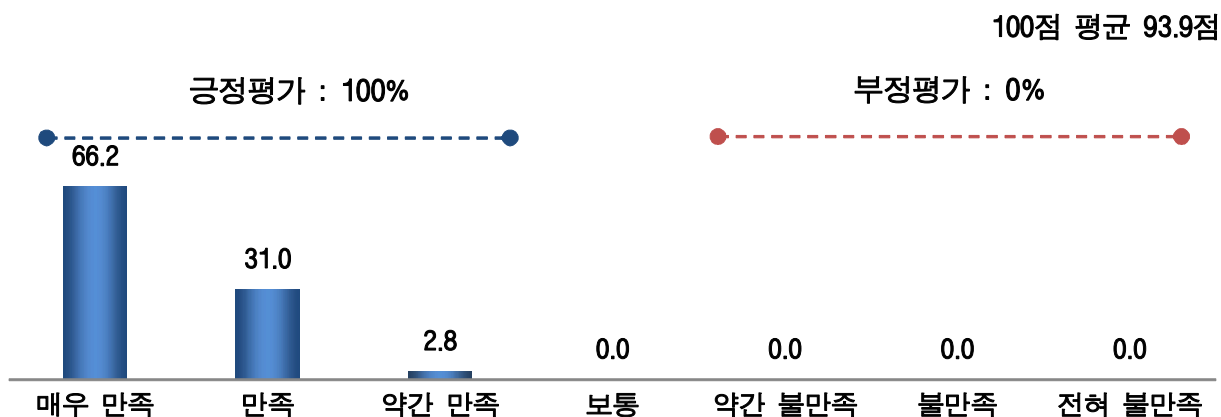
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 93.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 현충사의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람콘텐츠 안내 부족’(2.8%, 2명)이 주로 나타났으며, 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람콘텐츠 개선/보완’(각 1.4%, 1명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	71	100.0
관람콘텐츠 안내 부족	2	2.8
설명이 부족해서	1	1.4
역사적인 설명을 알기 쉽게 해주지않아서	1	1.4
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	1.4
안내가 부족해서(안내원, 안내 표지판)	1	1.4
관람콘텐츠 개선/보완	1	1.4
체험프로그램이 부족해서	1	1.4
기타 개선의견	1	1.4
시간 약속을 지키지않아서	1	1.4
없음	66	93.0

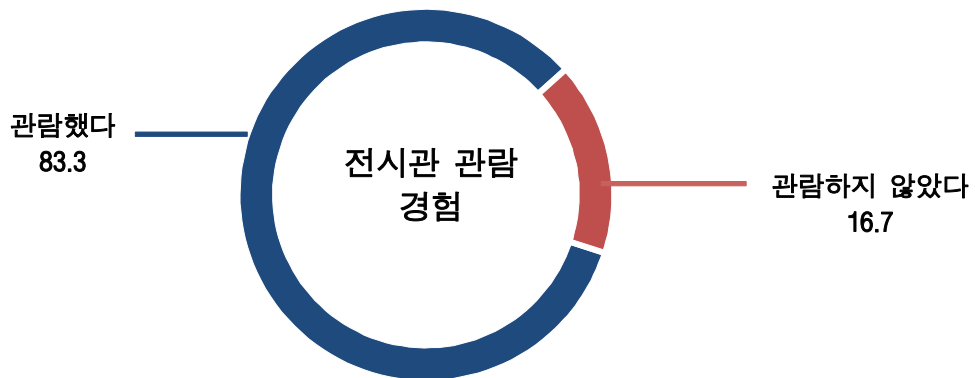
7) 현충사 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 관람 경험

- ☑ 현충사의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 83.3%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 16.7%로 응답자 5명 중 4명이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)

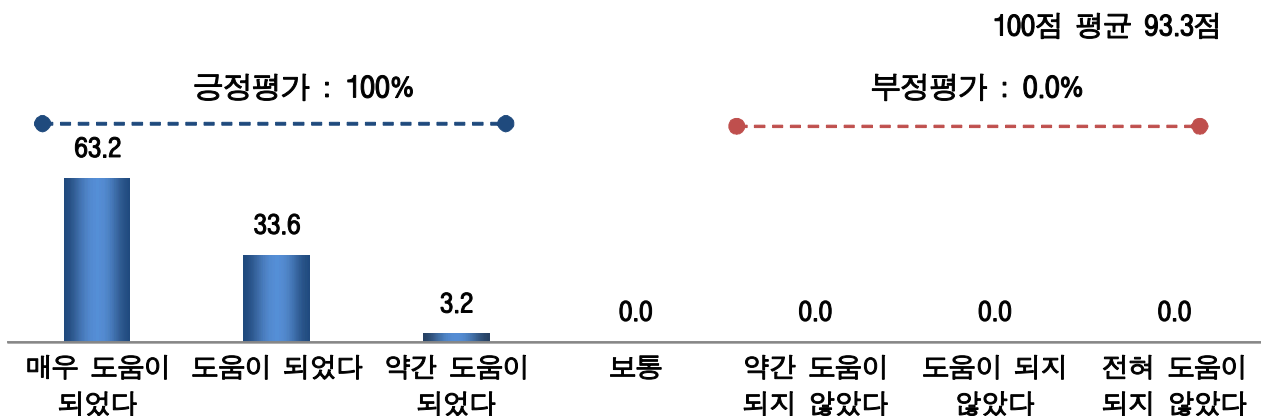


(2) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

- ☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 93.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



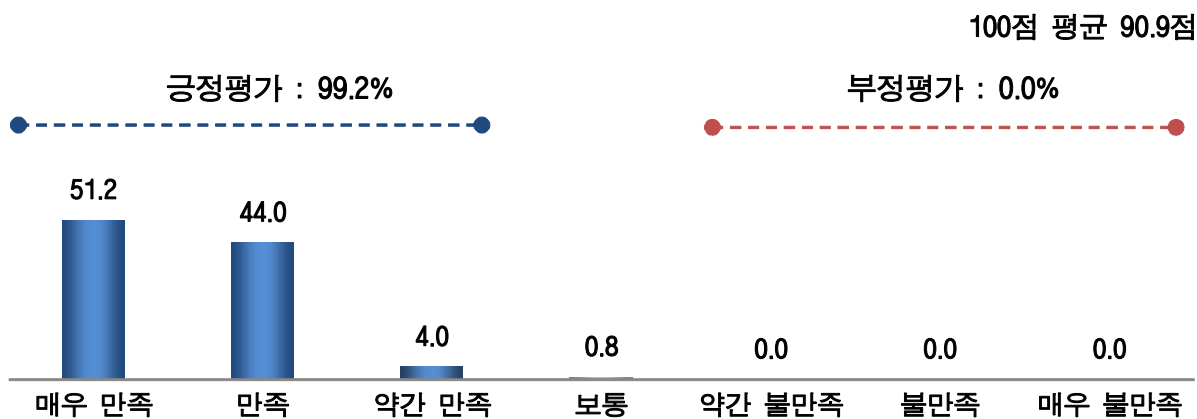
(3) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(99.2%), ‘보통’(0.8%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 전시관 개선을 위한 제안사항

☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(9.6%, 12명)와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.2%, 4명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	125	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	12	9.6
유적기관내 전시가 좀더 있었으면	10	8.0
규모가 좀더 컸으면	1	0.8
교육프로그램이 다양했으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	4	3.2
유적기관에 대한 설명이 있었으면	2	1.6
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.8
체험프로그램이 더 많이 있었으면	1	0.8
조경/환경 개선 필요	2	1.6
조경에 좀더 신경썼으면	2	1.6
휴게/편의 시설 충원 필요	1	0.8
벤치가 많았으면	1	0.8
없음	106	84.8

8) 추천 및 재방문 의향

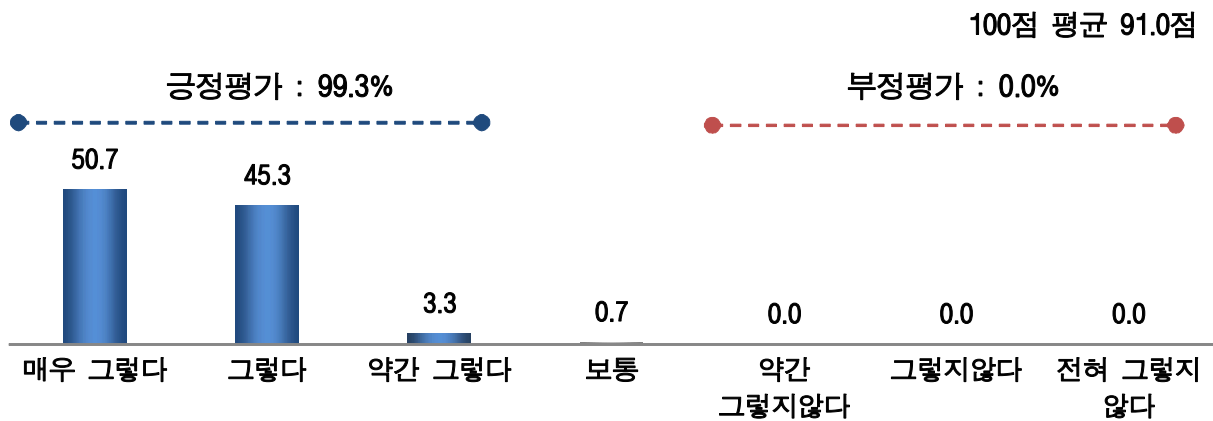
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(99.3%), '보통'(0.7%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



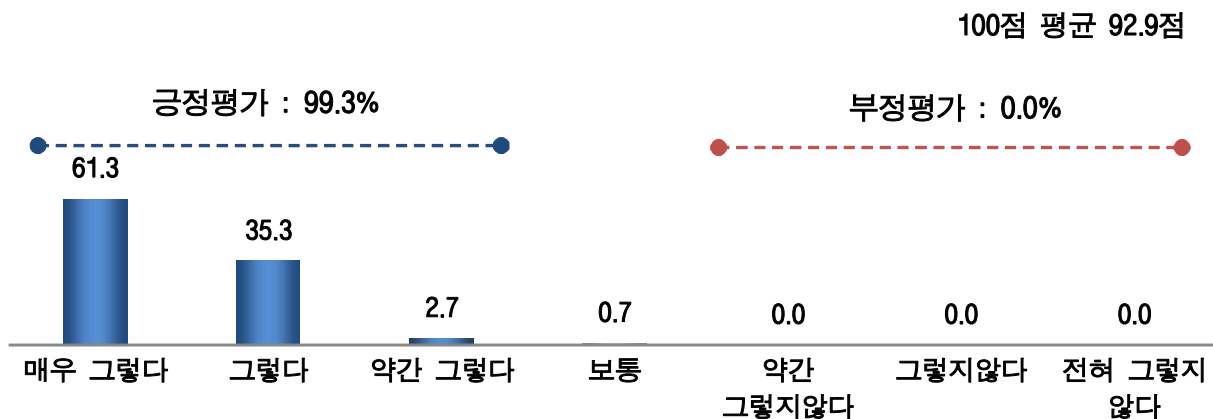
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(99.3%), '보통'(0.7%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.9점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



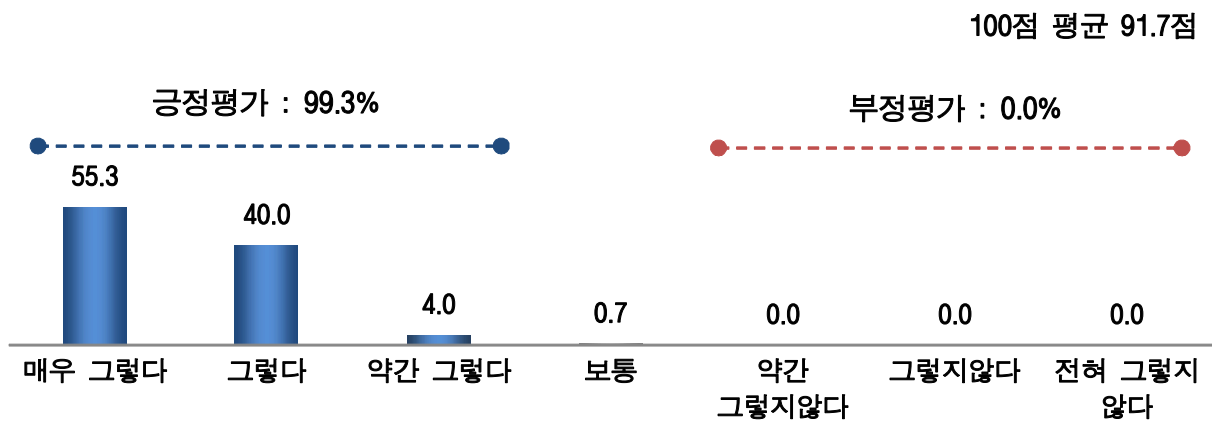
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(99.3%), '보통'(0.7%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 현충사 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(65.3%, 98명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’과 ‘관람시설’(각 8.7%, 13명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	150	100.0
자연경관/조경/외부환경	98	65.3
조경이 잘 되어있다	78	52.0
주변 자연경관이 좋다	12	8.0
조용한 분위기가 좋다	8	5.3
공기가 쾌적하다	2	1.3
관람 시설 관리	21	14.0
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	18	12.0
유적기관내 전시관이 잘 되어있다	3	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	13	8.7
낙엽코팅행사가 좋았다	5	3.3
체험행사가 좋았다	5	3.3
국궁활쏘기 체험행사가 좋았다	2	1.3
유적지내 전시물이 인상 깊었다	1	0.7
관람시설(궁/능/유적)	13	8.7
이순신기념관이 인상 깊었다	8	5.3
유적지가 인상 깊었다	2	1.3
세종대왕 생가가 인상 깊었다	2	1.3
유적기관 규모가 크다	1	0.7
편의시설 관리	5	3.3
주차장이 편리하다	5	3.3
휴식공간이 편리하다	4	2.7
기타 의견	4	2.7
유적기관 무료 개방이 좋았다	4	2.7
관람 분위기	2	1.3
고풍스러운 분위기가 좋다	1	0.7
산책로가 잘 되어있다	1	0.7
역사 교육/새로운 역사 이해	2	1.3
역사를 알게 되었다	1	0.7
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	1	0.7
없음	17	11.3

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 8.0%(12명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.3%, 5명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(1.3%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	150	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	12	8.0
쓰레기통이 많았으면	4	2.7
자동판매기가 많았으면	3	2.0
화장실이 많았으면	3	2.0
편의시설을 개선했으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	3.3
유적기관 내부 이동경로 안내가 있었으면	3	2.0
외국인 통역 서비스가 있었으면	1	0.7
이벤트 안내를 잘 했으면	1	0.7
휴게/편의 시설 충원 필요	2	1.3
휴식공간이 많았으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	0.7
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	0.7
관람시간 연장/확대	1	0.7
유적기관 관람시간이 길었으면	1	0.7
없음	129	86.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(14.7%, 22명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(3.3%, 5명), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(2.0%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	150	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	22	14.7
편의시설을 개선했으면	14	9.3
화장실이 깨끗했으면	4	2.7
음수대가 있었으면	2	1.3
자동판매기가 많았으면	2	1.3
음료판매소가 많았으면	1	0.7
휴게/편의 시설 충원 필요	5	3.3
휴식공간이 많았으면	3	2.0
벤치가 많았으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	3	2.0
체험프로그램이 더 많이 있었으면	2	1.3
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	0.7
조경/환경 개선 필요	2	1.3
조경에 좀더 신경썼으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	1.3
유적기관 내부 이동경로 안내가 있었으면	2	1.3
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	0.7
유적기관이 잘 보존 관리되었으면	1	0.7
없음	117	78.0



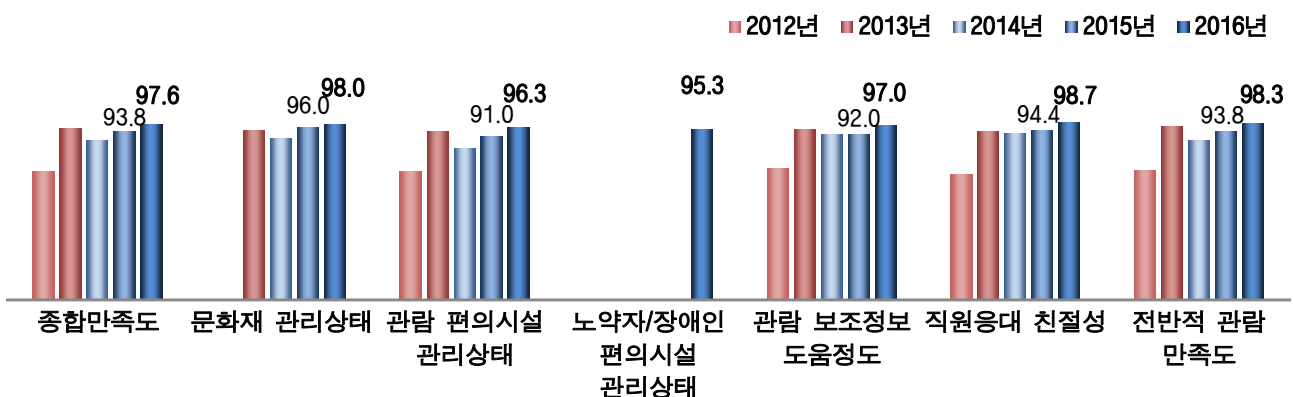
07. 칠백의총(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 칠백의총 관람객의 종합 만족도(CSI)는 97.6점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 1위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 98.3점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(98.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(96.3점, ‘매우 만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(95.3점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(97.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(98.7점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 하락하다가(94.2점→85.3점→71.8점), 2013년 95.5점, 2014년 89.0점, 2015년 93.8점으로 등락을 거듭하면서 2016년에는 97.6점으로 나타나 전년 대비 3.8점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(↑2.0점)와 ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑5.3점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↑5.0점), ‘직원 응대 친절성’(↑4.3점), ‘전반적 관람 만족도’(↑4.5점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 칠백의총 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 칠백의총 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	98.0	96.3	95.3	97.0	98.7	98.3	97.6
성별	남성	(26)	98.7	97.4	97.4	97.4	99.4	98.1	97.9
	여성	(24)	97.2	95.1	93.1	96.5	97.9	98.6	97.3
연령	14~19세	(6)	97.2	97.2	88.9	94.4	100.0	100.0	97.3
	20대	(1)	83.3	83.3	83.3	83.3	100.0	83.3	84.4
	30대	(8)	95.8	93.8	93.8	97.9	95.8	100.0	98.1
	40대	(13)	100.0	96.2	96.2	96.2	100.0	96.2	96.5
	50대	(12)	98.6	95.8	97.2	98.6	97.2	98.6	98.2
	60대	(6)	97.2	100.0	97.2	97.2	100.0	100.0	99.0
	70대이상	(4)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
거주지역	인천/경기	(5)	100.0	93.3	100.0	100.0	100.0	96.7	97.9
	대전/충청	(38)	97.4	96.9	94.7	96.5	98.2	98.2	97.4
	광주/전라	(5)	100.0	93.3	93.3	96.7	100.0	100.0	98.1
	대구/경북	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	부산/울산/경남	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
관람유형	단체관람	(4)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	개인/가족	(46)	97.8	96.0	94.9	96.7	98.6	98.2	97.4
이전관람 경험	있다	(37)	97.3	96.8	95.0	96.8	98.2	97.7	97.2
	없다	(13)	100.0	94.9	96.2	97.4	100.0	100.0	98.7
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	98.0	96.3	95.3	97.0	98.7	98.3	97.6

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(97.3점) 대비 남성이 97.9점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

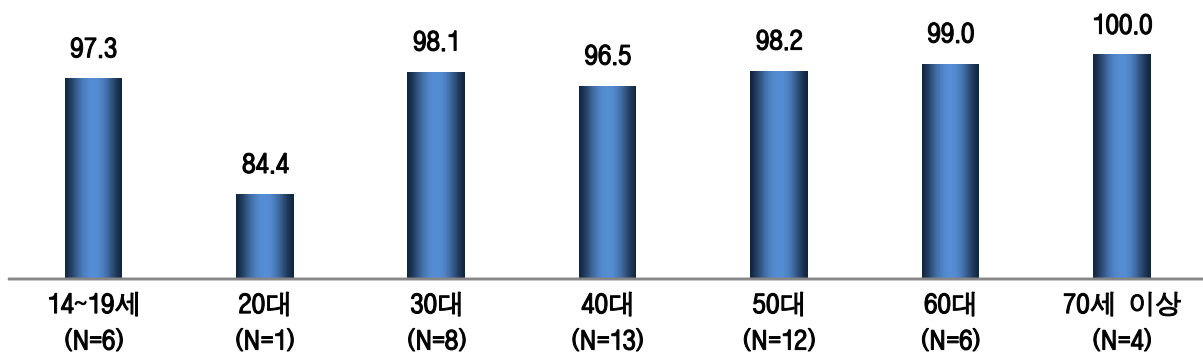
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 100.0점으로 가장 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 84.4점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대구/경북과 부산/울산/경남 거주자가 100.0점으로 높게 평가한 반면, 대전/충청 거주자(97.4점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(100.0점)가 개인/가족 단위 방문객(97.4점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(98.7점)가 이전 관람 경험이 있는 방문객(97.2점)보다 높은 것으로 나타남

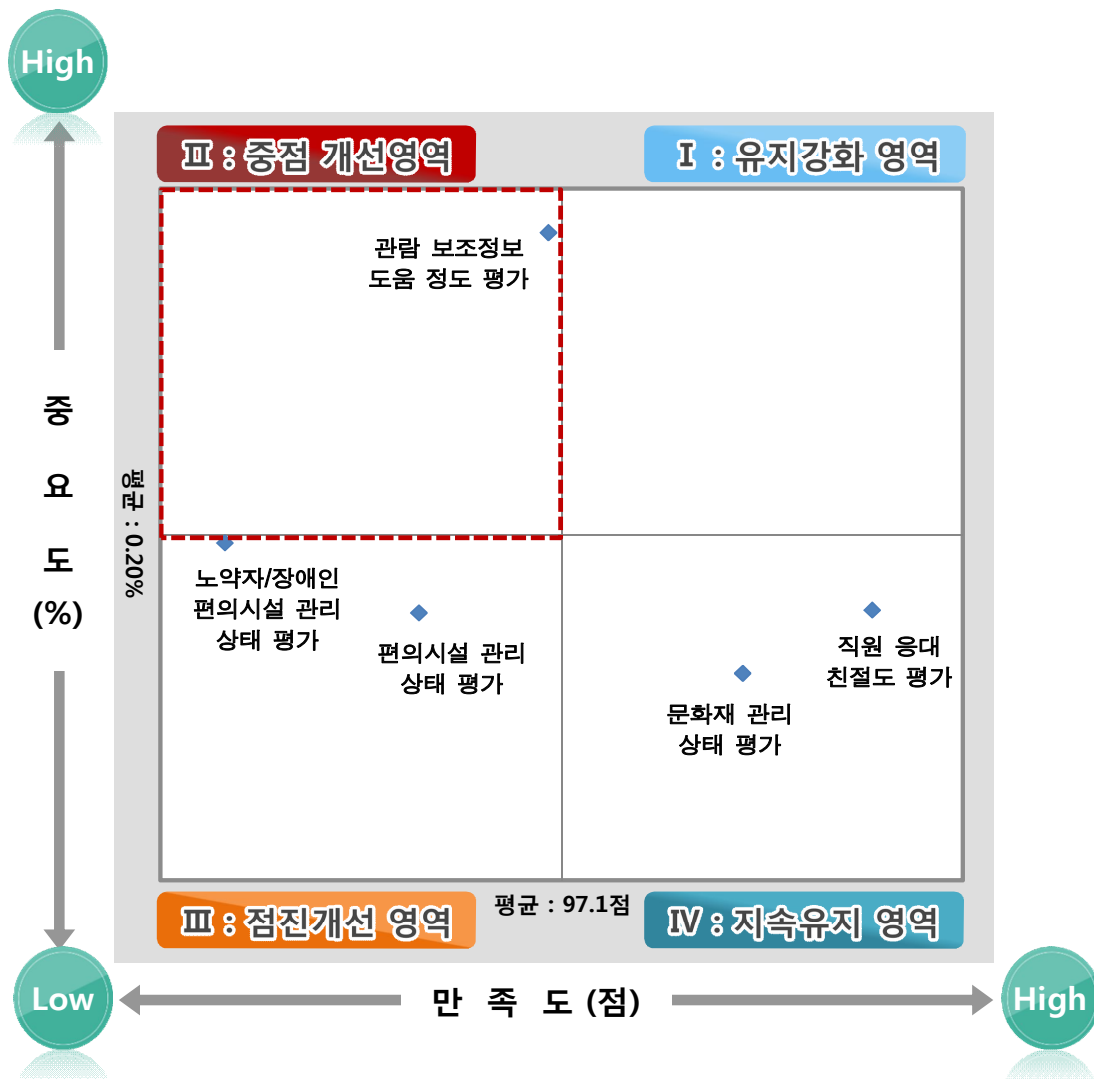
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 칠백의총의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」, 「유지 강화영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	-
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가

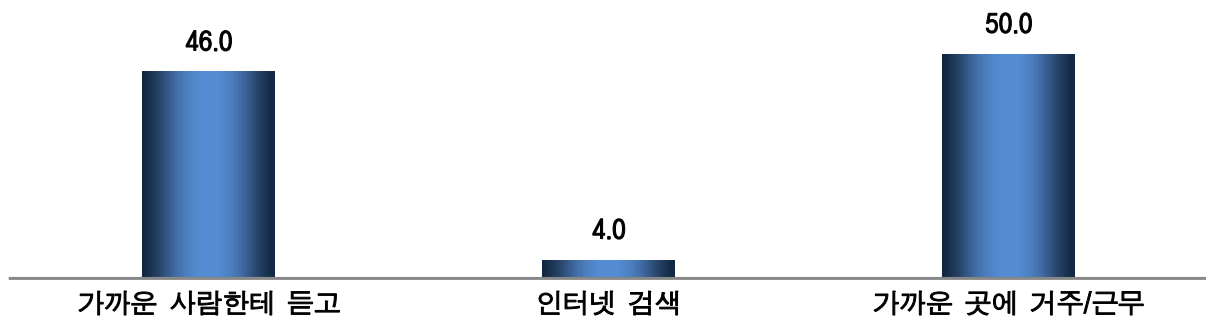
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(50.0%)와 ‘가까운 사람한테 듣고’(46.0%) 칠백의총을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘인터넷 검색’(4.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)



(2) 관람 목적

- ☑ 칠백의총을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(96.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’(4.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

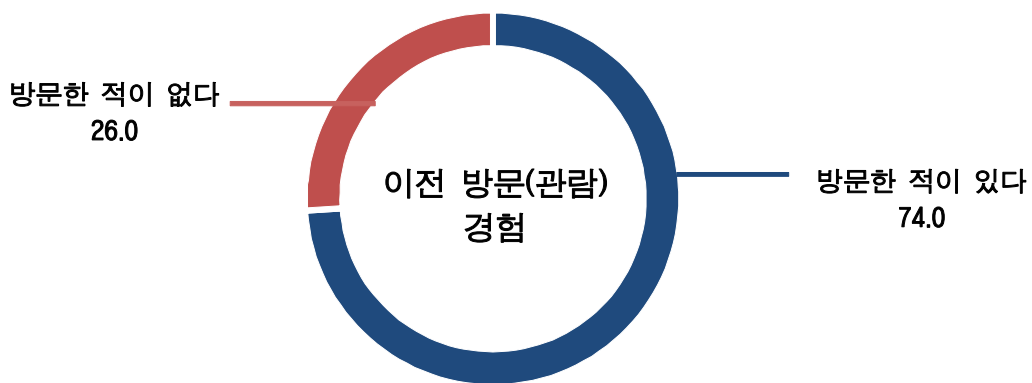


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 칠백의총을 방문한 경험이 있는 경우는 74.0%로 응답자 10명 중 7명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

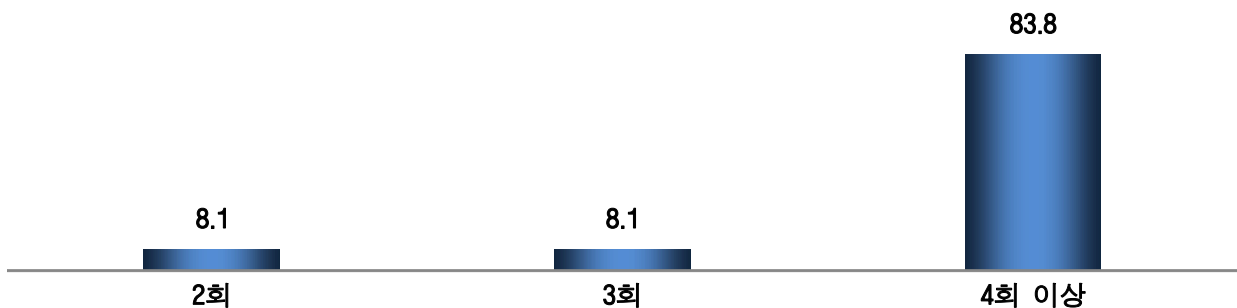
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(83.8%), '2회'와 '3회'(각 8.1%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



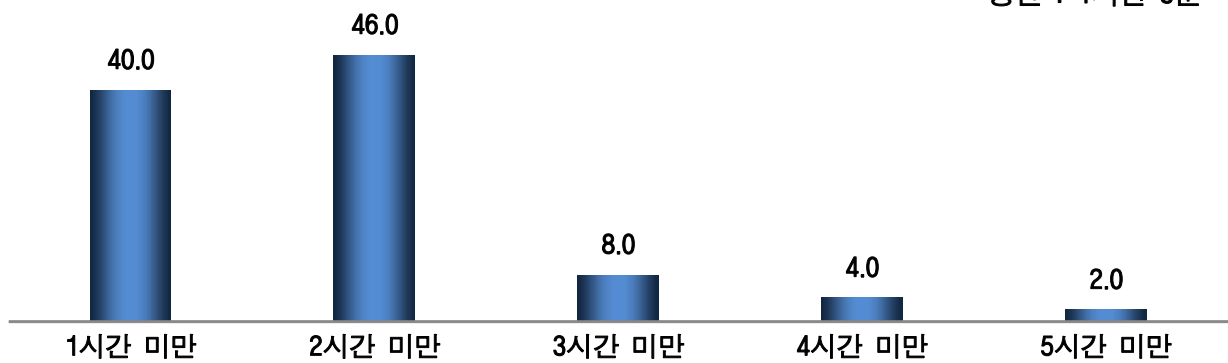
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 칠백의총을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 3분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’(46.0%)과 ‘1시간 미만’(40.0%)으로 관람했다는 응답이 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 3분



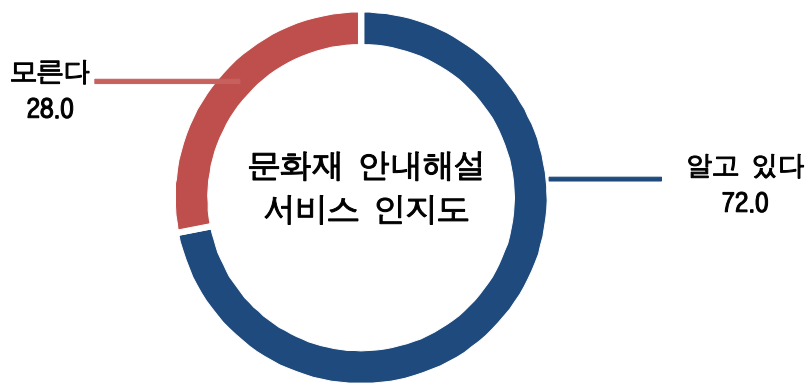
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 72.0%였으며, 모르는 경우는 28.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

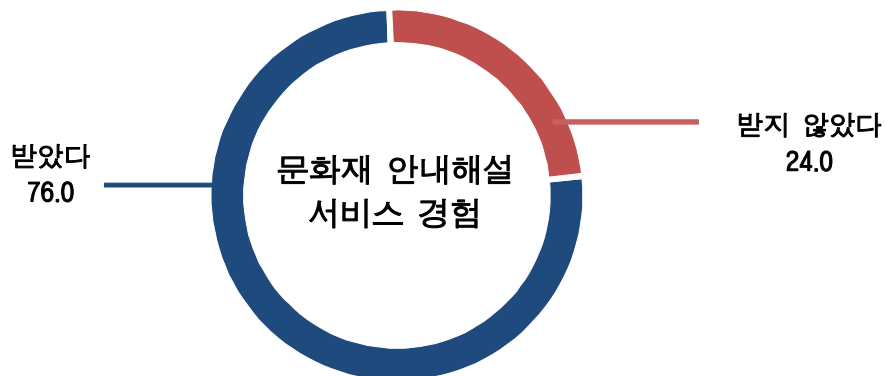


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 76.0%였으며, 경험이 없는 경우는 24.0%로, 응답자 4명 중 3명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



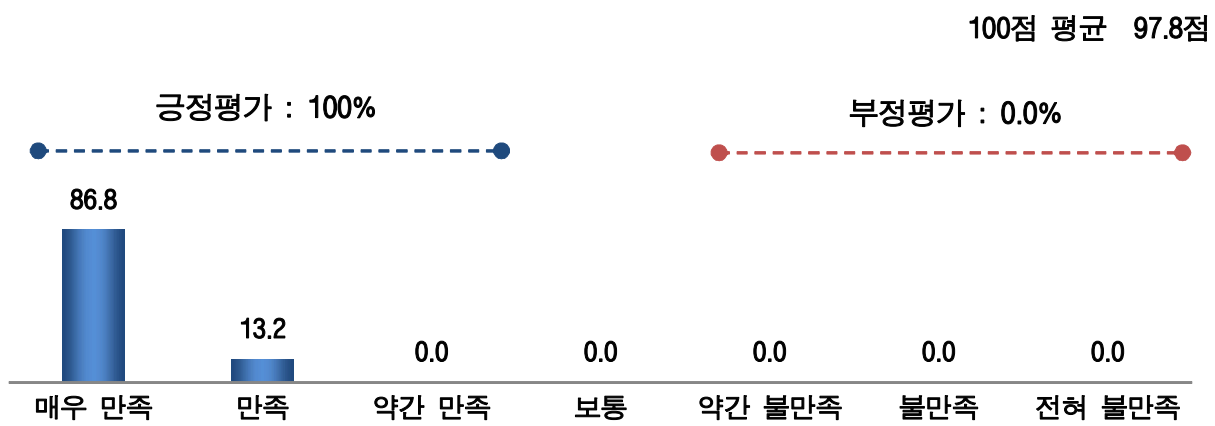
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 97.8점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '자세한 안내해설 자료 필요'(2.6%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	38	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	2.6
덧어놓은 위패 등을 걷어 보여주지 않아서	1	2.6
없음	37	97.4

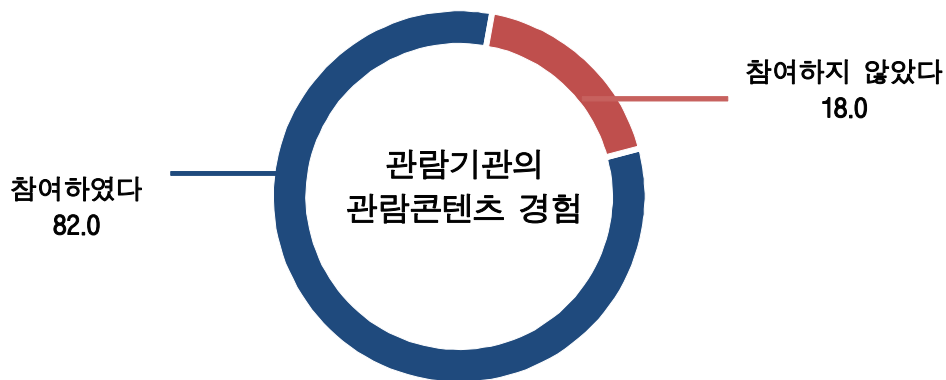
6) 칠백의총 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 현충사의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 82.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 18.0%로 응답자 5명 중 4명은 관람콘텐츠에 참여한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



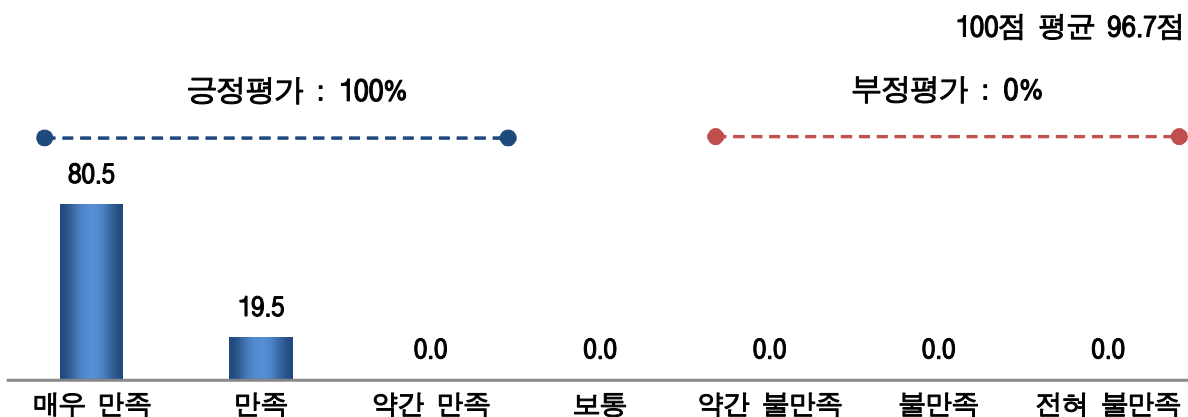
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 96.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 칠백의총의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람콘텐츠 충원 필요’와 ‘관람콘텐츠 안내 부족’ (각 4.9%, 2명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	41	100.0
관람콘텐츠 충원 필요	2	4.9
다양성이 부족해서	2	4.9
관람콘텐츠 안내 부족	2	4.9
해설이 다양하지않아서	2	4.9
없음	37	90.2

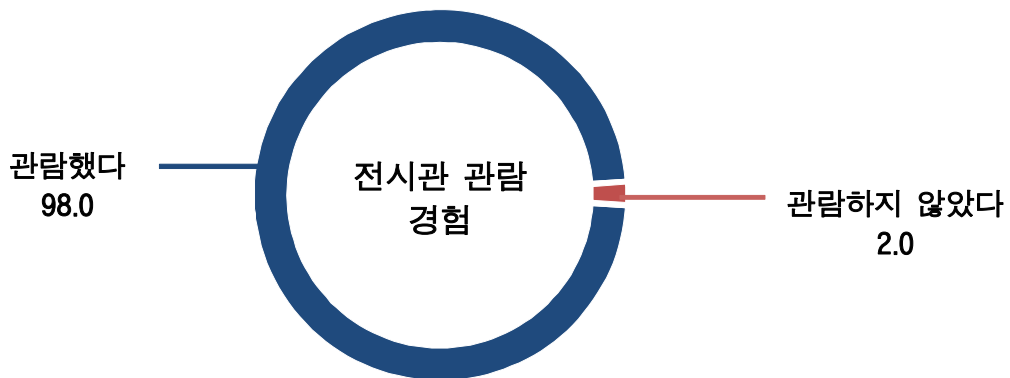
7) 칠백의총 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 관람 경험

- ☑ 칠백의총의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 98.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 2.0%로 응답자 대다수가 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



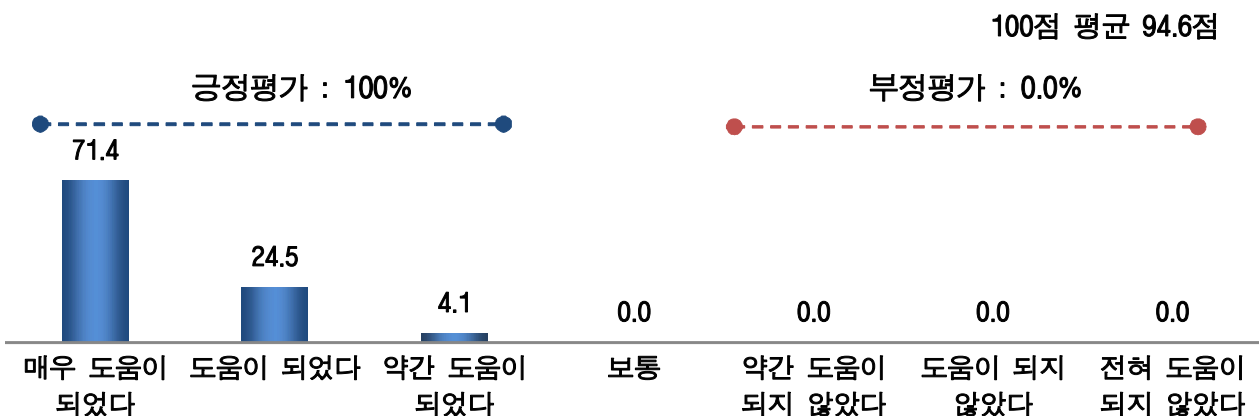
(2) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

- ☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 94.6점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



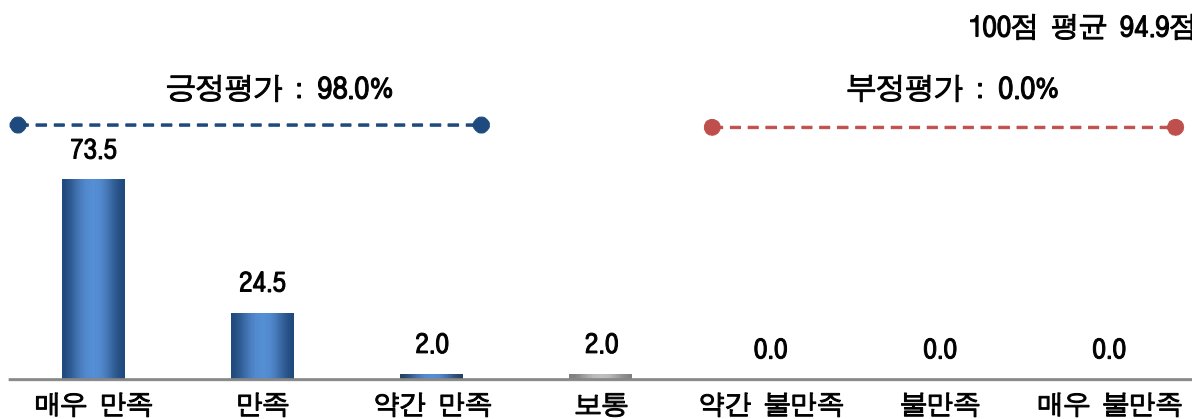
(3) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(98.0%), ‘보통’(2.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 94.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 전시관 개선을 위한 제안사항

☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(2.0%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	49	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
유적기관에 대한 설명이 있었으면	1	2.0
없음	48	98.0

8) 추천 및 재방문 의향

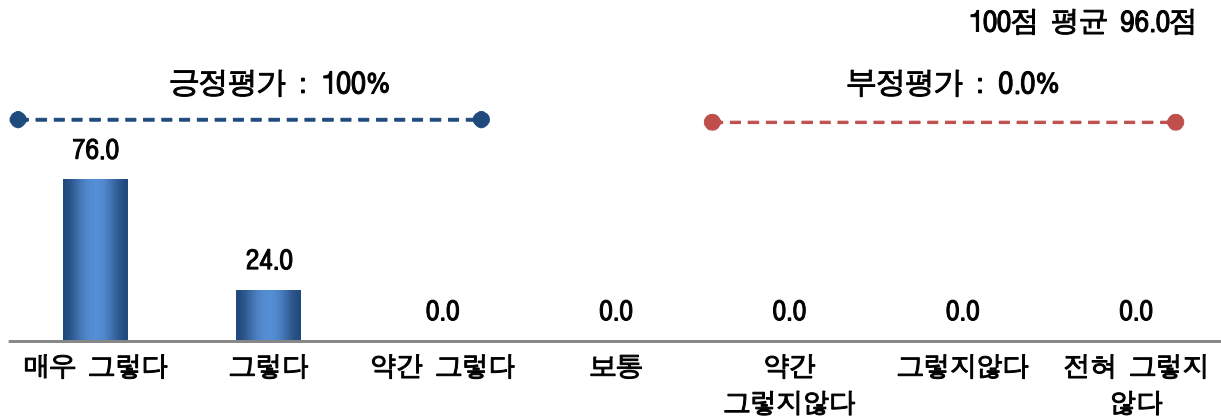
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 96.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



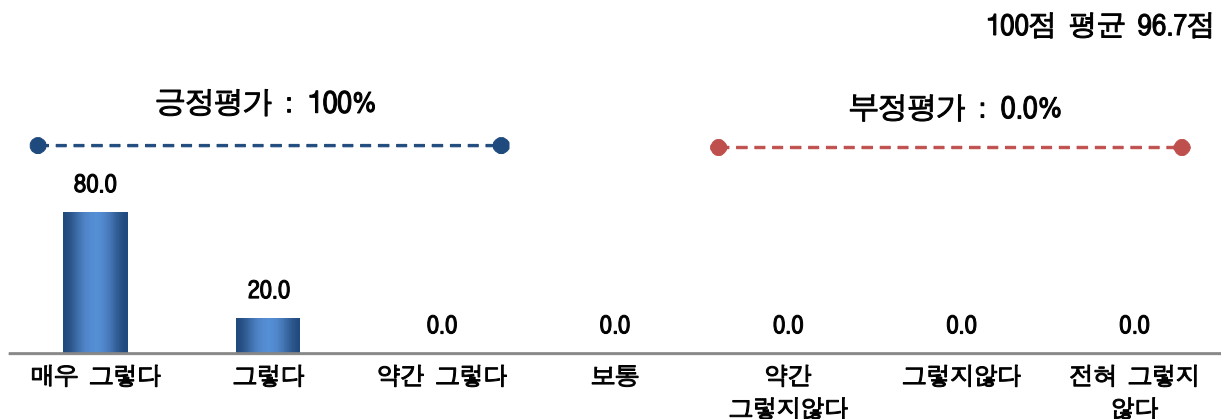
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(100.0%)로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 96.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



(3) 방문 전 기대 대비 만족도

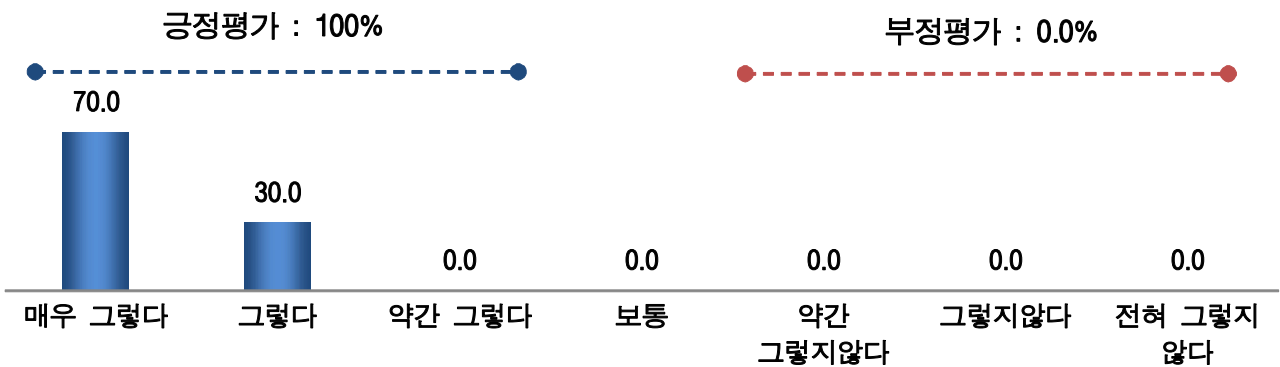
☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(100.0%)로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 95.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)

100점 평균 95.0점



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 칠백의총 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(60.0%, 30명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(20.0%, 10명), ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’과 ‘관람시설’(10.0%, 5명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	30	60.0
조경이 잘 되어있다	23	46.0
조용한 분위기가 좋다	5	10.0
주변 자연경관이 좋다	2	4.0
공기가 쾌적하다	1	2.0
관람 시설 관리	10	20.0
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	9	18.0
유적기관내 전시관이 잘 되어있다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	5	10.0
국궁활쏘기 체험행사가 좋았다	4	8.0
체험행사가 좋았다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	5	10.0
능이 인상 깊었다	3	6.0
능 규모가 크다	2	4.0
능 사당이 인상 깊었다	1	2.0
관람 분위기	4	8.0
산책로가 잘 되어있다	4	8.0
편의시설 관리	3	6.0
휴식공간이 편리하다	3	6.0
주차장이 편리하다	3	6.0
직원/안내해설사	2	4.0
안내해설사가 곳곳에 있어서 좋았다	1	2.0
직원이 친절하다	1	2.0
접근성	2	4.0
가까워서 이용이 편리하다	2	4.0
역사 교육/새로운 역사 이해	1	2.0
교육적으로 도움이 되었다	1	2.0
없음	4	8.0

(2) 관람 시 불편했던 점

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로는 '휴게/편의 시설 충원 필요'라는 응답이 2.0%(1명)로 가장 많음

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.0
식당, 취식공간이 많았으면	1	2.0
없음	49	98.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 '관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요'(4.0%, 2명) 의견을 중심으로 '휴게/편의 시설 충원 필요'와 '관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족'(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

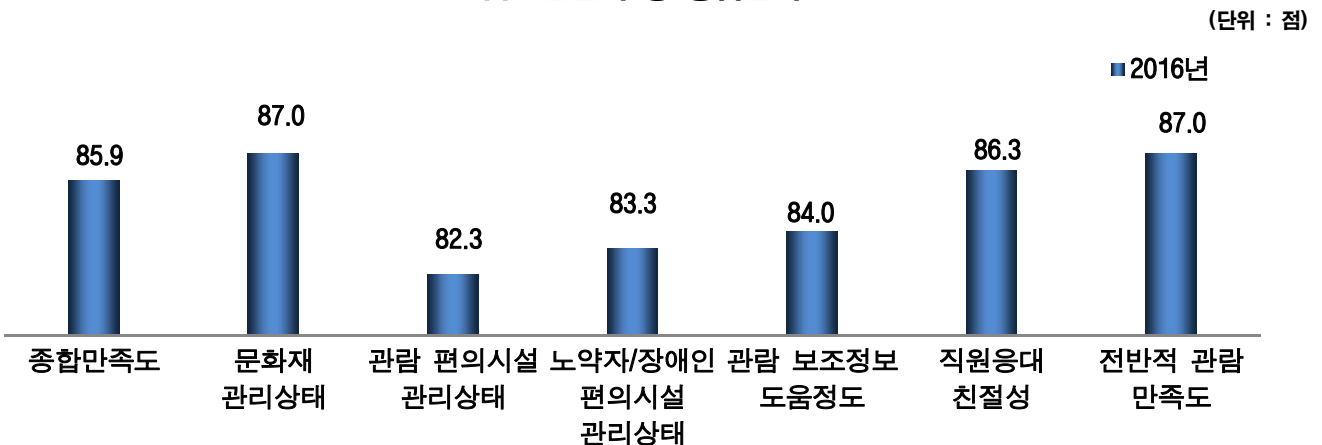
제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	4.0
체험프로그램이 더 많이 있었으면	2	4.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.0
식당, 취식공간이 많았으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
유적기관에 대한 설명이 있었으면	1	2.0
기타 개선의견	1	2.0
실내 환기가 잘 되었으면	1	2.0
없음	45	90.0

09. 만인의총(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 만인의총 관람객의 종합 만족도(CSI)는 85.9점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 16위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 87.0점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(87.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(82.3점, ‘만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(83.3점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’ (84.0점, ‘만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(86.3점, ‘만족’ 수준)으로 나타남

〈그림〉 만인의 총 종합만족도





〈표〉 만인의 총 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	87.0	82.3	83.3	84.0	86.3	87.0	85.9
성별	남성	(24)	88.2	81.9	81.3	84.0	87.5	85.4	85.1
	여성	(26)	85.9	82.7	85.3	84.0	85.3	88.5	86.7
연령	14~19세	(15)	90.0	83.3	85.6	84.4	86.7	84.4	85.5
	20대	(2)	75.0	75.0	83.3	75.0	75.0	91.7	84.5
	30대	(1)	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	100.0	91.7
	40대	(8)	83.3	87.5	79.2	85.4	87.5	87.5	85.4
	50대	(9)	92.6	79.6	87.0	83.3	87.0	90.7	89.0
	60대	(1)	66.7	66.7	83.3	83.3	83.3	83.3	80.3
	70대이상	(14)	85.7	82.1	81.0	84.5	86.9	85.7	84.8
거주지역	광주/전라	(50)	87.0	82.3	83.3	84.0	86.3	87.0	85.9
관람유형	단체관람	(21)	84.9	82.5	85.7	81.7	85.7	84.9	84.6
	개인/가족	(29)	88.5	82.2	81.6	85.6	86.8	88.5	86.9
이전관람 경험	있다	(9)	92.6	83.3	81.5	87.0	87.0	90.7	88.9
	없다	(41)	85.8	82.1	83.7	83.3	86.2	86.2	85.3
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	87.0	82.3	83.3	84.0	86.3	87.0	85.9

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(85.1점) 대비 여성이 86.7점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

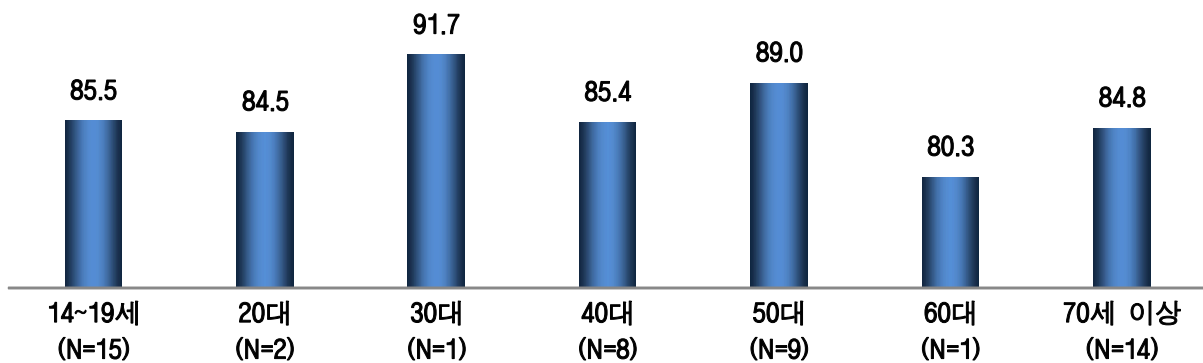
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 30대 연령층은 91.7점으로 가장 높은 점수를 보였고, 60대 연령층은 80.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)





- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(86.9점)가 개인/가족 단위 방문객(84.6점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(88.9점)가 처음 관람한 방문객(85.3점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

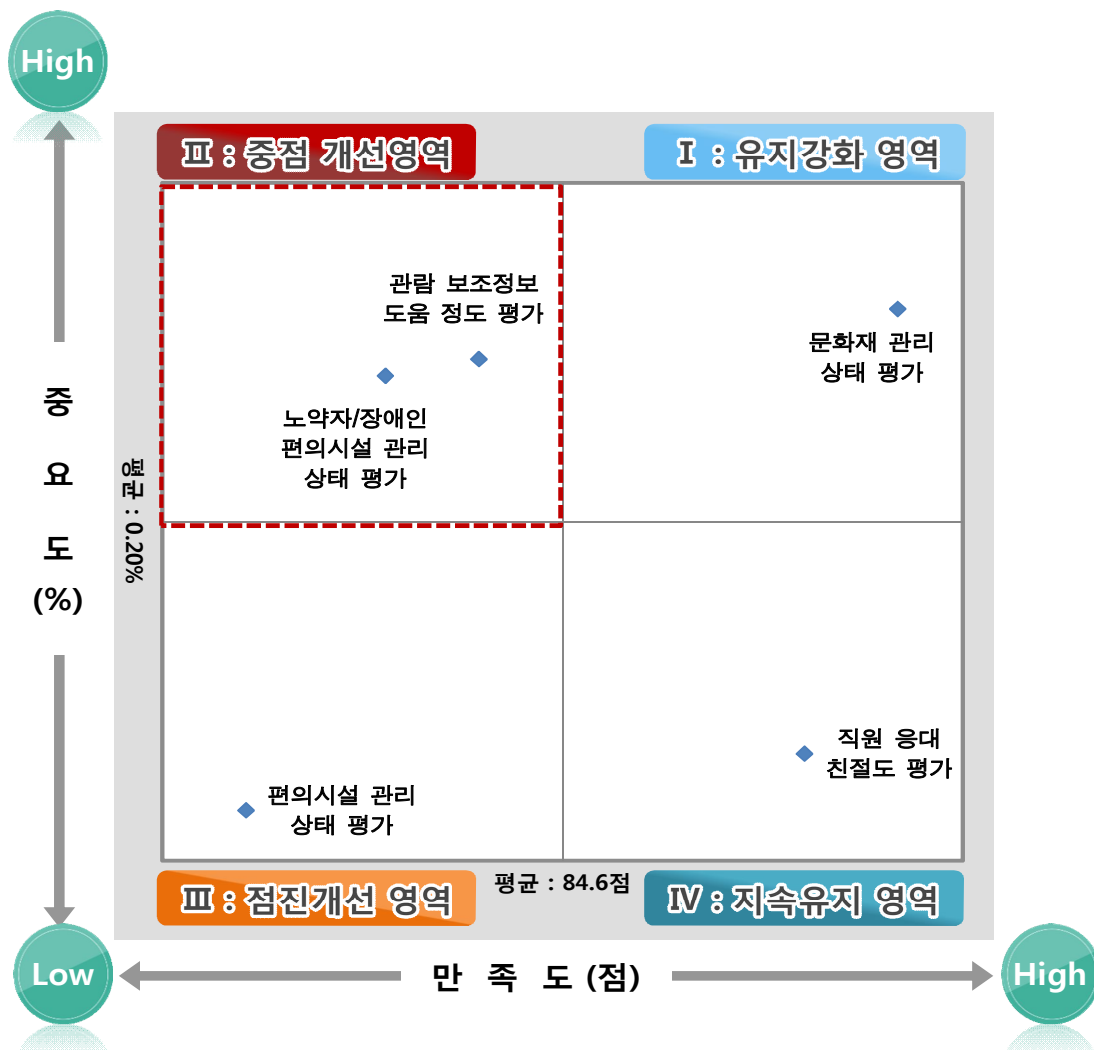
(단위 : 점)



3) IPA 분석

☑ 만인의총의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’와 ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남

☑ 한편, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	직원 응대 친절도 평가

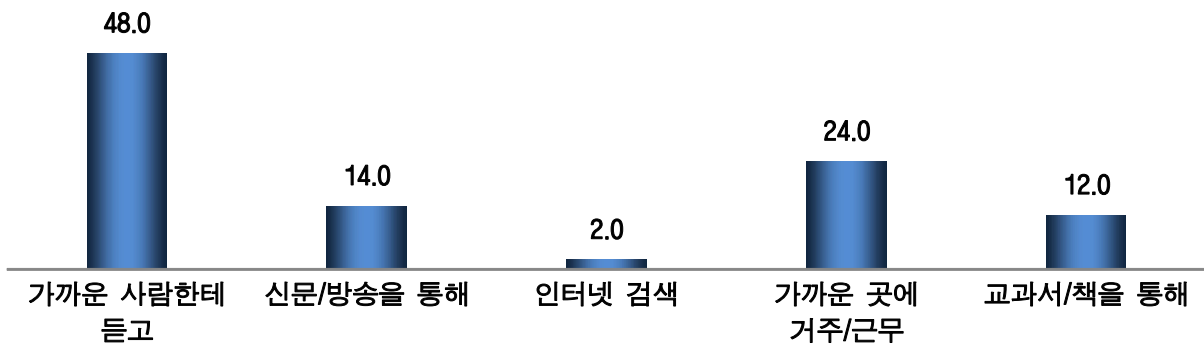
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(48.0%)와 ‘가까운 곳에 거주/근무’(24.0%) 만인의총을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘신문/방송을 통해’(14.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

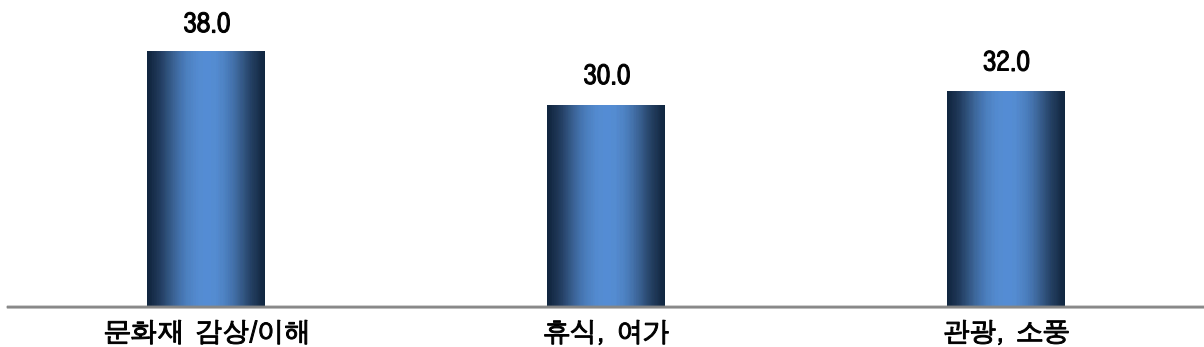


(2) 관람 목적

- ☑ 만인의총을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘문화재 감상/이해’(38.0%)와 ‘관광, 소품’(32.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘휴식/여가’(30.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

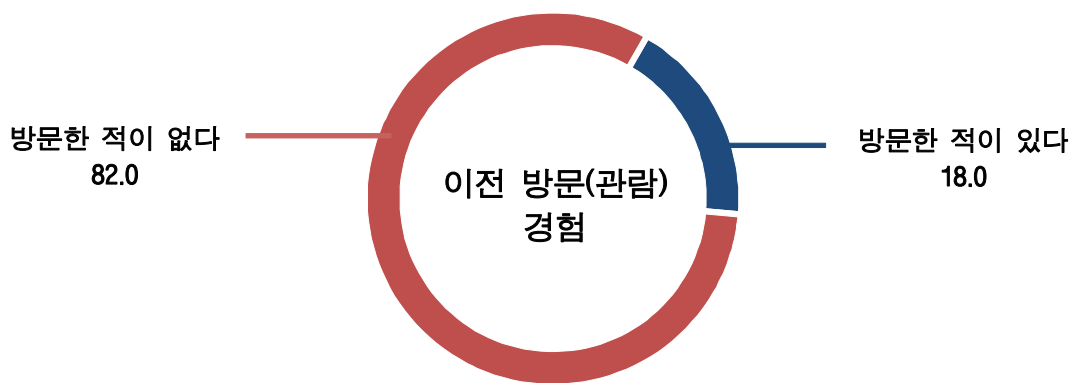


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 만인의총을 방문한 경험이 있는 경우는 18.0%로 응답자 10명 중 1명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

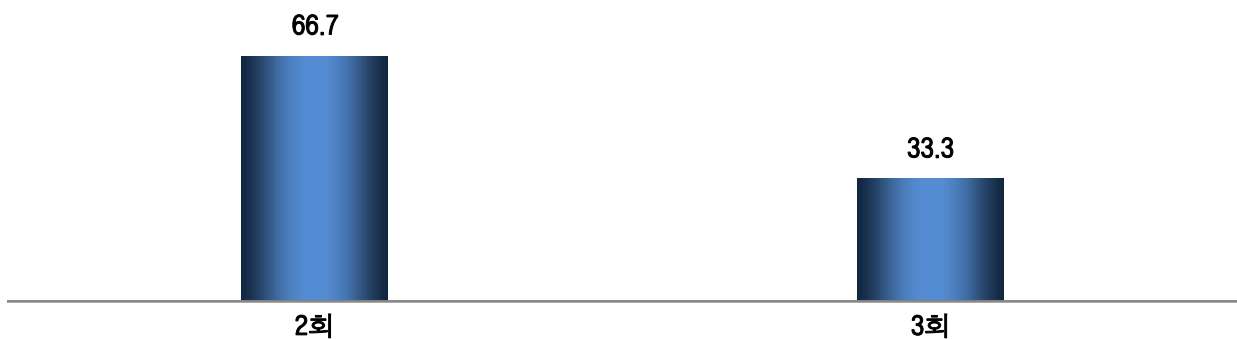
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(66.7%), '3회'(33.3%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



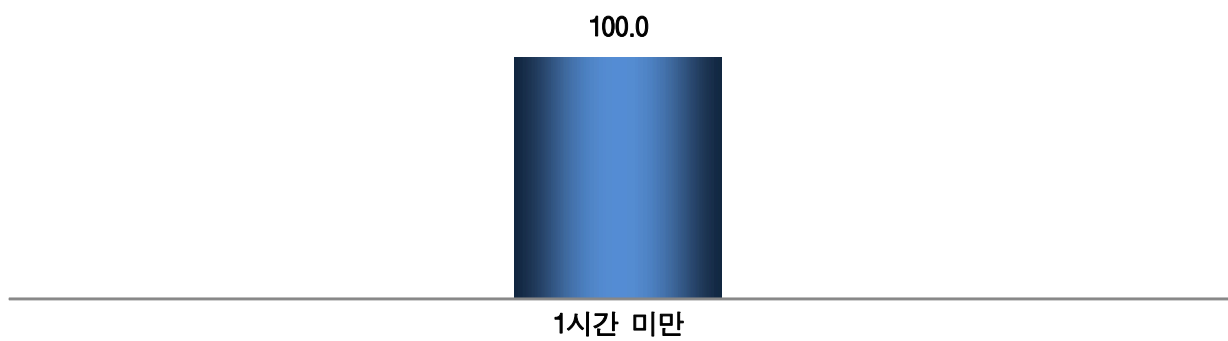
(4) 관람 소요 시간

☑ 만인의총을 관람하는데 소요된 시간은 평균 32분 정도로 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 32분



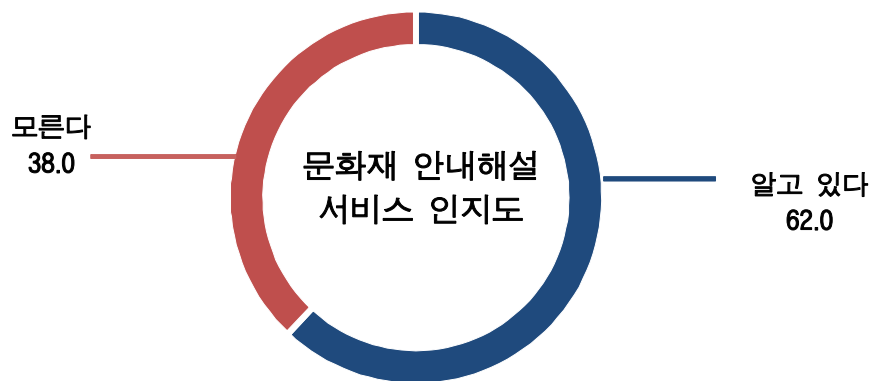
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 62.0%였으며, 모르는 경우는 38.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

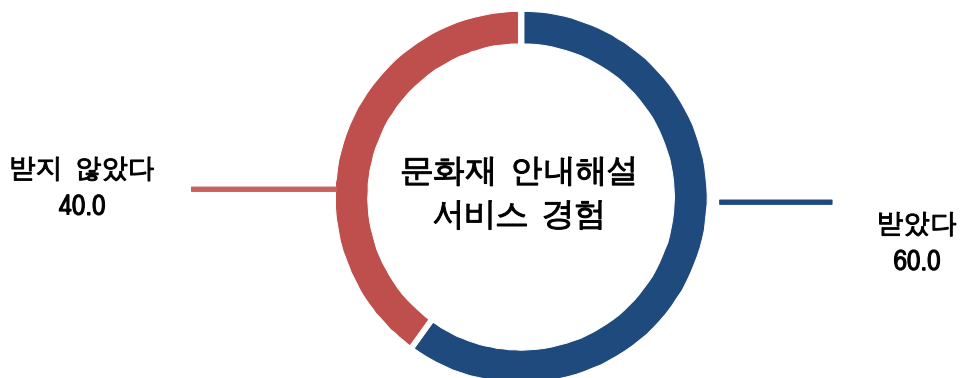


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 60.0%였으며, 경험이 없는 경우는 40.0%로, 응답자 5명 중 3명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



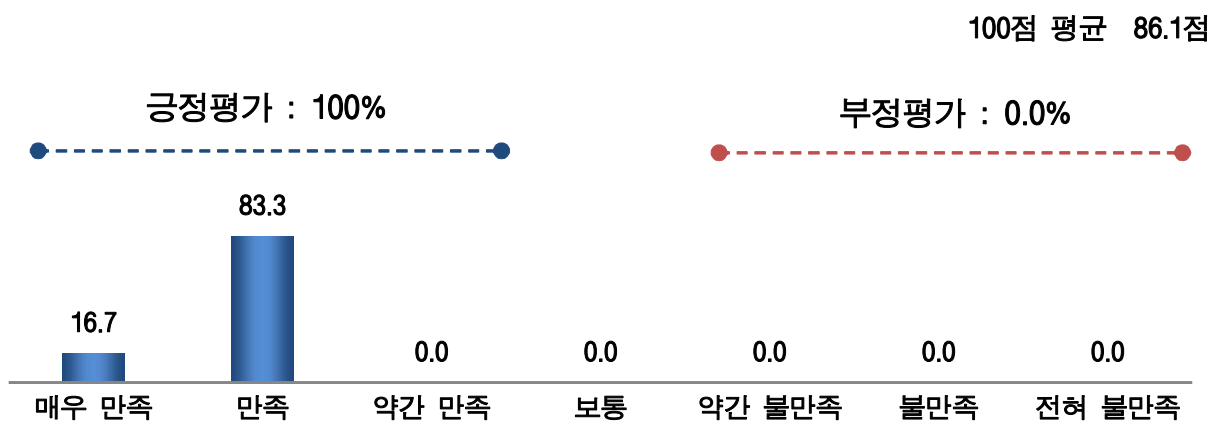
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.1점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항은 없는 것으로 나타남

6) 만인의총 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 만인의총의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 2.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 98.0%로 응답자 대부분이 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



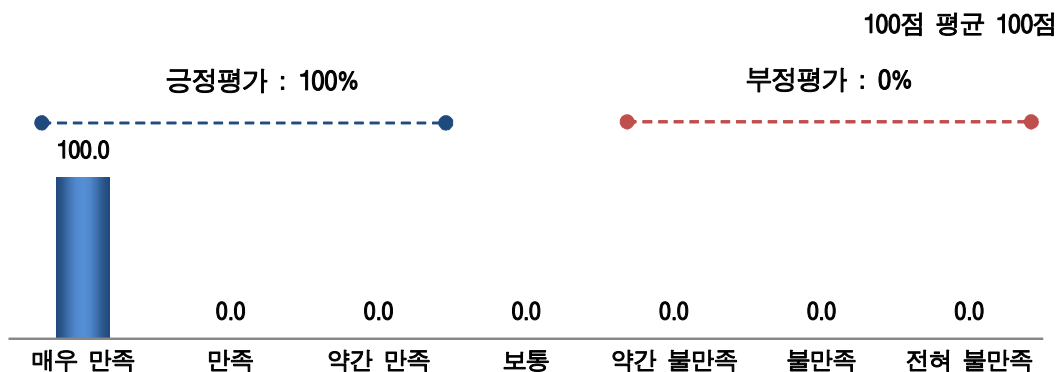
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 100.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 만인의총의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항은 없는 것으로 나타남

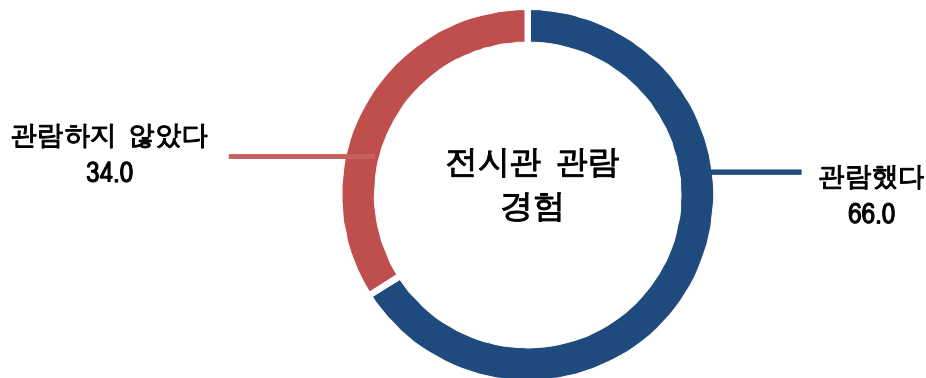
7) 만인의총 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 관람 경험

- ☑ 만인의총의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 66.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 34.0%로 응답자 5명 중 3명이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)

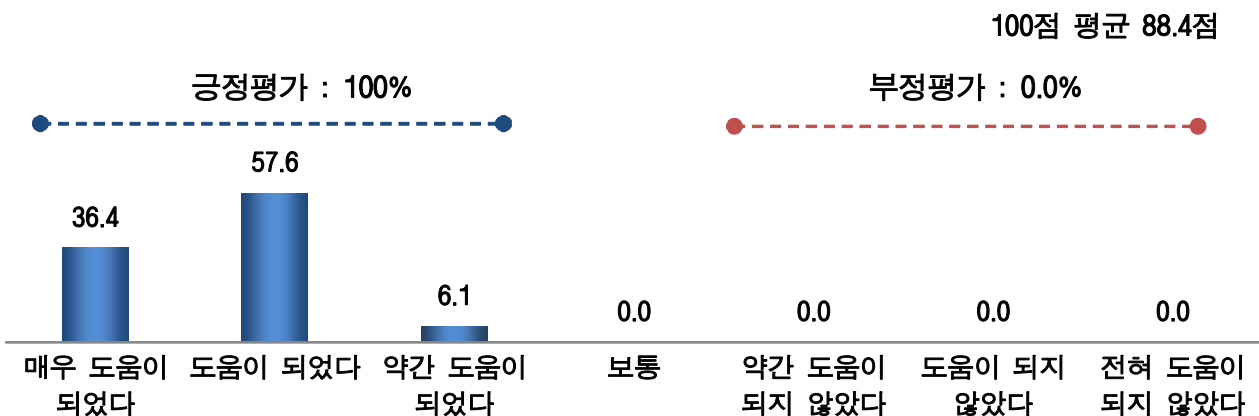


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 역사 이해 도움정도

- ☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 88.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



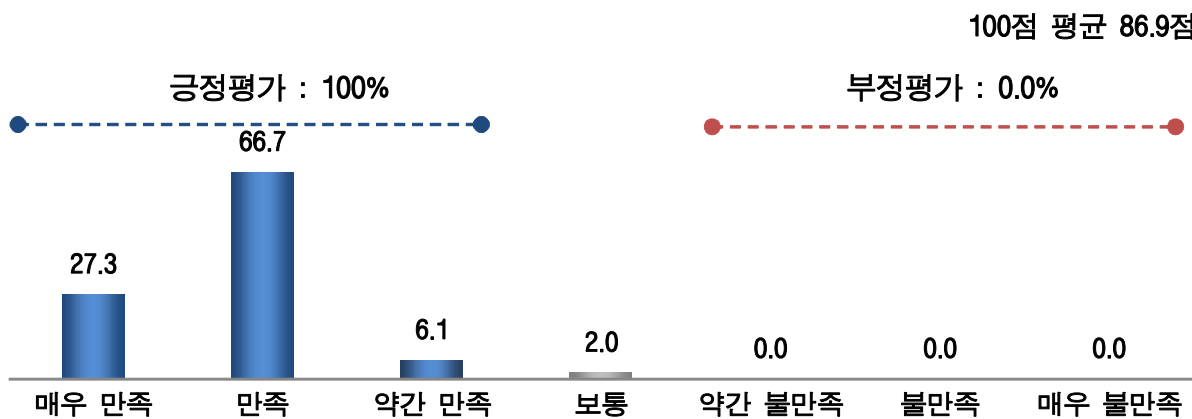
(3) 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 전시관 개선을 위한 제안사항

☑ 전시관 개선을 위한 건의사항은 없는 것으로 나타남

8) 추천 및 재방문 의향

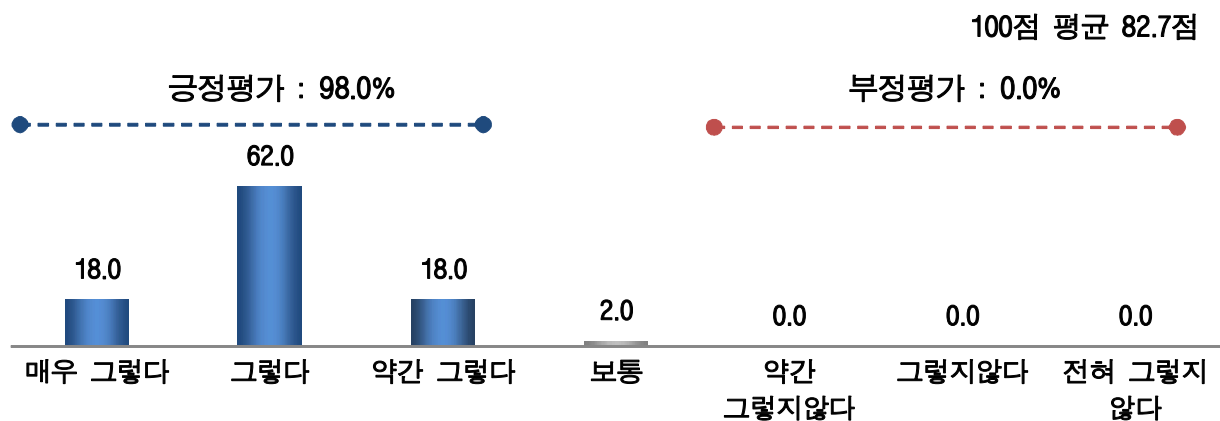
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(98.0%), '보통'(2.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



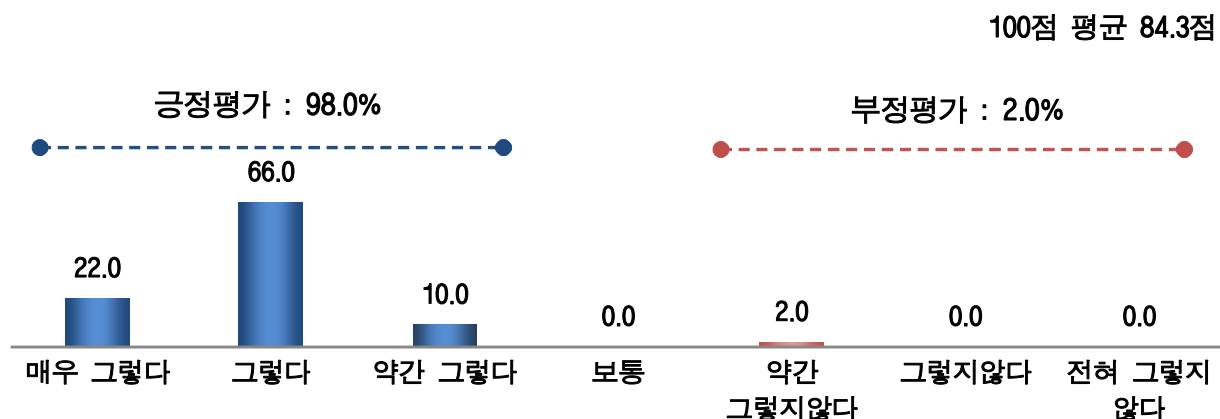
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(98.0%), '없음(부정평가)'(2.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



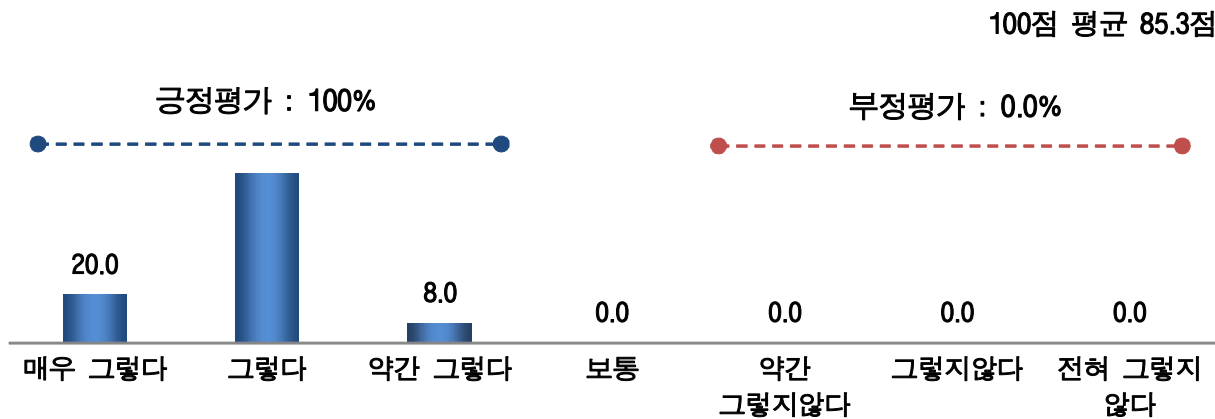
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(100.0%)로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 만인의총 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(40.0%, 20명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(36.0%, 18명), ‘관람 분위기’(22.0%, 11명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	20	40.0
공기가 쾌적하다	7	14.0
주변 자연경관이 좋다	6	12.0
조용한 분위기가 좋다	5	10.0
조경이 잘 되어있다	2	4.0
관람 시설 관리	18	36.0
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	17	34.0
유적지 관리가 잘 되어있다	1	2.0
관람 분위기	11	22.0
고풍스러운 분위기가 좋다	4	8.0
평온한 분위기가 좋다	3	6.0
산책로가 잘 되어있다	3	6.0
여유롭게 관람하기 좋았다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	9	18.0
역사를 알게 되었다	4	8.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	4	8.0
교육적으로 도움이 되었다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	1	2.0
유적기관 규모가 크다	1	2.0
없음	2	4.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’라는 응답이 16.0%(8명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(4.0%, 2명), ‘조경/환경 개선 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	8	16.0
휴식공간이 많았으면	5	10.0
그늘막이 있었으면	3	6.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
편의시설을 개선했으면	2	4.0
음료판매소가 많았으면	2	4.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
유적기관에 대한 설명이 있었으면	1	2.0
없음	39	78.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(28.0%, 14명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(6.0%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	14	28.0
휴식공간이 많았으면	12	24.0
그늘막이 있었으면	2	4.0
휴게/편의 시설 관리 필요	3	6.0
음료판매소가 많았으면	3	6.0
없음	36	72.0

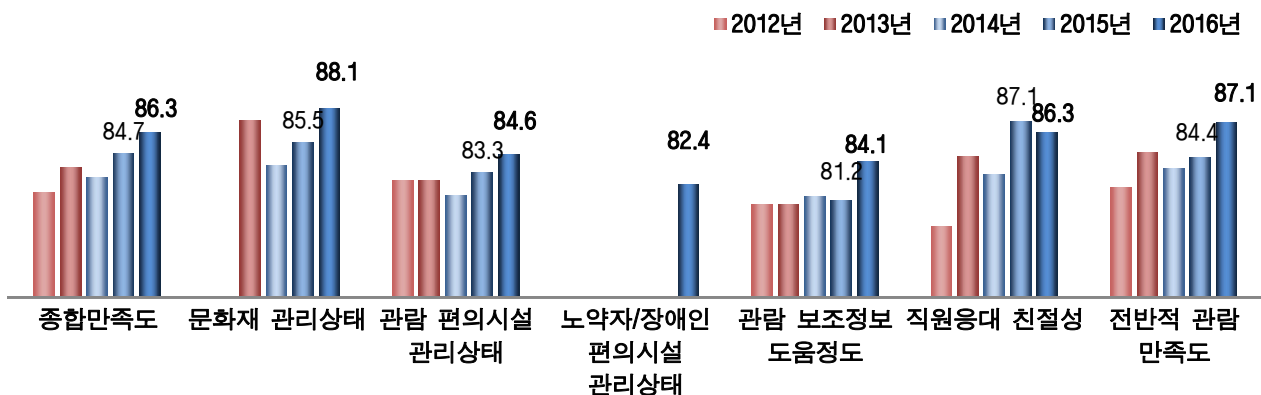
10. 구리 동구릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 구리 동구릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 86.3점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 14위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 87.1점(‘만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(88.1점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(84.6점, ‘만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(82.4점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(84.1점, ‘만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(86.3점, ‘만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승하다가(76.8점→80.9점→81.8점), 2013년 83.7점, 2014년 82.9점, 2015년 84.7점으로 80점대 수준을 유지하다가 2016년에는 86.3점으로 나타나 전년 대비 1.6점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘직원응대 친절성’(↓0.8점) 항목을 제외한 ‘문화재 관리상태’(↑2.6점), ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑1.3점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↑1.9점), ‘전반적 관람 만족도’(↑2.7점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 구리 동구릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 구리 동구릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(130)	88.1	84.6	82.4	84.1	86.3	87.1	86.3
성별	남성	(63)	88.4	85.4	82.3	85.4	86.8	87.6	86.8
	여성	(67)	87.8	83.8	82.6	82.8	85.8	86.6	85.8
연령	14-19세	(12)	91.7	87.5	83.3	90.3	86.1	84.7	86.3
	20대	(7)	88.1	81.0	71.4	73.8	83.3	88.1	84.5
	30대	(18)	91.7	86.1	88.0	84.3	92.6	89.8	89.5
	40대	(36)	86.6	79.2	77.3	79.6	86.6	87.0	84.9
	50대	(28)	88.7	89.3	88.1	86.3	83.3	87.5	87.2
	60대	(19)	84.2	85.1	79.8	88.6	84.2	84.2	84.3
	70대이상	(10)	88.3	86.7	86.7	85.0	88.3	88.3	87.8
거주지역	서울	(31)	85.5	84.4	79.0	81.2	85.5	88.2	85.9
	인천/경기	(91)	89.0	84.8	83.3	85.2	86.3	87.0	86.5
	대전/충청	(2)	91.7	91.7	91.7	83.3	91.7	91.7	91.1
	부산/울산/경남	(4)	87.5	79.2	83.3	83.3	87.5	79.2	81.9
	무응답	(2)	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	83.3	84.5
관람유형	단체관람	(17)	93.1	91.2	88.2	88.2	87.3	88.2	89.0
	개인/가족	(113)	87.3	83.6	81.6	83.5	86.1	86.9	85.9
이전관람 경험	있다	(87)	87.9	84.3	82.0	85.1	86.6	86.8	86.2
	없다	(43)	88.4	85.3	83.3	82.2	85.7	87.6	86.5
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(1)	88.0	84.5	82.3	84.0	86.6	87.3	86.4
	만족	(129)	88.0	84.5	82.3	84.0	86.6	87.3	86.4

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(85.8점) 대비 남성이 86.8점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

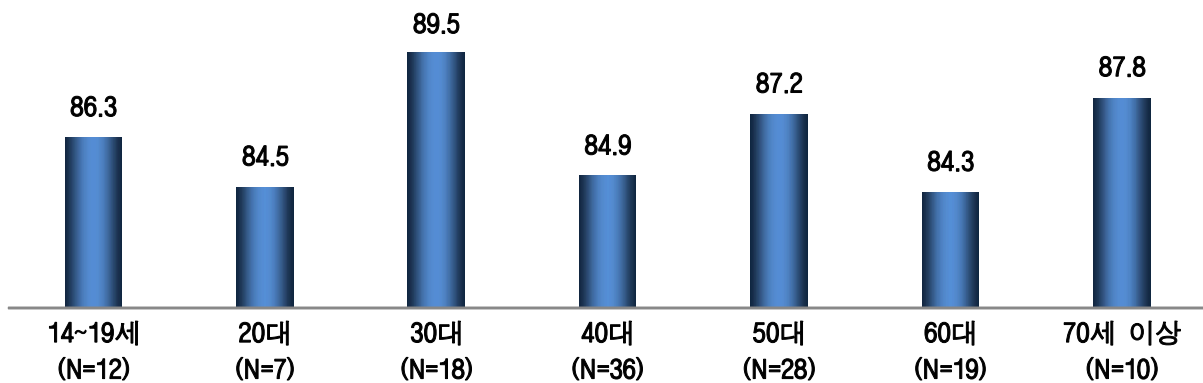
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 30대 연령층은 89.5점으로 가장 높은 점수를 보였고, 60대 연령층은 84.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

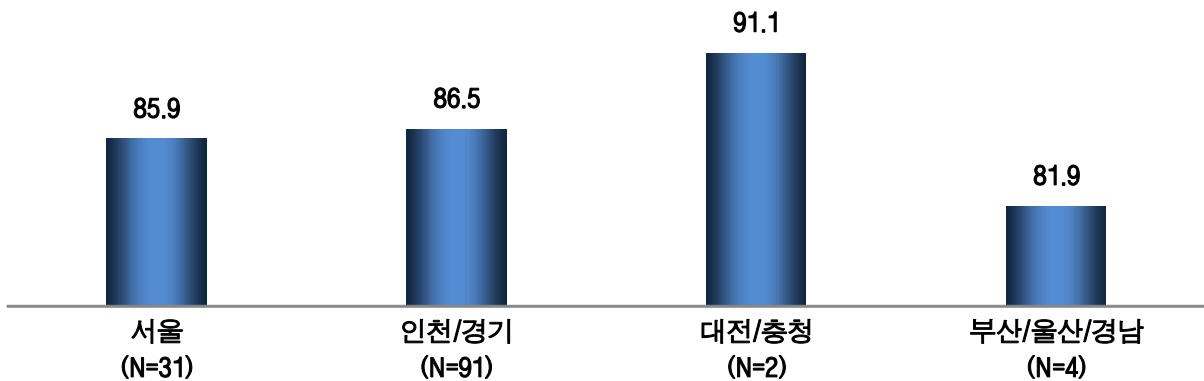
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대전/충청 거주자가 91.1점으로 높게 평가한 반면, 부산/울산/경남 거주자(81.9점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(89.0점)가 개인/가족 단위 방문객(85.9점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(86.5점)가 이전 관람 경험이 있는 방문객(86.2점)보다 높은 것으로 나타남

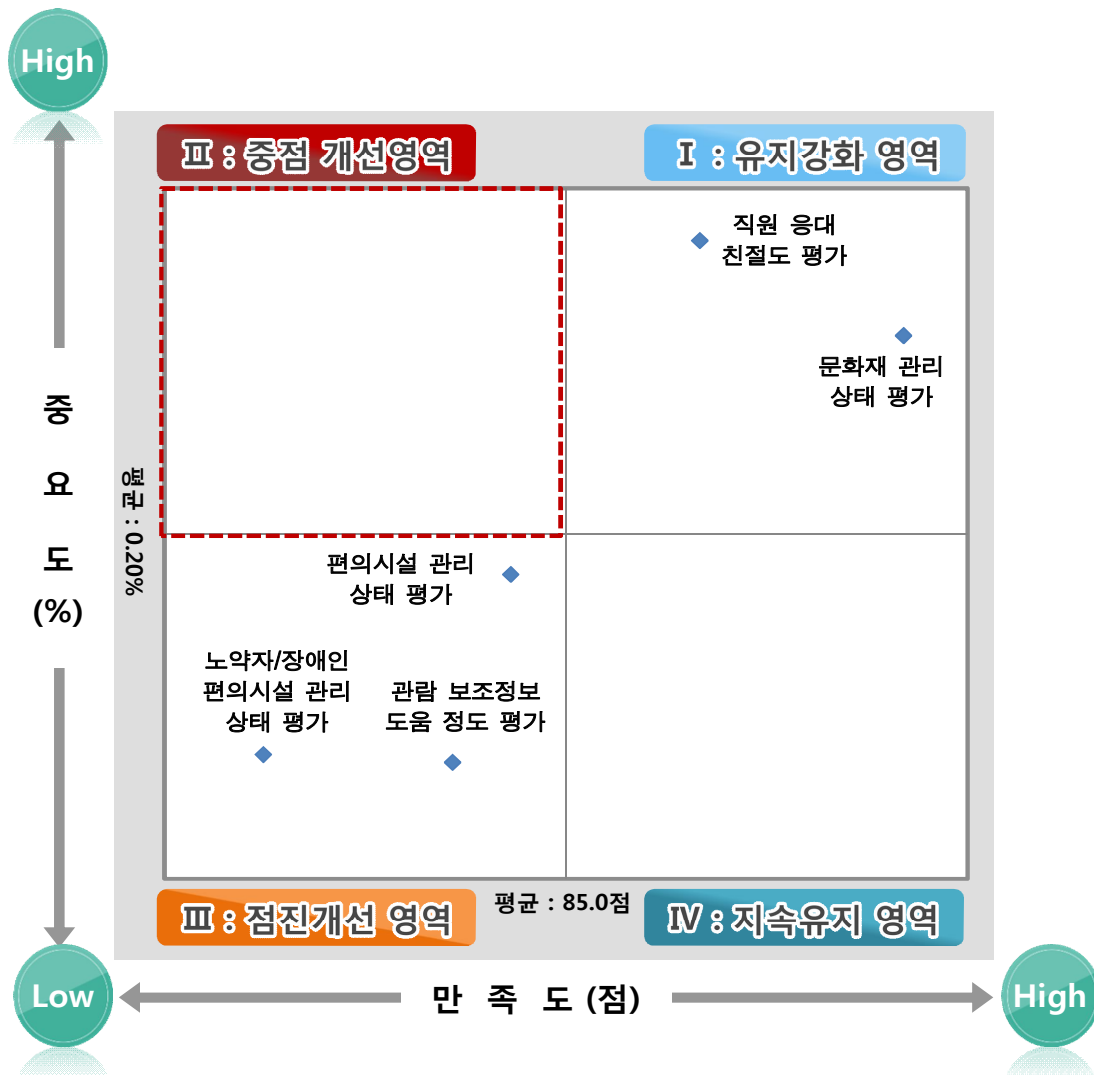
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 구리 동구릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가, 관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

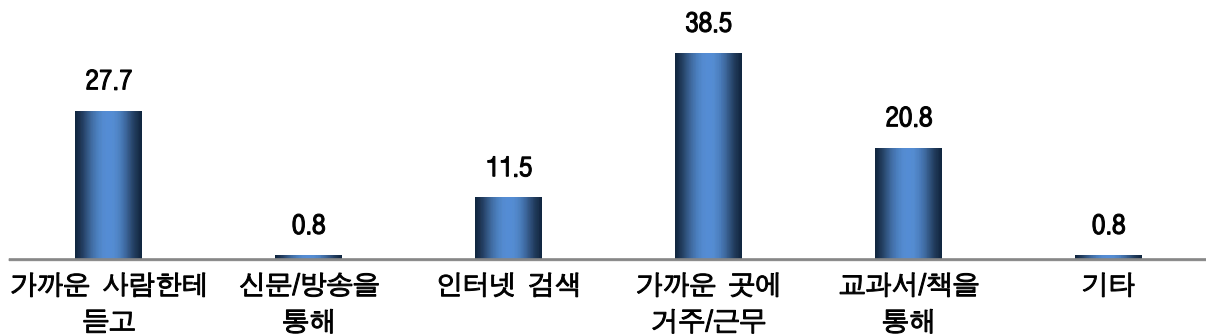
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(38.5%)를 통해 구리 동구릉을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 사람한테 듣고’(27.7%)와 ‘교과서나 책을 통해’(20.8%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

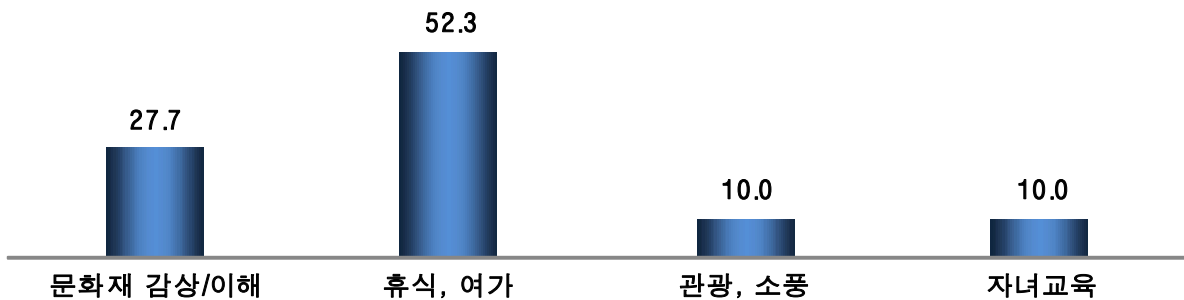


(2) 관람 목적

- ☑ 구리 동구릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(52.3%)와 ‘문화재 감상/이해’(27.7%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘자녀교육’과 ‘관광/소품’(각 10.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

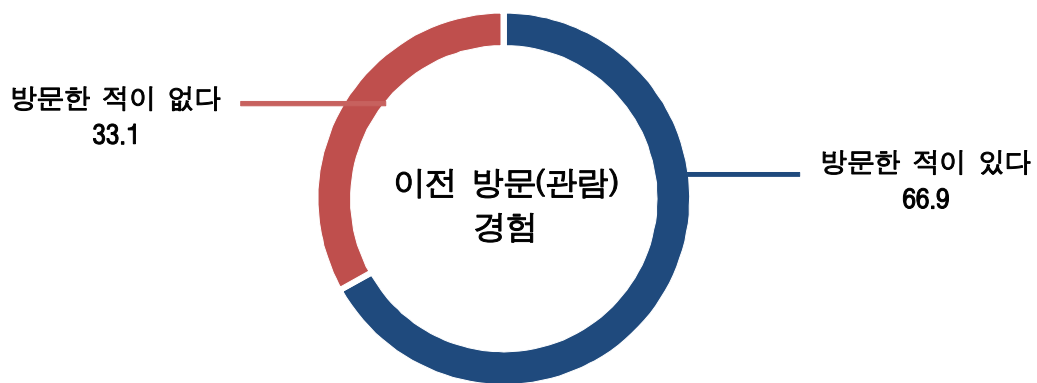


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 구리 동구릉을 방문한 경험이 있는 경우는 66.9%로 응답자 3명 중 2명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

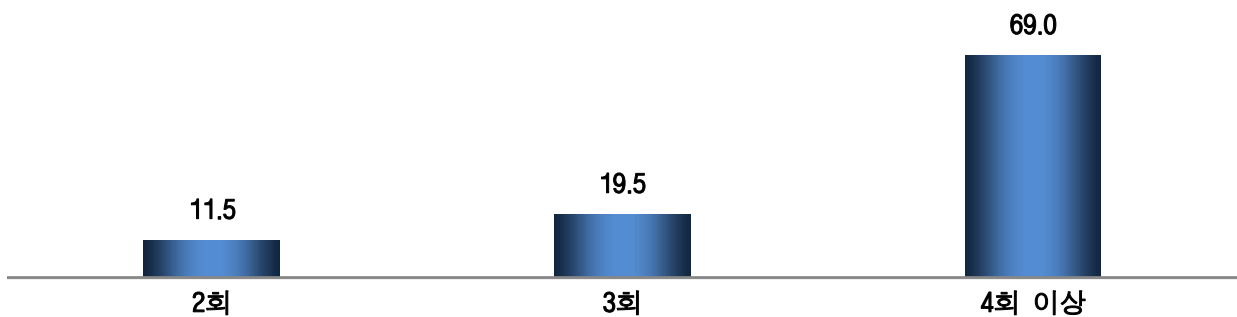
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(69.0%), '3회'(19.5%), '2회'(11.5%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



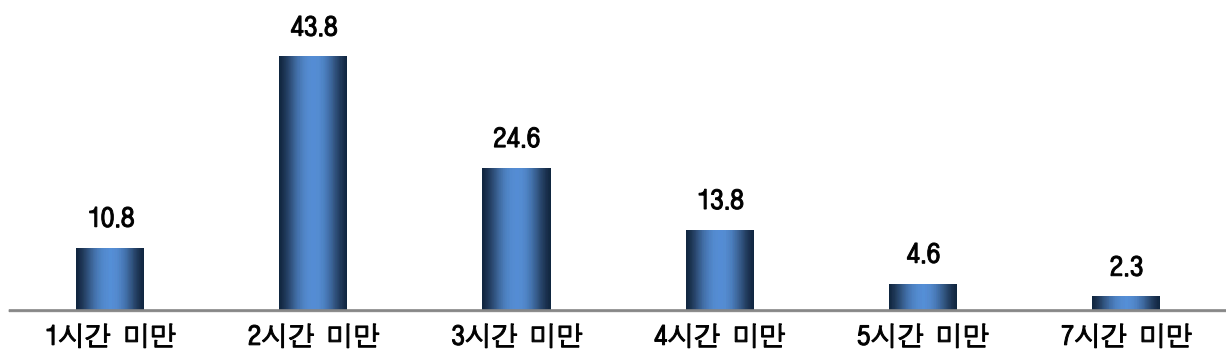
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 구리 동구릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 49분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 43.8%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 49분



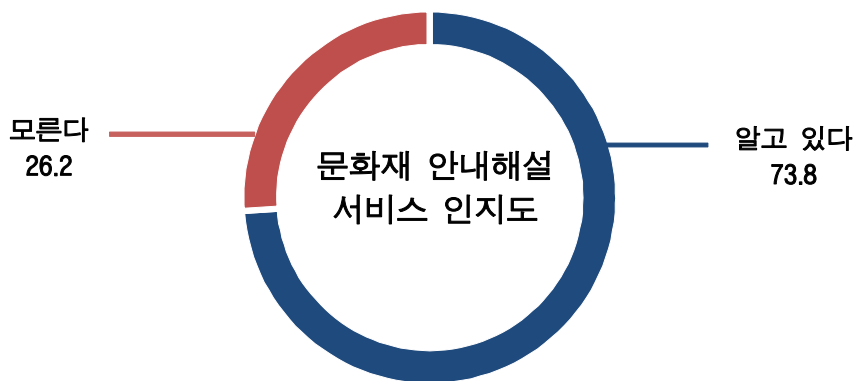
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 73.8%였으며, 모르는 경우는 26.2%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

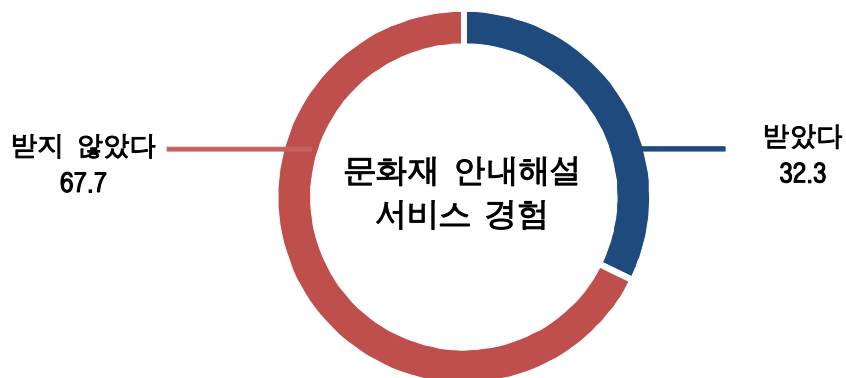


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 67.7%였으며, 경험이 있는 경우는 32.3%로, 응답자 10명 중 3명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

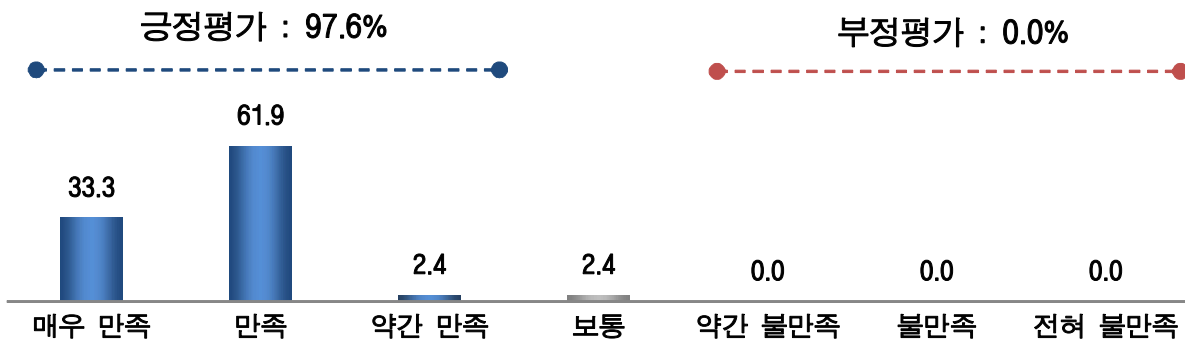
☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(97.6%), ‘보통’(2.4%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)

100점 평균 87.7점



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 설명 개선’, ‘자세한 안내해설 자료 필요’, ‘안내해설 관련 충원 필요’(각 2.4%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	42	100.0
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	1	2.4
설명 전달이 잘 안되어서	1	2.4
자세한 안내해설 자료 필요	1	2.4
책자 내용이 부족해서	1	2.4
안내해설 관련 충원 필요	1	2.4
안내원이 부족해서	1	2.4
없음	39	92.9

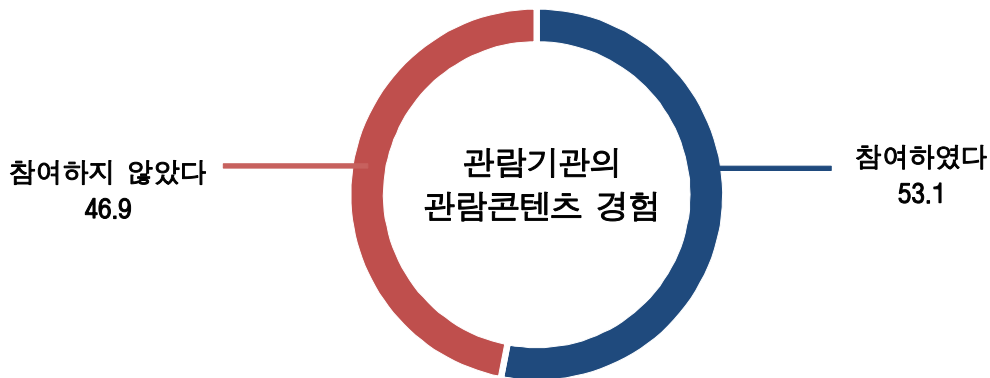
6) 구리 동구릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 구리 동구릉의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 53.1%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 46.9%로 응답자 과반이 관람콘텐츠에 참여한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



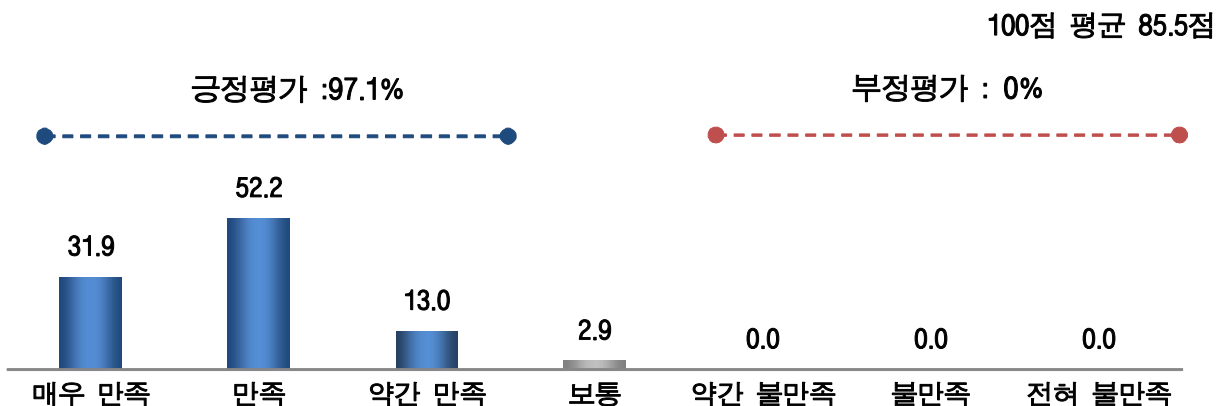
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(97.1%), ‘보통’(2.9%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 85.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 구리 동구릉의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람콘텐츠 개선/보완’(7.2%, 5명)이 주로 나타났으며, 다음으로 ‘홍보 부족’(5.8%, 4명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	69	100.0
관람콘텐츠 개선/보완	5	7.2
체험시간이 분리되어 있지않아서	2	2.9
스토리텔링이 부족해서	1	1.4
공연문화체험이 부족해서	1	1.4
사진 촬영이 불편해서	1	1.4
홍보 부족	4	5.8
홍보가 부족해서	4	5.8
관람콘텐츠 충원 필요	2	2.9
다양성이 부족해서	2	2.9
관람콘텐츠 안내 부족	2	2.9
설명이 부족해서	2	2.9
공연자 역량 부족	2	2.9
전문성이 부족해서	1	1.4
공연자의 의욕이 미흡한것 같아서	1	1.4
기타 개선의견	2	2.9
참여자 수가 부족해서	1	1.4
관람객 줄서기가 제대로 안되어서	1	1.4
휴게/편의 시설 관리 필요	1	1.4
관람용 의자가 불결해서	1	1.4
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	1.4
관람 이동시 불편해서(계단,돌부리,전기선 위치 표시 간판)	1	1.4
없음	50	72.5

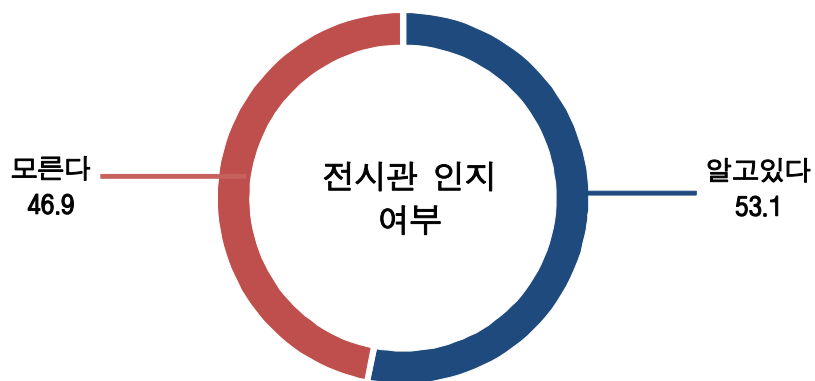
7) 구리 동구릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 구리 동구릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 53.1%, ‘모른다’라는 응답이 46.9%로 응답자 과반이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

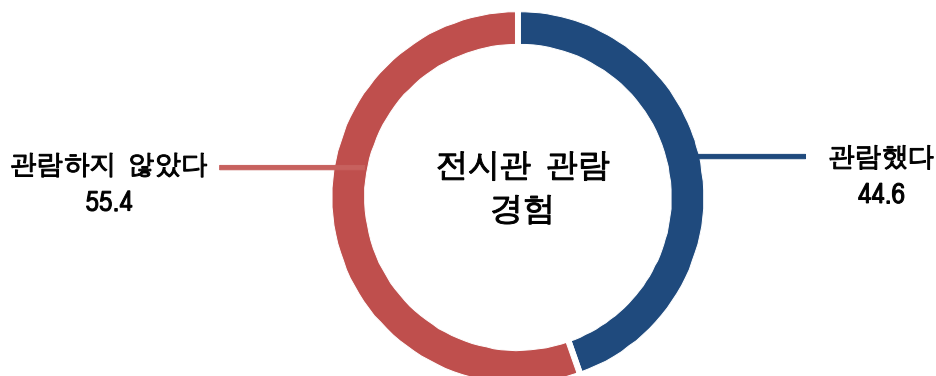


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 구리 동구릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 44.6%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 55.4%로 응답자 5명 중 2명이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)





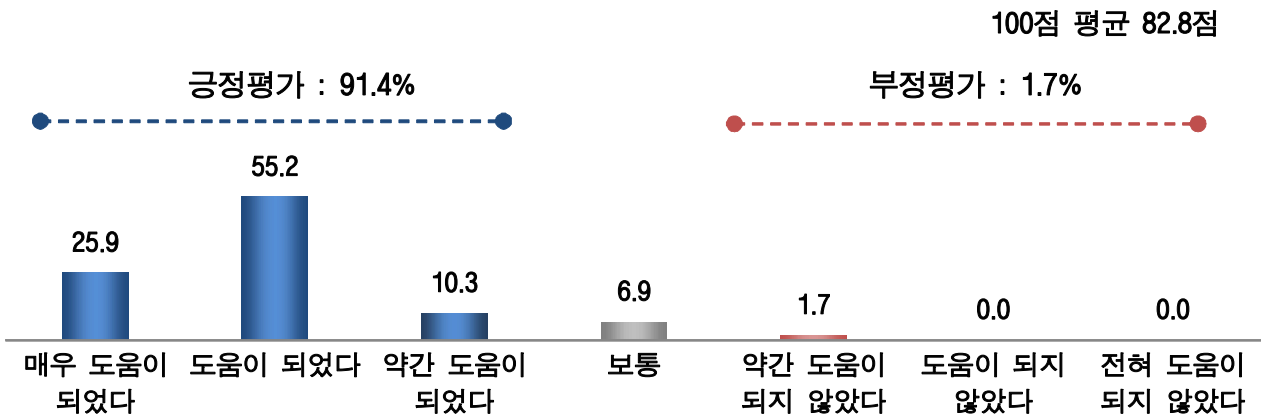
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(91.4%), ‘보통’(6.9%), ‘도움되지 않음(부정평가)’(1.7%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.8점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



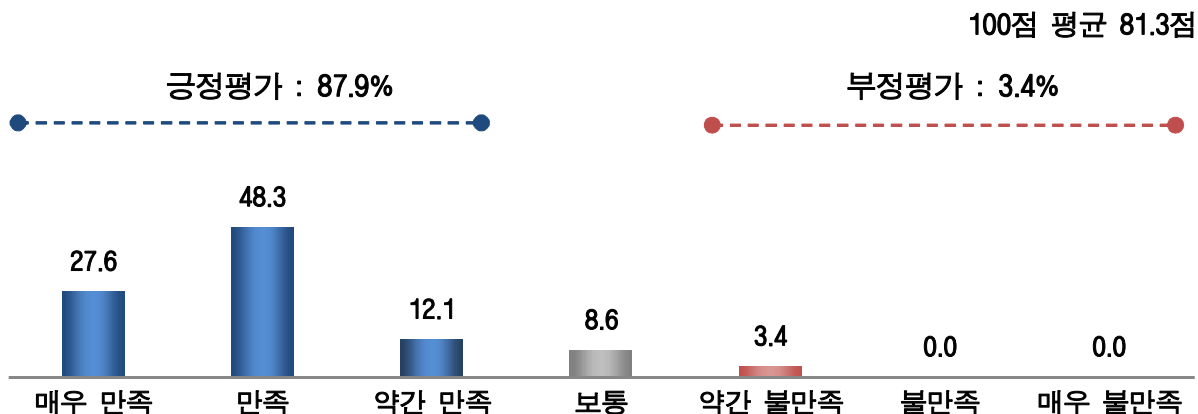
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(87.9%), ‘보통’(8.6%), ‘불만족(부정평가)’(3.4%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 81.3점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(5) 전시관 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(12.1%, 7명)과 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 3.4%, 2명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	58	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	7	12.1
능에 볼거리가 좀더 있었으면	5	8.6
규모가 좀더 컸으면	2	3.4
휴게/편의 시설 관리 필요	2	3.4
편의시설을 개선했으면	2	3.4
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	3.4
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	1.7
체험프로그램이 더 많이 있었으면	1	1.7
휴게/편의 시설 충원 필요	1	1.7
벤치가 많았으면	1	1.7
홍보 부족	1	1.7
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	1.7
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	1.7
3D나 VR을 체험할 수 있었으면	1	1.7
없음	44	75.9

8) 추천 및 재방문 의향

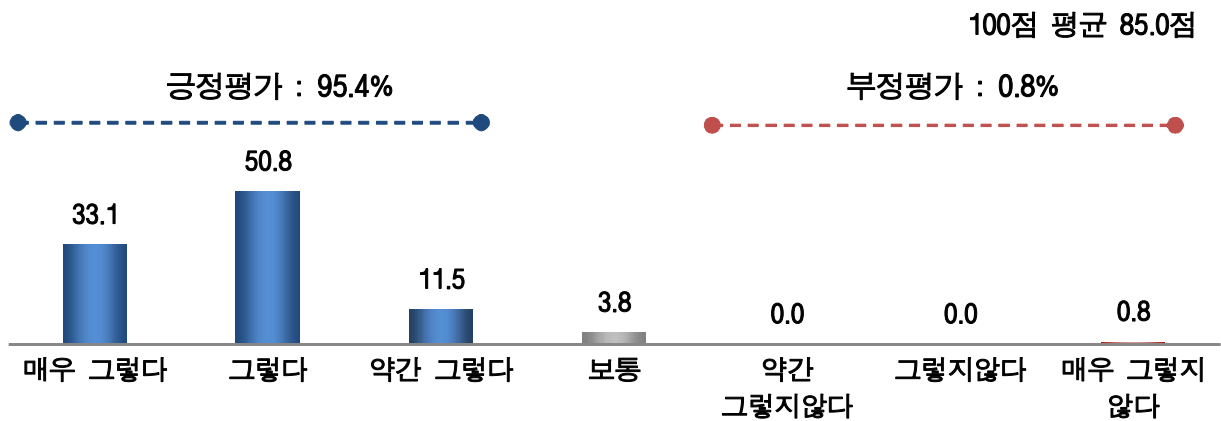
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(95.4%), '보통'(3.8%), '비추천(부정평가)'(0.8%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



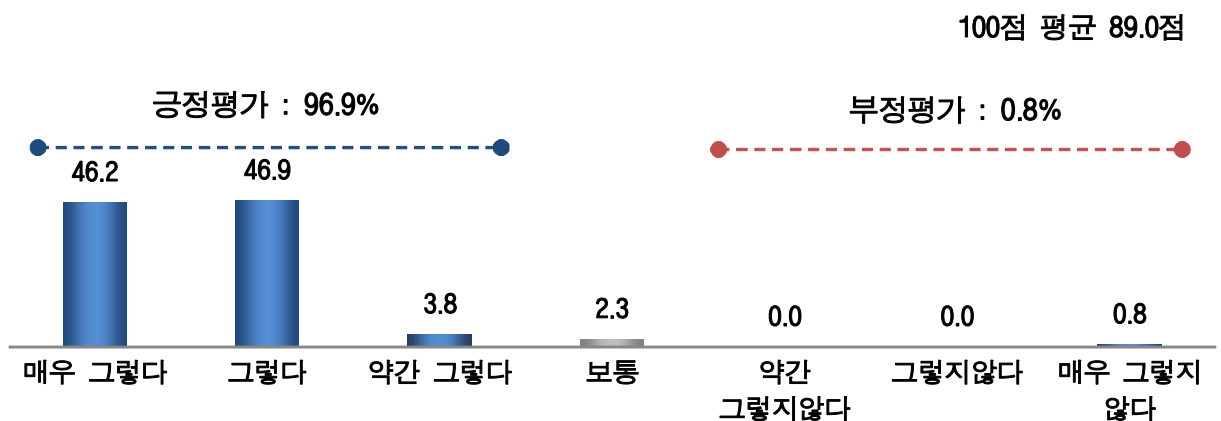
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(96.9%), '보통'(2.3%), '없음(부정평가)'(0.8%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



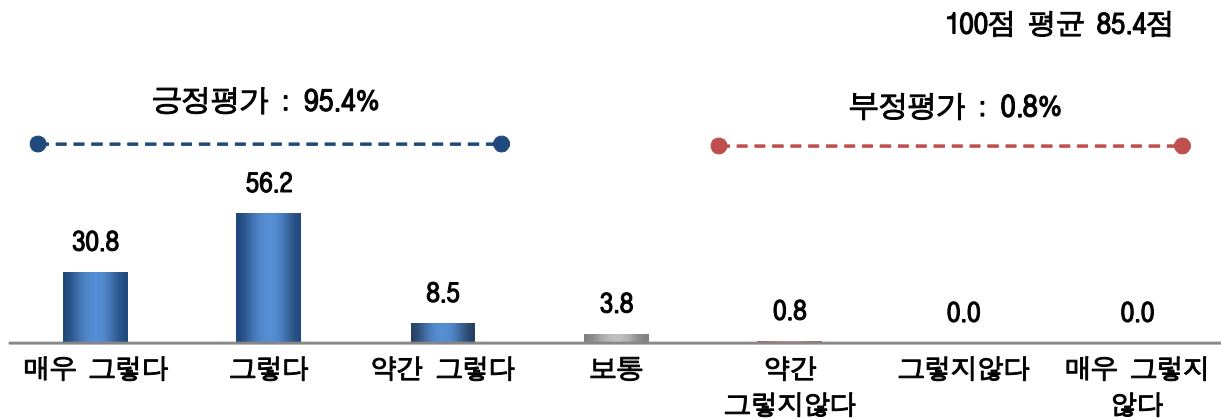
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(95.4%), ‘보통’(3.8%), ‘불만족’(0.8%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.4점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 구리 동구릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(50.8%, 66명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(17.7%, 23명), ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(14.6%, 19명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	130	100.0
자연경관/조경/외부환경	66	50.8
공기가 쾌적하다	31	23.8
주변 자연경관이 좋다	27	20.8
조경이 잘 되어있다	10	7.7
조용한 분위기가 좋다	3	2.3
관람 분위기	23	17.7
산책로가 잘 되어있다	21	16.2
평온한 분위기가 좋다	2	1.5
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	19	14.6
체험행사가 좋았다	8	6.2
전통공연이 좋았다	5	3.8
문화관람컨텐츠가 인상 깊었다	3	2.3
국악공연이 좋았다	2	1.5
의장대행사가 좋았다	1	0.8
전통놀이행사가 좋았다	1	0.8
관람 시설 관리	15	11.5
능이 깨끗하게 관리되어있다	13	10.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	2	1.5
역사 교육/새로운 역사 이해	7	5.4
역사를 알게 되었다	4	3.1
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	2	1.5
교육적으로 도움이 되었다	1	0.8
관람시설(궁/능/유적)	5	3.8
능이 인상 깊었다	3	2.3
능 규모가 크다	1	0.8
건원릉이 인상 깊었다	1	0.8
직원/안내해설사	2	1.5
직원이 친절하다	1	0.8
자원봉사 안내가 좋았다	1	0.8
접근성	1	0.8
이용이 편리하다	1	0.8
안내서비스	1	0.8
안내브로슈어가 잘 되어있다	1	0.8
없음	14	10.8

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’와 ‘관람시설관리 개선 필요’라는 응답이 3.8%(5명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(1.5%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	130	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	5	3.8
편의시설을 개선했으면	2	1.5
주차시설 개선했으면	2	1.5
화장실이 많았으면	1	0.8
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	3.8
능 보수공사로 인한 불편이 없었으면	2	1.5
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	1	0.8
능 보존 관리를 잘 했으면	1	0.8
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	0.8
휴게/편의 시설 충원 필요	2	1.5
휴식공간이 많았으면	2	1.5
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	0.8
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	0.8
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.8
출입제한구역 해제 필요	1	0.8
건원릉의 능침을 공개했으면	1	0.8
없음	115	88.5

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(4.6%, 6명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 3.8%, 5명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

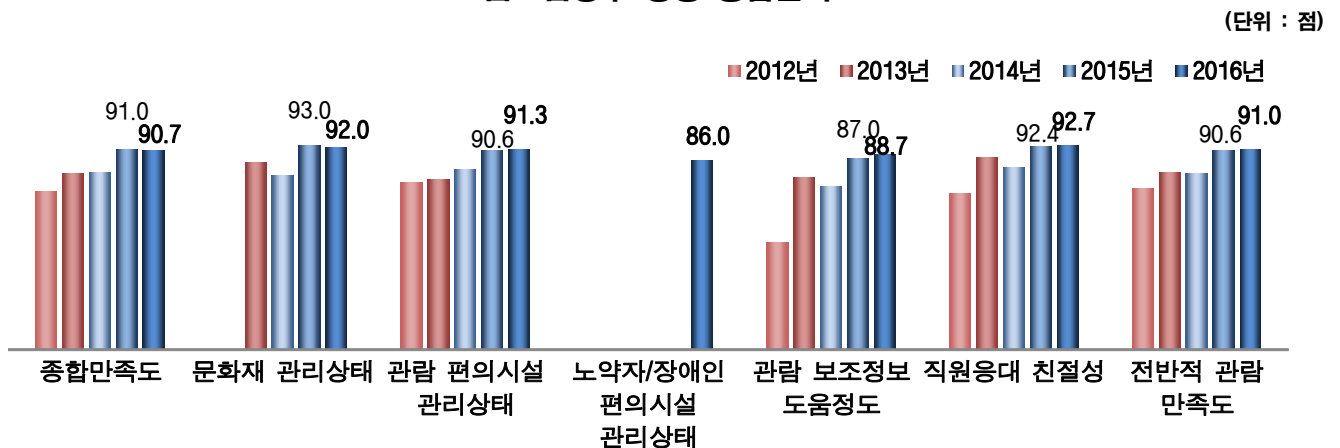
제안사항	빈도	%
전체	130	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	6	4.6
주차시설 개선했으면	3	2.3
음수대가 있었으면	2	1.5
편의시설을 개선했으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	5	3.8
능에 볼거리가 좀더 있었으면	4	3.1
체험프로그램이 더 많이 있었으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	3.8
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	3	2.3
능 안내표지판이 많았으면	1	0.8
영어 해설이 있었으면	1	0.8
휴게/편의 시설 충원 필요	2	1.5
휴식공간이 많았으면	1	0.8
화장실이 많았으면	1	0.8
홍보 부족	2	1.5
능에 대한 홍보를 강화했으면	2	1.5
입장료 인하 필요	2	1.5
능 입장료를 낮추었으면	2	1.5
조경/환경 개선 필요	1	0.8
조경에 좀더 신경썼으면	1	0.8
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	0.8
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	0.8
출입제한구역 해제 필요	1	0.8
건원릉의 능침을 공개했으면	1	0.8
접근성 개선 필요	1	0.8
교통 불편이 개선되었으면	1	0.8
없음	105	80.8

11. 남양주 광릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 남양주 광릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 90.7점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 6위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 91.0점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(92.0점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(91.3점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(86.0점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(88.7점, '매우 만족' 수준), '직원응대 친절성'(92.7점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 60~70점대를 유지하다가(68.2점→67.4점→72.1점), 2013년 80.3점, 2014년 80.4점, 2015년 91.0점으로 점차 상승하였지만, 2016년에는 90.7점으로 나타나 전년 대비 0.3점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↓1.0점) 항목을 제외한 '관람 편의시설 관리 상태'(↑0.7점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑1.7점), '직원응대 친절성'(↑0.3점), '전반적 관람 만족도'(↑0.4점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 남양주 광릉 종합만족도



〈표〉 남양주 광릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	92.0	91.3	86.0	88.7	92.7	91.0	90.7
성별	남성	(25)	94.0	91.3	84.0	89.3	95.3	92.0	91.6
	여성	(25)	90.0	91.3	88.0	88.0	90.0	90.0	89.7
연령	14-19세	(9)	90.7	90.7	87.0	83.3	87.0	90.7	89.2
	20대	(1)	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
	30대	(8)	93.8	87.5	79.2	91.7	95.8	93.8	92.0
	40대	(8)	83.3	83.3	79.2	85.4	89.6	85.4	85.0
	50대	(10)	93.3	95.0	85.0	88.3	91.7	90.0	90.4
	60대	(8)	93.8	93.8	89.6	87.5	95.8	89.6	90.9
	70대이상	(6)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
거주지역	서울	(16)	92.7	88.5	83.3	89.6	93.8	89.6	89.8
	인천/경기	(34)	91.7	92.6	87.3	88.2	92.2	91.7	91.1
관람유형	단체관람	(17)	90.2	85.3	83.3	84.3	87.3	85.3	85.7
	개인/가족	(33)	92.9	94.4	87.4	90.9	95.5	93.9	93.2
이전관람 경험	있다	(25)	92.7	93.3	88.7	88.7	93.3	91.3	91.4
	없다	(25)	91.3	89.3	83.3	88.7	92.0	90.7	89.9
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	92.0	91.3	86.0	88.7	92.7	91.0	90.7

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(89.7점) 대비 남성이 91.6점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

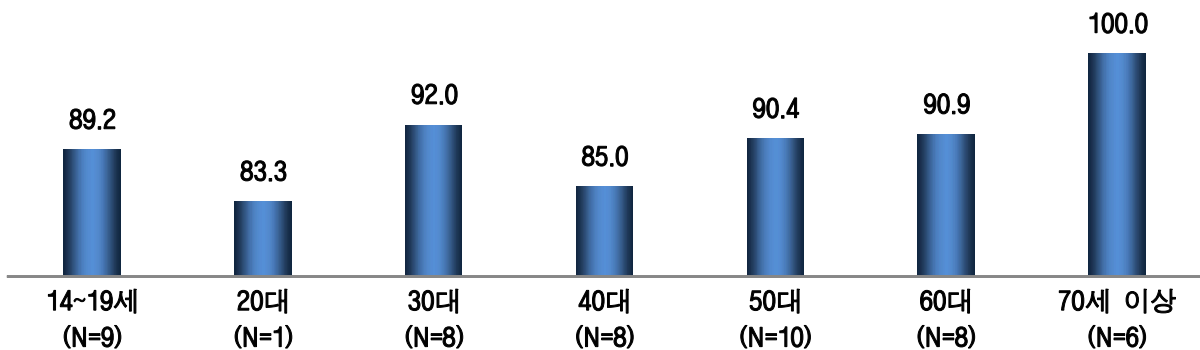
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 100.0점으로 가장 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 83.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)





- ☑ 거주지별로는 인천/경기 거주자가 91.1점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(89.8점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(93.2점)가 단체관람 단위 방문객(85.7점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(91.4점)가 처음 관람한 방문객(89.9점)보다 높은 것으로 나타남

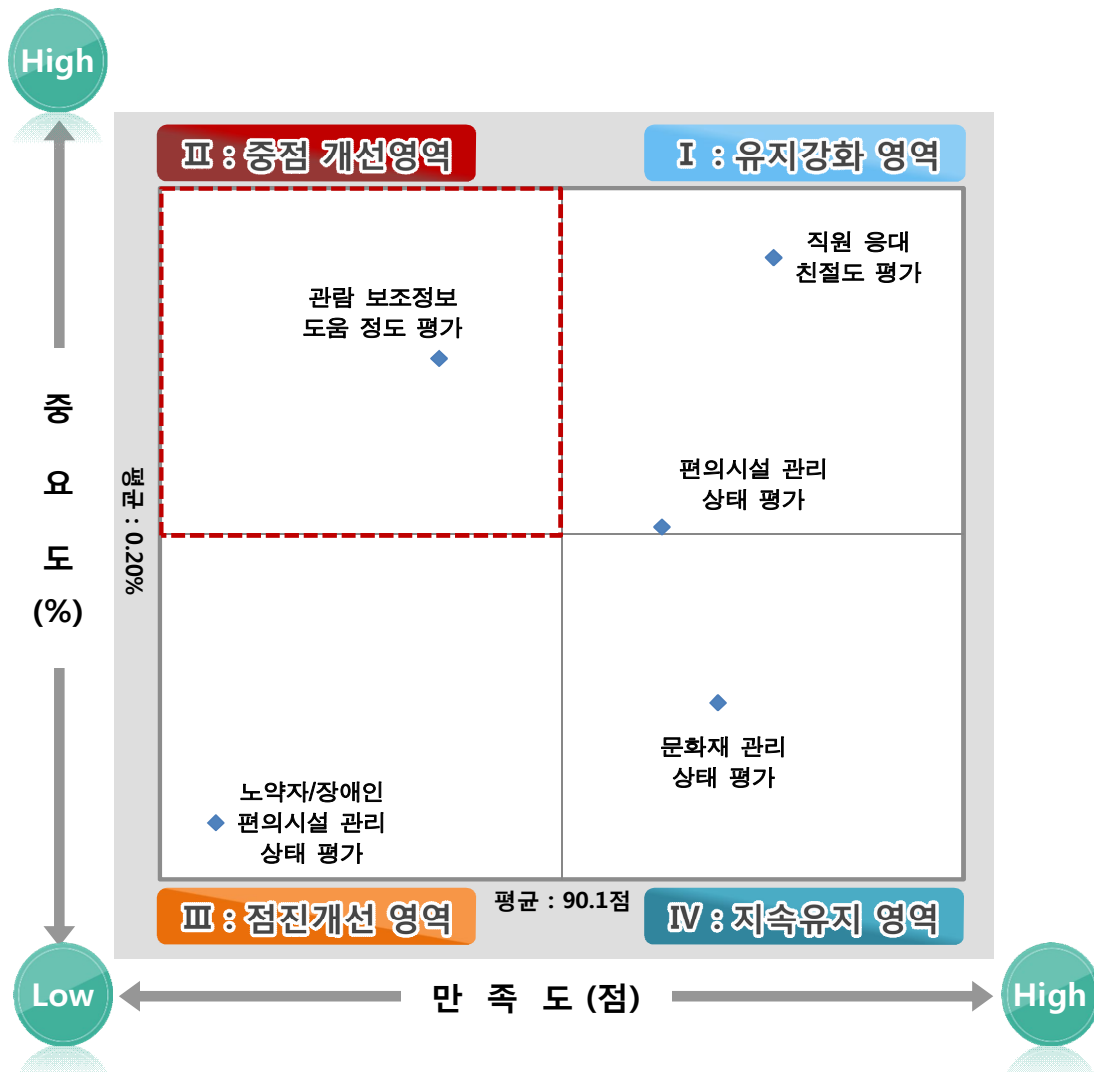
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 남양주 광릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가

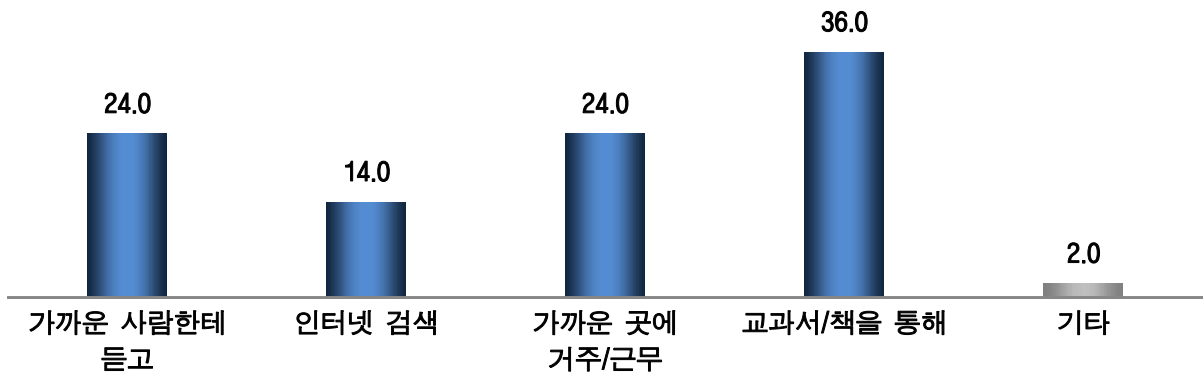
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '교과서/책을 통해'(36.0%) 남양주 광릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 사람한테 듣고'와 '가까운 곳에 거주/근무'(각 24.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

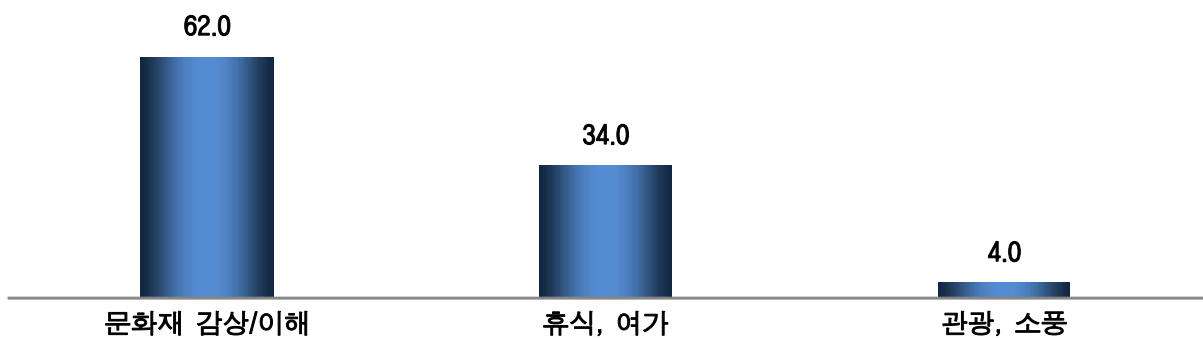


(2) 관람 목적

- ☑ 남양주 광릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '문화재 감상/이해'(62.0%)와 '휴식/여가'(34.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '관광/소풍'(4.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

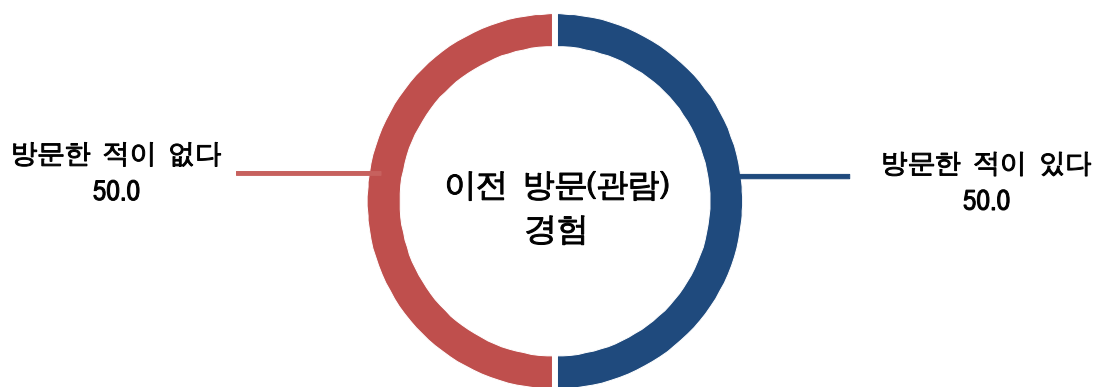


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 남양주 광릉을 방문한 경험이 있는 경우는 50.0%로 응답자 2명 중 1명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

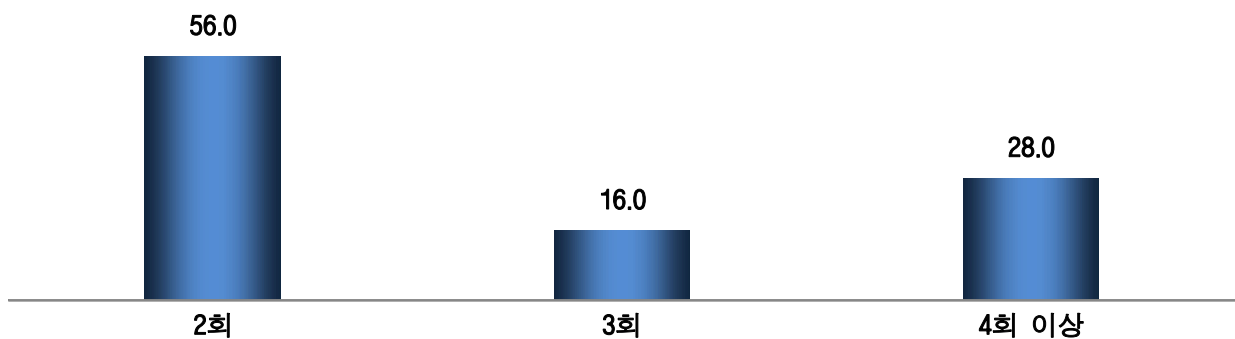
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(56.0%), '4회 이상'(28.0%), '3회'(16.0%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

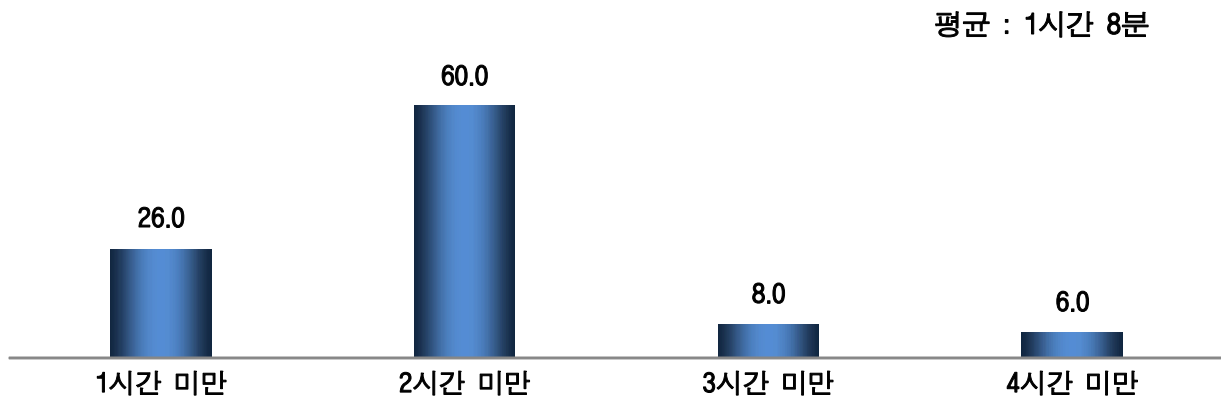


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 남양주 광릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 8분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 60.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



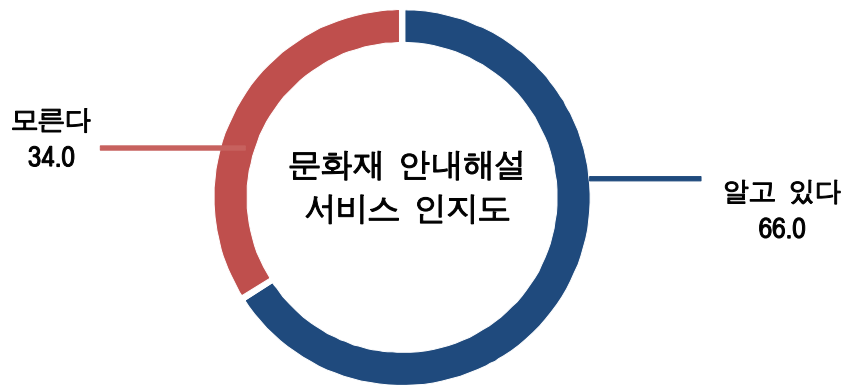
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 66.0%였으며, 모르는 경우는 34.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

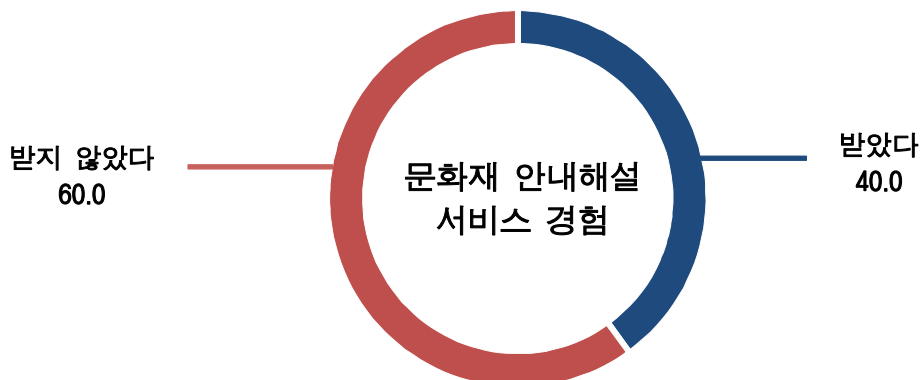


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 60.0%였으며, 경험이 있는 경우는 40.0%로, 응답자 5명 중 2명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



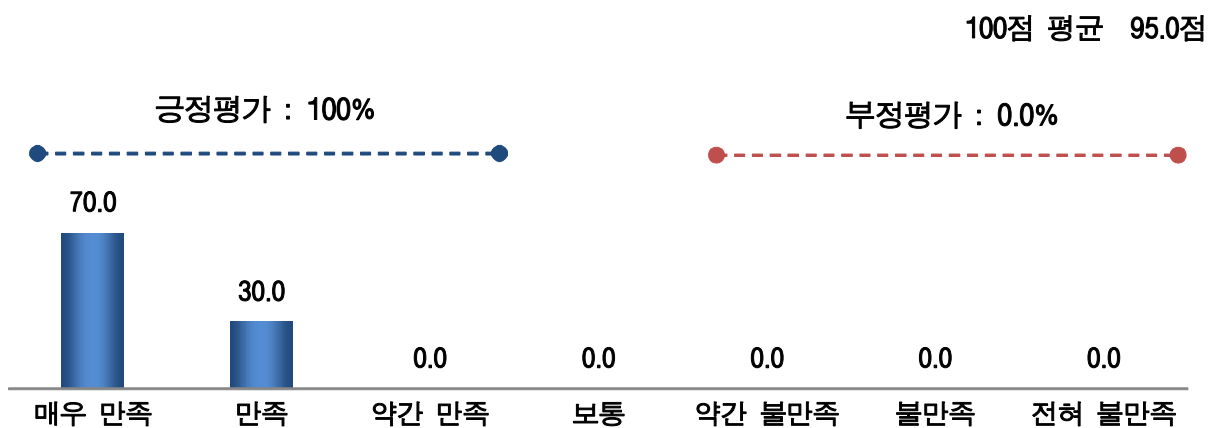
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 95.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '안내해설사에 대한 태도 개선 필요', '안내해설 관련 콘텐츠 다양화 필요'(각 5.0%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	20	100.0
안내해설사에 대한 태도 개선 필요	1	5.0
질의응답이 미흡해서	1	5.0
안내해설 관련 콘텐츠 다양화 필요	1	5.0
체험적 요소가 부족해서	1	5.0
없음	18	90.0

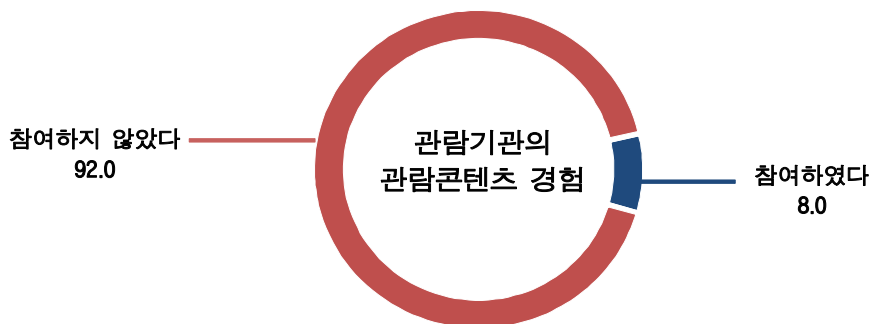
6) 남양주 광릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 남양주 광릉의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 8.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 92.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

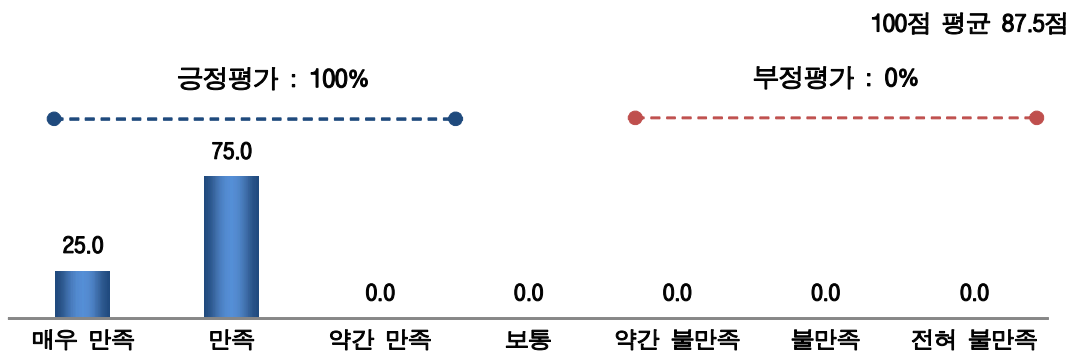


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 87.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람 콘텐츠 개선을 위한 제안사항은 없는 것으로 나타남

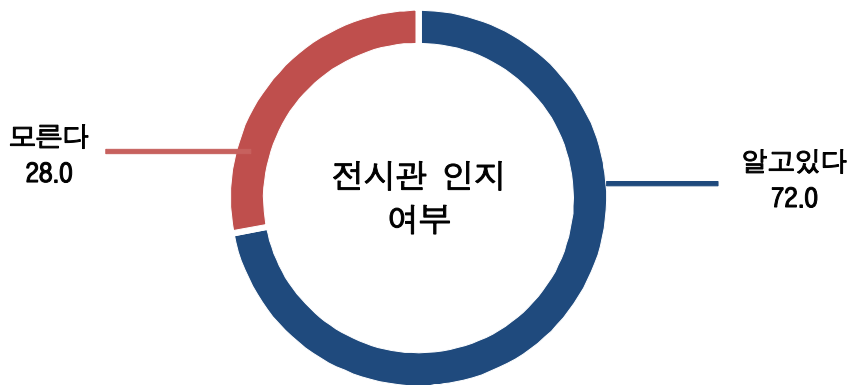
7) 남양주 광릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 남양주 광릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 72.0%, ‘모른다’라는 응답이 28.0%로 응답자 3명 중 2명 이상이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

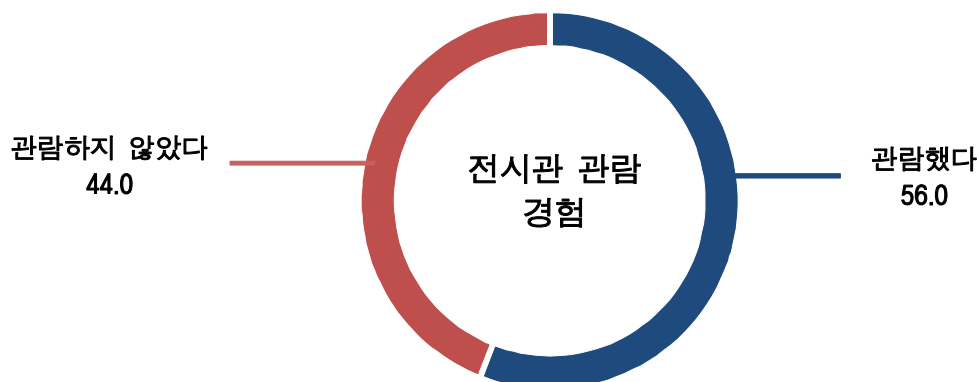


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 남양주 광릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 56.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 44.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



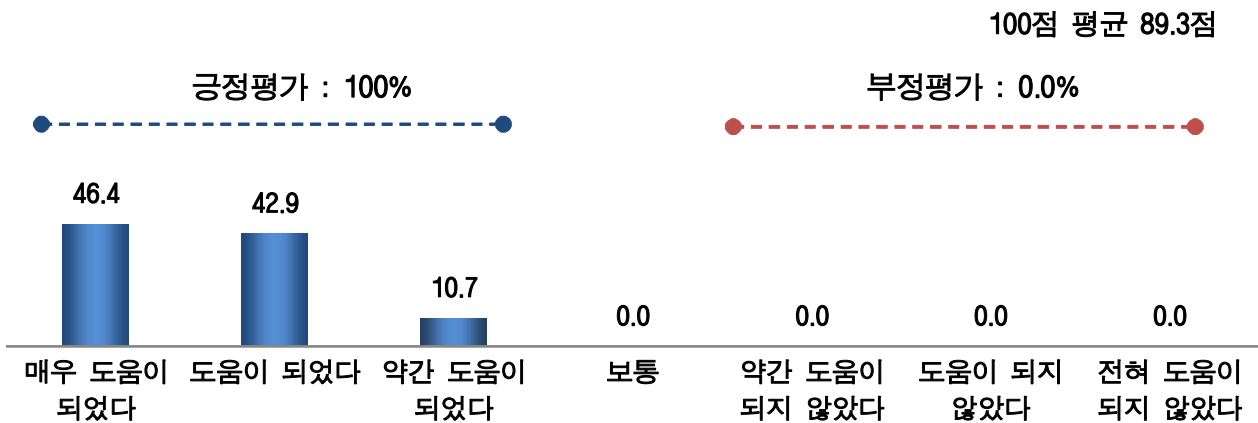
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 '도움됨(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



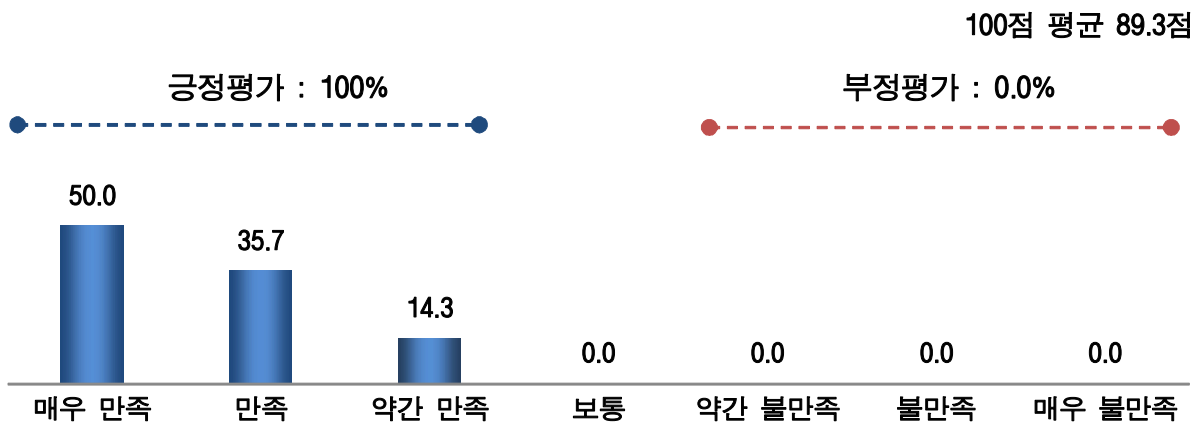
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(5) 전시관 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(14.3%, 4명)과 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(10.7%, 3명), ‘관람시설관리 개선 필요’(7.1%, 2명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	28	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	4	14.3
규모가 좀더 컸으면	3	10.7
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	3.6
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	10.7
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	7.1
개방안내에 대해 알려주었으면	1	3.6
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	7.1
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	3.6
실내 환기가 잘 되었으면	1	3.6
휴게/편의 시설 충원 필요	1	3.6
휴식공간이 많았으면	1	3.6
없음	19	67.9

8) 추천 및 재방문 의향

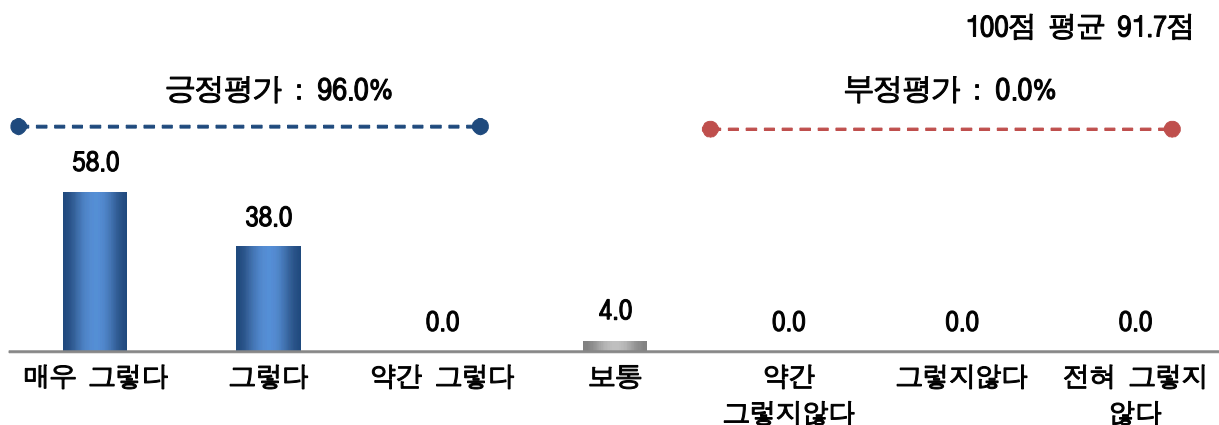
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(96.0%), ‘보통’(4.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



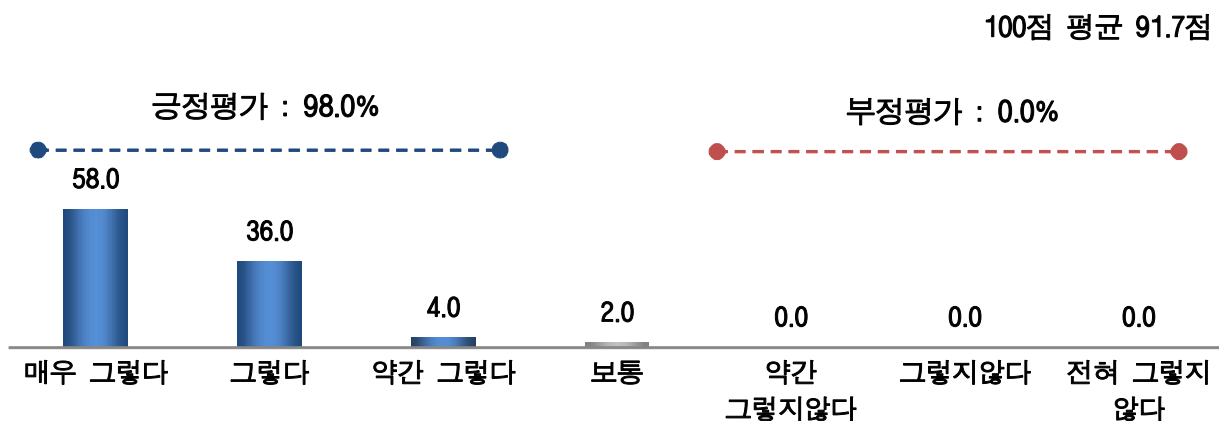
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(98.0%), ‘보통’(2.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



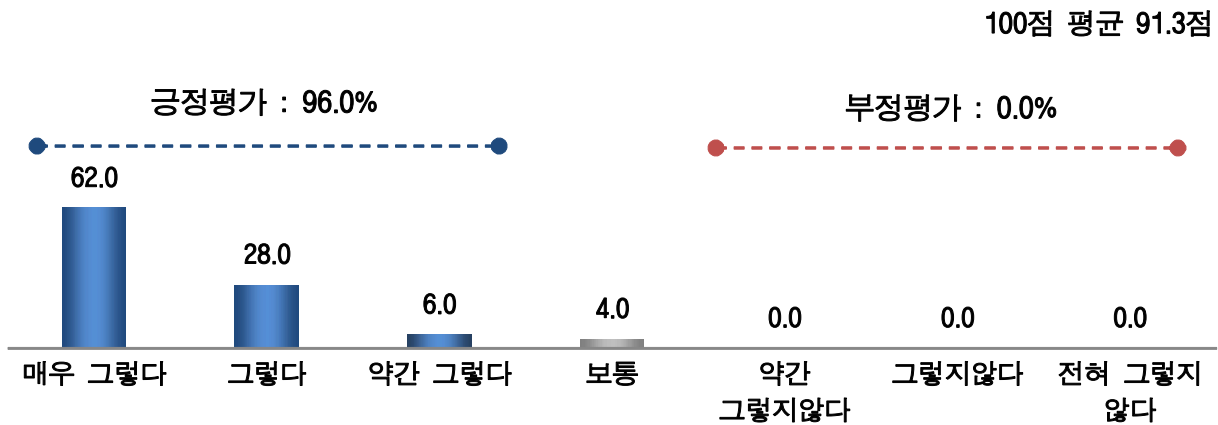
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(96.0%), '보통'(4.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 남양주 광릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(60.0%, 30명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(20.0%, 10명), ‘관람시설’(8.0%, 4명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	30	60.0
주변 자연경관이 좋다	18	36.0
조경이 잘 되어있다	8	16.0
공기가 쾌적하다	5	10.0
관람 분위기	10	20.0
산책로가 잘 되어있다	9	18.0
평온한 분위기가 좋다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	4	8.0
능이 인상 깊었다	2	4.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	1	2.0
능내 전시관이 잘 되어있다	1	2.0
편의시설 관리	1	2.0
편의시설이 잘 되어있다	1	2.0
관람 시설 관리	1	2.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	1	2.0
역사를 알게 되었다	1	2.0
없음	5	10.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시설관리 개선 필요’라는 응답이 6.0%(3명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’, ‘접근성 개선 필요’(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	3	6.0
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	3	6.0
휴게/편의 시설 충원 필요	2	4.0
벤치가 많았으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	4.0
능 안내표지판이 많았으면	1	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
접근성 개선 필요	2	4.0
교통 불편이 개선되었으면	2	4.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	2.0
편의시설을 개선했으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	1	2.0
없음	40	80.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(14.0%, 7명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’, ‘조경/환경 개선 필요’, ‘관람시설관리 개선 필요’(각 6.0%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	130	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	7	14.0
역사적 배경을 설명해주었으면	4	8.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	4.0
능 안내표지판이 많았으면	1	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	3	6.0
벤치가 많았으면	3	6.0
조경/환경 개선 필요	3	6.0
조경에 좀더 신경썼으면	3	6.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	3	6.0
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	2	4.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	2.0
안내사/직원 관리 필요	1	2.0
직원이 친절했으면	1	2.0
접근성 개선 필요	1	2.0
교통 불편이 개선되었으면	1	2.0
없음	34	68.0

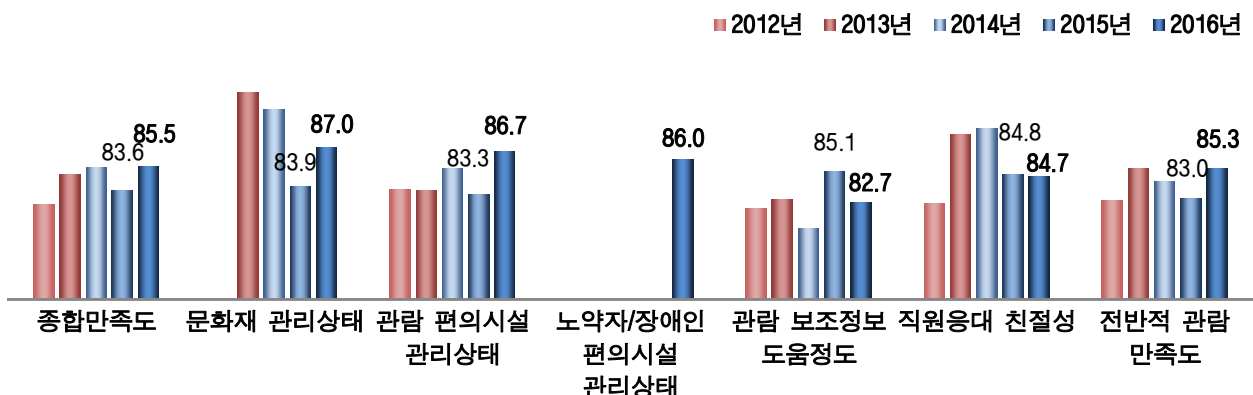
12. 남양주 홍유릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 남양주 홍유릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 85.5점(100점 만점 평균 ‘만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 17위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 85.3점(‘만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(87.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(86.7점, ‘매우 만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(86.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(82.7점, ‘만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(84.7점, ‘만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승하다가(71.3점→74.9점→82.5점), 2013년 84.8점, 2014년 85.4점, 2015년 83.6점으로 80점대 수준을 유지하다가 2016년에는 85.5점으로 나타나 전년 대비 1.9점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘직원응대 친절성’(↓0.1점), ‘관람 보조정보 도움정도’(↓2.4점) 항목을 제외한 ‘문화재 관리상태’(↑3.1점), ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑3.4점), ‘전반적 관람 만족도’(↑2.3점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 남양주 홍유릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 남양주 홍유릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	87.0	86.7	86.0	82.7	84.7	85.3	85.5
성별	남성	(25)	85.3	86.7	85.3	82.7	87.3	85.3	85.5
	여성	(25)	88.7	86.7	86.7	82.7	82.0	85.3	85.5
연령	14-19세	(5)	90.0	83.3	86.7	86.7	80.0	83.3	84.2
	20대	(5)	83.3	93.3	86.7	76.7	90.0	83.3	85.2
	30대	(4)	95.8	95.8	87.5	79.2	91.7	87.5	89.7
	40대	(11)	89.4	83.3	78.8	81.8	81.8	84.8	84.4
	50대	(11)	83.3	81.8	90.9	83.3	83.3	83.3	83.3
	60대	(8)	83.3	87.5	85.4	83.3	87.5	87.5	86.6
	70대이상	(6)	88.9	91.7	88.9	86.1	83.3	88.9	88.6
거주지역	서울	(6)	75.0	88.9	88.9	83.3	86.1	80.6	82.2
	인천/경기	(44)	88.6	86.4	85.6	82.6	84.5	86.0	86.0
관람유형	단체관람	(6)	94.4	91.7	88.9	91.7	83.3	88.9	89.7
	개인/가족	(44)	86.0	86.0	85.6	81.4	84.8	84.8	84.9
이전관람 경험	있다	(23)	87.7	88.4	84.8	84.8	85.5	87.0	86.9
	없다	(27)	86.4	85.2	87.0	80.9	84.0	84.0	84.3
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(1)	83.3	50.0	100.0	83.3	83.3	50.0	61.8
	만족	(49)	87.1	87.4	85.7	82.7	84.7	86.1	86.0

2) 응답자 특성별 분석

☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성과 남성 모두 85.5점으로 나타남

〈그림〉 성별 분석

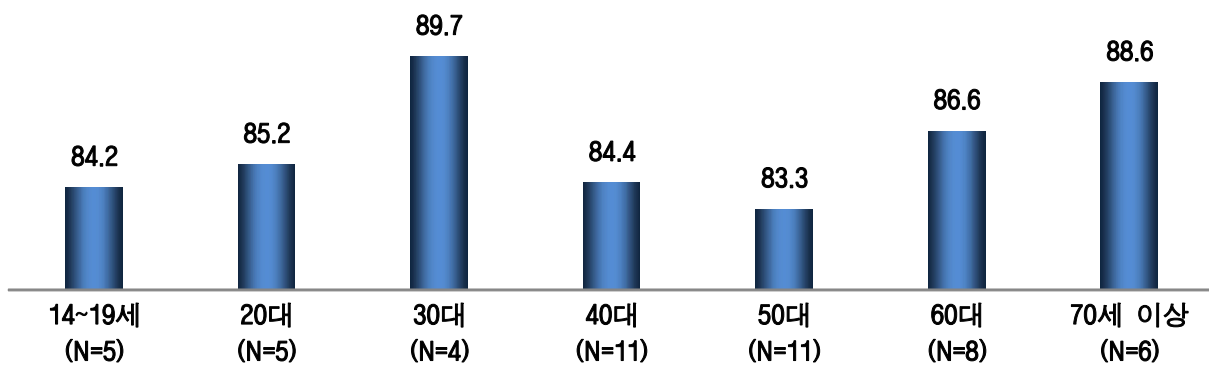
(단위 : 점)



☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 30대 연령층은 89.7점으로 가장 높은 점수를 보였고, 50대 연령층은 83.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 인천/경기 거주자가 86.0점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(82.2점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람의 평가(89.7점)가 개인/가족 단위 방문객(84.9점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(86.9점)가 처음 관람한 방문객(84.3점)보다 높은 것으로 나타남

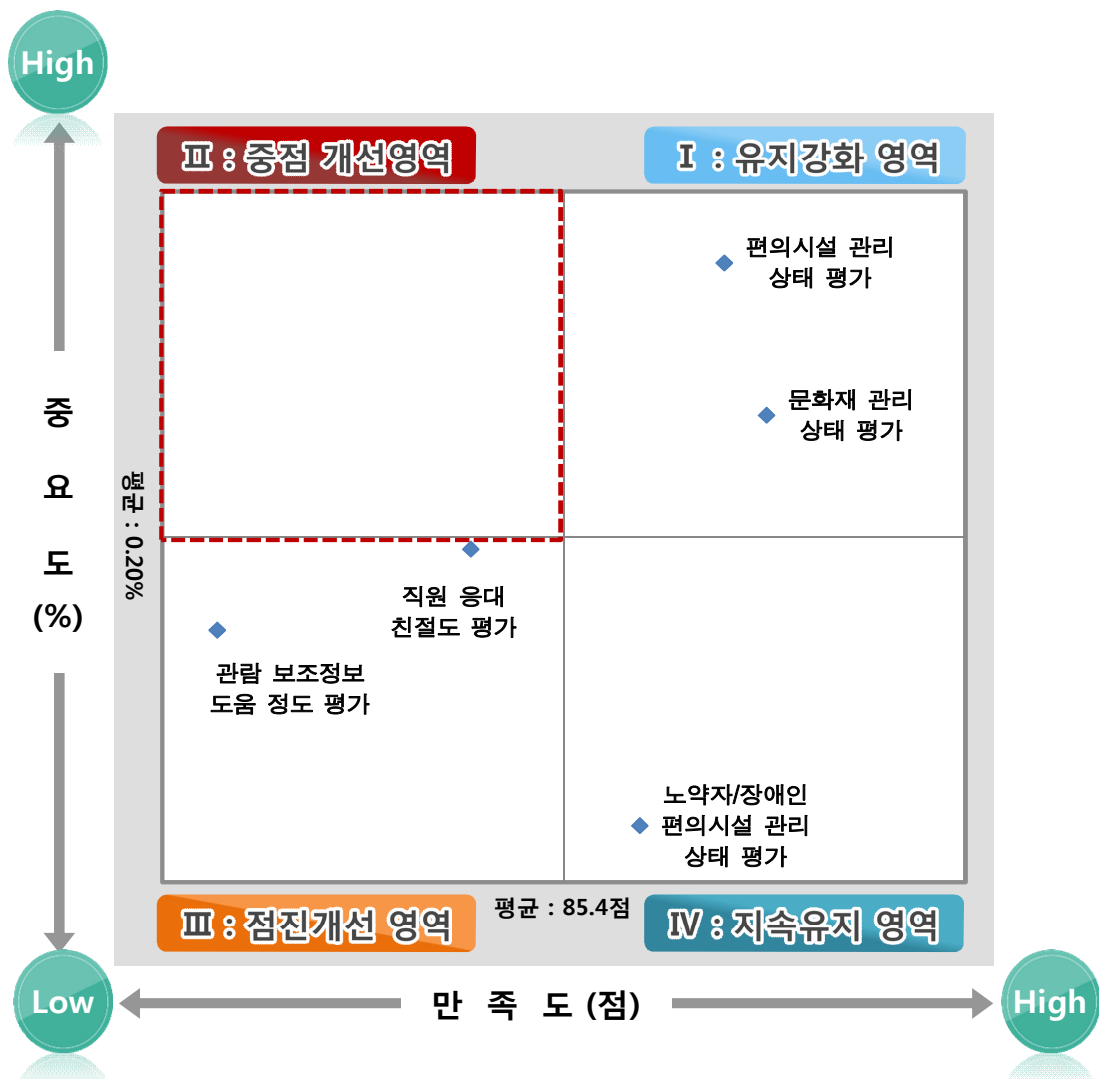
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 남양주 홍유릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 직원 응대 친절도 평가
지속유지 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가

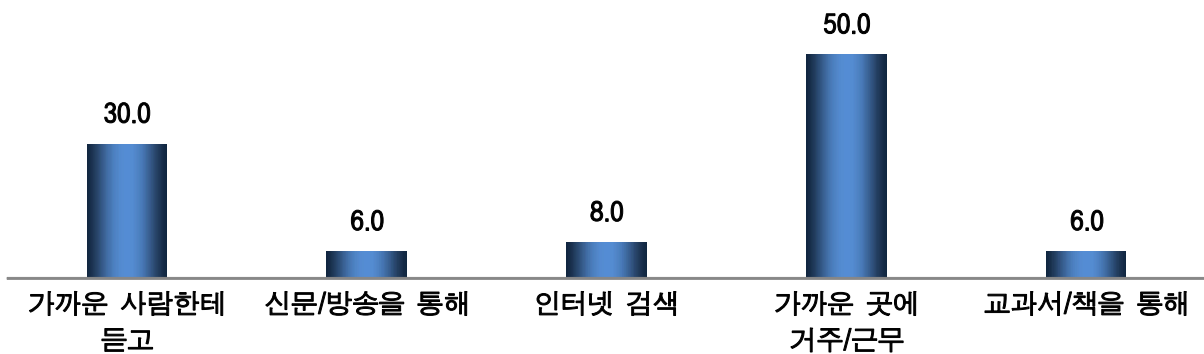
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(50.0%)를 통해 남양주 홍유릉을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 사람한테 듣고’(30.0%)와 ‘인터넷 검색’(8.0%)이라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

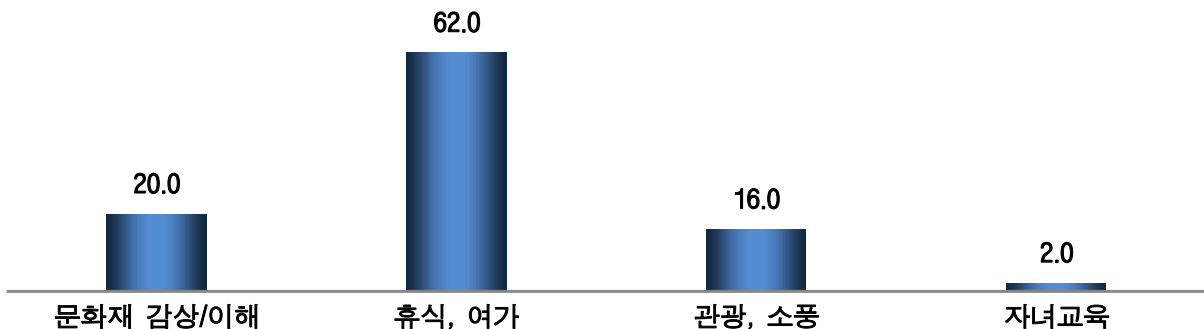


(2) 관람 목적

- ☑ 남양주 홍유릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식/여가’(62.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’(20.0%), ‘관광/소풍’(16.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

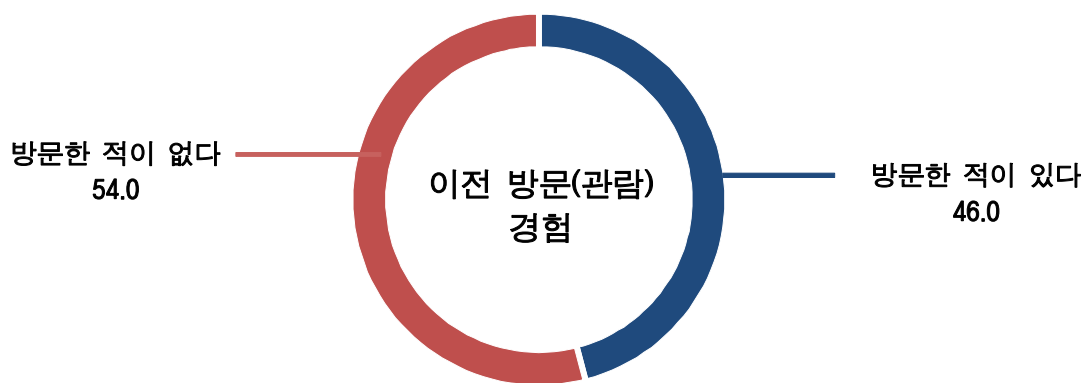


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 남양주 홍유릉을 방문한 경험이 있는 경우는 46.0%로 응답자 5명 중 2명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

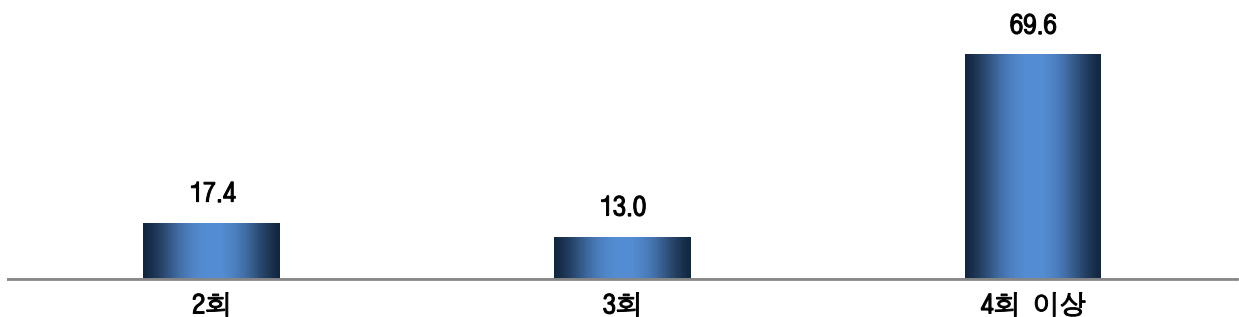
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(69.6%), '2회'(17.4%), '3회'(13.0%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

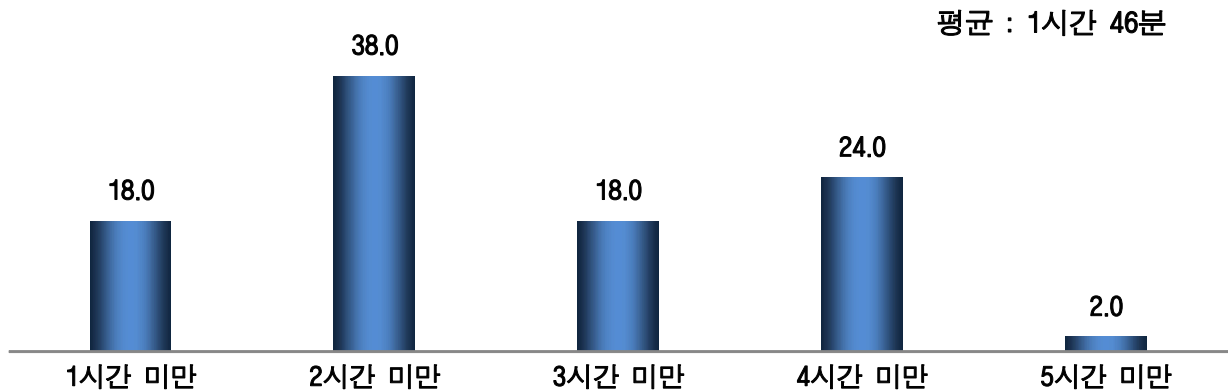


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 남양주 홍유릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 46분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 38.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



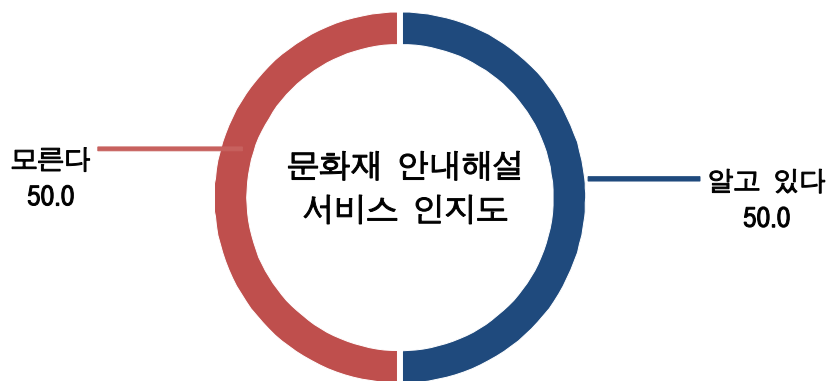
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 50.0%였으며, 모르는 경우도 50.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

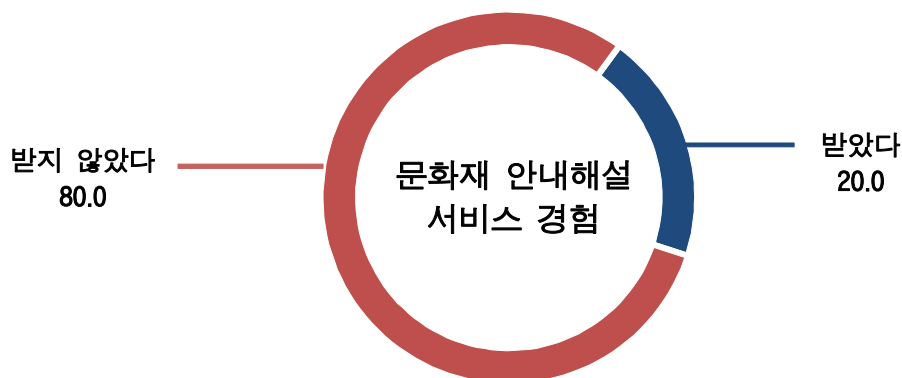


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 80.0%였으며, 경험이 있는 경우는 20.0%로, 응답자 4명 중 1명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

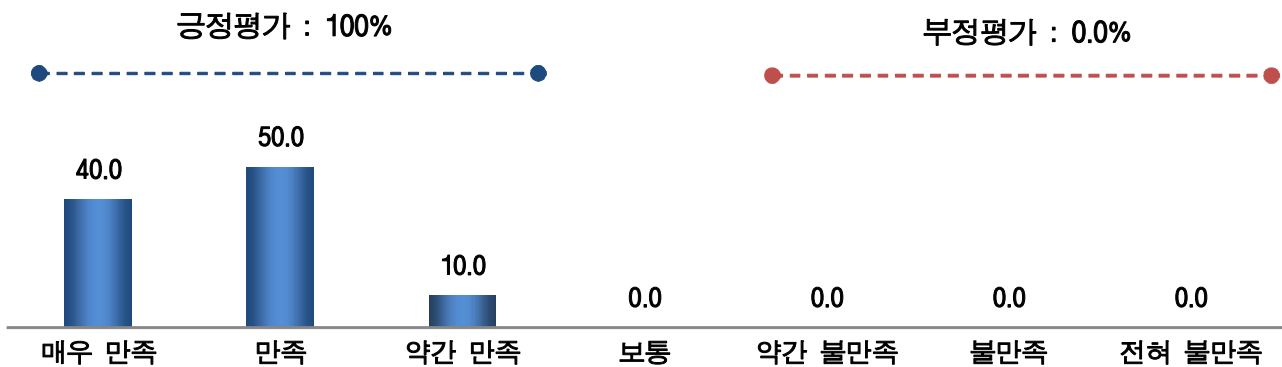
☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)

100점 평균 88.3점



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '입장과 퇴장 부분이 정확하지 않아서' (10.0%, 1명) 등이 조사됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	10	100.0
기타 개선의견	1	10.0
입장과 퇴장 부분이 정확하지 않아서	1	10.0
없음	9	90.0

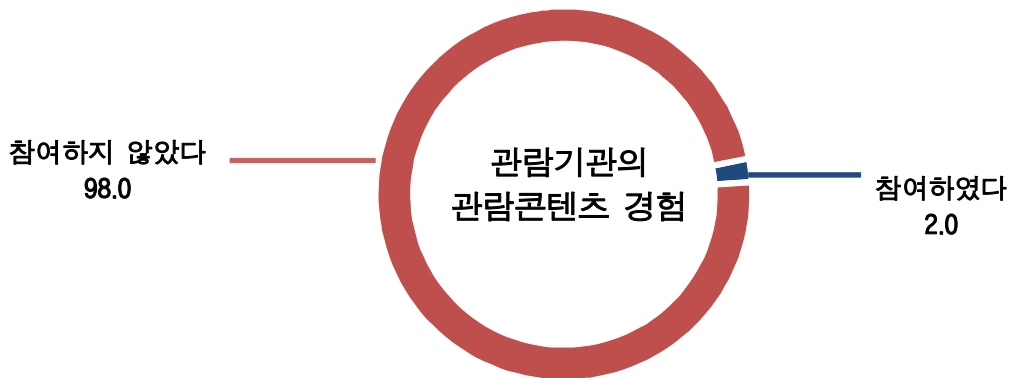
6) 남양주 홍유릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 남양주 홍유릉의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 2.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 98.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

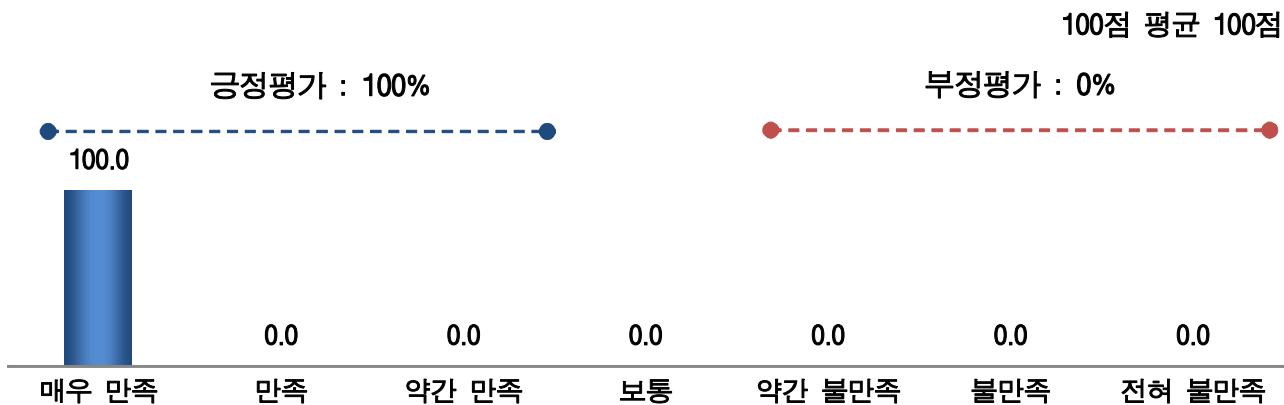


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 100점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 남양주 홍유릉의 관람콘텐츠 개선의견은 없는 것으로 나타남

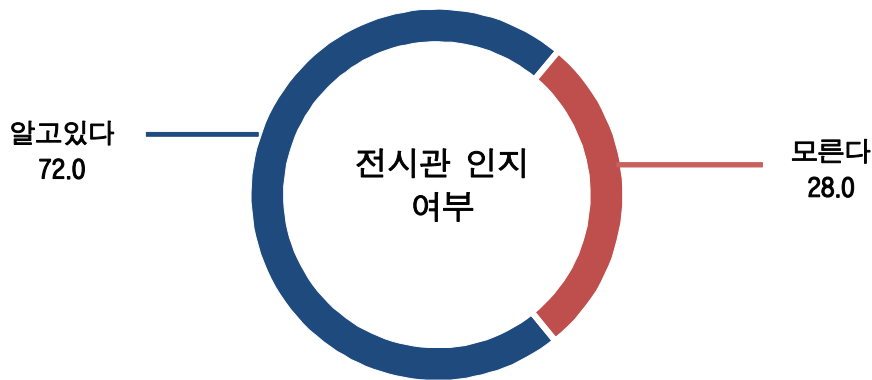
7) 남양주 홍유릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 남양주 홍유릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 72.0%, ‘모른다’라는 응답이 28.0%로 응답자 3명 중 2명 이상이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

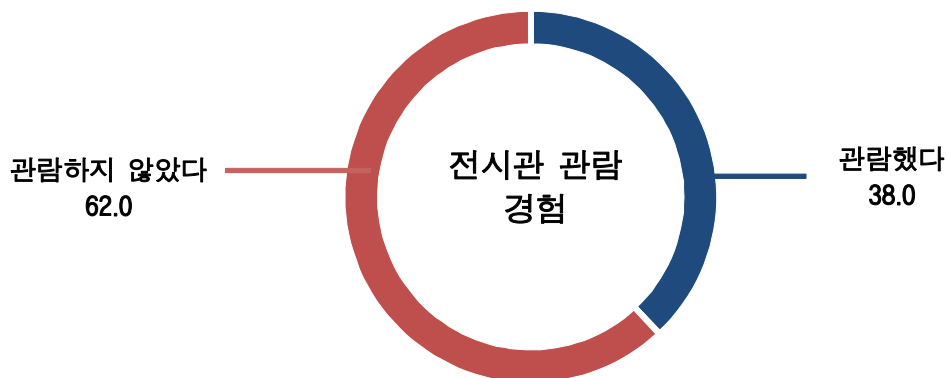


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 남양주 홍유릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 38.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 62.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)





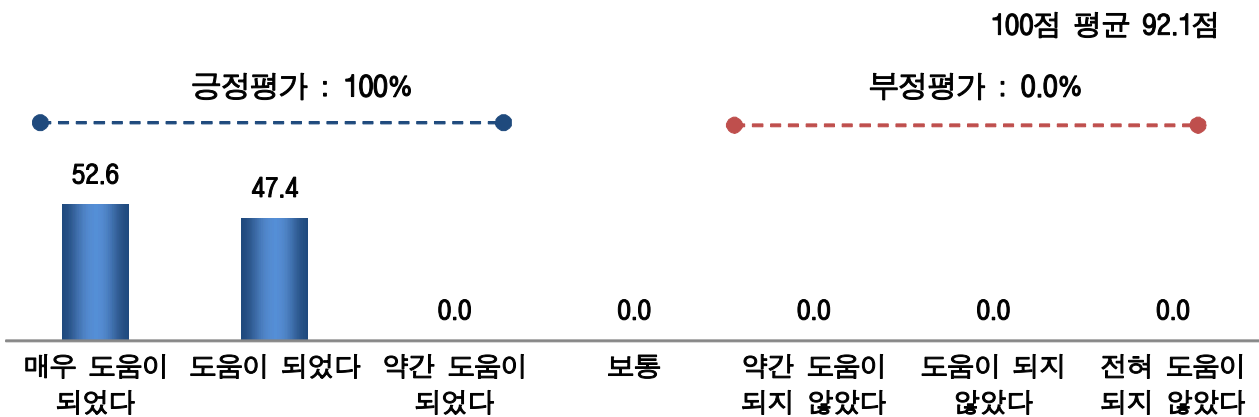
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.1점으로 ‘매우 만족’ 수준

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



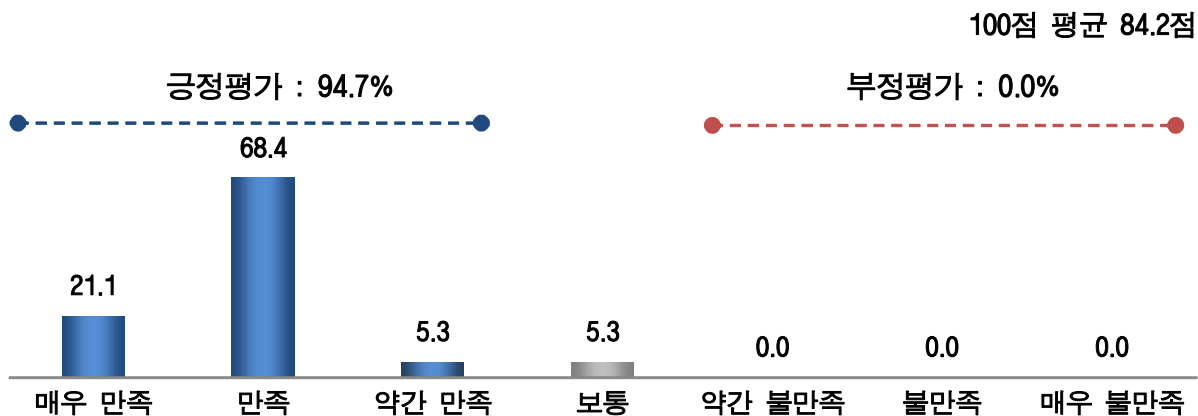
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(94.7%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.2점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(5) 전시관 개선을 위한 제안사항

☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(5.3%, 1명) 의견이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	19	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	5.3
음수대가 있었으면	1	5.3
없음	18	94.7

8) 추천 및 재방문 의향

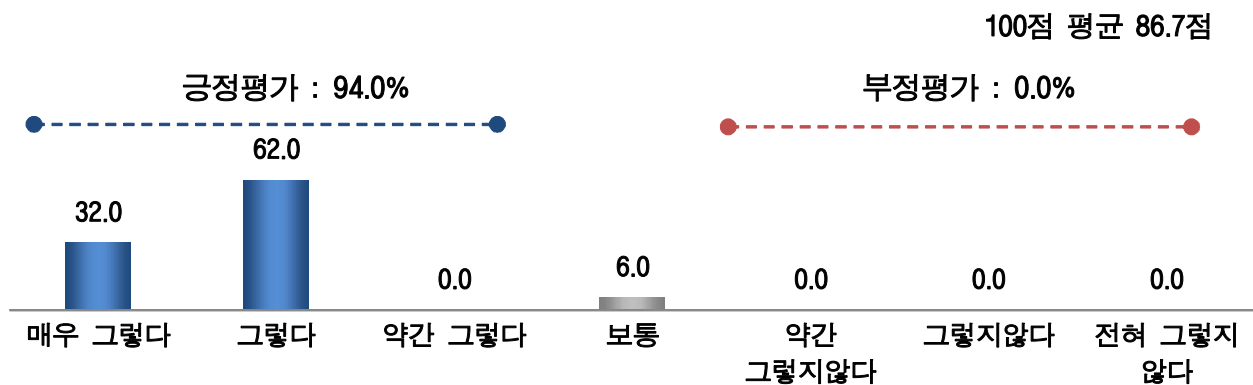
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(94.0%), ‘보통’(6.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



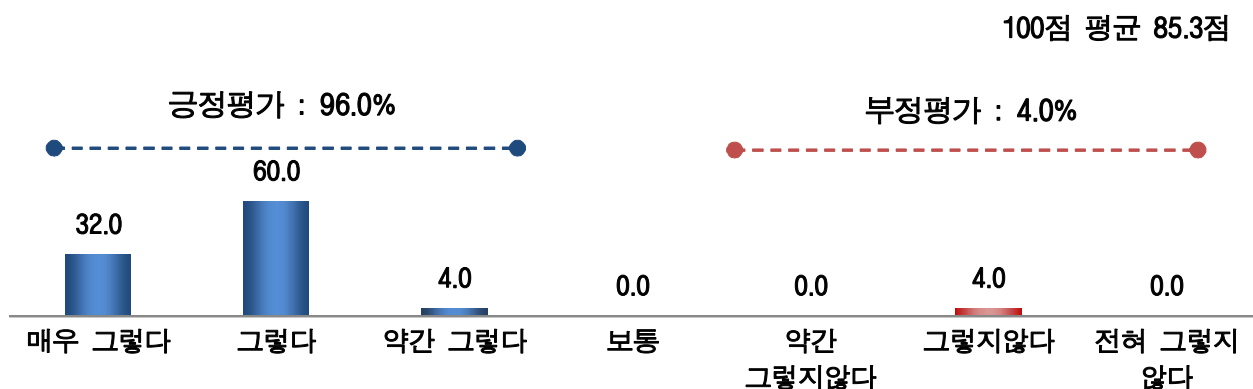
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(96.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.3점으로 ‘만족’ 수준

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



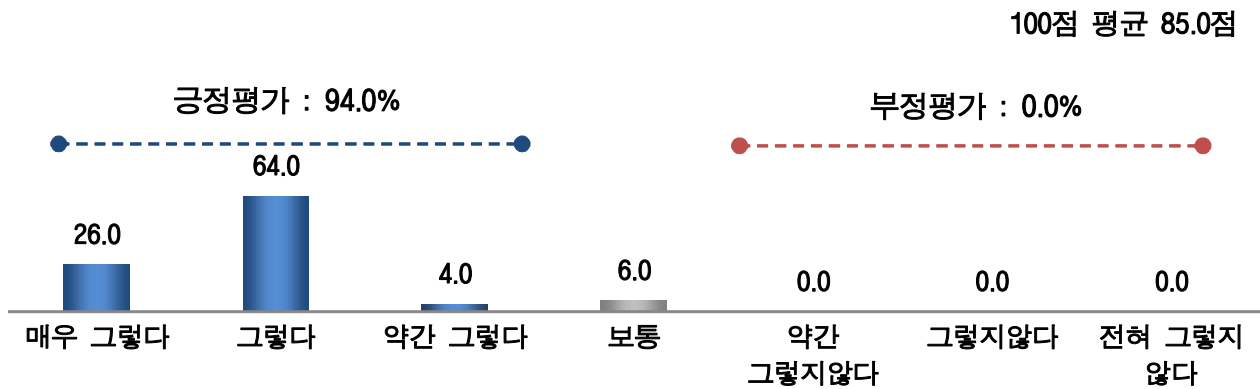
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(94.0%), ‘보통’(6.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.0점으로 ‘만족’ 수준

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 남양주 홍유릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(50.0%, 25명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(20.0%, 10명), ‘관람시설’(20.0%, 10명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	25	50.0
공기가 쾌적하다	11	22.0
조용한 분위기가 좋다	8	16.0
주변 자연경관이 좋다	8	16.0
조경이 잘 되어있다	5	10.0
관람 시설 관리	10	20.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	9	18.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	10	20.0
덕혜옹주묘가 인상 깊었다	9	18.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	1	2.0
관람 분위기	4	8.0
평온한 분위기가 좋다	2	4.0
산책로가 잘 되어있다	1	2.0
여유롭게 관람하기 좋았다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	4	8.0
역사를 알게 되었다	2	4.0
교육적으로 도움이 되었다	1	2.0
문화적 가치를 알게 되었다	1	2.0
안내서비스	2	4.0
안내브로슈어가 잘 되어있다	1	2.0
안내판이 잘 되어있다	1	2.0
편의시설 관리	1	2.0
화장실이 깨끗하다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	1	2.0
전시행사가 좋았다	1	2.0
직원/안내해설사	1	2.0
직원이 친절하다	1	2.0
없음	3	6.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시설/프로그램/볼거리 안내 부족’라는 응답이 6.0%(3명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(각 1.5%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	6.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
안내해설사를 증원했으면	1	2.0
고종능 예약없이 볼 수 있었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
편의시설을 개선했으면	1	2.0
음수대가 있었으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	2	4.0
능 안내표지판이 정확했으면	2	4.0
홍보 부족	1	2.0
금곡역에 홍유릉 홍보했으면	1	2.0
없음	42	84.0



(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해 제안할 사항이 있는지 알아본 결과, ‘휴게/편의 시설 관리 필요’ (8.0%, 4명) 의견 외에도 ‘조경/환경 개선 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’ (각 4.0%, 2명), 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	4	8.0
음수대가 있었으면	3	6.0
편의시설을 개선했으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	2	4.0
조경에 좀더 신경썼으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	4.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	4.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	2.0
능 안내표지판이 정확했으면	1	2.0
출입제한구역 해제 필요	1	2.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	2.0
기타 개선의견	2	4.0
주차료 무료였으면	2	4.0
없음	37	74.0

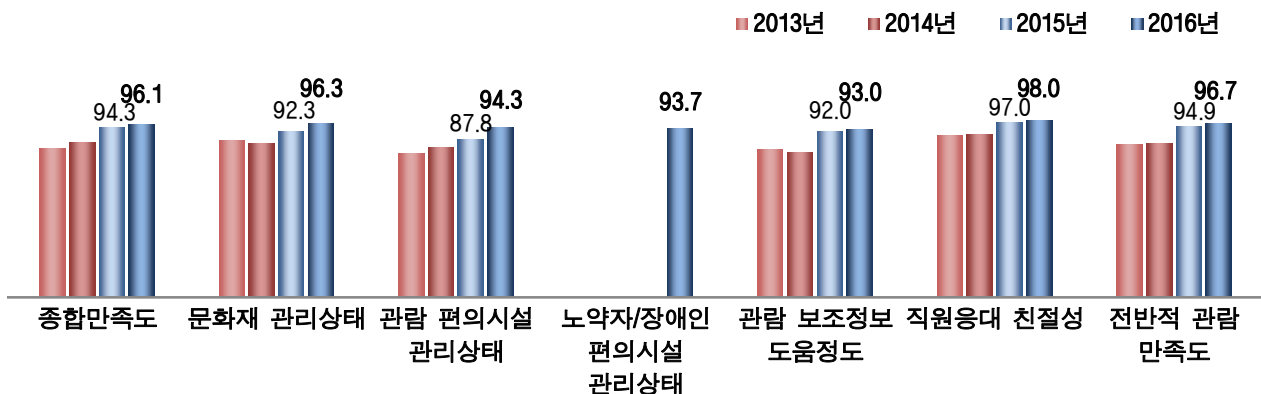
13. 남양주 사릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 남양주 사릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 96.1점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 2위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 96.7점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(96.3점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(94.3점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(93.7점, '매우 만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(93.0점, '매우 만족' 수준), '직원응대 친절성'(98.0점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2013년 82.9점, 2014년 86.0점, 2015년 94.3점으로 지속적인 상승세를 보인 가운데, 2016년에도 전년 대비 1.8점 상승한 96.1점으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↑4.0점), '관람 편의시설 관리 상태'(↑6.5점), '직원 응대 친절성'(↑1.0점), '관람 보조정보 도움정도'(↑1.0점), '전반적 관람 만족도' (↑1.8점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 남양주 사릉 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 남양주 시릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	96.3	94.3	93.7	93.0	98.0	96.7	96.1
성별	남성	(24)	95.8	94.4	93.8	92.4	97.2	96.5	95.8
	여성	(26)	96.8	94.2	93.6	93.6	98.7	96.8	96.4
연령	14-19세	(2)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	20대	(6)	94.4	83.3	77.8	80.6	100.0	97.2	93.3
	30대	(5)	93.3	90.0	90.0	90.0	96.7	93.3	93.0
	40대	(12)	95.8	95.8	95.8	95.8	97.2	97.2	96.7
	50대	(10)	96.7	98.3	96.7	96.7	98.3	98.3	97.9
	60대	(10)	96.7	95.0	96.7	91.7	96.7	93.3	94.4
	70대이상	(5)	100.0	96.7	96.7	96.7	100.0	100.0	99.2
거주지역	서울	(31)	96.2	94.1	93.0	92.5	98.9	97.8	96.7
	인천/경기	(19)	96.5	94.7	94.7	93.9	96.5	94.7	95.1
관람유형	단체관람	(1)	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3	86.1
	개인/가족	(49)	96.3	94.2	93.9	93.2	98.3	96.9	96.3
이전관람 경험	있다	(17)	99.0	97.1	97.1	98.0	99.0	99.0	98.6
	없다	(33)	94.9	92.9	91.9	90.4	97.5	95.5	94.8
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	96.3	94.3	93.7	93.0	98.0	95.5	96.7

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(95.8점) 대비 여성이 96.4점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

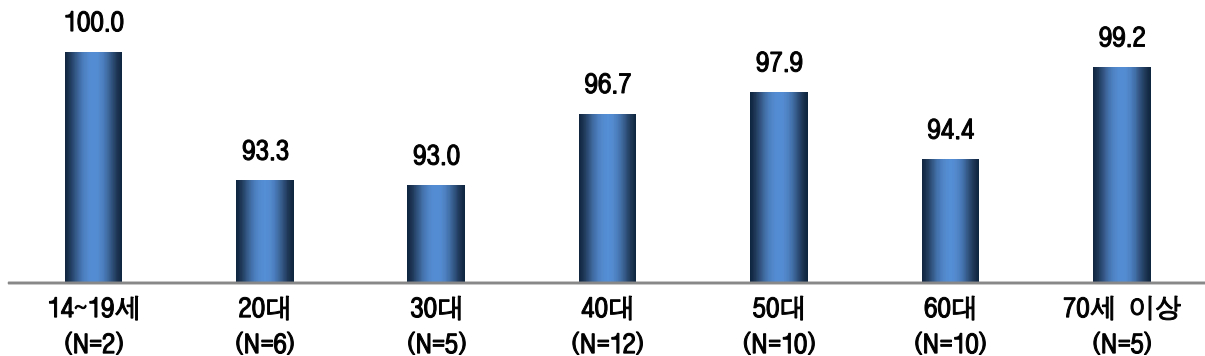
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 14~19세 연령층은 100.0점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 93.0점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 96.7점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(95.1점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객(96.3점)이 단체관광의 평가(86.1점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(98.6점)가 처음 관람한 방문객(94.8점)보다 높은 것으로 나타남

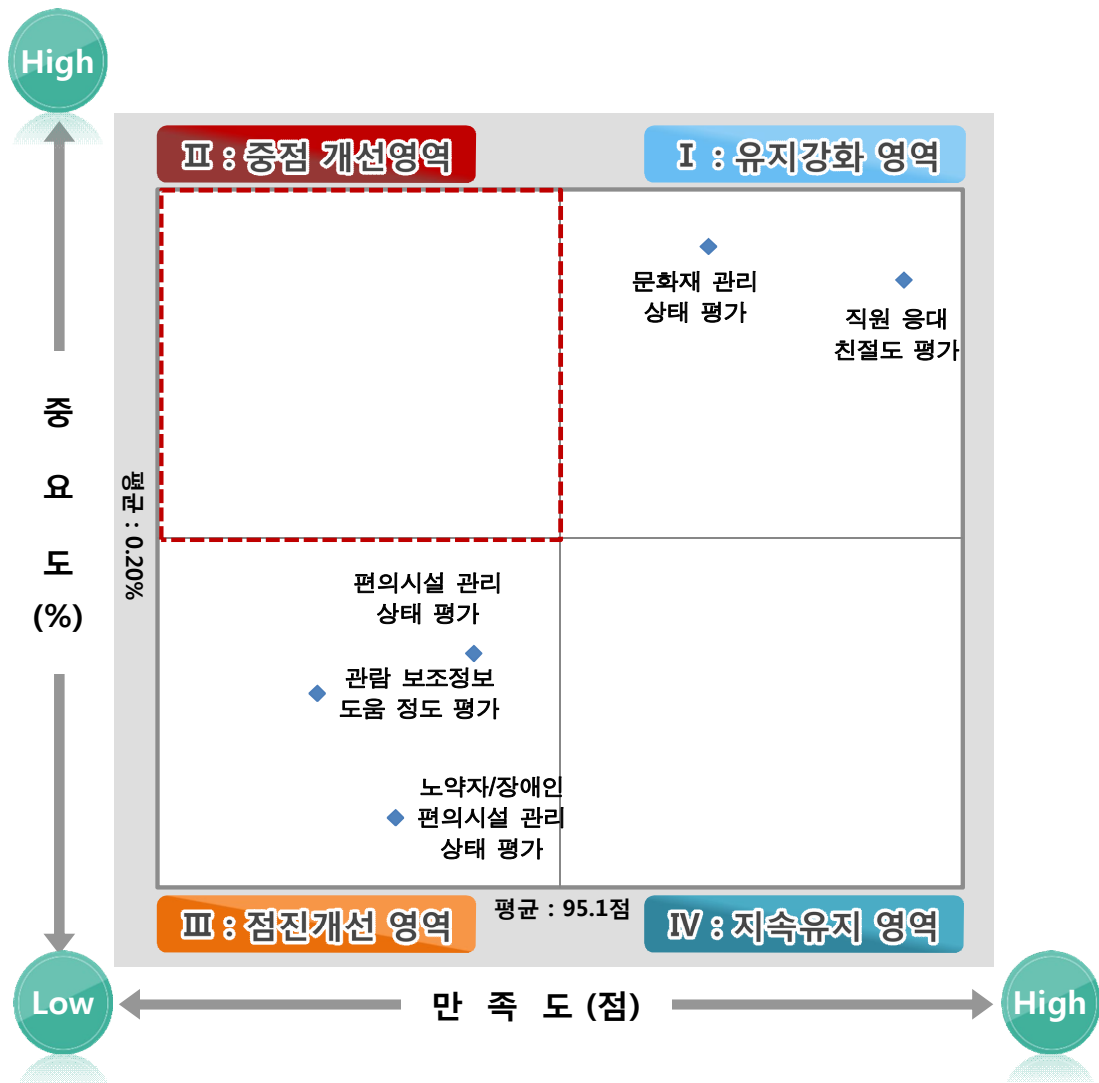
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 남양주 사례의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가, 관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

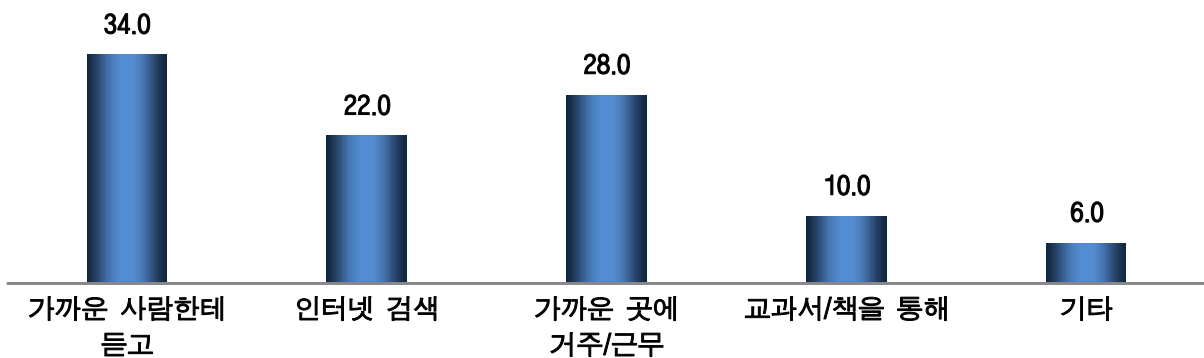
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(34.0%)와 ‘가까운 곳에 거주/근무’(28.0%), ‘인터넷 검색’(22.0%)을 통해 남양주 사릉을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘교과서/책을 통해’(10.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

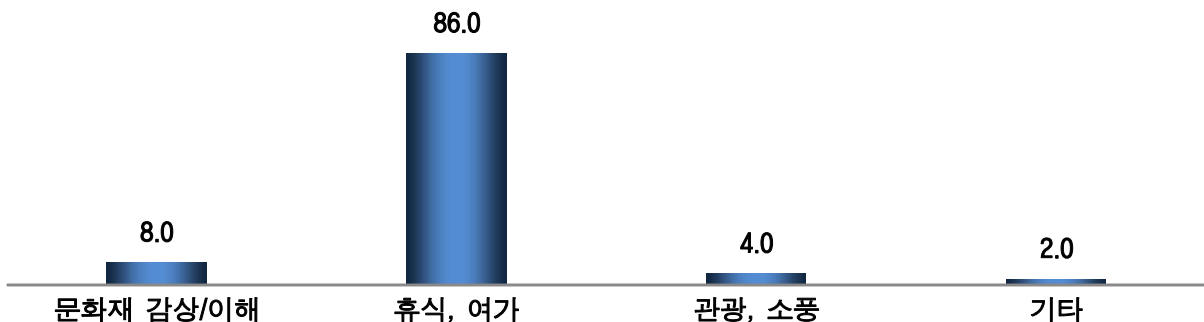


(2) 관람 목적

- ☑ 남양주 사릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식/여가’(86.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’(8.0%), ‘관광/소풍’(4.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

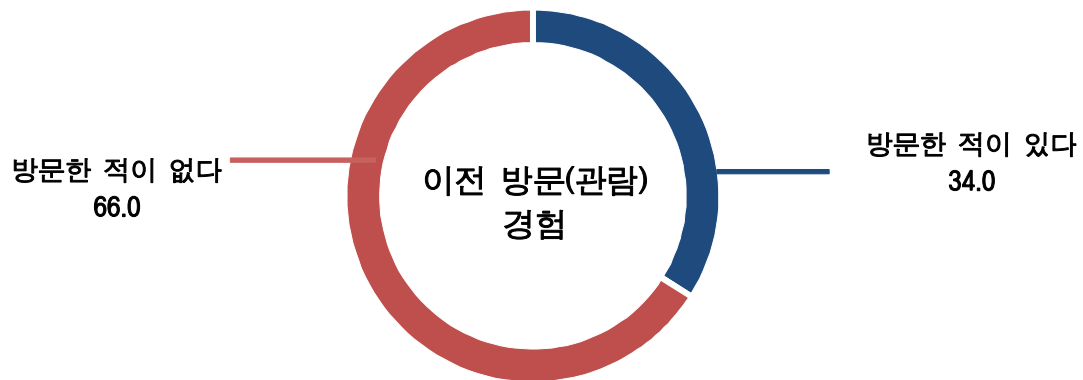


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 남양주 사릉을 방문한 경험이 있는 경우는 34.0%로 응답자 3명 중 1명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

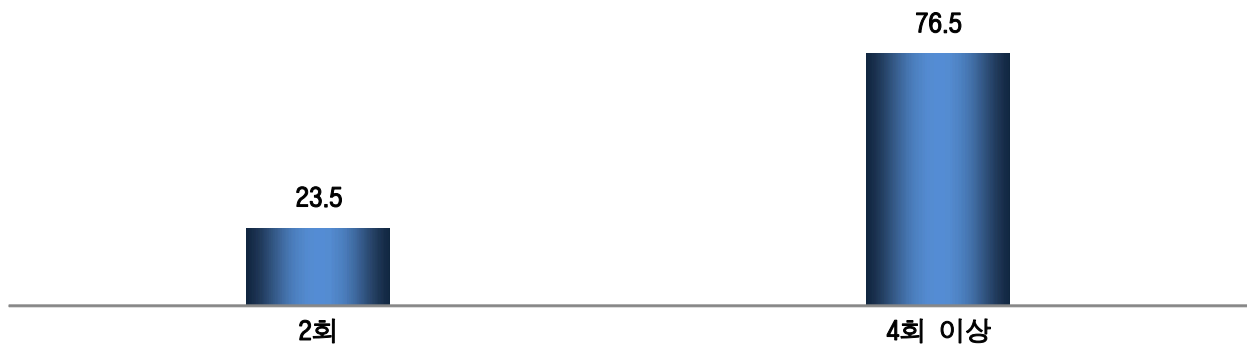
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(76.5%), '2회'(23.5%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



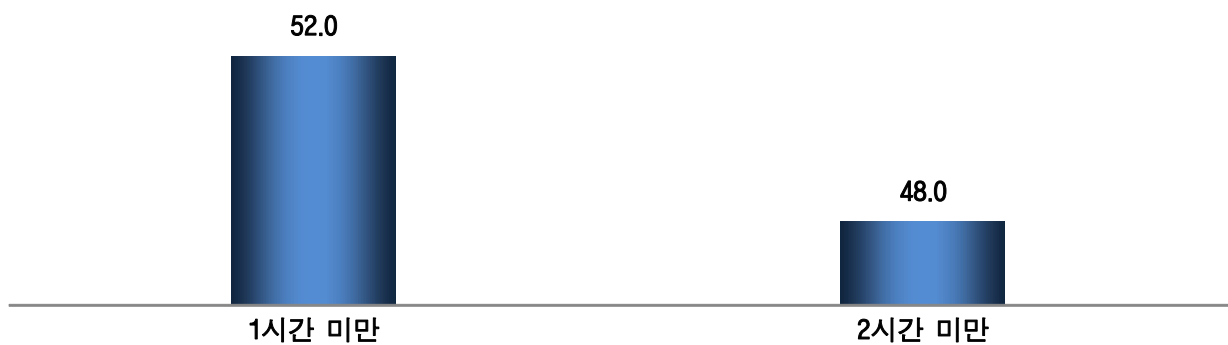
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 남양주 사릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 50분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 52.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 50분



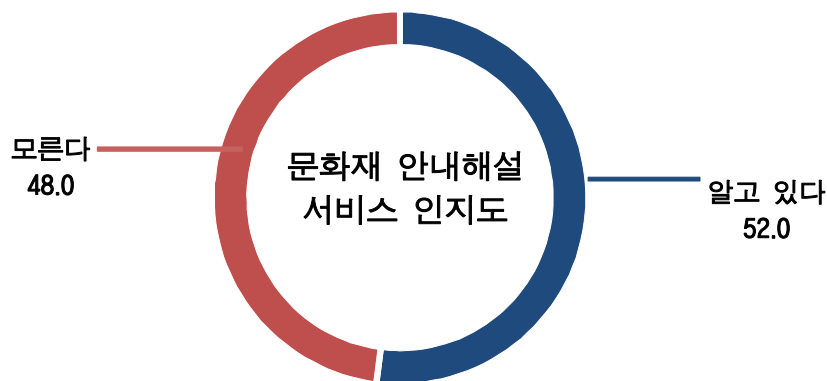
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 52.0%였으며, 모르는 경우는 48.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 86.0%였으며, 경험이 있는 경우는 14.0%로, 응답자 5명 중 4명 정도가 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



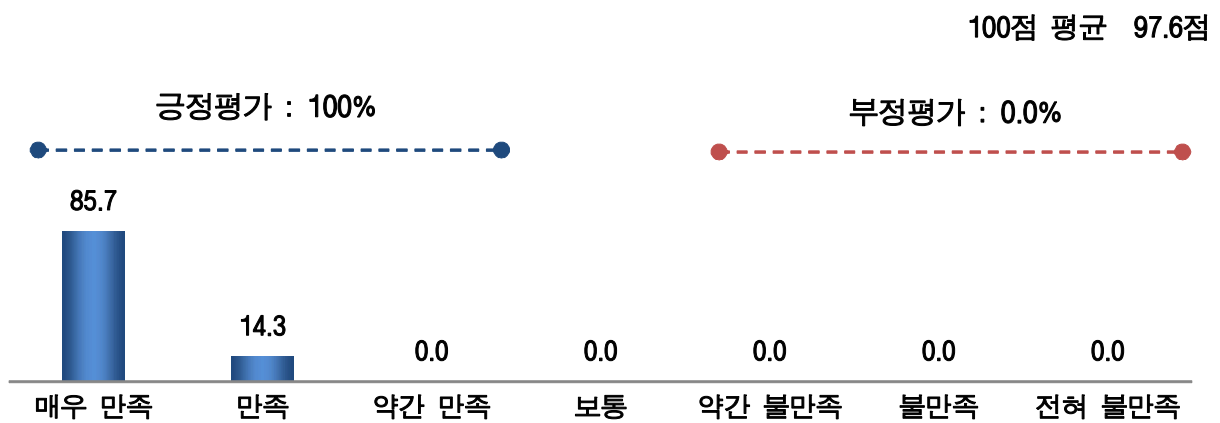
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 97.6점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선의견은 없는 것으로 나타남

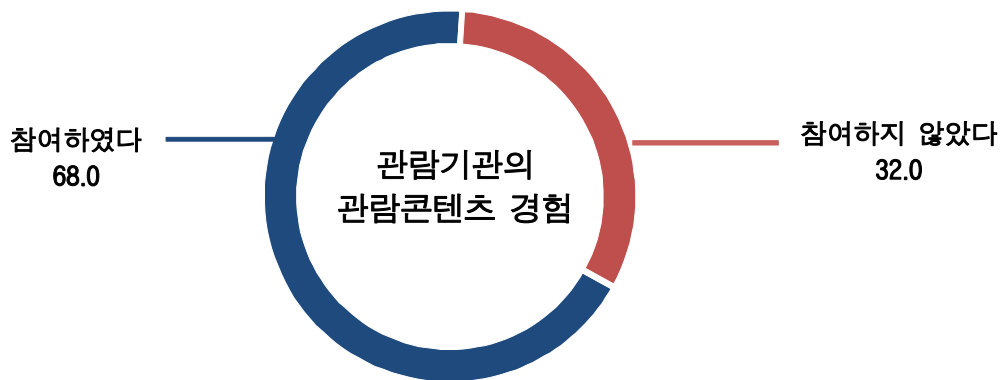
6) 남양주 시릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 남양주 시릉의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 68.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 32.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

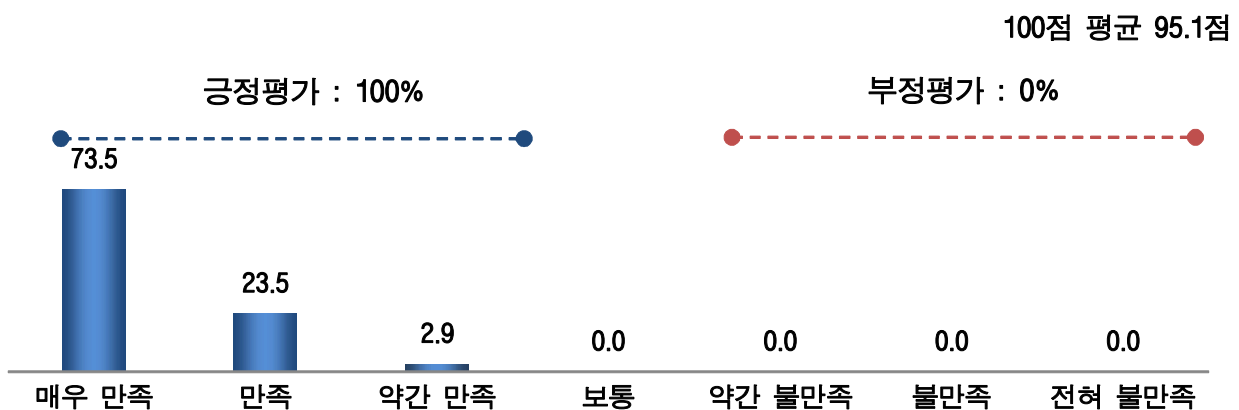


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 95.1점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘홍보 부족’, ‘관람콘텐츠 충원 필요’, ‘출입제한구역 해제 필요’(각 2.9%, 1명) 등을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	34	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.9
관람 공간이 좁아서	1	2.9
홍보 부족	1	2.9
홍보가 부족해서	1	2.9
관람콘텐츠 충원 필요	1	2.9
다양성이 부족해서	1	2.9
출입제한구역 해제 필요	1	2.9
비공개지역이 많아서	1	2.9
없음	30	88.2

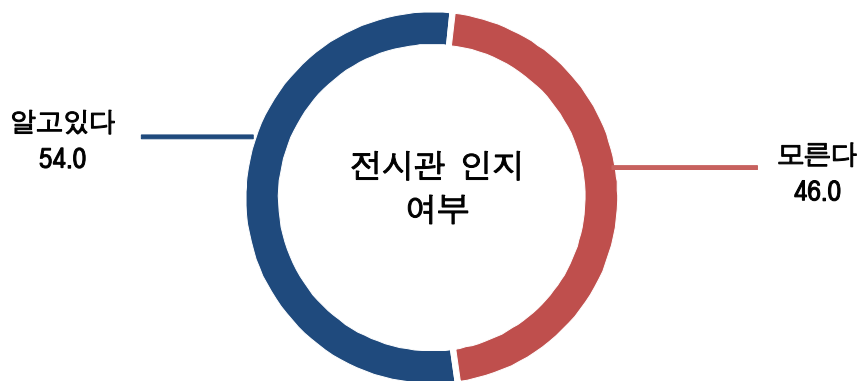
7) 사릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 남양주 사릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 54.0%, ‘모른다’라는 응답이 46.0%로 응답자 2명 중 1명 이상이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

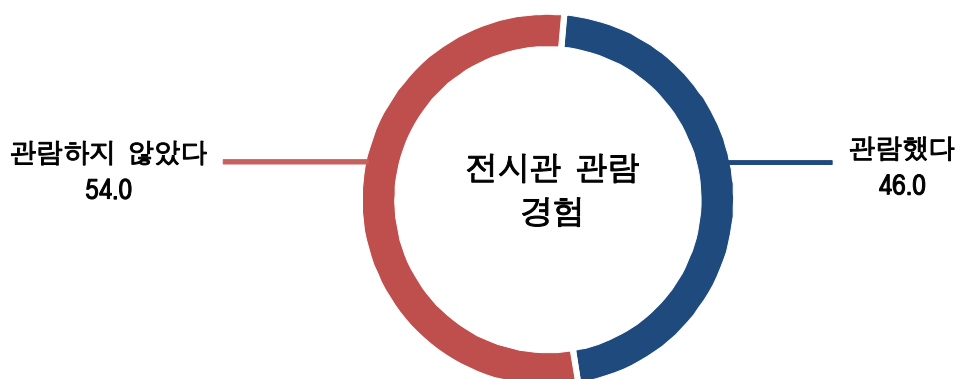


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 남양주 사릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 46.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 54.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



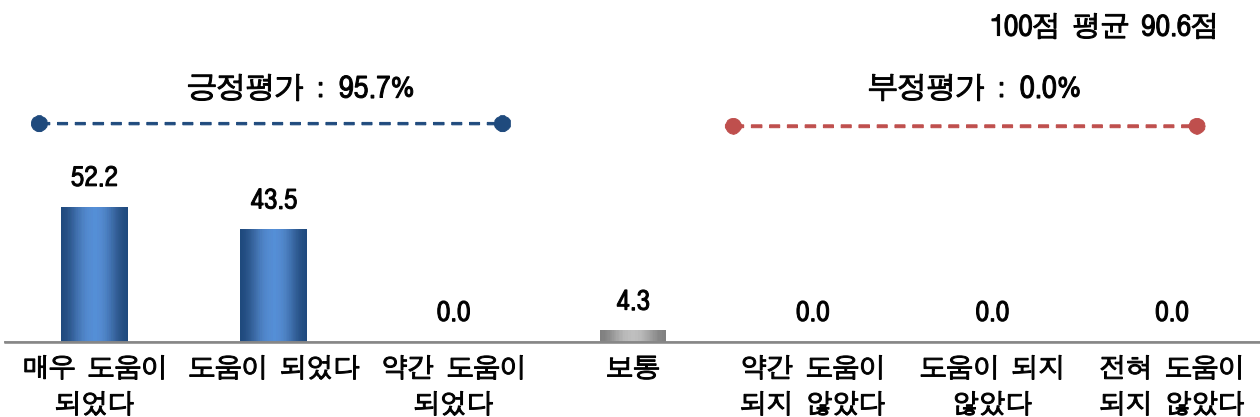
(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 역사 이해 도움정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 '도움됨(긍정평가)'(95.7%), '보통'(4.3%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.6점으로 '매우 만족' 수준

〈그림〉 관람 기관의 관람 콘텐츠 역사 이해 도움정도

(단위 : %, 점)



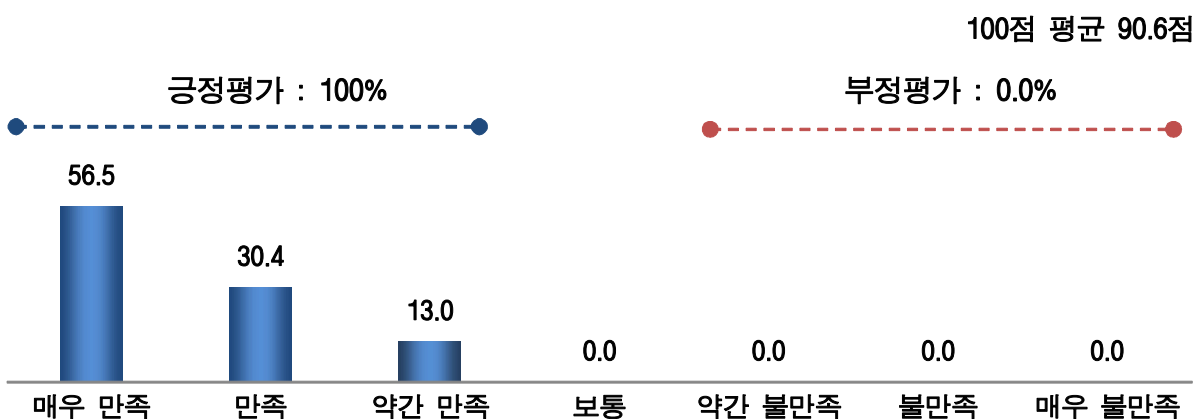
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.6점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(5) 전시관 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 4.3%, 1명) 등의 의견이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	23	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	4.3
규모가 좀더 컸으면	1	4.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	4.3
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	4.3
없음	21	91.3

8) 추천 및 재방문 의향

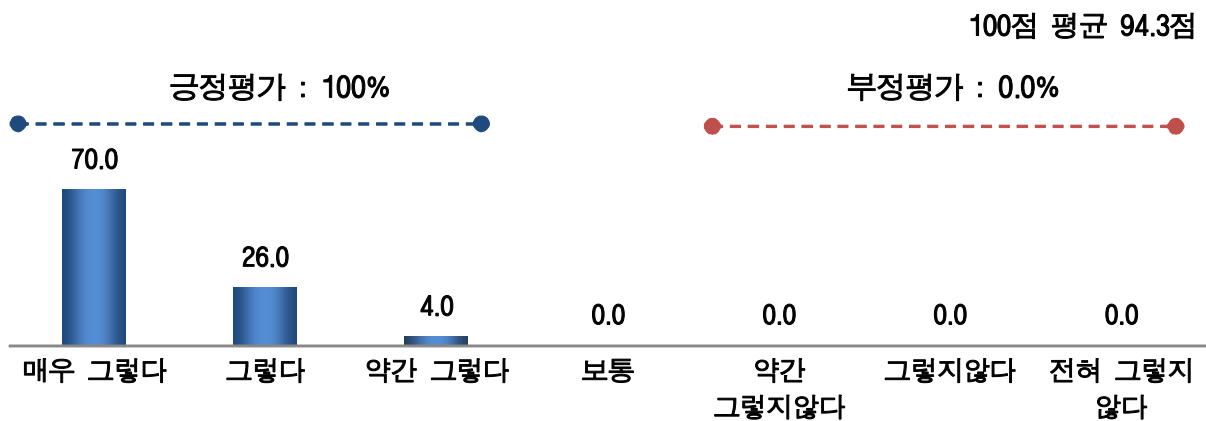
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 94.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



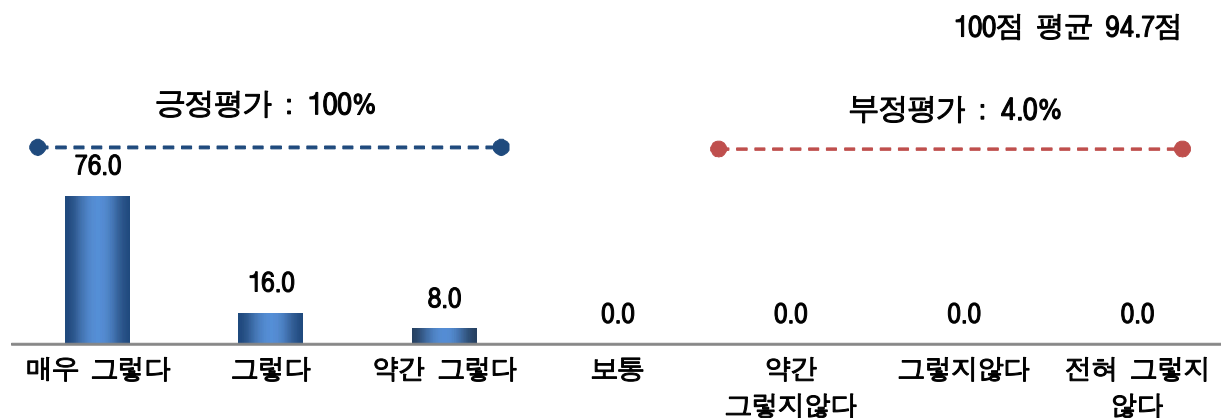
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(100%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 94.7점으로 '매우 만족' 수준

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



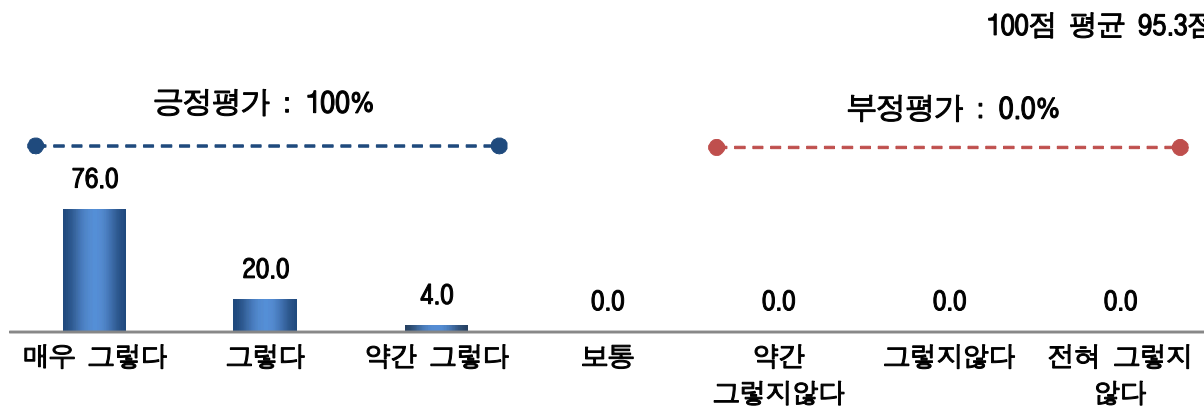
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(100.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 95.3점으로 '매우 만족' 수준

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 남양주 사릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(86.0%, 43명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(22.0%, 11명), ‘관람 시설 관리’와 ‘직원/안내해설사’(각 4.0%, 2명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	43	86.0
조경이 잘 되어있다	24	48.0
주변 자연경관이 좋다	15	30.0
조용한 분위기가 좋다	7	14.0
공기가 쾌적하다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	11	22.0
국화따기체험행사가 좋았다	11	22.0
관람 시설 관리	2	4.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	2.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	1	2.0
직원/안내해설사	2	4.0
직원이 친절하다	2	4.0
관람 분위기	1	2.0
평온한 분위기가 좋다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	1	2.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	1	2.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 4.0%(2명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
화장실이 많았으면	2	4.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	2.0
없음	46	92.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해 제안할 사항이 있는지 알아본 결과, '홍보 부족'(12.0%, 6명) 의견 외에도 '휴게/편의 시설 관리 필요'와 '관람시설관리 개선 필요'(각 4.0%, 2명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
홍보 부족	6	12.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	6	12.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
주차시설 개선했으면	1	2.0
화장실이 깨끗했으면	1	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	4.0
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	1	2.0
능 보존 관리를 잘 했으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
능 안내표지판이 많았으면	1	2.0
없음	39	78.0

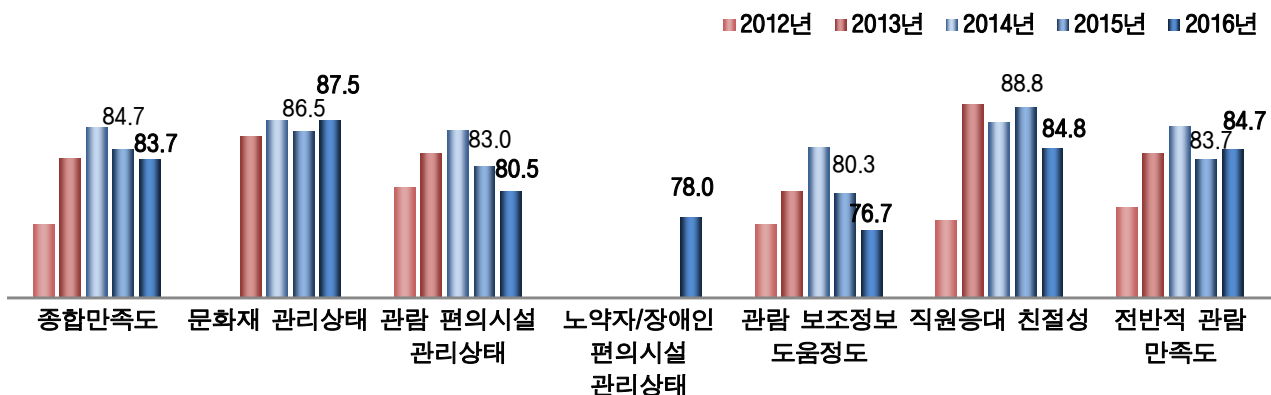
14. 서울 태강릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 태강릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 83.7점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 21위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 84.7점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(87.5점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(80.5점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(78.0점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(76.7점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(84.8점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승하다가(75.1점→76.6점→78.8점), 2013년 83.8점, 2014년 86.9점을 기점으로 2015년 84.7점, 2016년 83.7점으로 하락세를 보이고 있으며, 전년 대비 1.0점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↑1.0점), '전반적 관람 만족도' (↑1.0점) 항목을 제외한 '관람 편의시설 관리 상태' (↓2.5점), '관람 보조정보 도움 정도'(↓3.6점), '직원응대 친절성'(↓4.0점), 항목이 모두 하락한 것으로 조사됨

〈그림〉 서울 태강릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 서울 태강릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(100)	87.5	80.5	78.0	76.7	84.8	84.7	83.7
성별	남성	(39)	86.8	81.2	78.2	79.9	84.2	83.3	83.1
	여성	(61)	88.0	80.1	77.9	74.6	85.2	85.5	84.0
연령	14-19세	(2)	91.7	83.3	83.3	83.3	100.0	91.7	90.9
	20대	(5)	86.7	83.3	86.7	73.3	90.0	86.7	85.8
	30대	(43)	87.2	77.1	74.0	73.6	85.7	85.3	83.3
	40대	(15)	92.2	84.4	76.7	77.8	85.6	86.7	85.8
	50대	(20)	85.8	83.3	79.2	77.5	79.2	80.8	81.1
	60대	(8)	81.3	79.2	83.3	79.2	83.3	81.3	81.3
	70대이상	(7)	90.5	83.3	88.1	88.1	88.1	88.1	88.0
거주 지역	서울	(90)	87.2	80.6	78.5	76.7	85.2	84.6	83.7
	인천/경기	(9)	90.7	79.6	72.2	75.9	85.2	85.2	83.9
	광주/전라	(1)	83.3	83.3	83.3	83.3	50.0	83.3	78.9
관람 유형	단체 관람	(2)	91.7	83.3	83.3	83.3	91.7	83.3	85.6
	개인/가족	(98)	87.4	80.4	77.9	76.5	84.7	84.7	83.6
이전 관람 경험	있다	(67)	87.8	81.3	79.6	77.9	85.8	85.1	84.3
	없다	(33)	86.9	78.8	74.7	74.2	82.8	83.8	82.4
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	(1)	66.7	83.3	83.3	83.3	78.7	50.0	64.4
	만족	(99)	87.7	80.5	77.9	76.6	84.8	85.0	83.9

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(83.1점) 대비 여성이 84.0점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

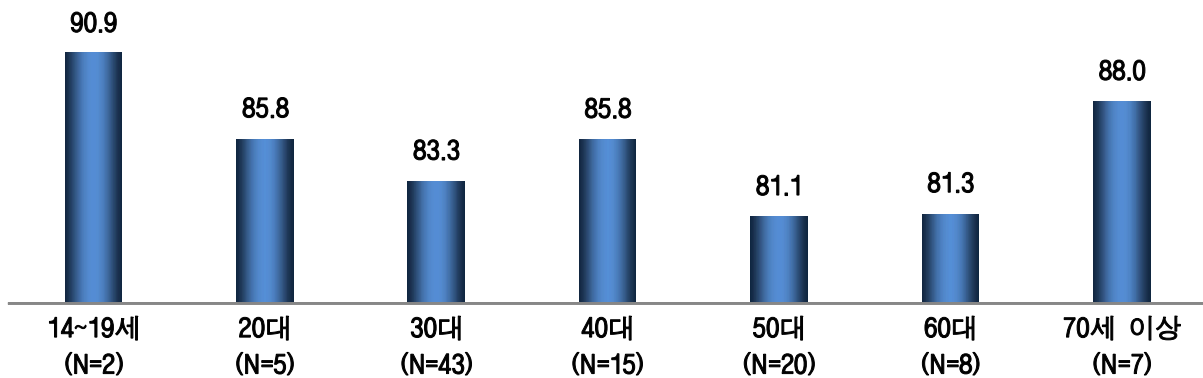
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 14~19세 연령층은 90.9점으로 가장 높은 점수를 보였고, 50대 연령층은 81.1점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

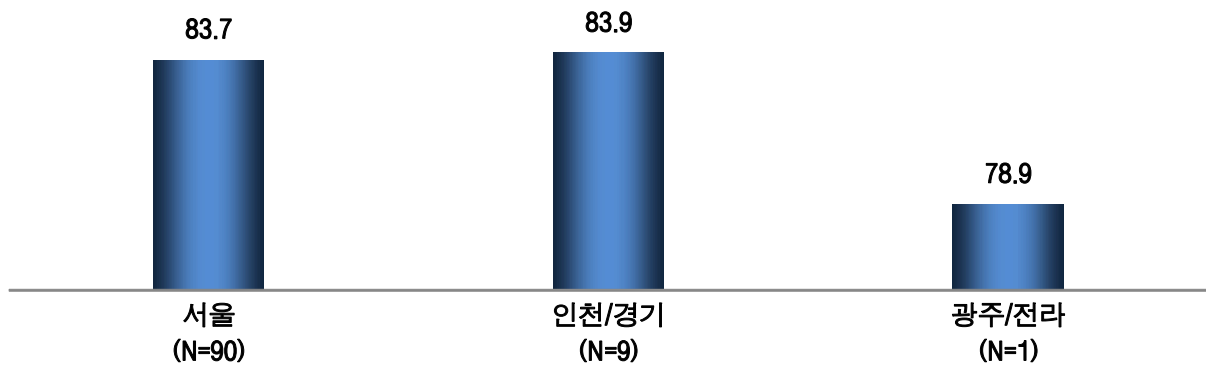
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 인천/경기 거주자가 83.9점으로 높게 평가한 반면, 광주/전라 거주자(78.9점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객(85.6점)이 개인/가족 단위 방문객의 평가(83.6점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(84.3점)가 처음 관람한 방문객(82.4점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

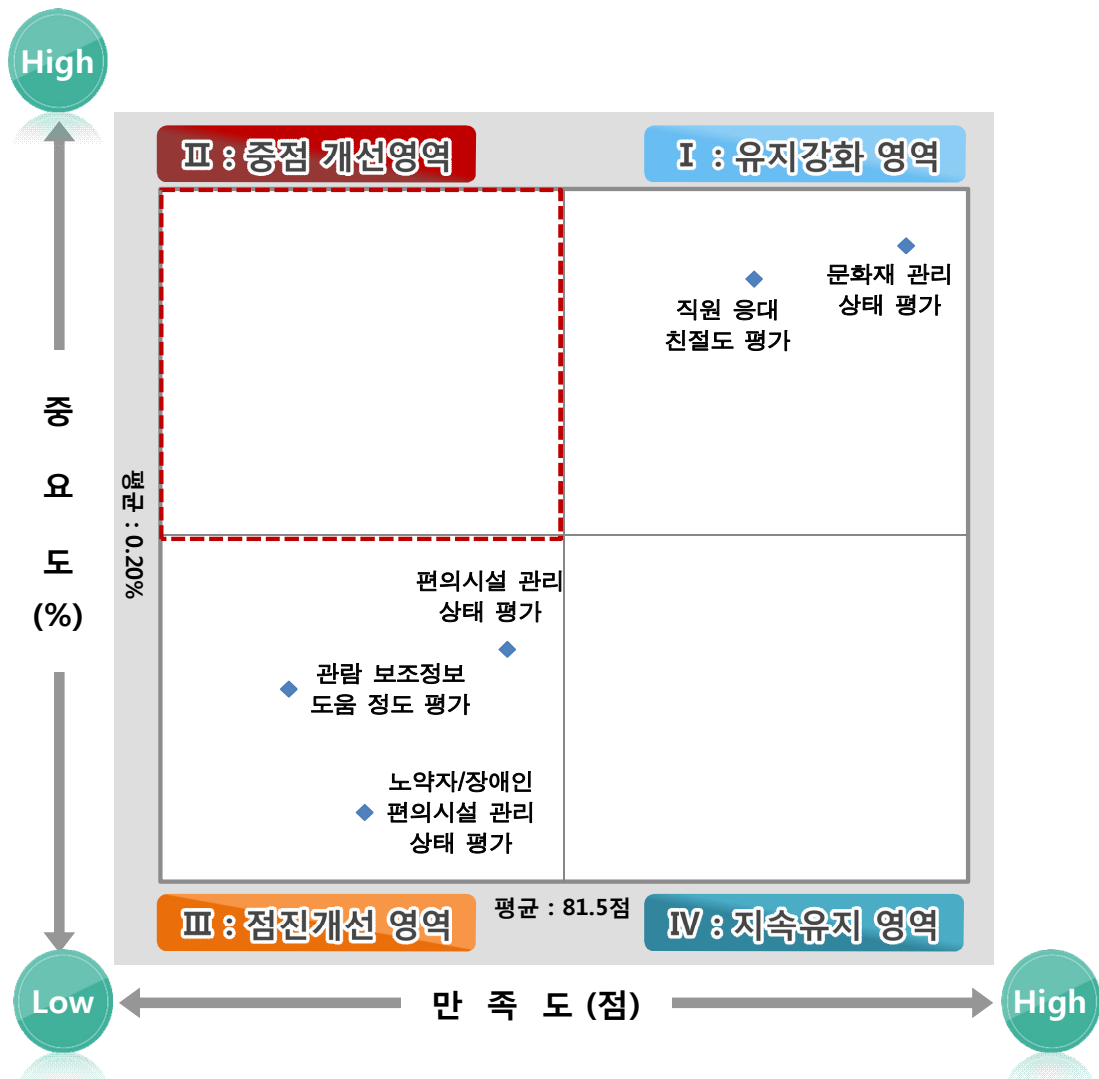
(단위 : 점)



3) IPA 분석

☑ 서울 태강릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남

☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가, 관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-



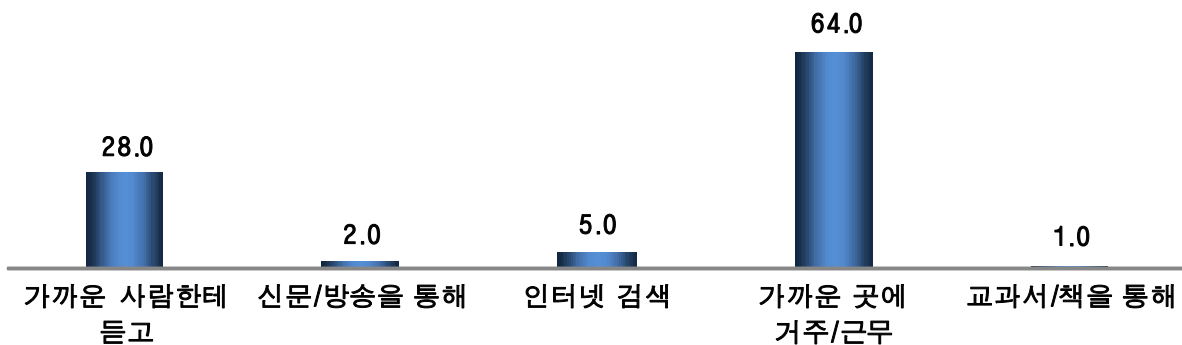
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 곳에 거주/근무'(64.0%)를 통해 서울 태강릉을 알게 된 것으로 조사됨. '가까운 사람한테 듣고'(28.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

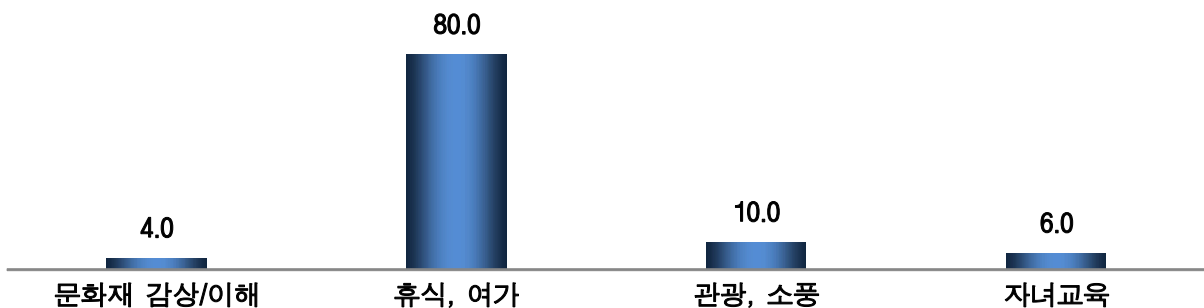


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 태강릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식/여가'(80.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '관광/소풍'(10.0%), '자녀교육'(6.0%), '문화재 감상/이해'(4.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)



(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 서울 태강릉을 방문한 경험이 있는 경우는 67.0%로 응답자 3명 중 2명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

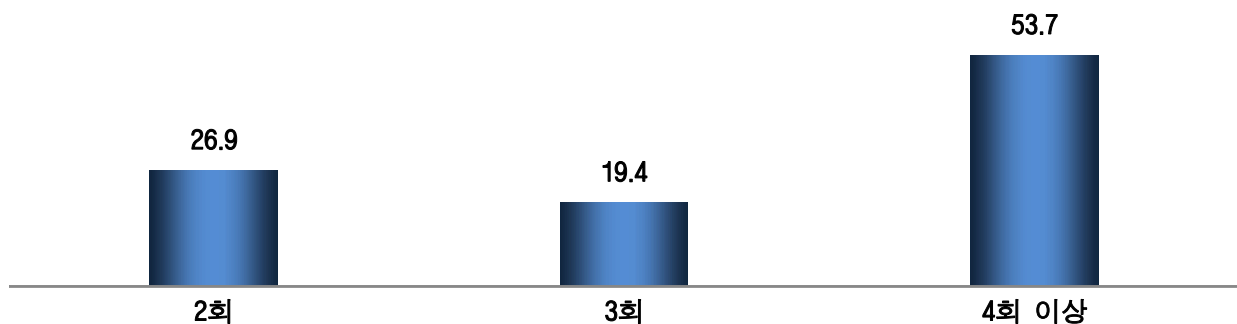
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(53.7%), '2회'(26.9%), '3회'(19.4%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



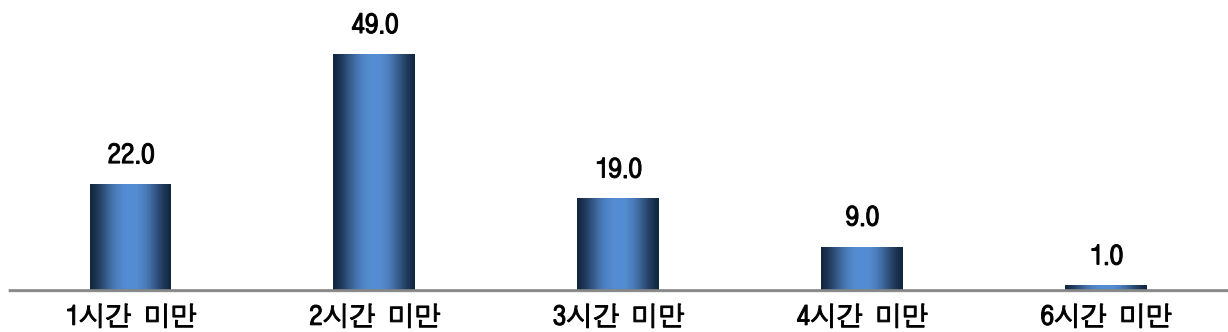
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 태강릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 22분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 49.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 22분



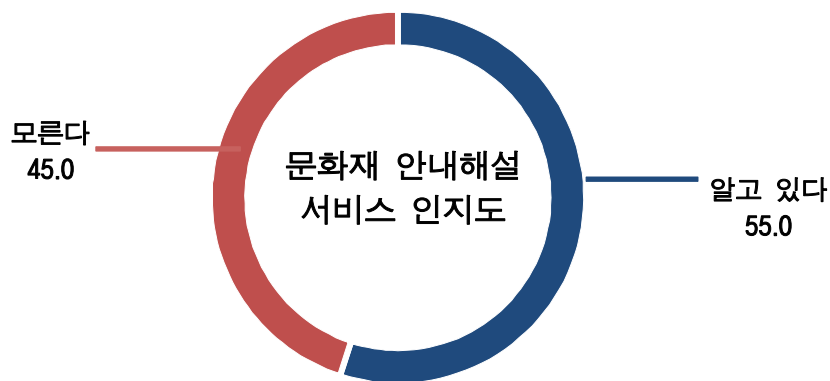
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 55.0%였으며, 모르는 경우는 45.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

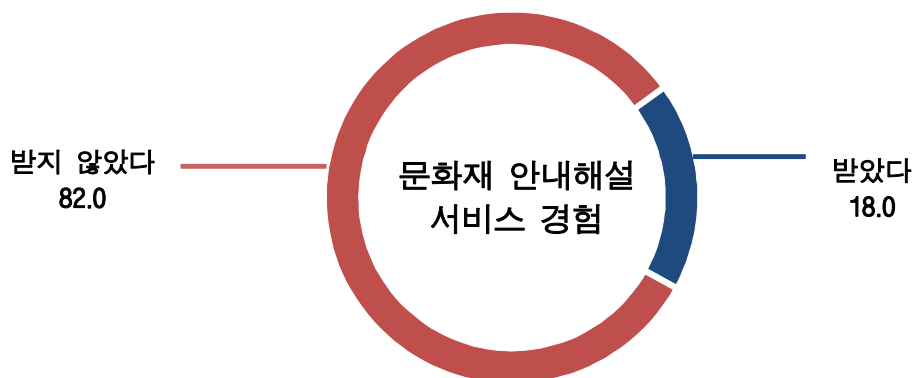


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 82.0%였으며, 경험이 있는 경우는 18.0%로, 응답자 10명 중 1명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



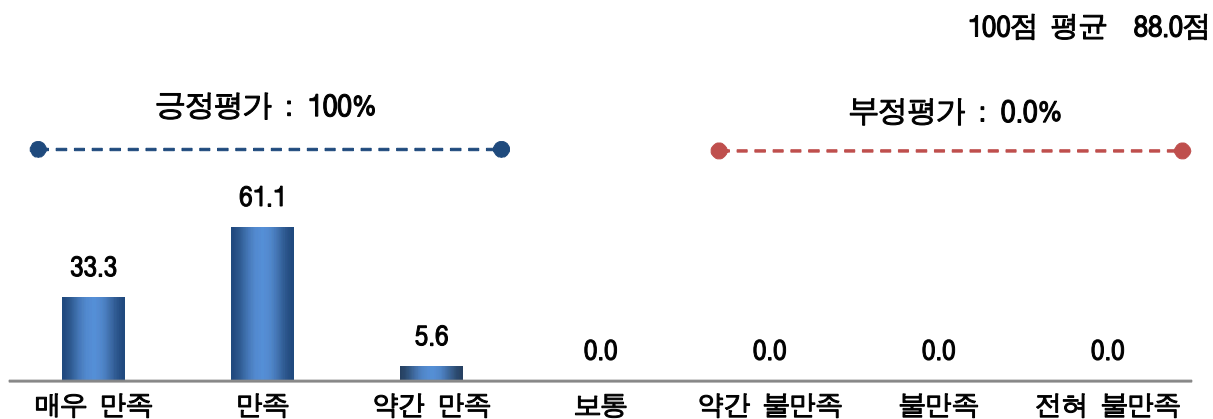
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 시간이 불편함’, ‘안내해설 관련 충원 필요’, ‘외부적인 휴게공간 불편’ (각 5.6%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	18	100.0
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	1	5.6
시간이 부족해서	1	5.6
안내해설 관련 충원 필요	1	5.6
안내원이 부족해서	1	5.6
외부적인 휴게공간 불편	1	5.6
의자 수가 적어서	1	5.6
없음	15	83.3

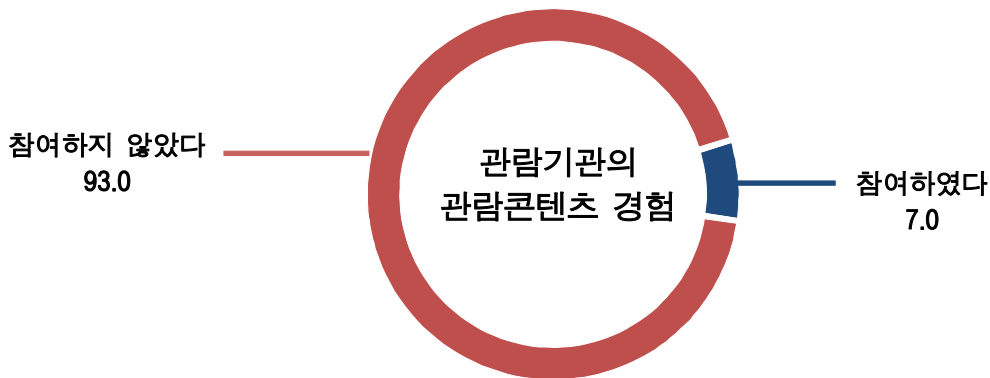
6) 서울 태강릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 서울 태강릉의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 7.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 93.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

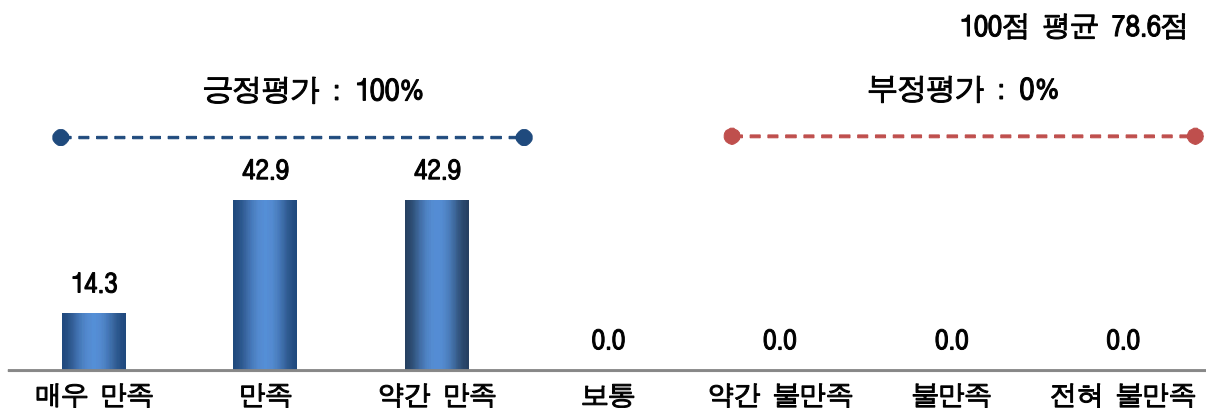


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 78.6점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 건의사항은 없는 것으로 나타남

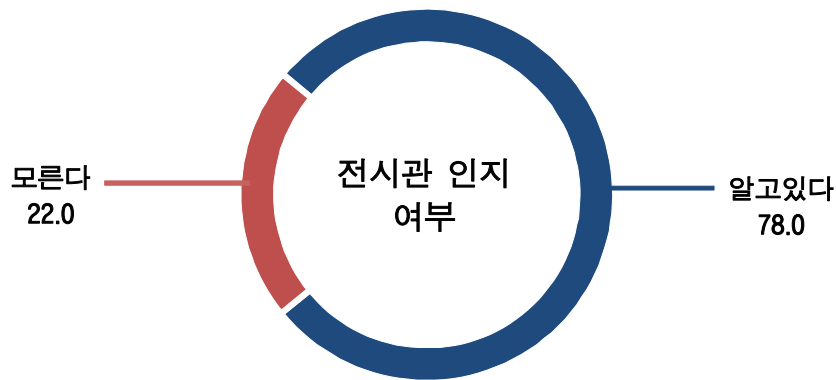
7) 서울 태강릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 서울 태강릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 78.0%, ‘모른다’라는 응답이 22.0%로 응답자 4명 중 3명 정도가 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

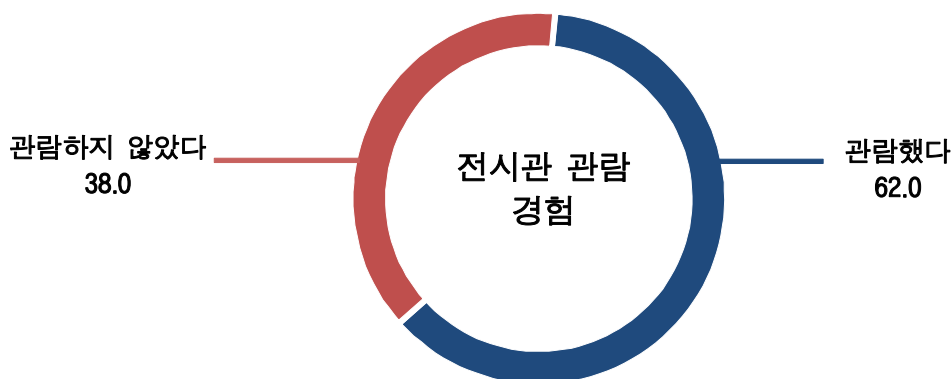


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 서울 태강릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 62.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 38.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



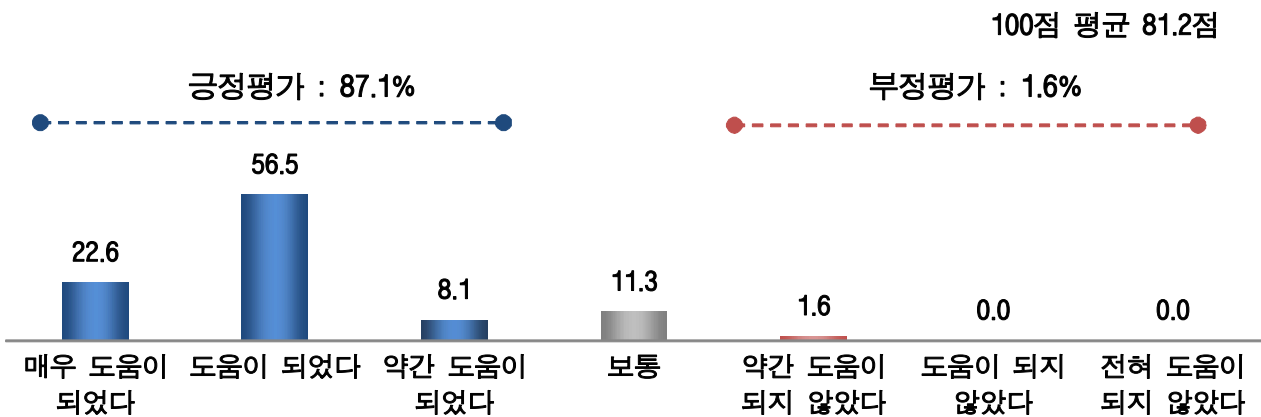
(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 역사 이해 도움정도

- ☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(87.1%), ‘보통’(11.3%), ‘도움되지 않음(부정평가)’(1.6%)로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 81.2점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람 콘텐츠 역사 이해 도움정도

(단위 : %, 점)



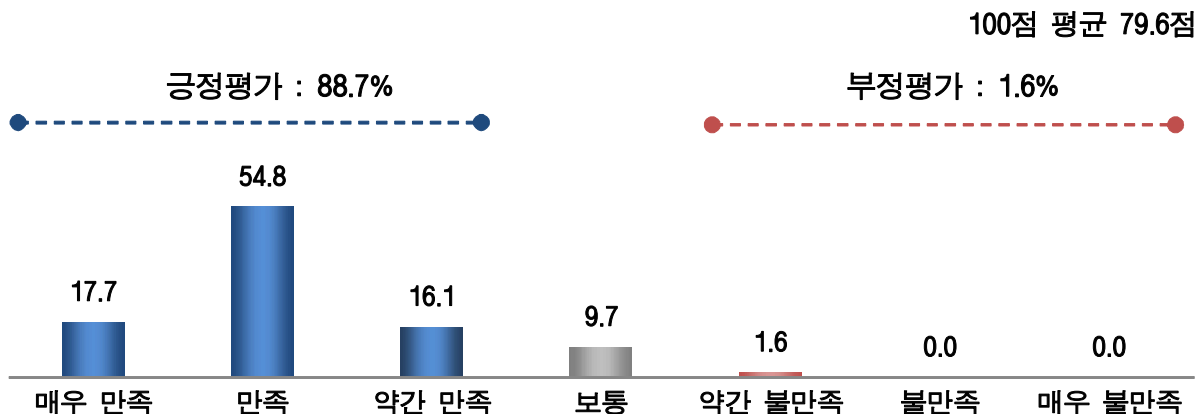
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

- ☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(88.7%), ‘보통’(9.7%), ‘불만족(부정평가)’(1.6%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 79.6점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(5) 전시관 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(8.1%, 5명)라는 의견이 주로 나타났으며, 다음으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(4.8%, 3명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	62	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	5	8.1
능에 볼거리가 좀더 있었으면	5	8.1
휴게/편의 시설 충원 필요	3	4.8
벤치가 많았으면	2	3.2
휴식공간이 많았으면	1	1.6
휴게/편의 시설 관리 필요	2	3.2
편의시설을 개선했으면	1	1.6
주차시설 개선했으면	1	1.6
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	3.2
능 안내표지판이 많았으면	1	1.6
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	1.6
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	1.6
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	1	1.6
안내사/직원 관리 필요	1	1.6
직원이 친절했으면	1	1.6
없음	48	77.4

8) 추천 및 재방문 의향

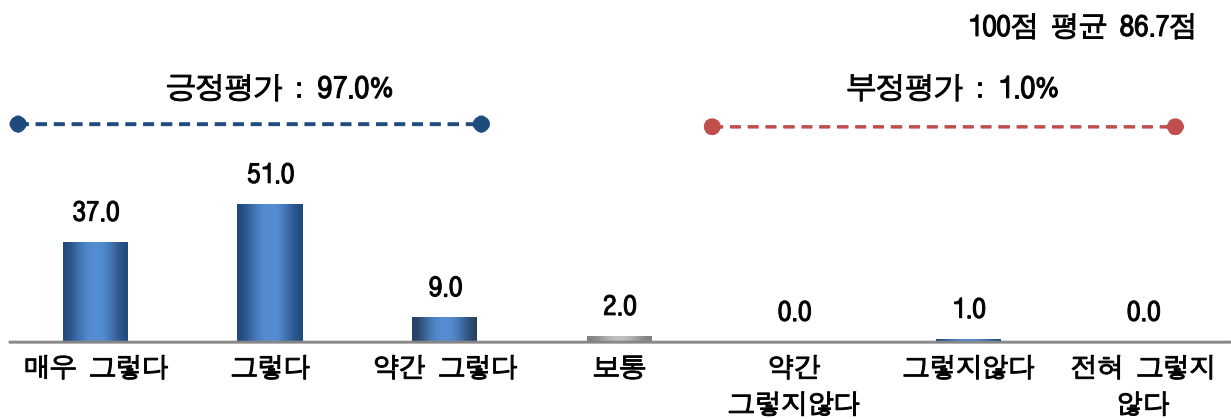
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(97.0%), ‘보통’(2.0%), ‘비추천(부정평가)’(1.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



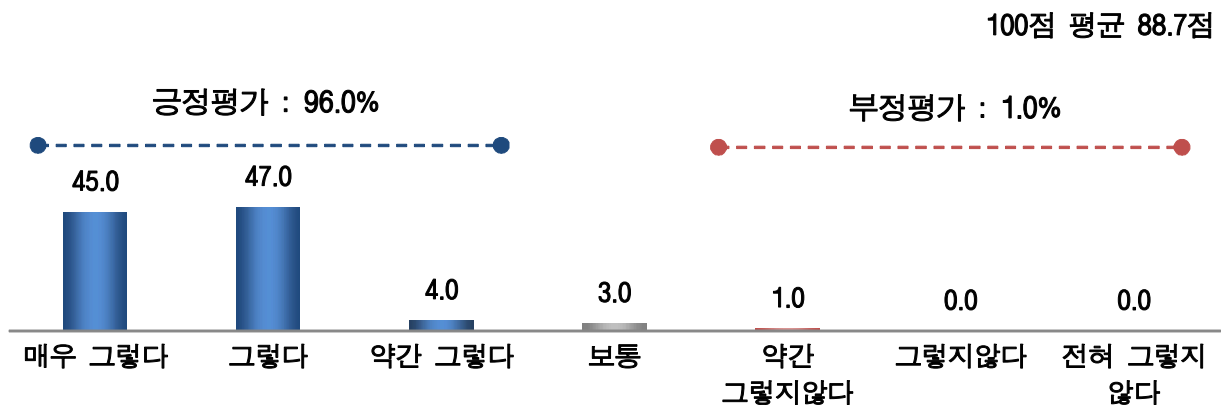
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(96.0%), ‘보통’(3.0%), ‘없음(부정평가)’(1.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)

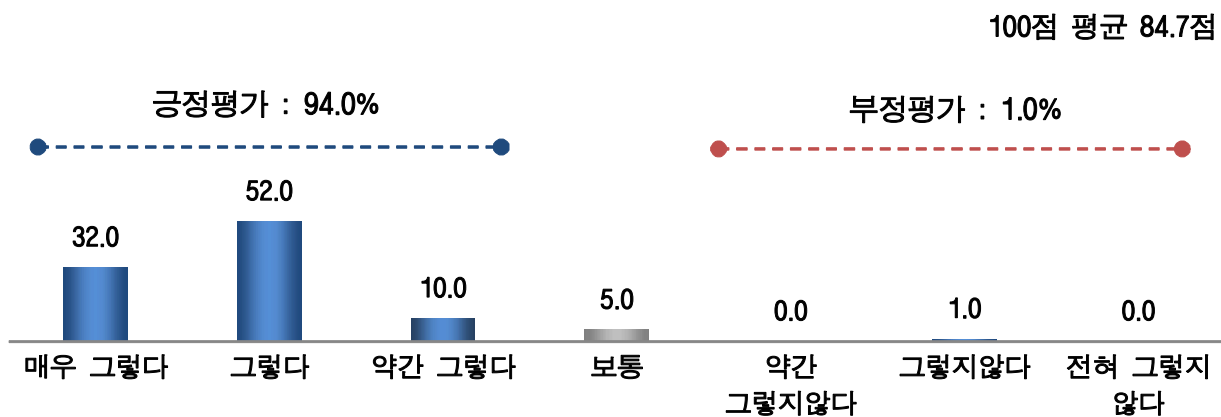


(3) 방문 전 기대 대비 만족도

- ☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(94.0%), ‘보통’(5.0%), ‘불만족’(1.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 84.7점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 태강릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(51.0%, 51명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(27.0%, 27명), ‘관람시설’(10.0%, 10명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	100	100.0
자연경관/조경/외부환경	51	51.0
조경이 잘 되어있다	24	24.0
주변 자연경관이 좋다	15	15.0
공기가 쾌적하다	12	12.0
조용한 분위기가 좋다	4	4.0
관람 분위기	27	27.0
산책로가 잘 되어있다	18	18.0
평온한 분위기가 좋다	6	6.0
걷기 편하게 되어있다	2	2.0
고풍스러운 분위기가 좋다	1	1.0
관람 시설 관리	10	10.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	7	7.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	3	3.0
편의시설 관리	4	4.0
휴식공간이 편리하다	3	3.0
화장실이 깨끗하다	1	1.0
역사 교육/새로운 역사 이해	4	4.0
역사를 알게 되었다	2	2.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	2	2.0
관람시설(궁/능/유적)	4	4.0
능내 전시관이 잘 되어있다	2	2.0
능이 인상 깊었다	1	1.0
능 규모가 크다	1	1.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	1	1.0
전통공연이 좋았다	1	1.0
직원/안내해설사	1	1.0
직원이 친절하다	1	1.0
접근성	1	1.0
교통이 편리하다	1	1.0
없음	14	14.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 '휴게/편의 시설 관리 필요'라는 응답이 11.0%(11명)로 가장 많음

☑ 다음으로 '휴게/편의 시설 관리 필요', '휴게/편의 시설 충원 필요', '관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)', '접근성 개선 필요'(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	11	11.0
편의시설을 개선했으면	6	6.0
주차시설 개선했으면	2	2.0
쓰레기통이 많았으면	2	2.0
화장실이 많았으면	1	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	10	10.0
벤치가 많았으면	8	8.0
휴식공간이 많았으면	3	3.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	4.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	2	2.0
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	1	1.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	2.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	1.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	2.0
능 안내표지판이 많았으면	1	1.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	1.0
조경/환경 개선 필요	1	1.0
조경에 좀더 신경썼으면	1	1.0
관람시간 연장/확대	1	1.0
능 관람시간을 늘렸으면	1	1.0
안내사/직원 관리 필요	1	1.0
직원이 친절했으면	1	1.0
입장료 인하 필요	1	1.0
능 입장료를 낮추었으면	1	1.0
없음	70	70.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(19.0%, 19명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(8.0%, 8명), ‘관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)’(5.0%, 5명) 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	100	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	19	19.0
벤치가 많았으면	12	12.0
휴식공간이 많았으면	4	4.0
화장실이 많았으면	2	2.0
카페가 있었으면	1	1.0
식당, 취식공간이 많았으면	1	1.0
휴게/편의 시설 관리 필요	8	8.0
편의시설을 개선했으면	6	6.0
주차시설 개선했으면	2	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	5.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	3	3.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	2	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	4	4.0
능 안내표지판이 많았으면	2	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	2.0
관람시간 연장/확대	3	3.0
능 연중무휴 개방했으면	3	3.0
조경/환경 개선 필요	2	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	2	2.0
홍보 부족	1	1.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	1.0
태릉, 강릉간 통로를 상시 개방했으면	1	1.0
출입제한구역 해제 필요	1	1.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	1.0
없음	58	58.0

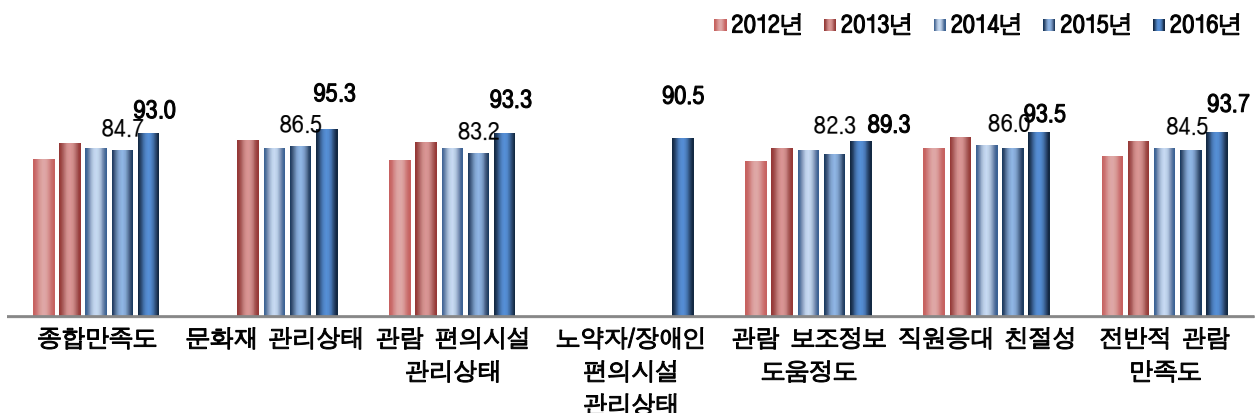
15. 서울 정릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 정릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 93.0점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 3위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 93.7점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(95.3점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(93.3점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(90.5점, '매우 만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(89.3점, '매우 만족' 수준), '직원응대 친절성'(93.5점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 70~80점대 수준을 유지하다가(82.6점→83.7점→79.9점), 2013년 88.0점, 2014년 85.5점, 2015년 84.7점으로 80점대 수준으로 상승하였고 2016년에는 93.0점으로 나타나 전년 대비 1.6점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↑8.8점), '관람 편의시설 관리 상태'(↑10.1점), '관람 보조정보 도움정도'(↑7.0점), '직원응대 친절성'(↑7.5점), '전반적 관람 만족도' (↑9.2점)으로 모든 항목이 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 서울 정릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 서울 정릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(100)	95.3	93.3	90.5	89.3	93.5	93.7	93.0
성별	남성	(48)	95.5	95.8	94.4	93.1	96.2	95.5	95.3
	여성	(52)	95.2	91.0	86.9	85.9	91.0	92.0	91.0
연령	14-19세	(5)	86.7	96.7	80.0	80.0	96.7	96.7	92.7
	20대	(9)	88.9	90.7	83.3	75.9	88.9	88.9	87.3
	30대	(21)	94.4	82.5	82.5	82.5	90.5	92.1	89.3
	40대	(14)	92.9	94.0	91.7	89.3	89.3	88.1	89.6
	50대	(16)	95.8	94.8	89.6	87.5	92.7	91.7	91.8
	60대	(12)	98.6	97.2	95.8	97.2	94.4	95.8	96.1
	70대 이상	(23)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
거주지역	서울	(95)	95.1	93.0	90.7	90.2	93.7	93.9	93.2
	인천/경기	(5)	100.0	100.0	86.7	73.3	90.0	90.0	89.8
관람유형	단체관람	(10)	95.0	98.3	88.3	90.0	96.7	98.3	96.1
	개인/가족	(90)	95.4	92.8	90.7	89.3	93.1	93.1	92.7
이전관람 경험	있다	(72)	97.0	96.1	94.0	93.1	95.4	95.4	95.2
	없다	(28)	91.1	86.3	81.5	79.8	88.7	89.3	87.4
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(100)	95.3	93.3	90.5	89.3	93.5	93.7	93.0

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(91.0점) 대비 남성이 95.3점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

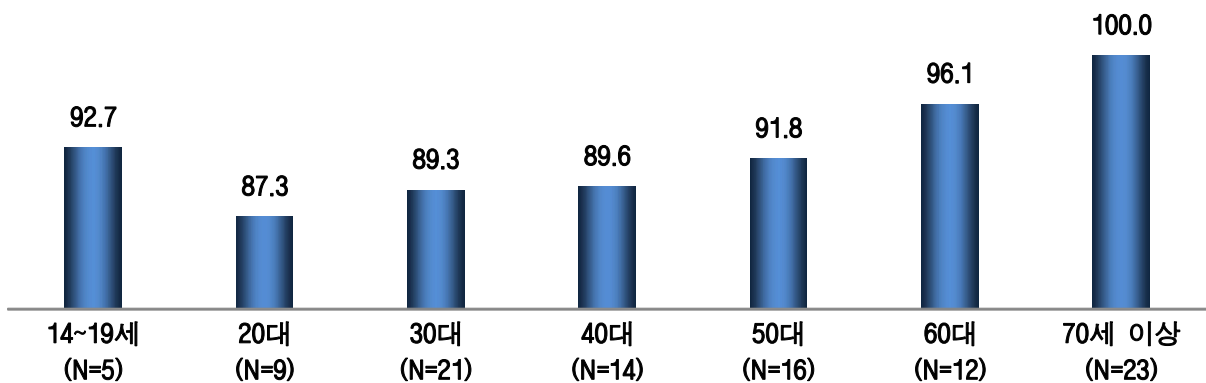
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 100.0점으로 가장 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 87.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 93.2점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(89.8점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람의 평가(96.1점)가 개인/가족 단위 방문객(92.7점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(95.2점)가 처음 관람한 방문객(87.4점)보다 높은 것으로 나타남

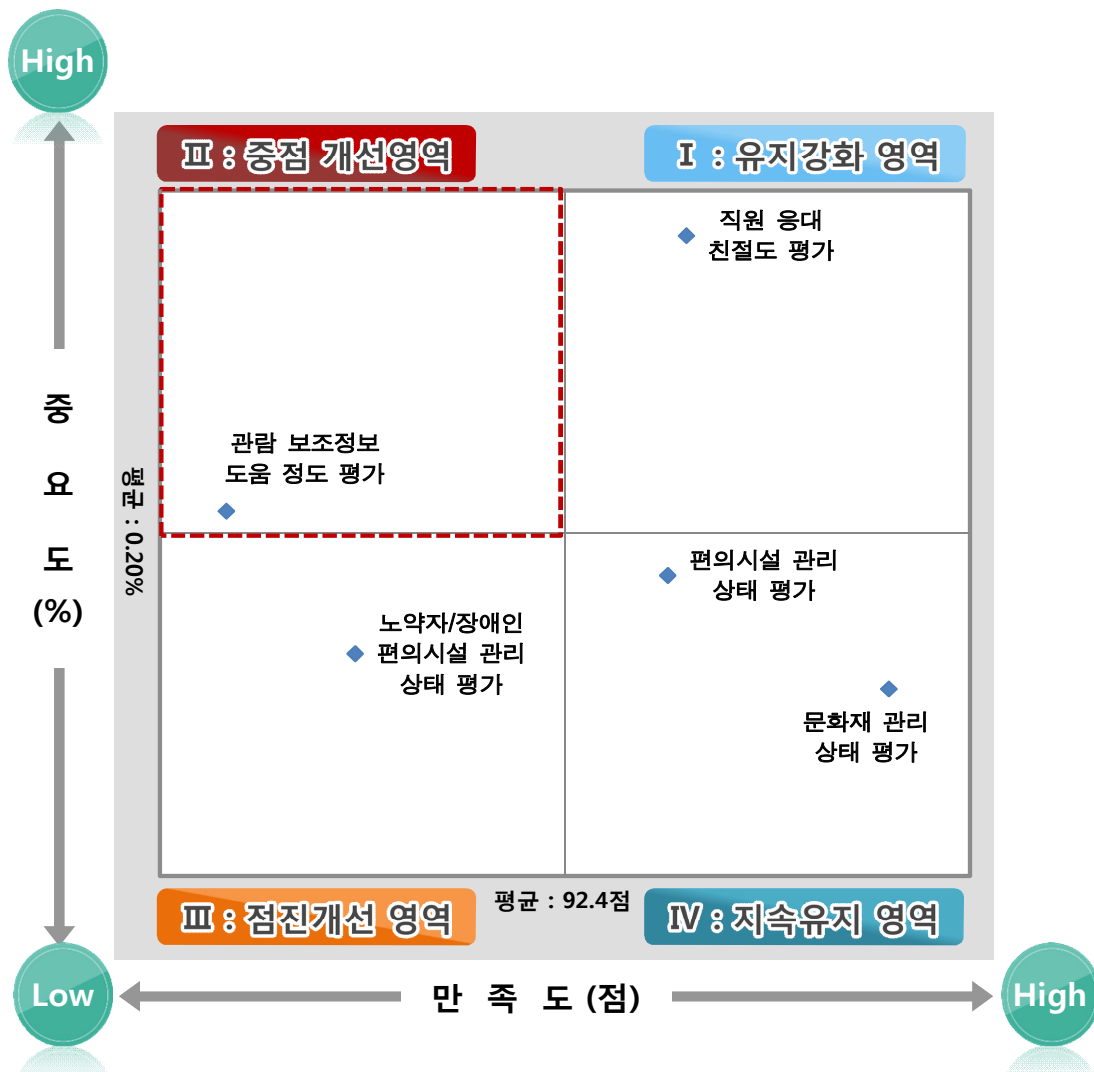
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 서울 정릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 조사되었으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가

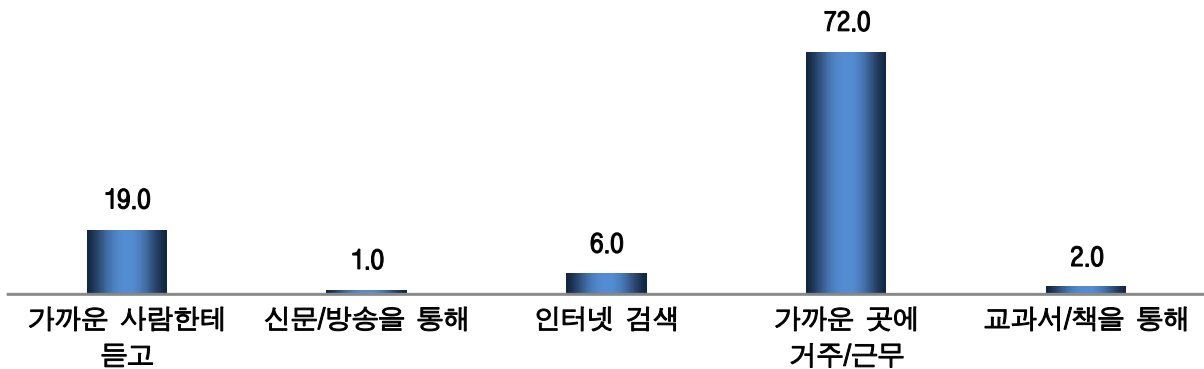
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 곳에 거주/근무'(72.0%)를 통해 서울 정릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 사람한테 듣고'(19.0%)와 '인터넷 검색'(6.0%)이라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

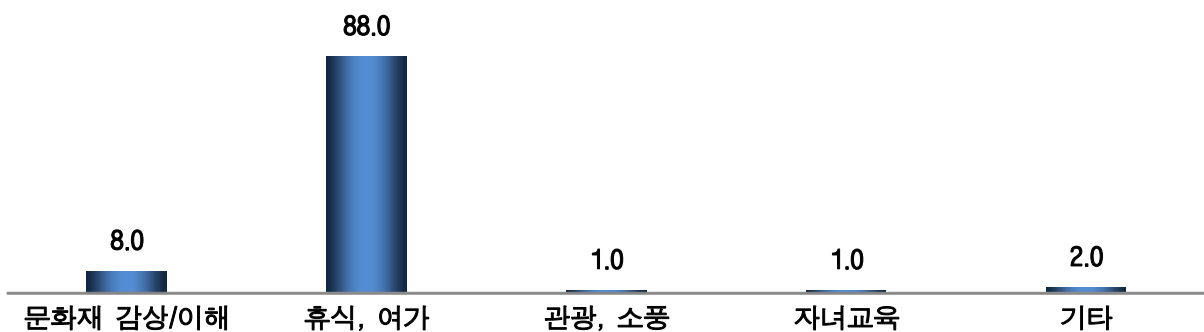


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 정릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식/여가'(88.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '문화재 감상/이해'(8.0%)로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

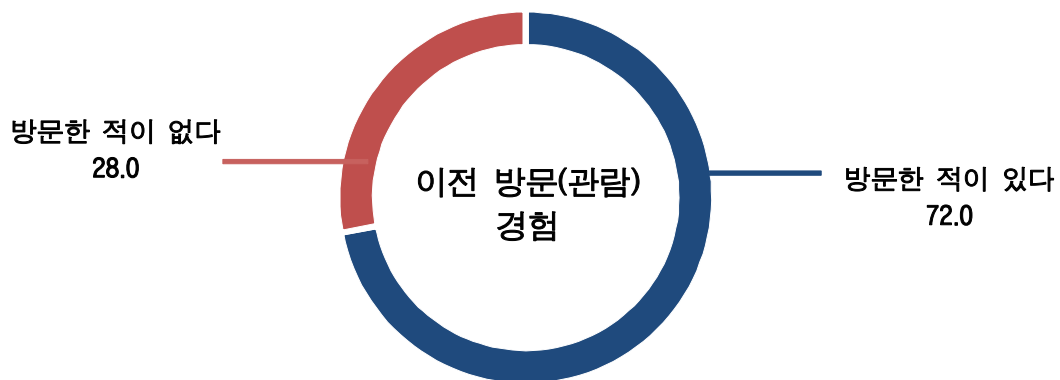


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 서울 정릉을 방문한 경험이 있는 경우는 72.0%로 응답자 10명 중 7명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

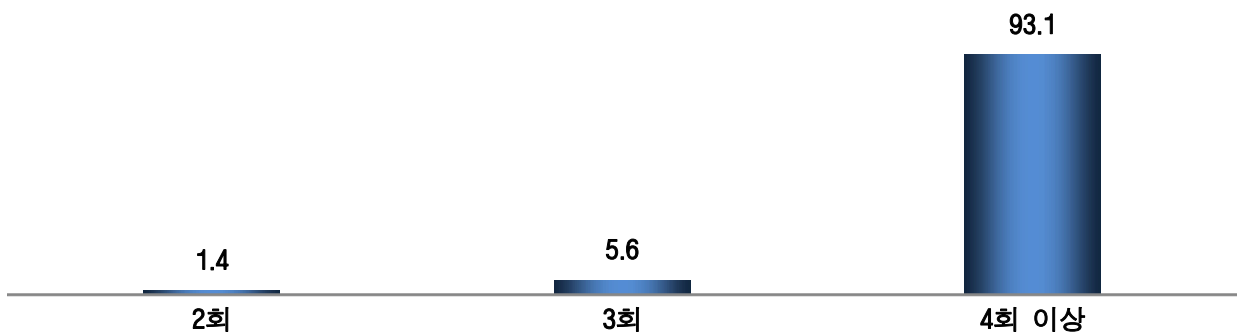
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(93.1%), '3회'(5.6%), '2회'(1.4%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



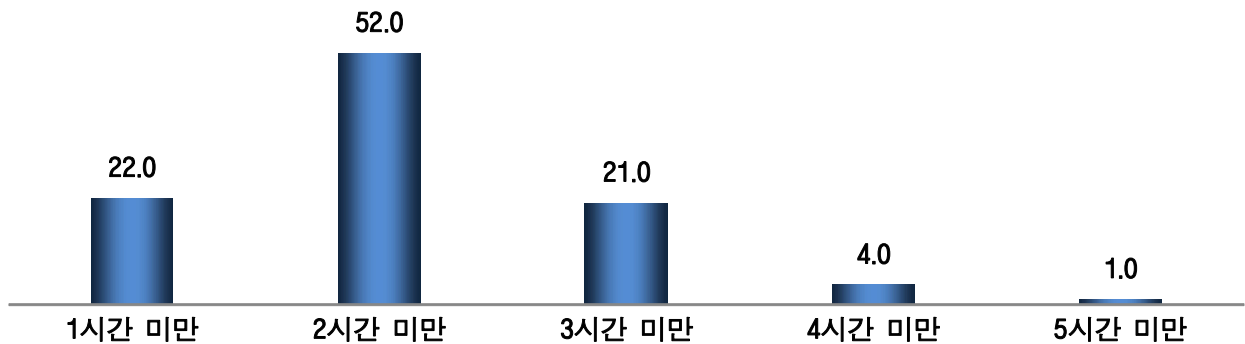
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 정릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 20분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상~2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 52.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 20분



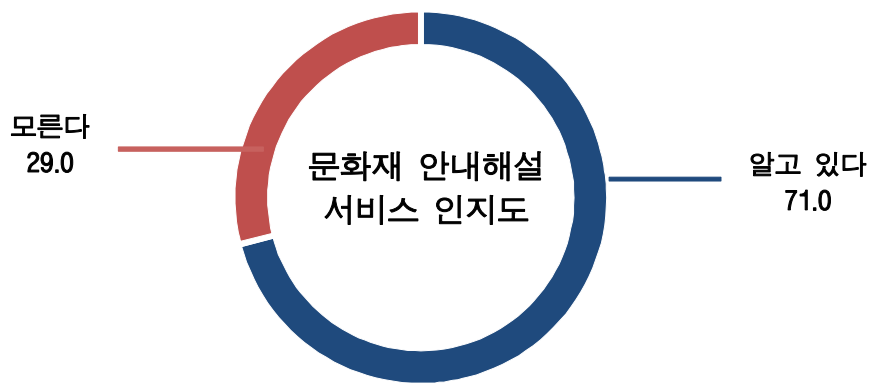
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 71.0%였으며, 모르는 경우는 29.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

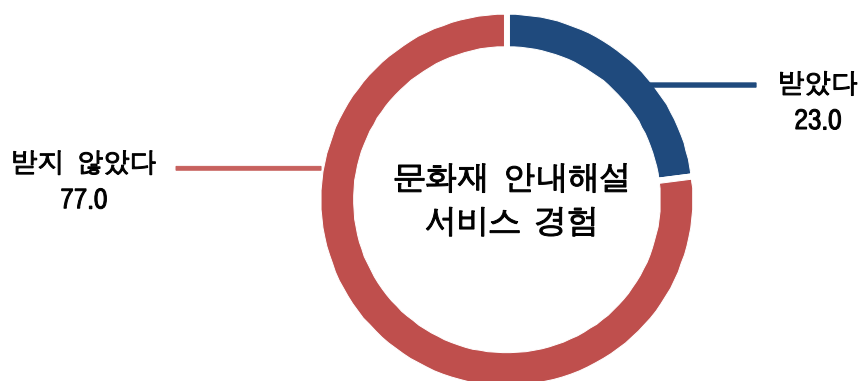


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 77.0%였으며, 경험이 있는 경우는 23.0%로, 응답자 5명 중 1명 이상은 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



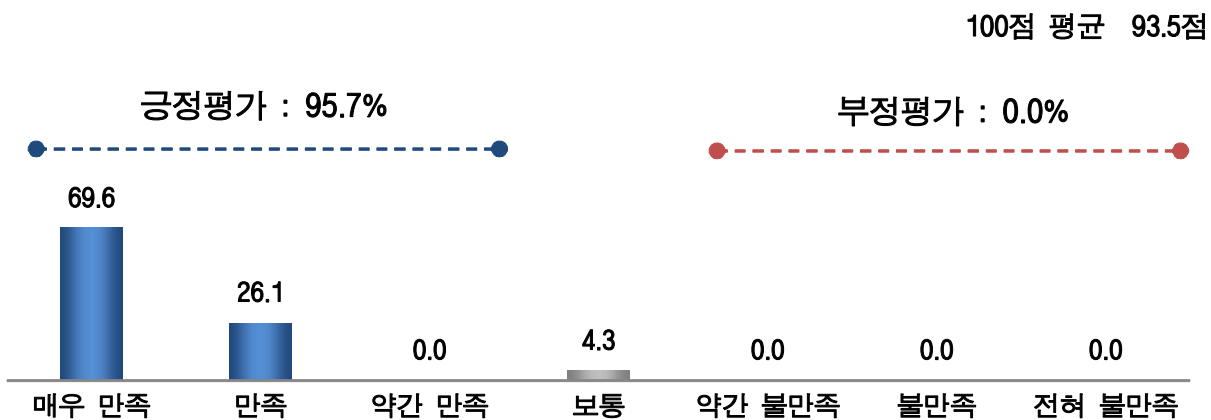
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(95.7%), ‘보통’(4.3%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요’(8.7%, 2명), ‘쉬운 안내해설 개선 필요’(4.3%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	23	100.0
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	2	8.7
시간대별 해설이 많지 않아서	2	8.7
쉬운 안내해설 개선 필요	1	4.3
중요 부분이 임팩트로 써져 있지 않아서	1	4.3
없음	20	87.0

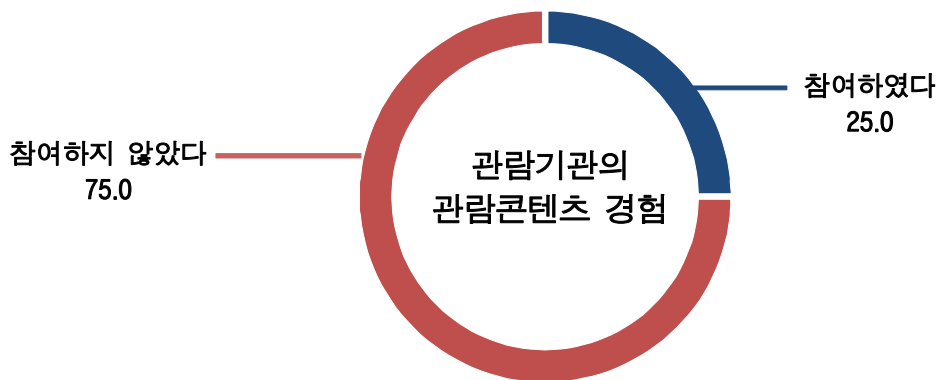
6) 서울 정릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 서울 정릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 25.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 75.0%로 응답자 4명 중 1명은 관람콘텐츠에 참여한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

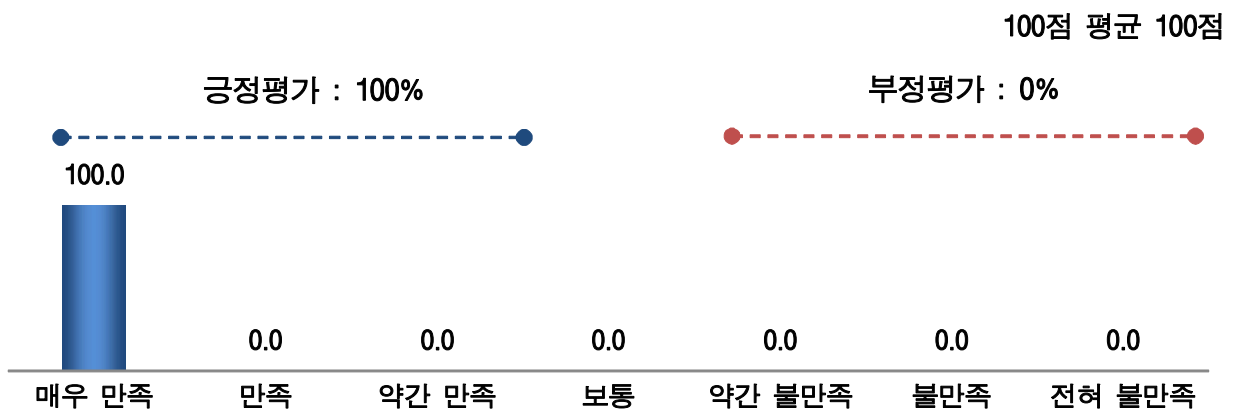


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 100.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선의견은 없는 것으로 나타남

7) 추천 및 재방문 의향

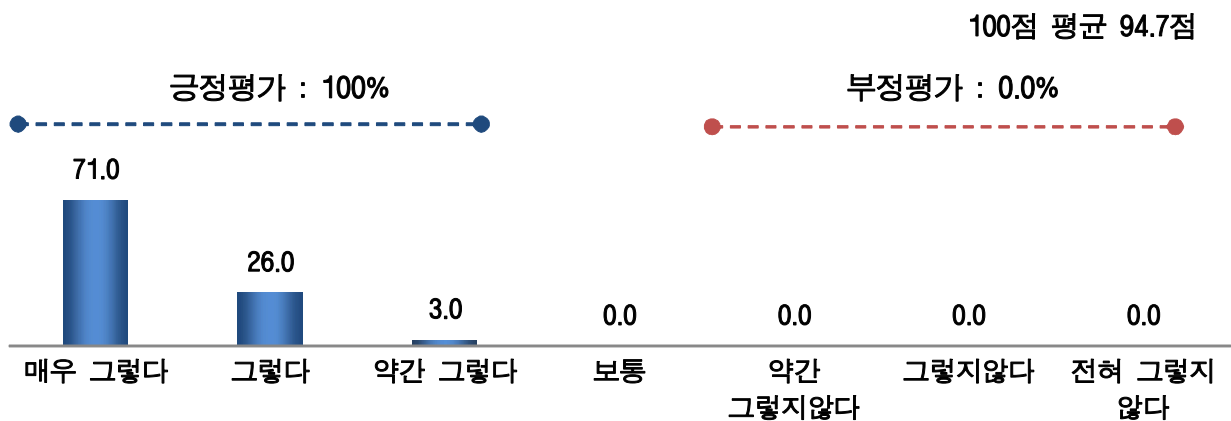
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 94.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



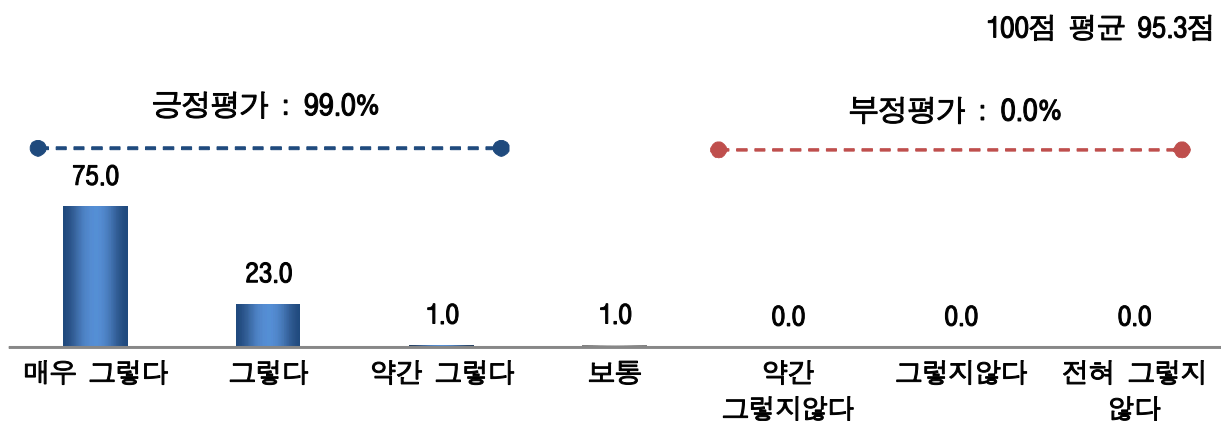
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(99.0%), '보통'(1.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 95.3점으로 '매우 만족' 수준

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



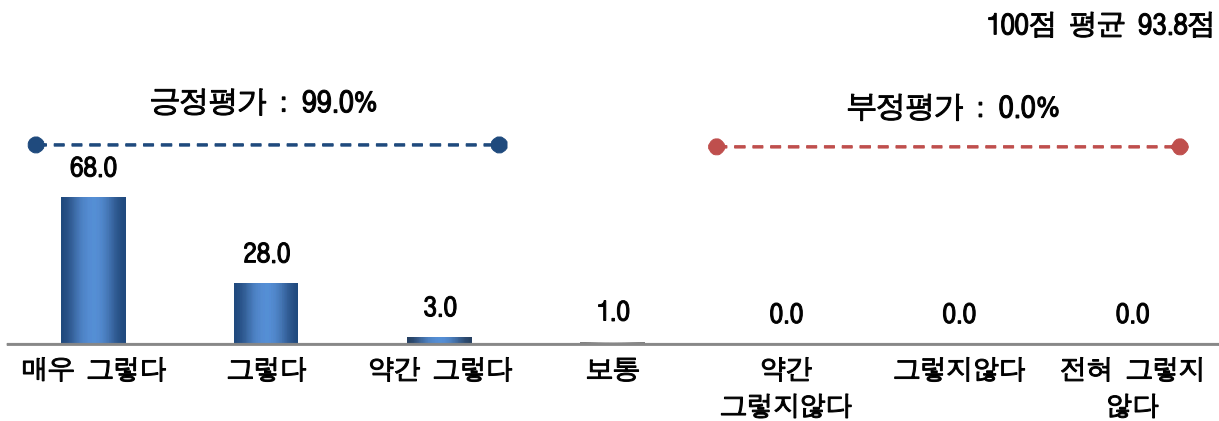
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(99.0%), ‘보통’(1.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.8점으로 ‘매우 만족’ 수준

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 정릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 분위기’(56.0%, 56명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(42.0%, 42명), ‘관람시설 관리’(9.0%, 9명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	100	100.0
관람 분위기	56	56.0
산책로가 잘 되어있다	51	51.0
평온한 분위기가 좋다	4	4.0
여유롭게 관람하기 좋았다	1	1.0
자연경관/조경/외부환경	42	42.0
공기가 쾌적하다	21	21.0
조용한 분위기가 좋다	10	10.0
주변 자연경관이 좋다	9	9.0
조경이 잘 되어있다	6	6.0
관람 시설 관리	9	9.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	4	4.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	3	3.0
공공시설이 깨끗하게 관리되어있다	2	2.0
직원/안내해설사	4	4.0
직원이 친절하다	3	3.0
안내해설사가 친절하다	1	1.0
관람시설(궁/능/유적)	3	3.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	2	2.0
능이 인상 깊었다	1	1.0
편의시설 관리	1	1.0
편의시설이 잘 되어있다	1	1.0
역사 교육/새로운 역사 이해	1	1.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	1	1.0
없음	3	3.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 6.0%(6명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘조경/환경 개선 필요’(4.0%, 4명), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.0%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	100	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	6	6.0
주차시설 개선했으면	4	4.0
편의시설을 개선했으면	1	1.0
음수대가 있었으면	1	1.0
조경/환경 개선 필요	4	4.0
조경에 좀더 신경썼으면	4	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	3.0
능 안내표지판이 많았으면	2	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	1.0
휴게/편의 시설 총원 필요	1	1.0
휴식공간이 많았으면	1	1.0
관람시간 연장/확대	1	1.0
능 관람시간을 늘렸으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	1.0
능 안내표지판이 정확했으면	1	1.0
없음	84	84.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해 제안할 사항이 있는지 알아본 결과, ‘휴게/편의 시설 관리 필요’ (4.0%, 4명) 의견 외에도 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’와 ‘홍보 부족’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(각 3.0%, 3명)등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	100	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	4	4.0
주차시설 개선했으면	2	2.0
편의시설을 개선했으면	1	1.0
자동판매기가 많았으면	1	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	3	3.0
식당, 취식공간이 많았으면	2	2.0
화장실이 많았으면	1	1.0
홍보 부족	3	3.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	3	3.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	3.0
능 안내표지판이 많았으면	2	2.0
안내해설사를 증원했으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	3	3.0
능 안내표지판이 정확했으면	3	3.0
조경/환경 개선 필요	2	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	2	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	2.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	1.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	1.0
관람시간 연장/확대	2	2.0
능 관람시간을 늘렸으면	2	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	1.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	1.0
없음	80	80.0

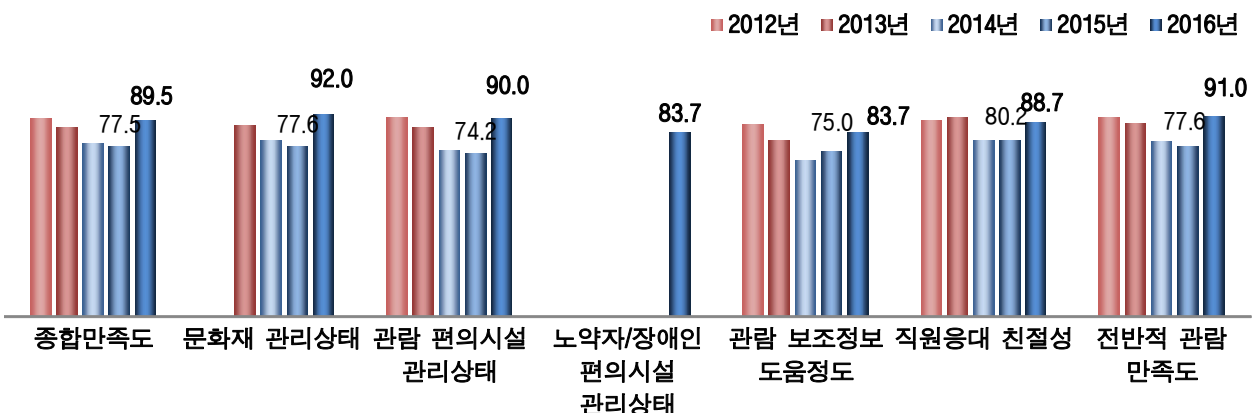
16. 서울 현인릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 현인릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 89.5점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 8위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 91.0점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(92.0점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(90.0점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(83.7점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(83.7점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(88.7점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승하다가(82.3점→76.3점→90.1점), 2013년 85.8점, 2014년 78.9점, 2015년 77.5점으로 점차 하락하다가 2016년에는 전년 대비 12.0점 상승한 89.5점으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↑14.4점), '관람 편의시설 관리 상태' (↑15.8점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑8.7점), '직원응대 친절성'(↑8.5점), '전반적 관람 만족도' (↑13.4점)로 모든 항목이 상승한 것으로 나타남

〈그림〉 서울 현인릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 서울 헌인릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	92.0	90.0	83.7	83.7	88.7	91.0	89.5
성별	남성	(22)	93.2	91.7	83.3	84.1	87.9	92.4	90.5
	여성	(28)	91.1	88.7	83.9	83.3	89.3	89.9	88.7
연령	14-19세	(2)	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7
	20대	(8)	95.8	91.7	81.3	79.2	87.5	91.7	89.7
	30대	(15)	93.3	87.8	78.9	85.6	91.1	88.9	88.4
	40대	(15)	87.8	90.0	86.7	82.2	85.6	91.1	88.9
	50대	(6)	91.7	91.7	86.1	83.3	88.9	91.7	90.2
	60대	(4)	95.8	91.7	87.5	87.5	91.7	95.8	93.5
	70대이상	(39)	92.3	89.7	82.1	82.9	87.6	91.5	89.5
거주 지역	서울	(9)	90.7	88.9	87.0	85.2	90.7	87.0	87.9
	인천/경기	(1)	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.3
	광주/전라	(1)	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	100.0	98.4
관람 유형	단체관람	(4)	95.8	95.8	87.5	95.8	95.8	95.8	95.3
	개인/가족	(46)	91.7	89.5	83.3	82.6	88.0	90.6	89.0
이전 관람 경험	있다	(30)	91.7	90.6	84.4	83.9	88.9	91.1	89.7
	없다	(20)	92.5	89.2	82.5	83.3	88.3	90.8	89.2
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	92.0	90.0	83.7	83.7	88.7	91.0	89.5

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(88.7점) 대비 남성이 90.5점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

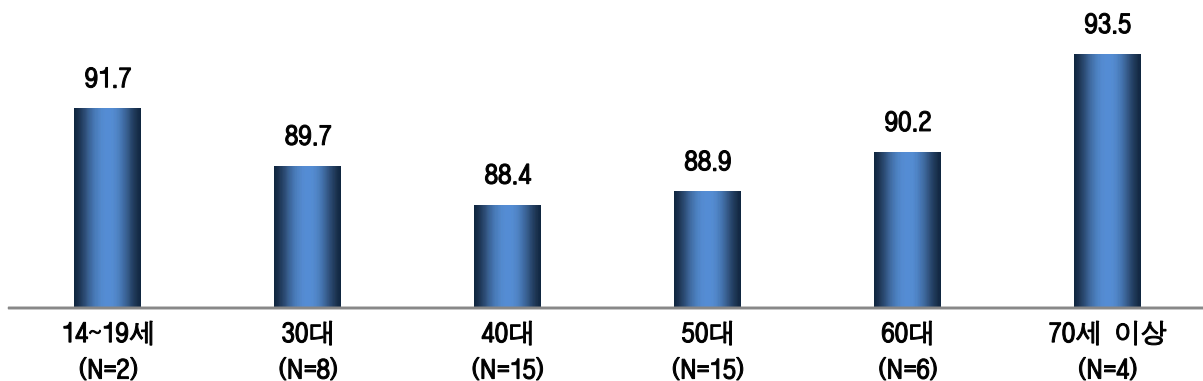
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 93.5점으로 가장 높은 점수를 보였고, 40대 연령층은 88.4점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 89.5점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(87.9점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객(95.3점)이 개인/가족 단위 방문객의 평가(89.0점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(89.7점)가 처음 관람한 방문객(89.2점)보다 높은 것으로 나타남

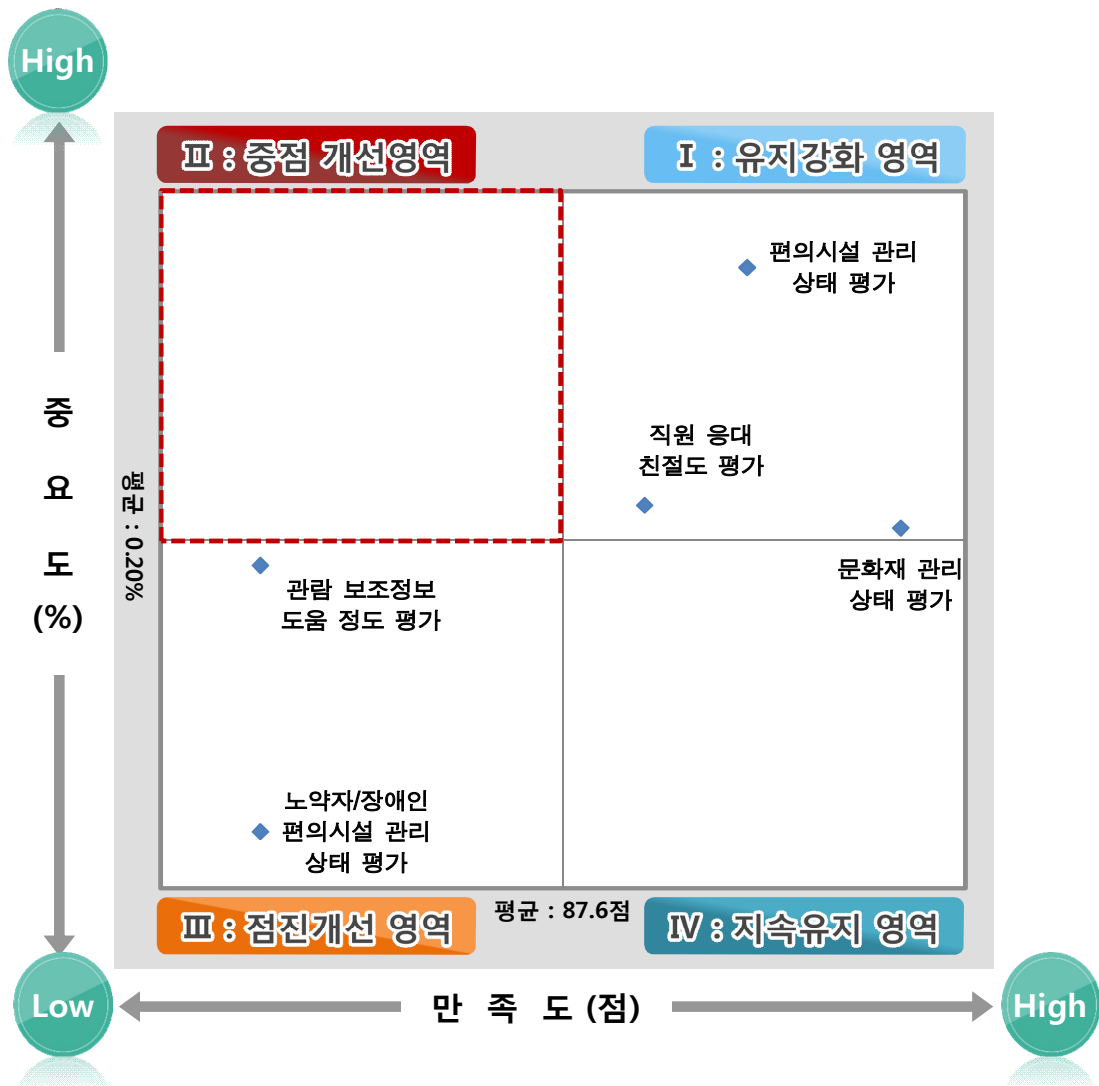
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 서울 헌인릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

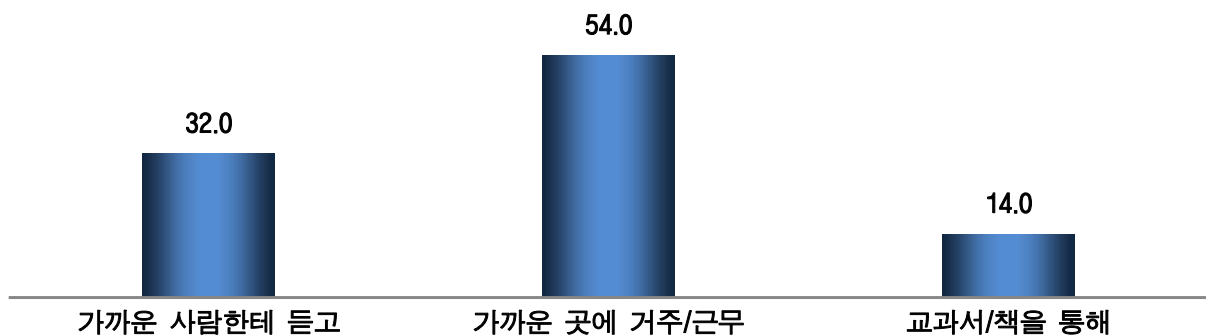
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(54.0%)를 통해 서울 헌인릉을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 사람한테 듣고’(32.0%), ‘교과서/책을 통해’ 등의 순으로 나타남

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

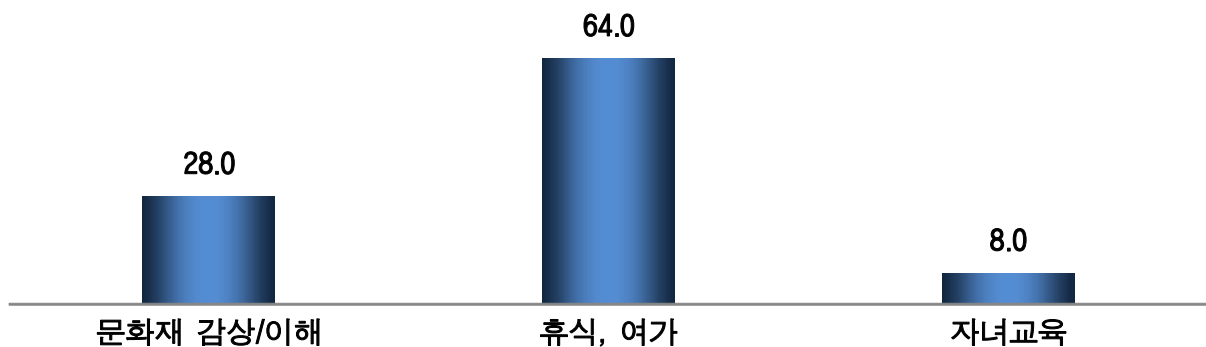


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 헌인릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식/여가’(64.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’(28.0%), ‘자녀교육’(8.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

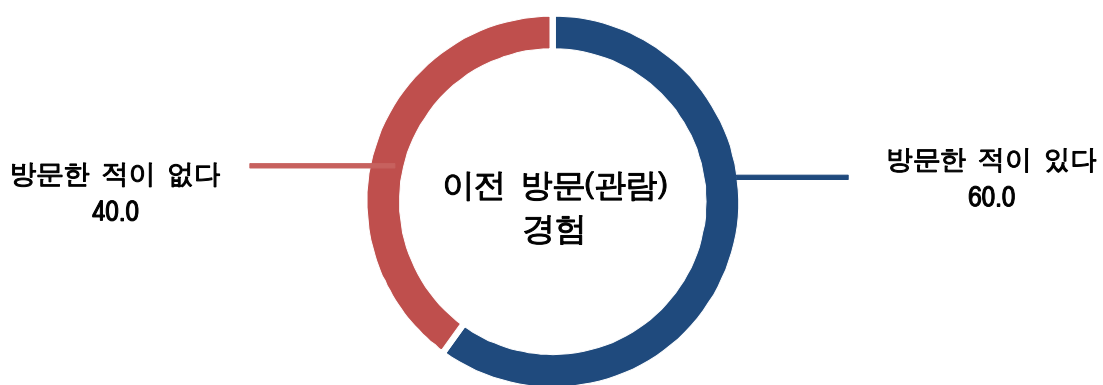


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 서울 헌인릉을 방문한 경험이 있는 경우는 60.0%로 응답자 5명 중 3명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

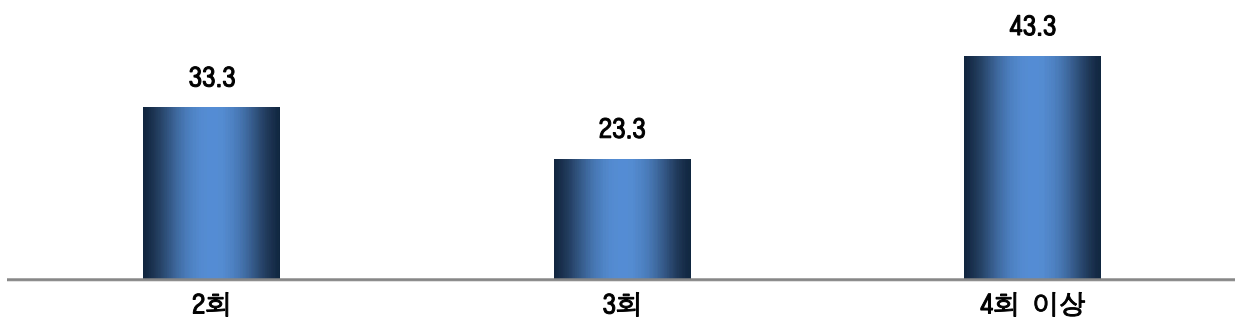
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(43.3%), '2회'(33.3%), '3회'(23.3%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



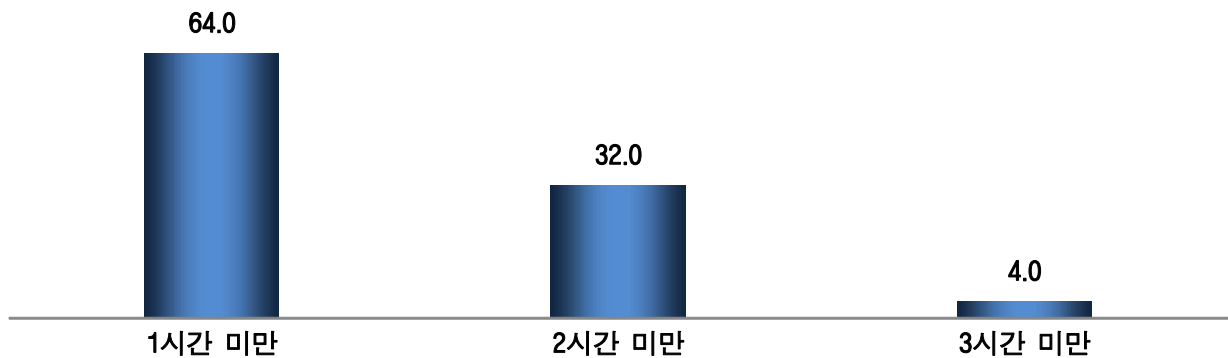
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 현인릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 48분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 64.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 48분



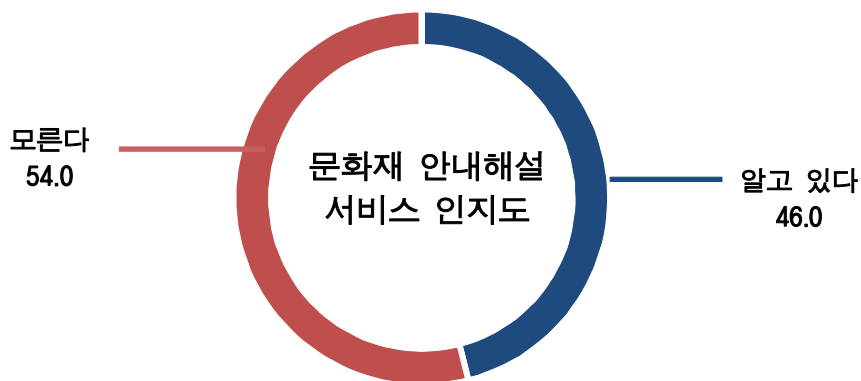
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 46.0%였으며, 모르는 경우는 54.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 82.0%였으며, 경험이 있는 경우는 18.0%로, 응답자 5명 중 4명 이상은 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



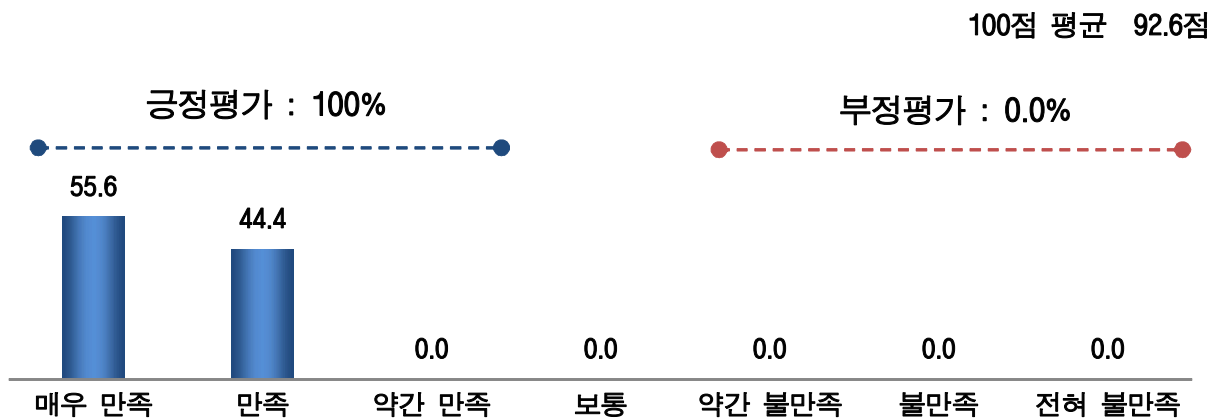
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.6점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '자세한 안내해설 자료 필요'(11.1%, 1명) 등의 의견이 조사됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	9	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	11.1
역사적인 부분이 세밀하게 해설이 안되어서	1	11.1
없음	8	88.9

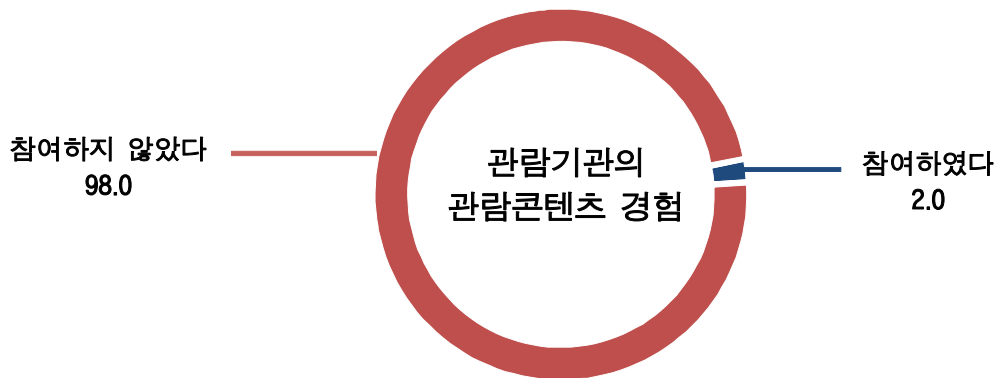
6) 서울 현인릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 서울 현인릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 2.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 98.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

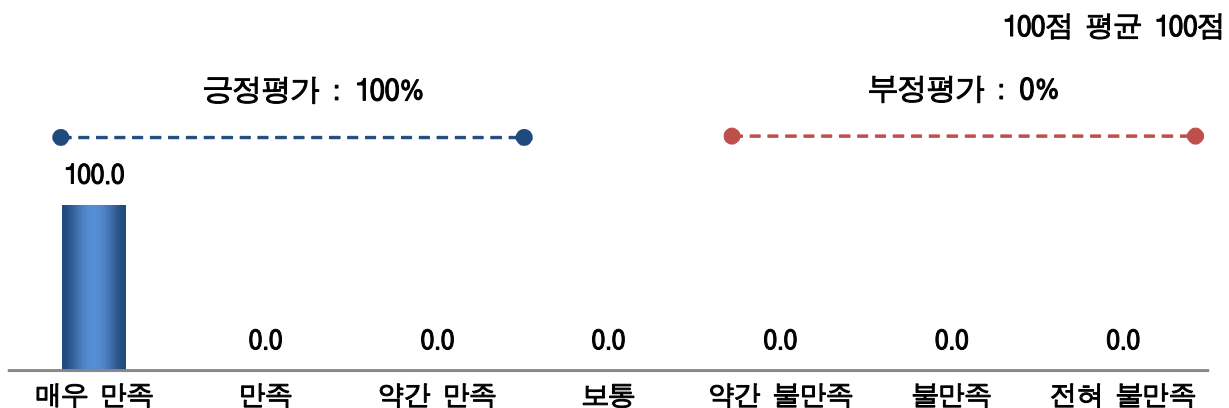


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 100.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선의견은 없는 것으로 나타남

7) 추천 및 재방문 의향

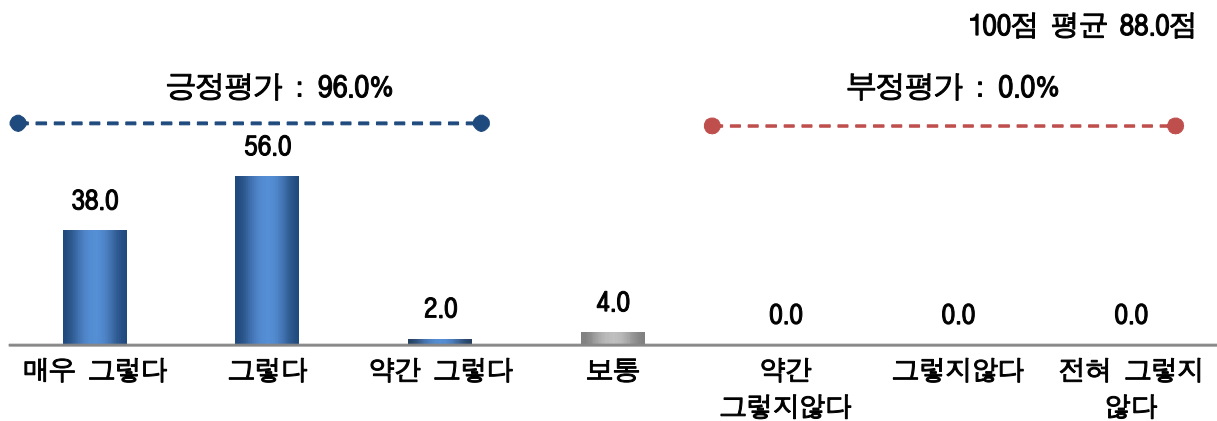
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(96.0%), ‘보통’(4.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



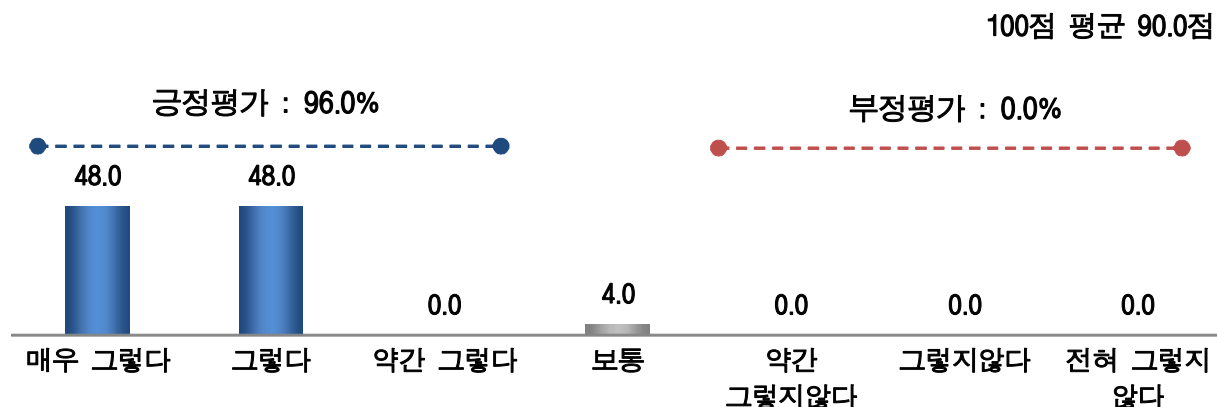
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(96.0%), ‘보통’(4.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.0점으로 ‘매우 만족’ 수준

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



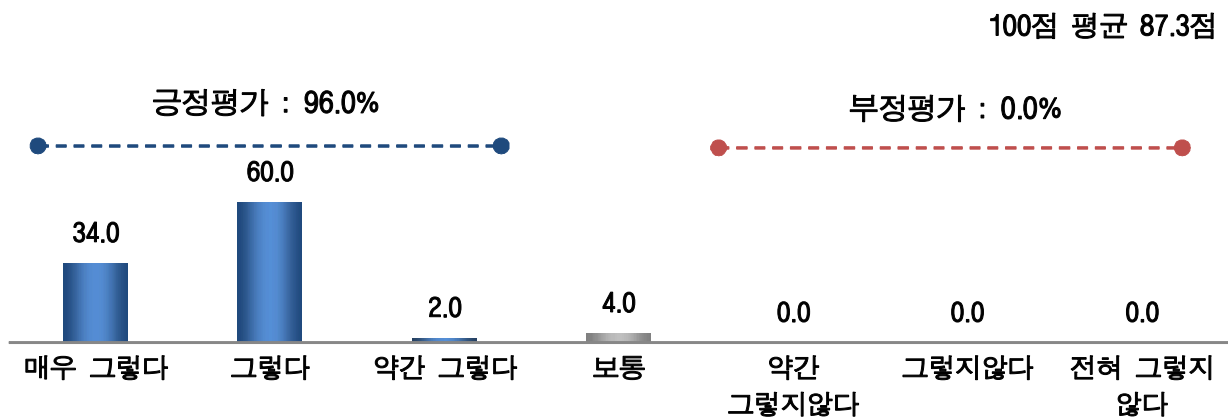
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '있음(긍정평가)'(96.0%), '보통'(4.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.3점으로 '매우 만족' 수준

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 정릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(60.0%, 30명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람시설 관리’(28.0%, 14명), ‘관람 분위기’(18.0%, 9명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	30	60.0
조용한 분위기가 좋다	14	28.0
주변 자연경관이 좋다	10	20.0
공기가 쾌적하다	10	20.0
조경이 잘 되어있다	1	2.0
관람 시설 관리	14	28.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	10	20.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	4	8.0
관람 분위기	9	18.0
산책로가 잘 되어있다	7	14.0
평온한 분위기가 좋다	2	4.0
역사 교육/새로운 역사 이해	2	4.0
교육적으로 도움이 되었다	1	2.0
문화적 가치를 알게 되었다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	1	2.0
능이 인상 깊었다	1	2.0
없음	7	14.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 '휴게/편의 시설 충원 필요'라는 응답이 4.0%(2명)로 가장 많음

☑ 다음으로 '조경/환경 개선 필요'와 '관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요'(2.0%, 1명), '관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족'(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	2	4.0
휴식공간이 많았으면	1	2.0
벤치가 많았으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
조경에 좀더 신경썼으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
없음	46	92.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해 제안할 사항이 있는지 알아본 결과, ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(10.0%, 5명) 의견 외에도 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(6.0%, 3명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	5	10.0
벤치가 많았으면	2	4.0
카페가 있었으면	1	2.0
휴식공간이 많았으면	1	2.0
화장실이 많았으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	6.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	4.0
능 안내표지판이 많았으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	2.0
쓰레기통이 많았으면	1	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.0
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	2.0
입장료 인하 필요	1	2.0
능 입장료를 낮추었으면	1	2.0
없음	40	80.0



문화재청

Cultural Heritage Administration

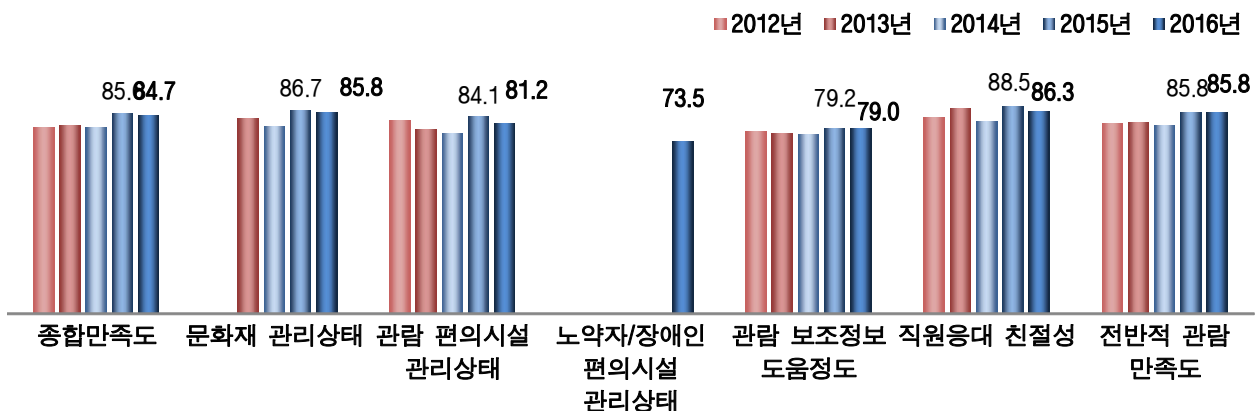
17. 서울 선정릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 선정릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 84.7점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 19위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 85.8점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(85.6점, '만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(81.2점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(73.5점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(79.0점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(86.3점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2011년은 60점대 수준이었다가(69.6점→68.8점) 2012년 79.5점, 2013년 80.2점, 2014년 79.7점으로 70~80점대 점수 수준을 상승하였고 2015년 85.6점, 2016년 84.7점으로 80점대 중반 수준으로 나타남. 전년 대비 0.9점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 작년과 동일한 수치인 '전반적 관람 만족도'를 제외한 '문화재 관리 상태'(↓0.9점), '관람 편의시설 관리 상태'(↓2.9점), '관람 보조정보 도움정도'(↓0.2점), '직원 응대 친절성'(↓2.2점) 항목에서 모두 하락한 것으로 조사됨

〈그림〉 서울 선정릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 서울 선정릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(100)	85.8	81.2	73.5	79.0	86.3	85.8	84.7
성별	남성	(54)	87.7	83.0	75.6	80.2	88.0	87.0	86.2
	여성	(46)	83.7	79.0	71.0	77.5	84.4	84.4	83.0
연령	20대	(7)	88.1	73.8	57.1	69.0	83.3	92.9	86.1
	30대	(16)	87.5	78.1	61.5	69.8	84.4	88.5	84.8
	40대	(24)	86.8	79.9	73.6	81.9	86.8	84.7	84.3
	50대	(12)	80.6	83.3	70.8	79.2	88.9	86.1	85.0
	60대	(25)	86.7	84.7	82.0	80.7	85.3	82.7	83.8
	70세 이상	(16)	84.4	82.3	81.3	85.4	88.5	86.5	86.0
거주 지역	서울	(89)	85.0	80.9	74.3	79.4	87.3	86.0	84.9
	인천/경기	(9)	94.4	83.3	63.0	74.1	77.8	87.0	84.0
	대구/경북	(2)	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	75.0	79.2
관람 유형	단체관람	(34)	86.8	77.0	66.7	75.5	84.3	87.3	84.3
	개인/가족	(66)	85.4	83.3	77.0	80.8	87.4	85.1	85.0
이전 관람 경험	있다	(79)	85.0	81.4	73.6	78.7	86.7	85.9	84.8
	없다	(21)	88.9	80.2	73.0	80.2	84.9	85.7	84.6
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(100)	85.8	81.2	73.5	79.0	86.3	85.8	84.7

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(83.0점) 대비 남성이 86.2점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

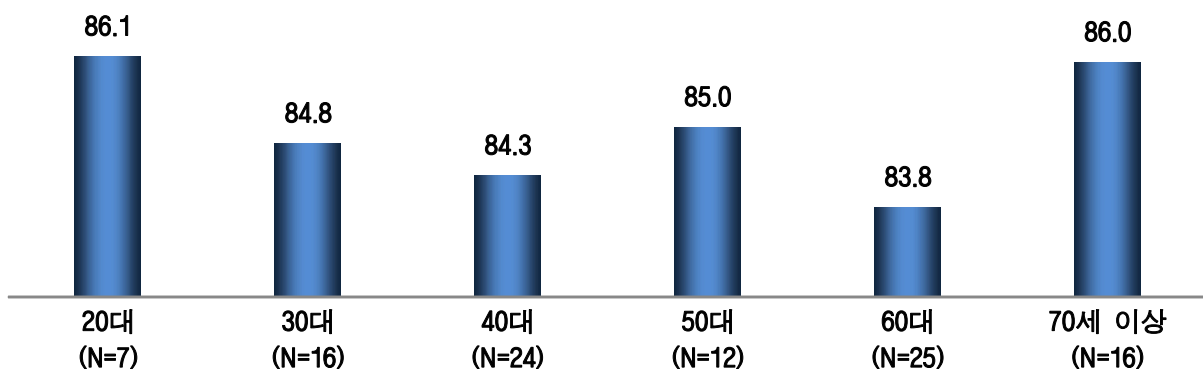
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 20대 연령층은 86.1점으로 가장 높은 점수를 보였고, 60대 연령층은 83.8점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 84.9점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(84.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객 평가(85.0점)가 단체 관람 단위 방문객 평가(84.3점)보다 상대적으로 낮게 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(84.8점)가 처음 관람한 방문객(84.6점)보다 높은 것으로 나타남

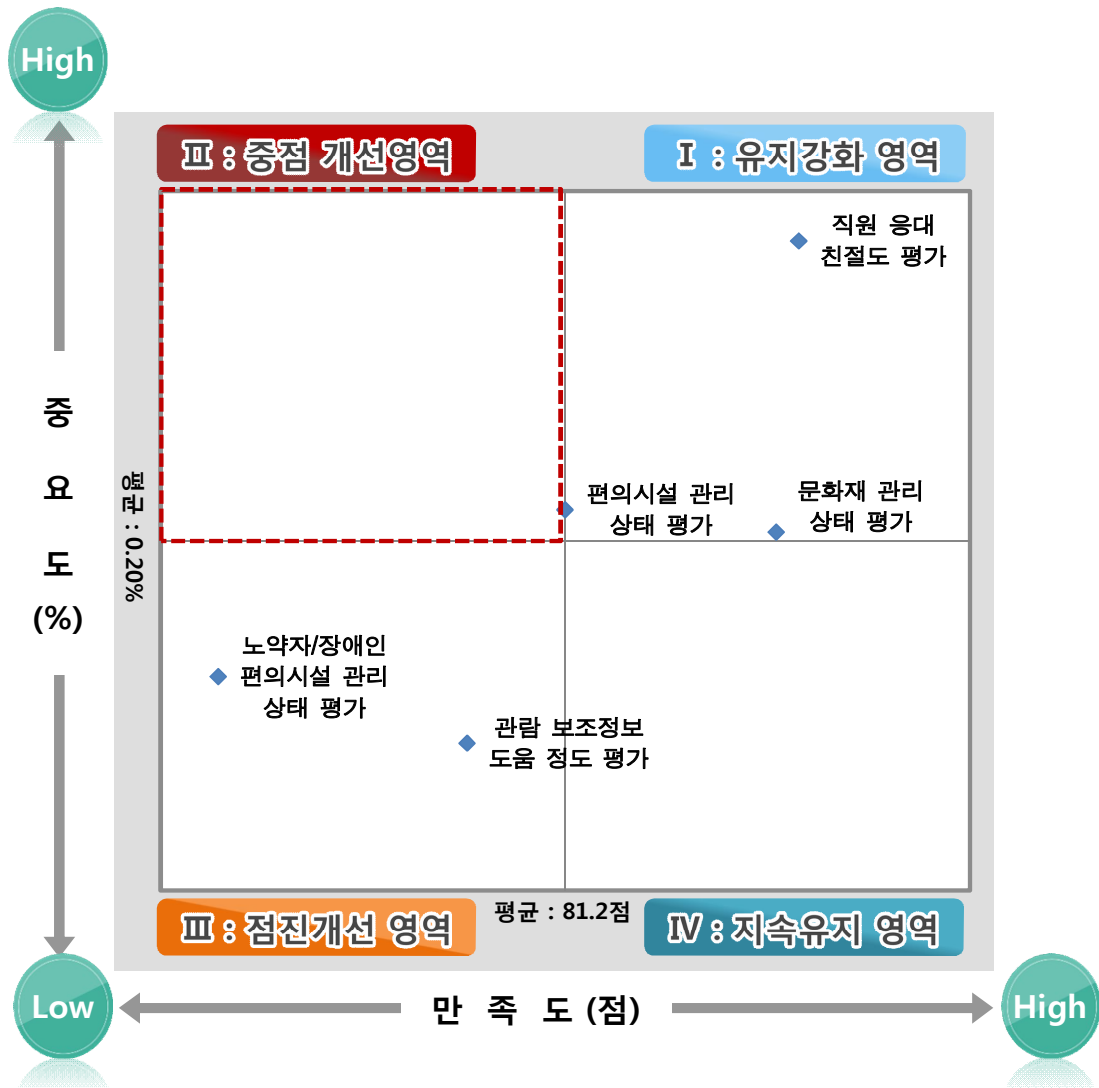
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 서울 선정릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

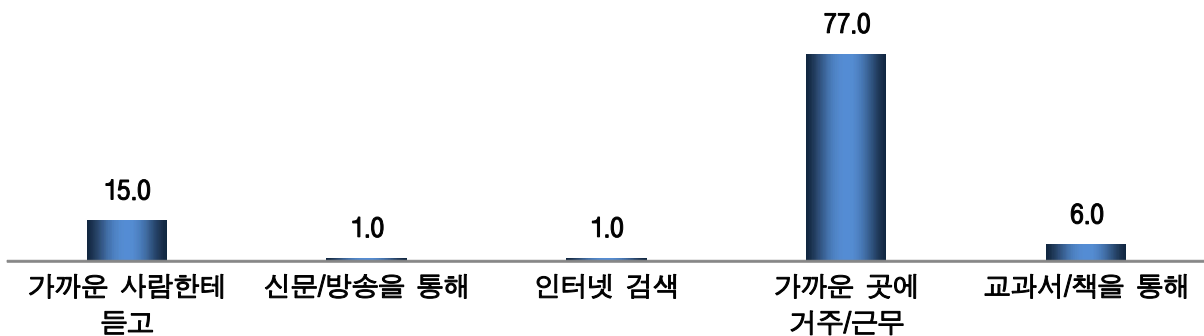
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 곳에 거주/근무'(77.0%)를 통해 서울 선정릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 사람한테 듣고'(15.0%)와 '교과서/책을 통해'(6.0%)이라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

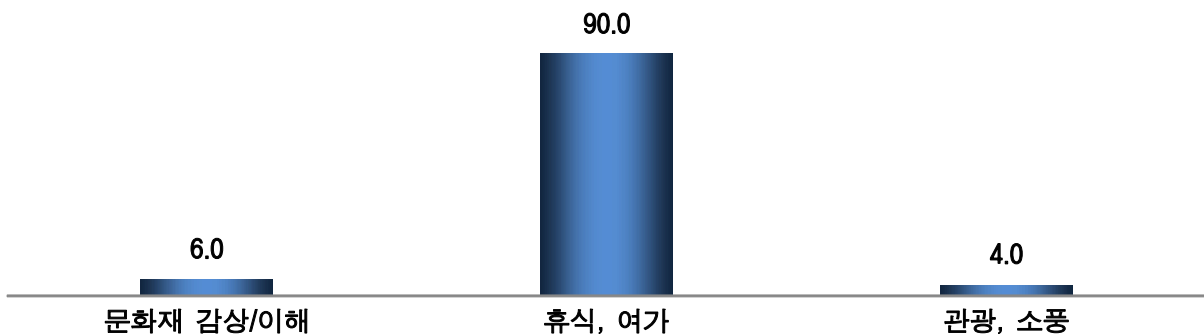


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 정릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식/여가'(90.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '문화재 감상/이해'(6.0%), '관광, 소풍'(4.0%)로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

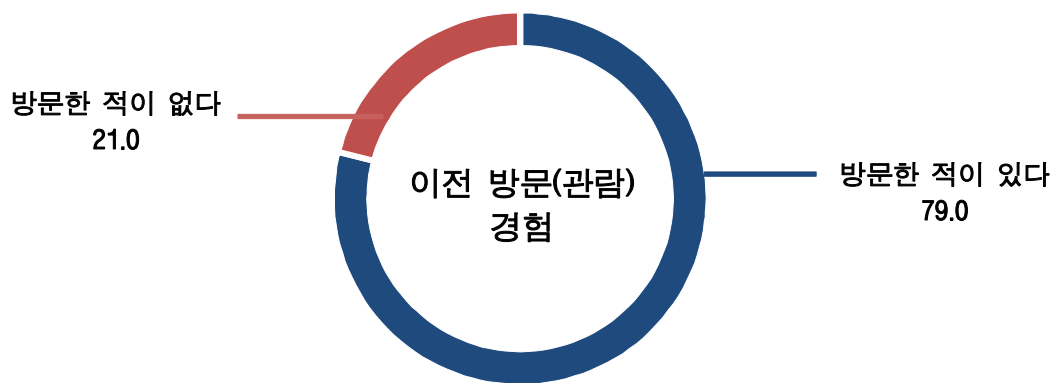


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 서울 선정릉을 방문한 경험이 있는 경우는 79.0%로 응답자 4명 중 3명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

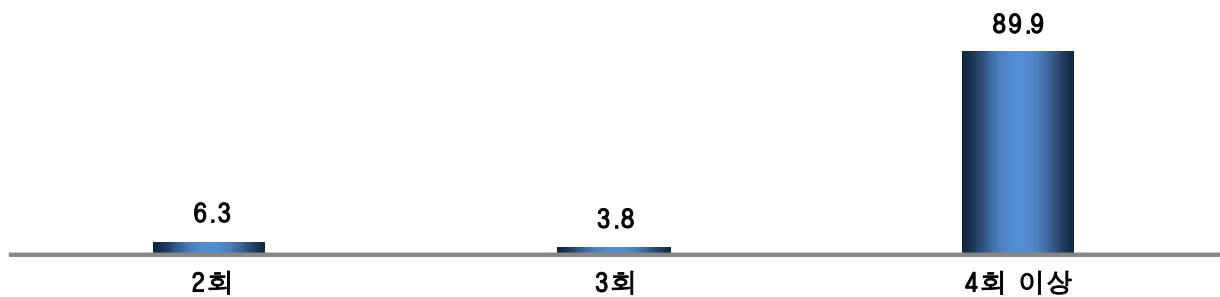
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(89.9%), '2회'(6.3%), '3회'(3.8%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



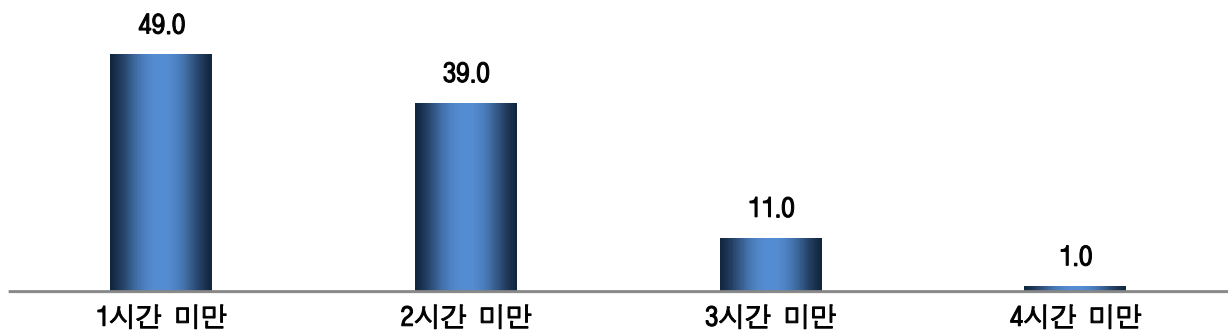
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 헌인릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 55분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 미만’(49.0%)과 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’(39.0%)으로 관람하고 있다는 비율이 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 55분



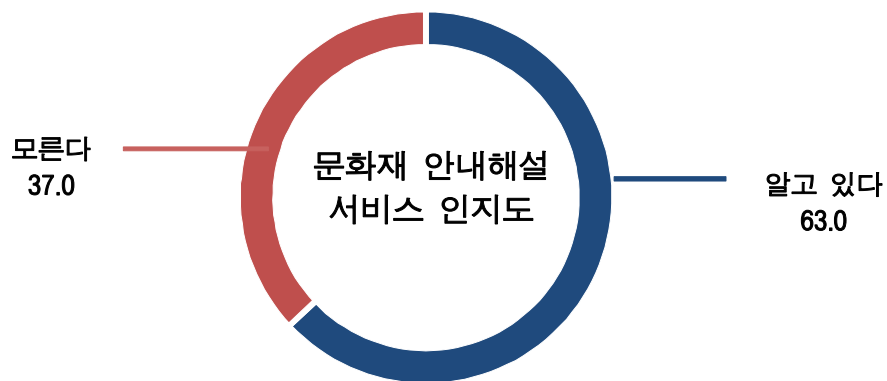
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 63.0%였으며, 모르는 경우는 37.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 81.0%였으며, 경험이 있는 경우는 19.0%로, 응답자 10명 중 1명 이상은 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



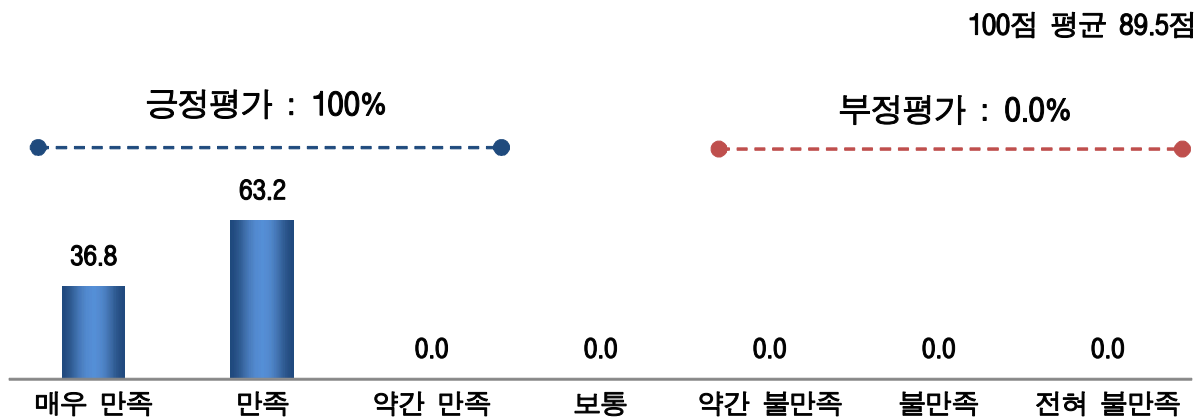
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항은 없는 것으로 나타남

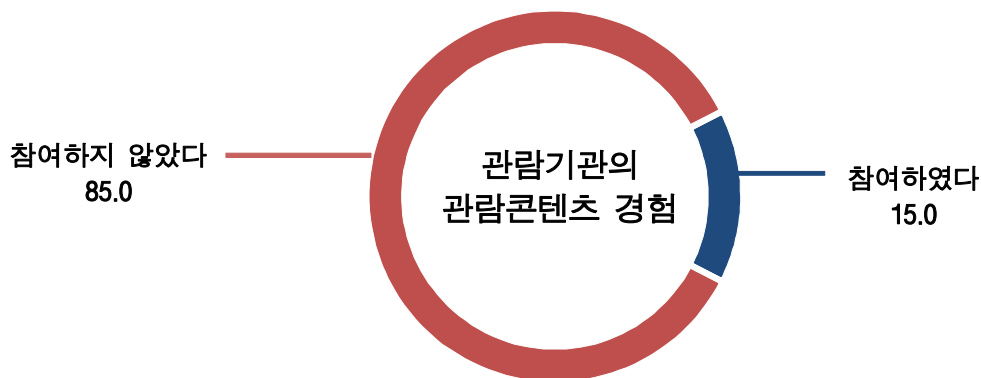
6) 서울 선정릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 서울 정릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 15.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 85.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

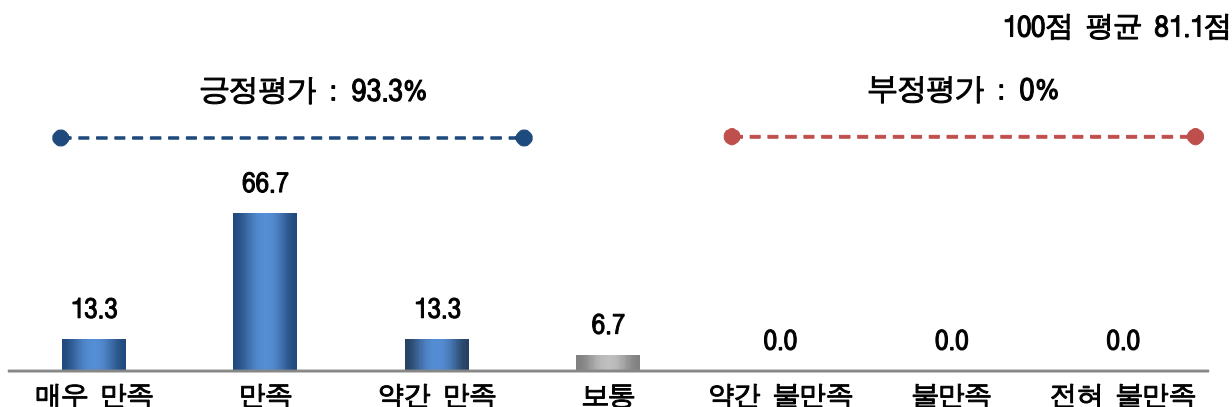


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(93.3%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 81.1점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선의견은 ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘공연자 역량 부족’(각 6.7%, 1명)의 의견을 중심으로 다양한 의견이 나타남

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	1	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	6.7
관람 공간이 좁아서	1	6.7
관람콘텐츠 개선/보완	1	6.7
전통문화 재현이 미흡해서	1	6.7
공연자 역량 부족	1	6.7
공연자가 마이크 사용을 잘못해서	1	6.7
없음	12	80.0

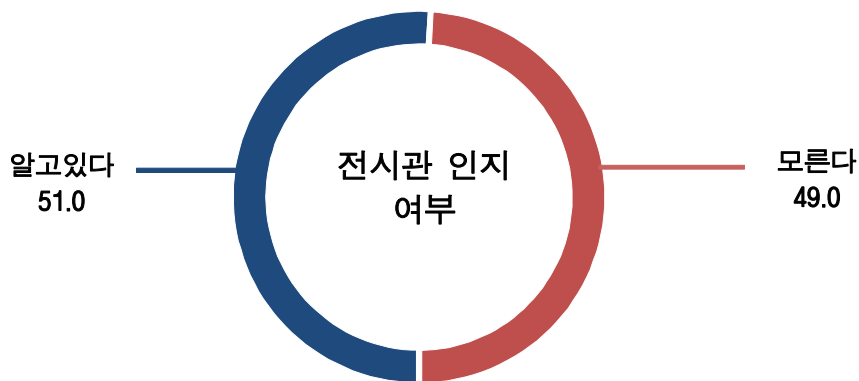
7) 서울 선정릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 서울 선정릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 51.0%, ‘모른다’라는 응답이 49.0%로 응답자 2명 중 1명 이상이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

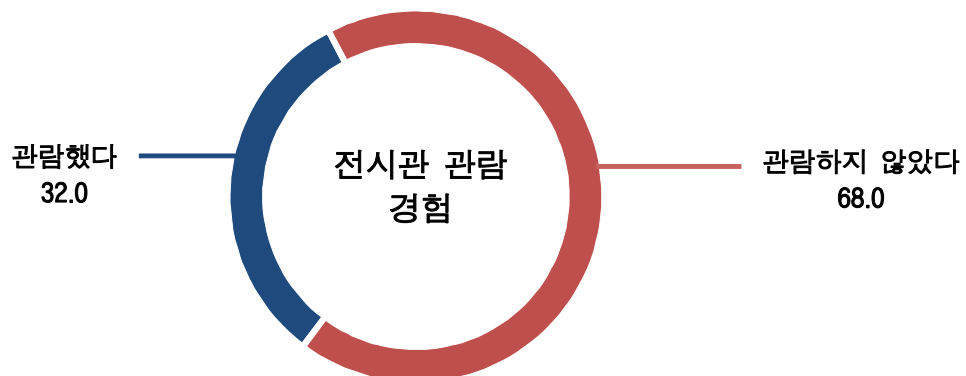


(2) 전시관 관람 여부

- ☑ 서울 선정릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 32.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 68.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 여부

(단위 : %)



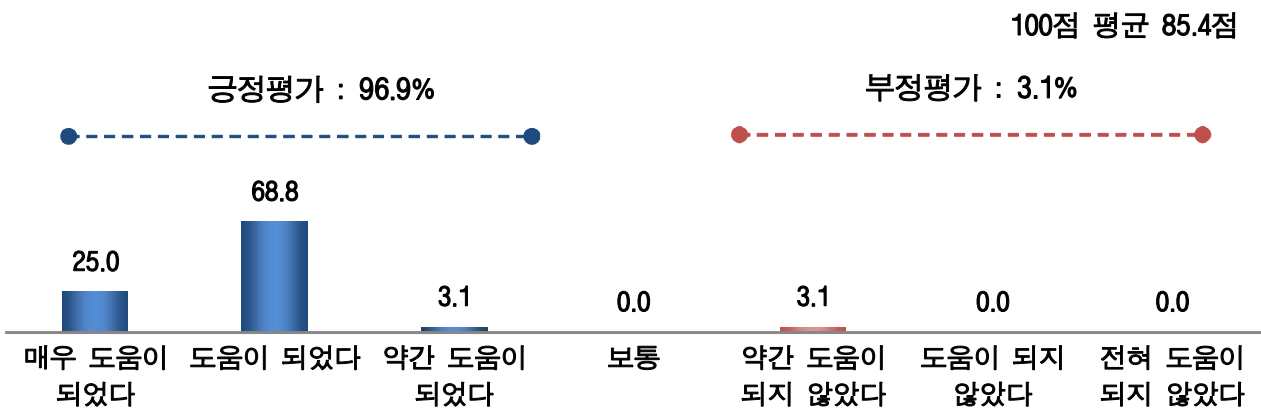
(3) 해당 문화재 및 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(96.9%), ‘도움되지 않음(부정평가)’(3.1%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.4점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 해당 문화재 및 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



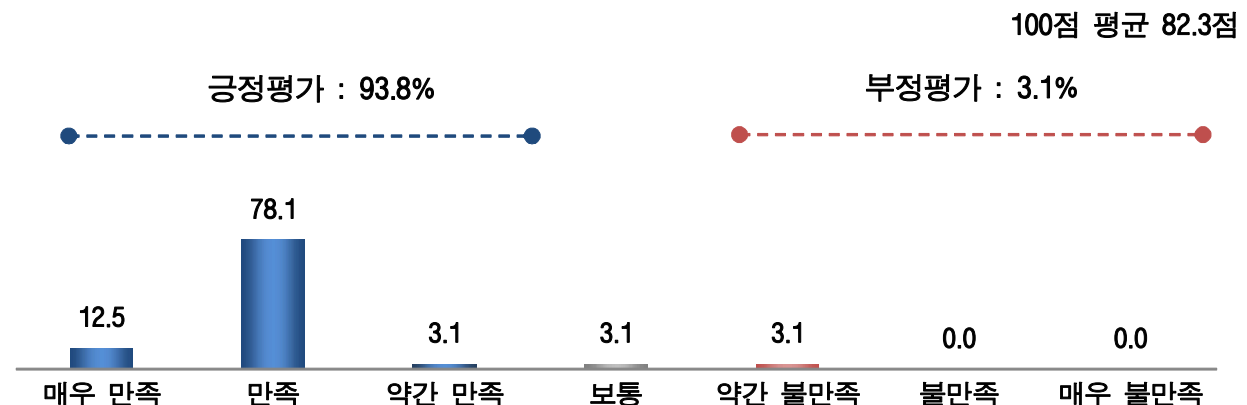
(4) 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(93.8%), ‘보통’ (3.1%), ‘불만족(부정평가)’(3.1%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.3점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(4) 전시관 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(6.3%, 2명)가 가장 많았으며, 다음으로 ‘조경/환경 개선 필요’, ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 3.1%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	32	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	6.3
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	3.1
규모가 좀더 컸으면	1	3.1
조경/환경 개선 필요	1	3.1
조경에 좀더 신경썼으면	1	3.1
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	3.1
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	3.1
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	3.1
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	3.1
없음	27	84.4

8) 추천 및 재방문 의향

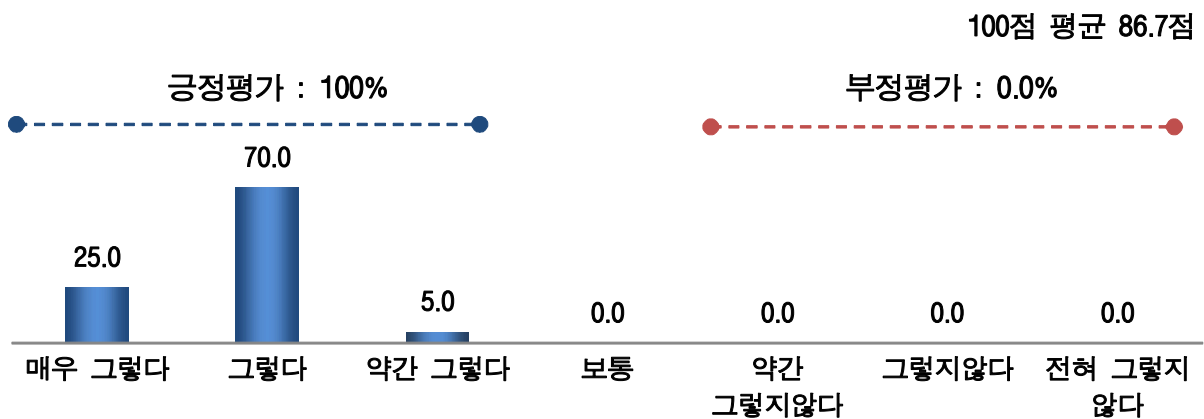
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



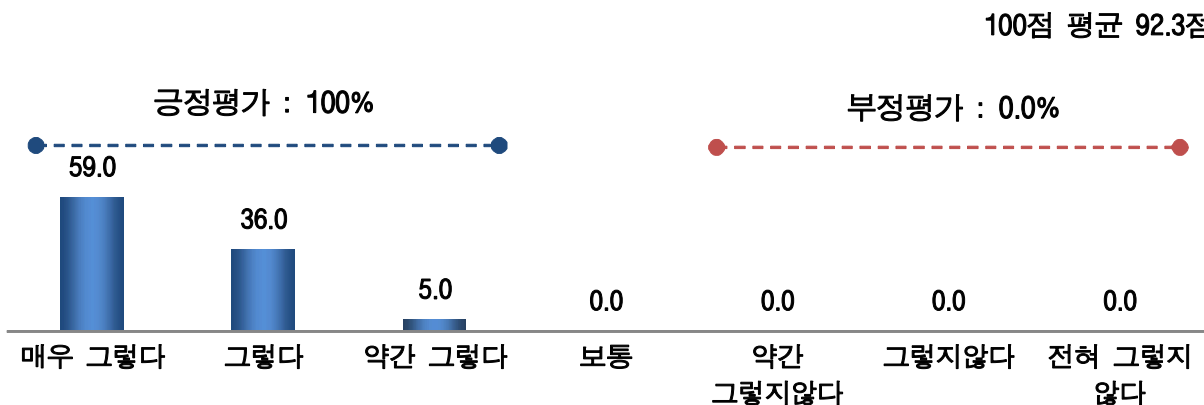
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(100.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



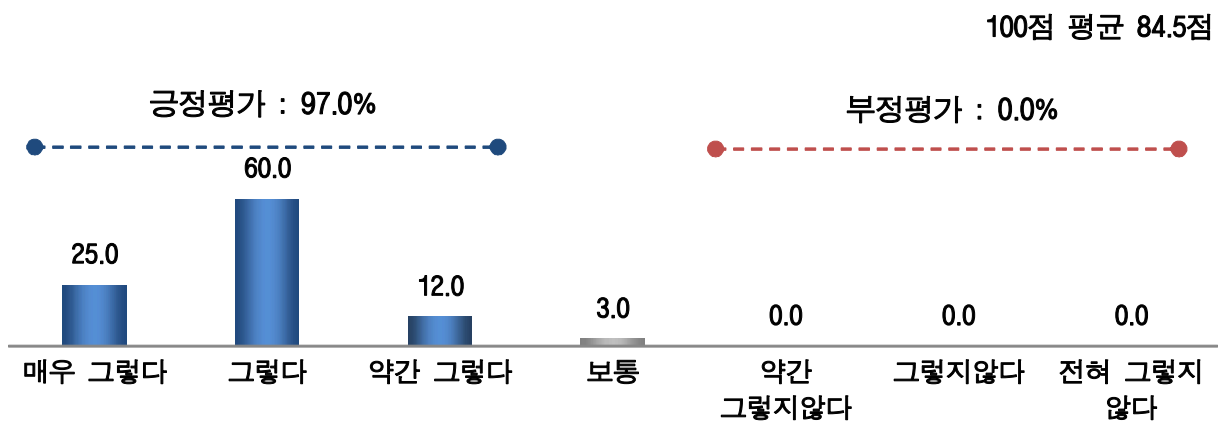
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(97.0%), '보통'(3.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.5점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 선정릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(72.0%, 72명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람시설’(12.0%, 12명), ‘관람 시설 관리’(9.0%, 9명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	100	100.0
자연경관/조경/외부환경	72	72.0
공기가 쾌적하다	51	51.0
주변 자연경관이 좋다	22	22.0
조용한 분위기가 좋다	15	15.0
조경이 잘 되어있다	5	5.0
관람시설(궁/능/유적)	12	12.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	12	12.0
관람 시설 관리	9	9.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	6	6.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	3	3.0
동물출입금지가 좋다	1	1.0
음식물반입금지가 좋다	1	1.0
관람 분위기	7	7.0
산책로가 잘 되어있다	4	4.0
평온한 분위기가 좋다	3	3.0
역사 교육/새로운 역사 이해	1	1.0
역사를 알게 되었다	1	1.0
접근성	1	1.0
가까워서 이용이 편리하다	1	1.0
없음	9	9.0

(2) 관람 시 불편했던 점

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시설관리 개선 필요’(5.0%, 5명) 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	100	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	5.0
능 보수공사로 인한 불편이 없었으면	5	5.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	2.0
편의시설을 개선했으면	1	1.0
화장실이 많았으면	1	1.0
출입제한구역 해제 필요	1	1.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	1.0
없음	92	92.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람시설관리 개선 필요’(9.0%, 9명) 의견을 중심으로 ‘조경/환경 개선 필요’(3.0%, 3명), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.0%, 3명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	100	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	9	9.0
능 보수공사로 인한 불편이 없었으면	7	7.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	2	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	4	4.0
벤치가 많았으면	2	2.0
그늘막이 있었으면	1	1.0
휴식공간이 많았으면	1	1.0
조경/환경 개선 필요	3	3.0
조경에 좀더 신경썼으면	3	3.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	3.0
능 안내표지판이 많았으면	1	1.0
영어 해설이 있었으면	1	1.0
외국인 통역 서비스가 있었으면	1	1.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	2.0
편의시설을 개선했으면	2	2.0
출입제한구역 해제 필요	1	1.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	1.0
기타 개선의견	1	1.0
주차료 무료였으면	1	1.0
없음	77	77.0

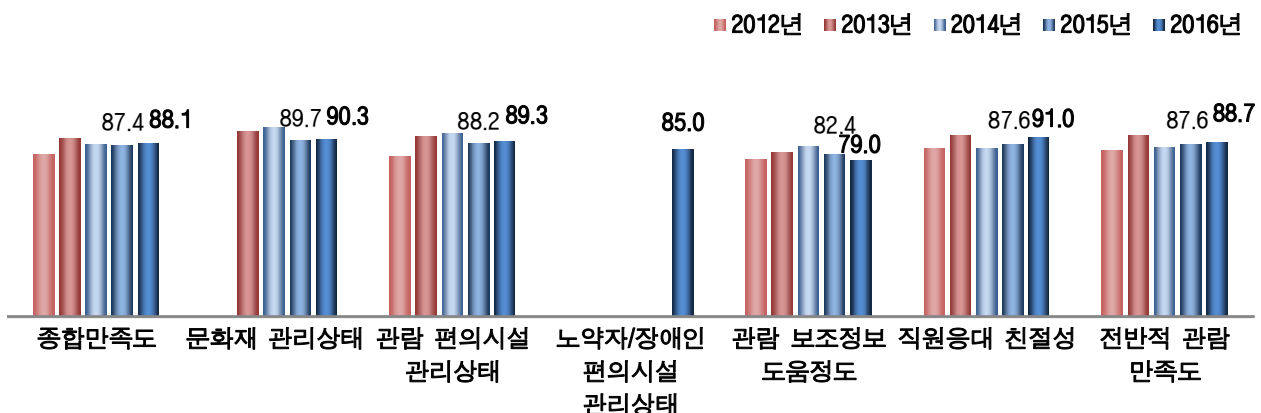
18. 서울 의릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 의릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 88.1점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 12위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 88.7점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(90.3점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(89.3점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(85.0점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(79.0점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(91.0점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승하다가(74.5점→74.5점→82.7점), 2013년 90.8점, 2014년 87.9점, 2015년 87.4점으로 80~90점대 수준을 유지하고 있으며, 2016년에는 88.1점으로 나타나 전년 대비 0.7점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '관람 보조정보 도움정도'(↓3.4점)를 제외한 '문화재 관리상태'(↑0.6점), '관람 편의시설 관리 상태'(↑1.1점), '직원응대 친절성'(↑3.4점), '전반적 관람 만족도'(↑1.1점) 항목에서 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 서울 의릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 서울 의릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	90.3	89.3	85.0	79.0	91.0	88.7	88.1
성별	남성	(26)	88.5	86.5	84.6	78.8	92.3	87.8	87.3
	여성	(24)	92.4	92.4	85.4	79.2	89.6	89.6	89.1
연령	20대	(2)	91.7	83.3	66.7	50.0	58.3	83.3	77.9
	30대	(11)	90.9	86.4	78.8	66.7	89.4	86.4	85.1
	40대	(3)	94.4	94.4	88.9	88.9	94.4	88.9	90.8
	50대	(9)	85.2	87.0	75.9	88.9	87.0	87.0	86.1
	60대	(6)	86.1	88.9	83.3	75.0	86.1	88.9	86.7
	70세 이상	(4)	91.7	95.8	100.0	91.7	100.0	87.5	91.5
거주지역	서울	(15)	93.3	91.1	93.3	82.2	97.8	92.2	92.1
	인천/경기	(48)	89.9	88.9	84.4	79.9	91.3	88.5	88.0
	대구/경북	(2)	100.0	100.0	100.0	58.3	83.3	91.7	90.7
관람유형	단체관람	(3)	88.9	77.8	44.4	77.8	94.4	88.9	84.1
	개인/가족	(47)	90.4	90.1	87.6	79.1	90.8	88.7	88.4
이전관람 경험	있다	(48)	90.3	89.2	86.1	79.2	91.0	88.5	88.1
	없다	(2)	91.7	91.7	58.3	75.0	91.7	91.7	87.9
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	90.3	89.3	85.0	79.0	91.0	88.7	88.1

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(87.3점) 대비 여성이 89.1점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

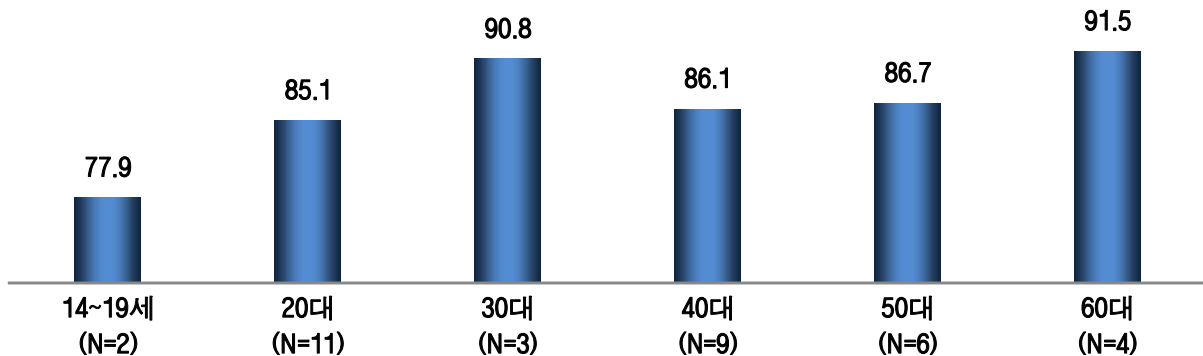
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 91.5점으로 가장 높은 점수를 보였고, 14세~19세 연령층은 77.9점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대구/경북 거주자가 90.7점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(88.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(88.4점)가 단체관람 단위 방문객(84.1점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)





- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(88.1점)가 처음 관람한 방문객(87.9점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

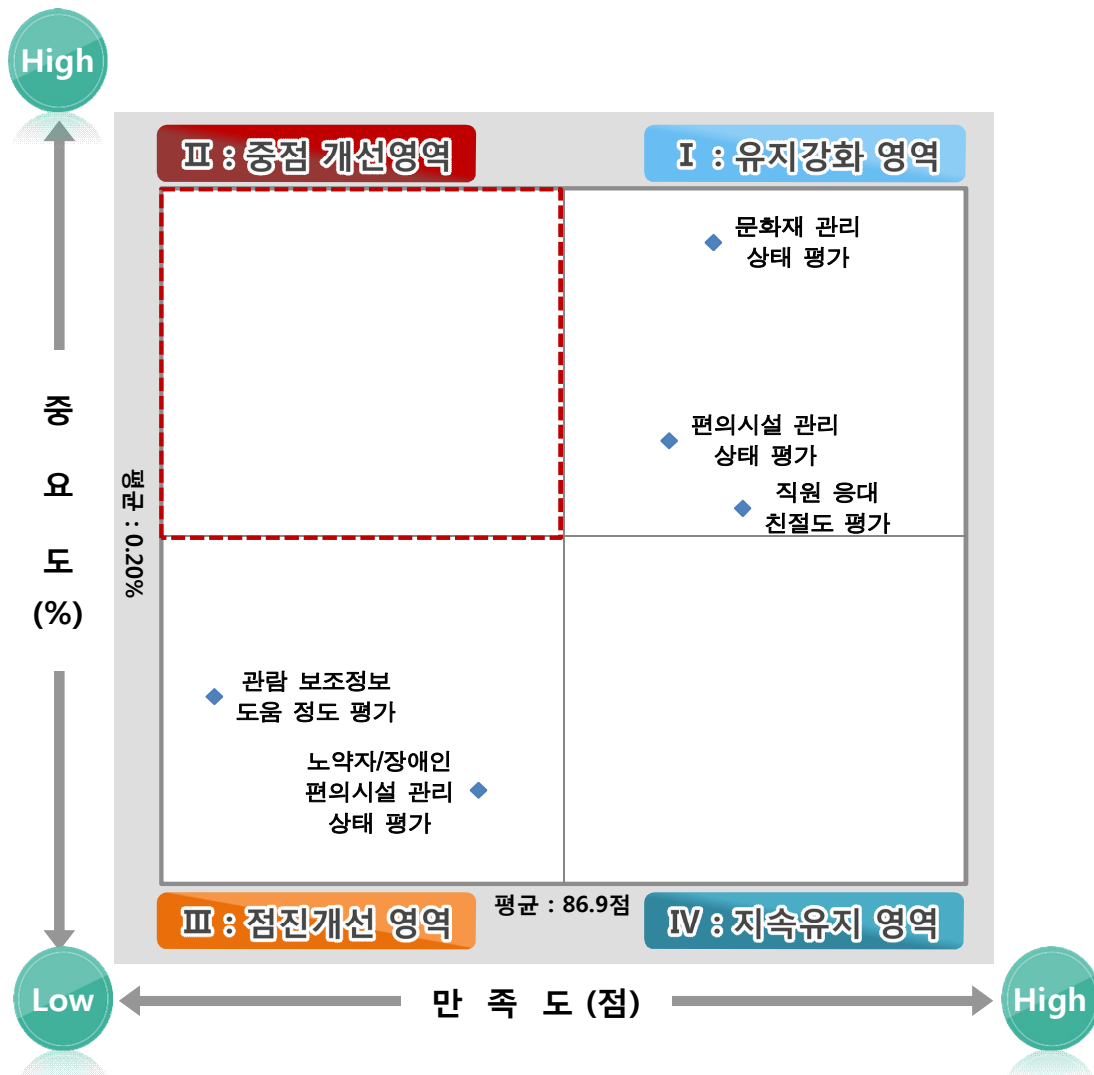
(단위 : 점)



3) IPA 분석

☑ 서울 의릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남

☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

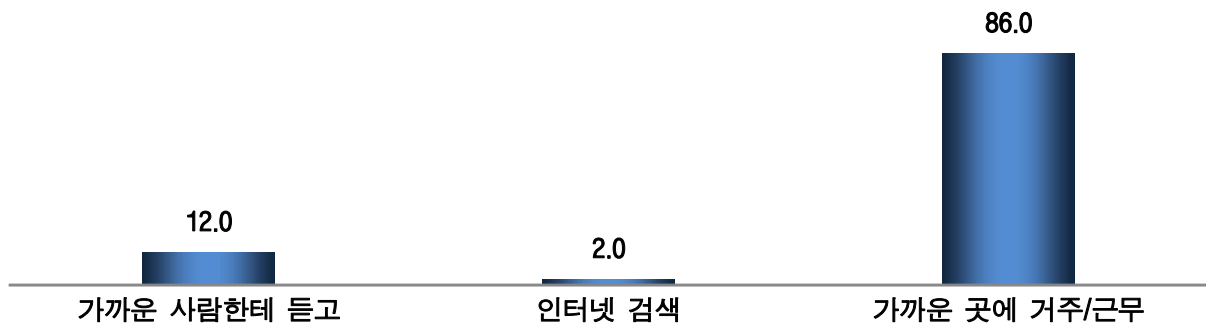
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 곳에 거주/근무'(86.0%)를 통해 서울 의릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 사람한테 듣고'(12.0%)와 '인터넷 검색'(2.0%)이라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

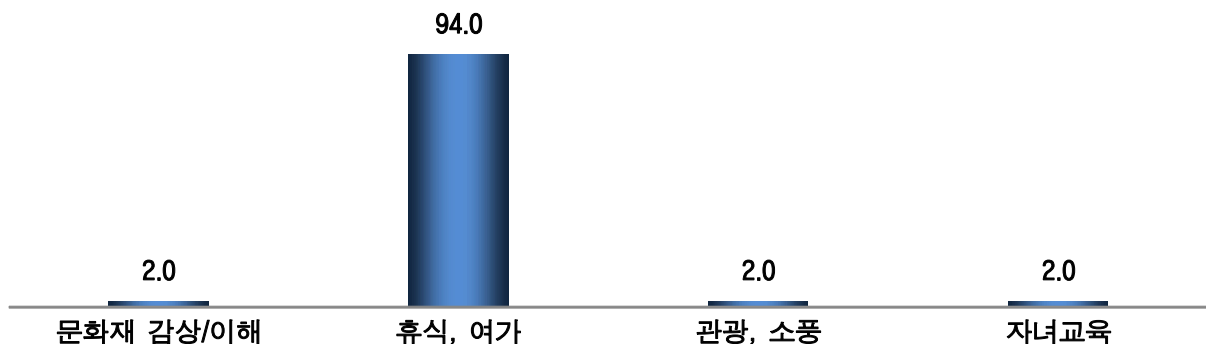


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 의릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식/여가'(94.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '문화재 감상/이해'와 '관광/소풍', '자녀교육'(각 2.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

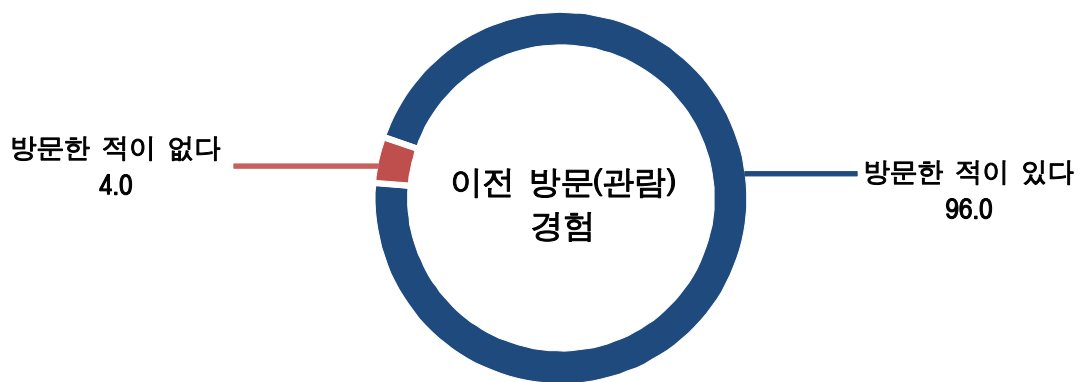


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 서울 의릉을 방문한 경험이 있는 경우는 96.0%로 응답자 대부분은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

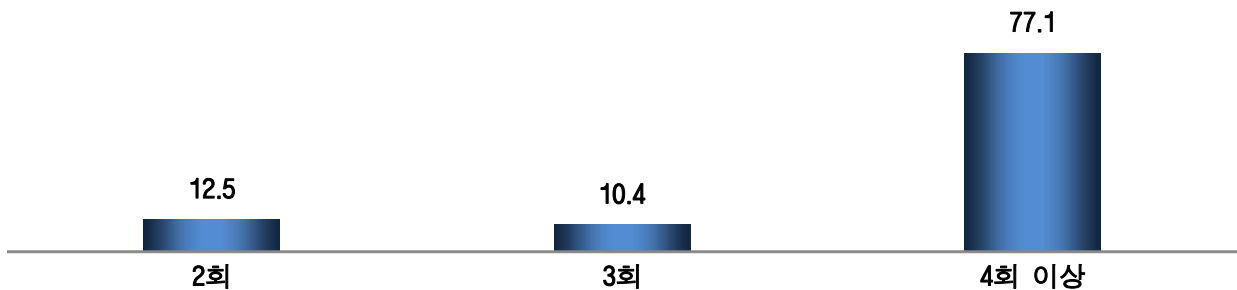
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(77.1%), '2회'(12.5%), '3회'(10.4%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



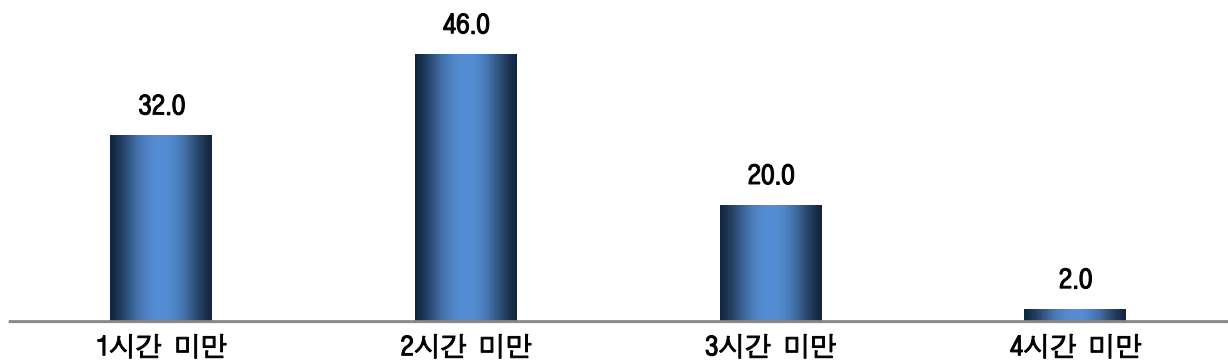
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 의릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 10분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 46.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 10분



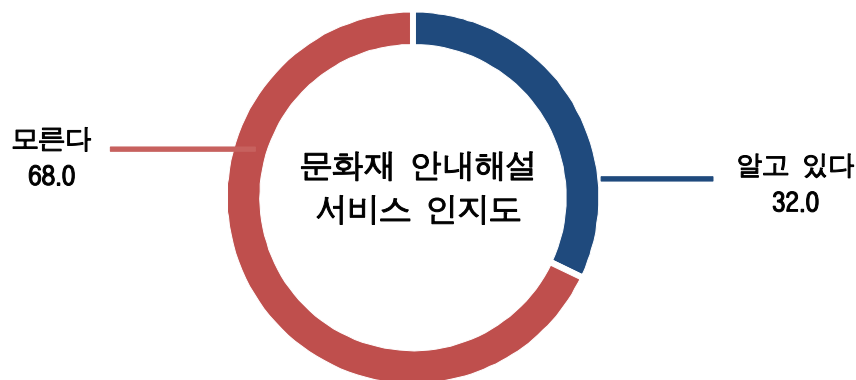
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 32.0%였으며, 모르는 경우는 68.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 90.0%였으며, 경험이 있는 경우는 10.0%로, 응답자 대부분은 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



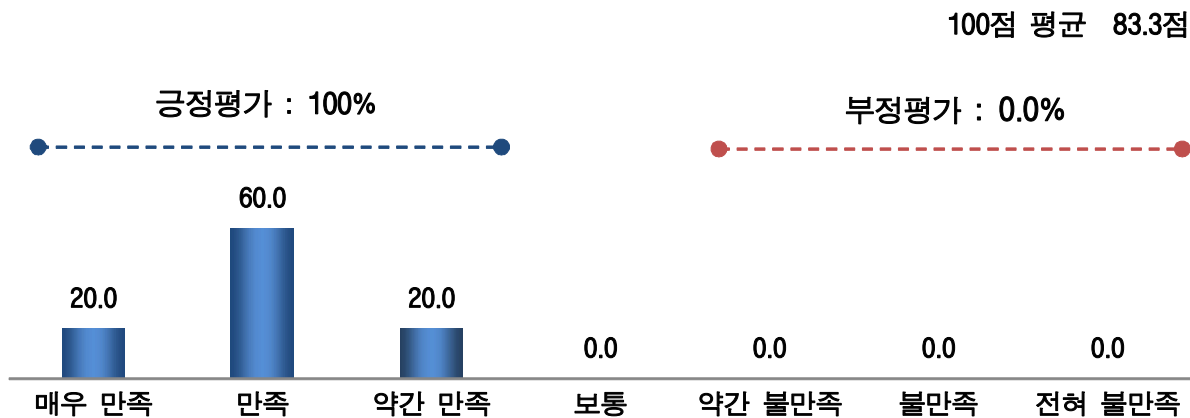
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '자세한 안내해설 자료 필요'(20.0%, 1명)에 관한 의견이 나타남

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	5	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	20.0
원형에서 동떨어진 곳에 대한 설명이 부족해서	1	20.0
없음	4	80.0

6) 서울 의릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 서울 의릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 8.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 92.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

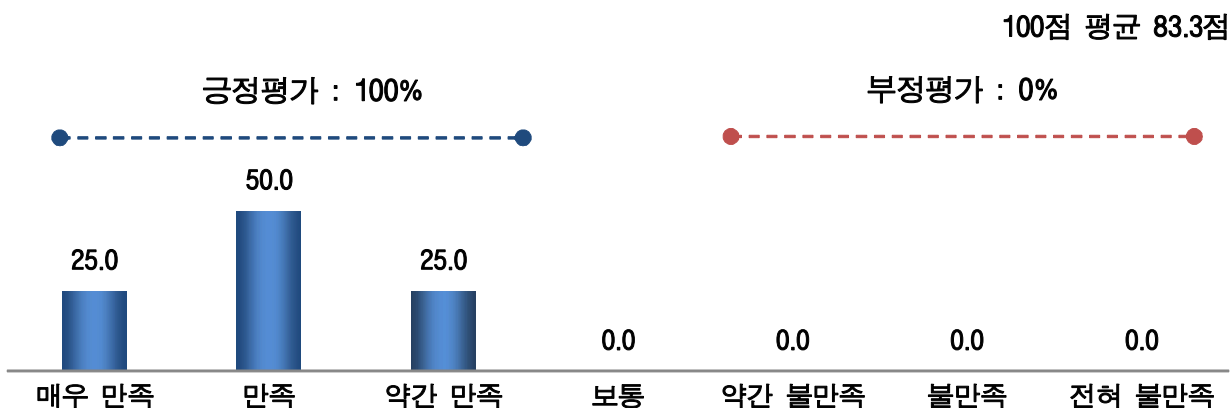


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 83.3점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☒ 서울 의릉의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘관람시설관리 개선 필요’(25.0%, 1명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	4	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	25.0
관람 시설 관리가 미흡해서	1	25.0
없음	3	75.0

7) 추천 및 재방문 의향

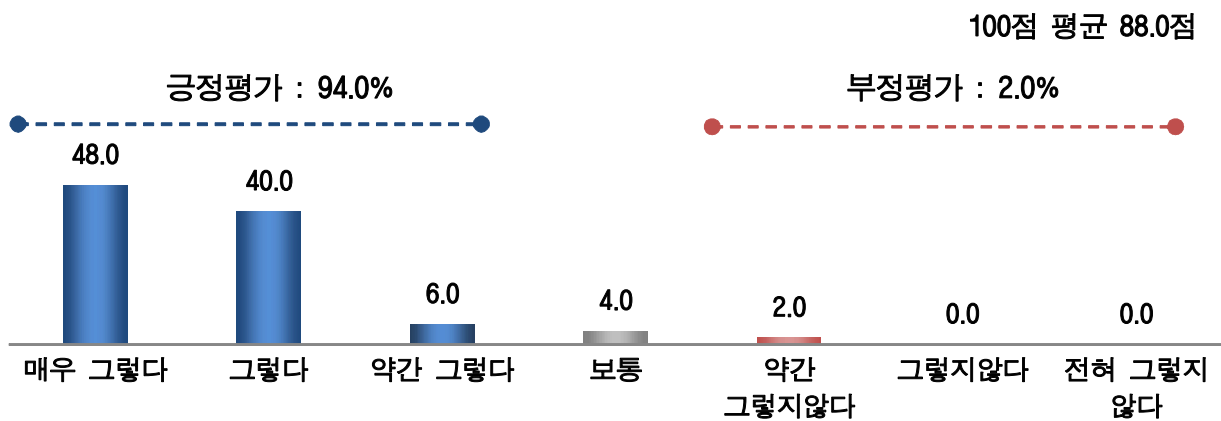
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(94.0%), ‘보통’(4.0%), ‘비추천(부정평가)’(2.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



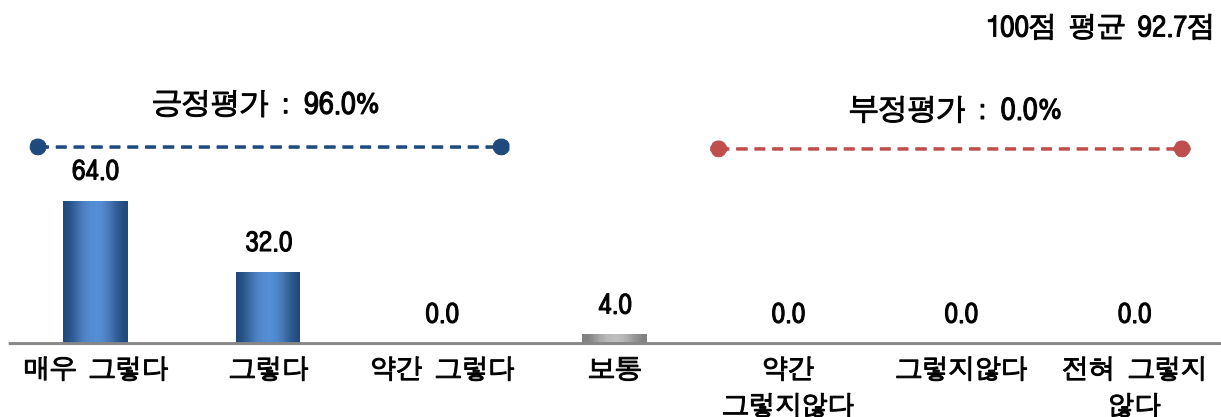
(2) 재방문 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(96.0%), ‘보통’(4.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



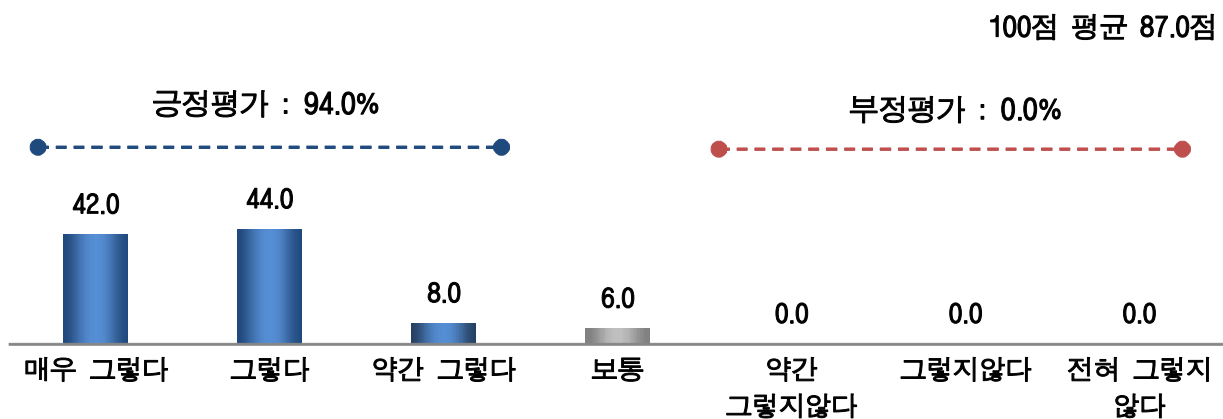
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(94.0%), ‘보통’(6.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 의릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(72.0%, 36명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’, ‘관람 분위기’(각 8.0%, 16명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	36	72.0
주변 자연경관이 좋다	17	34.0
공기가 쾌적하다	15	30.0
조용한 분위기가 좋다	9	18.0
조경이 잘 되어있다	6	12.0
관람 시설 관리	8	16.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	7	14.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	2.0
관람 분위기	8	16.0
산책로가 잘 되어있다	6	12.0
평온한 분위기가 좋다	2	4.0
관람시설(궁/능/유적)	2	4.0
능이 인상 깊었다	1	2.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	1	2.0
편의시설 관리	1	2.0
휴식공간이 편리하다	1	2.0
없음	2	4.0



(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시간 연장/확대’라는 응답이 6.0%(3명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’, ‘조경/환경 개선 필요’(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람시간 연장/확대	3	6.0
능 연중무휴 개방했으면	2	4.0
능 관람시간을 늘렸으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
편의시설을 개선했으면	1	2.0
음수대가 있었으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	2	4.0
조경에 좀더 신경썼으면	2	4.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.0
능을 가까이 볼 수있는 공간이 있었으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
안내해설사를 증원했으면	1	2.0
안내사/직원 관리 필요	1	2.0
직원이 친절했으면	1	2.0
출입제한구역 해제 필요	1	2.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	2.0
없음	40	80.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘조경/환경 개선 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’ (각 8.0%, 4명) 의견 외에 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(2.0%, 4명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

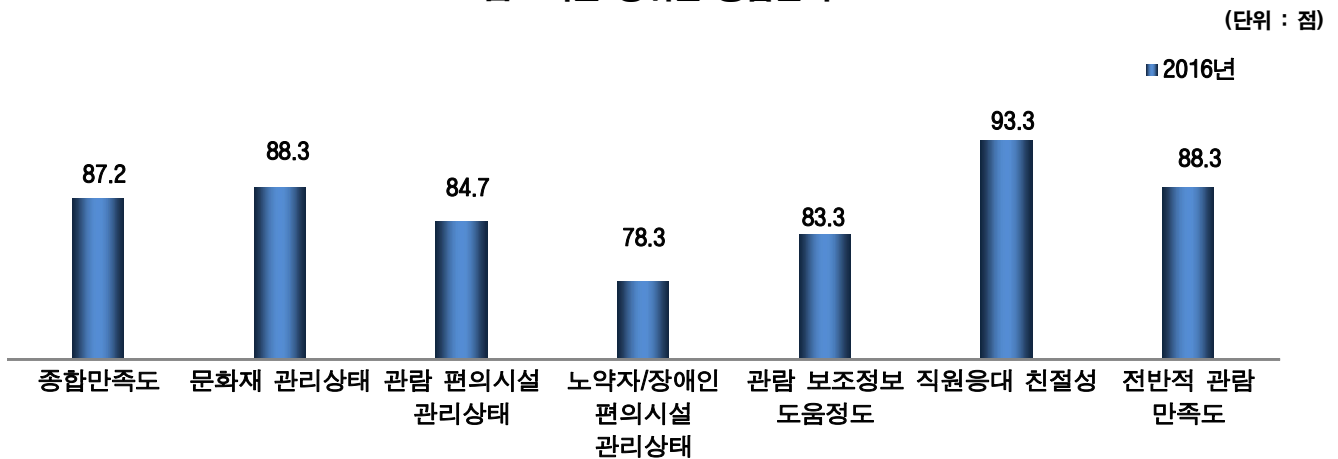
제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
조경/환경 개선 필요	4	8.0
조경에 좀더 신경썼으면	4	8.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	4	8.0
안내해설사를 증원했으면	2	4.0
능 안내표지판이 많았으면	1	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
음수대가 있었으면	1	2.0
쓰레기통이 많았으면	1	2.0
홍보 부족	1	2.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	2.0
관람시간 연장/확대	1	2.0
능 연중무휴 개방했으면	1	2.0
없음	37	74.0

19. 서울 영취원(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 영취원 관람객의 종합 만족도(CSI)는 87.2점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 14위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 88.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(88.3점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(84.7점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(78.3점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도' (83.3점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(93.3점, '매우 만족' 수준)으로 나타남

〈그림〉 서울 영취원 종합만족도



〈표〉 서울 영취원 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	88.3	84.7	78.3	83.3	93.3	88.3	87.2
성별	남성	(20)	85.8	80.0	79.2	82.5	92.5	88.3	86.3
	여성	(30)	90.0	87.8	77.8	83.9	93.9	88.3	87.8
연령	20대	(5)	86.7	90.0	83.3	76.7	93.3	86.7	86.9
	30대	(6)	86.1	75.0	61.1	80.6	88.9	86.1	82.3
	40대	(16)	86.5	84.4	77.1	84.4	89.6	86.5	85.5
	50대	(7)	81.0	73.8	78.6	85.7	92.9	85.7	83.8
	60대	(4)	100.0	100.0	87.5	95.8	100.0	91.7	94.4
	70세 이상	(12)	93.1	88.9	83.3	80.6	98.6	93.1	91.5
거주지역	서울	(47)	88.3	84.4	78.0	83.0	93.6	88.7	87.3
	인천/경기	(3)	88.9	88.9	83.3	88.9	88.9	83.3	85.6
관람유형	단체관람	(3)	88.9	77.8	66.7	88.9	83.3	83.3	82.0
	개인/가족	(47)	88.3	85.1	79.1	83.0	94.0	88.7	87.5
이전관람 경험	있다	(25)	92.0	88.0	81.3	84.7	96.7	91.3	90.2
	없다	(25)	84.7	81.3	75.3	82.0	90.0	85.3	84.1
전반적 만족도	불만족	-	-	-	-	-	-	-	-
	보통	-	-	-	-	-	-	-	-
	만족	(50)	88.3	84.7	78.3	83.3	93.3	88.3	87.2

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(86.3점) 대비 여성이 87.8점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

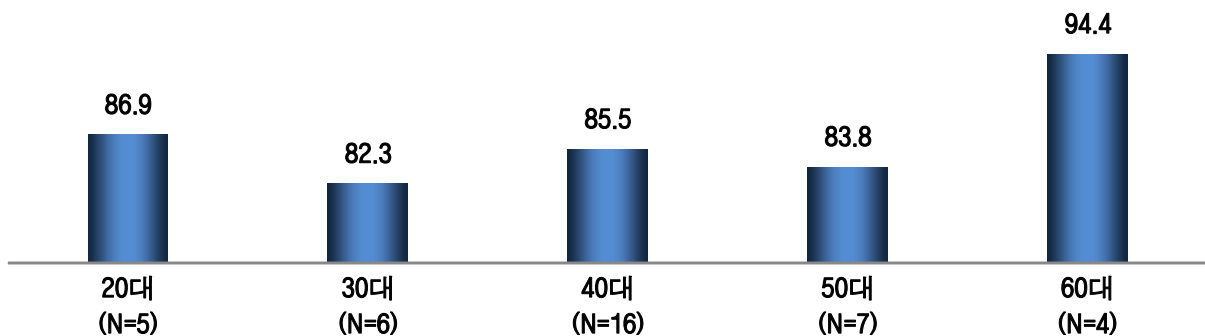
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 94.4점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 82.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 87.3점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(85.6점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(87.5점)가 단체관람 단위 방문객(82.0점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(90.2점)가 처음 관람한 방문객(84.1점)보다 높은 것으로 나타남

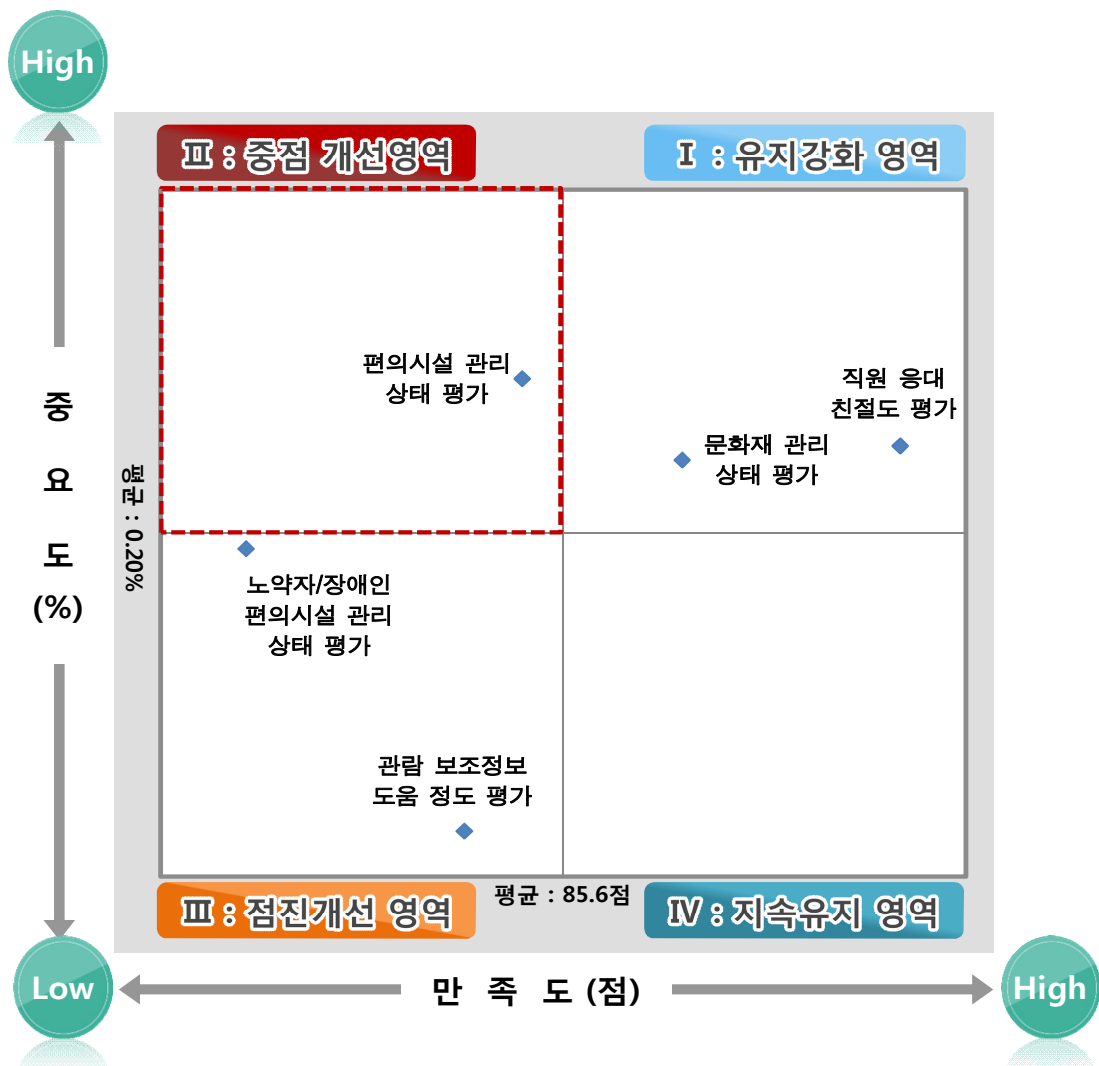
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 서울 영취원의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」으로는 ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	편의시설 관리 상태 평가
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

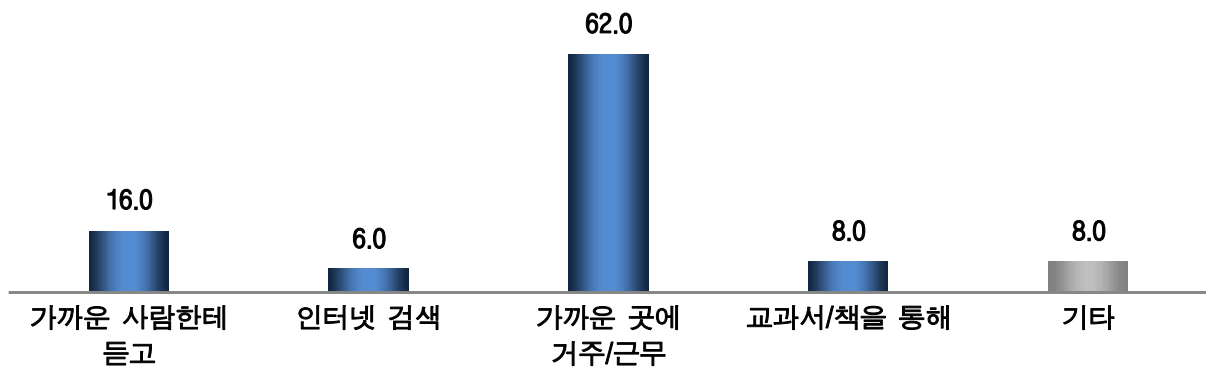
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(62.0%)를 통해 서울 영취원을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 사람한테 듣고’(16.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : 점)

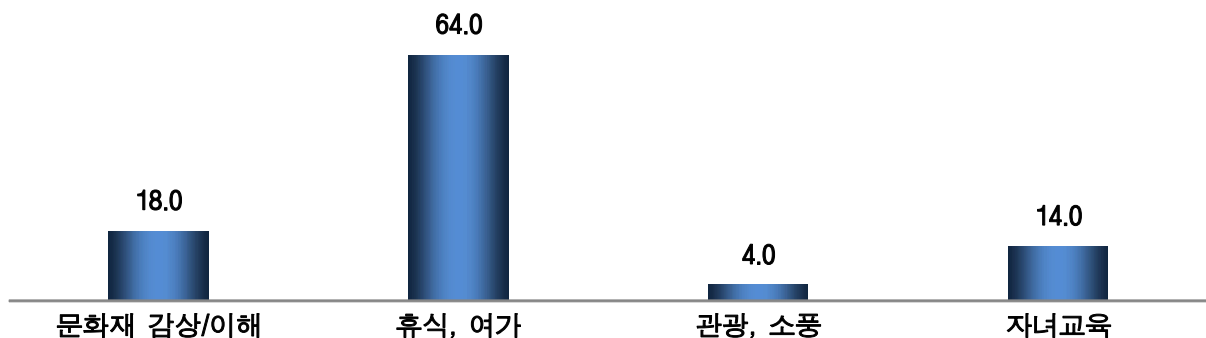


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 영취원을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(64.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’(18.0%)와 ‘자녀교육’(14.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : 점)

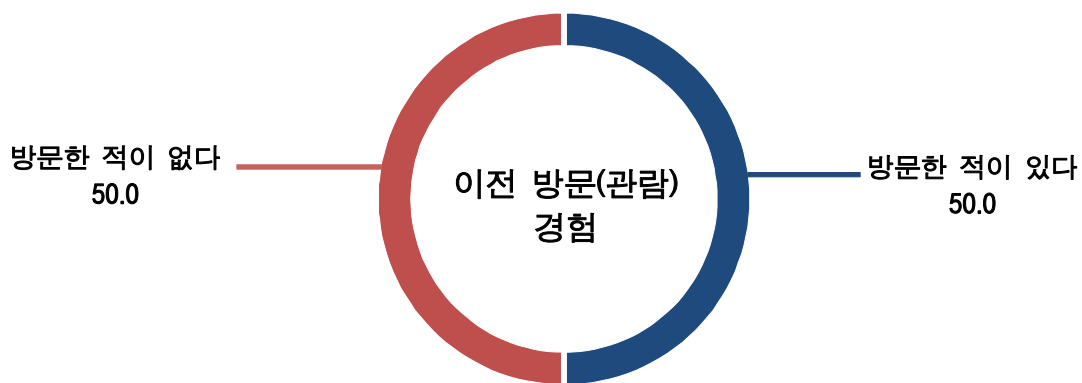


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 서울 영취원을 방문한 경험이 있는 경우는 50.0%로 응답자 2명 중 1명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

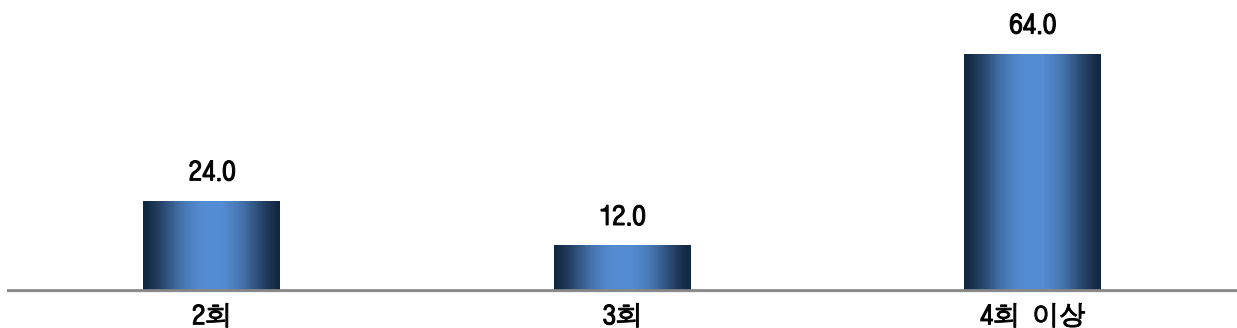
(단위 : 점)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(64.0%), '2회'(24.0%), '3회'(12.0%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : 점)



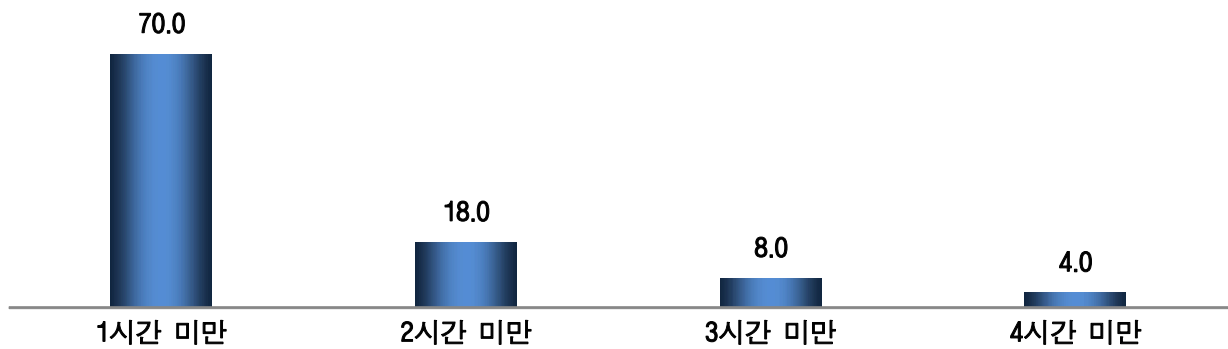
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 영취원을 관람하는데 소요된 시간은 평균 48분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 70.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : 점)

평균 : 48분



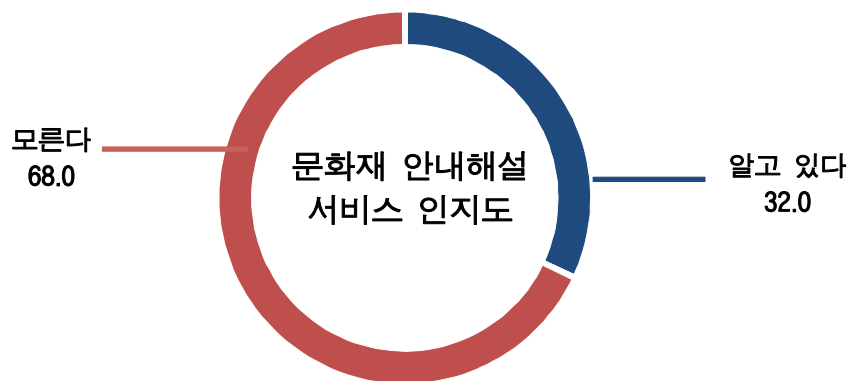
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 32.0%였으며, 모르는 경우는 68.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)



(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 86.0%였으며, 경험이 있는 경우는 14.0%로, 응답자 대다수가 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



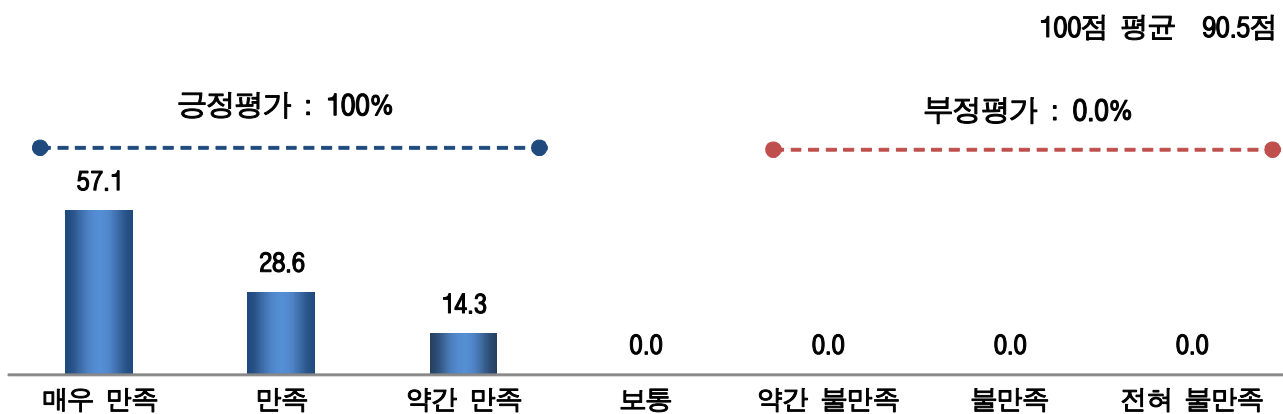
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘외부적인 휴게공간 불편’(14.3%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	7	100.0
외부적인 휴게공간 불편	1	14.3
휴식공간이 부족해서	1	14.3
없음	6	85.7

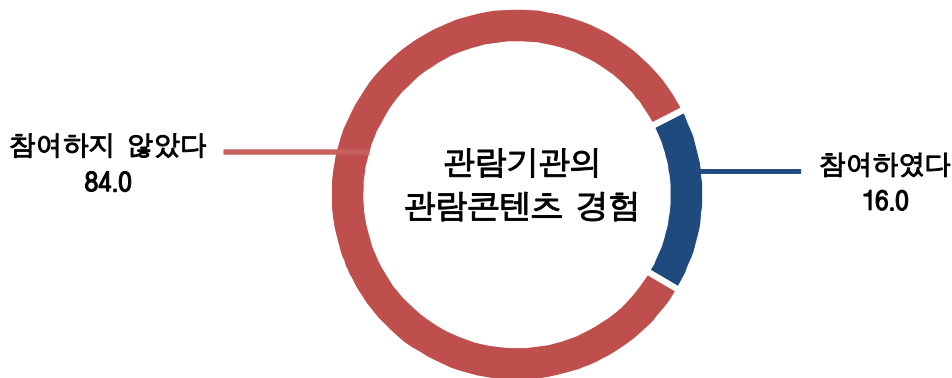
6) 서울 영취원 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 서울 영취원의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 16.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 84.0%로 응답자 10명 중 1명이 관람콘텐츠에 참여한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



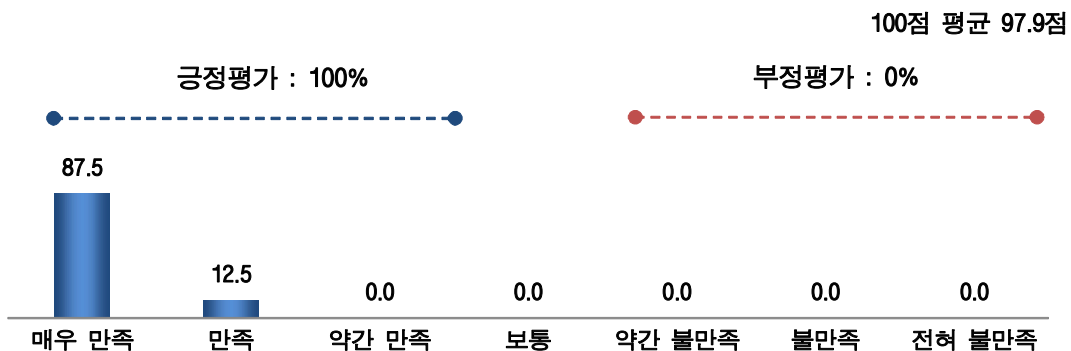
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 97.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람 콘텐츠 개선을 위한 제안사항은 없는 것으로 나타남

7) 추천 및 재방문 의향

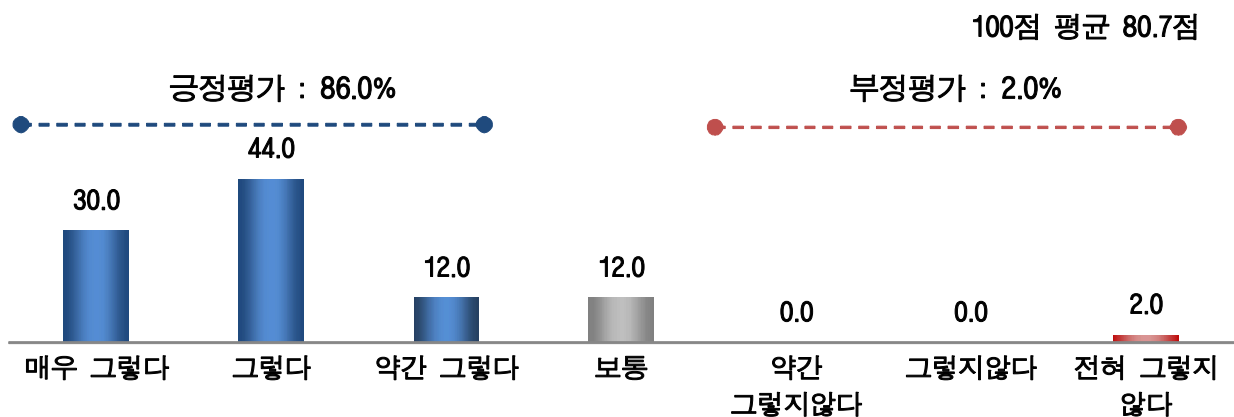
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(86.0%), '보통'(2.0%), '비추천(부정평가)'(2.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 80.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



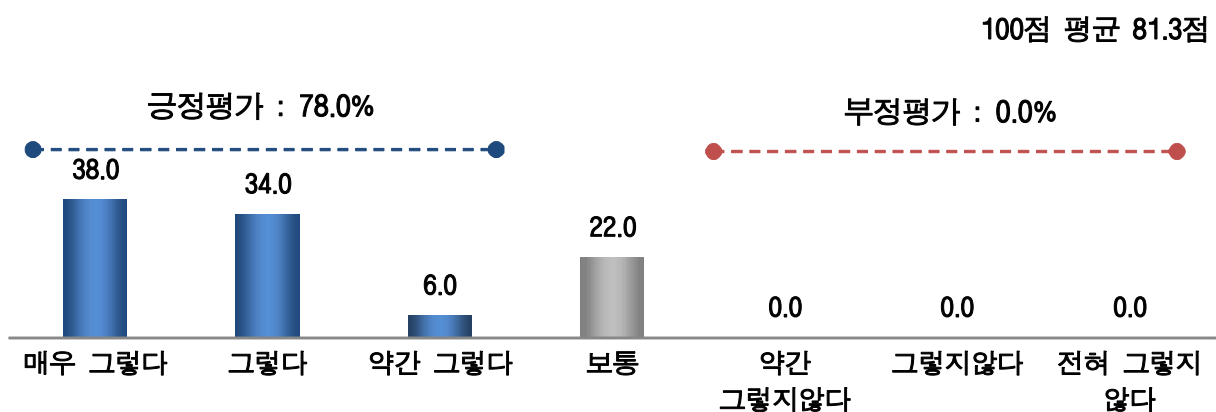
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(78.0%), '보통'(22.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 81.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



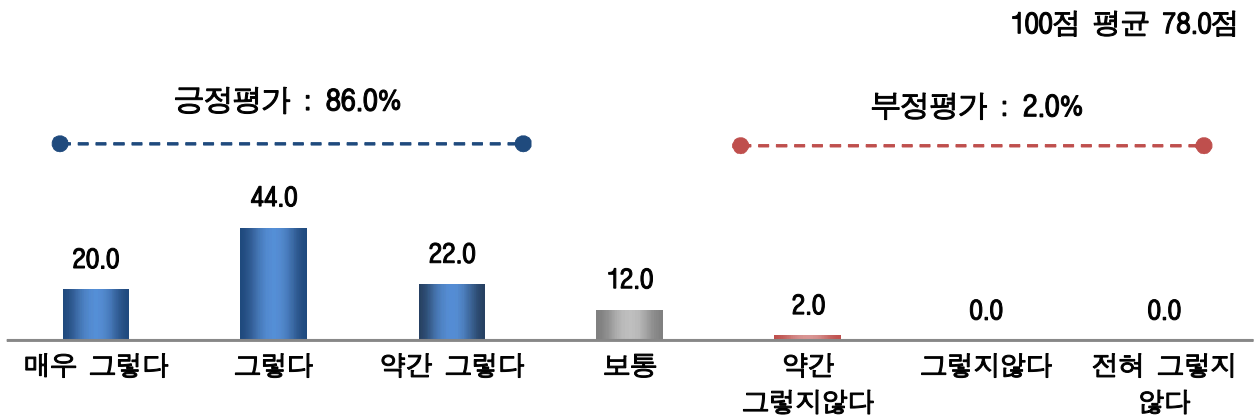
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(86.0%), ‘보통’(12.0%), ‘불만족’(2.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 78.0점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 영취원 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(68.0%, 34명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(26.0%, 13명), ‘관람시설 관리’(14.0%, 7명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	34	68.0
조용한 분위기가 좋다	27	54.0
공기가 쾌적하다	12	24.0
주변 자연경관이 좋다	5	10.0
조경이 잘 되어있다	2	4.0
관람 분위기	13	26.0
산책로가 잘 되어있다	8	16.0
평온한 분위기가 좋다	5	10.0
관람 시설 관리	7	14.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	6	12.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	5	10.0
엄비능이 인상 깊었다	3	6.0
능이 인상 깊었다	1	2.0
능 규모가 크다	1	2.0
직원/안내해설사	1	2.0
직원이 친절하다	1	2.0
없음	6	12.0

(2) 관람 시 불편했던 점

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’이라는 응답이 6.0%(3명)로 가장 많음
- ☑ 다음으로 ‘조경/환경 개선 필요’와 ‘관람시설관리 개선 필요’(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	6.0
능 안내표지판이 많았으면	1	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
중국어 안내판이 있었으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	2	4.0
조경에 조금 더 신경썼으면	2	4.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	4.0
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	1	2.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	2.0
휴게/편의 시설 총원 필요	1	2.0
휴식공간이 많았으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	2.0
화장실이 많았으면	1	2.0
없음	42	84.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(22.0%, 11명) 의견을 중심으로 ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	11	22.0
휴식공간이 많았으면	9	18.0
화장실이 많았으면	2	4.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	4.0
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	2.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	4.0
능에 볼거리가 좀 더 있었으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	4.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
중국어 안내판이 있었으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
조경에 좀 더 신경썼으면	1	2.0
홍보 부족	1	2.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	2.0
출입제한구역 해제 필요	1	2.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	2.0
없음	31	62.0

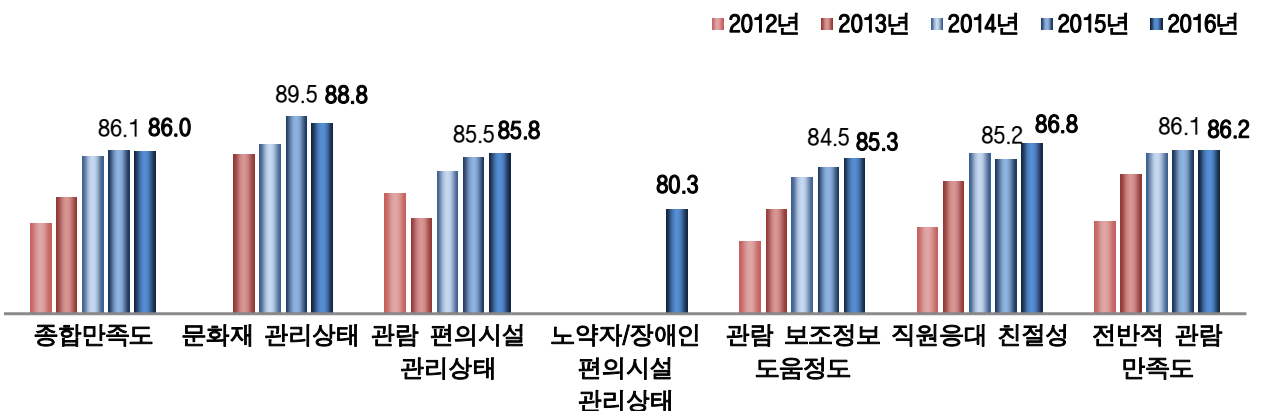
20. 고양 서오릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 고양 서오릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 86.0점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 15위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 86.2점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(88.8점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(85.8점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(80.3점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(85.3점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(86.8점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2011년까지 60점 수준을 유지하다가(67.4점→65.4점) 2012년 78.9점, 2013년 81.5점, 2014년 85.6점, 2015년 86.1점으로 지속적으로 상승하다가 2016년에는 86.0점으로 나타나 전년 대비 0.1점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↓0.7점)를 제외한 '관람 편의시설 관리 상태'(↑0.3점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑0.8점), '직원응대 친절성'(↑1.6점), '전반적 관람 만족도' (↑0.1점) 항목이 모두 상승한 것으로 나타남

〈그림〉 고양 서오릉 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 고양 서오릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		100	88.8	85.8	80.3	85.3	86.8	86.2	86.0
성별	남성	51	90.2	86.3	79.7	86.9	87.6	85.6	86.1
	여성	49	87.4	85.4	81.0	83.7	86.1	86.7	85.9
연령	14~19세	3	88.9	88.9	61.1	83.3	94.4	94.4	90.0
	20대	13	89.7	83.3	75.6	83.3	87.2	85.9	85.3
	30대	33	87.9	85.4	80.3	84.3	86.9	86.4	85.9
	40대	8	87.5	77.1	79.2	81.3	81.3	83.3	82.3
	50대	16	80.2	82.3	80.2	83.3	81.3	85.4	83.4
	60대	21	96.0	93.7	86.5	89.7	92.1	86.5	89.3
	70세 이상	6	91.7	86.1	80.6	91.7	86.1	86.1	86.5
거주지역	서울	63	89.2	86.2	82.0	84.1	86.8	86.0	86.1
	인천/경기	34	88.2	85.8	78.4	87.3	87.3	86.8	86.2
	무응답	3	88.9	77.8	66.7	88.9	83.3	83.3	82.3
관람유형	단체관람	5	90.0	90.0	76.7	86.7	90.0	90.0	88.8
	개인/가족	95	88.8	85.6	80.5	85.3	86.7	86.0	85.9
이전 관람경험	방문경험 있음	79	89.5	86.1	80.4	85.0	86.3	86.3	86.1
	방문경험 없음	21	86.5	84.9	80.2	86.5	88.9	85.7	85.8
이전관람 횟수	처음 방문	21	86.5	84.9	80.2	86.5	88.9	85.7	85.8
	2회	1	83.3	83.3	100.0	100.0	83.3	83.3	85.5
	3회	8	91.7	91.7	77.1	85.4	93.8	87.5	88.4
	4회이상	70	89.3	85.5	80.5	84.8	85.5	86.2	85.8
전반적 만족도	만족	99	88.7	85.7	80.1	85.2	87.2	86.5	86.2
	보통	1	100.0	100.0	100.0	100.0	50.0	50.0	67.5

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(85.9점) 대비 남성이 86.1점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

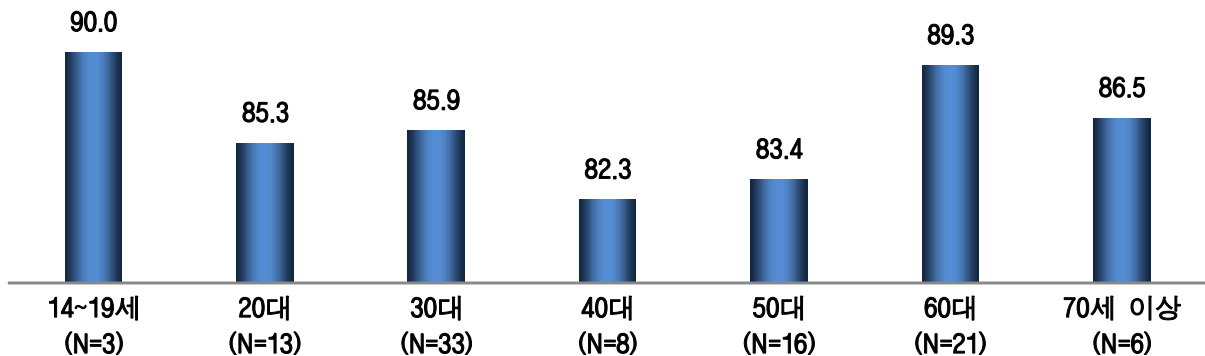
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 14~19세 이상 연령층은 90.0점으로 가장 높은 점수를 보였고, 40대 연령층은 82.3점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)

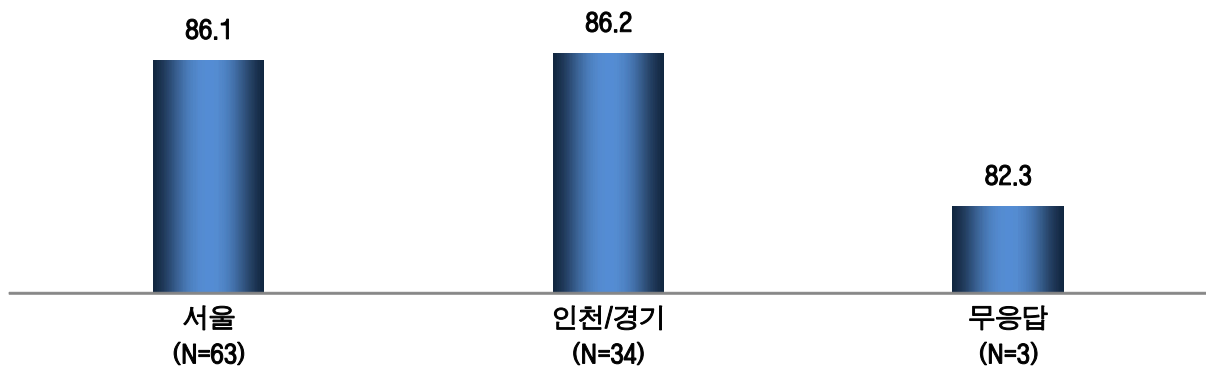




- ☑ 거주지별로는 인천/경기 거주자가 86.2점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(86.1점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(88.8점)가 개인/가족 단위 방문객(85.9점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(86.1점)가 처음 관람한 방문객(85.8점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

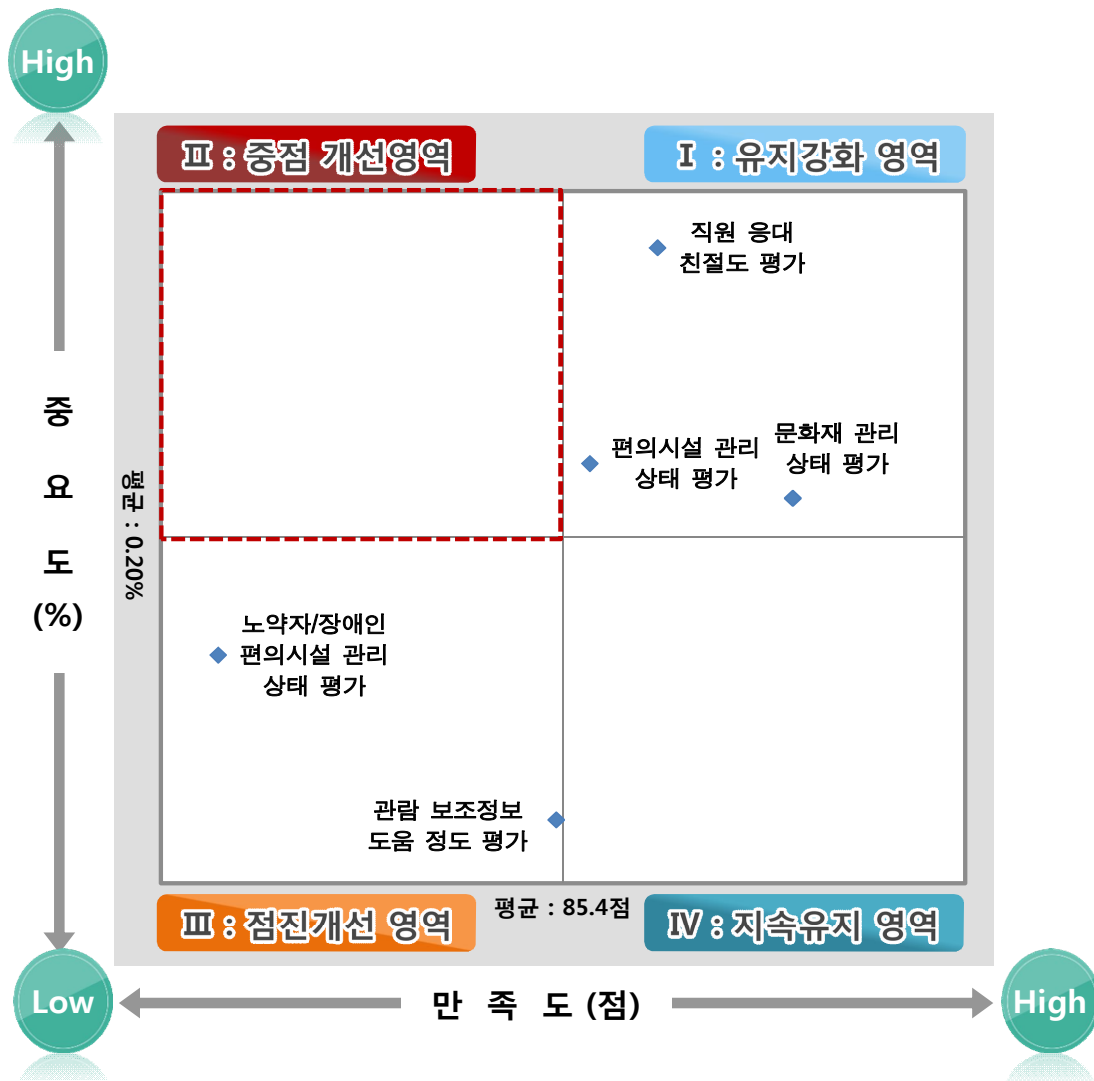
(단위 : 점)



3) IPA 분석

☑ 고양 서오릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남

☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

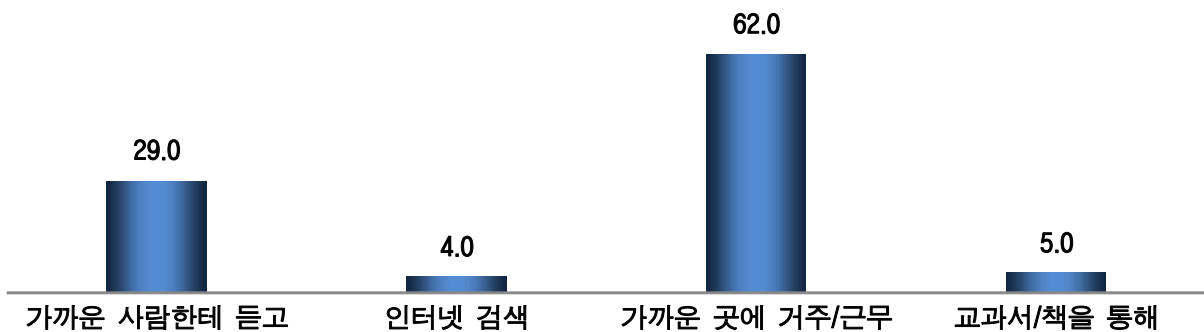
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 곳에 거주/근무'(62.0%)를 통해 고양 서오릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 사람한테 듣고'(29.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

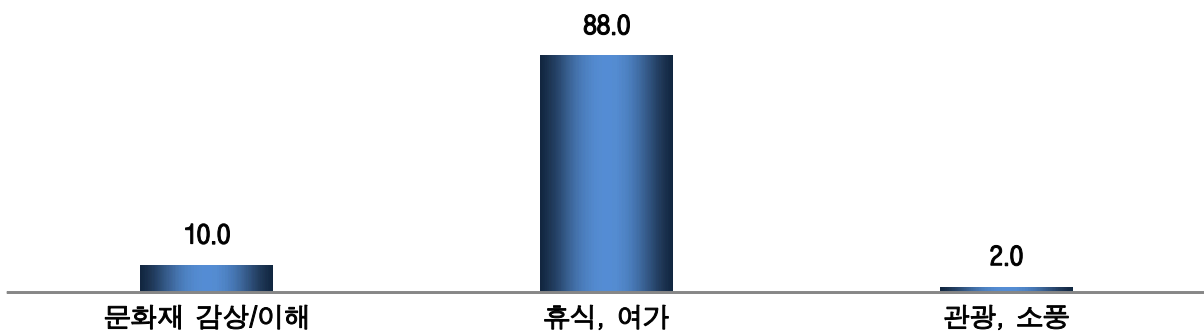


(2) 관람 목적

- ☑ 고양 서오릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식/여가'(88.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '문화재 감상/이해'(10.0%), '관광/소풍'(2.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)



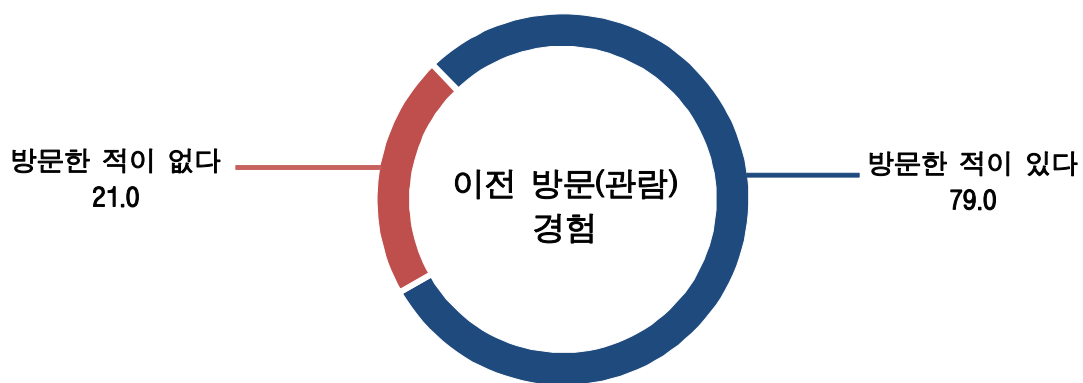


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 고양 서오릉을 방문한 경험이 있는 경우는 79.0%로 응답자 4명 중 3명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

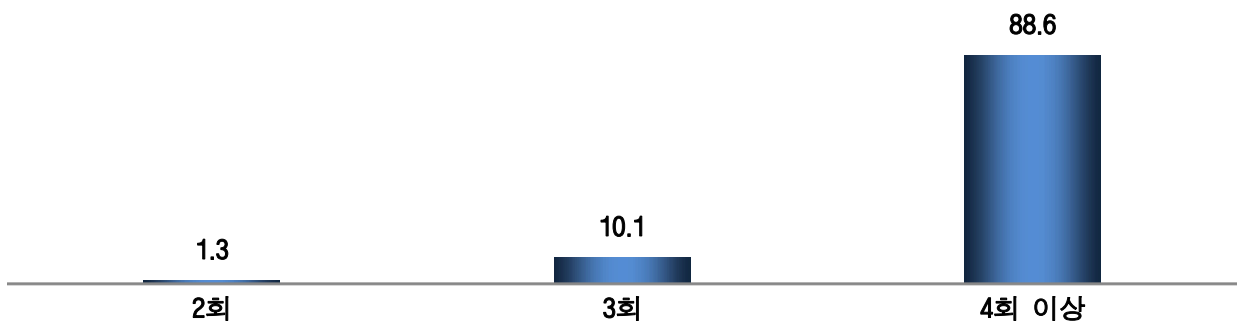
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(88.6%), '3회'(10.1%), '2회'(1.3%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



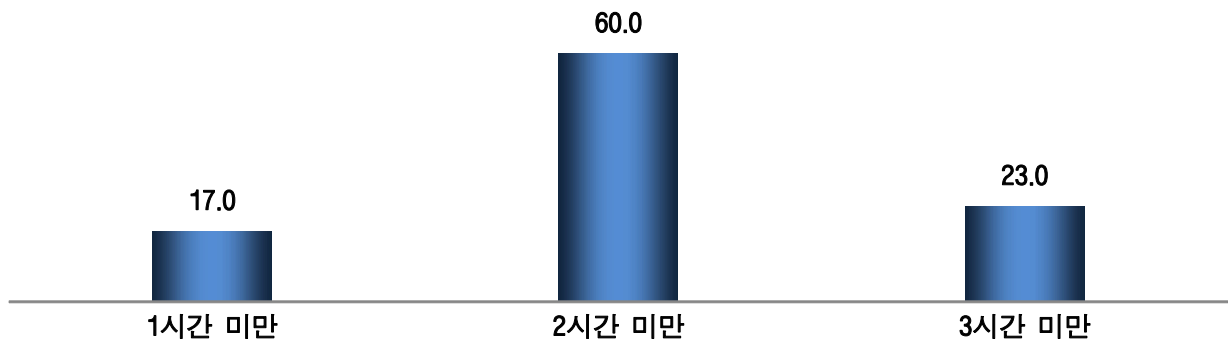
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 고양 서오릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 21분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 60.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 21분



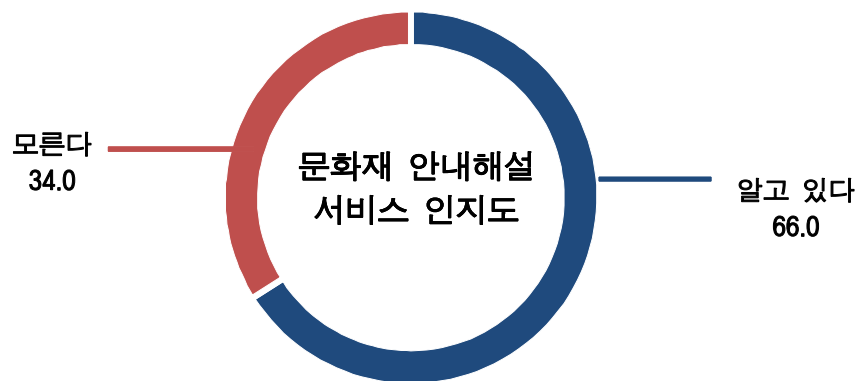
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 66.0%였으며, 모르는 경우는 34.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

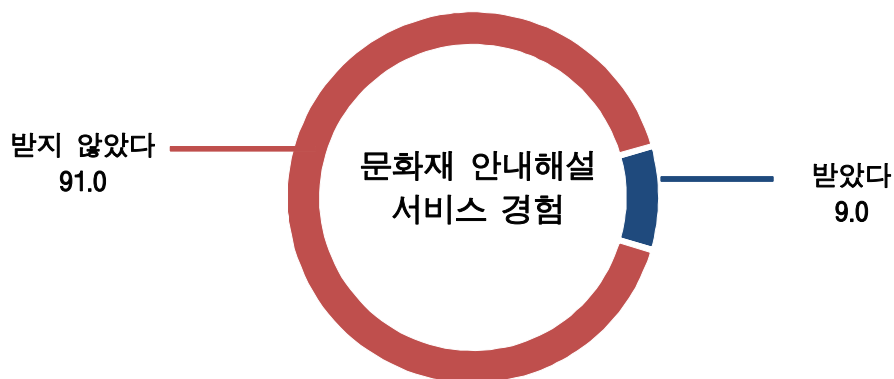


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 91.0%였으며, 경험이 있는 경우는 9.0%로, 응답자 대부분은 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



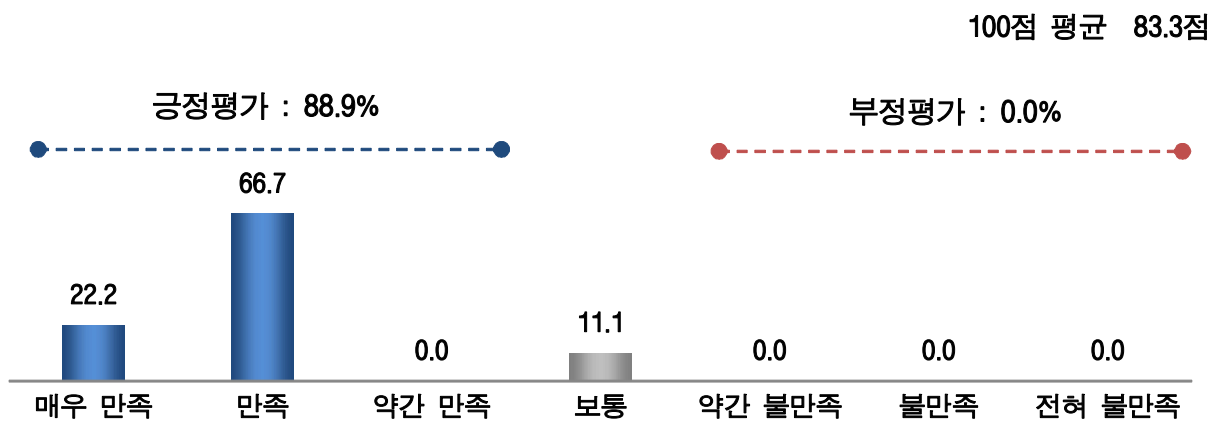
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(88.9%), ‘보통’(11.1%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.3점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 관련 충원 필요’, ‘쉬운 안내해설 개선 필요’(각 11.1%, 1명) 등의 의견이 조사됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	33	100.0
안내해설 관련 충원 필요	1	11.1
짧은 해설가가 부족해서	1	11.1
쉬운 안내해설 개선 필요	1	11.1
해설 그림이 쉽게 만화 형식이 아니어서	1	11.1
없음	7	77.8

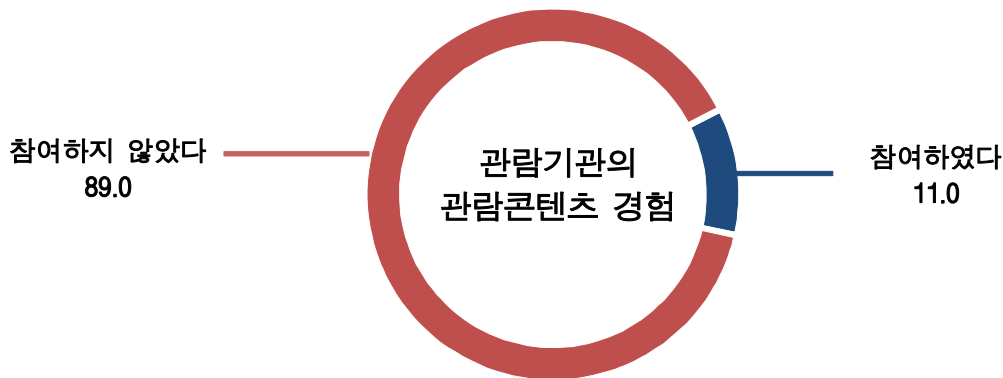
6) 고양 서오릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 고양 서오릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 11.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 89.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

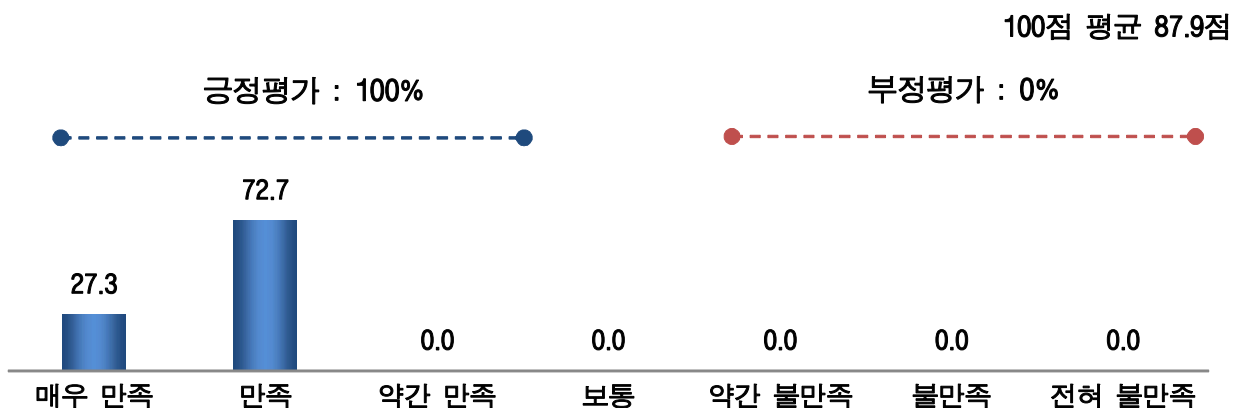


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 87.9점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선의견 ‘관람콘텐츠 안내 부족’, ‘관람콘텐츠 개선/보완’(각 9.1%, 1명) 등의 의견이 조사됨

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	11	100.0
관람콘텐츠 안내 부족	1	9.1
설명이 부족해서 설명이 부족해서	1	9.1
관람콘텐츠 개선/보완	1	9.1
문화행사가 부족해서	1	9.1
없음	9	81.8



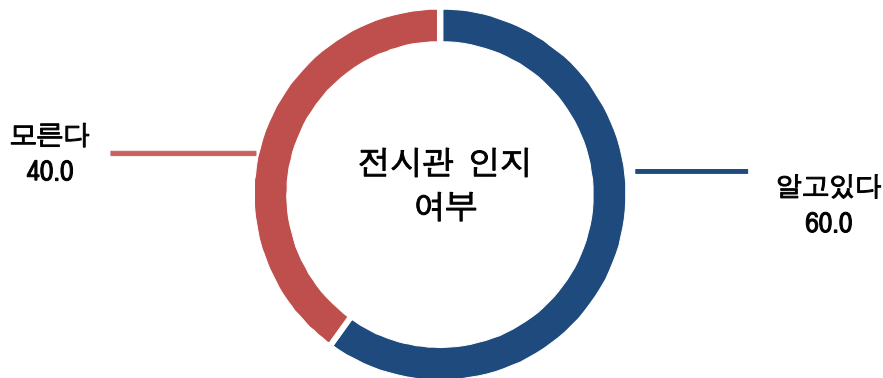
7) 고양 서오릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 고양 서오릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 60.0%, ‘모른다’라는 응답이 40.0%로 응답자 5명 중 3명 이상이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

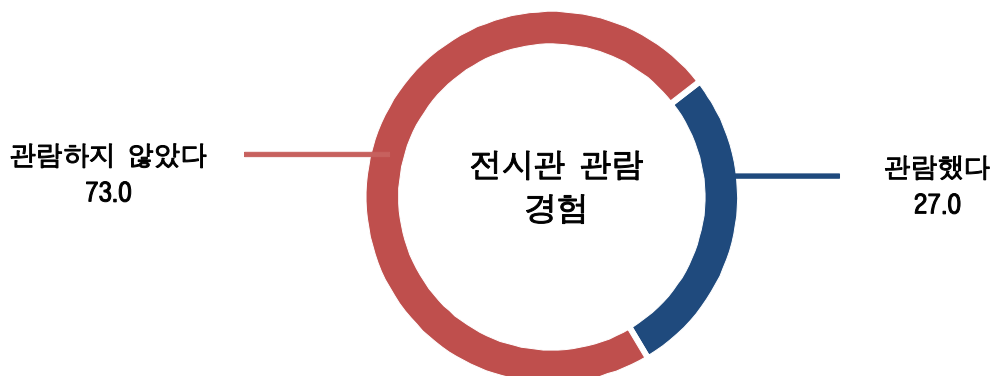


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 고양 서오릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 27.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 73.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



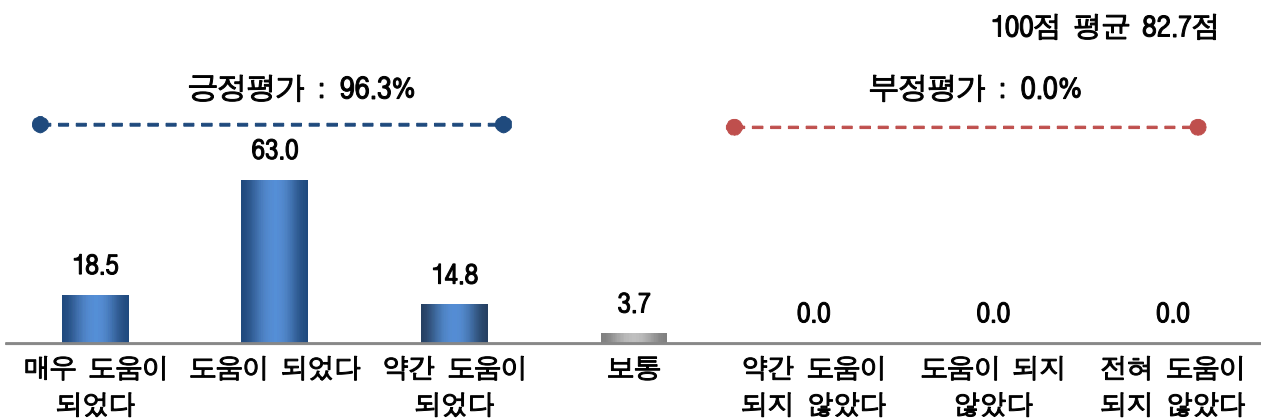
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 '도움됨(긍정평가)'(96.3%), '보통'(3.7%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



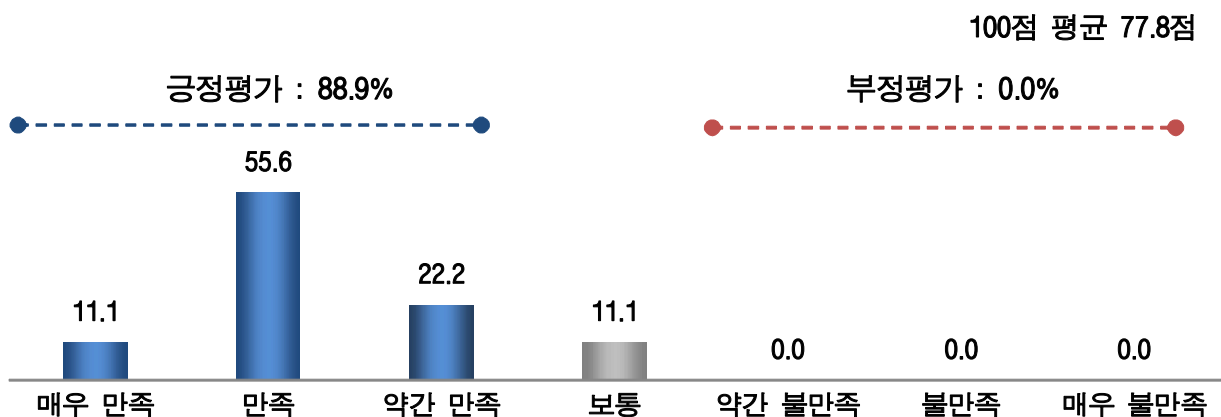
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(88.9%), '보통'(11.1%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 77.8점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(5) 전시관 관람 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(7.4%, 2명)과 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(7.4%, 2명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(3.7%, 1명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 관람 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	27	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	7.4
능에 볼거리가 좀 더 있었으면	1	3.7
규모가 좀 더 컸으면	1	3.7
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	7.4
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	7.4
휴게/편의 시설 충원 필요	1	3.7
음수대가 있었으면	1	3.7
쓰레기통이 많았으면	1	3.7
없음	22	81.5

8) 추천 및 재방문 의향

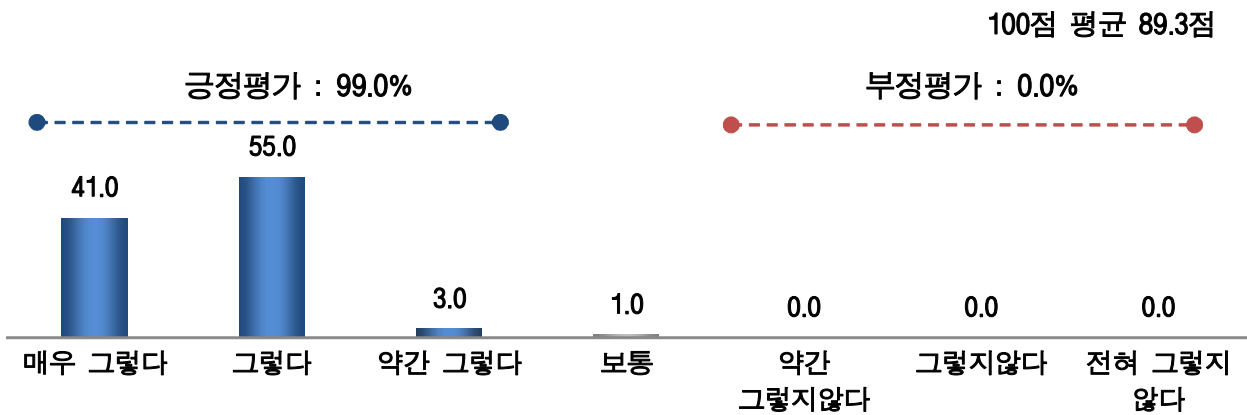
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(99.0%), ‘보통’(1.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



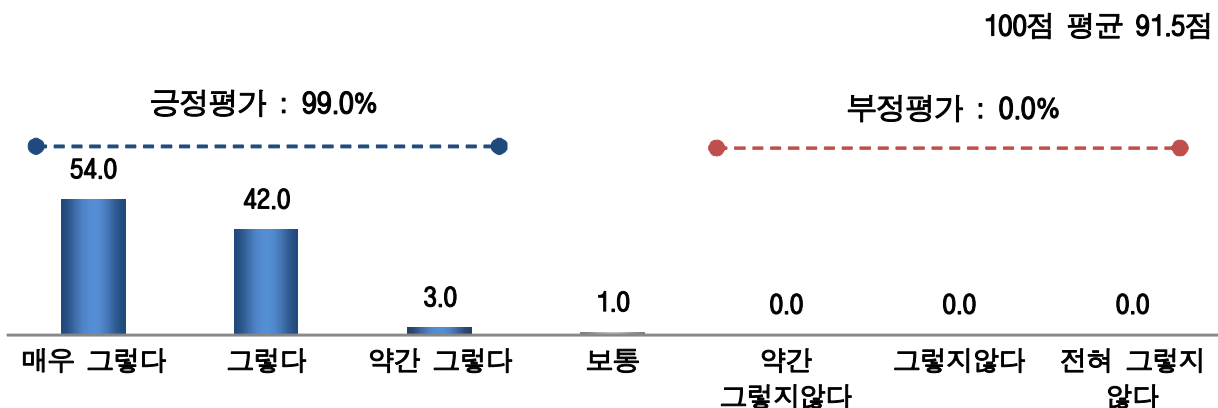
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(99.0%), ‘보통’(1.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.5점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



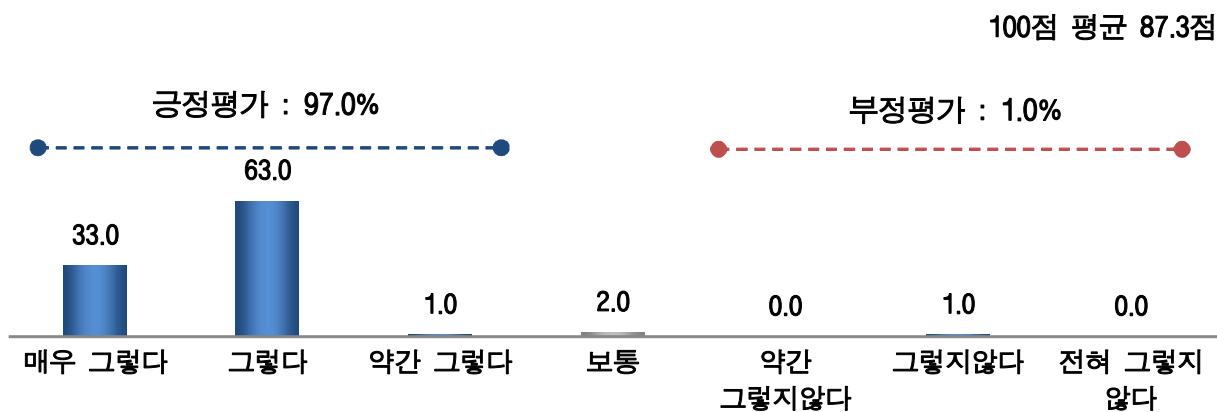
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(97.0%), '보통'(2.0%), '불만족'(1.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

☑ 고양 서오릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(58.0%, 58명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(31.0%, 31명), ‘관람 시설 관리’(8.0%, 8명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	100	100.0
자연경관/조경/외부환경	58	58.0
조경이 잘 되어있다	27	27.0
주변 자연경관이 좋다	20	20.0
공기가 쾌적하다	16	16.0
조용한 분위기가 좋다	4	4.0
관람 분위기	31	31.0
산책로가 잘 되어있다	22	22.0
건기 편하게 되어있다	9	9.0
관람 시설 관리	8	8.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	7	7.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	1.0
관람시설(궁/능/유적)	2	2.0
도심 속에 능이 있어서 인상적이다	1	1.0
능 규모가 크다	1	1.0
편의시설 관리	1	1.0
화장실이 깨끗하다	1	1.0
역사 교육/새로운 역사 이해	1	1.0
역사를 알게 되었다	1	1.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	1	1.0
차례의식이 인상 깊었다	1	1.0
안내서비스	1	1.0
안내판이 잘 되어있다	1	1.0
없음	15	15.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 9.0%(9명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’ (5.0%, 5명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 2.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	100	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	9	9.0
쓰레기통이 많았으면	4	4.0
주차시설 개선했으면	3	3.0
자동판매기가 많았으면	1	1.0
화장실이 많았으면	1	1.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	5	5.0
능 내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	3	3.0
능 보존 관리를 잘 했으면	1	1.0
관람객 질서유지에 신경 썼으면	1	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	2	2.0
휴식공간이 많았으면	1	1.0
벤치가 많았으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	2.0
능 안내표지판이 많았으면	2	2.0
창릉에 후문이 있었으면	1	1.0
없음	82	82.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(11.0%, 11명)와 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(11.0%, 10명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(5.0%, 5명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	100	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	11	11.0
쓰레기통이 많았으면	4	4.0
편의시설을 개선했으면	3	3.0
주차시설 개선했으면	2	2.0
자동판매기가 많았으면	2	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	10	10.0
벤치가 많았으면	5	5.0
화장실이 많았으면	4	4.0
그늘막이 있었으면	1	1.0
식당, 취식공간이 많았으면	1	1.0
휴식공간이 많았으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	5.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	2.0
안내해설사를 증원했으면	2	2.0
능 안내표지판이 많았으면	1	1.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	3	3.0
능 보존 관리를 잘 했으면	2	2.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	1.0
홍보 부족	1	1.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	1.0
능에 볼거리가 좀더 있었으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	1.0
능 안내브로셔를 보완했으면	1	1.0
없음	71	71.0

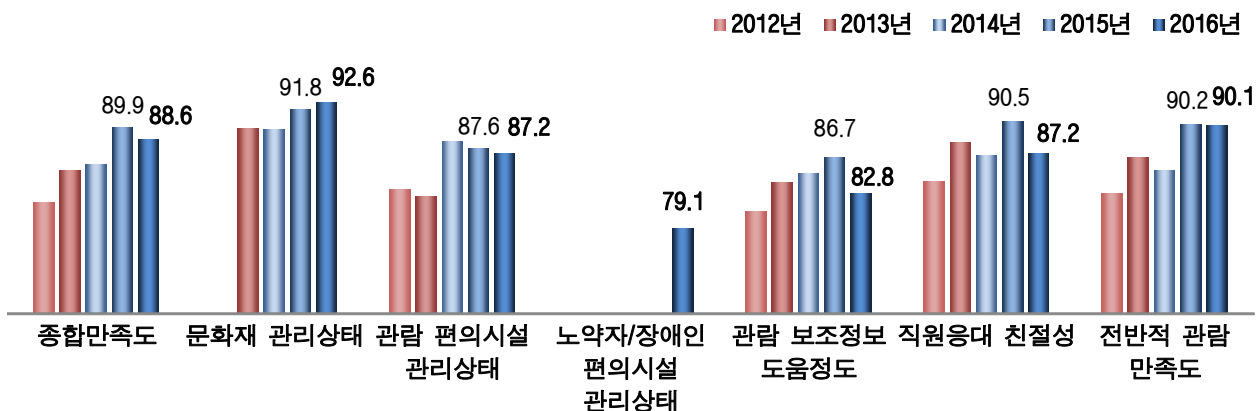
21. 화성 용건릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 화성 용건릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 88.6점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 10위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 90.1점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(92.6점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(87.2점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(79.1점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(82.8점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(87.2점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2011년까지 70점대를 유지하다가(72.1점→73.1점), 2012년 81.9점, 2013년 85.2점, 2014년 85.9점, 2015년 89.9점으로 점차 상승하였지만, 2016년에는 88.6점으로 나타나 전년 대비 1.3점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리상태'(↑0.8점) 항목을 제외한 '관람 편의시설 관리 상태'(↓0.4점), '관람 보조정보 도움 정도'(↓3.9점), '직원응대 친절성'(↓3.3점), '전반적 관람 만족도'(↓0.1점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 화성 용건릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 화성 용건릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		130	92.6	87.2	79.1	82.8	87.2	90.1	88.6
성별	남성	61	92.6	88.5	80.6	83.1	86.6	90.7	89.0
	여성	69	92.5	86.0	77.8	82.6	87.7	89.6	88.2
연령	14-19세	18	92.6	86.1	80.6	87.0	88.9	92.6	90.4
	20대	7	90.5	90.5	69.0	81.0	88.1	88.1	87.2
	30대	10	88.3	80.0	71.7	83.3	86.7	88.3	86.1
	40대	46	91.7	88.0	79.0	77.2	86.6	89.1	87.5
	50대	31	93.5	84.4	80.1	84.4	85.5	89.8	88.2
	60대	10	95.0	91.7	93.3	93.3	88.3	90.0	91.0
	70세 이상	8	97.9	95.8	72.9	87.5	91.7	95.8	93.8
거주지역	서울	18	90.7	80.6	76.9	87.0	86.1	88.0	86.8
	인천/경기	98	92.7	88.4	79.3	82.3	87.4	90.5	88.9
	광주/전라	8	93.8	83.3	81.3	83.3	85.4	91.7	89.0
	대구/경북	2	100.0	100.0	75.0	83.3	91.7	83.3	88.0
	강원/제주	1	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	100.0	98.5
	무응답	3	88.9	83.3	77.8	72.2	83.3	88.9	85.5
관람유형	단체관람	28	94.0	88.7	83.9	89.9	89.9	92.3	91.2
	개인/가족	102	92.2	86.8	77.8	80.9	86.4	89.5	87.9
이전관람 경험	방문경험 있음	66	93.2	88.6	80.8	82.6	87.6	90.7	89.2
	방문경험 없음	64	91.9	85.7	77.3	83.1	86.7	89.6	88.0
이전 관람횟수	처음 방문	64	91.9	85.7	77.3	83.1	86.7	89.6	88.0
	2회	15	92.2	85.6	80.0	82.2	85.6	88.9	87.5
	3회	13	92.3	89.7	76.9	88.5	91.0	92.3	90.9
	4회이상	38	93.9	89.5	82.5	80.7	87.3	90.8	89.3
전반적 만족도	만족	130	92.6	87.2	79.1	82.8	87.2	90.1	88.6

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(88.2점) 대비 남성이 89.0점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

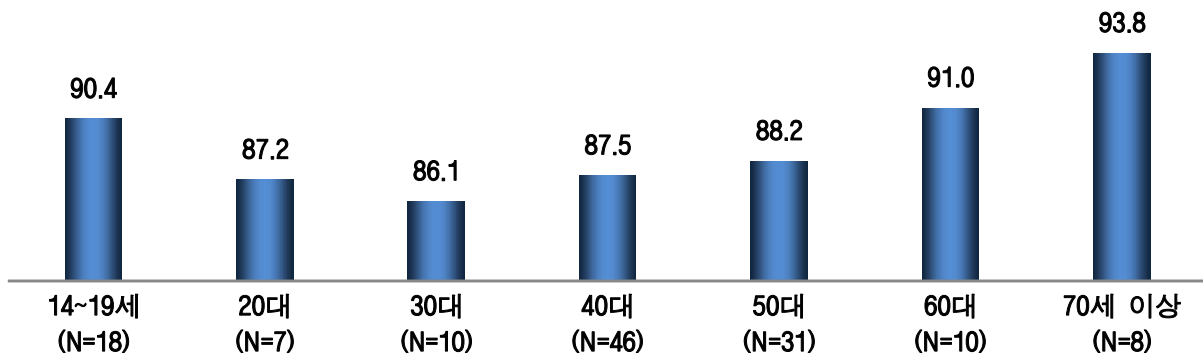
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 93.8점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 86.1점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

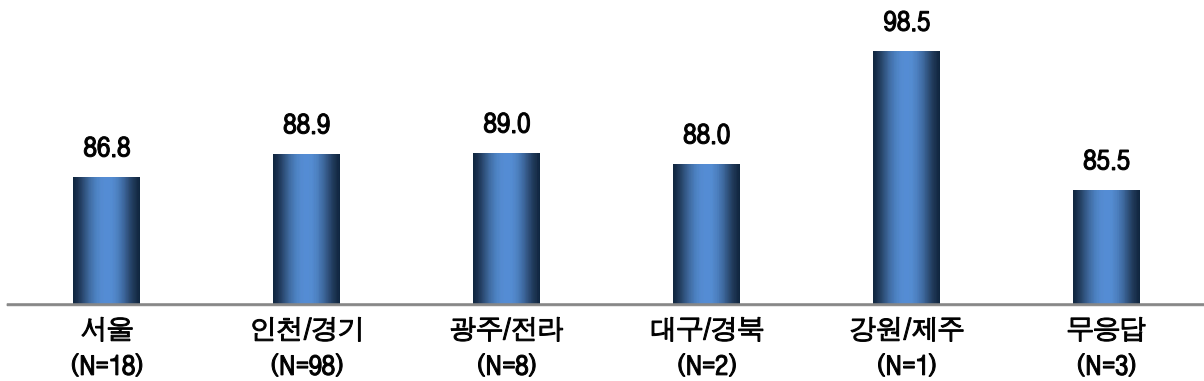
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 강원/제주 거주자가 98.5점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(86.8점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(91.2점)가 개인/가족 단위 방문객(87.9점)보다 낮은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)





- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(89.2점)가 처음 관람한 방문객(88.0점)보다 높은 것으로 나타남

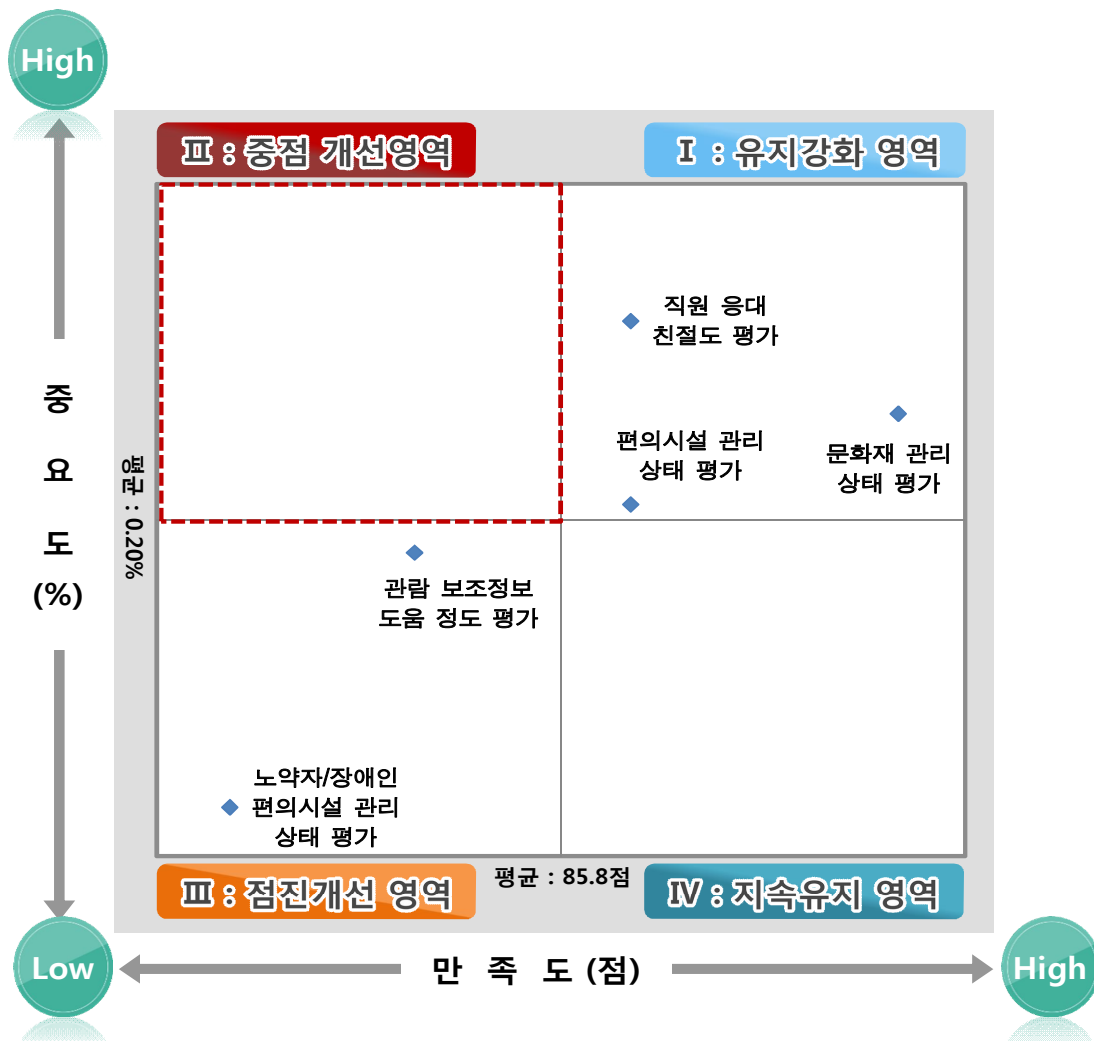
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 화성 용건릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, 「지속 유지영역」에 해당하는 항목은 없는 것으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	-

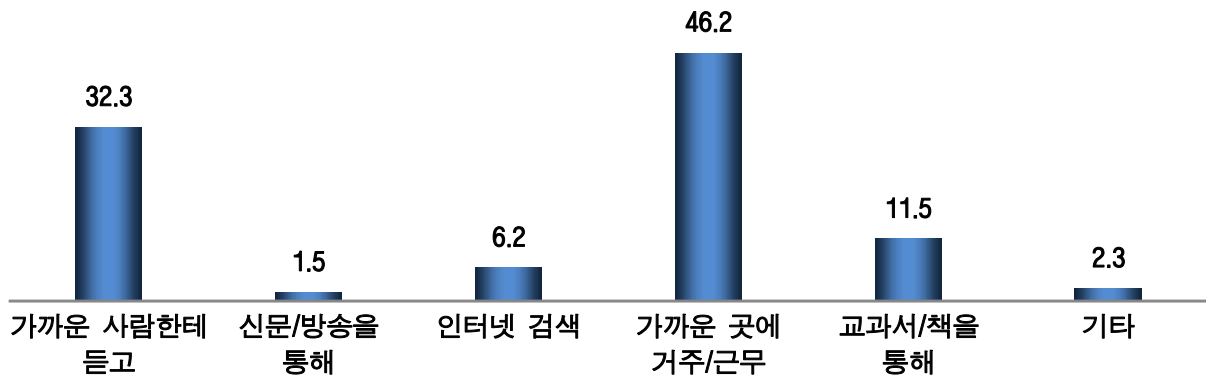
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가까운 곳에 거주/근무'(46.2%)를 통해 화성 용건릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가까운 사람한테 듣고'(32.3%)와 '교과서/책을 통해'(11.5%)이라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

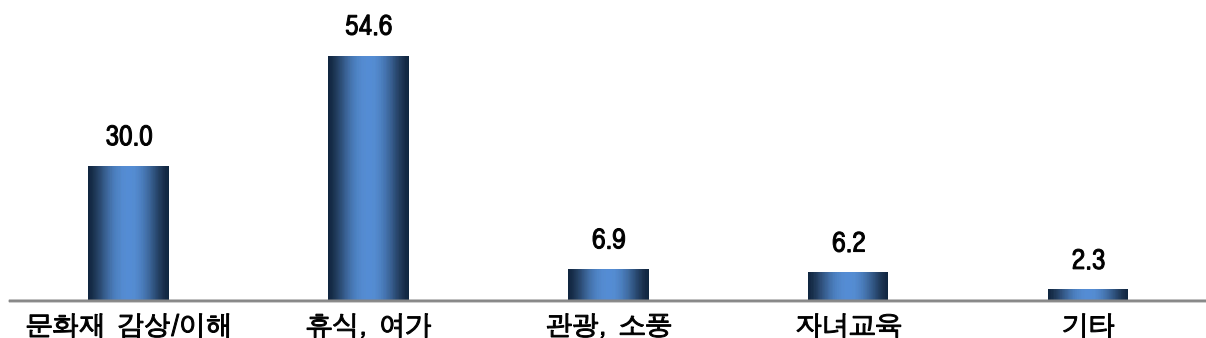


(2) 관람 목적

- ☑ 화성 용건릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '휴식/여가'(54.6%)와 '문화재 감상/이해'(30.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '관광/소품'(6.9%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

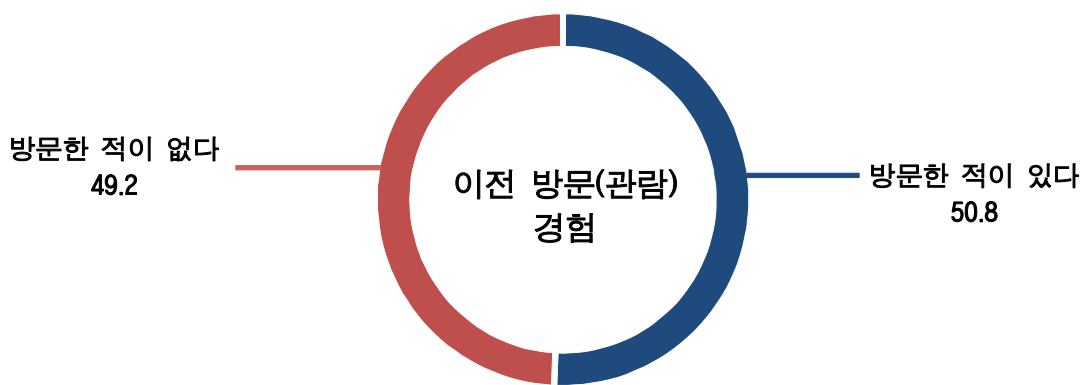


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 화성 용건릉을 방문한 경험이 있는 경우는 50.8%로 응답자 2명 중 1명 이상은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

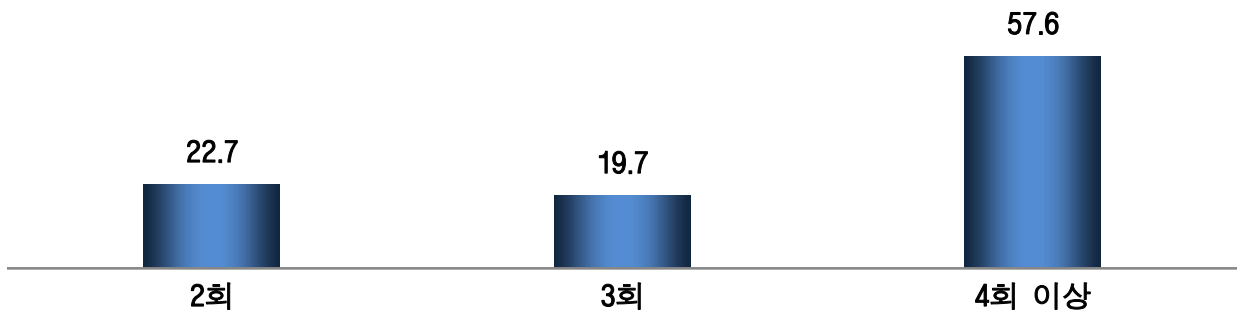
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(57.6%), '2회'(22.7%), '3회'(19.7%), 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



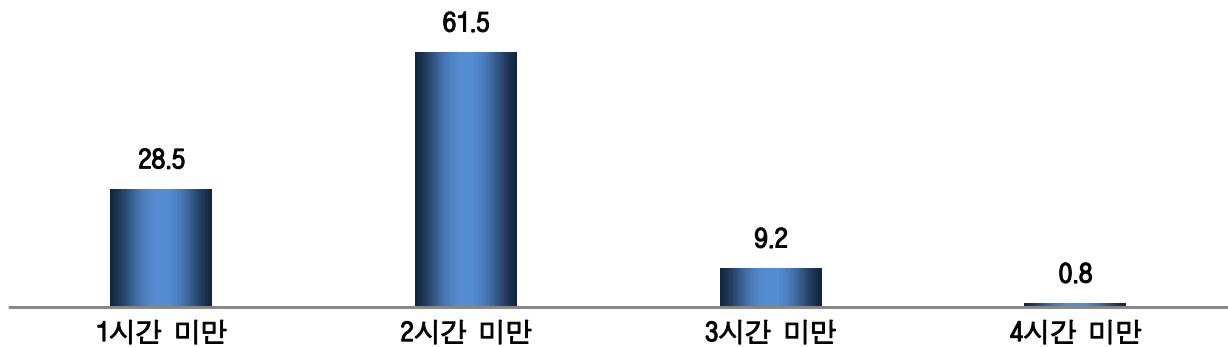
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 화성 웅진릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 5분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 61.5%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 5분



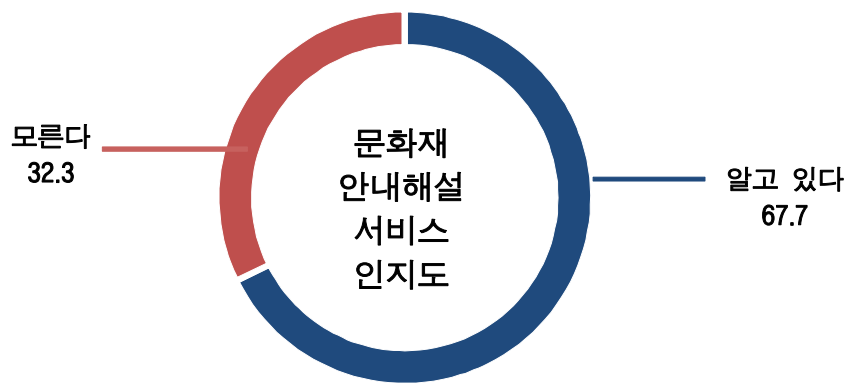
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 67.7%였으며, 모르는 경우는 32.3%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

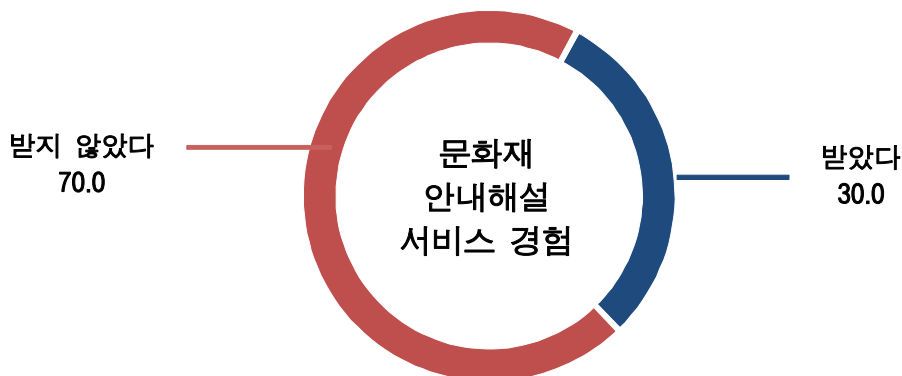


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 70.0%였으며, 경험이 있는 경우는 30.0%로, 응답자 10명 중 7명은 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



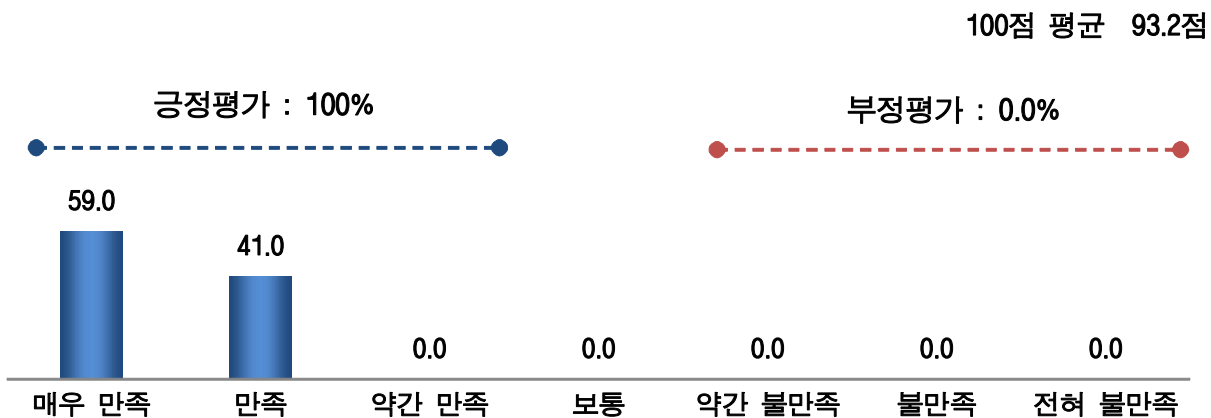
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.2점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요'(5.1%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안사항이 조사됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	39	100.0
안내해설 참여 방법, 시간 등의 확대 필요	2	5.1
시간대별 해설이 많지 않아서	2	5.1
안내해설 시간이 불편함(ex. 사진촬영, 쉬는 시간, 안내 시간 등)	1	2.6
쉬는 시간이 부족해서	1	2.6
자세한 안내해설 자료 필요	1	2.6
설명이 자세하지 않아서	1	2.6
안내해설 관련 총원 필요	1	2.6
객관적인 자료가 부족해서	1	2.6
외부적인 휴게공간 불편	1	2.6
식당이 부족해서	1	2.6
안내해설사에 대한 태도 개선 필요	1	2.6
불친절해서	1	2.6
없음	32	82.1

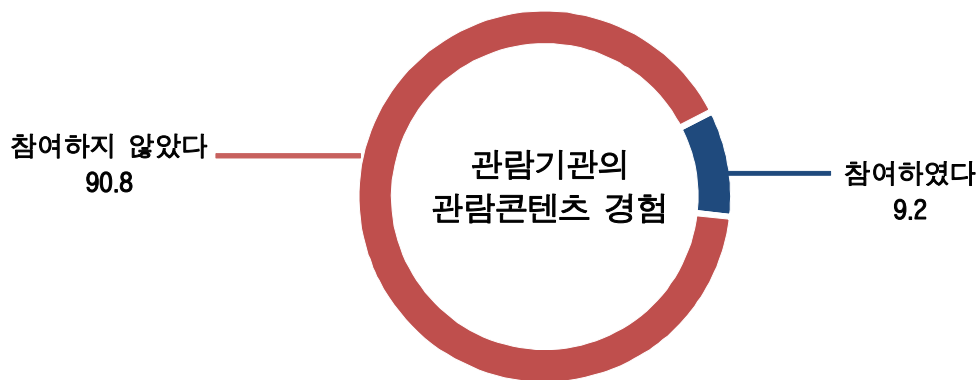
6) 화성 융건릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 화성 융건릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 9.2%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 90.8%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

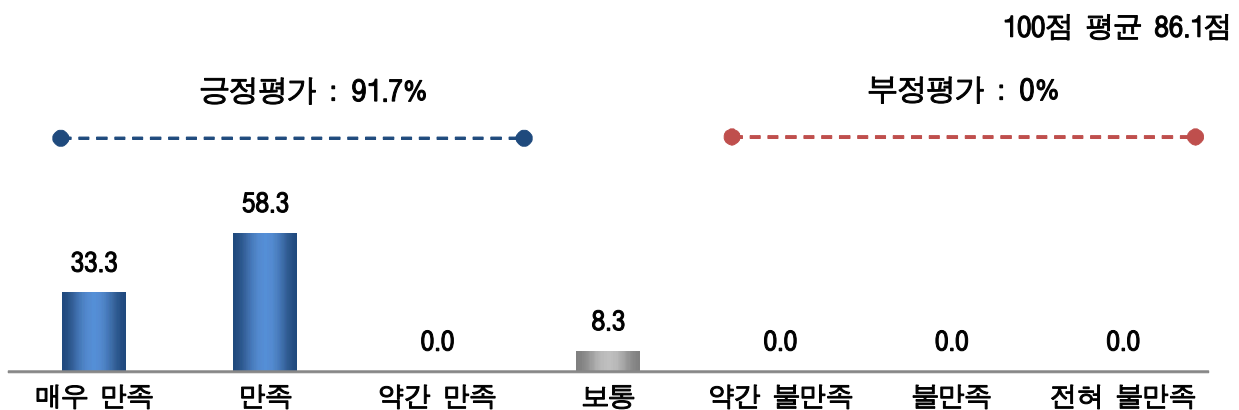


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(91.7%), ‘보통’(8.3%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 86.1점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☒ 화성 용건릉의 관람콘텐츠 개선을 위해서 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’와 ‘홍보 부족’(각 8.3%, 1명) 등을 중심으로 다양한 개선의견을 제시함

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	12	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	8.3
화장실이 부족해서	1	8.3
홍보 부족	1	8.3
홍보가 부족해서	1	8.3
없음	10	83.3

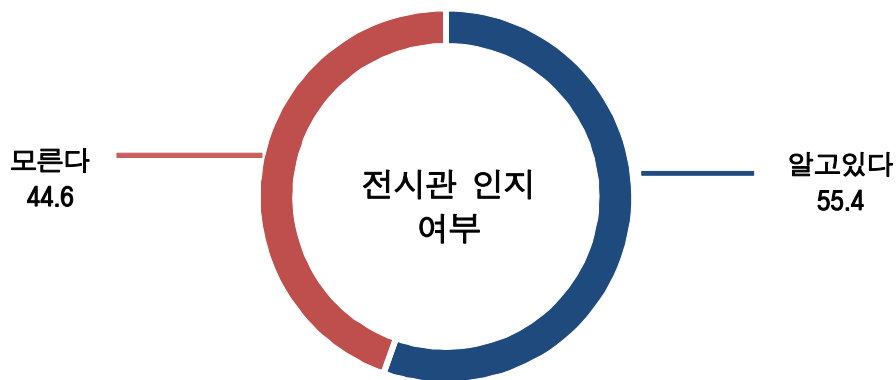
7) 화성 용건릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 화성 용건릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 55.4%, ‘모른다’라는 응답이 44.6%로 응답자 2명 중 1명 이상이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

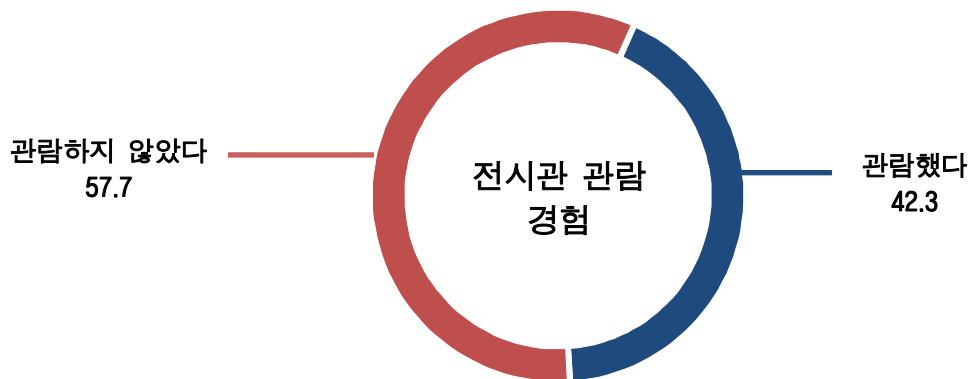


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 화성 용건릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 42.3%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 57.7%로 응답자 5명 중 2명이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



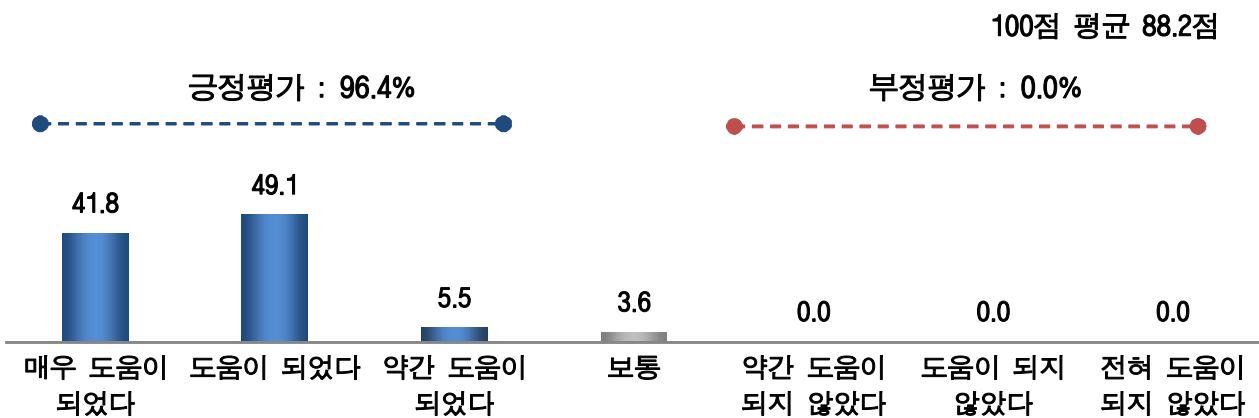
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 '도움됨(긍정평가)'(96.4%), '보통'(3.6%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.2점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



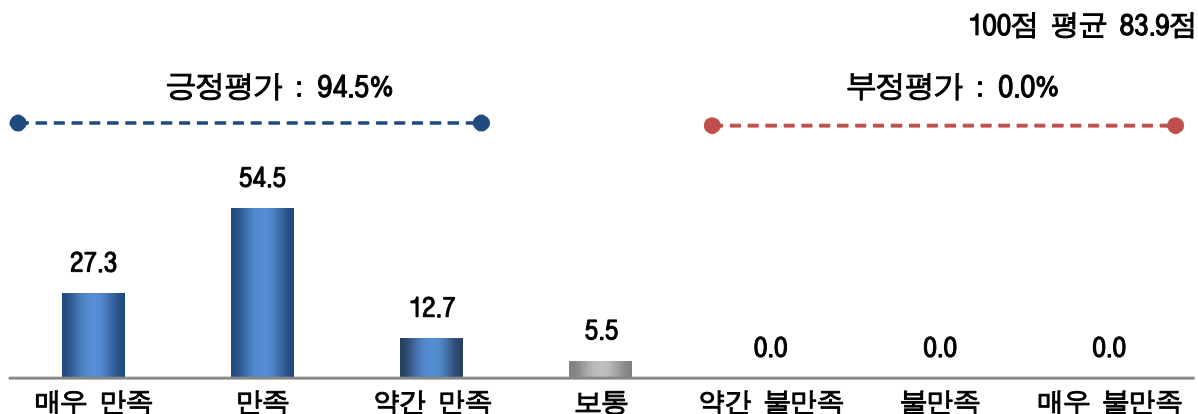
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(94.5%), '보통'(5.5%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.9점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(5) 전시관 관람 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(10.9%, 6명)라는 의견이 주로 나타났으며, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.6%, 2명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 관람 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	55	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	6	10.9
규모가 좀 더 컸으면	4	7.3
유적기관 내 전시가 좀 더 있었으면	1	1.8
능에 볼거리가 좀 더 있었으면	1	1.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	3.6
능 안내지도가 있었으면	1	1.8
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	1	1.8
휴게/편의 시설 충원 필요	1	1.8
휴식공간이 많았으면	1	1.8
안내사/직원 충원 필요	1	1.8
안내해설사를 증원했으면	1	1.8
없음	46	83.6



8) 추천 및 재방문 의향

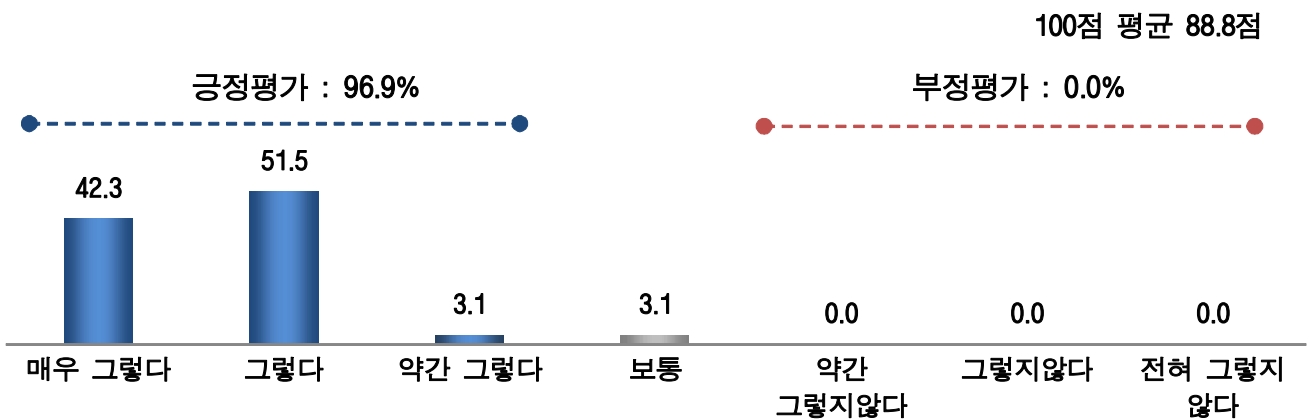
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(96.9%), ‘보통’(3.1%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.8점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



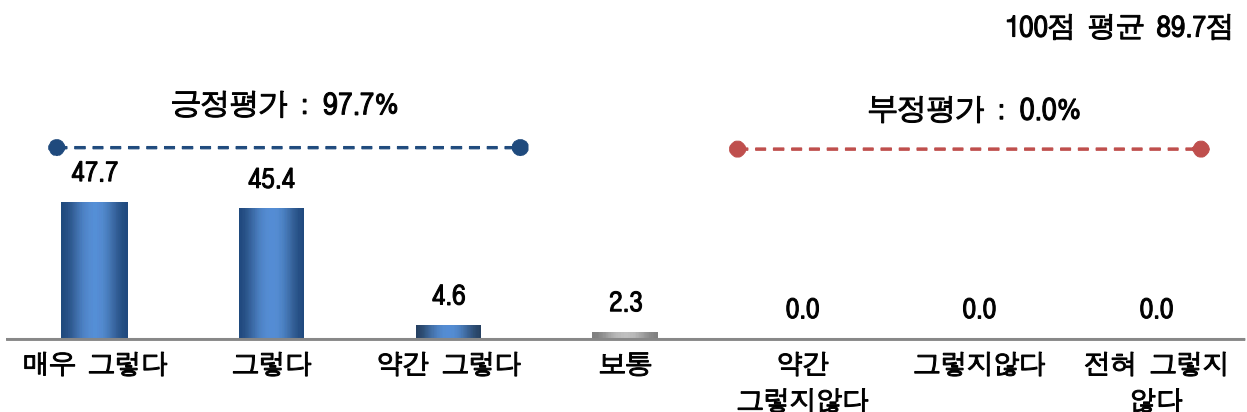
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(97.7%), ‘보통’(2.3%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



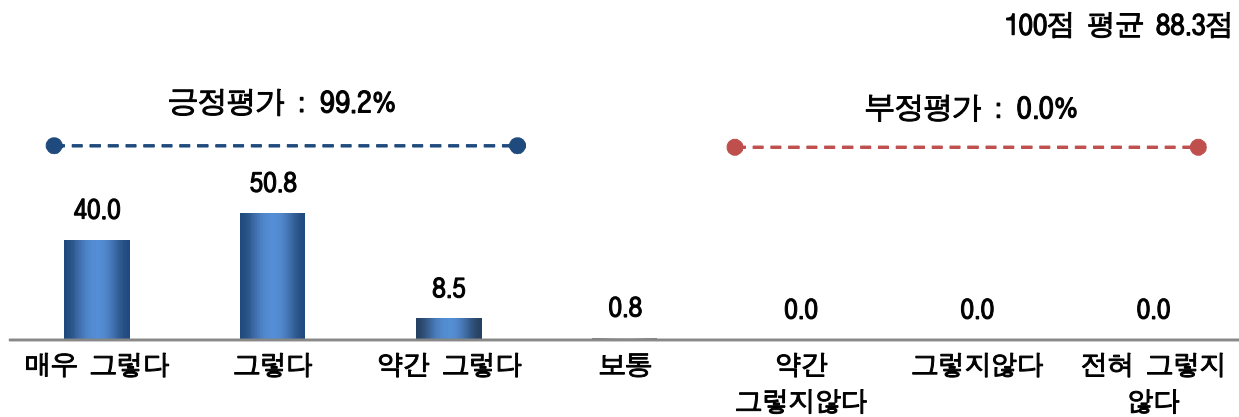
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(99.2%), ‘보통’(0.8%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.3점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 화성 용건릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(61.5%, 80명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(25.4%, 33명), ‘관람 시설 관리’(13.1%, 17명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	130	100.0
자연경관/조경/외부환경	80	61.5
주변 자연경관이 좋다	42	32.3
조경이 잘 되어있다	19	14.6
공기가 쾌적하다	16	12.3
조용한 분위기가 좋다	15	11.5
관람 분위기	33	25.4
산책로가 잘 되어있다	26	20.0
평온한 분위기가 좋다	6	4.6
건기 편하게 되어있다	2	1.5
관람 시설 관리	17	13.1
능이 깨끗하게 관리되어있다	9	6.9
능 보존 관리가 잘 되어있다	8	6.2
역사 교육/새로운 역사 이해	8	6.2
역사를 알게 되었다	3	2.3
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	3	2.3
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	2	1.5
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	2	1.5
전시 문화재가 다양하다	1	0.8
전시 문화재 수준이 높다	1	0.8
관람시설(궁/능/유적)	2	1.5
도심 속에 능이 있어서 인상적이다	1	0.8
능 내 전시관이 잘 되어있다	1	0.8
접근성	2	1.5
이용이 편리하다	1	0.8
진출입로 정비가 잘 되어있다	1	0.8
없음	10	7.7

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 4.6%(6명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 3.8%, 5명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	130	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	6	4.6
쓰레기통이 많았으면	2	1.5
편의시설을 개선했으면	1	0.8
주차시설 개선했으면	1	0.8
음수대가 있었으면	1	0.8
화장실이 많았으면	1	.8
휴게/편의 시설 충원 필요	5	3.8
휴게/편의 시설 충원 필요	5	3.8
휴식공간이 많았으면	4	3.1
벤치가 많았으면	2	1.5
그늘막이 있었으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	3.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	5	3.8
안내해설사를 증원했으면	3	2.3
능 안내표지판이 많았으면	1	0.8
티켓부스에서 관람에 대한 자세한 설명을 해주었으면	1	0.8
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	1.5
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	1	0.8
능 내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	1	0.8
조경/환경 개선 필요	1	0.8
조경에 좀 더 신경 썼으면	1	0.8
출입제한구역 해제 필요	1	0.8
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	0.8
입장료 인하 필요	1	0.8
능 입장료를 낮추었으면	1	0.8
없음	109	83.8

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(6.9%, 9명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설관리 개선 필요’(4.6%, 6명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(3.8%, 5명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	130	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	9	6.9
휴식공간이 많았으면	6	4.6
식당, 취식공간이 많았으면	1	0.8
벤치가 많았으면	1	0.8
화장실이 많았으면	1	0.8
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	6	4.6
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	4	3.1
능내 이동시 불편을 개선해주었으면(경사로, 계단)	2	1.5
휴게/편의 시설 관리 필요	5	3.8
편의시설을 개선했으면	2	1.5
쓰레기통이 많았으면	2	1.5
음수대가 있었으면	1	0.8
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	3	2.3
능에 볼거리가 좀 더 있었으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	4	3.1
안내해설사를 증원했으면	2	1.5
역사적 배경을 설명해주었으면	1	0.8
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	0.8
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	2	1.5
능 안내표지판이 정확했으면	2	1.5
조경/환경 개선 필요	1	0.8
조경에 좀 더 신경 썼으면	1	0.8
홍보 부족	1	0.8
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	0.8
관람시간 연장/확대	1	0.8
능 관람시간을 늘렸으면	1	0.8
입장료 인하 필요	1	0.8
능 입장료를 낮추었으면	1	0.8
없음	97	74.6

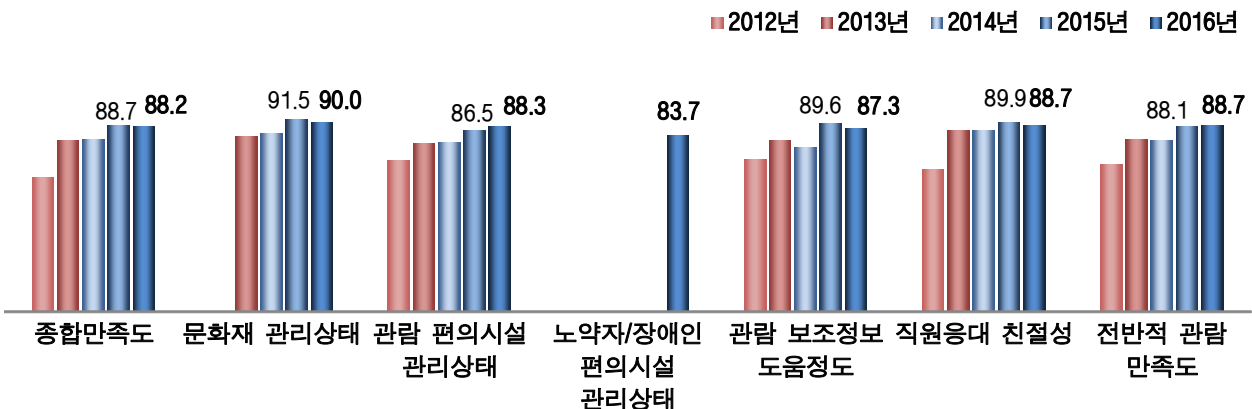
22. 파주 삼릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 파주 삼릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 88.2점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 11위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 88.7점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(90.0점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(88.3점, ‘매우 만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(83.7점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(87.3점, ‘매우 만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(88.7점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점수가 등락을 거듭하다가(72.3점→77.6점→68.9점), 2013년 81.6점, 2014년 82.2점, 2015년 88.7점으로 80점대 수준을 유지하다가 2016년에는 88.2점으로 나타나 전년 대비 0.5점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑1.8점), ‘전반적 관람 만족도’(↑0.6점)를 제외한 ‘문화재 관리상태’(↓1.5점), ‘관람 보조정보 도움정도’(↓2.3점), ‘직원응대 친절성’(↓1.2점) 모든 항목이 하락한 것으로 조사됨

〈그림〉 파주 삼릉 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 파주 삼릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		50	90.0	88.3	83.7	87.3	88.7	88.7	88.2
성별	남성	26	93.6	91.7	89.1	92.9	93.6	91.7	92.0
	여성	24	86.1	84.7	77.8	81.3	83.3	85.4	84.1
연령	20대	5	83.3	83.3	63.3	76.7	83.3	83.3	80.9
	30대	10	93.3	90.0	85.0	83.3	93.3	91.7	90.5
	40대	10	86.7	85.0	81.7	88.3	78.3	85.0	84.5
	50대	9	88.9	88.9	90.7	88.9	92.6	88.9	89.4
	60대	11	92.4	89.4	83.3	90.9	90.9	89.4	89.5
	70세 이상	5	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3
거주지역	서울	8	89.6	89.6	83.3	93.8	89.6	89.6	89.4
	인천/경기	41	89.8	88.2	83.3	85.8	88.2	88.2	87.7
	무응답	1	100.0	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	98.5
관람유형	단체관람	10	88.3	90.0	80.0	83.3	90.0	86.7	86.6
	개인/가족	40	90.4	87.9	84.6	88.3	88.3	89.2	88.6
이전 관람경험	방문경험 있음	38	92.1	89.0	84.6	88.6	89.0	90.4	89.6
	방문경험 없음	12	83.3	86.1	80.6	83.3	87.5	83.3	83.8
이전 관람횟수	처음 방문	12	83.3	86.1	80.6	83.3	87.5	83.3	83.8
	2회	3	88.9	83.3	66.7	88.9	83.3	83.3	83.0
	3회	6	97.2	97.2	94.4	83.3	94.4	94.4	94.0
	4회이상	29	91.4	87.9	84.5	89.7	88.5	90.2	89.4
전반적 만족도	만족	50	90.0	88.3	83.7	87.3	88.7	88.7	88.2

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(84.1점) 대비 남성이 92.0점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

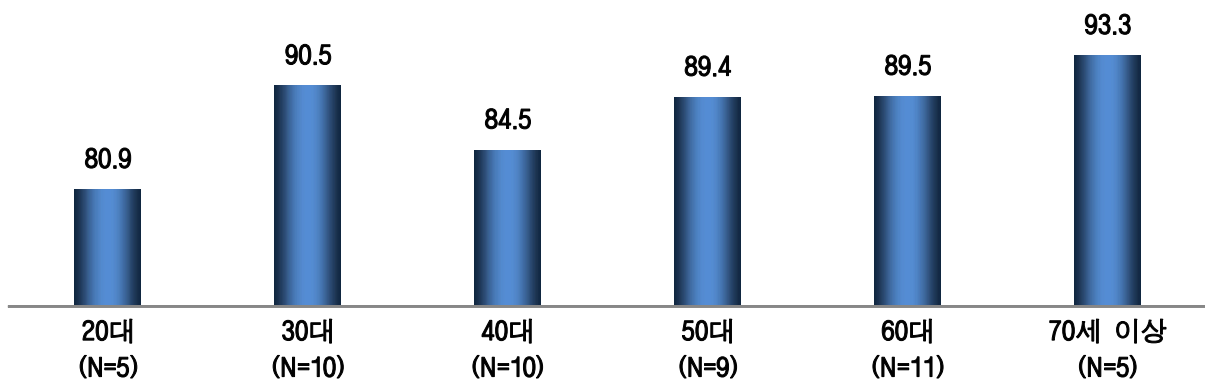
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 93.3점으로 가장 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 80.9점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)

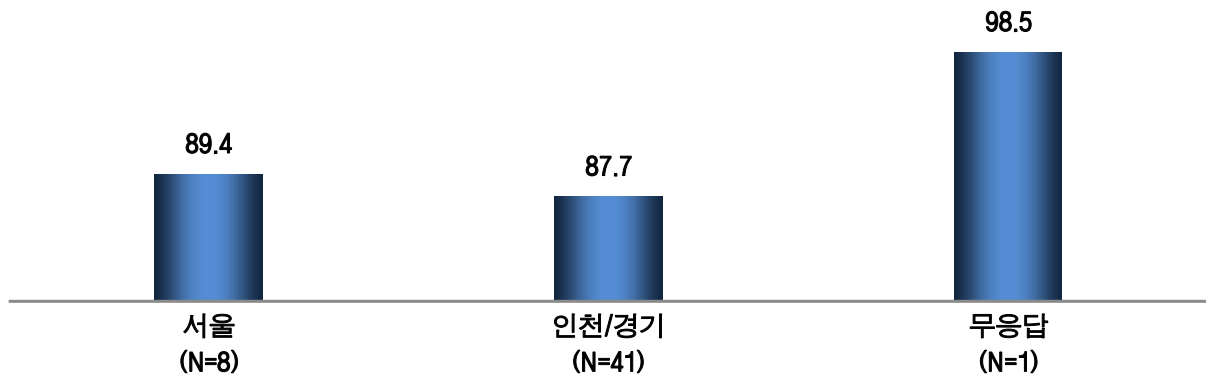




- ☑ 거주지별로는 서울 거주자가 89.4점으로 높게 평가한 반면, 인천/경기 거주자(87.7점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(88.6점)가 단체관람 단위 방문객(86.6점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(89.6점)가 처음 관람한 방문객(83.8점)보다 높은 것으로 나타남

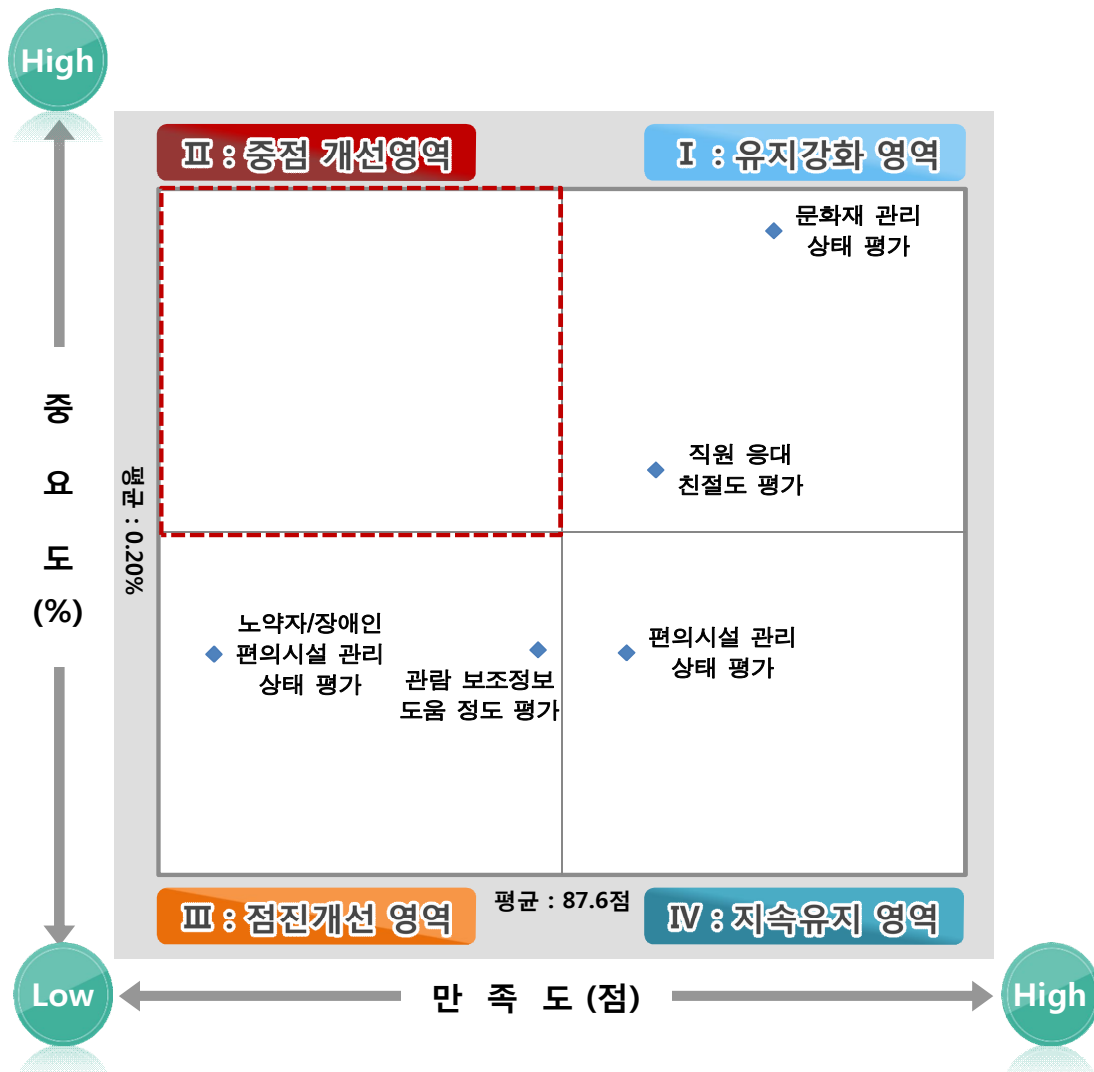
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 파주 삼릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’와 ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의 시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가

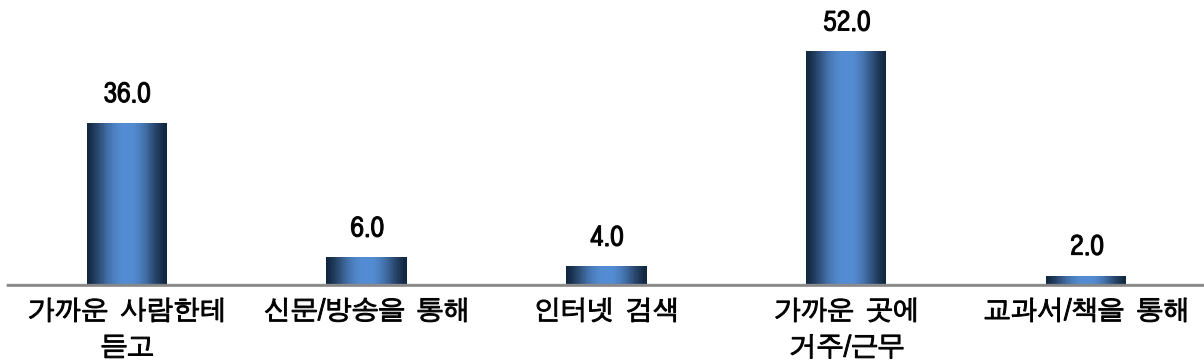
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(52.0%)를 통해 파주 삼릉을 알게 된 것으로 조사됐음.
‘가까운 사람한테 듣고’(36.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

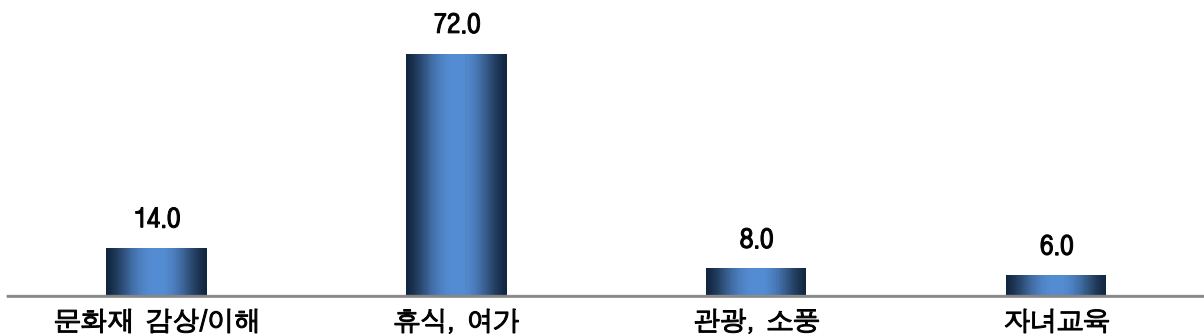


(2) 관람 목적

- ☑ 파주 삼릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식/여가’(72.0%)를 가장 많이 꼽았으며,
그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’(14.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

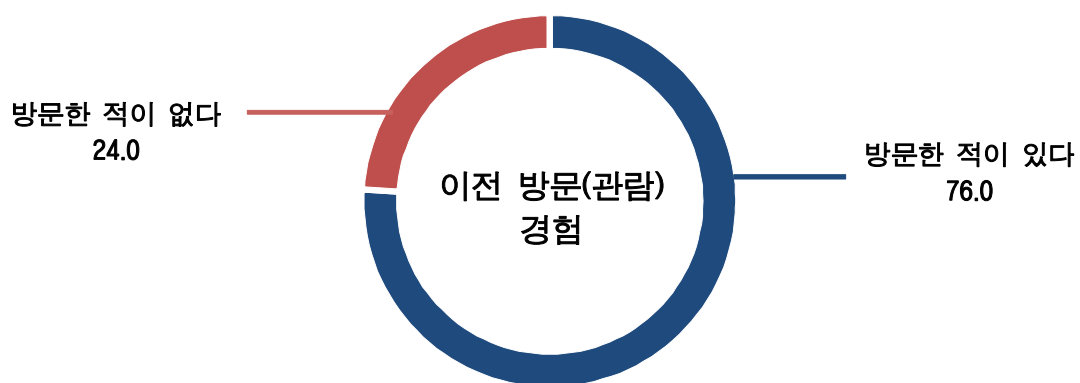


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 파주 삼릉을 방문한 경험이 있는 경우는 76.0%로 응답자 4명 중 3명은 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

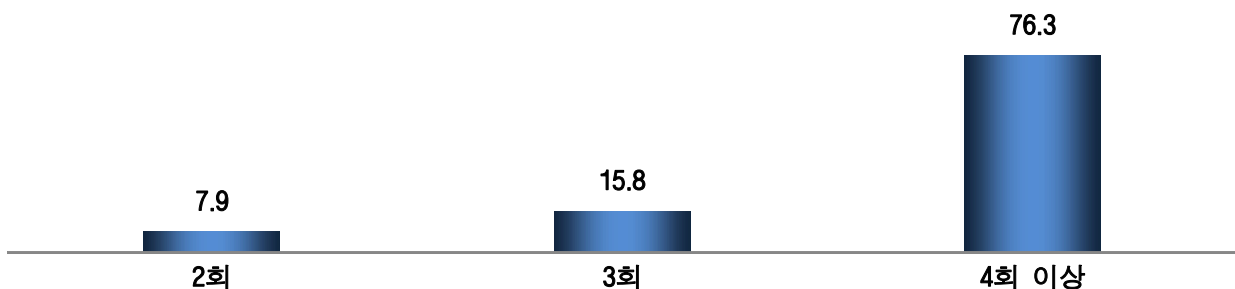
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(76.3%), '3회'(15.8%), '2회'(7.9%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)

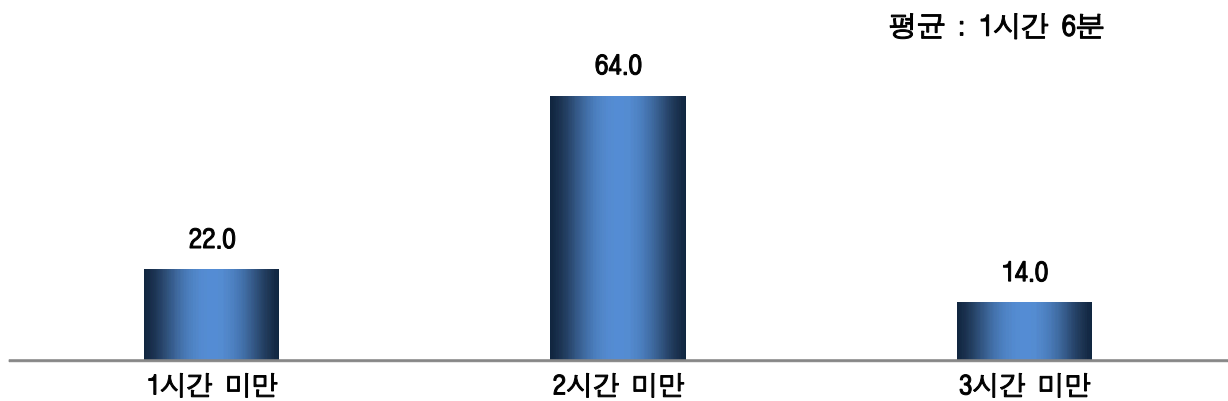


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 파주 삼릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 6분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 64.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



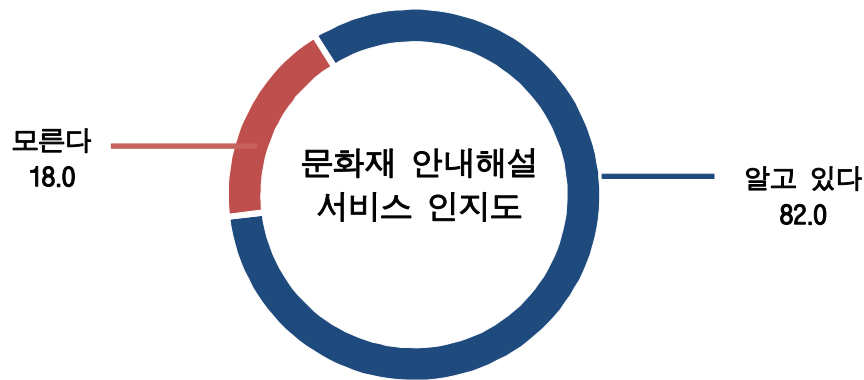
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 82.0%였으며, 모르는 경우는 18.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

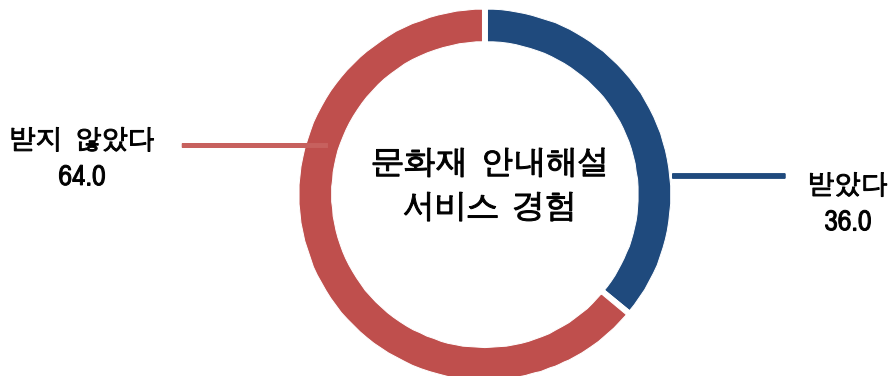


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 64.0%였으며, 경험이 있는 경우는 36.0%로, 응답자 5명 중 3명 이상은 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)

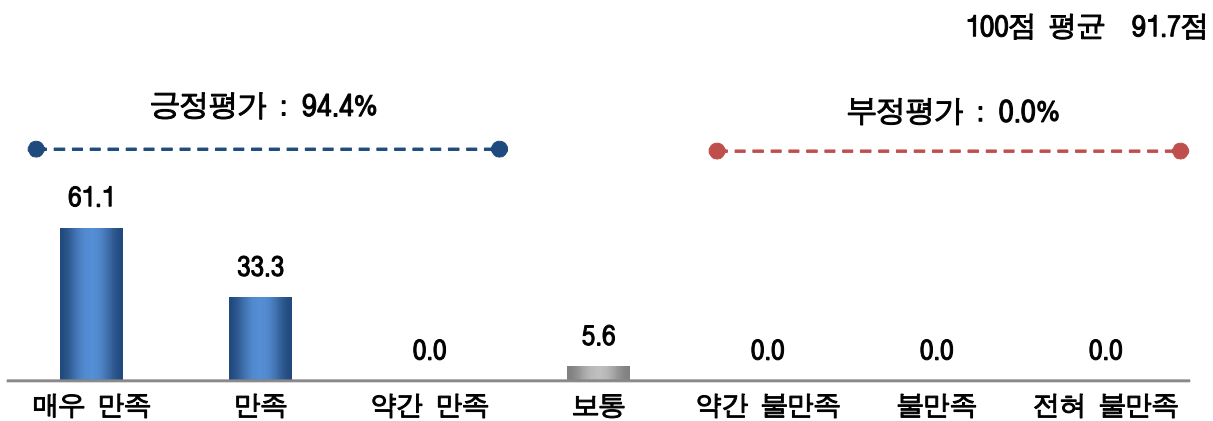


(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(94.4%), ‘보통’(5.6%)로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘자세한 안내해설 자료 필요’(5.6%, 1명)의 의견을 중심으로 다양한 제안내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	18	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	5.6
설명이 자세하지 않아서	1	5.6
없음	17	94.4

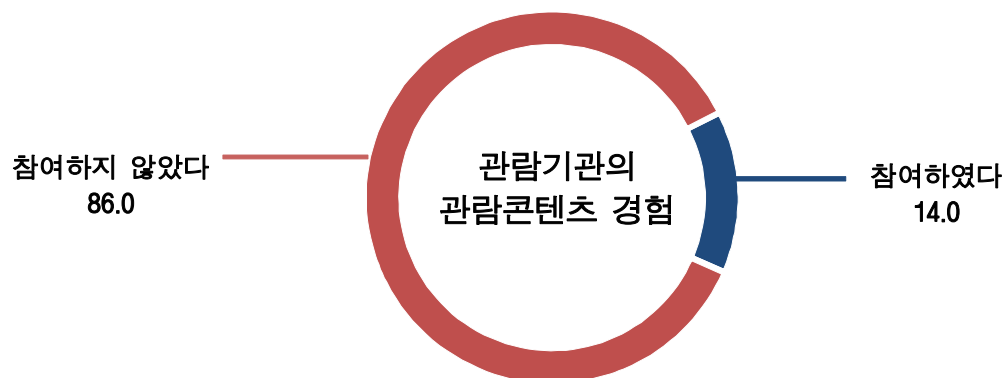
6) 파주 삼릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 파주 삼릉 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 14.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 86.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)



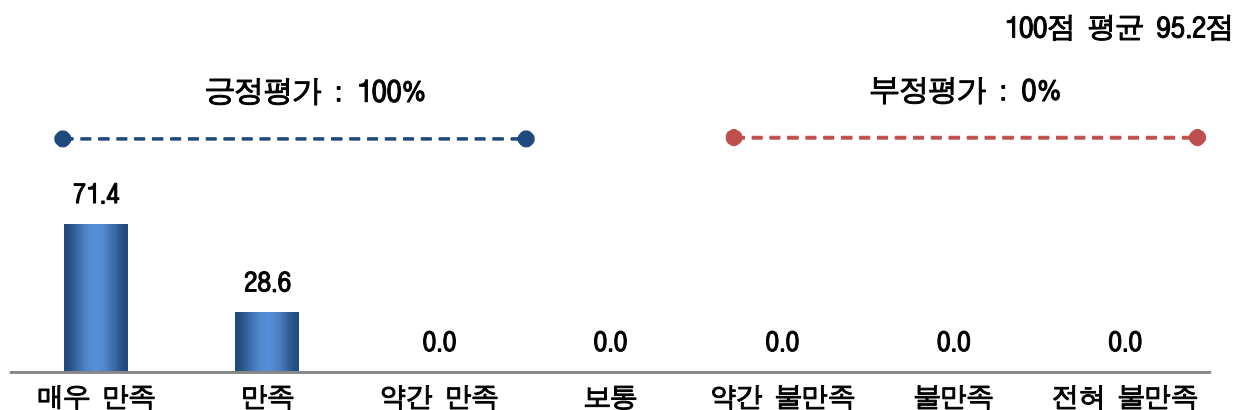
(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 95.2점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 개선의견으로 ‘관람시설관리 개선 필요’(14.3%) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	7	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	14.3
관람 안전관리가 미흡해서(뱀)	1	14.3
없음	6	85.7



7) 파주 삼릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 파주 삼릉의 전시관 관람에 대하여 ‘알고 있다’는 응답이 92.0%, ‘모른다’라는 응답이 8.0%로 응답자 대부분이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

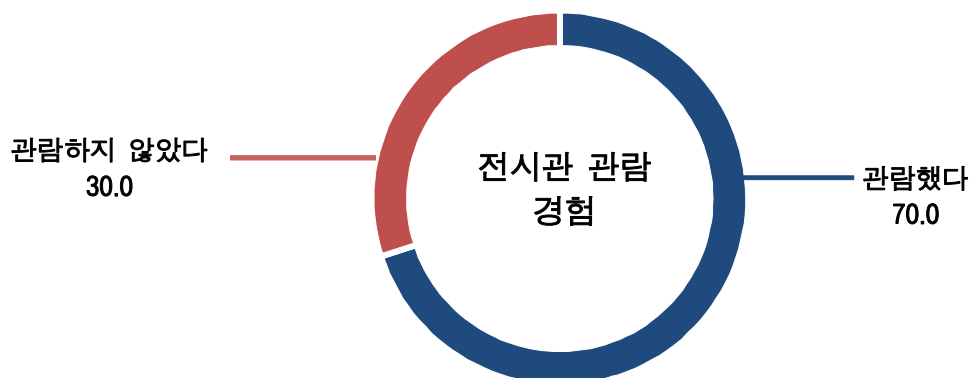


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 파주 삼릉의 전시관 관람에 대하여 ‘관람했다’라는 응답이 70.0%, ‘관람하지 않았다’라는 응답이 30.0%로 응답자 과반이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



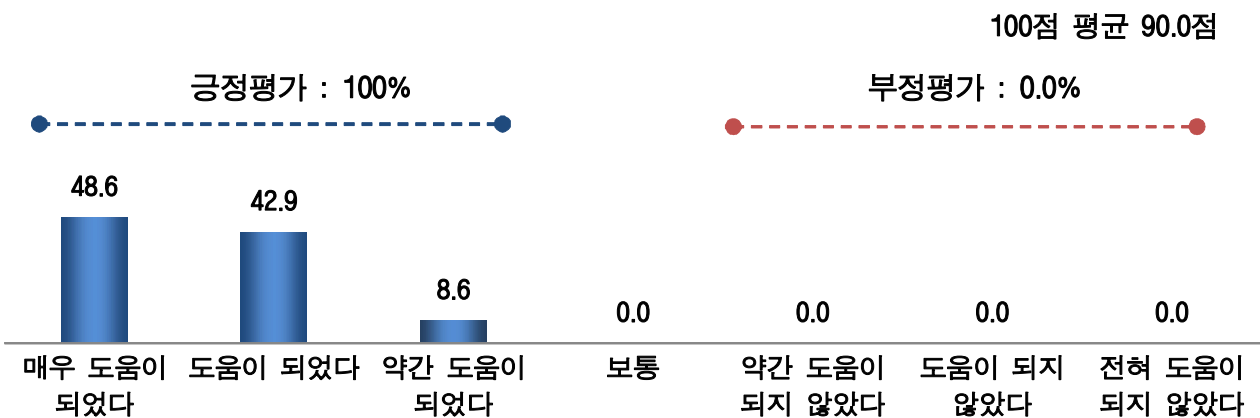
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



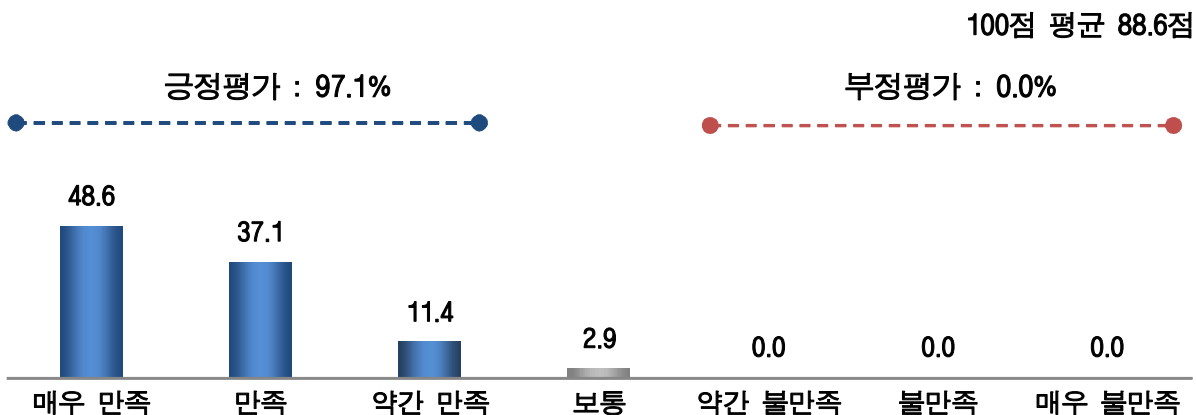
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(97.1%), ‘보통’(2.9%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.6점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(5) 전시관 관람 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 '휴게/편의 시설 충원 필요'(8.6%, 3명)과 '관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족'(5.7%, 2명), '관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요'(2.9%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 관람 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	35	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	3	8.6
휴식공간이 많았으면	3	8.6
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	5.7
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	1	2.9
개방안내에 대해 알려주었으면	1	2.9
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.9
규모가 좀 더 컸으면	1	2.9
없음	30	85.7

8) 추천 및 재방문 의향

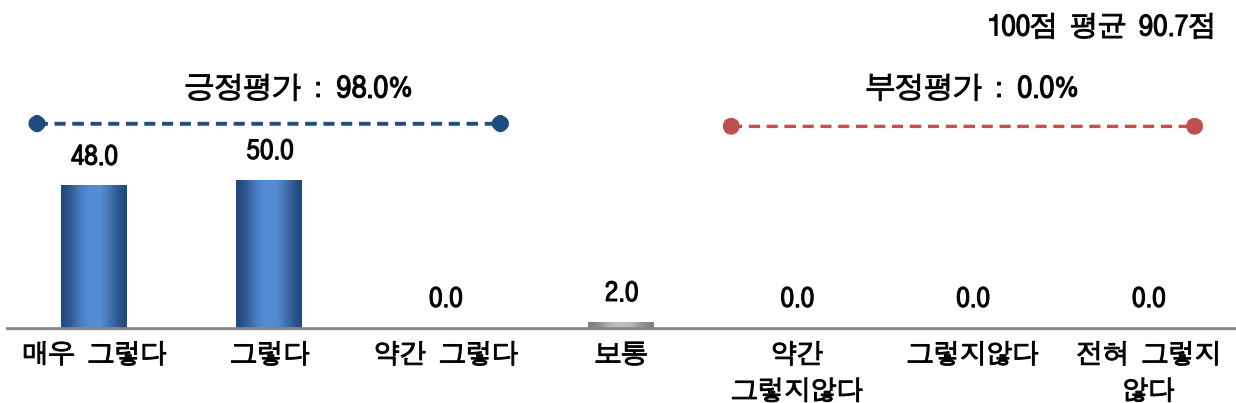
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(98.0%), ‘보통’(2.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



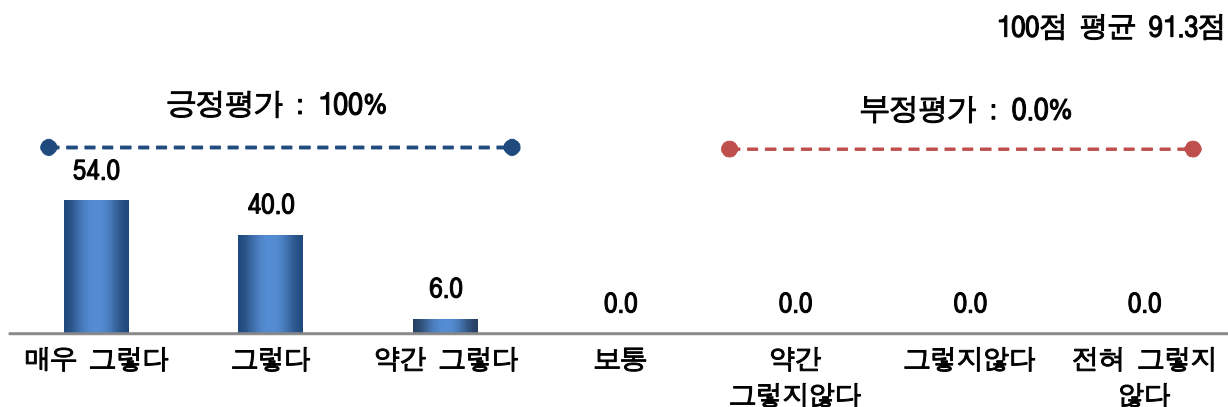
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(100.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



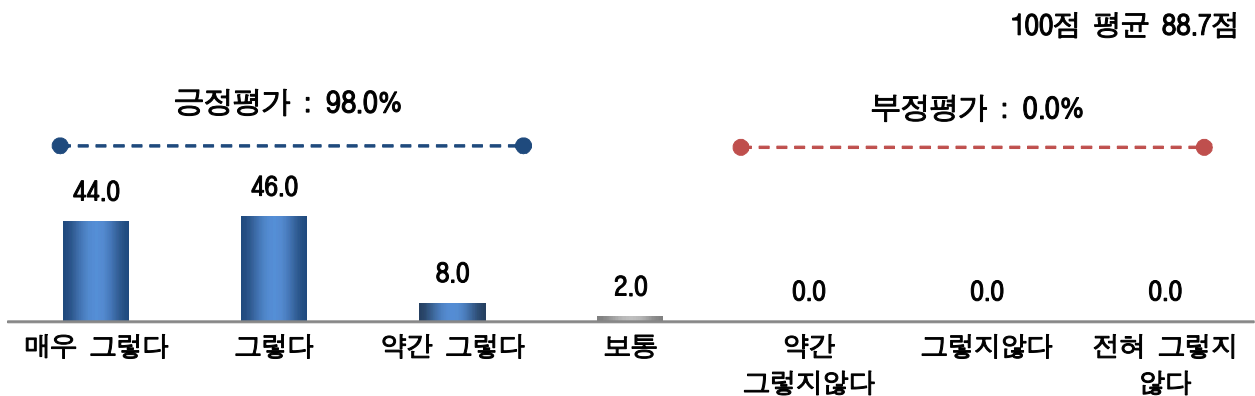
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(98.0%), '보통'(2.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 파주 삼릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(66.0%, 33명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(28.0%, 14명), ‘관람 시설 관리’(12.0%, 6명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	33	66.0
공기가 쾌적하다	15	30.0
조경이 잘 되어있다	11	22.0
조용한 분위기가 좋다	10	20.0
주변 자연경관이 좋다	5	10.0
관람 분위기	14	28.0
평온한 분위기가 좋다	8	16.0
산책로가 잘 되어있다	6	12.0
관람 시설 관리	6	12.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	5	10.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	1	2.0
전통다과체험이 좋았다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	1	2.0
능 내 전시관이 잘 되어있다	1	2.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’라는 응답이 10.0%(5명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘조경/환경 개선 필요’와 ‘홍보부족’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	5	10.0
식당, 취식공간이 많았으면	2	4.0
휴식공간이 많았으면	2	4.0
벤치가 많았으면	2	4.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
조경에 좀 더 신경 썼으면	1	2.0
홍보 부족	1	2.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	2.0
없음	43	86.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(18.0%, 9명) 의견을 중심으로 ‘조경/환경 개선 필요’(8.0%, 4명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	9	18.0
휴식공간이 많았으면	6	12.0
벤치가 많았으면	5	10.0
조경/환경 개선 필요	4	8.0
조경에 좀 더 신경 썼으면	4	8.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	2.0
쓰레기통이 많았으면	1	2.0
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	1	2.0
홍보 부족	1	2.0
능에 대한 홍보를 강화했으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	2.0
출입제한구역 해제 필요	1	2.0
능 출입금지구역을 개방해주었으면	1	2.0
없음	32	64.0

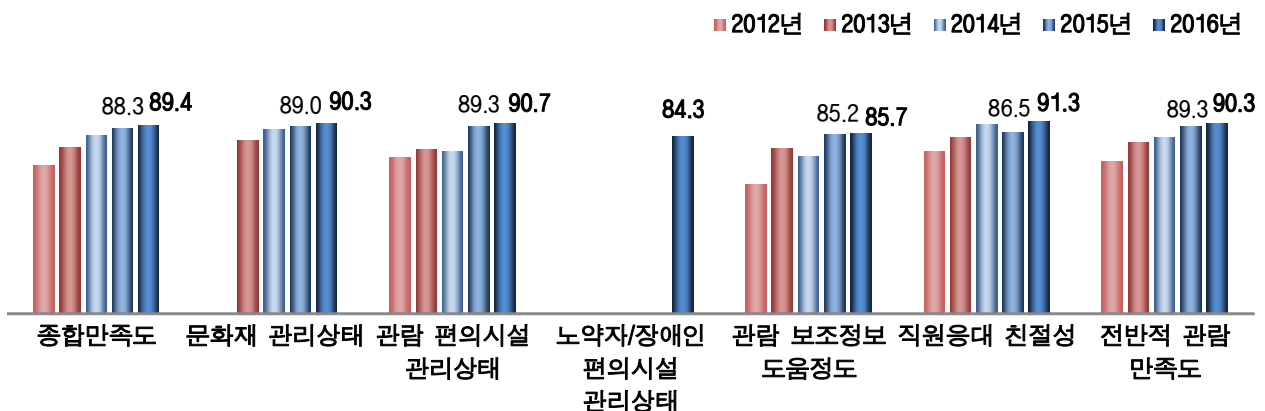
23. 김포 장릉(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 김포 장릉 관람객의 종합 만족도(CSI)는 89.4점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 23개 궁·능·유적기관 중 9위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 90.3점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(90.3점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(90.7점, ‘매우 만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(84.3점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(85.7점, ‘매우 만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(91.3점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 등락을 보이다가(67.9점→74.4점→70.7점), 2013년 79.3점, 2014년 84.5점, 2015년 88.3점으로 점차 상승하면서 2016년에는 89.4점으로 나타나 전년 대비 1.1점 상승함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘문화재 관리상태’(↑1.3점), ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑1.4점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↑0.5점), ‘직원응대 친절성’(↑4.8점), ‘전반적 관람 만족도’(↑1.0점) 항목이 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 김포 장릉 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 김포 장릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	편의시설 충분성	관람 보조정보 도움정도	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		50	90.3	90.7	84.3	85.7	91.3	90.3	89.4
성별	남성	21	88.1	92.1	84.9	82.5	89.7	88.1	87.8
	여성	29	92.0	89.7	83.9	87.9	92.5	92.0	90.6
연령	20대	3	100.0	94.4	94.4	94.4	100.0	100.0	98.4
	30대	6	91.7	86.1	88.9	88.9	91.7	91.7	90.6
	40대	12	94.4	95.8	91.7	91.7	93.1	93.1	93.2
	50대	12	90.3	88.9	80.6	80.6	90.3	88.9	87.5
	60대	8	77.1	87.5	75.0	75.0	87.5	83.3	82.1
	70세 이상	9	92.6	90.7	81.5	88.9	90.7	90.7	89.8
거주지역	서울	8	89.6	95.8	83.3	77.1	89.6	89.6	88.3
	인천/경기	41	90.2	89.4	84.1	87.0	91.5	90.2	89.4
	무응답	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
관람유형	단체관람	8	95.8	93.8	89.6	85.4	95.8	93.8	93.0
	개인/가족	42	89.3	90.1	83.3	85.7	90.5	89.7	88.8
이전 관람경험	방문경험 있음	42	90.9	90.1	85.3	87.7	92.1	90.9	90.1
	방문경험 없음	8	87.5	93.8	79.2	75.0	87.5	87.5	86.0
이전 관람횟수	처음 방문	8	87.5	93.8	79.2	75.0	87.5	87.5	86.0
	2회	3	100.0	100.0	94.4	88.9	100.0	100.0	98.4
	3회	1	100.0	83.3	50.0	50.0	100.0	83.3	80.3
	4회이상	38	89.9	89.5	85.5	88.6	91.2	90.4	89.7
전반적 만족도	만족	50	90.3	90.7	84.3	85.7	91.3	90.3	89.4

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(87.8점) 대비 여성이 90.6점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

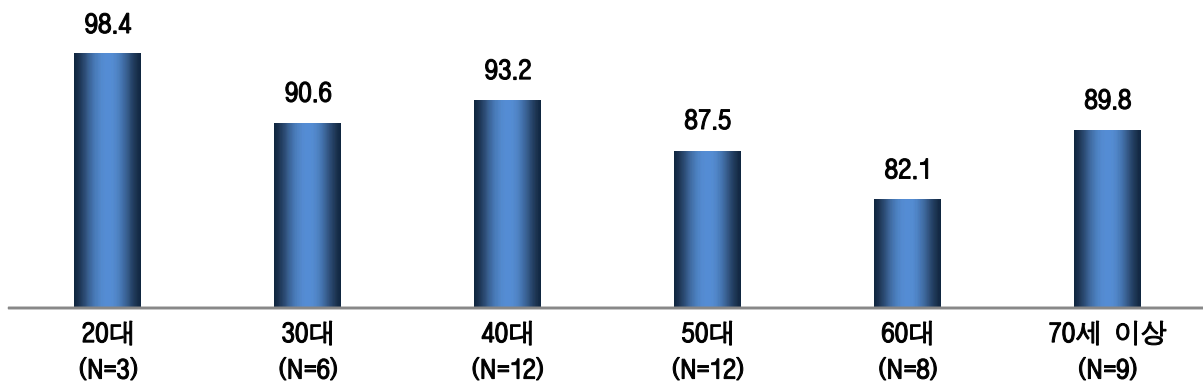
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 20대 연령층은 98.4점으로 가장 높은 점수를 보였고, 60대 연령층은 82.1점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

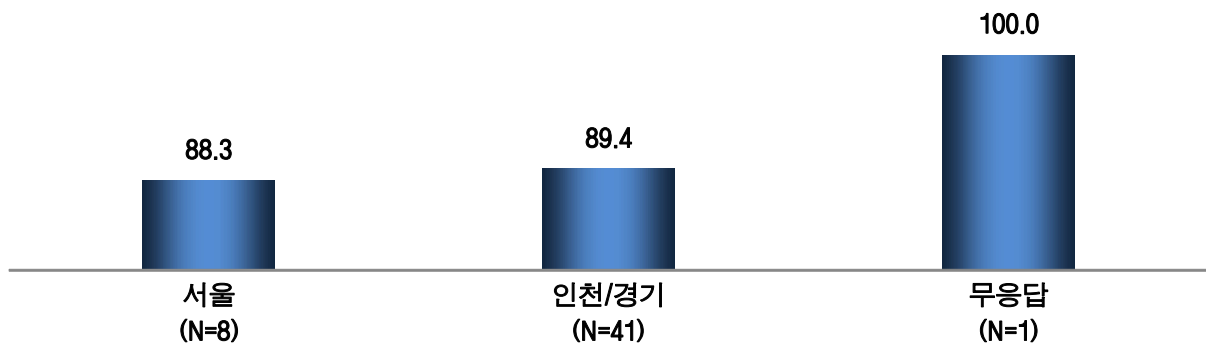
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 인천/경기 거주자가 89.4점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(88.3점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(93.0점)가 개인/가족 단위 방문객(88.8점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(90.1점)가 처음 관람한 방문객(86.0점)보다 높은 것으로 나타남

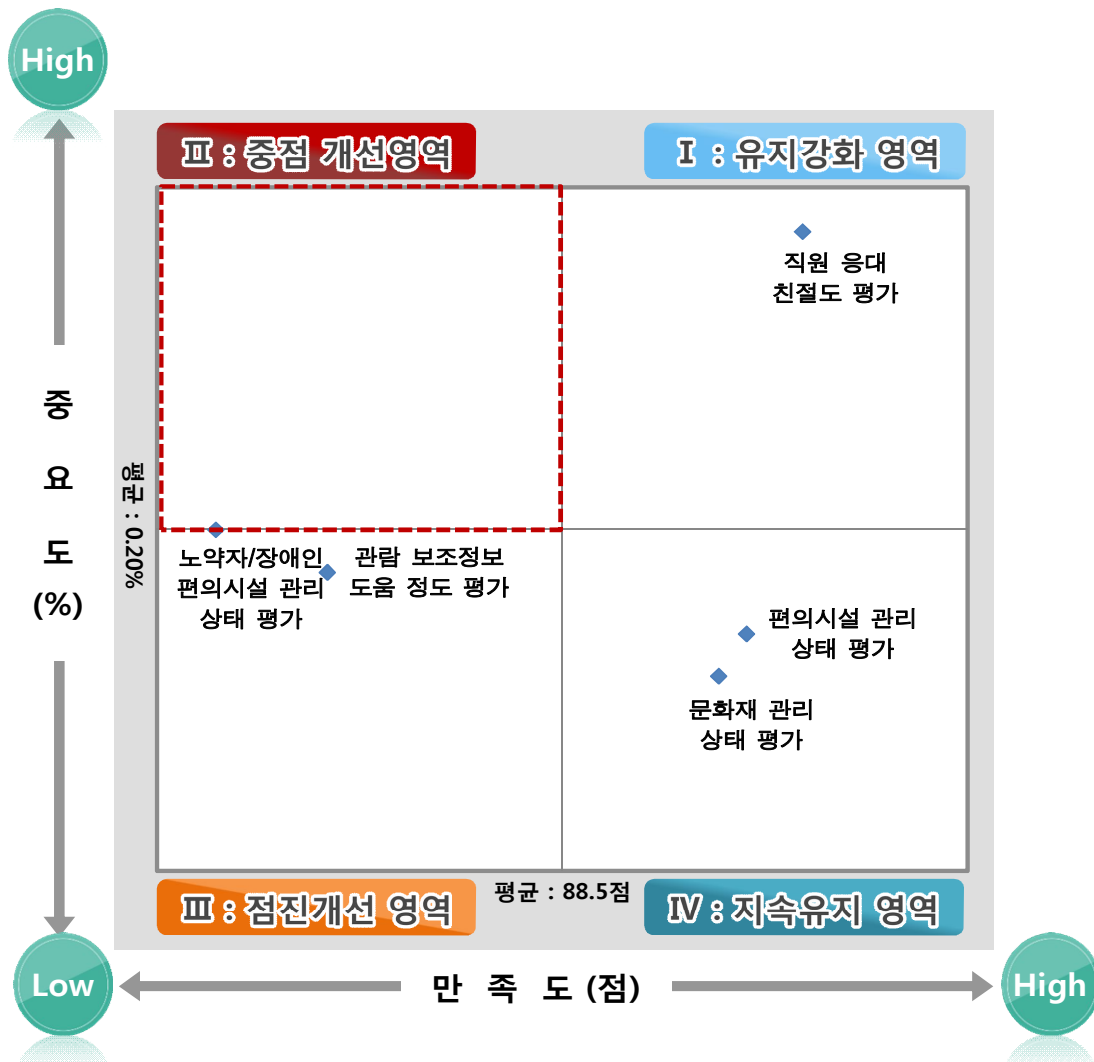
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 김포 장릉의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’와 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	-
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가, 노약자/장애인 관람 보조정보 도움 정도 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가, 문화재 관리 상태 평가

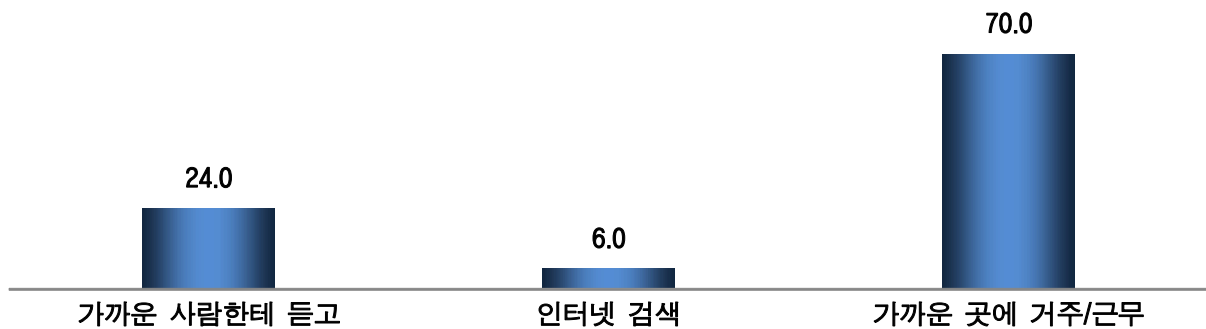
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 곳에 거주/근무’(70.0%)를 통해 김포 장릉을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 사람한테 듣고’(24.0%)와 ‘인터넷 검색’(6.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : 점)

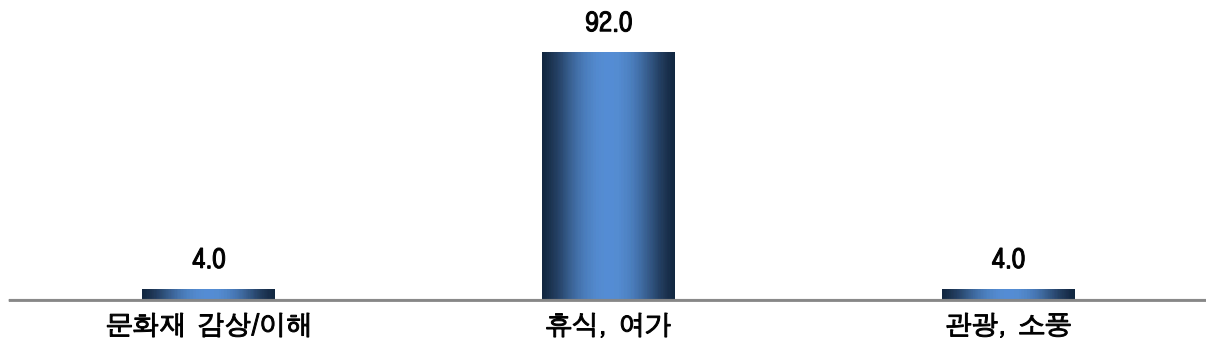


(2) 관람 목적

- ☑ 김포 장릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘휴식, 여가’(92.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘문화재 감상/이해’와 ‘관광/소풍’(각 4.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : 점)

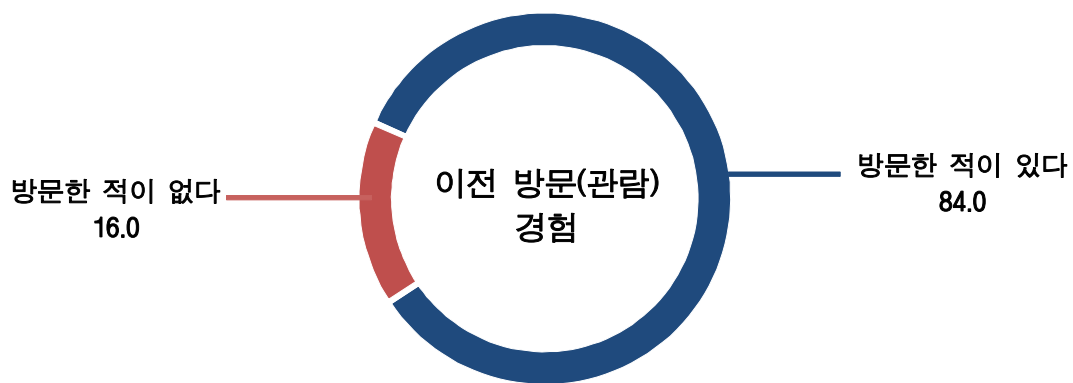


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 김포 장릉을 방문한 경험이 있는 경우는 84.0%로 응답자 5명 중 4명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

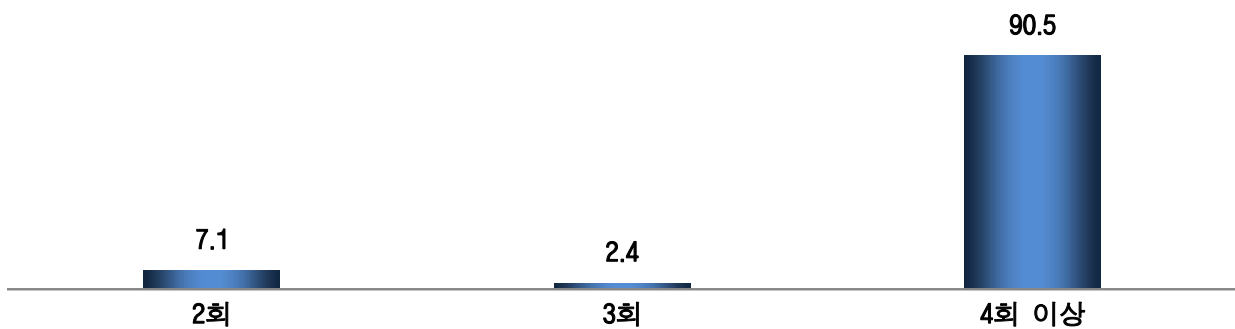
(단위 : 점)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(90.5%), '2회'(7.1%), '3회'(2.4%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : 점)



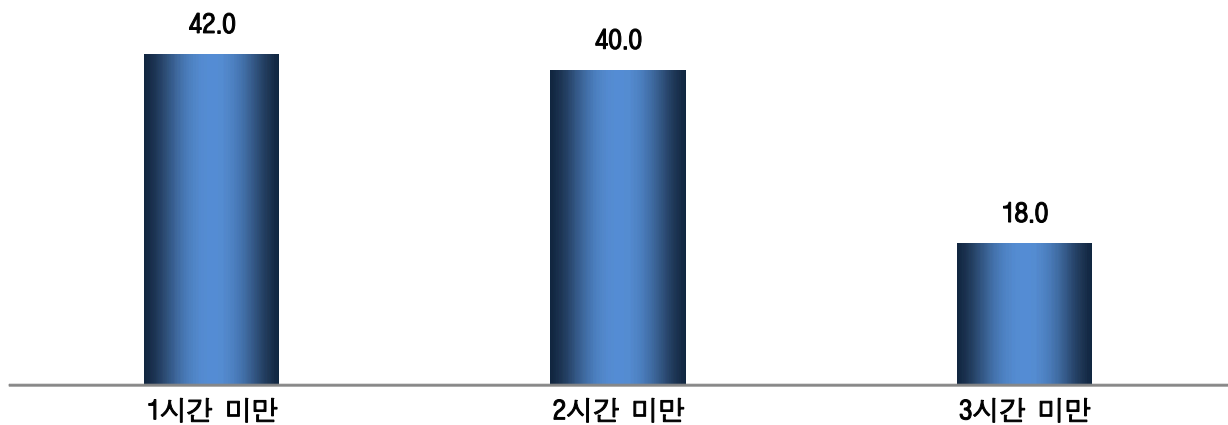
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 김포 장릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 5분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'(42.0%)과 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'(40.0%)으로 관람한다는 비율이 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : 점)

평균 : 1시간 5분



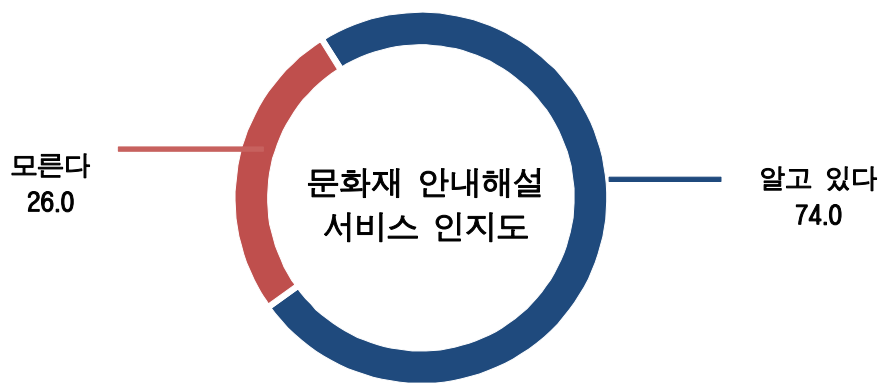
5) 문화재 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 안내해설 서비스 인지도

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 74.0%였으며, 모르는 경우는 26.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

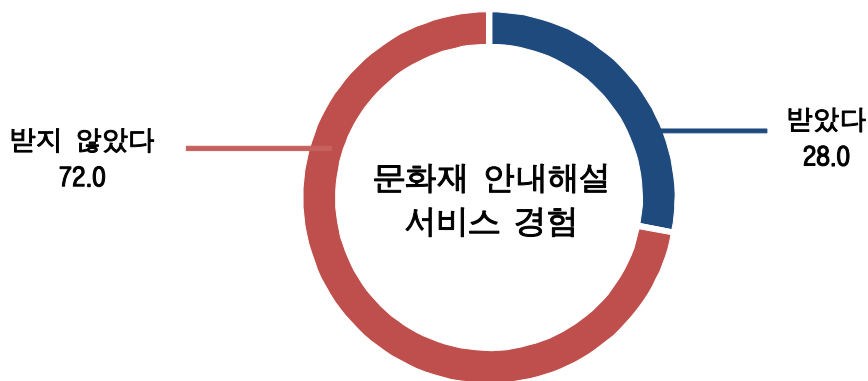


(2) 문화재 안내해설 서비스 경험

- ☑ 문화재 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 72.0%였으며, 경험이 있는 경우는 28.0%로, 응답자 4명 중 1명 정도는 안내해설 서비스 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



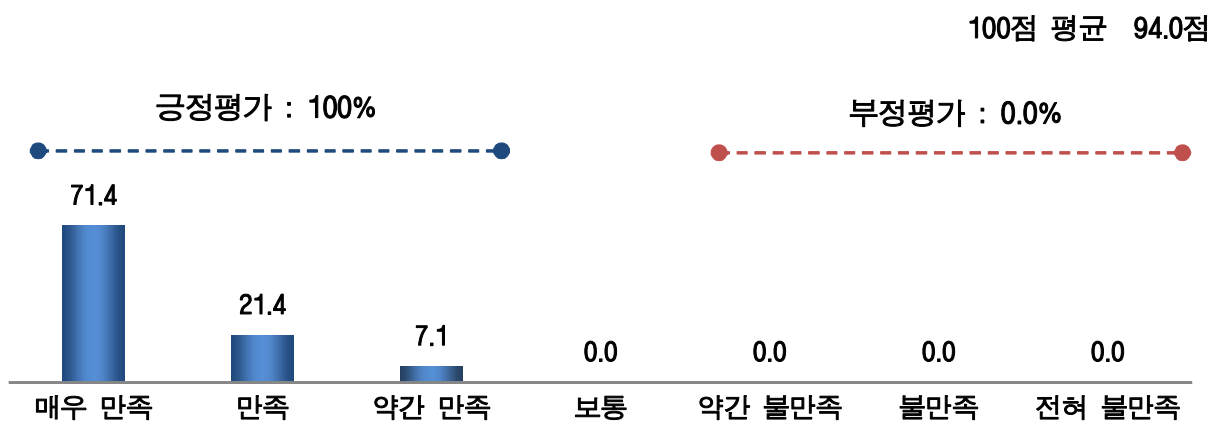
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 문화재 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 94.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '외부적인 휴게공간 불편'(7.1%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 문화재 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	14	100.0
외부적인 휴게공간 불편	1	7.1
의자 수가 적어서	1	7.1
없음	13	92.9

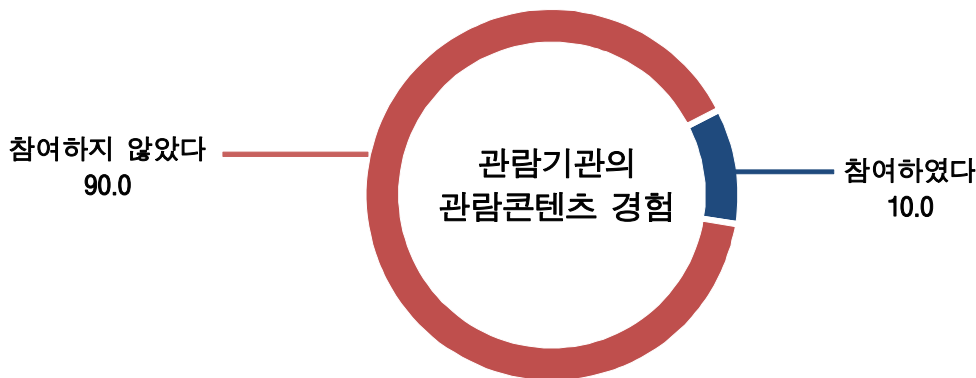
6) 김포 장릉 관람콘텐츠 이용실태 및 만족도

(1) 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

- ☑ 김포 장릉의 관람콘텐츠에 대하여 ‘참여하였다’라는 응답이 10.0%, ‘참여하지 않았다’라는 응답이 90.0%로 응답자 대다수가 관람콘텐츠에 참여하지 않은 것으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 경험

(단위 : %)

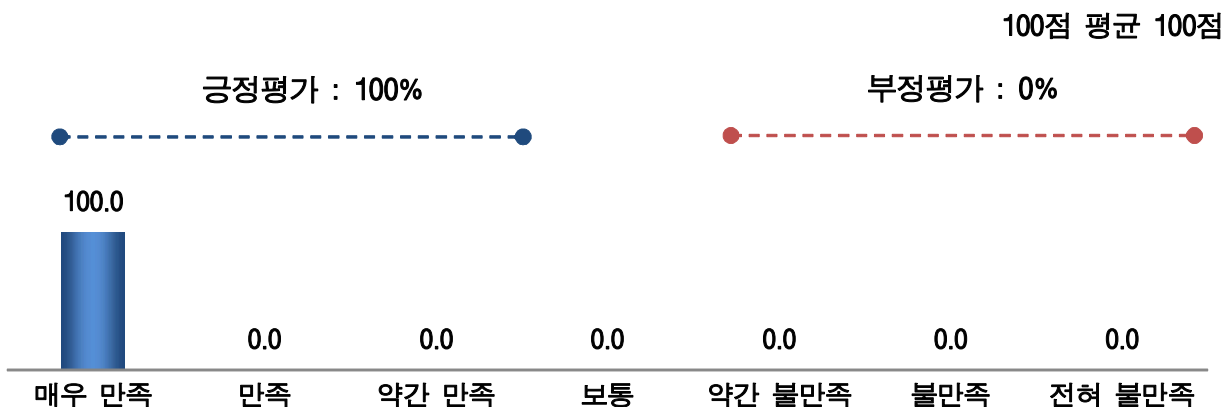


(2) 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

- ☑ 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 100.0점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 관람 기관의 관람콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)



(3) 관람 기관의 관람콘텐츠 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 기관의 관람 콘텐츠 개선을 위한 제안사항은 없는 것으로 나타남

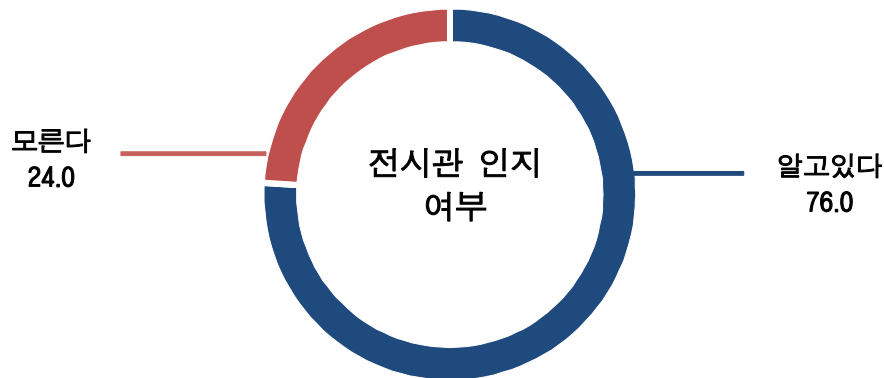
7) 김포 장릉 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 전시관 인지 여부

- ☑ 김포 장릉의 전시관 관람에 대하여 '알고 있다'는 응답이 76.0%, '모른다'라는 응답이 24.0%로 응답자 과반이 전시관에 알고 있는 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 인지 여부

(단위 : %)

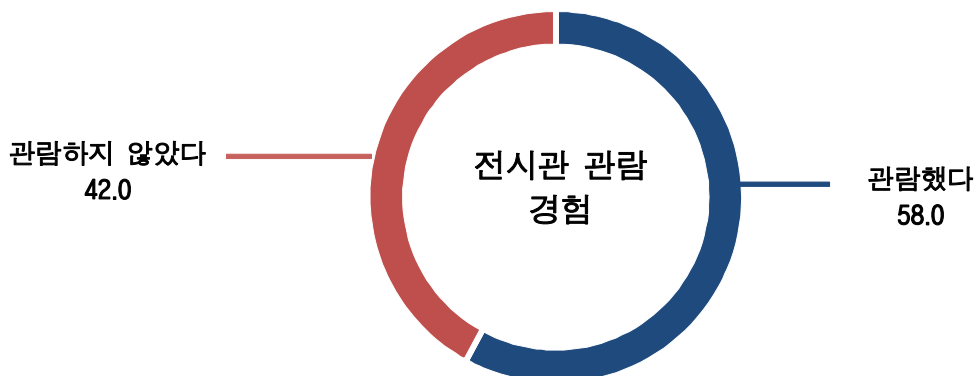


(2) 전시관 관람 경험

- ☑ 김포 장릉의 전시관 관람에 대하여 '관람했다'라는 응답이 58.0%, '관람하지 않았다'라는 응답이 42.0%로 응답자 2명 중 1명이 전시관을 관람한 것으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 경험

(단위 : %)



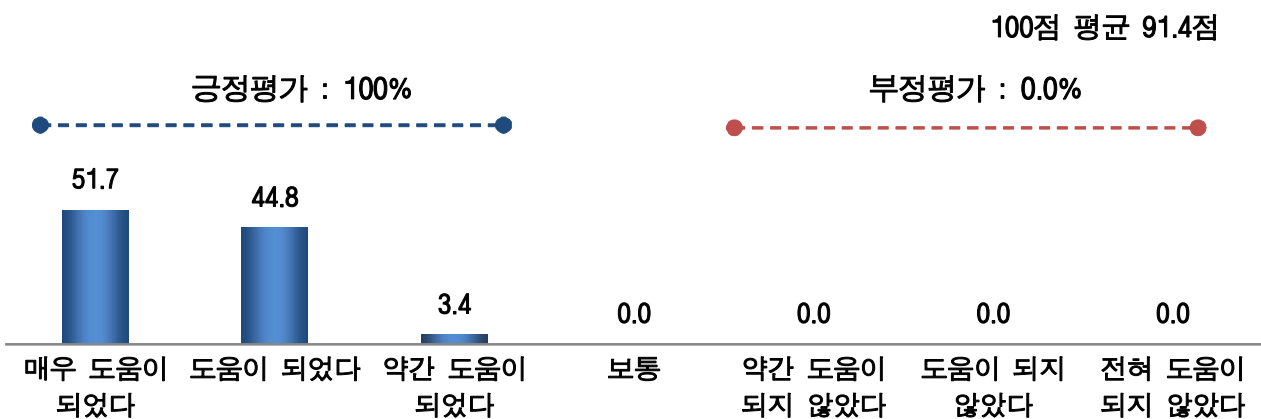
(3) 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

☑ 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 역사 이해 도움 정도

(단위 : %, 점)



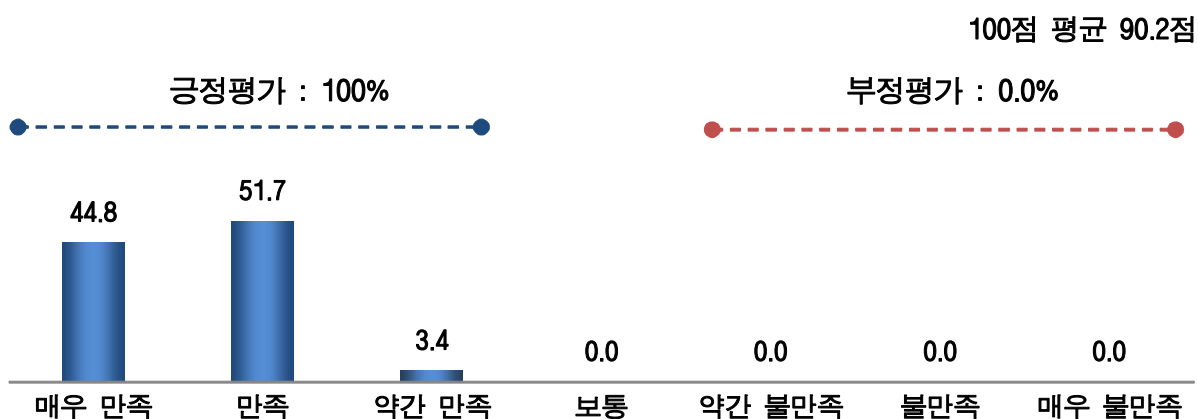
(4) 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

☑ 전시관 관람 시 시설 및 전시 콘텐츠 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.2점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 전시관 관람 시 시설 및 전시콘텐츠 만족도

(단위 : %, 점)





(5) 전시관 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시관 개선을 위한 건의사항으로 ‘조경/환경 개선 필요’(10.3%, 3명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(6.9%, 2명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시관 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	29	100.0
조경/환경 개선 필요	3	10.3
조경에 좀 더 신경 썼으면	3	10.3
휴게/편의 시설 관리 필요	2	6.9
편의시설을 개선했으면	2	6.9
없음	24	82.8

8) 추천 및 재방문 의향

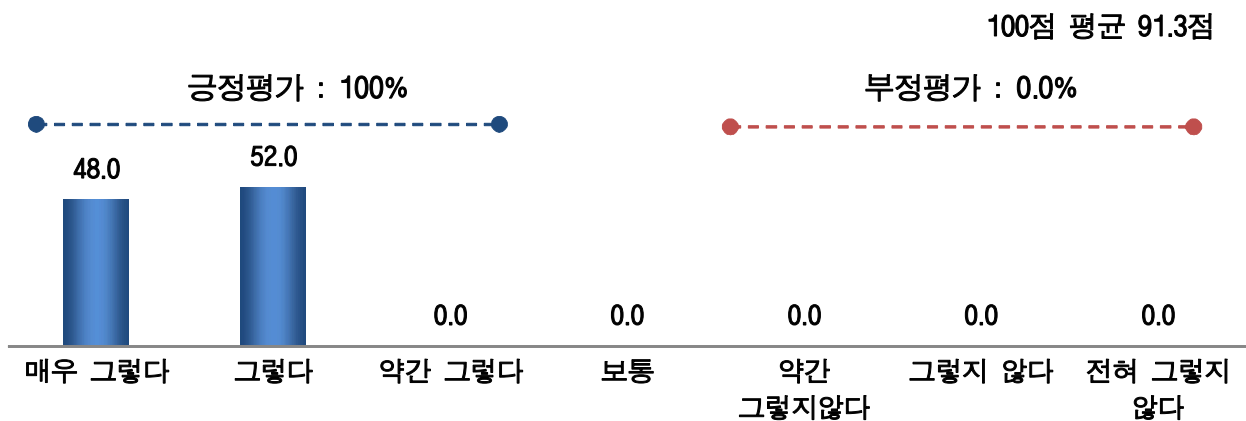
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



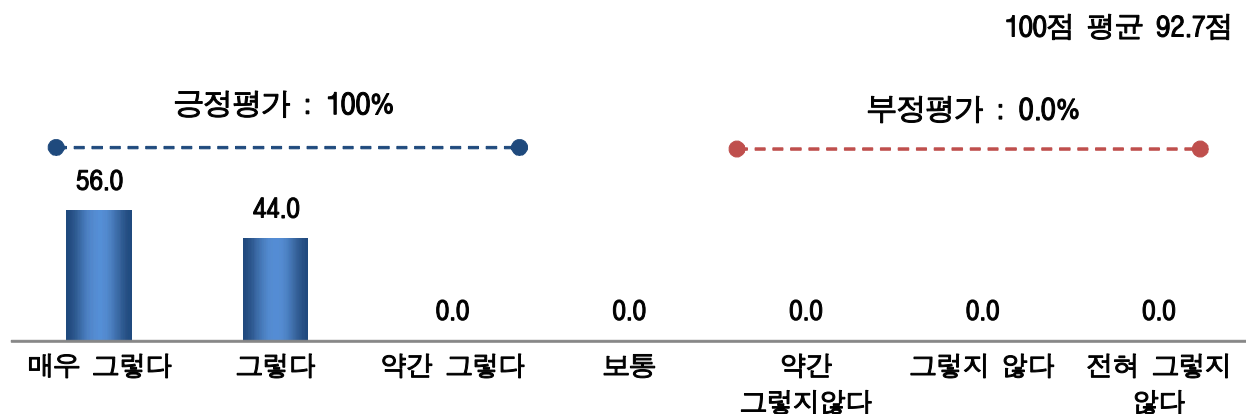
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 '있음(긍정평가)'(100.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



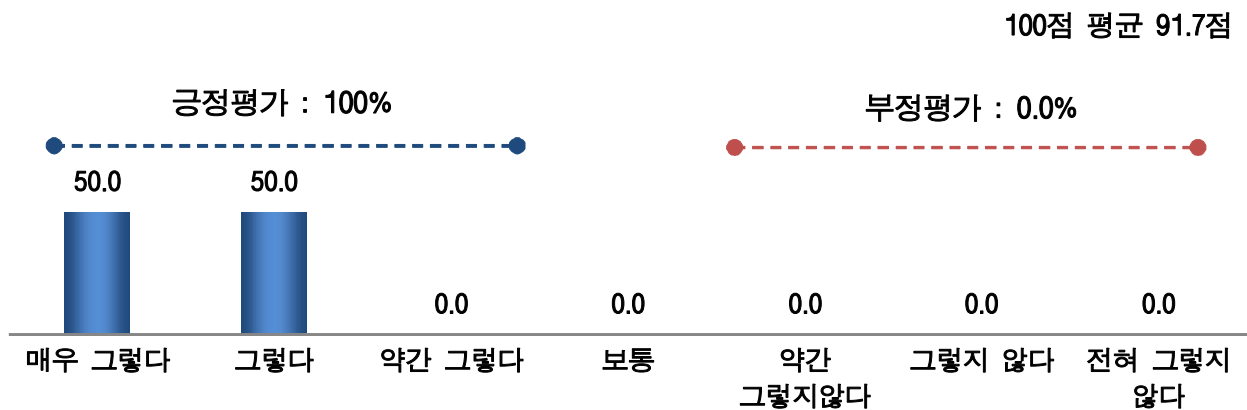
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(100.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 김포 장릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(52.0%, 26명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 분위기’(22.0%, 11명), ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(16.0%, 8명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	26	52.0
조용한 분위기가 좋다	10	20.0
주변 자연경관이 좋다	10	20.0
공기가 쾌적하다	10	20.0
조경이 잘 되어있다	3	6.0
관람 분위기	11	22.0
평온한 분위기가 좋다	8	16.0
산책로가 잘 되어있다	3	6.0
관람 시설 관리	8	16.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	5	10.0
능 보존 관리가 잘 되어있다	3	6.0
관람시설(궁/능/유적)	5	10.0
도심속에 능이 있어서 인상적이다	4	8.0
능내 전시관이 잘 되어있다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	3	6.0
전시행사가 좋았다	2	4.0
전시 문화재가 다양하다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	2	4.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	2	4.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(8.0%, 4명)와 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(6.0%, 3명)라는 응답이 상대적으로 높게 나타남

☑ 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’(4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	4	8.0
편의시설을 개선했으면	2	4.0
음수대가 있었으면	1	2.0
쓰레기통이 많았으면	1	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	3	6.0
벤치가 많았으면	3	6.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	4.0
능 보존 관리를 잘 했으면	2	4.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
조경에 좀 더 신경썼으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
능에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
없음	40	80.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(18.0%, 9명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(6.0%, 3명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	9	18.0
벤치가 많았으면	5	10.0
휴식공간이 많았으면	4	8.0
화장실이 많았으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	3	6.0
편의시설을 개선했으면	2	4.0
음수대가 있었으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	2	4.0
조경에 좀 더 신경썼으면	2	4.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	4.0
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	4.0
역사적 배경을 설명해주었으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	2.0
없음	31	62.0

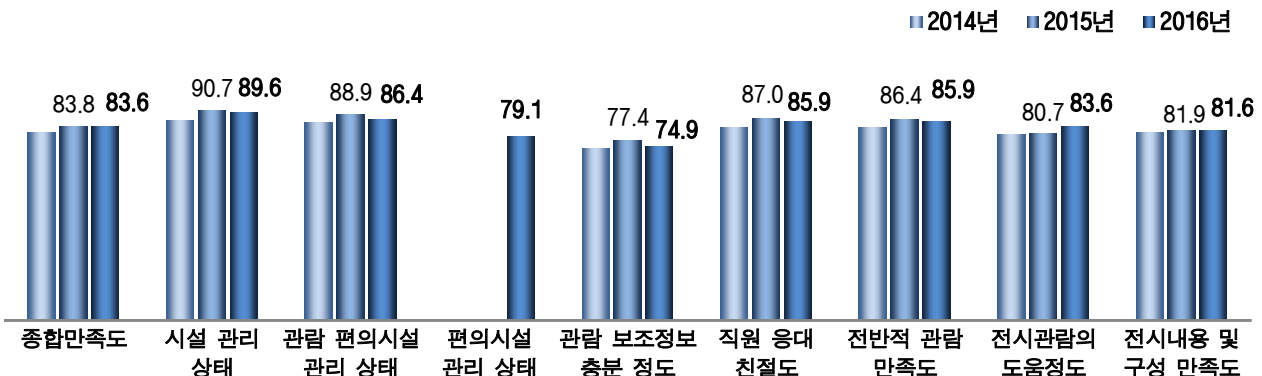
24. 국립고궁박물관(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 국립고궁박물관 관람객의 종합 만족도(CSI)는 83.6점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 3개 전시기관 중 2위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 81.6점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '시설 관리 상태'(89.6점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(86.4점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리 상태'(79.1점, '매우 만족' 수준), '관람 보조정보 충분 정도'(74.9점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(85.9점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 전시 관람 만족도를 살펴보면 '전시 관람의 도움 정도'가 83.6점('만족' 수준), '전시 내용 및 구성 만족도'(81.6점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2014년 81.0점, 2015년 83.8점, 2016년에는 83.6점으로 80점대 수준으로 나타나고 있으며, 전년 대비 0.2점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '시설 관리 상태'(↓1.1점), '관람 편의시설 관리 상태'(↓2.5점), '관람 보조정보 충분 정도'(↓2.5점), '직원응대 친절성'(↓1.1점), '전반적 관람 만족도'(↓0.5점) 항목이 모두 하락한 것으로 조사됨
- ☑ 전시 관람 관련 항목별로는 '전시 관람의 도움 정도'(↑2.9점) 항목은 상승한 반면, '전시 내용 및 구성 만족도'(↓0.3점) 항목은 하락한 것으로 나타남

〈그림〉 국립고궁박물관 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 국립고궁박물관 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	편의시설 충분성	관람 보조정보 충분성	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	전시 관람의 도움정도	전시내용 및 구성 만족도	종합 만족도
		300	89.6	86.4	79.1	74.9	85.9	85.9	83.6	81.6	83.6
성별	남성	131	90.2	89.1	81.0	75.6	86.6	87.3	84.2	81.9	84.5
	여성	169	89.1	84.4	77.5	74.4	85.4	84.9	83.0	81.4	82.8
연령	14~19세	57	90.9	88.6	81.6	84.2	89.2	91.5	86.8	86.0	87.7
	20대	108	88.6	85.3	76.9	70.4	85.0	84.7	80.6	79.0	81.4
	30대	41	87.8	85.8	76.8	72.8	82.9	85.8	83.3	80.9	82.5
	40대	56	89.9	84.8	78.3	72.6	86.6	83.6	84.5	81.5	83.0
	50대	25	91.3	86.7	82.7	75.3	84.0	82.7	83.3	81.3	83.1
	60대	11	93.9	93.9	90.9	87.9	90.9	92.4	92.4	90.9	91.7
	70세 이상	2	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	66.7	83.3	66.7	77.9
거주지역	서울	139	89.0	86.3	78.7	72.5	85.7	86.1	83.5	80.1	83.0
	인천/경기	96	89.6	86.3	79.3	76.9	86.5	85.4	82.8	80.7	83.3
	대전/충청	21	92.9	89.7	79.4	77.0	88.9	89.7	88.9	88.9	87.8
	광주/전라	16	88.5	83.3	74.0	70.8	77.1	77.1	77.1	81.3	78.5
	대구/경북	6	94.4	91.7	88.9	80.6	91.7	97.2	94.4	94.4	93.0
	부산/울산/경남	12	91.7	90.3	86.1	87.5	90.3	88.9	90.3	91.7	89.9
	강원/제주	10	86.7	80.0	75.0	71.7	83.3	85.0	76.7	76.7	79.5
관람유형	단체관람	8	83.3	81.3	72.9	66.7	70.8	72.9	70.8	68.8	72.4
	개인/가족	292	89.7	86.6	79.2	75.1	86.4	86.3	83.9	82.0	83.9
이전 관람경험	방문경험 있음	101	90.4	88.4	82.5	77.1	87.5	88.4	86.1	83.7	85.8
	방문경험 없음	199	89.1	85.4	77.3	73.8	85.2	84.7	82.2	80.6	82.4
이전 관람횟수	처음 방문	199	89.1	85.4	77.3	73.8	85.2	84.7	82.2	80.6	82.4
	2회	30	92.8	88.9	83.3	77.8	86.1	88.9	86.7	86.7	86.8
	3회	33	88.9	86.4	81.8	74.2	88.9	87.9	82.8	79.3	83.7
	4회이상	38	89.9	89.9	82.5	78.9	87.3	88.6	88.6	85.1	86.8
전반적 만족도	만족	276	90.7	87.7	80.4	77.1	88.2	89.2	85.3	83.8	85.7
	보통	23	76.1	71.0	62.3	48.6	59.4	50.0	63.8	55.8	59.2
	불만족	1	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	16.7	50.0	83.3	63.3

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(82.8점) 대비 남성이 84.5점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

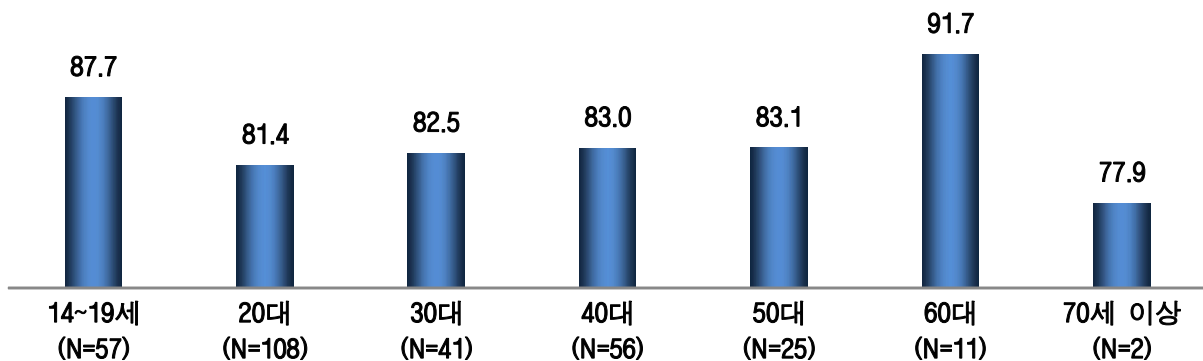
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 91.7점으로 가장 높은 점수를 보였고, 70세 이상 연령층은 77.9점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

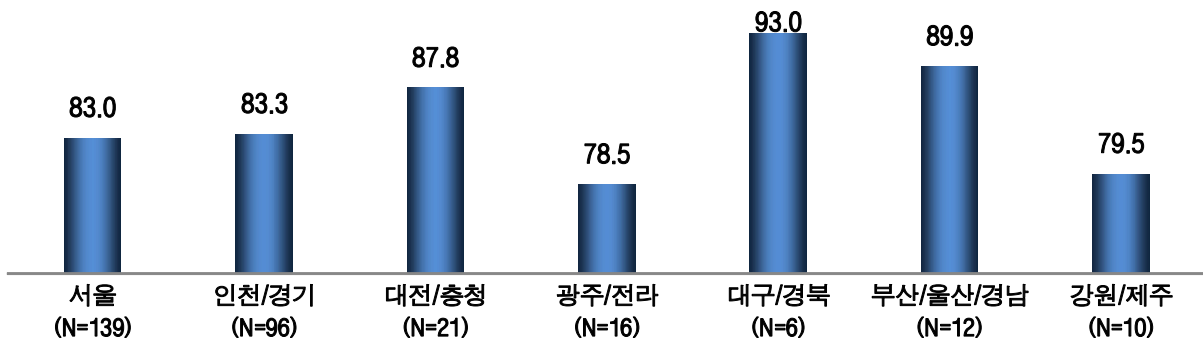
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대구/경북 거주자가 93.0점으로 높게 평가한 반면, 광주/전라 거주자(78.5점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 개인/가족 단위 방문객의 평가(83.9점)가 단체관람 단위 방문객(72.4점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(85.8점)가 처음 관람한 방문객(82.4점)보다 높은 것으로 나타남

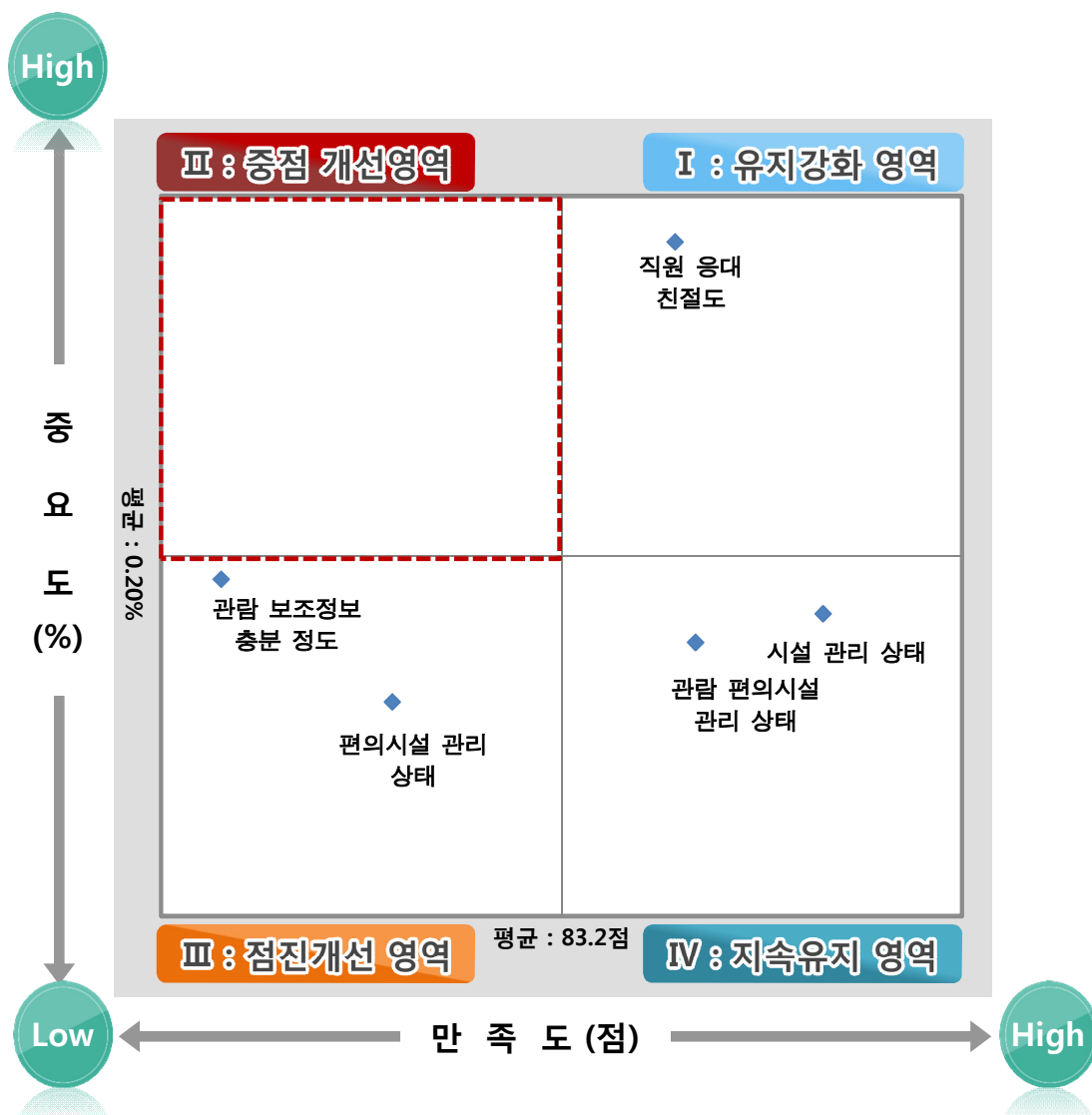
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 국립고궁박물관의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 없는 것으로 나타났으며, ‘관람 보조 정보 충분 정도’와 ‘편의시설 관리 상태’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘관람 편의시설 관리 상태’, ‘시설 관리 상태’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도
중점개선 영역	-
점진개선 영역	관람 보조정보 충분 정도, 편의시설 관리 상태
지속유지 영역	관람 편의시설 관리 상태, 시설 관리 상태

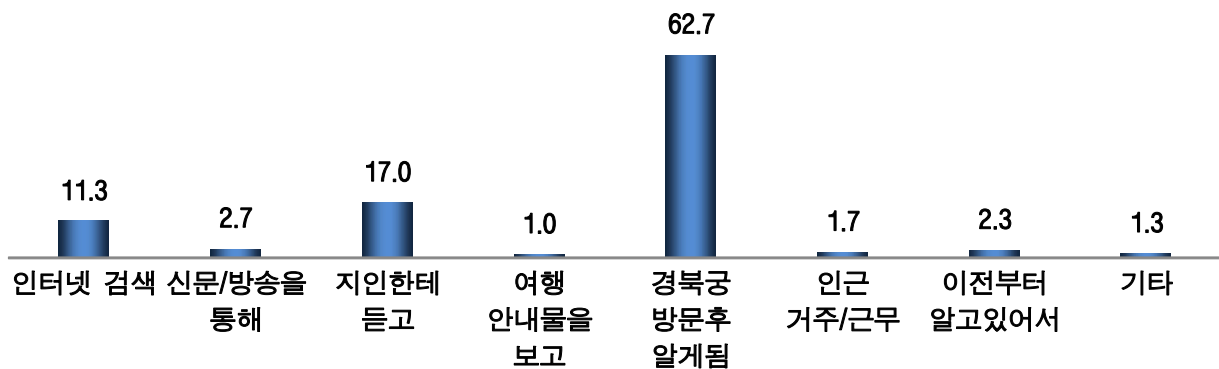
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '경복궁 방문 후 알게됨'(62.7%)를 통해 국립고궁박물관을 알게 된 것으로 조사됐음. '지인한테 듣고'(17.0%)와 '인터넷 검색'(11.3%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

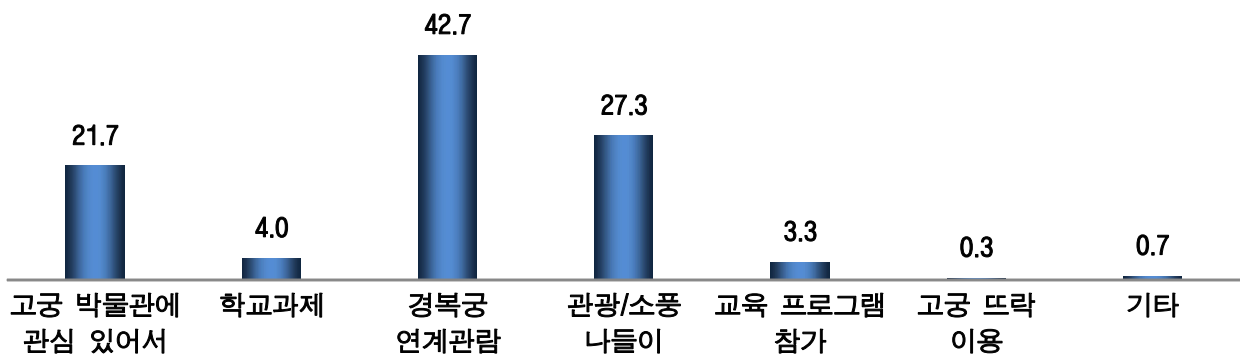


(2) 관람 목적

- ☑ 국립고궁박물관을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '경복궁 연계관람'(42.7%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '관광/소풍 나들이'(27.3%)와 '고궁 박물관에 관심 있어서'(21.7%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

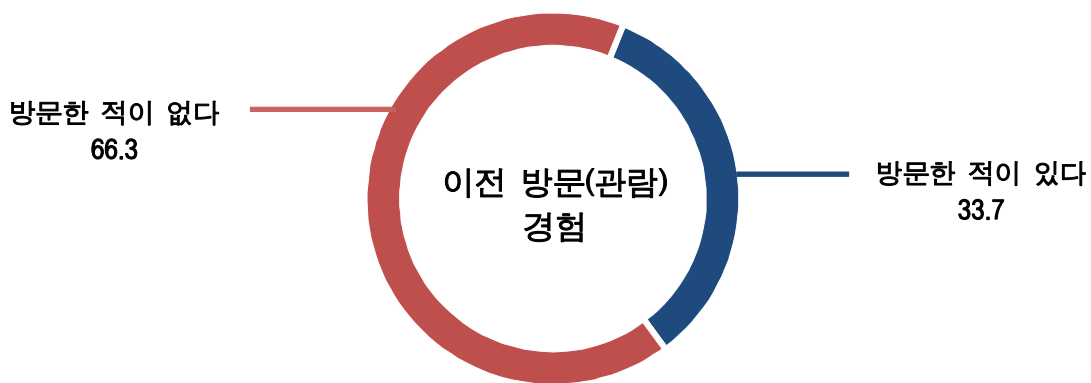


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 국립고궁박물관을 방문한 경험이 있는 경우는 33.7%로 응답자 3명 중 1명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

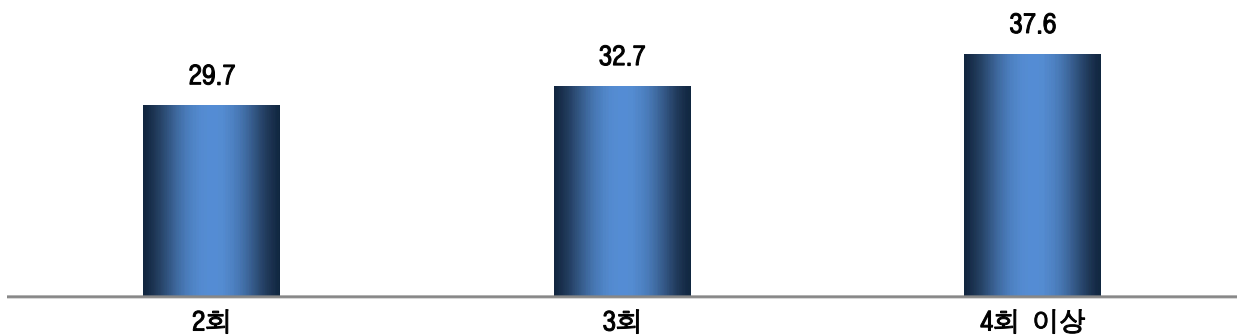
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '4회 이상'(37.6%), '3회'(32.7%), '2회'(29.7%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



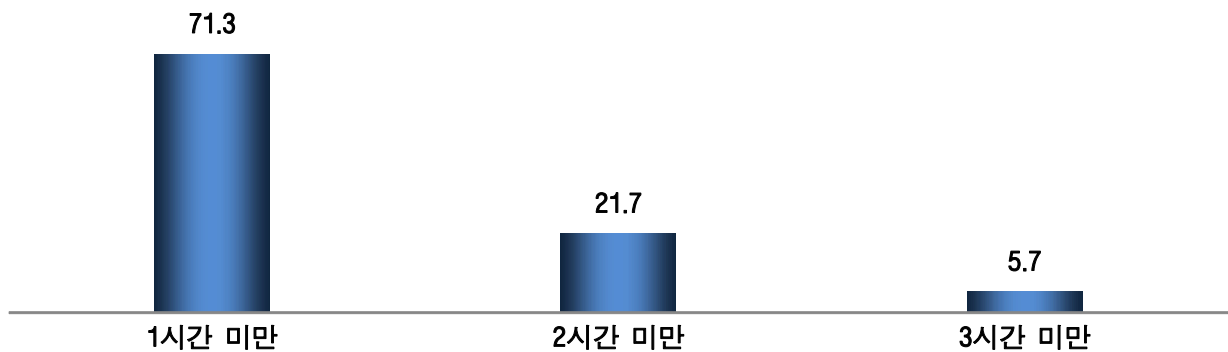
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 국립고궁박물관을 관람하는데 소요된 시간은 평균 44분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'(71.3%)으로 관람한다는 비율이 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 44분



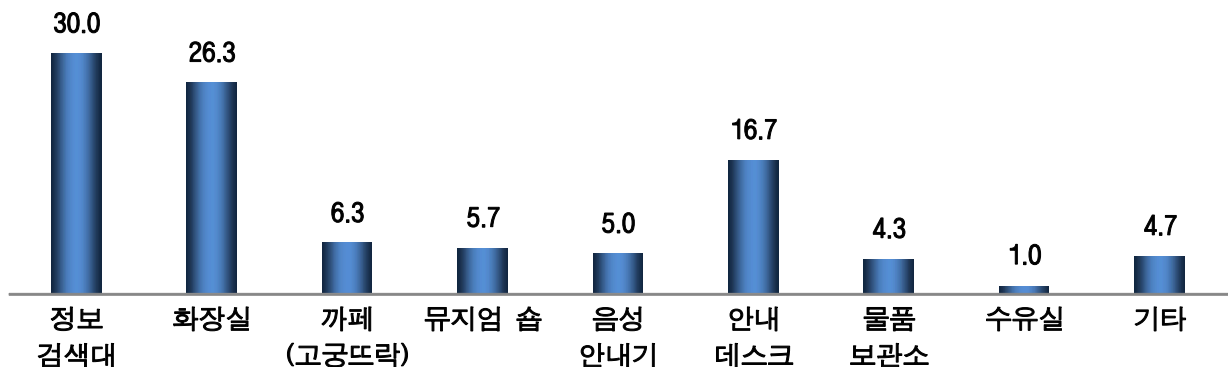
5) 관람 편의시설

(1) 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳

- ☑ 관람 편의시설 중에서 가장 만족스러운 곳으로는 '정보검색대'(30.0%)와 '화장실'(26.3%)을 주로 꼽았으며, 다음으로 '안내데스크'(16.7%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳

(단위 : %)



(2) 노약자/장애인 편의시설 이용 여부

- ☑ 노약자/장애인 편의시설을 이용했는지에 대해 이용했다는 응답은 9.0%로 나타난 반면, 이용하지 않았다는 응답은 91.0%로 응답자 대다수가 노약자/장애인 편의시설을 이용하지 않는 것으로 나타남

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 이용 여부

(단위 : %)



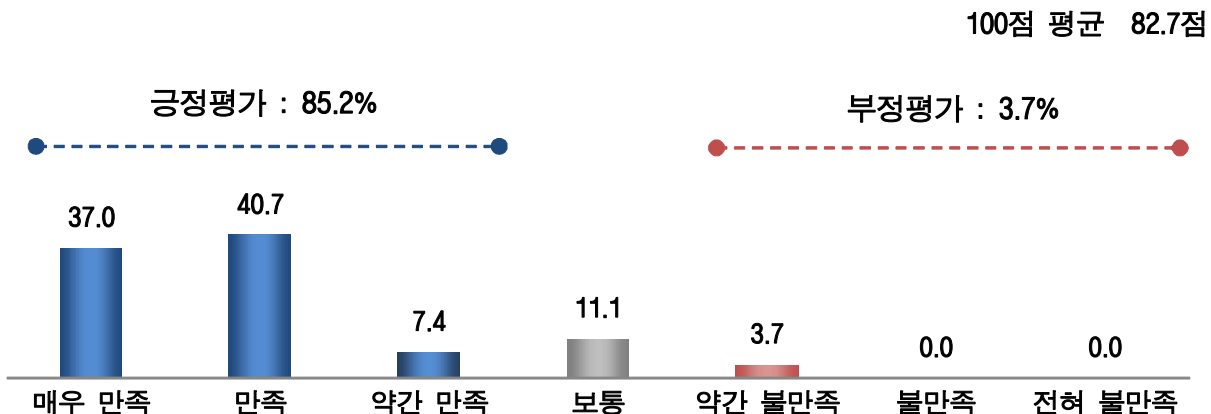
(3) 노약자/장애인 편의시설 만족도

- ☑ 노약자/장애인 편의시설 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(85.2%), ‘보통’(11.1%), ‘불만족(부정평가)’(3.7%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 82.7점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 만족도

(단위 : %, 점)

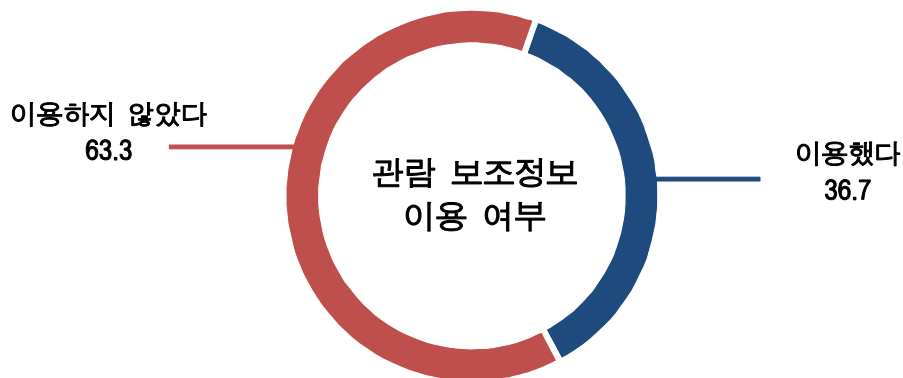


(4) 관람 보조정보 이용 여부

- ☑ 관람 보조정보를 이용했는지에 대해 이용했다는 응답은 36.7%로 나타난 반면, 이용하지 않았다는 응답은 63.3%로 응답자 3명 중 1명은 관람 보조정보를 이용한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 보조정보 이용 여부

(단위 : %)

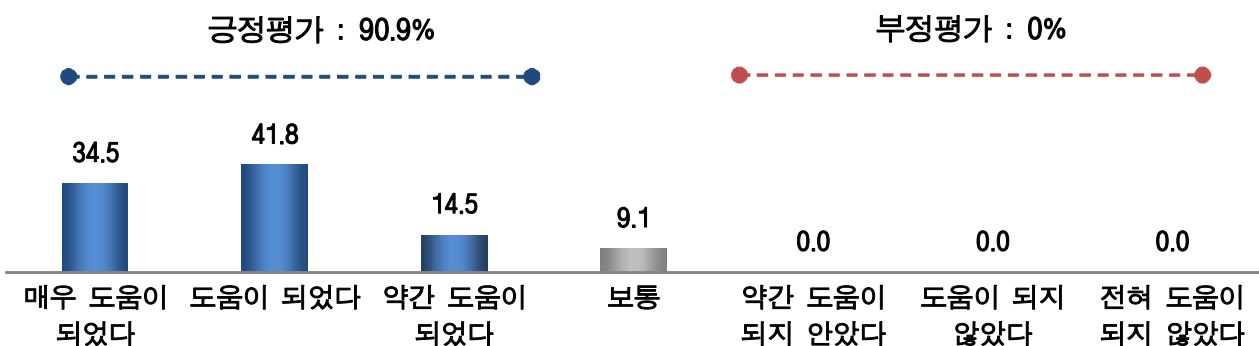


(5) 관람 보조정보 도움 정도

- ☑ 관람 보조정보 도움 정도에 대하여 '도움됨(긍정평가)'(90.9%), '보통'(9.1%)으로 나타남

〈그림〉 관람 보조정보 도움 정도

(단위 : %, 점)



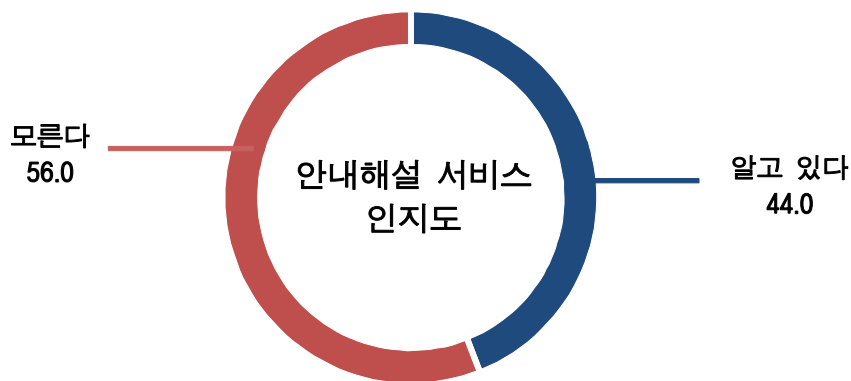
6) 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 안내해설 서비스 인지도

☑ 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 44.0%였으며, 모르는 경우는 56.0%로 나타남

〈그림〉 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

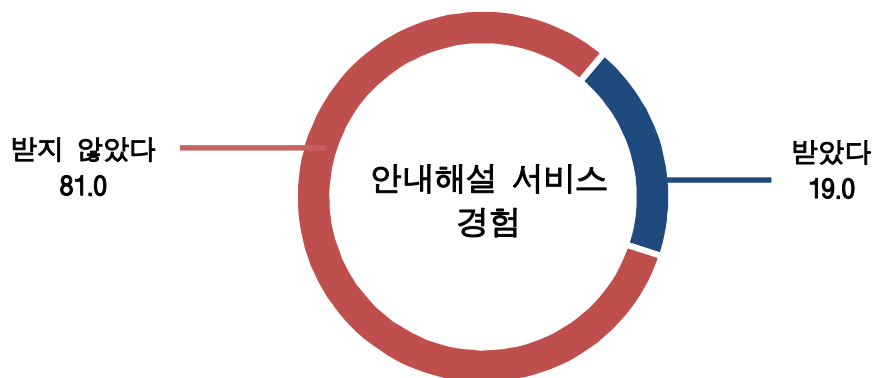


(2) 안내해설 서비스 경험

☑ 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 81.0%였으며, 경험이 있는 경우는 19.0%로, 응답자 5명 중 4명 정도는 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



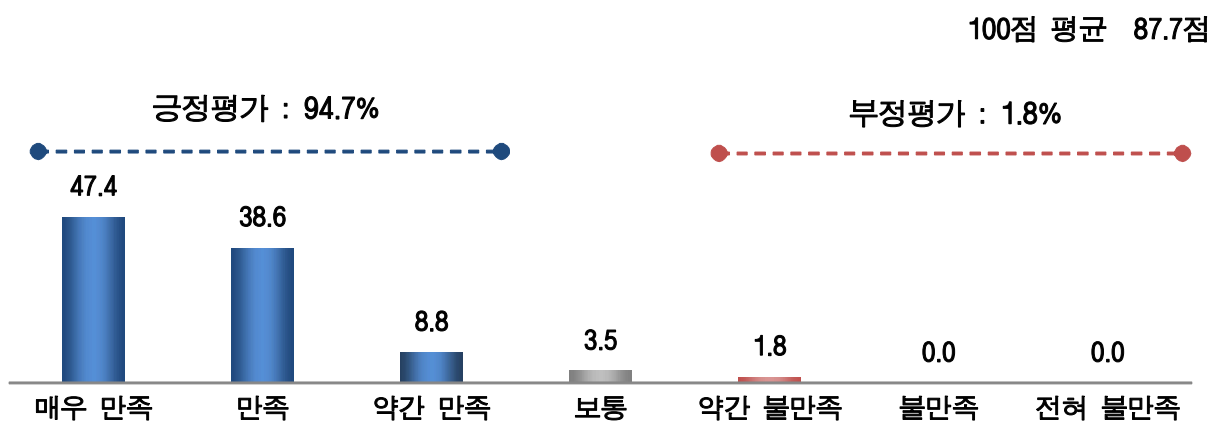
(3) 안내해설 서비스 만족도

☑ 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(94.7%), ‘보통’(3.5%), ‘불만족(부정평가)’(1.8%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘안내해설 설명 개선’(7.0%, 4명), ‘자세한 안내해설 자료 필요’(5.3%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	57	100.0
안내해설 설명 개선(ex. 설명이 빠름, 전달이 잘 안됨)	4	7.0
설명이 길어서	2	3.5
설명 전달이 잘 안되어서	1	1.8
설명이 너무 빨라서	1	1.8
보수적인 사상을 담아 설명해서	1	1.8
자세한 안내해설 자료 필요	3	5.3
설명이 자세하지 않아서	3	5.3
안내해설 관련 충원 필요	1	1.8
전문가 나이에 불만족해서	1	1.8
쉬운 안내해설 개선 필요	1	1.8
설명이 이해하기 어려워서	1	1.8
기타 개선의견	1	1.8
분위기에 어울리는 음악이 없어서	1	1.8
없음	47	82.5

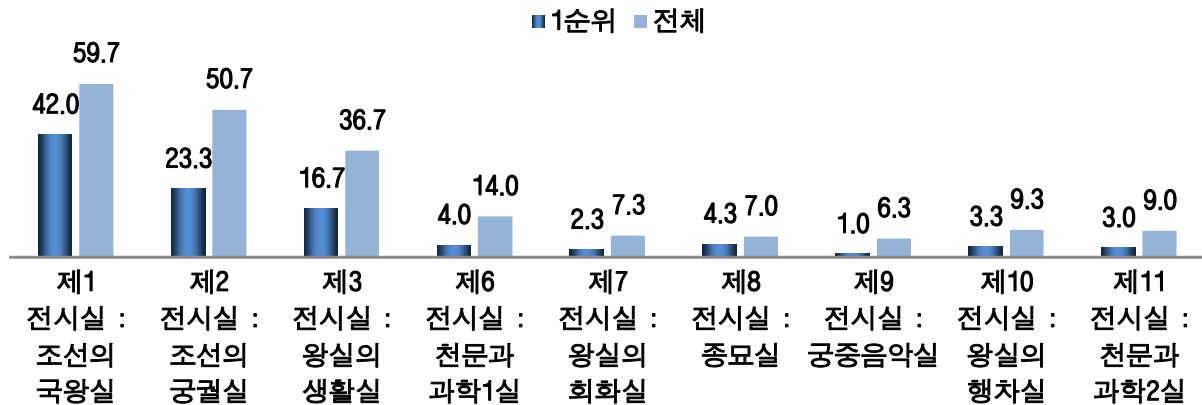
7) 국립고궁박물관 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 만족스러운 전시실

- ☑ 관람객이 선택한 가장 만족스러운 전시실로는 ‘제1전시실: 조선의 국왕실’(42.0%)이었으며, 다음으로 ‘제2전시실: 조선의 궁궐실’(23.3%), ‘제3전시실: 왕실의 생활실’(16.7%) 등의 순이었음(1순위 기준)
- ☑ 1+2+3순위를 종합하여 관람객이 선택한 만족스러운 전시실을 조사해보면, ‘제1전시실: 조선의 국왕실’(59.7%)이었으며, 다음으로 ‘제2전시실: 조선의 궁궐실’(50.7%), ‘제3전시실: 왕실의 생활실’(36.7%) 등의 순이었음

〈그림〉 만족스러운 전시실

(단위 : %)



(5) 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 건의사항으로 '관람콘텐츠 안내 부족'(10.7%, 32명), '관람콘텐츠 충원 필요'(7.3%, 22명), '관람시설관리 개선 필요'(3.7%, 11명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람콘텐츠 안내 부족	32	10.7
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	22	7.3
전시기관 관람순서가 안내되었으면	10	3.3
관람콘텐츠 충원 필요	22	7.3
전시기관 전시물이 다양했으면	12	4.0
체험프로그램이 더 많이 있었으면	9	3.0
교육프로그램이 다양했으면	3	1.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	11	3.7
조명이 밝았으면	5	1.7
전시기관 내 이동시 불편이 개선되었으면(계단, 바닥 미끄럼, 바닥 삐덕거림)	4	1.3
관람객 질서유지에 신경 썼으면	2	0.7
휴게/편의 시설 관리 필요	7	2.3
편의시설을 개선했으면	7	2.3
출입제한 구역 해제 필요	2	0.7
무료개방 안했으면	2	0.7
직원에 대한 개선/보완(친절성/증원)	2	0.7
안내해설사를 증원했으면	1	0.3
직원이 친절했으면	1	0.3
휴게/편의 시설 충원 필요	1	0.3
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	1	0.3
없음	223	74.3

8) 추천 및 재방문 의향

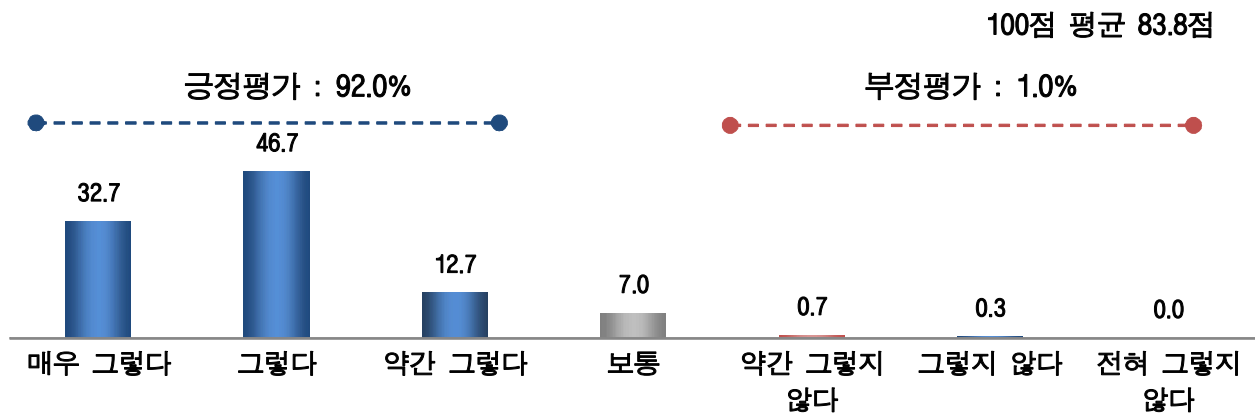
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(92.0%), ‘보통’(7.0%), ‘비추천(부정평가)’(1.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.8점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



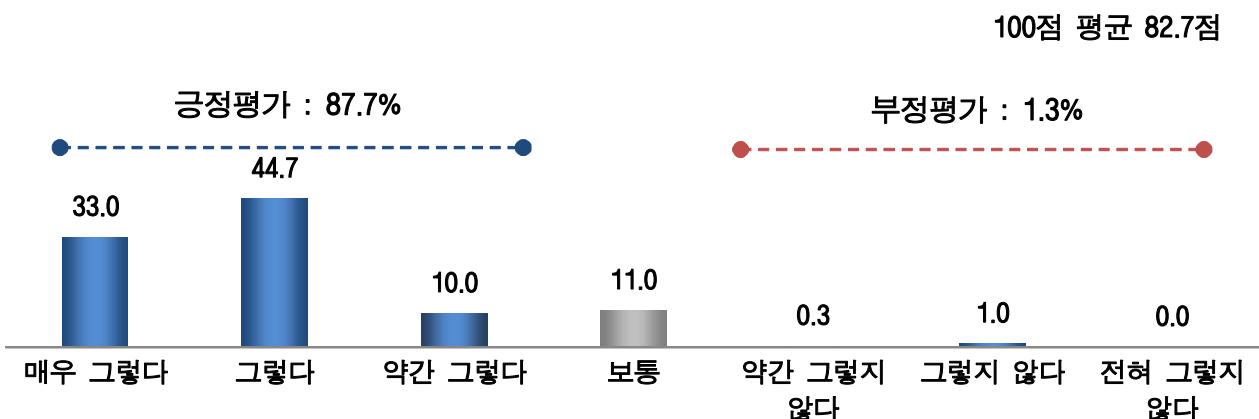
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(100.0%), ‘보통’(11.0%), ‘없음(부정평가)’(1.3%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.7점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



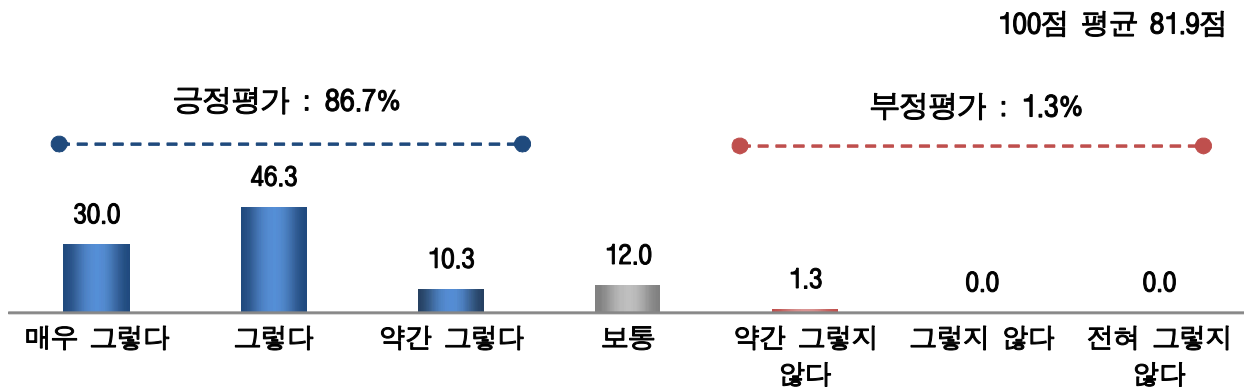
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(100.0%), ‘보통’(12.0%), ‘불만족’(1.3%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 81.9점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

☑ 국립고궁박물관 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(40.7%, 122명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(23.7%, 71명), ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(15.3%, 46명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	300	100.0
역사 교육/새로운 역사 이해	122	40.7
역사를 알게 되었다	46	15.3
왕실생활을 알 수 있어서 좋았다	23	7.7
전시 문화재 설명이 잘 되어있다	23	7.7
새로운 것을 알게 되었다	14	4.7
무형문화재 안내가 좋았다	8	2.7
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	6	2.0
문화적 가치를 알게 되었다	2	0.7
교육적으로 도움이 되었다	1	.3
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	1	.3

〈표〉 관람 시 좋았던 점(계속)

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람 시설 관리	71	23.7
전시 문화재 관리상태가 좋다	34	11.3
전시기관이 깨끗하게 관리되어있다	27	9.0
전시기관이 잘 관리되어 있다	6	2.0
전시기관 내 관람시설 관리가 잘 되어있다	4	1.3
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	46	15.3
전시 문화재가 다양하다	26	8.7
자격루가 인상 깊었다	5	1.7
조선왕조실록이 인상 깊었다	3	1.0
전시 문화재 수준이 높다	2	0.7
문화재 전시상태가 우수하다	1	0.3
전시행사가 좋았다	1	0.3
교대식이 좋았다	1	0.3
도자기가 인상 깊었다	1	0.3
수랏상이 인상 깊었다	1	0.3
순종황제 어차가 인상 깊었다	1	0.3
옥책, 죽책이 인상 깊었다	1	0.3
영정이 인상 깊었다	1	0.3
영조 한자 서신이 인상 깊었다	1	0.3
행차도가 인상 깊었다	1	0.3
직원/안내해설사	16	5.3
안내해설사가 친절하다	5	1.7
안내해설사가 곳곳에 있어서 좋았다	5	1.7
자원봉사 안내가 좋았다	4	1.3
직원이 친절하다	2	.7
관람 분위기	13	4.3
고풍스러운 분위기가 좋다	7	2.3
여유롭게 관람하기 좋았다	6	2.0
편의시설 관리	3	1.0
편의시설이 잘 되어있다	2	.7
화장실이 깨끗하다	1	.3
자연경관/조경/외부환경	2	.7
조용한 분위기가 좋다	1	.3
주변 자연경관이 좋다	1	.3
기타 의견	3	1.0
기타(운조, 이화, 인장, 자동차, 전지웅, 한저관)	2	.7
전시기관내 전시실간 이동동선이 편하다	1	.3
없음	44	14.7

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시설관리 개선 필요’(6.3%, 19명)와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(4.0%, 12명)라는 응답이 상대적으로 높게 나타남

☑ 다음으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.0%, 9명), ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(2.7%, 8명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	19	6.3
전시기관 내 이동시 불편이개선되었으면(계단,바닥 미끄럼,바닥 빼덕거림)	9	3.0
실내 환기가 잘 되었으면	6	2.0
관람객 질서유지에 신경썼으면	3	1.0
전시기관 공사로 인한 불편이 없었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	12	4.0
전시기관 전시물이 다양했으면	10	3.3
체험프로그램이 더 많이 있었으면	2	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	9	3.0
전시기관 내 전시물 위치추적이 되었으면	3	1.0
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	3	1.0
티켓부스에서 부가시설 안내를 했으면	2	0.7
전시기관 안내표지가 정확했으면	1	0.3
휴게/편의 시설 관리 필요	8	2.7
편의시설을 개선했으면	5	1.7
음수대가 있었으면	3	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	6	2.0
휴식공간이 많았으면	5	1.7
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	1	0.3
없음	249	83.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’와 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(각 4.0%, 12명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(3.7%, 11명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	300	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	12	4.0
휴식공간이 많았으면	12	4.0
휴게/편의 시설 관리 필요	12	4.0
편의시설을 개선했으면	6	2.0
화장실이 많았으면	5	1.7
음료판매소가 많았으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	11	3.7
전시기관 관람순서가 안내되었으면	5	1.7
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	4	1.3
전시기관 안내표지가 정확했으면	1	.3
영어 안내판이 많았으면	1	.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	8	2.7
전시기관 전시물이 다양했으면	7	2.3
다양한 교육프로그램이 생겼으면	1	.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	7	2.3
안내해설사를 증원했으면	6	2.0
외국인 통역 서비스가 있었으면	1	0.3
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	4	1.3
조명이 밝았으면	3	1.0
궁을 잘 보존 관리했으면	1	0.3
관람객 질서유지에 신경썼으면	1	0.3
기타 개선의견	2	0.7
실내 환기가 잘 되었으면	2	0.7
홍보 부족	1	0.3
전시기관에 대한 홍보를 많이 했으면	1	0.3
없음	248	82.7

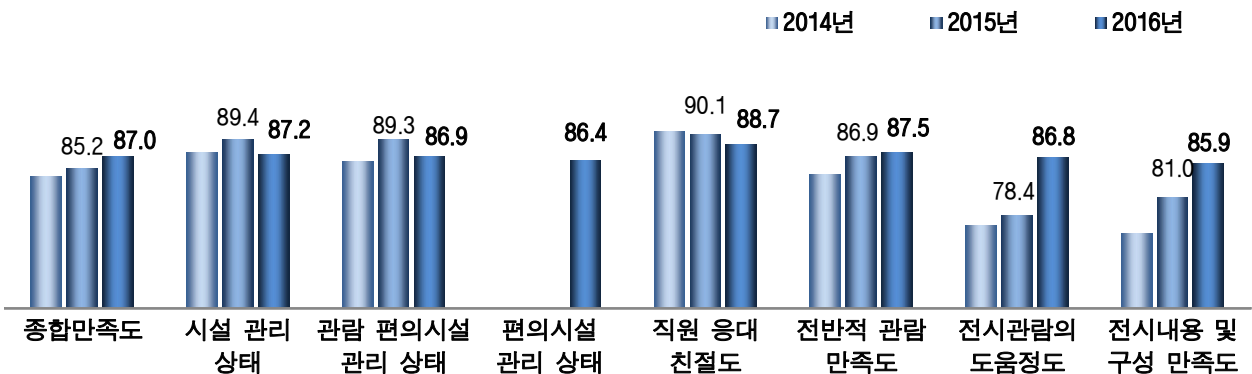
25. 국립무형유산원(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 국립무형유산원 관람객의 종합 만족도(CSI)는 87.0점(100점 만점 평균 ‘만족’ 수준)으로 분석되어, 3개 전시기관 중 1위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 85.9점(‘만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘시설 관리 상태’(87.2점, ‘만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(86.9점, ‘만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(86.4점, ‘만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(88.7점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 전시 관람 만족도를 살펴보면 ‘전시 관람의 도움 정도’가 86.8점(‘매우 만족’ 수준), ‘전시 내용 및 구성 만족도’(85.9점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2014년 84.0점, 2015년 85.2점, 2016년에는 87.0점으로 꾸준히 상승하는 형태이며, 전년 대비 1.8점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘전반적 관람 만족도’(↑0.6점) 항목을 제외한 ‘시설 관리상태’(↓2.2점), ‘관람 편의시설 관리 상태’(↓2.4점), ‘직원응대 친절성’(↓1.4점) 항목이 모두 하락한 것으로 조사됨
- ☑ 전시 관람 관련 항목별로는 ‘전시 관람의 도움 정도’(↑8.4점) 항목은 상승한 반면, ‘전시 내용 및 구성 만족도’(↑4.9점) 항목은 하락한 것으로 나타남

〈그림〉 국립무형유산원 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 국립무형유산원 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	편의시설 충분성	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	전시 관람의 도움정도	전시내용 및 구성 만족도	종합 만족도
		200	87.2	86.9	86.4	88.7	87.5	86.8	85.9	87.0
성별	남성	106	87.7	86.9	86.3	88.8	87.3	87.3	86.8	87.2
	여성	94	86.5	86.9	86.5	88.5	87.8	86.3	84.9	86.6
연령	14~19세	73	88.1	87.9	86.3	89.0	89.3	86.5	87.0	87.7
	20대	25	89.3	86.0	88.7	90.0	90.0	89.3	90.0	89.2
	30대	35	88.1	87.1	84.8	88.1	85.7	85.7	85.2	86.2
	40대	27	82.7	84.6	83.3	88.9	85.2	86.4	82.7	84.7
	50대	21	85.7	84.9	88.9	88.9	84.9	87.3	85.7	86.3
	60대	18	87.0	88.9	88.9	85.2	87.0	87.0	83.3	86.5
	70세 이상	1	83.3	100.0	83.3	100.0	83.3	83.3	66.7	83.4
거주지역	서울	3	88.9	88.9	88.9	88.9	100.0	94.4	94.4	93.3
	인천/경기	2	91.7	100.0	100.0	91.7	91.7	91.7	100.0	95.0
	대전/충청	4	83.3	87.5	87.5	83.3	87.5	83.3	91.7	86.7
	광주/전라	113	85.8	85.8	86.1	88.1	86.0	86.4	84.7	86.0
	대구/경북	4	83.3	91.7	87.5	91.7	87.5	91.7	87.5	88.7
	부산/울산/경남	74	89.4	87.8	86.3	89.6	89.2	86.9	86.7	87.9
관람유형	단체관람	85	88.2	87.5	85.9	89.4	88.4	86.9	85.5	87.3
	개인/가족	115	86.4	86.5	86.8	88.1	86.8	86.8	86.2	86.7
이전 관람경험	방문경험 있음	20	88.3	86.7	86.7	90.0	89.2	90.0	84.2	87.8
	방문경험 없음	180	87.0	86.9	86.4	88.5	87.3	86.5	86.1	86.9
이전 관람횟수	처음 방문	180	87.0	86.9	86.4	88.5	87.3	86.5	86.1	86.9
	2회	14	86.9	85.7	84.5	88.1	88.1	89.3	82.1	86.4
	3회	4	87.5	83.3	91.7	95.8	91.7	91.7	91.7	90.6
	4회이상	2	100.0	100.0	91.7	91.7	91.7	91.7	83.3	91.9
전반적 만족도	만족	200	87.2	86.9	86.4	88.7	87.5	86.8	85.9	87.0

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(86.6점) 대비 남성이 87.2점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

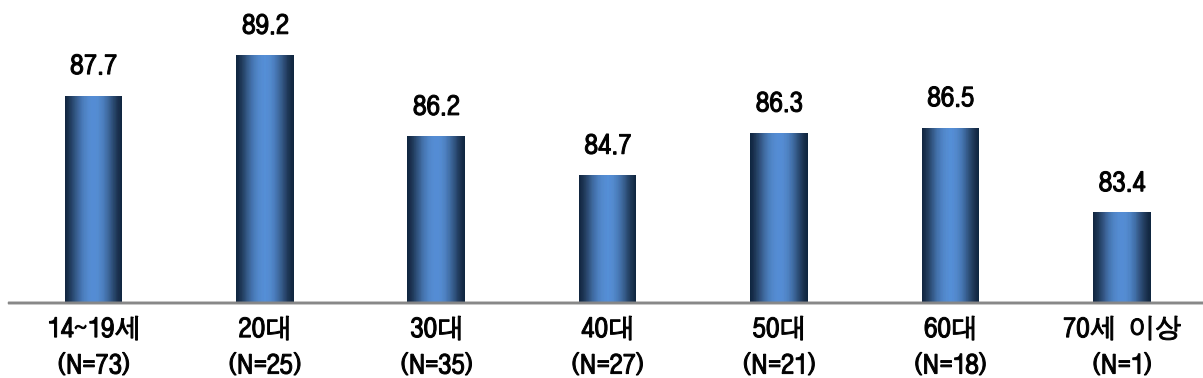
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 20대 연령층은 89.2점으로 가장 높은 점수를 보였고, 70세 이상 연령층은 83.4점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

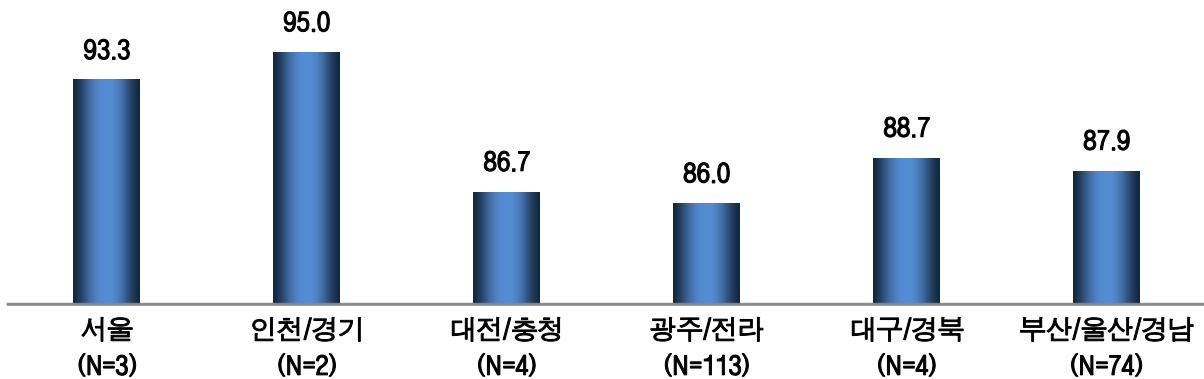
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 인천/경기 거주자가 95.0점으로 높게 평가한 반면, 광주/전라 거주자(86.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(87.3점)가 개인/가족 단위 방문객(86.7점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(87.8점)가 처음 관람한 방문객(86.9점)보다 높은 것으로 나타남

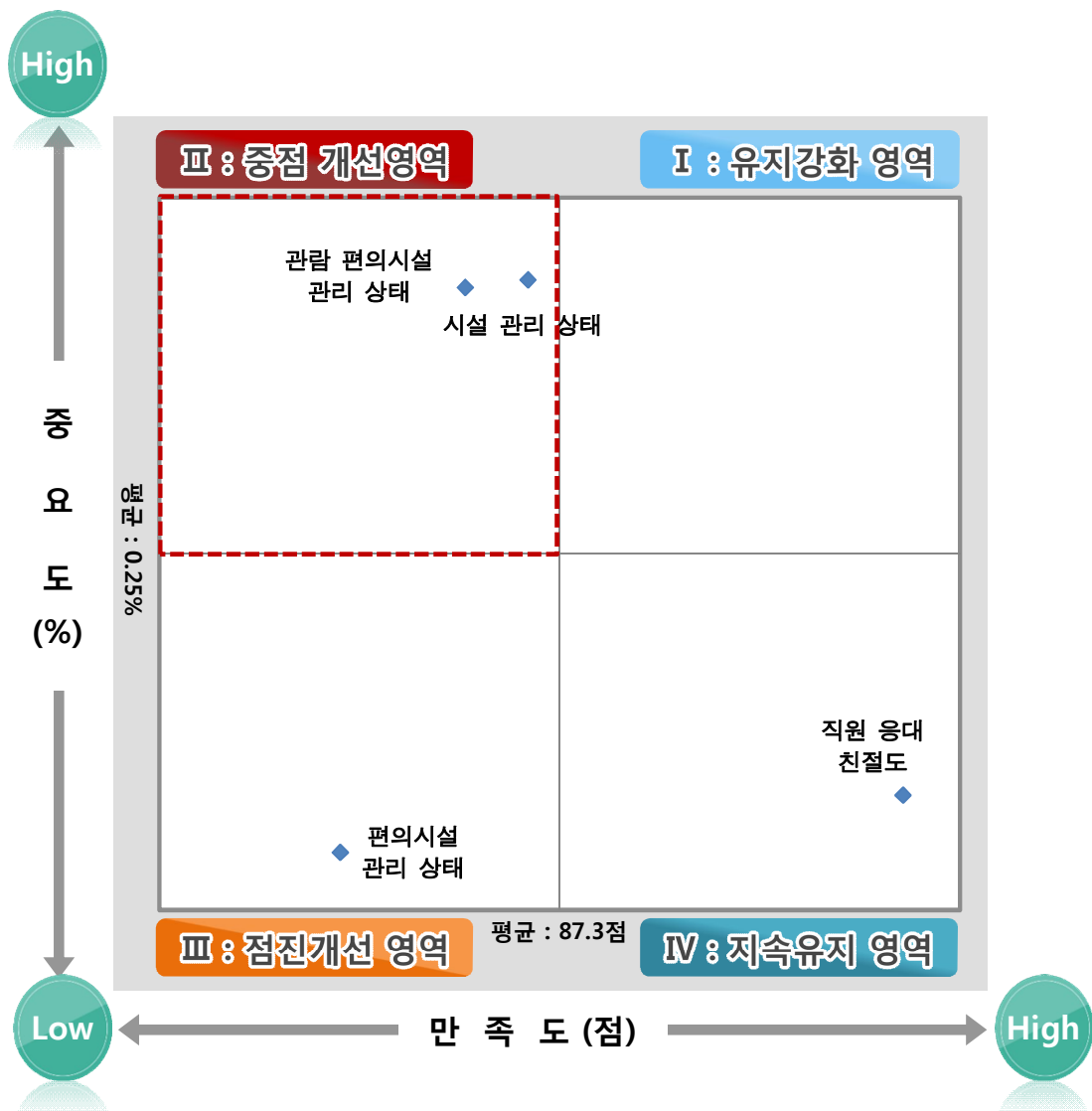
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 국립무형유산원의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 ‘관람 편의시설 관리 상태’와 ‘시설 관리 상태’ 항목으로 나타났으며, ‘편의시설 관리 상태’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, 「유지 강화영역」에 해당하는 항목은 없는 반면, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	-
중점개선 영역	관람 편의시설 관리 상태, 시설 관리 상태
점진개선 영역	편의시설 관리 상태
지속유지 영역	직원 응대 친절도



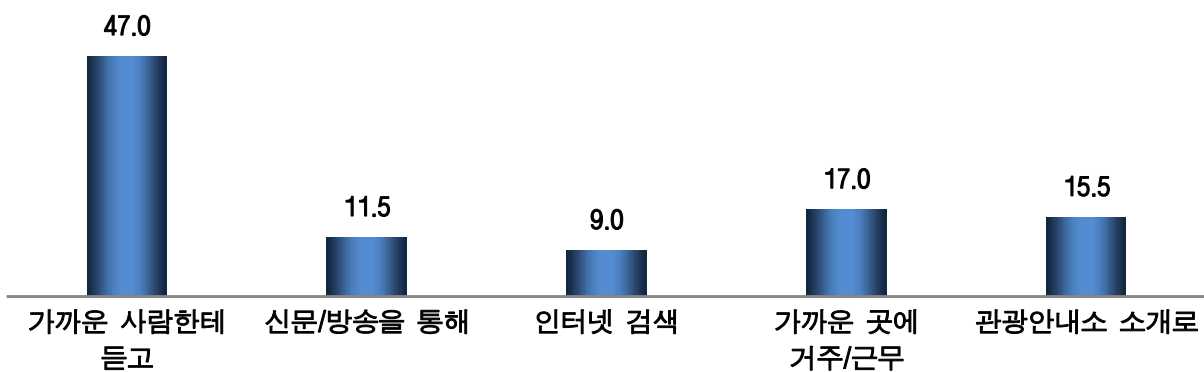
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(47.0%)를 통해 국립무형유산원을 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 곳에 거주/근무’(17.0%)와 ‘관광안내소 소개로’(15.5%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

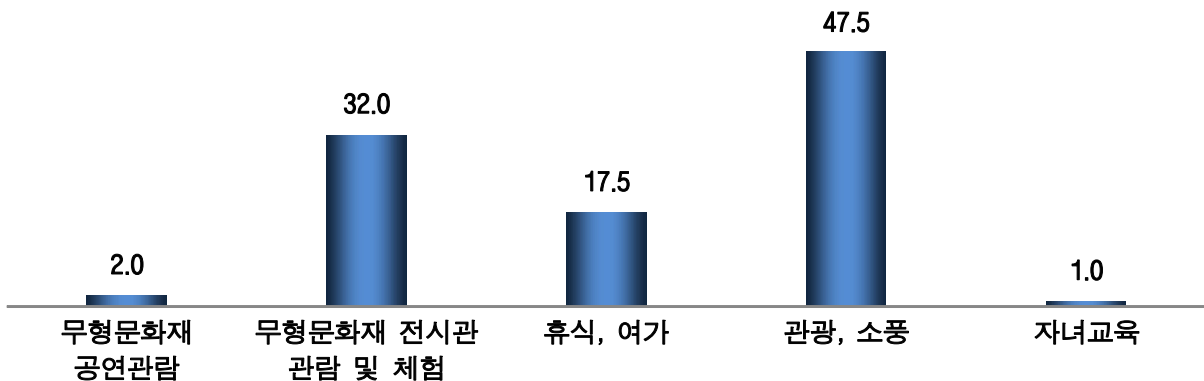


(2) 관람 목적

- ☑ 국립무형유산원을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘관광, 소풍’(47.5%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘무형문화재 전시관 관람 및 체험’(32.0%)과 ‘휴식, 여가’(17.5%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

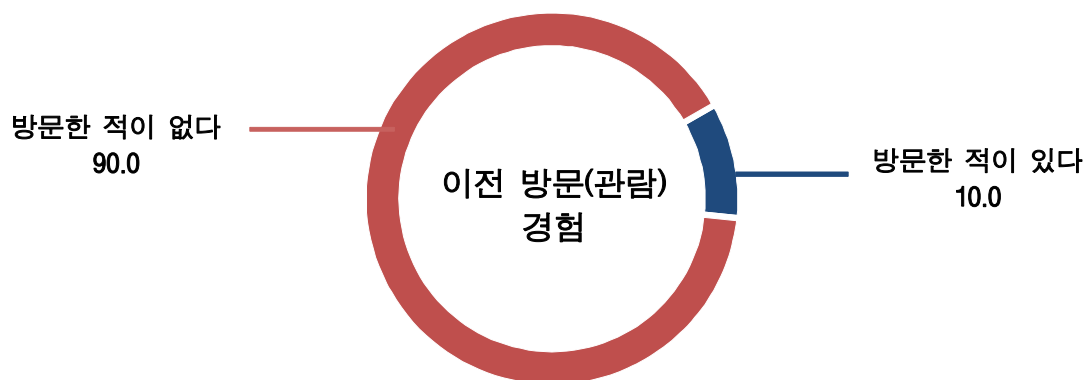


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 국립무형유산원을 방문한 경험이 있는 경우는 10.0%로 응답자 10명 중 1명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

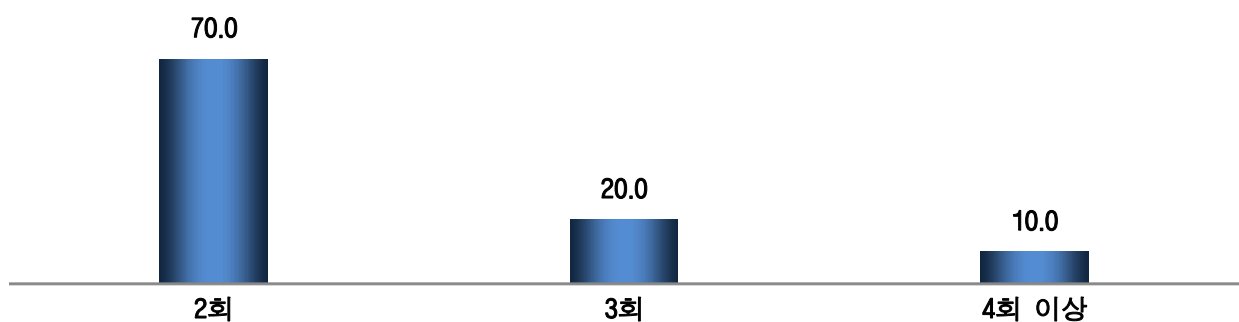
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(70.0%), '3회'(20.0%), '4회 이상'(10.0%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



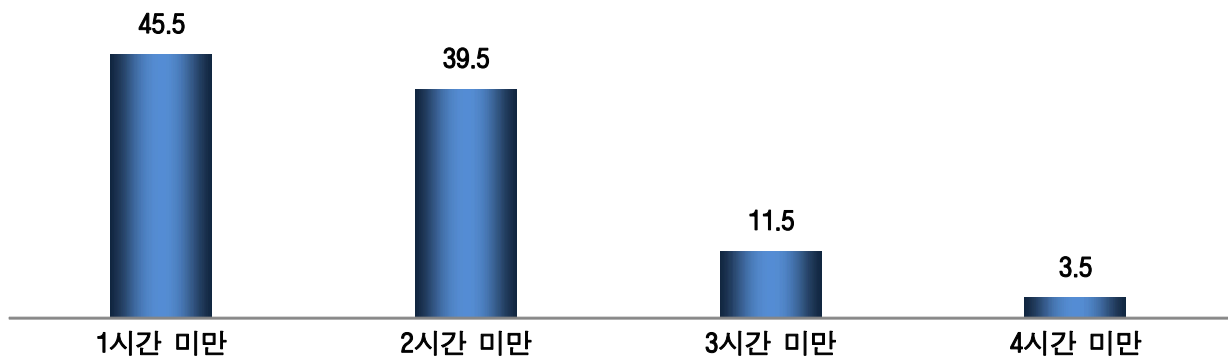
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 국립무형유산원을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 5분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'(45.5%)과 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'(39.5%)으로 관람한다는 비율이 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)

평균 : 1시간 5분



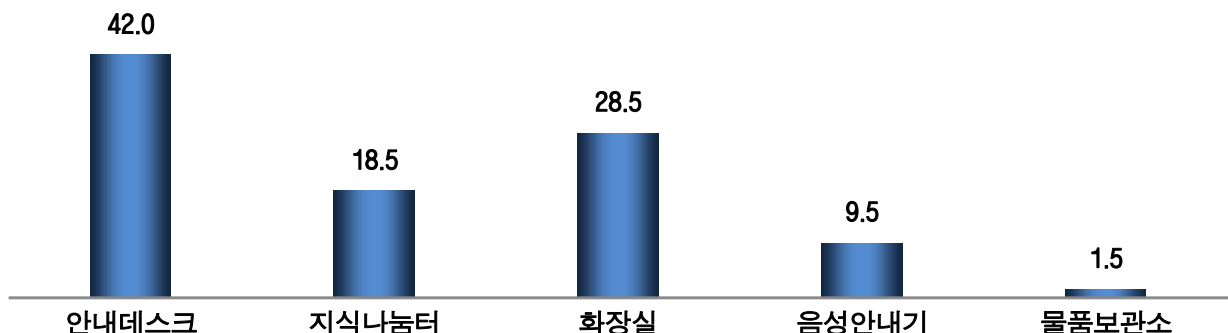
5) 관람 편의시설

(1) 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳

- ☑ 관람 편의시설 중에서 가장 만족스러운 곳으로는 '안내데스크'(42.0%)와 '화장실'(28.5%)을 주로 꼽았으며, 다음으로 '지식나눔터'(18.5%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳

(단위 : %)

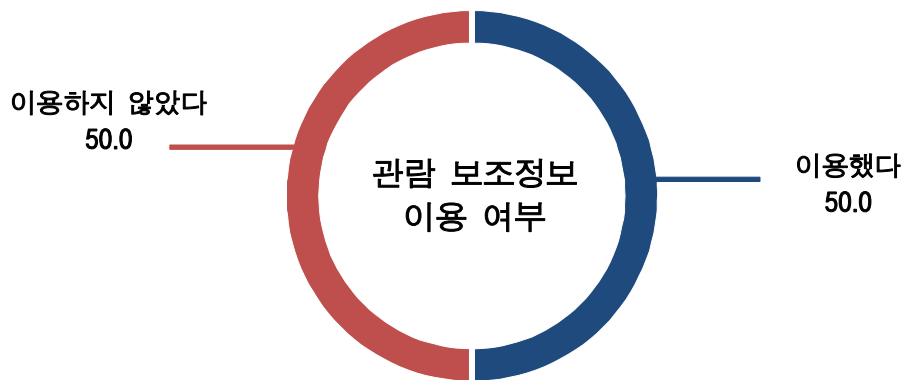


(2) 관람 보조정보 이용 여부

- ☑ 관람 보조정보를 이용했는지에 대해 이용했다는 응답은 50.0%로 나타난 반면, 이용하지 않았다는 응답은 50.0%로 응답자 2명 중 1명은 관람 보조정보를 이용한 것으로 나타남

〈그림〉 관람 보조정보 이용 여부

(단위 : %)

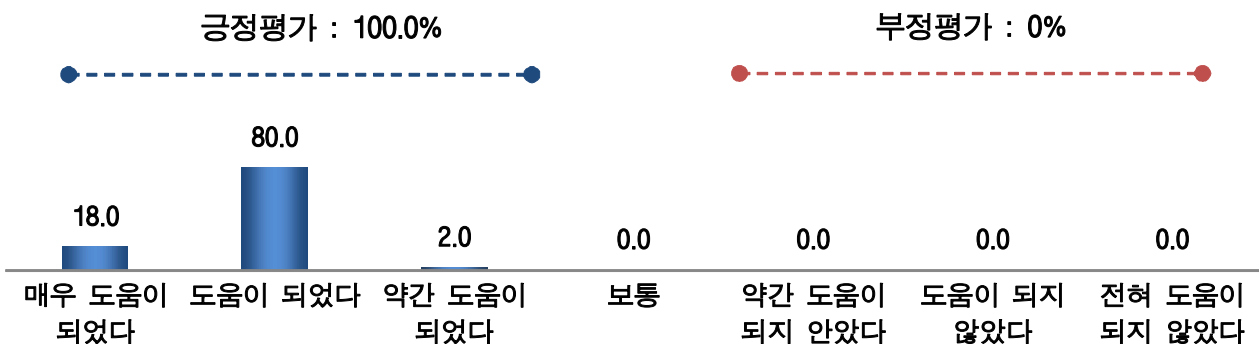


(3) 관람 보조정보 도움 정도

- ☑ 관람 보조정보 도움 정도에 대하여 '도움됨(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

〈그림〉 관람 보조정보 도움 정도

(단위 : %, 점)



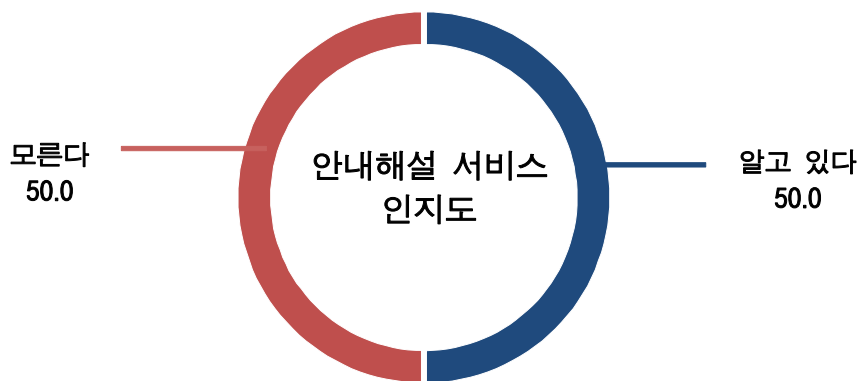
6) 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 안내해설 서비스 인지도

☑ 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 50.0%였으며, 모르는 경우는 50.0%로 나타남

〈그림〉 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

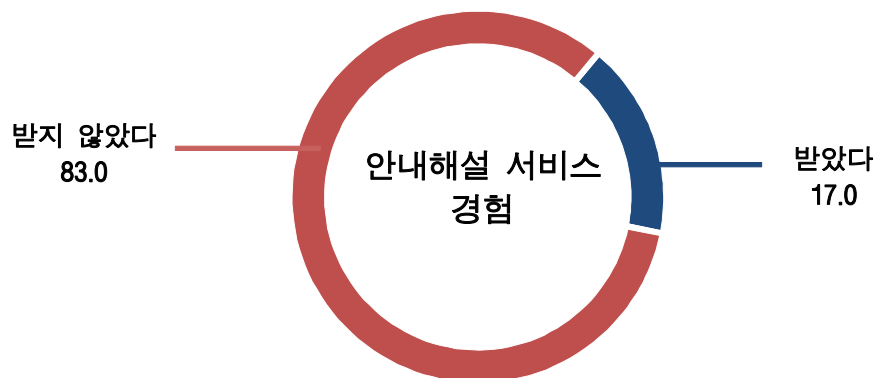


(2) 안내해설 서비스 경험

☑ 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 83.0%였으며, 경험이 있는 경우는 17.0%로, 응답자 5명 중 4명 정도는 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



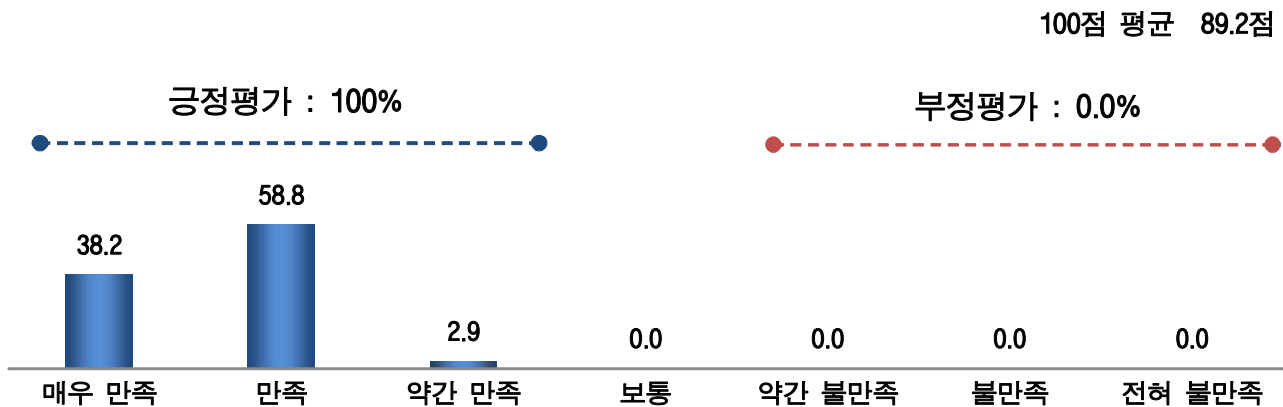
(3) 문화재 안내해설 서비스 만족도

☑ 안내해설 서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.2점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 ‘자세한 안내해설 자료 필요’(2.9%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	34	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	2.9
안내자료가 크게 부착되어 있지 않아서	1	2.9
없음	33	97.1

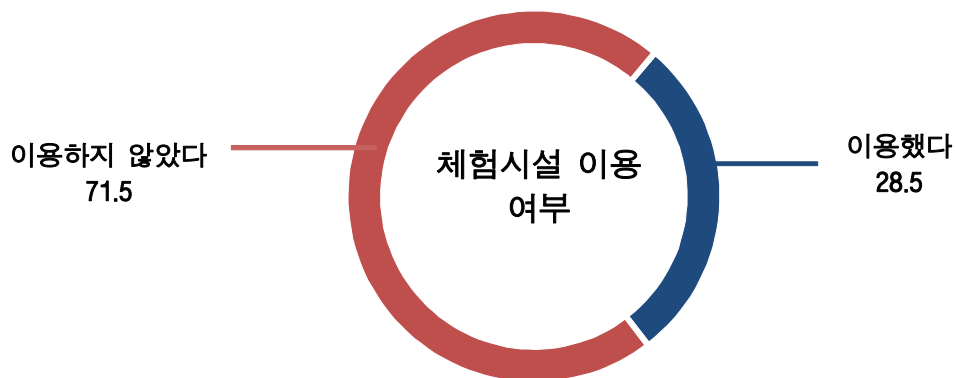
6) 국립무형유산원 체험시설 이용실태 및 만족도

(1) 체험시설 이용 여부

- ☑ 국립무형유산원 체험시설 이용에 대하여 '이용했다'라는 응답이 28.5%, '이용하지 않았다'라는 응답이 71.5%로 응답자 4명 중 1명은 체험시설을 이용한 것으로 응답함

〈그림〉 체험시설 이용 여부

(단위 : %)



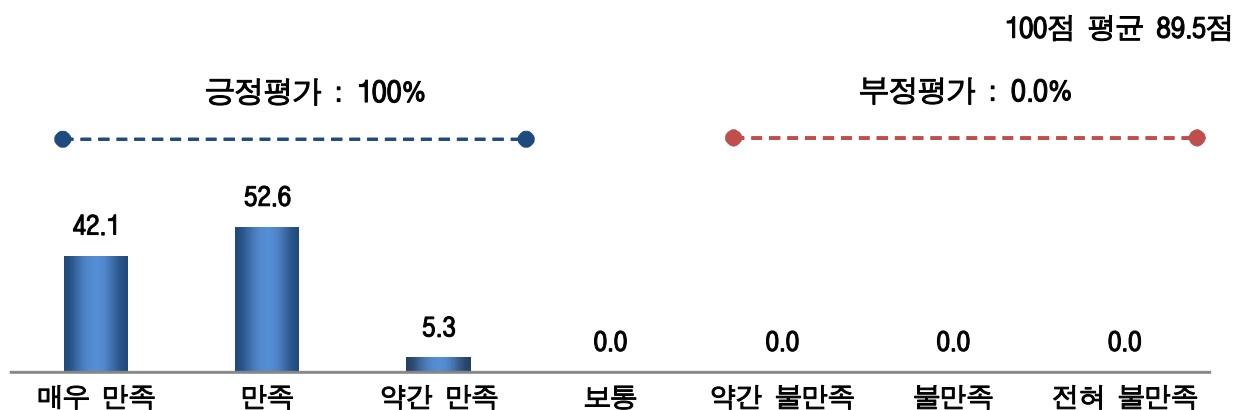
(2) 체험 내용/구성 만족도

- ☑ 체험 내용 및 구성 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 89.5점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 체험 내용/구성 만족도

(단위 : %, 점)

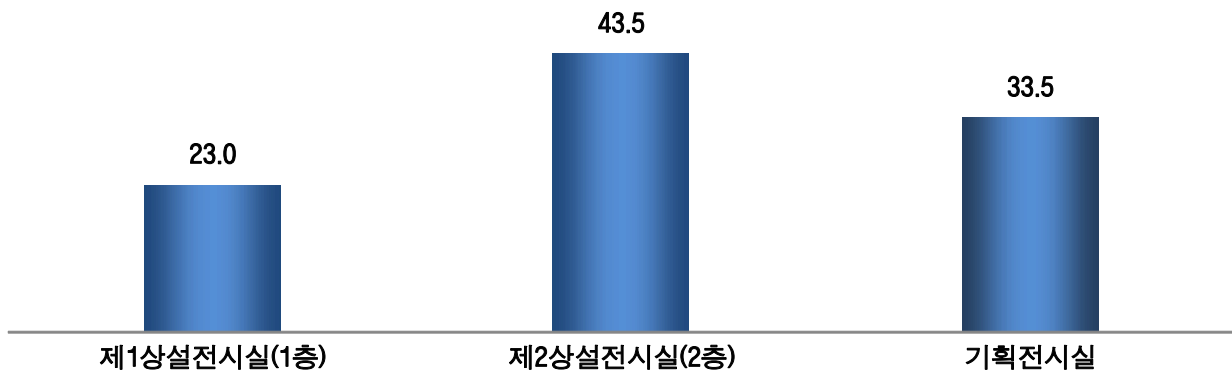


(3) 만족스러운 전시실

- ☑ 관람객이 선택한 가장 만족스러운 전시실로는 '제2상설전시실'(43.5%)이었으며, 다음으로 '기획전시실'(33.5%), '제1상설전시실'(33.5%) 등의 순이었음

〈그림〉 만족스러운 전시실

(단위 : %)



(4) 가장 기억에 남는 전시품

- ☑ 관람객이 가장 기억에 남는 전시품으로 '활옷'(18.5%, 37명), '반달이'(11.0%, 22명), '무형 문화재 VCR'(6.0%, 12명), '붉은 은갓'(5.5%, 11명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 가장 기억에 남는 전시품

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	200	100.0
활옷	37	18.5
반달이	22	11.0
무형문화재 VCR	12	6.0
붉은 은갓	11	5.5
연꽃	9	4.5
옛날 옷/한복	8	4.0
꽃으로 물들어있는 기획전시실	7	3.5
매화꽃	7	3.5
꽃무늬 자수 옷	7	3.5
붉은 갓	6	3.0
승무복	6	3.0
궁중자수옷	5	2.5
영상물	4	2.0
명성왕후 한글편지	4	2.0
사군자무늬 반달이	4	2.0

〈표〉 가장 기억에 남는 전시품(계속)

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	200	100.0
목칠공예품	3	1.5
박	3	1.5
북채	3	1.5
어여머리	3	1.5
처용무 탈	3	1.5
학	3	1.5
금박무늬 왕자 복건	2	1.0
당초무늬함	2	1.0
도자기	2	1.0
용두	2	1.0
처용무 고무신	2	1.0
가야금	1	0.5
갓	1	0.5
고무신	1	0.5
김침지 탈	1	0.5
나무빗	1	0.5
나전국화당초무늬함	1	0.5
박침지 탈	1	0.5
반풀이춤	1	0.5
살풀이춤	1	0.5
석공예품	1	0.5
섬유공예품	1	0.5
영상재	1	0.5
옛날 옷감	1	0.5
염색장	1	0.5
윤도	1	0.5
꽃무늬 자수 빗	1	0.5
진주검무	1	0.5
진주검무 복식	1	0.5
쪽염색	1	0.5
채상장	1	0.5
총모자	1	0.5
밥그릇	1	0.5
앵병	1	0.5
화각사주함	1	0.5
화장2층장	1	0.5
없음	6	3.0

(7) 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 건의사항으로 ‘관람콘텐츠 안내 부족’(8.5%, 17명), ‘관람콘텐츠 충원 필요’(7.5%, 15명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(6.0%, 12명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	200	100.0
관람콘텐츠 안내 부족	17	8.5
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	11	5.5
전시기관 관람순서가 안내되었으면	3	1.5
전시기관 안내표지가 정확했으면	3	1.5
관람콘텐츠 충원 필요	15	7.5
전시기관 전시물이 다양했으면	15	7.5
휴게/편의 시설 충원 필요	12	6.0
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	12	6.0
관람콘텐츠 개선/보완	1	0.5
전시기관 영상물 재생속도가 빨랐으면	1	0.5
전시기관 영상물 재생속도가 빨랐으면	1	0.5
없음	155	77.5

7) 추천 및 재방문 의향

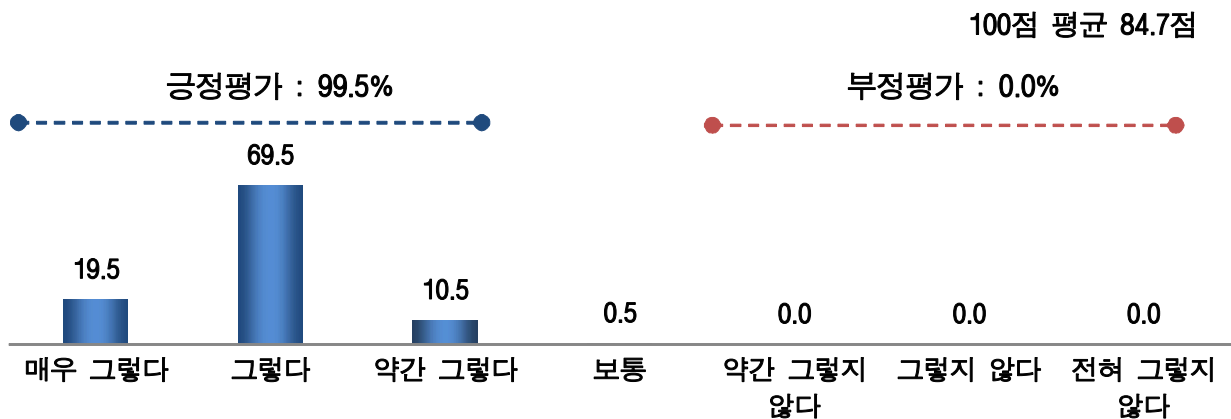
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(99.5%), ‘보통’(0.5%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.7점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



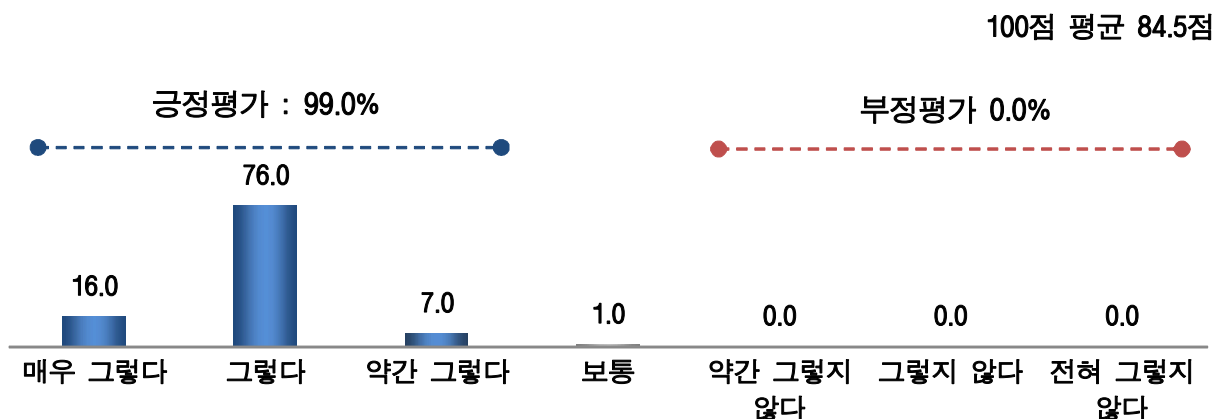
(2) 재방문 의향

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(99.0%), ‘보통’(1.0%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.5점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 재방문 의향

(단위 : %, 점)



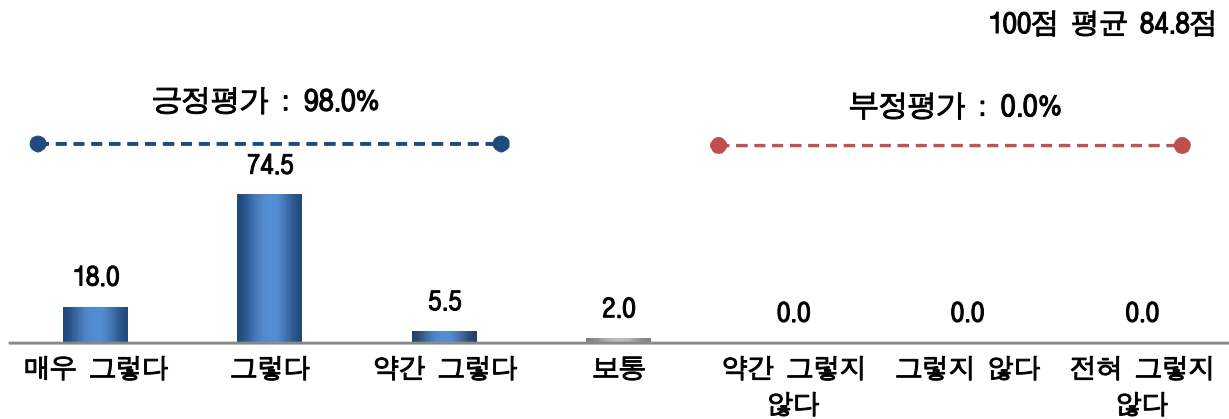
(3) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 ‘만족’(98.0%), ‘보통’(2.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.8점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



8) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 국립무형유산원 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 시설 관리’(30.5%, 61명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(20.5%, 41명), ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(14.0%, 28명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	200	100.0
관람 시설 관리	61	30.5
전시기관이 깨끗하게 관리되어있다	51	25.5
전시기관 규모가 크다	9	4.5
전시 문화재 관리상태가 좋다	8	4.0
전시기관이 잘 관리되어 있다	2	1.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	41	20.5
전시 문화재가 다양하다	16	8.0
전시 문화재 수준이 높다	13	6.5
문화유산을 봐서 신기했다	5	2.5
공예품이 인상 깊었다	4	2.0
문화재 전시상태가 우수하다	2	1.0
체험행사가 좋았다	1	.5
역사 교육/새로운 역사 이해	28	14.0
무형문화재 안내가 좋았다	13	6.5
교육적으로 도움이 되었다	7	3.5
역사를 알게 되었다	6	3.0
우리것에 대한 소중함을 느낄 수 있어서 좋았다	2	1.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	1	0.5
관람 분위기	17	8.5
여유롭게 관람하기 좋았다	9	4.5
평온한 분위기가 좋다	7	3.5
고풍스러운 분위기가 좋다	1	0.5
접근성	15	7.5
이용이 편리하다	9	4.5
가까워서 이용이 편리하다	6	3.0
직원/안내해설사	13	6.5
직원이 친절하다	11	5.5
안내해설사가 친절하다	2	1.0
자연경관/조경/외부환경	8	4.0
조용한 분위기가 좋다	3	1.5
공기가 쾌적하다	3	1.5
주변 자연경관이 좋다	2	1.0
안내서비스	1	0.5
안내판이 잘 되어있다	1	0.5
기타 의견	19	9.5
전시기관내 전시실 간 이동동선이 편하다	19	9.5
없음	11	5.5

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(6.5%, 13명)와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(1.0%, 2명)라는 응답이 상대적으로 높게 나타남

☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(0.5%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	200	100.0
휴게/편의 시설 충원 필요	13	6.5
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	11	5.5
휴식공간이 많았으면	2	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	1.0
전시기관 안내표지가 정확했으면	2	1.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	0.5
주차시설 개선했으면	1	0.5
없음	184	92.0

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(8.5%, 17명)와 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(8.0%, 16명) 의견을 중심으로 ‘홍보 부족’(5.0%, 10명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	200	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	17	8.5
전시기관 전시물이 다양했으면	13	6.5
체험프로그램이 더 많이 있었으면	4	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	16	8.0
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	7	3.5
벤치가 많았으면	5	2.5
음료수를 제공해주었으면	4	2.0
홍보 부족	10	5.0
전시기관에 대한 홍보를 많이 했으면	10	5.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	2	1.0
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	2	1.0
없음	155	77.5

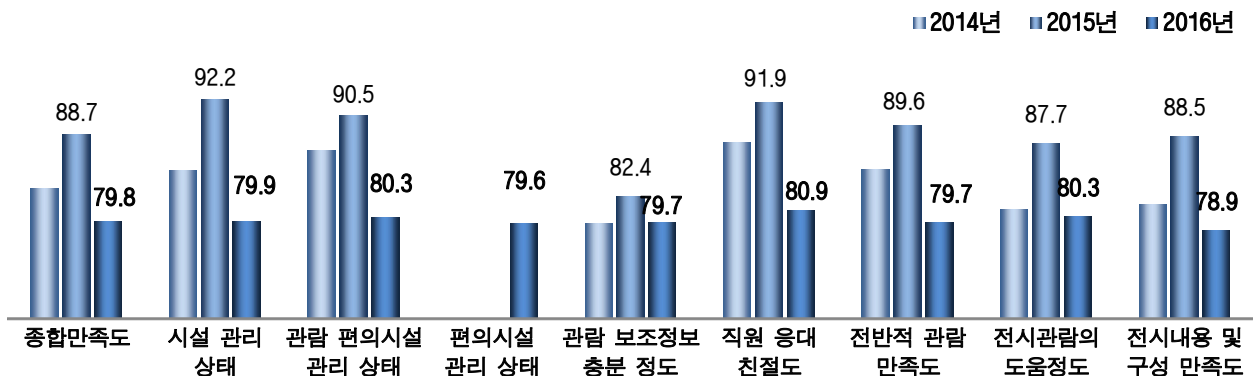
26. 국립해양문화재연구소(내국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 국립해양문화재연구소 관람객의 종합 만족도(CSI)는 79.8점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 3개 전시기관 중 3위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 78.9점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '시설 관리 상태'(79.9점, '만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(80.3점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(79.6점, '만족' 수준), '관람 보조정보 충분 정도'(79.7점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(80.9점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 전시 관람 만족도를 살펴보면 '전시 관람의 도움 정도'가 80.3점('만족' 수준), '전시 내용 및 구성 만족도'(78.9점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2014년 83.2점, 2015년 88.7점으로 80점대를 유지하다가 2016년에는 79.8점으로 하락하였음. 전년 대비 8.9점 하락함
- ☑ 세부 평가항목별로는 '시설 관리상태'(↓12.3점), '관람 편의시설 관리 상태'(↓10.2점), '관람 보조정보 충분 정도'(↓2.7점), '직원응대 친절성'(↓11.0점), '전반적 관람 만족도'(↓9.9점) 항목이 모두 하락한 것으로 조사됨
- ☑ 전시 관람 관련 항목별로는 '전시 관람의 도움 정도'(↓7.4점) 항목은 상승한 반면, '전시 내용 및 구성 만족도'(↓9.6점) 항목은 하락한 것으로 나타남

〈그림〉 국립해양문화재연구소 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 국립해양문화재연구소 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례 수	문화재 관리상태	관람 편의시설 관리상태	편의시설 충분성	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절성	전반적 관람 만족도	전시 관람의 도움정도	전시내용 및 구성 만족도	종합 만족도
		300	79.9	80.3	79.6	79.7	80.9	79.7	80.3	78.9	79.8
성별	남성	154	80.5	81.3	81.1	80.8	81.6	80.8	81.8	80.1	81.0
	여성	146	79.2	79.2	78.1	78.5	80.3	78.5	78.8	77.7	78.6
연령	14~19세	37	81.5	82.0	86.0	82.4	85.1	84.2	82.9	82.0	83.2
	20대	7	85.7	88.1	85.7	83.3	85.7	83.3	81.0	83.3	83.8
	30대	18	76.9	81.5	75.0	75.0	80.6	76.9	78.7	75.9	77.4
	40대	38	80.3	81.1	77.2	80.3	82.9	80.3	80.7	78.5	80.1
	50대	38	82.0	81.1	78.9	83.3	78.5	80.7	82.0	78.5	80.5
	60대	68	79.7	79.4	78.4	79.2	79.4	78.7	80.4	77.5	79.0
	70세 이상	94	78.5	78.7	79.6	78.0	80.3	78.4	78.7	79.4	78.9
거주지역	서울	15	74.4	80.0	73.3	73.3	74.4	71.1	74.4	72.2	73.5
	인천/경기	6	86.1	86.1	80.6	80.6	88.9	86.1	86.1	75.0	83.2
	대전/충청	13	76.9	76.9	71.8	78.2	82.1	79.5	80.8	75.6	78.1
	광주/전라	247	79.8	80.1	80.0	79.9	80.8	79.8	80.4	79.3	79.9
	대구/경북	17	86.3	83.3	84.3	83.3	85.3	84.3	83.3	84.3	84.2
	강원/제주	2	75.0	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	75.0	75.0	79.4
관람유형	단체관람	57	81.6	82.2	83.0	82.7	83.9	83.0	82.7	79.8	82.2
	개인/가족	243	79.5	79.8	78.8	79.0	80.2	78.9	79.8	78.7	79.3
이전 관람경험	방문경험 있음	51	85.0	85.6	81.4	81.0	83.3	82.0	83.7	79.1	82.2
	방문경험 없음	249	78.8	79.2	79.3	79.5	80.5	79.3	79.7	78.9	79.4
이전 관람횟수	처음 방문	249	78.8	79.2	79.3	79.5	80.5	79.3	79.7	78.9	79.4
	2회	25	83.3	83.3	81.3	81.3	82.0	81.3	84.0	78.0	81.5
	3회	14	84.5	84.5	78.6	79.8	82.1	79.8	82.1	78.6	80.8
	4회이상	12	88.9	91.7	84.7	81.9	87.5	86.1	84.7	81.9	85.2
전반적 만족도	만족	296	80.0	80.2	79.7	79.8	81.3	80.1	80.4	79.2	80.0
	보통	4	75.0	83.3	70.8	70.8	58.3	50.0	75.0	62.5	65.8

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(78.6점) 대비 남성이 81.0점으로 상대적으로 높은 점수를 보임

〈그림〉 성별 분석

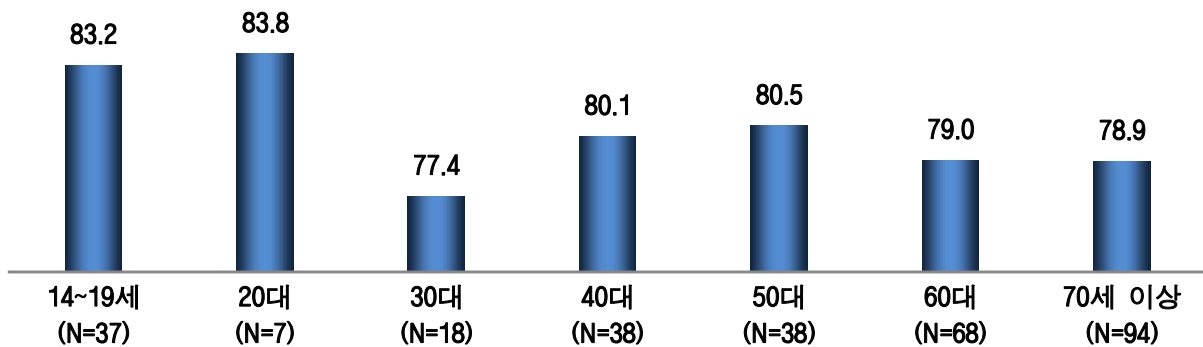
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 20대 연령층은 83.8점으로 가장 높은 점수를 보였고, 30대 연령층은 77.4점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

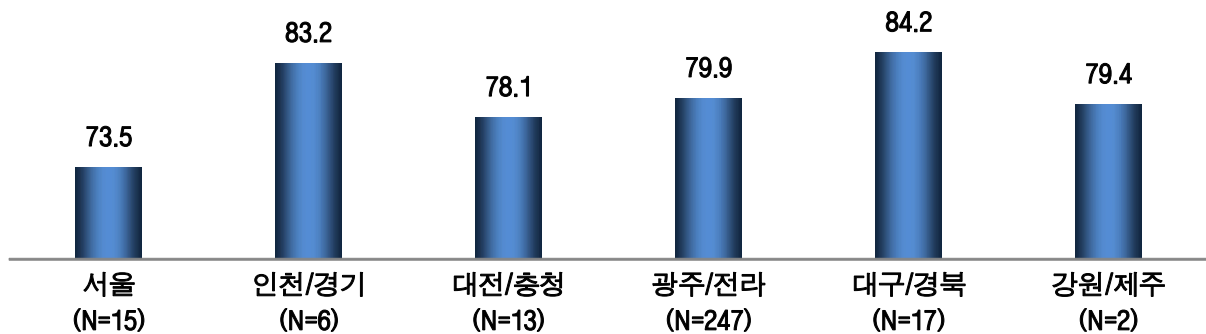
(단위 : 점)



- ☑ 거주지별로는 대구/경북 거주자가 84.2점으로 높게 평가한 반면, 서울 거주자(73.5점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 거주지역별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 단체관람 단위 방문객의 평가(82.2점)가 개인/가족 단위 방문객(79.3점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 관람유형별 분석

(단위 : 점)



☑ 이전 관람 경험이 있는 방문객의 평가(82.2점)가 처음 관람한 방문객(79.4점)보다 높은 것으로 나타남

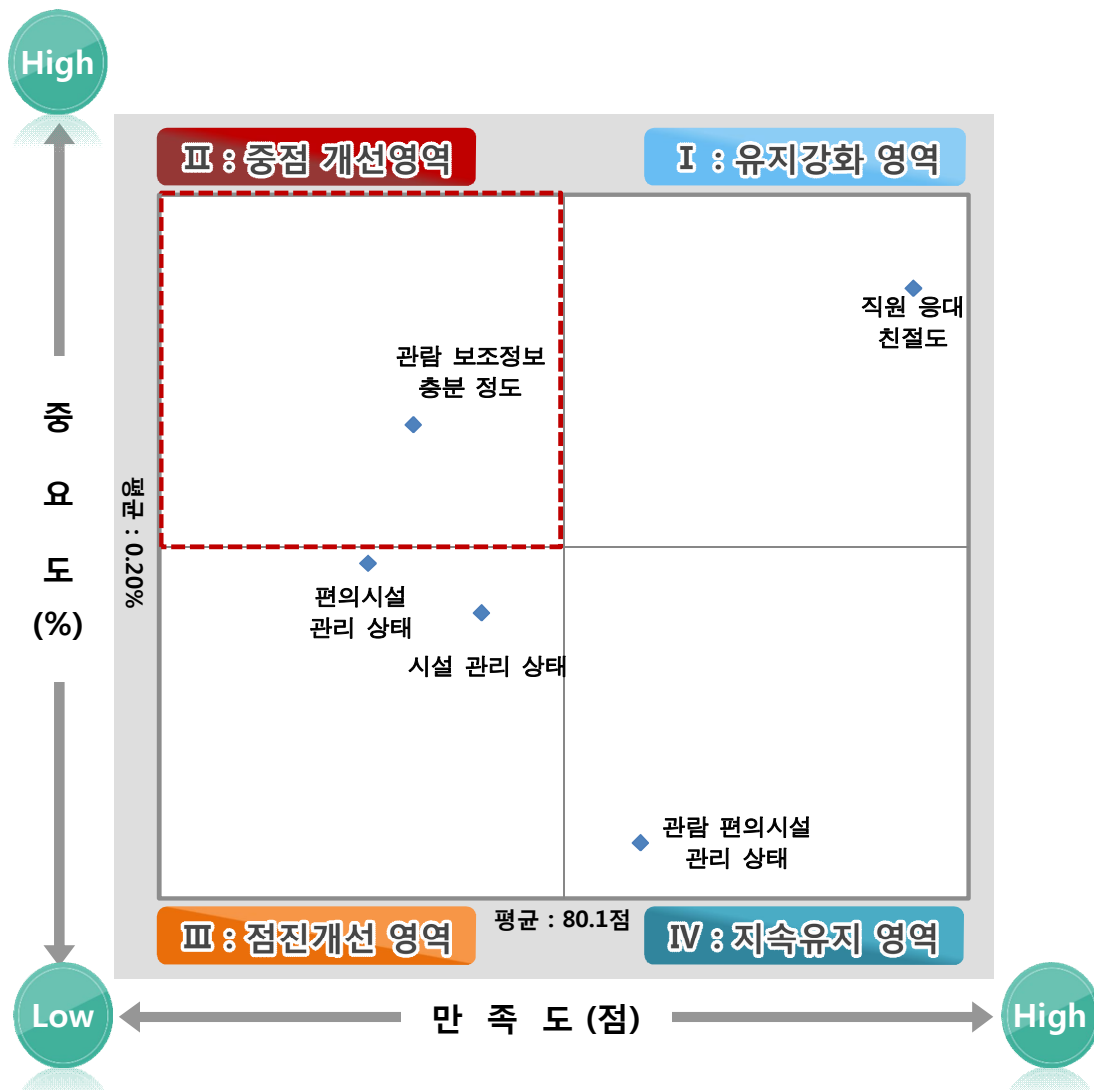
〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 국립해양문화재연구소의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」은 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘편의시설 관리 상태’와 ‘시설 관리 상태’ 항목이 「점진 개선 영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘관람 편의시설 관리 상태’, 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도
중점개선 영역	관람 보조정보 충분 정도
점진개선 영역	편의시설 관리 상태, 시설 관리 상태
지속유지 영역	관람 편의시설 관리 상태

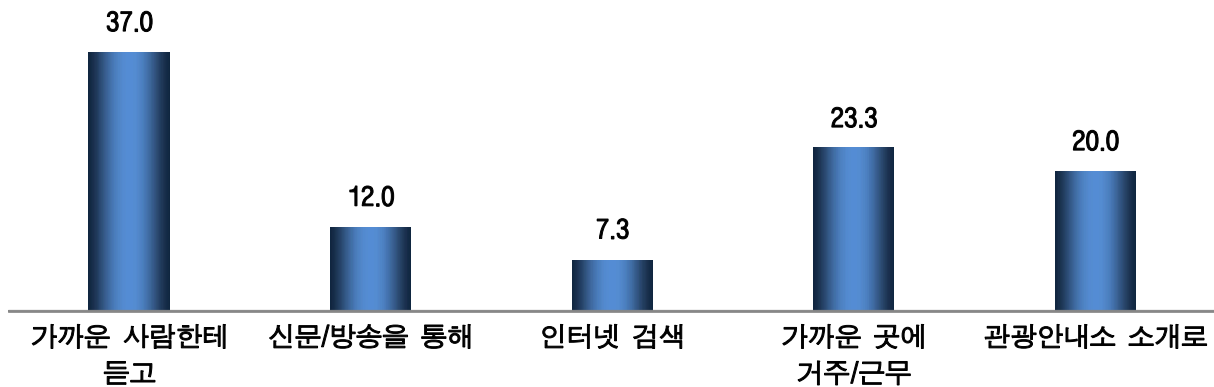
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 ‘가까운 사람한테 듣고’(37.0%)를 통해 국립해양문화재연구소를 알게 된 것으로 조사됐음. ‘가까운 곳에 거주/근무’(23.3%)와 ‘관광안내소 소개로’(20.0%)라는 응답이 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

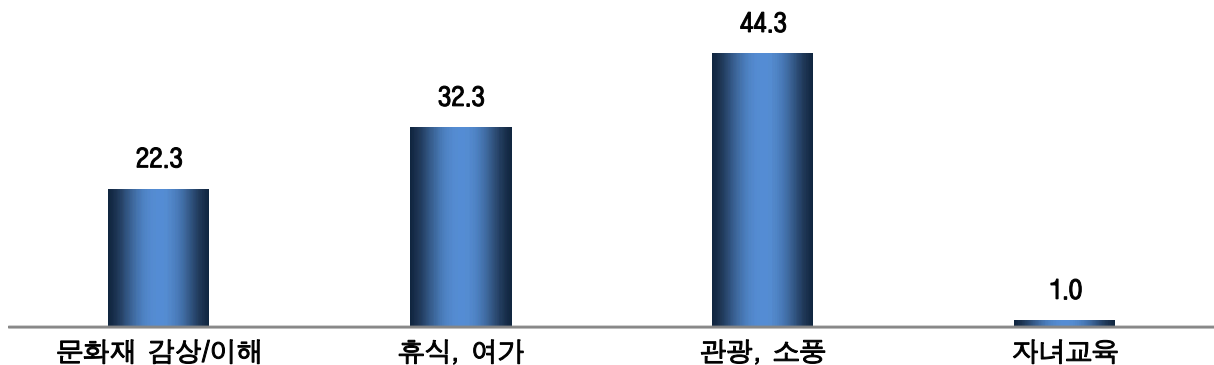


(2) 관람 목적

- ☑ 국립해양문화재연구소를 관람하게 된 목적으로 관람객들은 ‘관광, 소풍’(44.3%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 ‘휴식, 여가’(32.3%)와 ‘문화재 감상/이해’(22.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

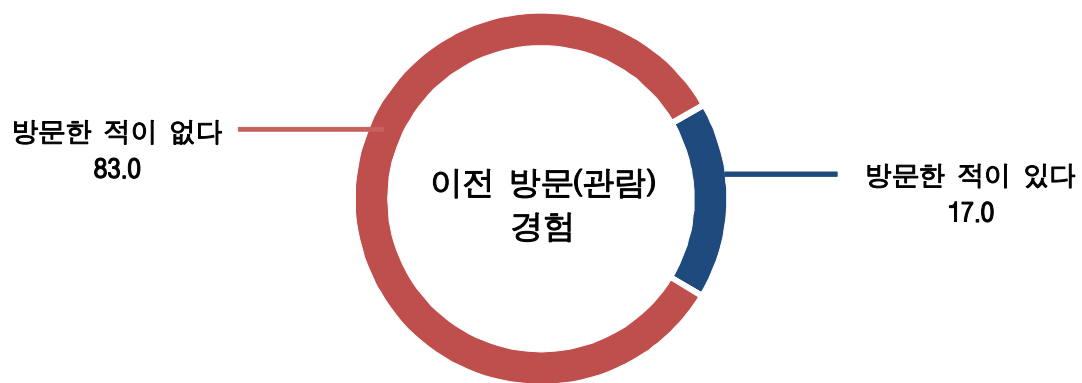


(3) 관람 경험 및 관람 횟수

- ☑ 과거에도 국립해양문화재연구소를 방문한 경험이 있는 경우는 17.0%로 응답자 10명 중 1명 이상이 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

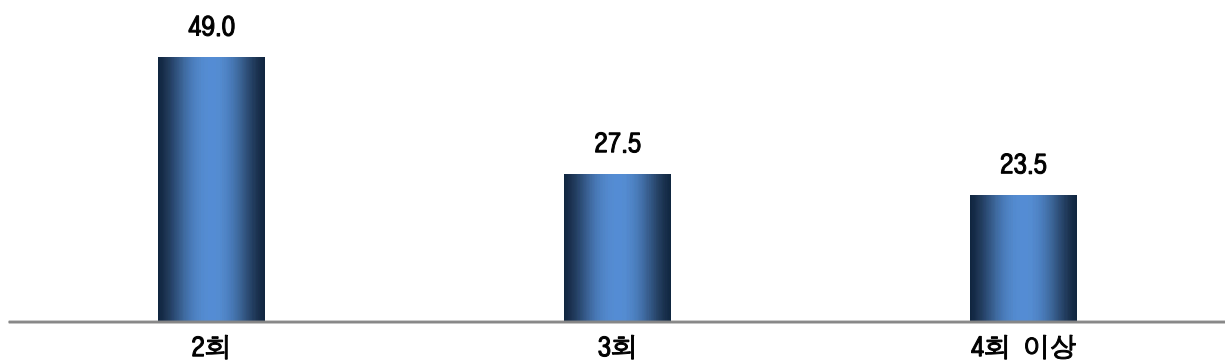
(단위 : %)



- ☑ 방문 횟수는 '2회'(49.0%), '3회'(27.5%), '4회 이상'(23.5%) 등의 순으로 응답됨

〈그림〉 관람 횟수

(단위 : %)



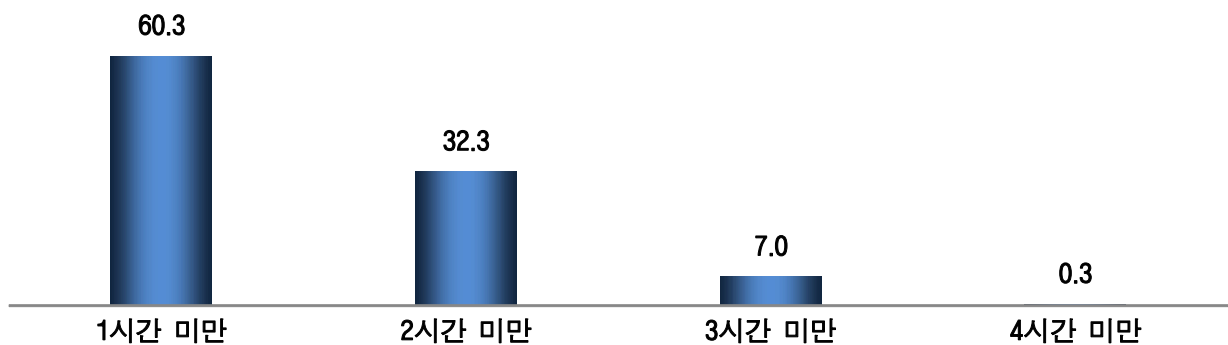
(4) 관람 소요 시간

- ☑ 국립해양문화재연구소를 관람하는데 소요된 시간은 평균 56분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'(60.3%)으로 관람한다는 비율이 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : 점)

평균 : 56분



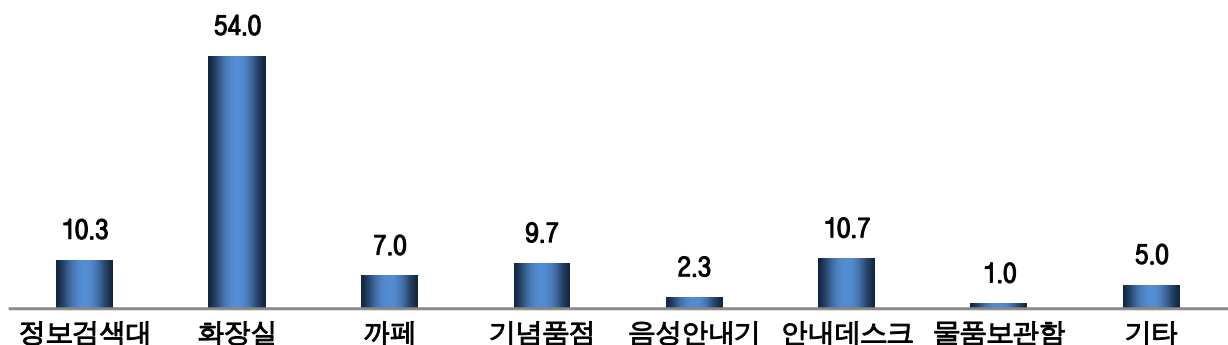
5) 관람 편의시설

(1) 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳

- ☑ 관람 편의시설 중에서 가장 만족스러운 곳으로는 '화장실'(54.0%)을 주로 꼽았으며, 다음으로 '안내데스크'(16.7%)와 '정보검색대'(10.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 편의시설 중 가장 만족스러운 곳

(단위 : %)

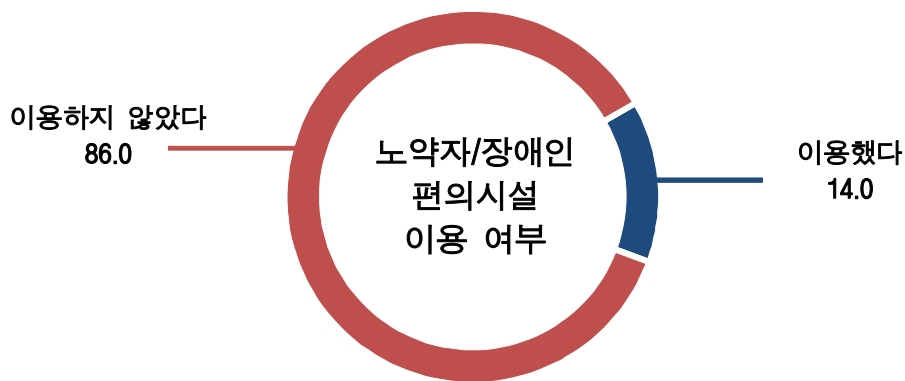


(2) 노약자/장애인 편의시설 이용 여부

- ☑ 노약자/장애인 편의시설을 이용했는지에 대해 이용했다는 응답은 14.0%로 나타난 반면, 이용하지 않았다는 응답은 86.0%로 응답자 대다수가 노약자/장애인 편의시설을 이용하지 않는 것으로 나타남

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 이용 여부

(단위 : %)

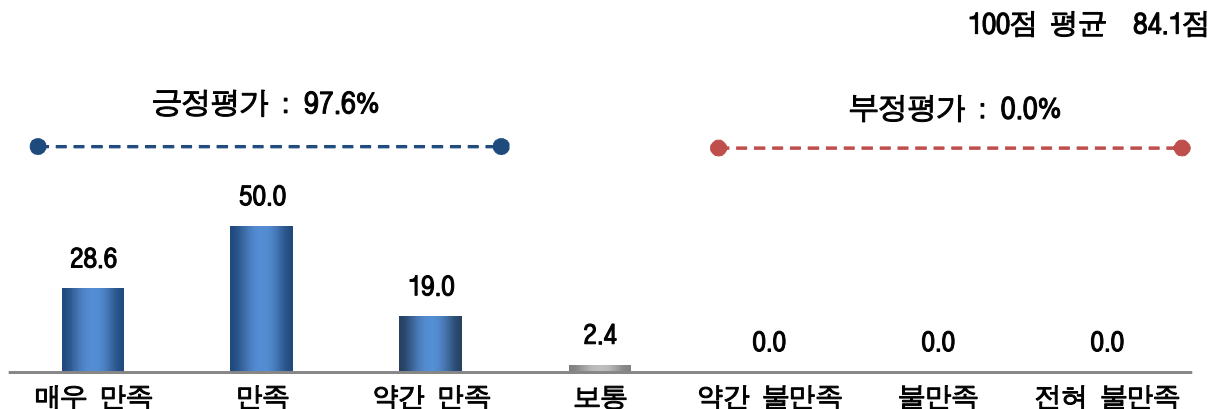


(3) 노약자/장애인 편의시설 만족도

- ☑ 노약자/장애인 편의시설 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(97.6%), '보통'(2.4%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 84.1점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 노약자/장애인 편의시설 만족도

(단위 : %, 점)

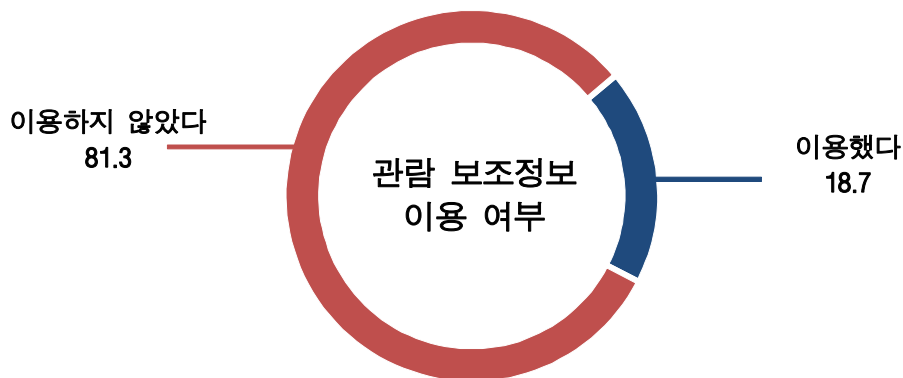


(4) 관람 보조정보 이용 여부

- ☑ 관람 보조정보를 이용했는지에 대해 이용했다는 응답은 18.7%로 나타난 반면, 이용하지 않았다는 응답은 81.3%로 응답자 대다수가 관람 보조정보를 이용하지 않는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 보조정보 이용 여부

(단위 : %)

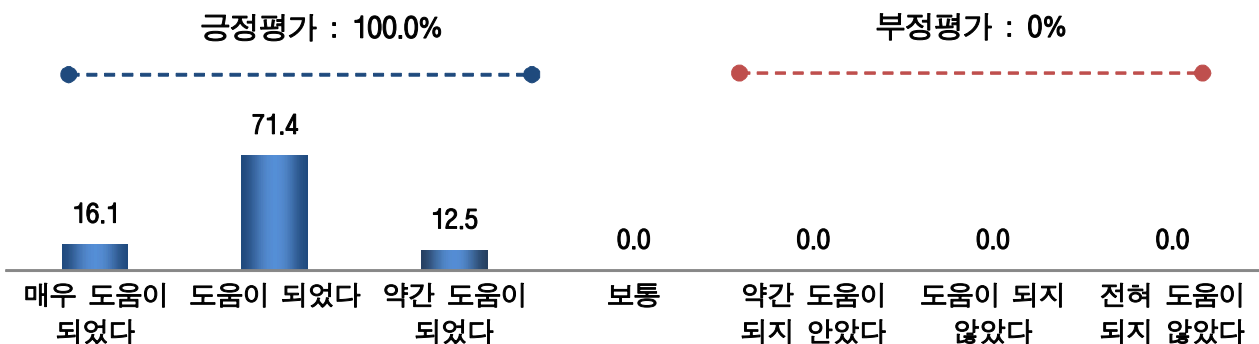


(5) 관람 보조정보 도움 정도

- ☑ 관람 보조정보 도움 정도에 대하여 ‘도움됨(긍정평가)’(100.0%)으로 나타남

〈그림〉 관람 보조정보 도움 정도

(단위 : %, 점)



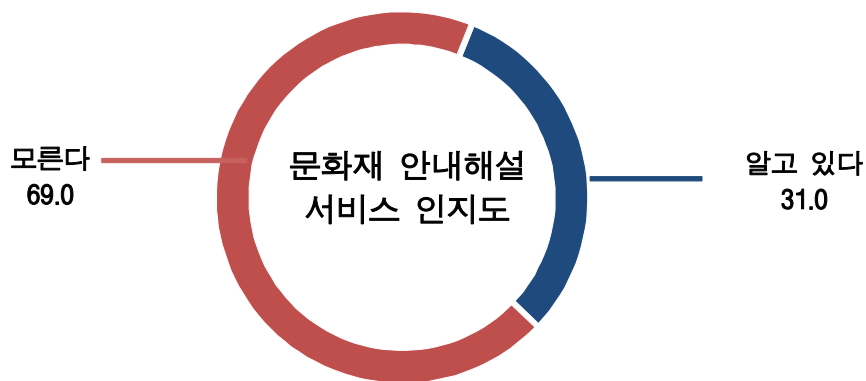
6) 안내해설 이용실태 및 만족도

(1) 안내해설 서비스 인지도

☑ 안내해설 서비스에 대하여 알고 있는 경우는 44.0%였으며, 모르는 경우는 56.0%로 나타남

〈그림〉 안내해설 서비스 인지도

(단위 : %)

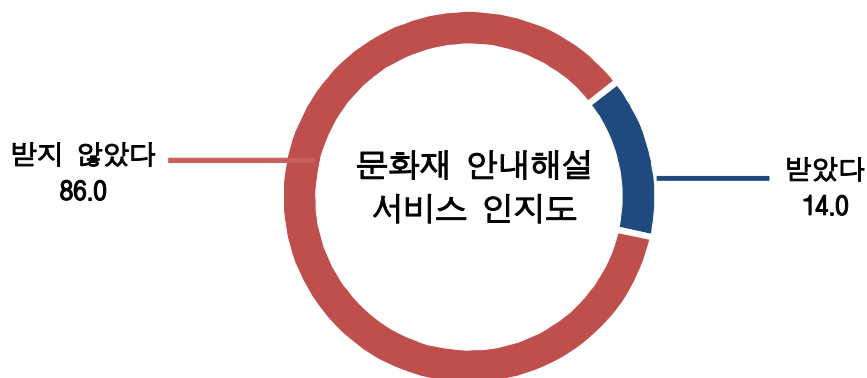


(2) 안내해설 서비스 경험

☑ 안내해설 서비스에 대하여 경험이 없는 경우는 86.0%였으며, 경험이 있는 경우는 14.0%로, 응답자 대다수가 안내해설 서비스 경험이 없는 것으로 나타남.

〈그림〉 안내해설 서비스 경험

(단위 : %)



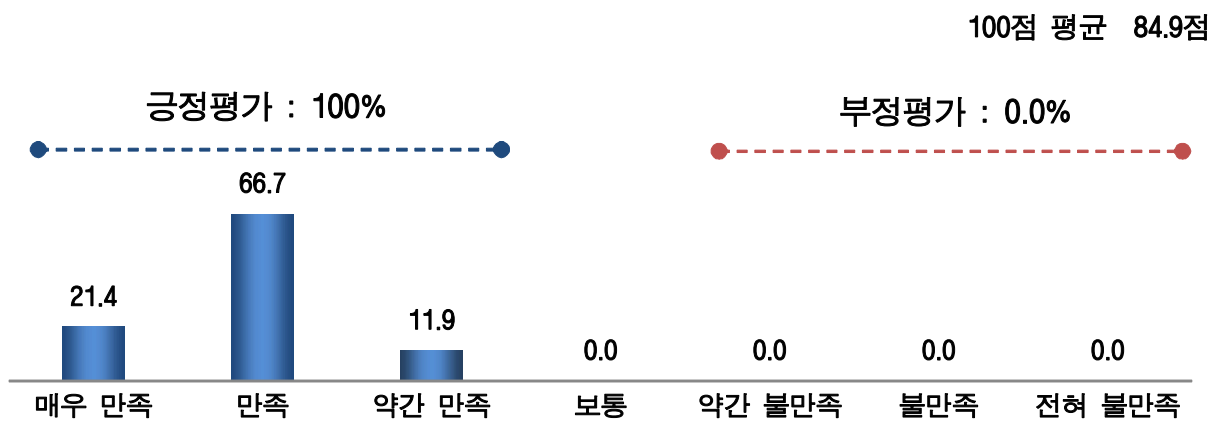
(3) 안내해설 서비스 만족도

☑ 안내해설 서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 안내해설 서비스 만족도

(단위 : %, 점)



(4) 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

☑ 안내해설 서비스 개선을 위한 건의사항으로 '자세한 안내해설 자료 필요'(2.4%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 안내해설 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	42	100.0
자세한 안내해설 자료 필요	1	2.4
설명이 자세하지 않아서	1	2.4
없음	41	97.6

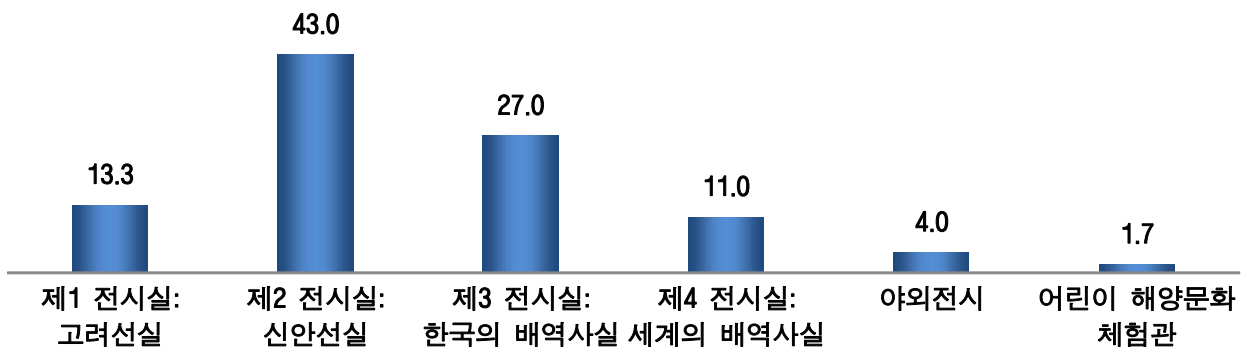
7) 국립해양문화재연구소 전시관 이용실태 및 만족도

(1) 만족스러운 전시실

- ☑ 관람객이 선택한 가장 만족스러운 전시실로는 '제2전시실: 신안선실'(43.0%)이었으며, 다음으로 '제3전시실: 한국의 배역사실'(27.0%), '제1전시실: 고려선실'(13.3%), '제4전시실: 세계의 배역사실'(11.0%) 등의 순이었음

〈그림〉 만족스러운 전시실

(단위 : %)



(2) 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 제안사항

- ☑ 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 건의사항으로 '관람콘텐츠 충원 필요'(6.7%, 20명), '관람콘텐츠 안내 부족'(4.7%, 14명), '관람시설관리 개선 필요'(3.0%, 9명), '휴게/편의 시설 관리 필요'(2.7%, 8명) 등이 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 전시내용 및 구성 관련 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람콘텐츠 충원 필요	20	6.7
전시기관 전시물이 다양했으면	18	6.0
체험프로그램이 더 많이 있었으면	2	0.7
관람콘텐츠 안내 부족	14	4.7
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	13	4.3
전시기관 안내표지가 정확했으면	1	0.3
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	9	3.0
실내 환기가 잘 되었으면	5	1.7
전시기관내 이동시 불편이 개선되었으면(계단, 바닥 미끄럼, 바닥 삐덕거림)	2	0.7
조명이 밝았으면	2	0.7
휴게/편의 시설 관리 필요	8	2.7
편의시설을 개선했으면	8	2.7
휴게/편의 시설 충원 필요	4	1.3
음료수를 제공해주었으면	3	1.0
카페가 있었으면	1	0.3
관람콘텐츠 개선/보완	3	1.0
규모가 좀 더 컸으면	3	1.0
직원에 대한 개선/보완(친절성/증원)	2	0.7
안내해설사를 증원했으면	2	0.7
홍보 부족	1	0.3
전시기관에 대한 홍보를 많이 했으면	1	0.3
없음	240	80.0

8) 추천 및 재방문 의향

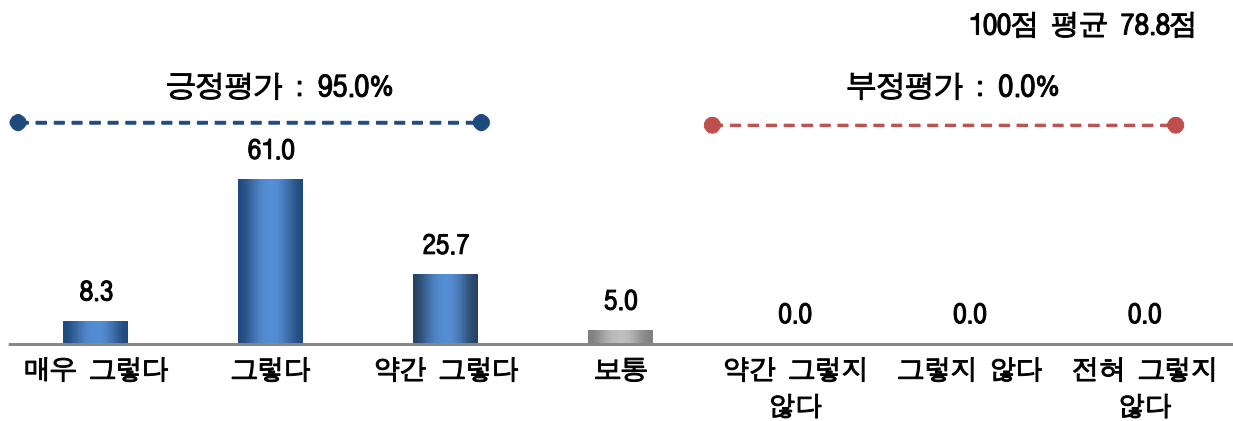
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 ‘추천(긍정평가)’(95.0%), ‘보통’(5.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 78.8점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



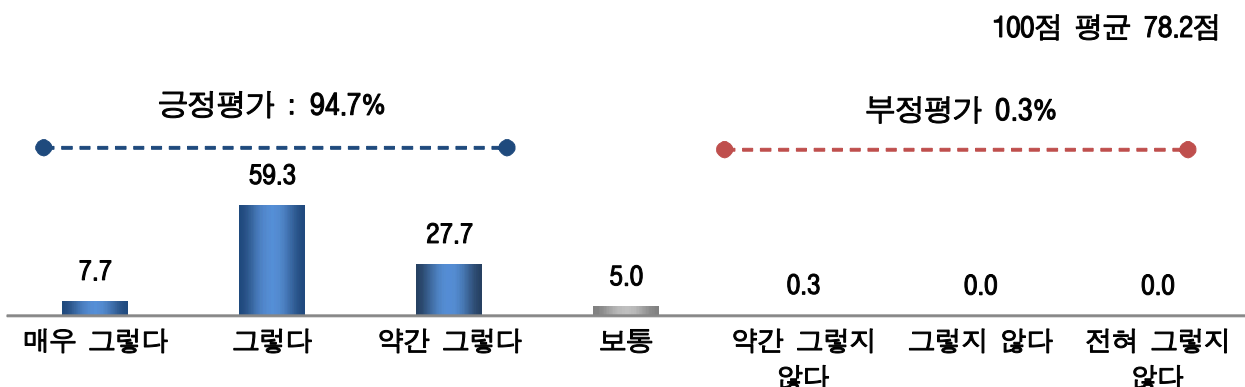
(2) 방문 전 기대 대비 만족도

☑ 재방문 의향에 대하여 ‘있음(긍정평가)’(94.7%), ‘보통’(5.0%), ‘없음(부정평가)’(0.3%)으로 대다수의 응답자가 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 78.2점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 국립해양문화재연구소 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’ (65.0%, 195명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(9.7%, 23명), ‘관람 시설 관리’(9.3%, 28명), ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(7.0%, 21명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	195	65.0
전시 문화재가 다양하다	83	27.7
한국 배의 역사를 알 수 있어서 좋았다	43	14.3
신안선 특별전시가 인상 깊었다	28	9.3
수중문화재가 인상 깊었다	14	4.7
전시 문화재 수준이 높다	10	3.3
문화유산을 봐서 신기했다	8	2.7
청자물고기모양 연적이 인상 깊었다	6	2.0
목재문화재 향이 좋았다	3	1.0
무역상자가 인상 깊었다	1	0.3
사자모양 향로가 인상 깊었다	1	0.3
두꺼비 모양 벼루가 인상 깊었다	1	0.3
청자사자모양 향로가 인상 깊었다	1	0.3
자연경관/조경/외부환경	29	9.7
주변 자연경관이 좋다	27	9.0
공기가 쾌적하다	2	0.7
관람 시설 관리	28	9.3
전시기관이 깨끗하게 관리되어있다	22	7.3
전시기관 규모가 크다	3	1.0
전시 문화재 관리상태가 좋다	3	1.0
전시기관이 잘 관리되어 있다	1	0.3
역사 교육/새로운 역사 이해	21	7.0
역사를 알게 되었다	14	4.7
우리것에 대한 소중함을 느낄 수 있어서 좋았다	3	1.0
전시 문화재 설명이 잘 되어있다	2	0.7
새로운 것을 알게 되었다	1	0.3
무형문화재 안내가 좋았다	1	0.3
편의시설 관리	2	0.7
휴식공간이 편리하다	2	0.7
직원/안내해설사	2	0.7
직원이 친절하다	2	0.7
기타 의견	4	1.3
전시기관내 전시실간 이동동선이 편하다	4	1.3
없음	26	8.7

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람시설관리 개선 필요’(8.3%, 25명)라는 응답이 상대적으로 높게 나타남

☑ 다음으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(3.3%, 10명), ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(1.0%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	300	100.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	25	8.3
전시기관내 이동시 불편이 개선되었으면(계단, 바닥 미끄럼, 바닥 빼덕거림)	15	5.0
실내 환기가 잘 되었으면	7	2.3
전시기관 공사로 인한 불편이 없었으면	3	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	10	3.3
안내해설사를 증원했으면	6	2.0
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	5	1.7
전시기관 관람순서가 안내되었으면	2	0.7
휴게/편의 시설 충원 필요	3	1.0
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	2	0.7
음료수를 제공해주었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	2	0.7
전시기관 전시물이 다양했으면	2	0.7
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	2	0.7
조명이 밝았으면	2	0.7
안내사/직원 관리 필요	2	0.7
직원이 친절했으면	2	0.7
휴게/편의 시설 관리 필요	1	0.3
화장실이 깨끗했으면	1	0.3
홍보 부족	1	0.3
전시기관에 대한 홍보를 많이 했으면	1	0.3
기타 개선의견	9	3.0
해양문화체험관 휴관일이 없었으면	9	3.0
없음	250	83.3

(3) 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(7.0%, 21명)와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(6.7%, 20명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(3.7%, 11명) 등의 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선을 위한 제안사항

(단위 : 명, %)

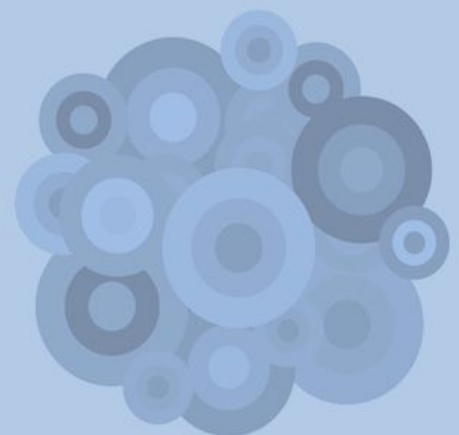
제안사항	빈도	%
전체	300	100.0
휴게/편의 시설 관리 필요	21	7.0
편의시설을 개선했으면	18	6.0
화장실이 깨끗했으면	3	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	20	6.7
전시기관 전시물이 다양했으면	19	6.3
해양문화체험관 휴관일이 없었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	11	3.7
전시기관 관람순서가 안내되었으면	8	2.7
전시기관 전시물에 대한 설명이 있었으면	3	1.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	9	3.0
전시기관내 이동시 불편이 개선되었으면(계단, 바닥 미끄럼, 바닥 빠덕거림)	6	2.0
전시기관 공사로 인한 불편이 없었으면	2	.7
조명이 밝았으면	1	.3
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	7	2.3
안내해설사를 증원했으면	7	2.3
휴게/편의 시설 충원 필요	3	1.0
전시기관 전시실에 의자가 있었으면	1	0.3
휴식공간이 많았으면	1	0.3
음료수를 제공해주었으면	1	0.3
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	2	0.7
어린이해양문화체험관이 빨리 개관했으면	2	0.7
기타 개선의견	5	1.7
실내 환기가 잘 되었으면	5	1.7
없음	230	76.7

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

4장. 조사 결과(외국인)

- 01. 경복궁
- 02. 창덕궁
- 03. 창경궁
- 04. 종묘
- 05. 덕수궁
- 06. 세종대왕유적
- 07. 서울 선/정릉



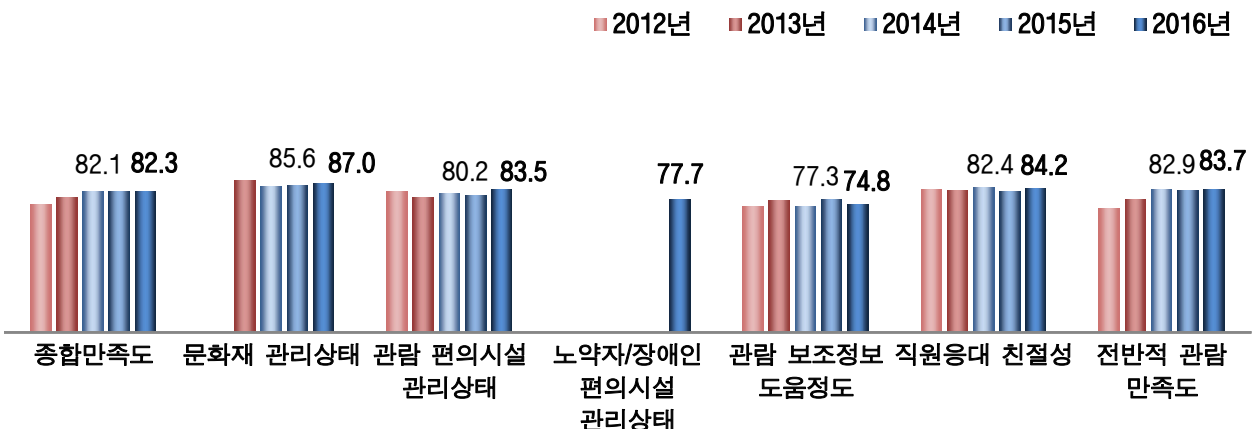
01. 경북궁(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 경북궁 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 82.3점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 7위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 83.7점('만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(87.0점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(83.5점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(77.7점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(74.8점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(84.2점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2013년까지 70점대(74.2점→73.5점→74.7점→78.3점)로 등락을 보이다가, 2014년 82.5점, 2015년 82.1점으로 80점대로 상승하였으며, 2016년에는 82.3점으로 나타나 전년 대비 0.2점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '관람 보조정보 도움 정도'(↓2.5점) 항목을 제외한 '문화재 관리 상태'(↑1.4점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↑3.3점), '직원 응대 친절성'(↑1.8점), '전반적 관람 만족도'(↑0.8점) 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 경북궁 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 경북궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(100)	87.0	83.5	77.7	74.8	84.2	83.7	82.3
성별	남성	(35)	89.0	85.7	82.4	72.9	85.2	82.4	82.3
	여성	(65)	85.9	82.3	75.1	75.9	83.6	84.4	82.3
연령	14~19세	(5)	93.3	86.7	83.3	73.3	93.3	90.0	87.7
	20대	(35)	85.2	77.6	72.4	77.1	84.3	84.3	82.0
	30대	(32)	86.5	87.5	82.3	71.9	83.9	82.8	82.0
	40대	(16)	88.5	86.5	74.0	68.8	75.0	79.2	78.2
	50대	(6)	86.1	86.1	80.6	88.9	91.7	83.3	85.2
	60대	(6)	91.7	83.3	86.1	80.6	94.4	91.7	89.5
국적	일본	(17)	88.2	84.3	73.5	75.5	78.4	84.3	81.9
	중국	(16)	85.4	85.4	80.2	78.1	81.3	83.3	82.4
	기타 아시아	(46)	86.2	83.0	79.0	73.2	83.7	84.1	82.2
	미주/유럽/기타	(21)	88.9	82.5	76.2	75.4	92.1	82.5	82.8
관람유형	개인	(6)	77.8	72.2	72.2	66.7	75.0	75.0	73.7
	가족	(45)	87.8	85.2	78.5	75.2	88.1	83.0	82.7
	친구/동료	(48)	87.2	83.0	77.4	75.3	81.6	85.1	82.8
	여행가이드	(1)	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	100.0	94.3
이전관람 경험	방문경험 있음	(10)	86.7	81.7	76.7	71.7	80.0	83.3	81.0
	방문경험 없음	(90)	87.0	83.7	77.8	75.2	84.6	83.7	82.5
전반적 만족도	만족	(92)	87.3	83.3	78.3	76.6	85.0	86.8	84.3
	보통	(7)	81.0	83.3	69.0	54.8	71.4	50.0	59.9
	불만족	(1)	100.0	100.0	83.3	50.0	100.0	33.3	58.4

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(82.3점)과 여성(82.3점)의 점수를 동일하게 나타남

〈그림〉 성별 분석

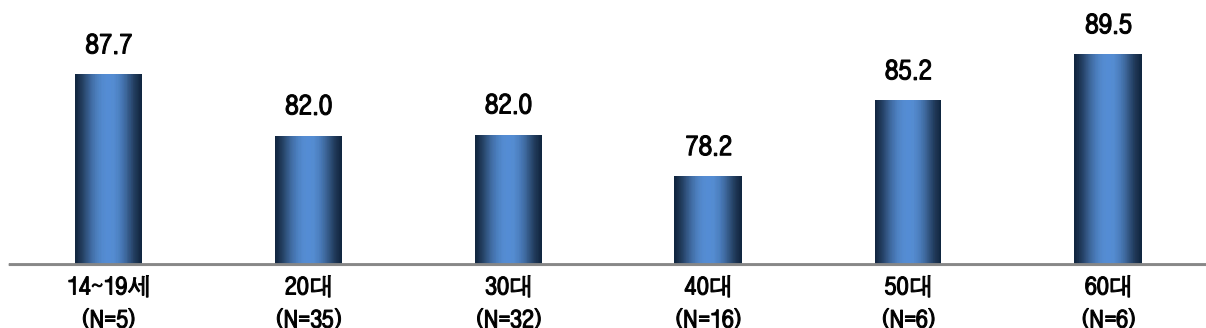
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 89.5점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 40대 연령층은 78.2점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

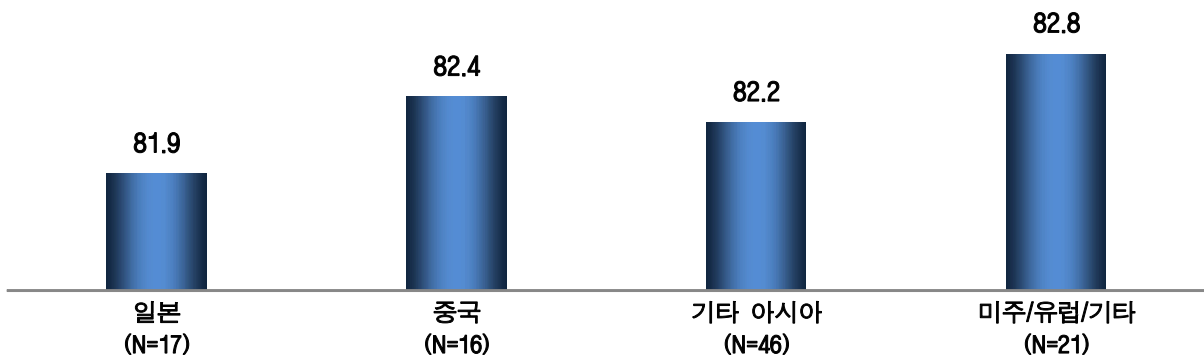
(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 미주/유럽/기타 국적의 관람객이 82.8점으로 높게 평가한 반면, 일본 국적의 관람객(81.9점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

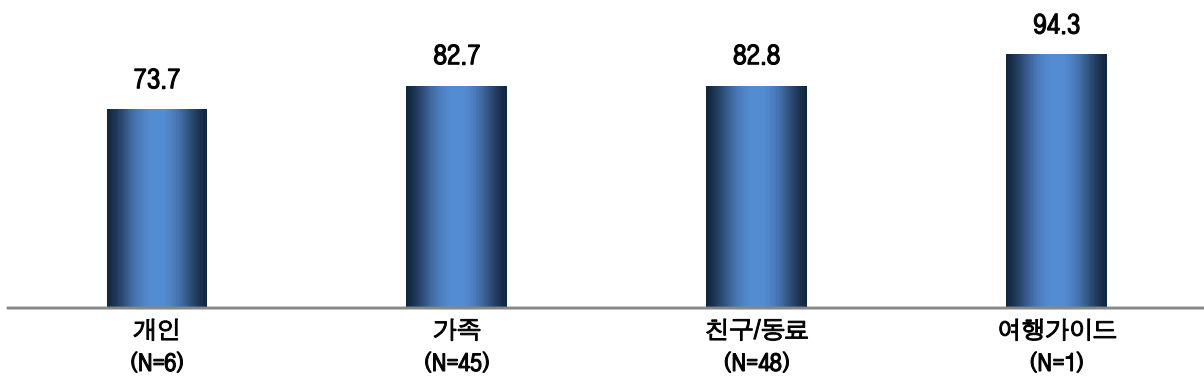
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 여행가이드로 방문한 관람객이 94.3점으로 높게 평가한 반면, 개인으로 방문한 관람객(73.7점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(82.5점)가 이전에 방문 경험이 있는 방문객(81.0점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

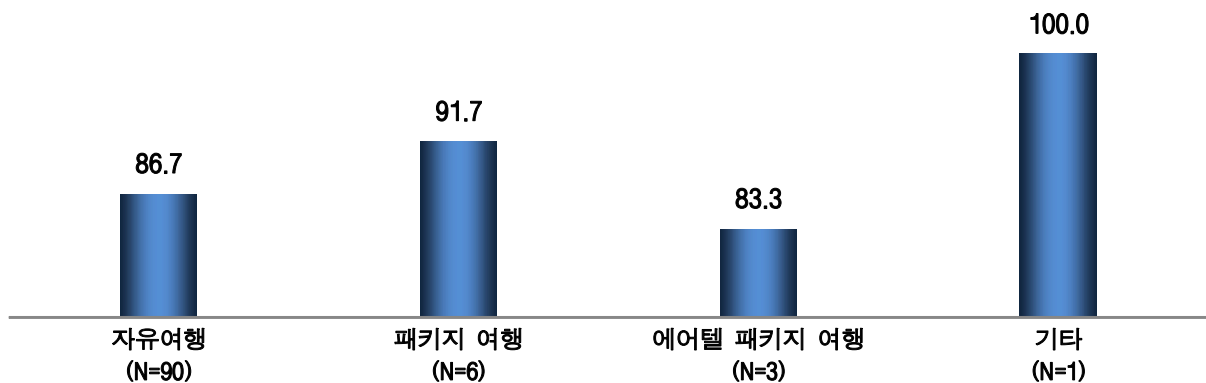
(단위 : 점)



- ☑ 패키지 여행으로 방문한 관람객의 평가(91.7점)가 가장 높았으며, 다음으로 자유여행(86.7점), 에어텔 패키지 여행(83.3점) 순으로 나타남

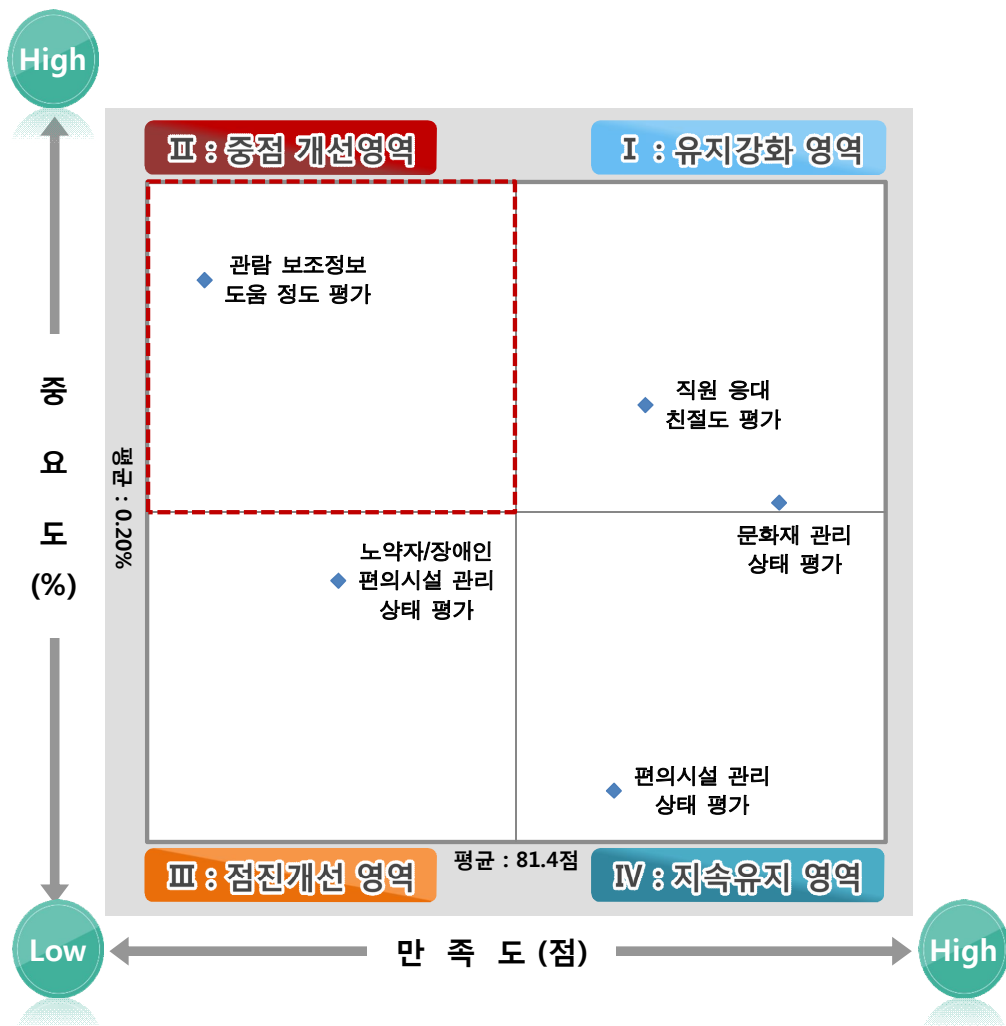
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- 경복궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의 시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가, 문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가

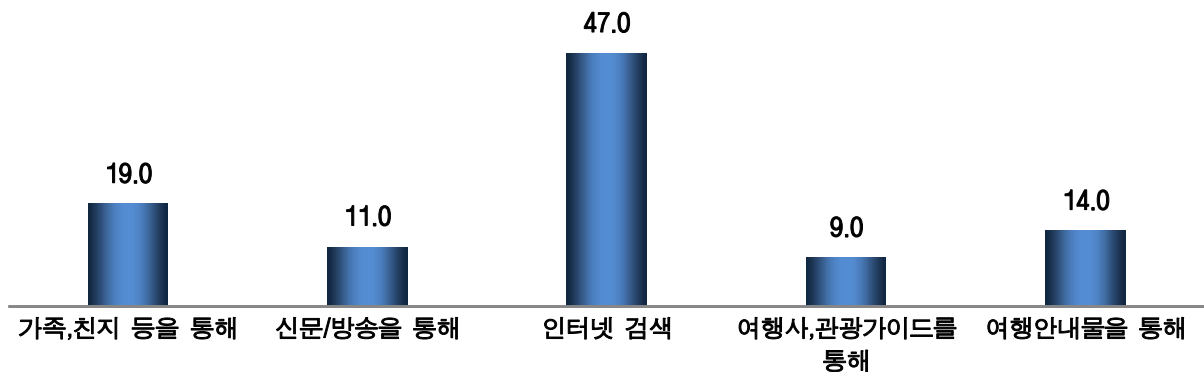
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '인터넷 검색'(47.0%)으로 경복궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '가족, 친지 등을 통해' 응답이 19.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

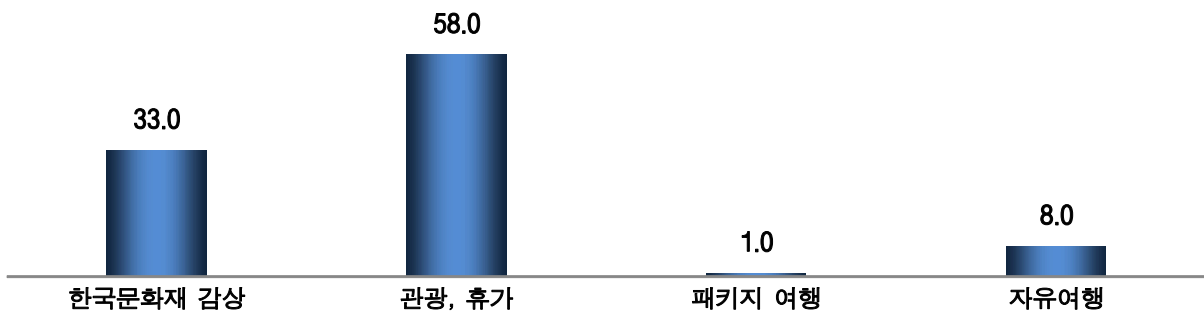


(2) 관람 목적

- ☑ 경복궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 휴가'(58.0%)와 '한국문화재 감상'(33.0%)을 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '자유여행'(8.0%), '패키지여행'(1.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

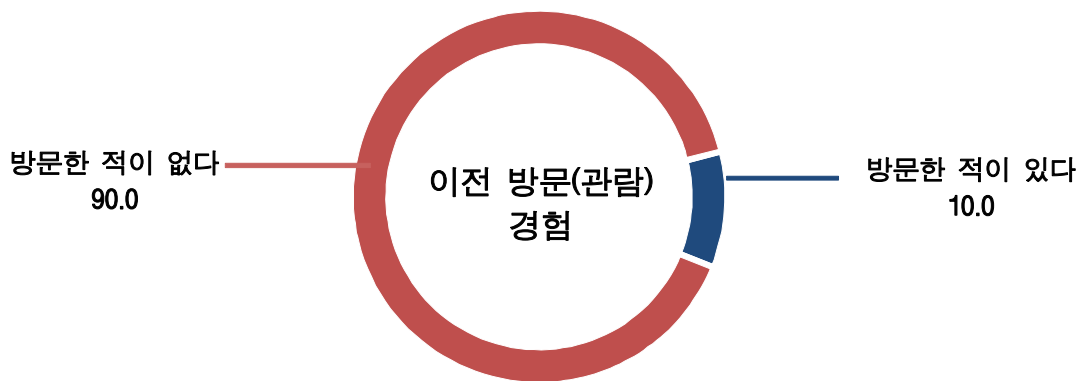


(3) 관람 경험

- ☑ 과거에도 경복궁을 방문한 경험이 있는 경우는 10.0%로 응답자 10명 중 1명 정도가 방문한 경험이 있는 것으로 나타남.

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)

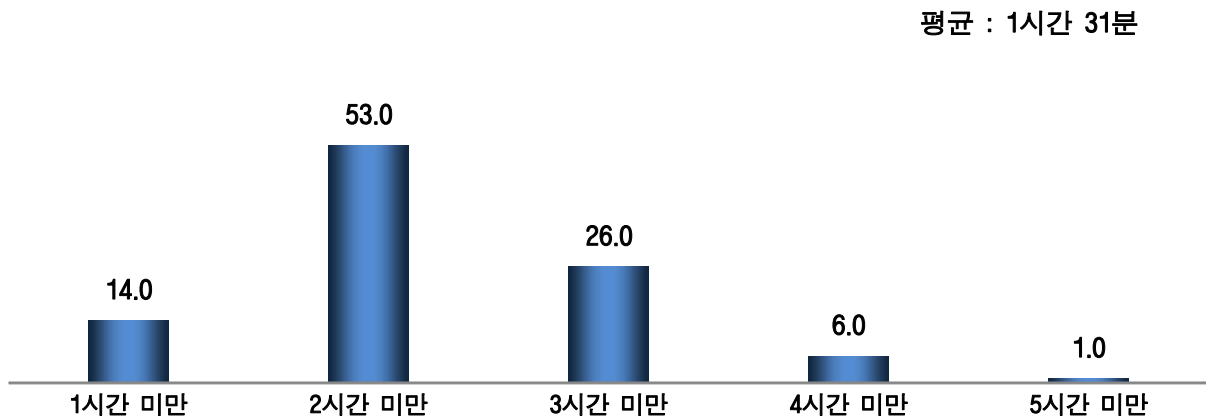


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 경복궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 31분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 53.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



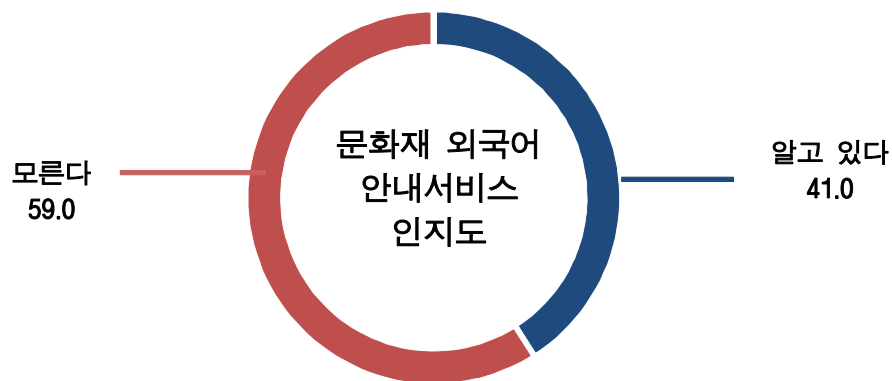
5) 문화재 외국어 안내서비스 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 외국어 안내서비스 인지도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 알고 있는 경우는 41.0%였으며, 모르는 경우는 59.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 인지도

(단위 : %)

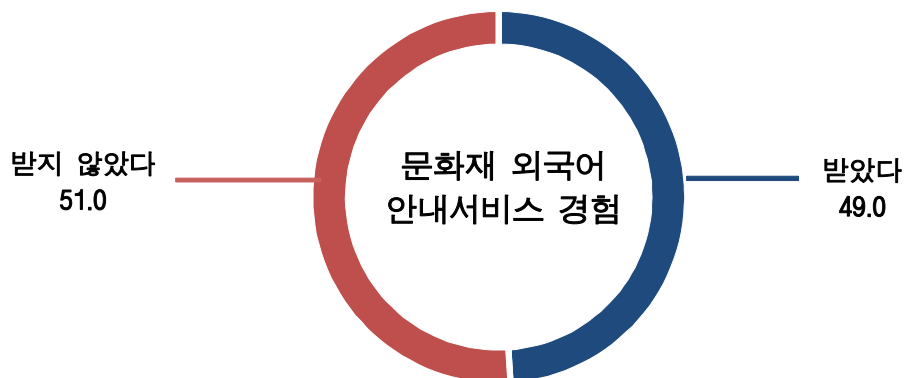


(2) 문화재 외국어 안내서비스 경험

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 49.0%였으며, 경험이 없는 경우는 51.0%로 나타남.

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 경험

(단위 : %)

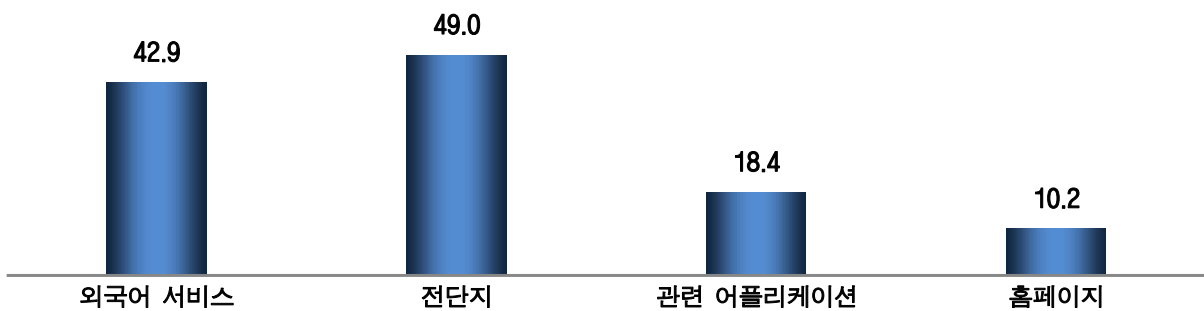


(3) 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 제공받은 유형으로는 전단지(리플릿)(49.0%)과 외국어 서비스(42.9%)를 주로 꼽았으며, 그 다음으로 관련 어플리케이션(18.4%), 홈페이지(10.2%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

(단위 : %)

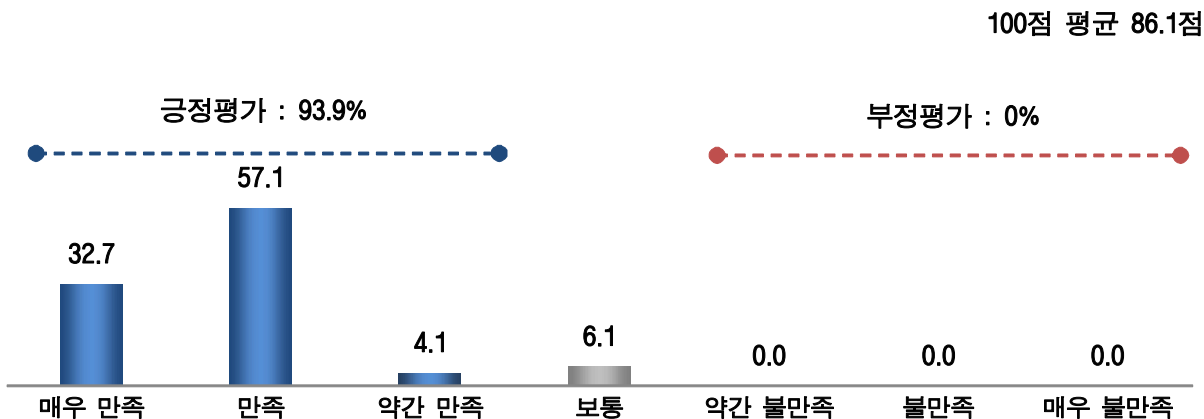


(4) 문화재 외국어 안내서비스 만족도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(93.9%), ‘보통’(6.1%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 86.1점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 만족도

(단위 : %, 점)

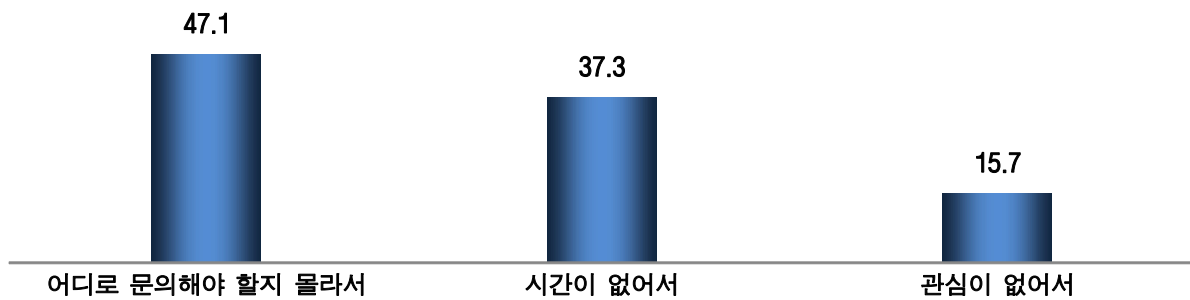


(5) 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 받지 않은 이유로 '어디에 문의해야 할지 몰라서'라는 응답이 47.1%로 가장 많았으며, 다음으로 '시간이 없어서'(37.3%), '관심이 없어서'(15.7%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

(단위 : %)



6) 문화재 경쟁력 평가

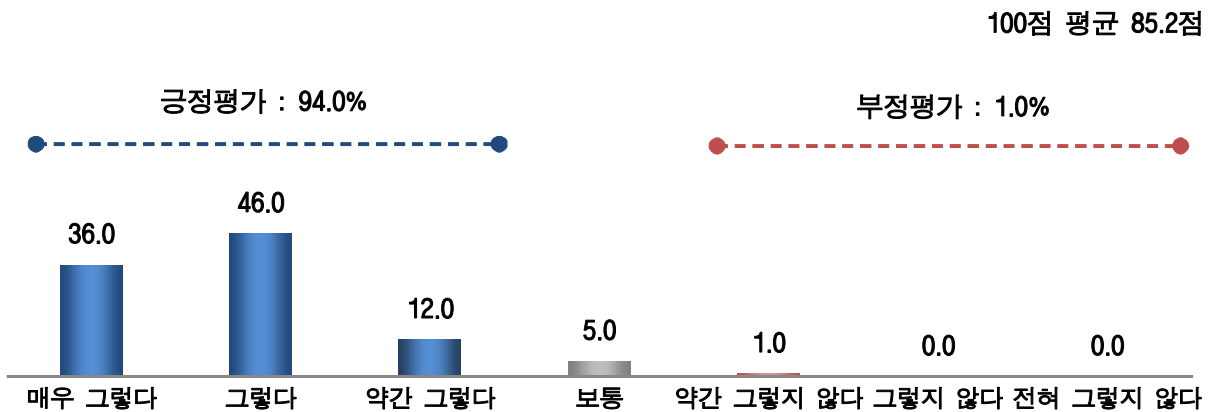
(1) 가치/매력

☑ 경북궁 가치와 매력에 대해 '긍정평가'(94.0%), '보통'(5.0%), '부정평가'(1.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.2점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



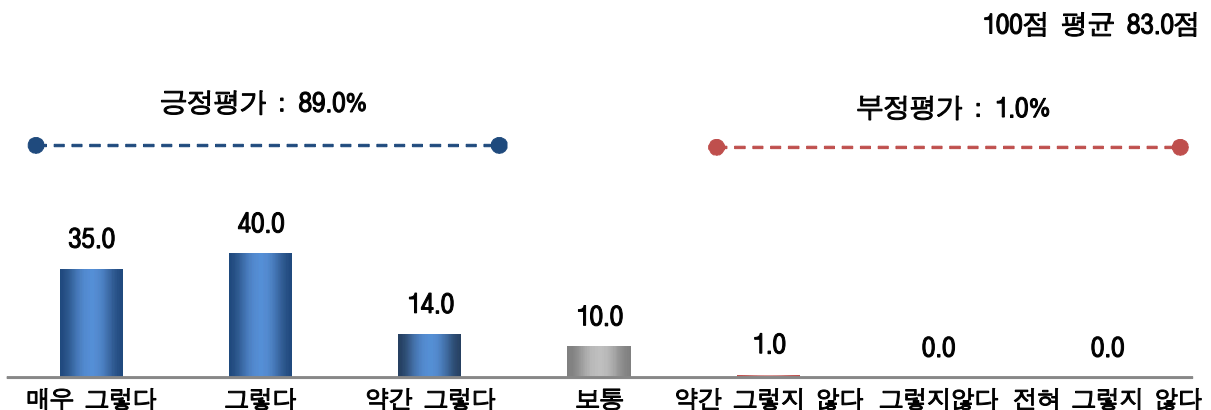
(2) 보존 정보/환경

☑ 경북궁 보존 정보와 환경에 대해 '긍정평가'(89.0%), '보통'(10.0%), '부정평가'(1.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)



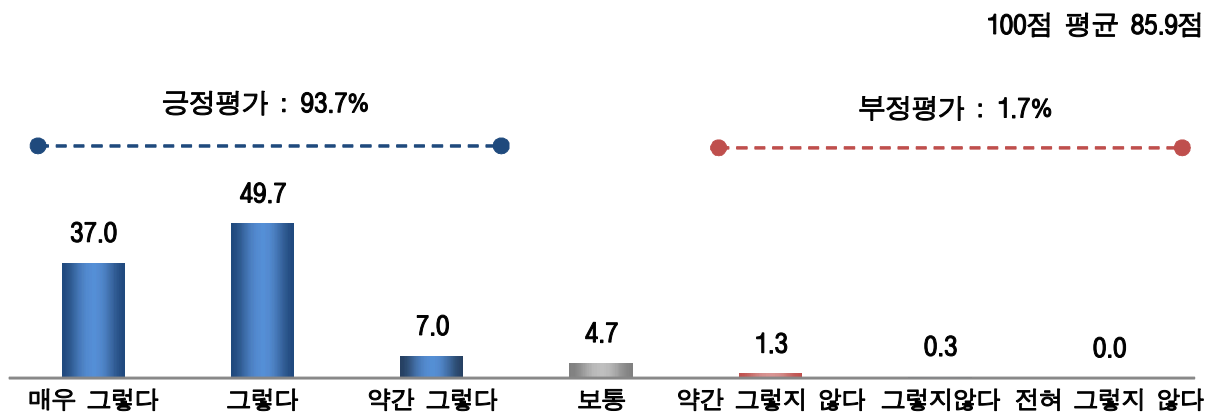
(3) 투어서비스 전반

☑ 경북궁 투어서비스 전반에 대해 '긍정평가'(93.7%), '보통'(4.7%), '부정평가'(1.7%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.9점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



7) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

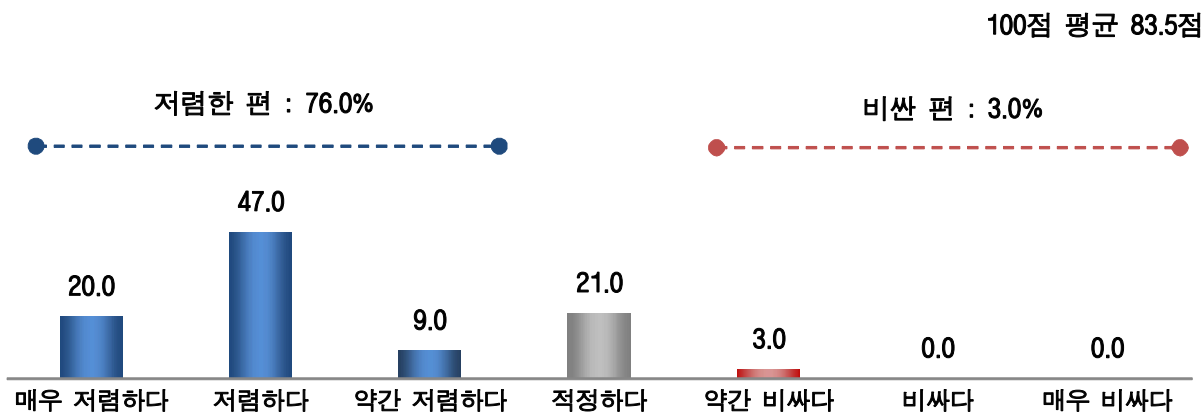
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(76.0%), '적정'(21.0%), '비싼 편'(3.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.5점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



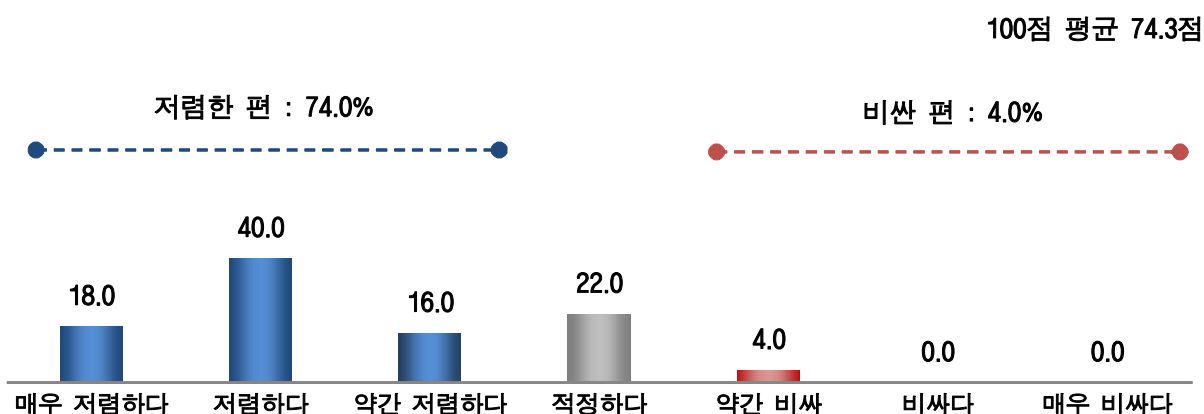
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(74.0%), '적정'(22.0%), '비싼 편'(4.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 74.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



8) 주위 추천 의향 및 방문 전 기대수준 대비 만족도

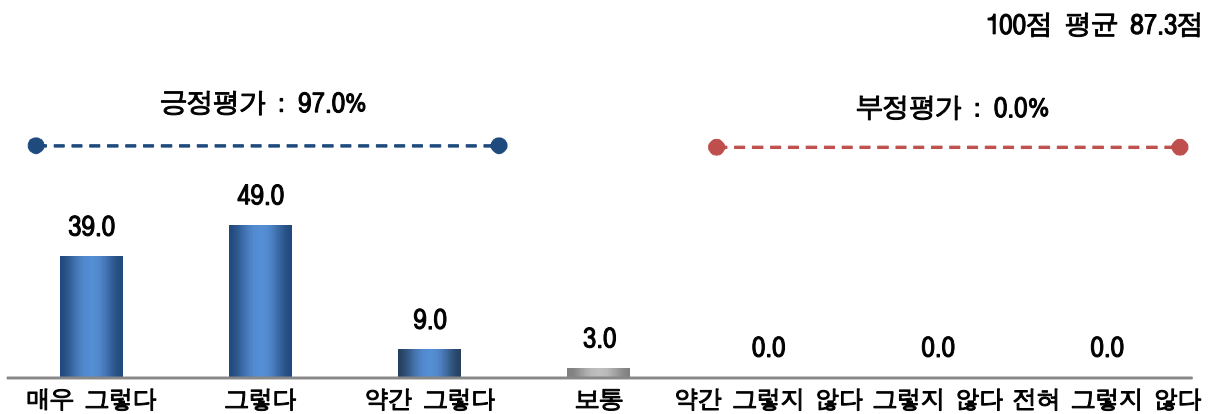
(1) 주위 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(97.0%), '보통'(3.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 주위 추천 의향

(단위 : %, 점)



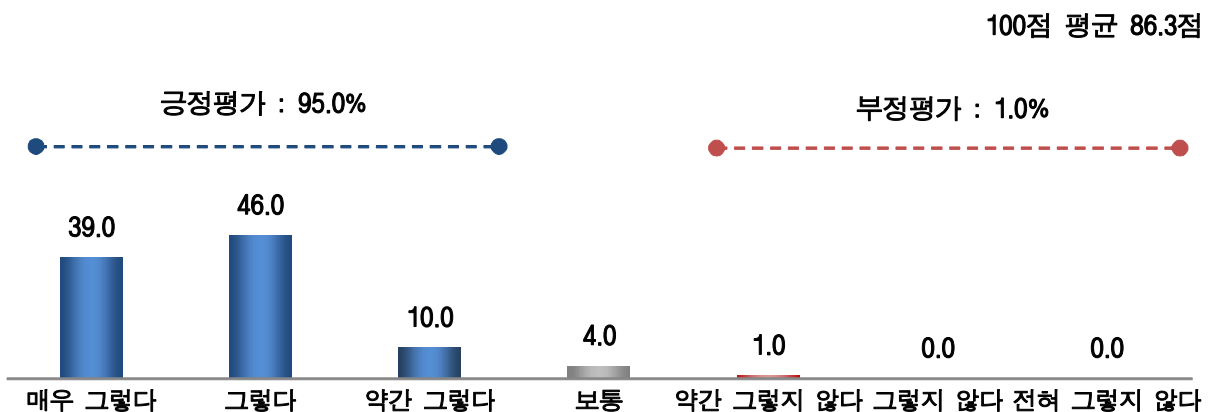
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(95.0%), '보통'(4.0%), '불만족'(1.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 경복궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 시설 관리’(33.0%, 33명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람시설’(22.0%, 22명), ‘자연경관/조경/외부환경’(16.0%, 16명), ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(14.0%, 14명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	100	100.0
관람 시설 관리	33	33.0
궁이 아름답다	21	21.0
궁 보존관리가 잘 되어있다	9	9.0
궁이 깨끗하게 관리되어있다	5	5.0
관람시설(궁/능/유적)	22	22.0
궁이 인상 깊었다	9	9.0
궁의 규모가 크다	7	7.0
궁 화문이 인상 깊었다	2	2.0
궁내부 공간(부엌, 마루)이 인상 깊었다	1	1.0
궁이 독특하다	1	1.0
궁내 왕의 집무실이 인상 깊었다	1	1.0
강녕전이 인상 깊었다	1	1.0
향운정이 인상 깊었다	1	1.0
자연경관/조경/외부환경	16	16.0
주변 자연경관이 좋다	12	12.0
조경이 잘 되어있다	3	3.0
조용한 분위기가 좋다	2	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	14	14.0
전통공연이 좋았다	11	11.0
교대식이 좋았다	2	2.0
청와대도 함께 볼 수 있어서 좋았다	1	1.0
관람 분위기	11	11.0
한복 입은 사람이 많아서 인상 깊었다	6	6.0
여유롭게 관람하기 좋았다	2	2.0
평온한 분위기가 좋다	1	1.0
산책로가 잘 되어있다	1	1.0
관람객이 많다	1	1.0
역사 교육/새로운 역사 이해	8	8.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	3	3.0
문화적 가치를 알게 되었다	2	2.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	2	2.0
역사를 알게 되었다	1	1.0
편의시설 관리	1	1.0
휴식공간이 편리하다	1	1.0
직원/안내해설사	1	1.0
직원이 친절하다	1	1.0
안내서비스	1	1.0
중국어 안내가 좋았다	1	1.0
기타 의견	5	5.0
모두 좋다	5	5.0
없음	8	8.0



(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’이라는 응답이 16.0%(16명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(4.0%, 4명), ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(각 2.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편 사항	빈도	%
전체	100	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	16	16.0
영어 안내판이 많았으면	4	4.0
일본어 안내판이 많았으면	3	3.0
궁내 안내표지판이 많았으면	2	2.0
궁 실내도 볼 수 있었으면	1	1.0
궁 안내표지판이 정확했으면	1	1.0
안내해설사를 증원했으면	1	1.0
영어 팸플렛이 있었으면	1	1.0
영어 해설 안내를 티켓부스에서 해주었으면	1	1.0
영어 세레머니 해설이 있었으면	1	1.0
일본어 팸플렛이 있었으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	4	4.0
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	2	2.0
화장실 찾기가 쉬웠으면	2	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	2.0
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	2	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	2	2.0
휴식공간이 많았으면	1	1.0
벤치가 많았으면	1	1.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	1.0
음료판매소가 많았으면	1	1.0
안내사/직원 관리 필요	1	1.0
영어 안내해설사를 증원했으면	1	1.0
없음	76	76.0

(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(12.0%, 12명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’(10.0%, 10명), ‘안내사/직원 관리 필요’(6.0%, 6명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	100	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	12	12.0
궁내 안내표지판이 많았으면	4	4.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	2.0
영어 해설이 있었으면	2	2.0
궁 관람순서 안내가 있었으면	1	1.0
일본어 안내판이 많았으면	1	1.0
일본어 팸플렛이 있었으면	1	1.0
일본어 설명이 있었으면	1	1.0
티켓부스에서 관람에 대한 자세한 설명을 해주었으면	1	1.0
휴게/편의 시설 충원 필요	10	10.0
카페가 있었으면	3	3.0
벤치가 많았으면	3	3.0
식당, 취식공간이 많았으면	2	2.0
휴식공간이 많았으면	2	2.0
흡연구역이 있었으면	1	1.0
안내사/직원 관리 필요	6	6.0
중국어 안내해설사를 증원했으면	3	3.0
영어 안내해설사를 증원했으면	2	2.0
직원이 친절했으면	1	1.0
휴게/편의 시설 관리 필요	5	5.0
화장실이 많았으면	3	3.0
음료판매소가 많았으면	1	1.0
자동판매기가 많았으면	1	1.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	4	4.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	3	3.0
궁을 더 많이 개방했으면	1	1.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	2	2.0
궁내 관람 시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	2	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	2	2.0
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	2	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	1.0
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유가 있었으면	1	1.0
조경/환경 개선 필요	1	1.0
궁이 더 깨끗이 관리되었으면	1	1.0
기타 개선의견	2	2.0
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	1	1.0
무료 와이파이기가 있었으면	1	1.0
없음	57	57.0

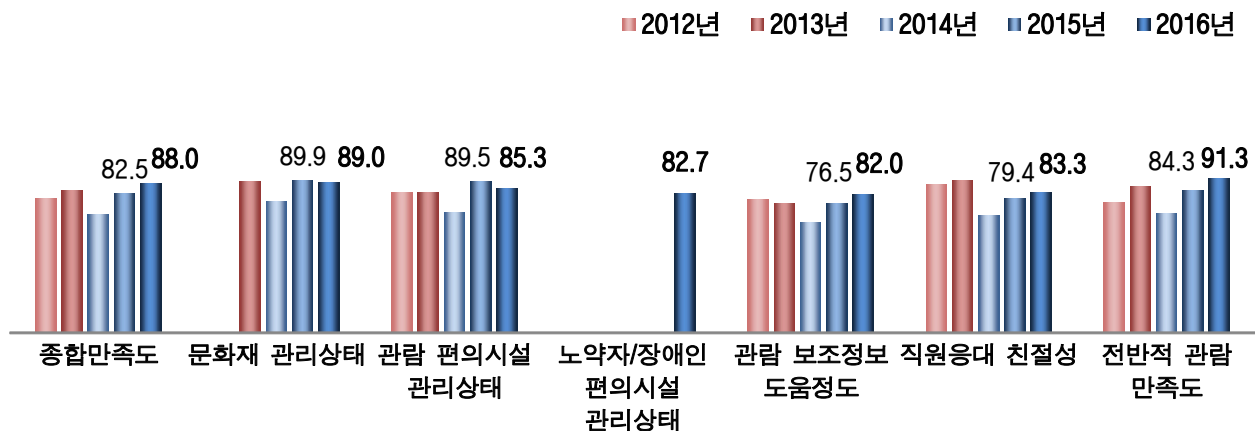
02. 창덕궁(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 창덕궁 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 88.0점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 4위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 91.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(89.0점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(85.3점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(82.7점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(82.0점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(83.3점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승(70.9점→76.3점→79.3점)하다가, 2013년 84.2점, 2014년 69.8점, 2015년 82.5점으로 등락 폭을 보인 후, 2016년에는 88.0점으로 나타나 전년 대비 5.5점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↓0.9점)와 '관람 편의시설 관리 상태'(↓4.2점) 항목은 하락한 반면, '관람 보조정보 도움 정도'(↑5.5점), '직원 응대 친절성'(↑3.9점), '전반적 관람 만족도'(↑7.0점) 항목은 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 창덕궁 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 창덕궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	89.0	85.3	82.7	82.0	83.3	91.3	88.0
성별	남성	(17)	86.3	85.3	80.4	78.4	79.4	91.2	86.7
	여성	(33)	90.4	85.4	83.8	83.8	85.4	91.4	88.7
연령	14~19세	(2)	91.7	83.3	91.7	83.3	58.3	91.7	87.5
	20대	(19)	86.0	84.2	81.6	82.5	88.6	90.4	87.4
	30대	(13)	89.7	91.0	83.3	74.4	76.9	92.3	87.9
	40대	(6)	91.7	91.7	88.9	86.1	80.6	91.7	90.0
	50대	(7)	88.1	76.2	73.8	88.1	85.7	90.5	86.6
	60대	(3)	100.0	77.8	88.9	88.9	94.4	94.4	92.3
국적	일본	(11)	83.3	77.3	77.3	86.4	90.9	86.4	84.6
	중국	(6)	86.1	72.2	75.0	75.0	72.2	83.3	80.0
	기타 아시아	(11)	93.9	90.9	84.8	86.4	83.3	92.4	90.4
	미주/유럽/기타	(22)	90.2	90.2	86.4	79.5	82.6	95.5	90.7
관람유형	개인	(5)	86.7	83.3	80.0	76.7	83.3	86.7	84.3
	가족	(25)	88.7	88.0	83.3	80.7	78.7	91.3	87.8
	친구/동료	(20)	90.0	82.5	82.5	85.0	89.2	92.5	89.2
이전관람 경험	방문경험 있음	(11)	90.9	86.4	78.8	80.3	81.8	89.4	86.7
	방문경험 없음	(39)	88.5	85.0	83.8	82.5	83.8	91.9	88.4
전반적 만족도	만족	(50)	89.0	85.3	82.7	82.0	83.3	91.3	88.0

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(86.7점) 보다 여성(88.7점)의 점수를 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 성별 분석

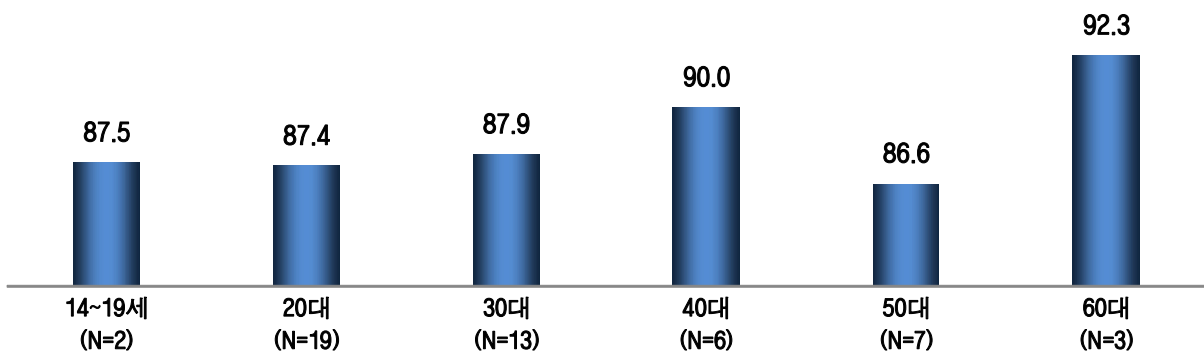
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 92.3점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 50대 연령층은 86.6점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

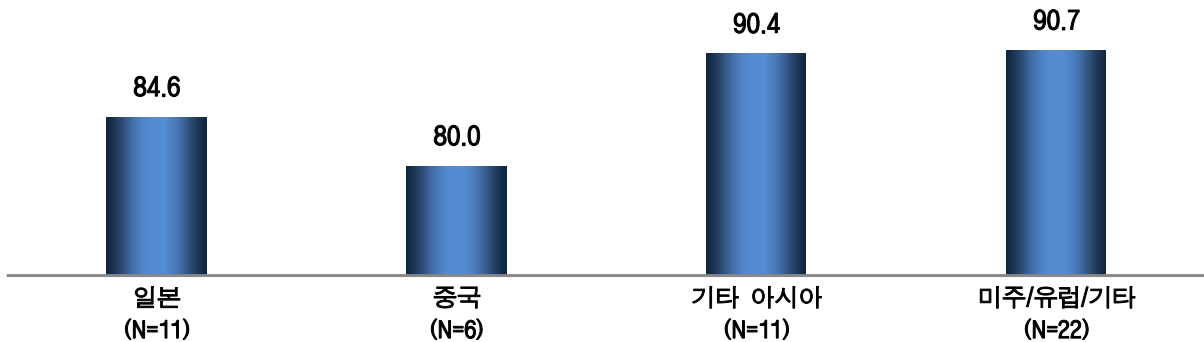
(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 미주/유럽/기타 국적의 관람객이 90.7점으로 높게 평가한 반면, 중국 국적의 관람객(80.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

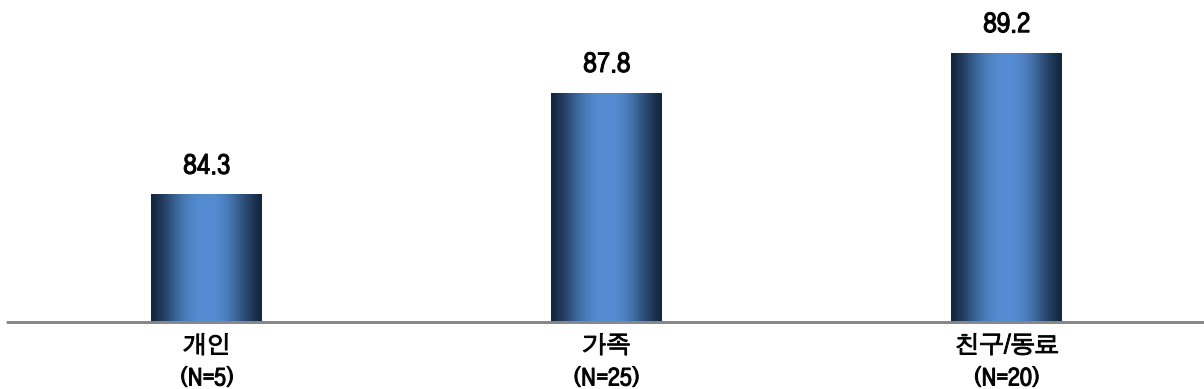
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 친구 또는 동료와 같이 방문한 관람객이 89.2점으로 높게 평가한 반면, 개인으로 방문한 관람객(84.3점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(88.4점)가 이전에 방문 경험이 있는 방문객(86.7점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 자유여행으로 방문한 관람객의 평가(89.0점)가 가장 높았으며, 다음으로 패키지여행(82.5점) 순으로 나타남

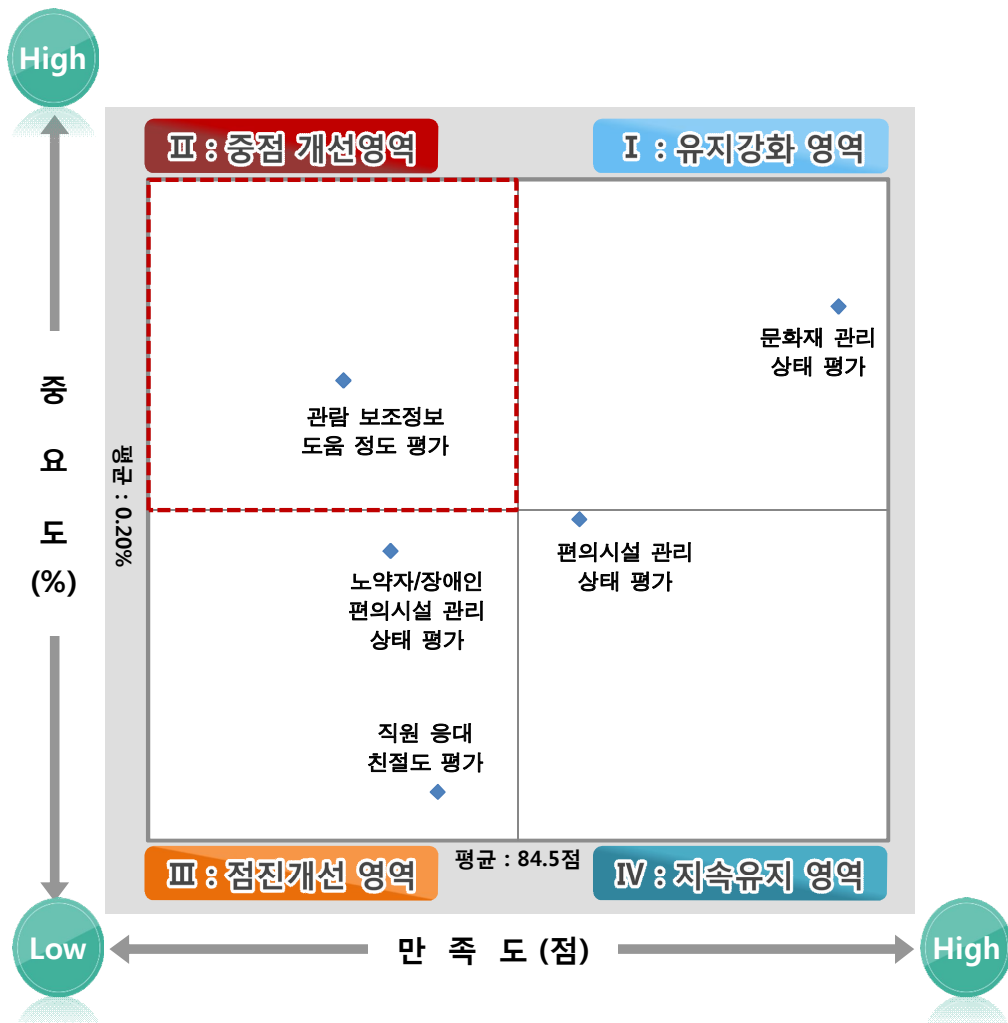
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 창덕궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	문화재 관리 상태 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가, 직원 응대 친절도 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가

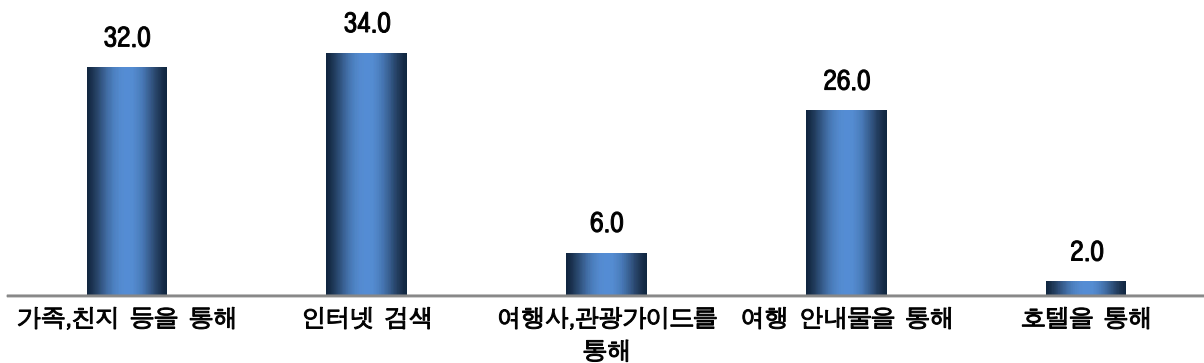
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '인터넷 검색'(34.0%)과 '가족, 친지 등을 통해'(34.0%)로 창덕궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '여행 안내물을 통해' 응답이 26.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

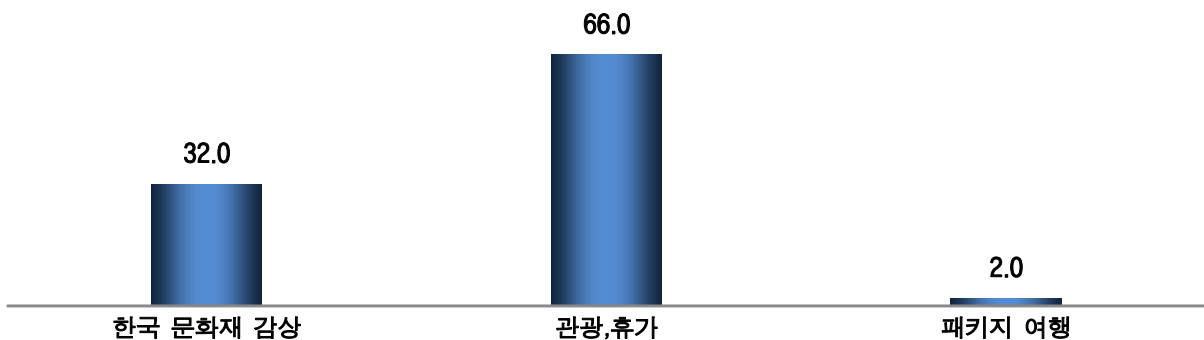


(2) 관람 목적

- ☑ 창덕궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 휴가'(66.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '한국 문화재 감상'(32.0%), '패키지여행'(2.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

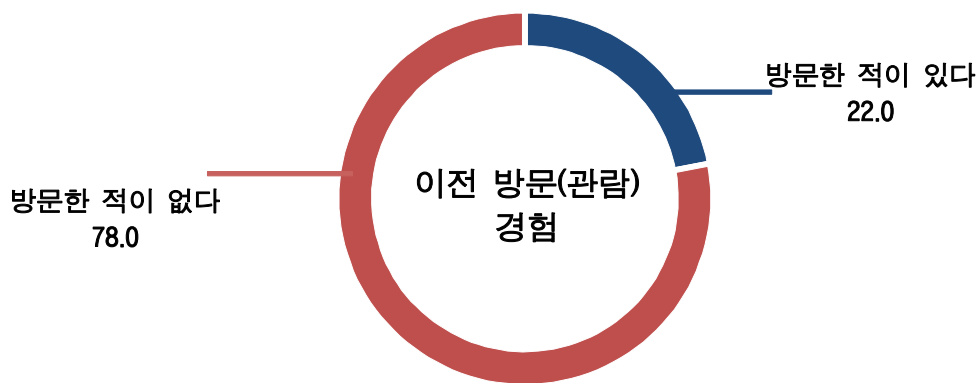


(3) 관람 경험

- ☑ 과거에도 창덕궁을 방문한 경험이 있는 경우는 22.0%로 응답자 5명 중 1명 정도가 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)

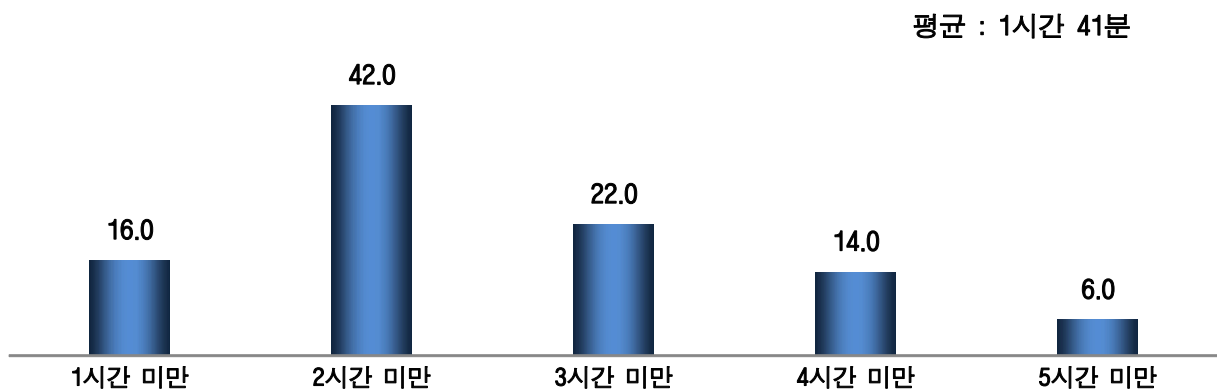


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 창덕궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 41분 정도로 나타났으며, 구간별로는 ‘1시간 이상 ~ 2시간 미만’으로 관람하고 있다는 비율이 42.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



5) 문화재 외국어 안내서비스 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 외국어 안내서비스 인지도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 알고 있는 경우는 62.0%였으며, 모르는 경우는 38.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 인지도

(단위 : %)

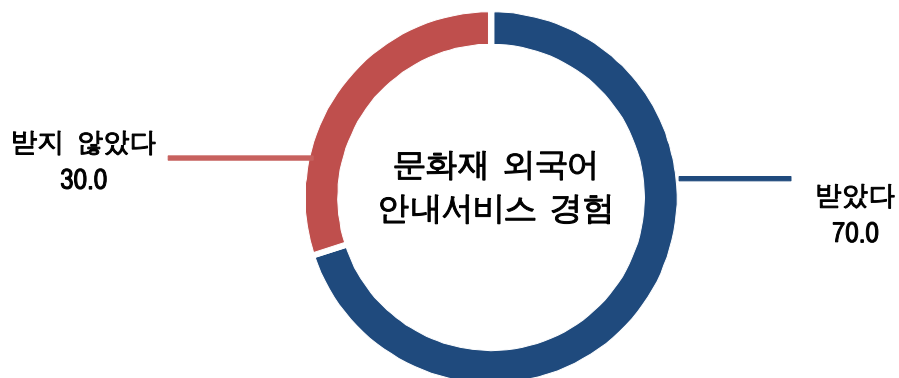


(2) 문화재 외국어 안내서비스 경험

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 70.0%였으며, 경험이 없는 경우는 30.0%로 나타남.

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 경험

(단위 : %)

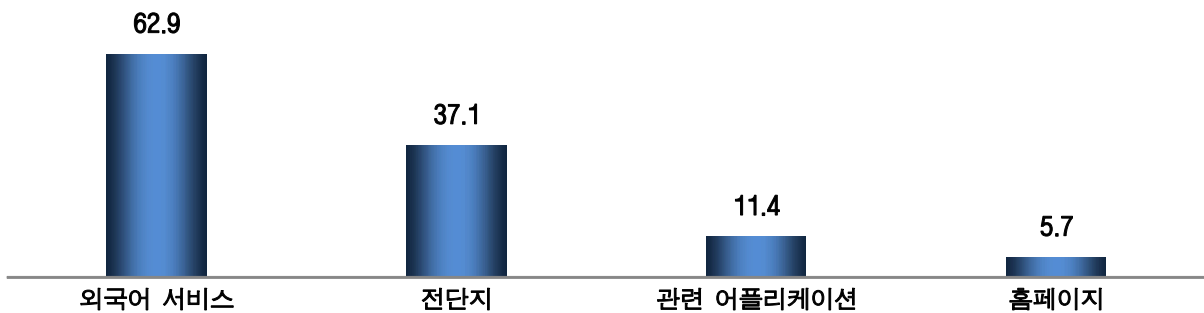


(3) 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 제공받은 유형으로는 외국어 서비스(62.9%)를 주로 꼽았으며, 그 다음으로 전단지(리플릿)(37.1%), 관련 어플리케이션(18.4%), 홈페이지(10.2%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

(단위 : %)



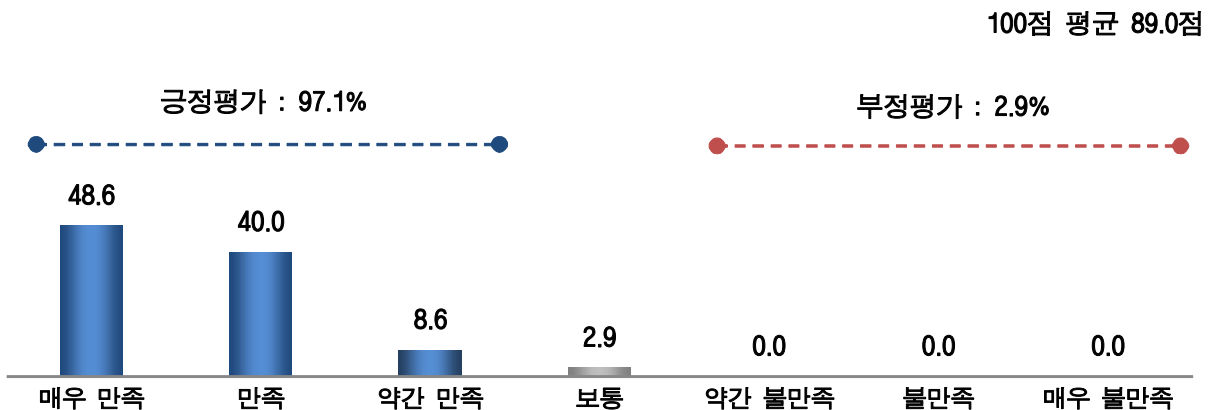
(4) 문화재 외국어 안내서비스 만족도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(97.1%), '보통'(2.9%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 89.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 만족도

(단위 : %, 점)

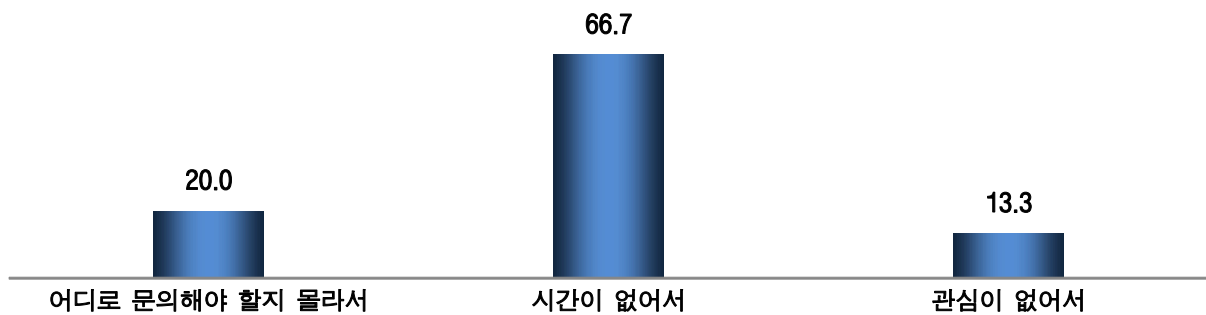


(5) 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 받지 않은 이유로 '시간이 없어서'라는 응답이 66.7%로 가장 많았으며, 다음으로 '어디에 문의해야 할지 몰라서'(20.0%), '관심이 없어서'(13.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

(단위 : %)



6) 문화재 경쟁력 평가

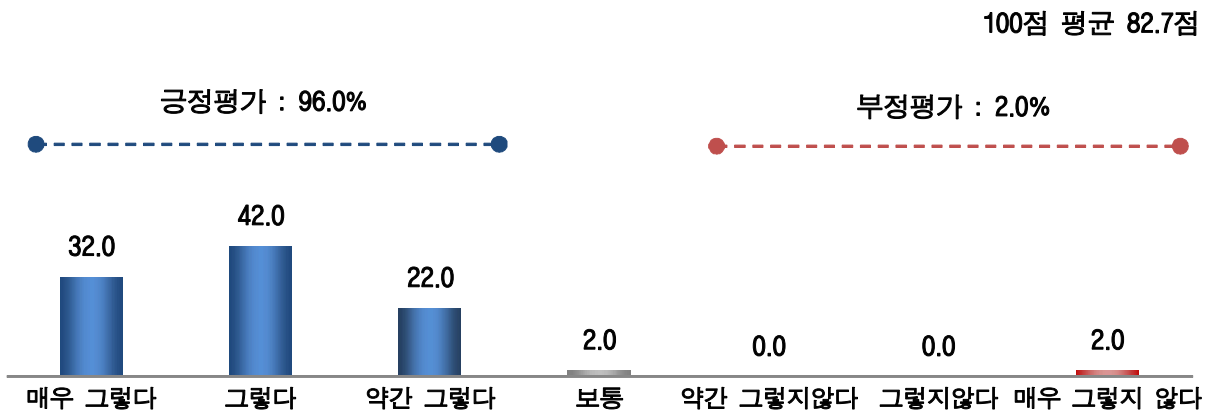
(1) 가치/매력

☑ 창덕궁 가치와 매력에 대해 '긍정평가'(96.0%), '보통'(2.0%), '부정평가'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



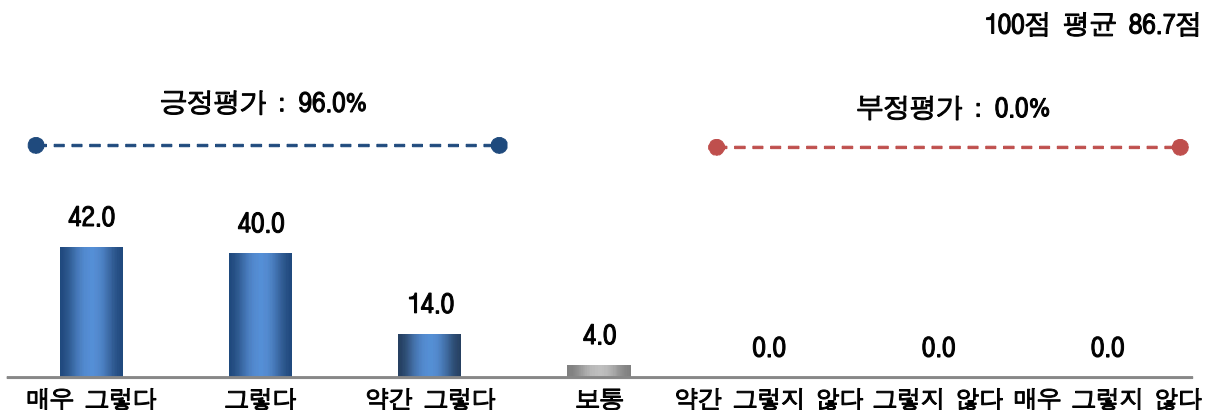
(2) 보존 정보/환경

☑ 창덕궁 보존 정보와 환경에 대해 '긍정평가'(96.0%), '보통'(4.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)



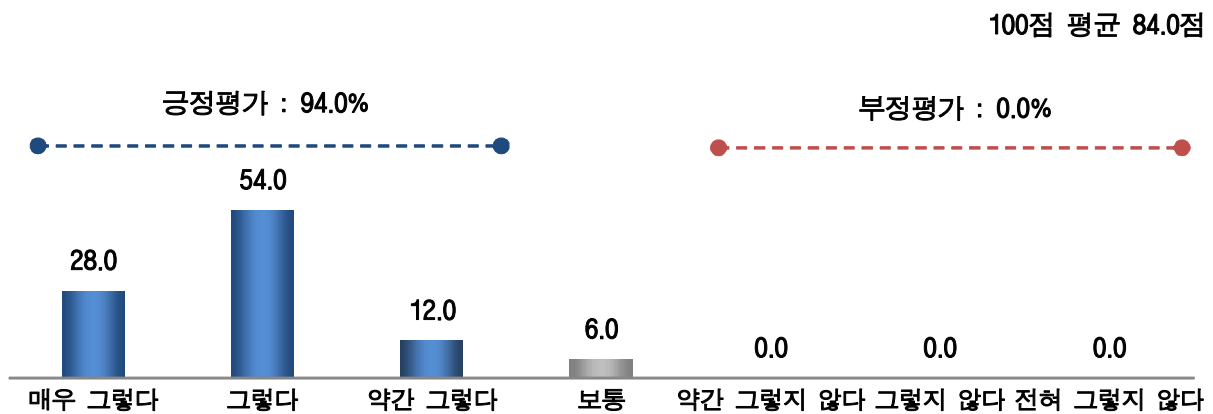
(3) 투어서비스 전반

☑ 창덕궁 투어서비스 전반에 대해 '긍정평가'(94.0%), '보통'(6.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



7) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

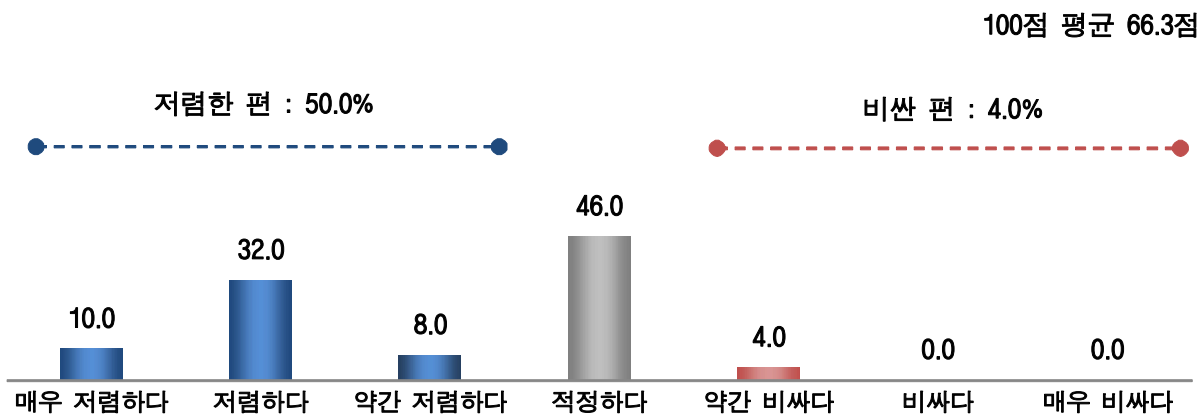
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(50.0%), '적정'(46.0%), '비싼 편'(4.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 66.3점으로 '다소 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



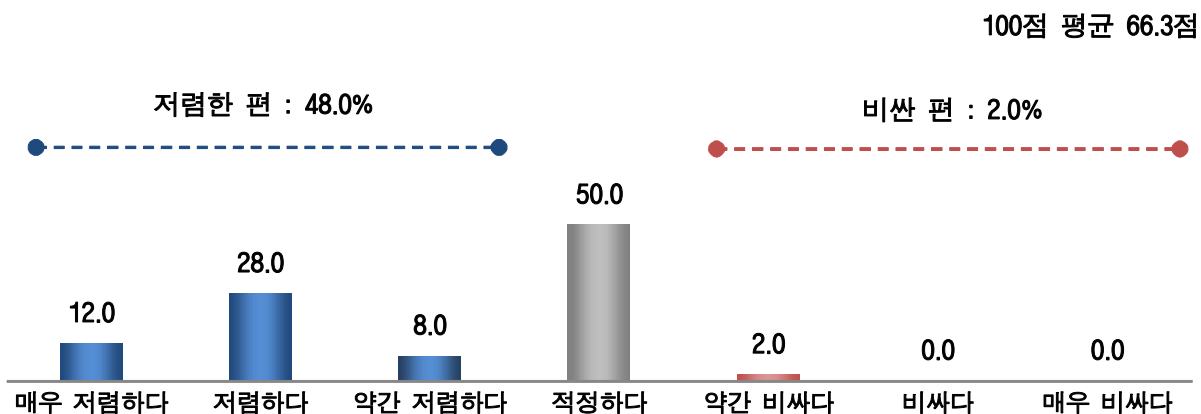
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(48.0%), '적정'(50.0%), '비싼 편'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 66.3점으로 '다소 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



8) 타인 추천 의향

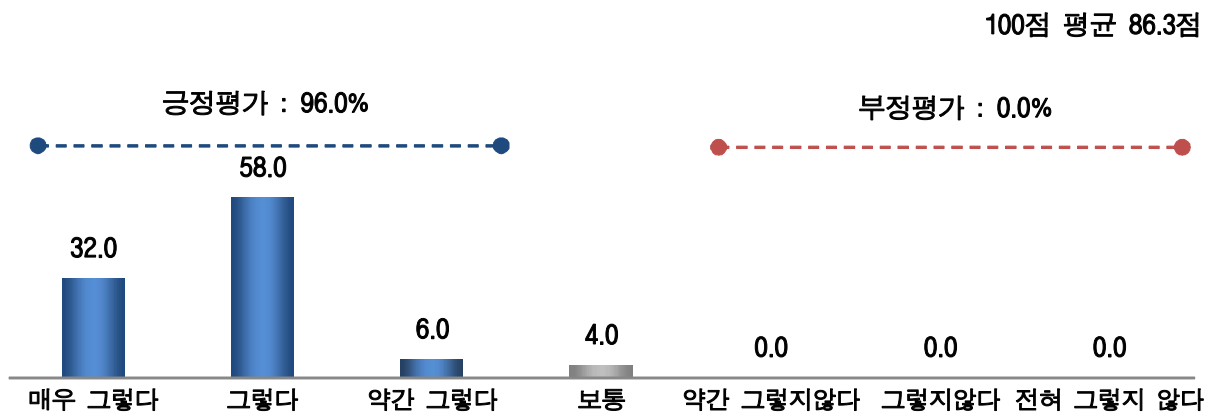
(1) 타인 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(96.0%), '보통'(4.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



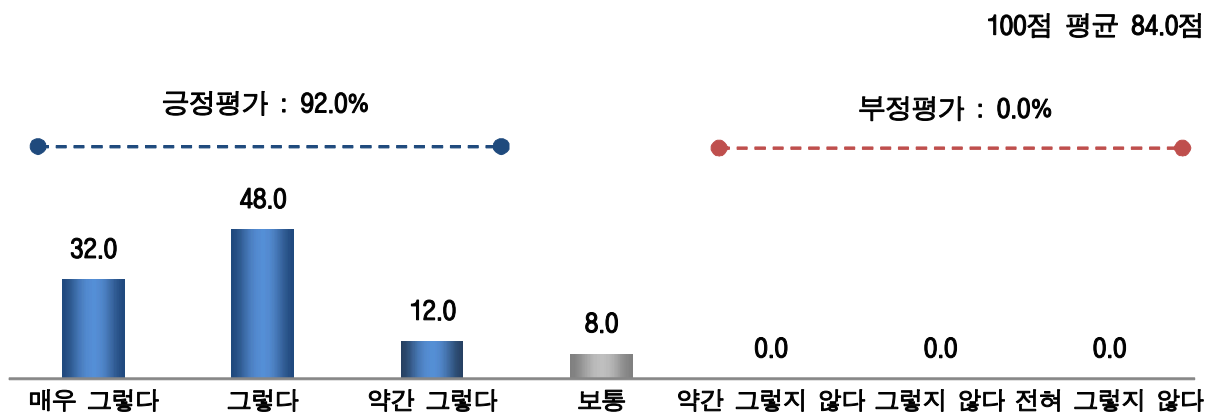
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(92.0%), '보통'(8.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 창덕궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 시설 관리’(28.0%, 14명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(22.0%, 11명), ‘관람시설’(18.0%, 9명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설 관리	14	28.0
궁이 아름답다	8	16.0
궁 보존관리가 잘 되어있다	5	10.0
궁이 깨끗하게 관리되어있다	1	2.0
자연경관/조경/외부환경	11	22.0
조경이 잘 되어있다	6	12.0
주변 자연경관이 좋다	4	8.0
공기가 쾌적하다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	9	18.0
궁이 인상 깊었다	4	8.0
비원이 인상 깊었다	3	6.0
궁의 규모가 크다	1	2.0
궁이 독특하다	1	2.0
궁내 왕의 집무실이 인상 깊었다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	4	8.0
역사를 알게 되었다	3	6.0
관람 분위기	2	4.0
여유롭게 관람하기 좋았다	1	2.0
중국과 비슷해서 좋았다	1	2.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	1	2.0
교대식이 좋았다	1	2.0
접근성	1	2.0
가까워서 이용이 편리하다	1	2.0
기타 의견	3	6.0
모두 좋다	3	6.0
없음	11	22.0

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘조경/환경 개선 필요’라는 응답이 4.0%(2명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘관람시설관리 개선 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’과 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’, ‘출입제한구역 해제 필요’, ‘입장료 인하 필요’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편 사항	빈도	%
전체	50	100.0
조경/환경 개선 필요	2	4.0
궁이 더 깨끗이 관리되었으면	1	2.0
궁 규모가 더 컸으면	1	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.0
궁내 관람시 걷기가 편했으면(계단, 흙길, 돌맹이, 급경사)	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	2.0
중국어 안내판이 있었으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	2.0
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	1	2.0
출입제한구역 해제 필요	1	2.0
궁 입구가 상시 자유 출입이 되었으면	1	2.0
입장료 인하 필요	1	2.0
궁 관람료가 비싸지 않았으면	1	2.0
기타 개선의견	2	4.0
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	1	2.0
중국어 투어 시간이 길었으면	1	2.0
없음	42	84.0

(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완’(6.0%, 3명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’와 ‘조경/환경 개선 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	3	6.0
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유가 있었으면	3	6.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
음료판매소가 많았으면	1	2.0
화장실이 많았으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	2	4.0
비원 경관을 개선했으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	4.0
영어 해설이 있었으면	1	2.0
영어 팸플렛이 있었으면	1	2.0
관람시간 연장/확대	1	2.0
궁 관람시간을 연장했으면	1	2.0
안내사/직원 관리 필요	1	2.0
중국어 안내해설사를 증원했으면	1	2.0
기타 개선의견	1	2.0
중국어 투어 시간이 길었으면	1	2.0
없음	38	76.0

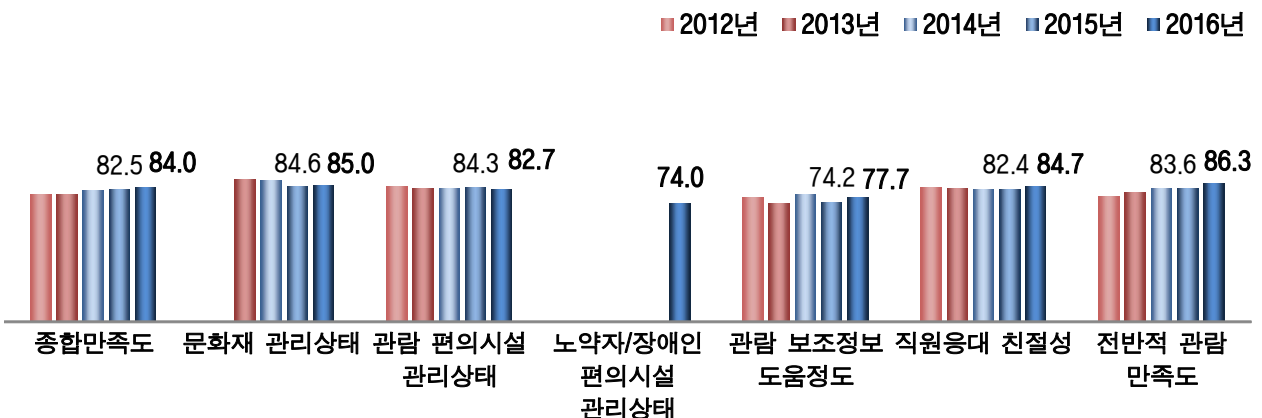
03. 창경궁(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 창경궁 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 84.0점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 6위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 86.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(85.0점, '만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(82.7점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(74.0점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(77.7점, '만족' 수준), '직원 응대 친절성'(84.7점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2013년까지 70점대에서 점차 상승(71.8점→75.7점→79.4점→79.6점)하다가, 2014년 82.0점, 2015년 82.5점으로 80점대로 진입하였고, 2016년에는 84.0점으로 나타나 전년 대비 1.5점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '관람 편의시설 관리 상태'(↓1.6점) 항목을 제외한 '문화재 관리상태'(↑0.4점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑3.5점), '직원 응대 친절성'(↑2.3점), '전반적 관람 만족도'(↑2.7점) 항목은 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 창경궁 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 창경궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인/ 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	85.0	82.7	74.0	77.7	84.7	86.3	84.0
성별	남성	(21)	84.9	84.9	78.6	77.0	83.3	81.7	82.0
	여성	(29)	85.1	81.0	70.7	78.2	85.6	89.7	85.5
연령	20대	(15)	88.9	90.0	81.1	78.9	86.7	88.9	87.3
	30대	(18)	79.6	77.8	73.1	73.1	79.6	84.3	80.7
	40대	(10)	88.3	86.7	61.7	78.3	88.3	91.7	87.3
	50대	(5)	90.0	86.7	83.3	83.3	86.7	76.7	81.5
	60대	(1)	50.0	33.3	33.3	83.3	83.3	66.7	63.4
	70세 이상	(1)	100.0	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.3
국적	일본	(8)	85.4	72.9	41.7	70.8	77.1	85.4	79.2
	중국	(4)	66.7	62.5	58.3	70.8	62.5	70.8	67.8
	기타 아시아	(13)	91.0	92.3	84.6	80.8	89.7	92.3	90.2
	미주/유럽/기타	(25)	84.7	84.0	81.3	79.3	88.0	86.0	85.0
관람유형	개인	(10)	86.7	83.3	90.0	83.3	93.3	91.7	89.5
	가족	(21)	84.1	78.6	65.9	80.2	81.7	84.9	82.3
	친구/동료	(19)	85.1	86.8	74.6	71.9	83.3	85.1	83.1
이전관람 경험	방문경험 있음	(3)	77.8	77.8	77.8	88.9	77.8	83.3	81.7
	방문경험 없음	(47)	85.5	83.0	73.8	77.0	85.1	86.5	84.2
전반적 만족도	만족	(46)	85.5	83.0	73.9	78.6	85.9	89.5	86.0
	보통	(4)	79.2	79.2	75.0	66.7	70.8	50.0	62.0

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(82.0점) 보다 여성(85.5점)의 점수를 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 성별 분석

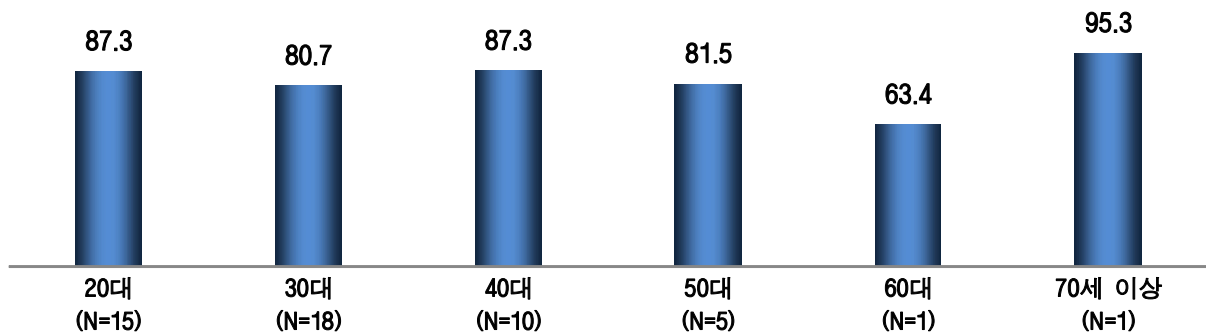
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 70세 이상 연령층은 95.3점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 60대 연령층은 63.4점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

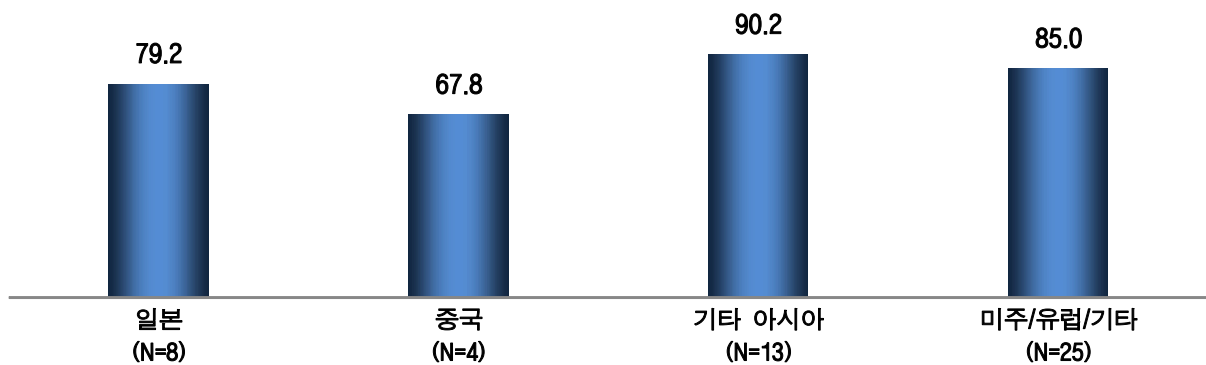
(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 기타아시아 국적의 관람객이 90.2점으로 높게 평가한 반면, 중국 국적의 관람객(67.8점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

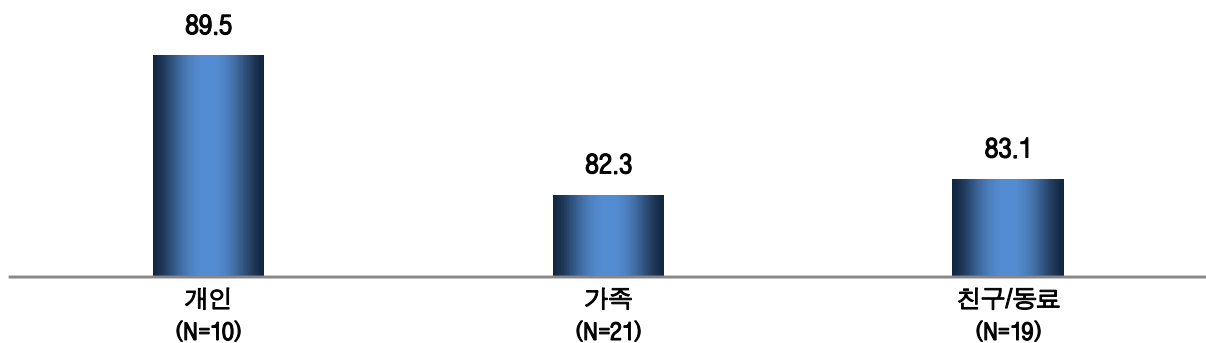
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 개인으로 방문한 관람객이 89.5점으로 높게 평가한 반면, 가족 단위로 방문한 관람객(82.3점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(84.2점)가 이전에 방문 경험이 있는 방문객(81.7점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

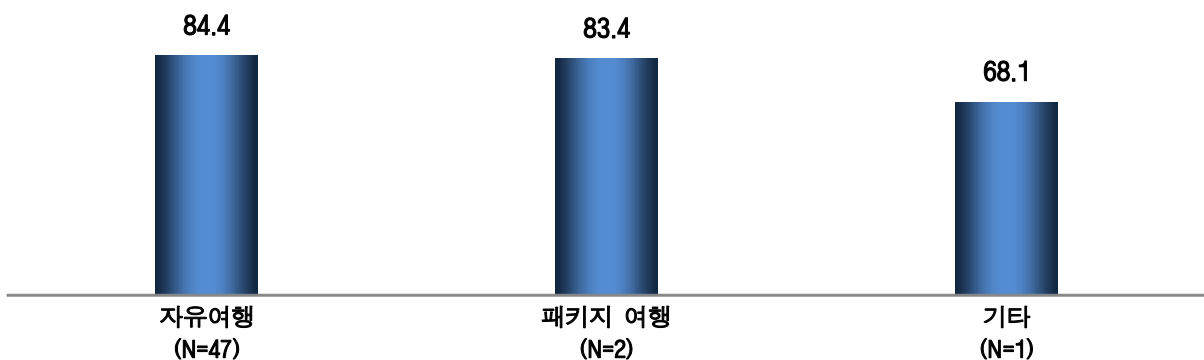
(단위 : 점)



- ☑ 자유여행으로 방문한 관람객의 평가(84.4점)가 가장 높았으며, 다음으로 패키지여행(83.4점) 등의 순으로 나타남

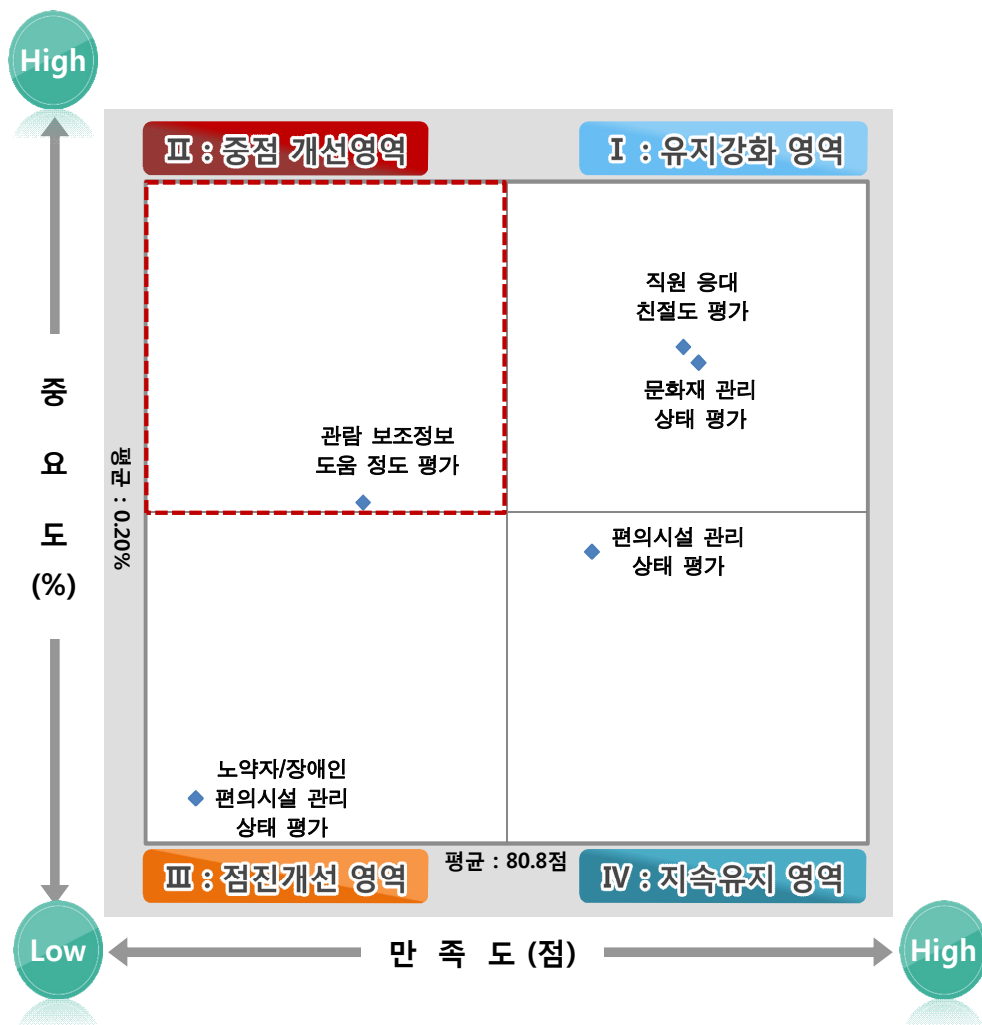
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 창경궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘문화재 관리 상태 평가’, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	문화재 관리 상태 평가, 직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	편의시설 관리 상태 평가



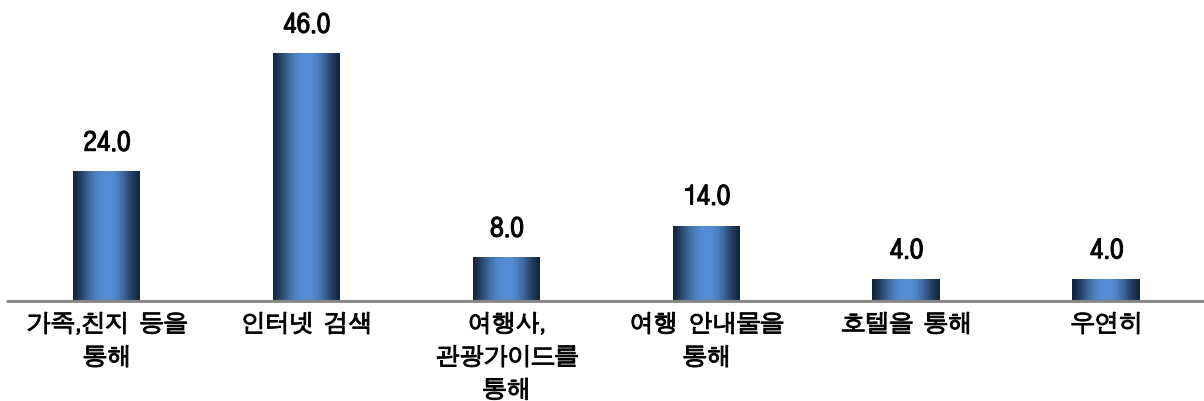
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '인터넷 검색'(46.0%)과 '가족, 친지 등을 통해'(24.0%)로 창경궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '여행 안내물을 통해' 응답이 14.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

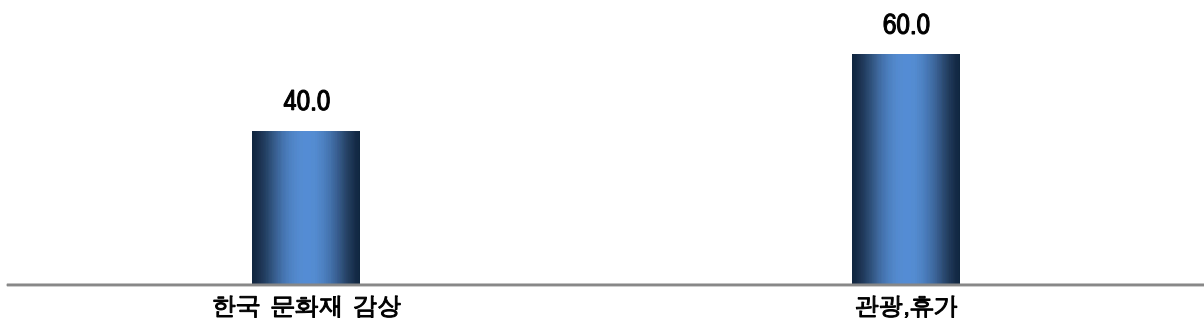


(2) 관람 목적

- ☑ 창경궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 휴가'(60.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '한국 문화재 감상'(40.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

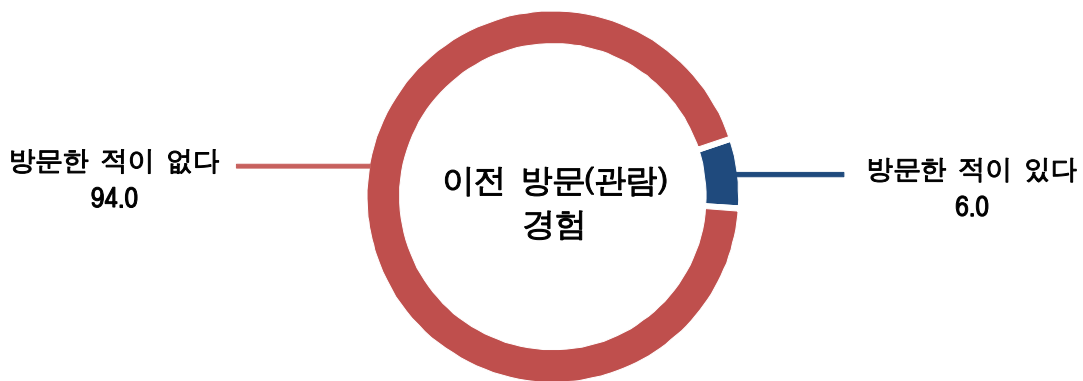


(3) 관람 경험

- ☑ 과거에도 창경궁을 방문한 경험이 있는 경우는 6.0%, 방문한 경험이 없는 경우가 94.0%로 나타남

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)

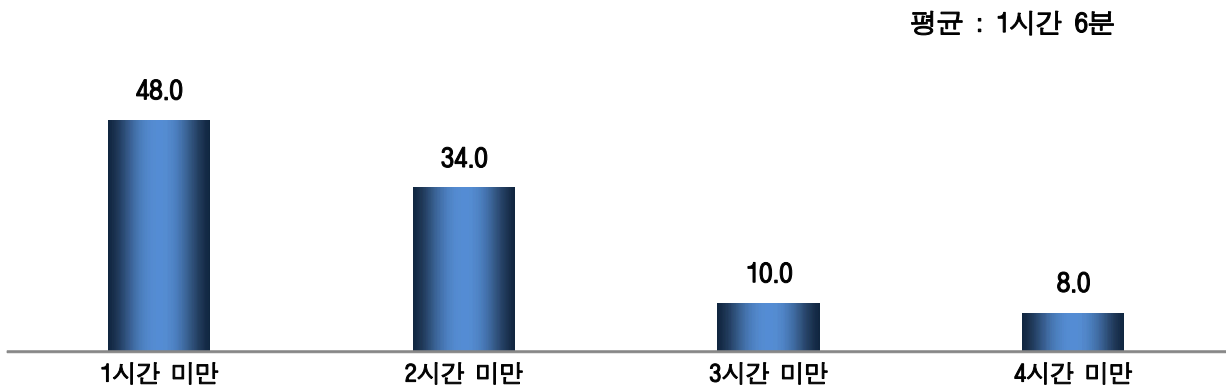


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 창경궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 6분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 48.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



5) 문화재 외국어 안내서비스 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 외국어 안내서비스 인지도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 알고 있는 경우는 58.0%였으며, 모르는 경우는 42.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 인지도

(단위 : %)

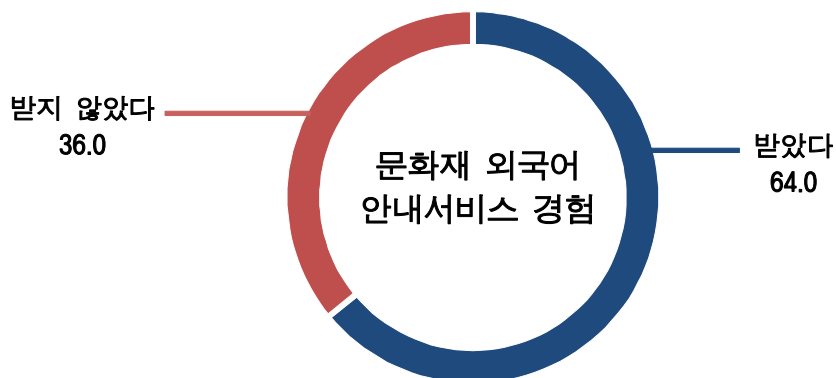


(2) 문화재 외국어 안내서비스 경험

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 64.0%였으며, 경험이 없는 경우는 36.0%로 나타남.

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 경험

(단위 : %)

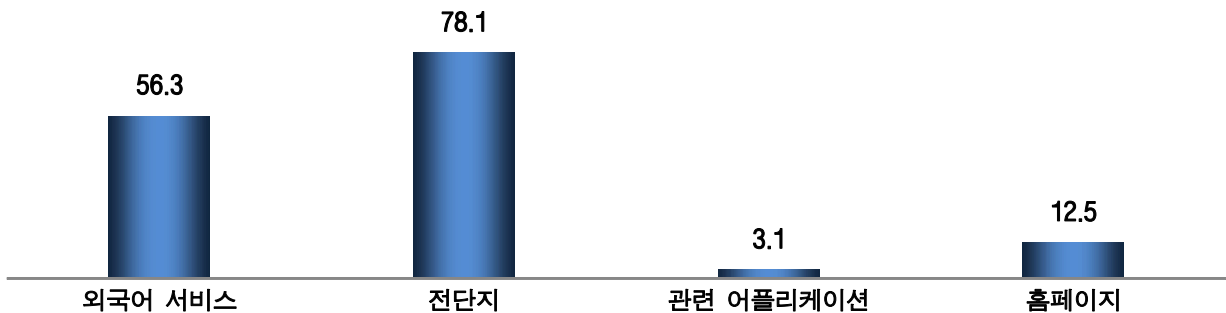


(3) 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 제공받은 유형으로는 전단지(리플릿)(78.1%)를 주로 꼽았으며, 그 다음으로 외국어 서비스(56.3%), 홈페이지(12.5%), 관련 어플리케이션(3.1%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

(단위 : %)



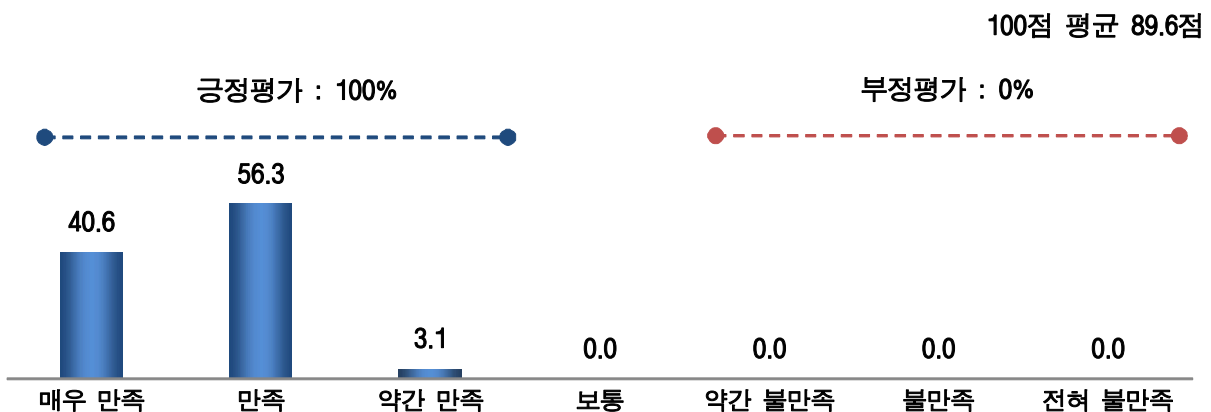
(4) 문화재 외국어 안내서비스 만족도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스 만족도에 대하여 '만족(긍정평가)'(100.0%)으로 나타남

- ☑ 100점 만점에 평균 89.6점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 만족도

(단위 : %, 점)

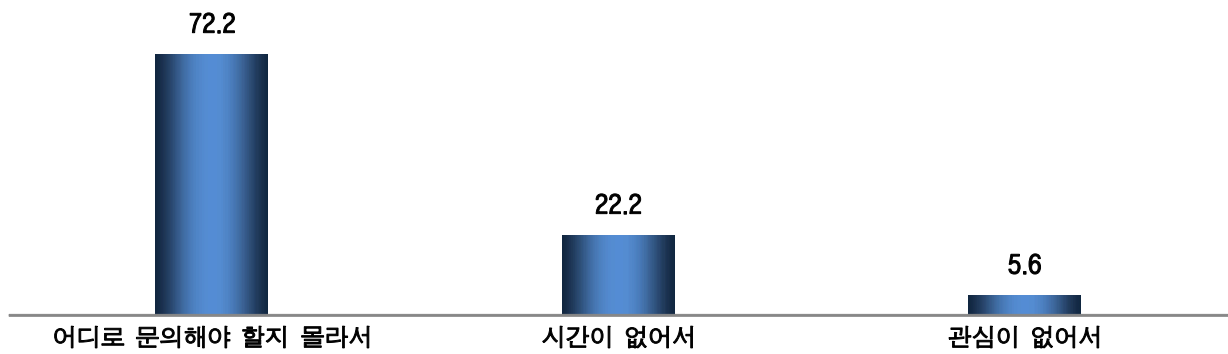


(5) 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 받지 않은 이유로 ‘어디에 문의해야 할지 몰라서’라는 응답이 72.2%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘시간이 없어서’(22.2%), ‘관심이 없어서’(5.6%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

(단위 : %)



6) 문화재 경쟁력 평가

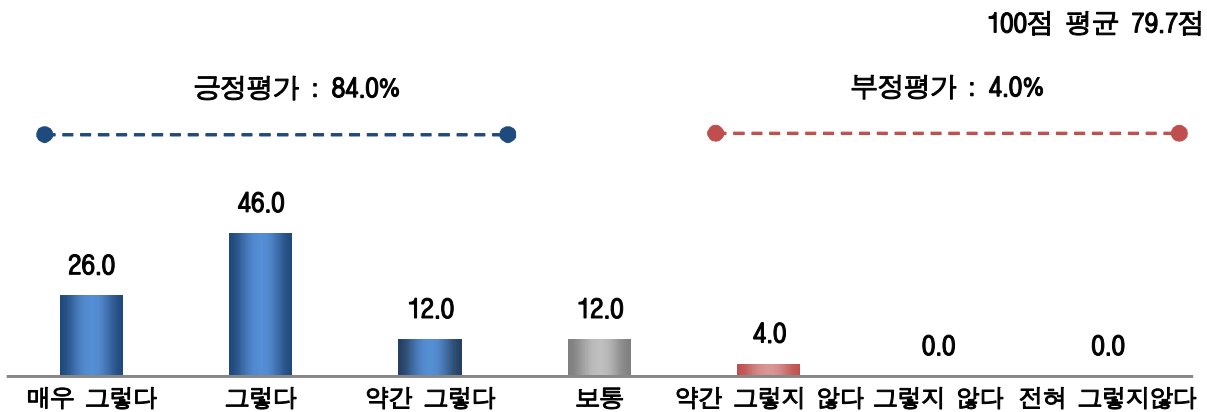
(1) 가치/매력

☑ 창경궁 가치와 매력에 대해 '긍정평가'(84.0%), '보통'(12.0%), '부정평가'(4.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 79.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



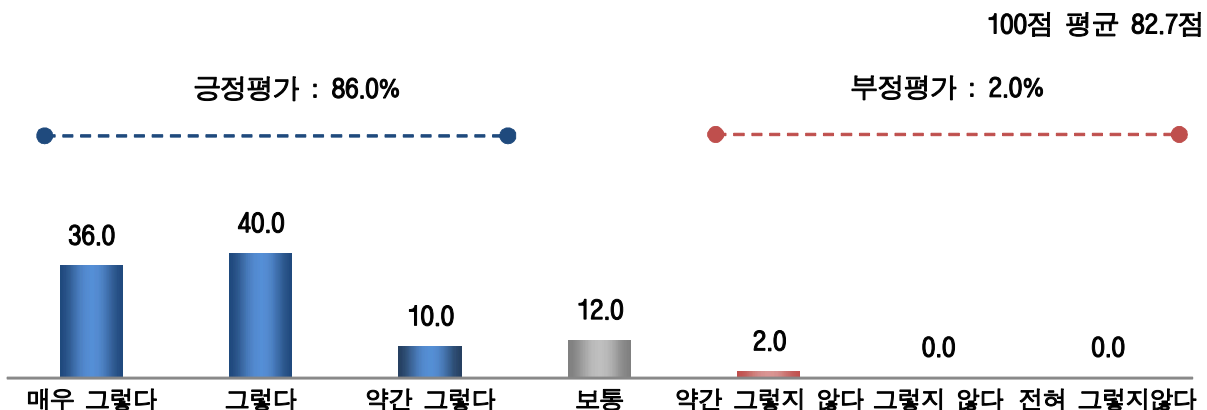
(2) 보존 정보/환경

☑ 창경궁 보존 정보와 환경에 대해 '긍정평가'(86.0%), '보통'(12.0%), '부정평가'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)

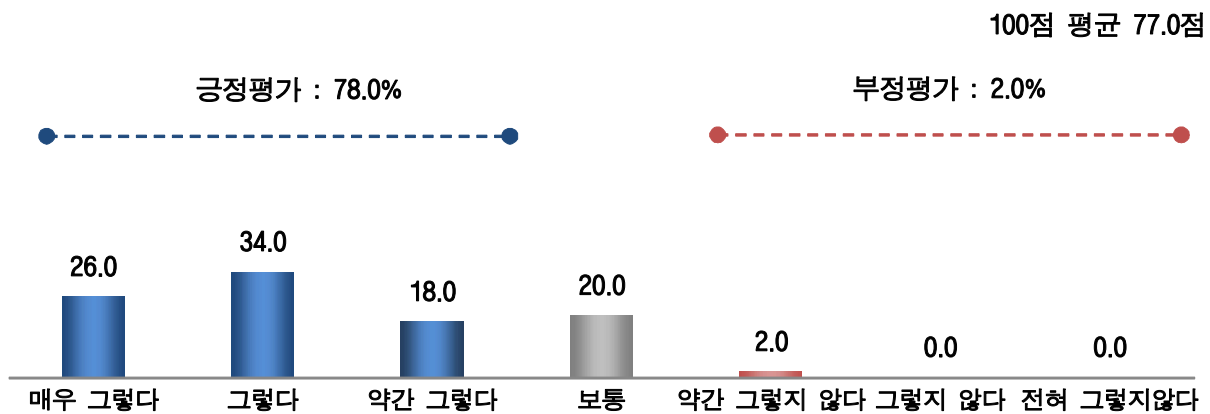


(3) 투어서비스 전반

- ☑ 창경궁 투어서비스 전반에 대해 '긍정평가'(78.0%), '보통'(6.0%), '부정평가'(2.0%)로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 77.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



7) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

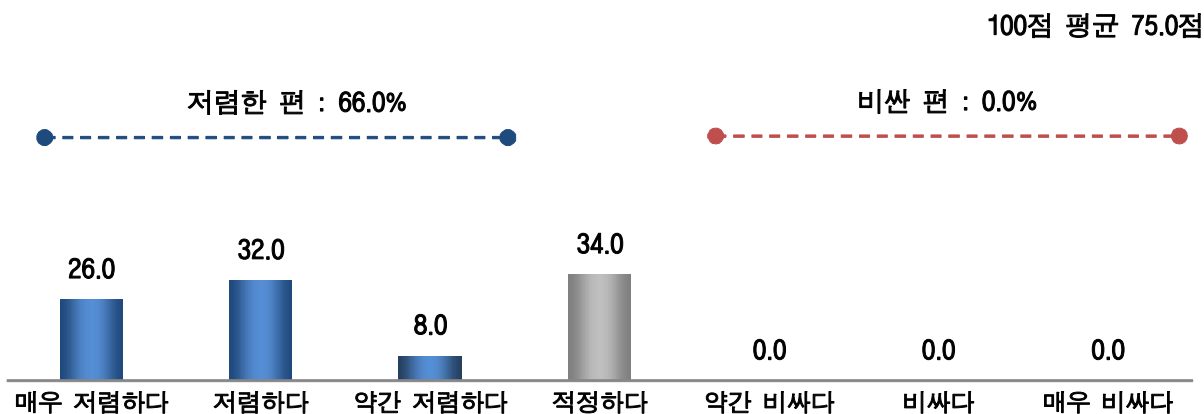
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(66.0%), '적정'(34.0%), 으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 75.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



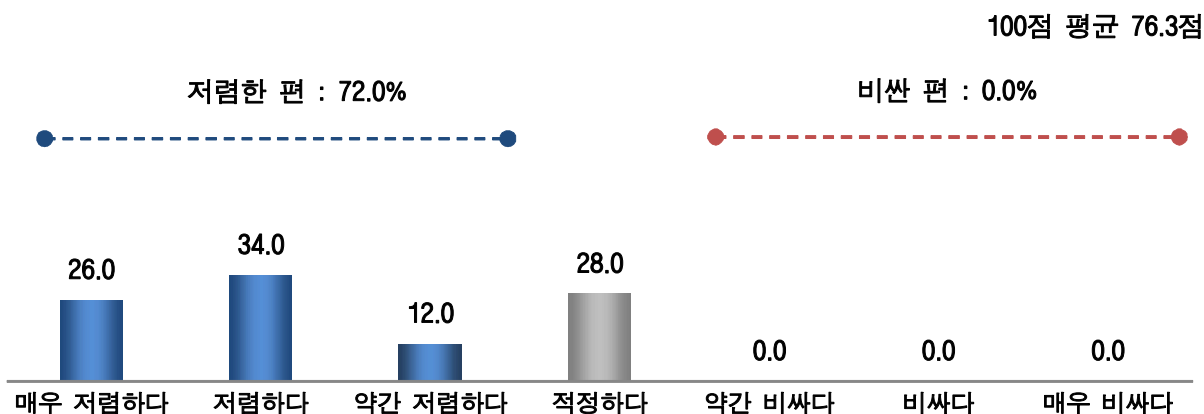
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(72.0%), '적정'(28.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 76.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



8) 타인 추천 의향

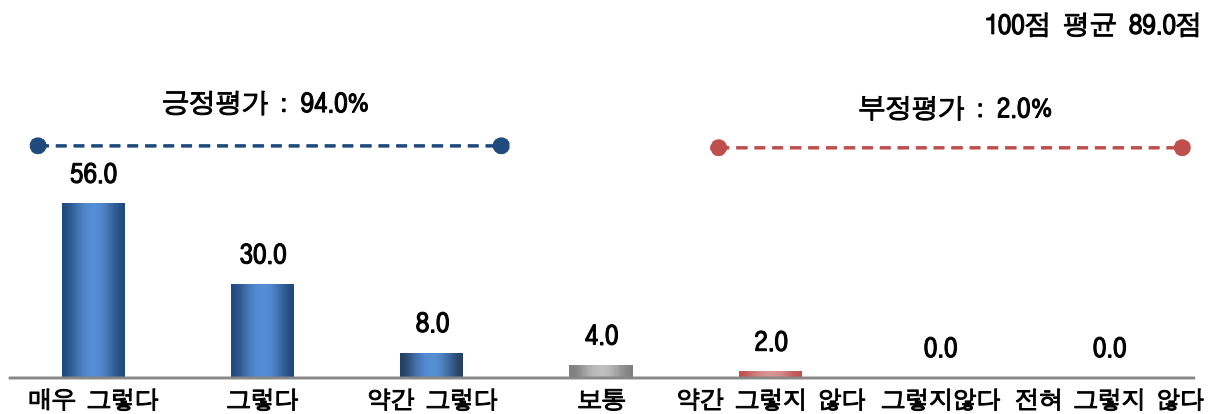
(1) 타인 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(94.0%), '보통'(4.0%), '비추천(부정평가)'(2.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



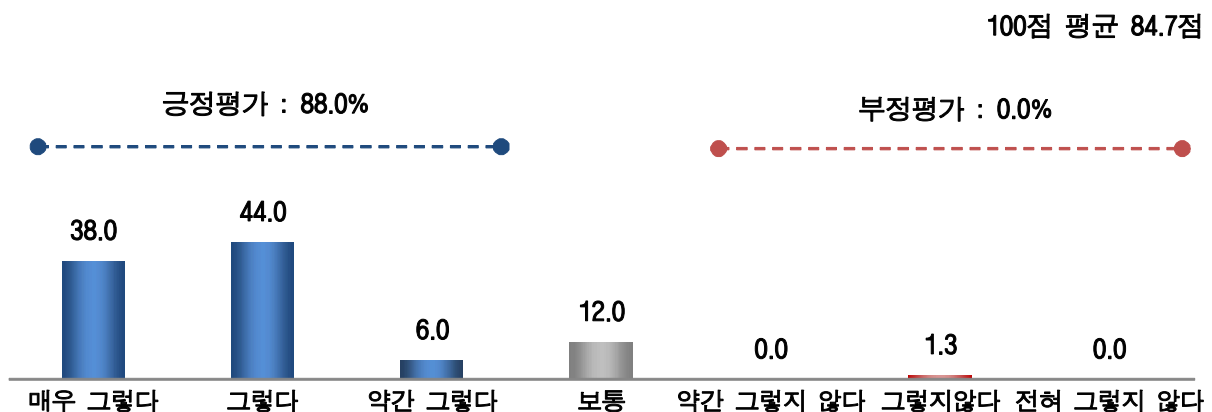
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(88.0%), '보통'(12.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 84.7점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 창경궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(46.0%, 23명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(22.0%, 11명), ‘관람시설’(14.0%, 7명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	23	46.0
조용한 분위기가 좋다	11	22.0
조경이 잘 되어있다	8	16.0
주변 자연경관이 좋다	3	6.0
공기가 쾌적하다	1	2.0
관람 시설 관리	11	22.0
궁 보존관리가 잘 되어있다	8	16.0
궁이 아름답다	3	6.0
관람시설(궁/능/유적)	7	14.0
궁이 인상 깊었다	3	6.0
궁 화문이 인상 깊었다	2	4.0
궁내 왕비의 침실이 인상 깊었다	1	2.0
궁의 규모가 크다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	4	8.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	3	6.0
문화적 가치를 알게 되었다	1	2.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	3	6.0
전통공연이 좋았다	2	4.0
황실 패밀리를 그린 컬처쇼가 좋았다	1	2.0
관람 분위기	2	4.0
자유여행이어서 좋았다	1	2.0
한복을 입고 와서 동시대에 있는 느낌이 들어서 좋았다	1	2.0
기타 의견	2	4.0
관람료가 적당하다	1	2.0
모두 좋다	1	2.0
없음	9	18.0

(2) 관람 시 불편했던 점

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’이라는 응답이 14.0%(7명)로 가장 많음
- ☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(4.0%, 2명), ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’와 ‘입장료 인하 필요’, ‘입장인원 제한 필요’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	7	14.0
일본어 안내판이 많았으면	4	8.0
궁내 안내표지판이 많았으면	2	4.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
궁 세레머니에 대한 설명을 해주었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
자동판매기가 많았으면	1	2.0
화장실이 많았으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	2.0
화장실 찾기가 쉬웠으면	1	2.0
입장료 인하 필요	1	2.0
궁 관람료가 비싸지 않았으면	1	2.0
입장인원 제한 필요	1	2.0
창경궁 유리집 예약 없이도 관람할 수 있었으면	1	2.0
없음	39	78.0

(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(12.0%, 6명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’(6.0%, 3명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	6	12.0
궁 관람순서 안내가 있었으면	3	6.0
궁내 안내표지판이 많았으면	1	2.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	1	2.0
영어 세레머니 해설이 있었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	3	6.0
화장실이 많았으면	2	4.0
음수대가 있었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.0
식당, 취식공간이 많았으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	2.0
안내사/직원 관리 필요	1	2.0
영어 안내해설사를 증원했으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	1	2.0
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	1	2.0
입장료 인하 필요	1	2.0
궁 관람료가 비싸지 않았으면	1	2.0
기타 개선의견	1	2.0
궁 출입구 찾기가 쉬웠으면	1	2.0
없음	37	74.0

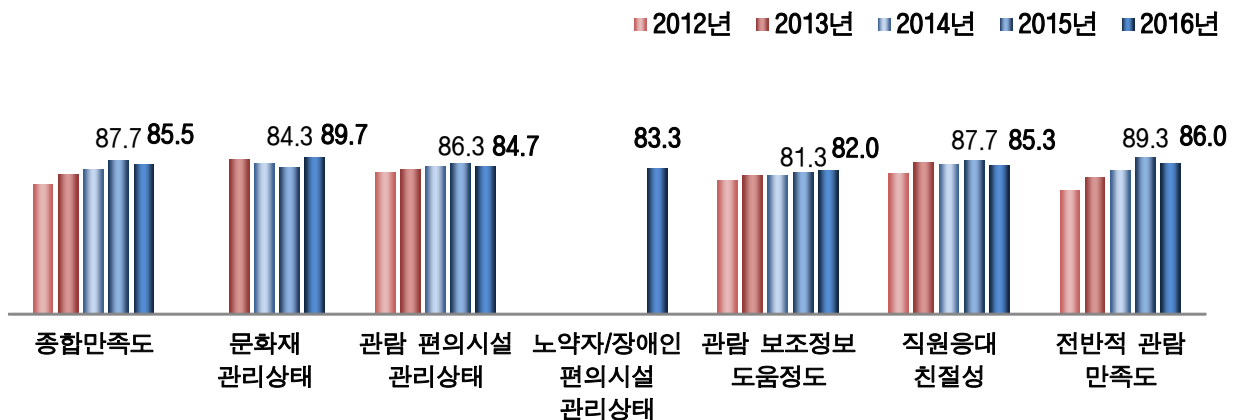
04. 덕수궁(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 덕수궁 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 85.5점(100점 만점 평균 '만족' 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 5위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 86.0점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(89.7점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(84.7점, '만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(83.3점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(82.0점, '만족' 수준), '직원응대 친절성'(85.3점, '만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 등락(72.5점→77.9점→74.1점)을 보이다가, 2013년 79.9점, 2014년 82.9점, 2015년 87.7점으로 상승하다가 2016년에는 85.5점으로 나타나 전년 대비 2.2점 하락한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑5.4점)와 '관람 보조정보 도움 정도'(↑0.7점) 항목은 상승한 반면, '관람 편의시설 관리상태'(↓1.6점), '직원 응대 친절성'(↓2.4점), '전반적 관람 만족도'(↓3.3점) 항목은 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 덕수궁 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 덕수궁 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	89.7	84.7	83.3	82.0	85.3	86.0	85.5
성별	남성	(18)	89.8	86.1	84.3	84.3	87.0	86.1	86.2
	여성	(32)	89.6	83.9	82.8	80.7	84.4	85.9	85.1
연령	14~19세	(2)	91.7	91.7	83.3	91.7	91.7	91.7	90.8
	20대	(20)	89.2	83.3	82.5	80.8	80.8	83.3	83.2
	30대	(14)	92.9	86.9	84.5	81.0	89.3	89.3	88.2
	40대	(3)	94.4	88.9	88.9	83.3	88.9	94.4	91.7
	50대	(8)	87.5	81.3	83.3	87.5	87.5	83.3	84.3
	60대	(3)	77.8	83.3	77.8	72.2	83.3	83.3	81.5
국적	일본	(10)	90.0	90.0	86.7	83.3	90.0	90.0	89.2
	기타 아시아	(32)	89.6	83.9	82.3	80.2	83.3	85.9	84.9
	미주/유럽/기타	(8)	89.6	81.3	83.3	87.5	87.5	81.3	83.4
관람유형	개인	(4)	95.8	87.5	87.5	83.3	95.8	87.5	89.0
	가족	(26)	90.4	84.6	84.0	83.3	84.6	86.5	85.9
	친구/동료	(20)	87.5	84.2	81.7	80.0	84.2	85.0	84.3
이전관람 경험	방문경험 있음	(7)	83.3	83.3	76.2	76.2	85.7	81.0	81.2
	방문경험 없음	(43)	90.7	84.9	84.5	82.9	85.3	86.8	86.2
전반적 만족도	만족	(47)	89.7	85.1	83.7	82.6	86.2	88.3	86.9
	보통	(3)	88.9	77.8	77.8	72.2	72.2	50.0	63.7

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(85.1점) 보다 남성(86.2점)의 점수를 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 성별 분석

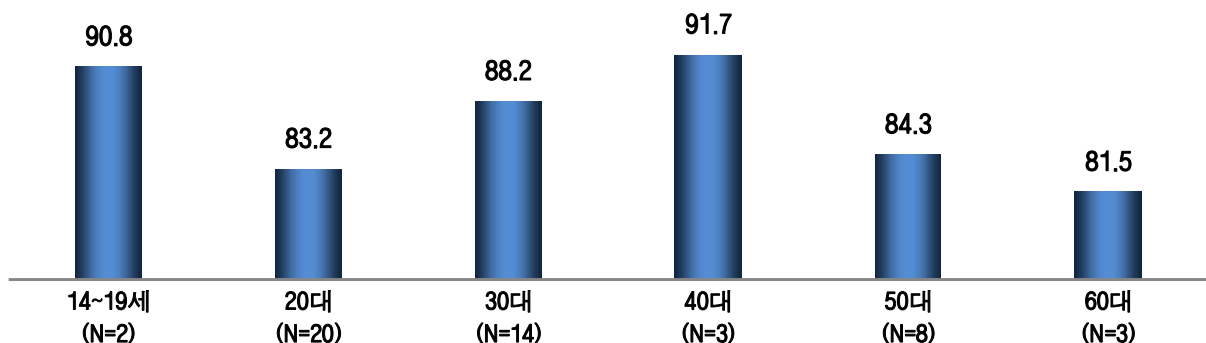
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 40대 연령층은 91.7점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 60대 연령층은 81.5점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

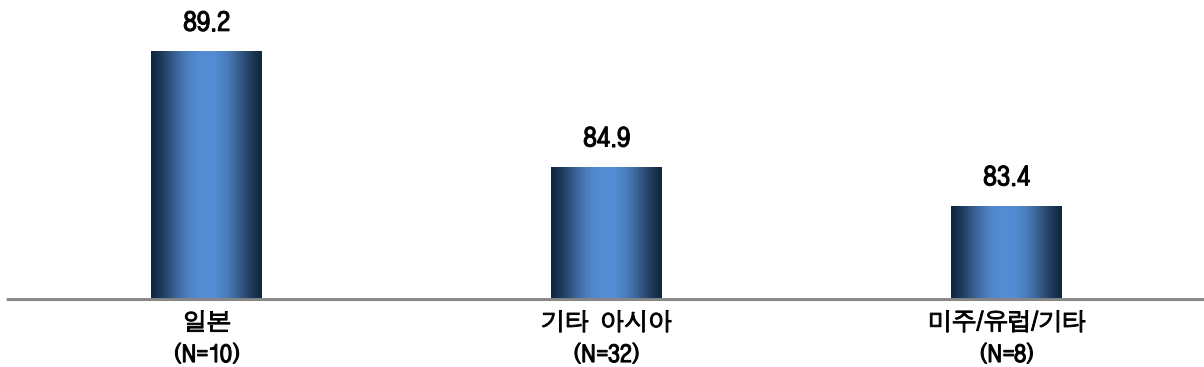
(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 일본 국적의 관람객이 89.2점으로 높게 평가한 반면, 미주/유럽/기타 국적의 관람객(83.4점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

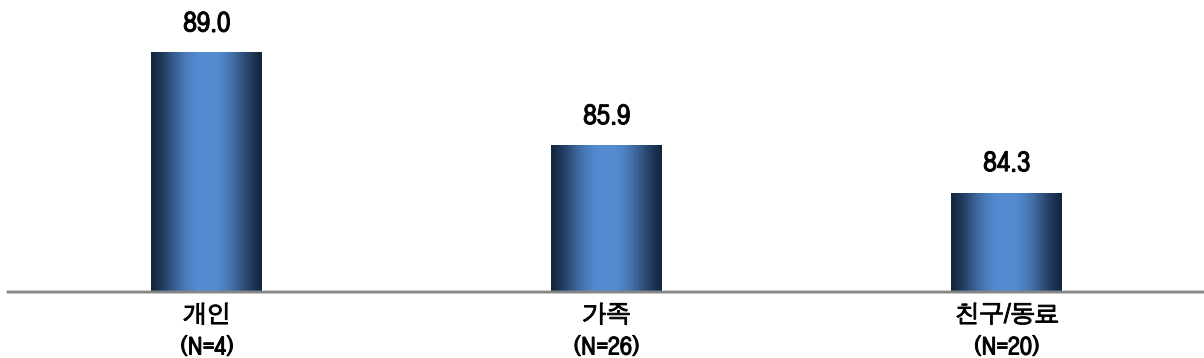
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 개인으로 방문한 관람객이 89.0점으로 높게 평가한 반면, 친구 또는 동료와 같이 방문한 관람객(84.3점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 처음 관람한 방문객의 평가(86.2점)가 이전에 방문 경험이 있는 방문객(81.2점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

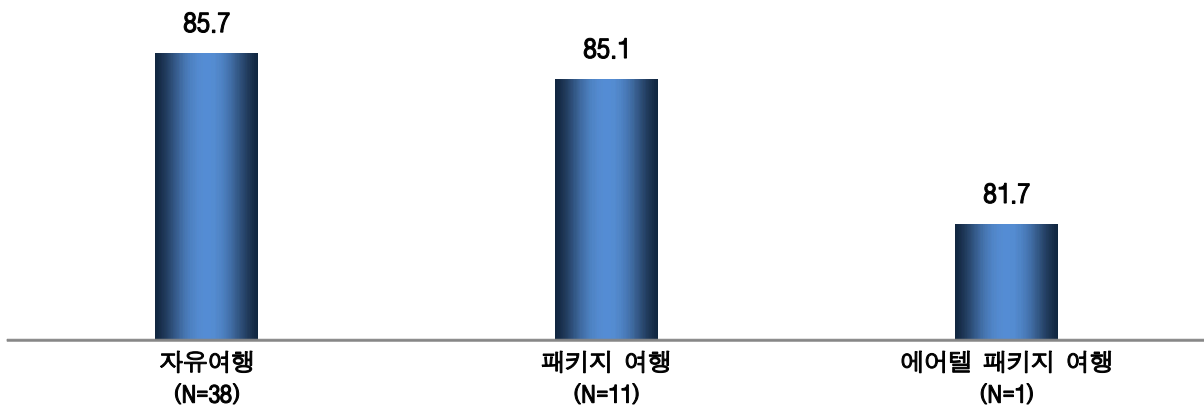
(단위 : 점)



- ☑ 자유여행으로 방문한 관람객의 평가(85.7점)가 가장 높았으며, 다음으로 패키지여행(85.1점), 에어텔 패키지 여행(81.7점) 순으로 나타남

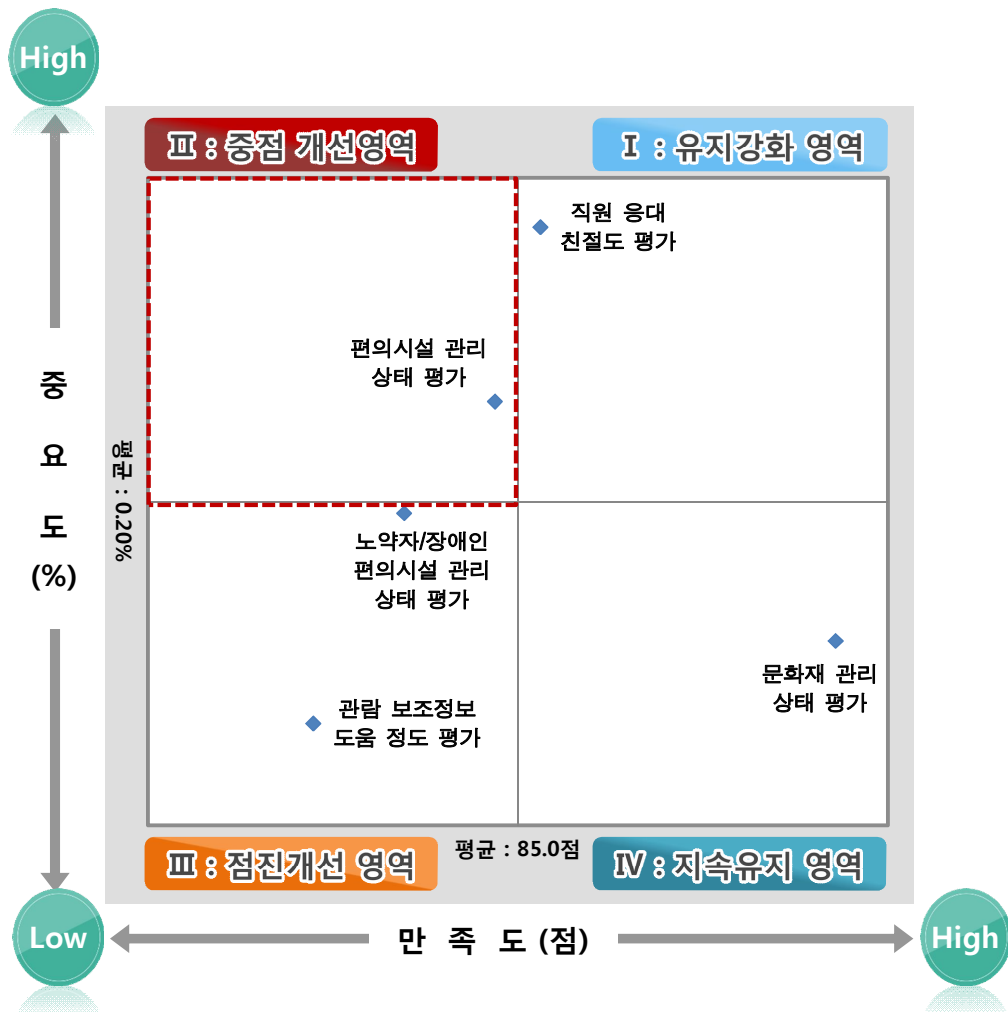
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 덕수궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	편의시설 관리 상태 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가, 관람 보조정보 도움 정도 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가

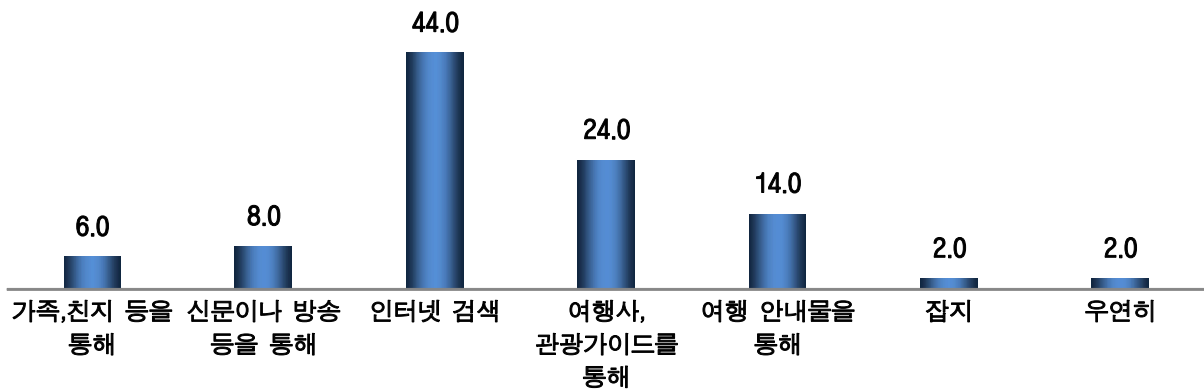
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '인터넷 검색'(44.0%)과 '여행사, 관광가이드를 통해'(34.0%)로 덕수궁을 알게 된 것으로 조사됐음. '여행 안내물을 통해' 응답이 14.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

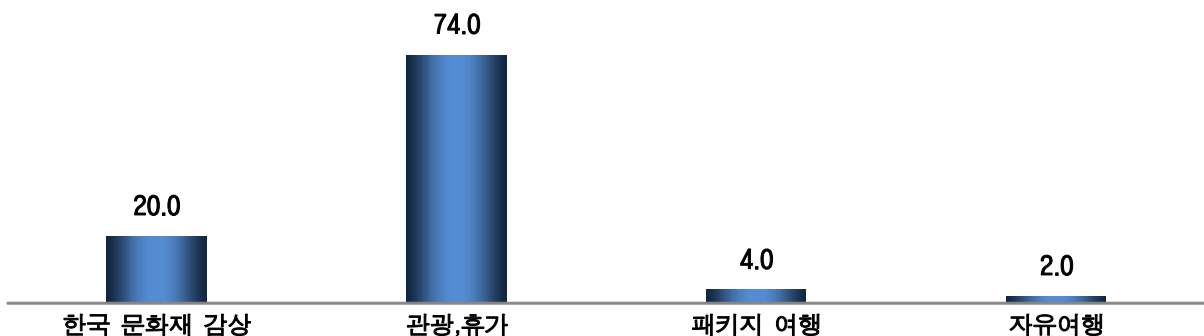


(2) 관람 목적

- ☑ 덕수궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 휴가'(74.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '한국 문화재 감상'(20.0%), '패키지여행'(4.0%), '자유여행'(2.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

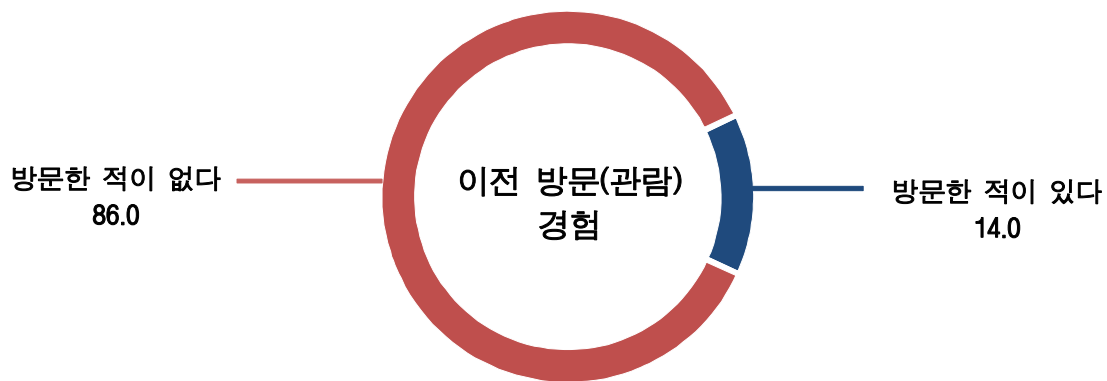


(3) 관람 경험

- ☑ 과거에도 덕수궁을 방문한 경험이 있는 경우는 14.0%로 응답자 10명 중 1명 정도가 방문한 경험이 있는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)

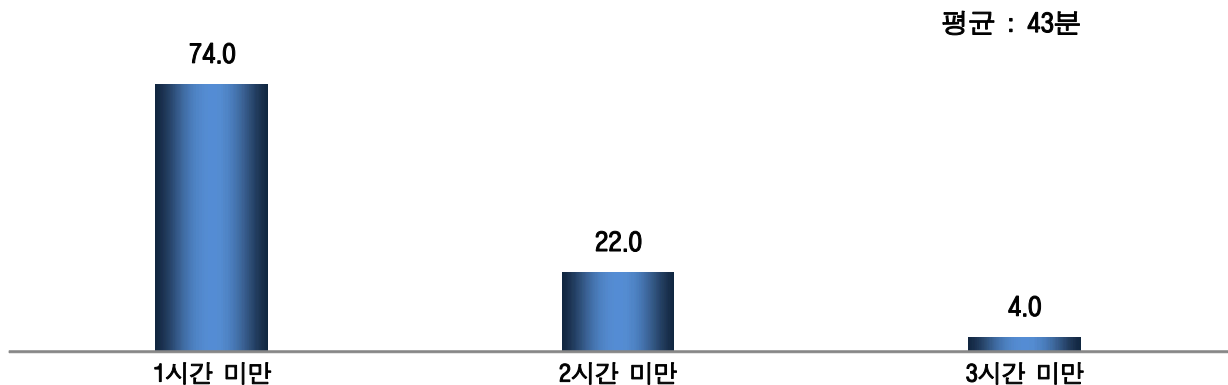


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 덕수궁을 관람하는데 소요된 시간은 평균 43분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 74.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



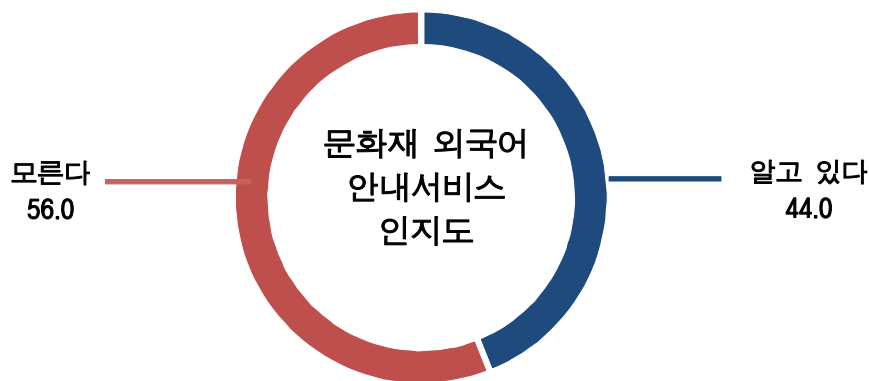
5) 문화재 외국어 안내서비스 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 외국어 안내서비스 인지도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 알고 있는 경우는 44.0%였으며, 모르는 경우는 56.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 인지도

(단위 : %)

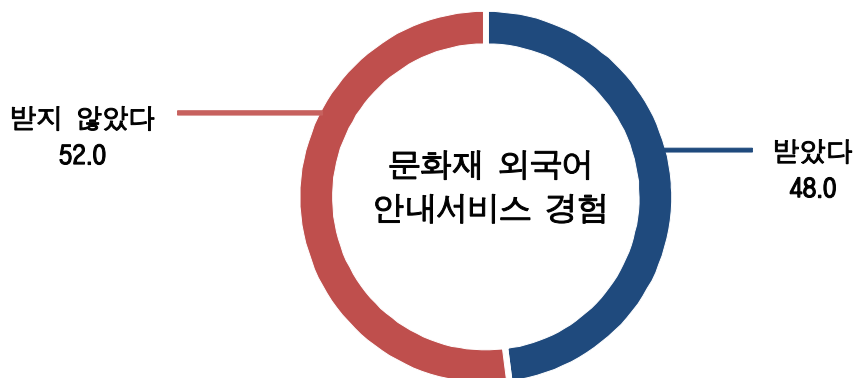


(2) 문화재 외국어 안내서비스 경험

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 48.0%였으며, 경험이 없는 경우는 52.0%로 나타남.

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 경험

(단위 : %)

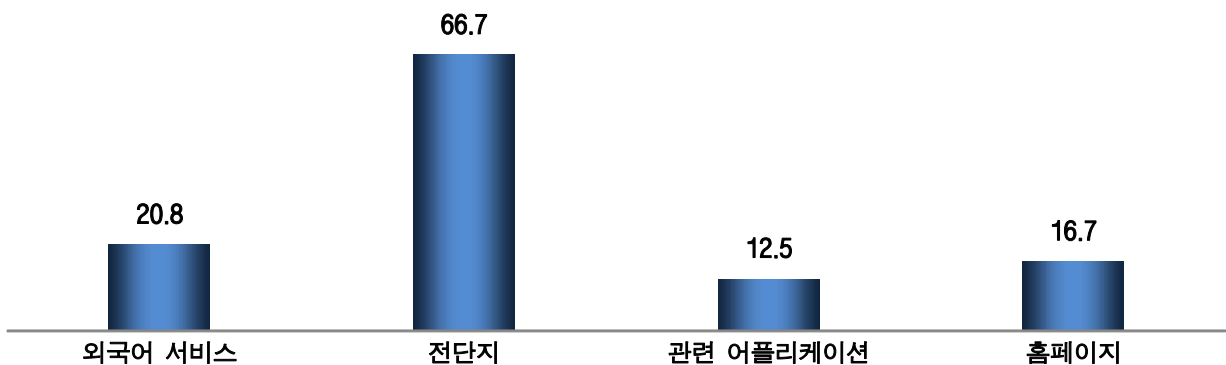


(3) 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 제공받은 유형으로는 전단지(리플릿)(66.7%)를 주로 꼽았으며, 그 다음으로 외국어 서비스(20.8%), 홈페이지(16.7%), 관련 어플리케이션(12.5%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

(단위 : %)

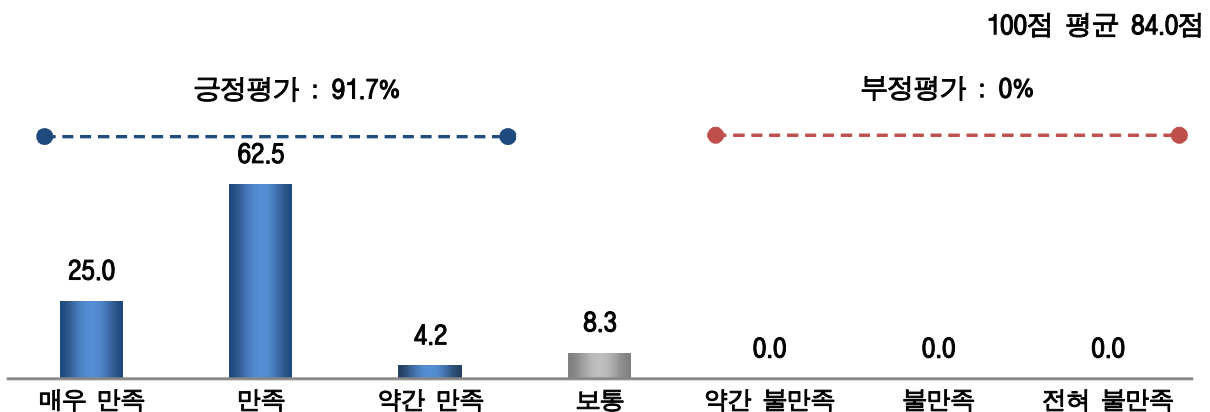


(4) 문화재 외국어 안내서비스 만족도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(91.7%), ‘보통’(8.3%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 84.0점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 만족도

(단위 : %, 점)

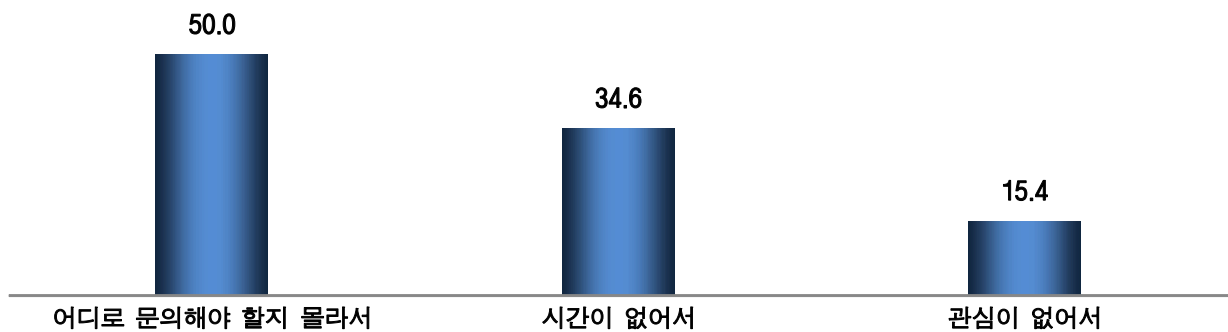


(5) 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 받지 않은 이유로 ‘어디에 문의해야 할지 몰라서’라는 응답이 50.0%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘시간이 없어서’(34.6%), ‘관심이 없어서’(15.4%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

(단위 : %)



6) 문화재 경쟁력 평가

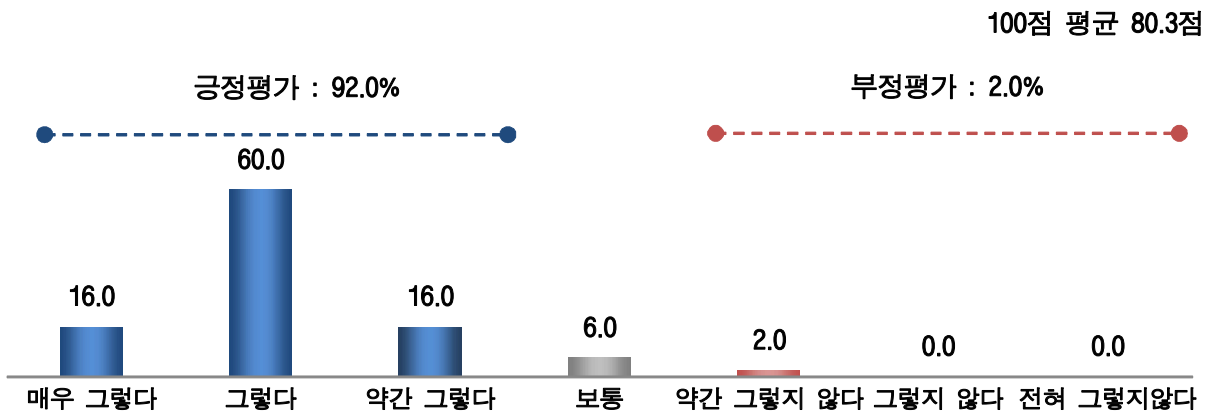
(1) 가치/매력

☑ 덕수궁 가치와 매력에 대해 '긍정평가'(92.0%), '보통'(6.0%), '부정평가'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 80.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



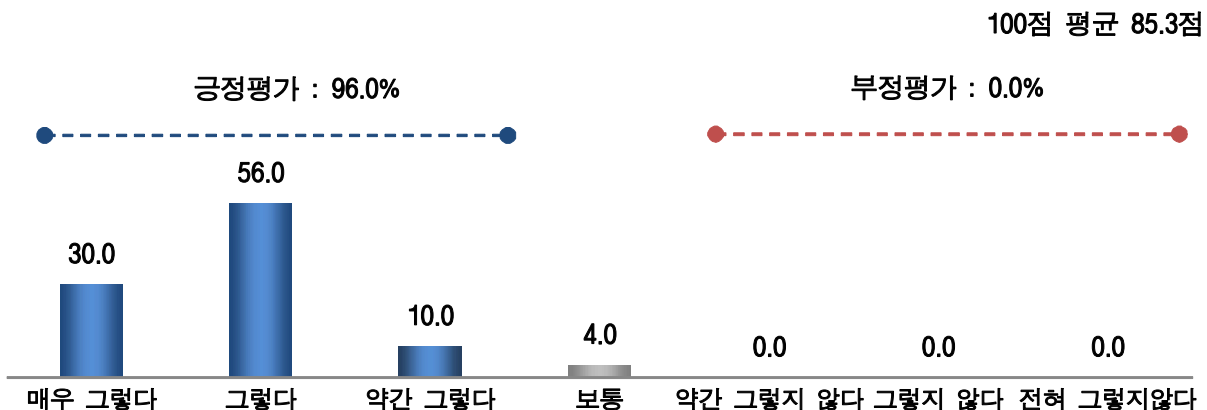
(2) 보존 정보/환경

☑ 덕수궁 보존 정보와 환경에 대해 '긍정평가'(96.0%), '보통'(4.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)



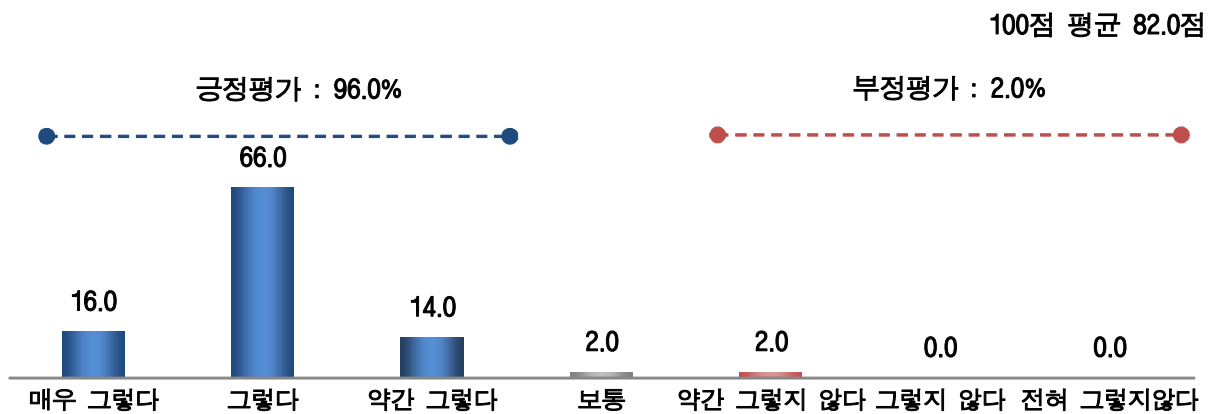
(3) 투어서비스 전반

☑ 덕수궁 투어서비스 전반에 대해 '긍정평가'(96.0%), '보통'(2.0%), '부정평가'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 82.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



7) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

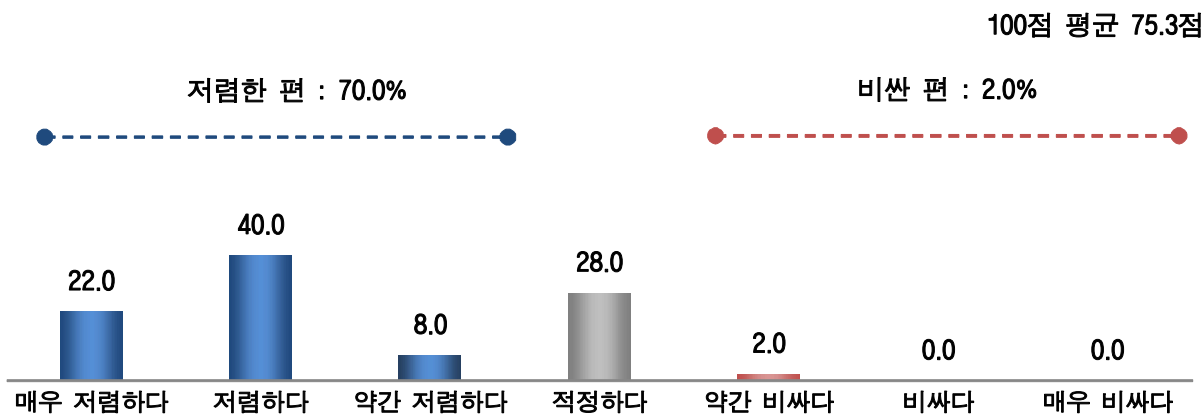
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(70.0%), '적정'(28.0%), '비싼 편'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 75.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



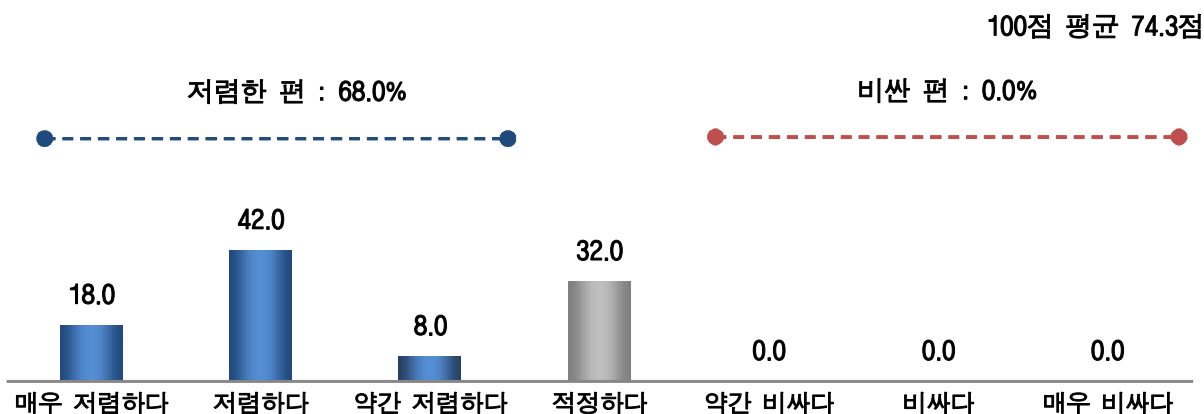
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(68.0%), '적정'(32.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 74.3점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



8) 타인 추천 의향

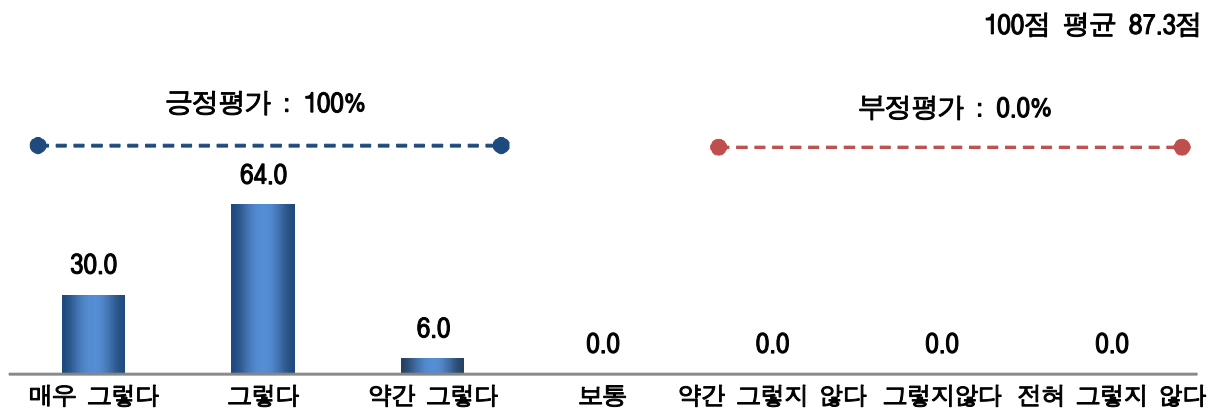
(1) 타인 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



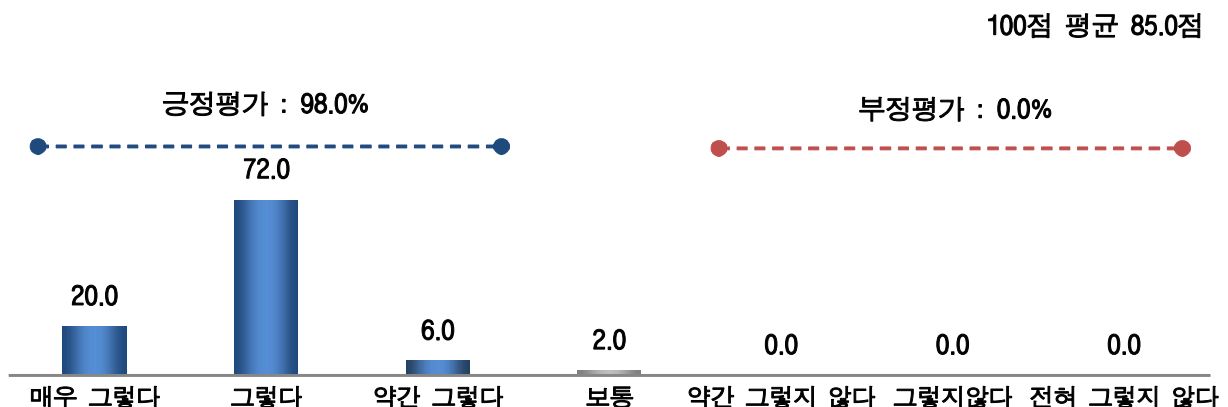
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(98.0%), '보통'(2.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 창덕궁 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람 시설 관리’(40.0%, 20명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(38.0%, 19명), ‘관람 분위기’(10.0%, 5명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설 관리	20	40.0
궁이 아름답다	11	22.0
궁 보존관리가 잘 되어있다	5	10.0
궁이 깨끗하게 관리되어있다	5	10.0
자연경관/조경/외부환경	19	38.0
조용한 분위기가 좋다	8	16.0
주변 자연경관이 좋다	6	12.0
조경이 잘 되어있다	5	10.0
관람 분위기	5	10.0
평온한 분위기가 좋다	3	6.0
한국드라마같은 느낌이 들어서 좋았다	1	2.0
전통의상이 인상 깊었다	1	2.0
관람시설(궁/능/유적)	4	8.0
궁 화문이 인상 깊었다	1	2.0
궁의 규모가 크다	1	2.0
도심 속에 궁이 있는 것이 인상적이다	1	2.0
궁이 독특하다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	3	6.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	2	4.0
문화적 가치를 알게 되었다	1	2.0
직원/안내해설사	2	4.0
직원이 친절하다	2	4.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	1	2.0
교대식이 좋았다	1	2.0
접근성	1	2.0
가까워서 이용이 편리하다	1	2.0
기타 의견	1	2.0
모두 좋다	1	2.0
없음	4	8.0



(2) 관람 시 불편했던 점

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’이라는 응답이 6.0%(3명)로 가장 많음
- ☑ 다음으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’와 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리’(각 4.0%, 2명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	6.0
영어 안내판이 많았으면	2	4.0
궁내 안내표지판이 많았으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	2	4.0
화장실이 많았으면	2	4.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 관리	2	4.0
궁 안내지도가 관람객이 스스로 찾아다닐 수 있도록 상세했으면	2	4.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.0
판매부스를 개선했으면	1	2.0
없음	43	86.0

(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(12.0%, 6명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’와 ‘조경/환경 개선 필요’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	6	12.0
궁 내 안내표지판이 많았으면	2	4.0
궁에 대한 설명을 상세히 해주었으면	2	4.0
역사적 배경을 설명해주었으면	1	2.0
궁 관람순서 안내가 있었으면	1	2.0
영어 해설이 있었으면	1	2.0
한복체험에 대한 안내를 정확히 했으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	2.0
화장실이 많았으면	1	2.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
비원 경관을 개선했으면	1	2.0
없음	42	84.0



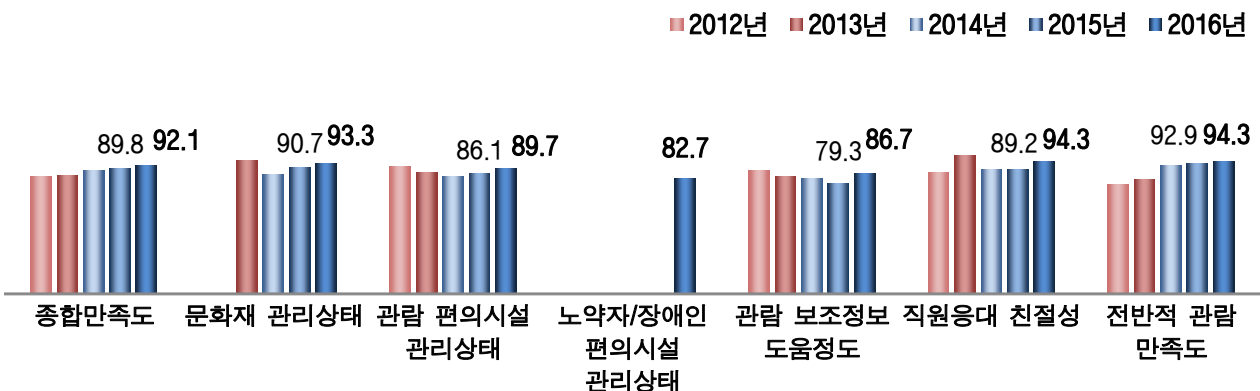
05. 종묘(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 종묘 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 92.1점(100점 만점 평균 '매우 만족' 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 1위에 해당함
- ☑ '전반적 관람 만족도'가 94.3점('매우 만족' 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 '문화재 관리 상태'(93.3점, '매우 만족' 수준), '관람 편의시설 관리 상태'(89.7점, '매우 만족' 수준), '노약자/장애인 편의시설 관리상태'(82.7점, '만족' 수준), '관람 보조정보 도움 정도'(86.7점, '매우 만족' 수준), '직원응대 친절성'(94.3점, '매우 만족' 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 점차 상승(73.3점→74.5점→83.9점)하다가, 2013년 84.3점, 2014년 88.5점, 2015년 89.8점으로 꾸준히 상승하였고, 2016년에는 92.1점으로 나타나 전년 대비 2.3점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 '문화재 관리 상태'(↑2.6점), '관람 편의시설 관리 상태'(↑3.6점), '관람 보조정보 도움 정도'(↑7.4점), '직원 응대 친절성'(↑5.1점), '전반적 관람 만족도'(↑1.4점) 항목 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 종묘 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 종묘 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(50)	93.3	89.7	82.7	86.7	94.3	94.3	92.1
성별	남성	(14)	91.7	88.1	77.4	82.1	91.7	90.5	88.6
	여성	(36)	94.0	90.3	84.7	88.4	95.4	95.8	93.4
연령	20대	(16)	92.7	89.6	78.1	84.4	95.8	91.7	90.2
	30대	(12)	88.9	84.7	79.2	80.6	91.7	95.8	90.7
	40대	(6)	97.2	97.2	88.9	91.7	91.7	94.4	93.8
	50대	(8)	93.8	89.6	85.4	87.5	95.8	97.9	94.4
	60대	(6)	97.2	88.9	88.9	94.4	97.2	94.4	94.1
	70세 이상	(2)	100.0	100.0	91.7	100.0	91.7	91.7	93.9
국적	일본	(18)	93.5	89.8	81.5	86.1	91.7	92.6	90.7
	중국	(6)	94.4	94.4	88.9	88.9	91.7	94.4	93.0
	기타 아시아	(8)	97.9	95.8	91.7	95.8	100.0	100.0	98.3
	미주/유럽/기타	(18)	90.7	85.2	77.8	82.4	95.4	93.5	90.3
관람유형	개인	(13)	91.0	84.6	76.9	79.5	89.7	92.3	88.6
	가족	(19)	96.5	94.7	85.1	91.2	96.5	94.7	93.9
	친구/동료	(18)	91.7	88.0	84.3	87.0	95.4	95.4	92.6
이전 관람경험	방문경험 있음	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	방문경험 없음	(49)	93.2	89.5	82.3	86.4	94.2	94.2	91.9
전반적 만족도	만족	(50)	93.3	89.7	82.7	86.7	94.3	94.3	92.1

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(88.6점) 보다 여성(93.4점)의 점수를 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 성별 분석

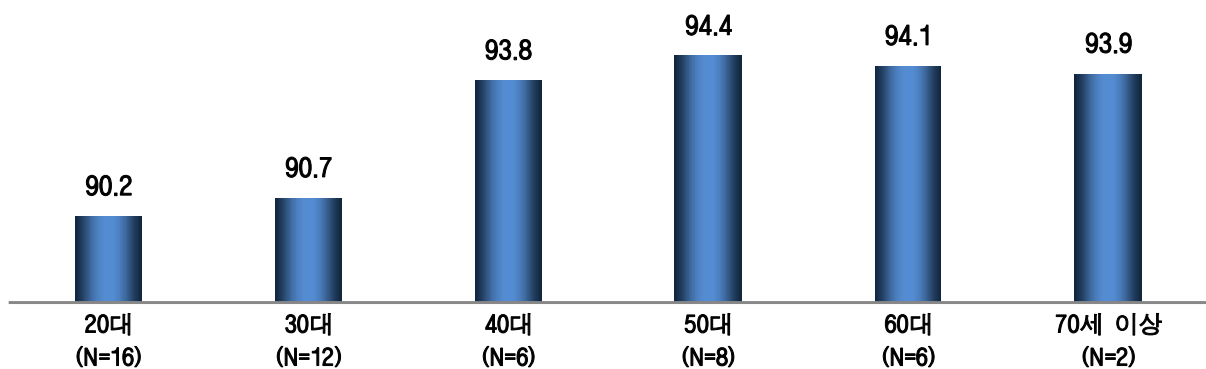
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 50대 연령층은 94.4점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 20대 연령층은 90.2점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

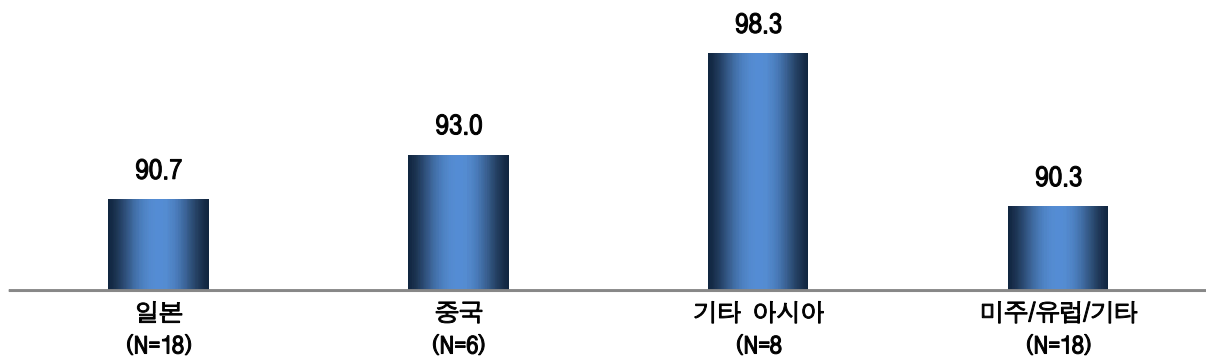
(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 미주/유럽/기타 국적의 관람객이 90.7점으로 높게 평가한 반면, 중국 국적의 관람객(80.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

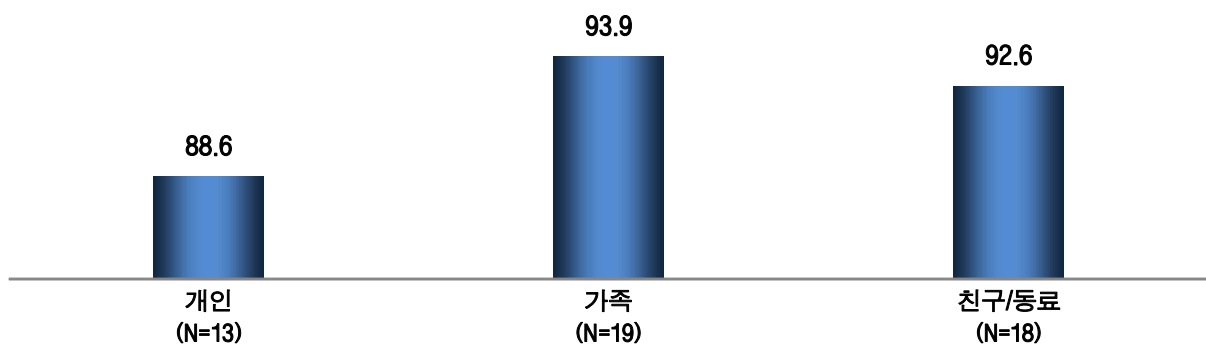
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 가족과 같이 방문한 관람객이 93.9점으로 높게 평가한 반면, 개인으로 방문한 관람객(88.6점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

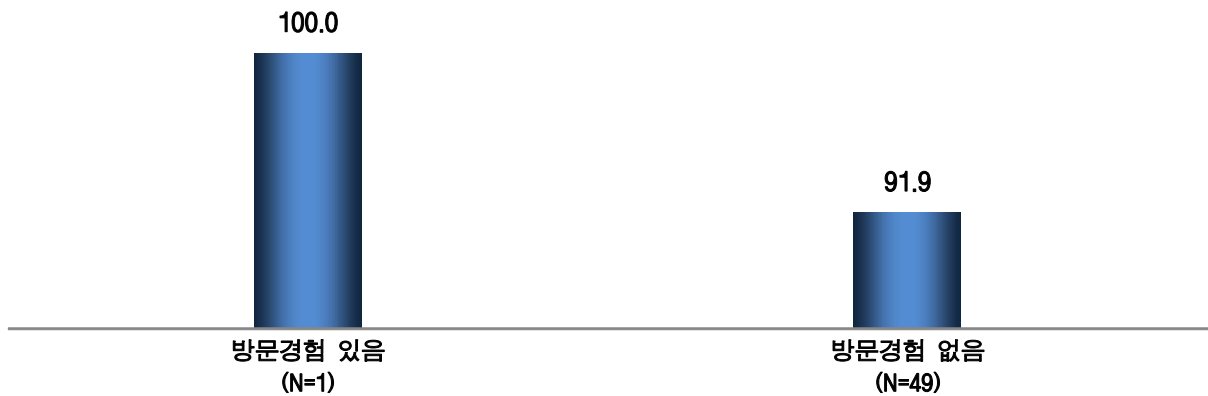
(단위 : 점)



- ☑ 이전에 방문 경험이 있는 방문객의 평가(100.0점)가 처음 관람한 방문객(91.9점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

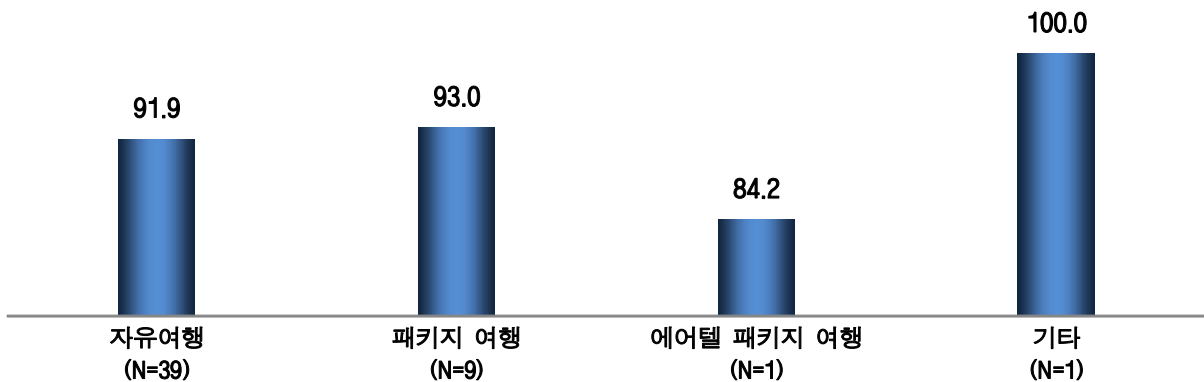
(단위 : 점)



- ☑ 패키지 여행으로 방문한 관람객의 평가(93.0점)가 가장 높았으며, 다음으로 에어텔 패키지 여행(84.2점) 순으로 나타남

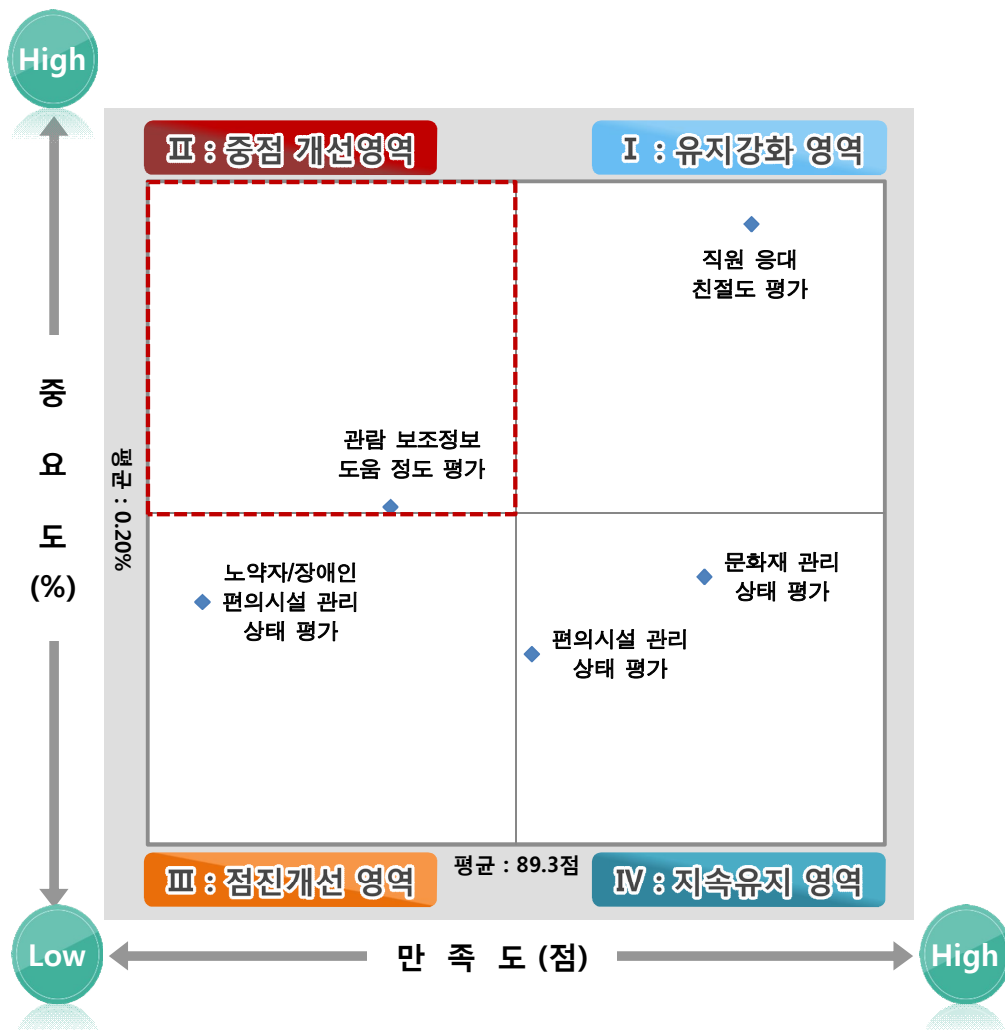
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 종묘의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가

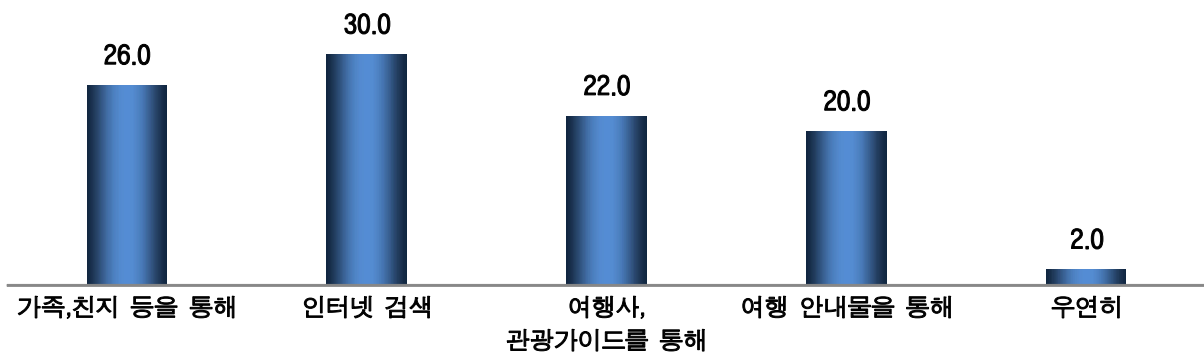
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '인터넷 검색'(30.0%)과 '가족, 친지 등을 통해'(26.0%)로 종묘를 알게 된 것으로 조사됐음. '여행사, 관광가이드를 통해' 응답이 22.0%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

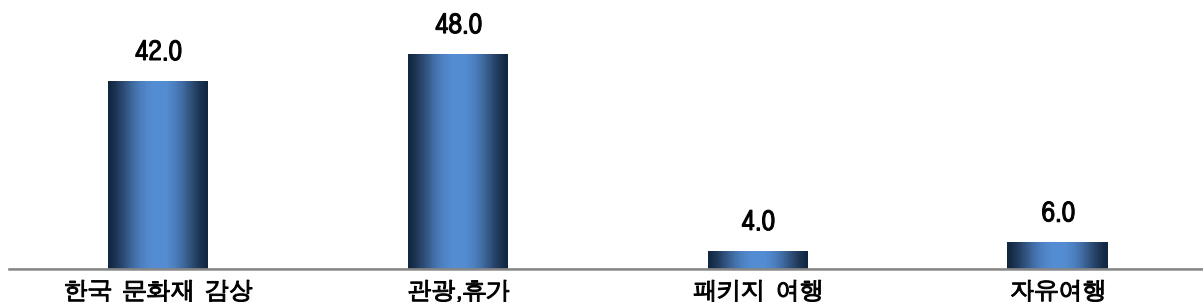


(2) 관람 목적

- ☑ 종묘를 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 휴가'(48.0%)를 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '한국 문화재 감상'(42.0%), '자유여행'(6.0%), '패키지여행'(4.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

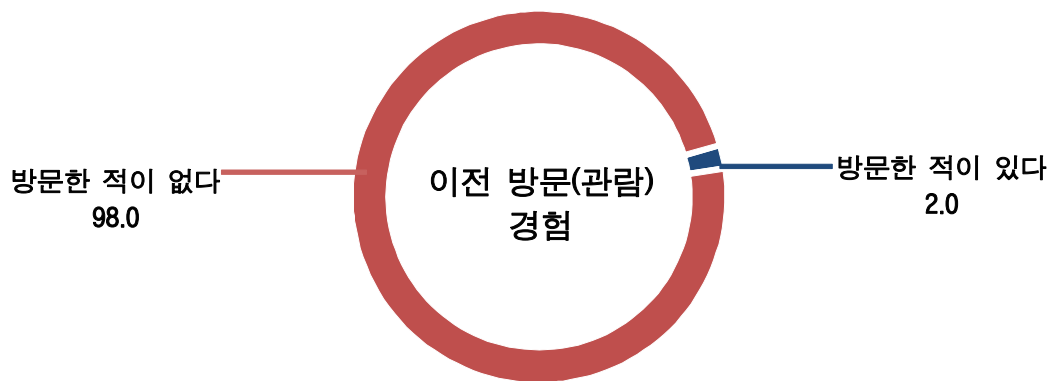


(3) 관람 경험

- ☑ 과거에도 종묘를 방문한 경험이 있는 경우는 2.0%로 응답자가 대부분이 방문한 경험이 없는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)

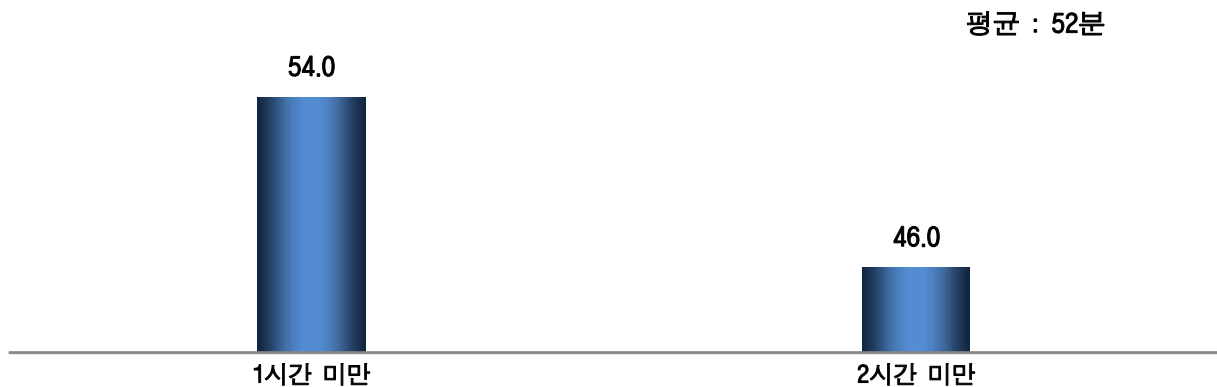


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 종묘를 관람하는데 소요된 시간은 평균 52분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 54.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



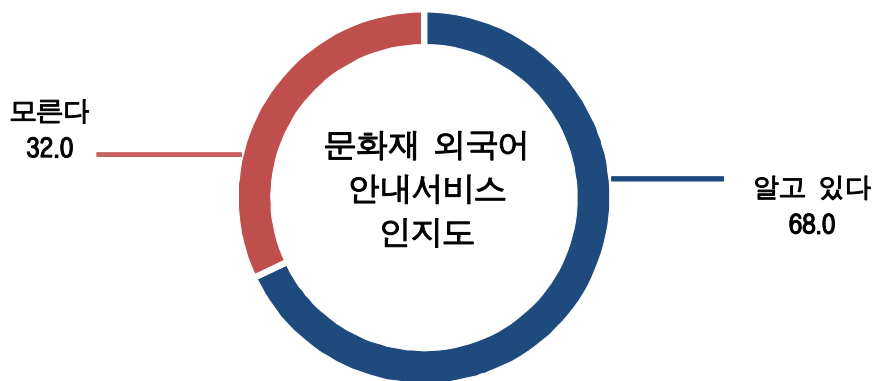
5) 문화재 외국어 안내서비스 이용실태 및 만족도

(1) 문화재 외국어 안내서비스 인지도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 알고 있는 경우는 68.0%였으며, 모르는 경우는 32.0%로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 인지도

(단위 : %)

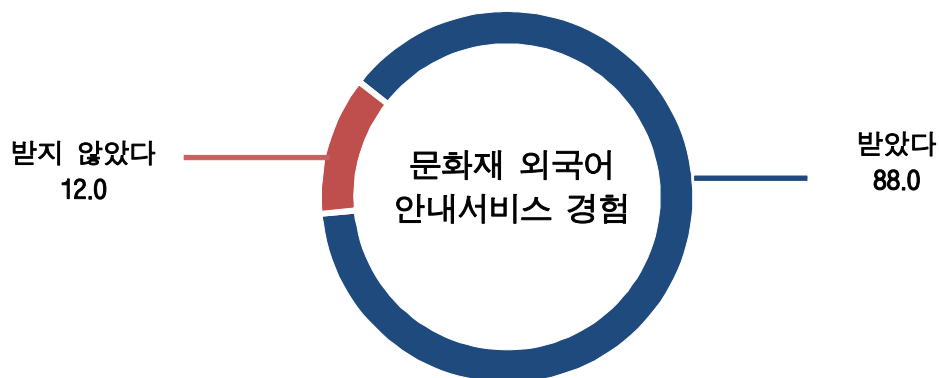


(2) 문화재 외국어 안내서비스 경험

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스에 대하여 경험이 있는 경우는 88.0%였으며, 경험이 없는 경우는 12.0%로 나타남.

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 경험

(단위 : %)

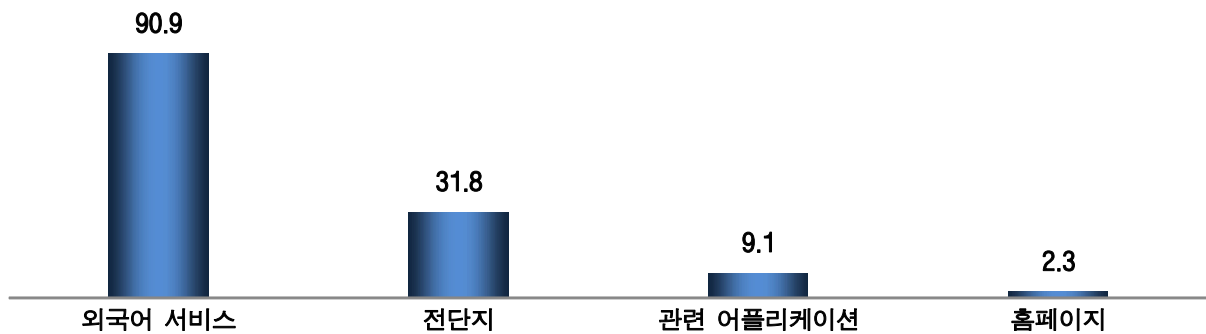


(3) 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 제공받은 유형으로는 외국어 서비스(90.9%)를 주로 꼽았으며, 그 다음으로 전단지(리플릿)(31.8%), 관련 어플리케이션(9.1%), 홈페이지(2.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 제공 유형

(단위 : %)

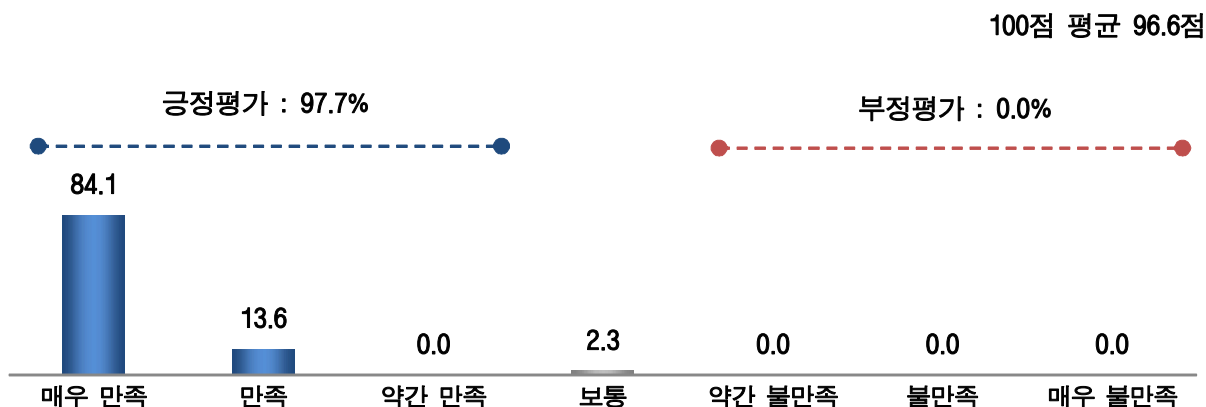


(4) 문화재 외국어 안내서비스 만족도

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스 만족도에 대하여 ‘만족(긍정평가)’(97.7%), ‘보통’(2.3%)으로 나타남
- ☑ 100점 만점에 평균 96.6점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 만족도

(단위 : %, 점)

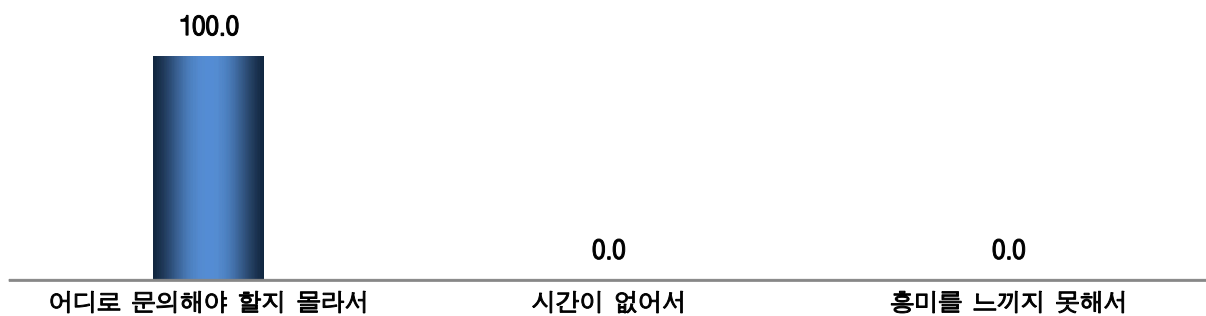


(5) 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

- ☑ 문화재 외국어 안내서비스를 받지 않은 이유로 ‘시간이 없어서’라는 응답이 66.7%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘어디에 문의해야 할지 몰라서’(20.0%), ‘관심이 없어서’(13.3%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 문화재 외국어 안내서비스 비경험 이유

(단위 : %)



6) 문화재 경쟁력 평가

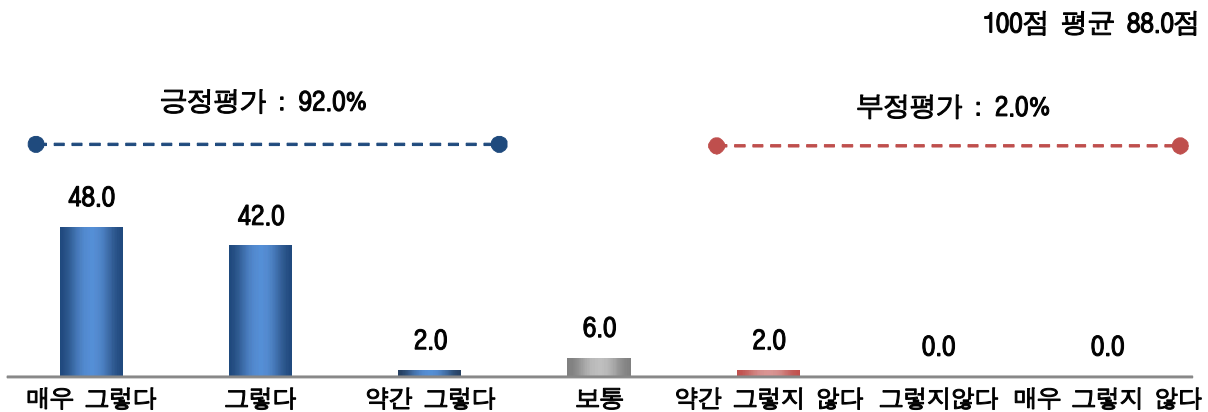
(1) 가치/매력

☑ 종묘 가치와 매력에 대해 '긍정평가'(92.0%), '보통'(6.0%), '부정평가'(2.0%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



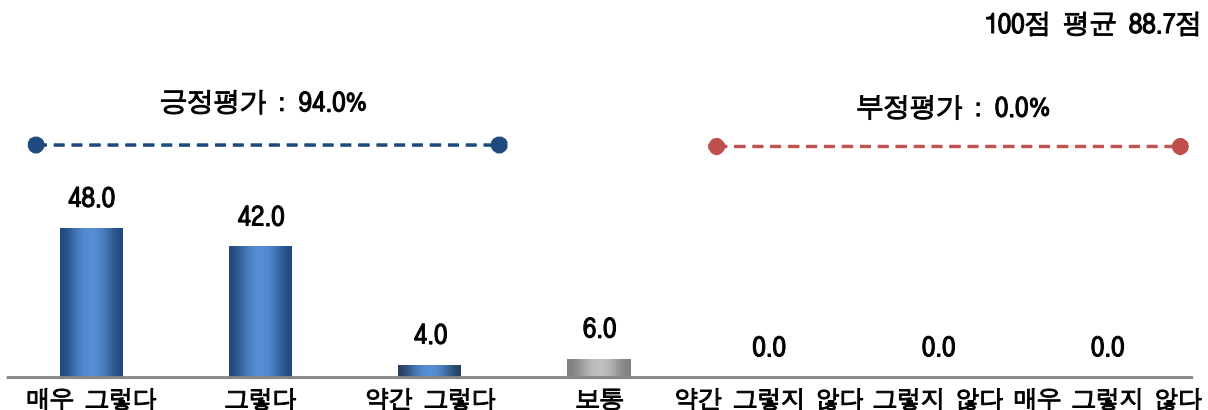
(2) 보존 정보/환경

☑ 종묘 보존 정보와 환경에 대해 '긍정평가'(94.0%), '보통'(6.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)



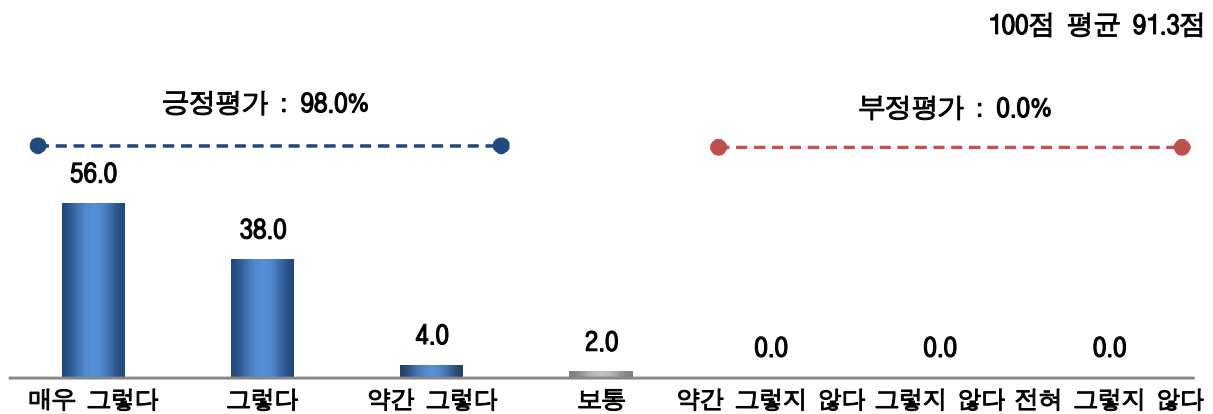
(3) 투어서비스 전반

☑ 종묘 투어서비스 전반에 대해 '긍정평가'(98.0%), '보통'(2.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



7) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

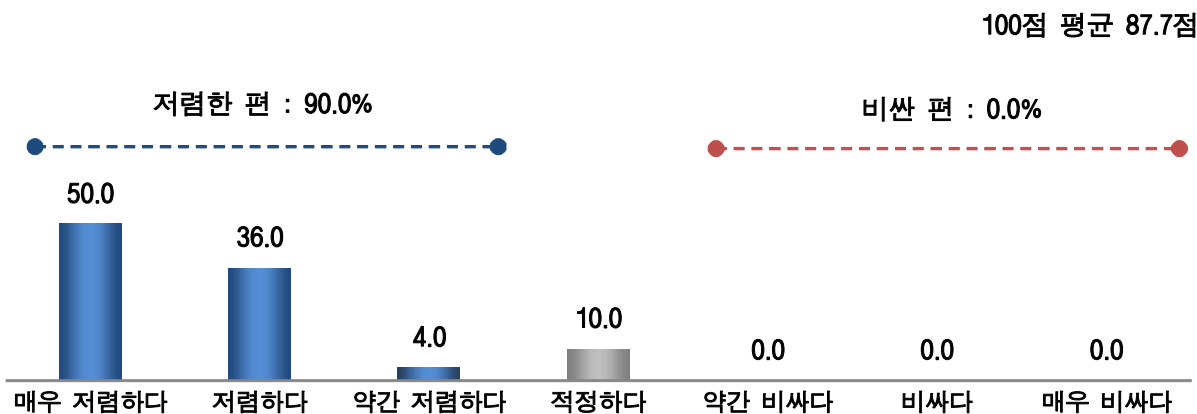
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 ‘저렴한 편’(90.0%), ‘적정’(10.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.7점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



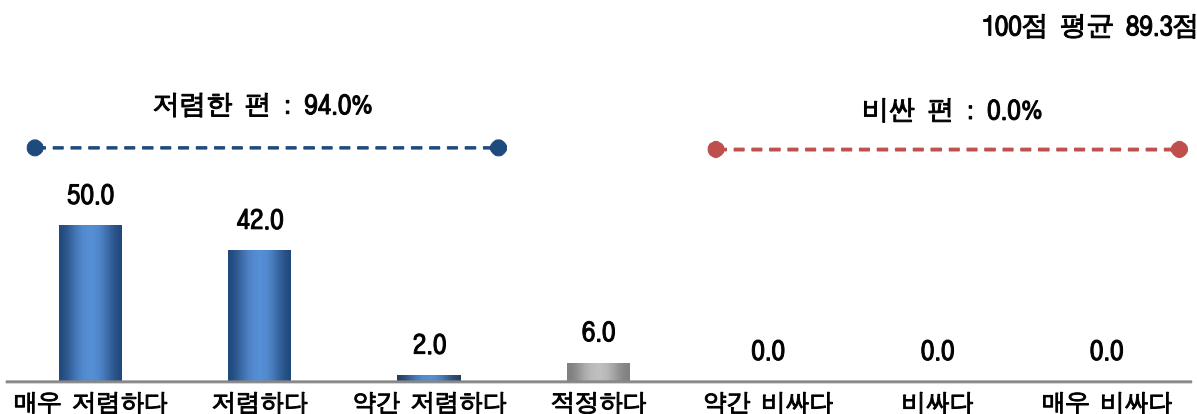
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 ‘저렴한 편’(94.0%), ‘적정’(6.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 89.3점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



8) 타인 추천 의향

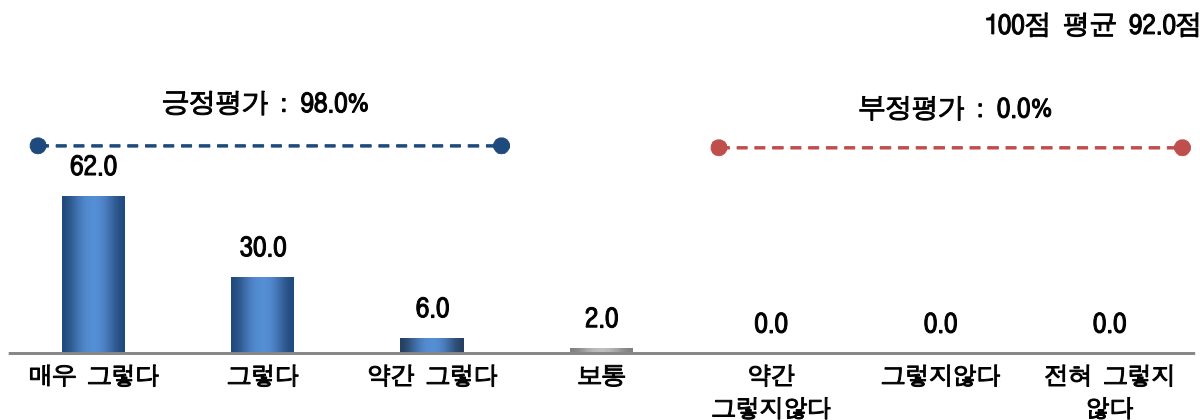
(1) 타인 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(98.0%), '보통'(2.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 92.0점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



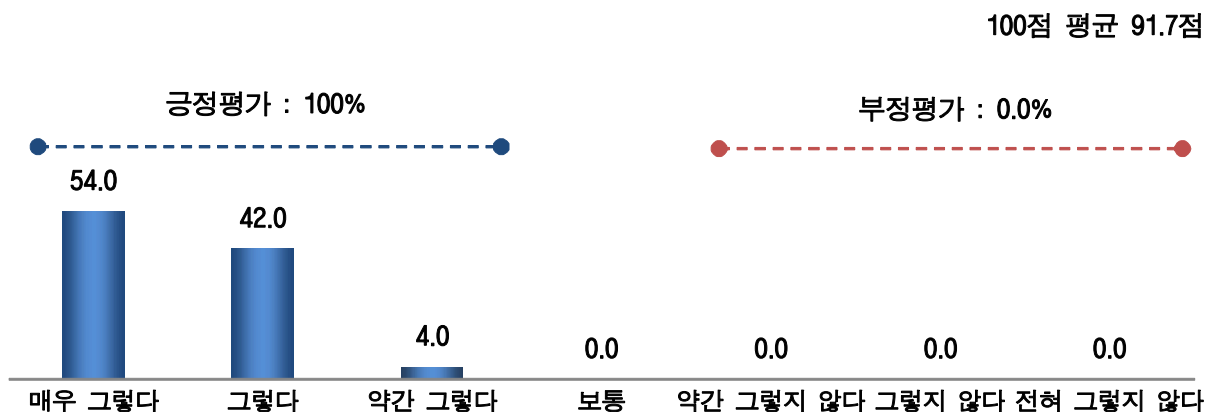
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(100.0%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



10) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제언사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 종묘 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(22.0%, 11명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(20.0%, 10명), ‘관람 시설 관리’(18.0%, 9명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
자연경관/조경/외부환경	11	22.0
주변 자연경관이 좋다	5	10.0
조용한 분위기가 좋다	3	6.0
조경이 잘 되어있다	2	4.0
공기가 쾌적하다	1	2.0
역사 교육/새로운 역사 이해	10	20.0
안내해설사가 있어 이해에 도움이 되었다	4	8.0
역사를 알게 되었다	2	4.0
안내해설사의 설명이 도움이 되었다	2	4.0
문화적 가치를 알게 되었다	1	2.0
안내해설사가 제공해준 정보로 모르던 사실을 알게 되었다	1	2.0
관람 시설 관리	9	18.0
종묘 보존 관리가 잘 되어있다	7	14.0
종묘가 깨끗하게 관리되어있다	3	6.0
관람시설(궁/능/유적)	5	10.0
종묘가 훌륭하다	3	6.0
종묘 규모가 크다	2	4.0
직원/안내해설사	5	10.0
안내해설사 목소리가 좋다	2	4.0
직원이 친절하다	2	4.0
안내해설사가 친절하다	1	2.0
관람 분위기	4	8.0
도심 속에 종묘가 있어서 인상적이다	2	4.0
평온한 분위기가 좋다	2	4.0
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	4	8.0
전통공연이 좋았다	2	4.0
종묘 위패가 인상 깊었다	1	2.0
차례의식이 인상 깊었다	1	2.0
기타 의견	5	10.0
모두 좋다	5	10.0
없음	7	14.0



(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’과 ‘관람시간 연장/확대’라는 응답이 4.0%(2명)로 가장 많음

☑ 다음으로 ‘조경/환경 개선 필요’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 내용이 제시됨

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	2	4.0
종묘 문화에 대한 설명이 더 많았으면	1	2.0
종묘 내 안내표지판이 많았으면	1	2.0
관람시간 연장/확대	2	4.0
종묘 관람시간이 길었으면	2	4.0
조경/환경 개선 필요	1	2.0
종묘 관람 환경이 피곤하지 않았으면	1	2.0
없음	45	90.0

(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(6.0%, 3명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 충원 필요’와 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’, ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완’, ‘관람 시간 연장 확대’(각 2.0%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	50	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	6.0
영어 세레머니 해설이 있었으면	1	2.0
일본어 설명이 있었으면	1	2.0
세레머니를 비디오로 기록해주었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 충원 필요	1	2.0
선물판매소가 있었으면	1	2.0
휴게/편의 시설 관리 필요	1	2.0
화장실이 많았으면	1	2.0
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	2.0
종묘를 잘 유지 관리했으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	2.0
더 많은 관람콘텐츠가 있었으면	1	2.0
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	2.0
사진 촬영할 수 있도록 관람시간이 여유가 있었으면	1	2.0
관람시간 연장/확대	1	2.0
종묘 관람시간이 길었으면	1	2.0
없음	41	82.0

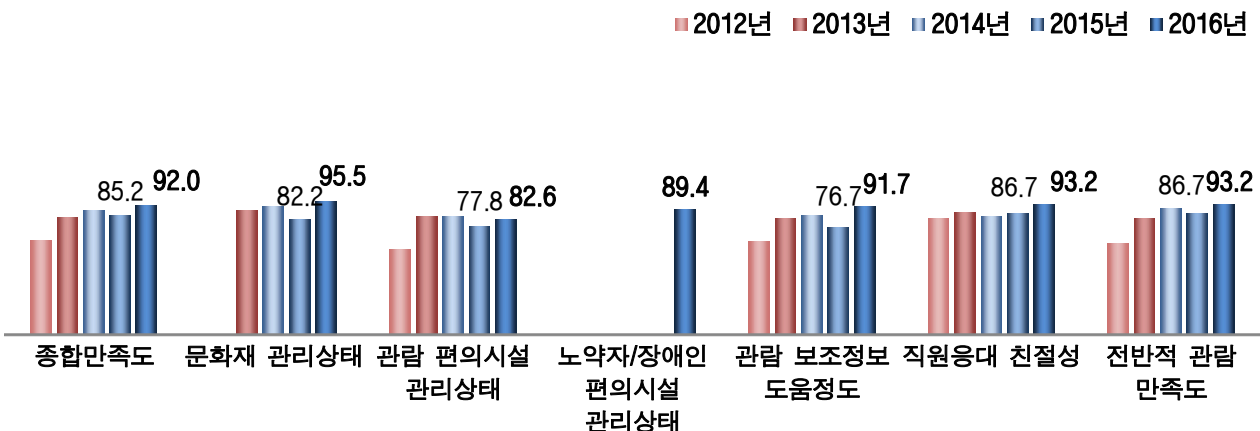
06. 세종대왕 유적(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 세종대왕 유적 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 92.0점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 2위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 93.2점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(95.5점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(82.6점, ‘만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(89.4점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(91.7점, ‘매우 만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(93.2점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2012년까지 등락(71.8점→92.2점→67.8점)을 보이다가, 2013년 83.5점, 2014년 88.6점, 2015년 85.2점으로 80점대를 상승 및 유지하였고, 2016년에는 92.0점으로 나타나 전년 대비 6.8점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(↑13.3점)와 ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑4.8점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↑15.0점), ‘직원 응대 친절성’(↑6.5점), ‘전반적 관람 만족도’(↑6.5점) 항목 모두 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 세종대왕 유적 종합만족도

(단위 : 점)



〈표〉 세종대왕 유적 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(22)	95.5	82.6	89.4	91.7	93.2	93.2	92.0
성별	남성	(14)	94.0	81.0	86.9	88.1	90.5	89.3	88.8
	여성	(8)	97.9	85.4	93.8	97.9	97.9	100.0	97.7
연령	20대	(9)	94.4	83.3	94.4	98.1	94.4	96.3	95.2
	30대	(6)	97.2	75.0	88.9	91.7	94.4	88.9	89.6
	40대	(4)	91.7	91.7	83.3	79.2	87.5	87.5	86.5
	50대	(1)	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3	100.0	92.9
	60대	(2)	100.0	83.3	83.3	91.7	100.0	100.0	95.8
국적	일본	(3)	83.3	83.3	77.8	72.2	72.2	72.2	74.4
	미주/유럽/기타	(19)	97.4	82.5	91.2	94.7	96.5	96.5	94.8
관람유형	개인	(2)	83.3	66.7	91.7	91.7	75.0	83.3	83.5
	가족	(10)	98.3	78.3	86.7	93.3	95.0	95.0	93.0
	친구/동료	(10)	95.0	90.0	91.7	90.0	95.0	93.3	92.8
이전 관람경험	방문경험 없음	(22)	95.5	82.6	89.4	91.7	93.2	93.2	92.0
전반적 만족도	만족	(20)	95.8	83.3	92.5	95.0	95.0	97.5	95.3
	보통	(2)	91.7	75.0	58.3	58.3	75.0	50.0	59.5

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 남성(88.8점) 보다 여성(97.7점)의 점수를 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 성별 분석

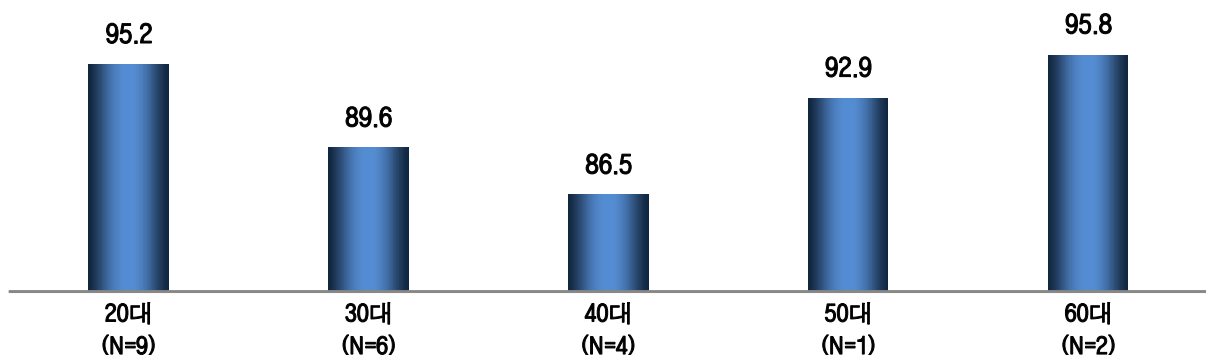
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 60대 연령층은 95.8점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 40대 연령층은 86.5점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 미주/유럽/기타 국적의 관람객이 94.8점으로 높게 평가한 반면, 일본 국적의 관람객(74.4점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

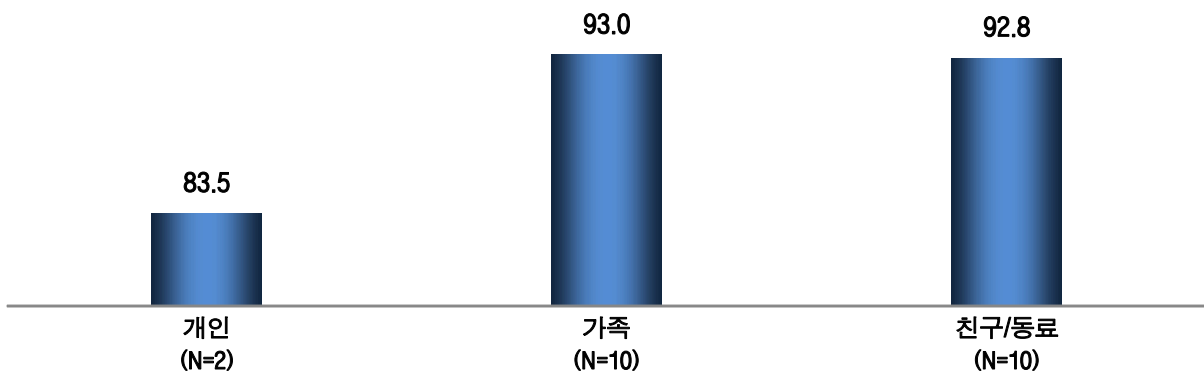
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 가족과 같이 방문한 관람객이 93.0점으로 높게 평가한 반면, 개인으로 방문한 관람객(83.5점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

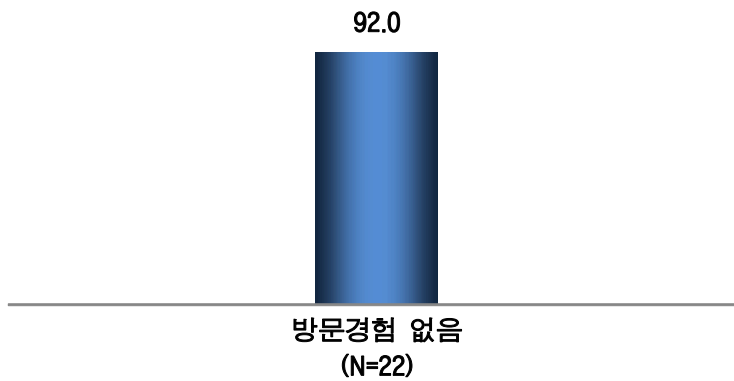
(단위 : 점)



☑ 처음 관람한 방문객의 평가가 92.0점으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



☑ 자유여행으로 방문한 관람객의 평가(92.4점)가 가장 높았으며, 다음으로 패키지여행(90.4점) 순으로 나타남

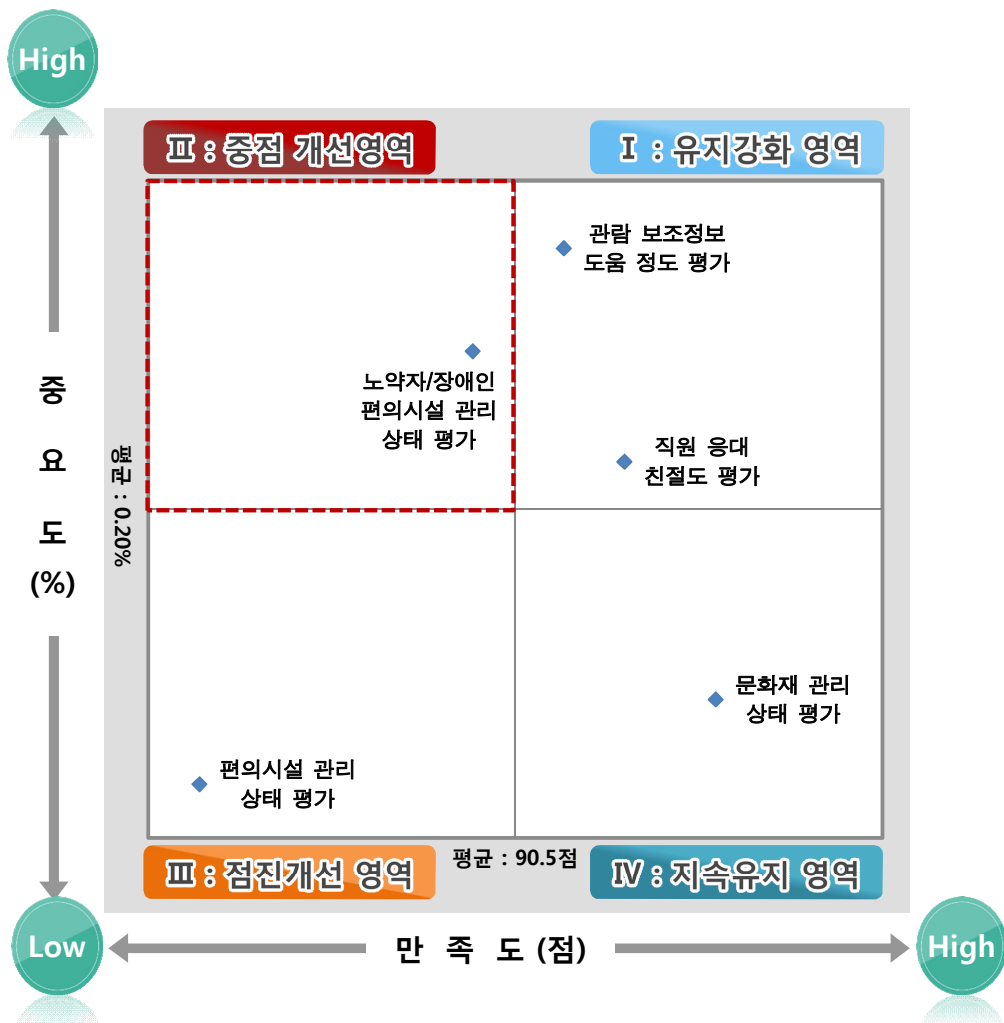
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 세종대왕 유적의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가, 직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가
점진개선 영역	편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가

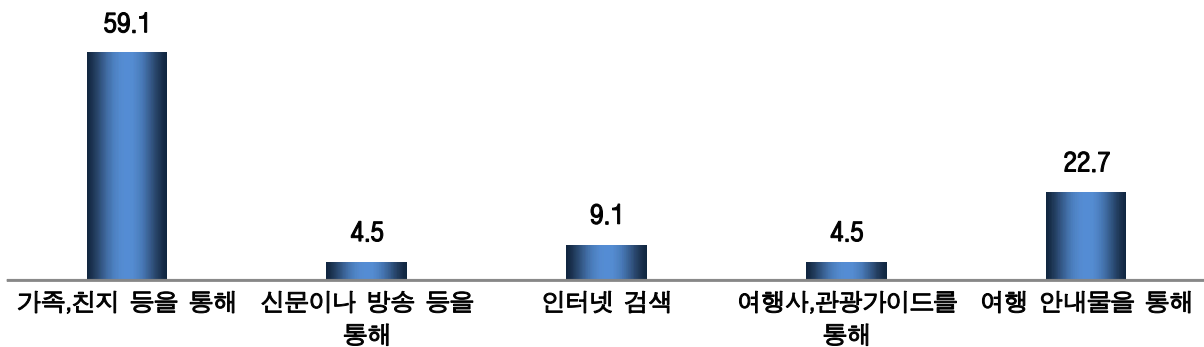
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '가족, 친지 등을 통해'(34.0%)로 세종대왕 유적을 알게 된 것으로 조사됐음.
'여행 안내물을 통해' 응답이 22.7%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

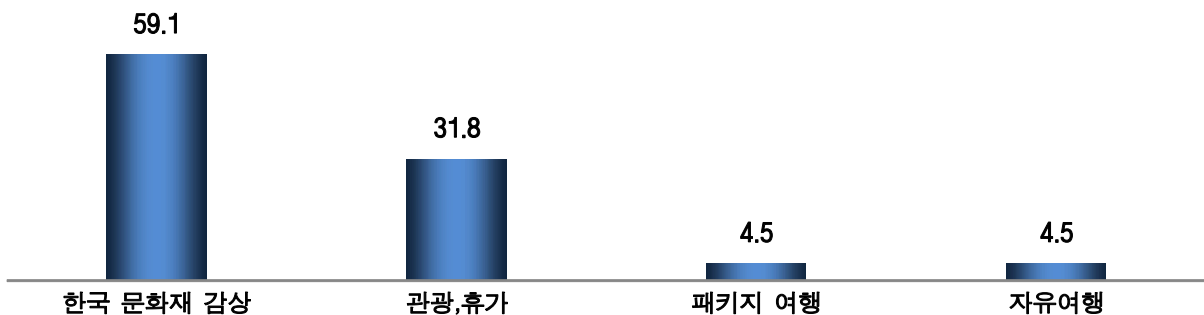


(2) 관람 목적

- ☑ 창덕궁을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '한국 문화재 감상'(59.1%)을 가장 많이 꼽았으며, 그 다음으로 '관광, 휴가'(31.8%), '패키지여행'과 '자유여행'(각 4.5%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

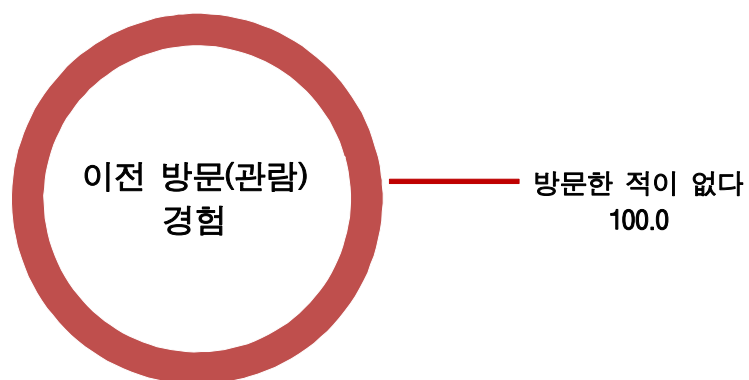


(3) 관람 경험

☑ 과거에도 세종대왕 유적을 방문한 경험이 있는 경우는 없는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)



(4) 관람 소요 시간

☑ 세종대왕 유적을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 6분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 50.0%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



5) 문화재 경쟁력 평가

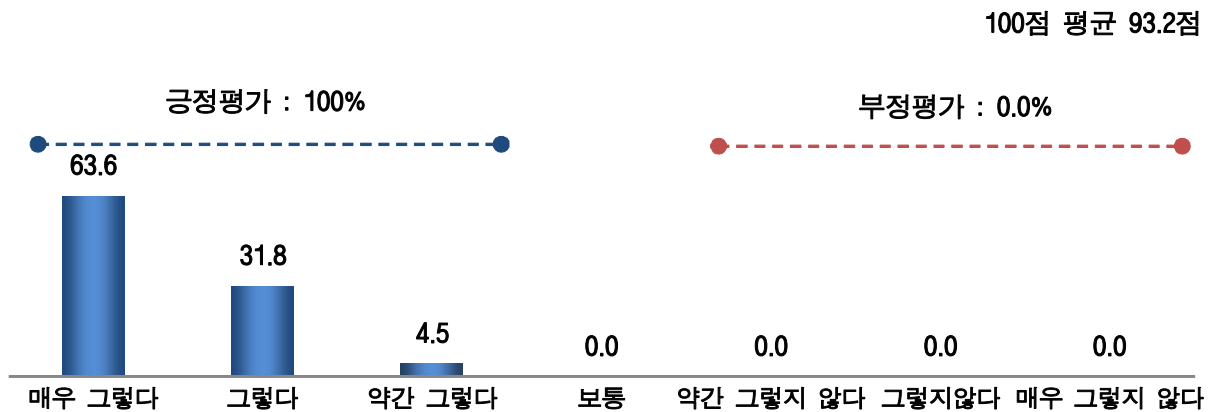
(1) 가치/매력

☑ 세종대왕 유적 가치와 매력에 대해 '긍정평가'(100.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.2점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



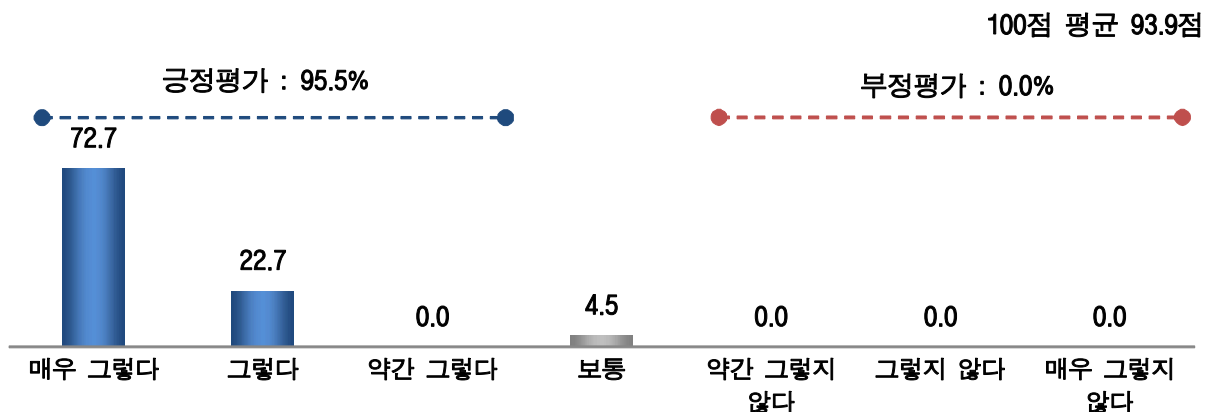
(2) 보존 정보/환경

☑ 세종대왕 유적 보존 정보와 환경에 대해 '긍정평가'(95.5%), '보통'(4.5%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.9점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)



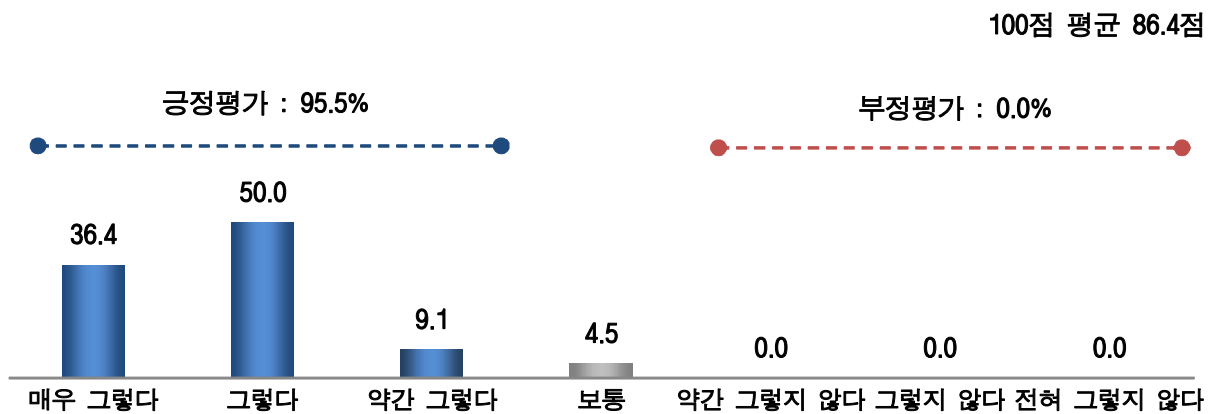
(3) 투어서비스 전반

☑ 세종대왕 유적 투어서비스 전반에 대해 ‘긍정평가’(95.5%), ‘보통’(4.5%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.4점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



6) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

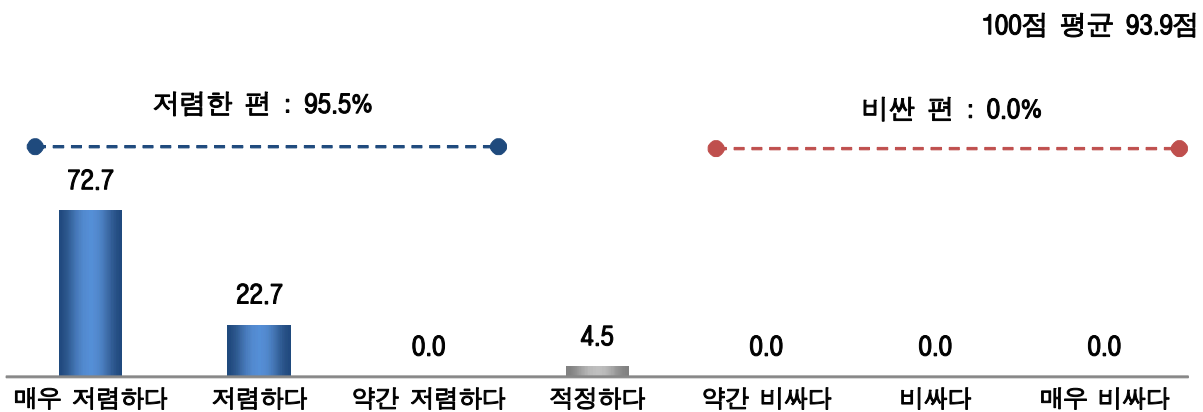
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(95.5%), '적정'(4.5%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 93.9점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



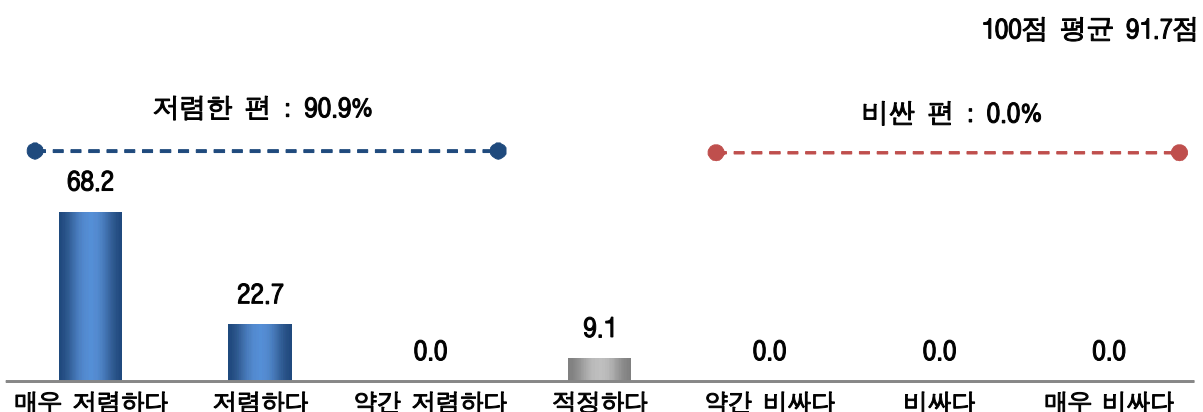
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(90.9%), '적정'(9.1%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 91.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



7) 타인 추천 의향

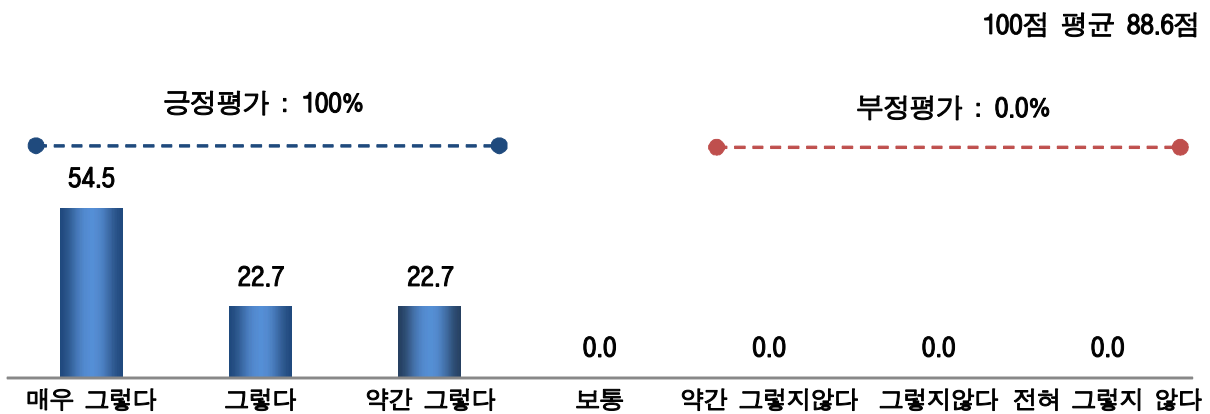
(1) 타인 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.6점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



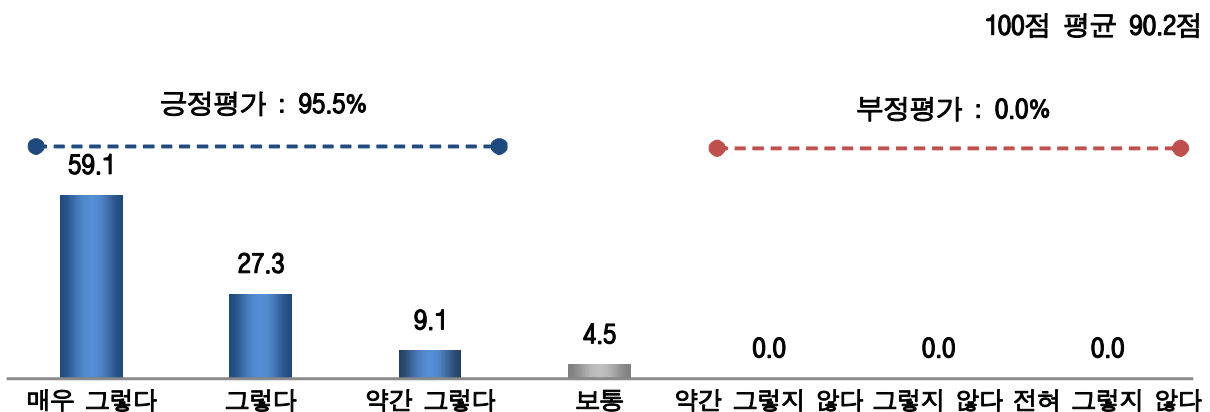
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(95.5%), '보통'(4.5%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 90.2점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 세종대왕 유적 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘자연경관/조경/외부환경’(36.4%, 8명)을 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물’(27.3%, 6명), ‘관람 시설’과 ‘역사 교육/새로운 역사 이해’(18.2%, 4명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	22	100.0
자연경관/조경/외부환경	8	36.4
주변 자연경관이 좋다	7	31.8
조경이 잘 되어있다	1	4.5
공기가 쾌적하다	1	4.5
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	6	27.3
능의 석상이 인상 깊었다	4	18.2
유적지내 전시물이 인상 깊었다	1	4.5
왕의 길이 인상 깊었다	1	4.5
전통공연이 좋았다	1	4.5
관람시설(궁/능/유적)	4	18.2
유적지가 인상 깊었다	3	13.6
유적지가 독특하다	1	4.5
능이 인상 깊었다	1	4.5
역사 교육/새로운 역사 이해	4	18.2
역사를 알게 되었다	3	13.6
문화적 가치를 알게 되었다	1	4.5
관람 시설 관리	3	13.6
유적기관이 깨끗하게 관리되어있다	2	9.1
유적지 관리가 잘 되어있다	1	4.5
관람 분위기	1	4.5
평온한 분위기가 좋다	1	4.5
없음	2	9.1

(2) 관람 시 불편했던 점

- ☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’과 ‘안내사/직원 관리 필요’, ‘입장인원 제한 필요’라는 응답이 각 4.5%(각 1명)로 나타남

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편사항	빈도	%
전체	22	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	1	4.5
영어 안내판이 많았으면	1	4.5
안내사/직원 관리 필요	1	4.5
영어 안내해설사를 증원했으면	1	4.5
입장인원 제한 필요	1	4.5
교통 불편이 개선되었으면	1	4.5
없음	19	86.4



(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(13.6%, 3명) 의견을 중심으로 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완’(4.5%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	22	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	3	13.6
유적기관 안내팸플렛을 제공했으면	1	4.5
유적기관 안내표지판이 많았으면	1	4.5
영어 해설이 있었으면	1	4.5
영어 안내판이 많았으면	1	4.5
관람 시설/프로그램/볼거리 개선/보완	1	4.5
유적기관 내 더 많은 박물관이 있었으면	1	4.5
기타 개선의견	1	4.5
교통편 안내가 있었으면	1	4.5
없음	17	77.3

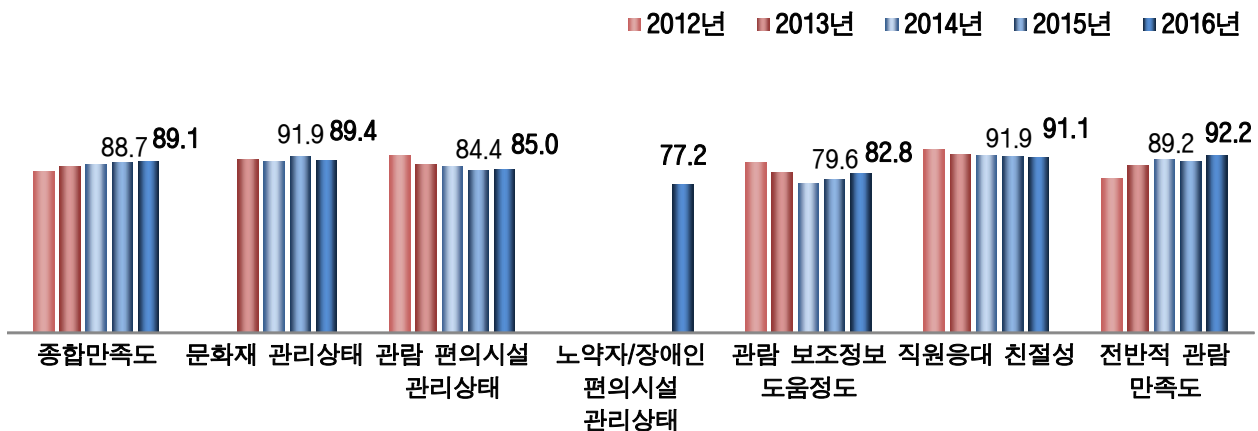
07. 서울 선·정릉(외국인)

1) 종합 만족도 분석

- ☑ 서울 선·정릉 외국인 관람객의 종합 만족도(CSI)는 89.1점(100점 만점 평균 ‘매우 만족’ 수준)으로 분석되어, 7개 궁·능·유적기관 중 3위에 해당함
- ☑ ‘전반적 관람 만족도’가 92.2점(‘매우 만족’ 수준)으로 나타난 가운데, 세부 항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(89.4점, ‘매우 만족’ 수준), ‘관람 편의시설 관리 상태’(85.0점, ‘만족’ 수준), ‘노약자/장애인 편의시설 관리상태’(77.2점, ‘만족’ 수준), ‘관람 보조정보 도움 정도’(82.8점, ‘만족’ 수준), ‘직원응대 친절성’(91.1점, ‘매우 만족’ 수준)으로 나타남
- ☑ 종합 CSI 추이를 살펴보면, 2010년에서 2011년까지 70점대(78.2점→74.8점)로 나타났으나, 2012년 84.1점 2013년 86.8점, 2014년 87.5점, 2015년 88.7점으로 계속적으로 상승하였고, 2016년에는 89.1점으로 나타나 전년 대비 0.4점 상승한 것으로 나타남
- ☑ 세부 평가항목별로는 ‘문화재 관리 상태’(↓2.5점)와 ‘직원 응대 친절성’(↓0.8점) 항목은 하락한 반면, ‘관람 편의시설 관리 상태’(↑0.6점), ‘관람 보조정보 도움 정도’(↑3.2점), ‘전반적 관람 만족도’(↑3.0점) 항목은 상승한 것으로 조사됨

〈그림〉 서울 선·정릉 종합만족도

(단위 : 점)





〈표〉 서울 선릉, 정릉 종합만족도

(단위 : 명, 점)

전 체		사례수	문화재 관리상태 평가	편의시설 관리상태 평가	노약자/ 장애인 편의시설 관리상태 평가	관람 보조정보 도움정도 평가	직원응대 친절도 평가	전반적 관람 만족도	종합 만족도
		(30)	89.4	85.0	77.2	82.8	91.1	92.2	89.1
성별	남성	(14)	86.9	84.5	72.6	83.3	91.7	92.9	89.2
	여성	(16)	91.7	85.4	81.3	82.3	90.6	91.7	89.1
연령	20대	(8)	89.6	85.4	77.1	81.3	89.6	91.7	88.4
	30대	(9)	87.0	87.0	75.9	88.9	92.6	94.4	91.4
	40대	(7)	85.7	83.3	71.4	83.3	90.5	90.5	87.6
	50대	(6)	97.2	83.3	86.1	75.0	91.7	91.7	88.5
국적	일본	(1)	100.0	83.3	83.3	83.3	100.0	100.0	95.2
	중국	(3)	83.3	61.1	55.6	55.6	72.2	88.9	77.0
	기타 아시아	(4)	95.8	79.2	75.0	79.2	100.0	91.7	89.4
	미주/유럽/기타	(22)	88.6	89.4	80.3	87.1	91.7	92.4	90.4
관람유형	개인	(6)	86.1	88.9	77.8	88.9	91.7	88.9	88.6
	가족	(14)	90.5	82.1	75.0	78.6	90.5	92.9	88.4
	친구/동료	(10)	90.0	86.7	80.0	85.0	91.7	93.3	90.4
이전 관람경험	방문경험 있음	(2)	91.7	91.7	75.0	75.0	91.7	100.0	92.5
	방문경험 없음	(28)	89.3	84.5	77.4	83.3	91.1	91.7	88.9
전반적 만족도	만족	(30)	89.4	85.0	77.2	82.8	91.1	92.2	89.1

2) 응답자 특성별 분석

- ☑ 종합 만족도 수준을 성별로 보면, 여성(89.1점) 보다 남성(89.2점)의 점수를 상대적으로 높게 나타남

〈그림〉 성별 분석

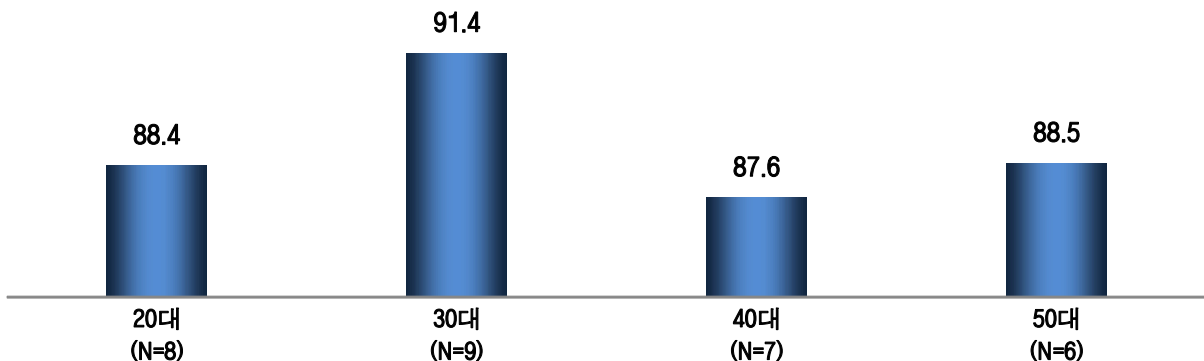
(단위 : 점)



- ☑ 종합 만족도 수준을 연령별로 보면, 30대 연령층은 91.4점으로 비교적 높은 점수를 보였고, 40대 연령층은 87.6점으로 상대적으로 낮은 점수를 보임

〈그림〉 연령별 분석

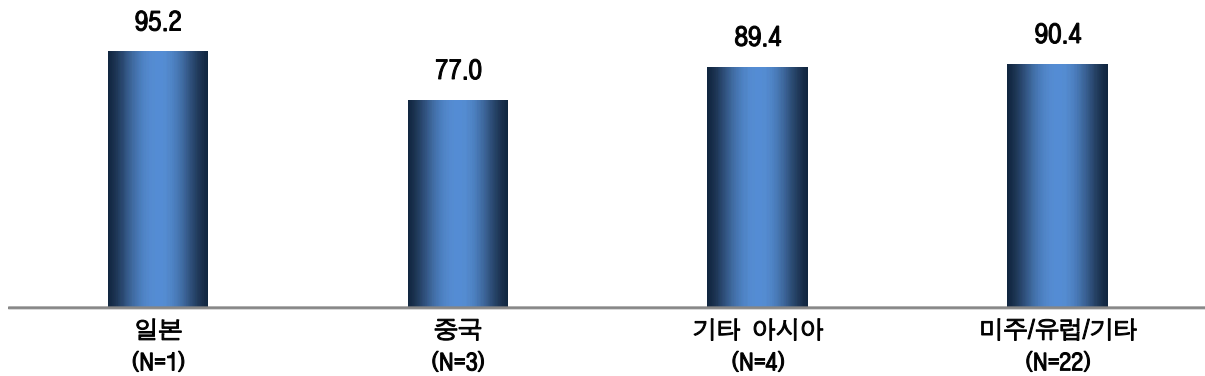
(단위 : 점)



- ☑ 국적별로는 일본 국적의 관람객이 95.2점으로 높게 평가한 반면, 중국 국적의 관람객(77.0점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 국적별 분석

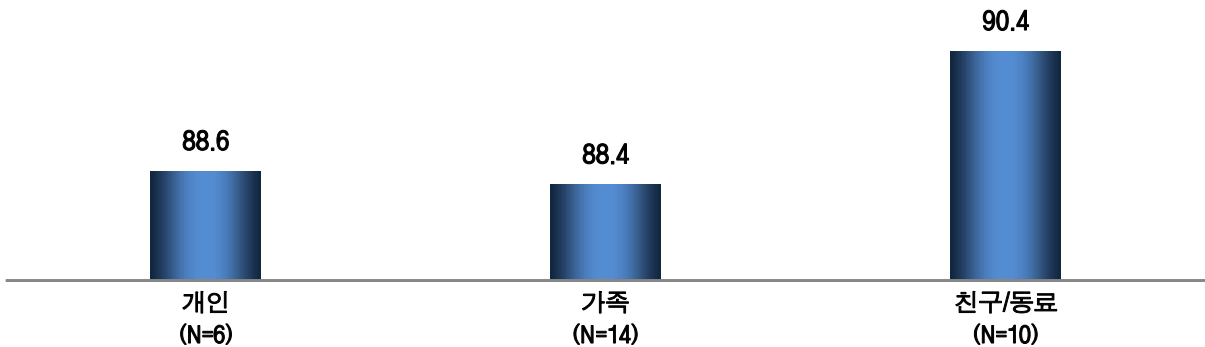
(단위 : 점)



- ☑ 동반유형별로는 친구 또는 동료와 같이 방문한 관람객이 90.4점으로 높게 평가한 반면, 가족과 같이 방문한 관람객(88.4점)에서는 상대적으로 낮게 평가됨

〈그림〉 동반유형별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 이전에 방문 경험이 있는 방문객의 평가(92.5점)가 처음 관람한 방문객(88.9점)보다 높은 것으로 나타남

〈그림〉 이전 관람 경험별 분석

(단위 : 점)



- ☑ 자유여행으로 방문한 관람객의 평가(89.2점)가 가장 높았음

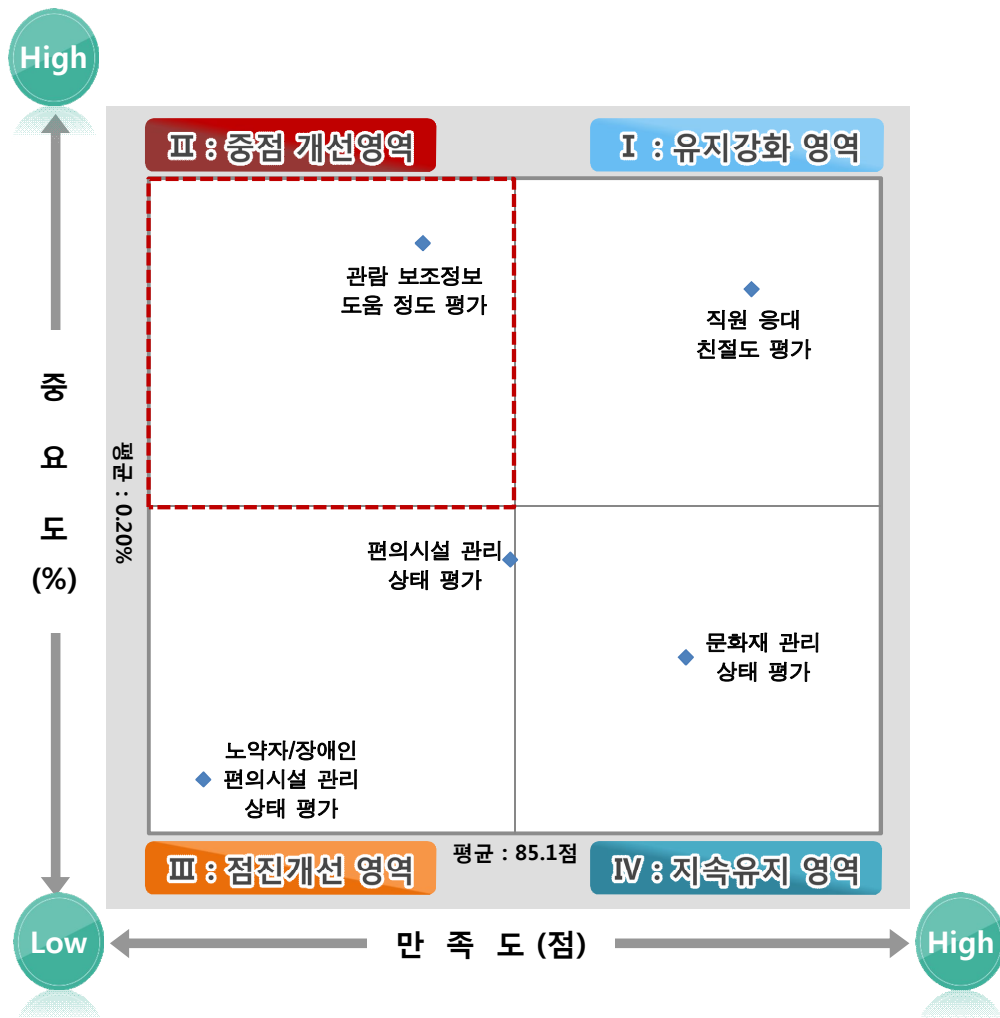
〈그림〉 여행유형별 분석

(단위 : 점)



3) IPA 분석

- ☑ 창경궁의 IPA 분석 결과, 「중점 개선영역」에는 ‘관람 보조정보 도움 정도 평가’ 항목으로 나타났으며, ‘노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가’, ‘편의시설 관리 상태 평가’ 항목이 「점진 개선영역」으로 나타남
- ☑ 한편, ‘직원 응대 친절도 평가’ 항목은 「유지 강화영역」, ‘문화재 관리 상태 평가’ 항목은 「지속 유지영역」으로 나타남



차원	항목
유지강화 영역	직원 응대 친절도 평가
중점개선 영역	관람 보조정보 도움 정도 평가
점진개선 영역	노약자/장애인 편의시설 관리 상태 평가, 편의시설 관리 상태 평가
지속유지 영역	문화재 관리 상태 평가

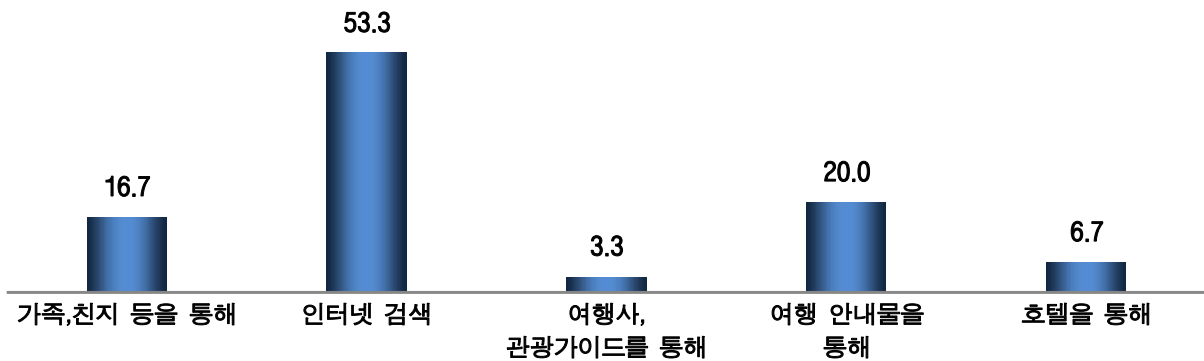
4) 방문 실태

(1) 인지 경로

- ☑ 관람객은 주로 '인터넷 검색'(53.3%)과 '여행 안내물을 통해'(20.0%)로 서울 선·정릉을 알게 된 것으로 조사됐음. '가족, 친지 등을 통해' 응답이 16.7%로 그 다음으로 많았음

〈그림〉 인지 경로

(단위 : %)

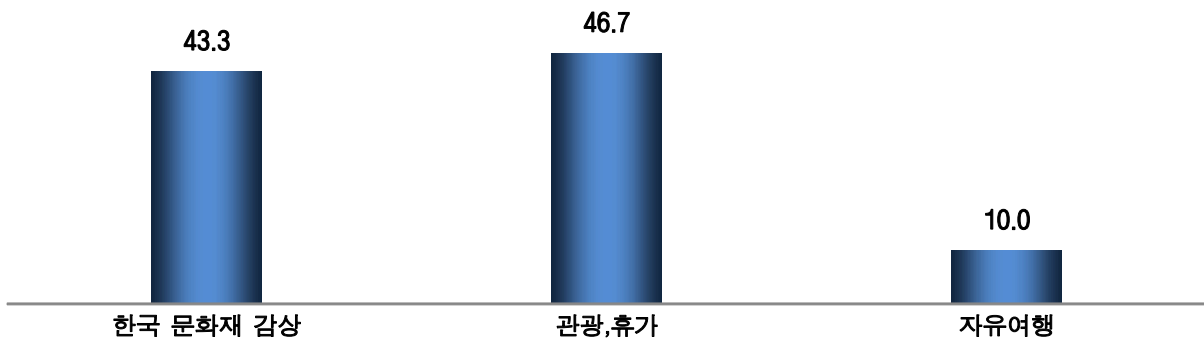


(2) 관람 목적

- ☑ 서울 선·정릉을 관람하게 된 목적으로 관람객들은 '관광, 휴가'(46.7%)와 '한국 문화재 감상'(43.3%)을 주로 꼽았으며, 그 다음으로 '자유여행'(10.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림〉 관람 목적

(단위 : %)

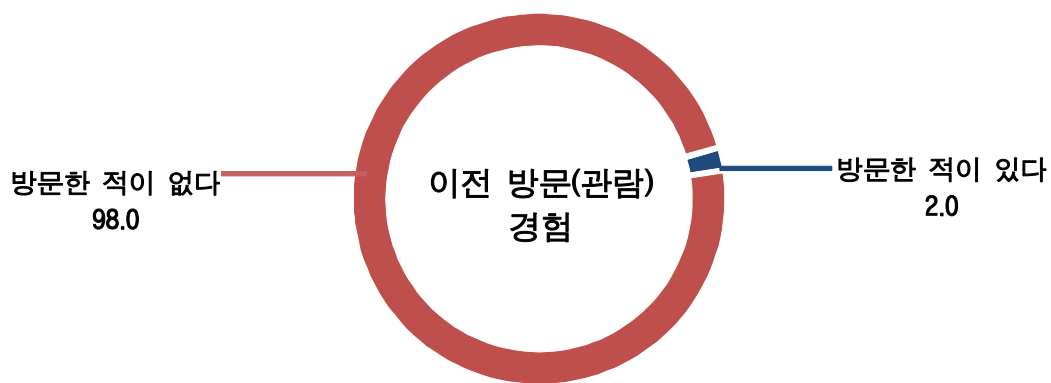


(3) 관람 경험

- ☑ 과거에도 서울 선·정릉을 방문한 경험이 있는 경우는 2.0%로 응답자 대부분이 방문한 경험이 없는 것으로 나타남

〈그림〉 관람 경험

(단위 : %)

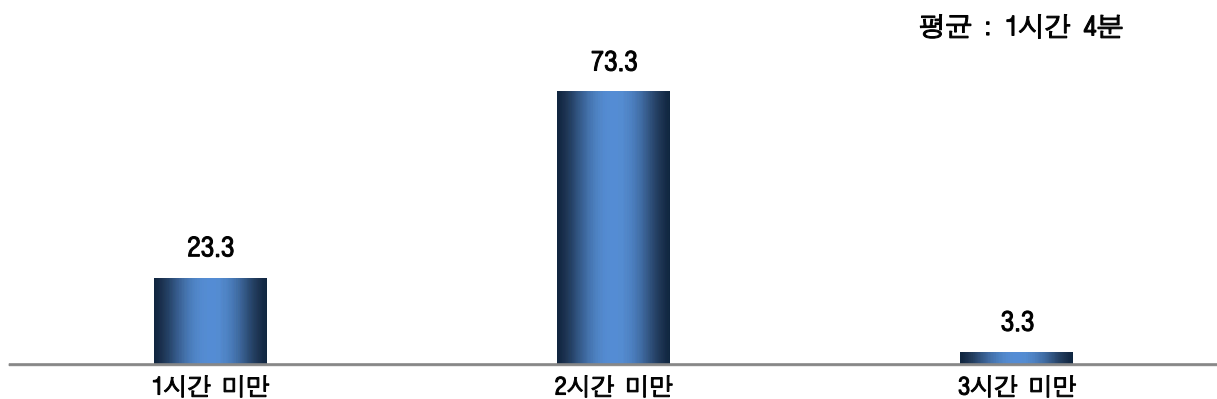


(4) 관람 소요 시간

- ☑ 서울 선·정릉을 관람하는데 소요된 시간은 평균 1시간 4분 정도로 나타났으며, 구간별로는 '1시간 이상 ~ 2시간 미만'으로 관람하고 있다는 비율이 73.3%로 가장 높았음

〈그림〉 관람 소요 시간

(단위 : %)



5) 문화재 경쟁력 평가

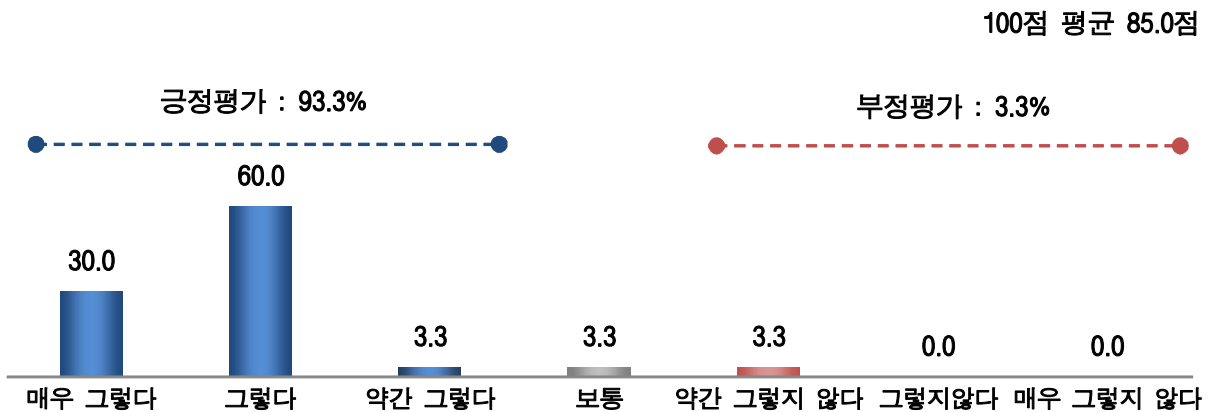
(1) 가치/매력

☑ 서울 선·정릉 가치와 매력에 대해 ‘긍정평가’(93.3%), ‘보통’(3.3%), ‘부정평가’(3.3%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.0점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 가치/매력

(단위 : %, 점)



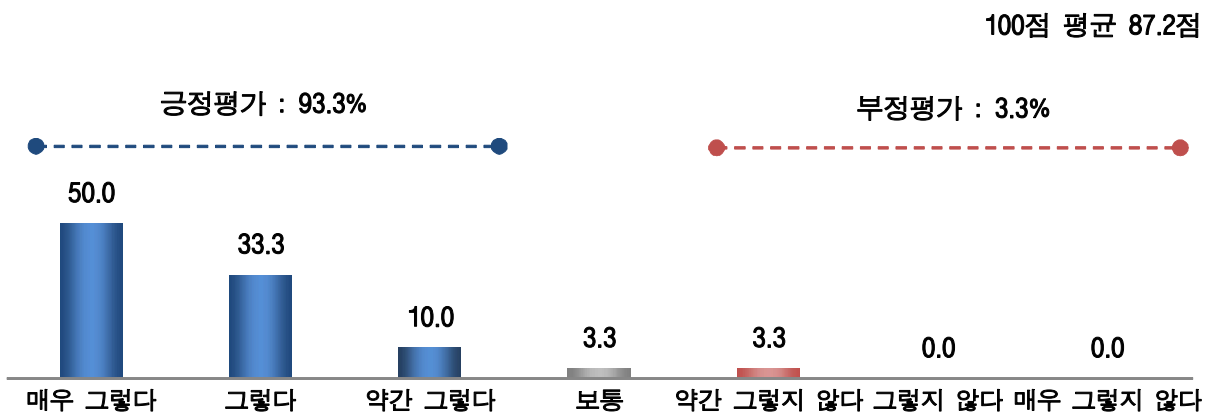
(2) 보존 정보/환경

☑ 서울 선·정릉 보존 정보와 환경에 대해 ‘긍정평가’(93.3%), ‘보통’(3.3%), ‘부정평가’(3.3%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.2점으로 ‘매우 만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 보존 정보/환경

(단위 : %, 점)



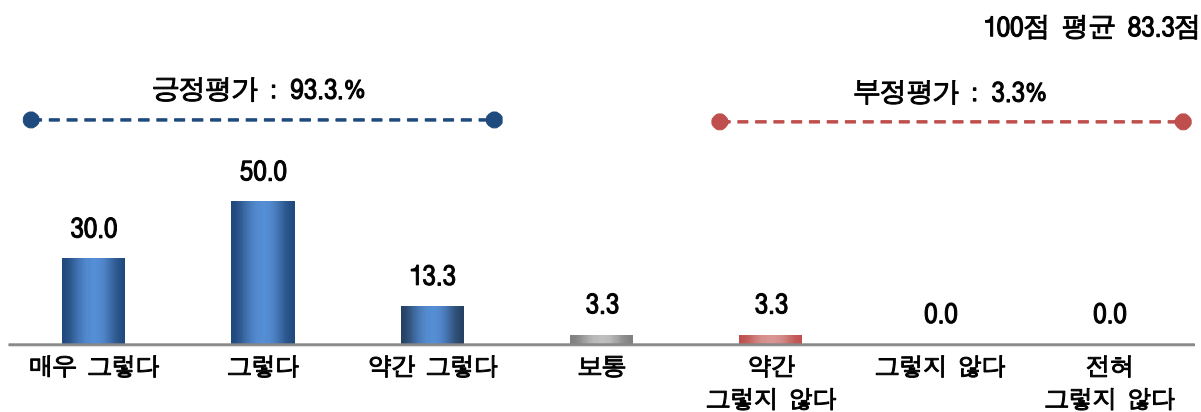
(3) 투어서비스 전반

☑ 서울 선·정릉 투어서비스 전반에 대해 ‘긍정평가’(93.3%), ‘보통’(3.3%), ‘부정평가’(3.3%)로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 83.3점으로 ‘만족’ 수준으로 나타남

〈그림〉 문화재 경쟁력 평가 - 투어서비스 전반

(단위 : %, 점)



6) 국내외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

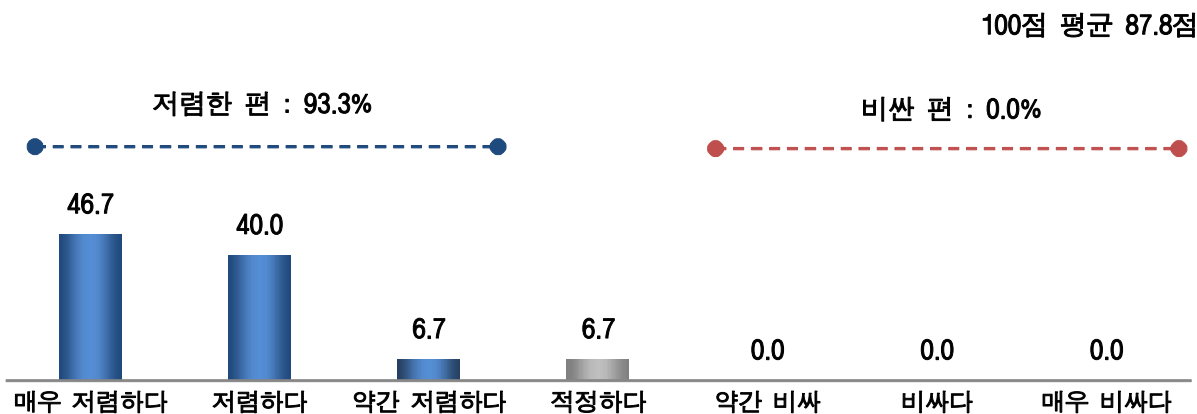
(1) 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(93.3%), '적정'(6.7%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 87.8점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 국내 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



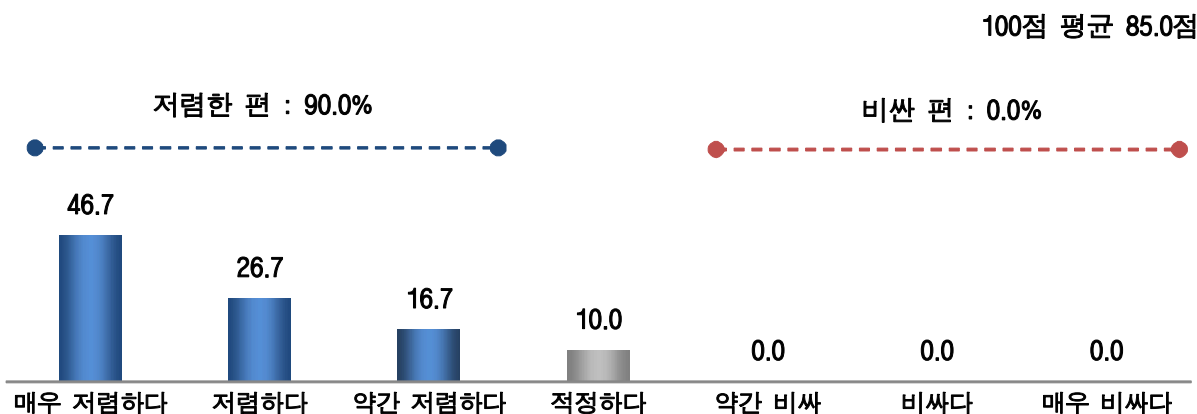
(2) 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

☑ 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식에 대해 '저렴한 편'(90.0%), '적정'(10.0%)으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 85.0점으로 '만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 해외 주요 관광(유적)지 대비 관람요금 수준 인식

(단위 : %, 점)



7) 타인 추천 의향

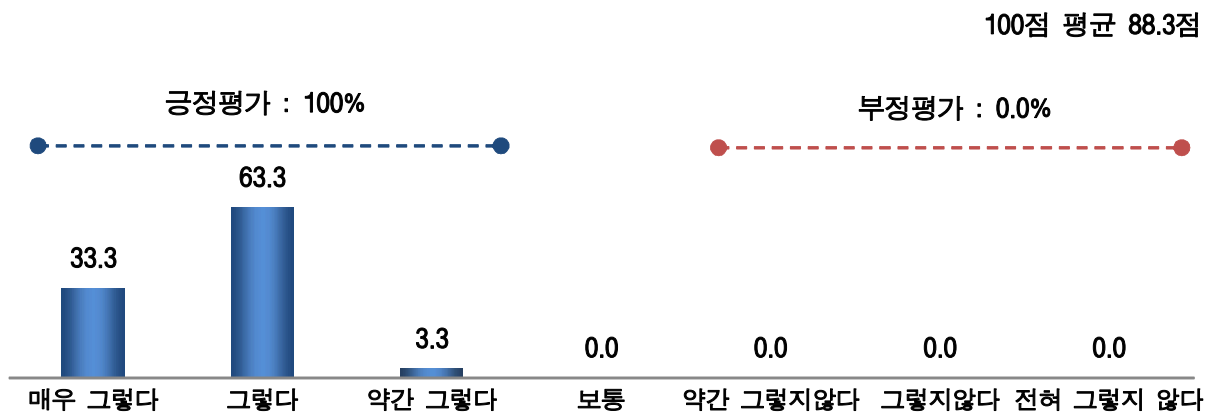
(1) 타인 추천 의향

☑ 주위 추천 의향에 대하여 '추천(긍정평가)'(100.0%)으로 다수의 응답자가 추천 의향이 있는 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 88.3점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 타인 추천 의향

(단위 : %, 점)



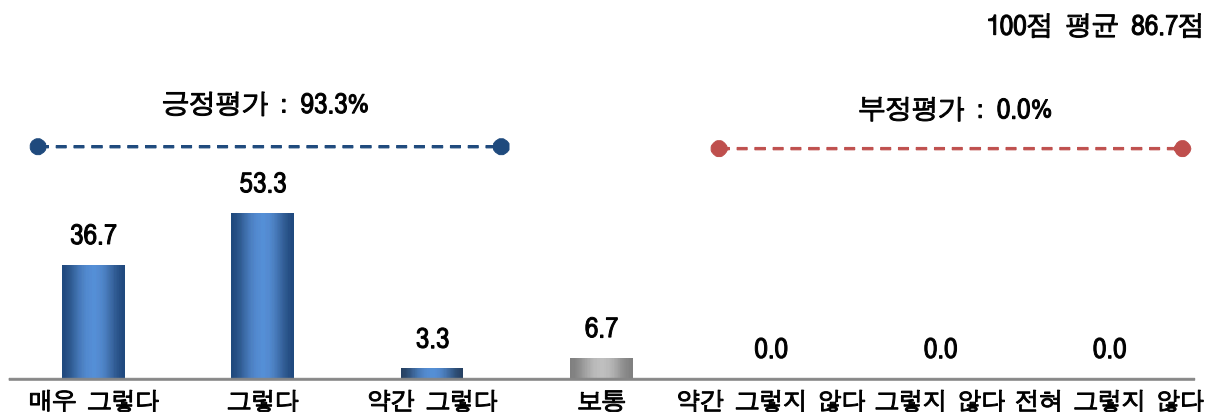
(2) 방문 전 기대수준 대비 만족도

☑ 방문 전 기대 대비 만족도에 대하여 '만족'(93.3%), '보통'(6.7%)으로 대다수의 응답자가 방문 전 기대 대비 만족 수준이 높은 것으로 나타남

☑ 100점 만점에 평균 86.7점으로 '매우 만족' 수준으로 나타남

〈그림〉 방문 전 기대수준 대비 만족도

(단위 : %, 점)



9) 관람 환경에 대한 종합평가 및 제안사항

(1) 관람 시 좋았던 점

- ☑ 서울 선·정릉 관람객은 관람하면서 좋았던 점으로 ‘관람시설’(33.3%, 10명)를 가장 많이 언급하였으며, 다음으로 ‘관람 시설 관리’(13.3%, 4명), ‘자연경관/조경/외부환경’(10.0%, 3명) 등의 내용을 중심으로 다양한 의견이 제시됨

〈표〉 관람 시 좋았던 점

(단위 : 명, %)

만족 사항	빈도	%
전체	30	100.0
관람시설(궁/능/유적)	10	33.3
능이 인상 깊었다	5	16.7
선릉이 인상 깊었다	3	10.0
도심 속에 능이 있어서 인상적이다	1	3.3
능 규모가 크다	1	3.3
관람 시설 관리	4	13.3
능 보존 관리가 잘 되어있다	3	10.0
능이 깨끗하게 관리되어있다	1	3.3
자연경관/조경/외부환경	3	10.0
조용한 분위기가 좋다	1	3.3
주변 자연경관이 좋다	1	3.3
조경이 잘 되어있다	1	3.3
역사 교육/새로운 역사 이해	2	6.7
문화적 가치를 알게 되었다	1	3.3
역사를 알게 되었다	1	3.3
관람 콘텐츠/전시 프로그램/전시물	2	6.7
능의 석상이 인상 깊었다	2	6.7
관람 분위기	1	3.3
평온한 분위기가 좋다	1	3.3
접근성	1	3.3
교통이 편리하다	1	3.3
기타 의견	2	6.7
모두 좋다	2	6.7
없음	7	23.3

(2) 관람 시 불편했던 점

☑ 관람 시 불편했던 점으로는 ‘지하철역이 근처에 있었으면’이라는 응답이 3.3%(1명)로 가장 많음

〈표〉 관람 시 불편했던 점

(단위 : 명, %)

불편 사항	빈도	%
전체	30	100.0
기타 개선의견	1	3.3
지하철역이 근처에 있었으면	1	3.3
없음	29	96.7

(3) 관람 서비스 개선 및 건의사항

- ☑ 관람 서비스 개선을 위해서는 ‘관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족’(23.3%, 7명) 의견을 중심으로 ‘휴게/편의 시설 관리 필요’와 ‘관람시설관리 개선 필요’, ‘관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요’(각 3.3%, 1명) 등의 의견을 중심으로 다양한 제안 내용이 제시됨

〈표〉 관람 서비스 개선 및 건의사항

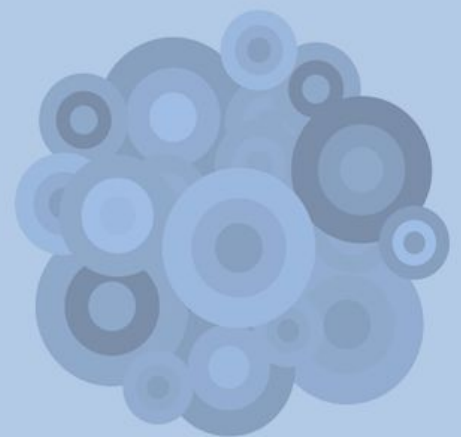
(단위 : 명, %)

제안사항	빈도	%
전체	30	100.0
관람 시설/프로그램/볼거리 안내 부족	7	23.3
영어 안내판이 많았으면	3	10.0
능 안내표지판이 많았으면	2	6.7
역사적 내용이 포함된 안내판이 있었으면	1	3.3
능 안내지도가 있었으면	1	3.3
휴게/편의 시설 관리 필요	1	3.3
쓰레기통이 많았으면	1	3.3
관람시설관리 개선 필요(안전/불편사항 등)	1	3.3
능을 가까이 볼 수 있는 공간이 있었으면	1	3.3
관람 시설/프로그램/볼거리 충원 필요	1	3.3
다양한 교육프로그램이 생겼으면	1	3.3
기타 개선의견	1	3.3
무료 와이파이가 있었으면	1	3.3
없음	20	66.7

2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁 · 능 · 유적 · 전시기관 고객관람 만족도 조사 -

부록. 설문지



2016년도 문화재청 정책만족도 조사 결과보고서

- 궁·능·유적·전시기관 고객관람 만족도 조사 -

2016년 12월 인쇄

2016년 12월 발행

발행 : 문화재청

분석기관 : (주)코리아리서치센터

이 조사보고서에 대한 자세한 문의사항은

(주)코리아리서치센터【☎ 02) 3415-5100】로 문의바랍니다.