한국무용과학회지, 2019, 제36권 제2호, pp.95~111
Official Journal of Korean Society of Dance Science
2019, Vol.36, No.2, pp.95~111
1229-7836/19/530
DOI http://dx.doi.org/10.21539/Ksds.2019.36.2.95

국립한글박물관 관람객 서비스 품질 향상 방안 연구

서영철·조남규* 상명대학교

본 연구는 관람객의 관점에서 개관 후 5년이 지난 국립한글박물관의 문제점과 개선방안을 탐구하는 것에 목적을 두고, 지난 4년간(2015~2018년) 진행된 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 결과를 토대로 동 조사의 PCSI 모델(Public-service Customer Satisfaction Index : 공공기관 서비스 고객만족도 조사 모델)에 나타난 선행품질요인 세부 분석을 통해 드러나는 개선해야 할 요소가 무엇인지를 파악하고, 서비스 품질 향상 방안을 도출하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 내국인 관람객을 위해서는 참신하고 다양한 기획전시와 관람정보 수집이 용이하도록 온라인 홍보의 확대가 필요하다. 둘째, 외국인 관람객을 위해서는 이해하기 쉽고 다양한 전시 안내서와 특화된 교육·문화 체험 프로그램 마련이 필요하다. 셋째, 공연프로그램을 위해서는 공연 기획 전문가 등의 자문을 통한 공연 프로그램 질을 제고 하는 한편, 공연 관람 신청이 편리하도록 홈페이지 관람 안내 정보의 개선이 필요하다.

주요어 : 국립한글박물관, 관람객 만족도 조사, PCSI 모델, 서비스 품질

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

21세기 박물관의 운영이 공급자 중심에서 이용자 중심으로 전환되었다는 것은 여러 연구자들이 언급했고 널리 알려진 사실이다. 이와 같은 인식을 기반으로 많은 박물관들은 관람객의 수요가 무엇이고, 어떤 부분의 개선을 원하는 지 귀 기울이고 있으며, 관람객의 요구사항을 파악하기 위한 방법으로 관람객 만족도 조사를 시행하고 있다. 특히, 올해 개관 5주년을 맞이하는 국립한글박물관을 위해서는 기 조사된 고객만족도 결과를 연구·분석하여 고객의 관점에서 관람서비스를 개선할 필요가 있다고 본다.

본 연구는 매년 관람객 만족도 조사를 실시하고 있는 국립한글박물관을 연구대상으로 최근 4년간 관람객 만족도 조사 결과보고서의 측정 모델인 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index : 공공기관 서비스 고객만족도 조사 모델)에서 나타나는 선행품질요인 세부 분석을 통해 발견된 개선해야 할 요소가 무엇인지를 파악하고, 서비스 품질 향상 방안을 도출하는데 그 목적이 있다.

Ⅱ. 연구방법

국립한글박물관은 “공공기관의 고객만족수준을 정확히 측정하고 개선방향을 제시해 줄 수 있는 공공기관에 특화된 고객만족도지수”(이청림, 이유재, 2012)로서 현재 모든 국립박물관이 고객만족도 측정모델로 사용하고

* 교신저자 : cng1222@hanmail.net

있는 공공기관 서비스 만족도 지수(PCSI)에 따라 지난 4년간(2015~2018) 고객만족도 조사를 실시하였다.

본 연구는 “국립중앙박물관과 국립민속박물관의 고객만족도 조사에서 활용된 PCSI 모델의 선행품질요인 세부분석을 통해 박물관 이용자 관리 방안”(서수련, 2018)을 연구한 선행연구 방법을 토대로 연구대상인 국립한글박물관의 고객만족도 조사 결과를 통계적으로 재해석함에 따라 만족도 변화의 추이를 살펴보는 분석을 주로 진행하였다. 본 연구는 만족도 조사 결과 중 내·외국인 일반 관람객과 공연 프로그램의 조사 결과를 분석하였는데, 이는 박물관의 일반 관람객의 요구와 복합문화공간으로서의 문화행사 수요를 반영한 것이다.

본 연구의 방법은 첫째, 연구대상 기관의 이해를 위해 문헌조사 등을 통해 국립한글박물관의 연혁과 임무 그리고 박물관에서 관람객들에 제공하는 전시, 공연, 교육과 관련된 주요사업을 조사했다. 둘째, 2015년부터 2018년까지의 박물관 관람객 만족도 조사 개요를 통해 관람객 만족도 조사의 목적과 조사 설계의 내용, 조사 및 자료처리 과정을 파악하고, 동 조사에서 측정모델로 사용된 PCSI 모델 개요에 나타난 선행요인과 영역별 위계적 구조형태의 모형을 확인하였다. 셋째, 지난 4년간의 선행품질요인(상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질) 세부분석을 통해 각 품질요인들의 연도별 만족도 추이를 살펴봄으로써 발견할 수 있는 상대적으로 가장 낮은 만족도 수준의 품질 요인을 개선이 필요한 요인으로 판단하고, 그래프를 통해 연도별 흐름 파악했다. 넷째, 서비스 품질 요인의 연도별, 요인별 만족도 비교, 분석을 통해 관람객들이 생각하는 서비스 품질의 영역별 개선 필요 요소를 발견하고 그에 대한 해결방안 즉, 서비스 품질 향상 방안 제시했다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 국립한글박물관의 임무와 주요사업

1) 연혁과 임무

국립한글박물관의 연혁과 임무는 아래와 같다.(국립한글박물관, 2018)

- ㅇ 연혁
  - 한글박물관 건립 기본계획 수립(2010. 3.)
  - 건축 설계(2010. 4.~2011. 1.), 착공식(2011. 7.)
  - 한글박물관 개관위원회 발족(2013. 5.)
  - 건축공사 준공(2013. 8.)
  - 개관(2014. 10. 9.)
- ㅇ 임무
  - 한글 자료 전시와 유물 수집 및 보존관리
  - 국내외 한글자료 조사·연구
  - 한글자료 관련 국내외 학술 교류 및 학술대회 개최
  - 전시 및 소장 자료 기반 한글문화 교육

2) 주요사업

2018년 기준 박물관 관람객에게 제공된 주요 사업 및 서비스를 요약하면 다음과 같다.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

표 1. 국립한글박물관 주요사업 개요(국립한글박물관, 2018)

구 분	내 용
상설전시(연중)	〈한글이 걸어온 길〉 ㅇ 1부 : 새로 스물여덟 자를 만드니 - 계해년 겨울, 정음을 창제하시니, 한글이 없던 시대의 문자, 한글의 창제와 원리 ㅇ 2부 : 쉽게 익혀서 편히 쓰니 - 널리 한글을 펴다, 삶 속에 자리 잡다, 근대의 물결과 마주하다 ㅇ 3부 : 세상에 널리 퍼져 나아가니 - 새 모습으로 거듭나다, 감성을 담은 한글
기획전시	ㅇ 2018 평창 동계올림픽 개최 기념특별전 '겨울 문학 여행'(1.29.~3.18.) - 역대 동계올림픽 개최·예정 13개국 10개 언어권 겨울 문학 작품 소개 - 전시자료 : 이청준 '눈길' 등 320편 ㅇ 소리×글자 : 한글디자인(4.9.~6.17.) - 기본자 8개에서 11,172자로 확장되는 한글의 소리를 9팀의 작가들과의 협업으로 소개 - 전시자료 : 네임리스 '선들 사이'등 9건 98점 ㅇ 나는 몸이로소이다 : 개화기 한글 해부학 이야기(7.19.~10.14.) - 미공개 소장품『해부학』(최초의 한글 해부학 교과서) 최초 공개, 몸에 대한 한국인의 말과 글 재발견 - 전시자료 : '해부학' 등 127건 213점 ㅇ 사전의 재발견(9.20.~12.25.) - 140년간 발간된 한글 사전을 총망라한 최초 전시 - 전시자료 : 문세영 '조선어사전' 등 121건 211점
공연	ㅇ 문화가 있는 날 - 한글 및 전통문화를 주제로 한 공연(음악극, 연극 등) ㅇ 토요문화행사 - 가족 대상 다양한 장르 공연 및 영화 ㅇ 월요문화행사 - 음악 및 다양한 문화행사
교육	ㅇ 세대 간 통합교육 - 부모자녀 동반교육 : 자연 속 한글탐험, 도란도란 고전 즐기기 등 ㅇ 세대 내 소통교육 - 전시연계 : 기획전시(나는 몸이로소이다, 사전의 재발견) 연계 교육 - 유아교육 : 놀이터 속 한글 탐험 - 학교연계 : 한글보따리, 찾아가는 국립한글박물관, 뿌리 깊은 나무 등 - 성인교육 : 인문학 특강 - 전문인력 양성교육 : 한글 상표 공방 - 외국인 교육 : 한글문화와 우리말글 - 문화나눔 교육 : 알록달록 한글 숲 여행(발달장애인 대상)

2. 관람객 만족도 조사결과 분석

1) 관람객 만족도 조사 개요

(1) 조사 목적

국립한글박물관에서 2015년부터 2018년까지 진행된 관람객 만족도 조사결과보고서에서는 다음과 같이 그 조사의 목적을 밝히고 있다.

표 2. 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 목적

2015년 조사 목적	2016년~2018년 조사 목적
관람객 성향과 요구 파악	관람객 특성과 요구 파악
박물관 이용 만족, 불만족 요인을 통한 개선점 도출, 관람객 만족도 향상을 도모하기 위한 기초자료로 활용	박물관 이용 만족, 불만족 요인을 통한 더 나은 관람 서비스를 제공하기 위해 관람객 중심의 서비스 개선 방향과 홍보 방향 설정

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2014~2018

(2) 조사 설계

지난 4년간 진행된 국립한글박물관의 관람객 만족도 조사 설계에 대하여 내국인, 외국인, 공연 프로그램 등으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

내·외국인 관람객 만족도 조사는 계통추출법을 활용한 출구조사를 통한 설문조사(2015~2018년)와 구조화된 설문지를 통한 1:1 개별 면접조사(2016~2018년)로 진행되었다. 조사기간 총 41일, 연평균 10일 동안 내국인 관람객 3,107명, 외국인 관람객 407명이 조사에 참여하였다.

표 3. 국립한글박물관 내·외국인 관람객 만족도 조사 개요(2015-2018)

구 분		2015년	2016년	2017년	2018년
조사 대상		국립한글박물관 내국인 / 외국인 관람객			
표본 추출		계통추출법			
조사규모(내/외국인)		700명/100명	700명/100명	700명/107명	700명/100명
조사방법		출구조사	구조화된 설문지를 통한 1:1 개별면접		
표본오차 (95%신뢰수준)	내국인	±3.7%p			
	외국인	±9.8%p			
조사기간		12일	11일	9일	9일
조사기관		㈜리서치앤리서치	㈜글로벌리서치		

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

국립한글박물관에서 진행한 공연 프로그램에 대한 만족도 조사는 개관이후 2018년 처음으로 시행되었다. 임의추출 방식으로 표본을 추출하고 구조화된 설문지를 통한 1:1 개별 면접조사로 진행되었다. 조사는 연중 시행되었으며 공연 프로그램 진행 중에 설문 자료를 취합하였고. 공연 프로그램 관람객 230명이 조사에 참여하였다.

표 4. 국립한글박물관 공연프로그램 만족도 조사 개요(2018)

구 분	내 용
조사대상	국립한글박물관 공연 프로그램 참여 관람객
표본추출	임의추출
조사규모	230명
조사방법	구조화된 설문지를 통한 1:1 개별면접
표본오차	표본오차 : 95% 신뢰수준에서 ±6.46%p
조사기간	연중 국립한글박물관이 지속 취합
조사기관	㈜글로벌리서치

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018

(3) 조사 과정 및 자료처리

2015년 국립한글박물관의 관람객 만족도 조사는 조사 설계, 설문개발, 실사준비(면접원 교육, 설문복사, 설문장소 세팅), 실사진행, 데이터 검증(에디팅(Editing) : 기록상의 오류 및 누락 검증 / 펀칭(Punching) : 설문 내용의 부호화 및 자료 입력), 데이터 분석(SPSS13.0을 활용한 통계분석), 보고서 작성의 과정 등을 통해 진행되었다.

2016~2018년 국립한글박물관 관람객 만족도 조사의 수집된 자료는 에디팅(Editing), 코딩(Coding) 및 펀칭(Punching), 데이터 클리닝(Data cleaning)을 거쳐 데이터 프로세싱 프로그램(SPSS 21.0 for Window)을 이용하여 테이블(Table : 문항별 교차 집계)을 작성하였다.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

그림 1. 국립한글박물관 관람객 만족도 조사과정 및 자료처리(2016-2018)
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2016~2018

설문조사는 7점 척도의 설문으로 진행되었고 100점 환산은 다음과 같은 기준으로 환산 처리했다.

표 5. 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 관련 설문조사의 100점 환산(2015-2018)

7점 척도	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점
100점 환산	0점	16.7	33.3점	50.0점	66.7점	83.3점	100.0점

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

(4) 측정모델

PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 측정 모델은 선행요인, 만족요인, 성과요인의 3개 모형으로 구성되어 있으며 선행요인이 만족요인에, 만족요인이 성과요인에 각각 영향을 미치게 된다는 모델이다. 각 영역별 위계적 구조 형태의 모형(차원, 구성요소, 측정항목)으로 이루어져 있다. 〈그림-2, 3〉에서 확인할 수 있는 것과 같이 2018년 PCSI 측정 모델은 2015~2017년의 PCSI 측정 모델과 성과요인모형 등 그 구성에 있어 약간의 차이가 있는데, 이는 선행품질의 만족도가 기관성과 뿐만 아니라 재방문 및 추천의향에 직접적으로 미치는 영향을 측정하기 위해 변경한 것으로 보인다.

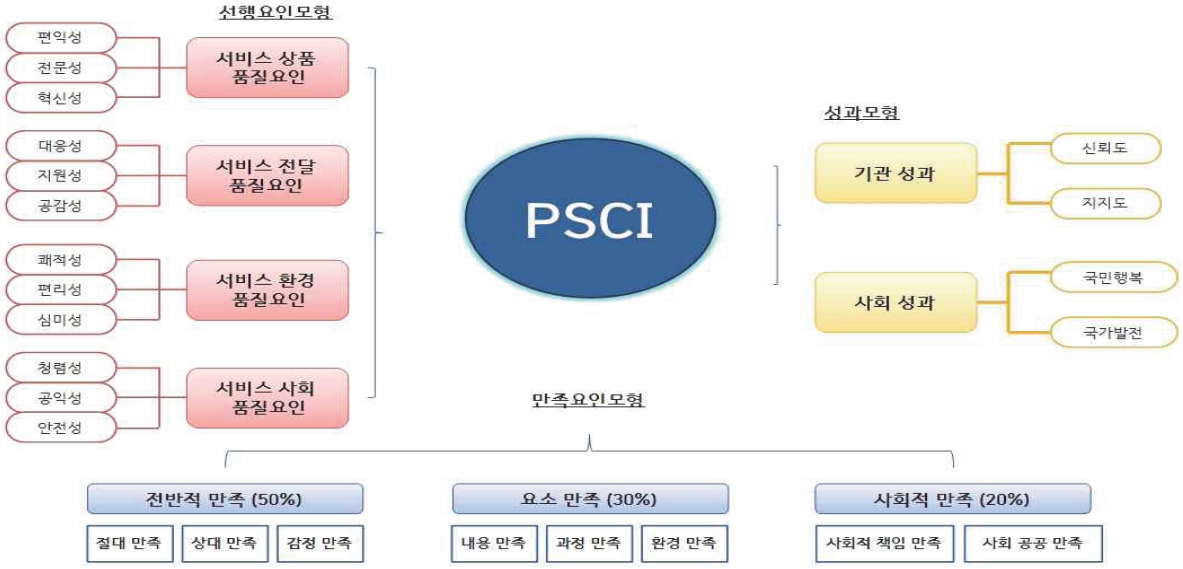

그림 2. 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 측정모델(PCSI 모델) (2015-2017)
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2017

그림 3. 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 측정모델(PCSI 모델) (2018)

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018

(5) 선행요인 유형별 의미

선행품질요인은 서비스 상품 품질(제공 서비스 자체의 품질), 서비스 전달 품질(서비스 전달 과정의 품질), 서비스 환경 품질, 서비스 사회 품질(서비스 공공 측면의 품질)의 4가지 차원으로 이루어져 있으며, 각 차원들은 다음과 같은 요소들로 구성된다.

① 서비스 상품품질 : 편익성, 전문성, 혁신성, ② 서비스 전달품질 : 대응성, 지원성, 공감성
③ 서비스 환경품질 : 쾌적성, 편리성, 심미성, ④ 서비스 사회품질(사회적 책임) : 청렴성, 공익성, 안정성

표 6. 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 측정모델(PCSI 모델) 선행요인 유형별 의미(2015-2017 기준)

요인	차원	요소	정의
선행요인	서비스 상품품질 (제공서비스 자체의 품질)	혁신성*	고객을 위한 새로운 아이디어 또는 프로그램의 기획정도
		편익성	해당 기관의 서비스가 고객에게 제공하는 혜택 및 가치의 정도와 적정성
		전문성	서비스 상품을 제공하기 위한 능력의 보유 정도
	서비스 전달품질 (서비스 전달과정의 품질)	대응성	고객을 응대하는 직원 및 시스템 또는 절차의 수준
		지원성	서비스에 대한 정보제공 활동 및 서비스 사후관리의 정도
		공감성	고객을 이해하고 배려하는 정서적 태도 및 행동의 정도
	서비스 환경품질	쾌적성	서비스 제공환경 시설의 쾌적하고 청결한 정도
		편리성	서비스 제공환경과 시설의 편리한 정도
		심미성	서비스 환경과 온라인, 오프라인 시설의 아름답고 단정한 정도
	서비스 책임 (서비스 공공측면의 품질)	청렴성	업무처리의 투명성, 도덕성 및 공정성의 정도
		공익성	해당 기관의 본질적인 역할이 공공의 이익에 도움이 되는 정도
		안정성	해당 기관의 서비스가 이용 안전에 대응하는 정도

* 2018년 PCSI 모델의 서비스 상품품질 구성 요소에서는'혁신성'을 '본원적 욕구 충족'(고객문제 해결, 약속 이행, 고객방문 목적 부합 업무 수행 수준)으로 대체

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2017

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

2) 선행품질요인 세부 분석

지난 4년간 진행된 국립한글박물관 관람객 만족도 조사에서 나타나는 상대적으로 가장 낮은 만족 수준을 보이는 선행품질요인(서비스 상품품질, 서비스 전달품질, 서비스 환경품질, 서비스 사회품질)과 요소를 개선이 필요한 것으로 판단하고, 그래프를 통해 만족도의 4년간 평균 수준과 연도별 흐름 그리고 각 요인과 요소별 비교·분석을 실시한다.

(1) 내국인 관람객

2015-2018년 국립한글박물관 내국인 관람객 PCSI 선행품질 지수에서는 '환경품질'이 평균 87점으로 가장 높고, '전달품질'이 평균 79.8로 가장 낮게 나타난다.

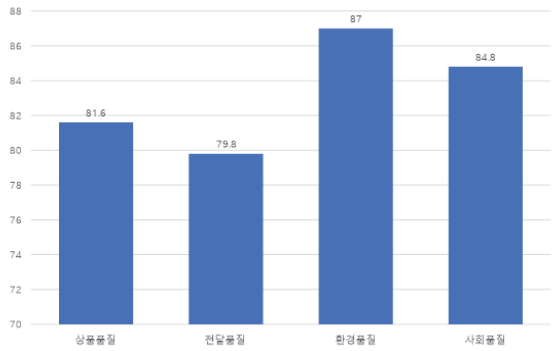

그림 4. 국립한글박물관 내국인 관람객 - 선행품질요인 평균 PCSI(2015-2018)
[Base : 내국인 관람객(n=3,107명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

각 선행품질요인별로 살펴보면, 우선 서비스 상품품질의 경우에는 지난 4년간 전반적인 평균 만족도는 81.6점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '정확한 전시내용과 설명'이 83.6점(4년 평균)으로 가장 높으며, '전시물과 내용의 다양함'이 72.5점(3년 평균, 2018 조사항목에 미포함)으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

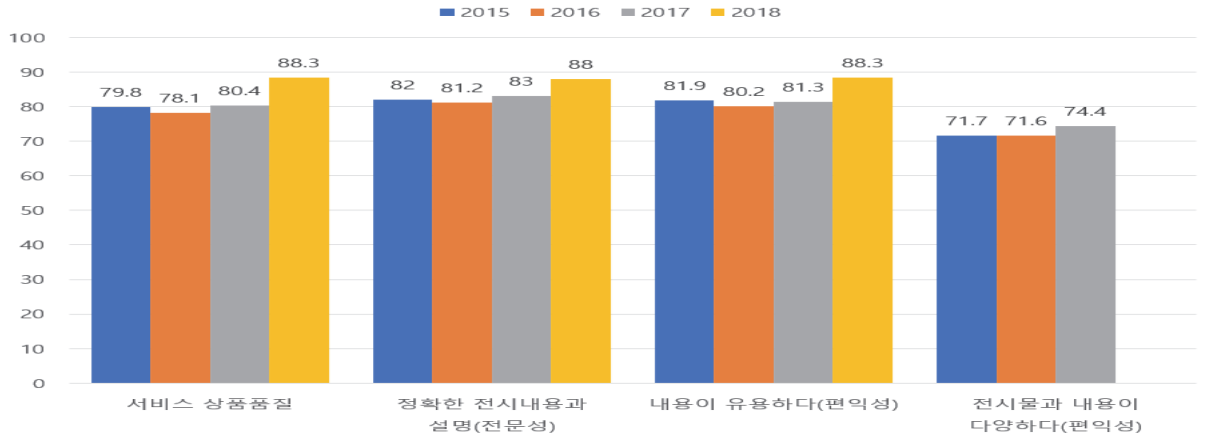

그림 5. 국립한글박물관 내국인 관람객 - 서비스 상품품질
[Base : 내국인 관람객(n=3,107명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

서비스 전달품질의 전반적인 평균 만족도는 79.8점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '안내직원의 친절한 응대'가 81.9점으로 가장 높으며, '관람정보 수집의 용이성'이 78.7점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

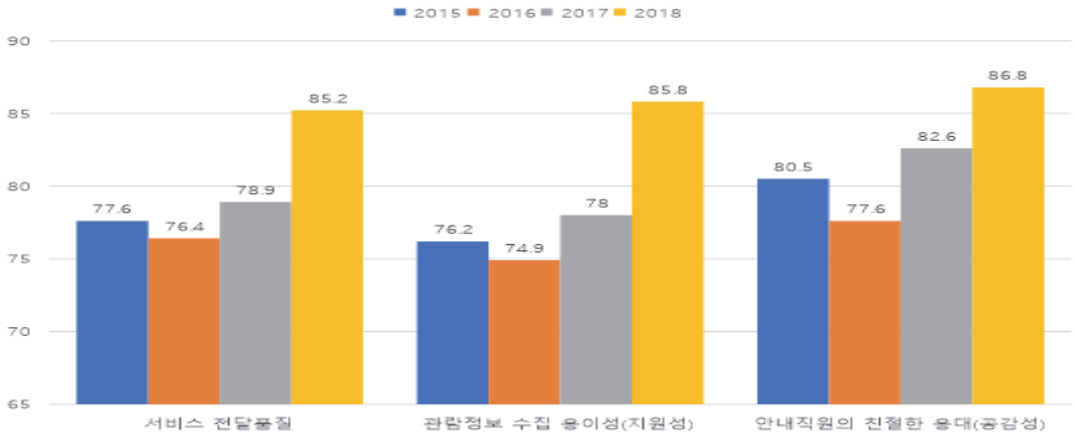

그림 6. 국립한글박물관 내국인 관람객 – 서비스 전달품질

[Base : 내국인 관람객(n=3,107명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

서비스 환경품질의 전반적인 평균 만족도는 87점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '박물관 환경 쾌적성'가 89.0점으로 가장 높으며, '편의시설 이용 편리성'이 85.3점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

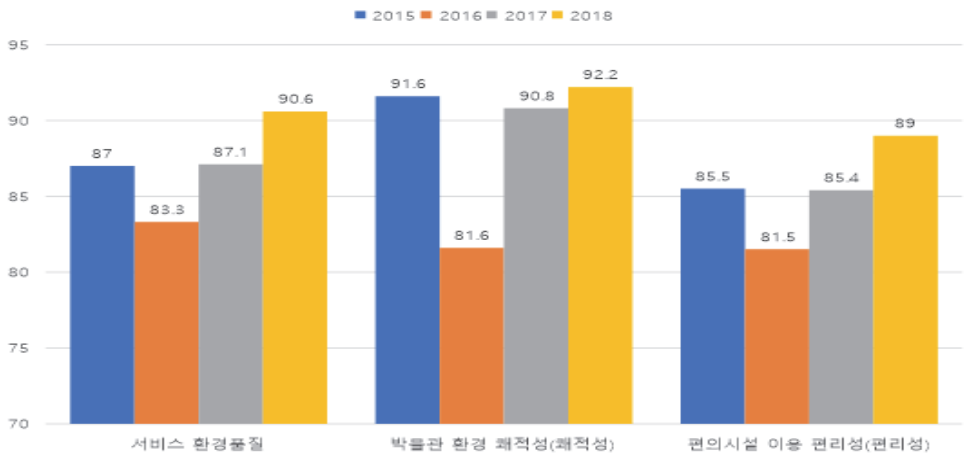

그림 7. 국립한글박물관 내국인 관람객 – 서비스 환경품질

[Base : 내국인 관람객(n=3,107명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

서비스 사회품질의 전반적인 평균 만족도는 84.8점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '문화(한글문화)를 알리는데 기여'가 86.1점으로 가장 높으며, '담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행'이 83.7점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

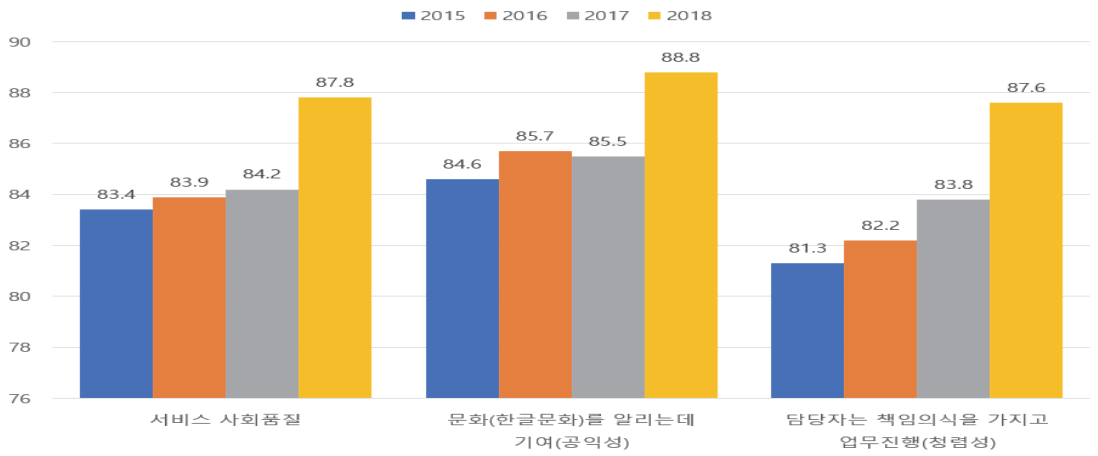

그림 8. 국립한글박물관 내국인 관람객 - 서비스 사회품질
[Base : 내국인 관람객(n=3,107명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

(2) 외국인 관람객

2015-2018년 국립한글박물관 외국인 관람객 PCSI 선행품질 지수에서는 '환경품질'이 평균 88.9점으로 가장 높고, '상품품질'이 평균 79.9로 가장 낮게 나타난다.

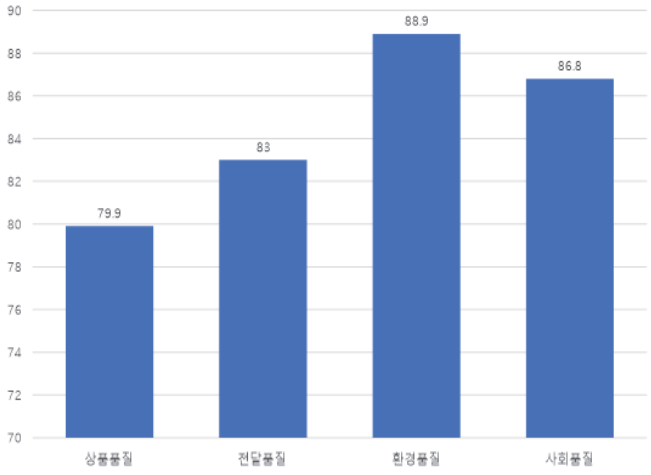

그림 9. 국립한글박물관 외국인 관람객 - 선행품질요인 평균 PCSI(2015-2018)
[Base : 외국인 관람객(n=407명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

각 선행품질요인별로 살펴보면, 우선 서비스 상품품질의 경우에는 지난 4년간 전반적인 평균 만족도는 79.9점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '전시의 유용성'이 81.5점으로 가장 높으며, '이해하기 쉬운 전시내용'이 69.9점으로 가장 낮은 만족 수준[1]을 보인다.

1) 세부 요소 '이해하지 쉬운 전시내용'의 경우 2018년 만족도 조사에서는 조사되지 않았으며, 유사 요소인 '정확한 전시 내용과 설명'의 경우 지난 4년간 평균 만족도는 80.4점이다

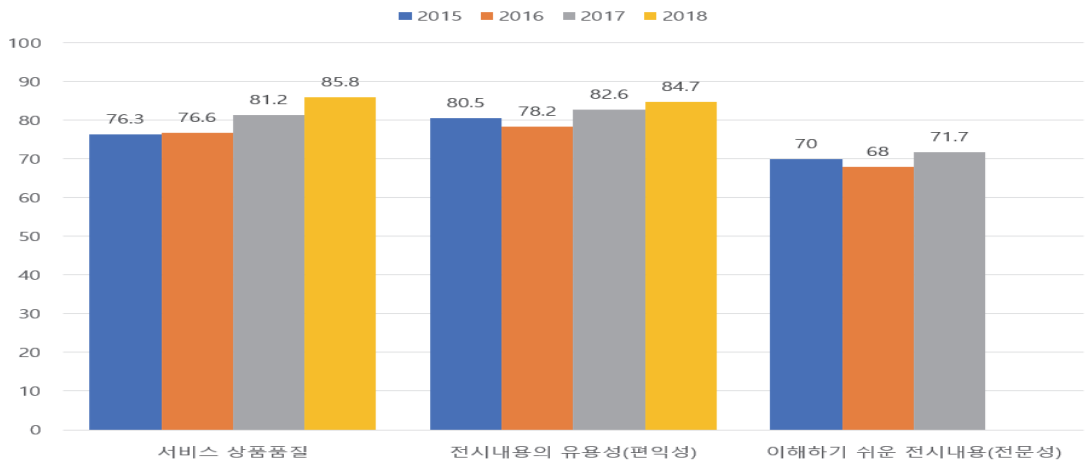

그림 10. 국립한글박물관 외국인 관람객 – 서비스 상품품질
[Base : 외국인 관람객(n=407명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

서비스 전달품질의 전반적인 평균 만족도는 83점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '안내직원의 친절한 응대'가 86.5점으로 가장 높으며, '관람정보 수집의 용이성'이 80.5점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

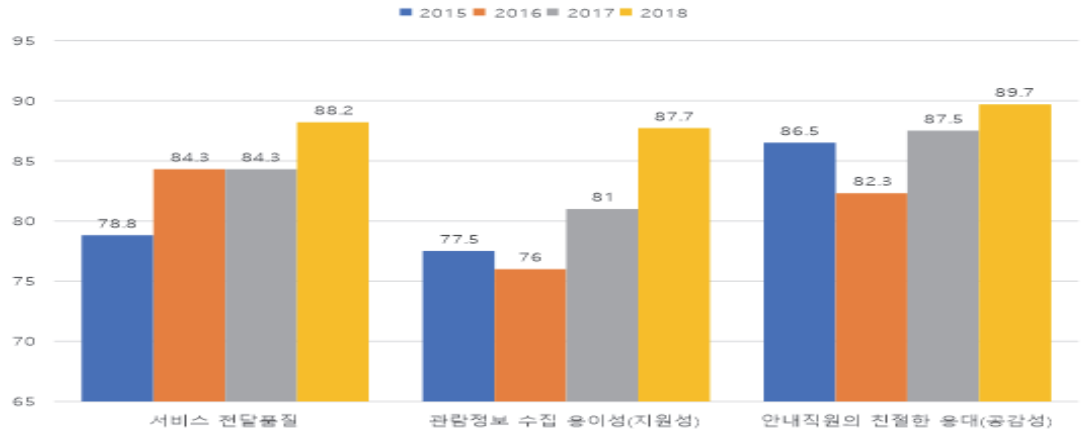

그림 11. 국립한글박물관 외국인 관람객 – 서비스 전달품질
[Base : 외국인 관람객(n=407명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

서비스 환경품질의 전반적인 평균 만족도는 88.9점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '친근하고 깔끔한 안내직원의 용모'가 90.3점으로 가장 높으며, '접근하기 쉬운 위치'이 87.4점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

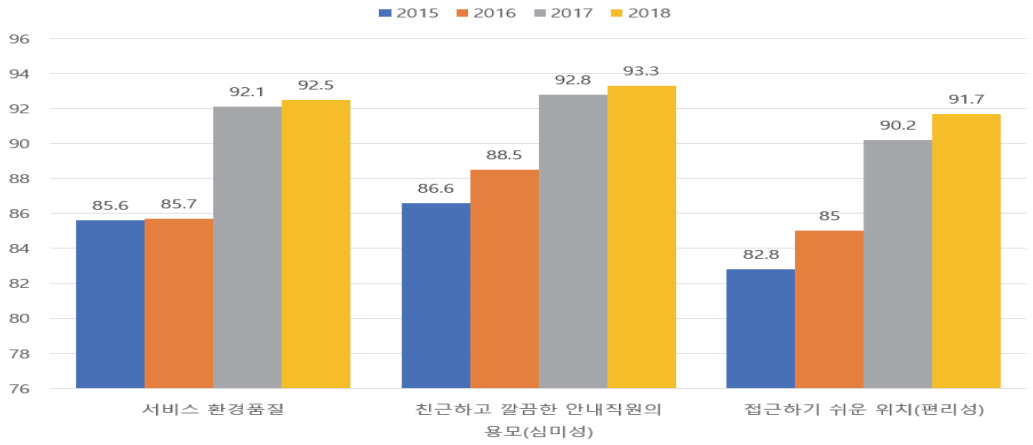

그림 12. 국립한글박물관 외국인 관람객 - 서비스 환경품질

[Base : 외국인 관람객(n=407명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

서비스 사회품질의 전반적인 평균 만족도는 86.8점이다. 세부 요소의 평균 만족도 가운데는 '관람객 안전을 위한 시설 구비'가 87.2점으로 가장 높으며, '문화(한글문화)를 알리는데 기여'가 86.3점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

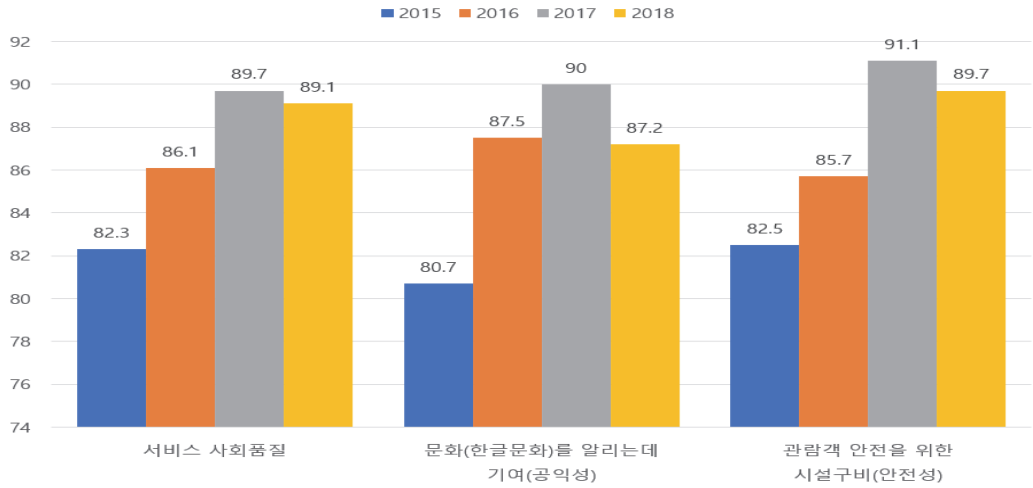

그림 13. 국립한글박물관 외국인 관람객 - 서비스 사회품질

[Base : 외국인 관람객(n=407명), 단위 : 점]

출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2015~2018

(3) 공연 프로그램

2018년 국립한글박물관 공연프로그램 관람객 PCSI는 93.4점이고, 선행품질요인 중 사회적 책임이 95.2점으로 가장 높고, '상품품질'이 92.5점으로 가장 낮게 나타난다.

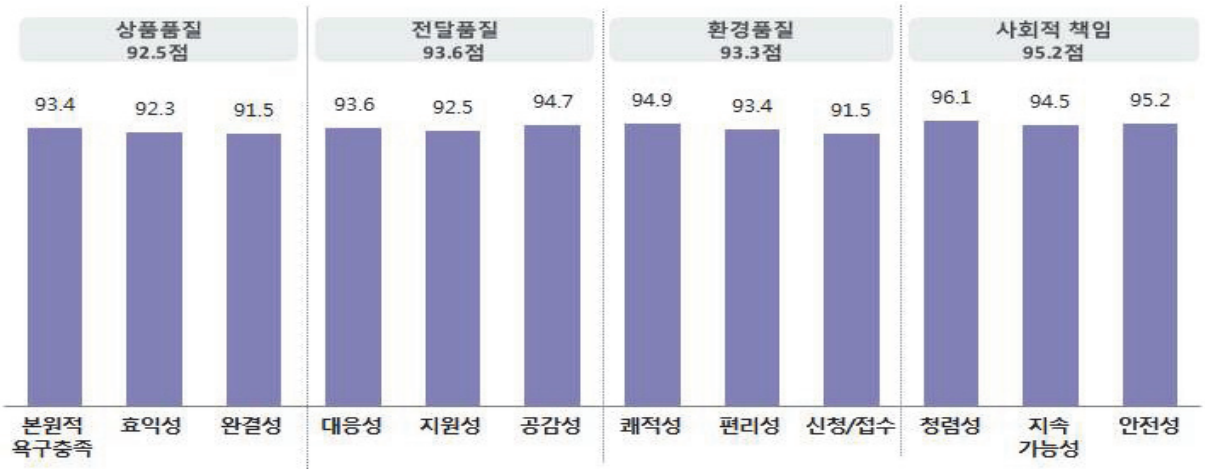

그림 14. 국립한글박물관 공연프로그램 – 선행품질요인 결과
[Base : 공연프로그램 관람객(n=230명), 단위 : 점]
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018

서비스 상품품질의 경우에는 만족도는 92.5점이다. 세부 요소 가운데는 '흥미로운 공연내용'이 93.4점으로 가장 높으며, '짜임새 있는 공연구성'이 91.5점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

그림 15. 국립한글박물관 공연프로그램 – 서비스 상품품질
[Base : 공연프로그램 관람객(n=230명), 단위 : 점]
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018

서비스 전달품질의 만족도는 93.6점이다. 세부 요소 가운데는 '안내직원의 친절한 응대'가 94.7점으로 가장 높으며, '공연안내 자료의 적절한 비치'가 92.5점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

그림 16. 국립한글박물관 공연프로그램 – 서비스 전달품질
[Base : 공연프로그램 관람객(n=230명), 단위 : 점]
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018

서비스 환경품질의 만족도는 93.3점이다. 세부 요소 가운데는 '관람환경 쾌적성'이 94.9점으로 가장 높으며, '공연 신청 및 접수 편리성'이 91.5점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

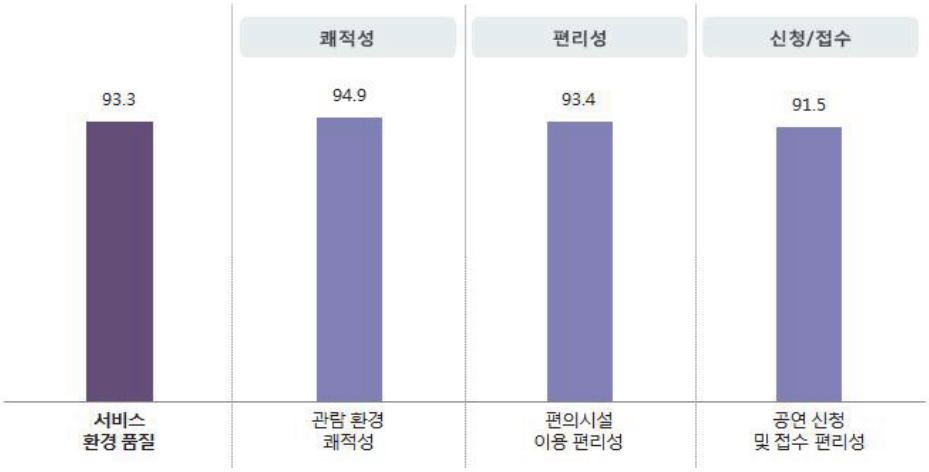

그림 17. 국립한글박물관 공연프로그램 – 서비스 환경품질
[Base : 공연프로그램 관람객(n=230명), 단위 : 점]
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018그림 18

서비스 사회적 책임의 만족도는 95.2점이다. 세부 요소 가운데는 '담당자의 책임의식을 가지고 공연을 진행함'이 96.1점으로 가장 높으며, '수준 높은 공연을 접할 수 있는 기회 제공'이 94.5점으로 가장 낮은 만족 수준을 보인다.

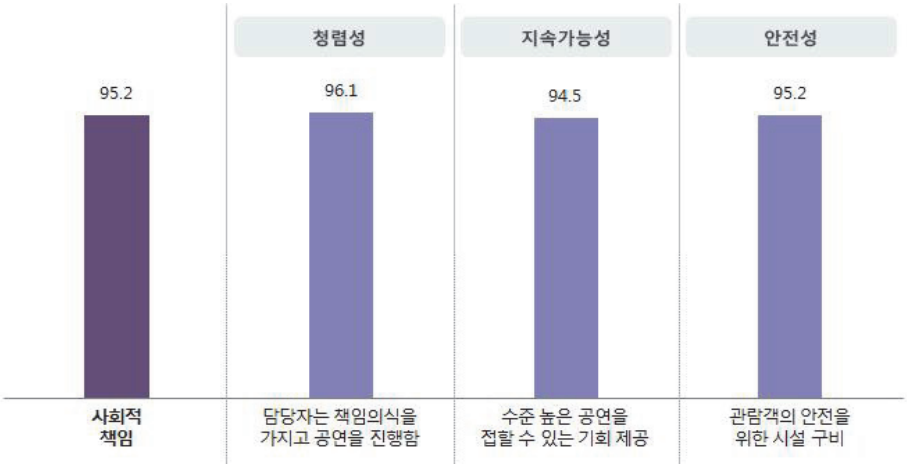

그림 18. 국립한글박물관 공연프로그램 – 서비스 사회품질
[Base : 공연프로그램 관람객(n=230명), 단위 : 점]
출처) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 보고서, 2018

2. 선행품질요인별 개선 필요 요소

국립한글박물관에서 실시한 지난 4년간의 관람객 만족도 조사를 통해 나타난 선행품질요인과 만족도 점수를 비교·분석하여 상대적으로 가장 낮은 만족도를 보이는 요인을 찾아 개선이 필요한 사항으로 판단, 각 선행품질요인별 개선 필요 요소를 발견하였다.

1) 서비스 상품품질

내국인 관람객은 '전시물과 내용의 다양함'을, 외국인 관람객은 '이해하기 쉬운 전시내용'을 개선 필요 요소로 보았다. 공연프로그램에서는 '짜임새 있는 공연구성'을 개선 필요 요소로 보았다.

2) 서비스 전달품질

내·외국인 관람객 모두 '관람정보 수집의 용이성'을 개선 필요 요소로 보았다. 공연프로그램에서는 '공연안내 자료의 적절한 비치'를 개선 필요 요소로 보았다.

3) 서비스 환경품질

내국인 관람객은 '편의시설 이용 편리성'을, 외국인 관람객은 '접근하기 쉬운 위치'를 개선 필요 요소로 보았다. 공연프로그램에서는 '공연 신청 및 접수 편리성'를 개선 필요 요소로 보았다.

4) 서비스 사회품질(사회적 책임)

내국인 관람객은 '담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행'을, 외국인 관람객은 '문화(한글문화)를 알리는데 기여'를 개선 필요 요소로 보았다. 공연프로그램에서는 '수준 높은 공연을 접할 수 있는 기회 제공'을 개선 필요 요소로 보았다.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

Ⅳ. 결론

본 연구는 지난 4년간(2015~2018) 국립한글박물관 관람객 만족도 조사 결과의 분석을 통해 선행품질요인의 개선 필요 요소 즉, 관람객에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 서비스 품질의 개선 필요 요소를 도출하고 그에 따른 박물관의 서비스 품질향상 방안을 다음과 같이 제시한다.

첫째. 내국인 관람객은 서비스 상품품질에서 '전시물과 내용의 다양함', 서비스 전달품질에서 '관람정보 수집의 용이성', 서비스 환경품질에서 '편의시설 이용 편리성', 서비스 사회품질에서 '담당자는 책임의식을 가지고 업무 진행'을 개선 필요 요소로 보았다.

박물관은 내국인 관람객들을 위한 서비스 품질 향상 방법으로 전시영역에서는 참신하고 다양한 기획 전시와 신생 박물관으로서 적극적인 유물 수집 및 연구를 통해 관람객들이 평가할 만한 전시물이 전시될 수 있도록 노력해야 할 것이며, 관람객들이 손쉽게 관람정보를 수집할 수 있게 하려면 관람 정보를 다양한 매체를 통해 홍보하고 관람객의 관심을 유발할 만한 홍보 콘텐츠도 개발해야 한다. 특히 한글박물관의 경우 주로 어린이를 동반한 가족단위 관람객(부모 연령 대개 30~40대)이 방문[2)]하므로 관람객 맞춤형 홍보 콘텐츠 제작 및 매체 선정이 필요하다. 비교적 젊은 세대인 부모 및 어린이들에게 홍보하기 위해서는 온라인 홍보(페이스북, 인스타그램, 유투브, 인터넷 포털사이트, 박물관 홈페이지 등)가 적합할 것이다. 또한 한글박물관은 구내식당이 미비하고 인근에 식당도 충분치 않아 관람객이 식사를 위해서는 국립중앙박물관이나 이촌동까지 가야하는 불편함이 있다. 예산 등의 문제로 당장에 구내식당을 마련할 수 없으므로 관람객들에 인근 식당을 잘 안내하고 구내매점과 카페를 활용하는 방안을 강구할 필요가 있다. 업무담당자의 책임의식 제고를 위해서는 직원 내부 교육과 외부 전문가 초청 강연이 필요할 뿐만 아니라 보다 효율적인 인사·조직관리 방안도 강구해야 한다.

둘째, 외국인 관람객은 서비스 상품품질에서 '이해하기 쉬운 전시내용', 서비스 전달품질에서 '관람정보 수집의 용이성', 서비스 환경품질에서 '접근하기 쉬운 위치', 서비스 사회품질에서 '문화(한글문화)를 알리는데 기여'를 개선 필요 요소로 보았다.

박물관 외국인 관람객들을 위한 서비스 품질 향상 방법으로 전시를 보다 쉽게 이해하기 위해서는 전시장에 외국어 안내판과 안내데스크 등에 외국인용 전시안내서를 비치하거나 외국어 홈페이지 및 온라인 홍보를 통해 박물관 전시를 지속적으로 안내하는 것이 필요하다. 특히 최근 한국 대중가요 등 한류의 영향으로 동남아시아, 유럽, 중동 등에서 많은 젊은이들이 한글을 배우고 있는 만큼, 현재 영·중·일 외국어 안내서에서 베트남, 인도네시아, 프랑스어, 스페인어, 아랍어 등 다양한 언어로 전시 및 박물관 안내서를 확대·제작 배포하는 것이 필요한 시점이다. 내국인과 동일하게 서비스 전달품질에 있어 '관람정보 수집의 용이성'이 개선이 필요한 상황으로 이점은 시급히 개선이 필요하다 하겠다. 외국인을 위해서는 특히 온라인 홍보가 주효할 것이므로 모바일 환경에서 관람정보를 수집할 수 있도록 해야 한다. 박물관 접근성 개선을 위해서도 온라인 홍보에 주력하는 한편, 한글박물관 인근 지하철역과 국립중앙박물관을 활용한 안내판 설치 및 직원 교육을 통한 친절한 안내가 필요하다. 서비스 사회품질에서 '문화(한글문화)를 알리는데 기여'가 낮은 것은 외국인들이 박물관을 찾았을 때 단순히 한글에 대해 알고 돌아가는 것 보다 한글과 관련된 문화체험을 희망하는 것으로 볼 수 있으므로 외국인을 위한 다양한 교육 및 문화체험 프로그램 마련이 필요하다.

2) 국립한글박물관 관람객 홍보마케팅 방안, 2017.

셋째, 공연프로그램 참여 관람객은 서비스 상품품질에서 '짜임새 있는 공연구성', 서비스 전달품질에서 '공연안내 자료의 적절한 비치', 서비스 환경품질에서 '공연 신청 및 접수 편리성', 서비스 사회품질에서 '수준 높은 공연을 접할 수 있는 기회 제공'을 개선 필요 요소로 보았다.

박물관 공연프로그램 관람객들을 위한 품질 향상 방법으로 관람객들은 공연의 질 향상과 공연물에 대한 보다 적절한 홍보물 제공 및 관람 신청을 용이하게 할 것을 요구하고 있는 것으로 보인다. 박물관은 2017년부터는 공모를 통해 공연물을 선정, 관람객에게 제공하고 있는데 관람객의 요구를 반영하기 위해서는 공연 전문가의 자문 등을 통해 공연의 질을 제고하는 방안을 강구할 필요가 있고, 현재 공연 관람을 위해서는 홈페이지를 통한 사전 예약신청을 받고 있는데 처음 신청하는 관람객들에게는 너무 많은 정보가 있어 오히려 이해하기가 곤란할 수도 있는 상황이므로 공연 관람 신청을 위한 핵심적인 정보 위주로 이해하기 쉽게 정리하는 것이 필요하다.

참고문헌

국립한글박물관(2018), **국립한글박물관 국정감사 업무현황**, 13-17.

서수련(2018), **국립박물관의 PCSI 모델에 나타난 선행품질요인 세부분석을 통한 박물관 이용자 관리 방안 연구**, 미간행 석사학위 논문, 경희대학교 경영대학원.

신한대학교 산학협력단(2017), **국립한글박물관 관람객 홍보마케팅 방안.**

이보아(2001).「(실무자를 위한)박물관 경영 핸드북」, **학고재, 29**.

이청림, 이유재(2012), 공공기관 고객만족지수 모형 개발과 적용, **마케팅연구, Vol.27** No.4, 72.

(주)리서치앤리서치(2015), **국립한글박물관 관람객 만족도 조사**.

(주)글로벌리서치(2016-2018), **국립한글박물관 관람객 만족도 조사**.

전태일, 박근태, 황용구(2013), 관계마케팅과 박물관 관람객 개발,「한국문화예술경영학회 학술대회」, Vol.2013 No [2013], **한국문화예술경영학회, 22**.

Copyright© 2019 by the Korean Society of Dance Science

ABSTRACT

A Study on the Improvement of Service Quality for Visitors to the National Hanguel Museum

Suh, Young-Chul · Cho, Nam-Gyu *Sangmyung Univ.*

This study aims to research for problems of National Hanguel Museum having had since the museum was open and for its improvements from the museum visitor's point of view. Improvement factors was figured out by analysing preceding quality factors shown in PCSI model of the museum visitor satisfaction survey conducted over the past 4 years(from 2015 to 2018), also measures to improve service quality are derived. So the results are as follows. First, Extending online promotion is necessary for native visitors to see unique and diverse exhibitions and collect information conveniently. Second, Display guide book should be various and easily understandable for foreigner visitors and Educational/Cultural Experiencing Programs need to be specialized for them. Finally third, the exhibition announcement and informations on website has to be improved to make visitor easier to apply for the performance and the quality of perfomance programs should be strenthened by professional perfomance consulter.

Key words : National Hanguel Museum, visitor satisfaction survey, PCSI model, service quality

논문투고일: 2019. 03. 04
논문심사일: 2019. 04. 02
심사완료일: 2019. 04. 16