

충남 문화관광해설사 활동에 관한 관광객 의견조사 보고서

2019. 11. 19

선인리서치



목 차

제1장. 조사개요	5
1. 조사목적	6
2. 조사설계	7
3. 조사내용	8
4. 조사대상자 특성	9
5. 조사체계	10
6. 자료처리 및 통계분석	11
제2장. 조사결과 분석	12
I. 「문화관광해설사」 해설서비스 이용자 특성	3... 1
1. 방문 관광지	13
2. 방문일수	18
3. 방문자 거주지	21
II. 「문화관광해설사」 해설서비스 이용행태	2... 2
1. 문화관광해설사 서비스 인지도	2
2. 문화관광해설사 서비스 인지 경로	5
3. 문화관광해설사 해설서비스 이용 경험	8
4. 문화관광해설사 해설서비스 이용 경험 횟수	13
5. 문화관광해설사 해설서비스 예약 여부	33
6. 문화관광해설사 해설서비스 예약경로	63
III. 「문화관광해설사」 해설 만족도	9... 3
1. 문화관광해설사 해설 만족도	9
2. 문화관광해설사 해설 만족/ 불만족 이유	24
3. 문화관광해설사 지인 추천의향	4
4. 향후 문화관광해설사 해설서비스 이용의향	64
5. 문화관광해설사 제도 전반 자유 의견	74
제3장. 요약 및 결론	51
부록 : 조사표	59

그림 목차

【그림 1】	해설서비스 이용자 관광지 방문일수	8
【그림 2】	해설서비스 이용자 관광지 방문일수(2018년과 비교)	9
【그림 3】	해설서비스 이용자 거주지	12
【그림 4】	「문화관광해설사」 인지 여부	2
【그림 5】	「문화관광해설사」 인지도	4
【그림 6】	「문화관광해설사」 인지 경로	5
【그림 7】	「문화관광해설사」 인지 경로(2018년과 비교)	7
【그림 8】	해설서비스 이용 경험	82
【그림 9】	해설서비스 이용 경험(2018년과 비교)	9
【그림 10】	문화관광해설사 해설서비스 이용 경험 횟수	1
【그림 11】	「문화관광해설사」 해설서비스 예약 여부	3
【그림 12】	「문화관광해설사」 해설서비스 예약률	5
【그림 13】	「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로	6
【그림 14】	「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로(2018년과 비교)	8
【그림 15】	「문화관광해설사」 해설서비스 만족도	9
【그림 16】	「문화관광해설사」 해설서비스 만족도(2018년과 비교)	1
【그림 17】	「문화관광해설사」 해설 만족 이유	2
【그림 18】	「문화관광해설사」 지인 추천의향	3
【그림 19】	「문화관광해설사」 지인 추천의향(2018년과 비교)	5
【그림 20】	향후 다른 지역 해설서비스 이용의향	64

표 목차

【표 1】	전체 해설서비스 이용자 방문 관광지(전체)	3
【표 2】	해설서비스 이용자 방문 관광지(방문지역별)	5
【표 3】	해설서비스 이용자 방문 관광지(성별)	6
【표 4】	해설서비스 이용자 방문 관광지(연령대별)	7
【표 5】	해설서비스 이용자 방문일수(방문지역별)	9
【표 6】	「문화관광해설사」 인지 여부(방문지역별)	3
【표 7】	「문화관광해설사」 인지 경로(방문지역별)	6
【표 8】	해설서비스 이용 경험(방문지역별)	9
【표 9】	해설서비스 이용 경험 횟수(방문지역별)	2
【표 10】	「문화관광해설사」 해설서비스 예약률(방문지역별)	4
【표 11】	「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로(방문지역별)	7
【표 12】	「문화관광해설사」 해설서비스 만족도(방문지역별)	10
【표 13】	「문화관광해설사」 지인 추천의향(방문지역별)	4
【표 14】	「문화관광해설사」 제도 전반 의견	8

제1장

2019 충남 문화관광해설사서비스 조사개요

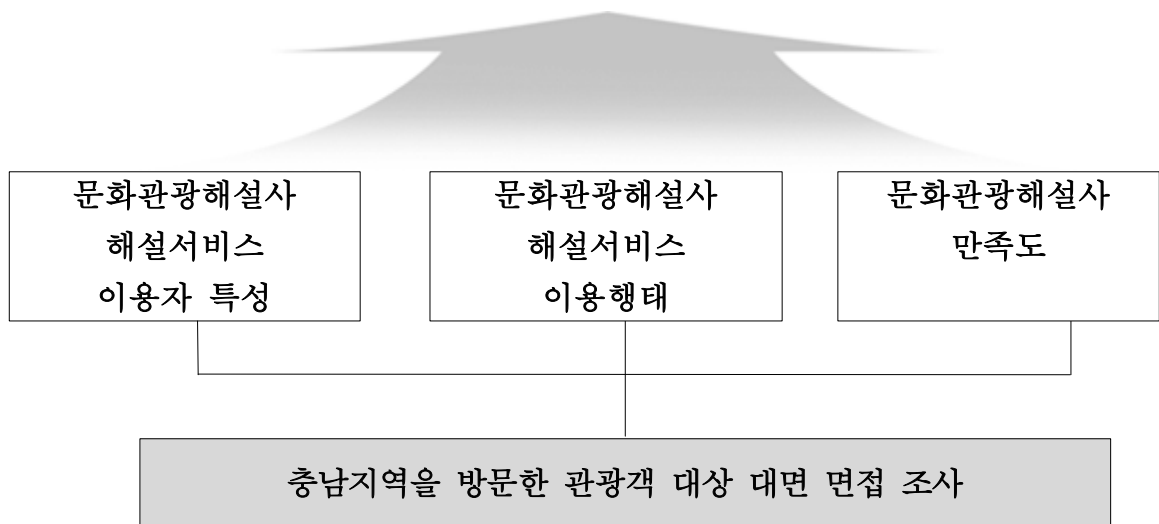




1. 조사목적

- 문화관광해설사의 전문성 제고를 위한 교육과정의 강화와 해설서비스의 질적 수준 제고를 위해 문화관광 해설에 대한 고객만족도를 조사하여 문화관광해설사 운영 사업을 평가하고, 결과에 대한 환류 체계를 구축하고자 함
- 관광객의 이용행태 및 만족도를 평가하고 주요 평가 항목에 대해서는 전년 대비 변화를 비교하여 추이 분석(Tracking Analysis) 실시, 지속적인 서비스 질 향상을 위한 자료로 제시함
- 설문조사는 실제 관광 수요자의 의견을 바탕으로 참여를 유도하는 상향식(Bottom-to-Top) 개발을 추진하기 위한 수단으로 활용하고자 함

충남 문화관광 해설서비스 교육 및 관광객 만족도 제고를 위한 세부 정책 수립에 필요한 기초자료 제시



2. 조사설계

1) 조사대상

- 충남 문화관광지방문자 중 「문화관광해설사」 해설서비스를 받은 관광객

2) 표본 규모

- 관광객 총 450명(유효표본 기준)

3) 표본추출방법

- 충남 15개 시·군 지역별 균등 할당추출법(Quota Sampling)

4) 조사방법

- 전문조사원이 표준화된 조사표(Structured Questionnaire)를 이용하여 인터뷰 방식으로 설문을 조사하는 「면접조사 방법」으로 진행함

5) 조사 기간

- 2019. 10. 26 ~ 11. 18



3. 조사내용

구분	세부 내용
「문화관광해설사」 해설서비스 이용행태	<ul style="list-style-type: none"> - 해설서비스 경험 여부 - 문화관광해설사 인지도 - 문화관광해설사 인지 경로 - 문화관광해설사 예약 여부 - 문화관광해설사 예약경로 - 문화관광해설사 홍보/예약 관련 시급 개선사항
「문화관광해설사」 해설서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 해설서비스 만족도 - 만족 또는 불만족 이유 - 타인 추천의향 - 다른 지역 방문 시 해설서비스 이용의향 - 해설서비스 관련 개선사항

4. 조사대상자 특성

		사례 수	비율
전 체		450	100.0
방문지역	천 안 시	30	6.7%
	공 주 시	30	6.7%
	보 령 시	30	6.7%
	아 산 시	30	6.7%
	서 산 시	30	6.7%
	논 산 시	30	6.7%
	계 룡 시	30	6.7%
	당 진 시	30	6.7%
	금 산 군	30	6.7%
	부 여 군	30	6.7%
	서 천 군	30	6.7%
	청 양 군	30	6.7%
	홍 성 군	30	6.7%
	예 산 군	30	6.7%
	태 안 군	30	6.7%
성 별	남 성	247	54.9%
	여 성	203	45.1%
연 령	39 세 이하	87	19.3%
	40 ~ 49세	103	22.9%
	50 ~ 59세	122	27.1%
	60 세 이상	138	30.7%



5. 조사체계

- 충청남도 관광산업과와 선인리서치는 다음과 같은 협력체계를 구축하여 조사를 수립·진행함



6. 자료처리 및 통계분석

○ 교차분석 (Crosstabulation Analysis)

조사대상자들의 일반적인 특성에 따른 집단 간 차이를 살펴보거나 범주별 응답분포를 알아보는 통계분석방법 (범주 형 자료인 두 변수(문항) 간의 상호관련성 - 독립성, 연관성, 특히 집단 간 차이)을 알아보기 위한 분석

○ 기술통계 (Descriptive Statistics)

연속형 변수들의 전체 자료에 대한 전반적인 통계량을 파악하기 위해 정리하는 방법으로 자료의 평균, 분산, 비율 등을 통해 자료를 정리하는 것을 말하며 자료의 형식상 수치적 평균의 의미가 있는 경우에만 사용함

○ Top2(%) / Bottom2(%) 분석

서열 형 척도인 리커트 5점 척도의 경우 중간값(보통)을 제외한 상위 2개 항목 응답 비율 합과 하위 2개 응답 비율 합을 비교하는 분석. 긍정의 비율과 부정의 비율 또는 상반된 의견 분포를 직관적으로 확인하는 방법으로 사용

○ 평균 분석

리커트 5점 척도의 경우, 매우 불만족 1점, 불만족 2점, 보통 3점, 만족 4점, 매우 만족 5점에 대한 응답을 사례 수로 나누어 평균을 산출한 후 분석

○ 자료 해석상의 유의사항

- 열(Row)에 따라 모든 백분율(%)을 산출하며, 결과표의 숫자의 경우 소수점 첫 번째 자리에서 반올림된 값이 제시되기 때문에 백분율 합산 시 라운딩 에러(rounding error)¹⁾가 나타날 수 있음
 - 복수응답의 경우, 응답 비율의 합이 100%를 초과할 수 있음
 - 자료는 설문지 상의 응답자 특성에 따라 문항별로 교차 분석되었음
 - 사례 수가 충분하지 못한 경우($n < 30$) 극단치의 영향을 받을 수 있기에 전체 값 또는 집단 간 비교 시 해석의 주의가 필요함.
- 즉, 세부집단별로 사례 수가 충분하지 않은 집단이 있어 해석에 주의를 요 함.

1) rounding error : 반올림 오차이며, 실제 전체 합은 100%이나 소수점 반올림 과정에서 합이 100.1% 또는 99.9%로 나타나는 현상

제1장

2019 충남 문화관광해설사서비스 조사결과 분석



I. 문화관광해설사 해설서비스 이용자 특성

1. 방문 관광지

(1) 전체

- 해설서비스 이용자들은 “시티투어”(23.6%)를 가장 많이 이용 하였으며, 그 외 “외암마을/외암민속마을”(6.7%), “수덕사”(5.8%), “사계고택”(5.3%) 순으로 많이 방문한 것으로 조사됨

[표 1] 해설서비스 이용자 방문 관광지 (N=450/복수응답)

방문관광지	%	방문관광지	%	방문관광지	%
시티투어	23.6	안면도자연휴양림	2.7	보원사지 (용현)	1.1
외암마을/외암민속마을	6.7	온양민속박물관	2.7	주라기공원/주라기박물관	1.1
수덕사	5.8	대산삼길포	2.4	각원사	1.1
사계고택	5.3	돈암서원	2.4	개태사	0.9
해미읍성	4.9	무령왕릉	2.4	광덕사	0.9
한용운생가지	4.4	성주사지	2.4	금산 일원	0.9
김좌진장군 생가/김좌진생가지	4.0	한국고건축박물관	2.4	목재문화자연사체험관	0.9
마애삼존불/마애여래삼존불	4.0	국립생태원	2.2	북부시티/북부투어	0.9
부소산/부소산성	4.0	슬로시티	2.2	석장리박물관	0.9
장승공원	4.0	신성리갈대밭	2.2	송산리고분군	0.9
천장호/천장호 출렁다리	4.0	결성동헌	2.0	개심사	0.9
인상관	3.8	백제문화체험박물관	2.0	이종일생가지	0.9
홍주성역사관	3.8	이동녕기념관	2.0	종학당	0.9
유관순열사 사적지/유관순열사기념관	3.8	충청수영성	2.0	죽도	0.9
독립기념관	3.6	개삼터	1.8	칠백의총	0.9
스카이워크	3.6	신두사구/신두리사구	1.8	마섬포구	0.9
정림사지	3.6	동백정	1.6	강경근대	0.7
필경사	3.6	천리포수목원	1.6	동학사	0.7
합덕수리민속박물관	3.6	충의사	1.6	모덕사	0.7
공산성	3.3	한산모시관	1.6	모원재	0.7
금강생태학습관	3.3	건원왕릉	1.3	백화산	0.7
추사고택	3.3	계룡대	1.3	안흥	0.7
공주박물관	3.1	명재고택	1.3	노을길	0.7
관촉사	3.1	백제문화단지	1.3	청풍서원	0.7
궁남지	3.1	안흥해저유물전시관	1.3	탐정호	0.7
기지시줄다리기박물관	2.9	왕릉/왕릉원	1.3	해양유물관	0.7
석탄박물관	2.9	칠갑산	1.3	백사장항	0.7
솔외성지	2.9	꽃지해수욕장	1.3	마애불	0.7
현충사	2.9	장곡사	1.3	시민탐광장	0.4
군사박물관	2.7	노은단/성삼문	1.1	머드광장	0.4
선사인랜드	2.7	마곡사	1.1	문헌서원	0.4
				보석사	0.4
				성북리오층석탑	0.4
				영선재	0.4
				직산현관아	0.4



(2) 지역별

- 지역별로 천안시 방문자는 “유관순열사 사적지/기념관”(56.7%), “독립기념관”(53.3%), “이동녕기념관”(30.0%) 등 주로 기념관을, 공주시는 “공산성”(50.0%), “공주박물관”(46.7%), 계룡시는 “사계고택”(80.0%), 아산시 “외암마을/외암민속마을”(100.0%), 금산군은 “인삼관”(56.7%), “금강생태학습관”(50.0%), 부여군은 “부소산성”(60.0%)과 “정림사지”(53.3%), 홍성군은 “한용운생가”(66.7%), “김좌진장군 생가”(60.0%), 예산군은 “수덕사”(86.7%) 등 해당 관광지에서의 방문이 집중되어 높게 나타남
- 한편 서천군은 “시티투어”(56.7%) 비중이 높게 나타남
- 주로 지명도가 높고 각 지역을 대표하는 관광지를 많이 방문하고 있는 것으로 분석됨

[표 2] 해설서비스 이용자 방문 관광지(방문지역별, 중복응답)

천안시 (n=30)	%	공주시 (n=30)	%	보령시 (n=30)	%
유관순열사 사적지/유관순열사 기념관	56.7	공산성	50.0	석탄박물관	43.3
독립기념관	53.3	공주박물관	46.7	시티투어	36.7
이동녕기념관	30.0	무령왕릉	36.7	성주사지	36.7
시티투어	26.7	시티투어	23.3	충청수영성	30.0
각원사	16.7	마곡사	16.7	시민탐광장	6.7
광덕사	13.3	석장리박물관	13.3	머드광장	6.7
직산현관아	6.7	송산리고분군	13.3		
		동학사	10.0		

아산시 (n=30)	%	서산시 (n=30)	%	논산시 (n=30)	%
외암마을/외암민속마을	100.0	대산삼길포	36.7	관촉사	46.7
현충사	43.3	시티투어	23.3	군사박물관	40.0
온양민속박물관	40.0	보원사지(용현)	16.7	선샤인랜드	40.0
시티투어	33.3	개심사	13.3	돈암서원	36.7
				시티투어	23.3
				견훤왕릉	20.0
				명재고택	20.0
				개태사	13.3
				종학당	13.3
				강경근대	10.0
				탐정호	10.0

계룡시 (n=30)	%	당진시 (n=30)	%	금산군 (n=30)	%
사계고택	80.0	필경사	53.3	인삼관	56.7
계룡대	20.0	합덕수리민속박물관	53.3	금강생태학습관	50.0
시티투어	10.0	기지사출다리박물관	43.3	개삼터	26.7
모원재	10.0	솔외성지	43.3	금산 일원	13.3
염선재	6.7	시티투어	13.3	칠백의총	13.3
		마성포구	13.3	시티투어	10.0
				청풍서원	10.0
				보석사	6.7

부여군 (n=30)	%	서천군 (n=30)	%	청양군 (n=30)	%
부소산/부소산성	60.0	시티투어	56.7	장승공원	60.0
정림사지	53.3	스카이워크	53.3	천장호/천장호 출렁다리	60.0
궁남지	46.7	국립생태원	33.3	백제문화체험박물관	30.0
왕릉/왕릉원	20.0	신성리갈대밭	33.3	칠갑산	20.0
시티투어	16.7	동백정	23.3	장곡사	20.0
백제문화단지	16.7	한산모시관	23.3	시티투어	16.7
		문헌서원	6.7	목재문화자연사체험관	13.3
		성북리오층석탑	6.7	모덕사	10.0
				백제문화단지	3.3

홍성군 (n=30)	%	예산군 (n=30)	%	태안군 (n=30)	%
한용운생가지	66.7	수덕사	86.7	안면도자연휴양림	40.0
김좌진장군 생가/김좌진생가지	60.0	추사고택	50.0	신두사구/신두리사구	26.7
홍주성역사관	56.7	한국고건축박물관	36.7	천리포수목원	23.3
결성동헌	30.0	슬로시티	33.3	안흥해저유물전시관	20.0
시티투어	26.7	시티투어	23.3	꽃지해수욕장	20.0
노은단/성삼문	16.7	충의사	23.3	쥬라기공원/쥬라기박물관	16.7
죽도	13.3			시티투어	13.3
				북부시티/북부투어	13.3
				이충일생가지	13.3
				백화산	10.0
				안흥	10.0
				노을길	10.0
				해양유물관	10.0
				백사장항	10.0
				마애불	10.0



(3) 성·연령대별

- 남녀 모두 “시티투어” 이용자가 많은 가운데, 남자는 “수덕사”(6.9%)와 “사계고택”(6.9%), “장승공원”(5.3), “해미읍성”(4.9%), “천장호/천장호 출렁다리”(4.9%)를, 여자는 “외암민속마을”(9.4%), “공산성”(5.9%), “해미읍성”(4.9%)을 많이 방문하여 성별로 방문 관광지가 달리 나타남

[표 3] 해설서비스 이용자 방문 관광지(성별, 중복응답)

남자(n=247)	%	여자(n=203)	%
시티투어	24.3	시티투어	22.7
수덕사	6.9	외암마을/외암민속마을	9.4
사계고택	6.9	공산성	5.9
장승공원	5.3	해미읍성	4.9
해미읍성	4.9	수덕사	4.4
천장호/천장호 출렁다리	4.9	한용운생가지	4.4
외암마을/외암민속마을	4.5	공주박물관	4.4
한용운생가지	4.5	현충사	4.4
부소산/부소산성	4.5	김좌진장군 생가/김좌진생가지	3.9
스카이워크	4.5	마애삼존불/마애여래삼존불	3.9
김좌진장군 생가/김좌진생가지	4.0	유관순열사 사적지/유관순열사기념관	3.9
마애삼존불/마애여래삼존불	4.0	독립기념관	3.9
인삼관	4.0	정림사지	3.9
홍주성역사관	4.0	필경사	3.9
추사고택	4.0	함덕수리민속박물관	3.9
관촉사	4.0	금강생태학습관	3.9
유관순열사 사적지/유관순열사기념관	3.6	솔외성지	3.9
군사박물관	3.6	사계고택	3.4
둔암서원	3.6	부소산/부소산성	3.4
독립기념관	3.2	인삼관	3.4
정림사지	3.2	홍주성역사관	3.4
필경사	3.2	석탄박물관	3.4
함덕수리민속박물관	3.2	운양민속박물관	3.4
궁남지	3.2	무령왕릉	3.4
한국고건축박물관	3.2	이동녕기념관	3.4
금강생태학습관	2.8	천장호/천장호 출렁다리	3.0
기지시줄다리기박물관	2.8	궁남지	3.0
대산삼길포	2.8	기지시줄다리기박물관	3.0
성주사지	2.8	선샤인랜드	3.0
국립생태원	2.8	안면도자연휴양림	3.0
백제문화체험박물관	2.8	장승공원	2.5
석탄박물관	2.4	스카이워크	2.5
선샤인랜드	2.4	추사고택	2.5
안면도자연휴양림	2.4	솔로시티	2.5
충의사	2.4	신성리갈대밭	2.5
명재고택	2.4	결성동헌	2.5
공주박물관	2.0	신두사구/신두리사구	2.5
솔외성지	2.0	관촉사	2.0
운양민속박물관	2.0	대산삼길포	2.0
솔로시티	2.0	성주사지	2.0
신성리갈대밭	2.0	충청수영성	2.0
충청수영성	2.0	계룡대	2.0
개삼터	2.0	왕릉/왕릉원	2.0
동백정	2.0	꽃지해수욕장	2.0
견훤왕릉	2.0		

*2.0% 이하는 도표에 표기하지 않음

- 연령대별로 전 연령대에서 “시티투어”의 이용이 가장 높은 가운데 39세 이하와 40대 연령층은 “외암민속마을”을, 50대는 “해미읍성”(8.2%)과 “사계고택”(5.7%), “마애삼존불/마애여래삼존불”(5.7%), 60세 이상은 “수덕사”(8.7%), “사계고택”(8.7%), “천장호/ 천장호 출렁다리”(7.2%), “추사고택”(6.5%) 등 고택 방문이 많아 연령대별로 방문 관광지에 차이를 보임

[표 4] 해설서비스 이용자 방문 관광지(연령대별, 중복응답)

39세이하(n=87)		40~49세(n=103)		50~59세(n=122)		60세이상(n=138)	
	%		%		%		%
시티투어	16.1	시티투어	25.2	시티투어	22.1	시티투어	28.3
외암마을/외암민속마을	9.2	외암마을/외암민속마을	9.7	해미읍성	8.2	수덕사	8.7
수덕사	8.0	부소산/부소산성	6.8	사계고택	5.7	사계고택	8.7
유관순열사 사적지/유관순열사기념관	6.9	정림사지	6.8	마애삼존불/마애여래삼존불	5.7	천장호/천장호 출렁다리	7.2
전사인랜드	6.9	성주사지	5.8	장승공원	4.9	추사고택	6.5
스카이워크	5.7	해미읍성	4.9	독립기념관	4.9	외암마을/외암민속마을	5.8
사계고택	4.6	마애삼존불/마애여래삼존불	4.9	석탄박물관	4.9	한용운생가지	5.8
해미읍성	4.6	홍주성역사관	4.9	안면도자연휴양림	4.9	김좌진장군 생가/김좌진생가지	5.8
부소산/부소산성	4.6	공산성	4.9	대산삼길보	4.9	장승공원	5.8
장승공원	4.6	공주박물관	4.9	한용운생가지	4.1	인상관	5.1
솔오성지	4.6	석탄박물관	4.9	천장호/천장호 출렁다리	4.1	필경사	5.1
현충사	4.6	현충사	4.9	인상관	4.1	기치시줄다리기박물관	5.1
군사박물관	4.6	수덕사	3.9	필경사	4.1	돈암서원	5.1
운양민속박물관	4.6	한용운생가지	3.9	공주박물관	4.1	홍주성역사관	4.3
이동녕기념관	4.6	김좌진장군 생가/김좌진생가지	3.9	월감산	4.1	금강생태학습관	4.3
한용운생가지	3.4	독립기념관	3.9	외암마을/외암민속마을	3.3	관측사	4.3
마애삼존불/마애여래삼존불	3.4	함덕수리민속박물관	3.9	김좌진장군 생가/김좌진생가지	3.3	군사박물관	4.3
홍주성역사관	3.4	금강생태학습관	3.9	부소산/부소산성	3.3	스카이워크	3.6
함덕수리민속박물관	3.4	공남지	3.9	유관순열사 사적지/유관순열사기념관	3.3	함덕수리민속박물관	3.6
공산성	3.4	운양민속박물관	3.9	스카이워크	3.3	공산성	3.6
금강생태학습관	3.4	한국고건축박물관	3.9	정림사지	3.3	명재고택	3.6
추사고택	3.4	결성동헌	3.9	함덕수리민속박물관	3.3	유관순열사 사적지/유관순열사기념관	2.9
관측사	3.4	인상관	2.9	솔오성지	3.3	독립기념관	2.9
공남지	3.4	유관순열사 사적지/유관순열사기념관	2.9	성주사지	3.3	공남지	2.9
신성리갈대밭	3.4	필경사	2.9	국립생태원	3.3	솔오성지	2.9
개성터	3.4	관측사	2.9	충청수영성	3.3	무령왕릉	2.9
한산모시관	3.4	기치시줄다리기박물관	2.9	수덕사	2.5	한국고건축박물관	2.9
백제문화단지	3.4	전사인랜드	2.9	홍주성역사관	2.5	백제문화체험박물관	2.9
김좌진장군 생가/김좌진생가지	2.3	안면도자연휴양림	2.9	공남지	2.5	신두사구/신두리사구	2.9
천장호/천장호 출렁다리	2.3	대산삼길보	2.9	한국고건축박물관	2.5	해미읍성	2.2
인상관	2.3	무령왕릉	2.9	솔로시티	2.5	마애삼존불/마애여래삼존불	2.2
독립기념관	2.3	솔로시티	2.9	이동녕기념관	2.5	부소산/부소산성	2.2
정림사지	2.3	신성리갈대밭	2.9	한산모시관	2.5	정림사지	2.2
공주박물관	2.3	왕릉/왕릉원	2.9	장곡사	2.5	운양민속박물관	2.2
석탄박물관	2.3	보원사지(용현)	2.9	마곡사	2.5	충청수영성	2.2
안면도자연휴양림	2.3	동학사	2.9	죽도	2.5	개성터	2.2
돈암서원	2.3			해양유물관	2.5	천리포수목원	2.2
무령왕릉	2.3					충의사	2.2
국립생태원	2.3					꽃지해수욕장	2.2
솔로시티	2.3					이충일생가지	2.2
결성동헌	2.3					마성포구	2.2
백제문화체험박물관	2.3						
동백정	2.3						
충의사	2.3						
견훤왕릉	2.3						
계룡대	2.3						
인홍해저유물전시관	2.3						
유라기공원/유라기박물관	2.3						
금산 일원	2.3						
탐정호	2.3						
시민탐광장	2.3						

* 2% 이하는 표에서 표기하지 않음

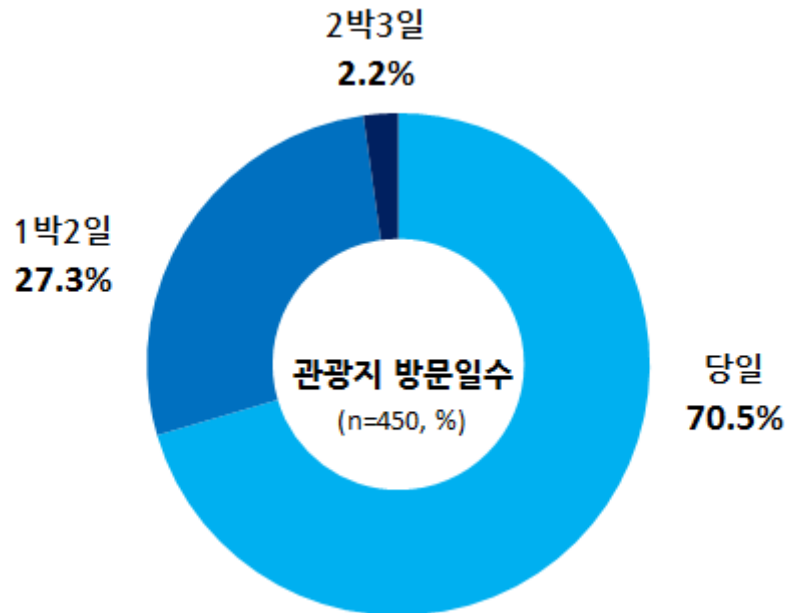


2. 방문일수

(1) 전체

- 해설서비스 이용자 절반(70.5%) 이상이 “당일” 방문자이며, “1박 이상 체류자”는 29.5%(1박 2일 27.3%, 2박 3일 2.2%)로 나타났다
- 특성별로 연령대가 낮을수록 당일 여행이 많았으며, 1박 이상 체류자는 연령대가 높을수록 높은 특징이 있었음

[그림 1] 해설서비스 이용자 관광지 방문일수



(단위:%)

		사례수	당일	1박 2일	2박 3일
전 체		(450)	70.5	27.3	2.2
성별	남 성	(247)	70.9	25.9	3.2
	여 성	(203)	69.9	29.1	1.0
나이	39세 이하	(87)	77.0	23.0	—
	40 ~ 49세	(103)	68.9	28.2	2.9
	50 ~ 59세	(122)	68.0	30.3	1.7
	60세 이상	(138)	69.6	26.8	3.6

(2) 지역별

- 계룡시는 “당일” 방문자가 90.0%로 높았으며, “1박 이상 체류” 방문자가 높은 지역은 서천군(33.3%)과 태안군(46.7%) 등임

[표 5] 해설서비스 이용자 방문 일수(방문지역별)

(단위:%)

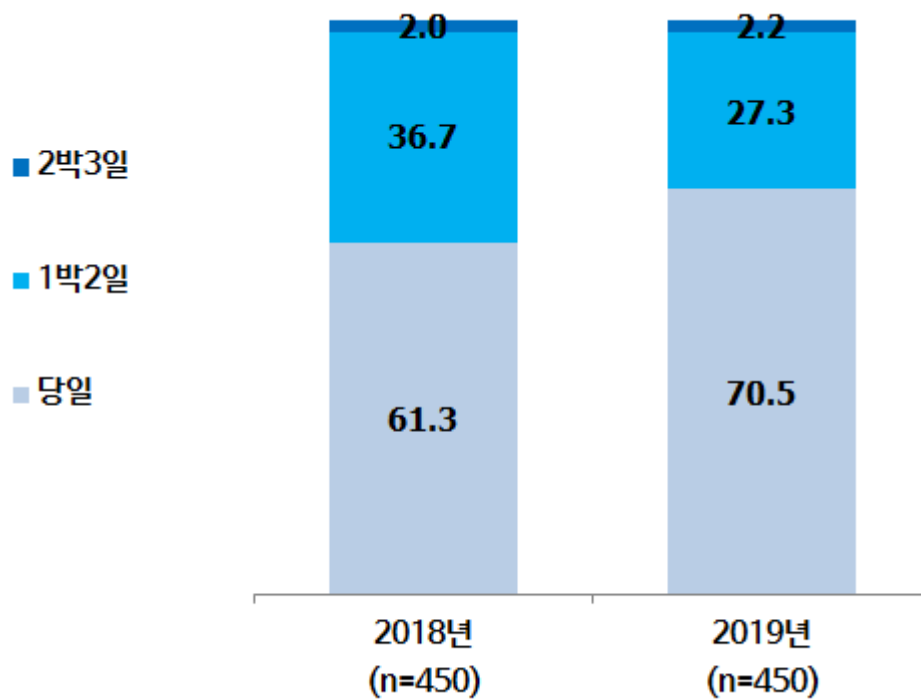
		사례수	당일	1박 2일	2박 3일
전 체		(450)	70.5	27.3	2.2
방문지역	천 안 시	(30)	70.0	30.0	—
	공 주 시	(30)	70.0	30.0	—
	보 령 시	(30)	63.3	30.0	6.7
	아 산 시	(30)	70.0	30.0	—
	서 산 시	(30)	63.3	30.0	6.7
	논 산 시	(30)	73.3	26.7	—
	계 룡 시	(30)	90.0	10.0	—
	당 진 시	(30)	73.3	23.3	3.4
	금 산 군	(30)	80.0	20.0	—
	부 여 군	(30)	66.7	33.3	—
	서 천 군	(30)	66.7	23.3	10.0
	청 양 군	(30)	76.7	23.3	—
	홍 성 군	(30)	70.0	30.0	—
	예 산 군	(30)	70.0	30.0	—
	태 안 군	(30)	53.3	40.0	6.7



(3) 전년과의 비교

- 2018년과 비교해 “당일” 방문자가 61.3%에서 70.5%로 약 9.2%가 증가해 상대적으로 숙박체류자는 감소한 것으로 조사됨

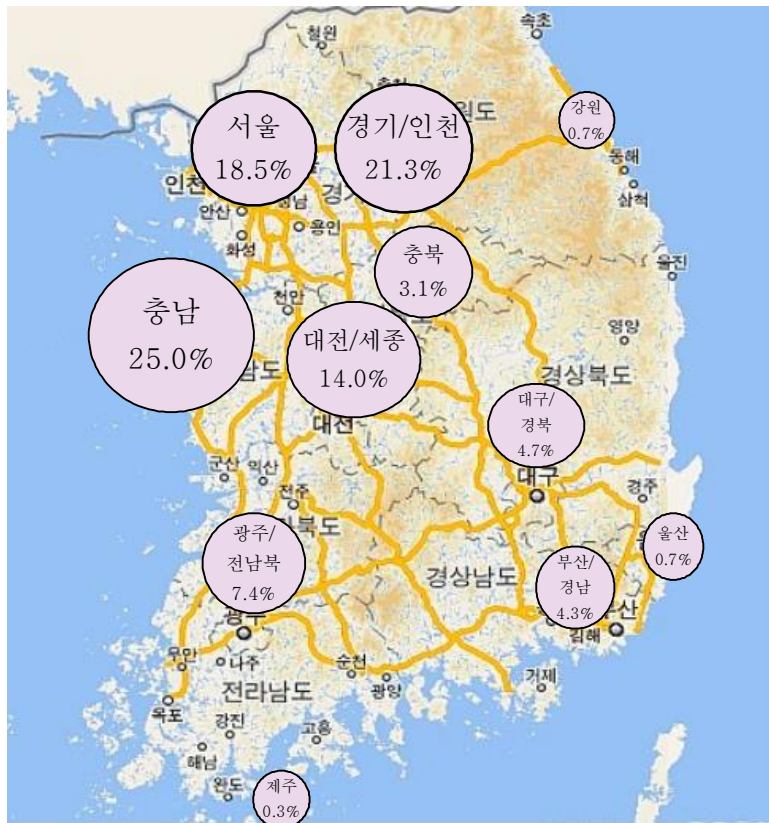
[그림 2] 해설서비스 이용자 방문 일수(2018년과 비교, 단위 : %)



3. 방문자 거주지

- 충남 관광지 방문자의 39.8%(서울 18.5%, 경기/인천 21.3%)는 “서울/수도권 지역”거주자였으며, 충남지역 방문자도 25.0%로 높은 비중을 보임
- 그 외 “대전/세종”(14.0%), “충북“(3.1%) 지역 등 충남 인근 지역 거주자는 17.1%를 차지함

[그림 3] 해설서비스 이용자 거주지 (n=450)





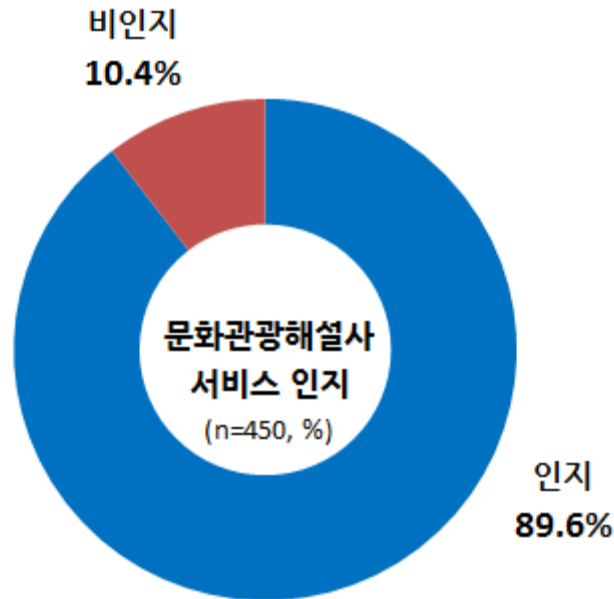
II. 「문화관광해설사 서비스」 이용행태

1. 「문화관광해설사 서비스」 인지도

(1) 전체

- 방문자 10명 중 8명(89.6%)은 사전에 「문화관광해설사」를 알고 있는 것으로 조사됨
- 문화관광해설사 인지도는 39세 이하 92.0%, 40대 90.3% 등으로 연령대가 낮을수록 인지도가 상대적으로 높았으며, 남자(86.6%)보다는 여자(93.1%)의 인지도가 더 높았음

[그림 4] 「문화관광해설사」 인지여부



(단위: %)

		(사례수)	예(안다)	아니오(모른다)
전체		(450)	89.6	10.4
성별	남성	(247)	86.6	13.4
	여성	(203)	93.1	6.9
연령	39세 이하	(87)	92.0	8.0
	40 ~ 49세	(103)	90.3	9.7
	50 ~ 59세	(122)	89.3	10.7
	60세 이상	(138)	87.7	12.3

(2) 지역별

- 문화관광해설사에 대한 사전 인지는 천안시, 공주시, 아산시, 계룡시, 부여군, 예산군 방문자들의 경우 사전에 알고 방문한 비율이 상대적으로 높았음

[표 6] 「문화관광해설사」 인지 여부 (방문지역별)

(단위:%)

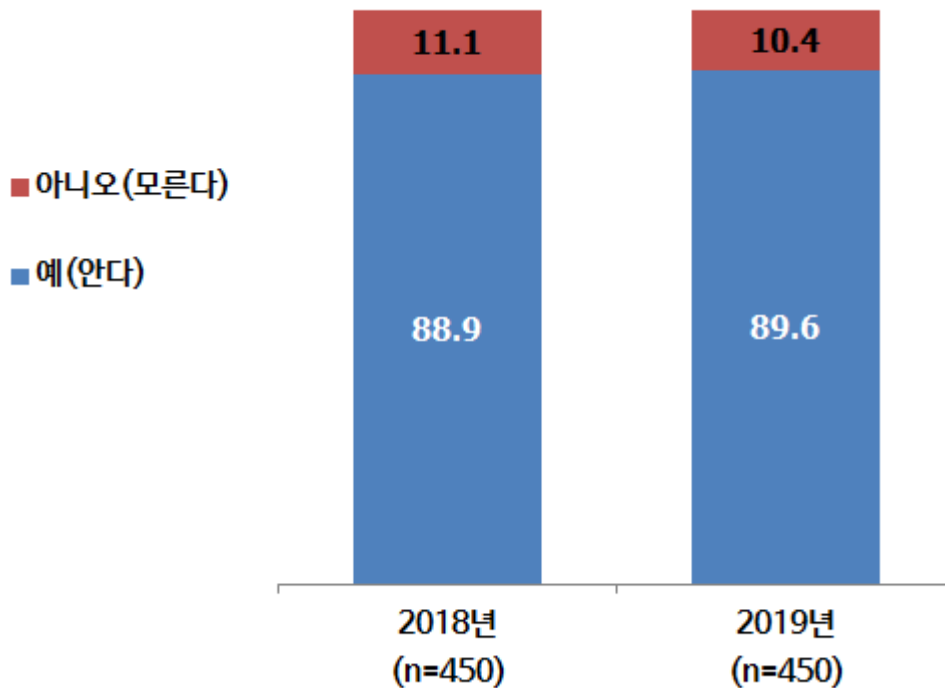
		사례수	예(안다)	아니오(모른다)
전 체		(450)	89.6	10.4
방문지역	천 안 시	(30)	93.3	6.7
	공 주 시	(30)	93.3	6.7
	보 령 시	(30)	86.7	13.3
	아 산 시	(30)	93.3	6.7
	서 산 시	(30)	90.0	10.0
	논 산 시	(30)	90.0	10.0
	계 룡 시	(30)	93.3	6.7
	당 진 시	(30)	90.0	10.0
	금 산 군	(30)	86.7	13.3
	부 여 군	(30)	93.3	6.7
	서 천 군	(30)	86.7	13.3
	청 양 군	(30)	83.3	16.7
	홍 성 군	(30)	86.7	13.3
	예 산 군	(30)	93.3	6.7
	태 안 군	(30)	83.3	16.7



(3) 전년과의 비교

- 2018년과 비교해 문화관광해설사 인지도는 88.9%에서 89.6%로 약 0.7% 증가한 것으로 조사됨

[그림 5] 「문화관광해설사」 인지도 (2018년과 비교, 단위 : %)

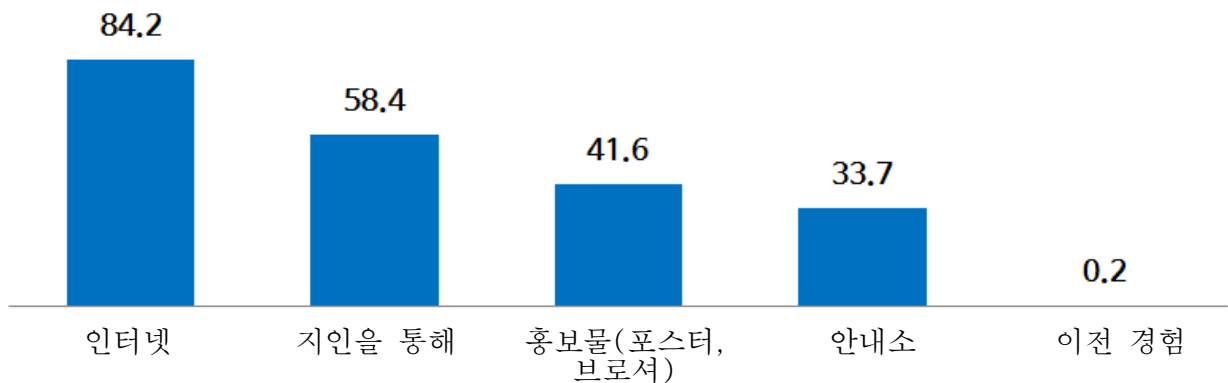


2. 「문화관광해설사 서비스」 인지 경로

(1) 전체

- 「문화관광해설사」 인지는 “인터넷”(84.2%)을 통해 알게 된 경우가 가장 많았으며, 그 외 “지인을 통해”(58.4%), “홍보물”(41.6%) 순으로 나타남
- 특성별로 연령대가 높을수록 “지인을 통해서”, 연령대가 낮을수록 “인터넷”을 통해 알게 된 경우가 높았으며, 여성의 경우 “인터넷”을 통해, 남성은 “지인을 통해” 알게 된 비율이 상대적으로 높았음

[그림 6] 「문화관광해설사」 인지 경로(n=404, 단위:%, 복수응답)



		사례수	인터넷	지인을 통해	홍보물(포스터, 브로셔)	안내소	이전 경험
전 체		(404)	84.2	58.4	41.6	33.7	0.2
성별	남 성	(215)	79.5	63.3	41.9	33.5	—
	여 성	(189)	89.4	52.9	41.3	33.9	0.5
연령	39세 이하	(80)	90.0	45.0	48.8	41.3	—
	40 ~ 49세	(93)	94.6	52.7	43.0	26.9	1.1
	50 ~ 59세	(110)	80.0	58.2	37.3	32.7	—
	60세 이상	(121)	76.0	71.9	39.7	34.7	—



(2) 지역별

- 관광객 방문지역별로 문화관광해설사의 인지 경로는 전체적인 결과와 마찬가지로 인터넷을 통해 > 지인을 통해 > 홍보물을 통해 > 안내소 순으로 나타남

[표 7] 「문화관광해설사」 인지 경로(방문지역별, 복수응답)

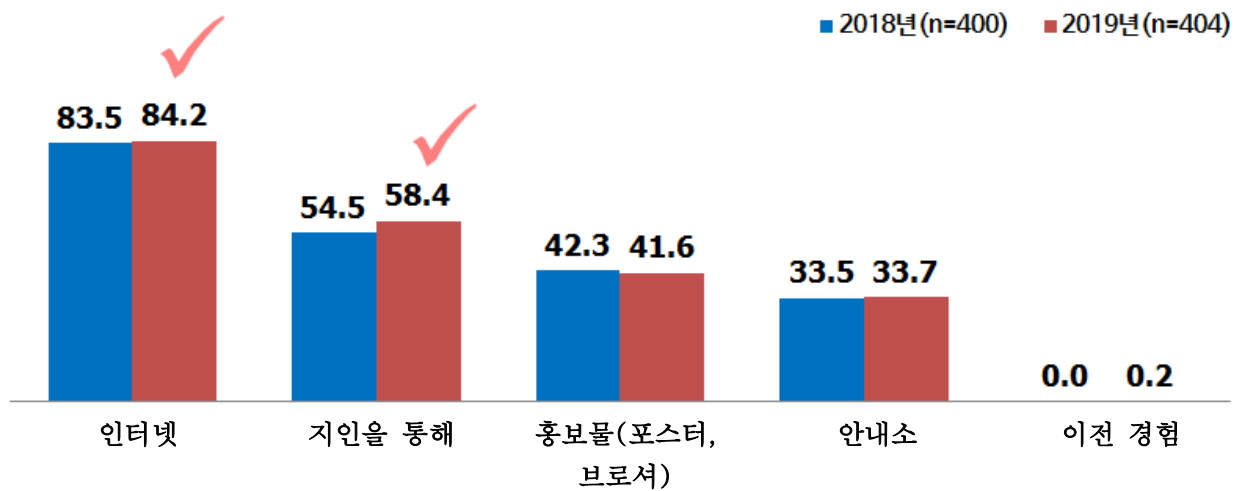
(단위: %)

		(사례수)	인터넷	지인을 통해	홍보물(포 스터, 브로셔)	안내소	이전 경험
전 체		(404)	84.2	58.4	41.6	33.7	0.2
방문 지역별	천 안 시	(28)	82.1	64.3	42.9	35.7	—
	공 주 시	(28)	89.3	60.7	46.4	35.7	—
	보 령 시	(26)	80.8	57.7	42.3	34.6	—
	아 산 시	(28)	92.9	57.1	42.9	32.1	—
	서 산 시	(27)	81.5	51.9	40.7	33.3	—
	논 산 시	(27)	85.2	59.3	44.4	33.3	—
	계 룡 시	(28)	85.7	50.0	42.9	28.6	3.6
	당 진 시	(27)	88.9	59.3	44.4	37.0	—
	금 산 군	(27)	77.8	66.7	44.4	29.6	—
	부 여 군	(28)	89.3	57.1	42.9	35.7	—
	서 천 군	(26)	76.9	61.5	42.3	30.8	—
	청 양 군	(25)	80.0	56.0	32.0	36.0	—
	홍 성 군	(26)	88.5	53.8	38.5	30.8	—
	예 산 군	(28)	82.1	60.7	42.9	35.7	—
	태 안 군	(25)	80.0	60.0	32.0	36.0	—

(3) 전년도와의 비교

- 2018년과 비교해 “지인을 통해”(＋3.9%), “인터넷”(＋0.7%), “안내소”(＋0.2%) 등을 통해 알게 된 비율은 증가했으며, “홍보물”은 약 0.7%가 감소한 것으로 조사됨

[그림 7] 「문화관광해설사」 인지 경로(2018년과 비교, 단위 : %, 복수응답)



*(단위:%, n=404 : 문화관광해설사 사전 인지자)

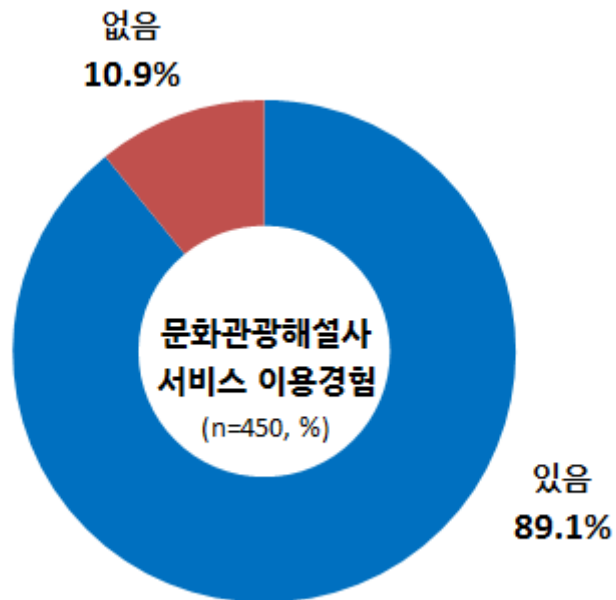


3. 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험

(1) 전체

- 해설서비스를 이용 경험은 89.1%로 10명 중 8~9명 정도가 과거 문화해설서비스를 이용한 경험이 있었음. 해설서비스 이용 경험은 40~50대가 90% 이상으로 타 연령층 대비 이용 경험이 높은 것으로 나타남

[그림 8] 해설서비스 이용경험



		사례수	예(있음)	아니오(없음)
전 체		(450)	89.1	10.9
성별	남 성	(247)	87.0	13.0
	여 성	(203)	91.6	8.4
나이	39세 이하	(87)	87.4	12.6
	40 ~ 49세	(103)	90.3	9.7
	50 ~ 59세	(122)	90.2	9.8
	60세 이상	(138)	88.4	11.6

(2) 지역별 비교

- 아산시와 예산군, 부여군, 논산시, 서산시, 천안시, 공주시, 당진시 방문자들의 경우 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험률이 90%로 높게 나타남

[표 8] 해설서비스 이용 경험 (방문지역별)

(단위:%)

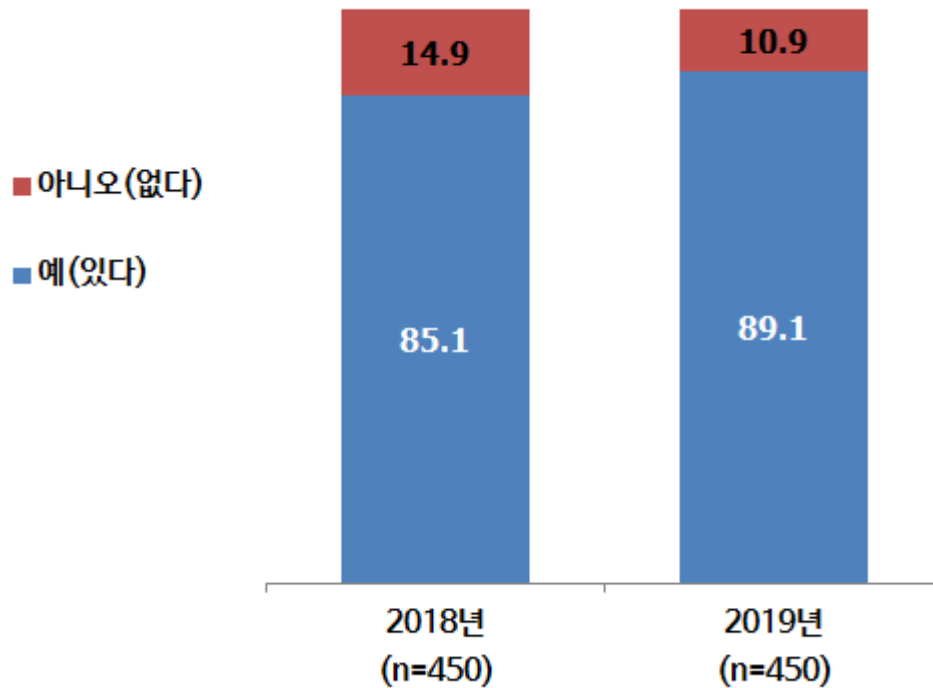
	(사례수)	예 (있다)	아니오 (없다)
전 체	(450)	89.1	10.9
천 안 시	(30)	90.0	10.0
공 주 시	(30)	90.0	10.0
보 령 시	(30)	86.7	13.3
아 산 시	(30)	96.7	3.3
서 산 시	(30)	93.3	6.7
논 산 시	(30)	93.3	6.7
계 룡 시	(30)	86.7	13.3
당 진 시	(30)	90.0	10.0
금 산 군	(30)	86.7	13.3
부 여 군	(30)	93.3	6.7
서 천 군	(30)	80.0	20.0
청 양 군	(30)	86.7	13.3
홍 성 군	(30)	86.7	13.3
예 산 군	(30)	96.7	3.3
태 안 군	(30)	80.0	20.0



(3) 전년과의 비교

- 2019년 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험은 2018년(85.1%)에서 약 4.0%가 증가한 89.1%로 나타남

[그림 9] 이전 해설서비스 이용 경험 (2018년과 비교, 단위 : %)

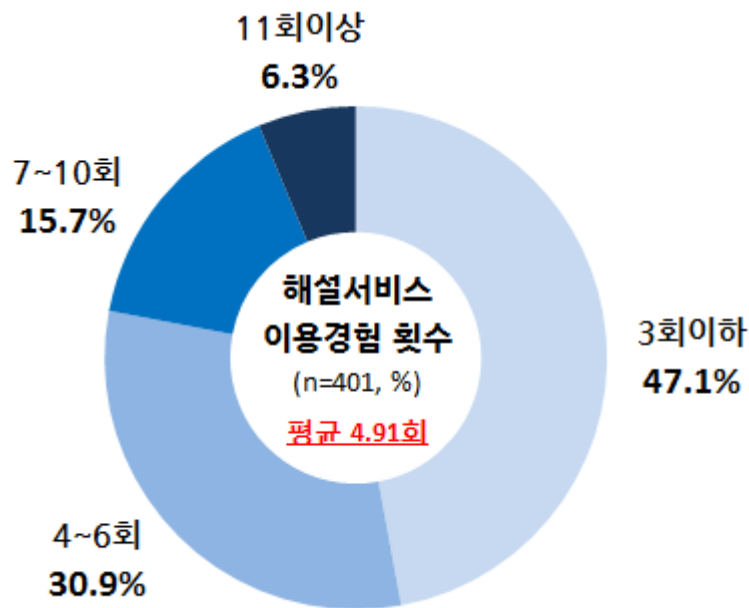


4. 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험 횟수

(1) 전체

- 문화관광해설사 해설서비스 이용 경험 횟수는 “3회 이하”가 47.1%, “4~6회”는 30.9%였으며, “11회 이상” 경험자도 6.3%로 나타났으며, 평균 이용 경험 횟수는 4.91회임
- 해설서비스 이용 경험 횟수는 60대 이상이 평균 5.20회로 타 연령층과 비교해 유의미하게 높았음

[그림 10] 문화관광해설사 해설서비스 이용 경험 횟수



		사례 수	3회 이하	4~6회	7~10회	11회 이상	평균**
전 체		(401)	47.1	30.9	15.7	6.3	4.91
성별	남 성	(215)	44.2	33.5	14.9	7.4	5.07
	여 성	(186)	50.5	28.0	16.7	4.8	4.72
나이*	39세 이하	(76)	40.8	35.5	19.7	4.0	5.01
	40 ~ 49세	(93)	47.3	33.3	12.9	6.5	5.00
	50 ~ 59세	(110)	51.8	30.0	14.6	3.6	4.43
	60세 이상	(122)	46.7	27.1	16.4	9.8	5.20

** 평균 단위 : 회



(2) 지역별

- 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험 횟수는 아산시(6.14회)와 논산시(6.43회), 당진시(6.19회), 부여군(6.39회), 예산군(6.24회) 방문자들이 다른 지역 방문자들과 비교해 유의미하게 높게 나타남

[표 9] 해설서비스 이용 경험 횟수 (방문지역별)

(단위:%)

	(사례수)	3회 이하	4~6회	7~10회	11회 이상	평균**
전 체	(401)	47.1	30.9	15.7	6.3	4.91
천 안 시	(27)	48.2	37.0	7.4	7.4	4.33
공 주 시	(27)	48.2	33.3	14.8	3.7	4.89
보 령 시	(26)	65.4	19.2	11.5	3.9	3.88
아 산 시	(29)	31.0	34.5	27.6	6.9	6.14
서 산 시	(28)	39.3	35.7	21.4	3.6	5.46
논 산 시	(28)	28.6	32.1	28.6	10.7	6.43
계 룡 시	(26)	65.4	26.9	3.9	3.8	3.73
당 진 시	(27)	33.3	37.1	22.2	7.4	6.19
금 산 군	(26)	57.7	26.9	7.7	7.7	3.85
부 여 군	(28)	35.7	28.6	25.0	10.7	6.39
서 천 군	(24)	58.4	33.3	8.3	—	3.50
청 양 군	(26)	61.6	26.9	11.5	—	3.65
홍 성 군	(26)	53.8	30.8	7.7	7.7	4.54
예 산 군	(29)	31.0	34.5	24.2	10.3	6.24
태 안 군	(24)	58.4	25.0	8.3	8.3	3.48

*분산분석(analysis of variance; ANOVA) : $f=2.387$, $p=.003$ (95% 신뢰구간에서 유의미)

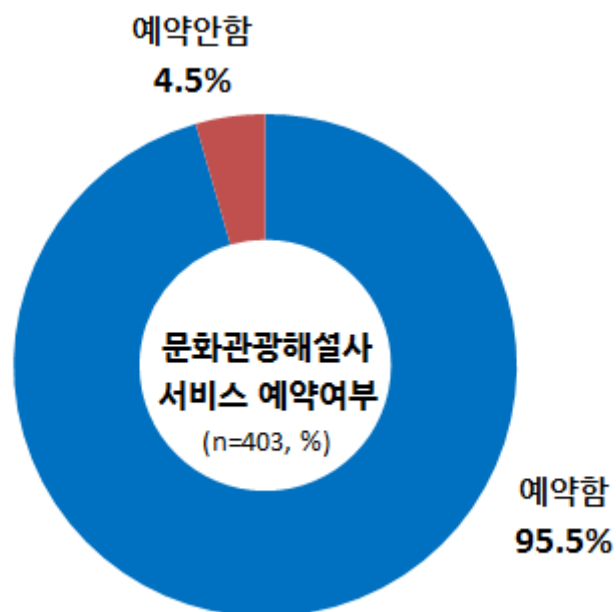
**평균 단위 : 회

5. 「문화관광해설사」 해설서비스 예약 여부

(1) 전체

- 「문화관광해설사」 해설서비스를 알고 있는 사람의 95.5%는 “사전에 해설서비스를 예약”한 것으로 나타나 알고 있는 사람의 대다수는 사전 예약을 하는 것으로 나타남

[그림 11] 「문화관광해설사」 해설서비스 예약 여부



		사례수	예약	비예약
전 체		(403)	95.5	4.5
성별	남 성	(214)	96.7	3.3
	여 성	(189)	94.2	5.8
연령	39세 이하	(80)	92.5	7.5
	40 ~ 49세	(93)	95.7	4.3
	50 ~ 59세	(109)	97.2	2.8
	60세 이상	(121)	95.9	4.1

*(단위:%, n=403 : 문화관광해설사 사전 인지자)



(2) 지역별

- 방문하는 지역 관광지에서의 해설서비스를 90% 이상이 사전 예약을 하는 것으로 조사되어 높은 사전 예약률을 보임

[표 10] 「문화관광해설사」 해설서비스 예약률 (방문지역별)

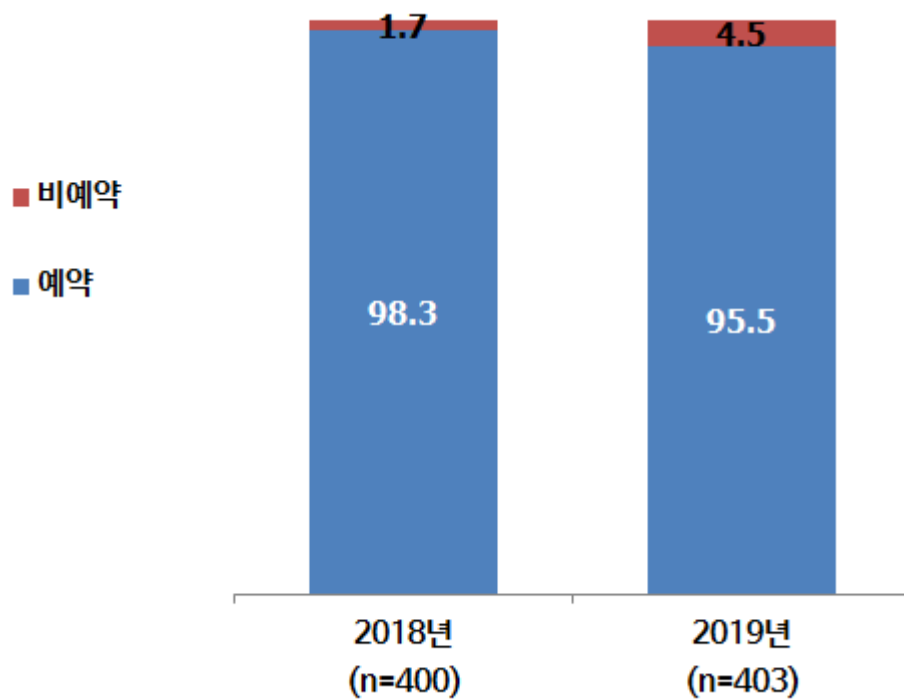
*(단위:%)

		사례 수	예약	비예약
전 체		(403)	95.5	4.5
방문지역별	천 안 시	(28)	100.0	—
	공 주 시	(28)	96.4	3.6
	보 령 시	(26)	92.3	7.7
	아 산 시	(28)	96.4	3.6
	서 산 시	(27)	96.3	3.7
	논 산 시	(27)	96.3	3.7
	계 룡 시	(28)	96.4	3.6
	당 진 시	(27)	92.6	7.4
	금 산 군	(26)	100.0	—
	부 여 군	(28)	92.9	7.1
	서 천 군	(26)	96.2	3.8
	청 양 군	(25)	96.0	4.0
	홍 성 군	(26)	96.2	3.8
	예 산 군	(28)	92.9	7.1
	태 안 군	(25)	92.0	8.0

(3) 전년과의 비교

- 「문화관광해설사」 해설서비스 사전 예약은 2018년(98.3%)에 이어 2019년(95.5%)에도 상당히 높은 수준임

[그림 12] 「문화관광해설사」 해설서비스 예약률 (2018년과 비교, 단위 : %)



*(단위:%, n=403 : 문화관광해설사 사전 인지자)

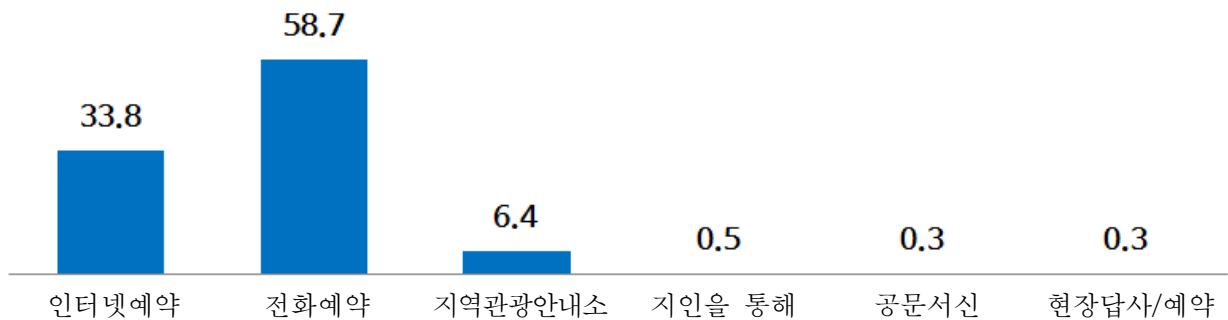


6. 「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로

(1) 전체

- 해설서비스 예약은 절반(58.7%)이 “전화예약”을 하고 있었으며, “인터넷”을 통한 예약은 33.8% 정도임. 한편 “지역관광안내소”에서 바로 예약한 경우는 6.4% 정도임
- 예약경로는 연령대별로 차이를 보였는데, 젊은 층인 39세 이하는 “인터넷”을 통한 예약이 52.7%로 높았으나 50대와 60대는 “전화예약”이 각각 62.3%, 57.8%를 차지해 차이를 보임

[그림 13] 「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로



		사례 수	인터넷예약	전화예약	지역관광안내소	지인을 통해	공문서신	현장답사/예약
전 체		(385)	33.8	58.7	6.4	0.5	0.3	0.3
성별	남 성	(207)	31.4	58.9	8.2	1.0	0.5	—
	여 성	(178)	36.5	58.4	4.5	—	—	0.6
연령	39세 이하	(74)	52.7	43.2	4.1	—	—	—
	40 ~ 49세	(89)	28.1	68.5	2.3	—	—	1.1
	50 ~ 59세	(106)	31.1	62.3	6.6	—	—	—
	60세 이상	(116)	28.4	57.8	11.2	1.7	0.9	—

*(단위:%, n=385: 문화관광해설사 사전 예약자)

- 한편, “인터넷”을 통해 문화관광해설사 서비스를 알게 된 사람들의 37.1%는 “인터넷”을 통해 해설서비스를 예약했으며, “지인”이나 “홍보물”을 통해 알게 된 사람들의 63.6%, 58.3%는 “전화예약”을 한 것으로 드러남

[표 11] 「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로 (인지 경로별)

(단위 : %)

		사례 수	해설서비스 예약경로			
			인터넷예약	전화예약	지역관광 안내소	기타
전 체		(385)	33.8	58.7	6.4	1.1
해설서비스 인지경로 ¹⁾	인터넷	(324)	37.1	52.9	4.4	0.9
	지인을 통해	(224)	24.6	63.6	5.9	0.8
	홍보물(포스터, 브로셔)	(161)	30.4	58.3	6.0	1.2
	안내소	(132)	26.5	55.9	13.2	1.4

*(단위:%, n=385: 문화관광해설사 사전 예약자)

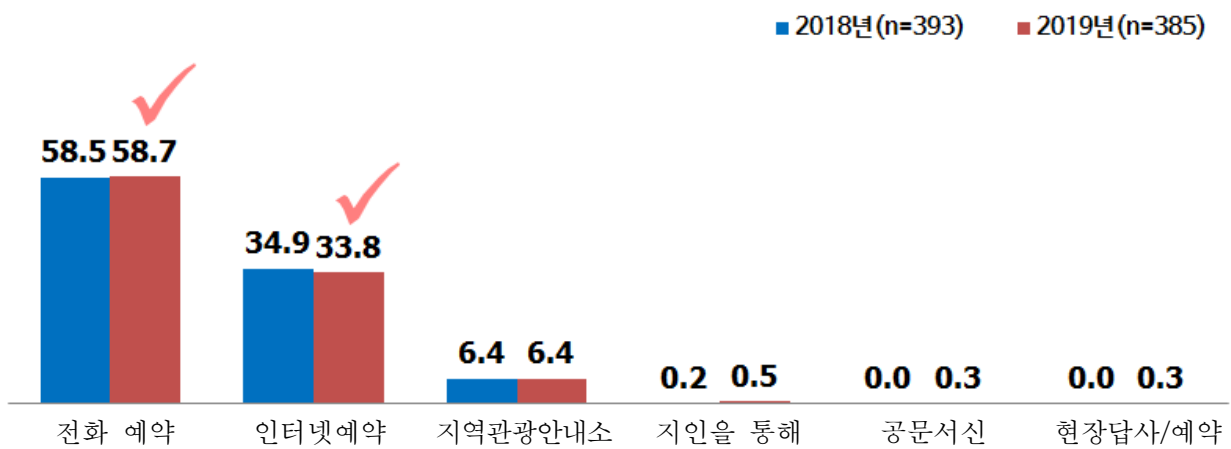
1) 인지경로는 복수응답 임



(3) 전년과의 비교

- 2018년과 비교해 “전화예약”은 0.2% 증가, “인터넷예약”은 1.1%가 감소한 것으로 조사되었으며, “안내소”를 통한 예약은 변화없는 것으로 조사됨

[그림 14] 「문화관광해설사」 해설서비스 예약경로(2018년과 비교)



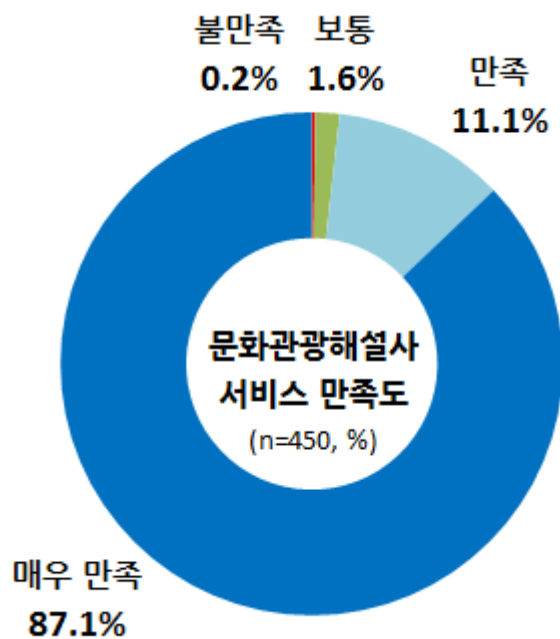
III. 「문화관광해설사」 만족도

1. 「문화관광해설사」 해설 만족도

(1) 전체

- 문화관광해설사 해설서비스 이용자의 98.2%(매우 만족 87.1%, 만족 11.1%)가 “만족”한 것으로 조사되었으며, “불만족”은 0.2%에 불과함
- 문화관광해설사 해설서비스 만족도는 40대(4.87점), 50대(4.89점)와 60대 이상(4.86점) 층이 30대 이하(4.77점) 층과 비교해 유의미하게 높았음

[그림 15] 「문화관광해설사」 해설서비스 만족도



		사례수	불만족	보통	만족	매우 만족	평균**
전 체		(450)	0.2	1.6	11.1	87.1	4.85
성별	남 성	(247)	—	1.2	12.6	86.2	4.85
	여 성	(203)	0.5	2.0	9.3	88.2	4.85
연령*	39세 이하	(87)	—	4.6	13.8	81.6	4.77
	40 ~ 49세	(103)	—	1.9	8.8	89.3	4.87
	50 ~ 59세	(122)	—	—	11.5	88.5	4.89
	60세 이상	(138)	0.7	0.7	10.9	87.7	4.86

**척도 : ①매우 불만족 ②불만족 ③보통 ④ 만족 ⑤매우 만족



(2) 지역별

- 모든 지역에서 해설서비스 만족도는 90% 이상으로 높게 나타났으며, 만족도에 지역별 차이는 없는 것으로 분석됨

[표 12] 「문화관광해설사」 해설서비스 만족도(방문지역별)

(단위 : %)

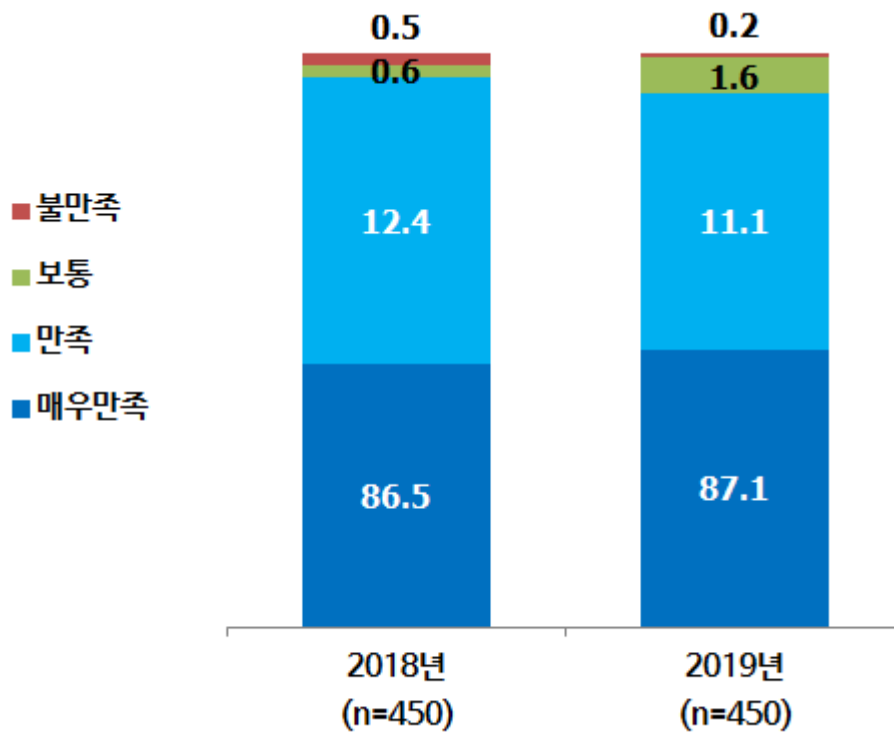
		사례 수	만족도				
			불만족	보통	만족	매우 만족	평균*
전 체		(450)	0.2	1.6	11.1	87.1	4.85
방문 지역	천 안 시	(30)	—	3.3	3.3	93.4	4.90
	공 주 시	(30)	—	3.3	6.7	90.0	4.87
	보 령 시	(30)	—	3.3	10.0	86.7	4.83
	아 산 시	(30)	—	—	10.0	90.0	4.90
	서 산 시	(30)	—	—	10.0	90.0	4.90
	논 산 시	(30)	—	3.3	3.3	93.4	4.90
	계 룡 시	(30)	—	3.3	13.3	83.4	4.80
	당 진 시	(30)	—	—	10.0	90.0	4.90
	금 산 군	(30)	—	3.3	20.0	76.7	4.73
	부 여 군	(30)	—	—	10.0	90.0	4.90
	서 천 군	(30)	—	3.3	13.3	83.4	4.80
	청 양 군	(30)	3.3	—	10.0	86.7	4.80
	홍 성 군	(30)	—	—	16.7	83.3	4.83
	예 산 군	(30)	—	—	10.0	90.0	4.90
	태 안 군	(30)	—	—	20.0	80.0	4.80

*척도 : ①매우 불만족 ②불만족 ③보통 ④ 만족 ⑤매우 만족 (단위: 점)

(3) 전년도와 비교

- 문화관광해설사 해설서비스 이용자의 만족도는 2018년과 비교해 “만족 이상”이 98.9%(2018년)에서 98.2%(2019년)로 약 0.7% 감소하였으나, “매우 만족”은 86.5% (2018년)에서 87.1%(2019년)로 약 0.6% 증가한 것으로 조사됨

[그림 16] 「문화관광해설사」 해설서비스 만족도(2018년과 비교, 단위 : %)



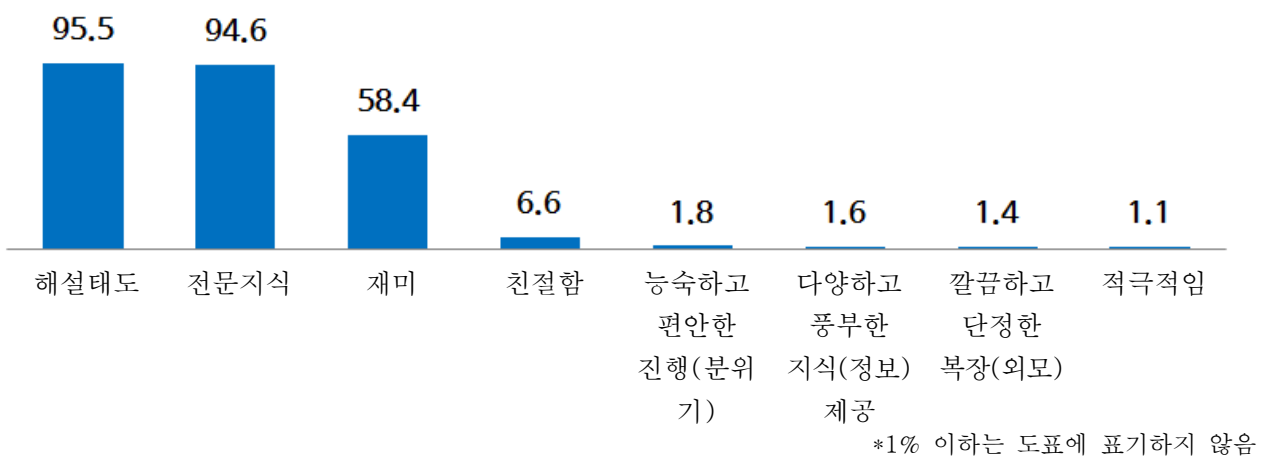


2. 「문화관광해설사」 해설 만족/ 불만족 이유

(1) 만족 이유

- 해설서비스 만족 이유로는 해설사의 “해설 태도”(95.5%)와 “전문지식”(94.6%)이 가장 높았으며, 그다음으로는 “재미”(58.4%)를 들었음

[그림 17] 「문화관광해설사」 해설 만족 이유(n=445, 복수응답 %)



(2) 불만족 이유

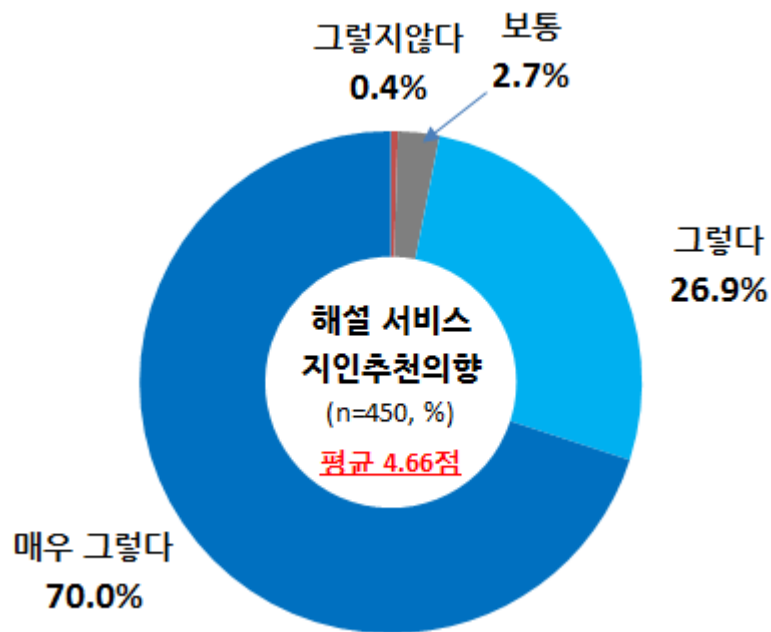
- 불만족 이유는 “유아 눈높이에 맞춘 해설이 안됨”(1명)

3. 「문화관광해설사」 해설서비스 지인 추천의향

(1) 전체

- 문화관광해설사 해설서비스 추천의향은 96.9%(매우 그렇다 70.0%, 그렇다 26.9%)로 상당히 높았으며, 5점 만점 척도로 볼 때 평균 추천의향은 4.66임
- 연령대별로 추천의향은 60세 이상 층에서 가장 높게 나타남

[그림 18] 「문화관광해설사」 지인 추천의향



		사례 수	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	평균**
전 체		(450)	0.4	2.7	26.9	70.0	4.66
성별	남 성	(247)	0.4	2.4	26.3	70.9	4.68
	여 성	(203)	0.5	2.9	27.6	69.0	4.65
연령*	39세 이하	(87)	—	6.9	33.3	59.8	4.53
	40 ~ 49세	(103)	—	2.9	26.2	70.9	4.68
	50 ~ 59세	(122)	—	1.6	32.8	65.6	4.64
	60세 이상	(138)	1.5	0.7	18.1	79.7	4.76

**척도 : ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③보통 ④ 그렇다 ⑤매우 그렇다



(2) 지역별 비교

- 각 지역 방문자들의 문화관광해설사 해설서비스 추천의향은 90% 이상으로 상당히 높아 만족도가 큰 것으로 보이며, 지역 간 추천의향에 유의미한 차이는 없는 것으로 분석됨

[표 13] 「문화관광해설사」 지인 추천의향(방문지역별)

(단위 : %)

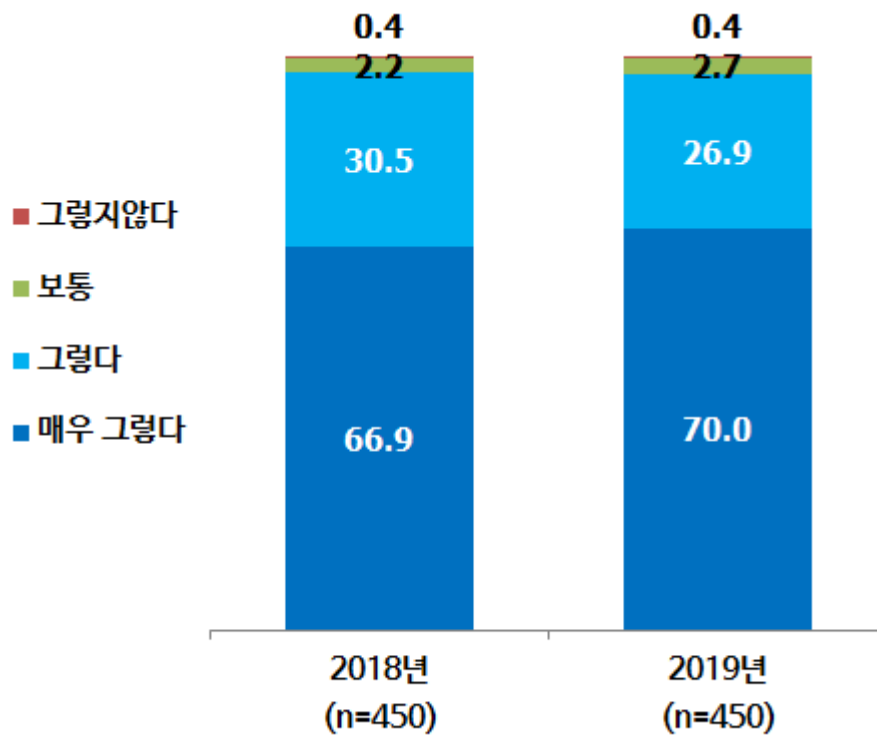
		사례 수	지인 추천의향				
			그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	평균*
전 체		(450)	0.4	2.7	26.9	70.0	4.66
방문 지역	천 안 시	(30)	—	—	20.0	80.0	4.80
	공 주 시	(30)	—	6.7	20.0	73.3	4.67
	보 령 시	(30)	—	3.3	36.7	60.0	4.57
	아 산 시	(30)	—	3.3	26.7	70.0	4.67
	서 산 시	(30)	—	—	26.7	73.3	4.73
	논 산 시	(30)	3.3	3.3	10.0	83.4	4.73
	계 룡 시	(30)	—	3.3	36.7	60.0	4.57
	당 진 시	(30)	—	—	20.0	80.0	4.80
	금 산 군	(30)	—	6.7	33.3	60.0	4.53
	부 여 군	(30)	—	—	26.7	73.3	4.73
	서 천 군	(30)	—	—	36.7	63.3	4.63
	청 양 군	(30)	3.3	—	23.3	73.4	4.67
	홍 성 군	(30)	—	6.7	30.0	63.3	4.57
	예 산 군	(30)	—	3.3	16.7	80.0	4.77
	태 안 군	(30)	—	3.3	40.0	56.7	4.53

*척도 : ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③보통 ④ 그렇다 ⑤매우 그렇다

(3) 전년도와 비교

- 해설서비스 추천의향은 “매우 그렇다”가 2018년 66.9%에서 2019년 70.0%로 약 3.1%가 증가한 것으로 조사됨

[그림 19] 「문화관광해설사」 지인 추천의향 (2018년과 비교)



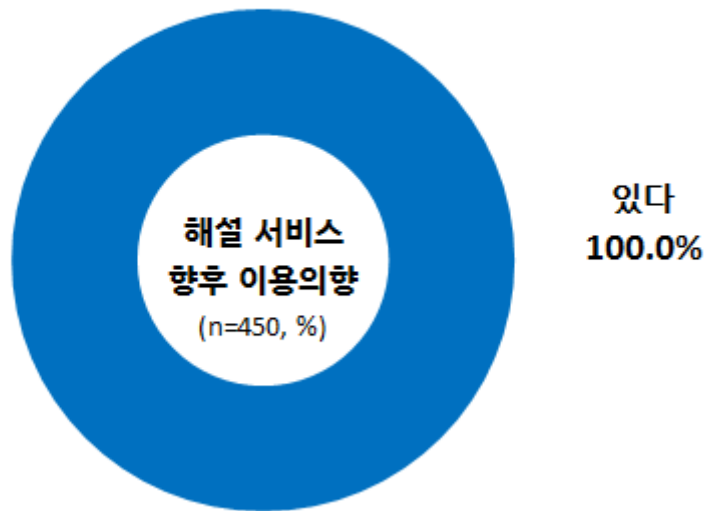


4. 향후 「문화관광해설사」 해설서비스 이용의향

(1) 전체

- 해설서비스 이용자의 모두(100.0%)가 “향후 다른 지역을 방문할 경우 해설서비스를 이용”할 의향을 가지고 있었음

[그림 20] 향후 다른 지역 해설서비스 이용의향



5. 「문화관광해설사」 제도 전반 자유 의견

- 「문화관광해설사」 제도 전반에 대해 자유로운 의견을 분석한 결과, “『해설사 제도 만족』 (42.2%) 관련 의견이 가장 많았고, 그 외 “『해설사 양성』 (21.6%), 『해설사 제도 홍보』 (17.8%), 『해설사 설명력 제고』 (13.0%), 『서비스 및 제도 개선』 (5.4%), 등으로 정리됨
- 『해설사 제도 만족』 과 관련한 세부 내용으로는 “매우 만족해서 더욱 활성화되고 활발해졌으면”, “지역의 역사와 전통을 잘 아는 분들의 설명이 좋았다”, “현장에 해설사의 전문적인 설명을 통해 다양한 정보를 얻을 수 있었다” 등 전반적으로 제도에 대해 매우 만족하고 있는 것으로 나타남
- 『해설사 양성』 과 관련한 세부 내용으로는 “해설사 인원충원이 필요”, “단체관광객이나 학생수가 많은 경우 해설사 1인으로는 부족”, “전문성이 강화된 해설사 양성 필요”, “해설사 연령대가 젊어졌으면”, “해설사의 연령대가 다양해졌으면” 등과 같은 의견이 제시됨
- 『홍보』 관련해서는 “다양한 홍보를 통해 해설사 제도에 대한 정착 필요”, “사전예약제에 대한 홍보 필요” 등이 제시됨
- 『해설사 설명』 관련으로는 “품격있는 해설과 다양한 정보 제공”, “다양한 체험과 해설이 어우러지는 프로그램 필요”, 해설시간 부족“, ”리더쉽 필요“ 등이, 『서비스 및 제도 개선』 과 관련해서는 “다양한 시간대 현장접수도 가능했으면”, “해설시간대가 좀 더 다양화되었으면”, “접수 시 신속한 피드백 필요”, “단체 관광객에 대한 대응 시스템 구축” 등임



[표 14] 「문화관광해설사」 제도 전반 의견

응답 내용	명	%
제도가 더욱 확산되었으면 함/ 제도가 활성화되었으면 함/해설사 제도가 좋아서 많은 지역에서 활성화되었으면/좋은 제도여서 지속적인 발전이 있길 바란다/ 해설사 제도가 매우 좋아서 지속되었으면 함/해설사 제도가 지속되고 활성화되었으면/ 문화재가 있는 곳마다 있었으면 한다/해설사 제도가 더욱 활발해졌으면 한다/ 문화관광 사업에 많은 도움이 되도록 더욱 확산되어야 함/전문가의 설명을 들을 수 있어서 앞으로도 계속되었으면 함/꼭 필요한 제도임/아주 훌륭하고 좋은 제도라고 생각함/ 계속 양성하고 활성화 되었으면 함/계속 활성화되도록 해야 함/계속 활성화되면 좋겠다/ 계속 확산되어 역사에 대한 인식을 잘하였으면 함/ 역사에 대해 잘 알 수 있어 계속 활성화되었으면 함/ 전문성 있는 해설사의 서비스가 계속되었으면 함/해설사 제도가 지속되고 교육도 많이 이루어졌으면 함	48	10.7
다양한 홍보 부족/ 다양한 매체로의 홍보 필요/ 홍보가 많이 되어서 많은 사람이 이용했으면/사전예약제 홍보 필요/문화관광해설사 홍보 부족/ 제도에 대해 일반 시민들도 많이 홍보되었으면 함/홍보가 더욱 강화되고 제도가 활성화되었으면 함/홍보를 많이 해서 시민들이 해설사 서비스를 많이 제공받을 수 있었으면 좋겠음/해설사 이용 홍보 필요/해설사 이용을 위한 좀 더 많은 홍보 필요	33	7.3
문화관광해설사가 더 많았으면 /관광해설사가 많이 양성되어 활성화되었으면/학생 수에 해설 인원이 부족하여 해설사 충원이 필요하다/문화관광해설사가 더 많았으면 /해설의 시간대가 다양할 수 있도록 인력이 충원 필요하다/사전 예약을 해도 예약시간에 늦으면 해설을 안 해줌. 인력충원 필요/설명 잘해서 좋고 더 많이 해설사가 생겼으면 함/문화유적지마다 해설사 인력이 많아져서 누구나 이용할 수 있었으면 함/방문 장소마다 현장에서 쉽게 해설사 서비스 제공이 되었으면 함/여러 지역에서도 활성화되었으면 함/유적지 별로 활성화되었으면 함/지속적인 전문가 양성으로 모든 장소에서 해설사가 있었으면 함/전문가 양성이 계속 되었으면 함/전문성 있는 해설사가 관광지마다 많아졌으면 함/전문해설사 인력이 더 충원되었으면 함	23	5.1
지역의 역사 배경 등 다양한 해설이 좋았다/지역의 역사와 전통을 잘 아는 분들의 설명이 참 좋았음//다양한 역사와 전통을 전문성 있게 들을 수 있어서 좋았음/문화와 역사를 더 알 수 있어서 좋았음/문화재에 대한 해설을 해주어 매우 좋았다/역사문화에 대한 전문적인 설명이 참 좋았음/역사문화에 대해 알 수 있어서 좋았다/역사와 문화에 대해 알 수 있고 전문적이어서 도움이 되었음/역사와 전통을 배울 수 있어서 좋았음/해설사 제도가 역사교육에 많은 도움이 되어서 좋음/해설사 제도가 역사탐방이나 교육적 도움이 되어서 좋음/지역 유적지의 문화와 역사에 대해 잘 알수 있는 기회가 되어 좋았다/지역 문화와 역사를 잘 배울 수 있는 계기가 되어 좋았다/지역 문화 역사를 알 수 있어서 좋았다/역사문화에 대한 설명이 좋았다.	19	4.2

응답 내용	명	%
전문성 강화 필요/전문성 있고 깊이 있게 역사와 전통을 알 수 있는 해설이 되었으면 함/지역의 전문성 있는 인력충원을 위해 교육 등 강화 필요/해설사의 교육과 전문성이 더욱 강화되었으면 함/해설사의 역사적인 지식이 폭넓어서 다양한 질문에도 답변할 수 있는 역량이 있는 분들이 많았으면/시설마다 해설사 개인적 차이가 없도록 전문성을 더 강화했으면 함/전문적인 해설사 교육 양성 필요	13	2.9
관광해설사의 설명이 많은 도움이 되었음/많은 도움이 되는 제도여서 좋았다/매우 훌륭한 해설이어서 좋았다/열정적이고 친절한 분이 해설해 주셔서 좋았다/친절하고 전문성 있게 설명해주어 좋았음/현장에 해설사가 있어서 매우 좋았다/해설사 제도에 대해 다양한 정보를 얻을 수 있어서 감사함/해설사의 설명이 참 좋아서 계속 이용하고 싶음/전문적인 해설서비스가 좋았음/열정적인 해설을 해주시는 분들이 많아서 좋다	11	2.4
유네스코에 등재된 곳은 조금 더 품격있는 해설과 유네스코에 대한 설명이 더해졌으면 한다/ 좀 더 다양한 정보 제공 및 해설 필요	7	1.6
스피치 요령 더 필요/설명 스킬이 지루해서 집중을 못했다. 재미가 더 있어야 함/설명 위주보다 좀 더 흥미로운 해설이 되도록 연구했으면 함/유머 있는 설명 필요/재밌는 스토리가 있는 역사해설 되면 지루하지 않고 기억에 남을 것 같다/어린이 관광객 경우 재미 위주의 호기심 있는 해설 필요	6	1.3
젊은 해설사분이 해주셔서 좋았고 앞으로 연령대가 낮아졌으면 함/다양한 연령대의 전문 인력이 있었으면 함/여러 대상자의 눈높이에 맞는 다양한 연령대의 인력 필요/ 전문 인력의 연령층이 다양했으면 함/젊은 해설사 필요/해설사분들의 연령층이 더 다양해져서 학생들에게 적극적인 해설서비스 제공 필요/해설사의 연령층이 다양해졌으면 함/해설사의 연령대가 높음/어린이 눈높이에 맞는 해설 필요/좀 더 쉬운 해설 필요/초등생의 눈높이에 맞는 재미있는 해설서비스를 해주면 좋을 것 같음	4	0.9
아이들 눈높이에 맞는 재미있는 설명 희망/연령대에 적합한 다양한 해설이 되었으면/연령대별 (유아인 경우) 맞춤 스타일의 해설이 되면 좋겠다/관광객의 연령에 맞는 흥미롭고 재미있는 다양한 해설서비스 필요	3	0.7
다양한 시간대 현장접수도 가능하여서 모든 사람이 쉽게 해설사 도움을 받을 수 있었으면 한다/예약 없이 관광지에 방문했을 때에도 담당 해설사를 쉽게 접할 수 있었으면 함/예약을 안 해도 현장접수 가능하도록 인력이 더 충원되었으면 함/현장에서 바로 서비스를 받을 수 있도록 확산되었으면 함	3	0.7
해설서비스 시간을 상황에 맞게 조율해주었으면/해설시간대가 좀 더 다양해졌으면 함/해설사의 예약시간이 다양해지면 좋겠다	3	0.7



응답 내용	명	%
다양한 체험과 해설이 어우러지는 프로그램이 있었으면/청소년이 재미있게 들을 수 있는 다양한 프로그램 개발/체험학습 해설 필요/체험프로그램 확대	3	0.7
읽을거리 홍보물 제공했으면/홍보 활동과 행사정보 제공/보조자료 활용 필요	2	0.4
좀 더 많은 설명 필요/해설시간 부족	2	0.4
현지사정을 잘 아는 분이 하셔서 시민들이 많이 이용하고, 예의 바른 자세가 필요하다/해설의 유능함도 중요하지만, 관광객 대하는 태도가 중요하다/더 친절했으면	2	0.4
홈페이지로 신청을 했는데 답변이 없어서 전화예약을 추가로 했다. 적절한 안내가 필요하다/인터넷 접수의 피드백 신속성 부족/인터넷 질문 피드백 늦음	1	0.2
리더쉽 보충 필요	1	0.2
단체관광 시 해설사 1명 대비 관광객 수가 너무 많다	1	0.2

제3장

2019 충남 문화관광해설사서비스 요약 및 결론





1.

문화관광해설사 해설서비스 이용자 특성

1. 방문 관광지

- 해설서비스 이용자들은 “시티투어”(23.6%)를 가장 많이 이용 하였으며, 그 외 “외암마을/외암민속마을”(6.7%), “수덕사”(5.8%), “사계고택”(5.3%) 순으로 많이 방문했음
- 지역별로 천안시 방문자는 “유관순열사 사적지/기념관”(56.7%), “독립기념관”(53.3%), “이동녕기념관”(30.0%) 등 주로 기념관을, 공주시는 “공산성”(50.0%), “공주박물관”(46.7%), 계룡시는 “사계고택”(80.0%), 아산시 “외암마을/외암민속마을”(100.0%), 금산군은 “인삼관”(56.7%), “금강생태학습관”(50.0%), 부여군은 “부소산성”(60.0%)과 “정림사지”(53.3%), 홍성군은 “한용운생가”(66.7%), “김좌진장군 생가”(60.0%), 예산군은 “수덕사”(86.7%) 등 해당 관광지의 방문이 높았음
- 한편 서천군은 “시티투어”(56.7%) 비중이 다른 지역보다 높음
- 주로 지명도가 높고 각 지역을 대표하는 관광지를 많이 방문하고 있는 것으로 분석됨
- 남녀 모두 “시티투어” 이용자가 많은 가운데, 남자는 “수덕사”(6.9%)와 “사계고택”(6.9%), “장승공원”(5.3%), “해미읍성”(4.9%), “천장호/천장호 출렁다리”(4.9%)를, 여자는 “외암민속마을”(9.4%), “공산성”(5.9%), “해미읍성”(4.9%)을 많이 방문하여 성별로 방문 관광지가 달리 나타남
- 연령대별로 전 연령대에서 “시티투어”의 이용이 가장 높은 가운데 39세 이하와 40대 연령층은 “외암민속마을”을, 50대는 “해미읍성”(8.2%)과 “사계고택”(5.7%), “마애삼존불/마애여래삼존불”(5.7%), 60세 이상은 “수덕사”(8.7%), “사계고택”(8.7%), “천장호/ 천장호 출렁다리”(7.2%), “추사고택”(6.5%) 등 고택 방문이 많아 연령대별로 방문 관광지에 차이를 보임

→ 예년과 동일하게 “시티투어” 이용객들이 남녀, 전 연령대에서 고루 많았으며 증가했음.
시티투어 이용자들을 위한 해설서비스 내용 및 구성에 관한 대응이 필요할 것으로 사료 됨

2. 방문일수

- 해설서비스 이용자 절반(70.5%) 이상이 “당일” 방문자이며, “1박 이상 체류자”는 29.5%(1박 2일 27.3%, 2박 3일 2.2%)임
- 연령대가 낮을수록 당일 여행이 많았으며, 1박 이상 체류자는 연령대가 높을수록 많은 특징이 있었음
- 계룡시는 “당일” 방문자가 90.0%로 높았으며, “1박 이상 체류” 방문자가 높은 지역은 서천군(33.3%)과 태안군(46.7%) 등임
- 2018년과 비교해 “당일” 방문자가 61.3%에서 70.5%로 약 9.2%가 증가해 상대적으로 숙박체류자는 감소한 것으로 조사됨

3. 방문자 거주지

- 충남 관광지 방문자의 39.8%(서울 18.5%, 경기/인천 21.3%)는 “서울/수도권 지역”거주자였으며, 충남지역 방문자도 25.0%로 높은 비중을 보임
- 그 외 “대전/세종”(14.0%), “충북”(3.1%) 지역 등 충남 인근 지역 거주자는 17.1%를 차지함

→ 관광객의 40%는 서울/경기/인천지역 거주자이며, 42%는 충남/대전/세종/충북지역 거주자로 나타남. 특히 전년도 보다 이 두 지역 거주자들의 방문은 증가한 것으로 조사됨. 따라서 인근 지역 거주 방문자와 서울/경기/인천지역 거주 방문자를 구분해서 대응할 수 있는 해설서비스 내용 측면의 좀 더 다양하고 심도 있는 소재 개발 및 내용구성이 필요할 것으로 사료 됨



2. 문화관광해설사 해설서비스 이용행태

1. 「문화관광해설사 서비스」 인지 및 인지 경로

- 방문자 10명 중 8명(89.6%)은 사전에 「문화관광해설사」를 알고 있는 것으로 조사되어 인지도는 상당히 높았음
- 문화관광해설사 인지도는 39세 이하 92.0%, 40대 90.3% 등으로 연령대가 낮을수록 인지도가 상대적으로 높았으며, 남자(86.6%)보다는 여자(93.1%)의 인지도가 더 높았음
- 2018년과 비교해 문화관광해설사 인지도는 88.9%에서 89.6%로 약 0.7% 증가
- 「문화관광해설사」 인지는 “인터넷”(84.2%)을 통해 알게 된 경우가 가장 많았으며, 그 외 “지인을 통해”(58.4%), “홍보물”(41.6%) 순으로 나타남
- 특성별로 연령대가 높을수록 “지인을 통해서”, 연령대가 낮을수록 “인터넷”을 통해 알게 된 경우가 높았으며, 여성의 경우 “인터넷”을 통해, 남성은 “지인을 통해” 알게 된 비율이 상대적으로 높았음
- 2018년과 비교해 “지인을 통해”(3.9%), “인터넷”(0.7%), “안내소”(0.2%) 등을 통해 알게 된 비율은 증가했으며, “홍보물”은 약 0.7%가 감소한 것으로 조사됨

2. 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험 및 이용횟수

- 해설서비스를 이용 경험은 89.1%로 10명 중 8~9명 정도가 이용경험이 있었음. 이용 경험은 40~50대가 90% 이상으로 타 연령층 대비 이용 경험이 많았음
- 「문화관광해설사」 해설서비스 이용 경험은 2018년(85.1%)에서 약 4.0%가 증가한 89.1%로 나타남
- 문화관광해설사 해설서비스 이용 경험 횟수는 “3회 이하”가 47.1%, “4~6회”는 30.9%였으며, “11회 이상” 경험자도 6.3%로 나타났으며, 평균 이용 경험 횟수는 4.91회임

- 해설서비스 이용 경험 횟수는 60대 이상이 평균 5.20회로 타 연령층과 비교해 유의미하게 높았음

3. 「문화관광해설사」 해설서비스 예약 및 예약경로

- 「문화관광해설사」 해설서비스를 알고 있는 사람의 95.5%는 “사전에 해설서비스를 예약”하여 사전 예약률은 상당히 높았음
- 「문화관광해설사」 해설서비스 사전 예약은 2018년(98.3%)에 이어 2019년(95.5%)에도 상당히 높은 수준임
- 해설서비스 예약은 절반(58.7%)이 “전화예약”을 하고 있었으며, “인터넷”을 통한 예약은 33.8% 정도임. 한편 “지역관광안내소”에서 바로 예약한 경우는 6.4% 정도임
- 예약경로는 연령대별로 차이를 보였는데, 젊은 층인 39세 이하는 “인터넷”을 통한 예약이 52.7%로 높았으나 50대와 60대는 “전화예약”이 각각 62.3%, 57.8%를 차지해 차이를 보임
- 한편, “인터넷”을 통해 문화관광해설사 서비스를 알게 된 사람들의 37.1%는 “인터넷”을 통해 해설서비스를 예약했으며, “지인”이나 “홍보물”을 통해 알게 된 사람들의 63.6%, 58.3%는 “전화예약”을 한 것으로 드러남
- 2018년과 비교해 “전화예약”은 0.2%가 증가, “인터넷예약”은 1.1%가 감소한 것으로 조사되었으며, “안내소”를 통한 예약은 전년과 비교해 변화가 없었음

→ 해설서비스에 대한 인지도는 상당히 높은 수준이며, 이용 경험과 사전 예약도 상당히 높아 문화관광해설사 해설서비스는 관광문화로서 정착한 것으로 사료 됨.

다만, 해설사 서비스를 인터넷을 통해 알게 된 비율은 매우 높았으나 실제 예약은 전화예약을 많이 한 것으로 나타나 인터넷예약을 활성화하기 위해 예약상의 절차 및 불만요인 등에 대한 분석이 필요할 것으로 보임. 또한, 현장에서 예약하지 않아도 해설 서비스를 바로 제공할 수 있는 서비스의 고려와 검토가 필요함



3. 문화관광해설사 만족도

1. 「문화관광해설사」 해설 만족도 및 이유

- 문화관광해설사 해설서비스 이용자의 98.2%(매우 만족 87.1%, 만족 11.1%)가 “만족”한 것으로 조사되었으며, “불만족”은 0.2%에 불과함
- 문화관광해설사 해설서비스 만족도는 40대(4.87점), 50대(4.89점)와 60대 이상(4.86점) 층이 30대 이하(4.77점) 층과 비교해 유의미하게 높았음
- 모든 지역에서 해설서비스 만족도는 90% 이상으로 높게 나타났으며, 만족도에 지역별 차이는 없는 것으로 분석됨
- 2018년과 비교해 해설서비스 만족도는 “매우 만족”이 86.5%(2018년)에서 87.1%(2019년)로 약 0.6%가 증가
- 해설서비스 만족 이유로는 해설사의 “해설 태도”(95.5%)와 “전문지식”(94.6%)이 가장 높았으며, 그다음으로는 “재미”(58.4%)를 들었음

2. 「문화관광해설사」 해설서비스 지인 추천의향

- 문화관광해설사 해설서비스 추천의향은 96.9%(매우 그렇다 70.0%, 그렇다 26.9%)로 상당히 높았으며, 추천의향은 60세 이상 층에서 가장 높게 나타남
- 각 지역 방문자들의 문화관광해설사 해설서비스 추천의향은 90% 이상으로 상당히 높아 만족도가 큰 것으로 보이며, 지역 간 추천의향에 유의미한 차이는 없는 것으로 분석됨
- 2018년과 비교해 해설서비스 추천의향은 “매우 그렇다”가 2018년 66.9%에서 2019년 70.0%로 약 3.1%가 증가한 것으로 조사됨
- 해설서비스 이용자의 대부분(100.0%)이 “향후 다른 지역 방문 시에도 해설서비스를 이용”할 의향을 보임

3. 「문화관광해설사」 제도 전반 자유 의견

- 「문화관광해설사」에 대해 자유로운 의견으로 “『해설사 제도 만족』(42.2%) 관련 의견이 가장 많았고, 그 외 “『해설사 양성』(21.6%), 『해설사 제도 홍보』(17.8%), 『해설사 설명력 제고』(13.0%), 『서비스 및 제도 개선』(5.4%), 등으로 정리됨
- 『해설사 제도 만족』과 관련한 세부 내용으로는 “매우 만족해서 더욱 활성화되고 활발해졌으면 좋겠다”, “지역의 역사와 전통을 잘 아는 분들의 설명이 좋았다”, “현장에 해설사의 전문적인 설명을 통해 다양한 정보를 얻을 수 있었다” 등 전반적으로 제도에 대해 매우 만족하고 있었음
- 『해설사 양성』과 관련한 세부 내용으로는 “해설사 인원충원이 필요”, “단체관광객이나 학생 수가 많은 경우 해설사 1인으로는 부족”, “전문성이 강화된 해설사 양성 필요”, “해설사 연령대가 젊어졌으면 좋겠다”, “해설사의 연령대가 다양해졌으면 좋겠다” 등과 같은 의견이 제시됨
- 『홍보』 관련해서는 “다양한 홍보를 통해 해설사 제도에 대한 정착 필요”, “사전예약제에 대한 홍보 필요” 등이 제시됨
- 『해설사 설명』 관련으로는 “품격있는 해설과 다양한 정보 제공”, “다양한 체험과 해설이 어우러지는 프로그램 필요”, 해설시간 부족, “리더쉽 필요” 등이, 『서비스 및 제도 개선』과 관련해서는 “다양한 시간대 현장접수도 가능했으면”, “해설시간대가 좀 더 다양화되었으면”, “접수 시 신속한 피드백 필요”, “단체 관광객에 대한 대응 시스템 구축” 등임

→ 문화관광해설사 해설서비스에 대한 만족도 및 향후 이용의향 모두 상당히 높은 수준임
다만 자유 의견으로 제시된 다양한 개선요구 사항들에 대해서는 향후 구체적인 검토 및 방안 모색을 통해 정책적인 뒷받침이 필요하다고 사료 됨

※부록

2019 충남 문화관광해설사서비스 설문지



충남 문화관광해설사 활동에 관한 관광객 의견조사

안녕하십니까?

충청남도 관광마케팅과에서는 충남 문화관광해설 서비스 교육 및 관광객 만족을 높이기 위해 충남문화관광해설사 활동에 관한 관광객 의견조사를 실시하고 있습니다. 본 설문 조사는 충남을 방문하는 관광객 여러분의 고견을 종합하여 보다 원활한 연구를 위한 귀중한 기초자료로 사용할 것입니다.

설문의 내용은 맞고 틀리는 것이 없으며, 본 조사결과는 연구목적으로만 사용됩니다. 바쁘시더라도 질문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

충청남도 관광마케팅과

☎041-635-3882

◦ 방문지역 : _____ 시/군

◦ 방문장소 : _____

◦ 방문일자 : 2019년 _____ 월 _____ 일 (_____ 박 _____ 일)

1. 이 곳을 방문하기 이전에 「문화관광해설사 서비스」에 대해 알고 계셨습니까?

- ① 예 ② 아니오

☞ ('예'를 선택했을 경우) 어떤 경로를 통해 정보를 접하셨습니까? (중복선택 가능)

- ① 인터넷 ② 지인을 통해 ③ 홍보물(포스터, 브로셔) ④ 안내소 ⑤ 기타()

2. 이 곳을 방문하기 이전에 다른 장소에서 「문화관광해설사」의 해설서비스를 받아 보신 적이 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

('예'를 선택했을 경우) 2-1. 이전에 몇 회 정도 받아보셨습니까? (약 회)

3. 사전에 이 곳 「문화관광해설사」의 해설서비스를 예약하셨습니까?

- ① 예 ② 아니오

☞ ('예'를 선택했을 경우) 3-1. 어떤 경로를 이용하셨습니까?

- ① 인터넷 예약 ② 전화 예약 ③ 지역관광안내소 ④ 기타 ()

4. 이 곳 「문화관광해설사」의 해설에 만족하십니까?

- ① 매우 만족(5점) ② 만족(4점) ③ 보통(3점) ④ 불만족(2점) ⑤ 매우 불만족(1점)

☞ 만족(또는 불만족) 4-1. 요인은 무엇입니까? (중복선택 가능)

- ① 전문지식 ② 해설태도 ③ 재미 ④ 기타()

5. 이 곳 「문화관광해설사」를 지인에게 추천하실 의향이 있습니까?

- ① 매우 그렇다(5점) ② 그렇다(4점) ③ 보통(3점) ④ 그렇지 않다(2점) ⑤ 전혀 그렇지 않다(1점)

6. 다른 지역의 관광지를 방문할 경우 문화관광해설사의 해설서비스를 이용하시겠습니까?

- ① 예 ② 아니오

7. 「문화관광해설사」 제도 전반에 관한 귀하의 자유로운 의견을 부탁드립니다.

--

<아래 내용은 통계처리 목적으로만 사용됩니다.>

8. 성별 : ① 남 ② 여

9. 연령 : 만 _____세

10. 거주지 : _____ (시·도)

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

충남 문화관광해설사 활동에 관한 관광객 의견조사 보고서

- ♣ 제 출 일 : 2019년 11월 22일
 - ♣ 조사주관 : 충청남도 관광마케팅과
 - ♣ 조사기관 : 선인리서치
-