

2012 충청남도  
문화관광해설사 만족도  
설문조사 분석

2012

충남발전연구원 이 인 배

# 2012 충청남도 문화관광해설사 만족도 설문조사 분석

## 1. 조사개요

### ■ 조사 배경 및 목적

- 해설사의 전문성 제고를 위한 교육과정의 강화와 해설서비스의 질적 수준제고를 위한 문화관광해설사 운영 사업을 평가하고, 결과에 대한 환류체계를 구축하기 위한 기본 자료로 활용하고자 문화관광해설에 대한 고객만족도 조사를 실시
- 설문조사는 기존 관주도의 하향식(Top-to Bottom)의 개발방식을 지양하고 잠재이용객의 수요를 바탕으로 참여를 유도하는 상향식(Bottom-to-Top)개발을 추진하기 위한 수단으로 활용함

### ■ 조사 방법

- 전문가 자문을 바탕으로 설계·작성된 설문지를 무작위로 추출된 잠재 이용객을 대상으로 비확률표본추출방법의 하나인 임의표본추출(Convenience sampling)을 이용하였으며, 기입방식은 응답자가 직접 기입하는 자기기입식설문지(Self-administered) 방식을 채택함
- 2012년 8월초부터 9월까지 1개월에 걸쳐 현지를 찾아가 관광객을 대상으로 직접 설문조사
  - 회수결과 전체 배부 500부 중 480부가 회수되었으며, 불완전하거나 불성실한 내용, 응답의 모호한 응답자료 15부를 폐기하여, 유효표본 465부를 분석 자료로 활용함
  - 모집단 : 충남 문화관광지 방문 관광객 문화관광해설사 해설서비스를 받은 관광객

## 2. 조사결과

### 1) 문화관광해설사 이용 방법

#### ■ 체류시간

- 15개 시군 관광지를 찾은 관광객의 방문관광지 체류시간은 평균 2시간 40분으로 나타났다
- 지역별로는 아산시 관광지를 찾은 방문객의 체류시간이 평균 8시간 23분으로 가장 길었으며, 계룡시를 방문한 관광객의 체류시간이 평균 1시간 15분으로 가장 짧은 것으로 조사되었음
- 상대적으로 체류시간이 긴 시군의 경우 시티투어 형태의 관광객 방문에 의해 하나의 관광지가 아닌 복수의 관광지 체류시간에 의해 길어진 것으로 추정됨

<표-1> 지역별 방문관광지 체류시간

지역	빈도	체류시간 평균	전체 평균
천안시	28	3시간 30분	2시간 40분
공주시	31	4시간 29분	
보령시	30	2시간 6분	
아산시	26	8시간 23분	
서산시	29	4시간 26분	
논산시	31	1시간 34분	
계룡시	34	1시간 14분	
금산군	30	1시간 22분	
부여군	39	2시간 8분	
서천군	28	1시간 58분	
청양군	30	1시간 56분	
홍성군	30	1시간 20분	
예산군	33	1시간 15분	
태안군	30	1시간 56분	
당진시	25	3시간 58분	
합계	454		

### ■ 문화관광해설사 해설서비스 경험

- 이전 다른 장소에서의 문화관광해설사의 해설서비스 경험에 대해서는 전체 64.5%가 경험이 있는 것으로 나타났음
- 지역별로는 계룡시를 방문한 관광객들이 85.4%로 경험이 가장 많았으며, 청양군을 방문한 관광객들이 20.0%로 가장 적었음

<표-2> 지역별 문화관광해설사 해설서비스 경험 유무

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
경험 %	53.6	77.4	56.7	40.0	70.0	67.7	85.3	81.5
비경험 %	46.4	22.6	43.3	60.0	30.0	32.3	14.7	18.5
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
경험 %	53.3	76.3	80.0	20.0	63.3	81.8	53.3	64.5
비경험 %	46.7	23.7	20.0	80.0	36.7	18.2	46.7	35.5

### ■ 문화관광해설사 사전 인지

- 문화관광해설사에 대한 사전 인지에 대해서 충남지역을 방문한 관광객들은 전체 69.8%가 인지를 하고 있는 것으로 나타났음
- 지역별로는 공주시를 방문한 관광객이 93.5%가 사전에 알고 있었다고 응답하여 가장 높게 나타났으며, 청양군을 방문한 관광객 중 16.7%가 인지하고 있는 것으로 조사되었음
- 특히 역사적인 문화유적을 보유한 지역을 방문하는 관광객들은 대부분 문화관광해설사에 대해 사전에 인지하고 있는 것으로 조사되었음

<표-3> 지역별 문화관광해설사 사전 인지 여부

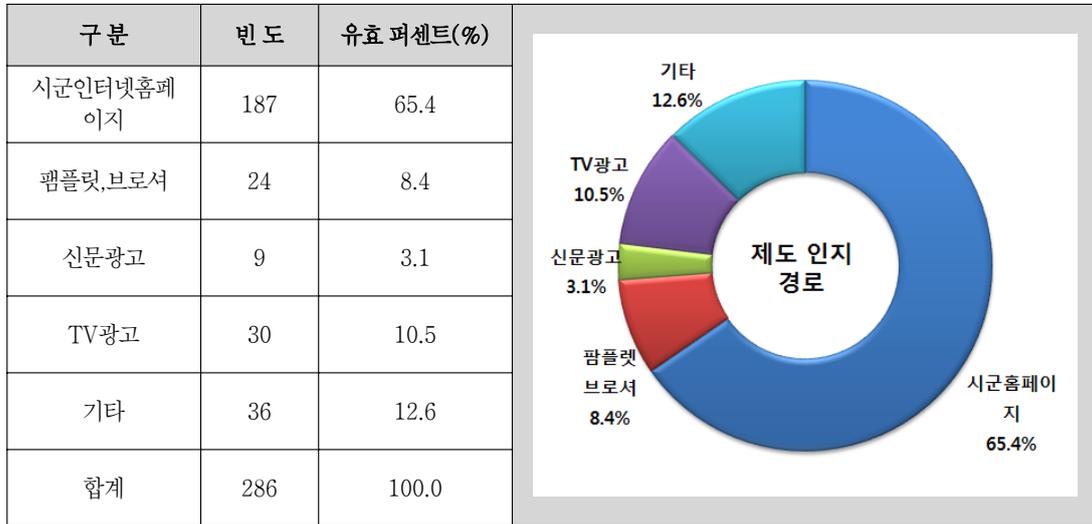
지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
인지(%)	46.4	93.5	50.0	40.0	86.7	80.6	50.0	88.9
비인지(%)	53.6	6.5	50.0	60.0	13.3	19.4	50.0	11.1
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
인지(%)	89.3	84.6	86.7	16.7	73.3	84.8	73.3	69.8
비인지(%)	10.7	15.4	13.3	83.3	26.7	15.2	26.7	30.2

### ■ 문화관광해설사 제도 인지 경로

- 충남 지역을 방문한 관광객들의 문화관광해설사 제도에 대한 사전 정보는 시군 인터넷 홈페이지(65.4%)에서 가장 많은 정보를 얻는 것으로 조사되었음

- 다음으로 TV광고가 10.5%였으며, 팸플렛·브로셔가 8.4%인 것으로 나타났고, 기타의견으로 현장에서 알게 된 경우와 과거경험 등이 있었음

<표-4> 문화관광해설사 제도 인지 경로



### 방문 전 해설서비스 예약

- 관광지 방문 전 해설서비스 예약에 대해서는 30.2%가 사전에 예약을 한 것으로 나타났으며, 예약경로는 시군 홈페이지가 46.0%로 가장 많았고, 다음으로 시군 관광과를 통한 전화예약이 26.7%, 관광안내소 예약이 16.7%로 조사되었음

<표-5> 방문 전 해설서비스 예약

구분	예	아니오	예약경로				
			시군 홈페이지	시군관광과 전화예약	관광안내소 예약	기타	합계
빈도	113	261	69	40	25	16	150
%	30.2	69.8	46.0	26.7	16.7	10.6	100.0

- 지역별로는 아산시를 방문한 관광객들이 문화관광해설사 해설서비스 예약을 방문전에 가장 많이 예약을 한 것으로 조사되었으며, 전체적으로 사전 예약에 대해서 관광객들의 인식이 높지 않은 것으로 나타났음

<표-6> 지역별 문화관광해설사 방문 전 해설서비스 예약

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	13	18	4	30	19	4	7	15
비율	8.7	12.0	2.7	20.0	12.7	2.7	4.7	10.0
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	1	15	3	0	0	12	9	150
비율	0.7	10.0	2.0	0.0	0.0	8.0	6.0	100.0

### ■ 문화관광해설사 대외 홍보 및 해설서비스 예약 시 개선 사항

- 문화관광해설사의 대외 홍보 및 해설서비스 예약과 관련하여 가장 시급히 개선되어야 할 점으로 문화관광해설사 제도홍보(45.1%)로 나타났으며, 다음으로 매표소나 관광안내소에서 해설서비스 적극적 안내(19.3%), 관광지별 문화관광해설 제공 여부 안내(16.8%) 순으로 조사되었음
- 전체적으로 관광객의 경우 아직 문화관광해설사 제도에 대해 홍보가 부족하며, 문화관광해설사 제도를 어떻게 이용할 수 있는지에 대해 잘 인식하지 못하고 있는 것으로 추측되며, 문화관광해설사 제도의 이용 활성화를 위해서는 먼저 이용방법 등에 대한 설명과 홍보가 선행되어야 할 것으로 판단됨

<표-7> 문화관광해설사 홍보 및 해설서비스 예약 시 개선사항

항목	빈도(명)	비율(%)
문화관광해설사 제도홍보	199	45.1
예약시스템 개선	24	5.4
예약방법 다양화	50	11.3
매표소나 관광안내소에서 해설서비스 적극적 안내	85	19.3
관광지별 문화관광 해설 제공 여부 안내	74	16.8
기타	9	2.0
합계	441	100.0

## 2) 문화관광해설사 해설서비스 평가

### ■ 해설서비스에 대한 느낌

- 문화관광해설사 해설서비스에 대한 관광객들의 평가는 5점 척도에서 대부분 4점 이상의 높은 점수로 전체적으로 매우 적절하다고 느끼고 있는 것으로 조사되었음

- 특히 친절한 서비스 태도에 대해서는 4.49의 가장 높은 평가를 얻었으며, 해설사의 자신감이 4.48, 해설내용 이해가 4.47, 해설사의 해설진행 4.47 순으로 높은 평가를 얻었음

<표-8> 해설서비스에 대한 느낌 기술통계

항목	빈도	평균	표준편차
7. 해설사는 해설에 필요한 충분한 전문지식을 가지고 있었다.	463	4.35	0.630
8. 해설사는 해설경험이 풍부해 보였다.	463	4.34	0.694
9. 해설사는 쉽게 알아볼 수 있는 복장이었다.	462	3.85	0.984
10. 해설사는 복장이 깔끔하였다.	463	4.31	0.700
11. 해설사는 외모가 단정하였다.	462	4.41	0.680
12. 해설사의 해설진행이 자연스러웠다.	463	4.47	0.666
13. 해설사는 해설을 위한 분위기를 잘 조성하였다.	463	4.35	0.717
14. 해설사는 관람객의 이해를 돕기 위한 자료(인쇄물 등)를 준비하였다.	463	3.98	0.916
15. 해설사는 적절한 크기의 목소리(또는 마이크)로 해설하였다.	462	4.34	0.742
16. 해설사는 자신감 있게 해설하였다.	463	4.48	0.654
17. 해설사의 해설속도는 적절하였다.	463	4.38	0.666
18. 해설사는 관람객이 즐겁게 관람할 수 있도록 배려했다.	463	4.37	0.699
19. 해설사는 친절한 서비스 태도를 지녔다.	463	4.49	0.630
20. 해설사의 해설내용은 이해하기 쉽고 재미있었다.	463	4.47	0.682
21. 해설사의 해설내용은 교육적으로 도움이 되었다.	457	4.46	0.668
22. 해설사는 해설내용의 주제를 끝까지 잘 유지하며 해설하였다.	463	4.46	0.679



[그림 1] 해설서비스에 대한 관광객 평가

- 반면, 해설사는 쉽게 알아볼 수 있는 복장에 대해서는 3.85, 이해를 돕기 위한 자료 준비 3.98로 비교적 높은 평가이나 상대적으로 낮은 것으로 조사되어 해설사 복장과 자료 준비에 대한 보완이 필요한 것으로 조사되었음
- 해설사의 전문지식에 대한 지역별 평가에서는 공주시 4.65, 서천군 4.63으로 가장 높게 나타났으며, 천안시 3.93, 청양군 3.90으로 상대적으로 낮게 나타나, 해설사를 대상으로 한 지속적인 교육이 필요한 것으로 조사됨

<표-9> 해설사의 충분한 전문지식에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	3.93	4.65	4.20	4.60	4.60	4.55	4.32	4.56
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.47	4.36	4.63	3.90	4.03	4.45	4.40	4.35

- 해설사의 해설경험에 대한 지역별 평가에서는 공주시가 4.81, 서산시가 4.70으로 가장 높게 나타났으며, 청양군 3.87, 홍성군 3.90으로 상대적으로 낮은 평가를 받아 문화관광해설사의 지속적인 인력관리를 위한 방안 마련이 필요한 것으로 판단됨

<표-10> 해설사의 해설경험에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.11	4.81	4.10	4.60	4.70	4.58	4.29	4.48
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.47	4.23	4.60	3.87	3.90	4.48	4.00	4.35

- 문화관광해설사의 복장에 대한 지역별 평가에서는 서산시 4.50, 당진시 4.33으로 가장 높게 나왔으며, 태안군이 2.97, 계룡시가 3.03으로 가장 낮은 것으로 조사되었는데, 태안군과 계룡시의 경우 문화관광해설사 복장이 따로 있지 않아 상대적으로 낮은 평가를 받은 것으로 판단됨

<표-11> 해설사의 복장인식에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.04	4.06	3.50	3.60	4.50	4.10	3.03	4.33
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	32	30	462
평균	4.27	4.18	4.03	3.73	3.47	4.00	2.97	3.85

- 해설사의 복장이 깔끔하였냐에 대한 지역별 평가에서는 서산시 4.63, 서천군 4.60으로 높게 나타났으며, 태안군 3.83, 청양군 3.90으로 상대적으로 낮게 나타났는데, 이는 해설사 복장이 없어서 관광객들의 평가가 낮은 것으로 판단되며, 해설사를 인식할 수 있는 복장 마련이 요구됨
- 이를 위한 방안으로 지역의 특색을 나타낼 수 있는 복장이나 관광지의 특징을 나타내는 복장 착용도 제안할 수 있음

<표-12> 해설사의 복장 깔끔에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.25	4.55	4.33	4.40	4.63	4.45	3.91	4.30
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	32	30	462
평균	4.40	4.36	4.60	3.90	4.10	4.58	3.83	4.31

- 해설사는 외모가 단정하였는가에 대한 지역별 평가에서는 서산시와 서천군이 4.73으로 가장 높게 나타났으며, 청양군이 3.83, 태안군이 3.93으로 상대적으로 낮게 조사되었음

<표-13> 해설사의 외모 단정에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.36	4.65	4.37	4.60	4.73	4.52	3.97	4.52
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	32	30	462
평균	4.60	4.38	4.73	3.83	4.33	4.63	3.93	4.41

- 해설사의 해설진행에 대한 지역별 평가에서는 공주시가 4.84, 서산시와 서천군이 4.80으로 높게 평가 받았으며, 태안군이 3.97, 청양군이 4.00으로 상대적으로 낮은 평가를 받았음
- 해설사의 해설진행에 있어서는 지속적인 교육과 현장 경험이 풍부하여 전체적으로 관광객들의 만족도가 높은 것으로 나타났으며

<표-14> 해설사의 해설진행에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.29	4.84	4.40	4.40	4.80	4.71	4.29	4.56
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.53	4.46	4.80	4.00	4.27	4.70	3.97	4.47

- 해설사의 해설을 위한 분위기 조성에 대한 지역별 평가에서는 서산시 4.77, 공주시 4.74점으로 가장 높게 나타났으며, 태안군 3.77, 청양군 3.77로 상대적으로 낮게 나타났음
- 전체적으로 4.35점의 높은 평가를 얻은 것은 지역의 문화관광해설사의 풍부한 경험과 지속적인 훈련의 결과인 것으로 판단됨

<표-15> 해설사의 분위기 조성에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.29	4.74	4.30	4.40	4.77	4.51	4.32	4.44
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.57	4.15	4.60	3.77	4.13	4.52	3.77	4.35

- 관람객의 이해를 돕기 위한 자료 준비에 대한 지역별 평가에서는 금산군 4.40, 예산군 4.39로 높게 나타났으며, 청양군이 3.17점으로 평균의 점수를 얻은 것으로 조사되었음
- 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 평가를 얻은 것으로 조사되었는데, 이는 해설사 개인이 준비하기에는 한계가 있는 것으로 지역 차원에서의 자료 제공 등이 필요한 것으로 판단됨

<표-16> 이해를 돕기 위한 자료 준비에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	3.89	4.03	3.83	3.80	4.30	4.32	4.06	4.29
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.40	3.64	4.37	3.17	3.80	4.39	3.43	3.98

- 해설사의 적절한 목소리(또는 마이크) 해설에 대한 지역별 평가에서는 공주시 4.74, 서산시 4.63, 서천군 4.63으로 높게 나타났으며, 청양군이 3.50, 태안군이 3.83으로 상대적으로 낮은 평가를 받은 것으로 조사되었음

<표-17> 해설사의 적절한 목소리에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	-	30	31	34	27
평균	4.46	4.74	4.27		4.63	4.52	4.32	4.44
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	32	30	432
평균	4.50	4.28	4.63	3.50	4.07	4.59	3.83	4.34

- 해설사의 자신감에 대한 지역별 평가에서는 전체적으로 높은 평가를 얻은 것으로 조사되었는데, 서천군이 4.80, 예산군이 4.76으로 가장 높은 평가를 얻은 것으로 조사되었음
- 이는 지속적인 문화관광해설사에 대한 교육과 노력에 의해 해설사 자신들이 풍부한 지식에 의해서 자연스럽게 자신감이 나오는 것으로 추측됨

<표-18> 해설사의 자신감에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.71	4.74	4.27	4.40	4.70	4.68	4.44	4.59
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	29	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.59	4.46	4.80	3.93	4.17	4.76	4.03	4.48

- 해설사의 해설속도 적절성에 대한 지역별 평가 결과 공주시가 4.68, 서산시가 4.63으로 높게 나타났으며, 청양군 3.87, 홍성군 3.90으로 상대적으로 낮은 평가를 얻은 것으로 조사됨
- 해설사의 해설속도의 경우 경험에서 우러나는 것으로 충남 지역의 해설사의 경우 많은 경험을 통해 적절한 속도에 대해 인지를 하고 있는 것으로 판단됨

<표-19> 해설사의 해설속도에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.46	4.68	4.23	4.60	4.63	4.61	4.24	4.56
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.60	4.26	4.53	3.87	3.90	4.48	4.07	4.38

- 해설사가 관람객이 즐겁게 관람할 수 있도록 배려하는가에 대한 지역별 평가 결과 전체적으로 높은 만족도를 나타낸 것으로 조사되었으며, 서산시가 4.77, 예산군이 4.70의 높은 평가를 얻었음

<표-20> 관람객의 관람 배려에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.32	4.65	4.33	4.00	4.77	4.58	4.18	4.78
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.57	4.26	4.57	3.80	4.27	4.70	3.87	4.37

- 해설사의 친절한 서비스 태도에 대한 지역별 평가 결과 공주시가 4.81, 서천군

이 4.80의 매우 높은 평가를 얻었으며, 태안군이 3.90으로 상대적으로 낮은 평가를 얻었음

- 전체적으로 4.49의 매우 높은 평가를 얻은 것으로 조사되었는데, 이는 문화관광해설사에 대한 충남의 서비스 태도 교육을 통해 지속적인 노력으로 좋은 평가를 얻은 것으로 판단됨

<표-21> 해설사의 친절한 서비스 태도에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.46	4.81	4.43	4.40	4.73	4.55	4.32	4.74
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.53	4.44	4.80	4.10	4.53	4.70	3.90	4.49

- 해설사의 해설내용은 이해하기 쉽고 재미있었다에 대한 지역별 평가 결과 공주시가 4.81, 서산시 4.77, 서천군 4.77로 높게 나타났으며, 태안군 3.77, 청양군 3.83으로 상대적으로 낮게 조사되었음
- 역사문화 관광지의 다양한 이야기와 전설을 문화관광해설사들이 관광객들에게 이해하기 쉽고 재미있게 해주고 있어 좋은 평가를 얻은 것으로 평가됨

<표-22> 해설내용은 이해하기 쉽고 재미있었다에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.50	4.81	4.30	4.60	4.77	4.74	4.24	4.63
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.67	4.41	4.77	3.83	4.30	4.73	3.77	4.47

- 해설사의 해설내용은 교육적으로 도움이 되느냐에 대한 지역별 평가에 대해서는 논산시가 4.81로 가장 높았으며, 당진시가 4.78, 서산시가 4.77로 높은 것으로 나타났으며, 청양군이 3.97로 상대적으로 낮은 평가를 얻은 것으로 조사되었음
- 특히 논산시의 경우 백제군사박물관과 돈암서원 등 성과 효에 대한 문화관광해설사의 해설을 통해 교육적으로 많은 도움이 된 것으로 조사되었으며, 다른 지역도 이해하기 쉽게 설명하고 풍부한 지식을 전달하여 교육적으로 도움이 됐다는 평가를 얻었음

<표-23> 해설내용은 교육적으로 도움이 된다에 대한 지역별 평가

지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	24	30	31	34	27
평균	4.14	4.61	4.33	4.25	4.77	4.81	4.44	4.78
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	457
평균	4.67	4.38	4.70	3.97	4.37	4.64	4.07	4.46

- 해설사는 해설내용의 주제를 끝까지 잘 유지하며 해설하였는가에 대한 지역별 평가 결과 논산시가 4.74, 서산시가 4.73으로 높은 평가를 얻었으며, 청양군이 3.77로 상대적으로 낮은 평가를 얻었음
- 전체적으로 4.46의 높은 평가를 얻은 것으로 조사되었으며, 이는 충남 문화관광해설사들이 전체적으로 많은 경험과 지속적인 교육에 의해 좋은 결과를 나타낸 것으로 판단됨

<표-24> 해설사의 해설내용 주제 유지에 대한 지역별 평가

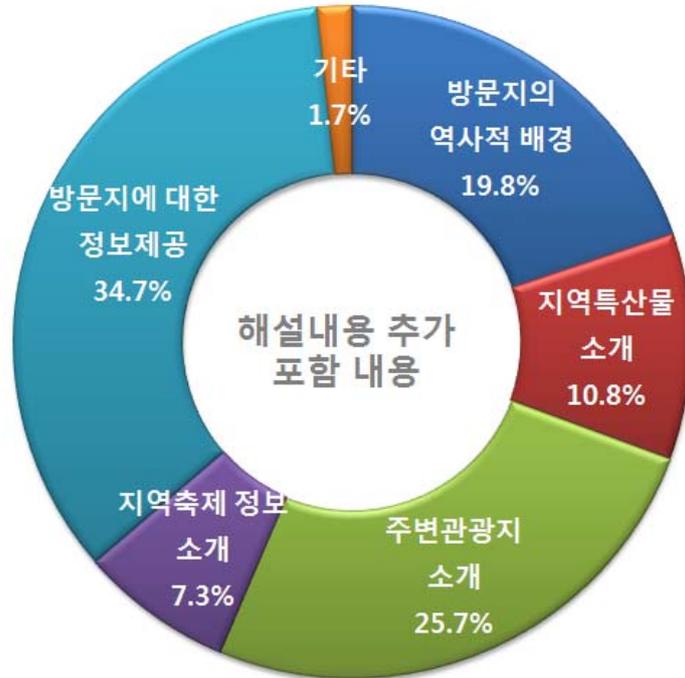
지역	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시
빈도	28	31	30	30	30	31	34	27
평균	4.29	4.77	4.43	4.40	4.73	4.74	4.32	4.74
지역	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군	전체
빈도	30	39	30	30	30	33	30	463
평균	4.70	4.41	4.60	3.77	4.47	4.61	4.00	4.46

## ■ 문화관광 해설내용 추가 할 내용

- 충남 지역을 방문한 관광객들은 문화관광 해설내용에 추가로 포함되어야 할 내용에 대해 34.7%가 방문지에 대한 다양한 정보 제공(맛집 등)이 필요하다고 응답하였으며, 주변 관광지 소개가 25.7%, 방문지의 역사적 배경이 19.8%가 추가해야된다고 응답하였음

<표-25> 문화관광 해설내용에 추가로 포함되어야 할 내용

항목	빈도(명)	비율(%)
방문지의 역사적 배경	84	19.8
지역특산물 소개	46	10.8
주변 관광지 소개	109	25.7
지역축제 정보 소개	31	7.3
방문지에 대한 다양한 정보 제공(맛집 등)	147	34.7
기타	7	1.7
합계	424	100.0



[그림 2] 해설내용에 추가로 포함될 내용

- 연령별 차이분석 결과 20세이하의 경우 주변 관광지 소개가 71.4%로 가장 많았으며, 20대의 경우 주변관광지 소개가 35.0%, 방문지의 역사적 배경 27.5%, 방문지에 대한 다양한 정보제공이 27.5%로 가장 많았음
- 30대의 경우 방문지에 대한 다양한 정보제공이 32.7%로 가장 높았고 40대의 경우 주변 관광지 소개가 25.7%, 50대가 방문지에 대한 다양한 정보제공이 31.5%로 가장 높았고 60대의 경우도 방문지에 대한 다양한 정보제공이 33.3%, 60대이상의 경우 방문지의 역사적 배경이 46.2%로 가장 높게 나타났음

<표-26> 문화관광 해설내용에 추가로 포함될 연령별 내용

항목	구분	연령							전체
		20세 이하	20대	30대	40대	50대	60대	60대 이상	
방문지의 역사적 배경	빈도	1	11	19	21	17	8	6	83
	내용포함 중 %	1.2	13.3	22.9	25.3	20.5	9.6	7.2	100.0
	연령 중 %	14.3	27.5	18.8	19.4	14.4	22.2	46.2	19.6
지역특산물 소개	빈도	0	2	12	12	13	7	0	46
	내용포함 중 %	0.0	4.3	26.1	26.1	28.3	15.2	0.0	100.0
	연령 중 %	0.0	5.0	11.9	11.1	11.0	19.4	0.0	10.9
주변 관광지 소개	빈도	5	14	26	32	26	4	2	109
	내용포함 중 %	4.6	12.8	23.9	29.4	23.9	3.7	1.8	100.0
	연령 중 %	71.4	35.0	25.7	29.6	22.0	11.1	15.4	25.8
지역축제 정보 소개	빈도	0	2	8	6	11	4	0	31
	내용포함 중 %	0.0	6.5	25.8	19.4	35.5	12.9	0.0	100.0
	연령 중 %	0.0	5.0	7.9	5.6	9.3	11.1	0.0	7.3
방문지에 대한 다양한 정보제공(맛집 등)	빈도	1	11	33	34	51	12	5	147
	내용포함 중 %	0.7	7.5	22.4	23.1	34.7	8.2	3.4	100.0
	연령 중 %	14.3	27.5	32.7	31.5	43.2	33.3	38.5	34.8
기타	빈도	0	0	3	3	0	1	0	7
	내용포함 중 %	0.0	0.0	42.9	42.9	0.0	14.3	0.0	100.0
	연령 중 %	0.0	0.0	3.0	2.8	0.0	2.8	0.0	1.7
전체	빈도	7	40	101	108	118	36	13	423
	내용포함 중 %	1.7	9.5	23.9	25.5	27.9	8.5	3.1	100.0
	연령 중 %	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### ■ 해설서비스 중 개선되어야 할 점

- 해설서비스 중 개선되어야 할 점에 대해서는 다양한 정보 미제공(주변관광지, 맛집 등)이 25.9%로 가장 많아 이에 대한 방안 마련이 필요한 것으로 조사되었으며, 다음으로 홍보물 등 해설 관련 자료 미제공이 25.0%로 많은 관광객들이 개선되어야 할 점이라고 지적하였음
- 전체적으로 해설사에 대한 개선 사항 보다는 주변 정보 제공과 관련된 개선 사항 지적이 많은 것으로 조사되어 이에 대한 개선이 필요하며, 이는 해설사 개인의 문제라기보다는 지자체에서 더 많은 정보제공을 위한 방안 마련이 필요한 것으로 판단됨

<표-27> 해설서비스 개선 점

항목	빈도	유효퍼센트
홍보물, 해설 관련 자료 미제공	83	25.0
해설사에 어울리지 않는 복장 및 외모	29	8.7
지루한 해설	23	6.9
마이크 미사용	30	9.0
말투(표준어 미사용)	19	5.7
전문지식 결여	3	0.9
해설 진행 능력(리더십 등)	11	3.3
다양한 정보 미제공(주변 관광지, 맛집 등)	86	25.9
눈 높이에 맞지 않는 해설	7	2.1
책임감 결여	1	0.3
상세하지 않은 해설 내용	3	0.9
기 타	37	11.1
합 계	332	100.0

### 3) 문화관광해설사 해설서비스 만족도

#### ■ 해설서비스 만족도

- 충남 문화관광해설사 해설서비스에 대한 관광객 만족도 조사 결과 전체적으로 5점 만점에 4점 이상의 높은 만족도를 나타내고 있음
- 해설서비스는 전반적으로 만족스러웠다가 평균 4.31, 해설서비스 이용이 쉬웠다가 4.21, 해설서비스 받기를 잘 했다고 생각한다고 4.42, 해설서비스를 받도록 추천할 것이다가 4.39, 해설서비스를 다시 이용할 것이다가 4.41의 높은 만족도를 나타낸 것으로 조사되었음

<표-28> 해설서비스 만족도

항목	빈도	평균
해설서비스는 전반적으로 만족스러웠다.	460	4.31
해설서비스 이용이 쉬웠다.	461	4.21
해설서비스 받기를 잘 했다고 생각한다.	459	4.42
다른 사람에게 이곳의 해설서비스를 받도록 추천할 것이다.	454	4.39
기회가 된다면 해설서비스를 다시 이용할 것이다.	461	4.41

- 해설서비스에 대한 관광객 만족도 지역별 분석 결과 공주시가 평균 4.79점, 서산시가 4.67점으로 가장 높은 관광객 만족도를 받았으며, 아산시가 3.59점, 태안군이 3.81점으로 상대적으로 낮은 만족도를 받았음
- 천안시의 경우 해설서비스는 전반적으로 만족스러웠다가 4.25점으로 가장 높았으며, 공주시는 해설서비스 받기를 잘 했다가 4.87점으로 만족도가 가장 높았고 보령시는 해설서비스 받기를 잘 했다가 4.43점으로 가장 높았으며, 아산시의 경우 다른 사람에게 해설서비스를 받도록 추천할 것이다가 3.75로 가장 높았고 서산시도 역시 해설서비스를 받도록 추천할 것이다가 4.80으로 가장 높았으며, 논산시는 해설서비스를 다시 이용할 것이다가 4.71로 가장 높았고 계룡시는 해설서비스를 받도록 추천할 것이다가 4.45점으로 높았으며, 당진시는 해설서비스 받기를 잘 했다고 생각한다가 4.78점으로 가장 높은 관광객 만족도를 나타냈음
- 금산군의 경우 해설서비스 받기를 잘 했다가 4.66점으로 가장 높은 만족도를 받았으며, 부여군도 해설서비스 받기를 잘 했다가 4.53점으로 가장 높았고 서천군은 해설서비스 재이용이 4.70점으로 가장 높았으며, 청양군도 해설서비스 재이용이 4.10점으로 높은 만족도를 나타냈고 홍성군은 해설서비스 받기를 잘 했다가 4.33점, 예산군이 4.68점의 높은 점수를 받았고 태안군의 경우 해설서비스 재이용 할 것이다가 3.97점으로 높은 점수 받은 것으로 조사되었음

<표-29> 해설서비스 관광객 만족도 지역별 분석

방문지역		전반적만족	이용편리	이용잘했다	추천	재이용	전체평균
천안시	평균	4.25	4.14	4.21	4.21	4.18	4.20
	N	28	28	28	28	28	
	표준편차	.585	.651	.686	.787	.612	
공주시	평균	4.81	4.58	4.87	4.81	4.87	4.79
	N	31	31	31	31	31	
	표준편차	.402	.620	.341	.402	.341	
보령시	평균	4.27	4.07	4.43	4.27	4.30	4.27
	N	30	30	30	30	30	
	표준편차	.450	.691	.504	.640	.596	
아산시	평균	3.40	3.60	3.60	3.75	3.60	3.59
	N	30	30	30	24	30	
	표준편차	.814	.498	.498	.442	.498	
서산시	평균	4.53	4.53	4.73	4.80	4.77	4.67
	N	30	30	30	30	30	
	표준편차	.507	.507	.521	.484	.504	

<계 속>

방문지역		전반적만족	이용편리	이용잘했다	추천	재이용	전체평균
논산시	평균	4.61	4.48	4.68	4.58	4.71	4.61
	N	31	31	31	31	31	
	표준편차	.558	.769	.599	.620	.529	
계룡시	평균	4.29	4.41	4.32	4.45	4.35	4.37
	N	34	34	34	33	34	
	표준편차	.676	.609	.684	.564	.597	
금산군	평균	4.41	4.59	4.66	4.52	4.62	4.56
	N	29	29	29	29	29	
	표준편차	.568	.568	.484	.574	.494	
부여군	평균	4.35	4.24	4.53	4.45	4.37	4.39
	N	37	38	38	38	38	
	표준편차	.676	.714	.647	.645	.633	
서천군	평균	4.47	4.43	4.67	4.60	4.70	4.57
	N	30	30	30	30	30	
	표준편차	.629	.626	.606	.621	.535	
청양군	평균	3.90	3.83	3.87	3.93	4.10	3.93
	N	30	30	30	30	30	
	표준편차	.481	.648	.629	.740	.607	
홍성군	평균	4.23	4.03	4.33	4.23	4.33	4.23
	N	30	30	30	30	30	
	표준편차	.858	.890	.802	.728	.711	
예산군	평균	4.67	4.33	4.68	4.67	4.64	4.60
	N	33	33	31	33	33	
	표준편차	.777	.924	.832	.777	.822	
태안군	평균	3.87	3.57	3.93	3.73	3.97	3.81
	N	30	30	30	30	30	
	표준편차	.507	.728	.583	.583	.414	
당진시	평균	4.56	4.26	4.78	4.67	4.59	4.57
	N	27	27	27	27	27	
	표준편차	.698	.813	.506	.480	.501	
합계	평균	4.31	4.21	4.42	4.39	4.41	4.35
	N	460	461	459	454	461	
	표준편차	.709	.756	.699	.694	.655	

### ■ 타 관광지나 문화유적지 방문 시 문화관광해설사 해설서비스 이용

- 다른 지역의 관광지나 문화유적지를 방문할 경우 문화관광해설사의 해설서비스를 이용할 것인가에 대한 관광객 의견 조사 결과 96.5%가 다시 이용하겠다는 의견을 나타내고 있어 현재 문화관광해설사 해설서비스에 대해 관광객들의 만족도가 매우 높은 것으로 나타났음
- 특히 사전 예약 없이 현장에서 해설서비스를 받은 관광객의 경우 문화관광해설사 해설서비스 경험 후 기대 이상의 만족감을 나타낸 것으로 현장 조사 결과 나타났으며, 문화관광해설사 활성화를 위해서는 사전 홍보가 필요한 것으로 판단됨

<표-30> 타 문화유적지 방문 시 해설서비스 이용 의사



## 4) 인구통계적 특징

### ■ 성별

- 충남 문화관광해설사 해설서비스를 받은 방문객의 성별은 여자가 52.5%로 남자 보다 조금 많은 것으로 나타났음

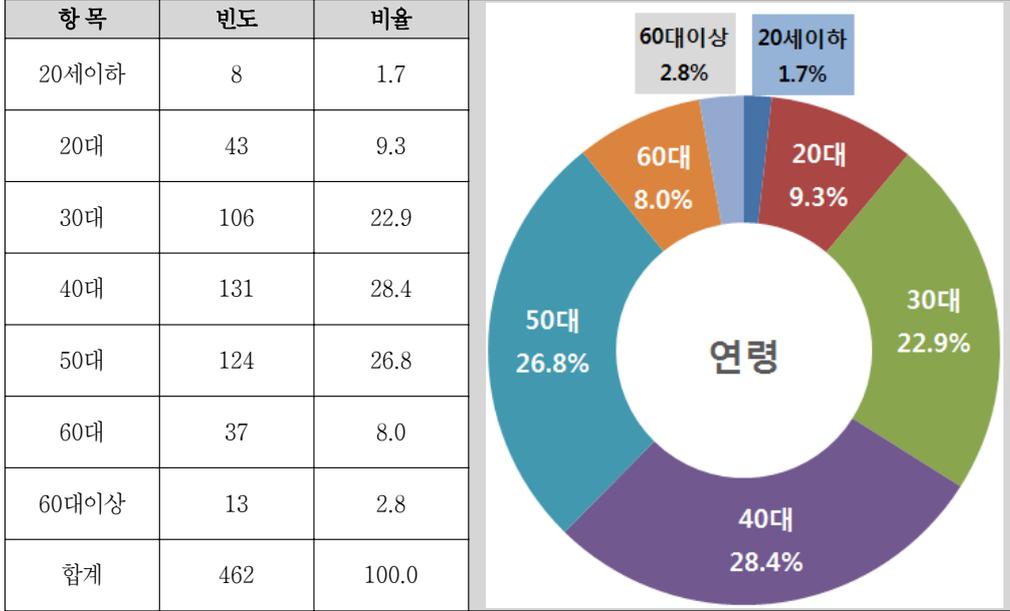
<표-31> 문화관광해설사 해설서비스 참여 관광객 성별



## 연령

- 문화관광해설사 해설서비스를 받은 방문객의 연령대는 40대가 28.4%로 가장 많았으며, 다음으로 50대가 26.8%, 30대가 22.9%로 조사되었음

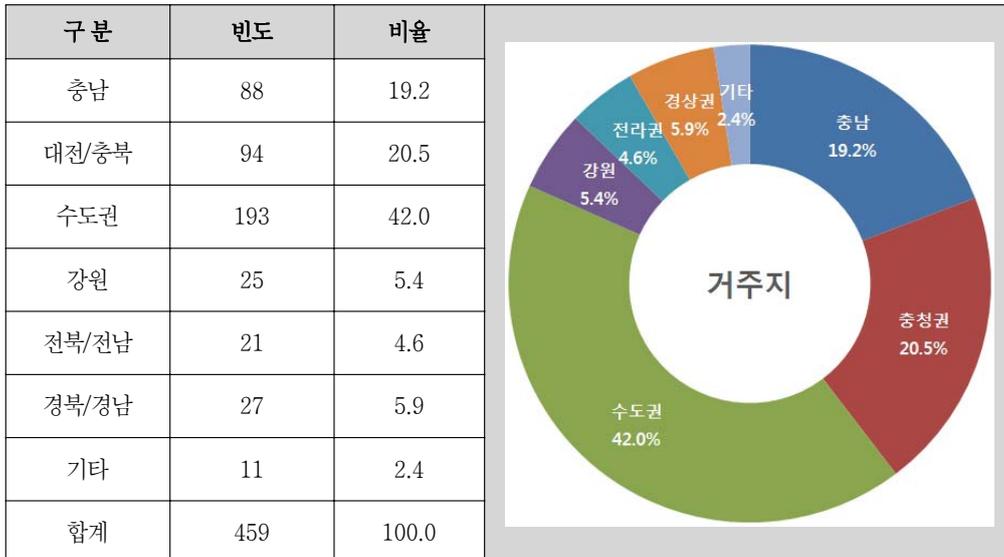
<표-32> 문화관광해설사 해설서비스 참여 관광객 연령



## 거주지

- 충남을 방문한 관광객의 거주지는 수도권이 42.0%로 가장 많았으며, 다음으로 대전/충북이 20.5%로 조사되었음

<표-33> 문화관광해설사 해설서비스 참여 관광객 거주지



## ▣ 학력

- 문화관광해설사 해설서비스를 받은 관광객의 학력은 대졸이 46.3%로 가장 많았으며, 고졸이 27.0% 인 것으로 조사되었음

<표-34> 문화관광해설사 해설서비스 참여 관광객 학력

