

## 「유류피해극복기념관」 관람 만족도 설문조사지 통계작성

이 인 배 · 조 소 진

충남연구원 문화관광디자인연구부 수석연구위원연구원  
iblee@cni.re.kr/sojin8028@cni.re.kr

본 연구는 태안의 유류피해극복을 기념하기 위하여 2017년 5월에 개관한 유류피해극복 기념관을 이용한 관람객 설문조사를 분석함. 분석결과를 통해 기념관의 향후 개선 및 발전방향을 살펴보고 기념관 이용활성화 관리운영 계획수립과 사업추진을 위한 정책방향 자료로 활용하고자 함.

### CONTENTS

1. 설문조사의 개요
2. 설문조사 분석 및 시사점
3. 정책제언

### 요약

- 2007년 12월 7일 충남 태안에서 발생한 유류유출사고로 전국민들이 한마음 한뜻이 되어 민간의 자발적 자원봉사와 태안군민들이 함께 하나 되어 오염된 환경을 복구하였음.
- 이에 온 국민과 태안 지역주민들의 노력을 기리고 기념하기 위하여 유류피해극복기념관을 설립하고 2017년 5월부터 개관하여 운영하고 있음.
- 이러한, 유류피해극복기념관의 방문객들을 대상으로 기념관의 이용성향과 만족도, 향후 발전방향 등에 대하여 설문조사를 실시하였음.
- 분석결과, 개선 및 발전방향은 편익시설 및 서비스로 휴식 및 매점과 야외공간 및 옥상공간, 안내 및 해설사 운영 강화 등이었음. 전시 및 관람공간은 복도 및 유희공간의 활용과 전시공간의 새로운 콘텐츠 교체 등이 필요하였음. 체험 및 학습프로그램에서는 신규 VR&AR 체험프로그램 발굴과 학습형 교육프로그램 운영 강화와 자원봉사자 참여 및 주변 연계 생태 체험프로그램의 발굴 및 운영 필요성이 제시되었음.
- 따라서, 이를 개선하기 위한 방향으로 ① 기념관 전시 및 체험콘텐츠 프로그램과 스토리텔링 보완 및 확충, ② 전시 및 체험 안내와 해설에 대한 서비스 강화, ③ 휴게 및 매점 등 방문자 편익시설의 확충, ④ 옥상정원의 활용성 제고와 복도 및 유희공간의 다용도 이용방안 모색, ⑤ 천리포수목원 등 주변과 보행로 및 주차장 연계, 체험과 학습프로그램 공동 운영 등을 제안 할 수 있음.



## 1. 설문조사 분석개요

### 1) 설문조사 배경 및 목적

- 유류피해극복기념관 관람객을 대상으로 각 부문별 만족도와 개선방안 및 발전 방향에 대해 설문조사를 실시하고 통계분석을 통해 향후 유류피해극복기념관의 중장기 발전계획 수립 기초자료로 활용하고자함
  - 유류피해극복기념관의 관람객 만족도 제고 및 쾌적한 관람환경 조성
- 유류피해 극복기념관 방문객들의 이용성향 현황분석과 향후 보완·발전 방향을 파악하여 기념관 이용활성화 관리운영 계획수립과 사업추진을 위한 시사점을 도출하고자함

### 2) 조사내용 및 분석방법

- 설문기간 : 2018년 6월, 7월, 8월
- 설문장소 : 유류피해극복기념관
- 설문내용 : 유류피해극복기념관 방문성향, 기념관 방문 동기 및 만족도, 기념관의 개선 및 발전방향, 응답자 일반사항 등으로 구성함

[표 1-1] 설문조사지 내용

구분	기념관 방문성향	기념관 방문 동기 및 만족도	기념관의 개선 및 발전방향	일반사항
설문내용	- 방문횟수/목적 - 정보경로 - 동반자 - 교통수단 - 체류시간	- 시설 전반적인 만족도 - 기념관 1층 전시주제 만족도 - 기념관 2층 전시주제 만족도 - 옥상존 만족도	- 편의시설 및 서비스 - 전시 및 관람공간 - 체험 및 학습프로그램 - 기타 의견사항	- 성별 - 연령 - 거주지 - 직업

- 설문조사 대상은 유류피해극복기념관 관람객을 대상으로 하였으며, 총 330부의 설문지 중 응답이 불성실한 4부를 제외한 326부를 통계패키지 SPSS 21.0을 활용하여 빈도분석, 다중응답 분석을 실시함

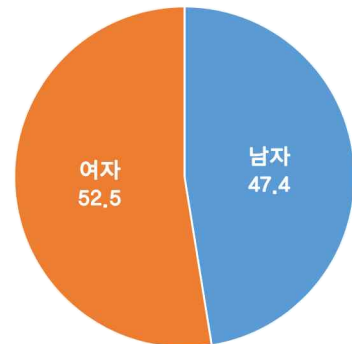
## 2. 설문 응답자 특성

### (1) 성별

- 응답자의 성별은 ‘남자’가 47.4%(155명), ‘여자’가 52.5%(171명)으로 나타남

[표 1-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	155	47.4
여자	171	52.5
합계	326	100.0

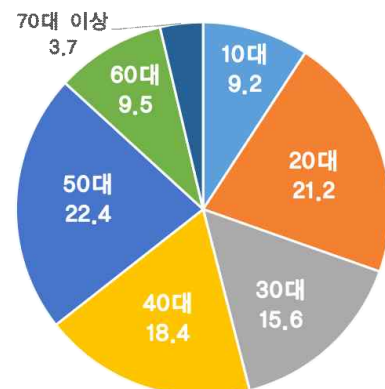


### (2) 연령

- 응답자의 연령은 50대가 22.4%(73명)로 가장 높았으며, 20대가 21.2%(69명), 40대가 18.4%(60명) 등의 순으로 나타남. 유류피해극복기념관 방문 응답자 평균연령은 40.9세 인 것으로 조사됨

[표 1-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
10대	30	9.2
20대	69	21.2
30대	51	15.6
40대	60	18.4
50대	73	22.4
60대	31	9.5
70대 이상	12	3.7
합계	326	100.0



### (3) 거주지

- 응답자의 거주 지역은 '충남' 이 전체 응답자의 41.1%(134명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '경기' 가 24.8%(81명), '서울' 15.0%(49명), '대전' 5.8%(19명), '인천' 4.6%(15명)의 순으로 나타남

[표 1-4] 거주지

구분	빈도(명)	비율(%)	구분	빈도(명)	비율(%)
서울	49	15.0	충남	134	41.1
부산	5	1.5	전북	1	0.3
대구	2	0.6	전남	1	0.3
인천	15	4.6	경북	1	0.3
광주	5	1.5	경남	1	0.3
대전	19	5.8	제주	1	0.3
세종	3	0.9	일본	1	0.3
경기	81	24.8	베트남	1	0.3
강원	3	0.9	(미응답)	1	0.3
충북	2	0.6	합계	326	100.0

- 응답자수가 가장 높게 나타난 충남지역의 거주지 구분을 살펴보면, 유류피해극복기념관이 위치한 태안군의 응답자가 37.3%(50명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 인접한 서산시가 24.6%(33명), 천안시와 홍성군이 6.7%(9명), 예산군 6.0%(8명)의 순으로 나타남

[표 1-5] 거주지(충남)

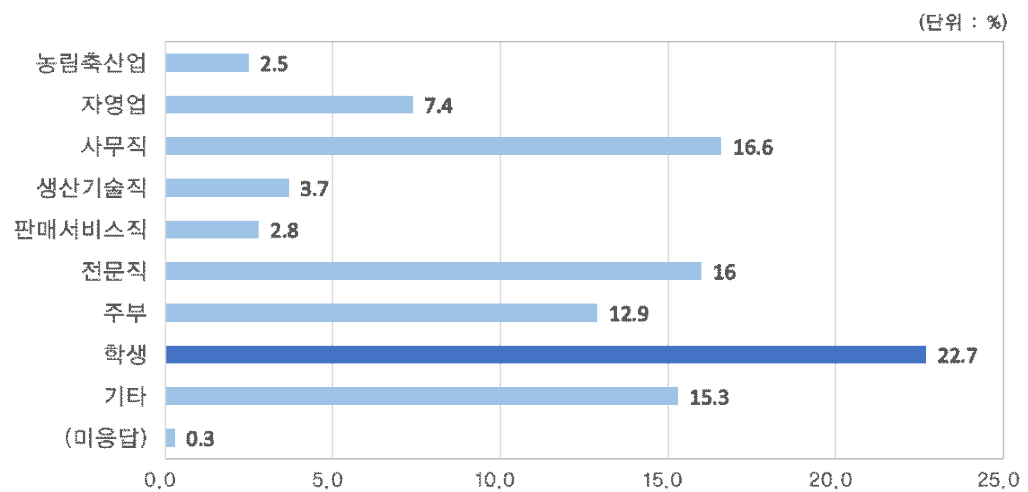
구분	빈도(명)	비율(%)	구분	빈도(명)	비율(%)
천안시	9	6.7	금산군	-	-
공주시	4	3.0	부여군	3	2.2
보령시	-	-	서천군	-	-
아산시	7	5.2	청양군	2	1.5
서산시	33	24.6	홍성군	9	6.7
논산시	4	3.0	예산군	8	6.0
계룡시	-	-	태안군	50	37.3
당진시	5	3.7	합계	134	100.0

#### (4) 직업

- 응답자의 직업은 ‘학생’ 이 전체응답자의 22.7%(74명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 사무직 16.6%(54명), 전문직 16.0%(52명), 기타 15.3%(50명), 주부 12.9%(42명)의 순으로 나타남

[표 1-6] 직업

구분	빈도(명)	비율(%)	구분	빈도(명)	비율(%)
농림축산업	8	2.5	전문직	52	16.0
자영업	24	7.4	주부	42	12.9
사무직	54	16.6	학생	74	22.7
생산기술직	12	3.7	기타	50	15.3
판매서비스직	9	2.8	(미응답)	1	0.3
합계				326	100.0



## 1. 설문조사 분석 결과

### 1) 유류피해극복기념관 방문 성향

#### (1) 방문횟수

- 유류피해극복기념관 방문 경험 횟수를 묻는 문항에 응답자의 80.1%(261명)가 1회 방문에 응답하여 설문응답자의 대부분이 기념관에 처음 방문한 것으로 나타났으며, 2회 방문이 9.2%(30명), 3회 방문이 5.2%(17명)의 순으로 조사됨
- 전체응답자의 방문횟수 평균은 1.4회인 것으로 나타나 재방문자보다는 최초 방문자의 비중이 높은 것으로 나타났으나, 10회, 20회 방문과 같이 다회 방문자도 분포하는 것으로 나타남

[표 II-1] 방문횟수

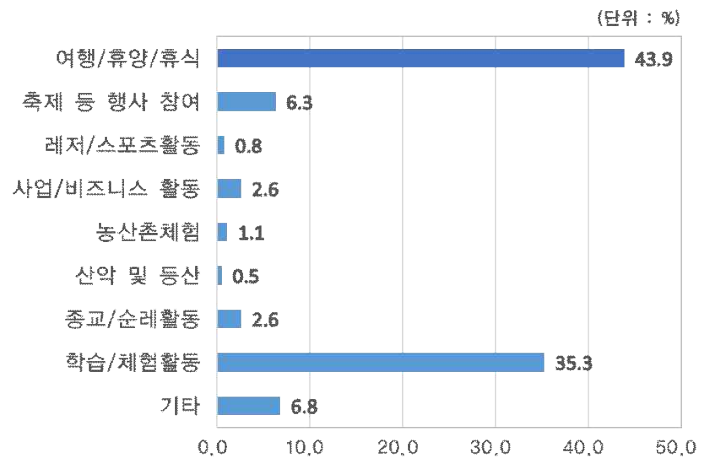
구분	빈도(명)	비율(%)	구분	빈도(명)	비율(%)
1회	261	80.1	7회	1	0.3
2회	30	9.2	8회	2	0.6
3회	17	5.2	10회	2	0.6
4회	1	0.3	20회	1	0.3
5회	3	0.9	(미응답)	8	2.5
합계				326	100.0

## (2) 방문목적

- 유류피해극복기념관 방문목적에 대한 물음에 응답자의 43.9%(167명)가 ‘여행/휴양/휴식’ 이라고 가장 많이 응답하였으며, 다음으로는 ‘학습/체험활동’ 이 35.3%(134명)의 순으로 나타남

[표 II-2] 방문목적

구분	빈도(명)	비율(%)
여행/휴양/휴식	167	43.9
축제 등 행사 참여	24	6.3
레저/스포츠활동	3	.8
사업/비즈니스 활동	10	2.6
농산촌체험	4	1.1
산악 및 등산	2	.5
종교/순례활동	10	2.6
학습/체험활동	134	35.3
기타	26	6.8
합계	380	100.0

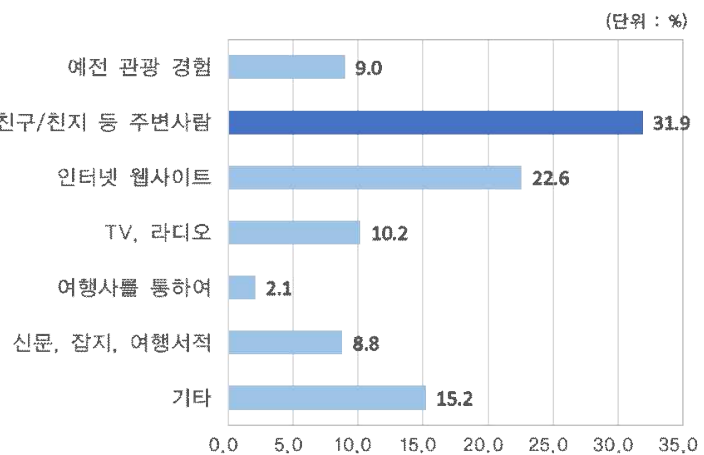


## (3) 정보경로

- 유류피해극복기념관에 대한 정보습득 경로로는 ‘친구/친지등 주변사람’ 을 통한 정보습득이 31.9%(134명)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘인터넷 웹사이트’ 가 22.6%(95명)인 것으로 나타남
- 다음으로 기타 의견이 15.2%(64명)으로 상당히 높게 나타났는데, 주요 의견으로는 ‘지나는 길에 우연히 방문’ , ‘회사 및 학교 등 단체 활동에 의해서’ 등과 같은 의견이 나타남

[표 II-3] 정보경로

구분	빈도(명)	비율(%)
예전 관광 경험	38	9.0
친구/친지 등 주변사람	134	31.9
인터넷 웹사이트	95	22.6
TV, 라디오	43	10.2
여행사를 통하여	9	2.1
신문, 잡지, 여행서적	37	8.8
기타	64	15.2
합계	420	100.0



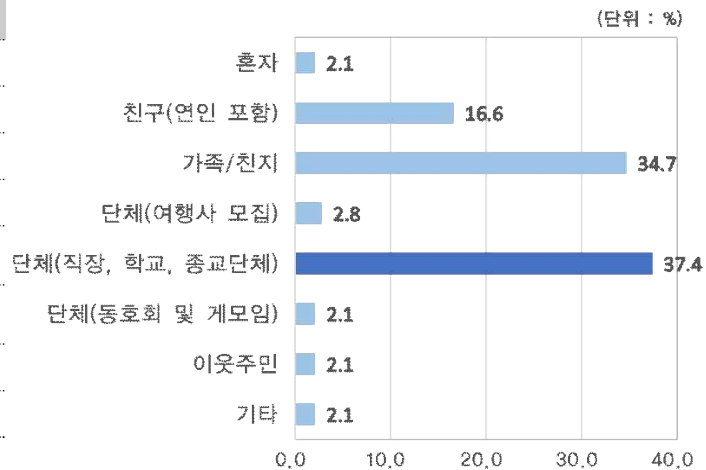


#### (4) 동반자

- 유류피해극복기념관에 누구와 방문하였는지를 묻는 물음에 ‘단체(직장, 학교, 종교단체)’ 관광객이 37.4%(122명)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘가족/친지’ 34.7%(113명), ‘친구(연인 포함)’ 16.6%(54명)순으로 나타남

[표 II-4] 동반자

구분	빈도(명)	비율(%)
혼자	7	2.1
친구(연인 포함)	54	16.6
가족/친지	113	34.7
단체(여행사 모집)	9	2.8
단체(직장, 학교, 종교단체)	122	37.4
단체(동호회 및 게모임)	7	2.1
이웃주민	7	2.1
기타	7	2.1
합계	326	100.0

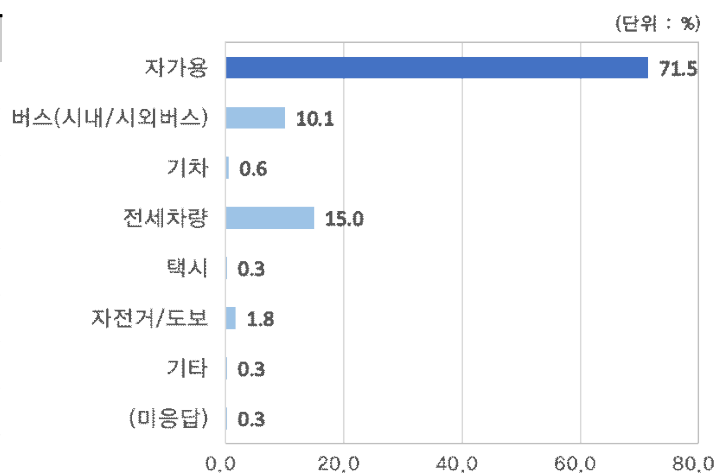


#### (5) 교통수단

- 유류피해극복기념관을 방문할 때 이용한 교통수단으로는 ‘자가용’ 이 71.5%(233명)로 가장 높게 나타났으며, ‘전세차량’ 15.0%(49명)과 버스( 시내/시외버스)가 10.1%(33명)순으로 나타남

[표 II-5] 교통수단

구분	빈도(명)	비율(%)
자가용	233	71.5
버스(시내/시외버스)	33	10.1
기차	2	0.6
전세차량	49	15.0
택시	1	0.3
자전거/도보	6	1.8
기타	1	0.3
(미응답)	1	0.3
합계	326	100.0

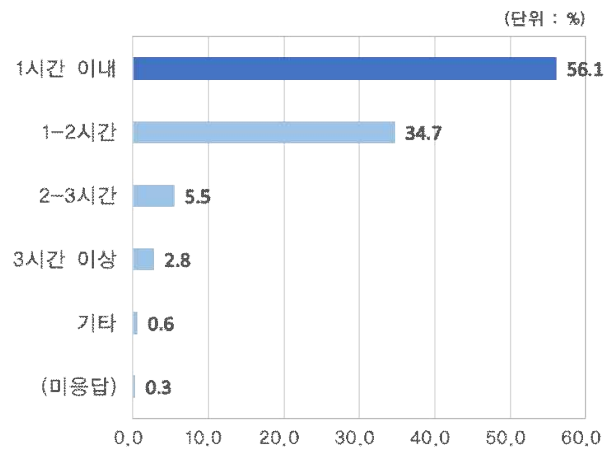


## (6) 체류시간

- 유류피해극복기념관에서의 체류시간은 방문객의 약 90.8%가 2시간 이내로 마무리는 것으로 나타났으며, 세부적으로 살펴보면 '1시간 이내' 라고 응답한 방문객이 56.1%(183명), '1-2시간' 34.7%(113명), '2-3시간' 5.5%(18명)순으로 나타남

[표 II-6] 체류시간

구분	빈도(명)	비율(%)
1시간 이내	183	56.1
1-2시간	113	34.7
2-3시간	18	5.5
3시간 이상	9	2.8
기타	2	0.6
(미응답)	1	0.3
합계	326	100.0



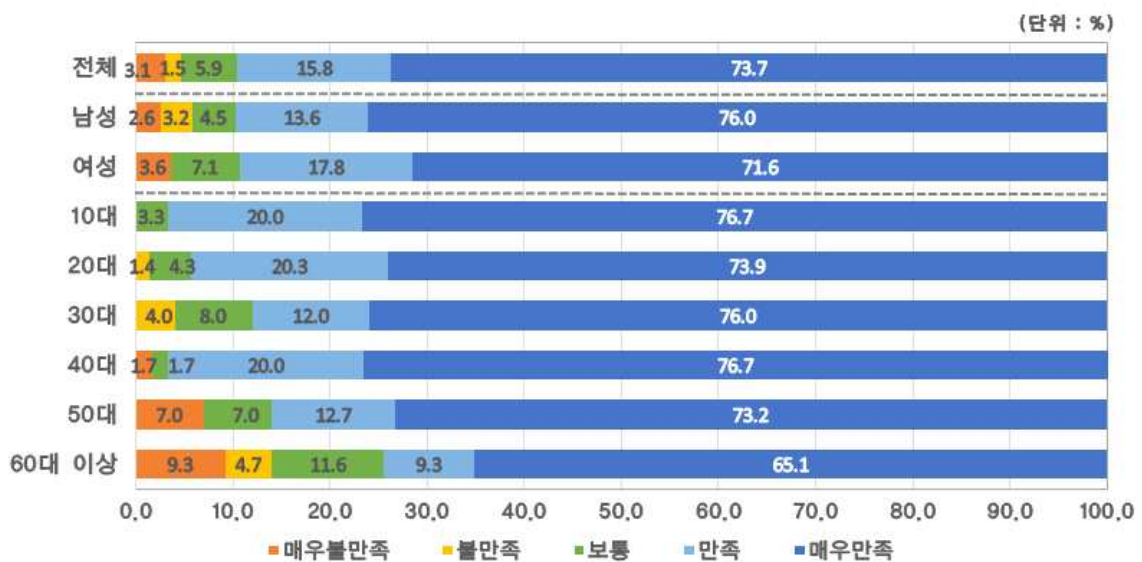
## 2) 기념관 방문 만족도

### (1) 전시 및 관람시설

- ‘전시 및 관람시설’의 경우 응답자의 89.5%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.55점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘10대’ (96.7%)와 ‘40대’ (96.7%)가 높게 나타났고 ‘남성’ (89.6%)과 ‘여성’ (89.4%)이 비슷한 만족도를 보였음

[표 II-7] 전시 및 관람시설

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	10	5	19	51	238	323
	비율(%)	3.1	1.5	5.9	15.8	73.7	100.0
남성	빈도(명)	4	5	7	21	117	154
	비율(%)	2.6	3.2	4.5	13.6	76.0	100.0
여성	빈도(명)	6	0	12	30	121	169
	비율(%)	3.6	0.0	7.1	17.8	71.6	100.0
10대	빈도(명)	0	0	1	6	23	30
	비율(%)	0.0	0.0	3.3	20.0	76.7	100.0
20대	빈도(명)	0	1	3	14	51	69
	비율(%)	0.0	1.4	4.3	20.3	73.9	100.0
30대	빈도(명)	0	2	4	6	38	50
	비율(%)	0.0	4.0	8.0	12.0	76.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	1	12	46	60
	비율(%)	1.7	0.0	1.7	20.0	76.7	100.0
50대	빈도(명)	5	0	5	9	52	71
	비율(%)	7.0	0.0	7.0	12.7	73.2	100.0
60대 이상	빈도(명)	4	2	5	4	28	43
	비율(%)	9.3	4.7	11.6	9.3	65.1	100.0

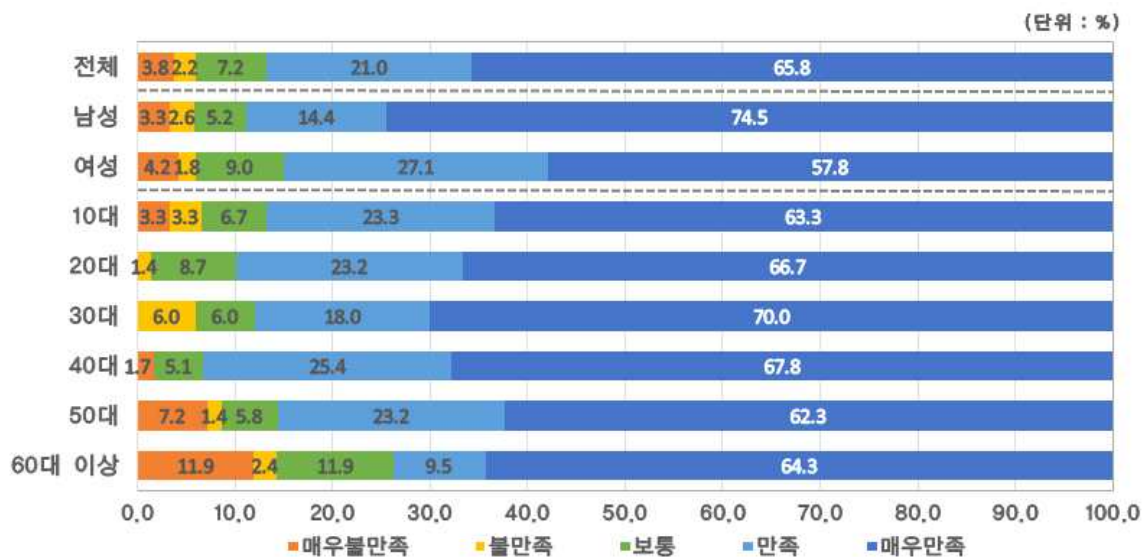


## (2) 기념관 안내 및 해설

- 기념관 안내 및 해설의 경우 응답자의 86.8%가 '만족' 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.33점으로 나타남
- '만족' 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, '20대' (89.9%)와 '40대' (93.2%)가 높게 나타났고 '남성' (88.9%)이 '여성' (84.9%)보다 높게 나타났음

[표 II-8] 기념관 안내 및 해설

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	12	7	23	67	210	319
	비율(%)	3.8	2.2	7.2	21.0	65.8	100.0
남성	빈도(명)	5	4	8	22	114	153
	비율(%)	3.3	2.6	5.2	14.4	74.5	100.0
여성	빈도(명)	7	3	15	45	96	166
	비율(%)	4.2	1.8	9.0	27.1	57.8	100.0
10대	빈도(명)	1	1	2	7	19	30
	비율(%)	3.3	3.3	6.7	23.3	63.3	100.0
20대	빈도(명)	0	1	6	16	46	69
	비율(%)	0.0	1.4	8.7	23.2	66.7	100.0
30대	빈도(명)	0	3	3	9	35	50
	비율(%)	0.0	6.0	6.0	18.0	70.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	3	15	40	59
	비율(%)	1.7	0.0	5.1	25.4	67.8	100.0
50대	빈도(명)	5	1	4	16	43	69
	비율(%)	7.2	1.4	5.8	23.2	62.3	100.0
60대 이상	빈도(명)	5	1	5	4	27	42
	비율(%)	11.9	2.4	11.9	9.5	64.3	100.0

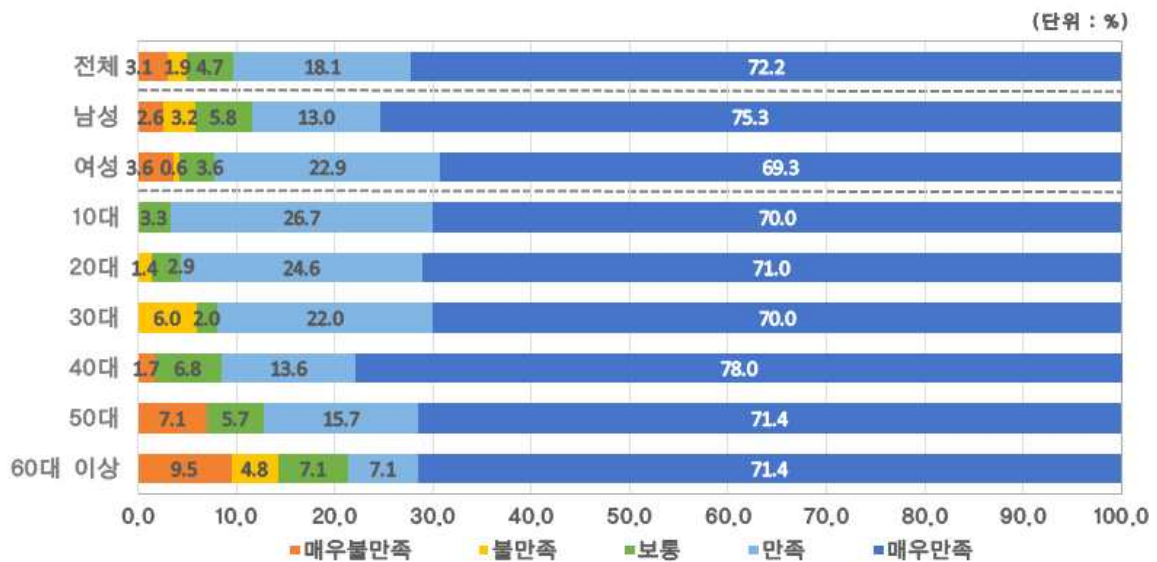


### (3) 절망에서 희망으로

- ‘절망에서 희망으로’ 전시의 경우 응답자의 90.3%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.54점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘10대’ (96.7%)와 ‘20대’ (95.6%)가 높게 나타났고 ‘여성’ (92.2%)이 ‘남성’ (88.3%)보다 높은 만족도를 보였음

[표 II-9] 절망에서 희망으로

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	10	6	15	58	231	320
	비율(%)	3.1	1.9	4.7	18.1	72.2	100.0
남성	빈도(명)	4	5	9	20	116	154
	비율(%)	2.6	3.2	5.8	13.0	75.3	100.0
여성	빈도(명)	6	1	6	38	115	166
	비율(%)	3.6	0.6	3.6	22.9	69.3	100.0
10대	빈도(명)	0	0	1	8	21	30
	비율(%)	0.0	0.0	3.3	26.7	70.0	100.0
20대	빈도(명)	0	1	2	17	49	69
	비율(%)	0.0	1.4	2.9	24.6	71.0	100.0
30대	빈도(명)	0	3	1	11	35	50
	비율(%)	0.0	6.0	2.0	22.0	70.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	4	8	46	59
	비율(%)	1.7	0.0	6.8	13.6	78.0	100.0
50대	빈도(명)	5	0	4	11	50	70
	비율(%)	7.1	0.0	5.7	15.7	71.4	100.0
60대 이상	빈도(명)	4	2	3	3	30	42
	비율(%)	9.5	4.8	7.1	7.1	71.4	100.0

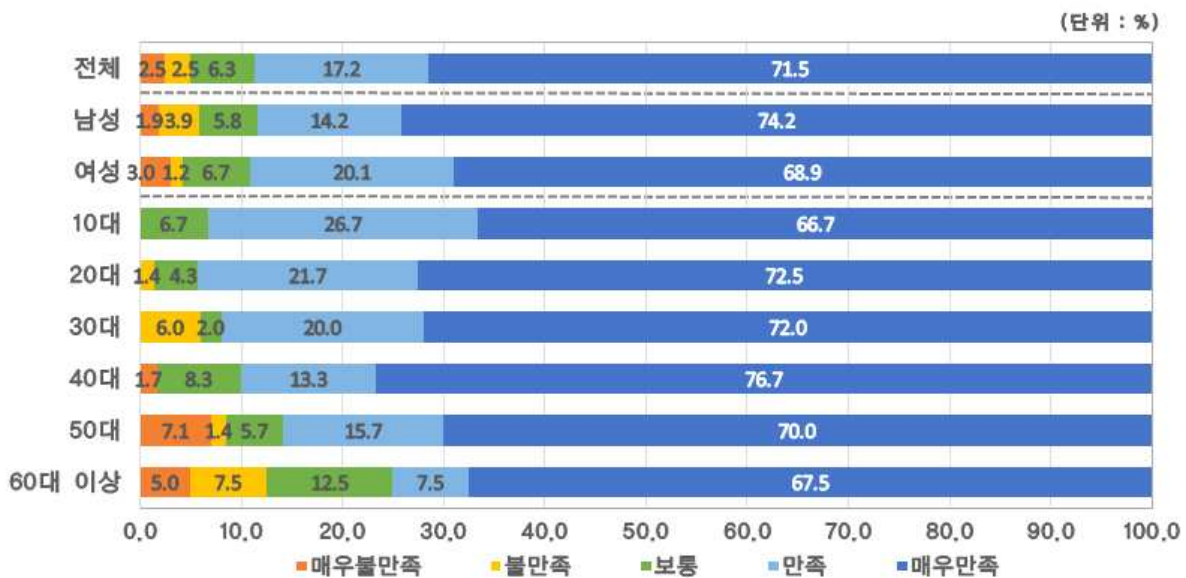


#### (4) 바다의 악몽

- ‘바다의 악몽’ 전시의 경우 응답자의 88.7%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.53점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘20대’ (94.2%)와 ‘10대’ (93.4%)가 높게 나타났고 ‘남성’ (88.4%)과 ‘여성’ (89%)은 비슷한 만족도를 보였음

[표 II-10] 바다의 악몽

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	8	8	20	55	228	319
	비율(%)	2.5	2.5	6.3	17.2	71.5	100.0
남성	빈도(명)	3	6	9	22	115	155
	비율(%)	1.9	3.9	5.8	14.2	74.2	100.0
여성	빈도(명)	5	2	11	33	113	164
	비율(%)	3.0	1.2	6.7	20.1	68.9	100.0
10대	빈도(명)	0	0	2	8	20	30
	비율(%)	0.0	0.0	6.7	26.7	66.7	100.0
20대	빈도(명)	0	1	3	15	50	69
	비율(%)	0.0	1.4	4.3	21.7	72.5	100.0
30대	빈도(명)	0	3	1	10	36	50
	비율(%)	0.0	6.0	2.0	20.0	72.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	5	8	46	60
	비율(%)	1.7	0.0	8.3	13.3	76.7	100.0
50대	빈도(명)	5	1	4	11	49	70
	비율(%)	7.1	1.4	5.7	15.7	70.0	100.0
60대 이상	빈도(명)	2	3	5	3	27	40
	비율(%)	5.0	7.5	12.5	7.5	67.5	100.0

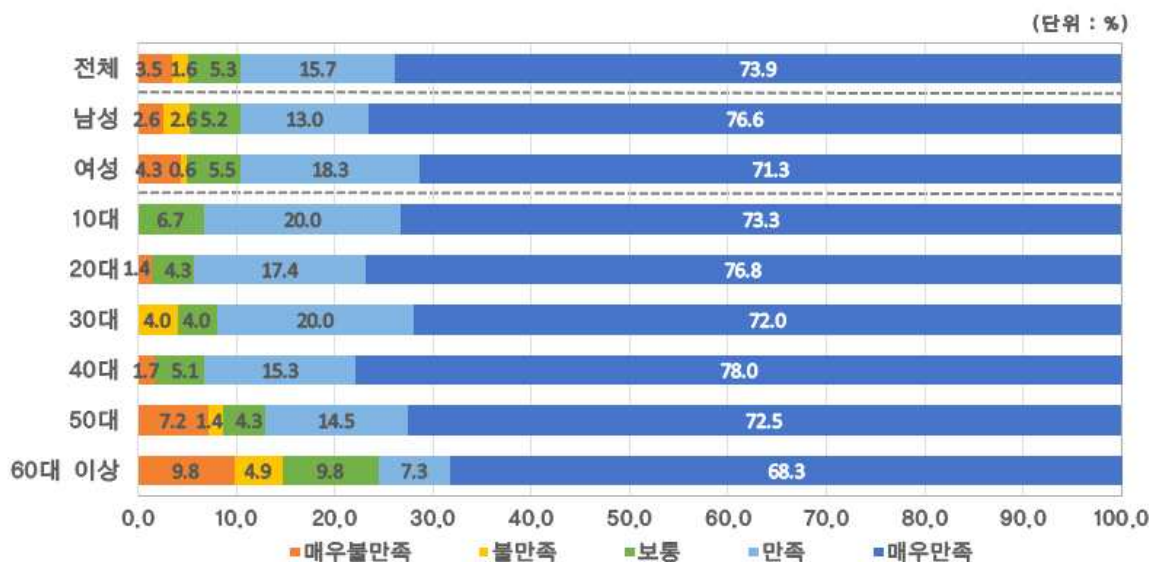


### (5) 검은 쓰나미

- ‘검은 쓰나미’ 전시의 경우 응답자의 89.6%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.55점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘20대’ (94.2%)와 ‘10대’ (93.3%), ‘40대’ (93.3%)가 높게 나타났고 ‘남성’ (89.6%)과 ‘여성’ (89.6%)은 비슷한 만족도를 보였음

[표 II-11] 검은 쓰나미

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	11	5	17	50	235	318
	비율(%)	3.5	1.6	5.3	15.7	73.9	100.0
남성	빈도(명)	4	4	8	20	118	154
	비율(%)	2.6	2.6	5.2	13.0	76.6	100.0
여성	빈도(명)	7	1	9	30	117	164
	비율(%)	4.3	0.6	5.5	18.3	71.3	100.0
10대	빈도(명)	0	0	2	6	22	30
	비율(%)	0.0	0.0	6.7	20.0	73.3	100.0
20대	빈도(명)	1	0	3	12	53	69
	비율(%)	1.4	0.0	4.3	17.4	76.8	100.0
30대	빈도(명)	0	2	2	10	36	50
	비율(%)	0.0	4.0	4.0	20.0	72.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	3	9	46	59
	비율(%)	1.7	0.0	5.1	15.3	78.0	100.0
50대	빈도(명)	5	1	3	10	50	69
	비율(%)	7.2	1.4	4.3	14.5	72.5	100.0
60대 이상	빈도(명)	4	2	4	3	28	41
	비율(%)	9.8	4.9	9.8	7.3	68.3	100.0



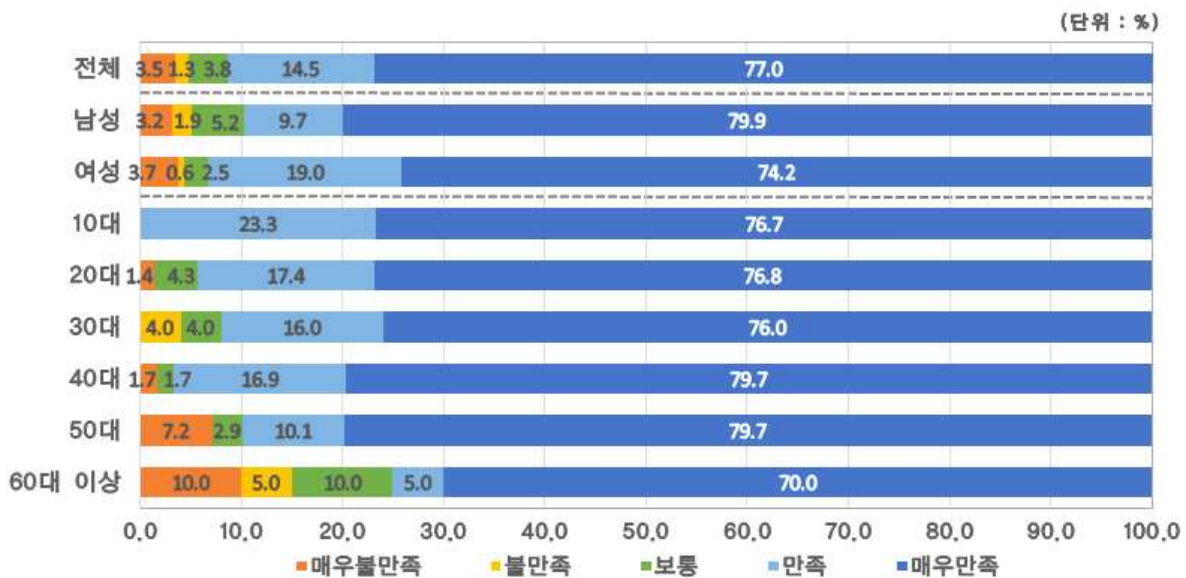


## (6) 기적을 피워내다

- ‘기적을 피워내다’ 전시의 경우 응답자의 91.5%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.60점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘10대’ (100.0%)와 ‘40대’ (96.6%), ‘여성’ (93.2%)이 ‘남성’ (89.6%)보다 높은 만족도를 보였음

[표 II-12] 기적을 피워내다

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	11	4	12	46	244	317
	비율(%)	3.5	1.3	3.8	14.5	77.0	100.0
남성	빈도(명)	5	3	8	15	123	154
	비율(%)	3.2	1.9	5.2	9.7	79.9	100.0
여성	빈도(명)	6	1	4	31	121	163
	비율(%)	3.7	0.6	2.5	19.0	74.2	100.0
10대	빈도(명)	0	0	0	7	23	30
	비율(%)	0.0	0.0	0.0	23.3	76.7	100.0
20대	빈도(명)	1	0	3	12	53	69
	비율(%)	1.4	0.0	4.3	17.4	76.8	100.0
30대	빈도(명)	0	2	2	8	38	50
	비율(%)	0.0	4.0	4.0	16.0	76.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	1	10	47	59
	비율(%)	1.7	0.0	1.7	16.9	79.7	100.0
50대	빈도(명)	5	0	2	7	55	69
	비율(%)	7.2	0.0	2.9	10.1	79.7	100.0
60대 이상	빈도(명)	4	2	4	2	28	40
	비율(%)	10.0	5.0	10.0	5.0	70.0	100.0



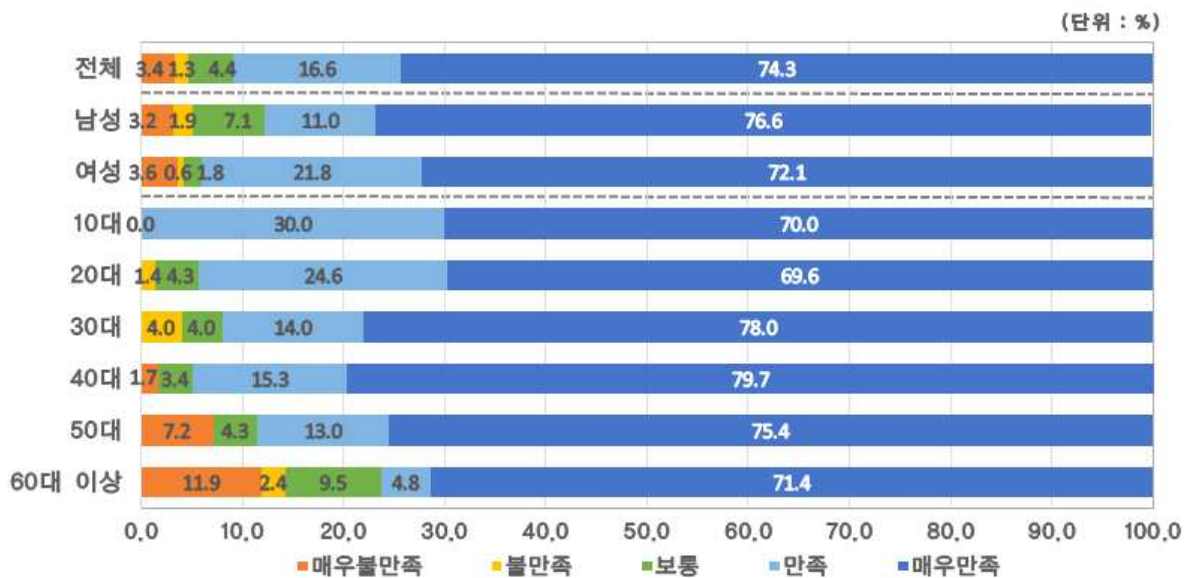


## (7) 우리가 지켜야 할 바다

- ‘우리가 지켜야 할 바다’ 전시의 경우 응답자의 90.9%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.57점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘10대’ (100.0%)와 ‘20대’ (94.2%), 가 높게 나타났고 ‘여성’ (93.9%)이 ‘남성’ (87.6%)보다 만족도를 보였음

[표 II-13] 우리가 지켜야 할 바다

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	11	4	14	53	237	319
	비율(%)	3.4	1.3	4.4	16.6	74.3	100.0
남성	빈도(명)	5	3	11	17	118	154
	비율(%)	3.2	1.9	7.1	11.0	76.6	100.0
여성	빈도(명)	6	1	3	36	119	165
	비율(%)	3.6	0.6	1.8	21.8	72.1	100.0
10대	빈도(명)	0	0	0	9	21	30
	비율(%)	0.0	0.0	0.0	30.0	70.0	100.0
20대	빈도(명)	0	1	3	17	48	69
	비율(%)	0.0	1.4	4.3	24.6	69.6	100.0
30대	빈도(명)	0	2	2	7	39	50
	비율(%)	0.0	4.0	4.0	14.0	78.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	2	9	47	59
	비율(%)	1.7	0.0	3.4	15.3	79.7	100.0
50대	빈도(명)	5	0	3	9	52	69
	비율(%)	7.2	0.0	4.3	13.0	75.4	100.0
60대 이상	빈도(명)	5	1	4	2	30	42
	비율(%)	11.9	2.4	9.5	4.8	71.4	100.0

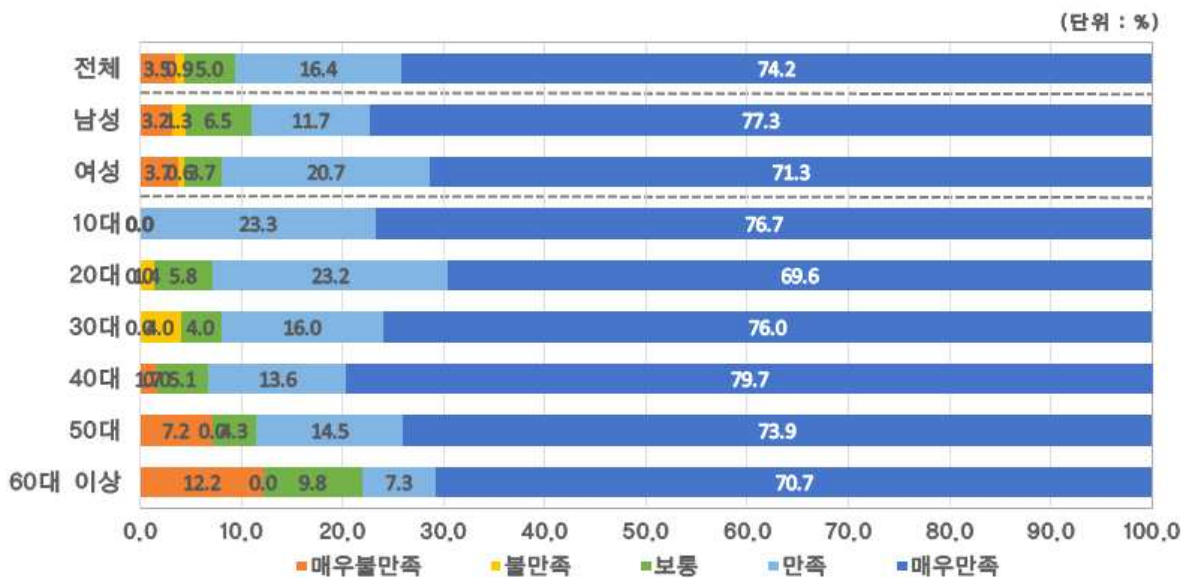


### (8) 우리가 지킨 바다

- ‘우리가 지킨 바다’ 전시의 경우 응답자의 90.6%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.57점으로 나타남
- ‘만족’ 이상을 선택한 방문객들의 연령대와 성별을 비교해보면, ‘10대’ (100.0%)와 ‘20대’ (92.8%), 높게 나타났고 ‘여성’ (92.0%)이 ‘남성’ (89.0%)보다 높은 만족도를 보였음

[표 II-14] 우리가 지킨 바다

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	11	3	16	52	236	318
	비율(%)	3.5	0.9	5.0	16.4	74.2	100.0
남성	빈도(명)	5	2	10	18	119	154
	비율(%)	3.2	1.3	6.5	11.7	77.3	100.0
여성	빈도(명)	6	1	6	34	117	164
	비율(%)	3.7	0.6	3.7	20.7	71.3	100.0
10대	빈도(명)	0	0	0	7	23	30
	비율(%)	0.0	0.0	0.0	23.3	76.7	100.0
20대	빈도(명)	0	1	4	16	48	69
	비율(%)	0.0	1.4	5.8	23.2	69.6	100.0
30대	빈도(명)	0	2	2	8	38	50
	비율(%)	0.0	4.0	4.0	16.0	76.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	3	8	47	59
	비율(%)	1.7	0.0	5.1	13.6	79.7	100.0
50대	빈도(명)	5	0	3	10	51	69
	비율(%)	7.2	0.0	4.3	14.5	73.9	100.0
60대 이상	빈도(명)	5	0	4	3	29	41
	비율(%)	12.2	0.0	9.8	7.3	70.7	100.0

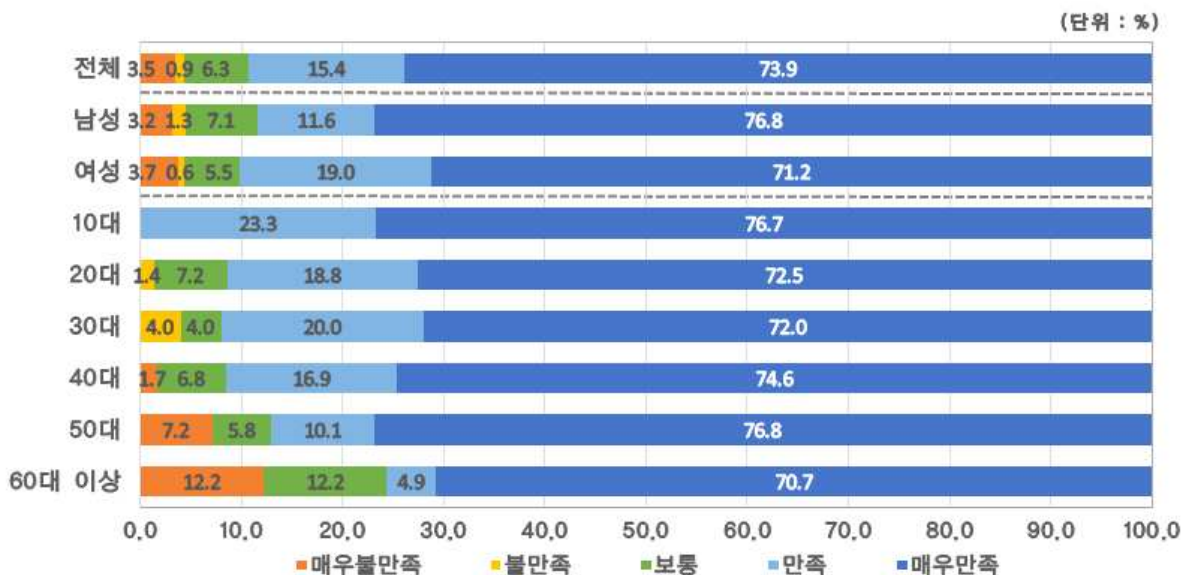


### (9) 바다와 인류의 공존

- ‘바다와 인류의 공존’ 전시의 경우 응답자의 89.3%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.55점으로 나타남
- 성비 및 연령대별 특성을 살펴보면 ‘남성’ 보다는 ‘여성’ 이 만족한다는 비율이 조금 더 높았으며, 60대 이상에서 ‘매우 불만족’ 한다는 비율이 12.2%로 다른 연령대에 비해 높게 나타남

[표 II-15] 바다와 인류의 공존

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	11	3	20	49	235	318
	비율(%)	3.5	0.9	6.3	15.4	73.9	100.0
남성	빈도(명)	5	2	11	18	119	155
	비율(%)	3.2	1.3	7.1	11.6	76.8	100.0
여성	빈도(명)	6	1	9	31	116	163
	비율(%)	3.7	0.6	5.5	19.0	71.2	100.0
10대	빈도(명)	0	0	0	7	23	30
	비율(%)	0.0	0.0	0.0	23.3	76.7	100.0
20대	빈도(명)	0	1	5	13	50	69
	비율(%)	0.0	1.4	7.2	18.8	72.5	100.0
30대	빈도(명)	0	2	2	10	36	50
	비율(%)	0.0	4.0	4.0	20.0	72.0	100.0
40대	빈도(명)	1	0	4	10	44	59
	비율(%)	1.7	0.0	6.8	16.9	74.6	100.0
50대	빈도(명)	5	0	4	7	53	69
	비율(%)	7.2	0.0	5.8	10.1	76.8	100.0
60대 이상	빈도(명)	5	0	5	2	29	41
	비율(%)	12.2	0.0	12.2	4.9	70.7	100.0

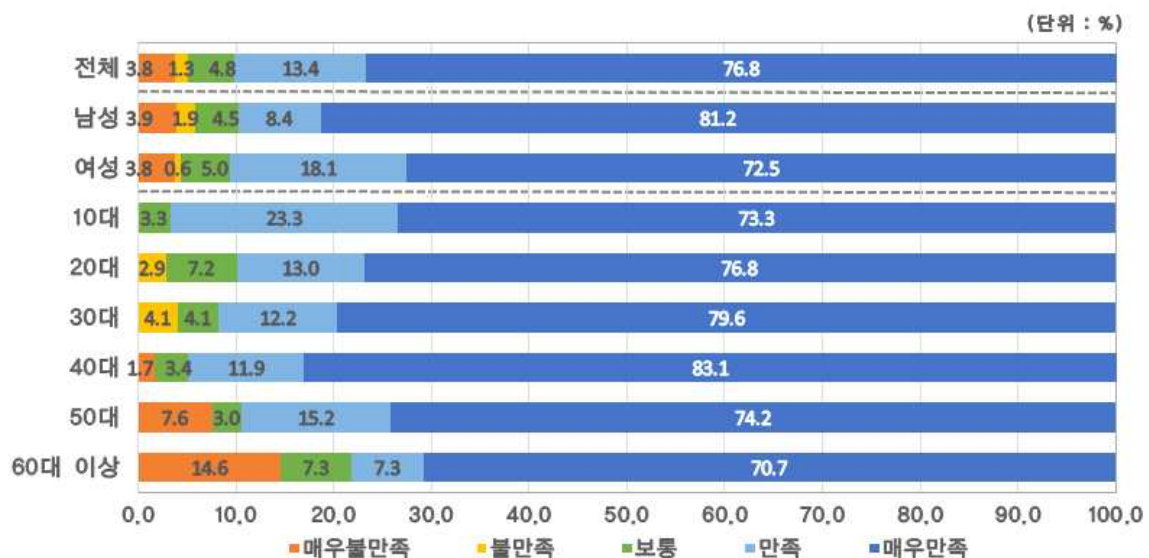


## (10) 해양생물 되살리기

- 2층 전시관의 ‘해양생물 되살리기’ 전시의 경우 응답자의 90.2%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.58점으로 나타남
- 성비 및 연령대별 특성을 살펴보면 성비간의 차이는 두드러지지 않았으나 ‘여성’ 보다는 ‘남성’ 이 ‘매우만족’ 한다는 비율이 약 8.7% 높았으며, 60대 이상에서 ‘매우 불만족’ 한다는 비율이 14.6%(6명)로 다른 연령대에 비해 높게 나타남

[표 II-16] 해양생물 되살리기

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	12	4	15	42	241	314
	비율(%)	3.8	1.3	4.8	13.4	76.8	100.0
남성	빈도(명)	6	3	7	13	125	154
	비율(%)	3.9	1.9	4.5	8.4	81.2	100.0
여성	빈도(명)	6	1	8	29	116	160
	비율(%)	3.8	0.6	5.0	18.1	72.5	100.0
10대	빈도(명)	0	0	1	7	22	30
	비율(%)	0.0	0.0	3.3	23.3	73.3	100.0
20대	빈도(명)	0	2	5	9	53	69
	비율(%)	0.0	2.9	7.2	13.0	76.8	100.0
30대	빈도(명)	0	2	2	6	39	49
	비율(%)	0.0	4.1	4.1	12.2	79.6	100.0
40대	빈도(명)	1	0	2	7	49	59
	비율(%)	1.7	0.0	3.4	11.9	83.1	100.0
50대	빈도(명)	5	0	2	10	49	66
	비율(%)	7.6	0.0	3.0	15.2	74.2	100.0
60대 이상	빈도(명)	6	0	3	3	29	41
	비율(%)	14.6	0.0	7.3	7.3	70.7	100.0

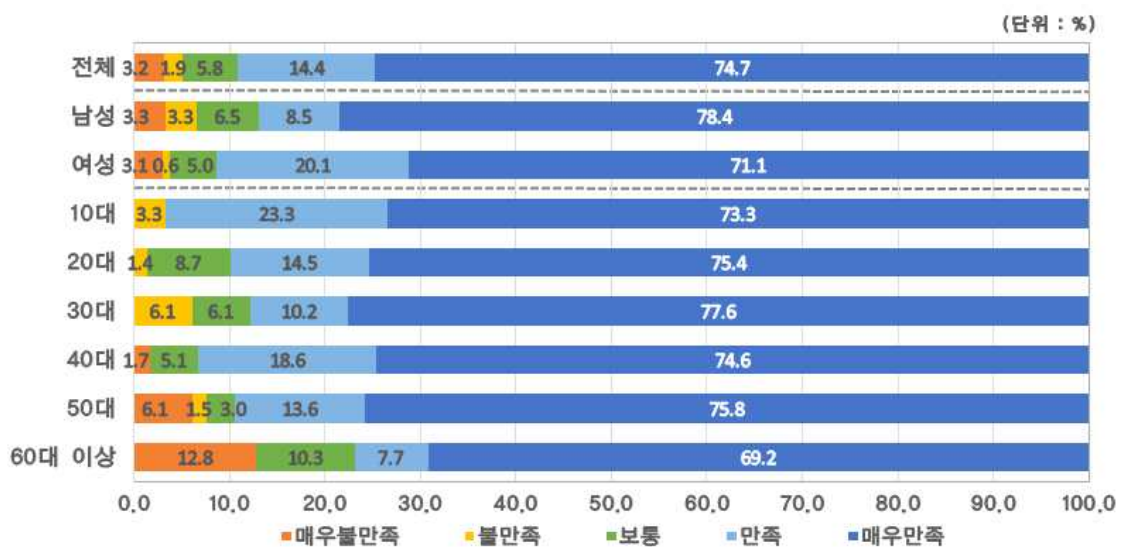


### (11) 타르볼 제거하기

- ‘타르볼 제거하기’ 전시의 경우 응답자의 89.1%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.55점으로 나타남
- 응답자의 성별 특성을 살펴보면 ‘매우만족’ 한다는 비율은 ‘남성’ 이 ‘여성’ 보다 높게 나타났으나 ‘만족’ 이상의 응답은 여성이 91.2%로 남성 86.9% 보다 높게 나타남
- 연령별 특성을 살펴보면 10대(96.6%)와 40대(93.2%)가 다른 연령대에 비해 만족도가 높게 나타남

[표 II-17] 타르볼 제거하기

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	10	6	18	45	233	312
	비율(%)	3.2	1.9	5.8	14.4	74.7	100.0
남성	빈도(명)	5	5	10	13	120	153
	비율(%)	3.3	3.3	6.5	8.5	78.4	100.0
여성	빈도(명)	5	1	8	32	113	159
	비율(%)	3.1	0.6	5.0	20.1	71.1	100.0
10대	빈도(명)	0	1	0	7	22	30
	비율(%)	0.0	3.3	0.0	23.3	73.3	100.0
20대	빈도(명)	0	1	6	10	52	69
	비율(%)	0.0	1.4	8.7	14.5	75.4	100.0
30대	빈도(명)	0	3	3	5	38	49
	비율(%)	0.0	6.1	6.1	10.2	77.6	100.0
40대	빈도(명)	1	0	3	11	44	59
	비율(%)	1.7	0.0	5.1	18.6	74.6	100.0
50대	빈도(명)	4	1	2	9	50	66
	비율(%)	6.1	1.5	3.0	13.6	75.8	100.0
60대 이상	빈도(명)	5	0	4	3	27	39
	비율(%)	12.8	0.0	10.3	7.7	69.2	100.0

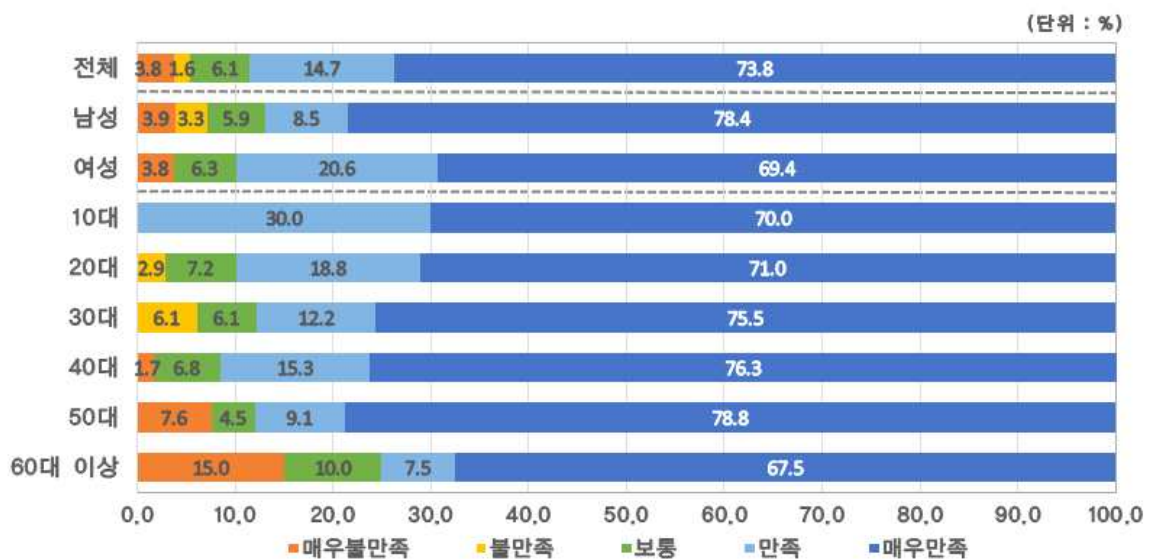


## (12) 기름제거하기

- ‘기름제거하기’ 전시의 경우 응답자의 88.5%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.53점으로 나타남
- 성비 및 연령대별 특성을 살펴보면 여성 보다는 남성 이 ‘불만족’ 한다는 비율이 3.4% 높게 나타났으며, 60대 이상에서 ‘매우 불만족’ 한다는 비율이 15.0%(6명)로 다른 연령대에 비해 높게 나타남

[표 II-18] 기름제거하기

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	12	5	19	46	231	313
	비율(%)	3.8	1.6	6.1	14.7	73.8	100.0
남성	빈도(명)	6	5	9	13	120	153
	비율(%)	3.9	3.3	5.9	8.5	78.4	100.0
여성	빈도(명)	6	0	10	33	111	160
	비율(%)	3.8	0.0	6.3	20.6	69.4	100.0
10대	빈도(명)	0	0	0	9	21	30
	비율(%)	0.0	0.0	.0	30.0	70.0	100.0
20대	빈도(명)	0	2	5	13	49	69
	비율(%)	0.0	2.9	7.2	18.8	71.0	100.0
30대	빈도(명)	0	3	3	6	37	49
	비율(%)	0.0	6.1	6.1	12.2	75.5	100.0
40대	빈도(명)	1	0	4	9	45	59
	비율(%)	1.7	0.0	6.8	15.3	76.3	100.0%
50대	빈도(명)	5	0	3	6	52	66
	비율(%)	7.6	0.0	4.5	9.1	78.8	100.0
60대 이상	빈도(명)	6	0	4	3	27	40
	비율(%)	15.0	0.0	10.0	7.5	67.5	100.0



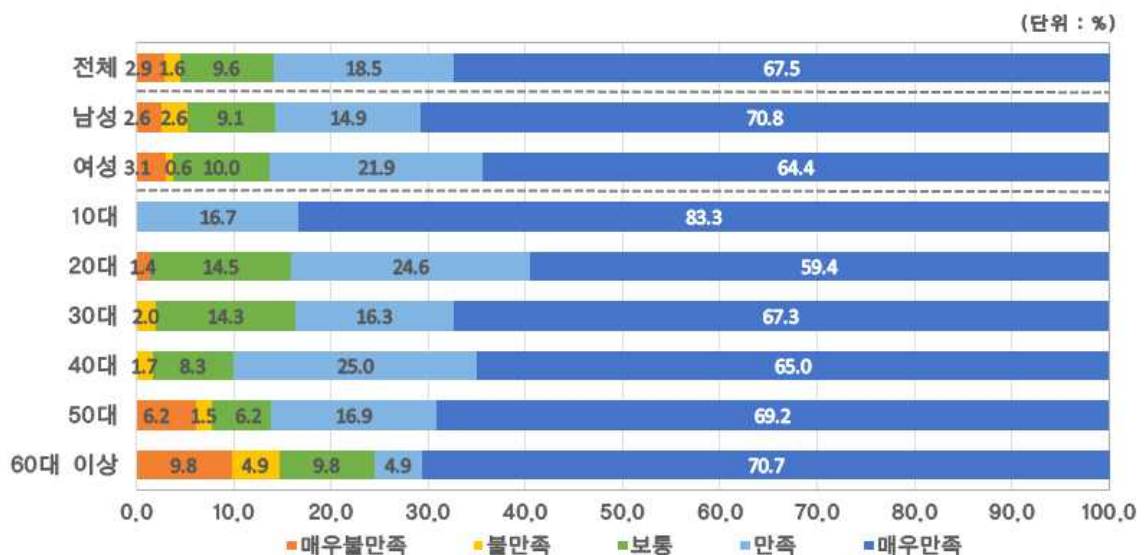


### (13) 3층 전망대 공간

- '3층 전망대 공간' 의 경우 응답자의 86.0%가 '만족' 이상에 응답하였으며, 만족도 평점은 4.46점으로 만족이상인긴 하지만 타 전시관에 비해 만족도가 상대적으로 낮게 나타남
- 성비 및 연령대별 특성을 살펴보면 성비간의 차이는 두드러지지 않았으나 '여성' 보다는 '남성' 이 매우만족 한다는 비율이 약 6.4% 높게 나타났으며, 60대 이상에서 '불만족(매우불만족+불만족)' 한다는 비율이 14.7%(6명)로 다른 연령대에 비해 높게 나타남

[표 II-19] 3층 전망대 공간

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	전체
전체	빈도(명)	9	5	30	58	212	314
	비율(%)	2.9	1.6	9.6	18.5	67.5	100.0
남성	빈도(명)	4	4	14	23	109	154
	비율(%)	2.6	2.6	9.1	14.9	70.8	100.0
여성	빈도(명)	5	1	16	35	103	160
	비율(%)	3.1	0.6	10.0	21.9	64.4	100.0
10대	빈도(명)	0	0	0	5	25	30
	비율(%)	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3	100.0
20대	빈도(명)	1	0	10	17	41	69
	비율(%)	1.4	0.0	14.5	24.6	59.4	100.0
30대	빈도(명)	0	1	7	8	33	49
	비율(%)	0.0	2.0	14.3	16.3	67.3	100.0
40대	빈도(명)	0	1	5	15	39	60
	비율(%)	0.0	1.7	8.3	25.0	65.0	100.0
50대	빈도(명)	4	1	4	11	45	65
	비율(%)	6.2	1.5	6.2	16.9	69.2	100.0
60대 이상	빈도(명)	4	2	4	2	29	41
	비율(%)	9.8	4.9	9.8	4.9	70.7	100.0



### 3) 기념관의 개선 및 발전방향

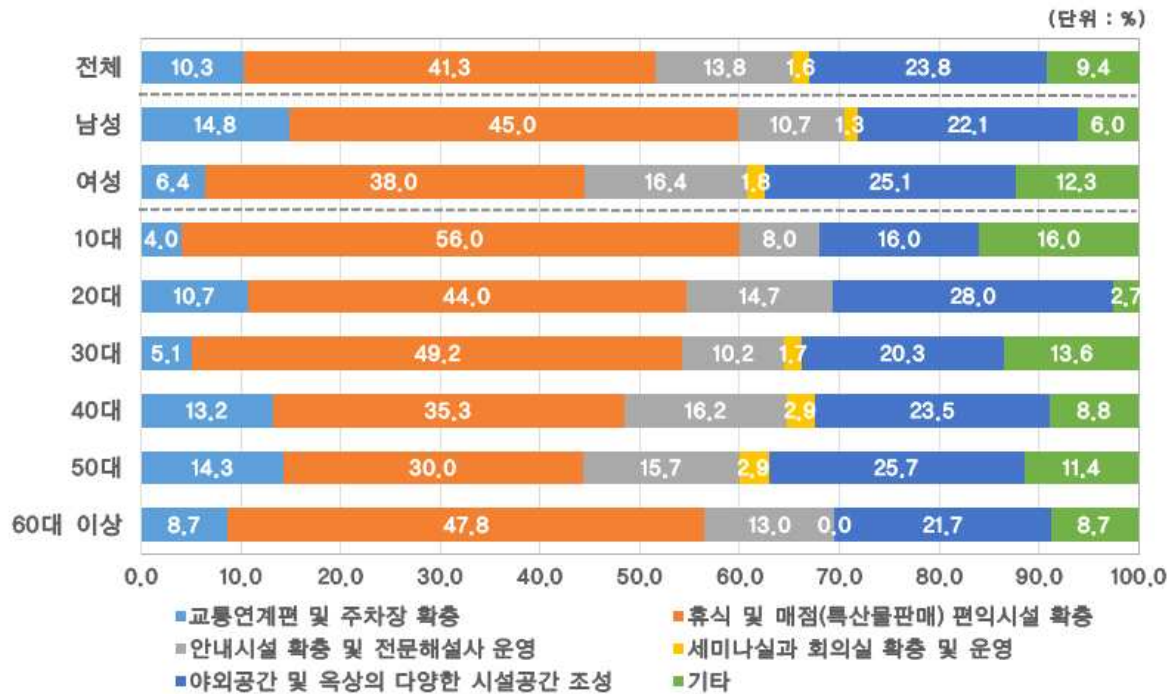
#### (1) 편익시설 및 서비스

- 편익시설 및 서비스 부분의 개선 및 발전사항으로는 ‘휴식 및 매점(특산물 판매) 편익시설 확충’ 이 41.3%(132명)으로 제일 높게 나타났으며, ‘야외공간 및 옥상의 다양한 시설공간 조성’ 이 23.8%(76명), ‘안내시설 확충 및 전문 해설사 운영’ 이 13.8%(44명)의 순으로 나타남
- 성비 및 연령대별 특성을 살펴보면 전 성비 및 연령에서 ‘휴식 및 매점(특산물 판매) 편익시설 확충’ 이 필요하다는 응답이 압도적으로 높게 나타남
- 앞서 언급한 항목을 제외 한 항목별 특성을 살펴보면 ‘교통연계편 및 주차장 확충’ 의 경우 ‘남성(14.8%)’ , ‘50대(14.3%)’ 가 높은 응답을 보였으며, 안내시설 확충 및 전문 해설사 운영의 경우 ‘여성(16.4%)’ , ‘40대(16.2%)’ 가 높은 응답을 보임
- ‘야외공간 및 옥상의 다양한 시설공간 조성’ 의 경우 ‘20대’ 가 28.0%로 가장 높은 응답을 보임

[표 II-20] 편익시설 및 서비스

구분		교통연계편 및 주차장 확충	휴식 및 매점(특산물판매) 편익시설 확충	안내시설 확충 및 전문해설사 운영	세미나실과 회의실 확충 및 운영	야외공간 및 옥상의 다양한 시설공간 조성	기타	합계
전체	빈도(명)	33	132	44	5	76	30	320
	비율(%)	10.3	41.3	13.8	1.6	23.8	9.4	100.0
남성	빈도(명)	22	67	16	2	33	9	149
	비율(%)	14.8	45.0	10.7	1.3	22.1	6.0	100.0
여성	빈도(명)	11	65	28	3	43	21	171
	비율(%)	6.4	38.0	16.4	1.8	25.1	12.3	100.0
10대	빈도(명)	1	14	2	0	4	4	25
	비율(%)	4.0	56.0	8.0	0.0	16.0	16.0	100.0
20대	빈도(명)	8	33	11	0	21	2	75
	비율(%)	10.7	44.0	14.7	0.0	28.0	2.7	100.0
30대	빈도(명)	3	29	6	1	12	8	59
	비율(%)	5.1	49.2	10.2	1.7	20.3	13.6	100.0
40대	빈도(명)	9	24	11	2	16	6	68
	비율(%)	13.2	35.3	16.2	2.9	23.5	8.8%	100.0
50대	빈도(명)	10	21	11	2	18	8	70
	비율(%)	14.3	30.0	15.7	2.9	25.7	11.4	100.0
60대	빈도(명)	2	11	3	0	5	2	23
	비율(%)	8.7	47.8	13.0	0.0	21.7	8.7	100.0



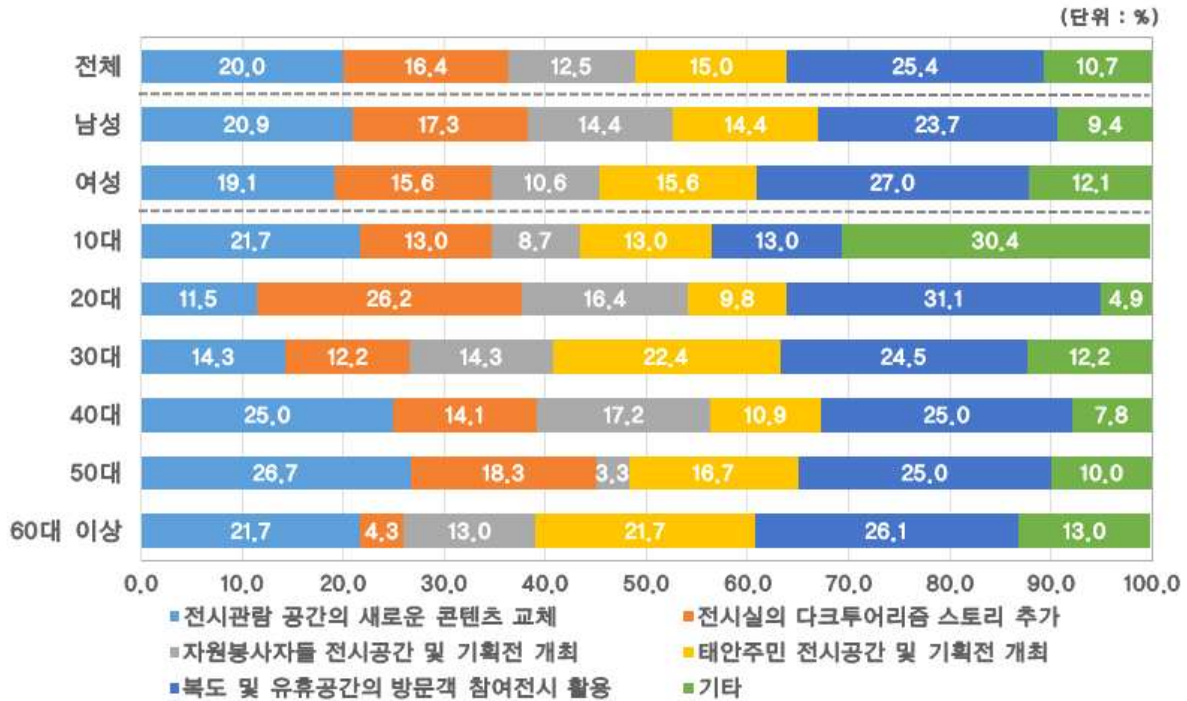


## (2) 전시 및 관람공간

- 전시 및 관람공간에서의 개선 및 발전방안은 ‘복도 및 유희공간의 방문객 참여전시 활용’ 이 25.4%(71명), ‘전시관람 공간의 새로운 콘텐츠 교체’ 가 20.0%(56명), ‘전시실의 다크투어리즘 스토리 추가’ 가 16.4%(46명)순으로 나타남
- 성비별 특성을 살펴보면 ‘남성’ 과 ‘여성’ 모두 ‘복도 및 유희공간의 방문객 참여 전시 활용’ 이 필요하다는 응답이 가장 높게 나타났으며, 항목별 응답률은 전체 응답률과 동일하게 큰 차이가 없었으나, ‘자원봉사자들 전시 공간 및 기획전 개최’ 항목의 경우 여성보다는 남성의 응답이 약 3.8%높게 나타남
- 연령별 특성을 살펴보면 10대의 경우 ‘기타’ 항목의 응답률이 30.4%로 가장 높게 나타났으며, 20대(31.1%)와 30대(24.5%), 40대(25.0%), 60대 이상(26.1%)의 경우 ‘복도 및 유희공간의 방문객 참여전시 활용’ 이 가장 높게 나타났고, 40대(25.0%), 50대(26.7%)의 경우 ‘전시관람 공간의 새로운 콘텐츠 교체’ 에 대한 응답률이 가장 높게 나타남

[표 II-21] 전시 및 관람공간

구분		전시관람 공간의 새로운 콘텐츠 교체	전시실의 다크투어리즘 스토리 추가	자원봉사자들 전시공간 및 기획전 개최	태안주민 전시공간 및 기획전 개최	복도 및 유휴공간의 방문객 참여전시 활용	기타	합계
전체	빈도(명)	56	46	35	42	71	30	280
	비율(%)	20.0	16.4	12.5	15.0	25.4	10.7	100.0
남성	빈도(명)	29	24	20	20	33	13	139
	비율(%)	20.9	17.3	14.4	14.4	23.7	9.4	100.0
여성	빈도(명)	27	22	15	22	38	17	141
	비율(%)	19.1	15.6	10.6	15.6	27.0	12.1	100.0
10대	빈도(명)	5	3	2	3	3	7	23
	비율(%)	21.7	13.0	8.7	13.0	13.0	30.4	100.0
20대	빈도(명)	7	16	10	6	19	3	61
	비율(%)	11.5	26.2	16.4	9.8	31.1	4.9	100.0
30대	빈도(명)	7	6	7	11	12	6	49
	비율(%)	14.3	12.2	14.3	22.4	24.5	12.2	100.0
40대	빈도(명)	16	9	11	7	16	5	64
	비율(%)	25.0	14.1	17.2	10.9	25.0	7.8	100.0
50대	빈도(명)	16	11	2	10	15	6	60
	비율(%)	26.7	18.3	3.3	16.7	25.0	10.0	100.0
60대 이상	빈도(명)	5	1	3	5	6	3	23
	비율(%)	21.7	4.3	13.0	21.7	26.1	13.0	100.0

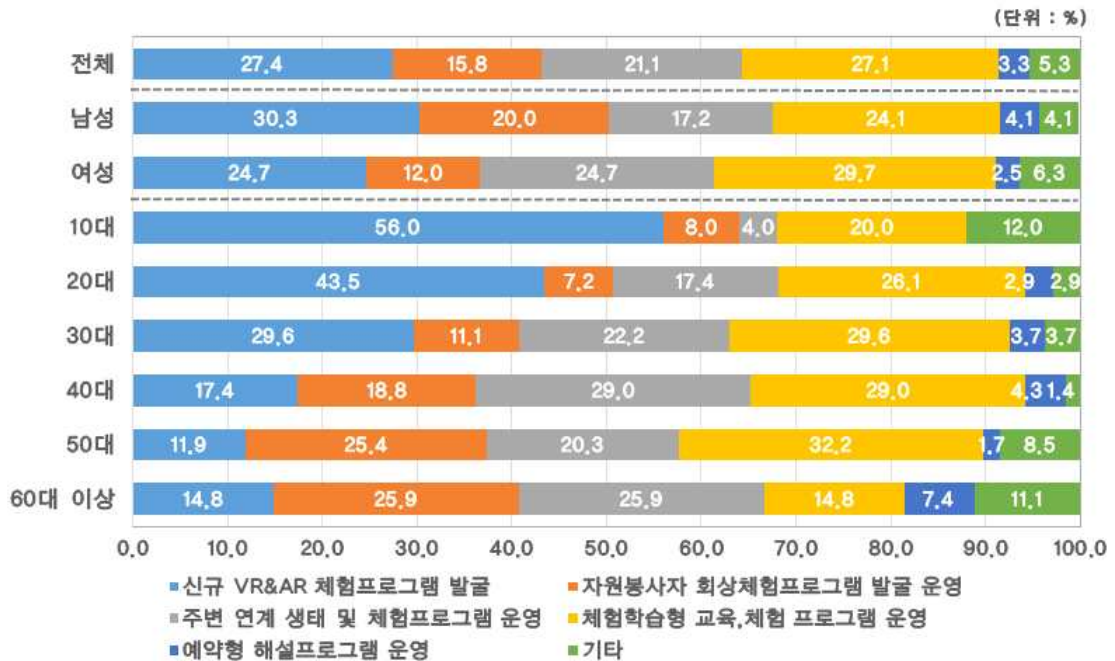


### (3) 체험 및 학습프로그램

- 체험 및 학습프로그램에서의 개선 및 발전 방향에서는 '신규 VR&AR 체험프로그램 발굴' 이 27.4%(83명)로 가장 높게 나타났으며, '체험학습형 교육, 체험프로그램 운영' 27.1%(82명), '주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영' 21.1%(64명)의 순으로 나타남
- 성별별 특성을 살펴보면 '남성' 과 '여성' 모두 '신규 VR&AR 체험프로그램 발굴' 과 '체험학습형 교육, 체험프로그램' 이 가장 높게 나타남
- 다음으로 '남성' 의 경우 '자원봉사자 회상체험프로그램 발굴운영' 20.0%(29명), '주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영' 17.2%(25명), '예약형 해설프로그램 운영' 과 '기타' 가 4.1%(6명)의 순으로 나타남
- '여성' 의 경우 주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영 24.7%(39명), 자원봉사자 회상 체험프로그램 발굴운영 12.0%(19명), 기타 6.3%(10명) 예약형 해설프로그램 운영 이 2.5%(4명)의 순으로 나타남
- 연령별 특성을 살펴보면 '10대(56.0%)와 20대(43.5%), 30대(29.6%)의 경우 '신규 VR&AR 체험프로그램 발굴' 항목의 응답률이 가장 높게 나타났으며, 30대(29.6%)와 40대(29.0%), 50대(32.2%)의 경우 '체험학습형 교육, 체험프로그램 운영' 이 가장 높게 나타났고, 60대 이상(25.9%)의 경우 '자원봉사자 회상체험프로그램 발굴운영' 과 '주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영' 에 대한 응답률이 가장 높게 나타남

[표 II-22] 체험 및 학습프로그램

구분		신규 VR&AR 체험프로그램 발굴	자원봉사자 회상체험프로그램 발굴 운영	주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영	체험학습형 교육, 체험 프로그램 운영	예약형 해설프로그램 운영	기타	합계
전체	빈도(명)	83	48	64	82	10	16	303
	비율(%)	27.4	15.8	21.1	27.1	3.3	5.3	100.0
남성	빈도(명)	44	29	25	35	6	6	145
	비율(%)	30.3	20.0	17.2	24.1	4.1	4.1	100.0
여성	빈도(명)	39	19	39	47	4	10	158
	비율(%)	24.7	12.0	24.7	29.7	2.5	6.3	100.0
10대	빈도(명)	14	2	1	5	0	3	25
	비율(%)	56.0	8.0	4.0	20.0	0.0	12.0	100.0
20대	빈도(명)	30	5	12	18	2	2	69
	비율(%)	43.5	7.2	17.4	26.1	2.9	2.9	100.0
30대	빈도(명)	16	6	12	16	2	2	54
	비율(%)	29.6	11.1	22.2	29.6	3.7	3.7	100.0
40대	빈도(명)	12	13	20	20	3	1	69
	비율(%)	17.4	18.8	29.0	29.0	4.3	1.4	100.0
50대	빈도(명)	7	15	12	19	1	5	59
	비율(%)	11.9	25.4	20.3	32.2	1.7	8.5	100.0
60대 이상	빈도(명)	4	7	7	4	2	3	27
	비율(%)	14.8	25.9	25.9	14.8	7.4	11.1	100.0



#### (4) 기타 의견사항

- 위에서 집계된 사항 외에 유류피해극복기념관에 발전을 위한 응답자들은 다양한 의견을 제시함
- 그중 반복적으로 제시 되는 의견은 옥상존 쉼터 조성 및 그늘막 설치, 매점 및 카페 설치 등의 휴게·휴식공간 조성 관련 내용인 것으로 나타남

- ① 3층 공간에 그늘막 및 의자 등 휴식공간필요
- ② 가족단위(유아동반)관람객들을 위한 교육적 체험콘텐츠 보완
- ③ 해설녹음기 제공서비스 필요, 휴게 공간(카페) 및 매점필요
- ④ 깔끔하고 만족스러움, 다양한 프로그램 필요
- ⑤ 홍보마케팅필요
- ⑥ 사고당시 복구과정 생생한 느낌 보완필요
- ⑦ 미디어 콘텐츠 관련 새로운 아이디어 필요
- ⑧ 야외옥상 안전울타리 및 망 설치
- ⑨ 유관기관과 협조 필요
- ⑩ 관람동선을 시작부터 마지막 극복단계로 종별 배열하여 실감나게 구성
- ⑪ 진입도로 전 2-3차 안내판 설치필요
- ⑫ 장애인 화장실 비상벨 설치 필요
- ⑬ 휠체어, 편의점 북카페 탁자와 의자보충
- ⑭ 개인으로 오는 사람들에게도 해설서비스제공
- ⑮ 해설자에 대한 안내서 비치
- ⑯ 휴일업무에 관한 봉사자들 편의개선 등

## 2. 설문분석의 시사점

### 1) 방문객 성향과 만족도에 따른 종합분석과 시사점

#### (1) 1층 전시실 ‘기적을 피워내다’가 4.60점으로 만족도가 가장 높음

- 본 설문응답자를 대상으로 유류피해극복기념관 방문 시 전시주제별 만족도는 5점 만점에 방문객들의 만족도 평점평균은 4.54점으로 ‘만족 이상’인 것으로 나타남
- 그 중 1층 전시실 ‘기적을 피워내다’는 평점 5점 만점 중 4.60점으로 전시주제 중 만족도가 가장 높게 나타남

#### (2) 기념관안내 및 해설, 3층 옥상전망대 공간의 만족도 제고방안 마련 필요

- 대다수의 전시공간에서 70% 이상의 응답자가 ‘매우만족’에 응답하였으나, ‘기념관 안내 및 해설’과 ‘옥상존-3층 전망대 공간’의 경우 ‘매우 만족’이라고 응답한 방문객이 각각 65.8%, 67.5%로 타 전시주제에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보였으나 전반적인 만족도는 높은 것으로 나타남
- 방문객들이 느끼는 유류피해극복기념관의 전시 및 관람시설 만족도는 89.5%가 ‘만족’ 이상이라고 답하였으며 평점은 4.55점으로 나타남
- 기념관 안내 및 해설 부분에서도 86.8%가 ‘만족’ 이상에 응답하였으며 만족도 평점은 4.43점으로 나타남

#### (3) 1층 시설 : 각 주제별 낮은 만족도 전시와 안내 및 해설에 대한 보완 필요

- 유류피해극복기념관 1층 시설에 대한 만족도는 전 항목에서 71% 이상의 응답자가 ‘매우만족’이라고 응답하였음
- 만족도 평점으로 살펴보면 ‘기적을 피워내다’가 4.60점으로 만족도가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘우리가 지켜야할 바다(4.57점)’, ‘우리가 지킨 바다(4.57점)’, ‘검은쓰나미(4.55점)’, ‘바다와 인류의 공존(4.55점)’ 등의 순으로 나타남

#### (4) 2층 시설 : 낮은 만족도 체험시설에 대한 프로그램의 변화와 보완 필요

- 유류피해극복기념관 2층 시설에 대한 만족도도 전 항목 모두 73% 이상이 ‘매우만족’이라고 응답하였음
- 만족도 평점으로 살펴보면 ‘해양생물 되살리기’가 4.58점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘타르볼 제거하기(4.55점)’, 기름제거하기(4.53점) 순으로 나타남

#### (5) 3층 옥상존 : 옥상정원의 편의시설 확충 등 보완 필요

- 유류피해극복기념관 3층 옥상존에 대한 만족도는 67.5% 이상이 ‘매우 만족’이라고

답변하였으며, 평점은 4.46점으로 만족이상으로 나타났으나, 시설 전체와 비교하였을 때 상대적으로 낮은 만족도를 보임

[표 II-1] 방문만족도 총괄

구분		매우불만족		불만족		보통		만족		매우만족		합계		평균 (점)
		빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	
전반	전시 및 관람시설	10	3.1	5	1.5	19	5.9	51	15.8	238	73.7	323	100.0	4.55
	기념관 안내 및 해설	12	3.8	7	2.2	23	7.2	67	21.0	210	65.8	319	100.0	4.43
1층	절망에서 희망으로	10	3.1	6	1.9	15	4.7	58	18.1	231	72.2	320	100.0	4.54
	바다의 악몽	8	2.5	8	2.5	20	6.3	55	17.2	228	71.5	319	100.0	4.53
	검은 쓰나미	11	3.5	5	1.6	17	5.3	50	15.7	235	73.9	318	100.0	4.55
	기적을 피워내다	11	3.5	4	1.3	12	3.8	46	14.5	244	77.0	317	100.0	4.60
	우리가 지켜야 할 바다	11	3.4	4	1.3	14	4.4	53	16.6	237	74.3	319	100.0	4.57
	우리가 지킨 바다	11	3.5	3	0.9	16	5.0	52	16.4	236	74.2	318	100.0	4.57
	바다와 인류의 공존	11	3.5	3	0.9	20	6.3	49	15.4	235	73.9	318	100.0	4.55
	해양생물 되살리기	12	3.8	4	1.3	15	4.8	42	13.4	241	76.8	314	100.0	4.58
	타르볼 제거하기	10	3.2	6	1.9	18	5.8	45	14.4	233	74.7	312	100.0	4.55
2층	기름제거하기	12	3.8	5	1.6	19	6.1	46	14.7	231	73.8	313	100.0	4.53
옥상존	3층 전망대 공간	9	2.9	5	1.6	30	9.6	58	18.5	212	67.5	314	100.0	4.46

## 2) 기념관의 개선 및 발전방향 분석의 시사점

### (1) 편익시설 및 서비스 : 휴식 및 매점과 야외공간 및 옥상공간, 안내 및 해설사 운영 개선 등 순

- 편익시설 및 서비스 부분의 개선사항으로는 ‘휴식 및 매점(특산물 판매) 편익시설 확충’ 이 41.3%(132명), ‘야외공간 및 옥상의 다양한 시설공간 조성’ 이 23.8%(76명), ‘안내시설 확충 및 전문 해설사 운영’ 이 13.8%(44명)의 순으로 나타남
- 전체 성비와 연령에서 ‘휴식 및 매점(특산물판매) 편익시설 확충’ 이 필요하다는 응답이 압도적으로 높았고, 앞서 언급한 항목을 제외 한 항목별 특성을 살펴보면 ‘교통연계편 및

주차장 확충'의 경우 '남성(14.8%)', '50대(14.3%)'가 높게 나타남

**(2) 전시 및 관람공간 : 복도 및 유희공간의 활용과 전시공간의 새로운 콘텐츠 교체 등 순임**

- 전시 및 관람공간에서의 개선은 '복도 및 유희공간의 방문객 참여전시 활용'이 25.4%(71명), '전시관람 공간의 새로운 콘텐츠 교체'가 20%(56명), '전시실의 다크투어리즘 스토리 추가'가 16.4%(46명)순임
- 성비별 특성으로 '남성'과 '여성' 모두 '복도 및 유희공간의 방문객 참여 전시 활용'이 가장 높았고, '자원봉사자 전시 공간 및 기획전 개최' 항목의 경우 여성보다는 남성의 응답이 약간 높게 나타남
- 연령별 특성은 20대(31.1%)와 30대(24.5%), 40대(25.0%), 60대 이상(26.1%)의 경우 '복도 및 유희공간의 방문객 참여전시 활용'이 가장 높았고, 40대(25.0%), 50대(26.7%)의 경우 '전시관람 공간의 새로운 콘텐츠 교체'에 대한 응답률이 가장 높았음

**(3) 체험 및 학습프로그램 : 신규 VR&AR 체험프로그램 발굴운영과 학습형 교육프로그램 운영 강화와 자원봉사자 참여 및 주변 생태자원을 연계한 체험프로그램 발굴 및 운영 필요**

- 체험 및 학습프로그램에서는 '신규 VR&AR 체험프로그램 발굴'이 27.4%(83명)로 가장 높았고, '체험학습형 교육, 체험프로그램 운영' 27.1%(82명), '주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영' 21.1%(64명)의 순으로 나타남
- 성비별 특성을 살펴보면 '남성'과 '여성' 모두 '신규 VR&AR 체험프로그램 발굴'과 '체험학습형 교육, 체험프로그램'이 가장 높게 나타남
- '남성'의 경우에는 '자원봉사자 화상체험프로그램 발굴운영' 20.0%(29명), 주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영' 17.2%(25명), '예약형 해설프로그램 운영' 4.1%(6명)순으로 나타남. '여성'의 경우 주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영' 24.7%(39명), 자원봉사자 화상 체험프로그램 발굴운영' 12.0%(19명), '기타' 6.3%(10명), '예약형 해설프로그램 운영'이 2.5%(4명)의 순으로 나타남
- 연령별 특성은 '10대(56.0%)와 20대(43.5%), 30대(29.6%)의 경우 '신규 VR&AR 체험프로그램 발굴' 항목의 응답이 가장 높았고, 30대(29.6%)와 40대(29.0%), 50대(32.2%)의 경우 '체험학습형 교육, 체험프로그램 운영'이 가장 높게 나타났고, 60대 이상(25.9%)의 경우 '자원봉사자 화상체험프로그램 발굴운영'과 '주변 연계 생태 및 체험프로그램 운영'에 대한 응답률이 가장 높게 나타남

**(4) 기타의견**

- 기타 유류피해극복기념관에 발전을 위한 응답자들은 다양한 의견에서 반복적으로 제시된 의견은 옥상온 습터 조성 및 그늘막 설치, 매점 및 카페 설치 등의 휴게·휴식공간 조성 관련 내용인 것으로 나타남

## 1. 개선방향

### 1) 기념관 전시 및 체험콘텐츠 프로그램과 스토리텔링 보완 및 확충

- 유류피해극복기념관을 방문하는 전시관 및 체험관의 만족도는 현재의 조사결과는 높은 편이나 기존 방문객들의 재방문을 위해서는 전시 및 체험콘텐츠 프로그램과 스토리텔링의 보완 및 확충을 해야 함

### 2) 전시 및 체험 안내와 해설에 대한 서비스 강화

- 전시 및 체험안내를 위하여 사고 당시의 영상과 관련 소품 등에 대한 자료를 지속적으로 수집하여 전시기능을 강화하고, 특히 영상미디어를 이용한 체험 및 안내시설을 확충해야함
- 특히, 기존의 문화관광해설사와 생태해설사 등을 활용한 해설 및 안내에 대한 서비스를 강화하여 전체방문객들에 대한 해설서비스를 시간대 및 단계별로 운영하는 방식으로 강화해야함

### 3) 휴게 및 매점 등 방문자 편의시설의 확충

- 기념관의 입구와 복도, 옥상정원 등과 전시관 및 체험관 입구 등에 휴게와 매점, 안내 및 해설에 대한 정보제공 자료 등의 방문자에 필요한 다양한 편의시설을 확충함

### 4) 옥상정원의 활용성 제고와 복도 및 유휴공간의 다용도 이용방안 모색

- 특히, 옥상정원의 공간을 다각적으로 활용할 수 있는 방안을 모색하고, 복도와 기념관의 벽면과 녹지공간 등을 다용도 공간으로 이용하여 야외 영화관 운영이나 가족단위 및 단체의 휴식공간 등의 다용도 이용방안을 모색함



## 5) 천리포수목원 등 주변과 보행로 및 주차장 연계, 체험과 학습프로그램 공동 운영

- 유류피해극복기념관의 활성화를 위해서는 천리포수목원을 방문하는 관광객들을 유치가 필요하므로 기념관의 주변에 천리포수목원 등과 보행로 및 주차장을 연계하여 운영함
- 특히, 자연체험과 생태학습프로그램은 유류피해극복기념관과 천리포수목원, 신두리사구 및 두웅습지와 연계한 프로그램 발굴하여 운영함

## 2. 정책제언

### 1) 유류피해극복기념관 활성화 사업계획 수립 및 추진

#### (1) 유류피해극복기념관 활성화 사업계획 수립

- 2018년 1차 유류피해극복관 방문객을 대상으로 한 설문조사의 결과를 바탕으로 매년 정기적인 설문조사를 실시하고, 2019년도에는 유류피해극복기념관 활성화 사업계획을 수립함

#### (2) 전시실 및 체험실 전문가 또는 전문기관 컨설팅 실시

- 유류피해극복기념관은 다른 전시관과 비교하여 전시실과 체험실의 기능이 매우 중요하므로 전시전문업체(기존 공사업체 포함)의 전문기관이나 전문가의 컨설팅을 실시하여 업그레이드를 주기적으로 실시함

### 2) 유류피해극복기념관 핵심 개선사업의 단계적 추진

#### (1) 1단계 사업 : 설문조사에 의한 제안사업의 추진

- 유류피해극복기념관 관람 만족도 설문조사에서는 편의시설과 서비스 제공을 위하여 휴식 및 매점과 야외공간 및 옥상공간, 안내 및 해설사 운영 개선 등이 우선적으로 제안되었으므로 이들 사업을 1단계 사업으로 추진함

#### (2) 2단계 사업 : 전시실 및 체험실 등의 리모델링과 휴식공간 확충사업 등

- 전시실 및 체험실은 단시간 내에 개선될 수 없으므로 복도 및 유휴공간을 활용한 새로운 전시콘텐츠의 확충과 체험 및 학습프로그램으로 신규 VR&AR 체험프로그램을 발굴하여 체험학습형 교육프로그램으로 운영 및 주변 생태 및 체험프로그램의 발굴 및 운영사업을 추진함

### 3) 기념관 운영자문단 및 지역관광발전협의회 구성 및 운영

#### (1) 기념관 운영자문단 구성 및 운영

- 기념관의 운영에 대한 활성화와 정기적인 설문조사 결과에 대한 개선방안의 모색과 사업추진을 위하여 기념관 운영자문단을 구성하여 운영함

#### (2) 관광발전협의회 구성 및 운영

- 기념관은 주변지역에 만리포해수욕장 관광지과 천리포수목원 및 해수욕장 등 기존의 관광지와 관광사업체 등이 많으므로 지역의 관련 단체와 기관, 대표자 등을 중심으로 한 관광발전협의회를 구성하여 상생협력방안 모색 및 공동사업을 추진함

### 4) 기념관 다양한 콘텐츠에 따른 전시실 리모델링 및 특별전시회 정례화

#### (1) 전시실 및 체험실 콘텐츠 발굴 및 리모델링 사업 추진

- 중장기적으로는 전시실과 체험실의 콘텐츠를 개선할 수 있는 자문과 리모델링 계획을 수립하여 입체적이고 생동감 있는 전시와 체험공간으로 관광객의 재방문 매력도를 제고함

#### (2) 국내외와 태안의 환경과 생태, 유류피해극복, 자원봉사 등 주제 특별전시회 정례화

- 특히, 봄, 여름, 가을, 겨울 4계절형의 특별전시회와 이벤트를 학생과 자원봉사자, 태안지역 주민, 전국민들 대상으로 실시함. 이들 행사는 환경과 생태, 유류피해극복, 자원봉사의 힘 등을 주제로 하는 특별전시회를 개최함

### 5) 기념관 해설사의 확충 양성과 천리포수목원 연계 운영사업 추진

#### (1) 기존 기념관 생태해설사의 확충 양성

- 현재의 방문객수로는 해설사의 양성이 필요하지 않지만 기존의 문화관광해설사 등의 해설사 중심으로 단체방문객들의 요청에 의한 해설로는 부족한 면이 있으므로 시간대별 또는 소그룹별로 찾아오는 방문객들을 대상으로 전방문객에 대한 해설과 안내서비스를 제공하고, 이를 위하여 장기적인 측면에서 생태해설사를 확충하여 양성 운영함

## (2) 천리포수목원 연계 관람 및 해설 프로그램 운영사업 추진

- 인접한 천리포수목원은 매년 많은 방문객들이 찾고 있으므로 연계 지점에 주차장 조성  
연결도로망을 확충하여 천리포 수목원의 방문객이 기념관으로 함께 방문토록 하면서,  
해설프로그램은 천리포수목원과 기념관을 하나의 프로그램으로 패키지화하여 운영을 추진함