효과적인 과학관 회원제 모델 방안에 관한 연구: 국립과천과학관 사례를 중심으로

최훈* · 유현정* · 최은영*** · 문윤지*

*부산가톨릭대학교, 서울디지털대학교

Developing Efficient Membership Model for Science Museum: Focusing on Gwacheon National Science Museum

Hun Choi* · Hyun-Jung Yoo**·Eun-Young Choi*** · *Yoon-Ji Moon

*, **Catholic University of Pusan, ***Seoul Digital University

E-mail : chlgns@cup.ac.kr, uuuuhj2@gmail.com, echoi336@sdu.ac.kr, yjmoon@cup.ac.kr

요 약

최근 들어 과학관은 과학기술 문화의 핵심기관으로 역할을 수행하고 체험, 놀이, 교육이 융합되어 관람객과 상호작용를 하는 장소로 각광받고 있는 실정이다. 하지만 과학관에서 제공되는 서비스는 고객들과 상호작용 및 고객 관리 체계가 불충분한 실정이다. 이를 위해 본 연구에서는 대표과학관으로 국립과천과학관에서 제공되는 회원제를 이용하여 고객의 다양한 욕구에 적합한 서비스 제공 프로세스가 가능한 회원제 모델을 개발하고자 한다.

ABSTRACT

Recently, Science museum have a key role in science and technology fields in the fusion of experience, paly and education. However, Services provided in science museum have lacked for interaction with customers and management systems for customers. Therefore, this study is for developing efficient membership model at science museum

키워드

Science Museum, Customer, Membership Model

Ⅰ. 서 론

최근 교육패러다임은 주입식 교육에서 실험 및 실습 교육으로 전환되고 있는 실정이다. 이러한 상황에서 많은 교육기관에서는 교과서를 중심으로 한 교육보다는 실제적으로 체험 및 실습을 할 수 있는 교육으로 전화되고 있다. 이러한 패러다임에서 과학관은 과학 교육에 대해 다양한 체험 학습 수업을 병행하여 학생들이 보다 재미있고, 창의적으로 교육을 받을 수 있도록 서비스를 제공하고 있다. 2011년 기준 국내 과학관은 총 95개가 개관되어 학생들의 과학 지식을 보다 창의적이고 능동적으로 학습할 수 있도록 서비스를 제공하고 있다. 특히, 국립과학관은 정부의 재정지원으로 인해 다른 사립과학관에 비해 규모 및 서비스 제공 면에서 높은 품질의 서비스를 제공하고 있다. 이러한 변화의 바람속에서 과학관은 고객 지향적 운영과 서비스 품질개선 등의 노력을 하고 있으나 급변하는 환경 변화 및 관람객 기대수준에 적합하지 않는 서비스를 제공하고 있어 고객 만족에 있어 한계를 보이고 있다. 따라서 본 연구에서는 과학관이 과학기술 문화의 핵심기관으로서 역할을 수행하고 체험·놀이·교육이 융합되어 관람객과 상호작용하는 서비스를 제공할 수 있는 회원제 모델을 제시하고자 한다. 본 연구를 위해 연구자는 대표 과학관으로 국립과천과학관 사례를 기반으로 연구결과를 제시하고자 한다.

II. 연구방법

본 연구에서는 국립과천과학관을 대상으로 서비스 품질 개선을 위한 회원제 모델을 개발하기 위하여 크게 문헌고찰, 사례연구, 설문조사 및 전문가 조사를 통해 파악하고자 하였다. 문헌조사에서는 회원제 관리의 기술적 탐색에 대해 살펴보고 이를 통해 회원제 서비스 관리방안에 있어 중요한 요인을 도출하였고, 사례연구를 통해서는 국내외 과학관의 서비스 체계 및 회원제에 대한 비교 분석을 통해 개선 방안을 도출하고자 하였다. 설문조사에서는 현 국립과천과학관의 서비스 체계의 문제점 및 회원제의 개선방향에 대해 조사하였으며, 전문가 인터뷰에서는 현장 인력 및 지원인력을 대상으로 새로운 서비스 체계 및 회원제의 개선방안을 도출하였다.

III. 서비스체계 현황 분석

국립과천과학관 서비스 품질 일반과 관련하여 과학관의 물리적 시설과 직원의 대응성을 측정한 결과 시설 및 외관, 전체적 분위기와 인프라는 매우 좋은 것으로 나타났으나 각 전시관내의 서비스 직원의 신속한 대응 능력은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 또한, 각 전시관에 전시되어 있는 콘텐츠의 수준이나 관심도에 대해서는 이를 효율적으로 이용할 수 있는 안내자료가 부족한 것으로 나타났다. 관람객 참여와 관련하여 사전 정보탐색, 관심도, 관람절차 등 간접적인 참여는 높은 것으로 나타났으나, 직접적 문의 및 직원에 대한 요청 등 적극적인 과학관 참여는 부족한 것으로 나타났다.

이러한 현황을 바탕으로 본 연구자는 다음과 같이 서비스 체계 개선 방안을 도출하고자 한다. 첫째, 과학관 정보서비스와 관련하여 추천코스 안내 브로셔 제공, 연령별 이용제한 정보의 명확한 제공, 전시물 해설 안내판의 수준제고, 이전에 경험한 관람 서비스를 확인할 수 있는 정보제공 등의 제안을 통해 개선할 수 있다. 둘째, 관람객의 참여와 관련하여 홈페이지 이외의 다양한 매체활용 등을 통해 관람객의 소리를 바로 들을 수 있는 고객 불편사항 접수, 모바일 앱을 통한 관람 서비스, 관람객들간의 소통의 장 마련, 온라인 쇼핑 몰의 운영 등을 통해 고객 참여를 이끌어 낼 수 있을 것으로 기대된다.

IV. 국립과천과학관 회원제 모델

국립과천과학관의 관람객 현황은 2008년에서 2011년까지 비약적인 증가를 보이고 있지만 2012년에는 그 증가추세가 급격하게 떨어지고 있는 현황이며 관람객의 비중 역시 전시관 이용에 편중되어 있는 특징을 보이고 있다. 국립과천과학관을 방문하는 회원 관람객들은 과학관에 대해 높은 기대감을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 과학관의 전시물을 단순 관람이 아닌 체험을 통해 과학지식을 습득하기를 원하는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라, 과학관에서 제공하는 다양한 서비스 및 특별 전시에 대해 잘 알고 있지 못해 이러한 정보를 잘 제공할 수 있도록 다양한 홍보정책이 필요한 것으로 제시되었다.

V. 결론

본 연구에서는 국립과천과학관 사례를 중심으로 현 관람서비스 현황 및 문제점에 대새 살펴보고 이를 개선하기 위한 전략을 도출하였다. 연구결과, 국립과천과학관의 회원제 분석과 국내외 사례 분석을 통해 회원제 개편방안에 있어 중요하게 고려해야 할 사항으로 회원제만의 혜택, 가격, 환불, 고객유형에 따른 회원제 혜택 등으로 나타났으며 이를 고려한 통합적인 관점에서의 서비스 제공이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

참고문헌

[1] 김효정, 국립중앙박물관 고객 만족도 향상 및 관람 안내 개선방안 연구, 한국문화관광정책연구원, 2006

[2] 신영준, 공사립 과학관의 활성화 방안에 관한 연구, 경인교육대학교, 2012

[3] 국립과천과학관, www.sciencenter.go.kr