

박물관과 관람객의 상호 소통 증진을 위한 전시 도슨트 프로그램 개선방안 연구

A Study on the Improvement of Exhibition Docent Program to Promote Intercommunication between Museums and Visitors

이남우¹, 김연희^{2*}

Nam-Woo Lee¹, Yeun-Hee Kim^{2*}

요약

오늘날 박물관은 제2의 교육기관으로 교육, 체험, 지역사회와의 협업 등을 통해 사회적 역할을 확장하고 있다. 박물관 관람객 또한 단순히 전시 관람을 목적으로 하는 것이 아니라 체험교육, 전시설명 등을 통해 지적 욕구를 충족하고자 한다. 이에 대다 수의 박물관들이 관람객과 박물관 간의 상호 소통을 위해 전시 도슨트 프로그램을 운영한다. 그러나 기존 프로그램들이 문화적 수준이 높아진 관람객의 다양한 성향 차이를 고려하지 않은 일방적인 전달방식으로 진행되고 있으며 관람객과의 소통에 많은 문제점이 발생하고 있다. 기술의 발전으로 박물관에도 모바일 도슨트 프로그램을 이용할 수 있게 되는 등 소통에 필요한 시스템을 어느 정도 갖추게 되었지만, 관람객과의 양방향 소통에는 여전히 많은 문제점을 가지고 있다. 이에 본 연구에서는 문헌연구를 통해 전시 도슨트 프로그램이 관람객과의 상호 소통에 어떠한 영향을 미치는지 조사하고 관람객을 대상으로 설문을 진행한 뒤 그 결과를 토대로 관람객과의 상호 소통을 증진 시킬 수 있는 전시 도슨트 프로그램 개선방안을 제안하고자 한다.

핵심어 : 박물관, 관람객, 상호 소통, 전시 도슨트 프로그램, 개선방안

Abstract

Today, museums are expanding their social roles through education, experience, and collaboration with local communities as second educational institutions. Museum visitors also want to satisfy their intellectual needs through experiential education and exhibition explanations, not just for the purpose of viewing the exhibition. Accordingly, most museums run exhibition docent programs to communicate between visitors and museums. However, existing programs are being conducted in a one-sided delivery method that does not take into account the differences in various tendencies of visitors with increased cultural levels, and many problems arise in communication with visitors. With the advancement of technology, museums have some systems necessary for communication, such as the availability of mobile docent programs, but there are still

1 Department of Arts & Museum, Kookmin University, Seoul, Korea [Graduate Student]

e-mail : namwoo1218@naver.com

2 Department of Arts & Museum, Kookmin University, Seoul, Korea [Professor]

e-mail: tofree1@kookmin.ac.kr (Corresponding author)

Received(October 29, 2021), Review Result(1st: November 19, 2021), Accepted(December 10, 2021), Published(December 31, 2021)



© 2021 The Authors. Published by NCISS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

many problems with two-way communication with visitors. Therefore, this study investigates how the exhibition docent program affects intercommunication with visitors through literature research, conducts a survey of visitors, and proposes a plan to improve the exhibition docent program that can promote mutual communication with visitors based on the results.

Keyword : museum, visitor, communication, exhibition docent program, Improvement plan

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

국제박물관협회(ICOM: International Council of Museum)에서는 박물관을 “교육 및 연구와 향유를 위해 인류사회의 유형 및 무형유산을 수집, 보존, 연구하고 소통하여 전시하는 사회와 사회의 개발에 공헌하는 공중에 개방된 비영리의 영구적인 기관이다.”라고 정의하고 있으며, 박물관 및 미술관진흥법에서는 “문화·예술·학문의 발전과 일반 공중의 문화향유 및 평생교육 증진에 이바지하기 위하여 역사·고고(考古)·인류·민속·예술·동물·식물·광물·과학·기술·산업 등에 관한 자료를 수집·관리·보존·조사·연구·전시·교육하는 시설”이라고 정의하고 있다 [1]. 전통적인 박물관은 특정한 계층이나 전문가들을 위한 공간으로 작품을 수집, 보존, 연구하는 것을 목적으로 하였지만, 대중들이 다양한 관심과 흥미를 느끼면서 문화적 욕구, 지식의 욕구를 충족하기 위한 새로운 공공기관으로 탈바꿈하고 있다 [2]. 박물관이 대중을 위한 열린 공간으로 변화하면서 현대에 올수록 박물관은 대중을 위한 공공적인 부분이 강해지고 있다. 이제 박물관은 더 전시만을 하는 공간이 아닌, 전시물의 숨겨진 메시지와 전시기획 의도를 적극적으로 제공하여 관람객의 요구에 부응하여야 하며, 수집, 보존보다는 메시지와 정보전달에 중점을 두게 된다 [3].

이제 박물관 관람객은 전시품의 관람만으로는 쉽게 만족하지 못하고, 이론적인 내용을 습득하는 심화 학습을 추구하고, 상호 소통을 원한다 [4]. 또한, 단순나열식에서 기획 의도를 담은 메시지 전달 중심으로 변화하고 있는 최근의 박물관 전시 경향은 관람객과의 소통방식에서도 변화를 요구하고 있다. 기술의 발전으로 박물관에도 모바일 도슨트 프로그램을 이용할 수 있게 되는 등 소통에 필요한 시스템을 어느 정도 갖추게 되었지만, 관람객과의 양방향 소통에는 여전히 많은 문제점을 가지고 있다. 본 연구에서는 전시 도슨트 프로그램이 관람객과의 상호 소통에 어떠한 영향을 미치는지 조사하고 분석한 뒤 관람객과의 상호 소통을 증진시킬 수 있는 전시 도슨트 프로그램 개선안을 제안하고자 한다.

1.2 전시 도슨트 프로그램과 관람객 관련 선행연구

전시 도슨트 프로그램과 관련된 연구는 전시 도슨트 프로그램이 관람객에게 미치는 영향을 분석한 연구와 전시 도슨트 프로그램의 관람객 교육과 관련된 연구로 나눌 수 있다.

관람객에게 미치는 영향을 분석한 연구로는 먼저 윤은희는 ‘도슨트가 전시에 미치는 영향분석 : 2004 광주 비엔날레를 중심으로’에서 광주 비엔날레 전시장에서 도슨트의 역할을 리더의 역할과 중재자의 역할로 분류하여 따라 도슨트 만족도와 전시 만족도와의 상관관계를 분석하였고, [5] 나유미는 ‘박물관 도슨트의 역할에 관한 연구’에서 박물관·미술관에서 전시해설사의 역할과 전시해설 프로그램 운영현황 및 사례를 분석하였다 [6]. 김미경은 ‘도슨트와 모바일 가이드가 관람객의 만족에 미치는 영향 : 관람경력과 박물관 유형에 따라서’에서 관람경력에 따라 관람객을 분류한 후 관람객의 만족도를 높일 방안과 관람객의 여러 유형에 따른 전시 안내 방법을 제안하였다 [3].

박물관은 마케팅 목적으로 관람객을 위해 여러 교육프로그램을 개발하고 있다. 여러 교육프로그램 중 전시 도슨트 프로그램을 통한 해설은 관람객과의 쌍방향 소통이 가능한 점을 살려 많은 연구가 이루어지고 있다. 전시 도슨트 프로그램의 관람객 교육과 관련된 연구로는 먼저 김누리는 ‘미술관 관람객 경험에 긍정적 영향을 주는 도슨트 프로그램 전략 연구’에서 미술관을 방문하는 사람들이 도슨트 프로그램을 경험하며 어떠한 요소에서 긍정적 영향을 받는지 알아보았다 [7]. 배진희는 ‘미술관 관람객과 도슨트 간의 담화분석을 통한 상호작용적 학습경험 연구’에서 교육적 공간으로서의 미술관이 되기 위해서는 도슨트는 관람객이 작품과의 소통이 이루어질 수 있도록 도와주어야 한다고 말하였다 [2].

이처럼 전시 도슨트 프로그램 관련 연구는 대체로 도슨트의 역할을 중심으로 연구되어 왔으며, 전시 도슨트 프로그램과 관람객의 상호작용과 관련된 연구는 자원봉사자로서의 도슨트의 역할과 그 활성화 방안을 중심으로 연구되어왔다. 또한, 도슨트와 관람객과의 상호작용을 관련되어 진행된 연구는 관람객에게 교육자로서 모습을 강조하는 연구가 이루어지고 있다.

이에 본 연구는 전시 도슨트 프로그램과 관람객과의 소통에 주목하여 전시 도슨트 프로그램이 관람객과 상호소통하며 관람객이 갖는 의문에 대하여 즉각적인 해설을 해줄 수 있는 전시 도슨트 프로그램의 역할에 대해 집중하고자 한다.

2. 전시 도슨트 프로그램의 개념 및 역할

2.1 전시 도슨트(Exhibition Docent) 프로그램의 개념

도슨트(Docent)는 라틴어 ‘가르친다’에서 유래된 용어로, 원래 대학의 강사를 지칭하던 것이 점차 작품을 설명하는 자원봉사 안내 요원으로 변화한 것이다 [8]. 박물관에서 운영하는 전시해설 자원봉사자 제도는 1845년 영국에서 처음 시작되었으며, 1907년 미국에서 도슨트라고 불리는 자원봉사자를 미술관에 도입한 이후 정착되었다. 박물관에서 도슨트는 전시는 물론 박물관의 운영과 역사 등 다양한 내용을 교육받으며, 단체로 관람하러 온 관람객, 다양한 연령대의 관람객 등 여러 유형의 관람객을 대상으로 해설하는 것을 교육받는다.

전시 도슨트 프로그램은 국내에 1995년 광주 비엔날레에서 의해 처음으로 도입되었다 [5]. 초기의 전시 도슨트 프로그램은 사람이 직접 전시물을 해설하는 방식이었으나, 후에 기술 발전에 따라 기계를 사용하는 모바일 도슨트 프로그램이 등장하게 되었다. 모바일 도슨트 프로그램은 관람자가 소지할 수 있는 기계를 이용하여 작품에 대한 정보를 습득할 수 있게 한 매체로, 초기엔 MP3 플레이어와 같은 비교적 간단한 매체를 이용하였지만, 스마트폰이 출시되면서 스마트폰에 설치가 가능한 모바일 도슨트 앱으로 그 형태가 바뀌기 시작하였다 [9]. 그러나 여전히 전시 도슨트 프로그램이 감소하거나 사라지지 않고 있으며, 오히려 관람객들은 박물관 방문 시 전시 도슨트 프로그램을 더욱 선호하고 있다. 이러한 현상은 전시 도슨트 프로그램이 모바일 도슨트 프로그램과는 다르게 관람객과 직접 소통할 수 있기 때문이다. 전시 도슨트 프로그램의 경우, 직접 관람객을 대면하여 작품에 대한 정보를 전달한다. 그 과정에서 도슨트는 참여도와 이해도 등을 파악하여 즉각적으로 관람객의 반응을 유추할 수 있고, 이에 전시해설의 난이도와 전시해설 순서 등을 실시간으로 조절하며 연령대에 맞춘 해설을 제공할 수 있다. 이러한 장점 때문에 오늘날 많은 박물관에서는 모바일 도슨트 프로그램과 함께 전시 도슨트 프로그램을 관객의 문화적 수준 향상에 도움을 주는 교육, 소통의 방법으로 활용하고 있다 [7].

2.2 전시 도슨트 프로그램 운영현황

2.2.1 선정기준

오늘날 전국 1,600여 개의 박물관(미술관 포함) 중 1120여 개의 박물관에서 전시 도슨트 프로그램이 운영되고 있으며 대부분이 박물관을 찾는 일반 성인과 가족 단위 관람객을 대상으로 운영하고 있다. 국내에서 진행되는 여러 박물관의 전시 도슨트 프로그램 중 단순 자원봉사의 형태가 아닌 상시운영하고 있는 서울 소재의 대표적인 박물관을 중심으로 사례를 조사하였다. [표 1]은 전시 도슨트 프로그램 운영현황을 보여준다.

[표 1] 전시 도슨트 프로그램 운영현황

[Table 1] Operation status of exhibition docent program

박물관	전시 도슨트 프로그램
국립중앙박물관	대표유물 해설 프로그램_ 매주 수요일 10시, 13시
	큐레이터와의 대화_ 매주 수요일 (18:00~18:30, 19:00~19:30)
삼성 리움 미술관	‘리움’ 하이라이트 (10시30분, 13시 30분)
	기획전 (오전11시, 오후3시, 오후 6시)
서울시립박물관	자원봉사자로 도슨트를 운영하면서 열리는 전시의 성격에 따라 유급 도슨트를 추가 선발하고 있다.

2.2.2 대표사례연구

① 국립중앙박물관

박물관 특설강좌 및 연구강좌 수료자, 관련학과 졸업자, 다른 기관 자원봉사 유경험자, 교직 경험자만이 신청할 수 있다. 신청자 중 선별하여 이론교육(자원봉사활동의 의의, 문화재 관련법 규정, 박물관 시설 설명 등)과 전문교육을 하고, 그 후 활동하면서 70시간의 재교육을 받고 기획전이 있을 때마다 수시로 현장교육을 진행하고 있다. 도슨트에게 주어지는 혜택은 박물관 교육과 신문 제공, 무료관람, 교양강좌 및 직무교육 제공, 중식 제공 등으로 일정 시간 이상 자원봉사활동을 하면 감사패를 증정하기도 한다 [10].

② 삼성 리움 미술관

1996년부터 전시 도슨트 프로그램의 경우 하루 2회의 설명회를 실시하고 있다. 전시 도슨트 프로그램을 모두 자원봉사자의 개념으로 운영하는 리움 미술관은 도슨트에게 전시설명 자료집, 미술관 전시 도록, 전시 초대권과 전시장 무료입장, 뉴스 구독 등의 혜택을 제공하고 있다.

③ 서울시립미술관

미디어 시티 서울 2000'부터 전시 도슨트 프로그램을 모집하였으며, 현재는, 자원봉사자로 도슨트를 운영하면서 열리는 전시의 성격에 따라 유급 도슨트를 추가 선발하고 있다 [5].

2.2.3 전시 도슨트 프로그램 분석

국립중앙박물관은 매주 수요일 야간개장 시간을 이용하여 관람객을 대상으로 박물관 큐레이터들의 상세한 전시품 해설과 관람객과의 질의응답을 진행하는 <큐레이터와의 대화> 프로그램을 진행하고 있다. 박물관들은 전시 도슨트 프로그램을 진행하며 관람객에게 전시기획 의도와 정보전달을 진행하고 있지만, 상호 소통 측면에서는 여전히 많은 문제가 발생하고 있다. 전시를 기획한 큐레이터가 직접 상세한 해설을 하며 질의응답을 진행하는 <큐레이터와의 대화>는 관람객들의 다양한 연령대, 지적 수준, 흥미 분야, 관심 분야 등을 고려한 우수한 사례라고 볼 수 있다.

리움 미술관은 사례 연구한 박물관 중 유일한 사립박물관으로 <리움 하이라이트> 프로그램을 하루 2회 운영하며 관람객에게 작품과 전시에 대한 해설을 진행하며 일방적 설명에서 벗어나 세미나형식으로 진행하며 상호 소통하고 있다는 특징이 있다.

서울 시립박물관의 경우 기본적으로는 자원봉사자로 기획전에 따라 유급 도슨트로 운영하며 1일 3회의 전시를 운영하고 있다. 시립박물관의 경우 상설전시실에 한정하여 QR코드를 부착하여 모바일기기로 전시물의 QR코드를 인식하면 해당 전시물에 관한 음성 안내 서비스를 진행하고 있

다.

2.3 전시 도슨트 프로그램이 관람객에게 미치는 영향

전시 도슨트 프로그램은 관람객과 상호 소통을 하며 작품뿐만 아니라 전시기획자와 관람객 사이에서 난해한 작품을 관람하는 관람객의 이해를 돕는 역할을 한다. 이러한 전시 도슨트 프로그램의 역할은 도슨트가 전시작품을 해설하며 자신을 개입시켜 관람객이 간접적으로 작가와 대화할 수 있도록 돕는다.

전시 도슨트 프로그램이 관람객과 상호소통하며 수행하는 또 다른 역할은 전시해설 중 관람객에게 해설할 작품을 선정하고, 전시장의 동선을 결정하며, 정확하고 간결한 작품 정보 및 작품의 도를 왜곡되지 않게 해설하는 것이다. 전시 도슨트 프로그램은 관람객의 연령층에 따라 전문적인 용어와 친숙한 용어를 적절하게 사용하여 해설하고, 작품에 대한 생소함을 극복하게 하는 역할을 한다 [5].

3. 자료수집 및 분석

3.1 연구의 대상 및 자료수집

본 연구는 박물관 관람객 중 전시 도슨트 프로그램을 이용한 관람객을 대상으로 설문에 관한 동의를 먼저 구한 후 구글 폼(Google form)을 이용하여 설문조사를 진행하였다. 관람객의 성별 분포는 남자 51명, 여자 96명으로 여자 관람객이 전체의 65.3%를 차지하고 있으며, 연령대별 분포는 10대가 10명, 20대가 9명, 30대가 22명, 40대가 32명, 50대 이상이 74명으로 50대 이상이 전체의 50.3%를 차지하고 있다. 조사는 10월 31~11월 10일까지 이루어졌으며 주요 설문 문항은 [표 2]와 같다.

[표 2] 설문지 질문 문항

[Table 2] Measurement items on Survey

설문 주제	설문지 질문 문항
전시 도슨트 프로그램 역할	전시 도슨트 프로그램의 해설이 관람 중 문제 해결에 도움이 되는가?
	전시관람 중 전시 도슨트 프로그램의 분위기는 어떠한가?
전시해설 만족도	전시 도슨트 프로그램 서비스에 관한 전반적인 만족도는 어떠한가?
	전시 도슨트 프로그램에 대한 불편한 점은 무엇인가?
프로그램 이용	전시관람 방식은 무엇인가?
	전시 도슨트 프로그램의 필요도는 어느 정도인가?

3.2 조사결과 및 분석

자원봉사자로 운영되고 있는 전시 도슨트 프로그램은 오늘날 박물관의 교육적 기능을 담당하기 위해 운영되는 프로그램이지만 관람객이 전시작품과 마주하는 전시공간에서 관람객의 작품에 대한 이해를 돕고 소통을 원활하게 하기 위한 소통 프로그램이라고 할 수 있다. 이에 전시관람 중 도슨트 문제가 생겼을 경우 전시 도슨트 프로그램이 문제 해결에 도움이 되는지, 전시 도슨트 프로그램 이용 중 난해한 작품을 접하게 되었을 때 자유롭게 질문할 수 있는지 알아보았다. 또한, 전시 도슨트 프로그램의 만족도와 전시관람 중 불편한 점을 알아보았고, 설문결과를 [표 3]과 같이 정리하였다.

[표 3] 설문 결과

[Table 3] Survey results

설문 문항	답변			
	많은 도움이 되었다	도움이 되었다	약간 도움이 되었다	도움이 되지 않았다
전시 도슨트 프로그램이 관람 중 문제 해결에 도움	70명(47.6%)	64명(43.5%)	13명(8.8%)	0명(0%)
전시관람 중 전시 도슨트 프로그램의 분위기	매우 편한 분위기 21명(4.3%)	편한 분위기 72명(49%)	조금 불편하다 49명(33.3%)	불편하다 5명(3.4%)
전시 도슨트 프로그램에 관한 만족도	매우 만족 44명(29.9%)	만족한다 77명(52.4%)	약간 만족한다 23명(15.6%)	만족하지 않는다 2명(1.4%)
전시관람 시 불편한 점	편의시설 부족 15명(8.8%)	전시장 내부의 산만함 25명(17%)	복잡한 관람 동선 28명(19%)	운영 요원의 부족 79명(53.7%)
전시 도슨트 프로그램의 필요도	매우 필요하다 68명(46.3%)	필요하다 62명(42.2%)	약간 필요하다 17명(11.6%)	필요하지 않다 0명(0%)
전시관람 방식	단독감상 32명(21.8%)	도슨트 해설 이용 78명(53.1%)	단독감상 후 도슨트 해설 이용 32명(21.8%)	기타 0명(0%)

먼저, 전시관람 중 도슨트 문제가 생겼을 경우 전시 도슨트 프로그램이 문제 해결에 도움이 되는지를 조사했다. 관람객들은 도움이 되었느냐는 질문에 많은 도움이 되었다가 70명(47.6%) 도움이 되었다가 64명(43.5%)으로 전체적으로 긍정적인 반응을 보여 전시 도슨트 프로그램이 관람 중 문제 해결에 도움이 되었음을 알 수 있었다.

전시관람 중 난해한 작품을 접하게 되었을 때 자유롭게 질문할 수 있는지를 조사하였다. 조사결과 편한 분위기라는 답변이 72명(49%)로 가장 높은 수치를 보였지만, 조금 불편하다가 49명(33.3%)으로 두 번째로 높은 수치를 보여 대체로 편한 분위기이지만 불편하다고 느끼는 관람객도 많은 것

으로 조사되었다.

관람객들은 전시 도슨트 프로그램 이용 중 불편한 점을 묻는 설문에 전시장 내부의 운영 요원 부족이 79명(53.7%)으로 가장 높은 분포를 보였고, 복잡한 관람 동선이 28명(19%)으로 두 번째로 높은 분포를 보여 관람 동선이 복잡한 가운데 전시장 내부에서 질문할 운영 요원이 부족한 것이 주된 문제점으로 보인다. 그 외에도 전시장 내부의 산만함과 편의시설 부족이 불편사항으로 조사되었다. 전시 도슨트 프로그램에 관한 만족도를 묻는 설문에서는 만족한다는 응답이 77명(52.4%)으로 조사되어 전반적으로 만족도가 높은 것을 알 수 있었다.

4. 결론

오늘날 박물관을 둘러싸고 있는 사회 문화적 환경, 기술 발전, 관람객들의 태도 변화는 박물관들이 적극적으로 관람객들의 시선에 맞추어 변화될 것을 요구한다. 관람객의 다양한 기대수준을 고려하지 않은 일방적인 전시 도슨트 프로그램은 문화적 수준이 높아진 관람객의 박물관에 대한 기대를 떨어뜨리는 부정적 결과를 낳을 것이다. 본 연구에서는 관람객과의 상호 소통 증진을 위한 전시 도슨트 프로그램 개선방안으로 디지털 기기 활용, 도슨트 전문인력의 증원, 다양한 전시 도슨트 프로그램 개발을 제안하고자 한다.

먼저 디지털 기기를 활용하는 것이다. 모바일 도슨트 프로그램은 스마트폰을 활용하여 모바일 앱 스토어에서 무료로 개인 스마트폰에 다운로드 후 사용하는 형태로 운영되고 있다. 과거의 오디오 기기 대여와는 다르게 모바일 도슨트 프로그램은 언제 어디서나 원하는 작품의 설명이나 사진, 동영상 등을 보게 되어있다. 그러나 이러한 형태의 프로그램에서는 관람객이 원하는 간단하고도 즉각적인 피드백이 제공될 수 없어 관람객이 작품과 소통하는데 문제점이 발생하게 된다. 이러한 문제점을 보완하기 위해 모바일 도슨트 프로그램과 QR코드를 병행할 것을 제안한다. QR코드 스캔을 통해 전시작품에 대한 상세한 설명을 볼 수 있게 하여 관람객과의 소통문제를 해결할 수 있을 것이다.

두 번째는 도슨트 전문인력의 증원이다. 현재 국내의 도슨트 프로그램의 운영은 대부분 노년층을 대상으로 자원봉사자를 받아 진행하고 있다. 관람객이 흥미를 느낄만한 작품과 관련된 배경 설명은 대부분 생략되고 작품 그 자체에 대한 해설이 주가 되는 경우가 많다. 따라서 전시 도슨트 프로그램에 관한 관람객의 흥미가 반감되고 작품 관람 중 생기는 의문에 관한 해결도 잘 이루어지지 않는 상황이다. 이렇게 발생하는 전시 도슨트 프로그램의 문제점을 해결하기 위해서는 풍부한 배경 지식을 가지고 있는 다양한 연령층의 도슨트 전문인력 증원을 통한 개선이 필요하다.

세 번째 다양한 전시 도슨트 프로그램 개발이다. 오늘날의 박물관은 다양한 연령대의 관람객을 맞이하고 있지만, 그들이 만족할만한 전시 도슨트 프로그램이 다양하게 운영되지 않고 있다. 유아

를 동반한 관람객과 노년의 관람객이 원하는 관람 방식에 차이가 있어 이를 고려한 다양한 전시 도슨트 프로그램이 필요하다. 관람을 함께하는 사람이 누구인가에 따라 관람에 필요한 동선이 다르고, 그 사람의 눈높이에 맞는 전시해설이 필요한 만큼 이를 고려한 전시 도슨트 프로그램이 다양하게 제공되어야 한다. 이외에도 관람객과의 상호 소통 증진을 위해서는 다양한 성별, 연령대를 배려한 전시 도슨트 프로그램을 마련해야 한다.

본 연구에서 제안하는 전시 도슨트 프로그램 개선안은 관람객에게 일방적으로 전달하는 정보 전달 위주의 해설에서 벗어나 관람객과의 상호 소통을 증가시켜 관람객의 박물관 전시 관람 만족도가 높아질 것으로 기대된다. 이러한 상호 소통의 증가는 박물관을 대중들이 다양한 관심과 흥미를 느끼고 문화적 욕구, 지식의 욕구를 충족시켜 주는 공공기관으로 탈바꿈하여 평소 박물관에 관심이 없는 이들에게 새로운 박물관을 경험할 기회를 제공할 것이다.

References

- [1] B. A. Lee, Introduction to museum studies, Gimmyoung, 2000.
- [2] J. H. Bae, J. H. Sohn, "Study of the Interactive Learning Experience from Analysis of Art Museum Visitors' and Docent's Discourse", Society for Art Education of Korea, no. 48 August 2013, pp. 189-219.
- [3] M. K. Kim, "The Effect of Docent and Mobile-Guide on the Satisfaction of Visitors -Depending on the type of the museum and viewing experience-", Master's thesis, The Graduate School of Education, Korea University, Republic of Korea, 2010.
- [4] J. M. Ko, "A Study on the Response of Visitors Who Experienced A Museum Docent Guide: Based on the Phenomenological Methodology of Giorgi", Master's thesis, The Graduate School of Art&Cultural, Hongik University, Republic of Korea, 2021.
- [5] E. H. Yoon, "Analysis of the Influence that Docents effect on the exhibition", Master's thesis, The Graduate School of Art Theory and Public, Chosun University, Republic of Korea, 2005.
- [6] Y. M. Na, "The Research on the Role of Exhibition Commentators in Museums and Art Museums", Master's thesis, The Graduate School of Education, Chung Ang University, Republic of Korea, 2008.
- [7] R. N. Kim, "A Study of Docent Program Strategy for Positive Effect on Museum Experien", Master's thesis, The Graduate School of Art and Cultural Management, Hongik University of Management, Republic of Korea, 2015.
- [8] B. H. Yune, Museology: the science of museum organization, yeamoonsa, 2016.
- [9] B. A. Lee, "A Study on the Effectiveness of A Smart Exhibit System and Mobile Interpretive Methods Using It-Based Convergent Content -A Case Study of Visitor Study on Cheongwadae Hall-", Korea Humanities Content Society, no. 29, June 2013, pp. 143-163.
- [10] H. Y. Kim, "A Proposal for Improvement in the Educational Program for Promoting Volunteers of Museums", Journal of Arts Management and Policy, vol. 7, June 2005 pp. 86-118.