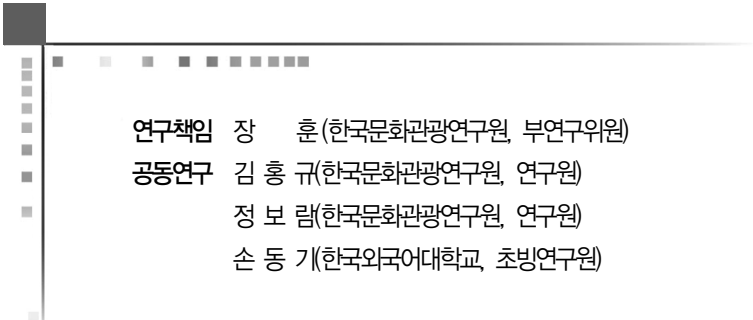


국민여가활성화를 위한 문화서비스 개선 연구

장 훈



한국문화관광연구원
Korea Culture & Tourism Institute



연구책임 장 훈 (한국문화관광연구원, 부연구위원)

공동연구 김 홍 규 (한국문화관광연구원, 연구원)

정 보 람 (한국문화관광연구원, 연구원)

손 동 기 (한국외국어대학교, 초빙연구원)

서 문

국민의 삶의 질 향상을 위해 문화서비스가 공공영역에서 제공된 지 어언 40여 년이 지났습니다. 문화서비스와 관련된 공급은 법률, 제도적 체계성이 없었던 1970~80년대를 통해 폭발적으로 증가했습니다. 그 시절에 한국의 문화적 환경은 지금과 비교하면 굉장히 척박한 상황이었고, 문화적 결핍의 시대였습니다. 그 때문에 국민은 수혜자의 입장에서 문화의 종류와 수준에 대해 무엇을 요구할 수 있는 상황은 아니었습니다. 1990년대에 들어서고 다양성, 다원주의 시대가 시작되면서 사람들은 각자의 개성과 취향에 조금씩 관심을 기울이기 시작했습니다. 그리고 미디어의 발달로 다양한 정보획득이 가능해지고, 문화에 대한 식견이 한층 높아지게 되었습니다. 문화서비스를 공급하는 주체들도 시대적 변화에 조금씩 적응하면서 국민들과 소통하려는 노력을 지속적으로 해왔습니다. 그러나 공공에서 제공하고 있는 문화서비스는 국민들의 변화속도만큼 변화하지 못했던 것 같습니다. 어느 순간부터 공공에서 제공하는 문화서비스에 참여하는 사람들의 숫자가 정체되고 있습니다. 그간 문화서비스가 공공적 서비스라는 이유로 행정적 관리의 측면만을 강조해왔기 때문이라 추론할 수 있습니다. 이런 이유 때문에 모든 공공 영역에서 국민의 눈높이와 맞는 않는 정책들이 목격되었던 것이 사실이기 때문입니다. 그런데 문화는 다른 공공 서비스보다 수요자의 취향과 선택에 굉장히 민감한 영역입니다. 가장 먼저 혁신이 일어났어야 하는 영역임에도 불구하고 다른 공공서비스에 비해 질적 변화가 많지 않았던 것도 사실인 것 같습니다.

삶의 질이 더 이상 기본적인 욕구를 채워주는 것만으로 해결되지 않는 시점에서 더 윤택하고 풍요로운 삶은 문화적인 삶을 통해 가능합니다. 더구나 최근 주 52시간 근무제의 도입은 사람들의 삶의 방식을 변화시키는 계기가 될 것입니다. 이러한 시점에서 현재 문화서비스의 문제점이 무엇

이고 어떻게 하면 더 많은 사람이 삶의 의미와 풍요를 누릴 수 있을지에 대해 고민하는 것은 굉장히 의미 있는 일이라 생각합니다. 시간 구조의 변화로 생기는 삶의 여백에 문화로 색과 향이 입혀지는 한국의 미래를 기대합니다.

마지막으로 본 연구를 수행해 주신 장훈 박사와 공동연구자, 문화체육관광부 관계자 여러분과 업계에서 현장의 목소리를 전달해주신 분들께 감사의 말씀을 드립니다.

2018년 10월
한국문화관광연구원
원 장 김 정 만

연구개요 ● ●



1. 개요

가. 연구의 배경

- (삶의 양식) 일과 삶의 균형을 중시하는 ‘워라벨’ 가치관 확산, 노후 생활을 의미 있게 보내기 위한 여가 욕구 상승 등 사회 전반에서 문화여가를 중시하는 경향 확산
 - 정서적 안정과 일상의 여유에 집중하는 밀레니얼세가 사회의 핵심 인력으로 진입
 - 의미 있고, 즐거운 노후생활은 현재, 미래에 핵심 이슈로 등장할 것으로 예상
- (사회적 여건) 노동시간 단축 등 문화적 삶을 가능하게 하는 사회적 여건의 성숙
 - 2018년 7월 1일부터 근로기준법 개정으로 법정 근로시간이 1주일 최대 68시간에서 52시간으로 단축됨에 따라 늘어난 여가시간의 건강한 활용을 위한 정부의 역할 중요
- (수용태세) 사회변화, 삶의 양식의 변화로 인해 그간 정체되었던 문화서비스 수용태세 점진 및 개선의 필요성 증가
 - 사회구조의 변화, 시민들의 요구에 대응하는 문화서비스 방향 설정 필요
 - 노동시간 감소에 따른 소득감소 계층을 중심으로 문화서비스 향유의 불균형을 방지할 대책 마련 필요

나. 연구의 목적

- 문화여가 향유 여건 변화에 따라 현재의 문화서비스의 수용태세를 점검하고, 보다 많은 수요자 참여를 유도할 수 있는 개선방향 설정

2. 문화서비스 특성

가. 문화서비스의 개념과 범위

- (개념) 사회서비스의 일부로 문화서비스 시설과 일부 유관시설에서 제공하는 문화예술프로그램 및 서비스
- (범위) 본 연구에서 살펴볼 문화서비스의 범위는 공공에서 문화기반 시설을 중심으로 일반/취약계층에게 제공하는 문화/예술 콘텐츠 및 부대 서비스로 한정

문화서비스 콘텐츠	문화서비스 공급주체	문화서비스 전달체계		문화서비스대상
		시설	인력	
문화/예술	공공	문화기본시설	종사자	일반, 취약
		아웃리치 (outreach)	종사자	일반, 취약
	민간	민간문화시설	종사자	일반, 취약

나. 문화서비스의 의미와 쟁점

- (의미) 문화예술은 삶의 질 향상에 가장 중요한 영역중 하나로 모든 국민이 차별 없이 향유해야 할 대상
- (공급쟁점) 모든 사람이 차별 없이 기회를 보장받기 위해서 시장이 실패한 영역과 배제되는 사람들은 위한 적극적인 공급 정책 필요
- (수요쟁점) 보다 쉽게 접근할 수 있는 품질 좋은 서비스에 대한 요구 증가
 - 공급 현실과 수요자의 기대 간의 격차를 줄이는 것이 핵심

3. 문화서비스 수요-공급 분석

가. 공공 문화서비스 수요 여건

- (시간 구조) 과로사회 종식을 위한 주 52시간 근무제 상한제 시행으로 인해 여가시간의 증가
- (인구/가구 구조) 전형적인 저출산고령사회 상황에서 육아계층은 이미 주요 문화 소비자로 등장했고, 노인인구도 주요 수요계층으로 부상할 것으로 전망
- (욕구 구조) 사회·경제 수준의 향상, 미디어의 발달로 인해 문화서비스에 대한 기대수준이 상향평준화
- (경제 구조) 총량적 경제 수준은 이미 선진국 반열에 올랐으나, 저성장의 위협과 양극화로 인해 문화향유의 양극화 유발 가능성 증가

구분	주요이슈	문화서비스 이슈
시간구조	- 여가시간증가	- 공급의 시간과 이용 시간의 매칭 - 저녁시간 활용과 문화서비스의 대응
인구/가구 구조	- 인구 오톤스 - 다양한 가구형태	- 노인, 육아계층에 대한 문화서비스 - 다양한 가구의 삶의 문제에 접근할 수 있는 문화서비스
수요구조	- 복합 욕구 - 생활권 중심	- 장르중심의 서비스를 탈피하여 수요자 욕구 중심의 복합서비스 - 생활밀착형 문화서비스
경제구조	- 소득증가 - 경제양극화	- 취약계층에 대한 포용성 강화

나. 공공 문화서비스 수요·공급 실태

- (공급실태) 시설확충과 물리적 불균형 해소에 치우친 공급정책
 - (시설) 시설 공급량은 지속해서 증가하고 있으나, 지역 간 불균형 문제는 여전히 숙제

- (운영시간) 개방시간 연장 정책과 공연시설을 중심으로 일부 야간 운영이 진행되고 있지만, 일반적으로 전형적으로 9~18시 운영
- (이용가격) 공공 서비스라는 특성으로 인해 낮은 가격 정책을 유지하고 있으나, 교육과 공연의 경우 다소 부담이 될 수 있는 가격이 존재하는 것으로 추정

○ **(수요실태)** 공공 문화서비스 인지가 낮은 가운데, 민간에서 제공하는 서비스에 참여하는 사람이 다수

- (이용률) 공공 문화서비스 공급이 대폭 증가하는 동안 공공 문화서비스 수요는 정체된 상황
- (이용 공간) 문화서비스 수요는 문화기반시설 외 전달체계, 생활권 공간 이용 증가
- (이용 시간) 공공 문화서비스 제공 시간의 주요 이용자는 육아계층과 노인으로 나타나고 있고, 근로자와 남성이 배제되는 현상 지속
- (콘텐츠) 상대적으로 고비용 콘텐츠에 대한 선호 증가와 동시에 비용 부담도 증가

구분	공급실태	수요실태
공급량, 접근성	<ul style="list-style-type: none"> - 공급량 지속적 증가 - 지역불균형 	<ul style="list-style-type: none"> - 공급 증가율에 비해 상대적으로 이용률 답보 상태 - 시설은 대체적으로 충분 - 문화기반시설 외 공간 활용의 증가
운영시간	<ul style="list-style-type: none"> - 고정된 운영시간(일부 연장 개방) 	<ul style="list-style-type: none"> - 운영시간 내 이용자 - 저녁시간 이용자
프로그램 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 교육, 전시, 공연 프로그램 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 품질에 민감 - 관람형 프로그램 선호
비용	<ul style="list-style-type: none"> - 상시 제공 서비스 저비용 - 기획 제공 서비스 고비용 구조 	<ul style="list-style-type: none"> - 관람비용에 대한 부담

4. 문화서비스 참여 여정 분석

구분	차원	문화서비스 이슈
참여 현황	공급특성	- 다양한 측면에서 도서관이 문화서비스 리더
	수요특성	- 수요 특성별 문화서비스 참여의 차이 발생 - 문화서비스 개선을 위한 주요 대상 설정 필요
참여제약	욕구인식	- 문화적 욕구가 높으나, 수요자의 욕구와 공공 문화서비스의 간격 존재(관람형 욕구와 참여형 서비스의 괴리)
	의사결정	- 공공문화서비스 인지 수준이 낮고, 이미지도 부정적 - 향유 여건과 관련해서는 비용, 시간이 가장 큰 제약요인
	정보탐색	- 정보획득과 관련해서는 대체로 용이하다는 의견 우세
	서비스접근	- 접근성은 대체적으로 양호한 것으로 인식
참여품질	핵심품질	- 핵심품질에 대한 부정적 의견 가장 우세 - 특히, 공급과 소요시간의 불일치에 불만족
	상호작용품질	- 상호작용 품질에서는 서비스 형평성(기회의 균등)에 대한 부정적 의견이 가장 우세
	환경품질	- 환경 품질에서는 입지, 주차, 동반 공간에 대한 부정적인 평가가 가장 높은 영역

가. 문화서비스 참여 현황

- (공급 특성) 도서관과 같이 접근성이 뛰어난 문화기반시설의 활용이 높아, 접근성 높은 문화기반시설의 활용 전략 계획 필요
- (수요 특성) 아동가구가 있는 계층의 문화서비스 이용률이 압도적

나. 문화서비스 참여 제약

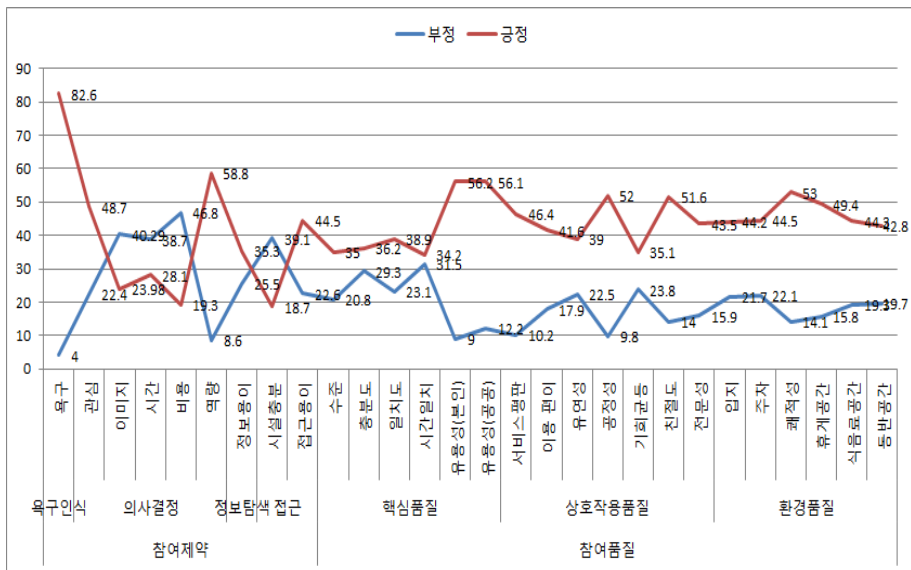
- (욕구) 문화서비스 이용 욕구는 수요자의 특성과 상관없이 전반적으로 높은 상황
- (여건) 문화서비스 인지, 비용 부담, 시간의 부족이 문화서비스 참여 제약으로 고착화
 - 세 가지 참여 제약의 수준은 문화서비스 참여빈도와 반비례 관계

- (접근성) 정보접근성, 물리적 접근성은 대체적으로 양호한 것으로 나타나고 있으나, 제약으로 인식하고 있는 사람도 존재

다. 문화서비스 참여 품질

- (핵심 품질) 프로그램 제공 시간, 내용, 수준 등을 나타내는 핵심품질에 대한 평가가 가장 부정적
- (상호작용 품질) 서비스의 직접적 이용, 상호작용이 일어나는 곳의 품질은 양호하였으나, 서비스 유연성과 이용 기회의 균등 측면에 대해 부정적인 평가가 높음
- (환경 품질) 그간 부가적인 영역으로 간과되어왔던 주차시설, 아동 동반 공간에 대한 부정적 평가 높게 나타남

라. 문화서비스 참여 여정 지도



[그림] 문화서비스 참여 여정의 긍정/부정 응답 비율

5. 종합 진단 및 개선 과제

〈문화서비스 개선이 필요한 영역과 과제〉

영역	관련 이슈 진단	문화서비스 개선 과제
시설의 공급	<ul style="list-style-type: none"> - 공급량 충분, 지역 불균형 - 생활권 공간 선호 - 타 부처 전달체계 이용 증가 - 공간의 쾌적성에 대한 요구 	<ul style="list-style-type: none"> - 수요·공급 실태조사 - 생활권 시설 공급 - 전달체계의 재구조화 - 거점 시설의 서비스 다변화 - 노후 공간의 리모델링
시간의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 주 52시간 근무제 - 서비스 이용 기능시간 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 시간매칭 모델 개발
품질의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 품질에 대한 기대수준 상승 - 공연 등에 대한 선호 증가 - 포용적 서비스에 대한 요구 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 품질의 향상(서비스 인력 관리, 콘텐츠 접근성 향상) - 서비스 디자인단 운영
비용의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 문화향유의 양극화 - 문화서비스 비용의 부담 	<ul style="list-style-type: none"> - 고품질 서비스의 포용성 확대
대상의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 저출산 고령사회(육아계층 수요 증가, 노인계층 주요 수요 계층으로 등장) - 복합서비스에 대한 요구(삶을 중심으로 복합적 요구) - 지속적으로 배제되는 사람들(개인, 가구, 지역 특성) 	<ul style="list-style-type: none"> - 수요자 맞춤형 서비스 모델 개발 - 포용적 문화서비스 모델 개발(장르를 넘어 삶의 질에 개입)

가. (정책방향 1) 문화서비스 공급의 효율화

- (근거기반) 문화서비스의 효율적 공급, 수요 민감성 제고를 위해 지속적인 문화서비스 수요·공급 실태 조사 실시
- (참여유도) 생활권 중심의 시설 공급뿐 아니라 수요 유도를 위한 시설 활용 전략 수립
- (전달체계) 서비스 공급의 부처 간, 장르 간 경계를 허물고 교차활용 모델 개발을 통한 서비스 접근성의 획기적 개선
- (시설개선) 노후화된 시설환경 개선을 통해 문화서비스 참여유도

나. (정책방향 II) 수요밀착형 문화서비스로 전환

- (콘텐츠 품질) 수요자 기대 수준에 맞는 콘텐츠를 제공할 수 있는 토대 구축
 - (인력 관리) 문화서비스 품질의 핵심요소인 인적자원을 통합적으로 관리할 수 있는 체계 구축
 - (품질 지원) 서비스, 콘텐츠 품질 개선을 위한 중앙정부 차원의 조직을 구성하여 서비스 현장에 대한 상시적인 협력지원 시스템 구축
- (주 수요계층) 문화서비스의 핵심 수요 계층인 육아계층에 대한 서비스 강화
 - (복합서비스) 육아계층의 복합적 욕구에 대응하는 서비스 개발 및 확대

다. (정책방향 III) 문화서비스 포용성 확대

- (시간 매칭) “문화로 행복한 저녁”을 위한 문화서비스 시간조정 모델 개발 및 확산
- (무장애 서비스) 개인특성으로 인한 문화적 배제를 극복할 수 있는 유니버설 서비스 강화
- (품질 매칭) 고비용 고품질 문화서비스 기회제공의 확대
- (주제 융합) 구조적으로 배제되는 사각지대의 사람들을 위해 삶의 필수 주제에 더해서 제공되는 문화서비스 개발 및 확산

6. 결론 및 제언

- 공공 서비스로서의 공공성 강화, 수요자와의 인터페이스를 고려한 문화서비스 디자인 필요

제1장 서론	1
제1절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	6
제2절 연구 범위 및 방법	7
1. 연구 범위	7
2. 연구 방법	8
제2장 문화서비스 특성분석	11
제1절 문화서비스의 개념과 범위	13
1. 문화서비스의 개념	13
2. 문화서비스의 대상적 범위	16
제2절 문화서비스의 의미와 쟁점	21
1. 문화권, 문화서비스의 의미	21
2. 공공문화서비스 공급의 이론적 쟁점	24
3. 공공문화서비스 수요의 이론적 쟁점	28
제3장 문화서비스 수요-공급 분석	35
제1절 공공 문화서비스 수요여건	37
1. 문화여가관련 수요여건의 변화	37
제2절 공공 문화서비스 수요·공급 실태	50
1. 문화기반시설 공급현황	50
2. 문화기반시설 수요 현황	60
제4장 문화서비스 참여여정 분석	69
제1절 문화서비스 참여여정 조사개요	71
1. 조사 설계	71
2. 조사 개요	75
제2절 조사 결과	77

CONTENTS

1. 자료의 특성	77
2. 문화서비스 참여 현황	79
3. 문화서비스 참여제약	82
4. 문화서비스 참여 품질	89
5. 문화서비스 공급에 대한 의견	94
6. 비이용자 의견	97
제3절 대상 특성별 문화서비스 참여 분석	100
1. 분석방향	100
2. 분석결과	101
제4절 문화서비스 참여여정 분석	117
1. 분석방향	117
2. 참여 여정 분석결과	118
3. 참여자 집단별 참여 여정 분석	121
제5장 종합 진단 및 개선과제	131
제1절 문화서비스 종합진단	133
1. 문화서비스 수요여건 진단	133
2. 문화서비스 수요·공급 실태 진단	136
3. 문화서비스 참여 여정 진단	140
제2절 문화서비스 개선과제	144
1. 문화서비스 공급의 효율화	145
2. 수요자 기반형 문화서비스로 개선	152
3. 문화서비스 포용성 확대	156
제3절 결론 및 제언	164
1. 결론	164
2. 정책적 제언	167
참고문헌	171
ABSTRACT	175
부록 : 공공부문 문화서비스 개선을 위한 설문조사	177

표 목차

〈표 2-1〉 서비스 콘텐츠, 서비스 전달체계, 서비스 대상의 예	13
〈표 2-2〉 사회서비스의 개념	14
〈표 2-3〉 광의의 사회서비스 개념상 문화서비스의 개념	15
〈표 2-4〉 본 연구에서 문화서비스의 범위	16
〈표 2-5〉 문화예술 콘텐츠	17
〈표 2-6〉 문화예술진흥법 시행령 제2조제2항에서의 문화시설 분류	18
〈표 2-7〉 문화향수실태조사에서 구분한 문화시설	19
〈표 2-8〉 문화서비스 분석 프레임	20
〈표 2-9〉 문화서비스관련 「문화기본법」의 주요내용	21
〈표 2-10〉 행복접근법을 통해 추정된 문화예술활동의 가치	23
〈표 2-11〉 문화 부문에 정부 보조에 대한 찬성과 반대 입장	24
〈표 2-12〉 문화의 민주화와 문화민주주의 비교	25
〈표 2-13〉 공공서비스 정책이 처해있는 상황	28
〈표 2-14〉 욕구위계와 문화서비스	29
〈표 2-15〉 문화서비스의 소득탄력성	29
〈표 2-16〉 접근성의 개념	31
〈표 2-17〉 SERVQUAL 모형	33
〈표 3-1〉 영역별 사회서비스 이용률	44
〈표 3-2〉 중북육구 가구의 거주 지역 특성	44
〈표 3-3〉 협의의 문화기반시설 누적 공급량	52
〈표 3-4〉 문화기반시설 운영시간 현황	56
〈표 3-5〉 문화기반시설별 제공 프로그램 수	57
〈표 3-6〉 지역별 문화기반시설 1관 당 평균 이용자수(연간)	61
〈표 3-7〉 지역별 공공문화시설 충분도	62
〈표 3-8〉 문화예술행사 관람시간	64
〈표 3-9〉 문화예술행사 참여시간	64
〈표 3-10〉 문화예술관련 가장 많이 지출하는 항목	67
〈표 3-11〉 문화관람, 교육, 공간 이용의 제약	68
〈표 4-1〉 문화서비스 참여제약 요건에 따른 정책방향	72
〈표 4-2〉 문화서비스 참여의 고객여정 및 경험요인	74
〈표 4-3〉 문화서비스 개선을 위한 설문구성	75

CONTENTS

〈표 4-4〉 인구 · 통계학적 특성	78
〈표 4-5〉 문화서비스 시설별 이용률 및 이용빈도	79
〈표 4-6〉 문화서비스 시설별 이동수단 및 소요시간	81
〈표 4-7〉 문화여가에 대한 욕구	82
〈표 4-8〉 공공 문화서비스 이미지	84
〈표 4-9〉 핵심 품질	89
〈표 4-10〉 상호작용 품질	90
〈표 4-11〉 환경적 품질(접근 편의성)	92
〈표 4-12〉 개인특성에 따른 문화서비스 참여빈도	102
〈표 4-13〉 가구특성에 따른 문화서비스 참여	104
〈표 4-14〉 지역별 문화서비스 참여빈도	108
〈표 4-15〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인	109
〈표 4-16〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인	110
〈표 4-17〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인	111
〈표 4-18〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인	112
〈표 4-19〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인	113
〈표 4-20〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인	114
〈표 4-21〉 참여수준별 참여제약 부정-긍정 응답비율	124
〈표 4-22〉 문화서비스 참여수준별 서비스품질 인지	127
〈표 5-1〉 문화서비스 수요여건 이슈	133
〈표 5-2〉 문화서비스 수요 · 공급 이슈 총괄	136
〈표 5-3〉 문화서비스 참여 여정 이슈	140
〈표 5-4〉 참여집단 구분에 따른 특성 및 제약	142
〈표 5-5〉 참여집단 구분에 따른 특성 및 품질 평가	143
〈표 5-6〉 문화서비스 개선 전략	144
〈표 5-7〉 사회서비스 수요 · 공급 실태조사 개요	146
〈표 5-8〉 문화서비스 이미지	149
〈표 5-9〉 시도별 문화기반시설 노후도 현황	151
〈표 5-10〉 문화서비스 품질향상 전략	153
〈표 5-11〉 캐나다 문화인적자원위원회의 주요사업	153
〈표 5-12〉 복합문화서비스 모델 예시	155
〈표 5-13〉 맞춤형 보육서비스 사례	155
〈표 5-14〉 문화서비스 운영시간 개선 모델	157

그림 목차

[그림 2-1] 서비스, 사회서비스, 문화서비스	16
[그림 2-2] 문화재정과 삶의 질의 관계	22
[그림 2-3] 수요자의 참여과정을 고려한 접근성의 개념구성	32
[그림 2-4] 서비스 품질의 3차원 모형	33
[그림 3-1] 주 52시간 근무제 도입과 노동시간	38
[그림 3-2] 근로단축 후 여가시간 체감	38
[그림 3-3] 근로단축 후 문화여가 관심도	38
[그림 3-4] 한국의 인구 피라미드 추이	40
[그림 3-5] 청년층 고령자의 시간활용	41
[그림 3-6] 연도별 1인 가구 규모	41
[그림 3-7] 외국인 이주민수 추이	42
[그림 3-8] 세부 집단별 사회서비스 필요도	43
[그림 3-9] 사회서비스 영역의 복합욕구도	45
[그림 3-10] 이용한 여가공간(개별)_상위 10개	46
[그림 3-11] 월평균 실질 가구소득	46
[그림 3-12] 연도별 주요 소비지출	47
[그림 3-13] 2018년 1분기 5분위별 월평균 명목소득 증가율	48
[그림 3-14] 소득수준에 따른 문화지출의 차이	48
[그림 3-15] OECD 노인과 청년의 상대적 빈곤율	49
[그림 3-16] 문화기반시설 누적량	51
[그림 3-17] 협의의 문화기반시설 누적량	51
[그림 3-18] 광의의 문화기반시설 누적량(협의의 문화기반시설 제외)	52
[그림 3-19] 지역별 문화기반시설 수	53
[그림 3-20] 인구 10 만명 당 문화기반시설 수	54
[그림 3-21] 100km ² 당 문화기반시설 수	54
[그림 3-22] 100km ² 면적당 문화기반시설의 봉사대상 인구수	55
[그림 3-23] 주요 문화기반시설 이용자 추이	60
[그림 3-24] 공공문화여가시설 충분도	61
[그림 3-25] 시설 성격별 문화프로그램 이용률	63
[그림 3-26] 문화예술행사별 참여율	65
[그림 3-27] 공공문화여가시설 프로그램 충분도	66

CONTENTS

[그림 3-28] 문화프로그램 관람 및 참여 기준	66
[그림 3-29] 문화관람, 교육, 공간 이용의 제약	68
[그림 4-1] 문화서비스 참여여정 프레임	73
[그림 4-2] 문화서비스 시설별 이용률 및 이용 빈도	80
[그림 4-3] 문화서비스시설 방문 목적	81
[그림 4-4] 공공 문화서비스 관심도	83
[그림 4-5] 문화서비스 이용을 위한 시간	84
[그림 4-6] 문화서비스 비용부담	85
[그림 4-7] 문화서비스 이용 역량	85
[그림 4-8] 문화서비스 이용 기타 여건(신체적 제약 등)	86
[그림 4-9] 문화서비스 정보 획득의 용이성	87
[그림 4-10] 문화서비스 시설 수의 적정성 인식	87
[그림 4-11] 문화서비스 시설의 접근 용이성	88
[그림 4-12] 문화서비스 전반적 만족	93
[그림 4-13] 공공 문화서비스 인지	94
[그림 4-14] 문화서비스 제공 주체	94
[그림 4-15] 문화서비스 확충 필요성	95
[그림 4-16] 문화서비스 우선지원 대상	96
[그림 4-17] 문화서비스 비용 지불 의향	96
[그림 4-18] 지난 1년 이전 문화서비스 이용 경험(비이용자)	97
[그림 4-19] 향후 문화서비스 이용 의향(비이용자)	98
[그림 4-20] 지난 1년 이전 문화서비스 이용 경험(비이용자)	98
[그림 4-21] 향후 이용하고 싶은 문화서비스 프로그램(비이용자)	99
[그림 4-22] 문화서비스 이용 빈도에 따른 이용자 구분	101
[그림 4-23] 연령에 따른 문화서비스 참여	103
[그림 4-24] 가구생애주기에 따른 문화서비스 참여빈도	105
[그림 4-25] 돌봄 가족 유무에 따른 문화서비스 참여빈도	106
[그림 4-26] 돌봄 가족 유무에 따른 방문목적	106
[그림 4-27] 맞벌이 여부에 따른 문화서비스 참여	107
[그림 4-28] 도시규모에 따른 문화서비스 참여빈도	108
[그림 4-29] 문화서비스 참여제약의 긍정/부정 비율	118
[그림 4-30] 문화서비스 참여품질의 긍정과 비정의 비율	119
[그림 4-31] 문화서비스 참여여정의 긍정/부정 응답 비율	120

[그림 4-32] 애호 이용자의 참여계약	121
[그림 4-33] 간헐적 이용자의 참여계약	122
[그림 4-34] 잠재적 이용자의 참여계약	123
[그림 4-35] 비이용자의 참여계약	123
[그림 4-36] 애호 이용자의 참여품질 평가	125
[그림 4-37] 간헐적 이용자의 참여품질	126
[그림 4-38] 잠재적 이용자의 참여품질	126
[그림 4-39] 애호 이용자의 참여여정	128
[그림 4-40] 간헐적 이용자의 참여여정	129
[그림 4-41] 잠재적 이용자의 참여여정	129
[그림 5-1] 문화서비스 공급 증가율과 수요 증가율	137
[그림 5-2] 문화서비스 전달망 모델	148
[그림 5-3] 국민디자인단 주요 프로세스	154
[그림 5-4] 퇴근학습길 주요성과	158
[그림 5-5] 장애인 맞춤형 지도사업 개요	159
[그림 5-6] VSArt의 문화여가 동행 프로그램	160
[그림 5-7] BBC PROMS	162

제1장 ●●

서론



제1절

연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

가. 삶의 양식의 변화

심각한 경쟁의 피로감을 느낀 대한민국 젊은 층의 2018년 행복 키워드는 ‘자기결정권 존중’과 ‘삶의 다양성’으로 나타나고 있다. 밀레니얼 세대가 현재 인생에서 가장 추구하는 가치는 안정(42.4%)과 가족(39.5%)이며, 특히 안정은 정서적 안정을 뜻하며 경제적 안정은 최소한의 여건만 충족하면 된다고 생각하는 것으로 나타나고 있다. 그리고 밀레니얼 세대는 성공적인 미래보다 현재의 일상과 여유에 더 집중(43.3%)하고 일과 생활의 균형(work and life balance)을 중시하는 경향이 두드러지게 나타나고 있다(남민희, 2018).

‘워라밸’과 여가를 중시하는 경향은 이는 단순히 청년층에게서만 나타나고 있는 현상은 아니다. 2016년 국민여가활동 조사에 의하면 삶의 영역인 여가활동을 삶의 필수재로 인식하는 경향이 88.6%로 나타나고 있고, 가구의 생애주기별 사회서비스 희망률을 살펴보더라도 여가영역과 관련된 문화서비스는 전 가구의 43.3%가 희망을 하는 것으로 나타나 상담서비스 7.5%, 아동 돌봄 서비스 16.94% 등 다른 사회서비스 영역에 비해 요구가 높게 나타나고 있다(박세경외, 2015).

그리고 최근에 가장 중요한 국가적 현안 중 하나인 고령사회와 관련해서도 여가 환경의 중요성이 높은 것으로 나타나고 있다. 2017년 사회조사에 의하면 19세 이상 국민의 58.6%는 ‘취미활동’을 하며 노후를 보내고 싶어 하는 것으로 나타나고 있다(통계청, 2017). 그리고 통계청(2016)에 따르면 2030년 기준으로 65세 이상의 고령인구의 비율이 24.5%, 2040년

32%로 예상되고 있어 노인인구의 여가활동의 문제는 사회의 주요 현안이 될 것으로 예상된다.

나. 정책 환경의 변화

최근 정책 환경의 큰 변화 중 하나는 노동시간 단축이다. '16년 현재 한국의 노동시간은 연간 2069시간으로 OECD 회원국 가운데 2위로 회원국 평균인 1,766시간과 비교하면 연간 347시간이나 초과하는 것으로 나타나고 있다(OECD, 2016). 노동시간뿐 아니라 연차휴가의 낮은 사용률('13년 14.2일 중 8.6일 사용), 공휴일의 민간 미적용으로 인한 휴일의 양극화 지속되고 있는 상황이다. 이에 새 정부는 100대 국정과제에 '휴식이 있는 삶을 위한 일·생활의 균형 실현'을 포함하여 과로사회 종식에 대한 강한 의지를 내비치고 있다. 정부의 의지에 따라 먼저 법정 근로시간을 1주일 최대 68시간에서 52시간으로 줄이는 근로기준법 개정을 추진하여 2018년 7월 1일 시행에 이르렀다. 더불어 공공이 선도하고 민간을 유도하는 방식으로 연차휴가의 문제, 대체휴일제 등 공휴일에 대한 지속적인 대책을 수립 중에 있다.

이에 향후 줄어드는 노동시간, 즉 늘어난 여가시간을 국민이 어떻게 활용할 것인가는 사람들의 삶, 사회의 모습, 국가의 정체성을 결정하는 중요한 사안으로 다가올 것이 틀림없는 상황이고, 이에 문화체육관광부를 비롯해 늘어난 시간을 채울 콘텐츠(활동)를 담당하는 부처의 역할도 보다 중요해질 것으로 예상되고 있다. 실제로 문화체육관광부는 문화기반시설과 제공되는 문화서비스의 효율적 제공을 통해 삶의 시간에 어떤 방식으로 개입할 것인지에 대한 대책의 일환으로 도서관, 체육관 등 생활권 문화여가 서비스에 대한 공급계획을 수립 중에 있다.

다. 공공 문화서비스의 효율성 개선에 대한 압박

1) 문화서비스 수요 여건의 변화

거시적인 의미에서 수요여건의 변화는 인구사회학적인 의미에서 이루어지고 있다. 인구/가구 구조의 변화로 주요 정책 수요자가 변화하고 있고, 시간 구조의 변화로 시민들의 건강한 시간활용에 정부의 역할이 증가하고 있다. 미시적으로는 수요자의 삶의 양식, 기대 수준 등이 지속해서 변화하고 있다. 정책의 변화로 여유 시간이 증가했고, 여가를 필수재로 인식하는 사람들이 많아지고 있다. 게다가 이미 한류 등을 통해 문화를 수출하는 국가로 발돋움한 만큼 국민의 문화품질에 대한 안목과 기대수준도 이전과는 비교할 수 없을 정도로 높아지고 있다.

2) 공공문화서비스 수요 담보

문화서비스에 대한 중요성 인식을 바탕으로 공공부문의 문화서비스 공급은 지속적해서 증가하고 있다. 2017년 1월 기준 공공 부분에서 문화서비스를 제공하는 문화기반시설은 2,657개로 전년 대비 2.4% 증가하였고, 특히 공공도서관, 박물관, 미술관 등의 증가율은 상대적으로 더 높은 것으로 나타나고 있다(문화체육관광부, 2017). 상식적으로 생각하면 문화서비스 공급의 증가는 문화서비스 수요의 증가와 연결되는 것이 타당하다. 그런데 문화서비스 수요는 상식과는 다른 결과를 보여주고 있다. 공공도서관의 경우 2013년 대비 2017년의 시설 수는 28% 증가했지만, 총이용자 수, 즉 수요는 거의 변화가 없는 것으로 나타나고 있고(문화체육관광부, 2017), 공공도서관 외에도 모든 문화기반시설의 수요 총량은 변화가 없거나 감소하고 있어 이에 대한 검토가 필요한 상황이다.

3) 현실적으로 직면한 문제 개선 필요

수요 여건의 변화, 수요의 담보상태 등 문화서비스를 혁신을 압박하는

도전과제들이 속속 등장하고 있다. 공공 문화서비스 수요가 지속적으로 답보상태에 있다는 점은 정부의 공급 정책이 제대로 작동하지 못하고 있었거나, 고질적인 문화여가 참여 제약이었던 시간부족에 기인한 것으로 해석될 수 있다. 그러나 시간 부족의 문제를 일정 부분 해소할 수 있는 정책은 이미 시행된 상태다. 노동시간 정책이 제대로 작동하여 삶의 시간이 늘어나고 여가활동을 통해 삶의 시간이 풍요로워지려면 현재 문화서비스의 공급영역을 진단하고 수요자의 참여가 일어날 수 있도록 개선 방향을 찾는 것이 중요한 시점이다.

또한 시장에서 유통되고 있는 모든 문화서비스의 공급 구조는 민간(90%)–공공(10%)의 기울어진 형태(박세경 외, 2015)이므로 노동시간 감소에 따른 소득감소 계층을 중심으로 문화서비스 향유의 불균형이 가속화될 수 있는 가능성도 존재한다. 따라서 배제되는 사람 없이 모두가 여가를 의미 있고 행복하게 보내기 위해서는 문화서비스의 공공성 강화방안도 함께 고민이 필요하다.

2. 연구 목적

본 연구는 여가환경 변화, 수요여건의 변화에 대응할 수 있는 문화서비스 개선 과제를 도출하는 것을 목표로 하였다.

세부 목표로는 수요자 입장에서 문화서비스 참여 과정에서 나타날 수 있는 참여 제약 요인을 파악하고자 하였다. 그리고 그간 다소 간과 되어 왔던 수요자의 특성별 문화서비스 수요 특성들을 살펴보고자 하였다. 이를 바탕으로 수요특성별 참여제약을 완화하거나 해결할 수 있는 문화서비스 개선 과제를 제안하고자 하였다.

제2절

연구 범위 및 방법

1. 연구 범위

가. 대상 및 공간적 범위

본 연구의 대상은 현재 문화체육관광부에서 관할하고 있는 **문화기반시설**과 일부 유관시설에서 제공하는 **문화서비스**와 이를 이용하거나 잠재적으로 이용할 가능성이 있는 **문화서비스 이용자**로 하였다.

나. 내용적 범위

1) 문화서비스의 개념 및 특성 분석

문화서비스 개념 및 특성 분석에서는 본 연구에서 다룰 문화서비스의 범위를 설정하고자 하였다. 또한 공공서비스 영역에서 문화서비스가 갖는 위상은 무엇인지, 다른 공공서비스와 다른 특징은 무엇인지를 점검하였다.

2) 문화서비스의 수요-공급 현황분석

문화서비스 수급 분석에서는 문화서비스 여건과 문화서비스의 공급과 수요에서 나타나고 있는 특징들을 살펴보았다. 현재 문화서비스 공급에 고려해야 할 것은 무엇이며, 어떤 문화서비스가 어떤 정도로 공급되고 수요는 어떻게 이루어지고 있는지 점검하였다.

3) 문화서비스 참여 여정¹⁾ 분석

문화서비스 참여 여정 분석에서는 국민(이용자)을 수요자의 특성별로

1) 서비스 디자인영역에서 사용하는 고객여정(customer journey)개념을 본 연구에서는 참여 여정으로 변용하여 사용하였다. 고객여정은 고객의 서비스 참여 이전, 참여, 참여 후 경험을 시간의 흐름에 따라 기술한 것을 의미한다.

세분화하여 문화서비스 참여 과정에서 나타날 수 있는 부정적 요소(pain point)를 참여 과정의 단계별로 참여 제약, 참여 품질로 나누어 살펴보았다. 구체적으로 참여 제약은 욕구인식 단계, 의사결정 단계, 정보탐색 단계, 접근 단계로 나누어 살펴보았다. 참여 품질은 서비스 이용의 핵심 품질, 서비스 이용 상호작용에서 발생하는 품질, 서비스의 환경 품질로 나누어 살펴보았다. 핵심 품질은 프로그램의 수준, 이용 가능 시간 등으로 통해 알아보았고, 상호작용 품질은 서비스 유연성, 서비스 인력의 친절도 등을 알아보았다. 마지막으로 환경 품질은 공간의 쾌적성, 부대 공간과 관련된 사항들이었다.

4) 문화서비스 개선방향 도출

문화서비스 개념 및 특성분석, 문화서비스 공급-수요 분석, 문화서비스 참여 여정 분석을 통해 현재 제공되고 있는 문화서비스를 진단하고, 개선방안을 제시하고자 하였다. 특히 수요자에 초점을 맞추어 수요 대상별 맞춤형 개선 방향을 제시하고자 하였다.

2. 연구 방법

가. 문헌 및 관련 자료 조사

문헌 및 관련 자료조사를 통해 문화서비스의 개념 및 특성에 대한 검토가 이루어졌다. 사회서비스 내에서 문화서비스의 위치, 문화서비스의 특징, 서비스 공급 방식의 특징 등에 대한 검토가 이루어졌다. 그리고 통계 및 관련 자료를 통해 문화기반시설을 기반으로 한 문화서비스 공급실태, 운영실태, 활용실태 등 문화서비스 공급과 문화서비스 이용실태 등 문화서비스 수요와 관련된 검토가 이루어졌다.

나. 설문 조사

설문조사를 통해 문화서비스 참여 이전의 단계, 참여단계에서 발생하는 부정적 요소들을 살펴보았다.

설문 대상은 2018년 6월 기준 행자부 주민등록인구 통계 현황을 활용하여 1,000명의 표본을 대상으로 하였다. 설문의 구성은 문화서비스 이용자의 문화서비스 참여 제약 요인에 대한 문항으로 구성하였다. 그리고 참여 품질은 서비스 품질 3요인 모델을 재구성하여 핵심 품질, 상호작용 품질, 환경 품질을 측정할 수 있는 문항으로 구성하였다.

다. 자문회의

새로운 문화서비스 디자인을 위한 서비스 진단 방법론, 고려사항 등을 서비스디자인 분야 전문가를 중심으로 자문하였다. 더불어 문화서비스 진단을 위한 설문문항에 대한 자문이 진행되었다. 그리고 설문 조사 이후 설문결과를 바탕으로 문화서비스 개선 방향에 관한 자문이 진행되었다.

라. 사례조사

문화서비스 공급-수요 현황분석, 문화서비스 참여 여정에서 나타난 문화서비스의 문제점을 해결할 수 있는 주요국의 정책사례를 검토하여 정책 방안 수립에 활용하였다.

제2장 ●●

문화서비스 특성분석



재질

문화서비스의 개념과 범위

1. 문화서비스의 개념

가. 서비스의 정의

서비스는 이용 가능한 자원을 동원하여 고객에게 혜택(benefit)을 제공하는 과정과 일을 의미한다(정상철, 2012). 여기에서 이용 가능한 자원은 서비스의 콘텐츠(유용한 기능)를 의미하고, 고객이란 서비스 콘텐츠가 제공되는 대상을 의미하며, 제공하는 과정과 서비스의 전달체계(시설, 인력 등)를 의미한다.

〈표 2-1〉 서비스 콘텐츠, 서비스 전달체계, 서비스 대상의 예

구분	서비스 콘텐츠	서비스 전달체계		서비스 대상
		서비스 시설	서비스 인력	
의료	전문기술	병원	의사	환자
교육	지식, 정보	학교(학원 등)	교육자	학생(수강자 등)
인터넷 음악	지식, 정보	인터넷	종사자	청취자
렌터카	기회(차 사용권)	렌터카업체	종사자	차 사용자
숙박	기회(숙박 사용권)	숙박 시설	종사자	숙박 사용자

자료: 정상철(2012)을 재구성

특히 여기서 주목해야 하는 부분은 서비스 콘텐츠인데, 서비스 콘텐츠는 일반적인 재화와 달리 무형적 활동과 노력이라는 점이 특징적이다. 이러한 기본적인 서비스의 특징으로 인해 서비스는 일반적으로 4가지 특징을 가진다. 1) 서비스는 유형재와 달리 구매하여 사용하기 전까지 서비스의 정확한 품질을 파악하기 힘들고, 2) 서비스는 생산과 동시에 소비가 되기 때문에 공급자와 수요자 간의 시공간적 일치성이 충족되어야 하고, 3) 동

일한 서비스를 반복적으로 시행하더라도 품질의 일관성을 갖기 힘들며,
4) 실시간으로 이용되지 않는 서비스는 저장에 불가능하다(Zeithaml et al., 1985).

이러한 서비스의 정의나 특징에 부합하는 모든 형태의 활동은 서비스의 범주에 들어가게 되고, 일반적으로 서비스 산업 분류는 이 범주를 규정하고 있다. 서비스산업은 다양한 분류가 가능하지만, WTO/GATS(서비스 교역에 관한 일반협정, General Agreement on Trade in Services)에 따른 서비스 분류목록(Service Sectoral Classification List)에서는 사업, 통신, 건설, 유통, 교육, 환경, 금융, 보건 및 사회, 문화·오락·스포츠, 운송 등 11개 부분을 서비스산업으로 제시하고 있다.

나. 사회서비스의 정의

사회서비스는 사회 전 영역에서 다양하게 제공되고 있는 서비스 중 최소한 인간다운 생활을 보장하고, 개인 또는 사회 전체의 복지 증진 및 삶의 질 향상을 위해 국가·지방자치단체가 제공해야 하는 서비스를 의미한다. 사회서비스는 「사회보장기본법」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행령」 법률에 따라 보장되고 있다. 사회서비스의 범위는 사회보장기본법상 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야로 규정하고 있다.

〈표 2-2〉 사회서비스의 개념

	범위
광의	교육서비스, 보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스, 환경서비스, 문화서비스 등
협의	보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스
최협의 (사회복지서비스)	사회적 돌봄서비스, 노인활동보조, 건강관리서비스, 장애인활동 보조, 장애아동 돌봄, 보육서비스, 일상생활 지원서비스, 가사지원 및 간병서비스, 인지·인성발달 지원 서비스 등

자료: 노기성(2011)을 바탕으로 재구성

현재 법률상 규정된 사회서비스는 광의의 영역이지만, 개념적으로는 광의의 사회서비스는 사회정책영역, 협의의 사회서비스는 사회복지서비스와 의료서비스, 최협의로는 돌봄서비스를 중심으로 한 사회복지서비스로 구분할 수 있다(노기성, 2011).

사회서비스 이전에도 교육, 보육, 문화, 사회복지, 보건 등은 정부에 의해 공급자 지원방식으로 제공되었으나 사회서비스라는 용어로 불리지 않았고, 2006년 사회서비스로 명명되는 시점에 체육, 오락, 환경 분야, 돌봄서비스(노인, 장애인, 아동) 등을 포괄하는 방식으로 전환되었다(노기성, 2011).

다. 문화서비스의 정의

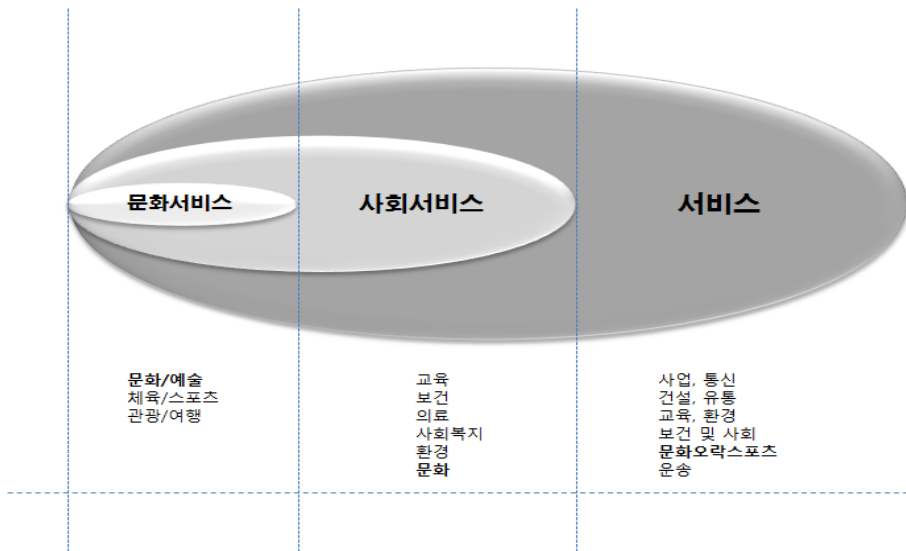
문화서비스를 정의하는 방식도 사회서비스를 정의하는 방식과 마찬가지로 다양하게 나타날 수 있다. 사회서비스의 일환으로서의 문화서비스의 개념은 콘텐츠 측면에서 문화/예술, 체육/스포츠, 여행/관광 콘텐츠를 제공하는 서비스를 의미하고, 대상적 측면에서 보편적 대상과 취약계층 대상으로 나눌 수 있다.

〈표 2-3〉 광의의 사회서비스 개념상 문화서비스의 개념

유형	내용
문화/예술	다양한 문화 및 예술 프로그램에 참여, 향유하거나 문화예술 영역에서 소외되었던 저소득층을 대상으로 문화카드를 발급하여 문화 관람의 기회를 제공하는 등의 서비스
체육/스포츠 서비스	체육 및 스포츠 활동에 참여하거나 체육활동 참여기회가 적은 계층에게 체육 프로그램을 제공하거나 체육프로그램 이용료를 감면하는 서비스
여행/관광서비스	여가 시간에 여행 및 관광 서비스를 이용하거나, 여행에 쉽게 참여하지 못하는 취약계층을 대상으로 여행 프로그램 참여기회를 제공

자료: 정중호외(2017), 2017년 사회서비스 수요공급실태조사.

다만 문화서비스 콘텐츠 관할 부처인 문화체육관광부의 관점에서 문화서비스는 보다 **문화/예술 콘텐츠에 초점**을 맞추고 있으며 이를 공적으로 제공하는 서비스를 의미한다.



[그림 2-1] 서비스, 사회서비스, 문화서비스

서비스의 개념, 사회서비스의 개념, 문화서비스의 개념 간의 위상은 위에서 설명한 바와 같이 모든 서비스 영역 중 사회의 안전망 혹은 삶의 질을 위한 서비스인 사회서비스가 법률로 보장이 되어 있고, 사회서비스 내에서 문화서비스는 사회 정책적 측면에서 삶의 질 향상을 위한 공공서비스로 제공되고 있다.

2. 문화서비스의 대상적 범위

〈표 2-4〉 본 연구에서 문화서비스의 범위

문화서비스 콘텐츠	문화서비스 공급주체	문화서비스 전달체계		문화서비스대상
		시설	인력	
문화/예술	공공	문화기반시설	종사자	일반, 취약
		아웃리치 (outreach)	종사자	일반, 취약
	민간	민간문화시설	종사자	일반, 취약

주: 색으로 표시된 부분이 본 연구의 주요 분석 대상

서비스의 개념, 사회서비스의 개념, 사회서비스 내에서 문화서비스의 개념을 포괄적으로 검토하고, 문화체육관광부에서 제공하는 문화서비스를 재정의하면, 문화서비스의 콘텐츠는 문화/예술을, 공급 주체는 공공에서, 문화서비스 전달체계는 문화기반시설을 중심으로, 대상은 일반 국민과 취약계층 모두를 대상으로 하는 서비스를 의미한다. 이를 각각 살펴보면 다음과 같다.

가. 문화서비스 콘텐츠

문화서비스의 콘텐츠가 무엇인지 정의하는 것은 문화를 정의하는 것만큼 어렵거나 다양할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 정책 현장에서 일반적으로 통용되는 콘텐츠에 한정해서 제시하고자 한다. 일반적으로 문화서비스 콘텐츠는 문화향유실태조사에서 조사되는 콘텐츠 항목이 통용되고 있다.

〈표 2-5〉 문화예술 콘텐츠

문화예술 콘텐츠	설명
문학·도서	문학작품, 도서와 관련된 콘텐츠
역사, 철학	역사, 유적지 또는 철학을 주제로 하는 콘텐츠
미술	그림, 조각, 공예품, 사진, 붓글씨, 건축, 디자인 등을 주제로 하는 콘텐츠
서양음악	서양음악을 주제로 하는 콘텐츠
전통예술	판소리, 시조, 민요, 사물놀이 등과 같은 우리나라의 전통적인 음악을 주제로 하는 콘텐츠
연극	연기자에 의해 관객 앞에서 실연하는 형태로 제시되는 공연 예술로, 배우가 각본에 따라 사건이나 인물을 말과 동작으로 관객에게 보여 주는 콘텐츠
뮤지컬	연기자에 의해 관객 앞에서 실연하는 형태로 제시되는 공연 예술로, 음악극과 같이 음악, 노래, 무용을 결합하여 관객에게 보여주는 콘텐츠
무용	사람의 몸을 소재로 하여 육체의 내적/외적 행동을 통해 감정, 정경, 상황 등을 표현하는 예술 콘텐츠
영화	연결된 필름을 연속적으로 영사해 재현시킨 움직이는 영상 콘텐츠(TV 제외)
대중음악	대중을 대상으로 하고, 대중 매체를 통해 전파되는 음악(유행가)을 공연하는 콘텐츠

자료: 2016년 문화향수 실태조사

문화향유실태조사에 모든 문화서비스를 포괄하는 것은 아니지만 일반적인 의미와 문화기반시설에서 제공되는 문화서비스를 가장 광범위하게 포괄하고 있다. 본 연구의 목적이 공공문화서비스의 개선에 목적이 있으므로 공공에서 제공하는 서비스 콘텐츠로 한정하고자 하였다. 또한 각 콘텐츠의 제공방식은 관람형, 참여형, 교육형 등으로 구분할 수 있다.

나. 문화서비스 전달체계

정부사업에서 서비스 전달체계는 중앙, 지방, 매개조직, 매개인력 등을 포괄하는 개념이나, 본 연구에서는 서비스의 특성을 반영하여 서비스가 이루어지는 점점인 시설(공간)과 인력으로 한정하고자 하였다. 그리고 민간을 전부 망라하기보다는 문화예술 콘텐츠를 제공하고 있는 공공영역으로 한정하였다.

1) 문화서비스 시설

문화예술 콘텐츠는 다양한 지역 시설을 통해서 제공되고 있고, 문화예술진흥법 시행령 제2조2항에서는 문화시설을 공연시설, 전시시설, 도서관, 지역문화복지시설, 문화 보급·전수시설, 종합시설, 그 밖의 문화시설로 구분하고 있다.

〈표 2-6〉 문화예술진흥법 시행령 제2조제2항에서의 문화시설 분류

대분류	중분류
공연시설	공연장, 영화상영관, 야외음악당
전시시설	박물관, 미술관, 화랑, 조각공원
도서관	도서관, 문고
지역문화복지시설	문화의 집, 복지회관, 문화체육센터, 청소년활동시설
문화 보급·전수시설	지방문화원, 국악원, 전수화관
종합시설	공원시설과 전시시설, 도서관, 지역문화복지시설, 문화 보급·전수시설이 복합되어 다양한 문화예술 활동에 이용될 수 있는 시설
그 밖의 문화시설	대분류에 규정된 문화시설 외의 시설로서 문화예술활동에 지속적으로 이용되는 시설 중 문화체육관광부장관이 정하여 관보에 고시하는 시설

주: 진하게 표시된 영역이 문화기반시설총량에서 조사되고 있는 시설

자료: 법제처(www.moleg.go.kr)

전국 문화기반시설 총람에서는 문화기반시설을 「도서관법」상 도서관, 「박물관 및 미술관 진흥법」상 박물관·미술관, 문예회관(중전 「문화예술진흥법」상 문화예술회관) 및 「지방문화원진흥법」상 지방문화원, 문화의 집 등을 포함하고 있다. 이 영역이 실질적으로 문화체육관광부가 직·간접적으로 개입할 수 있는 영역이기도 하다.

한편, 문화향수실태조사에서 공공 영역의 문화시설은 문화부 소관법률에 따른 문화기반시설과 문화부 소관 외에도 다른 부처 소관 법률에 따라 지어진 시설로 문화예술 활동이 빈번하게 일어나는 공간을 의미하고, 이러한 공간으로 주민자치 센터, 시군구 구민회관, 복지회관, 청소년 회관 등을 제시하고 있다. 또한 공공 서비스 영역에 포함되지 않지만, 문화예술 활동이 공급되고 소비되는 주요 공간으로는 대학교 부설 사회문화교실, 사설 문화센터(백화점, 신문사, 방송사 등), 민간공연장, 영화관 등을 포함하고 있다.

〈표 2-7〉 문화향수실태조사에서 구분한 문화시설

구분	유형	설명
문화기반 시설	도서관	온갖 종류의 도서, 문서, 기록 출판물 따위의 자료를 모아두고 볼 수 있도록 한 시설
	박물관 (미술관)	고고학자료, 미술품, 인문/자연/과학 등에 관한 학술적 자료를 수집, 보존, 진열하여 일반에 전시하는 시설
	문예회관	예술 작품의 전시/공연을 목적으로 지은 시설
	문화원	일정한 시설을 갖추고 향토문화 또는 특정 국가의 문화를 전달하기 위해 문화 및 사회교육사업을 실시하는 비영리 시설
	문화의 집	지역 청소년들의 자유로운 문화예술 체험의 공간을 마련해주기 위해 문화체육관광부의 예산 지원으로 설치된 시설
공공문화 시설 (문화기반 시설 외)	주민자치센터	지역 주민을 위해 동읍면 단위로 운영하는 자치센터로 행정업무, 문화, 복지, 편익 시설을 제공
	시군구민 회관	지방 자치단체에서 회의, 공연, 집회의 목적으로 지은 시설
	복지회관	지역 주민의 복지향상을 위해 설치된 시설
	청소년회관	청소년 대상의 다양한 문화 활동을 위해 설치된 시설
사설시설	사회문화교실	대학교에서 일반인을 대상으로 강좌 등을 개설하는 시설
	사설 문화센터	개인 또는 기업체에서 일반인을 대상으로 강좌 등을 개설한 시설
	민간공연장	민간에서 예술 작품의 전시/공연을 목적으로 지은시설
	영화관	민간에서 영화를 상영할 목적으로 지은 시설

자료: 2016년 문화향수실태조사

본고에서는 비교적 문화서비스가 빈번하게 일어나는 장소로 통용되고, 통계자료 축적이 되어 분석이 가능한 점을 고려하여 공급 측면에서는 문화기반시설총람을, 수요 측면에서는 문화향수실태조사에서 제시하고 있는 문화시설로 범위를 한정하였다. 문화기반시설총람과 문화향수실태조사에서 제시하고 있는 문화시설 중 문화향수실태조사에서 제시하고 있는 문화시설의 범위가 문화기반시설범위를 포괄하고 있어 문화향수실태조사에서 제시하고 있는 문화시설을 본 연구의 문화시설로 조작적 정의하였다.

문화서비스시설(조작적 정의)

문화서비스 시설은 문화자원(콘텐츠)을 바탕으로 소비자에게 서비스 제공이 일어나는 시설 접점을 의미하고, 본고에서는 문화향수실태에서 조사되고 있는 시·군·구민화관, 문예화관, 도서관, 박물관(미술관 포함), 복지화관, 청소년화관, 문화원, 문화의 집, 대학교 부설 사회문화교실, 사설문화센터, 주민자치센터, 민간공연장과 영화관을 포함. 다만, 본 연구의 주 분석대상은 문화기반시설이고, 공공문화시설과 민간시설은 비교를 위해 분석함.

다. 문화서비스 정의에 따른 관련자료

본 연구에서는 조작적으로 정의된 문화서비스의 개념을 토대로 문화서비스의 수요와 공급, 그리고 수요의 제약을 검토하고 정책적 방향을 설정하였다.

〈표 2-8〉 문화서비스 분석 프레임

분석영역	주요 관련자료
문화서비스 공급	문화기반시설총람
문화서비스 수요	문화기반시설총람, 문화향수실태조사, 여가활동조사
문화서비스 수요 제약 (문화서비스 수요-공급 매칭)	문화서비스 참여여정(본 연구에서 설문구성)
↓↓↓↓↓	
문화서비스 개선방향	

제2절

문화서비스의 의미와 쟁점

1. 문화권, 문화서비스의 의미

가. 문화권과 문화서비스

사회서비스의 영역에 문화서비스 영역이 포함되어 있었지만, 실질적으로는 2013년 12월 30일에 「문화기본법」이 제정·공포됨으로써 국민의 권리로서 문화권이 법률상 근거를 획득하였다.

〈표 2-9〉 문화서비스관련 「문화기본법」의 주요내용

구성	주요내용
제2조 기본이념	문화는 삶의 질 향상의 가장 중요한 영역 중 하나, 문화의 가치가 사회 영역 전반에 확산
제4조 국민의 권리	문화권(모든 국민이 차별 없이 문화 창조·참여·향유할 권리)보장
제5조 국가와 지방자치단체의 책무	1항 국민의 문화권을 보장하기 위하여 정책, 자원 확충 노력 3항 지역 간 문화격차 해소 4항 문화소외 계층의 문화 향유기회 확대

문화서비스를 받을 수 있는 권리는 약 3가지로 요약된다. 첫째, 제정법은 문화가 개인의 삶의 질 향상과 집단의 상생·공존을 위하여 중요한 요소임을 공고히 하고, 문화의 다양성, 자율성과 창조성의 원리를 실현하는 것을 기본이념으로 삼는다(제2조). 둘째, 문화권이란 모든 국민이 차별 없이 문화를 창조·참여·향유할 권리를 말한다(제4조). 셋째, 문화권을 보장하기 위해 국가와 지방자치단체는 책무를 지닌다(제5조).

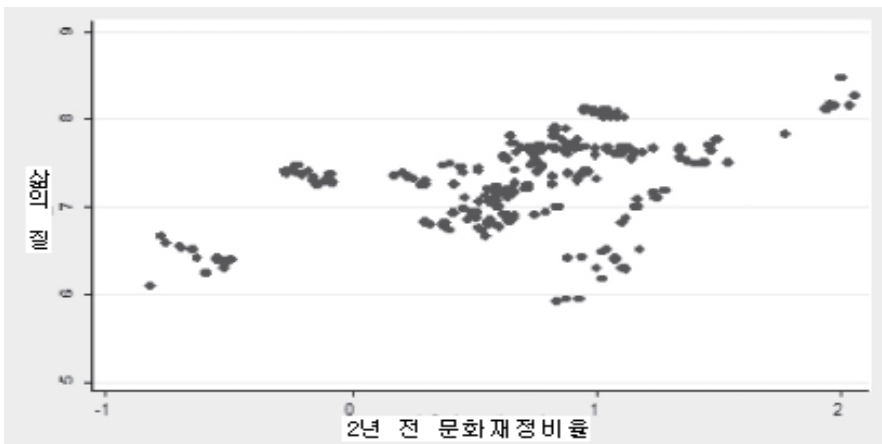
동법은 이미 국제적으로 주요한 과제가 된 문화권에 대해 상위 규정이 없는 가운데, 국민이 누려야 할 문화적 권리를 법률로 규정함으로써 미비한 문화권을 보호한다는 점, 문화향유 정책으로 문화정책의 초점이 전환된다는 데 의미를 지니고 있다(김휘정, 2014). 현실적으로는 「문화기본법」이

전에도 공공에서 제공하는 문화서비스가 존재하고 있었지만, 법률로 뒷받침됨으로써 문화서비스의 사회적 정당성이 한층 배가되었다는 점에서 의미가 있다.

나. 문화서비스와 삶의 질

문화예술의 본질적 가치는 문화서비스 측면에서 크게 고려되어야 할 사항은 아니다. 실제로 문화서비스 이용자에게 어떤 편익(benefit)이 있는지가 문화서비스의 가치를 결정하기 때문이다.

현재 문화예술로 인한 삶의 영향 측면, 즉 사람에게 주는 효과 측면에선 두 가지가 가장 중요하게 논의되고 있다. 하나는 삶의 질과의 관계다. 문화서비스의 일정 부분이 국가재정에 의해 운영된다는 점에서 문화서비스의 양적인 측면은 국가재정 중 문화재정이 차지하는 비중이 관련이 높는데, 양혜원(2013)의 문화재정과 삶의 관계를 파악한 연구에 의하면 2년 전의 문화재정 비율이 현재 삶의 만족도에 정적으로 유의미한 효과가 있는 것으로 나타나고 있다($r=0.51$, 유의수준 0.1).



[그림 2-2] 문화재정과 삶의 질의 관계

자료: 양혜원(2013). 문화재정과 삶의 질 간의 관계 연구

주: 삶의 만족도에 영향을 미칠 수 있는 변수(인구밀집도, 1인당 GDP, 기대수명, 실업률, 환경 부패 정도 등)를 통제하여 문화재정이 삶의 질에 미치는 영향을 분석한 결과임

같은 맥락에서 장훈과 정현일(2015)의 연구에서 문화예술이 개인의 행복에 미치는 효과를 금전적 가치로 환산했을 때, 문화서비스에서 제공하는 문화예술관람, 문화예술참여는 연간 3,180,852원~6,568,028원에 이르는 것으로 나타났다.

〈표 2-10〉 행복접근법을 통해 추정된 문화예술활동의 가치

	세부 문화예술활동	표준화 회귀계수	유의 확률	연평균CS	월평균CS	연간 총 국민 행복가치 (억 원)
문화예술 관람	음악연주회관람	.022	.029	₩3,660,880	₩305,073	₩5,324
	전통예술공연 관람	.019	.056	₩3,180,852	₩265,071	₩4,907
	연극(뮤지컬)공연	.036	.000	₩5,824,755	₩485,396	₩26,185
	영화보기	.047	.000	₩7,440,123	₩620,010	₩671,565
문화예술 참여	미술활동	.023	.019	₩3,819,585	₩318,299	₩11,616
	악기연주, 노래교실	.041	.000	₩6,568,028	₩547,336	₩48,632
	춤/무용(발레)	.025	.012	₩4,135,054	₩344,588	₩5,103

자료: 장훈외(2015). 문화예술의 사회경제적 효과분석 및 전망연구

주: 개별 여가활동 모형의 회귀 분석 결과 행복에 유의미한 영향을 미치는 활동들만 제시한 결과임

주2: 연간 총 국민행복가치는 해당 활동의 연평균 효과(CS), 해당 활동의 참여율(케이스 퍼센트), 2014년 모집단(2014년 15세 이상 인구 44,073,517명)을 기준으로 산출함

그리고 문화서비스를 통한 문화 활동은 타인과의 교류를 거부하고 개인화 되어가는 풍조 속에서 관계, 소통, 공동체 회복에도 도움이 되는 것으로 알려져 있다. 문화 활동을 통한 문화경험, 사회적 접촉, 사회학습, 공동체성 확인 등은 소외를 극복할 수 있는 원동력이 된다. 일반적으로 특정 문화예술활동에 참여하는 사람들은 함께 즐기는 동호인들과 강한 유대감을 가지는 경향이 있는 것으로 알려져 있다(장훈, 윤소영, 2014 재인용). 반대로 문화예술활동에 참여하는 사람은 공동체성을 해치는 반사회적 활동이 줄어든다는 보고도 있다(조남홍, 2011).

2. 공공문화서비스 공급의 이론적 쟁점

가. 시장실패와 문화서비스

문화서비스 공공 개입의 당위성은 시장이 실패(market failure)로 인해 사회 전체에 나쁜 결과가 초래될 수 있는지와 관련이 있다. 자유 시장 경제 체제에서는 개인이 자유롭게 경제활동을 통해 사익을 추구하게 되는데, 특정한 자원의 경우 시장에 전적으로 의존하고 정부가 관여하지 않을 경우, 공평한 분배가 이루어지지 않는 부정적인 결과가 초래될 수 있다. 문화예술 영역은 필수재가 아니라는 점에서 시장이 실패하는 지대가 발생하게 되는데, 이는 모든 이에게 공평한 문화향유의 기회를 제공한다는 문화권에 배치된다는 측면에서 일정부분 정부가 개입할 수 있는 영역이다. 문화서비스 영역은 특히 이러한 시장실패의 교정을 위한 정부 지원의 당위성을 설명하는 주요 논거로 사용하고 있다.

다만 이론과 별개로 현실적으로 이러한 논리는 문화서비스와 관련된 문화향유권 측면에서는 다양한 논거에 의해 부정될 수 있는 여지도 있다.

〈표 2-11〉 문화 부문에 정부 보조에 대한 찬성과 반대 입장

찬성	반대
후세를 위한 문화유산, 국위선양, 지역경제	고급 문화예술은 사회적, 역사적 효과 없음
문화소비경험을 통한 문화자본 형성	
문화산업은 시장의 효율성을 가질 수 없음	대중 참여형 문화예술은 스스로 발전
요금정책으로 저소득층 문화여가향수 기회 확대	고급예술은 저소득층의 세금을 사용하여 중산층 이상에게만 편익 발생 가능
	중간매개조직의 도덕적 해이 발생 가능

자료: 박현외(2004)를 바탕으로 재구성

문화 부문을 정부가 보조하는 것에 찬성하는 입장은 대부분 간접적인 효과, 장기적 효과에 초점을 맞추고 있고, 반대 입장은 현상에 초점을 맞추고 있다는 점에서 차이를 지니는데, 이는 다음 단락의 문화적 욕구와 문화서비스 제공과 연결되는 지점이다.

나. 문화향유의 불평등

현실적으로 문화향유측면에서 문화적 불평등을 완전히 없앨 수는 없다. 다만 불평등이 문제가 되는 것은 ‘차이’로 인해 발생하는 것이 아니라 ‘차별’에 의해서 발생할 때다. 일반적으로 문화적 불평등에 대한 오해는 ‘차이’의 해석의 차이에 기인한다. 단선적 관점(unilinear perspective)에서 ‘차이’ 동일한 기준(동일한 정량적 기준)을 적용해서 도달해야 할 목표 등수를 매기는 방식이다. 그러나 문화는 본래 다선적 관점(multilinear perspective)으로 접근되어야 할 영역이고, 다양한 사람이 다양한 방식과 다양한 수준에서 문화서비스를 향유하는 것은 당연한 문제다. 이것은 불평등의 문제가 아니다. 본래적 의미의 ‘차이’는 도리어 문화다양성의 시대에 문화서비스의 전제가 된다.

그러나 ‘차별’은 다른 문제다. ‘차별’로 인한 문화서비스 참여의 불평등은 다양한 사회 구조적인 차별적 제약으로 인해 원하는 문화서비스에 참여할 수 없을 때 발생한다.

〈표 2-12〉 문화의 민주화와 문화민주주의 비교

	목적	대상	초점	수단	결과
문화의 민주화	고급문화 전파	소외 계층	접근성 양적보급	고급문화예술 예술인	격차 증가
문화 민주주의	참여형 문화 확대	문화소외 계층	문화적 역량 개인의 취향 차별 금지	문화매개자 다양한 문화	?

문화향유의 불평등의 문제를 논의하기 위해서는 아주 오래된 논의 중 하나인 문화의 민주화와 문화민주주의 논의까지 거슬러 올라간다. 문화의 민주화는 고급문화를 이전까지 누리지 못하던 계층까지 확대해 문화향유의 불평등을 개선하겠다는 취지에 데 초점을 맞췄다. 문화서비스 관점에서 보면 고급문화예술을 제공하는 시설이 이에 해당한다. 지금까지 전국적으

로 공연장을 늘리는 정책은 이런 이론적 맥락과 닿아있다. 현재도 진행되고 있는 소외계층을 위한 문화서비스는 여전히 이러한 철학에 기반을 두고 있고, 사회적 약자 혹은 일반 시민들이 평소에 경험하기 어려운 문화서비스를 향유할 기회를 제공함으로써 문화권 측면에서 ‘차이’를 줄이는 것이 중요하게 인식하고 있다. 이러한 문화서비스 정책은 개인의 문화향유권을 보장하기 보다는 사회구조적으로 만들어진 계층에서 발생하는 불평등 또는 차이를 극복하기 위함이다. 다만 이는 문화적 취향을 철저히 외면한다는 문제를 노출하고 있다.

반면, 문화민주주의는 문화의 민주화는 사실상 실패했다고 보고, 참여형 문화 확대를 목적으로 대상의 문화적 역량, 나아가 문화자본을 축적하는데 초점을 맞추고 있다. 이는 문화서비스의 접근성을 높인다고 해도 관련해서 익숙하거나 친숙하지 않은 사람들이 해당 서비스를 이용하는 것이 현실적으로 어려워 여전히 문화서비스를 받지 않을 수 있다는 점에 주목한다. 따라서 먼저 해당 문화서비스에 대한 경험, 친숙성을 축적하는 것을 일차적 목표로 삼고, 문화예술교육 등의 정책을 주요 수단으로 삼고 있으며 고급문화예술 시설의 양적 확대보다는 문화서비스의 친숙성을 높여줄 생활권 문화서비스 시설과 문화매개인력에 대한 중요성이 강조되고 있다.

더욱 확장된 문화 민주주의적 관점을 따르는 문화서비스 정책은 ‘차별’ 철폐를 중요한 정책대상으로 삼고 있다. 우선 문화예술 장르의 차별을 극복하고자 다양한 형태의 활동을 문화예술범위에 포섭하기 위해 노력하고 있고, 두 번째로는 장애인을 비롯한 외국인 노동자, 국제결혼 이주자, 탈북자 등 서비스이용의 차별 금지와 관련된다. 이러한 철학적 기반에서는 문화서비스(특히, 고급문화서비스)의 양적확대보다는 개인의 취향(차이)을 존중하고, 문화서비스의 차별적 장애(barrier)를 제거하는 것이 더욱 중요한 문제가 된다.

문화의 민주화 관점에서든 문화 민주주의 관점에서든 문화향유의 불평등을 해소하기 위한 정책은 지속적으로 확대되어 왔다. 다만, 정책현장에

서는 다양한 문화예술을 여전히 포섭하지 못하고 있고, 시민의 문화적 욕구는 여전히 외면되고 있다. 특정장르, 특정 프로그램의 필요성은 여전히 문화서비스의 공급주체가 생각하는 필요성으로만 남아있다. 이러한 방식은 지속적으로 문화적 평등 추구라는 명분하에 문화서비스를 수요자에게 강요하는 현상으로 나타나고 있고, 이용자들은 정책의 공간이 아닌 다른 공간에서 자신들이 문화 활동을 해나가는 괴리가 발생하고 있다. 그간 정책적 부단한 정책적 노력에도 정부가 정한 문화서비스 공급지표에 따른 문화서비스 이용률이 변화가 거의 없다는 점에서 그렇다. 1순위 기준으로 공급자가 설정한 문화서비스 기준으로 보면, 여전히 문화예술 참여/관람이 0.8%수준에 머물러 있다(문화체육관광부, 2016). 기존 공급지표에 의한 문화적 불평등의 문제도 여전히 미결의 과제다.

다. 개방형 보편적 문화서비스

문화서비스와 관련해서 또 다른 이슈 중 하나는 현재 제공되고 있는 문화서비스가 대인 서비스를 기본으로 하는 사회서비스와 달리 대상이 특정되지 않는 보편적 서비스라는 점이다. 기회의 평등 측면에서 충분히 이해할 수 있지만, 공공적 특성을 지녀 서비스 품질이 크게 높지 않거나, 민간이 제공하기엔 다소 상품성이 떨어지는 재화가 이미 문화에 대한 눈높이 높아진 시민에게 선택을 받아야 하는 상황이다. 이러한 점을 극복하고자 대상을 특정하면, 대부분 대상이 경제적 소외계층과 맞닿아 있어 복지의 영역과 경계가 불분명해진다. 예산 당국에서도 복지대상 계층은 복지의 영역으로 보는 경우가 허다하다. 이런 상황에서 현재 문화서비스를 이용하는 대상을 구체화하면 적당히 경제적으로 여유가 있고, 적당히 문화적 취향과 역량을 갖춘 사람들이다. 그렇다면 문화서비스의 미래가 더욱 녹록하지 않다. 비슷한 민간서비스를 받아본 이들의 기대수준은 높아져있고, 공급자 중심, 중앙 정부 중심의 서비스제공으로는 다원화되는 현실의 수요를 따라가지 못할 수밖에 없다.

〈표 2-13〉 공공서비스 정책이 차해있는 상황

공공정책, 서비스에 대한 수요자의 기대수준 상승
서비스 산업이 가치 창출을 위한 주요 분야로 성장하여 기업들의 '사용자 중심' 서비스 실현을 노력하게 되고 서비스 품질 향상으로 이어지고 있음, 이를 경험한 국민들의 서비스 눈높이가 높아지고 있지만 복잡하고 어려운 절차의 서비스 공급자 중심으로 설계된 공공서비스는 이를 만족시켜주지 못하고 있음
사회의 속도를 따라가지 못하는 정책
한정된 분야의 전문성에 의해 설계되고 제공되는 공공서비스가 국민의 기대수준을 충족시키지 못할 뿐만 아니라, 많은 수요자간의 이해관계가 관여되고 전달체계가 복잡하여 사회 환경변화에 민감하고 빠르게 대응하기 어려운 현실
공급자 중심의 서비스 제공
공공정책의 평가 관리 시스템이 효율성과 생산적 측면에서 성과를 강조하여 국민의 입장보다는 제공자의 입장에서 목표성적을 내기 좋은 방향으로 설계될 가능성이 서비스의 제공뿐 아니라 개발 및 실행과정에서 나타나고 있음

자료: 정중호외(2017). 2017년 사회서비스 수요·공급 실태조사연구_정성조사를 재구성

3. 공공문화서비스 수요의 이론적 쟁점

가. 욕구

문화권, 그리고 문화서비스가 항상 정부가 제공하는 기본적인 서비스도 아니고, 규제 성격의 법률에 의한 서비스도 아니라는 점에서 시대적 맥락에 따라 문화서비스에 대한 정부의 방향은 달라질 수 있다. 다만 후기 산업사회에서 문화 활동은 대체로 필수적인 시민의 권리가 된 듯하다. 한국 사회도 1970년대 이후 급속한 산업발전과 함께 산업사회에서 후기산업 사회로 진입함에 따라 여가의 증가, 소득수준의 향상, 변화된 가치관과 삶에 대한 태도 등 많은 변화에 따라 국민 개개인의 문화적 욕구가 크게 증가했다. 이와 같은 사회문화 현상으로서의 문화적 욕구는 경제적 차원의 물질적인 풍요로움을 넘어 삶의 질 향상을 위한 새로운 사회적 현상으로 자리 잡았다(Inglehart, 2008). 그리고 이러한 사회적 현상에 맞는 사회정책에 대한 관심과 필요성 또한 강해지고 있다.

이런 맥락에서 문화서비스는 시대적 변화(경제적 상황 등)와 맞물려 있다. 문화예술을 무엇보다 중요하게 생각하는 사람도 있겠지만 문화권은 일반적으로 일차적인 욕구와 맞물려 있는 신체적, 경제적 안정이 어느 정도 확보된 후에 가능한 권리로 이해될 수 있다.

〈표 2-14〉 욕구위계와 문화서비스

욕구의 위계 (수요자요구)	동기초점	서비스 영역	정책적 지원에 대한 사회적 합의
자아실현	성장	문화서비스	공공서비스로서의 지리가 확고하지 못함
자기존중	결핍	광의의 사회서비스	최근 들어 공공서비스로 자리 잡음
애정과 소속		협의의 사회서비스	전통적으로 공공서비스의 영역
안전			
생리욕구			

문화서비스가 욕구위계 중 자아실현과 맞닿아 있다는 점은 많은 점에서 문화서비스의 특징을 결정한다. 첫째, 문화서비스가 가장 최상위의 욕구 위계를 충족하기 위한 서비스라는 점에서 현실적으로 사람들이 얼마나 원하고 있는지에 대해서 확신할 수 없다는 점이다. 어떤 사람들은 막연히 문화서비스를 요구할 수도 있고, 하위 단계의 욕구들이 위협을 받으면 문화서비스에 대한 요구가 확연히 줄어들 수 있다. 이러한 특징은 문화서비스가 소득탄력성 높다는 점으로 나타난다.

〈표 2-15〉 문화서비스의 소득탄력성

	공연 서비스	문화시설 서비스	기타문화 서비스	오락운동 서비스	보건의료 교육	음식료품	비식품 서비스
탄력성	1.325	1.743	1.677	1.386	.785	0.609	1.012

자료: 이진면, 이상연(2008), 문화서비스의 소비지출형태 분석

소득탄력성이 높다는 것은 소득이 줄어들면 우선적으로 줄이는 항목이라는 뜻이고 비탄력적이라는 뜻은 소득이 줄어도 쉽게 줄이지 못하는 항목을 의미한다. 문화서비스의 소득탄력성은 전반적으로 높는데, 이는 경제적 상황, 소득의 맥락에 따라 문화서비스 욕구는 제한되기도 한다는 뜻이다.

이는 단순히 소비의 측면만을 의미하지 않는다. 결핍의 욕구와 관련 있는 영역은 일반적으로 사회적 합의를 끌어내기 쉬운 영역이고, 사회적 합의가 잘 이루어진다는 의미는 정치적 지원, 나아가 재정 지원까지 비교적 수월하다는 의미를 지닌다. 이러한 점들이 경제적으로 풍요로운 상황에서 문화가 융성하는 이유다. 반면, 경제적 불확실성, 대규모 혁신을 통한 사회구조의 변환기에는 사람들이 문화서비스에 대한 욕구를 줄이거나, 제한할 수도 있다는 의미이기도 하다.

2006년 사회서비스를 본격적으로 논의하기 시작했을 때, 당시의 사회 경제적 맥락에서 문화권이 논의될 당시에는 문화권 확대를 위한 문화서비스 확대가 초점이 맞추어져 논의가 이루어졌다면, 현재 경제적 불확실성, 양극화, 불균형의 맥락에서는 문화서비스의 확대보다는 효율적 활용에 대한 논의가 더욱 활발한 것은 이러한 맥락효과 때문이기도 하다. 이는 문화서비스에 대한 쟁점과도 연결된다.

나. 접근성

수요자 접근성의 개념은 다양하게 정의되고 있지만, 문화서비스를 포함한 모든 서비스 사업에서 가장 많이 신경 쓰는 영역이다. 수요자가 지각하는 접근성이 서비스 참여로 직결될 수 있다는 점 때문이다. 포괄적인 의미의 접근성은 심리적인 것으로 포함해 모든 문화서비스와 참여 기회와 관련된 내용을 포괄한다.

일반적으로 접근성의 속성은 가용성, 지리적 접근성, 비용접근성, 편의 접근성, 서비스 수용성, 서비스 품질을 포괄한다.

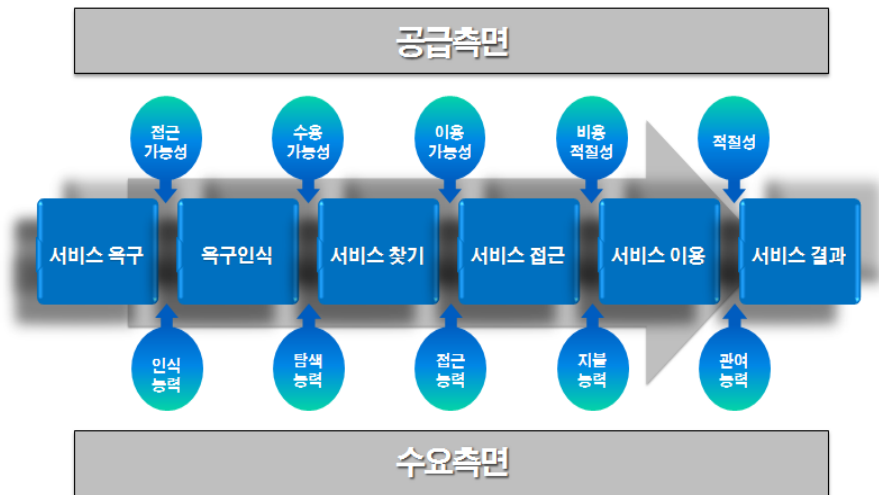
〈표 2-16〉 접근성의 개념

차원	내용
가용성 (availability)	<ul style="list-style-type: none"> - 원하는 문화서비스, 프로그램이 있는가? - 가용한 시간이 이용할 수 있는가?
지리적 접근성 (accessibility)	<ul style="list-style-type: none"> - 문화서비스 서비스 시설의 지리적 접근성은 어떠한가? - 이동 수단은 무엇인가? - 소요 시간과 비용은 어떠한가?
비용 접근성 (affordability)	<ul style="list-style-type: none"> - 문화서비스가 지불 가능한 범위에서 제공되고 있는가?
편의 접근성 (accommodation)	<ul style="list-style-type: none"> - 문화서비스 공간을 편안하게 느낄 수 있는가? - 문화서비스 공간이 이용자 중심적인가? - 문화서비스 공간이 다양한 활동을 할 수 있는 공간인가?
서비스 수용성 (acceptability)	<ul style="list-style-type: none"> - 문화서비스를 문화, 연령, 성별에 상관없이 이용 가능한가? - 수요자의 요구가 잘 반영되고 있는가?

자료: Penchansky & Thomas(1981) 내용을 재구성

문화서비스의 정책목표가 모든 국민의 문화적으로 풍요로운 삶의 지향한다는 점에서 모든 국민이 참여할 기회, 나아가 참여를 유도할 수 있는 정책적 지원은 필수 불가결하다. 따라서 접근성 확보의 문제는 해당 문화서비스의 효과성 즉, 적절한 것을 적절한 사람에게 전달했는지를 결정짓는다. 또한 접근성의 확보와 결핍은 문화서비스를 통한 사회적 포용(social inclusion)과도 직접 연결된다.

다만 그간 접근성의 문제를 공급 차원에서만 다루어 온 경향이 있지만, 사실 공급자체가 수요자에 기반을 두지 않으면 무의미하고, 공급량과 수요자의 지각은 다른 경우도 발생할 수 있고, 맥락기회 지각, 경험지각을 내포하기도 하므로 수요자 측면의 접근성도 다룰 필요성이 제기되고 있다(박세경, 2014). 이에 따라 접근성의 문제를 확장 제안한 이론에서는 서비스의 공급 측면과 수요 측면에서의 각각의 구성요소를 분리해서 제안하고 있다(Levesque et al., 2013).



[그림 2-3] 수요자의 참여과정을 고려한 접근성의 개념구성

자료: 박세경(2014)에서 재인용

수요측면에서의 접근성은 기본적으로 서비스 욕구, 관여수준, 접근 역량 등 물리적 접근과의 별도의 차원이 구성되며, 욕구, 관여수준, 접근역량은 주어진 공급체계 내에서 실제 행위의 실행 가능성 등을 예측하는 주요한 요인으로 작용한다.

다. 서비스 품질

공공서비스의 품질이 민간에 비해 다소 떨어진다는 지적이 지속되고 있는 가운데, 문화서비스를 포함한 공공서비스의 품질을 높이려는 시도가 지속적으로 이루어지고 있다. 그러나 그간 문화서비스의 특성상 기본적으로 일반 대중의 접근성에만 초점이 맞춰져 있어 서비스 품질은 크게 개여치 않는 상황이었다. 최근 들어 사회의 수요가 세분화됨에 되고, 이용자 소비자임과 동시의 권리의 주체인 시민이라는 점, 그리고 그 시민의 기대와 요구가 높아짐에 따라 문화서비스 기관에서는 이용자의 기대수준에 맞는 서비스를 제공하려는 노력이 곳곳에서 나타나기 시작했다. 다만 정부 일관된 정책이 없는 가운데 기관 개별적으로 서비스 개선을 해나간다는 점에서

서비스 품질이 균질적이지 않고 천차만별의 상황이다.

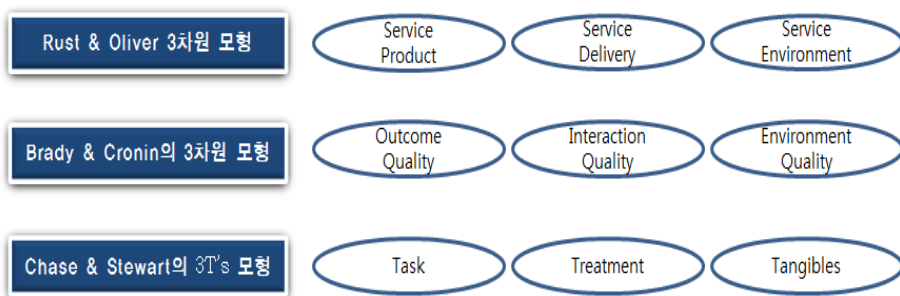
민간 영역에서 서비스 품질과 관련해서 일반적으로 가장 많이 사용되는 서비스 품질 측정도구는 SERVQUAL 모형(Parasuraman, Zeithal, and Berry, 1988)이다. 그런데 SERVQUAL 모형이 은행, 신용카드, 수리보수 등 대인접촉 위주의 서비스에서 개발된 모델이라는 점에서 이러한 서비스 유형에만 충실하고 다른 영역에는 잘 맞지 않는 경우가 많아 서비스 유형에 따른 다양한 서비스 품질측정 도구가 제안되고 있다.

〈표 2-17〉 SERVQUAL 모형

범주	내용
유형성	서비스의 물리적 표현: 물리적 시설의 외양, 설비, 인력, 문서
신뢰성	약속대로 제공: 약속한 서비스를 정확하게 수행하려는 능력
반응성	도와주려는 의지: 고객에게 빠르게 서비스를 제공하려는 의지
보장성	믿음과 확신을 심어주기: 종업원의 지식, 정중함, 신랄을 심어줄 수 있는 능력
공감성	고객 개개인에 대한 응대: 고객의 개인적인 요구에 대한 배려

자료: Parasuraman et al(1988) 내용을 재구성

Rust and Oliver(1994)은 서비스의 유형에 따른 서비스품질 모형의 한계를 극복하고, 보다 근원적인 차원에서 서비스품질을 측정하고자 3요인 모델을 제시하고 있다.



[그림 2-4] 서비스 품질의 3차원 모형

자료: 이유재, 라선애(2011)에서 재인용

3요인 모델은 모형에 따라 요인의 명칭이 달라지기는 하지만, 서비스 상품, 서비스 상호작용, 서비스 물리적 환경으로 구성된다. 특히 서비스 물리적 환경은 최근 서비스 지각에서 중요성이 점차 주목받고 있다. 3차원 서비스품질 모형은 직관적, 실용적 측면에서 모두 좋은 모델로 평가받고 있다(이유재, 라선아, 2011).

문화서비스는 특징적으로 공간을 활용하는 경우 많고, 목적이 달성되었다고 해서 바로 떠나지 않아도 되고, 체류형 서비스라는 특징으로 인해 물리적 환경 특성을 포함한 방식의 서비스품질 모형이 더욱 적합할 것으로 판단된다. 물리적 특성 외에도 핵심서비스와 별도로 제공되는 편의서비스도 공간 체류형 서비스의 품질에는 큰 영향을 미칠 수 있다. 예를 들면, 도서관 이용자의 경우 책을 보다가 식사, 휴식, 담소와 같은 핵심기능과 상관없는 행위가 일어날 확률이 다른 서비스에 비해 월등히 높고, 도서관에서의 식사, 휴식, 담소도 도서관 이용자 만족에도 영향이 있을 것이라 추론할 수 있다.

제3장 ●●

문화서비스 수요-공급 분석



제1절

공공 문화서비스 수요여건

1. 문화여가관련 수요여건의 변화

문화서비스 공급이 큰 틀에서 변화가 없는 가운데, 그간 문화여가 수요여건은 급속도로 바뀌고 있다. 이에 문화여가 수요와 관련된 최근의 변화양상을 살펴보고, 이를 바탕으로 문화서비스 공급의 개선 방향을 잡는 것이 필요한 상황이다. 또한 공공문화서비스 수요의 패러다임이 일방적으로 수혜 받는 패러다임에서 수요자가 선택하는 패러다임으로 바뀌고 있으므로 다양한 선택지 가운데 문화서비스의 위상을 알아보는 것도 필요하다.

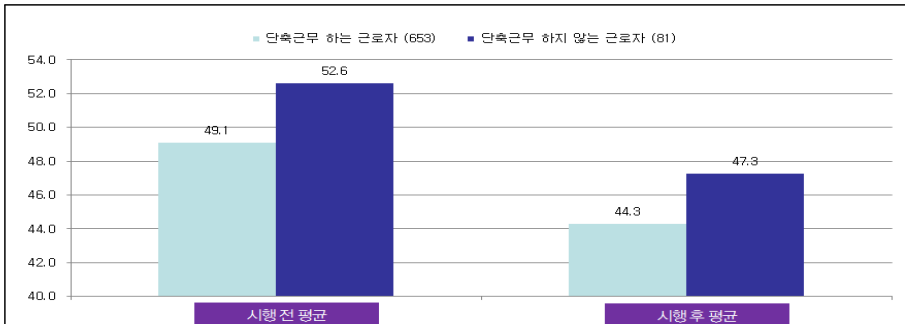
가. 시간구조

1) 노동시간의 감소

2018년 7월 1일부로 기존 최장 68시간의 근로시간에서 16시간이 줄어든 주 52시간 근무 상한제가 시행되었다. 개정 근로기준법에 따라 300인 이상 사업장, 공공기관을 2018년 7월 1일부로 50~300인 미만은 1년 6개월 이후(2020년 1월), 5~50인 미만 사업장은 2021년 7월부터 순차적으로 근무체제를 바꾸게 된다. 다만 처벌과 관련해서는 경영계의 요구로 6월 유예된 상태다.

시간구조의 변화가 실제 국민들의 삶을 변화시키는지 알아보기 위해 지난 9월 조사된 조사 자료(한국문화관광연구원, 2018)에 의하면, 노동시간 단축 대상 기업 직원들은 노동시간이 줄었다는 응답을 보였다.

(단위: %)



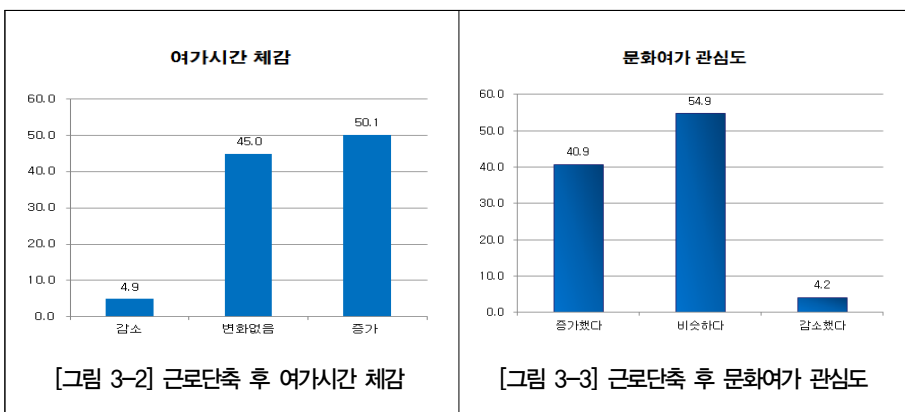
[그림 3-1] 주 52시간 근무제 도입과 노동시간

자료: 문화관광연구원(2018). 노동시간 단축에 따른 문화여가생활 변화 실태조사 보도자료

2) 여가시간 증가, 문화여가에 대한 관심 증가

자연스럽게 노동시간의 감소가 여가시간의 증가로 이어지는 것은 아니다. 하지만 최근 ‘워라밸’이 삶의 중요한 화두가 된 가운데, 지역문화진흥원 9월 조사 자료에서 여가시간 증가를 체감하는 사람이 50.1%였고, 문화여가의 관심도 증가를 보인 사람은 40.9%로 나타났다.

(단위: %)



[그림 3-2] 근로단축 후 여가시간 체감

[그림 3-3] 근로단축 후 문화여가 관심도

자료: 문화관광연구원(2018). 노동시간 단축에 따른 문화여가생활 변화 실태조사 보도자료

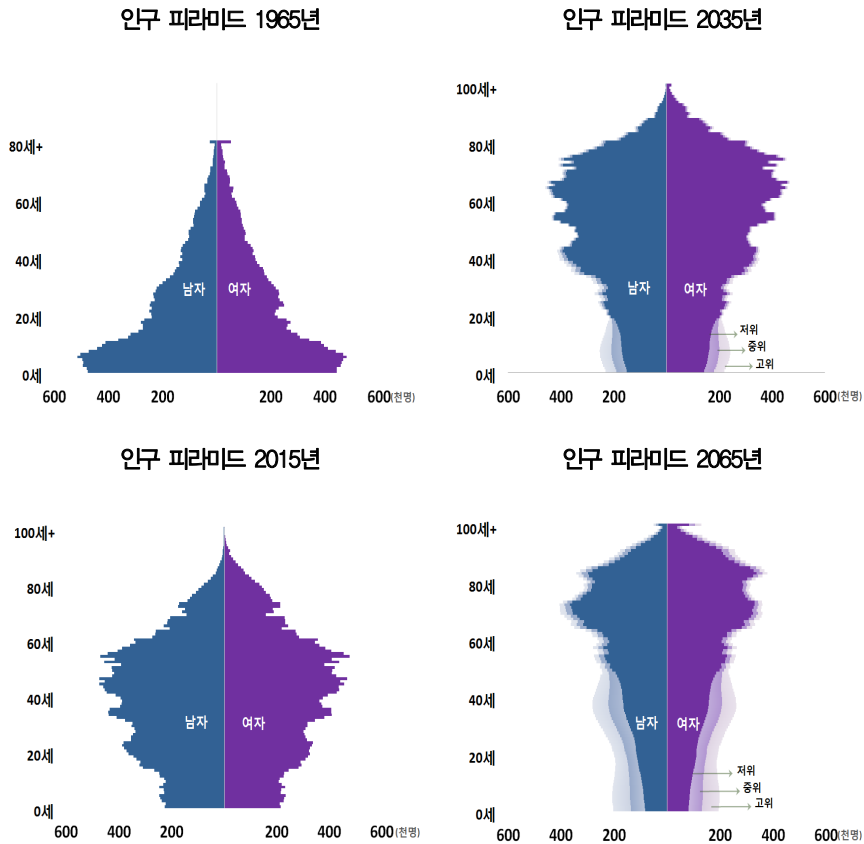
나. 인구·가구 구조

1) 인구구조의 변화

성별, 연령, 거주 지역, 소득, 장애 여부, 시간 등은 문화서비스 참여에 영향을 주는 가장 기본적인 요인으로 알려져 있다. 소위 개인적 인구통계학적 요인으로 묶이는 요인들은 개인적이지만 구조적으로 문화서비스 참여에 영향을 주게 된다. 예를 들면, 여가시간은 모든 수요의 토대가 되어 개인적으로 시간의 많고 적음은 문화서비스 참여 확률과 연결된다. 또한 소득이 높은 사람이 그렇지 않은 사람들보다 문화서비스에 참여할 확률이 높고, 민간을 포함한 공급이 풍부한 대도시 주변에 사는 사람들이 문화서비스에 참여할 확률이 높다. 이는 인구통계학적 요인이 가지는 구조적 속성에 기인한다. 이미 주어진 구조 속에서 사람들은 선택의 기회를 한정하거나 제한받을 수 있기 때문이다. 다만 구조적 요인은 개인이 가진 문화서비스 욕구와 상호작용한다. 동일한 구조 속에서도 욕구의 높고 낮음이 문화서비스 참여를 결정할 수 있다.

최근에 보다 확장된 사회구조적 요인으로서 수요 여건도 중요해지고 있다. 개인뿐 아니라 사회구조의 변화는 수요와 관련된 주요한 쟁점이 된다. 예를 들면, 인구구조, 가구구조, 돌봄이 필요한 가구의 비율, 1인 가구의 비율 등은 기존의 개인적인 수요 여건과는 다른 도전과제를 던지기 때문이다. 다양한 요인에 의해 사회구조가 급변하면서 기존과는 다른 수요자의 무리가 만들어지거나 확대되기도 한다. 거시적인 인구구조의 변화는 수요계층의 변화, 수요계층의 요구 변화를 수반하게 되고 공공서비스는 다양한 도전과제를 직면하게 된다.

다양하게 발표되는 국내 인구변화 양상은 향후 인구의 감소와 고령화로 귀결된다. 이는 문화서비스 측면에서 두 가지 함의가 있다. 첫째로 인구감소를 막을 수 있는 수단으로써 문화서비스의 미래 방향 무엇인지, 둘째는 고령인구에 대한 문화서비스 공급은 어떤 방식으로 가능한지다.

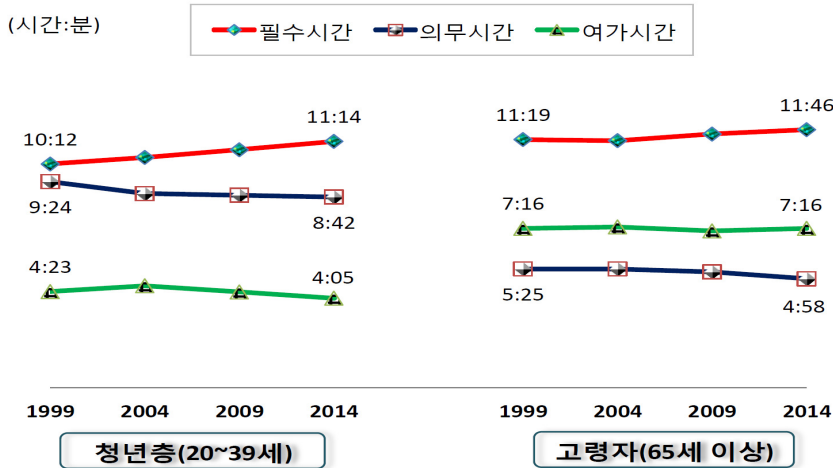


[그림 3-4] 한국의 인구 피라미드 추이

자료: 통계청(2016). 장래추계인구 2015년~2065년

2) 연령대별 시간활용

당연한 이야기겠지만, 65세 이상의 고령자의 여가시간은 의무시간에 비해 길다. 그런데 이를 인구 구조의 변화와 연관시키면 고령화 속도를 고려할 때 국민 총 여가시간의 양이 급속도로 증가한다는 것을 의미하고, 공급자 측면에서는 서비스 시간과 맞춤형 콘텐츠에 관련된 검토가 이루어져야 할 영역이다.

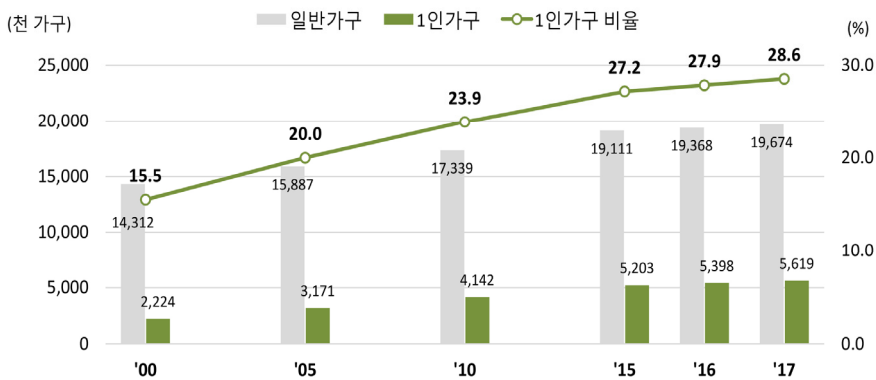


[그림 3-5] 청년층 고령자의 시간활용

자료: 통계청(2014). 한국인의 생활시간 변화(1999년 ~2014) 보도자료

3) 가구구조의 변화

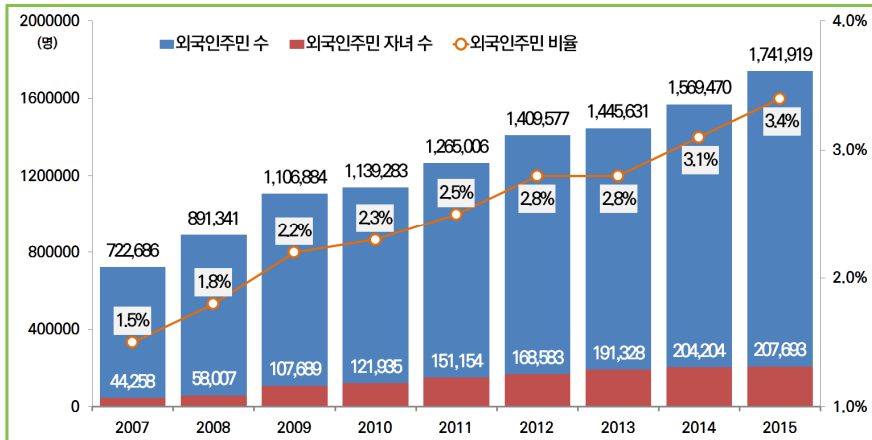
인구구조의 변화와 더불어 가구구조도 급격하게 변화하고 있다. 1인가, 맞벌이 가구, 다문화가구 등 가구 환경으로 인해 또 다른 문화서비스 욕구, 방식을 필요로 하는 경우가 증가하고 있다는 의미다.



[그림 3-6] 연도별 1인 가구 규모

자료: 통계청(2017). 2017년 인구주택 총조사

2017년 현재 1인 가구는 전체 가구의 28.6%인 5,619가구로 가장 흔한 가구로 자리 잡은 지 오래되었고, 다문화 가구는 319,000가구로 지속적으로 증가 양상에 있다.



[그림 3-7] 외국인 이주민수 추이

자료: 행정자치부, 지방자치단체 외국인주민 현황 이상열 외(2017) 재인용

1인 가구와 다문화 가구의 증가는 문화서비스가 1인 가구의 취약한 영역, 해당 가구의 공동체로부터의 이탈의 문제에 어떻게 대응할지에 대한 문제에 직면하게 한다.

한편, 맞벌이 부부의 비율 증가는 기존의 남성 중심의 사회구조 속에서 여성이 문화서비스의 사각지대에 놓이게 하는 결과를 초래하기도 하였다.

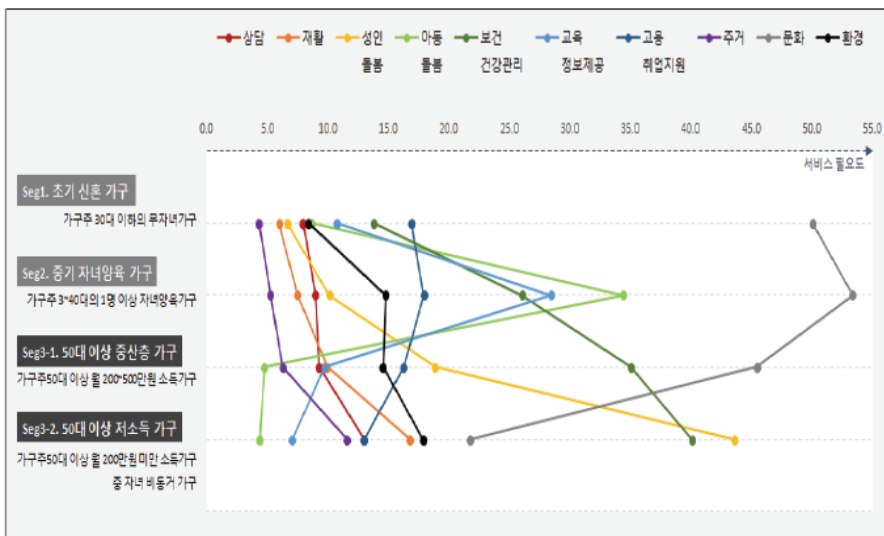
2014년 생활시간 조사 결과에 의하면, 맞벌이하는 여성의 경우 그렇지 않은 여성에 비해 여가 시간이 2시간가량 적은 것으로 나타나고 있고, 미취약 아이가 있는 경우 1 시간 정도 여가시간이 적은 것으로 나타나고 있다. 여가가 자유를 의미한다는 면에서 결혼을 하고 아이를 낳는 것이 자유의 상실, 행복감의 상실로 이어지지 않도록 하고 아이를 낳고 사는 것이 행복한 사회를 만들기 위해 문화서비스의 역할을 재설정 할 필요성이 제기되는 대목이다.

다. 수요욕구 구조

1) 문화서비스 필요도

다양한 서비스 선택지에서 상대적 필요성이 나타난다는 측면에서 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사에서는 문화서비스의 상대적 중요성이 두드러지게 나타나고 있다. 동 조사에서 다양한 기본 복지서비스 중 50대 이상 저소득 가구를 제외하고는 문화서비스의 필요도가 가장 높은 것으로 나타났다.

(단위: %)



[그림 3-8] 세부 집단별 사회서비스 필요도

자료: 박세경외(2015), 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사

필요도뿐 아니라, 실제 이용률에서도 문화생활 참여와 향유, 여가생활을 지원하는 ‘문화서비스’ 이용률이 36%로 상담, 재활, 성인 돌봄, 아동 돌봄, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 환경서비스 등 보다 기본적인 욕구들과 관련된 서비스보다 높게 나타나고 있다.

〈표 3-1〉 영역별 사회서비스 이용률

(단위: %)

서비스 유형	서비스 이용률
상담서비스	1.5
재활서비스	2.9
성인돌봄 서비스	2.0
아동돌봄 서비스	5.8
보건의료 및 건강관리 서비스	12.1
교육 및 정보제공 서비스	2.6
고용 및 취업지원 서비스	5.0
주거서비스	0.5
문화서비스	36.0
환경서비스	3.7

주: 복수의 서비스 선택 가능

자료: 박세경외(2015), 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사

2) 복합(중복)욕구

〈표 3-2〉 중복욕구 가구의 거주 지역 특성

(단위: % 가구)

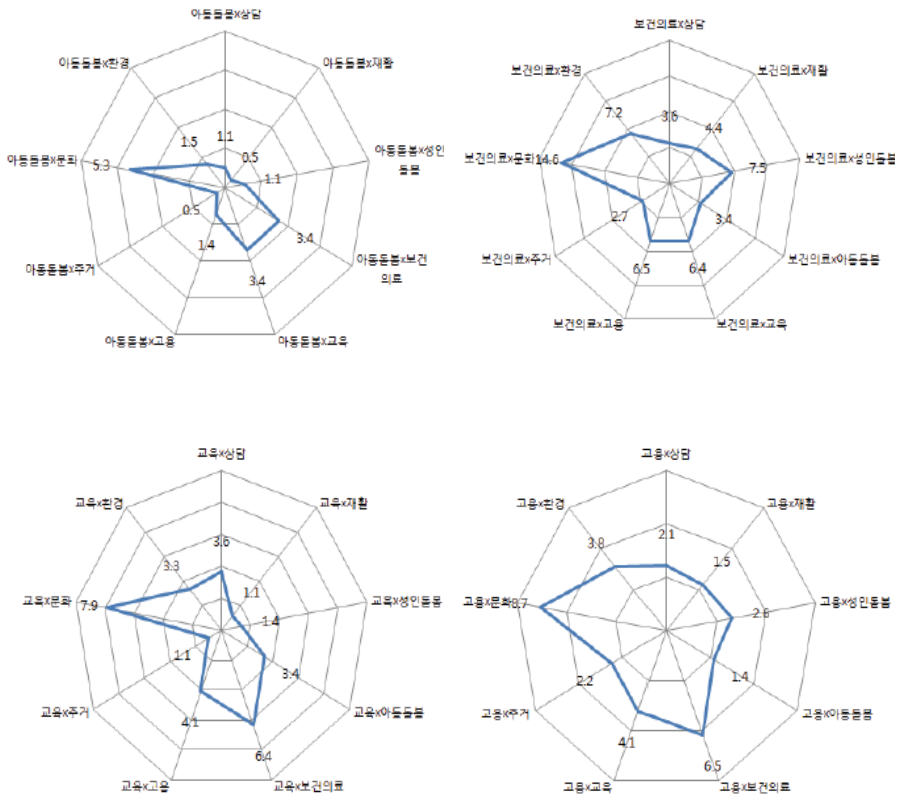
	사회서비스 이용욕구			전체
	없음	단일욕구	중복욕구	
대도시	51.7	41.7	45.2	46.2
중소도시	19.6	31.0	30.3	27.3
읍면부	28.7	27.3	24.5	26.5
계	100.0 (1,204)	100.0 (1,124)	100.0 (1,750)	100.0 (4,078)

자료: 박세경외(2015), 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사

다양한 가구 형태 그리고 가구원 욕구의 다중성, 개인의 다양한 삶의 주제들에 대한 중복 욕구 등으로 인해 사회서비스 영역에서는 단일욕구보다 복합(중복)욕구의 필요성이 증가하고 있다. 문화서비스의 중요성은 문화서비스 단일영역에서의 필요도, 이용률에서도 가장 높았지만, 2개 이상

의 다양한 영역에서의 서비스 욕구가 있다고 응답한 가구를 대상으로 한 분석에서도 중요성이 두드러졌다. 2015년 사회서비스 수요공급 실태조사에 의하면 문화서비스는 다른 사회서비스와의 결합 가능성이 가장 높은 서비스 영역이었다.

(단위 개)



[그림 3-9] 사회서비스 영역의 복합욕구도

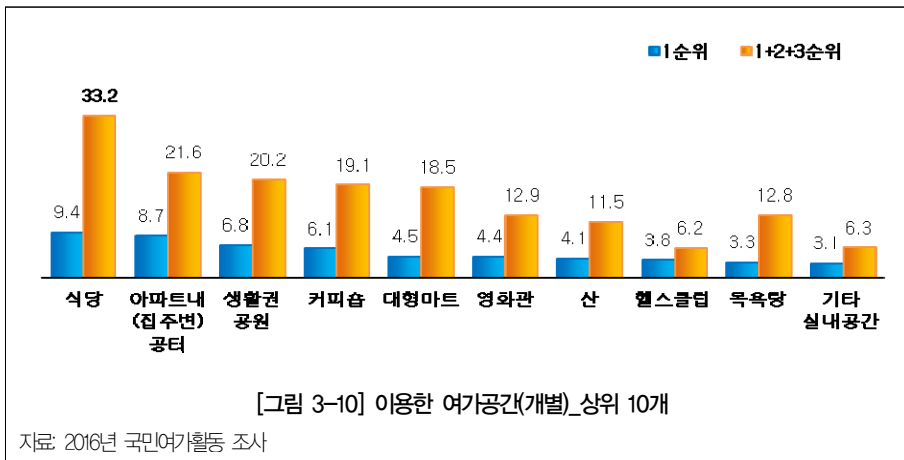
자료: 박세경외(2015), 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사

3) 생활권 중심

2018년 소확행 트렌드 이전부터 생활권 중심의 소소한 여가에 대한 선호가 나타나고 있었다. 2016년 기준 집 외에 가장 많이 이용한 여가공간

은 식당(9.4%), 집주변공터(8.7%), 생활권 공원(6.8%), 커피숍(6.1%), 대형마트(4.5%)로 나타났다. 공급자 중심의 문화서비스 공급은 생활권으로부터 유리되는 경향이 있는데, 생활권 공간중심으로 문화서비스가 들어가는 방안도 모색할 필요가 있는 대목이다.

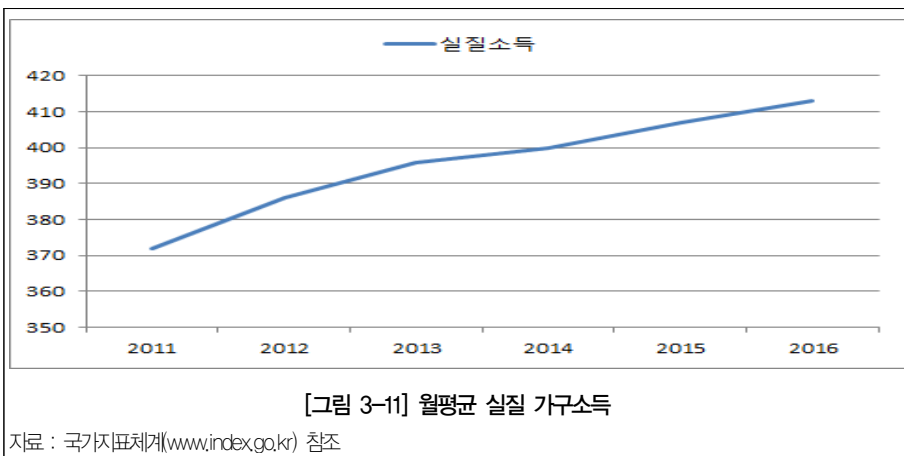
(단위%)



라. 경제 구조

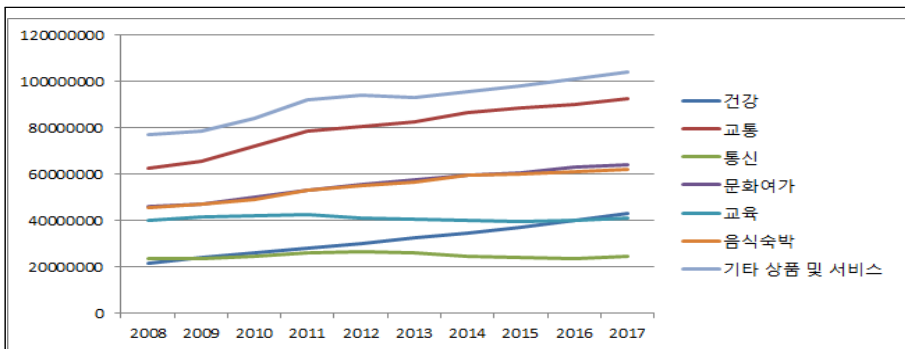
1) 소득의 증가

(단위 백만원)



가계동향 조사결과 2003년 월평균 실질 가구소득(2인 이상)은 357만 원에서 2016년 436만 원으로 22% 증가하였다. 2018년에는 1인당 GDP가 3만 2775달러로 세계 29위, 인구 1000만 이상 기준 세계 10위를 기록하여 명실상부 선진국 대열에 합류했다고 봐도 무방한 상태다.

(단위: 백만원)



[그림 3-12] 연도별 주요 소비지출

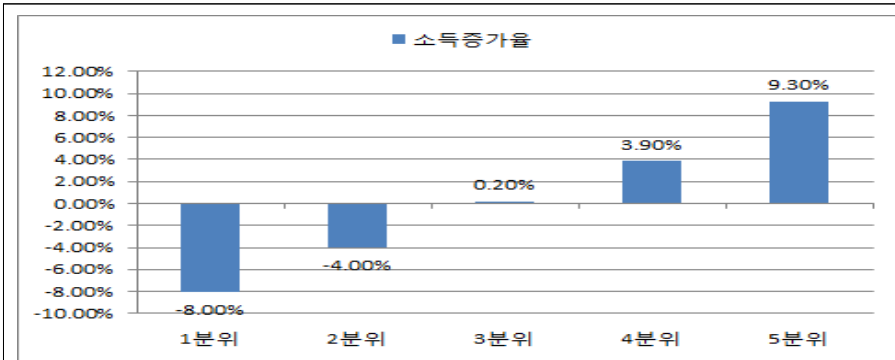
자료: OECD, Dataset: Final consumption expenditure of households

소득의 증가와 더불어 문화여가비의 가계지출도 지속적으로 증가하고 있다. 다만 2017년 현재 국민 총지출 대비 문화여가 지출의 비율은 3.7%로 2만 달러 ~3만 달러 시기의 미국, 영국, 독일 5~6%에 비해 낮은 수준으로 나타나고 있다.

2) 경제적 양극화

경제규모의 증가가 더불어 경제 양극화도 지속적으로 증가하고 있는 현상이 나타나고 있다. 경제규모와 개인의 소득의 증가는 소득탄력성이 상대적으로 높은 문화여가 향유에 청신호지만, 경제의 양극화는 문화향유의 양극화로 이어질 가능성을 내포하고 있다. 절대적 빈곤기를 넘어선 현재 상대적 빈곤감은 문화여가의 향유수준과 더욱 밀접한 관련을 가질 수 있다. 상대적 빈곤감은 기본적 욕구에 사용될 비용보다는 상위욕구에 사용될 비용에서의 차이가 더욱 큰 원인일 수 있기 때문이다.

(단위: %)



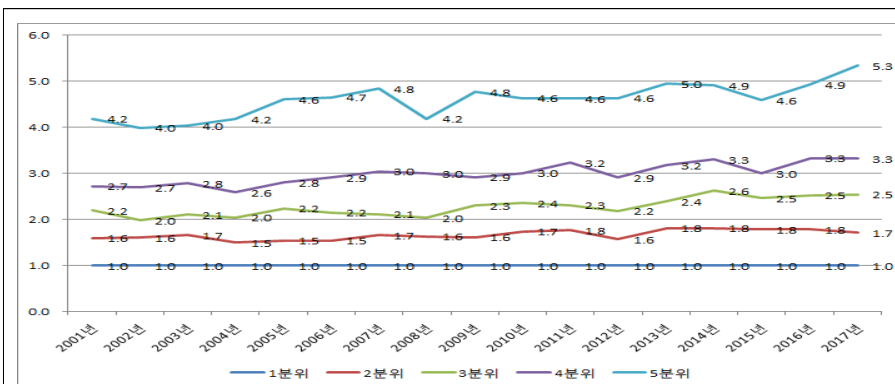
[그림 3-13] 2018년 1분기 5분위별 월평균 명목소득 증가율

주: 2018년 1분기 기준, 전년 동기 대비

자료: 통계청(2018), 가계동향조사

소득증가율의 양극화는 그대로 문화의 양극화로 이어지고 있다. 2001년부터 2017년까지 소득분위별 오락문화비 소비지출 추이(통계청, ‘가계동향조사’)를 보면, 소득 1분위의 오락문화비 지출을 ‘1’이라 할 때, 고소득 계층인 소득 5분위의 오락문화비 지출은 ‘5.3’으로 5배 이상 차이를 보이는 것으로 나타난다.

(단위: %)

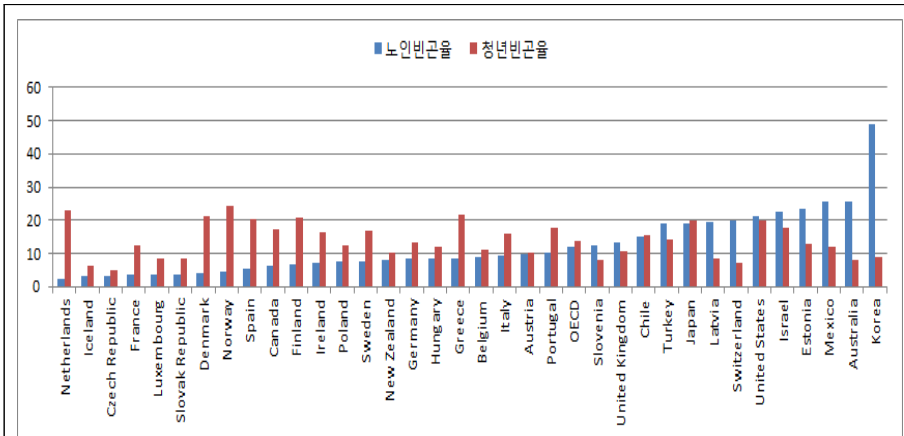


[그림 3-14] 소득수준에 따른 문화지출의 차이

자료: 통계청 「연간 가계 동향」, 각 년도

경제적 양극화는 노인을 중심으로 더욱 심각한 양상이다. 인구 구조적으로 노인 인구가 증가하고 있는 가운데, 65세 이상 노인 인구의 상대적 빈곤율은 OECD에 가장 높은 수준으로 나타나고 있다.

(단위: %)



[그림 3-15] OECD 노인과 청년의 상대적 빈곤율

자료: OECD(2016), Society at a glance

3) 저성장 위기

그나마 경제가 급속도로 성장하던 때는 경제적 양극화 등의 위기들을 경제적 풍요로움으로 극복 가능했지만, 현재는 이도 어려운 시점이다. OECD(2017)에서 발표한 자료에 의하면, 우리나라의 잠재성장률은 2000년대 초반 5%대 수준에서 점차 하락하여 2015년 3.3%까지 낮아졌으며, 2020년 2.1% 수준에서 점차 낮아져 2030년 2.2%, 2060년 1.3%까지 하락할 것으로 전망되고 있다.

제2절

공공 문화서비스 수요·공급 실태

1. 문화기반시설 공급현황

문화기반시설 공급현황은 수요와 밀접한 연관을 가진 부분을 중심으로 살펴보았다. 공공서비스 공급실태는 시설, 운영인력, 운영예산, 운영주체 등을 중심으로 실태를 파악하는 것이 일반적이지만, 본 연구는 수요자의 접근성을 중심으로 시설 수, 운영시간, 제공 프로그램, 비용 등을 중심으로 살펴보았다. 수요자 입장에서 시설 수는 물리적 접근성의 가장 기본이 되는 영역이고, 운영시간은 수요자의 수요 가능시간을 의미하며, 제공 프로그램은 수요자가 원하는 콘텐츠, 수준, 수량 등을 의미한다. 비용은 해당 서비스의 가격을 의미한다.

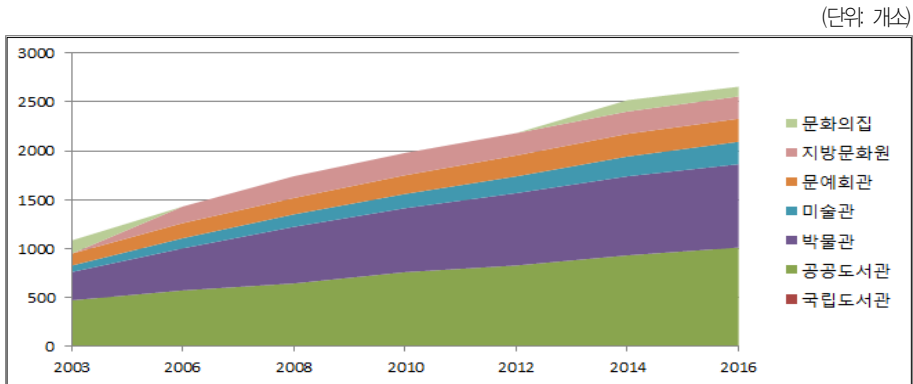
가. 문화기반시설 공급

1) 문화기반시설 공급 총 누적량

본 연구에서 조작적으로 정의한 문화서비스 제공 시설은 문화향수실태 조사를 기준으로 보다 폭넓게 제시하였으나, 문화서비스 공급은 공공에서 제공하고 있는 문화시설 중 직접적으로 문화서비스 제공을 위해 설립된 공공 문화기반시설을 중심으로 살펴보았다.

2016년 말 기준²⁾으로 문화기반시설(도서관, 박물관, 미술관, 문예회관, 지방문화원, 문화의집, 생활문화센터)의 누적량은 2,657개소이다. 이는 문화향수실태조사가 시행된 2003년 1,083개소 대비 145% 증가한 수치였다.

2) 2017년에 발표된 문화기반시설 현황은 2016년 기준으로 작성되었음

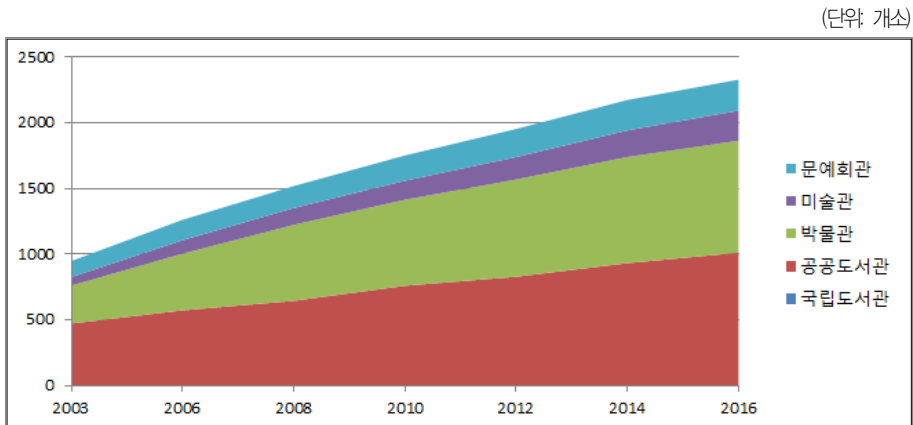


[그림 3-16] 문화기반시설 누적량

자료: 각 년도 문화기반시설총량

2) 협의의 문화기반시설

문화기반시설 중 시설의 하드웨어적 고유성이 큰 문예회관, 공립미술관, 공립박물관, 공공도서관(국립 도서관 포함)을 기준으로 2016년까지의 누적 공급량은 2,329개소로, 2003년 948개소 대비 146% 증가하였다.



[그림 3-17] 협의의 문화기반시설 누적량

자료: 각 년도 문화기반시설총량

2016년 말 기준으로 누적 공급량은 국립도서관 1개소, 공공도서관 1,010개소, 박물관 853개소, 미술관 229개소, 문예회관 236개소이다.

〈표 3-3〉 협의의 문화기반시설 누적 공급량

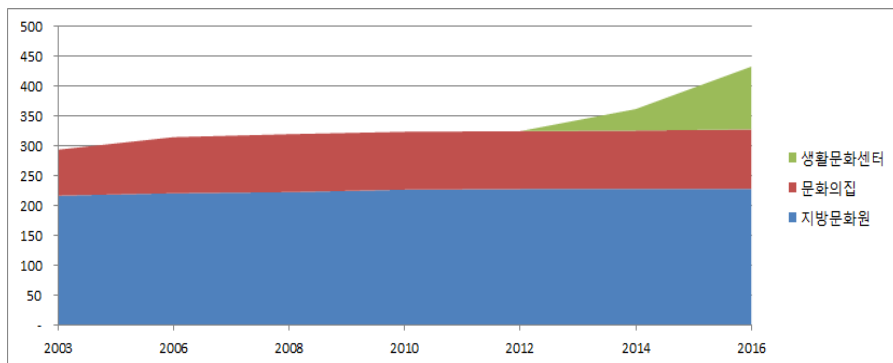
(단위: 개소)

구분	2003	2006	2008	2010	2012	2014	2016
국립도서관 ³⁾						1	1
공공도서관	471	572	644	759	828	930	1,010
박물관	289	431	579	655	740	809	853
미술관	66	103	128	145	171	202	229
문예회관	122	155	167	192	214	232	236
계	948	1,261	1,518	1,751	1,953	2,174	2,329

3) 광의의 문화개념 성격의 문화기반시설

문화기반시설 중 시설의 하드웨어적 고유성이 상대적으로 약한 지방문화원, 문화의집, 생활문화센터를 기준으로 2016년까지의 누적 공급량은 433개소로, 2003년 294개소 대비 47.2% 증가하였다.⁴⁾ 2016년 말 기준으로 누적 공급량은 지방문화원 228개소, 문화의집 100개소, 지정제로 공급되는 생활문화센터 142개소로 나타나고 있다.

(단위: 개소)



[그림 3-18] 광의의 문화기반시설 누적량(협의의 문화기반시설 제외)

자료: 각년도 문화기반시설총량, 2017 생활문화센터 실태조사 연구

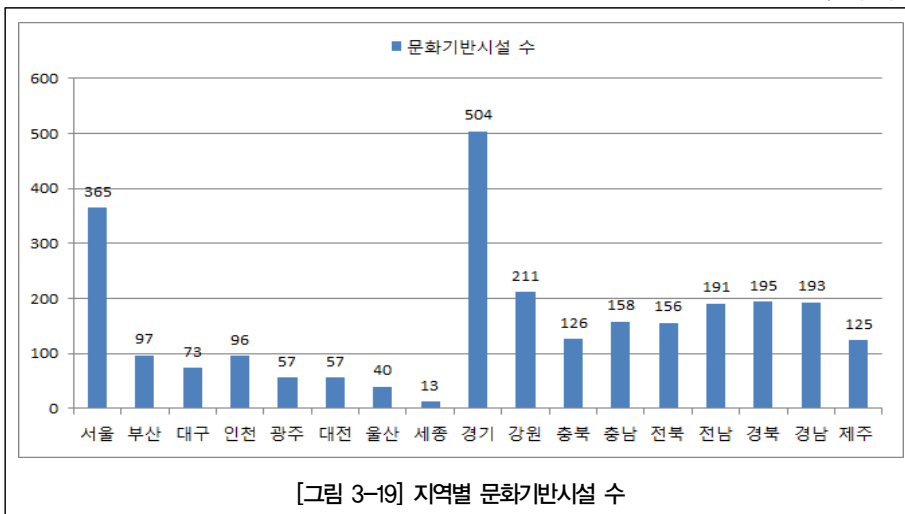
- 3) 문화기반시설총량에서 국립도서관은 '2014 문화기반시설총량'에서 집계기 시작되었다.
- 4) 생활문화센터는 기존의 문화원, 문화의집, 문예회관에 중복으로 지정될 수 있어, 실제 문화기반시설의 공급량을 산출하는데 있어 중복되는 시설을 제외할 필요가 있으나, 문화향수실태조사의 이용 공간의 유형에 포함되므로(2016년 기준) 이를 제외하지는 않았다.

나. 지역별 문화기반시설 공급 현황

1) 지역별 문화기반시설 수

2016년 기준으로 전국 문화기반시설은 총 2,657개이고, 지역별로 문화기반시설 수를 살펴보면, 경기도가 504개로 가장 많았고, 다음으로 서울 365개, 강원 211개 순으로 나타나고 있다.

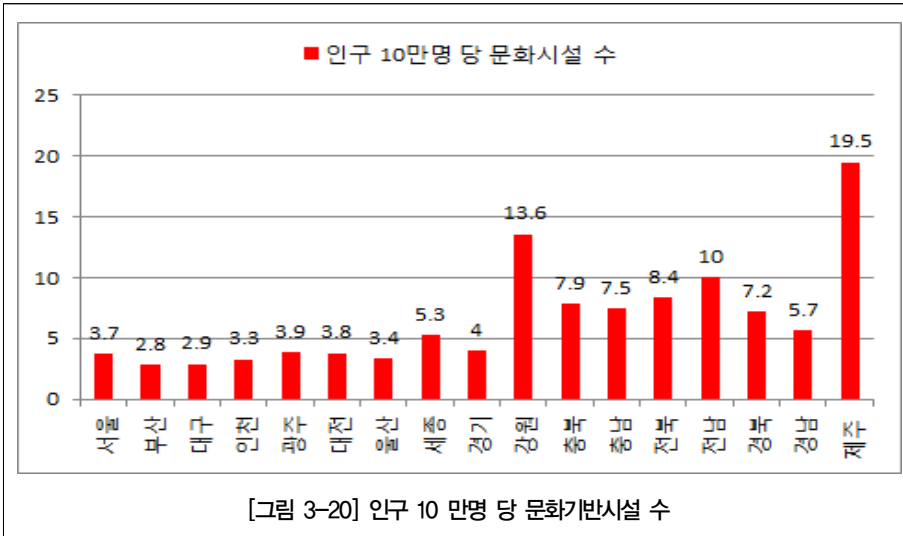
(단위: 개소)



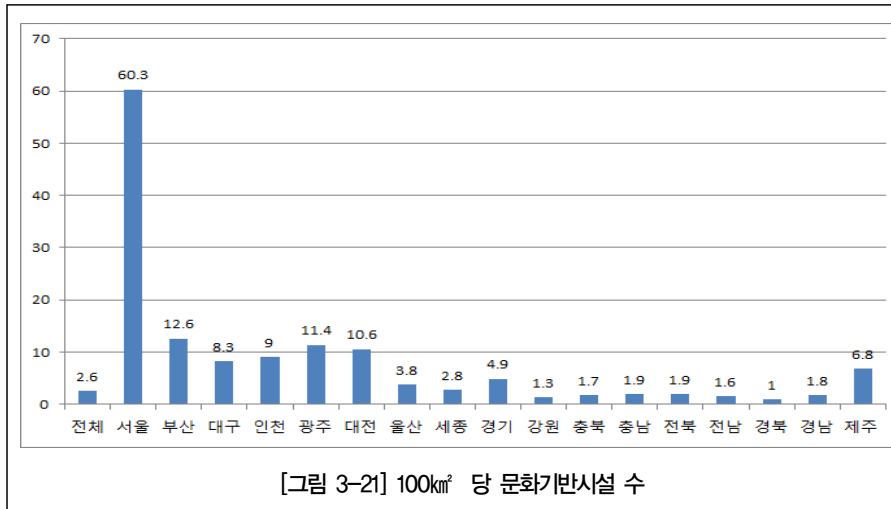
2) 인구 10만 명당 문화기반시설 수

문화기반시설이 봉사해야 하는 대상의 수를 기준으로 하는 인구 10만 명당 문화기반시설 수는 제주가 19.5개, 강원이 13.6개, 전남이 10개 순으로 높게 나타났다. 다만, 이는 문화기반시설이 서비스를 제공해야 하는 공간적 범위와 해당 서비스 공간 범위의 인구밀도 등이 고려되지 않은 지표로, 지역의 시설 공급 과잉 등을 설명할 수 없는 지표이므로 해석에 유의하여야 한다.

(단위: 개소)

3) 100km² 면적당 문화기반시설 수

(단위: 개소)

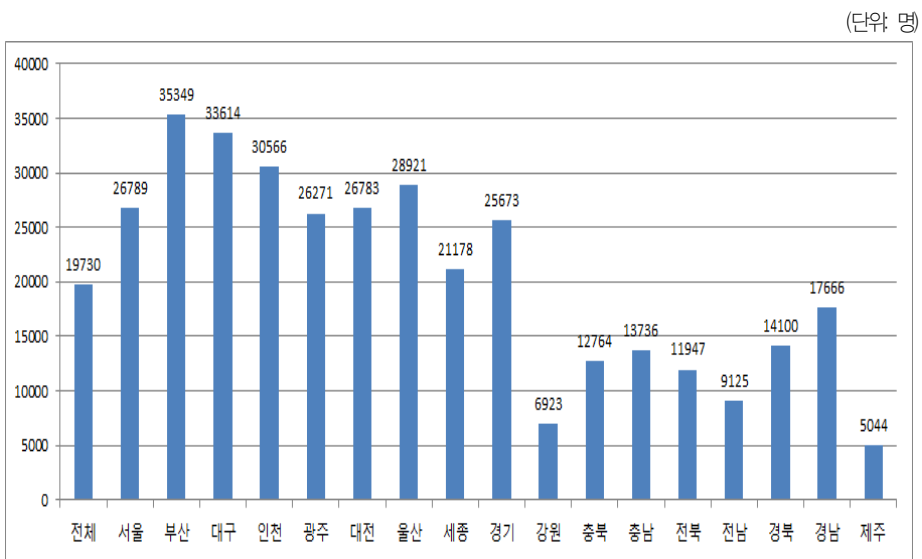


- 5) 해당 면적의 중심에 문화기반시설이 존재한다고 가정해도 자가용으로 30분 이상은 이동해야 하는 거리로 볼 수 있음

봉사대상수가 아닌 봉사의 공간범위를 나타낼 수 있는 지표로 100km² 당 문화기반시설 수를 살펴보면 서울이 60.34개로 가장 높았고, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경남 등은 2개가 되지 않는 문화기반시설이 100km² 당 분포하는 것으로 나타나고 있다. 이는 인구가 거주하지 않는 공간을 고려한다고 하더라도 지역에 따라 문화서비스 다양성의 불균형이 심각하다는 것을 나타내주고 있었다.

4) 100km² 면적당 문화기반시설의 봉사대상 인구수

서비스의 공간적 범위와 서비스의 봉사 대상을 고려한 100km² 범위 내에서 문화기반시설의 봉사대상 인구를 살펴본 결과, 해당 공간범위 내에서 봉사를 해야 하는 대상이 가장 많은 지역은 부산으로 나타났고, 다음으로 대구, 인천 순이었다.



[그림 3-22] 100km² 면적당 문화기반시설의 봉사대상 인구수

100km² 면적당 문화기반시설 숫자와 연동해서 보면, 경북 같은 경우는 100km² 면적 기준으로 1개의 문화기반시설이 14,100명에게 서비스를 제공해야 하는 상황인 것이다.

다. 문화기반시설 운영시간

시간 가용성과 관련된 문화기반시설의 운영시간은 시설이 제공하는 기본적인 서비스에 따라 다소 차이가 있다. 서비스 유형은 서비스의 상시 제공 여부에 따라 구분할 수 있다. 본 연구에서는 1) 핵심 서비스를 상시 제공하는 경우 상시 서비스, 2) 핵심 서비스를 특정일에 제공하는 경우 기획 서비스, 3) 상시 제공 서비스와 특정일 제공 서비스를 동시에 운영하는 경우를 혼합 서비스로 구분하였다.

〈표 3-4〉 문화기반시설 운영시간 현황

서비스 유형	시설 구분	연간 개관 (가동)일수	개관시간	폐관시간	운영시간	비고
상시	공공도서관	299	—	—	9.9 ⁶⁾	주 68시간
	공립박물관	316	9.1	18	8.9	주 1일 휴관
	공립미술관	304	9.61	18.43	8.82	주 1일 휴관
기획	문예회관	공연장	57.7	—	—	
		전시장	145.3	—	—	
		교육장	128.8	—	—	
혼합	지방문화원	148 (프로그램 기준)	—	—	—	평균 주 5일
	문화의집	—	9.16(평일) 9.38(주말)	19.16(평일) 17.47(주말)	10(평일) 8.09(주말)	

자료: 각 시설 운영 실태조사 보고서, 2017년 문화기반시설 총람을 바탕으로 재구성

1) 상시형 서비스

공립 도서관, 박물관, 미술관 등은 핵심 서비스를 상시적으로 제공하고 있는 서비스 유형으로 보통 9시에서 18시 사이 점심시간을 포함하여 운영하고 있었다. 도서관의 경우, 대략 1시간 정도 운영 시간이 긴 것으로 나타나고 있었다. 상시형 문화기반시설의 휴관일은 조사된 바가 없지만, 대체적으로 주 1일 휴관하는 것으로 알려져 있다.

6) 일주일 69시간을 일단위로 인분

2) 기획형 서비스

문예회관의 경우 상시 문화 콘텐츠를 제공하는 기관이라기보다는 공연, 전시, 교육 등을 기획하여 특정일을 중심으로 운영하는 기관으로 공연은 연간 평균 57일, 전시는 145일, 교육은 128일 정도 이루어지고 있었다. 기획 프로그램 없는 경우 개폐시간은 보통 9시부터 18시 사이 이루어지는 것으로 관계자 인터뷰에서 확인하였다.

3) 혼합형 서비스

지방문화원 같은 경우, 도서관, 향토사료 전시실 등 상시 서비스 제공 공간과 공연장과 같이 기획형 서비스가 복합적으로 이루어지는 경우가 많았다. 그리고 문화의 집은 기획형 강좌와 상시 동아리 활동이 이루어지는 공간으로 보통 동아리 활동은 평일 기준 18시 이내, 강좌의 경우 야간강좌가 진행되는 경우도 존재하는 것으로 파악되었다.

라. 문화기반시설 제공 프로그램

〈표 3-5〉 문화기반시설별 제공 프로그램 수

구분		기획전 개최횟수	특별전 개최횟수	강좌운영 횟수	교육프로그램		현장답사 횟수
					정기(종)	비정기(회)	
미술관 (2017)	사례수	191	180	175	184	184	179
	총계	905	294	4,370	1,390	1,099	152
	평균	4.2	1.6	23.8	7.6	6.0	0.8
박물관 (2017)	사례수	775	736	732	790	782	756
	총계	926.3	657.7	20,967.5	3,176.0	3,611.5	553.0
	평균	1.2	0.9	28.3	4.0	4.6	0.7
공공 도서관 (2016)		문화프로그램		도서관 및 독서 관련 프로그램		동아리 운영	
		정기 프로그램	1회성 프로그램	정기 프로그램	1회성 프로그램	독서 동아리	학습 동아리 기타
	총계	31,962	16,076	24,198	20,989	3,620	1,395 969

구분	기획전 개최횟수	특별전 개최횟수	강좌운영 횟수	교육프로그램		현장답사 횟수
				정기(중)	비정기(회)	
문예회관 (2016)	공연(기획)	공연(대관)	전시(기획)	전시(대관)	교육(기획)	교육(대관)
	4,226	10,630	740	3,710	48,049	2,841
지방 문화원 (2017)	교육 프로그램	지역문화 행사	지자체 및 정부위탁 사업	지역문화 발굴 수집 및 조사/ 연구활동	지역 문화 교류	기타
	총계	3,006	1,453	759	599	497
문화의집	총 프로그램 수			동아리 수		
	1,524			589		

자료: 각 시설 운영 실태조사 보고서, 2017년 문화기반시설 총람을 바탕으로 재구성

시설의 성격에 상관없이 전체적으로 교육, 강좌 등 교육형 프로그램을 가장 많이 제공하고 있는 것으로 나타났다.

1) 상시 서비스 시설

상시 핵심콘텐츠 서비스가 이루어지는 도서관, 박물관, 미술관의 경우도 많은 기획 프로그램 운영이 되고 있었다. 도서관이 가장 많은 9만 3천여 개의 프로그램을 운영하고 있었으며, 미술관과 박물관은 교육 및 강좌 프로그램과 핵심 서비스인 전시 프로그램이 운영되고 있다.

2) 기획 서비스 시설

기획 서비스 시설로 분류한 문예회관에서는 교육프로그램이 5만 여개로 가장 많이 제공되고 있었으며, 다음으로 공연, 전시 순으로 서비스가 제공되고 있다.

3) 혼합 서비스 시설

지방문화원 역시 교육형 프로그램이 가장 많이 제공되고 있었으며, 지역 행사 프로그램도 제공하고 있었다. 문화의 집에서도 역시 문화교실 프로그램이 운영되고 있으며, 동아리 활동 지원이 이루어지고 있었다.

라. 문화기반시설 이용 가격

1) 교육 및 강좌

문화기반시설의 이용비용을 일률적으로 조사한 바는 없다. 일반적으로 모든 문화기반시설이 상시적으로 교육프로그램을 운영하고 있으므로 상시적 이용자 중 비용이 발생하는 경우는 교육프로그램에 대한 비용으로 추론할 수 있다.

2) 전시 및 공연

전시와 관련된 이용비용은 전시에 특화된 미술관과 박물관 자료로, 공연과 관련된 비용은 문예회관 자료로 추론이 가능하다.

	유료 관객률(%)	유료관객 평균 비용	무료 관객률(%)
미술관 (2017)	53.9	2014 ⁷⁾ 원	46.1
박물관 (2017)	47.7	1842 ⁸⁾ 원	52.3
문예회관 (2016)	27.75%	79,890 ⁹⁾ 원	—

자료: 각 시설 운영 실태조사 보고서, 2017년 문화기반시설 총람을 바탕으로 재구성

전시 관람과 관련된 비용은 2,000원 내외로 크게 부담이 되는 비용이 아니었고, 공연과 관련된 비용은 민간에서 제공하는 비용보다 낮다고 하더라도 대략 5만~7만 원 사이로 추정된다.

7) 국립미술관 상설전시, 특별전시 입장료의 평균값

8) 국립박물관 상설전시, 특별전시 입장료의 평균값

9) 문화체육관광부(2017)가 조사한 인터파크에서 구매한 일반적인 공연 건당 티켓 구매가격

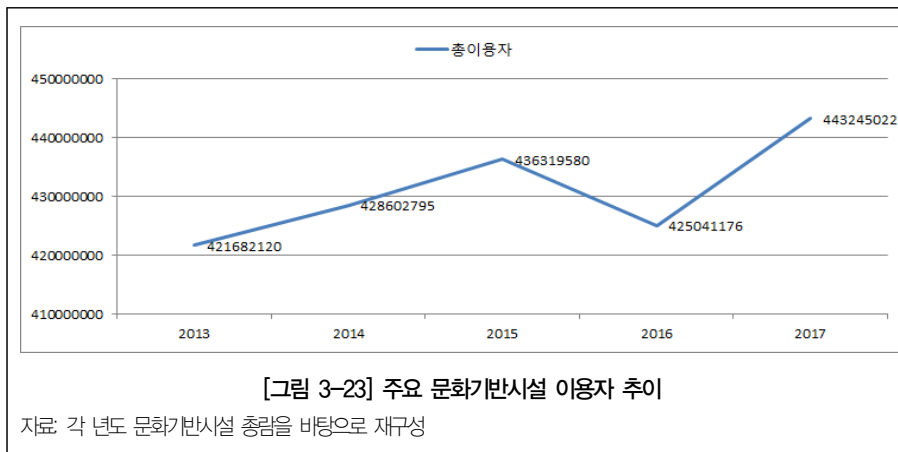
2. 문화기반시설 수요 현황

가. 문화기반시설 이용

1) 문화기반시설 이용률

시설 이용의 측면에서 공공도서관, 등록 박물관, 등록 미술관, 문예회관, 지방문화원, 문화의 집 등 주요 문화기반시설 이용률을 살펴보면 점진적으로 상승하는 추세가 나타났다. 2013년 대비 2017년 이용자의 증가율은 약 5.1% 수준이었다.

(단위: 명)



지역별로 시설의 수가 차이가 나는 것을 감안해서 지역별 1관당 평균이용자 수를 살펴보면 서울이 연간 1관당 평균 이용자 수가 1,177,056명으로 가장 많았고, 다음으로 부산, 대구, 경기, 광주, 제주 순으로 나타났다. 강원과 전남은 연간 1관당 문화기반시설 평균 이용자 수가 4십만 명 이하로 가장 낮은 이용을 보였다. 그러나 인구수를 감안해서 보면 서울은 8명 중 1명이 1년에 한번은 문화기반시설을 이용하는 수치지만, 제주 같은 경우는 모든 주민이 1년에 한 번은 문화시설을 이용한다고 볼 수 있는 수치가 나타났다.

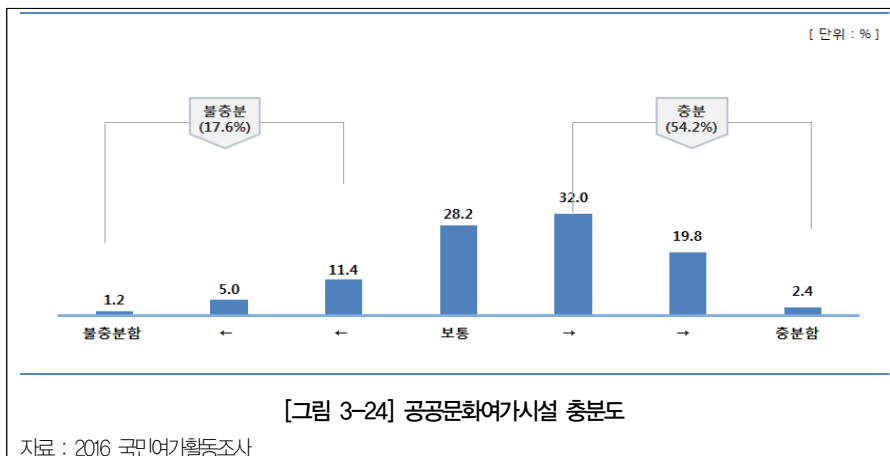
〈표 3-6〉 지역별 문화기반시설 1관 당 평균 이용자수(연간)

(단위 명 개소)

지 역	인구수	문화기반시설 1관당 평균이용자	인구수 대비 1관당 평균 이용자	시설수
서울	9,805,506	1,177,056	8.3	365
부산	3,440,484	945,585	3.6	97
대구	2,461,002	831,832	3.0	73
인천	2,913,024	550,357	5.3	96
광주	1,501,557	682,886	2.2	57
대전	1,535,445	535,062	2.9	57
울산	1,166,033	618,869	1.9	40
세종	242,507	233,527	1.0	13
경기	12,671,956	689,632	18.4	504
강원	1,521,751	316,511	4.8	211
충북	1,603,404	469,820	3.4	126
충남	2,132,566	505,902	4.2	158
전북	1,833,168	402,344	4.6	156
전남	1,796,017	381,032	4.7	191
경북	2,682,169	402,602	6.7	195
경남	3,339,633	535,618	6.2	193
제주	623,332	633,276	1.0	125

자료: 각 시설 운영 실태조사 보고서, 2017년 문화기반시설 총량을 바탕으로 재구성

2) 공공문화여가시설 충분도



2016년 국민여가활동 조사 결과, 현재 문화시설 공급이 충분하다고 응답한 사람이 54.2%였고, 불충분하다고 응답한 사람이 17.6%로 나타났다. 이용률이 늘어나지 않는 것이 단순히 문화시설의 불충분한 공급 때문은 아닌 것으로 판단되는 대목이다.

〈표 3-7〉 지역별 공공문화시설 충분도

(단위: %)

구분	표본수	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통이다	다소 그렇다	그렇다	매우 그렇다
서울	1,257	0.0	2.1	4.4	14.4	42.2	28.7	8.1
부산	751	1.3	8.4	10.6	22.4	32.2	19.6	5.4
대구	633	0.1	1.5	13.2	33.7	37.0	13.2	1.4
인천	675	0.6	2.1	6.8	14.4	37.1	36.0	3.0
대전	492	1.1	4.9	17.9	41.7	25.3	8.3	0.8
광주	501	2.4	5.7	12.9	29.3	29.7	17.7	2.4
울산	426	—	4.2	17.3	31.3	27.0	12.7	7.5
세종	175	—	4.4	17.5	29.4	28.8	20.0	—
경기	1,357	0.7	2.0	10.4	24.1	37.1	19.6	6.0
강원	462	5.4	7.5	15.3	47.5	17.8	5.6	1.0
충북	512	0.7	2.1	28.6	32.5	25.0	8.6	2.6
충남	590	0.3	2.9	15.9	24.9	30.4	19.7	5.9
전북	551	2.0	16.5	25.9	29.0	17.9	8.0	0.7
전남	532	4.4	10.8	23.0	33.1	15.6	11.5	1.7
경북	669	0.3	3.6	20.7	27.1	33.1	14.9	0.2
경남	719	1.6	1.7	10.0	38.8	32.3	14.8	0.9
제주	300	10.0	12.0	20.4	39.1	10.4	5.7	2.4

자료 : 2016년 국민여가활동조사

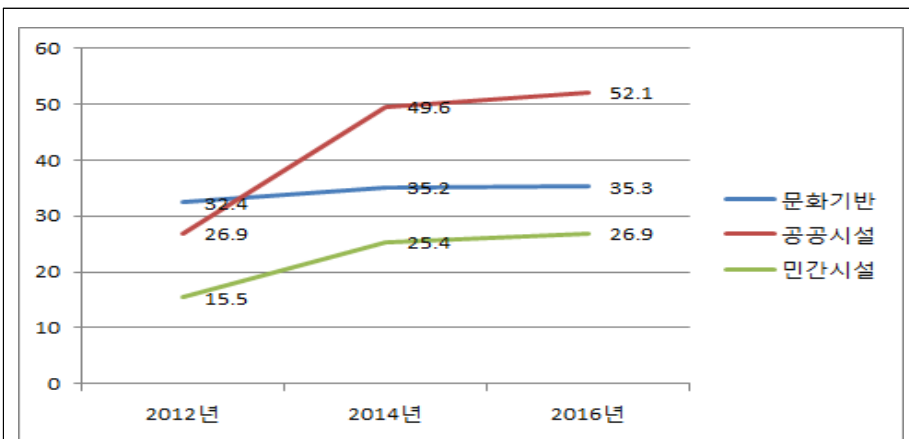
지역별 문화시설 충분도를 살펴보면, 서울 등 광역 도시권으로 충분하다는 응답이 많았으며, 강원, 전북, 전남, 제주 등은 공공문화시설이 충분하지 않다는 응답이 많은 것으로 나타나고 있다.

나. 문화서비스 이용실태

1) 문화서비스 이용 공간

수요자들의 문화 프로그램 이용 공간을 살펴보면, 2016년 현재 문화기반시설이 35.3%, 다른 공공시설이 52.1%, 민간시설이 26.9%로 나타나고 있다. 특히, 공공시설과 민간시설에서 프로그램을 향유하는 사람들이 많아지고 있었다.

(단위: %)



[그림 3-25] 시설 성격별 문화프로그램 이용률

자료: 각 년도 문화향수실태조사를 바탕으로 재구성

2) 문화서비스 이용 시간

2016년 문화향수실태조사에 의하면 문화예술행사의 관람/참여 모두 주말 낮 시간대에 대한 비중이 높고 주중 낮 시간대는 대체로 여성의 이용 수준이 높은 경향을 보이고 있다. 관람에 있어 주말 낮 시간대에 대한 가용 수준은 70대 이상을 제외한 연령층에 높게 나타난 반면, 참여에 있어서는 40대 이하에서는 주말 낮 시간대의 비중이 높았으나 50대 이상에서는 주중 낮 시간대에 대한 가용수준이 높았다.

문화예술행사의 관람자의 49.4%는 주말 낮 시간에 23.5%는 주말 저녁 시간에 관람하는 것으로 나타났고 주중 낮 시간의 경우 여성의 관람 비율이 15.3%로 남성(7.0%) 보다 높았다. 연령대별로는 70세 이상의 38.9%가 주중 낮 시간에 문화예술행사를 관람하고 있었고, 다른 연령대는 주말 낮 시간에 관람하는 것으로 나타나 관람 경향의 차이를 보이고 있다.

〈표 3-8〉 문화예술행사 관람시간

구분		주말 낮 시간	주말 저녁 시간	주중 저녁 시간	주중 낮 시간	기타
전체		49.4	23.5	15.7	11.2	0.2
성별	남성	49.7	26.6	16.4	7.0	0.2
	여성	49.2	20.5	14.9	15.3	0.1
연령	15-19세	65.5	17.4	9.8	6.8	0.5
	20대	45.6	28.3	21.8	4.1	0.2
	30대	55.1	24.2	14.0	6.5	0.1
	40대	51.6	25.6	13.5	9.2	0.2
	50대	46.3	25.0	16.6	12.1	0.0
	60대	38.1	17.3	16.8	27.5	0.4
	70대 이상	37.0	10.9	13.2	38.9	0.1

자료 : 2016년 문화향수실태조사

〈표 3-9〉 문화예술행사 참여시간

구분		주말 낮 시간	주말 저녁 시간	주중 저녁 시간	주중 낮 시간	기타
전체		38.5	17.4	16.8	26.2	1.1
성별	남성	40.7	20.8	20.2	17.6	0.7
	여성	36.4	14.2	13.6	34.3	1.4
연령	15-19세	48.5	11.3	10.4	29.8	-
	20대	41.4	22.1	16.6	18.3	1.6
	30대	44.9	24.5	15.1	13.4	2.1
	40대	43.0	14.5	22.9	17.3	2.3
	50대	25.2	21.8	18.3	34.7	-
	60대	21.9	11.8	21.9	44.4	-
	70대 이상	29.9	-	8.4	61.7	-

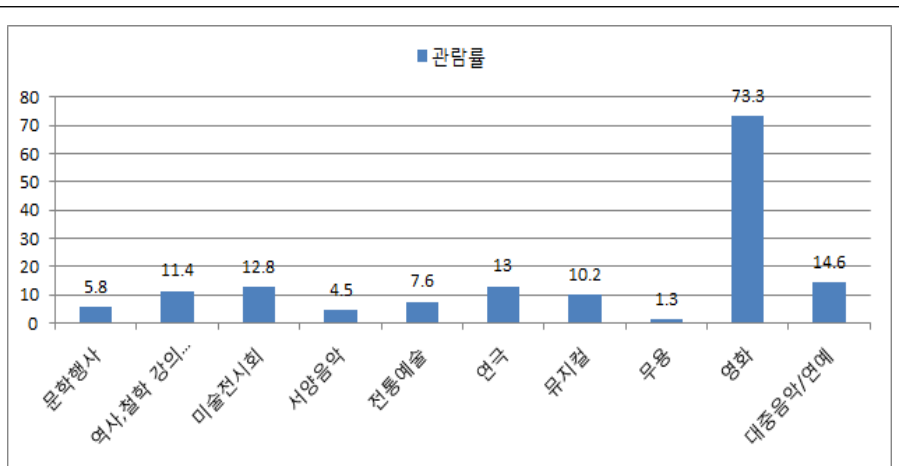
자료 : 2016년 문화향수실태조사

예술행사를 기준으로 참여자의 38.5%는 주말 낮 시간에 26.2%는 주중 낮 시간을 활용하여 참여하는 것으로 나타났다. 주말 낮 시간의 경우 남성 참여자의 비율이 40.7%로 여성참여자의 비율(36.4%) 보다 높았으나 주중 낮 시간의 경우 여성 34.3%로 남성 참여자의 비율(17.6%) 보다 높았다. 연령대별로는 50대, 60대, 70세 이상에서 34.7%, 44.4%, 61.7%가 주중 낮 시간에 주로 예술행사에 참여하는 것으로 나타나 다른 연령대와 차이를 보이고 있다.

3) 문화서비스 프로그램 이용

2016년 문화향수 실태조사에 의하면, 지난 1년 동안 영화의 관람률이 73.3%로 가장 높았고, 무용관련 관람이 가장 낮은 것으로 나타났다.

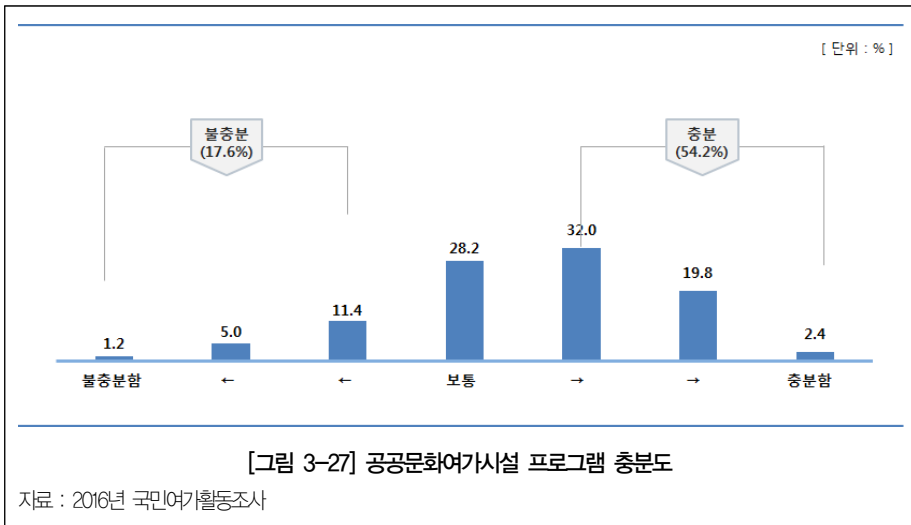
(단위 : %)



[그림 3-26] 문화예술행사별 참여율

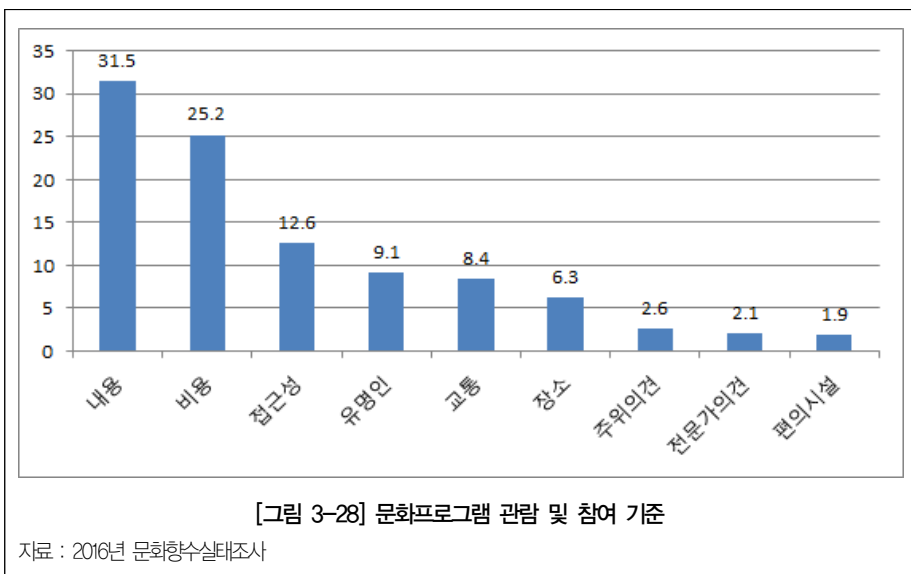
자료 : 2016년 문화향수실태조사

한편, 2016년 국민여가활동조사에 의하면 문화서비스에서 제공하는 프로그램의 충분도는 비교적 높은 것으로 나타나고 있었다. 충분하다고 응답한 비율이 54.2%였고, 불충분하다고 느끼는 비율은 17.6%로 나타났다.



문화행사 등 문화서비스 참여의 기준으로서는 내용 및 수준이 31.5%로 가장 중요한 항목이었으며, 뒤이어 비용, 접근성 등을 고려하는 것으로 나타났다.

(단위 : %)



3) 문화서비스 비용지출

2016년 문화향수실태조사에서 지난 1년간 가장 지출을 많이 한 분야는 ‘영화관람’, ‘연극(뮤지컬)관람’, ‘영화 구입 및 대여’, ‘문학 구입 및 대여’ 등의 순으로 나타났다.

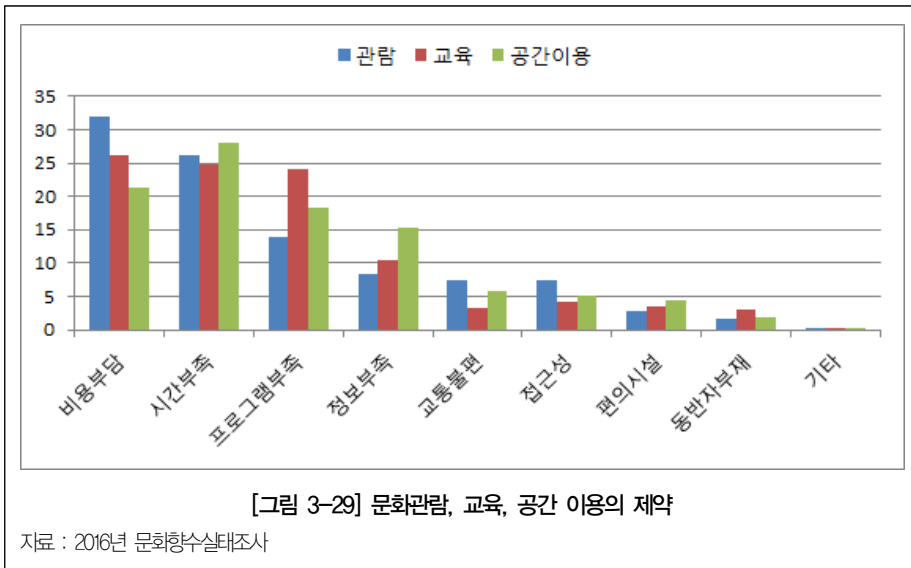
〈표 3-10〉 문화예술관련 가장 많이 지출하는 항목

(단위: %)

구분	구입 및 대여								
	문학	비문학	미술	클래식 음악	전통 예술	영화	연극 (뮤지컬)	무용	대중 예술 (음악)
비율	1.8	0.6	0.4	0.3	0.4	6.5	0.7	0.2	0.6
구분	관람								
	각종 전시회	클래식 음악회	전통예술/국악, 풍물, 민속극	영화	연극 (뮤지컬)	무용 (서양, 한국, 현대무용)	연예(방송프로그램 등)/콘서트		
비율	1.4	0.5	1.7	58.4	2.3	0.2	2.4		
구분	기타							해당 없음	
	예술	예술창작		인문학 관련 교육비, 강습비		기타			
비율	0.1	0.3		0.4		0.1	21.0		

자료 : 2016년 문화향수실태조사

향후 지출을 늘리고 싶은 항목으로는 ‘영화관람(48.9%)’, ‘연극(뮤지컬)관람(9%)’, ‘연예(방송프로그램)/콘서트 관람(7.8%)’, ‘각종 전시회(5.5%)’ 등 현재에도 상대적으로 비용을 많이 지출하는 영역이었고, 해당 콘텐츠들은 상대적으로 비용부담이 많은 영역이었다.



향후 다만 비용의 문제는 문화예술관람, 문화예술교육, 문화공간 이용의 가장 큰 걸림돌 중 하나인 것으로 나타나고 있었다.

〈표 3-11〉 문화관람, 교육, 공간 이용의 제약

(단위: %)

	비용 부담	시간 부족	프로그램 부족	정보 부족	교통 불편	접근성	편의 시설	동반자 부재	기타
문화 관람	31.9	26.2	14	8.3	7.5	7.5	2.7	1.6	0.3
문화 교육	26.2	24.9	24	10.5	3.2	4.2	3.5	2.9	0.3
문화공간 이용	21.2	28	18.3	15.2	5.8	5	4.3	1.9	0.3

자료 : 2016년 문화향수실태조사

제4장 ●●

문화서비스 참여여정 분석



제1절

문화서비스 참여여정 조사개요

1. 조사 설계

가. 설계의 초점

현재 제공되고 있는 문화서비스 개선을 위해서는 전체적인 수요-공급 현황분석뿐 아니라, 실제 참여자들이 문화서비스 참여 과정에서 나타날 수 있는 과정적 제약, 이용 불편사항에 대한 파악이 필요하였다. 본 연구에서는 문화서비스 참여 제약(participation barrier)과 참여 품질(service quality)으로 구분하고 설문을 통해 알아보고자 하였다.

우선 문화서비스 참여 과정에서 나타나는 제약과 관련된 문헌 조사를 통해 참여 제약 부분의 설문을 구성하였다. 또한 서비스 품질 자체가 참여의 제약요인으로 나타날 수 있음을 고려하여 참여 품질을 측정하는 문항을 추가하였다. 이는 사지선다형 참여제약을 단편적으로 측정하거나, 조사의 초점에 따라 분절적으로 나누어서 진행되던 제약 연구를 극복하고 문화서비스 전체 참여 과정을 포괄적이고 입체적으로 파악하기 위함이었다.

나. 과정적 참여 제약

기존의 문화서비스 참여제약 연구는 참여자의 관점에서 참여하는 전 과정에서 수요자들이 느끼는 불편함을 참여의 과정을 따라가면서 확인하는 방법으로 진행되지 않았다. 예를 들면, 영국에서 진행한 연구에서는 문화서비스 참여의 동기 요인, 영향요인, 가치 요인을 횡단으로 구분하여 각 요인 중 무엇이 가장 참여 제약 요건인지 확인하고 이에 따라 정책 방향을 결정짓는 방식으로 연구가 진행되었다. 그러나 본 연구에서는 제한적이기는 하지만, 수요자의 문화서비스 참여 과정을 시간적 흐름에 따라

어느 지점에서 장애 경험, 불편한 경험 등이 일어나는지 입체적으로 파악하고자 하였다. 더불어 다양한 방식으로 수요자를 세분화하여, 세분된 수요자의 참여과정에서 나타나는 참여제약을 확인하고자 하였다.

〈표 4-1〉 문화서비스 참여 제약 요건에 따른 정책방향

제약요건	정책적 지향점	정책 예
인식부족	홍보	참여기회 광고
관심부족	홍보 공급의 질	광고홍보 소셜 미디어를 통한 이용후기 생산
노하우 부족	교육	교육프로그램
신체적 결함	접근지원	교통제공, 자원 인력 편성
시간적 제약	근접공급 확충	시간적으로 용이한 시설, 프로그램 제공 직장내 기회 제공
접근용이성	비용절감	요금할인, 바우처
공급부족	공급 확충	인프라 시설 확충

자료: Marsh et al(2010)을 재구성(시간제약을 연구자가 추가)

과정적 참여 제약을 알아보기 위해 기존에 서비스 참여의 과정에 초점을 맞춘 서비스디자인 도구의 하나인 고객 여정지도(Customer Journey map) 프레임을 활용하였다. 고객여정지도는 서비스를 이용하는 고객의 경험을 시간의 흐름에 따라 기술하여, 사용자의 경험을 추출·파악해 내는 이용자 분석 방법 중 하나이다. 고객여정지도 프레임은 서비스의 사용 순서 및 순간을 이해하고 포착하는데, 이용자의 관점에서 이용자 경험에 영향을 끼치는 외적 요소들에 대한 이해를 제공한다는 데 강점이 있다. 일반적으로 고객여정지도 방식은 일반적으로 비디오 촬영, 인터뷰 등 정성적인 방식으로 진행되지만, 본 연구는 포괄적이고 거시적인 문화서비스의 참여 과정을 파악하고 이에 대응하는 정책을 제안하기 위해 다양한 문화서비스 대상, 다양한 사람들의 의견 수렴 가능한 설문으로 구성하였다.

연구자에 따라 다소 차이가 있겠지만 일반적으로 서비스 이용 과정을 1)서비스 의사결정, 2)서비스 정보 탐색, 3) 서비스로의 이동, 4) 서비스 참여의 단계로 설정하여 각 단계의 불편지점을 점검하였다.



[그림 4-1] 문화서비스 참여과정 프레임

1) 의사결정 단계

문화서비스 참여의 의사결정 단계에서는 해당 서비스에 대한 욕구, 주변의 권유 및 해당 서비스의 이미지(브랜드), 수요 여건(시간, 비용, 장애 여부, 돌봄 대상 여부 등) 등이 중요한 영향을 미치게 된다.

편의상 의사결정의 단계로 구분하였지만, 사실상 의사결정의 단계에는 서비스 참여과정 전반에 관한 휴리스틱스(heuristics)¹⁰⁾가 발동하여 자신의 여건, 서비스 이용의 조건 등을 비교하여 서비스 이용 결정, 보류, 취소 등의 의사결정이 이루어지게 된다.

2) 정보탐색 단계

정보탐색의 단계에서는 기존의 이용경험이 있는 사람들은 기존의 정보 확인, 불분명한 정보에 대한 확인, 새로운 정보의 탐색 등을 하게 되고, 새로운 이용자는 어디서부터 무엇을 해야 할지 모르는 상황 속에서 다양한 정보수집 방식을 동원해 일단 정보에 접근하는 과정을 거치게 된다.

3) 서비스 접근 단계

서비스 접근 단계에서는 서비스의 물리적 거리, 이동수단, 이동비용, 소요시간, 대중교통을 이용한 접근 편의성 등 시설로 이동할 때 불편을 경험할 수 있는 다양한 지점이 존재한다.

4) 서비스 이용 단계

서비스 이용 단계에서는 1) 핵심서비스 영역에서 수요자 취향을 고려한

10) 불충분한 시간이나 정보로 인하여 합리적인 판단을 할 수 없거나, 체계적이면서 합리적인 판단이 굳이 필요하지 않은 상황에서 사람들이 빠르게 사용하는 어림잡작 의사결정 방법

프로그램, 서비스 품질, 서비스 이용절차의 편의성, 이용가능한 시간의 일치 등의 이용 경험의 요인으로 작용할 수 있고, 2)부가적 서비스 영역인 수요자의 외부적 욕구(보육 서비스 병행 등), 편의서비스(주차 공간, 카페, 매점 등) 등도 이용 경험의 요인으로 작용할 수 있으며, 3)서비스의 공간의 쾌적성, 공간의 심미성 등도 이용 경험에 포함될 수 있다.

〈표 4-2〉 문화서비스 참여의 고객여정 및 경험요인

고객 여정	경험요인
의사결정 단계	서비스 이용욕구, 서비스 이미지, 주요 여건(시간, 비용 등)
정보탐색 단계	정보획득의 편의성 등
서비스 접근 단계	물리적 거리, 이동수단, 이동비용, 소요시간, 대중교통 편의성 등
서비스 이용 단계	핵심(취향, 품질, 편의, 개방시간 등), 부가(대상맞춤 서비스, 편의서비스 등) 공간(쾌적성, 심미성, 편리성)

다. 배제되는 수요자

다소간 논쟁의 여지가 있다 하더라도 보편적 문화권, 문화서비스의 효과를 고려한다면 배제되는 그룹을 확인하여 문화서비스를 활용할 수 있게 하는 것은 정책적으로 중요한 의미를 가진다. 그간 경제적 소외계층을 중심으로 소외계층 논의만 있을 뿐 다양하게 나타날 수 있는 문화소외계층의 논의는 본격화되지 못했다. 현재까지 논의되어 왔던 문화소외계층은 경제적 소외계층, 장애인, 지역 등에 한정되어 수요자가 처한 다양한 환경에 대한 이해가 부족한 것이 사실이다.

본 연구에서는 이용자를 다양한 방식으로 구분하여 상대적으로 소외되거나 박탈을 경험하는 대상에 대해서도 알아보고자 하였다. 정책의 대상을 명확히 하는 것은 올바른 전략을 수립하는데도, 예산과 정책적 노력의 정확한 평가를 위해서 매우 중요한 요소이기 때문이다. 또한 이용자 대상을 다양하게 구분하여 분석을 통해 대상별로 문화서비스로부터 왜 배제되고 있는지를 이해하고자 하였다.

2. 조사 개요

가. 조사목적

본 조사는 일반 국민이 문화서비스 참여 과정에서 경험할 수 있는 다양한 제약요소를 파악하기 위해 진행하였다.

나. 조사대상

조사대상은 20대부터 60대 이하 성인 남녀 1,000명으로 지역(17개 시도)별 인구비례 할당(2018년 6월 주민등록 통계 기준)하였으며 95% 신뢰수준, $\pm 3.1\%$ 포인트였다. 조사 기간은 2018년 07월 23일부터 08월 16일 까지 진행되었다.

다. 조사방법

조사방법은 구조화된 설문을 활용한 온라인 조사로 실시되었다.

라 조사항목

〈표 4-3〉 문화서비스 개선을 위한 설문구성

대분류	중분류	소분류
일반현황 (공통)	개인특성	- 인구통계학적 변수(연령, 성별, 소득 등) - 거주 지역
	가구특성	- 가구유형(독립 대상, 생애주기) - 맞벌이 여부
참여현황 (공통)		- 주이용 문화서비스 시설 - 이동수단 - 이동소요시간 - 방문빈도
참여제약 (공통)	욕구인식	- 문화서비스 욕구 - 문화프로그램에 대한 관심

대분류	중분류	소분류
	의사결정	- 문화서비스 이미지
		- 향유 여건(시간, 비용, 역량)
	정보탐색	- 정보획득의 용이성
	접근	- 시설 충분성 - 접근 용이성
참여품질 (이용자)	핵심품질	- 핵심 서비스 품질(수준, 충분, 맞춤) - 서비스 시간 가용성 - 서비스 유용성
	상호작용품질	- 서비스 평판 - 서비스 이용 편의성 - 서비스 유연성 - 서비스 형평성 - 서비스 인력 전문성
	환경 품질	- 서비스 공간 쾌적성 - 연계 서비스 가용성(동반, 주차, 휴게, 식음료 등)
서비스 만족 (이용자)		- 서비스 만족
비용이 의견 (비이용자)		- 문화서비스 비이용 이유
		- 문화서비스 이용 이력
		- 문화서비스 이용 의향
		- 문화서비스 공간 수요
		- 문화서비스 프로그램 수요
정책수요 (공통)		- 문화서비스 제공방식
		- 문화서비스 지불의사
		- 문화서비스 확대 동의
		- 문화서비스 우선 대상

제2절

조사 결과

1. 자료의 특성

본 연구의 인구·통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성 507명(50.7%), 여성 493명(49.3%)으로 비교적 비슷한 분포를 나타내었고, 연령은 40대 231명(23.1%), 50대 230명(23%), 30대 198명(19.8%), 20대 185명(18.5%), 60대 156명(15.6%) 순으로 나타났다. 지역 규모는 대도시, 중소도시, 농어촌으로 구분하였는데 대도시는 특별시와 광역시를, 중소도시는 도의 시를, 농어촌은 도의 군 지역을 의미한다. 지역 규모는 중소도시가 512명(51.2%)으로 가장 많았고, 다음으로 대도시 450명(45%), 농어촌 38명(3.8%) 순으로 나타났다. 가구소득은 300만 원~500만 원 미만 327명(32.7%), 500만 원~700만 원 미만 235명(23.5%), 300만 원 미만 215명(21.5%), 700만 원~1,000만 원 미만 172명(17.2%), 1,000만 원 이상 51명(5.1%) 순으로 나타났다. 경제활동은 농/임/어업, 자영업, 판매/영업/서비스직, 생산/기능/노무직, 사무/관리/서비스직 등 직업을 가지고 경제활동을 하는 집단을 경제활동 유 집단으로, 주부, 학생, 무직/퇴직 등 경제활동을 하지 않는 집단을 경제활동 무 집단으로 구분하였다. 경제활동 유 집단이 728명(72.8%)으로 경제활동 무 집단 272명(27.2%)보다 많았다. 가구 구성원 중 영유아(만 5세 이하)가 있는 경우가 155명(15.5%), 노인(만 65세 이상)이 있는 경우가 290명(29%), 아동(만 6세~만 17세 이하)이 있는 경우가 267명(26.7%), 등록 장애인이 있는 경우가 108명(10.8%)으로 나타났다.

〈표 4-4〉 인구·통계학적 특성

(단위 : 명 %)

구 분			사례수	비중
전 체			1,000	100.0
성별	남성		507	50.7
	여성		493	49.3
연령	20대		185	18.5
	30대		198	19.8
	40대		231	23.1
	50대		230	23.0
	60대		156	15.6
지역 규모	대도시		450	45.0
	중소도시		512	51.2
	농어촌		38	3.8
가구 소득	300만원 미만		215	21.5
	300만원 ~ 500만원 미만		327	32.7
	500만원 ~ 700만원 미만		235	23.5
	700만원 ~ 1,000만원 미만		172	17.2
	1,000만원 이상		51	5.1
경제활동	경제활동 유		728	72.8
	경제활동 무		272	27.2
가구 구성원	영유아	있음	155	15.5
		없음	845	84.5
	노인	있음	290	29.0
		없음	710	71.0
	아동	있음	267	26.7
		없음	733	73.3
	등록 장애인	있음	108	10.8
		없음	892	89.2

2. 문화서비스 참여 현황

가. 문화서비스 시설 이용 경험

본 연구에서 문화서비스 이용현황은 공공 및 민간을 모두 포함한 총 16개 종류의 시설로 도서관, 박물관, 미술관, 문예회관, 지방문화원, 체육문화회관, 생활문화시설, 주민자치센터, 시·군·구민회관, 복지회관, 청소년회관, 여성회관, 대학부설 사회문화교실, 문화센터, 공연장, 영화관을 대상으로 조사되었다.

〈표 4-5〉 문화서비스 시설별 이용률 및 이용빈도

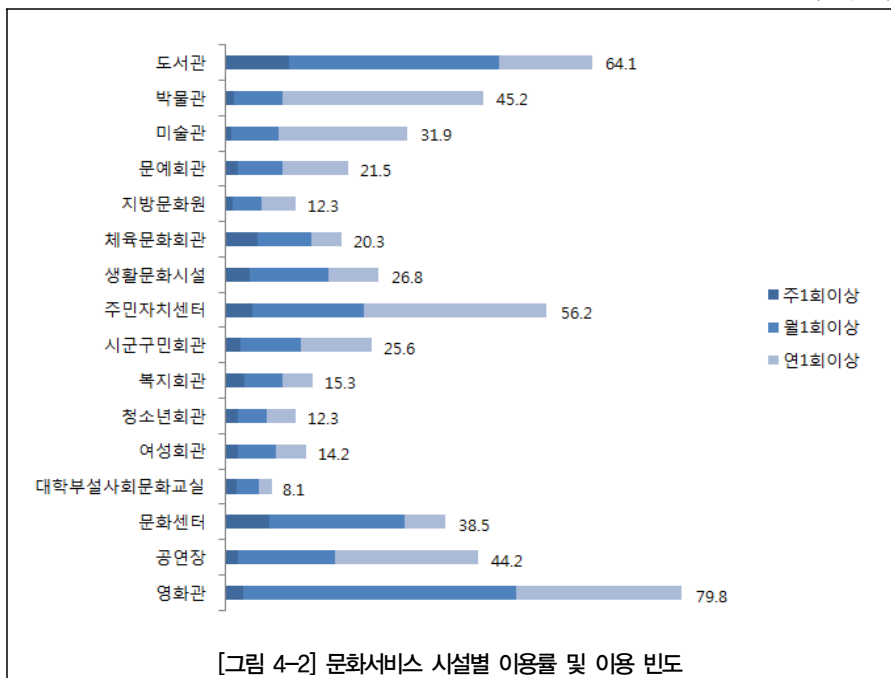
(단위 명 %)

구 분	이용경험 유				이용경험 무	
	계	주1회 이상	월1회 이상	연1회 이상		
방문유무(총계)	942 (94,20)	283	475	184	58	(5.8)
도서관	641 (64,10)	110	369	162	359	(35,90)
박물관	452 (45,20)	14	86	352	548	(54,80)
미술관	319 (31,90)	11	82	226	681	(68,10)
문예회관	215 (21,50)	22	78	115	785	(78,50)
지방문화원	123 (12,30)	13	49	61	877	(87,70)
체육문화회관	203 (20,30)	56	94	53	797	(79,70)
생활문화시설	268 (26,80)	41	138	89	732	(73,20)
주민자치센터	562 (56,20)	47	195	320	438	(43,80)
시군구민회관	256 (25,60)	27	105	124	744	(74,40)
복지회관	153 (15,30)	34	65	54	847	(84,70)
청소년회관	123 (12,30)	22	50	51	877	(87,70)
여성회관	142 (14,20)	21	67	54	858	(85,80)
대학부설사회문화교실	81 (8,10)	20	38	23	919	(91,90)
문화센터	385 (38,50)	77	237	71	615	(61,50)
공연장	442 (44,20)	21	170	251	558	(55,80)
영화관	798 (79,80)	31	477	290	202	(20,20)

조사결과, 지난 1년 동안 문화시설 이용 경험은 영화관이 79.8%로 가장 높고 도서관(64.1%), 주민자치센터(56.2%) 등의 순으로 나타났고, 반대로 대학부설 사회문화교실(8.1%) 이용률이 가장 낮고, 지방문화원과 청소년

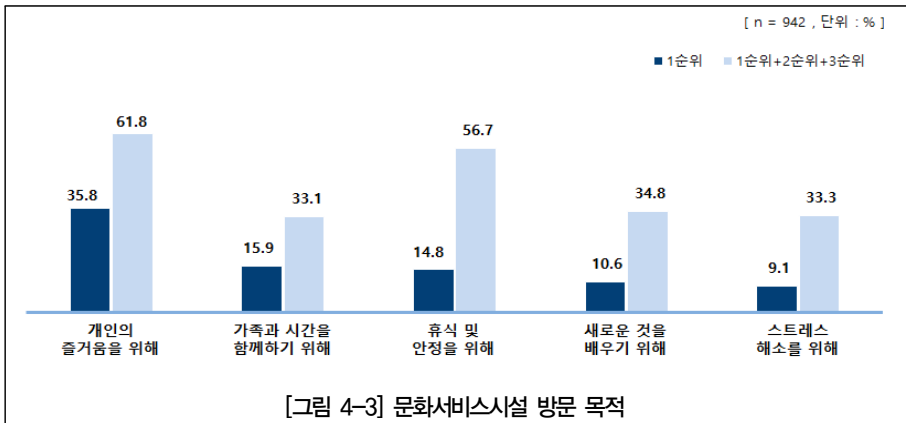
회관이 각각 12.3%, 여성회관(14.2%) 순으로 낮게 나타났다. 방문빈도는 시설에 따라 격차가 있는데, 빈도에 따라 **주 1회 이상 이용 빈도가 있는 시설 중에서는 도서관(11%)**이 가장 높았고, 월 1회 이상 이용 빈도가 있는 시설 중에는 영화관(47.7%), 도서관(36.9%)순이었다. 반면 주민 센터(32%)는 연 1회 정도 방문하는 빈도가 가장 높았다.

(단위 : %)



나. 문화서비스 시설 이용 목적

문화서비스시설 방문 목적은 1순위 기준으로 개인의 즐거움을 위해서가 35.8%로 가장 높고 가족과 시간을 함께하기 위해(15.9%), 휴식 및 안정을 위해(14.8%), 새로운 것을 배우기 위해(10.6%) 등의 순으로 나타났다. 1+2+3순위 응답 기준으로는 개인의 즐거움을 위해라는 응답이 61.8%로 가장 높고 휴식 및 안정을 위해(56.7%), 새로운 것을 배우기 위해(34.8%) 등의 순으로 나타났다.



다. 문화서비스 이동 수단 및 소요 시간

〈표 4-6〉 문화서비스 시설별 이동수단 및 소요시간

(단위 : % 분)

구 분	주요 이동수단(%)	이동 소요시간(분)	이용자 특성
도서관	도보(37.3)	16.2	경기지역 20대 남성
박물관	자가용(62.6)	42.9	대전/세종/충청 40대 남성
미술관	자가용(52)	39.1	서울 20대 여성
문예회관	자가용(63.3)	22.6	광주/전라 50대 여성
지방문화원	자가용(68.3)	26.3	대전/세종/충청 30대 남성
체육문화회관	자가용(50.7)	19	서울 30대 남성
생활문화시설	도보(53.4)	18.4	대구/경북 30대 여성
주민자치센터	자가용(54.1)	11.5	서울 50대 남성
시·군·구민회관	자가용(48.8)	17	서울 30대 남성
복지회관	자가용(38.6)	15.5	대구/경북 30대 남성
청소년회관	자가용(51.2)	19.9	대구/경북 30대 여성
여성회관	자가용(52.1)	17.4	대구/경북 30대 여성
대학부설 사회문화교실	자가용(60.5)	22.1	대전/세종/충청 30대
문화센터	자가용(57.7)	23	서울 30대 여성
공연장	자가용(56.3)	34.4	서울 20대 여성
영화관	자가용(50.9)	21.1	서울 20대 남성

문화서비스 시설 접근에 이용하는 이동수단과 소요시간을 알아본 결과, 도서관과 주민자치센터를 제외하고 문화서비스시설 접근의 주요 이동수단은 자가용인 것으로 나타났다. 그리고 조사된 문화서비스 시설에 도달하는데 걸리는 시간은 **평균22.9분**으로 나타났고, **주민자치센터(11.5분)**과 **도서관(16.2분)**의 이동 소요시간이 가장 짧은 것으로 나타났다. 그리고 시설별로 가장 많이 방문하는 이용자의 특성은 지역과 연령에 따라 다른 것으로 나타났다.

3. 문화서비스 참여제약

가. 욕구인식 단계

문화 여가에 대한 욕구는 모든 항목에서 100점 만점 기준으로 75점 이상이었고, 긍정 응답(조금 그렇다 + 대체로 그렇다 + 매우 그렇다)이 높게 나타났다. 세부적으로 문화여가의 필요성에 대해 긍정적으로 응답한 비율이 82.7%, 지속적으로 문화여가생활을 하고 싶다 항목에 긍정적으로 응답한 비율이 81.2%, 여건이 허락하면 문화여가생활을 즐기고 싶다는 항목이 83.9%로 나타났다. 그리고 평균적으로 82.6%의 사람들이 문화여가생활에 대해 긍정적으로 답해 많은 사람들이 문화여가가 삶의 필수적인 요소로 인식하는 것으로 나타났다.

〈표 4-7〉 문화여가에 대한 욕구

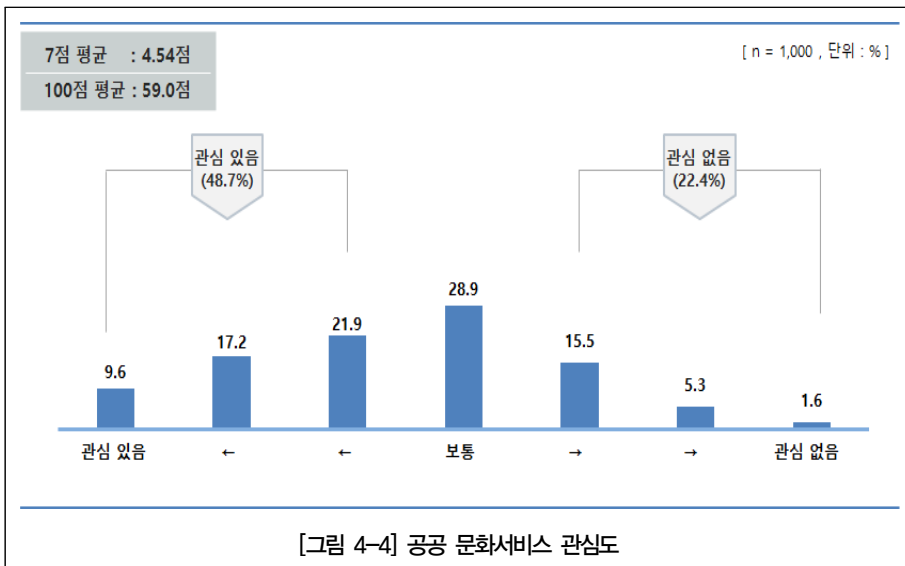
(단위 : % 점)

구분	그렇지 않다 (①+②+③)	보통 (④)	그렇다 (⑤+⑥+⑦)	7점 평균	100점 평균
내 삶에 문화여가생활은 필요하다	4.3	13.0	82.7	5.61	76.8
나는 지속적으로 문화여가생활을 누리고 싶다	4.4	14.4	81.2	5.61	76.8
여건이 허락하면 문화여가생활을 즐기고 싶다	3.2	12.9	83.9	5.77	79.5

나. 의사결정 단계

1) 공공문화서비스 프로그램 관심도

문화서비스에 대한 욕구수준은 아니지만 공공 문화서비스에 대한 관심도 높은 편으로 나타났다. 보통 미만의 관심도를 보인 사람은 전체 응답은 22.4%로 나타났고, 보통 초과 관심도를 보인 응답은 48.7%로 나타났다.



2) 공공문화서비스 이미지

직관적으로 느끼는 공공 문화서비스 이미지에 대해서는 11개 항목 중 2개 항목에서만 긍정적 응답이 부정적 응답 대비 높은 수준으로 나타났으며, 이외의 항목은 모두 부정적 평가가 높게 나타났다. 긍정 평가가 높게 나타난 항목은 혁신적인(35.0%)과 민감한(29.7%) 이었고, 부정 평가 항목 중에서도 과반 이상의 높은 수준의 부정 인식이 나타난 항목은 **도움이 안 되는**(52.3%), **불결한**(50.8%) 등으로 나타났다.

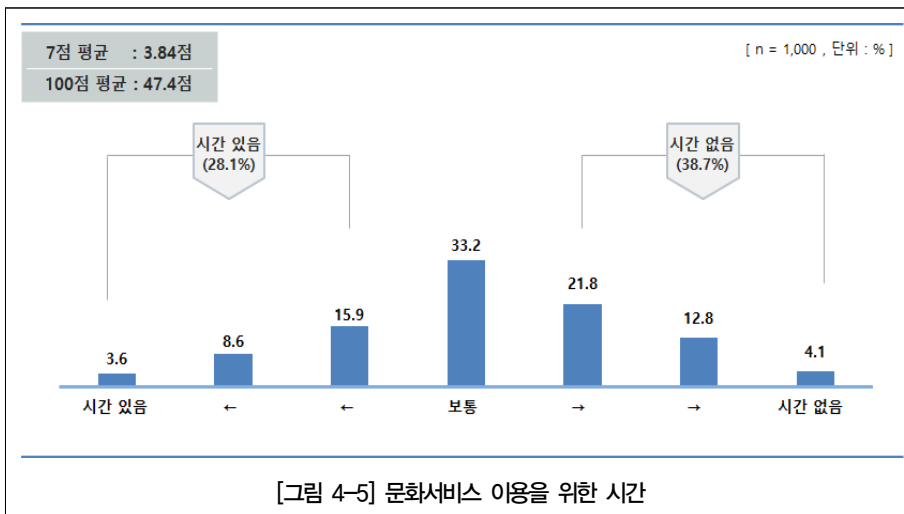
〈표 4-8〉 공공 문화서비스 이미지

(단위 : %)

긍정 평가		부정 평가		보통
유쾌한	18.7	불쾌한	42.3	39.0
친숙한	25.2	어색한	41.3	33.5
혁신적인	35.0	진부한	24.6	40.4
민감한	29.7	둔감한	24.5	45.8
깨끗한	17.5	불결한	50.8	31.7
편안한	21.6	불편한	45.0	33.4
도움이 되는	20.2	도움이 안 되는	52.3	27.5
공정한	19.2	불공정한	37.0	43.8
가까운	30.9	멀리 있는	38.9	30.2
열려있는	22.8	닫혀있는	49.1	28.1
품질 좋은	23.0	품질 나쁜	37.4	39.6
평균	23.98		40.29	35.73

3) 문화서비스 향유 여건

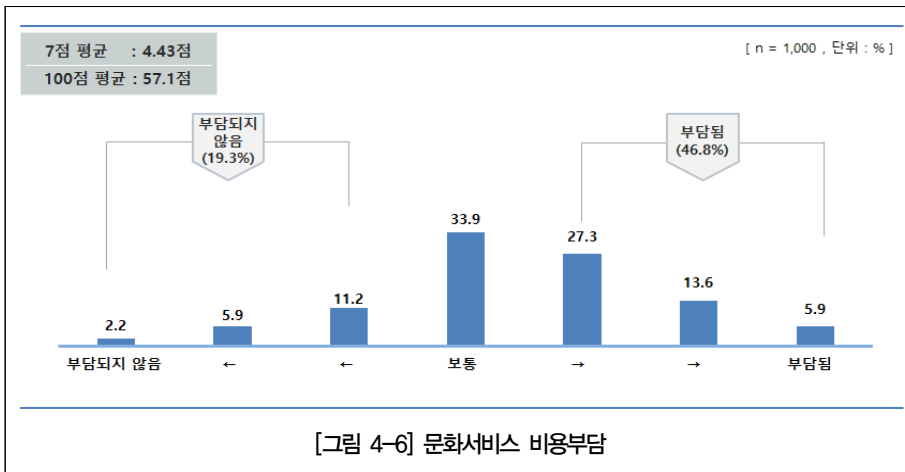
① 시간



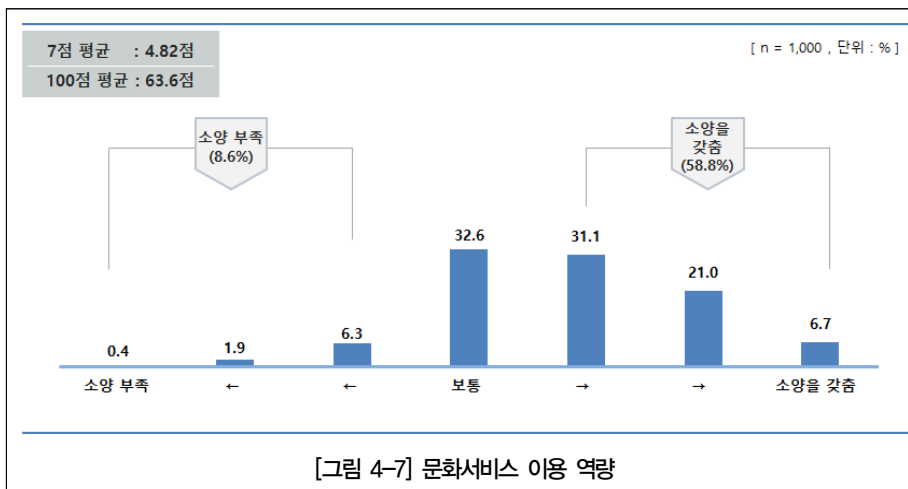
문화서비스 이용을 위한 시간에 대해 살펴보면 시간 부족(38.7%)이 시간 여유(28.1%) 대비 높은 수준으로 나타났다.

② 비용

문화서비스 이용의 경제적 부담에 대해 살펴보면 부담됨(46.8%)이 부담되지 않음(19.3%) 대비 높은 수준으로 나타났다. 이는 시간, 역량, 기타 여건 등을 포함한 개인적 여건 측면에서 가장 큰 제약이었다.



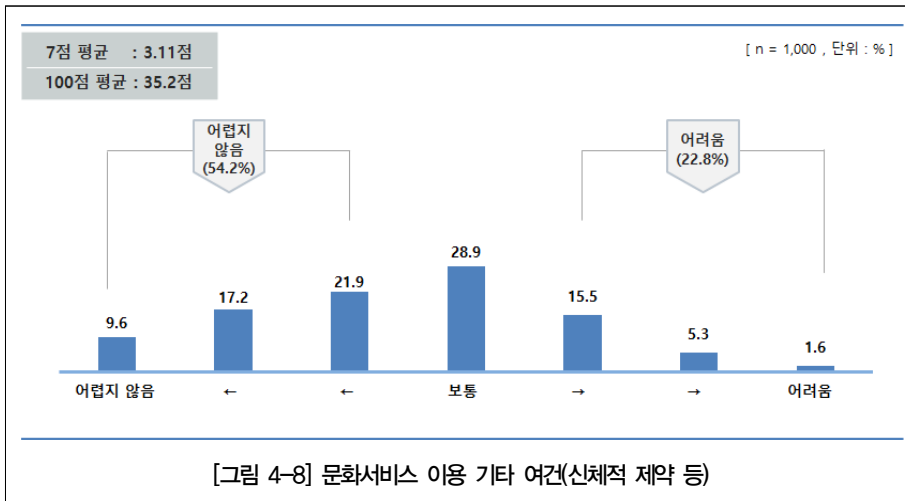
③ 역량



문화서비스 이용 역량에 대해서는 역량을 있다고 응답한 사람이 58.8%로 역량 부족(8.6%) 대비 높은 수준으로 나타나고 있었다. 문화적 역량은 문화향유와 관련된 핵심적인 요인 중 하나인데, 일반적으로 문화향유와 관련된 국민의 문화적 역량이 문화향유 역사가 짧은 관계로 낮다고 알려져 있지만, 국민 스스로는 문화적 역량을 높다고 인식하고 있었다.

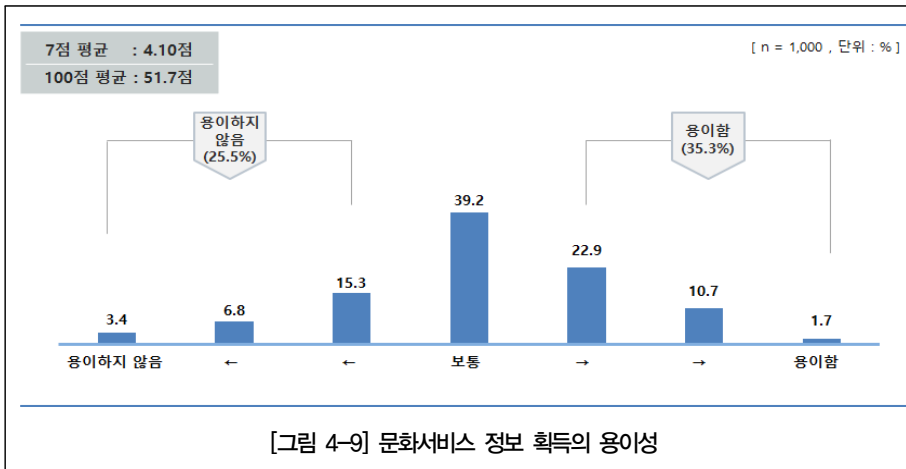
④ 기타 여건(신체적 여건 등)

신체적 여건 등 기타 여건에 따른 문화서비스 시설 이용 어려움에 대해 살펴보면 어렵지 않다는 응답이 54.2%, 어렵다는 응답이 22.8% 나타났다. 어렵지 않다는 응답이 높게 나타나긴 했지만, 모두에게 기회가 공평해야 하는 공공 서비스라는 점을 고려하면 어렵다고 응답한 사람이 적지 않은 것으로 판단된다.



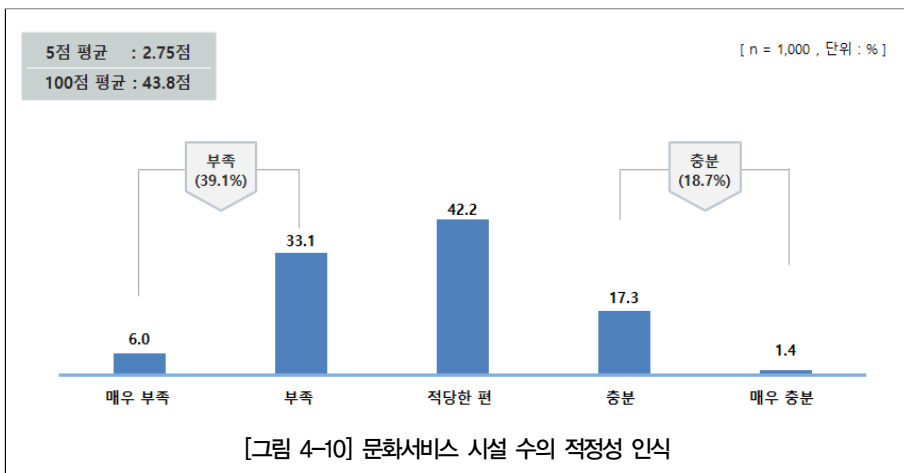
다. 정보탐색 단계

문화서비스 프로그램 정보 획득의 용이성에 대해 살펴보면 용이함(35.3%)이 용이하지 않음(25.5%) 대비 높은 수준으로 나타났다.



라. 서비스접근 단계

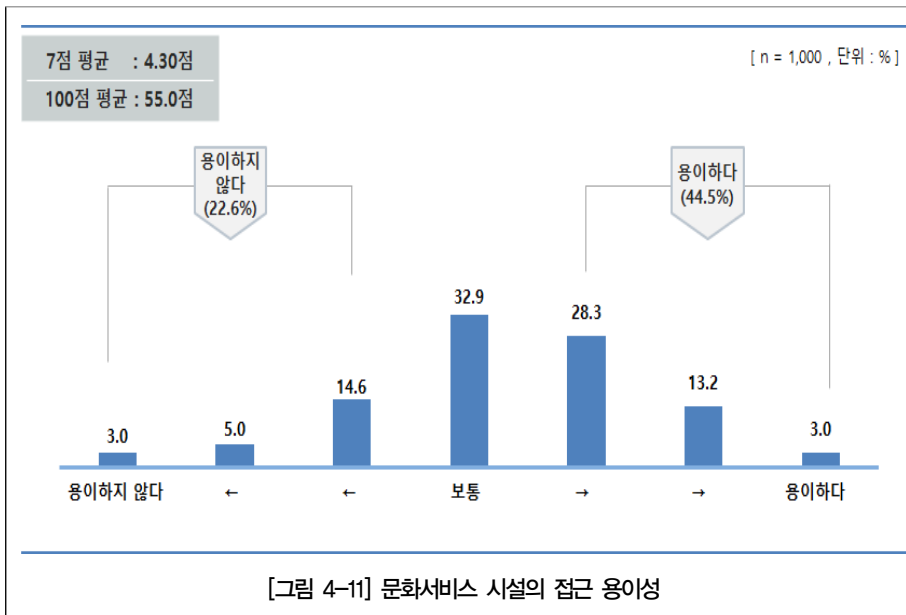
1) 시설의 충분성



문화서비스를 이용하는데 있어, 주변 문화서비스 시설 수의 적정성에 대해서는 부족(부족한 편+매우 부족)하다는 응답이 39.1%로 나타나고 있었다. 지역별로 구분해 보면 인구 10만당 문화기반시설수가 많은 광주/전라, 강원/제주의 시설 충분성 인식이 상대적으로 높았다.

2) 접근의 용이성

문화서비스 시설의 접근 용이성에 대해 살펴보면, 용이하다(44.5%)가 용의하지 않다(22.6%) 대비 높은 수준으로 나타났다. 문화기반시설 충분성과 같은 맥락으로 문화기반시설 공급지표 중 인구 10만 명 당 문화기반시설수가 상대적으로 많은 광주/전라, 강원/제주에서 접근이 용이하다는 응답이 많았다.



4. 문화서비스 참여 품질

가. 핵심 품질

1) 서비스 프로그램 수준, 충분도, 취향 일치도

제공하는 서비스와 직접적으로 관련 있는 사항 중 프로그램의 수준(20.8%), 충분도(29.3%), 취향 일치도(23.1%)에 대한 불만족 비율은 다른 서비스 품질과 비교해서 상당히 낮은 것으로 나타났다.

〈표 4-9〉 핵심 품질

(단위 : % 점)

구분	문항	그렇지 않다 (①+②+③)	보통 (④)	그렇다 (⑤+⑥+⑦)	7점 평균
수준	수준 높은 프로그램을 제공하고 있다	20.8	44.2	35.0	4.20
충분	원하는 만큼 문화서비스를 제공받을 수 있다	29.3	34.5	36.2	4.08
취향일치	원하는 문화프로그램(콘텐츠)을 제공하고 있다	23.1	38.0	38.9	4.19
시간일치	원하는 시간에 문화서비스를 제공 받을 수 있다	31.5	34.3	34.2	4.00
유익성	나에게 유익하다	9.0	34.8	56.2	4.69
	공공의 이익에 도움이 된다	12.2	31.7	56.1	4.65

2) 서비스 이용시간 가용성

서비스 이용 시간의 가용성은 참여 품질보다는 참여 제약에 가깝다고 판단되었지만, 시간의 절대적 부족과 구분하고 공급과 수요 시간의 일치는 가장 중요한 수요 요인이므로 핵심 품질 영역에서 측정하였다. 서비스 참여의 기반인 서비스 개방 시간에 대한 불만족 수준(31.5%)이 모든 서비스 품질 사항 중 가장 높아 대응이 시급한 것으로 나타났다.

3) 서비스 유용성

서비스의 유용성은 전반적으로 높다고 평가하고 있었는데, 공익에 이익이 된다고 보지 않는 사람의 비율(12.2%)이 개인에 이익이 되지 않는다고 생각하는 사람(9%)보다 많은 것으로 나타났다.

나. 상호작용 품질

1) 서비스 평판

서비스 이용자와 서비스 제공 인력의 상호작용 결과이기도 하고, 서비스 참여 결정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 서비스 평판에 대해서는 대체로 좋다는 인식이 높은 것으로 나타났다.

〈표 4-10〉 상호작용 품질

(단위 : % 점)

구분	문항	그렇지 않다 (①+②+③)	보통 (④)	그렇다 (⑤+⑥+⑦)	7점 평균
평판	주변의 평판이 좋다	10.2	43.4	46.4	4.53
이용편의성	이용방법(과정)이 편리하다	17.9	40.4	41.6	4.33
유연성	이용자 입장에서 유연하게 운영하고 있다	22.5	38.5	39.0	4.22
공정성	공정하게 서비스를 제공한다	9.8	38.2	52.0	4.60
	모두에게 접근이 가능한 서비스를 제공하고 있다	23.8	41.1	35.1	4.15
인력	직원들은 친절하다	14.0	34.4	51.6	4.57
	직원들은 지식과 전문성을 갖추고 있다	15.9	40.6	43.5	4.41

2) 서비스 이용 편의성

서비스 이용 방법의 편의성에 대해서는 대체적으로 긍정적인 것으로 나타났다. 긍정응답 비율이 41.6%로 부정응답 비율 17.9%에 비해 2배 이상 높았다.

3) 서비스 유연성

수요자의 다양한 요구에 유연하게 대처하는지와 관련된 서비스 유연성은 불만족한 사람들이 많은 영역이었다. 서비스 유연성에 불만을 느끼는 사람이 22.5%로 서비스 상호작용 품질 중 불만족 수준 2순위 영역이었다. 공공 영역의 대부분의 경우 규정에 입각한 서비스를 강조하고 있어 전반적으로 유연성이 떨어지는 것으로 해석되었다.

4) 서비스 형평성

서비스 형평성의 문제는 참여자에게 공정하게 서비스를 하는지 여부에서는 불만족 수준(9.8%)이 낮았지만, 모두에게 접근이 가능한 서비스를 제공하는지와 관련해서는 그렇지 않다고 응답한 사람의 비율이 23.8%로 상호작용 품질 중 불만족 수준이 가장 높은 영역으로 나타났다. 이와 관련해서는 서비스 참여과정에 안에 있는 사람에 공정성은 문제가 없지만, 일반적인 문화소외계층의 참여 기회 측면에서 공정성은 다소 문제가 있는 것으로 해석될 소지가 있었다.

5) 서비스 인력

서비스 인력은 서비스 인력의 상호작용 친절도와 전문성으로 나누어 살펴보았는데, 서비스 인력의 친절도(14.0%)와 전문성(15.9%) 모두 대체적으로 불만 수준이 높지 않은 것으로 나타났다.

다. 환경적 품질

1) 접근 편의성

단순한 물리적 거리와는 구분되는 서비스 접근 편의성은 입지와 주차시설로 나누어 보았는데 대중교통 등 교통을 고려한 입지(21.7%), 자가용 이용의 편리성(22.1%) 영역 모두 불만 수준이 높은 것으로 나타났다.

〈표 4-11〉 환경적 품질(접근 편의성)

(단위 : % 점)

	구분	그렇지 않다 (①+②+③)	보통 (④)	그렇다 (⑤+⑥+⑦)	7점 평균
접근 편의성	접근이 편리한 곳에 위치해 있다	21.7	34.2	44.2	4.32
	주차시설이 잘 되어 있다	22.1	33.4	44.5	4.32
쾌적성	시설(공간)이 쾌적하고 여유 있다	14.1	32.9	53.0	4.58
부가서비스 가용성	편안하고, 휴게 및 휴식 공간이 충분하다	15.8	34.8	49.4	4.50
	식음료공간이 적절하게 되어 있다	19.3	36.4	44.3	4.35
	자녀를 동반하기에 적절하다	19.7	37.5	42.8	4.37

2) 공간 쾌적성

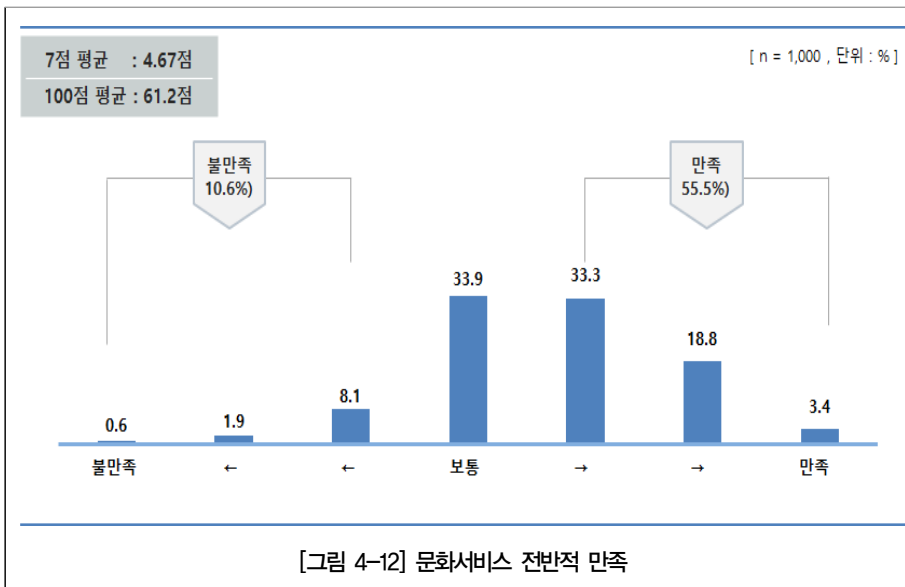
최근에 중요하게 여겨지는 서비스 공간의 쾌적성은 14.1% 정도가 불만이 있는 것으로 나타났다. 이는 문화서비스 이미지가 불결하다는 앞 문항의 조사결과와는 상반되는 결과로 해석에 유의가 필요한 것으로 판단된다. 연구자의 판단으로는 시설의 미시적인 부분과 시설의 경관 등 거시적인 부분으로 응답한 결과로 추정하였다. 공간이나 경관은 쾌적하지만, 손길이 닿는 미시적은 부분은 불결함으로 인식할 수도 있다.

3) 부가 서비스 가용성

부가 편의 서비스 측면에서는 공간적 특성이 반영된 휴식 공간의 충분성(15.8%)은 불만 수준이 상대적으로 낮았지만, 식음료 공간(19.3%), 자녀 동반 편리성(19.7%) 등 복합 욕구(욕구+욕구)와 관련된 영역의 불만족 수준은 다소 높은 것으로 나타났다.

라. 서비스 전반적 만족

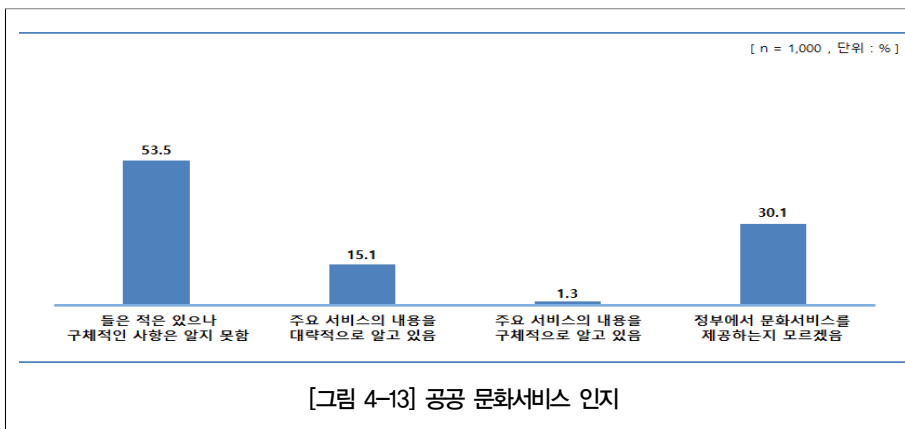
핵심품질, 상호작용 품질, 환경 품질 전반을 고려하고, 세 가지 품질 외에도 개별적으로 중요하게 생각하고 있는 요소들을 고려한 서비스에 대한 전반적인 만족 수준은 대체적으로 높은 것으로 나타났다.



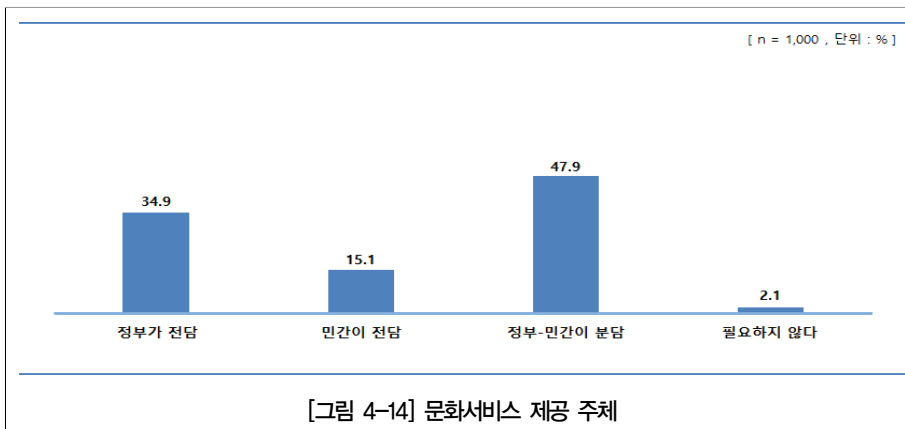
5. 문화서비스 공급에 대한 의견

가. 문화서비스 인지

공공 문화서비스에 대한 인식 수준은 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 알지 못한다는 응답이 53.5%로 가장 높고, 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음(15.1%) 등의 순이고, 정부에서 문화서비스를 제공하는지 모르겠다는 응답은 30.1% 수준으로 나타났다.



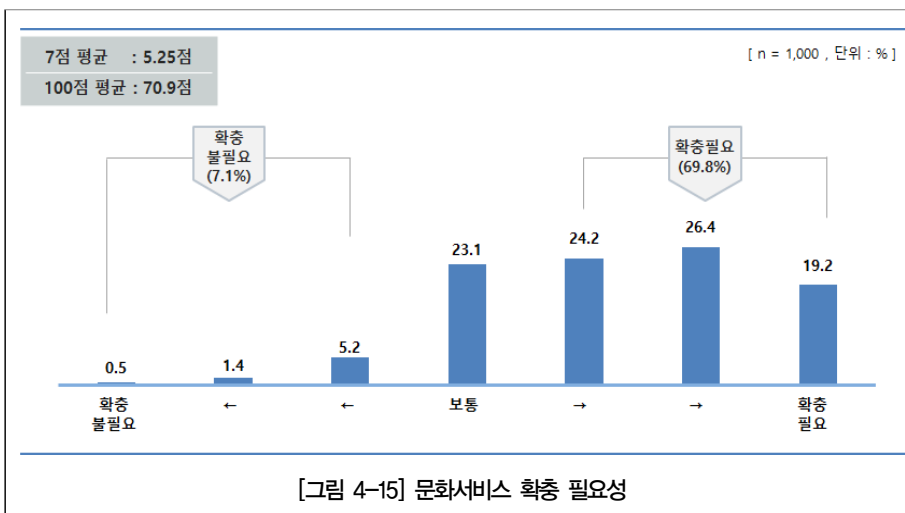
나. 문화서비스 제공 주체



문화서비스 제공 주체와 관련해서는 정부-민간이 분담해야 한다는 응답이 47.9%로 가장 높고, 정부가 전담(34.9%), 민간이 전담(15.1%) 순으로 나타났다.

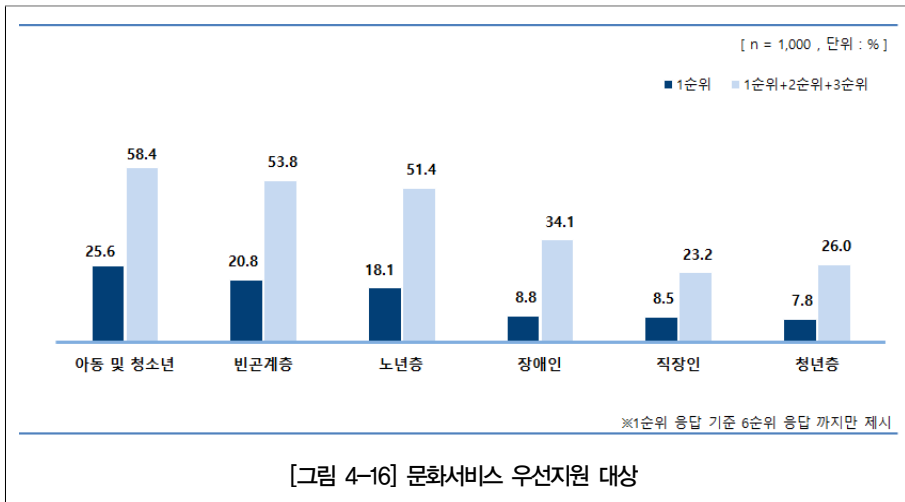
다. 공공 문화서비스 확대

질 좋은 문화서비스를 위해 국가의 적극적으로 문화서비스를 확충해야 한다는 응답은 69.8%로, 확충이 불필요하다(7.1%)는 응답 대비 높은 것으로 나타났다.

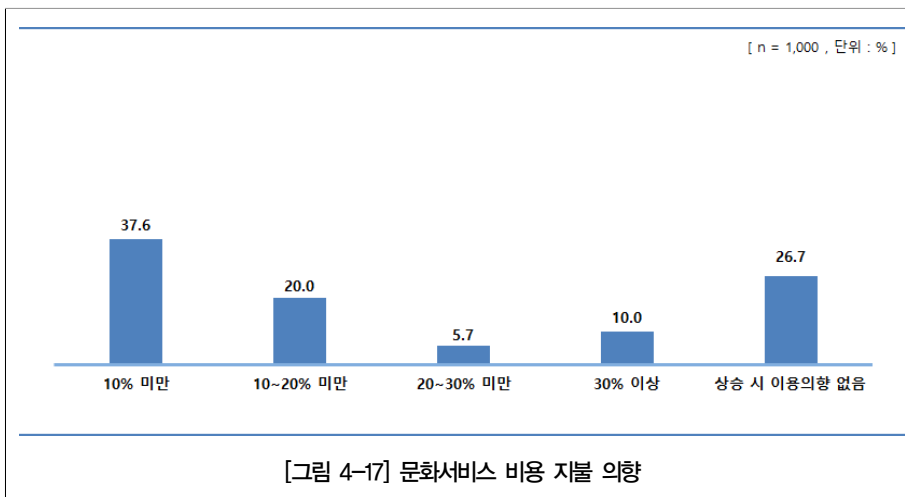


라. 문화서비스 우선지원 대상

문화서비스 우선 지원 필요 대상에 대해 살펴보면 1순위 응답 기준, 아동 및 청소년(25.6%)이 가장 높고 빈곤계층(20.8%), 노년층(18.1%), 장애인(8.8%) 등의 순으로 나타났다. 1+2+3순위 응답도 1순위 기준의 순위와 동일하게 나타났다.



마. 문화서비스 비용 지불 의향

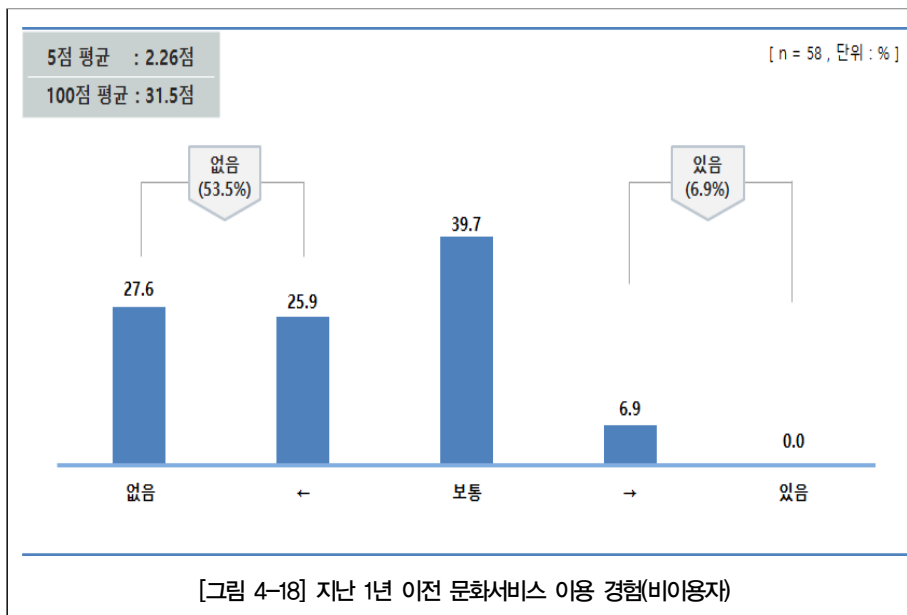


문화서비스 비용 상승할 경우 이용 의향에 대해 살펴보면 10%미만 상승의 경우 이용의향이 37.6%로 가장 높고 30%이상 상승할 경우 이용 의향이 있는 응답자는 10.0% 수준으로 나타났고, 비용이 조금이라도 상승할 경우 이용의향이 없다고 응답한 경우는 26.7% 수준으로 나타났다.

6. 비이용자 의견

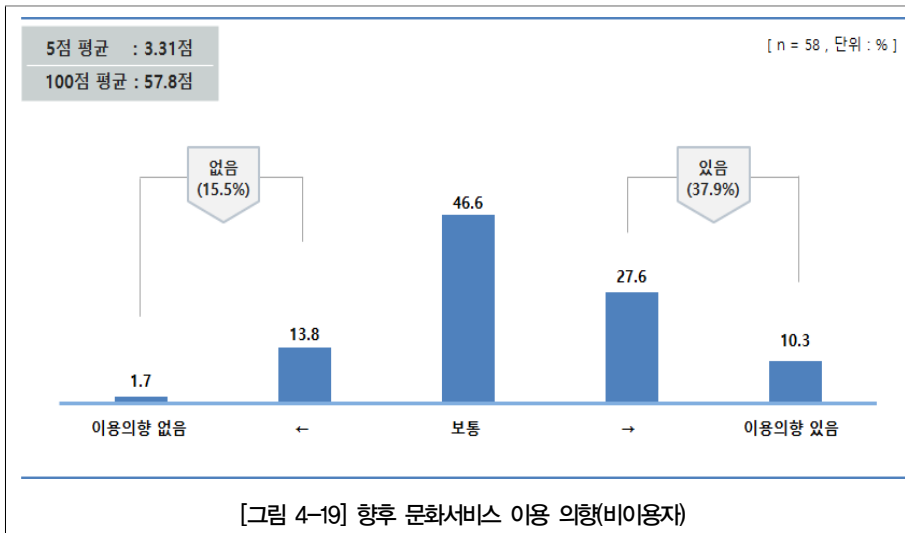
가. 문화서비스 이용 과거 경력

2017년 한 해 동안 문화서비스를 이용한 경험이 없는 응답자 중 2017년 이전 문화 관련 시설을 이용해본 경험이 거의 없거나, 없는 사람이 53.5%로 나타나, 문화서비스를 만성적으로 이용하지 않는 사람이 많았다. 이들은 대부분 1인 가구, 가구소득이 낮은 사람, 자영업자들이었다.



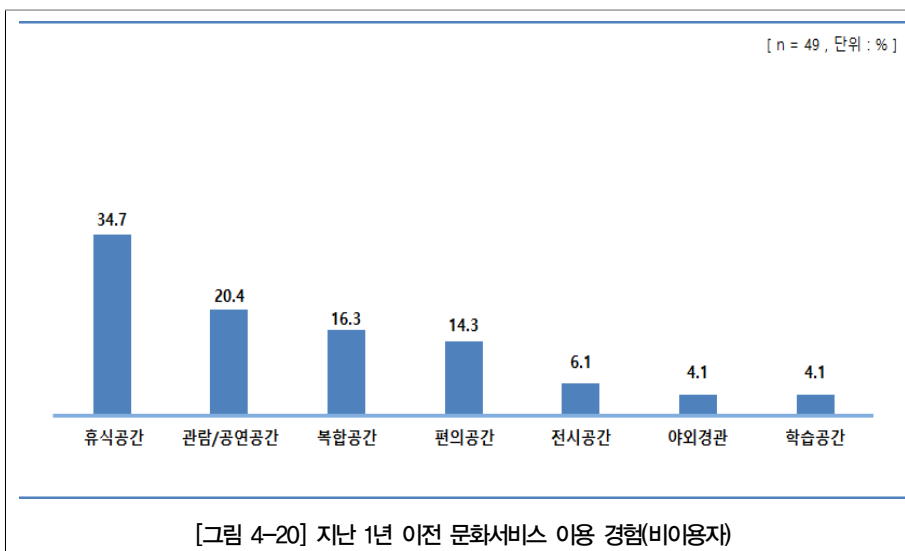
나. 향후 문화서비스 이용 의향

현재 문화서비스 비이용자 중 향후 문화서비스 시설 이용 의향을 묻은 결과 이용 의향이 있다는 응답자가 37.9%로 이용 의향이 없는 응답자 (15.5%) 대비 높은 수준으로 나타났다.



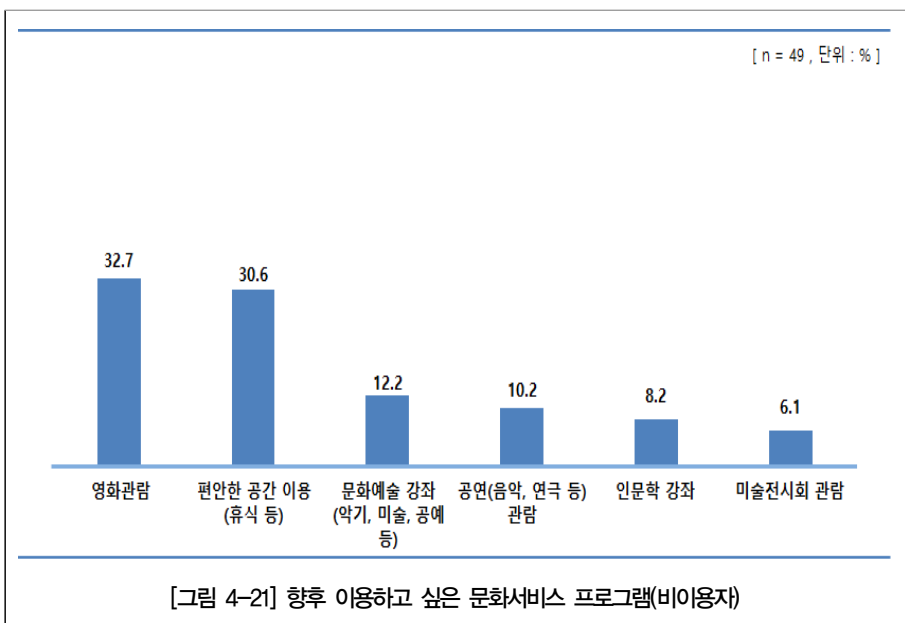
다. 문화서비스 공간 수요

향후 이용하고 싶은 문화서비스 공간이 어떤 형태의 공간인지에 대한 응답은 휴식공간이 34.7%로 가장 높고, 관람/공연 공간(20.4%), 복합 공간(16.3%) 등의 순이었다.



라. 문화서비스 프로그램 수요

향후 이용하고 싶은 문화서비스 프로그램은 영화 관람이 32.7%로 가장 높았고 편안한 공간 이용(30.6%), 문화예술 강좌(12.2%) 등의 순으로 나타났다.



제3절

대상 특성별 문화서비스 참여 분석

1. 분석방향

가. 참여 수준 구분

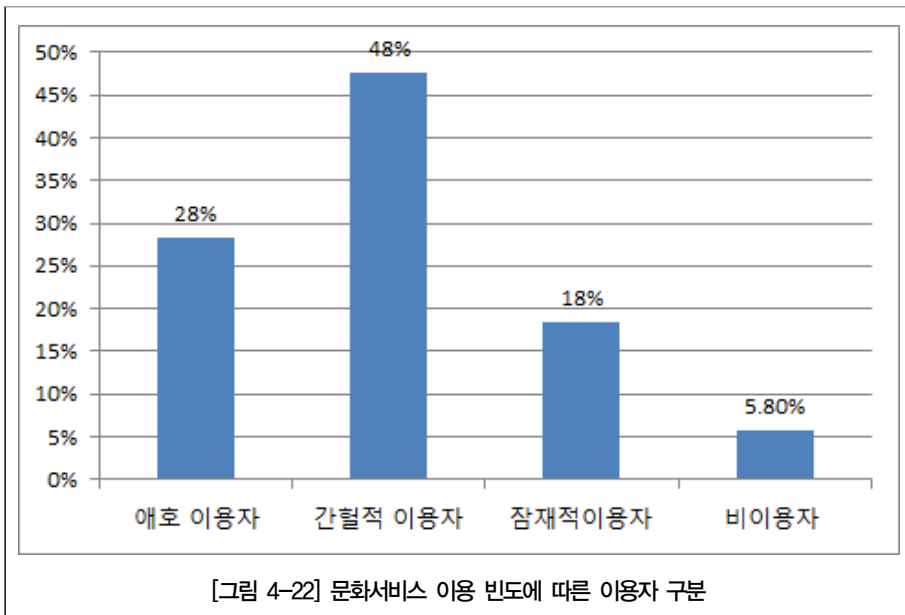
대상별 참여 여정을 분석하기 위한 핵심 대상 구분은 문화시설 참여빈도를 기준으로 하였다. 문화서비스 참여 빈도는 참여의 가장 대표적인 현황이면서 관여도 수준을 나타낼 뿐 아니라 인구통계학적, 사회적 여건 등 모든 특성이 반영된 결과이므로 이에 따라 참여여정, 제약 등을 분석하는 것이 모든 변수의 관계를 동시에 보는 효과가 있기 때문이었다. 본 연구에서는 문화서비스 참여 빈도를 4가지로 구분하여 일주일에 문화서비스를 최소 1~2회 이용하는 참여자를 애호 이용자(central audience), 한 달에 몇 번 정도 이용하는 참여자를 간헐적 이용자(occasional audience), 일 년에 적은 횟수로 이용하는 참여자를 잠재적 이용자(potential audience), 이용하지 않는 사람을 비이용자(non user)로 구분하였다.

나. 분석 방향

대상별로 다양한 참여현황, 참여여정을 살펴보기 위해서 개인/가구 / 지역 특성과 참여빈도의 관계를 살펴보았고, 그리고 4가지 참여 집단 간의 참여여정이 어떻게 다르게 나타나는지 살펴보았다. 첫 번째 개인/가구/지역 특성에 따른 참여현황(참여빈도)은 주목해야 할 필요가 있는 부분을 중심으로 제시하였다. 두 번째 참여수준과 참여여정은 4가지 참여그룹이 문화서비스 참여 여정에서 어떤 차이를 보이는지 알아보았다.

2. 분석결과

가. 문화서비스 이용자 구분



참여자 그룹을 참여빈도(현황)를 구분할 경우, 거의매일+일주일에 몇 번 방문자인 애호 이용자(central audience)는 전체 응답자의 28%수준이었고, 한 달에 1~3회 방문자인 간헐적 이용자(occasional audience)는 전체 응답자의 48% 수준으로 가장 높은 분포를 보였다. 몇 달에 1회 정도 방문하는 잠재적 이용자(potential audience)도 18%로 낮지 않은 비율로 나타났고, 비이용자(non user)의 비율은 5.8%로 나타났다. 한달에 1~3회 문화서비스 시설을 방문한다고 하여 간헐적 이용자라고 할 수는 없으나, 본 연구에서는 편의상 간헐적 이용자로 구분하였다. 잠재적 이용자 역시 용어의 오해가 있을 수 있으나, 정기적으로 이용할 수 있는 잠재성이 있는 이용자라는 의미에서 잠재적 이용자로 구분하였다.

나. 개인 특성에 따른 문화서비스 참여현황

〈표 4-12〉 개인특성에 따른 문화서비스 참여빈도

(단위: %)

		사례수	애호 이용자	간헐적 이용자	잠재 이용자	비 이용자
전 체		(1000)	28.3	47.5	18.4	5.8
성별	남성	(507)	24.1	51.1	19.1	5.7
	여성	(493)	32.7	43.8	17.6	5.9
연령	20대	(185)	31.4	48.1	16.8	3.8
	30대	(198)	33.8	47.5	13.6	5.1
	40대	(231)	28.6	49.8	14.7	6.9
	50대	(230)	23.0	48.3	23.5	5.2
	60대	(156)	25.0	42.3	24.4	8.3
직업	농/임/어업	(7)	14.3	28.6	28.6	28.6
	자영업	(82)	18.3	50.0	23.2	8.5
	판매/영업/ 서비스직	(66)	27.3	51.5	16.7	4.5
	생산/기능/노무직	(84)	20.2	39.3	27.4	13.1
	사무/관리/전문직	(489)	28.8	54.6	14.3	2.2
	무직(학생/주부/ 퇴직 등)	(272)	33.5	36.0	21.7	8.8
통합문화이용권 대상	예	(69)	50.7	31.9	11.6	5.8
	아니오	(834)	26.7	48.9	18.7	5.6
	모름(거절)	(97)	25.8	46.4	20.6	7.2

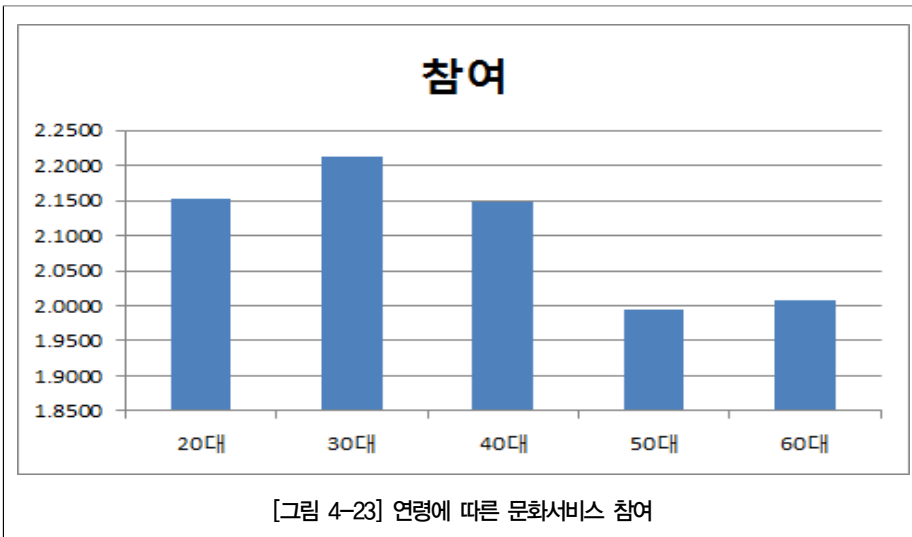
1) 성별

애호 이용자는 여성이 남성에 비해 높은 것으로 나타났다. 남성의 경우 간헐적 이용자가 상대적으로 여성에 비해 많았다.

2) 연령

애호 이용자, 간헐적 이용자의 연령 분포는 20~30대의 비율이 높은 것으로 나타났고, 연령이 높아질수록 잠재적 이용자가의 비율이 높은 것으로 나타났다.

(단위: % 분)



3) 직업

직업에 따라서는 사무직/서비스직과 무직의 문화서비스 이용률이 높았으며, 자영업과 농/임/업의 문화서비스 이용률이 낮았다.

4) 통합이용권

통합이용권을 이용하는 사람은 69명(7%)으로 숫자가 많지는 않았지만, 통합이용권 대상자중 문화서비스 이용의 참여빈도¹¹⁾가 높은 사람이 많은 것으로 나타났다.

11) 참여빈도는 3=거의매일+일주일에 몇 번(애호 이용자), 2=한 달에 1~3회(간헐적 이용자), 1=몇 달에 1회(잠재적 이용자)로 코딩되었다. 따라서 숫자가 높을수록 참여빈도가 높은 것을 의미한다. 이하 참여빈도는 모두 이와 같이 구성된 점수다.

다. 가구 특성에 따른 문화서비스 참여현황

가구특성은 그간 문화서비스와 관련된 연구에서 주목받지 못했던 영역이었다. 본 연구에서 가구특성에 따른 분석결과 가구 특성이 문화서비스 이용과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-13〉 가구특성에 따른 문화서비스 참여

(단위: %)

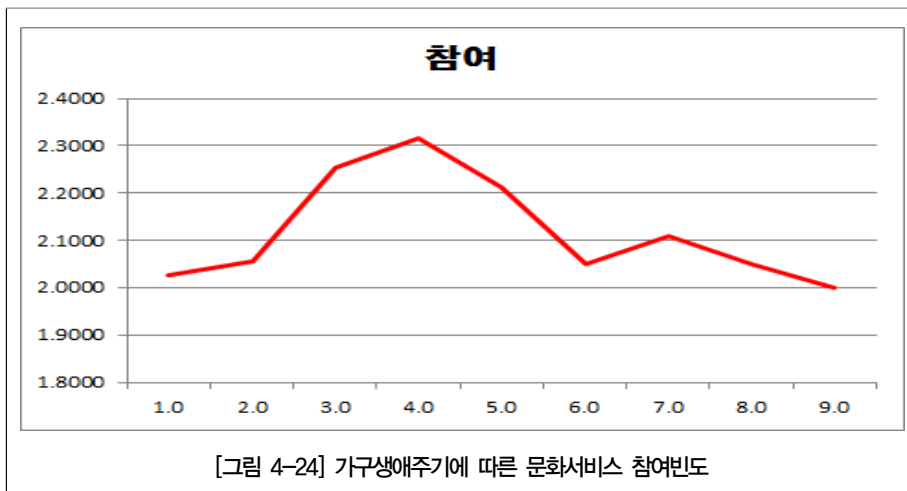
		사례수	애호 이용자	간헐적 이용자	잠재 이용자	비 이용자
전 체		(1000)	28.3	47.5	18.4	5.8
가구소득	300만원 미만	(215)	26.5	30.2	32.6	10.7
	300만원 ~ 500만원 미만	(327)	26.3	50.8	17.4	5.5
	500만원 ~ 700만원 미만	(235)	26.8	58.7	10.6	3.8
	700만원 ~ 1,000만원 미만	(172)	35.5	48.8	13.4	2.3
	1,000만원 이상	(51)	31.4	43.1	17.6	7.8
가구생애 주기	미혼	(163)	26.4	36.8	23.9	12.9
	첫 자녀 출생전	(90)	24.4	53.3	18.9	3.3
	첫 자녀 출생~초등학교 입학 전	(103)	36.9	50.5	11.7	1.0
	첫 자녀 초등학교 재학기	(76)	39.5	47.4	9.2	3.9
	첫 자녀 중고등학교 재학기	(77)	29.9	58.4	9.1	2.6
	첫 자녀 대학 교육기	(102)	25.5	49.0	20.6	4.9
	비경제 활동 자녀 동거기	(86)	30.2	45.3	19.8	4.7
	경제활동 자녀동거기	(230)	23.5	51.7	18.7	6.1
맞벌이 현황	노인(노부부, 사별, 이혼 노인) 가구	(73)	28.8	35.6	28.8	6.8
	예	(439)	30.8	52.6	13.0	3.6
	아니오	(447)	28.0	43.8	22.1	6.0
	모름(거절)	(8)	37.5	50.0	12.5	0.0
다문화가족 현황	비해당	(106)	18.9	41.5	25.5	14.2
	예	(40)	45.0	45.0	10.0	0.0
	아니오	(699)	30.3	47.5	16.6	5.6
	모름(거절)	(11)	36.4	27.3	27.3	9.1
	비해당	(250)	19.6	48.8	24.4	7.2

1) 가구소득

가구소득에 따른 문화서비스 참여는 전반적으로 소득이 높을수록 지속적으로 참여하는 사람의 비율이 높았으며, 700~1,000만원 사이의 가구소득이 있는 계층의 문화서비스 참여가 높은 것으로 나타났다.

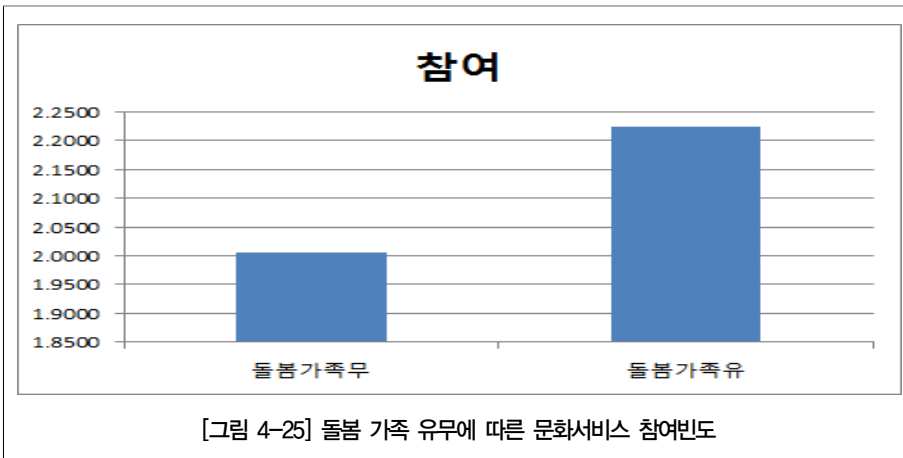
2) 가구 생애주기

가구 생애주기에 따른 문화서비스 참여를 살펴보면, 결혼을 전후로 해서 문화서비스 참여빈도가 늘어나고, 자녀 초등학교 입학전후, 중고등학교 재학기를 기점으로 최고의 참여 빈도를 보이다가 자녀가 대학에 입학할 즈음부터 문화서비스 참여율이 다시 줄어드는 역 U자형 패턴이 나타났다.

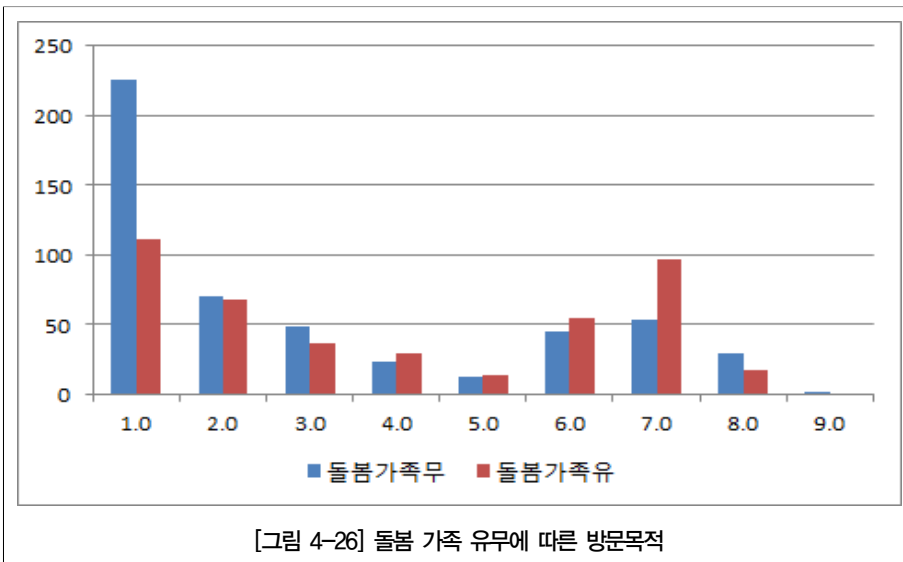


주: 1=미혼, 2=첫 자녀 출생전, 3= 첫 자녀 출생~초등학교 입학전, 4=첫 자녀 초등학교 재학기, 5=첫 자녀 중고등학교 재학기, 6=첫 자녀 대학 교육기, 7=비경제 활동 자녀 동거기, 8=경제활동 자녀 동거기, 9=노인가구

영유아, 아동, 장애인 등 돌봄 가족 여부에 따른 문화서비스 참여빈도를 살펴보면, 돌봄 가족이 있는 가구유형에서 문화서비스 참여가 돌봄 가족이 없는 경우에 비해 높은 것으로 나타났다. 앞서 가구 생애주기와 같이 연동해서 해석하면 가구 생애주기 중 돌봄 대상이 있을 경우 돌봄으로 인한 문화서비스 참여가 높은 것으로 나타나고 있다.



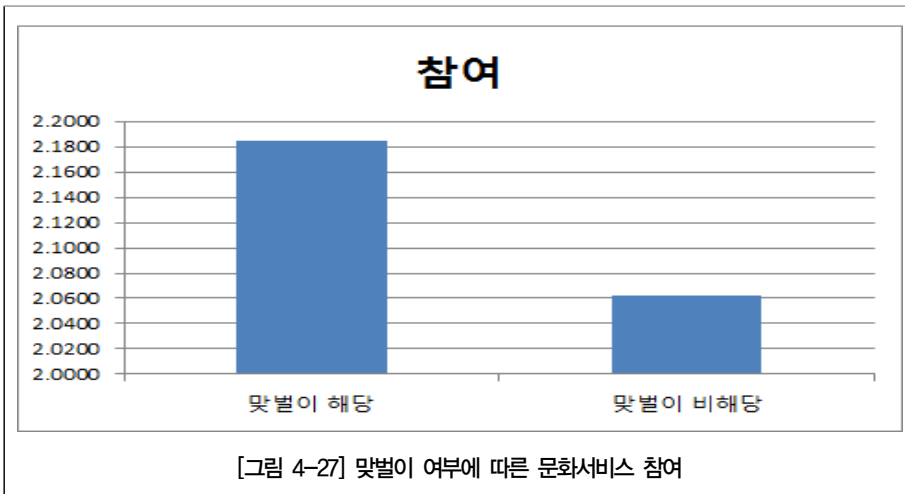
가구생애주기, 돌봄 가족 유무에 따른 문화서비스 참여분석에서 아이가 있는 경우 문화서비스 참여율이 높아지는 이유를 알아보기 위해 방문목적 등을 살펴본 결과, 돌봄 가족이 있는 경우 가족과 시간을 함께 보내기 위함이라는 응답이 그렇지 않은 경우에 비해 높게 나타났다.



주 1=개인적 즐거움, 2=휴식 및 안정 3= 스트레스 해소, 4=시간보내기, 5=대인관계 및 교제, 6=새로운 것 배우기, 7=가족과 함께하기, 8=문화예술선호, 9=기타

3) 맞벌이 여부

같은 맥락에서 맞벌이를 하고 있는 계층이 그렇지 않은 계층에 비해 문화서비스 이용이 높은 것으로 나타났다.



가구의 특성과 관련된 분석을 종합해보면, 아이가 있는 30~40대 맞벌이 가구의 문화서비스 이용률이 상대적으로 높은 것으로 나타나고 있었다.

4) 다문화 여부

다문화가구는 40가구(4%)로 나타나 상대적으로 적은 샘플이었지만, 다문화가구의 정기적 문화서비스 참여가 그렇지 않은 가구에 비해 높은 것으로 나타났다.

라. 지역 특성에 따른 문화서비스 참여현황

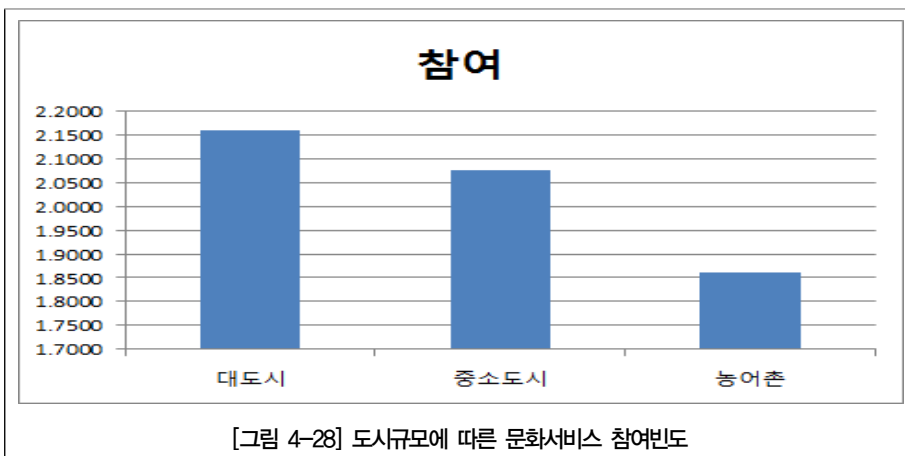
〈표 4-14〉 지역별 문화서비스 참여빈도

(단위: % 분)

		사례수	애호 이용자	간헐적 이용자	잠재 이용자	비 이용자
전 체		(1000)	28.3	47.5	18.4	5.8
지역	서울	(196)	33.2	46.4	14.3	6.1
	경기/인천	(312)	27.2	47.1	21.2	4.5
	대전/세종/충청	(102)	28.4	48.0	17.6	5.9
	광주/전라	(96)	27.1	43.8	25.0	4.2
	대구/경북	(99)	29.3	53.5	12.1	5.1
	부산/울산/경남	(155)	25.2	48.4	16.8	9.7
	강원/제주	(40)	25.0	45.0	25.0	5.0

시도 지역구분으로 보면 서울과 대구/경북의 문화서비스 정기적 이용률이 가장 높았고, 강원/제주, 부산/울산/경남의 정기적 이용률이 가장 낮은 것으로 나타났다.

도시의 규모¹²⁾에 따른 지역구분으로 보면 대도시, 중소도시, 농어촌 지역 순으로 참여의 빈도가 낮아지는 것이 나타났다.



12) 도시규모는 특별시와 광역시를 대도시로, 시를 중소도시로, 군·읍·면을 농어촌으로 구분하여 분석하였다.

마. 문화서비스 시설별 이용 결정요인

1) 분석방법

문화서비스의 시설별 참여와 관련된 요인들을 탐색적으로 분석하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 종속변수는 16종 문화서비스 시설 각각에 대해 최근 1년 내 이용 여부로 하고 독립변수는 개인적 특성(소득 수준, 경제활동 포함), 가구 구성원의 특성, 지역의 특성을 고려하였다.

2) 분석결과

〈표 4-15〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인(도서관, 박물관, 미술관)

변수		도서관		박물관		미술관	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
개인 특성	성별(준가=여성)	-.010	.990	.128	1.137	-.327 *	.721
	나이(준가=60대)						
	20대	1.971 ***	7.175	.378	1.459	1.293 ***	3.645
	30대	.986 ***	2.682	.048	1.049	.570 *	1.769
	40대	.828 ***	2.289	.003	1.003	.201	1.223
	50대	.509 *	1.663	.061	1.063	-.011	.989
	가구소득(준가=1,000이상)						
	300만원 미만	-.115	.891	-.490	.612	-1.284 ***	.277
	300만원~500만원미만	.428	1.534	-.084	.919	-.820 **	.440
	500만원~700만원미만	.517	1.677	-.135	.874	-.343	.709
가구 특성	700만원~1,000만원미만	.637	1.892	.362	1.436	.128	1.137
	경제활동(준가=무)	.089	1.093	-.148	.863	-.090	.914
	영유아가구원(준가=무)	.682 **	1.978	.733 ***	2.081	.577 **	1.780
	노인가구원(준가=무)	.238	1.269	-.028	.973	.178	1.195
	이동가구원(준가=무)	1.159 ***	3.187	1.039 ***	2.827	.588 ***	1.801
지역 특성	등록장애인가구원(준가=무)	-.193	.824	-.108	.898	.016	1.016
	지역규모(준가=농어촌)						
	대도시	.009	1.009	-.169	.844	.180	1.197
	중소도시	.263	1.300	-.324	.723	.035	1.036
절편		-1.177 *		-.278		-.820	
-2LL		812.264		896.959		821.606	
LR Chi-square		166.643***		96.827***		123.431***	
Nagelkerke		.211		.123		.163	

주: *p≤.05, **p≤.01, ***p≤.001

〈표 4-16〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인(문예화관, 지방문화원, 체육문화화관)

변수		문예화관		지방문화원		체육문화화관	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
개인 특성	성별(준거=여성)	-.098	.907	-.038	.963	.004	1.004
	나이(준거=60대)						
	20대	.014	1.014	-.469	.625	.719 *	2.051
	30대	.052	1.053	-.101	.904	.489	1.630
	40대	-.277	.758	-1.432 ***	.239	.184	1.202
	50대	.254	1.289	.003	1.003	.392	1.479
	가구소득(준거=1,000이상)						
	300만원 미만	-1.050 **	.350	-.897	.408	-.122	.885
	300만원~500만원미만	-.308	.735	-.409	.664	.004	1.004
	500만원~700만원미만	-.008	.992	-.227	.797	.257	1.293
	700만원~1,000만원미만	-.003	.997	.269	1.309	.956 *	2.602
	경제활동(준거=무)	.068	1.070	.184	1.201	.182	1.200
가구 특성	영유아가구원(준거=무)	.531 *	1.701	.650 **	1.916	.514 *	1.673
	노인가구원(준거=무)	.463 **	1.589	.776 ***	2.173	.764 ***	2.147
	아동가구원(준거=무)	.983 ***	2.672	1.041 ***	2.831	1.143 ***	3.136
	등록장애인가구원(준거=무)	.373	1.453	.347	1.415	.022	1.022
지역 특성	지역규모(준거=농어촌)						
	대도시	-.586	.557	-1.443 ***	.236	-.705	.494
	중소도시	-.665	.514	-1.104 **	.332	-.900 *	.406
절편		-1.032 *		-1.057		-2.076 ***	
-2LL		696.611		507.172		678.991	
LR Chi-square		86.598***		95.352***		111.239***	
Nagelkerke		.128		.173		.166	

주: *p≤.05, **p≤.01, ***p≤.001

〈표 4-17〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인(생활문화시설, 주민자치센터, 시군구민회관)

변수		생활문화시설		주민자치센터		시군구민회관	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
개인 특성	성별(준가=여성)	-.268	.765	-.013	.987	-.129	.879
	나이(준가=60대)						
	20대	.161	1.174	-.640 **	.528	-.209	.812
	30대	.066	1.068	-.382	.682	-.143	.867
	40대	-.293	.746	-.361	.697	-.517	.596
	50대	.251	1.285	.046	1.047	.008	1.008
	가구소득(준가=1,000이상)						
	300만원 미만	-.677	.508	.288	1.334	.014	1.014
	300만원~500만원미만	-.499	.607	.287	1.332	.396	1.486
	500만원~700만원미만	-.510	.600	.559	1.749	.452	1.571
	700만원~1,000만원미만	-.164	.849	.067	1.070	.402	1.495
	경제활동(준가=무)	.114	1.121	.307	1.359	.421 *	1.524
가구 특성	영유아가구원(준가=무)	.893 ***	2.443	.651 ***	1.917	1.097 ***	2.995
	노인가구원(준가=무)	.602 ***	1.826	.273	1.314	.561 ***	1.752
	아동가구원(준가=무)	.826 ***	2.283	.549 ***	1.732	.695 ***	2.005
	등록장애인가구원(준가=무)	.396	1.487	.648 **	1.911	.394	1.484
지역 특성	지역규모(준가=농어촌)						
	대도시	-.672	.511	.198	1.219	-.958 ***	.384
	중소도시	-.685	.504	-.042	.959	-1.328 ***	.265
절편		-.535		-.441		-.997	
-2LL		783.004		919.499		758.539	
LR Chi-square		88.429***		68.832***		105.108***	
Nagelkerke		.123		.089		.147	

주: *p≤.05, **p≤.01, ***p≤.001

〈표 4-18〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인(사회노인복지회관, 청소년회관, 여성회관)

변수		사회노인복지회관		청소년회관		여성회관	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
개인 특성	성별(준거=여성)	.005	1.005	-.193	.824	-1.022 ***	.360
	나이(준거=60대)						
	20대	.427	1.533	.815 *	2.259	.109	1.115
	30대	.025	1.025	.634	1.884	-.111	.895
	40대	-.496	.609	.327	1.386	-.634	.530
	50대	.111	1.117	.383	1.466	.119	1.126
	가구소득(준거=1,000이상)						
	300만원 미만	-.167	.846	-1.127 *	.324	-.554	.574
	300만원~500만원미만	.051	1.052	-.493	.611	-.191	.826
	500만원~700만원미만	-.201	.818	-.403	.668	.083	1.086
	700만원~1,000만원미만	.114	1.120	.081	1.085	.092	1.097
	경제활동(준거=무)	-.182	.834	-.462	.630	.224	1.251
가구 특성	영유아가구원(준거=무)	.961 ***	2.613	.927 ***	2.526	.989 ***	2.688
	노인가구원(준거=무)	1.022 ***	2.779	.402	1.495	.634 **	1.885
	아동가구원(준거=무)	.555 **	1.743	.995 ***	2.706	1.329 ***	3.776
	등록장애인가구원(준거=무)	.768 **	2.156	-.318	.727	-.294	.745
지역 특성	지역규모(준거=농어촌)						
	대도시	-.902 *	.406	.214	1.238	-.570	.566
	중소도시	-.679	.507	.629	1.876	-.173	.841
절편		-1.641 **		-2.656 ***		-1.803 **	
-2LL		590.281		507.277		540.218	
LR Chi-square		82.666***		74.152***		109.662***	
Nagelkerke		.138		.136		.186	

주: *p≤.05, **p≤.01, ***p≤.001

〈표 4-19〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인(대학부설사회문화교실, 문화센터, 공연장)

변수		대학부설사회문화교실		문화센터		공연장(민간)	
		B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
개인 특성	성별(준가=여성)	-.111	.895	-.386 **	.680	-.234	.791
	나이(준가=60대)						
	20대	.757	2.132	.694 **	2.001	.702 **	2.018
	30대	.520	1.681	.511 *	1.667	-.065	.937
	40대	-.236	.790	-.101	.903	-.065	.937
	50대	.132	1.142	-.067	.935	.123	1.131
	가구소득(준가=1,000이상)						
	300만원 미만	-.935	.392	-.823 *	.439	-1.179 ***	.308
	300만원~500만원미만	-.567	.567	-.080	.923	-.814 ***	.443
	500만원~700만원미만	-.717	.488	-.012	.988	-.373	.689
	700만원~1,000만원미만	-.052	.949	.247	1.280	-.304	.738
	경제활동(준가=무)	-.066	.936	.263	1.300	.398 *	1.488
가구 특성	영유아가구원(준가=무)	1.066 ***	2.903	1.131 ***	3.100	.290	1.336
	노인가구원(준가=무)	.767 **	2.153	.548 ***	1.730	.196	1.216
	이동가구원(준가=무)	.887 ***	2.427	.896 ***	2.450	.640 ***	1.897
	등록장애인가구원(준가=무)	.520	1.681	-.055	.947	.135	1.145
지역 특성	지역규모(준가=농어촌)						
	대도시	.254	1.289	.835	2.306	.168	1.182
	중소도시	.578	1.782	.538	1.712	.022	1.022
절편		-3.391 ***		-1.775 ***		-.267	
-2LL		385.163		821.220		907.340	
LR Chi-square		67.840***		160.219***		86.186***	
Nagelkerke		.152		.201		.111	

주: *p≤.05, **p≤.01, ***p≤.001

〈표 4-20〉 문화서비스 시설별 이용 결정요인(영화관)

변수		영화관(민간)	
		B	Exp(B)
개인특성	성별(준가=여성)	.189	1.208
	나이(준가=60대)		
	20대	.460	1.584
	30대	.301	1.352
	40대	.048	1.049
	50대	.210	1.233
	가구소득(준가=1,000이상)		
	300만원 미만	-.842 *	.431
	300만원~500만원미만	-.149	.861
	500만원~700만원미만	.189	1.209
	700만원~1,000만원미만	.544	1.722
	경제활동(준가=무)	.404 *	1.498
가구특성	영유아가구원(준가=무)	-.356	.701
	노인가구원(준가=무)	-.204	.815
	이동가구원(준가=무)	.526 *	1.692
	등록장애인가구원(준가=무)	-.332	.718
지역특성	지역규모(준가=농어촌)		
	대도시	.904 *	2.469
	중소도시	.972 **	2.644
절편		.119	
-2LL		713.966	
LR Chi-square		80.218***	
Nagelkerke		.122	

주: *p≤.05, **p≤.01, ***p≤.001

각 요인별 분석 결과를 살펴보면, 개인 특성은 문화시설 특성(종류)에 따라 이용 여부에 유의미성을 나타내는 변수가 달리 나타났다. 도서관은 나이가 어릴수록 이용할 확률이 높고, 미술관은 남성보다 여성, 나이는 어릴수록(60대보다 20대와 30대), 소득은 높을 경우(300만 원 미만, 300만 원~500만 원 미만보다 1,000 만 원 이상일 때) 이용할 가능성이 높게 나타났다. 또한 시군구민회관은 경제활동을 할 경우가 그렇지 않을 경우보다 이용할 확률이 높고, 여성회관과 문화센터는 남성보다 여성이 이용할 가능성이 높게 나타났다. 민간 부분에서 공연장은 소득이 높을 경우(300만 원 미만, 300만 원~500만 원 미만보다 1,000 만 원 이상일 때)와 경제활동을 할 경우가 그렇지 않을 경우보다 이용할 확률이 높게 나타났으며, 영화관은 경제활동을 할 경우에 이용할 확률이 높은 것으로 나타났다. 이외의 박물관, 문예회관, 지방문화원, 체육문화회관, 생활문화시설, 주민자치센터, 사회노인복지회관, 청소년회관, 대학부설 사회문화교실은 개인 특성에 따른 영향관계가 유의미하게 나타나지 않았다.

가구특성은 16종 문화시설 모두에서 유의미한 변수가 아동가구원 여부로 나타났는데, 연구 종속변수로 활용한 모든 문화시설은 가구 구성원 중 아동 가구원이 있을 경우가 그렇지 않을 경우보다 이용할 확률이 높게 나타났다. 또한 민간영역인 공연장과 영화관을 제외한 14종 문화시설의 이용에는 모두 영유아 가구원이 유의미한 변수로 나타났으며, 가구 구성원 중 영유아가 있을 경우가 그렇지 않을 경우보다 공공분야의 문화시설을 이용할 확률이 높은 것으로 나타났다. 노인 가구원 여부와 등록 장애인 가구원 여부는 문화시설 특성(종류)에 따라 이용 여부에 유의미성이 달리 나타났다. 문예회관, 지방문화원, 체육문화회관, 생활문화시설, 시군구민센터, 사회노인복지회관, 여성회관, 대학부설사회문화교실, 문화센터는 가족구성원 중 노인가구원이 있는 경우가 그렇지 않은 경우보다 이용할 확률이 높게 나타났다. 등록 장애인 가구원 여부의 경우 주민자치센터, 사회노인복지회관 이용에만 유의미한 결과를 나타내었다.

지역특성의 경우 지역 규모가 클수록(농어촌보다 중소도시, 대도시) 이용할 확률이 높아지는 문화시설은 영화관(민간)이 유의미하게 나타났다. 반면 지역 규모가 작을수록(대도시, 중소도시보다 농어촌일 때) 이용할 확률이 높은 문화시설은 지방문화원, 시군구민회관으로 나타났고, 체육문화회관은 중소도시보다 농어촌, 사회노인복지회관은 대도시보다 농어촌에서 각각 이용할 가능성이 높은 것으로 나타났다.

요컨대, 공공문화서비스 시설을 이용에 영향을 미치는 요인은 성별, 나이, 소득과 같은 개인적 특성과 지역 규모의 특성보다는 영유아, 노인, 아동 등 가구특성의 영향이 큰 것으로 나타났다. 구성원 여부에 따른 영향력이 크다. 본 조사에 사용된 다양한 공공문화서비스 시설(도서관, 박물관, 미술관, 생활문화시설 등 14종) 이용에는 모두 영유아 가구, 아동 가구가 이용 결정에 중요한 역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 즉 본인의 가정에 영유아나 아동이 있을 경우가 그렇지 않을 경우보다 높고, 노인가구의 경우에도 많은 공공문화서비스 시설을 이용할 확률이 유의미하게 높게 나타났다. 반면 개인의 특성과 지역의 특성은 공공문화서비스 시설의 용도와 특징에 따라 다른 영향관계를 보여주었다. 이러한 결과는 공공 문화서비스 시설이 아동의 보육, 복지와 밀접하게 연관된 정책을 디자인할 때 보다 수요자 체감도가 높아질 수 있음을 시사하였다.

제4절

문화서비스 참여여정 분석

1. 분석방향

문화서비스의 제약 요인을 보다 입체적으로 파악하기 위해서 참여 여정 프레임을 통해 참여 전 과정(참여 제약, 참여 품질) 어느 부분에서 문제점이 두드러지게 나타나는지 입체적으로 파악하고자 하였다. 참여 여정 분석에서는 해당 단계(문항)의 부정적 의견¹³⁾ 비율에 초점을 맞추었다. 서비스 디자인에서 사용하는 고객여정지도(customer journey map)에서 서비스 이용의 시계열에 따라 불편함을 느끼는 지점(pain point)이 주요한 개입 지점인 것과 같은 맥락이었다. 또한 많은 사람이 불편함을 느끼는 지점을 개선하게 되면 모든 사람이 참여에 문제가 없을 것이라는 가정이 가능하기 때문이었다. 이는 신체적으로 불편한 지점을 없애는 유니버설 디자인이 적용되면 모든 이에게 물리적 편리함을 줄 수 있다는 가정과도 맥을 같이 한다.

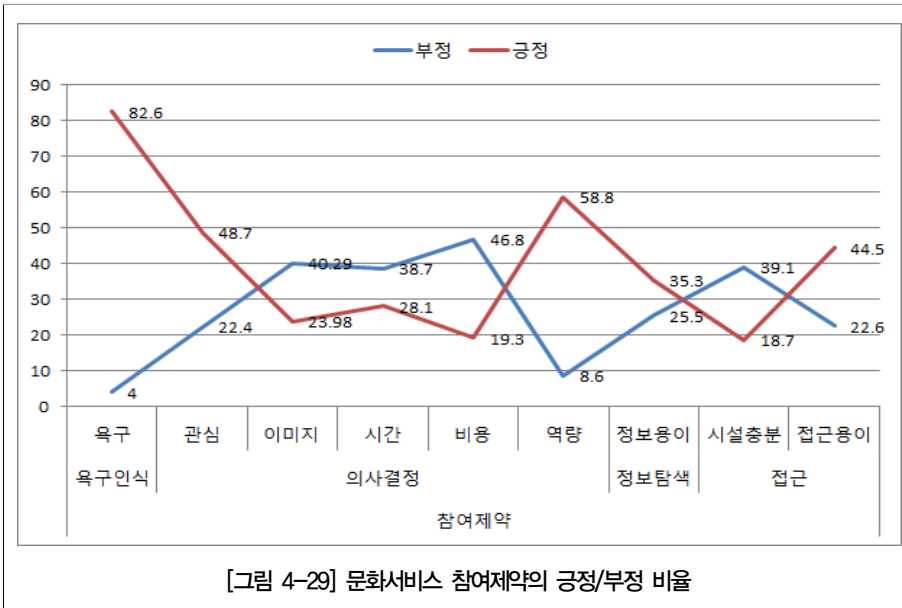
본 연구에서는 참여 여정 중 부정 비율이 긍정 비율보다 영역을 개선이 시급한 영역이라고 판단하였고, 부정 비율이 긍정 비율보다 높지 않다고 하더라도 부정비율과 긍정비율의 차이가 적은 지점도 개선이 필요한 영역이라고 판단하였다. 부정비율과 긍정비율의 차이가 적은 영역은 부정비율의 평균보다 높은 부정 비율이 나타난 지점과 긍정비율의 평균보다 낮은 긍정 비율이 나타난 지점을 중심으로 해서 살펴보았다. 대체적으로 참여 여정 중 부정의 비율이 상대적으로 높고, 긍정의 비율이 상대적으로 낮은 여정 영역이 이에 해당하였다.

13) 부정적 의견은 7점 척도에서 보통(4점) 보다 부정적인 방향으로 응답한 값으로 정의하였다.

2. 참여 여정 분석결과

가. 참여 제약

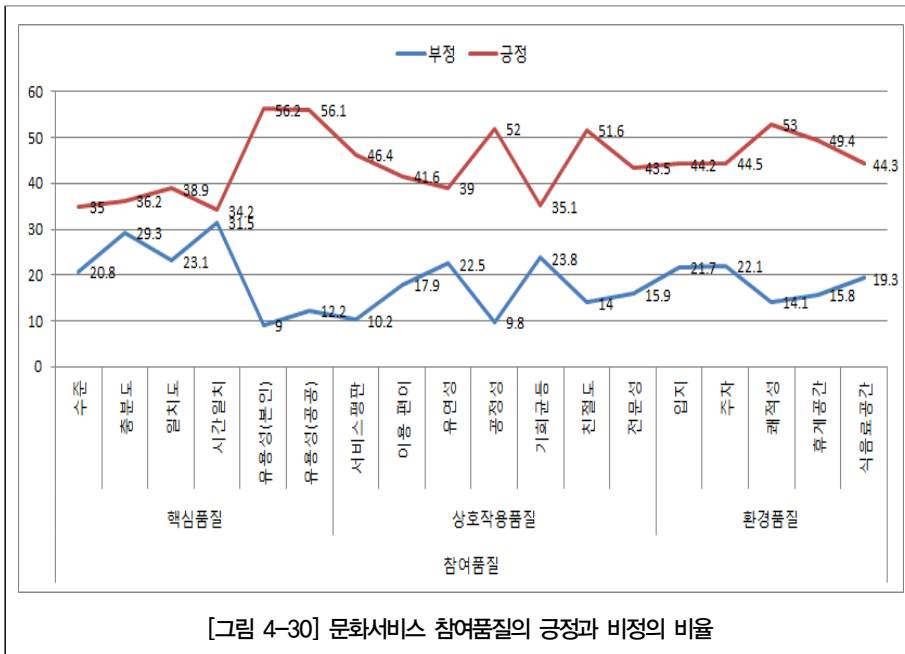
(단위: %)



전체 이용자의 참여 제약 분석은 서비스 품질을 제외하고 서비스 참여에 도달하는데 시계열성이 있는 욕구인식, 의사결정, 정보탐색, 접근의 단계로 나누어 살펴보았다. 전체 이용자를 대상으로 한 문화서비스 참여 제약을 분석한 결과, 의사결정 단계에서 문화서비스 이미지, 문화서비스를 이용할 수 있는 시간, 문화서비스 비용에서 부정적인 응답이 긍정적인 응답보다 높은 것으로 나타났고, 접근 단계에서는 시설의 충분성에서 부정적 값이 긍정 값보다 높아, 이 부분에 대한 우선적 개선이 필요한 것으로 나타났다. 일반적으로 문화서비스 참여 제약 중 개인 요인으로 주장되는 문화서비스에 대한 욕구, 관심, 역량 영역은 참여 제약에 중요한 요인으로 나타나지는 않았다.

나. 참여 품질

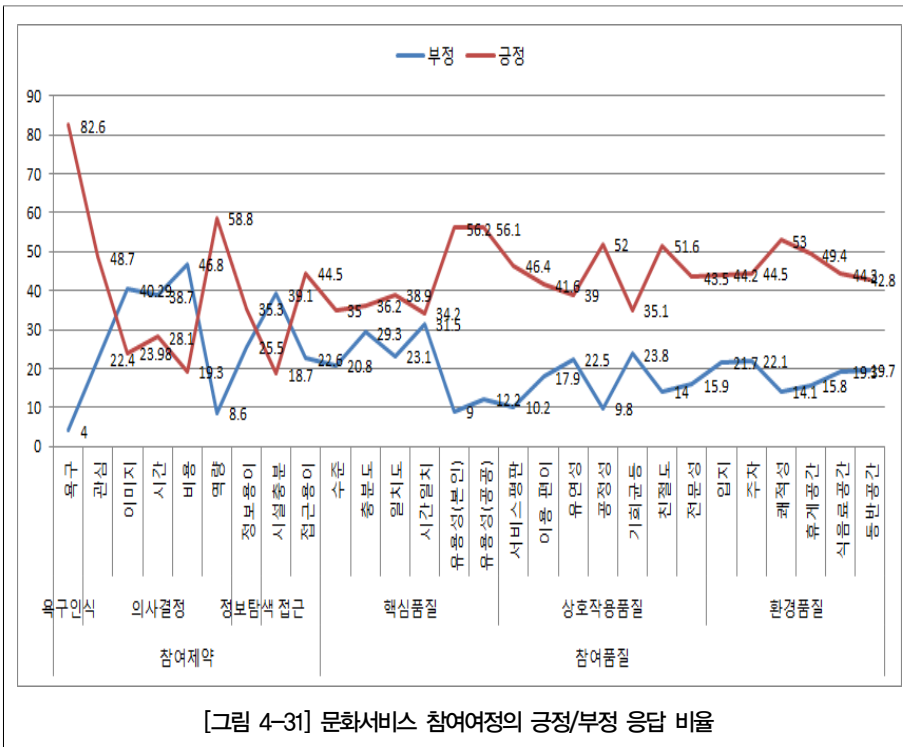
(단위: %)



참여 품질은 문화서비스에 참여하여 인지할 수 있는 핵심 품질(수준, 충분도, 일치도, 개방시간, 유용성), 상호작용 품질(평판, 편의성, 유연성, 공정성, 기회균등, 친절도, 전문성), 환경 품질(입지, 주차, 쾌적성, 휴게 공간, 식음료 공간)로 나누어 살펴보았다. 분석결과, 핵심 품질 영역은 전반적으로 개선이 필요한 것으로 나타났다. 특히 개방시간과 이용시간의 불일치 문제는 가장 부정 비율이 높은 영역으로 나타났다. 상호작용 품질 영역에서는 상대적으로 서비스 유연성, 서비스 기회균등 영역이 부정 비율을 높고, 긍정 비율이 낮았다. 환경 품질에서는 입지와 주차 공간의 부정 비율이 높고, 긍정비율이 상대적으로 낮은 영역으로 나타났다. 쾌적성 등 주요 환경 품질은 상대적으로 긍정 비율이 높고, 부정 비율이 낮은 영역으로 나타났다.

다. 참여 여정 분석

(단위: %)



참여 제약과 참여 품질 전체를 포괄한 문화서비스 참여 여정을 살펴보면, 참여 이전과 참여의 단계 차이가 분명히 드러나고 있다. 전체적으로 보면 참여이전의 단계가 참여의 단계보다 개선할 사항이 많은 것으로 나타나고 있는데, 참여의 이전 심리적인 수준에서 제약이 많은 것으로 해석이 가능하다. 실제 참여 경험에 기반을 둔 참여 품질 측면에서는 프로그램의 품질이 가장 중요한 경험 요인으로 나타나고 있으며, 상호작용 측면과 환경적 측면에서도 개선할 점이 있는 것으로 나타나고 있었다.

3. 참여자 집단별 참여 여정 분석

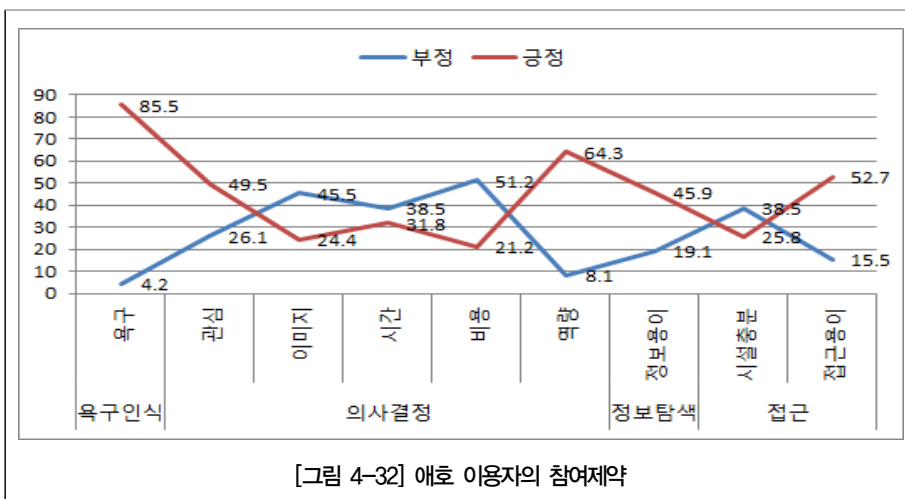
참여 수준(빈도)이 개인 특성, 가구 특성, 지역 특성을 반영하는 수렴변수 역할을 하므로 개인 특성, 가구 특성, 지역 특성 별로 문화서비스 참여여정 분석을 하는 것보다 문화서비스 참여 수준에 따른 참여 여정 분석을 하는 것이 효율적이라 판단하였다. 참여 집단 구분은 앞서 구성한 4개 집단이었다. 애호 이용자는 일주일에 몇 번 이상 방문하는 사람, 간헐적 이용자는 한 달에 1~3회 방문하는 사람, 잠재적 이용자는 몇 달에 1회 정도 이용하는 하는 사람, 비이용자는 방문하지 않는 사람이었다.

가. 참여제약

1) 애호 이용자

애호 이용자의 참여 제약을 분석한 결과, 문화서비스 이미지, 시간 부족, 서비스 비용, 문화서비스 시설의 충분 측면에서 부정의 비율이 긍정의 비율보다 높은 것으로 나타났다. 애호 이용자 관점에서 보면 가장 시급하게 개선이 이루어져야 할 영역은 **비용 부분**이었다.

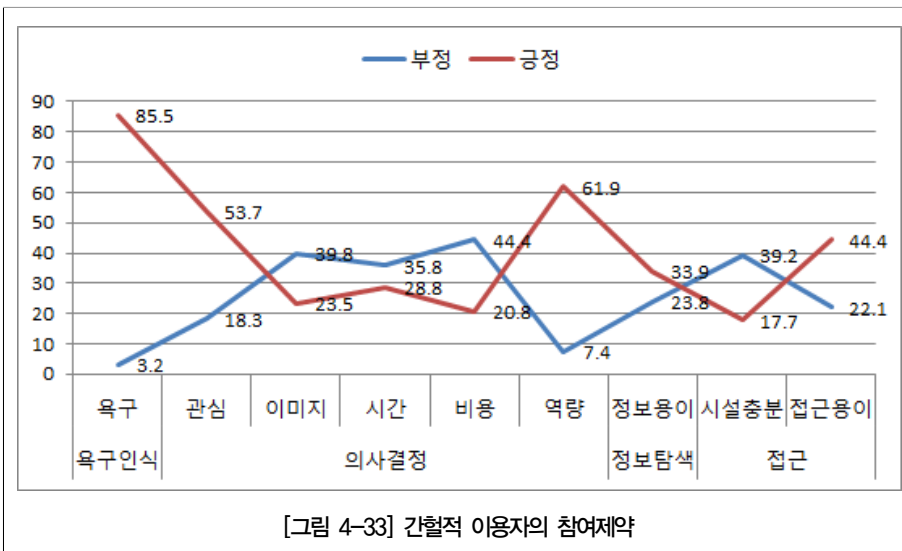
(단위: %)



2) 간헐적 이용자

간헐적 이용자의 참여 제약을 분석한 결과, 애호 이용자와 마찬가지로 문화서비스 이미지, 시간 부족, 서비스 비용, 문화서비스 시설의 충분 측면에서 부정의 비율이 긍정의 비율보다 높은 것으로 나타났다. 간헐적 이용자 입장에서도 **비용의 문제**가 가장 큰 제약이었고, 시설의 부족도 상대적으로 개선이 급한 것으로 나타나고 있었다.

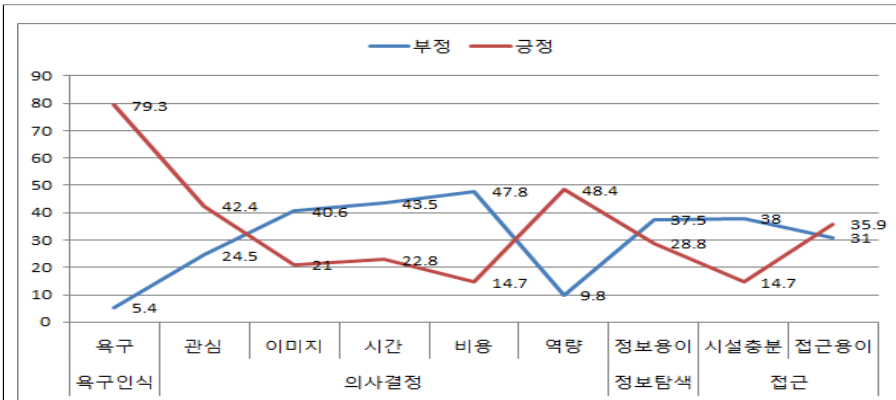
(단위: %)



3) 잠재적 이용자

잠재적 이용자도 애호 이용자, 비이용자와 참여 제약을 느끼는 지점이 비슷하게 나타났다. 문화서비스 이미지, 시간부족, 서비스 비용, 정보탐색, 시설 충분성에서 부정적 응답의 비율이 긍정적 응답의 비율을 상회하는 것으로 나타났다. 잠재적 이용자는 전반적으로 참여 제약 영역에서의 부정응답 비율이 높았으며, **정보탐색 영역**에서도 참여 제약이 나타나고 있었다.

(단위: %)

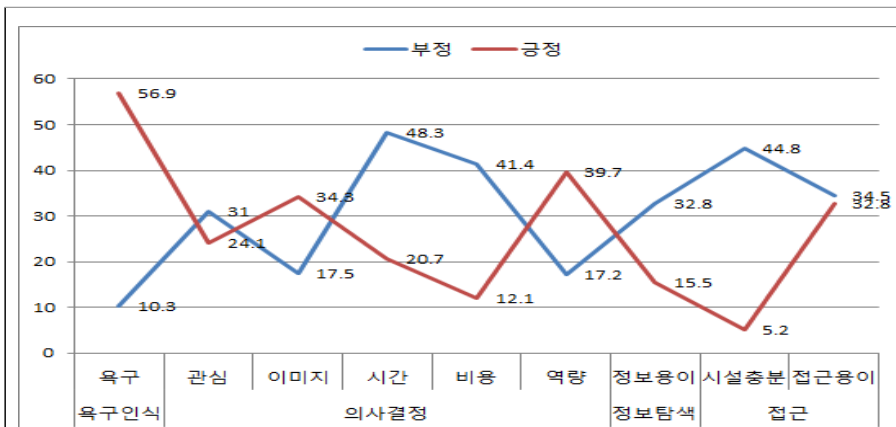


[그림 4-34] 잠재적 이용자의 참여제약

4) 비이용자

비이용자의 참여 제약 분석 결과, 문화서비스에 대한 관심, 시간부족, 비용부담, 정보탐색, 시설 충분성, 접근 용이성 측면에서 부정 응답 비율이 긍정 응답 비율보다 높은 것으로 나타났다. 상대적으로 문화서비스 이미지는 도리어 긍정적이었으며, 정보탐색 영역과 접근 영역에서 부정 응답비율이 높은 것이 특징으로 나타났다.

(단위: %)



[그림 4-35] 비이용자의 참여제약

5) 참여수준별 참여제약 종합

〈표 4-21〉 참여수준별 참여제약 부정-긍정 응답비율

(단위: %)

		부정응답 비율				긍정응답 비율			
		애호 이용	간헐적 이용	잠재 이용	비이용	애호 이용	간헐적 이용	잠재 이용	비이용
욕구 인식	욕구	4.2	3.2	5.4	10.3	85.5	85.5	79.3	56.9
의사 결정	관심	26.1	18.3	24.5	31	49.5	53.7	42.4	24.1
	이미지	45.5	39.8	40.6	17.5	24.4	23.5	21	34.3
	시간	38.5	35.8	43.5	48.3	31.8	28.8	22.8	20.7
	비용	51.2	44.4	47.8	41.4	21.2	20.8	14.7	12.1
	역량	8.1	7.4	9.8	17.2	64.3	61.9	48.4	39.7
정보 탐색	정보 용이	19.1	23.8	37.5	32.8	45.9	33.9	28.8	15.5
접근	시설 충분	38.5	39.2	38	44.8	25.8	17.7	14.7	5.2
	접근 용이	15.5	22.1	31	34.5	52.7	44.4	35.9	32.8

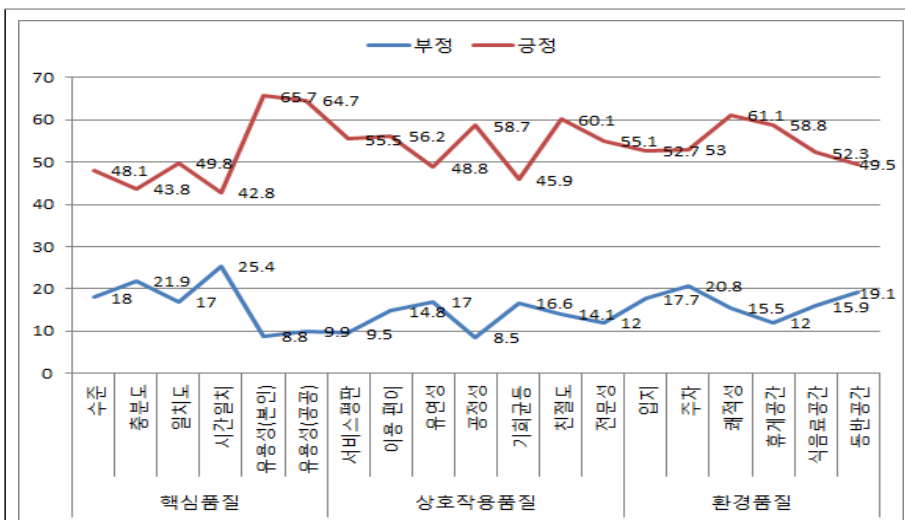
참여 수준별로 참여 제약을 분석한 결과, 기본적으로는 집단 구분 없이 거의 유사한 지점에서 불편을 느끼고 있었으며 불편의 정도를 크게 지각하는 집단일수록 이용 빈도가 낮았다. 그리고 몇 가지 특징이 나타나고 있었다. 애호 이용자는 관심, 이미지, 비용, 충분성 측면에서 부정적 응답의 비율이 자주 이용하지 않는 사람, 비이용자 만큼이나 높은 것으로 나타나고 있었다. 연구자는 이를 자주 방문하면 부정적인 측면도 동시에 자주 경험할 수 있음에 기인할 수 있다고 해석하였다. 간헐적 이용자는 애호 이용자와 비슷한 참여제약 패턴을 보였고 서비스에 대한 관심과 정보탐색, 접근성에서 취약점이 두드러졌다. 잠재적 이용자는 비용, 역량에서의 긍정적 응답이 급격히 낮아지고 있었고, 정보, 접근성 측면에서도 취약점이 나타났다. 비이용자들은 욕구, 관심 수준이 급격히 낮아지는 것이 관찰되었고, 역량, 비용, 정보탐색, 접근성 등 대부분의 측면에서 확연히 부정적인 응답이 높게 나왔다.

나. 참여품질

1) 애호 이용자

참여 품질 영역을 살펴보면, 애호 이용자의 경우 전반적으로 긍정의 비율이 높았지만, 핵심 품질 영역의 개방시간과 이용시간의 시간일치, 프로그램의 충분도에서 비교적 부정적인 평가가 높은 것으로 나타났다. 그리고 환경 품질 측면에서 주차장 편의 문제도 다소 부정적인 평가가 많은 영역으로 나타났다.

(단위: %)

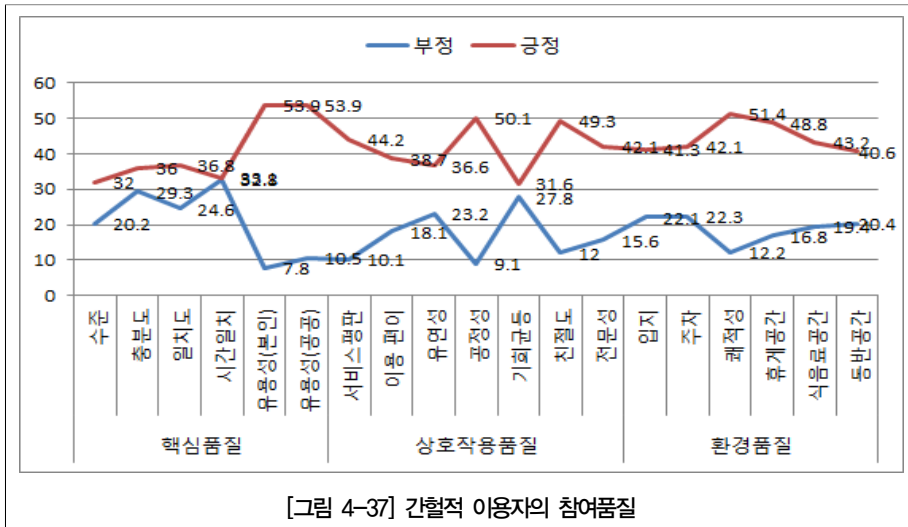


[그림 4-36] 애호 이용자의 참여품질 평가

2) 간헐적 이용자

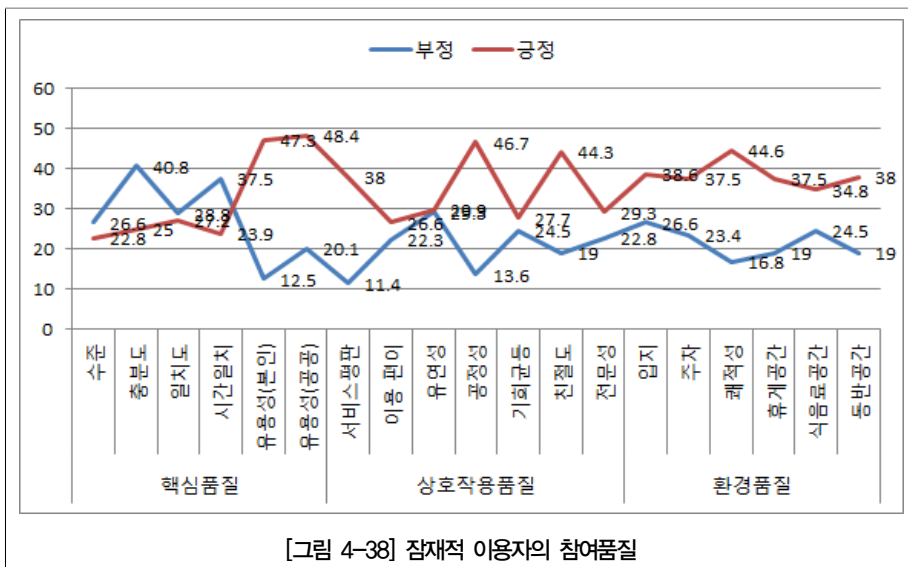
간헐적 이용자가 생각하는 문화서비스 참여 품질을 살펴보면, 핵심 품질 중 개방 시간과 이용 시간의 불일치가 가장 불편한 지점이었으며, 상호 작용 품질 중 서비스 유연성, 기회 균등 측면의 불만이 높았다. 환경 품질 측면에서는 입지(접근성), 주차장, 동반 공간의 부재에 대한 불만이 높은 것으로 나타났다.

(단위: %)



3) 잠재적 이용자

(단위: %)



잠재적 이용자의 서비스 참여 품질을 살펴보면, 핵심 품질 측면에서 프로그램 수준, 충분도, 취향일치도, 시간 일치 영역의 불만이 높은 것으로

나타났고, 상호작용 품질에서는 이용편이, 서비스 유연성, 기회균등, 인력의 전문성 측면에 대한 불만이 높은 것으로 나타났다. 환경 품질에서는 입지, 주차, 식음료 공간 등에 대한 불만이 상대적으로 높았다.

4) 참여수준별 참여품질 평가 종합

〈표 4-22〉 문화서비스 참여수준별 서비스품질 인지

(단위 %)

		부정응답 비율			긍정응답 비율		
		애호 이용	간헐적 이용	잠재적 이용	애호 이용	간헐적 이용	잠재적 이용
핵심품질	수준	18	20.2	26.6	48.1	32	22.8
	충분도	21.9	29.3	40.8	43.8	36	25
	일치도	17	24.6	28.8	49.8	36.8	27.2
	시간일치	25.4	32.8	37.5	42.8	33.1	23.9
	유용성(본인)	8.8	7.8	12.5	65.7	53.9	47.3
	유용성(공공)	9.9	10.5	20.1	64.7	53.9	48.4
상호작용 품질	서비스평판	9.5	10.1	11.4	55.5	44.2	38
	이용 편이	14.8	18.1	22.3	56.2	38.7	26.6
	유연성	17	23.2	29.3	48.8	36.6	29.9
	공정성	8.5	9.1	13.6	58.7	50.1	46.7
	기회균등	16.6	27.8	24.5	45.9	31.6	27.7
	친절도	14.1	12	19	60.1	49.3	44.3
환경품질	전문성	12	15.6	22.8	55.1	42.1	29.3
	입지	17.7	22.1	26.6	52.7	41.3	38.6
	주차	20.8	22.3	23.4	53	42.1	37.5
	쾌적성	15.5	12.2	16.8	61.1	51.4	44.6
	휴게공간	12	16.8	19	58.8	48.8	37.5
	식음료공간	15.9	19.4	24.5	52.3	43.2	34.8
	동반공간	19.1	20.4	19	49.5	40.6	38

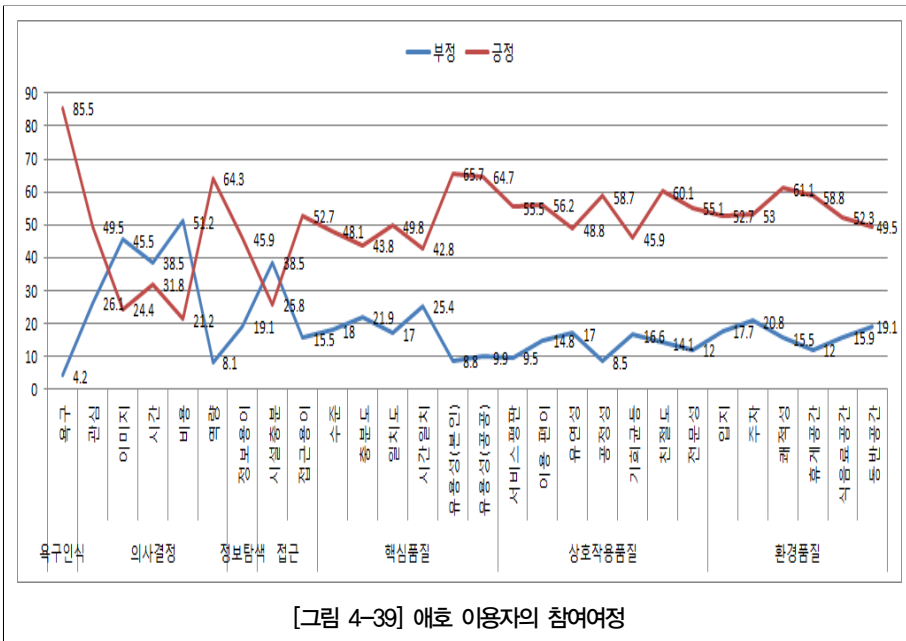
참여수준별 서비스 품질에 대한 평가를 살펴보면, 이용횟수와 서비스 품질 지각이 전반적으로 역상관이 있는 것으로 나타났다. 자주 이용하지 않는 잠재적 이용자를 기준으로 보면, 프로그램의 충분도, 유용성(공공) 등에 대한 부정적 의견이 크게 높았고, 이용시간과 개방시간의 불일치, 기회균등 측면에서 부정적 응답 비율이 높은 것이 특징으로 나타났다.

다. 참여여정

1) 애호 이용자

애호 이용자의 문화서비스 참여 여정은 전체 문화서비스 이용자의 참여 여정과 비슷한 패턴을 보였으나, 전반적으로 서비스 품질에 대해서 긍정적인 답변이 높았다는 점에서 차이를 보였다.

(단위: %)

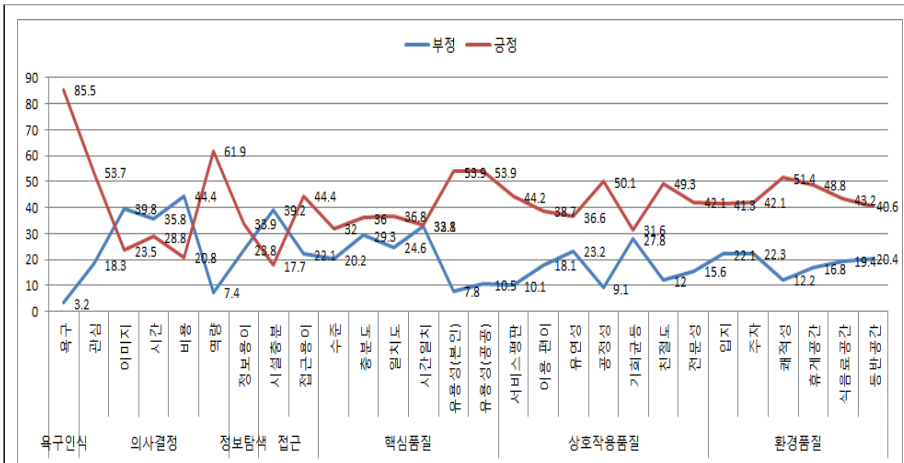


[그림 4-39] 애호 이용자의 참여여정

2) 간헐적 이용자

간헐적 이용자의 참여 여정을 살펴보면, 참여 제약 뿐 아니라 참여 품질에 대해서도 부정응답 비율과 긍정응답 비율의 간격이 축소되고 있었다. 그런데 애호 이용자와 간헐적 이용자 간의 차이는 참여 품질에서 더 크게 나타났다. 이는 간헐적 이용자가 서비스 참여단계에서 어떤 경험을 하는지 여부가 애호 이용자로 전환되는데 중요한 역할을 할 수도 있음을 나타내는 결과였다.

(단위: %)

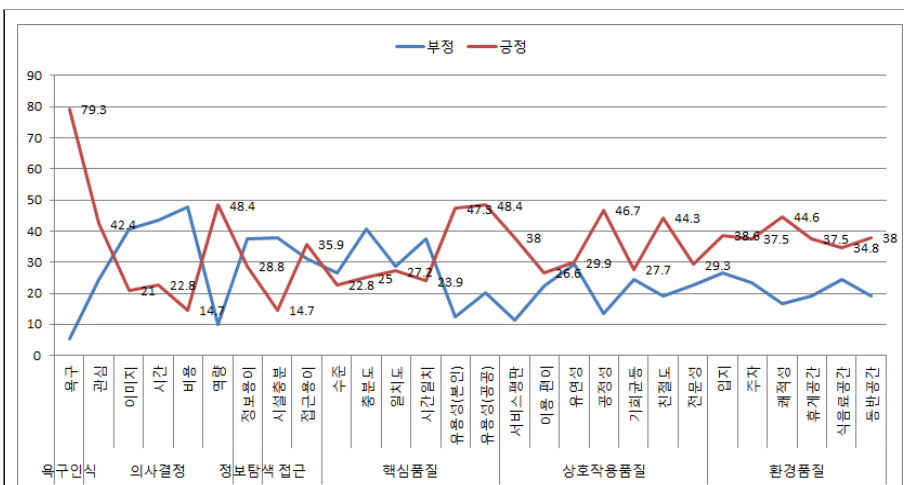


[그림 4-40] 간헐적 이용자의 참여여정

3) 잠재적 이용자

잠재적 이용자의 참여 여정은 참여 제약부터, 참여 품질까지 전반적으로 부정의 응답비율이 높았으며, 서비스 개선의 필요 지점들이 극명하게 드러나고 있었다.

(단위: %)



[그림 4-41] 잠재적 이용자의 참여여정

제5장 ●●

종합 진단 및 개선과제



제1절

문화서비스 종합진단

1. 문화서비스 수요여건 진단

그간 장기적이고 거시적인 안목보다는 상황 대응에 맞춰온 문화서비스는 세상이 많이 바뀌고 있음에도 불구하고 예전 방식의 관행으로 지속되고 있었다. 문화서비스의 외부적 여건, 특히 수요 여건의 변화는 문화서비스의 변화를 요구하고 있다.

〈표 5-1〉 문화서비스 수요여건 이슈

구분	주요이슈	문화서비스 이슈
시간구조	- 여가시간증가	- 공급의 시간과 이용 시간의 매칭 - 저녁시간 활용과 문화서비스의 대응
인구/가구 구조	- 인구 오퍼스 - 다양한 가구형태	- 노인, 육아계층에 대한 문화서비스 - 다양한 가구의 삶의 문제에 접근할 수 있는 문화서비스
수요구조	- 복합 욕구 - 생활권 중심	- 장르중심의 서비스를 탈피하여 수요자 욕구 중심의 복합서비스 - 생활밀착형 문화서비스
경제구조	- 소득증가 - 경제양극화	- 삶의 취약계층에 대한 포용성 강화

가. 시간 구조

시간구조의 변화, 특히 여가시간의 증가는 삶에 다양한 변화를 가져다 줄 수 있는 강력한 요인이다. 여백의 시간을 무엇으로 채울지가 삶의 모습이 되기 때문이다. 그런데 행복에 영향을 주는 가장 큰 요인은 의도적이고 의미 있는 활동이고, 행복의 크기는 그 빈도에 비례한다(Lyubomirsky et al, 2005). 그리고 향후 늘어나는 여가시간을 의도적이고 의미 있는 활동으로 유도할 수 있는 공공 서비스가 문화서비스다. 삶의 모습의 다양성을 줄 수 있다는 점은 문화서비스가 다른 사회서비스와 구별되는 지점이다.

지금 우리는 ‘저녁이 있는 삶’으로 전환하는 시점에 있다. 저녁을 의미 있고 행복하게 만들기 위해서는 문화서비스가 큰 역할을 해야 한다. 그런데, 현재 문화서비스의 공급 시간에 저녁은 거의 없거나, 없다. 문화서비스 노동자에게 야근을 강요하지는 것은 아니다. 다른 방법들을 모색해서 서비스 공급의 시간과 서비스 이용의 시간, 이 둘의 간격을 줄이는 것이 어쩌면 문화서비스 개선의 출발점이 될 수도 있다.

나. 인구/가구 구조

인구구조의 변화는 서비스 대상의 변화와 맞물린다. 애초에 문화서비스는 모든 국민이라는 다소 막연한 대상으로 한 공간 기반 서비스다. 모든 국민이 대상이라는 말은 언뜻 가장 좋은 말처럼 들리지만, 문화서비스가 완벽한 필수재가 아니라는 점에서 욕구가 있는 특정 국민이 이용하는 서비스가 될 수밖에 없다. 그런데 인구구조의 변화는 욕구 이전의 문제다. 따라서 모든 국민이 서비스 대상이라는 측면에서 가장 분포가 높은 연령 인구가 가장 큰 서비스의 대상이 된다. 서비스 대상이 질적으로 다른 대상이라면 서비스의 방식도 바뀌어야 할 필요가 생긴다.

다른 한편으로 국가가 개입하여 인구구조의 유지를 모색할 때도 서비스의 대상은 중요하다. 저출산의 직접적 원인으로 문화향유를 지목하긴 어렵겠지만, 그중 한 요인으로 작용한다고 가정하면 문화서비스는 저출산 문제에 개입하는 서비스가 될 필요가 있다.

가구구조의 변화도 문화서비스의 변화를 촉구하는 요인이 될 수 있다. 예를 들면, 다문화 가구가 증가하고 있는데 예전방식의 서비스를 지속한다면 포용국가로 가는 길은 아닐 것이다. 그리고 기술적 초 연결시대에서 1인 가구의 증가는 면대면 관계의 단절, 공동체성의 상실을 야기할 수도 있는데 문화서비스는 이들이 소외되지 않고 공동체를 유지할 수 있게 하는데도 꼭 필요한 서비스가 될 수 있다.

다. 욕구 구조

욕구 구조는 다른 구조에 비해 미시적인 구조이긴 하지만, 다른 거시적 구조와 맞물려 문화서비스의 방향에 직접적으로 관련이 있는 구조다.

문화서비스와 관련되어서 가장 관련이 있는 이슈는 ‘수요자들이 진정 원하는 것이 무엇이나’이다. 일단 첫 번째로 수요자들이 문화서비스를 원하는지가 관건이다. 현재는 문화서비스가 점진적으로 필수재로 인식되고 있는 경향이 나타나고 있다. 두 번째로 수요자들이 원하는 것이 무엇인가이다. 과거 콘텐츠 결핍의 시대에서는 콘텐츠를 제공하는 것만으로 충분했다. 하지만 현재는 그렇지 않다. 콘텐츠를 제공하되, 다양하게 제공해야 수요자의 다양한 욕구를 채울 수 있는 시대다.

한편, 최근 들어 두드러지게 나타나는 수요 경향은 생활권에서 복합서비스를 원하는 경향이 짙어지고 있다. 다양한 장르를 생활권으로 공급하겠다고 다양한 시설을 무한정 지을 수는 없다. 이미 정부 관련 시설은 생활권 곳곳에 들어와 있다. 문화시설도 이미 충분히 공급되었다고 생각하는 사람도 많다. 현명한 해결책은 이 모든 자원들을 어떻게 연결해서 어떻게 효율적으로 활용할 것인가로 귀결된다. 그리고 이 문제를 해결하기 위해서는 어떤 방식의 행정적 경계도 과감히 극복해야 할 준비를 해야 한다.

라. 경제 구조

경제구조도 문화서비스 향유방식과 문화서비스 공급방식에 많은 영향을 미친다. 개인차는 있겠지만, 일반적으로 문화적 욕구는 상위의 욕구라는 측면에서 기본적인 의식주가 해결된 후 일어나는 욕구다. 이런 측면에서 지금 우리는 경제적 측면에서 이미 문화적 욕구가 자연스러운 국가에 살고 있다. 다만, 총량적 의미의 경제적 풍요시대에서도 상대적 빈곤, 경제의 양극화는 문제가 된다. 절대적 빈곤은 벗어났지만 남보다 못한 삶을 살고 있다는 것은 힘든 일이다. 미디어의 발달은 이를 가속화 시키고 있다.

우리는 남들과 항상 비교하고, 때로는 상대와 구별한다. 상대적 빈곤을 논하는 시기에는 문화적 자본이 나와 상대를 구별짓는 가장 핵심적인 자원으로 기능하기도 한다. 미래 포용국가로 가기 위해서는 문화향유로 구별되고, 계층이 나뉘는 사회가 되어서는 안 된다.

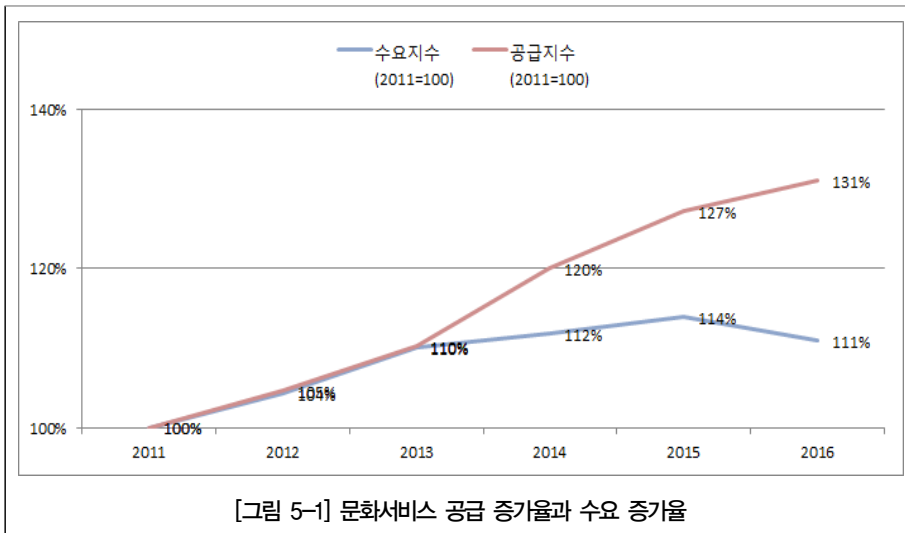
2. 문화서비스 수요·공급 실태 진단

〈표 5-2〉 문화서비스 수요·공급 이슈 총괄

구분	수요여건	공급실태	수요실태
공급량, 접근성	<ul style="list-style-type: none"> - 지역별 여건의 차이 - 생활권 욕구 	<ul style="list-style-type: none"> - 공급량 지속적 증가 - 지역불균형 	<ul style="list-style-type: none"> - 공급 증가율에 비해 상대적 으로 이용률 담보 상태 - 시설은 대체적으로 충분 - 문화기반시설 외 공간 활용 의 증가
운영시간	<ul style="list-style-type: none"> - 시간구조의 변화 (저녁시간, 주말시간 활용의 문제) - 주 이용계층(고령자, 여성, 육아계층) 	<ul style="list-style-type: none"> - 고정된 운영시간(일 부 연장 개방) 	<ul style="list-style-type: none"> - 운영시간 내 이용자 - 저녁시간 이용자
프로그램 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 복합서비스욕구 - 저출산고령사회 (육아계층, 노인층) 	<ul style="list-style-type: none"> - 교육, 전시, 공연 프로그램 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 품질에 민감 - 관람형 프로그램 선호
비용	<ul style="list-style-type: none"> - 문화향유 양극화 - 노인의 상대적 빈곤율 	<ul style="list-style-type: none"> - 상시 제공 서비스 저비용 - 기획 제공 서비스 고비용 구조 	<ul style="list-style-type: none"> - 관람비용에 대한 부담

가. 문화서비스 공급량

2011년(기준=100) 대비 2016년 문화기반시설의 공급은 31%로 증가하였으나('11년 1,979개소, '16년 2,592개소)가 되었으나, 이용자 수는 11%로 증가하는데 그쳐 공급의 증가율과 수요의 증가율의 격차가 발생했다.



2013년 이후 문화서비스 수요량이 공급량에 비례해서 증가하지 않고, 2016년에는 공급 증가율과 수요 증가율의 격차가 더 벌어진 결과는 기존의 공급-수요 함수가 작동하지 않는다는 점, 그리고 다른 변수들을 고려해야 한다는 점을 이야기 하고 있다.

나. 접근 적합성

그간 문화서비스 시설의 비약적인 증가는 시설(공간)의 충분도를 향상시켰다. 그럼에도 불구하고 여전히 몇 가지 문제점이 노출되고 있다. 첫째, 지역 간 공급의 불균형으로 인해 경북 같은 지역은 1개의 문화기반시설이 100km² 면적에서 14,100명에게 제공해야 하는데 하는 상황이다. 더 큰 문제는 1개 시설에서 제공할 수 있는 프로그램의 다양성이라는 것이 한계가 있으므로 문화서비스의 다양성 측면에서도 큰 불균형이 일어날 수 있다는 점이다.

두 번째 나타나는 문제점은 수요자의 선호 공간과 전달체계가 생활권 중심으로 급격히 옮겨가고 있다는 점이다. 문화 프로그램을 향유하기 위해 생활권 시설의 활용이 늘어나고 있고, 선호하는 공간 역시 생활권 공간이

높게 나타나고 있다. 공급에 있어서는 생활권을 중심으로 공급하려는 움직임이 이제야 조금씩 나타나고 있어, 여전히 생활권 문화서비스는 미흡한 상황이다.

다. 시간 적합성

상시 서비스를 기준으로 문화기반시설은 운영 시간은 일반적으로 9~18시 사이다. 수요자의 이용 시간과 대비시켜 보면 두 가지 이슈가 나타나게 되는데, 하나는 해당 시간대에 이용하는 이용자에 특화된 서비스 제공과 관련된 문제이고, 다른 하나는 해당 시간에 이용할 수 없는 배제되는 시민들의 문제다.

첫째, 문화기반시설의 개방 시간에 주로 이용하는 계층은 여성과 노인으로 나타나고 있는데, 이들의 지속적 문화서비스 참여를 위해서는 이용편의를 위한 다양한 프로그램, 서비스가 제공되어야 한다는 것이다. 주목해서 볼 점 중 하나는 육아계층과 노인의 서비스 요구는 자신의 삶의 이슈를 중심으로 복합적이라는 점이다. 육아계층은 아이가 동반되는 경우가 많고, 노인은 건강을 챙기면서 하는 활동에 선호가 높고, 여유로운 시간을 채우기 위해 체류형 프로그램을 요구하고 있다.

둘째, 주 52시간 근무제 등 시간구조가 변화하고 있는 가운데, 문화기반시설을 해당시간에 이용할 수 없는 사람들에게 대한 서비스는 민간에 전적으로 의지해야 하느냐의 문제다. 공공 서비스로서 문화서비스가 제공된다면 모든 시민에게 동일한 기회가 주어져야 함에도 구조적으로 시간측면에서 불평등한 기회가 제공되고 있다. 그렇다고 문화서비스 제공 시간을 무한정 늘릴 수도 없다. 문화서비스를 제공하는 사람과 조직도 노동자의 한 사람이기 때문이다. 문화서비스의 공급과 수요의 시간을 맞추기 위한 다양하고 창의적인 방식의 노력이 필요한 시점이다.

라. 취향 적합성

다양성의 시대에 진입하면서 문화적 취향의 다양성이 확대되고 있고, 직간접적인 다양한 문화 경험은 문화서비스 품질에 대한 기대 수준을 높였다. 최근 보이는 수요 요구를 보면, 기존에 접하기 힘들었던 공연형 프로그램에 대한 선호가 높고, 프로그램의 다양성에 대한 요구가 높다. 이에 대한 대응이 필요한 시점이다. 문화서비스가 공공서비스라는 이유로 인해 최상의 품질을 제공하지 말라는 법은 없지만, 현재까지 공급자, 수요자 모두 공공에서 제공하는 문화서비스는 기초적인 품질의 서비스를 제공한다고 믿고 있다. 하지만 미래에도 그러다간 공공에서 제공하는 문화서비스를 이용할 사람이 있을지 의문이다. 민간과의 충돌을 방지하면서 다양하고 품질 좋은 서비스를 공공성을 가지고 제공하는 방법에 대해 고민이 필요하다.

마. 비용 적합성

공공서비스로서 문화서비스는 사실상 비용의 문제로부터는 다소 자유로워야 하는 영역이다. 그런데 최근 경제적으로 저성장 기조가 지속되고 있는 가운데 수요자의 선호는 유료 교육형, 공연형 프로그램으로 향하고 있다. 당연히 비용에 대한 부담이 생기게 된다. 2017년부터 소득공제를 통해 일정부분 정책적 개입이 일어났지만, 소득공제를 받고 공연을 볼 사람은 이미 경제적으로 어느 정도 여유가 있는 사람들이다. 그렇지 않은 사람들은 좋은 품질로부터 지속적으로 배제될 수밖에 없는 구조다. 게다가 노인들의 문화서비스 요구가 지속해서 증가하고 있는 가운데 노인계층은 상대적인 빈곤률이 OECD 기준으로 가장 높게 나타나고 있어 고품질 문화서비스 비용의 문제는 향후 문화서비스 제공에 있어 큰 이슈가 될 가능성이 높다.

3. 문화서비스 참여 여정 진단

〈표 5-3〉 문화서비스 참여 여정 이슈

구분	차원	문화서비스 이슈
참여 현황	공급특성	- 다양한 측면에서 도서관이 문화서비스 리더
	수요특성	- 수요 특성별 문화서비스 참여의 차이 발생 - 문화서비스 개선을 위한 주요 대상 설정 필요
참여제약	욕구인식	- 문화적 욕구가 높으나, 수요자의 욕구와 공공 문화서비스의 간격 존재(관람형 욕구와 참여형 서비스의 괴리)
	의사결정	- 공공문화서비스 인지 수준이 낮고, 이미지도 부정적 - 향유 여건과 관련해서는 비용, 시간이 가장 큰 제약요인
	정보탐색	- 정보획득과 관련해서는 대체로 용이하다는 의견 우세
	서비스접근	- 접근성은 대체적으로 양호한 것으로 인식
참여품질	핵심품질	- 핵심품질에 대한 부정적 의견 가장 우세 - 특히, 공급과 수요시간의 불일치에 불만족
	상호작용품질	- 상호작용 품질에서는 서비스 형평성(기회의 균등)에 대한 부정적 의견이 가장 우세
	환경품질	- 환경 품질에서는 입지, 주차, 동반 공간에 대한 부정적인 평가가 가장 높은 영역

가. 참여현황

1) 공급 특성과 문화서비스 참여

공공 문화서비스 시설 중 가장 접근성이 좋고 참여율이 높은 곳은 도서관이었다. 또한 도서관은 해당 시설 중 명실상부 공공서비스를 제공하는 유일한 기관이라 해도 과언이 아니다. 시민들의 문화적 욕구가 지속해서 높아지고 있고, 생활권 서비스에 대한 요구도 높아지고 있다. 공공차원에서 이에 효과적이고 효율적으로 대응하기 위해서 도서관의 활용은 향후 중요해 질 것으로 판단된다.

2) 수요 특성과 문화서비스 참여

성별, 연령대, 직업 등 개인특성에 따라 문화서비스 참여의 차이가 있

는 것으로 나타났다. 여성, 20~30대, 사무직/서비스직 등의 문화서비스 이용이 높은 것으로 나타났다. 그리고 가구 특성은 문화서비스 참여에 결정적인 영향이 있는 요인이었다. 문화시설 중 공연시설과 영화관을 제외하고 문화시설 이용의 결정 요인은 아동가구원의 유무였다. 아동이 있는 경우, 그렇지 않은 경우보다 문화서비스 이용이 높았다. 가구 생애주기에서도 아이가 있는 시기에 문화서비스 참여율이 가장 높았다. 지역 특성에 따른 문화서비스 참여는 잘 알려진 바대로 대도시가 가장 높았고, 중소도시, 농어촌 순이었다.

개인, 가구, 지역 특성과 문화서비스 참여 간에 관계를 종합적으로 살펴보면, 대도시에서 살고 있고 아동가구원이 있는 30대의 일하는 여성의 문화서비스 참여가 높았다.

나. 참여제약

1) 일반적인(general target) 참여제약

전체 대상을 중심으로 보면 공공 문화서비스에서 제공하는 프로그램에 대한 인지도가 낮았고, 문화서비스에 대한 이미지도 부정적이었다. 고질적으로 시간, 비용, 시설의 부족도 참여제약으로 나타나고 있었다. 이 영역들은 불편함을 느끼는 사람이 그렇지 않은 사람보다 많은 영역으로 시급히 개선이 필요한 영역이었다.

2) 특정집단(typical target) 참여제약

참여 집단 구분에 따라 참여 제약을 살펴보면, 모든 집단의 참여 제약은 영역에 있어서는 비슷한 양상을 보이고 있었다. 전반적으로 제약을 크게 느끼는 집단은 그렇지 않은 집단에 비해 참여수준이 낮은 것으로 나타났다. 다만, 집단에 따라 참여 제약의 프로파일이 다소 차이가 나고 있었다. 예를 들면, 모든 집단에서 동일하게 나타나는 참여 제약인 부정적 이미지는 참여수준이 높은 집단에서 상대적으로 높은 현상도 발견되었다. 애호

이용자는 자주 이용함으로 인해 문화서비스에 긍정적인 측면을 잘 알고 있지만, 불편함도 가장 빈번하게 경험하기 때문으로 해석하였다. 그리고 참여수준이 낮아질수록 높은 집단에서 발견되지 않는 되는 추가적인 제약들도 발견되었다. 정보부족은 애호 이용자, 간헐적 이용자에게서 제약으로 나타나지 않았지만, 잠재적 이용자와 비이용자에게는 참여 제약이었다.

〈표 5-4〉 참여집단 구분에 따른 특성 및 제약

대상 구분	집단 특성	참여제약
애호 이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 여성, 20~30대, 주부 등 - 아동 자녀 - 서울, 경기/인천, 대전/충청, 대구/경북 	<ul style="list-style-type: none"> - 비용 부담, 부정적 이미지 - 시간부족, 시설부족
간헐적 이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 남성 40~50대, 사무직 - 청소년 자녀 - 대구/경북 	<ul style="list-style-type: none"> - 비용부담, 부정적 이미지 - 시설부족, 시간부족
잠재적 이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 성별영향 없음 - 50~60대, 농/임/어업, 자영업, 생산/노무직 - 강원/제주, 광주/전라 	<ul style="list-style-type: none"> - 비용부담, 시간부족 - 부정적 이미지, 시설부족 - 정보 부족
비이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 연령에 비례 - 농/임/어업, 생산/노무직 - 저소득 계층 	<ul style="list-style-type: none"> - 시간부족, 시설부족, 관심부족 - 비용부담, 정보 부족

주: 진한글씨는 다른 이용 집단에 비해 해당 제약이 가장 높은 경우

다. 참여품질

1) 일반적인(general target) 참여품질

전체를 대상으로 참여품질을 살펴보면, 핵심품질(프로그램 수준, 개방 시간 등)에서 부정적 응답이 높았고, 상호작용품질 중 서비스 유연성과 기회균등 측면에 품질이 나쁜 것으로 평가되었다. 환경품질측면에서는 입지, 주차시설, 식음료 공간 등에 대한 부정적 평가가 높은 것으로 나타나고 있었다.

2) 특정집단(typical target) 참여품질

〈표 5-5〉 참여집단 구분에 따른 특성 및 품질 평가

대상 구분	집단 특성	참여품질
애호 이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 여성, 20~30대, 주부 등 - 아동 자녀 유 - 서울, 경기/인천, 대전/충청, 대구/경북 	<ul style="list-style-type: none"> - 핵심 품질 다소 취약(시간불일치 등) - 상호작용 품질 양호 - 환경 품질 일부 취약(주차, 동반 공간)
간헐적 이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 남성 40~50대, 사무직 - 청소년 자녀 유 - 대구/경북 	<ul style="list-style-type: none"> - 핵심 품질 매우 취약 - 상호작용 품질 일부 취약(유연성, 기회 균등) - 환경품질 다소 취약(입지, 주차, 동반 공간)
잠재적 이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 성별영향 없음 - 50~60대, 농/임/어업, 자영업, 생산/노무직 - 강원/제주, 광주/전라 	<ul style="list-style-type: none"> - 핵심 품질 심각히 취약 - 상호작용 품질 취약(이용편이, 유연성, 기회 균등) - 환경 품질 취약(입지, 주차, 쾌적성, 식음료 공간 등)

참여집단 구분에 따른 참여품질 평가를 살펴보면, 모든 집단에서 핵심 품질(시간불일치가 문제가 가장 두드러진 영역)에 대한 부정적 응답비율이 가장 높았다. 그리고 다른 품질에서도 비슷한 영역에 대해 부정적 평가가 높은 패턴을 보였다. 다만, 집단별로 다소간의 차이가 있는 지점을 살펴보면 간헐적 이용자는 기회의 균등측면에서 부정적인 평가가 높았다. 잠재적 이용자의 경우 서비스 유연성, 접근성 품질에서 불만이 많은 것으로 나타났다.

제2절

문화서비스 개선과제

문화서비스와 관련된 여건진단, 수요·공급 분석, 참여여정을 진단하고, 관련 이슈를 도출하였다. 그리고 관련 이슈를 중심으로 문화서비스의 개선 영역을 설정하였다. 전반적으로 수요와 공급에서 불일치가 일어나는 상황으로 진단하였고, 시설공급, 시간의 적합성, 품질의 적합성, 비용의 적합성, 대상의 적합성으로 영역의 개선이 필요하였다. 개선 전략은 각 과제에 공통적으로 적용되어야 할 정책의 철학 및 목표로 1) 문화서비스의 공급의 효율화, 2) 수요자맞춤형 문화서비스로 전환, 3) 문화서비스의 포용성 확대를 제시하였다.

〈표 5-6〉 문화서비스 개선 전략

구분	문화서비스 개선 과제	관련 이슈 진단
시설의 공급	<ul style="list-style-type: none"> - 수요·공급 실태조사 - 생활권 시설 공급 - 전달체계의 재구조화 - 거점 시설의 서비스 다변화 - 노후 공간의 리모델링 	<ul style="list-style-type: none"> - 공급량 충분, 지역 불균형 - 생활권 공간 선호 - 타 부처 전달체계 이용 증가 - 공간의 쾌적성에 대한 요구
시간의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 시간매칭 모델 개발 	<ul style="list-style-type: none"> - 주 52시간 근무제 - 서비스 이용 가능시간
품질의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 품질의 향상(서비스 인력 관리, 콘텐츠 접근성 향상) - 서비스 디자인단 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 품질에 대한 기대수준 상승 - 공연 등에 대한 선호 증가 - 포용적 서비스에 대한 요구
비용의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 고품질 서비스의 포용성 확대 	<ul style="list-style-type: none"> - 문화향유의 양극화 - 문화서비스 비용의 부담
대상의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 수요자 맞춤형 서비스 모델 개발 - 포용적 문화서비스 모델 개발(장르를 넘어 삶의 질에 개입) 	<ul style="list-style-type: none"> - 저출산 고령사회(육아계층 수요 증가, 노인계층 주요 수요 계층으로 등장) - 복합서비스에 대한 요구(삶을 중심으로 복합적 요구) - 지속적으로 배제되는 사람들(개인, 가구, 지역 특성)

1. 문화서비스 공급의 효율화

문화서비스 시설이 지속해서 증가하고 있는 반면, 문화서비스 이용률은 제자리걸음이다. 공급량만 늘리는 것으로는 한계에 부딪혔거나, 수요와의 불균형이 발생하는 지점이 있다고 진단할 수 있는 대목이다. 향후에도 특별히 문화정책의 전환이 없다면 문화서비스 시설은 지속적으로 증가할 것이다. 문화서비스 공급량이 증가한다는 것은 한편으로 반가운 일이지만, 한편으로는 부담이 되는 일이기도 하다. 수요가 없는 지점에 공급이 증가하게 될 경우, 과잉공급 상황에 이르게 되고 정치권에서는 예산 낭비 등의 이유로 예산삭감을 고려할 수도 있다.

다양한 방식의 정책 전환을 고려할 수 있지만, 현재 가장 최선은 기존의 서비스 자원을 효율적으로 활용하여 국민들이 문화서비스를 찾게 하는 것이다.

가. 문화서비스 수요·공급 실태 조사

1) 현황 및 필요성

사회서비스의 한 영역으로 문화서비스가 포함되어 있음에도 불구하고 문화서비스의 정의, 범위와 이에 따른 공급과 수요의 실태를 정확하기 파악하기 힘든 실정이다. 문화서비스 수요공급과 관련된 내용은 사회서비스의 수요·공급 실태조사에서 일부, 그리고 문화기반시설 총람, 문화향수 실태조사 등 파편적인 정보로 산재해 있어 정확한 정보에 기반을 둔 통합적인 수요·공급 실태를 파악할 수 없다. 향후 문화서비스 수요 민감성 제고를 위해서는 문화서비스의 수요·공급을 정확히 파악하는 것이 가장 기초적이고 중요한 작업이다. 정확한 수급실태는 공급량과 공급인력(일자리)의 문제와도 연결되는 중요한 영역이다.

2) 사업내용

문화서비스의 정책적 범위를 정의하고, 정책범위를 바탕으로 문화서비

스 공급·수요 실태를 시범적으로 실시하고, 향후 주기적으로 실시하는 방향을 검토해야 한다.

3) 관련사례

복지부에서 생성하는 사회서비스 수요·공급 실태조사는 2년 주기로 사회서비스의 수요·공급 현황 분석을 통해 사회서비스 확충 및 일자리 창출 등 사회서비스 정책수립의 기초자료로 활용하고 있다.

〈표 5-7〉 사회서비스 수요·공급 실태조사 개요

구분	내용
생성기관/작성자	- 보건복지부
생성기간/주기	- 2009년~현재/ 2년
조사대상	- 수요조사: 전생애주기를 포함한 가구단위 표본조사 - 공급조사: 사회서비스 공급실태조사의 표본규모
조사내용	- 사회서비스 수요실태, 사회서비스 공급실태, 사회서비스 수요, 공급 실태조사 의 활용 및 정책제언 등

출처: 복지국가연구센터 홈페이지

나. 생활 SOC 활성화 전략 수립

1) 현황 및 필요성

국민들의 여가활동 공간이 생활권 중심에서 일어나고 있는바, 향후 문화서비스 공급계획은 생활권 중심으로 이루어질 필요가 있다. 정부에서도 생활 SOC 확충 사업을 통해 생활권 중심의 문화여가시설을 확충할 계획을 가지고 있다. 그런데 문화서비스가 사회서비스의 대인서비스와 달라 시설(공간)에 찾는 사람들의 자발적 욕구에 의지할 수밖에 없다. 이런 기본적인 서비스 구조로 인해 사람들에게 친화적으로 다가서지 못하면 수급 불균형 문제에 봉착하게 된다. 시설(공간)의 활용과 시민들을 유인할 수 있는 지점에 대한 고민이 절실히 필요한 시점이다.

2) 사업내용

생활 SOC 확대는 향후 문화정책의 큰 방향 중 하나다. 다만, 시설의 활용과 관련해서 계획 수립은 미정이다. 수요자를 유인하기 위해서는 수요자가 원하는 것을 정확히 아는 것이 필요하므로 시설공급과 더불어 수요를 끌어 낼 수 있는 방법의 일환으로 서비스 콘텐츠, 운영에 대해 수요자의 의견을 적극적으로 반영할 수 있는 협의체를 구성·운영해야 한다. 그리고 중앙정부에서는 생활 SOC 이용 활성화를 위한 전체적인 계획수립이 필요하다.

〈생활 SOC 계획 중 작은 도서관 계획 발제〉

○ (작은 도서관 조성 지원) 일상생활에서 쉽게 이용할 수 있는 생활밀착형 작은 도서관 조성을 통해 지역별 정보격차 해소

* (규모) '18년 16개소/1,022백만원 → '19년 243개소/23,200백만원

* (지원 대상 / 비율) 지방자치단체 / 70% 정률지원

생활 SOC 사업 중 대표적 사업 중 하나인 도서관 사업의 경우, 공급 이후의 문제를 고민하지 않으면, 다양한 문제에 노출될 수 있다. 현재도 인력의 문제 등으로 제대로 운영되지 못하는 작은 도서관의 문제가 작지 않은 상황이다.

다. 문화서비스 전달체계의 재구조화

1) 현황 및 필요성

그간 적극적인 노력에도 불구하고 여전히 문화서비스 접근성, 지역 불균형 이슈는 줄어들지 않고 있다. 그리고 사람들은 생활권 중심에서 즐겁기를 원하고 있다. 이런 상황에서 문화서비스 접근성을 높이기 위한 가장 기본적이고 확실한 방법은 문화서비스 공급을 생활 곳곳으로 확대는 것이다. 다만, 재정 운영의 효율성 측면에서 실현 불가능하다. 따라서 부처 간 전달체계 칸막이, 장르 간 공급시설 칸막이를 없애고 생활권에 있는 다양한 시설을 활용하는 것이 가장 합리적인 대안이 될 수 있다.

2) 사업내용

① 서비스 전달망 모델

문화서비스의 이용은 문화기반시설을 통해서만 이루어지는 것이 아니다. 이미 사람들은 다른 부처의 전달체계를 통해서도 문화서비스를 제공받는다. 시설의 공통적인 사항은 생활 밀착형 시설이라는 점이다. 현재 각 전달체계, 행정체계(조직, 예산 등)의 다름으로 인해 상호간의 교차활용이 쉽지 않은 상황이다. 이를 해소하고 상호 교차 모델을 정립하고 확대하면 문화서비스의 접근성을 획기적으로 늘릴 수 있다. 다만, 프로그램의 중복 등을 고려해 문화서비스전달 계획도 병행되어야 한다.

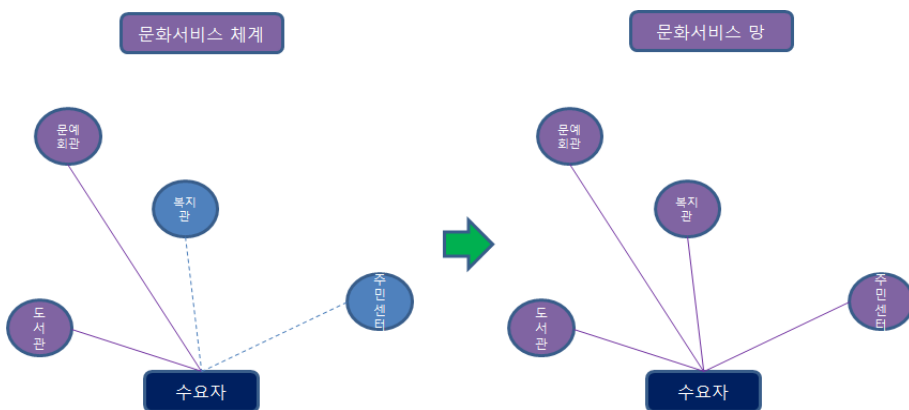
〈법률 검토사항〉

○ 지역문화진흥법 개정

* 제8조(생활문화시설의 확충 및 지원) 3항

지방자치단체의 장은 해당 지방자치단체가 소유하는 유휴 공간을 「공유재산 및 물품 관리법」에서 정하는 바에 따라 생활문화시설로 용도 변경할 수 있다.

* 유휴 시설뿐 아니라 기존시설을 생활문화시설 지정할 수 있도록 변경



[그림 5-2] 문화서비스 전달망 모델

② 복합문화공간 모델

지역에 따라서는 다른 전달체계를 활용할 수 없는 경우도 있다. 그리고 인구밀도 등을 고려하면 시설 공급을 늘리기 어려운 경우도 있다. 따라서 이런 경우 거점 공간을 중심으로 다양한 문화콘텐츠를 향유할 수 있는 복합문화공간 모델이 유효할 수 있다. 지역쇠퇴, 인구소멸 지역 등에 시범적으로 운영할 수 있는 모델이다. 이 모델을 고려할 경우, **도서관**에 주목해야 한다. 현재 문화기반시설중 공간의 규모나 입지 등을 고려할 때, 도보 접근성도 좋고 사람들이 가장 많이 이용하는 공간이므로 대표적으로 복합 문화공간 모델로 활용이 가능한 시설이다.

라. 노후 문화기반시설의 리모델링

1) 현황 및 필요성

〈표 5-8〉 문화서비스 이미지

(단위 : %)

긍정 평가		부정 평가		보통
유쾌한	18.7	불쾌한	42.3	39.0
친숙한	25.2	어색한	41.3	33.5
혁신적인	35.0	진부한	24.6	40.4
민감한	29.7	둔감한	24.5	45.8
깨끗한	17.5	불결한	50.8	31.7
편안한	21.6	불편한	45.0	33.4
도움이 되는	20.2	도움이 안되는	52.3	27.5
공정한	19.2	불공정한	37.0	43.8
가까운	30.9	멀리 있는	38.9	30.2
열려있는	22.8	닫혀있는	49.1	28.1
품질 좋은	23.0	품질 나쁜	37.4	39.6

문화기반시설 부정적 이미지 중 상위권에 불결함이 나타나고 있다. 수요자의 참여유도를 이끌어 낼 가장 효과적인 방법 중 하나는 해당 서비스 시설을 깨끗한 공간으로 바꾸는 일이다. 현재 문화기반시설 중 노후도가 심한 시설을 중심으로 청결함을 높이는 노력이 지속적으로 필요하다.

2) 사업 내용

노후 문화기반시설의 리모델링을 통해 “클린 문화서비스” 이미지를 확보하고, 수요자가 찾고 싶고 쾌적하고 안락한 공간으로 탈바꿈해야 한다. 리모델링 사업 시행시 서비스 환경품질을 결정할 수 있는 주차시설, 식음료 공간, 동반 공간 등도 충분히 고려하는 것은 수요 친화적 공간구성에 도움이 될 수 있다.

3) 참고자료

전국 총 2,733개 시설 중 588개 시설(약 21.51%) 개관한 지 25년 이상 된 노후 시설로, 개보수가 이루어지고 있거나 반드시 개보수가 추진되어야 하는 상황에 놓여 있다.

〈표 5-9〉 시도별 문화기반시설 노후도 현황

	공공 도서관		박물관		미술관		문예 회관		지방 문화원		문화의집		합계		25년 이상 비율
	25년 이상	총 시설	25년 이상	총 시설	25년 이상	총 시설	25년 이상	총 시설	25년 이상	총 시설	25년 이상	총 시설	25년 이상	총 시설	
서울	22	147	35	128	7	39	2	20	1	25	-	5	68	365	18.6
부산	12	40	11	26	1	6	2	11	-	14	-	-	26	97	26.8
대구	6	35	3	15	1	4	-	11	2	8	-	-	12	73	16.4
인천	8	47	2	27	1	4	2	9	1	8	-	1	14	96	14.6
광주	5	22	5	10	2	9	1	7	2	5	-	4	15	57	26.3
대전	2	24	8	16	-	5	-	4	1	5	-	3	11	57	19.3
울산	3	17	-	9	-	-	-	5	-	5	-	4	3	40	7.5
세종	1	5	-	6	-	-	-	1	1	1	-	-	2	13	15.4
경기	14	244	11	133	3	52	11	35	25	31	-	9	64	504	12.7
강원	25	54	8	102	-	11	3	20	16	18	-	6	52	211	24.6
충북	13	44	10	44	-	8	7	12	11	11	-	7	41	126	32.5
충남	15	59	8	50	-	9	6	18	16	16	-	6	45	158	28.5
전북	16	58	6	42	1	15	3	15	13	14	-	12	39	156	25.0
전남	23	64	5	55	1	27	-	19	21	22	-	4	50	191	26.2
경북	34	64	12	66	1	11	4	25	23	23	-	6	73	195	37.4
경남	24	65	10	63	-	9	2	21	20	20	-	15	56	193	29.0
제주	7	21	7	61	2	20	1	3	-	2	-	18	17	109	15.6
합계	230	1,010	141	853	20	229	44	236	153	228	-	100	588	2657	22.1

* 자료 : 2016 전국문화기반시설 총람 내용을 토대로 재구성

2. 수요자밀착형 문화서비스로 개선

최근 들어 수요자의 요구는 다양하고 복잡해지고 있다. 시설의 충분성이 어느 정도 확보된 가운데, 문화서비스의 질적인 측면에 개선에 대한 의견이 증가하고 있다. 이미 다양한 문화서비스를 경험한 사람들의 기대 수준이 높아진 까닭이다. 따라서 이제는 양적인 확충 뿐 아니라 국민의 기대 수준에 부응하는 문화서비스의 질적 전환이 일어나야 할 시점이다.

가. 문화서비스 품질향상

1) 현황 및 필요성

사회변화, 민간서비스 산업의 확장, 경제력의 증대는 국민들의 눈높이를 향상시켰다. 다양한 정보미디어는 이를 가속화시키고 있다. 국민들의 눈높이에 따라 공공서비스도 지속적으로 개선이 되고 있지만, 국민들의 기대를 여전히 못 따라가고 있는 실정이다. 본 연구의 조사에서도 핵심 품질에 대한 평가가 가장 나쁘다. 이에 대한 즉각적이고 적극적인 대응이 이루어져야 모든 국민들에게 사랑받는 문화서비스로 거듭날 수 있다.

2) 사업내용

서비스의 품질을 향상은 단기적 전략을 통하기 보다는 중장기적으로 이루어질 필요가 있다. 서비스 품질 향상을 위해 가장 중요한 것은 서비스 토대를 구축하고 이를 바탕으로 서비스를 적재적소에 제공하는 일이다. 그리고 문화서비스의 가장 중요한 토대는 사람이다. 따라서 서비스 품질을 향상시키는 가장 기본적이고 확실한 방법은 서비스의 인력에 대한 관리다. 그런데 현재 문화관련 인력은 특수성과 다양성 등의 이유로 제대로 관리가 되고 있지 않다. 특수성, 다양성의 문제로 관리가 어렵다 하더라도 인력관리 시스템을 하루빨리 구축해야 한다.

〈표 5-10〉 문화서비스 품질향상 전략

사업 구분	내용
서비스인력관리체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> - 문화서비스를 제공하는 인적자원을 체계적으로 관리하기 위해 인적자원 관리체계 구축 - 문화서비스 인력의 체계적 관리를 통해 문화서비스의 품질향상 도모
서비스디자인지원단 설치	<ul style="list-style-type: none"> - 수요중심의 정책추진을 위해 서비스마케팅 기법 도입 - 중앙정부 차원의 문화서비스디자인단을 구성하여 지역의 문화서비스 개선 지원

3) 관련사례

① 서비스인력관리체계

캐나다 문화인적자원위원회는 '95년 설립되어 공연예술, 문학, 시각예술, 공예, 영화, TV, 음악, 문화재, 관련기술, 예술경영 인력의 경력개발과 훈련을 통합관리하고 있다.

〈표 5-11〉 캐나다 문화인적자원위원회의 주요사업

주요사업	내용
프로젝트 개발	교육훈련, 경쟁력 강화 등 특정 이슈에 대한 프로젝트 개발
경력개발 관리	가이드북, 해당 장르 직무분석, 해외진출 지원 등
인턴십 프로그램	관련분야 졸업생 인턴십
채용지원	각 장르 및 세부장르, 장르 간 연계에 관한 실무서적
출판	각 장르 및 세부장르, 장르 간 연계에 관한 실무서적
네트워킹	전국, 지역차원의 예술가, 예술단체, 문화인력 현장, 대학 등 연계
조사 및 정보제공	다양한 채널을 통해 인적자원 관련 정보의 조사 및 제공
예술인력 옹호	캐나다 전역에서 예술인, 예술단체 관련 대변인 역할

자료: www.culturalhrc.ca

② 서비스디자인 조직

행정자치부에서 운영하는 국민디자인단은 정책의 제안, 결정, 집행 등 정책의 모든 단계에 국민·디자이너·공무원이 참여하여 서비스디자인 기법을 통해 정책 및 서비스를 개발하는 새로운 국민참여방식이다. 서비스

현장의 목소리를 중심으로 적극적으로 서비스와 수요자의 인터페이스(간격)을 줄이고 노력하고 있다.



자료: 행정안전부 홈페이지(국민디자인단)

나. 육아계층 복합서비스 확대

1) 현황 및 필요성

단일 욕구에 대한 단일 서비스의 시대는 지난지 한참 되었다. 특히, 문화서비스처럼 필수재가 아닌 경험재인 경우, 시계열적 행위의 연쇄와 관련된 서비스의 구성이 필수적인 시대다. 그래서 3순위까지 우선순위를 표시하는 설문 문항과 누구랑 방문하는지를 묻는 것이 중요한 이유다. 수요자에 초점을 맞춰 보면 어떤 문화서비스 공간은 콘텐츠가 가장 중요한 포인트가 아니고, 자녀와 동반해서 가기 좋은 공간 일 수 있다. 2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사에서도 다른 사회 서비스와 문화서비스의 융합이 가장 선호도가 높았다. 그리고 본 연구에서 문화서비스 이용을 가장 많이 하는 사람은 육아계층이다. 그런데, 문화서비스를 받는 육아계층이 아이와 같이 가서 본인도 아이도 만족할 만한 경험을 하는지는 의문이다. 그리고 동반공간에 대한 만족도도 낮은 편으로 나와 이에 대한 대책이 필요한 실정이다.

2) 사업내용

저출산·고령사회라는 사회적 여건, 육아계층이 주요 문화서비스의 최대의 고객이라는 점을 고려하여 시범적으로 문화서비스와 돌봄서비스의 연계를 강화하는 것을 시도할 수 있다. 이를 위해서 공공 문화서비스 시설의 보육 및 아이를 위한 공간, 서비스 형태 등 공급실태와 육아계층의 수요를 조사하여 적절한 서비스 방법을 강구해야 한다.

〈표 5-12〉 복합문화서비스 모델 예시

사업 구분	내용
아이 독립 이용모델	- 문화서비스 기관에서 아동을 위한 문화서비스와 돌봄서비스 동시 제공 모델
부모-아이 동반모델	- 부모와 아이가 동일한 서비스를 동반해서 받는 모델
부모-아이 분리모델	- 부모와 아이가 동반해서 서비스를 독립적으로 받는 모델 - 부모의 돌봄욕구와 문화욕구를 동시에 충족하는 모델

4) 관련사례

예술의 전당은 육아계층의 문화시설 접근성을 높이기 위해 일시적으로 보육서비스를 동시에 운영하고 있다.

〈표 5-13〉 맞춤형 보육서비스 사례

서비스 형태	운영 기관	서비스명	내용
문화시설 내 보육공간형	예술의 전당	어린이 나라	1996년 개관 때부터 운영해왔으며 40명까지 수용가능. 평균 12~13명 방문이용 중, 보육교사는 5명 중 3명의 교사가 상주하며, 공연티켓을 소지한 사람은 모두 예약 이용가능
거점 육아공간형	서울시	아이돌봄 센터	서울시에서는 시 산하 문화시설에는 아동보호서비스를 각 운영하고 있지 않으며, 지역별 거점 서비스 11곳을 운영 중. 이용대상은 6개월~9세(초등2년)이고 운영시간은 센터별로 상이하나 평균 7시-22시로 운영
가정방문형	여성 가족부	아이돌봄 서비스	아이돌봄서비스는 만3개월~만12세 이하 아동의 가정에 아이돌보미가 찾아가 1:1로 아동을 안전하게 돌볼 수 있도록 지원하고 있으며, 야간·공휴일 상관없이 원하시는 시간에, 필요한 만큼 이용가능

자료: KCTI 여가활성화 포럼 자료집(장훈, 2017)

3. 문화서비스 포용성 확대

일반적으로 나타나고 있는 문화서비스 수요의 공통 제약인 시간부족, 비용부담 등을 제외하고도 문화서비스 공급과 수요의 구조적인 문제로 인해 발생하는 배제가 나타나고 있다.

문화서비스 공급의 시간은 직장인, 남성을 구조적으로 배제하고 있고, 문화서비스 공급이 인구/가구 구조를 감안하지 못해서 노인, 다문화 가구에 대한 서비스가 취약하기도 하다. 수요자의 문화적 역량을 일정수준 이상으로 전제하고 공급되는 프로그램은 문화적 역량/관심을 가질 기회가 없었던 사람들, 중요한 삶의 문제로 인해 애초에 여력이 없는 사람들을 지속적으로 배제하고 있다. 또한 문화콘텐츠 기대수준 상향평준화는 기대수준에 맞는 콘텐츠의 비용의 압박을 가속화하고 있다. 게다가 기존의 문화소외계층으로 분류되던 경제적 소외계층, 장애인 등에게서 이런 격차는 증폭되고 있다.

따라서 기존의 천편일률적인 문화소외계층 구분은 무의미하고, 개인, 가구, 지역의 수요 구조적 특징이 수렴된 문화서비스 이용자 그룹 구분 중 문화서비스의 잠재적 이용자, 비이용자의 참여를 강화시킬 수 있는 방안이 필요한 상황이다. 이용자중 가장 서비스 이용에 가장 취약한 집단을 대상으로 서비스 개선이 이루어지면 상대적으로 취약하지 않은 집단까지 만족시킬 수 있는 서비스 개선이 이루어 질 수 있다. 더 포용적이 된다는 의미다.

가. 문화서비스 운영시간 조정 모델 개발

1) 현황 및 필요성

주 52시간 근무제가 전국 모두에게 시행되고 정착하게 되면 ‘저녁이 있는 삶’이 가능해 진다. 그런데 문제는 ‘저녁에 무엇을 할 수 있을까?’이다. 야근이 일상이던 시절엔 상관없었지만, 대다수의 국민이 저녁에 무

엇을 할지 고민하는 시기가 오면 문화서비스의 운영시간 문제는 한번쯤은 짚고 넘어가야할 문제가 될 수도 있다. 현재도 문화서비스 **시간의 미스매칭은 문화서비스 품질 중 가장 불만이 많은 영역**으로 나타나고 있다. 대부분의 문화기반시설은 전형적인 9~18시 운영시간 모델로 운영되고 있다. 그리고 수요자인 근로자도 대부분은 9~18시에 근무를 한다. 2018년 9월 현재 취업자는 27,055,000명으로 집계되고 있다(통계청, 2018). 아주 단순한 가정을 하면 2천 7백만 정도의 국민은 주중 문화서비스 대상에서 배제된다는 의미다. 문제는 문화서비스를 제공하는 인력도 근로자란 점이다. 따라서 공공부문에서 일한다는 이유로 공공 서비스 제공 근로자에게 무작정 희생을 강요할 수도 없는 상황이다. 대안적인 방식의 문화서비스 제공 시스템에 대한 고민이 필요한 상황이다.

2) 사업 내용

주어진 여건에 맞게 공급과 수요의 시간을 고려한 문화서비스 운영시간 모델개발을 해야 한다. 다양한 형태의 모델을 구상하고, 여건에 따라 현실적으로 가장 효율적인 모델을 시범적으로 운영할 수 있다.

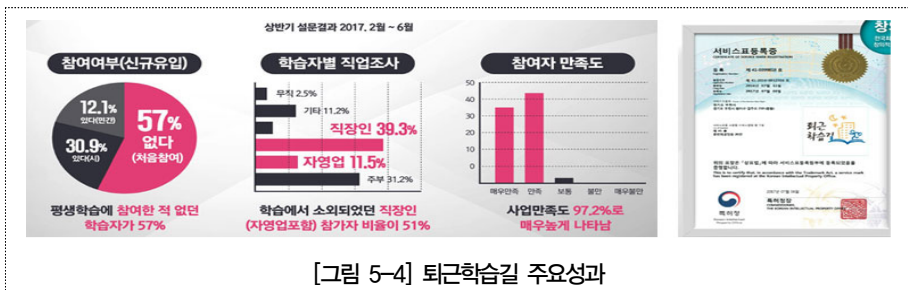
〈표 5-14〉 문화서비스 운영시간 개선 모델

모델 구분	내용
문화서비스 인력 확대모델	- 현행 운영 구조를 유지하되, 운영시간의 연장과 연장된 시간에 인력을 배치하여 서비스 운영시간을 확대
문화서비스 운영 탄력모델	- 문화서비스 제공 기관을 주민의 수요시간을 고려하여 탄력적으로 서비스 운영시간을 정하는 모델
문화서비스 주민자치 모델	- 문화서비스 이용자를 중심으로 이용자가 자율적으로 관리 할 수 있는 문화서비스 야간 활용 모델
문화서비스 공간공유 모델	- 문화서비스를 이용할 수 있는 외부 민간 공간과의 협력을 통해 공간이 용은 외부 공유 공간으로 하고 프로그램은 공공에서 지원하는 모델

3) 관련 사례 “부천시 퇴근 학습길”

부천시평생학습센터에서는 일반적인 운영시간 때문에 직장인, 남성이 학습에서 배제되는 현상을 극복하기 위해 “퇴근 학습길”이라는 프로그램을 운영하였고, 부천의 평생학습 브랜드 사업이 되었다.

부천시 평생학습센터는 지역의 퇴근길 접근성이 좋은 증권사, 카페, 무료 급식소 등과 학습 공간 공유 협약을 체결 후 학습 공유공간으로 활용하고, 프로그램과 강사는 평생학습센터에서 지원하는 민·관협력모델을 정착시켰다.



자료: 부천시청 홈페이지

나. 유니버설 문화서비스 강화

1) 현황 및 필요성

연령의 제약, 신체적 제약, 지역의 제약, 생활여건 제약 등 다양한 문화 서비스 제약요인으로 인해 문화서비스에서 배제되는 현상이 고착화되고 있다. 모두가 누리는 포용적 문화서비스가 되기 위해서는 구조적으로 문화 서비스 참여가 어려운 대상에 대한 맞춤형 서비스가 필요하다.

2) 사업내용

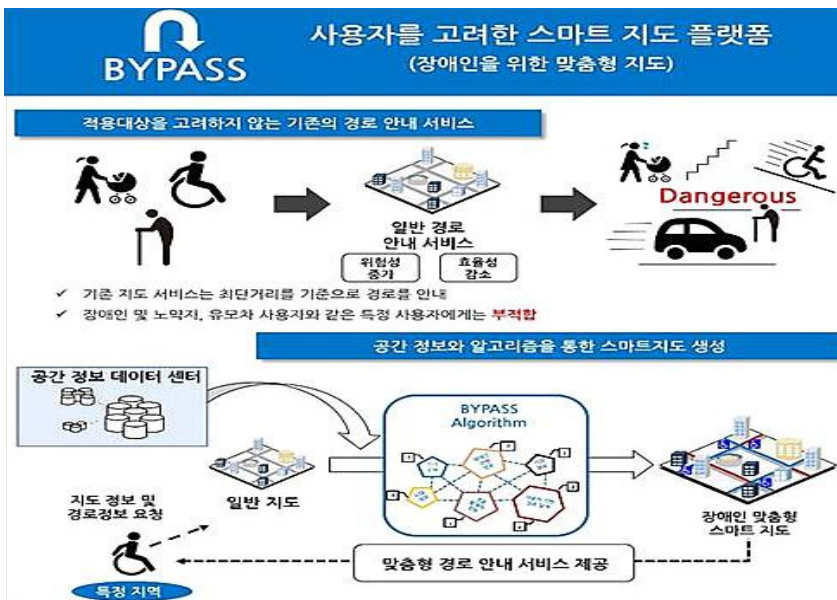
물리적 장애와 심리적 장애를 제거할 수 있는 서비스 시설과 프로그램, 정보 유통을 개선하여 실질적으로 모두에게 기회가 균등을 보장해야 한다.

	개선방향
물리적 장애	<ul style="list-style-type: none"> - 문화기반시설의 유니버설 디자인(물리환경 개선) 확대 - 유니버설 디자인 정보체계 구축 및 활성화
심리적 장애	<ul style="list-style-type: none"> - 수요자 수준을 고려한 수요 친화적 프로그램 개발
복합적 장애	<ul style="list-style-type: none"> - 수요자의 여건을 고려한 생활서비스 + 문화서비스 모델 개발 - 문화가 목적이 아닌 삶을 개선하는 수단으로 활용하는 서비스 모델 개발

3) 관련 사례

① 장애인 관련 사례

국토교통부의 ‘공간적 정보 융·복합 경진대회’를 통해 일반적인 길 안내 서비스와 달리 이동 거리가 다소 멀더라도 장애인이 편리하고 안전하게 이동할 수 있도록 배려한 모바일 애플리케이션이 개발되고 있다.



[그림 5-5] 장애인 맞춤형 지도사업 개요

자료 : <https://news.joins.com/article/20546942>

② 노인관련 사례 “프랑스의 문화여가 동행 제도”

프랑스의 VSArt(Volontariat et Soutien par l' Art)는 1987년 만들어져서 지금까지 운영 중인 단체로, VSArt의 수혜대상은 병원에 입원한 어린이와 어른, 노인, 소외지역의 청소년, 장애인, 수감자, 노숙자들이다. 2012년 한 해 동안 3,500회 이상의 문화행사를 제공, 67,000명 이상이 문화행사의 혜택을 보고 있다. 특히, <오늘밤 외출합니다(Ce soir je sors)> 프로그램은, VSArt의 동행인의 승용차를 타고 노인과 장애인, 시각장애인들이 선택한 공연에 동행하고 다시 집으로 데려다 주는 서비스로 인기가 많다. 이를 위해서 두 달마다 VSArt에서는 자신들의 예산에 맞춰서 흥미로운 프로그램을 찾아서 장애인이나 노인들에게 정보를 제공하고 특별할인 된 가격으로 구매할 수 있도록 돕고 있으며, 동행인의 공연비는 장애인이나 노인들이 제공하고 있다.



[그림 5-6] VSArt의 문화여가 동행 프로그램

자료: VSArt 공식 홈페이지(<http://www.vsmart.org/>)

③ 문화콘텐츠 관련 사례 “라폴주르네(La folle journee) 음악축제”

프랑스의 라폴주르네(La folle journee) 음악축제는 1995년 프랑스 낭프에서 시작된 음악축제다. 클래식 초보자를 위해 45분 이내의 클래식 콘서트를 운영하고 있다. 또한 수요자에게 더욱 친근하게 다가갈 수 있도록 축제가 열리는 지역의 학교에서는 라폴주르네에서 공연될 음악을 학교

에서 다룰 수 있도록 연계활동도 활발히 하고 있다. 라폴주르네는 수요자 중심으로 발상을 전환한 사례로 수요자들의 만족도가 높다고 알려져 있다.

〈라폴주르네의 시작〉

라폴주르네는 예술 감독인 Rene Martin는 낭뜨에서 U2의 공연을 보고 대중음악처럼 클래식도 대중에게 다가설 수 없을까 고민을 하다가 클래식 공연의 길이를 단축하고, 대중 친화적으로 편곡하고, 대중적인 축제의 장으로 마련하고자 한데서 출발하였다.

다. 고비용 문화콘텐츠의 포용성 강화

1) 현황 및 필요성

경제의 양극화와 문화소비의 양극화가 심화되고 있는 가운데, 수요자들의 선호는 고품질 문화프로그램으로 상당부분 넘어가고 있다. 다만, 공공에서 제공한다고 하더라도 고품질 문화프로그램은 가격부담이 있는 상황이다. 2017년부터 공연에 대한 소득공제가 일부 시행되고 있지만, 이 역시 문화프로그램에서 소외된 사람들에 대한 적극적인 정책으로 보기는 어렵다. 문화서비스는 이용했던 사람만 이용하는 경향을 보이기 때문이다. 따라서 문화서비스를 잘 이용하지 않지만 문화서비스에 대한 욕구가 있는 사람들에 대한 문화서비스 참여유도도 필요한 상황이다.

2) 사업내용

수요자들의 기대수준에 맞는 고품질 문화서비스를 비용부담 없이 이용할 수 있는 문화 프로그램을 제공할 수 있는 방법을 모색해야 한다. 예를 들면, 10월 ‘문화의 달’을 활용하는 등 일정 기간에 고품질 문화프로그램을 저렴한 비용에 이용할 수 있는 정책을 시행하여 고품질 문화콘텐츠 포용성을 강화할 수 있다.

3) 관련사례 “영국 BBC PROMS”

BBC Proms는 런던에 있는 로얄 알버트 홀(Royal Albert Hall)에서

7월 중순에서 9월 중순까지 열리는 여름 클래식 음악축제이다. Proms는 ‘Promenade concerts’의 줄임말로 ‘음악 산책’에서 비롯되었다. 비행식의 비싸지 않은 공연을 산책 나온 것과 같은 이들에게 선사하고 싶은 생각으로 ‘음악을 서서 듣다’에서 시작되었다. 현재 BBC Proms는 Berlin Philharmonic, Budapest Festival Orchestra, Sir András Schiff 등 세계 최정상급의 연주자들이 참여를 하고 있다. 그 외에도 다양한 장르의 음악을 최정상급의 뮤지션들이 선사하고 있는 고품질의 축제이다. 그런데 이런 최상의 품질의 음악을 무료로 들을 수 있는 이벤트도 많고, BBC Radio 3, BBC Two, BBC Four에서 비디오로 전체 축제를 즐길 수도 있다. 공연 시간도 메인시간인 저녁 7시 이후 외에도 밤 10시 이후에 시작하는 등 매우 탄력적으로 3곳의 공연장에서 펼쳐진다. Proms의 전략적인 가격과 효율적인 공연 시간의 조합으로 낮아진 문턱과 다양한 장르의 실험적인 무대는 폭넓은 관객층들에게 사랑을 받고 있다.



[그림 5-7] BBC PROMS

※ 자료: www.bbc.co.uk

다. ‘삶의 주제 중심의 복합문화서비스 개발

1) 현황 및 필요성

문화서비스 품질이 아무리 좋아도, 참여 기회가 모두에게 개방되어 있

어도 여전히 배제되는 사람들이 존재한다. 이들은 삶의 다른 문제들로 인해 문화서비스를 인식조차 할 수 없는 사람들이다. 보통 사각지대라고 일컬어지는 사람들은 일반인들에게 주는 방식의 기회 제공만으로는 수요가 일어나지 않는다. 보다 혁신적인 문화서비스 정책이 필요한 영역이다. ‘15년 사회서비스 수요·공급 실태조사는 하나의 단서를 제공하고 있다. 사회서비스 영역은 대부분 삶에서 가장 기본적인 영역을 서비스한다. 필수재를 서비스 한다는 의미다. 그리고 사각지대에 있는 사람들도 삶에 필수적인 서비스는 받고 있다. 그런데, 문화서비스는 어떤 사람에게는 필수재이지만 어떤 사람에게는 필수재가 아니다. 문화서비스가 필수재가 아닌 사람들, 삶의 다른 문제에 온전히 몰두하고 있는 사람들에게 문화서비스를 제공할 수 있는 가장 합리적인 방법은 삶의 필수적인 서비스와 문화서비스가 동시에 제공하는 방식일 수도 있다. 문화서비스가 꼭 직접 서비스일 필요는 없다. 문화서비스의 목적이 문화가 주인공이 되는 것이 아니라 삶을 보다 더 풍요롭게 하는 것이기 때문이다.

2) 사업내용

대상별로 가장 핵심적인 ‘삶의 문제’를 서비스 하는 곳에서 문화서비스가 동시에 이루어질 수 있는 시스템을 구축한다.

핵심서비스+배경서비스	개선방향
휴식서비스 + 문화서비스	- 자유롭게 휴식할 수 있는 공간을 기반으로 배경에 문화서비스를 연계
건강서비스 + 문화서비스	- 노인계층 등 건강서비스가 이루어지는 공간을 중심으로 문화서비스를 연계
생활지원서비스+문화서비스	- 빈곤계층 등 생활지원 서비스가 이루어지는 공간을 중심으로 문화서비스 연계

제3절

결론 및 제언

1. 결론

문화서비스는 법률적으로 사회서비스 안에 포함되어 공공서비스로 규정된다. 다만 통합이용권 등 일부 서비스를 제외하고 일반적인 의미의 사회서비스 영역에 포함되고 있지 못하다. 여러 가지 이유가 있겠지만, 이는 문화서비스의 기본적 특징인 문화서비스가 제공하는 문화상품은 여전히 기본적 공공재가 아니라는 점, 문화서비스가 개별 대상을 명확히 하여 제공하는 대인서비스가 아니라는 점 때문이다. 두 가지 문화서비스의 특징으로 인해 다음과 같은 질문에 봉착하게 된다. 어떤 수준의 서비스를 누구에게 제공해야 하는가? 다양한 해답이 가능하겠지만, 현재 정부의 기본적인 방향은 민간과의 경쟁을 최소화 하고, 민간이 포용할 수 없는 서비스의 대상에게 서비스를 제공하는 것이다.

공공에서 제공하는 서비스 수준을 민간과 다르게 한다는 의미는 민간보다는 기초적인 수준의 서비스를 제공한다는 의미다. 이는 서비스의 품질과 관련되는데, 공공에서 제공해야 하는 서비스의 품질 기준이 따로 정해져 있진 않다. 다만, 가용한 자원 안에서 효율성과 효과성 그리고 최소기준 등을 고려하여 서비스 품질이 결정된다.

민간이 포용할 수 없는 서비스 대상이라 함은 일반적으로 민간상품을 소비할 여력이 없거나, 민간의 서비스가 공급되지 않는 지역의 사람들을 의미한다. 기회가 없어서, 여력이 없어서 문화서비스를 이용하지 못하는 사람들을 위한 문화서비스 제공은 포용성 측면에서 가장 간명한 정책방향이 될 수 있다. 문화복지 패러다임이 강력히 작동하던 시기도 있었지만, 현재 문화서비스는 사회적 약자만을 위한 서비스가 아니다. 모든 사람이 이용해야 하고, 최대한 많은 사람이 이용할 수 있어야 한다.

본 연구에서는 이러한 문화서비스의 전제조건에 기초하여, 문화서비스의 수요와 공급이 어떤 방식으로 비대칭 상황에 있는지, 어떤 부분에서 수요의 불편함이 있는지를 살펴보았다. 이를 정리하면 다음과 같다.

문화적 토대자체가 없었던 시설, 문화적 토대가 필요한 시절에 문화서비스 시설은 대폭 증가하였고, 국민들의 혜택과 편익도 동시에 증가했다. 그런데 어느 순간부터 문화서비스 이용이 공급에 비례하지 않고, 정체되고 있다. 연구 결과를 바탕으로 보면, 문화서비스의 접근성, 콘텐츠 품질, 이용 편의성 등 때문이다.

물리적인 의미의 접근성의 경우, 여전히 접근성의 불균형이 있긴 하지만, 이를 해소하기 위해 시설 공급 정책이 지속되고 있어 예전에 비해 격차가 많이 완화되었다. 접근성을 높이는 가장 좋은 방식은 시설, 서비스 공급을 늘리는 것이다. 여전히 문화서비스의 불균형을 해소를 위한 지속적인 시설공급은 필수적인 상황이다. 다만, 두 가지 점은 주의할 필요가 있다. 첫째, 시장이 실패하는 지역에 보다 적극적으로 개입해야 한다. 지역의 수요가 없으므로 공급이 할 수 없다는 전형적인 시장논리는 공공성 원칙에 위배되고, 시장이 작동 할 수 없는 영역에 공공이 개입해야 한다는 기본 원칙을 지키는 것이 중요하다. 다른 하나는 앞으로도 지역의 필요에 따라 시설 공급을 확대하는 것은 맞지만, 공급자의 관점에서 장르별로 시설을 공급해야 하는 상황은 아니다. 향후 공급되는 문화서비스 시설은 교통의 편의성, 생활권 중심 등 기본원칙을 가지고 공급되어야 한다. 또한 지역여건에 따라 시설 확충 아니라 효율적 전달체계를 통한 서비스 공급도 고민해야 한다. 이는 재정 효율성 측면에서도 수요자의 접근성 측면에서도 이익이 되는 방식일 수 있다.

문화서비스의 품질은 최근 들어 중요성이 증가하고 있다. 그런데 문화서비스의 다양성 구조는 문화서비스 품질이 균질적이지 못하게 하는 요인으로 작용하고 있다. 이는 문화서비스 뿐 아니라 많은 서비스 상품의 기본적인 특징이기도 하다. 다만, 가능한 범위에서 서비스 품질을 올리는 노력은 지속해야 한다. 첫 단계는 서비스를 정책으로 인정하는 것이다. 문화서

비스는 사실상 문화시설과 동의어였고, 정책에 있어서는 시설확대 정책이 핵심이었다. 이제는 서비스도 주요한 정책으로 인정해야 한다. 앞으로 수요의 관점에서 보면 문화서비스의 품질 문제는 지속적으로 도전받는 과제가 될 것이기 때문이다. 수요자의 생활양식(시간, 공간, 선호, 기대 등)에 대한 고려가 없는 문화서비스는 선택받기 힘들고, 선택 받는다 하더라도 만족을 주기 어렵다. 문화로 행복한 한국이 되려면 보다 많은 국민이 배제되지 않고 문화서비스를 선택하고 참여할 때 가능하다. 국민의 선택을 받는 것은 중요한 정책영역일 수밖에 없다.

사람들의 선호, 기대수준의 향상은 문화서비스의 가격정책과도 관련된다. 문화서비스가 공공서비스라는 점은 기본적으로 가격이 저렴하다는 것을 의미한다. 그런데 수요자들이 이제 이런 기본적인 콘텐츠와 서비스보다는 보다 수준 높은 서비스를 요구하고 있다. 이는 문화서비스를 자주 이용하지 않는 사람들도 마찬가지다. 문제는 수준 높은 서비스를 제공하기 위해서는 가격의 문제가 발생한다. 2017년부터 도서·공연을 중심으로 소득공제 제도가 시행되고 있지만, 역시 이용하던 사람들만 일정부분 혜택을 보는 구조이기 때문에 자주 이용하지 않는 사람들이나 비이용자에게는 무의미한 정책이 될 수도 있다. 따라서 가격부담이 없이 모두에게 수준 높은 콘텐츠가 제공될 수 있는 방법에 대한 적극적인 고민도 필요하다.

문화서비스 이용의 편의성은 핵심 품질이 아니라는 측면에서 더 신경을 쓰기 힘든 영역이었다. 그리고 기능적 문화서비스에 치중하면 놓치기 쉬운 영역이기도 하다. 그런데 문화서비스의 수요가 공간을 중심으로 체류형으로 이루어진다는 측면에서 문화서비스의 이용의 편의성과 쾌적성 등 간접품질의 중요성이 날로 증가하고 있다. 사람들이 스타벅스에서 공부하는 이유다.

마지막으로 문화서비스가 기존의 연구나 이론적 틀 속에서 완벽하게 제공된다고 하더라도 역시 배제되는 사람들이 있다. 이들은 문화적 욕구에도달하기 이전의 삶의 문제를 놓고 씨름하거나, 문화적 욕구를 어렵פות이 느낀다고 하더라도 욕구의 선택에 있어 기본적인 것에 치중할 수밖에 없는

사람들이다. 이론적으로 문화서비스 기회를 평등하게 제공 받는 것처럼 보이지만, 삶의 구조적인 문제로 문화서비스 향유에서 지속적으로 배제되고 있다. 이들을 위해 문화서비스가 과감히 배경으로 후퇴하는 정책방향이 절실히 필요하다. 이들이 필수적으로 이용하는 서비스의 배경에 문화서비스를 위치시켜 문화적 환경을 자연스럽게 느낄 수 있도록 하는 방법이 이들을 위해 문화서비스의 제공하는 유일한 방법일 수도 있다. TV 시청은 부동의 1위 여가활동이다. 게다가 만족도도 높다. 활동적인 여가활동을 널리 퍼트리려는 사람들은 TV 시청을 좌악시 여기는 경우도 있다. 그런데 사실 TV 시청은 일종의 삶의 배경(background)로 이미 고정되어 삶의 중요한 환경이 된 것처럼 문화도 삶의 배경으로 위치시키는 것에 대해 심각히 고려해야 한다.

2. 정책적 제언

가. 문화서비스 마케팅

문화서비스는 공공 서비스다. 다양한 측면에서 서비스의 접근성을 높인다는 것은 철저히 시장, 수요자 입장에서 고민해야 한다는 것을 의미한다. 선택의 시대에서 시장(공공시장)의 선택에서 외면당하면 문화서비스에 대한 정치권의 예산 삭감 움직임은 필수적으로 동반된다. 문화서비스가 삶의 질에 중요하고 많은 사람들이 이용하는 것으로 목표로 한다면 기존의 방식이 아니라 더욱 수요자에 친화적인 방식으로 공급되어야 한다. 이를 위해선 민간에서 상품 및 서비스를 판매하는 방식에 대한 적극적인 참조가 필요하다.

문화콘텐츠에 대한 접근성을 높이기 위해서는 일반적으로 마케팅에서 사용하는 4가지 중요한 요소(4P)에 대한 전략이 필요하다. 우선 서비스 상품(Product)인 공연물, 전시물, 교육 내용 등 상품의 특징이 중요하다. 공공 문화서비스에서 제공하는 공연/전시/교육은 크게 ‘예술적이냐 아니

면 대중적이나'로 구분이 가능하다. 문화상품의 포지셔닝(positioning)을 결정하는데 있어서 연령에 따른 취향을 우선적으로 고려할 필요는 없다. 다만, 상품의 장단점 파악이 끝나면 상품의 타깃팅을 위한 전략이 뒤따라야 한다. 그리고 전략을 수립하는 과정에서 경쟁 상품의 이용자 특성을 비교 분석하는 것이 전략상 중요한 도구가 되고 있다.

가격(Price)은 문화서비스를 접근하는데 있어서 가장 큰 결정요인이다. 적절한 상품 가격을 정하는 것은 문화콘텐츠에 대한 접근성에 직접적인 영향을 끼친다. 공연에 대한 욕구가 높을지라도 공연 관람이 어려운 이유는 경제적 부담이기 때문이다.

보편적으로 가격은 제작비에 비례한다. 물론 경쟁 상품 가격정책 이용자의 체감가격 등도 복합적으로 고려가 된다. 하지만 공공문화서비스에서는 민간문화서비스와는 달리 제작비의 수지를 꼭 맞출 필요가 없다는 측면에서 가격을 결정하는데 있어서 공공성 확보와 이용자 접근성 강화에 초점을 맞출 필요가 있다.

위치(Place)는 문화콘텐츠가 제공되는 공간으로 대부분 문화서비스 시설과 관련된다. 다른 시설과 마찬가지로 문화서비스 시설은 많은 교통의 편리성과 접근성이 좋은 곳에 위치해야 사람들의 방문이 빈번해진다. 최근 들어 자동차 중심의 삶의 방식은 주차시설의 중요성도 증가시키고 있다.

커뮤니케이션(Promotion)을 통해 문화서비스의 이용자 성향을 파악하고 그에 맞는 서비스를 제공하는 것도 중요하다. 문화상품에 문화서비스에 관심이 많고 평소 이용이 많은 사람이라면 서비스 콘텐츠의 품질과 관련된 출연진과 주변의 평가도 매우 중요하다. 한편, 공공문화서비스에 대한 욕구는 있으나 비용의 제약 등이 있는 이들은 자신이 이용할 수 있는 할인율에 대해서 매우 민감하다. 반면 문화서비스에 관심이 없거나 회의적인 이들은 공연의 명성이나 출연진의 유명도가 매우 중요하다. 공공문화서비스를 제공하는데 있어서 서비스 이용자의 성향이 매우 다르기 때문에 이용자 집단을 여러 집단으로 구분해서 그에 맞는 서비스를 제공하고 그에

맞는 마케팅을 펼쳐야 효과적이다. 특히 문화서비스에 관심이 없는 이들을 이용자로 전환하기 위해서는 문화향유에 대한 동기부여를 통한 심리적 수용저항을 낮추고, 경험의 기회를 통해서 긍정적 경험을 유도하고 태도변화를 유도할 필요가 있다.

나. 문화서비스 디자인

최근 들어, 다양한 분야에 보다 미시적인 방법론인 서비스디자인 기법이 도입되고 있다. 서비스디자인은 다양한 방식으로 정의되고 있지만, 개개인을 경험을 중요하게 고려하여 서비스를 개발한다는 기본적 원칙을 공유한다. 수요자들이 더 다원화 되고, 개인화된 소비를 하는 경향으로 인해 보다 미시적인 접근을 할 수 있는 서비스디자인의 중요성이 증가하고 있다. 최근에는 정책영역에서도 서비스디자인의 개념이 도입되고 있다. 행안부의 국민디자인단을 시작으로 2017년에는 사회서비스 영역에서도 서비스디자인 개념을 도입하려는 움직임이 나타나고 있다.

본 연구도 사실상 서비스디자인의 철학을 공유하고 시작하였지만, 다양한 시설, 다양한 사람들을 한 번에 다룰 수밖에 없는 중앙정부 정책연구의 특성으로 인해 서비스디자인에서 주로 사용하는 미시적인 관찰, 경험 추출 등의 방법을 사용할 수 없었다. 따라서 나타난 결과를 해석하는데 제한적이었고, 미처 파악할 수 없는 영역도 있어 정책과제 제안에도 다소 한계가 있었다. 향후 보다 수요 민감성이 높은 세밀한 정책설계가 필요한 영역을 중심으로 서비스디자인 기법의 활용을 적극적으로 검토해야 한다.

다. 문화서비스 제공의 원칙

문화서비스의 만족도와 이용도를 높이기 위해서는 이용자들이 요구하는 바를 최대한 만족시켜야 하다는 것은 너무나 당연한 과제이다. 이와 같은 맥락에서 공공서비스 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 공공적 요구와 대중의 필요성에 따른 공공서비스의 시대적 유연성이 필요하다.

그리고 시대와 수요자에 밀착 대응을 위해서는 현재의 공급자 위주의 보수적인 서비스 체계의 전환이 필요하다. 그리고 서비스 체계의 변화를 위해서는 최소한 다음과 같은 원칙을 가져야 한다.

첫째, 문화서비스 제공 기관은 적응성의 원칙을 따라야 한다. 적응성의 원칙은 공공서비스를 제공하는 기관들이 그 임무에 부합되는 역량을 갖추고 서비스 이용자들의 요구하는 바를 최대한 충족시키기 위한 다양한 상황들에 적응할 수 있어야 한다는 원칙이다.

둘째, 문화서비스 제공 기관은 확장성의 원칙을 따라 한다. 기존 관객의 유지 뿐 아니라 신규 관객의 창출도 동시에 이루어 질 수 있도록 노력해야 한다. 문화서비스가 자생력을 갖고 지속가능해지기 위해서는 미래 고객 확보가 필수적이기 때문이다.

셋째, 문화서비스 제공 기관은 포용성의 원칙을 따라야 한다. 문화서비스는 공공서비스로서 일부 계층에 일방적으로 사용되거나, 점유되어서는 안 된다. 문화서비스가 대인서비스가 아니라는 점에서 문화서비스는 일부 계층 향유가 지속될 가능성이 높다. 그러므로 문화서비스 공급의 방식이 특정 수요자를 지속적으로 배제하는 구조가 아닌지 계속해서 합리적인 의심을 해야 한다. 문화서비스의 폐쇄성은 문화서비스의 적응성과, 확장성을 동시에 가로막는 장애요인으로 작용할 수 있기 때문이다.

최소한 이 세 가지 원칙을 따라 공공서비스로서의 문화서비스가 국민의 삶의 질 향상에 체감할 수 있는 영향을 줄 수 있기를 기대해본다.

참고문헌

- 강필현외(2017). 「2017년 사회서비스 수요·공급 실태조사_정성조사」. 보건복지부.
- 김홍규(2018), 「지역문화기반시설의 수급 현황 분석 및 개선에 관한 기초연구」,
서울: 한국문화관광연구원.
- 김휘정(2014), 「문화기본법」 제정의 의의와 입법과제, 국회입법조사처.
- 남민희(2018), 「밀레니얼 세대의 2018년 행복 키워드는 ‘자기결정 존중권’」, 대학
내일20대연구소.
- 노기성(2011), 「2015년 사회서비스 정책의 현황과 과제」, 한국개발연구원.
- 문화기본법(2015. 12. 30. 제정, 2017. 11. 28. 일부개정).
- 문화예술진흥법 시행령(1972. 9. 29. 제정, 2016. 12. 30. 일부개정).
- 문화체육관광부(2012), 「지역 공공문화기반시설 운영실태 분석 및 평가 연구」.
- 문화체육관광부(2014), 「2014년 기준 지역문화 실태조사 및 분석 연구」.
- 문화체육관광부(2016), 「2016년 국민여가활동 조사」.
- 문화체육관광부(2016), 「2016년 문화향수실태 조사」.
- 문화체육관광부(2017), 「공립미술관 평가인증 시범운영 사업 보고서」
- 문화체육관광부(2017), 「공연티켓 가격보조정책 효과성 분석 및 개선방안 연구」
- 문화체육관광부(2017), 「전국공공체육시설(2016년말 기준)」.
- 문화체육관광부(2017), 「전국 미술관 운영현황 및 실태조사 결과 보고서」.
- 문화체육관광부(2017), 「2017년 전국 박물관 운영현황 및 실태조사 결과 보고서」.
- 문화체육관광부(2017), 「2017 생활문화센터 실태조사 연구보고서」.
- 문화체육관광부(2018), 「2017년도 작은도서관 운영 실태조사 및 운영평가 결과보
고서」.
- 문화체육관광부(2013), 「2013 문화기반시설 총람」.
- 문화체육관광부(2014), 「2014 문화기반시설 총람」.
- 문화체육관광부(2015), 「2015 문화기반시설 총람」.
- 문화체육관광부(2016), 「2016 문화기반시설 총람」.
- 문화체육관광부(2017), 「2017 문화기반시설 총람」.

- 박세경(2014), 사회서비스 수요·공급의 지역간 격차와 접근성 이슈에 관한 탐색적 접근, *보건복지포럼*, 65-82.
- 박 현, 유경준, 김석영(2004), 「문화·과학시설의 가치추정 연구」, 한국개발연구원.
- 정상철(2012), 「문화서비스 R&D의 필요성 및 추진방향」, 한국문화관광연구원.
- 정중호외(2017), 「2017년 사회서비스 수요·공급 실태조사」, 보건복지부.
- 박세경외(2015), 「2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사」, 보건사회연구원.
- 양혜원(2013), 문화재정과 삶의 질 간의 관계 연구, 「문화정책논총」, 27(1), 9-29.
- 양혜원(2015), 「지역 특성을 고려한 문화기반시설 배치 방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 지역문화진흥원(2018), 생활문화시설 지원정책 효율화 방안 연구.
- 이상열, 정중은(2017), 「미래문화정책의 방향과 과제」, 한국문화관광연구원.
- 이유재, 라선아(2011), 서비스 품질 측정모형의 우수성 비교: SERVQUAL 모형, Gronroos 모형, 3차원품질 모형을 중심으로, 「서비스 마케팅 저널」, 4(2), 91-126.
- 이진면, 이상연(2008), 「문화서비스의 소비지출형태 분석」, KIET 산업경제.
- 장 훈, 윤소영(2014), 「여가활동 효과분석을 위한 기초연구」, 한국문화관광연구원.
- 장 훈, 정현일(2015), 「문화예술의 사회경제적 효과분석 및 전망연구」, 문화체육관광부.
- 장 훈(2017), 일과 삶의 균형 3.0: 지속가능한 삶을 위한 시간문화 개선방향, 「가치와 전망」, 한국문화관광연구원.
- 장 훈(2017), 「여가활성화포럼 자료집」, 한국문화관광연구원.
- 조남홍(2011), 여가스포츠 사회화가 청소년 비행에 미치는 영향, 「청소년학연구」, 18(3), 83-102.
- 통계청(2014), 「2014년 생활시간조사 보도자료」.
- 통계청(2017), 「2017년 사회조사」.
- 통계청(2017), 「2017년 인구주택총조사」.
- 통계청(2016), 「장래인구추계: 2105~2065년」.
- 통계청(2018), 「2001~2018 가계동향조사」.

- 한국문화관광연구원(2018). 「노동시간 단축에 따른 문화여가생활 변화 실태조사 보도자료」.
- 한국문화예술위원회(2017), 「2017년 문예회관 운영현황 조사」.
- 한국문화원연합회(2018), 「2018 지방문화원 실태조사 결과 보고서」.
- Fujiwara, D., Kudrna, L., & Dolan, P. (2014). *Quantifying the social impacts of culture and sport*. Department for culture, media and sport.
- Inglehart, R. F. (2008). Changing values among western publics from 1970 to 2006. *West european politics*, 31(1-2), 130-146.
- Levesque, J. F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International journal for equity in health*, 12(1), 18.
- Lyubomirsky, S; Sheldon, K M; & Schkade, D. (2005). Pursuing happiness: The architecture of sustainable change. *Review of General Psychology*, 9(2), 111 - 131. UC Riverside.
- Marsh, D. K., MacKay, S., Morton, D., Parry, W., Bertranou, E., & Sarmah, D. R. (2010). Understanding the drivers, impact and value of engagement in culture and sport: technical report. *London: Department for Culture, Media and Sport*.
- OECD(2016). Society at a glance 2016.
- OECD(2016). 2016 Better life index.
- OECD(2018). Dataset: Final consumption expenditure of households
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access: definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical care*, 127-140.
- PROVISIONS, P. V. I. General Agreement on Trade in Services.
- Rust, R. T & Rechard M, D.(1994). Service Quality: New Directions in Theory and Practice. London: Sage.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies

in services marketing. *The Journal of Marketing*, 33-46.

〈홈페이지〉

법제처 홈페이지 www.moleg.go.kr

보도자료 <https://news.join.com/article/20546942>

부천시청 홈페이지 <https://www.bucheon.go.kr>

캐나다문화인적자원위원회 홈페이지 www.culturalhrc.ca

행정안전부 홈페이지 <https://www.mois.go.kr>

BBC 홈페이지 www.bbc.co.uk

VSArt 공식 홈페이지 <http://www.vsart.org/>

ABSTRACT

A Research for Improving public cultural service

The purpose of this study is to diagnose the social change, policy change, change of values, and current supply and demand of cultural services, and to derive improvement tasks of cultural services. For this purpose, theoretical issues related to cultural services, changes in demand conditions, actual conditions of supply and demand, and customer participatory journeys were analyzed.

In the analysis of demand conditions, changes in time structure, population / household structure, desire structure, and economic structure urged changes in targeting, cultural contents, and inclusion of cultural services. In the demand and supply analysis, mismatch between operation time and usage time, mismatch between supply content and demand expectation, and price burden were found. Finally, in customer participatory journey analysis, constraints appeared on available time, available cost, and brand image in the pre – service participation phase. In the participating phase, constraints appeared on available time, available cost, and brand image at the stage before service participation. In the participatory stage, the level of contents, opening time, parking space, absence of child accompanied space was the problems.

Based on the diagnosis, we have identified three improvement directions: 'efficiency of cultural service provision', 'improvement to consumer based cultural service', and 'expansion of cultural service inclusion'. And We propose detailed tasks for each improvement direction.

It is significant that this study has attempted to analyze consumer –

centered analysis in order to convert the supplier – centered supply system into a user – friendly supply system and to improve the service acceptance posture. We hope that this study will be a reference point for the policy development that will enhance user 's choice and participation of cultural service during more leisure time in the future.

부록 ● ●

문화서비스 개선을 위한 의견조사



부 록

공공 문화서비스 개선을 위한 의견조사

안녕하십니까?

본 설문지는 공공에서 제공하고 있는 문화서비스의 개선에 관한 연구를 위해 시행되는 조사입니다. 본 연구는 문화체육관광부의 요청에 의해 한국문화관광연구원에서 연구를 진행 중에 있으며, 개인의 신상과 관련된 내용은 익명으로 전산처리 됩니다. 그리고 응답하신 설문지 내용은 “어떤 의견이 몇 프로(%)”라는 방식으로 사용되며, 연구목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다.

귀하께서 주시는 의견은 실효성 있는 공공 문화서비스의 개선안을 도출하는데 있어서 많은 도움이 될 것입니다. 바쁘시더라도 귀하의 고견을 주시면 대단히 감사하겠습니다. 마지막으로 귀하의 협조에 깊은 감사를 드립니다.

2018년 7월

한국문화관광연구원 장 훈 부연구위원

연구진 : 장훈 부연구위원(e-mail : jhoon99@kcti.re.kr, tel : 02-2669-6921)

Part 1. 일반현황

성 별		① 남	② 여
연 령		만	세
주 소	도로명	(시·군·구)	(도로명)
	지번	(시·군·구)	(읍면동)
		(세부주소)	(세부주소)
응답자 성명			연락처

문1. 아래의 귀하의 가구원에 관한 질문에 응답해 주십시오. 가구원은 지난 1년간 생계를 같이 한 가족 구성을 말합니다.

가구원이란 생계를 같이 하면서 혈연이나 혼인관계로 이어져 있는 가족구성원을 말합니다.

- 학업(학생), 유학, 군복무(군인), 임원, 요양(노인 등), 해외 및 지방근무를 위해 집을 떠나 있는 경우도 가구원으로 포함합니다.
- 법적으로 가족관계가 아니더라도, 실질적인 가족(사실혼 등) 이면 가구원으로 포함합니다.
- 입주도우미 등 함께 살더라도 생계를 함께 하지 않는 경우는 가구원에 포함되지 않습니다.

해당 가구원 수를 기입해 주십시오. 모든 가구원 수는 응답자를 포함 숫자로 기입해 주십시오.

1-1	영유아(만5세 이하) 가구원수	명	1-2	노인(만65세 이상) 가구원수	명
1-3	아동(만6세~만17세 이하) 가구원수	명	1-4	등록 장애인 가구원수	명

문2. 귀댁의 가구유형은 어떻게 유형입니까? 다음 보기 중 응답해 주십시오.

- | | | |
|---------------|----------------|-----------|
| ①(한)조부모+부모+자녀 | ②(한)조부모+한부모+자녀 | ③부부+자녀 |
| ④한부모+자녀 | ⑤조부모+손자녀(조손가정) | ⑥부부 |
| ⑦친인척+친인척 아동 | ⑧1인 가구 | ⑨기타(기재:) |

문3. 귀댁 가구의 생애주기(해당되는 시점은 어떻게 되십니까? 가구주를 기준으로 다음 보기 중에 응답해 주십시오.

- | | | |
|----------------|-----------------|-----------------------|
| ①미혼 | ②첫 자녀 출생전 | ③첫 자녀 출생~초등학교 입학전 |
| ④첫 자녀 초등학교 재학기 | ⑤첫 자녀 중고등학교 재학기 | ⑥첫 자녀 대학 교육기 |
| ⑦비경제 활동 자녀 동거기 | ⑧경제활동 자녀동거기 | ⑨노인(노부부, 사별, 이혼 노인)가구 |

문4. 귀 닻은 다음 각 항목에 해당하는 사항이 있습니까? 가구주를 기준으로 해당하는 곳에 체크해주시시오

	귀 닻의 상황	예	아니오	모름	비해당
4-1	부부가 맞벌이를 하고 있다.	①	②	③	④
4-2	현재 함께 살고 있는 가구원 중에 국제결혼을 통해 가족원이 된 사람이 있다(다문화 가족)	①	②	③	④
4-3	통합문화이용권(문화누리카드), 스포츠강좌 이용권 수급 대상 가구다	①	②	③	

문5. 귀 닻의 직업은 어떻게 됩니까?

- ① 농/임/어업 ② 자영업 ③ 판매/영업/서비스직
 ④ 생산/기능/노무직 ⑤ 사무/관리/전문직 ⑥ 주부
 ⑦ 학생 ⑧ 무직/퇴직/기타

문5-1. (문5의 1~5번 응답자만) 그렇다면 귀 닻의 지위는 어떻게 됩니까?

- ① 아르바이트 ② 임금·봉급 근로자 ③ 고용원을 둔 사업주 ④ 고용원 없는 자영업

문5-3. (문5의 1~5번 응답자만) 귀 닻의 사업장(직장) 규모는 무엇 입니까?

- ① 1,000인 이상 ② 300~1,000인 미만 ③ 100~300인 미만
 ④ 50~100인 미만 ⑤ 20~50인 미만 ⑥ 5~20인 미만
 ⑦ 5인 이하 미만

문6. 귀 닻의 지난 1년 동안(2017년 7월 1일 ~ 2018년 6월 30일) 세금 공제 전의 월평균 소득은 얼마입니까?

6-1	본인 소득		6-2	가구 전체소득	
-----	-------	--	-----	---------	--

- ① 소득 없음 ② 월평균 100만원 미만 ③ 월평균 100만원~200만원 미만
 ④ 월평균 200만원~300만원 미만 ⑤ 월평균 300만원~400만원 미만 ⑥ 월평균 400만원~500만원 미만
 ⑦ 월평균 500만원~600만원 미만 ⑧ 월평균 600만원~700만원 미만 ⑨ 월평균 700만원~800만원 미만
 ⑩ 월평균 800만원~900만원 미만 ⑪ 월평균 900만원~1000만원 미만 ⑫ 월평균 1000만원 이상

Part 2. 문화서비스 이용 경험

문화서비스 시설이란?

- 문화서비스시설은 문화·인문·예술 콘텐츠를 제공하는 시설을 의미합니다.
- 문화체육관광부가 관할하는 공공 문화기반시설은 도서관, 박물관, 미술관, 문예회관, 문화원, 문화의 집 등이 있으며, 다른 부처 및 지자체에서 관할하는 공공 문화활동공간/시설은 주민자치센터, 시·군·구민회관, 복지회관, 청소년회관 등이 있습니다.
- 민간의 문화서비스 시설로는 (대학)사회문화교실, 사설(백화점) 문화센터, 민간공연장, 영화관 등이 있습니다.

문1. 다음에 제시된 문화서비스 시설 가운데 지난 1년 동안(2017년 7월 1일 ~ 2018년 6월 30일) 문화서비스·문화프로그램 이용에 관한 사항입니다. 귀하께서 이용한 시설에 대해 각각의 문항에 응답해주시기 바랍니다.

문화서비스 시설 (공간)	1-1. 방문 유무	해당시설에 방문한 적이 있는 경우만			
		1-2. 주 이동수단	1-3. 이동 소요시간	1-4. 방문빈도	1-5. 방문빈도 (우선순위)
	① 있다 ② 없다	① 도보 ② 자가용 ③ 대중교통(버스, 전철 등) ④ 기관차량(셔틀) ⑤ 자전거/오토바이 ⑥ 기타()	응답하신 교통수단 으로 평균 몇 분(번도) 소요 됩니 까?	① 매일(거의 매일) ② 일주일에 몇 번, 매일은 아님 ③ 한 달에 2~3번 ④ 한 달에 1번 ⑤ 몇 달에 1번 ⑥ 기타()	이용하신 경험이 있 는 문화서비스 시설 의 방문빈도에 따른 우선순위에 대해 응 답 부탁드립니다.
1. 도서관			___분		순위
2. 박물관			___분		순위
3. 미술관			___분		순위
4. 문예회관			___분		순위
5. 지방문화원			___분		순위
6. 체육문화회관 (문화프로그램 참여)			___분		순위
7. 생활문화시설			___분		순위
8. 주민자치센터			___분		순위
9. 시·군·구민회관			___분		순위
10. (사회, 노인) 복지 회관			___분		순위
11. 청소년회관			___분		순위
12. 여성회관			___분		순위
13. 사회문화교실			___분		순위
14. 문화센터			___분		순위
15. 공연장(민간)			___분		순위
16. 영화관(민간)			___분		순위

문3. (필요성/공급주체) 아래는 문화서비스의 필요성과 공급방식에 대한 질문입니다. 문화서비스를 정부에서 전담해서 제공하는 방식 또는 이용자가 전적으로 부담하는 방식, 그리고 정부와 이용자가 분담하여 사용하는 방식 중 어떤 방안이 적절하다고 생각하십니까? 해당하는 곳에 v 표시를 해주십시오

	필요하지 않다	필요/ 정부가 전담	필요/ 민간이 전담	필요/ 정부-민간이 분담
3-1. 문화서비스	①	②	③	④

측 정 문 항	전혀 그렇지 않다	←---→	보통 이다	←---→	매우 그렇다
3-2. 품질 좋은 문화서비스를 보다 많은 사람들이 이용할 수 있도록 국가에서 적극적으로 확충하는 것에 동의한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3-3. 정부에서 문화서비스를 확대한다고 할 때 우선적으로 지원이 필요한 대상은 누구라고 생각하십니까?
(3순위까지 응답)

1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____

① 장애인	② 빈곤계층	③ 노년층
④ 육아계층	⑤ 아동 및 청소년	⑥ 청년층
⑦ 다문화가정	⑧ 직장인	⑨기타()

문4. (욕구) 아래 질문 항목별로 해당되는 곳에 √ 표를 해 주십시오.

측 정 문 항	전혀 그렇지 않다	←---→	보통 이다	←---→	매우 그렇다
① 내 삶에 문화여가생활은 필요하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 여건이 허락하면 문화여가생활을 즐기고 싶다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 나는 지속적으로 문화여가생활을 누리고 싶다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문5. 만일 향후 월평균 문화서비스 비용이 아래와 같이 오른다면, 귀하 또는 귀댁의 가구원(자녀 등)은 서비스를 이용할 의향이 있으십니까?

구분	10% 미만 상승	10~20% 상승	20~30% 상승	30%이상 상승
이용 의향	①있음 ②없음	①있음 ②없음	①있음 ②없음	①있음 ②없음

Part 4. 문화서비스 이용 제약(공통)

문1. (여건) 아래 질문 항목별로 해당되는 곳에 ☐ 표를 해 주십시오.

측 정 문 항	전혀 그렇지 않다	←...→	보통 이다	←...→	매우 그렇다
① 나는 문화서비스 시설에서 제공하는 프로그램에 대한 관심이 없다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 문화서비스를 이용할 시간이 없다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 내가 쉽게 접근할 수 있는 곳에 문화서비스를 제공하는 시설이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 문화서비스를 이용하는데, 경제적으로 부담이 된다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 나는 문화서비스를 즐길 수 있는 충분한 소양을 갖추고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ 생활권 내의 문화서비스 시설에서 제공하는 프로그램에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦ 귀하 또는 귀댁의 가구원은 신체적, 언어적 제약 등으로 문화서비스 시설을 이용하기 어려울 때가 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Part 4. 문화서비스 수용성(이용자)

문4. (수용성) 아래 질문 항목별로 해당되는 곳에 √ 표를 해 주십시오.(문화서비스 이용자)

측 정 문 항	전혀 그렇지 않다	←.....→	보통 이다	←.....→	매우 그렇다
① 내가 원하는 문화서비스 시설은 접근이 편리한 곳에 위치해 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 내가 원하는 문화서비스 시설은 주차시설이 잘 되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 내가 원하는 만큼(횟수 등) 문화서비스를 제공받을 수 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 내가 원하는 시간에 문화서비스를 제공 받을 수 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 내가 이용하는 문화서비스 시설에서는 내가 원하는 문화프로 그램(콘텐츠)을 제공하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ 내가 이용하는 문화서비스 시설에서는 수준 높은 프로그램을 제공하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦ 내가 제공받은 문화서비스는 나에게 유익하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 모두(장애인, 외국인, 노약자 등)에게 서비스(시설) 접근이 가능한 서비스를 제공하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 이용방법(과정)이 편리하다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 이용자 입장에서 유연하게 운영하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 사람을 차별하지 않고 공정 하게 서비스를 제공한다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫ 내가 이용하는 문화서비스 시설(공간)은 쾌적하게 여유 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑬ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 편안하고, 휴게 및 휴식 공간이 충분하다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑭ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 식음료공간(매점, 카페 등)이 적절하게 되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑮ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 자녀를 동반하기에 적절하다 (모유시설, 어린이 공간 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑯ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 직원들은 친절하다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑰ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 직원들은 지식과 전문성을 갖추고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑱ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 주변의 평판이 좋다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑲ 내가 이용하는 문화서비스 시설은 공공의 이익에 도움이 된다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑳ 내가 이용하는 문화서비스 시설에 대해 전반적으로 만족한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Part 4. 문화서비스 이용 제약(비이용자)

문1. 지난 1년간 귀하께서 문화서비스 시설(공간)을 이용하지 않는 이유는 무엇입니까? (3순위까지 응답)

1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____

① 문화서비스에 관심 없음	② 시간부족	③ 비용부담
④ 원하는 콘텐츠 없음	⑤ 정보의 부족	⑥ 지리적 접근성 나쁨
⑦ 주차시설 미비	⑧ 나쁜 프로그램 품질	⑨ 기타()

문2. 응답 기준시점(2017. 07. 01 ~ 2018. 06. 30) 이전에 위 문화시설을 포함해서 문화와 관련된 시설 이용은 있었습니까?

① 전혀 없음 ② 별로 없음 ③ 보통 ④ 조금 있음 ⑤ 많이 있음

문3. 귀하 또는 귀댁(가구원 등)에서 향후 문화서비스 시설을 이용할 의향이 있으십니까?

① 전혀 이용의향 없음 ② 별로 이용의향 없음 ③ 보통 ④ 대체로 이용의향 있음 ⑤ 매우 이용의향 있음

문4. (문3의 ③,④,⑤번 응답자만)문화서비스 시설을 이용할 의향이 있다면 귀하가 이용하고 싶은 문화서비스 공간은 어떤 점이 강조되었으면 좋겠습니까?

① 전시공간	② 관람/공연공간	③ 휴식공간
④ 편의공간	⑤ 야외경관	⑥ 학습공간
⑦ 복합공간	⑧ 기타()	

문5. (문3의 ③,④,⑤번 응답자만)문화서비스 시설을 이용할 의향이 있다면 귀하가 가장 참여하고 싶은 프로그램은 무엇입니까?

① 인문학 강좌	② 공연(음악, 연극 등) 관람	③ 미술전시회 관람
④ 영화관람	⑤ 문화예술 강좌(악기, 미술, 공예 등)	⑥ 편안한 공간 이용(휴식 등)
⑦ 기타()		

♣ 끝까지 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다. ♣

참여 연구진

연구책임

장 훈 (한국문화관광연구원 부연구위원)

공동연구

김 홍 규 (한국문화관광연구원 연구원)

정 보 람 (한국문화관광연구원 연구원)

손 동 기 (한국외국어대학교 초빙연구원)

국민여가활성화를 위한 문화서비스 개선 연구

발 행 인 김 정 만

발 행 처 한국문화관광연구원
서울시 강서구 금남화로 154
전화 02-2669-9800 팩스 02-2669-9880
<http://www.kcti.re.kr>

인 쇄 일 2018년 11월 21일

발 행 일 2018년 10월 10일

인 쇄 인 더크리홍보 주식회사

ISBN : 978-89-6035-738-9 93300

