

공공서비스 시설에 대한 사용자 요구도 및 만족도 분석 -구민회관을 중심으로-

User expectation and satisfaction toward public service facilities

이 소 영*, 이 진 영**, 강 동 원**

Lee, So Young, Lee, Jin Young, Kang, Dong Won

Abstract

Among various service characteristics, the physical environment is one of important contributors to service quality. In public service buildings, public community facilities serve as arena for education, social interaction, leisure, health activities for community districts. The purpose of this study is to investigate the physical state of public community facilities and expectations of users toward physical environment and service aspects. Site visits to four public community facilities and survey method were conducted for this study. One hundred ninety two questionnaires were analyzed. It is found that the majority of users are housewives and live near the community facilities. In order to provide more equal benefits and service to the public, it is suggested that smaller facilities should be provided in several sites instead of providing a large complex community facility to one area. Facility users indicated larger gaps between expectation and current state of the facilities regarding lack of storage, noise and ease to use. In general, physical characteristics should be more improved than employee's attitude and service behavior, which result in service quality.

키워드 : 구민회관, 공공 서비스 시설, 요구도, 만족도

Keywords : Public community facilities, public service facilities, expectation, satisfaction

1. 서 론

1. 연구의 배경 및 필요성

경제 발전과 소득의 증가로 사람들은 생활의 여유와 풍요로움을 추구하게 되었으며 삶의 질을 향상시키고 새로운 가치를 충족하기 위한 문화생활에 시간과 비용을 투자하고 있다. 또한 주5일 근무제(주40시간 근무제)를 시행함에 따라 여가시간이 증가하면서 그 시간을 활용하기 위한 레저와 문화 활동에 대한 관심이 더욱 증가하고 있다. 이러한 시민들의 욕구충족을 위해 지방자치단체에서는 관할 지역의 발전과 함께 주민들의 복리 증진을 위

해 청소년 문화시설, 체육시설, 문화회관, 구민회관 등 다양한 시설을 마련하고 있다. 공공체육시설에 대한 전국적 통계를 발간하기 시작한 1993년 이후 8년간의 자료(문화관광부, 1993-2000)의 분석에 따르면 시설의 수는 1993년을 기준으로 연평균 33.8%씩 증가해 왔다는 것을 알 수 있다(송광태, 2004). 각 지방자치단체에서는 지역 내 다양한 시설을 마련하기 위하여 경쟁적으로 투자를 하고 있으며 문화시설 뿐 아니라 복지회관, 노인회관 등 주민들의 복지를 위한 시설을 마련하면서 그 규모는 점점 대형화되고 있다.

하지만 이러한 공공시설들은 초기 설립 취지와는 다르게 자치단체의 성과를 보여주기 위한 수단으로 변질될 우려가 있으며, 현재 각 지역별로 마련되어 있는 시설들이 공공의 서비스를 제공하는데 제대로 제공되고 있는지 시설을 이용하는 주민들의 관점에서 양질의 서비스를 제공하고 있는지에 대한 평가가 미흡한 실정이다.

* 중앙대학교 주거환경학과 조교수

** 중앙대학교 주거환경학과 석사과정

2. 연구의 목적

본 연구에서는 첫째, 구민회관의 개념과 그 기능을 살펴보고, 둘째, 서울·경기도 지역의 4개 구민회관을 선정하여 공공시설의 현황과 실태를 분석해 보고, 셋째, 시설을 이용하는 지역 주민들을 대상으로 물리적 시설에 대한 평가와 만족도 및 제반 서비스 만족도를 파악하여 물리적 특성과 서비스 측면에서 개선이 요구되는 정도를 비교분석하고자 하였다. 이를 통해 구민회관을 이용하는 주민들의 만족수준을 충족시키고 시설을 효과적으로 운영하는데 기초적 자료를 제시하고자 한다.

3. 연구의 범위와 방법

본 연구의 범위는 수도권 지역에 위치한 구민회관을 대상으로, 장안구민회관, 종로구민회관, 중랑구민회관, 광진구민회관 4곳의 시설을 중심으로 조사하였다. 조사대상 모든 구민회관의 프로그램을 등록하여 이용하는 이용자로 한정하였다.

본 연구에서는 구민회관의 개념과 그 기능에 관한 자료 및 구민회관 평가 등에 관한 선행연구를 중심으로 문헌자료를 수집하고, 시설 관리상황을 조사하기 위하여 구민회관을 방문하여 공간 이용 현황 등을 관찰 조사하고 관리자와 면담을 통해 운영 실태에 관한 자료를 수집하였다. 그리고 구민회관 시설 이용자를 대상으로 구민회관의 시설적 특징 및 전반적인 서비스를 평가하는 설문지 조사를 실시하여 이용자들의 이용실태, 요구사항과 전반적인 만족도를 파악하였다. 총 회수된 230부 가운데 응답이 불량한 38부를 제외한 192부를 실증분석의 자료로 사용하였다.

II. 문헌고찰

1. 이론적 고찰-구민회관의 개념과 기능

구민회관은 건축물로서의 개념과 지역문화시설로서의 개념으로 정의된다. 현재 우리나라에서 건축물로서의 구민회관의 개념은 명확히 정립되지 않아 모호한 실정이다. 1980년대부터 도시의 제반정책과 함께 문화정책을 추진하기 위한 일환으로 설립하기 시작한 선진국의 사례²⁾를 통해 개념을 정리해 보면 「일정한 행정자치구역 내 지역 주민의 모든 일상생활과 관련되는 시설로 구성³⁾된 건물」이라고 할 수 있다.

지역문화시설로서의 구민회관의 개념은 비교적 명확한 편으로, 문화부가 간행한 『전국문화 공간현황』(1993)을 보면 구민회관은 ‘각 구(區)에 있어서의 문화적 행사를 비롯하여 집회 및 해당지방자치단체의 행정상 사업추진 등에 복합적 용도로 이용되는 시설’로 정의하고 있다. 또한 서울특별시에서 편찬한 『서울시정』(1994)에서는 구민회관에 대한 정의를 ‘지역중합문화예술 공간으로 활동

하는 것을 목적으로 하는 시설’로 정의내리고 있다(장정민, 김진태, 2003). 즉, 구민회관은 지역주민들의 화합의 장과 종합복지, 편의시설의 제공, 선진문화의 정착을 위한 교육의 장으로 지역문화의 중심적 역할을 수행하는 공간이라 볼 수 있다(김경오, 1999 재인용).

구민회관의 기능은 첫째, 문화의 사회적 확산을 통해 사회의 의사소통을 원활히 하고 문화활동을 증진시키며, 둘째, 모든 사람들이 필요한 자료를 쉽게 이용하고 공유가 가능토록 다양한 정보교류활동을 지원하기 위한 공간과 서비스 업무를 제공하며, 셋째, 개인 또는 가족단위로 다양한 여가활동 및 체육활동을 할 수 있도록 다양한 운동시설과 훈련프로그램을 제공하고, 넷째, 공공기관의 각종 행사장으로 활용할 수 있으며, 여러 사회단체의 집회장으로 활용할 수 있도록 행정지원을 활성화하는 것이다(이상호, 1998)

2. 선행연구 고찰

공공시설과 관련된 기존 연구들은 문화시설, 스포츠시설, 구민회관, 노인복지시설, 청소년 문화시설 등 지역을 중심으로 운영되는 시설을 다루고 있으며, 크게 공공성 구현, 운영성과 분석, 이용 실태, 물리적 요소 평가, 서비스 만족도 평가 등에 관한 연구가 주를 이루어 왔다.

전경배외(1993)는 지역문화시설로서의 구민회관의 운영 실태와 현황을 알아보고 주민들의 이용실태를 분석하고 만족도를 파악하여 주민들의 시설 활용도를 높이기 위한 다양한 대안을 제시하였다. 장정민, 김진태(2003)는 서울시 서초구민회관을 중심으로 현황 및 운영상의 문제점을 알아보고, 시설 운영의 개선을 위한 방안으로 크게 관리 운영상의 개선, 시설상의 개선, 프로그램 운영상의 개선 등으로 나누어 제시하였다.

강호섭(2002)은 80년대 초부터 90년대 말까지 서초구와 강남구를 중심으로 5개의 스포츠센터를 선정하여 공간별 시설·설치 관련 법규와 실내디자인 방향에 대해 조사하였고, 각 공간마다 적절한 색상과 마감재의 선정, 평면구성 시 동선확보, 체력단련과 함께 휴식의 개념이 가미된 공간 등을 제시하였다. 김학신, 윤태훈(2004)은 공공스포츠시설을 이용하는 이용자를 중심으로 설문조사를 실시하여 이용자 만족유형을 인구특성별, 일반 특성별로 차이를 분석하였다. 그 결과 인구·일반 특성별로 만족도 유형이 다르게 나타났음을 확인하고, 주민들의 시설 이용도를 높이기 위해 이용시간대별 다양한 프로그램과 서비스를 개발하고 시설 관리를 통해 지역주민들이 자부심과 소속감을 가질 수 있는 방안이 필요하다는 결론을 도출하였다. 송광태(2004)는 C시의 체육 및 문화시설을 중심으로 지방자치단체의 체육·문화시설이 제공하는 공공서비스의 운영성과에 대한 분석틀을 도출하고, 운영 실태를 파악하기 위하여 시설을 이용하는 주민들을 대상으로 만족도 설문조사를 실시하였다. 그 결과 시설의 수와 규모에 비해 이용자들의 만족도가 낮음을 알 수 있었고, 향후 새로운 시설을 설치할 때에는 철저한 성과분석에 의한 방향 설정이 필요함을 제시하였다.

2) 김경오, “지역문화공간의 특성과 기능: 서울시 중구 구민회관을 사례로”, 동국대학교 석사논문, 2000, pp.11~12

3) 정기영, “구민회관의 문제점과 개선방안에 관한 연구: 종로 구민회관을 중심으로”, 경희대학교 석사논문, 2002, pp.25

이처럼 국내의 공공시설 관련 연구는 하나의 지역구 시설을 대상으로 결론을 도출하고 있어 전체 시설로 일반화하는데 한계가 있거나 시설 이용자의 만족도 조사에는 서비스 만족도에 대한 연구 이외에 물리적 공간에 관한 만족도 연구가 부족하다. 공공 서비스 시설의 경우 물리적 환경에 대한 범주와 기타 제반 서비스의 특성을 함께 조사한 연구는 매우 미흡하여 총체적인 접근이 미흡하다.

III. 방문조사 결과

1. 시설현황

조사대상에 선정된 구민회관은 모두 수도권의 구민회관으로서 경기도 수원시 장안구민회관과 서울의 광진, 종로, 중랑구민회관이다.

표1. 조사대상 건립현황

지역	위치	대지면적(m ²)	연면적(m ²)	규모(층)	개관일
장안	경기도 수원시 장안구 한일타운길 25	29,971	33,033	지하1 지상5	2006
광진	서울특별시 광진구 자양동 227-7	2,520	18,860	지하3 지상6	2006
종로	서울특별시 종로구 당고개길3	3,974	11,184	지하2 지상5	2000
중랑	서울특별시 중랑구 면목4동 378-5	3,967	7,714	지하1 지상4	1994

조사대상 구민회관의 공간구성을 살펴보면 크게 관리 및 지원 공간, 안내·홍보 공간, 교육·문화·체육·여가 활동공간, 특수공간, 편의 공간으로 나누어 볼 수 있다.

표2. 조사대상 시설현황

	시설구분	종로	장안	중랑	광진
관리 공간	주차장 및 주차관리실	●	●	●	●
	운영사무실	●	●	●	●
	당직실				●
	회의실				●
	전기·기계실	●		●	
안내 · 홍보	안내 및 접수	●	●		
	고객상담실	●			
교육 · 문화 · 체육 공간	홍보 및 전시실	●	●	●	●
	강의실	●	●	●	●
	컴퓨터실	●			●
	다목적 공간	●	●	●	●
	회의실				●
	도서관		●	●	
	수영장	●	●	●	●
	헬스장	●	●		●
	체육관	●		●	●
	골프장				●
특수 공간	에어로빅실	●	●		
	건강교실	●			
	의무실 및 운동처방실	●	●		
	공연장			●	●
	웨딩홀			●	
	은행				●
	편의 공간	●	●	●	●
매점 및 식당	●	●	●	●	

관리 및 지원공간은 시설운영에 필요한 직원 및 관리자 업무 공간 및 제반 시설 공간이며 안내 및 홍보 공간

은 직원과 사용자간에 빈번한 접촉이 일어나는 공간으로 홍보 및 전시실이 공통적으로 설치되어 공공적 성격을 드러내고 있었다. 교육·문화·체육활동 공간은 지역구민이 이용하는 주요 활동공간으로 조사 대상 구민회관이 공통적으로 강의실, 다목적 공간, 수영장을 갖추고 있었다.

각 구민회관의 개성을 나타내며 특별한 목적을 가지는 특수공간이 있었는데 중랑구민회관의 경우 웨딩홀을 운영하고 있었으며 광진구는 외부에서 운영을 맡고 있는 은행을 구민회관 시설 내 위치시키고 있었다. 모든 사용자의 편의를 위한 편의공간으로 휴게실과 편의점 및 식당이 있었다.

IV. 설문조사 결과

1. 사회 인구학적 특성

본 연구의 조사대상은 구민회관에서 제공하는 각종 강좌와 프로그램, 그리고 시설을 사용하는 일반구민들로서, 대상자의 인구·사회학적 특성은 표3과 같다.

표3. 조사대상 사용자분석

	구분	응답자수	%
성별	남	51	26.7
	여	140	73.3
연령	20세미만	5	2.6
	20~29	42	21.9
	30~39	60	31.3
	40~49	56	29.2
	50~59	24	12.5
	60세이상	5	2.6
교육정도	고졸이하	66	34.7
	전문대졸	44	23.2
	대졸	66	34.7
	대학원이상	9	4.7
직업	기타	5	2.6
	가정주부	75	39.1
	서비스/판매직	26	13.5
	사무직	20	10.4
	기술전문직	17	8.9
	학생	14	7.3
	교육관련직	17	8.9
	전문직	8	4.2
	무직	7	3.6
	기타	8	4.2
소득 (만원)	100미만	18	9.6
	100~200미만	62	33.2
	200~300미만	64	34.2
	300~400미만	26	13.9
	400~500미만	7	3.7
	500이상	10	5.3

2. 시설 이용 현황

성별로 살펴보면 남성(26.7%)보다 여성(73.3%)사용자가 약3배정도 많다. 그리고 연령은 30-40대가 31.3%로 가장 많았고 다음으로 40-50대(29.2%), 20-30대(21.9%)순

이다, 직업군에서는 가정주부가 39.1%로 가장 많은 비율을 차지했다.

교육정도에서는 대졸과 고졸이 비슷한 정도로 각각 35%를 차지하고 있었다. 조사에 참여한 구민회관 이용자의 소득분포를 살펴보면 200만원이상-300만원미만(34.2%)이 가장 많았고, 100만원이상-200만원미만(33.2%)과는 아주 근소한 차이를 보여 100만원 이상-300만원미만이 전체의 67.4%를 차지하는 것으로 나타났다. 이를 통해 구민회관을 가장 자주 찾고 활발하게 이용하는 계층은 30-50세의 가계소득이 100만원이상 300만원미만의 가정주부 여성이 가장 많다는 것을 알 수 있다.

조사대상자의 구민회관을 이용하게 된 동기를 살펴보면 '지역구 안내'와 '인터넷 검색'이 각각 22%, 25%를 차지하였다. 그 중 '지역구안내'를 통해 구민회관을 이용하게 된 응답자중 구청홈페이지를 통하여 구민회관을 이용하게 된 경우도 포함되어있어 실제로는 인터넷매체를 통하여 구민회관을 이용하게 된 경우가 상당히 많음을 알 수 있다. '친지의 소개' 항목도 21%를 차지하고 있어 이전의 시설사용자의 사용경험에 대한 긍정적 평가가 지역구내 거주민들이 구민회관사용자가 되도록 소개하는 것을 알 수 있다. 특히 이용 동기가 지역 구 안내 및 인터넷 검색등인 경우 구민회관측이나 지역해당구에서 제작하는 홍보물이 구민회관 이용에 직접적 또는 간접적인 영향을 미치는 것으로 살펴지며 이는 구민회관 이용에 홍보가 상당히 중요하다는 것을 알 수 있다.

표4. 이용 동기 n=192

이용동기	응답자수	%
친지 소개	41	21.4
구민회관 책자 및 안내홍보물	42	21.9
지역구 안내 (구청 홈페이지 및 소식지 등)	49	25.5
인터넷 검색	49	25.5
기타	11	5.7

시설 이용횟수 부분에서는 주당 3-4회가 가장 많고 다음이 주1-2회로 나타났다. 이는 문화강좌나 기술 강좌의 수강생이 시설사용자의 많은 부분을 차지하는 보통 구민회관에서, 운영하는 강좌의 단위가 주로 주3-4회이거나, 자격증반 같은 경우 주1-2회가 대부분이기 때문이다.

표5. 이용횟수

이용횟수	응답자수	%
거의 매일	39	20.3
주 3-4회	71	37.0
주 1-2회	63	32.8
한달 1-2회	13	6.8
일년 서너회	6	3.1

대부분의 구민회관에서 수영장이나 헬스클럽, 독서실 같이 매일 사용하는 시설을 갖추고 있어 구민회관을 매일 찾는 사용자 또한 이용횟수에 많은 부분을 차지한다. <표3>에서 구민회관 사용자의 가장 많은 부분을 차지한 사람은 30-50세의 가정주부인 것을 알 수 있다. 이들에게 가장 여유 있는 시간은 남편의 출근 후와 자녀의 등교

후 일 것이다. 이러한 시간대는 주로 오전(9-12시) 와 오후(1-5시)로서 실제 응답자의 이용시간대 중 가장 높은 비율인 38.5%와 39.1%를 차지했다. 그리고 머무르는 시간의 경우 대부분의 강좌나 프로그램의 운영시간이 2~3시간이고, 체육시설 사용의 경우도 2시간을 넘기기 힘들기 때문에 응답자의 80%이상 1시간이상 3시간 미만의 사용자인 것으로 나타났다.

표6. 이용시간대와 머무르는 시간

이용시간대	응답자수	%
이른 오전 (9시 이전)	23	12.0
오전 (9-12시)	74	38.5
오후 (1-5시)	75	39.1
저녁시간 (5-8시)	8	4.2
저녁이후 (8시 이후)	12	6.3
머무르는 시간		
1시간 이내	18	9.4
1시간-2시간 미만	85	44.3
2시간 이상-3시간 미만	75	39.1
3시간 이상	14	7.3

구민회관 이용목적은 응답자 70.5%가 '취미'(교육 및 자기 발전)로 답하였다. 이는 구민회관의 가장 많은 이용자가 가정주부인 것과 연관이 깊으며 공공시설의 성격을 띤 구민회관의 경우, 기타 다른 민간의 교육·강좌시설에 비해 상대적으로 저렴하고 질 높은 서비스를 받을 수 기 때문으로 보여진다.

표7. 구민회관 이용목적

이용목적	응답자수	%
취미(교육 및 자기 발전)	134	70.5
사람들과의 교류	11	5.8
자녀의 방과 후 활동 및 특별활동	17	8.9
건강증진	26	13.7
기타	2	1.1

시설방문의 방법의 경우 '도보'가 가장 높은 비율(44.8%)을 보이며 다음은 마을버스 이용이 21.4%이다. 이와 같은 결과는 이용자의 대부분이 도보나 마을버스로 이용할 수 있는 거리에 사는 구민들임을 알 수 있다. 이는 또한 구민회관과 거리가 떨어져 있는 지역에 사는 구민은 구민회관의 이용률이 떨어진다는 것을 보여준다.

표8. 구민회관 시설방문 방법

시설방문 방법	응답자수	%
도보	86	44.8
자전거	19	9.9
자가용	40	20.8
마을버스	41	21.4
구민회관버스	6	3.1

3. 구민회관의 물리적 특성 및 제반 서비스특성에 대한 인지정도 및 요구도

구민회관의 물리적 특성과 서비스특성에 대하여 현재 몇게 평가하고 있으며 요구하는 정도를 함께 조사하였다. 전반적으로 평가는 보통이상인 것으로 나타났으며 요

구도가 가장 높게 나타난 점은 이용객들이 비용을 지불하고 사용하기에 안전하고 신뢰가 가는 기관이어야 하며 개인 물품을 수납할 공간이 충분히 있어야 하고 사용하기에 편리한 시설이어야 한다는 점이었다. 요구도가 낮은 항목은 ‘이용자들이 무엇을 원하는지 알아야 한다’, ‘모든 사용자가 편리한 시간에 운영하여야 한다’ ‘최신식 설비와 장비를 갖추고 있다’ 등으로 나타났다.

표9. 구민회관특성과 서비스 인지 및 요구도

	인지 정도		기대 정도	
	평균	표준 오차	평균	표준 오차
최신식 설비와 장비를 갖추고 있다	3.47	0.74	3.75	0.72
건물과 내부 환경이 시각적으로 매력적이다	3.43	0.92	3.76	0.87
건물과 내부 환경의 모습이 구민회관에 적합하다	3.90	0.77	4.02	0.71
모든 사용자가 편리한 시간에 운영 한다	3.41	0.83	3.63	0.83
내부공간이 사용하기에 충분히 넓다	3.41	1.07	3.80	0.93
내부공간이 사용하기에 충분히 밝다	3.62	0.94	4.03	0.77
내부공간이 조용하다	3.58	1.02	4.12	0.63
내부온도가 적정하다	3.43	1.04	4.13	0.57
이용하기에 전반적으로 편리하다	3.68	0.89	4.20	0.62
개인물품을 수납할 공간이 충분하다	2.49	0.94	4.22	0.75
이용하기에 안전한 시설이다	3.77	0.83	4.31	0.68
어린이, 노약자, 장애인 등 누구나 이용하기에 적합하다	3.69	0.96	4.12	0.84
프로그램을 제공하거나 서비스를 제공하는 시간이 일정하다	3.98	0.78	4.06	0.71
직원들의 용모와 옷차림이 단정하다	3.84	0.74	3.81	0.73
이용객들에게 문제가 발생 시 성실한 자세로 도와준다	3.71	0.72	4.16	0.69
신뢰가 간다	3.97	0.84	4.16	0.64
관리와 관련된 기록을 정확하게 유지, 보관한다.	3.95	0.86	4.14	0.73
강사들은 정해진 교육프로그램을 일정한 시간에 성실하게 진행 한다	4.02	0.66	3.77	1.11
어떤 서비스가 제공되는지 이용자들에게 정확히 알려 준다	3.84	0.93	4.07	0.86
직원들로부터 즉각적인 서비스를 받는다	3.64	0.87	4.08	0.67
직원들은 이용자들을 항상 도와주려고 한다	3.96	0.91	4.16	0.75
강사들은 이용객들의 요구를 즉각적으로 들어 준다	3.98	0.75	4.10	0.92
직원들을 신뢰할 수 있다	3.77	1.00	4.08	0.85
이용객들이 비용을 지불하고 사용하기에 안전하고 신뢰가 가는 기관이다	3.95	0.91	4.29	0.78
직원과 강사들은 주민이용자에게 친절하고 상냥하다	3.91	0.83	4.12	0.66
직원들이 일을 잘 수행하도록 구민회관 관리공단은 충분한 지원을 한다	3.45	0.92	4.15	0.69
관리공단은 개개인의 사용자에게 관심을 가져준다	3.25	0.83	3.90	0.69
강사와 직원들은 개개인의 사용자에게 관심을 가져준다	3.16	0.86	3.83	0.73
이용자들이 무엇을 원하는지 안다	3.53	0.83	3.57	1.12
고객이 가장 원하는 것에 대해 신경 쓴다	3.75	0.81	4.13	0.74

이를 좀 더 자세히 살펴보기 위하여 현재 구민회관에서 제공하는 물리적 특성 및 서비스 정도와 요구도의 차이가 높은 순으로 살펴보았다(그림 1참조).

현재 상태와 요구도와 비교하여 볼 때 가장 차이가 심

한 것은 개인 물품을 수납할 공간이 충분하지 못하다는 것이다. 그 다음은 직원들이 일을 잘 수행하도록 관리공단이 충분한 지원을 하지 못하고 있다고 인식하고 있었으며 내부온도가 적정하지 못함을 알 수 있다. 관리공단이 개개인의 사용자에게 관심을 가져주지 못하고 있는 점등이 차이가 컸으며 이용하기에 좀더 안전한 시설이기를 바라고 있었으며 내부공간이 조용한 공간이기를 바라고 있었다.

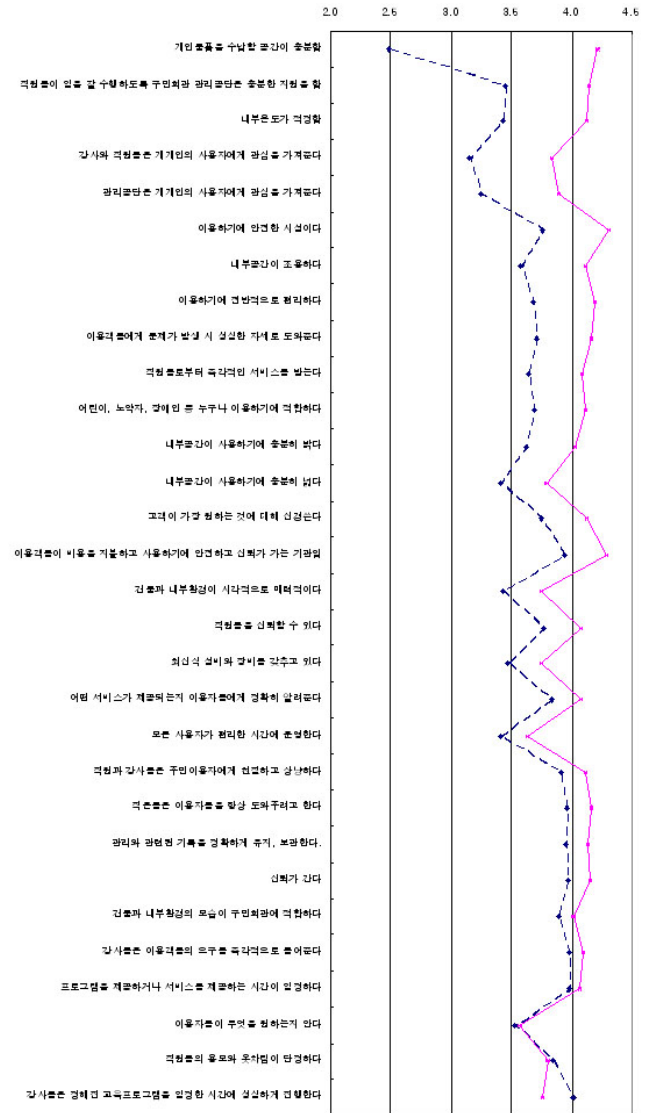


그림 1. 구민회관 현재 인지정도 및 요구도 차이

4. 성별에 따른 만족도 및 요구도 차이

구민회관을 이용하는 인구학적 특성에 따라 만족도와 요구도는 다를 것으로 예상하였다. 특히 성별에 따라 전반적인 만족도와 요구도에 차이가 있는지를 조사하였다.

구민회관 건물에 대한 만족도, 이용만족도, 서비스질에 대한 조사 결과 전반적으로 남성의 평가(평균값)가 여성의 평가 보다 높았지만 구민회관 건물 만족도, 구민회관 이용 만족도 측면에서 성별에 따른 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 전반적인 서비스 질에 대한 만족도에서도 성별에 따른 유의적인 차이가 없는 것으로 나타

났다.

성별에 따른 요구도 차이 조사결과 남성은 여성에 비해 건물과 내부 환경의 모습이 구민회관에 적합하여 하하며 신뢰할 만하여야 한다고 응답하였다. 이에 반해 여성은 개개인의 사용자에게 관심을 가져 주어야 한다고 응답하였다. 그 외 다른 항목에 대한 요구도에서는 남성과 여성간에 유의적인 차이가 없었다.

표10. 성별에 따른 요구도 차이

항목	성별	평균	표준오차	t
건물과 내부 환경의 모습이 구민회관에 적합하여야 한다	남	4.18	.713	1.980*
	여	3.95	.695	
신뢰할만해야 한다	남	4.33	.589	2.415*
	여	4.09	.640	
관리공단은 개개인의 사용자에게 관심을 가져주어야 한다	남	3.73	.603	-2.003*
	여	3.95	.713	
강사와 직원들은 개개인의 사용자에게 관심을 가져주어야 한다	남	3.63	.747	-2.354*
	여	3.91	.719	

* p<.05

V. 논의 및 결론

조사 결과, 조사대상 구민회관은 4-6층 규모의 다양한 교육, 문화 스포츠 활동을 할 수 있는 복합 시설이었다. 구민회관을 가장 많이 사용하는 대상이 30-50세의 가계 소득이 100만원이상 300만원미만의 가정주부 여성이고 도보나 마을버스로 이용 할 수 있는 거리에 사는 주민들임을 고려하여 볼 때 시설의 대형화는 원거리에 사는 지역주민이 이용하기에 부적합하고 한지역의 주민들에게 혜택이 돌아가기 때문에 공공의 형평성을 고려하여 본다면 시설의 대형화보다는 소규모 차별화된 시설이 지역구안에 분산되어 위치하는 것이 바람직할 것으로 사료된다.

이용자가 가장 많이 구민회관을 이용하는 시간은 오전(9-12시) 와 오후(1-5시)로 나타나 저녁시간에 구민회관을 활성화하는 방안이나 주말에 시설을 활용하는 방안도 필요하다. 중랑구와 같이 웨딩홀을 운영하고 있는 경우 주말이용을 활성화하고 지역구내 주민들이 활용할 수 있다는 점에서 구민회관내 공간을 임대하여 특별한 시설을 유치하는 방안도 적합한 방향으로 보여진다.

구민회관이 공공의 시설이지만 시설을 이용하는 동안에 자신들의 물건을 보관할 수 있는 개인물품을 수납할 공간이 필요한 것을 알 수 있다. 현재 요구도와와의 차이를 고려하여 볼 때 절대적으로 수납공간이 부족한 것을 알 수 있었다. 이러한 공간에 대한 계획적 배려가 더 필요하다.

여성과 남성간에 시설 및 서비스 특성 요구도 차이가 있었는데 대상에 따른 차이를 반영할 수 있도록 계획될 필요가 있다. 지역주민의 사회인구학적 특성을 차별적으로 고려한 프로그램과 이를 지원할 수 있도록 시설의 계획이 필요하다.

전반적으로 서비스 질에 영향을 미치는 직원의 성실성, 친절함과 같은 서비스 측면의 현재 평가와 요구도 사이에 상대적으로 큰 차이가 없었으나 시설의 물리적 특성

에 대한 요구도와 현재 평가에 대하여 더 큰 차이를 보이고 있어 물리적 시설 특성에 대하여 좀 더 세심한 사용자의 요구를 반영하여 계획할 필요가 있다. 편리성, 안전성, 소음 문제 등이 좀 더 배려되어야 할 차원이다.

본 연구에서는 구민회관의 이용자를 대상으로 하여 설문지를 배포하였으나 이는 현재 시설 이용경험을 바탕으로 하여 물리적 환경 특성 개선에 도움을 주고자 하였다. 그러나 공공의 형평성을 고려하여 좀 더 다양한 지역 주민의 의견과 요구사항에 부합하는 시설계획을 위해서는 시설을 이용하지 않는 지역주민도 대상으로 하여 희망시설 특성에 대한 요구를 조사할 필요가 있다.

본 연구는 구민회관에 한정지어 조사하였으나 지역구에서 제공하는 다른 서비스 시설, 스포츠 시설, 도서관, 청소년 센터 등에 대해 조사도 함께 이루어진다면 지역구의 다양한 이용자를 배려하는 시설간의 차별성과 물리적 특성에 대한 총체적 접근이 가능할 것으로 보이며 이에 대한 후속 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 김경오(2000). 지역문화공간의 특성과 기능; 서울시 중구 구민회관을 사례로, 동국대학교 석사논문, pp.11~12
2. 정기영 (2002). 구민회관의 문제점과 개선방안에 관한 연구; 종로 구민회관을 중심으로, 경희대학교 석사논문, pp.25
3. 전경배, 정건채, 박정현 (1993), 구민회관의 현황 및 이용실태에 관한 연구, 한양대학교 산업과학연구소, pp7-19
4. 장정민, 김진태 (2003), 도시공공시설 운영 개선 방안에 관한 연구-서울시 서초구민회관을 중심으로, 지역복지정책, vol.16, pp81-92
5. 강호섭 (2002), 스포츠센터 실내공간구성과 디자인방향에 관한 연구, 한국실내디자인학회 논문집, vol.33
6. 김학신, 윤태훈 (2004), 공공스포츠시설주민 만족유형에 따른 관리방안, 한국사회체육학회지, vol.21, pp303-312
7. 송광태 (2004), 지방자치단체 공공서비스의 운영성과 분석- C 시의 체육문화시설을 중심으로, 한국지방자치학회보. vol.16
8. 장안 구민회관 <http://www.jacc.or.kr/>
9. 종로 구민회관 <http://www.ijongno.co.kr/>
10. 중랑구 시설관리공단 <http://www.jungnangimc.or.kr/>
11. 광진구 시설관리공단 <http://www.gwangjin.or.kr/>