



지방도시의 공공청사 이용에 관한 만족도 조사연구 - 남해군청·원주시청·천안시 동남구청 사례를 중심으로 -

*Assessment of Satisfaction Among Government Office Buildings Regarding its Use in Local Cities
- Based on a Survey in Namhae-gun · Wonju-si · Dongnam-gu (Cheonan-si) -*

김서우*
Seou Kim*

* Ph. D., Candidate, Dept. of Architecture and Architecture Engineering, Seoul National Univ., South Korea (bemine@snu.ac.kr)

ABSTRACT

Purpose: This paper intends to investigate whether local government office buildings in local cities are suitable for its users in relation to the social(population, financial independence, etc.) and physical (office space, outdoor space, rest area, parking, location, space layout, building scale, exterior design, etc.) environmental factors of that particular region. **Method:** This survey is to investigate the environmental factors relating to regional social issues and to assess how the local government office building is suitable for each region. Based on a citywide survey of 404 users of government office building in Namhae-gun(Gyeongsangnam-do), Wonju-si(Gangwon-do) and Dongnam-gu in Cheonan(Chungcheongbuk-do). **Result:** Research results revealed several factors. First, the perception of 'social issues' related to the 'region'. Three cities with constrained conditions showed significant differences in social issue. Second, the satisfaction of 'physical environment' increase the satisfaction of 'government office buildings'. Third, there are significant differences in satisfaction of government office buildings among respondents' 'occupation'. Overall, officers were observed to be unsatisfied. Last, the most influential factor on user's satisfaction among environment factors in government office building for the user is 'rest area' and second is 'parking space'. It is necessary to improve citizen's perceptions of the local regional environments and to enhance the physical environment of government office building by provide an environment that is suitable for its use taking the local regional characteristics into consideration.

KEYWORD

지방도시
공공청사
거주후평가

Local Cities
Government Office Building
Post Occupancy Evaluation (POE)

ACCEPTANCE INFO

Received Nov. 17, 2022
Final revision received Dec. 9, 2022
Accepted Dec. 13, 2022

© 2022. KIEAE all rights reserved.

1. 서론

1.1. 연구의 배경 및 목적

현재 우리나라 지방도시의 입지와 여건은 갈수록 열악해지며 그에 대한 원인은 다양하게 제기되고 있는데, 이는 낮아지는 출산율과 고령인구의 증가와 무관하지 않다. 또한 줄어드는 일자리 문제로 인한 젊은 층의 대도시 유출은 지방재정 측면에서도 지속적인 문제를 야기할 가능성이 높다. 지방의 인구 유출을 막으려면 무엇보다 '자족도시' 기능 확립이 필요하다는 의견이 꾸준히 제기되며 기업을 유치하고 각종 생활 인프라를 확보해 정주 환경을 만들어야 사람들이 저절로 발길 한다는 것이다¹⁾. 최근 가속화되는 지방의 '소멸' 문제가 사회적 문제로 대두되며 지방도시의 자립을 지원하는 방법들이 다각도로 논의되고 있는 현실점에서 지역 활성화의 거점이 될 수 있는 환경을 조성하기 위한 공공청사의 역할에 관한 연구는 의미가 있다. 지방자치제 실시 이후 청사에서 이루어지는 지역민 지원 증진과 관련하여 확대되는 현대 청사의 역할에 관한 연구는 공공청사의 공간구성 방식 관련 연구[1]와 공공청사의 계획기준에 관한 연구[2] 등 다각적인 접근이 있지만 이용 만족도와 관련된 일부 국내 연구의 경우 전반

적인 청사의 물리적 환경 요소에 관한 연구[3]나 특정 이용 집단의 관점에 초점[4]을 맞추고 있다. 역할이 다양해지는 현대 청사의 특성상 그 사용집단이 다수임을 고려하면, 이용 만족도에 관한 연구는 이용자에 따라 그 관점이 매우 달라 조사의 집단이 하나일 때 그 한계가 있다. 또한 선행연구들이 의미 있는 결과들을 도출해왔음에도 불구하고 각 지역이 가지는 사회적, 물리적 환경이 달라 도시의 규모(인구수)를 기준으로 분류한 현재 정책의 적용이 지방도시 내에서의 쇠퇴 문제에 대한 근본적인 해결 방법으로는 그 한계가 있다. 그렇기 때문에 지역의 사회적 환경요인에 대한 변화하는 인식을 파악하고 이용자 집단에 따른 청사 이용 만족도를 탐색하는 연구는 변화하는 지방도시에 적합한 공공청사 조성에 시사점을 제시할 수 있다.

현대의 공공청사는 행정업무를 위한 공간에서 탈피하여 지역사회의 거점 공간으로서 다양한 역할이 요구되며 변화하는 사회적 요구에 대응하기 위하여 지방 도시 역시 지역 경쟁력 강화를 목표로 다양한 시설이 복합된 복합청사 형태로 계획되며 사회적 요구에 빠르게 대응하고 있음에도 불구하고 지역별 여건이 매우 달라 실제 이용자의 요구가 적절하게 반영되지 못할 때 오히려 이용도가 떨어지는 결과를 초래하였다.

이에 따라 본 연구는 '현재 지방도시의 공공청사는 지역주민의 이용에 만족스러운 환경인가?', 또한 '변화하는 사회적 환경에 대응하

기 위하여 고려해야 하는 요인은 무엇인가?’라는 문제에 대한 답을 구하고자 한다. 지역주민을 대상으로 도시가 처한 사회적 환경에 대한 인식 양상을 확인하고, 이용 중인 청사 만족도의 환경적 영향요인을 도출하여 현재 각 지방도시의 청사 환경을 평가하는 것을 목적으로 한다.

1.2. 연구의 방법 및 범위

본 연구는 지역의 청사 이용자를 대상으로 정량적 평가를 위해 설문조사를 진행하였다. 조사 대상지는 충청남도 천안시와 강원도 원주시, 경상남도 남해군에서 진행되었으며, 이용자의 관점별 차이를 보기 위하여 그 대상을 청사에 근무하는 공무원과 청사를 이용하는 시(군, 구)민으로 구분하여 실시하였다. 조사 기간은 2022년 8월 2일부터 9월 19일까지 진행하였으며, 조사 결과 분석에는 사회 과학용 통계 패키지 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) Statistics 21을 사용하였다.

조사의 내용은 다음과 같다. 첫째, ‘지역 사회가 가지고 있는 사회적 문제들의 심각성에 대해 어떻게 평가하고 있는가?’, 둘째, ‘각 지역의 청사 이용 시 방문 행태는 무엇인가?’, 셋째, ‘청사 이용 만족도 영향을 미치는 물리적 요인은 무엇이며, 이는 전체 이용 만족도에 영향을 미치는가?’를 순차적으로 조사하였다.

2. 이론적 고찰

2.1. 지방도시의 쇠퇴환경

지방중소도시에서 생산가능인구와 유소년인 인구는 최근 10년간 전국 생산가능인구가 3.9% 증가하는 동안 지방중소도시에서는 평균 8.2% 감소했다. 생산 가능인구 감소는 인구 5만 이상 15만 미만 도시와 30만 이상 50만 미만 도시에서 특히 두드러진다[5]. 생산가능인구 감소는 지방도시의 재정자립도에 영향을 미쳐 지방도시의 쇠퇴에 지속적인 문제를 초래할 가능성이 크다. 다수의 지방都市는 지방재정에 심각한 문제를 겪고 있다. 최근 감사원은 보고서를 통해 30년 뒤에는 기초 자치단체의 70%가, 50년 뒤에는 93%가 소멸 위기에 처할 것이라 분석했다.²⁾ 수도권을 제외한 인구 5만 이상 50만 미만의 지방중소도시 인구는 우리나라 전체 인구 중 19%에 해당하며 면적은 우리나라 전체 면적의 약 47.5%를 차지한다[5]. 국토연구원은 6일 발행한 국토정책 보고서를 통해 ‘지방중소도시 특화형 추진방안(박정은, 정소양, 김유란, 박성경 연구원)’을 제안했다. 보고서는 현재 도시재생사업 추진방식은 대도시에서 출발해 발전·세분화 됐기 때문에 지방중소도시 여건과 잠재력을 반영하기에 한계가 있다고 밝혔다.³⁾ 이에 지방도시의 인구감소 문제를 지표화⁴⁾하여 지방도시의 소멸 위험지수를 통하여 심각성을 지적하며 생산인구 유출 방지를 위한 지역의 대응 방안을 제시하였다[6].

2.2. 지방도시의 공공청사

1970~1980년대 증가하는 행정수요에 효과적으로 대응하기 위하여 국가의 지자체 청사가 집중적으로 건립됐다. 건립 후 상당 시간이 지나며 시설 노후화⁵⁾ 및 청사 조직의 확장으로 인한 업무공간의

협소화 등으로 재건축 수요가 지속적으로 증가하고 있다. 현재 사용 중인 총 5,906개⁶⁾(13,319m²)의 국가 청사 중 30년 이상 노후청사는 835개로 약 14.1%를 차지하고 있다[7]. 2000년대 이후 건립되는 현대 공공청사의 주요한 속성 중 하나는 주기능인 행정업무 위주의 소극적 대응에서 한 차원 나아가 시대적 요구에 대응하는 다양한 기능이 복합된 형태로 나타난다. 공공청사는 지역의 지속가능성을 증진하기에 가장 효과적인 사회적 기반 시설이다. 지방도시 또한 지방자치제도가 시행된 이후 청사에 지방의회가 들어서며 자연스럽게 청사의 규모가 확대됨에 따라 지역의 중심 공간으로서의 역할이 주요화됐다. 모든 지방都市는 각기 다른 물리적 환경과, 사회적 환경을 바탕으로 오랜 시간에 걸쳐 형성된 고유의 특성을 가지고 있어 지역 활성화의 거점으로서 청사의 사회적 역할에 대한 중요성이 대두되고 있다. 현시점 공공청사를 이용하는 목적 대부분은 여전히 행정업무이다. 행정기관으로서 단순한 공공업무 제공에서 나아가 이용자에게 다양한 환경을 제공한다면 청사 방문 시 머무르는 시간에 영향을 미치고 이는 지역이 가지는 환경이 청사를 구성하는 주요요인이 된다. 이러한 특성이 알맞게 반영이 되었을 때 청사는 지역의 발전을 지원하기도 하지만 그렇지 못하면 제약하기도 한다.

2.3. 공공청사의 환경요인

선행연구에서 언급된 공공청사가 갖추어야 할 기능적 특성을 보면, 상징성, 공공성, 행정 효율성, 확장과 변화 가능성, 보안성의 속성이 포함되어 있다[8]. 각 지역을 상징할 수 있는 기념비적인 성격이 반영되는 청사의 환경은 시민에게 소속감과 안정감을 부여하기 때문에 지역의 중심 공간으로서 도시를 지원할 가능성이 크다. 또한, 행정기관 자체로서 기능적 효율성을 고려한 내부 환경 조성은 청사의 이용에 만족도에 긍정·부정적 인식을 미친다. 청사를 구성하는 사회적 환경요인도 주요한 요소이다. 인구 증감과 업무의 변화에 따라 각 지역의 수요를 예측하고 알맞게 대응해야 한다. 공공청사는 다수가 이용하는 공공시설의 특성상 여러 주체의 사용자가 함께 이용하는 시설임이 고려되어야 한다. 이용자 및 업무자의 안전과 시민의 집회·시위의 자유 간의 조화를 이루기 위하여 집회 및 시위에 따른 출입 방해 및 소음 등으로 인한 피해를 최소화하기 위한 기준과 원칙이 필요하다[9].

3. 조사대상 및 분석방법

3.1. 조사대상

본 연구는 여건이 다른 지방도시의 공공청사를 대상으로 한다. 서울과 수도권을 제외한 도시를 인구 규모와 재정자립도를 고려하여 소도시, 중도시와 대도시⁷⁾로 분류한 후 각 지역의 청사의 물리적 환경(신축 여부, 위치 이전 여부, 복합시설의 차이)의 특성 비교가 가능한 지역을 세 곳을 대상으로 선정하였다.

조사 대상지는 Fig. 1.과 같다. 지방도시 중 소규모 도시에 속하는 경상남도 남해군청(군)과 중규모 도시에 속하는 강원도 원주시청(1시) 그리고 대규모인 충청남도 천안시의 동남구청(1시2구)이다.

경상남도에 위치한 남해군은 1읍 9면으로 구성되어 있다. 2022년

5월 기준 남해군의 주민등록인구는 41,128명으로 고령인구의 비율은 37.2%이다. 재정자립도는 8.9점으로 전국 243개의 지방자치단체 중 214번째로 하위 15%의 소규모 도시에 속한다. 또한 남해군 청사는 1959년 지어져 전국에서 가장 오래된 공공기관으로 현재까지 사용되고 있다. 청사 본관, 민원동과 의회동이 대지 내에 분산적으로 배치되어 있다. 남해군은 현 청사 위치에 추가 대지를 확보하여 2024년 신청사 조성이 예정되어 있다.

강원도 원주시는 1읍 8면 16동으로 구성 되어 있다. 2022년 5월 기준 주민등록 인구는 362,204명이며 고령자 인구의 비율은 15%이다. 원주시의 재정자립도는 19.7점으로 전체(103/243)의 중간에 속한다. 원주시 청사는 원주시의 확장에 따라 2007년 일산동에서 무실동으로 이전하였다. 새 청사는 행정동과 의회동으로 구성되어 분리되어 있던 부서들이 한곳으로 모이게 되며 원활한 행정업무를 가능하게 하였고, 시민 복지를 위한 어린이집, 근린공원과 문화시설로 구성되어 있다.

충청남도 천안시는 2구 4읍 8면 19동으로 이루어져 있다. 2022년 5월 기준 인구 657,210명이 등록되어 전국 75개의 시 중에 10위권이며 고령인구의 비율은 11.84%이다. 재정자립도는 37.1점으로, 전국 243개의 지방자치단체 중 33위로 상위 15%에 속하는 재정자립도를 가진 도시로 지방도시 중 대규모 도시라고 판단 할 수 있다. 천안시동남구에 위치한 동남구 청사는 2005년 천안 시청이 불당동으로 이전하며 시청 대지에 구청을 건립하였다. 구청사와 어린이 회관, 지식산업센터, 대학생 기숙사 등으로 쇠퇴했던 구도심의 활성화

를 위하여 공공시설의 민간시설로 구성된 복합개발 사업으로 진행되어 2021년 준공되었다.

인구의 규모는 결국 생산 인구수에 영향을 미쳐 자치단체의 재정과 밀접한 관계를 갖는다. 원주시와 천안시는 도시의 규모 면에서 지방도시 중 대·중규모 도시에 속한다고 판단할 수 있다. 그에 비하여 소규모 도시에 속하는 남해군에 경우 행정안전부가 지정한 인구감소 지역¹⁰⁾에 포함되었다. 국가는 「공유재산 및 물품관리법」에 따른 ‘지방자치단체의 본청 청사의 기준 면적’을 활용하여 지방자치단체 공공업무시설의 적정 규모를 관리하고 있다[4]. 하지만 각 도시가 가지는 문제점과 처한 환경이 상이함에도 지역 단위별 세심한 접근이 부족한 실정이다. 다시 말해 이용자가 지역의 실정에 대해 어떻게 인식하고 있는지, 각 지역의 청사가 지역에 적합한 환경이라고 만족하고 있는지, 그 판단에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것은 청사 계획 방향을 제시할 수 있어 중요하다.

본 연구는 조사 대상지를 도시의 규모에 따라 분류하고 지역의 청사가 처한 속성에 따라 각 카테고리를 대표할 수 있는 도시를 선정하여 각 도시의 해당 지역민들을 대상으로 지역이 가지는 사회적 문제에 대하여 어떻게 인식하고 있는지, 또한 이용 중인 청사가 지역 사회에 적합한 환경이라고 판단하고 있는지, 그 요인이 무엇인지를 파악하여 청사 이용 만족도에 영향력이 높은 청사의 물리적 환경 요소를 규명하고자 한다. 이를 통해 각 도시에 적합한 청사 환경을 조성하기 위한 계획 방향을 도출하기 위함이다.

Category		Case (A) Namhae County	Case (B) Wonju City Hall	Case (C) Cheonan Dongnam-gu Office
Regional Information	Image			
	Population ⁸⁾	41,769	362,204	657,210
	Population Aging	37.2%	15%	11.8%
	Financial independence rate ⁹⁾ (Ranking)	8.7 (214/243)	19.7 (103/243)	37.0 (33/243)
Government office buildings' architectural characteristics	Location	12, Mangun-ro 9-gil, Namhae-gun, Gyeongsangnam-do	1, Sicheong-ro, Wonju-si, Gangwon-do	39, Yetsicheong-gil, Dongam-gu, Cheonan-si, Chungcheongnam-do
	Completion	Old Location	New Location	Old Location
		1959(2024)	2007	2021
	Additional Facilities	Old building	New building	New building
		<ul style="list-style-type: none"> Hospitality Square 	<ul style="list-style-type: none"> Education Sports Culture Urban 	<ul style="list-style-type: none"> Healthcare Commercial Education Residential Culture
	Single facility (government)	Mixed facility (government + public)	Mixed facility (government + private)	

Fig. 1. General information and Architectural overview of Government Office Building of Research site

3.2. 설문지 설계

본 조사의 설문 항목은 지역 현황에 대한 인식과 청사 이용행태 및 청사의 시설·환경에 관한 만족도 관련 사항으로 구성하였다. 본 설문을 통하여 공공청사 이용 시 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요소를 별수로 하였다(Table 1.).

1) 지역현황에 대한 인식

각 지방도시가 가지는 총체적인 문제 인식의 정도를 알아보기 위하여 지방 쇠퇴와 관련한 문제점에 대한 심각성 인식도를 측정변수로 설정하였다. 인구감소, 지역 경제 침체, 인구 유출, 저출산 문제, 유입인구 부족, 일자리 제공, 복지 제공, 총 7문항으로 분류하였다. 5점 리커트 척도(1=그렇지 않다, 2=조금 그렇지 않다, 3=보통이다, 4=조금 그렇다, 5=그렇다)로 변수를 측정하였다.

2) 청사 이용행태

이용객의 공공청사 방문의 행태를 파악하고자 청사 방문 시 이용에 대한 항목들을 변수로 설정하였다. 방문 시 주된 교통편을 조사하고(1=도보, 2=자전거, 3=대중교통, 4=자가용, 5=기타), 방문 빈도를 단위 구간을 설정하여 측정하였다(1=이용경험 없음, 2=1주일에 1~2회, 3=1달에 1~2회, 4=1년에 1~2회, 5=기타). 방문의 목적은 직접적으로 질의하기 어렵기 때문에 분류를 나누어 측정하고(1=민원·행정업무, 2=복지·문화시설, 3=체육시설, 4=도서관, 5=기타), 평균 이용 시간은 구간별로 나누어 측정하였다(1=30분 미만, 2=30분~1시간, 3=2시간~3시간, 4=3시간~4시간, 5=4시간 이상).

Table 1. Contents of Survey

Category		Item
A	Basic information	1. Region
		2. Gender
		3. Occupation
B	Awareness of current regional problem	1. Population decrease
		2. Economic downturn
		3. Population outflow
		4. Birth Rate
		5. Population inflow
		6. Employment issue
		7. Community facilities
C	Visit behavior	1. Transportation
		2. Number of visit
		3. Purpose of visit
		4. Duration of stay
D	Satisfaction level for G.O.B.* facilities and environment	1. Convenience of office space
		2. Utilization of outdoor space
		3. Convenience of rest area
		4. Convenience of parking area
		5. Adequacy of location
		6. Satisfaction of space layout
		7. Adequacy of building scale
		8. Satisfaction of exterior design

*G.O.B.: Government Office Building

3) 청사 시설·환경에 관한 만족도

청사 이용 만족도에 영향력을 미치는 요인을 알아보기 위하여 청사 환경을 구성하는 물리적 요인들을 분류하여 만족도 조사를 진행하였다. 업무공간의 편의성, 외부공간의 활용도, 휴게·편의 공간의 편의성, 주차장 이용 편의성, 위치의 적정성, 공간계획 만족도, 규모의 적정성 그리고 외관 디자인 만족도, 총 8 항목의 측정변수를 선정하여 5점 리커트 척도(1=불만족, 2=조금 불만족, 3=보통, 4=조금 만족, 5=만족)로 측정하였다.

3.3. 자료수집 방법 및 분석방법

2022년 8월 2일부터 9월 19일까지 약 6주에 걸쳐 경상남도 남해군청사, 강원도 원주시 청사, 충청남도 천안시 동남구 청사의 이용자를 대상으로 현지에서 대면 설문조사를 실시하였다. 다수의 설문 응답자들이 일반인임을 고려하여 설문 전 조사자들이 응답자에게 본 조사의 취지와 관련 용어에 대하여 설명 후 1:1 개별 설문조사로 진행하였다. 총 22개의 문항으로 구성된 설문지를 리커트 척도 방식을 활용하여 지역주민의 주관적 관점에서의 인식을 측정하였다. 연구 대상자의 비율을 구분한 결과는 Table 2.와 같다. ‘A1 지역별’ 응답 비율은 원주시에서 165부(40.8%)로 가장 많은 비중을 차지하였고 천안시 125부(30.9%), 남해군에서 114부(28.2%)가 회수되었다. ‘A2 개인적 특성’은 남자 182명(45%), 여자 217명(53.7%)으로 구성되었으며, ‘A3 연령별’로는 30대와 40대가 230명(56.9%)로 집계되어 다른 연령대에 비하여 높은 응답률을 나타냈다. ‘A4 직업별’ 응답자는 공무원 223명(55.2%)과 일반인 181명(44.8%)로 표집되어 적절하게 분포되었음을 알 수 있다. 총 404부의 유효표본을 얻었다.

4. 조사 결과

4.1. 지역 문제 인식도와 인구통계 속성

지방도시의 쇠퇴의 여러 요인 중 각 지역이 가지는 문제점들에 대한 거주자들의 인식을 확인하기 위하여 ‘B1 인구감소’, ‘B2 지역 경제 침체’, ‘B3 인구 유출’, ‘B4 저출산’, ‘B5 유입인구 부족’, ‘B6 일자리 부족’과 ‘B7 복지 제공 미비’의 7가지 항목으로 나누어 심각성에 대한 인식도를 조사하였다. 지역별로 살펴본 각 항목에 대한 심각성

Table 2. Population distribution of survey respondents

Item	Group	Number of respondents	
		N	Ratio (%)
A1 Region (n=404)	R1 Namhae-gun	114	28.2
	R2 Wonju-si	165	40.8
	R3 Cheonan-si	125	30.9
A2 Gender (n=399)	G1 Male	182	45.6
	G2 Female	217	54.4
A3 Occupation (n=404)	O1 Officer	223	55.2
	O2 Public	181	44.8

Table 3. Awareness level of Regional Social Issues

Region	Namhae	Wonju	Cheonan	Mean	F
B1 Population decrease	4.5	3.2	3.2	3.6	54.969***
B2 Economic downturn	4.1	3.5	3.4	3.7	15.700***
B3 Population outflow	4.3	3.1	3.3	3.6	44.127***
B4 Low birth rate	4.5	4.2	4.0	4.2	9.324***
B5 Population inflow	3.8	3.4	3.2	3.5	7.508**
B6 Lack of jobs	4.3	4.0	3.8	4.0	7.137**
B7 Social support	4.0	3.0	3.2	3.4	28.413***
Mean	4.2	3.5	3.4	3.7	23.884***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

인식도는 Table 3.과 같다. 요인별 평가점수는 5점 척도의 평균값을 기준으로, 중간값인 3점을 기준으로 3점 이상에는 심각도에 부정적인 평가를, 3점 미만에는 심각도에 대한 인식이 낮은 것으로 판단하였다. 분석의 결과 대상지 전체 평균은 3.7로 응답자 대부분이 지역 사회가 가지는 문제에 대하여 심각하게 인식하는 것으로 나타났으며, 지역별로는 남해군(4.2), 원주시(3.5), 천안시(3.4) 순으로 부정적 인식을 보였다. 중규모 도시인 원주시와 대도시에 속하는 천안시에 비하여 소도시인 남해군의 응답 집단이 비교적 심각하게 인식하고 있음을 확인하였다. 세부 항목별로 보면 모든 항목에서 3.0 이상의 결과값을 보여 약간 심각하다는 경향을 보인다. 세 지역 모두 저출산(4.2)과 일자리 부족(4.0)에 대한 문제를 가장 심각하게 인식하고 있음을 확인할 수 있다.

남해에 비하여 원주와 천안은 비슷한 수치를 나타내 도시의 재정이나 지역의 인구 규모가 지역 문제에 대한 인식에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 결과를 통해 주목할 점은 지역에 따라 만족도가 다르다는 점은 지역의 환경요인이 사회적 문제점들에 대한 인식과 관계가 있음을 알 수 있다.

4.2. 공공청사 이용 현황 및 시설·환경에 대한 평가

1) 공공청사 이용 현황 및 형태

공공청사의 이용객을 대상으로 이용 현황과 방문 형태와 관련된 사항을 'C1 주요 교통편', 'C2 방문 횟수', 'C3 방문 목적', 'C4 체류시간', 4가지 항목으로 구성하여 조사하였다. Fig. 2.에 따르면 청사 방문 시 'C1 주요 교통편'에 대한 문항에 '자가용'이 51%(93명)로 가장 높았으며, 그 다음은 '대중교통' 25%(45명), '도보' 21%(38명), '자전거' 1%(1명), '기타 교통수단' 2%(4명)로 조사되었다. 청사 'C2 방문 횟수'를 묻는 항목에서는 '1년에 1-2회'가 54%(98명)로 가장 많았고 '1달에 1-2회' 15%(27명), '이용 경험 없음' 13%(23명), '기타' 10%(19명), '1주일에 1-2회' 8%(14명) 순으로 조사 되었다. 청사 'C3 방문 목적'에 대한 문항에는 '민원·행정업무' 80%(145명)가 가장 높았고, '복지·문화시설 이용' 7%(13명), '도서관 이용' 2%(3명), '체육시설 이용' 1%(1명)로 조사되었다. 마지막으로, 방문 시 평균 'C4 체류시간'은 '30분 미만' 57%(102명)이

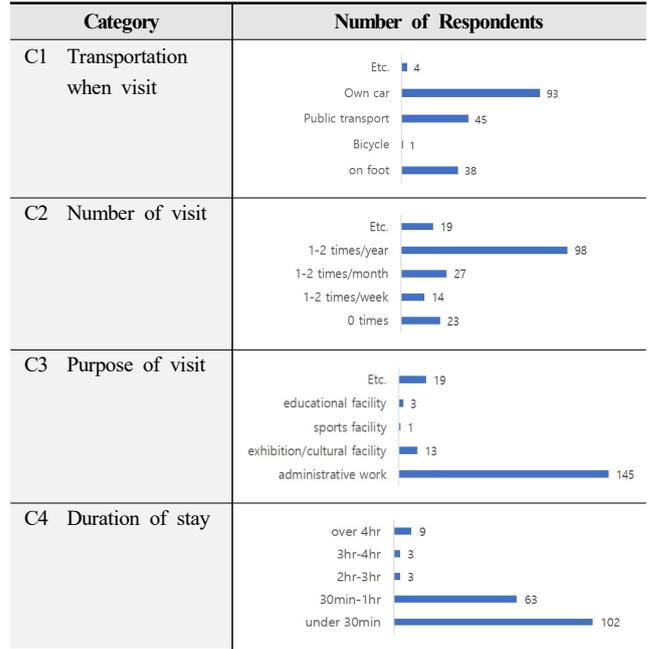


Fig. 2. Result analysis of visitors' behavior

Table 4. Overall satisfaction level of G.O.B.'s environment

	Not suitable	A bit not suitable	Neutral	A bit suitable	Suitable	Total
f	38	58	149	128	28	401
%	9.4	14.4	36.9	31.7	6.9	100

가장 많았고, '30분-1시간' 35%(63명), '2시간-3시간' 2%(3명), '3시간-4시간' 2%(3명)으로 집계되었다.

응답을 바탕으로 청사 이용객의 이용행태를 정리해 보면 청사 방문 시 대부분은 자가용을 이용하며 일반인의 경우, 빈도는 연간 1-2회 정도임을 알 수 있다. 실제 민원 및 행정업무를 보기 위하여 방문하며 머무는 시간은 30분 미만인 것을 확인할 수 있다.

2) 공공청사 환경 이용 만족도와 인구통계 속성

전체 조사 지역을 대상으로 청사 환경 이용 만족도에 관한 결과는 Table 4.와 같다. 공공청사의 이용 전체 만족도에 대한 빈도분석 결과를 보면, 총 401명의 응답자 가운데 9.4%(38명)는 '불만족'이라고 응답하였으며, 14.4%(58명)는 '조금 불만족'이라고 응답하며 부정적인 판단을 내리고 있다. 하지만 36.9%(149명)는 '보통'으로 응답하였으며, 31.7%(128명)는 '조금 만족'이라고 응답하였다. 6.9%(28명)은 '만족'이라고 긍정적인 평가를 하였다. 5점 리커트 척도값을 기준으로 평균값을 산정해 보면, 3.1로 전반적으로 지역의 공공청사에 대해 보통으로 인식하고 있었다.

전체 청사 환경 이용 만족도에 거주 지역이 미치는 영향력을 파악하기 위하여 교차분석을 실시한 결과는 Table 5.와 같다. 남해군청의 경우 '불만족'이 32명(28.1%), '조금 불만족'이 34명(29.8%)으로 총응답자 중 57.9%가 대체로 부정적인 평가를 하고 있다. 다음으로, 원주시청의 응답 결과를 보면 '조금 만족'이 74명(44.8%), '만족'이 12명(7.3%)으로 총 52.1%의 응답자가 대체로 청사시설 이용의 긍정적인 인식을 가지고 있음을 확인하였다. 마지막으로, 천안시

Table 5. Overall Satisfaction level of G.O.B.'s environment

Overall	Namhae		Wonju		Cheonan	
	N	%	N	%	N	%
Not suitable	32	28.1	2	1.2	4	3.2
A bit not suitable	34	29.8	12	7.3	12	9.6
Neutral	38	33.3	65	39.4	46	36.8
A bit suitable	7	6.1	74	44.8	47	37.6
Suitable	3	2.6	12	7.3	13	10.4
Total	114	100	165	100	125	100
Mean	2.25		3.50		3.50	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

Table 6. Satisfaction level of G.O.B.'s environment by region

Category	Namhae	Wonju	Cheonan	Mean	F
D1 Office space	2.3	3.6	3.6	3.2	59.807***
D2 Outdoor space	2.2	3.5	3.2	3.0	49.054***
D3 Rest area	2.0	3.3	3.0	2.8	47.285***
D4 Parking	2.0	2.6	3.6	2.7	57.976***
D5 Location	3.4	3.8	3.7	3.6	4.151*
D6 Space layout	2.5	3.4	3.2	3.0	22.774***
D7 Building scale	2.4	3.3	3.4	3.0	36.111***
D8 Exterior design	2.0	3.3	3.7	3.0	82.536***
Mean	2.4	3.4	3.4	3.0	44.962**

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

동남구청의 응답 내용을 분석한 결과 ‘조금 만족’ 47명(37.6%), ‘만족’ 13명(10.4%)으로 전체 응답자의 48%가 청사에 대해 긍정적으로 인식하고 있음을 확인할 수 있다. 리커트 척도 값을 기준으로 남해군청(2.25)은 청사 환경에 대해 부정적으로 인식하고 있었다. 그에 비하여 원주시청(3.50)과 천안시 동남구청(3.50)은 전반적으로 청사에 대해 긍정적으로 인식하고 있다.

청사 이용 만족도에 영향을 주는 환경요인의 속성을 이해하고 현재 이용 중인 청사 환경 실태를 파악하기 위하여 ‘D1 업무공간’, ‘D2 외부공간’, ‘D3 휴게공간’, ‘D4 주차’, ‘D5 청사입지’, ‘D6 공간구성’, ‘D7 청사 규모’, ‘D8 외관’, 8가지 항목의 물리적 환경요인으로 분류하여 구체적인 이용 만족도를 살펴보고자 하였다. 요인별 평가 만족도에 대한 응답자의 집단별 인식 차를 확인하기 위해 구체적인 분석을 시행하였다. 응답 표본을 중심으로 응답자를 지역 집단별(남해군, 원주시, 천안시)과 직업별(공무원, 일반인)로 구분하여 분산분석을 각각 진행하였다. 거주 지역에는 일원배치분산분석을 직업별 분석에는 독립표본 t-test를 적용하여 세부 분석을 실행하였다.

우선 지역 집단별 분석결과는 Table 6.과 같다. ‘D1 업무공간’의 만족도에 대한 항목에서 확대되는 청사조직의 대응하지 못한 남해군청(2.3)에 비해 원주시청(3.6), 동남구청(3.6)은 긍정적인 인식을 보였으며, 유의확률 .000으로 유의한 차이를 보였다.

복합행정타운으로 조성된 천안 동남구청은 ‘D3 휴게·편의 공간의 편의성(3.0)’에 대한 만족도가 상대적으로 떨어지는 것으로 나타났다. 다양한 시설들과 함께 위치하여 지역주민들에게 편의를 제공하는 상황이 근무자들에게는 적합한 휴게 환경이 제공되고 있지 못하고 있음을 알 수 있다(Fig. 3.).

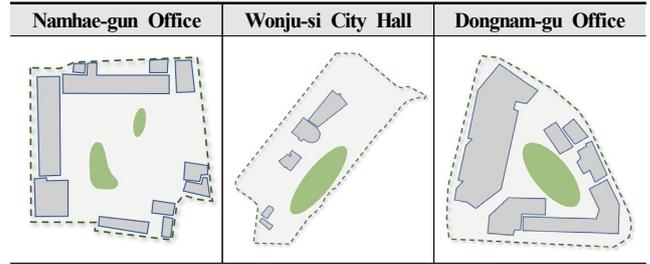


Fig. 3. Outdoor Space of G.O.B.



Fig. 4. Exterior Design of G.O.B.

공공행정업무의 복합시설로 계획되어 새로운 부지로 이주한 원주시청은 대부분의 물리적 환경요인에서 평균 이상의 높은 만족도를 나타냈었음에도 ‘D4 주차장’에 대한 만족도(2.6)에서 특히 부정적으로 인식하고 있음을 확인하였다. 1,020면의 주차 공간이 확보되었음에도 이런 결과가 나타난 이유는 시민들의 편의를 위하여 무료로 운영되고 있어, 인근 사무실의 직장인 등의 외부 차량의 무분별한 사용으로 인한 결과로 볼 수 있다¹¹⁾.

‘D5 청사 입지’의 적정성에 대한 만족도를 살펴보면, 1959년부터 현 부지에 위치한 남해군청(3.4), 약 13년간의 긴 논의를 통해 새로운 부지로 이전한 원주시청(3.8)[10]과 구 천안시청부지에 구도심의 재생을 위해 행정복합타운으로 조성된 동남구청(3.7)의 입지에 대한 만족도 평균 차이가 별로 없다는 점은 주목할 만하다.

가장 최근에 준공된 천안시 동남구청의 경우 원주시청과 마찬가지로 ‘D6 내부 공간의 배치(3.2)’와 ‘D7 건물 규모의 적정성(3.4)’에서 긍정적인 인식을 하고 있었으나, 시와 주택도시기금이 출자해 설립한 리츠(REITs)와 민간사업자(현대건설)가 시행한 천안시 동남구청¹²⁾의 경우, ‘D8 외관’에 대한 만족도(3.7)가 남해군청(2.0)과 원주시청(3.3)에 비해 매우 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있었다(Fig. 4.).

1959년 준공되어 약 60년간 사용 중인 남해군청사는 확장되는 현대청사 조직 규모의 미반영, 비효율적 분산배치와 부족한 주차 공간으로 인하여 이에 따른 불편함이 청사 환경 만족도에 영향을 준 것으로 판단된다. 비교적 현대적 요구가 반영된 원주시청(2007년 준공)과 천안시 동남구청(2022년 준공)은 청사 환경에 대하여 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 따라서 청사 환경의 노후도에 따라 시설 이용의 만족도에 다소 차이가 난다는 사실을 확인하였다.

다음으로 응답자의 직업별 청사 환경 이용 만족도에 차이가 존재하는지 파악하기 위해 분산분석을 시행한 결과는 Table 7.과 같다. 전체평균값을 공무원(2.9)과 비교하면 일반인(3.3)이 긍정적인 인식을 하고 있음을 확인할 수 있다. 사용자인 공무원과 이용자인 일반인에 따라 변수에 유의성을 확인한 결과 ‘D5 청사 위치의 적정성’과 ‘D8 외관 디자인 만족도’를 제외한 6가지 항목에서 통계적으로 유의하였다. ‘D1 업무공간’, ‘D2 외부공간’, ‘D3 휴게공간’, ‘D4 주차’,

Table 7. Satisfaction level of G.O.B.'s environment by occupation

Category	Mean		Mean	F
	Officer (n=223)	Public (n=181)		
D1 Office space	3.0	3.6	3.3	-5.257***
D2 Outdoor space	2.9	3.3	3.1	-3.518***
D3 Rest area	2.5	3.2	2.9	-5.522***
D4 Parking	2.6	3.0	2.8	-3.519***
D5 Location	3.7	3.6	3.7	.407
D6 Space layout	2.9	3.4	3.2	-4.747***
D7 Building scale	2.8	3.4	3.1	-5.340***
D8 Exterior design	3.0	3.2	3.1	-1.856
Mean	2.9	3.3	3.2	-3.669

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

‘D6 공간구성’과 ‘D7 청사규모’의 항목에서 일반인에 비하여 공무원이 부정적으로 인식하고 있었다. 특히 ‘D5 휴게공간’에 대한 만족도에 공무원(2.5)과 일반인(3.2) 사이에 인식의 큰 차이가 있음은 주목할 만한 하다. 전반적으로 ‘일반인’의 청사 환경 만족도가 ‘공무원’보다 긍정적으로 나타났으나, ‘D5 청사 위치의 적정성’은 공무원(3.7)이 일반인(3.6)보다 긍정적으로 판단하고 있음을 알 수 있다.

청사 공간에 긴 시간 머물며 근무하는 공무원 보다 그에 비해 단순 업무를 위해 대부분 단시간 이용하는 일반인이 시설에 대해 긍정적으로 인식하는 경향을 보이는 것이다. 이러한 결과는 청사에 머무는 체류시간 차이에 의해 나타난 것으로 추정할 수 있다.

청사 이용 시 환경요인을 지역별, 이용자의 직업별 만족도에 대한 평가를 분석한 연구의 결과 청사의 노후도와 이용자의 관점에 따라 청사의 물리적 환경요인에 대한 인식의 차이가 있으며 이용 주체별 속성이 고려된 물리적 환경에 대한 개선이 고려될 필요가 있다고 판단된다.

5. 결론

가속화되는 지방 쇠퇴라는 시대적 상황을 토대로, 지역민의 사회적 환경에 대한 인식을 조사하였다. 또한, 실제 청사를 이용하는 이용 주체별 인식 양상을 확인하고, 공공청사 이용 시 만족도에 영향을 미치는 영향 요인을 확인하고자 하였다. 이를 위해 물리적·사회적 여건이 다른 대상지를 선정하여, 그 지역에 거주하는 지역민을 대상으로 설문조사를 시행하였고, 그 내용을 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 거주하는 도시의 물리적 환경에 따라서 지방 쇠퇴에 관련한 사회적 문제점들에 대한 인식의 차이가 나타남을 확인할 수 있었다. 지방도시가 가지는 사회적 문제에 대한 긍정적·부정적 인식이 각 거주 지역의 환경적 요인(도시 규모, 인구 규모, 재정 규모)에 따라 다소 차이가 난다는 점에 주목할 만하다.

둘째, 지방도시의 공공청사에 대한 전체 만족도를 조사한 결과, 건물의 물리적 환경요인(노후도, 규모)이 이용 만족도에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 가장 오래된 남해 청사에 대해서는 부정적인 평가가 대부분이다. ‘행정업무’라는 고유 개념에서 탈피하여 지역민의 편의를 고려하여 교육 및 복지, 상업, 여가문화 등의 확대

되는 청사의 역할에 대응하는 복합적인 기능을 가지는 청사 환경에 대해 긍정적으로 인식하는 경향이 있다는 것을 확인하였다.

셋째, 이용자의 직업에 따라 공공청사 이용에 대한 만족도가 다르게 나타난다. 일반인 집단의 경우, 청사 이용 시간은 30분 미만으로 매우 적은 시간인 상황에서, 청사 환경에 대한 만족도가 비교적 높고, 공무원집단과의 만족도에 차이가 난다는 것은 의미 있는 결과라 판단된다. 일반인 사용자가 청사 환경에 대해 대체로 긍정적으로 인식하고 비교적 더 많은 시간을 소비하는 공무원은 세부 항목별로 부정적으로 인식하고 있다. 다양한 속성의 주체가 사용하는 공공청사의 특성상 이용자 주체별 적합한 요인들이 고루 고려되어야 한다.

넷째, 청사의 물리적 환경요인에 대해서는 ‘휴게·편의 공간의 편의성’과 ‘주차장 부족’ 요인에 대해서는 공통으로 부정적인 평가가 전반적이다. 청사 이용환경을 개선하기 위해서는 위 요인들이 우선으로 고려되어야 할 것이다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 연구의 결과 각 지역의 사회적 환경 인식이 공공청사 이용 만족도와 관련이 있는 것으로 나타났다. 결과적으로 이를 통하여 거주지 속성에 따라 청사 이용 만족도에 차이가 난다는 점에서 각 지역의 공공청사가 도시의 특색을 반영하여 조성되었는지 검토할 필요가 있다. 또한 이용자가 청사 환경이 적합하다고 인식하는 데는 다양한 요인들이 영향을 미치는데, 특히 청사의 물리적 환경요인에 대한 평가 결과를 통해 보면, 현재 청사의 물리적 환경요인들은 개선의 여지가 많다고 판단된다. 어떠한 청사 공간이 제공되어야 하는지는 각 도시가 가지는 환경에 따라 다르지만, 지역의 규모와 고유한 특성에 맞는 공간들이 제대로 제공되어야 한다. 각 지역에 적합한 환경을 제공할 수 있는 사회적 요인에 대하여 심층적으로 분석하고, 그 결과를 청사의 물리적 환경에 반영하여 지역의 활성화를 지원할 수 있는 환경이 되도록 개선할 필요가 있다.

현재 지방도시가 가지는 어려운 현실적 상황에는 복합적인 원인이 작용했으리라 본다. 본 연구는 그 중 물리적 환경이 다른 도시의 지역 사회가 가지는 지방 쇠퇴와 관련된 사회적 요인을 통해, 청사 이용 만족도에 영향을 미치는 물리적 환경요인에 대해 심층적인 분석을 하고 이용자의 평가를 통해 실증적으로 분석하였다. 청사에 대한 물리적 환경요인뿐 아니라 사용자들의 만족도에 영향을 미치는 구체적인 사회적, 개인적 요인들에 대한 논의가 함께 이루어진다면 더욱 깊이 있는 연구 결과들이 축적될 것이다. 본 연구의 결과를 바탕으로 세부적인 후속 연구가 이어져 궁극적으로 향후 건립 예정인 지방의 청사가 각 지역 사회의 변화에 적극적으로 대응하고 지역의 요구를 지원하는 지역 친화형 청사 환경의 조성에 이바지하기를 기대한다.

References

- [1] 김연주, 공공청사의 공간구성방식에 관한 연구, 한국: 중앙대학교 대학원, 2011. // (Y.J. Kim, A study on the spatial organization methods of government building, Graduate School of Chung-Ang University, 2011.)
- [2] 이문규, 동재욱, 이화룡, 공공청사의 합리적 공간계획을 위한 주민의식 조사연구, 청운대학교 건설환경연구소, 제10권 제1호, 2015, pp.49-59. // (M.G. Lee, J.U. Dong, H.R. Lee, Residents attitude survey research for the rational planning of government office building, Korea: Chungwoon University, 10(1), 2015, pp.49-59.)
- [3] 차주영, 김은희, 여건변화에 따른 공공청사 계획기준 합리화 방안 연구, 건축공간연구원, 2014. // (C.Y. Tchah, E.H. Kim, A study on

- improvement of planning criteria for public office buildings, Korea: Architecture & Urban Research Institute, 2014.8)
- [4] 홍종건, 중소도시 지방청사의 건축공간구성에 관한 제도개선연구, 한국: 공주대학교 대학원, 2015. // (J.G. Hong, A study on improving the system of space composition the local government building, Graduate School of Kongju National University, 2015.)
- [5] 박정은, 쇠퇴하는 지방 중소도시, 맞춤형 재생 필요, 제164권, 한국: 한국주민자치학회, 2019, pp.65-67. // (J.E. Park, Decreasing local small and medium cities, need customized regeneration, Vol.164, Korea: Korea Research Institute for Human Settlements, 2019, pp. 65-67.)
- [6] 박정은 외 3인, 지방 중소도시 특화형 재생 추진방안, 국토정책 Brief, 국토연구원, 2021, pp.1-8. // (J.E. Park et al., Urban regeneration model for small and medium sized cities, Korea: Korea Research Institute for Human Settlements, 2021, pp.1-8.)
- [7] 엄철호, 서수정, 여혜진, 노후 공공청사 복합개발을 위한 민관협력방식 활성화 방안 연구, 건축공간연구원, 2018. // (C.H. Youm, S.J. Seo, H.J. Yeo, A Study on the revitalization of public-private partnership for the mixed-use development of old government buildings, Korea: Architecture & Urban Research Institute, 2018.10.31.)
- [8] 한국행정연구원 주관연구, 시민친화도 및 행정효율성 제고를 위한 공공기관 배치방안: 전략연구과제, 최종보고서, 건설교통부, 2006. // (Korea Institute of Public Administration, A study on the improvement of citizen friendliness and administrative efficiency: Strategic Research Projects, Final Report, Korea: Ministry of Construction and Transportation, 2006.9.)
- [9] 김서우, CPTED 관점에서 본 공공청사의 현황 및 개선방안 연구, 한국 셉테드학회지, 제13권2호, 2022, pp.117-146. // (S. Kim, Crime Prevention through environmental design(CPTED): The status and improvements of government office buildings, Journal of Community Safety and Security by Environmental Design, 13(2), 2022, pp.117-146.)
- [10] 김명환, 지방정부의 정책변동 분석, 한국지방자치학회보, 제22권 제3호, 2010, pp.155-173. // (M.H. Kim, Analysis of policy changes in local governments, Journal of Local Government Studis, 22(3), pp.155-173.)

- 1) 비즈니스위치, 「지방소멸에 대처하는법」②필요한건 일자리...기업도시엔 '당근' 2022.10.17.
- 2) 헬로디디, 「지방소멸 코앞, 전국 시군구 40% 사라진다...원인은?」 2021. 10.21.
- 3) 경남일보, 「천편일률 도시재생 '제2 사대강' 된다」 2021.9.6.
- 4) 마스다 히로야(増田寛也, 2014)는 장래의 지역 인구를 예측하기 위하여 한 지역의 20세~39세 여성 인구를 65세 이상 인수로 나누는 값으로, 소멸위험지수가 0.5 미만이면 소멸위험지역이라고 정의한다. 「한국의 지방소멸 2018 보고서」 국내 지방소멸위험지수 결과에 의하면, 2018년 6월 기준으로 소멸위험지역에 해당하는 시·군·구 지역은 총 89곳이다.
- 5) 노후 건축물이란 사용승인 후 30년 이상 지난 건축물을 의미한다.
- 6) 기획재정부
- 7) 「지방자치법」에 의하면 시(市)는 인구 5만 이상, 대도시는 50만 이상으로 규정하고 있다.
- 8) KOSIS(통계청, e-지방지표)
- 9) 재정자립도란 재정수입의 자체 총당 능력을 나타내는 세입분석지표로, 일반회계의 세입중 지방세와 세외수입의 비율로 측정하며 일반적으로 비율이 높을수록 세입정수기반이 좋은 것을 의미한다. 재정자립도 = (지방세 + 세외수입) x 100 / 일반회계 예산규모
- 10) 행정안전부는 지역의 인구감소 문제가 심각해 짐에 따라 2021.10.18. '인구감소지역' 89곳을 지정하여 지방소멸 대응 기금을 인구감소지역에 지원하여 소멸위기의 지역의 인구감소 대응 사업을 지원한다.
- 11) 강원도민일보, 「원주시 본청·소속기관 주차장 유료화 검토」 2021.7.6.
- 12) 충청일보, 「원천안 동남구청사부지 도시재생사업 청산 절차 나서」 2022.8.28.