

SMILE-2017-A18

# ISSUE BRIEF 2017

vol.5

평생학습관 장기이용자.  
터줏대감인가 단골손님인가?



## ISSUE BRIEF 2017

vol.5

평생학습관 장기이용자. 터줏대감인가 단골손님인가?



### contents

평생학습 참여자 분류	01
평생학습관 이용자 분류	02
평생학습관의 장기 이용자(서울 A구 평생학습관 사례)	03
장기 이용자. 터줏대감으로서의 문제	05
장기이용자. 단골로서의 가능성	07
결론과 제언	09

## 1. 평생학습 참여자 분류

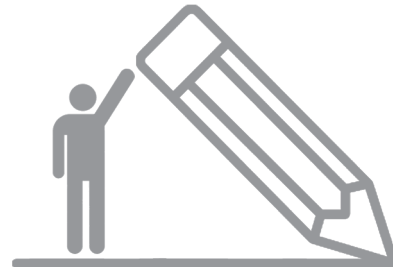
- 평생학습 참여자를 분류하려는 노력이 있었음 → 주로 학습 참여도 관점에서 분류
  - Hendricson의 분류: 적대적 학습자, 소극적 학습자, 적극적 학습자
  - 정민주(2012), 김진화(2016) 등이 Hendrickson 유형을 더 세분화하여 분류.  
(예, 이상적 학습자, 주도적 학습자, 의존적 학습자, 소극적 학습자, 무관심 학습자)
- 학습 만족도 향상을 위해 학습자의 욕구와 동기 관점에서도 분류하려는 노력이 있음
  - Houle의 유형론: 목적 지향적, 학습 지향적, 활동 지향적 학습자

▶ 바람직한 학습자와 바람직하지 않은 학습자 분류로 오해 가능. 계몽적 시각을 반영



## 2. 평생학습관 이용자 분류

- 평생학습관 이용자를 개인이 아닌 집단적 특징으로 분류하여 이해하려는 노력이 있음
  - 집단 학습 관점에서 학습동아리나 학습공동체 연구가 활발함. 특히 학습동아리는 학습자들이 학습을 위하여 자발적으로 결성한 집단으로서 주체적 학습자라는 긍정적 측면에 주목해 왔음
- 학습공동체는 학습동아리처럼 제도화된 학습 집단이라기보다는 비형식, 무형식 학습 집단의 특징을 가짐(오혁진, 2000)
  - 공통의 관심사로 느슨한 관계와 무형식 학습. 의례를 바탕으로 한 문화적 응집력 보유
  - 공동체 특징: 개인적 친교, 정서적 심오함, 도덕적 헌신, 사회적 응집력, 시간적 연속성
- 학습공동체 논의에서 잡히지 않는 다른 성격의 이용자 집단이 존재 가능함
  - 학습 기관만이 아니라 어느 서비스 기관이든 이용자 집단이 공동체 형식으로 존재함
  - 노인 탁구동아리에서 의례적 학습과정 연구를 보면(장소은과 이병준, 2014), 서비스 기관을 오랫동안 적극적으로 이용하는 사람들이 느슨함과 결속, 단순 친교와 학습, 개인과 집단을 넘나들며 참여하는 경우, 학습이 매개인 것은 분명하나 학습 자체가 목적이 아닌 공동체로도 존재함
- ▶ 특정 집단이 단순 개인 참가자를 넘어 오랫동안 기관을 이용하고 다른 참가자들과 연대하고 조직화 되면서 기관의 이해관계자로 성장함. 평생학습관 기관의 입장에서는 이들을 상대해야 할 주체로 인정하고 대응할 필요가 생김



## 3. 평생학습관의 장기 이용자 (서울 A구 평생학습관 사례)

- 장기 이용자 집단의 형성 과정
  - 약 8년 전 고전 읽기라는 인문학 강좌를 개설하고, 최초 참가자가 4명이었지만 지금은 매회 30명 이상이 참가하는 과정으로 성장함. 이들 중 고정 참가자는 15명이며 이들이 주축이 되어 인문학 강좌가 확대되고 있음
  - 초기에 글쓰기 강좌도 있었고 일정 수의 고정 참가자가 모임을 형성했으나 오래 못 감. 강사 중심으로 관계 형성이 빠르기는 하나, 글을 통한 자기 노출과 감정적 유대는 나중에 시기, 반목, 감정적 불편한 등으로 인해 모임이 깨짐. 반면 인문학 강좌는 감정적 불편함 없이 오랫동안 지속되어 옴
- 장기 이용자 집단의 특징(인문학 강좌 이용자)
  - 나이는 40대~70대까지 다양하나 비슷한 연배끼리 모여 다님
  - 과정 중에 처음 만난 경우 혹은 다른 평생학습관에서 함께 옮겨온 경우로 나뉨
  - 여성이 많으나 최근에는 은퇴한 남자들이 점점 늘어나고 있음
  - 비슷한 관심, 즉 인문학에 관심을 갖고 공통적으로는 책 읽기 좋아함
  - 강의실에서는 늘 같은 자리에 앉고 친한 사람끼리 자리를 맡아주는 등 물려서 앓음
- 장기 이용자의 활동
  - 신규 개설되는 인문학 강좌에 고정적으로 참여함
  - 답사나 탐방 같은 활동 프로그램에 주도적으로 참여함
  - 축제와 같은 기관 행사에 자원봉사자로 참여함
  - 교육 프로그램 운영 시 후원금을 내는데 넉넉하지 않은 교육 운영비에 도움이 큼
  - 서로 간에 친목 모임을 가짐(식사나 차 마시기)
  - 신규 교육과정에 대한 의견을 제시함
  - 타 교육생들에게 교육 후 진로나 다른 교육과정에 대해 정보를 주거나 상담함

#### ■기관 입장에서의 긍정적 측면

- 고정 고객이 되고 지인을 동반하여 교육 참여율을 향상함
- 자원봉사 활동으로 행사 진행에 도움을 받음
- 교육 운영 지원(특히 답사 모임 시 물심양면 지원)
- 구청 직원들에게 기관 편에서 우호적인 영향력 행사



#### ■기관 입장에서 부정적 측면

- 타 학습자들의 심리적 부담(‘저렇게까지 해야 하나’라는 생각)
- 기관이 새 강좌 개설 시 이들의 취향을 고려함 → 눈치 보기
- 비슷한 행동 특성을 갖추지 못하면 동화되지 못하는 문제 → 텃새문화



▶ 평생학습관이 중노년층의 아지트 역할을 하며 의도하지 않은 공간 점유와 전용 현상이 발생하고 있고, 이는 기관에 긍정적 혹은 부정적 영향을 끼치고 있어 기관 운영자 입장에서는 어떤 대응을 필요로 하는 상황임.

### 4. 장기 이용자. 터줏대감으로서의 문제

#### ■학습보다는 여가 즐기러 온 사람들

{ 그 돈도 받지 않아도, 그 돈 아니어도 더 많은 돈을 내고 공부할 수 있는 사모님들부터 시작해서 너무 소수가 독점하는 것을 보면서, 사람들이 이 강좌에 왜 왔지? 무엇을 하려고 온 거지? 그냥 뭐 트렌드 따라잡기 위해 온다는 느낌을 받았어요.

(B 평생학습관 운영자)

{ 공적 자금이 일부의 사익을 위해서 들어가야 되는 현실이 일차적으로 문제이고, 학습자들이 그런 것이 평생교육인 것처럼 생각하는 게 더 큰 문제라고 봅니다. 일부 시간과 여유가 있는 분들이 예전에는 자기돈 주고 소평하듯이 갔던 것을 이제는 정부에서 주는 것이라고 당연하게 여기는 겁니다. 그리고는 계속 요구만 하는 거예요. 심지어는 점점 무리를 지어가지고 요구를 하세요.

(B 평생학습관 운영자)

#### ■공공자원을 독점하는 사람들

{ 저는 (수강) 총량은 제한해야 한다고 봅니다. 이 분들이 사회적으로 의미 있는 활동을 할 때 최소한의 교통비나 실비를 제공해야 한다고 봐요. 왜 아무것도 하지 않는 사람들에게 계속 서비스를 제공하며 아까운 자원을 쓰는 지 이해가 안 갑니다.

(B 평생학습관 운영자)

{ 저희는 그 분들을 다 졸업을 시켜드렸어요. 뭐라고 항의하면, 이제 여기서는 교육으로 더 배울 게 없다. 고급 과정은 다른 곳에서 받으셔야 한다. 여기 있는 입문이나 기본 교육과정을 배우셔야 하는 분들이 많이 있으니, 그 분들에게 배울 수 있는 기회를 주라고 했습니다.

(C 평생학습관 운영자)

#### ■자기 이익을 위해 압력을 행사하는 사람들

{ 그 분들 위주로 듣는 과정을 없애면 저항이 있죠. 지금까지 그런 서비스를 계속 제공해 왔으니까 외당 받아야 하는 서비스라고 생각하죠. 그리고 본인들이 몇 명만 뭉치면 당연히 받을 수 있는 것으로 생각하고 민원을 넣죠. 평생교육사가 어리고 경험도 없으면, 또 계약직이라 신분이 불안하면 포기하죠. 일부 주민자치센터에 그런 그룹들이 있어요. 그 그룹들이 강사들하고 결탁을 해서 신입은 못 들어오게 하고 점령을 하는 거죠. (기관은) 이걸 뻔히 알면서 눈감고 있더라고요.

(B 평생학습관 운영자)

{ 평생교육사들이 (이런 현실에 대해) 충분한 고민 없이 들어왔다가 막상 이런 저항에 대응하게 되면서 많이 바뀌죠. 가급적 민원이 없는 그리고 (압력을 가하는) 분들의 수요를 충족시킬 수 있는 강사들을 결국 지속하게 되죠.

(B 평생학습관 운영자)

▶ 평생교육이 복지 혜택처럼 공공적 성격을 지니게 되면 한정적 자원을 필요한 사람들에게 골고루 배부해야 하는 과제가 생긴. 만약 일부 이용자가 한정된 학습 자원을 더 많이 점유하게 되면 이는 공공성을 해치는 것이므로 기관으로서는 방지하려는 노력을 기울임.

## 5. 장기이용자. 단골로서의 가능성

### ■ 영리 목적의 교육 기관이라면 장기 고객, 즉 단골이 주는 편익에 더 주목함

- 단골은 기관 입장에서 장기적 수익을 가능하게 하는 일종의 자산 가치를 가짐
- 단골은 신용 기반의 거래가 가능하므로 거래 비용이 적음(예, 외상도 가능)
- 대부분의 영리 기관은 단골 고객 창출을 목표로 고객관리 노력을 기울임

→ 시장은 장기적 거래관계를 선호

### ■ 영리 목적의 서비스 기관에서는 단골 창출과 유지를 위해 마케팅 노력을 기울임

- 단골 창출을 위한 강화 계획: 고정비율 강화(10개당 1개 공짜), 변동비율 강화(어쩌다 공짜), 연속 강화(구매할 때마다 덤을 주거나 할인하기)
- 구매에 대한 유인을 넘어 구매 과정에서의 사회적 경험을 점차 강화하는 방향으로 진행
- 판매자와 구매자 상거래가 장기적으로 안정되고 유용할 때 호혜적 네트워크로 발전 (비슷한 관심, 취향 소유자 간의 공동체 → 예, 할리데이비슨 팬 클럽)

### ■ 서비스 기관에서는 고객의 단계를 구분하고 더 높은 단계로 이동하도록 노력함

- 고객은 가망고객 → 최초 구매 고객 → 반복 구매 고객 → 단골고객 → 회원으로 발전
- 단골고객에서 회원으로 가려면 회원으로서의 헌신이 동반되어야 함: 헌신의 내용은 서비스 기관의 특징에 따라 회비, 봉사, 정보 공개 등 다양

### ■ 평생학습관도 장기이용자(단골)에게 회원이 될 것을 요구하고 기회를 주어야 함

- 단순히 교육과정 참가를 넘어서 기관 운영자 수준에서의 참여를 요구
- 매 단계마다 참여를 거듭 요구하고, 수준을 끌어 올려 멤버로서의 역할을 스스로 정립
- 기관의 미션에 동의하지 않는다면 잡지 않고 오히려 탈퇴를 권유

공동체 의식을 확보하는 게 중요하다고 생각해서 간식을 같이 준비해요. 첫 번째 간식은 저희가 준비하지만 간식표를 써서 다음부터는 본인이 할 수 있는 만큼 참여해달라고 합니다. “수강료도 내고 간식 준비도 해야 돼요?”라는 분도 있어요. 원하지 않은 분은 담당자에게 돈을 주면서 대신 준비해 달라고 하는 분도 있습니다.

(D 평생학습관 운영자)

이런 것들로 참여를 독려하는 거죠. 그런 거를 하고 뒷정리는 대부분은 같이 해요. 그게 가르친다기보다는 우리는 이 공간을 함께 만들어가는 공간이라는 메시지를 계속 드리죠. 1년 한 번 정도는 다른데 다니다 온 분들이 ‘서비스가 왜 이러냐?’라고 항의를 하는 분이 있는데, 우리는 이런 데라고, 만족하지 못하면 가셔도 좋다고 말씀 드려요. 그런 분들이 오시면 다른 분들이 영향을 받기 때문이죠. 들어오신 문은 열려있지만 그런 분들은 떠나 주시는 게 좋다고 말씀 드려요.

(D 평생학습관 운영자)

이 분들은 적극적이진 않지만 멤버십이 있으세요. 배학기 열심히 참여한 분들 중에서 저희가 선별해서 도움을 요청해요. “(새 교육과정 기획하는) 이런 모임이 있는데 오셔서 의견 좀 주세요.”라고 부탁드리면, “제가 뭘 안다고요.” 하시지만, “선생님, 이게 선생님 역할이예요. 저희를 도와주시는 겁니다.”라고 하면 대부분 오시죠.

(D 평생학습관 운영자)





## 6. 결론과 제언

### ■ 평생학습관의 교육과정 장기 이용자들이 교육 수강 외에 자꾸 ‘딴 짓’을 꿈꾸는 이유는?

{ 아주머니들이 미용실에 와서 머리만 하고 가는 것이 아니라 모여서 수다 떨고, 밥 해먹고, 물물 교환을 하는 등 상업적 공간이 공공적 공간으로 전용되는 데는 이유가 있다. 그것은 도시의 익명 공간에서 내가 누군가가 되고자 하는 욕망, 도구적 관계 이상의 관계 맺기를 통해 자신의 의미를 확인하고자 하는 인간 속성을 드러낸다. (고유정, 2015) }

### ■ 평생학습관의 장기 이용자는 누구이기 위한 욕구, 즉 회원이기 원하는 사람들로 보아야 함

- 일상적인 교육과정에서의 참여 증진: 교육 준비, 뒷정리, 간식
- 기관 수준의 봉사 활동: 운영위원회, 자원봉사
- 회비나 후원 등 경제적 참여
- 강의나 실습 지원, 상담 등 교육적 참여
- 사랑방 같은 아지트 운영: 편안하고, 정감 있고, 집처럼 편한 곳

### ▶ 이용자가 기관에 ‘단골 대접’과 ‘덤’을 기대하기 전에 단골로서의 ‘도리’를 다해야 함

### ■ 평생학습관 스스로 지향하는 바를 분명히 하고, 이용자에게 요구하는 멤버의 행동 원칙을 분명하게 정의해야 함.

- 비영리 교육기관으로서의 지향점과 미션을 분명히 함
- 이용자에게 요구하는 가치와 행동을 제공함
- 자발성에 의한 참여를 증진하고 동의를 구하며 서로의 의견을 존중함
- 낮은 참여에서 높은 참여까지 단계를 정하고 멤버십의 발전을 가이드 하며 높여감

### ▶ 평생학습관 장기이용자는 청산의 대상이 아니라 훌륭한 멤버의 후보임. 평생학습관은 교육과정 운영을 통해 사람, 즉 훌륭한 멤버를 남기는 것이 성과의 핵심이어야 함

## 참고문헌

고유정(2015). 중소도시 아줌마 미용실 단골고객망(Clientele)의 사회적 의미 :

충청남도 서산시의 사례연구. 석사학위논문, 서울대학교.

김진화 · 전하영 · 강은이 · 정민주(2013), 평생학습자 유형의 군집화와

특성프로파일 탐구. 평생교육학연구, 19(2), 271-300.

서울시평생학습진흥원(2017). 평생학습관 운영자 인터뷰 자료. 미간행.

송재룡(2001). 포스트모던 공동체주의. 철학과 현실사.

오혁진(2005). 학습공동체의 다차원적 성격과 구현 원리에 관한 연구.

평생교육학연구, 11(1), 23-41.

장소은 · 이병준(2014). 노인동아리의 의례적 학습과정 연구: 탁구동아리를

중심으로. 평생교육학연구, 20(2), 63-88.

정민주(2014). 평생학습자의 특성프로파일과 평생학습 수준에 관한 연구.

석사학위논문, 동의대학교.



## ISSUE BRIEF 2017-5

---

### ISSUE BRIEF 2017-5

발행처 | 서울특별시평생교육진흥원  
발행인 | 서울특별시평생교육진흥원장 김영철  
발행일 | 2017년 12월  
디자인 | 마가리\_변영옥, 이한수

**SMILE** 서울특별시평생교육진흥원

주소 | (04168) 서울 마포구 새창로 7(도화동) 14층  
전화 | 02-719-6093  
팩스 | 02-2149-1268  
홈페이지 | <http://smile.seoul.kr/>