

공연장 무료회원제에 관한 실증연구 -공공극장의 대중예술공연과 만족요인을 중심으로-

서정환¹, 이진수^{2*}

¹부경대학교 경영컨설팅협동과정, ²부경대학교 경영학부

An Empirical Study on Theater Free Membership Programs -focusing on popular art performances in public theaters and contributing factors to satisfaction-

Jeong-Hwan Seo¹, Jin-Soo Lee^{2*}

¹Dept. of Management Consulting, Pukyong National University

²School of Business, Pukyong National University

요약 본 연구는 공공극장의 무료회원제 효과를 검증하기 위해 관람만족의 차이에 관한 실증분석을 실시하였다. 이전연구에서는 순수예술공연으로 그 범위를 한정하였으나 본 연구에서는 대중예술공연으로 대상을 재설정하였으며 추가로 성별에 따른 상호작용효과를 살펴보기 위해 이원분산분석을 실시하였다. 연구 자료는 선행연구와 마찬가지로 부산문화회관의 2차 자료를 기반으로 분석을 진행하였다. 이후 유료회원, 무료회원, 비회원 세 집단 간에 관람만족의 차이를 살펴 보았다. 연구결과 대중예술공연에서 회원 간 만족정도에 유의미한 차이가 나타났다. 우선 유료회원과 비회원의 차이가 명확하였다. 하지만 유료회원과 무료회원 간의 만족정도에 차이가 유의하지 않게 나타나 이전연구와는 차별되는 결과를 확인하였다. 이는 무료회원제 효과에 대한 실무적 검토뿐 아니라 극장연구에서 공연장르 및 유형에 따른 세분화된 연구 방향의 중요성을 함의한다. 한편 연구결과 성별에 따른 상호작용효과는 유의하지 않게 나타났으나 추후 더 많은 사례를 통한 후속연구의 필요성을 재확인하였다. 본 연구는 극장연구에서 관객개발에 기여할 수 있는 단서들을 제시하면서 실무적인 방안들을 모색하는데 기여할 수 있을 것이다.

Abstract Empirical analysis was conducted on the difference in viewing satisfaction to test the effect of a free membership system of public theaters. In previous studies, the scope was limited to pure art performances, but in this study, the target was reset to popular art performances. Two-way ANOVA was conducted to examine the interaction effect according to gender. The analysis was conducted based on the secondary data of the Busan Cultural Center, as in previous studies. The difference in viewing satisfaction among paid members, free members, and non-members was examined. A significant difference in satisfaction was noted between members in popular art performances. First, the difference between paid members and non-members was clear. On the other hand, the difference in satisfaction level between paid and free members were insignificant, confirming that the results differed from previous studies. This implies a practical review of the effects of the free membership system and the importance of subdivided research directions according to performance genres and types in theater research. The interaction effect according to gender was not significant, but the need for follow-up studies through more cases was reconfirmed. This study will help find practical ways while presenting clues that can contribute to the development of audiences in theater research.

Keywords : Theater Management, Art Management, Audience Development, Free Membership, Performing Arts

*Corresponding Author : Jin-Soo Lee(Pukyong National Univ.)

email: js8929@pknu.ac.kr

Received January 11, 2023

Accepted March 3, 2023

Revised February 7, 2023

Published March 31, 2023

1. 서론

대부분의 공연장들은 재정자립도 향상을 위해 다양한 마케팅 기법을 활용하며 관객을 확보, 개발하기 위해 노력하고 있다. 회원제는 그 중 하나의 기법으로 활용되고 있으며 공연장 회원제 가운데 무료회원제는 신규 관객 유치 목적으로 활용되고 있다. 국내에서는 주로 대형극장 중심으로 무료회원제가 진행되고 있다. 공공극장 가운데에는 대표적으로 예술의 전당, 세종문화회관을 꼽을 수 있으며 부산의 경우 (재)부산문화회관의 플러스회원제를 들 수 있다.

이렇듯 극장경영, 관객개발에서 회원제의 역할은 지대하지만 무료회원제의 효과에 대한 구체적 측정은 전무한 실정이다. 무료회원제에 관한 기존의 연구도 찾아보기 힘들다. 대부분 공연장 유료회원제를 대상으로 연구가 진행되어왔으며 실증적인 데이터에 기반한 연구는 더욱 발견하기 어렵다.

이러한 상황 하에 최근 공연장 무료회원제에 관한 실증연구가 발표되었는데 무엇보다 관련 논의들을 통해 의미 있는 담론들이 제시되었다는 점은 고무스러운 현상일 것이다. 상기연구가 지니는 의미는 사실상 국내최초로 공연장 무료회원제에 관한 담론들을 실증적 데이터에 기반하여 제시했다는 점을 들 수 있다[1]. 하지만 선행 연구가 순수예술 중심으로 연구를 진행하여 다양한 공연의 상황을 반영하지 못한다는 한계 또한 내포하고 있다. 이에 본 연구는 기존연구에 대한 후속연구로 그 대상을 대중예술 공연으로 확대하여 공연장의 만족 정도를 측정함으로써 무료회원제의 효과에 대해 살펴보려 한다.

본 연구를 위한 자료는 이전의 선행연구와 마찬가지로 (재)부산문화회관의 허가 하에 수집된 만족도 데이터를 사용하였다. 연구표본은 뮤지컬을 비롯한 대중예술공연 사례로 한정하였으며 2020년부터 2022년까지 3년 간 부산문화회관과 부산시민회관에서 진행된 시즌공연을 중심으로 추출하였다. 이후 추출된 표본을 기반으로 유료회원, 무료회원, 비회원의 만족도에 대해 살펴보았다.

이러한 연구과정에 기반하여 본 연구는 추후 회원제간의 비교를 통해 대중예술공연에서 무료회원제의 실질적인 효과를 도출하려 한다. 이후 순수예술공연에서의 결과와 비교, 분석해 볼 것이다. 이러한 작업을 통해 향후 공연장 운영에서 회원제도가 지니는 의미를 살펴보려한다. 본 연구를 통해 공연장 연구에 기여할 뿐 아니라 현장에서 다양한 마케팅을 시도하는데 실무적인 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

2. 본론

2.1 대중예술의 정의와 범위

공연예술은 크게 순수예술과 대중예술로 구분할 수 있다. 본 연구는 콘텐츠의 종류에 따른 관객의 만족요인을 살펴보기 위해 대중예술의 개념 및 범위를 규명하는 작업이 선행되어야 할 필요가 있다. 대중예술의 정의와 범위를 구분하는 작업은 단순하지 않은데 특히 최근에는 대중예술과 대비되는 개념인 순수예술과의 경계에 대한 비판적 의견들이 대두되고 있는 실정이다. 적지 않은 경우 대중예술을 서민들의 문화로 구분하며 순수예술을 사회적 계층을 반영한 엘리트층의 고급문화로 분류하기도 하지만 이러한 논의는 문화예술의 이분법적 시각으로 규정될 수 있는 한계를 지닌다는 것이다.

대중예술과 순수예술을 둘러싼 진보적 의견들은 우리에게 의미있는 담론들을 생성한다는 점에서 주목할 수도 있지만 한편으로 이러한 담론에 매몰되어 현상을 획일적 시각으로 견지하는 자세 또한 경계할 필요가 있다. 특히 본 연구와 관련해서는 대중예술과 순수예술을 구분하여 이에 기반한 실증적 분석과 관련 작업을 통해 오늘날 공연예술이 지니는 또 다른 의미들에 접근할 수 있다는 점에서 관련개념들을 구분하고 그 범위를 살펴보는 작업들은 필연적이라 할 수 있을 것이다.

대중예술의 범위에 접근하기 위해 이를 둘러싼 사례들을 살펴보면 관련 개념에 대해 보다 수월하게 논의할 수 있을 듯하다. 우선 대중극의 경우를 살펴보면 순수 예술적 목적보다는 대중들의 지지를 겨냥하여 쓰여지는 극으로 설명된다[2]. 이는 대중성과 분리하여 생각할 수 없다. 일반적으로 전통예술은 공연 장르의 순수예술로 분류하여 대중예술과 대비되는 개념으로 사용하고 있다. 순수예술은 주로 문학, 음악, 연극, 무용 등 예술장르를 총칭하거나 특정 양식의 예술에 영향을 미치는 장르의 속성으로 인식된다[3].

이러한 경향은 대중음악의 경우에서도 크게 다르지 않다. 대중음악의 정의와 관련하여 대개 다른 음악과의 비교를 통해 상대적으로 규정되는 경향이 있는데 예를 들어 대중음악과 예술음악, 고전음악, 민속음악 등과 비교를 통한 작업들을 들 수 있다[4]. 이러한 구분법은 대중음악과 순수음악 또는 대중음악과 예술음악 등의 차이들을 보다 명확하게 구분할 수 있도록 하는데 용이하다.

대중과 순수예술장르의 구분은 복합장르인 오페라, 뮤지컬에서도 확인가능하다. 일반적으로 오페라는 음악극의 흐름을 따르는 가극에 기반한 것으로 이탈리아와 독

일을 중심으로 발전된 장르이다. 오페라가 클래식, 즉 고전에 영향을 받아 일반적으로 순수예술로 분류되고 있는 반면, 뮤지컬은 노래, 춤, 연기가 융합된 무대극 공연 양식이며 일반적으로 대중예술로 인식된다. 오페라가 클래식을 기반으로 장르적 유형이 비교적 명확하다면 뮤지컬은 다소 대중적인 성격에 기반한 자유로운 형식의 대중 공연으로 볼 수 있다.

뮤지컬은 연극의 한 장르로서 연극적 양식에 있어서 사실주의와 극장주의 두 측면을 포함하고 있다. 이러한 설명은 뮤지컬을 순수예술과 대중예술의 이분법에 종속시키기 어려운 지점들을 지적하는 것이기도 하다. 하지만 무엇보다 뮤지컬이 대중성을 담보로 한다는 주장들은 최근 뮤지컬공연들에서 화려한 캐스팅과 대규모의 무대장치 하에 일반 대중들에게 대중예술로 인식되는 지점들과 일치된다[5]. 뮤지컬이 태동한 미국 브로드웨이와 오페라가 성행한 유럽의 지형적, 시대적 비교 역시 이러한 구분을 보다 쉽게 이해하게 한다.

선행 논의에서 살펴보았듯이 최근 대중예술과 순수예술 간의 경계허물기와 융합에 대한 의견이 대두되고 있으나 본 연구에서는 대중예술과 순수예술을 구분함으로 논의를 이어가려한다. 대중예술은 순수예술과는 차별되는 대중성 추구, 트렌드 반영, 미디어 기반의 예술로 설명될 수 있을 것이다. 이전 논의에서 언급한 것처럼 두 영역에 대한 공연시장의 관점에서 관객층도 차별된다고 볼 수 있을 것이다. 본 연구에서는 논의의 편의를 위해 순수예술과 대중예술에 대한 언급된 연구들의 전통적인 분류기준을 사용할 것이며 공연장들의 공연홍보물, 언론 등의 자료를 포함한 현장의 실질적인 적용사례를 참고하여 대중예술공연의 범위를 구분하려 한다. 이에 본 연구의 범위를 대중예술 내에서도 비교적 최근의 공연 장르인 뮤지컬공연에 한정하여 다룰 것이다.

2.2 공연장의 개념과 부산의 공공극장 현황

공연장과 극장의 개념은 엄밀히 구분되어야 함에도 불구하고 현장에서 이 두 용어의 사용은 구별되지 않는 듯 보인다. 공연법 제2조에 의하면 일반적으로 공연장은 공연을 주된 목적으로 설치하여 운영하는 시설로서 대통령령으로 정하는 것을 말한다. 공연법 시행령에 의하면 여기서 “대통령령으로 정하는 것”이란 연간 90일 이상 또는 계속하여 30일 이상 공연에 제공할 목적으로 설치하여 운영하는 시설을 의미한다[6]. 한편, 공연장은 영구적이나 일시적으로 건설된 것들까지 모두 포함한다[7]. 이러한 설명을 통해 공연장이 법률적, 규정적 속성을 다소

내포함을 알 수 있다.

이에 비해 극장은 무대예술을 공연하는 장소로서 무대와 관객석을 갖춘 건축물을 의미한다[8]. 또한 무대예술의 창조와 그것의 보급 장소로서의 의미도 지닌다[9]. 특별히 연극을 주로 공연하도록 만들어 놓은 공연장을 극장으로 부르기도 하는데 무엇보다 극장의 영어식 표기인 ‘theatre(theater)’를 통해 그 의미를 확장할 수 있다는 점에서 이를 재해석해 볼 여지가 있다. ‘theatre’의 논의와 함께 극장의 의미와 범위는 장소, 제작 주체, 그리고 보다 넓은 의미에서 공연예술 전체를 의미하기 때문이다[10].

이렇듯 공연장과 극장의 의미는 구분되지만 이러한 구분에 천착하는 것은 본 연구의 주요 관심사가 아니며 연구자는 이를 용어사용에 대한 문제의식을 공유하는 차원에서 언급하였다. 따라서 법률적·규정적인 의미를 반영하여 본 연구에서는 ‘극장’의 표현보다 ‘공연장’이라는 용어를 원용(援用)할 것이며 이하 본문에서는 극장과 공연장의 두 용어를 동일한 개념으로 사용하기로 한다.

공연장을 분류하는 방법은 다양하지만 주로 공공의 영역과 민간영역으로 구분한다면 공공극장과 민간극장으로 분류가능하다. 전자의 경우 재원을 공공영역에서 조성하며 비영리를 추구하기 때문에 수익사업보다 문화향유를 목적으로 운영된다. 주로 중앙정부, 광역지자체, 기초자치단체 등 여러 수준의 정부를 비롯하여 공공재원이 투입된 기관이 설립을 주도했을 경우 공공극장이라 부른다[11].

부산의 공연장 현황은 과거에 비해 약간의 변동이 확인된다. 2022년 12월 기준으로 등록된 공연장 수는 현재 71개이며 이 가운데 공공극장은 31개로 그 비중은 약 44%로 확인된다. 이에 비해 민간극장은 40개로 전체규모의 56% 비중을 차지하고 있으나 평균 객석수 등 규모에서 소극장이 많은 비중을 차지하고 있다. 아래 표에서 부산의 31개 공공공연장 현황에 대해 확인할 수 있다[12].

Table 1. List of public theatre in Busan

List	List
Kumnalae Children's Theater	Yeonak-dang_Main Hall
Silver Fountain Hall	624 Theater
Golden Nuri Hall	Busan Art and Cultural Center for Students Grand Theater
Theater Andersen	bukgu Cultural and Art Center
DaeDongGol Culture Center	Danurim Hall
Busan Art Center Hall	Eulsuk Island Cultural Center Small Hall
Busan Cultural Center Chamber Hall	Eulsuk Island Cultural Center Big Hall

Busan Cultural Center Sarang Chae Theater	National Maritime Museum of Korea Auditorium
Busan Cultural Center Medium Theater	Yeongdo Culture and Arts Center Jeolyeong Hall
Busan Cultural Center Main Theater	Yeongdo Culture and Arts Center Bonglae Hall
Busan Citizen Center Small Theater	Democracy Park Grand Hall
Busan Citizen Center Main Theater	Democracy Park Cubby Hall(Small Theater)
Dongnae Cultural Center Small Theater	Haneulyeon Theatre
Dongnae Cultural Center a Major Theater	Haeundae Cultural Center Goun Hall
Busan Folk Art Center Songyudang	Haeundae Cultural Center Haeun Hall
Yeji-dang Small Hall	

부산은 향후 부산오페라하우스, 국제아트센터, 낙동강 아트홀 등 대형공연장 건립을 눈앞에 두고 있는데 이 공연장들은 대부분 공공재원으로 운영되는 국공립형태로 운영될 예정이다. 부산의 경우 이와같이 공연장 증가에 따른 공연장 간의 경쟁 및 관객개발에 관한 관심이 점차 증가할 것으로 예상된다. 본 연구에서는 이러한 공공극장을 중심으로 놓고 특히 부산문화회관의 사례를 중심으로 논의를 이어갈 것이다.

이전연구에서 언급했듯이 (재)부산문화회관은 부산시 민회관과 함께 통합 운영되며 6개의 공연장을 지니고 있는 부산의 대형극장으로 7개로 구성된 부산시립예술단을 위탁하여 운영하고 있다. 2017년부터 재단법인으로 출범하여 2019년부터 무료회원제를 운영하고 있기 때문에 측정의 장점도 지닐 뿐 아니라 지역극장을 대표하는 상징성도 지니고 있다.

부산문화회관의 무료회원의 혜택은 뉴스레터나 문자 안내에 기반한 공연안내에 집중되어 있어 유료회원의 혜택과는 구분된다. 연구자는 이러한 무료회원의 혜택과 유료회원의 경우가 구분되기 때문에 이에 따른 회원 간의 만족정도에 차이가 있을 것으로 예상한다.

2.3 공연장 관람만족요인

선행연구에서와 마찬가지로 본 연구에서는 관람만족요인을 크게 작품요소와 작품외적요소로 구분하여 접근하였다. 이미 지난연구에서 만족요인의 유의성에 대해 확인하였지만 이를 간략하게 설명하자면 본 연구에서의 만족요인들은 본질적 요소인 작품, 연출, 배우, 무대장치 등의 요소와 직원응대, 시설, 홍보, 부대시설 등으로 구성된 기타 비본질적 요소들로 구성된다. 기존 연구에서

는 이를 각각 작품요인과 진행요인으로 명명하였다.

이전연구에서는 이러한 만족요인을 중심으로 유료회원, 무료회원, 비회원의 차이를 살펴보았는데 그 대상을 순수예술을 중심으로 진행하여 회원 간의 유의성에 대해 살펴보았다. 본 연구에서는 지난 연구가 지닌 한계를 보완하여 연구대상을 대중예술공연으로 확대, 설정하여 진행하였다. 연구자는 대중예술공연 가운데 특히 뮤지컬공연을 대상으로 표본을 수집하였다.

연구자는 언급된 만족요인을 기반으로 연구대상을 유료회원, 무료회원, 비회원의 세 집단으로 구분하였으며 이후 구분된 세 집단과 성별에 따른 상호작용효과를 살펴보기 위해 이원배치 분산분석(two-way ANOVA)을 실시하였다. 회원제는 등급별로 상이한 혜택을 적용하고 있다. 이러한 이유로 집단 간의 관람만족에 대한 정도도 차이가 있을 것으로 사료된다. 본 연구의 귀무가설이 각 집단의 만족정도가 유의한 차이가 없을 것으로 가정한다면($\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$) 연구가설은 서로 다른 혜택이 세 집단의 만족정도에 미치는 영향이 구분될 것으로 가정한다($\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$). 이에 본 연구에서는 선행연구에서 살펴본 논의들을 바탕으로 다음과 같은 귀무가설과 연구가설을 수립하였다.

H_0 : 대중예술공연을 전제로 만족요인1에서 세 집단, 즉 유료회원과 무료회원, 비회원의 만족정도는 차이가 없을 것이다.

$$\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \text{ 요인1}$$

H_{1-1} : 대중예술공연을 전제로 만족요인1에서 세 집단, 즉 유료회원과 무료회원, 비회원 가운데 적어도 한 집단은 만족정도에서 차이를 나타낼 것이다.

$$\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \text{ 요인1}$$

H_{1-2} : 대중예술공연을 전제로 만족요인2에서 세 집단, 즉 유료회원과 무료회원, 비회원 가운데 적어도 한 집단은 만족정도에서 차이를 나타낼 것이다.

$$\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \text{ 요인2}$$

연구자는 상기 가설에 이어 회원제와 성별에 따른 상호작용효과를 살펴보기 위해 아래와 같이 추가로 가설을 설정하였다.

H_2 : 대중예술공연에서 세 집단인 유료회원과 무료회원, 비회원과 성별 간 상호작용 효과가 있을 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 방법

본 연구의 자료수집에 사용된 표본은 (재)부산문화회관의 기획공연 중에서도 대중예술공연으로 한정하였다. 특히 2020년부터 2022년까지 진행된 뮤지컬공연 가운데 <팬레터>, <뮤지컬 라흐마니노프>, <전설의 리틀농구단>, <뮤지컬 광주>를 추출하였다. 수집된 샘플은 각각 118개, 194개, 221개, 120개로 총 653개의 샘플이 연구를 위한 분석에 사용되었다. 해당 공연의 리스트는 아래 표에서 확인할 수 있다[13].

Table 2. Title of Performance

Date	Title of Performance	Theatre
2022. 6.12~6.14	Fan Letter	Busan cultural center
2021. 11.5~11.6	Rachmaninoff	Busan cultural center
2021. 10.9	Legendary Little Basketball Team	Busan cultural center
2020.11.21.~11.22	Gwangju	Busan citizen's hall

위의 표에서 확인할 수 있듯이 지난 3년 동안 (재)부산문화회관에서 진행된 뮤지컬공연 가운데 4개의 공연이 선택되었으며 연구대상에서 응답자의 일반현황 및 분포를 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 그 결과는 다음과 같다.

Table 3. Ratio of demographics

Gender			Age		
Division	Frequency	Ratio	Division	Frequency	Ratio
Male	69	10.6	10	46	7.0
			20	243	37.2
			30	179	27.4
Female	584	89.4	40	121	18.5
			50	49	7.5
			60	15	2.3
Total	653	100	Total	653	100

인구통계적인 특성은 653개의 데이터 중 남성 69명, 여성 584명으로 확인되었으며 30대 이하가 71.6%로 과반 이상을 나타냈다. 이는 상대적으로 젊은 관객층을 지니는 뮤지컬공연의 관객층을 짐작할 수 있게 해준다. 이후 40대 18.5%, 50대 7.5%, 60대 2.3%로 40대 이하의

비중이 90%를 상회하였다. 50대 이상의 비중은 전체에서 9.8%로 다소 낮은 수준이었다. 표본에서 회원가입여부는 유료회원 137명(21%), 무료회원 413명(63.2%), 비회원은 103명(15.8%)으로 나타났다.

이후 개별 공연에 대한 각각의 응답자 특성을 살펴보았다. 아래 표에서 확인할 수 있듯이 개별 공연에서 남녀의 비율은 여성이 압도적으로 높았다. <팬레터>와 <전설의 리틀농구단>의 경우 여성의 비율이 94% 이상으로 나타나 전체 평균값을 상회하였다. 선택된 공연 모두에서 여성 관객이 80% 이상의 높은 비중을 차지하였으며 비슷한 경향을 나타내었다.

Table 4. Ratio of demographics(Gender)

	Fan Letter	Rachmaninoff	Basketball	Gwangju
Division	Frequency(Ratio)	Frequency(R)	Frequency(R)	Frequency(R)
Male	10(5.2)	28(12.7)	7(5.9)	24(20)
Female	184(94.8)	193(87.3)	111(94.1)	96(80)
Total	118	194	221	120

회원가입에 대한 비율은 무료(플러스) 회원의 비율이 과반 이상을 차지하는 높은 비중을 보였으며 4개의 공연 모두에서 약 58%~77%로 유사한 경향을 나타냈다. 전체 데이터에서 무료회원의 평균은 63.2%로 확인되었다. 이에 비해 유료회원과 비회원의 평균값은 각각 21%, 15.8%로 나타났다. 각각의 공연별 응답자에서 회원가입 유무와 관련한 데이터는 아래 Table 5에서 확인할 수 있다.

Table 5. Ratio of demographics

Fan Letter			Rachmaninoff			Basketball Team			Gwangju		
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
66	117	11	53	130	38	13	91	14	5	75	40
34(%)	60.3	5.7	24	58.8	17.2	11	77.1	11.9	4.2	62.5	33.3

※ Members type 1: Paid, 2: Free, 3: Non

이원분산분석에서 상호작용을 살펴보기 위해서는 데이터의 반복측정 하에 진행되어야 한다. 본 연구의 샘플은 동일한 응답자는 아니지만 대중예술공연에서도 뮤지컬공연 관람자들이 무작위로 포함되어 있다. 특히 3년간 4개의 뮤지컬공연 응답자를 무작위로 추출하여 공연별로 분석해본 결과 Table 4에서 볼 수 있는 것처럼 나이/성별이 비슷한 경향을 보였으며 회원가입 여부 역시 관련 변수들이 유사하게 나타났기 때문에 분석에 무리가 없을

것으로 사료된다.

3.2 측정변수

본 연구에서 사용된 측정변수는 기존연구에서 밝혔듯이 선행연구자들에 의해 타당화한 문항들로 구성되었고 각 변수들 역시 선행연구에서 확인된 측정문항들이 사용되었다. 본 연구는 지난 연구에서 각각 진행요인과 만족요인으로 명명되었던 만족요인을 중심으로 유료회원, 무료회원, 비회원의 차이를 살펴보려 한다.

본 연구는 분석을 위해 SPSS 25 프로그램을 사용하였으며 자료분석은 기존연구와 마찬가지로 설문조사 항목들에 기반한 탐색적 요인분석 실시, 만족요인을 도출, 이후 분석을 진행하였다. 지난연구와의 차이점은 그 대상을 대중예술공연으로 설정하였다는 점 외에 유료회원, 무료회원, 비회원 등의 주요 변인에 대하여 성별에 따른 상호작용효과를 살펴보기 위해 집단 간 이원배치분산분석(Two-way ANOVA)을 실시하였다는 점을 들 수 있다.

지난 연구와 마찬가지로 측정문항들은 안동근과 김충한의 선행연구에 주로 기반하였다[14,15]. 이후 항목들은 각각 기존연구자들에 의해 측정된 사례들을 기반으로 참조되었다[16-21]. 인구통계변수를 제외한 본 연구의 모든 문항은 1(매우 불만족)에서 5(매우 만족)까지의 범위를 설정한 리커드 5점 척도가 활용되었다. 회원의 구분은 1(유료회원), 2(무료회원), 3(비회원)으로 설정하여 측정하였다. 만족요인에 따른 기존의 선행연구는 아래 표와 같다.

Table 6. Prior Research on Satisfaction Factors

Satisfaction Factor	Researcher
Theme	Kim, Lee(2006), Kim(2008)
Directing	Ahn(2017), Kim(2019)
Repertoire	Kang(2012), Kim(2019)
Casting	Ahn(2017), Kim(2019)
Stage manners	Garbarino & Johnson(1999)
Stage setting	Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985), Ahn(2017)
Pre-promotion	Lee(1999), Lee(2012)
Program book	Seo, Kim(2009), Kang(2002)
On-site response	Kim(2008), Park(2017)
Admission Fee	Seo, Kim(2009), Ahn(2017)

위 표를 통해 확인할 수 있듯이 만족요인에 관한 선행 연구는 국내·외의 다양한 연구자들에 의해 구분법들이 진행되었다. 본 연구에서 사용된 측정변수는 선행연구들에 의해 타당성을 인정받은 문항들이 사용되었으며 각 변수들은 순수예술공연을 사례로 진행한 연구자의 기존 연구에서 활용된 문항과 동일하게 구성되었다.

3.3 가설검정결과

본 연구에서 유료회원, 무료회원, 비회원간의 만족도에 차이가 있을 것이라는 가설을 검정하기 위해 만족요인의 구분이 선행되었다. 가설 검정에 앞서 요인분석 결과는 아래와 같다. 만족요인은 요인1과 요인2로 구분되었으며 선행연구를 통해 살펴본듯듯이 요인1은 작품의 본질적 요소를 담고 있고 요인2는 공연의 작품외적 요소에 집중되어 있음을 확인하였다. 이에 선행연구를 참고하여 요인1은 작품만족, 요인2는 진행만족으로 명명하였다. 아래 표는 이와 관련한 요인분석 결과를 나타내고 있다.

Table 7. Factor Analysis

Satisfaction Factor	Factor 1	Factor 2
S-3 Repertoire	0.826	0.240
S-2 Directing	0.815	0.232
S-6 Stage setting	0.790	0.243
S-5 Stage manners	0.763	0.092
S-4 Casting	0.756	0.152
S-1 Theme	0.756	0.261
S-10 Admission Fee	0.657	0.320
S-7 Pre-promotion	0.210	0.806
S-8 Program book	0.266	0.774
S-9 On-site response	0.144	0.726
Eigenvalue	4.261	2.149
Explained of variance	42.611	21.494
Cumulative variance	42.611	64.105

상기 요인분석결과는 다음과 같다. 먼저 요인분석을 통해 작품만족은 공연내용, 연출, 무대장치, 무대매너, 출연진, 주제, 관람료 등의 요소들로 구분되었고 요인2인 진행만족 요인은 사전홍보, 프로그램북, 현장대응 등으로 분류되었다. 위 결과는 선행연구에서 두 개의 요인으로 구분되었던 결과와 거의 일치하는 것으로 공연관람만족에 대한 작품본질적 요소와 작품외적의 비본질적 요소

로 구분되는 것을 재확인하였다.

상기 요인분석결과와 지난 결과와의 차이점은 관람료에 관한 요인이 진행만족요인이 아닌 작품만족요인으로 분류되었다는 점을 들 수 있다. 한편으로 이는 대중예술 공연에서 가격 속성이 순수예술공연의 경우와는 차별되며 작품외적요인보다는 작품본질적요인에 연결되어 만족에 영향을 주는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

연구자는 제시된 가설들을 검정하기 위해 먼저 등분산성 값을 검정하였다. 요인1에서의 가설을 검정하기 위해 Levene의 등분산성 값을 검정한 결과 통계량 값은 1.603, 유의확률은 0.157로 나타나 등분산성을 가정하는 것으로 확인하였다. 요인2에서도 등분산성 검정을 위한 통계량 값이 0.190으로 확인되었으며 유의확률은 0.966로 나타나 등분산성 가정에 무리가 없음을 확인하였다.

작품만족에 대한 분산분석의 결과는 아래 Table 8과 같이 나타났다. 요인1, 즉 작품만족에서 유료회원, 무료회원, 비회원 간에 차이가 있을 것으로 예상한 가설은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. F값은 3.070, 유의확률은 0.047로 귀무가설을 기각한다. 이는 세 집단 간의 만족정도에 유의미한 차이가 있는 것으로 간주할 수 있다. 하지만 회원제도와 성별 간에 상호작용은 F값은 0.216, 유의확률 0.806으로 통계적으로 유의하지 않았다.

Table 8. ANOVA 1

Source	Sum Sq	df	Mean Sq	F	Sig.
Between Groups	1.422	2	0.711	3.070	0.047
Gender	0.688	1	0.688	2.970	0.085
EMM	0.100	2	0.050	0.216	0.806

이후 요인1에서 유료, 무료, 비회원의 차이를 구체적으로 살펴보기 위해 사후분석을 실시하였으며 아래 Table 9에서 그 결과를 확인할 수 있다. 유료회원과 무료회원 집단 간의 차이는 유의확률이 0.790으로 통계적으로 유의하지 않았다. 유료회원과 비회원 간에는 유의확률 0.002로 유의한 차이가 있는 것을 확인할 수 있다. 무료회원과 비회원 간의 만족정도를 확인해본 결과 유의확률이 0.002로 역시 두 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 평균차이 값은 유료회원, 무료회원, 비회원 순으로 나타났다.

Table 9. Multiple Comparisons 1

M type	M type	Mean Difference	Std. Error	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
1	2	0.033	0.047	.790	-0.084	0.149
	3	0.223	0.063	.002	0.070	0.378
2	1	-0.033	0.047	.790	-0.149	0.084
	3	0.191	0.053	.002	0.061	0.321
3	1	-0.223	0.063	.002	-0.378	-0.070
	2	-0.191	0.053	.002	-0.321	-0.061

※ Members type 1: Paid, 2: Free, 3: Non

본 연구는 회원제에 따른 만족정도가 성별에 따라 구분될 것이라는 가설을 살펴보기 위해 이원분산분석을 실시하였다. 아래 Fig. 1의 평균도표는 요인 1에서 성별에 따른 집단의 평균차이를 나타낸다. 이를 통해 세 집단이 요인 1, 즉 작품만족에서 평균값의 차이정도를 비교, 확인할 수 있다. 아래 평균도표를 통해 무료회원의 평균값이 비회원과 구분되며 유료회원에 가깝게 나타난 것을 확인할 수 있으며 성별에 따른 상호작용효과가 유의하지 않음을 확인할 수 있다.

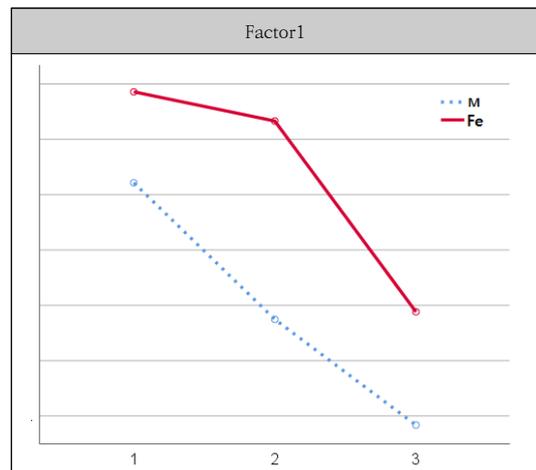


Fig. 1. Estimated Marginal Mean of Factor1

※ Members type 1: Paid, 2: Free, 3: Non

한편 요인2인 진행만족에 대한 분석결과는 다음 Table 10과 같이 나타났다. 요인2에서는 유의확률 값이 높게 나타나 유료회원, 무료회원, 비회원의 만족정도에 차이가 있을 것으로 예상한 가설이 통계적으로 유의하지 않았다. 회원, 성별에서 유의확률은 각각 0.631과 0.591로 나타나 연구가설이 기각되는 것을 확인할 수 있다. 사후분석 역시 통계적으로 유의하지 않았다.

Table 10. ANOVA 2

Source	Sum Sq	df	Mean Sq	F	Sig.
Between Groups	0.466	2	0.233	0.462	0.631
Gender	0.146	1	0.146	0.289	0.591
EMM	0.514	2	0.257	0.509	0.601

4. 결론

본 연구는 공연장의 회원제도에 관한 후속연구로 특히 무료회원제의 효과를 실증연구에 기반하여 살펴보았다. 선행연구와의 차이점은 순수예술공연이 아닌 대중예술공연을 전제로 공연장 관객을 유료회원, 무료회원, 비회원으로 구분하여 집단 간의 만족정도를 비교분석하였다는 점을 들 수 있다. 더불어 성별에 따른 상호작용효과를 살펴보기 위해 이원분산분석을 진행하여 입체적인 논의를 제안하고자 하였다. 본 연구를 위해 지역을 대표하는 공공극장인 부산문화회관의 2차 자료에 기반하여 지난 3년간 4개의 뮤지컬공연을 대상으로 분석을 진행하였다.

연구결과 대중예술공연에서도 집단 간 만족정도의 차이가 유의한 것으로 나타났다. 하지만 순수예술을 대상으로 진행한 이전연구와는 달리 대중예술공연을 사례로 살펴본 이번연구에서는 무료회원의 만족정도를 유료회원의 경우와 구분하기 힘들었다. 오히려 무료회원과 비회원에서 유의한 차이가 나타남을 확인할 수 있었다. 사후검정에서 나타났듯이 유료회원과 비회원, 무료회원과 비회원의 차이는 명확하였으나 무료회원과 유료회원의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 순수예술과 대중예술공연에서 무료회원의 만족정도의 차이는 아래 Fig. 2를 통해 확인할 수 있다. 이러한 결과는 진행만족인 요인2에서는 유의하지 않았으며 요인1, 즉 작품만족에서만 유의한 결과가 나타났다.

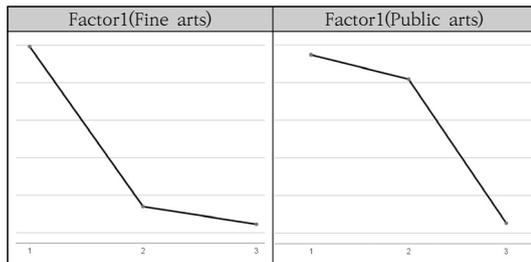


Fig. 2. Comparison between fine art and Popular art
 ※ Members type 1: Paid, 2: Free, 3: Non

한편 성별에 따른 상호작용효과는 유의하지 않게 나타났으나 연구자는 이에 대한 판단을 유보하려 한다. 본 사례에서 뮤지컬공연의 관람객은 여성관객의 비율이 압도적으로 높은 비중을 차지하고 있기 때문에 이에 대한 연구는 더 다양한 사례들과 많은 데이터가 축적되었을 때 보다 선명하게 판단할 수 있으리라 생각하기 때문이다. 연구자는 추후 관련분야에 대한 후속연구를 이어가면서 성별에 따른 관련 효과에 대해 살펴보려 한다.

본 연구를 통해 공연장 회원제에 대한 실질적 효과를 살펴볼 수 있었다. 특히 순수예술공연과 대중예술공연의 사례에서 무료회원제의 차별되는 결과는 현장의 실무적인 관점에서 시사하는 바가 적지 않을 것으로 사료된다. 재방문율이 높은 공연장 사업 특성상 신규관객개발과 마케팅전략 관점에서 본 연구는 중요한 방향성을 제시할 수 있을 것으로 기대한다. 특히 대형공연장 건립이 예정되어 있는 부산의 경우 관객개발에 대한 관심이 고조되고 있기 때문에 지역의 관계자들에 의한 면밀한 논의들이 필요하다.

본 연구를 통해 극장연구에서 연구대상의 설정에 대한 중요성도 확인할 수 있었다. 다양한 공연사례를 통해 세분화 된 접근을 시도할 수 있을 것이다. 순수예술공연과 대중예술공연의 이분법에 천착하는 것이 아니라 보다 입체적인 사례들로 논의를 확장할 수도 있다. 예를 들어 순수예술공연에서도 대중적 인기를 구가하는 사례들을 얼마든지 확인할 수 있다. 5분 만에 매진되는 티켓파워를 지닌 순수예술공연은 오히려 일부 대중예술공연보다 더 대중적인 위치에 있는 것으로도 해석가능하다. 이런 공연들은 순수예술공연 내에서도 개별사례로 접근되어야 할 것이다. 이러한 예외적인 사례들에 대한 연구의 필요성도 절실하다.

본 연구에서 무료회원제의 효과는 선행연구와는 차별되는 것으로 해석가능할 것이다. 순수예술공연에서 다소 제한적이었던 무료회원제의 효과에 비해 대중예술공연의 사례에서 관련결과가 구별됨을 본 연구에서 확인할 수 있었다. 이를 통해 공연장의 관계자들은 실무적 차원에서 무료회원제의 가능성을 일정부분 모색할 수 있으리라 생각한다. 이전연구에서 밝혔듯이 대형극장을 중심으로 무료회원제를 시도하고 있지만 전략적 마케팅의 관점에서 회원제의 시도가 확대될 수 있는 가능성은 충분하다. 이제 공공극장의 다양한 이해관계자들은 새로운 도전에 직면하게 될지도 모른다.

References

- [1] J. H. Seo, J. S. Lee, "An Empirical Study on Theater Membership Programs", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.23, No9, pp.107-116, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.9.107>
- [2] J. S. Jeong, *Theory & Technique of Directing for Drama & Musical*, Seoul: theater and human, 2006, pp.1-397. Available From: <https://worin.net/246>
- [3] K. A. Kim, "Implications of Pure Arts in Policy Space: Focus on Music Sector", *Music and Culture*, Vol.0, No43, pp.63-106, 2020. Available From: https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=647744384
- [4] Larry Starr & Christopher Waterman, *American Popular Music: From Minstrelsy to MP3*, 6th edition, Oxford: Oxford University Press, 2021, pp.1-688. Available From: <https://global.oup.com/ushe/product/american-popular-music-9780197543313?cc=us&lang=en>
- [5] Naver, Knowledge Encyclopedia, Korea, 2022. Available From: <https://terms.naver.com/entry.naver?docId=1530015&cid=60657&categoryId=60657>
- [6] Ministry of Culture, Sports and Tourism, *Performance Law Enforcement Decree*, Korea, 2022. Available From: <https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EA%B3%B5%EC%97%B0%EB%B2%95>
- [7] National Theater of Korea, *glossary of stage art*, Korea, 2011. Available From: <https://www.staff.or.kr/Document/Term>
- [8] M. Y. Yoo, *Korean theater history*, Seoul: hangilsa, 1982, pp.1-308. Available From: <https://product.kyobobook.co.kr/detail/S000000238981>
- [9] J. Y. Choi, *A Study on the Dongyang Theater*, Master's thesis, Dankook University, Korea, pp.1-220, 2007. Available From: https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=16490190
- [10] H. K. Ko, "A Case Study on the Programming of Public Theaters in Korea: Analysis of the Achievements and the Challenges of the Opera House of the Seoul Arts Center for the years from 1993 to 2011", *Journal of Korean Theatre Studies Association*, Vol.1, No48, pp.509-547, 2012. Available From: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE09112798>
- [11] S. Y. Lee, *About theatre*, Seoul: Mind building, 2020, pp. 1-368. Available From: <https://www.aladin.co.kr/shop/wproduct.aspx?ItemId=234737972>
- [12] Busan Metropolitan City, *Prior information announcement*, Busan, Korea, 2022. Available From: <https://www.busan.go.kr/ghopen09>
- [13] Busan Cultural Center, *Performance & Exhibition*, Busan, Korea, 2022. Available From: <https://www.bscc.or.kr>
- [14] D. K. Ahn, "The Influence of Interest, Knowledge, and Perceived Value of Performing Arts on Customer Satisfaction", *Korean Business Education Review* Vol.32, No6, pp.507-530, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.23839/kabe.2017.32.6.507>
- [15] C. H. Kim, "The Work Appraisal and Audience Satisfaction of <Emile>, a Gyeongju Brand Performance, at the Chongdong Theater", *Korean Journal of Dance*, Vol.19, No1, pp.61-69, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.26743/kaod.2019.19.1.005>
- [16] S. Y. Kim, Y. J. Lee, "A Scale Development of service quality for performing arts theater", *Journal of Business Research* Vol.21, No4, pp.493-515, 2006. Available From: <https://scholar.kyobobook.co.kr/article/detail/4010017698433>
- [17] Ellen Garbarino, Mark S. Johnson, "The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships", *Journal of Marketing*, Vol63, No2, pp.70-87, 1999.
DOI: <https://doi.org/10.2307/1251946>
- [18] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol49, No4, pp.41-50, 1985.
DOI: <https://doi.org/10.2307/1251430>
- [19] J. H. Lee, Y. G. Lee, J. H. Lee, "The Effect of Marketing Mix Factor in Dance Performing Hall on Audience's Satisfaction and Re-watch Intension", *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.48, No1, pp.279-289, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.51979/KSSLS.2012.05.48.279>
- [20] K. W. Suh, K. S. Kim, "The Influence of the Marketing Mix and viewing motives of Musical Performance Service to Return Viewing Intention", *Journal of Leisure Studies*, Vol.7, No2, pp.65-88, 2009.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22879/slos.2009.7.2.65>
- [21] M. S. Kang, "The Influence of Dance Performance Surroundings on Performance Viewing Satisfaction", *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.41, No.5, pp.49-57, 2002. Available From: <https://papersearch.net/thesis/article.asp?key=3705236>

서 정 환(Jeong-Hwan Seo)

[정회원]



- 2004년 2월 : 부경대학교 경영학부 (경영학사)
- 2014년 8월 : 동아대학교 음악문화학과 (음악문화학박사)
- 2013년 3월 ~ 2015년 2월 : 경주대학교 실용음악공연학과 조교수
- 2017년 8월 ~ 현재 : (재)부산문화회관 팀장
- 2020년 9월 ~ 현재 : 부경대학교 일반대학원 박사과정 (경영컨설팅)

<관심분야>

극장경영, 예술경영, 관객개발, 무료회원제, 공연예술

이 진 수(Jin-Soo Lee)

[정회원]



- 1992년 2월 : 부산대학교 경영학사
- 2005년 2월 : 부산대학교 경영학 석사
- 2008년 2월 : 부산대학교 경영학 박사
- 1998년 ~ 현재 : 공인회계사
- 2011년 ~ 현재 : 부경대학교 경영학부/경영대학원 교수

<관심분야>

예술경영, 경영컨설팅, 자본시장, 재무회계