

영구임대주택 입주민을 위한 주거만족도 평가지표 개발 연구

A Study on Evaluation Index Development of Residential Satisfaction for Residents of Permanent Rental Housing

정 명 원* · 오 정 석**

Jung, Myung won · Oh, Jung Seok

요 약

본 연구의 목적은 영구임대주택 입주민을 위한 주거만족도 평가지표를 제안하는 것이다. 연구내용은 첫째, 기존문헌에 대한 내용분석을 통해서 다양한 유형의 지표들 가운데서 중요하게 논의된 평가지표들을 구분하고 공통적으로 확인되는 변인들을 도출하였다. 둘째, 도출된 공통의 필요도와 적합도 평가지표들에 대해서 조사응답자가 중요하게 생각하는 평가지표를 두 개의 척도에서 반응을 살펴보고 공통된 항목을 골라내어 각 지표들의 관계성을 살펴보았다. 셋째, 도출된 결과를 IPA분석을 통하여 전문가와 입주민의 관점에서 평가지표들 간의 차이점을 분석하였다. 연구결과, 주거만족의 실수요자는 입주민이기 때문에 앞으로의 평가모델은 입주민이 중요하게 생각하고 필요로 하는 척도를 중심으로 개선될 필요가 있다. 앞으로 새로운 주거만족도에 대한 평가모형을 만들 때는 입주민들이 선호하고 가치 있다고 판단하는 평가지표들을 중심으로 주거만족도를 측정해야 한다. 입주민의 요구가 반영된 주거만족도 평가지표를 개발해야 구체적이고 실질적인 차원에서 입주민의 주거만족도를 평가 할 수 있을 것이다.

주요어 : 영구임대주택, 주거만족도, 평가지표, 텔파이, IPA

ABSTRACT

The purpose of this study is to suggest a housing satisfaction evaluation index for residents of permanent rental housing. The content of the study is as follows: First, through the contents analysis on the existing literature, the evaluation indexes that are important among the various types of indicators are distinguished and the variables that are commonly identified are derived. Secondly, we evaluated the evaluation indexes which respondents considered important to the common needs and the fitness indexes. We looked at the responses on two scales and examined the relationship among the indexes by selecting common items. Third, the results are analyzed by IPA analysis and the differences between the evaluation indexes from the point of view of experts and residents are analyzed. Since the actual satisfaction of the residents is the residents, the future evaluation model needs to be improved around the scale that the residents consider important and need. In the future, when creating an evaluation model for new residential satisfaction, it is necessary to measure the residential satisfaction with the evaluation indexes that the residents judge to be preferred and

* 주저자, 서울주택도시공사 교육원 과장(E-mail: mytina14@i-sh.co.kr)

** 교신저자, 정회원, 서울주택도시공사 도시연구원 수석연구원(E-mail: ojs94@i-sh.co.kr)

worth. It is necessary to develop a housing satisfaction index that reflects the needs of the residents, so that the residents' satisfaction with the residents can be evaluated in concrete and substantive terms.

Keywords : Permanent rental housing, Housing satisfaction, Evaluation Index, Delphi technique, IPA(Importance Performance Analysis)

1. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라의 주거복지에 대한 관심은 외환위기 이후 주거빈곤층인 노숙자 증가, 2002년 주택보급율 100% 상회, 2003년 주택법 개정 즉 최저주거기준 법제화, 건설 및 공급위주 정책에서 복지, 환경관리 등의 질적 공급으로의 전환이 시작되었다¹⁾.

우리나라의 영구임대주택은 자력으로 주거문제 해결이 어려운 빈민들을 대상으로 시장가격 이하의 저렴한 임대료만으로 영구히 임대되는 주택으로 공공임대주택 또는 사회주택 개념에 부합하는 최초의 임대주택이 영구임대주택이라는 이름으로 등장하였다.²⁾

하지만, 당초 목적과 달리 입주자 미달현상, 일반 청약저축가입자 입주 등 최저소득층의 주거안정을 위한 취지가 퇴색하게 되었다. 또한 영구임대주택의 주거환경은 낙후되고, 빈곤의 대물림, 이웃 간의 단절 등의 문제점이 제기되었으며 이는 사회구조와 국가정책의 문제가 드러나게 되었다.³⁾ 따라서 영구임대주택의 주거환경, 주거만족도 평가는 중요하게 인식되었으며, 관련 연구는 다수 이루어졌다.

그러나 영구임대주택 입주민에 대한 주거만족도 평가 연구는 주거환경 개선 및 주거만족도 영

향요인에 관한 연구 위주로 진행되고 있지만 입주민의 입장을 충분히 고려한 주거만족도 평가지표 개발에 대한 연구는 매우 미흡한 수준에 그치고 있다. 주거만족도의 실수요자는 입주민이니 만큼 입주민들의 요구가 반영된 평가지표들을 근거로 주거만족 평가모델을 개발해야 구체적이고 실질적인 차원에서 입주민들의 주거만족도를 판단 할 수 있는 기준을 제시하고 만족도를 평가 할 수 있다.

따라서 본 연구는 기존문헌의 내용분석을 통해 1차적으로 주거만족도 평가지표를 도출하였으며, 전문가와 입주민이 가치 있게 생각하는 지표에 대한 공통점과 차이점을 IPA분석을 통해 영구임대주택 입주민을 위한 맞춤형 주거만족도 평가지표에 대한 새로운 틀을 제시하고자 하였다. 또한 본 연구에서 제시한 맞춤형 주거만족도 평가지표가 자치단체나 관련 임대사업자, 주거서비스 운영기관이 주택정책 수립과 관리 업무에 반영함으로써 입주민들의 주거 만족도를 제고 하는 기초자료로 활용할 것을 제안하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

이 연구의 시간 및 공간적 범위는 1989년 최초로 서울주택도시공사가 건설·공급하여 2017년말 현재까지 관리하는 영구임대주택 및 그 주택에 거주하는 입주민으로 한정하였다. 2017년 말 현재

1) 한국주거학회, 「주거복지론」(경기: 교문사), 2007, pp.65~69.

2) 박인자, 영구임대아파트 입주민의 지역별 주거만족도 영향요인, 아주대학교 공공정책대학원 석사학위논문, 2008.

3) 오정석외, 「공공임대주택 입주자 특성 및 삶의 질에 관한 연구: 영구임대주택」, SH도시연구원, 2017, p.5.

서울주택도시공사가 관리하고 있는 영구임대주택은 22,672호이며, 가구원수는 57,133명이다.

내용적 범위로는 선행연구를 통해 도출된 주거만족도 공통지표들에 대해 유형별 선정 작업을 하였다. 유형별 선정작업은 주로 선행연구에서 가장 많이 사용된 지표 순으로 선정하였다. 그리고 입주주민들의 의견을 반영하였고, 이후 델파이조사를 통해 추가 보완된 평가지표에 대하여 전문가들과 입주주민들의 설문조사를 통해 49개 항목으로 한정하였다. 연구방법은 평가항목 및 지표의 필요도와 적합도를 분석하기 위해 IPA분석과 전문가 FGI를 통해 평가지표를 도출하였다. 지금까지의 주거만족도 평가지표는 입주민보다는 전문가 입장에서 주로 제안되어 활용되었다. 하지만 이 연구에서는 입주민입장을 반영하기 위해 입주민이 중요하게 생각하는 평가지표를 보완·수정하기 위해 IPA기법을 활용하였다.

2. 주거만족도와 주거환경

2.1 주거만족도

주거는 매우 복잡한 개념으로서 주거를 단순히 은신처나 안전 즉, 보다 기본적인 욕구를 충족시켜주는 물리적·기능적인 것으로 접근한 연구에서부터, 사회적인 욕구와 자아실현 등의 고도의 욕구가 충족되는 사회·행태적인 것으로 보는 연구에 이르기까지 다양한 측면에서 접근되어 지고 있다.⁴⁾ 주거에 대한 만족이라 함은 단순히 주거의 물리적인 속성에 대한 만족만을 이야기하는 것이 아니라 주거의 주변환경을 포함한 주거의 전반적인 것에 대한 만족을 의미하며, 개인의 경험에 의

한 주관적, 지속적, 개인적 평가이다. 즉 한 개인의 욕구가 변하거나 주거환경의 개선에 따라 주거에 대한 평가가 달라질 수 있으므로 항상 다시 평가되어야 한다.⁵⁾

주거만족도 개념의 중요성에 대해 처음으로 언급한 사람은 Fried와 Gleicher(1961)로서, 그들은 배관이나 구조적인 특성보다는 거주자의 주거만족도가 주거의 질을 평가하는데 더욱 적합한 기준이라고 주장하였다. 주거만족도는 주거선호와는 다른 개념으로 주거선호조사는 일반적으로 응답자에게 즉각적인 선택을 강요하는 반면, 주거만족도 조사는 주거환경의 제 속성에 대해서 직접적이고 신뢰할 수 있는 평가를 가능하게 하며 전반적인 주거의 질을 총체적으로 평가할 수 있는 매우 이상적인 측정방법이라고 할 수 있다.⁶⁾ 주거만족에 관한 초기 연구는 적응, 부적응의 개념에 의해서 출발하여 발전하였다고 볼 수 있다. Riemer(1943, 1945, 1947)는 주택에 대한 적응·부적응을 가족의 능력에 기초한다고 보았다.⁷⁾

주거만족도가 주거환경을 평가하는 기준으로 인식되면서 많은 연구자들은 주거만족 평가지표들을 커뮤니티, 이웃과의 사회관계 등 다각적인 주거만족도 지표들을 개발하였고, 더 나아가 주거환경에 대한 사회심리적 반응, 사회적, 행태적 측면을 중요한 평가기준으로 선택하였다.

주거만족도 결정요인에 대한 연구로는 오정석(2010), 김효정(2011), 이재현외(2012), 김상돈(2013) 등이 대표적이다. 다음 <표 1>은 연구자별 주거만족도에 영향을 미치는 결정요인을 정리한 것이다.

4) 김미라 외, “임대아파트 거주주부의 주거만족도,” 『한국가정관리학회지』, 제20권 제1호, 2002, pp.57-64.

5) 정미영, “도시청소년의 주거가치와 주거만족도”, 전남대학교 교육대학원 석사학위논문, 2001.

6) 대한주택공사, 「임대조건부 위탁개발 제도 : 임대주택 저변확대를 위한 새로운 사업방식의 도입방안 연구」, 1999.

7) 김종신, “아파트주택산업의 시장조사와 마케팅시사점-(주) SK주택과 대구지역소비자를 중심으로,” 『생산성 논집』, 제11권 제2호, 1997, pp.405-426.

〈표 1〉 주거만족도에 영향을 미치는 결정요인 연구

연구자	연구제목	영향요인
오정석 (2010)	서울시 공공임대주택 거주자의주거만족도 결정요인분석	내부 환경, 외부환경, 경제적 주변 환경
김효정 (2011)	공공임대주택의 주거 만족도에 관한 연구: 중랑구를 중심으로	환경관리, 안전관리, 시설관리, 운영관리
김상돈 (2013)	공공임대주택 유형별 거주만족도 비교분석에 관한 연구	물리적 환경, 사회적 환경 경제적 환경

2.2 주거환경

주거환경은 인간에게 가장 필수적인 생활환경의·식·주 중에 주의 개념이며, 거주생활환경의 기본이다. 주거환경은 단순히 물리적인 요인인 주택을 주거로 설명하는데 한계가 있다. 즉, 인간이 생활을 영위하기 위해 주택과 함께 이를 둘러싼 경제·사회·문화적 환경이 필요하며 이러한 복합적인 환경을 주거환경이라 한다. 좀 더 포괄적인 개념은 인간의 거주생활에 영향을 미친다는 점에서 자연환경이나 지역환경, 거주비, 생계활동에 미치는 경제적 환경, 주택정책, 주거복지제도와 같은 제도적 환경까지도 주거환경 영역에 포함되는 포괄적인 의미를 가지고 있다. 그러므로 포괄적 개념에서 본 주거환경은 소득, 의료, 교육, 주거 등 다차원적인 특징에 의해 형성된 개념으로 볼 수 있다.⁸⁾

주거환경 개선의 최종 목표는 주택을 둘러싼 열악한 주거환경의 개선을 통해 입주민의 주거만족도를 높임으로써 주거의 안전성과 자존감을 향상 시키는데 있다. 주거환경이 만족도에 영향을 미치는 요인들은 매우 다양하며, 연구방법 또한 특성 및 대상 등에 따라 차이가 있다. 또한 주거만족도는 주택의 유형, 시공·설비 상태 등 질적 수준에 따라 차이가 난다. 이러한 결과는 주거환경의 계

획이 입주민의 객관적이며 주관적인 변인을 바탕으로 이뤄졌음을 알 수 있다.

주거환경과 관련된 연구로는 임만택(1990), 심우갑(1994), 김철홍외(1997), 전해미(2000) 등의 연구가 대표적이다. 다음 <표 2>는 연구자별 주거환경에 대한 주요 요인을 정리한 것이다.

〈표 2〉 주거환경에 대한 주요 요인

연구자	요 인	지 표
임만택 (1990)	물리적 요인	주택내부체계는 급·배수·위생설비, 냉·난방설비, 환기설비 및 기타건물 내부의 관리가 편리한 재료와 건물에 설치된 기기류 등 외부시설 체계는 교육, 문화, 상업, 녹지, 공공서비스 시설, 위락시설, 공급 처리시설, 교통시설 등
심우갑 (1994)	물리적 요인	주택형태, 교육시설, 편의시설 등
	사회경제적 요인	소음, 위생, 채광, 일조, 통풍 등
김철홍 외 (1997)	심리행태적 요인	사생활 보호, 범죄예방 등
	물리적 요인	주택형태, 교육시설, 편의시설 등
	환경적 요인	소음, 위생, 채광, 일조, 통풍 등
	사회·심리적 요인	사생활 보호, 범죄예방 등
김철홍 외 (1997)	입지적 요인	접근성, 식별감, 위치감 등
	물리적 요인	주택형태, 교육시설, 편의시설 등
	환경적 요인	소음, 위생, 채광, 일조, 통풍 등
	사회·심리적 요인	사생활 보호, 범죄예방 등
전해미 (2000)	입지적 요인	접근성, 식별감, 위치감 등
	물리적 요인	난방시설, 조망, 통신시설, 등
	사회경제적 요인	임대료, 교육환경 등
전해미 (2000)	행태적 요인	치안, 화재 안전성, 쾌적함 등
	물리적 요인	난방시설, 조망, 통신시설, 등

자료: 이주택, 거주환경 만족도 요인구조 분석에 관한 연구, 1993, pp.9-15 제작성.

8) 김홍록, “노인의 자아존중감을 매개로 한 주거환경이 우울에 미치는 영향 연구”, 대한신학대학대학교 박사학위는 문, 2017, p.40.

2.3 주거환경과 주거만족도 관계

주거환경에 대한 만족도는 개인의 생활에 많은 영향을 미치는 매우 중요한 부분으로 대부분의 연구에서는 주거환경이 지향해야 하는 물리적 환경과 주거만족도를 동시에 진행하고 있다. 주거환경은 주거만족도를 평가하는 기준이 되기 때문에 주거환경과 주거만족도 간의 관계는 매우 중요하다.

특히 일반 아파트에 비해 상대적으로 주거환경이 열악한 영구임대아파트의 주거만족도 수준을 높이기 위해서는 입주민이 선호하는 주택 및 주거환경에 대한 만족도 평가가 이루어져야 한다. 평가 결과는 설계과정에서부터 입주민의 변화하는 생활양식과 다양한 의견이 반영되어야 한다.⁹⁾

2.4 기존 연구와의 차별성

영구임대주택의 주거만족도 평가관련 연구는 주거환경 개선 및 주거만족도 결정요인 등 다양하게 연구되고 왔다. 하지만 현재 제시되는 평가모델 연구는 개별사례연구에 치중되어 있어 일반화가 어렵고 평가지표의 기준에 대한 구체적인 합의와 공감대 형성의 부재로 명확한 기준이 필요하다.¹⁰⁾ 특히 기존의 주거만족도 평가연구는 전문가와 관리자 입장에 치우쳐져 있어 입주민의 의견을 반영한 연구도 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 차별성을 가지고 있다.

첫째, 평가항목 및 지표의 세분화이다. 본 연구는 기존 연구에서 미흡했던 건강환경, 편리환경, 정보환경 등을 평가항목에 보완함으로써 다변화하는 사회현상에 맞게 평가항목 및 지표의 세분화를 시도하였다.

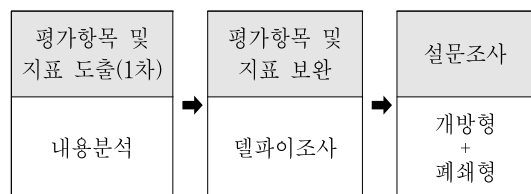
둘째, 관점의 차별화이다. 본 연구는 전문가들과 입주민이 중요하다고 생각하는 평가지표의 공통점과 차이점을 도출하였다. 아울러 전문가들이 주거

만족도를 평가할 때 입주민의 의견이 반영된 평가항목 및 지표가 가치 있게 반영되어야함을 제시하였다.

3. 분석의 틀

3.1 평가항목 및 지표 선정 및 과정

본 연구에서는 선행연구에서 도출된 선호 지표들은 주거만족도 결정요인의 중요성이 크다고 판단되어 평가지표 개발시 적합한 지표들은 반영하고 적합하지 않은 지표들을 찾아내어 부족한 부분은 보완을 통해 보다 영구임대주택 입주민 주거만족도 평가항목 및 평가지표를 제시하고자 하였다. 기존에 문헌들에서 연구자들이 제시한 평가모델 중 평가항목 및 지표의 빈도수를 참조함으로써 임의성을 지양하고 객관적이고 타당성 있는 내용분석을 하였다. 이를 통해 주거만족도 결정요인을 추출하고 전문가와 입주민 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 선정과정을 통해 평가항목 및 지표의 선정주거만족도평가에 활용할 기준 지표를 제시하였다. 지표의 선정과정은 다음 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 평가항목 및 지표 선정 흐름도

1단계는 내용분석을 통해 평가항목 및 지표를 추출하고 구조화하는 단계이다. 기존 문헌에서 어떤 지표들이 중요하게 논의되었는지 내용분석을

9) 조용경, 윤영호, 이수진, 이상엽, “영구임대주택 주거 만족에 영향을 미치는 주요요인 분석에 관한 연구”, 『지역연구 제26권 제4호』, 2010.

10) 변점출, “지방지속가능발전지표 개발 및 적용에 관한 연구”, 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2009.

통해 다양한 유형의 지표들의 공통점과 차이점을 구분하고 관련 용어와 의미가 유사한 평가항목 및 지표를 통합하여 구조화하였다.

2단계는 1차 도출된 구조화된 평가항목 및 지표의 보완단계이다. 1차 도출된 15개 평가항목 및 49개 평가지표는 관련 실무종사자를 대상으로 델파이 조사를 실시하였으며, 2차 조사를 통해 실제적으로 활용 가능한 평가지표를 추가·보완하였다.

3단계는 델파이조사를 통해 추가·보완된 83개 평가지표의 필요도와 적합도 분석을 통해 조사대상 입주민과 전문가를 대상으로 설문조사를 실시하였다. IPA분석은 중요하다고 생각하는 요인과 그 요인에 대한 만족도 혹은 수행도 정도를 파악하여 상대적 관계를 살펴보는 분석으로 중요도와 만족도를 X, Y축으로 하여 2차 평면상에 좌표로 각 요소를 표현하는 분석방법이다.¹¹⁾ FGI, 즉 표적집단 면접법은 표준화된 질문이나 설문지를 통한 양적인 조사가 아닌 질문방식이나 응답의 형식 및 내용이 비교적 자유스러운 질적인 조사이다. FGI방법은 대상 수가 적어서 대표성을 나타내기에는 부족하지만, 입주민들의 다양한 욕구를 파악할 수 있으므로 초기 선행연구에 적용할 수 있는 방법이다.¹²⁾

3.2 주거만족도 평가항목 및 지표 1차 도출

객관적이고 타당성 있는 지표 도출을 위해 평가부분, 항목 및 지표에 대한 명칭은 기존 문헌¹³⁾에서 많이 언급된 항목을 위주로 선정하였다. 2개 평가부분, 선행연구 및 기존 문헌에서 축약한 15개 평가항목 및 서로 관련성 있는 변인들을 묶어 49개 평가지표를 선정하였다. 평가부분은 주택과 주거환경으로 구성하였고 다음 <표 3>은 주거만족도 평가항목 및 지표를 1차로 도출된 결과이다.

<표 3> 평가항목 및 지표 1차 도출

평가항목	평가지표
근린환경(4)	단지 내 공간이용의 편리성(주차장, 진출입), 단지 내 조경, 녹지공간, 소방시설 등
입지환경(5)	사회복지시설, 교육환경, 생활 편의시설, 문화시설의 접근성, 대중교통 이용의 편리성
주택관리(3)	아파트의 관리 운영상태(관리 인력 등), 하자보수 처리, 시설물 안전 및 관리 노력
관리서비스(3)	응대태도, 민원(하자)처리 신속성, 경비원 친절성 및 서비스 처리 신속성
관리의식(3)	관리규약에 대한 정보 제공, 하자접수의 용이성, 전문상담, 도난 및 화재발생 방지 노력
경제환경(3)	관리비(전기, 수도, 난방비 포함)부담, 임대보증금 수준, 주택 바우처 수혜정도
커뮤니티환경(3)	프라이버시, 공동체의식 정도, 분쟁 해결 정도
안전환경(3)	CCTV설치, 무인경비, 엘리베이터 안전, 재해로부터 안전
건강환경(3)	의료 정보지원, 원격검진, 독거노인 무선페이징 운영
편리환경(3)	원격검침, 유니버설디자인, 폐기물 분리수거 서비스
쾌적환경(3)	자동 냉·난방, 실내 온·습도 공기청정 관리
정보환경(3)	정보화지원(인프라) 구축, 인터넷 이용시설 및 교육지원, 개인정보 보안서비스 강화

3.3 델파이기법을 활용한 평가항목 및 지표의 보완

델파이 기법은 전문가의 축적된 경험을 토대로 추정(Forecasting) 하여 의견 일치과정을 통해 정량화된 결과로 도출하고, 정성적인 상태에서 평가

11) Martilla & James, Important performance analysis, Journal of Marketing, Vol.41 no 1, 1977.

12) 김선아 외, FGI를 통한 아파트 단위세대 평면분석, 한국실내디자인학회 학술발표대회 논문집, 제6권 제2호, 2004.

13) 주거복지개발지표, 도시의 지속 가능성 및 생활인프라 평가지침 등

를 수행해서 정량적인 평가수치(Estimation)로 전환하는 것이다.¹⁴⁾ 기존 선행연구를 중심으로 도출된 구조화된 평가항목 및 지표를 바탕으로 주거 관련 분야 전문가 15명을 대상으로 2차에 걸쳐 전화, 이 메일과 인터뷰를 통해 델파이조사를 실시하였다. 영구임대주택 입주민이 현재 적용하고 있는 지표이거나 앞으로 꼭 적용되어야 할 평가항목 및 지표들에 대한 의견을 수렴하여 보완하였다. 다음 <표 4>는 기출된 평가지표를 추가 보완한 결과를 정리한 것이다.

<표 4> 평가지표의 추가 보완

항목	평가지표(1차)	평가지표(2차)
근린 환경	①공간 이용의 편리성, ②조경·녹지 공간, ③소방시설 ④ 쾌적성 ⑤부대복리시설의 접근성, ⑥공가(空家)로 인한 문제	①공간 이용의 편리성, ②조경·녹지 공간, ③소방시설 ④ 쾌적성 ⑤부대복리시설의 접근성 ⑥공가(空家)로 인한 문제 ⑦주변으로부터 소음, ⑧ 도로포장 품질 ⑨ 조명
입지 환경	①사회복지시설 ② 교육환경 ③생활 편의시설 ④문화시설 ⑤대중교통이용	①사회복지시설 ② 교육환경 ③생활 편의시설 ④문화시설 ⑤대중교통이용 ⑥출·퇴근 거리
주택 관리	①관리운영 상태, ②하차보수 처리 ③시설물 유지 관리 ④단지 청소	①관리운영 상태 ②하차보수 처리 ③시설물 유지 관리 ④ 단지 청소 ⑤쓰레기 수거 상태 ⑥경비운영방식
관리 서비스	①관리소 직원 응대태도 ② 민원·하차처리 신속성 ③ 경비원 친절성 및 신속성	①관리소 직원 응대태도 ② 민원·하차처리 신속성 ③ 경비원 친절성 및 신속성
관리 의식	①정보 제공 ②민원·하차 접수의 용이성 및 전문상담, ③도난 및 화재 발생 방지 노력 ④주택의 수선 및 유지 정보 제공 ⑤주택건물 외관의 관리 ⑥임차인의 민원에 대한 관심도 정도 ⑦청소담당직원의 친절성 및 처리 신속성	①정보 제공 ②불만 민원, 하차 접수의 용이성 및 전문상담 ③도난 및 화재 발생 방지 노력 ④주택의 수선 및 유지 정보 제공 ⑤주택건물 외관의 관리 ⑥임차인의 민원에 대한 관심도 정도 ⑦청소담당직원의 친절성 및 처리 신속성 ⑧관리규약에 대한 정보 제공 ⑨주택관리업무의 전문성 ⑩임차인이 주택관리에 참여 ⑪임차인 조직의 지원기능

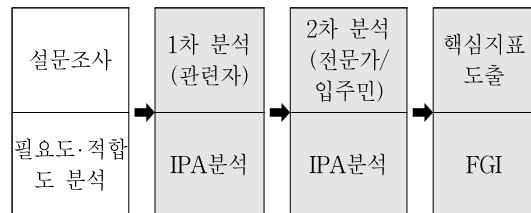
경제 환경	①관리비 부담 ②임대료 및 임대보증금 수준, ③(기관/지자체) 경제적 도움 정도	①관리비 부담 ②임대료 및 임대보증금 수준 ③(기관/지자체)경제적 도움 정도 ④(정부) 주택바우처 수혜정도
커뮤니티 환경	①사생활보호 ②공동체 의식정도 ③갈등·분쟁 해결 정도	① 사생활보호 ② 공동체 의식정도 ③ 갈등이나 분쟁 해결 정도 ④커뮤니티 구성정도 ⑤이웃과의 소외감이나 차별 인식

주) ●숫자 부분은 델파이 조사를 통해 추가되거나 보완된 지표임

4. 주거만족도 평가항목 및 지표

4.1 주거만족도 평가항목 및 지표의 필요도·적합도 분석

델파이조사를 통해 보완된 지표는 전문가를 포함한 입주민에게 설문하여 그 결과를 IPA기법을 이용하여 비교 분석하였다. [그림 2]는 IPA를 활용한 필요도-적합도 분석 과정이다.



[그림 2] IPA를 활용한 필요도-적합도 분석 과정

IPA분석결과를 통하여 현재 제공되고 있는 주거환경, 주거서비스 등 정량적, 정성적인 주거만족도 결정요인을 수요자측면에서 필요성 및 적합성을 분석하고 우선적으로 개선해야 하는 영역이나 지속 유지 분야 영역 등에 대해 파악하였다. 주거환경의 평가부분 적합도 결과를 살펴보면 전문가는 0.478로 나타났으며, 입주민은 주거환경부분이 0.503으로 나타났다. 이러한 결과는 2011년도 임대

14) 오문향, “델파이 기법과 AHP를 활용한 국가 간 관광산업 경쟁력 평가지표 개발”, 『세종대학교 호텔관광경영학과 박사학위논문』, 2013.

주택 거주가구 주거실태조사 결과¹⁵⁾에서 나타나듯이 ‘영구임대주택’이 영구히 살 수 있다는 인식에서 비롯된 결과라 할 수 있다.

4.1.1 주거환경 평가지표의 필요도 - 적합도 분석

본 연구에서는 IPA분석을 통하여 전문가와 입주민들이 평가한 적합도와 필요도 간의 관계를 전문가와 입주민이 중요하게 생각하는 공통점과 차이점을 찾아내어 4개의영역을 통해 각 세부 평가요인들의 영역 내 위치를 파악하여 의미 있는 해석을 도출하였다. 이러한 도출 결과는 향후 전문가가 입주민의 주거만족도 평가지표에 반영해야 할 유용한 방법이기 때문이다. 다음 설문대상자의 일반적인 특성은 <표 5>, <표 6>과 같다.

<표 5> 전문가의 일반적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
최종 학력	대졸	17	29.8
	석사	31	54.4
	박사	9	15.8
소속	학계	6	10.5
	실무계	51	89.5
관련 분야	5년 미만	8	14.0
	5년~10년 미만	11	19.3
	10년 이상	14	24.6
연령	30대	17	29.8
	40대	18	31.6
	50대	14	24.6
	60대 이상	8	14.1
성별	남성	43	75.4
	여성	14	24.6
합계		57	100.0

<표 6> 입주민의 일반적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	99	38.5
	여성	158	61.5
연령 대	20대	4	1.6
	30대	10	3.9
	40대	52	20.2
	50대	76	29.6
	60대	78	30.4
	70대 이상	37	14.4
직업	직장인 (관리직/사무직 등)	51	19.8
	자영업	21	8.2
	학생	1	.4
	주부	69	26.8
	무직	92	35.8
	기타	23	8.9
최종 학력	초졸 이상	55	21.4
	중졸	59	23.0
	고졸	102	39.7
	대졸 이상	26	10.1
	기타	15	5.8
월 평균 소득	100만원 미만	171	66.5
	100만원~149만원	49	19.1
	150만원~199만원	28	10.9
	200만원~249만원	5	1.9
	250만원~299만원	1	.4
	300만원~499만원	1	.4
	500만원 이상	2	.8
동거 인수	1인	79	30.7
	2인	66	25.7
	3인	71	27.6
	4인	29	11.3
	5인	8	3.1
	6인 이상	4	1.6
합계		257	100.0

15) 공공임대 거주자의 평균 거주기간 5.6년인데 비해 영구임대주택이 12년으로 공공임대주택 중 거주기간이 가장 긴 편으로 조사됨.

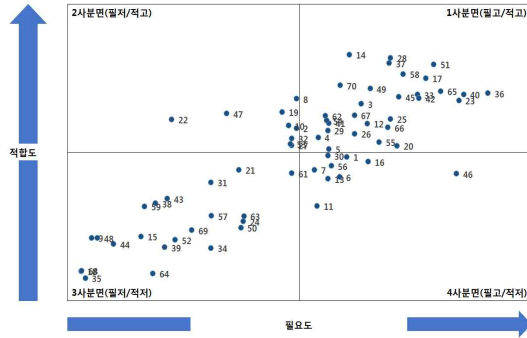
다음 <표 7>은 조사대상자들이 생각한 주거환경
부분의 평가지표의 필요도 적합도 분석결과이다.

<표 7> 주거환경 평가지표 필요도·적합도 분석

항목	번호	평가지표	적합도	필요도N (%)	IPA
근린 환경	1	공간 이용의 편리성	0.11	279(88.9%)	4
	2	조경 및 녹지 공간	0.114	265(84.4%)	2
	3	소방시설	0.118	283(90.1%)	1
	4	쾌적성 정도	0.113	271(86.3%)	1
	5	주변으로부터 소음	0.111	274(87.3%)	1
	6	도로 및 보도포장	0.107	277(88.2%)	4
	7	단지 내 조명	0.108	270(86%)	4
	8	부대복리시설 접근성	0.118	265(84.4%)	2
	9	공가(空家)로 인한 문제	0.099	208(66.2%)	3
입지 환경	10	사회복지시설의 접근성	0.171	253(80.6%)	2
	11	자녀의 교육환경	0.159	261(83.1%)	4
	12	생활편의시설의 편리성	0.171	275(87.6%)	1
	13	문화시설의 접근성	0.163	264(84.1%)	4
	14	대중교통 편리성	0.181	270(86%)	1
	15	출퇴근거리	0.155	212(67.5%)	3
주택 관리	16	아파트 관리운영상태	0.166	289(92%)	4
	17	하자보수처리	0.172	293(93.3%)	1
	18	경비운영 방식	0.159	269(85.7%)	3
	19	시설물 안전·유지 관리	0.17	283(90.1%)	2
	20	단지 내 청소 상태	0.167	291(92.7%)	1
	21	쓰레기 수거 상태	0.166	280(89.2%)	3
관리 서비스	22	직원의 응대태도	0.335	278(88.5%)	2
	23	직원의 민원처리 신속성	0.337	282(89.8%)	1
	24	경비원 응대태도 및 서비스처리 신속성	0.328	279(88.9%)	3
관리의 의식	25	청소직원 서비스처리	0.093	279(88.9%)	1
	26	관리규약 정보제공	0.092	275(87.6%)	1
	27	행사 정보 제공	0.091	268(85.4%)	2
	28	민원접수의 용이성 (전문 상담)	0.098	279(88.9%)	1
	29	주택수선 및 유지 정보제공	0.093	272(86.6%)	1
	30	주택건물 외관의 관리	0.091	272(86.6%)	4
	31	주택관리 업무의 전문성	0.089	259(82.5%)	3
	32	민원에 대한 관심도	0.092	268(85.4%)	2

	33	도난·화재발생 방지노력	0.095	282(89.8%)	1
	34	임차인이 주택 관리에 참여	0.084	259(82.5%)	3
	35	임차인 조직의 지원 가능	0.082	245(78%)	3
경제 환경	36	관리비부담	0.262	287(91.4%)	1
	37	임대보증금 수준	0.269	276(87.9%)	1
	38	주택바우처 수혜정도	0.239	250(79.6%)	3
	39	기관의 경제적 도움	0.230	251(79.9%)	3
커뮤니티 환경	40	사생활 보호	0.208	273(86.9%)	1
	41	공동체 의식 정도	0.204	258(82.2%)	1
	42	갈등·분쟁 해결 정도	0.208	268(85.4%)	1
	43	커뮤니티 구성 정도	0.193	240(76.4%)	3
	44	소외감, 차별 인식	0.187	234(74.5%)	3
안전 환경	45	무인단속 서비스	0.171	277(88.2%)	1
	46	외부 출입자 통제	0.165	281(89.5%)	4
	47	엘리베이터 안전	0.17	265(84.4%)	2
	48	경찰의 보호	0.161	256(81.5%)	3
	49	재해로부터 안전	0.171	275(87.6%)	1
건강 환경	50	범죄로부터 주차장안전	0.162	266(84.7%)	3
	51	의료정보지원	0.345	254(80.9%)	1
	52	원격검진 (U-Healthcare)	0.321	236(75.2%)	3
편리 환경	53	독거노인 무선페이징 시스템	0.334	244(77.7%)	2
	54	자동수거서비스	0.171	240(76.4%)	1
	55	원격검침	0.168	251(79.9%)	1
쾌적 환경	56	유니버설 디자인	0.165	241(76.8%)	4
	57	전기기 자동제어	0.158	216(68.8%)	3
	58	폐기물분리수거	0.178	256(81.5%)	1
	59	중앙청소 집진	0.178	202(64.3%)	3
정보 환경	60	에너지관리 대응	0.224	268(85.4%)	1
	61	자동 냉·난방	0.197	229(72.9%)	3
	62	실내 온·습도, 관리	0.205	236(75.2%)	1
	63	조명 자동조절	0.191	219(69.7%)	3
	64	전동 창문·세시제어	0.183	200(63.7%)	3
	65	행정민원지원	0.180	245(78%)	1
	66	정보화 지원/인프라 구축	0.172	234(74.5%)	1
	67	인터넷 이용 시설 및 교육	0.175	227(72.3%)	1
	68	전자상거래(홈쇼핑)	0.142	170(54.1%)	3
	69	스마트폰 활용교육	0.150	193(61.5%)	3
	70	개인정보 보안서비스 강화	0.181	224(71.3%)	1

IPA Matrix표에 나타난 주거환경부분에 대한 필요도와 적합도 분석결과는 [그림 3]과 같다.



[그림 3] 평가지표 필요도-적합도 분석

4.2 전문가와 입주민의 주거환경 평가지표 비교

전문가들이 주거만족도를 평가 할 때 입주민이 중요하고 필요하게 생각하는 평가지표가 더 부각 되어야하고 가치 있게 반영되어야 한다는 것이 본 연구 결과를 통해 확인하였다.

〈표 8〉 주거만족도 평가지표 공통점과 차이점

구분	공통점	차이점	
		전문가	입주민
1 사 분 면	2. 조정 및 녹지공간 3. 소방시설 4. 단지 내 쾌적성 5. 주변 소음 8. 복리시설 접근성 12. 생활시설접근성 13. 문화시설 접근성 14. 대중이용 편리성 16. 관리 운영 상태 17. 하자 보수 처리 19. 시설물 관리 20. 단지 내 청소 21. 쓰레기 수거 23. 민원처리 신속성 24. 경비원 응대태도 28. 민원 접수용이성 29. 주택 수선유지 33. 도난·화재방지 36. 관리비 부담 37. 임대보증금 45. 무인단속 서비스 46. 외부 출입자 통제	1. 공간이용 편리성 7. 단지 내 조명 11. 교육환경 40. 사생활 보호 41. 공동체 의식 42. 갈등·분쟁 해결 47. 엘리베이터 안전 50. 주차장 안전 60. 에너지 관리 대응	18. 경비 운영 방식 22. 직원 응대태도 25. 청소직원 서비스 신속성 26. 관리규약 정보제공 27. 편의시설 및 행사정보 제공 30. 건물 외관관리 31. 주택관리 업무의 전문성 32. 민원에 대한 관심도 37. 임대보증금 수준 48. 경찰의 보호 51. 의료정보 지원
2 사 분 면		22. 관리소 직원 태도 32. 민원 관심도	10. 사회복지시설의 접근성 15. 직장과의 거리

면		38 주택바우처 수혜	47. 엘리베이터 안전
3 사 분 면	9. 공가(空家) 문제 35. 조직의 지원 가능 39. 기관 경제도움 44. 소외감, 차별 인식 52. 원격검진 53. 독거노인 무선패이징 54. 쓰레기 자동수거 55. 원격검침 56. 유니버설디자인 57. 전기기 자동제어 58. 폐기물 분리수거 서비스 59. 중앙청소 집진 61. 자동 냉·난방 62. 실내 공기청정관리 63. 조명 자동 조절 64. 전동 세시제어 65. 행정민원지원 66. 정보화지원 67. 인터넷 교육 지원 68. 전자상거래 (홈쇼핑) 69. 스마트폰 활용교육 70. 개인정보 강화	15. 직장과의 거리 18. 경비 운영 방식 27. 편의시설 및 행사 정보 제공 31. 주택관리 업무의 전문성 48. 경찰의 보호 및 신속한 반응 51. 의료정보 지원	11. 교육환경 38 주택바우처 수혜 41. 공동체 의식 43. 커뮤니티 구성
4 사 분 면	6. 도로 및 보도 포장	10. 사회복지시설의 접근성 26. 관리규약의 정보 제공 30. 주택 건물 외관의 관리 43. 커뮤니티 구성 정도	1. 공간이용의 편리성 7. 단지 내 조명 35. 임차인 조직의 지원 40. 사생활 보호 42. 갈등·분쟁 해결 정도 50. 범죄로부터 주차장 안전 60. 에너지 관리 대응

4.3 주거만족도 평가항목 및 지표의 최종선정

4.3.1 전문가 검토의견(FGI)

IPA분석 결과는 최종 평가지표 선정에 앞서 FGI를 통해 전문가 검토 의견을 수집하였다. 전문가들은 영구임대주택 입주민을 위한 서비스 향상을 위해 주안점을 두어야 할 부분 중 입주민이 원하는 것이 무엇인지, 우선적인 주거욕구가 무엇인지 정확히 알아낼 것을 주문하였다. 특히 현재 상태에서 유지 관리가 지속되거나 중점적인 관리가 필요한 부분을 찾아내어 실제 적용 가능한 지표들을 정확히 할 필요가 있다고 지적했다. 전문가들

은 주거만족도를 평가할 때 입주민 관점에서와 입주민이 선호하는 평가지표부분들이 가치 있게 반영될 것을 제안하였다. 아울러 새로운 주거만족 평가모델을 만들 때는 입주민의 요구가 반영된 평가지표부분들을 근거로 개발되어야 한다는 점을 강조했다. 설문에 참여한 전문가 구성은 <표 9>와 같다.

<표 9> 전문가 구성

구분	직급	인원(명)
U-City IT 융합 도시정책	교수	4
도시계획 및 부동산	교수	2
SH공사 도시연구소 연구원	수석·책임연구원	14
SH공사 연구관련 종사자	처장, 팀장, 차장	10
SH공사 주거복지상담사	과장	13
자치단체 공무원	팀장, 연구원	3
민간기업(건설·건축 분야)	팀장, 부장, 차장	5
민간기업(도시정책 등)	대표 및 부장	3
민간기업(IT·전자)	팀장, 차장	3
계		57

4.3.2 주거만족도 평가항목 및 지표 최종 선정

전문가들은 영구임대주택 입주민을 위한 서비스 향상을 위해 주안점을 두어야 할 부분 중 입주민의 욕구, 즉 원하는 것이 무엇인지, 우선적인 주거욕구가 무엇인지 정확히 알아내어 현재 상태에서 유지 관리가 지속되거나 중점적인 관리가 필요한 부분을 찾아내어 실제 적용 가능한 지표들을 정확히 할 필요가 있다고 제안하였다. 그 결과, 전문가 FGI와 입주민의 의사를 반영한 IPA분석의 결과 주택부분에서 7개 평가지표 주거환경부분에서 49개 평가지표가 도출되었다. 입주민 의견을 통한 FGI를 바탕으로 보완된 평가지표는 <표 10>과 같다.

<표 10> 보완된 평가지표

항목	평가지표	FGI	분석결과
근린환경 (7)	단지 내 공간이용의 편리성	●*	●
	단지 내 조정 및 녹지 공간	●*	●
	소방시설		●
	단지 내 쾌적성 정도		●
	주변으로부터 소음		●
	단지 도로 포장 품질 상태		
	단지 내 조명	●*	●
	부대복리시설의 접근성	●*	●
	공가(空家)로 인한 문제		
입주환경 (4)	사회복지시설의 접근성		
	자녀의 교육환경	●*	●
	생활편의시설 이용의 편리성		●
	문화시설 이용의 접근성	●*	●
	대중교통 이용의 편리성		●
	직장과의 출·퇴근 거리		
주택관리 (5)	아파트의 관리운영 상태	●*	●
	하차보수 처리, 노후시설 개선		●
	경비 운영 방식		
	시설물 안전·유지관리노력	●*	●
	단지 내 청소	●*	●
	쓰레기 수거상태		●
관리서비스 (3)	관리소 직원의 응대 태도	●*	●
	직원의 민원·하차처리 신속성		●
	경비원 응대태도	●*	●
관리의식 (7)	청소담당직원 처리 신속성	●*	●
	관리규약에 대한 정보 제공		●
	아파트 행사 정보 제공	●*	●
	민원·하차 접수의 용이성 및 상담		●
	주택의 수선 및 유지 정보 제공		●
	주택건물 외관의 관리		
	주택관리 업무의 전문성		
	임차인의 민원에 대한 관심도	●*	●
	도난 및 화재 발생 방지노력		●
	임차인이 주택관리에 참여		
경제환경 (2)	임차인조직의 지원기능		
	관리비 부담(전기, 수도, 난방비 등)		
	임대료 및 임대보증금 수준		
	(정부)주택바우처 수혜 정도		
커뮤니티 환경	(기관/지자체)경제적 도움 정도		
	이웃으로부터의 사생활보호		
	이웃과의 공동체 의식 정도		
이웃과의 갈등이나 분쟁 해결 정도	이웃과의 갈등이나 분쟁 해결 정도		

(3)	커뮤니티 구성 정도		
	이웃과의 소외감이나 차별 인식		
안전 환경 (4)	무인단속 서비스(CCTV 설치 등)		●
	외부 출입자 통제		
	엘리베이터 안전	●*	●
	경찰의 보호(신속한 반응)		
	재해로부터 안전(화재·가스누출 등)		●
	범죄로부터 (지하) 주차장 안전	●*	●
건강 환경 (2)	의료정보 지원	●*	●
	원격검진(U-Healthcare)		
	독거노인 무선페이징 시스템 운영	●*	●
편리 환경 (4)	음식물쓰레기 자동수거관리 서비스	●*	●
	원격검침	●*	●
	무장애주택(문턱제거 등)	●*	●
	전기기 자동제어		
	폐기물분리수거 서비스		●
쾌적 환경 (4)	중앙청소집진기(청소기)		
	에너지관리대응(냉·난방비용 절감)	●*	●
	자동 냉·난방		●
	실내 온·습도, 공기청정 관리	●*	●
	조명 자동조절	●*	●
정보 환경 (4)	전동 창문 및 세시제어		
	행정민원지원		●
	정보화 지원(기기보급 등) 구축		●
	인터넷 이용시설 및 교육 지원		●
	전자상거래(홈쇼핑)		
	스마트폰 활용 교육		
	개인정보 보안서비스 강화		●

주) ●*표시는 전문가들의 의견을 반영한 지표임

●*표시는 입주민 의견을 반영한 지표임

영구임대주택 입주민을 위한 맞춤형 주거만족도 평가모델로 활용 할 수 있는 평가지표는 <표 11>과 같다.

<표 11> 맞춤형 주거만족도 평가 항목 및 지표

항목	평가지표
근린환경 (7)]	단지 내 공간 이용의 편리성, 단지 내 조정 및 녹지 공간, 소방시설, 단지 내 쾌적성 정도, 부대 복리시설의 접근성, 주변으로부터 소음, 단지 내 조명
입지환경 (4)	자녀의 교육환경, 생활편의시설 이용의 편리성, 문화시설의 접근성, 대중이용의 편리성

주택관리 (5)	아파트의 관리운영상태, 하자보수 처리, 노후시설 개선서비스, 시설물 안전 및 유지 관리 노력, 단지 내 청소, 쓰레기 수거 상태
관리 서비스 (3)	관리소 직원의 응대태도, 관리소 직원의 민원·하자처리 신속성, 경비원 응대태도 친절성 및 신속성
관리의식 (7)	관리규약에 대한 정보 제공, 속성, 불만 민원, 하자 접수율의 용이성 및 전문상담, 도난 및 화재 발생 방지 노력, 주택의 수선 및 유지 정보 제공, 임차인의 민원에 대한 관심도 정도, 청소 담당직원의 친절성 및 처리 신속성, 관리규약에 대한 정보 제공
경제환경 (2)	관리비 부담(전기, 수도, 난방비 등), 임대료 및 임대보증금 수준
커뮤니티 환경(3)	이웃으로부터의 사생활보호, 이웃과의 공동체 의식 정도, 이웃과의 갈등이나 분쟁 해결 정도,
안전환경 (4)	무인단속 서비스(CCTV설치 등), 엘리베이터 안전, 재해로부터 안전, 범죄로부터 (지하)주차장 안전
건강환경 (2)	의료 정보 지원, 독거노인 무선페이징 시스템 운영
편리환경 (4)	원격검침, 폐기물분리수거 서비스, 음식물쓰레기 자동 수거관리 서비스, 무장애주택(문턱제거 등)
쾌적환경 (4)	에너지 관리 대응(냉·난방비용 절감), 자동 냉·난방, 실내 온·습도, 공기 청정관리, 조명자동조절
정보환경 (4)	정보화지원(기기보급, 인프라) 구축, 인터넷이용시설 및 교육지원, 개인정보 보안서비스 강화, 행정민원지원

4.4 맞춤형 주거만족도 평가모델 핵심지표 및 활용방안

4.4.1 맞춤형 주거만족도 평가모델 핵심지표

본 연구에서는 지자체나 임대주택을 관리하는 업체 등에서 영구임대주택 입주민 주거만족도조사를 실제 실시할 때 꼭 포함시켜야 할 평가지표로 평가부분 2개, 평가항목 15개, 평가지표 56개를 선정하였다. 본 연구의 결과로 영구임대주택 개선 계획수립 시 평가지표의 우선순위가 고려되어야 할 것으로 판단된다. 또한 본 평가모형을 실제 활용 시 꼭 포함시켜야 할 핵심지표는 평가항목 별로 15개를 제시하였다.

구분	평가항목	핵심 평가지표
주거 환경	근린환경	소방시설
	입지환경	자녀의 교육환경
	주택관리	아파트 관리운영 상태
	관리서비스	직원의 민원·하자 처리 신속성
	관리의식	도난 및 화재 발생 방지 노력
	경제 환경	관리비 부담
	커뮤니티환경	이웃으로부터의 사생활 보호
	안전 환경	승강기 안전
	건강 환경	의료정보지원
	편리 환경	폐기물 분리수거 서비스
	쾌적 환경	에너지 관리 대응
	정보 환경	개인정보 보안서비스 강화

〔그림 4〕 주거만족도 평가항목별 핵심지표

4.4.2 맞춤형 주거만족도 주거환경 평가지표 활용방안

본 연구를 통해 개발된 영구임대주택 입주민을 위한 맞춤형 주거만족도 평가지표는 다음과 같은 측면에서 의미 있게 활용 될 것을 기대한다.

첫째, 입주민의 의견이 반영된 주거만족도 평가 시 활용이 가능하다. 기존의 공급자 측면에서의 일방적인 주거만족도 평가가 아닌 주거서비스의 최종수혜자인 입주민들의 주거만족도를 정기적인 평가를 통해 주거서비스에 대한 만족도를 확인 할 수 있다.

둘째, IPA Matrix표로 4분면 위에 나타나는 분석의 결과를 통해 주거만족도 제고를 위해 주안점을 두어야 할 부분을 파악하는데 도움이 될 수 있다.

셋째, 주거서비스 운영기관에서 만족도 개선에 필요한 기초자료로 활용될 수 있다. 자치단체나 관련 임대사업자 등 주거서비스 운영기관이 입주

민의 다양한 요구를 수렴하고 그 결과를 분석하여 나타난 문제점은 주택정책 수립과 관리 업무에 반영하여야 한다.

넷째, 신규 공급 및 영구임대주택 개선 계획수립 시 설계과정에 활용될 수 있다. 자치단체나 관련 임대사업자가 향후 유사한 개선사업이나 신규 주거환경 개선사업을 추진 할 경우 설계과정부터 본 연구의 결과가 활용될 것을 기대한다.

5. 결 론

본 연구의 목적은 전문가들과 입주민이 생각하는 주거만족도 평가지표를 분석하고 전문가들이 주거만족도를 평가 할 때 입주민이 중요하게 생각하는 의견을 주거환경측면에서 평가모형에 반영할 것을 제시하는데 있다.

이에 근거한 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 기존 문헌의 내용분석을 통해서 다양한 유형의 지표들 가운데서 중요하게 논의된 평가지표들을 주거환경측면에서 추출하였다.

주거환경의 경우 근린환경 및 입지환경을 비롯한 12개의 항목으로 구성하였다. 배수·방수 시공 상태 등 주택부분의 10개의 평가지표와 관리규약에 대한 정보 제공 등 주거환경 부분 39개 평가지표를 포함하여 49개 평가지표를 1차 도출하였다.

둘째, 1차에서 도출한 평가지표를 2차에 걸친 델파이조사를 통해 주택부분에서는 방음상태 등 3개 평가지표가 추가되었다. 주거환경에서는 커뮤니티 구성정도 및 스마트 활용교육 등 31개 평가지표가 추가되어 83개 지표를 재구성하였다.

셋째, 조사대상자들이 중요하게 생각하는 평가지표 중 가장 중시되는 두 개의 척도인 필요도와 적합도 분석을 중심으로 반응을 살펴보고 공통된 항목을 골라내어 각각의 지표들 간의 관계를 살펴 보았다. 조사대상자들이 필요도와 적합도를 높게 인식하고 지속적으로 현 상태대로 유지하려는 노력이 필요한 평가지표들은 소방시설, 쾌적성 정도,

주변으로부터 소음 등 30개 평가지표로 나타났다. 필요도가 낮고 적합도가 높은 평가지표는 단지 내 조정 및 녹지 공간, 부대복리시설 접근성 등 9개 지표로 나타났다. 중장기적으로 해결해 나가야 할 요소들로 투자에 대한 재고가 필요한 필요도와 적합도가 모두 평가지표는 공가(空家)로 인한 문제 등 22개 지표로 나타났다. 필요도가 높지만 적합도가 낮은 평가지표는 공간이용의 편리성, 아파트 관리 운영 상태 등 9개 지표로 나타났다. 종합한 결과 과거에 전문가 중심으로 주거만족도 평가를 했을 때 평가항목은 주로 근린환경과 실내 환경인데 반해 본 연구에서는 입주민 중심으로 하였을 경우 입지환경과 관리서비스가 더 중요하다는 사실이 확인되었다.

넷째, 도출된 결과를 전문가와 입주민의 관점에서 필요도와 적합도 분석을 통해 평가지표들의 차이점을 분석하였다.

다섯째, 본 연구에서는 영구임대주택 입주민의 주거만족도조사를 실제 실시할 때 꼭 포함시켜야 할 평가지표 56개와 평가항목별로 핵심지표 15개를 선정하였다.

마지막으로 전문가들이 주거만족도를 평가할 때 입주민 관점에서와 입주민이 선호하는 평가지표부분들이 가치 있게 반영될 수 있도록 제안하였다.

지금까지 논의되었던 여러 가지 평가모델과 많은 연구 결과들은 주로 관리업체와 전문가측면에서 만들어진 것으로 입주민들에게 공감대를 얻지 못한 측면이 있었다. 주거만족의 실수요자는 입주민이기 때문에 앞으로의 평가모델은 입주민이 중요하게 생각하고 필요로 하는 척도를 중심으로 개선될 필요가 있다. 앞으로 새로운 주거만족도에 대한 평가모형을 만들 때는 입주민들이 선호하고 가치 있다고 판단하는 평가지표들을 중심으로 주거만족도를 측정해야 한다. 입주민의 요구가 반영된 주거만족도 평가지표를 개발해야 구체적이고 실질적인 차원에서 입주민의 주거만족도를 평가할 수 있을 것이다.

이 연구의 조사대상을 특정지역 입주민으로 연구의 결과를 일반화 하는데 한계가 있다.

〈참고문헌〉

1. 김미라 외, “임대아파트 거주주부의 주거만족도,” 『한국가정관리학회지』, 제20권 제1호, 2002, pp. 57-64.
2. 김상돈, 공공임대주택주택 유형별 주거만족도 비교 분석에 관한 연구: 서울시를 중심으로, 한양대학교 일반대학원 박사학위논문, 2009.
3. 김선아·방희조, “FGI를 통한 아파트 단위세대 평면 분석,” 『한국 실내 디자인학회 학술발표대회 논문집, 제 6권 2호』, 2004.
4. 김선엽·박천일, “공공임대주택 거주자의 주거만족 결정 요인에 관한 연구,” 『사회과학연구』, 2012.
5. 김종신(1997), “아파트주택산업의 시장조사와 마케팅시사점-(주) SK주택과 대구지역소비자를 중심으로,” 『생산성 논집』, 제11권 제2호, 1997, pp. 405-426.
6. 김홍록, “노인의 자아존중감을 매개로 한 주거환경이 우울에 미치는 영향 연구,” 대한신학대학원대학교 박사학위논문, 2017.
7. 대한주택공사, 『임대조건부 위탁개발 제도: 임대주택 저변확대를 위한 새로운 사업방식의 도입방안 연구』, 1989.
8. 박인자, 영구임대아파트 입주민의 지역별 주거만족도 영향요인, 아주대학교 공공정책대학원 석사학위논문, 2008.
9. 변점출, 지방지속가능발전지표 개발 및 적용에 관한 연구, 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
10. 신은진, 서울시 아파트단지의 주거환경 유형별 주거만족도 결정요인에 관한 연구, 서울시립대학교 일반대학원 석사학위논문, 2012.
11. 오문향, 델파이 기법과 AHP를 활용한 국가 간

- 관광산업 경쟁력 평가지표 개발, 세종대학교 일반대학원 박사학위논문, 2013.
12. 오정석, “서울시 영구임대주택 입주자의 주거 만족도에 관한 연구, 『부동산학보 제 34권』, 2008.
 13. 오정석·이성원, 『공공임대주택 입주자 특성 및 삶의 질에 관한 연구: 영구임대주택』, SH도시연구원, 2017.
 14. 이규인, “주거단지 계획의 환경적 지속성 평가를 위한 평가기준 설정 방안 연구”, 『대한건축학회논문집 제19권 제1호』, 2003.
 15. 이미랑, 노후 영구임대아파트의 계획 및 운영 관리가 거주자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울시 관리 영구임대아파트 대상으로, 아주대학교 일반대학원 석사학위논문, 2008.
 16. 이상호, 공공아파트 입주민의 주거만족도 영향 요인 연구: 서울시 공공아파트 입주민을 대상으로, 국민대학교 일반대학원 박사학위논문, 2005.
 17. 이종성, 『텔파이방법, 서울: 교육과학사』, 2001.
 18. 이주택, 주거만족도 요인구조 분석에 관한 연구, 동국대학교 일반대학원 박사학위논문, 1994.
 19. 정미영, 도시청소년의 주거가치와 주거만족도, 전남대학교 교육대학원 석사학위논문, 2001.
 20. 조용경, 윤영호, 이수진, 이상엽, “영구임대주택 주거 만족에 영향을 미치는 중요요인 분석에 관한 연구”, 『지역연구 제26권 제4호』, 2010.
 21. 한국주거학회, 『주거복지론』, 경기: 교문사, 2007.
 22. 한인덕, IPA기법에 의한 도시형 생활주택 유형별 거주환경 특성 분석, 충북대학교 일반대학원 석사학위논문, 2013.
 23. 홍순민, “IPA를 이용한 주차만족도에 관한 연구: 수도권 대학캠퍼스를 중심으로”, 경기대학교 일반대학원 석사학위논문, 2011.
 24. Martilla & James, Important performance analysis, Journal of Marketing, Vol.41 no 1, 1977.

(접수일 2018.03.10., 심사일 2018.03.12., 심사완료일 2018.03.30.)