

임대주택 정보시스템 설계방향에 관한 연구

양동석, 기호영
 한국토지주택공사 토지주택연구원
 e-mail:blue@lh.or.kr

A Study on Design for Information System of Rental Housing

Dong-Suk Yang, Ho-Young Kee
 Land & Housing Institute, Korea National Land & Housing Corporation

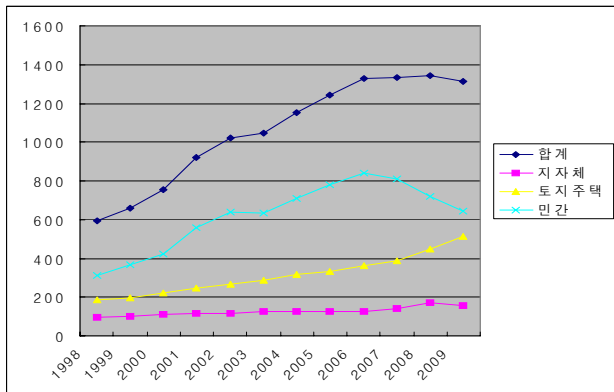
요 약

임대주택에 입주하고자 하는 이용자들은 복잡하고 다양한 유형의 임대주택에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 없어서 많은 어려움을 겪고 있다. 또한, 정부차원의 주택관련 통계 역시 수작업으로 인한 부정확성 및 관련 정보시스템들 간의 일관성 결여로 정책수립에 있어서도 정확한 정보지원을 제공받지 못하고 있다. 본 연구에서는 임대주택에 관련된 정보 실태 및 사용자 요구도 조사를 통해 임대주택 정보시스템의 설계 방향을 제시하였다. 추후 임대주택종합정보망이 구축될 때 제시된 방안이 활용되어질 수 있을 것이라 기대한다.

1. 서론

분양주택과 관련하여 다양한 온오프라인 정보수집 경로(각종 포탈, 닥터아파트, 부동산114 등의 온라인 사이트 및 전국적인 부동산 등) 존재와는 달리, 임대주택 정보를 희망하는 일반인들은 복잡 다양한 형태의 임대주택에 대한 정보 수집의 한계로 인해 임대주택에 대한 신청이나 입주 대기 희망 시 많은 어려움을 겪고 있다. 특히, 신청 자격별에 따라 관련기관에 정확한 내용을 확인해야만 하고 공급회사별로도 별도로 확인을 해야만 하는 등 종합적이고 일괄적인 정보 경로의 부재로 인해 더욱 혼란을 겪고 있는 실정이다.

2011년 기준 약 140만호 수준의 임대주택 재고와 같은 정부 차원의 관련 통계 역시 엑셀 파일의 취합과 같은 수작업을 통한 부정확성으로 인해 서민주거 안정 목적의 임대주택을 공급하기 위한 현황 파악과 신규 공급과 같은 정책 수립에 어려움이 발생되고 있다.[2]



(그림 1) 임대주택 재고 현황 (국토해양부, 2011)

이에 본 연구는 임대사업자별로 상이하게 관리하고 있는 국내의 모든 임대주택에 대한 정보들(LH의 경우, 신규 임대주택은 분양임대 청약시스템의 입주자 모집공고를 통해 제공하고 기존 주택은 임대주택고객센터의 임대주택검색을 통한 개괄적인 확인만 가능함)을 체계적으로 취합하여, 다양한 이용자들에게 유통·활용 될 수 있도록, 국내의 모든 임대주택에 대한 종합적인 정보망을 구축하기 위한 체계적인 설계 방안을 제시하였다.

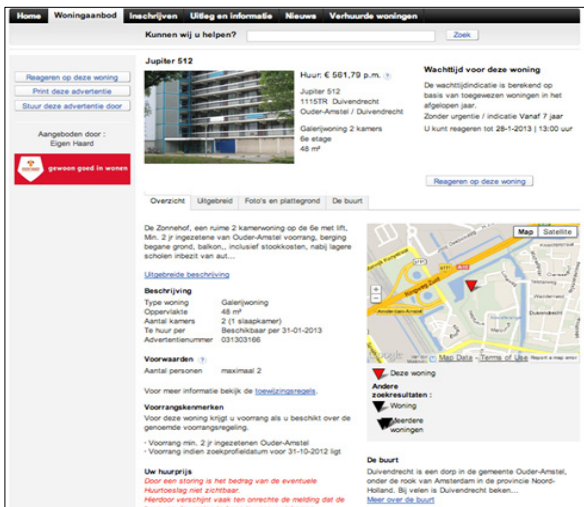
2. 임대주택 정보 국내외 현황 분석

임대주택 정보의 경우 일반적으로 필요에 따라 온라인 망을 구성하여 포탈 사이트나 전문사이트를 통해 제공되고 있으나 분양, 상가, 토지 등 부동산과 관련한 다양한 정보에 비해 종합적이고 체계적이지 못하다.[1] 반면에 (그림2)에서처럼 일본 UR의 임대주택 정보 제공의 경우 편리한 검색 방법을 기반으로 다양한 정보를 제공하고 있다. 네델란드의 경우 입주 신청자가 직접 대기자로 등록하고 희망 주택을 살펴보거나 직접 신청을 할 수 있다. 특히, 입주신청은 각각의 주택협회 홈페이지를 통해서도 가능하지만 통합신청 사이트인 '보닝넷' 등을 통해 해당 지역의 전체적인 데이터베이스에 접근할 수 있도록 연동되어 있다. 주요 세부정보내용으로는 공통된 정보로 건물정보 (확대된 사진과 그 옆의 주소, 면적, 방의 갯수, 소재층수), 신청정보 (입주자 선정방식, 요구되는 최소 대기기간, 접수 기간 및 절차에 관한 정보)가 제공되며, 중앙부에는 개관, 상세정보, 사진 및 지도, 입지조건(근린 시설 및 지역 분위기에 대한 소개)를 선택하는 하위화면이 있

다. 각각 선택할 경우 개관에서는 주택의 유형, 면적, 방의 갯수¹⁾, 면적, 입주 가능일, 일련번호가 먼저 표시되고, 이어 주민등록이 가능한 입주 인구 정보 (이 경우 최대 2명), 관련 법규나 규칙에 대한 링크가 제공된다. 하단에는 입주자격에 대한 정보로서 최소대기기간 (이 경우 2년), 입주대상에 정책적 우선순위가 있는 집단이 있는지 여부 및 총 임대료에 대한 공과금 등의 세부내역을 알려주고 있다.



(그림 2) 일본 UR의 임대주택 지도(수도권 주변) 검색 결과화면



(그림 3) 네델란드 보닝넷 개별 주택 상세화면

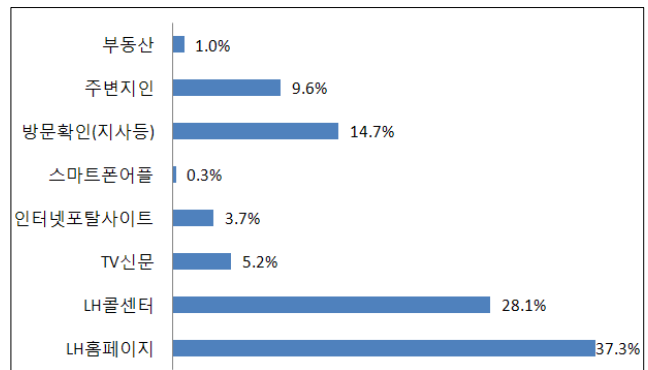
국외의 임대주택 정보의 경우 사용자가 인터넷을 통하여 해당주택에 쉽게 접근하고 그에 대한 정보 및 입주신청을 일목요연하게 수행할 수 있도록 정보체계를 구축하고 있는 반면에 국내의 경우 정보들이 분산되어 있으며 그에 관한 자세한 정보의 부재로 활용성이 낮다고 볼 수 있다.

3. 임대주택 정보 요구도 분석

향후 임대아파트 종합정보망 구축시 필요한 요소들을

- 1) 네덜란드에서는 거실도 별도의 방으로 집계하며, 침실로 사용가능한 방의 갯수는 침실의 갯수로 별도 표시함.

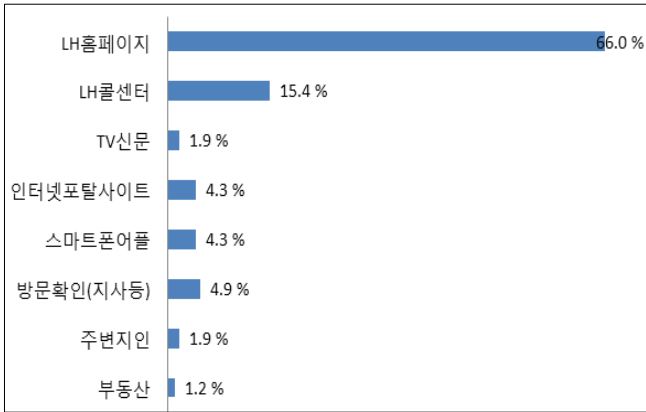
도출하기 위하여 설문조사를 수행하였다. 현재 공공, 국민, 매입, 영구임대 주택에 거주하고 있거나, 임대주택을 찾고자 LH 콜센터로 문의한 사람 중 무작위로 추출하여 전화 면접 방식으로 진행하였고, 총 500명에 대하여 임대신청 자격확인 및 임대아파트 검색에 대한 전반적인 사항 등을 파악하였다. 임대아파트 신청 자격 요건 확인 시 가장 어려움 점으로는 ‘어디서 어떻게 확인을 해야 하는지 알 수 없어서’라는 응답이 56.5%로 가장 높게 나타났으며, 각 항목별 응답분포율을 살펴보면 ‘내용이 너무 많아서’ 19.4%, ‘용어나 내용이 어려워’ 13.9%, ‘기타의견’ 10.2%로 나타났다. 기타의견으로는 ‘세대주 기간이 얼마인지 어려워서’, ‘절차가 복잡해서’, ‘자격을 비교하기 힘들’, ‘청약저축 임대 신청 어려움’, ‘대기기간이 길어 어려움’, ‘거주기간에 대한 조건으로 신청’, ‘청약 저축 임대 선정이 어려움’, ‘본인이 직접 해야 되는 번거로움’ 등으로 나타났다. (그림 4)에서 처럼 임대주택신청자격에 대한 정보획득 방법은 LH에서 운영하는 홈페이지 및 콜센터를 찾는 것으로 분석할 수 있고, 이는 임대주택을 찾고자 하는 사람들이 그 정보를 얻는 루트가 단순히 정보 획득시 어려움을 느끼는 것으로 재해석할 수 있다.



(그림 4) 임대주택 신청자격에 대한 정보 획득 방법

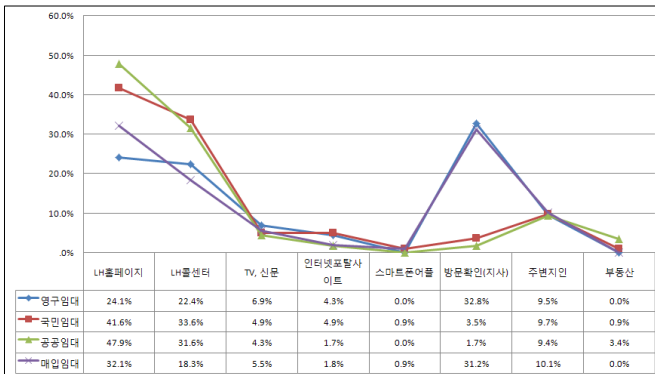
특히, 국민임대, 공공임대, 영구임대 등 입주희망자가 원하는 임대아파트 유형 및 거주 희망지역을 찾는 어려움에 대한 분석결과 ‘어려웠다’라고 응답한 비율이 43.4%로 나타났고 그 이유는 ‘공공시나 특정시기에만 신청이 가능해서’라고 응답한 비율이 46.3%로 가장 높게 나타났고, ‘어디서 어떻게 확인을 해야 하는지 몰라서’ 28.2%, ‘기타의견’ 8.3%, ‘안내나 설명이 불충분해서’ 7.4%, ‘임대아파트 종류를 몰라서’, 5.1%, 내용이 너무 많아서 3.7%. ‘용어나 내용이 어려워서’ 0.9% 순으로 나타났다. 그리고 기타의견으로는 ‘인터넷을 찾아보기 힘들어서’, ‘금전적 어려움 때문에’, ‘대기, 신청 인원이 많아서’, ‘임대아파트 정보 부족’ 등이 나타났다. 임대아파트 관련 정보를 쉽고 빠르게 획득하기 위해 필요한 것에 대한 설문 분석결과 ‘이메일, 휴대폰, 문자 등을 통한 정보제공 서비스’ 받기가 51.7%로 가장 높게 나타났으며, 각 항목별로는 ‘다양한 임대아파트를 한 번에 찾을 수 있는 통합정보’ 29.9%, ‘임대아파트 관리사무소, LH 지사 및 주민자치센터 등에서 제공하는 정보’ 17.1%, ‘기타의견’ 1.3% 순으로 나타났다. 기타의견

으로는 ‘현수막, 신문광고를 통한 분양정보 확인’, ‘자격등록시 문자로 정보 확인’, ‘우편발송’ 등으로 나타났다. 이러한 결과에서와 같이 사용자들의 정보획득을 위한 통합정보시스템이 많이 요구되어지고 있음을 알 수 있다. (그림 5)에서처럼 통합정보를 얻기 위한 선호 방법으로는 LH 홈페이지를 통한 요구가 가장 많았으며 이는 통일된 정보창구가 요구되어지고 있음을 나타낸다고 볼 수 있다.



(그림 5) 임대아파트 정보를 얻기 위한 선호방법

임대유형별로 신청자격의 대한 정보획득 방법에 대해 분석결과 대부분의 응답자가 ‘LH홈페이지’ 또는 ‘LH 콜센터’를 활용하는 것으로 나타났으나, 영구임대와 매입임대 희망자의 경우 지사를 방문하여 정보를 획득하는 비율이 다른 유형보다 훨씬 높게 나타났다.(그림 6) 이는 상대적으로 소득 수준이 낮은 신청자들의 정보 접근 수단을 의미하거나 또는 제공 정보의 불확실성으로 기인한 재확인 필요 때문일 것으로 유추할 수 있다.

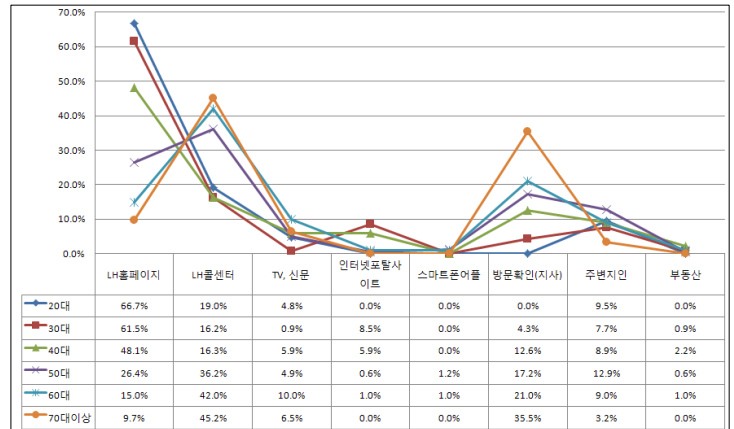


(그림 6) 임대유형별 정보획득 선호 방법

연령대별 신청자격에 대한 정보획득 방법은 20대와 30대의 경우 60% 이상이 ‘LH홈페이지’를 이용하고 있으며, 40대의 경우 LH 홈페이지 48.1%, ‘LH 콜센터’ 16.3%, ‘방문확인’ 12.6% 등으로 나타났다. 그리고 50대와 60대, 70대 이상의 경우 ‘LH 콜센터’, ‘방문확인(지사)’, ‘주변지인’ 비율이 높게 나타나고 있는데, 이는 연령대가 높아질수록 인터넷을 이용한 정보 확인 보다는 직접 방문하거나 전화를 통해 정보 획득을 선호하는 것을 알 수 있다.(그림 7)

특히, 다른 수단에 비해 전화를 통한 정보획득은 연령대

에 상관없이 고르게 선호하고 있어, 콜센터를 통한 정보제공 강화를 검토해야 할 것으로 보인다.



(그림 7) 연령대별 정보획득 방법

4. 임대주택 정보시스템 설계 방향

정보활용 실태 및 사용자 요구조사 등을 통하여 향후 임대아파트 종합정보시스템을 구축하기 위한 설계 방안을 제시하였다. 첫째, 임대주택의 분류체계를 확립하여야만 한다. 임대주택은 공공임대, 국민임대, 영구임대, 다가구매입임대, 도시형생활주택 등으로 크게 나뉘지만 공공임대의 경우에도 ‘보금자리 생애최초특별공급’, ‘노부모 특별공급’, ‘신혼부부 특별공급’ 등 다양한 분류로 인해 정보접근 및 정확한 취합에 어려움이 발생하고 있다. 이들의 효과적인 관리를 위해서는 표준화된 분류체계를 수립할 수 있어야만 한다. 둘째, 종합적인 창구 역할을 수행할 수 있는 임대주택종합정보시스템 구축을 할 수 있어야 한다. 이는 기존 정보접근의 매개체로 LH 홈페이지를 선호하듯 임대주택에 대한 정보를 종합적으로 제공해줄 수 있는 대표성을 갖춘 시스템을 의미한다. 셋째, 임대주택정보시스템의 경우 GIS를 기반으로 한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있어야만 한다. 사용자들은 복잡한 정보검색을 필요로 하는 것이 아니라 자신이 원하는 지역 또는 위치하고 있는 지역 내에서 자신에게 맞는 임대주택 유형 및 그 주택에 대한 정보들을 열람하고 신청자격에 따른 신청등록까지 ONE STOP 서비스를 제공 받고 싶어 한다. 사용자의 간략한 입력정보 및 위치정보 그리고 검색 히스토리 등에 따른 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 시스템으로 설계될 수 있어야 한다. 넷째, 신청자들의 요구사항에서 알 수 있듯 온라인 및 오프라인을 병행한 서비스 제공방법이 가능한 시스템을 설계할 수 있어야만 한다. 특히, 콜센터의 상담내용이 온라인상의 정보시스템에 데이터베이스로써 축적되어 활용될 수 있도록 시스템을 설계하여야만 한다. 다섯째, 이메일, 휴대폰, 문자 등의 서비스들 제공받고 싶어하는 사용자들을 위한 액티브한 서비스 제공방법을 모색하여야 하며, 모바일 환경 하에서 정보를 편리하고 쉽게 검색할 수 있는 사용자 인터페이스 제공도 함께 설계되어야만 한다.

마지막으로 운영 및 유지관리가 효율적으로 수행 되도록 시스템이 설계되어야만 한다. 임대주택 정보의 경우 공급 주체가 다름에 따라 정보의 유지 및 갱신에 많은 어려움이 따르고 있다. 이를 개선하기 위해서는 중앙정부차원에서 제도적인 지원기구가 조직되어서 구축된 정보시스템을 운영 및 유지·관리할 수 있어야만 한다. 특히, 국가적인 주택종합정보시스템이 향후 구축되어진다면 해당 시스템과의 연계를 감안한 분류체계 및 데이터 유지 방안이 함께 검토되어야만 한다.

5. 결론

본 연구에서는 정보실태조사 및 요구도 조사 등을 통하여 임대주택종합정보시스템 개발을 위한 설계방향을 제시하였다. 설계방향으로는 정보시스템의 종합적인 창구로서의 역할, GIS 기반의 맞춤형 서비스 제공방법, 온·오프라인 서비스 제공방법, 편리한 사용자 인터페이스, 운영·유지·관리방안 등을 제시하였다. 제시된 설계방안을 고려한 시스템 개발을 통해 임대주택 정보를 얻고자 하는 많은 이용자들에게 편리하고 신속한 임대주택 정보를 제공할 수 있을 것이다. 아울러, 전국적인 임대주택 통계를 통하여 임대주택 정책 수립을 효과적으로 지원할 수 있을 것으로 기대된다. 향후 연구과제로는 다양한 임대주택에 대한 정보들의 표준화된 분류방법과 효과적인 검색방법들을 구현시킨 임대주택정보시스템의 실제적인 설계 및 개발이 요구된다.

참고문헌

- [1] 기호영, 양동석, "임대주택종합정보망 구축계획연구", 토지주택연구원 연구보고서, 2013. 4.
- [2] 국토해양부 연구보고서, "국가 주택종합정보 인프라 구축방안 연구", 2012. 6
- [3] <http://www.lh.or.kr>
- [4] <http://www.woningnetregioamsterdam.nl>
- [5] <http://sumai.ur-net.go.jp/>