주택구매 후 주거만족도 분석

- 정보탐색과 기대불일치를 중심으로 -

An Analysis of the Residential Satisfaction after Purchasing House Influenced by Information Search and Expectancy Nonconformity

진주산업대학교 생활관리학과
조교수 고 경 필
경성대학교 생활과학부
강 사 심 미 영

Dept. of Living Management, Chinju National Univ.
Assit. Prof: Ko, Gyeong Pil
Dept. of Living Science, Kyungsung Univ.
Lecturer: Sim, Mi Young

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 연구방법
Ⅳ. 결과 및 해석
Ⅴ. 결 론
참고문헌

<Abstract>

This paper is made an analysis as to how much influence is affected to the residential satisfaction by information search and expectancy conformity/nonconformity. The above mentioned analysis results in that information search and expectancy conformity/nonconformity appear to be influential factors to explain the residential satisfaction after purchase. Especially, the more the expectancy of pre-purchase and the performance of post-purchase equal, the higher the residential satisfaction. In addition, even if a slight difference emerges in the domain of the residential satisfaction, it appears that the more information search is conducted, the higher the residential satisfaction and information from salesman or reference group affect on the expectancy conformity/nonconformity. When purchasing housing, to search more information shows that the expectancy of pre-purchase gets close to the performance of the post-purchase, that is to say, to the positive residential satisfaction.

I. 서 론

주거환경에 대한 인간의 반응은 주택이 인간의 기술적, 기능적, 행태적 요구를 만족시켜 주는 정도에 대한 평가로 나타나며, 이 요구충족에 대한 평가는 주거만족도라는 질적인 차원에서 접근이 가능하다.

주거만족도란 주민이 그들이 사는 곳에 대한 긍정적 또는 부정적 느낌으로서, 주거에 대한 정서적 반응이라 할 수 있다. 거주자가 주거환경에 대해 갖는 만족의 정도는 거주자 자신이 느끼고, 판단하는 과정을 통해 결정된다. 이러한 평가행위에는 기준이 따르게 되는데 그 기준에는 법규나 기술적인 성능과 같은 객관적인 기준과 개인의 감정, 행태적 특성과 같은 주관적 기준이 있다. 이러한 주관적 기준은 개인의 기대수준, 희망수준, 형평의 수준 및 비교집단의 수준 등에 의해 결정된다(이언구, 1986).

주택구매 후 만족/불만족 과정은 주택구매 전 기대수준과 거주 후 상태와의 차이인 기대불일치에 대한 지각정도에 달려 있다. 지각된 거주 후 상태가 구매 전 기대 수준보다 못한 부정적 불일치가 발생하면 거주자는 불만족하며, 사전적 기대와 구매 후 평가가 일치하게 될 때 거주자는 만족하게 된다.

가족에게 가장 적합한 주택을 선택하기 위해서는 주택에 관한 다양하고 정확한 정보와 지식이 요구된다. 특히, 오늘날 사회기술의 발달과 소득수준의 향상으로 주택에 대한 욕구가 복잡·다양해지고, 주택의 세부적인 여러 특성에 대한 선택의 범위도 확대되고 있는 시점에서, 주택 구매 후 만족도를 향상시키기 위해서는 주택 구매와 관련된 가족의 의사결정 과정 및 선택과정이 중요하다. 상품으로서 주택에 대한 정보는 다른 소비재의 구매행위와 마찬가지로 다양한 경로를 통하여 전달되고 있으며 소비자들에게 있어서 주택에 대한 정보의 비중은 더욱 커질 전망이다. 이와 같이 주택정보의 중요성이 커짐에도 불구하고 아직까지 실질적인 주택정보탐색이 주거만족에 미치는 영향에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 주택에 대한 정보탐색 및 구매 전에 가졌던 기대와 현 주택과의 일치/불일치 정도가 주거만족도에 어느 정도 영향을 주는지 분석하고자 하였다.

연구 결과는 소비자들에게 주택구매에 대한 효율적인 정보탐색 방안을 모색하는데 도움을 줄 수 있다. 또한 주택 공급업자들에게는 소비자의 구매 전 주택에 대한 기대수준과 주거만족 수준을 파악하여 다양한 주택상품을 개발하는데 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 주거만족도 (residential satisfaction)

주거만족도 조사는 주거환경의 체계적 평가를 위해서나 주거환경 계획에 거주자의 요구를 반영하기 위한 가장 타당한 수단으로 인정되면서 1970년대 이래 많은 연구에서 주거환경의 질 측정도구로 사용되어 왔다(Preiser · Rabinowitz · White, 1988).

일반적으로, 주거선호 조사는 응답자에게 즉각적인 선택을 강요하는 반면 주거만족도 조사는 주거환경의 제국면에 대해서 직접적이고 신뢰성 있는 평가를 가능하게 하며, 전체 주거환경의 질을 총체적으로 평가할 수 있는 포괄성 있는 조사라는 점에서 매우 이상적인 측정방법이라고 할 수 있다. 뿐만 아니라 주거환경을 다루는 최종 목표는 거주자의 주거환경 개선을 통하여 거주자의 행복 또는 생활의 질을 높이려는 것이라고 할 수 있는데, 이 생활의 질이 주거만족도와 밀접히 관련되어 있어 주거만족도 조사는 또 다른 장점을 갖게 된다(대한주택공사, 1989).

국내 다수의 연구에서도 이를 척도로 하여 주거의 질을 평가하거나, 주거만족에 기여하는 요인들의 상대적 중요성 등을 밝히고 있다. 선행연구를 살펴보면, 조성명 · 강순주(1997)의 연구에서는 주거만족을 주택규모 및 평면구조, 내부환경 및 설비, 내장재 및 시설물, 건물디자인의 4요인으로 분류하여 분석한 결과 주택규모 및 평면구조에 대한 만족도가 가장 높았으며, 내장재 및 시설물에 대하여 가장 불만

족하는 것으로 나타났다. 김한수 · 임준홍 · 이수상(1998)의 연구에서는 안전 · 쾌적성, 단지내부시설, 생활시설, 환경, 접근성, 경제성으로 분류하여 조사한 결과 접근성, 생활시설에서 만족도가 높게 나타났다. 배시화 · 홍형옥 · 주서령 · 은난순(1998)의 스틸하우스에 대한 만족도 분석에서는 전반적으로 만족하나, 주택내 각 실의 면적배분과 수납공간의 크기 및 위치와 주거성능 부분에서 내부의 소음정도 및 충격음과 외부침입으로부터의 안전성에서 불만족하는 것으로 나타났다.

본 연구는 주거환경의 특성을 고려하여 내부시설 및 구조환경, 단지환경, 근린시설, 유지관리, 사회적 교류 영역으로 분류하여 주택정보탐색 및 주택의 구매 전 가졌던 기대와의 일치/불일치 정도에 따른 주거만족도를 조사하였다.

2. 주거만족의 영향요인

1) 기대불일치(expectancy nonconformity) 이론

소비자 만족/불만족 과정은 제품성과에 대한 소비자의 기대수준과 실제 제품성과간의 차이, 즉 불일치에 대한 지각정도에 달려 있다(이학식 · 안강호 · 하영원, 1997). Oliver(1980)에 의해 개발된 이러한 기대-성과불일치(expectancy-performance nonconformity) 개념은 현재 가장 폭 넓게 받아들여지고 있는 소비자 만족/불만족 패러다임이다.

Oliver에 따르면 일반적으로 소비자들은 구매이전에 제품성과에 대한 기대를 형성하고 제품구매 및 사용을 통하여 경험한 실제제품 성과를 자신의 기대수준과 비교한다. 제품성과가 기대보다 못한 것으로 판단 된 경우를 부정적 불일치라 하며, 제품성과가 기대보다 나았을 경우를 긍정적 불일치, 기대했던 정도이면 단순한 일치라 한다. 따라서 단순한 일치 및 긍정적 불일치의 경우에는 만족, 부정적 불일치의 경우에 소비자는 불만족하게 된다.

또한 구매 전 기대는 제품의 실제성과를 평가하기 위한 기준이 된다. 제품성과에 대한 기대수준은 구매된 제품의 과거경험, 광고 및 판매원에 의한 제품의 정보 제공과 같은 촉진변수, 유사한 타제품에 대한 경험, 소비자의 특성으로부터 영향을 받는다.

따라서 주택도 소비재로서 구매 전 가졌던 기대와 구매 후 성과와의 차이에 대한 평가로서 만족/불만족이 나타나므로, 본 연구에서는 기대불일치가 주거만족도에 어느 정도 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

2) 정보탐색(information search)

주택구매 전 구매에 대한 문제가 인식되면 문제를 해결할 수 있는 대안을 마련하기 위하여 정보를 탐색하게 된다. 정보탐색은 기억에 저장된 지식의 의도적 활성화나 주변에서 정보를 획득하는 것으로 정의될 수 있다. 즉, 소비문제를 해결하는데 필요한 각종 정보나 지식을 자신의 기억이나 외부의 정보원천에서 획득하려는 노력이다(서성한, 1991).

정보탐색에는 장기기억에 저장된 관련지식을 검색하여 구매정보를 획득하는 내부탐색(internal search)과 광고나 친지 등과 같은 외부의 정보원천에서 구매정보를 획득하는 외부탐색(external search)으로 나눌 수 있다. 일반적으로 내부탐색이 외부탐색보다 먼저 이루어지지만 상호관계는 배타적이라기 보다는 보완적이다(김학윤 · 이호배, 1996).

주택구매와 관련하여 정보제공원으로 Schlagel(1990)은 전문적 제공원, 비전문적 제공원, 미디어, 직접적 관찰로 분류하였는데, 전문적 제공원은 주택구매자들이 보편적으로 이용하는 정보원으로 부동산 전문기관, 중개업자, 주택자금 금융기관, 건축가, 주택디자이너 등이 여기에 속하며, 비전문적 제공원으로는 친구, 친척, 직장동료, 이웃 등이 속한다. 비전문적인 정보제공원과 관련한 국내 유선영(1986)의 연구에서는 친구/친척/이웃 등을 통한 개인적인 접촉이나 주변에서 들려오는 이야기, 소문 등의 비공식적 정보채널의 이용경험율은 비교적 높게 나타났으나, 실제 주택구입시의 정보제공원으로서의 기여도는 매우 낮은 편이었다. 따라서 비전문적인 정보제공원은 객관적인 정보보다는 주관적인 정보에 자주 이용되는 경향이 있음을 알 수 있다.

오찬옥 · 양세화(1994)는 아파트 선택시 이용한 주택정보 유형으로 부동산 중개소, 분양사무소/모델

하우스, 친구/이웃/직장동료, 주택은행 정보제공 창구, 신문기사/광고, 광고지/생활정보지, 관공서, 관리사무소/경비실 등으로 분류하여 조사한 결과, 친구/이웃/직장동료, 분양사무소/모델하우스 등이 도움의 정도가 높은 정보제공원이었다.

주거학연구회(1999)는 주택관련 정보획득원으로 신문, 컴퓨터, 기업체 주택전시관, 친지, 주택전문잡지, TV/라디오, 공인중개사, 책/일반잡지로 분류하여 조사한 결과 신문을 통하여 정보를 획득한 것이 가장 높았다.

본 연구에서는 주택구매시 다양한 주택정보를 수집하기 위한 정보원천으로 부동산 중개소, 분양사무소, 금융기관, 인적정보, 상업매체, 주택구매 경험으로 분류하였다.

3) 사회인구 및 주택관련 특성

주거만족도와 관련된 사회인구 및 주택관련 변인들로는 성별, 연령, 가족 수, 학력, 직업, 가족구성, 가족생활주기, 소득, 이주전 주택유형, 현 주택평수 등이 관련변인으로서 연구되어 왔다(배시화 외, 1997; 양세화 · 오찬옥, 1996; 윤복자 · 박남희, 1996; 김한수 외, 1998).

관련 연구들의 결과를 고찰해 보면, 양세화 외(1996)의 연구에서는 주거만족도를 예측하는데 가족수, 가계소득, 가장의 학력, 주택소유형태 등의 사회인구학적 변인보다는 주거가치가 주거만족도를 예측하는데 기여도가 더 높은 것으로 나타났다.

윤복자 외(1996)의 연구에서 거주자의 주거만족도는 주택의 질적인 측면(입식부엌, 수세식 화장실, 화장실 전용, 온수목욕탕, 현대식 난방방식 등)에 따라서도 많은 영향을 받지만 가장 큰 영향을 미치는 것은 주택규모와 소득으로 나타나 각 계층에 알맞는 다양한 유형의 주택개발을 통해서 원하는 규모와 소득수준에 알맞는 주택제공의 필요성을 시사하였다.

김한수 외(1998)는 개인속성별로 주거만족도를 분류하여 조사한 결과, 개인속성별로 다소 차이는 있지만 성별, 연령, 학력, 직업, 소득에 따라 주거만족도는 차이가 있는 것으로 나타났다. 권오정(1998)의 목조주택 거주자의 주거만족도 조사 결과에서는 연령, 가족 수, 성별, 학력, 소득, 주택 거주면적이 주거만족도의 관련 변인으로 나타났으며, 그 중에서도 성별과 주택거주면적이 주거만족도에 중요한 영향을 미치고 있음이 파악되었다.

이상의 결과를 중심으로 살펴 볼 때, 주거만족도에 영향을 미치는 변인은 다양하고 연구마다 그 결과도 다양하게 나타나고 있다. 본 연구에서는 주거만족에 관련된 변인으로 연령, 학력, 직업, 소득, 이주 전 주택유형, 주택평수 등을 사회인구 및 주택관련 변인으로 설정하였다.

III. 연구방법

1. 연구문제

1) 사회인구 및 주택관련 변인에 따라 주거만족도에 차이가 있는가 ?
2) 기대일치/불일치와 주거만족도의 차이 및 상관관계는 어떠한가 ?
3) 사회인구 및 주택관련 변인, 정보탐색정도, 기대일치/불일치가 주거만족도에 미치는 상대적 영향력은 어느 정도인가 ?

2. 측정도구

본 연구에 사용된 설문지는 선행연구를 참고로 연구자가 작성하였으며, 조사대상자의 일반적 특성으로는 사회인구 및 주택관련 변인(8문항), 정보탐색정도(6문항), 기대일치/불일치(31문항), 주거만족도(31문항)에 관한 문항으로 구성하였다.

기대일치/불일치와 주거만족도를 측정하기 위해 각각 내부시설 및 구조환경, 단지환경, 근린시설, 유지관리, 사회적 교류를 주거환경 요인으로 분류하여 구성하였다.

각 문항은 5점 리커르트 척도로 구성하였으며, 기대일치/불일치 정도는 '기대보다 아주 나쁘다'에 1점을, '기대보다 아주 좋다'에 5점을 부여하여, 점수가 높을수록 기대에 일치한다. 또한 주거만족도는

<표 1> 척도의 신뢰도

	문항 수	기대일치/불일치	주거만족도
내부시설 및 구조환경	6 문항	α = .52	α = .65
단지환경	8 문항	α = .66	α = .74
근린시설	7 문항	α = .72	α = .80
유지관리	5 문항	α = .52	α = .69
사회적 교류	5 문항	α = .60	α = .69
전 체	31 문항	α = .80	α = .88

'매우 불만족'에 1점을, '매우 만족'에 5점을 부여하였으므로 점수가 높을수록 주거만족도가 높다.

정보탐색은 주택을 구입할 때 부동산중개소, 분양사무소, 금융기관, 인적정보, 상업매체, 과거의 주택구매경험 등을 통해 어느 정도 정보를 획득하였는가를 측정한 것이다. 각 문항은 5점 리커르트 척도로 구성하였으며, '매우 그렇지 않다'에 1점을, '매우 그렇다'에 5점을 부여하였다. 따라서 점수가 높을수록 정보탐색정도는 높다.

측정도구의 신뢰도 검증은 내적일관성에 의한 신뢰도 계수 cronbach's α를 사용하였으며, 결과는 <표 1>과 같다.

3. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구의 조사대상은 주택을 구매한지 1년 6개월 미만인 진주시 택지개발지구에 위치한 신축 공동주택에 거주하는 주부이며, 주택평수에 따른 고른 표집을 고려하여 연구자가 임의로 선정하여 표본추출하였다.

조사기간은 1999년 7월 16일부터 1999년 7월 23일까지이며, 설문지에 대해 사전교육이 되어있는 조사원이 방문하여 설문지를 배부한 뒤 조사대상자가 직접 기입하도록 하는 방문설문지법을 사용하였다. 총 194가구를 방문하여 설문하였으며, 모두 분석자료로 이용하였다.

자료의 분석은 SPSS WIN 프로그램을 이용하여 통계처리 하였으며, 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, 일원변량분석 후 사후검증으로 던컨의 다중범위검증(Duncan's multiple range test), 대응표본 t검증(paried t-test), 단계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과 및 해석

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

N=194

변 인		구 분	N	%	변 인	구 분	N	%
사회 인구 학적 특성	연령	30세이하	38	19.8	직업 (남편)	자영업	49	25.5
		31~40세	103	53.6		행정·관리직	49	25.5
		41~50세	38	19.8		사무직	62	32.3
		51세이상	13	6.8		기타	32	26.7
	학력 (남편)	고졸이하	36	18.8	직업 (주부)	유	45	23.4
		전문대졸	49	25.7		무	147	76.6
		대졸이상	106	55.5				
	학력 (주부)	고졸이하	69	36.1	소득	150만원이하	56	29.2
		전문대졸	58	30.4		151~250만원	68	35.4
		대졸이상	64	33.5		251만원이상	68	35.4
주택 관련 특성	이주전 주택유형	단독주택	66	34.4	주택평수	30평이하	103	53.6
		저층아파트	39	20.3		31~40평	37	19.3
		고층아파트	87	45.3		41평이상	52	27.1

*전체 빈도의 차이는 결측치에 의한 것임

2. 정보탐색정도, 기대일치/불일치, 주거만족도의 수준

조사대상자의 정보탐색정도, 기대일치/불일치, 주거만족도의 수준을 파악하기 위해 평균 및 표준편차를 산출하였다〈표 3〉.

정보탐색정도를 살펴보면, 인적정보(M=3.25)와 분양사무소(M=3.21)를 통해 정보를 획득하는 경우가 높게 나타났다. 부산과 울산시의 아파트에 거주하는 주부를 대상으로 현 주거 선택시 주택정보 제공원의 도움 정도를 조사한 결과, 친구/친척/이웃/직장동료 등의 인적정보와 분양사무소/모델하우스를 통해 정보를 획득하였다는 오찬옥 외(1994)의 연구와 일치하는 결과이다.

기대일치/불일치 정도를 살펴볼 때, 기대불일치도보다는 기대일치도가 높았으나, 특히 유지관리(M=2.77) 부문이 기대일치도가 가장 낮은 항목으로 나타났다.

주거만족도의 수준은 내부시설 및 구조환경(M=3.27)에 가장 만족하였으며, 유지관리(M=2.94)에 가장 불만족하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 최신의 자재와 구조로 신축된 공동주택을 조사대상으로 하였기 때문에 내부시설 및 구조환경 부문에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 유지관리 부문에 대한 만족도가 가장 낮은 것은 단독주택과 달리 공동소유 부분이나 공동이용 부분에 대한 유지관리 문제가 발생하기 때문인 것으로 사료된다.

또한 김한수 외(1998)의 대구 도심 주거지역에서의 주거환경 만족도 조사 결과와 본 연구결과를 비교해 보면, 김한수 외의 연구에서는 대상지역이 도심지역이기 때문에 구매의 접근성에 대한 만족도가 높게 나타난 반면, 택지개발지구를 대상으로 한 본 연구결과에서는 접근성 요인보다는 주택내부의 내부시설 및 구조환경에 더 만족하는 것으로 나타나 조사대상 지역에 따라 주거환경 만족도에 차이가 있음을 알 수 있다.

조사대상자들은 주택을 구매할 때 친구, 친척, 이웃, 직장동료 등 인적정보와 분양사무소를 통해 정보를 탐색하였으나, 정보탐색 수준은 보통 보다 조금 높은 수준이었다. 또한 기대일치/불일치와 주거만족도를 비교해 본 결과, 기대일치(전체 M=2.94) 정도보다 주거만족도(전체 M=3.13) 수준이 다소 높게 나타났다.

3. 사회인구 및 주택관련 변인에 따른 주거만족도

사회인구 및 주택관련 변인에 따른 주거만족의 차이를 분석한 결과, 학력, 소득, 주택평수에 따라서만 유의한 차이를 보였다〈표 4〉. 즉, 사회인구학적 변인들 중 학력, 소득, 주택평수가 주거만족도를 예측할 수 있는 주요변수라고 할 수 있다.

학력에 따라서는 내부시설 및 구조환경에서만 유

〈표 3〉 정보탐색정도, 기대일치/불일치 및 주거만족도의 수준

	부동산중개소		분양사무소		금융기관		인적정보		상업매체		주택구매경험	
정보탐색정도	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D
	2.39	0.98	3.21	1.06	2.42	0.89	3.25	0.97	2.93	1.12	2.85	1.15
	내부시설 및 구조환경		단지환경		근린시설		유지관리		사회적 교류		전 체	
기대일치/불일치	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D
	2.99	0.52	2.98	0.51	2.99	0.58	2.77	0.55	2.99	0.49	2.94	0.39
	내부시설 및 구조환경		단지환경		근린시설		유지관리		사회적 교류		전 체	
주거만족도	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D
	3.27	0.43	3.24	0.49	3.15	0.54	2.94	0.46	3.10	0.45	3.13	0.30

<표 4> 사회인구 및 주택관련 변인에 따른 주거만족도의 차이

		내부시설 및 구조환경			단지환경			근린시설			유지관리			사회적교류			전 체		
		M	S.D	D	M	S.D	D	M	S.D	D	M	S.D	D	M	S.D	D	M	S.D	D
학력	고졸이하	3.23	0.38	A	3.30	0.46		3.24	0.56		2.97	0.48		3.02	0.45		3.15	0.30	
	전문대졸	3.18	0.44	A	3.19	0.47		3.04	0.46		2.87	0.42		3.10	0.50		3.08	0.29	
	대졸이상	3.27	0.48	B	3.20	0.53		3.15	0.56		2.99	0.44		3.19	0.39		3.18	0.30	
	F	4.45*			1.06			2.10			1.30			2.36			2.03		
소득	150만원이하	3.22	0.39		3.33	0.48		3.31	0.47	B	2.93	0.37		2.98	0.39	A	3.15	0.26	
	151~250만원	3.28	0.40		3.20	0.45		3.08	0.55	A	2.92	0.45		3.12	0.53	AB	3.12	0.32	
	251만원이상	3.29	0.49		3.19	0.51		3.09	0.55	A	2.97	0.52		3.17	0.39	B	3.14	0.31	
	F	0.45			1.47			3.54*			0.21			3.06*			0.17		
주택평수	30평이하	3.21	0.39	A	3.30	0.49		3.26	0.53	B	2.95	0.44		3.09	0.44		3.16	0.30	
	31~40평	3.20	0.39	A	3.21	0.41		2.96	0.50	A	2.89	0.48		3.09	0.46		3.07	0.28	
	41평이상	3.43	0.48	B	3.12	0.50		3.05	0.53	A	2.96	0.47		3.13	0.45		3.14	0.31	
	F	5.16**			2.27			5.57**			0.31			0.13			1.16		

1) * p<.05, ** p<.01, *** p<.001
2) D : Duncan Multiple Range Test : p<.05에서 유의성 검증

의적인 차이가 있었으며, 대졸이상일 때 내부시설 및 구조환경에 대해 가장 만족하는 것으로 나타났다.

소득에 따라서는 근린시설과 사회적 교류에서 유의적인 차이가 있었으며, 소득이 가장 낮은 집단에서 그 이상의 소득 집단보다 근린시설에 대한 만족도가 높았다. 이는 가정의 수입이 보다 높은 경우에 주택의 입지, 접근성, 생활시설 등에 만족한다는 선행연구(권오정, 1998; 김한수 외, 1998)와는 차이가 있는 결과이다. 또한 사회적 교류는 소득이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

주택평수에 따라서는 내부시설 및 구조환경과 근린시설에서 유의적인 차이가 있었다. 내부시설 및 구조환경의 경우 주택평수가 41평이상 집단에서 주거만족도가 가장 높은 것으로 나타나, 주택의 평수가 클수록 주거만족도가 증가한다는 선행연구(윤복자 외, 1996; 신영숙, 1998)와 일치하는 결과이다. 근린시설은 주택평수가 30평이하인 집단에서 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 주택의 평수가 30~40평형대에 거주할수록 스포츠시설, 감상·관람시설, 사교·위락시설 등에 대한 이용도가 높게 나타난 선행연구(이원영·강순주, 1999)의 결과와 비교하면, 주택평수가 클수록 근린시설에 대한 이용도가 높아, 근린시설의 부족에 대해 더 많이 인지하여 만족도가 다소 낮게 나타났으며, 주택평수가 작을수록 근린시설에 대한 이용 빈도가 적기 때문에 근린시설에 대한 만족도가 높게 나타난 것으로 해석된다.

이상의 결과를 종합해 보면, 사회인구 및 주택관련 변인에 따라 주거만족도에는 차이를 보였지만 대체적으로 학력이 높고, 주택평수가 클수록 내부시설 및 구조환경에 대한 만족도는 높게 나타났으며, 소득이 낮고, 주택평수가 작을수록 근린시설에 대한 만족도가 높게 나타났음을 알 수 있다.

4. 기대일치/불일치와 주거만족도의 차이 및 상관관계

기대일치/불일치와 주거만족도의 차이 및 상관관계를 분석하기 위해 대응표본 t검증과 Pearson의 적률상관분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

내부시설 및 구조환경, 단지환경, 근린시설, 유지관리, 사회적 교류 등 모든 하위영역에서 기대일치/불일치와 주거만족도간에 유의적인 차이를 보였으

<표 5> 기대일치/불일치와 주거만족도의 차이 및 상관관계

영역	개 별 항 목	기대일치/불일치[1]		주거만족도		t-value	correlation
		M	S.D	M	S.D		
내부 시설 및 구조 환경	각실의 규모 및 배치	3.03	0.75	3.26	0.69	3.40**	0.20**
	주택의 방 수	3.07	0.64	3.40	0.74	5.08***	0.19**
	내부 마감재료의 재질	2.78	0.93	3.04	0.84	4.03***	0.47***
	주택 내부의 채광	3.01	0.93	3.33	0.86	5.15***	0.54***
	주택 내부의 환기 및 통풍	3.10	0.91	3.35	0.77	4.05***	0.49***
	난방 및 급·배수시설	2.96	0.91	3.25	0.86	4.06***	0.37***
	소 계	2.99	0.52	3.27	0.43	-7.10***	0.35***
단지 환경	단지내 부대시설(놀이터, 노인정, 휴식공간, 운동시설 등)	3.03	0.95	3.37	0.89	5.46***	0.55***
	진입로의 상태	3.07	0.82	3.30	0.81	3.66***	0.43***
	단지내 녹지·조경시설	2.94	0.97	3.19	0.89	4.02***	0.57***
	단지내 주차시설	3.04	0.97	3.36	0.93	4.01***	0.31***
	단지내 쓰레기 처리장	2.78	0.79	3.01	0.88	3.34**	0.39***
	건물배치 형태 및 동 사이의 간격	2.84	0.91	3.19	0.91	5.54***	0.53***
	아파트 높이	3.13	0.62	3.32	0.74	3.40**	0.31***
	아파트 외관의 색상	3.04	0.72	3.33	0.85	4.80***	0.44***
	소계	2.98	0.51	3.23	0.49	-7.62***	0.56***
근린 시설	의료시설 이용의 편리성(병원, 약국 등)	3.20	0.88	3.48	0.79	4.62***	0.47***
	문화오락시설 이용의 편리성(극장, 스포츠센타 등)	2.69	0.85	2.84	0.90	2.36*	0.48***
	종교시설 이용의 편리성(교회, 절, 성당 등)	2.85	0.80	2.97	0.77	1.98*	0.43***
	대중교통시설 이용의 편리성	2.94	0.97	3.07	0.97	1.93	0.54***
	구매시설 이용의 편리성(수퍼, 쇼핑센타 등)	3.08	0.84	3.27	0.92	2.69**	0.37***
	공공시설 이용의 편리성(우체국, 동사무소 등)	3.07	0.87	3.17	0.91	1.68	0.58***
	교육시설 이용의 편리성(학교, 학원, 유치원 등)	3.13	0.88	3.27	0.91	1.99*	0.44***
	소계	2.99	0.58	3.15	0.54	-4.36***	0.60***
유지 관리	단지청결 및 위생상태	2.88	0.75	3.19	0.76	5.11***	0.37***
	단지내 시설물의 유지관리 상태	2.93	0.81	3.02	0.70	1.22	0.22**
	하자보수 수리의 서비스 상태	2.56	0.88	2.76	0.84	3.17**	0.47***
	관리비, 기타 유지비 부담액수	2.84	0.87	2.68	0.91	-2.40*	0.49***
	경비, 방범상태	2.81	0.75	2.92	0.73	1.67	0.27***
	소계	2.77	0.55	2.94	0.46	-4.52***	0.46***
사회적 교류	부모, 친척간의 근접성	3.01	0.78	3.06	0.83	0.91	0.42***
	이웃과의 친밀도	3.04	0.78	3.18	0.75	2.33*	0.41***
	이웃의 생활수준 및 교육수준	3.06	0.63	3.23	0.71	3.11**	0.36***
	이웃과의 친교를 위한 장소 및 시설	2.82	0.81	2.88	0.75	0.91	0.48***
	단지내 사람들의 전반적인 수준	3.05	0.67	3.17	0.60	2.39*	0.41***
	소계	2.99	0.49	3.10	0.45	-3.33**	0.55***
총 계		2.94	0.39	3.14	0.30	7.84***	0.53***

1) 점수가 높을수록 기대불일치도는 낮고, 기대일치도는 높음

2) * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

며, 기대일치 수준보다는 주거만족도가 높게 나타났고, 상관분석 결과 $p<.001$ 또는 $p<.01$ 수준에서 유의성을 보여 기대에 일치할수록 주거만족도는 높게 나타났다.

개별항목별로 살펴보면, 근린시설에서는 대중교통시설 및 공공시설 이용의 편리성이, 유지관리에서는 단지내 시설물의 유지관리 상태와 경비·방범상태가, 사회적 교류에서는 부모·친척간의 근접성, 이웃과의 친교를 위한 장소 및 시설에서 기대일치/불일치와 주거만족도 수준에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 조사대상지역이 중소도시인 진주시 택지개발 지구의 신축공동주택이기 때문에 도로망 정비가 잘 되어 있어 대중교통이나 공공시설 이용시 불편함을 덜 느끼며, 또한 부모친척간의 근접성 등에 대해서도 구매 전 주택에 대한 기대와 주거만족도에 차이가 없는 것이라 사료된다.

5. 주거만족도에 영향을 미치는 변인

사회인구 및 주택관련 변인, 정보탐색정도, 기대일치/불일치가 주거만족도에 미치는 상대적 영향력을 분석하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 6〉과 같다. 분산확대인자(VIF)를 확인한 결과 독립변인들간에 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 판단되었다.

분석 결과 내부시설 및 구조환경에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 내부시설 및 구조환경에 대한 기대일치/불일치(β=.353), 주택구매경험

〈표 6〉 사회인구 및 주택관련변인, 정보탐색정도, 기대일치/불일치가 주거만족도에 미치는 상대적 영향

종속변인 / 독립변인	내부시설 및 구조환경		단지환경		근린시설		유지관리		사회적교류		전 체	
	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β
사회인구학적변인												
주부학력	0.094	0.034**							0.071	0.136*		
남편직업(자영업)					0.159	0.128*						
주부취업유무	-0.144	0.067*										
주택관련변인												
주택평수					-0.007	-0.117*						
정보탐색변인												
분양사무소	0.077	0.187**					0.058	0.136*				
금융기관					-0.086	-0.142*						
인적정보												
상업매체					0.070	0.144*						
주택구매경험	0.070	0.186**									0.033	0.127*
기대일치/불일치변인												
기대일치/불일치 (내부시설및구조환경)	0.296	0.353***										
기대일치/불일치(단지환경)			0.545	0.565***							0.264	0.442***
기대일치/불일치(근린시설)					0.552	0.596***					0.101	0.195**
기대일치/불일치(유지관리)							0.382	0.461***				
기대일치/불일치(사회적교류)									0.474	0.519***		
constant	1.788		1.609		1.672		1.699		1.537		1.958	
R^2	0.239		0.319		0.420		0.214		0.295		0.330	

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

2) 가변인(dummy variables)을 사용한 경우 각 변인에 대한 비교집단(reference group)은 다음과 같음
: 남편의 직업(사무직), 주부의 취업유무(무), 이주전주택유형(단독주택)

(β=.186), 분양사무소(β=.187), 주부학력(β=.182), 주부의 취업유무(β=-.142) 등으로 23.9%의 설명력을 갖는다. 따라서 구매전에 가졌던 내부시설 및 구조환경에 대한 기대에 일치할수록, 이전의 주택구매경험과 분양사무소를 통해 정보를 획득했을수록, 주부의 학력이 높고 취업주부일수록 내부시설 및 구조환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

단지환경의 만족도에 영향을 미치는 변인은 단지환경에 대한 기대일치/불일치(β=.565)로 나타났으며, 31.9%의 설명력을 가지며, 구매 전에 가졌던 단지환경에 대한 기대와 일치할수록 단지환경에 대한 만족도는 높았다.

근린시설에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 근린시설에 대한 기대일치/불일치(β=.596), 금융기관(β=-.142)과 상업매체(β=.144)에 의한 정보탐색, 남편이 자영업에 종사(β=.128)하는 경우, 주택평수(β=-.117)로 나타났으며, 42%의 설명력을 갖는다. 즉, 구매 전에 가졌던 근린시설에 대한 기대와 일치할수록, 금융기관에 의해 주택에 대한 정보를 획득하지 않은 경우, 남편직업이 사무직에 비하여 자영업에 종사할수록, 상업매체를 통해 주택정보를 획득할수록, 주택평수가 적을수록 근린시설에 대한 만족도는 높았다.

유지관리에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 기대일치/불일치(β=.461), 분양사무소(β=.136)를 통한 정보탐색으로 나타났으며, 21.4%의 설명력을 갖는다. 즉, 구매 전에 가졌던 유지관리에 대한 기대와 일치할수록, 분양사무소를 통해서 주택정보를 획득한 경우 유지관리에 대한 만족도는 높았다.

사회적 교류에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 기대일치/불일치(β=.519), 주부학력(β=.136)으로 나타났으며, 29.5%의 설명력을 갖는다. 즉, 구매 전에 가졌던 사회적 교류에 대한 기대와 일치할수록, 주부의 학력이 높을수록 사회적 교류에 대한 만족도는 높았다.

전체 주거만족도에 영향을 미치는 변인은 단지환경에 대한 기대일치/불일치(β=.442), 근린시설에 대한 기대일치/불일치(β=.195), 주택구매경험(β=.127)으로 33.3%의 설명력을 갖는다. 즉, 구매 전 가졌던 단지환경과 근린시설에 대한 기대와 일치할수록, 이전의 주택구매경험을 활용할수록 주거만족도는 높은 것으로 나타났다.

전반적으로 살펴볼 때, 기대일치/불일치에 의한 주거만족도의 설명력이 높은 것으로 나타났다. 특히, 구매 전 가졌던 기대와 현 주거상태가 일치할수록 주거만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 또한 정보탐색정도는 하위영역별로 차이가 있지만 과거의 주택경험이 전체 주거만족도를 향상시켰으며, 내부시설 및 구조환경과 유지관리에는 분양사무소를 통한 정보가, 근린시설에는 상업매체에 의한 정보가 주거만족도를 설명하는데 중요한 변인으로 나타났다.

V. 결 론

본 연구는 진주시 택지개발지구에 위치한 신축공동주택 거주자들을 중심으로, 사회인구학적 변인, 정보탐색 및 구매 전에 가졌던 기대와 현 주거상태와의 일치/불일치 정도가 주택구매 후 주거만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과는 소비자에게 주택구매에 대한 효율적인 정보탐색 방안을 제공하며, 주택 공급자에게는 소비자의 구매 전 주택에 대한 기대수준과 주거만족 수준을 파악함으로써 다양한 주택상품을 개발하는데 유용한 자료로 제공하는데 목적이 있다.

연구결과를 통한 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회인구학적 및 주택관련 변인에 따라 주거만족도에는 차이를 보였지만 대체적으로 학력이 높고, 주택평수가 클수록 내부시설 및 구조환경에 대한 만족도는 높게 나타났으며, 소득이 낮고, 주택평수가 작을수록 근린시설에 대한 만족도가 높게 나타났다. 특히 학력의 경우, 대졸이상일 때 내부시설 및 구조환경에 대해 가장 만족하는 것으로 나타났으며, 이는 회귀분석의 결과와도 일치하는 것으로 학력수준이 높은 경우 내부시설 및 구조환경에 대한 세심한 평가가 이루어지며, 이를 통한 만족도가 높게 나타났다고 예측할 수 있다.

이러한 결과는 사회인구학적 및 주택관련 특성별

로 주거환경과 주택공급 계획이 차별화되어야 함을 시사한다. 즉 구택 공급시 사전에 소득, 학력, 주택 평수 등의 다양한 계층별 소비자의 주택에 대한 욕구를 파악하고, 차별화하여 공동주택 계획에 반영하는 것이 필요하다.

둘째, 정보제공적인 측면에서, 주택구매 전 소비자들이 이용하는 정보는 가족·이웃·친지·동료 등을 포함하는 인적정보와 분양사무소를 통해 정보를 획득하는 경우가 높게 나타났는데, 인적정보의 경우 소비자들이 정보를 획득하는데 드는 시간과 노력 등의 정보탐색 비용이 적게 들기 때문에 비교적 쉽게 이용한다고 볼 수 있으며, 객관적인 정보보다는 주관적인 정보에 이용되는 경향이 있다. 또한 분양사무소의 경우는 내부시설이나 구조환경과 유지관리에 대한 비교적 객관적인 정보를 획득할 수 있기 때문에 많이 이용했을 것으로 보여지며, 이러한 결과는 분양사무소를 통해서 정보를 탐색한 비중이 높을수록 내부시설 및 구조환경과 유지관리 면에서 주거만족도가 높다는 결과에서도 알 수 있다. 그 밖에 하위영역별로 결과에서 다소 차이를 보여주지만 정보탐색이 높을수록 주거만족도 수준은 높은 것으로 나타났는데, 특히, 근린시설 만족도의 경우 신문·잡지·전단지 등의 인쇄매체나 TV·라디오 등의 방송매체를 통한 상업매체에 의한 정보탐색이 높을수록 만족도가 높게 나타난 것은, 상업매체의 경우, 근린생활환경 위주의 광고를 통하여 소비자들의 인지정도를 높였기 때문으로 생각할 수 있다. 그러나 소비자들이 가장 신뢰할 수 있는 정보는 내부시설 및 구조환경과 전반적인 영역에서 유의하게 나타난 과거 자신의 주택구매 경험이라고 볼 수 있다.

본 연구의 결과를 통해서 볼 때, 주거환경의 하위영역별로 다양한 정보원천이 요구되고 있으므로, 주택정보원천을 다양화시킬 필요가 있으며, 주관적이고 상업적인 정보보다는 객관적이며 소비자들이 신뢰할 수 있는 정보가 필요하다고 생각되며, 이러한 차원에서 주택상담사 제도의 도입과 활성화가 필요하다고 보며, 원천별 정보제공 뿐만 아니라 주거환경과 관련된 내용별 정보제공이 이루어져야 함을 시사한다.

셋째, 주택구매 후 주거만족도와 기대일치/불일치와의 관계에서 볼 때, 주택구매 후 주거 만족도에 가장 큰 영향을 미친 변인은 하위영역 모두에서 기대일치/불일치 정도로 나타났고, 기대일치/불일치 정도와 주거만족도 사이의 상관분석 결과에서도 뚜렷하게 나타났다. 이러한 결과는 주택구매의 경우 역시 Oliver(1980)가 제시한 기대불일치 이론이 적용됨을 시사한다. 즉, 주택에 대해 구매 전에 가졌던 기대와 구매 후 실제평가가 일치할수록 소비자의 주택구매 후 만족도가 높게 나타났다고 할 수 있다. 따라서 주택구매 전 소비자들은 주택에 대한 정확하고 객관적인 정보를 획득하여, 구매 전에 정확한 평가가 이루어져야 할 것이다. 또한 주택 공급자의 입장에서는 주택구매자의 기대에 일치할 수 있는 주택을 공급함으로써 소비자 만족을 높일 수 있을 것이다. 즉, 주택에 대한 제품성과를 높이기 위한 노력이 이루어져야 하는데, 특히 거주자들의 기대불일치와 불만족 수준이 높은 유지관리 측면에서 거주자들의 불만을 해소하기 위해 지속적인 A/S 체계와 함께 공동주택 관리과정에서 거주자 지향적인 행정 업무제도가 도입이 되어 단지의 청결 및 위생, 시설물 관리, 경비 및 방범 등의 관리적 측면과 부대시설이나 조경, 주차, 쓰레기처리 등과 관련한 단지환경의 개선이 이루어져야 한다. 사회적 교류의 측면에서 거주자들의 친목을 도모할 수 있는 모임과 장소를 제공함으로써 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다. 또한 전반적으로 근린시설의 경우, 구매 전 기대와 실제 주거상태가 일치할수록 주거만족도가 높게 나타났으므로, 거주자의 근린시설 이용에 대한 만족도를 높이기 위해 지역사회 혹은 쇼핑 센타와의 연계를 통하여 거주자의 편의를 도모하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다.

■ 참고문헌

1) 권오정, 거주자에 의한 목조주택의 거주 후 평가, 대한건축학회논문집, 14권 11호, 1998.
2) 김학윤·이호배, 소비자행동, 무역경영사, 1996.

3) 김한수 · 임준홍 · 이수상, 도심 주거지에서의 주거환경 만족도와 선호성향에 관한 연구, 한국주거학회지, 9권 1호, 1998.
4) 대한주택공사, 공동주택단지 적정개발 밀도 연구, 43~44, 1988.
5) 배시화 · 홍형옥 · 주서령 · 은난순, 스틸하우스에 대한 성능기대와 모델 스틸하우스 만족, 주택연구, 6권 2호, 1998.
6) 서성한, 소비자 행동론, 박영사, 1991.
7) 신영숙, 서울과 충주시 거주자의 삶의 질과 주거환경 만족도 비교, 대한가정학회지, 제 36권 12호, 1998.
8) 양세화 · 오찬옥, 주거만족도 모델에서의 주거가치 역할 연구, 한국주거학회지, 7권 2호, 1996.
9) 오찬옥 · 양세화, 주택정보 요구에 관한 연구, 한국주거학회지, 5권 2호, 1994.
10) 유선영, 주거이동 결정에 따른 주택구입을 위한 소비자 정보 채널에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1986.
11) 윤복자 · 박남희, 신도시로 이주한 거주자의 주거만족 수준과 주거만족도 변화 분석, 한국주거학회지, 7권 1호, 1996.
12) 이언구, 공동주택의 사후평가, 주택, 47호, 1986.
13) 이원영 · 강순주, 성남지역 거주자들의 여가문화시설 이용실태 및 요구에 관한 연구, 대한가정학회지, 제 37권 12호, 1999.
14) 이학식 · 안강호 · 하영원, 소비자 행동, 법문사, 1997.
15) 조성명 · 강순주, 서울 근교 신도시, 분당지역 아파트 거주자의 주거가치와 주거만족, 한국주거학회지, 8권 1호, 1997.
16) 주거학연구회, 전국 도시 거주자의 주택상담경험에 따른 주택정보 요구도, 대한가정학회지, 37권 2호, 1999.
17) Mowen, J. C. and Grove, S. T., Search Behavior, Price Paid and Comparison Other: An Equity Theory Analysis of Post Purchase Satisfaction, in H. K. Hunt and R. L. Day, 1982, pp57-63.
18) Preiser, W. F. F., H. Z. Rabinowitz and E. T. White, Post-Occupancy Evaluation, N. Y.: Van Nostrand Reinhold, 1988.
19) Richard L. Oliver, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, Journal of Marketing Research 17, Nov. 1980. pp460~469.
20) Schlagel, Beth E, The Usefulness and Availability of Information in the Home-Buying Process: A Comparison of First-Time and Repeat Buyers, Unpublishrd Doctoral Dissertation, University of Minnesota, St., Paul, MN, 1990.