

아파트 커뮤니티의 서비스스케이프가 주거만족 및 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 신혼희망타운을 대상으로

황연희* · 박종우**†

* 숭실대학교 프로젝트 경영학과

** 숭실대학교 경영학부

A Study of the Effects of an Apartment Community's Servicescape on Resident Satisfaction and Quality of Life: A Focus on New Hope Town

Hwang, Youn Hee* · Park, Jong Woo**†

* Department of Project Management, Graduate School of Soongsil University

** Department of Business Administration, Soongsil University

ABSTRACT

Purpose: The purpose of this study is to analyze the influence of physical and social servicescape of apartment community facilities on residential satisfaction and quality of life among newlyweds who have been married for less than 7 years.

Methods: In this study, a survey was conducted among 361 Newlywed Hope Town residents who have been married for 7 years or less, and frequency analysis, reliability, validity, and hypothesis testing were conducted using SPSS 22.0.

Results: The results of this study are as follows. First, the physical service environment (spatiality, convenience, aesthetics, and comfort) has a significant effect on residential satisfaction. Second, social service landscape (human service, customer similarity, customer suitability) has a significant effect on residential satisfaction. Third, the physical service landscape has a significant effect on quality of life. Fourth, the social service landscape had a significant impact on quality of life. Finally, residential satisfaction has a significant effect on quality of life.

Conclusion: This study found that community facilities in Newlywed Hope Town, an apartment complex for newlyweds who have been married for less than seven years, affect residential satisfaction and quality of life in both the physical and social environments. The significance of the study is that the community of the Newlywed Hope Town apartment was approached as a physical environment such as spatial organization

● Received 7 May 2023, 1st revised 16 May 2023, accepted 30 May 2023

† Corresponding Author(jongpark7@ssu.ac.kr)

© 2023, Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

and facilities and a social environment of human services, and the relationship between the effects on residential satisfaction and quality of life was examined. In the future, it is necessary to study the effects of communities for young couples such as the Newlywed Hope Town apartment on residential satisfaction and quality of life.

Key Words: Community Servicescape, Residential Satisfaction, Quality of Life

1. 서 론

현대 사회에서는 주거환경이 우리 삶에서 매우 중요한 요소 중 하나다. 우리나라 초기 주택정책은 도시화가 진행되면서 주택 보급률을 높이는 데 초점을 맞췄다(강순주 등, 2012). 1970년대 중반은 아파트 거주 가구가 겨우 2%대에 불과했으나 인구주택총조사 결과 2021년 기준으로 아파트 거주 가구의 비율이 63.5%로 증가하면서 현재 아파트는 우리나라의 대표적인 주택형이 되었다.

인간은 이웃과 더불어 살며, 함께 공유한 일상을 통해 주체성과 존재가치를 찾는 거주자의 본질적 특성을 보인다. 주택은 우리 삶의 필수 영역이기 때문에 삶의 질과 만족, 웰빙 등 행복의 중요한 하위 구성요소라 주장하였다(Výboštok & Štefkovičová, 2023). 우리나라는 1976년 공급된 잠실 아파트단지에 공유공간이 처음 만들어지면서 주거만족(Residential Satisfaction) 및 삶의 질(Quality of life)을 고려하기 시작했다. 아파트단지 내 공유공간인 커뮤니티시설을 통해 공동활동 참여자들끼리 지속적 접촉이 이루어지고, 이를 통해 공동체 의식이 싹트며 주거지에 대한 애착심을 형성한 것으로 나타났다(김석경 등, 2001). 더불어 아파트의 공유공간인 커뮤니티시설의 이용 빈도가 높을수록 이웃 간의 상호작용을 통해 거주자의 주거만족이 올라가며, 더 나아가 개인의 심리적 스트레스 완화에 도움을 준다는 결과도 확인하였다(최윤영, 2020). 이처럼 아파트의 커뮤니티시설은 이웃 간 유대감이 형성되며 주거만족과 삶의 질을 높이는 계기가 되고, 한발 더 나아가 사회 병리 현상의 완화에도 도움이 되며, 지속적인 거주상태를 유지하는데 긍정적인 연구 결과가 있었다(이라영, 2010). 이는 삶의 만족도를 증가시키는 데 사회적 관계와 물리적 환경이 크게 영향을 미치며, 정책입안자들이 중요성을 인식해야 한다고 하였다(Mao et al., 2020).

아파트의 커뮤니티는 물리적 공간과 이를 함께 공유하는 사람들 간의 관계적 측면이 결합 되어 형성되었다. 물리적 공간의 서비스스케이프와 더불어 이용자 간, 또는 직원과 이용자 간의 확장된 사회적 서비스스케이프도 중요한 환경요소로 강조되고 있다. 아파트 커뮤니티 공간은 서비스 접점에서 물리적 환경과 사회적 단서의 중요한 역할을 한다. 하지만 건설사들이 제공하는 아파트의 커뮤니티 공간은 커뮤니티를 이용하는 사람들을 고려하지 않은 채 형식적인 공급에 그치고 있다는 지적이 제기되었다(류정임, 2022). 커뮤니티에 관한 기존 연구들은 커뮤니티의 시설적 측면이나 커뮤니티 의식의 차이, 혹은 커뮤니티 의식에 영향을 끼치는 요인 등에 그치고 있다고 밝혔다(김태균·최민섭, 2018).

오늘날 우리 사회는 비혼자가 늘고 출산인구가 줄며 정부는 이를 해결하기 위해 신혼희망타운을 지어 공급하고 있다. 신혼부부를 위한 보육 특화 설계와 주거서비스를 통해 향후 자녀 출산 및 양육에 긍정적 영향을 미치도록 특화 전략으로 세워진 곳이다. 천현숙(2022)은 주거가 안정돼야 아기의 울음소리도 들을 수 있다며 주거지원으로 장기적 삶의 질 제고 역할을 하며, 안정적 주거와 보육 시스템이 잘 갖춰진 주거지원 정책이 갖춰져야 한다고 하였다. 신혼희망타운은 신혼부부를 위한 맞춤형 커뮤니티시설을 제공하여 입주자들의 주거만족도 제고뿐만 아니라, 위라벨 공간을 통한 스트레스 완화에 도움을 줄 수 있다고 밝혔다(권혜진 등, 2020).

주거만족과 삶의 질은 복지나 행복 정도를 나타내는 개념으로 주거는 삶의 질과 직접적으로 연관을 지닌다. 주거

시설에서 자주 이용하는 공간의 구조와 시설 및 다양한 활동들은 생활을 편리하고 안전하게 인식하며, 제공되는 서비스 품질에 따라 삶의 질과 만족도가 달라진다. 따라서 본 연구는 신혼희망타운 아파트에 거주하는 입주민을 대상으로 아파트단지 내 커뮤니티시설의 서비스스케이프가 주거만족과 삶의 질에 미치는 영향 관계를 분석하고, 이를 기반으로 안정적 삶을 통해 출산율 및 사회적 문제해결에 기여하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 커뮤니티의 서비스스케이프

현대사회에서 다양하게 활용되고 있는 커뮤니티(Community)는 공동체, 또는 사회를 의미하며 Com(함께)와 Munis(봉사하는 일)의 라틴어의 합성어다. 커뮤니티의 개념이 처음 사용된 것은 Perry(1929)가 뉴욕 지역계획에서 근린주구(neighborhood)를 커뮤니티 계획의 단위로 사용하면서 명확히 사용되었다. McMillan & Chavis(1986)는 커뮤니티를 일정한 영역 혹은 지역을 공유하는 사람들 사이의 관계로 보았으며, 이런 관계가 지속될 것이라는 믿음과 신뢰를 바탕으로 한 공동의식을 커뮤니티 의식이라고 정의했다. 또한 관계적인 측면보다 공간적인 측면을 강조하며 사람들의 공동생활이 이뤄지는 일정한 범위의 지역을 커뮤니티라 정의했다.

국내에서는 커뮤니티를 특정 지역에 거주하는 구성원들 간의 사회적 상호작용을 통해 유대감과 소속감을 공유하며, 독자적 특징을 갖고 스스로 유지하고, 재생산하는 능력을 갖춘 사회 집단으로 정의해왔다. 즉 다수의 사람이 일정한 장소에 함께 살면서 공동의 가치관과 이념을 가지는 사회적 집단을 말하기도 하며, 동일한 지역에 거주하는 사람들이 연대 의식을 통해 공공의 이익을 추구하는 사회 집단을 의미하기도 한다(강순주 등, 2012).

서비스스케이프(servicescape)란 다양한 정의를 제시하고 있다. 서비스스케이프는 서비스(Service)와 스케이프(Scape)의 합성어로, 서비스 접점에서 제공되는 물리적 환경을 의미한다. Bitner(1992)는 인위적으로 조성된 물리적 환경을 서비스스케이프의 개념으로 제시하였다. 그러나 Baker(1987)는 서비스의 이용자에게 제공되는 물리적 환경 외에도 직원이나 사회적 구성원까지를 포함하여 서비스스케이프라 정의하며 개념이 확대되었다. 서비스스케이프는 고객과 종업원 사이에서 발생하는 인지적, 감정적, 생리적 반응을 불러일으키는 모든 환경요소로 고객과 종업원의 상호작용에도 영향을 미친다고 보았다(Bitner, 1992).

서비스스케이프는 마케팅 분야의 커피숍이나 호텔, 레스토랑 등 상업 시설이나 레저시설 분야에서 기업의 이미지 홍보를 위한 수단으로 이용되고 발전해 왔다. 특히 마케팅 분야의 서비스스케이프는 고객이 서비스의 이용 및 구매에 결정에 직접적 영향을 주는 중요한 가치를 내포하는 개념이라 하였다(김영희, 2022). 아파트의 커뮤니티시설은 실내 운동 시설, 작은 도서관, 아동 돌봄시설, 휴게공간 등 주민공동시설로 건강, 문화, 교육, 복지 등을 통해 삶의 질을 향상시키고(권혜진 등, 2020), 다양한 공동체 문화를 형성한다(김태균·최민수, 2018). 본 연구에서는 아파트의 커뮤니티시설의 서비스스케이프를 물리적 서비스스케이프(Physical Servicescape)와 사회적 서비스스케이프(Social Servicescape)로 분석하였다. 이를 위해 물리적 서비스스케이프의 4개 하위요인인 공간성, 편의성, 쾌적성, 심미성과 사회적 서비스스케이프의 3개 하위요인인 인적 서비스, 고객 유사성, 고객 적합 행동으로 나누어 측정하고자 한다.

2.1.1 물리적 서비스스케이프

Kotler(1973)는 물리적 서비스스케이프를 소비자들의 행동에 영향을 미치는 서비스 환경으로 간주했다. 그러나 Baker(1987)는 서비스 제공 시 기업과 소비자 간의 상호작용이 일어나는 환경으로, 기업의 이미지와 소비자의 행동

에 영향을 미치는 요소로 본다고 했다. Bitner(1992)는 물리적 서비스스케이프를 인간이 만든 건축된 환경으로 바라 보고, 직원과 고객의 행동에 대하여 기업이 통제할 수 있는 모든 인공적이고, 물리적인 주변 환경을 의미하는 서비스가 이루어지는 총체적인 환경이라 주장하였다.

아파트의 커뮤니티 공간은 서비스 시설로 무형성, 비 분리성, 이질성, 소멸성의 특성이 있어 고객이 서비스를 소비 하기 이전까지는 그 형태와 가치를 확인하기 어렵다. 고객들은 서비스의 유형적 증거를 물리적 공간의 환경에서 찾으려 한다(이우산 등, 2017). 물리적 서비스스케이프는 무형의 서비스를 유형화시키는 중요한 역할을 하므로, 서비스 제공자와 소비자가 함께 공유하는 장소에서 상호작용이 이루어지는 환경을 의미한다. 따라서 서비스가 근본적으로 지니는 무형적 특징 때문에 고객의 만족을 높이기 위해서는 눈에 보이는 물리적 환경요소를 이용하여 유형화시키는 전략이 필요하다(Zeithmal et al., 1985).

국내의 선행연구도 목적에 따라 물리적 서비스스케이프에 대한 개념의 차이를 보인다. 무형적인 서비스를 전달하는 데 동원되는 모든 유형적 요소는 고객과 서비스 제공자 사이의 상호작용이 발생하는 인공적인 물리적 환경과 같이 다양한 시각에서 연구되고 있다. 조우제(2004)는 패밀리 레스토랑이나 호텔 레스토랑을 대상으로 물리적 환경요소에 대하여 쾌적성, 청결성, 편의성, 공간성, 오락성, 심미성 등 6가지 요인을 적용하여 영향 관계를 연구하였다. 그 결과 쾌적성, 공간성, 오락성, 편의성은 긍정적인 영향을 미쳤으나 청결성과 심미성은 긍정적인 영향을 미치지 못했다.

본 연구에서는 신혼희망타운 아파트 커뮤니티의 물리적 서비스스케이프의 구성을 Bitner(1992)가 제시한 주변 환경과 공간 배치의 가능성을 바탕으로 공간성, 편의성, 쾌적성, 심미성 등을 측정 변수로 영향 관계를 분석하려 한다. 아파트 커뮤니티의 물리적 서비스스케이프의 공간성, 편의성, 쾌적성, 심미성을 구성요인으로 연구하였다. 공간성은 시설의 장비와 비품 등이 효율적으로 배치되었는지, 공간의 크기나 형태가 적절한지, 공간 간의 이용이 편리한 접근성을 고려하여 계획하는지(이선미, 2022) 등을 포함한다(한지은·남경숙, 2015). 편의성은 커뮤니티를 이용하는 이용자들의 이동 경로나 이용 시 편안함과 편리함 등이 해당한다. 심미성은 공간의 미적 요소로 커뮤니티의 디자인적 매력이나 아름다운 정도를 의미한다. 쾌적성은 커뮤니티 공간의 청결함이나 온도와 습도, 조도 등이 적정한지 측정한다.

2.1.2 사회적 서비스스케이프

사회적 서비스스케이프는 소비하는 환경이 자신에게 적합한 장소인지 보여주는 사회적 요소들로 장소의 정체성을 보여주는 단서며(김현경 등, 2017) 직원과 고객 간의 소통을 통해 서비스를 평가하는 것이다(Baker, 1987). 소비자들은 물리적 환경뿐만 아니라 주관적이고 측정하기 어려운 사회적, 상징적 환경도 고려해야 한다는 것을 주장하였다(Rosenbaum & Massia, 2011). 이전 연구에서는 물리적 환경에 대한 것이 대부분이었지만, 요즘은 종업원이나 같은 공간에 있는 다른 고객과 같은 사회적 환경도 서비스의 무형적인 요소를 차별화할 수 있는 중요한 요인이 된다. 사회적 서비스스케이프는 서비스 접점에서 커뮤니티 종사자와 고객, 고객과 고객 간의 상호작용으로 고객의 행동과 반응에 영향을 미치는 환경적인 요인을 의미한다.

인적 서비스는 커뮤니티 종사자가 고객이 서비스 환경을 지각하는 데 미치는 영향력으로 종사자의 적극적 태도나 전문성, 외적 요인, 진정성과 관련이 있다. 고객 유사성은 커뮤니티를 이용하는 고객이 자신과 유사하다고 느끼는 정도를 말하며, 외모나 나이, 수준, 옷차림 등이 자신과 비슷하다고 느끼면 그들 사이에서 편안함과 좋은 감정을 갖게 된다(Brocato et al., 2012). 다른 고객의 존재 여부는 서비스 환경에서 중요한 역할을 하며, 고객의 행동은 다른 고객들로부터 큰 영향을 받는다는 사회촉진이론을 바탕으로 주장하였다. 고객 간의 적절한 행동은 소비 환경과 관련이 있으며, 다른 고객의 행동은 서비스 환경의 이미지와 분위기를 형성하여 고객의 사회적 가치에 영향을 미친다(변광

인 등, 2014). 또한, 서비스 환경은 대부분 다른 고객이 존재하는 상황에서 이루어지므로, 서비스스케이프에서는 타 고객의 영향을 고려하는 것이 중요하다. 본 연구는 류정임·이연준(2020)의 선행연구를 바탕으로 사회적 서비스스케이프의 인적 서비스, 고객 유사성, 고객 적합성 등을 측정 변수로 사용하였다. 이를 통해 아파트 커뮤니티의 사회적 서비스스케이프를 실증 분석하고, 이를 기반으로 주거 만족도와 삶의 질 간의 관계를 조사하고자 한다.

2.2 주거만족

주거는 인간다운 삶을 유지하고 살아갈 기본 권리 중 하나로 헌법 제35조 ‘국가는 주택개발정책 등을 통하여 모든 국민이 쾌적한 주거생활을 할 수 있도록 노력하여야 한다’로 국가의 의무사항을 규정하고 있다(배진희, 2012). 주거 만족은 거주자가 주거환경에 대해 만족하는 정도를 나타내는 개념이다. 초기 연구에서 주거만족의 개념을 연구한 Fried & Gleicher(1961)는 주거의 질을 측정하는데 구조적 특성보다 주거 만족도가 더 적합하다고 주장하였다. 가족과 이웃과의 사회적 유대감이 주거만족과 관련이 있다고 보았으며, 친밀도에 따라 만족도가 달라진다. 그러므로 생애주기, 소득, 이웃과의 관계, 사회적 지위 등이 주거의 사회적 환경에 영향을 미치게 된다(정석황·장석주, 2016).

Gallogly(1974)는 주거 선택 과정을 조직적인 의사결정과정으로 파악하며, 가족들의 사회적 배경, 개인의 동기와 가치관, 문화적 배경 등이 작용해 주거만족이 나타나게 된다고 보았다. 주거만족의 요인은 개인적 특성, 직업, 경제력, 지역성, 주거환경 등에 따라 각 개인이 느끼는 만족도가 다르며, 본인의 능력이나 이웃 간의 공동체 활성화에 따라 상대적인 반응 정도가 다르게 나타난다. 또한, 아파트의 입지 여건과 단지의 배치 등 공간적 시설도 주거만족에 영향을 미치게 된다(안치환, 2014). 주거만족은 주택을 둘러싼 물리적 요소를 넘어서 주택에 거주하는 거주자가 경험하며 느끼는 사회적 및 정서적 요소에 의해서도 영향을 받는다고 하였다. 즉 주거만족이 높아질수록 현재 거주하는 아파트에 계속 거주할 의사가 높아진다고 하였다(김태균·최민수, 2018). 주거환경의 서비스 품질의 향상은 매우 중요하다. 아파트를 건설할 때 입주민들의 만족도와 삶의 질을 향상하기 위해 커뮤니티 공간을 마련하지만, 이러한 공간들은 적극적으로 활용되지 못하는 경우가 많다. 이는 입주민들의 만족도, 기대 수준, 선호도 등을 충분히 이해하지 못하기 때문이다. 선행연구에서는 커뮤니티 공간의 이용 빈도가 주거 만족도에 큰 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 또한, 공간 디자인적 특성과 사람들 간의 관계에 따라 안정감과 편안함은 주거 만족도에 큰 영향을 미친다는 것도 밝혀졌다(정명희, 2022). 따라서 본 연구에서는 젊은 신혼부부와 어린아이들이 많이 거주하는 신혼희망타운 아파트단지에서 커뮤니티시설 이용과 주거 만족도 간의 관계를 조사하고자 한다.

2.3 삶의 질

최근 들어 세계적으로 삶의 질에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있는데, 과거에는 물질적 풍요와 경제적 성장을 중시 여겼다면 현대에 와서는 정신적인 만족과 안정적 삶의 중요성을 강조하고 있다(김지영 등, 2019). 삶의 만족은 자기 삶에 대한 주관적 평가로 인생과 생활에 대한 주관적 평가를 의미한다(Diener, 1984). 사람들은 자신이 거주하는 장소에 대해서 각자 느끼는 주관적인 만족감과 행복함에 근거하여 행복의 정도를 측정하고 있다. 행복을 결정짓는 데 영향을 미치는 삶의 질은 각 개인의 느끼는 정도가 다르므로 개인 삶의 질을 예측하기는 매우 어렵다. 삶의 질(Quality of life)은 삶을 보다 가치 있게 만드는 요소들을 포괄한 개념으로 객관적 생활 조건과 개인의 주관적 인지 및 평가가 제시되었다(통계청, 2019). 개인이 만족과 행복, 욕구의 충족을 포함하는 개념으로 삶의 질을 해석했다. 삶의 질은 다면적 영역을 포함한 추상적 개념이지만 일반적으로는 개인의 번영을 의미하고, 개인의 삶에 대한 만족이나 경험을 나타냈다(지은구, 2018).

삶의 질에 관한 연구는 사회과학 분야에서 광범위하게 연구됐다(박성현, 2019). OECD는 매년 세계 국가들을 기준으로 더 나은 삶의 지수(better life index)를 조사 발표하며, EIU는 삶의 질 지수(Quality of life index)를, 그리고 유엔개발계획(UNDP)은 인간개발지수(human development index) 등 삶의 질에 관한 다양한 연구들이 조사되고 있다. 사회지표연구(social indicators research)는 더 객관적인 시각에서 삶의 질에 대한 많은 자료를 축적해왔다. WHO(1993)는 삶의 질을 문화권 및 가치 체계의 맥락 안에서 한 개인이 자신이 차지하는 상태에 대한 개인적인 인식이라고 정의한다. 삶의 질은 객관적으로 또는 주관적으로 측정될 수 있다. 객관적 측정 지표에는 실질적인 교육 수준, 수입 수준, 직업, 신체적 활동 등이 포함된다. 주관적 측정 지표에는 결혼 생활, 경제적 상황, 가족 관계 등 대상자 자신의 생활 경험에 대한 만족도가 포함된다(박정숙, 1989).

선행연구에서는 공동체 의식과 주거 만족도가 삶의 질에 미치는 영향, 이웃과의 관계를 통한 주거환경 만족과 삶의 질에 미치는 영향, 사회 커뮤니티 특성이 삶의 질에 미치는 영향 등이 주로 연구됐다(김지영 등, 2019). 본 연구에서는 아파트 커뮤니티의 서비스스케이프와 삶의 질 간의 관계와 주거만족과 삶의 질 간의 관계를 조사하고자 한다. 이를 위해 세계보건기구에서 개발한 삶의 질 척도(Whoqol Group, 1998)를 번안하여 재구성한 한국어판 세계보건기구 삶의 질 간편형척도(WHOQOL-BREF)의 5개 하위영역(전반적인 삶의 질과 만족도 영역, 신체적 건강 영역, 심리적 영역, 사회적 영역, 생활환경 영역) 중 김정미(2020)의 연구를 참조 연구하여 본 연구에 설계하고 설문을 구성하여 삶의 질을 실증분석 하였다.

3. 연구 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 신혼부부를 위해 마련된 신혼희망타운 아파트 커뮤니티의 서비스스케이프가 주거만족 및 삶의 질에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 한다. 문헌 연구를 바탕으로 서비스스케이프의 하위변수를 물리적 서비스스케이프(공간성, 심미성, 쾌적성, 편의성)와 사회적 서비스스케이프(인적 서비스, 고객 유사성, 고객 적합성)로 제시하고, 주거만족과 삶의 질의 영향 관계를 실증적으로 분석하고자 Figure 1과 같이 연구모형을 설정하였다.

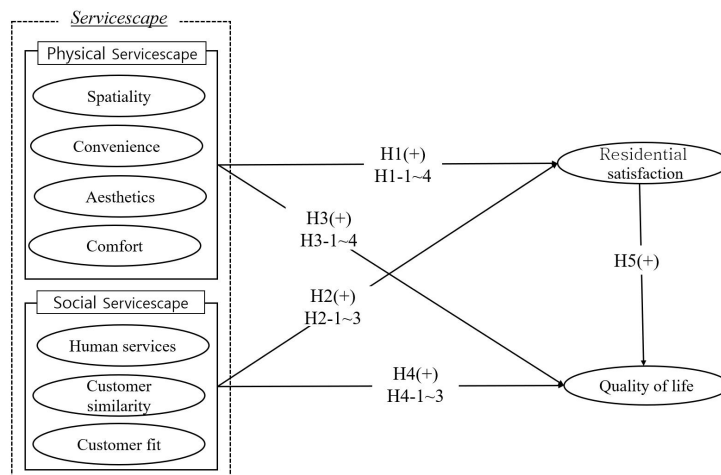


Figure 1. Research Model

3.2 연구가설의 설정

아파트단지의 커뮤니티시설은 주민들이 공동체 생활에 참여하고 영위할 수 있도록 그 중심의 장을 제공하는 시설이다(김석경 등, 2001). 선행연구에서 커뮤니티시설은 아파트 만족에 미치는 영향이 크며 이는 주민들 간의 소속감과 결속력 즉, 공동체 의식을 형성하기 위한 주요한 역할을 하고 주거만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(강희선·이영수, 2016). 아파트 커뮤니티를 통해 소속감과 공동체 의식을 갖고(강순주 등, 2012), 이웃 간 서로 공감하며 주거만족을 위해 노력하고 있다. 따라서 본 연구는 신혼희망타운 아파트 커뮤니티의 서비스스케이프가 주거만족에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예측하여 이를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1 : 물리적 서비스스케이프가 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 공간성은 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 편의성은 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 심미성은 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 쾌적성은 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 사회적 서비스스케이프가 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 인적 서비스는 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 고객 유사성은 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 : 고객 적합성은 주거만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

커뮤니티시설과 외부공간은 입주자들의 소속감과 결속력을 강화하는 데 기여하며 주거만족 향상에 긍정적 영향을 미쳐 거주자들의 삶의 질에 기여 할 수 있다(김민규, 2013). 커뮤니티 특성이 거주민의 삶의 질에 미치는 영향에서 커뮤니티와 삶의 질에 관해 물리적 시설 및 사회적 특성이 삶의 질을 향상하는 것으로 나타났다(김주현·안용진, 2017). 본 연구는 아파트 커뮤니티의 서비스스케이프가 삶의 질에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3 : 물리적 서비스스케이프가 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 공간성은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 편의성은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 : 심미성은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4 : 쾌적성은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 사회적 서비스스케이프가 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-1 : 인적 서비스는 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-2 : 고객 유사성은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4-3 : 고객 적합성은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다양한 활동이 이뤄지는 주거환경에 대한 만족도가 그들의 전반적인 삶의 만족도를 높일 수 있다는 것이다. 삶의 질 인식에 영향을 미치는 요인을 파악하는데 주거지의 물리적 환경과 이웃 관계를 단방향적으로만 이해하는 데 그쳤었다. 일부 연구들은 주거지의 물리적 환경과 이웃 간의 상호작용 가능성을 제기한다. 분석 결과 거주지 안전과 주민의 호혜적 관계 간에 상호작용이 삶의 질에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(김지영 등, 2019) 이를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H5 : 주거만족은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 측정 도구

본 연구는 제안된 가설의 실증적 분석을 위하여 선행 연구의 사례를 참조하여 측정 문항을 개발하고, Likert 7점도(‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(7점)’)의 등간척도를 사용하여 측정하였다. 변수의 측정 문항과 조작적 정의를 요약하면 다음 <Table 1>과 같다.

Table 1. Operational Definition of Variables and Measurement Details

Variable		Operational Definition	Measurement details	References
Service scape	Physical Sericescape	Spatiality	The degree of awareness of the efficiency of space arrangement, size, convenience, appropriateness of signs, etc.	Bintner(1992), Han Ji eun & Nam Kyung sook (2015)
		Convenience	Functionally convenient and easy to use space	
		Aesthetics	Harmony and aesthetics of the space	
		Comfort	Degree of perception of comfort such as temperature, hygiene, and illumination of space	
	Social Sericescape	Human Service	The degree to which employees (managers, lecturers, etc.) are aware of their efforts and expertise	Baker(1986), Byun Kwang in (2014), Ryu Jeong im & Lee Yeon jun (2022)
		Customer similarity	The extent to which users perceive their identity with others	
Customer Fit		The degree to which residents are aware that they are behaving appropriately in the situation		
Residential Satisfaction	Residential Overall Satisfaction	The degree of happiness, convenience, and satisfaction felt through residential life	Fried and Gleicher (1961), Jung Myeong hee (2022)	
Quality of life	Overall satisfaction with quality of life	The degree to which one feels meaningful and satisfied with one's life and how one perceives one's interpersonal relationships	Kim Jeongmi (2020)	

3.4 연구방법

본 연구는 아파트 커뮤니티의 서비스스케이프가 주거만족에 미치는 영향 관계를 규명하고자 선행연구를 고찰하였다. 서비스스케이프의 하위차원으로 물리적 서비스스케이프, 사회적 서비스스케이프를 제시하였으며, 이들 변인 간의 영향 관계를 실증적으로 검증하고자 하였다. IBM SPSS 22.0을 활용하여 수집된 자료를 분석하고 가설을 검증하였다. 표본의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였으며, 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 사용하여 측정 도구의 신뢰도와 타당도를 분석하였습니다. 회귀분석을 통해 아파트 커뮤니티의 서비스가 주거 만족도와 삶의 질에 미치는 영향을 검증하였습니다.

4. 분석결과

4.1 자료의 수집 및 표본 특성

본 연구는 선행연구를 바탕으로 위례 신혼희망타운 아파트의 입주민을 대상으로 2022년 8월 3일부터 2023년 3월 10일까지 구글 설문 및 대면 방문 등을 통해 설문조사를 하였다. 수집된 설문지는 총 381부로 이 중 결측치와 불성실한 응답 20부를 제외한 361부의 표본으로 선정하였다. 먼저 본 연구의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 표본 특성을 정리 요약하면 <Table 2>와 같다.

Table 2. Sample characteristics(n=361)

Classification		Frequency	Rate
Gender	Male	71	19.7
	Female	290	80.3
Age	20s	8	2.2
	30s	193	53.5
	40s	155	42.9
	50s	5	1.4
Final Academic Background	A high school graduate or below	32	8.9
	College graduate or less	306	84.8
	Graduate school graduation	23	6.3
Community use count	Use once or twice a month	180	49.7
	Use once or twice a week	119	32.8
	Almost everyday	62	17.5
number of families	2	42	11.6
	3	99	27.4
	4	188	52.1
	5 or more	32	8.9

4.2 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정 항목 및 구성 개념의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 계수를 통한 내적 일관성 검토, 수행하였다. 요인추출방법은 주성분 분석을 이용했고 요인회전방식은 직교 회전인 Varimax 방식을 이용했다. 서비스스케이프의 요인 분석결과, 요인별로 요인적재치가 0.50 이상으로 중요한 변수로 판단되었다. 모든 요인은 최소값 .521 이상으로 유의한 수준을 보이고 있으며, 측정 문항의 요인 적재량 및 KMO 값은 독립 변수 서비스스케이프 .952으로 요인분석을 위한 변수의 선정이 좋은 편이다. 또한 Bartlett의 구형성 검정 (유의 확률)이 .000으로 나타나 요인분석에 적합하다고 판단된다. 신뢰성 분석결과 Cronbach's α 계수가 모두 0.6 이상으로 나타나, 본 연구에 사용되는 구성 개념들은 높은 신뢰성을 확보하였음을 알 수 있다. 결과는 <Table 3>와 같다.

Table 3. Reliability and feasibility verification result of servicescape

Variables	Factor Loading							Cronbach's α
	1	2	3	4	5	6	7	
Human service5	.844	.176	.200	.211	.224	.124	.157	.932
Human service1	.834	.196	.221	.218	.210	.131	.155	
Human service2	.714	.200	.178	.291	.163	.275	.165	
Human service3	.634	.278	.204	.300	.153	.232	.190	
Human service4	.521	.253	.202	.214	.198	.344	.375	
Aesthetic3	.183	.801	.172	.205	.207	.115	.187	.901
Aesthetic2	.178	.763	.213	.216	.198	.082	.152	
Aesthetic1	.212	.740	.142	.205	.137	.182	.226	
Aesthetic4	.193	.717	.170	.145	.232	.248	.184	
Convenience4	.117	.164	.818	.099	.192	.180	.108	.899
Convenience2	.236	.141	.786	.189	.204	.097	.161	
Convenience3	.143	.173	.779	.131	.123	.171	.108	
Convenience1	.211	.156	.740	.219	.321	.088	.076	
Comfort3	.213	.184	.174	.802	.089	.190	.087	.903
Comfort4	.207	.146	.159	.784	.120	.068	.076	
Comfort1	.202	.231	.121	.756	.226	.201	.169	
Comfort2	.243	.209	.197	.713	.229	.245	.227	
Spatiality3	.241	.249	.252	.170	.774	.169	.106	.919
Spatiality1	.196	.186	.266	.166	.756	.265	.162	
Spatiality2	.238	.265	.211	.185	.736	.238	.127	
Spatiality4	.124	.173	.272	.186	.686	.168	.315	

Variables	Factor Loading							Cronbach's α
	1	2	3	4	5	6	7	
Customer fit1	.199	.125	.161	.188	.256	.798	.160	.919
Customer fit2	.247	.223	.175	.211	.251	.772	.180	
Customer fit3	.214	.245	.259	.266	.205	.729	.187	
Customer similarity2	.210	.294	.176	.186	.220	.178	.758	.875
Customer similarity1	.304	.339	.131	.160	.201	.307	.642	
Customer similarity3	.269	.309	.235	.229	.263	.168	.616	
Eigen-value	14.337	1.727	1.472	1.264	1.197	.977	.722	
Variance(%)	13.276	12.622	12.433	12.225	11.751	10.062	7.986	
Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy	.952							
Bartlett의 Bartlett test(P-value)	.000							

다음 <Table 4>는 주거만족과 삶의 질 측정 도구의 신뢰성 및 타당성에 대한 요인분석 결과다. 추출된 요인은 주거만족, 삶의 질로 명명하였다. 주거만족은 5개의 문항을 채택하였으며, 삶의 질은 12개의 문항을 분석에 이용하였다. 신뢰도 분석결과 주거만족의 신뢰도 .913으로 매우 높게 나타났으며, 삶의 질의 신뢰도 .923으로 매우 높게 나타났다.

Table 4. Residential Satisfaction and quality of life reliability and validity verification results

Variables	Factor Loading		Cronbach's α
	1	2	
Quality of life9	.776	.204	.923
Quality of life10	.737	.293	
Quality of life3	.712	.266	
Quality of life4	.701	.318	
Quality of life7	.689	.281	
Quality of life2	.682	.183	
Quality of life6	.670	.297	
Quality of life8	.668	.353	
Quality of life11	.660	.331	
Quality of life1	.646	.197	
Quality of life5	.629	.312	
Quality of life12	.564	.400	

Variables	Factor Loading		Cronbach's α
	1	2	
Residential satisfaction3	.284	.860	.913
Residential satisfaction4	.288	.847	
Residential satisfaction5	.280	.822	
Residential satisfaction2	.344	.806	
Residential satisfaction1	.338	.678	
Eigen-value	8.785	1.508	
Variance(%)	35.404	25.141	
Kaiser-Meyer-Olkin Factor Adequacy	.953		
Bartlett의 Bartlett test(P-value)	.000		

4.3 가설검증

본 연구에서 먼저 물리적 서비스스케이프와 주거만족 간에 영향 관계를 분석한 결과 <Table 5>와 같이 공간성($\beta = .336, p < .01$), 편의성($\beta = .250, p < .01$), 심미성($\beta = .177, p < .01$), 쾌적성($\beta = .173, p < .01$)은 주거만족에 유의한 정(+)
의 영향을 미쳤다. 따라서 가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3, 가설 1-4는 모두 채택되었다.

Table 5. Result of verifying the relationship between physical servicescape and Residential satisfaction(H1)

Dependent Variable	Independent Variable	Non-standardized coefficients		Standardized coefficients	t	P	Result
		B	S.E.	β			
Residential satisfaction	Spatiality	.343	.050	.336	6.926	.000**	Accept
	Convenience	.279	.051	.250	5.483	.000**	
	Aesthetics	.197	.049	.177	4.000	.000**	
	Comfort	.195	.049	.173	3.978	.000**	
statistic		R ² = .461, F = 139.422, P = .000, Durbin - Watson = 1.809					

**p<.01

다음으로 사회적 서비스스케이프와 주거만족 간에 영향 관계를 분석한 결과 <Table 6>와 같이 인적 서비스($\beta = .519, p < .01$), 고객 유사성($\beta = .231, p < .01$), 고객 적합행동($\beta = .207, p < .01$)은 주거만족에 유의한 정(+)
의 영향을 미쳤다. 따라서 가설 2-1, 가설 2-2, 가설 2-3은 모두 채택되었다.

Table 6. Result of Social Servicescape and Residential satisfaction(H2)

Dependent Variable	Independent Variable	Non-standardized coefficients		Standardized coefficients	t	P	Result
		B	S.E.	β			
Residential satisfaction	Human service	.526	.040	.519	13.308	.000**	Accept
	Customer similarity	.231	.042	.231	5.529	.000**	
	Customer fit	.223	.045	.207	4.938	.000**	
statistic		R ² = .319, F = 321.348, P = .000, Durbin-Watson = 1.805					

*p<.05 **p<.01

이러 물리적 서비스스케이프와 삶의 질 간의 관계를 분석한 결과, <Table 7>과 같이 공간성(β =.248, p <.01), 편의성(β =.227, p <.01), 심미성(β =.172, p <.05), 쾌적성(β =.116, p <.05)는 주거만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1, 가설 3-2, 가설 3-3, 가설 3-4는 모두 채택되었다.

Table 7. Result of verifying the relationship between physical servicescape and Quality of life(H3)

Dependent Variable	Independent Variable	Non-standardized coefficients		Standardized coefficients	t	P	Result
		B	S.E.	β			
Quality of life	Spatiality	.182	.045	.248	4.033	.000**	Accept
	Convenience	.172	.042	.227	4.128	.000**	
	Aesthetics	.119	.041	.172	2.911	.004*	
	Comfort	.088	.043	.116	2.054	.041*	
statistic		R ² = .322, F = 62.394, P = .000, Durbin - Watson = 1.729					

*p<.05 **p<.01

다음은 사회적 서비스스케이프와 삶의 질 간의 관계를 분석한 결과는 <Table 8>과 같이 인적 서비스(β =.412, p <.01), 고객 유사성(β =.183, p <.01), 고객 적합행동(β =.166, p <.05) 주거만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4-1, 가설 4-2, 가설 4-3은 모두 채택되었다.

Table 8. Result of verifying the relationship between social servicescape and Quality of life(H4)

Dependent Variable	Independent Variable	Non-standardized coefficients		Standardized coefficients	t	P	Result
		B	S.E.	β			
Quality of life	Human service	.284	.038	.412	7.488	.000**	Accept
	Customer similarity	.125	.040	.183	3.107	.002*	
	Customer fit	.121	.043	.166	2.802	.005*	
statistic		R ² = .294, F = 102.037, P = .000, Durbin-Watson = 1.922					

*p<.05 **p<.01

마지막으로 주거만족과 삶의 질 간의 관계를 분석한 결과는 <Table 9>과 같이 주거만족($\beta=.687$, $p<.01$) 삶의 질에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

Table 9. result of Residential Satisfaction and quality of life relationship verification (H5)

Dependent Variable	Independent Variable	Non-standardized coefficients		Standardized coefficients	t	P	Result
		B	S.E.	β			
Quality of life	Residential atisfaction	.468	.026	.687	17.921	.000**	Accept
statistic		R ² = .328, F = 130.118, P = .000					

**p<.01

5. 결 론

5.1 연구 결과의 요약

본 연구는 신혼희망타운 아파트 입주자들을 대상으로 아파트 커뮤니티시설의 서비스스케이프가 주거 만족과 삶의 질에 큰 영향을 미치는 구조적 관계를 검증하고자 하였다. 이를 위해 아파트의 커뮤니티시설 중 공간적 측면의 물리적 서비스스케이프와 사회적 측면의 사회적 서비스스케이프로 나누어 각각 주거만족과 삶의 질에 미치는 영향 관계를 실증적으로 분석하였으며, 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 아파트 커뮤니티시설의 물리적 서비스스케이프의 공간성, 편의성, 심미성, 쾌적성이 주거만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아파트 커뮤니티시설을 이용하는 고객들은 편리함, 실내 분위기, 쾌적함 등 물리적 요소가 주거만족에 영향을 미치는 변수임을 알 수 있다. 이는 커뮤니티를 이용하는 주민들이 적극적으로 참여하고 생활하는 중심지로서 주거 만족도에 영향을 미친다는(인용준·오덕성, 2020) 이전 연구 결과와 일치한다고 할 수 있다. 둘째, 사회적 서비스스케이프의 인적 서비스, 고객 유사성, 고객 적합성은 모두 주거만족에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 이는 커뮤니티시설 종사자의 태도나 전문성, 커뮤니티를 이용하는 고객들 간의 비슷한 선호도나 생활방식 등의 사회적 요인이 주거만족에 영향력을 미치는 것으로 이해할 수 있다. 셋째, 물리적 서비스스케이프의 공간성, 편의성, 심미성, 쾌적성은 모두 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 주민이 선호하는 공간이나 이용하기 편리한 시설, 함께 이용하는 사람들 간의 관계적 측면까지 삶의 질을 높이는 데 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 넷째, 사회적 서비스스케이프의 인적 서비스, 고객 유사성, 고객 적합성은 모두 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 커뮤니티시설 종사자의 태도나 함께 이용하는 이용자의 특성 및 태도 같은 사회적 요인 역시 삶의 질에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 다섯째, 주거만족은 삶의 질에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 주거생활의 편리성이나 행복감, 즐거움 등에서 느끼는 만족감이 삶의 질을 결정짓는 데 중요한 요인임을 알 수 있다. 따라서 커뮤니티시설의 물리적 환경과 사회적 환경의 만족도가 높으면 주거만족 역시 높음을 알 수 있다. 또 한 삶의 질도 아파트 커뮤니티시설의 물리적 환경과 사회적 환경의 영향을 받으며 주거만족의 영향을 받는 것으로 볼 수 있다. 이는 신흥기·이태근(2019)의 선행연구에서 확인된 바와 같이 주거만족이 삶의 질에 유의한 영향을 미쳤다는 연구 결과와 일치하였다.

5.2 연구의 시사점 및 향후 연구 방향

본 연구 결과에 따른 학문적 시사점과 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 학문적 시사점은 아파트 커뮤니티 시설의 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프가 주거만족과 삶의 질에 미치는 영향을 다차원적으로 분석한 점에서 의의가 있다. 물리적 서비스스케이프와 사회적 서비스스케이프의 두 차원을 구분하여 연구하였으며, 이를 통해 주거만족과 삶의 질에 미치는 각각의 영향력을 측정하였다. 이는 기존의 주거환경 연구에서 간과되었던 커뮤니티 시설의 중요성을 부각시키고, 주거환경의 품질을 평가하고 개선하는 데 새로운 지표를 제공한다. 또 한 주거만족과 삶의 질 간의 관계를 규명함으로써 주거환경이 인간의 삶에 어떤 영향을 미치는지에 대한 이론적 이해를 깊이 있게 하였다.

실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 아파트 커뮤니티 시설의 서비스스케이프가 주거만족과 삶의 질에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 이는 아파트 개발자나 관리자들이 커뮤니티 시설의 설계와 운영에 대한 중요성을 인식하고, 고객들의 만족도와 충성도를 높이기 위한 실질적인 방안을 제시할 수 있다. 둘째, 커뮤니티 시설의 공간성, 편의성, 심미성, 쾌적성을 고려하여 물리적 환경을 조성할 수 있다. 공간성을 고려하여 편안한 공간을 제공하거나, 다양한 활동이나 목적에 맞게 활용할 수 있으며, 안전하고 청결한 환경 유지 및 이용자들의 감성과 취향에 맞는 공간의 분위기나 테마를 조성하는 등의 전략을 실현할 수 있다. 셋째, 인적 서비스를 개선하기 위해 커뮤니티 시설 종사자들의 교육과 훈련을 강화하고, 이용자들의 요구와 불만에 신속하고 정확하게 대응하며, 이용자와 소통 및 협력을 증진할 수 있다. 또 한 종사자들의 자질이나 역량, 성격 등을 고려하여 적절한 업무나 역할을 배정하고 종사자들의 동기부여나 보상제도를 마련하는 등의 전략 수립을 할 수 있다. 넷째, 고객 유사성을 개선하기 위해서는 커뮤니티 시설 이용자들의 특성이나 성향, 선호도 등을 파악하고, 이에 맞는 프로그램이나 활동을 제공하여 이용자들 간의 교류와 소속감을 증진하는 등 전략을 제시할 수 있다. 또 한 이용자들의 다양성이나 차별성을 인정하고 존중하며, 이용자들 간의 갈등이나 불화를 예방하거나 해소하는 등의 전략을 수립할 수 있다. 다섯째, 고객 적합성을 개선하기 위해 커뮤니티 시설 이용자들의 목적이나 기대, 만족도 등을 파악하고, 이에 부합하는 서비스스케이프를 제공하고, 이용자들의 피드백이나 의견을 수렴하고 반영하는 등의 전략을 제시할 수 있다. 또 한 이용자들의 참여도나 활동성을 증진하고, 이용자들에게 유익하거나 가치 있는 정보나 지식을 제공하는 등의 전략을 수립할 수 있다.

이런 연구의 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 갖고 있다. 본 연구는 설문조사를 통해 주거자들의 인식 및 만족도를 측정하였으나, 커뮤니티 시설의 이용 실태와 활용 효과를 분석하기 위한 중단 연구 및 사례연구 등 다양한 방법론을 활용할 필요가 있다. 또 한 한정된 지역의 입주민을 대상으로 진행되어 다양한 지역의 입주민 대상에 관한 확장성 있는 연구가 필요하다. 커뮤니티 시설의 서비스스케이프가 주거자들의 공동체 의식이나 사회적 네트워크에 미치는 영향에 관한 연구는 부족하다. 따라서, 커뮤니티 시설의 서비스스케이프가 주거자들의 공동체 활동이나 상호관계에 미치는 역할에 관한 다양한 연구가 필요하다. 또 한 대상별 다양한 서비스 품질 제공으로 주거만족과 삶의 질을 높이며, 신혼희망타운처럼 젊은 세대들이 많은 아파트의 거주자들은 커뮤니티의 맞춤형 서비스를 통해 자녀출산 및 양육에 긍정적 영향을 미치는 다양한 방법을 제시될 수 있는 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Ahn, C. H. 2014. A Study on Residence Satisfaction in Public Rental Housing by Rental Type. Doctoral dissertation, Graduate School of Gachon University.

- Bae Jin hee. 2012. The effect of housing-related factors on life satisfaction of the elderly in rural areas. *Korean Community Welfare Studies* 42:1-25.
- Baker, J. 1987. The role of the environment in marketing service: the consumer perspective, in the service challenge. In *American Marketing Association*, 328-339.
- Bitner, M. J. 1992. Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing* 56(2):57-71.
- Brocato, E. D. Voorhees, C. M., and Baker, J. 2012. Understanding the influence of cues from other customers in the service experience: A scale.
- Byun, K. I., Lee J. E., and Kim K J. 2014. The effect of servicescape including social environment on customer's emotional response and behavioral intention: Focusing on coffee shops in downtown Daegu. *Hotel Management Studies* 23(1):101-123.
- Cheon, H. S. 2022. You can hear the baby cry only when your home is stable. *Monthly Public Policy* 197:30-32.
- Choi, Y. Y. and Kim, J. H. 2020. An Analysis of the Frequency of Community Facility Usage on Residential Satisfaction in Public Rental Housing. *SH Urban Research & Insight* 10(1):23-38.
- Diener, E. 1984. Subjective well-being. *Psychological Bulletin* 95(3):542.
- Eun, G. J., Jae, H. S., and Kim, M. J. 2015. Development and Validity of Social Capital Indicators Perceived by Social Workers. *Social Science Research* 31(1):161-192.
- Fried, M. and Gleicher, P. 1961. Some sources of residential satisfaction in an urban slum. *Journal of the American Institute of planners* 27(4):305-315.
- Gallogly, F. D. 1974. Housing Decisions in Selecting a Residence in a Planned Townhouse Development. Han, J. E., and Nam, K. S. 2015. A Study on Service Scape Analysis Indicators of Leisure Welfare Facilities for the Elderly. *Proceedings of the Korean Interior Design Society* 24(2):11-20.
- In, Y. J. and Oh, D. S. 2020. The Effects of Apartment Complex Management and Housing Quality on Residents' Housing Satisfaction and Recommendation Intention. *Journal of the Korean Society of Industrial Science and Technology* 21(6):552-562.
- Jeong, M. H. 2022. The effect of residential environment satisfaction of the elderly on psychological well-being: mediating effect of social network. *Cultural Industry Research* 22(3):205-214.
- Jeong, S. H. and Jang S. J. 2016. The effect of residential satisfaction by CRM of housing builders on brand value. *J Korean Soc Qual Manag.* 44(2):425-450.
- Ji, E. G. 2018. "Welfare State and Social Quality – A New Paradigm of Welfare State–". *Social Criticism Academy*, 274.
- Jo, W. J. 2004. The effect of food service consumers' perception of physical environment on service quality evaluation: Focusing on the physical environment variables of hotel restaurants. *Culinary Science & Hospitality Research* 10(1):203-213.
- Joo, S. R. 2002. Spatial Program of Community Centers for Multi-unit Housing 14. *Korean Society of Development and Housing* 13:3.
- Kang, H. S. and Lee Y. S. 2016. Comparison of residents' awareness of public rental apartment community facilities by age group. *Journal of the Korean Society of Cultural Space Architecture* 54:81-88.
- Kang, S. J. and Kim, J. Y., Ham S. I. 2012. Analysis of trends in the times of studies related to apartment housing communities and their relationship with social background factors. *Journal of the Korean Housing Society* 23(4):19-31.
- Kim, H. K., Cho, H. J., and Ch, U. J. 2017. Comparative analysis of differences in physical and social servicescapes of airline in-flight: Focusing on large airlines and low-cost airlines. *Journal of Tourism Research* 31(1):51-65.

- Kim, J. H. and Ahn Y. G. 2017. Influence of social community characteristics on residents' quality of life: An empirical analysis using Gyeonggi-do residents' quality of life survey data (2016). *Journal of the Korean Regional Development Society* 29(3):73-89.
- Kim, J. M. 2020. An integrated review of the quality of life of nursing students based on the WHOQOL-BREF. *Korean Society of Nursing Science Conference*, 105-105.
- Kim, J. Y. and Ahn, Y. G. 2017. Effects of social community characteristics on residents' quality of life: An empirical analysis using Gyeonggi-do residents' quality of life survey data. 2016. *Journal of the Korean Regional Development Society* 29(3):73-89.
- Kim, J. Y., Lee, K. Y., and Jeong, M. K. 2019. The effect of residential environment satisfaction on the quality of life: Focusing on the moderating effect of neighbor relationships. *Gyeongin Public Administration Association Seminar Material*, 43-63.
- Kim, M. K. 2013. A study on the effect of community space on the quality of life of residents of rental housing - focusing on the public rental housing complex in Maecheon, Daegu. *Journal of the Architectural Institute of Korea* 15(5):127-136.
- Kim, S. K., Park, G. J., and An, M. R. 2001. *Journal of the Architectural Institute of Korea Planning* 17(11):3-10.
- Kim, T. K. and Choi, M. S. 2018. A study on the effect of apartment community on housing satisfaction and intention to continue living. *Housing Environment* 16(3):235-252.
- Kim, Y. H. 2022. A study on the effect of public library servicescape on customer loyalty. *Journal of Quality Management, Graduate School of Soongsil University*.
- Kotler, P. 1973. Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing* 49(4):48-64
- Kwon, H. J., Lee, J. W., Lee, H. S, Kim, Y. S., and Mo, J. H. 2020. A study on lifestyle and facility preference trends of newlyweds for the development of community facilities in Hope Town for Newlyweds. *Proceedings of the Korean Interior Design Society* 29(5):65-75.
- Lee, R. Y. 2010. Analyzing the causal relationship between community consciousness and influencing factors in apartment complexes. *Proceedings of the Architectural Institute of Korea Planning* 26(7):193-202.
- Lee, S. M. 2022. The quality and sustainability of public services in the field of real estate - Evolution of the Korea Real Estate Agency through innovation based on openness and collaboration. *The Korean Society of Quality Management, Fall Academic Papers*, 5-5.
- Lee, U. S, Hee, J. Y., and Sang, H. S. 2017. Structural Relationship between Servicescape, Emotional Image, and Respect of Place in Theme Parks - For Visitors to Lotte World. *Journal of the Korean Society of Landscape Architecture* 45(4):35-44.
- Mao, Z. and Wang, D. 2020. Residential relocation and life satisfaction change: Is there a difference between household couples?. *Cities*, 97, 102565.
- McMillan, D. W. and Chavis, D. M. 1986. Sense of community: A definition and theory. *Journal of Community Psychology* 14(1):6-23.
- Park, J. S. 1989. National Statistical Office. "2019 National Quality of Life Report". 2020:7. Effects of relaxation techniques on stress and quality of life in hemodialysis patients. *Journal of Adult Nursing* 1(1):38-56.
- Park, S. H. 2019. quality of life for Koreans; Status and Challenges. *Proceedings of the Korean Society of Quality Management Spring Conference*, 29-29.
- Rosenbaum, M. S. and Massiah, C. 2011. An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*.
- Ryu, J. I. and Lee, Y. J. 2022. The Effects of Physical and Social Servicescapes in Publicly Supported Private Rental Housing Community Spaces on Place Attachment and Community Consciousness: Focusing on the Mediating Effect of Emotional Response. *Archives of Design Research* 35(3):249-270.

- Shin, H. K. and Lee, T. G. 2019. A Study on Housing Satisfaction and Quality of Life of Residents of Public Rental Housing: Focusing on LH Public Rental Housing in Gyeongnam Region. *Korean Policy Science Journal* 23(3):33-54.
- Výboštok, J. and Štefkovičová, P. 2023. Housing affordability, quality of life, and residential satisfaction in the Austrian cross-border suburban region of Bratislava, Slovakia. *Moravian Geographical Reports* 31(1):2-13.
- Whoqol Group. 1998. Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment. *Psychological medicine* 28(3):551-558.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. 1985. Problems and strategies in services marketing. *Journal of marketing* 49(2):33-46.

저자소개

황언희 현재 숭실대학교 프로젝트경영학과 박사과정 재학 중이며, 주요 연구 및 관심 분야는 코칭심리, 프로젝트경영, 복지경영, 마음챙김, 진로코칭, 독서코칭, 주거복지 등이다.

박종우 현재 숭실대학교 경영학부 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 OM, SOM, TQM, LSCM 등이다.