

주거만족도(2)

공동주택 주거만족도 분석

지난호에 이어서 계속...

한국주택신문은 97년 7월부터 4개월 동안 서울 및 전국 5대 광역시에서 96년 4월부터 97년 5월까지 입주한 64개 업체의 아파트 입주민 1천 183가구를 대상으로 '97년 서울 및 광역시 지역 아파트 입주민 주거만족도 설문조사'를 실시하였다. 조사연구 전문기관인 MCA리서치에 의뢰하여 실시한 이번 주거만족도 조사는 본사가 지난 94년도부터 공동주택의 부실시공 추방과 품질향상을 추구하며 건강한 주거문화 정착에 이바지함을 목적으로 해마다 시행하고 있다.

이를 위해 아파트의 품질을 입주자가 직접 평가할 수 있도록 단지환경, 설계, 자재, 시공상태, 사전사후관리 등 5개 부문으로 나누고, 각 부문별로 세부항목 질의를 통해 얻어진 만족도 결과를 종합, 분석하였다.

6. 사전·사후 관리부문

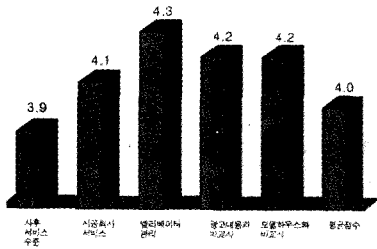
사전·사후관리부문에 대해 느끼는 아파트 입주자들은 평균 만족도는 보통(4점) 수준에도 못 미치는 3.99점으로 조사대상 5개 부문중 가장 낮은 수준을 나타냈다. 또한 중요도에서 가장 낮은 부문으로 파악됐다. 중요도가 낮다고는 하지만 일정한 수준에 크게 못미치는 정도의 만족도를 보이고 있는 것은 문제가 있으며 개선의 여지가 그만큼 많다고 본다.

(1)사전·사후 만족도

세부항목별 만족도를 살펴보면 사후 서비스수준이 전체 5개 세부항목 중에서 가장 낮은 3.9점의 만족수준을 나타내고 있다. 분양 당시 광고내용과 입주후 상태를 비교할 때의 만족도는 4.1점, 시공회사의 서비스 수준도 4.1점으로 비교적 낮게 나타났다. 분양 당시 모델하우스와 비교할 때도 4.2점 수준이고, 엘리베이터의 관리는 5개 항목중 가장 높은 4.3점으로 나타났지만 7점 만족척도에서 만족수준인 6점에는 크게 못미치는

것이다. 결국 다른 부문과 비교, 상대적으로 불만족도가 높다는 것을 의미한다.

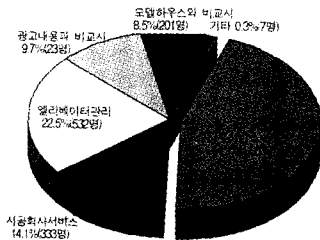
사전·사후 관리부문 세부항목 만족도
(N=1, 183, 평균점수)



(2) 중요도 및 포트폴리오 분석

사전·사후 관리부문에서 세부항목의 중요도를 살펴보면 사후서비스(하자보수 보완)가 44.9%로 압도적으로 중요하다고 응답했고, 엘리베이터 점검관리가 22.5%로 그 다음을 차지했다. 또 시공회사의 사전서비스는 14.1%가 중요하다고 응답했다. 그러나 광고내용과 비교할 때 현재 아파트의 차이는 9.7%, 모델하우스와 비교할 때 현재 아파트의 차이는 8.5%로 각각 나타나 그리 중요하지 않다는 반응을 보였다.

사전·사후 관리부문에 대한 중요도



이는 입주자들이 분양 당시의 모델하우스나 광고 내용과 비교, 약간의 차이는 목인한다고도 해석할 수 있고, 아니면 그때의 자료나 기억이 없어서 확인할 수가 없기 때문인 것으로도 보인다. 반면 사후서비스가 가장 중요하다는 지적은

하자에 대한 철저한 보수와 완벽한 사후서비스를 요구한다고 풀이된다. 사후서비스에 대한 중요도가 가장 높은 반면 만족도가 가장 낮게 나타난 것으로도 이를 예측할 수 있다. 결국 집중적인 개선이 요구되는 사안이다.

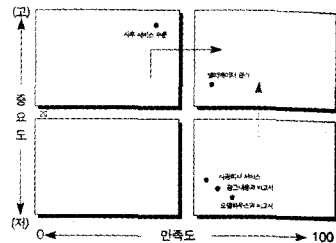
또 모델하우스나 비교할 때 차이는 중요도가 낮은 사안이지만 만족도가 낮은 것으로 드러나, 이 역시 만족도를 높일 수 있는 노력이 요구되는 사안이다. 즉 이 부분의 불만족은 현재 입주한 아파트가 분양 당시 잘 꾸며진 모델하우스와 상당부분 차이가 있기 때문으로 해석된다.

(3) 개선사항

사후관리 서비스부문의 불만은 하자보수 신청에도 불구하고, 기일을 지키지 않으며 완벽한 처리가 잘 안된다. 모델하우스와 다르다. 엘리베이터 고장이 잦고 책임회피를 한다 등의 지적이 많다.

개선 사항으로는 모델하우스와 동일한 양심시공, 하지는 입주전에 철저한 점검으로 방지하되 발생하면 친절하게 내 일처럼 완벽해야 한다는 것이 입주자들의 반응이다. 따라서 건설사들은 아파트의 품질관리를 위해 보다 많은 노력을 해야 할 것으로 요구된다.

사전·사후 관리부문 CS 포트폴리오



7. 하자문제

입주민들이 현재 거주하는 아파트의 시공상태

를 25개 항목으로 구분, 하자가 있거나 하자가 발생했다고 여기는 곳을 모두 표시하도록 한 결과, 방음상태의 불량률이 14.1%로 가장 높았다.

그 다음이 도배 및 장판(이음매, 곰팡이, 들뜸, 흠집, 오염)상태 불량률 8.6%, 엘리베이터 작동불량 6.7%, 방습 6.2%, 방수(벽 천장 화장실 배란다) 6.1%, 위생기구 5.5%, 외벽균열 5.2%, 난방상태불량 5.0%, 배수불량 5.0%, 내벽균열 4.5%, 베란다 새시 4.1% 등의 순으로 나타났다. 이 가운데 가장 많이 지적받은 방음상태 불량률의 경우 이웃 집에서 물 내리는 소리, 대화하는 소리, TV소리 등이 거의 그대로 들린다는 것이 입주자들의 불만이다. 이는 사생활을 침해당하는 것이라고 할 수 있는데, 아파트가 갖는 공동주택의 특성상 사생활 보호를 위해서라도 철저히 시공해야 마땅한 것이기도 하다.

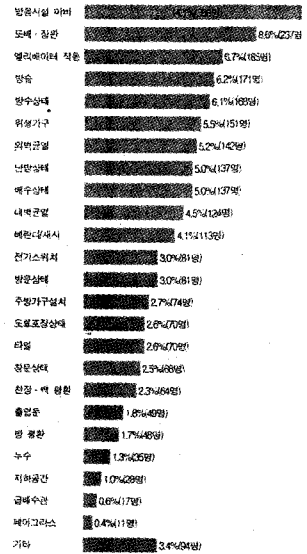
결국 제도적으로 규정하고 있는 각종 방음, 차음 관련 마감처리를 제대로 하지 않았다는 것의 반증이기도 하다. 따라서 눈에 보이는 곳뿐만 아니라 보이지 않는 곳의 성실시공이 주택의 품질을 높이는 기초가 된다는 것을 입증하고 있다.

엘리베이터의 경우 자칫 안전사고를 일으키기도 하는 것으로 입주자들이 '이용시 불안감을 느낀다'는 불만을 토로하는데 시공자들은 귀기울여야 할 것이다.

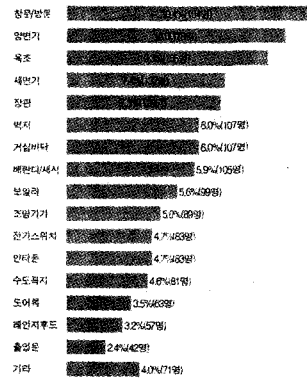
특히 위 두 가지 사안은 특정 세대만의 문제가 아니라 이웃과 해당 동 전체의 문제가 되는 것이기 때문에 건설사들의 품질개선 노력이 각별히 요구되는 부분이다.

내·외벽의 균열도 문제가 심각하다고 볼 수 있다. 건물의 안전과도 연결할 수 있는 벽체의 균열현상은 시공과정에 철저한 품질관리가 있어야 한다.

시공하자부문(N=2,743, 단위 : %)



자재하자부문(N=1,775, 단위 : %)



각종 마감자재는 입주자의 만족도와 아파트 품질을 좌우하는 중요한 요소이다. 따라서 자재 자체가 안고있는 품질불량도 문제가 된다. 자재 자체의 품질문제에 대해서는 창틀·창문, 문틀·문짝에 대한 지적이 10.4%로 가장 많았다.

다음은 양면기(10.0%), 욕조(9.3%), 세면기(7.4%), 장판(7.3%), 벽지(6%), 거실 바닥재(6%), 베란다 새시(5.9%), 보일러(5.6%) 등의 순으로 지적됐다.

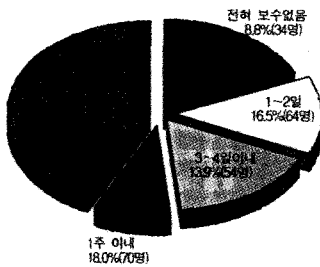
특히 창과 문, 문짝 등 창호재와 위생기기에 대한 불량률이 높은 것으로 조사돼 건설사들이 자재를 발주하거나, 협력사를 통한 하도급 시공 시 자재 선택에 보다 신경을 써야 할 것으로 해석된다.

하자에 대한 보수 처리기간은 1주일 이상 걸린다는 답변이 42.8%로 가장 많았다. 그 다음이 1주일 이내 18.0%, 하루나 이틀 16.5%, 3~4일 13.9% 순으로 나타났고, '전혀 보수해주지 않고 있다'는 응답도 8.8%나 있었다.

이는 사안에 따라 다를 수도 있겠지만 하자 처리에 일주일 이상 걸리는 등 건설사들이 사후 관리에 여전히 소홀하고 있음을 알게 하는 대목이다.

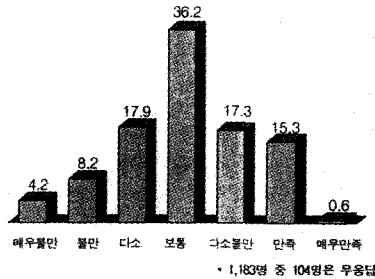
특히 전혀 보수 해주지 않고 있다는 응답이 8.8%나 있어 주목된다. 이같은 반응은 단지환경, 설계, 자재, 시공, 사후관리 등 5개 부문의 만족도에서도 나타난 바 있다. 사후관리부문은 5개 부문 중 만족률이 가장 낮게 나타났다.

문제점 발생시 처리기간(N=1,183, 단위 : %)



하자보수 처리후의 만족률을 살펴보면 만족한다(다소만족, 매우만족 포함)는 응답자가 33.2%, 보통이다 36.2%, 불만이다(다소불만, 매우불만 포함) 30.6%로 각각 파악됐다. 결국 만족률은 33.2%에 그친다. 만족·보통·불만이 각각 3분의 1 정도씩 차지하고 있는 것에서도 알 수 있듯이 하자보수 처리에 대한 만족도는 비교적 나타나고 있다.

하자보수후 만족도(N=1,183, 단위 : %)



이는 당초에 완벽시공을 하지 못한 경우 하자 보수에는 한계가 있음을 시사하고 있는 것으로, 시공자들의 주의가 요망되는 부분이다.

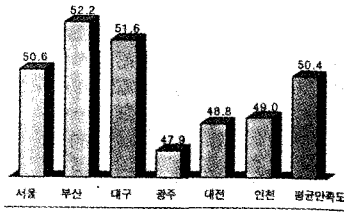
한편 하자보수후의 만족도가 지역별로 다소 편차가 있어 주목된다. 부산지역이 하자보수후의 만족도가 가장 높고(52.2점), 광주지역은 가장 낮게(47.9점) 나타났다. 이같은 편차는 지역별로 아파트에 대한 입주민들의 기대치와 해당 지역 건설사가 하자보수에 대해 보인 성의와 상관관계가 있다고 여겨진다.

부실시공 즉 하자발생의 가장 큰 요인이 무엇이라고 생각하는가라는 질문에는 '끝마무리 미흡'이 전체의 30.6%로 가장 많았다. 다음으로 형식적인 감리 14.6%, 규격미달 자재사용 14.4%, 시공기술 수준미달 11.2%, 미숙련공 시공 10.3%, 공사기간 단축 8.3% 등의 순으로 지적했다.

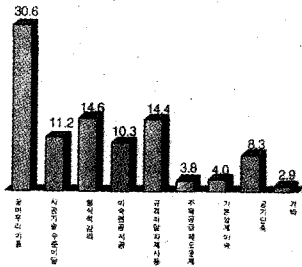
아파트의 품질은 이러한 요인들이 복합적으로 작용, 좌우한다고 할 수 있다. 특히 끝마무리 미흡이 전체의 3분의 1 정도를 차지한 것에서 알 수 있듯이 각각의 시공과정에 마무리를 철저히 하면 입주민들의 만족도를 높일 수 있으며 그만큼 아파트 품질도 향상시킬 수 있을 것으로 본다.

이밖에 입주민들은 아파트 시공업체를 그리 신뢰하지 않는 것으로 나타났다. 신뢰한다는 응답이 46.1%로 절반에도 못 미친다.

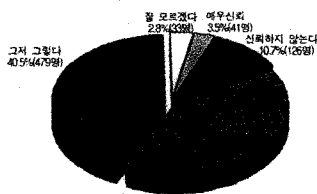
지역별 하자보수후 만족도
(N=1,183, 평균점수)



하자발생의 가장 큰 요인
(N=1,183, 단위 : %)



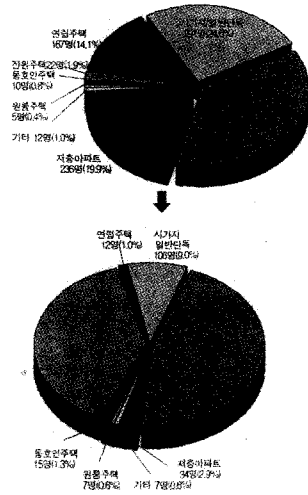
시공업체 신뢰도
(N=1,183, 단위 : %)



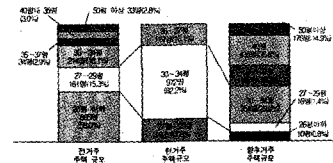
8. 응답자 인구·사회적 특성

이번 조사에 응한 서울 및 5대 광역시지역 아파트 거주자 1천 183명의 주택점유 형태 및 규모별 특성은 다음 그림과 같다.

주택의 종류별 전이도(N=1,183)



주택의 규모별(평형) 전이도



여기서 현재 거주하고 있는 주택의 규모는 수요자의 선호도가 높은 27~37평 사이로 조사대상을 제한했기 때문에 별의미가 없다. 하지만 조사대상자들이 과거에 살았던 주택의 규모와 앞으로 살고 싶은 집에 유형과 규모를 파악하는 것은 향후 주택시장의 변화를 예측할 수 있는 중요한 판단자료와 분석자료가 된다. 이는 건설사들이 향후 공급해야 할 주택의 유형, 즉 수요자들이 선호하는 집의 형태 및 크기와 관련, 주목해야 할 의미있는 사항으로 판단된다.

현재 살고 있는 아파트로 이사는 동기를 복수 응답으로 알아본 결과 보다 넓은 집, 새집, 주변 환경, 직장거리, 교통편리 등의 순으로 나타났다.

현 거주지로 이사오기까지 몇 번이나 이사했는지 알아 본 결과 39.7%가 3~4회로 응답했고,

