

## Quality of Life among North Korean Defectors

- An Importance-Satisfaction Level Analysis (ISA) -

Nam Seol Baek<sup>1#</sup>, Kyung Deuk Kwon<sup>2+</sup>

<sup>1</sup> Department of Police Science, Korean National Police University, 100-50 Hwangsan-gil, Sinchang-myeon, Asan-si, Chungcheongnam-do, Korea

<sup>2</sup> Department of Global Public Administration, Sun Moon University, 70 Sunmoon-ro 221 beon-gil, Tangeong-myeon, Asan-si, Chungcheongnam-do, Korea

### Abstract

A total of 30,805 North Korean defectors have entered South Korea as of June 2017, but they have difficulties in adapting themselves to the South Korean society for various reasons. The purpose of this study was to analyze the levels of expectation and satisfaction in term of quality of life among North Korean defectors, and develop policies to assist their stable settlement and improve their quality of life. A survey was conducted for 400 North Korean defectors aged  $\geq 20$  years all over the country with a questionnaire including the items such as expectation and satisfaction as well as perceived quality of life. The survey also asks about the relationship with community residents, security, education, welfare, employment conditions, resident participation activity, and so on. Based on the results, this study suggests some policy implications.

**Key words:** north korean defectors, settlement support, quality of life, adaptation in south korean society

### 1. 서론

북한이탈주민의 국내 입국은 1990년대 중반 이후부터 북한의 경제적 어려움과 식량난 등으로 급격히 늘어나기 시작하여 2017년 6월 현재 총 30,805명이 국내 입국하였다(Korea Hana Foundation, 2017). 북한이탈주민의 국내 입국이 매년 증가하고 있지만, 정착과정에서 부적응 등으로 일부 북한이탈주민이 제3국으로 이민하거나 북한으로 재입북하는 등 새로운 사회문제가 발생하고 있다. 한국 정부는 북한이탈주민의 성공적 정

착 여부가 한국의 통일 능력을 보여주는 시금석이라는 인식하에 북한이탈주민 지원 정책을 추진하고 있다. 이들이 지역사회에 안정적으로 정착하고, 경제적·사회적으로 성공할 수 있도록 다양한 지원을 실시하고 있다. 그러나 북한이탈주민들이 탈북과정에서 겪은 많은 고난들로 외상후 스트레스장애, 사회체제 및 가치관과 문화의 차이, 경제적 어려움 등 여러 요인으로 인해 남한 사회 적응에 어려움을 겪고 있다. 북한이탈주민이 이러한 부적응 문제를 해결할 수 있도록 다양한 프로그램과 정책이 시행되고 있지만 대부분이 사회경제적 지원에

<sup>#</sup> The 1st author: Nam Seol Baek, Tel. +82-41-968-2141, Fax. +82-41-968-2689, e-mail. unipol249@hanmail.net

<sup>+</sup> Corresponding author: Kyung Deuk Kwon, Tel. +82-41-530-2524, Fax. +82-41-530-2913, e-mail. kdkwon@sunmoon.ac.kr

치우치고 있는 것이 현실이다.

통일부는 북한이탈주민이 하나원에서 3개월 교육수료 후 거주지로 전입하면, 하나센터를 통해 초기집중교육과 개인별 맞춤형 지원서비스를 제공한다. 하나센터는 2009년 서울, 경기(2), 대전, 대구, 광주 등 총 6개 지역에 시범 운영한 후, 2016년 12월말 기준 전국에 총 23개의 센터를 운영하고 있다. 지역별 하나센터의 증가와 함께 북한이탈주민의 정착지원 업무에 대한 지방자치단체의 역할이 증대되고 있다. 그러나 대부분의 지방자치단체에서는 지역 내 거주하고 있는 북한이탈주민에 대한 체계적인 실태조사가 이루어지고 있지 않으며, 지역 내 정착을 위한 서비스의 제공에 있어서도 많은 문제점을 노출하고 있다.

폐쇄적인 제도 속에서 오랫동안 생활해온 북한이탈주민이 한국사회에 적응하기 어려운 것은 주지의 사실이다. 본 연구의 목적은 북한이탈주민이 한국사회에 성공적으로 정착하기 위한 방안을 모색하는데 있다. 북한이탈주민의 지역사회정착을 위한 효과적인 정책대안을 모색하기 위해서는 남한사회 정착과정에서 지원정책 및 삶의 질과 관련하여 북한이탈주민이 기대하는 수준과 만족하는 수준에 대한 체계적인 분석을 통해 북한이탈주민의 입장이 충분히 반영된 정책대안의 모색이 필요하다. 이를 통해 북한이탈주민의 삶의 질 향상을 위한 제도적 개선을 도모하고 안정적 정착을 도모할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 북한이탈주민의 정착지원 제도와 삶의 질

#### 1) 북한이탈주민의 정착지원 제도

북한 김일성 사망 시점과 함께 북한에서는 자연 재해(홍수, 가뭄 등)가 겹쳐 북한 주민들에게 가장 힘든 시기인 고난의 행군이 시작하게 되었다. 이 시기부터 식량을 구하고자 북한을 비법 월경하여 중국 등 제3국에서 생활하는 주민들이 증가하게 되었다. 2017년 6월말까지 국내 입국한 북한이탈주민들의 수는 남성 8,891

명, 여성 21,914명 등 총 30,805명으로 이중 여성의 비율이 71%를 차지하고 있다(Ministry of Unification, 2017b). 북한이탈주민에 대한 호칭은 국내에서 제정된 법률에 따라 정착지원 시기별로 살펴보면 1962년 4월에 제정되어 시행된 「국가유공자 및 월남귀순자특별원호법」에서는 월남귀순자'로, 1979년 1월에 제정되어 시행된 「월남귀순용사특별보호법」에서는 '월남귀순용사'로, 1993년 12월 제정 시행된 「귀순북한동포보호법」에서는 '귀순북한동포'로 다양하게 호칭되어 왔으며, 현재 '귀순자', '탈북자', '새터민', '탈북민', '북한이탈주민'이라는 용어들이 사용되고 있다(Han, 2016).

현재 '탈북자', '탈북민'으로 통용되는 명칭들은 북한이탈주민들 사이에 충분히 동의가 이루어졌다고 볼 수 없지만 한국에서는 다른 호칭들보다 보편화되어 사용되고 있다(Park, 2015). 「북한이탈주민의보호및정착지원에관한법률」에서는 '북한이탈주민'이라는 용어로 정리되어 사용하고 있다. 이 법에서 북한이탈주민이란 "북한 군사지역 이북에 주소, 직계가족, 배우자, 직장 등을 두고 있는 자로서 북한을 벗어난 후 외국의 국적을 취득하지 아니한 자"로 용어에 대한 개념을 정의하고 있다. 이러한 점을 고려할 때, '북한이탈주민'에 대한 본래의 개념은 북한지역에 살고 있던 주민으로서 북한지역을 이탈하여 북한 이외의 지역에 체류하고 있는 이들에 대해서는 '탈북자'로 정의할 수 있으며, 국내로 입국하여 국내법의 적용을 받아 보호를 받고 있는 이들에 대한 호칭들은 '북한이탈주민'으로 호칭되는 것이 타당할 것으로 사료된다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 '북한이탈주민'이란 용어를 사용하고자 한다.

정부는 북한이탈주민이 국내에 입국하여 보호를 요청하게 되면 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」에 따라 한국사회에 안정적으로 정착하여 자립과 자활을 할 수 있도록 정책적으로 지원하고 있다. 북한이탈주민은 해외에서부터 국내에 입국하기까지 적절한 보호 또는 국내 입국지원을 받는다. 이들이 국내로 입국하게 되면 북한이탈주민보호센터로 이송된다. 이 경우에 국정원, 경찰청 등 관계기관의 합동신문을 받은

후 북한이탈주민대책협의회 심의를 거쳐 정착금, 보조금 등을 지급 받는다. 또한, 북한이탈주민은 하나원에서 사회적응교육과 거주지 편입 지원을 받는다. 거주지 보호는 5년 동안이며, 사회보장 측면에서 기초생활보장제도의 특례적용 대상자이기도 한다. 이 기간이 지난 이후에도 지속적인 민간기관의 참여로 다양한 지원을 받고 있다(Ministry of Unification, 2017b).

북한이탈주민보호센터에서 입국경위 등에 대한 조사를 마친 북한이탈주민은 하나원(북한이탈주민 정착지원사무소)<sup>1)</sup>에서 12주간 사회적응 교육을 통해 남한 사회에서 생활하는데 필요한 기본적인 소양을 배양할 수 있도록 종합적이고 체계적인 교육 훈련을 받게 된다. 하나원은 북한이탈주민이 대한민국 국민으로서의 권리와 의무를 누리며 살 수 있도록 가족관계 등록부 창설과 주민등록신고 지원을 하고 있다. 북한이탈주민은 서울 가정법원 허가 등 일정한 법적절차를 거쳐 가족관계 등록부가 창설되고 주민등록을 함으로써 대한민국 국민으로서의 법적 신분을 얻게 된다. 하나원은 2007년 6월부터 전국 시·도별로 주민등록 기준지 22개를 지정하여 교육생이 수료 전 주민등록번호를 부여받도록 하고 있다. 하나원 수료 후 사회편입 시 북한이탈주민은 자신이 희망하는 거주지에 주택을 배정받아 입주하게 된다. 하나원은 한국토지주택공사(LH)와 서울도시개발공사(SH)에 임대주택 알선을 요청하여 북한이탈주민이 사회에 배출되면 곧 바로 배정받은 주택에 입주하여 생활할 수 있도록 하고 있다. 거주지를 결정할 때에는 본인의 의사와 먼저 입국한 가족의 거주지를 고려하지만 지역별로 알선 가능한 주택의 상황도 감안하여 추천하는 방식을 병행하고 있다(Ministry of Unification, 2017a).

통일부장관은 하나원을 수료하는 북한이탈주민에게

일정한 초기 정착 기본금을 세대별 단위와 세대원의 수에 따라 차등 지급하고<sup>2)</sup> 거주지 전입 후에는 1년간 분기별로 나누어 지급하고 있다. 북한이탈주민이 1인 세대인 경우에 받게 되는 기본금 금액은 총 700만원이다. 이 금액 중 하나원 수료 즉시 초기에 지급되는 금액은 400만원이며, 이후 3개월 후부터는 분기로 분할하여 100만원씩 3분기 동안 총 300만원의 정착기본금을 지급받게 된다. 2인 세대인 경우에는 1,200만원의 기본금 중 하나원 수료 즉시, 초기 시점에 지급되는 금액이 500만원이며, 이후 3개월에 한번씩 3회에 걸쳐 총 700만원을 지급 받게 된다. 7인 가족의 경우는 초기 1,000만원을 지급 받고 이후에 3개월에 한 번씩 총 3회에 걸쳐 총 2,200만원을 분할 지급받게 된다(Ministry of Unification, 2017a). 또한, 통일부 장관은 취약계층을 위하여 특별히 정착가산금을 지원한다. 정착가산금은 북한이탈주민의 연령(보호여부 결정 당시 만 60세 이상), 장애, 장기치료, 한 부모가정 아동 보호 등을 고려하여 지급한다. 정착가산금 대상자에게 중복의 지급사유가 있는 경우는 하나의 사유만을 인정하고 있다.

또한, 북한이탈주민에게는 일정한 금액의 장려금도 지급하고 있다. 장려금은 북한이탈주민이 경제적 자립을 하기 위하여 직업훈련을 받거나 자격을 취득하는 경우, 취업 후 일정 기간 계속 근무하는 경우에 지급한다. 취업 장려금은 2005년 장려금 제도가 신설될 당시에는 1년 이상 근무할 경우에 200만원이 지급되었으며, 2007년에는 450만원으로 인상된 후 2009년에 550만원으로 증액되었다. 이러한 취지는 북한이탈주민이 생계급여 등 「국민기초생활보장제도」에 안주하지 않고 정상적인 취업을 통해 자립·자활할 수 있도록 하자는 것이다. 북한이탈주민이 하나원을 수료한 후 직업훈련 기관에서 소정의 직업훈련을 통하여 자격증을 취득하

1) 하나원 본원은 1999년 7월 경기 안성에 개원하였고, 제2하나원은 2012년 12월 강원도 화천에 개원하여 본원은 여성 특화교육, 분소는 남성 특화교육 및 심화교육을 하고 있다. 1999년부터 2016년까지 북한이탈주민 총 26,983명이 사회적응 교육수료 후 사회에 진출하여 생활하고 있다. 보호 결정된 북한이탈주민에 대해 12주간 406시간 사회적응교육을 실시하고 있으며, 정규교육과목은 정서안정 및 건강증진, 우리사회의 이해증진, 진로지도·직업훈련, 초기 정착지원, 생애설계 프로그램 등으로 구성되어 있다. 자율참여형 보충과정은 363시간으로 일과 후에는 영어회화, 운전면허, 컴퓨터 교육 등으로 구성되어 있고, 주말 과정은 사이버교육, 정착사례 특강, 멘토링 프로그램, 체육·문화 활동으로 구성되어 있다(Ministry of Unification, 2017a).

2) 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제21조.

여 취업에 성공한 후 고용을 유지한다면 최고 2,510만 원까지 장려금을 지급 받게 된다. 장려금 수혜 인원과 지급액은 매년 증가하고 있다. 특히, 취업 장려금 수혜자가 크게 증가하고 있는데, 이것은 정착기 초기에 북한이탈주민의 취업활동이 활발해졌기 때문이다(Ministry of Unification, 2017a).

## 2) 북한이탈주민의 삶의 질과 평가지표

삶의 질(Quality of Life)의 개념은 매우 다양하여 정의하기 어려운 개념이다. 삶의 질은 본질적으로 인간 개발을 위한 것으로 국가발전을 위한 인적자본으로서 국민들이 건강하고 오래 살며 창조적인 인생을 누릴 수 있는 사회·경제·문화적 환경을 만드는 것과 관련하여 논의되어 왔다(Yim, *et al.*, 2012). 특히, 사회적으로 삶의 질이 관심의 대상이 된 것은 비교적 최근이다. 삶의 질은 생활만족, 정신건강 및 순화적 형태에 의하여 규정된 개념으로서 만족과 연계되어 삶의 만족이라는 측면에서 자주 논의되고 있다(Kim, 2004). 삶의 질에 대한 개념은 단일차원 접근에서 다차원적 접근까지 다양한 시도가 있다. 단일차원의 접근에서는 삶의 질이 많은 학자들에 의해 때로는 안녕(well-being), 정신적 안녕(psychology well-being), 주관적 안녕(subject well-being), 행복(happiness), 생활만족(life satisfaction), 사기(morale), 긍정적 감정과 부정적 감정(positive and negative affect) 등의 유사한 용어로 표현되기도 한다. 단일차원 접근에서 삶의 질을 정리하면, 개인 스스로 인지하는 총체적인 삶에 대한 만족감이라고 정의할 수 있다. 다차원적 접근이란 삶의 질을 여러 가지 세부적 요소로 나누어 그 중 한 측면을 부각하여 분석하고자 한 것이라고 볼 수 있다(Kim, 2004). 이렇게 삶의 질에 대한 다양한 정의는 삶이란 속성자체가 정태적이지 않고 동태적이며 한 사회를 구성하는 개개인이 각자의 삶을 영위하기 때문이지만 삶의 질에 대한 각각의 개념을 통해 정리해 보면 '삶의 질은 개개인의 잠재력을 실현시킬 수 있는 삶이 보장되어 생활하고 일할 수 있으며, 스트레스의 경감과 관리에 관한 것'으로 정의할 수

있다(Kwon, *et al.*, 2007).

북한이탈주민들은 남한에 입국한 이후에도 남북한 문제라는 독특한 정치·문화적 특징과 관련된 이질성, 상호무지, 상호불신, 적대적 긴장, 정체성 문제, 문화충격 및 생활스트레스와 관련된 정신건강 문제를 경험하고 있는 것으로 알려져 있다(Yu, *et al.*, 2010). 북한이탈주민에 대한 삶의 질은 전반적인 삶에 대한 만족도와 북한이탈주민들의 특성별 '삶의 질' 수준을 살펴볼 필요가 있다(Jung & Kim, 2004). 북한이탈주민의 삶의 질에 영향을 미치는 요인들은 선행연구에서 나타나고 있는 것처럼 주거, 교육·체육·문화, 보건복지, 경제활동, 환경, 도로·교통, 행정 및 치안 등의 요인으로 분류할 수 있다(Kwon, *et al.*, 2011).

삶의 질 정의는 연구관점에 따라 개인의 삶의 질을 측정하기도 하고 지역수준의 삶의 질을 논의하기도 하며, 국가의 삶의 질의 정도를 평가하기도 한다. 이때 이러한 삶의 질을 측정하기 위한 적절한 지표가 필요한데 삶의 지표는 크게 객관적 지표와 주관적 지표로 나뉘어진다(Kim, 2017). 객관적 지표는 사회지표운동과 관련하여 발전되어 왔다. 경제적인 생활수준이나 평균수명, 직업기회, 교육여건, 범죄율이나 교통사고율, 문화시설, 사회보장 등과 같이 그 사회 구성원들의 삶의 질에 직간접적인 영향을 미칠 수 있는 조건이나 환경을 의미하기 때문에 개인적 차원보다는 사회적 차원에서 개발되었다(Yim, 1996). 주관적 지표는 개개인의 실제 생활 경험을 통해 체험하는 생활상태를 측정하고자 하는 것이다. 즉 사람은 객관적 환경이 아니라 그가 속한 사회의 규칙과 기대와 같은 객관적 특성뿐만 아니라 개인이 갖고 있는 가치관, 기대, 인성적 특성, 인구사회학적 특성 등에 의해서도 영향을 받는다고 보았다(Lee, *et al.*, 2005).

삶의 질의 평가지표 사례를 보면, Metropolitan Washington D.C.의 경우 평가 영역을 '소득, 실업, 빈곤, 교육, 건강, 정신건강, 대기오염, 공공질서, 교통안전, 인종평등, 지역사회관심, 주민참여, 사회분리'의 14개 영역으로 삶의 질을 평가하였다. 캐나다의 몬트리올

과 토론토의 경우, 삶의 질을 시민들을 대상으로 전화 인터뷰를 통해 평가하였으며, 평가항목은 삶의 질에 대한 종합만족도, 행복, 근린시설의 질, 주거의 질, 교육의 질, 서비스 질, 여가활동의 질, 정치생활의 질, 건강관리의 질, 직업의 질 등 10개 항목을 주관적 평가방법으로 평가하였다(Kwon, *et. al.*, 2011). 우리나라에서는 현실 적용보다는 학문적 연구로 삶의 질에 대한 평가가 주로 이루어졌는데, Korea Research Institute for Local Administration(1988)은 자연환경, 주거환경, 보건사회, 교육문화, 경제, 공공안전 등 6개 부문에 22개 관심영역으로 구분하여 삶의 질을 평가하였다(Kwon, *et. al.*, 2011).

## 2. 선행연구 검토

북한이탈주민에 관한 연구는 1990년대 이후 진행되기 시작하였다. 북한의 식량난으로 북한이탈주민이 급증하기 시작한 2000년대 초반에는 북한이탈주민의 지원제도나 관련 법규에 대한 연구가 주를 이루었으나, 점차 적응실태나 사회적응의 영향요인을 분석하기 위한 연구가 진행되었다. 최근에는 사회학, 사회복지학, 정치학, 교육학, 종교학 등 여러 학문분야에서 북한이탈주민에 대한 연구가 진행되고 있다. 이러한 연구들을 주제 및 내용별로 분류하면 다음과 같다.

첫째는 북한이탈주민의 적응실태와 관련한 문제점과 대책에 관한 연구이다. 이들 연구는 주로 북한이탈주민 사회적응 실태와 문제점을 분석하고 정부차원의 정책적 대안을 제시하는 경향을 띠고 있다. 일부 연구들은 한국에 입국한 북한이탈주민들의 취업현황과 실업요인, 취업지원 한계와 성과 등을 분석하고, 북한이탈주민이 지역사회 정착 과정에서 발생하는 직업유지의 어려움에 따른 적응과 부적응 문제 등을 분석한 후 취업보장과 경제문제 해결 등과 관련한 다양한 정책적 대안을 제시하고 있다(Park, *et. al.*, 1996; Lee, *et. al.*, 2008; Jeon & Kang, 1997; Park, 2012).

둘째는 북한이탈주민의 지원제도, 법규, 인권개선, 지역협력체계 등에 관한 연구이다. 이들의 연구경향은 주로 북한이탈주민에 대한 기본권 문제, 법적 지위 및

보장문제, 제도적 개선 등 정부의 정착지원제도 개선을 통해서 그들의 성공적인 정착이 현실화될 수 있음을 제안하고 있다(Lee & Kim, 1996; Kim & Lee, 1997; Lee, 2002; Je, 2002; Ryu, 2006; Son, 2011).

셋째는 북한이탈주민의 교육 및 직업훈련과 관련한 연구이다. 이들 연구들은 주로 북한이탈주민들의 직업훈련을 통해 성공적인 사회정착이 가능하다는 인식하에 직업훈련프로그램을 제시하는 한편, 아동과 청소년들의 학교 적응과 부적응 실태에 따른 교과목별 프로그램을 비롯한 각종 대책을 제시하고 있다(Jeong, *et. al.*, 2003; Kim, 2004; Park, 2009; Wang, 2010; Koh, *et. al.*, 2010; Park, 2015).

넷째, 북한이탈주민의 개인적·심리적·문화적 적응과 갈등에 관한 연구이다. 이들 연구들은 주로 심리학, 정신의학 분야 전공자들에 의해서 북한이탈주민이 한국사회의 다원주의적 사회문화 적응과정에서 겪게 되는 충격으로 인한 적응문제와 그 대처방안을 제시하는데 중점을 두고 있다(Jeon & Min, 1996; Jeon, 1997; Jeong, 2002; Seo, 2006; Min, 2014; Park, 2014).

다섯째, 북한이탈주민의 경제적 여건, 사회복지, 여가활동에 관한 연구이다. 이들 연구들은 북한이탈주민들의 사회적응에서 경제적 자립의 중요성을 강조하며 실업 및 빈곤 문제, 사회복지와 건강문제에 주목하면서 그들의 자립 실태와 모델, 갈등의 해소 등에 대한 해결방안을 다루고 있다(Yun & Kang, 1999; Lee & Bae, 2000; Hwang, 2003; Kim, 2007; Nam, 2013).

여섯째, 북한이탈주민에 대한 한국사회의 인식, 자원봉사 등에 관한 연구이다. 이 분야 연구의 특징은 북한이탈주민에 대한 보다 객관적인 관점에서 그들의 인식과 이해에 대한 관심의 필요성, 통일대상으로서의 북한이탈주민에 대한 정당한 평가와 공정한 대우를 해주어야 한다는 점을 강조하고 있다(Yun & Kim, 2002; Yu, 2005).

일곱째, 북한이탈주민의 사회정착을 위한 자원봉사 활동 및 프로그램에 관한 연구 등이 있다. 이들 연구의

경향은 북한이탈주민의 성공적인 남한사회 정착을 위해서 민간단체의 적극적인 자원봉사가 필요함을 제기하고 있다(Lee, 2001; Kim, 2004; Choi, 2009; Jo & Jeon, 2012).

또한, 북한이탈주민의 한국사회 적응에 영향을 미치는 요인과 '삶의 질'과의 관계를 분석한 연구 등이 있다. 북한이탈주민의 '삶의 질'에 관한 연구는 한국사회 적응에 있어서 주로 적응과 부적응에 대한 상황을 살펴 보면서, 삶의 질에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 개선방안을 모색하는데 초점을 두고 있다(Yu, et al., 2010; Kwak, 2010; Kwon, et. al., 2011; Yim, et. al., 2012; Choe, et. al., 2016).

### III. 조사설계

#### 1. 연구모형 및 주요 변수

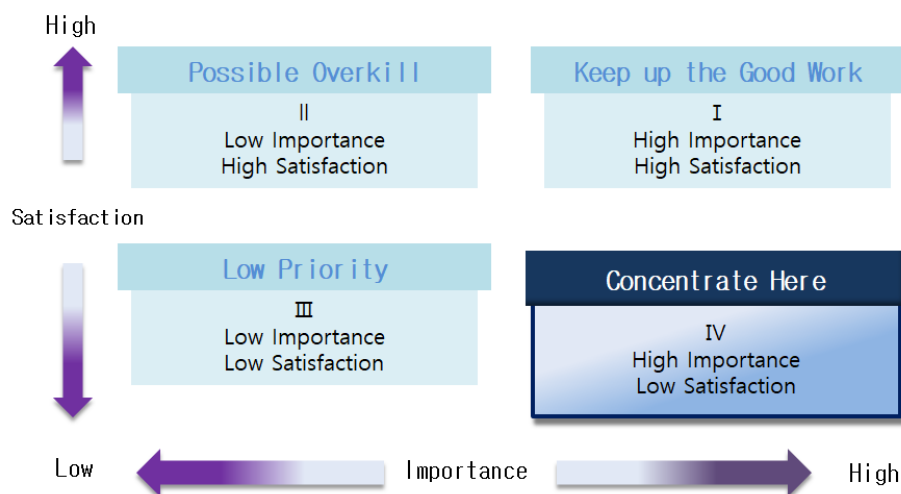
##### 1) 연구모형

중요도(기대수준)-만족도 분석(ISA : Importance-Satisfaction Level Analysis)은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요 속성들에 대하여 중요도 및 만족도를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지를 동시에 분석하기 위해 마케팅 영역에서 개발된 IPA 기법(Yim, 2012)을 토대로 고안한 기법이다. IPA는 Martilla & James(1977)가 자동차산업의 만족도/실행도 분석을 위해 활용된 이

후 각종 서비스나 상품 등 다양한 분야에서 경쟁력 분석을 위한 유용한 도구로서 사용되었다(Yim, 2012). 이들은 성과나 만족과 같은 하나의 기준으로 실무자들이 항목을 측정하는 것에 대해 문제를 제기하고 동시에 중요도와 만족도를 측정하여 우선순위를 결정해야 한다고 주장하였다(Martilla & James, 1977).

본 연구에서 사용하고 있는 ISA기법은 소비자가 인식하는 정도를 중요도(기대수준)와 만족도를 함께 측정하여 분석한다. 상품이나 서비스를 이용하기 전에 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 조사하고, 이용 후에는 만족도를 이용자 스스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 중요도(기대수준)와 만족도를 동시에 비교·분석하는 평가 기법이다. ISA에서 중요도(기대수준)는 북한이탈주민이 남한에서 정착하는데 중요하다고 인식하는 요소에 대한 사전 기대수준의 개념으로 사용되었다. Olson & Dover(1979)는 '기대'를 제품에 대한 '사용 전 믿음'이라고 정의하였으며, Miller(1977)는 기대의 유형을 4가지로 이상적 기대(the ideal), 예측적 기대(the expected), 최저허용 기대(the minium tolerable), 당연한 기대수준(the deserved)으로 분류하였다(Miller, 1977; Rim, 2016).

ISA 기법을 적용하는 모형을 살펴보면(〈Figure 1〉), X축 중요도(기대수준), Y축 만족도를 기준으로 I, II,



※Source: Martilla & James(1977), Kang & Lee(2009).

Figure 1. ISA dimension

Ⅲ, Ⅳ 사분면을 도면상에 표시하고 각 위치에 대하여 의미를 부여할 수 있다(Kang & Lee, 2009). I 사분면(우위 유지)은 중요도(기대수준)와 만족도가 모두 높은 분야로 북한이탈주민이 서비스 분야에 대해 중요하게 생각하고(기대수준이 높으며), 실제로 만족도가 높은 분야로 중요도(기대수준)와 만족도가 모두 높은 서비스 분야들이 위치한다. II 사분면(과잉노력 지양)은 북한

이탈주민들이 중요하게 생각하고 있지 않는데(기대수준이 낮으데), 만족도가 높은 서비스 분야들이 위치한다. III 사분면(낮은 우선순위)은 북한이탈주민들이 이들 서비스 분야에 대해 중요도를 낮게 평가하고(기대수준이 낮으며), 만족도 또한 낮은 수준인 서비스 분야를 의미한다. IV 사분면(중점 개선 영역)은 북한 이탈주민들이 중요하게 생각하는 서비스 분야이지만(기대수준

Table 1. Major variables and measurement

Factors	Variables	Measurement Indicators
Settlement Support Factors	Residence Protection	- Residence Support - Education Support - Medical Support
	Employment Protection	- Job Training Support - Employment Support - Employment Mediation
	Safety Protection	- Safety Protection
	Citizen Group's Support	- Citizen Group's Support
Quality of Life(QOL) Factors	Residence Satisfaction	- Support for North Korean Refugees - Concern for Government's Management
	Satisfaction With Local Resident	- Preliminary Knowledge and Informatio - Inter-personnel Relationship - Language & Cultural Problems - Indifference & Contempt
	Environment Satisfaction	- Urban Environment - Environmental Cleanliness - Living Environment
	Road Traffic Satisfaction	- Road/Transportation Facilities - Mass Transportation Convenience - Smooth Traffic Communication
	Safety/Administration Satisfaction	- Crime Prevention - Administration Service - Discomforts & Improvement
	Education/Culture Satisfaction	- Education Environment - Side Job & Hobby Course - Performance & Exhibition - Neighboring Sports Facilities
	Welfare/Health Satisfaction	- Welfare Facilities Convenience - Support for Health - Hospital & Public Health Convenience
	Job/Employment Satisfaction	- Working Conditions - Promotion Opportunities - Fair Treatment - Wage Gap
	Psychological Well-being	- Loneliness - Distance with the South Korean - Poverty - Intellectual Complex - Relative Deprivation
	Citizen's Participation Activities	- Participation in Public Orgs. - Activities at Service Organization - Participation in Social Gathering - Exchange with Neighbors & Colleague

은 높으나) 실제로 만족도의 수준은 낮은 서비스 분야이다. 북한이탈주민의 삶의 질을 향상하기 위해서는 이들 서비스 분야에 대한 집중적인 개선 노력이 필요하다.

2) 주요 변수

본 연구는 북한이탈주민의 남한사회 정착요인과 삶의 질에 대한 만족도를 분석하기 위해 정책분야별로 중요도(기대수준)와 만족도(만족수준)를 측정하고, 두 요소간의 측정값 차이를 토대로 정책분야별로 전략적 우선순위를 분석하고 만족도를 제고를 위한 개선방안을 모색하였다. 정착지원 요인은 ① 거주지보호, ② 취업보호, ③ 신변보호, ④ 시민단체 차원의 지원으로 구성하였다. 거주지 보호에는 주거지원, 교육지원, 의료지원 등 3개의 하위변수로 구성하였다. 취업보호에는 직업훈련지원, 고용지원, 취업알선 등 3개의 하위변수로 구성하였다. 또한, 삶의 질 요인에는 ① 거주지역 만족도, ② 지역주민과 관계, ③ 환경 만족도, ④ 도로/교통 만족도, ⑤ 치안/행정 만족도, ⑥ 교육/문화 만족도, ⑦ 복지/보건 만족도, ⑧ 직장/고용여건 만족도, ⑨ 심리적 안정감, ⑩ 주민참여 활동 등 총 10개의 변수로 구성하였다(〈Table 1〉).

본 연구에서는 북한이탈주민의 정착과 삶의 질을 분석하기 위해 설문대상자의 일반적인 사항, 정착과정 만족도, 주관적인 삶의 질에 대해 세부항목별 중요도(기대수준)와 만족도의 차이를 분석하였다. 중요도(기대수준)와 만족도의 측정항목은 리커트 5점 척도를 사용하였다(1점 ‘매우 낮은 수준’ ~ 5점 ‘매우 높은 수준’).

2. 설문조사 및 설문응답자의 특성

본 연구는 하나원에서 퇴소하여 지역사회에 정착하여 생활하고 있는 20세 이상의 북한이탈주민을 대상으로 하였다. 자료수집방법은 설문지 조사를 이용하였으며, 조사기간은 2017년 9월 15일부터 10월 20일까지 진행하였다. 전국의 북한이탈주민 신변보호담당관의 협조를 얻어 총 400명의 북한이탈주민에 대하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 신변보호담당관을 통하

여 전달하는 방법으로 배포한 후, 360부를 회수하였다. 이 중 응답에 일관성이 없거나 무성의하게 기입한 것을 제외하고 총 352부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

설문응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면(〈Table 2〉), 성별의 경우에는 여성이 75.6%로 나타나고, 남성은 24.4%로 나타났다. 연령의 경우에는 40대가 39.2%로 가장 높게 나타났으며, 50대가 24.7%, 30대가 21.9%, 20대가 9.1% 등의 순으로 나타났다. 남한 거주 기간의 경우에는 5~10년이 38.1%로 가장 많았으며 4~5년이 17.6%, 3~4년이 11.4%, 10년 이상이 10.5% 등의 순으로 나타났다. 월평균 소득의 경우에는 100~200만원 미만이 42.0%로 과반수 가까이 되었고, 다음으로 100만원 미만이 33.8%, 200~300만원 미만이 20.2%, 300~400만원 미만이 3.1% 등의 순으로 나타났다. 최종학력의 경우에는 중학교(초급·고급) 졸

Table 2. The demographic characteristics of the sample (n=352)

	Variables	Frequencies	%
Gender	Male	86	24.4
	Female	266	75.6
Age	20's	32	9.1
	30's	77	21.9
	40's	138	39.2
	50's	87	24.7
	60+	18	5.1
Education	No Education	3	.9
	Primary School Level	39	11.1
	Middle & High School Level	253	71.9
	College Level	39	11.1
Monthly Income	University Level +	18	5.1
	100 million ~	119	33.8
	101~200 million	148	42.0
	201~300 million	71	20.2
	301~400 million	11	3.1
Length of Stay in South Korea	401 million+	3	.9
	1 Year ~	35	9.9
	1~2 Years	22	6.3
	2~3 Years	22	6.3
	3~4 Years	40	11.4
	4~5 Years	62	17.6
5~10 Years	134	38.1	
10 Years +	37	10.5	



업이 71.9%로 대부분을 차지하였으며, 소학교 졸업, 전문대 졸업이 각각 11.1%, 대학 이상 졸업이 5.1% 등의 순으로 나타났다. 가족 수의 경우에는 2명 이하가 61.9%로 나타났으며, 3~4명이 29.5%, 5명 이상이 4.3% 순으로 나타났다.

#### IV. 북한이탈주민의 남한정책에 대한 삶의 질 분석

##### 1. 북한이탈주민 정착지원과 삶의 질에 대한 중요도(기대수준)-만족도 차이분석

###### 1) 북한이탈주민 정착지원에 대한 중요도(기대수준)-만족도 차이분석

북한이탈주민의 정착지원과 관련한 중요도(기대수준)-만족도 차이분석에 대해 살펴보면(〈Table 3〉), 경찰의 신분보호를 제외한 지방자치단체 거주지보호 전반, 취업보호, 시민단체 지원에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 특히, 경찰의 신분보호의 경우에

는 중요도(기대수준)보다 만족도가 더 높게 나타나고 있다. 반면에 나머지 항목에서는 중요도(기대수준)보다 만족도가 낮은 것으로 나타나고 있다. 북한이탈주민 정착지원과 관련하여 중요도(기대수준)와 만족도 모두 경찰의 신분보호와 지방자치단체 거주지 보호의 하위 변수인 의료지원이 상대적으로 높게 나타나고 있다.

##### 2) 북한이탈주민의 삶의 질에 대한

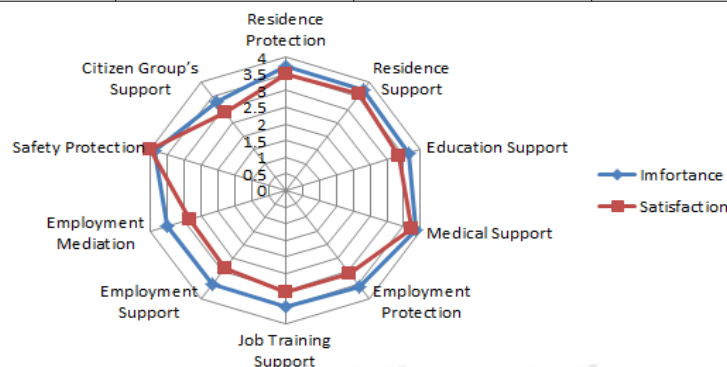
###### 중요도(기대수준)-만족도 차이분석

북한이탈주민의 삶의 질에 대한 중요도(기대수준)-만족도의 차이분석을 살펴보면(〈Figure 2〉), 거주지역 만족도와 관련된 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 거주하는 지역, ② 거주지역 탈북민 지원, ③ 거주하는 지역 시정 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 모든 항목에서 만족도의 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타났다. 지역주민과의 관계와 관련된 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 지역주민과 생활하는데 필

Table 3. Importance-Satisfaction analysis in settlement support for North Korean defectors

(unit: 5 point scale)

Variables	Importance	Satisfaction	t-value	p-value
1. Residence Protection	3.72	3.48	5.586	.000
1) Residence Support	3.73	3.57	3.367	.001
2) Education Support	3.64	3.37	6.922	.000
3) Medical Support	3.84	3.71	3.405	.001
2. Employment Protection	3.57	3.10	10.986	.000
1) Job Training Support	3.49	3.07	9.869	.000
2) Employment Support	3.48	2.89	11.357	.000
3) Employment Mediation	3.48	2.82	12.100	.000
3. Safety Protection	3.87	3.99	-2.833	.005
4. Citizen Group's Support	3.29	2.88	9.419	.000



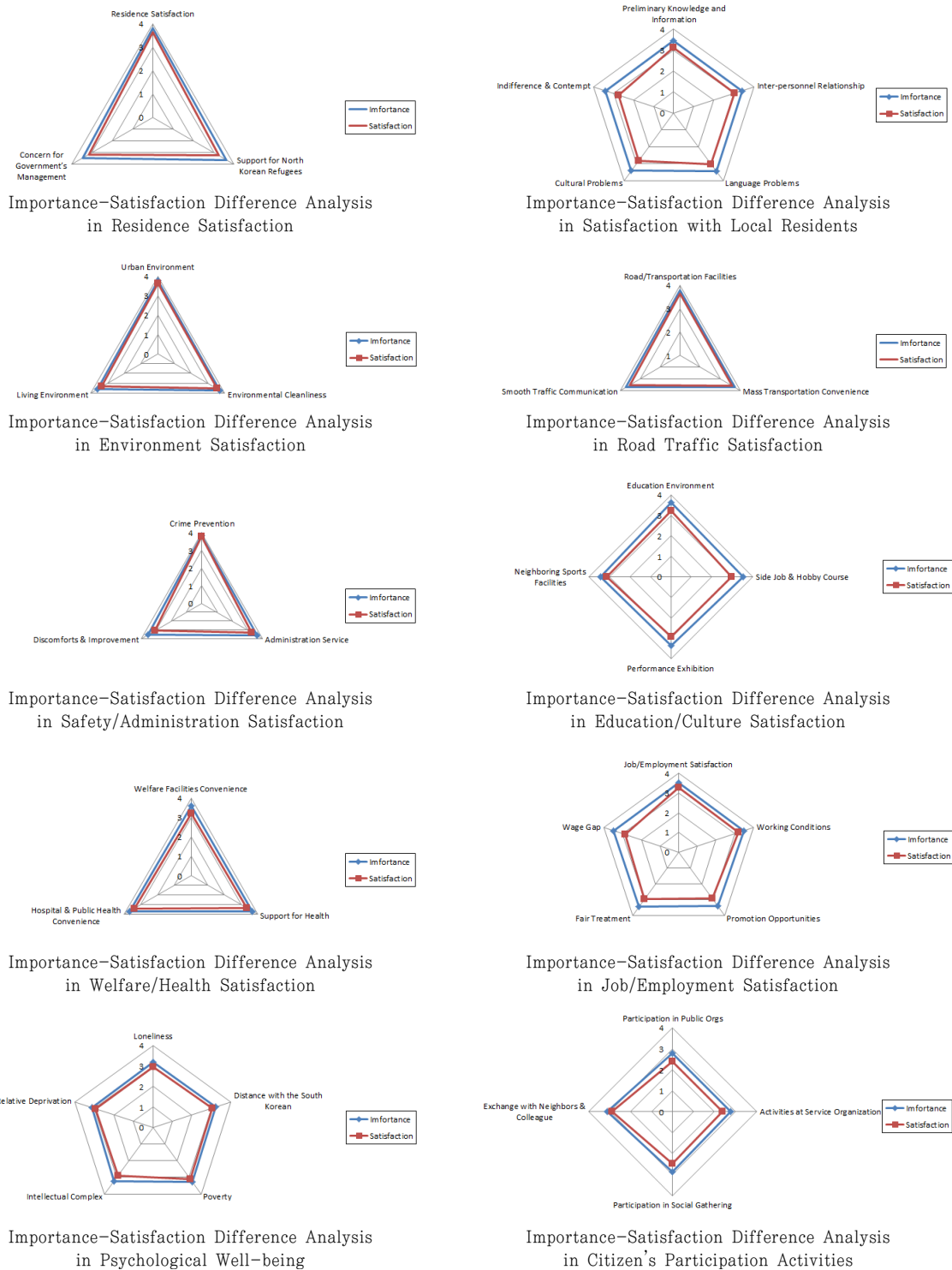


Figure 2. Importance-Satisfaction difference analysis in policy areas of the North Korean defector's quality of life (unit: 5 point scale)

요한 예비지식과 정보, ② 지역주민과 새로운 대인관계를 맺어 가는 과정, ③ 지역주민과 언어(소통)문제, ④ 지역주민과 문화적 차이, ⑤ 지역주민의 탈북민에 대한 무관심 및 냉대 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한

차이를 보이고 있으며, 모든 항목에서 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

환경과 관련한 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 현재 거주하고 있는 지역의 전반적인 도시환경,

② 거주하고 있는 지역의 생활주변 청결도, ③ 거주하고 있는 지역의 각종 소음, 수질오염 등의 생활환경 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 모든 항목에서 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다. 도로 및 교통과 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 현재 거주하고 있는 지역의 도로·교통시설 기반, ② 거주하고 있는 지역의 대중교통 이용의 편리성, ③ 거주하고 있는 지역의 교통 소통의 원활 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있으며, 모두 항목에서 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

치안 및 행정과 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 거주하고 있는 지역의 탈북민 대상 행정서비스 전반, ② 탈북민의 불편사항 및 개선요구에 대한 지자체의 대응 등에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있으며, 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다. 다만, 범죄예방 등 치안에 대한 만족도 수준과 중요도(기대수준) 간에는 통계적 유의미한 차이가 없는 것으로 나타나고 있다. 교육 및 문화와 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 현재 거주하고 있는 지역의 탈북민을 위한 교육시설 등 교육환경, ② 거주지역의 탈북민을 위한 부업교육 및 취미교양강좌, ③ 거주지역에서 문화·공연이나 전시회 등을 볼 수 있는 기회, ④ 현재 거주지역 운동시설 등 근린체육 시설의 설치 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 모든 항목에서 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

복지 및 보건과 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 현재 거주지역의 탈북민의 사회복지시설 이용 편리성, ② 거주지역의 탈북민의 건강에 관한 지원이나 정책, ③ 현재 거주지역의 탈북민의 병원(보건소) 이용에 대한 지원 및 편리성 등에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있으며, 만족도 수준이 모두 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

직장 및 고용여건과 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 현재 다니고 있는 직장에 대한 전반적인 만족도, ② 근로시간 등 근로여건, ③ 탈북민 근로자에 대한 승진 기회, ④ 직장에서 탈북민 근로자에게 공평한 대우, ⑤ 탈북민 근로자에 대한 임금 격차 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 모든 항목에서 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

심리적인 안정감과 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① ‘항상 혼자인 것 같은 외로움을 느낀다’, ② ‘남한 주민들의 차별적 대우에 괴리감을 느낀다’, ③ ‘남한 주민들에 비해 상대적 빈곤감이 크다’, ④ ‘전문지식 결여로 사회와 직장에서 지적 열등감을 느낀다’, ⑤ ‘사회적 지위가 재북시 보다 하락했다는 생각에 상대적 박탈감을 느낀다’ 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 이들 모든 항목에서 만족도 수준이 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다. 주민참여 활동과 관련한 항목의 중요도(기대수준)-만족도 차이의 경우, ① 주민자치센터, 소비자 연대 등 지역의 공공조직의 참여여부, ② 탈북민 봉사단체 등 지역 봉사단체 활동에의 참여여부, ③ 체육동호회, 취미활동단체 등 개인친목 모임에 참여여부, ④ 직장 동료 및 이웃들과의 교류여부 등 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있으며, 만족도 수준이 모두 중요도(기대수준)보다 낮은 것으로 나타나고 있다.

## 2. 북한이탈주민 정착지원과 삶의 질에 대한 ISA 분석

### 1) 북한이탈주민 정착지원에 대한 ISA 분석

북한이탈주민 정착지원에 대한 ISA 분석결과를 살펴보면(〈Table 4〉), 중요도(기대수준)와 만족도 수준이 모두 높은 항목(정책)은 I 사분면에 위치하고 있으며, 지방자치단체 거주지보호 전반, 주거지원, 교육지원, 의료지원 등이 있다. 이들은 상대적으로 강점이 되는 정책(제도)으로 현재와 같은 상태를 지속적으로 유지하는 것이 북한이탈주민 정착지원에 대한 만족도를

더 높일 수 있을 것으로 판단된다. II 사분면에 해당하는 것은 중요도(기대수준)는 낮는데 만족도 수준이 높은 영역으로 정책적인 투자 및 집중도를 조정할 필요가 있는 정책(제도)이다. 하나원 교육, 하나센터 교육, 정착도우미 제도 등이 여기에 해당된다. III 사분면에 해당하는 항목(정책)은 중요도(기대수준)와 만족도 수준이 낮은 영역으로 정책의 우선순위에서 낮은 순위에 해당되는 것으로 직업훈련 지원, 고용 지원, 취업 알선, 시민단체 지원 등이 여기에 해당된다. IV 사분면은 중요도(기대수준)는 높으나 만족도 수준이 낮은 영역으로 ‘고용노동부 취업보호 전반’이 이 영역에 속하는 것으로 나타나고 있다. 이러한 현상은 북한이탈주민이 재북시 경제적 어려움과 남한에서 성공의 기준이 직장과 경제적 능력이라는 인식을 가지고 있어 취업에 대한 기대수준

(중요도)은 매우 높는데, 현실적으로 무직, 식당종업원, 노동자 등 단순노무직으로 종사하고 있어 만족도의 수준이 매우 낮은 것으로 나타나고 있다(〈Table 4〉).

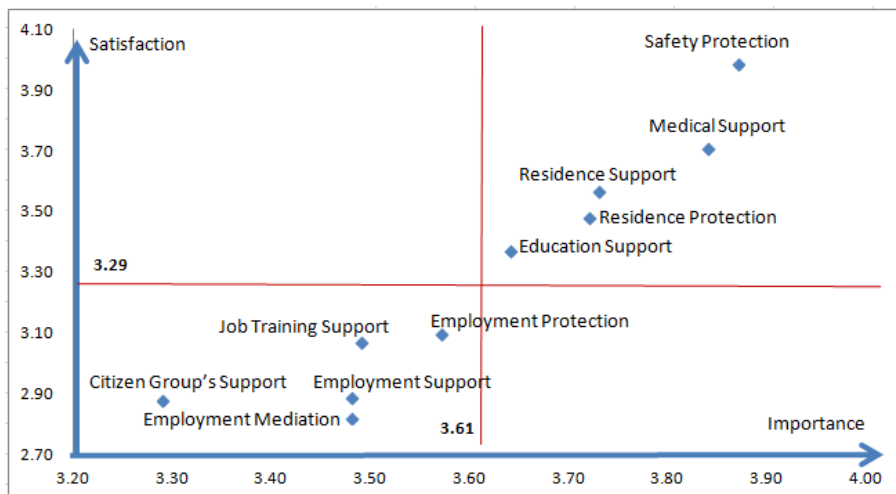
2) 북한이탈주민의 삶의 질에 대한 ISA 분석

북한이탈주민의 삶의 질에 대한 ISA 분석 결과를 살펴보면(〈Table 5〉), 중요도(기대수준)와 만족도 수준이 모두 높은 항목은 I 사분면에 위치하고 있으며, ① 거주지역, ② 환경, ③ 도로 및 교통, ④ 치안 및 행정, ⑤ 복지 및 보건 등이 여기에 해당한다. 이들 영역에 있는 정책이나 제도는 현재와 같은 상태를 지속적으로 유지하는 것이 북한이탈주민의 만족도 수준을 높일 수 있다. II 사분면에 해당되는 것은 중요도(기대수준)는 낮지만 만족도 수준이 높은 영역으로 이 영역에 속하는

Table 4. ISA in settlement support for the North Korean defectors

(unit: 5 point scale)

Variables	Importance	Satisfaction	ISA Matrix		
			Importance	Satisfaction	Dimension
1. Residence Protection	3.72	3.48	High	High	I
1) Residence Support	3.73	3.57	High	High	I
2) Education Support	3.64	3.37	High	High	I
3) Medical Support	3.84	3.71	High	High	I
2. Employment Protection	3.57	3.10	High	Low	IV
1) Job Training Support	3.49	3.07	Low	Low	III
2) Employment Support	3.48	2.89	Low	Low	III
3) Employment Mediation	3.48	2.82	Low	Low	III
3. Safety Protection	3.87	3.99	High	High	I
4. Citizen Group's Support	3.29	2.88	Low	Low	III



항목(정책)은 없는 것으로 나타났다. Ⅲ사분면에 해당하는 항목(정책)은 중요도(기대수준)와 만족도 수준이 낮은 영역으로 정책의 우선순위에서 낮은 순위에 해당된다. 이 영역에는 ① 지역주민과의 관계, ② 직장 및 고용여건, ③ 심리적 안정감, ④ 주민참여 활동 등이 여기에 해당된다. 반면에 Ⅳ사분면은 중요도(기대수준)는 높으나 만족도 수준이 낮은 영역으로 교육 및 문화가 이 영역에 속하는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 북한이탈주민이 교육과 문화에 대한 큰 기대감을 가지고 남한에 입국하였지만 수확능력 부족 등으로 교육을 중단하는 경우가 많아서 교육에 대한 불만족이 수준이 높은 것으로 판단된다. 또한, 문화의 경우에도 현실적으로 문화생활을 접할 수 있는 기회가 적어 불만족한 것으로 보인다(〈Table 5〉).

3. 분석결과의 함의

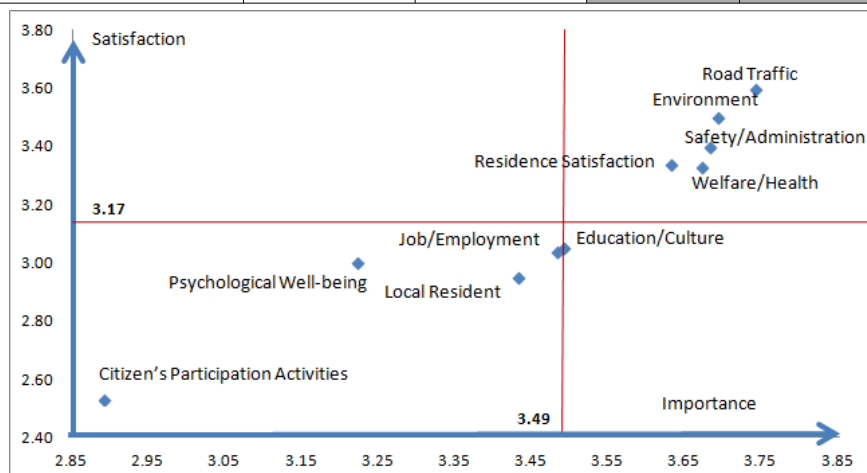
본 연구는 북한이탈주민의 안정적 정착을 통한 삶의 질 향상을 위해 중요도(기대수준)-만족도 모델을 활용하여 북한이탈주민의 정착지원과 삶의 질에 대한 인식의 차이를 분석하였다. 분석결과의 함의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민의 정착지원에 대한 차이 분석결과, 신변보호를 제외한 거주보호, 취업보호, 시민단체 지원에 대한 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 다만, 북한이탈주민의 정착지원과 관련하여 신변보호는 중요도와 만족도 모두 다른 항목(정책)에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다(중요도 3.87, 만족도 3.99). 그리고 거주보호에 대한 하위변수 중 의료지원은 주거지원, 교육지원에 비해 중요도와 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다(중요

Table 5. ISA in the North Korean defector's quality of life

(unit: 5 point scale)

Variables	Importance	Satisfaction	ISA Matrix		
			Importance	Satisfaction	Dimension
① Residence Satisfaction	3.63	3.34	High	High	I
② Satisfaction with Local Resident	3.43	2.95	Low	Low	Ⅲ
③ Environment Satisfaction	3.69	3.50	High	High	I
④ Road Traffic Satisfaction	3.74	3.60	High	High	I
⑤ Safety/Administration Satisfaction	3.68	3.40	High	High	I
⑥ Education/Culture Satisfaction	3.49	3.05	High	Low	Ⅳ
⑦ Welfare/Health Satisfaction	3.67	3.33	High	High	I
⑧ Job/Employment Satisfaction	3.48	3.04	Low	Low	Ⅲ
⑨ Psychological Well-being	3.22	3.00	Low	Low	Ⅲ
⑩ Citizen's Participation Activities	2.89	2.53	Low	Low	Ⅲ



도 3.84, 만족도 3.71). 또한, 취업보호에 대한 하위변수 중 직업훈련 지원이 고용지원, 취업알선보다 중요도와 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다(중요도 3.49, 만족도 3.07). 반면에 고용지원(중요도 3.48, 만족도 2.89)과 취업알선(중요도 3.48, 만족도 2.82)의 경우, 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 시민단체 지원은 다른 항목(정책)에 비해 중요도와 만족도 모두 낮은 것으로 나타났다(중요도 3.29, 만족도 2.88).

둘째, 북한이탈주민의 삶의 질에 대한 차이 분석결과, 도로 및 교통, 환경에 대한 중요도와 만족도는 다른 항목(정책)에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타나고 있다. 반면에 주민참여 활동에 대한 중요도와 만족도는 다른 항목(정책)에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타나고 있다.

셋째, 북한이탈주민의 정착지원에 대한 ISA 분석결과, I 사분면은 정책의 중요도(기대수준)는 낮는데 만족도가 높은 정책영역으로 지방자치단체 거주보호 전반, 주거지원, 교육지원, 의료지원, 경찰의 신변보호 등이 있다. II 사분면은 정책의 중요도(기대수준)는 낮는데 만족도가 높은 영역으로 이 영역에 속하는 해당하는 항목(정책)은 없는 것으로 나타났다. III 사분면은 정책의 중요도(기대수준)와 만족도가 낮은 영역으로 직업훈련 지원, 고용 지원, 취업 알선, 시민단체 지원 등의 정책이 있다. IV 사분면은 중요도(기대수준)는 높으나 만족도가 낮아 정책개선이 필요한 영역으로 고용노동부 취업보호 전반이 이 영역에 속하는 것으로 나타났다.

넷째, 북한이탈주민의 삶의 질에 대한 ISA 분석결과, I 사분면에 해당하는 정책으로는 거주지역, 환경, 도로 및 교통, 치안 및 행정, 복지 및 보건 등이 있다. 이들 정책들은 현재와 같은 상태를 지속적으로 유지하는 것이 북한이탈주민의 만족도를 높일 수 있다. 삶의 질의 경우에도 II 사분면에 해당하는 항목(정책)은 없는 것으로 나타났다. III 사분면에 해당하는 정책으로는 지역주민과의 관계, 직장 및 고용여건, 심리적 안정감, 주민참여 활동 등이 있다. IV 사분면에 해당되는 정책분야로는 교육 및 문화 분야가 있다.

위에서 살펴본 것처럼 ISA분석은 정책의 중요도(기대수준)와 만족도를 측정하여 두 값의 차이에 따라 정책의 전략적 우선순위를 판단하는 방법이다. 북한이탈주민의 정착지원에 있어서 거주지 보호, 주거지원, 교육지원, 의료지원, 신변보호 등과 삶의 질에 있어서 거주지역, 환경, 도로 및 교통, 치안 및 행정, 복지 및 보건 등은 현재와 같은 상태를 유지시키는 것이 북한이탈주민의 만족도를 높일 수 있을 것으로 판단된다(I 사분면 정책영역). 반면에 정착지원에 있어서 직업훈련지원, 고용지원, 취업알선, 시민단체 지원과 삶의 질에 있어서 지역주민과의 관계, 직장 및 고용여건, 심리적 안정감, 주민참여 활동 등은 기대수준(중요도)과 만족도수준이 모두 낮아서 이들 영역에 대한 특별한 정책적 관심이 요구되고 있다(II 사분면 정책영역) 반면에 정책의 중요도(기대수준)는 높지만 정책의 만족도가 낮은 영역에 속하는 고용노동부의 취업보호 정책과 교육 및 문화분야의 정책은 향후 집중적으로 관리할 필요할 것으로 보여진다(IV 사분면 정책영역).

## V. 결론 및 정책적 시사점

본 연구결과를 토대로 북한이탈주민에 대한 정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 북한이탈주민의 정착과정과 관련한 중요도(기대수준)-만족도 분석에서도 제시된 것처럼 같이 사는 지역 즉, 북한이탈주민이 거주하고 있는 지역에 대하여 중요도와 만족도가 높은 반면, 거주지역 시정(市政), 거주지역 북한이탈주민 지원은 불만족하다고 인식하고 있다. 또한, 지역주민의 북한이탈주민에 대한 무관심과 냉대, 지역주민과 문화적 차이 등에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타나고 있다. 특히, 직업훈련 지원, 고용지원, 취업알선, 시민단체 지원에 대해 불만족하고 있으며, 고용노동부 취업보호 정책에 대해 기대수준(중요도)은 높으나 만족도는 낮은 것으로 나타나고 있다. 북한이탈주민이 국내에 입국하면 '하나원'에서 12주간의 사회 적응교육을 이수하고 지역사회에 편입되면, 각 기관 보호담당관들의 간접

적 지원을 받는 것을 제외하고 모든 것을 스스로 해결하고 살아가야 한다. 이러한 구조에서 북한이탈주민의 불만족은 어쩌면 당연한 일인지도 모른다. 정착 초기 북한이탈주민은 일 할 수 있는 ‘일터’를 절실하게 필요로 하고 있다. 따라서 북한이탈주민이 지역사회에 편입되면 해당 지방자치단체가 북한이탈주민의 초기 정착의 어려움을 해결 할 수 있도록 종합적인 지원책을 제공하여야 한다.

둘째, 북한이탈주민이 지역사회에 정착하는 과정에서 항상 혼자인 것 같은 외로움, 남한 주민들과의 괴리감, 남한 주민들에 비해 상대적 빈곤감 등을 크게 느끼고 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서 지역 내 종합사회복지관 등과 연계하여 지역주민과 북한이탈주민 간 가정의 온정을 느낄 수 있는 ‘한 가족 결연 프로그램’ 등을 확대 운영할 필요가 있다. 또한, 북한이탈주민이 남한사회를 이해하고 심리적 안정을 추구하기 위해 다양한 체험 프로그램을 운영할 필요가 있다.

셋째, 정책의 중요도(기대수준)-만족도 분석 결과를 살펴보면, 중요도(기대수준)는 높는데, 만족도가 낮은 영역에 속하는 교육 및 문화와 고용노동부 취업보호 정책분야에 대한 집중관리가 필요하다. 교육의 경우, 수험능력 부족으로 교육을 중단하는 경우가 많기 때문에 수준별 학습을 위한 대안학교를 확대 운영할 필요가 있다. 또한, 북한이탈주민의 직업을 사무직, 전문직 등으로 확대하기 위해서는 중장기적인 시각에서 탈북청소년들을 대상으로 희망 직장과 연계된 맞춤형 직업훈련을 확대 지원해야 할 것이다.

## References

- Choe, Jong Tae, Won Woong Lee, and Na Gyeom An. 2016. The Effect of Social Capital on the Satisfaction of Lives of Defectors. *Korea Care Management Research*. 21: 227-248.
- Choi, Sang Un. 2009. A Study on the Improving Alternatives of Housing Supporting Policy for North Korean Refugees. Ph.D. Dissertation. Department of North Korea Graduate School of Political Studies, Kyonggi University.
- Han, Dong Yi. 2016. An Analysis of the Current Status of North Korean Refugees and Their Applications. Master's Thesis. North Korea Studies Graduate School of Political Studies, Kyonggi University.
- Hwang, Jin Su. 2003. Practice of Welfare for North Korean Defectors. *Social and Cultural Subcommittee of the Council for Democratic and Peaceful Unification 48th Session*.
- Je, Seong Ho. 2002. Legal Status and Treatment Direction of Defectors Abroad. *Seoul International Law Research*. 9(1): 21-73.
- Jeon, Woo Taek and Seong Kil Min. 1996. *The Psychological and Adaptive Problems of North Korean Defectors*.
- Jeon, Woo Taek. 1997. A Study on Adaptation and Self-Identity According to Major Social Background of North Korean Defectors. *Modern Thought Research*. 8: 81-88.
- Jeon, Yeon Suk and Hye Yeong Kang. 1997. Perceived Career Barriers of North Korean Defectors: By Age, Educational Background, and Residence Period in South Korea. *Journal of the Korean Psychological Association*. 15(3): 469-487.
- Jeong, Byeong Ho, et. al. 2003. A Feasibility Study on Establishing a School for North Korean Refugees. *Education Policy Research*.
- Jeong, Jin Kyeong. 2002. Sexual Role Characteristics and Values of North Korean Defectors: North Korean Defectors. *Journal of the Korean Psychological Association*. 21(2): 163-177.
- Jo, Dong Woon and Byeong Hwa Jeon. 2012. Settlement of North Korean Defectors and Risk Management Plan. *Korean Local Government Institute*. 11(4): 1-19.
- Jung, Tae Yun and Young Man Kim. 2004. Effects of North Korea Defectors' Living Experiences in South Korea on Their Self-perceptions and Perceptions of South Korea. *Korean Journal of Psychology*. 10(3): 61-81.
- Kang, Soon Hwa and Mi Oak Lee. 2009. The Importance-Performance(IPA) Analysis about the Hospital Coordinator Job Role in the Service Encounter. *Korean Journal of Local Autonomy*. 23(2): 251-267.
- Kim, Byeog Ro and Keum Sun Lee. 1997. *Human Rights Situation in North Korea and On the Actual Conditions of the North Koran Refugees*. Korea Institute For National Unification.

- Kim, In Soon. 2007. *A Study on the Community Social Welfare Supports for North Korean Defectors*. Yonsei University.
- Kim, Jae Young. 2004. A Study on the Relationship between North Korean Refugees' Adaptation to South Korean Society and the Quality of Their Lives. Ph.D. Dissertation. Kwangwoon University.
- Kim, Mi Sug. 2004. *Young North Korean Defectors' School Adaptation*. Korea Educational Development Institute.
- Kim, So Lim. 2017. A Study on the Effects of the Women-friendly City Policy on the Quality of Life of Women in Incheon. Ph.D. Dissertation. Incheon University.
- Koh, Sang Sook, Dong Hee Shin, and Ae Hwa Kim. 2010. Some Practice in Math & Science Classes Found by Clinical Interview with Focus Groups of North Korean Students Who Live in South Korea. *The Mathematical Education*. 49(2): 125-148.
- Korea Hana Foundation. 2017. *Statistical Data*. www.koreahana.or.kr.
- Kwak, Jeong Rae. 2010. A Study on The Communicative Activities and Social Adaptation of the North Korean Defectors in South Korea: Focused on the Acceptance of Social Values, the Evaluation of Quality of Life, the Formation of Citizenship. Ph.D. Dissertation. Seoul National University.
- Kwon, Kyung Deuk, et. al. 2007. *Quality of Life of Indicators Survey in Cheon-an City*. Chungnam: Cheon-an City.
- Kwon, Kyung Deuk, Jeong Bin Yim, and Duck Jun Kim. 2011. An Exploratory Study of the Impact of the Quality of Life of the North Korean Settlers on their Settlement in South Korea: The Case of Asan-si(City). *Journal of Local Government Studies*. 23(4): 207-230.
- Lee, Jeong Woo and Hyeong Su Kim. 1996. Improvement Plan for the Resettlement of North Korean Immigrants. *Health and Welfare Forum*. 11(2): 52-59.
- Lee, Keum Sun, et. al. 2003. *A Study on the Adaptation of North Korean Defectors*. Korea Institute for National Unification.
- Lee, Ki Young and Hwa Suk Bae. 2000. Role of Social Welfare for North Korean Defectors Adaptation to South Korean Society. *Social Welfare*. 146: 95-119.
- Lee, Ki Young. 2001. *Analysis of Types of North Korean Adolescents' Problems in South Korean Social Maladjustment*. Korea Youth Development Institute.
- Lee, Tae Jong, Kon Su Yi, Keon Sup Song, and Seung Chal Lee. 2005. The Comparative Evaluation and of the Quality of Life in Local Governments of a Metropolitan Area. *Korean Society and Public Administration*. 16(2): 211-229.
- Lee, Woo Young. 2002. Direction of Regional Council Operating System to Support Settlement of North Korean Defectors. *Unification Problems Research*. 24: 41-64.
- Martilla, J. A. and J. C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 41(1): 13-17.
- Miller, J. A. 1977. Studying Satisfaction, Modifying Model, Eliciting Expectation, Posing Problems and Making Meaningful Measurements. In Hunt, H. K.(ed.). *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. 72-91.
- Ministry of Unification. 2017a. *2017 Handbook of Resettlement Support for North Korean Defectors*.
- Ministry of Unification. 2017b. *2017 Unification White Paper*.
- Nam, Taek Hwa. 2013. A Study on the Settlement Support System Improvement of the North Korean Refugees. Master's Thesis. Department of Police and Criminal Justice Graduate School of Police and Criminal Justice Dongguk University.
- Park, Byung Kyu. 2009. A Study on North Korean Elementary School Defectors Adaptation to School Life. Master's Thesis. Major in Elementary Education Methodology Graduate School of Education. Gyeong In National University of Education.
- Park, Hee Do. 2012. Study on Political Supports for North Korean Refugee Public Audit and Inspection. Master's Thesis, Administration Graduate School of Policy Studies Korea University.
- Park, Jong Cheol, Yeong Yun Kim, and Woo Young Lee. 1996. *A Study on the Social Adaptation of Defecting North Korean Residents: Survey and Improvement Plan*. Korea Institute For National Unification. Research Report.
- Park, Jong Il. 2014. The Research of Adapting States of North Korean Refugees. Master's Thesis. Department of Security and North Korean Studies Graduate School of Security and North Korean Studies Dongguk University.
- Rim, Hang Ah. 2016. An Importance-performance Analysis of Tour Conductor's Service Factor for an International Package



- Tour. Master's Thesis. Dept. of Tourism Management, The Graduate School of Tourism, Sejong University.
- Ryu, Jae Su. 2006. Refugee Status and Protection of North Korean Defectors from the Standpoint of Human Rights. Master's Thesis. Graduate School of Korea National Defense University.
- Seo, Ju Yun. 2006. A Study on Post-Traumatic Stress Disorder and Social Adaptation of North Korean Defectors. Master's Thesis. Department of Social Work Graduate School of Ewha Womans University.
- Son, Gyeong Sig. 2011. A Study on Improvement Directions for the Settlement Support and Marriage of Residents Escaping from North Korea. Ph.D. Dissertation. Graduate School, Daejin University.
- Wang, Se Young. 2010. The Classifications of School Curriculum for Youth Refugee from North Korea Based on Multicultural Perspectives: With Special Attention to the Contents of Education. Master's Thesis. Major in Elementary Social Education Graduate School of Education Seoul National University of Education.
- Yim, Jeong Bin, Jae Neung Choi, and Keun Seok Hong. 2012. The Impact of the Quality of Life in This Area to Migrate through Importance-Performance Analysis (IPA). *Korean Public Personnel Administration Review*. 11(3): 217-242.
- Yu, Ji Woong. 2005. *Social Exclusion of North Korean Defectors: From the Viewpoint of a Minority Group*. The Academy of Korean Studies.
- Yu, Si Eun, Seong Kil Min, Woo Taek Jeon, and Jin Sub Eum. 2010. Quality of Life of North Korean Defectors in South Korea: Three Years Follow-Up Study. *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association*. 49(1): 104-113.
- Yun, Deok Ryong and Tae Kyu Kang. 1999. Conflicts and Countermeasures due to Unemployment and the Gap between Rich and Poor. *Unification Studies*. 1(2): 169-220.
- Yun, In Jin and Sang Hak Kim. 2002. Awareness and Attitude toward Active Measures. *Economy and Society*. 58: 222-248.
- Korean References Translated from the English*
- 강순화, 이미옥. 2009. 서비스접점에서 병원코디네이터 직무 역할에 대한 중요도-성취도(IPA) 분석. *한국자치행정학*. 23(2): 251-267.
- 고상숙, 신동희, 김애화. 2010. 탈북 학생들의 교육을 위해 포커스 그룹들과 면담을 통한 교육의 실제. *수학교육*. 49(2): 125-148.
- 곽정래. 2010. 북한이탈주민의 커뮤니케이션 활동과 사회적응에 관한 연구: 사회적 가치 수용, 삶의 질 평가, 시민성 형성을 중심으로. 서울대학교 언론정보학과 박사학위논문.
- 권경득 외. 2007. 천안시 삶의 질 지표조사. 충남: 천안시.
- 권경득, 임정빈, 김덕준. 2011. 북한이탈주민의 삶의 질이 지역 정착에 미치는 영향에 대한 탐색적 연구. *한국지방자치학회보*. 23(4): 207-230.
- 권해도. 1990. 소비자 만족도에 대한 연구: 기대불일치 패러다임을 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미숙. 2004. 북한이탈학생의 학교적응 실태분석연구. 한국교육개발원.
- 김병로, 이금순. 1997. 북한인권개선 및 북한이탈주민 지원대책방안. 통일연구원.
- 김소림. 2017. 인천의 여성친화도시정책과 여성의 '삶의 질'. 인천대학교 대학원 박사학위논문.
- 김소림. 2017. 인천의 여성친화도시정책의 여성의 '삶의 질'. 인천대학교 글로벌 법정경대학 박사학위논문.
- 김인순. 2007. 북한이탈주민의 지역사회복지적 지원방안 연구. 연세대학교.
- 김재영. 2004. 북한이탈주민의 적응과 삶의 질에 관한 연구. 광운대학교 대학원 박사학위논문.
- 남북하나재단. 2017. 통계자료. [www.koreahana.or.kr](http://www.koreahana.or.kr).
- 남택화. 2013. 북한이탈주민 정착지원의 문제점과 개선방안. 동국대학교 경찰사법대학원 석사학위논문.
- 류재수. 2007. 인권의 관점에서 본 북한이탈자의 난민지위와 보호. 국방대학교 석사학위논문.
- 민경숙. 2014. 북한이탈주민의 문화적응스트레스에 관한 연구. 한세대학교 대학원 석사학위논문.
- 민병천. 1980. 월남귀순자의 자유사회적응과정 실태조사. 국토통일원 조사연구실.
- 박병규. 2009. 새터민 아동의 학교생활적응에 관한 연구. 경인교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박종일. 2014. 북한이탈주민의 부적응 실태와 개선방안 연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박종철, 김영운, 이우영. 1996. 북한이탈주민의 사회적응에 관

- 한 연구: 실태조사 및 개선방안. 통일연구원
- 박주현. 2015. 북한이탈주민의 남한사회적응을 위한 보안경찰의 지원방안에 관한 연구. 한세대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 박희도. 2012. 새터민 적응에 대한 지원정책 연구. 고려대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 서주연. 2006. 북한이탈주민의 외상후 스트레스장애(PTSD)와 남한사회 적응에 관한 탐색적 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 손경식. 2011. 북한이탈주민의 정착지원과 혼인 등 가족법제 개선방향에 관한 연구. 대진대학교 대학원 박사학위논문.
- 왕세영. 2010. 다문화교육 관점에서 본 탈북학생 교육 프로그램의 유형화: 교육내용의 범위를 중심으로. 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 유시은, 민성길, 전우택, 엄진섭. 2010. 북한이탈주민의 남한에서의 삶의 질: 3년 추적 조사. 신경정신의학. 49(1): 104-113.
- 유지웅. 2005. 북한이탈주민의 사회적 배제 연구: 소수자의 관점에서. 한국학중앙연구원.
- 윤덕룡, 강태규. 1999. 탈북자의 실업과 빈부격차에 의한 갈등 및 대책. 연세대학교 통일연구원.
- 윤인진, 김상할. 2002. 적극적 조치에 대한 인식과 태도- 장애인, 북한이탈주민에 대한 대학생 의식조사. 경제와 사회. 58: 222-248.
- 이금순 외. 2003. 북한이탈주민의 적응실태 연구. 통일연구원.
- 이기영. 2001. 탈북청소년의 남한사회 부적응문제에 관한 유형 분석. 한국청소년개발원.
- 이기영,배화숙. 2000. 탈북자의 남한사회적응에 대한 사회복지의 역할. 한국사회복지협의회.
- 이우영. 2002. 북한이탈주민 정착지원을 위한 지역협의회 운영 체계의 방향성. 통일문제연구. 24: 41.
- 이정우, 김형수. 1996. 탈북이주자 사회정착지원 개선방안. 한국보건사회연구원.
- 이태중, 이근수, 송건섭, 이승철. 2005. 광역생활권내 자치단체간 「삶의 질」의 비교 평가. 한국사회와 행정연구. 16(2): 211-229.
- 임정빈, 최재녕, 홍근석. 2012. 중요도-성과 분석(IPA)을 통한 삶의 질과 지역이주 간의 관계 분석. 한국인사행정학보. 11(3): 217-242.
- 임향아. 2016. 단체국외여행상품에서 국외여행인솔자 서비스 속성의 중요도-만족도 분석(IPA). 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 전연숙, 강혜영. 1997. 탈북여성의 진로장벽 지각: 연령별, 학력별, 남한거주기간별 차이를 중심으로. 한국심리학회지 여성. 15(3): 469-487.
- 전우택, 민성길. 1996. 북한귀순자들의 심리와 적응상의 문제.
- 전우택. 1997. 북한이탈주민들의 주요 사회배경에 따른 적응과 자아 정체성에 관한 연구.
- 정병호 외. 2003. 탈북청소년을 위한 학교설립 타당성 연구. 남북화통합교육원, 교육인적자원부.
- 정진경. 2002. 북한이탈주민의 성역할 특성과 가치관: 탈북자 자료. 한국심리학회지: 일반. 21(2): 163-177.
- 정태연, 김영만. 2004. 남한사회에서의 생활경험이 탈북자에게 미치는 영향. 한국심리학회지. 10(3): 61-81.
- 제성호. 2002. 해외 탈북자의 법적 지위와 처리방향. 서울국제법연구. 9(1): 21-73.
- 조동운, 전병화. 2012. 북한이탈주민의 정착 및 위기관리 방안. 지방정부연구. 11(4): 1-19.
- 최상운. 2009. 북한이탈주민의 주거지원정책 개선방안 연구. 경기대학교 정치전문대학원 박사학위논문.
- 최종태, 이원웅, 안나겸. 2016. 사회적 자본이 북한이탈주민의 삶의 만족도에 미치는 영향. 한국케어매니지먼트연구. 21.
- 통일부. 2017a. 2017 북한이탈주민 정착지원 실무편람.
- 통일부. 2017b. 2017 통일백서.
- 한동이. 2016. 북한이탈주민의 현황 분석과 정착지원 방안. 경기대학교 정치전문대학원 석사학위논문.
- 황진수. 2003. 북한이탈주민 참여복지 실천방안.

Received: Dec. 28, 2017 / Revised: Jan. 17, 2018 / Accepted: Jan. 22, 2018

## 북한이탈주민의 삶의 질에 관한 연구

– 기대수준과 만족수준의 차이분석을 중심으로 –

**국문초록** 북한이탈주민은 2017년 6월 현재 기준으로 총 30,805명이 입국하였으나 다양한 이유로 남한사회 적응에 어려움을 겪고 있다. 심지어 북한으로 다시 입북하는 경우도 발생하고 있다. 본 연구에서는 북한이탈주민의 남한사회 정착과정상의 문제점을 파악하고, 삶의 질의 기대수준(중요도)과 만족도 수준을 분석하여 북한이탈주민의 안정적 정착과 삶의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하였다. 본 연구를 위하여 북한이탈주민들을 대상으로 설문조사를 실시하고 그 결과를 분석하였다. 조사 대상자는 전국에 거주하고 있는 20세 이상 북한이탈주민 400명을 대상으로 실시하였다. 설문분야는 남한사회 정착, 정착지원, 삶의 질 및 일반사항 등으로 구성되었으며, 기대수준과 만족도 조사항목은 정착지원, 거주지역, 지역주민, 환경부분, 도로 및 교통부분, 치안 및 행정부분, 교육문화부분, 직장고용여건부분, 심리적 상태, 주민참여 활동영역 등으로 구성하였다. 분석결과를 토대로 북한이탈주민의 정착과정 만족도와 삶의 질 개선을 위한 정책적 시사점을 제시하였다.

주제어 : 북한이탈주민, 정착지원, 삶의 질, 남한사회 적응

**Profiles** **Nam Seol Baek** : He is a Candidate for Ph.D. at Graduate School, Sun Moon University. He has served as a professor of Korean National Police University. His research concerns are North Korean Refugees' quality of life, Police Security Policy, Local Police Management, etc.(uipol249@hanamil.net).

**Kyung Deuk Kwon** : He received his Ph.D. at University of Akron in United States and is currently a professor at the Department of Global Public Administration at Sun Moon University. He also serves as the director at the Institute of Intergovernment Relations at Sun Moon University. His major research interests are public policy conflict management, human resources management and development, multicultural policies(kdkwon@sunmoon.ac.kr).

