

공동주택 거주자의 유지관리 만족도 분석에 관한 연구

분당지역의 민영아파트를 중심으로

An Analysis for Maintenance Satisfaction of Apartment Building Residents

하헌석¹⁾ ○ 김재구²⁾ 김용수³⁾
 Ha, Heon-Seok Kim, Jea-Koo Kim, Yong-Su

요 약

본 연구는 분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족실태와 관리자의 관리실태 조사를 통해 공동주택 거주자의 유지관리 만족도를 분석하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 거주자의 유지관리 만족실태와 관리자의 관리실태에 대한 설문조사를 실시하여 중요변수를 도출하고, 도출된 변수와 거주자의 유지관리 만족도와 상관관계분석을 실시하였다. 이와 같은 과정을 통해 분석한 결론을 요약하면 다음과 같다.

분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족실태와 관리자의 관리실태 조사를 종합한 결과 전반적으로 거주민족도와 유지관리에 대한 만족도는 모두 90% 이상으로 매우 높은 것으로 나타났다. 또한 유지관리 만족도에 높은 영향을 미치는 중요 변수와의 상관관계 분석결과 외부인 출입관리, 관리소장 청렴도 등이 거주자의 유지관리 만족도와 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

키워드: 유지관리 만족도, 공동주택, 상관관계분석

1. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

국내의 공동주택 건설은 정부의 주택보급을 확대정책에 힘입어 1970년대 이후 꾸준히 증가하여 2001년 현재 약 550만 가구¹⁾로 국내 전체 주택의 47.8%를 차지하고 있다. 이렇게 증가한 공동주택은 시설물을 개별적으로 관리하는 단독주택과는 달리 각종시설물 및 공용부위를 공동으로 사용하므로 체계적인 유지관리가 필요하다. 또한 체계적인 유지관리는 거주자의 거주 만족도에 중요한 영향을 미치 이에 대한 중요성이 부각되고 있다.

공동주택의 관리 방법으로는 자체관리와 외부용역관리 방법이 있으며, 연간 7조 2천억원이라는 막대한 비용이 공동주택관리에 사용되고 있다. 그러나 이런 막대한 비용의 투입에도 불구하고 관리방식이 체계화 되어있지 못하고 서비스수준이 상이하여 거주자의 유지관리 만족도가 저조한 실정이다. 따라서 국가적인 손실을 줄이고 공동주택의 보다 효과적인 유지관리를 위해 실사용자인 거주자들의 유지관리 만족도에 관한 연구들이 시행되어야 할 것이다.

그러나 이와 관련한 지금까지의 연구는 건물 자체의 유지관리에 대한 연구와 관리비 절감을 통한 관리 효율화에

대한 연구들이 수행되었다. 하지만 공동주택의 실사용자인 거주자 측면에서의 연구는 미흡한 실정이다

이에 본 연구는 분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족실태와 관리자의 관리실태 조사를 통해 거주자의 유지관리 만족도를 분석하는 것을 목적으로 한다.

1.2 연구의 절차 및 방법

분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족도 분석을 목적으로 하는 본 연구는 다음의 그림 1과 같은 절차 및 방법에 따라 진행한다.

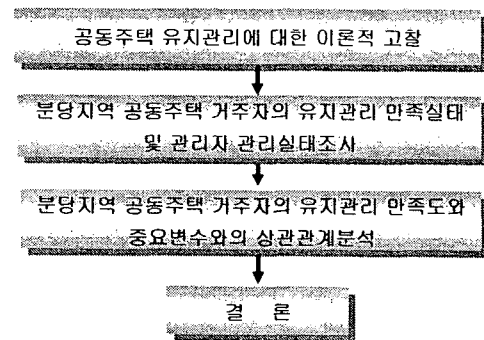


그림 1. 연구의 절차

상기의 그림1과 같은 본 연구의 절차를 구체적으로 설명

* 학생회원, 중앙대학교 건축공학과 석사과정
 ** 일반회원, 중앙대학교 건설대학원
 *** 정회원, 중앙대학교 건축공학과 교수, 공학박사
 1) 주택통계 편람 2001, 대한주택공사 주택연구소, 2001.12

하면 다음과 같다.

첫째, 공동주택의 유지관리에 대한 이론적 고찰을 실시한다.

둘째, 분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족상태와 관리자의 관리상태에 대한 설문조사를 실시하여 거주자의 유지관리 만족도에 영향을 미치는 중요 변수를 도출한다.

셋째, 상기에서 도출된 변수와 거주자의 유지관리 만족도와와의 상관관계분석을 실시하여 결론을 도출한다.

2. 공동주택 유지관리에 대한 이론적 고찰

건축물에 있어 유지관리라 함은 건축물이 존재하게 되는 단계를 설계-시공-보전으로 구분했을 때 제일 마지막 단계에 해당된다. 주택의 경우 유지관리의 양부(良否)에 따라 건물의 수명에 상당한 영향을 주게 되고, 방치하면 슬럼화의 위험도 갖게 되어 체계적인 유지관리를 시행하는 것은 설계 및 시공에 못지않은 중요성을 지니고 있다.²⁾ 더욱이 공동주택의 경우 단독주택과는 달리 각종시설물 및 인프라 시설물을 공동으로 사용하므로 유지관리가 중요하다.

현재 우리나라 공동주택의 경우 건설부에서 제정 고시한 "공동주택의 장기수선계획기준"(건설부고시 20호, '84.1)을 근거로 하여 건축물의 각 부위별, 마감별 수선주기 및 수선율을 제시하고 있다. 공동주택을 관리하는 경우 이 기준에 근거하여 10년간의 장기수선 계획을 세우고 3년에 한 번씩 이를 수정하도록 의무화하고 있다.³⁾

공동주택의 유지관리는 아파트 및 연립주택의 주거환경 보전과 자산가치를 유지 향상시켜 주거환경의 안정을 도모하고 안전사고 예방에 그 목적이 있다. 공동주택관리령에서는 유지관리 주체가 위탁관리와 자치관리 중에서 선택하여 적용할 수 있게 하고 있다.

3. 분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족상태 및 관리자의 관리상태 조사

본 장에서는 기존 문헌고찰 및 전문가 인터뷰를 통하여 설문항목의 도출을 위한 예비조사를 실시하였다. 이를 통해 본조사에 필요한 설문항목을 구성하여 분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족상태와 관리자의 관리상태를 조사하였다.

3.1 설문조사의 개요

본 연구의 설문조사는 거주자의 유지관리 만족상태와 관리자의 관리상태 파악을 위해 실시되었다. 설문기간은 5월 1일부터 10일까지 10일간 실시하였고 설문대상은 분당지역의 공동주택 중 무작위로 선정된 20단지 of 표본집단으로

하였다. 설문방법은 설문대상단지 관리소에 우편으로 설문지를 발송한 후 전화로 설문지의 개요를 설명하고 직접 방문하여 회수하는 방법을 사용하였다. 설문항목은 관리자용과 거주자용으로 구분하였으며 단지별로 관리자용 3부 및 입주자용 10부씩을 발송하여 총 260부 중 183부가 회수되었다. 이중 응답이 불성실한 설문지를 제외한 유효설문지 174부를 사용하였다.

3.2 모집단 및 표본집단의 구성

설문조사를 위한 모집단은 분당지역 공동주택의 132개 단지 중 118개 단지의 민영아파트를 대상으로 하였으며 표본집단은 이중 무작위로 20개 단지를 선정하여 구성하였다. 표본집단의 구성특징을 파악하기 위해 수집된 자료의 일반사항을 분석한 결과는 <표3-1>과 같다.

<표3-1> 표본집단 일반적 사항

변수	변수 목록	설문결과	비고
1. 일반사항			
G1	시공사 도급순위	31-50위: 43%	
G2	세대수	500-1,000호: 43%	
G3	최고층수	21.74층	
G4	난방방식	지역난방	
G5	지하주차장 방식	지상+지하: 91%	
G6	세대당 주차대수	1.147대	
G7	입주년도	1993.6년	
2. 관리일반사항			
MG1	관리방식	위탁관리: 95%	
MG5	관리소 위치	단지중앙: 62%	
MG6	관리소의 접근성	양호: 48%, 보통: 52%	
3. 관리인원측면			
MM1	관리원(기술,사무)1인당 담당호수	78.48호	
MM1-1	환경미화원 1인당 담당호수	101.86호	
MM1-2	경비원 1인당 담당호수	36.95호	
MM2	관리인원의 평균연령	41.95세	
MM3	관리인원의 평균경력	4-6년: 38%	
MM4	관리인원의 평균학력	전문대졸이하: 86%	
MM5	관리인원의 평균이직률(년)	20-40%: 43%	
MM6	관리인원의 평균교육회수(년)	분기별: 43%	
4. 입주자 일반적 측면			
1) 입주자현황			
LG1	성별	여자: 71%	
LG2	연령	30대: 35%	
LG3	가족구성원수	4인: 54%	
LG4	직업	주부: 47%	
2) 주거형태			
LP1	평형	30-40평: 46%	
LP2	방수	3.43개	
LP3	층수	7.7층	
LP4	향	남향: 48%	
LP5	점유형태	자가: 82%	
LP6	거주기간	5년이상: 40%	

3.3 표본집단 설문조사 결과

거주자의 만족상태와 관리자의 관리상태에 대한 설문조사 내용을 분석한 결과 거주자의 유지관리 만족도에 중요한 영향을 미치는 중요변수를 종합하면 아래와 같으며 <표

2) 전명현·배준현, 공동주택의 유지관리와 수선주기에 관한 연구, 홍익대학교, 1996.12

3) 전명현·배준현, 공동주택의 유지관리와 수선주기에 관한 연구, 홍익대학교, 1996.12

3-2>는 거주자용 설문내용을 분석한 결과 거주자의 유지관리 만족도에 중요한 영향을 미치는 중요변수를 정리한 것이다.

<표3-2> 설문결과 분석내용(거주자용)

변수	변수 목록	설문결과
<임주자용>		
1. 일반사항		
LMG3	관리인원 적정성	적당: 64%
LMG4	관리소장 청렴도(관리비 투명성)	보통이상: 93%
LMG8	직원 대민 친절도	약간높다: 38%
2. 관리서비스		
LMM1	하자보수 적기처리여부	적기처리: 51%
LMM2	하자보수 처리의 만족도	약간만족: 33%
LMM3	공용부위의 관리	보통이상: 95%
LMM4	단지내 청결도	약간높다: 46%
LMM5	범죄나 도난으로 부터의 안전성	보통이상: 96%
LMM6	주차문제	조금있다: 42%
LMM7	외부인 출입관리	매우잘된다: 35%
LMM9	관리상 가장 큰문제	노후부실 수선미비: 42%
3. 관리비 측면		
LC1	관리비 적정성	적정: 64%
LC2	관리비에 따른 서비스혜택 인식	보통이하: 77%
LC3	관리비에 대해 이웃과 의논정도	가끔: 61%
4. 총괄(거주자 만족도)		
LT1	유지관리에 대한 만족도	보통이상: 91%
LT3	거주만족도	보통이상: 97%

거주자용 설문내용을 분석한 결과는 상기의 <표3-3>에 서 보는 바와 같이 거주만족도는 보통 이상이 97%로 높게 나타났으며 유지관리에 대한 만족도 또한 보통 이상이 91%로 높음을 알 수 있다.

아래의 <표3-3>은 관리자용 설문내용을 분석한 결과 거주자의 유지관리 만족도에 중요한 영향을 미치는 중요변수를 정리한 것이다.

<표3-3> 설문결과 분석내용(관리자용)

변수	변수 목록	설문결과
<관리소 직원용>		
1. 관리운영실태 측면		
MO1	관리인원의 적정성	약간부족: 53%
MO2	관리비의 적정성	적당: 88%
MO4	관리비절감 노력	약간높다: 43%
MO5	수익사업시행여부	없다: 81%
MO6	주민자치기구의 간섭	보통이상: 96%
MO7	대민 친절도	약간높다: 36%
2. 정성적 관리체계 측면		
MQ1	관리소 근무분위기	약간좋다: 41%
MQ2	관리소 근무 만족도	그저그렇다: 40%
MQ3	만족이나 불만족 사유	급여: 45%

관리자용 설문내용을 분석한 결과는 상기의 <표3-3>에 서 보는 바와 같이 관리비의 적정성에 대해서는 적당하다는 의견이 88%로 높게 나타났다. 하지만 대민 친절도에 대해서는 약간 높다가 36%로 대민 친절에 적극적으로 지지 못하다는 것을 알 수 있다.

4. 유지관리 만족도와 중요변수와의 상관관계 분석

본 장에서는 거주자의 유지관리 만족도와 설문조사결과 도출된 중요변수와의 상관관계를 분석하고자 한다. 이를 위해 한글 SPSS7.5 통계패키지를 사용하였으며, 각각의 비교 변수들에 대한 검정은 비모수검정 방법인 Mann-Whitney 검정과 Spearman 통계분석 기법을 사용하였다.

4.1 유지관리 만족도와 거주자 측면의 중요변수와의 상관관계 분석

유지관리 만족도와 거주자 측면의 중요변수와의 상관관계 분석을 실시한 결과를 정리하면 다음 <표4-1>과 같다.

<표4-1> 유지관리 만족도와 거주자 측면의 중요변수와의 상관관계 분석

		LT1	
		상관계수	유의도
단지 및 거주자 일반현황	LT3	.508**	.000
	LG2	-.038	.707
	LG3	.012	.904
	LG5	.096	.341
	LP1	-.033	.742
	LP2	-.006	.950
	LP3	.116	.247
	LP6	-.109	.277
	LA1	.100	.316
	LA2	.159	.111
관리서비스	LA3	-.075	.451
	LA4	.146	.144
	LMG3	-.283**	.004
	LMG4	.502**	.000
	LMG8	.512**	.000
	LMM1	.174*	.080
	LMM2	.203*	.041
	LMM3	.452**	.000
	LMM4	.408**	.000
	LMM5	-.332**	.001
관리비	LMM6	-.007	.947
	LMM7	.554**	.000
	LC1	.337**	.001
	LC2	.496**	.000
	LC3	-.152	.128

** 상관계수는 .01 수준(양쪽)에서 유의.

* 상관계수는 .05 수준(양쪽)에서 유의.

()는 유의확률(양쪽)

상기의 결과를 종합하면 거주자 측면의 중요변수 중 단지 및 거주자 일반현황 부분과 유지관리 만족도와 상관관계분석에서는 거주기간(LP6)과 인접학교수준(LA1)이 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 그리고 관리서비스 부분과 유지관리 만족도와 상관관계분석에서는 주차문제(LMM6)를 제외하고 모든 변수들이 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 마지막으로 관리비 부분과 유지관리 만족도와 상관관계분석에서는 이웃과 의논정도(LC3)를 제외한 나머지 변수는 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 특히

외부인 출입통제(LMM7)는 유지관리 만족도(LT1)와의 상관관계수가 0.554, 유의도가 0.000으로 가장 큰 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4.2 유지관리 만족도와 관리자 측면의 중요변수와의 상관관계 분석

유지관리 만족도와 관리자 측면의 중요변수와의 상관관계 분석을 실시한 결과를 정리하면 다음 <표4-2>과 같다.

<표4-2> 유지관리 만족도와 관리자 측면의 중요변수와의 상관관계 분석

		LT1	
		상관계수	유의도
단지 일반현황	G2	.001	.993
	G3	.293	.067
	G6	.021	.902
	G7	.025	.879
관리 인원	MM1	-.501*	.924
	MM1-1	.029	.860
	MM1-2	-.040	.807
	MM2	-.187	.247
	MM3	.113	.489
	MM4	.166	.305
	MM5	.060	.712
관리비	MM6	-.315*	.048
	MO1	.009	.954
	MO2	.144	.374
	MO3	.147	.364
	MO4	.165	.310
	MO5	-.144	.375
	MO6	.194	.231
징성적 관리체계	MO7	.192	.236
	MQ1	-.084	.606
	MQ2	.311	.005

** 상관계수는 .01 수준(양쪽)에서 유의.

* 상관계수는 .05 수준(양쪽)에서 유의.

()는 유의확률(양쪽)

상기의 결과를 종합하면 관리자 측면의 중요변수 중 유지관리 만족도와 상관관계가 있는 것은 근무만족도(MQ2)와 관리직원 평균교육주기(MM6)로 분석되었다. 즉, 관리자의 근무만족도가 높고 관리직원의 평균교육주기가 짧을수록 거주자의 유지관리 만족도는 높은 것으로 나타나 유지관리 차원에서 중요한 체크리스트로 나타났다.

4.3 유지관리 만족도와 중요변수와의 상관관계 분석 종합

앞 절에서 나열하였던 유지관리 만족도와 중요변수와의 상관분석결과를 유지관리 만족도에 영향을 주는 변수를 중요한 순으로 나열하면, 외부인 출입관리, 대민친절도, 관리소장 청렴도, 관리비 서비스해택인식, 공용부위관리 수준, 단지청결도, 관리비 적정성, 범죄·도난으로의 안정성, 관리직원 교육주기, 관리직원 근무만족도, 관리인원 적정성, 하자보수 처리 만족도 순으로 조사되었으며 다음 <표4-3>과 같다.

<표4-3> 유지관리 만족도(LT1)와 상관변수 현황

순위	변수	내용	분석방법	상관계수	유의도
1	LMM7	외부인 출입관리	Spearman	0.554	0.00
2	LMG8	대민친절도	Spearman	0.512	0.00
3	LMG4	관리소장 청렴도	Spearman	0.502	0.00
4	LC2	관리비 서비스해택인식	Spearman	0.496	0.00
5	LMM3	공용부위관리 수준	Spearman	0.452	0.00
6	LMM4	단지청결도	Spearman	0.408	0.00
7	LC1	관리비 적정성	Spearman	0.337	0.001
8	LMM5	범죄·도난으로의 안정성	Spearman	0.332	0.001
9	MM6	관리직원 교육주기	Spearman	-0.315	0.048
10	MQ2	관리직원 근무만족도	Spearman	0.311	0.005
11	LMG3	관리인원 적정성	Spearman	-0.283	0.004
12	LMM2	하자보수 처리 만족도	Spearman	0.203	0.041

5. 결론

본 연구는 공동주택의 거주자의 유지관리 만족도를 분석하는 것을 목적으로 진행되었다.

연구 목적을 달성하기 위해 거주자 유지관리 만족상태와 관리자의 관리상태에 대한 설문조사를 실시하여 거주자의 유지관리 만족도에 영향을 미치는 중요변수를 도출하고 상기에서 도출된 중요변수와 관리만족도와의 상관관계 분석을 실시하였다. 상기와 같은 과정을 통해 도출된 결과를 요약하면 다음과 같다.

분당지역 공동주택 거주자의 유지관리 만족상태와 관리자의 관리상태 조사를 종합한 결과 전반적으로 거주만족도와 유지관리에 대한 만족도는 모두 90% 이상으로 매우 높은 것으로 분석되었다. 또한 유지관리 만족도에 높은 영향을 미치는 중요 변수와의 상관관계 분석결과 외부인 출입관리, 대민친절도, 관리소장 청렴도등이 거주자의 유지관리 만족도와 상관관계가 높은 것으로 분석되었으며 4.3에서 상관관계가 높은 순서로 정리하였다.

본 연구는 타지역에 비해 상대적으로 주거만족도가 높은 대단위 공동주택 단지인 분당지역의 공동주택을 대상으로 한정된 지역에서 이루어진 조사결과이므로 향후 연구에서는 거주자 특성별·지역별로 세분화된 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. "건설공사의 공정관리 효율화 방안", 대우건설 기술논문, 1995. 7
2. "공동주택 유지관리 매뉴얼", 건설교통부, 시설안전기술공단, 2001. 6
3. 정형선, "거주 후 평가로 통한 통신 시설물의 기획 및 설계 프로세스 개선방안", 중앙대학교 건설대학원 석사학위논문, 2001. 12
4. "주택관리실무1998", 대한주택공사, 1998. 10
5. "주택통계편람 2001", 대한주택공사 주택연구소, 2001, 12
6. "아파트관리비 절감사례 연구", 대한주택공사 주택연구소, 1992. 2
7. 원태연·정성원, "통계조사분석, SPSS아카데미", 2001, 9

8. 하성규, “공공임대주택 관리 전문화 방안”, 한국도시연구소, 2001, 2

Abstract

The purpose of this study is to analysis for maintenance satisfaction of Apartment Building residents in Bundang. For this purpose, questionnaire survey about the level of maintenance satisfaction of Apartment Building residents and condition of management. and secondary statistical analysis the important factors which influence the degree of residence maintenance satisfaction. The results of this study are as follows : the maintenance satisfaction of Apartment Building residents high correlation with satisfaction of residence. and outsider entrance control level and the head of superintendent's office integrity gives high influence on maintenance of Apartment Building.

Keywords : Satisfaction of Residents, Apartment Building, Correlation Analysis
