

공동주택관리 의식에 관한 연구

-거주자와 관리자를 중심으로-

The study on Consciousness of Multi-family Housing Management

-Focused on Residents and Managers-

박지연*

윤정숙**

박지민***

Park, Ji-Yeon Yoon, Chung-Sook Park, Ji-Min

Abstract

The purpose of this study is to examine the consciousness of residents and managers in multi-family housing management. Research methods used in this study were survey, field study. The parts of evaluation tool are composed of maintenance, operating management, residential life management. The evaluation tool of questionnaire got contents through documents research. This study indicates; first, residents' evaluation about the degree of satisfaction was totally lower than its importance. Specially, perception on residential life management was lowest. Second, it seems that managers assume indifferent attitude toward management works. It was caused by low pay, inferior work environment, and residents' exceeding interferences. In future, such efforts as residents participation, improvements of managerial work environment are required for the housing management efficiency.

Keywords : Multi-family Housing Management, Residents Consciousness, Managers Consciousness

주요어 : 공동주택관리, 거주자의식, 관리자의식

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

우리나라는 1960년대 이후 인구의 급속한 도시집중으로 극심한 주택난이 야기되었다. 이를 해결하기 위하여 정부 차원에서 1972년 주택건설촉진법을 제정하면서 공동주택이 보편화되기 시작했고, 그 후 1989년 100만호 주택건설 정책과 2002년 200만호 임대주택건설 추진정책 등 단기간에 주택의 공급을 높였다. 이러한 노력의 결과로 2002년 말에는 전국의 가구 수 대비 주택수를 나타내는 주택 보급률이 100%를 넘었고 공동주택이 주택재고에서 차지하는 비율이 전국 66.1%에 이르렀다. 그리고 이러한 공동주택이라는 주거형태는 앞으로도 당분간 계속 유지될 것으로 보인다.

하지만 주택의 양적인 공급에만 치우쳐 사후관리가 제대로 되지 않는 문제점이 발생하였고, 공동주택이 조기 노후화되어 기능이 저하되고 있는데, 재건축제도를 통한 경제적 이익을 위해 기존 주택에 대한 시설물의 보수를 미루거나 하자를 방치하는 문제점을 야기되었다. 게다가 공동주택관리를 둘러싼 입주자대표회의, 관리주체, 입주자간의 불신과 갈등이 표면화되어 사회적으로 문제가 되는 경우도 발생했다.

지금까지 공동주택의 관리에 대한 연구는 주택의 공급이라는 과제에서 우선순위에 밀려 주택에 거주하는 입주자의 욕구를 만족시키는 연구가 미흡했었다. 하지만 앞으

로는 주택의 공급과 함께 공급한 공동주택의 유지·관리에 정책의 초점을 둠으로서 건물의 수명을 연장하고 거주자의 주거 만족도를 높이는 것이 무엇보다 중요하다고 생각된다. 따라서 앞으로는 공동주택의 지속적인 관리를 위한 연구가 절실하게 요구되고 있는 시점이다.

따라서 본 연구에서는 공동주택 관리에 대한 의식을 조사하여 문제점을 찾아내고 더욱 효과적인 관리의 도입을 위한 개선점 및 대안을 제안하고자 한다.

2. 공동주택 관리 개념

공동주택관리라 함은 공동주택의 가치를 유지, 보전하는 것을 말한다. 공동주택 관리는 협의로는 기술관리만을 의미하나, 광의로는 법률관리, 경영관리 등을 포괄하는 개념으로 복합적 의미를 뜻하기도 한다.

공동주택의 관리방식은 공동주택관리령에 따라 자치관리와 위탁관리에 관한 사항을 규정하고 있고, 관리방식의 여부가 결정되기 전까지는 사업주체관리가 이루어진다.

공동주택 관리업무는 유지관리, 운영관리, 생활관리로 분류할 수 있다. 유지관리는 물리적인 측면으로 노후화 대비를 위한 장기수선 계획, 장기수선 충당금 관련업무와 각종시설, 설비의 안전 및 점검, 주차장과 조경 관련 관리가 포함된다. 운영관리는 경영적 사무측면의 관리를 말하며 관리사무소 업무추진 및 회계 관리, 입주자 대표회의의 관련 사항 등이 주요 업무로 포함된다. 생활관리는 사람을 대상으로 하는 관리로 거주자들에게 생활편익서비스 제공하며 기초생활 안전에 관한 내용을 관리하고 공동체 활성화를 위한 프로그램 운영 업무를 주로 한다.

* 정희원(주저자, 교신저자), 연세대 대학원 주거환경학과 석사과정

** 정희원(교신저자), 연세대 주거환경학과 정교수, 학술박사

*** 정희원, 연세대 대학원 주거환경학과 석사과정

II. 연구방법

1. 조사대상

본 연구는 서울과 수도권 지역 거주자와 관리자를 대상으로 1차 설문조사와 2차 면접조사를 실시하였다. 설문조사를 위한 거주자 선정은 관리방식에 따라 차이가 있는 서울지역 민간 분양아파트 2곳과 수도권지역 민간 분양아파트 2곳을 임의로 선정하고 거주자 총 40명에 대해 설문조사하였다. 관리자는 서울에 위치한 민간 분양아파트 10곳을 임의 선정하여 각 단지의 관리소장 10명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 면접조사는 설문조사 대상지 내의 거주자와 관리자를 대상으로 총 6명에 대해 실시하였다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구에서는 분양아파트의 거주자와 관리자의 관리의식을 알아보기 위해서 설문조사와 면접조사를 하였다.

설문지는 선행연구 장소영 외(1999), 김선중 외(2004)의 연구에서 사용된 설문지를 기초로 하여 연구자가 수정하여 작성하였다. 설문지의 조사내용은 거주자의 경우 거주자의 일반적인 특성과 주거특성을 조사하고, 거주자의 공동주택관리에 대한 중요도와 평가를 조사하기 위해, 항목을 크게 유지관리, 운영관리, 생활관리로 나누어 각 범주에 따른 세부문항을 질문하였다. 또한 전반적인 관리에 대한 문항을 두어 주민행사참여에 대한 정도와 그 이유, 전반적인 만족도를 조사하였다. 표1에서 거주자용과 관리자용 설문 내용을 포함하여 정리하였다.

설문조사의 한계를 보완하기 위해 2차 면접조사를 실시하였고, 면접대상자는 설문조사대상자 중 선별하였다.

조사기간은 2008년 5월 1일에서 5월 20일에 걸쳐 2차례 실시하였다.

3. 분석방법

설문지의 경우 최종분석에 사용된 총 50부를 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여, 일반적 특성과 주거특성, 관리의 중요도와 평가를 위해 빈도와 백분율, 평균을 사용하였고 거주자의 일반적인 특성과 주거특성에 따른 관리의식을 알아보기 교차분석을 하였다.

표 1. 조사대상자와 조사내용

	거주자용	관리자용
설문 내용	일반적 사항 및 주택사항	일반적 사항 과 근무환경
	운영관리 중요도와 평가	운영관리 중요도와 수행정도
	유지관리 중요도와 평가	유지관리 중요도와 수행정도
	생활관리 중요도와 평가	생활관리 중요도와 수행정도
면접 내용	일반적 사항	일반적 사항과 근무환경
	단지 내 활동	관리회사(위탁방식)
	관리실태와 개선점	관리실태와 개선점

III. 조사결과

1. 거주자 조사결과

1) 조사대상자의 일반적 특성 및 주거 특성

거주자의 성별은 남자가 약간 높았으며(남자 57%, 여자 43%), 연령은 30대가 가장 많았다. 학력은 대졸자가 가장 많고, 여성의 경우는 주부가 가장 많은 비율을 차지하였다. 규모별로는 전용면적 135㎡이하의 중소형 아파트 거주자가 대부분을 차지하였고 평균 106.5㎡의 규모를 나타내었다. 관리방식에 따라서 살펴보면 위탁방식인 경우가 65%를 차지하였다.

표 2. 설문조사대상 거주자의 특성

n=40

성별	구분	빈도(%)
	남	23(57.5)
여	17(42.5)	
연령	30-39세	23(57.5)
	40-49세	12(30.0)
	50-59세	5(12.5)
학력	고등학교 졸업 이하	6(15.0)
	대학 졸업	31(77.5)
	대학원 재학 이상	3(7.5)
직업	자영업	12(30.0)
	전문직	8(20.0)
	사무직	8(20.0)
	생산직	2(5.0)
	임시직	1(2.5)
	주부	7(17.5)
	학생	1(2.5)
	기타	1(0.5)
	관리방식	자치관리
위탁관리		26(65.0)
소유형태	자가	28(70.0)
	전세	12(30.0)
주택규모 (전용면적)	85㎡이하	18(45.0)
	85㎡~135㎡이하	14(35.0)
	135㎡초과	8(20.0)
거주기간	1년이하	11(27.5)
	1년 ~ 3년	14(35.0)
	3년~ 5년	15(37.5)

2. 조사대상자의 관리의식

거주자의 관리에 대한 의식을 설문조사 결과를 중요도와 평가에 대한 평균으로 제시하였고, 면접 내용을 함께 결과와 분석에 사용하였다.

1) 운영관리

운영관리에 대한 중요도의 전체평균은 4.4이며 하자보수에 대한 점수가 4.7로 가장 높고, 장기수선충당금의 징수와 계획에 대한 중요도는 4.0으로 가장 낮게 인식하였다. 이는 장기수선충당금에 대한 용어조차 생소해 하는 경우가 많았으며, 구체적인 정보가 부족하여 인식이 낮은 것으로 이해된다. 반면 하자보수와 관련하여서는 직접적으로 단위세대와 관련이 있고 분쟁에 대한 직간접적인 경험으

로 인해 인식이 높은 것이라 생각된다. 평가문항은 전체적인 평균이 3.4점으로 중요도보다 낮았으며, 그 중 가장 점수가 낮은 항목은 하자보수와 엘리베이터 계단관리 항목이었다. 따라서 운영관리의 경우 거주자들이 대체로 중요하게 인식하나 그 평가는 낮은 것으로 나타나, 운영관리에 대한 기술적인 전문성이 결여된 관리가 결국 거주자 불만으로 이어진 것이라 보인다.

표 3. 운영관리에 대한 중요도와 평가

n=40

세부항목	중요도	평가
복리시설(노인정, 놀이터 등)관리	4.3	3.6
장기수선 계획 수립 및 시행	4.3	3.3
하자보수	4.7	3.2
난방 설비 ·관리	4.4	3.5
주차장 시설 및 관리	4.6	3.5
정원과 수목 관리	4.1	3.4
엘리베이터 ·계단 관리	4.4	3.2
장기수선 총담금의 징수 및 적립	4.0	3.5
전체	4.4	3.4

2) 유지관리

유지관리에 대한 전체적인 중요도는 4.2점, 평가는 3.4점으로 운영관리와 비슷한 수준이며 중요도 문항에서 약간 낮게 나왔다. 역시 비용부분에 민감하여 관리비의 세부 내역 공개가 가장 중요하다고 인식하였으며, 반면 평가에 있어서도 관리비의 절감을 위한 방안 마련에 점수가 2.9점으로 가장 낮았다. 또한 입주자 대표 선임 절차에 관한 규정이 중요도에서 가장 낮게 나왔으며, 입주자대표회의의 의결사항 공개가 4.1점으로 그 다음 낮았는데, 이는 거주자가 각 세대와 직접적 관련성이 적고 비용부담이 눈에 보이지 않는 단지활동에 대해서는 무관심한 경향이 있음을 알 수 있다.

표 4. 유지관리에 대한 중요도와 평가

n=40

세부항목	중요도	평가
관리비 세부내역 공개	4.4	3.5
관리비 절감을 위한 방안 마련	4.2	2.9
회계감사 관련 업무 공개	4.2	3.2
관리 규약의 투명성	4.2	3.7
입주자 대표 선임 절차에 관한 규정	3.9	3.6
입주자 대표 회의 의결사항 공개	4.1	3.5
전체	4.2	3.4

3) 생활관리

생활관리는 관리의 세가지 범주 중에서 중요도 3.5점과 평가문항 2.9점으로 모두 가장 낮게 나왔다. 이는 은난순(1995)의 선행연구와도 일치하며 거주자의 인식이 생활관리부분에 대해 아직은 낮은 수준임을 알 수 있다. 중요도의 세부문항에서 가장 높은 문항은 화재와 도난 및 방법 관리가 4.6점인데, 이는 안전에 대해 민감한 거주자의 의식을 알 수 있다. 반면에 물물교환, 베틀시장 및 장터 운

영에 대해서는 인식과 평가가 가장 낮은 것으로 보아 부녀회 활동 등에 대해 부정적으로 보는 거주자가 많음을 면접을 통해서도 확인할 수 있었다. 또한 면접결과 우편물 및 택배보관 항목은 어느 단지의 경우 거주자 부재 시에 부녀회가 보관과 관리를 담당하여 거주자의 만족도가 매우 높게 나타났다. 부녀회에서는 맡겨진 물건의 배송기간을 확인하고 음식물의 경우 입주자에게 연락을 하여 상하지 않도록 세심한 배려를 하기도 하는데, 주부 중심의 자치기구인 부녀회가 갖는 장점이라고 하겠다.

표 5. 생활관리에 대한 중요도와 평가

n=40

세부항목	중요도	평가
공동체 활성화 프로그램 마련	3.9	3.3
불법 광고물 배포 방지	4.2	2.9
외부 방문자 통제 및 확인	4.4	3.3
우편물 및 택배 보관	4.2	3.8
이웃간 소음방지를 위한 홍보	4.1	2.6
거주자들간의 분쟁 시 처리	4.3	3.3
쓰레기 분리수거와 수거 후의 정리	4.4	4.0
소독 등 위생환경에 대한 관리	4.2	3.8
화재, 도난 및 방법관리	4.6	3.4
물물교환, 베틀시장 및 장터 운영	3.5	2.9
전체	3.7	3.3

4) 행사참여 정도

단지 내 각종행사에 대한 참여정도는 참석하지 않는 경우가 62.5%로 대부분을 차지하였고, 참석하지 않는 이유에 대해서는 관심이 없어서라고 응답한 경우가 32.5%로 가장 많았다. 또 다른 이유로 주민간의 친밀도가 낮거나 정보의 부족 등의 문제는 거주자 공동체가 다양한 프로그램을 개발하여 적극적인 홍보나 활동을 통해서 해결해야 할 문제라고 생각된다. 어느 단지 부녀회원의 면접에서 이러한 문제에 대한 실마리를 찾을 수 있었다. 더 이상 야시장 개설과 같은 기존의 프로그램은 30~40대 부부와 초등학교 자녀를 둔 가족구성의 거주자들의 특성을 반영하지 못하므로, 보다 눈높이에 맞는 프로그램을 개발하기 위해 노력하였다. 그리하여 가족음악회나 어린이체험학습과 같은 좀 더 거주자 요구에 맞는 행사를 주도하여 참여도를 높이고 있다.

3. 조사대상자의 일반적 특성 및 주거 특성에 따른 관리의식 - 교차분석

1) 거주자의 주거와 일반적 특성에 따른 관리 의식

성별에 따라 유의한 차이를 보이고 있다. 남자 보다 여자의 경우 관리에 대해 더욱 중요하게 생각하고 있다. 특히 주차장관리에 대한 평가는 남자보다 여자가 더 높게 나왔다. 또한 생활관리에 대해서 남자가 여자보다 덜 중요하게 생각하는 것으로 면접결과 알 수 있었다.

연령에 따라서는 평가 문항에서 통계적으로 유의미하게 나왔다. 하자보수, 외부 방문자 통제 및 확인과 화재, 도난 및 방법관리에서 30대가 가장 낮게 평가하였으며, 40대가 가장 높게 평가하였다. 주로 안전과 프라이버시와 관련된

내용에 대해 30대의 경우 민감하게 반응한다고 볼 수 있다.

직업에 따라서는 회계감사 관련 공개에 평가에서 대해 주부(4.14) > 자영업(3.33) > 사무직(3.12) > 임시직(3.00) > 생산직(2.5) > 전문직(2.0) 순으로 나왔다. 역시 전문직에 종사하는 경우 가장 낮은 평가를 하였고, 주부가 가장 높게 평가하였으나 회계의 투명성에 대한 만족도는 그다지 높지 않은 편이다.

주택규모에 따른 관리의식은 외부방문자에 대한 확인 및 통제에 대한 평가 항목만 통계적으로 유의미한 결과를 보였다. 주택의 규모가 클수록 외부 방문자 확인 및 통제에 대한 평가가 높았다. 이는 주택규모가 클수록 보안이나 출입관리가 철저하기 때문이라고 생각된다.

주택의 소유형태에 따라서는 자가의 경우가 불법광고물 배포 금지에 대해 임대보다 더욱 중요하게 생각하였고, 행사참여도 높았다. 반면에 평가에 있어서는 자가의 경우가 임대보다 공동체활성화 프로그램 마련과 물물교환과 같은 생활관리 프로그램에 대한 평가가 낮았다. 이는 자가의 경우 임대보다 정주의식이 크고 대체로 단지에 대한 애착감도 더욱 많아서 공동체에 대한 기대감도 클 것으로 판단된다. 다른 결과에서도 마찬가지로이지만 기대가 크면 평가도 냉정하여 점수가 낮은 경우가 많았다.

2) 관리방식에 따른 거주자의 관리의식

관리방식에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것을 항목별로 표로 정리하였다. 대체로 위탁관리방식의 거주자들이 중요도와 평가문항에서 높은 점수를 나타내었다.

중요도에서는 장기수선계획 및 수립과 난방설비 및 관리에 대해 위탁관리방식의 거주자가 더욱 중요하게 인식하였고, 장기수선충당금의 징수 및 적립에 대한 평가도 높게 나왔다. 반면에 엘리베이터 및 계단 관리의 중요도에서는 대해서는 자치관리의 평균점수가 더욱 높게 나왔다. 이는 유지관리 부분에서 기술적인 관리가 필요하며 용역계약 체결 항목인 계단청소와 관리 부분에 대한 인식이 자치관리 주민이 높다는 것을 알 수 있으며, 위탁관리의 경우 전문적인 주택관리사의 관리로 장기수선충당금 적립과 같은 장기적인 계획이 자치관리보다 잘 이루어지고 있다고 생각된다.

또한 운영관리 부분에서 위탁관리에서 관리비 절감 방안 마련과, 관리규약의 투명성, 입주자대표 선임 절차에 관한 규정 항목에 중요도의 점수가 자치관리 보다 높게 나왔다. 이는 위탁관리의 경우 관리비가 더욱 높게 인식한다는 선행연구를 반영하여 관리비 절감 노력이 필요하다고 인식하는 것으로 보인다.

다음으로 생활관리의 경우 중요도에서는 위탁관리의 의식이 높았으나 실제로 관리에 대한 평가는 자치관리가 훨씬 높았다. 이는 자치관리의 특성상 주민간의 친밀도가 높아서 외부인에 대한 확인과 통제가 자체적으로 잘 이루어지고 있으며, 따라서 불법 광고물을 배포하는 행위에 사전에 단속이 자연스럽게 이루어지리라 생각된다. 반면 위탁관리의 경우 층간 소음과 같이 이웃간의 분쟁 소지가 있

는 것과 소독과 위생에 관한 청결문제와 택배보관과 같은 생활의 편리성에 더욱 민감한 것으로 보여진다.

관리방식에 따른 거주자 의식은 전반적으로 위탁관리가 자치관리보다 높다고 할 수 있다. 세부적으로는 기술적인 부분과 장기계획과 같은 거시적인 부분에서는 전문적인 위탁관리방식이 장점이 있으므로 인식 또한 자치관리 방식보다 인식이 대체로 높지만, 주민들의 공동체적 생활과 관련된 부분에서는 자치관리가 우월하다고 볼 수 있다.

관리방식이 가지는 장단점을 넘어서서 거주자가 얼마나 주체적으로 공동체의식을 가지고 참여하느냐가 관리의 질에 영향을 미친다고 할 수 있으므로 거주자의 인식 전환이 무엇보다 중요하다 하겠다.

표 6. 관리방식에 따른 거주자 의식

n=40

구분	평균		
	자치관리	위탁관리	
중요도	장기수선계획 수립 및 시행 ***	3.92	4.61
	난방 설비 및 관리**	4.00	4.65
	엘리베이터 및 계단 관리**	3.85	3.63
	관리비 절감을 위한 방안 마련*	3.85	4.42
	관리 규약의 투명성*	3.78	4.42
	입주자 대표회의 선임 절차에 관한 규정***	3.21	4.26
	이웃간 소음방지를 위한 홍보 ***	3.35	4.53
	우편물 및 택배 보관**	3.71	4.46
	물물교환, 베품시장 및 장터 운영*	3.07	3.76
	소독 및 위생환경에 대한 관리**	3.64	4.5
평가	장기수선충당금의 징수 및 적립 *	3.0	3.8
	회계감사 관련 업무 공개*	2.57	3.57
	불법 광고물 배포 금지*	3.35	2.61
	외부 방문자 통제 및 확인***	4.21	2.84

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

2. 관리자 조사결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 관리소장들은 100% 남성들이었으며, 고등학교이상의 학력을 가진 사람들이었다. 최근에는 여성 관리소장의 비율이 늘어나는 추세이지만 조사 대상지에는 남성 관리소장들만 근무하는 곳이었다. 이는 조사대상지의 샘플의 수부족과 아직까지 우리나라의 관리업무라는 직업이 남성위주의 직업이라는 의식이 요인으로 작용하고 있는 이유라고 볼 수 있다. 평균근무년수는 8.5년이었으나 대부분 2번이상의 근무지 변경의 경험으로 보아 높은 이

직률을 보이고 있다. 이는 한 단계에서의 체계적 관리에 대한 노하우 축적과 계획을 수행해가기 위한 어려움이 많다고 볼 수 있다. 이러한 높은 이직률은 상대적으로 낮은 임금수준과 낙후된 근무환경의 영향이 크다. 임금 수준에 200 만원 수중으로, 대부분 인근 관리소장에 비해서도 낮다고 생각하고 있었고 근무환경에 대해 60%~70%가 만족하지 못하고 있는 실정이다. 앞으로 거주자의 요구에 부응하는 질 좋은 관리서비스가 이루어지기 위해서는 관리자의 근무환경 개선이 우선되어야 한다고 본다.

2) 조사대상자의 관리업무 실태 및 의식

(1) 관리자의 전문화 교육

관리소장은 주택관리사(보)의 취득 후 첫 근무지 발령일로부터 1년 이내에 교육을 받는 것(주택법 제 58조 및 시행규칙 제 35조) 과 장기수선계획 교정교육(주택법 제 47조 제 3항, 시행규칙 제 26조 제3항 및 4항)외에 다양한 교육의 기회가 적기 때문에 전문적인 관리서비스의 창출이 어렵다. 그리고 관리업무에 대한 전문적 연구가 부족하고 관리자들의 교육을 담당할 수 있는 교육기관 및 실무 자료의 부족이 관리자 교육을 통한 관리서비스의 질의 향상에 걸림돌이 되고 있는 실정이다.

(2) 유지관리

장기수선계획을 정기적으로 세우고 실천을 한다는 단지가 대부분이었으나 실제로 주민들이 느끼는 입장에서는 그렇지 않다는 것으로 나타나, 이는 장기수선계획의 세부내용이 주민들에게 직접적으로 와 닿지 않는 계획들이 아닌 것들이 많기 때문이다. 그리고 전문성이 부족한 관리직원이 작성하여 형식적이며 집행도 이권개입 등으로 인하여 공정하게 운용되기가 어렵다.

전기, 통신, 설비, 건축 분야에 대한 안전관리 계획 또는 책임자 배치에 대한 설문에서도 관리소장들은 중요한 업무라고 인식하고 있으며 실제로도 잘 수행 되고 있다고 답하였다. 하지만 관리소장들 역시 각 분야에 대한 전문적인 지식이 없는 상황이기 때문에 해당 책임자에게 맡기는 경우가 대부분이다. 모든 업무에 대한 전문적 지식의 취득은 어려운 일이겠지만 각 업무에 대한 기본적인 지식에 대한 교육을 통해 관리할 수 있게끔 하는 것이 중요하다.

(3) 운영관리

관리비 예산 결정을 입주자대표나 입주민들에게 공개 또는 열람하는가에 대한 설문에는 대상단지 모두가 아주 잘됨(80%) 또는 잘됨(20%)으로 나타났다. 최근에 관리비에 대한 주민들의 관심이 높아지면서 열람 또는 공개에 대한 요구가 늘어난 것이라고 해석된다.

관리비 절감에 대해서 보통이라는 대답이 많이 나왔는데 이것은 관리비 내역 속에 관리자들에 대한 관리비가 포함되어 있어서 축소에 대한 민감한 반응 때문이다. 실제로 관리직원들의 임금이 관리비에서 충당되는 곳이 있었으며 관리비 축소가 관리직원들의 월급에 영향을 미칠 것이라는 생각을 가지고도 있었다. 관리직원의 임금과 관리비는 독립적으로 운용이 되어야 하며 관리비의 축소와 관리직원의 임금 역시 독립적이어야 할 것이다.

관리비는 오래된 건물일수록 늘어나는 것이 일반적인

것으로 나타나고 있는 추세이기 때문에 유지관리와 운영관리의 효율적 관리를 통해서 관리비 증가율을 줄이고 투명하게 운용하는 노하우의 축적이 필요하다.

(4) 생활관리

유지관리와 운영관리에 비해 생활관리에 대한 관리자 등의 인식은 업무범위가 아니거나 업무량의 증가에 대한 우려로 인해 상대적으로 관심이 적었다. 실제로 한 관리자는 그 이유다 입주자가 용역계약, 인사권 등에 지나치게 개입하여 소신 있는 관리가 어렵고 이는 관리자 등의 업무에 대한 무사안일 한 태도로 이어지기 때문이라고 본다.

외부인의 출입에 관해서는 보안 및 관리에 대해 전원 중요도를 인식하고 있었으며 실제로 관리직원이나 카메라를 통해서 통제가 이루어지고 있었다. 이는 최근 보안과 관련된 사고의 유발로 인한 주민의 요구가 증가한 것이라고 한다.

주민 간 생활문제로 인한 분쟁에 관여하지 않으려는 의식이 강했으며 분쟁과 갈등의 해결을 위하여 대법원 판결까지 이르는 경우가 종종 생기는 실정이다. 이는 관리자들이 관리이외의 일로 주민과의 마찰이 생기는 것을 꺼려하는 것으로 볼 수 있다.

주민들을 위한 커뮤니티 시설에 대한 추가 마련에 대해서 관심이 부족하며 상대적으로 적은 중요도를 보였다. 많은 시설이 늘어남에 비례해서 관리업무의 증가를 우려하는 인식이 이러한 수치를 보여준다.

표 7. 생활관리에 대한 의식 및 수행정도

n=10

업무내용	중요도(평균)	수행정도(평균)
관리소 주관 주민 공동체 활성화(주민잔치, 각종동호회, 사회봉사활동 등)	2.8	2.9
주민운동공간의 마련(에어로빅, 헬스, 탁구 등)	2.6	4.1
주민의 취미공간 마련(도서대출실, 취미실, 무료놀이방)	3.4	3.7

IV. 결론 및 제언

본 연구는 공동주택에 대한 관리의식을 알아보기 위하여 서울시와 수도권 지역의 민간 분양아파트의 거주자와 관리자를 대상으로 설문조사와 면접을 실시하였다. 조사결과를 정리하면 다음과 같다.

1) 거주자의 관리의식은 전반적으로 중요도에 대한 인식이 높은 반면에 평가는 저조하여 만족도가 낮았다. 운영관리나 유지관리 보다 생활관리를 덜 중요하게 생각하였는데, 단위세대의 비용발생과 관련이 적은 부분에 대해서는 의식이 낮아 공동체적 삶에 대한 의식전환이 필요하다고 생각된다. 또한 전문성을 요하는 유지관리의 하자보수나 엘리베이터, 계단관리에 대해 평가가 저조하였다. 이는 공동주택에서 전문적인 관리 인력이 확보되어 있지 않아 관리의 질 저하를 초래하였으므로 합리적인 제도 개선이 마련되어야 한다고 본다. 유지관리에서 관리비 세부내역공

개가 중요하며, 관리비 절감을 위한 노력은 부족하다고 느끼고 있다. 선행연구와 일치하게 관리비에 대해 거주자가 중요하게 인식하는 부분이지만, 관리비 내역에 대한 기준은 항목에 대해서만 제시되어 있어 문제의 소지가 많으므로 투명한 관리비산정을 위해 공동주택관리의 항목별 매뉴얼을 개발하는 것이 필요하다고 본다.

2) 거주자의 일반적인 특성에 따라 관리의식의 차이를 보였는데, 성별에 따라서는 여성이 남성보다 관리에 관심이 더 많고 주부의 경우, 특히 생활관리 부분에서 더욱 적극적으로 참여함을 알 수 있다. 이는 주부가 일반적으로 단위세대나 단지 내에서 생활하는 시간이 다른 가족 구성원에 비해 많기 때문으로 분석된다. 생활관리의 운영은 관리사무소와 별도로 주부 중심의 자치기구인 부녀회가 주축이 되어 이루어지고 있으므로, 상대적으로 소외될 수 있는 그 외 가족구성원의 참여를 끌어내기 위한 공동체 활성화 프로그램 개발이 필요하다고 생각된다. 특히 자녀들에 대한 프로그램에 대해서는 대부분의 주부들이 적극적으로 하기 때문에 다양한 연령층에 맞는 자녀 교육 프로그램 등을 만들면 단지 내의 비슷한 학령기의 자녀를 가진 주부들끼리 정보 교환의 효과를 거둘 수 있고, 자녀들 역시 개인주의적인 사고에서 좀 더 공동체 생활을 하는 법을 배울 수 있을 것으로 예상된다.

3) 관리방식에 따른 거주자의 관리의식은 전반적으로 위탁관리방식이 자치관리 방식의 거주자 보다 의식이 더 높은 것으로 나타났다. 운영관리나 유지관리에서는 전문성을 갖춘 위탁관리 방식에 대한 평가와 기대가 높았으나, 생활관리 부분에서는 오히려 거주기간이 길고, 이웃 간의 친밀도가 높아서 자치관리가 위탁관리 보다 이점을 가지고 있음을 알 수 있다. 2007년 통계에 따르면 위탁관리 방식이 자치관리 방식의 2배에 달하고 점점 증가하는 추세이므로, 반자치관리의 성격을 띠고 있는 소위 '한국식 위탁관리'의 상황 속에서는 관리방식에 따른 거주자의 의식을 논하는 것이 무의미할 수도 있다. 하지만 관리방식별 장점을 살려서 거주자의 합리적인 개입과 감독 기능으로 위탁관리업체가 전문성의 장점을 발휘하여 관리의 질을 높이도록 하여야 할 것이다.

4) 관리자의 경우 유지관리에 대해서는 장기수선계획이나 전기 통신, 설비와 같은 안전관리 분야에 대한 전문 지식이 부족하여 현장에서 어려움을 겪고 있는 현실이며, 몇몇 의식 있는 관리자들만이 자체적으로 관리능력을 키우기 위해 여러 분야의 공부를 개별적으로 하고 있다. 그러므로 관리자를 위한 체계적인 교육이 필요하며, 대학에 주택관리학과를 개설하거나 인턴십 과정을 도입하여 관리자로 파견하기 전에 전문성을 갖추도록 제도 개선이 필요하다고 본다. 그 밖에도 공동주택의 관리를 위한 주택법, 주택법시행령, 주택법시행규칙 등 필요한 규정이나 공동주택의 입주자 등이 자율적으로 정하는 관리규약 등에 대해서도 관리자들과의 정확한 숙지는 물론이고 거주자들도 알 수 있도록 효과적인 홍보체계가 필요하다고 본다. 예를 들어, 엘리베이터 내에 설치된 광고 홍보물 영상에 관리에 관련된 규칙이나 광고를 요약하여 보여주거나 홈페이지를 마

련해서 현대에 인터넷 사용과 친밀한 세대들을 공략하는 방법도 생각할 수 있다.

6) 마지막으로 거주자와 가장 직접적인 관련이 있는 생활관리의 경우 관리자의 관심이 적고 업무과다를 우려해 기피하는 현상까지 있다. 커뮤니티시설이나 공동체 활성화 프로그램 등의 생활관리에 대한 관리자들이 적극적으로 지원을 요구하기 위해서는 우선적으로 관리자들과의 기본적인 업무환경이 개선되어 그에 따른 업무의 질 향상도 기대해 볼 수 있을 것으로 생각한다.

본 연구에서는 사례의 수가 적고 한정적이었다는 한계점이 있으나 일반적인 거주자들과 관리자들과의 의식을 조사한 것에 의의가 있다고 본다. 추후 연구에서는 좀 더 다양한 조사대상지를 선정하고 특별히 계층이나 거주 기간에서 차이를 보였던 면접 조사 결과를 바탕으로 직접적인 관계가 있는지 밝혀내고자 한다. 특히 법규와 제도 때문에 제도권 외의 공동주택이 많아 관리가 이루어지지 않거나 아예 실태조차 파악되지 않고 있다. 관리 대상에 포함되지 않는 150세대 미만 혹은 150세대 이상 300세대 미만으로 승강기가 없거나 중앙집중식 난방방식이 아닌 공동주택이 전체의 약 12~25%인 것으로 나타났다. 효과적인 공동주택 관리를 위해서는 법규와 제도 역시 보완되어야 할 것이다. 이런 다양한 접근과 새로운 해석을 통해 앞으로 공동주택 관리가 더욱 잘 이루어질 수 있도록 거주자와 관리자의 의식이 차츰 개선될 것으로 기대한다.

참고문헌

1. 강순주(1995), 공동주택 거주자의 주거관리의식 - 서울시 아파트와 연립·다세대 주택을 중심으로 -, 교육논총 제 2집
2. 김민정 외 2인(2007), 공동주택의 거주 후 평가와 유지관리조사를 통한 개선방안, 한국건설관리학회
3. 김선중 외 2인(2004), 공동주택 관리인의 관리업무수행 만족에 관한 연구, 생활과학논문집 제 5권 2호
4. 노병용(2008), 공동주택 관리의 현황과 발전 방향, (사)한국주거학회 제 3회 학술세미나
5. 문영기 외 1인(2005), 공동주택관리론, 부연사
6. 박경남(2000), 임차가구 거주 공동주택의 유지관리에 대한 연구, 연세대학교 대학원 박사학위논문
7. 연태경 외 1인(2005), 관리자 면담을 통한 공동주택 부대복지 시설 관리 및 사용실태 분석 - 시설 현황 및 공간변용과 관리상 문제점 중심으로 -, 대한건축학회 논문집 21권 10호
8. 은난순(2004), 거주자의 공동주택관리 업무에 대한 인식과 관리참여 의사, 한국가정관리학회지 제 22권 3호
9. 은난순 외 1인(2002), 주거관리의 맥락과 한국 공동주택관리 연구의 변천과 쟁점 - 사회구성주의 관점으로 -, 주택연구 Vol. No. 1
10. 이덕주(2001), 공동주택관리의 활성화에 관한 연구 - 위탁관리회사의 관리사무소 운영을 중심으로 -, 호서대학교 대학원 석사학위논문
11. 인택환(2005), 공동주택 관리체계의 문제점과 개선방안에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문
12. 장소영 외 1인(1999), 공동주택관리에 대한 인식 및 평가 - 광주·목포지역 아파트 거주자를 대상으로 -, 생활과학논문집 제 2권