

# 아파트管理에 對한 主婦의 意識調查研究

## A Study on Homemaker's Consciousness to the Management of Apartment House

漢陽大學校 家政大學 家庭管理學科

富川工業專門大學 家政科

助教授 : 任 貞 彬

講 師 : 安 英 愛

*Department of Household Administration,  
Han Yang University  
Assistant Prof. : Jung Bin Im*

*Department of Home Economics,  
Buchun Junior College of Technology  
College of Home Economics,  
Lecturer : Young Ae An*

### 目 次

I. 緒 論  
II. 文獻考察  
III. 研究方法

IV. 結果 및 分析  
V. 要約 및 結論

### = ABSTRACT =

This paper aims to present basic data in order to improve the management of apartment house through grasping homemaker's concern about the management of apartment house satisfaction and dissatisfaction with it, and, furthermore, to suggest the best way to enjoy pleasant life of apartment house.

The data collected through the questionnaire were analyzed, using the analysis of variance, chi square, and Pearson product moment correlation coefficient.

The conclusion of this are as follows :

- 1) The homemakers are concerned with the management of apartment house, but they seem to dissatisfy with it.
- 2) The apartment house of the management of self-government contains many factors of dissatisfaction than of commission, especially in the management of inside facilities.
- 3) When homemakers in the apartment house of the management of the self-government are very concerned with the management of the area, they are satis-

fied with. For the management of it's facilities, however, the more they show concerns with it, the less they satisfy with it. But for the case of the management of commission, they are interested in the management of inhabitants and satisfied with it

4) The homemakers in the apartment house of the self-government are satisfied with the management on the whole if they have friendship and trust on the manager, and get accustomed the life of the apartment house and enjoy it. While those who have friendship and trust on the manager in the management of commission have concern and satisfaction with the management.

## 緒 論

### 1) 문제의 제기

오늘날의 주거문제는 도시로의 인구집중과 도시자체 내의 자연적인 인구증가, 가족구성의 핵가족화, 그 외의 여러가지 요인으로 인하여 주거의 양적인 문제가 대두되었다. 이와같은 문제의 해결을 위하여 주거의 집합화현상이 두드러지고 있으며, 점차 대형화추세를 보이고 있어서 사후관리에 대한 배려가 높아져야 할 시기에 이르렀다<sup>1)</sup>.

이제까지는 아파트생활의 편리함을 강조하는데 있어서 유지관리의 간편함을 지적하고, 아파트의 관리는 주로 관리자가 하는 것으로만 인식되어 왔다. 이에따라 아파트관리에 관한 연구는 주로 관리자측의 입장에서, 관리방법의 합리화라는 측면에서 이루어져 왔다.

그러나 주생활의 주체는 바로 그 안에서 생활하는 가족이며, 가정생활에서 주생활이 차지하는 비중을 고려할 때 아파트의 관리라고 하여 관리자에게만 맡겨두고 무관심하는 것은 아파트관리에서 일어나는 여러가지 문제점의 원인이 될 수도 있다고 본다. 따라서 아파트관리가 올바르게 이루어지기 위해서는 무엇보다도 거주자들의 적극적인 관심과 참여가 필요하다고 본다. 그리하여 아파트생활의 주체인 각 가정의 아파트관리에 대한 의식을 조사하여 그 문제점을 발견하는 것은 앞으로의 아파트관리를 보다 더 합리화하고 발전시켜 나가는데 필요하다고 본다.

### 2) 연구의 목적과 문제실정

구체적인 연구목적으로는 첫째, 아파트관리에 대한 관심과 만족 및 불만요인을 밝혀보고자 한다. 둘째, 아파트관리에 대한 관심과 만족의 상관관계를 살펴보고자

한다. 셋째, 관심과 만족은 근본적으로 각 개인의 심리적 특성에 의해 영향을 받으므로, 아파트관리에 대한 관심과 만족, 그리고 심리적 특성의 상관관계를 살펴보고자 한다. 여기에서 각 변인에 따른 특성이나 차이 또는 문제점을 밝혀냄으로써, 아파트의 관리를 보다 합리적인 방향으로 개선·발전시켜 나가도록 하는데 기초자료를 제시하고자 한다.

이와같은 연구목적에 따라서 다음의 연구문제를 설정하였다.

- (1) 아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도, 그리고 불만인 경우의 요인은 무엇인가?
- (2) 물리적 환경과 사회·인구학적 배경에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도는 차이가 있는가?
- (3) 관리방식에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도 및 불만요인은 차이가 있는가?
- (4) 관리방식에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족의 상관관계는 차이가 있는가?
- (5) 관리방식에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족, 그리고 심리적 특성의 상관관계는 차이가 있는가?

### 3) 용어의 정의

본 연구에서 사용한 용어는 다음과 같은 의미로 사용되었다.

#### (1) 아파트의 형태 :

계단식 아파트는 계단과 엘리베이터를 중심으로 마주보는 양쪽에 한 가구씩 배치되는 형태로서, 현관 입구의 관리원이 책임을 맡는 세대수가 적은 아파트를 말한다.

복도식 아파트는 한쪽 측면이 복도에 접하여 여러 세대가 일렬로 배치되는 형태로서, 현관 입구의 관리원이

책임을 맡는 세대수가 많은 아파트를 말한다.

(2) 아파트의 크기 :

아파트의 크기는 편의상 10평대, 20평대, 30평대, 40평대로 구분하여 비교적 양극단으로 치우치지 않은 평수를 말한다.

(3) 아파트의 관리방식 :

관리방식은 입주자가 선출한 대표들로 구성된 입주자대표회의에서 입주자의 동의를 얻어서 결정하게 되며, 자치관리와 위탁관리로 구분된다.

자치관리는 입주자대표회의가 자치관리기구를 조직하고 관리원을 채용하여, 아파트관리를 직접 지휘, 감독하는 관리방식이다.

위탁관리는 입주자대표회의가 관리전담회사를 선정하여 아파트관리를 맡기는 것으로, 관리회사에 속한 관리원이 아파트를 관리하게 되는 관리방식이다.

(4) 관리원 :

아파트를 관리하는데 있어서 일익을 담당하고 있는 사람 모두를 지칭한 것으로서, 관리사무소장은 물론이고 관리소직원 및 경비원 등을 포함한다.

(5) 아파트관리와 관련된 심리적 특성 :

① 참여의식은 아파트를 관리하는데 있어서 자신도 관리내용을 알고 참여해야 된다고 생각하는 것이다.

② 책임의식은 아파트관리에서 발생하는 여러가지 일에 대하여 자신도 책임을 져야 된다고 생각하는 것이다.

③ 친밀감은 관리원에 대한 것으로서, 관리원을 자신과 자신의 집에 관하여 아주 밀접하고 가까운 사람이라고 생각하는 것이다.

④ 신뢰감은 관리원이 아파트생활에서의 여러가지 문제점을 잘 해결하고 처리해 주는 믿음직한 사람이라고 생각하는 것이다.

⑤ 공동체의식은 아파트생활에서 이웃들과 함께 모여 무슨 일이든지 하는 것을 좋아하는 것이다.

⑥ 고립감은 아파트생활에서 이웃들과 잘 사귀지 않고 친한 사람들이 많지 않아서 격리되어 있다고 생각하는 것이다.

⑦ 적응은 아파트생활에 있어서 다양한 이웃들과의 사이에서 일어나는 여러상황에 잘 대처하는 것이다.

⑧ 만족감은 전반적인 아파트생활에서의 만족을 말하는 것으로서, 아파트관리에 대한 만족과는 다른 것

을 뜻한다.

4) 연구의 범위 및 제한점

(1) 연구의 범위 :

본 연구에서는 관리원이 수행하는 아파트관리라는 물리적 주거환경 조건에 대한 거주자들의 관심과 만족의 정도와 불만요인 등에 관하여 주부를 대상으로 조사하였다. 그리고 아파트생활과 관련된 심리적 특성에 관하여 조사하였다.

아파트관리는 입주자관리, 단지관리 시설관리, 회계관리의 네 영역으로 범위를 정하고, 이에 더하여 아파트관리와 밀접한 관계가 있는 관리원과 입주자대표회의에 대해서는도 조사하였다. 심리적 특성으로는 아파트 관리에 대한 참여의식과 책임의식, 관리원에 대한 친밀감과 신뢰감, 아파트생활에서의 공동체의식, 고립감, 적응과 아파트생활에 대한 전반적인 만족감 등을 조사하였다.

아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도를 파악하기 위하여 물리적 환경(아파트의 형태, 크기, 소유상태)과 사회·인구학적 배경(주부의 연령, 학력, 수입정도)과 관리방식에 따라 조사를 실시하였다.

(2) 연구의 제한점 :

① 아파트관리에 대한 관심과 만족에 있어서, 아파트 관리에 대해 주부들이 일반적으로 느끼고 생각할 수 있는 범위내에서 연구를 진행하였으므로, 아파트 관리의 다각적인 측면으로 조사하지는 못하였다.

② 본 연구의 척도로서 측정된 심리적 특성은 아파트관리와 아파트생활에 관련된 것으로 제한되어 있다.

③ 연구의 결과분석에 있어서, 아파트관리에 관련된 기존연구가 부족하여 선행연구와 비교가 곤란하였다.

文 獻 考 察

1) 집합주거의 관리

김창석(1974)<sup>2)</sup>, 윤정섭(1979)<sup>3)</sup>, 홍경선(1980)<sup>4)</sup>, 김경숙(1980)<sup>5)</sup> 등의 여러 연구를 통하여 집합주거의 필연성이 논의되어 왔다. 이 결과로써 공동주택의 수는 매년 급속한 증가를 보이고 있으며, 이러한 추세는 앞으로도 계속될 것으로 보인다. 주거생활은 인간의 안락한 생활을 영위하는데 하나의 목적이 있으므로 집합주거의

대량건설·공급만이 주택문제를 해결할 수 있다고 볼 수는 없다<sup>6)</sup>. 따라서 건설·공급된 주택의 기능이 원활하게 유지되도록하며, 거주자가 만족하는 생활이 되기 위해서는 주택의 철저한 유지관리가 필요하다고 할 수 있다.

현재 집합주거의 관리는 주택건설촉진법(법률 제 3250호) 제 38조와 제 38조의 2 및 제 39조에 법적근거를 두고 있으며 공동주택관리령(대통령령 10484호)과 공동주택관리에 관한 규칙(건설부령 제 318호)에 규정된 바에 따라 관리하도록 되어 있다.

## 2) 관리의 형태

현재 우리나라의 집합주거를 관리하는 형태는 세가지로 나누어 볼 수 있다<sup>7)</sup>. 첫째, 입주자들이 자치적으로 관리하는 방법과 둘째, 주택관리인 면허를 가지고 있으며 전문적인 지식과 기술, 장비 등 여러 요건을 갖추고 있는 관리전담회사에 위탁하여 관리하는 방법과 셋째, 주택을 건설한 시공업체가 맡아서 관리하는 방법이 있다.

## 3) 관리의 내용

공동주택관리령 제 3조와 공동주택관리에 관한 규칙 제 2조의 관리주체의 업무에 따르면 관리주체는 공동주택의 시설유지·보수와 안전관리, 단지내의 경비·청소 및 쓰레기 수거, 관리비징수, 관리업무의 홍보 및 시설 사용지도·제출, 단지내의 질서문란행위 방지조치, 안전사고 및 도난사고에 대한 대응조치강구 등의 일을 수행해야 된다. 한편 관리주체가 수행하는 관리업무는 입주자관리, 단지관리, 시설관리, 회계관리 등으로 구분되기도 한다<sup>8)</sup>

## 4) 관리원

공동주택에 사는 사람은 그들의 복지를 최대화하기 위하여 도움을 받고자 하며, 누구나 자기는 많은 관리비를 지불하고 있으므로 24시간동안의 안전확보와 보수 등의 특별한 모든 서비스를 받는 것이 당연하다고 믿고있는 것이다<sup>9)</sup> 10). 이러한 욕구를 충족시키기 위한 관리원의 서비스와 책임은 막중하다. 따라서 관리원의 성격은 참을성있고 유화적이어야할 뿐아니라 많은 경험과 더불어 제반관리와 서비스에 필요한 자격을 갖추 필요가 있다고 11) 여흥구는 밝히고 있다.

## 5) 입주자대표회의

공동주택관리령 제 10조에 따르면 입주 예정자의 과반수가 입주한 공동주택의 입주자는 동별세대수에 비례한 동별대표자를 선출하고 그 대표자로 입주자대표회의를 구성해야 된다. 입주자대표회의는 입주자 과반수의 동의를 얻은 후에, 입주자대표회의의 구성원 2/3의 찬성으로 관리방식을 최종결정하도록 되어있다. 한편 회장은 입주자대표회의를 대표하고 업무를 통할하며감사는 관리비, 사용료 및 특별수선충당금의 부과·징수 등의 회계관리업무와 관리업무 전반에 대하여 관리주체의 업무를 감사한다.

## 6) 심리적 측면

주거생활에서 사람행동의 복잡성에 대처하기 위해서는 그 행동을 일으키게 하는 심리메카니즘을 파악할 필요가 있다. 따라서 참여의식과 공동체의식, 고립감, 적응, 주거만족 등을 파악하였다.

대한주택공사 조사자료<sup>12)</sup>에 의하면 입주민이 관리참여에 강한 회담을 나타냈다. 반면에 김은덕(1981)<sup>12)</sup>은 공동체의식을 바탕으로 한 관리의 참여정도까지의 관심도를 측정한 관리의식을 볼 때, 적극적인 관리의 참여도는 낮다고 했다.

공동체의식은 이웃간의 상호친밀성과 함께 은연중의 사회적 접촉기회 등이 누적되어 잠재적으로 작용함으로써 형성된다<sup>13)</sup>. 집합주거에 있어서의 지역공동체는 주부들이 주체가 되어 자치적 조직을 개발하는데에서 시작되어야 하며, 주생활의 집단화에서 발생하는 건물 관리 및 공동된 문제해결을 위하여 노력해야 된다.

자신의 경험세계와 감성생활은 타인과의 공동생활(접촉)을 통해 형성발전한다고<sup>14)</sup> 김성문은 설명한다.

그러나 만약 타인과의 접촉이 원만하게 이루어지지 않을 경우에는 타인과 주위사회에 대하여 부정적인 태도를 가지게 되기 쉽다. 특히 고층주택은 이웃인식도가 낮고, 각종 활동에서 고립되는 특성이 있다<sup>15)</sup>.

집합주거생활에서의 적응은 가족이라는 체제와 이웃이라는 다양하고도 이질적인 환경사이에서 일어나는 여러 상황에 대처하고 반응하는 것이라 할 수 있다. Morris는<sup>16)</sup> 적응이란 긴장에 대하여 반응하는데서 비교적 영속적이고 불변하는 구조적인 변화이며, 어느 특정한 이웃이라도 잘 적응하고 만족할 수 있다는 것은 오히려 물리적인 주거환경의 취약점을 충분히 극복하고도 남음이 있다고 하였다.

만족이란 욕구가 충족되었거나 목표를 달성했을 때

인간이 경험하는 상태라고 할 수 있다고 Brink와 Johnston (1973)<sup>17)</sup> Morris와 Winter(1978)<sup>18)</sup> 등은 주거만족을 정의하고 있으며, 주거만족을 예측하려는 시도가 많은 연구에서 이루어졌다. Meeks(1980)<sup>19)</sup>는 사회적 계급이 주거만족에 영향을 준다고 했고, Field (1975)는 주거만족을 예측하는 것으로써 물리적 변수가 중요하다고 하였다. Courville(1977)<sup>21)</sup>은 주거에 대한 만족과 관리작용사이에는 유의한 관계가 있다고 하였다.

## 연구 방법

### 1) 도구작성

본 연구에 사용된 설문지는 크게 네부분으로 구성하였다.

첫째, 일반적인 사항

둘째, 아파트관리에 대한 관심을 조사하기 위하여 입주자관리, 단지관리, 시설관리, 회계관리 및 관리원과 입주자대표회의에 대한 문항

셋째, 아파트관리에 대한 만족을 조사하는 문항과, 불만인 경우의 이유를 묻는 문항

넷째, 아파트생활에 있어서의 심리적 특성으로서, 아파트관리에 대한 참여의식과 책임의식, 관리원에 대한 친밀감과 신뢰감, 아파트생활에 있어서의 공동체의식, 고립감, 적응 아파트생활에 대한 전반적인 만족감등을 묻는 문항

이상의 설문내용을 Likert의 5점척도를 사용하여 반응을 비교·평가하였다.

### 2) 본조사

사전검사를 거쳐 완성한 설문지를 가지고 1982년 9월 24일~9월 27일까지 본조사를 실시하였다.

본 연구의 조사대상지역은 서울시의 대단위아파트단지중 비교적 위탁관리 아파트가 많이 있는 강남구로 국한하였으며, 10층이상의 고층아파트만을 표집대상으로 하였다. 고층아파트중 자치관리와 위탁관리 아파트를 구분하여 유층표집하였다. 회수된 설문지중의 330부가 분석에 사용되었다.

분석방법으로는 빈도, 백분율, 평균치와 변량분석, X<sup>2</sup> 검증, Pearson의 적률상관계수를 사용하였다.

## 結果 및 分析

아파트관리에 대한 주부들의 관심과 만족 및 여러가지 심리적 특성을 조사한 결과를 가지고, 조사대상의 일반적 성격을 파악하고, 관심과 만족의 정도와 불만요인을 파악하였다. 그리고 물리적 환경, 사회·인구학적 배경, 관리방식 등에 따라 관심과 만족의 정도를 살펴보고 관심과 만족 및 심리적 특성의 상관관계를 분석하였다.

### 1) 조사대상의 일반적 성격

조사대상을 파악하기 위하여 일반적인 사항을 조사한 결과는 다음과 같다.

#### (1) 물리적 환경 :

조사대상의 아파트형태와 크기 및 소유상태 등은 표 1-1과 같다.

표 1에 따르면 관리방식별로는 자치관리 아파트가 56.7% (187) 이다. 아파트의 형태별로는 제단식아파트가 28.8% (95), 복도식 아파트가 71.2% (235)이다. 아파트의 크기별로는 10평대의 아파트가 22.4% (89), 20평대의 아파트가 24.5% (81), 30평대의 아파트가 28.5% (94명), 40평대의 아파트가 24.5% (85명)이다. 그리고 소유상태별로는 자기집인 경우가 81.5% (269명), 셋집인 경우가 18.5% (61명)이다.

#### (2) 사회·인구학적 배경 :

주부의 연령, 학력 및 그 가정의 월평균 수입 등은 다음과 같다.

표 1-2에 의하면 주부의 연령은 45세 미만이 287명으로 전 조사대상자의 87%를 차지하고 있으며, 45세 이상은 13% (43명)에 불과하여 비교적 젊은 연령층이 많다. 주부의 학력은 고졸이하가 31.5%, 대졸이상이 68.5%로서 매우 높은 편이다. 그리고 월평균 수입은 50만원 미만이 34.8% (115명), 50~70만원 미만이 27.3% (90명), 70만원 이상이 37.9% (125명)이다.

#### (3) 주거상황 :

전 주거의 형태와 거주연수 및 거주 예정연수는 표

한국가정관리학회지

표 1-1. 조사대상의 물리적 환경

		자 치 관 리 m (= 187)	위 탁 관 리 m (= 143)	계 N (= 330)
형 태	제 단 식	61(32.6) *	34(23.8)	95(28.8)
	복 도 식	126(67.4)	109(76.2)	235(71.2)
크 기	10 평 대	30(16.0)	44(30.8)	74(22.4)
	20 평 대	55(29.4)	26(18.2)	81(24.5)
	30 평 대	55(29.4)	39(27.3)	94(28.5)
	40 평 대	47(25.1)	34(23.8)	81(24.5)
소 유	자 기 집	147(78.6)	122(85.5)	269(81.5)
	셋 집	40(21.4)	21(14.7)	61(18.5)

※ m (%)

표 1-2. 조사대상의 사회·인구학적 배경

		자 치 관 리 m (= 187)	위 탁 관 리 m (= 143)	계 N (= 330)
연 령	30 세 미 만	40(21.4)	27(18.9)	67(20.3)
	30 ~ 34 세	47(25.1)	40(28.0)	87(26.4)
	35 ~ 39 세	41(21.9)	31(21.7)	72(21.8)
	40 ~ 44 세	31(16.6)	30(21.0)	61(18.5)
	45 ~ 49 세	15( 8.0)	12( 8.4)	27( 8.2)
	50 세 이 상	13( 7.0)	3( 2.1)	16( 4.8)
학 력	중 졸 이 하	6( 3.2)	2( 1.4)	8( 2.1)
	고 졸	46(24.6)	50(35.0)	96(29.1)
	대 졸	126(67.4)	89(62.2)	215(65.2)
	대 학 원	9( 4.8)	2( 1.4)	11( 3.3)
수 입	30 만원 미만	8( 4.3)	3( 2.1)	11( 3.3)
	30 ~ 49 만원	56(29.9)	48(33.6)	104(31.5)
	50 ~ 69 만원	51(27.3)	39(27.3)	90(27.3)
	70 ~ 89 만원	31(16.6)	25(17.5)	56(17.0)
	90 만원 이상	41(21.9)	28(19.6)	69(20.9)

※ m (%)

1-3과 같다.

전 주거의 형태는 단독주택이 44.3%(156명), 아파트가 43.9%(145명)이고, 현재까지의 거주연수는 1년 거주한 경우가 44.8%(148명)로 가장 많고, 4년 이상 거주한 경우는 6.7%(22명)이다. 그리고 앞으로

의 거주예상연수는 1~2년이 55.2%(182명)로 가장 많고, 3~4년이 24.5%(81명)로 비교적 단기간 거주하고자 하는 경향이 있으며, 5년이상 장기간 거주하고자 하는 경우는 1.8%에 불과하였다.

(4) 조사대상자의 심리적 특성 :

아파트생활에 있어서 주부들이 아파트관리에 대하여 가지는 참여의식과 책임의식, 관리원에 대한 친밀감과 신뢰감, 그리고 아파트생활에서의 공동체의식과 고립감 및 적응과 만족감 등을 조사하여 일반적인 성격을 파악하였다(표 1-4).

아파트관리에 대한 참여의식과 책임의식에 있어서 전체 응답자중 50%이상이 높은 반응을 보이고 있다. 관리원에 대한 친밀감이 높은 사람은 35.1%이며, 신뢰감이 높은 사람은 23.9%이다.

그리고 아파트생활의 공동체의식, 고립감, 적응에 대한 것은, 공동체의식이 매우 높고(40.9%, 135명), 고립감을 별로 느끼지 않고 있으며(44.2%, 146명), 적

표 1-3. 조사대상의 주거상황

		자 치 관 리 m = (187)	위 탁 관 리 m = (143)	계 N = (330)
전 주 거 형 태	단 독 주 택	84(44.9) *	72(50.4)	156(44.3)
	아 파 트	86(46.0)	59(41.3)	145(43.9)
	연 립 주 택	12( 6.4)	6( 4.2)	18( 5.5)
	기 타	5( 2.7)	6( 4.2)	11( 3.3)
거 주 연 수	1 년	67(35.8)	81(56.6)	148(44.8)
	2 년	51(27.3)	37(25.9)	88(26.7)
	3 년	51(27.3)	21(14.7)	72(21.8)
	3 년	14( 7.5)	3( 2.1)	17( 5.2)
	4 년 이 상	4( 2.1)	1( 0.7)	5( 1.5)
예 상 연 수	1 ~ 2 년	107(57.2)	75(52.4)	182(55.2)
	3 ~ 4 년	49(26.2)	32(22.4)	81(24.5)
	5 년 이 상	3( 1.6)	3( 2.1)	6( 1.8)
	예 정 없 음	28(15.0)	33(23.1)	61(18.5)

※ m(%)

표 1-4. 조사대상의 심리적 특성

	저	중	고	M	S. D
참 여 의 식	30( 9.1)	118(35.8)	182(55.1)	3.49	.74
책 임 의 식	50(15.2)	103(31.2)	177(53.6)	3.39	.78
친 밀 감	89(27.0)	125(37.9)	116(35.1)	3.10	.89
신뢰 감	52(15.8)	199(60.3)	79(23.9)	3.09	.71
공 동 체 의 식	56(17)	139(42.1)	135(40.9)	3.27	.82
고 립 감	146(44.2)	132(40.0)	52(15.7)	2.49	1.05
적 응	57(17.3)	165(50.0)	108(32.7)	3.16	.81
만 족 감	60(18.2)	87(26.6)	183(55.5)	3.41	.90

\* m(%)

응은 32.7% (108명)가 높은 반응을 보이고 있다. 또한 아파트생활의 전반적인 만족감도 매우 높게 (55.5%, 183명) 나타나고 있다.

이로써, 아파트에 거주하는 사람들의 상당수가 자신이 거주하는 아파트의 관리에 대하여 직접 참여하고, 책임을 져야 한다고 생각하고 있으며, 아파트생활에서 별로 고립감을 느끼지 않고, 이웃과 무슨 일이든지 함께 하고 싶어하고 있으며, 또한 아파트생활에 잘 적응하고

있고 만족감이 크다는 것을 확인하였다.

관리에 대한 참여의식이 높은 것은 이전의 연구 (대한주택공사, 1980, P. 426)에서 관리참여에 강한 희망을 보인 것과 일치하였다. 그리고 아파트생활에서의 단점으로 지적되는 고립감과 공동체의식의 부족현상은 별로 없으며, 다양하고 이질적인 환경에서 비교적 잘 적응하고 만족감이 크게 나타나고 있는 것은 아파트라는 새로운 주생활 형태에 대한 높은 선호도를 통해 이

표 2-1. 아파트관리에 대한 관심정도

		저	중	고	M	S.D
입 주 자 관 리	실 태 파 악	113(34.2)※	124(34.2)	93(28.2)	2.90	.87
	서 비 스 제 공	102(30.9)	105(30.9)	123(37.2)	3.06	.89
	불 만 처 리	54(16.4)	79(16.4)	197(59.7)	3.50	.86
단 지 관 리	도 난 방 지	23( 7.0)	63( 7.0)	244(73.9)	3.82	.78
	질 서 유 지	39(11.8)	88(11.8)	203(61.5)	3.56	.82
	환 경 보 호	331( 9.4)	104( 9.4)	195(59.1)	3.58	.79
시 설 관 리	건 물유지보호	40(12.1)	82(12.1)	208(63.0)	3.62	.87
	외부시설관리	55(16.7)	108(16.7)	167(50.6)	3.40	.89
	내부시설관리	13( 3.9)	49( 3.9)	268(81.2)	3.98	.71
회 계 관 리	관 리 비 사 용	34(10.3)	73(10.3)	223(67.6)	3.73	.87
	관 리 비 사 용	58(17.6)	102(17.6)	170(51.5)	3.42	.92
	관 리 비 부 담	62(18.8)	85(18.8)	183(55.5)	3.44	.97
관 리 원	자 격 · 신 분	100(30.3)	119(30.3)	111(33.6)	3.04	.92
	서 비 스 태 도	63(19.1)	89(19.1)	178(53.9)	3.39	.88
대 표 회 의	구 성 원	126(38.2)	119(38.2)	85(25.7)	2.81	.96
	운 영	112(33.9)	127(33.9)	91(27.5)	2.87	.98

※ n (%)

표 2-2. 아파트관리에 대한 만족정도

	저	중	고	M	S.D
입 주 자 관 리	82(24.8) *	176(53.3)	72(21.8)	2.96	.74
단 지 관 리	66(20.0)	193(58.5)	71(21.5)	2.99	.73
시 설 관 리	75(22.7)	189(57.3)	66(20.0)	2.97	.68
회 계 관 리	69(20.9)	204(61.8)	57(17.3)	2.95	.65
관 리 원	54(16.4)	226(68.5)	50(15.1)	2.99	.58
대 표 회 의	54(16.4)	234(70.9)	42(12.7)	2.93	.61

\* n (%)



해할 수 있으며, 계속될 집합주거화의 관점에서 바람직하다고 할 수 있다.

2) 연구문제 분석

(1) 아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도, 그리고 불만인 경우의 그 요인은 무엇인가?

① 아파트관리에 대한 관심 :

주부들의 아파트관리에 대한 관심정도는 다음과 같다. 주부들의 관심이 가장 많은 것은 내부시설관리 (M=3.98), 도난방지 (M=3.82), 관리비의 내용(M=3.73) 등이며, 관리원의 불만처리활동, 단지내의 환경보호, 외부시설물의 관리, 관리비의 사용과 부담, 그리고 관리원의 서비스태도 등에 대해서도 전체 응답자의 50% 이상이 많은 관심을 가지는 것으로 나타났다. 그리고 가장 관심이 적은 것은 입주자대표회의 구성원과 운영

등으로 나타났다.

이상으로 아파트의 주부들은 대체로 아파트관리에 대하여 관심이 많으며, 특히 자신의 가정과 더욱 밀접한 관련이 있는 것에 관심이 많다. 또한 입주자·단지·시설·회계관리뿐만 아니라 아파트관리를 직접 수행하는 관리원의 태도에 대해서도 관심이 많다. 그러나 입주자대표회의에 대해서는 관심이 별로 없는 것으로 나타나고 있다. 실제로 있어서 입주자대표회의는 아파트의 관리방식을 최종 결정하고, 관리원의 활동을 지휘·감독하며, 아파트관리와 밀접한 관계가 있으므로 이에 대하여 관심을 갖는 것이 필요하다고 본다.

② 아파트관리에 대한 만족과 불만인 경우의 그 요인 :

주부들의 아파트관리에 대한 만족정도는 다음과 같다.

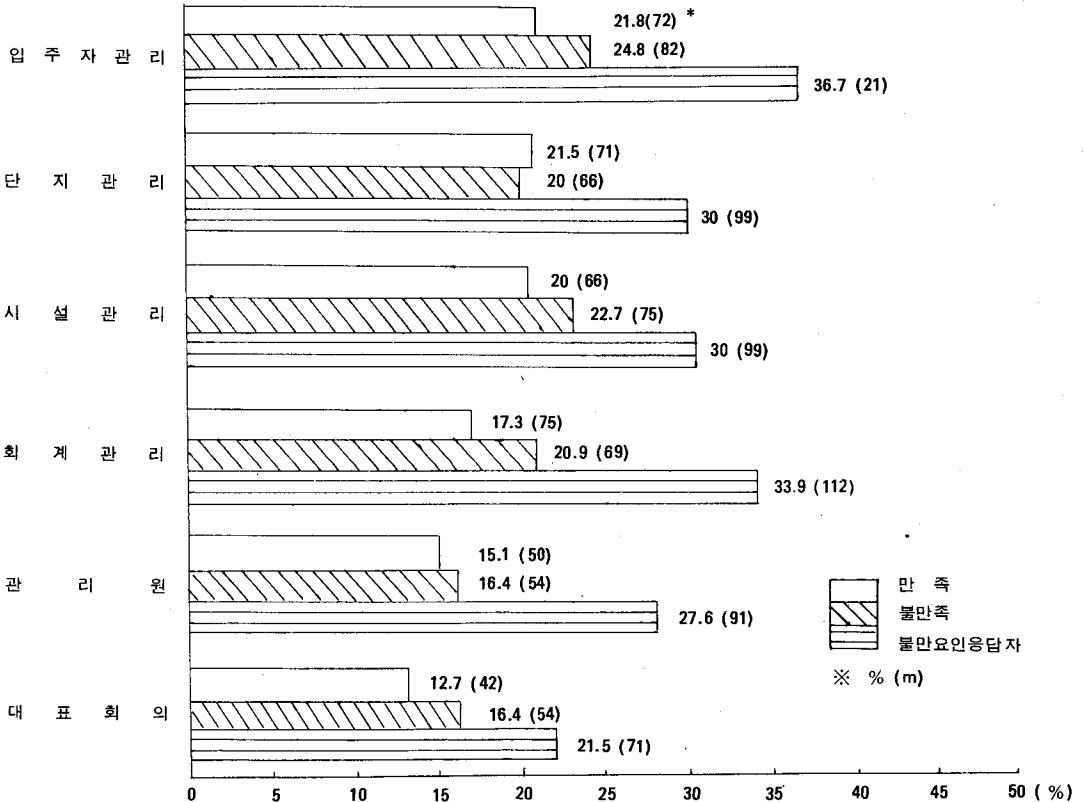


그림 1. 만족, 불만족, 불만요인 응답자의 비율.

주부들의 아파트관리에 대한 만족정도는 평균 " 3 " 이하로서 낮은 경향을 보이고 있다. 일반적으로 관리에 대한 관심이 많은데 비하여 별로 만족하지 못하는 것은 아파트관리의 문제점을 단적으로 나타낸 것이라 생각되며, 아파트관리방법상의 문제에 대한 연구분석이 필요하다고 본다.

아파트관리에 대해 불만족하는 경우의 요인을 살펴본 결과, 관리에 대하여 크게 불만족하지는 않더라도 불만요인은 있을 수 있다는 것으로 밝혀졌다. 따라서 만족정도가 높은 (고) "만족하는 사람"과 만족정도가 낮은 (저) "불만인 사람"과 실제로 불만요인에 응답한 사람을 비교해 보면 다음과 같다.

그림 1을 통하여 아파트관리에 대하여 불만족하는 사람보다 불만요인의 응답자가 더 많은 것을 알 수 있다. 불만요인의 응답자를 실제로 관리에 대하여 불만족하는 경우라고 생각할 때, 입주자관리(36.7%, 121명)와 회계관리(33.9%, 112명)에 대한 불만이 많음을 알 수 있다. 그리고 단지관리와 시설관리에 대하여 불만이 있는 사람은 전체 응답자의 330% (99명)이며, 관리원에 대한 불만은 27.6% (91명)이며, 입주자대표회의에 대한 불만은 21.5% (71명)로 가장 적게 나타났다.

한편 입주자·단지·시설·회계관리 중에서 가장 만족하는 사람이 적은 것은 회계관리로서, 17.3% (57명)만이 만족하고 있으며, 불만인 사람이 33.9% (112명)로서, 회계관리에 대한 불만이 매우 많은 것을 알 수 있다.

아파트관리에 대하여 불만족하는 구체적인 요인은 다음과 같다.

표 2-3에 의하여 아파트관리에 대한 불만요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 입주자관리에 대한 불만요인으로는 관리원의 불만처리활동(51.2%)과 입주자에 대한 서비스 제공(35.5%) 등이 있다. 입주자관리에 대한 불만이 가장 많고, 입주자관리의 중요성이 증가해 가고 있는 것을 생각할 때, 관리원의 입주자에 대한 불만처리활동과 서비스 제공 등에 대하여 좀 더 비중을 두어 적극적인 입주자관리를 수행해야 할 것이라고 생각된다.

둘째, 단지관리에 대해서는, 도난방지를 위한 외부 출입자 확인과 통제(50.5%), 단지내의 소란행위나 불법 상행위 방지등의 질서유지(27.3%)가 불만요인이 되고 있다. 아파트관리에 대한 관심이 도난방지에 관하여 매우 높고(M=3.82), 단지관리의 불만요인 중 도

표 2-3. 아파트관리에 대한 불만요인

		n (%)			n (%)
입 주 자 관 리	실 대 파 악	9( 7.4)	단 지 관 리	도 난 방 지	50(50.5)
	서 비 스 제 공	43(35.5)		질 서 유 지	27(27.3)
	불 만 처 리	62(51.2)		환 경 보 호	13(13.1)
	기 타	7( 5.8)		기 타	9( 9.1)
계		121(100)	계		99(100)
시 설 관 리	건 물 유 지 보 호	20(20.2)	회 계 관 리	관 리 비 내 용	51(44.5)
	외 부 시 설 관 리	30(30.3)		관 리 비 사 용	27(24.1)
	내 부 시 설 관 리	40(40.4)		관 리 비 부 담	27(24.1)
	기 타	9( 9.1)		기 타	7( 6.3)
계		99(100)	계		112(100)
관 리 원	자 격	21(23.1)	대 표 회 의	불 호 ( 不 好 )	14(19.7)
	신 분	27(29.7)		불 신 ( 不 信 )	40(56.3)
	서 비 스 태 도	42(46.2)		관 리 원 과 친 밀	16(22.5)
	기 타	1( 1.1)		기 타	1( 1.4)
계		91(100)	계		71(100)

난방지가 큰 비중을 차지하는 것을 볼 때, 관리원의 도난방지활동이 철저하게 이루어 짐으로써 아파트생활에서의 보안적인 면을 보강해야 할 것으로 본다.

세째, 시설관리에 대해서는, 내부시설물을 수선하는 관리문제(40.4%)와 외부시설물의 안전점검(30.3%) 등이 불만요인이 되고 있다. 시설관리는 주거관리에서 가장 기본적인고도 중요한 일이므로, 아파트의 주부들이 시설관리중 특히 자신의 집에 직접적으로 관련된 내부시설관리에 대하여 가장 관심이 많고(M=3.98), 내부시설관리가 가장 주된 불만요인이 되고 있는 것은 매우 당연하다고 할 수 있다. 따라서 내부시설관리를 잘 함으로써 관심을 가지는 만큼 만족할 수 있도록 하는 것이 요청된다. 그리고 외부시설관리와 건물의 유지·보호를 위한 것에 대한 불만도 상당수 나타나고 있으므로 단지시설 전반의 관리에 대하여 많은 배려가 있어야 할 것이다.

네째, 회계관리에 대해서는 관리비 내용의 비목과 금액에 대한 것(44.5%)과 관리비의 사용과 부담(24.1%) 등이 불만요인으로 나타났다. 회계관리에 대해서

는 대부분의 사람들(전체응답자중 5%이상)이 많은 관심을 가지고 있으나 만족하는 사람은 17.3%에 불과하고 불만인 사람이 33.9%로 많이 나타나는 것을 볼 때, 아파트관리에 있어서 회계관리는 큰 문제점으로 지적될 수 있다. 따라서 입주자들이 회계관리에 대하여 이해하고 만족할 수 있는 방법이 모색되어야 하리라고 생각된다.

다섯째, 관리원에 대해서는, 관리서비스태도(46.2%)와 관리원의 자격(23.1%), 신분(29.7%) 등이 불만요인이 되고 있다. 아파트관리를 직접 수행하는 관리원은 입주자에 대한 서비스를 포함하여 그의 책임과 의무가 크다고 할 수 있다. 그러나 관리원에 대한 관심이 많은데(M=3.39) 비하여 만족하는 경우는 15.1%에 불과하고 불만족하는 경우가 27.6%로서 불만이 많음을 알 수 있다. 이에 따른 해결방안의 하나로써, 관리원에 대한 교육문제를 들 수 있으며, 이를 위한 제도적인 조치가 필요하다고 본다.

여섯째, 입주자대표회의에 대해서는, 입주자대표들에 대한 신뢰감 부족(56.3%)이 주된 불만요인이나

표 3-1. 아파트형태별 관리에 대한 관심

		계 단 식		복 도 식		F
		M	S.D	M	S.D	
입 주 자 관 리	실 태 파 악	3.17	.88	2.80	.85	12.76 ***
	서 비 스 제 공	3.39	.82	2.93	.84	18.92 ***
	불 만 처 리	3.60	.82	3.46	.88	1.91
단 지 관 리	도 난 방 지	3.94	.63	3.77	.82	3.31
	질 서 유 지	3.61	.82	3.54	.82	.44
	환 경 보 호	3.54	.81	3.60	.78	.43
시 설 관 리	건 물 유 지 보 호	3.55	.86	3.65	.88	.96
	외 부 시 설 관 리	3.45	.86	3.37	.91	.52
	내 부 시 설 관 리	3.96	.77	3.98	.69	.08
회 계 관 리	관 리 비 내 용	3.81	.94	3.70	.84	1.13
	관 리 비 사 용	3.61	.94	3.34	.90	5.92 *
	관 리 비 부 담	3.59	.95	3.38	.97	3.09
관 리 원	자 격 · 신 분	3.26	.94	2.94	.90	8.25 **
	서 비 스 태 도	3.27	.92	3.43	.86	2.16
대 표 의 회 의	구 성 원	3.05	.94	2.71	.95	9.00 **
	운 영	3.05	1.02	2.80	.96	4.68 *

\* .05 수준에서 유의적임 \*\* .01 수준에서 유의적임 \*\*\* .001 수준에서 유의적임

표 3-2. 아파트 형태별관리에 대한 만족

	계 단 식		복 도 식		F
	M	S.D	M	S.D	
입 주 자 관 리	3.18	.73	2.88	.72	11.84***
단 지 관 리	3.27	.63	2.87	.74	21.66***
시 설 관 리	3.04	.70	2.94	.67	1.64
회 계 관 리	3.01	.74	2.93	.61	1.11
관 리 원	3.15	.64	2.93	.54	9.64
대 표 회 의	3.04	.70	2.89	.56	4.36

\* .05 수준에서 유의적임  
 \*\* .01 수준에서 유의적임  
 \*\*\* .001 수준에서 유의적임

표 3-3. 아파트 크기별 관리에 대한 관심

		10 평 대		20 평 대		30 평 대		40 평 대		F
		M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	
입 주 자 관 리	실 태 파 약	2.73	.85	2.75	.77	2.99	.93	3.11	.88	3.70*
	서 비 스 제 공	2.96	.87	2.86	.86	3.09	.95	3.33	.81	4.33**
	불 만 처 리	3.54	.88	3.37	.85	3.56	.86	3.60	.83	2.56
단 지 관 리	도 난 방 지	3.69	.95	3.57	.72	4.00	.70	3.96	.64	6.47***
	질 서 유 지	3.51	.85	3.42	.77	3.71	.80	3.58	.85	1.99
	환 경 보 호	3.59	.77	3.38	.77	3.80	.76	3.52	.81	4.39**
시 설 관 리	건 물 유 지 보 호	3.62	.84	3.48	.87	3.81	.86	3.54	.90	2.39
	외 부 시 설 관 리	3.39	.82	3.16	.91	3.54	.92	3.47	.87	2.75*
	내 부 시 설 관 리	4.00	.64	3.85	.67	4.10	.69	3.94	.83	1.81
회 계 관 리	관 리 비 내 용	3.81	.85	3.51	.85	3.87	.77	3.73	.97	2.76*
	관 리 비 사 용	3.38	.89	3.12	.95	3.55	.84	3.59	.95	4.61**
	관 리 비 부 담	3.62	.90	3.09	1.05	3.55	.86	3.51	.99	5.20**
관 리 원	자 격 · 신 분	3.05	.89	2.78	.77	3.13	1.00	3.13	.96	3.09*
	서 비 스 태 도	3.61	.72	3.15	.82	3.52	.92	3.26	.95	5.08**
대 표 회 의	구 성 원	2.68	.85	2.54	.82	2.99	1.09	2.98	.96	4.60**
	운 영	2.80	.81	2.54	.95	3.09	1.02	3.01	1.03	5.40**

\* .05 수준에서 유의적임  
 \*\* .01 수준에서 유의적임  
 \*\*\* .001 수준에서 유의적임

타나고 있다. 실제에 있어서 입주자대표회의는 아파트 관리에 밀접한 관계가 있다. 그러나 이에 대한 관심이 별로 없고, 자신들이 선출한 입주자대표임에도 불구하고 그들을 신뢰하지 못함으로써 불만족하는 것은 문제점으로 지적될 수 있다. 따라서 입주자대표회의에 대하여 적극적인 관심을 가지고 만족할 수 있도록 하기

위해서는, 입주자와 입주자대표간의 긴밀한 유대관계를 형성하여 이해하고 신뢰할 수 있도록 하는 방안이 모색되어야 하며, 또한 입주자대표들을 신뢰하지 못하는 근본요인을 밝혀 제거하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

표 3-4. 아파트크기별 관리에 대한 만족

	10 평대		20 평대		30 평대		40 평대		F
	M	S.D	M	S.D	M	S.D	M	S.D	
입주자 관리	2.95	.68	2.85	.65	2.86	.82	3.21	.70	4.41**
단지 관리	2.82	.80	2.84	.64	2.99	.77	3.28	.62	7.15***
시설 관리	3.98	.72	2.94	.66	2.83	.65	3.05	.69	2.44
회계 관리	2.96	.67	2.90	.51	2.98	.70	2.96	.68	.23
관리원	2.95	.59	2.89	.52	3.02	.57	3.11	.61	2.27
대표회의	2.96	.48	2.84	.54	2.96	.65	2.98	.71	.89

\*\* .01 수준에서 유의적임

\*\*\* .001 수준에서 유의적임

표 3-5. 주택소유상태별 관리에 대한 관심

		자 기 집		셋 집		F
		M	S.D	M	S.D	
입주자 관리	실태 파악	2.90	.86	2.92	.92	.02
	서비스 제공	3.07	.88	3.02	.92	.21
	불만 처리	3.52	.88	3.41	.78	.76
단지 관리	도난 방지	3.82	.74	3.80	.79	.02
	질서 유지	3.60	.84	3.39	.71	3.25
	환경 보호	3.62	.78	3.41	.82	3.59
시설 관리	건물 유지보수	3.67	.89	3.39	.92	5.18
	외부 시설 관리	3.43	.90	3.25	.85	2.14
	내부 시설 관리	3.98	.74	3.97	.60	.01
회계 관리	관리비 사용	3.71	.89	3.82	.79	.79
	관리비 사용	3.47	.90	3.20	1.0	4.38**
	관리비 부담	3.46	.96	3.34	1.01	.77
관리원	자격·신분	3.09	.92	2.82	.92	4.18*
	서비스 태도	3.42	.87	3.25	.89	1.89
대표회의	구성원	2.87	.97	2.54	.87	5.78*
	운영	2.97	.99	2.44	.85	14.74**

\* 0.5 수준에서 유의적임

\*\*\* .001 수준에서 유의적임

(2) 물리적 환경과 사회·인구학적 배경에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도는 차이가 있는가?

① 물리적 환경에 따른 관리에 대한 관심과 만족의 정도 :

㉠ 아파트의 형태

아파트의 형태가 계단식인가 복도식인가에 따라서 관리에 대하여 관심을 가지는 정도는 다음과 같다.

아파트형태에 따라 입주자실태파악과 서비스제공에 대한 것은 .001수준에서 유의한 차이가 있으며, 관리원의 자격과 신분, 입주자대표회의 구성원에 대한 것은 이수준에서 유의한 차이가 있고, 관리비의 사용과 입주자대표회의 운영에 대해서는 .05수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 계단식 아파트의 주부들이 입주자실태파악, 서비스제공, 관리비의 사용, 관리원의 자격과 신분, 그리고 입주자대표회의 구성원과 그 운영 등에 대하여 복도식 아파트의 주부보다 관심이 더 많다.

그러나 불만처리, 도난방지, 내부시설관리, 관리비의 내용과 부담 및 관리원의 서비스태도 등에 대해서는 아파트형태에 따라 유의한 차이가 없으며, 계단식·복도식 아파트의 주부들이 모두 관심이 많은 것으로 나타났다.

아파트형태에 따라 관리에 대하여 만족하는 정도는 다음과 같다.

아파트형태에 따라 입주자관리, 단지관리에 대한 것은 .001수준에서 유의한 차이가 있으며, 관리원에 대한 것은 .01수준에서 유의한 차이가 있고, 입주자대표회의에 대해서는 .05수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 입주자관리, 단지관리와 관리원과 입주자대표회의에 대하여 계단식 아파트의 주부들이 복도식의 경우보다 더 만족하고 있다. 그러나 시설관리

와 회계관리에 대해서는 아파트의 형태에 따른 유의차가 없고, 계단식·복도식 모두 만족정도는 보통수준인 것으로 나타났다.

㉡ 아파트의 크기는 10,20,30,40평대로 구분하였으며, 이에 따라 아파트관리에 대한 관심정도는 다음과 같다.

아파트크기에 따라서 도난방지에 대한 것은 .001수준에서 유의한 차이가 있으며, 서비스제공, 환경보호, 관리비 사용 및 부담, 서비스태도, 입주자대표회의 구성원과 운영 등에 대해서는 .01수준에서 유의한 차이가 있고, 입주자 실태파악, 외부시설을 관리, 관리비 내용, 관리원의 자격과 신분 등에 대해서는 .05수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 30,40평대 아파트의 주부들은 입주자실태파악, 서비스제공, 도난방지, 외부시설관리, 관리비 사용, 관리원의 자격과 신분, 입주자대표회의 구성원과 그 운영등에 대하여 관심이 더 많고, 관리비의 내용과 관리비 부담에 대해서는 10평대 아파트 주부들의 관심이 매우 많은 것으로 나타났다.

그러나 입주자의 불만처리, 단지내의 질서유지, 건물의 유지, 보호, 내부시설관리 등에 대해서는 아파트크기에 따른 유의차가 없이 대부분이 관심을 많이 가지는 것으로 나타났다.

아파트의 크기에 따라 아파트관리에 대하여 만족하는 정도는 다음과 같다.

아파트 크기에 따라 입주자관리에 대한 것은 .01수준에서 유의한 차이가 있고, 단지관리에 대한 것은 .001수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 입주자관리에 대해서는 40평대 아파트의 주부들이 가장 만족하며, 단지관리에 대해서는 아파트크기가 클수록 더 만족하는 것으로 나타났다.

표 3-6. 주택소유 상태별 관리에 대한 만족

	자 기 집		셋 집		F
	M	S.D	M	S.D	
입 주 자 관 리	2.97	.74	2.93	.73	.12
단 지 관 리	2.98	.71	3.03	.84	.28
시 설 관 리	2.96	.66	3.00	.77	.18
회 계 관 리	2.96	.60	2.90	.81	.45
관 리 원	2.97	.57	3.08	.71	1.74
대 표 회 의	2.91	.60	3.03	.63	2.03

그러나 시설관리, 회계관리, 관리원, 입주자대표회의에 대해서는 아파트크기에 따라 유의한 차이가 없으며, 만족정도는 보통수준이하로 나타나고 있다.

㉔ 아파트의 소유상태

현재 거주하는 아파트의 소유상태에 따라 아파트관리에 대한 관심정도는 다음과 같다.

아파트의 소유상태에 따라 건물의 유지·보호, 관리비 사용, 관리원의 자격과 신분, 입주자대표회의 구성원 등에 대한 것은 .05수준에서 유의한 차이가 있으며, 입주자대표회의 운영에 대한 것은 .001 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 건물의 유지·보호, 관리비 사용, 관리원의 자격과 신분, 입주자대표회의 구성원과 그 운영 등에 대하여 자기집인 경우의 주부들이 셋집인 경우의 주부들보다 더 많은 관심이 있는 것으로 나타났다.

그러나 도난방지, 내부시설관리, 관리비 내용과 부담, 관리원의 서비스태도 등에 대해서는 소유상태에 따른 유의차가 없고 대체로 관심이 많이 나타나고 있다. 아파트의 소유상태에 따라 아파트관리에 대하여 만족하는 정도는 다음과 같다.

아파트의 소유상태에 따라서는 아파트관리에 대하여 만족하는 정도의 유의차가 없는 것으로 나타났다. 즉 자기집·셋집의 주부들이 모두 대체로 아파트관리에 대한 만족정도는 보통이하로 낮은 경향을 보이고 있다.

② 사회·인구학적 배경에 따른 관리에 대한 관심과 만족의 정도

① 주부의 연령

주부의 연령에 따라서 입주자 실태파악 도난방지, 입주자대표회의 운영 등에 대한 관심은 .05수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 입주자실태파악과 도난방지와 입주자대표회의 운영에 대하여 40대 주부들이 가장 관심이 많은 것으로 나타났다.

또한 주부의 연령에 따라서 단지관리와 관리원에 대한 만족은 .05수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 단지관리와 관리원에 대하여 50세이상의 주부들이 가장 만족하는 것으로 나타났다.

일반적으로 아파트관리에 대하여 관심을 가지고 또한 만족하는 것은 연령에 따라 큰 차이가 없음을 확인하였다.

㉔ 주부의 학력

주부 학력에 따라서 관리원의 서비스태도에 대한 것은 .05수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 대졸이상의

주부들은 관리원의 서비스태도에 대하여 고졸이하의 주부들보다 관심이 더 많은 것으로 나타났다.

또한 주부의 학력에 따라 단지관리에 대한 만족정도는 .05수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 고졸이하의 주부들은 대졸이상의 주부들보다 단지관리에 대하여 더 만족하는 것으로 나타났다.

일반적으로 학력에 따라서 아파트관리에 대한 관심과 만족정도는 차이가 없다는 것을 확인하였다.

㉔ 월평균 수입

가정의 월평균 수입정도에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

(3) 관리방식에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족의 정도 및 불만요인은 차이가 있는가?

① 아파트관리에 대한 관심 :

관리방식에 따라 아파트관리에 대하여 관심을 가지는 정도는 다음과 같다.

관리방식에 따라 단지내의 환경보호와 관리비 부담에 대한 관심은 .01수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 자치관리 아파트의 주부들은 위탁관리 아파트의 주부들보다 단지내의 환경보호와 관리비 부담에 대하여 관심이 더 많은 것으로 나타났다.

그러나 불만처리, 도난방지, 질서유지, 건물의 유지·보호, 내부·외부시설관리, 관리비의 서비스태도 등에 대해서는 관리방식에 따른 차이없이 자치·위탁관리 아파트의 주부들이 모두 관심이 많다. 또한 입주자대표회의 구성원과 그 운영에 대해서는 자치·위탁관리 아파트의 주부들이 대체로 관심이 없는 것으로 나타났다.

② 아파트관리에 대한 만족

관리방식에 따라 아파트관리에 대하여 만족하는 정도는 다음과 같다.

관리방식에 따라 입주자대표회의에 대한 만족은 .05수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 자치관리 아파트의 주부들이 위탁관리 아파트의 주부들보다 입주자대표회의에 대하여 더 만족하는 것으로 나타났다.

그러나 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원에 대한 만족은 자치·위탁관리 아파트의 차이는 없으므로 나타났으며, 자치·위탁관리 아파트의 주부들이 만족하는 정도는 보통수준이하로서 낮은 경향을 보이고 있다.

③ 아파트관리에 대한 불만요인 :

관리방식에 따라 아파트관리에 대하여 불만족 하는

비율을 살펴보면 다음과 같다.

입주자·단지·시설·회계관리와 관리원에 대하여 자치관리 아파트에서 불만이 더 많이 나타나고 있으며, 입주자대표회의에 대해서는 위탁관리 아파트의 경우에 불만이 더 많은 것으로 나타났다.

관리방에 따라 아파트관리에 대한 불만요인이 차이를 살펴본 결과는 다음과 같다.

관리방식에 따라 시설관리에 대한 불만요인은 .001 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 입주자관리, 단지관리, 회계관리와 관리원 및 입주자대표회의에 대해서는 관리방식에 따라서 불만요인이 차이가 나지 않는 것으로 밝혀졌다.

관리방식에 따라 시설관리에 대한 불만요인을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

자치관리 아파트에서는 내부시설관리에 대한 불만이 가장 많고(53.8%), 그 다음이 외부시설관리(29%)와 건물의 유지·보호(9.7%)에 대한 불만의 순으로 나타나고 있다. 반면에 위탁관리 아파트에서는 건물의 유

지·보호에 대한 불만이 가장 많고(37.8%), 그 다음이 외부시설관리에 대한 불만(32.4%)이 나타나고, 내부시설관리에 대한 불만은 가장 적게(16.2%) 나타났다.

자치관리의 경우에 위탁관리보다 내부시설관리에 대한 불만이 많은 것은 관리방식에 따른 문제로 볼 수 있다. 따라서 자치관리에 있어서, 보다 더 조직적이고 전문적인 기술과 능력을 갖춘 관리원의 철저한 시설관리가 필요하다고 생각된다.

(4) 관리방식에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족의 상관관계는 차이가 있는가?

관리방식이 다른 자치관리와 위탁관리 아파트의 두 집단내에 있어서, 아파트관리에 대한 관심과 만족의 상관관계를 Pearson의 적률상관계수로 살펴본 결과는 다음과 같다.

자치관리 아파트에서는 단지관리에 대한 관심과 만족이 .01수준에서 유의한 정적상관관계가 있으며, 시설관리에 대한 관심과 만족은 .05수준에서 유의한 부적상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 위탁관리

표 4-1. 관리방식별 아파트관리에 대한 관심

		자 치 관 리		위 탁 관 리		F
		M	S.D	M	S.D	
입 주 자 관 리	실 태 파 악	2.86	.92	2.97	.80	1.27
	서 비 스 제 공	3.07	.93	3.06	.83	.02
	불 만 처 리	3.48	.86	3.52	.87	.14
단 지 관 리	도 난 방 지	3.80	.73	3.84	.84	.24
	질 서 유 지	3.63	.75	3.48	.90	2.48
	환 경 보 호	3.69	.74	3.44	.83	8.20*
시 설 관 리	건 물 유 지 보 호	3.64	.86	3.59	.89	.24
	외 부 시 설 관 리	3.45	.87	3.33	.93	1.47
	내 부 시 설 관 리	3.98	.68	3.97	.76	.01
회 계 관 리	관 리 비 내 용	3.76	.90	3.69	.83	.67
	관 리 비 사 용	3.46	.94	3.36	.89	.89
	관 리 비 부 담	3.57	.94	3.28	.98	7.24**
관 리 원	자 격 · 신 분	3.10	.91	2.96	.93	1.83
	서 비 스 태 도	3.37	.84	3.41	.92	.14
대 표 의	구 성 원	2.84	.94	2.76	.99	.71
	운 영	2.88	.95	2.86	1.03	.02

\*\* .01 수준에서 유의적임



아파트에서는 입주자관리에 대한 관심과 만족이 .05 수준에서 유의한 정적상관관계가 나타나고 있다.

또한 자치관리 아파트에 있어서, 입주자대표회의에 대한 관심과 입주자관리에 대한 만족은 .01 수준에서, 그리고 단지관리에 대한 만족과는 .05수준에서 유의한 정적상관관계가 나타나고 있다. 그리고 위탁관리 아파트에 있어서는 입주자대표회의에 대한 관심과 입주자관리에 대한 만족은 .001수준에서, 단지관리, 회계관리·관리원에 대한 만족은 .01수준에서, 그리고 시설관리에 대한 만족과는 .05수준에서 유의한 정적상관관계가 나타나고 있다.

이상으로, 자치관리 아파트에서는 단지관리에 대한 관심이 많을수록 단지관리에 대하여 만족하고 있다. 그러나 시설관리에 대해서는 관심이 많을수록 시설관리에 불만족하는 것을 확인하였다. 이는 표 4-1, 표 4-2에서 관리방식에 따라 시설관리에 대한 관심과 만족의 유의차가 없다는 데에서 간과해 버리기 쉬운 중요한 사실로서, 자치관리에서의 시설관리에 대한 문

제점을 단편적으로 나타낸 것이라 생각된다. 한편, 위탁관리 아파트에서는 입주자관리에 대하여 관심이 많을수록 입주자관리에 만족하고 있다. 이는 (표 4-1, (표 4-2)에서 관리방식에 따라 입주자관리에 대한 관심과 만족이 유의차는 없으나, (그림 2)에서 위탁관리의 경우 자치관리보다 입주자관리에 대한 불만이 적은 것을 생각할 때, 위탁관리 아파트가 입주자에 대한 서비스제공이나 불만처리활동이 자치관리 아파트보다 더 잘 수행된다고 예측할 수 있다.

또한 입주자대표회의에 대하여 관심을 가질수록 자치관리 아파트에서는 입주자관리와 단지관리에 대하여 만족하며, 위탁관리 아파트에서는 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원에 대하여 만족하하는 것으로 나타났다. 자치·위탁관리 아파트 모두 입주자대표회의에 대한 관심과 만족의 상관관계는 없는 것으로 나타났다. 입주자대표회의에 대하여 관심을 가질수록 대체로 아파트관리에 대해서는 만족하는 것으로 나타났다.

표 4 - 2. 관리방식별 아파트관리에 대한 만족

	자 치 관 리		위 탁 관 리		F
	M	S.D	M	S.D	
입 주 자 관 리	2.91	.72	3.03	.75	1.94
단 지 관 리	3.03	.73	2.94	.73	1.22
시 설 관 리	2.95	.70	2.99	.66	.38
회 계 관 리	2.96	.68	2.94	.60	.13
관 리 원	3.01	.59	2.98	.56	.17
대 표 회 의	2.99	.52	2.86	.70	3.70 *

\* .05 수준에서 유의적임

표 4 - 3. 관리방식별 관리에 대한 불만요인의 차이

	X <sup>2</sup>	DF	P
입 주 자 관 리	1.43	2	.488
단 지 관 리	7.85	4	.097
시 설 관 리	24.09	4	.001 ***
회 계 관 리	3.0	3	.392
관 리 원	3.98	3	.263
대 표 회 의	1.03	3	.795

\*\*\* .001 수준에서 유의적임

(5) 관리방식에 따라 아파트관리에 대한 관심과 만족, 그리고 심리적 특성의 상관관계는 차이가 있는가?

① 관리방식에 따라 심리적 특성이 차이가 있는가를 살펴본 결과는 다음과 같다.

관리방식에 따라 참여의식과 책임의식은 .01 수준에서 유의한 차이가 있다. 즉 자치관리 아파트의 주부들은 위탁관리 아파트의 주부들보다 아파트관리에 대한 참여의식과 책임의식이 더 높은 것으로 나타났다. 그러나 관리원에 대한 친밀감, 신뢰감과 아파트생활에있

어서의 공동체의식, 고립감, 적응, 그리고 만족감 등은 관리방식에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

② 자치관리와 위탁관리 아파트의 두집단내에 있어서, 아파트관리에 대한 관심과 만족 그리고 심리적 특성의 상관관계를 Pearson의 적률상관계수로써 살펴본 결과는 다음과 같다.

③ 참여의식과 책임의식

자치관리 아파트에서 참여의식이 높은 사람은 입주자관리와 회계관리에 관심이 많으며, 책임의식이 높은 사람은 입주자대표회의에 대하여 관심이 많고 관리원

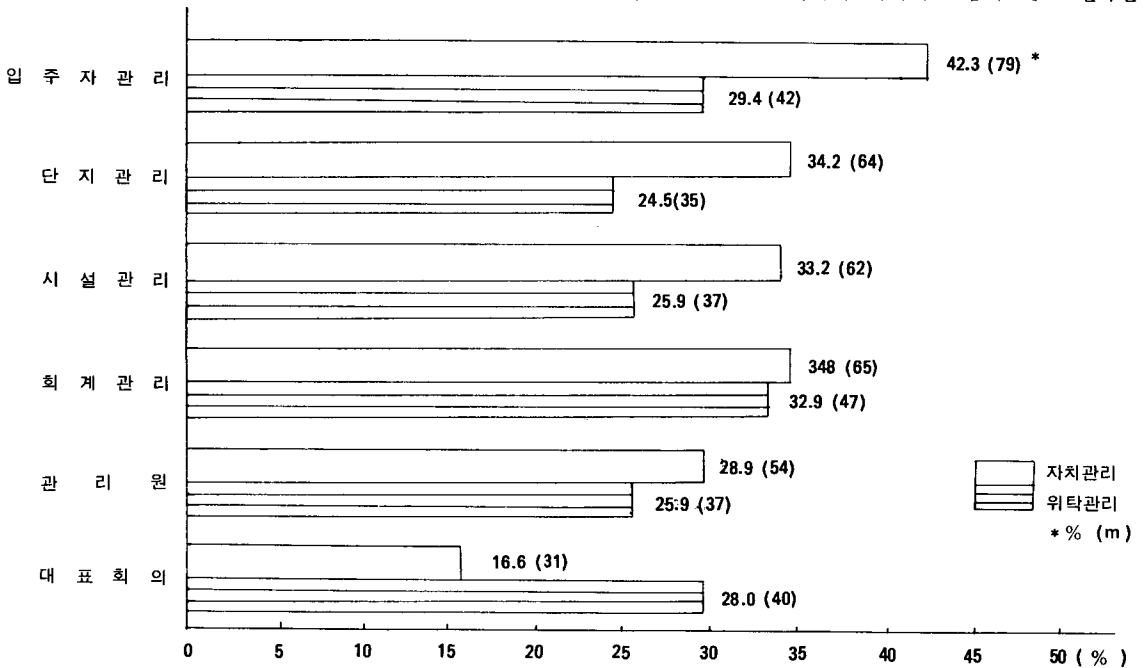


그림 2 관리방식별 불만족하는 응답자율.

표 4-4. 관리방식별 시설관리에 대한 불만요인

	자치관리	위탁관리	계
건물유지·보호	6 ( 9.7 ) *	14 ( 37.8 )	20 ( 20.2 )
외부시설관리	18 ( 29.0 )	12 ( 32.4 )	30 ( 30.3 )
내부시설관리	34 ( 53.8 )	6 ( 16.2 )	40 ( 40.4 )
기 타	4 ( 6.5 )	5 ( 13.5 )	9 ( 9.1 )
계	64 ( 100 )	37 ( 100 )	99 ( 100 )

\* n (%)

에 대하여 만족하는 것으로 나타났다.

한편 위탁관리 아파트에서 참여의식이 높은 사람은 입주자대표회의에 대하여 관심이 많은 것으로 나타났다.

이상으로 자치관리 아파트의 주부들이 위탁관리보다 참여의식과 책임의식이 더 높다고 하더라도 아파트관리에 대한 관심과 만족에 있어서 큰 차이는 없는 것으로 나타났다. 이로써 아파트관리에 대한 참여의식과 책임의식은 실제로 관리에 대한 관심과 만족에 반영되지 않고 있음을 확인하였다.

㉠ 친밀감과 신뢰감

자치관리 아파트에서 관리원에 대한 친밀감이 높은 사람은 입주자관리, 시설관리와 관리원과 입주자대표회

의에 관심이 많고, 입주자·단지·시설관리에 대하여 만족하고 있다. 그리고 관리원에 대한 신뢰감이 높은 사람은 입주자관리에 대하여 관심이 많고, 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원에 대하여 만족하고 있다.

한편 위탁관리 아파트에서는 관리원에 대한 친밀감이 높은 사람이 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원과 입주자대표회의에 대하여 관심이 많고 입주자·단지·시설관리와 입주자대표회의에 대하여 만족하고 있다. 그리고 관리원에 대한 신뢰감이 높은 사람은 단지관리, 시설관리와 관리원과 입주자대표회의에 대하여 관심이 많고, 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원과 입주자대표회의에 대하여 만족하고 있다.

표 4 - 5. 관리방식별 관리에 대한 관심과 만족의 상관관계 계수(r)

관심	자치관리		위탁관리				
	입주자·단지·시설·회계·관리원·대표회의		입주자·단지·시설·회계·관리원·대표회의				
입주자관리	.21**	.14**	.14*				.29**
단시설관리	.17**						
시계관리		.14**					
회계관리	.19**						
관리원			.15*				
대표회의	.18**	.16**	.32***	.20**	.15*	.23**	.22**

\* .05 수준에서 유의적임  
 \*\* .01 수준에서 유의적임  
 \*\*\*.001 수준에서 유의적임

표 4 - 6. 관리방식별 심리적 특성

	자치관리		위탁관리		F
	M	S.D	M	S.D	
참여의식	3.60	.72	3.35	.75	9.21**
책임의식	3.50	.74	3.25	.82	8.19**
친밀감	3.12	.85	3.07	.95	.29
신뢰감	3.07	.75	3.11	.65	.29
공동체 의식	3.28	.86	3.25	.77	.22
고립감	2.55	1.03	2.42	1.07	1.27
적응	3.19	.79	3.11	.83	.81
만족감	3.45	.91	3.36	.90	.95

\*\* .01 수준에서 유의적임

이상으로 관리원에 대하여 친밀감이 높으면, 자치관리보다 위탁관리에서 아파트관리에 대한 관심이 더 많으며, 관리원에 대한 신뢰감이 높으면, 자치관리에서는 아파트관리에 대하여 관심이 별로 없더라도 만족하며, 위탁관리에서는 관심도 많고 또한 만족도 높은 것으로 나타났다. 이로써 관리원에 대한 신뢰감이 아파트관리에 만족하는데 큰 영향을 준다는 것을 확인하였다.

㉔ 공동체의식과 고립감

자치관리 아파트에서는 공동체의식이 높은 사람이 시설관리와 입주자대표회의에 관심이 많고, 시설관리와 회계관리에 대하여 만족한다. 또한 고립감을 별로 느끼지 않는 사람이 단지관리, 시설관리와 관리원과 입주자대표회의에 대하여 관심이 많다.

한편 위탁관리 아파트에서는 공동체의식이 높다고 하더라도 입주자대표회의에 대한 관심이 별로 없으며, 고립감을 느끼는 사람이 시설관리에 대한 관심이 많고, 또한 고립감을 별로 느끼지 않는 사람이 단지관리에 대하여 만족하고 있다.

이상으로 공동체의식이 높으면 자치관리의 경우에 시설관리에 대한 관심과 만족이 높고, 입주자대표회의에 대하여 관심이 많은 반면, 위탁관리의 경우에는 공동체의식이 높다고 하더라도 입주자대표회의에 대한 관심이 없는 것으로 나타났다. 이로써 아파트생활에서의

관심과 심리적 특성의 상관관계계수(r)

표 4-7. 관리방식별 관리에 대한 관심과 만족과 심리적 특성의 상관관계계수(r)

	자 치 관 리					위 탁 관 리				
	입주자 관 리	단 지 관 리	시 설 관 리	회 계 관 리	관리원 대 표 회 의	입주자 관 리	단 지 관 리	시 설 관 리	회 계 관 리	관리원 대 표 회 의
참 여 의 식	.14*					.20**				
책 임 의 식	.16*									
친 밀 감	.25*** .19**	.22*** .19**	.15* .23***	.14* .15*	.34*** .23***	.29*** .21**	.25*** .19***	.21** .15*	.24** .28***	.32***① .20**②
신뢰감	.18** .40***	.46*** .44***	.25*** .41***	.17* .17*	.19** .28***	.21** .28***	.25*** .25***	.15* .15*	.14* .28***	.17* .17*
공 동 체 의 식	-.18** -.15*					.14*				
고립감	-.16* -.20*					.21** -.17*				
적응	.26*** .25***	.23*** .21**	.18** .16*	.22*** .19*	.19* .30***	.28*** .21**	.21** .16*	.21** .19*	.30*** .30***	
만족감	.18** .23***	.22*** .17**	.15* .15*	.25*** .25***	.19* .19***	.29*** .30***	.22** .22**	.14* .14*	.23** .23**	

① 관심과 심리적 특성의 상관계수

② 만족과 심리적 특성의 상관계수

\* .05 수준에서 유의적임

\*\* .01 수준에서 유의적임

\*\*\* .001 수준에서 유의적임

공동체 의식이 높고, 고립감을 별로 느끼지 않는다고 하더라도 아파트관리에 대한 관심과 만족은 크게 영향을 받지 않는다는 것을 확인하였다.

㊸ 적응과 만족감

자치관리 아파트에서는 아파트생활에 잘 적응하는 사람이 입주자·단지·시설관리와 관리원에 대하여 만족하며, 아파트생활의 만족감이 큰 사람은 단지관리에 대하여 관심이 많고 또한 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원에 대하여 만족하는 것으로 나타났다.

한편 위탁관리 아파트에서는 잘 적응하는 사람이 입주자·단지·시설·회계관리와 입주자대표회의에 대하여 관심이 많고, 입주자·시설·회계관리와 관리원에 대하여 만족하고 있다. 그리고 만족감이 높은 사람이 입주자·단지·시설·회계관리와 관리원과 입주자대표회의에 대하여 관심이 많고, 입주자관리와 시설관리에 대하여 만족하는 것으로 나타났다.

이상으로 아파트생활에 잘 적응하고 만족감이 큰 사람은 자치관리의 경우에 아파트관리에 대하여 만족하며, 위탁관리의 경우에는 아파트관리에 대하여 관심은 매우 많으나 관심을 가지는 만큼 만족이 크지는 않은 것으로 밝혀졌다.

要約 및 結論

이상과 같은 연구문제 분석을 통하여 아파트의 주부들은 대체로 아파트관리에 대하여 관심이 많은데 비하여 만족하지는 못하는 것을 확인하였다. 특히 입주자 대표회의에 대해서는 관심이 가장 적고, 입주자대표들에 대한 불신이 불만요인이 되고 있다. 실제로 입주자 대표회의는 아파트관리와 밀접한 관계를 갖게 된다. 따라서 입주자대표회의에 대하여 적극적인 관심을 가지고 만족할 수 있도록 하기 위해서는 입주자와 입주자대표간의 긴밀한 유대관계를 형성하여, 이해하고 신뢰할 수 있도록 하는 방안이 모색되어야 하며, 또한 입주자대표들을 신뢰하지 못하는 근본요인을 밝혀 제거하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

또한 자치관리의 경우에는 위탁관리보다 입주자대표회의에 대해서는 더 만족하고 있으나 대체로 아파트관리에 대해서는 불만이 더 많이 나타나고 있다.

자치관리 아파트의 주부들은 시설관리에 불만족하며, 위탁관리보다 내부시설관리에 대한 불만이 많다. 이런 점을 감안하여 자치관리에 있어서는 시설관리와 그

외의 관리문제에 대하여 보다더 조직적이고 전문적인 관리운영을 할 것이 요청된다.

주부들의 아파트관리에 대한 참여의식과 책임의식이 높더라도 실제로 관리에 대한 관심으로 나타나지는 않는다는 점과 아파트관리의 발전을 위해서는 주부들의 관심이 요청된다는 것을 생각할 때, 참여의식과 책임의식이 실제로 아파트관리에 반영될 수 있는 방법이 모색되어야 할 것이다.

관리원에 대한 친밀함과 신뢰감이 높은 사람들이 대체로 아파트관리에 대하여 만족하고 있으므로, 관리원의 자격은 보다 더 확실하여 신뢰할 수 있어야 하며, 관리원의 교육을 통한 서비스태도 개선 등으로 주부들이 친밀하게 느끼고 신뢰할 수 있는 관리태도와 분위기를 조성하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

REFERENCES

- 1) 김영호 : 공동주택내용연수감소에 따른 재실상 손실에 관한 고찰(1), 주택, 제 43호, 1982, pp 284-287.
- 2) 김창석 : 도시주거문제에 관한 소고, 건축사, 66, 1974, pp 10-11.
- 3) 윤정섭 : 아파트지구내 건축의 적정 용적을 및 건폐율에 관한 연구, 건축사, 1979.
- 4) 홍경선 : 도시집합주거의 환경심리론적 고찰, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1980, p 4.
- 5) 김정숙 : 아파트거주자의 주의식과 생활방법, 영남대학교 대학원 석사학위논문, 1980, p 3.
- 6) 박종수 : 관리체제변화의 이론적 고찰, 주택, 1979, p 179.
- 7) 김영호 : 한국에 있어서의 집단주택의 효율적인 경영관리에 관한 고찰 - 관리전문서비스업의 기업화를 중심으로 -, 성균관대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 1977, p 55.
- 8) 대한주택공사 : 공동주택관리제도 개선방안연구, 조사자료 8015, 1980, p 473.
- 9) Meeks, Carol B. : Housing, Prentice Hall, Inc., 1980, p 62.
- 10) 대한주택공사 : 아파트관리인의 민원처리요령, 조사연구 803호, 1980, p 38.
- 11) 여홍구 : 임대주택확대방안에 관한 연구, 주택금융, 제 13권, 제 2호, 1980, p 11.

- 12) 김은덕 : 아파트의 부공간에 대한 주부의 관심도와 만족도 조사연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1981, p 43.
- 13) 홍경선 : 전제서, p 26.
- 14) 김성문 : 주거환경 - 인간을 중심으로 -, 주택, 제37호, 1978, pp 88-89.
- 15) Faulkner, Ray. and Faulkner, Sarah : *Inside Today's Home, Forth ed., Holt Rinehart and Winston, 1975, p 498.*
- 16) Morris, Earl W., and Winter, Mary: *Housing, Family and Society, John Wiley & Sons, Inc., 1978, p 16.*
- 17) Brink, Satya. and Johnston, Kathleen. A. : *Housing Satisfaction-The Concept and Evidence from Home Purchase Behavior, Home Economics Research Journal, Vol. 7, No. 6, July, 1979,* p 338
- 18) Morris, Earl, W. and Winter, Mary., *op. cit., p 80.*
- 19) Meeks, Carol : *op. cit., p 17.*
- 20) Feild, Tacey Anne : *Socio-Economic, Physical Housing, Location, and Social-Psychological Measures Used as Predictors of Housing Satisfaction, Master's, Michigan State University, Home Economics Research Abstracts, Vol. 1, 1975.*
- 21) Courville, Joyce A. : *Condominiums and Townhouses: Household Characteristics and Dwelling Satisfaction, Master's East Carolina Univ. Home Economics Research Abstracts, Vol. 1, 1977.*