

거주자의 공동주택관리 업무에 대한 인식과 관리참여 의사

Residents' Attitudes toward Multi-Family Housing Management and their Intention to Participate

가톨릭대학교 생활과학부 생활과학연구소

선임연구교원 은난순*

School of Human Ecology, The Catholic University of Korea

Post Doc. Researcher : Eun, Nan-Soon

〈Abstract〉

The purpose of this study was to examine the residents' opinions on the degree of importance, and satisfaction with, the managerial service of multi-family housing. Residents' participation in managerial activities was also examined, because residents' opinions should be taken into serious consideration in order to improve the efficiency of housing management.

Research methods used in this study were survey, field study, and content analysis of professionals' opinions. Survey data of 520 residents who live in multi-family housing were analyzed by means, frequencies, correlation, chi-square tests, t-tests, one-way ANOVA, post-hoc estimation (Scheffee test), and regression.

The major findings of this study were as follows:

First, many residents were dissatisfied with the quality of managerial service, but they thought that managerial services were very important. For example, they thought that safety inspection of the playground was very important, yet the current level of service was not satisfactory. Second, the characteristics of residents that determined the degree of residential satisfaction were income, the location of the residence, and degree of participation in the community events. Third, the residents generally did not want to participate in the managerial services and community programs through such activities as participation in resident committee. In order to improve the housing management efficiency, residents' participation is critical. Some participants in this study pointed out that the details of managerial service and future plans need to be made public. New management models need to be developed to promote residents' participation and increase their satisfaction in the management.

▲주요어(Key Words) : 공동주택관리(multi-family housing management), 관리업무(managerial service), 거주자참여(residents' participation), 중요도(degree of importance), 만족도(degree of satisfaction)

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

공동주택은 물리적 시설물에 대한 공동의 관리서비스를 통해 편리한 주거환경을 제공하고 있으나, 개인주의적 성향으로 인

해 공동생활 의식이 결여되고 공동의 자산관리에 대한 무관심으로 물리적 노후화가 초래되고 있다. 1990년대 후반 언론을 통해 사회문제화 된 관리비 관련 사건들은 거주자의 무관심에 의해 비롯된 것임을 부정할 수 없다. 또한 재건축을 통해 재산적 가치를 높이고자 20년밖에 사용하지 않은 공동주택을 관리하지 않고 방치함으로써 노후화를 촉진시키는 근시안적인 행동들을 곳곳에서 볼 수 있었다. 이러한 무관심과 집단 이기주의는 사회

* 주 저 자 : 은난순 (E-mail : eun117@catholic.ac.kr)

전체적으로 볼 때 사회적 혼란과 경제적 손실을 초래하게 됨을 예상할 수 있다. 최근 시민단체를 중심으로 관리비의 합리적인 집행과 내역의 공개, 공동체 활성화를 통한 공동생활의 질 향상과 주민참여를 유도하고자 하는 움직임이 활발해 지고 있다. 주민을 대상으로 아파트 관리에 관한 강좌를 개설하고, 바람직한 관리규약 및 관리비내역서 모델을 제시하며, 공동체 활성화 프로그램을 지원함으로써 공동주택 주거문화의 질을 높이고자 하는 노력들이 전국적으로 왕성하게 이루어 지고 있다. 그러나 시민운동차원에서의 노력 역시 그 한계가 있는 바, 공동주택 관리의 정착 및 질적 향상을 위해서는 제도적 뒷받침 뿐만 아니라 거주자의 적극적인 참여가 절대적으로 필요하다.

주거환경의 질은 '거주자에게 적합한 객관적조건(주거환경 자체)과 이 조건에 대한 거주자들의 주관적 태도의 함수'로 나타나며(Morris, Crull & Winter, 1976 재인용), 여기서 거주자들의 주관적 태도는 만족감을 통해 측정할 수 있다. 주거만족이란 현재의 주거상태에 대하여 거주자들 자신에 의한 주관적, 개인적 평가라고 할 수 있으며, 결국 주거만족을 높이기 위해서는 그들이 원하는 바를 수렴하여 반영할 필요가 있다는 것이다.

공동주택관리의 궁극적인 목표 역시 주거환경의 질 향상을 통한 거주자 만족에 있다. 이를 달성하기 위해 공동주택관리와 관련된 규정마련이나 운영 공개정도 등 업무와 관련된 객관적 평가와 더불어 관리주체의 관리업무수행을 통해 얻어지는 주거환경에 대한 거주자의 물리적, 심리적 만족이란 주관적인 평가가 병행되어야 한다. 이러한 평가는 관리업무 수행 및 제도적 보완에 적극 반영될 필요가 있으며, 거주자의 요구가 받아들여질 때 거주자는 관리 참여에 대한 관심과 적극적인 태도를 보일 것으로 기대된다.

따라서 본 연구의 목적은 공동주택관리 업무에 대한 거주자의 인식 정도를 업무별 중요도와 만족도를 통해 파악하고자 한다. 또한 거주자의 인식 정도에 따라 관리에 참여하고자 하는 의사에 차이가 있는지를 밝혀, 거주자의 관리참여 방안에 필요한 기초자료를 제공하는 데 있다.

2. 연구문제 및 연구방법

1) 연구문제

본 연구의 주요 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 거주자가 중요시하는 공동주택관리 업무는 무엇인가?
- 둘째, 거주자의 공동주택관리 업무수행 만족도는 어떠한가?
- 셋째, 공동주택관리 업무에 대한 인식정도(중요도, 만족도)는 거주자변인에 따라 차이가 있는가?
- 넷째, 공동주택관리 업무에 대한 인식정도와 관리참여 의사간에 관계가 있는가?

2) 연구방법

거주자의 공동주택관리업무에 대한 인식정도를 파악하기 위

해 질문지를 이용한 사회조사연구방법을 실시하였다.

(1) 조사도구

사용된 조사도구는 도서관 서베이를 이용한 문헌연구와 사례 연구를 통해 만들어 졌으며, 전문가 5인의 자문과 관리자 10인의 인터뷰를 통해 수정·보완 후 세부항목은 유지관리, 운영관리, 생활관리로 나누어 각각 13문항, 22문항, 15문항으로 구성되었다.

질문지의 구성을 살펴보면, 첫 번째 부분은 거주자 개인적 특성을 묻는 문항으로, 사회인구·경제적 특성과 주거특성, 거주단지 특성에 관한 문항과 아파트 단지 내 활동사항을 묻는 문항으로 이루어져 있다. 두 번째 부분은 관리업무에 대한 내용으로, 중요도의 경우 '매우 중요하지 않다'(1점)에서 '매우 중요하다'(5점), 만족도의 경우 '매우 불만족'(1점)에서 '매우만족'(5점)의 5점리커트 척도를 이용하여 구성되었다. 세 번째 부분은 관리참여 의사를 묻는 15개 문항으로 '전혀 참여하고 싶지 않다'(1점)에서 '적극 참여하겠다'(5점)으로 구성되었다.

(2) 조사대상 및 조사방법

조사대상은 서울시 및 수도권에 소재하는 분양공동주택에 거주하는 거주자를 대상으로 실시하였다. 예비조사는 2002년 5월에서 6월에 걸쳐 거주자 110명을 대상으로 실시되었으며, 전문가에 의한 내용 타당도 검증 후 도구를 수정 보완하였다. 본조사는 그해 7월부터 8월까지 실시되었는데, 총 700부를 배부하여 540부(77%)를 회수하였으며, 이중 자료처리에 부적당한 것을 제외한 520부를 최종 분석에 사용하였다.

(3) 분석방법 및 자료처리

사회조사 연구방법을 통해 실시한 예비조사와 본조사의 자료처리는 SAS(Statistical Analysis System) 8.0 for Window Program을 이용하였다.

조사대상 거주자의 일반적인 사항에 관한 문항에 대해 단순빈도와 백분율, 산술평균을 구하였다. 거주자의 공동주택 관리업무 중요도 및 만족도는 산술평균을 통해 분석하였으며, 관리업무 중요도와 만족도, 거주자 특성간의 관계는 교차분석과 ANOVA분석, 사후검증(Scheffe'), t-test를 통해 파악하였다. 중요도에 영향을 미치는 변인들을 찾아내고자, 상관관계 분석 후 회귀분석을 실시하였다. 거주자의 공동주택 관리업무수행 중요도와 만족도, 관리참여의사간의 관계를 분석하기 위해 산술평균과 ANOVA분석, 사후검증(Scheffe'), t-test, 교차분석, 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 관리참여의사에 영향을 미치는 변인들을 찾아내고자 회귀분석을 실시하였다.

II. 이론적 배경

1. 공동주택의 관리업무와 시기별 주요 이슈

관리주체가 수행하는 공동주택 관리업무는 크게 유지관리, 운영관리, 생활관리 세 분야로 나눌 수 있다. 유지관리는 주로 물리적인 측면을 그 대상으로 하며, 노후화 대비를 위한 장기수선계획, 특별수선충당금 관련 업무와 각종 시설·설비의 안전 및 점검, 주차장과 조경 관련 관리를 그 업무로 분류할 수 있다. 운영관리의 경우 관리사무소 업무추진 및 인사관련 업무, 회계관리, 공사 및 용역 계약 관련 사항, 입주자대표회의의 관련 사항 등이 주요 업무로 포함된다. 생활관리의 경우, 주민들의 생활편의서비스를 지원하고, 기초생활 안전 및 기초생활예절에 관한 내용, 그리고 공동체 활성화를 위한 프로그램 운영 업무 등이 포함된다.

공동주택관리에 대한 시대적 관심과 단지 특성에 따라 관리수행시 중점을 두고 있는 관리업무 분야는 조금씩 다르다. 예를 들어 관리자의 관리목표라든지, 단지 주민이 중요시하는 업무 또는 공론화되고 있는 단지 내 문제 등에 따라 관리업무의 비중이 달라질 수 있다. 사회적으로는 제도의 변천과 관리 관련 주요 사건을 통해 시기별로 중요시되고 있는 업무 유형을 찾아볼 수 있다. 예를 들어 공동주택의 보급이 급속히 이루어지던 80년대의 경우 공동주택관리의 가장 중요한 업무 분야는 물리적인 측면에서의 유지관리였다. 아파트의 노후화와 관련된 관심은 90년대 후반 아파트 단지의 재건축, 재개발 그리고 리모델링 문제로 이어졌다. 이와 더불어 1998년 말부터 대두되기 시작한 관리비를 둘러싼 재정적 운영비리가 관심을 끌면서 투명한 운영관리가 강조되기 시작하였다(<표1> 참조).

공공재로서 자산의 관리에 주안점을 둔 제도적 모색은, 관련 법령의 개정연혁을 통해 볼 수 있듯이, 유지관리 및 회계 및 운영 관련 규정에 대부분 치중되어 있다. 또한 사유재로서 자산관리 상 입주자의 권익에 대한 요구를 부응하기 위해 관련 조항¹⁾을 공동주택관리령에 신설하고 정비하기도 하였다. 하지만 주민이 참여하지 않고, 주민을 고려하지 않는 관리업무수행은 그 효과에 있어 한계점을 드러내고 있다.

이웃간 교류 및 관리참여 등에 대한 반성과 함께 90년대 중반이후 입주자의 권익보호 뿐 아니라 삶의 질 향상, 공동체 형성 등 생활관리 업무가 새로운 분야로 부각되기 시작하였다. 아래로부터는 시민단체 및 각종 사회단체를 중심으로 캠페인과 홍보가 이루어지기 시작하였으며, 이러한 사회적 분위기는 주민간 공동체 활성화, 세입자의 권한 강화, 거주자의 알 권리 확보에 관한 법규정의 정비²⁾에도 영향을 미쳤다.

1)령 1983년6월10일 개정 ; 관리비 등 증빙자료 열람권, 입주자대표회의 회의록 열람 허용

령 1993년12월2일 개정; 동별대표자의 범위 확대 등

2)령 1994년8월3일 개정; 공동주택 지하층의 주민공동시설로 활

<표1> 공동주택 관리업무 관련 법령 개정 및 주요사건의 흐름

분문 년도	유지관리	운영관리	생활관리
1970 년대	특별수선충당금 적립의무(1979)	관리규약 제정의무(1977)	
1980 년대	관리기구의 기술인력,장비기준 및 단지내 확보의무화(1981) 하자보수 절차 강화(1981) 장기수선계획 수립의무화(1983) 장기수선에 관한 기준 제정(1984)	입주자대표회의 법제화(1981) 관리규약 제·개정 절차 구체화(1981) 외부회계감사 의무화(1983) 회계처리 지침 제정(1984)	관리규약 내용 강화(관리규약 위반자, 공동생활질서 문란자 처리 등)(1983)
1990 년대	하자보수기간 및 하자보수보증금 조정(1993, 1994) 안전점검 의무규정(1994) 하자보수보증금 반환시기 조정(1998) 서울시 재건축 문제 해결	동별대표자 자격 범위 확대(1993) 관리규약 내용강화(동별대표자, 공사 및 용역 절차, 회계감사 관련 사항 명시)(1994) 분쟁조정위원회 규정(1999) 자치관리기구와 입주자대표회의간 관계조정(1999) 관리비 등 집내내역 공개의무(1999) 관리비 비리에 대한 경찰조사 자치단체의 단지별 관리규약 개정 권고	공동주택 지하층의 주민공동시설로 활용 허용(1994) 세입자의 관리업무 참여 확대(1998) 살기좋은 아파트 만들기 운동
2000 년대	리모델링 관련 규정(2002) 특별수선충당금 사용범위 확대(2002) 부대·복리시설 용도변경 허가 범위 확대(2002)	관리비 구성내역 조정(2002)	서울시 아파트관리 우수단지 선정사업

자료; 공동주택관리령, 주택건설촉진법, 신문기사, 건교부자료

2. 거주자의 관리 인식과 관련 변수

공동주택관리의 효율적인 업무수행을 위해서는 잘 정비된 지침과 이에 따른 업무 평가가 요구된다. 이러한 업무 평가와 관련해서 고려해야 할 것은, 우선 관리 업무를 평가하는 기준이 궁극적으로는 공동주택관리의 정책 목표를 어느 정도 달성하였는지 또 업무평가의 관점이 이용자 즉 거주자 중심적인지 등이다. 거주자 중심적이란 의미는 관리업무 내용에 있어 주민들의 요구에 부합하는지, 업무수행에 대해 만족해 하는지, 관리와 관련된 정보가 주민에게도 공유되는지 등의 내용이 포함된다.

주거만족은 가족의 이상적 주거규범과 실제 거주하는 주거환경의 일치를 통해 이루어진다. 이때 주거규범은 주택유형, 주택소유, 주택규모(사용 방수), 주택의 질, 근린환경, 주거비 등 6차

용 허용

령 1998년12월31일 개정; 세입자의 관리참여 범위의 확대

령 1999년10월30일 개정; 관리비 등, 특별수선충당금 내역 공개의 의무화

원(Morris & Winter, 1978)으로 측정될 수 있다. 그러나 공동주택과 같은 집합주거단지에 거주할 경우 주거만족에 미치는 요소는 달라질 수 있다. 특히 공동주택단지에 거주하는 거주자의 경우, 공동주택 관리를 통해서도 주거만족이란 효과를 얻을 수 있다.

공동주택 생활관리 만족 및 요구에 대한 연구(은난순, 1995)에 의하면, 생활관리 상태 인지도와 만족도에 있어 교육수준, 월평균 소득, 거주예정년수, 거주주택 규모, 주호배치형식, 관리방식 등에 따라 차이가 있는 것으로 나타나, 공동주택관리에 대한 만족도와 요구도 파악시 거주자의 특성이 고려되어야 함을 보여주고 있다. 거주자를 대상으로 한 또 다른 연구(노원구, 1997)에 의하면, 관리사무소에 대한 만족도가 거주기간별로 차이가 있는 것으로 밝혔다. 또한 거주기간과 주택점유형태는 동대표 인지도나 동대표 선거에의 참여, 동대표 활동에 대한 만족도, 중요 현안 토론회 참여 정도, 관리비 내역 및 부과기준과 사용처에 대한 인식 등에도 차이가 있는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 거주자들의 관리업무 수행에 대한 인식정도(중요도, 만족도)와 관리참여를 분석함에 있어, 영향을 미치는 것으로 분석된 변수를 비롯해 영향력이 예상되나 아직까지 밝혀진 바 없는 변수들과의 관계를 밝히고자 한다. 이에 인구사회학적 변수로 거주자 연령, 성별, 직업, 교육수준, 가족의 월평균소득을, 주거변수로는 주거소유형태, 주택규모, 거주지역, 거주기간, 거주예정기간을 그 대상으로 하고자 한다. 거주단지 특성으로는 관리방식, 세대수, 건축경과년수, 주호배치형식, 경비배치방식을 조사하였다.

III. 결과 해석 및 논의

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적인 특성은 거주자의 사회인구·경제적 특성, 주거 특성, 거주단지 특성, 단지 내 활동 특성으로 나누어 살펴보았다.

1) 사회인구·경제적 특성

조사대상 거주자의 평균 연령은 40.13세로 30세이상 40세미만이 분석대상의 47.64%로 가장 많았다. 성별로는 여자가 86.55%, 직업분류 상 전업주부(51.30%)가 많이 표집되었는데, 이들은 공동주택 단지와 개별주호에서 보내는 시간이 가장 많은 구성원 중 하나로 표집의 주대상이 되었다. 교육수준은 대졸(60.63%)이 가장 많았으며, 가족의 월평균 소득수준은 300만원 이상 400만원미만(30.24%)과 200만원이상 300만원미만(28.70%)이 가장 많았다. 조사대상 거주자 가족의 월평균 소득 평균은 363만8400원으로 도시근로자 가구의 월평균소득인 271만4000원(2002년 8월 통계청)보다 다소 많은 것으로 나타났다.

2) 주거 특성

조사대상 거주자의 주거특성으로는 주택소유형태, 주택규모, 거주지역, 거주기간, 거주예정기간을 조사하였다. 거주기간은 주거단지에 대한 만족도에 영향을 미치는 변수 중 하나(조성명·강순주, 1997)로 공동주택의 관리정도에 대한 관심과 관리참여 의사에 관계가 있을 것으로 사료되어 거주자 변인으로 선정하였으며, 거주예정기간 역시 단지의 관리참여와 관계가 있을 것으로 보고 이를 밝히기 위해 변인으로 선정하였다. 주택소유형태로는 자가(72.75%)가 가장 많았으며, 거주하고 있는 주택 규모(분양면적)로는 20평이상 30평미만(40.63%)과 30평이상 40평미만(36.52%)이 많았다. 거주지역은 서울과 경기도 소재 신도시로 나누어 볼 때, 서울(63.98%)에서 많이 표집되었다. 현재 살고 있는 아파트에서의 거주기간은 2년이상 5년미만(40.51%)이 가장 많았고 평균 4.11년이었으며, 현 주택에서의 거주예정기간 역시 2년이상 5년미만(40.79%)이 가장 많았고, 5년이상도 38.71%로 많아 평균 거주예정년수는 8.50년으로 나타났다. 10년이상 거주할 예정이라고 응답한 경우는 19.25%에 불과해 현재 살고 있는 단지에서 장기간 거주할 의사를 가진 응답자 수가 적어, 아파트의 관리 개선을 위해 얼마만큼 관심과 참여를 기울일지 분석을 통해 밝히고자 한다.

3) 거주단지 특성

조사대상자의 거주단지 특성으로는 관리방식, 세대수, 건축경과년수, 주호배치형식, 경비배치방식을 조사하였다. 관리방식의 경우 위탁관리(74.40%)가 많았으며, 단지의 세대수는 1000세대이상 2000세대미만(32.95%)과 500세대이상 1000세대미만(19.26%) 순으로 많았는데 평균 1300세대인 것으로 나타났다. 건축경과년수는 5년초과 10년이하(36.10%)가 가장 많았으며 지어진지 평균 9.31년이 지난 것으로 나타났다. 주호배치형식으로는 계단식(62.79%)이 가장 많았으며, 경비배치방식으로는 동입구별 1인(39.87%)과 동 당 1인(33.33%)씩 배치되는 방식이 주를 이루고 있었다.

4) 단지 내 활동 특성

조사대상 거주자의 단지 내 활동 특성으로는 단지 내 단체(입주자대표회의, 부녀회, 노인회, 통반장회, 동호회 등) 소속 여부와 소속된 단체에서의 활동 정도, 그리고 단지 내 주민행사 참여 정도를 조사하였다. 단체 소속 여부의 경우 소속되지 않은 경우(80.28%)가 대부분이었으며, 소속되었다하더라도 그 활동 정도는 소극적(43.02%)으로 참여하고 있음을 알 수 있다. 주민행사에는 참여하고 있지 않다가 58.29%가 가장 많았으며, 적극적으로 참여하는 경우는 13.54%에 그치고 있다(<표2>참조).

<표2> 조사대상 거주자의 단지 내 활동 특성

단지 내 활동특성	구분	N(%)	평균
단체 소속 여부	소속됨	98(19.72)	·
	소속안됨	399(80.28)	
	계	497(100.00)	
소속단체 활동 정도	소극적으로 참여	77(43.02)	2.60
	보통	64(35.75)	
	적극적으로 참여	38(21.23)	
	계	179(100.00)	
주민행사 참여 정도	참여안함	211(58.29)	2.74
	보통	73(20.17)	
	적극참여	49(13.54)	
	계	362(100.00)	

2. 거주자가 중요시하는 공동주택관리 업무와 업무수행 만족도

1) 거주자가 중요시하는 공동주택 관리업무

거주자가 중요시하는 공동주택 관리업무를 파악하기 위해 관리업무를 유지관리, 운영관리, 생활관리로 나누어 분석하였다. 유지관리, 운영관리, 생활관리 전체 평균은 5점만점에 각각 4.19, 4.07, 4.03으로 모두 4.0이상의 높은 점수를 보이고 있다.<표3> 참조).

유지관리의 세부사항을 살펴보면, '위험 시설물의 안전점검 실시'(평균 4.59)와 '놀이터 시설물의 안전점검 실시'(평균 4.54)에 대한 중요도 점수가 가장 높았다. 다음으로는 '단지내 교통안전계획 수립'의 중요도 점수가 높았다.

운영관리부문의 경우, '관리비 절감을 위한 방안 마련'(평균 4.43)이 항목 중 가장 중요도 점수가 높았다. 그 외 '관리비 부과내역의 세부내역 공개'와 '관리의 수입/지출의 세부항목 공개' 등 관리비 관련 항목이 중요도 점수가 높게 나타났다.

생활관리의 경우, '방법활동 규정의 마련'(평균 4.45)과 '소독 등 위생환경에 대한 관리'(평균 4.40)에 대해 중요도 점수가 가장 높았다.

<표3> 거주자의 관리업무별 인식 정도

부문	평가 항목	세부 항목	중요도	만족도	
유지관리	장기수선계획	수립	4.27	2.87	
		계획에 따른 실천	4.23	2.88	
		정기적 수정	4.10	2.85	
	특별수선충당금	적립	사용내역 공개	4.07	2.96
				4.38	2.97
	안전	시설·설비	위험 시설물의 안전점검 실시	4.59	2.92
			놀이터 시설물의 안전점검 실시	4.54	2.75
			휴게시설의 점검 및 관리	3.90	2.76
			안전점검 실시 후 결과의 공개	4.41	2.73
	교통	단지내 교통안전 계획 수립	교통안전 시설물 점검 및 사용에 대한 홍보	4.48	2.68
			4.23	2.74	
주차장		주차공간 이용에 대한 관리 및 홍보	4.15	2.80	
조경		화단 및 수목의 정기적 소독 및 관리	4.11	3.12	
계			4.19	2.80	

회계관리	회계감사	규정의 마련	4.33	2.80
		결과의 공개	4.34	2.78
		관련 서류의 보관	4.34	2.78
		각종 충당금 적립 및 사용에 관한 규정의 마련	4.05	2.82
		각종 충당금에 관한 공개	4.18	2.81
		관리비 부과내역의 세부내역 공개	4.39	3.16
		관리의 수입, 지출의 세부항목 공개	4.39	3.09
		관리비 부과내역서의 배포	4.24	3.30
		관리비 절감을 위한 방안 마련	4.43	2.65
		입주자대표회의 업무추진비 사용 공개	4.34	2.66
공사 및 용역계약	공사 및 용역계약	절차에 관한 규정 마련	4.27	2.73
		절차에 관한 공개	4.27	2.71
		입찰 공고 및 대주민 홍보	4.15	2.68
관리규약	관리규약	단지 실정에 맞는 관리규약의 세부내용 규정	4.14	2.73
		상위법 개정 등에 따른 관리규약의 개정	3.97	2.69
		관리규약 내용 및 이용에 대한 홍보	4.01	2.71
		관리규약 개정 시 주민동의 절차 및 방식의 투명성	4.19	2.77
입주자대표회의	입주자대표회의	동대표 선임절차에 관한 규정의 마련	4.05	2.86
		동대표 선거과정 및 결과에 대한 공개	4.08	2.87
		회의 일시 및 장소에 대한 공고 의결사항 공개	3.68 3.96	3.15 3.03
에너지절감	에너지절감	에너지 절감 방안의 마련 및 홍보	4.10	2.79
계			4.07	2.79

생활관리	생활편의 서비스	단지 소식지(마을신문 등)의 마련 및 배포	3.59	2.69	
		단지 홈페이지 운영 및 홍보	3.58	2.40	
		알뜰게시판 운영 및 물물교환, 베품시장등 운영	4.00	2.46	
	기초생활안전	기초생활안전	잠상인 출입 통제 또는 외부 방문자 확인	4.26	2.63
			방법 활동 규정의 마련	4.45	2.83
			소독 등 위생환경에 대한 관리	4.40	3.00
	공동체활성화 프로그램	공동체활성화 프로그램	공동체 활성화를 위한 프로그램 마련	3.78	2.74
			주민운동공간의 마련	4.00	2.38
			주민 취미공간의 마련	4.03	2.38
	기초생활예절	기초생활예절	공용공간 사용에 대한 홍보	4.12	2.93
이웃간 소음 방지를 위한 홍보			4.28	2.51	
애완동물 사육 방침에 관한 홍보			4.24	2.39	
주민간 생활문제에 의한 분쟁 시 처리			4.04	2.61	
쓰레기 분리수거와 수거 후의 정리			4.32	2.74	
에어콘 외풍기 설치에 대한 홍보	3.98	2.66			
계			4.03	2.61	

2) 공동주택 관리업무 중요도와 관련변인간의 관계

공동주택 관리업무에 대한 중요도와 거주자 변인간의 관계를 분석한 결과, 직업, 연령, 주택소유형태, 거주지역에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

거주자의 직업과 생활관리 중요도에서도 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 전체적으로는 생활관리가 중요하다고 하였으나(전체 빈도 450(92.21%)), 특히 주부의 경우 생활관리가 중요하다고 답한 빈도가 기대빈도보다 높게 나왔음을 볼 수 있다(<표4> 참조).

<표4> 직업과 생활관리 중요도

직업	중요도	중요하지 않다	보통	중요하다	계
		f(e) %	f(e) %	f(e) %	
전문직, 관리직		6(4.05) 6.98	2(2.64) 2.33	78(79.30) 90.70	86(100.00)
사무, 판매, 서비스직		9(6.45) 6.57	8(4.21) 5.84	120(126.33) 87.59	137(100.00)
전업주부		6(11.73) 2.41	5(7.65) 2.01	238(229.61) 95.58	249(100.00)
기타(학생, 비취업)		2(0.75) 12.50	0(0.49) 0.00	14(14.75) 87.50	16(100.00)
전체		23 (4.71)	15 (3.07)	450 (92.21)	488(100.00)

$\chi^2=12.45$ $p<.05$, e: expected frequency

거주자의 연령에 따라서는 운영관리 중요도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 40세를 기준으로 그 미만인 집단들과 그 이상인 집단간에 차이가 있는 것으로 나타났는데 40세 이상의 집단들의 운영관리 중요도에 대한 평균값이 각각 4.23과 4.20으로 중요하다고 하여 40세미만의 집단들에 비해 평균값이 높았다(<표5>참조).

<표5> 연령에 따른 관리업무 중요도

	연령	N	M	F 값	Scheffe'
운영관리	30세미만 30세이상 40세미만 40세이상 50세미만 50세이상	30 238 153 75	3.73 3.96 4.23 4.20	6.20***	B B A A
생활관리	30세미만 30세이상 40세미만 40세이상 50세미만 50세이상	30 236 154 74	3.85 3.99 4.12 4.06	1.82	B B A A

*** $p<.001$

거주자의 주택소유형태에 따라서는 생활관리 중요도에 있어 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전체적으로는 자가와 임차 모두 생활관리가 중요하다(전체 빈도 455(91.55%))라고 하였으나, 특히 소유형태가 자가인 경우 생활관리가 중요하다고 답한 빈도가 기대빈도 보다 높았으며 이는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(<표6>참조).

<표6> 주택소유형태와 관리업무 중요도

구분	소유형태	중요도	중요하지 않다	보통	중요하다	계
		f(e) %	f(e) %	f(e) %	f(e) %	
유지관리	자가	14(15.88) 3.91	3(3.61) 0.84	341(339.2) 95.25	358(100.0)	
	임차	7(5.81) 5.11	2(1.38) 1.46	128(129.9) 93.43	137(100.0)	
	전체	21 (4.24)	5 (1.01)	469 (94.75)	495(100.0)	
$\chi^2=0.74$						
운영관리	자가	21(22.42) 5.82	5(5.78) 1.39	335(332.79) 92.80	361(100.0)	
	임차	10(8.57) 7.25	3(2.21) 2.17	125(127.21) 90.58	138(100.0)	
	전체	31 (6.21)	8 (1.60)	460 (92.18)	499(100.0)	
$\chi^2=0.76$						
생활관리	자가	14(18.83) 3.89	10(11.59) 2.78	336(329.58) 93.33	360(100.0)	
	임차	12(7.16) 8.76	6(4.41) 4.38	119(125.42) 86.86	137(100.0)	
	전체	26 (5.23)	16(3.22)	455(91.55)	497(100.0)	
$\chi^2=5.74$ $p<.05$						

거주자의 거주지역에 따라서는 생활관리 중요도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 서울과 경기도로 구분했을 때 서울에 사는 거주자 집단(평균 4.09)이 경기도에 사는 거주자 집단(평균 3.94)보다 생활관리 중요도 점수가 높았다(<표7>참조).

<표7> 거주지역에 따른 관리업무 중요도

관리업무	거주지역	N	M	t 값
유지관리	서울	306	4.20	0.22
	경기도	176	4.19	
운영관리	서울	309	4.01	0.79
	경기도	177	4.04	
생활관리	서울	308	4.09	2.38*
	경기도	177	3.94	

* $p<.05$

관리업무 중요도에 대한 거주자 특성변인과 그 변인들의 영향력을 알아보기 위해, 거주자 관련 15개 변인 중 이론적 배경을 통해 직접적인 영향력이 예상되는 10개 변인을 선정하고 여기에 단지내 활동 특성의 3변인을 합하여 13개 변인들 간의 상관관계를 실시하였다. 변인간의 상관관계를 분석한 결과, 단지내 소속단체 활동정도와 단지내 주민행사 참여정도간에는 상관관계가 높아 다중공선성(multicollinearity)의 문제가 예상되는 것으로 나타났다(<표8> 참조). 따라서 두 변인 중 유의미한 상관관계가 더 많은 주민행사 참여정도 변인을 제외한 12개 변인을 투입하되, 12개 변인들 중 직업, 주거소유형태, 단체소속여부는 더미변수로 하여 분석하였다. 적은 수의 변인들로 설명력을 높일 수 있는 가장 좋은 회귀 모델을 찾기 위해 단계적 회귀분석(stepwise)을 실시하였다. 투입된 12개 변인 중 영향력이 적은 변인들을 차례로 제거해 가는 방식(backward)을 통해 가장 적정하다고 판단되는 회귀 모델을 선정하였으며 그 내용은 <표

9>에서와 같다. 회귀모델은 거주지역과 주택규모를 제외한 10개 변인으로 구성되었는데, 이 모델의 설명력은 23%로 높게 나타났다. 투입된 10개의 변인들 중 관리업무수행 중요도에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 변인으로는 인구사회학적 특성변인으로 연령, 가족의 월평균소득, 직업(사무,판매,서비스직)이었으며, 주거특성 변인으로는 주거소유형태(자가), 건축경과년수, 거주년수, 거주예정년수인 것으로 나타났다.

유지관리부문의 경우, '단지내 교통안전계획 수립'(평균 2.68)이 가장 불만족한 것으로 나타났다. '놀이터 시설물의 안전점검 실시', '안전점검 실시 후 결과의 공개', '교통안전 시설물의 점검 및 사용에 대한 홍보', '휴게시설의 점검 및 관리'도 전체 평균보다 낮은 점수를 보이고 있다.

운영관리의 경우, '관리비 절감을 위한 방안 마련'(평균 2.65)에 대해 만족도 점수가 가장 낮았으며, '입주자대표회의 업무추진

<표8> 관련변인간의 상관관계분석

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 연령													
2. 교육정도	-0.19***												
3. 가족의 월평균 소득	0.17***	0.11*											
4. 직업	0.00	-0.14***	-0.07										
5. 거주지역	-0.14***	-0.03	-0.10*	0.00									
6. 주택소유형태	-0.22***	0.06	-0.14**	-0.02	0.12***								
7. 주택규모	0.32***	0.09*	0.38***	0.01	-0.12***	-0.19***							
8. 건축경과년수	0.13***	0.11*	0.10*	-0.05	-0.29***	-0.05	-0.03						
9. 거주기간	0.33***	-0.07	0.14***	0.06	-0.14***	-0.27***	0.17***	0.43***					
10. 거주예정기간	0.11*	-0.06	0.07	-0.05	-0.02	-0.16***	0.02	0.05	0.06				
11. 단지내 단체소속여부	0.20***	-0.11*	0.01	0.00	0.01	-0.10*	0.00	-0.05	0.02	0.08			
12. 소속단체 활동정도	0.35***	-0.18*	0.14	0.02	-0.12	-0.21***	0.04	-0.04	0.13	0.14	0.41***		
13. 단지내 주민 행사참여정도	0.32***	-0.21***	0.06	-0.03	-0.08	-0.20***	0.03	-0.15*	0.05	0.11*	0.40***	0.71***	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

<표9> 관리업무 중요도에 대한 회귀분석

관련변인		b	β	Standard Error
인구 사회적 특성	연령	0.02	0.40***	0.00
	교육수준	-0.12	-0.14	0.08
	가족의 월평균소득	0.00	0.17*	0.00
	직업-전문,관리직	-0.18	-0.11	0.35
	사무,판매,서비스직	-0.24	-0.18*	0.34
	전업주부	0.05	0.04	0.33
	기타	--	--	--
주거 특성	주거소유형태 - 자가 임차	-0.33	0.25*	0.13
	건축경과년수	0.01	0.21*	0.01
	거주년수	-0.03	0.24*	0.01
	거주예정년수	0.00	0.16*	0.00
단체 활동 특성	단체소속여부-소속안됨 소속됨	-0.17	-0.15	-1.53
	소속단체참여정도	-0.08	-0.15	-1.55
Intercept ; 3.51		F값 ; 2.90***		R ² ; 0.23

* p<.05 ** p<.01 ***p<.001

3) 거주자의 공동주택 관리업무 만족도

현재 살고 있는 단지에서 수행되고 있는 관리업무에 대한 거주자의 만족도를 유지관리와 운영관리, 생활관리로 나누어 파악하였다. 각각의 전체 평균은 2.80, 2.79, 2.61로 불만족하고 있는 것으로 나타났다(<표3> 참조).

진비 사용공개' 및 '입찰 공고 및 대주민 홍보', '상위법 개정 등에 따른 관리규약의 적극적 개정'에 대해서도 낮은 만족도를 보이고 있다.

생활관리부문에 있어서는 '주민의 취미공간(도서대출실, 취미실, 무료놀이방 등)의 마련'과 '주민 운동공간(에어로빅, 헬스, 탁구 등)의 마련'(평균 2.38), '애완동물 사육 방침에 관한 홍보'에 있어 가장 불만족한 것으로 나타났다.

4) 공동주택 관리업무 만족도와 관련변인간의 관계

공동주택 관리업무에 대한 거주자의 만족도와 거주자 변인간에 관계가 있는지 분석한 결과 거주자의 월평균소득과 거주지역, 단지내 주민행사참여 정도에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다(<표10>~<표12> 참조).

거주자의 월평균소득에 따라서는 유지관리에 대한 만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 100만원이상 200만원미만의 소득과 200만원이상 300만원미만의 소득 집단의 경우 단지의 유지관리 업무수행에 대해 기대빈도 보다 더 불만족하고 있다고 답하였으며, 500만원이상의 소득집단은 만족한다라고 답한 빈도가 기대빈도 보다 높게 나타났다.

거주자의 거주지역에 따라 생활관리 만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전체적으로는 단지에서 수행되고 있는 생활관리에 대해 불만족(빈도 351(71.63%))하고 있는 것으로

나타났다. 특히 경기지역에 거주하는 거주자의 경우 불만족하고 답한 빈도(137)가 기대빈도(126.79)보다 높게 나타났으며, 서울에 거주하는 거주자의 경우 만족한다 라고 답한 경우가 기대 빈도 보다 높게 나타났다.

거주자의 단지내 주민행사 참여 정도에 따른 운영관리 만족도에 대한 분석에서 집단간에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 주민행사에 참여를 안하고 있는 집단의 경우 관리업무

중 운영관리의 수행에 대해 불만족하고 있으며, 주민행사에 참여를 잘 하고 있는 집단의 경우 만족한다 라고 답한 빈도가 기대빈도 보다 높은 것으로 나타났다.

관리업무수행 만족도에 대한 거주자 특성변인과 그 변인들의 영향력을 알아보기 위해 상관관계 분석 후 선별한 12개 변인을 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 12개 변인들 중 적은 수의 변인들로 설명력을 높일 수 있는 가장 좋은 회귀 모델을 찾기 위

<표10> 월평균소득에 따른 유지관리 만족도

관리 업무	소득	만족정도			계	확률값
		불만족 f(e) %	보통 f(e) %	만족 f(e) %		
유지 관리	200만원미만	22(18.64) 70.97	3(2.93) 9.68	6(9.42) 19.35	31(100.00)	$\chi^2=16.63$ $p<.05$
	200~300만원	85(76.37) 66.93	10(12.01) 7.87	32(38.61) 25.20	127(100.00)	
	300~400만원	75(80.58) 55.97	18(12.67) 13.43	41(40.74) 30.60	134(100.00)	
	400~500만원	38(36.68) 62.33	7(5.77) 11.48	16(18.54) 26.23	61(100.00)	
	500만원이상	47(54.72) 51.65	4(8.60) 4.40	40(27.66) 43.96	91(100.00)	
	전체	267 (60.14)	42 (9.46)	135 (30.41)	444(100.00)	
운영 관리	200만원미만	21(18.76) 67.74	3(2.15) 9.68	7(10.07) 22.58	31(100.00)	$\chi^2=13.38$
	200~300만원	82(77.48) 64.06	13(8.89) 10.16	33(41.61) 25.78	128(100.00)	
	300~400만원	85(80.51) 63.91	5(9.24) 3.76	43(43.24) 32.33	133(100.00)	
	400~500만원	37(38.13) 58.73	4(4.37) 6.35	22(20.48) 34.92	63(100.00)	
	500만원이상	45(55.09) 49.45	6(6.32) 6.59	40(29.58) 43.96	91(100.00)	
	전체	270 (60.54)	31 (9.95)	145 (32.51)	446(100.00)	
생활 관리	200만원미만	24(22.79) 77.42	2(2.29) 6.45	5(5.90) 16.13	31(100.00)	$\chi^2=8.09$
	200~300만원	101(94.87) 78.29	11(9.54) 8.53	17(24.58) 13.18	129(100.00)	
	300~400만원	94(97.07) 71.21	10(9.76) 7.58	28(25.15) 21.21	132(100.00)	
	400~500만원	49(46.33) 77.78	2(4.66) 3.17	12(12.00) 19.05	63(100.00)	
	500만원이상	60(66.92) 65.93	8(6.73) 8.79	23(17.34) 25.27	91(100.00)	
	전체	328 (73.54)	33 (7.40)	85 (19.06)	446(100.00)	

<표11> 거주자의 거주지역과 관리업무수행 만족도

구분	지역	만족도			계	확률값
		불만족 f(e) %	보통 f(e) %	만족 f(e) %		
유지 관리	서울	185(187.15) 59.68	33(31.19) 10.65	92(91.66) 29.68	310(100.00)	$\chi^2=0.35$
	경기	109(106.85) 61.58	16(17.80) 9.04	52(52.33) 29.38	177(100.00)	
	전체	294(60.37)	49(10.06)	144(29.57)	487(100.00)	
운영 관리	서울	189(187.84) 60.58	19(22.28) 6.09	104(101.88) 33.33	312(100.00)	$\chi^2=0.47$
	경기	106(107.16) 59.55	16(12.71) 8.99	56(58.12) 31.46	178(100.00)	
	전체	295(60.20)	35 (7.14)	160 (32.65)	490(100.00)	
생활 관리	서울	214(224.21) 68.37	23(23.63) 7.35	76(65.15) 24.28	313(100.00)	$\chi^2=6.33$ $p<.05$
	경기	137(126.79) 77.40	14(13.36) 7.91	26(36.84) 14.69	177(100.00)	
	전체	351 (71.63)	37(7.55)	102(20.82)	490(100.00)	

<표12> 단지 내 주민행사 참여정도과 관리업무 만족도

구분	주민행사참여	만족도			계	확률값
		불만족 f(e) %	보통 f(e) %	만족 f(e) %		
유지 관리	참여안함	30(29.36) 52.63	130(123.66) 62.50	55(62.78) 26.44	208(100.00)	$\chi^2=4.09$
	보통	37(42.21) 52.11	7(7.35) 9.86	27(21.43) 38.03	71(100.00)	
	참여잘함	28(29.13) 57.14	4(5.07) 8.16	17(14.79) 34.69	49(100.00)	
	전체	195(59.45)	34(10.37)	99(30.18)	328(100.00)	
운영 관리	참여안함	128(123.18) 61.24	19(15.17) 9.09	62(70.64) 29.67	209(100.00)	$\chi^2=16.67$ $p<.01$
	보통	43(41.84) 60.56	2(5.15) 2.82	26(23.99) 36.62	71(100.00)	
	참여잘함	20(28.88) 40.82	2(3.55) 4.08	27(16.56) 55.10	49(100.00)	
	전체	211(58.94)	26(7.26)	121(33.80)	358(100.00)	
생활 관리	참여안함	159(151.45) 75.71	14(14.00) 6.67	37(44.54) 17.62	210(100.00)	$\chi^2=4.64$
	보통	46(51.20) 64.79	5(4.73) 7.04	20(15.06) 28.17	71(100.00)	
	참여잘함	33(35.33) 67.35	3(3.26) 6.12	13(10.39) 26.53	49(100.00)	
	전체	238(72.12)	22(6.67)	70(21.21)	330(100.00)	

해 단계적 회귀분석(stepwise)을 실시하였는데, 투입된 12개 변인 중 영향력이 적은 변인들을 차례로 제거해 가는 방식(backward)을 통해 가장 적정하다고 판단되는 회귀 모델을 선정 하였다. 이 모델의 설명력은 13%로(<표13>참조). 연령, 교육수준, 직업, 건축경과년수, 거주년수, 소속단체 참여정도의 6개의 변인이 투입되었으며 그 중 관리업무수행 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변인으로는 인구사회학적 특성변인으로 연령과 직업이었으며, 주거특성 변인으로는 거주년수인 것으로 나타났다.

<표13> 관리업무 만족도에 대한 회귀분석

관련변인		b	β	Standard Error
인구 사회적 특성	연령	-0.01	-0.18*	0.00
	교육수준	-0.10	-0.05	0.10
	직업-전문,관리직	1.22	0.47**	0.41
	사무,판매,서비스직	1.04	0.48**	0.39
	전업주부 기타	0.91	0.42*	0.39
주거 특성	건축경과년수	-0.02	-0.21	0.01
	거주년수	0.03	0.23*	0.01
단체 활동 특성	소속단체 참여정도	0.06	0.10	0.05
Intercept ; 2.75 F값 ; 1.98* R ² ; 0.13				
* p<.05 ** p<.01 ***p<.001				

5) 공동주택 관리업무별 중요도와 만족도간의 관계

거주자가 중요시하는 관리업무와 관리업무 만족도간에 관계가 있는지 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과 <표14>에서와 같이 각 관리업무에 대한 중요도와 만족도간에는 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다. 분석 결과 거주자들이 관리업무에 대해 중요하다고 생각하는 바와, 현재 살고 있는 단지에서 수행되고 있는 관리업무에 대한 만족도 간에는 서로 다른 의견을 가지고 있음을 알 수 있다. 거주자들은 각 부문의 관리업무에 대해서는 중요하다는 의견이 많은 반면, 수행되고 있는 관리업무에 대한 만족도에 있어서는 위 결과에서 볼 수 있듯이 불만족하고 있음을 볼 수 있다.

<표14> 관리업무 중요도와 만족도간의 상관관계

변인	1	2	3	4	5	6
1. 유지관리 중요도						
2. 운영관리 중요도	0.71***					
3. 생활관리 중요도	0.66***	0.64***				
4. 유지관리 만족도	0.00	-0.01	-0.05			
5. 운영관리 만족도	0.02	0.06	-0.05	0.69***		
6. 생활관리 만족도	0.00	-0.05	-0.06	0.56***	0.56***	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

3. 거주자의 관리참여 의사

1) 거주자의 관리업무별 참여 의사

단지 내 각 관리와 관련된 사항에 대해 거주자의 참여 의사가 어떠한지 분석하였다. 거주자의 참여가 가능한 유지관리 5문항, 운영관리 4문항, 생활관리 6문항의 총 15가지 내용으로 참여 의사를 조사한 결과 전체 평균이 3.13으로 참여의사는 '보통'인 것으로 그다지 높지 않았다. 세부항목 별로 살펴보면, 가장 참여의사가 낮은 항목은 '단지 내 활동(입주자대표회의, 부녀회, 통반장, 취미동아리, 노인회 등 기타)'으로 평균 2.57로 '참여하지 않겠다'고 하였으며, 참여의사가 가장 높은 항목은 '주차공간 이용규정(예, 전면주차)에 따른 이용'으로 평균 3.67로 나타났다.

<표15> 거주자의 관리 참여의사

내 용		평균
유지 관리 참여	1) 아파트 관리를 위해 특별수선충당금(아파트의 배관 등 특별한 수선을 위해 적립)을 필요하다면 지 금보다 더 지불할 의사	3.30
	2) 물탱크 청소시 주민 참관	2.99
	3) 주차공간 이용규정(예, 전면주차)에 따른 이용	3.67
	4) 화단 등 조경관리에 참여	3.27
	5) 놀이터나 휴게시설의 유지관리 및 개선 활동	3.34
운영 관리 참여	6) 동대표 선출을 위한 투표나 주민 동의 행사	3.22
	7) 각종 공사 및 용역 계약을 위한 주민의견 조사	3.33
	8) 관리규약 개정	3.21
	9) 입주자대표회의의 공개 회의를 참관	2.98
생활 관리 참여	10) 단지 내 활동(입주자대표회의, 부녀회, 통반장, 취미동아리, 노인회 등 기타)	2.57
	11) 주민행사(음악회, 체육대회, 경로잔치 등)	2.72
	12) 단지가꾸기(꽃길 가꾸기, 유실수 심기 등)	3.01
	13) 인터넷 홈페이지를 통한 아파트 공동체 및 관리 참여	2.93
	14) 주민을 위한 교양교육 프로그램	3.37
	15) 주민을 대상으로 한 아파트관리 교육프로그램	3.22
전체		3.13

* 각 문항의 5점 만점에 대한 평균임

2) 거주자의 관리참여 의사와 관련변인과의 관계

거주자 특성에 따른 관리참여 의사를 분석한 결과 성별과 연령에 있어 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(<표16>참조). 성별에 있어서는 남자가 여자보다 관리참여 의사가 높은 것으로 나타났다. 연령에 따라서는 30세미만인 집단과 30세이상의 집단들간에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 특히 50세이상의 집단이 평균 3.28로 관리참여 의사가 가장 높게 나타났다.

<표16> 거주자 특성과 관리참여 의사

내용	구분	N	M	t 값	
성 별	남자	69	3.37	2.84**	
	여자	443	3.08		
내용	구분	N	M	F 값	Scheffé
연 령	30세미만	30	2.91	4.18**	B
	30세-39세	241	3.02		A
	40세-49세	159	3.23		A
	50세이상	77	3.28		A

** p<.01 *** p<.001

거주자의 단지 내 활동 정도에 따른 관리참여 의사를 분석한 결과(<표17>참조), 단체 소속여부와 소속단체 활동정도, 주민행사 참여정도에 따라 집단간의 관리참여 의사에 차이가 있는 것으로 나타났다. 단체 소속여부에 있어, 단지 내 단체에 소속이 된 거주자들이 소속되지 않은 거주자들에 비해 관리참여 의사가 높은 것으로 나타났으며, 소속 단체 활동정도에 있어서는 현재 소속되어 있는 단체에 적극적으로 활동하고 있는 집단이 다른 집단에 비해 관리참여 의사가 높은 것으로 나타났다. 또한 단지 내 주민행사에 잘 참여하고 있는 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 관리참여 의사가 높았다.

<표17> 거주자의 단지 내 활동 정도에 따른 관리참여 의사

내용	구분	N	M	t 값	
단체 소속여부	소속됨	98	3.30	4.52***	
	소속안됨	398	2.97		
내용	구분	N	M	F 값	Scheffé
소속단체 활동정도	소극적	77	2.81	17.56***	C
	보통	64	3.11		B
	적극적	38	3.72		A
주민행사 참여정도	참여안함	211	2.96	26.39***	C
	보통	73	3.28		B
	참여잘함	49	3.82		A

** p<.01 *** p<.001

구체적인 업무별 관리참여 의사와 거주자 특성과의 관계를 살펴보면(표 생략), 유지관리 참여 항목 중 '물탱크 청소시 주민참관', '아파트 관리를 위한 특별수선충당금 추가 지불의사', '주차공간 이용규정에 따른 이용', '화단 등 조경관리에 참여', '놀이터나 휴게시설의 유지관리 및 개선활동'은 거주자 특성별 차이가 있는 것으로 나타났다.

운영관리 참여 항목에 있어서는, '동대표 선출을 위한 투표나 주민동의 행사', '각종 공사 및 용역 계약을 위한 주민의견 조사'와 '관리규약 개정', '입주자대표회의 공개 회의시 참관'에 거주자 특성별 차이가 있는 것으로 나타났으며, 생활관리 참여 항목에 있어서는 '단지 내 활동(입주자대표회의등)', '주민행사', '단지가꾸기', '인터넷 홈페이지를 통한 아파트 공동체 및 관리 참여', '주민 대상 아파트 관리 교육프로그램'에 대해 거주자 특성별 차이가 있는 것으로 나타났다.

관리참여 의사에 대한 거주자 특성변인과 그 변인들의 영향력을 알아보기 위해 상관관계 분석 후 12개 변인을 투입하여 단계적 회귀분석(stepwise)을 실시하였으며, 가장 적정하다고 선정된 회귀 모델의 변인은 단체활동 특성인 단체소속여부와 소속단체 참여정도였다. 이 두 변인이 포함된 회귀 모델의 설명력은 20%로 매우 높게 나타나 거주자의 관리참여 의사를 설명하는데 영향력이 큼을 알 수 있다(<표18>참조).

<표18> 관리참여 의사에 대한 회귀분석

관련변인		b	β	Standard Error
단체 활동 특성	단체소속여부 - 소속안됨	-0.35	-0.24*	0.19
	소속됨	--	--	--
소속단체참여정도		0.20	0.36**	0.06
Intercept ; 2.78		F 값 ; 14.26***		R ² ; 0.20

* p<.05 ** p<.01 ***p<.001

3) 공동주택관리 업무에 대한 인식정도와 관리참여 의사간의 관계

거주자의 공동주택 관리업무에 관한 만족도와 관리참여 의사에 관계가 있는지 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과 만족도와 관리참여 의사간에는 관계가 없는 것으로 나타났다. 즉 조사대상 거주자들은 거주 단지의 관리업무수행에 대한 만족 정도보다는 거주자 특성별로 관리참여 의사에 있어서 서로 다른 견해를 보이고 있음을 알 수 있다.

거주자의 공동주택 관리업무에 대한 중요도와 관리참여 의사간의 관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과, 관리업무 중요도와 관리참여 의사간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다(<표19>참조). 즉 각 관리업무별로 중요하다고 인식하는 경우 관리참여 의사도 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해서, 거주자의 관리참여 의사는 현 관리업무 실태에 대한 만족정도 보다는 거주자가 관리업무 중요성에 대해 어떤 의식을 가지고 있는냐에 따라 더 영향을 받을 수 있다.

<표19> 관리업무 중요도와 관리참여 태도간의 관계

변인	1	2	3	4
1. 유지관리 중요도				
2. 운영관리 중요도	0.71***			
3. 생활관리 중요도	0.66***	0.64***		
4. 관리참여의사	0.22***	0.27***	0.24***	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

거주자의 관리업무 중요도와 관리참여 의사간의 관계를 좀 더 자세히 파악해 보고자 ANOVA 분석을 실시하였으며 그 결과 중요도와 관리참여 의사간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. <표20>에서와 같이, 유지관리, 운영관리, 생활관리 모두 중요하다고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 관리참여 의사의 평균값이 높은 것으로 나타났다.

<표20> 거주자의 관리업무 중요도에 따른 관리참여 의사

내용	구분	N	M	F 값	Scheffé
유지관리	중요하지 않다	21	2.71	3.28*	B
	보통	5	3.20		A
	중요하다	477	3.15		A
운영관리	중요하지 않다	31	2.67	9.66***	B
	보통	8	2.44		B
	중요하다	468	3.18		A
생활관리	중요하지 않다	26	2.76	4.77**	B
	보통	17	2.83		B
	중요하다	463	3.16		A

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

III. 요약 및 결론

본 연구는 거주자의 공동주택 관리업무별 중요도와 만족도를 파악하고 관리업무 내용별로 거주자의 관리참여 의식이 어떠한지 파악하는 데 그 목적이 있었다. 관리업무별 거주자의 의견 조사를 통해 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 거주자가 생각하는 유지관리, 운영관리, 생활관리의 각 세부업무에 대한 중요 정도는 평균 4.19, 4.07, 4.03으로 높게 나타났다. 반면에 만족도는 2.80, 2.79, 2.61로 낮게 나타났다. 즉 관리업무가 중요하다고 생각하고는 있으나 현재 관리상태에 대해서는 불만족하고 있는 것으로 나타났다. 유지관리의 경우 '놀이터 시설물의 안전점검실시' 및 '단지 내 교통안전 계획 수립'의 경우 중요도 점수와 만족도 점수의 차이가 가장 큰 항목으로 나타났으며, 운영관리의 경우, '관리비 절감을 위한 방안 마련'이 그러한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 관리자나 행정가 입장에서만 관리업무를 계획해서는 안되며, 거주자의 의견이 적극적으로 반영되어야 관리효과를 극대화할 수 있음을 짐작케 한다.

둘째, 관리업무에 대한 중요도, 만족도와 거주자 관련 변인간에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 중요도와 만족도 의견에 영향을 미치는 거주자 변인은 각각 달랐는데, 관리업무 중요도는 거주자의 연령, 직업, 주택소유형태, 거주지역에 따라 의견 차이를 보였으며, 만족도의 경우 가족의 월평균소득, 거주지역, 단지내 주민행사참여 정도에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 거주자의 관리 참여의사는 그다지 높지 않은 것으로 나타났는데, 특히 가장 참여의사가 낮은 항목은 '단지 내 활동(입주자대표회의, 부녀회, 통반장, 취미동아리, 노인회 등)'으로 나타났다. 이들 활동은 관리업무에 관한 정보를 얻고 단지내 행사 등 관리관련 업무에 참여하기 용이한 활동임에도 불구하고 실제 거주자의 외면을 받고 있는 것으로 드러났다. 거주자의 참여를 이끌어 내기 위해서 활동단체의 중요성과 봉사정신을 부각시켜 거주자로 하여금 이들 단체에 관심을 갖도록 해야 하며,

이러한 단체활동 및 단지내 이벤트나 행사 등을 활성화함으로써 자연스럽게 관리업무에도 관심을 갖도록 유도할 수 있는 방안이 마련될 필요가 있다.

공동주택 관리의 질적 향상을 위해서는 지자체 및 관리자의 노력 뿐 아니라 거주자도 관리수행의 중심이 되어야 한다. 부산 참여자치시민연합 아파트 공동체 운동본부 실무자는 관리비 횡령 등 아파트 운영비리의 주요원인 중 하나는 입주자들의 무관심이라고 보고, 아파트 운영비리 근절을 위해 가장 절실한 것은 입주주민의 참여의식(조선일보, 1999.4.4)이라고 하였다. 본 연구의 도구를 개발하기 위해 가진 관리자와의 면담에서도 공동주택관리가 잘 이루어지기 위해서는 거주자들의 의식 향상이 무엇보다도 중요하다고 지적하였다.

거주자의 공동생활에 대한 의식과 관리참여에 대한 의식 변화가 무엇보다도 이루어져야 하겠지만, 이러한 변화는 일시에 이루어지는 것이 아니기 때문에 사회 전체적으로 또 각 단지별로 캠페인이나 홍보 등을 통해 조금씩 이루어가야 한다. 본 연구에 사용된 도구의 관리업무 세부항목을 보면 각 업무에 대한 공개 및 홍보에 관한 내용이 많이 포함되어 있었는데, 거주자들은 이러한 공개와 홍보 업무에 대해 그 중요성을 높이 보고 있었다. 즉 관리업무에 대한 적극적인 '알림'이 거주자의 신뢰를 회복하게 되고 이는 관리에 대한 만족도 향상 및 관심과 참여로도 이어질 수 있음을 보여준다고 하겠다. 따라서 공동주택관리의 효율성을 높이기 위해서는, 관리업무에 대한 거주자 의견을 제도와 현장에 반영하여 관리의 질적인 향상을 꾀하고, 주민참여를 유도할 수 있는 방안들이 계속 연구되어야 할 것이다.

- 접수 일 : 2004년 03월 15일
- 심사 일 : 2004년 03월 20일
- 심사완료일 : 2004년 05월 10일

【참 고 문 헌】

건설교통부. www.moct.go.kr.
 공동주택관리령.
 공동주택관리규칙.
 노원구(1997). 살기 좋은 아파트 만들기. 아파트관리제도개선을 위한 특별위원회 최종 보고서.
 은난순(1995). 공동주택 생활관리 만족 및 요구에 대한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
 조선일보(1999). 아파트 관리비 눈먼 돈인가. 1999. 4. 29. 14면.
 조성명·강순주(1997). 서울 근교 신도시, 분당지역 아파트 거주자의 주거가치와 주거만족. 한국주거학회지, 8(1), 77-85.
 주택건설촉진법.
 통계청(2002). 한국의 사회지표.

- Morris E. W., S. R. Crull & M. Winter(1976). Housing norm,
housing satisfaction and the propensity to move.
Journal of Marriage and the Family, 38, 309-319.
- Morris E. W. & Winter M.(1978). *Housing, family, and societ*
y. New York : John Wiley & Sons Inc.