아파트의 입주자관리 서비스 비용 부과 방식에 대한 연구

- 분양아파트 거주자와 관리자의 의견을 중심으로 -

A Study on the Management Service Charge in Multi-Family Housing

: The Opinions of the Residents and Housing Managers in Condominium

홍콩대학교 도시계획·환경관리센터
방문연구원 채 혜 원*
중앙대학교 생활과학대학 주거학과
교수 이 경 희

The Centre of Urban Planning and Environmental Management, The Univ. of Hong Kong
Visiting Researcher : Chae, Hye-Won
Dept. of Housing Studies, Chung-Ang Univ.
Professor : Rhee, Kyung-Hee

<Abstract>

The purpose of this study was to explore the attitudes about the management service charge in multi-family housing. Recently, increasing needs of urban families in residential housing management services were apparent in many studies, but the way that they charge for the management services was not clear.

Research method was social survey with questionnaire from 484 residents and 84 housing managers of multi-family housing in Seoul and new town area. Research results showed that residents recognized the management services should be free of charge or imposed actual expenses, but managers recognized the management services as charged services. To provide efficient housing management services for residents in multi-family housing, human resources should be inputted. Therefore, this study suggested that the participation of residents in housing management service is recommendable as a way of lessen the economic burden of management service charge, but also to have an opportunity to interest in their community activities.

▲주요어(Key Words) : 주택관리(housing management), 관리서비스비용(management service charge), 공동주택(multi-family housing), 아파트(apartment), 주택관리자(housing manager)

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

주택공급이 부족했던 과거의 주택시장에서 주거서비스에 대한 중요성은 거의 인식되지 않았다. 그러나 주택 시장이 점차 공급자 중심에서 수요자 중심으로 전환되면서 거주자의 주거요구를 반영한 주거서비스의 제공은 소비자가 주택을 선택하는 유인요인의 하나로서 작용하고 있다.

최근 아파트 단지 내에 입주자전용 탁아방을 설치하거나 입주자 공동시설로서 독서실이나 다목적 세미나실을 설치하여 교육시설을 갖춘 아파트가 거주자들의 호응을 얻고, 생활문화 프로그램을 도입하여 편의시설을 갖추고 입주자들의 동호회 활동까지 지원하겠다는 아파트의 등장이 관심을 모았다(동아일보 2004년 8월30일자, 한겨레 2004년

* 주 저 자 : 채혜원 (E-mail : chlucy@dreamwiz.com)

10월28일자). 앞으로 거주자의 생활을 지원하는 서비스는 거주자 측면에서 주거생활에 대한 요구를 충족시킴으로써 개인과 가족의 삶에 안정성을 더해 주는 효과를 주고, 사는 곳에 대한 거주만족 증진에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

새로운 서비스의 수요는 다양한 주거서비스가 지원되는 아파트 개발의 필요성을 가속화 시키고 있다. 그러나 아직까지 우리나라 아파트의 서비스는 관리 지원체계 속에서 이루어지기 보다는 관리자나 주민조직의 단순한 수행에 의해 판단되거나 주관적인 상태의 즉시적 환경에서 파악되는 실정이다. 더욱이 공동주택 관리에 대한 연구가 물적 관리에 집중되고 관리서비스를 개발하는 데 필요한 운영관리 측면이 간과되는 상황에서 입주자관리 서비스가 개발되고 방향이 모색되고 있지만, 아직까지 서비스 운영에서 중요한 부분을 차지하는 비용에 대한 논의가 제대로 이루어지지 않아 현장에서 적용하는 데 한계가 있다(대한주택공사, 1994; 강혜경 · 조성희 2003).

아파트 단지 내에서 거주자들의 생활을 지원하는 편익과 서비스가 제공되기 위해서는 비용이 발생한다. 입주자관리 서비스의 비용은 아파트에서 서비스가 제공될 때 거주자에게 부과하는 관리비를 의미한다. 따라서 서비스가 공급되는 데 필요한 비용을 관리비로 납부하는 거주자 입장에서는 비용 부담을 간과할 수 없으며, 관리자가 갖고 있는 관리의 부담과 서비스 제공자라는 입장에서의 비용에 대한 태도도 상당히 중요할 것으로 예상된다. 따라서 아파트의 입주자관리 서비스로 자리 잡고 지속적으로 운영되기 위해서는 거주자와 관리자의 의견이 반영된 비용에 대한 안이 개발되어야 한다.

본 연구의 목적은 아파트의 입주자관리 현장에서 서비스와 업무를 계획하는 데 구체적인 준거 틀로서 활용될 수 있는 입주자관리 서비스 비용 부과 방안을 제시하는 것이다. 따라서 본 연구에서는 아파트 거주자와 관리자들의 특성에 따른 입주자관리 서비스 비용에 대한 태도를 조사하고, 거주자와 관리자의 의견을 비교하고, 이를 기초로 향후 입주자관리 서비스 비용 부담 방식을 탐색하고자 한다. 본 연구의 결과는 아파트에서 거주자의 편익을 도모하기 위한 입주자관리 서비스의 합리적인 비용 기준을 마련하기 위한 근거와 방향을 제시하고, 입주자관리 서비스의 제공과 비용 부과 방식을 모색하는 데 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다

2. 연구내용 및 연구문제

연구내용은 분양 아파트 거주자와 관리자를 대상으로 아파트에서 제공될 수 있는 입주자관리 서비스 비용 부과 정도와 비용 부과 방식에 관한 의견을 알아보는 것이다. 연구내용에 따라 설정한 연구문제는 다음과 같다.

<연구문제 1> 거주자의 특성에 따른 입주자관리 서비스의 비용 부과 정도에 대한 의견은 어떠한가?

<연구문제 2> 관리자의 특성에 따른 입주자관리 서비스의 비용 부과 정도에 대한 의견은 어떠한가?

<연구문제 3> 거주자의 입주자관리 서비스의 비용 부과 방식에 대한 의견은 어떠한가?

<연구문제 4> 관리자의 입주자관리 서비스의 비용부과 방식에 대한 의견은 어떠한가?

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 공동주택의 입주자관리 서비스

공동주택의 초기 입주자관리는 다양한 가족들이 거주하는 아파트에서 거주자 상호간의 대립이나 분쟁을 줄이고 이해관계의 조정을 통해 원만한 공동생활을 유지하기 위하여 수행되는 업무로 인식하였다. 신경주 · 안옥희(1999)는 입주자 실태파악, 입주자의 권리와 의무 주지, 입주자들의 공동생활 유도, 입주자와의 대화, 홍보활동, 방문, 여론 청취, 단합행사 등을 입주자관리업무로 규정하였다. 그러나 생활을 지원할 수 있는 주거서비스에 대한 거주자의 욕구가 증가하고 1990년대 말부터 등장한 초고층 주상복합 아파트나 독신자를 위한 원룸에서 편익과 공동생활을 지원하는 다양한 서비스가 제공됨에 따라 일반아파트에서도 입주자관리의 개념이 점차 확대되고 있는 경향이 있다.

대한주택공사(1994)는 우리나라 아파트에서 서비스 차원의 관리업무가 개인의 생애단계에 따라 도입되어야함을 주장하고, 도입 가능한 관리서비스로서 인력 의존형 서비스, 시설 도입 운영 서비스, 호텔식 서비스를 제안함으로써 생활편의성을 향상시키는 아파트 관리의 방향을 제시한 바 있다. 또한 박은규외 3인(2002)은 입주자관리를 관리의 본연 업무가 확장된 "제3차 확장형"으로 규정하면서, 공동주택관리업무의 영역에 입주자 상담 · 개입 · 해결을 포함해야 한다고 하였다. 그리고 관리사무소가 지역사회의 중심체로 기능하고, 입주자의 삶의 문제부터 수익사업을 통한 경영의 문제까지가 관리의 영역권임을 주장하였다. 또한 홍형옥 · 채혜원(2004)은 초고층 주상복합 아파트에서 공동생활관리, 여가 · 편익증진관리, 실태 파악 및 기초질서유지관리, 관리홍보, 주민화합 지원관리 등의 서비스가

이루어지며, 관리와 인적자원을 조합한 관리체계는 일반 아파트의 입주자관리에도 영향을 줄 것이라고 하였다. 이들 연구에서는 우리나라 아파트가 시설물이나 사무행정 위주의 관리에 치우쳐 있음을 지적하고 아파트에서도 개인생활 서비스와 공동체 생활 서비스를 포함하는 보다 확대된 입주자관리 서비스가 공급되어야 함을 주장하였다.

따라서 입주자관리 서비스는 입주자들의 민원사항을 파악하는 것뿐만 아니라 편익증진과 주민간의 교류를 증진시킬 수 있는 방향으로 나아가야 할 것이다. 아울러 다양한 욕구를 갖는 가족들이 거주하는 아파트에서 이들에게 필요한 서비스를 제공하기 위해서는 아파트에서 제공 가능한 입주자관리 서비스가 영역별로 제시되어 각 아파트에서 거주자와 단지의 상황에 따라 선택하여 제공하는 데 활용될 수 있는 입주자관리 서비스의 내용이 개발되어야 한다.

2. 입주자관리 서비스의 비용의 개념과 범위

서비스 비용(service charge)이란 물리적 상태, 환경, 공용공간 및 시설 등을 용도에 적합하게 유지·관리하는 것에 대한 대가로서, 구분임대자산의 소유자나 임차자에게 부과 되는 비용을 의미한다(Young, 1992).

아파트 단지 내에서 제공하는 입주자관리 서비스는 무형의 것이지만 각종 편익과 서비스가 수행되기 위해서는 인적자원과 시설을 투입해야 한다. 따라서 사적 부문(private sector)의 아파트는 재정이 외부기구에 의해 형성·관리되는 것이 아니므로 거주자들의 관리비로 충당된다. 영국의 경우, 공공부문(Public sector)이나 주택협회에 등록된 소유자(landlord)의 아파트를 제외한 아파트에서 서비스, 수선, 유지 등으로 발생하는 관리 서비스의 비용(service charge)에 대해 입주자나 거주자는 이를 부담할 의무를 갖고 있음을 법으로 명시하였다(Royal Institute of Chartered Surveyors, 2002).

우리나라의 분양아파트는 재정이 외부기구에 의해 형성·관리되는 것이 아니라 거주자들의 관리비를 바탕으로 운영된다. 주택법에 의하면 관리비는 공동주택의 공용부분 및 부대시설·복리시설의 관리·유지·보수를 위하여 소요되는 제경비로서 입주자 전원이 공동으로 부담하도록 명시되어 있다(주택법 제45조, 주택법 시행령 제58조). 그리고 법정관리비목에는 세대에서 개별적으로 사용하는 사용료는 제외되어 있으므로 개별적인 공용시설물의 사용료에 대해서는 시설의 사용자에게 따로 부과할 수 있다.

아직까지 입주자관리 서비스의 비용에 대한 연구는 거의 없으나, 공유공간을 기반으로 입주자관리 서비스를 제공하는 주상복합아파트에서 공유공간에 대한 비용 지불의사를 조사한 연구가 이루어졌다. 연구결과, 주상복합 거주자와 입주예정자는 서비스가 제공되는 공유공간의 이용비용에 대하여 '관리비에서 기본사용을 보장하고 과다이용 비용을 추가로 부담하는 방식'을 선호하며 이용비용으로 매월 일정액을 부담할 의사가 있는 것으로 나타났다(홍형옥·채혜원, 2004). 주상복합 아파트는 공간과 시설에 따라 이용시간과 비용이 달라지기는 하지만, 주로 기본 사용이 보장되는 공유공간, 사용자 부담의 공간으로 분리되며, 일부 주상복합 아파트에서는 스포츠 시설을 회원권제로 운영하기도 한다[1]. 또한 서비스 비용의 부과 방식은 계약에 따른 일정한 금액을 사전에 정하는 방식(the contractual basis), 돈을 부담한 만큼 서비스를 공급하는 방식(the basis of payment), 비율제(fixed percentaged), 면적에 따른 비율제 방식(floor area apportionment), 서비스 공급에 따라 비용을 달리하는 방식(the serviced to be provided)으로 나눠질 수 있다(Young, 1992).

분양 아파트의 시설과 자원들은 사유재와 공유재의 성격을 부분적으로 갖는 사적 공유재(common goods)이다. 공유재는 모든 사람들에게 필수불가결한 자원으로서, 구성원은 개인적으로 공유자원의 이용으로 혜택을 얻으면서 관리에 드는 비용은 부담하지 않고 공유자원을 사용하려는 무임승차(free ride)의 유혹을 뿌리치기 어렵다는 점이 지적된다(최재송, 1999). 이는 아파트에서 거주자의 공동자산에 대해 다수에 의한 소비가 이루어질 경우, 비록 단지 내 거주자들의 사용이더라도 다른 거주자들 상호간에 어느 정도 편익을 감소시키며, 유지관리에 드는 비용은 거주자가 부담하게 됨을 의미한다.

결국 아파트의 관리서비스에 대한 비용은 거주자들의 관리비에서 충당되며, 입주자관리 서비스가 제공될 때 필요한 인적 자원과 물적 자원에 대한 비용도 거주자들이 감당해야 한다. 따라서 입주자관리 서비스의 비용 부과 정도와 부과 방식은 아파트에서 거주자들이 받을 수 있는 서비스의 양과 관리비의 부담을 조절할 수 있는 중요한 수단이 될 수 있을 것으로 판단된다.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

본 연구는 입주자관리 서비스의 비용 부과에 대한 거주자와 관리자의 의견을 알아보기 위하여 질문지를 이용한 사회조사연구를 실시하였다. 질문지 작성은 크게 두 부분으로 나뉜다.

첫 번째 부분은 거주자의 사회인구학적 특성(4문항), 주

1) 서울 부도심 소재의 주상복합아파트 입주자 안내 책자, 관리비 부과 내역서를 참조하였다.

거특성(2문항), 거주단지 특성(4문항), 관리자의 사회인구학적 특성(2문항), 직업적 특성(4문항), 근무 단지 특성(4문항)을 알아보기 위한 문항으로 구성하였다.

두 번째 부분은 아파트에서 제공될 수 있는 입주자관리 서비스의 비용 부과에 대한 부분이다. 먼저 입주자관리 서비스의 내용을 파악하기 위하여 입주자관리 업무에 관한 기존의 연구(김선중 · 박현옥, 1996; 박은규 외 3인 , 2002; 장영희, 2001; 홍형옥 · 채해원, 2003)에서 제시된 업무와 주택관리 및 주택관리사의 홈페이지, 주택관리사협회에서 제시하는 관리사무소와 공동주택관리업무를 검토하여 23개 업무를 정리하였다. 설문 문항의 타당도를 높이기 위하여 일차적으로 아파트 관리사무소장 2인에게 자문을 구하고, 이차적으로 2003년 12월 8일에 주거사회심리, 주택관리, 심리학자를 포함하여 5인으로 구성된 전문가 자문회의를 통해 아파트에서 제공 가능한 입주자관리서 서비스 17개를 선정하였다. 그리고 최종적으로 선정된 17개의 입주자관리 서비스가 어떠한 차원으로 구성되었는가를 파악하기 위하여 각 서비스에 대하여 거주자에게 필요도(4점 척도)를 질문하였으며, 그 결과 측정 문항의 신뢰도 계수는 Cronbach' Alpha .83 을 나타냈다. 그리고 입주자관리 서비스의 비용부담에 대하여 묻는 14문항[2]으로 설문지를 구성하였다.

조사도구는 아파트 거주자용과 관리자용으로 나누었으며 각 질문의 세부 내용과 항목은 조사대상의 특성에 맞게 조정하여 구성하였다.

자료수집은 2004년 3월20일부터 4월15일까지 설문 조사를 실시하였다. 조사대상은 서울시와 수도권 신도시 소재의 아파트 거주자와 관리자를 대상으로 하였다. 조사 대상 지역은 서울시와 수도권을 한강을 중심으로 강남, 강북, 강동, 강서 지역으로 나누었다. 그리고 주거단지 규모와 관리 형태, 단지세대수별로 비슷한 분포가 되도록 하여 아파트 거주자를 대상으로 편의표집(convenience sampling)을 실시하였다. 반면, 관리자는 서울시에 소재한 아파트의 관리사무소의 전화번호를 확보한 후, 체계적 무선표집을 통해 선택된 관리자 중에서 조사에 응한 관리자와 면접조사시 협조적이었던 관리자에게 다른 관리자를 소개받는 방법(snowball sampling)을 병행하여 실시하였다. 자료 분석은 배부한 거주자 설문지 600부와 관리자 설문지 100부 중에서 회수된 설문지 중 응답이 부실한 설문지를 제외한 거주자 484부와 관리자 84부가 최종 분석에 사용되었다. 자료분석은 SPSS/PC를 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 교차분석을 실시하였다.

2) 전문가 자문회의를 통하여, 총 17개의 입주자관리 서비스 중에서 벼룩시장운영, 시장정보 제공, 대여프로그램은 무료 서비스로 제공하는 것이 타당하다고 판단하였다.

Ⅳ. 결과해석 및 논의

1. 조사대상의 일반적 특성

1) 거주자의 특성

조사대상 거주자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 사회인구학적 특성, 주거 특성을 살펴보았으며, 그 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상 거주자의 일반적 특성 N=474

일반적 특성		구분	빈도(%)
사회인구학적 특성	성별	남	119(25.4)
		여	349(74.6)
		계	468(100.0)
	연령 M=43.9세	40대이하	342(72.6)
		50대이상	129(27.4)
		계	471(100.0)
	월소득 M=439.6만원	300만원미만	116(28.2)
		300만원-500만원미만	193(47.0)
		500만원이상	102(24.8)
		계	411(100.0)
	가족생활주기 (맏자녀 기준)	초등학교 이전	78(18.1)
		중.고등학교기	62(14.5)
		대학교 · 성인자녀기	289(67.4)
		계	429(100.0)
주거 특성	주택소유형태	자가	374(79.4)
		차가	97(20.6)
		계	471(100.0)
	분양면적 M=33.3평	30평대이하	364(77.6)
		40평이상	105(22.4)
		계	469(100.0)
단지 특성	지역	강남	123(25.9)
		강북	114(24.1)
		강동	110(23.2)
		강서	127(26.8)
		계	474(100.0)
	세대수 M=1106.1세대	1000세대 이하	281(60.5)
		1000세대 이상	183(39.5)
		계	464(100.0)
	건축경과년수 M=10.4년	5년 미만	108(23.4)
		5년 이상	353(76.6)
		계	461(100.0)
	관리방식	위탁관리	237(53.1)
		자치관리	209(46.9)
		계	446(100.0)

성별로는 여자가 74.6%, 남자가 25.4%였다. 연령은 평균 연령이 43.9세이며, 월소득은 300만원-500만원미만이 47%로써 가장 많았으며 평균 월소득은 439.6만원으로 분석되었다. 응답자의 가족생활주기는 맏자녀가 현재 성인기(대학생 · 직장인) 단계인 경우가 67.4%로 가장 많았다.

조사대상 거주자의 주거특성을 파악하기 위하여 주택소유형태, 분양면적을 조사였다. 주택소유형태는 자가(79.4%)가 가장 많았으며, 거주하고 있는 주택의 분양면적은 30평대 이상이 77.6%이며 평균 분양면적은 33.3평이다.

조사대상자의 거주 단지 특성을 살펴보기 위하여, 지역, 세대수, 건축경과년수, 관리방식을 조사하였다. 아파트단지가 위치해 있는 지역은 강남(25.9%), 강북(24.1%), 강동(23.2%), 강서(26.8%)가 골고루 표집되었다. 단지의 세대수는 평균 1,106세대인 것으로 나타났다. 건축경과년수는 지어진지 평균 10.4년으로 나타났으며, 그리고 관리방식은 위탁관리(53.1%)와 자치관리(46.9%)의 비율이 비슷하게 표집이 되었다.

2) 관리자의 특성

조사대상 관리자의 사회인구학적 · 직업적 · 근무단지의 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 조사대상 관리자의 일반적 특성 N=84

사회인구학적 특성		구분	빈도(%)
사회인구학적 특성	성별	남	78(94.0)
		여	5(6.0)
		계	83(100.0)
	연령	40대이하	26(32.1)
	M= 51.5세	50대이상	55(67.9)
		계	81(100.0)
직업적 특성	자격사항	주택관리사(보)	64(76.1)
		기타	20(23.9)
		계	84(100.0))
	현단지근무년수	5년이하	59(71.1)
	M=4.9년	5년초과	24(28.9)
		계	83(100.0)
	총근무경력	5년이하	14(17.5)
	M=12.2년	5년초과-10년이하	26(32.5)
		10년초과	40(50.0)
		계	80(100.0)
	월평균급여	100만원이상-200만원이하	39(47.6)
	M=212만원	200만원초과-300만원이하	43(52.4)
		계	82(100.0)

<표 2> 조사대상 관리자의 일반적 특성 N=84

<계속>

사회인구학적 특성		구분	빈도(%)
근무 단지 특성	지역	강남	30(35.7)
		강북	15(17.8)
		강동	20(23.8)
		강서	19(22.7)
		계	84(100.0)
	세대수	1000세대 미만	51(60.7)
	M=1278세대	1000세대 이상	33(39.3)
		계	84(100.0)
	건축경과년수	5년미만	14(16.9)
	M=14.0년	5년이상	69(83.1)
		계	83(100.0)
	관리방식	위탁관리	64(78.0)
		자치관리	18(22.0)
		계	82(100.0)

사회인구학적 특성 중에서 성별은 남자가 94.0%, 여자가 6%이었으며, 평균연령은 51.5세였다. 직업적 특성에서 자격사항은 주택관리사(보) 자격증을 가진 경우가 76.1%로 가장 많았다. 현 단지에서의 근무년수는 평균 4.9년이며 총 근무경력은 평균12.2년이며 관리자로서 경력이 10년 이상인 응답자가 과반수를 차지하고 있었다. 응답자의 월평균 급여는 212만원이며 이는 도시 가구주의 근로소득(평균210만7천원, 2003년 4분기)과 비슷한 것으로 분석되었다.

조사대상 관리자의 근무 단지 특성 지역은 강남이 35.7%로 가장 많았으며, 평균 세대수는 1278세대인 것으로 나타났다. 건축경과년수는 평균 14.0년으로 나타났다. 관리방식은 위탁관리(78.0)가 많았다.

2. 입주자관리 서비스의 구성

아파트 거주자들이 필요로 하는 주거서비스가 어떠한 차원으로 구성되어 있는가를 살펴보기 위하여 각 서비스에 대한 필요도의 결과를 요인분석 하였다. 분석 결과, 입주자관리 서비스는 자녀대상 프로그램, 입주자편익지원, 건강 · 교양프로그램, 소비자 · 시장 정보, 주택상담 · 정보 제공 요인의 5영역으로 구성된 것으로 나타났다<표 3.>.

<표 3> 입주자관리 서비스 필요도에 대한 요인분석

영역	서비스 \ 요인	요인 부하값	고유 값	분산(%) 누적(%)
자녀 대상 프로그램	학습프로그램	.883	5.43	14.81
	탁아 · 놀이방 운영	.781		14.81
	주말 · 방학 단체 활동	.729		
	자녀체육 교실	.597		
입주자 편익 지원	민원대행 서비스	.762	1.96	14.19
	택배 및 우편물 보관 서비스	.750		29.00
	알선서비스(예약 · 주문 대행, 도우미 연결 등)	.713		
	사무서비스(팩스, 복사, 인터넷 등 이용)	.673		
건강 · 교양 프로그램	취미 · 여가 프로그램	.841	1.37	13.13
	건강 · 체육 프로그램	.795		42.13
	건강검진서비스	.665		
소비자 · 시장 정보	벼룩시장 운영	.809	1.28	12.01
	시장정보 제공	.796		54.14
	대여프로그램	.733		
주택 상담 · 정보제공	주택수리 · 개조상담	.785	1.07	11.25
	주택 세금 · 법률상담	.760		65.49
	지역정보제공	.658		

각 영역별 서비스를 살펴보면, 자녀대상 프로그램 영역에는 학습프로그램, 탁아 · 놀이방 운영, 주말 · 방학 단체 활동, 자녀체육교실이 포함되며, 입주자편익지원 영역에는 민원대행 서비스, 택배보관 서비스, 알선서비스, 사무서비스가 포함되었다. 건강교양프로그램 영역은 취미 · 여가 프로그램, 건강 · 체육 프로그램, 건강검진 서비스로 구성되었으며, 소비자 · 시장정보 영역[3]은 벼룩시장 운영, 시장정보 제공, 대여프로그램으로 구성되었으며, 주택상담 · 정보제공은 주택수리 · 개조 상담, 주택세금 · 법률 상담, 지역정보 제공으로 구성된 것으로 나타났다.

이러한 결과는 최근 자녀교육과 건강을 중요시하고, 가족과 개인의 생활을 편리하게 하는 각종 서비스에 대한 관심이 높아지고 있음을 보여준다. 따라서 앞으로 아파트 서비스도 주거가치에서 편익성에 초점을 두고 주거 단지 내에서도 생활편익과 생활을 지원하는 서비스가 제공되는 방향으로 관리서비스가 개발되어야 함을 나타낸다. 아울러 분석된 결과는, 아파트 현장에서 제공할 수 있는 여러 가지 서비스와 프로그램을 영역별로 분류하고 그 세부 내용을 파악함으로써, 다양한 거주자들이 모여 사는 아파트 단지에서 개별가족에게 필요한 주거서비스를 구별하고 거주자의 다양하고 복잡한 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 개발하는 데 도움을 줄 것으로 생각된다.

3) 전문가 자문회의를 통하여 소비자 · 시장정보 영역의 서비스에 대한 서비스의 비용부담, 서비스의 비용 부과 방법의 분석에서 제외시켰다.

3. 서비스의 비용 부과 정도에 대한 태도

입주자관리 서비스 비용의 부과 정도를 '유료', '실비', '무료'로 구분하였다. 유료는 요금에 수익이 포함되는 것이다. 그리고 실비는 이윤 없이 실제로 드는 비용만큼만 부과하는 것이며, 무료는 전혀 부과하지 않는 것이다. 그러나 실비와 무료 방식 모두가 이윤이 없이 제공되는 서비스로서, 아파트의 서비스 운영비용 측면에서 보면 무료와 실비는 실제로 드는 비용을 부과하는 것이므로 투입되는 비용은 동일하다고 할 수 있다. 다만, 비용의 부과방식에서 차이가 있는데, 무료는 관리비에 포함되어 일률적으로 부과하는 형태이며, 실비는 사용자가 부담하는 데 차이점이 있다. 거주자와 관리자의 서비스 비용 부담에 대한 태도를 살펴보면 다음과 같다.

1) 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도와 관련 변인과의 관계

(1) 거주자의 특성에 따른 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도

거주자의 특성에 따라 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도에 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위하여 성별, 연령, 월소득, 가족생활주기, 분양면적, 지역, 단지의 세대수, 건축경과년수, 관리방식의 변인을 중심으로 교차분석을 실시하였다. 분석결과, 성별, 연령, 월소득, 가족생활주기, 분양면적, 세대수의 변인에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다<표 생략>.

서비스별로 유의미한 차이를 나타낸 변인을 살펴보면, 자녀대상프로그램 중 학습프로그램의 비용 부과 정도에 대하여 거주자의 가족생활주기($P<.05$)에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 즉 맏자녀의 나이가 초등학교 이전기 가족의 30.7%는 유료서비스로 인식하여 유료서비스에 대한 기대빈도(expected frequency : 18.7%)보다 관측빈도가 높게 나타났다.

탁아놀이방 운영에 대해서는 성별($P<.05$), 연령($P<.05$), 월소득($P<.05$), 세대수($P<.05$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 성별로 남성은 실비에 대한 의견이 52.7%, 무료 30.9%, 유료16.4%의 순으로 나타났으나 여성은 실비

44.1%, 유료 28.6%, 무료 27.3%의 순으로 나타났다. 또한 연령에 따라 유료에 대한 의견 차이를 보였는데, 40대 이하에서는 유료에 대한 의견이 27.2%로 나타나 유료에 대한 기대빈도(25.4%)보다 다소 높았으며, 50대 이상에서는 실비에 대한 의견(57.5%)이 기대빈도(46.0%)보다 높게 나타났다. 한편 월소득이 300만원 미만이 집단에서는 무료에 대한 의견(36.1%)이 가장 높았으며, 300만원 이상-500만원 미만(49.4%)과 500만원 이상(52.1%)인 응답자 중에서는 실비에 대한 의견이 가장 많았다. 단지의 규모면에서 볼 때, 1000세대 이상인 단지에서 유료에 대한 의견(30.9%)이 이에 대한 기대빈도(26.1%)보다 높은 것으로 나타났으며 1000세대 미만에서는 실비에 대한 의견이 51.4%로 나타남으로써 기대빈도(46.7%)보다 높았다.

주말·방학 단체 활동 서비스 제공은 월소득($P<.05$), 세대수($P<.05$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 즉 월소득 300만원 미만인 응답자는 무료서비스로 인식하는 비율이 42.2%로 가장 높았으며, 300만원 이상-500만원 미만인 집단과 월소득 500만원 이상인 집단은 실비서비스로 인식하는 비율이 각각 51.2%, 55.4%로 가장 높았다. 세대수에 따라서 1000세대 미만인 단지에서는 실비 서비스에 대한 의견(53.5%)이 이에 대한 기대빈도(48.8%)보다 높게 나타났으며, 1000세대 이상인 단지에서는 유료에 대한 의견이 24.4%로 나타나 유료에 대한 기대빈도(20.3%) 보다 높게 관측된 것으로 파악되었다.

사무서비스는 가족생활주기($P<.01$), 분양면적($P<.01$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 맏자녀의 연령이 초등학생인 가족의 경우, 무료서비스로 인식하는 비율이 59.7%로 이에 대한 기대빈도(43.3%)보다 높게 나타났다. 그리고 분양면적에 따라서 30평대 미만인 응답자는 무료서비스에 대한 의견(47.7%)이 가장 높았다. 그러나 40평대 이상에서는 무료서비스에 대한 의견(45.7%)이 가장 높았고 유료서비스에 대한 의견도 24.5%로 나타남으로써 유료에 대한 기대빈도(14.1%)보다 비교적 높은 관측빈도를 나타냈다.

취미·여가 프로그램은 월소득($P<.05$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈는데, 300만원 미만, 300만원 이상-500만원 미만, 500만원 이상인 집단에서 모두 실비에 대한 의견이 가장 높았으나 월소득 300만원 이상-500만원 미만인 집단에서는 유료에 대한 의견이 22.8%로 나타남으로써 유료에 대한 기대빈도(18.2%)보다 다소 높은 관측빈도가 나타난 것으로 분석되었다.

건강·체육 프로그램은 연령($P<.05$), 월소득($P<.05$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 즉, 50대 이상의 응답자가 실비에 대한 의견이 62.6%로 나타나 기대빈도(53.1%)보다 높게 관측되었다. 월소득 300만원 미만인 집단은 무료로 인식하는 비율이 44.2%로써 기대빈도(32.8%)보다 높게 나타났다. 그리고 300만원 이상-500만원 미만인 집단과 500만원 이상인 집단은 실비에 대한 의견이 각각 58.1%, 57.0%로 나타남으로써 기대빈도(52.9%)보다 높은 관측빈도를 보였다.

건강검진 서비스는 월소득($P<.05$), 가족생활주기($P<.01$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 즉 소득이 300만원 미만인 응답자의 집단에서는 무료에 대한 의견(44.2%)이 가장 많았으며, 300만원 이상-500만원 미만인 응답자는 실비에 대한 의견이 각각 58.1%, 57.0%으로 가장 높게 나타났다. 그리고 가족생활주기별로 초등학교 이전기 가족은 무료에 대한 의견(47.3%)이 가장 높았으며, 중·고등학교 자녀기(41.1%)와 대학교·성인 자녀기 가족(53.9%)은 실비에 대한 의견이 가장 높았다.

주택수리·개조상담은 연령($P<.01$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 40대 이하 응답자는 무료에 대한 의견이 61.8%로 가장 높았으며 50대 이상은 실비에 대한 의견이 46.6%로 가장 많은 것으로 관측되었다.

지역정보제공서비스는 월소득($P<.05$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 즉 모든 집단에서 무료에 대한 의견이 가장 높았으나 월소득 300만원 미만인 응답자의 11.0%가 유료서비스로 인식함으로써 기대빈도(5.4%)보다 높게 관측되었다.

이를 종합하면, 거주자의 특성이나 주거 여건에 따라 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도가 달라질 수 있으므로 아파트 현장에서 는 입주자관리 서비스에 대한 비용을 차별화하여 제공할 필요가 있다는 것이다.

(2) 관리자의 특성에 따른 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도

관리자의 특성별 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도를 살펴보기 위하여 연령, 자격사항, 현 단지 근무년수, 총근무 경력, 월평균 급여, 세대수, 건축경과년수에 대하여 교차분석을 실시하였다. 그 결과, 관리자의 연령, 현 단지 근무년수에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다<표 생략>.

서비스별로 살펴보면, 주말·방학 단체 활동은 관리자의 연령($P<.05$)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 즉 관리자의 연령이 40대 이하인 집단은 실비에 대한 의견이 43.5%로써 기대빈도 26.7%보다 비교적 높게 관측되었으며 50대 이상의 집단에서는 무료로 응답한 비율이 28.8%로써 기대빈도 22.7%보다 높은 것으로 분석되었다.

건강·체육 프로그램은 관리자의 현 단지 근무년수

(P<.05)에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 5년 미만인 집단에서는 유료에 대한 의견이 54.0%로 가장 많이 관측되어 기대빈도(43.1%)보다 높게 나타났으며, 5년 이상인 집단에서는 실비에 대한 의견이 41.4%로 가장 높았으며 이는 기대빈도 36.7%보다 높은 수치이다.

택배·우편물 보관서비스는 관리자의 연령(P<.05)에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 40대 이하인 응답자 집단에서는 실비에 대한 의견이 50.0%로 가장 높았으며 이에 대한 기대빈도(27.6%)보다 높았다. 그리고 50대 이상인 집단에서는 무료에 대한 의견이 44.2%로 가장 많았다.

이들 결과로 볼 때, 관리자가 갖고 있는 서비스의 비용 부과 정도에 대한 인식은 관리자의 연령과 현 단지 근무 년수에 따른 차이를 보일 뿐 다른 특성과는 별다른 차이가 없었다. 이것은 관리자가 갖고 있는 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도는 전반적으로 비슷한 의견을 보이는 것으로 해석할 수 있다.

2) 거주자와 관리자의 서비스 비용 부과 정도에 대한 의견 비교

거주자와 관리자 집단의 입주자관리 서비스 비용 부과 정도에 대한 태도를 분석한 결과는 다음과 같다.

(1) 자녀 대상 프로그램

자녀 대상 프로그램의 비용에 대한 태도를 살펴본 결과 <표 4>와 같이 나타났다.

<표 4> 자녀 대상 프로그램의 비용에 대한 태도 N=558

서비스	거주자				관리자			
	유료	실비	무료	계	유료	실비	무료	계
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)
학습 프로그램	77 (18.2)	193 (45.6)	153 (36.2)	423 (100.0)	31 (39.2)	29 (36.7)	19 (24.1)	79 (100.0)
탁아·아동 놀이방	109 (25.5)	198 (46.4)	120 (28.1)	427 (100.0)	33 (41.8)	31 (39.2)	15 (19.0)	79 (100.0)
주말·방학 단체 활동	86 (20.1)	209 (48.8)	133 (31.1)	428 (100.0)	40 (51.3)	21 (26.9)	17 (21.8)	78 (100.0)
자녀 체육 교실	64 (14.3)	209 (46.9)	173 (38.8)	446 (100.0)	33 (41.3)	27 (33.8)	20 (25.0)	80 (100.0)

거주자는 자녀대상프로그램의 비용 부과에 대하여 '실비'에 응답한 수가 가장 많았다. 즉 실비의 의견이 많은 항목은 주말·방학 단체 활동(48.8%), 자녀 체육교실(46.9%), 탁아·아동놀이방(46.4%), 학습프로그램(45.6%)의 순으로 나타났다. 관리자는 자녀대상프로그램이 유료로 제공되어야 한다는 의견이 많았으며 주말·방학 단체 활동(51.3%)이 '유료화'의 비중이 높은 항목으로 나타났다.

한편 거주자 집단에서 유료화의 비율이 가장 높게 나타난 탁아·놀이방 운영은 취업여성의 증가와 더불어 가족들의 생활을 지원하는 주거환경 조성이라는 복지 측면에서 중요한 서비스로 인식되고 있으며 양질의 서비스를 제공받기 위해서는 탁아·놀이방에는 전문보육교사가 상주해야 하므로 유료화를 고려하고 있는 것으로 해석된다. 또한 거주자의 편익 욕구를 충족시키는 측면에서 서비스 개발이 이루어진다면 거주자 자신들이 비용을 부담하여 서비스를 이용할 수 있는 시점에 와 있음을 나타내는 결과라고 분석된다.

(2) 입주자 편익 지원

입주자 편익지원에 대한 거주자와 관리자의 태도는 <표 5>와 같이 분석되었다.

<표 5> 입주자편익지원의 비용에 대한 태도 N=558

서비스	거주자				관리자			
	유료	실비	무료	계	유료	실비	무료	계
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)
민원 대행 서비스	62 (14.1)	198 (45.0)	180 (40.9)	440 (100.0)	36 (46.2)	27 (34.6)	15 (19.2)	78 (100.0)
택배 및 우편물 보관 서비스	40 (9.0)	149 (33.5)	256 (57.5)	445 (100.0)	28 (35.4)	21 (26.6)	30 (38.0)	70 (100.0)
알선 서비스	60 (13.7)	176 (40.2)	202 (46.1)	438 (100.0)	34 (44.2)	25 (32.5)	18 (23.4)	77 (100.0)
사무실 서비스	60 (13.9)	181 (41.9)	191 (44.2)	432 (100.0)	30 (37.0)	22 (27.2)	29 (35.8)	81 (100.0)

입주자 편익 지원 영역의 서비스 중에서 택배 및 우편물 보관 서비스는 거주자(57.5%)와 관리자(38.0%) 집단에서 무료로 제공되어야 한다는 의견이 많았다. 이들 서비스는 주로 여러 가지 노동이나 활동에 의한 것으로써 거주자들이 빈번히 이용할 수 있는 서비스이므로 무료로 제공될 수 있다고 여기는 것으로 나타났다. 그리고 민원대행서비스에 대해서는 거주자는 실비에 대한 의견(45.0%)이 높았으며 관리자는 유료의 의견이 높았는데(46.2%) 이는 민원대행에 대한 처리비용을 인식한 결과로 해석된다. 사무실 서비스에 대하여 거주자는 무료에 대한 의견이 44.2%, 실비에 대한 의견이 41.9%의 순으로 나타났으며 관리자는 유료에 대한 의견이 37.0%, 무료에 대한 의견이 35.8% 순

으로 많았다. 인터넷과 컴퓨터 사용은 공공기관이나 시설에서 무료로 사용할 수 있도록 설치해 놓은 곳이 있어서 아파트 단지에서도 이들 사용을 무료화하는 방안이 좋겠지만 팩스나 복사 비용까지 무료로 하기 어렵다는 인식이 반영된 것으로 생각된다.

알선서비스에 대하여 거주자의 의견은 무료가 46.1%, 실비가 40.2%로 나타난 반면, 관리자는 유료 서비스로 인식하는 비율이 44.2%, 실비로 인식하는 비율이 32.5%로 나타남으로써 관리자는 알선서비스를 유료화 되어야 할 서비스로 생각하는 것으로 파악되었다.

(3) 건강 · 교양 프로그램

건강 교양 프로그램 영역의 서비스에 대하여 거주자는 실비의 의견이 높았으며 구체적으로 보면, 취미 · 여가 · 교양 프로그램(55.6%), 건강 · 체육관련 프로그램(52.7%), 건강검진 서비스(48.3%)의 순으로 나타났다. 그러나, 대부분의 관리자는 이들 서비스를 유료 서비스로 인식하는 비율이 높게 나타났으며 건강검진서비스(47.4%), 건강 · 체육관련 프로그램(43.8%), 취미 · 여가 프로그램(40.0%)의 순으로 나타났다<표 6>.

<표 6> 건강 · 교양 프로그램의 비용에 대한 태도 N=558

서비스	거주자				관리자			
	유료	실비	무료	계	유료	실비	무료	계
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)
취미 · 여가 프로그램	83 (18.3)	252 (55.6)	118 (26.0)	453 (100.0)	32 (40.0)	29 (36.3)	19 (23.8)	80 (100.0)
건강, · 체육 프로그램	69 (15.0)	243 (52.7)	149 (32.3)	461 (100.0)	35 (43.8)	29 (36.3)	16 (20.0)	80 (100.0)
건강 검진 서비스	95 (21.5)	213 (48.3)	133 (30.2)	441 (100.0)	37 (47.4)	25 (32.1)	16 (20.5)	78 (100.0)

건강 · 체육 프로그램은 건강에 대한 거주자의 관심과 서비스의 필요성이 높아지면서 아파트에서 제공되기를 원하는 프로그램 중의 하나이다. 관리자에게 유료의 비중이 높게 나타난 것은 건강 · 체육프로그램을 운영하는 데는 체육관련 설비와 시설이 필요하고 양질의 프로그램이 운영되기 위해서는 스포츠 전문가도 고용해야 하므로 이에 대한 비용을 고려한 것으로 생각된다. 건강 · 교양 프로그램에 대해서는 거주자의 보편적인 요구를 갖기 때문에 누구나 이용할 가능성이 높으므로 비용의 부과 정도는 유료와 더불어 실비서비스로 제공되어야 한다는 인식도 높은 것으로 해석된다.

한편 조사 과정에서 응답자가 관리하는 일부 아파트에서도 교양프로그램이 실시되고 있었는데, A아파트는 단지 주민을 강사로 활용하여 외국어교실을 운영하고 있었다. 프로그램의 비용을 무료로 할 경우 거주자의 지속적인 참여를 유지하기 어렵고, 양질의 프로그램을 운영하기 힘들 우려가 있다는 의견이 있었다. 따라서 참가를 유도하면서 비용적인 면을 고려해야 한다는 점에서 이들 서비스 비용 문제에 대해서는 좀 더 논의가 되어야 할 것이다.

(4) 주택상담 · 정보 제공

주택수리 · 개조 상담에 대하여 거주자는 무료(48.0%), 실비(40.6%) 응답이 많았으며, 관리자는 유료(46.3%)에 대한 의견이 높았다. 그리고 지역 정보 제공에 대해서는 거주자와 관리자가 모두 무료의 의견이 각각 68.4%, 43.4%로 가장 많았다. 주택 세금 · 법률 상담 서비스에 대하여 거주자의 과반 수 이상(57.8%)이 무료로 인식하였으며 관리자는 유료로 인식하는 비율이 45.0%로 높게 나타났다 <표 7>. 이 결과로 추론하면 상담 · 정보제공의 서비스에 대해 거주자들은 봉사나 무료 서비스로 인식하는 경향을 나타낸다.

<표 7> 주택상담 · 정보 제공의 비용에 대한 태도 N=558

서비스	거주자				관리자			
	유료	실비	무료	계	유료	실비	무료	계
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)
주택수리 · 개조 상담	51 (11.4)	182 (40.6)	215 (48.0)	448 (100.0)	38 (46.3)	27 (32.9)	17 (20.7)	82 (100.0)
주택세금 · 법률 상담	42 (9.4)	146 (32.7)	258 (57.8)	446 (100.0)	36 (45.0)	19 (23.8)	25 (31.3)	80 (100.0)
지역 정보 제공	26 (5.8)	116 (25.8)	308 (68.4)	450 (100.0)	23 (27.7)	24 (28.9)	36 (43.4)	83 (100.0)

3. 거주자와 관리자의 서비스의 비용 부과 방식에 대한 태도 비교

입주자관리 서비스 비용을 사용자 부담으로 할 것인지 아니면 관리비에 포함시킬 것인지 그 부과방식에 대한 거주자와 관리자의 태도를 분석하면 <표 8>과 같다.

거주자와 관리자 모두 수익자 부담을 가장 지지하였다. 세부적으로 보면, 거주자는 '수익자 부담'이 43.1%를 차지하였고 '관리비 포함 기초서비스와 수익자 부담 서비스 분리'는 28.4%, '기본 사용 보장과 과다 이용 부담'은 18.1%, '관리비 포함 균등 부담'은 10.4%로 나타났다. 관리자도

'수익자 부담'이 47.1%, '관리비 포함 기초서비스와 수익자 부담 서비스 분리'는 26.2%, '기본 사용 보장과 과다 이용 부담'은 14.3%, '관리비 포함 균등 부담'은 11.9%의 순으로 나타났다.

<표 8> 서비스 이용 부과 방식에 대한 태도 N=558

구분	관리비 포함 균등부담	관리비 포함 기초서비스와 수익자 부담 서비스 분리	기본 사용 보장과 과다 이용 부담	수익자 부담	계
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)
거주자	48(10.4)	132(28.4)	84(18.1)	200(43.1)	464(100.0)
관리자	10(11.9)	22(26.2)	12(14.3)	40(47.6)	84(100.0)

즉 거주자와 관리자 모두 입주자관리 서비스 비용에 대하여 사용자 부담으로 비용을 부과하는 것이 적정하다고 여기고 있었다. 그리고 관리비에 포함하여 균등하게 부담하는 기초서비스와 수익자가 부담하는 서비스로 나누는 것에 대한 의견도 긍정적으로 여기도 있는 것으로 볼 때, 부분적으로 관리비에 포함시키는 방안도 모색할 필요가 있다.

V. 결론 및 제언

주거서비스에 대한 관심이 증가하면서 거주자의 편익에 중점을 둔 입주자관리 서비스가 개발되었다. 그러나 아직까지 서비스 운영에 대해서는 제시되지 않아서 개발된 서비스를 현장에서 적용하는 데 한계가 있었다. 따라서 본 연구에서는 아파트의 입주자관리 현장에서 서비스와 업무를 계획하는 데 구체적인 준거 틀로서 활용할 수 있는 입주자관리 서비스 비용 부과 방안을 제시하고자 하였으며. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 입주자관리 서비스는 자녀대상 프로그램, 입주자 편익지원, 건강·교양 프로그램, 소비자·시장 정보 제공, 주택상담·정보 제공의 5개 영역으로 구성되었다. 자녀대상 프로그램 영역은 학습프로그램, 탁아·놀이방 운영, 주말·방학 단체 활동, 자녀체육교실로 구성되며, 입주자편익지원 영역은 민원대항, 택배보관, 알선서비스, 사무서비스로 구성되었다. 건강교양프로그램 영역은 취미·여가 프로그램, 건강·체육관련 프로그램, 건강검진 서비스를 포함하여, 주택상담·정보제공은 주택수리상담, 주택세금·법률 상담, 지역정보 제공으로 구성되었다. 소비자·시장 정보 영역은 벼룩시장 운영, 시장정보 제공, 대여프로그램으로 구성되었다.

둘째, 입주자관리 서비스의 비용 부과 정도를 '유료', '실비', '무료'로 구분하였을 때, 거주자의 성별, 연령, 월소득, 가족생활주기, 분양면적, 세대수에 따라 의견의 차이가 있었다. 즉 학습프로그램은 가족생활주기에 따라서, 탁아놀이방프로그램은 성별, 연령, 월소득, 세대수에 따라서, 주말방학 단체활동 서비스는 월소득, 세대수에 따라서, 사무서비스는 가족생활주기, 분양면적에 따라서, 취미·여가 프로그램은 월소득에 따라, 건강검진 서비스는 월소득, 가족생활주기에 따라서, 주택수리·개조 상담은 연령에 따라서, 지역정보제공서비스는 월소득에 따라서 의견이 달랐다. 그리고 관리자는 연령, 현 단지 근무년수에 따라서 의견의 차이가 있었는데, 주말방학 단체활동은 관리자의 연령에 따른 차이가 있었으며 건강·체육 프로그램은 관리자의 현 단지 근무년수에 따라서, 그리고 택배·우편물 보관서비스는 연령에 따른 차이가 있었다.

셋째, 자녀대상 프로그램에 대하여 거주자는 '실비'에 응답한 수가 많았으며 관리자는 '유료'로 제공되어야 한다는 의견이 높았다. 입주자편익지원 영역의 '택배 및 우편물 보관서비스'는 거주자와 관리자 집단에서 '무료'로 제공되어야 한다는 의견이 높았으나 '민원대행 서비스'에 대해서는 거주자는 '실비'로, 관리자는 '유료'의 서비스로 인식하는 경향이 높았다. '사무실 서비스'와 '알선서비스'에 대하여 거주자는 '무료' 서비스로, 관리자는 '유료'서비스로 인식하는 비율이 높았다. 한편, 건강·교양 프로그램 영역의 서비스에 대하여 거주자는 '실비'의 의견이 높았으며 관리자는 '유료' 서비스로 인식하는 비율이 높았다. 주택상담·정보 제공 영역의 서비스를 거주자는 '무료'로 제공되어야 한다고 인식하였으나 관리자는 '주택 수리·개조 상담'과 '주택세금·법률 상담'은 유료서비스로서 인식하고 '지역 정보 제공'에 대해서는 '무료'서비스로 인식하는 것으로 나타났다.

넷째, 서비스의 비용 부과 방식에 대하여, 거주자와 관리자는 '사용자 부담'으로 해야 한다고 인식하는 것으로 나타났다. 이와 같이 입주자관리 서비스에 대한 사용자 부담의 의견이 많은 이유는 아파트에서 다수의 소비가 이루어질 경우, 다른 거주자들 상호간에 어느 정도 편익을 감소시킬 수 있으며 유지관리에 드는 비용은 거주자가 부담해야 하는 점을 인식한 결과로 분석된다. 따라서 입주자관리 서비스의 비용 부과 방식은 관리비에 포함하여 균등하게 부담시키는 방식보다는 서비스를 받는 거주자가 부담하는 '수익자 부담방식'이나 '서비스의 내용에 따라 관리비에 포함하는 서비스와 수익자 부담 서비스로 분리방식',

'기본사용을 보장하고 과다 이용분을 부담시키는 방식'을 모색해야 할 것이다

이상의 분석 결과에서 보면, 거주자의 특성별로 서비스의 비용 부과에 대한 의견이 달랐으므로, 아파트 현장에서 입주자관리 서비스의 비용이 차별화된 프로그램을 개발시킬 필요가 있다. 그리고 거주자와 관리자도 입주자관리 서비스의 비용 부과에 대해 다르게 인식하는 것으로 파악되었다. 거주자에게서 '실비·무료'에 대한 의견이 많은 것은 당연한 것으로 판단되는데, 거주자 입장에서는 서비스의 실제 비용만 부과하고 서비스를 제공받기를 원하며 관리자 입장에서는 서비스의 제공자이면서 관리의 부담을 갖고 있기 때문에 '유료'의 의견이 높은 것이다. 그러나 아파트의 입주자관리 서비스는 기본적으로 관리자가 거주자의 관리비를 바탕으로 제공하기 때문에 거주자의 비용 부과에 대한 태도가 매우 중요하다. 입주자관리 서비스가 수행되기 위해서는 인적자원과 설비가 투입되므로 거주자는 이에 대한 지출 부담 노력이 필요하다. 그리고 관리자는 계약에 따라 관리업무를 수행해야 한다.

입주자관리 서비스 비용 부과에 대하여, 관리자가 인식하는 입주자관리 서비스 비용의 유료화가 이루어지기 위해서는 관리자 측면에서 전문화된 입주자관리 서비스를 제공해야만 한다. 그리고 관리자는 입주자관리 서비스 비용체계를 구축하는 예산의 운영, 회계 능력 등을 갖추어야 하며 투명한 관리비 사용도 이루어져야 한다. 현행 관리제도는 관리업체의 단지 내 수익사업이 불가능하므로, 단지 여건과 인력확보의 여건 등을 감안한 관리위탁 수수료를 현실화 하는 방안이 이루어져야 한다.

그리고 거주자가 인식하는 입주자관리 서비스의 비용에 대하여 '무료·실비'로 제공되기 위한 방안으로서 주민참여를 고려할 수 있다. 아파트 관리의 주민참여는 관리비의 부담을 줄이고 아파트 관리에 참여함으로써 단지에 대한 관심을 높일 수 있는 기회를 마련한다는 점에서 매우 바람직하다.

입주자관리 서비스의 비용 부과방식은 거주자들이 지원받을 수 있는 서비스의 양과 관리비의 부담을 조절할 수 있는 중요한 수단이 되므로 앞으로 거주자와 단지 여건에 따라 적용시킬 수 있는 비용 부담 체계나 적정 비용 등에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다. 아울러 최근 아파트 관리에 대한 사회적 관심이 증가되면서 아파트와 시민단체, 지방자치단체 등과의 연계 방안이 모색되어 앞으로 입주자관리 서비스에도 영향을 미칠 것으로 예측되므로 운영주체에 따른 입주자관리 서비스 부과 방식이나 징수방식 등에 대한 연구도 이루어져야 할 것이다.

□ 접 수 일 : 2005년 09월 15일
□ 심 사 일 : 2005년 09월 28일
□ 심사완료일 : 2006년 01월 25일

【참 고 문 헌】

강혜경·조성희(2003). 공동주택단지 주거서비스에 대한 거주자들의 태도에 관한 연구. **한국주거학회 학술발표 논문집, 14,** 201-205.

김선중·박현옥(1996). 공동주택 관리인의 관리업무 중요도 인식 및 수행에 관한 연구. **대한가정학회지, 34(5),** 73-181.

신경주·안옥희(1999). **신주거관리학**. 학지사.

대한주택공사(1994). **공동주택 관리서비스 제고 방안 연구**. 대한주택공사.

박은규·박근석·김용성·서광선(2002). **공동주택 관리제도 종합개선 방안.** 대한 주택공사 주택도시연구원.

장영희(2001). **아파트관리 평가모델 구축 방안.** 서울시정개발연구원.

최재송(1999). 도시지역 주거공동체의 이론적 성격과 공동체 행정을 위한 제도적 방안. **지방행정연구, 46,** 183-199.

홍형옥·채혜원(2004). 초고층 주상복합 건물 거주자와 입주예정자의 공유공간 관리에 대한 태도 비교. **한국가정관리학회지, 22(5),** 123-132.

Young, M.(1992). *Service charged in commercial property.* London: Leaf Coppin.

Royal Institute of Chartered Surveyors(2002). *Service charge residential management Code.* London: RICS Books.

주택법(2005.3.31 개정).

주택법시행령(2005.3.8 개정).

동아일보(2004). 에듀 아파트 뜬다. 2004. 8. 30.

한겨레(2004). 다양한 분양값·생활문화 프로그램 '눈길'. 2004. 10. 27.

대한주택관리사협회 www.khma.org

주택관리사 카페 cafe.daum.net/housingmanagers