

공동주택관리에 대한 거주자만족도 조사 연구

A Study on the Residents' Satisfaction to the Management of Apartment

강 나 나*
Kang, Na-Na

박 지 혜**
Park, Ji-Hye

Abstract

This study researches the level of satisfaction by apartment building management factor for different characteristics of apartment building residents and seeks to understand the relationship between socio-psychological properties and level of satisfaction. This study is based on a comparative method using a questionnaire by more than 682 housewives living in apartment complexes.

Residents of apartment buildings are generally satisfied with housing and management of the apartment building that they are currently living in, but they wanted improvements such as programs that can support community living and increase participation of residents and operation of a web site. Furthermore, it was found that there was a significant difference in terms of operation management, such as sanitation control and processing for apartment buildings and community life management, according to the characteristics of the resident. Also, level of satisfaction in management was found to be influenced by pride and level of satisfaction in relationships with neighbors, showing that management of apartment buildings can have a positive impact on the socio-psychological properties of the residents.

키워드 : 공동주택관리, 거주자만족도, 사회심리적

Keywords : Apartments Management, Residents' Satisfaction, Socio-Psychological

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

대규모의 고층고밀 형태로 우리나라 도시 주택재고의 50%를 넘어선 공동주택은 시간의 흐름에 따른 필수적인 노후에 대응한 관리가 공동주택의 주요과제가 됨에 따라 바람직한 공동주택단지의 관리방안이 요구되고 있다.

우리나라는 이러한 공동주택의 효율적 관리를 위해서 1979년부터 공동주택관리령이 제정되었고 1990년부터는 주택관리사(보)의 국가공인 자격증이 있는 사람이 관리소장직을 맡게 되도록 의무화하고 있으나 아직은 질 높은 주거관리가 이루어지고 있다고는 말할 수 없다(강순주, 2001). 이와 같이 공동주택관리는 건물의 유지와 운영관리에 대해서는 관련법개정 등을 통해 꾸준히 보완해나가고 있으나, 여전히 시설물 위주의 관리에 집중되어 있다. 공동주택관리는 국가적 차원에서는 건물의 노후화 지연을 통한 경제적 손실을 최소화하고, 개인적 차원에서는

물적·경제적 자산의 효율적 관리 뿐 만 아니라 공동생활 문화를 형성해나가는 데 있어 중요한 부분이다(은난순 외, 2003). 실제 관리의 질적향상을 위해 거주민의 참여의식이 주장되면서, 최근 공동체 활성화를 통한 공동생활의 질 향상과 주민참여를 유도하고자 하는 움직임이 활발해지고 있다(은난순, 2004). 또한 1990년도 입주가 시작되어 완공된 지 20년이 지난 아파트가 입주인 조직과 관리사무소의 적극적 참여의 관리로 인해 공동체가 부활하면서 살기 좋은 아파트로 선정된 사례로 확인할 수 있다(아시아경제 2011).

따라서 본 연구는 발전적인 공동주택 관리방안을 모색하기 위한 연구의 일환으로 사회 인구학적 특성 및 거주자특성에 대해 구체적인 관리만족도 조사를 통해 거주자들의 전반적이고 구체적인 관리에 대한 특성을 조사하고 그들의 대략적인 요구를 알아보고, 그 후 소속감 등의 사회 심리적 속성과 관리만족도의 관계를 살펴봄으로써 관리의 중요성을 확인하였다.

이는 공동주택 거주자들을 위한 총체적이고 종합적인 관리매뉴얼을 작성을 위한 기초연구로 활용할 수 있을 것이다.

* 정희원(주거자 및 교신저자), 부산대학교 주거환경학과 박사수료 (imnana@pusan.ac.kr)

** 정희원, 부산대학교 노인생활환경연구소 전임연구원 이학박사
이 논문은 2011년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(No. 2010-00)

1.2 조사내용 및 분석방법

본 연구는 입주자특성에 따른 공동주택관리 요소별 입주자들의 만족도를 조사하여 입주민의 요구에 부응하는 효율적인 공동주택관리를 살펴보고, 사회심리학적 성격과 관리만족도의 관계를 추가로 살펴보기 위한 것이다.

실증조사를 위한 도구로서 구조적 설문지를 이용하였으며, 설문조사는 공동주택에 거주하는 주부를 대상으로 시행하였다.

이때 조사대상 공동주택은 부산시 소재 아파트 단지의 거주가구를 대상으로 하였으며, 조사대상 지역은 표본의 집중을 방지하기 위해, 대단위 아파트 밀집지역을 중심으로 부산시를 3지역¹⁾으로 구분하였다.

설문조사는 위 3개 지역을 기준으로 부산광역시 16 개 구 중 아파트 인구비율이 높은 부산진구, 연제구, 남구, 수영구, 해운대구, 동래구, 금정구, 북구, 사상구, 사하구로 10개구를 선정하여 진행하였다. 표본의 추출은 각 구별로 조사요원을 투입, 일대일면접 방식으로 진행하였다.

본 조사는 예비조사를 거쳐 수정 보완된 설문지를 직접 배포하는 방법으로 2012년 4월 1일부터 4월 15일까지 실시되었다. 총 750부를 배포하여 682부를 회수(회수율 90.9%)하였으며, 회수한 설문지 중 문항에 대한 응답이 누락되었거나, 불성실한 응답을 한 자료를 제외한 654부를 최종분석에 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS WIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 회귀분석 상관관계 등을 통해 분석하였다.

2. 선행연구

공동주택관리란 공동주택과 그 부대시설 및 복리시설 등 각종 시설물들을 효과적으로 관리하여 주택의 기능을 적절하게 유지하고, 각종 안전사고를 예방하여 주택관리를 통해 주거환경의 내구사용년수를 극대화하고 주택의 재고량을 보전, 유지함으로써 입주민의 편리하고 쾌적한 주거환경을 보전하는 모든 업무를 말하며(조성희, 2011), 운영관리, 유지관리, 생활관리 등으로 나누어 연구가 진행되고 있다. 또한 공동주택에서의 사회적인 활동이 증가함에 따른 주민의 참여와 협동을 유도하는 업무까지 포함한다고 볼 수 있다.

한국의 공동주택관리의 주요 관심분야는 관리상 나타난 문제점과 정책의 변화에 따라 변화되어 왔다. 공동주택관리의 중요성이 부각되기 시작한 초기에는 노후화와

안전관리의 문제로 인해 주택에 대한 단순한 건축물 유지관리를 가장 중요시 하였으며 1990년대 중반까지는 대량 공동주택건설 및 무분별한 재건축 등으로 아파트 내 하자와 함께 건물자체의 노후화 문제 등이 주요 쟁점으로 부각되면서 공동주택 건물 자체의 시설유지관리 측면이 강화되었다.

그 후 1990년대 후반에 관리비, 공사비, 용역계약 등 공동주택관리와 관련된 비리가 폭로되면서 이에 따른 관리의 투명성 등을 강조하는 운영관리가 중요시 되었고 이에 대한 개선의 노력이 나타났다.

최근에는 주거환경에 대한 관심이 집중되면서 그 동안의 유지관리 및 운영관리와 더불어 공동주택 단지 내의 커뮤니티 형성과 함께 입주민들의 직접적인 참여 등을 중요시하는 생활관리 측면이 강조되고 있다(경기개발연구원, 2005. pp.8-9)

표 1. 공동주택관리의 변화

	유지관리	운영관리	생활관리
주요 배경	-와우아파트붕괴(1970) -상계/목동아파트하자(1988) -무분별한 재건축	-관리비 비리에 대한 경찰조사(1998) -아파트단지에서 각종 분쟁	-아파트공동체 운영
관심 내용	-점검, 개량, 보수시기 -안전관리문제, 노후화 문제	-관리에 필요한 비용의 산출과 지출, 경영기법 -입주자간 분쟁, 관리비문제	-입주자참여 -환경문제(주차, 소음, 하수 및 쓰레기)
주요 대책 및 성과	-공동주택관리령(1979) -시설물안전관리특별법(1995)	-운영의 투명성 제고를 위한 공동주택관리령 개정(1999) -각종 공동주택 부조리 방지 대책 수립(1999)	-아파트생활문화연구소(1998) -참여연대 아파트공동체연구소(1998) -전국아파트공동체네트워크(2000)

출처: 장영희, 아파트관리 평가모델 구축방안, 시정개발연구원, 2001

관리에 관한 연구 역시 이와 같은 관점으로 진행되고 있다. 공동주택 관리에 관한 제도 및 법적고찰(장영희, 1996; 홍선경 외, 1998; 천윤옥, 2008, 2010 등), 공동주택의 전반적인 관리 실태와 업무에 대한 거주자 만족도 및 평가 연구(김철영, 1992; 이덕찬 외, 1999; 은난순, 2003, 2004; 임정아 외, 2009; 박명화, 2009), 그리고 최근에는 공동체 형성 및 정주의식 등의 사회 심리적 특성 뿐 아니라 거주만족도에까지 영향을 미친다는 연구(인택환, 2005, 하현석, 2004)까지 진행되고 있다. 또한 효율적 관리를 위해 각 조직(부녀회, 입주자대표회의 등)의 중요성에 대한 연구(서석주, 2007) 역시 추가로 진행되고 있다.

따라서 본 연구 역시 공동주택 관리에 대한 거주자 만족도 조사 및 사회 심리적 특성의 관계를 통해 관리의 중요성을 확인하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

조사대상단지의 거주자 특성은 다음과 같다. 주부의 연령은 40대가 42.0%, 남편의 연령은 50대가 39.3%로 높게

1) 1. 동해안권: 신도시 개발로 인해 아파트 단지가 집중적으로 건설된 해운대 지역을 중심으로 해운대구, 남구, 수영구를 포함하는 지역
2. 중심권 및 북부내륙권: 기 개발된 주거지역으로 아파트 단지 개발이 진행되고 있는 부산진구를 중심으로 금정구, 동래구, 연제구를 포함하는 지역.
3. 서부내륙 및 남해안권: 현재 주거지 개발이 진행되고 있는 북구 화명지구를 중심으로 사상구, 사하구 및 서구, 영도구를 포함하는 지역.
- 박수빈(2001), 아파트거주가구의 주요구 모델에 관한 연구, 부산대 박사학위논문, pp32-33

나타났으며 주부와 남편의 학력은 57.1%, 71.8%로 대졸 이상이 높게 나타나 고학력인 것으로 파악되었다. 또한 주부의 직업은 취업주부의 비율이 높았으며, 남편은 자영업(33.9%), 사무직(27.4%), 전문직(22.0%)의 순으로 나타났다. 거주 가족 수는 3-4인의 핵가족의 비율이 높았으며, 월평균소득은 300-400만원이 26.2%로 전국 가구당 월평균 소득(2011년 4/4분기: 3,883,351원)과 유사한 집단인 것으로 파악되었다.

또한 대부분이 자가(84.0%)이며, 과반수 이상이 30평형대(55.5%)에 거주하고 있었으며, 거주년수는 3년 이상 5년 이하가 28.0%, 6년 이상 10년 이하가 26.6%의 순으로 나타났다. 또한 세대수는 150세대이상 500세대 미만이 33.9%로 가장 높게 나타났다. 거주자특성을 보다 구체적으로 살펴보기 위해 각 항목간의 교차분석(표3,4,5,6,7)을 실시하였다. 먼저 주부연령과 가족구성을 살펴보면, 대부분의 비율을 차지하는 핵가족은 모든 연령대에서 높았지만 60대 이상에서는 부부만 거주하는 비율(37.4%)과 확대가족의 비율(16.5%)이 다른 연령대에 비해 높은 것을 확인할 수 있다.

표 2. 조사대상단지 거주자 특성 N(%)

항목	세부항목	전체	항목	세부항목	전체
주부 연령	30대이하	103(15.7)	남편 연령	30대이하	68(10.4)
	40대	275(42.0)		40대	199(30.4)
	50대	184(28.1)		50대	257(39.3)
	60대이상	92(14.1)		60대이상	130(19.9)
	합계	654(100.0)		합계	654(100.0)
주부 학력	고졸이하	253(42.9)	남편 학력	고졸이하	170(28.2)
	대졸이상	337(57.1)		대졸이상	433(71.8)
	합계	590(100.0)		합계	603(100.0)
주부 직업	전업주부	290(44.3)	남편 직업	사무직	154(27.4)
	취업주부	364(55.7)		자영업	191(33.9)
	합계	654(100.0)		생산직	55(9.8)
거주 가족 수	2인이하	91(13.9)	남편 직업	전문직	124(22.0)
	3인	194(29.7)		기타	39(6.9)
	4인	308(47.1)		합계	563(100.0)
	5인이상	61(9.3)			
가족 구성	합계	654(100.0)	월평균 소득	300만원미만	131(20.0)
	부부	85(13.0)		300-400	174(26.6)
	핵가족	517(79.2)		400-500	126(19.3)
	확대가족	51(7.8)		500-600	103(15.7)
	합계	653(100.0)		600만원이상	120(18.3)
주택 소유	자가	548(84.0)	주택 규모	합계	654(100.0)
	자가아님	104(16.0)		30평형대미만	129(19.7)
	합계	652(100.0)		30평형대	363(55.5)
				40평형대이상	162(24.8)
거주 년수	2년이하	119(18.2)	세대 수	합계	654(100.0)
	3년이상-5년이하	183(28.0)		150세대-500세대미만	222(33.9)
	6년이상-10년이하	174(26.6)		500세대-1000세대미만	163(24.9)
	11년이상-15년이하	112(17.1)		1000세대-1500세대미만	135(20.6)
	16년이상	66(10.1)		1500세대이상	134(20.5)
	합계	654(100.0)		합계	654(100.0)

또한 연령대가 높아질수록 취업주부의 비율이 높아지는 것으로 나타났으며, 60대 이상 주부는 300만원 미만(40.2%)의 비율이 높음과 동시에 600만원 이상(26.1%)의 비율이 상대적으로 높아 주부소득이 양극화되는 현상을 볼 수 있다. 또한 주부연령이 많아질수록 공동주택 거주년수도 늘어나는 것으로 조사되었으며, 소득이 증가할수록 거주평형대도 증가하는 것으로 조사되었다.

표 3. 주부연령 및 가족구성간의 교차분석결과 N(%)

	전체	30대이하	40대	50대	60대이상	차이 검증
부부만거주	85(13.0)	12(11.7)	14(5.1)	25(13.6)	34(37.4)	80.9 df=6 ***
핵가족	517(79.2)	84(81.6)	244(88.7)	147(79.9)	42(46.2)	
확대가족	51(7.8)	7(6.8)	17(6.2)	12(6.5)	15(16.5)	
전체	653(100.0)	103(100.0)	275(100.0)	184(100.0)	91(100.0)	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001, P(유의성검증), df=자유도

표 4. 주부연령 및 직업간의 교차분석결과 N(%)

	전체	30대이하	40대	50대	60대이상	차이 검증
전업주부	290(44.3)	55(53.4)	124(45.1)	82(44.6)	29(31.5)	9.6 df=3 *
취업주부	364(55.7)	48(46.6)	151(54.9)	102(55.4)	63(68.5)	
전체	654(100.0)	103(100.0)	275(100.0)	184(100.0)	92(100.0)	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001, P(유의성검증), df=자유도

표 5. 주부연령 및 월평균소득간의 교차분석결과 N(%)

	전체	30대 이하	40대	50대	60대 이상	차이 검증
300만원미만	131(20.0)	17(16.5)	36(13.1)	41(22.3)	37(40.2)	54.9 df=12 ***
300만원-400만원미만	174(26.6)	28(27.2)	84(30.5)	52(28.3)	10(10.9)	
400만원-500만원미만	126(19.3)	15(14.6)	66(24.0)	32(17.4)	13(14.1)	
500만원-600만원미만	103(15.7)	19(18.4)	41(14.9)	35(19.0)	8(8.7)	
600만원이상	120(18.3)	24(23.3)	48(17.5)	24(13.0)	24(26.1)	
전체	654(100.0)	103(100.0)	275(100.0)	184(100.0)	92(100.0)	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001, P(유의성검증), df=자유도

표 6. 주부연령 및 거주년수 간의 교차분석결과 N(%)

	전체	30대이하	40대	50대	60대이상	차이 검증
2년이하	119(18.2)	34(33.0)	56(20.4)	21(11.4)	8(8.7)	136.4 df=12 ***
3년이상-5년이하	183(28.0)	45(43.7)	85(30.9)	39(21.2)	14(15.2)	
6년이상-10년이하	174(26.6)	18(17.5)	86(31.3)	45(24.5)	2(27.2)	
11년이상-15년이하	112(17.1)	5(4.9)	37(13.5)	54(29.3)	16(17.4)	
16년이상	66(10.1)	1(1.0)	11(4.0)	25(13.6)	29(31.5)	
전체	654(100.0)	103(100.0)	275(100.0)	184(100.0)	92(100.0)	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001, P(유의성검증), df=자유도

표 7. 월평균소득 및 주택규모간의 교차분석결과와 N(%)

	전체	300만원 미만	300만원 이상-400만원 미만	400만원 이상-500만원 미만	500만원 이상-600만원 미만	600만원 이상	차이 검증
20평형대	129 (19.7)	47 (35.9)	39 (22.4)	23 (18.3)	10 (9.7)	10 (8.3)	83.8 df=3 ***
30평형대	363 (55.5)	72 (55.0)	108 (62.1)	73 (57.9)	57 (55.3)	53 (44.2)	
40평이상	162 (24.8)	12 (9.2)	27 (15.5)	30 (23.8)	36 (35.0)	57 (47.5)	
전체	654 (100.0)	131 (100.0)	174 (100.0)	126 (100.0)	103 (100.0)	120 (100.0)	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001, P(유의성 검증), df=자유도

표 8. 조사대상단지의 준공년도 별 거주자 특성

항목	세부항목	15년이상	15년이하	차이 검증
주부 연령	30대이하	44(14.8)	59(16.5)	27.1 df=3 ***
	40대	99(33.3)	176(49.3)	
	50대	94(31.6)	90(25.2)	
	60대이상	60(20.2)	32(9.0)	
	합계	297(100.0)	357(100.0)	
주부 학력	고졸이하	140(53.6)	113(34.3)	22.1 df=1 ***
	대졸이상	121(46.4)	216(65.7)	
	합계	261(100.0)	329(100.0)	
남편 연령	30대이하	27(9.1)	41(11.5)	28.5 df=3 ***
	40대	66(22.2)	133(37.3)	
	50대	123(41.4)	134(37.5)	
	60대이상	81(27.3)	49(13.7)	
남편 학력	고졸이하	100(37.2)	70(21.0)	19.4 df=1 ***
	대졸이상	169(62.8)	264(79.0)	
	합계	269(100.0)	334(100.0)	
남편 직업	사무직	57(22.9)	97(30.9)	11.5 df=4 *
	자영업	98(39.4)	93(29.6)	
	생산직	28(11.2)	27(8.6)	
	전문직	46(18.5)	78(24.8)	
	기타	20(8.0)	19(6.1)	
월평균 소득	300만원미만	68(22.9)	63(17.6)	11.1 df=4 *
	300-400	91(30.6)	83(23.2)	
	400-500	48(16.2)	78(21.8)	
	500-600	39(13.1)	64(17.9)	
	600만원이상	51(17.2)	69(19.3)	
주택 규모	30평형대미만	65(21.9)	64(17.9)	6.3 df=2 *
	30평형대	149(50.2)	214(59.9)	
	40평형대이상	83(27.9)	79(22.1)	
	합계	297(100.0)	357(100.0)	
세대수	150-500가구미만	97(32.7)	125(35.0)	28.0 df=3 ***
	500-1000가구미만	99(33.3)	64(17.9)	
	1000-1500가구미만	41(13.8)	94(26.3)	
	1500가구이상	60(20.2)	74(20.7)	
	합계	297(100.0)	357(100.0)	
거주 년수	2년이하	32(10.8)	87(24.4)	81.8 df=4 ***
	3년이상 5년이하	62(20.9)	121(33.9)	
	6년이상 10년이하	76(25.6)	98(27.5)	
	11년이상 20년이하	108(36.4)	51(14.3)	
	21년이상	19(6.4)	-	
합계	297(100.0)	357(100.0)		

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001, P(유의성 검증), df=자유도

추가로 공동주택의 준공년도를 조사하였다. 준공년도는 2007년 개정된 주택법 시행령의 리모델링 가능년수인 15년을 기준으로 15년 이상과 15년 이하의 두 집단으로 분류하였다.

먼저 준공년도 15년 이상인 공동주택은 45.4%, 15년 이하인 공동주택은 54.6%로 유사하게 나타났다. 두 준공년도에 따른 거주자 특성은 (표 8)과 같이 모든 항목에서 유의하게 나타나는 것으로 파악되었다. 대체로 준공년도 15년 이상의 공동주택에 거주자는 15년 이하의 공동주택의 거주자에 비해 주부 및 남편의 연령이 높고, 소득이 낮으며, 거주년수가 긴 것을 알 수 있다.

3.2 공동주택 관리에 대한 만족도 분석

현재 살고 있는 공동주택의 관리유형 및 관리요소에 대한 전반적인 만족도와 함께 거주자특성 및 주거특성에 따른 관리 만족도를 살펴보았다.

나아가 최근의 공동주택관리에 관한 연구는 입주주민들 간의 상호유대관계 증진과 참여 의식 함양, 이웃과 더불어 살아가는 공동체 문화 형성을 위해 노력하는 것이 공동주택관리의 새로운 영역으로 다루어지고 있다(서석주, 2007). 또한 단지의 관리 활동이 자부심에 영향을 미칠 수 있다는 Cho(2011)의 연구 결과에도 알 수 있듯이 공동주택 관리는 거주자들의 사회 심리적 요인에 중요한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 본 절에서도 소속감, 자부심, 이웃관계 만족도의 사회 심리적 성격과 관리에 대한 거주자의 만족도를 함께 살펴보았다.

먼저 살고 있는 공동주택의 관리유형을 조사한 결과 자치관리가 38.4%, 위탁관리가 33.6%, 모름이 26.5%의 순으로 나타났으며, 이러한 관리유형에 따른 관리만족도에 차이는 나타나지 않는 것으로 파악되었다(표 9).

표 9. 공동주택의 관리유형

관리유형	N(%)	관리유형	N(%)
자치관리	248(38.4)	건설회사	10(1.5)
위탁관리	217(33.6)	모름	171(26.5)
합계	646(100.0)		

현재 거주하고 있는 공동주택 거주자를 대상으로 공동주택관리에 대한 만족도를 조사하였다. 조사내용은 공동주택 관리에 대한 전반적인 내용으로 조성희(2010)를 참고하여 문항을 구성하였으며, 에너지 절약에 대한 단지관리 활동 및 주민참여관리 문항을 추가하여 조사하였다(표 10).

조사결과, 대체로 공동주택의 유지관리 및 운영활동에 대한 만족도는 보통 이상으로 높았으나, 단지홈페이지 운영의 항목에서는 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 이외에 주민자율활동, 화합행사관리 및 주민 참여관리, 에너지절약활동에 관한 항목 역시 3.0이하로 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 따라서 공동주택의 공동생활을 지원하며, 거주자의 참여를 유도하기 위한 프

로그인 운영 및 홈페이지 운영 등의 개선이 요구되는 것으로 파악되었다.

표 10. 거주자의 관리 만족도

세부항목	평균 (표준편차)
단기유지관리(공용공간 유지 및 안전관리 상태)	3.3(0.7)
중장기유지관리(장기수선충당금 적립 및 안전진단실시)	3.3(0.7)
아파트관리비의 적정성	3.0(0.8)
공동생활 기초예절 및 주민 규약 홍보	3.1(0.7)
주민자체규약의 주민 준수 여부 정도	3.1(0.7)
단지내외 공간의 관리, 청소 및 위생관리 상태	3.4(0.7)
음식물 쓰레기 재활용품 처리 관리 및 운영상태	3.5(0.8)
경비, 주차관리, 우편물 택배관리 등의 서비스	3.4(0.8)
단지 홈페이지 운영	2.6(0.9)
주민자율활동, 화합행사 개최 관리	2.8(0.8)
주민 참여관리	2.8(0.7)
에너지 절약에 대한 단지 관리활동	2.9(0.8)
주민 조직(입주자대표회의, 부녀회 등)의 선임절차 및 책임규정	3.0(0.8)

*표준편차: 평균으로부터 떨어진 거리

앞서 조사된 공동주택의 관리 만족도를 거주자 특성별로 구체적으로 살펴보면, 먼저 주부 연령에 따른 만족도는 단지 내 청소 및 위생관리나 주차, 우편물 관리 등의 운영활동 측면에서 40대와 50대 주부의 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 공동생활 기초예절 및 주민규약홍보의 생활정보관리에서는 주부의 연령이 높아질수록 만족

표 11. 거주자특성에 따른 관리항목 만족도

세부항목	주부 연령	취업 여부	가족 수	소득	거주 년수
단기유지관리(공용공간 유지 및 안전관리 상태)					
중장기유지관리(장기수선충당금적립 및 안전진단실시)				**	
단지내외 공간의 관리, 청소 및 위생관리 상태	**				*
음식물 쓰레기 재활용품 처리 관리 및 운영상태		*		*	**
경비, 주차관리, 우편물 택배관리 등의 서비스	*			*	
아파트관리비의 적정성					
공동생활 기초예절 및 주민 규약 홍보	**			*	**
주민자체규약의 주민 준수 여부 정도				**	**
주민조직(입주자대표회의, 부녀회 등)의 선임절차 및 책임규정					
단지 홈페이지 운영			*		
주민 자율 활동, 화합행사 개최 관리					**
주민 참여관리					**
에너지 절약에 대한 관리활동					*

*P<0.05, **P<0.01, P(유의성검증), 빈칸: NS

표 12. 주거특성에 따른 관리 만족도

세부항목	15년 이상	15년 이하	차이 검증
단기유지관리(공용공간 유지 및 안전관리 상태)	3.2(0.6)	3.3(0.7)	-2.8 **
중장기유지관리(장기수선충당금 적립 및 안전진단실시)	3.1(0.7)	3.3(0.7)	-3.9 ***
아파트관리비의 적정성	2.8(0.8)	3.2(0.7)	-5.9 ***
공동생활 기초예절 및 주민 규약 홍보	2.9(0.7)	3.2(0.7)	-4.4 ***
주민자체규약의 주민 준수 여부 정도	3.0(0.7)	3.2(0.7)	-3.0 **
단지내외 공간의 관리, 청소 및 위생관리 상태	3.3(0.8)	3.5(0.7)	-4.1 ***
음식물 쓰레기 재활용품 처리 관리 및 운영상태	3.3(0.7)	3.6(0.8)	-4.3 ***
경비, 주차관리, 우편물 택배관리 등의 서비스	3.3(0.8)	3.6(0.8)	-4.0 ***
단지 홈페이지 운영	2.5(0.9)	2.7(0.9)	-2.5 *
주민자율활동, 화합행사 개최 관리	2.7(0.8)	3.0(0.8)	-4.6 ***
주민 참여관리	2.7(0.8)	3.0(0.7)	-4.6 ***
에너지 절약에 대한 단지 관리활동	2.8(0.8)	3.0(0.7)	-3.2 **
주민 조직(입주자대표회의, 부녀회 등)의 선임절차 및 책임규정	3.0(0.8)	3.1(0.7)	-2.2 *

*P<0.05, ***P<0.001, P(유의성검증),

도가 낮은 것으로 파악되었으며, 주부의 취업여부에 따라서는 전업주부가 음식물 쓰레기 재활용품 처리 관리 및 운영 상태에 대한 운영관리 항목에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 가족 수에 따른 만족도를 살펴보면, 전업주부가 홈페이지 만족도 항목에서 취업주부에 비해 낮은 것으로 나타나 전업주부들이 홈페이지에 대한 관심을 확인할 수 있었다.

다음으로 공동주택의 거주년수에 따라 살펴보면, 단지 내 청소 및 위생관리나 주차, 우편물 관리 등의 운영활동 측면과 공동생활기초예절 및 주민규약홍보의 생활정보관리, 그리고 주민 참여 및 행사관리 등의 항목에서 거주년수가 오래될수록 만족도가 유의하게 낮아지는 것으로 파악되었다. 따라서 거주년수가 오래될수록 공동주택 거주자의 관리에 대한 관심이 높아지는 것으로 예상할 수 있으며, 현재 관리의 공동체 형성을 위해 중요한 부분으로 대두되는 거주자관리(인적관리)에 대한 요구가 관리의 중요한 구성요소로 나타날 수 있음을 예측할 수 있다. 이를 표 11로 종합할 수 있다.

또한 준공년도에 따른 관리만족도는 15년 이상 지난 공동주택 거주자들은 관리의 모든 항목에서 평균이하의 만족도를 가지고 있으며, 모든 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 파악되었다(표12).

다음으로 공동주택 거주자의 사회 심리적 만족도와 주 생활전반 거주만족도 및 관리만족도를 살펴보았다.

거주자의 사회 심리적 만족도 중 단지구성원으로서의 소속감은 3.3(0.8), 자부심은 3.4(0.8), 이웃관계 만족도는

3.3(0.6)으로 나타나 세 항목 모두 보통이상의 만족도를 보이는 것으로 나타났으며, 주생활전반 거주만족도와 관리만족도 역시 각각 3.5(0.7), 3.3(0.6)으로 나타나 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다(표 13).

거주만족도와 관리만족도는 유의한 수준에서 0.33의 상관관계를 가지는 것으로 파악되어, 두 항목에 대한 거주자 인식을 확인하였으며, 거주만족도는 주거환경에서 거주자가 느끼는 총체적만족도임을 감안할 때 관리만족도는 거주만족도에 영향을 미치는 중요한 부분이 되는 것을 확인하였다(표14).

표 13. 사회심리적 요인 및 만족도

세부항목		평균 (표준편차)
사회· 심리적 요인	나는 단지 구성원으로서 소속감을 느낀다	3.3(0.8)
	나는 아파트에 사는 것에 자부심을 느낀다	3.4(0.8)
	나는 단지 내 이웃관계에 만족한다	3.3(0.6)
만족도 요인	아파트 주생활 전반 거주만족도	3.5(0.7)
	관리만족도	3.3(0.6)

*표준편차: 평균으로부터 떨어진 거리

표 14. 거주만족도와 관리만족도의 상관관계

	거주만족도	관리만족도
거주만족도	1	
관리만족도	0.33**	1

**P<0.01

3.3 일반적 특성, 사회 심리적 요인에 따른 관리 만족도 분석

조사한 거주자의 일반적 특성 중 관리만족도에 가장 영향을 주는 요소를 찾기 위해 관리만족도를 종속변수로 하는 각 거주자특성(주부나이, 주부직업, 가족수, 가족구성, 월평균소득, 평형대, 거주년수, 세대수, 소유형태)의 다중선형 회귀분석의 결과를 신뢰구간 p<0.05의 범위에서 파악하였다. 분석 결과, 거주자특성 중 공동주택의 거주년수가 관리만족도에 가장 영향을 주는 요소임을 확인하였으며(표15), 이 두 항목 사이의 관계를 확인하였다.

표 15. 관리만족도와 거주자특성 별 회귀분석 결과

	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	3.488	.215		16.201	.000
거주년수	-.067	.024	-.130	-2.856	.004

또한 관리에 대한 만족도와 소속감, 자부심, 이웃관계 만족도에 대해 관리에 대한 관심도를 종속변수로 하는 회귀분석결과를 통해 관리 만족도와 가장 관계가 깊은

항목을 파악하기 위해 다중선형 회귀분석의 결과를 신뢰 구간 p<0.05의 범위에서 파악하였다(표16).

조사결과 자부심과 단지 내 이웃관계 만족도가 관리만족도에 유의한 항목인 것으로 파악되어 단지의 관리활동이 자부심에 영향을 미친다는 Cho et al(2011)의 연구결과와 일치함을 알 수 있으며, 이웃관계만족도 역시 공동주택 관리에 영향을 미치는 중요한 항목이 됨을 확인하였다.

표 16. 만족도와 사회심리적요인간의 회귀분석결과

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	
	B	표준오차	베타			
(상수)	1.981	.208		9.512	.000	
소속감	.029	.039	.034	.729	.466	
자부심	.140	.040	.167	3.516	.000	○
이웃관계만족도	.178	.048	.155	3.672	.000	○

4. 결론

우리나라의 대표적 주거유형인 공동주택이 입주민들에게 쾌적하고 경제적인 생활환경을 제공하고 지속가능한 주택으로서 기능을 유지하기 위해 공동주택관리에 대한 중요성이 커지고 있다. 따라서 본 연구는 공동주택 거주자 특성에 따른 공동주택관리요소별 만족도를 조사하였으며, 사회심리적속성과 만족도와의 관계를 추가로 파악하였다. 만족도 조사를 위해 부산시 소재 300세대 이상의 공동주택 거주자 682명을 대상으로 실시하였으며, 수집된 자료의 분석은 SPSS 통계 프로그램을 이용하였다.

결과는 다음과 같다. 공동주택 거주자들은 현재 거주하고 있는 공동주택의 주생활 및 관리에 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 공동주택 관리 항목별로 살펴보면, 홈페이지운영이나 주민의 공동생활을 위한 활동 및 참여의 항목에서 보통이하의 만족도를 보이고 있어 공동생활을 지원하며, 거주자의 참여를 유도하기 위한 프로그램 운영 및 홈페이지 운영 등의 개선이 요구되는 것으로 파악되었다.

거주자 특성별로 살펴보면, 공동주택의 위생관리 및 처리 등의 운영관리와 공동생활을 위한 생활관리 측면에서 주부소득 및 소득, 거주년수에 따른 유의한 차이가 나타나는 것으로 파악되었다. 또한 자부심과 이웃관계 만족도는 관리만족도에 영향을 미치는 중요한 항목이 되는 것을 파악하였으며, 이러한 사회 심리적 속성이 공동주택관리를 통한 긍정적 결과가 될 수 있음을 확인하였다. 본 연구는 공동주택 거주자들을 위한 총체적이고 종합적인 관리매뉴얼을 작성을 위한 기초연구로 활용할 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 강순주 (2001). 공동주택의 생활관리 프로그램 개발 : 미국 블랙스버그시의 공동주택 생활관리 실태와 평가를 중심으로, 한국주거학회지 12(2), 55-63.
2. 경기개발연구원 (2005). 경기도 공동주택관리체계 개선방안
3. 김철영 (2010). 주민조직에 의한 주거환경관리의 실태와 실효성 확보방안에 관한 연구, 대한건축학회논문집 계획계, 26(4), 221-229.
4. 박명화 (2009). 입주자만족도 조사를 통한 공동주택관리시스템 개선연구, 경기대학교 건축 박사학위논문.
5. 박수빈 (2001), 아파트거주가구의 주요구 모델에 관한 연구, 부산대 박사학위논문.
6. 서석주 (2007). 공동주택의 효율적 관리를 위한 연구, 인하대학교 행정대학원 석사학위논문
7. 아시아경제, 2011.01.05
8. 은난순 (2003). 공동주택 관리업무수행평가도구개발. 경희대 박사학위논문
9. 은난순 (2004). 거주자의 공동주택관리 업무에 대한 인식과 관리참여 의사, 한국가정관리학회지, 22(3), 35-46.
10. 이덕찬, 손창백, 박찬식, 신현식 (1999). 거주만족도 분석에 의한 저층·고층 아파트의 유지관리 수준 비교, 대한건축학회, 15(4) 167-174.
11. 인택환(2005). 공동주택 관리체계의 문제점과 개선방안에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문
11. 임정아, 김태영, 이훈 (2009). 공동주택 관리영역 구분에 의한 친환경 성능평가 도구의 가중치 비교분석, 대한건축학회, 25(1) 61-71.
13. 장영희, 홍선경 (1996). 공동주택관리 전문화를 위한 제도적 개선방안, 주택연구 107-129.
14. 조성희, 강나나 (2011). 공동주택 건강성능 평가지표 개발에 관한 연구, 한국주거학회, 22(1)
15. 조성희, 강나나 (2012). 공동주택의 관리활동에 대한 거주자 의식 연구. 한국주거학회 23(4), 33-41.
16. 천윤옥 (2008), 한국과 일본의 공동주택관리 비교연구, 부산대학교 대학원, 박사학위논문
17. 하헌석 (2004). 공동주택 거주자의 유지관리 만족도 분석에 관한 연구, 한국건설관리학회 학술발표대회 논문집, 5, 335-339.
18. 홍선경, 윤복자 (1998). 제도관리에 따른 공동주택 거주자의 관리만족 한국주거학회 1. 41-50.
19. Cho SH, Kang NN (2011). A Study of Path Models for Analyzing Energy Saving Effects in Residential Areas of Apartments, Civil-Comp Press, 2011.

투고(접수)일자: 2012년 6월 16일

수정일자: (1차) 2012년 10월 10일

(2차) 2012년 10월 23일

게재 확정일자: 2012년 10월 25일