

아파트 단지 조경사업에서 발생하는 민원 특성 분석[†]

- 민원의 공공성과 조치용이성 분석을 중심으로 -

조세환* · 이명훈** · 조현길*** · 김인호**** · 안승홍***** · 오정학*****

*한양대학교 도시대학원 도시설계 조경학과 · **한양대학교 도시대학원 도시개발경영교통학과 ·
강원대학교 조경학과 · *신구대학교 환경조경과 · *****한경대학교 조경학과 · *****경기도시공사

An Analysis of the Characteristics of the Civil Complaints Occurred to the Landscape Architecture Project in Apartment Complex

Cho, Se-Hwan* · Lee, Myeong-Hun** · Jo, Hyun-Kil*** ·
Kim, In-Ho**** · An, Seung-Hong***** · Oh, Jeong-Hak*****

*Dept. of Urban Design and Landscape Architecture, Graduate School of Urban Studies, Hanyang University

**Dept. of Urban Development and Management, Graduate School of Urban Studies, Hanyang University

***Dept. of Landscape Architecture, Kangwon National University

****Dept. of Environment and Landscape Architecture, Shingu College

*****Dept. of Landscape Architecture, Hankyong National University

*****Gyeonggi Urban Innovation Corporation

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the types and characteristics of public complaints caused by the landscape architecture projects in the case of apartment complex. Furthermore, its purpose was also to propose as the basis data for the minimization of complaints in the course of future landscape architecture projects. To analyze and categorize the apartment complex civil complaints, we collected basic and case study data from LH Corporation, SH Corporation and GICO from 2009 to 2012. We also categorized 672 landscape complaints to 73 categories and conducted a survey from residents and landscape architecture. This Survey is to use IPA can collect character(public-private), handling of civil affair(easy-hard) and analyze typical characters and difference of civil complaint awareness between landscape architecture and residents.

First, we were categorized 73 civil complaints by type in 5 categories such as park, green space and street trees, pedestrian road, facilities, and others. Second, the most common landscape complaints appear in green spaces, street trees, facilities, pedestrian roads and park orders. Third, results of the analysis conducted for each item which are publicity and measures the ease. 'Facilities', 'landscape and greenery', 'pedestrian road' and others were commonly appears from residents and professional awareness of the complaints. However, complaints of park appear different awareness between landscape architecture and residents. Fourth, 35 from 73 civil complaints(47.9%) are having high publicity and easy to measure, 25 civil complaints(34.2%) has analyzed to individual and difficult to measure so about the these complaints need to check from the design step so that it is necessary to minimize the problem of additional expense by civil complaints burden and decrease the confidence of residence problem were considered.

Key Words: Landscape Construction, Public Landscaping Project, Landscape Architecture Complaints, Civil Application Service

[†]: 본 연구는 경기도시공사 연구 용역비 지원에 의해 연구되었음.

Corresponding author: Se-Hwan Cho, Dept. of Urban Design and Landscape Architecture, Graduate School of Urban Studies, Hanyang University, Seoul 133-791, Korea, Tel.: +82-2-2220-0274, E-mail: chosh3@hanyang.ac.kr

국문초록

본 연구는 아파트단지 조경사업에 의해 발생한 민원의 유형과 특성을 분석하여 향후 조경사업 과정에서 민원 발생의 원인을 최소화하는 방안을 모색하기 위한 기초자료 제시를 목적으로 수행하였다. 아파트단지 조경사업의 민원 유형을 분석하기 위해 LH공사, SH공사, 경기도시공사의 2009년부터 2012년까지의 민원 사례를 대상으로 전체 672건의 조경민원을 공통언어 추출방법을 통해 73개로 범주화하고 설문조사를 통해 구축된 자료를 중요도-성취도 분석기법(IPA)을 사용하여 공공성(공공적-개인적)-조치용이(어려움-쉬움)의 유형별 특성과 입주민과 조경가의 민원 인식차이를 분석하였다.

연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 범주화된 73건의 민원은 공원, 녹지 및 가로수, 보행로, 시설물, 기타 등 5개 항목으로 재범주화 될 수 있었다. 둘째, 조경 민원이 가장 많이 제기되는 것이 녹지 및 가로수였으며, 다음으로 시설물, 보행로, 공원 순인 것으로 나타났다. 셋째, 각 항목별로 공공성과 조치용이성에 대한 분석을 실시한 결과 ‘시설물’, ‘가로 및 녹지’와 ‘보행로’, 등은 입주민과 전문가의 민원 인식이 공통적으로 나타났으나 공원에 대한 민원은 입주민과 전문가의 인식이 차이가 있는 것으로 나타났다. 넷째, 73개 민원 중 35개(47.9%)는 공공성이 높고 동시에 조치가 용이한 반면, 25개(34.2%) 민원은 개인적이고 동시에 조치가 어려운 사항으로 분석되어 이들 민원사항에 대해서는 설계단계에서부터 미리 점검을 하여 민원으로 인한 사업비의 추가 부담과 입주민들의 신뢰 저하 등의 문제를 최소화할 필요가 있다고 사료되었다.

주제어: 조경공사, 공기업 조경사업, 조경 민원, 민원 서비스

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

우리나라는 급속한 경제성장과 함께 도시화가 진행되었다. 도시의 인구가 급증하게 되면서 주택 문제가 대두되자, 정부는 공동주택을 건설하여 토지의 집약적 이용, 주택의 양적 공급 확대, 주거의 질적 수준 향상을 도모하여 왔다. 그러나 최근 주택시장은 공급자 중심의 시장에서 소비자 중심으로 급속히 변모하고 있다. 즉, 공급자가 일방적으로 제공함으로써 공급자 유도 하에 소비자가 제한적으로 선택하는 것에서부터 반대로 소비자의 선택적 요구에 따라 공급자가 서비스를 제공하는(홍형근, 2003) 양상으로 진행하고 있다.

특히 이 과정에서 조경공사에 있어서도 공동주택 소비자들의 민원은 폭발적으로 증가하는 현상을 보이고 있고, 이들 소비자들은 자신들의 요구를 지자체 및 LH, SH 등 공공시행사와 시공사에게 민원이라는 창구를 통해 지속적으로 제기하고 있는 실정에 있다. 이러한 조경공사의 민원 발생은 공급자에게 경제적 불이익은 물론, 공급자에 대한 불신과 기업 이미지 저하(박기창, 2003), 나아가 사회적 불화까지 발생시키는 폐해를 낳게 된다는 측면에서 매우 중요한 문제로 다가오고 있다. 따라서 향후 조경공사는 공급자인 시행사, 지자체 행정담당자 및 주민과의 협업 또는 거버넌스 구축을 통해 민원 문제를 조기에 해결할 수 있는 전략과 방법이 필요하다고 할 수 있다.

이와 같은 관점에서 본 연구는 LH공사, SH공사, 경기도시공사 등 공공기관의 아파트 조경공사에서 제기되었던 민원을 대상

으로 민원 유형별 입주민과 시행자 및 전문가의 인식 차이분석과 민원의 공공성 및 조치용이성을 실증분석을 통해 조경공사 민원의 특성을 밝혀냄으로써, 추후 조경계획 및 설계, 조경공사, 유지 및 관리 등 각 단계에서 주민참여에 의한 민원발생 저감 방안을 모색하기 위한 기초자료 제시를 목적으로 수행하였다.

II. 이론 고찰

1. 민원의 개념과 내용

1) 민원의 개념

민원의 사전적 의미는 당연한 권리로서 손해배상을 요구하는 것이다. 일반적으로 건설 분야에서 민원이란 변경된 사항에 대하여 계약자와 발주자 상호간의 합의할 수 없는 의견 불일치 상태를 말한다. 또한 계약 당사자 간에 어느 한쪽의 손실이나 피해에 대하여 보상을 청구하는 것뿐 아니라, 당사자들이 가지는 합당한 권리로서 손실을 보상 받을 수 있도록 하는 수단으로 볼 수 있다(대한주택공사, 1997).

2) 민원의 변화양상

우리나라의 시장구조가 생산자 중심에서 소비자 중심으로, 공급자 중심에서 수요자 중심으로, 정부 중심에서 국민 중심으로 변화하면서 민원의 성격도 함께 변화했다(오문순, 2010). 민원의 주요 변화 원인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 국민의 의식 변화와 시민운동 등으로 행정 서비스 만족도를 강조하면서 행정기관 중심의 일방적인 행정 처리에서

국민의 만족도를 강조하는 행정서비스 변화에 있다. 둘째, 민원 처리의 만족도가 행정기관 업무능력 평가의 주요 지표가 되면서 각 행정기관에서는 민원처리 만족도 평가를 활용하게 되었다. 셋째, 인터넷, 전화, 팩스 등의 정보통신기술 발달로 인해 국민과 행정기관 간 소통양식이 예전보다 다양해지고 신속화되면서 민원제기의 유연성이 확대되었다. 넷째, 집단적 이익을 확보하려는 집단 또는 지역 이기주의적 성격을 띤 다양한 이익의 표출로서의 민원이 나타나고 있다(정준금, 1999).

시대의 흐름에 발맞추어 변화하는 민원의 변화양상에 따라 아파트단지 조경사업에서도 다양한 민원이 발생하고 있다.

3) 민원의 유형구분

민원 유형을 살펴보면 민원의 책임 유무에 따른 유형으로 구분할 수 있다(이형근, 2010). 사업주체의 책임이 있는 민원으로 시공오류에 의한 것, 과대 과장광고에 의한 것, 부적절한 기존 계획 수정에 관한 것, 이상 세 가지로 분류할 수 있다. 사업주체의 책임이 없는 민원으로는 기존 이상의 품질 향상에 관한 것, 기존 계획에 포함되어 있지 않는 내용을 신규 설치하는 것, 고급화를 통한 자산 가치 상승을 요구하는 것, 부동산 투기 수익을 높이기 위한 것, 이상 네 가지로 분류할 수 있다.

2. 아파트단지 조경사업의 대상

조경사업은 입주민에게 휴식·모임·운동 및 놀이를 즐길 수 있는 옥외활동 장소를 마련해 주고, 아름다운 단지경관을 조성하여 건강하고 쾌적한 주거환경을 조성하여 공공복리의 증진에 기여함을 목적으로 한다. 아파트단지 조경사업은 크게 단지개발사업과 주택건설사업으로 구분할 수 있으며, 사업 내용별로는 식재, 조경시설물로 구분한다. 단지개발사업은 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」에 의한 공원, 녹지와 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 의한 광장, 보행자전용도로, 공공공지, 운동장, 자연형 하천, 가로수 등 국가나 지자체에 무상 귀속되는 도시계획시설의 단지개발사업과 주택 단지 내 조경 및 기타 부대 조경사업으로 한다(LH공사, 2012). 주택건설사업 기준의 조경 규정을 따르면 1층 공용 필로티를 설치하는 경우 단지면적 5% 범위에서 필로티 면적 1/2를 공제한 단지면적에서 30% 녹지를 확보하도록 하고 있다. 주택 외부공간에 대한 조경 시설은 크게 휴게소와 정원 등의 휴게시설, 놀이터 및 주민 운동시설, 텃밭이나 옥상조경 등의 녹지시설을 보다 포괄적으로 제공하도록 하고 있다(최경욱, 2007).

사업 내용별 대상인 식재공사는 인공성이 지배적인 공간에 자연식물 소재를 도입하여 단지 내 녹지공간을 제공하고, 계절감과 경관미를 창출함과 동시에 생태적으로 안정될 수 있도록 식재할 수량 산출, 수종 선정, 배식 등 일련의 과정을 고려한다. 조경 시설물공사는 입주민의 옥외활동을 위한 놀이 공간, 운동

공간, 휴게 공간, 보행 공간을 조성하며, 각종의 안내시설물, 관리시설물, 환경조형시설물 및 포장시설물을 기능과 미관이 발휘되도록 배치한다(한국조경학회, 2008).

3. 선행연구 고찰 및 시사점

민원 관련 선행연구는 주로 행정 분야에서 많이 나타나고 있었다. 신재욱(2002)의 경우 시대적·사회적 흐름에 따라 다양하게 발생하고 있는 건축 진정민원의 사례의 분석을 통하여 제도적 개선방안과 건축계획 시 반영 가능한 진정요인을 분석하였다. 박기관과 정재환(2012)은 화성시의 거주시민들을 대상으로 민원행정 서비스가 시민들의 만족도에 미치는 요인들을 분석하여, 각각의 요인들이 시민 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 요인분석과 회귀분석을 사용하여 검증하였다. 김미경과 김영희(2004)는 행정서비스의 수준을 제고하기 위해서는 먼저 서비스의 공급자인 행정측의 직무 만족도를 높여야 한다는 전제로 어떤 요인들이 공무원의 직무 만족도에 영향을 미치는지를 분석하였다. 성도경과 장철영(2005)은 전자매체를 통해 제공된 행정서비스가 국민수요에 얼마나 부합하는지, 고객 지향적 서비스에 가장 영향을 미치는 요인들을 대응성, 신속성, 개방성, 편의성, 정확성, 신뢰성 등을 중심으로 사례를 분석했다. 이형근(2010)은 공동주택 현장에 민원 제기의 주체로 새롭게 등장하고 있는 입주예정자들의 법적 권한 및 특성을 파악하고, 입주예정자와 일반적인 민원 차이를 분석했다. 이상의 선행연구의 시사점은 민원행정 시스템의 개선, 관공서 입장에서 국민을 위해 바꾸어야 할 개선사항 도출, 건축 민원 사례 원인 등을 밝혀야 함을 제시하고 있었다. 조경분야에서는 하자분석에 대한 연구는 진행되어 왔으나, 계획·설계, 시공 등의 단계에서 민원을 감소시키기 위한 선행연구가 이루어지고 있지 않았다. 조경 민원의 유형을 분석하고, 민원 해소를 위한 방법과 기초 자료 구축에 대한 연구가 필요하다는 시사점을 얻을 수 있었다.

III. 분석의 틀

1. 연구의 범위 및 대상

본 연구의 LH공사, SH공사, 경기도시공사의 아파트단지 조경사업에서 발생하는 민원을 대상으로 하였으며, 수집된 민원의 발생 시기는 2009년부터 2012년까지이다. 연구의 내용적 범위는 수집된 민원을 조경사업의 내용별로 유형을 구분하고, 민원의 내용을 공공성과 조치용성에 대해 분석하였다.

민원 분석의 신뢰성과 정확성을 확보하기 위해 민원행정 시스템이 체계화 되어 있는 공기업을 대상으로 시프트 민원콜과 같은 정보공개 청구를 통해 민원을 수집하였다. 공기업은 공동

주택사업의 대표성을 가지는 LH공사, 서울의 대표적인 공기업 SH공사, 수도권의 대표 공기업 경기도시공사로 하였다. 민원조사 대상지는 비교적 최근에 이루어진 단지를 중심으로 선정하였으며, LH공사는 판교신도시지구, SH공사는 은평지구, 장지지구, 강일지구, 상암지구, 우면지구 등 15개 지구, 경기도시공사는 광교신도시 공동주택 지구를 대상으로 하였다.

2. 설문문항 작성과 척도부여

672건의 아파트단지 조경민원을 범주화하기 위해 기준은 민원에서 나타나는 용어를 사용하였으며 범주화 기준은 공기업에서의 민원 행정서비스 처리 기준에 따라 분류한다. 본 연구에서 조사된 672건의 민원에 작성된 '민원 사유', '민원 내용'의 용어를 중심으로 한컴오피스 2010 프로그램을 활용하여 공통 용어를 추출하였다. 추출된 내용을 통해 민원을 범주화하는 과정을 수행하였고, 범주화된 민원내용을 바탕으로 하여 설문문항을 작성하였다. 본 설문 문항에 부여한 척도는 5점 리커트 척도(Likert scale)를 사용하였다.

3. 설문조사 및 분석방법

설문조사는 2013년 6월 19일부터 26일까지 실시하였다. 설문대상 중 입주민은 조경 민원을 수집한 아파트 단지과 비슷한 규모의 LH공사 가운·동탄지구, 경기도시공사 상현지구의 입주민 220명을 대상으로 하였다. 전문가는 조경 설계자, 민간 건설사 시공자, 경기도 화성시 공원녹지와 담당관 등 30명을 대상으로 하였다. 둘째, 설문조사 방법은 설문 조사자가 현장에서 입주민을 랜덤으로 설정하였으며, 아파트단지를 방문하여 인터뷰 조사를 병행함으로써 설문조사의 효율성을 높이고자 하였다. 셋째, 조사된 설문조사 결과 분석은 통계분석 프로그램인 SPSS 18.0을 활용하였다. 넷째, 분석방법으로는 빈도분석과 기술통계, 대응표본 T검증, IPA(Importance Performance Analysis)방법을 응용한 민원이 가지고 있는 '공공성'과 '조치용이성' 정도를 분석하는 틀로서 이용하였다(그림 1 참조).

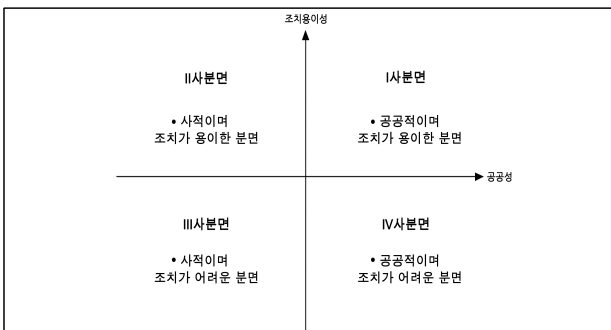


그림 1. IPA 분석방법을 활용한 분석도(4분면)

IV. 민원유형 분석 결과 및 고찰

1. 설문 응답자의 인구통계학적 특성

입주자 성별은 남자 115명(52.3%), 여성 105명(47.7%)으로 각각 나타났다. 연령분포는 30대 85명(38.6%)로 가장 많았고, 이어서 40대 73명(33.2%), 50대 53명(24.1%), 60대 이상 9명(4.1%) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 대졸 96명(43.6%)

표 1. 설문 응답자의 인구통계학적 특성

		구분	응답수(名)	빈도(%)
입주민	성별	여성	105	47.7
		남성	115	52.3
	연령	30대	85	38.6
		40대	73	33.2
		50대	53	24.1
		60대 이상	9	4.1
	최종학력	고졸	7	3.2
		전문대 졸	93	42.3
		4년제 대졸	96	43.6
		석사	23	10.5
		박사	1	0.5
	전문분야	전문직	36	16.4
		사무관리직	27	12.3
판매서비스직		29	13.2	
생산기술직		15	6.8	
자영업		37	16.8	
학생		13	5.9	
주부		41	18.6	
기타		22	10.0	
합계			220	100.0
전문가	성별	여성	6	20.0
		남성	24	80.0
	최종학력	전문대 졸	0	0.0
		4년제 대졸	12	40.0
		석사	17	56.7
		박사	1	3.3
	전문분야	발주 및 감독담당	6	20.0
		지자체 담당관	2	6.7
		계획 및 설계자	9	30.0
		시공 담당자	13	43.3
	실무경력	1~5년 미만	3	10.0
		5~10년 미만	10	33.3
		10~15년 미만	7	23.4
15년 이상		10	33.3	
합계			30	100.0

으로 가장 많았고, 전문대 졸업이 93명(42.3%)으로 많은 응답을 보였다. 직업은 고르게 분포하는 것으로 나타났다(표 1 참조).

전문가 설문 응답자의 인구통계학적 특성은 성별에서 남자 24명(80%), 여성 6명(20%)이었으며, 최종학력에서는 석사가 56.7%로 가장 많았다. 실무경력은 5~10년 미만, 15년 이상이 각각 10명(33.3%)으로 나타났고, 다음으로 10~15년 미만 7명(23.4%)이 분포하고 있었다. 전문분야로는 시공담당자 13명, 계획 및 설계자 9명, 발주 및 감독자 6명, 지자체 공무원 2명으로 나타났다(표 1 참조).

2. 민원의 유형 분류와 범주화

672건 민원은 범주화 과정을 통해 60건 공원 민원은 12건으로, 228건의 녹지 및 가로수 민원은 15건으로, 77건 보행로 민원은 11건으로, 155건 시설물 민원은 15건으로, 152건 기타 민원은 20건으로 압축해 볼 수 있었다. 그 결과 공기업에서 공급한 아파트단지 조경사업 민원은 73건으로 정리할 수 있었다(표 2 참조). 아파트단지 조경사업 민원을 공원, 녹지 및 가로수, 보행로, 시설물, 기타 5개 항목으로 범주화 되었다(표 2, 3 참조).

표 2. 민원사례 범주화 기준과 내용

분류(수)	빈도	민원사유 핵심용어	민원내용 정리 (설문내용)	
공원 (60)	2	식재	Q 1. 아파트 단지와 맞닿은 공원부분에 추가 식재 및 재 식재에 대한 요청	
	8	체육시설	Q 2. 공원 내에 녹화가 되어 있는 곳에 농구장이나 배드민턴장, 테니스장, 족구장 등 체육시설 설치를 요청	
	1	쓰레기통	Q 3. 현재 조성되어 있는 공원 내에 쓰레기통이 부족하여 추가 설치를 요청	
	7	시설정비	Q 4. 근린공원 내에 설치되어 있는 공연장(공연무대) 정비가 되고 있지 않아 빠른 시일 내에 정비 요청	
	3	포장재 변경	Q 5. 공원 체육시설 바닥에 페우레탄으로 되어 있는데, 친환경적이며 인체에 유해하지 않는 제품으로 변경을 요청	
	3	공원조성	Q 6. 현재 방치된 공유지가 있는데, 추가적으로 공원으로 조성하여 물놀이 장소 등으로 활용 요청	
	3	공원프로그램	Q 7. 아파트와 인접한 공원에 설치된 텃밭을 없애고 녹지를 조성해 달라는 요청	
	15	공원디자인 적용	Q 8. 사전에 제시된 공원디자인 컨셉과 전혀 맞지 않게 조성된 공원에 대한 재 조성 요청	
	2	공원공사	Q 9. 근린공원 공사 계획과 일정에 대한 정보 요청	
	5	공원시공	Q 10. 공원으로 조성되고 있다가 공사가 중지되어 있는 곳이 있어 빠른 완공을 해달라는 요청	
	7	공원청소	Q 11. 공원 관리에 있어 쓰레기 수거를 정기적으로 하여 공원이 깔끔하게 관리되는 것을 요청	
	4	생태하천	Q 12. 생태하천이라고 조성되는 경우가 있는데, 생태적 디자인을 적용할 때 인공적인 시설과 요소가 너무 많아, 생태환경을 전혀 느낄 수가 없어 부적합한 디자인이 아닌가라는 이의를 제기	
	녹지 및 가로수 (228)	36	완충녹지	Q 1. 도로변의 완충녹지대가 침하되어 완충녹지대 재정비와 추가 식재를 요청
		32	가로수 정비	Q 2. 현재 가로변에 있는 녹지가 많이 훼손되어 미관상으로 좋지 못해 추가 보완식재를 요청
		84	고사목 정비	Q 3. 주차장이라든지 아파트 단지 정문 주변 등에 고사목이 많아 제거 및 재 식재를 요청
41		수목관리	Q 4. 가로변 화단에 수목을 감고 있는 잡초 덩굴이 제거 및 병충해 예방 조치 요구와 제대로 식재되지 않은 꽃에 대한 관리를 요청	
6		수목위치	Q 5. 현재 가로변에 심겨져 있는 수목들의 위치가 이용하는데 불편함이 있어 수목 위치 변경을 요청	
11		수목민원 처리	Q 6. 조경수 하자 처리를 요청한 바 있는데, 처리가 늦어지고 있어 빠른 처리를 요청	
2		수종 건의	Q 7. 가로수와 녹지공간에 심겨진 수종이 원래 계획된 수종여부에 대한 확인 요청	
2		가로수 열매 관리	Q 8. 봄이나 가을철에 가로수 열매가 맺어 떨어지게 되는데, 이로 인해 길거리가 지저분하게 되는데 이에 대한 조치를 요청	
2		녹지축 연결	Q 9. 가로수나 녹지가 공원에 식재된 녹지들과 연결 및 녹지축 형성을 요청	
3		상가 가시권	Q 10. 가로수로 인해 상가의 간판이나 사인물이 보행자들에게 인지되지 못한다. 이에 대한 가로수 위치나 크기, 다른 수종, 다른 토지이용 변경 등을 요청	
3		일조권	Q 11. 아파트 단지내에 식재된 나무로 인해 일조권 침해를 보고 있어 나무를 제거해 달라는 요청	
1		시설물 가동	Q 12. 현재 가로변 녹지 공간에 분수대가 있는데, 운영을 하지 않고 있어 분수대 가동을 요청	
1		시설물 추가	Q 13. 조경녹지 공간에 이용자들이 즐길 수도 있고, 빗물저수조로도 이용 가능한 시설 설치를 요청	
3		옥상 녹화	Q 14. 아파트 옥상에 녹지를 조성하여 주민들이 이용할 수 있는 녹지공간으로 조성 요청	
보행로 (77)		1	토지이용 문의	Q 15. 아파트 단지 주변의 자연 녹지공간에서 농작물 경작의 합법성 여부 확인을 요청
	24	보행로 조성	Q 1. 이미 조성된 동선은 이용하기에 너무 불편하고, 이용자의 편의를 고려하지 않은 것으로 보여 새로운 보행로 조성 요청	
	10	보행로 정비	Q 2. 비가 온 뒤, 눈이 내리고 난 뒤 길을 걸어보면 보행로에 물이 고여 있고, 빙판길이 많이 보이므로 보행로 정비 요청	
	11	웬스 추가 및 정비	Q 3. 보행로 웬스가 훼손되거나 없는 구간이 있어 추가 설치 및 보수 작업 요청	
	1	자전거도로 정비	Q 4. 자전거도로의 경사도가 이용하기에 불편한 구간이 있어 확인 후 재정비 요청	
5	시설물 정비	Q 5. 조경석이나 시설물이 보행로에 이탈되어 있는 경우에 대한 관리 및 조치 요청		

(표 2. 계속)

보행로 (77)	1	시설물 위치 변경	Q 6. 보행로에 설치되어 있는 블라드의 위치가 보행하는데 불편함이 있으니 위치를 변경해 달라는 요청
	7	보행교 설치	Q 7. 아파트 단지 사이에 소통할 수 있는 동선이 없어 보행교를 설치해 달라는 요청
	3	보행교 정비	Q 8. 실개천이 흐르는 곳에 보행교가 설치되어 있는데, 파손된 채 방치되어 있는 시설에 대한 원상 복구를 요청
	4	도로포장 불량	Q 9. 보행도로의 포장 상태가 불량하여 걸어 다닐 때 불편함이 있는 것에 대한 조치 요청
	5	계단 설치	Q 10. 보행로를 통해 조경을 할 때가 있는데, 보행로 사이사이에 계단을 설치하는 등 다양한 보행로를 만들어 달라는 요청
	6	진입로 정비	Q 11. 단지 진입을 위해 조성된 보행로 공사의 마무리가 제대로 시행되지 못하는데 대한 재시공 요청
시설물 (163)	10	시설물 변경	Q 1. 아파트 단지 내 놀이터에 조성된 조형물이 아이들이 이용하면서 위험한 요소로 느껴지는데, 기존의 조형물 대신 다른 것을 변경으로 요청
	22	시설물 정비	Q 2. 놀이시설 중에서 파손된 것이 있는데, 시설물을 일제히 확인하여 파손된 것에 대한 즉각 조치 요청
	53	시설물 추가	Q 3. 어린이 놀이시설을 다양화하고, 어린이 공간 및 여성 이용이 높은 공간에는 방범시설을 추가적으로 설치해 달라는 요청
	7	수경시설 정비	Q 4. 실개천 하수구 수문이 열려 있는 상태로 방치되고 각종 수경시설물의 정비가 필요한 곳이 보여지는데, 안전사고 예방 차원에서 정비 조치 요청
	10	시설물 문의	Q 5. 수경 시설물에서 이용하는 물은 지하수인지 수도물인지 확인 요청
	11	시설물 가동	Q 6. 수경 시설물에 물이 흐르지 않는 시설이 많아 이용률도 떨어지고 방치되어 있는 곳은 미관상 좋지 않아 시설 가동 계획에 대한 문의 요청
	20	시설물 도입 반대	Q 7. 아파트 단지 내 공공화장실 설치에 대한 반대 요청
	5	공사 문의	Q 8. 시설물의 규모가 원래 계획대로 조성되었는지에 대한 확인 요청
	4	포장재 정비	Q 9. 시설물과 바닥이 만나는 부분의 포장재가 많이 훼손되어 있는 것에 대한 보수 요청
	1	포장재 변경	Q 10. 어린이 놀이시설의 바닥 포장재를 친환경 제품으로 교체해달라는 요청
	3	청소	Q 11. 횡단보도 표지판이나 시설물 주변의 안내판 등이 정비 및 관리가 되지 않고 있는데 대한 주기적 관리 요청
	11	분묘이장	Q 12. 곳곳에 묘지가 있는데 대한 분묘 이장 요청
	1	공사 관리	Q 13. 공사 중인 놀이터나 시설물 공사장 관리가 잘 되지 않아 아이들이 쉽게 드나들 수 있게 되어 있어 공사장 안전관리에 대한 요청
	기타 (144)	1	자료 요구
4		특화 계획	Q 15. 단지 내 시설물 디자인을 특화하여 다른 곳과 차별화 된 곳으로 인식되게끔 해달라는 요청
4		수목 추가	Q 1. 학생들의 통학로 정비가 제대로 되어 있지 않고, 조경공간에도 수목 식재가 미비한 것으로 보여 조치 요청
6		통로조성	Q 2. 아파트 단지나 공원 등에 나타나는 사면에 보행로 조성과 사면 침식 방지를 위한 조치 요청
4		시설물 변경	Q 3. 아파트 단지나 공원에 조성한 펜스 대신 자연물(식재)을 통해 경계를 구분하자는 요청
21		시설물 정비	Q 4. 아파트 단지 내 유수지 정비가 되지 못하고 있어 오염물질 유입에 대한 조치 요청
8		시설물 추가	Q 5. 야생 동물들이 다닐 수 있는 육교, 즉 생태다리 등을 조성해서 친환경 주거단지가 될 수 있도록 조치 요청
3		시설물 가동	Q 6. 하천 주변 가로등에 설치된 방송시설은 있으나, 무용지물인 것 같아 활용할 수 있는 조치 요청
2		시설물 관리	Q 7. 수경시설물에서 겨울에 물이 나오고 있어 주변 바닥이나 보행로가 빙판길이가 되는 경우가 발생하므로 이에 대한 조치 요청
3		시설물 설치 반대	Q 8. 자연장지(납골시설) 조성 설치를 반대하는 의견
11		차폐시설	Q 9. 아파트 단지에서 근거리에 위치한 묘지가 있는데, 그 사이에 차폐할 수 있는 것으로 조치 요청
15		프라이버시 확보	Q 10. 저층입주민들은 소음 및 방범 문제에 노출되어 있다. 그리고 외부 통행자들에게 프라이버시가 침해되고 있어, 차폐할 수 있는 담장 등의 시설 설치 요청
1		안전 확보	Q 11. 아파트 단지 주변에 있는 공터에 불법주차차량이 많아 야간에 범죄 발생 우려되므로 이에 대한 조치 요청
1		특화 계획	Q 12. 아파트 벽면의 사인물이나 단지 내의 각종 안내판 등을 특화된 디자인으로 해달라는 요청
17	청소	Q 13. 아파트 단지 내에 방치되는 쓰레기 및 단지 주변의 전봇대를 제거해 달라는 요청	
23	공사문의	Q 14. 주택(아파트 단지) 공사 진행에 따른 조경공사 진행 세부사항에 관한 정보 요청	
5	예산 문의	Q 15. 식재공사와 포장공사에 대한 공사 진행 과정과 식재공사와 포장공사 예산 공개 요청	
4	피해대책	Q 16. 곳곳에 공사 중단된 곳이 있는데, 예정된 공기를 맞추지 못하게 될 경우 피해대책에 대한 정보공개 요청	
8	공사 불만	Q 17. 공사를 진행하고 있는 과정에서 공사에 대한 정보를 요청했으나, 조경팀에 대한 불친절한 응대에 대한 개선 요청	
3	용도변경	Q 18. 도시농업이 가능한 텃밭을 조성하기보다는 공원 조성을 요구하는 조경공사 요청	
2	토지이용 문의	Q 19. 단지 주변에 공터로 비워져 있는 곳에는 어떤 시설이 입주하는지에 대한 문의 요청	
3	민원 답변	Q 20. 민원을 제기했으나 조치 가능 여부에 대한 답변도 없고, 오랜 시간이 지나도 답변이 없어 이에 대한 이의 제기	

표 3. 공공기관별 아파트단지 조경사업의 내용별 민원 구분

구분	공원	녹지 및 가로수	보행로	시설물	기타	합계	
범주화된 민원수	12	15	11	15	20	73	
LH공사 (58)	횟수(건)	3	11	9	27	8	672
	비율(%)	5	19	15	47	14	
SH공사 (550)	횟수(건)	26	207	62	122	133	
	비율(%)	5	38	11	22	24	
경기도시공사(60)	횟수(건)	31	10	6	6	11	
	비율(%)	48	16	9	9	18	

3. 민원의 공공성과 조치용이성 분석

1) 민원 유형의 종합분석

아파트단지 조경사업 민원을 공원, 녹지 및 가로수, 보행로, 시설물, 기타로 분류한 전체 내용에 대한 민원의 공공성과 조치용이성을 평균값을 측정하여 분석하였다. 입주민과 전문가가 인식하는 민원 특성은 시설물, 녹지 및 가로수, 기타는 공통적으로 나타났으나 공원과 보행로에 있어서 각각의 평가 값이 상이하게 나타났다. 전체적으로 민원에 대한 인식이 입주민들은 민원 내용이 전문가보다 상대적으로 덜 공공적이고 조치가 조금 더 용이하다고 판단하고 있었다.

입주민 민원 인식 중 먼저 민원의 공공성은 공원이 3.35로 응답하고 있어 다른 항목에 비해 상대적으로 공공적이라고 인식하고 있었으며, 다음으로 보행로 3.31, 시설물 3.27, 녹지 및 가로수 3.21, 기타 3.13의 순으로 나타나고 있었다. 조치용이성에 대한 인식은 시설물이 3.12로 응답하고 있어 가장 조치가 용이한 것으로 나타났으며, 녹지 및 가로수와 기타가 3.06, 공원과 보행로가 3.05 순으로 나타났다(그림 2 참조). 전문가 민원 인식에 있어 민원의 공공성은 보행로가 3.49의 값으로 나타나 다른 민원 항목들에 비해 상대적으로 공공적인 것으로 평가되었다. 공원 3.43, 시설물 3.38, 녹지 및 가로수 3.18, 기타 3.00의 결과를 보였다. 조치용이성에 대한 인식은 시설물이 3.09로 가장 조치가 용이한 것으로 나타났으며, 공원 2.96, 녹지 및 가로수와 기타가 2.93, 보행로 2.91, 기타 2.90 순으로 나타났다(그림 3 참조).

입주민과 전문가 민원 유형의 4분면 종합분석 결과 시설물 민원은 공공적이고 조치가 용이한 1사분면, 가로수 및 기타 항목의 민원은 사적이고 조치가 어려운 3사분면, 보행로에 관한 민원은 공공적이고 조치가 어려운 민원인 4사분면에 공통적으로 나타났다. 특히 공원에 대한 민원은 입주민과 전문가의 인식이 상이하게 나타나고 있었다. 이러한 차이는 전문가들이 설계한 공원 즉, 불특정 다수의 다양한 프로그램과 시설들에 대해 이용자가 만족을 못하고 있다는 점을 시사하고 있다고 할 수 있다. 향후 공원 계획 및 설계, 시공, 유지관리에 있어 주민

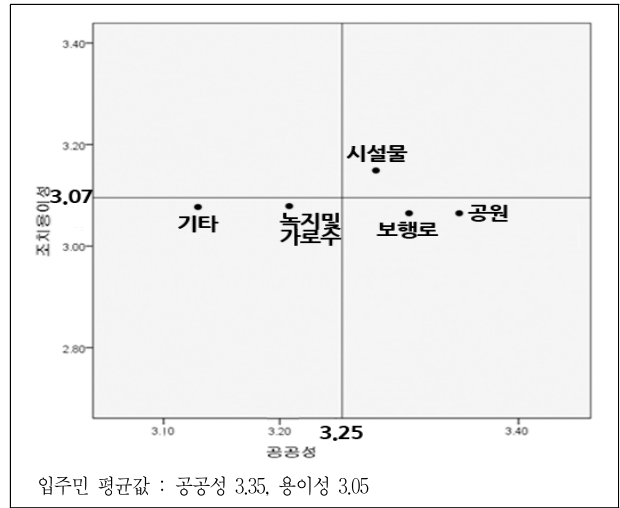


그림 2. 민원 유형의 4분면 종합분석도(입주민)

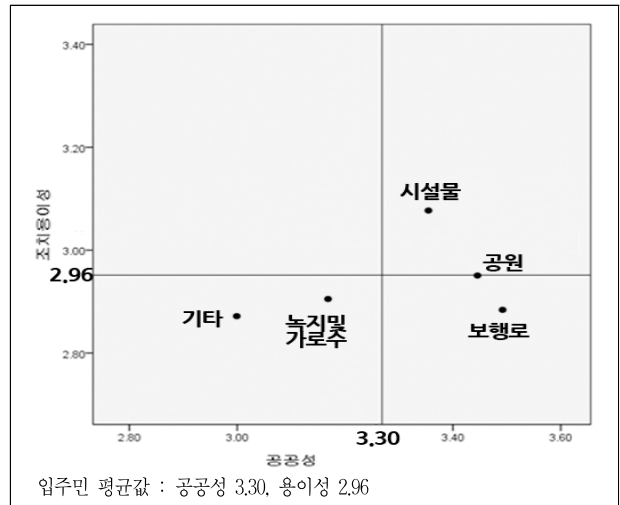


그림 3. 민원 유형의 4분면 종합분석도(전문가)

참여나 사전 정보 공개 등을 통해 서로의 집단을 이해하고 소통하는 단계가 필요함을 역설적으로 설명하고 있다고 할 수 있다.

2) 각 시설의 민원 유형 분석

(1) 공원

공원 민원유형 12건에 대한 '공공성'과 '조치 용이성' 분석을 실시하기 위해 척도의 평균값 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 그리고 항목별 '공공성'과 '조치 용이성'의 차이검증을 위해 대응표본 t검증을 실행하였다. 12개 항목 신뢰도분석 결과, 크론바흐 알파(Cronbach α) 값이 0.896으로 나타나 항목의 신뢰도가 확보되었다. 기술분석 결과, 입주민 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.35로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 3.05의 값으로 나타났다. 전문가 민

원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.43로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 2.96의 값으로 나타났다(그림 4, 5 참조).

공원 관련 민원 항목 간 차이의 분석 결과, Q Pa3, Q Pa7, Q Pa9 이상 3개 항목이 '공공성 여부'와 '조치 용이성'에 관한 의견에 차이가 없는 것으로 나타났고, 그 외의 항목은 의견의 차이가 있는 것으로 나타났다(표 4 참조). 민원의 공공성과 조치 용이성에 있어 공통적으로 인식하는 것은 '쓰레기통 추가(Q Pa3)', '텃밭조성보다 공원조성(Q Pa7)', '공원조성에 관한 정보제공(Q Pa9)' 이상 3개의 민원이 있었다.

민원의 공공성과 조치용이성에 있어 입주민과 전문가의 인식 차이를 나타내는 것은 '아파트 주변 공원 추가식재(Q Pa1)', '체육시설 설치(Q Pa2)', '공원장 정비(Q Pa4)', '체육시설 바

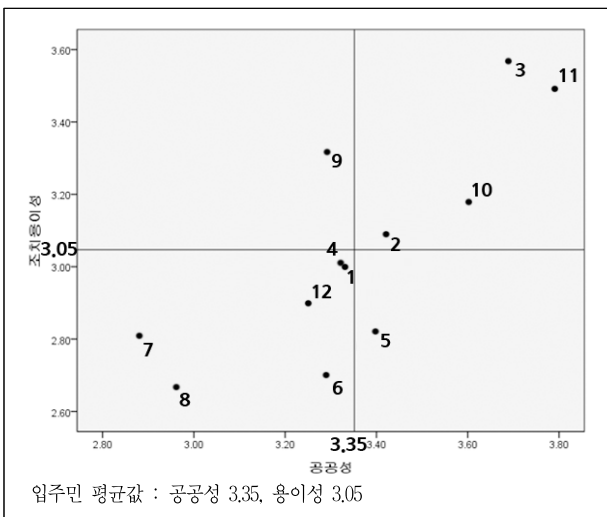


그림 4. 공원 민원 유형의 4분면 분석도(입주민)

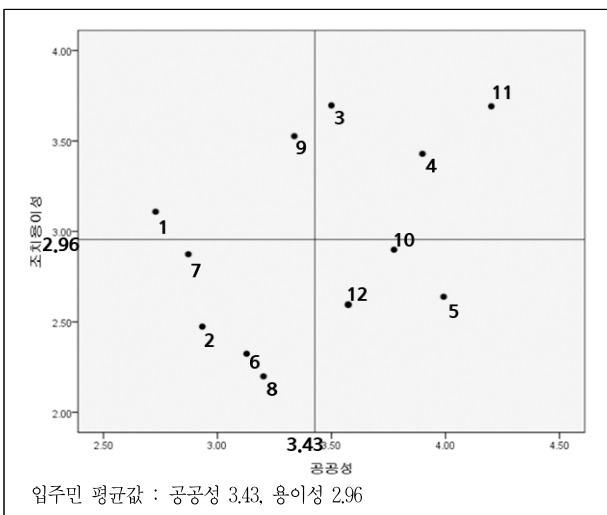


그림 5. 공원 민원 유형의 4분면 분석도(전문가)

표 4. 공원 민원에 관한 통계값

공원 관련 민원사례	공공성 여부		조치 용이성		t-value(p)
	평균	표준편차	평균	표준편차	
Q Pa1, 식재	3.33	.802	3.00	.669	5.166*
Q Pa2, 체육시설	3.42	.916	3.09	.798	4.673*
Q Pa3, 쓰레기통	3.69	.878	3.57	.901	1.936
Q Pa4, 시설정비	3.32	.875	3.01	.788	4.739*
Q Pa5, 포장재변경	3.40	.884	2.82	.817	8.286*
Q Pa6, 공원조성	3.29	.924	2.70	.931	7.330*
Q Pa7, 공원프로그램	2.88	1.051	2.81	.865	.802
Q Pa8, 공원디자인	2.96	1.044	2.67	.883	3.426*
Q Pa9, 공원공사	3.29	.967	3.32	.911	-.391
Q Pa10, 공원시공	3.60	.914	3.18	.898	5.265*
Q Pa11, 공원청소	3.79	.863	3.49	.873	4.297*
Q Pa12, 생태하천	3.25	.895	2.90	.746	4.476*
전체 평균	3.35		3.05		-

* : $p < 0.05$ ($|t| > 1.96$), Cronbach $\alpha = 0.896$

탁포장재 교체(Q Pa5)', '공유지 활용(Q Pa6)', '공원계획 컨셉과 맞는 공원조성(Q Pa8)', '중지된 공사 완공 요청(Q Pa10)', '쓰레기 정기적인 수거(Q Pa11)', '생태하천 디자인(Q Pa12)'로 9개 항목에서 조경 전문가와 입주민의 인식 차이가 있는 것으로 나타났다. 공원에서 나타나고 있는 민원은 공공적인 내용을 담고 있기보다는 개인적인 요구와 필요를 개진하는 내용이 높은 비중을 차지하고 있었다. 그리고 조성된 공원과 공원계획도 및 조감도와와의 일치성 여부를 제기하는 민원에 대한 조치는 공원 계획 및 시공전문가들이 공원 조성사업 단계별로 공원 조성 과정에 대한 정보 제공이 필요할 것으로 판단된다.

(2) 녹지 및 가로수

녹지 및 가로수 민원유형 15개 항목의 신뢰도 분석 결과, 크론바흐 알파(Cronbach α) 값이 0.813으로 나타나 항목의 신뢰도는 확보되었다. 기술분석 결과, 입주민 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.21로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 3.06의 값으로 나타났다. 전문가 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.18로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 2.93의 값으로 나타났다(그림 6, 7 참조).

녹지 및 가로수 민원 유형들의 차이 분석 결과 녹지 및 가로수 관련 민원 항목 Q G4, Q G5, Q G6, Q G7, Q G8, Q G11, Q G12, Q G14, Q G15 이상 9개 항목에서 '공공성 여부'와 '조치 용이성'에 관한 의견에 차이가 없는 것으로 나타났고, 그 외의 항목은 의견의 차이가 있는 것으로 나타났다(표 5 참조).

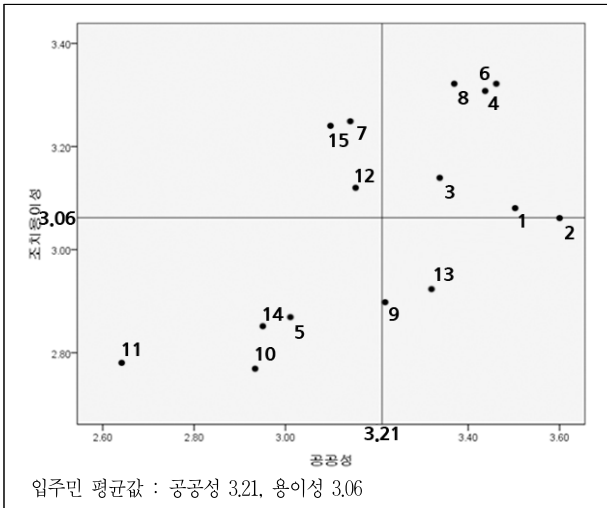


그림 6. 녹지 및 가로수 민원 유형의 4분면 분석도(입주민)

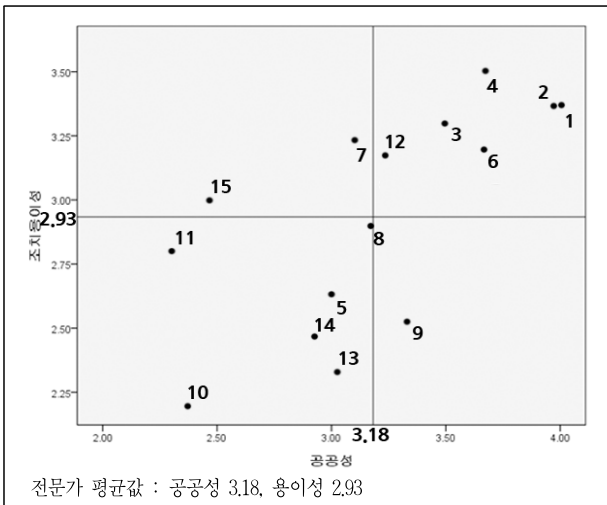


그림 7. 녹지 및 가로수 민원 유형의 4분면 분석도(전문가)

녹지 및 가로수 민원의 공공성과 조치용이성에 있어 공통적으로 인식하는 것은 '수목관리(Q G4)', '수목위치(Q G5)', '수목관련 민원원처리(Q G6)', '수종관리(Q G7)', '가로수 열매 관리(Q G8)', '수목에 의한 일조권 문제(Q G11)', '가로수 주변 시설물 관리(Q G12)', '옥상녹화(Q G14)', '토지이용 문의(Q G15)' 이상 9개였다. 민원의 공공성과 조치용이성에 있어 입주민과 전문가의 인식 차이를 나타내는 것은 '완충녹지정비(Q G1)', '훼손 녹지 정비(Q G2)', '고사목 제거(Q G3)', '녹지축 연결(Q G9)', '가로수 위치와 수종 변경(Q G10)', '녹지공간을 빗물저수조 이용(Q G13)' 등 6개 항목에서 조경 전문가와 입주민의 인식 차이가 있는 것으로 나타났다.

녹지 및 가로수 민원 내용은 공원 민원과는 다르게 공공적이면서 조치가 용이한 민원 항목의 분포가 높게 나타나고 있는

표 5. 녹지 및 가로수 민원에 관한 통계값

녹지 및 가로수 관련 민원사례	공공성 여부		조치 용이성		t-value(p)
	평균	표준편차	평균	표준편차	
Q G1. 완충녹지	3.50	.819	3.08	.723	6.305*
Q G2. 가로수정비	3.60	.767	3.06	.800	7.217*
Q G3. 고사목정비	3.34	.863	3.14	.784	2.743*
Q G4. 수목관리	3.44	.828	3.31	.769	1.785
Q G5. 수목위치	3.01	.975	2.87	.836	1.923
Q G6. 수목민원처리	3.46	.903	3.32	.782	1.740
Q G7. 수종 건의	3.14	.999	3.25	.849	-1.403
Q G8. 열매관리	3.37	.982	3.32	.896	.615
Q G9. 녹지축 연결	3.22	.804	2.90	.814	4.627*
Q G10. 상가 가시권	2.93	1.000	2.77	.847	2.194*
Q G11. 일조권	2.64	.971	2.78	.860	-1.857
Q G12. 시설물 가동	3.15	.953	3.12	.894	.433
Q G13. 시설물 추가	3.32	.849	2.92	.795	5.856*
Q G14. 옥상녹화	2.95	1.035	2.85	.786	1.135
Q G15. 토지이용 문의	3.10	.909	3.24	.817	-1.864
전체 평균	3.21		3.06		-

* : $p < 0.05$ ($|t| > 1.96$), Cronbach $\alpha = 0.813$

것이 특징이다. 민원 내용 중에서 녹지 및 가로수의 배치와 크기로 인해 상가의 가시권에 부정적인 영향을 끼쳐, 수종 배치 간격과 토지이용 변경을 요구하는 민원에 대해서는 가로수 계획 및 유지 관리에 대한 조치가 별도로 마련되어야 할 필요가 있다고 사료된다.

(3) 보행로

보행로 민원 관련 11개 항목을 대상으로 신뢰도 분석을 실시한 결과, 크론바흐 알파(Cronbach α)값은 0.932로 높은 값을 나타내고 있어 모든 항목을 만족시키고 있었다. 기술분석 결과, 입주민 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.31로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 3.05의 값으로 나타났다. 전문가 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.49로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 2.19의 값으로 나타났다(그림 8, 9 참조). 보행로 관련 민원항목 간 차이의 분석 결과, Q R6, Q R7 이상 2개 항목에서 '공공성 여부'와 '조치 용이성'에 관한 의견에 차이가 없는 것으로 나타났고, 그 외의 9개 항목은 의견의 차이가 있는 것으로 나타났다(표 6 참조).

민원의 공공성과 조치용이성에 있어 공통적으로 인식하는 것은 '시설물 위치 변경(Q R6)', '보행로 설치(Q R7)' 이상 2개 민원이 있었다.

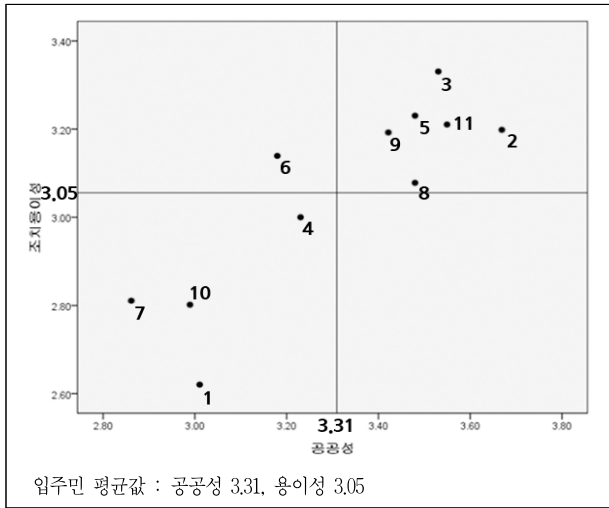


그림 8. 보행로 민원 유형의 4분면 분석도표(입주민)

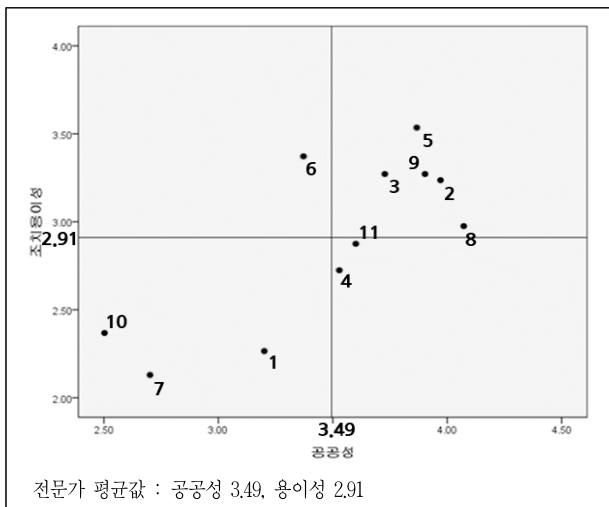


그림 9. 보행로 민원 유형의 4분면 분석도(전문가)

민원의 공공성과 조치용이성에 있어 입주민과 전문가의 인식 차이를 나타내는 것은 '새로운 보행로 개설(Q R1)', '보행로 정비(Q R2)', '펜스 설치(Q R3)', '자전거 경사도 정비(Q R4)', '보행시설물 정비(Q R5)', '파손된 보행교 정비(Q R8)', '보행로 포장 불량 조치(Q R9)', '다양한 보행로 조성(Q R10)', '보행로 미흡한 부분 재시공(Q R11)' 이상 9개 항목으로 나타났다. 보행로 관련 민원 내용 중에서 아파트 단지를 연결하는 보행로 설치는 조경사업 단지별로 시기와 계획 및 시행사가 다르기 때문에 전문가들은 조치가 어렵다고 보았으나, 입주민은 쉽게 조치할 수 있는 것으로 인식하고 있었다. 이는 설계 단계부터 아파트 조경사업 대상지 주변 단지 및 공원, 녹지공간과의 보행동선을 파악하여 어디에서든 접근이 원활하게 될 수 있도록 계획에 반영되어야 할 것으로 사료된다.

표 6. 보행로 민원에 관한 통계값

보행로 관련 민원사례	공공성 여부		조치 용이성		t-value(p)
	평균	표준편차	평균	표준편차	
Q R1. 보행로 조성	3.01	1.000	2.62	.775	5.380*
Q R2. 보행로 정비	3.67	.779	3.20	.792	6.854*
Q R3. 펜스 추가, 정비	3.53	.846	3.33	.705	3.029*
Q R4. 자전거도로 정비	3.23	.924	3.00	.718	3.102*
Q R5. 시설물 정비	3.48	.878	3.23	.772	3.868*
Q R6. 시설물 위치변경	3.18	.878	3.14	.758	.632
Q R7. 보행교 설치	2.86	.957	2.81	.788	.672
Q R8. 보행교 정비	3.48	.934	3.08	.720	6.165*
Q R9. 도로포장	3.42	.890	3.19	.815	3.347*
Q R10. 계단 설치	2.99	1.060	2.80	.768	2.705*
Q R11. 진입로 정비	3.55	.824	3.21	.692	5.115*
전체 평균	3.31		3.05		-

* : $p < 0.05$ (|t| > 1.96), Cronbach $\alpha = 0.932$

(4) 시설물

시설물 민원 관련 15개 항목을 대상으로 앞의 민원 유형과 같은 분석 과정을 실시하였다. 신뢰도분석 결과, 크론바흐 알파(Cronbach α) 값은 0.802로 높은 값을 나타내고 있었다.

기술분석 결과, 입주민 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.27로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 3.12의 값으로 나타났다. 전문가 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.38로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 3.09의 값으로 나타났다(그림 10, 11 참조). 시설물 관련 민원항목 간 차이의 분석 결과 Q F5, Q F10, Q F14 이상 3개 항목에서 '공공성 여부'와 '조치 용이성'에 관한 의견에 차이가 없는 것으로 나타났고, 그 외의 12개 항목은 의견의 차이가 있는 것으로 나타났다(표 7 참조).

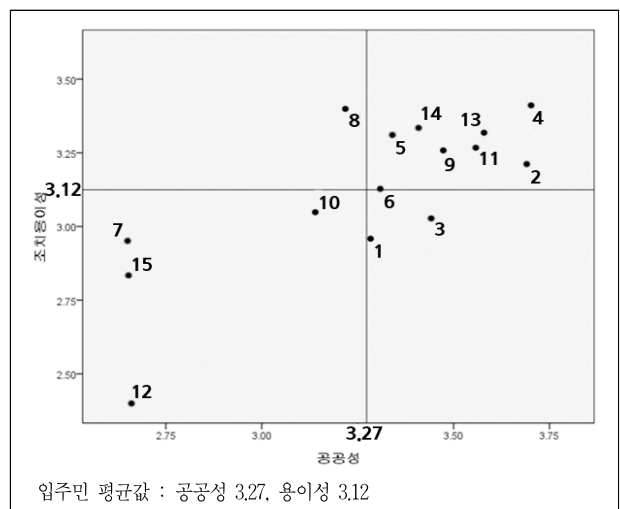


그림 10. 시설물 민원 유형의 4분면 분석도(입주민)

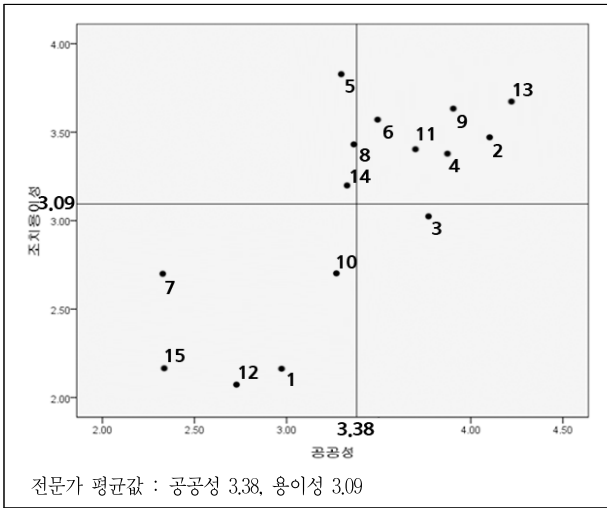


그림 11. 시설물 민원 유형의 4분면 분석도(전문가)

표 7. 시설물 민원에 관한 통계값

시설물 관련 민원사례	공공성 여부		조치 용이성		t-value(p)
	평균	표준편차	평균	표준편차	
Q F1. 시설물 변경	3.28	.922	2.96	.723	4.402*
Q F2. 시설물 정비	3.69	.808	3.21	.716	6.930*
Q F3. 시설물 추가	3.44	.580	3.03	.779	5.880*
Q F4. 수경시설 정비	3.70	.704	3.41	.713	5.017*
Q F5. 시설물 문의	3.34	.930	3.31	.773	.386
Q F6. 시설물 가동	3.31	.857	3.13	.836	2.441*
Q F7. 시설물 도입	2.65	1.024	2.95	.787	-3.739*
Q F8. 공사 문의	3.22	.864	3.40	.743	-2.622*
Q F9. 포장재 정비	3.47	.773	3.26	.742	3.309*
Q F10. 포장재 변경	3.14	.985	3.05	.840	1.159
Q F11. 청소	3.56	.828	3.27	.719	5.163*
Q F12. 분묘이장	2.66	1.137	2.40	.947	3.295*
Q F13. 공사관리	3.58	.832	3.32	.817	3.840*
Q F14. 자료요청	3.41	.884	3.34	.768	.963
Q F15. 특화계획	2.65	.993	2.83	.842	-2.309*
전체 평균	3.27		3.12		-

* : $p < 0.05$ ($|t| > 1.96$), Cronbach $\alpha = 0.802$

민원의 공공성과 조치용이성에 있어 공통적으로 인식하는 것은 '수경시설물의 운영(Q F5)', '시설물과 포장재 경계부(Q F10)', '시설물계획 자료 요청(Q F14)' 이상 3개 민원이 있었다. 민원의 공공성과 조치용이성에 있어 '위험한 조형물 제거(Q F1)', '파손된 시설물 조치(Q F2)', '놀이시설 다양화와 방법시설 설치(Q F3)', '수경시설 정비 및 가동(Q F4)', '공중화장실 설치(Q F7)', '시설물 바닥포장재 보수(Q F9)', '표지판 정비(Q F11)', '분묘 이장(Q F12)', '특화 디자인 시설물로 교체(Q F15)' 등 12개 항목에서 조경 전문가와 입주민의 인식 차

이가 있는 것으로 나타났다.

시설물 관련 민원 중에서 공공화장실 설치 반대, 분묘 이장 요청, 단지 내 특화디자인 적용, 이 세 가지 내용은 아파트 단지의 동별, 부분 거주자들의 문제로 집단 민원의 성격을 띠는 것이었다. 아파트 단지 조경계획 단계부터 입주민과 이용자에 대한 점검 및 검토를 하는 단계를 마련하여 향후에는 사전에 문제를 최소화 할 수 있도록 할 필요가 있다고 사료된다.

(5) 기타

수집된 자료에서 가장 높은 빈도를 차지하고 있는 기타 민원 관련 20개 항목을 대상으로 신뢰도 분석을 실시하였고, 그 결과 크론바흐 알파(Cronbach α) 값이 0.880으로 높게 나타나, 설문항목의 신뢰성을 확보할 수 있었다.

기술분석 결과, 입주민 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.13로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 3.06의 값으로 나타났다. 전문가 민원인식은 '민원의 공공성' 여부 항목의 전체 평균값이 3.00로 나타났고, '민원의 조치 용이성' 항목의 평균값 2.90의 값으로 나타났다(그림 12, 13 참조).

기타 민원 인식에 대한 차이 분석의 결과, 과반 수 이상인 11개의 항목에서 차이가 없는 것으로 나타났고, 나머지 9개 항목에서만 '공공성'과 '조치 용이성'에서 차이가 있는 것으로 나타났다(표 8 참조).

민원의 공공성과 조치용이성에 있어 공통적으로 인식하는 것은 '펜스 등 시설물 변경(Q P3)', '납골시설 조성반대(Q P8)', '협오경관 차폐요구(Q P9)', '아파트 단지 청소(Q P13)', '조경 공사관련 정보 요구(Q P14)', '공사예산 공개 요청(Q P15)', '예정공기 불이행시 피해대책 요구(Q P16)', '직원의 불친절(Q P17)', '텃밭대신 공원조성(Q P18)', '공유지 활용(Q P19)', '민

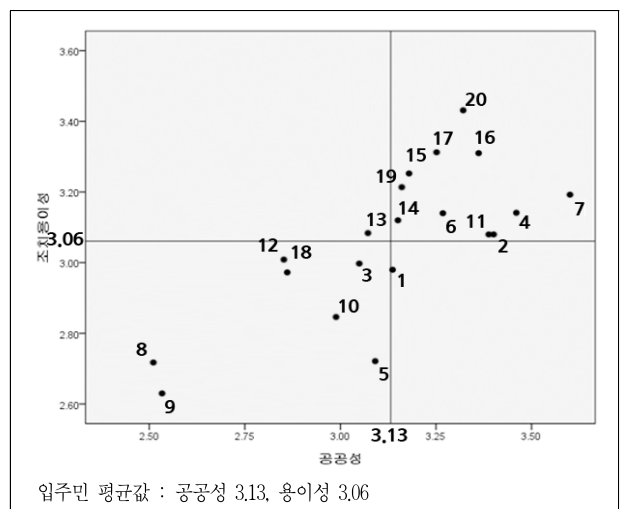


그림 12. 기타 민원 유형의 4분면 분석도(입주민)

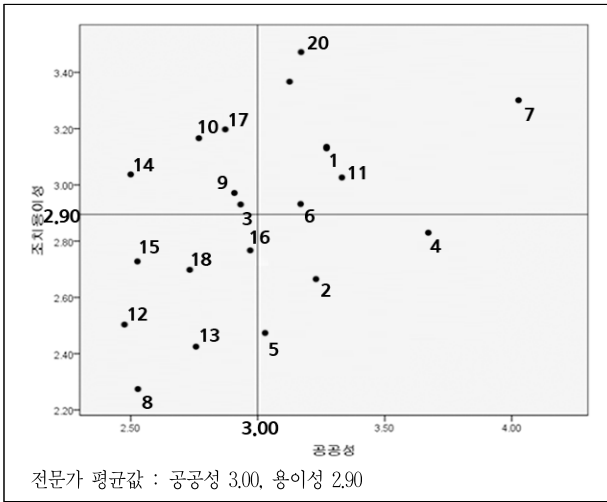


그림 13. 기타 민원 유형의 4분면 분석도(전문가)

표 8. 기타 민원에 관한 통계값

기타 관련 민원사례	공공성 여부		조치 용이성		t-value(p)
	평균	표준편차	평균	표준편차	
Q P1. 수목 추가	3.14	.794	2.98	.715	2.326*
Q P2. 통로 조성	3.40	.762	3.08	.714	4.952*
Q P3. 시설물 변경	3.05	.815	3.00	.705	.631
Q P4. 시설물 정비	3.46	.772	3.14	.723	4.474*
Q P5. 시설물 추가	3.09	.970	2.72	.817	4.890*
Q P6. 시설물 가동	3.27	.809	3.14	.702	2.050*
Q P7. 시설물 관리	3.60	.813	3.19	.820	6.195*
Q P8. 시설물 설치반대	2.51	.963	2.72	1.243	-1.338
Q P9. 차폐시설	2.53	.995	2.63	.874	-1.331
Q P10. 프라이버시 확보	2.99	.963	2.85	.794	1.752*
Q P11. 안전 확보	3.39	.903	3.08	.829	4.200*
Q P12. 특화 계획	2.85	.996	3.01	.857	-2.067*
Q P13. 청소	3.07	.953	3.08	.829	-.121
Q P14. 공사 문의	3.15	.860	3.12	.825	.432
Q P15. 예산 문의	3.18	.846	3.25	.713	-1.043
Q P16. 피해대책	3.36	.903	3.31	.808	.708
Q P17. 공사 불만	3.25	.996	3.31	.884	-.729
Q P18. 용도 변경	2.86	.995	2.97	.734	-1.596
Q P19. 토지이용 문의	3.16	.881	3.21	.779	-.651
Q P20. 민원 답변	3.32	.993	3.43	.855	-1.403
전체 평균	3.13		3.06		

* : $p < 0.05$ (| t | > 1.96), Cronbach $\alpha = 0.880$

원 답변의 내용(Q P20)' 이상 11개 민원이 있었다. 민원의 공공성과 조치용이성에 있어 '통학로 정비(Q P1)', '사면 보행로 조성(Q P2)', '유수지 오염물 조치(Q P4)', '친환경주거단지 조성(Q P5)', '가로시설물 활용(Q P6)', '겨울철 빙판길 조치(Q

P7)', '방범등 설치(Q P10)', '범죄예방 시설 설치(Q P11)', '단지 내 특화 디자인 도입(Q P12)' 이상 9개 항목에서 조경 전문가와 입주민의 인식 차이가 있는 것으로 나타났다.

기타 민원 중에서 친환경 단지 조성을 위한 시설물 추가, 도시 텃밭보다는 공원 조성을 요구하는 것은 전문가들이 입주민의 이용 선호나 행태를 사전에 이해하지 못한 부분으로 인해 민원이 제기된 것으로 판단된다. 향후 이러한 문제가 반복되지 않기 위해서는 아파트 단지 조경사업 초기 단계에서 입주민의 선호와 요구사항 등을 파악하여 계획에 반영할 수 있도록 해야 할 것이다.

V. 결론

본 연구 공기업의 아파트단지 조경사업에서 발생하는 민원 내용을 조사하여 민원의 공공성과 조치용이성 등 특성을 분석함으로써 향후 조경계획, 설계, 시공, 유지 및 관리 등의 단계에서 민원을 줄일 수 있는 방안 모색을 위한 기초자료 제시를 목적으로 수행하였는바 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 공기업 아파트단지 조경사업 민원은 공원, 녹지 및 가로수, 보행로, 시설물, 기타 등 5개 항목으로 범주화하여 분류될 수 있는 것으로 나타났다. 둘째, 조경 민원이 가장 많이 제기되는 것이 녹지 및 가로수 관련 항목이었으며, 다음으로 시설물, 보행로, 공원 순인 것으로 나타났다. 셋째, 각 항목별로 공공성과 조치용이성에 대한 분석을 실시한 결과 '시설물'은 공공적이며 조치용이한 것으로 나타났고, '가로 및 녹지'와 '기타' 항목에 관한 민원은 사적이며 조치 난해한 민원, '보행로'에 관한 민원은 공적이며 조치 난해한 민원으로서 이들에 대해서는 주민과 전문가의 민원 인식이 일치하는 것으로 나타났다. 그러나 공원에 대한 민원은 공공성과 사적, 조치의 용이성과 난해성 등에서 입주민과 전문가의 인식이 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 인식의 차이는 향후 공원 조성사업에 있어서는 특히 계획가, 시공자, 지자체 공무원, 입주민이 거버넌스를 구축하여 함께 조성하고 유지 및 관리할 수 있는 시스템이 마련되어야 할 것 의미하고 있는 것으로 사료 되었다. 넷째, 5개 항목에 대해 '민원의 공공성'과 '민원의 조치 용이성' 정도를 분석한 결과, 5개 항목에 속한 73개의 민원들의 분포 중에서 공공적이고 조치가 용이한 민원과 공공성이 낮고 조치가 난해한 민원이 모두 60개(82.1%)로 분포하는 양상을 보였다. 그 중에서 공공적이고 조치 용이한 민원은 쓰레기통 추가 설치, 고사목 제거 및 재식재 요구, 보행로 시설물 정비 등이 주류를 이루고 있는 것으로 나타났고 방치된 공유지의 공원조성, 가로수 수종변경 및 토지 이용 변경 요구, 단지 내 특화된 디자인을 적용한 시설물 등이 공공성이 낮고 조치 난해한 민원으로 두 번째로 많은 빈도였다.

다섯째, 공공성이 낮고 조치가 난해한 민원은 조경사업을 진행하는 동안 가장 우선적으로 해결해야 할 민원으로 판단되는 것으로서 이러한 민원 유형은 조경사업을 진행하는 동안 사업 기간 연장과 추가 공사비 발생, 공기업의 신뢰 및 브랜드 가치 저하로 이어지는 문제점을 발생시킬 소지가 있다고 사료되었다. 따라서 이러한 문제점에 대해서는 사전 점검 및 특히 민원 대응 전략이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 의의는 아파트단지 조경사업 관련 민원을 체계적인 과정을 거쳐 유형화하여 어떠한 민원이 발생하고 있는지에 대한 구체적인 자료 제시와 실천적 차원의 연구의의가 있다고 할 수 있다. 하지만 본 연구는 공공기업에서 발생한 민원만을 분석함으로써 지방자치단체 등 기타의 기관과 민간기업의 조경공사에서 발생하고 있는 민원 전반에 관한 범위를 다루지 못함으로써 연구의 일반화에 대한 한계가 있다고 할 수 있다. 따라서 향후 연구 과제로는 지자체 등과 민간건설기업에서 시행하는 조경사업의 민원에 대한 연구와 함께 민원유형이 조경 계획 및 설계, 시공, 유지 및 관리 등 각 단계에서 어떻게 주민 참여에 의해 해소될 수 방안 등이 제시될 수 있을 것으로 사료된다.

인용문헌

1. 김미경, 김영희(2004) 행정서비스 품질향상을 위한 행정서비스현장계 운영방향. 한국정책분석평가학회지 14(3): 323-345.
2. 대한주택공사 (1997), 건설클레임의 이해와 대처요령, 대한주택공사 건설본부 현장기술지원자료집, pp. 4-5.
3. 박기관, 정재환(2012) 민원행정서비스의 시민만족도 결정요인 분석과 함의. 한국정책연구 12(4): 195-215.
4. 박기창(2003) 공동주택 개발사업의 리스크 관리방안에 관한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
5. 박춘수(2007) 조경공사의 소모적 설계변경 예방대책에 관한 연구. 동아대학교 석사학위논문.
6. 성도경, 장철영(2005) 행정서비스의 고객지향성 평가. 한국행정학회지 39(2): 207-233.
7. 신재욱(2002) 건축 진정민원의 사례분석을 통한 제도개선에 관한 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
8. 오문순(2010) 교육관련 민원의 실태와 추이 분석 연구. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.
9. 우승숙(2011), 공동주택관리에서의 주민참여 활성화 방안 연구. 서울과학기술대학교 대학원 석사학위논문.
10. 이형근(2010) 공동주택 입주예정자 클레임의 유형분석을 통한 대응방안에 관한 연구. 한양대학교 공학대학원 석사학위논문.
11. 정준금(1999) 환경민원의 발생요인과 해소방안, 울산대학교 사회과학논집 9(2): 211-239.
12. 최경욱(2007) 아파트 단지 외부공간의 구성변화에 관한 연구. 국립목포대학교 대학원 석사학위논문.
13. 한국조경학회(2008) 조경공사표준시방서. 서울: 문운당.
14. 한국토지주택공사(2012) 조경설계지침서. 한국토지주택공사 기술지원처.
15. 홍형근(2003) 소비자 중심의 맞춤형 주택 요구분석 및 업체의 대응방안에 관한 연구. 중앙대학교 건설대학원 석사학위논문.
16. <http://www.kosis.kr/>

원 고 접 수 일: 2013년 8월 12일
 심사 일: 2013년 10월 18일(1차)
 2013년 10월 28일(2차)
 게재 확정 일: 2013년 10월 28일
 3인익명 심사필