

아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도에 미치는 영향

김명희* · 공하성**

*우석대학교 일반대학원 소방방재학과 박사과정 · **우석대학교 소방방재학과 교수

The Effects of Apartment Inhabitants' Life Management and Administrative Management on Housing Satisfaction

Myung-Hee, Kim* · Ha-Sung Kong**

*Graduate Student, Fire and Disaster Prevention, Woosuk University

**Associate Professor, Fire and Disaster Prevention, Woosuk University

Abstract

This study aims to find the causal relationship between the effects of apartment inhabitants' life management and administrative management on housing satisfaction. The study results are as follows. Firstly, life management showed to have a positive effect on life satisfaction. In other words, the better the management of public order and facilities, the higher the satisfaction of housing satisfaction. Thus, the principal agent of management needs to increase inhabitants' housing satisfaction through education and training on developing life management techniques. Secondly, administrative management showed to have a positive effect on life satisfaction. Thus, the more accurate the completion documents and management transfer process necessary for administrative management, the higher the cost-cutting effects of accounting, construction, and service contracts, the more transparent the resident agreement process in accordance with management policies, the more transparent the election process of building representatives and resident representatives, and the higher the effects of energy saving, the higher the housing satisfaction of inhabitants. This revealed that the principal agent of management needs to increase housing satisfaction through education and training on developing administrative management techniques because the level of administrative management had a positive effect on housing satisfaction. As a result, in order to create reliability between inhabitants and the principal agents of management, the transparency of administrative management such as document disclosure must be ensured, thus improving the housing satisfaction of inhabitants.

Keywords : Apartment, Inhabitants, Life Management, Administrative Management, Housing Satisfaction

1. 서론

1.1 연구의 필요성

한국 아파트정책은 정부와 건설사의 공급으로 고층화, 대단지화, 대규모로 한정된 토지에 고층의 아파트로 건설이 집중적으로 진행되었으며 2000년 이후 주택시장은 과거 공급자 중심에서 소비자 중심으로 변화하고 있다[1]. 지금까지 아파트공급정책이 주로 건설사의 수익에 세대수 증가 등의 초점을 두었기 때문에 준공 후 관리주체가 아파

트 관리운영 및 시설물유지관리에 의한 점검으로 하자의 문제점이 발생하였다. 수많은 아파트시공으로 건설사의 부실시공과 부실감리, 시공품질에 문제가 대두되면서 건설사 중심에서 입주자의 중심으로 인식이 변화하면서 공동커뮤니티를 활성화하여 입주 전에 현장 사전 방문으로 품질점검에 참여를 요구하는 현상으로 이어졌다. 2019년 11월28일 ○○○ 의원이 발의한 '공동주택 품질검수제도법' 국회 국토교통위원회 전체회의를 통과했다[2]. 이와 관련하여 2020년1월 23일 주택법 개정으로 [주택법] 제 48조의2 사전방문 등, 제48조의3 품질점검단의 설치 및

†Corresponding Author : Ha-Sung Kong, 443, Samnye-ro, Samnye-eup, Wanju-gun, Jeonbuk, E-mail: 119wsu@naver.com
Received: August 18, 2020; Revision Received: September 14, 2020; Accepted: September 15, 2020

운영 등에 대해서 입주예정자는 사전방문 점검하여 공사상 잘못으로 인하여 침하·균열·파손·누수·드뎌 등이 발생하여 기능상·안전상 또는 미관상의 지장을 초래할 정도의 결함을 사업주체에게 하자보수공사 등에 대해서 시정요청할 수 있다 [3]. 시·도지사는 전문가들로 구성된 공동주택 품질 검수단을 설치하여 사용검사를 신청하기 전에 아파트 시공 상 설계도서, 설계변경리스트 확인 시공품질을 확인하는 품질검수를 실시하고, 검수결과를 아파트 입주예정자에게 공개하여 건설사의 시공 부실로 인한 하자를 사전 점검하고 설계도서와 시공에 차이점을 최소화하고자 한다. 이와 같이 건설사의 경쟁력을 결정짓는 주거만족도 제고를 위해 시공품질향상, 하자발생방지, 설계도서에 대한 미설치 방지 등에 시공사 역량의 중요성과 선진화가 수반되어야 하며, 시공품질향상을 요구하는 입주자의 주거만족도가 강조되고 있다. 아파트 주거만족도를 측정하는데 안전, 생활, 운영관리 등 다양한 지표가 있지만, 아파트 준공 후 관리주체가 운영관리 및 시설물유지관리를 맡아서 하기 때문에 조직의 구성원 역량 강화도 중요하다고 할 수 있다. 또한 김상식, 공하성(2020)의 선행연구에 의하면, 관리주체 역량강화와 거주자의 안전의식 향상으로 아파트 거주자는 운영관리 및 안전교육을 의무적으로 수료하는 법적인 책임감이 없기 때문에 관리주체에서 소방계획서에 의한 운영강화 및 활성화로 아파트 거주자-종사자가 소방훈련에 참여하되 합동훈련의 횟수증가, 실무경력이 있는 소방안전관리자의 선임, 소방훈련 시 소방본부장 또는 소방서장의 현장감독으로 관리운영의 효과성이 있다고 할 수 있다[4]. 김중남, 공하성(2020)의 선행연구에 의하면, 관리주체의 역량강화에서 관리소장의 리더십 미흡 및 거주자와의 소통 부족으로 관리운영에도 영향을 미쳐서 공동체 활성화 프로그램 등을 통해 관리사무소 직원의 신뢰성과 관리역량의 평가로 관리서비스 향상을 필요할 것이다[5]. 생활관리, 운영관리는 입주민들이 실 생활에 밀접한 관계가 있기 때문에 불편이 없도록 수시 관리에 의한 관리기법 및 관리프로그램으로 효율적으로 처리하여야 내용을 적용하고 있는 정도를 의미하는 관리서비스의 중요한 지표로 다루어져왔다. 이러한 필요성에 근거해서 차용섭(2013)은 관리서비스 품질향상을 위해서 운영관리서비스, 생활관리서비스 요인이 고려되어야 함을 주장한 이래로 다수의 연구들이 주로 아파트 주거만족 분야에서 관리서비스를 향상시키는 요인들을 확인해왔다[6]. 이에 따라 관리주체의 생활관리, 운영관리 요인에 대한 기존 연구가 다수 존재하는 것으로 나타났다. 주거만족도는 아파트 거주자의 개인적 특성이 다양하고 공동체 생활 인식으로 구별되는 점이 있는데, 아파트마다 다소간 차이가 있겠지만 개인적, 경제적, 지역적, 사회적 특성을 갖고 있다. 이렇듯 관리주체의 업무특성이 구성원의 일하는

환경이 지역과 노후아파트 그리고 신규아파트, 고층아파트, 저층아파트, 대단지아파트, 소규모아파트로 일반적 환경과 차이가 있다는 점에서 관리주체의 맥락에서 연구된 주거만족도 효과성에 대한 논의가 아파트 거주자의 맥락에 그대로 적용하기에는 무리가 따른다. 따라서 관리주체의 구성원을 위한 관리효과성에 관한 논의는 관리주체의 맥락과 구별되어 진행될 필요가 있다. 이러한 문제의식에 근거하여 이 연구에서는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도 영향관계를 살펴보고자 한다. 연구목적의 달성을 위해, 이 연구에서는 대구, 경북 소재 아파트 거주자를 연구대상으로 설정하였다. 아파트는 중형아파트로 준공된 지 5년에서 10년 아파트와 층수는 5층 이상 30층 이하의 아파트로 선정하고 있다. 이 연구는 아파트 거주자의 주거만족도를 향상시키기 위해서는 관리주체가 어떠한 생활관리에 초점을 두어야 하는지, 관리운영을 어떻게 해야 하며, 생활 및 운영관리가 주거만족도에 미치는 구조를 이해하기 위해 필요하다.

1.2 연구목적 및 목표

이 연구에서는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이 연구 목적을 달성하기 위해 설정한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 아파트 거주자의 주거만족도와 생활관리 간의 영향관계를 규명한다.

둘째, 아파트 거주자의 주거만족도와 운영관리 간의 영향관계를 규명한다.

2. 이론적 배경

2.1 생활관리

문영기·방경식(2008)의 연구에서는 아파트단지에는 다양한 사람들이 개인적 특성, 가치관 등을 가지고 살아가기 때문에 단지 내의 공동질서 유지와 주민생활공간 사용에 대한 질서 준수에는 규제가 필요하다고 주장하였다. 따라서 입주민들이 실 생활에 불편이 없이 생활을 영위하도록 전개하는 관리주체의 관리활동을 생활관리로 정의하였다[7]. 은난순(2003)은 공동생활을 원활하게 이용할 수 있도록 프로그램 구성내용과 운영방침을 홍보하여, 거주자가 생활서비스에 필요로 주체가 포함된다[8].

2.2 운영관리

문영기·방경식(2008)은 관리사무소의 운영활동에 사무관리·회계 관리, 공가 및 용역계약 등을 포함하는 것을 말한다. 임재현·한상삼(2009)은 아파트 운영관리는 입주자대표회의가 원활한 공동생활을 위해 의사결정을 정확하고 신속하게, 투명성, 공개성 등을 제시하여 아파트 입주자들의 안전과 쾌적한 생활을 영위를 포함하는 운영관리이다[9]. 또한 회계 관리는 법령에 의한 아파트 운영관리의 목적과 관리비 등을 수납, 예산 회계 상의 기록 관리비의 징수·집행, 예산편성·결산 등에 관한 모든 업무를 회계 관리라고 한다. 은난순(2003)은 운영관리는 입주자들의 민원이 발생하지 않도록 공용비 및 관리비의 정확한 회계 처리의 중요성과 관리직원 및 관리주체의 인사·행정관리 관리인원의 배치 및 교육 등 포함한다. 아파트 운영관리는 입주자의 대신해서 관리사무소가 대내적인 조직운영 및 경제적 관리 등을 포함하는 행위에 관련된 서비스를 말한다[8]. 운영관리에는 입주자와 관리사무소 간의 신뢰성, 대응성, 확산성이 필요 하다고 볼 수 있다. 즉, 신뢰성은 원석희(2010)은 신뢰와 믿음을 전달할 능력, 확산성은 직원의 지식, 대응성은 입주자들을 돕고 신속한 서비스를 제시하겠다는 능력, 약속된 서비스를 믿음직스럽고 정확하게 수행할 수 있는 능력이다[10].

2.3 주거만족도

주거만족이란 입주자 등이 자신의 거주환경에 대하여 만족이나 불만을 느끼는 수준 또는 자신이 원하는 욕구의 충족 정도를 측정하는 주관적인 평가를 말한다. 최용부(2005)은 주거환경의 질을 평가하는 데 가장 적합한 기준은 거주자의 만족도라고 주장하였으며[11]. 변재환(2020)은 아파트 입주자들이 주거환경의 중요성을 감안하여 주거환경 측정항목에 부정적 혹은 긍정적을 불만족 또는 만족의 정도를 거시적으로 측정하고자 하였다. 주거만족도에 구성요인이 광범위하고 다양성이 있으므로 거주자의 경제적 요인 사회적, 자연적 환경 요인이 나타나고 있다[12]. 차용섭(2013)은 아파트 단지에는 다양한 사람들의 가치관, 개인적 특성 가진 사람들이 살아가는 생활공간이라 할 수 있다[6]. 한경원(2006)은 개인의 욕구가 실현되는 정도나 기대감에 따라 주관적으로 나타나는 감정을 말한다. 현재 거주하고 있는 아파트 주거 환경에 대한 욕구 및 기대감에 대한 평가와 관련된다. 주거만족도의 평가는 입주자의 입장에서 주거생활에 대한 주거의 질을 종합적으로 나타낸다[13]. 이러한 주거평가로 아파트의 주택정책방향과 설계방향에 입주자들의 요구와 충족을 보완

해서 주거환경 개선을 위한 주거만족도 연구 및 사회 심리적 요인등 주관적 요인에 대한 연구 또한 지속적으로 이루어지고 있다[13].

3. 연구 설계

3.1 연구 가설

이 연구에서는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도에 미치는 영향을 분석 하고자 한다. 연구가설을 설정하면 다음과 같다.

가설 1 : 생활시설물 유지관리에 따라 입주자의 주거만족도는 유의미한 영향을 미칠 것이다

가설 2 : 화재안전시설에 따라 주거만족도는 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구대상

이 연구는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 조사연구이다. 연구대상자는 경북대구에 소재한 아파트 단지 내 입주자들을 대상으로 조사하였다.

3.3 측정도구

이 연구에서 사용한 설문지는 통제변수로 성별, 나이, 학력, 직업, 거주기간, 점유형태 인구사회학적 특성을 포함하였다. 주요 변인들은 시설물 유지관리, 화재안전시설 관리를 독립변수로 하고, 주거만족도를 종속변수로서 측정 도구를 사용하였다. 생활관리란 아파트단지에는 다양한 사람들이 개인적 특성, 가치관 등을 가지고 살아가기 때문에 단지 내의 공동질서 유지와 주민생활공간 사용에 대한 질서 준수를 위해 외부 방문자 확인, 주민운동공간 관리, 관리업무의 효율성 생활 관리서비스에 대해 기대 정도라고 정의한다. 생활관리 관련 연구인 은난순(2003), 김태희(2003), 인택환(2005) 인용하여 사용한 차용섭(2013) 설문지를 참고하였다[6]. 운영관리는 관리사무소의 운영활동에 사무관리·회계 관리, 공가 및 용역계약 등을 포함하는 것을 말한다. 아파트 입주자 등에게 관리주체가 운영관리가 높은 수준의 만족도로 나타나야 신뢰로 이어져 주거만족에 미치는 영향이 크기 때문이다. 이론적 토대를 배경으로 하고 운영관리에 관한 연구로 차용섭(2013)의 설문지를 참고하였다[6]. 주거만족이란 현재

아파트에 거주하면서 주거환경과 다양한 문제에 대해서 개인이 인식하는 정도의 평가를 말한다. 다양한 주거개념 중 주거의 질을 평가하는 데 있어서 더욱 적합한 기준이라고 주장하였다. 김선직(2013), 남지은(2017) 등이 중장년층 거주자의 주거만족도 및 주택 선호도에 관한 연구 관련 연구를 위해서 개발한 설문지를 이덕원(2019) [14]이 사용한 설문지를 선정하여 사용하였다. 각 문항은 4점 리커트 척도(매우 그렇다 4점, 전혀 그렇지 않다 1점)로 측정하였다. 주거만족도 척도의 전체 신뢰도는 Cronbach's α 는 .835로 나타났다.

3.4 자료수집 및 분석

이 연구를 위한 자료 수집은 2019년 12월 1일부터 2019년 12월 31일까지 경북, 대구지역 아파트 입주자들을 대상으로 실시하였다. 조사대상자들에게 자기 기입식 설문지를 작성하도록 하였으며, 일부는 구글 설문, 팩스, e-mail 배포 후 수집하였다. 설문 내용은 조사대상자의 연구의 목적, 방법을 구두와 서면으로 충분히 설명하고 일반적 특성, 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도에 대해 안내문을 첨부하여 이해를 구하였으며, 수집된 자료의 익명성과 기밀성 보장, 권리 철회 등에 대해 구체적으로 설명하고 개인동의서를 받은 340명에게 배포하여 321부를 회수하였으며 2번에 걸쳐 설문지를 분석하였고 질의내용과 관련이 없는 설문지는 분석대상에서 제외하여 최종적으로 설문지 313부를 최종 대상자로 자료를 수집하였다. 자료 분석은 SPSS 통계프로그램인 IBM SPSS로 초창기에 시카고 대학의 여론조사센터에서 일하면서, 설문조사, 시장조사, 등의 표본조사 자료 분석을 중심으로 SPSS를 개발하였다. 그러다가 1975년에 SPSS Release 7, 8, 9가 연이어 발표되면서 SPSS는 한 단계 더 좋은 통계패키지로 발전하였다. 현재는 실험, 의학, 품질관리 등 전 분야에서 사용되고 있으며, 이 연구에서는 WIN 25 SPSS프로그램을 사용하였다. 분석 방법으로 기초통계량 분석, 생활 및 운영관리와주거만족도의 상관분석, 다중회귀분석을 실시하고 가설검정을 하였다. 구체적인 연구의 방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였으며, 각 측정척도의 신뢰도(Cronbach's α) 계수를 산출하였다.

둘째, 연구대상자의 사회학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 변인간의 상관관계를 위해 생활관리, 운영관리, 주거만족도 pearson 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 인과적 관계를 분석하기 위해 다중 회귀분석을 통해 인과관계를 검증하였다.

4. 연구결과 및 가설검정

4.1 기초통계량 분석

연구대상자의 인구 사회학적 특성을 살펴보면 연구 참여자의 성별은 남성이 104명(33.2%), 여성이 209명(66.8%), 여성이 남성보다 많이 분포하였다. 연령이 40세 이상 50세 미만인 120명(38.3%), 50세 이상이 111명(35.6%), 30세 이상 40세 미만 56명(17.8%), 20세 이상 30세 미만 26명(8.3) 순으로 나타났다. 학력은 전문대졸 이하 148명(47.2%), 대학교졸업 이하 131명(41.8%), 대학원 이상 34명(11%)로 나타났으며, 직업이 주부가 125명(39.9%), 회사원 104명(33.5), 자영업 34명(10.8), 무직 23명(7.3%), 대학원생 12명(3.8%), 기타 10명(3.1%), 공무원 5명(1.6%) 순으로 나타났다. 거주기간이 3년 이상 153명(49%), 2년 이상 3년 미만 82명(26.1%), 2년 미만 78명(24.9%) 순으로 나타났다. 점유형태는 전세가 184명(58.7%), 자가 100명(31.9%), 기타 16명(5.3%), 월세 13명(4.1%) 순으로 나타났다. 분석결과는 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Frequency analysis on the general characteristics of study subjects

(N=313)

Variables	Category	N	%
Sex	Male	104	33.2
	Female	209	66.8
Age	20-30	26	8.3
	30-40	56	17.8
	40-50	120	38.3
	50-70	111	35.6
Education level	Junior college or less	148	47.2
	Undergraduate or less	131	41.8
	Graduate school or more	34	11
Profession	Company employee	104	33.5
	Civil servant	5	1.6
	Self-employed	34	10.8
	Graduate school student	12	3.8
	Homemaker	125	39.9
	Unemployed	23	7.3
	Other	10	3.1
Housing duration	Less than 2 years	78	24.9
	2-3 years	82	26.1
	3 years of more	153	49
Occupation type	Owned	100	31.9
	Lease	184	58.7
	Rent	13	4.1
	Other	16	5.3

4.2 생활 및 운영관리와 주거만족도의 상관 분석

요인 간의 관련성을 분석하기 위하여 상관분석을 진행하였다. 생활관리, 운영관리, 거주만족도 간의 상관관계가 있는지 알아보기 위해 Pearson 상관계수를 분석한 결과, 생활관리와 운영관리($r=.583, p<.01$)는 유의 수준이 가장 높았으며, 상관계수는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나서 생활관리를 효율적으로 할수록 운영관리도 잘하는 것으로 나타났다. 운영관리와 주거만족도($r=.394, p<.05$)는 유의수준이 가장 낮았으며, 상관계수는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나서 운영관리가 잘 될수록 주거만족도도 높은 것으로 나타났다. 분석결과는 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Correlation analysis of the life management and administrative management and housing satisfaction
 (N=313)

Category	Correlation Analysis		
	1	2	3
Life management	1		
Administrative management	.583**	1	
Housing satisfaction	.469**	.394*	1

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4.3 다중회귀분석

이 연구에서는 생활 및 운영관리와 주거만족도의 영향 관계를 검증하기 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

4.3.1 생활관리가 주거만족도에 미치는 영향

모델의 설명력, 변수와 회귀계수 값의 변화와 유의성을 분석함으로써 변인간의 인과관계를 살펴보았다. 유의성 검증으로 생활관리($\beta=.042, p<.000$)는 주거만족도에 유의한 영향을 미치고, 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 생활 관리 필요한 공동 질서의 준수가 높을수록, 편의시설 관리가 높을수록, 주거만족도는 높아지는 것으로 분석되었다. 즉 아파트 단지에는 조경, 공원, 체육시설 등 다양한 편의시설 사용에 공동 질서 준수가 높을수록, 편의시설 관리가 높을수록 주거만족도에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 관리주체에서는 생활 관리사용에 결코 가볍게 지나치면 안 되는 사항으로 관리주체는 직원

에게 생활관리 기법 개발과 교육과 훈련으로 입주자의 주거만족도를 높여야 함을 보여준다. 이러한 결과는 입주자와 관리주체의 신뢰감을 조성할 수 있도록 생활 관련 업무에 대한 문서공개와 투명성을 높여서 아파트 거주자의 주거만족도를 향상시켜야 할 필요가 있다. 차용섭(2013)은 관리주체에서는 외부인 출입통제의 경우 범죄, 질서문란 등을 방지하기 위하여 통제를 강화하는 경우가 많은데 입주자 등의 입장에서는 오히려 지나친 간섭으로 받아들이는 경우가 있는데[6] 이러한 현상을 완화하기 위해서는 외부인이 방문할 때 관리주체와 충돌이 발생하지 않도록 하는 방안을 언급하였다. 은난순(2003)은 이웃주민 간의 소음발생이 심리적 장애로 이어지기 때문에 애완동물 사육 방침에 관한 홍보, 주일간 생활문제로 인한 분쟁 시 처리, 쓰레기 분리수거의 방식과 홍보, 에어컨 외풍기 설치에 대한 홍보와 관리방안을 사전에 홍보하는 방안을 제시하였다[8]. 신채연(2015)은 입주주민들은 생활시설 이용이 원활하게 되는지에 관심이 많으며, 효과적으로 이용하려는 목적이 있으며, 게시판에 방역, 소독, 세대 점검 등에 대해 상세하게 알려줌으로써 업무에 대한 신뢰를 주는 방안을 언급하였다[15]. 이상의 사항을 정리하면, 생활관리가 주거만족도에 항상 방안으로 먼저, 관리주체는 아파트 내에서 발생하는 입주주민의 생활 관리 불편함이 없도록 질서준수, 편의시설관리, 전단지 업체 출입통제, 주민운동공간 등을 체계적 관리기법을 개발 할 필요가 있다. 다음으로 생활관리 전반에 로드맵을 설정하여 생활관리 취약부분을 점검하고 사용인원파악과 접근금지 등에 대해 효과적인 관리기법이 필요하다. 마지막으로, 생활관리는 어린이부터 노약자까지 다양한 개인적 특성이 있고 수시로 관리가 어려우므로 시인성이 좋은 표지판과 알림판으로 홍보 등 관리기법을 연구할 필요가 있다.

4.3.2 운영관리가 주거만족에 미치는 영향

모델의 설명력, 변수와 회귀계수 값의 변화와 유의성을 분석함으로써 변인간의 인과관계를 살펴보았다. 유의성 검증으로 운영관리($\beta=.182, p<.000$)는 주거만족도에 유의한 영향을 미치고, 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 운영관리에 필요한 준공관련 서류 및 관리 업무인수인계 정확성이 높을수록, 회계 관리의 절감이 높을수록, 공사 및 용역계약의 공사금액의 절감이 높을수록, 관리규약에 의한 주민동의 절차투명성이 높을수록, 동대표 선출 및 입주자대표 회의의 공개 및 투명성이 높을수록, 에너지절감이 높을수록 주거만족도는 높아지는 것으로 분석되었다. 즉 운영관리가 높을수록 주거만족도에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 관리주체에서는 운영관리기

법 개발과 교육 및 훈련으로 주거만족도를 높여야 함을 보여준다. 이러한 결과는 입주자와 관리주체의 신뢰감을 조성할 수 있도록 운영관리업무에 대한 문서공개와 투명성을 높여서 아파트 거주자의 주거만족도를 향상시켜야 할 필요가 있다. 이성만(2016)은 관리주체와 아파트 입주자들의 소통이 원활하지 않아 업무의 효율성이 낮게 나타났으며, 입주민의 만족도를 높이기 위해서는 입주자대표회장과 동반장, 노인회, 부녀회, 동호회 등 자생단체와도 원만하게 소통을 하면서 업무 처리를 하는 것은 소통의 중요성을 언급하였다[16]. 인택환(2005)은 공사용역에 대해서 특정 업체의 용역 비리를 문제점 발생하고 부실공사로 피해가 입주민들에게 돌아가는 문제점을 개선하여 입찰을 선정절차를 공개적으로 진행하는 시스템대책방안을 제시하였다[17]. 김재구(2002)는 관리비사용 및 관리주체 업무의 효과적인 홍보 및 안내 등으로 거주자에게 알권리를 제공하고, 관리직원들과 거주자들에게 관리 업무 전반에 대한 공유방안을 제시하였다[18]. 이상의 사항을 정리하면, 운영관리와 주거만족도 향상방안으로 먼저, 관리주체에서는 입주자에게 회계분야 업무의 경우 경리직원이 관리비 횡령 등 관리업무 비리의 위험에 노출되어 있으므로 전문화 교육과 인성 교육이 병행이 되어야 바람직하다고 판단된다. 다음으로 전문성이 있는 소장이나 직원들의 인성교육 훈련강화가 필요하다. 부주의 업무태만, 기술력 부족 등이 쌓이면 엄청난 피해가 유발될 가능성이 있다. 마지막으로, 관리규약에 대한 내용 및 홍보가 필요하다. 고령의 입주민들은 아파트 관리규약에 대한 인지능력이 부족하므로 관계기관, 관리소장, 입주자대표회의 등에 관한 업무분장 및 조직체계를 간략한 책자를 만들어 입주자에게 정보제공 및 커뮤니티의 활성화가 필요하다. 분석결과는 <Table 3>과 같다.

<Table 3> The effects of life management and administrative management on housing satisfaction

(N=313)

Category	B	S.E	β	t	p	VIF
(Constant)	.876	.286		4.632	.000	
Life management	.185	.099	.042	10.108	.000***	1.56
Administrative management	.096	.061	.182	2.030	.000***	1.64
$F=14.754$ $F<.000(b)$ $R = .632a$ $R^2 = .277$, $\text{adj } R^2 = .267$, $D-W=1.64$						

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4.4 가설 검증

이 연구에서는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거

만족도에 미치는 영향이 있는지를 탐색적 연구를 하였다.

가설 1 : 이 연구 분석은 생활관리($\beta=.042$ $p<.000$)는 주거만족도에 정(+)^{의 영향을 미치고 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다.}

가설 2 : 이 연구 분석은 운영관리($\beta=.182$, $p<.000$)은 주거만족도에 정(+)^{의 영향을 미치고 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다.} 회귀모형은 유의하게 나타났으며 ($F=14.754$, $p<.001$), 회귀모형의 설명력은 31.1%(수정된 R제곱 30.8%)로 나타났다. 한편 $D-W=1.64$ 으로 2에 근사한 값을 보여 잔 차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 적합하다고 평가되었고, 분산팽창지수도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다. 상대적 영향력의 평가인 표준화계수의 크기를 비교하면 주거만족도에 미치는 영향은 운영관리($\beta=.182$)이 가장 크고, 다음으로는 생활관리($\beta=.042$)순으로 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

가설 1 검증에 대한 선행연구를 살펴보면 생활관리가 주거만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 선행연구와 영향이 있음은 차용섭(2013), 은난순(2003) 신채연(2015)을 통해서 증명되었는데, 생활관리가 입주자 등이 느끼기에 타율적인 성격이 강하다고 생각하는 것으로 판단된다. 외부인 출입통제의 경우도 관리주체의 경우는 범죄, 질서문란 등을 방지하기 위하여 통제를 강화하는 경우가 많은데 입주자 등의 입장에서는 오히려 지나친 간섭으로 받아들이는 경우가 있는데 이러한 현상을 완화하기 위해서는 외부인이 방문할 때 관리주체와 충돌이 발생하지 않도록 하는 방안을 모색해보아야 할 것이다.

가설 2 검증에 대한 선행연구를 살펴보면 운영관리가 주거만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 선행연구와 영향이 있음은 이성만(2016), 인택환(2005), 김재구(2002)를 통해서 증명되었는데, 운영관리는 관리주체의 업무와 대부분이 직결되어 있다. 일반적으로 아파트 입주자 등은 관리주체의 역할이 중요하다고 생각하는 것으로 생각하는데, 층간소음 해결의 주도자로서 당사자와 관리사무소장을 들고 있고, 관리사무소의 업무를 대부분이 잘 알고 있는 것으로 밝혀졌다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도에 미치는 영향에 대해 인과관계를 밝히는데 그 목적이 있다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 생활관리($\beta=.042$ $p<.000$)는 주거만족도에 정(+)^{의 영향을 미치고, 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다.} 이의 구체적인 해결방안으로, 먼저, 입주민의 공동 질서 준수의

의식강화가 필요하다. 입주민들은 단지 내에 편의시설, 운동기구 등을 스스로 사용하고 관리하여야 하는데 이에 대한 시설사용에 대한 교육 및 안전요령 프로그램을 사전에 이수하는 방안을 제안한다. 다음으로 관리주체는 게시물 홍보 및 알림방에 대한 어플리케이션 활용 강화가 필요하다. 게시물 알림방법이 표지나 문서로 게시물에 부착하고 게시기한이 지나면 같은 내용을 알 수 없는 문제점으로 이에 대한 아파트 알림방 어플리케이션을 활용하는 방안을 제안한다. 마지막으로 전단지 부착 등 외부인의 출입 통제 강화가 필요하다. 단지에는 고령자, 어린이들이 사용하는 시설이 많아 외부인의 출입으로 도난, 전단지 부착 등 아파트에 피해가 발생하는 문제점으로 이에 대한 출입 시 통제를 강화하여 안전하고 쾌적한 주거환경이 되도록 출입 어플리케이션 프로그램 개발과 출입 시 입주민을 확인하는 강화장치를 제안한다.

둘째, 운영관리($\beta = .182, p < .000$)는 주거만족도에 정(+)의 영향을 미치고 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 이의 구체적인 해결방안으로, 먼저, 관리비, 예치금 등 사용내역과 사용계획에 대한 전문성 있는 회계처리가 필요하다. 입주민들은 관리규약에 대한 전문 용어와 회계업무에 대한 인식이 부족한 문제점으로 이에 대한 전문성 있는 회계업무의 투명성과 1일, 일주일 결과물 게시 또는 고지의 중요성을 제안한다. 다음으로 공사 및 용역을 나라장터에서 입찰을 하는 방식으로 투명성이 필요하다. 관리소장이 입찰내역을 보고 선정하는 현재의 입찰시스템은 수익계약으로 특정한 업체에 낙찰되는 것과 기타 금액이 상승하는 문제점으로 이에 대한 입찰의 투명성과 나라장터의 활용성으로 입주민들에게 문제의 소지가 없도록 공사 및 용역을 나라장터에 공고하는 방안을 제안한다.

마지막으로 입주자대표회장, 동대표 등 선임절차에 형평성과 투명성, 전문성이 필요하다. 관리소장, 입주자대표 회장, 동대표 등의 권유로 전문성이 떨어지는 자격자 선출로 관리주체의 전문성이 떨어지는 문제점 있다. 이에 대한 입주민 중에 전기, 소방, 화학, 재난전문가, 행정, 경영 등 전문가를 동대표, 관리소장, 입주자대표회장으로 선출하여 아파트입주민의 신뢰와 관리주체 업무진행에 형평성, 투명성을 제안한다. 이와 같은 연구 결과를 바탕으로 아파트 거주자의 생활 및 운영관리가 주거만족도를 향상시킬 수 있는 정책적 함의를 제언하면 다음과 같다. 첫째 이 연구는 대구, 경북의 아파트단지 거주자를 대상으로 표본을 추출 하고 있어 전국을 대상으로 연구의 일반화 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국적인 분포를 감안한 표본 추출이 이루어져야 할 것이다. 둘째, 입주자의 주거만족도에는 다양한 요인과 입주자의 요구를 모두 수용할 수 없는 부분도 있을 것이다. 그러므로 입주민과 밀접한 생활관리 및 운영관리에 대한 인지능력이 중요한 만큼 관리주체도

다양한 관리서비스에 필요한 교육 프로그램과 훈련을 통해 입주민의 주거만족이 향상될 수 있도록 해야할 것이다. 이와 같은 제한점에도 불구하고 이 연구는 아파트 거주자의 생활 및 운영관리로 주거만족도를 높이기 위해서는 입주자와 관리주체의 생활 및 운영관리 역량이 중요한 요인임을 규명하였다는 점에서 의의가 있다.

6. References

- [1] M. H. Cho(2019), "Effects of the management and support services of public rental housing on the residents' satisfaction." Department of Urban Planning & Real Estate Graduate School of Dankook University, 100-102.
- [2] Jeonmin Ilbo(2019, December 9), <http://www.jeonmin.co.kr/news>
- [3] Ministry of Government Legislation(2020, June 11), <http://www.law.go.kr>
- [4] S. S. Kim, S. H. Kong(2020), "The effect of safety education satisfaction of apartment residents and application of fire protection plan on fire safety awareness." Fire Science and Engineering, 34(1): 103-114.
- [5] J. N. Kim, H. S. Kong(2020), "Effect of apartment residents' safety awareness on fire response performance: Focusing on the moderating effect of control offices' control competence," The International Promotion Agency of Culture Technology, 6(1): 43-53.
- [6] Y. S. Cha(2013), "A study on the impact of apartments management service quality on residential satisfaction level and the intention of recommendation-focused on metropolitan apartments-." Department of Real Estate, The Graduate School of Seoul Venture University Seoul, Korea, 154-157.
- [7] Y. K. Moon, K. S. Bang(2008), "The theory of multi-family housing management." Assistant Speakers (2nd ed), p. 237.
- [8] N. S. Eun(2003), "Development of an evaluation tool for multi-family housing management." Major of Housing, Child and Family Studies the Graduate School of Kyung-Hee University, 149-152.
- [9] J. H. Lim, S. S. Han(2009), "The theory of the management of the latest apartment housing."

- Assistant Speaker, p. 170.
- [10] S. H. Won(2010), "Quality management of service." Hyungseol Publishing House (A Revised Edition), p. 59.
- [11] Y. B. Choi(2005), "Analysis of the components and elements related to apartment residential satisfaction level : Centered on Jinju city, using weight values assignment method." Department of Public Administration, The Graduate School, Pusan National University, 108-113.
- [12] J. W. Byun(2020), "Residential satisfaction factor analysis of apartment building for improvement." Department of Real Estate Graduate School of Real Estate, Myongji University, 39-40.
- [13] K. W. Han(2006), "(A)study on the determinants of residential satisfaction of public rental housing tenants." Ph.D. Degree, A Journal of Environmental Planning, Department of Seoul National University Graduate School, 108-113.
- [14] Y. G. Lee(2017), "Study on the Impacts of apartment service characteristics on residential satisfaction." Master's degree thesis, Housing and Urban Management, Seoul National University of Science and Technology, 31-33.
- [15] Y. C. Shin(2015), "A study on the effect of apartments service quality dimension and constructs on satisfaction." Dept. of Housing Business Administration the Graduate School of Housing, Seoul National University of Science and Technology, 48-50.
- [16] S. M. Lee(2016), "A study on the impact of apartment management service dimensions on housing satisfaction: Focused on the mediating effect of practical value and hedonic value." Department of Business Administration, Graduate School of Hoseo University, Cheonan, Korea, 83-86.
- [17] T. H. In(2005), "(A) study on the improvement of the apartment house management system." Ph.D. dissertation, Department of Public Administration, Sejong University Graduate School, 277-282.
- [18] J. G. Kim(2002), "A study on the improvement of management by residential satisfaction analysis in apartment house: Mainly on the managerial aspect of the private apartment house in Pundang area." Major in Construction Business Administration, Graduate School of Construction Chung-ang University, Seoul Korea, 66-68.

저자 소개



김명희

학 위 : 공학 석사, 우석대학교 일반대학원 박사과정
관심분야 : 아파트 안전관리 등



공하성

학위 : 행정학 박사, 공학 박사
경력 : 대한안전경영과학회 편집위원, 한국화재소방학회 평의원 역임
관심분야 : 소방전기, 소방기계, 소방방재정책 등
근무지 : 우석대학교 소방방재학과 부교수