

공동주택단지 주거 서비스에 대한 거주자들의 태도에 관한 연구

A study on the Residents' Needs for the Residential Services of Multi-family Housing

강혜경* · 조성희**

Kang, Hye Gyoung · Cho, Sung Heui

Abstract

The purpose of this study is to find out the residents' needs for the residential services according to residents' characteristics in multi-family housing. The results of this study are as follows : 1) It was found that the 22 elements were selected as the residential services and they were categorized by 5 factors for the analysis 2) The ranked favorable needs of residential-services were the garbage separation(M=3.97), the apartment complex management (M=3.89), the parking management(M=3.88) etc. orderly. 3) As to the results analyzing the needs for the residential services, it was found that there were differences in needs according to the residents' characteristics. Therefore, this study emphasized on the necessity of the planning to classify the residential services according to the residents' characteristics.

Keywords: 주거 서비스(residential services), 도시주택, 차별화

1. 연구의 배경과 목적

주택의 절대부족이 완화되고 주택의 질적 측면이 강조되면서, 최근의 주택시장은 새로운 마케팅 전략의 수립과 주택업체의 이미지를 고양하고, 소비자들의 라이프 스타일과 다양한 욕구들을 충족시키기 위한 차별화된 주택상품 및 서비스를 공급할 수 있는 다품종 소생산 체계로 전환되고 있다. 이러한 변화는 1990년대 들어서면서 국내 주택시장이 장기간에 걸친 주택경기 침체 및 수요와 공급의 불균형에 의한 미분양과 수요자의 주거선호 변화 등으로 나타나기 시작하여, 1998년 분양가 자율화 이후 고급 아파트를 중심으로 본격화되는 경향성을 보이고 있다. 차별화의 내용을 살펴보면, 초기에는 마감재를

고급화하거나, 설비시설을 추가하는 등의 사적 공간의 개별 단위주택 중심으로 이루어져 왔으나, 점차 테마 파크 등의 단지 옥외공간이나 여가문화 등을 지원하는 공동생활공간의 확보와 함께 보다 편리한 주거서비스¹⁾를 제공하는 형태로 변화되어 가는 추세에 있다.

최근에는 고령화 사회의 가속화와 맞벌이 부부와 독신가구의 증가, 직업환경의 변화 등 사회여건의 변화로 이들 생활양식에 대응하는 다

1) 서비스의 사전적 의미는 생산된 재화를 운반·배급하거나 생산이나 소비에 필요한 노무를 제공한다 는 뜻이다. 마케팅에서 서비스는 좁은 의미에서는 고객에게 팔려고 하는 상품을 말하고 넓은 의미에서는 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 유형, 무형의 모든 것을 말한다. 따라서 본 연구에서의 주거 서비스는 공동주택단지 거주자들의 생활을 지원하는 일련의 유형, 무형의 서비스를 총칭한다. 세부적으로는 물리적 공간의 형태로 지원되는 일련의 공동생활공간은 유형 서비스, 그 외 서비스를 무형의 주거 서비스로 규정한다.

*정회원, 부산대학교 아동·주거학과 시간강사.
**정회원, 부산대학교 아동·주거학과 교수, 공박

양한 주거서비스가 지원되는 공동주택 개발의 필요성을 가속화시키고 있다. 따라서 도시 공동주택은 수요자들의 욕구를 반영하여 필요한 서비스로 얼마나 편리함과 쾌적성을 제공하는가, 즉 수요계층을 세분화에 대응하는 공동주택 개발방안이 중요한 과제로 설정되어진다.

이와 관련한 최근 도시주거의 선진사례를 살펴보면, 단순히 건물로서의 주택을 파는 것 뿐 아니라 수요를 끌어당기는 서비스²⁾(소프트)를 주택에 도입한 예가 많아 보인다. 미국의 CID(S)³⁾는 집을 서비스와 경험을 제공하는 수용체로서, 단순한 생활공간이 아닌 생활경험의 상품화가 주는 매력을 부각시킨 대표적 사례라 할 수 있다. 또한 주거기능을 위주로 상업, 업무, 레저 등의 기능이 복합된 고급 주상복합 형태가 나타나고 있으며, 주택공급 이후의 문제로서 편리성과 시간절약을 위한 관리시스템과 인적 서비스를 조합한 관리체계의 중요성이 강조되고 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 주거 서비스에 대한 거주자 특성별 태도를 파악함으로써, 수요자 특성에 부합하는 미래지향적인 도시 공동주택 개발방향을 위한 기초자료를 파악하고자 한다.

2. 연구 방법

1. 조사 및 분석 방법

조사대상은 부산광역시 해운대 신시가지에 위치한 5개 아파트단지의 거주가구를 대상으로 하였다. 자료수집은 예비조사를 통해 수정 보완한 설문지를 반장을 통한 직접 배포하여, 2001년 8월 27일부터 9월 14일까지 실시되었다. 설문지는 총 1,191부를 배포하여, 응답이 불성실하게

2) 주택에 부가되는 서비스는 호텔 서비스, 정보서비스, 스포츠 서비스, 교양-문화강좌 서비스 등 주택과 타 분야의 기술교류에 의해 부가된 기능이라 할 수 있다(양세훈, 2003. p.23).

3) CIDs(common interest development): 공동관심단지는 1996년 현재 미국 전체 인구의 12%에 해당되는 3천만명이 15만개의 CID에서 살고 있다. 많은 사람들이 CID에 살고 싶어하는데 이는, 생활방식과 소득이 비슷한 사람들을 모여 살게 하고 출입을 제한하여 안전 까지 보장해 주기 때문이다. 즉, 단순히 집을 파는 것이 아니라 독특한 생활경험을 제공하는 서비스 네트워크 를 제공하는 하는 과도기적 주거공공체라 할 수 있다(양세훈, 2003 P.24).

나 불충분한 것을 제외한 650부를 최종분석에 사용하였다. 자료 분석은 통계분석 프로그램(SPSS WIN 10)을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 요인분석, 그리고 분산분석과 사후 검증으로 Scheffe 검증을 실시하였다.

2. 조사도구

조사 도구는 가구특성, 주거특성, 단지특성, 그리고 주거 서비스에 대한 문항으로 구성하였다. 본 연구에서 주거서비스 대한 문항은 무형의 주거 서비스로 연구의 범위를 한정하였으며, 기존의 선행연구⁴⁾를 토대로 22개 항목으로 구성하였다. 주거 서비스에 대한 필요도 측정은 5점 척도(5:매우 필요하다, 4:필요하다, 3:보통이다 2:거의 필요하지 않다 1:매우 필요하지 않다)로 구성하였다.

3. 연구변인 특성

조사대상 가구의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 가구특성과 주거특성을 파악하였으며, 그 결과는 <표 1>과 같다.

표 1. 조사대상 가구의 일반적인 특성

가구 특성	구분	빈도(%)	가구 특성	구분	빈도(%)
주택 규모 (전용 면적)	50-60㎡	269(41.4)	월소득	200이하	162(32.5)
	85-120㎡	243(37.4)		201-300	204(41.0)
	135-160㎡	138(21.2)		301이상	132(26.5)
	소 계	650(100)		소 계	498(100)
소유 형태	자가	471(78.1)	주부 학력	고졸이하	144(32.7)
	타가	119(19.7)		대졸	232(63.9)
	기타	13(2.2)		대학원이상	15(3.4)
	소 계	603(100)		소 계	441(100)
가장 연령 (M=42.11)	39세이하	289(44.5)	주부 연령 (M=39.2)	39세이하	395(60.8)
	40-49	289(44.5)		40-49	219(33.7)
	50세 이상	72(11.1)		50세이상	36(5.5)
	소 계	650(100)		소 계	650(100)
아파트 거주 경험	경험 유	461(74.6)	주부 직업	전업주부	570(87.7)
	경험 무	157(25.4)		취업주부	80(12.3)
	소 계	618(100)		소 계	650(100)
	가장 직업	자영업		136(24.4)	가족 생활 주기
전문직		80(14.4)	초등기	227(40.5)	
행정/사무직		263(47.2)	중고등기	164(29.3)	
생산기술직		48(8.6)	성인기	89(15.9)	
기타		30(5.4)	소 계	560(100)	
소 계	557(100)				

4) 김진애(1995) pp. 68-86를 중심으로 이경희(2000), 김승언 순세관(2000), 김대현(2000)을 참고로 재구성 하였다.

3. 주거서비스에 대한 태도

1. 주거 서비스의 구성요소

우선, 공동주택 거주자들이 필요로 하는 주거서비스가 어떠한 차원으로 구성되어 있는가를 파악하기 위하여 22개 항목에 대한 요인분석을 실시하였다. 그 결과 아이젠 값이 모두 1이상인 5개 요인으로 구성되었으며, 평가항목의 전체 신뢰도 검증결과는 $\alpha = .91$ 로 높은 내적 신뢰도를 가지는 것으로 파악되었다. 이들 구성요소를 살펴보면, 공동생활 서비스요인과 대행알선 서비스요인, 개인생활 서비스요인, 정보 서비스요인, 프론트 서비스요인으로 구성되었다.

표 2. 주거 서비스에 대한 요인분석

	구성요소	요인 적재치	eigen value	분산(%) 누적(%)
공동 생활 서비스	주차관리	.851	8.069	15.23 15.23
	쓰레기분리수거등	.836		
	단지유지관리	.809		
	주택유지관리/수선	.569		
	방법서비스	.519		
대행 알선 서비스	예약/주문대행	.824	2.510	14.74 29.97
	은행/우편업무	.808		
	관공서서류업무대행	.791		
	인적자원알선소개	.630		
	임대/판매/이사알선	.418		
개인 생활 서비스	주민소모인/주민축제	.362	1.365	13.47 43.44
	어/노인시간알림/체크	.773		
	접객손님안내	.753		
	어/노인유료식사	.695		
	개별주택청소대행	.582		
정보 서비스	민집/독신집관리	.450	1.243	11.53 54.98
	지역주변시설정보제공	.784		
	여가문화관련정보	.743		
프론트 서비스	각종정보게시	.674	1.113	10.02 65.00
	메시지 전달	.779		
	화물/배달보관접수	.754		
	세탁물보관접수	.641		

2. 주거 서비스에 대한 필요도

주거서비스에 대한 필요도 결과<표 3>, 쓰레기분리수거, 단지유지관리, 주차관리, 방법서비스, 주택유지관리의 공동생활 서비스요인과 각

종 정보게시와 여가문화관련정보의 정보 서비스 요인에 대한 필요도는 높은 것으로 파악되었다. 반면에, 세탁물보관접수, 접객손님안내, 어린이/노인시간체크와 노인/어린이 유료식사 등의 개인생활 서비스요인에 대한 필요도는 아직 높지 않은 것으로 파악되었다. 이상으로 주거 서비스의 종류에 따라 거주자들의 필요도 인식에 큰 차이가 있음을 발견할 수 있다.

<표 3> 주거 서비스에 대한 필요도

구성요소	M	SD	순위	M(SD)	
공동 생활 서비스	주차관리	3.88	.95	3	3.87 (.71)
	쓰레기분리수거등	3.97	.89	1	
	단지유지관리	3.89	.88	2	
	주택유지관리/수선	3.81	.89	5	
	방법서비스	3.84	.97	4	
대행 알선 서비스	예약/주문대행	3.03	.96	17	3.14 (.72)
	은행/우편업무	3.17	1.02	13	
	관공서서류업무대행	3.28	.99	10	
	인적자원알선소개	3.09	.96	15	
	임대/판매/이사알선	3.11	.98	13	
개인 생활 서비스	주민소모인/주민축제	3.17	.92	12	2.97 (.75)
	어/노인시간알림/체크	2.98	.99	19	
	접객손님안내	2.97	.98	20	
	어/노인유료식사	2.93	1.07	22	
	개별주택청소대행	3.01	1.04	18	
정보 서비스	민집/독신집관리	3.06	1.00	16	3.56 (.72)
	지역주변시설정보제공	3.43	.86	9	
	여가문화관련정보	3.54	.85	8	
프론트 서비스	각종정보게시	3.70	.83	6	3.28 (.84)
	메시지 전달	3.23	1.05	11	
	화물/배달보관접수	3.66	.98	7	
	세탁물보관접수	2.96	1.09	21	

3. 주거서비스에 대한 비용지불의사

한편, 주거 서비스에 대한 비용지불의사를 분석해보면, 비교적 높은 필요도를 가지는 공동생활 서비스요인에 대해서는 관리비에 포함하여 단지 전체가구가 일괄 부담하는 방법을 선호하고, 개인생활 서비스요인과 대행알선 서비스요인 등은 이용자 개별 부담하는 방식을 선호하는 것으로 파악되었다. 이상으로 주거 서비스의 내용에 따라 비용지불의사에 대한 차이가 있지만, 주거 서비스에 대한 필요성과 일괄부담 의사가 높은 것으로 파악된 공동생활 서비스요인을 비롯한

일부 주거 서비스는 공동주택단지의 기본적인 주거서비스로 채택될 가능성을 보여주고 있다.

표 4. 주거서비스에 대한 비용지불의사

	구성요소	관리비에 일괄부담	이용자 개별부담	비용지불 의사없음
공동 생활 서비스	주차관리	309(64.8)	105(22.0)	58(12.2)
	쓰레기분리수거등	323(67.4)	101(21.2)	53(11.1)
	단지유지관리	374(77.6)	63(13.3)	39(8.5)
	주택유지관리/수선	251(52.0)	203(42.0)	29(6.0)
	방범서비스	273(57.1)	155(32.5)	50(10.4)
대행 알선 서비스	예약/주문대행	38(8.7)	345(78.7)	55(12.6)
	은행/우편업무	44(10.0)	339(77.5)	54(12.4)
	관공서업무대행	38(8.5)	381(84.3)	32(7.1)
	인적자원알선소개	38(8.5)	337(75.3)	72(16.2)
	임대/판매/이사알선	47(10.6)	318(71.9)	76(17.2)
	주민소모인/축제	190(42.7)	147(33.1)	107(24.0)
개인 생활 서비스	어/노시간알림/체크	88(21.3)	209(50.6)	116(28.1)
	접객손님안내	85(20.5)	198(47.9)	130(31.5)
	어/노인유료식사	72(16.7)	293(67.8)	67(15.5)
	개별주택청소대행	81(18.9)	311(72.4)	37(8.6)
정보 서비스	빈집/독신집관리	53(12.0)	318(71.9)	71(16.1)
	지역시설정보제공	120(27.1)	147(33.3)	175(39.6)
	여가문화관련정보	123(27.3)	164(36.4)	164(36.4)
프론 트서 비스	각종정보게시	198(42.9)	116(25.1)	147(31.8)
	메시지 전달	60(13.4)	267(59.5)	121(26.9)
화물/배달보관접수	화물/배달보관접수	96(19.9)	272(56.4)	114(23.7)
	세탁물보관접수	62(13.8)	316(69.3)	76(16.9)

3. 거주자 특성에 따른 필요도

거주자 특성별 주거서비스에 대한 필요도를 조사한 결과, 가구특성과 주거특성에 따라 주거서비스에 대한 필요도에 있어 차이를 보이는 것으로 파악되었다<표 5>.

집단별로 세분화하여 살펴보면, 주택단지 규모는 쓰레기분리수거, 주차관리, 단지유지관리 등의 개별 주거서비스에 대한 필요도에 있어서 소규모 주택단지규모에서 상대적으로 비교적 높게 파악되었다. 반면에 주택규모와 관련해서, 주택규모 C의 대규모대역에서 방범서비스, 화물/택배물품보관접수, 메시지 전달, 그리고 빈집/독신자집 관리 등에 대한 필요도가 높은 것으로

파악되었다.

표 5. 주거 서비스에 영향을 미치는 관련변인

		단지 규모	주택 규모	생 활 주기	소득	가장 연령	주부 학력	소유 형태	APT 유무
공동 생활	주차관리	●				○			
	쓰레기분리	○							
	단지유지	●							
	주택관리	●							
대행 알선 서비스	방범서비스		○		●				
	예약/주문								
	은행/우편								
	관공서업무							○	
	인적소개								
	임대/알선								
개인 생활	주민축제							●	
	개어/노인알림								
	접객손님								
	어/노인식사								
정보	개별청소	●			●				
	빈집/집관리	○	○					○	
	지역정보			○		●	○		
프론 트서 비스	여가정보				○		○		
	각종정보			●					
	메시지전달		○		○				
화물/배달보관	화물/배달	○	●		●			○	
	세탁물보관		●		●			○	●

※ F 검증(단지규모, 주택규모, 가족생활주기, 소득, 가장/주부 연령, 가장/주부학력, 거주기간) ※ T 검증(주동배치, 소유형태, APT 거주여부) ※ ● p <.001; ○ p <.01; ○ p <.05

표 6. 주거 서비스의 필요도(주택단지규모별)

	소규모	중규모	대규모	F-값
화물/배달보관접수	3.86(.94)b	3.68(1.0)ab	3.57(.98)a	3.63*
개별주택청소대행	3.25(1.11)b	2.85(.98)ab	3.03(1.03)a	5.60***
주택유지관리/수선	4.06(.79)b	3.81(.93)a	3.70(.89)a	6.72***
빈집/독신집관리	3.27(0.94)b	2.96(1.04)a	3.06(0.99)ab	3.51*
쓰레기분리수거	4.13(.77)b	4.0(.88)ab	3.88(.93)a	3.45***
주차관리	4.11(.83)b	3.94(.90)ab	3.73(1.01)a	7.42***
단지유지관리	4.10(.81)b	3.92(.84)ab	3.78(.93)a	5.80***

※소규모:500-800세대, 중규모: 800-1200세대, 대규모:1200-2000세대

표 7. 주거서비스에 대한 필요도(주택규모별)

	A 규모	B 규모	C 규모	F-값
세탁물 접수	2.78(1.08)a	2.99(1.08)a	3.27(1.08)b	8.67***
화물/배달보관	3.52(1.06)a	3.67(.96)ab	3.91(.82)b	7.2***
메시지 전달	3.11(1.05)a	3.24(1.06)ab	3.45(1.05)b	4.43*
방법 서비스	3.69(1.06)a	3.97(.90)b	3.92(.93)ab	5.65**
빈집/관리	2.96(1.02)a	3.07(.96)ab	3.26(1.05)b	3.8*

※ A규모대역:50-60㎡, B 규모대역: 85-120㎡, C규모 대역: 135-165㎡

가구특성에 따른 거주자 집단별 차이를 살펴보면, 소득과 관련해서는 301만원 이상의 고소득 집단에서 개별주택청소대행, 화물/배달보관접수, 메시지 전달, 여가문화 등에 높은 필요도를 가지는 것으로 파악되었다. 가족생활주기별로 보면, 미취학기에서 각종정보게시, 지역주변시설정보제공에 높은 필요도를 보이며, 가장 연령별로 보면, 50대 이상에서는 주차관리, 30대에서는 지역주변시설정보제공의 높은 필요도를 가지는 것으로 파악되었다.

표 8. 주거서비스에 대한 필요도 (가족생활주기별)

	미취학기	초등기	중고등기	자녀 성인기	F-값
각종정보 게시	3.7(.69) b	3.7(.78)ab	3.6(.92)ab	3.6(.84)a	**
지역주변 시설 정보제공	3.5(.79) b	3.4(.81)ab	3.3(.96)ab	3.2(.86)a	*

표 9. 주거서비스에 대한 필요도(소득별)

	200만원 미만	201-300만원	301만원 이상	F-값
세탁물보관접수	2.79(1.04) a	2.96(1.08) ab	3.22(1.11) b	5.39**
화물/배달보관	3.45(1.01) a	3.70(.96) ab	3.96(.91) b	9.75***
메시지 전달	3.08(3.28) a	3.28(1.09) ab	3.42(1.06) b	3.48*
개별주택청소	2.85(.94) a	2.97(.95) a	3.27(1.19) b	6.05**
방법 서비스	3.68(1.02) a	3.82(.93) a	4.06(.84) b	6.61***
여가문화정보	3.52(.84) ab	3.46(.86) a	3.71(.87) b	3.38*

이상의 거주자 특성별 주거서비스의 분석결과 필요도에 있어 차이를 보이는 것으로 파악되었다. 따라서 가장 효율적인 주거서비스의 방안으로 수요자 특성별로 가장 필요성이 높은 주거 서비스를 구축하는 공동주택의 개발방식을 차별화하는 방안의 필요성이 파악되었다.

4. 결론

최근의 주택개발은 생활공간에 대한 단순한 편리성의 추구를 넘어 인적인 서비스와 결합하여 특별한 생활을 누릴 수 있는 즉, 소비자의 요구를 만족시키는 다양한 주거 서비스로 특정한 생활양식을 제공하는 개념으로 변화되고 있다. 본 연구는 이러한 변화에 대응하기 위한 수요 특성별 주거 서비스를 파악하기 위한 기초연구로 진행되었다. 이상의 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 아파트단지 내 거주자들을 대상으로 한 주거서비스의 분석결과, 공동주택단지의 주거서비스는 공동생활 서비스요인과 대행알선 서비스요인, 개인생활 서비스요인, 정보 서비스요인, 그리고 프론트 서비스요인의 5가지로 구성되었다.

둘째, 주거서비스에 대한 거주자들의 필요도를 분석한 결과, 요인별로는 쓰레기분리수거, 단지유지관리, 주차관리 등의 공동생활 서비스요인과 각종정보게시, 여가문화관련정보 등의 정보 서비스요인에 대한 필요도가 높은 것으로 파악되었다. 반면, 개인생활 서비스요인과 대행알선 서비스요인에 대한 필요도는 아직 높지 않은 것으로 파악되었다.

셋째, 주거 서비스에 대한 비용지불의사를 분석한 결과, 비교적 높은 필요도를 가지는 공동생활 서비스요인에 대해서는 관리비에 포함하여 단지 전체가구가 일괄 부담하는 방법을 선호하고, 개인생활 서비스요인과 대행알선 서비스요인 등은 이용자 개별 부담하는 방식을 선호하는 것으로 파악되었다.

넷째, 거주자 특성별 주거서비스에 대한 필요도 조사결과, 가구특성과 주거특성에 따라 주거

서비스에 대한 필요도에 있어 차이를 보이는 항목들이 파악되었다. 따라서 수요자 특성별로 필요성이 높은 주거 서비스를 제공하는 공동주택 개발방식의 차별화 방안의 필요성이 파악되었다.

이상으로 주거서비스에 대한 필요도를 종합해보면, 전체 단지 가구를 대상으로 관리비에 일괄비용 부담하는 주거서비스와 이용자 개별 부담의 개별적 가구를 대상으로 하는 개인생활 서비스로 구분하여 접근할 필요성이 있음을 보여주고 있다. 따라서 공동주택단지에 주거 서비스를 제공함에 있어서는 수요자 특성에 따라 필요로 하는 주거 서비스를 세분화하여 파악하고, 이를 시스템화하여 수요자 요구에 대응하는 즉, 그러한 생활 양식을 경험할 수 있는 차별화된 공동주택 개발방안의 필요성이 강조된다. 이를 위한 보다 구체적인 후속 연구가 계속되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 김진애(1995), 21세기 이런 집에 살고 싶다. 서울포럼
2. 윤세한(2002), Life-style 전환기의 아파트 도시 시대 삶을 담는 건축, 서울대 BK21 주거연구 및 개발팀 세미나
3. 심재현(2003), 타워펠리스/초고층 건축물 선진기술 사례 연구, 대한건축학회 워크샵.
4. 김승연, 손세관(2000), 1990년대 신문광고에 나타난 우리나라 아파트의 계획적 특성에 관한 내용분석, 건축학회논문집 16권11호
5. 이경희(2000), 공동주택개발에 있어서 서구의 협동주택이 적용가능성에 관한 연구, 대한가정학회, 38권2호
6. 김대년(2000), 아파트단지 차별화를 위한 세분시장별 옥외공간 이용행태 및 개선요구 내용의 분석, 대한건축학회 16권5호