

공동주택의 입주자관리서비스에 대한 필요도

- 거주자와 관리자의 견해를 중심으로 -

A Study on the Needs for Managerial Service for Residents in Multi-family Housing

채혜원* 이경희** 홍형옥***
Chae, Hye-Won Rhee, Kyung-Hee Hong, Hyung-Ock

Abstract

The purpose of this study was to analyze the needs for managerial service for residents in multi-family housing. For the survey and statistical analysis, the questionnaires from 484 residents and 84 housing managers of multi-family housing within the Seoul metropolitan area were used. The analytical methods adopted in this study were frequency, percentage, t-test, and factor analysis. The results of this study are as follow : (1) Basic services within a multi-family housing included management, minimum residential self governance, basic etiquette, and community program. And additional service were categorized by the health and entertainment program, the consumer service program, the residential life services, the information and financial services program, and the children's program. (2) The favorite needs of residents' additional services were the market news and information, the programs related health, the mail services, the health diagnosis service programs etc. But, housing managers' needs were the market news and information, and the flea market. As to the results analyzing the needs for additional service fir residents, it was found there were differences between residents and housing managers.

키워드 : 주택관리, 입주자관리 서비스

Keywords : Housing Management, Managerial Service for Residents

1. 연구의 배경 및 목적

가족형태와 생활양식의 변화에 따라 생활을

지원할 수 있는 서비스에 대한 욕구가 증가하고 있다. 최근 초고층 주상복합이나 독신자를 위한 원룸에서 거주자를 대상으로 하는 다양한 서비스가 제공된다는 점에서 주목된다 거주자의 생활을 지원하는 입주자관리는 거주자 측면에서 주거생활에 대한 욕구를 충족시킴으로써 개인과 가족의 삶에 호혜성과 안정성을 더해주는 효과를 가져오고, 사는 곳에 대한 거주만족

*정회원, 중앙대학교 강사

**정회원, 중앙대학교 생활과학대학 주거학과 교수,

***정회원, 경희대학교 주거환경 전공 교수

증진에 기여한다는 평가를 받고 있다

서울시의 경우 공동주택이 전체 주택재고의 67%(서울시 내부자료, 2002)에 이르지만 일반 아파트의 거주자는 열악한 관리상태와 불충분한 서비스로 인한 불만이 높다. 아파트에서도 거주자들의 주거생활에 대한 다양한 욕구 충족과 주거내 공동생활의 중요성이 높아지면서 이에 대응하는 주거관리의 필요성이 제기되고 있는 상황이지만, 입주자관리와 관련된 실무는 방법과 공동생활유지를 위한 소극적 관리에 한정된다. 거주자의 요구에 대응하는 서비스가 개발되고 관리권의 비중이 강화되는 상황에서 일반 아파트에서 활용될 수 있는 입주자관리서비스가 개발될 필요가 있다.

본 연구는 이러한 배경에서 아파트 입주자관리의 활동영역을 규명하고자 한다. 입주자관리의 고유영역과 더불어 주거욕구가 변화함에 따라 추가로 고려해야할 입주자관리의 영역을 파악하는데 거주자와 관리자의 비교를 통하여 살펴보고자 한다. 거주자와 관리자가 중요시하는 입주자관리서비스에 차이가 존재하고 의식의 불일치(gap)는 입주자의 거주만족을 감소시킬 우려가 있으므로 관리자와 입주자의 견해가 파악될 필요가 있다. 거주자는 아파트에서 생활하면서 개인과 가족에게 필요한 서비스에 대한 의견을 갖고 있을 것이다. 또한 아파트 현장에서 근무하는 관리자는 주택관리의 전문성이 높기 때문에 평소 아파트관리에 관한 업무를 담당하면서 쾌적하고 살기 좋은 아파트로 관리하기 위해서 필요한 사항을 잘 알고 있을 것으로 생각된다. 한 집단은 서비스의 수혜자가 되며, 다른 집단은 입주자관리서비스의 주체로서의 역할을 하게되므로 이들의 의견은 입주자관리서비스의 내용을 구성하는데 중요한 자료가 될 것으로 생각된다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 분석방법

본 연구는 서울시와 수도권의 신도시 아파트 거주자와 관리자를 대상으로 2004년 3월20일부

터 4월15일까지 설문조사를 하였다. 조사대상은 서울시와 수도권의 신도시를 한강을 중심으로 강남, 강북, 강동, 강서 지역으로 나누었다. 그리고 주거단지 규모와 단지세대수별로 비슷한 분포가 될 수 있도록 하여 각 지역의 아파트 거주자와 관리자를 대상으로 하였다. 조사도구는 아파트 거주자용과 관리자용으로 나뉘어서 조사대상자의 사회인구학적 특성, 주거특성, 입주자관리서비스에 대한 필요도 등에 관한 문항으로 구성하였는데, 질문은 세부내용과 평가항목을 조사대상의 특성에 맞게 조정하여 구성하였다. 자료분석은 회수된 설문지 중 응답이 부실한 설문지를 제외하고 거주자 484부와 관리자 84부를 대상으로 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS/PC를 이용하여 평균, 요인분석을 실시하였다.

2. 조사대상자의 일반적 특성

(1) 거주자의 일반적 특성

거주자의 성별은 여자가 74.6%, 남자가 25.4%였고, 연령은 평균연령이 43.9세로 나타났다. 교육수준은 대졸이상(57.5%)이 가장 많았으며 응답자의 평균 월소득은 439.6만원으로 분석되었다. 직업은 전업주부·은퇴·무직이 51.3%로 가장 많이 표집되었다. 가족형태는 대부분이 부부와 자녀로 구성된 핵가족(86.4%)으로 파악됨으로써, 아파트가 핵가족의 대표적인 주거유형임을 보여주었다. 응답자의 생활주기는 만자녀가 현재 성인기(대학생·직장인) 단계인 경우가 67.4%로 가장 많았다.

주택소유형태는 자가(79.4%)가 가장 많았으며, 거주하고 있는 주택의 평균 분양면적은 33.3평이다. 평균 거주기간은 5년 2개월이었는데, 우리나라 아파트의 평균 거주기간 4.9년과 비슷하다(2001년 사회통계조사, 통계청) 조사대상자의 거주 단지 특성으로서 평균 세대수는 1,106세대인 것으로 나타났다. 건축경과년수는 지어진지 평균 10.4년으로 나타났으며, 5년 미만인 23.4%, 5년 이상은 76.6%로 나타났다. 그리고 관리방식은 위탁관리(53.1%)와 자치관리(46.9%)의 비율이 비슷하게 표집되었다.

(2) 관리자의 일반적 특성

조사대상 관리자의 성별은 남자가 94.0%, 여자가 6%이었으며, 평균연령은 51.5세였다. 교육수준은 대부분 대학교 졸업(77.4%)이었다. 직업적 특성에서 자격사항은 주택관리사 자격증을 가진 경우가 69.0%가 가장 많았다. 현 단지에서의 근무년수는 평균 4.9년으로 나타났으며 총 근무경력은 평균 12.2년으로 관리자로서 경력이 10년이상인 응답자가 과반수를 차지하고 있었다. 응답자의 월평균 급여는 212만원으로 도시 가구주의 근로소득(평균 210만 7천원, 2003년 4분기)과 비슷한 것으로 조사되었다. 근무단지의 특성으로서 평균 세대수는 127.8세대인 것으로 나타났으며, 건축경과년수는 평균 14.0년이며, 15년 이상된 아파트(48.2%)가 가장 많았으며 관리방식은 위탁관리(78.0)의 비율이 높게 나타났다

III. 입주자관리서비스에 대한 필요도

1. 입주자관리서비스의 구성

아파트 거주자들이 필요로 하는 주거서비스가 어떠한 차원으로 구성되어 있는가를 파악하기 위하여 현 입주자관리서비스 17개 내용에 대한 요인분석을 실시한 결과하였다(표 1. 참조).

그 결과 고유값이 모두 1이상인 5개 요인으로 구성되었으며, 평가항목의 전체 신뢰도 검증결과는 $\alpha = 83$ 으로 나타났다. 이들은 주민화합지원, 기초질서유지, 기초공동생활, 관리홍보, 질서홍보 요인으로 구성되었다. 그리고 추가 입주자관리서비스 17개 내용에 대한 신뢰도는 $\alpha = 84$ 로 조사도구로서 신뢰할 수 있음이 검증되었다. 이들은 자녀대상 프로그램, 입주자편의 지원, 건강·교양프로그램, 소비자시장 정보, 주택상담·정보제공 요인의 5영역으로 구성되었다(표 2. 참조).

표 1 현 입주자관리서비스에 대한 요인분석

영역	내용	요인		분산(%) 누적(%)
		부하값	고유값	
주민화합지원	사회봉사활동운영	.856		15.23
	주민모임 지원	.816	4.85	15.23
	단지행사·단지축제 개최	.772		
기초질서유지	방법활동	.767		13.33
	교통정리	.753	1.87	28.56
	방문자 확인	.577		
	이웃 간의 분쟁조정	.528		
기초공동생활	주민의 요구 사항 파악	.786		13.32
	관리규약에 따른 관리	.739	1.53	41.88
	단지 홈페이지 운영	.616		
	입주관리 및 지도서비스	.458		
	소식지 제작 및 배포	.440		
관리홍보	고장상황 홍보	.781		11.38
	쓰레기분리수거 홍보	.750	1.39	53.26
	주차질서 홍보	.629		
질서홍보	애완동물사육홍보	.776	1.03	9.45
	공간사용홍보	.587		62.71

표 2 추가 입주자관리서비스에 대한 요인분석

영역	내용	요인		분산(%)) 누적(%))
		부하값	고유값	
자녀대상 프로그램	자녀학습프로그램	.883	5.43	14.81
	아동탁아프로그램	.781		14.81
	자녀단체활동	.729		
	자녀체육프로그램	.597		
입주자편의 지원	민원대행	.762	1.96	14.19
	택배보관	.750		29.00
	알선서비스	.713		
	사무서비스	.673		
건강·교양 프로그램	취미프로그램	.841	1.37	13.13
	건강프로그램	.795		42.13
	건강검진서비스	.665		
소비자·시장 정보	벼룩시장운영	.809	1.28	12.01
	시장정보	.796		54.14
	대여프로그램	.733		
주택상담·정보제공	주택수리상담	.785	1.07	11.25
	주택재무상담	.760		65.49
	지역정보제공	.658		

2. 입주자관리서비스의 필요도

(1) 현 입주자관리서비스에 대한 필요도

표 3 입주자관리서비스에 대한 필요도 N=558

영역	내용	평균		영역별 평균	
		거주자	관리자	거주자	관리자
관리 홍보	고장상황 홍보	346	362	334	354
	쓰레기분리수거 홍보	340	359		
	주차질서 홍보	317	341		
점검 홍보	공간사용 홍보	309	344	303	333
	애완동물사육 홍보	296	323		
	방문자 확인	336	351		
기초 점검 유지	방법활동	332	359	321	351
	교통정리	319	351		
	이웃간의 분쟁 조정	300	343		
	주민의 요구 사항 파악	308	335		
기초 공동 생활	관리규약에 따른 관리	306	343	287	315
	입주관리 및 지도서비스	295	328		
	소식지 제작 및 배포	278	314		
	단지 홈페이지 운영	247	253		
	사회봉사활동 운영	263	284		
주민 화합 지원	주민모임 지원	254	299	253	291
	단지행사, 단지축제 개최	244	292		

주 1) 4점 척도
2) 필요도가 높은 항목(275점 이상)에 음영 처리 하였음

거주자와 관리자의 현 입주자관리서비스에 대한 필요도 분석결과는 표 3과 같다. 거주자는 고장상황 홍보, 쓰레기 분리수거 홍보, 외부 방문차 확인 등에 필요도가 높았으며, 관리자도 고장상황 홍보, 쓰레기분리수거 홍보, 방법 활동, 외부방문자 확인, 교통정리 등에 대한 필요도가 높게 나타났다.

(2) 추가 입주자관리서비스에 대한 필요도

추가 입주자관리에 대한 거주자와 관리자의 필요도는 표 4와 같다. 거주자는 시장정보, 택배보관, 건강프로그램, 건강검진서비스, 자녀체육프로그램, 베틀시장 정보, 주택수리 상담 등에 대한 필요도를 인식하였으며, 관리자는 시장정보, 베틀시장정보에 대한 필요도를 높게 인식하는 것으로 나타났다.

표 4. 추가 입주자관리서비스에 대한 필요도

영역	내용	평균		영역별 평균	
		거주자	관리자	거주자	관리자
건강 ·교 양 프 로 그 램	건강프로그램	310	269	299	257
	건강검진서비스	299	243		
	취미프로그램	288	258		
자녀 대상 프 로 그 램	자녀체육프로그램	293	266	268	256
	아동탁아프로그램	275	275		
	자녀학습활동	259	258		
	자녀단체활동	249	226		
주택 상담 ·정 보 제 공	주택수리상담	291	254	287	246
	지역정보제공	289	260		
	주택재무상담	281	225		
입주자 편의 지원	택배보관	316	273	289	260
	민원대행	286	252		
	사무서비스	280	258		
	알선서비스	277	257		
소비자 ·시 장 정 보	시장정보	319	317	297	299
	벼룩시장	292	304		
	대여프로그램	279	279		

주: 1) 4점 척도
2) 필요도가 높은 항목(275점 이상)에 음영 처리 하였음

IV. 결론 및 제언

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1) 거주자는 현 입주자관리서비스가 필요한 서비스라고 인식하고 있었다. 그리고 추가 입주자관리서비스에 대한 필요도도 높게 인식하는 것으로 분석되었는데 이는 도시 아파트 거주자들의 주생활 욕구가 반영된 것으로 보여진다. 최근 주택시장에서는 마케팅 전략으로 소비자들의 생활양식과 다양한 욕구를 충족시키기 위한 주택 상품 및 서비스를 개발하고 있다. 1990년대 후반부터 건설된 초고층주상복합에서 제공되는 차별화된 입주자관리서비스나 20-30대 독신자만을 위해 개발되는 오피스텔의 경우 기획단계에서부터 입주자들의 생활양식을 반영

하여 공간을 구성하고 독신자들의 생활을 지원할 수 있는 프로그램과 시설, 서비스를 선보였다. 이러한 입주자관리의 변화는 일반 아파트에서 거주자들의 주생활 요구 변화에 영향을 미친 것으로 판단된다.

2) 관리자는 거의 모든 관리자가 현 입주자관리서비스의 필요성을 높게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 이는 현재 관리현장에서 관리업무를 담당하는 관리자들이 입주자들의 쾌적하고 안전한 주거환경을 보장하고 이에 관련된 현 입주자관리서비스가 절대적으로 필요한 서비스라고 인식하고 있음을 나타낸다. 반면, 관리자 집단에서 아동·탁아 프로그램, 소비자시장 정보 영역의 서비스를 제외한 나머지 추가 입주자관리서비스에 필요도가 낮게 분석되었다. 이러한 결과는 관리자 입장에서 현재 관리비의 수준을 감안할 때, 인적 자원과 물적 자원이 수반되어야 하는 입주자관리서비스를 제공하기 어려우며, 또한 주업무를 통해서도 수익을 올릴 수 없는 현 제도를 인식한 것으로 해석된다. 이미 관리자의 업무가 과중하다고 인식되는 상황에서 추가 입주자관리서비스는 관리자의 역할과 업무를 증가시키게 될 것을 우려한 결과이기도 하다. 따라서 이를 해결하기 위해서는 관리자에게 전문직으로서 적절한 보상이 확보되어야 할 것이다.

이상의 입주자관리서비스에 대한 분석 결과에 따른 결론은 다음과 같다.

첫째, 아파트 거주자의 개인·공동생활을 관리하기 위해서는 주민 여론 청취를 통한 거주자 실태 파악이나 방범활동, 외부방문자 확인 등의 단지 내 질서 유지를 위한 서비스, 거주자의 욕구 파악과 문제 해결 등의 서비스와 업무가 반드시 포함되어야 한다. 둘째, 거주자들이 공동주택에 거주하는데 있어서 개선방안을 제시하고 거주자의 요구를 충족시킬 수 있는 주거생활의 서비스를 공급해야 할 필요가 있다. 현 입주자관리서비스에 추가하여 실시될 수 있는 입주자관리서비스는 건강프로그램, 건강검진프로그램, 취미프로그램, 시장정보, 베틀시장, 대여프로그램, 택배보관, 민원대행, 사무서비스, 알선서비스, 주택수리상담, 지역정보제공, 주택

법률·재무상담, 자녀체육프로그램, 아동·탁아프로그램이 포함된다. 그러나 이들 서비스에 대하여 거주자의 특성이나 단지의 여건에 따라 필요도가 달라질 수 있으므로 아파트의 관리자는 이를 차별화하여 제공될 필요가 있다.

이제까지 대체로 유지·운영관리에 치중해왔던 주택관리업에 입주자관리·서비스 문제는 점차 중요해 질 것이다. 서비스를 어떻게 조직하고 생활을 얼마만큼 지원하는가의 문제는 거주자의 주거만족과 관련될 것으로 예상되며 관리자는 거주자의 주거생활을 이해하고 생활을 지원할 수 있는 관리 방안을 모색해야 할 것이다.

참고 문헌

1. 강혜경·조성희(2003). 공동주택단지 주거서비스에 대한 거주자들의 태도에 관한 연구. 한국주거학회 학술발표 논문집 14. 201-205.
2. 윤세한(2002). Life-style 전환기의 아파트 도시시대 삶을 담은 건축·도시주거건축에 대하여, part2: 21세기 변화하는 삶에 대응하는 주거계획의 방향, 서울대 BK21 주거연구 및 개발팀 세미나 자료. 17-25.
3. 홍형욱·채혜원(2004). 초고층주상복합 건물의 입주자관리, 공유공간 만족도와 지역공동체 의식의 관계, 한국가정관리학회지 22(3). 95-105.
4. 통계청. www.nso.go.kr