

# 공동주택 생활관리 만족 및 요구에 대한 연구

## A Study on the Demands and Satisfaction of the Residential Life Management of Apartment Residents.

은 난 순 \*

Eun, Nan Soon

홍 형 옥 \*\*

Hong, Hyung Ock

### Abstract

The purpose of this study was to examine the tendency of demands and satisfaction according to the resident's characteristics using the Cognitive Measurement Scale of Residential Life Management.

Data were analyzed by the SAS program package.

The results of study showed that the degree of satisfaction in the life management was low. And highest demand of each factor was as follows:

*Life cooperative association* in Residential life convenience service(I), *Bank service* in Residential life support service(II), *Announcement about utility fee* in Resident's activity support and announcement of managerial works(III), *Works about criminality control* in Safety and order sustaining(IV), *Care for empty house* in Precaution to accident(V).

### I. 서 론

1960년대 이래의 산업화·도시화·인구증가  
핵가족화와 기존주택의 노후화등으로 인하여  
주택난 현상은 더욱 심화되었으며 이러한 과정  
속에서 급증하는 주택수요에 대응하기 위해 등  
장한 것이 공동주택이다. 그러나 지금까지는 공  
동주택관리는 물리적, 행정적인 면을 중심으로

이루어져 왔으며, 공동주택관리에 관한 연구에  
있어 그 속에 거주하는 거주민의 생활에 관한  
연구도 매우 부족한 실정이다.

우리나라에서 진행된 공동주택관리에 관한  
기존의 연구들을 보면, 대부분 문헌고찰을 중심  
으로 한 공동주택관리에 관한 효율적인 운영방  
안, 개선방안 그밖의 정책적 방향제시가 대부분  
이며, 조사대상에 있어서도 관리인을 중심으로  
한 연구와 거주자를 소수의 대상으로 사례조사  
한 연구는 있으나 막상 공동주택 안에서 생활하  
는 주민의 생활과 그 관리를 대상으로한 연구는  
부족한 실정이다. 이러한 시점에서 공동주택 생

\* 경희대학교 아동·주거학과 박사과정

\*\* 경희대학교 아동·주거학과 교수

활관리를 효과적으로 수행하기 위해서는 현재의 공동주택 생활관리사항의 파악과 그 수행정도, 이에 대한 거주자들의 요구와 만족정도에 관한 연구가 이루어져야 공동주택에서의 생활의 복지감 향상에 기여하리라 생각된다.

따라서 본 연구에서는 공동주택의 생활관리인지를 측정하기 위한 척도(은난순·홍형욱, 1996)를 사용하여 생활관리 측면에서의 요구사항을 거주자 중심으로 파악하고자 하며, 현재 시행되고 있는 생활관리실태와 그에 대한 만족도를 알아보고자 한다.

본 연구의 연구문제를 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 생활관리상태에 대한 인지도는 어떠한가?

둘째, 생활관리상태에 대한 만족도는 어떠한가?

셋째, 생활관리에 있어 요구도 및 요구사항은 무엇인가?

넷째, 생활관리상태에 대한 총만족도에 영향을 미치는 변인은 무엇인가?

## II. 이론적 배경

공동주택관리란 건물과 그에 부수되는 부대시설 및 복리시설을 효율적으로 관리하여 주택의 기능을 최대한 보전·유지하는 모든 업무를 의미하는 것(金翰, 1989)인 바 폐쇄적이고 개인주의적이며 부정적이기 쉬운 아파트 주민의 의식을 참여와 협동으로 이끌어 긍정적인 아파트생활문화를 갖도록 노력하는 일이 공동주택관리의 새로운 범주로 다루어지고 있다. 입주자의 편의와 생활의 문제점을 보완해주고, 주민간의 교류를 증진시키는 적극적인 관리개념이 도입되어야 할 것이며, 이에 대한 전문적인 인력과 지원 또한 뒷받침되어야 할 것이다.

공동주택의 관리는 그 관리주체에 따라 주택건설사업자, 자치관리기구, 주택관리업자에 의한 사업주체관리, 자치관리, 위탁관리의 3가지 관리방식으로 구분된다. 여러 연구에 의하면 관리주체가 수행하는 관리업무는 여러 연구자마다 그 분류를 달리하였으며, 본 연구에서는 우리나라의 공동주택 관리업무를 관리대상에 따라 크게 3가지로 구분하고자 하는데, 운영관리, 유지

관리, 생활관리가 그것이다. 이 중 생활관리는 거주자 층의 생활규범으로서 문제가 되는 것을 관리하고 거주자, 주생활, 사회적 요구의 변화에 따른 준비에 관한 것으로 거주자들간의 원활한 공동생활을 위한 세척작업, 복지도모, 공동생활방법 등의 지도와 공동생활에서 발생할 수 있는 갈등문제 해소, 생활서비스의 지원 같은 주거문화의 가치를 향상시키기 위한 모든 활동이나 행위를 말한다.

그동안의 연구결과를 보면, 공동주택 관리상태에 대한 전반적인 만족과 하위영역인 운영·유지·생활 관리상태에 대한 만족 역시 낮게 나타났다. 전반적인 공동주택 거주자의 관리의식과 생활관리의식은 학력이 높을수록, 월평균 총소득이 많을수록, 월평균 관리비가 많을수록, 위탁관리일 때, 주택 소유형태가 자가인 경우 전반적인 관리의식이 높게 나타났다고 하였다. 생활관리의식에 영향을 미치는 변수는 연령, 자치관리 그리고 공동주택 소유형태 중 자가인 것으로 나타났다. 전반적인 공동주택 관리상태에 대한 만족에 영향을 미치는 변수는 학력, 취업주부, 공동주택 규모로 나타났다. 공동주택 거주자의 관리상태 만족에 영향을 미치는 변수에 대해 전반적인 관리상태 만족은 학력·공동주택 규모·취업주부가 영향을 미치는 변수라 하였고, 운영관리상태 만족에 있어서는 공동주택규모·월평균 관리비·취업주부·학력이며, 유지관리에 있어서는 공동주택규모·취업주부 순으로 나타났다(강순주·김진영, 1993). 주택의 소유여부는 가족의 주거만족에 가장 큰 영향을 미치는 변수라는 것이 알려져 왔다. 주부의 취업유무도 생활관리 측면에 있어서도 영향을 미치는 변수라 생각되는데, 탁아문제·식생활문제·노인문제 등에 있어 생활관리에의 요구가 많을 것이며 또 해결해야 할 시급한 문제 중의 하나라고 본다. 또한 생활관리는 그 주거안에 거주하는 가족들에게 직접적인 영향을 주며 가족생활주기에 따라서도 생활관리에 대한 요구에 차이가 있리라 생각되고, 거주기간과 거주예정기간, 아파트의 층수, 아파트의 형식등의 변수에 따른 생활관리상태를 평가하는데 영향을 미치는지 조사할 필요가 있다.

공동주택의 전반적인 수행정도에 관한 연구에 의하면 유지관리, 운영관리, 생활관리 순으로 수행정도가 이루어지고 있다고 나타났으며,

거주자들의 생활의 질적향상을 위한 생활관리가 미약하다고 하였다(박현옥, 1987).

생활수준이 향상되고 거주자의 욕구가 증가하고 있는 지금, 생활복지적인 차원에서의 생활관리의 질적향상이 시급하며, 현 생활관리상태에 대한 실태 파악과 아울러 거주자들의 요구를 구체적으로 파악하여 그 해결방안을 모색해야 할 때이다. 그러므로 본 연구에서는 거주자들의 생활관리에 대한 인지도와 만족도를 알아보고, 또한 요구사항이 무엇인가 파악하여 앞으로 나아가야 할 생활관리의 방향설정에 기초자료를 제공함으로써 미래지향적인 주거문화 창출에 작은 보탬이 되고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법 및 절차

#### 1. 설문지의 구성

본 연구의 설문지는, 거주자들의 공동주택 생활관리 만족과 요구에 대한 내용을 (1) 공동주택 생활관리 업무 내용 (2) 생활관리인지척도를 이용한 만족 및 요구사항, 요구도 (3) 앞으로의 생활관리 방향이란 세가지 측면으로 나누어 구성하였다.

구체적인 설문 내용은 선행연구와 관련서적을 비롯해 관리자와 거주민의 면담을 통해 실제 행하고 있는 생활관리 업무와 요구사항을 파악하여, 현 생활관리사항 50문항과 공동시설 및 지원 시스템에 관한 13문항을 구성하였으며 그 외에 생활관리에 대한 의견과 적용내용을 조사하기 위한 5문항을 구성하였다.

생활관리상태 인지도를 알아보기 위해 사용된 40문항은 '매우 잘됨'에 5점, '잘됨'에 4점, '보통'에 3점, '안됨'에 2점, '매우안됨'을 1점으로 한 5점 Likert 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 생활관리상태에 대해 긍정적으로 인지하고 점수가 낮을수록 부정적으로 인지하는 것으로 해석된다.

생활관리상태에 대한 만족도를 조사하기 위해 생활관리상태 인지도를 조사하기 위한 문항과 같은 내용으로 구성하여, 만족도에 따라 '매우만족'을 5점, '만족'에 4점, '보통'에 3점, '불만족'에 2점, '매우불만족'에 1점으로 한 5점 Likert 척도로 구성하여 점수가 높을수록 생활

관리상태에 대해 만족하는 것으로 해석하였다.

위 생활관리사항 중에서 앞으로 시행되어야 하며 중요하다고 생각되는 사항을 5개 고르도록 하였으며, 공동시설 및 지원시스템의 필요여부에 관한 13문항은 '필요하다', '필요하지 않다'로 답하게 한 후 '필요하다'고 생각할 경우 어느 차원(단지와 동 中)에서 이루어져야 하는지 표시하도록 구성하였다. 그밖에 아파트 생활관리에 있어 추가되었으면 하는 것이나 미래주택에서 시행되어야 한다고 생각하는 사항을 직접 기입하게 하였다.

#### 2. 조사대상

조사대상은 서울시의 아파트에 거주하는 주부를 대상으로 하였는데, 서울을 지역적으로 크게 4구분하고 아파트 규모와 지역을 고려하여 연구의 목적에 맞게 적정 비율로 임의표집하였다.

본 조사는 1994년 8월부터 9월까지 설문지 550부를 배부하여 440부(80%)를 회수하였으며, 이중 자료처리에 부적당한 것을 제외한 392부(회수율의 89%)를 최종분석에 사용하였다.

#### 3. 자료처리

본 연구의 자료처리는 SAS Program Package 을 이용하였으며 빈도, 백분율, t-test, 피어슨의 적률상관계수(pearson's product-moment correlation coefficient),  $\chi^2$ -test, 중다회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

### Ⅳ. 결과해석 및 논의

#### 1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자의 사회인구학적 특성과 가족특성을 살펴보면, 월평균소득은 150만원미만이 19.6%, 150만원이상 200만원미만이 22.2%, 200만원이상 250만원미만이 24.5%, 250만원이상 300만원미만이 11.2%, 300만원이상 400만원미만이 11.2%, 400만원이상 500만원미만이 11.2%로 가장 많았으며, 부인의 교육수준에 있어서는 대학교 졸업이상이 51.8%로 가장 많았고 그 다음으로 고등학교 졸업이 42.1%로 많

았다. 부인의 취업유무의 경우 비취업한 경우가 82.1%였고, 취업한 경우는 16.1%로 비취업한 경우가 대다수 표집되었다. 가족생활주기에서는 자녀교육기가 36.5%, 자녀성년기가 32.9%로 많았다. 주거특성을 살펴보면, 주거소유상태에 있어서는 자가 78.3%, 전세 및 기타가 21.4%로 자가 다수를 차지하고 있었다. 거주기간은 3년미만이 35.7%로 가장 많았고 3년 이상 6년미만, 6년이상 9년미만, 9년이상은 비슷한 분포를 보였다. 거주예정기간에서도 3년미만이 43.1%, 3년이상 6년미만이 39.0%로 많았다. 주택의 규모는 26평 이상이 45.9%로 가장 많았으며, 18평이상 26평미만과 18평미만은 각각 38.5%, 15.6%였다. 관리방식은 자치관리가 66.3%, 위탁관리가 32.9%로 위탁관리가 많았고, 관리비는 10만원이상 15만원미만이 28.8%, 20만원이상이 21.4%, 5만원이상 10만원미만이 21.2% 순으로 많았다.

### 2. 생활관리인지의 척도

본 연구의 조사를 위해 사용된 생활관리인지를 측정하기 위한 척도는 < 표 1 >과 같다.

이 척도의 신뢰도는 하위요인별로 Cronbach  $\alpha$  값이 .66 - .85이며, 문항의 양호도는 Cramer의 V계수가 .36 - .70의 범위로 만족스런 변별도를 보이고 있다.

### 3. 생활관리상태에 대한 인지도

생활관리상태 속성을 나타내는 5개요인 중에서 'I. 생활편익서비스'의 경우 16문항 전체 평균이 2.26으로 생활편익서비스가 비교적 안되고 있는 것으로 나타났는데, 세부항목을 살펴보면 4.소독약과 소독비 안내가 가장 잘되고 있는 것으로 나타났으며 1.소일거리 주선이 가장 잘 안되고 있는 사항으로 나타났고 그 다음으로 8.아파트 자치신문 발간과 9.알뜰계시판 설치로 주민간의 교류증진시키는 사항이 잘 되고 있지 않은 것으로 나타났다. 16문항중 평균보다 높은 점수의 항목과 낮은 점수의 항목이 각각 8개와 7개로 나타났다.

'II. 생활지원서비스'의 경우 9문항 전체평균이 2.12로 나타나 비교적 잘되고 있지 않은 것

으로 나타났으며 세부항목에 있어서는 22.생활폐기물처리에 관한 홍보가 3.02로 가장 잘 되고 있는 것으로 나타났는데 이는 최근 환경문제와 관련해서 가정에서의 쓰레기 처리에 관한 관심이 높아지고 그에 따른 실천사항을 아파트측에서도 홍보, 제시하고 있음을 알 수 있다. 가장 잘 시행되고 있지 않은 사항은 25.우체국관련 업무로 이는 24.은행관련업무와 25.우체국관련 업무도 잘 되고 있지 않음을 알 수 있다.

< 표 1 > 생활관리인지 측정용 척도

구성인자		평가요소
I. 생활편익서비스	i 개인생활	1.소일거리주선 2.시장및서비스에 대한 정보 3.우편물 보관 관리 4.소독약과 소독비 안내 5.상대용품대여 6.단지내 청소년독서실 운영
	ii 공동생활	7.고발센터운영 8.아파트자치신문발간 9.알뜰계시판 설치 10.생활협동조합운영,지원 11.주거생활상담 12.공용부문에 개인화단금지 13.소용방지에 관한 계몽 14.입주자 권리,의무 해설서 15.단지내 교통관리 16.승강기이용 안내
II. 생활지원서비스		17.단지내 놀이방지원,운영 18.승용차합계타기운동전개 19.주민간 친목행사마련,지원 20.애완동물사육금지 계몽 21.입시타아 22.생활폐기물처리 홍보 23.동사무소관련업무 24.은행관련업무 25.우체국관련업무
III. 입주자활동지원과	관리업무홍보	26.노인회,부녀회활동 지원 27.휴게실,동대표회의실마련 28.바자회지원 및 주최 29.자연재해발생시 대책마련 30.관리비납부방법 안내 31.관리비지출내역공개및설명 32.정전예고 및 인원방송 33.불법광고문,스티커 제거
IV. 안전사유지	질서유지	34.주차지도 및 차량보호 35.거주자간 분쟁시 중재 36.범죄행위통제를 위한 업무 37.거주자의견 수렴
V. 사고예방		38.부재자택 순찰 39.외부인 통제 40.소독시 주의사항 공고

'Ⅲ.입주자활동지원과 관리업무홍보'의 경우 8문항 전체 평균이 2.96으로 나타났으며 세부 항목이 있어서 32.정전예고 및 원인방송이 3.44로 가장 잘 시행되고 있으며 28.바자회지원 및 주최가 2.44로 가장 잘되고 있지 않음을 알 수 있다. 30.관리비 납부방법 안내와 31.관리비지출내역 공개 및 설명, 33.불법광고문이나 스티커 제거도 3.38, 3.06, 3.10으로 관리상태가 보통인 것으로 나타났다.

'Ⅳ.안전과 질서유지'의 경우 4문항 전체 평균이 3.01로 생활관리상태가 보통인 것으로 나타났으며, 주차스티커 부착등을 통한 34.주차지도 및 차량보호가 비교적 잘되고 있으며, 35.거주자간 분쟁시 중재가 비교적 잘되지 않고 있는 것으로 나타났다.

'Ⅴ.사고예방'의 경우 3문항 전체 평균이 2.80으로 40.소독시 주의사항 공고가 3.12로 가장 잘 되고 있는 것으로 나타났다.

생활관리상태 5가지 속성 전체의 평균은 2.68로 이는 전반적인 아파트 생활관리상태를 5점 만점을 기준으로 할때 보통에 조금 못미치는 것으로 나타났다.

#### 4. 생활관리상태에 대한 만족도

공동주택의 생활관리상태에 대한 만족 정도가 어떠한지를 알아보기 각 문항별, 속성별로 평균을 구하여 보았는데 <표 2>에서와 같이 5가지 속성의 평균점수가 모두 3.0에 미치지 못하여 생활관리상태에 대해 대부분 불만족함을 알 수 있다. 만족점수가 그나마 3.0보다 높은 문항은 30.관리비납부방법 안내, 31.관리비지출내역 공개 및 설명, 32.정전예고 및 원인방송, 33.불법광고문이나 스티커제거, 40.소독시 주의사항이었다.

#### 5. 생활관리에 있어 요구도 및 요구사항

공동주택 거주자의 생활관리에 있어 요구도 및 요구사항은 어떠한가를 알아보기 위해 40가지의 생활관리 사항에 대해서 단순누적빈도를 구하였다. 그 결과를 살펴보면 'Ⅰ.생활편익서비스'에 있어서는 10.생활협동조합이 가장 높

은 빈도를 보이고 있는데 거주민이 양질의 기타 생활용품을 저렴하게 구입할 수 있는 서비스를 원하고 있음을 알 수 있다. 그 다음으로는 6.단지내 청소년 독서실 운영이 많았다. 그 외에 빈도수가 50이상인 항목은 13.소음방지에 관한 계몽, 9.알뜰게시판 설치, 7.고발센터운영의 순으로 나타났다. 고발센터의 경우 몇몇 아파트에서 간이 장소를 마련하여 거주민의 불편, 불만을 들어주고 있는 사례도 있다.

'Ⅱ.생활지원서비스'의 경우 24.은행관련업무가 빈도수가 가장 많았으며 그다음으로 22.생활폐기물처리에 관한 홍보, 23.동사무소관련업무, 20.애완동물사육금지에 관한 홍보의 순으로 나타났다. 특히 은행이나 동사무소 관련업무는 맞벌이 가구나 거리상 이러한 기관과 멀리 떨어진 경우 이에 대한 요구가 많은 것으로 보인다. 이를 위해 아파트 단지내 이러한 서비스를 제공할 수 있는 작은 공간을 마련한다던가, 이동차를 이용하여 해결하는 방법도 있겠다.

'Ⅲ.입주자활동지원과 관리업무홍보'에 있어서는 전체적으로 빈도수가 낮은데 그 중 31.관리비지출내역 공개 및 설명이 빈도수가 높았다.

'Ⅳ.안전과 질서유지'에 있어서는 36.범죄행위통제를 위한 업무가 가장 높은 빈도수를 나타내었으며, 'Ⅴ.사고예방'의 경우 38.부재자택순찰이 가장 빈도수가 높았다.

그 외 공동시설 및 지원 시스템에 관한 요구사항을 13문항으로 새로이 구성하고 필요하다, 필요하지 않다고 답하게 하여 조사한 결과 50% 이상이 필요하다고 답한 문항은 ③ 공동 탁아시설, ⑤ 건강운동을 위한 체육관이나 에어로빅실, ⑥ 노인을 위한 시설, ⑦ 지하 혹은 옥상등을 이용한 주차장 마련 및 운전자와 자동차 보호, ⑧ 거주자와 관리자와의 의사소통을 위한 컴퓨터 시스템, ⑨ 세탁물이나 짐, 기타 배달물건 등을 잠시 맡아주거나 대신 배달해 주는 서비스 센터, ⑩ 공기정화, 청소 대행, ⑪ 예방접종 같은 간단한 보건, 의료행위를 담당하는 시스템, ⑫ 전화연결과 컴퓨터 워드프로세서, 복사, 팩시밀리 서비스 등을 대행해 주는 비즈니스 센터, ⑬ 관공서, 금융기관 업무를 24시간 처리해주는 서비스 센터로 나타났다. ④ 가족 및 주거

〈표 2〉 생활관리상태에 관한 만족점수

생활관리사항	평균(M)	표준편차(SD)
<b>I. 생활편의서비스</b>		
i. 개인생활		
1. 소일거리주선	2.08	0.82
2. 시장 및 서비스에 대한 정보 안내	2.44	0.90
3. 우편물 보관 관리	2.66	1.00
4. 소독약과 소독비 안내	2.96	0.96
5. 상례용품대여	2.84	0.88
6. 단지내 청소년 독서실 운영	2.34	1.06
ii. 공동생활		
7. 고발센터운영	2.06	0.83
8. 아파트자치신문 발간	2.14	0.87
9. 알뜰게시판설치	2.13	0.90
10. 생활협동조합 운영, 지원	2.35	1.03
11. 주거생활상담	2.37	0.86
12. 공용부분에 개인화단금지	2.83	0.85
13. 소음방지에 관한 계몽	2.51	0.91
14. 입주자 권리, 의무에 대한 해설서배부	2.69	0.95
15. 단지내 교통관리	2.49	0.99
16. 승강기 이용안내	2.87	0.88
전체평균	2.43	
<b>II. 생활지원서비스</b>		
17. 단지내 놀이방 지원 운영	2.16	0.83
18. 승용차 함께타기운동 전개, 알선	2.42	0.79
19. 주민간 친목행사 마련, 지원	2.41	0.96
20. 애환물품 사육금지에 관한 홍보	2.42	1.02
21. 임시탁아	2.19	0.86
22. 생활폐기물 처리	2.89	0.97
23. 동사무소관련업무	2.34	0.93
24. 은행관련업무	2.29	0.93
25. 우체국관련업무	2.11	0.83
전체평균	2.66	
<b>III. 입주자활동지원과 관리업무홍보</b>		
26. 노인회, 부녀회 활동지원	2.81	0.88
27. 휴게실이나 동대표회의실 마련	2.74	0.84
28. 바자회 지원 및 주최	2.62	0.98
29. 자연재해 발생시 대책마련	2.96	0.97
30. 관리비 납부방법안내	3.30	0.93
31. 관리비 지출내역 공개 및 설명	3.03	1.07
32. 정전예고 및 원인방송	3.40	0.93
33. 불법공고문이나 스티커 제거	3.05	0.94
전체평균	2.99	
<b>IV. 안전과 질서유지</b>		
34. 주차지도 및 차량보호	3.31	1.01
35. 거주자간 분쟁 시 중재	2.76	0.74
36. 범죄행위 통제를 위한 업무	2.86	0.93
37. 거주자의견 수렴	2.95	0.76
전체평균	2.97	
<b>V. 사고예방</b>		
38. 부재자택 순찰	2.61	0.94
39. 외부인 통제	2.64	1.11
40. 소독시 주의사항 공고	3.10	0.93
전체평균	2.78	

문제를 상담할 상담기관과 전문요원에 대한 요구는 낮았으며, 요구가 많으리라 기대했던 여성의 가사생활 부담을 위한 서비스 ① 공동식당,

② 공동세탁장)의 경우도 그 요구도가 낮아 아직까지 우리나라 여성들이 기본적인 가사일은 가정에서 해야 한다라는 문화규범이 작용함을 알

수 있다. 이러한 것은 기존 연구(신혜경,1991)에서 제안하고 있는 내용과 차이가 있는데 앞으로 취업주부에 대해 직업지위별, 소득별, 직업소요시간별로 더 연구해 볼 필요가 있다고 사료된다.

공동시설 및 지원시스템에 관한 요구에 차이가 있는지 거주자 특성별로 알아보기 위해  $\chi^2$ -test를 하였다. 그 결과 월평균소득의 경우, ① 예방접종 같은 간단한 보건, 의료행위를 담당하는 시스템에서 유의한 차가 있었으며, 부인의 취업유무에 따라서는 ② 공동세탁장 ③ 공동탁아시설 ④ 가족 및 주거문제를 상담할 상담기관과 전문요원 ⑤ 세탁물이나 짐, 기타 배달물건 등을 잠시 맡아주거나 대신 배달해 주는 서비스 센터 ⑥ 전화연결과 컴퓨터 워드프로세서, 복사, 팩시밀리 서비스 등을 대행해 주는 비즈니스 센터에서, 가족생활주기의 경우 ③ 공동탁아시설에 있어 유의한 차가 있었다.

6. 생활관리상태 총만족도에 영향을 미치는 변인

생활관리상태에 대한 총만족도에 영향을 미치는 변인을 알아보기 위하여 중다회귀분석을 한 결과는 < 표 3 >과 같다. 다중공선성이 있는 변인(주택규모, 층수)을 제외한 14개의 변인중 생활관리상태에 대한 총만족도를 설명하는 가장 중요한 변인들은 생활관리상태 속성중 I.생활편익서비스 인지도, III.입주자활동지원과 관리업무홍보 인지도, IV.안전과 질서유지 인지도,V.사고예방 인지도(P<.001)로 나타났으며, 그 다음으로는 관리비(P<.01)가 만족도를 잘 설명하며, II. 생활지원서비스 인지도와 주거소유상태, 관리방식(P<.05)도 총만족도를 잘 설명하는 변인으로 나타났다. 주거소유상태가 자가인 경우, 관리방식이 위탁관리인 경우 더 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 3> 생활관리상태 총만족도에 영향을 미치는 변인에 대한 중다회귀분석

변 인	b	$\beta$	SE
I. 생활편익서비스 인지도	0.872	0.379***	0.108
II. 생활지원서비스 인지도	0.336	0.072*	0.189
III. 입주자활동지원과 관리업무홍보 인지도	0.764	0.188***	0.156
IV. 안전과 질서유지 인지도	0.985	0.126***	0.295
V. 사고예방 인지도	1.825	0.222***	0.337
가족생활주기	0.176	0.008	0.673
월평균소득	-0.005	-0.031	0.005
부인의 교육수준	0.082	0.003	0.986
부인의 취업유무 ★	-0.496	-0.009	1.581
주거소유상태 ★	3.700	0.078*	1.566
거주년수	0.006	0.018	0.011
거주예정년수	0.004	-0.008	0.015
관리비	0.029	0.109**	0.009
관리방식 ★	2.456	0.059*	1.234
intercept		9.986	
R <sup>2</sup>		0.743	

★ nominal-dummy variable

\* P<.05 \*\* P<.01 \*\*\* P<.001

V. 결 론

본 연구는 서울시내 아파트에 거주하는 거주자의 아파트 생활관리상태와 만족도, 요구도 및

요구사항을 5개 차원으로 구성된 생활관리인지척도를 이용해 알아보고자 하였다. 그 결과, 현재 공동주택의 생활관리상태는 비교적 잘되고 있지 않은 것으로 나타났으며, 거주자의 생활관리에 대한 만족정도는 대체로 불만족하고 있는 것

으로 나타났다. 특히 I.생활편익서비스와 II. 생활지원서비스는 거주자의 요구가 높음에도 불구하고 제대로 시행되고 있지 않았다. 생활관리 외에 공공 및 지원시스템에 관한 요구사항에 있어서도 공동탁아시설, 체육관과 에어로빅실, 노인을 위한 시설, 주차장 확보 및 운전자와 자동차 보호, 컴퓨터 시스템과 통신망 체계, 서비스 센터, 공기정화 및 청소대행, 보전·의료시스템, 비즈니스센터, 관공서·금융기관 서비스센터 등에 관한 요구도 높았다.

이상의 연구결과를 바탕으로 몇가지 제언을 하고자 한다. 현재 공동주택관리인의 전문화를 위한 제도가 시행되고 있는데, 이에 발맞춰 대학이나 전문대학등 기존교육기관을 통해 관리사 양성에 필요한 교육을 실시해야 한다. 또한 공동주택의 체계적인 생활관리를 위해 생활관리실과 생활관리사의 도입을 제안하고자 한다. 현재 공동주택관리의 제도적인 정착을 위해 공동주택관리사(보)와는 달리 아파트 생활관리만을 전적으로 담당하는 전문인력 양성이 필요하기 때문이다. 기존의 경비실이 개별 출입구에 배치된 구성이 아닌 동당 로비형식으로 바뀐다면 생활관리사 업무를 볼 수 있는 생활관리실의 설치와 운영이 효율적으로 이루어지리라 본다.

주거공간은 단지 거주하기 위해서 존재하는 것은 아니다. 생활의 변화에 따른 수준 높은 지원과 환경이 뒷받침되어야 한다. 이제는 공동주택관리를 공급자 측면 뿐만 아니라 수요자 측면에서 파악하여 반영해야 할 것이며, 제대로 관리가 이루어지기 위해서는 교육받은 전문가가 필요하다. 이러한 인적, 물적 지원을 통해 건물에 관한 관리 뿐 아니라 생활관리가 제대로 이루어질 때 비로소 질적으로 우수하고 안락한 주생활문화가 이룩되리라 본다.

## 참 고 문 헌

1. 강순주, 김진영. "공동주택의 관실태와 거주자의 관리의식 및 만족도". 전국대.1993.
2. 김 한. "주택관리실무". 명성출판사.1989.
3. 박현욱. "공동주택 관리업무에 대한 기초적 연구". 연세대학교 대학원 석사학위논문.1987.
4. 신혜경. "여성학적인 접근방법으로 본 도시 주거환경의 문제점에 관한 연구". 서울대학교 대학원 박사학위논문.1991.
5. 은난순·홍형욱. "공동주택 생활관리인 지적도 개발을 위한 기초 연구". 한국주거학회지 제7권 제1호.1996.
6. 이경희·윤정숙·홍형욱. "주거학개설". 문운당.1993.
7. 조은정. "신세대 소비자의 주거가치와 주거 선호". 서울대학교 대학원 박사학위논문.1994.
8. 한국소비자보호원. "공동주택관리제도에 관한 연구".1990.
9. 梶浦恒男. "マンション 管理を問う".都市文化社.昭和58年.
10. 小澤紀美子 외 3인 編. "住居學". 章國社. 昭和 62년 8월.
11. 山本育三. "分讓マンションの 管理形態とは,分讓マンションの 管理の現状と將來,シホ°シウム資料". 日本建築學會 建築經濟委員會.1983.
12. Anne Power with PEP Associates. "Housing Management". London:Longman Group.1991.
13. Edward N.Kelley. "Practical Apartment Management". Michigan Avenue, Chicago:IREM.1978.
14. J.S.Duncan. "Housing and Identity". New York:Great Britain.1982.