아파트 관리비에 대한 거주자의 인지도 및 불만족에 관한 연구

A Study on the degree of Residents' Dissatisfaction and Recognition to the Apartment Management Fee

김 진 영* 강 순 주**
Kim, Jin Young Kang, Soon Joo

Abstract

This study is intended to analyze residents' dissatisfaction and recogonition to the apartment management fee. The subjects of the study were 244 female residents who live in Seoul and who were surveyed by questionnaire from 15th of Nov. to 20th of Dec., 1997. Satistical method used were: frequency, percentage, mean, Cronbach's α, Factor Analysis, one-way ANOVA, DMR test, t-test, Pearson Correlation and Regression by SPSS program. The main results of this study are as follows: 1) The resident didn't mostly know how to account the apartment management fee. 2) The degree of recogonition to distribution of the special maintenance contracts was the lowest level. 3) It was the most dissatisfactory factor not to show items of the special maintenance contracts. 4) The correlation coefficient of residents' dissatisfaction and recognition to the apartment management fee was negative.

I. 서 론

오늘날 우리 나라의 공동주택은 좁은 국토의 효율적 이용과 주택부족난 해소라는 큰 과제를 안고 날로 증가 추세에 있으며, 이러한 추세가 지속되는 향후 21세기 경에는 국민 대다수가 공동주택에 거주하게 될 것으로 전망된다. 특히 1991년 이후 신규 건설물량의 90% 이상이 공동주택임을 감안할 때 해를 거듭할수록 공동주택은 국민의 일반적 관심사가 되고 있다. 그러나 공동주택의 관리에 대한 관심은 소극적이며, 특히 아파트 관리비에 관한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

한편 1994년 4월 건설교통부에서는 '공동주택 관리령' 개정시 관리비 배분 방법을 삭제하고, 이를 단지 자율에 위임하였으나, 현재 그 취지를 살려 단위별 특성에 따라 합리적 배분방법을 강구하기 보다는 오히려 소수에 대한 다수의 전횡, 이해집단간 갈등, 나아가 사회 전체의 불공평과 무원칙이 되풀이 되고 있다고 해도 과언이 아니다(대한주택공사, 1996).

이러한 가운데 아파트 관리비는 날로 그 규모가 커지고 있고, 관리비 예산 또한 막대하다. 관리비 규모는 약 2천 세대 정도되는 주공아파트 1개 단지의 연간 관리비 예산이 약 20억원이 넘으며, 50여개 단지의 관리비를 합하면 무려 1천억원이나 된다. 이것은 서울시 1개 자치구 예산에 버금가는 막대한 예산이다(심현천, 1995). 이러한 관리비 규모에 거주자들은 거의 무관심한 상태이며 감독 또한 소홀히 하였다.

이러한 거주자들의 무관심으로 아파트 관리회사와 관리사무소의 관리비 유용 및 횡령사건 등

*정회원, 건국대학교 대학원 박사과정 수료
**정회원, 건국대학교 소비자 · 주거학과교수, Ph.D.

의 부정으로 인해 입주자와 관리사무소 · 관리회사간에 분쟁 또한 발생하고 있다. 이러한 분쟁 발생의 원인은 대부분 거주자들이 관리내역서 등을 자세히 읽어보지 않은채 관리비를 내고 있으며, 관리비 산정 및 운영 등에 관해서 잘 모르고, 또한 왜 관리비가 비싼지 의문만 가지고 정확한 원인을 모른채 지나쳐버리는 경우가 많기 때문으로 판단된다.

그리고 아파트 관리사무소는 관리비 부과내역을 거주자가 이해할 수 있도록 상세하게 알려 주어야할 의무가 있으나, 관리비 부과내역서 또한 거주자가 쉽게 이해하기 어려운 경우도 많다. 뿐만 아니라 관리비부과내역서의 작성방법 및 작성서식에서도 아파트마다 차이를 보이고 있다.

지금까지 아파트 관리에 관한 연구는 관리체계 및 제도 방안을 위한 행정적 측면의 연구와 물리적 관리인 유지관리 중심의 수선계획을 위한 연구가 주로 이루어지고 있었지만, 공동주택 관리 중 운영관리에 속하는 관리비에 관한 연구는 거의 없었다. 따라서 본 연구에서는 관리비에 관한 거주자들의 인지도(관리비에 대한 거주자의 관심과 이해수준) 및 불만족을 분석하여 합리적인 관리비배분 방안을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구에서 규명하고자 하는 문제를 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

〈연구문제 I〉 아파트 관리비에 대한 일반적 현황은 어떠한가.

〈연구문제 II〉 아파트 관리비에 대한 인지도 수준과 불만족 요인은 무엇인가.

〈연구문제 III〉 관리비의 인지 요인은 무엇이고, 관련변인(사회경제적 · 아파트특성 · 경제의식 수준 · 공동의식 변인)에 따라 어떠한 차이가 있는가.

〈연구문제 IV〉 관리비의 불만족 요인은 무엇이고, 관련변인(사회경제적 · 아파트특성 · 경제의식 수준 · 공동의식 변인)에 따라 어떠한 차이가 있는가.

〈연구문제 V〉 관리비의 불만족에 대한 관련변인의 영향력은 어떠한가.

II. 연구방법

본 연구는 승강기가 설치된 300세대 이상의 서울시 공동주택의 거주자를 대상으로 수행하였다. 본 연구에서 사용된 설문지는 총 63문항으로 이루어졌으며, 설문지 구성은 조사대상자의 사회경제적특성 7문항, 아파트 특성 14문항, 관리비에 관한 7문항, 경제의식수준 2문항, 공동의식 1문항, 인지도 19문항, 불만족 13문항으로 구성하였고, 각 문항은 5점 리커트 척도를 이용하였다. 자료수집방법은 예비조사를 거쳐 1997년 11월 15일부터-12월 20일까지 설문지 300부를 배포하여 본조사를 실시하였으며, 회수된 256부(85.3%) 중 응답이 부실한 것을 제외한 244부(약 81.3%)를 본 연구의 유효분석자료로 사용하였다.

회수된 자료의 분석방법은 SPSS PC+를 이용하여 빈도, 요인분석, t-검증, 일원변량분석과 사후검증(Duncan's Multiple Range Test), Pearson의 상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 한편 인지도와 불만족에 관한 문항에 대한 Cronbach's α 계수의 값은 각각 .888 · .863으로 내적일관성은 비교적 높은 편이었다.

III. 결과 및 해석

1. 조사대상자의 사회경제적 특성

조사대상자의 사회경제적 특성 7문항 중 응답을 해준 주부의 연령 · 학력 · 취업여부, 총소득 등을 살펴보았다.

주부의 연령은 40-49세가 45.9%, 30-39세가 34.0%의 순으로 나타났으며, 평균 40.28세였다. 학력은 고졸 55.7%, 대졸이 44.3%였다. 취업여부는 전업주부가 65.2%, 취업주부가 34.8%로 나타

났다. 월평균 총소득은 201-250만원이 23.3%, 251-350만원이 22.2%의 순으로 나타났으며, 평균 225만원이었다. 이는 97년도 통계청의 도시가계 연보의 215.2만원과 비슷한 수준이었다(통계청, 1997).

2. 아파트의 특성

아파트 특성은 표 1과 같다. 소유형태는 자가가 70.9%로 많았고, 전세는 29.1%였다. 공급방식은 민간 54.5%, 공공 45.5%, 관리방식은 위탁관리 50.4%, 자치 관리가 38.1%로 나타나 위탁관리방식이 더 많이 차지하였다. 한편 본인이 살고 있는 아파트의 관리방식을 모르는 거주자가

표 1. 아파트특성 N=244

변 인	구 분	빈도(%)
소유형태	자 가	173(70.9)
	전 세	71(29.1)
공급방식	민 간	133(54.5)
	공 공	111(45.5)
관리방식	자 치	93(38.1)
	위 탁	123(50.4)
	모 름	28(11.5)
난방방식	개별난방	60(24.6)
	중앙난방	103(42.2)
	지역난방	81(33.2)
아파트형식	복 도 식	140(57.4)
	계 단 식	104(42.6)
총세대수	1000세대이하	108(44.3)
	1000세대이상	136(55.7)
건설년도	-79년	18 (8.1)
	80-89년	57(25.5)
	90-93년	55(24.9)
	94년이후	93(41.7)
규 모	11-19평이하	69(28.3)
	20-29평이하	7(35.6)
	30-39평이하	5(26.7)
	40평이상	3 (4.4)
거주기간	1년이하	37(15.2)
	2년이하	62(25.4)
	2-5년이하	83(34.0)
	5년이상	62(25.4)
층 수	10층이하	54(22.1)
	11-15층이하	118(48.4)
	16-20층이하	60(24.6)
	20층이상	12 (4.9)

11.5%인 것으로 나타났다. 이 결과는 거주자들이 공동주택 관리 및 관리비에 대해 무관심하다는 것을 시사한다.

난방방식은 중앙난방이 42.4%로 가장 많았고, 지역난방이 33.2%, 개별난방이 24.6%로 나타났다. 아파트형식은 복도식 57.4%, 계단식 42.6%였고, 총세대수는 1000세대 이상 55.7%, 1000세대 이하가 44.3 %였다.

건설년도는 94년 이후가 41.7%로 가장 많았고, 80-89년이 25.5%, 90-93년이 24.9%의 순으로 나타났다.

규모는 20-29평 이하가 35.6%로 가장 많았고, 11-19평이 28.3%, 30-39평이 26.7%의 순으로 나타났으며 평균은 26.21평이었다. 거주기간은 2-5년 이하가 34.0%로 가장 많았는데, 이것은 소유형태에서 전세보다는 자가가 높게 나타난 결과와 일치한다고 볼 수 있다. 층수는 11-15층이 48.4%로 가장 많았다.

3. 관리비에 대한 일반적 현황

관리비에 대한 일반적 현황은 표 2와 같다. 관리비 산정방식 인지여부에서는 "모른다"가 51.5%, "알고있다"가 48.8%로 관리비 산정방식을 모르고 있는 거주자가 과반수 이상이었다.

관리비 산정방식을 "알고있다"라고 대답한 응답자 모두 관리비 산정방식은 "월정산제"라고 응답하여, 현재 우리나라 공동주택에서 많이 채택하고 있는 월정산제 산정방식을 거주자들이 잘 인지하고 있음을 알 수 있다.

응답자 전체 월평균관리비에서는 여름에는 평균 117,000원, 겨울에는 160,000원 정도인 것으로 나타났다. 이는 조사대상 아파트의 표집이 10 · 20평형대가 많았기 때문에 나타난 결과라 사료된다. 일반관리비는 평균 51,000원인 것으로 나타나, 일반관리비가 관리비 총액의 40-60%를 차지하는 중요한 항목으로서 거주자에게 관리비 부담을 높게 하고 있는 것임을 알 수 있다. 따라

표 2. 관리비에 대한 일반적 현황 N=244

변인		구분	빈도(%)
관리비산정방식 인지여부		알고 있다	119(48.8)
		모른다	125(51.2)
관리비 산정방식		월정산제	119(48.8)
평형별 월평균 관리비 여름	10평형대	-5만원	11 (4.6)
		5만 천원-10만원	51(21.7)
		11-13만원	4 (1.7)
			66(27.5)
	20평형대	- 10만원	55(22.9)
		11-15만원	27(11.3)
		15만 천원-20만원	4 (1.6)
			86(35.8)
	30평형대	- 10만원	16 (6.6)
		11-20만원	42(17.6)
		21-35만원	7 (2.9)
			65(27.1)
	40평형대	- 30만원	17 (7.1)
		31-45만원	6 (2.5)
			23 (9.6)
		평 균	117.558원
겨울	10평형대	- 5만원	81 (3.3)
		5만 천원-10만원	46(19.1)
		11-15만원	12 (5.1)
			66(27.5)
	20평형대	- 10만원	16 (6.6)
		11-15만원	48(20.1)
		15만 천원-27만원	22 (9.1)
			86(35.8)
	30평형대	- 10만원	5 (2.0)
		11-20만원	38(15.7)
		21-35만원	22 (.9)
			65(27.1)
	40평형대	- 30만원	14 (6.3)
		31 - 55만원	9 (3.3)
			23 (9.6)
		평 균	156.942원
일반관리비*		5만원미만	114(60.3)
		5만원이상	75(39.7)
		무응답	55(22.5)
		평균	51.069원
관리비에 대한 관심		주부	181(74.2)
		남편	6 (2.5)
		공동	57(23.4)
관리비조정여부		예	59(24.2)
		아니오	50(20.5)
		모름	135(55.3)
관리비 연체료율		적당하다	58(23.8)
		높다고 생각한다	61(25.0)
		내려야 한다	72(29.5)
		모르겠다	53(21.7)

*일반관리비란 인건비 · 제사무비 · 제세공과금 · 피복비 · 교육훈련비 · 차량유지비와 부대비용 등이며, 월간 실제 소요된 비용을 분양면적에 따라 균등 배분방식으로 정산하는 비용이다.

서 관리주체는 일반관리비에 대한 내역을 상세하게 공개하여 거주자가 납득할 수 있도록 하고, 경우에 따라서는 거주자들 스스로 일반관리비를 줄일 수 있는 방안을 모색할 수 있도록 하는 것이 바람직하리라 사료된다.

관리비에 대한 관심여부는 주부가 74.2%로 가장 높게 나타났고, 부부공동이 23.4%, 남편이 2.5%의 순으로 나타나 역시 주부가 관심이 많다는 것을 알 수 있다. 따라서 주부들이 상세하게 관리비 내역에 대해서 살펴보아야 관리비로 인한 분쟁, 횡령 등 관리비로 야기되는 문제를 미연에 방지할 수 있다고 생각된다.

현재의 관리비 방식에 대한 조정여부에 대해서는 "조정했으면 한다"가 24.2%, "조정하지 않았으면 한다"가 20.5%, "모르겠다"가 55.3%로 나타났다. 특히 "모르겠다"는 응답이 과반수 이상을 차지하고 있어 거주자들이 관리비 방식 결정에 대해 무관심하고 있음을 알 수 있다. 그러나 관리방식의 선택여부에 따라 유지관리 방식 및 관리비 배분에 문제가 될 수 있으므로, 거주자들의 적극적인 관심이 필요하리라 생각된다.

관리비 연체료율에 대해서는 "내려야 한다" 29.5%, "매우 높다고 생각한다" 25.0%, "적당하다" 23.8%, "모르겠다" 21.7%의 순으로 나타났다. 관리비에 대한 거주자들의 자유의견을 기입토록 한 항목에서 지금 현재 관리비 연체료율은 5%인데 2%로 내렸으면 하는 거주자들의 의견도 있고, 하루를 연체하거나 한달을 연체를 해도 같은 연체료율을 지불하는 것에 불만을 갖고 있는 거주자들도 있었다. 현재 서울시에서는 현행 관리비의 5% 연체료율을 연체기간 1개월의 경우 관리비의 2% 이내, 2개월 3.5%, 3개월 5%로 연 25%를 넘지못하도록 연체료율을 새로 정했으므로(중앙일보, 1998), 각 아파트 관리주체는 이를 적극적으로 도입 적용해야 할 것이다.

4. 관리비에 대한 거주자의 인지도 및 불만족

1) 관리비에 대한 거주자의 인지도

관리비에 대한 거주자의 인지도는 표 3과 같다. 전체 평균은 2.42(5점 척도)로 비교적 낮았는데, 그 중 "특별수선충당금의 배분에 대해서 알고 있다"의 문항이 1.58로 인지도가 가장 낮았다. 이는 김종구(1990)가 조사한 특별수선충당금의 적립에 대한 의식이 상대적으로 낮은 결과(1.08)를 보여준 것과 일치하고, 김선중(1992)의 연구에서 지역별로 특별수선충당금 적립여부에 대해 인식정도가 낮았다는 결과와도 일치한다.

표 3. 관리비에 대한 거주자의 인지도

	평균	순위
1. 입주자대표회의가 관리비 감독을 철저히 하고 있다는 것을 알고 있다.	2.24	11
2. 입주자대표회의, 동대표, 관리사무소 직원간의 노사문제에 관심을 가지고 있다.	2.61	8
3. 관리비 체납자에 대한 조치를 잘알고 있다.	2.13	13
4. 경비강화, 청소, 신속한 보수를 위하여 관리요원의 증 감현황에 대해 알고 있다.	1.98	16
5. 관리비 고지항목에 대해 잘알고 있다.	3.00	4
6. 관리비부과내역서를 자세히 읽고 검토하고 있다.	2.82	5
7. 수선유지비의 용도에 대해 잘알고 있다.	2.39	9
8. 예산을 집행하고 남은 잉여금의 용도에 대해 잘 알고 있다.	1.66	18
9. 특별수선충당금의 용도에 대해 잘알고 있다.	1.82	17
10. 관리비가 매월 체계적으로 자세하게 비목에 따라 청구 되고 있다는 것을 알고 있다.	2.79	6
11. 대부분 아파트에서 관리비를 분양면적(평수)에 따라 균등 배분하는 것을 알고 있다.	3.64	1
12. 현 관리비가 서비스 수준에 따라서 책정되고 있음을 알고 있다.	2.18	12
13. 현 아파트의 특별수선충당금의 금액이 분양면적에 따라 배분되고 있다는 것을 알고 있다.	1.58	19
14. 주차요금을 세대별 차량 보유대수에 비례하여 부과하고 있는 APT가 있다는 것을 알고 있다.	3.01	3
15. 아파트 수선으로 인해 관리비가 인상되고 있음을 알고 있다.	3.14	2
16. 관리비 산정방식(월정산제 또는 예산제)을 잘 알고 있다.	1.99	15
17. 특히 일반관리비, 청소비, 오물수거비의 산정방식을 잘 이해하고 있다.	2.13	13
18. 난방비, 급탕비의 산정방식을 잘알고 있다.	2.32	10
19. 공용부분(계단, 복도, 승강기)의 관리비용이 입주자특성에 따라 공정하게 배분되어 분담되고 있는 것을 알고 있다.	2.64	7
GM	2.42	

GM: 전체평균(/5점)

이와 같이 특별수선충당금에 대한 인지도가 계속 낮게 나타나고 있는 것은 거주자들이 공동주택 관리에 대한 무관심을 나타낸 결과라 생각된다. 특별수선충당금은 공동주택의 장기수선계획에 따라 그 중요시설의 교체 및 보수를 위하여 입주자로부터 관리비와 별도로 징수하는 적립금이다. 그러나 대부분 공동주택에서는 장기수선계획수립과 관계없이 일정액을 징수하고 있고, 또한 대부분 단지에서 소액을 징수·적립하고 있다. 이러한 현상은 거주자가 특별수선충당금에 대한 인식부족과 관리비를 최소화하려는 관리주체의 형태에서 비롯된 것이므로, 관리주체는 수선계획 아래 특별수선충당금의 사용처와 내역에 대해서 거주자가 이해하기 쉽게 자세히 설명을 해 줄 필요가 있다.

그 다음 낮은 항목으로는 "예산을 집행하고 남은 잉여금의 용도에 대해서 알고있다" 1.66, "특별수선충당금의 용도에 대해 알고 있다" 1.82의 순으로 나타나 대부분 관리비 용도에 대한 거주자들의 인지도가 낮았다.

2) 관리비에 대한 거주자의 불만족

관리비에 대한 거주자의 불만족은 표 4와 같다. 불만족의 전체 평균은 3.28로 비교적 높았는데, 그 중 "특별수선충당금의 사용에 대한 자세한 설명이 없는 것에 불만족한다"가 3.57로 가장 불만이 많았다. 이는 특별수선충당금의 용도와 배분의 인지도가 낮게 나타난 결과와 일맥상통하는 것으로 거주자들이 특별수선충당금의 대해서 자세한 내역과 사용처를 알지 못한 채 관리비를 내고 있는 경우도 있으므로 불만족의 결과로 나타났다고 생각된다.

그 다음으로 "수선유지비의 사용에 대한 자세한 설명이 없는 것에 불만족한다"·"관리서비스

표 4. 관리비에 대한 거주자의 불만족

	평균	순위
1. 관리비 산정방식이 어려워서 불만족한다.	3.48	4
2. 관리비 산정방식 공정하지 못한 것 같아서 불만족한다.	3.11	11
3. 관리비부과내역서의 설명이 어렵거나 충분하지 못해서 불만족한다.	3.28	6
4. 입주자들간에 공용부분 관리비용의 배분이 입주자 특성을 고려하지 않았기 때문에 불만족한다.	3.21	7
5. 현재 받고 있는 관리비서비스 수준에 비해 높은 관리비를 지불하는 것 같아 불만족한다.	3.50	2
6. 관리업무기준이 합리적이지 못해서 불만족한다.	3.18	9
7. 현재 입주자대표회의에서 감독하고 있는 관리비 상태에 대해서 신뢰성이 없어서 불만족한다.	3.21	7
8. 관리비 연체료가 과다하거나 연체기일에 대해서 불만족한다.	3.00	13
9. 수선유지비의 사용처와 비용, 내역에 자세한 설명이 없어서 불만족한다.	3.50	2
10. 특별수선충당금의 사용처와 비용, 내역에 자세한 설명이 없어서 불만족한다.	3.57	1
11. 관리주체의 관리비 산정에 대한 구체적인 설명이 없다는 것에 불만족한다.	3.48	4
12. 일률적으로 배분하는 승강기 유지비 납부에 불만족한다.	3.05	12
13. 난방사용량이 차이가 있어도 평수에만 차등을 두어 난방비를 산정하는 것에 불만족한다.	3.12	10
GM	3.28	

GM: 전체평균(/5점)

수준에 비해 높은 관리비 지불이 불만족한다"가 3.50, "관리주체의 관리비 산정에 대한 자세한 설명이 없는 것에 불만족한다" · "관리비 산정방식이 어려워서 불만족한다"가 3.48의 순으로 나타나 관리비 용도와 산정방식의 불명확성에 대해 거주자들이 불만족하고 있음을 알 수 있다.

5. 관리비의 인지도 및 불만족유형

관리비의 인지도 및 불만족 유형을 파악하기위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 직교회전법을 사용하였으며, 그결과 아이겐값이 1.0인 이상인 4개의 요인이 추출되었는데 요인행렬표는 표 5, 표 6과 같다.

관리비에 대한 인지도 요인 1은 관리비의 용도, 요인 2는 관리비의 산정방식, 요인 3은 관리주체에 대한 관심, 요인 4는 관리비의 배분으로 명명하였다. 한편 관리비에 대한 불만족 요인 1은 관리비의 용도, 요인 2는 관리비의 산정방식, 요인 3은 관리주체의 관리업무 내용, 요인 4는 관리비의 배분으로 명명하였다.

1) 관련변인에 따른 관리비에 대한 거주자의 인지도유형

관련변인에 따른 관리비에 대한 거주자 인지도 유형의 차이를 알아보기 위해 일원변량분석을 실시하였고, 하위집단별 차이는 DMR검증을 이용하였으며 그 결과는 표 7과 같다.

관리비의 용도는 난방방식($p<.05$), 연령($p<.01$), 총소득과 경제의식수준(2)($p<.001$)에 따라 집단간 유의한 차이가 있었다. 난방방식은 중앙난방보다 개별난방이, 연령은 30-39세 집단보다 -29세와 40-49세 집단이, 총소득은 251-350만원 집단이, 경제의식수준이 높은 집단이 다른 집단보다 인지도가 높았다.

반면 경제의식수준(2)이 낮은 집단이 관리비의 용도에 대해서도 인지도가 낮았는데, 이는 거주자들이 영수증을 자세히 보지 않은채 관리비를 내고 있기 때문에 관리비 용도에 대해서도 무관심함을 알 수 있다.

관리비의 산정방식은 공동의식($p<.05$), 총소득($p<.01$)에 따라 집단간 유의한 차이가 있었는데, 공동의식수준이 높은 집단과 총소득이 251-350만원 집단이 다른 집단보다 인지도가 높았다. 즉, 입주자 상호간 공동체 의식수준이 낮을수록 관리비 산정방식에 대해 제대로 인지하고 있지 않음을 알 수 있다.

관리주체에 대한 관심은 연령($p<.05$), 경제의식수준(1) · (2)($p<.01$, $p<.001$)에 따라 집단간 유의한 차이가 있었다. 연령은 40세 이상 집단이 다른 연령집단보다, 경제의식수준이 높은 집단이 관리운영에도 관심을 갖고 있음을 알 수 있다.

관리비의 배분은 경제의식수준(2)과 공동의식

표 5. 관리비에 대한 거주자 인지도 요인 행렬표

	요인 I (관리비 용도)	요인 II (관리비 산정 방식)	요인 III (관리주체에 대한 관심)	요인 IV (관리비 배분)
· 수선유지비의 용도에 대해 잘알고 있다.	0.63398	0.23199	0.18798	0.21170
· 예산을 집행하고 남은 잉여금의 용도에 대해 잘 알고 있다.	0.66156	0.21044	0.23238	-0.06002
· 특별수선충당금의 용도에 대해 잘알고 있다.	0.81359	0.07680	0.11198	0.06902
· 관리비 산정방식(월정산제 또는 예산제)을 잘 알고 있다.	0.37634	0.60588	-0.12191	0.22907
· 난방비, 급탕비의 산정방식을 잘알고 있다.	-0.01974	0.76809	0.24711	0.16362
· 일반관리비, 청소비, 오물수거비의 산정 방식을 잘 알고 있다.	0.18629	0.82927	0.14171	-0.07749
· 관리비 체납자에 대한 조치를 잘알고 있다.	0.54829	-0.03677	0.46659	-0.05115
· 경비강화, 청소, 신속한 보수를 위하여 관리요원의 증감 현황에 대해 알고 있다.	0.29897	0.27244	0.68728	0.06441
· 입주자대표회의, 동대표, 관리사무소 직원간의 노사문제에 관심을 가지고 있다.	0.15279	0.08210	0.77941	0.18622
· 관리비가 매월 체계적으로 자세하게 비목에 따라 청구되고 있다는 것을 알고 있다.	0.40558	0.08912	0.02489	0.69430
· 대부분 아파트에서 관리비를 분양면적 (평수)에 따라 균등 배분하는 것을 알고 있다.	-0.14732	0.09244	0.18481	0.83987
고유치	3.6894	1.2975	1.1345	1.0916
전체변량	33.5%	11.8%	10.3%	8.2%
누적변량	33.5%	45.3%	55.6%	63.8%
Cronbach α	.6914	.6725	.6191	.4720

표 6. 관리비에 대한 거주자 불만족 요인 행렬표

	관리비 용 도	관리비 산정 방식	관리주체의 관리업무내용	관리비 배 분
· 관리주체의 관리비 산정에 대한 구체적인 설명이 없다는 것에 불만족한다.	0.75580	0.28075	0.23418	0.12422
· 수선유지비의 사용처와 비용, 내역에 자세한 설명이 없어서 불만족한다.	0.80896	0.21274	0.24653	0.13968
· 특별수선충당금의 사용처와 비용, 내역에 자세한 설명이 없어서 불만족한다.	0.87698	0.12338	0.20702	0.07927
· 입주자들간에 공용부분 관리비용의 배분이 입주자 특성을 고려하지 않았기 때문에 불만족한다.	0.03237	0.63332	0.27168	0.30296
· 관리비 산정방식 공정하지 못한 것 같아서 불만족한다.	0.12829	0.67915	0.29544	0.14975
· 관리비부과내역서의 설명이 어렵거나 충분하지 못해서 불만족한다.	0.26908	0.74031	0.19084	0.13450
· 관리비 산정방식이 어려워서 불만족한다.	0.23628	0.77635	0.02799	-0.07555
· 현재 받고 있는 관리비서비스 수준에 비해 높은관리비를 지불하는 것 같아 불만족한다.	0.25578	0.19934	0.72962	0.12103
· 현재 입주자대표회의에서 감독하고 있는 관리비상태에 대해서 신뢰성이 없어서 불만족한다.	0.19751	0.18721	0.76261	0.12510
· 관리업무기준이 합리적이지 못해서 불만족한다	0.22182	0.20189	0.81087	0.16509
· 난방사용량이 차이가 있어도 평수에만 차등을 두어 난방비를 산정하는 것에 불만족한다.	0.08093	0.19008	0.18936	0.79720
· 일률적으로 배분하는 승강기 유지비 납부에 불만족한다.	0.15686	0.05309	0.10601	0.83427
고유치	5.0359	1.2468	1.1585	1.0935
전체변량	42.0%	10.4%	9.7%	7.8%
누적변량	42.0%	52.4%	62.0%	69.8%
Cronbach α	.8566	.7654	.7838	.6331

표 7. 관련변인에 따른 거주자 인지도 유형의 차이

변인	구분	집단	관리비 용도	관리비 산정방식	관리주체에 대한 관심	관리비 배분
			평균 Duncan	평균 Duncan	평균 Duncan	평균 Duncan
사회경제적변인	주부연령	-29세	6.55 B	7.27	7.23AB	6.45
		30-39세	5.13 A	6.08	6.00 A	6.66
		40-49세	6.24 B	6.65	7.10 B	6.75
		50세이상	5.30AB	5.93	6.96AB	6.37
		F	3.93**	1.50	3.07*	.36
	주부학력	고졸	6.03	6.66	6.84	6.49
		대졸	5.48	6.15	6.57	6.85
		t	1.63	1.37	.78	-1.47
	주부직업	전업주부	5.89	6.43	6.91	6.63
		취업주부	5.60	6.44	6.36	6.69
		t	.82	.00	1.60	-.25
	총소득	200만원이하	5.42 A	6.13 A	6.59	6.49
		201-250만원	5.75 A	6.02 A	6.63	6.72
		251-350만원	6.98 B	7.74 B	7.39	7.07
		351만원이상	5.03 A	5.94 A	6.20	6.34
		F	5.70***	4.91**	1.62	1.40
아파트특성변인	공급방식	민간	5.65	6.19	6.51	6.80
		공공	5.95	6.73	6.97	6.48
		t	-.87	-1.45	-1.32	1.28
	관리방식	자치	5.94	6.73	6.73	6.87
		위탁	5.83	6.32	6.64	6.77
		t	.30	1.00	.24	.37
	난방방식	개별난방	6.45 B	6.78	7.08	6.85
		중앙난방	5.38 A	6.45	6.48	6.44
		지역난방	5.81AB	6.16	6.77	6.78
		F	3.25*	.79	.96	1.11
	소유형태	자가	5.86	6.60	6.66	6.63
		전세	5.62	6.03	6.87	6.70
		t	.64	1.40	-.56	-.29
	규모	10평형대	5.88	6.35	6.99	6.33
		20평형대	6.07	6.67	6.78	6.99
		30평형대	5.42	6.14	6.62	6.58
		40평형대이상	5.48	6.65	6.00	6.52
		F	.91	.47	.80	1.55
	건설년도	-79년	7.06 B	6.83	7.83 B	7.22AB
		80-89년	5.95AB	6.37	6.21 A	7.00 B
		90-93년	5.38 A	6.31	6.78AB	6.15 A
		94년이후	5.92AB	6.63	6.83AB	6.62AB
		F	1.90	.26	1.69	2.38
의식수준변인	경제의식수준(1)	①그렇지않다	5.46	6.08	5.96AB	6.88
		②그저그렇다	5.49	5.76	5.59 A	6.44
		③대체로그렇다	6.10	6.60	7.03 B	6.57
		④매우그렇다	5.29	6.76	7.24 B	6.96
		F	1.52	1.18	4.32**	.70
	경제의식수준(2)	①그렇지않다	4.52 A	5.75	5.27 A	5.86 A
		②그저그렇다	5.59AB	6.36	6.51 B	6.79 B
		③대체로그렇다	6.02 B	6.54	7.11 B	6.64 B
		④매우그렇다	6.63 B	6.91	7.33 B	7.35 B
		F	5.58***	1.25	6.13***	4.50**
	공동의식	①그렇지않다	4.50	5.25 A	5.75AB	6.25AB
		②그저그렇다	5.38	6.00AB	6.15AB	5.38 A
		③대체로그렇다	5.59	5.87AB	6.29 A	6.28 A
		④매우그렇다	6.02	6.76 B	7.14 B	7.08 B
		F	.97	2.92*	2.23	5.40**

*p<.05 **p<.01 ***P<.001
경제의식수준(1):물건을 살 때 꼼꼼하게 살펴보고 구입한다. 경제의식수준(2):각종 공과금 영수증의 내역을 자세히 보고 납부한다. 공동의식: 입주자 상호간 서로 협조해야 한다.

(p<.01)에서 집단간 유의한 차이가 있었다. 경제의식수준과 공동체의식 수준이 높은 집단이 관리비 배분방식에 대해서도 잘 인지하고 있었다.

2) 관련변인에 따른 관리비에 대한 거주자 불만족 유형

관련변인에 따른 거주자의 관리비에 대한 불만족유형의 차이를 알아보기 위해 일원변량분석을 실시하였고, 하위집단별 차이는 DMR 검증을 이용하였으며 결과는 표 8과 같다.

관리비의 용도는 관리방식(p<.05), 경제의식수준(1)과 (2)(p<.01), 난방방식과 건설년도(p<.01)에 따라 집단간 유의한 차이가 있었다. 관리방식은 자치관리보다는 위탁관리가, 난방방식은 개별난방보다는 중앙난방과 지역난방이, 건설년도은 80-93년 집단이 다른 집단보다 불만족이 높았다. 이러한 불만족은 거주자들이 위탁관리회사에 불신을 가지고 있다는 것을 보여주는 것이고, 또한 자치관리보다는 위탁관리를 하는 관리주체가 관리비 용도에 대한 자세한 설명이 부족함을 시사한다. 이는 관리회사들이 지금까지 수익성을 위주로 한 관리를 해 왔기 때문이라고 생각한다. 따라서 관리회사는 전문 기술인력을 더 많이 확보하고 서비스의 질을 높여 위탁관리의 장점을 최대한 살려 나가야 할 것이다.

관리비의 산정방식은 연령 · 소유형태 · 건설년도 · 경제의식수준(2)(p<.05), 경제의식수준(1)(p<.01), 난방방식(p<.001)에 따라 집단간 유의한 차이가 있었다. 주부의 연령이 높을수록, 소유형태는 전세보다는 자가가, 건설년도는 90-93년이 다른 집단보다, 경제의식수준이 높을수록, 난방방식은 개별난방과 지역난방보다는 중앙난방이 거주자의 불만족이 높았다.

특히 중앙난방이 다른 난방방식보다 난방비 책정이 높은 것이 불만족이 높게 나타난 원인으로 판단되므로, 관리주체는 관리비(난방비) 산정방식에 대한 타당성 있는 이유를 설명해 줄 필요가 있다고 생각된다.

표 8. 관련변인에 따른 거주자 불만족 유형의 차이

변인	구분	집단	관리비 용도 평균 Duncan	관리비 산정방식 평균 Duncan	관리주체의 관리업무내용 평균 Duncan	관리비 배분 평균 Duncan
사회경제적변인	주부 연령	-29세	11.05	12.14 A	9.27 A	6.27AB
		30-39세	10.49	12.72 A	9.87AB	6.14 A
		40-49세	10.34	13.17 A	9.84AB	5.94 A
		50세이상	11.22	14.52 B	10.74 B	7.11 B
		F	1.18	3.50*	1.70	2.38
	주부 학력	고졸	10.61	13.38	9.96	6.13
		대졸	10.48	12.69	9.82	6.21
		t	.39	1.92	.44	-.30
	주부 직업	전업주부	10.65	13.16	10.11	6.11
		취업주부	10.38	12.91	9.51	6.28
		t	.79	.66	1.90	-.63
	총 소득	200만원이하	10.79 B	13.53 B	9.97	6.04 B
		201-250만원	10.79 B	12.88AB	9.60	6.07 B
		251-350만원	10.52AB	13.04AB	10.07	6.69 B
		351만원이상	9.57 A	12.17 A	9.91	5.89 A
		F	2.21	2.03	.44	1.51
아파트특성변인	공급 방식	민간	10.50	12.86	10.16	6.44
		공공	10.61	13.33	9.59	5.84
		t	-.33	-1.27	1.89	2.29*
	관리 방식	자치	10.14	12.75	9.58	6.20
		위탁	10.88	13.14	10.18	5.94
		t	-2.09*	-.96	-1.80	.95
	난방 방식	개별난방	9.17 A	12.27 A	8.98 A	5.22 A
		중앙난방	11.26 B	14.06 B	10.34 B	6.84 C
		지역난방	10.68 B	12.42 A	10.01 B	6.01 B
		F	14.47***	11.00***	6.68**	13.22**
	소유 형태	자가	10.51	13.33	10.18	6.11
		전세	10.65	12.45	9.21	6.31
		t	-.37	2.15*	2.95**	-.68
	규모	10평형대	10.03	12.52 A	9.03 A	5.64 A
		20평형대	10.76	13.07AB	10.01 B	6.03AB
		30평형대	10.85	13.80 B	10.55 B	6.69 B
		40평형대이상	10.52	12.70AB	10.22 B	6.78 B
		F	1.46	2.33	5.24**	3.81**
	건설 년도	-79년	8.33 A	12.11 A	8.56 A	5.50 A
		80-89년	10.95 C	13.26AB	10.21 B	6.67 B
		90-93년	11.44 C	13.73 B	10.65 B	6.87 B
		94년이후	10.13 B	12.55AB	9.53 A	5.57 A
		F	9.04***	2.83*	5.15**	6.91***
의식수준변인	경제의식수준 (1)	①그렇지않다	9.79 A	12.71 A	10.00	5.63
		②그저그렇다	10.27 A	12.88 A	9.68	6.51
		③대체로그렇다	10.43 A	12.74 A	9.85	6.03
		④매우그렇다	11.60 B	14.44 B	10.18	6.56
		F	3.66**	4.24**	.35	1.66
	경제의식수준 (2)	①그렇지않다	10.25 A	12.75 A	9.80AB	6.30
		②그저그렇다	9.85 A	13.03AB	9.64 A	6.21
		③대체로그렇다	10.48 A	12.77 A	9.75AB	6.11
		④매우그렇다	11.70 B	14.28 B	10.65 B	6.16
		F	4.32**	3.12*	1.82	.09
	공동의식	①그렇지않다	9.50	12.75AB	8.25	7.00
		②그저그렇다	10.08	14.77 B	.62	7.15
		③대체로그렇다	10.31	12.70 A	.66	5.93
		④매우그렇다	10.82	13.20AB	10.16	6.23
		F	1.15	2.14	1.61	1.68

*p<.05 **p<.01 ***p<.001 경제의식수준(1): 물건을 살 때 꼼꼼하게 살펴보고 구입. 경제의식수준(2): 각종 공과금 영수증의 내역을 자세히 보고 납부한다. 공동의식: 입주자 상호간 서로 협조해야 한다.

관리주체의 관리업무 내용은 난방방식 · 소유형태 · 규모 · 건설년도(p<.01)에 따라 집단간 유의한 차이가 있었다. 난방방식은 개별난방보다는 중앙난방과 지역난방이, 소유형태는 전세보다는 자가가, 아파트 규모는 20평형대 이상, 건설년도는 80-93년 집단이 불만족이 높았다.

관리비의 배분은 공급방식(p<.05), 규모(p<.01), 난방방식과 건설년도(p<.001)에 따라 집단간 유의차가 있었다. 공급방식은 공공보다는 민간이, 난방방식은 개별난방과 지역난방보다는 중앙난방이, 아파트규모는 30평형대 이상이, 건설년도는 80-93년 집단이 불만족이 높았다. 이는 아파트의 난방비 배분은 사용량에 의한 것이 아니고 평형에 따라 일률적으로배분하기 때문에 아파트 규모가 클수록 많은 난방비를 지불하기 때문에 30평형대 이상 거주자의 불만족이 높았다고 해석된다.

6. 관리비에 대한 인지도와 불만족과의 관계

관리비에 대한 거주자의 인지도 유형과 불만족과의 관계를 알아보기 위해 pearson의 상관관계계수를 산출한 결과는 표 9와 같다.

관리비에 대한 거주자의 인지도와 불만족과의 관계는 부정적으로 나타났다. 즉 인지도가 낮을수록 불만족이 높다는 것을 알 수 있다. 이와 같이 관리비에 대한 인지수준이 낮음에도 불구하고 불만족이 높은 것은 거주자들이 관리비 부과내역

표 9. 관리비의 인지도와 불만족과의 상관계수

불만족유형 / 인지도유형	전체 불만족	관리비 용도	관리비 산정방식	관리주체의 관리업무내용	관리비 배분
전체 인지도	-.2859**	-.1614	-.2384**	-.2145**	-.2770**
관리비 용도	-.1902**	-.1730	-.1770	-.0848	-.1457
관리비 산정 방식	-.3130**	-.2320**	-.2549**	-.2503**	-.2247**
관리주체에 대한 관심	-.1304	-.0352	-.1019	-.0555	-.2327**
관리비의배분	-.1740	-.0212	-.1389	-.2462**	-.1903*

*p<.01, **p<.001

서를 꼼꼼히 살펴보거나 따져보지 않은 채 관리비를 내고 있기 때문이며, 관리주체가 발행하고 있는 관리비부과내역서가 거주자들이 이해하기 어렵다는 것도 하나의 이유가 될 수 있다. 따라서 관리주체는 관리비부과내역서를 거주자들이 이해하기 쉽게 작성을 해야하며 각 아파트마다 천자만별인 부과내역서 형식의 표준화에 대한 검토가 필요하다고 사료된다.

7. 관리비에 대한 불만족에 영향을 미치는 변인

관리비에 대한 거주자 불만족에 변인들이 미치는 영향력을 파악하기 위하여 회귀분석을 실시하기 앞서, 관련변인들의 다중공선성이 존재하는지 상관관계를 살펴 본 결과 다중공선성에 문제가 없었으므로, 모든 변인을 설명변인으로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 표 10과 같다.

관리비에 대한 거주자 불만족에 관련변인들의 영향력은 중앙난방(β=.3307), 아파트 규모(β=.3054), 관리비의 산정방식 인지도(β=-.2666), 경제의식수준(β=1882), 관리비 배분 인지도(β=-1401)의 순으로 나타났으며, 변인의 설명력은 32%이었다. 즉 중앙난방일수록, 아파트규모가 클수록, 관리비의 산정방식 인지도가 낮을수록, 경제의식수준이 높을수록, 관리비배분 인지도가 낮을수록 불만족하였다. 이러한 결과는 중앙난방의 난방비 책정이 비싸기 때문에 나타난 것이고, 아파트 규모가 클수록 많은 관리비를 지불하기 때문에 나타난 결과라 생각된다. 또한 관리비의 인지도와 불만족과의 관련성에서 나타난 결과처럼 인지도가 낮을수록 불만족이 높게 나타난 결과와 일치하고 있다. 마지막으로 관리비는 금전에 관련된 것이기 때문에 경제의식수준이 높은 거주자가 관리비에 관련된 비용에 민감하기 때문에 불만족한 것으로 나타났다고 생각된다.

표 10. 관리비에 대한 거주자 불만족의 관련변인의 영향력

종속변인 / 독립변인	불만족 B(β)
주부의 연령	-.5964(-.0592)
주부의 학력	-1.1937(-.0741)
주부의 직업:유	-.4988(-.0291)
총소득	-1.1002(-.1498)
공급방식 : 공공	.5261(.0325)
관리방식 : 위탁	2.3878(.1463)
난방방식 : 중앙난방	5.4391(.3307)***
지역난방	2.6692(.1589)
소유형태 : 자가	1.2562(.0709)
규모	2.5905(.3054)**
건설년도	-1.0704(-.1352)
경제의식수준	.9618(.1882)**
공동의식	.1589(.0132)
관리비의 용도 인지도	-.2092(-.0678)
관리비의 산정방식 인지도	-.7399(-.2666)***
관리주체에 대한 관심 인지도	.1873(.0629)
관리비의 배분 인지도	-.5911(-.1401)*
상수	41.2903
R^2	.3154

*p<.05, **p<.01, ***p<.001
기준 : 주부의 직업-전업주부, 공급방식-민간, 관리방식-자치, 난방방식-개별난방, 소유형태-전세.

IV. 결 론

본 연구는 300세대 이상의 서울시 공동주택 거주자를 대상으로 관리비에 대한 거주자의 인지도와 불만족을 분석하여 향후 합리적인 관리비 배분 방안을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다.

연구결과를 토대로 내린 결론은 다음과 같다.

첫째, 거주자들이 관리비 산정방식에 대해서 모르고 있는 사람이 많았는데, 앞으로 거주자들은 관리비에 대해서 적극적인 관심을 가져야할 필요가 있으며, 관리주체도 거주자들을 대상으로 이에 대한 교육과 홍보를 하여야 한다.

둘째, 특별수선충당금에 대해서 거주자들의 인식부족과 불만족이 높았으므로, 관리주체는 보다 정확한 수선계획 아래 특별수선충당금 적립에 대한 적정량 검토와 제도적 확립이 필요하며 거주자와 관리주체의 적극적인 자세가 필요하다고 생각된다.

셋째, 난방방식에서 중앙난방이 불만족이 높은 것은 다른 난방방식보다 난방비 책정이 비싸서

불만족이 높게 나타난 결과라 생각되므로 관리주체는 난방비 책정에 대한 타당성 있는 이유를 설명해 줄 필요가 있다고 생각된다.

넷째, 관리비에 대한 인지도는 낮으면서 불만족은 높게 나타났는데, 이는 거주자들이 관리비에 대한 내역을 자세히 보지 않고 관리비를 지불하기 때문에 나타난 결과이다. 따라서 관리주체는 거주자들이 관리비부과내역서에 관심을 갖도록 홍보할 필요가 있다.

다섯째, 관리주체가 발행하고 있는 관리비부과내역서가 거주자들이 이해하기 어려우므로, 관리주체는 관리비부과내역서를 거주자들이 이해하기 쉽게 작성을 해야하며 각 아파트마다 다른 부과내역서 형식의 표준화에 대한 검토가 필요하다.

본 연구에서는 관리비에 대한 거주자들의 인식과 그에 따른 문제점이 도출되었으므로, 앞으로의 후속연구는 관리사무소를 직접 방문하는 현장조사를 병행하여 관리비배분 현황파악과 문제점, 합리적인 관리비 배분 방안을 제시하는 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 김선중(1992). 공동주택의 관리업무에 관한 거주자 의식. 한국주거학회지, 3(2).
2. 김종구(1990). 공동주택관리제도에 관한 연구. 한국소비자보호원, 연구보고서 90-06.
3. 대한주택공사, 공동주택 관리비의 합리적 배분 방안 연구. 대한주택공사 주택연구소, 1996.
4. 송선아(1994). 가구 및 주택특성에 따른 아파트 주거비 지출의 영향 요인 분석. 연세대 석사학위논문.
5. 심현천(1995). 살기좋은 아파트마을 만들기. 아파트 주거생활연구소, 생활지혜사.
6. 통계청(1997). 도시가계연보.
7. 金印會, 梶浦恒男(1996). 韓國の分譲マンションにおける共同住宅管理費用の構成と建物形態, 管理システムとの關聯性-韓國における分譲共同住宅管理システムに關する 研究 その2 -, 日本建築學會計劃論文集, 제493호.
8. 松尾光洋, 梶浦恒男(1993). 分譲共同住宅の公同管理費用比較システムの開發研究 その2 - 管理費用の分析 -, 日本建築學會大會學術講演梗概集.
9. Edward N. Kelley(1990). Practical Apartment Management. 3th, IREM.
10. Arden, A.(1989). Manual of housing law, 4th Edition, Sweet and Maxwell, London.
11. Henderson, J. and Karn, V.(1987). Race, class and state housing: inequality and allocation of public housing in Britain. Gower, Aldershat.
12. Anne Power with PEP Associates, Housing Management, Longman, 1990.

(接受 : 1998. 5. 14)