생활과학논문집 제 5권 2호 pp. 39~52. 울산대학교.
Journal of Human Ecology Vol. 5, No. 2. pp. 39~52, 2004
University of Ulsan.

# 공동주택 관리인의 관리업무수행 만족에 관한 연구

김선중 · 권명희 · 전창미
주거환경학전공

<요 약>

본 연구의 목적은 관리소장의 관리업무수행 만족을 파악하여 효율적인 근무환경조성을 위한 기초자료를 제시하는데 목적이 있다. 울산시 공동주택관리소장 144명을 대상으로 구조화된 설문지를 통하여 관리업무수행 만족정도를 조사하였다. 자료처리는 Windows SPSS 10.1 Program Package를 이용하였으며 빈도, 백분율, 일원분산분석, 요인분석을 실시하였다. 평가항목은 관련선행연구, 공동주택관리령, 대한주택관리사협회 게시판에 게재된 질의내용 등을 통하여 유지관리, 운영관리, 생활관리로 크게 구분한 후 세부항목을 구성하였다. 관리업무수행 만족정도를 알아보기 위해 사용된 문항은 총 32문항으로 5점 Likert 척도를 사용하였다. 본 연구 결과 유지관리업무수행 만족이 가장 높았고 다음으로 운영관리, 생활관리업무 순으로 나타났다. 관리업무 수행만족과 관련변인을 살펴보면 관리소장의 연령과는 통계적으로 유의적인 차이가 없었으나 교육수준은 높을수록 관리업무의 모든 항목에서 만족도가 높게 나타났다. 또한 현 단지 근무기간이나 총 경력기간이 길수록, 단지의 경년이 짧으면서 위탁관리인 대단지 아파트일수록 관리업무의 수행 만족도가 높게 나타났다. 특히 근무환경에 대한 만족이 높을수록 모든 업무에 대한 만족도 역시 높게 나타났다.

# A study on the Satisfaction of Management Works of Multi-family Housing Managers

Kim, Sun Joong · Kwon, Myung Hee · Jeon, Chang Mi
Dept. of Housing & Interior Design

<Abstract>

The purpose of this study was to provide basic data for efficient working environ-

ment of Multi-family Housing. It has investigated a performance satisfaction of working management through questionnaires by 144 housing manager in Ulsan. Analysis methods adopted in this study were frequency, percentage, mean, one-way ANOVA, factor analysis by the 10.1 for windows program. The parts of evaluation tool were composed of maintenance, operating management, residential life management. The evaluation tool got contents through documents research, present education contents and questions on the Internet. Likert type was used 5 point scales.

The results of study showed that a satisfaction of management works in the maintenance management was the highest, and that a satisfaction of management works in the residential life management was the lowest. It was revealed that the education, management method, time of built, length and environment of work were significant variables which affected to performance satisfaction of management works.

# Ⅰ. 서 론

1972년에 제정된 주택건설촉진법이 우리나라에 주택의 대량공급을 주도했다면 2003년 11월에 제정된 주택법에는 기존주택의 효율적인 유지 및 적절한 관리의 중요성이 부각되고 있다. 특히 공동주택에 대한 관리문제를 주택관리의 핵심과제로 다루고 있고 주택관리에 대한 주요 내용을 법률로 승격하여 관리제도를 강화하였다. 이는 신축주택의 공급확대 이상으로 기존주택 관리의 중요성을 인정한 것이다. 그러나 효율적인 주택관리는 제도화 외에도 입주자와 관리자의 노력이 함께 수반될 때 가능하다. 이러한 현실에서 공동주택관리를 위한 기존의 대부분 연구는 문헌고찰을 중심으로 한 공동주택관리의 운영방안, 개선방안 및 그 밖의 정책 방향을 제시하였을 뿐 관리업무를 효과적으로 수행할 수 있는 근무환경조성을 위한 연구가 미비한 실정이다.

기존 공동주택의 수명을 연장시키고 보다 쾌적한 주거환경을 조성하기 위해서는 작업자의 좋은 근무환경이 영향을 미칠 것이며, 근무환경 수준을 파악하기 위해서는 관리자의 관리업무수행 만족도 평가는 매우 중요한 부분이다. 관리자는 현장에서 업무를 수행하고 있기 때문에 업무의 각 사항에 대한 중요성을 누구보다도 잘 파악하고 또한 현실적인 한계를 잘 알고 있기 때문이다. 또한 공동주택의 주거환경은 관리업무를 수행하는 관리소장의 태도와 역량 등에 따라 매우 달라질 수 있다. 즉 관리소장이 주거관리를 제대로 수행하기 위해서는 무엇보다 관리소장 스스로가 직업에 대한 의욕과 만족감을 가지고 있어야 한다. 따라서 관리소장의 사회인구학적 특성과 관리업무 만족정도 등을 파악하여 만족도를 높일 수 있는 근무조건 개선방안을 모색하기 위한 연구는 중요하다고 할 수 있다.

본 연구에서는 관리소장을 대상으로 관리업무 수행만족정도를 파악하고, 관련변수들과의 관계를 분석하여 보다 적극적인 관리가 이루어 질 수 있는 효율적인 근무환경조성을 위한 기초 자료를 제시하는데 목적이 있다.

이를 위한 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

1) 관리소장의 사회인구학적특성 및 직업특성, 단지특성, 근무환경은 어떠한가?

2) 관리업무 수행만족은 관련변인에 따라 차이가 있는가?

# Ⅱ. 문헌고찰

공동주택관리란 건물과 그에 부수되는 부대시설 및 복리시설을 효율적으로 관리하여 주택의 기능을 최대한 보전·유지하며 입주민이 쾌적한 삶을 영위할 수 있도록 돕는 모든 업무를 의미한다(은난순, 1996). 공동주택의 관리업무 유형은 연구자마다 다르게 분류하고 있으나 유지관리, 운영관리, 생활관리로 분류하는 것이 보편적이다(김선중 외, 1988·1989; 은난순 외, 1996; 문영기 외, 1999; 유병선 외, 2003).

공동주택 관리업무에 대한 선행연구를 살펴보면 거주자를 대상으로 거주자의 관리태도 및 행동, 관리의식, 요구도, 만족도에 관한 연구는 활발히 이루어졌으나 공동주택 관리소장을 대상으로 한 관리업무 만족도와 근무태도 등에 대한 연구는 그다지 많지 않다<표 1 참조>.

거주자를 대상으로 공동주택의 관리업무를 유지관리와 운영관리로 구분하여 지역별, 관리형태별 관리업무에 대한 주민의 만족정도와 의식을 파악한 김선중(1992)의 연구 결과를 보면 거주자의 입장에서는 운영관리, 안전관리업무가 자치관리보다 위탁관리일 때 더 만족하는 것으로 나타났다. 그리고 강순주·김진영(1993)은 서울시에 위치하며 300세대 이상 의무적 관리대상인 아파트에 거주하는 주부를 대상으로 공동주택의 관리실태와 거주자의 관리의식 및 만족도를 조사한 결과 공동주택 관리 전반에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타났다. 또한 전반적인 거주자의 관리의식과 생활관리 의식은 높게 나타났으며, 학력이 높을수록, 월평균 소득이 많을수록, 월평균 관리비가 많을수록, 위탁관리일 때, 주택 소유형태가 자가인 경우에 관리의식이 높게 나타났다. 은난순(1995; 은난순 외, 1996)이 서울시 아파트에 거주하는 주부를 대상으로 공동주택 생활관리를 생활편익 서비스, 생활지원 서비스, 입주자 활동지원과 관리업무 홍보, 안전과 질서유지, 사고예방으로 구분하여 생활관리 업무의 만족정도를 조사한 결과 거주자들은 생활관리 전반에 대해 대체로 불만족하는 것으로 나타났다. 홍선경·윤복자(1998)의 연구결과 공동주택 거주자의 관리만족에 영향을 끼치는 요인으로 공용공간의 관리상태와 거주자 스스로의 관리에 일임되어 있는 전용공간의 물리적 상태로 나타났다.

장석배(1993)가 광주시 공동주택 관리인을 대상으로 관리태도를 연구한 결과를 살펴보면 열악한 근무조건과 낮은 임금 등으로 인해 관리업무에 대한 만족이 낮게 나타났다. 그리고 김선중·박현옥(1996)의 연구에서는 관리업무내용을 입주자관리, 운영관리, 단지 및 환경관리업무 등의 4가지로 구분하여 관리방식별 유의성을 검증한 결과 관리소장은 입주자 관리업무 중에서는 입주자대표회의에서 정하는 업무와 입주자 실태파악 등을, 운영관리업무에서는 엘리베이터의 관리, 특별수선충당금의 징수와 적립 등을, 단지 및 환경관리업무에서는 경비업무와 입주자 보호업무를 가장 중요한 업무로 인식하고 있었다. 또한 유병선·은난순·홍형옥(2003)은 주택관리소장을 대상으로 근무의욕과 근무 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 그 결과 첫째, 관리소장의 근무의욕은 높게 나타났으며 교육수준·관리단지 건축경과 년수·임금에 따라 의욕정도가 다르게 나타났다. 그리고 관리소장의 근무의욕에 영향을 미치는 변수로 현 단지에서의 근무년수·단지의 건축경과 년수·고용환경에 대한 인식도가 있었다. 둘째, 관리소장의 직업 만족도는 낮게 나타났으며 연령, 총 근무단지수, 관리회사 소속여부, 관리단지의 세대수에 따라 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다.

이상을 바탕으로 거주자와 관리자 측면에서 공동주택 관리업무에 대한 만족정도를 살펴

보면 거주자의 입장에서는 자치관리보다 위탁관리일 때 더욱 만족하며 거주자의 관리의식은 대체로 높은 편인데 반하여 관리업무에 대한 만족정도는 낮게 나타났다. 관리자의 경우 열악한 근무환경으로 인해 관리업무에 대한 만족이 낮게 나타났다.

<표 1> 관련선행연구

| 조사주체 | 세부내용 | 관 련 연 구 |
|---|---|---|
| 거주자 측면 | 거주자의 요구 관리의식 만족도 | -김선중(1992). 공동주택관리 업무에 관한 거주자 의식<br>-강순주 · 김진영(1994). 공동주택의 관리실태와 거주자의 관리의식 및 만족도-서울시 아파트를 중심으로-<br>-은난순(1995). 공동주택 생활관리 만족 및 요구에 관한 연구<br>-은난순 · 홍형옥(1996). 공동주택 생활관리 만족 및 요구에 대한 연구<br>-홍선경 · 윤복자(1998). 제도관리에 따른 공동주택 거주자의 관리만족 |
| | 관리태도 관리행동 | -홍선경(1983). 아파트 거주자들의 유지보수에 대한 태도에 관한 연구<br>-문숙재 · 곽인숙(1992). 주거환경 스트레스가 주거관리행동에 미치는 영향 |
| 관리자 측면 | 관리태도 만족도 | -장석배(1993). 공동주택관리인의 관리태도에 관한 조사 연구<br>-김선중 · 박현옥(1996). 공동주택 관리인의 관리업무 중요도 인식 및 수행에 관한 연구<br>-유병선 · 은난순 · 홍형옥(2003). 주택관리소장의 근무의욕과 직업만족도에 미치는 영향 요인 분석 |

# Ⅲ. 연구방법 및 범위

## 1. 설문의 구성

본 연구의 설문지는 (1) 응답자의 사회인구학적 특성 및 직업특성 그리고 단지특성 (2) 근무환경 (3) 관리업무의 수행만족 등 3가지 영역으로 나누어 구성하였다. 관리업무의 수행만족정도를 알아보기 위해 사용된 문항은 총 32문항(유지관리 11문항, 운영관리 10문항, 생활관리 11문항)으로 '매우 만족'을 5점, '만족'을 4점, '보통'을 3점, '불만족'을 2점, '매우 불만족'을 1점으로한 5점 Likert 척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 관리업무 수행 만족에 대해 긍정적이고 점수가 낮을수록 불만족 하는 것으로 해석하였다.

## 2. 조사대상 및 조사시기

본 연구의 조사대상 선정기준은 공동주택관리령 제7조에 규정된 기준[1]을 근거로 울산시 공동주택건립현황[2]을 참고로 하였다. 조사 결과 울산지역에 위치한 법정관리대상 아파트

1) 주택건설촉진법 제39조 제4항, 공동주택관령 제7조에서 대통령령으로 정하는 의무적 관리대상 공동주택의 범위를 다음과 같은 기준으로 조사하였다.
(1) 300세대 이상의 공동주택
(2) 세대수가 150세대이상으로서 승강기가 설치된 공동주택
(3) 세대수가 150세대이상으로서 중앙집중식 난방방식의 공동주택

는 남구지역 71개 단지와 중구지역 31개 단지, 북구지역 37개 단지, 동구지역 40개 단지로 총 179개가 있었다. 각 단지에 근무하고 있는 관리소장를 대상으로 구조화된 질문지를 이용하여 면접과 병행하여 조사하였다. 예비조사는 19개 단지에 근무하는 공동주택 관리소장과 심층면접을 실시하였다. 본조사는 예비조사 결과의 신뢰도와 타당도를 충분히 검토한 후 설문지를 완성하여 2003년 11월 1일부터 15일까지 조사하였다. 본조사는 전수조사를 목표로 하였으나 응답을 회피하거나 면접이 불가능한 관리소장을 제외하고 총144부(80.4%)를 회수하여 이를 최종 분석에 사용하였다.

### 3. 자료처리

본 연구의 자료처리는 Windows SPSS 10.1 Program Package을 이용하였으며 빈도, 백분율, 요인분석, 일원분산분석, Scheffe'검증을 실시하였다.

## Ⅳ. 결과해석 및 논의

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

#### 1) 사회인구학적 특성

조사대상의 연령은 30대 이하(49.0%)가 가장 많았으며, 그 다음으로 40대가 37.8%, 50대 이상이 13.3%의 순으로 나타났다. 성별은 남자(85.4%)가 대부분을 차지하였고, 교육수준은 대졸(71.5%)이 가장 많았다<표 2 참조>.

#### 2) 직업적 특성

조사대상자의 직업특성을 알아보기 위해 자격증 취득년도, 소지자격증 종류, 근무년수, 근무방식, 계약기간 등을 조사하였다<표 2 참조>. 본 연구의 조사대상자는 144명으로 주택관리사 자격획득 연도를 살펴보면 1996년-1998년 사이에 획득한 경우가 53.8%로 과반수 이상을 차지하였고 1990년-1994년 사이가 37.1%, 2000년-2002년 2.8%로 나타났다. 취득한 자격사항으로는 응답자 모두가 주택관리사(100%)를 취득하였으며 그 외 기타(공인중개사, 경비지도사, 행정관리사, 조경기능사, 건축기사 등)가 22.9%, 전기기사 8.3%, 안전관리사 2.8%, 열관리사 · 고압가스기계기능사가 각각 2.1%의 순으로 나타났다[3]. 관리소장의 총 경력기간을 보면 7-9년 이하가 27.6%, 4-6년 이하가 26.8%, 1-3년 이하가 23.2%, 10년 이상이 22.5%의 순으로 나타났다. 현 단지에서 근무한 기간을 살펴보면 최장 근무자는 1명으로 17년 근무한 것으로 나타났으나 전체 평균은 2.69년으로 2년 이내 근무자가 58.0%이었다. 대부분의 관리소장은 계약제로 계약기간이 2년(50.8%)인 경우가 과반수 이상을 차지하

2) 울산광역시(2003), 주택건축정보, 울산시 공동주택현황 2002년 11월 기준
3) 1997년 울산광역시 승격 이후 주택관리사 자격취득자는 158명이며, 1992년에 건설부 산하 사단법인 설립허가를 받은 대한주택관리사 협회에 등록된 관리사는 272명이다. 이중 206명의 관리사는 취업된 상태이다.

였고, 1년이 31.1%, 2년 이상이 18.2%로 나타나 직업의 안정성이 낮음을 알 수 있었다.

### 3) 단지 특성

관리소장이 근무하고 있는 공동주택의 단지특성에 대해서는 준공시기, 관리방식, 세대수, 계약기간, 아파트에 결성되어 있는 단체로 나누어 살펴보았다. 준공시기를 보면 90년대 초에 준공한 공동주택이 61개 단지(43.6%)로 가장 많았고, 관리방식은 위탁관리가 84개 단지(58.7%), 자치관리가 44개 단지(30.8%), 혼합관리가 15개 단지(10.5%)의 순으로 나타났다. 아파트에 결성되어 있는 단체로는 대부분의 아파트에 입주자대표회의가 결성되어 있으며(99.3%) 다음으로 부녀회의(67.4%), 각종 교육관련모임(10.4%), 기타(8.3%, 자율방범대와 조기축구회, 산악회 등)가 있었다. 조사대상자가 관리하고 있는 공동주택의 세대수를 살펴보면 150세대 이상-300세대 미만과 500세대 미만인 경우는 각각 36.8%로 동일한 비율을 보였으며 300세대 이상-500세대 미만인 경우는 26.4%로 나타났다<표 2 참조>.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

| 구 분 | | | 빈도 (%) | 구 분 | | | 빈도 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 사회인구학적특성 | 성별 | 남 | 123 ( 85.4) | 직업적특성 | 자격취득년도 | 1990-1994년도 | 53 ( 37.1) |
| | | 여 | 21 ( 14.6) | | | 1996-1998년도 | 77 ( 53.8) |
| | 연령 | 30대 이하 | 70 ( 49.0) | | | 2000-2002년도 | 13 ( 9.1) |
| | | 40대 | 54 ( 37.8) | | 자격사항* | 주택관리사 | 144 (100.0) |
| | | 50대 이상 | 19 ( 13.3) | | | 전기기사 | 12 ( 8.3) |
| | 교육수준 | 고졸 이하 | 38 ( 26.4) | | | 열관리사 | 3 ( 2.1) |
| | | 대졸 | 103 ( 71.5) | | | 보일러시공기사 | 2 ( 1.4) |
| | | 대학원졸 | 3 ( 2.1) | | | 고압가스 기계기능사 | 3 ( 2.1) |
| 단지특성 | 준공시기 | 90년 이전 | 31 ( 21.5) | | | 다중시설안전관리사 | 4 ( 2.8) |
| | | 90년대 초 | 61 ( 42.4) | | | 기타 | 33 ( 22.9) |
| | | 90년대 후 | 52 ( 36.1) | | 총 경력기간 | 1-3년 이하 | 33 ( 23.2) |
| | 관리방식 | 자치관리 | 44 ( 30.8) | | | 4-6년 이하 | 38 ( 26.8) |
| | | 위탁관리 | 84 ( 58.7) | | | 7-9년 이하 | 39 ( 27.5) |
| | | 혼합관리 | 15 ( 10.5) | | | 10-17년 미만 | 32 ( 22.5) |
| | 아파트에 결성된 단체* | 입주자 대표회의 | 143 ( 99.3) | | 현 단지 근무기간 | 1년 미만 | 38 ( 26.6) |
| | | 부녀회의 | 97 ( 67.4) | | | 2년 미만 | 45 ( 31.5) |
| | | 청소년 모임 | 1 ( 0.7) | | | 4년 미만 | 29 ( 20.3) |
| | | 봉사팀 | 6 ( 4.2) | | | 4년 이상 | 31 ( 21.7) |
| | | 각종 교육관련 모임 | 15 ( 10.4) | | | | |
| | | 기타 | 12 ( 8.3) | | | | |
| | 세대수** | 150세대 이상-300세대 미만 | 53 ( 36.8) | | | | |
| | | 300세대 이상- 500세대 미만 | 38 ( 26.4) | | | | |
| | | 500세대 이상 | 53 ( 36.8) | | | | |
| | 계약기간 | 1년 | 41 ( 31.1) | | | | |
| | | 2년 | 67 ( 50.8) | | | | |
| | | 2년 이상 | 24 ( 18.2) | | | | |
| | | 계 | 132 (100.0) | | | | |

무응답은 제외, *중복응답결과임, **평균 인력/세대당; 65.62명/150세대 이상, 10.79명/300세대 이상, 19.62명/500세대 이상

## 2. 근무환경

조사대상자들의 현 단지 근무환경에 대한 만족도 점수는 이론적 평균치 3.0을 기준으로 볼 때 근무환경에 대한 전체 만족도(3.11)는 보통 수준이었음을 알 수 있다.

특히 복지수준(2.50)과 임금수준(2.59)에 대한 만족도는 보통 이하의 수준으로 관리자의 직업에 대한 만족은 매우 낮은 것으로 나타났다. 하지만 직원간의 협조/전문성은 3.68로 가장 높은 만족을 보였고, 입주자대표회의와의 협조가 3.50, 업무의 전문성이 3.35, 업무를 통한 자아성취감이 3.15, 주민의 협조가 3.09로 나타난 결과는 3.0을 기준으로 4.0 이하의 약간 만족하는 점수를 보이고 있다. 이는 관리소장의 경우 공동주택관리 분야의 업무에 대한 만족수준은 어느 정도 높으나, 복지수준이나 임금수준은 매우 낮아 주택관리사가 안정적인 직업이 되지 못하는 이유로 해석할 수 있을 것이다. 이처럼 관리자 스스로가 공동주택관리 업무에 대한 자부심은 있으나 근무조건이 좋지 않은 것은 공동주택관리의 발전을 저해하는 요인으로 작용할 수 있으므로 이에 대한 대책이 필요할 것이다<표 3 참조>.

<표 3> 현 단지의 근무환경에 대한 만족

n=144

| 구분 | 매우 불만족 | 불만족 | 보통 | 만족 | 매우 만족 | 평균(S.D) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) 업무의 전문성 | 3( 2.1) | 13( 9.2) | 66(46.5) | 52(36.5) | 8( 5.6) | 3.35( .81) |
| 2) 업무를 통한 자아성취감 | 5( 3.5) | 21(14.7) | 69(48.3) | 43(30.1) | 5( 3.5) | 3.15( .84) |
| 3) 주민의 협조 | 8( 5.6) | 15(10.4) | 80(55.9) | 36(25.2) | 4( 2.8) | 3.09( .83) |
| 4) 직원간의 협조/전문성 | - | 2( 1.4) | 53(37.3) | 76(53.5) | 11( 7.7) | 3.68( .64) |
| 5) 입주자대표회의와 협조 | 2( 1.4) | 4( 2.8) | 68(47.6) | 59(41.3) | 10( 7.0) | 3.50( .73) |
| 6) 임금수준 | 12( 8.4) | 48(33.6) | 71(49.7) | 10( 7.0) | 2( 1.4) | 2.59( .80) |
| 7) 복지수준 | 15(10.6) | 53(37.3) | 63(44.4) | 10( 7.0) | 1( 0.7) | 2.50( .81) |
| **전체 평균** | | | | | | **3.16** |

## 3. 공동주택 관리인의 관리업무 수행만족 관련변인

### 1) 관리인의 관리업무 수행만족

관리소장의 관리업무 수행만족을 유지관리, 운영관리, 생활관리 3가지 측면에서 5점 척도로 조사한 결과 유지관리업무 수행만족이 가장 높았고 다음으로 운영관리업무 수행만족, 생활관리업무 수행만족 순으로 나타났다. 업무수행 만족에 대한 전체평균은 3.20으로 이론적 평균치 3.0을 기준으로 볼 때 관리업무 수행만족은 보통수준으로 나타났다<표 4 참조>.

유지관리업무에 대한 세부항목별 만족정도의 경우 이론적 평균치 3.0보다 평균값이 낮은 항목은 '장기수선계획의 수립'(2.97점)으로 가장 불만족함을 알 수 있었다. 그 외 업무는 만족점수가 3.0보다 약간 높게 나타나 대부분 유지관리업무수행 만족은 보통의 수준임을 알 수 있다.

<표 4> 관리업무 수행만족에 대한 일반적 경향

n=144

| 구분 | | 매우 만족 | 만족 | 보통 | 불만 | 매우 불만 | 평균(S.D) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 유지관리 | 1) 시설설비의 유지관리 | 21(15.0) | 41(29.3) | 75(53.6) | 3( 2.1) | - | 3.57( .77) |
| | 2) 시설설비의 하자진단 및 보수처리방법 | 13( 9.4) | 34(24.5) | 72(51.8) | 12( 8.6) | 8( 5.8) | 3.22( .95) |
| | 3) 구조체의 하자진단 및 보수처리방법 | 10( 7.4) | 25(18.5) | 70(51.9) | 25(18.5) | 5( 3.7) | 3.07( .90) |
| | 4) 특별수선충당금 사용 여부 결정 | 22(16.1) | 45(32.8) | 56(40.9) | 10( 7.3) | 4( 2.9) | 3.51( .95) |
| | 5) 단위 주호의 수선 업무 | 11( 8.3) | 40(30.1) | 74(55.6) | 7( 5.3) | 1( 0.8) | 3.39( .75) |
| | 6) 전용공간과 공용공간의 판정 | 30(21.6) | 44(31.7) | 51(36.7) | 13( 9.4) | 1( 0.7) | 3.64( .95) |
| | 7) 수리업체 선정 및 견적서 확인 | 47(34.1) | 38(27.5) | 49(35.5) | 1( 0.7) | 3( 2.2) | 3.91( .96) |
| | 8) 장기수선계획의 수립 | 14(10.2) | 29(21.2) | 49(35.8) | 30(21.9) | 15(10.9) | 2.97(1.14) |
| | 9) 안전진단 계획 및 법적 책임 | 18(13.2) | 28(20.6) | 63(46.3) | 20(14.7) | 7( 5.1) | 3.21(1.02) |
| | 10) 청소, 위생정화조, 조경 및 소음 등의 환경관리 | 14(10.0) | 42(30.0) | 80(57.1) | 4( 2.9) | - | 3.47( .72) |
| | 11) 건축물의 용도변경, 대지 등 법적 근거에 의한 유지관리 | 24(17.4) | 36(26.1) | 67(48.6) | 7( 5.1) | 4( 2.9) | 3.50( .94) |
| | **평균** | | | **3.46** | | | |
| 운영관리 | 1) 관리소 직원의 인사관리 | 2( 1.4) | 3( 2.2) | 62(44.6) | 54(38.8) | 18(12.9) | 2.41( .80) |
| | 2) 관리사의 복지문제 | 2( 1.4) | 12( 8.6) | 46(33.1) | 48(34.5) | 31(22.3) | 2.31( .96) |
| | 3) 관리비 운영 및 예산확정 | 14(10.3) | 26(19.1) | 68(50.0) | 22(16.2) | 6( 4.4) | 3.14( .97) |
| | 4) 수선공사비 및 특별수선충당금의 산정 방법 | 9( 6.6) | 26(19.0) | 66(48.2) | 27(19.7) | 9( 6.6) | 2.99( .96) |
| | 5) 회계감사규정, 금전출납, 예산편성 및 결산과 관련한 회계관리 | 31(22.3) | 41(29.5) | 60(43.2) | 7( 5.0) | - | 3.69( .88) |
| | 6) 계약사무관리의 회계 실무 | 24(17.4) | 54(39.1) | 55(39.9) | 4( 2.9) | 1( 0.7) | 3.69( .82) |
| | 7) 각 부서 업무일지, 오물수거 작업일지, 보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리 | 35(25.0) | 44(31.4) | 53(37.9) | 6( 4.3) | 2( 1.4) | 3.74( .94) |
| | 8) 공동주택관리령의 정확한 해석 | 19(14.0) | 43(31.6) | 64(47.1) | 6( 4.4) | 4( 2.9) | 3.49( .90) |
| | 9) 입주자 대표회의와 기타 단체와의 갈등 중재 | 19(13.6) | 34(24.3) | 68(48.6) | 17(12.1) | 2( 1.4) | 3.36( .92) |
| | 10) 홈페이지 및 전산관리 | 9( 7.2) | 20(16.0) | 55(44.0) | 11(8.8) | 30(24.0) | 2.73(1.20) |
| | **평균** | | | **3.16** | | | |
| 생활관리 | 1) 대외 업무 | 18(12.9) | 44(31.4) | 75(53.6) | 3( 2.1) | - | 3.55( .75) |
| | 2) 공동주택관리규약 제정 | 16(11.4) | 28(20.0) | 72(51.4) | 19(13.6) | 5( 3.6) | 3.22( .95) |
| | 3) 입주자 상호간, 관리자와 입주자, 입주자와 인근 주민간의 마찰방지 및 문제해결 방안 | 7( 5.0) | 37(26.4) | 80(57.1) | 13( 9.3) | 3( 2.1) | 3.22( .77) |
| | 4) 주민유대를 위한 공동체 행사진행 | 10( 7.2) | 17(12.2) | 68(48.9) | 30(21.6) | 14(10.1) | 2.84(1.01) |
| | 5) 공동구매 주선 | 3( 2.2) | 14(10.4) | 57(42.5) | 27(20.1) | 33(24.6) | 2.44(1.04) |
| | 6) 단지 안의 문란행위 방지를 위한 조치 강구 | 9( 6.5) | 24(17.3) | 76(54.7) | 24(17.3) | 6( 4.3) | 3.04( .89) |
| | 7) 악취문제, 소음문제 해결에 대한 지도, 계몽 | 8( 5.7) | 25(17.9) | 82(58.6) | 18(12.9) | 7( 5.0) | 3.06( .86) |
| | 8) 발생한 안전사고 및 도난사고 등에 대한 대응 조치 강구 | 9( 6.6) | 30(22.1) | 70(51.5) | 25(18.4) | 2( 1.5) | 3.13( .85) |
| | 9) 주차관리 | 10( 7.2) | 36(25.9) | 55(39.6) | 23(16.5) | 15(10.8) | 3.01(1.08) |
| | 10) 입주자의 요구와 희망사항 처리 | 11( 7.9) | 39(27.9) | 82(58.6) | 6( 4.3) | 2( 1.4) | 3.36( .75) |
| | 11) 관리회보 발간 | 2( 1.7) | 4( 3.4) | 36(30.3) | 16(13.4) | 61(51.3) | 1.89(1.04) |
| | **평균** | | | **2.97** | | | |
| **전체평균** | | | | **3.20** | | | |

운영관리업무에 대한 만족정도는 '관리사의 복지환경조성(2.31점)'과 '관리소의 인사관리'(2.40), '홈페이지 및 전산관리'(2.73), 그리고 '수선공사비 및 특별수선충당금의 산정방법'(2.99)의 경우 평균점수가 모두 이론적 평균치 3.0에 미치지 못하여 불만족함을 알 수 있었다. 특히 상급자로서 관리소직원에 대한 직무에 어려움을 나타내었다. 평균 3.0보다 높은 만족을 보이는 항목은 '점검일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리'(3.74), '회계감사규정, 금전출납, 예산편성 및 결산과 관련한 회계관리'(3.69), '계약사무관리의 회계 실무'(3.69) 등으로 회계와 문서작성 업무에는 만족이 높게 나타났다.

생활관리업무 중 '관리회보발간'(1.88'과 '공동구매주선'(2.44), '주민유대를 위한 공동체 행사진행'(2.84)에 대한 만족점수가 이론적 평균치 3.0보다 낮아 주민공동체 행사업무 수행에 대해 불만족 하는 것을 알 수 있다. 그러나 '대외업무'(3.55), '입주자의 요구와 희망사항 처리'(3.36)에 대해서는 상대적으로 높은 만족을 보였다.

### 2) 관리업무의 요인분석

본 연구에서는 공동주택 관련분야 선행연구의 내용분석을 통해 관리소에서 수행하고 있는 관리업무문항을 구성하였다. 관리소에서 수행하고 있는 관리업무에 관한 32문항은 유지관리, 운영관리, 생활관리업무로 각각 11문항, 10문항, 11문항으로 구성하였으나 관리업무를 유형화하기 위하여 요인분석을 실시하였다<표 5 참조>.

유지관리업무 영역을 요인분석한 결과 3개의 요인으로 추출되었으며, 이 3개의 요인은 전체분산의 65.52%를 설명하고 있다. 각 요인의 아이겐 값(eigen value)은 각각 5.22, 1.10, .88로 나타났다. 요인 1은 시설설비 및 구조체의 하자진단, 유지관리와 보수처리방법, 청소 및 위생정화조 등 환경관리업무 문항을 포함되었으며, 이 요인을 유지관리업무의 '유지 및 보수관리'라고 명명하였다. 유지 및 보수관리는 유지관리업무의 전체분산 중 28.60%을 설명하고 있다. 요인 2는 단위 주호의 수선 업무 및 관련업체 선정, 법적 근거에 의한 유지관리 문항으로 이 요인을 '계획 및 법적 관리'라고 명명하였다. 계획 및 법적 관리는 유지관리업무의 전체분산 중 20.98%를 설명한다. 요인 3은 공용 및 전용공간별 물리적 상태를 평가하고 수선충당금 사용여부를 결정하는 문항으로 유지관리의 '공간별 물리적 상태 판정'이라고 명명하였다. 이는 전체분산 중 15.94%를 설명한다.

운영관리업무 영역을 요인분석한 결과 2개의 요인으로 추출되었으며, 이 2개의 요인은 전체분산의 58.19%를 설명하고 있다. 각 요인의 아이겐 값(eigen value)은 각각 4.32, 1.50으로 나타났다. 요인 1은 관리직원의 인사관리, 계약 업무, 회계업무 및 각종 문서관리업무 문항을 포함되었으며, '행정사무관리'라고 명명하였다. 운영관리업무의 전체분산 중 34.98%를 설명하고 있다. 요인 2는 홈페이지 및 전산관리, 관리비 운영 및 예산확정, 관리사의 복지향상, 기타 단체와의 갈등 중재, 수선공사비 및 특별수선충당금의 산정방법에 대한 문항으로 '인사 및 예산계획 관리'라고 명명하였다. 이는 전체분산 중 23.21%를 설명한다.

마지막으로 생활관리업무 영역을 요인분석한 결과 3개의 요인으로 추출되었으며, 이 3개의 요인은 전체분산의 65.86%를 설명하고 있다. 요인 1은 안전사고 및 도난사고에 대한 대응조치 강구, 주차관리, 입주자의 요구 및 희망사항 처리, 입주자 상호간 및 관리자와 입주자 그리고 입주자와 인근 주민간의 마찰방지 및 문제해결방안 모색에 관한 문항을 포함되어 '안전 및 질서관리'라고 명명하였다. 안전 및 질서관리는 생활관리업무의 전체분산 중 34.67%를 설명하고 있다. 요인 2는 관리회보 발간, 공동 공동구매 주선, 주민유대를 위한

공동체 행사진행업무로 입주자 활동 및 홍보에 관한 문항으로 포함하고 있다. 이 요인을 '공동생활 편익지원'이라고 명명하였다. 이는 전체분산 중 15.32%를 설명하고 있다. 요인 3은 공동주택관리규약 제정 및 대외업무문항으로 포함하고 있어 '생활지원 서비스'라고 명명하였고, 이 요인은 생활관리업무의 전체분산 중 15.58%를 설명한다.

<표 5> 관리업무의 요인분석

| 구분 | 요인 | 구성항목 | 요인 부하량 | igen value. | 분산(%) | 누적(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 유지관리 | 요인1 유지 및 보수관리 | 시설설비의 하자진단 및 보수처리방법 | .794 | 5.22 | 28.60 | 28.60 |
| | | 구조체의 하자진단 및 보수처리방법 | .761 | | | |
| | | 시설설비의 유지관리 | .661 | | | |
| | | 장기수선계획의 수립 | .640 | | | |
| | | 청소, 위생정화조, 조경 및 소음 등의 환경관리 | .619 | | | |
| | 요인2 계획 및 법적관리 | 단위 주호의 수선 업무 | .784 | 1.10 | 20.98 | 49.57 |
| | | 안전진단 계획 및 법적 책임 | .628 | | | |
| | | 건축물의 용도변경, 대지 등 법적 근거에 의한 유지관리 | .625 | | | |
| | | 수리업체선정 및 견적서 확인 | 590 | | | |
| | 요인3 공간별 물리적 상태 판정 | 전용공간과 공용공간의 판정 | .801 | .88 | 15.94 | 65.52 |
| | | 특별수선충당금 사용 여부 결정 | .781 | | | |
| 운영관리 | 요인1 행정 사무관리 | 회계감사규정, 금전출납, 예산편성 및 결산과 관련한 회계업무 | .866 | 4.32 | 34.98 | 3498 |
| | | 각 부서 업무일지, 오물수거 작업일지, 보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리 | .857 | | | |
| | | 계약업무 | .839 | | | |
| | | 공동주택관리령의 정확한 해석 | .748 | | | |
| | | 관리소 직원의 인사관리 | .675 | | | |
| | 요인2 인사 및 예산계획 | 관리비 운영 및 예산확정 | .761 | 1.50 | 23.21 | 58.19 |
| | | 수선공사비 및 특별수선충당금 산정 방법 | .704 | | | |
| | | 입주자 대표회의와 기타 단체와의 갈등 중재 | .658 | | | |
| | | 관리사의 복지향상 | .644 | | | |
| | | 홈페이지 및 전산관리 | .475 | | | |
| 생활관리 | 요인1 안전 및 질서유지 | 발생한 안전사고 및 도난사고 등에 대한 대응조치 강구 | .825 | 4.58 | 34.67 | 34.67 |
| | | 악취문제, 소음문제 해결에 대한 지도, 계몽 | .824 | | | |
| | | 단지 안의 문란행위 방지를 위한 조치 강구 | .786 | | | |
| | | 입주자의 요구와 희망사항 처리 | .736 | | | |
| | | 입주자 상호간, 관리자와 입주자, 입주자와 인근 주민간의 마찰방지 및 문제해결 방안모색 | .712 | | | |
| | | 주차관리 | .640 | | | |
| | 요인2 공동생활 편익지원 | 관리회보 발간 | .764 | 1.42 | 15.62 | 50.28 |
| | | 공동구매 주선 | .763 | | | |
| | | 주민유대를 위한 공동체 행사진행 | .626 | | | |
| | 요인3 생활지원 서비스 | 대외 업무 | .846 | 1.25 | 15.58 | 65.86 |
| | | 공동주택관리규약 제정 | .805 | | | |

### 3) 관리업무 수행만족 관련변인

본 연구는 관리업무수행 만족이 사회인구학적 특성과 직업 특성, 단지특성 그리고 근무환경만족의 변인에 따라 유의한 차이가 있는지 살펴보기 위하여 일원분산분석과 하위집단간 차이에 대한 Scheffe'검증을 실시하였다. 표 6에 제시된 바와 같이 유지관리업무 영역 중 유지 및 보수관리업무수행에 대한 만족은 총 경력기간과 준공시기, 관리방식, 관리방식, 근무환경만족에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉 총 경력기간이 긴 집단, 최근에 준공된 집단, 위탁관리집단, 근무환경만족이 높은 집단은 유지 및 보수관리업무 만족이 높게 나타났다. 유지관리업무 중 건축의 구조체와 설비의 노후화에 따라 진행되는 부분이 많음을 알 수 있으며, 오래된 단지일수록 관리업무가 누적되어 해야 할 일이 많음을 알 수 있다. 준공시기가 오래 경과되지 않은 아파트의 경우 유지관리업무가 수월하기 때문에 유지 및 보수관리업무에 대한 만족이 높게 나타났으리라 본다. 계획 및 법적 관리에 대한 만족은 근무환경만족에서만 통계적으로 집단간의 유의한 차이를 보였으며 근무환경에 대한 만족이 높으면 계획 및 법적 관리업무수행 만족도 높음을 알 수 있다. 그러나 모든 집단에서 이론적 평균치 3.0보다 낮은 결과를 보여 수행만족이 매우 낮음을 보여준다. 공간별 물리적 상태 판정관리업무수행 만족은 통계적으로 집단간의 유의한 차이를 보이는 변인은 없었다.

운영관리업무 영역 중 행정 사무관리업무수행에 대한 만족과 유의한 차이가 있는 변인은 총 경력기간과 관리세대수, 관리방식으로 나타났다. 즉 근무기간이 긴 집단, 관리세대수가 많은 집단, 혼합관리인 집단에서는 행정 사무관리업무수행 만족이 높게 나타났다. 인사 및 예산계획 관리업무수행 만족은 교육수준과 관리방식과 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 교육수준이 높은 집단과 위탁관리인 집단에서 '인사 및 예산계획 관리업무' 수행에 대한 만족이 높게 나타났다.

생활관리업무 영역 중 안전 및 질서유지관리업무수행과 생활지원 서비스관리수행에 대한 만족은 근무환경만족 변인에서만 유의한 차이가 나타났다. 공동생활편익지원에 대한 만족은 위탁관리방식인 집단과 근무환경 만족이 높은 집단에서 높게 나타났다.

결과적으로 관리업무수행만족에 영향력이 있는 변수는 총 경력기간과 관리방식, 근무환경에 대한 만족정도임을 알 수 있었다. 그 외 관리소장의 학력이나 준공시기, 관리단지의 규모 또한 관련이 있음을 보여준다.

<표 6> 조사대상자의 일반적 특성과 관리업무 수행만족의 일원변량분석 및 Scheffe'검증

| 변인 | | | 유지관리업무 수행만족 | | | | | | 운영관리업무 수행만족 | | | | 생활관리업무 수행만족 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 유지 및 보수관리 | | 계획 및 법적관리 | | 공간별 물리적 상태 관정 | | 행정 사무관리 | | 인사 및 예산관리 | | 안전 및 질서유지 | | 공동생활 편익지원 | | 생활지원 서비스 | |
| | | | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' | 평균 | Scheffe' |
| 사회인구학적특성 | 연령 | 30대 이하 | 3.14 | a | 2.10 | a | 3.28 | a | 3.34 | a | 2.89 | a | 3.29 | a | 2.71 | a | 3.12 | a |
| | | 40대 | 3.35 | a | 2.09 | a | 3.50 | a | 3.45 | a | 2.88 | a | 3.46 | a | 2.84 | a | 3.16 | a |
| | | 50대 이상 | 3.42 | a | 1.96 | a | 3.40 | a | 3.47 | a | 2.97 | a | 3.45 | a | 2.66 | a | 3.00 | a |
| | | F 값 | 1.72 | | .44 | | .93 | | .71 | | .12 | | .84 | | .59 | | .48 | |
| | 교육수준 | 고졸 이하 | 3.20 | a | 2.10 | a | 3.50 | a | 3.28 | a | 2.86 | a | 3.25 | a | 2.77 | a | 3.21 | a |
| | | 대졸 | 3.28 | a | 2.07 | a | 3.34 | a | 3.45 | a | 2.89 | a | 3.43 | a | 2.77 | a | 3.10 | a |
| | | 대학원졸 | 3.93 | a | 2.40 | a | 4.0 | a | 3.73 | a | 4.10 | b | 3.50 | a | 3.00 | a | 3.20 | a |
| | | F 값 | 1.51 | | .38 | | 1.24 | | 2.02 | | 3.33* | | .85 | | .13 | | .41 | |
| 직업특성 | 총 경력 기간 | 1-3년 이하 | 2.98 | a | 2.10 | a | 3.26 | a | 3.22 | a | 2.85 | a | 3.18 | a | 2.56 | a | 3.05 | a |
| | | 4-6년 이하 | 3.15 | a | 2.05 | a | 3.18 | a | 3.34 | ab | 2.69 | a | 3.30 | a | 2.68 | a | 3.04 | a |
| | | 7-9년 이하 | 3.64 | b | 2.09 | a | 3.67 | a | 3.64 | b | 3.03 | a | 3.48 | a | 2.95 | a | 3.23 | a |
| | | 10년 이상 | 3.27 | ab | 2.04 | a | 3.45 | a | 3.41 | ab | 2.98 | a | 3.54 | a | 2.82 | a | 3.16 | a |
| | | F 값 | 6.16*** | | .08 | | 2.35 | | 3.98** | | 1.55 | | 1.71 | | 1.58 | | .63 | |
| | 현 단지 근무 기간 | 1년 미만 | 3.12 | a | 1.98 | a | 3.25 | a | 3.30 | a | 2.68 | a | 3.20 | a | 2.58 | a | 2.99 | a |
| | | 2년 미만 | 3.27 | a | 2.09 | a | 3.29 | a | 3.45 | a | 2.97 | a | 3.34 | a | 2.67 | a | 3.11 | a |
| | | 4년 미만 | 3.39 | a | 2.11 | a | 3.67 | a | 3.55 | a | 2.91 | a | 3.52 | a | 3.03 | a | 3.13 | a |
| | | 4년 이상 | 3.37 | a | 2.14 | a | 3.45 | a | 3.36 | a | 3.05 | a | 3.52 | a | 2.85 | a | 3.29 | a |
| | | F 값 | 1.06 | | .46 | | 1.53 | | 1.37 | | 1.67 | | 1.45 | | 2.25 | | 1.11 | |
| 단지특성 | 준공 시기 | 90년 이전 | 3.11 | a | 2.10 | a | 3.24 | a | 3.25 | a | 2.98 | a | 3.22 | a | 2.71 | a | 3.09 | a |
| | | 90년대 초 | 3.16 | ab | 2.10 | a | 3.33 | a | 3.45 | a | 2.86 | a | 3.40 | a | 2.76 | a | 3.16 | a |
| | | 90년대 후 | 3.52 | b | 2.05 | a | 3.58 | a | 3.47 | a | 2.90 | a | 3.46 | a | 2.82 | a | 3.11 | a |
| | | F 값 | 4.89** | | .13 | | 1.93 | | 1.89 | | .23 | | 1.03 | | .21 | | .14 | |
| | 관리 세대 수 | 150-300 세대 미만 | 3.21 | a | 2.19 | a | 3.43 | a | 3.27 | a | 2.95 | a | 3.25 | a | 2.84 | a | 3.26 | a |
| | | 300-500 세대 미만 | 3.21 | a | 2.07 | a | 3.38 | a | 3.45 | ab | 2.88 | a | 3.44 | a | 2.64 | a | 3.05 | a |
| | | 500세대 이상 | 3.39 | a | 1.98 | a | 3.37 | a | 3.52 | ab | 2.86 | a | 3.47 | a | 2.81 | a | 3.06 | a |
| | | F 값 | 1.02 | | 1.62 | | .10 | | 3.07* | | .20 | | 1.36 | | .80 | | 1.54 | |
| | 관리 방식 | 자치관리 | 3.05 | ab | 2.09 | a | 3.26 | a | 3.32 | a | 2.53 | a | 3.23 | a | 2.75 | b | 3.15 | a |
| | | 위탁관리 | 3.38 | b | 2.14 | a | 3.49 | a | 3.31 | a | 2.84 | a | 3.45 | a | 2.90 | b | 3.15 | a |
| | | 혼합관리 | 3.36 | a | 1.73 | a | 3.26 | a | 3.65 | b | 3.29 | b | 3.50 | a | 2.19 | a | 2.87 | a |
| | | F 값 | 3.31* | | 2.87 | | 1.19 | | 6.12** | | 14.37*** | | 1.53 | | 5.43** | | 1.12 | |
| 근무환경 만족 **** | | 하 집단 | 3.09 | a | 1.89 | a | 3.25 | a | 3.27 | a | 2.79 | a | 3.13 | a | 2.53 | a | 2.92 | a |
| | | 중 집단 | 3.22 | a | 2.09 | ab | 3.42 | a | 3.47 | a | 2.96 | a | 3.36 | ab | 2.71 | a | 3.04 | a |
| | | 상 집단 | 3.58 | b | 2.25 | ab | 3.51 | a | 3.44 | a | 2.85 | a | 3.71 | b | 3.11 | b | 3.47 | b |
| | | F 값 | 6.02** | | 4.64* | | 1.04 | | .93 | | .81 | | 7.46*** | | 6.62** | | 8.41*** | |

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

**** 근무환경 만족은 만점 35점을 기준으로 상집단(24-35점), 중집단(21-23점), 하집단(9-20점)으로 구분하였음.

# V. 결론 및 제언

본 연구는 법정관리대상 아파트의 관리소장을 대상으로 관리업무 수행만족도를 조사하고 그에 영향을 미치는 관련변인을 파악함으로써 관리소장의 근무조건 개선에 도움이 되고자 실시하였다. 2003년 현재 울산시에 위치한 법정관리대상 아파트의 관리소장 144명을 대상으로 설문 조사한 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 연령은 30대 이하(49.0%)가 가장 많았으며, 성별은 남자(85.4%)가 대부분을 차지하였고, 교육수준은 대졸(71.5%)이 가장 많았다. 관리소장의 평균 총 경력기간은 6.5년이었고, 현 단지에서 근무한 평균기간은 2.69년이며 2년 이내 근무자가 58.1%로 나타났다. 대부분 관리소장의 계약기간은 2년으로 50.8%로 과반수 이상을 차지하였다. 90년대 초에 준공된 공동주택이 61개(43.6%)로 가장 많았고, 세대수는 150세대 이상-300세대 미만인 경우와 500세대 이상인 경우가 각각 36.8%로 동일한 비율을 보였다. 관리방식은 위탁관리가 절반 이상(58.7%)으로 나타났다.

둘째, 조사대상자들의 현 단지 근무환경에 대한 만족도 점수는 이론적 평균치 3.0을 기준으로 볼 때 근무환경에 대한 전체 만족도(3.11)는 보통 수준이었고 특히 복지수준과 임금수준에 대한 만족도는 보통 이하의 수준으로 관리자의 근무조건에 대한 만족도가 매우 낮게 나타났다.

셋째, 유지관리업무 수행만족이 가장 높았고 다음으로 운영관리, 생활관리업무 순으로 나타났다. 유지관리업무 중에서는 '장기수선계획의 수립업무'가, 운영관리업무 중에서는 '관리사의 복지환경조성'과 '관리소의 인사관리', '홈페이지 및 전산관리', '수선공사비 및 특별수선충당금의 산정방법'이, 생활관리업무 중에서는 '관리회보발간'과 '공동구매주선', '주민유대를 위한 공동체 행사진행'의 평균점수가 모두 이론적 평균치 3.0에 미치지 못하여 불만족함을 알 수 있었다.

넷째, 관리업무 수행만족과 관련변인을 살펴보면 관리소장의 연령과는 통계적으로 유의적인 차이가 없었으나 교육수준은 높을수록 관리업무의 모든 항목에서 만족도가 높게 나타났다. 또한 현 단지 근무기간이나 총 경력기간이 길수록, 단지의 경년이 짧으면서 위탁관리인 대단지 아파트일수록 관리업무의 수행 만족도가 높게 나타났다. 특히 근무환경에 대한 만족이 높을수록 업무에 대한 만족도 역시 높게 나타났다.

공동주택의 관리는 고용자인 관리인과 고용주이면서 동시에 사용자인 입주민의 협조로 이루어져야 하므로 입주민은 관리인의 능력을 극대화하기 위한 근무환경 조성에 힘써야 할 것이다. 따라서 위와 같은 연구 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 관리인의 경우 경력기간이 평균 2.69년으로 2년 이내 근무자가 대부분인 것으로 나타났으나 경력기간이 길수록 수행만족도가 높은 것으로 볼 때 장기근무가 가능한 환경이 조성되어야 할 것이다.

둘째, 아파트 입주민은 관리소장을 선정할 때 고학력자이면서 경력이 많은 경우가 유리하며 자치관리보다는 위탁관리나 혼합관리방식을 채택하는 것이 관리에 유리할 것이다.

셋째, 효율적인 관리업무가 진행되기 위해서는 고학력자의 관리인으로 하여금 장기근무가 가능하도록 하여야 할 것이며 그러기 위해서는 관리인의 근무조건을 개선할 필요가 있다. 즉 관리인의 복지수준과 임금수준을 재검토해야할 것이며 관리업무 수행 시 입주민의 협조방안을 강구하여 관리인으로 하여금 직업으로 인한 자아성취감이 커질 수 있도록 하

여야 할 것이다.

본 연구에서는 조사범위를 울산시에 국한하고 각 아파트의 관리소장을 대상으로 조사하였으나 차후에는 범위를 확대하여 관리에 종사하는 모든 관리인을 대상으로 하여 좀 더 일반화할 수 있는 결과가 제시되어야 할 것이다.

## 참고문헌

1. 강순주 · 김진영(1993). 공동주택의 관리실태와 거주자의 관리의식 및 만족도-서울시 아파트를 중심으로-. 한국주거학회지, 4(2), 33-43.
2. 김선중(1992). 공동주택의 관리업무에 관한 거주자 의식. 한국주거학회지, 3(2), 63-73.
3. 김선중 · 박현옥(1996). 공동주택 관리인의 관리업무 중요도 인식 및 수행에 관한 연구. 대한가정학회지, 35(5), 173-181.
4. 문숙재 · 곽인숙(1992). 주거환경 스트레스가 주거관리행동에 미치는 영향. 대한가정관리학회지, 10(2), 159-175.
5. 서울대행정대학원(1983). 공동주택관리사 양성 및 제도화에 관한 연구.
6. 유병선 · 은난순 · 홍형옥(2003). 주택관리소장의 근무의욕과 직업 만족도에 미치는 영향요인 분석. 주택연구, 11(2), 51-75.
7. 은난순(1995). 공동주택생활관리 만족 및 요구에 대한 연구-서울시 아파트를 중심으로-. 경희대학교석사학위논문.
8. 은난순 · 홍형옥(1996). 공동주택 생활관리 만족 및 요구에 대한 연구. 한국주거학회지, 7(2), 55-62.
9. 장석배(1993). 공동주택관리인의 관리태도에 관한 조사 연구. 조선대학교 산업대학원석사학위논문.
10. 홍선경 · 윤복자(1998). 제도관리에 따른 공동주택 거주자의 관리만족. 한국주거학회지, 9(1), 55-62.