

델파이 기법을 활용한 아파트 커뮤니티 시설 관리자의 직무 분석

전진우¹

¹상명대학교 헬스케어 융합비즈니스 학과 박사과정

niceman@uniquegood.co.kr

Job Analysis of Apartment Community Facilities Manager Using Delphi Method

Jeon Jin Woo¹

¹Dept. of Healthcare Convergence Business, Sang-Myung University

요 약

아파트 커뮤니티 시설은 지속적인 발전과 더불어 입주민들의 건강, 교육, 여가활동을 지원하는 중요한 공간으로서 자리매김 되고 있다. 이에 따라 커뮤니티 시설을 관리하는 커뮤니티 시설 관리자의 역할 또한 중요해지고 있으며, 커뮤니티는 단순한 공간 제공을 넘어서, 관리의 질과 운영 효율성에 따라 입주민의 만족도에 직접적인 영향을 미치고 있다. 이에 본 연구는 델파이 기법을 활용하여 커뮤니티 시설 관리자의 직무와 역량을 명확히 규명하고, 이를 기반으로 체계적인 관리 방안을 제시하고자 한다.

1. 서론

최근 아파트와 같은 공동주택에서 커뮤니티 시설은 거주자의 삶의 질을 높이는 핵심 요소로 자리 잡고 있다. 커뮤니티 시설은 체육관, 도서관, 수영장, 카페 등 다양한 생활 편의 시설을 포함하며, 입주민들의 건강, 교육, 여가활동을 지원하는 중요한 공간으로 기능하고 있다. 이러한 시설들은 단순한 공간 제공을 넘어서, 관리의 질과 운영 효율성에 따라 입주민의 만족도와 직결되기 때문에, 커뮤니티 시설 관리자의 역할이 더욱 중요해지고 있다. 커뮤니티 시설 관리자는 다양한 역할을 수행해야 하며, 그 직무의 범위는 점차 복잡해지고 있다. 시설의 운영 및 유지 보수뿐만 아니라, 입주민과의 소통, 시설 예약 및 운영, 서비스 품질관리 등 다양한 업무를 책임져야 한다. 그러나 이러한 직무의 중요성에도 불구하고, 커뮤니티 시설 관리자의 직무 분석에 대한 연구는 상대적으로 미흡한 상황이다. 각 관리자가 수행하는 직무가 구체적으로 무엇인지 명확히 정의하고, 그 직무에 요구되는 역량을 규명하는 것은 아파트 커뮤니티의 관리 및 운영의 질을 높이기 위한 중요한 첫걸음이다. 이에 본 연구는 델파이 기법을 활용하여 커뮤니티 시설 관리자의 직무를 체계적으로 분석하고자 한다. 델파이 기법은 전문가들의 의견을

반복적으로 수집하고 합의를 도출하는 방법으로, 직무 분석과 같은 복잡하고 주관적인 문제를 해결하는데 효과적이다. 본 연구는 이 기법을 통해 커뮤니티 시설 관리자의 직무와 역량을 명확히 규명하고, 이를 기반으로 체계적인 관리 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2-1 커뮤니티 시설 관리자의 역할

아파트 커뮤니티 시설은 입주민의 생활 편의성과 삶의 질을 향상시키는 주요 요소로, 그 관리의 중요성은 매우 크다. 커뮤니티 시설 관리자는 시설의 효율적인 운영과 유지 보수를 책임지며, 입주민의 요구를 반영한 프로그램 기획과 운영 시설 예약 관리, 안전 점검, 문제 해결 등 다양한 업무를 수행한다. 이들은 단순한 시설 관리자 역할을 넘어 커뮤니티 매니저로서의 기능을 수행하며, 입주민의 만족도에 중요한 영향을 미친다. 그러나 현재까지 커뮤니티 시설 관리자의 직무를 명확히 분석하고, 그 역할을 규정하는 연구는 부족하다. 특히, 관리자가 수행하는 구체적인 업무 내용과 요구되는 핵심 역량에 대한 연구가 필요하다. 이러한 직무 분석을 통해 관리자의 직무 정의와 직무 수행 기준을 체계적으로 확립

하는 것은 향후 아파트 커뮤니티 시설의 운영 효율성을 높이고, 입주민 만족도를 향상시키는 데 중요한 기초 자료가 될 것이다.

2-2 델파이 기법의 이론적 개요

델파이 기법은 미래 예측이나 주관적 평가를 도출하는 데 사용되는 대표적인 전문가 합의 기법으로, 1960년대 미국의 RAND 연구소에서 처음 개발되었다. 델파이 기법은 전문가 집단의 의견을 반복적으로 수집하고 피드백을 통해 의견의 수렴을 이끌어내는 방법으로, 복잡하거나 명확한 정답이 없는 문제를 해결하는 데 효과적이다. 이 기법의 핵심 특징은 익명성을 보장하여 각 전문가가 타인의 의견에 영향을 받지 않고 독립적인 견해를 제시할 수 있도록 하는 점이다. 델파이 기법은 주로 미래 예측, 정책 결정, 직무 분석 등의 분야에서 활용되며, 특히 직무 분석에서는 다양한 직무 수행자의 경험과 전문가 의견을 반영하여 직무의 핵심 요소와 요구되는 역량을 체계적으로 도출하는데 유용하다. 또한, 델파이 기법은 반복적인 의견 수렴 과정을 통해 신뢰도 높은 결론을 도출할 수 있어, 직무 분석이나 역량 모델 개발에 효과적으로 활용될 수 있다.

2-3 직무 분석의 중요성

직무 분석은 특정 직무에서 수행해야 할 업무와 그 업무를 수행하는 데 필요한 지식, 기술, 능력 및 기타 특성을 체계적으로 정의하는 과정이다. 직무 분석을 통해 얻어진 결과는 인사관리, 교육훈련, 평가 및 승진 등 다양한 조직 관리에서 중요한 자료로 활용될 수 있다. 특히, 아파트 커뮤니티 시설 관리자의 경우, 그 직무가 복잡하고 다양한 역량을 요구하기 때문에 직무 분석을 통해 명확한 직무 정의와 직무 수행 기준을 설정하는 것이 필요하다.

3. 연구 방법

본 연구는 델파이 기법을 활용하여 아파트 커뮤니티 시설 관리자의 직무를 분석하고, 그 직무에 요구되는 핵심 역량을 도출하는 것을 목적으로 한다. 연구 방법은 다음과 같은 절차로 진행된다.

3-1 연구대상

본 연구의 대상은 아파트 관리 및 커뮤니티 시설 운영에 대한 전문적 경험이 있는 전문가들로, 총 15-20명의 전문가를 대상으로 한다.

3-2 델파이 기법 절차

1차 설문조사 : 첫 번째 단계에서는 전문가들에게 아파트 커뮤니티 시설 관리자의 직무와 관련된 주요

업무 및 역량에 대해 자유롭게 의견을 제시하도록 한다. 이 과정을 통해 다양한 직무 요소를 도출한다.

2차 설문조사 : 1차 설문조사 결과를 바탕으로, 직무 요소를 정리한 후 이를 전문가들에게 다시 제시하여 중요도 평가를 진행한다. 각 직무 요소의 중요성 및 필수성을 평가하게 하며, 이 과정에서 전문가들의 의견을 익명으로 수렴하여 합의를 이끌어낸다.

3차 설문조사 : 2차 설문조사 결과를 다시 전문가들에게 피드백하고, 각 직무 요소에 대한 최종적인 평가를 진행한다. 이를 통해 직무 분석에 대한 최종적인 합의를 도출한다.

3-3 자료 분석 방법

빈도분석과 중앙값 및 표준편차를 통해 각 직무 요소의 중요도를 평가하고, 중요도에 따른 직무의 우선순위를 도출한다. 전문가들 간 의견 차이가 큰 항목에 대해서는 추가적인 조정을 통해 최종 결과를 도출한다.

3-4 연구 결과 활용

본 연구의 결과는 아파트 커뮤니티 시설 관리자 직무에 대한 명확한 정의를 제공하며, 관리자의 역할과 책임을 체계적으로 구체화한다. 또한, 이러한 결과는 관리자 교육 및 훈련 프로그램 개발, 직무 평가 기준 설정 등에 중요한 기초 자료로 활용될 수 있다. 이 연구 방법을 통해 아파트 커뮤니티 시설 관리자의 직무와 역량을 체계적으로 분석하고, 관리자의 역할을 명확하게 규명함으로써 효율적인 시설 운영 및 관리 방안을 제시할 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 최소연, 델파이조사를 활용한 사회복지사의 디지털 역량 지표구성 및 타당화 연구, 한국콘텐츠학회 논문지, Vol.24, No.8, pp.508-520, 2024
- [2] 이강문, 델파이 기법을 활용한 경호비서의 직무역량요인 분석, 한국민간경비학회, Vol.14, No.5, pp.181-204, 2015
- [3] 김영태, 김재욱, 전희숙, 최현주, 김민정, 김태우, 강민경, 델파이 조사를 통한 언어재활사 직무분석 연구, 한국언어치료학회, Vol.23, No.3, pp.147-161, 2014