Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 16, No. 3 pp. 1699-1706, 2015

http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.3.1699
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

공동주택 재건축 사업의 갈등대응 및 처리가 사업만족도 및 지속적 사업의사에 미치는 영향구조 분석

김형진[1], 이주형[1*]
[1]한양대학교 도시대학원 도시개발경영학과

Analysis of impact structure on Business satisfaction and Continuous business intention by the conflict Response and processing of Apartment Reconstruction projects

Hyung-Jin Kim[1] and Joo-Hyung Lee[1*]
[1]Graduate School of Urban Studies, Hanyang University

요 약 본 연구의 목적은 주택재건축 사업의 사업시행단계에서 나타나는 갈등에 대한 대응, 처리, 관리에 관한 지표를 도출하여 관련주체를 대상으로 적합하고 합리적으로 재건축 사업의 갈등을 해결하는 것이 목적이며, 이러한 평가를 통해 사업만족도와 지속적 사업의사에 어떠한 영향구조를 가지는지 분석하고자 진행하였다. 이를 위해 변수 간의 관계를 검증하기 위해 조작적 가설을 설정하고, Smart PLS 3.0 통계 패키지를 이용하여 구조모형을 작성하였다. 총 252개의 셈플을 이용하여 영향구조를 분석한 결과, 가설에서 설정한 데로 (+)의 경로계수로 도출되면서 t 통계량도 1.65 이상으로 유의하게 나타나는 가설을 최종 가설로 채택하였다. 그 결과 채택된 가설은 총 9개 중 6개로 '갈등대응이 갈등관리(H1)'에 미치는 경로계수가 0.618, '갈등처리가 갈등관리(H2)'에 미치는 경로계수가 0.150으로 나타났다. '갈등처리는 사업만족도(H5)'에 0.101의 경로계수 값을 나타냈으며, '갈등관리는 사업만족도(H7)'에 0.644의 경로계수 값이 도출되었다. 또한 '지속적 사업의사(H8)'에도 0.258의 경로계수를 나타냈다. 마지막으로 '사업만족도는 지속적 사업의사(H9)'에 0.391의 경로계수를 나타내는 것으로 도출되었다

Abstract The purpose of this study is to induce a indicator related to the response, handling and management which are appeared on each step of business enforcement in housing reconstruction projects. Then, it aims to appropriately and reasonably resolve the conflicts of reconstruction business with relevant subjects. These projects physician satisfaction and continual business was going to have the impact that any analysis of the structure in an evaluation. In addition, this study analyzes the impact structure on the business satisfaction and a intention for continuous business through this evaluation. This study sets a operational hypothesis in order to verify the relationship between the variables. then, it creates the structural model by using the Smart PLS 3.0. After analyzing the impact structure by using total 252 samples, this study adopts the final hypothesis which shows (+) path coefficient as set in the hypothesis and test statistic above 1.65. In result, six out of the nine hyphothesis are adopted. then, The 'Response to conflict' which affects the 'Management to conflict(H1)' has a path coefficient of 0.618. In addition, the 'Handling to conflict' which affects the 'Management to conflict(H2)' has a path coefficient of 0.150. The 'Handling to conflict' which affects the satisfaction of 'business' has a path coefficient of 0.101. and the 'management to conflict' which affects the satisfaction of 'business(H7)' has a path coefficient of 0.644. In addition, the 'Intention for continuous business(H8)' shows a path coefficient of 0.258. Finally, The satisfaction of 'business' which affects the 'intention for continuous business(H9)' has a path coefficient of 0.391.

Key Words : Response to conflict, handling to conflict, management to conflict, housing reconstruction project, Satisfaction of business

*Corresponding Author : Joo-Hyung Lee(Hanyang Univ.)
Tel: +82-2-2220-0276 email: joo33@hanyang.ac.kr
Received February 23, 2015 Revised (1st March 5, 2015, 2nd March 11, 2015)
Accepted March 12, 2015 Publish March 31, 2015

1. 서론

우리나라 도시들은 1960년대부터 시작된 급속한 산업화에 따른 도시화가 빠르게 진행되고 양적 성장 위주의 도시개발 흐름이 이어져 오면서 도시의 불균형적인 발전과 도시기능이 저하되는 문제가 발생하였다. 이러한 과정에서 발생한 급속한 주택노후화로 인한 주거문제의 해결과 기존도심의 공동화로 쇠퇴한 도시의 균형발전을 위하여 주택재개발, 주택재건축, 주거환경개선사업 등 도시정비사업이 도입되었다[1].

도시정비사업 중 재건축사업은 주거환경이 불량한 지역을 대상으로 주거여건을 개선하고 기반시설을 확충하여 주거생활의 질을 향상시키고 공공복리를 증진하는 것이 본래의 목적이다[2].

하지만, 최근 재건축이 진행되고 있는 공동주택의 재건축의 경우 주변지역에 긍정적 효과 뿐 아니라 부정적 파급효과도 다수 발생하고 있는 실정이다. 예를 들면 공동주택의 재건축 시기가 도래함에 따라 도시에 미치는 긍정적인 영향으로는 도시의 개발을 촉진시키며, 주거환경을 개선하고, 자산가치를 상승시키며, 개발호재로 이어져 경기를 활성화 시킨다는 장점을 가지고 있다.

반면, 재건축과정에서 나타나는 각종 이권의 난립으로 인한 문제, 세입자 주거안정 미확보, 부동산 투기 과열, 지역 커뮤니티의 붕괴 등 공동주택의 재건축 과정에서 나타나는 부작용을 조절하지 못하고 있어, 주민들의 불만과 이에 따른 갈등이 심화되고 있다.

공동주택 재건축 사업추진 과정에서는 자연히 추진위원회 간, 추진위원회와 조합원, 조합과 시공자 등 개발이익을 얻고자 하는 이해주체들 사이에 수많은 분쟁이 발생하게 마련이다. 하지만 이러한 갈등에 중심에 있는 조합이 이러한 갈등을 적절하게 대응하고, 적합하게 처리하여 지속적으로 관리 하지 않는 다면, 사업의 진행이 지연되며, 금융비용의 증가 등으로 이어져 전체 사업성과가 저하되게 마련이다.

이러한 갈등관리의 필요성에도 불구하고 유사 선행연구에서는 주체 간 갈등요인을 도출 하는데 그치고 있으며, 사업단계별, 주체별 갈등원인에 국한한 연구가 대부분으로, 적절한 갈등관리방안에 대한 연구는 미흡하였다.

따라서 본 연구는 조합이 재건축 사업에서 나타나는 갈등요인의 대응 및 처리 등에 대한 지표를 도출하여 관련주체를 대상으로 적합하고 합리적으로 재건축 사업의 진행하도록 유도하는 방안을 도출해 보는 것이 목적이며, 이러한 평가를 통해 사업만족도와 지속적 사업의사에 어떠한 영향구조를 가지는지 분석하고자 한다. 나아가 재건축사업의 원활한 추진과 긍정적인 성과를 창출하기 위해 이러한 갈등의 대응과 처리에 대한 정책적 시사점을 도출하고자 한다.

2. 선행연구 검토

2.1 선행연구의 검토

도시정비사업의 갈등해결 방안에 대한 연구는 정책이 실시된 이후에 꾸준히 진행되어지고 있다. 이는 사업 추진과정에서 나타나는 이해당사자들 간의 갈등이 직·간접적으로 사업의 성과에 영향을 미치고 있으며, 그 관계를 파악하는 것이 어렵기 때문이다. 따라서 갈등관계를 파악하고 해결책을 제시하고자 하는 연구들은 다양하게 나타나고 있다.

최근 5년 이내의 선행연구를 살펴보면 장성환(2010)은 도시정비사업 추진 과정에서 나타나는 이해집단 간의 갈등구조를 파악하기 위해 언론보도자료를 통한 내용분석방법과 심층면접 분석방법을 병행하여 이해집단 간의 갈등요인을 규명하였다[3].

박병욱(2010)은 도시재생사업에서 나타나는 갈등의 양상과 그 원인을 파악하기 위해 대상지를 역세권, 아파트 밀집지역, 저층노후주택 밀집지역 등으로 구분하여 연구를 진행하였다. 이를 위해 각 대상지의 주민을 대상으로 설문을 실시하여 빈도분석을 통해 원인을 도출하였고, 공통적으로 주민 이해관계의 차이가 원인으로 나타났다[4].

이로나(2011)는 공동주택 재건축사업의 갈등요인을 사업 추진과정인 결의단계, 시행단계, 완료단계로 구분하여 규명하고 있으며, 설문을 바탕으로 빈도분석을 통해 그 중요도를 분석하였다. 또한 이렇게 도출된 중요도를 바탕으로 사업기간과 사업비용에 미치는 영향요인을 분석하여 갈등영향 평가를 통한 관리시스템 구축방안을 제언하였다[5].

백명기(2011)은 단독주택 재건축사업의 갈등해소 방안을 제언하기 위해 갈등요인을 단계별로 구분하여 요인화 하였다. 또한 이를 이해집단인 시공사, 조합원, 협력업체, 공무원 등 설문을 바탕으로 갈등요인에 대한 중요도를 빈도분석을 통해 도출하였다[6].

선행연구의 검토결과 대부분 문헌자료나 설문을 이용하여 갈등요인에 관한 단순 빈도분석이나 다중회귀분석을 사용하고 있었다. 하지만 갈등은 자연스럽게 해결되는 것이 아니라 특정 해결의 주체가 나서서 갈등해결을 위해 리더십을 발휘해야 한다. 특히 재건축은 대부분의 PF구조로 인해 금융권에서 비용을 융자 받은 상태로 갈등상황의 지체는 사업실패로 이어질 가능성이 크다. 따라서 갈등의 정확한 요인의 파악과 해결방안도 중요하지만 이러한 갈등이 효율적이고 신속하게 대응, 처리, 관리되고 있는지에 따라 전체 사업만족도와 지속적 사업의사가 충족될 것이라 판단되었다.

본 연구에서 갈등 대응의 결정요인은 갈등대응 및 처리 평가자료를 구축하였으며, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등의 공공서비스품질의 측정 평가지표에 관한 연구를 종합하여 평가지표체계를 설정하였다. 이를 적용하기 위해 도시계획 전문가 및 재건축 관련 공무원 50명을 대상으로 FGI를 통해 최종 변수를 구축했다는 데 차별이 있다[7].

또한 이러한 갈등대응 및 처리 등에 관한 지표를 단순한 회귀모형이 아니라 전체적인 구조를 파악하여 어떠한 부문이 사업만족도와 사업지속의사에 상호적으로 영향을 주고받고 있는지 파악해본다는 점에 차별성이 존재한다.

3. 분석의 틀

3.1 지표 설정

본 연구는 실제 재건축 단지의 모든 주체를 대상으로 가장 많은 빈도의 갈등이 나타나는 실시시행단계[5]에서 발생하는 갈등에 대한 대응과 처리가 사업만족도 및 지속적 사업의사에 어떠한 영향 관계를 가지는지 파악하는 것을 목적으로 한다. 세부요인 구축은 문헌 및 선행연구 고찰과 FGI를 통해 다음과 같이 설정하였다.

우선 본 연구에서는 기존연구에서 주로 진행되었던 갈등요인을 파악하는 것에서 벗어나, 갈등에 대한 적절한 대응 및 처리 등이 이루어지고 있는지에 대한 방안을 도출하기 위해, 조합을 하나의 서비스 주체라고 가정하였다.

서비스 품질에 관한 효용측정에 대한 연구는 주로 PZB(1990)가 개발한 SERVQUAL 모형[8]을 이용하여 평가하는 연구가 진행되고 있는데 이는 대부분 공공부문의 서비스를 평가할 수 있는 지표로 구성되어 있다. 조합의 갈등해결도 역시 공적 및 사적이익을 포함한 하나의 서비스라는 개념으로 판단했을 때 이를 각 특성별로 구분하여 평가할 수 있을 것으로 판단되었다.

이와 관련하여 공공부문의 서비스 품질에 대하여 선행연구를 고찰한 결과 문신용·윤기찬(2004), 허정옥·김정희(2000)은 공공부문의 서비스에 대하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등을 이용하여 평가하고 있었으며[9, 10], 주재현(2006)은 충족성, 적시성, 신뢰성, 형평성, 친절성, 대응성, 안정성 등을 이용하여 평가하고 있었고, 우양호·홍미영(2004)은 공공서비스의 적극성, 친절성, 쾌적성, 편리성, 적절성, 신뢰성 등을 평가하였다[11, 12].

서비스 품질에 관한 선행연구의 평가체계 지표를 본 연구논문에 적합하게 FGI와 브레인스토밍을 통해 이를 종합한 결과 갈등구조영향요인은 크게 5부분으로 '갈등처리', '갈등대응', '갈등관리', '사업만족도', '지속적 사업의사'로 구성하였다. 이에 대한 세부변수는 리커드 척도(Likert scale)로 평가하였으며, '매우불만족'에서 '매우만족'까지 5점 척도로 평가하였다.

우선 독립변수 설정 중 '갈등 대응' 만족도는 갈등이 발생했을 때 어떻게 대응하고 있는지에 대하여 초점을 두었으며 '전문성', '대응성', '신뢰성', '혁신성', '충분성' 등으로 5가지로 구성하였다. '전문성'은 '갈등대응이 전문적으로 이루어 졌는가?'에 대한 평가이며, '대응성'은 '갈등대응이 개인의 요구사항에 부합 했는가'로 설정하였다. 또한 '신뢰성'은 '갈등대응에 대한 지식 및 업무 능력을 신뢰하는가?'이며, '혁신성'은 '최근 법 및 제도적 변화에 맞추어 혁신적으로 대응이 이루어 졌는가?', '충분성'은 '갈등대응에 대한 정도가 충분히 이루어 졌는가?'에 대하여 평가하였다.

다음으로 '갈등처리'에 대한 만족도는 갈등에 대한 처리가 어떻게 이루어 지고 있는지에 대한 평가로 '개방성', '신속성', '합리성', '지원성', '공감성'으로 5개로 구성되어 있다. '개방성'은 '갈등처리의 방식 및 소통이 공개적이었는가?'로 평가하였고, '신속성' 은 '갈등이 적기에 또는 신속하게 처리되었는가?' 이며, '합리성'은 '갈등처리의 진행 및 절차가 합리적이었는가?' 로 평가하였다. 또한 '지원성'은 '갈등처리를 위한 행정 절차가 적절했는가?'이며, '공감성'은 '갈등처리 주체 간 상호편의를 고려하였는가?'로 평가하였다.

다음으로 갈등관리는 갈등의 대응과 처리가 지속적이

고 충분하게 이루어지고 있는지에 대한 것으로 '지속성', '충족성'으로 2개로 구성하였다. '지속성' 은 '갈등이 문제없이 지속적으로 관리되고 있는가?', '충족성'은 '갈등관리가 주체 간 기대를 상호적으로 충족시켰는가?'로 평가하였다.

종속변수는 '사업만족도'와 '지속적 사업의사'로 구분되었는데, '사업만족도'의 세부변수는 '사업비용', '사업기간', '사업종합 만족도'로 구분하였다. 또한 '지속적 사업의사'는 '지속적으로 사업에 대한 참여와 의지가 있는지'에 대하여 평가하였다.

3.2 자료수집 및 통계학적 특성

본 연구에서는 재건축 사업의 참여주체를 중심으로 조합의 갈등처리, 갈등대응, 갈등관리 등의 부문이 지속적 사업의사 및 사업 만족도에 어떻게 영향을 주는지 분석하기 위해, 선행연구를 바탕으로 설문을 설계하였다.

설문조사는 2014년 8월 11일부터 10월 10일까지 진행하였으며, 재건축이 시행단계까지 완료된 지역의 조합원 및 주민들을 대상으로 실시하였다. 세부적인 지역으로는 고덕 힐스테이트, 상계 4구역, 천호 1구역 등의 조합이 형성되어 추진된 재건축 공동주택을 대상으로 하였다.

설문은 실제 대상자가 원하는 특성을 면밀히 파악하기 위해 조합원과 상가, 주민 등을 1:1 직접 대면 방식으로 인터뷰 조사를 실시하였다. 그 결과 총 300부의 설문부수 중 유효부수인 252부의 설문을 회수하였다.

우선 응답자의 구성을 살펴보면 '거주형태'는 70.3%가 자가, 29.7%가 차가로 나타났으며, 가구원수에 있어서는 1~2인 가구가 15.2%, 3~4인 가구가 80.1%, 5인 이상이 4.7%로 나타났다. 다음으로 인문학적 특성에 있어 학력은 고졸이하 34.6%, 대졸 55.2%, 대학원 이상 10.2%으로 나타났으며, 가구 월평균 수입은 2백 이하 4.2%, 2백 이상~4백 미만 35.7%, 4백 이상~6백 미만 48.2%, 6백 이상 11.9%로 나타났다. 직업은 공무원 42.4%, 회사원 28.2%, 전문직 24.1%, 자영업 20.4%, 기타 22.9%로 조사되었다.

3.3 연구가설의 설정

구조방정식모형의 구축을 위해서는 분석을 위한 연구자의 가설 설정이 중요하다. 일반적으로 이러한 가설설정은 기존에 선행연구나 사회현상 등으로 제시된 바 있는 내용을 기반으로 실제로 그러한 관계를 갖는지 검증하는 단계를 거치면서 영향관계를 도출하는 방식을 취한다[13].

또한 가설설정에 따른 요인분석은 분석의 목적에 따라 크게 탐색적(exploratory) 요인분석과 확인적(confirmatory) 요인분석으로 나누어진다. 일반적인 요인분석에서는 주로 탐색적 요인분석을 많이 사용하는 데, 이는 원래의 상호간 중복되는 영향요인을 줄이거나 가장 중요한 요인들을 추출해 내는데 목적이 있다. 하지만 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory factor analysis)은 구성하고 있는 요인들이 원래의 모집단을 대표하고 있는가에 초점을 두고 있다.

요약하자면 확인적 요인분석은 연구자가 분석 전에 이미 개발된 연구모형이나 사전지식을 기반으로 추출할 요인의 수와 각 요인에 속할 변수들을 미리 확정한 다음에 정한 내용이 옳은지를 검증하는 방법으로써, 이것은 구조방정식 측정모형에 대한 검증 결과로서 나타나게 된다[14].

[Table 1] set-up the operational hypothesis of impact elements of housing reconstruction project

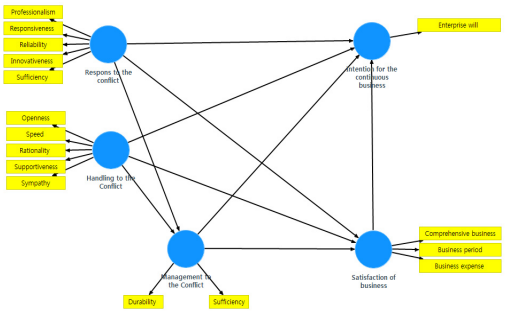
set-up hypothesis	contents
H1	Satisfaction of 'Response to conflict' has an (+) effect on the satisfaction of 'management to conflict'
H2	Satisfaction of 'handling to conflict' has an (+) effect on the satisfaction of 'management to conflict'
H3	Satisfaction of 'Response to conflict' has an (+) effect on 'the satisfaction of business'
H4	Satisfaction of 'Response to conflict' has an (+) effect on the 'intention for continuous business'
H5	Satisfaction of 'handling to conflict' has an (+) effect on the 'satisfaction of business'
H6	Satisfaction of 'handling to conflict' has an (+) effect on the 'intention for continuous business'
H7	Satisfaction of 'management to conflict' has an (+) effect on the 'satisfaction of business'
H8	Satisfaction of 'management to conflict' has an (+) effect on the 'intention for continuous business'
H9	'Satisfaction of business' has an (+) effect on the 'intention for continuous business'

하지만 갈등대응, 처리, 관리 등이 사업만족도 및 지속적 사업의사에 미치는 영향요인에 대한 실증 결과는 상대적으로 미비한 실정이다. 때문에 본 연구에서는 이론적 제약이 적은 PLS 구조방정식의 모형 검증을 통해 확인적 요인분석으로 묶이는 갈등대응(5개), 갈등처리(5개), 갈등관리(5개) 등의 세부요소들이 적절하게 묶이고 있는지 내적일관성을 검증하고 각 부문의 경로가 사업만족도 및 지속적 사업의사에 정(+)의 영향을 미친다는 조작적 가설을 설정하였다(Table 1 참조).

4. 실증분석

4.1 모형의 타당성 검증

다음 Fig 1은 앞서 조작적 가설을 통해 구축된 모형을 PLS 구조방정식을 실시한 결과이다. 이를 검증하기 위해서는 가설검증에 앞서 모형의 타당성이 있는지 검증해야 한다. 이러한 모형의 타당성은 집중타당성(Convergent Validity), 내적일관성(Internal Consistency), 판별타당성(Discriminant Validity)을 통해 알 수 있다.



[Fig. 1] structure analysis about impact elements of housing reconstruction project

이를 위해 본 연구에서는 Smart-PLS 3.0 통계 패키지를 통해 구조모형을 구축한 후 아래와 같은 Table 2의 적합성 및 타당성에 관한 통계적 기준[14-19]을 참고하여 연구의 모형과 가설을 검증하고자 한다.

우선 집중타당성을 평가하기 위해 Smart PLS 3.0 패키지에서 제공하고 있는 Outer Model Loadings 값을 참조했다. 이러한 결과의 타당성을 위해 t 통계량을 검증하였는데, 모든 t 통계량이 2.56 이상으로 도출되어 신뢰수준 99% 이내에서 집중타당성이 있는 것으로 나타났다.

따라서 갈등대응, 갈등처리, 갈등관리 등의 독립변수 부문과 종속변수인 사업만족도 및 지속적 사업의사 부문에서 사용된 세부측정항목들의 모형 구성이 통계적으로 신뢰된다고 판단된다.

[Table 2] verification criteria of PLS-SEM

Category	Verification
convergent validity	standardized loading = 0.6~0.7
internal consistency	Cronbach's Alpha = 0.6~0.7AVE ≥ 0.5 Composite reliability ≥ 0.5
discriminant validity	square root of AVE ≥ 0.7 Communality ≥ 0.5
validity of PLS-SEM	R^2 ≥ 0.26

다음 단계로 Table 3에 제시되어 있는 통계수치를 살펴보면 내적일관성이 타당함을 알 수 있다. 본 연구에서는 우선 AVE값은 모든 부분이 0.58이상으로 나타났고, Composite reliability는 0.8 이상으로 도출되었다. 마지막으로 크론바하 알파계수도 역시 약 0.703 이상으로 도출되어 모형의 내적일관성이 타당함을 검증하였다.

[Table 3] Overall Model Fit of PLS-SEM

Category	AVE	Composite Reliability	R^2	Cronbach's Alpha	Communality
Response to conflict	0.59	0.87		0.81	0.59
handling to conflict	0.68	0.91		0.91	0.68
management to conflict	0.79	0.88	0.46	0.73	0.79
Satisfaction of business	0.62	0.83	0.44	0.70	0.62
intention for continuous business	1	1	0.32	1	1

[Table 4] correlation between variable and square root of AVE

division	A	B	C	D	E
Response to conflict(A)	0.77				
handling to conflict(B)	0.33	0.82			
management to conflict(C)	0.67	0.35	0.89		
Satisfaction of business(D)	0.43	0.32	0.66	0.79	
intention for continuous business(E)	0.26	0.23	0.47	0.53	1

※ shaded mark : root of AVE

[Table 5] the result about hypothesis verification of PLS structural model of PLS and acceptable status

division	contents	path coefficient	t-value	acceptable status
H1	'Response to conflict' -> 'management to conflict'	0.618***	13.765	accepted
H2	'handling to conflict' -> 'management to conflict'	0.150**	2.393	accepted
H3	'Response to conflict' -> 'the satisfaction of business'	-0.031	0.554	not accepted
H4	'Response to conflict' -> 'intention for continuous business'	-0.100	1.434	not accepted
H5	'handling to conflict' -> 'satisfaction of business'	0.101*	1.907	accepted
H6	'handling to conflict' -> 'intention for continuous business'	0.049	0.429	not accepted
H7	'management to conflict' -> 'satisfaction of business'	0.644***	11.515	accepted
H8	'management to conflict' -> 'intention for continuous business'	0.258*	1.907	accepted
H9	'Satisfaction of business' -> 'intention for continuous business'	0.391***	8.180	accepted

* : valued at confidence level 90% (p<0.10, t>1.645)
** : valued at confidence level 95% (p<0.05, t>1.960)
*** : valued at confidence level 99% (p<0.01, t>2.580)

또한 판별타당성을 검증하였는데, Table 4의 음영부분과 대각선 축에 AVE의 제곱근 값을 표시 했다. 이 또한 모두 0.7이상으로 도출되었다. 또한 각 지표의 상관계수보다 모두 큰 것으로 나타나 적합한 것으로 판단되었다. 또한 공통성 값에서 살펴보면, 모든 요인의 공통성 값이 0.5 이상으로 나타나 측정모형에 대한 판별 타당성은 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 전체 재건축 갈등구조모형의 타당성을 검증했다. 본 연구에서 R^2 값은 '갈등관리'가 0.464, '사업만족도'가 0.444, '지속적 사업의사'가 0.315로 0.26이상으로 나타나 상대적으로 높은 것으로 도출되었다.

4.2 연구가설 검증 및 분석결과 해석

이와 같이 재건축 사업의 갈등구조에 영향구조 모형은 적합성 및 타당성을 가진 것으로 판단되었다. 다음으로 모형의 경로계수의 가설검증과 이에 대한 통계적 유의성을 부트스트래핑(bootstrapping)을 추가적으로 사용하여 평가하였다. 부트스트래핑은 원시의 데이터 군에서 재 추출한 유사 데이터 군으로 원시 데이터에 대한 추론을 계산하는 비모수적인 기법이다[20]. PLS 구조방정식에서는 경로계수의 유의성 검정 및 신뢰구간 추정을 직접적으로 제공하지는 않는다. 따라서 경로계수의 유의성을 추정하기 위해서는 부트스트래핑(bootstrapping)을 사용하여 평가한다[13].

이를 통해 가설을 설정한 데로 (+)의 경로계수로 도출되면서 t 통계량도 유의하게 나타나는 가설을 최종 가설로 채택하였다. 도출된 결과를 중심으로 경로계수와 t 통계량을 동시에 만족시키는 검증결과를 만족하는 가설은 음영으로 표시했으며 경로계수 값에 유의성에 대한 표시를 하였다. 이와 같은 결과는 다음 Table 5와 같다. 채택된 가설은 총 9개 중 6개로 '갈등대응이 갈등관리(H1)'에 미치는 경로계수가 0.618, '갈등처리가 갈등관리(H2)'에 미치는 경로계수가 0.150으로 나타났다. '갈등처리는 사업만족도(H5)'에 0.101의 경로계수 값을 나타냈으며, '갈등관리는 사업만족도(H7)'에 0.644의 경로계수 값이 도출되었다. 또한 '지속적 사업의사(H8)'에도 0.258의 경로계수를 나타냈다. 마지막으로 '사업만족도는 지속적 사업의사(H9)'에 0.391의 경로계수를 나타내는 것으로 도출되었다.

5. 결론 및 향후연구

본 연구는 공동주택 재건축 단지의 갈등에 있어 시행단계에서 발생하는 갈등의 대응과 처리, 관리에 대한 평가체계를 마련하고 이러한 갈등해결에 만족도가 전반적인 사업만족도와 지속적 사업의사에 어떠한 영향구조를 나타내는 지 분석해 보았다.

그 결과 갈등대응과 갈등처리는 갈등관리에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 요인은 갈등관리의 지속성과 충족성에 영향구조를 미치게 되고, 이러한 갈등관리는 사업만족도에 영향을 미치는 데 재건축사업의 종합적인 만족도 뿐 아니라, 사업기간, 사업비용에 영향을 주고 있는 것으로 알 수 있다.

따라서 재건축사업에서 발생하는 갈등을 지속적이고 충분하게 해결해야 사업에 대한 전반적인 만족도가 향상될 것으로 판단된다. 이러한 구조는 본 연구에서 지속적 사업의사로 이어지는 것으로 도출되었는데, 사업만족도와 지속적, 충족성을 갖춘 갈등 관리가 필요한 것을 알 수 있다.

이렇듯 재건축 사업의 효율적이고 합리적인 갈등관리를 위해서는 관리주체가 필요할 것이다. 이러한 주체는 갈등의 중심에 있는 조합이 리더십을 가지고 진행해야 할 것인데, 이러한 요건이 원활히 이루어지지 않는 다면, 공공기관에서 관리자 측면에서 조합의 운영에 있어 갈등에 대한 대응과 처리, 관리 등의 상호적 관계를 평가하여 개선할 수 있도록 해야 한다.

본 연구의 결과를 통해 정책적 시사점을 제시해보면 우선, 재건축 사업에서 조합이 갈등의 대응과 처리, 관리 등을 합리적으로 평가할 수 있는 체계를 만들어야 한다. 본 연구의 결과 갈등대응은 탐색적 요인분석으로 인해 전문성, 대응성, 신뢰성, 혁신성, 충분성 등으로 묶이고 있으며, 갈등처리는 개방성, 신속성, 합리성, 지원성, 공감성으로, 갈등관리는 지속성, 충족성 등 통계적으로 타당하게 구성되고 있다는 것을 알 수 있었다.

이러한 부문별 요소는 전체사업만족도와 지속적 사업의사에 영향을 미치는 요인으로 도출된 모형을 이용하여 조합원과 참여주체들은 조합이 갈등대응과 처리, 관리 등이 적절하게 이루어지고 있는지 점검해볼 수 있을 것이다. 이러한 과정을 통해 조합과 조합원이 갈등처리를 위해 적절히 대응하고 있는지 판단하고 이를 바탕으로 신뢰가 구축되어야 재건축 사업이 원활히 처리될 수 있을 것으로 판단된다.

다음으로 조합은 갈등처리가 원활히 이루어지도록 다양한 참여주체에서 발생하는 갈등을 해결하기 위한 법체계, 협상방식 및 절차 등을 충분히 교육받고 인지하고 있어야 한다. 본 연구의 분석결과에서와 같이 갈등대응과 갈등처리가 사업만족도와 지속적 사업의사에 미치는 영향요인의 경로 가설의 검증을 통해 살펴봤을 때 갈등처리는 사업만족도에 유의한 영향계수를 나타내고 있었다. 이는 갈등에 대한 조합의 전문성과, 신뢰성, 혁신성 등의 자질보다 상대적으로 발생된 갈등을 공정하고, 빠르게 합리적으로 처리할 경우 전반적인 사업만족도에 영향을 주고 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 조합을 주체로 조합원이 사업내용을 보다 정확히 이해할 수 있도록 지속적인 설명회를 가질 수 있도록 해야 하며, 사업시행계획을 정확하게 이해하고 있는 시공사와 시행사 등이 주체가 되어 전문적인 상담과 온라인 시스템을 통한 건의사항의 수렴이 가능하도록 해야 한다. 이처럼 이해부족을 통해 발생할 수 있는 갈등을 신속히 해소할 수 있도록 해야 하며, 조합 추진위원회가 중재자 역할을 하여 처리절차 및 계획 등에 대한 충분한 합의과정과 갈등을 원만히 해결할 수 있도록 해야 할 것으로 판단된다.

본 연구에서는 재건축 사업에서 발생하는 갈등대응 및 처리에 대한 지표를 구체화하여 사업만족도와 지속적인 사업의지에 영향을 미치고 있다는 가설을 설정하고 이를 검증하였다. 이러한 과정을 통해 회귀분석처럼 예측을 할 수는 없지만 영향구조를 파악할 수 있다는 점에서 의의가 있으며, 본 연구에서 제시한 평가지표를 활용하여 재건축 사업이 실시되고 있는 공동주택에 대한 갈등대응, 갈등처리, 갈등관리 가 적절히 이루어지고 있는지 평가를 할 수 있는 체계로 활용할 수 있을 것으로 판단된다.

하지만, 본 연구는 일부지역을 제한적으로 한정하여 설문조사를 실시했으며, 재건축법의 변화에 따라 시기적으로 차이가 있음에도 불구하고 이를 반영하지 못했다는 한계가 존재한다. 또한 갈등에 대한 원인과 해결방안에 초점을 두지 않고 갈등대응과 처리 등이 원활히 유지되고 있는지에 대하여 연구의 범위를 제한하였기 때문에, 각 주체 유형별로 갈등이 상이함을 감안하지 못하였다는 한계가 있다. 이러한 내용은 지속적인 자료구축을 통해 후속 연구에서 보완해야 할 것으로 보인다.

References

[1] W. S. Ryu, “Analysis on the Characteristics of Conflicts in Public Urban Renewal Projects Based on Case of Civil Complaints in Seongnam City”, GraduateSchool of Gachon University, Doctor's degree, 2014.

[2] D. H. Lee, “A Study on a Conflict Mitigating Method of Urban Redevelopment Projects through Participation Expansion of Housing Project Members -Focused on Redevelopment and Reconstruction”, The Graduate School of Hanyang Univerisity. Master's degree, 2013.

[3] S. H. Chang, “Analysis of Conflicts between the Interest Group in the Process of Urban Renewal Projects - Focusing on Housing Redevelopment Projects”, The Graduate School of Yonsei University, Doctor's degree, 2011.

[4] B. O. Park, “A Study on Conflict Type in Urban Renaissance Project - Focusing on Reconstruction and Redevelopment Projects of Housing”, The Graduate School of Univerisity of Seoul, Master's degree, 2010.

[5] R. N. Lee, “Establishment of A Management System by

Assessing the Conflicts on the Apartment Reconstruction Projects", GraduateSchool of DongA University, Doctor's degree, 2011

[6] M. G. Beak, "A Study on the Resolution of the Conflicts in the Housing Reconstruction Project", GraduateSchool of Jeon ju University, Doctor's degree, 2011.

[7] PZB, "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations". pp.181-183, 1990

[8] Parasuraman,A., Zeithaml,V.A., Berry L. L, "SERVQUAL: A Multiple-Item ScaleforMeasuringConsumerPerception of service quality", Journal of Retailing, vol. 64, 1986

[9] S. Y. Moon, G. C. Yoon, "An Analysis of the Performance of Social Welfare Service -focused on the methods of DEA and SERVQUAL", the jounal of Korean Association of Governmental Studies, Vol 38(6), pp201-224., 2004.

[10] J. O. Heo, J. H. Kim, "Measuring Service Quality of Government Organizations by SERVQUAL", the journal of kroea marketting management association, Vol. 5(2), pp.51-78, 2000.

[11] J. H, Joo, "Customer-centeredness in Korean Local Governments: An Analysis of the Customer Evaluation of the Public Service Charters", The Korea Local Administration Review,Vol. 20(2), pp29-50, 2006.

[12] Y. H. Yoo, M. Y. Hong, "A study on Feasibility Assessments of Measuring Service Quality", Korean Public Administration Quarterly, Vol. 16(3), pp.647-671, 2004.

[13] G. G. Lee, J. H. Lee, "A Study on the Solution of Unsold Houses through User Centered Marketing Strategies", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 3, 2014.
DOI: http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.3.1318

[14] J. G. Yu, "A Study on Relationship Patterns of the Service Quality Variables for the University Online/Offline Lectures", Department of Business Administration, Graduate School of Chungnam National University doctor's degree, 2011

[15] Rai, A, Patnayakuni, R, and Seth, N, "Firm Performance Impacts of Digitally Enabled Supply Chain Integration Capabilities", *MIS Quarterly*, 30(2), 2006.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/25148729

[16] W. W. Chin, "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling", *In Dallas E. Johnson(ed), Applied Multivariate Methods for Data Analysts, Duxbury Press*, pp.295-336, 1998

[17] Fornell, C. R Larcker, D. F., "Sturctural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 3, 1981.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/3150980

[18] Barclay, D., Thompson, R., and Higgins, C., "The partial least squares(PLS) approach to causal modeling", *personal computer adoption and useasan illustration. Technology Studies*, Vol. 2, No. 2. 1981

[19] Tenenhaus, M, Vinzi. V. E, Chatelin. Y. M, and Lauro. C, "PLS Path Modelin6g", *Computational Statistics & Data Analysis*, Vol. 48, No. 1, 2005

[20] H.C.Song, "An Analysis on the Performance Influencing Factors and Evaluation Index Development for a Business Supporting System of Technoparks" Hanyang University Graduate School of Urban studies doctor's degree, 2012

김 형 진(Hyung-Jin Kim) **[정회원]**

- 2010년 2월 : 건국대학교 부동산대학원 졸업(석사)
- 2011년 8월 ~ 현재 : 한양대학교 도시대학원 도시개발경영학과 박사수료
- 2013년 7월 ~ 현재 : 개포주공 1단지 조합장

<관심분야>
도시재생, 도시개발, 주택정책

이 주 형(Joo-Hyung Lee) **[정회원]**

- 1979년 2월 : 한양대학교 건축학과(건축공학사)
- 1983년 5월 : 미 코넬대학교 대학원(도시계획학석사)
- 1985년 6월 : 미 코넬대학교 대학원(도시계획학박사)
- 1986년 3월 ~ 현재 : 한양대학교 도시대학원 교수

<관심분야>
도시재생, 도시문화, 주택정책