

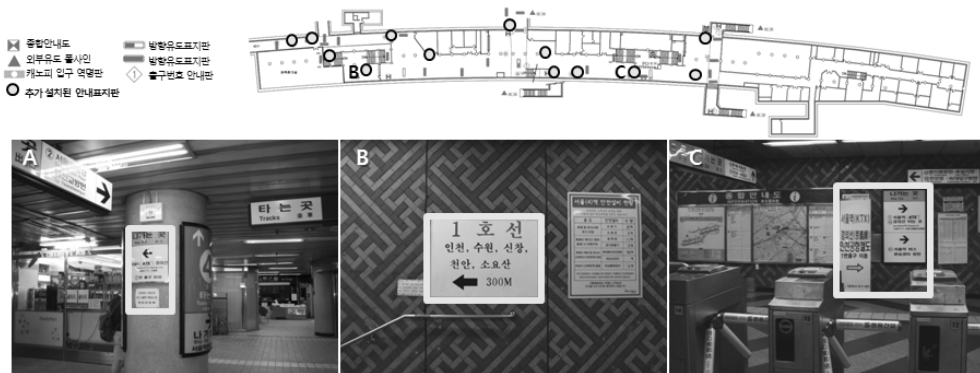
요약 및 정책건의

지하철을 이용하는 많은 서울 시민들은 길을 몰라 두리번거리거나 헛걸음하고 다시 돌아오거나 나가는 길을 물어봐야 하는 등 길찾기의 어려움을 일상적으로 경험한다. 세계적인 도시를 지향해 온 서울의 잘 읽혀지는 정도(legibility), 즉 길찾기(way-finding) 수준은 외국인에게 언어소통, 교통혼잡에 이어 3위가 안내표지로 인한 어려움인 점에서 잘 알 수 있다.

이 연구는 서울의 관문기능을 하며 보행밀도가 높고 주변에 다양한 공공·역사문화·관광·오픈스페이스가 입지하는 장소에 인접하는 4개 지하철역을 대상으로 현장조사, 간담회, 인터뷰를 통해 지하철역 안내표지의 문제를 진단하고 원인을 분석하였다. 대상지와 각 안내표지 현황은 다음과 같이 6개 대중교통이 환승하는 서울역의 181개 안내표지(1,4호선 중심), 6개 대중교통이 환승하는 고속터미널역의 113개 안내표지(3,9호선), 2개 지하철노선이 환승하는 시청역의 160개 안내표지, 명동역의 54개 안내표지이다.

대상지를 중심으로 서울의 지하철역 안내표지의 실태와 문제를 진단하고 계획, 제작체계, 조직 차원에서 원인을 분석하였으며, 세 가지 정책적 시사점과 보완사항을 도출하였다. 서울의 지하철역 안내표지는 환승안내, 출구방향 지역안내, 동선결정 지원안내 기능에서 심각한 문제를 가지고 있으며, 세 가지 기능은 모두 위치와 정보 측면에서 공통적인 문제양상을 보인다.

서울역 4호선 대합실 : 12개 안내표지 추가



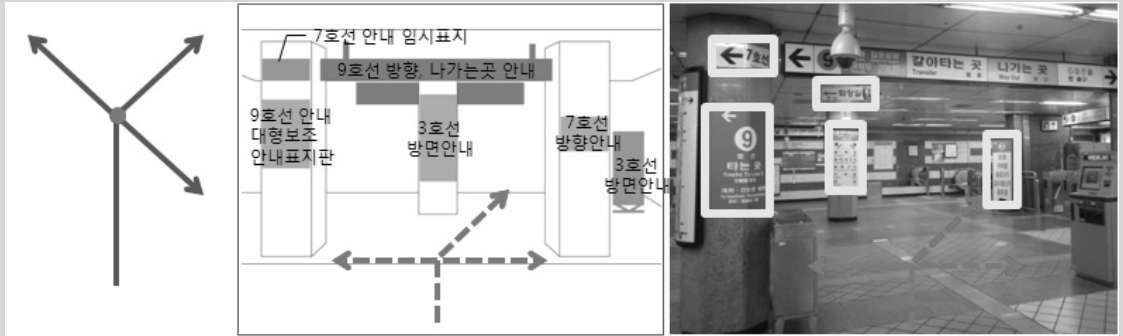
환승안내 문제 현황

서울역 4호선 11번출구

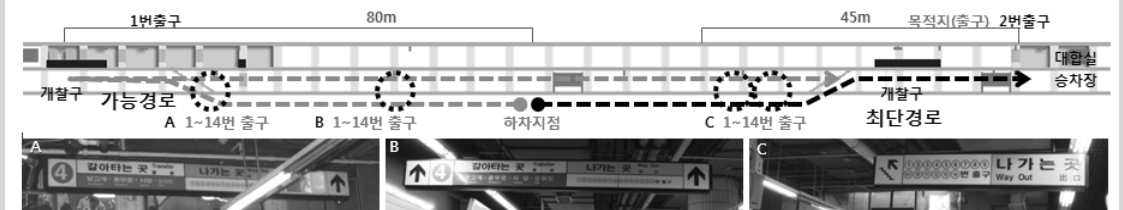
출구계단 직후 지역안내도 미배치
(있는 역도 있고 없는 역도 있는 불규칙성)



출구방향 지역안내 문제 현황



• 서울역 1호선 : 하차지점에서 최단경로가 아닌 가능경로의 안내를 따라 목적지로 나갈 경우 약 100m 헛걸음



동선결정 지원안내 문제 현황

문제 \ 원인			계획	제작체계	조직
환승안내	위치	동선방향측면표지 개수부족	<ul style="list-style-type: none"> • 선매뉴얼 추가가이드라인 • 추가 시 기준/심의 부재 • 가이드라인 정보 상세도 부족 • 가이드라인 내 인지체계/척도기준이 부재하여 운영주체별 매뉴얼의 일의성 유발 • '비움' 디자인 원칙에 따라 안내표지개수 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> • 선사업 후계획 • 시공계획도 상세도 미흡 • 시공계획도 임의 변경 • 시공업체와 보수업체 상이 • 공구별 건설업체의 안내표지 사업발주/관리 • 배치샘플로 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 발주여건 상이 • 담당자 주관판단 • 주변지역안내도 유무상표기 제 • 유지보수업체 1년 단위 계약 • 환승노선 협의미비 • 가설표지로 민원대응
	정보	정보 부족 임시표지			
출구방향지역안내	위치	임의배치			
	정보	정보상세도 부족			
동선결정지원안내	위치	주요위치 선점 실패 덧붙이기식 추가 임의배치			
	정보	정보부재 정보위계 부재 임시표지			

이러한 문제와 원인을 고려하여 다음과 같이 현재 기준으로 작용하고 있는 가이드라인·매뉴얼을 보완하고, 지하철역 안내표지를 통합관리할 수 있는 조직체계를 구축하며, 단기 시범사업과 중장기 사업을 통해 지하철역 안내표지 개선방향을 모색하였다.

• 이용자 행태와 시·지각 인지특성에 기초하여 안내표지를 체계화할 수 있도록 안내표지 가이드라인과 매뉴얼을 보완

현재 서울시가 활용하고 있는 가이드라인, 매뉴얼, 기준·지침의 경우 지하철역 이용자의 행태와 인지특성에 관한 기초연구 없이 시설물로서의 안내표지 제작기준을 주요하게 다루고 있어 길찾기 시스템의 방법론이 없는 상황이다. 지하철역 안내표지가 길찾기 정보를 효과적으로 제공하기 위해서는 이용자의 행태 및 시·지각적 인지특성에 기초하여 지하철역 내 공간형태의 특성과 스케일과 안내정보 유형에 따른 안내표지의 위치 기준을 제시하여야 한다. 안내표지의 위치기준은 규칙적이고 예측 가능한 길찾기 시스템을 구축하는 기반이다.

• 지하철역 안내표지 통합관리 조직체계를 구축

지하철역 안내표지 업무를 효과적이고 체계적으로 관리하기 위해서는 가이드라인 수립, 매뉴얼 수립·운영, 지하철역 안내표지 계획·발주·시공·유지관리, 민원대응의 업무를 총괄할 수 있는 기능을 두어야 한다. 현재 부분적으로 총괄기능을 갖는 도시교통본부 교통기획관 산하 교통정책과의 관련기능과 연관부서와의 업무협조기능을 강화하여 지하철역 안내표지 통합관리 조직체계를 구축한다. 주요 연관부서로는 실무형의 도시기반시설본부, 도시철도공사, 서울메트로가 있으며, 계획지원형의 행정국과 문화관광디자인본부가 있다.

• 지하철역 안내표지 리모델링 시범사업 구상

안내표지를 길찾기시스템으로 구축하는 사업은 안내표지 자체의 디자인을 개선하는 사업 내용보다 안내표지가 있어야 하는 정확한 위치를 찾아주고 배치하는 사업이어야 한다. 단기적인 시범사업을 통해 안내표지 체계가 이용자의 행태와 시시각각 인지체계를 효과적으로 반영하는지를 검증하고 개선방안을 도출하여 중장기사업을 추진할 수 있다.

단기사업: 시청역과 서울역 대상

- ① 안내표지 위치의 일관성과 규칙성을 제고하는 사업 : 천정형, 기둥형, 벽부형, 지주형, 캐노피형, 바닥형, 점자형, 디지털뷰의 위치 점검 및 누락된 정보 보완
- ② 천정형 안내표지의 출구번호 리모델링 사업 : 승강장에서 목적지 출구로의 최단경로를 안내하는 출구번호를 제시하고 최단경로가 아닌 방향의 출구번호는 빗금을 쳐서 이용자가 결정한 방향을 재확인하고 잘못되었을 경우 신속하게 되돌아갈 수 있도록 기존의 천정형 안내표지를 재활용
- ③ 바닥과 벽을 활용한 환승안내표지 조성 사업 : 9호선 이후 벽부형으로 교체된 환승띠는 안내유도기능에서는 긍정적이었으나 디자인 측면에서 과도한 형태와 색상의 문제가 지적되었던 것이므로, 바닥과 벽의 모서리부분을 활용하여 환승안내표지가 어디서나 잘 읽힐 수 있도록 개선하는 사업

중장기사업: 서울의 지하철 환승역에 우선적으로 적용하고 점차 모든 지하철역에 적용

- ① 안내표지 통합기둥 설치사업 : 골격이 되는 주요 정보를 중앙에 크게 위치시켜 이용자가 어디서나 안내표지를 인지하기 쉽도록 하는 안내표지 통합기둥 조성과 설치
- ② 정보위계별 정보-공간형태 시스템화 사업 : 첫째, 환승 시 방향을 선택하는 지점에서 종착역과 주요 환승역뿐만 아니라 해당 방향의 모든 역을 표기하는 지주형 안내표지를 설치하는 사업과 둘째, 지하철역에서 목적지 주변 지상공간의 정보를 파악하기 쉽도록 주변지역안내도의 유무상표기계의 대상범위를 조정하여 정보내용을 상세하게 하는 주변지역안내도 개선사업
- ③ 도면정보 상세화 사업 : 이용자 위치별로 필요한 지도의 스케일을 구분하고 스케일별 정보 상세도를 차별화하여 주변지역안내도의 활용성을 높이는 주변지역안내도 개선사업