

## 요약

# 시설이용자 요구도 고려해 장소 위계 설정 접근도 가장 높은 경로에 정보 안내 필요

## 대형복합시설 갈수록 느는데 길 복잡·안내표지 미흡해 방문객 불편

도시의 기능이 복잡해지고 다양해지면서, 도시 안에서 생활하고 있는 사람들의 활동도 점차 폭넓어지고 다양해지고 있다. 다양해지고 폭넓어진 활동에 따라 이동의 필요성이 커질 수밖에 없고 이로 인해 이동을 최소화하고 활동을 최대화한 시설의 형태가 속속 등장하고 있다. 서울의 경우 1980년대 말 잠실 롯데월드를 시작으로 1990년대 말부터 2000년 초반까지 밀리오레, 코엑스, 센트럴시티 등이 생겨났고 2000년 말부터는 아이파크몰, 비트플렉스, 타임스퀘어, 2010년 이후에는 김포공항 롯데몰, 여의도 IFC몰, 제2롯데월드몰 등이 등장하였다. 2018년까지 수도권에만 대형복합시설 7곳이 계획되어 있어 대형복합시설은 향후 꾸준히 증가할 것으로 예측된다.

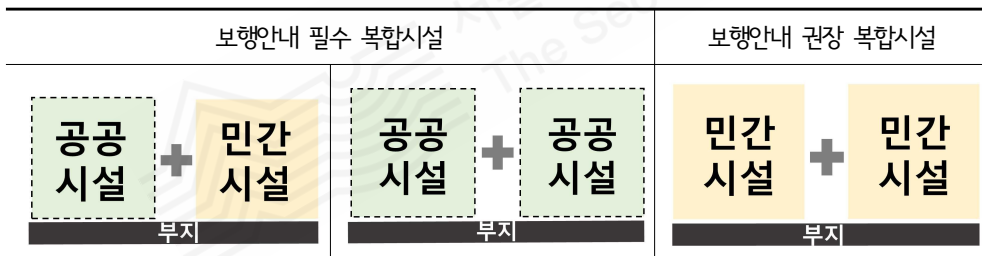
더욱이 이러한 대형복합시설은 직·간접적으로 지하철역과 연결되어 있어 유동인구의 집결지라 할 수 있는데, 대표적으로 롯데월드와 결합되어 있는 잠실역은 하루 18만 명, 코엑스와 결합되어 있는 삼성역은 12만 명, 센트럴시티와 결합되어 있는 고속터미널역은 17만 명이 이용한다.

그러나 대형복합시설 설계자들은 ‘쇼핑의 연쇄반응’을 이용하여 최대의 이익을 꾀하고 있는데, 이로 인해 통행자들은 복잡한 대형시설에서 목적지로의 이동에 불편을 겪는 경우가 빈번히 발생하고 있다. 이는 이 연구에서 실시한 설문조사결과에서도 나타났는데, 방문객들은 이동이 어려운 원인으로 ‘길이 복잡해서’와 ‘안내표지가 잘 안 되어 있어서’를 요인으로 뽑았다. 특히, 불특정 다수가 이용하는 지하철역, 화장실, 수직 상승시설물(계단, 승강기, 에스컬레이터 등) 등의 공공시설물은 안내표지에서 낮은 시인성, 제한적 거리 표시, 같은 시설의 다른 표기 등의 문제점들까지 있는 것으로 나타났다. 따라서 대형복합시설 내에 ‘필수 안내요소는 무엇인지’, ‘어떻게 안내해야 하는지’에 대한 기준을 정립할 필요가 있다.

## 연면적 10만 $m^2$ 넘는 공공시설 결합 대형복합시설은 보행안내 필수

이 연구에서 보행안내가 필요한 시설을 대형복합시설로 한정하여 검토하였기 때문에 대형시설의 기준과 복합시설의 기준을 명확히 할 필요가 있다. 우선 대형시설의 기준을 살펴보기 위해 「유통산업발전법」, 「교통영향평가」, 「서울특별시 건축 조례」에서 제시한 기준을 종합적으로 살펴본 결과, 건축심의 기준인 연면적 10만 $m^2$  이상을 대형시설의 기준으로 정의하였다. 이는 「유통산업발전법」 기준의 3천 $m^2$ 는 대상시설이 너무 많고, 「교통영향평가」는 대상시설 선정 기준이 다소 복잡하기 때문이다. 건축심의 기준 연면적 10만 $m^2$  이상에 해당하는 서울시 건축물 현황을 살펴보면 판매시설 23곳, 문화 및 집회시설 2곳, 운수시설 2곳, 의료시설 4곳, 숙박시설 3곳이 해당된다.

한편, 보행안내가 필수인 복합시설은 공공시설과 민간시설이 결합한 경우 혹은 공공시설과 공공시설이 결합한 경우를 복합으로 정의하였다. 이는 민간시설의 경우 민간시설의 고유목적에 있는 경우가 많아 공공시설 안내 의무를 반드시 부여할 수가 없기 때문이다.



[그림 1] 보행안내가 필요한 복합시설대상

## 지하철 연결통로·수직이동시설·비상구 등, 필수 보행안내요소로 선정

California의 전철 시스템인 BART에서는 보행안내 요소를 도출하기 위해 가장 먼저 검토하는 것이 관련 법규 및 상위계획이다. 이에 이 연구에서도 우리나라의 관련법인 「건축법」, 「건축물의 피난·방화 구조 등의 기준에 관한 규칙」, 「초고층 및 지하연계 복합건축물 재난관리에 관한 특별법」을 살펴보았는데 관련법에서는 건축물의 재난대비 필요시설에 대한 안내요소인 계단

및 승강기, 비상탈출구 등은 반드시 안내가 필요한 공공시설물로 분류하고 있다.

또한, 이 연구에서 실시한 설문조사에서도 지하철 연결통로, 화장실, 승강기 또는 에스컬레이터, 비상구 및 출입구가 안내가 필수인 중요 공공시설인 것으로 나타났다. 따라서 안전과 비상시 이동과 관련한 시설, 즉, 지하철 연결통로, 수직 이동시설, 비상구 등은 보행안내체계 구축시 필수 보행안내요소로 고려하여야 할 것이다.

## 관련 법규 준수, 정보 일관·연속적 안내 등 6가지 보행안내원칙 제시

California 전철 시스템 BART 보행안내 지침, San Jose 공공 도서관, 도로표지 제작·설치 및 관리지침을 검토하여 6가지 보행안내원칙을 제시하였다.

원칙 1. 보행안내체계 작성 시 관련 법규는 준수해야 한다. 즉, 공공성의 성격을 지닌 대규모 시설의 경우 유동인구가 많고 수요가 집중되기 때문에 이용자들의 안전성, 이동성, 편리성 등은 반드시 지켜져야 할 요소이다. 따라서 보행안내와 관련된 국내 법규 및 상위계획에서 명시하고 있는 사항을 중심으로 준용하여야 한다.

원칙 2. 보행안내체계 작성 시 해당 건축물과 어울리게 설치해야 한다. 만약 보행안내체계 구축시 해당 건축물과 조화롭지 못하다면 시인성은 떨어지고 이용자들 또한 거부감을 느낄 수도 있다. 따라서 해당 시설의 특성을 고려하여 시인성은 물론 이용자들이 해당 시설에 대한 친근함도 극대화시킬 수 있도록 조화롭게 설계되어야 한다.

원칙 3. 보행안내체계는 직관적으로, 너무 많은 정보를 주지 말고 단순하게 작성해야 한다. 대부분 보행자는 이동하는 과정에서 안내표지를 통해 현재 본인의 위치와 목적지까지 어떻게 가야 하는지에 대한 경로를 파악한다. 만약 많은 정보를 동시에 제공한다면 오히려 보행자에게 혼란을 가중시켜 안내표지에 대한 신뢰성이 저해될 수가 있다. 따라서 보행자가 직관적으로 목적지까지의 경로를 파악하기 위해서는 단순한 정보를 제공하여 쉽고 빠르게 목적지까지 이동할 수 있도록 해야 한다.

원칙 4. 안전 및 비상시 이동과 관련된 요소와 공공시설을 우선으로 시설 이용자의 요구도를 고려하여 장소의 위계를 설정하고, 접근도가 가장 높은 경로에 가장 중요한 정보를 안내해야 한다. 정보를 제공할 때 모든 장소를 안내하기보다는 장소의 위계가 높은 곳을 대상으로 안내

하는 것이 바람직하다. 접근도가 가장 높은 경로를 선정하는 방법은 가능한 정량적인 방법을 이용하는 것이 합리적이라 판단된다. 아래의 그림은 Space Syntax라는 공간분석프로그램을 이용하여 코엑스를 분석한 사례를 보여주고 있다.



[그림 2] Space Syntax를 활용한 코엑스 분석

원칙 5. 안내해야 할 장소의 위계가 정해지고, 접근도가 가장 높은 경로가 도출됐다면, 정보는 일관되고 연속적으로 안내해야 한다. 즉, 보행안내 필수 안내요소에 해당하는 지하철 연결 출입구와 수직 이동시설의 표기 방법은 일관되게 적용하여야 한다. 특히 복합시설의 경우에는 만약 시설마다 표기 방법을 다르게 적용하면 이용자에게 혼란을 야기시키므로 이를 반드시 지켜야 한다.

원칙 6. 선택해야 하는 지점, 경로를 따라가는 지점 등 행동 결정지점별로 나누어 안내해야 한다. 시설 내 경로는 이동 중 여러 방향 길이 나타나 선택을 해야 하는 지점과 선택의 여지가 없이 경로를 따라서 이동만 하는 구간으로 크게 구분된다. 따라서 갈림길에서 보행자는 스스로 목적지로의 이동방향을 확인하고 선택하기 때문에 많은 정보제공이 가능하다. 그러나 경로를 따라 이동하는 보행자의 경우 안내표지보다는 주변 시설에 더 관심을 두기 때문에 만약 많은 정보를 제공하는 경우에는 오히려 보행자들의 통행에 방해되고 이동성이 떨어질 가능성이 크다. 따라서 행동 결정지점에 따른 정보제공 방식을 구분하여 안내가 필요하다.

## ‘서울시 건축물 심의기준’에 보행안내체계 내용 보강해 실행력 확보

서울시 건축 조례에는 시 건축위원회 심의사항을 정하고 있는데, 제7조 1항 1에서는 다중이용 건축물을 심의대상 건축물로 지정하고 있다. 이 연구에서 필수 안내요소로 제안한 대형복합시설은 서울시 건축위원회를 반드시 거쳐야 할 것으로 판단되는 시설이다. 또한, 서울시 건축위원회는 심의에 필요한 세부기준은 「서울특별시 건축물 심의 기준」을 작성하여 관리하고 있는데, 이 연구에서 제안한 보행안내체계는 건축물 내부에 관한 사항이기 때문에 「서울특별시 건축물 심의 기준」에 보행안내체계의 내용을 보강하면 실행력을 확보할 수 있을 것으로 보인다.

구체적으로는 「서울특별시 건축물 심의 기준」 제3장 ‘공공성 및 공동성’ 부분에 보행 안내체계 내용을 보강하여야 할 것이다. 현재, ‘공공성 및 공동성’ 부분은 14조로 구성되어 있는데 아래의 ‘대형복합공간의 보행안내체계’를 15조에 추가하여, ‘보행안내체계 구축대상’과 ‘보행안내 원칙’을 제시하면 실행력을 확보할 수 있을 것으로 판단된다.

### <서울시 건축물 심의 기준>

제3장 공공성 및 공동성(배려)

·  
·  
·

제13조(임대주택계획)

제14조(무장애 공간 및 유니버설 디자인(Universal design))

제15조(대형복합공간의 보행안내체계)

1항 (보행안내체계 구축 대상)

- 연면적 : 10만 $m^2$  이상
- 보행안내 필수 복합시설 : 공공시설 + 민간시설, 공공시설 + 공공시설
- 보행안내 권장 복합시설 : 민간시설 + 민간시설

2항 (보행안내원칙)

- 원칙 1. 보행안내체계 작성 시 관련 법규는 준수
- 원칙 2. 보행안내체계 작성 시 해당 건축물과 어울리게 설치
- 원칙 3. 보행안내체계는 직관적으로, 너무 많은 정보를 주지 말고 단순하게 작성
- 원칙 4. 안전과 비상시 이동과 관련된 요소 및 공공시설을 우선으로 시설 이용자의 요구도를 고려하여 장소의 위계를 설정하고, 접근로가 높은 경로에 가장 중요한 정보를 안내
- 원칙 5. 안내해야 할 장소의 위계가 정해지고, 접근도가 가장 높은 경로가 도출되었다면, 정보는 일관되고 연속적으로 안내
- 원칙 6. 선택해야 하는 지점, 경로를 따라가는 지점 등 행동 결정지점별로 나누어 안내