2018 년도 한국철도학회 추계계학술대회 논문집 KSR2018F265

# 이용자 편의 증진을 위한 철도역사 안내 표지 디자인 연구

## Signage Design at Railway Stations to Improve Convenience of Users

강성중† · 최성호* · 황규연** · 김도원*** · 이종일*** · 최두한***
Sung Joong Kang · Sung Ho Choi* · Kyu Yeon Hwang**
Do Won Kim*** · Jong Il Lee*** · Doo Han Choi***

**초 록** 철도역사내 안내표지는 이용자에게 열차 이용을 용이하게 하고 위험시 대피가 효율적으로 할 수 있을 뿐만 아니라 브랜드 효과를 가진다. 안내표지는 이용자의 편의를 위해 운영자와 관계없이 표준화된 디자인이 필요하지만, 동시에 운영사의 인식을 위해 차별화가 필요하기도 하다. 안전을 위한 출구 안내 표지, 이용자 표준 행위를 위한 출구와 탑승을 구분할 수 있는 기호 체계, 외국인을 위한 픽토그램과 다국어 표기는 모든 철도, 도시철도, 지하철에 동일한 디자인을 적용하는 것이 이용자의 편의를 증진할 수 있다. 이외에 위치, 방향, 시설, 안내 등을 위한 표지 디자인에는 운영사별로 차별화하여 노선 인지를 쉽게 하고 운영사 브랜드를 알리도록 한다. 역사에서 출구, 노선, 플랫폼을 숫자로 표기하는 것이 이용자 혼란을 야기할 수 있어, 플랫폼 표기의 차별화된 표기 방식의 모색이 요구된다.

**주요어** : 이용자 , 안내 표지 , 표준화 , 차별화 , 기호체계

## 1. 서 론

철도 이용자들은 역사 진입, 객차 승하차, 환승 등, 편의시설 이용 등에서 자신의 위치 확인, 진행방향 결정, 운행정보 확인, 편의시설 찾기 등 많은 정보들을 필요로 한다. 다중이용시설로서 철도 역사의 중요 공공서비스 중에 하나가 이용자에게 잘 보이고, 쉽게 이해하기 쉬운 안내 표지의 설치라 할 수 있다. 안내 표지의 잘못된 정보 제공과 부적절한 배치는 이용자에게 불편을 줄 뿐 아니라 이용객의 불필요한 움직임을 야기하여 역사의 혼잡도를 가중시키고, 철도 이용에 대한 부정적인 경험을 초래할 수 있으며, 화재/지진 등에 이용자의 대피와 피난을 어렵게 할 수 있다. 런던지하철과 같이 안내체계의 디자인은 차별화된 브랜드로 인식되기도 한다.

국내 주요 철도역사는 도시철도, 지하철 등과의 환승 될 만 아니라, 백화점, 식당가 등의 복합 상가로 구성되어 있어 이용자들의 편의를 위해 안내체계의 중요성은 더욱 증대되고 있다.

† 교신저자: 건국대학교 산업디자인과
(ngtriple@naver.com)
* 한양사이버대학교 디자인학부
** 주식회사 디자인팩토리
*** 한국철도시설공단

하지만 운영사에 따라 서로 다른 디자인의 안내 사인으로 이용자들에게 혼란을 주고 있다. 이용자들은 운영사를 구분하지 않고 안내정보를 읽는 만큼, 이용의 효율과 안전 확보를 위해 안내 정보의 표준화가 필요하다. 동시에 운영사들의 브랜드 전달도 중요한 만큼, 안내 사인의 차별화도 함께 고려되어야 한다. 따라서 본 연구는 안내 표지 디자인의 표준화와 차별화 원칙을 제시함으로서 이용자 편의를 증진하면서 운영사 브랜드의 차별화를 목표로 한다.

## 2. 본 론

### 2.1 철도 역사 안내 표지의 유형

철도역사의 안내표지는 불특정 다수를 대상으로 하기 때문에 내용 측면에서 범용성, 보편성을 가져야 하며, 정보전달 측면에서 주목성, 가독성, 시인성, 그리고 유지관리의 용이성 등이 고려되어야 한다. 철도 역사에 공공의 목적을 위해 설치된 안내 표지는 이용자에게 전달하는 정보 유형에 따라 다음과 같이 분류할 수 있다. (Table 1.) 이들 안내 표지는 이용자의 편의를 위해 여러 정보를 함께 표기하는 것이 일반적이다.

| 유형 | 설명 |
|---|---|
| 위치표지 | 이용자의 현위치 정보 |
| 방향표지 | 출구, 승하차 등의 방향 정보 |
| 시설표지 | 편의시설 등의 정보 |
| 안내표지 | 열차 및 시설 이용을 위한 정보 |

Table 1. 철도역사

### 2.2 철도 역사 안내 표지의 표준화

하나의 철도역에 도시철도, 지하철 등의 여러 노선이 함께 운영되면서 환승과 시설안내를 위해 이용자들에게 제공되어야 할 정보도 크게 증가 되었다. 정보량은 증가되었지만 이용객들이 필요한 정보의 유형은 크게 달라지지 않는 만큼, 운영사와 무관한 정보는 통일시켜 이용자의 정보 부하를 최소화하는 것이 필요하다. 우선적으로 통일시켜야 할 표지로 안전과 가장 밀접한 출구안내표지이다. 철도 역사 내에 화재, 지진 등 사고와 재난 발생시 이용자의 안전하고 신속한 피난과 대피 방향을 인지할 수 있도록 출구 방향의 안내표지은 모든 역사에 동일한 디자인을 적용하여야 하며, 다른 안내 표지보다 더 높은 주목성과 시인성을 가지는 것이 바람직하다. 서울지하철은 이러한 원칙에 의거하여 검은색과 노란색의 조합을 사용하고 있다.

철도 역사의 안내 표지에서 가장 빈도가 높은 이용자들의 행태는 자신의 위치를 확인하고, 다음 행동을 지원하는 시설의 방향으로 이동하는 것이다. 승차시는 노선과 플랫폼 위치를 확인하고 이동하며, 하차 및 환승시는 출구 방향과 환승 노선을 확인하고 이동한다. 현재 철도, 도시철도, 지하철 역사에서 노선, 출구, 플랫폼은 모두 숫자로 표시되며, 따라서 이들 숫자를 구별되는 방식으로 표시하는 것이 바람직하다. 일례로 출구 번호는 사각형 형태를, 노선 번호는 원형을, 플랫폼 번호는 하단 막대 등으로 표기하는 것이다. 이 가운데 플랫폼은 지하철에는 없고 철도역사에만 있는 것으로 보다 명확하게 차이를 전달하기 위해 숫자가 아닌 기호 표기의 사용도 고려하여야 한다.

외국인 이용객 증가를 고려하여 다국어표기와 이미지로 정보를 전달하는 픽토그램의 디자인은 표준화하도록 한다. 문자를 대신하는 픽토그램은 가능한 국가표준 디자인을 사용하고, 다국어 표기는 이용자가 많은 순으로 표기하는 것을 원칙으로 한다.

Fig 1. 출구, 노선, 플랫폼(좌측부터) 번호 기호의 예시

### 2.3 철도 역사 안내 표지의 차별화

동일 역사에 여러 운영사가 존재하는 경우, 이용자들이 자신들이 이용하고자 하는 시설 영역에 있는지 확신을 주어야 한다. 이때 차별화된 안내 표지는 공간 인지에 큰 도움을 줄 수 있으며, 특히 주조 색채가 큰 역할을 한다. 인간은 인식하는 정보의 80%를 시각에 의지하며, 시각 정보 중에서 가장 먼저 인간이 수용하는 것이 색이다. 따라서 안내 표지의 바탕색이나 핵심 정보의 색상을 달리하는 것으로 운영사의 차이를 명확하게 할 수 있다.

서체, 시각기호 등도 운영사를 시각적으로 구별하는 중요한 요소이나, 이 경우에도 정보 표현의 위계와 정보 배치 등은 모든 철도 역사에서 일정한 범위 안에서 원칙을 지키는 것이 이용자의 편의를 증진할 수 있다.

## 3. 결 론

철도 역사 안내표지 체계에서 우선되어야 할 것은 제공 정보의 역할과 따라 위계를 설정하는 것이다. 안전과 편의를 우선할 때 출구정보, 위치정보, 방향정보, 편의정보 순으로 배치하는 것이 좋으며, 출구 정보의 경우 지하철역사 뿐만 아니라 연계된 복합 공간에도 함께 적용하는 것이 효과적이다. 국민의 안전 확보라는 측면에서 운영사가 활용하고 있는 디자인 가이드라인은 지침에 불과함으로, 국가표준으로 규정하는 것도 고려하여야 할 것이다.

## 참고문헌

[1] 최윤경 (2003) 사회와 건축공간, Spacetime, 서울, pp. 442-443.

[2] Per Mollerup (2005) Wayshowing, Lars Müller Publisher, Italy, pp. 103-117.

[3] 서울디자인재단 (2016) 서울 지하철역사 정보안내체계 가이드라인, 서울