

서울시 동 주민센터 민원 만족도 및 지역적 특성 연구를 통한
시각정보디자인 개선 방향 연구

A Study on local character to improve the visual information design of
the community center in seoul

주저자

김 정 아 Kim, Jeong-ah

중앙대학교 시각디자인과 강사 | Lecture of ChungAng University
sam2496@naver.com

공동저자

이 인 숙 Lee, In-sook

서울디지털대학교 디자인학부 시각디자인전공 교수 | Professor of Seoul Digital University
daphne@sdu.ac.kr

교신저자

김 희 현 Kim, Hee-hyun

중앙대학교 시각디자인과 교수 | Professor of ChungAng University
keheehee2@naver.com

투고일	2018.09.10	심사일	2018.10.23	게재확정일	2018.10.29
-----	------------	-----	------------	-------	------------

목 차

1. 서론

- 1.1. 연구목적
- 1.2. 연구방법 및 범위

2. 동 주민센터 현황 및 사례 조사

- 2.1. 서울시 동 주민센터
- 2.2. 동 주민센터 현황

3 사례조사 및 현장조사

- 3.1. 고베시 동 주민센터
- 3.2. 시흥시 대야동 동 주민센터 개선사례
- 3.3. 현장조사 및 저니 맵
- 3.4. 문제점 도출

4. 지역특성 연구

- 4.1. 민원 만족도조사
- 4.2. 지역특성조사
- 4.3. 전문가 인터뷰

5. 결론 및 추후 제언

- 5.1. 결론
- 5.2. 추후 제언

참고문헌

Keyword

동 주민센터, 시각정보디자인, 지역특성
Community Center, Visual Information
Design, Local Character

Abstract

This study was aimed at finding features of 25 Dong Community Service Centers in Seoul and figuring out a method to apply the features to visual information design. For the purpose, the study conducted a field research and literature investigation to find out problems in the field and for a preliminary investigation. To analyze materials needed for the result of a civil satisfaction research conducted in advance, the study rearrange the scale and reanalyzed the data to find out the tendency of usage and satisfaction of citizens. The study also found out local features by various factors including population, location, area and the number of public officials in 25 Dongs. Analyzing the features of each Dong again, the study drew a method to reflect the local features in visual information design based on an interview with 5 experts. The results are as in the following. First, there was no correlation between population, the area of a Dong Community Service Center and the number of people in the center, but there shall be consideration about space design and visual information design. Second, it is important to work on brand design or visual information design. Third, we need to be concerned about the separation of Gangnam and Gangbuk, the aging society, the increase of multi-cultural families and foreigners. Lastly, we should care for the center as a cultural place throughout consideration about the residents' communities and design.

논문요약

본 논문에서는 서울시 25개 구의 동 주민센터의 각각의 특성에 대해 연구하고 이를 시각정보디자인에 적용할 수 있는 방안을 연구하고자 한다. 이를 위해 동 주민센터 현장조사와 문헌조사를 진행하였다. 현장 방문 후 사진 관찰법을 조사하였으며, 저니 맵을 통해 문제점을 도출하였다. 조사된 민원 만족도 결과에 대해 본 연구에 필요한 자료분석을 위해 척도를 재배치한 후 재분석을 통해 동 주민센터를 이용하는 시민들의 사용성 및 만족성과 성향에 대한 연구를 진행하였다. 또한 지역특성 및 25개동의 동 주민센터의 위치, 면적, 공무원 수 등의 자료를 수집해서 분석했다. 마지막으로 각 동의 특징을 다시 분석하여 전문가 10인의

인터뷰를 통해 지역특성을 동 주민센터 시각정보디자인에 반영하는 방법에 대해 도출하였다. 연구결과는 첫째, 지역특성 요소 중 인구수와 동 주민센터의 면적, 그리고 동사무소 주민의 숫자는 비례하지는 않지만 이로 인한 공간디자인 및 시각정보디자인에 대한 고려가 필요하다. 둘째, 우선 서울시의 아이덴티티에 대해 가장 최우선으로 고려 후 지역구 또는 동의 아이덴티티를 고려하여 브랜드 디자인 또는 전체적인 동의 시각정보디자인을 실행하는 것이 중요하다. 셋째, 강남과 강북의 이원화되는 특성과, 고령화, 다문화 가정의 증가, 외국인의 증가에 대한 배려가 같이 필요하다. 마지막으로 넷째, 주민의 커뮤니티 구성 및 디자인에 대한 배려를 통한 문화공간으로써의 배려가 필요하다는 결론을 도출할 수 있었다.

I. 서론

1.1. 연구배경 및 목적

이 연구는 서울시의 지역특성 자료 및 민원 만족도를 조사 한 자료를 통해 동 주민센터를 주제로 하는 다양한 정량적·정성적 문헌 자료를 살펴보고 이를 토대로 지역적 특성 및 문헌 자료 수집과 리서치 근거 자료를 제공하고자 한다. 지역주민과 관련된 다양한 국내외 공간에 대한 사례 조사와 현장조사를 통해 문제에 대해 알아보고, 동 주민센터 사용자들의 만족도와 각 구와 동의 지역에 대해 조사해서 그 결과에 대한 디자인적 활용방안에 대해 제시함으로써 디자인에 지역특성을 반영할 수 있는 방안에 대해 제시해보았다.

1.2. 연구방법 및 범위

서울시는 25개 구로 구성되어 있으며 424개의 동으로 구성되어 있다. 이에 본 연구에서 우리나라의 수도이며 다른 도시의 모범적 사례가 될 수 있는 서울을 연구 대상으로 삼았다. 본 연구는 서울시 각 구의 민원에 대한 만족도 조사 및 지역적 변화와 특성 및 이에 대한 핵심 문제를 도출하고 디자인적 해결점을 제시하고자 한다.

[Table 1] 연구 방법

방법	내용
문헌 조사 및 리서치	사례조사 및 현장 리서치
문제점 해결을 위한 리서치	민원 만족도 조사 자료를 토대로 한 재분석 실시, 지역특성조사 및 분석
조사 결과 도출	조사 분석을 통한 문제점 결과 도출
전문가 인터뷰	전문가 인터뷰를 통한 디자인 개선 방향 제시

2. 동 주민센터 현황 및 사례 조사

2.1. 동 주민센터

서울특별시의 행정동은 424개의 법정동으로 구성되어 있으며, 이 각 법정동의 평균 인구는 24,045명으로 기록되어 있다. 현재 서울시에서 가장 큰 면적의 동은 양천구 선정 3동으로 57,475명의 인구가 거주하고 있다. 이와 반대로 중구의 소공동의 경우, 가장 면적이 적은 동에 해당되며, 1,357명이 거주하고 있는 것으로 통계조사 결과 조사되었다. 서울시의 면적은 평균 1.42km²이며, 전체 공무원 수는 6,551명으로 동 평균은 15.4명¹⁾이다. 김정아(2014)는 서울 시민에 대한 정의를 ‘간헐적, 잠재적, 일상적 방문자거나 거주자로서 비판적인 사고와 합리적인 의사결정을 가지고 있는 자’로 정의하면서 방문자와 거주자 모두를 서울 시민이라고 정의하였다²⁾. 서울시에서 민원처리 업무가 가장 많은 구는 서초구이며 그 다음으로 많은 구는 강남구이며, 가장 민원처리가 적은 구는 강북구이다³⁾. 민원의 종류는 행정민원과 복지민원으로 크게 나눌 수 있다. 대부분 동 주민센터를 방문하면 행정민원과 복지민원이 어디에 있고 어떻게 진행해야하는지 어려움을 느끼는 시민들이 많다. 이를 도와주는 것이 시각정보디자인이다. 현재 동 주민센터의 시각정보물의 종류는 인지사인, 안내사인, 정보사인, 규제사인, 그리고 유도사인으로 그 분류를 크게 나눌 수 있다.

1) 서울특별시 기획조정실 조직담당관, 서울특별시, 「서울특별시 조직변천사III」, 2013.

2) 김정아, 강병길(2014). 서울형 택시 디자인을 위한 사례 연구 : 뉴욕, 런던, 서울의 사례비교를 중심으로, *디자인지식저널* 32, p3.

3) 서울통계연보, 2011.

2.2 동 주민센터의 현황

최근 서울시에서는 다양한 업무방향을 제시하고 있는데 이중 복지 업무를 확대하기 위해 24시간 개방이라는 컨셉과 지역 밀착형이라는 슬로건으로 방문간호사 등 사회복지사의 인력을 늘리고 복지 대상자들을 직접 찾아가서 복지 사각지대에 있는 대상자들에게 복지를 제공하는 ‘찾아가는 동 주민센터’ 사업이 시작되었다. 이와 별개로 내부개선 사업이 진행되었으며, 75개동을 공간 개선을 위한 시범사업지로 선정하였다. 이렇게 공간 개선 시범사업이 진행됨에 따라 인테리어 위주로 공간 개선이 진행되고 이를 위한 시각정보디자인에 대한 개선이 필요해지기 시작했다.



[Fig 1] 동 주민센터의 시각정보디자인 개선 필요성

3 사례조사 및 현장조사

3.1. 고베시 동 주민센터

고베시⁴⁾의 리모델링 사업은 성공한 케이스로 소개된 예이다. 각 구에서의 청사 내부 디자인 리모델링 사례로 안내표시 개선 및 글꼴과 색상 개선 등 디자인 측면에서의 성공적인 시각정보디자인을 보여주고 있다. 창구의 안내표시선 같은 경우 기둥 3면에 설치하여 어느 방향에서도 볼 수 있게 조치하였으며, 안내판과 협소한 공간을 효율적으로 이용할 수 있게 환경으로의 개선하였다.



[Fig 2] 고베시 안내표지판의 개선 사례

4) 고베시 동 주민센터 리모델링 사례 : <http://blog.naver.com/loudproject/220600268016>

3.2. 시흥시 대야동 동 주민센터 개선사례

시흥시 대야동의 동 주민센터에서는 민원 서식대의 구분이 어렵고 우왕좌왕 하는 이용자와 시민들을 위해 특정 서류 양식을 색으로 구분해놓음으로써 눈이 잘 안보이시는 어르신들이나 서식이 너무 많아 이용하기 어려워하는 시민들에게 좀 더 편리한 서비스를 제공하였다.



[Fig 3] 동 주민센터 민원 서식대 개선 사례

[Fig 3]⁵⁾과 같이 서식을 다른 색지에 프린트함으로써 파란색의 용도나 초록색의 용도로써 구분하여 사용자들이 사용할 수 있게 환경을 제공한다. 색지로 구분되어 있기 때문에 한눈에 알아보기 쉬우며 의사소통이 어려운 장애인이나 어르신과도 “초록색 용지”라고 지칭할 수 있어 커뮤니케이션의 원활도 줄 수 있다.

3.3. 현장조사 및 저니 맵

현재 서울시내의 동 주민센터는 건물을 신축하거나 다시 리모델링을 해서 새로운 시각정보 디자인을 한 곳이 있고, 그에 반해 오래된 옛 건물을 가지고 있는 동 주민센터의 경우 옛날 디자인을 그대로 사용하고 있는 실정이다. 이에 따라 사진관찰법을 사용해 현장을 조사하였다. 김영희(2007)는 그의 논문을 통해 사진관찰법은 HCI(human computer interface)등 사진을 이용한 시각 자료가 많이 이용되고 있으며, 특히 손쉽게 이용할 수 있는 디지털 카메라의 사진 관찰 및 시각 자료 활용은 소비자 연구에 있어 시간과 비용의 단점을 극복할 수 있어 활용 폭이 점점 더 넓어지고 있어, 소비자 조사 활동 내 정성적 조사 영역에서 사진을 관찰의 도구로 이용한 소비자 연구는 촬영자가 관찰자가 되어 시각 자료를 수집하는 방식⁶⁾이라고 서술했다.

5) 동 주민센터 민원 서식대 개선 프로젝트, <http://blog.naver.com/loudproject/220600268016>

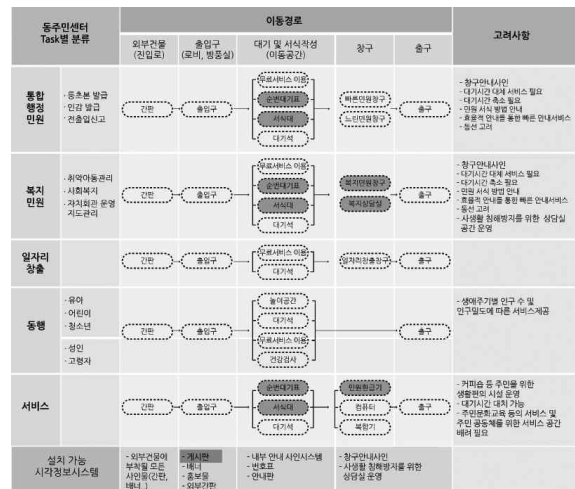
6) 김영희(2007). 사진을 통한 소비자 이해 : 사진 관찰을 통한 소비자 시각 자료의 수집을 중심으로, 이화여자대학교 석사학위논문, 7p.

조사 유형은 1. 옛 건물을 그대로 사용하는 사례, 2. 건물을 신축한 사례, 그리고 3. 리모델링을 한 사례로 나눌 수 있다. 이에 10개 동에 대한 현장조사를 실시하였다. 그 중 조사 유형에 포함되는 대표 이미지를 정리했다.

[Table 2] 동 주민센터 시각정보디자인 조사 사례

종류	위치	이미지
구 건축물	마포구 아현동	
신축 건물	금천구 독산3동	
리모델링	금천구 시흥5동	

현재 동 주민센터 중 오래된 건축물들이 서울의 대부분을 차지하고 있는데, 지어진지 오래된 건축물의 경우 시각정보 안내 사인부터 전반적인 디자인 부분들이 오래되어 사용자가 이용하기 어렵게 되어 있었으며, 너무 많은 전단지와 안내물의 종류는 오히려 사용성을 떨어뜨렸다.



[Fig 4] 동 주민센터 이용자의 고객여정지도

이용자들의 동선 파악을 위해 서비스 디자인의 문제점 도출을 위한 방법론 중 하나인 저니 맵 조사를 실시하였다.

[Table 3] 고객여정지도를 통한 문제점(pain point) 도출

	내용	시각적 문제점
고객 여정 지도를 통한 문제점 도출	• 행정민원과 복지민원 위치 파악의 어려움	동선파악 힘들 안내 표지
	• 서식이나 안내 표지판이 잘 안보일 경우가 많음	안내 표지 안내 자료
	• 아이 또는 노인의 인구수에 따른 복지 공간이나 서식 작성 요령 등의 배려가 필요함	노약자 시설
	• 아이 또는 노인의 인구수에 따른 프로그램 제공이 필요함 (엄마와 같이 온 아이가 있을 수 있는 공간의 부재)	노약자 시설
	• 각 동의 특성을 찾을 수 없고 지역 커뮤니티의 아이덴티티 반영을 찾기 힘들.(동 주민센터 로고 제의 환경 내에서 지역적 느낌을 찾기 힘들)	시각적 아이덴티티 및 특성 반영 부재
	• 한국어 싸인만 있다.(다문화 가정이 늘어나지만 배려가 없다.)	다문화배려 사인 부재
	• 동 주민센터의 위치나 교통에 따른 찾아오는 것에 대한 어려움(표지판이나 찾아오는 방법에 대한 시각적 이용성의 불편함)	위치찾기 힘들 사인의 부재

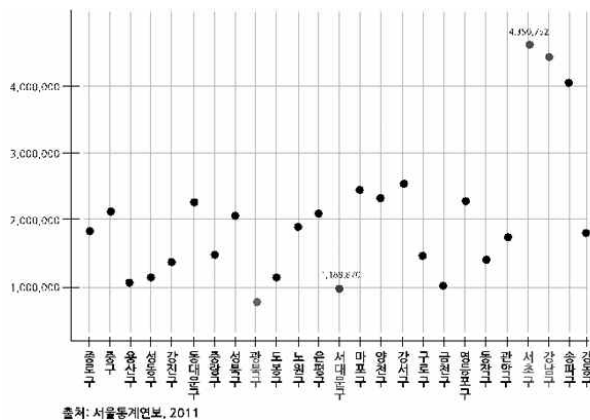
저니 맵은 이를 통해 동 주민센터를 이용하는 시민의 동선 파악이 가능하며 문제점을 터치포인트를 통해 도출하고 해결점을 모색할 수 있는 것이 특징이다. 아래의 저니 맵은 대부분 시민들이 동 주민센터를 이용할 때의 터치 포인트를 찾아내어 개선시킬 때 지역적 특성을 어떻게 고려할 것인지 확인해 보기 위해 같이 연구를 진행하였다. 저니 맵에서 찾을 수 있는 문제점(Pain point)은 다음과 같다. 가장 많이 지적된 문제점은 1. 대부분 대기시간에서의

돌림 현상과 2. 번호표의 위치 등이 문제가 됨을 알 수 있다. 이에 따라 행정이 많은 동의 경우 어떻게 공간을 구성하고 정리할 것인지에 대한 연구가 진행되었다. 이 연구를 통해 다시 리모델링을 하거나 신축 건물이라 하더라도 사용자들의 동선 문제점과 시각정보물의 잘못된 사용이 문제점으로 꼽혔다.

4. 지역특성 연구

4.1. 민원 만족도 조사

서울통계연보(2011)의 민원처리실적 조사 자료를 보면⁷⁾ 각 구에서는 서초구, 강남구, 송파구가 민원처리실적이 가장 높았으며 민원처리 실적이 가장 낮은 구는 서대문구로 나타났다. 아래의 [Fig 7]을 분석해보면 행정 처리 공간 구성에 있어서 민원처리 실적이 높을수록 행정 민원 공간이 넓어야한다는 것을 의미한다



[Fig 5] 각 구의 민원처리실적 조사

김선이(2015)의 논문에서 총 대상자 924중에 남녀 비율은 남자가 334명 여자가 590명, 연령대는 10대 43명, 20대 106명 30대 194명, 40대 236명, 50대 235명, 60세 이상 109명을 이용하여 조사된 동 주민센터의 만족도 조사에서 변수요인을 구분으로 척도의 기준만 바꾸어 다시 재분석해본 결과 다음과 같은 결과가 도출되었다. 기준은 성별, 연령, 교육수준, 직업, 그리고 월평균 소득 수준으로 원래 연구에서는 변수였던 요인이며, 그에 따른 1. 시설 및 환경 차원의 만족도 관계, 2. 민원안내 및 이용관리성 차원의 만족도 관계, 3.공무원응대태도 차원의 만족도 관계, 4. 업무처리방식 차원의

만족도 관계에 대해 자세하게 알아본 자료를 다시 분석하였다.

[Table 4] 김선이(2015)의 동 주민센터 만족도 평가 재분석 결과

지표	세부지표	만족도 평균값	비고	
			최고&최저값	결과
민원안내 및 이용관리성 차원	교육 수준 별	내부환경	95	민원창구 만족도가 높음.
		민원창구	97	
		안내자료	95	
		대기시간	95	
	연령 별	내부환경	95	대기시간 만족도가 낮음
		민원창구	97	
		안내자료	95	
		대기시간	94	
	직업 별	내부환경	96	
		민원창구	97	
		안내자료	94	
		대기시간	93	
시설 및 환경 차원	교육 수준 별	안내표지	85	서류비치 에 대한 만족도가 높지만, 교육수준 이 높을수록 낮음.
		편의시설	95	
		민원안내	95	
		서류비치	91	
		집기류구비	95	
	연령 별	노약자시설	96	최고
		안내표지	85	
		편의시설	92	
		민원안내	95	
		서류비치	98	
	직업 별	집기류구비	95	최고
		노약자시설	92	
		안내표지	85	
		편의시설	95	
		민원안내	95	
		서류비치	91	
업무처리방식 차원	교육 수준 별	신속성	95	정확성에 대한 만족도가 높음
		정확성	98	
		보충성	93	
		공정성	97	
	연령 별	신속성	95	최고
		정확성	98	
		보충성	93	
		공정성	96	
	직업 별	신속성	97	최고
		정확성	98	
		보충성	94	
		공정성	97	

만족도 평가의 재분석 결과는 젊은 층을 대상으로 서비스 체고 등 6가지 항목으로 아래의 [Table 5]와 같이 결과를 정리할 수 있었다.

7) 서울통계연보, 2011

는 강북의 중구로 43.3세를 나타냈다. 특히 을지로동의 경우 평균 연령이 51.7세로 고령화가 심각한 것으로 나타났다. 그 다음 순위는 회현동으로 49.5세의 평균 연령을 나타낸다. 반면, 잠실 2동은 평균 연령이 35.1세로 을지로동과 회현동에 비해 약 20살 정도 연령이 젊은 것을 확인할 수 있다. 그 뒤로 대치동(36.6세)과 반포동(37.4세)이 따르고 있다. 서울시 동별 복합쇠퇴지수를 보면 8등급 이하의 쇠퇴한 동네는 50%였으며, 그 중 특히 강북구, 중랑구, 중구가 쇠퇴한 것으로 나타났다. 반면 강남에는 8등급 이하 쇠퇴 동네가 한 곳도 없음을 확인할 수 있었는데, 이에 따른 강남과 강북의 도심 환경이 매우 달라지고 있음을 확인할 수 있었다. 강남은 더욱 깨끗한 환경으로 거듭났으나, 강북은 그 트렌드를 다 쫓아가고 있지 못하고 있다. 앞의 내용을 아래 표¹⁰⁾에 평균 연령이 높은 동의 특징과 낮은 동의 특징을 같이 정리하였다.

[Table 7] 고령화와 평균 연령에 따른 동 별 특징 정리

동			평균연령	특징
가장 평균연령 이 높은 동	중구	을지로동	51.7세	유입 인구율이 낮다. 주변이 쇠퇴한다. 한의원이나 정형외과가 많다.
		회현동	49.5세	
가장 평균연령 이 낮은 동	강동구	잠실 2동	35.1세	1. 유입 인구율이 높다. 2. 주변상권이 번성한다. 3. 성형외과나 피부과가 많다.
	강남구	대치동	36.6세	
	서초구	반포동	37.4세	

강남은 평균 연령층이 낮아지고 있으며 강북의 평균 연령이 높아지면서 도시가 쇠퇴하고 이동 인구율이나 인구의 유입률이 낮아짐을 알 수 있었으며, 특히 을지로동과 회현동에는 고령화가 매우 빠르게 진행된다는 것을 알 수 있다.

4.2.3. 지역별 특성 연구

아래의 그림은 기존의 지도를 통해서 지역특성을 파악하기 위해 모든 동의 동 주민센터를 표시하고 동 주민센터와 교통수단 의 거리를 파악하기 위해 위치를 표시했다. 이를 통해 전반적인 동 주민센터의 지리적 위치를 파악하고

이에 따른 교통의 위치와 특성 파악이 쉽도록 다시 재구성하였다. 서울시 25개동을 다시 모두 그렸으며 이에 따른 분석을 실시하였다. 이를 통해 왜 인구가 분포되는지에 대한 연구가 가능하다.

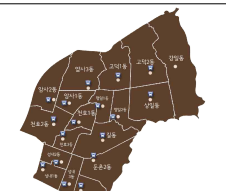
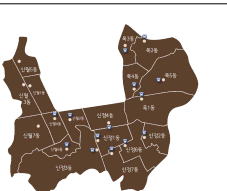
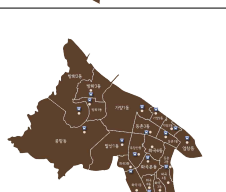
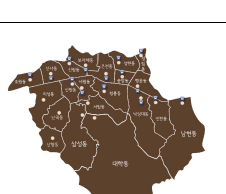
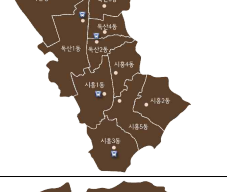
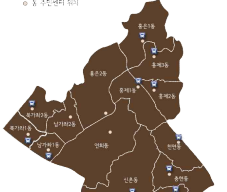
[Table 8] 서대문구, 중랑구 조사(면적 단위 :km², 인구수 단위 :명)

구	동	공무원수	면적	지역 분류	인구수	역세권
서대문구	천연동	17	0.97	3중	20,217	서대문역, 독립문역
	홍제1동	14	1.23	준주거	25,821	홍제역, 무악제역
	홍제2동	13	0.81	2중	19,921	홍제역
	홍제3동	12	1.05	3중	15,519	홍제역, 무악제역
	홍은1동	14	1.58	2중	25,168	녹번역
	홍은2동	15	2.06	준주거	30,604	없음
	남가좌1동	3	0.48	2중	3,706	가좌역
	남가좌2동	17	0.79	1중	29,106	없음
	북가좌1동	17	0.53	2중	20,017	디지털미디어역, 가좌역
	북가좌2동	17	0.84	2중	34,415	디지털미디어역
	충현동	15	1.12	2중	19,615	충정로역 등 3개역
	북아현동	15	0.46	2중	10,448	아현역 등 4개
	신촌동	14	2.63	2중	22,529	신촌역, 이대역
	연희동	16	3.05	2중	42,403	없음
중랑구	면목본동	17	1.01	준주거	36,639	면목역, 사가정역
	면목2동	15	0.73	2중	27,975	중랑역 등 3개
	면목3, 8동	17	1.67	1중	28,736	사가정역 등 3개
	면목4동	17	1.10	2중	21,636	용마산역 등 3개
	면목5동	14	1.64	2중	13,445	사가정역, 면목역
	면목7동	16	0.87	근린상업	24,847	사가정역, 용마산역
	상봉1동	16	0.85	2중	26,744	망우역 등 3개
	상봉2동	15	0.68	2중	18,423	상록역, 면목역
	중화1동	15	0.68	2중	21,172	중화역, 상봉역
	중화 2동	17	0.98	재정비촉진	29,550	중화역 등 4개
	목1동	17	1.20	준주거	35,284	먹골역 등 3개
	목2동	15	0.70	2중	19,552	먹골역 등 4개
	신내1동	16	2.53	2중	42,219	양원역 등 3개
	신내2동	16	0.99	2중	24,054	망우역
	망우본동	17	2.88	2중	33,914	양원역

위의 [Table 9]는 대표적으로 서대문구와 중랑구 조사에 대해 표로 보여준 것이다. 조사는 25개 구에 대해 실시되었으며 아래 [Table 9]는 18개 구

10) 통계연보, 2011

[Table 9] 24개 자치구별 지하철 위치 조사

구	지하철 및 동 주민센터 위치	구	지하철 및 동 주민센터 위치
강남구		송파구	
강북구		양천구	
강서구		영등포구	
관악구		이천구	
구로구		중구	
서초구		기천구	
동대문구		중랑구	
마포구		서대문구	

구	지하철 및 동 주민센터 위치	구	지하철 및 동 주민센터 위치
강남구		중랑구	
강북구		중포구	
관악구		영등포구	
내곡구		종로구	

[Table 10]은 각 구의 지하철 위치를 그림으로 나타낸 것이다. 그림으로 나타냄으로써 동사무소와 지하철의 위치를 직관적으로 나타낼 수 있다. 각 구에 있는 동사무소 중 70%는 지하철과 가까운 거리에 위치해 있어 교통적으로 매우 편리하게 위치해 있다. 이와 같이 지도를 통해 각 동사무소와 지하철과의 관계에 대한 조사에서 나온 결과는 다음과 같다.

- (1) 대부분의 동사무소는 지하철과 가깝다.
- (2) 동사무소는 대부분 주거 단지 근처에 위치한다.
- (3) 상업 용지로써 사용할 수 있는 동사무소의 위치도 많아 그 활용성을 통해 문화적 공간 확보가 가능하다.

[Table 10]의 그림들을 각각 확대하면 아래 그림 [Fig 8]과 같이 자세한 교통상황이 표시되어 있다.



[Fig 8] 서대구 동 주민센터 및 지하철 위치

4.2.4. 지역별 특성 연구결과

서울시 열린데이터서비스¹¹⁾의 열린 통계광장의 자료에 의하면 2015년 기준 각 구별 소득지수 순서는 많은 순으로 강남구, 중구, 서초구, 종로구, 영등포구, 송파구, 마포구, 금천구, 구로구, 용산구, 성동구, 강서구, 서대문구, 강동구, 동대문구, 양천구, 광진구, 노원구, 관악구, 성북구, 동작구, 중랑구, 은평구, 강북구, 그리고 도봉구이다. 아래의 [Table 11]은 각 구별 동의 특징 정리 중 가장 핵심적 내용을 정리한 것이다. 분석 결과 정리된 대표적 인사이트(Insight: 통찰한 내용) 키워드는 다음과 같다.

- (1) 고령화
- (2) 다문화가정이 늘어남
- (3) 외국인의 증가
- (4) 강남과 강북의 평균 연령의 이중화
- (5) 동 주민센터의 크기와 시설에 따른 공무원 수에 대한 부분은 불규칙적임
- (6) 대부분 2층에 동 주민센터가 위치함 (변화가에 위치한 동 주민센터의 활용도 고민 필요)

이에 대해 해결할 수 있는 시각정보 디자인은 다음과 같다. 젊은 층을 위한 편의 시설, 안내표지, 안내 자료, 여성에 대한 관리 필요, 교육수준이 높은 지역일수록 서류 비치나 응대, 정

11)서울통계서비스,

Service/boardList.do#submenu35

<http://data.seoul.go.kr/data>

확성에 더 집중해야 함, 그리고 소득이 적은 지역일수록 환경이나 자료에 집중해야 한다는 것이다.

[Table 11] 각 구별 지역 특징 분석 결과

구	지역특성 분석	문제점
관악구	• 남현동 주민센터의 경우 인구수에 비해 공무원 수와 면적이 큰편	
강남구	• 유입인구율이 높고 평균연령이 가장 낮은 대치동, 반포동, 잠실 2동이 포함	• 젊은 층 대상 관리 필요
서초구	• 주변 상권이 번성하는 편	• 젊은 층을 위한 편의 시설 및 환경 조성 필요
송파구	• 성형외과나 피부과가 많은 지역	
	• 지역에 대한 자부심이 높음	
	• 신혼부부가 많고 출생빈도 높음	
	• 민원처리 실적 가장 높음	
양천구	• 신정 3동은 면적이 가장 크게 비해 공무원의 수가 작다.	
영등포구	• 면적이 가장 큰 여의도동의 공무원 수와 동사무소 면적이 가장 큼	• 인구 유입률은 낮지만 고령화에 대한 방문빈도가 높을 것이라 예상됨
	• 평균 연령이 가장 높은 동인 회현동과 을지로동을 포함, 고령화 빠름	• 안내를 위한 사인 및 직원 보충 필요
중구	• 유입 인구율이 낮다.	
	• 복합소퇴지수를 보면 8등급 이하로 쇠퇴율이 높음	
	• 한의원이나 정형외과가 많다.	
금천구	• 외국인인 많고 인구 유출이 많으며 구에 대한 자부심이 떨어지는 편	• 아이덴티티 개선 및 마케팅을 통한 이미지 개선
	• 37명의 공무원이 가진 동이 있음	• 다문화에 대한 배려 및 개선
도봉구	• 도봉 제1동은 조사된 동중 가장 큰 동면적과 동 주민센터 면적을 보유하고 있음	• 안내표지, 집기류구비, 노약자시설, 내부환경 등 개선 필요
동대문구	• 고령화와 다문화가 빠르게 진행됨	
성북구	• 최근 성북구 동 주민센터의 공무원수가 많은 증가가 있는 편임	• 다문화에 대한 시각정보디자인의 배려 및 개선 필요
	• 종암동의 경우 인구가 가장 많은 동	• 인구 유입률은 낮고, 고령화에 대한 방문 빈도 높음
용산구	• 다문화 가정 아이가 가장 다출산	• 안내를 위한 사인 및 직원 보충 필요
강북구	• 복합소퇴지수를 보면 8등급 이하로 쇠퇴율이 높음	
종로구	• 고령화가 빠르게 진행	• 노약자에 대한 배려 환경 필요
중랑구	• 복합소퇴지수를 보면 8등급 이하로 쇠퇴율이 높음	

4.3. 전문가 인터뷰

전문가 인터뷰를 하면서 모든 조사 결과에 대

한 자료를 공유하고 인덱스(In depth) 인터뷰를 진행하였다.

[Table 12] 전문가 in depth 인터뷰 분석

특성	내용	요약
디자인적 특성	각정보가이드라인을 개발하여 전체적인 동 주민센터가 통일성을 가지면서 개성과 개별성을 가질 수 있는 지역특성을 적용 방안 필요. 고령화의 진행속도가 강북이 빠름으로 강북의 동 주민센터의 시각정보물을 고령화되는 변화에 맞춰 먼저 변경 설치필요. 시각물의 글자 크기를 노안에도 볼 수 있는 크기로 크게 변경해야하며, 동 주민센터에 관련된 모든 민원 서류와 시각 정보 가이드 필요. 인구의 이동률이 많은 강북 지역에는 주민들이 애착을 가질 수 있는 브랜드 아이덴티티를 적용함으로 지역 이동 최소 필요. 계속적인 데이터의 누적과 계속적인 데이터 축적으로 도시계획과 시각정보디자인 계획 반영 필요.	• 안내물, 사인 등 복잡한 시각정보의 개선 및 디자인 가이드라인 필요 • 강북지역의 주민 자긍심 향상을 위한 브랜드 아이덴티티 개발 필요 • 실내 환경 개선 및 문화 서비스 환경 제공 필요
인구 및 연령별	각 연령의 변화될 인구률에 대한 고려를 통해 동 주민센터의 공간 기획 및 구성이 이루어져야 함. 강남 인구의 특성이 젊어지고 영유아 유입률이 높으며 이에 대한 시각정보디자인의 개선 및 기획이 필요. 공공기관에 영유아를 위한 공간이 늘어남에 따라 아이들을 위한 시각정보디자인 개발이 필요. 또한 다문화 가정 증가와 고령화 등에 대한 배려가 필요.	• 강남구, 송파구, 서초구는 인구 유입률이 높은 편이므로 이에 따른 시각 정보 디자인 개선 필요 • 노약자 위주의 안내 및 디자인 필요
문화적 측면	금천구의 경우 인구 유입률이 적고 외국인 노동자들이 많아 구에 대한 애착심이 적으며, 동 주민센터 1층에 카페를 만들어 애착심을 만든 것과 같이 동 주민센터에 주민들이 애착을 형성할 수 있는 문화를 담을 수 있어야 함 공공의 영역이 행정이나 민원과 같은 일뿐만 아니라 공간을 공유할 수 있고 문화를 향유할 수 있고, 지역을 보듬을 수 있는 공간으로 재탄생 할 수 있는 가이드 필요	• 다문화 배려 디자인 필요 • 애착심을 줄 수 있는 문화를 담은 디자인 필요 • 문화 및 공간 디자인 필요 • 디자인 가이드 필요
위치적 특성	강남과 강북의 이원화된 경향이 분석되며, 다시 일원화될 수 있도록 그 특성을 살리되 디자인을 통합할 수 있는 방안에 대한 연구 필요 대부분의 지하철 앞 동 주민센터는 반경 1km안의 역세권에 위치하고 있다. 이에 역으로 가는 방향에 대한 시각정보와 역에서 동 주민센터를 찾아오는 방향에 대한 시각정보가 잘 위치시켜야 함	• 강남과 강북의 이원화 경향을 최소화 • 지하철과의 연계성을 고려한 시각정보 시스템 구축

전문가는 환경디자인, 시각디자인 등 여러 분야의 디자인 전문가 또는 10년차 이상의 전문위원들 중 10인을 선정하여 진행하였으며 전문가에게 분석할 시간을 제공한 후 시각디자인 개선을 위한 전문가들의 인터뷰를 진행했다. In depth Interview 방식으로 진행되었으며, 전문가들의 의견을 취합한 결과 다음과 같은 의견을 도출할 수 있었다.

5. 결론 및 추후제언

5.1. 결론

본 연구에서는 기존의 민원 만족도 조사와 지역특성을 이용한 서울시 동 주민센터의 시각정보디자인의 개선 방향에 대해 연구하였다. 기존의 김선이(2015)의 민원 만족도 조사 척도를 변경하여 다시 분석을 진행하였으며, 지역특성에 대한 리서치를 통해 다양한 데이터를 수집하였다. 수집한 자료를 가지고 서울시의 각 25개동에 따른 표를 만들어 전체적인 집계표를 만들고 그 외 특이 사항의 통계 지표에 대해 조사하였다. 본 연구를 통하여 도출된 결론은 다음과 같다.

첫째, 지역특성 요소 중 인구수와 동 주민센터의 면적, 그리고 동 주민의 숫자는 비례하지는 않지만 이로 인한 공간디자인에 대한 고려 및 그에 따른 시각정보디자인에 대한 고려가 필요하다. 특히 번호표를 뽑는 순서 및 민원과 행정을 구분할 수 있는 공간 구성, 지하철 등 교통 편의 시설의 연계성을 고려한 공간 활용 디자인을 통한 적은 규모의 동 주민센터의 공간 확대 가능성 및 디자인에 대한 고민이 필요한 시점이다.

둘째, 우선 서울시의 아이덴티티에 대해 가장 최우선으로 고려 후 지역구 또는 동의 아이덴티티를 고려하여 브랜드 디자인 또는 전체적인 동의 시각정보디자인을 실행하는 것이 중요하다. 브랜드 아이덴티티 개선 뿐만 아니라 지역 주민들이 지역에 대한 자긍심과 애착을 가질 수 있게 디자인을 통한 해결책이 필요하다.

셋째, 강남과 강북의 이원화되는 특성과, 고령화, 다문화 가정의 증가, 외국인의 증가에 대한 배려가 같이 필요하며 이는 고배시와 같은 고령자를 위한 사인 개발 및 다문화 가족을 위한 언어 정보 개선 등 시각정보 디자인에서 많은 변화가 필요하며, 궁극적으로는 문화 및 공

간을 모두 담을 수 있는 공공특성을 가진 디자인 가이드가 개발이 되어야 한다.

넷째, 주민의 커뮤니티 구성 및 디자인을 이용한 문화공간으로써의 배려가 필요하다. 너무 많은 민원 서류와 복잡한 행정 순서는 고령화, 다문화라는 본 연구에서 도출된 문화적 특성이 반영될 수 있도록 시각정보디자인의 다양화와 민원 처리의 간결화 및 유니버설 디자인의 도입, 그리고 이를 전체적으로 관리할 수 있는 디자인 시스템 개발 및 가이드라인이 필요한 시점이다.

5.2. 추후제언

본 연구에서 연구된 지역특성을 반영한 시각정보디자인 개발에서 지역특성의 1차 요소는 통계적 요소였으나 추후 문화, 역사, 감성, 시대 등의 인문학적 요소에 대한 연구가 추가적으로 필요하다. 그 지역만의 역사가 담겨진 지역특성을 동 주민센터의 시각정보에 담을 수 있는 것도 중요하다. 또한 강북, 강남의 이원화되어가는 지역특성을 따르되 기준을 가지기 위한 동 주민센터의 시각정보디자인을 위한 가이드라인 개발이 필요하다.

참고문헌

- 김정아, 강병길. (2014). 서울형 택시 디자인을 위한 사례 연구 : 뉴욕, 런던, 서울의 사례비교를 중심으로, *디자인지식저널* 32, p3.
- 디자인총괄추진단. (2011). 경기도 유니버설디자인 가이드라인.
- 서울특별시 서울디자인총괄본부. (2008). 통폐합 동 주민센터 리모델링 디자인가이드라인.
- 서울특별시 문화광광디자인본부. (2011). 「서울시 복지시설 유니버설디자인 가이드라인.
- 서울특별시 기획조정실 조직담당관. (2013). 서울특별시 조직변천사III.
- 서울특별시. (2011). 서울통계연보.
- 서울특별시. (2015). 서울통계연보.
- 안정행정부시군구. (2013). 민원실 표준모델.
- 한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀공공정책. (2012). 책상에서 현장으로.
- 민원서식대 개선 프로젝트. (2015). <http://blog.naver.com/loudproject/220600268016>.
- 연합뉴스, <http://m.yna.co.kr/kr/contents/?cid=>

MYH20151128003900038.

- 서울통계서비스, <http://data.seoul.go.kr/dataService/boardList.do#submenu35>
- 김선이. (2015). 행정민원서비스 만족도 결정요인에 대한 연구, 고려대학교정책대학원 석사학위 논문.
- 김영희. (2007). 사진을 통한 소비자 이해 : 사진 관찰을 통한 소비자 시각 자료의 수집을 중심으로, 이화여자대학교 석사학위논문, pp7-18.
- 유일한. (2011). 서울시 아이덴티티 디자인 평가를 바탕으로 한 통합형 도시아이덴티티 디자인 방향에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문, p25.
- 정선희. (2013). “洞주민센터의 이용 실태에 관한 분석, 서울특별시 성동구 동 주민센터를 중심으로”, 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문.