

부산 읽기 쉬운 관광 안내표지판 디자인 설계 과정: 읽기 쉬운 관광안내체계 구축 사업

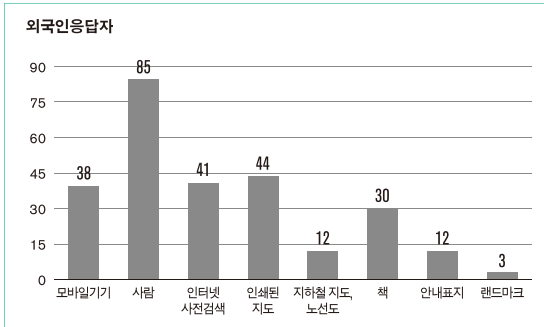
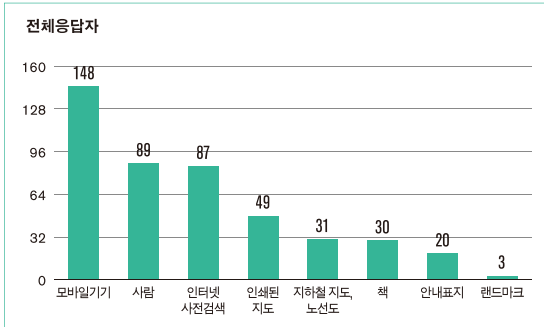
김미진
(재)부산디자인진흥원
도시공공디자인팀 선임

혼자 스페인 바르셀로나로 여행을 갔을 때의 일이다. 숙소를 카탈루냐 광장 근처로 잡았고, 주변 경관이 좋아 숙소에서 멀지 않은 라 보케리아 시장까지 도보 여행을 즐겼다. 기본 경로는 모바일 구글맵을 이용했고, 라 보케리아 시장 근처에서 잠시 길을 잃었지만 인파의 흐름을 쫓아 길을 찾을 수 있었다. 라 보케리아 시장에서 숙소로 다시 돌아오는 길은 카탈루냐 광장이라고 쓰인 안내표지판 덕에 편히 길을 찾을 수 있었고, 휴대폰으로 길을 찾을 필요가 없었기에 이전보다 주변 경관을 충분히 즐길 수 있었다.

길찾기 안내표지판은 왜 제작돼야 하는 걸까? 목적과 기능은 무엇일까? 이미 길찾기의 기능은 모바일 매체에 많이 전도된 것이 아닐까? 앞으로의 안내표지판은 무엇을 담아야 하는 걸까? 그리고 길을 편리하게 찾는 방법은 무엇일까? 바로 이러한 질문이 사용자 입장에서 관광 안내표지판을 디자인하는 작업의 시작점이었다.

이에 대한 대답은 현장 조사에서 찾았다. 관광 안내표지판을 제작한 관리 주체와 시기, 관광 안내표지판의 형태가 다양하기 때문에 이용자의 인지성을 하락시켰다. 이는 곧 표준화되지 않은 정보로 인해 '필요한 정보를 받을 수 있다'는 기대감을 낮추고, 결과적으로는 관광 안내표지판의 이용률 하락으로 이어졌다. 길을 찾을 때 '나에게 필요한 정보는 관광 안내표지판을 보면 받을 수 있다'라는 인식을 제공하기 위해 관광 안내표지판의 표준화, 브랜딩, 인지성 개선, 이용자의 필요한 정보가 발생하는 위치에 해당 정보 제공 등이 필요함을 알 수 있었다.

관광 안내표지판은 수요가 있지만, 활용성은 제한적이었다. 길찾기 매체의 수요는 오프라인 관광 안내표지판에서 모바일과 인터넷 매체로 이전되고 있다고 파악했다. 이 두 가지를 조합해 모바일 매체와 상호보완적인 관광 안내표지판으로 만들고자 했



서울에서 이동할 때 길찾기를 위해 어떠한 정보를 이용하는가
출처: (재)서울디자인재단 시민디자인연구소(2013, p.40)를 참고하여 재구성.

다. 모바일 매체로 길찾기가 충분히 해결되지 않았던 점은 길찾기의 시작과 끝에 있었다. 길찾기를 시작할 때 목적지로 향하는 방향을 결정하는 것과 모바일 기기가 안내한 목적지에 도착했을 때 근처에 있는 목적지의 입구를 찾는 것이었다. 반대로 관광 안내표지판은 연속적인 경로 안내가 되지 않고 안내 정보 내용이 제한적이었기에, 관광정보의 보완이 필요했다.

길을 편리하게 찾는 방법으로는 문화체육관광부에서 제공한 <읽기 쉬운 관광안내체계 구축을 위한 가이드라인>을 적극적으로 활용하였다. 가이드라인에서는 고려사항으로 Way-finding, Universal-Design, Service-Design, Place Brand Design 네 가지를 제시하였는데 Place Brand Design은 디자인 완성도로 대체하고 나머지 세 가지를 주요 방향성으로 삼았다.

Way-finding 조사에서는 문헌 조사를 통해 보행자들을 향한 여덟 가지 질문과 답을 도출하였다. 주요한 적용 포인트로는 사용자의 편의성을 높인 지도를 보행자 정면 상위에 배치, 대중교통 연결성과 정보의 점진성을 고려한 설치 위치와 정보의 위계 및 연계가 있었다. Universal-Design 조사로는 국제표준 KS ISO 픽토그램 적용 및 픽토그램 개발, 이동 편의 시설 및 이동이 불편한 곳에 대한 안내 픽토그램 적용(경사로, 엘리베이터, 에스컬레이터), 휠체어 사용자를 고려한 가시거리의 설정, 색각이상자를 고려한

Q. 길찾기 체계가 답해야 하는 보행자들의 8가지 질문

- 1 나는 지금 어디에 있지? (지역 명칭, 도로명 작목활동)
- 2 내가 가려는 곳은 어디에 있지? (민간 랜드마크 명칭을 활용할 것)
- 3 얼마나 멀리? (지도의 범위는 적절하게, 거리와 단위까지도 사용자 입장에서)
- 4 지금 내가 어느 방향으로 서 있는 건지? (사용자 중심의 지도: 북쪽상위 X, 보행자 정면 상위)
- 5 근처의 대중교통을 이용할 수 있을까? (대중교통 연결성, 사전 이동 계획하기)
- 6 가는 길 내내 같은 형식으로 안내받을 수 있을까? (도시 통합적 시스템) : 고유위사라방법
- 7 가는 길을 다 이해할 수 있는가? (철거적인 정보 제공) : 순서 - 특징지역명 - 랜드마크명 - 세부위치
- 8 이 그림은 무엇을 뜻하는 거지? (시각 정보 디자인 품질은 투명한 시간에 비해)

유니버설 가이드라인 적용

- 유니버설 고려한 픽토그램 (국제표준 ISO 7001)

목적지 방향성, 용도로, 색

- 일정한 가시거리에서 정보 표시하기

부산 지역적 특성 상, 경사로, 계단이 많은 지역은 장애인, 노약자 등을 위한 픽토그램 활용

장애인 가시거리 고려한 정보표기 범위 적용

색각이상자들도 무리없이 사용할 수 있는 무장애 계영을 바탕으로 하여 노랑 혹은 파랑 계열의 강조색을 사용



디자인 방향성
Way-finding(상), Universal-Design(중), Service-Design(하)
출처: (재)부산디자인진흥원

색채계획을 진행하였다. Service-Design으로는 도출된 질문과 방향성들을 어떻게 디자인에 접목할 것인지 조사·분석하였고, 대표적인 방법으로는 페르소나별 관광여정지도, 아이디어 워크숍, 사용성 현장 평가를 진행하였다.

관광 안내표지판 설치 대상지는 3개 권역으로, 부산에서 관광 수요가 많은 부산 원도심권(남포동 일원), 해운대권, 서면권이였다. 원도심권, 서면권, 해운대권 일부는 활발한 상업지역으로 주변 환경 색채가 화려하고, 관광 안내표지판에 시인성 높은 컬러를 사용하는 것이 중요하였다. 야간에는 가로등 불빛과 상업 간판으로 주변이 밝아 관광 안내표지판 내 조명 삽입이 필수적이지 않다는 점 또한 알 수 있었다.

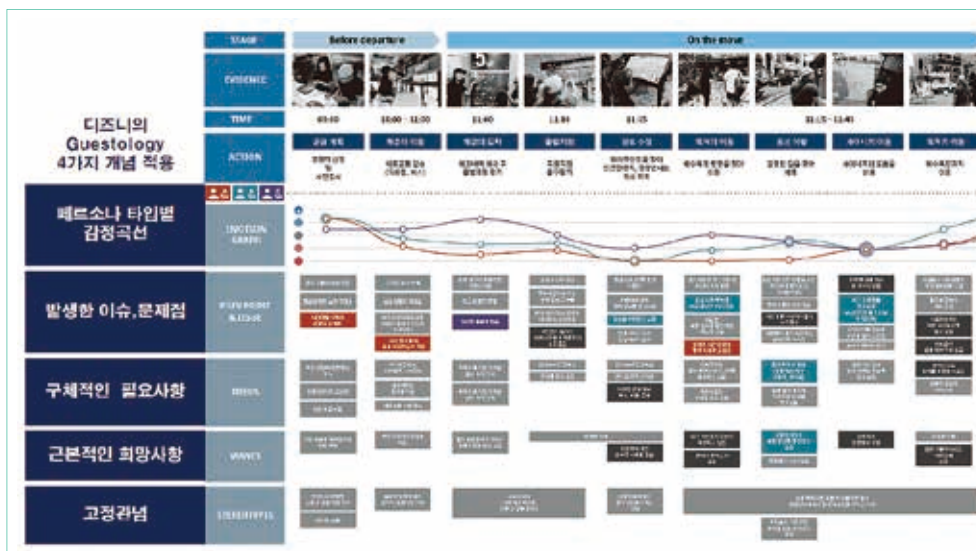
**특색보다 ‘기본에 충실하게 잘 정리된’
읽기 쉬운 관광 안내표지판 디자인 개발**

앞서 조사된 문제점들을 점검하고 정리하기 위해 서비스디자인 전문가는 관광여정지도 조사 분석을 진행하였다. 일반 관광객, 탐험 관광객, 국내 관광객 등

3명의 페르소나를 설정한 후 시간의 흐름에 따른 관광 과정에서 느끼는 감정, 문제점, 필요 사항, 희망 사항 그리고 고정관념을 도출하였고 이를 통해 정리된 이슈와 문제점은 읽기 쉬운 관광 안내표지판 디자인의 밑거름이 될 수 있었다.

이후 아이디어 워크숍을 비롯한 추가적인 연구를 거듭함으로써 읽기 쉬운 관광 안내표지판의 디자인 방향성은 더욱 명확해졌으며, 그 내용은 ▲하나, 모바일 기기 또는 인터넷과 연계 지향 ▲돌, 가변성과 지속가능성 추구 ▲색, 인지성 향상 및 브랜드 개발 ▲넷, 관광객이 현지에서 알 수 있는 관광정보 제공이었다. 즉 특색 있는 디자인보다 ‘기본에 충실하게 잘 정리된 디자인’을 추구하였다.

방향성을 적용하여 다양한 분석과 기획 테스트의 과정을 반복하였는데, 조사한 내용은 다음과 같았다. 디자인 요소별(레이아웃, 색채, 픽토그램, 일러스트 지도, 배치, 형태) 가이드라인, 지도 내 정보 구성요소와 우선순위, 타입별 배치 규칙, 타입별 연계된 표현 정보였다. 각 요소의 적정 크기와 색상을 찾기 위해 여러 차례 인쇄 테스트를 진행하였다. 이와



관광여정지도
조사 분석
출처: (재)부산디자인진흥원

구분	선정 근거	적용 방향
레이아웃	사례 분석 및 문헌 조사를 통한 레이아웃 구성 분석	- 위에서 아래로 읽는 인자를 고려한 레이아웃 구성을 활용 - 장애인 가시거리 기준 고려하여 배치 60cm ~ 160cm(높이)의 정보표지 범위 30cm ~ 210cm(높이)의 중앙안내판 정보표지 범위
색채	사례 및 문헌조사, 설문 조사의 과정을 거친 색채 분석	- 색감 편차를 고려한 색채 선정 - 높은 가시성을 위한 주조색 채광색 과 강조색의 강한 대조 효과가 적합 - 가장 사용빈도수가 높은 텍스트, 주요시설, 현재위치 등은 강조색으로 적합
서체	문헌 및 설문조사를 통한 지속가능성, 가시성을 고려	- 오픈소스에 한정종일 통합 서체인 Noto 고딕체가 적합 - 서체의 크기 차이를 통해 가시성의 차별점 계층이 필요
피드그램	사례조사 및 설문조사를 통한 디자인 방법 선정	- 국제표준 ISO 그림표지에 준수하여 반영 및 필요에 따라 변형하여 사용하는 것이 적합 - 거리에 따른 심볼 크기 기준 반영
일렉트릭/지도	사례조사 및 설문조사를 통한 표시방법 선정	- 텍스트의 중심으로 특성이 부드러질 수 있는 형태와 2D, 3D 조합의 일렉트릭 디자인 적합
형태	사례, 문헌조사를 통해 도출	- 문화체육관광부에서 지정할 타입별 안내표지 가이드라인 반영 - 설치 환경, 장소 등의 요소에 따라 형태 변형 표준형 레이아웃의 Application

디자인 요소별
가이드라인
출처: (재)부산디자인진흥원

같은 과정을 통해 디자인의 완성도가 증진되었다.

시민들이 사용하는 지속가능한 디자인을 만들기 위해 여러 검증 과정도 거쳤다. 디자인을 개발하는 지난 13개월 동안 본원과 수행사, 문화체육관광부, 부산시의 공식 협의만 100회가 넘었다. 또 사업 추진 보고회 4회, 영·중·일 번역 2회, 전문가 자문위원단에 수차례 자문, 경관심의위원회 심의, 구조 안전성 검토, 시제품 제작 등을 진행하였다. 특히 전문가 자문위원은 디자인 초기부터 마무리까지 다수의 조언으로 디자인의 완성도를 높여주었다.

설치 위치 선정은 타 기관에서 진행되어 결과를 받았으나, 설치 위치 보완에도 많은 시간이 소요되었다. 디자인이 진행되면서 타입별 안내 정보 속성과 규격이 정해졌고, 이를 통해 타입별 배치 기준

도 정해졌는데, 설치 위치 선정 후 디자인이 개발되었기 때문에 배치를 고려한 위치 조정이 필요하였다. 예를 들어 B타입의 기존 설치 위치는 건물 바로 앞 보도였는데, 정해진 배치 규칙은 보·차도 경계의 보도에 수평하게 세우는 것이어서 설치 위치를 조정해야 하는 경우가 있었다. 이와 같은 배치에 따른 조정과 소유주 허가, 설치 불가능 지점 삭제, 신규 위치 추가 등의 과정을 3개 권역 200여 곳에 대해 하나하나 거쳤다. 이러한 현장 조사의 전 과정은 부산시 담당자와 함께하였으며 자료 보완까지 3개월 정도가 소요되었다. 설치 위치와 관련하여 토지대장 발급을 통한 소유주 조사와 관리처의 설치 승인, 지하매설물 조사와 도로점용 인허가 과정도 진행하였다. 타입별 디자인이 도출된 후 사용자 입장에서 사용



진행 과정 사진 전문가 자문위원에게 자문(좌), 디자인 최종보고회(우)
출처: (재)부산디자인진흥원



사용성 현장조사
출처: (재)부산디자인진흥원

성을 파악하기 위하여 웨이파인딩 사용성 평가를 진행하였다. A, B, C, D, E 각 타입의 시안을 패널 형태로 제작하여 사업 대상지인 부산 원도심에 설치하였고, 외국인이 해당 관광 안내표지판을 이용하여 목적지를 찾아간 후 느낀 사용성과 만족도를 조사하였다. 이를 통해 평가된 사용성을 토대로 세부 디자인을 개선하였다.

규칙을 만드는 정보 디자인

표기 정보의 기획은 기본 디자인을 기준으로 하여 랜드마크와 목적지 표현 범위를 정하고 표현되는 정보의 범위에 맞춰서 권역별 적정 스케일을 정하였다. 정보에 따라 표현하는 다양한 규칙도 정하였다. 원도심-D타입의 경우 표현 가능한 목적지 수보다 안내가 필요한 목적지 수가 더 많기 때문에 안내하는 목적지를 줄여야 하였다. 이에 따라 부산관광동향(2019) 자료를 참고하여 부산 관광 거점인 용두산공원, 국제시장, 자갈치시장을 안내 거점으로 삼아 방향축의 기능을 부여하고자 하였다. 현 위치로부터 1km 안에 세 거점이 있으면 표현하고 이하의 목적지 중에서는 근거리 순으로 나타내었다. 이 외에도 직

관성과 편의성을 고려한 화살표 나열 순서, 목적지의 범위가 넓을 때 목적지의 가까운 출입구까지 직선 거리를 측정하는 방법 등을 정하였다.

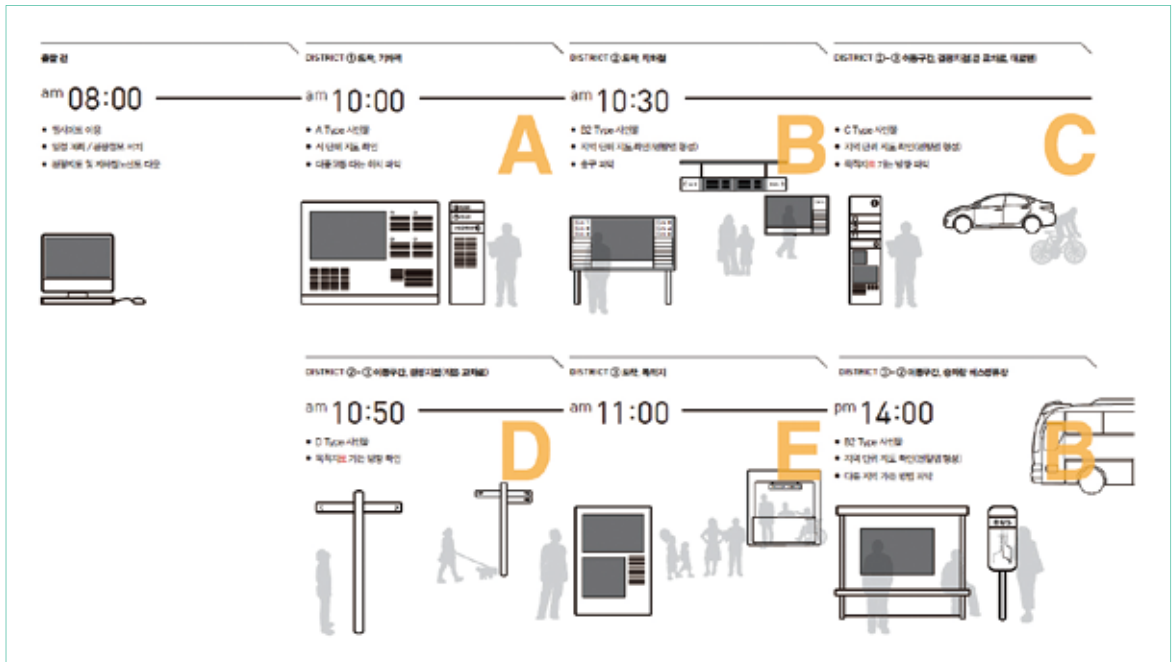
도시철도는 관광객의 주요 교통수단이자 관광객의 길찾기 이정표 역할을 하는 것으로 조사되었다. 이에 따라 지도 내 도시철도 출입구를 정확한 위치에 표현하여 길찾기의 편의성을 높이고자 하였다. 또한 유니버설디자인(Universal Design)을 고려하여 엘리베이터 에스컬레이터가 설치된 도시철도 출입구와 화장실이 가까운 도시철도 출입구에는 픽토그램으로 표현하여 이동 편의성을 높였다.

부산 전체를 안내하는 A타입 지도에서도 도시철도를 이정표로 삼았다. 지도를 단순화하면서 실제 부산의 대지와 지도 내 대지의 형태가 달라졌고, 사실상 지도 내 표기 정보 또한 정확한 위치에 표기할 수 없어졌다. 이에 따라 도시철도역을 X축과 Y축 기준으로 정하고, 도시철도역으로부터 거리나 방향을 계산하여 각 표기 정보를 담았고, 결론적으로는 이용자 관점에서 도시철도를 타고 관광지로 쉽게 길을 찾아갈 수 있도록 만들었다.

또한 상기 내용과 개발된 내용을 토대로 매뉴

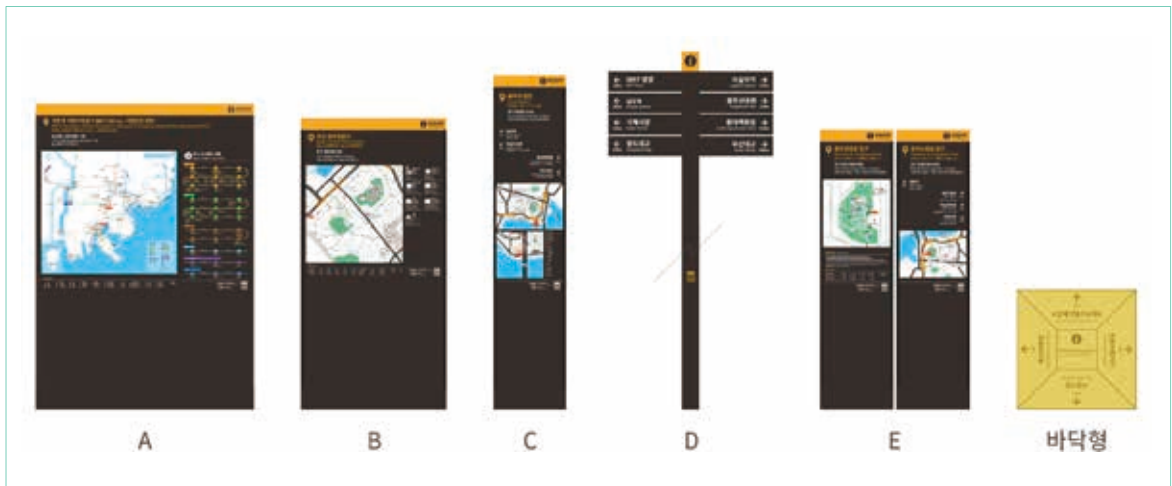
	A Type	B Type	C Type	D Type	E Type
	시 단위 광역안내표지	지역 종합안내표지	상세 구역 유도표지	목적지 유도표지	목적지 출입구 설명표지
사용용도	부산 전체 관광종합안내	구 단위 상세 종합안내	주변 지역 및 관광지 상세 정보 제공	목적지 방향과 시간 유도	관광지 도착률 의미
확인할 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 도시에서 여행할 장소들의 위치 파악이 가능한가? • 큰 위치가 어디인가? • 목적지가 어디인가? • 관광 교통 수단에는 무엇이 있는가? • 흥미로운 곳이 어디인가? 필수 정보가 무엇인가? 	<ul style="list-style-type: none"> • 도시에서 여행할 장소들의 위치 파악이 가능한가? • 큰 위치가 어디인가? • 목적지가 어디인가? • 도시를 여행할 흥미로운 곳인가? • 다음 목적지에 어떻게 갈 것인가? • 흥미로운 곳이나 큰, 세박을 커스텀화할 수 있는가? 	<ul style="list-style-type: none"> • 한 위치가 어디인가? • 목적지와 어디인가? • 목적지까지 가는 거리와 시간을 알려줄까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 목적지까지 남은 거리와 시간은 알려줄까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 큰 위치가 어디인가? • 주변에서 볼 수 있는 곳인가? • 목적지에서 무엇을 할 수 있는가?
설치 위치	이동 시각 지역내 관광, 시외버스터미널, 지하철, 투어버스, 철도에 등디 교통 허브 지역	대중교통 허브 후 첫 이용이 시작되는 교통지 출입구 인근 큰 방향 길잡이 필요한 큰 도로와 같은 1차 진입지점	2차 진입 지점 중 관광지의 이동이 많은 곳 세부적인 방향 길잡이 필요한 지점	세부 진입지점은 교차로, 삼거리 등의 지점 목적지의 C타입 간사이 보행도로 하이킥 설치 공간에 제약이 있는 경우 주변환경에 적합한 형태	목적지 주요 출입구
종류	기동형	기동형, 부착형	스탠드형	지주형, 부착형, 부착형	스탠드형
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 큰 위치 대표 명칭 • 도시 전체 지도와 연결 • 교통수단의 세부정보 • 큰 위치 표시 	<ul style="list-style-type: none"> • 큰 위치(적, 관광)명칭 • 구 단위 상세 지도 • 구별한 랜드마크 표시 • 한 위치의 190m 반경 표시 • 관광지와 연계되는 교통정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 큰 위치 명칭 • 시 단위 상세 지도 • 구 단위 상세 지도 • 큰 위치를 130m 반경 표시 • 인근 목적지 방향 지근 거리 	<ul style="list-style-type: none"> • 대각이 별기 • 인근 목적지 방향, 시외버스 터미널 • 엘리베이터 또는 에스컬레이터 	<ul style="list-style-type: none"> • 목적지 명칭 및 설명 • 주변에서 볼 수 있는 곳 • 큰 위치와 190m 반경 표시

타입별 디자인 정보 출처: (재)부산디자인진흥원



타입별 길찾기 시나리오

출처: 문화체육관광부(2018, p.54)를 참고하여 재구성



읽기 쉬운 관광 안내표지판 타입별 디자인

출처: (재)부산디자인진흥원

얼북을 제작하였다. 매뉴얼북에는 타입별 안내 정보, 지도별 표기 요소 종류, 지도별 표기 요소의 세부 규격, 색상과 서체 기준, 픽토그램 등 자세한 내용이 수록되었다. 매뉴얼북을 통해 관광 안내표지판의 지속적인 수정과 응용 활용이 가능하고, 만들어진 정보 및 디자인 규칙이 지속되게 하였다.

읽기 쉬운 관광안내체계 시스템

1년 여의 시행착오 끝에 만들어진 읽기 쉬운 관광 안내표지판의 타입별 디자인은 여행의 출발과 끝의 길 찾기 시나리오를 고려한 안내표지판의 형태이다.

전체적인 크기는 필요한 공간에 쉽게 설치될 수 있도록 가시성을 해치지 않는 범위 안에서 크지 않게 만들었으며, 정보가 변경될 수 있도록 지도 부분은 교체가 가능하게 설계하였다. 구조 안전성 검토와 전문가 자문 그리고 시제품 제작을 통해 내구력이 높은 소재를 사용하였다. 메인 컬러는 한국의 관광 안내표지판을 의미하며 주변 환경과 잘 어울리도록 짙은 갈색을 사용하였으며, 주목도가 높은 노란색 컬러를 상단에 사용하여 인지성을 높였다. 관광 안내를 의미하는 픽토그램과 지역 이름을 조합하여 간결하면서도 의미를 기억하기 쉽도록 브랜드를 개발하였다. 여행자가 여행 전 사전계획 단계에서 조사하기 어렵고 현지에서 알 수 있는 관광정보를 제공하고자 도시철도를 이용한 관광 코스*와 시티투어, 갈맷길 노선을 표현하고 QR코드를 설치하였다. QR코드는 부산시 관광정보 사이트(Visit Busan)와 연계하여 한·영·중·일로 다양한 부산 관광정보를 제공하게 되어 있다.

앞으로의 부산 읽기 쉬운 관광 안내표지판

부산은 국제관광 도시로 선정됨에 따라 관광객 맞이를 준비하며, 길찾기 시스템 개선의 필요성이 높아졌다. 다양한 관리 주체가 여러 시기에 걸쳐 세운 부

산의 관광 안내표지판은 교체가 필요하지만 이를 한 주체가 해결하기에는 이에 대한 법적 근거나 조직이 마련되어 있지 않다. 하지만 그럼에도 불구하고 부산의 16개 구·군으로부터 교체할 관광 안내표지판 목록을 받아 부산 전체에 읽기 쉬운 관광 안내표지판으로 개선하는 사업을 추진 중이다. 이는 어려운 과정이라도 오늘보다 나은 미래를 바라며 노력하는 부산 사람의 특성과도 같지 않은가 생각한다.

부산이 가진 여러 관광자원 중에는 직접 보고 체험하고 느낄 수 있는 것들이 많다. 로컬의 자연, 해양 레저, 피난 수도 부산, 영화 촬영지 등 우수한 부산의 관광자원들을 연계시키는 좋은 도구이자 나아가 여행의 좋은 기억으로 읽기 쉬운 관광 안내표지판이 자리 잡기를 희망해 본다.

* 부산관광공사(2015)

참고문헌

- 1 (재)서울디자인재단 시민디자인연구소. (2013). 보행자를 위한 길찾기 체계 연구.
- 2 문화체육관광부. (2018). 읽기 쉬운 관광안내체계 구축을 위한 가이드라인.
- 3 부산관광공사. (2015). 도시철도로 떠나는 부산 여행.