

지방자치단체 민원실의 실내디자인에 관한 연구* -울산광역시 자치단체 민원실을 중심으로-

산업디자인학과
이규백

A Study on the Interior Design of a Civil Affairs Office

Dept. of Industrial Design
Gyoo-Baek, Lee

<Abstract>

The civil affairs office of local self-governing body has the object which offers the direct service to the civilian. Likewise the interior environment of civil affairs office becomes the important factor that control images of self-governing group with standard of service to the people who utilize the room.

This study analyzes present inside-room based on civil affairs office of the city hall and the district office of ULSAN. And it has the aim which establishes the basic information that can serve better direction.

The indoor room of civil affairs office of ULSAN has the inferior situation when we view the subject from angle of interior design. So the civil affairs office has a negative effect on the image of local-government, pride inspiration of citizen and formation of integration between people and government.

Therefore the interior environment of the civil affairs office in ULSAN must be improved promptly. Also the program for realization of inside room of civil affairs office which presents unique character of self-government group must be studied with serious attitude constantly.

* 이 논문은 1997년도 울산대학교 대학연구비에 의하여 연구 되었음

1. 서론

1-1 연구의 목적

1994년 시행 되어진 지방자치단체는 우리사회의 생활 양식과 사회구조에 많은 변화를 가져오고 있다. 지방자치제는 이전의 획일적이고 통제된 정책 시행 방향에서 개방적이고 자유로운 국민의 의사를 존중하고 인정하는 민주적인 행태로 변화 하였다.

한편 국가 경제의 발전과 문화적 수준의 향상은 실내공간에 대한 인식의 변화를 주거공간, 상업공간뿐 아니라 의료시설, 은행등과 같은 공공시설에 까지 그 변화를 요구 하고 있으며 지방자치제의 시행은 공공행정에서도 민주화와 서비스정신의 도입을 촉진 시키고 있다. 이제 공공 행정 기관은 더 이상 권위적이고 위압적이며 일방적으로 편의를 베푸는 공간이 아니라 주권자인 국민들에게 봉사하며 시대적인 변화에 부응하는 공간으로서 빠른 속도로 변화하고 있다.

그러나 현재의 공공기관의 실내환경은 시대에 뒤떨어진 모습으로 남아있는 것이 많고 대민 접촉의 직접적인 역할을 수행하고 있는 공간에서는 그 공간의 질이 너무나 낙후 되어 있는게 현실이다.

특히 지방자치단체의 민원실은 대부분의 업무내용이 민원인들에 대한 직접적인 서비스 제공을 그 목적으로 하고 있으며 따라서 민원실의 실내환경은 그 공간을 이용하는 시민들에게 서비스의 수준과 함께 그 자치단체의 이미지를 좌우하는 중요한 요소가 되고 있다.

본 연구는 이러한 상황에서 현재의 울산광역시의 시청 및 구청 민원실을 중심으로 실내환경을 분석하여 그 개선 방향을 제시하는 기초 자료를 확립함을 그 목적으로 한다.

1-2. 연구의 범위 및 방법

일반적으로 민원실은 순수한 용도의 사무공간과 은행등 금융기관의 영업장과 같은 서비스 제공을 위한 공간의 특성이 결합된 복합적인 공간 구성을 나타내고 있다.

본 연구는 1997년 7월15일을 기해 광역시로 승격된 울산 광역시의 시청 및 구청 민원실을 중심으로 실내 환경을 분석 함으로서 새로운 민원공간을 창출하는 근거를 마련하고자 한다.

연구의 방법으로는 첫째, 지방자치제하에서 도시 아이덴티티 확립의 필요성과 그 범위를 파악하고 둘째, 일반적인 사무공간과 서비스공간의 개념과 특성을 정리하고 그 공간의 구성을 실내디자인적 요소와 공간구성 방법 및 디자인 특성등을 분석 검토하여봄으로서 계획에 필요한 기초적 사항을 제시하여 효율적인 공간계획의 기초를 마련하고자 한다. 셋째, 현재의 시청 및 구청 민원실의 현황을 분석, 비교하여 문제점을 파악하고 향후 계획의 기초적 자료를 확립하고자 한다.

2. 본 론

2-1. 지방자치와 City Identity

2-1-1. 지방자치의 개념

지방자치의 의미는 매우 다양하고 따라서 그 개념에 대하여는 견해가 반드시 일치되고 있지 않다. 그것은 나라마다 자치의 역사적 전통이 상이하고 현실의 정치문화와 경제, 사회 발전 정도가 다르기 때문에 각기 자기나라 실정에 적합한 제도를 택하고 있기 때문이다. 하지만 일반적으로 지방자치(local autonomy, local self-government)는 일정한 지역과 그 지역내의 주민을 기초로 하는 자기의 사무, 즉 지역의 행정을 그 지역 주민의 의사에 따라서 자기 기관과 재원에 의하여 독자적으로 수행하는 행위라고 정의할 수 있다.¹⁾

지방자치는 일반적으로 주민자치와 단체자치로 구별될수 있다.

주민자치란 주민의 일상생활에 밀착된 지방행정을 국가가 정부기관에 의하지 않고 그 지역주민이 스스로 또는 그 대표자를 통하여 그들의 사상과 책임하에 행하는 것을 말한다. 주민자치는 영·미 지방자치의 역사에서 나타난 자치형태이다. 이에 대해서 단치자체란 국가로부터 독립된 법인격을 가지는 지방자치 단체가 그 자신의 목적과 의사를 가지고 의사의 결정과 실행을 모두 독자적으로 행하는 것을 말한다. 구체적으로는 지방자치단체가 자기의 독자적 재원에 의해서 국가로부터 통제, 감독을 되도록 배제하며 행정을 해나가는 방식이다. 단체자치는 유럽대륙, 특히 독일의 지방자치에서 나타난 자치 형태이다.

이러한 주민자치와 단체자치의 차이는 결국 자치의 중점이 어디에 있느냐에 따른 것이다.

주민자치는 지방업무를 중앙정부에 의하지 않고 그 지방의 주민참여에 중점을 두고 발전된 자치체도로 정치적 의미의 자치이고 단체자치는 중앙정부로부터 자치단체의 독립에 중점을 둔 것으로 법률적 의미의 자치를 말한다.²⁾

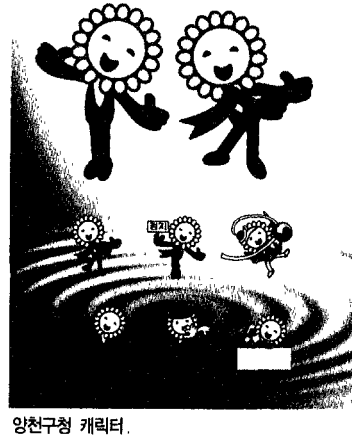
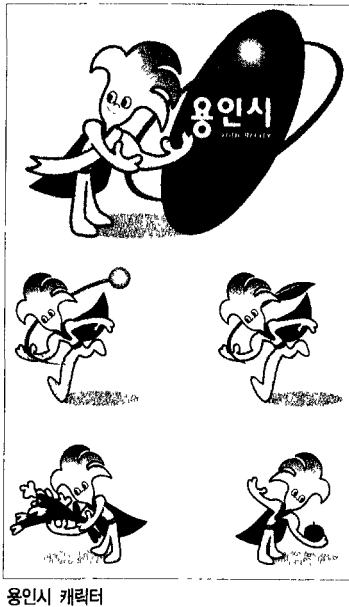
2-1-2. 지방자치 실시에 따른 City Identity의 필요성

일반적으로 CI(Coperate Identity)는 지금까지 기업의 이미지 향상을 위한 전략으로 인식 되어왔으나 지방자치체 실현이후 각 지방자치단체의 이미지 형성의 필요성에 의해 각 지역마다 과거의 역사를 돌아보고 스스로의 장래를 구상하여 자치단체의 미래를 제시하고 주민들의 결속력 증진등의 목적으로 도입 하고 있는 곳이 점차 증가하고 있다. 따라서 민간기업에서의 CI전략을 통한 성공요인을 분석하여 지방자치단체 조직의 활성화와 지역의 이미지 향상에 기여하는 도시 이미지 형성계획의(City Identity)의 도입가능성과 필요성을 검토함으로써 지방시대의 바람직한 지역상을 전망할 수 있으리라 본다.

1) 최창호, 지방자치론, 삼영사, 1988. pp.49~50

2) H. Peters 는 지방자치를 정치적 의미에서 자율적 의미의 것으로 구분하고 전자는 행정의 주민 참여를 의미하며, 후자는 공법상의 법인이 스스로의 책임을 가지고 행하는 행정을 의미한다고 지적한다. : H. peters. Grenzen der kommunal Selbseverwaltung in preussen, Berlin, 1926, p.18

<그림 1> 도시이미지 형성 계획의 예



도시 이미지 형성계획의 필요성은 다음과 같다.

가) 지방자치단체 역할의 변화

지금까지 국가는 중앙정부를 축으로 하여 국민경제 발전과 국토개발, 공공투자에 의한 사회자본의 정비, 사회복지의 향상 등에 노력해 왔다. 그러나 근래 주민의 생활수준과 교육정도가 높아지고, 주민의 가치관의 다양화로 지역주민의 참여의식이 고조되고 있다. 이 때문에 지자체 실시이후 행정주체로서의 지방자치단체에 대한 주민의 요구는 그 지역 고유의 매력이나 개성을 창조하고자 하는 것으로 이행될 것이며 이에 대처하는 시책을 행하는 과정으로서 CI를 인식할 수 있다. CI는 주민의 요망을 시책에 정확히 반영하여 스스로의 비전을 주민이나 기업, 단체와 공유하기 위한 수단이 되며, 또한 지방자치단체가 각각 독자적으로 지역 진흥책, 지역활성화 대책을 추구해야 하는 과정에서 그것의 유용성이 크게 작용할 것이다.

나) 지방공공 단체 이미지향상의 필요성

개인뿐 아니라, 기업이나 지방공공단체와 조직 등에서 타인으로부터 조금이라도 좋게 평가되어지고 싶어하는 욕구는 모두에게 공통된 것이라고 여겨진다.

실제 여러 지방도시 중에서 각종 조사에 의하면, 이미지가 좋은 곳, 그다지 좋지 않은 곳, 방문해 보고 싶은 곳 등 여러 평가가 이루어지고 있다. 나쁜 이미지가 정착되어 있는

곳에서는 그것이 도시의 발전에 마이너스가 되고 있음을 생각할 수 있고, 따라서 좋은 이미지의 정착이 과제가 되며, 이미지가 회박한 곳에서는 우선 자기의 존재를 알리는 것이 중요하다.

이러한 인식하에서 City Identity는 다음과 같은 구체적인 적용의 범위를 구별할수 있다.

1) City Identity

지방자치 단체 CI의 궁극적 목표는 행정구역 단위의 City Identification으로서 좋은 환경의 도시를 만들어 아름답고, 안심되고, 편리하며, 휴식이 있고, 살기 편하고, 자기의 표현이 자유로운 개성있는 도시를 만들기 위한 것으로 여러가지 요소들이 효과적으로 상호작용하여야 한다.

2) Community Identity

그 지역내에 사는 주민 스스로가 '우리 Community야 말로 실제 우리의 고향이다'라고 생각할 수 있도록 하기 위한 것으로, '고향 만들기'이다.

각각의 지역 특성을 재발견하고, 계속해서 살고 싶은 곳이 되기 위한 지역 이미지와 지역문화를 기르고, 보존하며 만들어 가는 것이 Community Identification이다.

이를 위해서, 주민들이 자신들의 지역이 보다 좋게 되기 위해 필요하다고 생각할 것들을 알아보고, 지역 특성에 맞는 '마을 만들기'가 행해져야 한다. 여기에 더하여 지방자치단체의 건축물이나 도시공간에서의 통합적인 이미지 형성도 중요한 요소가 된다.

3) Citizen Identity

좋은 주민 만들기가 수반되지 않고 관청에서만 주도하는 CI는 성공적인 Citizen Identity로 이어지기 어렵다. 지역민 스스로가 자기가 살고 있는 곳이 자신들의 것이고, 자신들의 힘으로 만들어갈 의무가 있다고 생각하여, 자발적으로 문제를 해결하려는 의지를 가짐으로써 지역연대감이 형성된다.

그러한 주민들은 그 지역이나 관청에 대해 '이렇게 하고 싶다'하는 나름대로의 이미지나 의견을 표현하게 된다. 이런 사람들을 공중이라 부르며 관청은 주민에게 그런 공중이 될 수 있도록 주민을 둘러싼 여러 가지 운동과 시책을 전개하는 것도 CI의 일환이다.

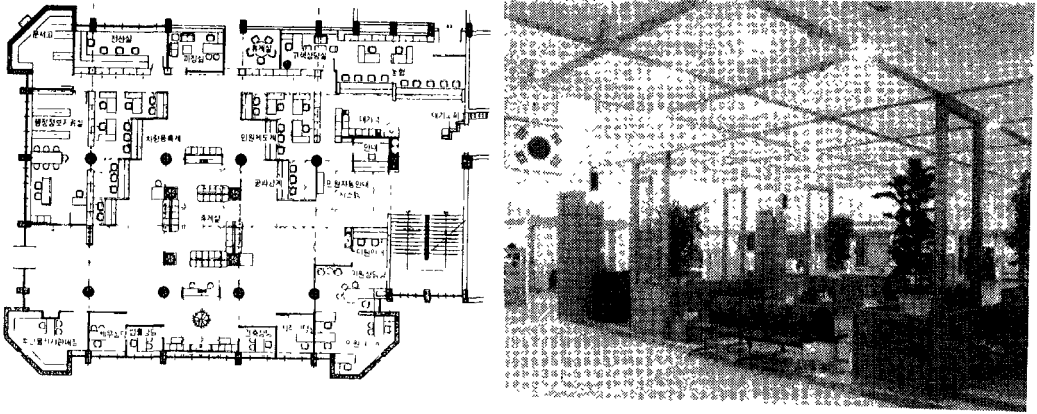
4) Corporate Identity

지방자치단체의 조직의 CI로서 '관청과 직원의 양질의 특징 만들기'라고 할 수 있다. 이것은 조직 구성원들의 관청안과 밖에서 주민을 대하는 태도와 양식을 개혁함으로써 이제까지의 관청의 이미지를 바꾸어 가는 것이다.

5) Building Identity(Space Identity)

자치단체의 공공건물이나 공공시설은 그 도시의 맥락적인 흐름속에서 도시의 특성을 나타내는 형태를 가지고 있어야 한다. 일반적인 의미에서 관공서는 권위적이고 하향적인 이미지를 가지고 있고 따라서 일반 주민들의 접근에는 심리적인 부담을 주고 있다. 이러한 이미지의 제거를 위한 건축물의 이미지화 작업이 필요하고 특히 대민 접촉공간에서 공간 구성의 방법에는 민간단체나 기관들의 서비스정신에 기인한 공간의 형성과 장소의 제공이 필요하다. 본 논문에서는 위에서 언급된 내용중 Space Identity의 중요한 부분이 되는 자치단체 민원실 실내공간의 이미지 형성을 중심으로 연구 하고자 한다.

<그림 2> 성남시 민원실



2.-2. 사무공간의 특성

사무공간이란 말은 본래 어떤 서비스를 행하는 것과 이를 위한 조직 및 장소 등을 의미하였다. 따라서 사무공간은 보통 우리들이 의미하는 근대 사무공간나 사무공간 빌딩이 성립된 것보다 훨씬 그 이전부터 존재했다고 할 수 있다. 사무공간은 조직의 사명을 달성하기 위해 사람, 기술, 시설의 끊임없는 일체화와 개발을 필요로 한다. 여기서 말하는 시설은 원활한 행동과 운영이라는 특정목적을 만족하도록 건축물을 세우거나 설치하는 물리적 환경이다. 사무공간은 위치에 관계없이 사람들의 정보를 처리하고 전달하는 시설이다. 즉 지적활동을 위한 장소인 것이다. 그리고 운영기관의 이미지가 표현되어야 한다. 전체 사무실 공간에서 느껴지는 독특한 분위기를 가짐으로 업무관계를 호전시킬 수 있어야 한다.

사무공간은 입지, 규모, 업종, 그레이드, 조직형태 등의 여러 가지 조건에 따라 다양하다. 그리고 인간의 지적노동 뿐만 아니라, 생활을 위한 공간적 기능이 요구되어진다. 사무공간 디자인은 문화와 경제, 그리고 현대 과학기술의 범위내에서 인간과 정보에 최적의 환경을 구축하는 계획의 기술이라고 할 수 있다. 그러므로 건축, 인테리어, 설비의 3분야의 관계에 있어서 균형있는 계획이 행해져야 한다.

사무공간 디자인을 진행하는대는 사무공간 매니지먼트를 포함한 갖가지 조건이 서로 관련되어 있어, 공간의 물리적인 면뿐만 아니라 소프트한 분야까지 시점을 넓혀 폭넓은 지식과 기능을 쌓는 것이 바람직하다. 사무공간 디자인을 위한 체크포인트를 정리해 보면 <표 1>과 같다.³⁾

<표 1> 사무공간 디자인의 체크 포인트

성능 \ 대상	인간	공간	설비	가구	정보
FUNCTION 기능성 편리성	ZONING, 동선 스페이스 스탠더드	공간모듈 FLEXIBIL -ITY	배선 시스템	가구모듈 워크스테이 션	OA기기 파일 사인시스템
CREATION 창조성 인간성	프라이버시 커뮤니케이션 업무특성	색채조절	AV 시스템	시스템가구	LAN, VAN 정보와의 인터페이스
IDENTITY 기업성 미디어성	C.I	개성 상징성 경관	BGM 영상	형태	정보발신 정보수신
MANAGEMENT 안전성 관리성	방재 지원대책	안전	에너지 절약	메인터넌스	보안
AMENITY 심리·생리적 쾌적성	자기표현	조망 여유로움	ART WORK	소재감	

1980년대에 들어오면서, OA(Office Automation)화에 의해 OA기기와의 공존을 테마로 정보화 사무공간이 보급되었다. 1990년대는 쾌적성, 지적생산성 향상을 위한 본격적인 사무공간 공간의 정비 시기라고 할 수 있다.

현대의 사무공간은 20세기 초기의 사무공간의 이상형에 어떤 것은 첨가하고 또한 어떤 것은 포기하는 능동적 행태와 또한 그곳을 이용하는 사람들에게 이해될 수 있게 표현하고 연출할 필요가 있다.⁴⁾ 현재의 사무공간은 과학기술의 지원에 의해, 한층 고도화, 인텔리전트화 되어진 장소로서 등장하게 되었다.⁵⁾ 현대의 사무실은 정보화 사회의 요구로 발생된 첨단 설비시설의 복합체이다.⁶⁾

일반적으로 사무공간은 폐쇄형과 개방형으로 분류 될 수 있다. 현대의 대부분의 사무공간 형태인 개방형 업무 공간의 장점은 다음과 같다.

- ① 공간의 절약이 가능하다.
기존 사무 공간의 유효율이 58-67%인데 비하여 개방형 사무 공간은 72-82%이다.
- ② 작업 공간의 유동성(flexibility)과 통제(control)가 가능하다.
작업의 흐름, 단체 활동, 지위 표시등의 요구 조건에 따라 가변성 있는 계획이 가능하다.
- ③ 사무 공간에 상쇄한 인간 관계나 도덕성을 수립하고 작업의 능률 향상에 도움을 준다.
환경 개선으로 인하여 외부의 자연을 내부로 도입하고 직원 개인의 독립성을 존중하는 가구 배치와 사회 심리학적 인간 관계에 기반을 둔 체제를 형성하기 때문이다.
- ④ 시설 유지비가 재래식 계획보다 경제적이다.
내부의 시설 경비는 재래식에 비해 16.98%, 연간 유지비는 48.3%연간 교체비는 18.44% 경감된다.
- ⑤ 직원과 고객에게 쾌적함을 줄 수 있다.

3) 송인호, 사무공간 환경 디자인, 조형사, 1995, pp.23-25.

4) 장동국, 21세기를 향한 오피스 계획,설계,서우문화사,199,p.19.

5) 송인호, op.cit, p.21.

6) 박성희, '인텔리전트 시스템을 도입한 OA사무공간의 실내디자인에 관한 연구',홍익대석사논문, 1993, p.4.

가구와 환경 요소의 개선으로 물리적인 쾌적함뿐만 아니라 심리적으로도 안정감을 느낄 수 있다.

사무공간을 구성하는 요소는 공간적인 요소외에 많은 것들이 있지만 그중에서 가구, 색채, 조명, 실내원예등이 주된 요소가 되고 각각의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 사무용가구의 특성

가구디자인은 인간이 사용하는 물건이므로, 인간공학적 요건에 합당하며, 피로감을 덜며 기능적이어야 하고 공간속에 조화성과 보건성이 있어 공간의 작업환경에 만족을 주어야 한다.

허먼 밀러(Herman Miller)사의 액션사무공간(Action Office)라는 시스템 가구의 개발은 사무실 환경개선의 구체적인 방향을 제시했다고 볼 수 있다.

시스템가구란 몇 개의 규격화된 단일가구(Component)들을 원하는 형태로 조합시킬 수 있고, 분해 조립이 용이하며, 임의의 공간에 배치가 자유스런 가변성이 있는 합리적인 가구구성을 말한다.

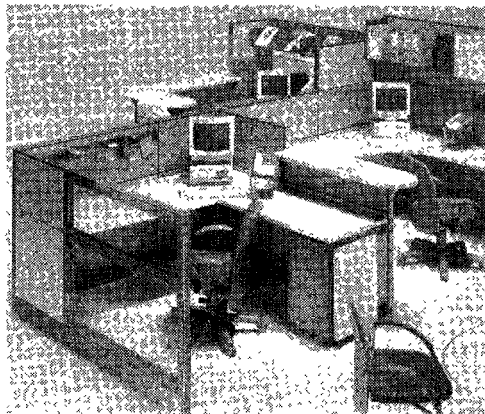
시스템가구를 구성하는 컴포넌트(Component)들을 크게 칸막이, 수납장, 서류케비넷, 서류함, 작업테이블(Work Surface, Desk)이 있는데, 시스템가구에는 이러한 컴포넌트들을 모두 갖추고 있는 경우도 있지만 부분적으로 생략된 경우도 있다.

시스템가구의 특성은 시스템가구의 모듈화이다. 시스템가구는 가구와 인간과의 관계, 가구와 건축구조체와의 관계, 가구과 가구와의 관계 등의 요소를 여러면에서 고려하여, 적합한 치수를 산출해서 높이, 폭, 깊이의 치수를 모듈화시켜 그 치수로 제작되어진 것이다.

몇 개의 구성요소로 되어 있기 때문에 넓은 공간에서 다양한 배치가 가능하다. 기능에 따라 여러가지형으로 손쉽게 조립, 해체할 수 있어 공간배치 계획에 합리성을 부여해 주고, 이동에 편리하여 공간성격의 변화에 대한 융통성을 줄 수 있다. 또한 유연한 동선의 흐름을 근거로 배치되었으므로, 명확한 공간 분할을 해 준다. 또한 재료, 형태및 색채가 통일되어, 사무실에 산뜻한 분위기를 조성해 준다.

따라서, 시스템가구는 현대화된 가구개념에 적합하다고 볼 수 있으며, 매우 합리적이고 경제적이어서, 오늘날 개방형 사무공간에 많이 사용될 수 있다.

<그림 3> 시스템가구의 예



이러한 시스템 가구를 도입함으로써 얻을 수 있는 사무공간의 질적향상 효과를 들면 다음과 같다.

- ① 사무유형별 조립배치: 수직적 조립체계에 의한 가구배치에서의 서열의식을 제거할 수 있다.
- ② 업무기능별 공간확보: 공유공간에서 사유공간으로 전환할 수 있다.
- ③ 벽상구조의 파티션 월(Partition Wall)채용: 면적의 개념 (2차원적 공간개념의 좌식 사무형태)에서 용적의 개념(3차원적 공간개념의 입좌 식사 무 형태)으로 가구의 활용성을 높일 수 있다.
- ④ 개인의 프라이버시(Privacy)유지: 수동적 Community를 능동적 Community로 조직에 대한 참여도를 유발할 수 있다.
- ⑤ 융통성을 가진 조립가구 사용: 바람직한 업무와 수납체계에서 합리적 업무와 수납을 할 수 있다.

이러한 이점 등으로 업무환경과 사무가구의 관계가 인간중심으로 접근해 갈 수 있다는 점이다.⁷⁾

나) 사무용가구 배치계획

사무실 공간의 가구배치는 기본적 계획의 조건을 갖게된다.⁸⁾

- ① 각자의 사무공간에서 통로나 출입구(화장실, 휴게실)가 보이지 않도록 한다.
- ② 일렬형의 책상배열에서는 최소 70cm간격이 필요하고, 통로를 확보할때는 90cm간격이 필요하다.
- ③ 회의실과 임원실은 작업장의 소음공간으로 4.5m이상 거리를 유지해야 한다.
- ④ 관리자 작업공간의 접근은 정면, 왼쪽, 오른쪽에서 비스듬히 접근할 수 있도록 한다.
- ⑤ 주통로는 2m보다 좁아서는 안되며 보통통로는 1m이상. 부서내의 통로는 70cm이상 되어야 한다.
- ⑥ 부서나 그룹은 시각적 인지면에서 쉽게 파악할 수 있게. 가구나 비품을 한 반향이나 한 모양의 패턴을 유지하게 한다.
- ⑦ 시야의 방향을 차단하거나 부서의 구획을 유도할 때는 이동식 칸막이, 스크린과 가구, 또는 화초를 이용하여 방향을 인도한다.

또한 가구배치는 평면상의 건축설계 모듈의 형태인 최소능률작업 면적치수를 기본모듈로 하여 설비에 의한 그리드 간격과 기둥간격 배치를 고려하여, 단위그룹별 또는 개인등 형태 결정등을 하여 모듈형태를 그리드 플래닝에 적용시켜 배치해 간다.

가구배치의 결정요인은 3가지로 요약할 수 있다.

- ① 건축 구조물 내에서의 공간위치와 형태에 따른 배치
- ② 업무의 성격에 따른 배치
- ③ 동선의 위치와 방향에 따른 배치

7) 박원모, 'Office Furniture System화에 관한 연구',이론제6집,중앙대 예술연구소, 1987, p.25.

8) A. Wankum, 'Lay out Planning in the Landscaped Office',꾸림, 1977. 2월호 pp.41-42.

가구배치 계획은 사무실 공간에 이루어지게 되는 각 단위그룹 배치방법과 흐름, 동선의 유도를 생각하며, 면적과 단위그룹을 설정하여 공간속에 효율적인 기능과 사무능률을 위한 커뮤니케이션을 형성하게 유도해야 한다.

<표 2>가구 배치에 따른 최소통로의 폭

가구의 배치 상태	통로폭(mm)
a. 일렬로 배치한 책상의 앞·뒤의 폭	
i) 책상의 한쪽이 통로인 경우	900
ii) 책상의 양쪽이 모두 통로인 경우	900~1,370
b. 통로의 폭	
i) 주통로	2,000
ii) 일반통로(그룹의 연결통로)	1,500
iii) 개인작업장간의 통로	750
c. 서류함 앞의 폭	
i) 서류함을 일렬로 배치	900
ii) 서류함을 이렬로 배치 (서류함이 통로에 면해 있을 경우는 열린 상태의 서류함의 폭+일반통로 폭)	1,270
d. 책꽂이 선반앞의 폭	
i) 이렬로 대면배치한 경우 (통로에 면해 있을 경우는 책꽂이 선반의 폭+일반통로 폭)	750~900

다) 색채

인간을 에워싼 환경은 시각적으로 형태와 색채로서 인식하며, 색채는 특히 인간의 감정을 무의식적으로 지배하는 힘이 있어 중요한 요소로 대두된다.

그래서 색채에 의한 인간의 반응양상은 자율신경에 지배를 받기 때문에, 오늘날에는 어떤 색채가 한난, 강약, 흥분, 침착과 같은 인간의 심리, 감정을 불러 일으키는가가 객관적으로 제시되어져 있어 색채계획의 기본이 되고 있다.⁹⁾

즉 적색(赤色)의 방에서 영향은 극도의 흥분과 혈압, 맥박이 빨라지고, 정상적 상태 유지가 어렵고, 청색(靑色)의 경우는 적색과 반대로 혈압과 맥박의 감소하고 활동의 능률이 저하되며 활기를 잃은 반응을 나타낸다. 또한 황색(黃色)의 방은 시각에서의 극도 긴장으로 비정상적인 활동을 하며 녹색(綠色)의 방에서는 4색중 가장 정상적이나 단조로움을 느껴 다른색의 변화를 찾게되는 현상을 볼 수 있다.

또한 한색계통은 후퇴의 성격을 갖는 수축적이고 가볍게 느껴지는 반면. 난색계통은 진출성과 무거운 이미지를 주게 된다. 고명도와 저채도의 밝은 색은 진출하고 가벼운 느낌이 들고, 저명도와 고채도의 어두운 색은 후퇴하여 무겁고 장중한 느낌을 준다. 그래서 실내

9) 박도향, '실용색채학',이우출판사,1980,pp.72-75.

에서의 색채는 실내의 크기, 형태, 특징을 결정지을 수 있고, 분위기를 형성하는데 영향력을 주게 된다.

실내의 색채 계획 선택은 4가지의 표준화된 타입이 있는데, 극적인 강한 대비의 색채 계획은 힘의 강약을 주고, 서정적이고 부드러운 색채는 힘의 분배를 주며 정적인 중형의 색선의 교차는 힘의 균형을 주고, 수동적인 극도의 반복과 연속적인 색채는 힘의 집중을 약화시키는 형태의 반응을 갖게 된다. 그래서 실내의 색채는 1~3색의 전체적 통일을 이루게 사용하는 것이 좋으며, 다수의 색조는 공간의 통일성과 안정성을 깨뜨릴 우려가 있다.

이러한 색채의 기본적인 성격을 통한 개방형 사무실 공간속의 색채계획은 기본 환경색을 바탕으로 각실의 이미지와 부합되게 액센트 칼라로 단조로움을 없애는 색채계획으로, 주조색은 밝은 색이나 저채도(순색)에 가까운 색의 기호로 선택하고, 가구나 커튼 칸막이 등에 부분적 액센트 칼라를 주어 환경색과 어울리는 베이직 칼라(Basic Color)로 단조로움을 없앨 수 있는 색의 대비를 준다.

색채의 계획시 고려해야 할 사항은 다음과 같다.

- ① 단조로운 환경은 작업의 능률을 낮추므로 환경색과 액센트 칼라의 방법을 고려한다.
- ② 명암의 대조를 낮춘다. 업무공간에서의 자극적 색상대비는 불안감을 유발하게 된다.
- ③ 업무공간은 쾌활하고 명량한 분위기 연출을 위해 난색계통이 좋다.
- ④ 조화되면서 구별이 뚜렷한 Basic Color를 사용한다.
- ⑤ 작업대는 종이의 색과 대조가 적은 색채의 밝은색이 좋다. 빛의 반사나 강한 대비색채 효과는 시각적 피로 심리적 불안을 준다.
- ⑥ 기능을 달리하는 가구는 색채를 달리한다.
- ⑦ 출입구, 통로부분은 작업장의 바닥과 동일한 색채를 사용하여 동선유도를 한다.

또한 색채는 빛과 부딪혔을 때 반사되어 눈에 보이므로, 색의 빛에 대한 반사도를 고려 계획되어야 한다.

이는 반사도에 따른 조명에 영향을 미치게 되는데 빛의 반사도가 40%이하의 색채에서는 많은 양의 빛이 흡수되어 인공조명의 조도를 요구하게 되고, 60%이상은 눈부심 현상으로 조절을 요구하게 된다.

<표 3> 색채와 반사도

색 채	반사도(%)	색 채	반사도(%)
백색	82	금빛 노랑	51
회색~백색	76	보통의 회색	46
밝은 크립색	74	어두운 오렌지	37
매우 밝은 초록색	70	구리빛 노랑	27
레몬색	67	보통의 빨강	21
보통정도의 분홍	60	군청색	15
매우 밝은 푸른색	60	어두운 빨강	12
밝은 회색	56	어두운 초록	10

(자료): John. Neuner, Administrative Office Management, p.135.

디자인을 연구하는 사람에게 무엇보다 중요한 것은 색채, 곧 감각이라는 점이다. 그렇기 때문에 색채는 지식에 의존하는 연구보다는 지각적 측면에서의 연구가 중요하며, 따라서 주입식보다는 체험이 더 중요한 것이다. 색채가 감각이라는 것은 색이 객체에 있는 것이 아니라 주체인 우리의 감각속에 존재한다는 것이다.

일반적으로 사람들은 색에 대한 기호와 편견을 가지고 있으나 어떤 색에 대한 편견이나 선입관을 보고 적극적인 자세를 갖는 것이 바람직하다.

라)조 명

사무실에서의 작업을 효율적으로 안정되며 쾌적하게 유지시키기 위해 필요로 하는 조명 조건에 관해서는 CIE(국제조명위원회)의 가이드나 기준이 있다. 작업 면에서의 조도기준은 표 4와 같다.

<표 4>

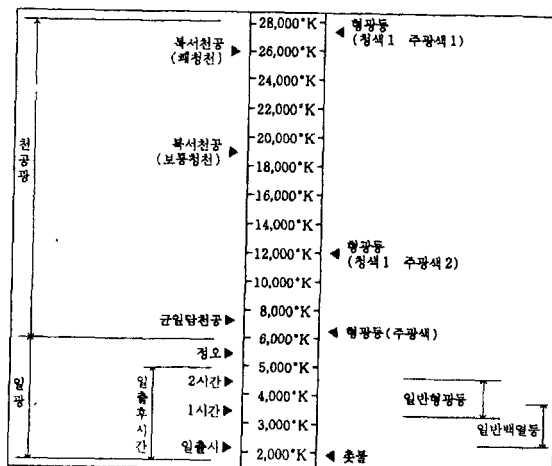
추천조도기준(lx) (한국)

조도단계	조도범위	적 용 예
700	1,000~500	제도, 정밀실험, 계산
300	500~200	사무실, 도서실, 독서실
150	200~100	식당, 조리, 회의실
70	100~ 50	다방, 병실, 화장실
30	50~ 20	창고, 주택 복도, 관객석
15	20~ 10	창고, 물탱크실, 석탄실

사무실의 조명에 사용할 광원의 색온도는 3,500-6,500k 범위로 4,000k정도가 적절하다.

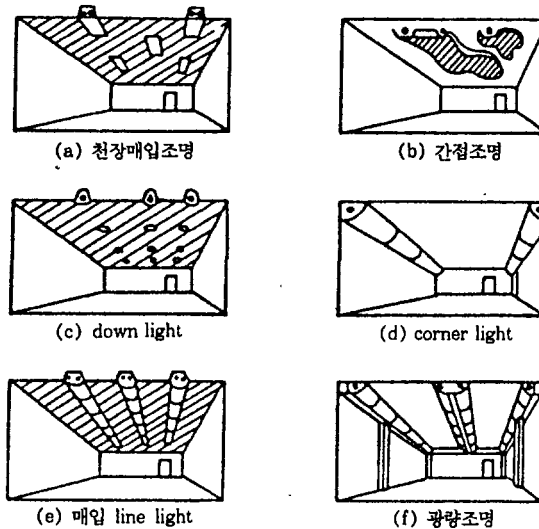
동일 실내 혹은 인접한 장소에서 사용하는 전반적인 조명광원은 동일색 온도의 것이 바람직하다. 대표적인 광원의 색온도는 표 5 와 같다.

<표 5 >



사무공간의 조명시스템은 건축화 조명을 주로 사용하고 그 형태는 다음의 그림과 같다.

<그림4> 건축화 조명방식



마) 실내원에

실내공간에 자연을 도입하는데 있어서 식물활용은 당연한 귀결로 식물은 시대에 따라 그 관점이 달라지기도 하는데, 식물 그 자체만으로도 많은 의미와 상징성을 갖게 된다. 즉, 식물은 일반재료처럼 고정적이고 변화가 없는 것과는 달리 성장하는 특성을 지닌 것으로 시간의 흐름에 따라 변화하고 보는 이로 하여금 정신적 효용을 주는 중요한 가치로써의 적극적인 공간 구성요소라 하겠다.

항상 기능적인 면만을 강조하는 업무공간 속에 식물을 도입함에 따라 보다 많은 심리적 조절을 공간속에서 하게 된다.¹⁰⁾

이러한 식물을 사무실안에 계획할 때 고려해야 할 점이 있는데 그것은 다음과 같다.

- ① 식물의 관상부위는 잎사귀를 위주로 선택하여 단정한 형태를 고른다.
- ② 한 공간에 식물의 종류는 3-4종으로 하여 통일성있게 한다.
- ③ 식물의 키는 낮은 스크린의 높이(150cm)에서, 자라서 높은 스크린의 높이(180cm)가 되면 교체해 주는 것이 좋다.

이와 같이 사무실공간에 식물의 도입은 연출방법이 다양한데, 시선 이하의 높이에 용기 형태를 고려한 식물도입 방법과 벽면을 이용하여 매달거나 시선 높이의 활동범위, 즉 가구 위에 용기를 이용하여 놓는 법, 또한 천장에서 늘어뜨려 공간에 입체를 주는 방법이 있다.

또한 식물은 실내공간에서 싱싱함과 자연스러움이 외부공간에서와 같이 유지되어야 보

10) 김명석, '초목디자인', 꾸밈, 1992, p.65.

는이로 하여금 즐거움을 갖게 하므로, 식물이 지니고 있는 생리조직과 성장과정의 특성을 알아 사무실공간에 적절한 사용과 관리를 해야한다.¹¹⁾

2-3. 민원 서비스공간의 특성

공공기관에서의 민원 업무는 인구의 증가와 공공기관의 대민 서비스의 다양화에 따라 점차 그 역할이 증대하고 있다. 이러한 업무 공간은 카운터(counter)를 중심으로 위치하고 있으며 회의실, 상담실 등이 상호 관련 있게 위치하여 사무 자동화에 맞는 가구 시스템과 설비들을 갖추고 있다.

민원업무공간에서의 카운터는 은행에서와 마찬가지로 업무공간의 중심 공간이며 다양한 민원업무의 처리를 위해 적절한 크기와 공간을 가지고 있어야 한다.

민원실 공간구성의 중심이 되는 Counter를 분류해 보면

1. 평면식 직선형 카운터
2. L자형 직선형 카운터
3. U자형 카운터 카운터
4. 원형(타원형) 카운터

등으로 분류 할수 있다

직선형 카운터는 단순 명쾌하고 남성적이며 기동성이 보장되나 차갑고 경직된 느낌을 준다. 곡선형 카운터는 여성적이고 부드러우며 쉽게 접근 가능한 느낌을 준다.

카운터는 민원실에서 가장 중심적이고 고객과 직원들이 긴밀하게 관계하는 공간으로서 고객의 심리 변화에도 영향 줄 수 있는 공간이므로 특별히 기능적이면서도 쾌적하고 친밀함이 요구되는 공간이다.

주로 대기공간과 업무 공간 중앙에 위치했으나 대기공간 바로 앞으로 배치하거나 한가운데 위치하는 등 영업의 위치를 업무 공간 보다 더 고객과 가깝게 부각시키고자 하는 경향이 있다. 그러나 결국 대기공간과 업무 공간이 독립적이면서도 상호 관련성 있게 배치되는 것이 가장 이상적이라 할 수 있다. 책상 배치는 고객과 직원간의 커뮤니케이션 효율성과 필요 면적, 각 계의 업무 관련을 고려하여 결정한다.

고객 서비스 공간이야말로 고객에게 편의를 제공하는 공간으로 최근 이 공간에 대한 관심이 높아가고 있다.

고객 만족과 가장 관련 있는 단어는 퀄리티(Quality)이며, 서비스 품질은 무형적인 업무 정신과 유형적인 공간의 환경의 적절한 조화가 있을 때 가능하다.

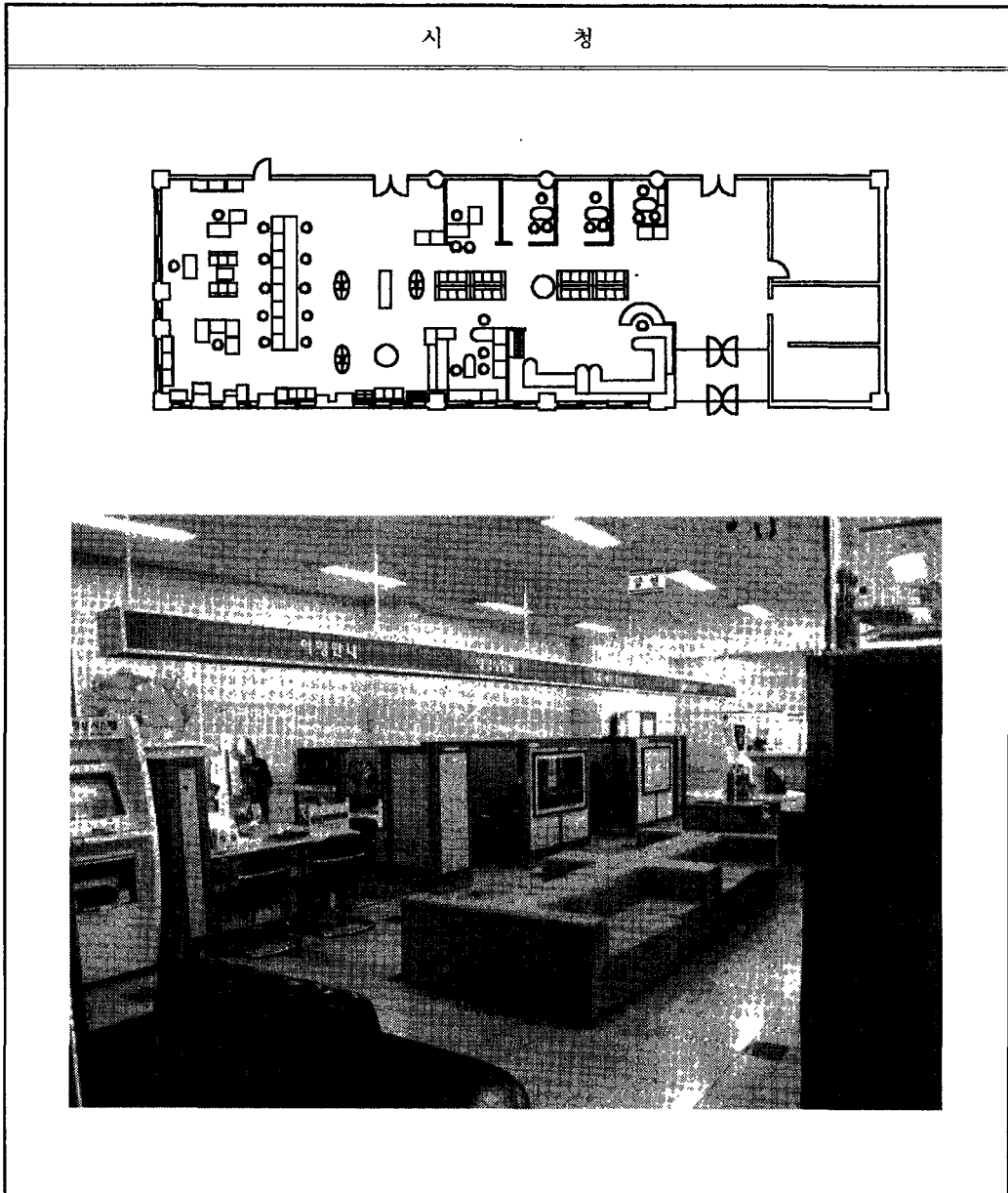
11) 김숙중, '실내조경에 있어서 식물활용방안에 관한 연구', 홍익대환경대학원석사논문,1988, p.52

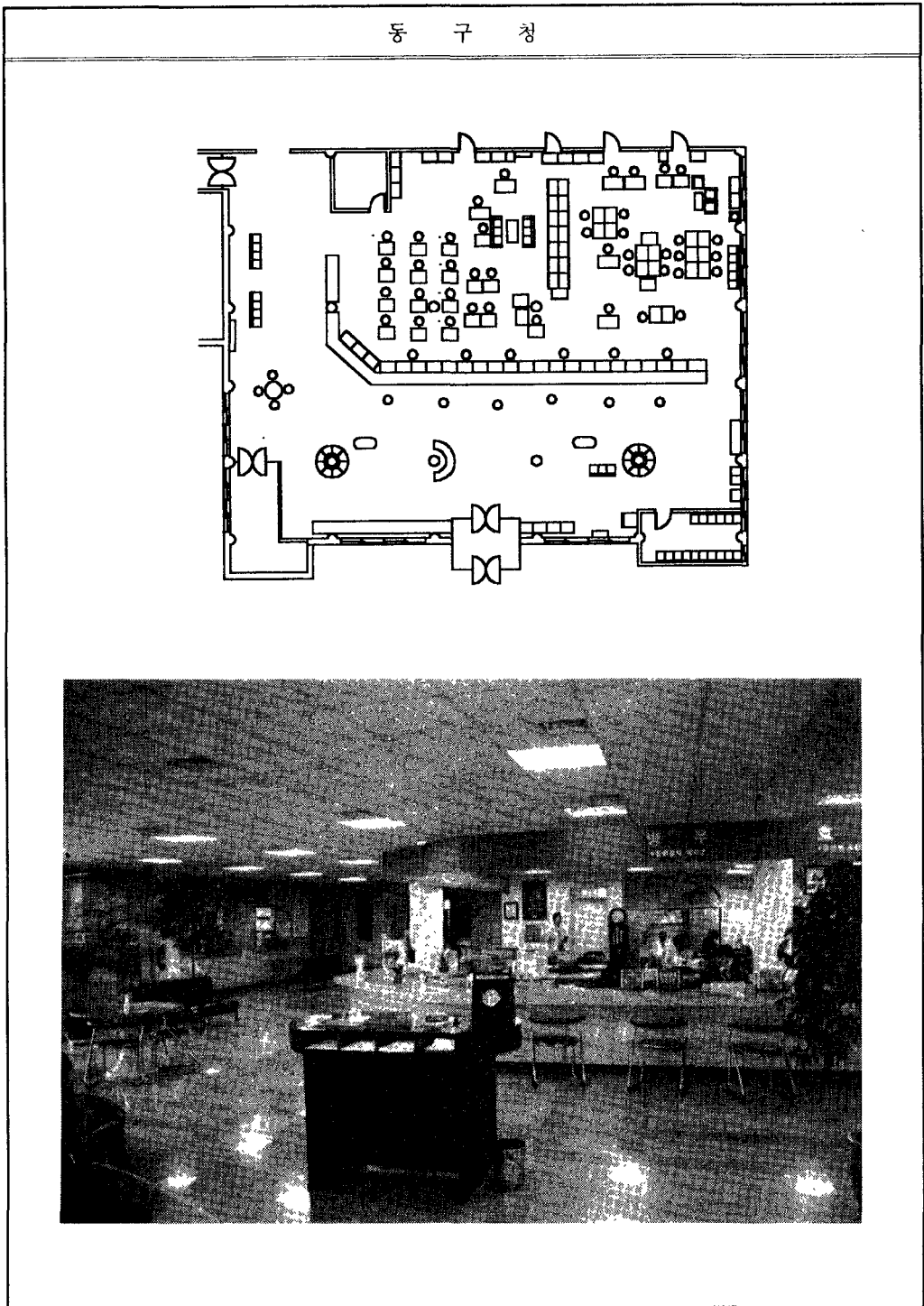
3. 울산광역시 자치단체 민원실의 공간구성 및 실내 환경분석

3-1. 민원실 공간구성

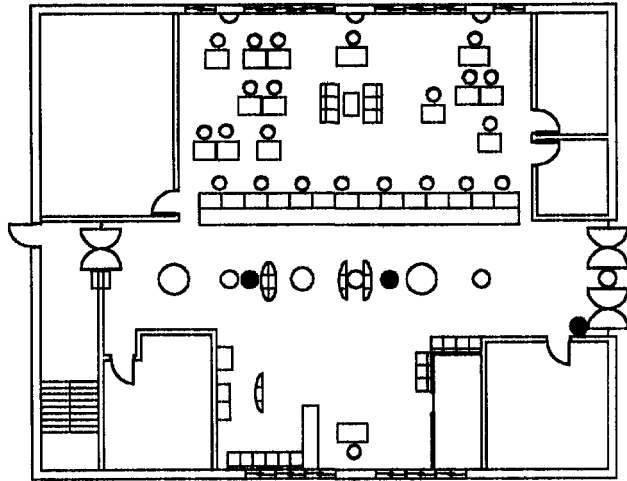
가) 공간분석

각 민원실은 크게 카운터를 중심으로 대기공간 및 서비스공간, 민원업무 처리공간 및 업무지원공간으로 구분되어 있다.

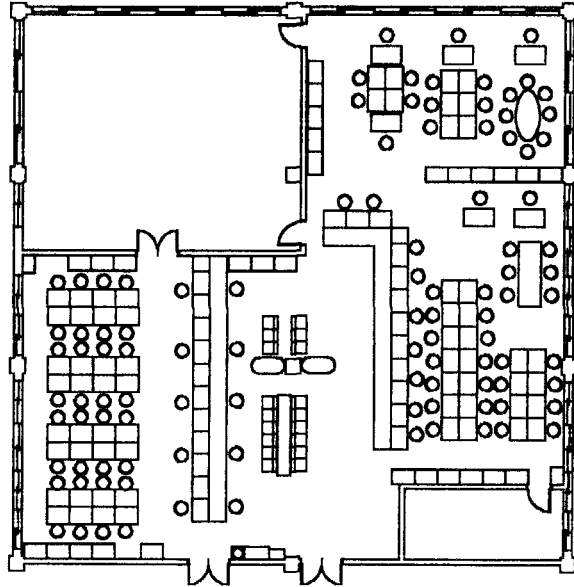




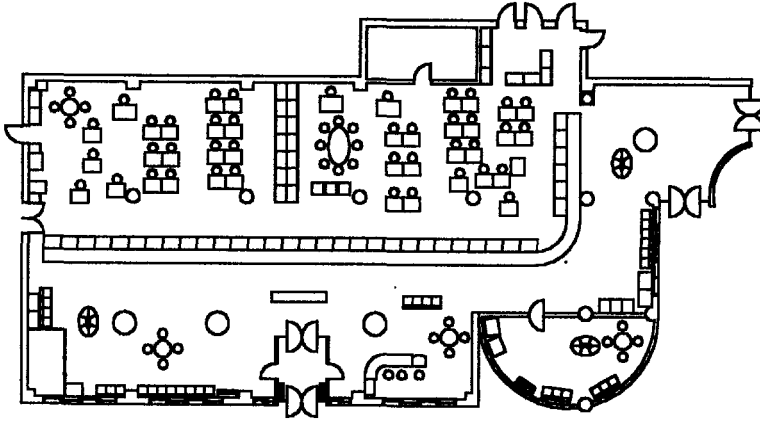
남 구 청



복 구 칭



중 구 청



나)민원실 업무분석

각 민원실의 담당업무는 아래의 표와 같이 구성되어 있다.

	업무현황
시청	·여권발급,·1회방문 민원처리,·PC통신실,·민원안내대,·홍보관,·특산물전시대,·관광안내대,·행정정보자료실,·여행안내,·행정상담실,·법률,세무,건축상담실,·생활민원상담실,·무인정보시스템
동구청	·병무,·호적,·민원1회방문처리,·일반민원,·건설,건축,·토지거래,·지적,·측량,
남구청	·주민불편건의,·FAX민원발급,·유기민원,·민원접수,·제증명,·여권발급,·병무,·외국인등록,·호적제증명
북구청	·병무민원·제증명 인허가·외국인등록·FAX민원·호적신고·호적등초본·토지임야대장·지적도열람등본·건축물대장열람등본·개별공시지가확인서·부동산매매교환계약서검인·지적측량,접수·토지이용계획확인서발급
중구청	·등록세자진신고,·면허세,취득세신고,·과세완납증명,·미과세증명 ·공람·병무안내·호적신고·호적,등초본발급·인허가민원1회방문처리 ·외국인등록·FAX민원상담·지적측량·토지대장발급·제증명교부·개별공시지가·부동산계약서검인·건축물관리대장·토지이용계획확인원

3-2. 실내디자인 요소분석

가)민원실 실내 마감재

	시청	동구청	남구청	북구청	중구청
바닥	화강석	화강석	비닐계타일	비닐계타일	비닐계타일
벽	화강석	화강석 수성페인트	수성페인트	수성페인트	수성페인트
천정	텍스	텍스	텍스	텍스	텍스
조명	형광등	형광등	형광등	형광등	형광등
가구	목재/철재	목재/철재	목재/철재	목재/철재	목재/철재

나)민원실 색채

	시청	동구청	남구청	북구청	중구청
바닥	회색	회색	회색	회색	회색
벽	회색	미색	미색	미색	미색
천정	흰색	흰색	흰색	흰색	흰색
가구	연두/흰색 청색	흰색/연두색 검은색/고동색	검은색/고동색 회색/연두색	고동색/자주색 미색	고동색/연두색 청색

다)카운터 구성재료와 형태 분석

	형 태	마감재료	색 상
시청	직선형	목재	고동색
동구청	└ 자형 (모서리 둔각 처리)	화강석	회색
남구청	직선형	목재	고동색
중구청	└ 자형 (모서리 곡선처리)	목재	고동색
북구청	└ 자형	목재 (멜라민판 마감)	미색

이상의 자료를 근거로한 분석의 결과는 다음과 같다.

	공간구성	가구의질	가구배치	조명	마감재료	색채조화	악세사리	공간이미지
시청	-2	0	-1	0	+1	-1	-1	-1
동구청	+1	-1	+1	+1	+1	0	0	0
남구청	+1	-1	+1	+1	-1	-2	-2	0
북구청	+1	+1	+1	0	0	0	0	+1
중구청	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1

* 매우좋다 +2 좋다 +1 그저그렇다 0 나쁘다 -1 매우 나쁘다-2

4. 결 론

지자체 시행 후 제도나 인식이 정착되기 전에 우리는 IMF 관리체제라는 건국이후 최대의 경제난국에 직면하게 되었다. 물론 국민들의 혼신을 다한 노력의 일환으로 이제 그 회복의 입구에 들어서고 있다는 판단들이 여러 상황들을 통해 나타나고 있는 실정이다. IMF 이후 급격한 경제적인 충격은 지방자치단체에도 많은 시련과 문제점을 겪게 하였다. 대량감원과 몸집 줄이기 등의 강력한 구조조정은 국민들의 전반적인 인식의 전환을 요구하고 있다. 민간기업뿐만 아니라 국가공공기관도 구조조정의 강력한 시행을 시도하고 있다. 이런 상황에서 재정 자립도가 미약한 우리 나라 자치단체들의 현실에서 사업의 우선 순위에 대한 새로운 판단과 조정이 요구되고 있다. 이러한 환경 속에서 자치단체 민원실의 실내환경의 질에 관한 논의는 시대적인 타당성을 결여 한 것처럼 보인다. 그러나 최소의 비용으로 최대의 효과를 얻고자 하는 경제적인 관점에서의 능동적인 자세와, 지방정부 역할의 축소와 필요성이 약화되어가고 있는 현 상황하에서 소속 주민들에게 새로운 변화와 서비스 정신을 보여 주는 것이야말로 진정한 현상 타개의 지름길이라 할 수 있다.

따라서 지방자치단체 민원실의 개선의 필요성은 매우 필요하며 그 시기 역시 늦추어질 성질의 것은 아니다. 최근의 상황을 보면 철저하고 주민위주의 서비스 제공과 새롭고 국제

적인 감각의 경영 마인드가 위기극복의 지름길이 될 수 있으리라 판단된다.

실내공간을 형성하는 디자인 적 요소들의 기초적인 자료조사와 현장분석을 통한 울산광역시 자치단체의 민원실의 실내디자인은 다음과 같은 특성을 지니고 있다.

1. 공간의 구성이 혼란스럽고 공간영역의 구획이 무절제하다.
2. 가구의 질과 레이아웃의 수준이 조잡하다. 사무자동화와 공간의 영역 확보를 위한 시스템 가구의 도입이 시급하다.
3. 직선형 카운터를 사용 권위적이고 편안하고 부드러운 분위기를 조성하지 못한다.
4. 일반적인 건축화 조명방식을 사용 획일적이고 공간의 입체감을 살리지 못하였다.
5. 일관성 없는 색채의 사용으로 공간의 통일감과 일체감의 형성이 미비하다.
6. 무분별한 식물의 사용과 분위기에 적절하지 않은 액자나 사인물, 획일적인 수족관등으로 공간이 정리 되지 않고 안정감을 주지 못한다.
7. 전체적으로 판단할 때 공간구성의 원칙이 없고 실내디자인적인 고려가 결여 되어 수준 낮은 실내공간을 형성하고 있다. 따라서 민원인을 최고로 대하는 서비스 정신을 나타내는 수단으로서의 공간이미지와 전혀 무관하게 형성되어 있다.

위와 같은 민원실이 자치단체의 이미지에 전혀 긍정적이지 못한 영향을 주고 주민들의 자긍심 고취나 주인의식 그리고 민,관의 일체감 형성에도 나쁜 영향을 줄것이다. 민원실과 유사한 행태를 보이는 금융기관의 객장이나 부천, 대구등 다른 도시의 민원실의 예를 통해 보면 수준 높은 실내디자인이 되어 있다. 따라서 울산시도 민원실의 실내환경 개선을 시급히 하여야 하며 자치단체의 고유의 특성을 나타낼 수 있는 민원실 실내공간의 구현에 대한 해결 방안이 이후로 심도 깊게 연구되어 야 할 것이다.

참고문헌

- 안영배외4인, '건축계획론',기문당,1997
 한국실내디자인학회, '실내디자인총설',1994
 최창호, '지방자치론',삼영사,1988
 김종남, '사무소건축의 새로운 방향' 건축사 no.179,1984년
 장동국, '21세기를 향한 오피스 계획,설계',서우문화사,1993년
 송인호, '오피스 환경디자인',조형사,1995
 박도향, '실용색채학'이우출판사,1980
 김명석, '초목디자인'꾸뎀,1992
- 박성희, '인텔리전트 시스템을 도입한 OA사무공간의 실내디자인에 관한 연구',
 홍익대석사논문,1993
 김혜용, '개방형 사무실의 실내디자인에 관한 연구',홍익대석사논문,1992
 박원모, 'Office Furniture System화에 관한 연구',이론제6집,중앙대 예술연구소,1987
 김숙중, '실내조경에 있어서 식물활용 방안에 관한 연구'홍익대 환경대학원석사논문,1988

한국인테리어 연감1권-5권, 플러스 문화사
Design Net, 1998년11월호
꾸밈, 1977년2월호