

## \*\*지방자치단체의 민원실 디자인에 관한 연구

A Study on the Design of the self-governing body's Civil Service Office

신유진\*/Shin, Yoo-Jin

### Abstract

The purpose of this study is to design a new self-governing body's civil service office ahead the period of provincial autonomy. The present civil service office has a linear and contrary structure and conglomerates a single unit. But a

new civil service office must have a comfortable structure, dividing a minimum unit per department, equipping a ordinary entrance, a creative image, a warm environment and a curved and orthogonal form.

**키워드** : 군청민원실, 민원인 대기공간, 민원창구, 공무원 사무공간

## 1. 서론

### 1-1. 연구의 목적

지방자치 및 행정업무 전산화 시대를 맞이하여 각 자치단체의 민원실이 현재와는 다른 차원의 써비스를 지역주민들에게 제공해야하는 시대가 되었다.<sup>1)</sup> 즉 중앙집권시대의 권위적으로 주민위에 군림하던 관의 이미지를 버리고, 지역주민들에게 친근하며 여러 가지의 새로운 기능을 갖추어서 봉사하는 민원실이 요구되고 있다.

그러나 기존의 민원실은 거의 모두가 획일적으로 폐쇄적인 일자형 카운터형식이다. 이것은 민원실의 구성상의 특징에서 비롯된 것이다. 그러나 이러한 폐쇄적인 카운터 형식은 관과 민을 갈라놓는 역할을 하여 주민들이 민원실에서 친근감을 느끼기가 어렵고, 민원업무의 수행에 있어서도 여러가지의 새로운 기능들에 효율적으로 대처하기가 힘들게 되어있다. 따라서 본 연구는 기존의 민원실 디자인의 실태 및 문제점을 분석하고 사용자 참여를 통하여 사용자를 중심으로한 지방자치 및 행정업무전산화 시대의 환경에 알맞는 민원실의 디자인을 제안하여 지역주민들의 편의 및 지방자치단체의 대민행정의 효율화를 도모하는데 기여하고자한다.

### 1-2. 연구의 방법 및 내용

본 연구의 내용은 크게 문헌 및 기존사례를 통해 이루어진부분과 디자인안에 사용자의 참여를 위한 설문조사를 통해 이루어진 부분으로 구분된다. 문헌 및 기존사례조사를 통해서는 기초자치단체인 충청북도의 진천군과 옥천군 두 곳의 민원실과 외국의 사례와 비교하기 위하

여 지방자치가 오랫동안 시행되어온 독일의 자치단체에 대한 조사를 통하여 민원실의 현황과악 및 문제점을 조사하였다. 즉 본 연구의 범위를 지방자치단체의 최소단위인 기초자치단체의 민원실 그 중에서도 군청의 민원실로 한정하였다. 이는 기초자치단체가 주민들의 생활과 가장 밀접하게 연관이 되어있고, 그 중에서도 같은 기초자치단체인 서울 등 대도시의 구청보다 군청의 민원실이 상대적으로 시급하다고 판단되었기 때문이다. 설문조사는 민원실의 디자인 연구에 사용자 참여를 위한 목적으로 조사 하였다. "사용자 참가디자인은 사용자의 관점을 중시한다는 측면에서 평가연구와 공통점이 있으며, 다음과 같은 장점이 있다. 1. 디자인과정에서 참가자의 견해차를 줄일 수 있는 기회가 부여되어, 요구되는 디자인에 더 가깝게 다가가는 결과가 된다. 2. 전문가와 비전문가의 상호 조정을 통한 디자인 경험을 얻고, 과거보다는 현재 및 미래의 정보를 획득할 수 있다. 3. 사용자로 하여금 디자인에 대한 사회적 책임을 유도하기도 하고, 디자이너에게는 디자인의 전문성을 확대하게한다."<sup>2)</sup> 이와 같은 이유로 본 연구에서는 사용자 참가 방식을 통하여 민원실의 디자인을 연구하였는데 사용자 참여를 위한 설문조사는 2단계에 걸쳐서 이루어졌다. 1단계는 기존사례조사시에 설문조사를 통하여 공무원과 민원인들이 느끼는 민원실 디자인에 대한 문제점 및 요구사항들을 조사하였다. 그리하여 이를 바탕으로 비전문가인 공무원과 민원인들이 자신들의 요구사항을 구체적으로 보여줄

1)이 동욱,「불신받는 국회의원보다 존경받는 구청장이 낫다」, 월간조선, 6월호(1997), pp.197 양재호 양천구청장은 월간조선과의 인터뷰에서 지방자치 시대의 행정에 대하여 "행정 서비스화란 말도 자치단체로서 당연히 가져야할 전략적인 사고입니다. 행정은 최대의 서비스 산업입니다. 따라서 공무원은 최고의 서비스맨이란 자세를 가져야 한다는 것이죠. 규제와 통제 그리고 지시만으로 이루어졌던 시대는 이제 과거가 됐습니다. 양질의 서비스로 주민의 편의를 제공해 한다는 것입니다."라고 말하였다.

2)박우장, 사용자 참가방법에 의한 공동주택의 체계적 설계방안의 개발, 충북대 박사논문(1995), p29

\* 정회원, 광운대학교 건축공학과 전임강사, Dipl.-Ing. Architekt

\*\* 이 연구는 1997학년도 광운대학교 교내연구비 지원에 의하여 이루어졌음.

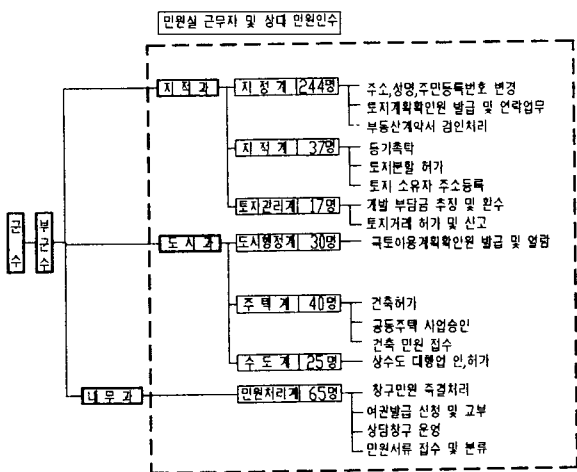
수 있는 디자인안을 작성하는데 적용시켰다. 2단계는 문헌 및 기존 사례 조사와 설문조사를 통하여 얻어진 자료를 바탕으로 설문조사를 위한 민원실 디자인안을 작성하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 위한 민원실 디자인안의 작성은 실내건축과 학생들에게 기존의 민원실을 새롭게 디자인하는 것을 실내설계과제로 내주어 사례 조사와 설문조사를 반영하여 가능한 여러가지의 다양하고 적절한 디자인안이 나오도록 지도를 하여 작성하였다. 작품들이 완성된 연후에 학생들의 작품을 전시하고, 주민들과 민원실에 근무하는 공무원들을 대상으로, 전시회를 관람한 연후에 설문조사를 실시하여, 주민참여를 통하여 주민들의 의사를 최대한 반영시켜서 새로운 민원실의 디자인안을 찾을 수 있도록 하였다. 즉 사용자 참여 방식을 도입하기 위하여, 학생들의 디자인 안을 보고 설문에 응하게 함으로써 비전문가인 주민과 공무원들에게 자신의 의사표시를 구체적으로 할 수 있도록 하였다. 그럼으로써 보다 정확하게 사용자들의 의사가 전달되도록 하였다.

## 2. 군청민원실의 개념과 현황

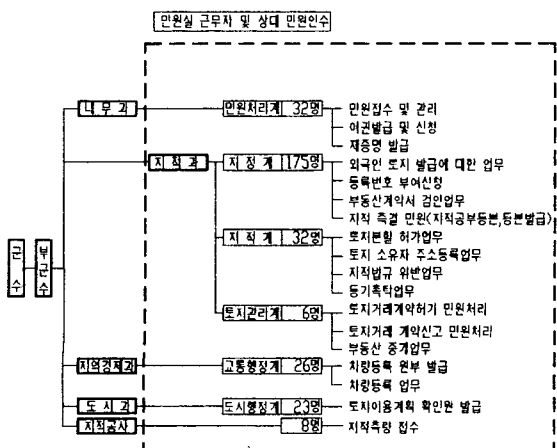
### 2-1. 군청민원실의 조직

조사대상인 진천군과 옥천군의 민원실 조직편성은 표 1 및 표 2와 같다. 군청 민원실 조직의 특성은 별도의 민원실장이 없이 내무과장

〈표1〉진천군 민원실 조직편성표



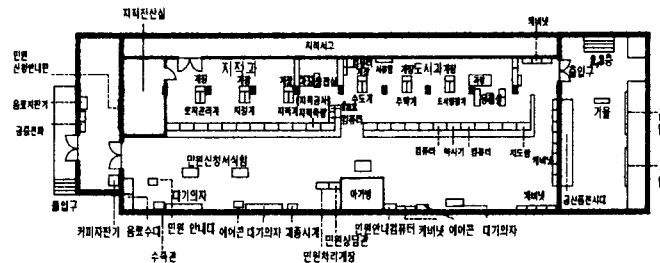
〈표2〉옥천군 민원실 조직편성표



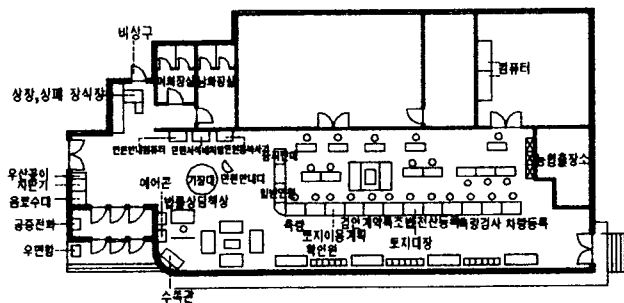
이 민원실장을 겸직하면서 민원실에 내무과 소속의 민원처리계가 들어와 있는 것이다. 즉 군청민원실은 민원인이 많은 부서가 민원실에 자리하여 주 구성원을 이루고 있다. 군청에서 민원인이 가장 많은 부서는 지적과이고 그 다음이 도시과이다. 그래서 지적과와 도시과가 업무의 특성상 민원실에 위치하고 각 군의 사정에 따라서 다른 부서의 일부분이 민원실에 자리하고있는 실정이다. 옥천군의 경우는 도시과 중에서도 도시과내에서 민원인이 가장 많은 토지이용계획원발급을 담당하는 도시행정계원만이 민원실에 편성되어있고, 지역경제과의 교통행정계가 자리하여 차량등록업무를 하고있고, 지적공사의 직원이 들어와 있는것이 특징이다.

### 2-2. 군청민원실의 디자인 현황

조사대상인 진천군 및 옥천군의 군청민원실은 디자인개념이 없이 사무공간과 민원인 대기공간으로 기능상의 필요에 의해서만 분리가 되어있는 상태이다. 다만 민원인을 위한 편의시설이 조금차이가 있다. 이것은 조사대상 민원실 뿐만아니라 거의 모든 군청민원실이 대동소이한 것으로 파악된다. 평면유형은 완전 개방형<sup>3)</sup>이며 진천군은 사무조직이 둘로 나뉘어 있고 옥천군은 사무조직이 모두 하나로 모여 있다. 진천군의 경우에는 민원인들을 위한 아가방이 설치되어있다. 진천군 및 옥천군의 민원실 평면은 그림1과 그림2에 나타나있다.



〈그림1〉진천군 민원실 평면도



〈그림2〉옥천군 민원실 평면도

### 2-3. 독일의 지방관청 민원실

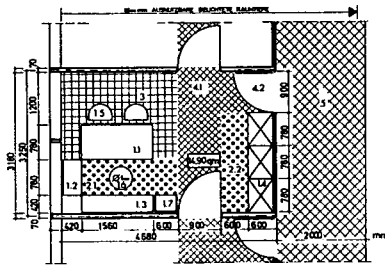
독일의 행정조직은 우리나라와 달라서 우리의 군에 해당하는 자치

3) Francis Duffy는 Planning Office Space(1977, p83)에서 사무공간의 유형을 복도형과 그룹형, 개방형과 랜드스케이프형으로 분류하였으며, Alvin Palmer와 Susan Lewis는 Planning The Office Landscape(1977, p3-4)에서 불펜형과 단독사무실형, 관리 코야형과 개방형으로 구분하였다. 이와 같은 분류는 간막이 벽에 의한 사무실 공간 활용적 측면에 의한 분류로써 표현상의 차이일 뿐이다. 본연구에서는 민원실 사무공간과 대기실의 평면유형을 칸막이 벽의 유무에 따라 개방형, 개별사무실형, 혼합형으로 분류한다.

단체를 우리의 군과 비슷한 크라이스암트(Kreisamt)와 인구 15만 정도의 시로 선정하여 조사하였다. 독일의 경우에는 우리나라처럼 별도의 민원실이 존재하지 않는다. 각 사무조직이 세분화되어 나뉘어져있고 각 부서마다 민원인을 직접 상대하는 직원들은 좌석배치가 민원인을 맞아들일 수 있는 형태로 되어있다. 즉 개별 사무실형<sup>4)</sup>이 원칙으로 되어있고, 특별히 민원인이 많은 부서는 창구를 두는 개방형으로 되어있다. 내부디자인에 있어서는 우리나라의 경우처럼 관청이라는 경직되고 권위적인 분위기가 아니라 고객에게 친절한 서비스를 제공하는 일반기업체의 사무실과 차이가 없다.

### 2-3-1. 개별사무실형

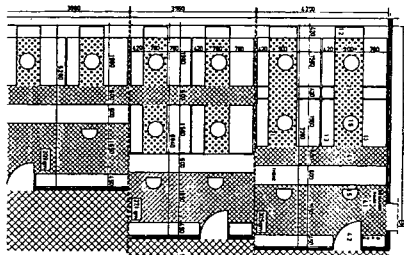
개별사무실형은 각각의 사무실이 복도로 연결되어 있고 민원인 대기공간은 사무실앞의 복도에 마련되어있다. 각 사무실에는 개인용 사무집기와 민원인을 위한 서류보관시설이 갖추어져있고, 각각의 개별사무실은 사무실내의 내부복도로 연결이 되어 부서내의 이동이 자유롭게 되어있다. 그리하여 민원인은 방문한 곳에서 모든 일처리를 끝낼 수 있는 구조이다.



〈그림3〉개별사무실형 표준 평면도

### 2-3-2. 소그룹 개별실형

소그룹 개별실형은 비교적 민원인이 많은 부서에 적용되는 형태로 서로 다른 사무실들과 복도로 연결되어 있고, 민원인 대기공간은 소그룹 사무실안에 마련되어있다. 각 사무실에는 개인용 사무집기와 민원인을 위한 서류보관시설이 갖추어져있고, 부서내의 다른 사무실과 사무실내의 내부복도로 연결이 되어 부서내의 이동이 자유롭게 되어 있다. 그리하여 민원인은 방문한 곳에서 모든 일처리를 끝낼 수 있는



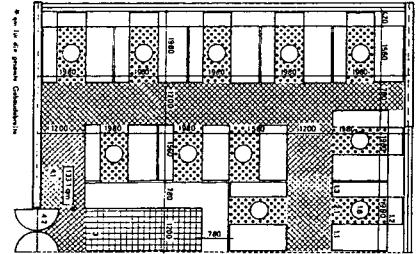
〈그림4〉민원창구가 있는 소그룹 개별실형 표준평면도

4)Harald Deilmann은 Gebäude für die öffentliche Verwaltung(1979, p19)에서 관공서 사무공간의 유형을 일자리수에 따라서 단독사무실, 1인사무실, 2인사무실, 3내지 다수 사무실, 그룹사무실, 방문객이 들어오는 다중 사무실, 사무실홀, 대공간사무실으로 분류하고 그에대한 표준평면을 제시하였다. 본 연구에서는 독일의 인구15만명 내외의 시청사에서 실제로 사용되고 있는 사무실의 형태를 분석하여 독일 관공서의 사무실 표준형을 개별사무실형, 소그룹 개별실형, 대그룹 개방형으로 분류한다.

구조이다.

### 2-3-3. 대그룹 개방형

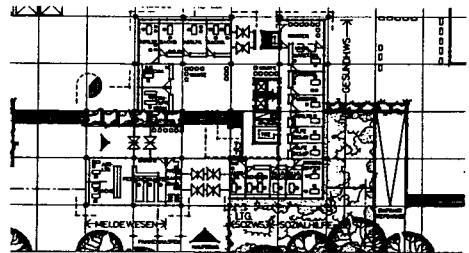
대그룹 개방형은 민원인이 많은 부서에 적용되는 형태로서 별도의 출입구와 자체내에 민원인 대기공간을 가지며, 독립된 부서로서 다른 부서들과 복도로 연결된다.



〈그림5〉대그룹 개방형 표준평면도

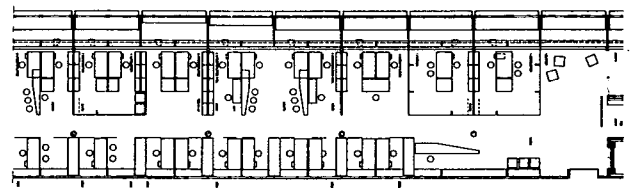
### 2-3-4. 각 유형별 평면 예

그림 6은 개별 사무실형으로 이루어진 평면의 일례로서 독일 Emsdetten 시청사의 1층 평면도이다. 6개의 부서가 자리하고있으며 전출입신고 부서를 빼고는 모두 개별사무실로서 이루어져있다. 민원인 대기공간은 3곳으로 나뉘어서 각 부서에 가깝게 배치되어있다. 상대적으로 민원인이 많은 전출입신고 부서는 큰 출입구의 좌측에 위치하는데 그룹 개방형사무실로 되어있다.



〈그림6〉개별사무실형으로 이루어진 평면의 예 독일Emsdetten 시청사(1976년)

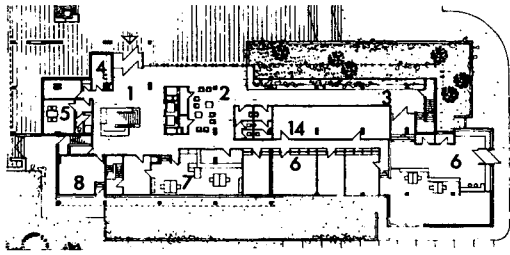
그림 7은 소그룹 및 1 2인 개별 사무실의 혼합으로 이루어진 평면의 일례로서 독일 Freising 시청사의 부분평면도이다. 최근에 설계된 것으로서 70년대의 것과 비교를 하면 개별사무실형을 전지하면서 사무공간의 가변성이 우수하다는 특징을 가지고 있다.



〈그림7〉소그룹 및 1~2인 개별사무실 혼합형 평면의 예 독일Freising 시청사(1976년)

그림 8은 그림 안의 6번구역이 대그룹 개방형으로 이루어진 평면의 일례로서 독일 Hannover의 Rotenburg 크라이스하우스(Kreishaus)의 1층 평면도이다. 크라이스하우스는 우리나라의 군청사에 해당하는 청사이다. 6번구역은 자동차등록업무를 담당하는 부서로서 민원인이 가장 많은 부서이다. 이 사무실은 별도의 출입구를

가지고 있고, 민원인 대기실을 자체내에 갖고있으며 다른 부서와 복도로 연결되어있다.



<그림8> 대그를 개방형 평면의 예  
독일 Hannover Kreishaus Rotenburg

### 3. 사용자 참가를 위한 설문조사

설문조사는 민원실의 실내설계시 사용자들의 요구사항을 파악하기 위한 것으로 민원실 디자인시의 요구사항, 기존 민원실에 대한 의견, 민원실내의 각 공간에 대해 중요하게 생각하는 순서 및 설계시 사용자 참가에 대한 사용자의 선호도 등을 중심으로 조사 분석하였다.

#### 3-1. 조사개요

##### 3-1-1. 조사대상 디자인안 개요

조사대상 디자인안은 실내건축과 2학년 학생들의 작품으로서 충청북도내의 진천군청과 옥천군청의 기존의 민원실을 새롭게 디자인한 29개의 작품이다. 즉 새로운 건물을 민원실 용으로 따로 지어서 새로운 민원실을 찾아본 것이 아니라 기존의 건물과 공간을 그대로 사용하면서 내부설계만을 새롭게 한것이다. 이중 옥천군 민원실 설계가 11개 작품이고, 18개가 진천군 민원실 설계작품이다. 이를 평면 유형별로 크게 구분하면 민원실에 들어있는 각 사무 조직들을 별개의 공간으로 나누어 준 [개별 사무실형], 민원실 내의 전체 사무조직을 하나의 공간에 넣어준 [개방형]과 두가지 유형이 섞여있는 [혼합형]으로 나누어볼 수 있다.

설계유형으로 보면 기존의 가구 및 집기를 가능한한 쓸 수 있도록 하면서 약간의 변형을 한 것(예: 그림 9 중 여유로움과 기능 등)과 가구 및 민원창구를 모두 새롭게 디자인한 것(예: 그림 9 중 WELCOME 등)으로 대별할 수 있고, 내부 구성에 있어서는 전반적으로 직선보다는 곡선이 많이 들어가도록해서 전체적으로 부드러운 느낌이 들도록되어있다.

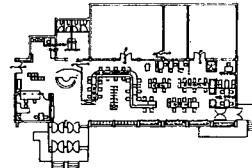
##### 3-1-2. 조사도구의 작성

설문지는 기존의 민원실에 대한 느낌에 관한 사항, 제시된 디자인안에 대한 만족도, 전시작품 관람중 관심을 가지고 살펴본 부분, 새로운 민원실 디자인에 대한 의견, 작성자에 대한 일반사항 등의 문항으로 구성하였다.

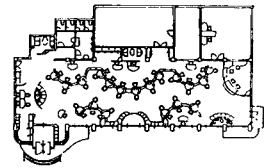
##### 3-1-3. 본조사

설문조사는 1994년 11월 28일 부터 12월 1일까지 학교에서의 작품 전시기간중과 12월 5일부터 7일까지 옥천군에서의 전시기간중 그리고 12월 12일부터 14일까지의 진천군에서의 전시기간중에 시

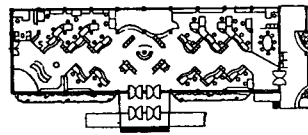
행하였다. 설문지는 학교내에서의 전시기간중 300부를 배부, 193부를 회수하였으며, 옥천군에서의 전시기간중 50부를 배부 13부를 회수하였고, 진천군에서의 전시 기간중 100부를 배부 40부를 회수하였다. 총 합계 450부를 배부하여 246부를 회수하여 이중 분석 가능한 200부를 통계에 사용하였다.



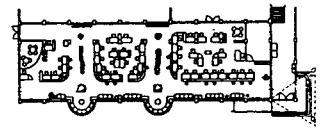
여유로움과 기능



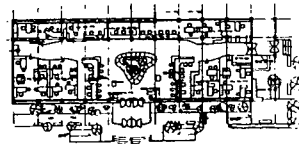
WELCOME



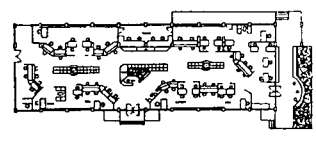
신문고



ALL-3-ONE



우리군청 우리 민원실



리듬속에서

<그림9>조사대상 평면의 예

#### 3-2. 응답자의 일반적인 사항

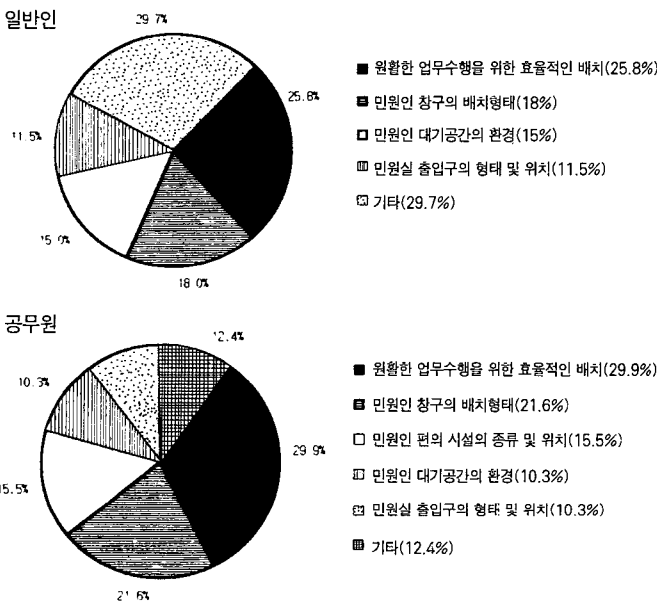
응답자의 일반적인 사항은 성별구성은 남성 65.4% 여성 34.6%로 남성의 구성비율이 높다. 연령별 분포는 10대가 15.8%, 20대가 77.8%, 30대가 7.8%, 40대가 7%, 50대가 1.7%로 되어있다. 학력의 분포는 고졸 12.9% 대재 72.4% 대졸 16.7%로 고학력층으로 이루어져있다. 직업별로 보면 군청에 근무하는 공무원이 48명, 학생을 포함한 일반인이 148명으로 압도적인 수를 차지하고 기타 2명으로 되어있다. 미래의 민원실의 주인이 될 학생들의 많은 참여는 이번 조사의 성격상 적절하다고 볼 수 있을 것이다. 거주지는 도시지역(시이상 지역)이 63.3%, 농촌지역(군이하)이 36.7%로 도시지역 주민이 많다.

#### 3-3. 민원실 디자인안에 대한 선호도 분석

민원실의 이용자는 민원실에 근무하는 공무원들과 방문하는 민원인들로 이루어져있다. 그리하여 공간구성이 사무공간과 대기공간 그리고 이들이 만나는 창구로 이루어진다. 그렇기 때문에 설문조사에 대한 통계는 공무원들과 일반인들로 구분하여 구하였다. 응답자들이 원하는 민원실의 평면형태는 일반인들이 뽑은 상위 5개 작품 중에서는 개방형이 3개, 개별 사무실형이 1개, 혼합형이 1개를 차지하였고, 공무원들이 뽑은 상위 5개 작품은 모두 개방형이다. 공무원들은 압도적으로 개방형을 선호하고, 일반인들은 개별사무실형과 혼합형에도 높은 선호도를 갖고있는 것으로 나타났다. 민원실의 세부공간에 대해서는, 일반인들은 1. 원활한 업무수행을 위한 효율적인 배치에

대해서 25.8%, 2. 민원인 창구의 배치형태에 대해서 18%, 3. 민원인 대기공간의 환경에 대해서 15%, 4. 민원실 출입구의 형태 및 위치에 대해서 11.5% 순으로 가장 관심을 보이고 있고, 공무원들은 1. 원활한 업무수행을 위한 효율적인 배치에 대해서 29.9%, 2. 민원인 창구의 배치형태에 대해서 21.6%, 3. 민원인 편의 시설의 종류 및 위치 15.5%, 4. 민원인 대기공간의 환경에 대해서 10.3%, 5. 민원실 출입구의 형태 및 위치 10.3% 순으로 가장 관심을 보이고 있다. 즉 민원실의 세부공간에대한 중요도의 순서는 일반인과 공무원들간에 거의 차이가 없는 것으로 나타났다. 일반인들은 사용자의 민원실 설계 참여에 대해서 51.6%가 적극적으로 참여하겠다고 대답했고, 공무원들은 60%가 적극적으로 참여하겠다고 응답하였다. 전체 응답자의 53.3%가 사용자의 민원실 설계에 적극적으로 참가할 의사가 있는 것으로 나타났다.

〈표3〉응답자의 민원실 세부공간에 대한 관심도



## 4. 민원실 디자인 방향

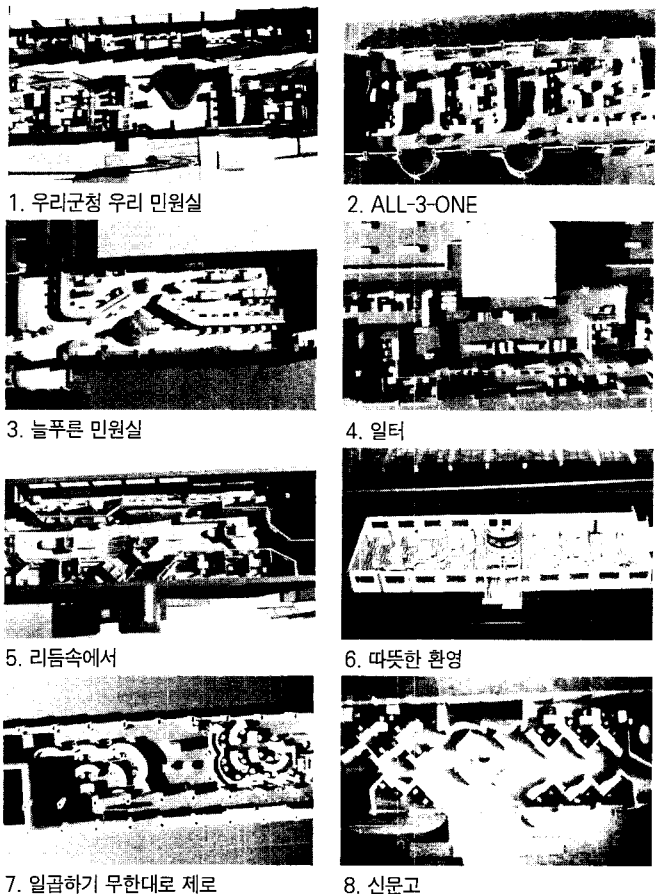
### 4-1. 민원실의 기능특성

군청민원실의 기능을 대별하면 크게 고유업무기능, 대민업무기능, 민원인 대기기능의 3가지로 나눌 수 있다. 이중 고유업무기능은 군청 민원실의 구성에 있어서 민원업무가 많은 부서가 민원실내에 들어와 있는 이유로 민원실내에서도 부서의 고유업무를 위한 기능이다. 대민업무기능은 민원실의 주된 기능으로서 대민업무담당자의 사무기능, 민원인의 서식작성 기능 그리고 민원인과 공무원의 직접적인 접촉이 이루어지는 민원인 창구기능으로 이루어진다. 민원인 대기기능은 대민업무담당자의 해당민원 처리시간 중에 민원인이 대기하는 기능으로서 대기하는 민원인을 위한 각종 편의 시설이 제공되어야 하는 기능이다. 조사대상이었던 옥천군과 진천군의 민원실에서는 이러한 민원실의 기능을 충족시키는데 다음과 같은 문제점들이 있었다. 고유업무기능에 있어서는 민원실이 완전 개방형이므로 소음

및 시선차단이 되지않아 업무수행에 많은 지장이 있다. 대민업무기능에서는 창구의 좌석배치가 업무수행과 상관없이 이루어져서 업무 처리동선이 불합리하여, 창구근무자의 업무수행에 많은 불편이 초래되고, 창구안내 표지판이 민원인들이 쉽게 식별하기가 어렵게 되어 있는 등의 문제점이 있다. 민원인대기기능에 있어서는 민원실의 모든 환경이 딱딱하고 경직된 분위기로 되어있어, 안락하고 쾌적한 대기기능은 기대하기 어려운 실정이다. 이는 다른 기능들에 있어서도 마찬가지이다. 즉 민원실의 환경개선에 대한 투자를 비생산적인 요소로 인식하여 과감한 투자가 이루어지지 않고 있다. 기존의 이러한 문제점들의 해결을 위해서는 우선적으로 민원실의 사무 및 대기환경에 대한 인식을 고쳐야 할 것이다. 고유업무기능과 전체적으로 차분한 분위기를 위해서는 부분적으로, 개별 혹은 소규모 그룹 사무실의 설치가 되어야 할 것이다.

### 4-2. 평면계획

응답자들이 제일 잘되었다고 꼽은 디자인안은, 일반인들은 그림 10의 1. [우리군청 우리 민원실] 16.2%, 2. [ALL-3-ONE] 15.8%, 3. [늘푸른 민원실] 10.5%, 4. [일터] 10.0%, 5. [리듬속에서] 9.2% 순인데, 이를 평면유형별로 나누어 보면 [우리군청 우리 민원실]은 혼합형, [ALL-3-ONE]은 개방형, [늘푸른 민원실]은 개방형, [일터]는 개별 사무실형, [리듬속에서]는 개방형이다. 이들의 공통



〈그림10〉설문조사 응답자들이 꼽은 우수 디자인안

5) 박홍 역, 1992, 실내디자인의 기초, 기문당

적인 평면특성을 찾아보면 (늘푸른 민원실)을 제외하면 각 조직들의 창구가 세분화되어 나뉘어져있고, 실내에 조경을 한 점, 민원인 창구가 민원인의 대기공간을 에워싸고 있는 형태로 되어있고, 출입구의 위치가 민원인이 민원실로 들어올 때 창구의 직원들과 시선이 마주치지 않게 되어있는 점 등을 들 수 있다. 공무원들은 그림 10.의 5. [리듬속에서] 22.5%, 6. [따뜻한 환영] 18%, 2. [ALL-3-ONE] 12.2%, 3. [늘푸른 민원실] 12.2%, 7. [일곱하기 무한대는 제로] 10.2%, 8. [신문고] 6.1% 순인데, 유형별로 나누어 보면 모두 개방형이다. 이들의 특성을 일반인들이 꼽은 우수 작품들과 비교하면 대체로 비슷하나 각 사무조직이 큰 덩어리로 나뉘어 있는것이 제일 큰 차이점이다.

### 4-3. 세부공간계획

#### 4-3-1. 민원실 출입구

일반인들은 군청출입구와 분리된 독립적인 출입구를 가장 선호하였고, 공무원들도 분리된 출입구형태를 선호하였는데, 둘사이의 차이점은 일반인들은 돌출된 민원실 출입구를 선호하였고, 공무원들은 군청출입구보다 작은 돌출되지 않는 출입구를 선호하였다. 이것은 공무원들은 민원실이 아직은 군청에서 제일 중요한 곳이라고 생각하지 않기 때문인것 같다.

그러나 실내 출입구의 위치와 그 동선은 실내의 인상과 사용하기 쉬운 정도에 큰 영향을 준다.<sup>6)</sup> 그러므로 앞으로 민원업무가 주민들에 대한 양질의 써비스가 되어야한다는 차원에서 본다면, 군청출입구보다 더 큰 경우는 곤란하겠으나 민원실로서 뚜렷이 구분되는 돌출되고 확실한 특징을 갖는 출입구로 디자인되어야할 것이다. 그리고 그 위치는 민원실로 들어서자마자 창구의 공무원들과 시선이 마주치게 되는 곳은 피하여야할 것이다.

#### 4-3-2. 민원인 창구

창구의 구성은 일반인들은 세분화되고 개별적인 구성을 선호하고, 공무원들은 큰 조직별로 함께 모여있는 구성을 선호하는 것으로 나타났다. 이는 일반인들은 독일의 경우와 마찬가지로 보다 편안하고 조용한 상태에서 개별적인 민원써비스를 받고싶어함을 나타낸다. 공무원들도 민원창구가 세분화 되더라도 내부통로를 통하여 부서내의 이동이 번거롭지 않게된다면 분리되어 조용한 근무환경을 반대하지 않을것으로 생각된다. 창구의 디자인에 대해서는 일반인 공무원 모두 직선보다는 곡선이 가미된 형태를 원하였고, 직선일지라도 일자로 뻗은 직선보다는 짧게 끊어진 사선을 더 선호하였다. 창구의 형태는 완전자유곡선은 피하고, 곡선이 가미된 직선과 짧게 끊어지는 사선을 사용하여 변화감을 주는 형태가 되어야할 것이다.

#### 4-3-3. 민원인 대기공간

민원인 대기공간에 대해서는 일반인들과 공무원들이 의견의 일치를 보였는데, 민원인들이 편안하고 안락하게 대기할 수 있어야한다고 생각하였다. 기본적인 형태는 민원인 창구가 민원인 대기공간을

감싸는 형태로 되는 것을 선호하였다. 그러므로 대기공간은 공무원 사무공간과 대치되는 형태가 아닌 민원인과 공무원이 일체감을 느낄 수 있는 형태가 되어야할 것이고, 또한 실내조경을 하여 민원인뿐만 아니라 민원실 근무자에게도 환경친화적인 분위기를 제공해줄 수 있도록 하여야할것이다.

#### 4-3-4. 공무원 사무공간

일반인들과 공무원 공히 업무를 원활히 볼 수 있도록 체계적으로 정리된 업무공간을 가장 중요하게 생각하는데, 양쪽 모두 원활하고 신속한 업무처리를 할 수 있는 환경에서 양질의 대민 봉사가 나온다고 인식을 하기 때문인것 같다. 더욱이 업무환경은 그 안에서 많은 시간을 보내는 사람에게 집과 같은 가장 직접적 생활환경이다. 따라서 적절히 계획된 공간과 시설관리를 통한 쾌적한 환경의 제공은 그들의 지적 생산성 향상을 가져올 뿐 아니라, 궁극적으로는 삶의 질 자체를 향상시키는 것을 의미한다.<sup>8)</sup>

Sundstrom(1986)은 물리적 환경이 업무만족에 중요하다는 것을 그의 연구에서 명백하게 보여 주었으며, 또한 통상산업부 보고(1995)에 의하면 사무환경이 개선되면 사무생산성이 향상된다고 생각한다는 응답자가 전체 조사대상자의 80.5%이었다.<sup>7)</sup> 공무원들도 공무원이기에 앞서서 정신 근로자이다. 그러므로 양질의 써비스를 그들에게 기대하려면 능률적이고 쾌적한 환경을 마련해 주어야할 것이다.

#### 4-3-5. 외벽 창문 등 민원실 외관

외관에 있어서도 일반인들은 군청건물중 다른 부분과 뚜렷이 구분되는 형태를 선호한 반면 공무원들은 두드러지지않는 형태를 선호하였다. 그러나 출입구의 경우와 마찬가지로 파사드는 실내에 대한 기대감을 좌우하는 중요한 요소이므로 민원실로서 뚜렷이 구분되는 이미지를 줄 수있도록 하여야할 것이다.

#### 4-3-6. 기타

일반인들과 공무원들이 다같이 민원실내의 전체적인 분위기에 대해서는 관공서 같지않은 부드럽고 따뜻한 분위기를 요구하고있다. 구체적인 방법으로는 내부의 색을 밝고 따뜻하게<sup>8)</sup> 해줄것과 기다란 직사각형 형태 대신에 정사각형, 곡선형태로 공간구성을 해주기를 원하고있다.

민원업무의 처리에 있어서는 민원실 한군데에서 모든 민원을 해결할 수 있기를 원하고있고, 자기의 용무를 처리할 수 있는 창구를 쉽고 정확하게 찾아갈 수 있기를 원하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 공무원들은 자신들의 관할구역에 대한 각종 홍보를 할 수있는 시설물에 많은 관심을 가지고 있는것으로 나타났다. 이상과 같은 모든 요구사항들도 군청민원실의 디자인에서 고려되어야 할것이다.

6)계해성, 오피스의 개인 및 공동 업무환경 평가연구, 한국실내디자인학회지, 제7호(1996), p.3

7)앞의 책 p.3

8)이진숙은 그의 논문(수량화1류 분석을 이용한 실내색채의 이미지유형별 특성 연구, 한국실내디자인학회지 제 7호,1996, pp.31-37)에서 밝은,산뜻한,경쾌한,생기있는 등의 표현어휘를 색채이미지로 캐주얼이라고 정의하고 캐주얼의 이미지의 기준색은 GY계열이 우수하고 PB계 Y계 N(흰색)계에 걸쳐 다양하며, 배색은 흰색을 살린 대비조화와 높은바닥채도로하여야한다고 하였다.

## 5. 결론

이상 앞에서 살펴본 결과에 의하면, 우선 민원실 설계시 사용자들이 적극적 참가를 원하는 경우가 53.3%로 나타난 것으로 보아서, 새로운 민원실 설계시 사용자들의 참여가 이루어지어서 사용자들의 의사가 반영될 수 있도록 하여야 하겠다. 일반인들은 세분화되고 개별적인 평면형태와 밖으로 돌출되고 독자적인 출입구, 군청내의 다른 부분과 차별되는 외관을 원하는 반면, 공무원들은 하나로 개방되어 있으면서 일의 능률을 높일 수 있도록 업무에 집중할 수 있는 평면형태와 밖으로 돌출되지 않는 독립된 출입구, 다른부분과 차별화 되지 않는 외관을 요구하고 있는 것으로 나타났는데, 공무원들이 기존의 형태에서 크게 벗어나지 않는 형태를 원하는 데에는 아직도 민원실의 진정한 주인이 지역주민이라는 인식이 제대로 자리잡지 못했기 때문이라고 사료되는데 민원실의 진정한 주인인 민원인들의 요구에 부응할 수 있도록 사고의 전환이 필요하다 하겠다. 공무원들의 사무공간은 업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 충분한 고려를 하여야겠고, 한 군데에 모두 모여있는 형태보다는 각 업무단위별로 분산되어 있으면서 업무가 연계된 단위들은 서로 연결이 되는 형태가 되어야 할 것이다. 그리하여 주민들이 주인이 되는 지방자치 시대에 주민이 주인임을 느낄 수 있고, 기존의 민원실의 기능은 그대로 충족시켜주면서 새로이 추가되는 기능들을 소화할 수 있으면서 업무공간에 주민이 친근하게 다가올 수 있게 할 수 있는 민원실이 되도록 하여야 할 것이다.

### 참고문헌

1. 이 동욱, 불신받는 국회의원보다 존경받는 구청장이 낫다, 월간조선, 6월호, 1997
2. 박우장, 사용자 참가방법에 의한 공동주택의 체계적 설계방안의 개발, 충북대 박사논문, 1995
3. 박홍 역, 1992, 실내디자인의 기초, 기문당, 1992.
4. Harald Deilmann은 Gebäude für die Öffentliche Verwaltung, Verlagsanstalt Alexander Koch, 1979
5. 임승빈, 환경심리.행태론, 보성출판사, 1996.
6. 오인욱, 실내계획론, 기문당, 1992.
7. Karsten Krueger-Heyden : Gebäudeanalyse am Beispiel von Rathäusern und anderen kommunalen Verwaltungsbauten, Architektur Wettbewerbe, 1977. 3
8. Karin Meyer : Rathaus Schwelm, Wettbewerbe aktuell, 1991. 4
9. Mario Broggi, Luigi Origilia : , EIMU, Möbel Interior Design, 1993. 12
10. Uwe Schulz : Rathausneubau in Rudersberg, Wettbewerbe aktuell, 1993. 2
11. Arnke : Rathaus Vechta , Wettbewerbe aktuell, 1991. 12
12. 제해성, 오피스의 개인 및 공동 업무환경 평가연구, 한국실내디자인학회지, 제7호, 1996
13. 이진숙, 수량화1류 분석을 이용한 실내색채의 이미지유형별 특성 연구, 한국 실내디자인학회지 제 7호 ,1996

〈접수:1997. 7. 23〉