

- 리미션 콘서트, 형상과 시지각, 김누리 교수님
- 인터랙션디자인 전공, 박사과정 4학기, 장정진, 52010004

무형의 대상에 대한

시각적 디자인 도구와 표현 방법 연구

A study on visual designing tool and expression on invisible object

순서

1. 머리말

- 연구 배경과 필요성

2. 무형의 디자인 대상

- 사용자 경험 디자인

- 서비스 디자인

3. 시각적 도구와 표현 방법

- 사용자 여정 지도

Customer Journey Map

- 서비스 설계도

Service Blueprint

4. 맺음말

■ 일회 말

시각적 도구, 무형의 디자인, 사용자 경험 디자인, 서비스 디자인

Visual Tool, Inisible design, User Experience design, Service design

■ 간추린 글

과거에는 디자인 대상이 제품이나 종이 인쇄물, 영상물이나 컴퓨터 화면 속 내용에 관한 표현 작업 같은 것들이 대표적이었다. 제품의 외형적 모습을 아름답고 보기 좋게 꾸미고 포장하고, 사용하기 편리하게 하는 것이 디자인의 대표적인 모티브였어. 그러나, 눈에 보이고 시각적으로 인지할 수 있는 부분에 디자인의 역할이 집중되어 있었던 반면, 최근 몇 년간 디자인 영역 한정으로 사용자의 감성적인 만족도나 사용 경험을 통한 가치와 같이 눈에 보이지 않는 부분까지 디자인 대상으로 포함하고 있다.

따라서 형상이 없는 대상 - 글, 무형의 대상에 대한 디자인을 할 때 디자이너에게 혹은 디자인 결과물을 사용하게 될 사용자와 소통이나 디자인 결과물을 표현하기 위한 시각적 도구와 그에 맞는 표현 방법에 대한 연구가 필요하다.

예를 들어, 그림 지도나 계획표, 사용 안내서와 같이 아직 경험하지 못한 것이나 눈에 보이지 않는 것에 대한 표현에 있어서 시각적 도구를 디자인하는 것 역시 디자이너의 역할이며 다양한 분야를 아우를 수 있는 확장된 디자인 영역에 대한 준비가 될 것이다.

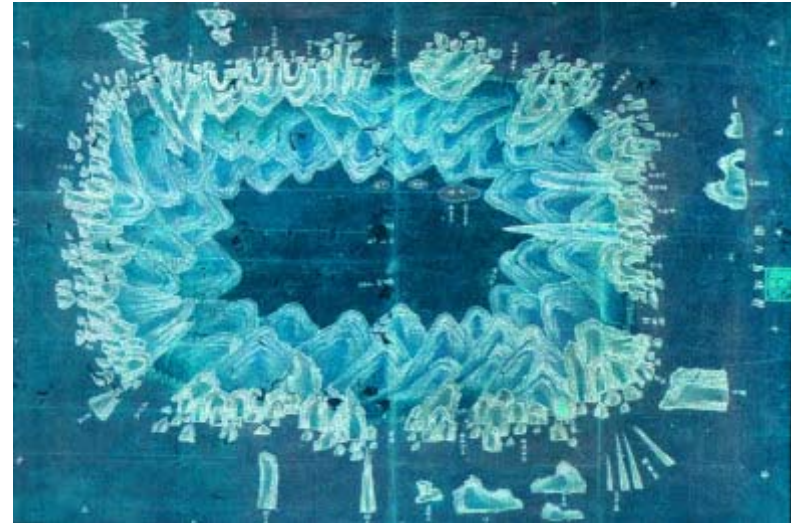
1. 머리말

- 연구 배경과 필요성

디자인 분야의 영역이 확대되면서 과거에는 시도하지 않았던 대상에 대한 디자인의 역할이 필요하게 되었다. 제품의 외형적 모습은 아름답고 보기 좋게 꾸미고 포장하고, 사용하기 편리하게 하는 것과 같이 눈에 보이고 시각적으로 인지할 수 있는 부분에 디자인의 역할이 집중되어 있었던 반면, 최근 몇 년간 디자인 영역 확장으로 사용자의 감성적인 만족도나 사용 경험을 통한 가치와 같이 눈에 보이지 않는 부분까지 디자인 대상으로 포함하고 있다.

따라서 형상이 있는 대상에 대한 디자인을 할 때 디자이너끼리 혹은 디자인 결과물을 사용하게 될 사용자와 소통이나 디자인 결과물을 표현하기 위한 시각적 도구와 그에 맞는 표현 방법에 대한 연구가 필요하다.

예를 들어, 그림 지도나 계획표, 사용 안내서와 같이 아직 경험하지 못한 것이나 눈에 보이지 않는 것에 대한 표현에 있어서 시각적 도구를 디자인하는 것 역시 디자이너의 역할이며 다양한 분야를 아우를 수 있는 확장된 디자인 영역에 대한 준비가 될 것이다.



[그림 1 - 조선시대 도화사에서 그린 울릉도의 지도]¹⁾

그림 설명: 원본은 흰색 배경에 검은색으로 그린 그림을 금누리전자공장에 빛깔을 바꾸어 게시함. 조선시대 도화사에서 양에게 보이기 위해 그린 우리나라 울릉도의 지도로, 짐작하기에 배를 타고 섬의 주위를 돌며 관찰한 바다와 바위, 산의 모습을 섬과 같은 형태의 원형으로 둘러싸고 그린 것이다.

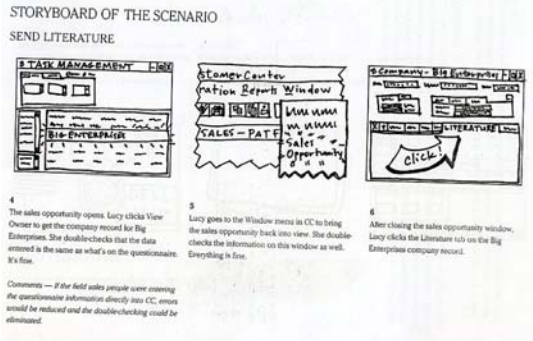
그림 1을 통해 조선시대 사람이나 현재 울릉도를 가보지 못한 사람들과 현대 지도의 지리적 기호와 의미를 알지 못하는 사람들도 어느 정도 울릉도의 전경이나 모양새를 짐작하고 상상할 수 있을 것이라고 생각한다. 위와 같이 관찰 분야의 전문적 지식이 없거나 수리, 언어적으로 표현하기 어려운 대상에 대한 시각적 표현을 연구하는 것이 디자이너의 역할이며 그에 대한 연구를 기반으로 향후 노후를 더 발전시킬 예정이다.

1) 출처: 금누리 전자공장 <http://gum.kookmin.ac.kr>, 누리네티알림, 울릉섬바깥돌려보기, 2003/10/23

2. 무형의 디자인 대상

- 사용자 경험 디자인

사용자 경험 디자인 User Experience Design에서 중요한 것은 실제 물리적으로 사용될 제품 자체나 그것의 외관, 포장뿐 아니라 직접 사용할 사용자가 어떤 경험을 하나에 있다. 다시 말해 사용자의 입장에서 친하게 되는 디자인의 표현의 방식과 형태가 편리하고 효율적인 것이 보다 중요하다는 말이다. 이러한 디자인 개념은 HCI나 인간공학 관점에서 사용자를 중심으로 디자인하고자 하는 노력에서 나온 것으로, 필요를 느끼고 구매 활동을 거쳐 소비를 하고 폐기하여 재 구매의사를 결정하는 일련의 과정을 하나의 제품이나 시스템의 디자인 대상으로 보고 접근하고자 하는 것이다. 실제 눈에는 보이지 않을 수 있는 사용자의 심성 모형을 인간의 인지적 과정이나 감정적인 측면에서 연구하고자 한다.



Storyboard of the scenario

인터넷 사이트를 제작하기에 앞서, 필요한 기능과 조작 순서, 방식에 대해 순서대로 설명, 정리하여 디자인 팀과 사용자와 공유하며 협의한다.

Work-flow

휴대폰 등 기기의 화면 디자인을 위해, 실제 크기의 종이 모형에 기능과 화면 전개 순서 등을 정리하여 팀 내 이해를 돕고, 진행 상 문제점을 찾아낸다.

[그림 2 - 사용자 경험 디자인의 시각적 디자인 도구 예시]

그를 위해서는 위의 그림 근와 같이 디자인 과정에서 필요한 형태가 주어 간과될 수 있는 부분을 최대한 시각적으로 표현하여 같은 디자인 작업 그룹 내에서나 대상이 되는 사용자에게 미리 공유하여 문제점이나 추가 사항을 즉시 반영하고, 결과를 확인할 수 있는 도구가 필요하다.

- 서비스 디자인

최근 들어 새롭게 등장한 '서비스 디자인'이라는 개념 역시 사용자 경험 디자인과 마찬가지로, 사용자가 직접 조작할 제품뿐 아니라 주변 환경 물리적 공간, 관여하는 주변인, 서비스를 제공하는 사람 등과의 상호작용까지 포함하여 디자인하는 것이다. 서비스 디자인은 더 나아가 어떤 서비스를 경험해 보았는지 기존의 느끼지 못하고, 생생되지 못한 새로운 가치를 만들고 사회에 전달할 수 있는 것까지 그 목표로 삼기도 한다.

서비스 디자인의 과정에서도 무형의 대상에 대한 시각적인 디자인 도구를 통해 실제 과정이나 모형을 시각적으로 표현하여 보다 효과적으로 디자인하려는 노력을 하고 있다. 다음에서 구체적인 서비스 디자인의 시각적 표현 방법에 대해 살펴본다.

3. 시각적 도와 표현 방법

- 사용자 여정 지도 Customer Journey Map

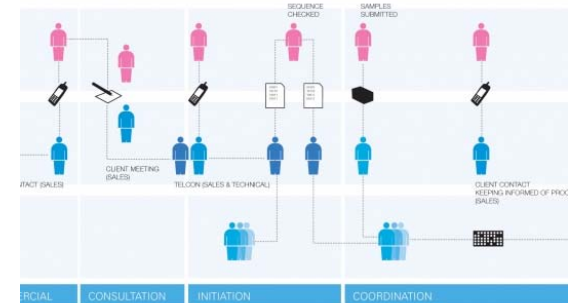
서비스 디자인에서 활용하는 사용자 여정 지도란 사용자가 어떤 서비스를 경험할 때 거치게 되는 모든 과정을 순서대로 한 눈에 볼 수 있게 시각적으로 표현한 것이다. 이는 앞서 살펴본 ‘오류도 지도’와 같이 전혀 경험해 보지 않은 것을 머릿속으로 과정과 가능 수행 등을 상상해 볼 수 있도록 상세히 표현되어야 할 필요가 있다.

그 중에서 서비스가 구체적인 물리적 기기나 도구의 사용이나 접하게 되는 주요 요소를 공유하기 위해서 서비스 접점 지도 Service touch point와 같은 추가 도구를 진행할 수도 있다.



Customer Journey Map

사용자가 제품이나 서비스를 이용하는 과정을 순서대로 시각적 도구로 설명하는 사용자의 여정 지도이다.



Service Touch-point

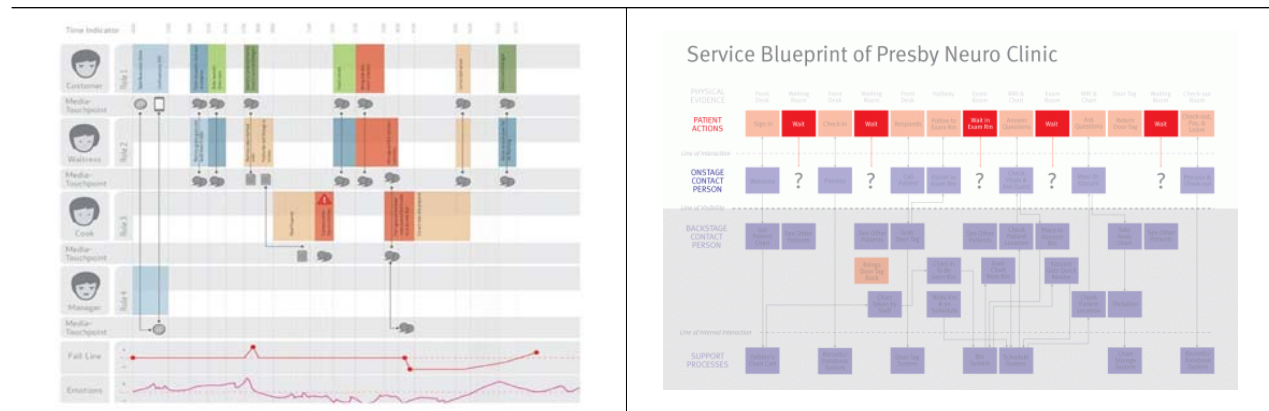
사용자 여정 지도 내에서 구체적으로 직접 사용가능한 물리 기기나 도구를 사용자와 연결하여 보다 구체적으로 표현할 수도 있다.

[그림 3 - 사용자 여정 지도 Customer Journey Map의 예시]

2) 출처: <http://www.slidshare.net>, <http://www.servicedesigntools.org>

- 서비스 설계 Service Blueprint

건축물의 청사진과 같이 서비스를 디자인하는 과정에서도 개괄적으로 서비스 전체를 이해하고 각각의 요소들의 연결을 확인할 수 있는 서비스 설계도가 필요하다. 서비스 설계도에는 무형의 대상인 서비스의 특성을 관계하는 사람과 시간의 흐름, 주요 제품/기거나 물리적 공간 등을 이해할 수 있는 시각적 형태로 표현해 주는 것이 중요하다.



Service Blueprint

인터넷 사이트를 제작하기에 앞서, 필요한 기능과 조작 순서, 방식에 대해 순서대로 설명, 정리하여 디자인 팀과 사용자와 공유하며 협의한다.

그림 4 - 서비스 설계 Service Blueprint의 예시³⁾

3) 출처: <http://www.servicedesigntools.org>

4. 맺음말

이번 연구에서 새롭게 등장한 무형의 디자인 대상에 대한 시각적 도구와 그 표현 방법에 대해 무히 자료를 통해 정리해 보았다. 사용자 경험이나 서비스와 같이 형태가 보이지 않는 대상일수록 수리적, 언어적 표현이 아닌 누구나 이해할 수 있는 시각적 표현으로서 설명할 수 있어야 하고, 그러한 표현 방법을 지원하기 위해 디자이너 스스로 효과적인 시각적 디자인 도구를 만들고 이용할 필요가 있다. 디자인 단계에서 뿐 아니라, 설문조사의 결과나 사회 현상, 통계적 결과에 대한 시각적 표현을 지원하여 기존에 공유가 원활하지 못했던 정보에 대한 시각적 표현을 연구한다면 앞으로 더욱 확장될 디자인 영역에 대한 준비가 될 것이라고 생각한다.