

효과적인 커뮤니케이션과 정보공유를 위한 e디자인 플랫폼 구축에 관한 연구
- 프로세스와 템플릿을 중심으로

A Study on eDesign Platform for Effective Communication and Information sharing
- with an emphasis on process and template

주저자 : 윤주현(JuHyun EUNE)

서울대학교 미술대학 디자인학부

이 논문은 2003년 중소기업청 및 서울대학교 산학컨소시엄센터 지원으로 연구되었음.

1. 서론

- 1-1. 문제 제기과 연구 배경
- 1-2. 연구 범위와 목적
- 1-3. 연구 절차와 방법

2. e디자인의 성격규명

- 2-1. e디자인의 습성과 직능
- 2-2. e디자인작업의 특징
- 2-3. e디자인 프로세스와 조직
- 2-4. e디자인 프로젝트 진행 분석

3. e디자인 프로세스의 정립

- 3-1. e디자인 프로세스의 특징
- 3-2. e디자인 프로세스의 시각화
- 3-3. 단계별 e디자인 프로세스

4. e디자인 템플릿의 구성

- 4-1. e디자인 템플릿의 요소
- 4-2. 단계별 e디자인 템플릿 내용

5. 결론 및 추후 연구

참고문헌

(要約)

독자적인 부가가치를 만드는 산업화한 디자인이 디지털혁명을 만나면서, 마치 eBiz가 온라인과 연관된 사업으로 등장한 것처럼, 'e디자인'이라는 새로운 디자인 영역이 등장하였다. e디자인분야는 비인간적인 컴퓨터기술을 통해 인간의 감성을 충족시켜야 하는 만큼 별도의 디자인 프로세스 및 관리방법론이 필요하다. 본 연구에서는 e비즈니스를 중심으로 e디자인 프로세스 및 템플릿을 기반으로 한 e디자인 플랫폼을 개발을 한다. 템플릿이란 정형화된 형식을 가진 도큐먼트로 때로는 양식이라 일컬으며 e디자인플랫폼이란 e디자인을 하기위한 기반이며 인프라인 것이다.

본연구의 방법은 현장조사, 사례조사, 문헌조사와 각 조사의 분석에 의해서 진행이 되었다. 현 e디자인플랫폼의 문제점을 심층 분석을 통해 파악하였으며, 특히 문서화 되지 않음으로 해서 커뮤니케이션의 오류를 많이 일으키며 정보공유, DB저장을 할 마땅한 공용의 공통된 플랫폼이 없어 정보 및 지식공유가 어렵다는 것을 알게 되었다. 특히 문서제작을 꺼려하는 디자이너에게는 양식화된 서류의 샘플이 필요하다는 것을 발견하였다.

프로젝트진행에서 e디자인 프로세스가 크게 6단계로 초기화, 개념화, 시각화, 구현화, 검증화, 유지보수 단계로 이루어진다. 모듈화, 동시다발적, 피드백, 협동작업의 특징을 가진 e디자인 프로젝트의 프로세스의 시각화하는 기법을 단계별, 역할별, 입출력별, 정보형식, 의사결정의 영향요소를 고려하여 범례를 만들었다.

프로젝트에 효과적으로 이용될 수 있는 템플릿의 제작을 위해서 정보의 인덱스, 정보의 프레임워크, 기업의 아이덴티티 요소, 템플릿의 저장위치 등을 고려하였으며 각 프로세스 단계별로 프로세스 상에 매핑하였다. 프로세스에서 어떠한 산출물이 만들어져서 DB화 되는지 알 수 있게 되었으며 템플릿을 만들어 디자이너에게 제공하므로써 양식화된 템플릿을 기반으로 조직 내 오가는 문서를 쉽게 만들 수 있게 되었다.

기업 자체의 사내/사외 프로젝트의 체계적인 관리가 가능해지고, 데이터베이스화한 자료를 통해 사내 지식이 축적되며 커뮤니케이션이 원활 하게 되고 진행과정을 중간 점검할 수 있는 체크리스트처럼 사용될 수 있어 프로젝트마다 반복해 온 시행착오를 줄일 수 있게 된다. 그리하여 결론적으로 시각화된 프로세스와 템플릿 제작이 e디자인프로젝트를 효과적으로 수행할 수 있는 기반이 되는 e디자인플랫폼을 개선한다.

산학연구로 이루어진 본 연구를 통해 디자인, IT 업계를 중심으로 한 중소기업이나 디자인팀에 폭넓게 활용될 수 있는 e디자인 플랫폼을 제안하였다. 그리하여 자체 프로세스를 개발하지 못한 다수의 소규모 디자인 회사로선 자기 회사업무에 응용할 수 있는 상세한 프로세스 방법론을 접할 수 있고, 오픈된 표준 e디자인의 프로세스가 있을 경우 자사의 프로세스와 비교할 수 있는 기준으로 사용되었으면 한다.

(Abstract)

A new design field called eDesign appears as if eBiz is an online related business in which an industrialized design creates the individual value added facing a digital revolution. The field of eDesign requires a special design process and management methodology regardless of the fact that human sensitivity will be satisfied through a dehumanized computer technique. However, it is the reality of eDesign that has been dependent upon a simple process or project management tool of general design.

In this study, we develop an eDesign platform based on an eDesign process and template mainly focused on eBusiness in order to overcome the wrong situation. The template is a kind of document that has a standardization form. We aim to establish a general process through various case projects, store information using a necessary template, and use for the way of visual communication.

We propose a standard of eDesign platform that can be widely applied to the field of design, medium and small enterprises focused on IT businesses or design-team through this project performed as an educational-industrial study.

It makes it possible to get a detailed process methodology, which can be applied to many small design related companies that don't have their own process yet, and will be a scale for comparing their own process in which the company has a process of opened standard eDesign with it. In addition, it makes possible a systematic control of the own projects within and outside the firm, accumulating information for the firm through the database, and easy communication. Furthermore, it can be applied to check the process of the project as a checklist, and then it will reduce trial and error repeated for every project that has been done.

(Keyword)

eDesign, Process, Template, Platform, Information sharing, Database

1. 서론

1-1. 문제 제기 및 연구 배경

성공하는 기업의 열쇠는 사람에 달려있다는 말은 새삼스럽지 않다. 기업 구성원이 갖고 있는 노하우가 축적되면서 기업의 경쟁력을 구성하기 때문이다. 그러나 평생직장이란 개념 대신 평생직종이 새로운 키워드로 떠오르는 변화단계에 진입하면서 핵심인력의 이직은 기업 경영에 차질을 빚을 수 있다. 업무담당자가 한순간에 바뀌게 되면 기초 자료 수집에서 제품 개발 방법론 설정에 이르기까지 모든 제품개발 작업이 원점부터 다시 시작해야 하는 상황도 올 수 있다.

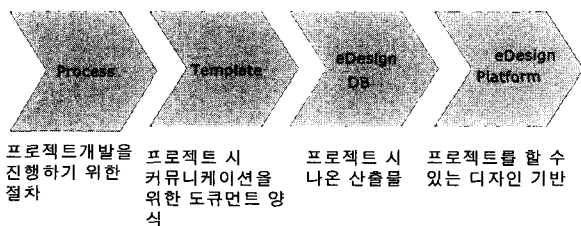
대기업에서는 그룹웨어나 인트라넷/익스트라넷을 도입하여 마케팅 제품개발 인력수급 프로젝트를 체계적으로 관리한다. 그러나 디자인 분야에서 표준화된 작업절차 및 방법론을 정해 놓고, 이를 소프트웨어화하는 전문 플랫폼을 갖춘 기업은 흔치 않다. 최근까지도 디자이너 사이에는 기업내 디자인 프로세스에 얽매어 창의력이 훼손되는 것을 원치 않아 플랫폼의 필요성을 깨닫지 못했기 때문이다. 또 실제 구축작업을 시작하더라도 백지상태에서 새롭게 시작해야 했다. 핵심 노하우에 속하는 상세한 디자인 프로세스가 외부에 공개되지 않아 벤치마크할 대상을 구하기 힘들다. 소규모 디자인 기업의 창업이 이어지면서 기업가치를 평가하는 각종 인증제도¹⁾의 중요성이 커졌고, 인증취득 과정에서 디자인 프로세스의 의미는 결코 가볍지 않다.

이러한 관점에서 e비즈니스 제품을 만드는 e디자인 기업이 공유할 수 있는, 상세하고 구체적인 e디자인 플랫폼 개발이 절실하다.

1-2. 연구 범위 및 목적

본 연구에서는 아래 그림과 같이 4가지 기본개념을 정의하고 그 토대로 연구가 전개된다. 그 요소는 프로세스, 템플릿, DB, e디자인 플랫폼이다.

[그림1] 연구범위 및 용어정의



본 연구에서는 가급적 구체적인 결과물을 도출하기 위해 연구범위를 웹디자인 프로젝트로 제한하고자 한다.

e디자인기업에 적합한 디자인 개발 프로세스를 정립하고, 디자인 작업 참여자 사이에 커뮤니케이션 시간을 줄일 수 있는 e디자인 템플릿을 작성하여 정보 및 지식을 축적하는 e디자인 플랫폼을 제작하고자 한다.

1) ISO 인증, GD 마크 획득, 벤처기업 인증, 이노비즈기업 인증 (중소기업청에서 주관하는 기업인증마크), 유망 중소기업 정보통신기업 인증 (Certificate of Promising Small & Medium Information-Communication Enterprise by Minister of Information and Communication) 등이 있다.

프로젝트 진행 프로세스를 명확하게 정의하는 것은 작업 진행시간을 단축하고, 업무진척 정도를 파악함으로써 제작상황을 관리할 수 있게 한다. 또 고객 요구를 기업 측 개발자가 정확히 파악하고, 결과물을 제시하는 과정에서 커뮤니케이션 오류를 없앨 수 있다. 또한 템플릿은 디자이너가 문서화 작업에 쏟는 시간을 줄여 주며, 축적된 문서가 새로운 프로젝트에서 기초 자료로 쓰이면서 자료의 공유도 가능해 진다는 장점이 있다.

이러한 전제하에 본 연구를 통해서 현 e디자인플랫폼의 문제점을 분석하여 개선할 수 있는 방안으로 정보의 공유와 원활한 커뮤니케이션을 꾀한다. 그 수단으로 시각화된 프로세스와 템플릿 사용을 제안하려고 한다.

첫째, 본 연구를 통해 제작된 프로세스를 보편적인 e디자인 프로젝트의 프로세스의 기준으로 제안하며 프로세스는 프로젝트를 진행할 때 익스트라넷 제작을 위한 e디자인 플랫폼의 근간자료로 사용되게 하고자 한다. 본 연구를 통해 효과적인 프로세스 시각화 할 수 있는 방법을 모색한다.

둘째, 산출물을 원활히 만들 수 있도록 템플릿 제작시 고려사항을 연구한다. 템플릿에서는 템플릿을 어떤 식으로 제작할지 그리고 어떻게 DB로 저장할지까지 제시되며 구체적인 템플릿의 리스트의 내용은 언급하지 않는다.

궁극적으로 프로세스와 템플릿 제안을 통해 e디자인프로젝트 진행 중 원활한 커뮤니케이션과 정보공유를 효과적으로 가능하게 할 수 있는 e디자인플랫폼의 가능성을 제시할 수 있는가가 이 연구의 목적이라 할 수 있다.

1-3. 연구 절차와 방법

이 연구는 서울대학교와 웨이전시가 공동 참여하는 산학연과제로 진행됐다. 웨이전시가 성공시킨 프로젝트 사례를 중심으로 △웹 에이전시의 프로젝트 결과물(방법론) △인터넷에 공개된 다른 웨이전시의 방법론 프로세스 △디자인 이론서가 규정한 일반적인 방법론을 입체적으로 분석했다.

e디자인의 성격규명을 위해 디자이너를 중심으로 20명의 Indepth Interview로 개인 능력, 작업성향, 조직 내의 역할, 클라이언트 및 내부직원과의 커뮤니케이션 문제 등에 대해 분석하였다.

e디자인 프로세스제작을 위해서 연구에 참여한 에이전시가 제작한 100 여개의 사이트 중 결과에서나 과정에서 성공적이었던 15개의 사이트를 선정하여 과정에서 프로젝트 중간산출물 및 최종 결과물, 클라이언트와 웨이전시가 주고받은 커뮤니케이션 자료(e메일, e메일 첨부자료)를 참고하여 프로세스를 찾아내었다. 본연구자가 이 산학기업의 프로젝트를 자문하면서 간접적으로 진행하면서 진행과정을 기록하며 프로세스 제작 원칙을 세워가며 프로세스를 시간에 따라 시각화하는 작업을 시도하였다. 또한 많은 부분 수많은 웹사이트를 제작한 경험과 타 경쟁사와의 선의의 교류를 통해 습득하게 된 타사의 노하우를 비교하면서 만들어진 프로세스를 중심으로 프로젝트에 실제 적용하며 오류를 찾아내어 수정과정을 거쳤다.

e디자인 템플릿 제작을 위해 마찬가지로 15개의 프로젝트를 중심으로 수집된 자료를 통해 템플릿에 필요한 요소를 찾았다. 1차적으로 프로젝트마다 클라이언트의 요구 또는 자체

필요에 따라 작성한 문서를 일별했고, 사용빈도와 중요도를 설정한 뒤 템플릿을 만들었다. 또 인터넷, 사내/사외의 사결정 라인에서의 커뮤니케이션 플로우를 조사했고, 프로세스 단계별로 템플릿을 매핑(mapping)했다.

도표화 작업에는 다이어그램 소프트웨어인 Visio를 사용했다. 심벌과 아이콘은 Visio에서 스텐실(Stencil)²⁾의 개념을 도입하여 레전드(Legend)³⁾ 작업을 했다.

[표1] 연구 방법 및 프로세스

1	자사분석	프로젝트 진행 방법론 확립 관련연구 벤치마킹(타사 프로세스, 타 프로젝트 프로세스 비교연구) 기업의 조직, 역량, 포트폴리오 파악
2	프로세스 정립	프로젝트 사례 연구를 중심으로 공통된 사내 프로세스 정립 기존 프로세스 및 방법론 벤치마킹 각 단계별 구성요소별 프로세스 설계
3	템플릿 작성	사내 서류 양식 파악 사내 커뮤니케이션 플로우 파악 프로세스별 템플릿을 매핑
4	디자인 DB구축 및 e디자인 플랫폼설계	사용성 테스트(Usability), Character, Identity 등 디자인 자료 DB축적 Remote Collaboration tool Consulting Tool 제안 Communication, Knowledge, Contents, Community 영역의 기본 플랫폼 완성

2. e디자인의 성격 규명

2-1. e디자이너의 습성과 직능

디자이너는 작업이 완성될 때까지 외부는 물론 동료에게도 공개하기를 꺼린다. 또 디자이너는 문서작업을 꺼리며, 단순 반복적인 일보다는 창의적인 일이 주된 임무하기를 희망한다. 커뮤니케이션 능력이 만족스럽지 못한 경우가 있지만, 시각적으로 표현할 경우에 커뮤니케이션을 쉽게 풀어가기도 한다. e디자이너는 기술을 통해 많은 부분이 디자인이 구현되어 하기 때문에 기술적인 것에 적응력과 업데이트 능력이 필요하다. 많은 부분이 기술팀과 협업으로 이루어지므로 조직 속에서 움직여야 한다. 또한 최종 작업물이 인쇄나 프로덕트로 나오는 물리적인 것에 비해 사후 수정이 용이하여 최종물에 대해 스트레스를 덜 받는다. 페이퍼미디어와 달리 항상 인터랙션에 관해서도 관련되어 디자인해야 한다.

2-2. e디자인 작업의 특징

기본적으로 디자인이란 작업은 시각화 작업이지만 때로는 Information Architecture, Flowchart 등 가시화할 수 없는 개념상의 작업도 포함한다. A 프로젝트에 쓰인 디자인을 B, C, D 프로젝트에 반복적으로 사용할 수 있는 경우가 별로 없고,

2) 설계 프로그램에 이미 라이브러리로 저장되어 있는 도형형태나 아이콘
3) 도서, 도표 등의 범례, 사용부호의 설명

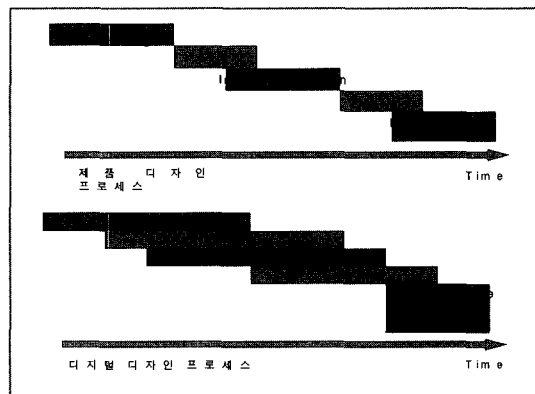
또 중복 사용은 창의적이지 못하다는 평가가 뒤따른다.

웹디자인은 프로그램 코딩, 이미지 자르기, 다수의 아이콘 디자인 등 긴 시간을 필요로 하는 단순작업이 불가피하다. 따라서 동일 작업을 여러 명의 디자이너가 협력하는 경우도 많고, 디자이너가 프로그래밍까지 감당하는 중복작업이 불가능한 경우도 있다.

2-3. e디자인 프로세스와 조직

e디자인 프로세스는 제품 디자인 프로세스보다 제작기간이 1/2, 1/3에 불과하다. 아래 [그림2]가 시사하는 것처럼 디지털 디자인은 순차적 작업이면서 앞뒤 단계가 동시에 진행되는 경우가 많다. 산출물도 제품의 대량생산을 전제로 하는 제품 디자인과 달리 서버(server)에서 소프트웨어를 통해 퍼블리싱 되는 만큼 수정도 비교적 쉽다.

[그림2] 프로세스의 비교⁴⁾

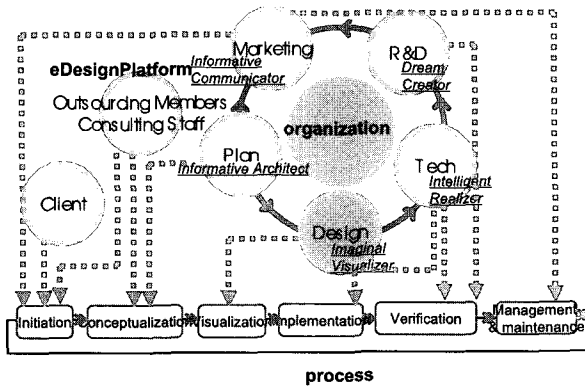


보편적으로 웹페이지의 내부 조직은 마케팅 및 관리조직, 전략기획조직, 디자인 조직, 기술개발조직, 연구 및 리서치를 위한 조직으로 구성된다. 이러한 기업 내부 조직과 기업 밖의 고객, 또한 프로젝트를 함께 있어서 필요한 아웃소싱용 협력 기업 및 개인이 필요하다. 필요 조직(Organization)과 6단계의 작업프로세스의 상관관계를 그림으로 표현하면 [그림3]과 같다. 작업 프로세스상에 필요한 주요조직을 점선으로 표시하여 주요 연관성을 나타내었다.

- 1차 initiation 단계에서는 영업/마케팅, 의뢰인이 관련이 깊다.
- 2차 conceptualization 단계에서는 기획, 전략조직의 역할이 강조된다.
- 3차 visualization 단계에서는 디자인조직의 업무이다.
- 4차 implementation 단계에서는 기술조직의 역할이 주도적이다.
- 5차 Verification 단계에서는 연구개발 조직과 관련 된다.
- 6차 Maintenance 단계 : 영업마케팅이 주로 디자인, 개발 팀과 연계하여 작업이 이루어진다.

4) 강병길 윤주현 외, "디지털환경에서의 디자인프로세스, 모형개발 및 영향요소분석에 관한 연구-정보전달제품을 중심으로" 숙명디자인연구소, KIDP, 1998

[그림3] 조직과 프로세스의 관계



2.4. e디자인 프로젝트 진행 분석

이 단계에서는 기업이 실제 진행되었던 프로젝트에 대한 현장조사와 실무자 심층 인터뷰 및 비교분석을 통해 자료를 수집한다. 실무자의 Work Flow의 분석 및 문제점 도출을 하였다. 그 결과 기업에서 찾은 문제점을 고객과의 문제, 내부분제로 분류해 보면 다음과 같다.

2-4-1. 고객과의 문제와 해결

(1) 일반 커뮤니케이션 오류

고객과의 커뮤니케이션 오류는 모든 분야의 사업영역에서 가장 중요하면서도 빈번히 일어나는 오류이다. 커뮤니케이션 당시에 발생하는 오류, 시간의 경과 후 내용이 변질되는 오류, 제3자로 내용 전달할 때 발생하는 오류가 있다.

(2) 승인된 항목의 반복

실무자들이 겪는 가장 큰 어려움 중 하나는 고객이 결정된 사항을 적절한 절차를 거치지 않고 수정을 요구하는 경우이다. 작업자의 물질적, 시간적 손해 및 의욕저하가 뒤따르지만, 고객 요구를 대부분 수용하게 된다. 한편 수용이 적절하게 이루어지지 않을 경우 문제가 법적 분쟁으로 확대되기도 한다. 그렇기 때문에 Initiation 단계에 프로젝트의 범위를 명확히 하고 결정적인 상황에 공식적인 미팅을 갖고 의사결정을 양측 서명을 통해 근거물을 남겨놓으면 유용하다.

(3) 일정의 연기 및 단축

일반적으로 실무 작업자는 일정한 기한을 기준으로 여러 가지 프로젝트를 동시에 수행하며 일정을 관리한다. 이 상황에서 고객의 일방적 사정에 따라 일정이 연기 및 단축된다면 프로젝트 수행은 막대한 지장을 받게 된다.

(4) 연락의 빈거로움

고객과의 의견조율이나 승인이 필요한 경우 담당자와의 연락이 지연 또는 불가능 할 경우 일정의 문제가 생기게 된다. 또는 내부의 담당자가 공석인 경우에도 그러한 문제가 발생한다. 또한 많은 사람에 의해 공동 작업이 이루어지기 때문에 개인별 일일이 연락하기도 어렵다. 그리하여 메일링 리스트, 메신저 서비스, 핸드폰 연락처 등 다양한 방법으로 동시통보

수단을 사용한다.

2-4-2. 내부분제와 해결

(1) 복잡한 문서 작업 방식에 대한 미숙련 문제

특히, 중소기업의 경우 프로젝트 진행 절차 및 보고체계 등이 확고하게 정립되지 않은 경우가 많아 사원들이 프로젝트 진행 시 발생하는 각종 문서작업에 익숙해지지 못한다. 이러한 숙달 부족 때문에 실질적인 작업 이외의 문서작업은 중복되고 불필요한 작업으로 간주되며 실제로 이러한 문서작업에 많은 노력과 시간을 낭비하게 된다.

(2) 팀간 또는 개인 간 문서공유의 오류

동일한 프로젝트를 진행하는 여러 팀이나 사람들 사이의 적절한 문서공유 방법에 대한 지침이 없기 때문에 문서의 최중본 관리나 사용에 오류가 발생하기 쉽다.

(3) 팀간 또는 개인 간 업무 일정 공유/조정 어려움

팀이나 개인은 동시에 다수의 프로젝트 업무를 수행하기 때문에 특정 시기에 적절한 인력 배치를 하려면 서로간의 일정 공유 및 조정이 필요하다. 그러나 서로의 일정을 확인하기 위해선 항상 번거로운 확인 절차를 거쳐야 한다.

(4) 디자인, 문서, 고객정보, 커뮤니케이션 내용 등 DB

관리/활용의 어려움

프로젝트를 수행하면서 발생하는 문서를 비롯한 각종 산출물, 고객정보 및 커뮤니케이션 히스토리 등의 내용을 DB화하여 보관, 관리하는데 다소 복잡한 과정을 거치거나 적절한 활용방안이 미비하여 그 접근 활용도가 낮다.

3. e디자인 프로세스의 정립

앞장의 분석된 내용을 토대로 e디자인플랫폼을 개선하기 위해 프로세스를 시각화 하고자 하였다. 시각적으로 나타나는 e디자인 프로세스제작의 방향과 시각화 과정에 필요한 원칙을 알아보고자 한다.

3-1. e디자인 프로세스의 특징

(1) 모듈화 | Modular

e디자인 프로세스를 6단계로 나누면 크게 전체를 한눈에 볼 수 있는, 전체의 맥락을 파악할 수 있는 매크로 뷰(Macro View)를 얻을 수 있다. 각 단계의 하위 세부사항을 마이크로 뷰(Micro View)로 부른다. 각 단계는 모듈화 되어 프로젝트 상황에 따라 중간에 생략되거나 중복수행 할 수 있다.

(2) 동시다발적 | Concurrent

프로세스의 과업은 1번 작업후 2번 작업이 시작되는 순차성을 지닌 것 같지만, 세부적으로 들여다보면 순차적이라기 보다는 동시다발적(Concurrent)에 가깝다. 즉 한 단계 일이 완전하게 마무리 되어 종료된 이후에 다음 단계 프로세스가 착수되기 보다는 오히려 일정 정도 진행된 단계에서 다음 작업

이 시작된다는 것이다.

(3) 피드백 | Feedback

각 단계별 피드백 구간이 있다. 프로세스상 의사 결정을 해야 할 경우 필요시 컨펌(확인절차)이 수행될 때까지 그 단계를 반복 순환한다. 프레젠테이션(PT)을 통하여서 클라이언트와의 주요 의사결정이 이루어진다.

(4) 협동작업 | Collaboration

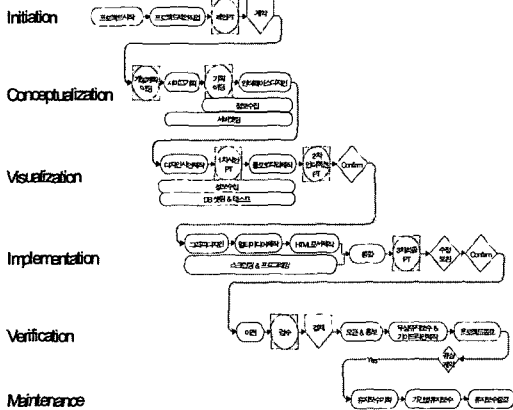
프로젝트를 의뢰한 클라이언트와 작업을 맡아 추진하는 에이전시 간에 협동 작업이 이루어져야 하며 각 프로젝트 참여자 프로젝트 매니저, 마케팅담당, 기획자, 디자이너, 프로그래머 등과 협동 체제로 업무가 이루어지게 된다. 또한 프로젝트에 따라 해당 분야별 전문가(Specialist, Expert)가 필요할 경우 외부 아웃소싱에 의해 작업과 인원이 적절히 할당된다.

3-2. e디자인 프로세스의 시각화

(1) 단계구분 | Phase

1단계 초기화 단계 | Initiation, 2단계 개념화 단계 | Conceptualization, 3단계 가시화 단계 | Visualization, 4단계 구현화 단계 | Implementation, 5단계 검증화 단계 | Verification, 6단계 유지보수 단계 | Maintenance 로 구분된다. 각 단계는 4,5개의 마이크로뷰인 세부 단계를 가진다.

[그림4] 프로세스의 단계



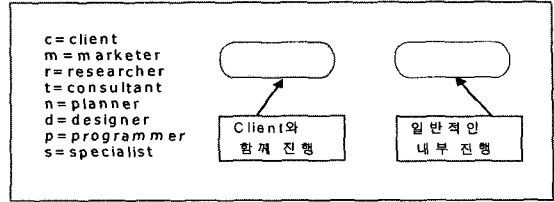
(2) 역할구분 | Role

프로젝트 진행상 의뢰인(client =C)과 수주를 받은 대행업체(agency=A)의 관계가 성립한다. 의뢰인과 대행업체와 역할이 명확히 구분되며, 중요 결정 사항 단계에서 의뢰인의 의사가 반영되어야 한다. e디자인 프로세스에서 색상으로 구분된다.

에이전시에서의 역할분담은 영업 담당 (marketer =M) 연구, 조사 담당 (researcher=R) 전문 컨설팅 업무를 맡는 컨설턴트 (consultant=T) 제안서 작성 및 인포메이션 아키텍처 작업을 하는 기획자 (planner=N), GUI 및 인터랙션 관련한 그래픽 작업을 하는 디자이너 (designer=D), 데이터베이스를 구축하고 코딩을 포함한 프로그래밍하는 프로그래머(

programmer=P), 기타 사운드, 사진, 카피 등의 작업하는 스페셜리스트(specialist=S)로 구분된다.

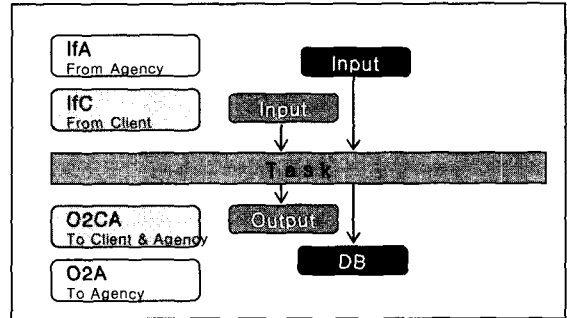
[그림5] 역할구분



(3) 입출력 흐름에 따른 구분 | Data Flow

입력이나 출력이나의 분류와 대상이 클라이언트나 에이전시에 따라 분류가 이루어진다. 일련의 Task가 이루어 만든 절차 (Procedure)가 되며, Task의 위쪽이 Input 데이터이며 수행된 Task에 의해 Out 데이터로 산출된다. Task를 중심으로 안쪽 부분이 클라이언트 부분이며 바깥부분이 에이전시 부분이다. 특히 아웃풋에서는 클라이언트까지 주어지는 자료와 에이전시에서 축적되는 정보는 상이하며, 에이전시에 남은 자료는 기업의 노하우로 DB화 된다.

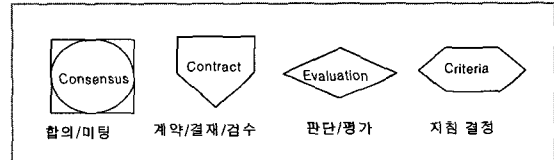
[그림6] 입출력흐름에 따른 구분 | Data Flow



(4) 의사결정 상황에 따른 구분 | Decision

의사결정이 클라이언트와 에이전시의 함께 이루어야 하는 외적 컨펌, 에이전시 내적인 컨펌이 있다. 내부의 의사결정 상황에서는 회의, 프레젠테이션을 통한 합의(Consensus), 선택의 판단/평가 (Evaluation), 계약/결재/점수 등 법적인 결정 (Contract), 제한점, 영향요소들의 지침 선정(Criteria) 등으로 나뉜다.

[그림7] 의사결정 상황에 따른 구분



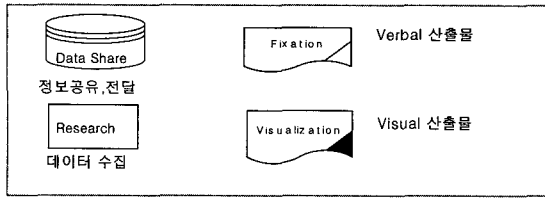
(5) 정보형식에 따른 구분 | Information Format

Template/Document: 양식이 있는 문서와 그렇지 않은 문서로 구분할 수 있다.

시각화된 문서/ 언어화된 문서 : 디자인이나 사진 애니메이션 등 디자인이 주된 문서와 글 위주로 된 문서들로 구분할 수 있다.

DB/ Non DB: 프로젝트 산출물 중 DB화 되는 문서와 그렇지 못한 문서로 나뉜다.

[그림8] 정보 형식에 따른 구분



3-3. 단계별 e디자인 프로세스

각 단계에서의 중요한 사항이나 변수에 대해 아래에 설명하며 각 단계별 프로세스는 다음 페이지에 나열하였다. 한 장의 일련의 프로세스이나 지면의 한계상 6단계로 나누어 실었다.

(1) 초기화 단계 | Initiation

이 단계에서는 프로젝트를 시작할 준비를 하거나 바로 시작하는 단계이다. 이 단계에서는 주로 마케터가 작업을 주도해서 진행되며 디자이너의 역할은 프로젝트의 수주를 위한 마케팅용 디자인 시안작업이다.

시안 작업은 프로젝트를 따낼 수 있는지를 가르는 중요한 변수다.

(2) 개념화 단계 | Conceptualization

웹사이트의 개발 방향과 전략을 설정하는 단계이다. 기획자는 플로우차트, 스토리보드, 인포메이션 아키텍처를 만드는 과

정에서 디자이너의 참여를 유도해야 한다.

(3) 가시화 단계 | Visualization

개념화한 결과물을 시각화하는 단계로 이 단계에서는 디자이너의 역할이 주도적이다. 웹사이트의 시안 및 그래픽 작업들이 이루어진다.

(4) 구현화 단계 | Implementation

기획물과 디자인 산출물을 통합하여 html/dhtml/xml 코딩 및 Database, CGI 프로그래밍 작업을 하며, video/audio/ 등의 다매체가 디지털 문서로 한 곳으로 종합된다.

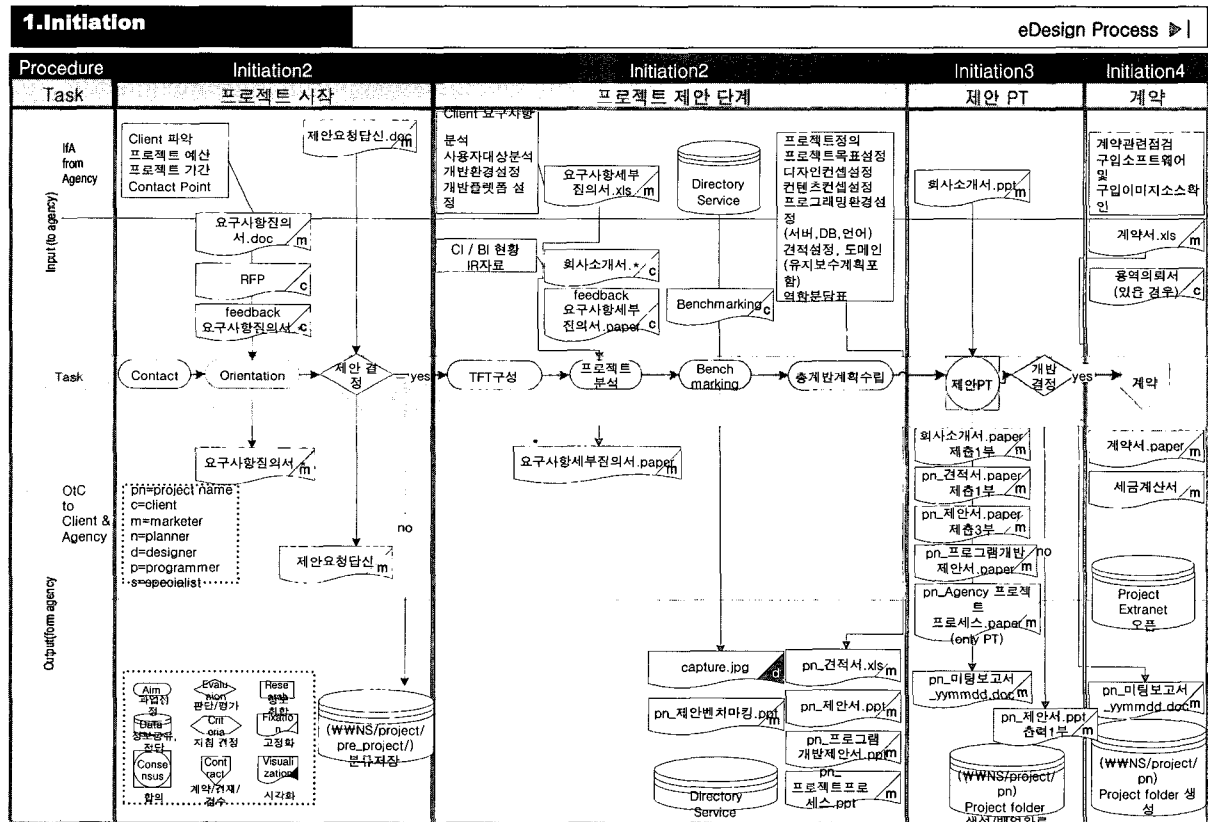
(5) 검증화 단계 | Verification

작업 완료된 작업물의 에러나 실수를 줄이기 위해 퍼블리싱 되기 전에 테스트하는 시점이다. 사용성 테스트를 비롯하여 여러 테스트, 서버 성능테스트 등 다양한 테스트가 있다. 프로젝트에 참가한 사람들 뿐 아니라 많은 사람들이 동원되어 테스트를 실시한다. Test 단계로 알파테스트 베타 테스트 등으로 나누기도 한다.

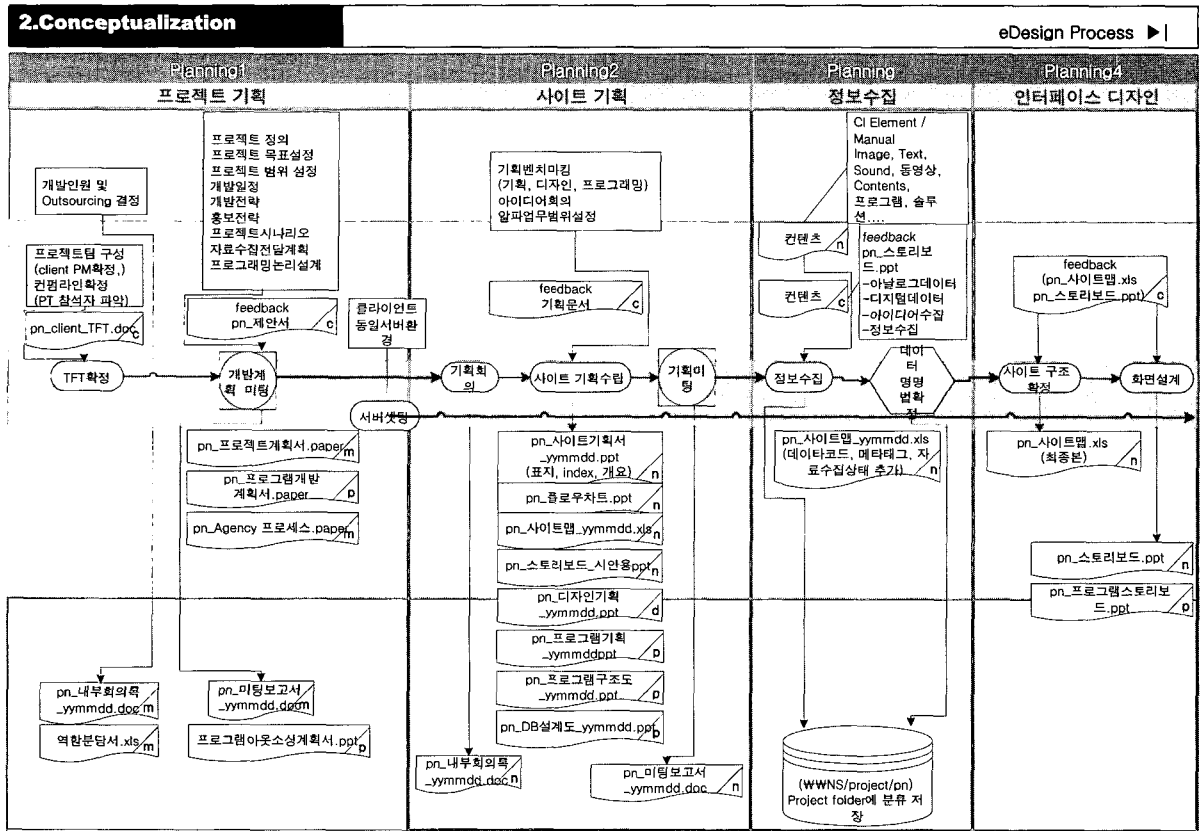
(6) 유지보수 단계 | Maintenance

퍼블리싱 시점과 동시에 변화하는 정보에 따라 업데이트하고 오픈 시점 이후 나오는 오류를 수정한다. 오픈 시점에서 잘 다듬어진 사이트가 잦은 수정으로 훼손되지 않도록 유지보수 가이드라인들을 만들어 작업기준으로 삼도록 한다. 특히 계절이나 이벤트에 따라 디자인 부분개편이 시도된다.

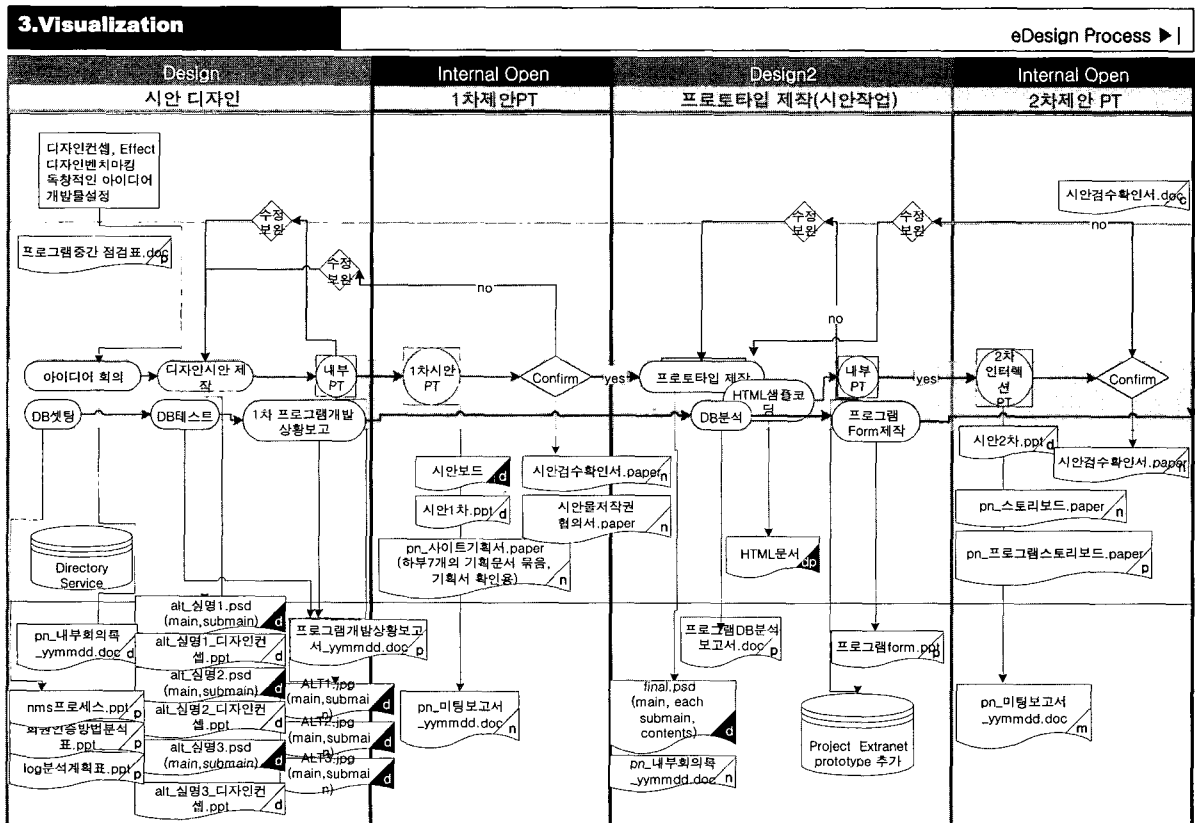
[그림9] 초기화 단계 | Initiation



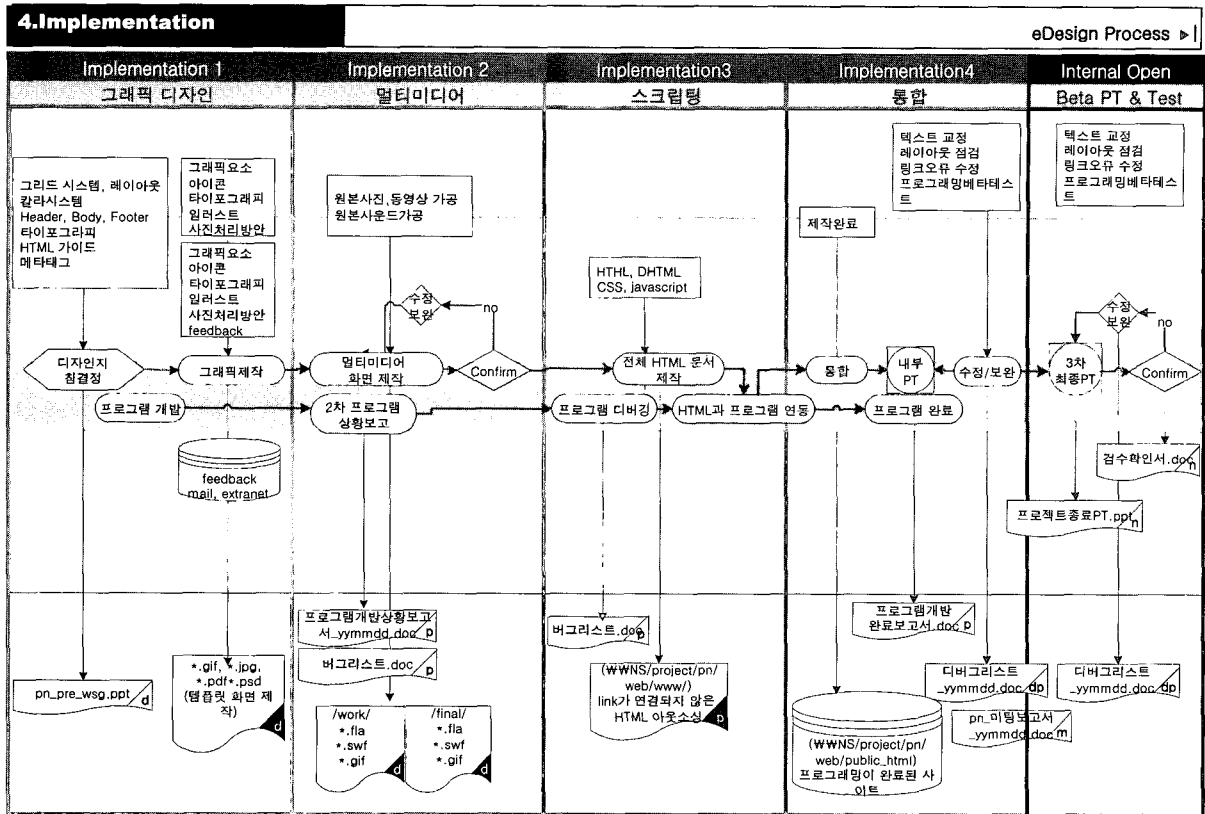
[그림10] 개념화 단계 Conceptualization



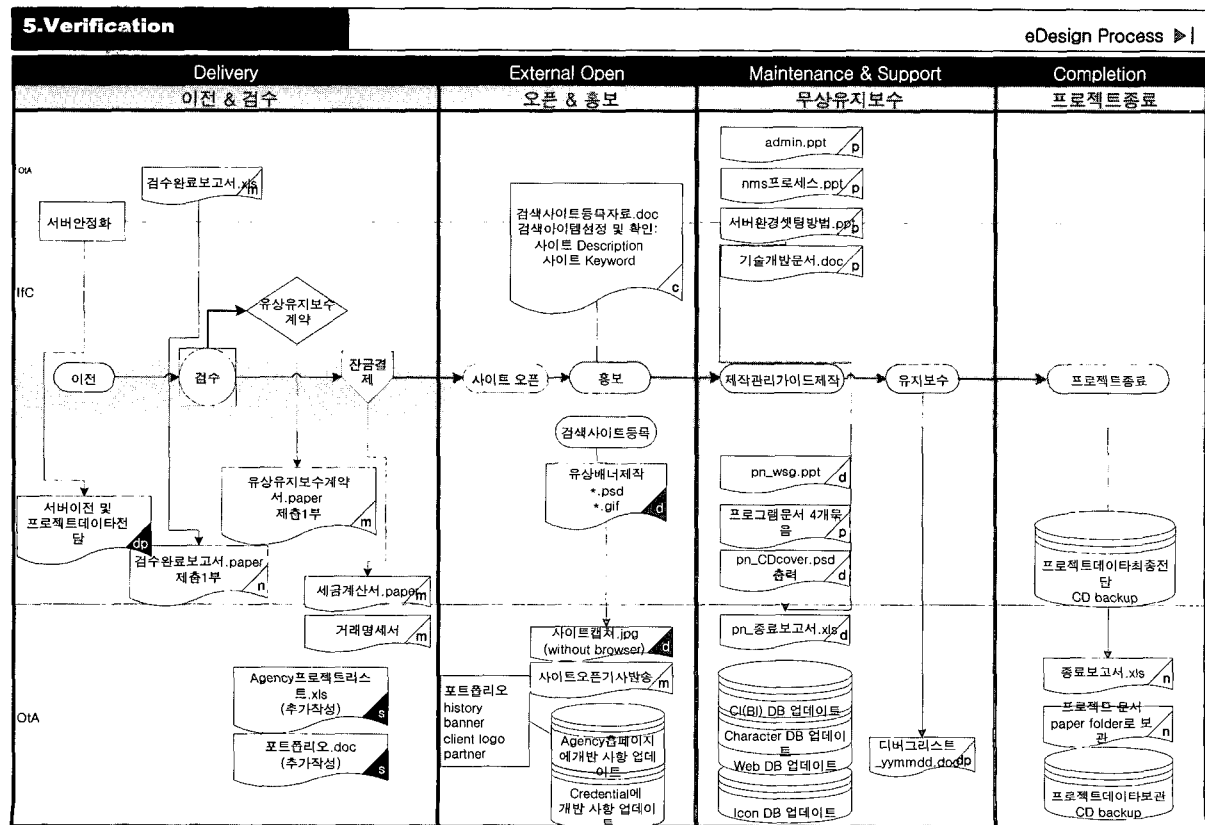
[그림11] 가시화 단계 Visualization



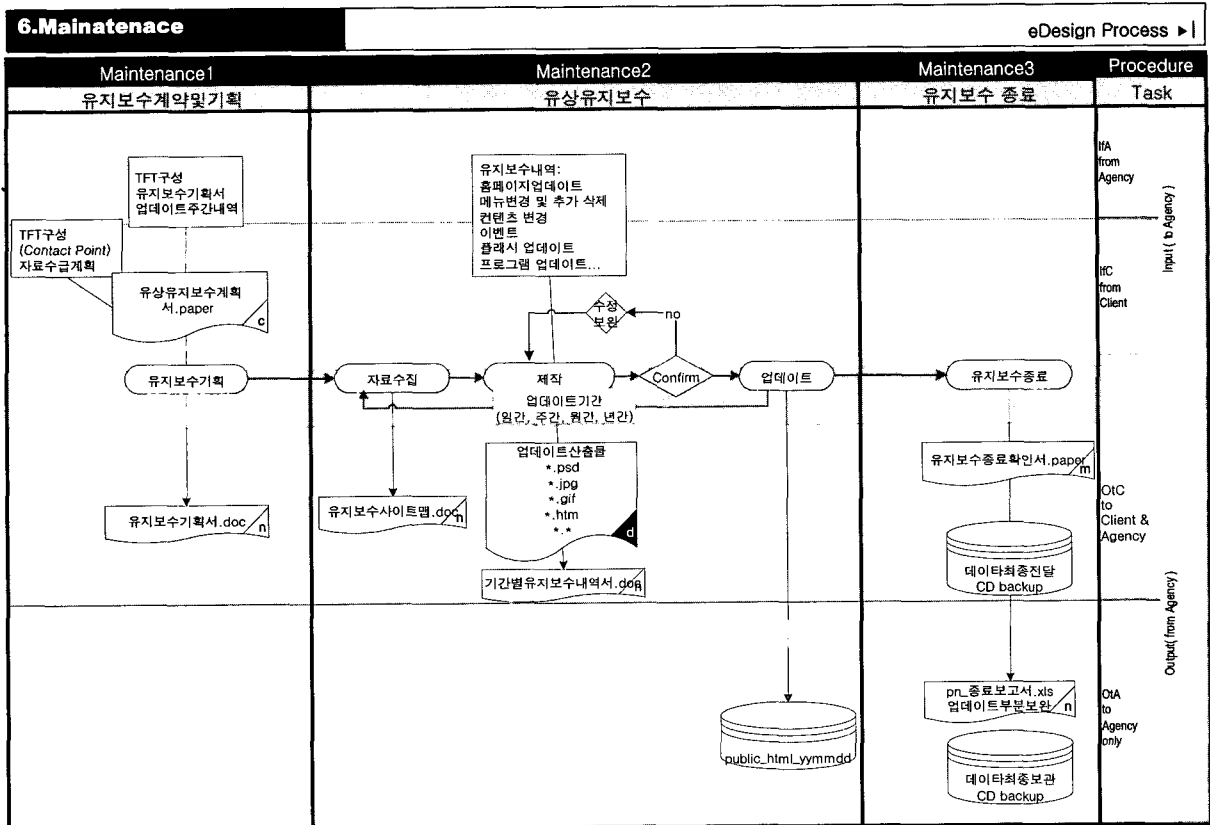
[그림12] 구현화 단계 Implementation



[그림13] 검증화 단계 Verification



[그림14 유지보수 단계 Maintenance]



4. e디자인 템플릿의 구성

4-1. e디자인 템플릿의 요소

(1) 정보의 인덱스

작성자, 작성일, 파일이름, 버전번호, 문서의 양, 보안수준 등 파일을 인덱스를 할 수 있게 명기한다. 작성일, 수정일 등은 템플릿 자체에 자동으로 입력되도록 하는 것이 버전컨트롤을 쉽게 하는 데에 도움이 된다. 특히 보안수준을 설정하여 기밀 정보에 대한 보안의식을 강화한다.

(2) 정보의 프레임워크

필요한 내용의 목차, 영향 요소, 고려할 사항 등 내용의 형식을 만들어 놓는다.

(3) 템플릿의 아이덴티티

대내외적인 커뮤니케이션시 자사의 아이덴티티를 알릴 수 있도록 회사의 로고, URL 등이 있는 디자인 포맷을 사용한다. 때로는 클라이언트와 문서를 오가며 작성되어야 할 경우 템플릿에서 아이덴티티가 표현되었을 경우 쉽게 구분이 된다.

(4) 템플릿의 포맷

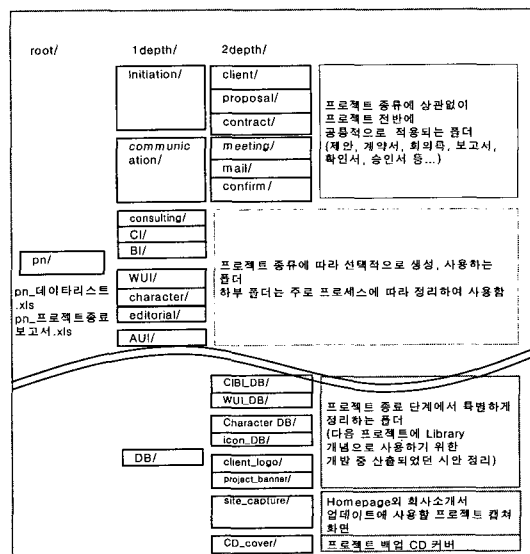
인쇄된 지면을 사용할 수 있으나 대부분 추가적인 작업이 필요하기 때문에 디지털포맷으로 유지한다. 파워포인트, 엑셀, MS워드(한글), illustrator, 포토샵, html 파일 등이 될 수

있다.

(5) 템플릿의 저장위치

프로세스에 따라 폴더/디렉터리 구조에 맞추어 저장되며 프로젝트 생성시 한 폴더씩 생성된다. 빈 프로젝트 폴더를 만들어 두고 그 안에 필요한 템플릿을 넣어두고 신규 프로젝트가 생성될 때마다 복사하여 사용하면 효율이 높아진다.

[그림15] 템플릿 및 DB 저장 구조



4.2. 단계별 e디자인 템플릿 내용

(1) 초기화 단계 | Initiation

클라이언트에게서 받는 문건이 많은 단계이다. RFP IR자료들이 넘겨오며, 그에 대응하여 기획서 회사소개서 등이 오가며, 계약관련 서류가 작성된다.

(2) 개념화 단계 | Conceptualization

사이트맵, 스토리보드, 플로우차트 등의 문서들이 작성되며 워드나 파워포인트 등의 포맷의 자료가 주로 생성된다.

(3) 가시화 단계 | Visualization

시안작업이 보드 작업이나 Interface와 Interaction의 프로토타입을 근간으로 웹스타일가이드에 의해 대량으로 그래픽 디자인 작업들이 이루어진다. 그래픽 작업물에 관한 디자인 산출물이 주로 생긴다.

(4) 구현화 단계 | Implementation

그래픽 포맷과 텍스트 포맷이 합쳐서 html 및 프로그래밍 언어로 된 문서로 함께 통합된다. Database 연동 등의 작업은 프로그래머가 작성한다.

(5) 검증화 단계 | Verification

성능/사용성/속도/사용자 만족도 등의 수치적 결과물이나 설문 통계 등이 산출물로 나오며, 모든 검수가 끝나면 프로젝트 검수 확인서를 작성해 제출하면서 프로젝트를 종료하게 된다. 중간단계에서도 산출물이 DB로 쌓이나 대부분의 DB가 쌓이는 단계이다.

(6) 유지보수 단계 | Maintenance

온라인 오프라인 이벤트 계약서, 유지보수 계약서, 등의 작업이 이루어지며 후에 리뉴얼 작업이 필요할 경우에 이 단계를 기초로 작업하게 된다.

5. 결론 및 추후 연구

e디자인플랫폼에서 커뮤니케이션과 정보공유의 향상을 위해 프로세스를 구축하고 템플릿을 구성하는 것을 해결안을 찾으려 하였다.

현 e디자인플랫폼의 문제점 분석을 위해서는 심층 분석을 통해 프로젝트 진행 중 내부프로젝트 참여자와 외부클라이언트의 문제점을 파악하였으며, 특히 문서화 되지 않음으로 해서 커뮤니케이션의 오류를 많이 일으키며 정보공유, DB저장을 할 마땅한 공용의 공통된 플랫폼이 없어 정보 및 지식 공유가 어렵다는 것을 알게 되었다. 특히 문서제작을 꺼려하는 디자이너에게는 양식화된 서류의 샘플이 필요하다는 것을 발견하였다.

프로젝트에 직,간접적으로 참여하면서 얻는 자료를 분석으로 e디자인 프로세스가 크게 6단계로 나뉘어 진다는 결론을 얻었으며 각각 초기화, 개념화, 시각화, 구현화, 검증화, 유지보수 단계로 이루어졌다. 문서화된 프로세스가 없이 오랜 경험에 의해 암암리에 따랐던 프로세스를 시각적으로 다이어

그램화를 통해 기존 프로세스상의 문제점 및 개선점이 파악되었으며 개별 디자이너의 업무 진행 스타일을 알게 되었다.

e디자인 프로세스의 시각화 시키는 제작전략을 모듈화, 동시다발적, 피드백, 협동작업을 요하는 e디자인 프로젝트의 특징을 반영하고 시각화하는 기법을 단계별, 역할별, 입출력별, 정보형식, 의사결정의 영향요소를 고려하여 범례작업을 하였다. 그리고 각단계서의 해야 할 일이나 이슈를 부가 설명하여 프로세스의 이해를 돕도록 하였다.

서론에서 밝혔 듯 기업평가의 한 척도가 인증제도다. 또 기업 자체의 방법론, 체계적인 프로세스를 보유 여부는 인증제도의 중요한 평가항목이다. 본 연구의 결과물이 기업의 마케팅 차원에서 설득력이 있다는 사실이 프로젝트 수주 후 또는 프로젝트 종료 후 만족도 조사에서 드러났다.

템플릿의 제작을 위해서 담아야 하는 요소를 규정하였다. 템플릿은 정보를 음식에 비유한다면 담기 위한 일정한 형태를 가진 그릇이라 할 수 있다. 그러한 템플릿을 프로젝트에 효과적으로 이용될 수 있도록 작성자, 작성일, 파일이름, 버전번호, 문서의 양, 보안수준 등을 명기한 정보의 인덱스, 내용의 목차, 영향 요소, 고려할 사항 등 내용의 형식을 반영한 정보의 프레임워크, 자사의 회사의 로고, URL 등 기업의 아이덴티티요소, 지식DB화 가능하도록 하는 템플릿의 저장 위치등을 고려하였으며 각 프로세스 단계별로 프로세스 상에 매핑하였다. 그로 인해 프로세스에서 어떠한 산출물이 만들어져서 DB화 되는지 알 수 있게 되었다. 또한 템플릿을 만들어 디자이너에게 제공하므로써 양식화된 템플릿을 기반으로 조직 내, 그리고 조직외의 클라이언트에게 오가는 문서를 쉽게 만들 수 있게 되었다. 템플릿으로 인해 분류가 될 수 있는 도큐먼트를 쉽게 DB로 저장할 수 있는 기회를 제공하였다. 창조적 디자인 관점에서 이 연구는 디자인 발상 프로세스와는 직접적인 관련이 없다. 그러나 축적된 정보가 참조되고, 부분적으로 재활용된다는 것은 초기 리서치에 투자되는 시간을 단축시켜서 크리에이티브 구상에 더 많은 에너지를 집중하게 해 준다. 결국 프로젝트 성공의 기틀을 조속히 마련한다는 뜻이다.

또한 특히 웹에이전시 사이의 수주경쟁에서 방법론 보유 여부는 경쟁 프레젠테이션의 결과를 좌우할 수 있는 요소다. 프로젝트 진행과정에서 장형화한 프로세스 및 템플릿 도큐먼트를 사용해 고객과 커뮤니케이션할 경우 고객 니즈가 차질 없이 이행되고, 프로젝트 종료 후 고객의 만족도를 크게 높일 수 있다.

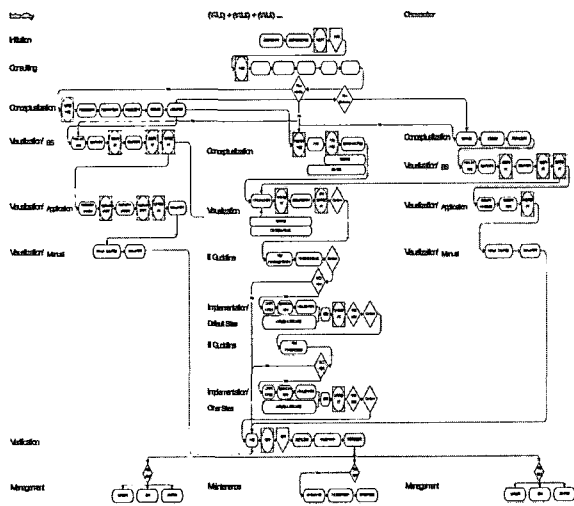
IT 기업은 이런 핵심경쟁력 요소를 자체 방법론이나 프로세스를 큰 비용을 들여서라도 개발하려고 한다. 그러나 방법론이나 프로세스는 자사의 노하우로 절대 공개되지 않는다. 따라서 본 산학 연구는 비공개를 원칙으로 하는 디자인기업의 개발 프로세스가 공개됐다는 점에서 중요한 의의를 지닌다. 자체 프로세스를 개발하지 못한 다수의 소규모 디자인 회사로선 자기 회사업무에 응용할 수 있는 상세한 프로세스 방법론을 손에 질 수 있게 되었다. 또 프로젝트마다 반복해 온 시행착오를 줄일 수 있게 된 것이다. 자사의 e디자인 프로세스를 본 연구결과와 비교할 수 있다.

[그림 16] 기대효과

1. 표준화되고 재용 가능한 프로세스 개발
2. 원활한 Communication을 위한 template 구축
3. 프로젝트 산출물 제작을 위한 디자인DB의 구축
4. 디자인 작업시 시스템화된 eDesign 플랫폼의 구축

연구결과는 아래의 예시와 같이 단계(Phase)별로 구성돼 모듈화가 가능하고, 프로젝트별로 필요한 모듈이 다른 만큼 선택적으로 조합할 수 있다는 점은 본 연구의 활용도를 높였다고 평가할 수 있다.

[그림 17] e디자인프로세스의 모듈의 응용



이 연구는 웹디자인에 국한했지만, 아이덴티티 및 캐릭터 개발 작업에도 이 프로세스 사례를 확대하여 활용할 수 있다.

앞으로는 기본 e디자인 플랫폼을 기초로 프로그래밍화하는 방안을 검토하고자 한다. 향후 프로젝트에 대해서 e디자인 플랫폼 활용 전후의 기존프로젝트의 투입시간, 활용인력, 소비자만족 등을 비교해 보면 본 연구에 대해 성과 측정이 가능하다고 본다.

참고문헌

- 강병길, 유주현 외, "디지털환경에서의 디자인프로세스 모형개발 및 영향요소분석에 관한 연구 정보전달제품을 중심으로", 숙명디자인연구소, KIDP, 1998
- 박지숙, 유주현 외, 업무 Process 개선을 위한 Platform 개발 -eDesign 개발업체를 중심으로, 중소기업청, 서울여대 산학연컨소시엄센터, 2003
- 박지숙, 유주현외, 중소기업간 디자인협업의 체계적 지원을 위한 플랫폼의 개발, 한국 전자거래학회, 제8권 4호, 2003
- KIDP, 2002 Design Census, ahn graphics, 2002
- Jessica Burdman, Collaborative Web Development Strategies and Best Practices for Web Teams, Addison-Wesley, 1999