

# 사용자경험 관점으로 분석한 문서양식 정보디자인의 개선점 연구: 지류 출생신고서를 중심으로

김정희

Samsung Art & Design Institute 교수

## A Study on Needs for Information Design Development of Civil Affair Registration Form Design by User-Experience-Perspective (Focusing on Birth Registration Form)

Jhonghee Kim

Professor, Samsung Art & Design Institute

요 약 정보 등록을 위한 양식디자인은 발생 가능한 다양한 경우들과 각각의 사용자 케이스들을 고려하고 분류하여 디자인에 반영해야 한다. 본 논문에서는 정부가 발행하는 공문서 중 지류 출생신고서를 중심으로 사용자경험 관점에서 긍정적 정서를 이끌어내는 정보디자인의 시각적, 정서적 요인을 분석했다. 변화하는 세대들의 사용자 경험을 확인하는 과정을 통하여 디자인 개선 방향 뿐 아니라 공문서 등록 양식디자인의 새로운 관점을 제시하고 개선과정에 기여하고자 한다. 사용자의 전체적인 작성 경험관점에서 문제점과 보완점을 도출하기 위하여 켈러의 동기행동 구성모형을 활용하였다. 출생신고서를 작성하는 과정에는 기본적인 정보전달 역할 뿐 아니라 인지와 추론, 관계설정, 성취와 기대 등 복합적인 정서적 작용이 일어난다. 분석을 통하여 단계적인 정서작용들이 사용자들에게 기관과 현시점에 대하여 기대감과 동기 형성의 계기를 만든다는 점, 사용자의 정서적 관점을 보다 적극적으로 이끌어내기 위해서 정보의 단계를 설정하고 정보경험 구체화가 필수적이라는 점, 문서양식디자인을 위한 정보디자인 기준표(Table.2)를 활용하여 시각디자인 구성 요소의 완성도 뿐 아니라 언어적 관점의 완성도에 노력이 필요하다는 점을 결론으로 얻었다. 정보디자인의 새로운 관점을 제시하고 경험을 개선하는 과정에 좋은 가이드라인이 되길 바란다.

주제어 : 정보디자인, 경험, 동기심리, 공문서 디자인, 정보등록 양식디자인, MZ세대

Abstract Form design for information registration should consider and classify various possible cases and each user case and reflect it in the design. In this paper, I analyzed the visual and emotional factors of information design that elicit positive emotions from the user experience point of view, focusing on the birth certificate of among other public documents issued by the government. In order to derive problems and supplements from the user's overall writing experience point of view, Keller's Motivational Behavior Construction Model was used. The process of writing the birth registration form creates recognition, reasoning, relationship, establishment, achievement, expectation. In order to more actively draw an emotional point of view, it is essential to set of information and to materialize the information experience. It is hoped that this will be a good guideline in the process of presenting a new perspective on information design and improving the experience.

Key Words : Information Design, Motivation Process, Experience, Government Registration Form Design, Generation MZ

\*Corresponding Author : Jhonghee Kim(serene.dahee@gmail.com)

Received February 2, 2022  
Accepted March 20, 2022

Revised March 9, 2022  
Published March 28, 2022

## 1. 서론

### 1.1 연구배경 및 목적

다양한 디자인의 과정은 사용자 경험을 고려한 체계를 통해 사용자에게 매끄러운 서비스와 정보를 제공하기 위하여 발전하고 있다. 이를 위하여 편리성과 효율성을 개선하기 위한 노력도 심화되어왔고 더불어 사용자의 경험에서 오는 정서적 만족감과 성취감 또한 중요한 요인으로 대두되고 있다. 무엇보다도 불특정 다수의 대상이 사용하는 정보 양식디자인은 발생 가능한 다양한 경우들과 각각의 사용자 케이스들을 고려하고 분류하여 디자인에 반영해야 한다. 그리고 정보 양식디자인은 사용자의 상태와 관점을 반영하여 질서를 부여하여 작성 시 발생할 수 있는 불편함을 최소화 시키고 편안함과 성취감을 느끼도록 해야 함을 잊지 말아야 한다[1]. 더욱이 정보디자인 관점에서 사용자의 정보수집을 목표로 한 정보등록 양식디자인은 작성과 수집을 용이하게 돕는 디자인의 기본적 기능과 함께 정보수집자와 정보작성자 간의 목표와 관점의 차이에서 오는 문제점을 파악하여 정보작성자 입장에서 작성과 제출을 순조롭게 경험하여 정보수집자에 대한 신뢰와 기대감 등 긍정적인 정서를 쌓는 시작점을 만든다는 점에서 사용자의 정서적 경험을 고려하는 것은 매우 중요하다[2].

정부 뿐 아니라 기업에서 제공하고 수집하는 크고 작은 등록 양식디자인은 디지털 시대에 맞추어 온라인 작성과 제출이 가능한 상황이지만, 정부에서 발급, 수집하는 출생신고서의 경우, MZ세대를 포함한 다양한 사용자들이 직접 주민센터에 방문하여 수기작성 후 제출 하는 것을 알게 되었다. 가장 큰 이유는 제출 시 전달받는 혜택이 각 지자체마다 다르고 다양하기 때문에, 이러한 혜택을 대면으로 설명 듣고자 하는 이유로 지류 등록 양

식디자인을 작성, 제출하고 있었다. 따라서 지류 등록 양식 디자인의 사용은 감소하지 않고 오히려 그 사용성이 중요하게 다뤄져야 하는 상황이라는 점도 알게 되었다. 출생신고서의 경우, 작성 과정 시 발생하는 디자인의 문제점과 작성 과정 전, 후에 필요한 단계를 숙지하는 과정에서 작성자 행동과 상황을 고려하여 구성되어있지 않아서 작성의 순조로움을 방해하고 있음을 발견할 수 있었다.

본 논문에서는 정부가 발행하는 공문서 중 지류 출생신고서를 중심으로 사용자경험 관점에서 긍정적 정서를 이끌어내는 정보디자인의 시각적 정서적 요인을 분석했다. 변화하는 세대들의 사용자 경험을 확인하는 과정을 통하여 디자인 개선 방향 뿐 아니라 공문서 등록 양식디자인의 새로운 관점을 제기하고 개선과정에 기여하고자 함에 목적이 있다.

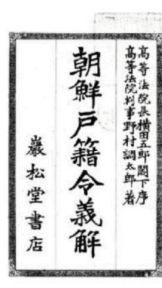
## 2. 출생신고서 분석범위 및 방법

### 2.1 출생신고서의 변화

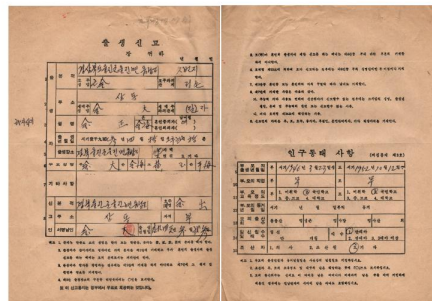
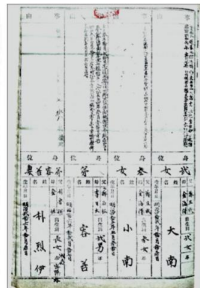
정보등록 양식디자인은 정보를 전달하고 동시에 다수의 정보를 수집-기록-저장하며 후에 적절하게 활용하고자 하는 행정적인 목표를 가지고 있다. 사람들은 출생하는 순간부터 사망하는 순간까지 수없이 다양한 상황에서 문서의 주체로서 또는 객체로서 문서의 정보와 관련을 맺으며 생활한다. 그리고 국가도 또한 유기적으로 국민들과 소통하기 위하여 공문서를 통해 의사를 전달하고 있으며, 이런 관점에서 국가의 공문서는 제도를 반영한 압축적인 정보의 집합체이고 그러므로 그 시대의 국가가 국민을 대하는 태도가 반영되어 있다고 말할 수 있다[3]. 출생 시 부모가 작성하는 출생신고서의 시대적 변화를 살펴보면 다음 Fig. 1과 같다. 조선시대 한성부의 구조적



1903년 한성부 호적표



1922년 일제강점기 조선호적령과 호적



1970년 초판 출생신고서

Fig. 1. Chronological Changes in Certificate of Registration of Birth in Korea

은 이름 앞에 직을 명기하고, 고용란에 고는 남, 용은 여로 표기하고, 노비관계 등 불평등한 신분제를 반영하였다. 그리고 신조적부에서는 신분제가 사라지고 호주제제 적용으로 가부장 중심의 문화가 자리 잡았고, 가택수를 표기하는 등 본래 호적의 목적이 확장되어 국제조사 기능까지 반영하였다. 그 후, 일제 강점기의 일본인에 의하여 만들어진 조선호적령은 중앙집권체제의 강화, 총인구 파악, 거주동태파악을 목표로 실제 법원의 감독을 받으며 엄격하게 실행되었고, 일본 민법에 의용하기 위한 목적이 있었다. 뿐만 아니라, 법률적 신분관계와 성별은 상관없이 개인의 신상정보와 이동 파악을 목적으로 한 민적부로 변화하였다[4]. 이후 민적제도는 1960년 호주제도를 중심으로 한 호적법으로 바뀌었고 이후 가부장적 가족제도의 유지가 어려워진 상황을 반영하여 호주제의 폐지와 양성평등을 원칙으로 2008년 새로운 가족관계 등록제도로 변화하였음을 확인 할 수 있다. 이와 같이 국가에서 발행하는 공문서는 국가의 국민에 대한 통제 기능과 자국민 보호와 권리보장을 위한 방편으로서 기록과 목적이 시대의 목소리를 반영하며 변화해야 함을 확인할 수 있었다.

## 2.2 연구 범위 및 방법

본 연구를 위하여 연령과 성별을 다양하게 수집하여 미혼인 20대, 출산을 앞두고 있거나 혼인 중인 20대와 30대, 과거 자녀의 출생신고서를 작성한 경험이 있는 40~50대 그리고 주민센터 직원을 대상으로 사용자경험 관찰과 경험인터뷰를 실시하였다. 이를 구체적으로 열거하면, 사용자 응대를 하였던 2명의 주민센터 직원과 20대 후반에서 30대 후반 20명, 40~50대 10명 등 총 30명, 성별은 1:1의 비율로 사용자를 선정하였다. 20대~30대 후반의 20명은 미혼 7명과 결혼을 앞둔 8명, 혼인 중이며 출산을 앞둔 5명으로 구성했고, 40~50대 연령층은 10명 모두 출생신고서 작성 경험이 있는 상태로 2021년 현 신고서를 다시 작성하게 함으로써 복수 경험에서 얻을 수 있는 발견점을 수집하고자 했다. 2021년 11월1일부터 12월20일까지 대상들을 1대1로 작성과정을 관찰하고 작성과정 관찰 내용을 기반으로 디자인과 내용에 대한 인터뷰하였다. 인터뷰의 내용은 첫 번째 구조화된 질문으로 성명, 성별, 나이, 직업유무, 혼인여부, 출생신고서 작성 경험 여부와 시기, 과거경험과 현재작성 경험비교, 처음 작성이라면, 작성 전 출생신고서에 대하여 기대한 점, 작성 과정에서 단락별로 용어와 흐름에 대한 불편한 점과 작성 후 기대하는 점, 출생신고서 작성이 개인에

게 주는 의미 등을 동일하게 질문하였고, 두 번째 심층 인터뷰에서는 모든 작성을 마친 후, 관찰 과정에서 작성한 관찰자 기록을 기반으로 비언어적 행동이 있었던 경우 그 이유와 배경들을 추가로 질문하였다.

선행연구로 정부 행정 등록문서의 디자인 개발 필요성에 관하여 신주화와 오창섭(Shin & Oh, 2015)이 2015년 특정 주민센터 내 민원서류 양식을 정보전달성과 시각적 편의성, 표현의 정확성의 기준에 의하여 분석하고 디자인 표준안이 없음을 지적하였다[4]. 그러나, 지류 양식 자체의 시각적 디자인 분석 뿐 아니라, 사용자의 전체적인 작성 경험관점에서 분석한 정보의 정서적, 경험적 측면의 문제점과 보완점을 도출하기 위해서는 새로운 분석 방법이 필요했다. 이에 켈리의 동기를 이끌어 내는 행동구성 모델[5]을 보완하여 본 논문의 분석 틀로 삼았다.

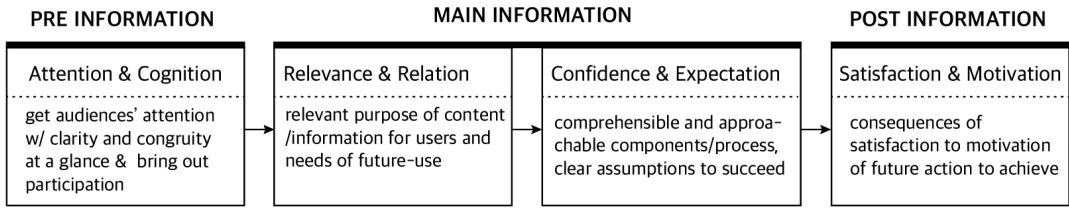
## 2.3 동기행동 구성모델에 의한 출생신고서 문제점 분석

정보디자인의 기본적인 목표는 정보를 명확히 전달하는 것 뿐 아니라 제공한 정보를 통하여 정보수신자가 정보제공자에 대한 긍정적인 이미지를 받고 동시에 다음 단계 행동으로 순조롭게 연결되도록 동기강화를 시켜주는 것에 있다. 공문서 등록양식디자인의 경우는 문서를 통하여 정보제공자는 정보를 제공함과 동시에 정보수신자의 정보를 수집해야 하는 2가지 목표 있고, 정보수신자의 입장에서 또한 제공된 정보의 의도를 이해하여 본인의 정보를 정확하게 작성해야 하는 목표가 있다. 이렇게 출생신고서 디자인에도 정보제공자와 수신자간의 복합적인 기능이 교차하고 있기 때문에 내용과 디자인을 통하여 출생자와 부모에 관한 정보수집 목표를 잘 이해시키는 것이 필요하다. 그리고 정보 단계에 따라 쉽게 이해하고 바르게 기입할 수 있도록 하는 기능적 가치와 함께 전체 과정을 통하여 국가의 새로운 일원으로서의 존중과 소속감 등 정서적 가치를 전달 할 수 있도록 고려해야 한다.

정보디자인의 동기행동 구성모델(Table 1)을 통하여 최근의 출생신고서(Fig.2)를 분석했을 때 정서적 변화를 고려한 정보의 단계적 구성이 작성자의 사고와 정서적 변화 즉 충족감과 미래에 대한 동기 생성에 얼마나 중요한 역할을 하는지 확인 할 수 있었다.

정보가 동기부여를 일으키는 단계를 살펴보았을 때, 첫 번째 Pre-Information 단계는 정보에 대한 전체적인 인상과 내용에 대한 집중과 인지의 단계이며, 첫 눈에 알 수 있도록 구성한 단락의 명확성과 구분의 적합성이

Table 1. Information Design in Perceptual Motivation Process



정보 수신자의 주의력과 인지력을 높여준다. 양식의 제목과 전체적인 설명, 기입 전에 미리 알고 있으면 도움이 될 내용들로 구성되고 제출에 앞서 준비해야 할 서류 등의 리스트들도 이에 포함된다. 두 번째는 Main-Information 단계로 제공된 정보를 습득하고 이해하며, 정보를 직접 사고하고 경험하는 주요 과정과 그 과정을 구성하는 구체적인 정보들이 모두 이 단계에 해당한다. 한 눈에 단락에 대한 이해와 함께 작성해야 하는 정보 콘텐츠의 목표와 의도를 쉽게 파악할 수 있도록 하여 작성자와 각 정보간의 기입 타당성과 관련도를 정확히 하는 과정이며 정보공급자와 정보수신자의 관계가 보여지는 단계로서 신뢰형성에 매우 중요한 단계이다. Main-Information 단계는 작성의 경험 중 정보수신자 관점에서 정보에 대한 이해가 공고해지게 되는 과정들이 포함되므로 정보제공자와 수신자 간의 밀접한 관계가 정립되는 단계라고 할 수 있다. 정보이해와 동시에 작성의 행동까지 동시에 병행되어야 하는 정보등록 양식디자인 일 경우, 주요 단락과 과정 마다 이해를 돕는 밀접정보 및 가이드라인 여부 등 설명 수준과 태도가 습득하고 기입하는 정보에 대한 확신을 강화시켜 정보제공자에 대한 신뢰와 기대를 높이는 데 큰 기여를 하게 된다. 그리고 정보수신자가 제공받는 정보에 기반하여 기입해야하는 정보를 명확하고 쉽게

추론 가능할수록 전체 경험에 대한 긍정적인 정서가 형성되어 작성과정에 대한 만족감과 함께 나아가서는 정보 제공자에 대한 긍정적인 이미지를 형성 시킬 수 있다. 마지막으로 Post-Information 단계는 두 번째 단계까지 완성한 정보수신자(작성자)에게 관련된 다른 정보와의 연결, 미래 혜택과의 연결 등 다음 단계로 실천하는 지속적 동기에 영향을 줄 수 있으며, 긍정적인 정서가 형성된 정보수신자(작성자)는 본인의 경험을 다른 사람들에게 알리고 그들을 동일한 경험으로 유입시키는 등 자발적 확장력을 발휘하게 된다(Table 1). Pre-Information, Main-Information의 단계에서 Post-Information으로 진행되는 과정에서 정보수신자들은 명확한 정보습득과 이해로 시작하지만, 인지, 추론, 관계, 기대 등의 상호작용을 통하여 정보는 내재적인 동기로 강화된다[6].

Fig. 3에서는 연구대상 30명의 작성과정 관찰과 작성 후 인터뷰를 통하여 확인한 출생신고서의 전체적인 정보 구성과 경험의 순서를 표시한 것으로써 현재의 불편한 정보구조를 보여주었다. 실제 정보작성자들의 불편함을 그림을 토대로 설명하면 다음과 같다. 서두라고 할 수 있는 Pre-Information이 가장 마지막에 놓여있으며 전체적인 목표와 설명이 부재하여 시작부터 정보 수신자의 주의와 인지를 집중시키지 못하고 있었다. Main-Information

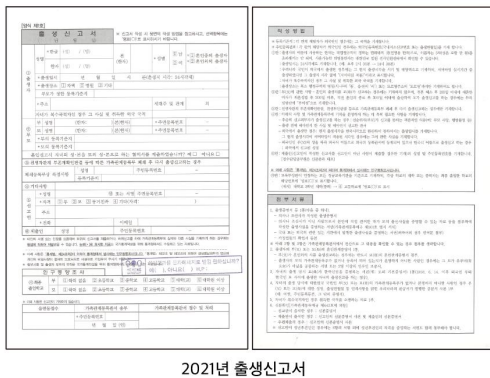


Fig. 2. Chronological Changes in Certificate of Registration of Birth in Korea

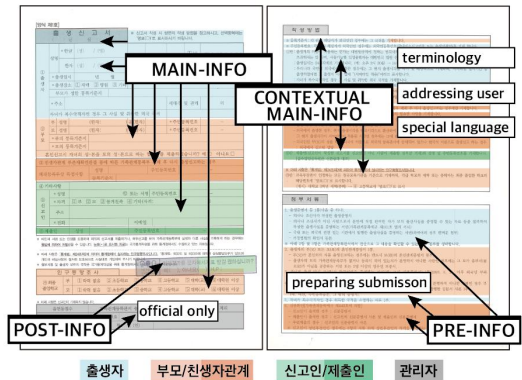


Fig. 3. Disorder of Information Structure in Registration Form of Birth, 2021

작성과정에서는 해석이 필요한 용어들과, 단락에 대한 이해와 설명을 뒷장으로 배치하여 즉각적인 정보 파악을 어렵게 하였고 이로 인하여 정보에 대한 확신과 기대감을 충족시키지 못 했다. Main-Information을 작성 할 때 동시에 습득해야 하는 필수정보와 후차적 정보의 위계 없이 모두 뒷장으로 배치되어 있기 때문에 정보의 사용성이 매우 떨어졌고, 사용의 불편함으로 정보가 누락 되는 경우도 많았다. 무엇보다도 Post-Information과 Main-Information 간에 내용 구분이 명확하지 않아서 정보단락 배치에 혼선이 생겼고, 정보 단계에 혼란을 야기하여 정보에 대한 신뢰가 형성되지 못 했고 결과적으로 내재적인 동기를 이끌어내는 것에 어려움이 생겼다. 작성 내용의 대상 분류도 구분이 없어서 작성자가 한 눈에 정보간의 관련성과 단계를 인지 할 수 없게 만들었다. 정리하여 보면 (1)불분명한 각 단계별 역할과 목표 그리고 결과적으로 적절치 못한 순서에 배치된 Pre-Information (2)불확실한 정보순서와 혼재하는 정보단계 (3)불분명한 단락과 정보위계, 불충분한 유목화작업 (4)밀집정보와 후차적 정보의 기준 부재 (5)밀집정보 습득 과정 시 불필요한 행동발생 (6)불규칙한 문장종결어미(평서형과 명사형의 혼재)와 단어 간, 행 간, 들여쓰기의 시각적 규칙 부재 등 6가지로 분류할 수 있었다.

그리고 주민센터 직원들이 받는 실제 작성자들의 질문과 경험을 정리하면 다음과 같다. (1)용어에 대한 어려움 (2)매우 낮은 뒷면 활용성: 뒷면의 용어정리, 작성방법을 확인하지 않음 (3)연결성 낮은 정보맥락과 사용성을 고려하지 않은 작성 공간 크기와 위치 (4)대면작성 증가: 지자체마다 상이한 혜택에 대하여 대면질의응답을 원하는

경우 증가 (5)작성 과정의 혼란스러움 때문에 출생신고서 작성 시 소속감이나 존중감을 느끼기보다는 작성 행위 자체를 불편한 의무로 인식하는 문제점 등으로 크게 나뉘었다. 특히 20-30대 MZ세대 부모들의 작성 경험에서 (1)한문 용어에 대한 불편함 호소, (2)남/여 성별 표기순서에 대한 다른 관점 제시, (3)다양한 형태의 가족과 출산을 반영하지 못하는 선택표 지적 등 세대의 변화한 관점들을 특이할 사항으로 꼽았다.

### 3. 현재 출생신고서 디자인 개선점 분석 및 방향성 제안

앞선 분석에서 언급한 바와 같이 정보수신자들은 정보의 3단계를 통하여 명확한 정보습득을 시작으로 인지, 추론, 관계, 기대의 과정을 경험하며 내재적인 동기를 형성하게 된다. 분석한 문제들의 개선 방향을 보다 체계적으로 제안하기 위하여 윌러의 정부를 위한 문서 및 등록양식 디자인 가이드라인을 보완하여 개선점들을 구성하였다[7]. 디자인 관점과 언어적 관점으로 구분하여 Table 2에 문서양식디자인을 위한 정보디자인 기준표를 정리하였다. 디자인의 주요 항목은 명료한 시각적 규칙, 시각적 맥락과 가이드, 인체공학적 관점의 시각적 시스템과 가독성, 기관의 특성 및 태도를 대변하는 그래픽, 타이포그래피 시스템 등 이고 언어적 관점에서 주요 항목들은 특수용어와 전문용어의 사용과 미흡한 설명, 정보수신자를 고려하지 못하는 단어선택과 권위적 어조의 사용, 의도

Table 2. Analysis Frame of Information Design for Designing Government Form

DESIGN LANGUAGE	DETAILED CRITERIA	VERBAL LANGUAGE	DETAILED CRITERIA
Structure	<ul style="list-style-type: none"> <li>since structure of forms follows the legal text and meets administrative needs, it may only be useful for providers</li> <li>the way of user-friendly, clear indication, comprehensible, consistent structure represent attitude of organization to its users</li> </ul>	Specialist Language	<ul style="list-style-type: none"> <li>legal, bureaucratic contexts that needs explanations</li> <li>words not everyday use</li> </ul>
Guiding the Users	<ul style="list-style-type: none"> <li>many questions may affect only some users, essential to give clear guidelines for necessary procedure, context and meaning</li> </ul>	Terminology	<ul style="list-style-type: none"> <li>terminology as general as possible</li> <li>since the lack of space, allow use of abbreviations but not as nominal/passive style</li> </ul>
Ergonomics	<ul style="list-style-type: none"> <li>easy to read as well as to write on</li> <li>estimate maximum length of word, numbers and give sufficient space for users to fill in</li> <li>consider use of small print, linking questions, keywords, terms &amp; explanations, checkboxes to be legible, clear and systematic</li> </ul>	Addressing users	<ul style="list-style-type: none"> <li>since target group may be broad, what may alienate or be difficult to grasp for particular group</li> <li>authoritarian tone may be also artificial or informal as much as off-putting</li> </ul>
Graphics	<ul style="list-style-type: none"> <li>follow the graphic guideline of the organization</li> <li>consistency, clarity in grid, forms, typography, color</li> <li>use to deliver structure, guide, ergonomics of form</li> <li>consider the tone &amp; manner of visual design representing the voice of organization and enhance the motivation</li> </ul>	Point of View	<ul style="list-style-type: none"> <li>who is speaking to whom?</li> <li>questions as we or I behind the form or is the organization impersonal?</li> <li>is a question to users, or simply to sign the preformulated declaration?</li> </ul>

와 관점에 대한 분명한 취지 공유 등이다.

### 3.1 디자인 관점의 개선점 분석과 방향성 제안

#### 3.1.1 시각적 구조

공문서 등록양식 디자인은 정보제공자에게 필요한 행정과정의 공간과 정보수신자를 위한 정보습득 공간 그리고 작성의 공간 등 다양한 역할을 가진 내용들의 집합체이다. 출생신고서의 경우, 출생자, 보호자, 제출자, 신고자, 관리자 등 5가지의 대상에 대한 정보를 기입해야 하는 공간이 있으며, 그 대상 간의 관계에 따라 시각적 단락의 구분이 필요했다. 그리고 단락 내의 통일된 방법을 기반으로 시각적 전개구조를 만들고 적용하는 것이 필요했다. 세로흐름 구분과 가로흐름 의미연결 구조가 함께 존재하는 방식은 자연스러운 시각적인 구조를 방해하며 정보의 가독성을 방해하고 있었다. 정보작성자 입장에서 작성과정을 상상 할 수 있도록 몇 단계의 정보가 존재하는지, 정보 단락들은 서로 어떤 관계가 있는지, 그 단락 내의 구조는 어떤 흐름을 가지고 있는지, 작성방법 지문은 단계에 관한 설명인지, 단락 내 용어에 관한 설명인지 등을 쉽게 인지하도록 만들어야 한다. 정보의 구조와 정보 간 종속적 관계 표현을 위하여 선의 굵기를 활용, 행간의 차이, 들여쓰기 공간의 차이, 글자의 굵기와 크기의 차이, 배열과 위치 등을 이용하여 의미의 연결과 구분 관계를 반영하는 일관성 있는 시각 규칙을 만들고 적용하는 단계가 필요하다.

#### 3.1.2 시각적 맥락과 가이드

정보를 단계에 따라 작성해야 할 때, 그 단계마다 흐름을 이해하는 명료한 가이드가 필요하고 작성자의 상태에 따라 중복기입을 피하도록 설명과 지침이 필요하다. 그리고 숫자의 활용에 있어서 원형숫자는 차례를 표현하고 같은 숫자인데 사각형숫자는 선택을 표현하며, 인구동향조사에서는 원형 6번 이후 필수적인 작성 순서임에도 그 흐름을 깨고 새로운 원형한글 표기방법을 사용하여 시각적 맥락에 혼선을 야기하고 있다. 현재 원형 숫자와 사각형 숫자는 의미와 역할의 차이를 두고 사용하고 있지만, 작성하는 관점에서는 혼선을 줄 수 있는 상황이므로 둘 중 하나의 경우는 다른 방법을 사용하는 것을 제안하며, 인구동향조사가 필수적인 단계라면, 흐름의 지속성을 위하여 이 전 단계의 순서표기 방법을 지속하여 활용하기를 권고한다.

#### 3.1.3 가독성과 사용성을 고려한 인체공학적 구조

정보등록을 위한 양식디자인은 읽기와 작성이 모두 쉽고 명료해야 한다. 특히 작성의 과정은 읽기와 작성이 연결된 경험인 경우가 많고 정확히 작성하기 위해서 특수 용어와 전문 용어의 설명은 필수적이다. 현재 출생신고서는 작성 시 바로 필요한 정보와 후차적 정보의 구분 기준이 명확하지 않아서 글제목과 작성 공간 외 다른 설명들은 모두 뒷면에 표기되어 있다. 작성의 과정에서 즉각적인 설명이 필수적인 밀접정보의 경우에는 앞면에 글씨 굵기와 크기의 차이를 적용하거나 또는 밀접정보들을 바로 파악할 수 있도록 구분된 단의 활용 등을 고려 할 수 있다. 이 과정에서 왼쪽에서 오른쪽으로 읽기와 작성의 흐름이 구성 된 점, 상단에서 하단으로 채워나가는 방향성 등을 고려하여 읽고 쓰는 과정에서 신체 부위과 시선이 밀접정보를 파악하는 경험을 방해하지 않도록 주의해야 한다.

#### 3.1.4 그래픽과 타이포그래피 시스템

타이포그래피 시스템은 글자의 굵기, 크기, 활자가족 활용, 행간, 자간, 그리드 등을 포함하고 있으며 정보 구조설계와 가장 밀접한 관련이 있는 항목이다. 출생신고서의 정보 위계를 살펴보면, 글제목과 설명, 작성공간으로 크게 나눌 수 있고, 글제목은 대체목과 단락제목, 세부항목 제목으로 구분 할 수 있다. 설명은 큰 단락의 목표를 알려주는 설명과 세부 항목 작성 과정에서 필요한 즉각적 밀접정보로 나눌 수 있으며 작성공간은 여러 개의 단어들을 위한 길이, 단어 1-2개를 수용할 수 있는 길이, 선택을 위한 간단한 체크박스, 등 길이와 기능으로 단계를 설정하고 규칙을 적용할 수 있다. 주민등록번호 또는 전화번호, 주소지 등 작성하는 단어의 특수성에 따라 필기글씨가 야기하는 가독성 문제를 줄이기 위하여 개별적 칸을 구분하여 제공할 수 있다. 그리고, 문장종결 어미에도 규칙을 적용하여 평서형과 명사형을 혼합하여 사용하지 않도록 하고 언어의 선택이 디자인에 적용되도록 하는 것을 제안한다. 설명적 정보가 들어가는 경우, 단락의 폭을 결정할 때에 한 줄에 표기하는 단어의 수가 9~12단어 정도를 유지하도록 하여 줄 간 의미습득을 용이하도록 함을 제안한다[8].

### 3.2 언어적 관점의 개선점

#### 3.2.1 특수용어와 전문용어

출생신고는 구청의 관할이고 가정법원과 관련된 업무



이다보니, 법원에서 필요로 하는 내용들로 구성되어있고 그 용어들은 일상적인 언어가 아니기 때문에 처음 출생 신고서를 작성할 때 정보 이해의 어려움을 겪는다. 그래서 행정적이고 법률적인 용어들의 설명이 필요하고 현재 출생신고서는 뒷면에 용어의 설명을 모두 표기하고 있다. 그러나 설명내용도 또한 법적인 용어를 그대로 포함하고 있는 경우가 많아서 그 설명문단조차 이해하기 어렵다는 불편함이 있었다. 이에 작성자의 상황에 따라 건너뛰어도 되는 내용에 관해서는 미리 알려줄 필요가 있으며, 내용의 개선보다 시각적 연결성과 구조의 개선이 필요하다.

### 3.2.2 줄임말 사용과 단어, 어조 선택

공적인 정보 전달과 등록을 위한 정보등록 양식디자인의 경우에 문서 내의 단어와 어조의 선택에서 의도치 않게 편향적 관점을 시사하거나 대상에 대한 차별적 관점 또는 권위적 관계를 내포하고 있는 것은 아닌지 확인하고 검증해야 한다[9]. 분석 결과에서도 언급했다시피, MZ세대들의 문화적, 언어적인 차이점들을 인지하고 한 문용어의 한글표현과 성별 표기 순서에 대한 재고, 다양한 가족형태에 대한 포용 등 다양성 수용을 위한 노력들이 앞으로 고려되어야 하는 관점들이다. 그리고 법률적 표현을 포함할 때, 또는 정보를 축약하여 표기할 때, 지

나치게 통보적 어조 또는 명령적 어조를 사용하지 않도록 주의 할 필요가 있다. 공적 정보 등록을 위한 양식디자인은 사람 간의 소통을 대신하는 디자인이고 그 시대를 반영하는 소통수단으로 인식되어 기관에 대한 태도와 이미지 형성에 영향을 주기 때문이다.

### 3.3 분석점 기반의 디자인 방향 예시

앞에서 분석했던 내용을 기반으로 개발 가능한 디자인 2가지 방향성을 제안하고자 했다. Fig.4.1. 출생신고서 정보등록 디자인 방향의 목표는 (1)전체적인 인지적 정서적 흐름의 재정립 관점에서는 존재되어있는 Pre-Info, Main-Info, Post-Info의 유목화 작업과 단계별 목표와 정보 흐름 정의 (2)디자인적 관점에서는 ①그래픽 요소인 점과 3가지 종류의 선의 두께를 사용한 단락의 구분과 단락 내 종속적 정보의 흐름의 구분 및 단락의 마무리 구분을 명확히 규정하였고 ②컬러를 활용한 정보기입란, 정보기입과정 및 기입설명을 위한 설명의 구분을 주었다. ③아라비아 숫자를 이용하여 큰 단락의 흐름을 순서로 알리고, 단락 내 하위 위계로서 ㄱ, ㄴ, ㄷ, ㄹ 등 한글의 초성 사용하여 시각적 위계단계를 명확히 명시하였다. ④정보기입을 위하여 바로 필요한 용어설명과 같은 기입관련 밀접정보는 작성하는 공간의 바로 대각선 우측 하단에 정렬하여 불필요한 제스츄어가 흐름을 방해하지 않도록

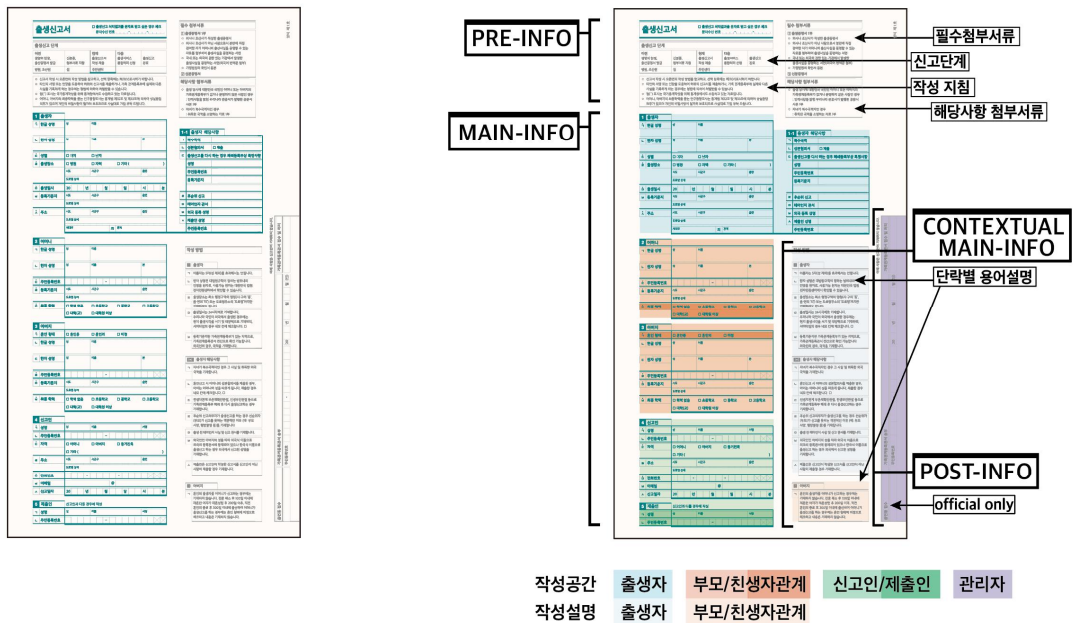


Fig. 4.1. Design Example in Progress Based on Analysis Frame Table 2 [15].

함과 동시에 작성 시 손의 움직임이 설명을 가지리 않도록 시각적 동선을 유지하였다. ⑤그래픽과 타이포그래피 관점에서는 2단 그리드이지만, 기입을 위한 메인 정보기입공간의 컬럼너비와 기입 시 필요한 용어설명 등이 있는 부수적 밀접정보공간의 컬럼너비에 차이를 두어 직관적으로 동등한 정보위계 구간이 아님을 알렸다. 그리고 주민등록번호, 전화번호 등 기입방법에는 개인의 필기글씨에 의하여 전달의 명확성이 떨어지는 점을 보완하기 위하여 각각의 칸을 설정하였고, 문장의 종결어미를 명사형으로 하되 필요한 육하원칙이 포함되게 하여 설명의 구체성과 규칙성을 주었다. 또한 기입단락의 대체목, 소재목, 설명의 대체목과 소재목, 본문의 타입 굵기와 사이즈, 그리고 연결된 내용의 행간과 단락구분이 일어나는 문단 사이 행간도 차이를 두어 내용 위계질서를 읽기 전에 미리 인지하도록 하여 정보기입과 내용습득 과정상의 자연스러운 흐름을 돕도록 하였다. 무엇보다도 컬럼의 너비를 2단, 또는 3단으로 나누는 이유는 기입해야 하는 내용이 서술식의 긴 글줄이 아니라 단어의 구성으로 조합된 경우가 많고, 또한 밀접정보 설명의 경우에도 9~12개 단어가 한 줄에 표기되도록 하여 줄 간의 의미습득에 도움이 되도록 함에 있었다. ⑥종이 사이즈의 경우는 기존의 A4크기보다는 세로로 긴 사이즈로 200x400으로 진행하였다. 기존의 앞뒤 페이지를 모두 사용하여 오히려 작성과 인지과정에 방해를 주었던 점을 개선하기 위하여 앞장에 단락의 흐름과 구분을 명확히 주었다. 그리고 기존의 관리자 기입공간은 접수상황과 접수날짜, 접수 밀

처리 등의 간단한 정보들을 적는 공간이었음에도 불구하고, 시각적 분리와 관리자용 공간이라는 단락타이틀이 없었고, 정보 기입자들의 공간과 마찬가지로 동일한 공간의 흐름을 가지고 있었다. 이 점이 정보기입자로 하여금 혼란을 주었던 부분이었음을 감안하여 관리자 기입공간은 종이의 우측공간을 활용하여 기입 할 수 있도록 하고, 관리자가 확인 할 상황에서도 종이를 넘기면서 쉽게 확인 할 수 있도록 위치하였고, 정보를 정확히 기입할 수 있도록 공간적 배려를 하였다. 마지막으로 ⑦스탬프 처리로 추가된 출생신고 과정에 문자수신 동의 표시는 Pre-Information에 배치하여 미리 선택할 수 있도록 했다. Fig.4.1의 언어적 관점의 디자인 개선점으로는 부모라고 표기되었던 부분을 용어도 어머니, 아버지로 표기하였다. 그리고 친생자인지 아닌지를 묻는 대신, 혼인의 형태를 혼인 중, 혼인 외, 미정 등 선택 표기 할 수 있도록 선택정보를 제공하고, 혼인 중 외의 표기선택을 했을 경우는 5번째 단락의 해당사항 단락에서 추가기입을 할 수 있도록 하였다.

Fig.4.2 디자인 방향성 제안의 경우 (1)전체적인 인지적 흐름에서 Pre-Info, Main-Info, Post-Info의 재정의와 이에 따른 유목화 작업은 Fig.4.1과 유사하게 진행하였다. (2)디자인적, 언어적 관점에서는 다음과 같은 차이점들을 포함하도록 하였다. ①전체적인 시각적 흐름에서 Fig.4.1과의 차이점은 첨부서류 및 작성지침 공간을 기입하는 공간의 좌측에, 기입하는 정보의 용어설명 등 밀접정보를 우측에 배열하여 기입정보와 관련성 깊은 정

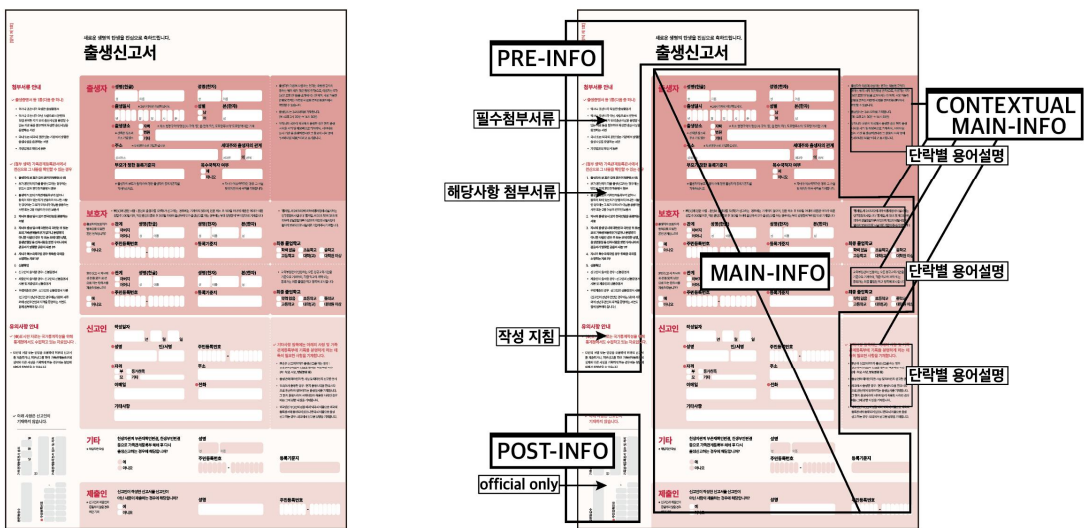


Fig. 4.2. Design Example in Progress Based on Analysis Frame Table 2 [16].



보들이 시각적으로 묶음지어 보이도록 좌, 우를 구분하여 정보배치를 하였다. ②시각적 구조에 차별점은 단락의 구분과 묶음을 배경색상과 형태를 했다는 점인데, 정확한 모눈형태와 원고지 줄간격의 모티브에서 온 Fig.4.1과 차별화하여 Fig.4.2에서는 피고 또 피어서 지지 않는 꽃이라는 무궁화꽃의 의미, 팔짱끼듯 연결되어있는 꽃잎의 구조에서 각 단락별 구분형태와 컬러의 모티브를 얻었다. ③시각적 맥락의 표현은 각 단계를 숫자로 명시하지 않는 대신, 기입해야 하는 정보의 위계의 순서에 따라 주된 색상의 단계를 설정하여 색상 위계1에는 가장 중요한 출생자와 보호자에 관한 정보를, 색상 위계2에는 신고인과 제출인을, 색상 위계3에는 기타 선택과 서명에 대한 정보를 적용하여 색상의 위계로 정보 위계의 흐름을 인지하도록 하였다. ④정보기입을 위한 용어 설명과 기타 밀접정보들의 배치는 해당 단락에서 바로 해결할 수 있도록 하여 같은 색상단락 안에 포함되게 함으로써 시각적 연관성과 시각적 동선을 줄여 정보인지와 기입과정에 혼선을 줄이고자 하였다. ⑤컬럼 시스템에서는 4개 컬럼 구조로 나누었고 우측3단은 모두 정보기입과 기입과정에 필요한 밀접정보를 배치하여 시각적 연계성에 초점을 맞추고, 좌측1단 컬럼에는 배경공간을 다르게 함으로써 작성 시 즉각적으로 필요한 정보가 아닌, 준비서류와 전체작성과정의 지침 등의 단계 정보를 배치하여 직관적으로 분리되어 보이도록 하였다. ⑥종이 사이즈의 경우는 앞선 예제와 마찬가지로의 이유로 기존의 A4크기보다는 세로로 긴 사이즈로 200x400으로 진행하였다. ⑦Fig.4.2의 언어적 관점의 특징은 부, 모 표기를 보호자로 표기했고 출생자와의 관계에서 아버지인지 어머니인지를 스스로 선택표기 할 수 있도록 하였다. 이 부분은 당연히 아버지와 어머니 순서 대로 작성해야 하는 기존 기입양식에서 미혼/비혼부모 일 경우, 그리고 그 외 미래에 발생할 수 있는 다양한 가족의 모습을 수용하고자 하는 의도였다. 반면에 출생자의 보호자가 법적으로 유효한 혼인 관계인지, 그리고 자녀의 성은 보호자의 어떤 쪽을 따르게 할 것인지, 협의서는 제출하였는지 등의 법적으로 필수적인 부분을 포함한 기존의 질문사항들은 없애지 않고 남겨두어 미래의 다양성과 기존 틀의 규칙을 조화롭게 지키고자 했다. 그리고 기입양식의 첫머리의 출생신고서 제목단계에서 '새로운 생명의 탄생을 축하합니다'라는 간단한 문장을 함께 표기하여, 행정적이고 법률적인 역할로서의 출생신고서가 기능적인 정서 뿐만 아니라 본인이 소속된 사회가 생명에 대한 관심과 보호를 시작할 것이라는 의미를 전달하고자 했다.

앞서 제시한 정보디자인의 동기행동 구성모델(Table 1)과 문서양식 디자인을 위한 정보디자인 기준표(Table 2)를 기반으로 하여 기존의 출생신고서를 분석한 내용과 함께 작성과정과 인터뷰를 통하여 분석점들을 정리하였고, 이를 토대로 발전가능성이 있는 내용들을 담아 2가지 디자인 방향성을 제시했다. 최종 디자인 제안이 아닌 방향성 제안인 점을 고려하여 본 논문에 제시한 분석의 틀과 분석점들, 그리고 예시에 적용한 고민의 과정이 출생신고서 뿐 아니라 공문서 등록 양식디자인의 새로운 관점을 제기하고 개선방향 타진에 좋은 예제 중 하나로서 활용되길 기대한다. 본 논문에서는 지류 공문서 등록 양식디자인 중 출생신고서를 대표적으로 분석하고 디자인 방향성을 타진해 보았지만, 출생신고서와 더불어 연계하여 사망신고서의 개선점 분석도 필요한 시기임을 언급하고자 한다. 그리고 공문서 등록양식 디자인에는 출생신고서, 사망신고서 뿐 아니라 주민등록 재발급신청서, 인감증명 위임장 또는 법정대리인 동의서, 가족관계등록부 등의 증명서 교부 신청서 등을 포함하여 8가지 이상의 목적과 쓰임처에 따른 다양한 정보 제공과 수집의 문서들이 존재함을 고려해 보면, 앞서 분석과정과 마찬가지로 나머지 공문서 정보디자인 분석 연구는 지속적인 연계가 필요하다. 그리고 이렇게 다양한 종류의 공문서 등록양식이 존재하기 때문에 분석과정에서 수집했던 다양하고 유의미한 발견점들과, 이를 토대로 도출한 개선점 등 기존 출생신고서의 디자인 발전가능성을 담아 제안한 방향성들이 다양한 문서양식의 전반적인 틀을 개선함에 있어서 바로 대입하기 어려운 상황이 발생할 것이라 예상하며, 이에 법, 행정, 디자인 전문가 자문단, 실무진 그리고 실제 미래 작성자들의 주의 깊은 관심과 협력이 필요함을 강조하고자 한다.

#### 4. 결론

MZ세대는 1980년대 초반과 2000년대 초반 사이에 출생한 밀레니얼 세대와 1990년대 중반부터 2000년대 초반에 출생한 제트 세대, 즉 20대부터 40대 초반의 세대들을 아우르는 말이다. 이 두 세대는 2021년 조사 당시 전 세계인구의 33%차지하고 있으며, 베이비붐 세대의 비중이 적어지는 추세를 고려한다면, 20년 후 MZ세대가 전 세계 인구의 50%이상을 차지할 전망이다. 그리고 10년 후 전 세계 Z세대는 역사상 가장 많은 비중을 차지할 것으로 예측하고 막강한 사회적 영향력을 행사

할 것이라고 예측하고 있다[10]. 이러한 현상을 고려한다면 미래 디자인의 대부분 사용자가 될 이들의 문화적, 정서적 특성을 주의 깊게 살펴 볼 필요가 있다. 2021 트렌드 분석에 의하면, 주요 사용자가 될 이 세대는 사회의 변화에 동참하기를 원하고, 기존의 방식에 맞추어 변화에 동참하기보다는 그들의 방법으로 참여하고 사람 간의 관여를 이끌어내고자 하는 성향이 주요 특징 중 하나이다. 특히 조직과 기관의 공정하고 투명한 평가를 기대하고 그 기준이 예상과 다를 경우, 변화에 대한 의지를 지속적으로 표현하고 '불편하지만 선한 변화를 이끌어 내려는 노력'을 아끼지 않는 세대라고 말한다[11]. 이러한 모든 노력은 본인이 소속되어 있는 사회, 국가 내에서 경쟁보다는 평등한 공존을 원하기 때문이고, 그렇기 때문에 다양성의 수용력을 발휘하고 소수의 불편함에 대한 해결을 고민하고 적극적으로 동참한다는 의미로 해석된다[12]. 이와 같이 자신들이 익숙하고 편안한 틀을 공적인 방법으로 활용하려는 성향, 느리지만 변화를 위해 선한 불평자의 역할을 기꺼이 하는 성향, 다양성에 대한 높은 수용성, 지지하는 주제에 대하여 주위에 적극적인 공감함을 확산하고 얻어 내려는 성향 등을 고려하여 공문서 정보디자인의 의도와 취지에 반영한다면 미래 세대들의 기대와 동기를 이끌어 낼 수 있을 것이라 예상된다.

폭 넓은 의미에서 정보디자인은 소통의 수단으로서 사람과 사람, 사람과 상황, 사람과 사물을 연결하는 역할을 한다. 지난 분석의 기간 동안 30여명의 참여자를 대상으로 출생신고서의 작성 경험을 관찰하고 인터뷰 한 결과, 전체적인 정보구성과 디자인의 방향성이 문서 자체에 대한 인상 뿐 아니라, 그 정보를 제공하고 수집하는 기관의 태도를 알 수 있게 하며 더 나아가서는 그 정보와 디자인이 속한 시점의 향방을 직접 반영한다는 사실을 다시 상기하게 되었다[13].

출생신고서가 전달하고 수집하고자 하는 정보의 단계적 구성을 확인하고 Pre-Information, Main-Information, Post-Information 단계의 역할과 목표 재정의의 위하여 사용자의 경험을 분석하고 그 니즈와 문제점을 나열하여 다음의 결론들을 얻었다. 첫째, 한 장의 정보등록 양식디자인은 시각적으로 명료한 정보전달을 기본 역할로 시작하여 인지와 추론, 관계설정, 성취와 기대 등 복합적인 정서적 작용을 일으키는 매개체의 역할을 하고 있으며, 이 경험을 통하여 사용자들은 기관과 현실점에 대하여 꾸준한 참여 동기 형성의 계기를 만든다는 점이다. 둘째, 사용자의 정서적 관점을 보다 적극적으로 이끌어내기 위해서 정보의 단계를 설정하고 목표를 구성한,

사용자 입장에서 치밀하게 설계된 정보경험 구체화가 필수적이라는 점이다[14]. 이 과정에는 Pre-Main-Post Information의 단계를 적용하여 그 단계적 역할로 정보들을 재배치 할 필요가 있으며, 그 과정에서 미래 사용자의 전체적인 라이프스타일과 작성의 유입과정 등 정보경험영역을 파악하고 실제 작성동선과 발생하는 제스처어까지 분석해 볼 필요가 있다. 셋째, 앞서 제시한 문서양식디자인을 위한 정보디자인 기준표(Table.2)를 활용하여 시각디자인 구성요소의 완성도 뿐 아니라 언어적 관점의 완성도에 노력을 기울여 정보단계를 구성하는 각 요소들의 가치를 높여야 한다.

본 논문의 분석과정을 통하여 관찰한 미래 사용자들은 정치, 사회, 문화, 과학기술에 걸쳐 자기주도적인 결정과 선택을 하는 사람들이며, 가까운 주변에서 변화를 만들어가고 있는 사람들이었다. 그리고 대부분의 사용자들은 출생신고서를 작성 할 때 이 정보가 정부와 국가에 제출되고 저장되는 문서라는 점에서 단어 하나, 줄 하나 변화에도 조심스럽게 의미를 타진하고 작성에 신중한 태도를 보였다.

분석과정을 통하여 얻은 제안점들과 함께 (1)사람과 소통을 대신하는 디자인 (2)시대의 대변인으로서의 디자인 (3)경험과 관점의 반영체로서의 디자인 등 3가지로 정보등록 양식디자인의 역할들을 정의 할 수 있었다. 본 논문의 과정과 제안한 방향성들이 이러한 역할을 충분히 수행하기 위하여 정보디자인의 새로운 관점을 제시하고 경험을 개선하는 과정에 좋은 가이드라인이 되길 바란다.

## REFERENCES

- [1] B. Schwesinger (2010). *The Form Book: Creating Forms for Print and Online Use*. New York : Thames Hudson. 34-38
- [2] M. Csizszentmihalyi. (2019). *Finding Flow: The Psychology of Engagement With Everyday Life*. : Basic Books.
- [3] K. W. Kim. (2008). *Birth of Modern Official Documents In Korea*. Seoul : SOWAMDANG Publisher. 262-289
- [4] J.H. Shin, C. S. Oh. (2016). A Study on the Need for the Design Development of a Registration Form for Civil Affair Documents in Community Service . *Korean Society of Design Science*. 29(1) 217-229. DOI : 10.15187 / adr.2016.02.29.1
- [5] J. Keller (2012). *Motivational Design for Learning and Performance: The ARCS Model Approach*. NY : Springer Science Business Media. 139-163

- [6] E. Deci & R. Ryan (2004). Intrinsic Needs Satisfaction: A Motivational Basics of Performance and Well-being in Two Settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(10), 2045-2068.  
DOI : 10.1111/JDC.155901816.2004
- [7] R. Waller (1984). Designing Government Form. *Information Design Journal*. 4(1) 36-57.  
DOI : 10.1075 / IDJ. 4.1.05wal 44-53
- [8] R. Bringhurst (1992). Horizontal Motion. The Elements of Typographic Style. WA : Hartely & Marks. 25-36
- [9] J. B. Beckwith (1994). Terminology and Social Relevance in Psychology Research on Gender. *An International Journal*. 22(4) 329-336.  
DOI : 10.2224/sbp.1994.22.4.329
- [10] R. Bringhurst (2019). Millennials, Gen Z and the Coming "Youth Boom" Economy.  
<https://www.morganstanley.com/ideas/millennial-gen-z-economy>
- [11] N. Kim (2020). Trend Korea 2021. Seoul : Miraebok. 49-57
- [12] Y. Kim (2020). Millennial & Generation Z Trend 2021. Seoul : Wisdom House. 179-189
- [13] E. Kim (2012). Basic Principle of Document Design for Good 29. Seoul : Ahn Graphics Publishers. 109
- [14] J. Reeve. (2005). Understanding Motivation and Emotion (4<sup>th</sup> ed). Hoboken, NJ : Wiley.
- [15] S. H. Seo, J. H. Kim. (2021). *Birth Registration Form*. Samsung Art and Design Institute
- [16] J. W. Park, J. H. Kim. (2021). *Birth Registration Form*. Samsung Art and Design Institute

김 정 희(Jhonghee Kim)

[정회원]



- 1996년 6월 : 카네기멜론 대학교 (BFA)
- 2001년 5월 : 파슨스 스쿨 오브 디자인 Design & Technology (MFADT)
- 2013년 2월 : 성균관대학교 예술학협 동과정 (예술학박사)
- 2001년 9월 ~ 현재 : Samsung Art & Design Institute 커뮤니케이션 디

자인과 교수

- 관심분야 : 정보디자인, 서비스-경험디자인, 동기심리
- E-Mail : serene.dahee@gmail.com