

디자인 사전(서비스·경험디자인) 연구

디자인 사전(서비스·경험디자인) 연구

- 발행일: 2026. 6.
- 발행인: 강윤주
- 발행처: 한국디자인진흥원(경기도 성남시 분당구 양현로 322)
- 주관기관: 한국디자인진흥원
- 담당부서: 서비스안전디자인실
- 담당자: 윤성원, 박민영, 권대희, 오경민
- 연구기관: 홍익대학교 XID Lab
- 연구책임자: 이연준 교수
- 연구진: 김인정, 허은영
- 감수: 한국디자인학회
- 감수위원: 강효진 성신여자대학교
김원섭 서울과학기술대학교
김현석 홍익대학교
유하늬 성신여자대학교
정재희 홍익대학교
최민영 성신여자대학교

연구 목적

본 연구는 서비스·경험디자인 분야의 핵심 용어와 개념을 체계화하고 표준화하기 위한 사전 연구이다.

분야에서 통용되는 전문 용어의 의미와 범위를 일관된 기준으로 정의하여 서비스·경험디자인 지식의 공용 언어 기반을 세우는 데 목적이 있다.

연구 방법

KCI 등재지 논문 931편과, 1차 수집한 단행본 도서 4,029권에서 정제한 최종 32권을 대상으로 빈도분석과 토픽 모델링(LDA)을 거쳐 표제어를 도출하였다.

표제어의 학술적 사용 맥락과 실무적 설명을 함께 검증함으로써 연구와 실무가 공동으로 참조할 수 있는 용어 기준을 마련했다.

최종적으로 한국디자인학회 감수를 거쳐 표제어 227개를 확정하고, 표기 원칙과 항목 구성 체계를 함께 제시했다.

연구 방법

첫째, 국내 서비스·경험디자인 용어 관리 체계가 부재하다. 디자인 용어는 대중에게 쉽게 노출되지만 개념이 혼재되어 있어 통일된 기준이 마련되지 않은 상태이다.

공신력 있는 용어 사전 시스템 구축이 요구된다.

둘째, 전문 지식의 축적과 확산은 표준화된 용어 기반 위에서 가능하다. 참여형 디자인 프로세스가 확산되면서 전문가뿐 아니라 준전문가와 비전문가까지 용어를 접하게 되었고, 수준에 맞는 정의와 설명을 제공하는 기준이 필요해졌다.

셋째, 생성형 AI 시대에는 신뢰도 높은 언어 데이터의 확보가 중요하다. 검증된 정의와 출처에 기반한 용어 자료는 분야의 지식 품질을 좌우하는 기초 자원이 된다.

기대 효과

본 연구의 결과물은 교육·실무·연구를 잇는 공용 참조 자료로 활용될 수 있다. 이해관계자 간 소통의 기준을 제공함으로써 협업 과정에서 발생하는 개념 혼선을 줄이고, 학습자에게는 서비스경험디자인 분야를 이해하기 위한 입문 안내자 역할을 수행한다.

또한 실무에서 축적된 경험이 이론으로 환류되고, 정립된 지식이 다시 실무에 적용되는 선순환 구조를 지원함으로써 연구와 현장 간 간극을 줄이는 데 기여한다.

나아가 본 연구는 타 디자인 분야 사전으로 확장하기 위한 기반이 될 수 있다.

본 연구에서 정립한 표기 원칙, 서술 방식, 주어 사용 기준은 다른 분야의 용어 정비 과정에서도 준거로 연계·통합될 수 있다.

이번 연구를 시작으로 향후 주기적인 검토와 갱신을 통해 분야의 개념 변화를 지속적으로 반영하는 기준 체계로 운영될 예정이다.

목차

본 과업은 서비스·경험디자인 분야의 핵심 용어와 개념을 체계화 및 표준화하기 위한 사전 연구이다.
이에 본 문서는 수록 표제어의 표기 및 정의 작성에 적용한 원칙을 안내하는 것을 목적으로 한다.

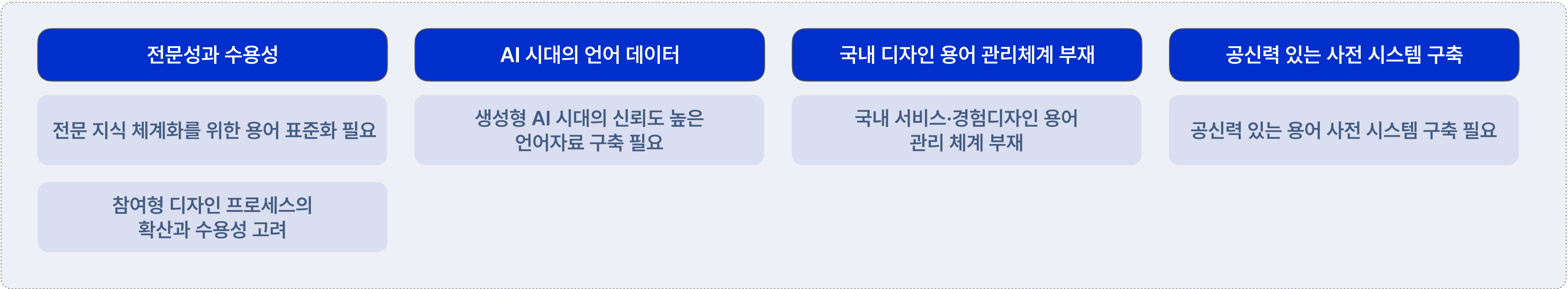
01	연구 개요	서비스·경험디자인 사전의 성격과 목적	4
02	연구 내용	개발 프로세스	6
03	표제어 표기 원칙 및 구성	표제어 표기 원칙 및 구성 세부	18
04	추후 활용 및 운영·관리	표제어 영역 확장을 위한 제언	25

1. 연구 개요

서비스·경험디자인 사전의 성격과 목적

번역 사전이 아닌, 전문 용어 표준화 연구

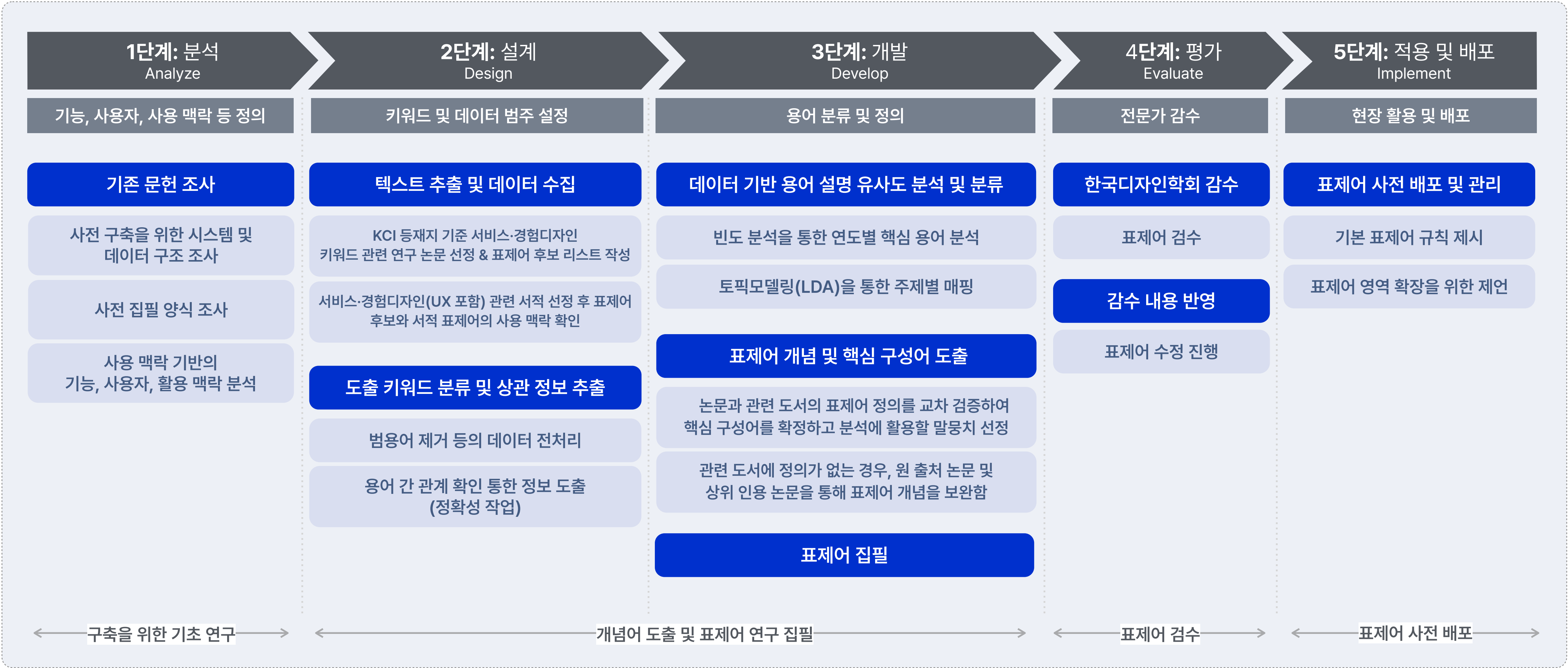
전문 지식의 체계적인 축적과 확산은 표준화된 용어 기반 위에서 가능하다. 본 과업은 서비스·경험디자인 분야의 핵심 용어와 개념을 표준화하기 위한 사전 연구이다. 외국어를 우리말로 옮기는 번역 사전이 아니라, 분야에서 통용되는 전문 용어를 표준화하여 디자인 지식의 공용 언어 기반을 세우는 데 목적이 있다.



2. 연구 내용

개발 프로세스

연구 프레임워크



개발 프로세스

1. 분석 : 사전은 누구에게, 어떤 맥락에서 필요한가?

서비스·경험디자인 사전 유형 및 목적

사전을 사용하는 행위의 정의

사전을 사용하는 행위(usage situation)

- 사용자가 실제로 사전을 펼치거나 온라인 사전을 검색하는 행동
- 사전적 필요를 충족하기 위한 구체적 행동
- “사전을 사용하는 행위”에서 발생한 필요가 실제 찾아보는(lookup) 행위로 이어지는 단계

Tarp, S. (2009). Reflections on lexicographical user research. Lexikos, 19.

디자인사전 유형 및 목적

1. 디자인지식 체계화

- encyclopedia(백과사전): 논의거리가 될 만한 포괄적 성격의 용어—universal design, social, research, problem solving, information design 등을 표제어로 올리며 자모순 배열
- classification(분류집): 표제어를 전면에 내세우지 않고 이론서를 저술하듯 개념별로 제목—디자인의 개념, 디자인의 역사 등—을 붙여 내용을 기술

2. 관계자 간의 소통 지원

3. 디자인 분야의 용어 정비 목적

Kim, E., & Ahn, B. (2019). Types and Scopes of Compilation of Korean Design Dictionaries. Archives of Design Research, 32 (3), 155-165.

서비스·경험디자인 사전 사용자와 니즈 및 기능 정의

디자인사전 사용자 맞춤화 및 니즈 설정

사용자 수준별 니즈	전문가	준전문가 및 학생	비전문가 및 일반인
일반적 니즈	정확하고 정밀한 정의, 세부 구분	개념을 연결해주는 설명, 학습용 안내	쉽게 이해할 수 있는 입문적 설명
디자인사전 사용자 니즈	이해관계자간 소통 지원	서비스·경험디자인을 배우는 사람들의 어려움, 학습시 어려움, 용어 자체 개념 이해, 올바르게 사용 디자인 용어는 대중에게 쉽게 노출될 수 있지만, 개념이 혼재되어 있어 통일된 용어 연구가 필요	

- 사용자 수준별 정의
 - 전문가: 숙련된 서비스 디자이너, 연구자
 - 준전문가: 관련 분야 실무자, 고급 수준의 학생
 - 비전문가: 디자인 입문자, 일반 대중
- 본 연구의 사용자는 준전문가 및 비전문가로 정의함
- 사용자 맥락
 - 서비스·경험 디자인이라는 특수 주제 영역에 대한 정보
 - 예) 학생이나 일반인이 새로운 전문 분야를 배우는 경우
 - 예) “사용자 여정(user journey)” 정의는 초보자와 전문가에게 다르게 설명해야 함

Bergenholtz, H., & Nielsen, S. (2006). Subject-field components as integrated parts of LSP dictionaries. Terminology, 12(2), 281–303.
김효진, & 나건. (2018). 디자인 용어 활용 확장에 따른 본질적 의미 변화에 관한 고찰: 문헌 및 산업 연구를 중심으로. 한국디자인문화학회지, 24(2), 193-204.

사용자의 기능적 니즈(functional needs)

기능	준전문가 및 학생	비전문가 및 일반인
의사소통 지향 (Communication-oriented)	텍스트 이해, 문서 작성, 용어 번역 등 실제 혹은 계획된 커뮤니케이션 문제를 해결해야 할 때 예) 서비스 디자인 문서를 읽거나 작성하거나 번역할 때	
인지 지향(Cognition-oriented)	사용자가 특정 주제에 대한 지식이나 정보를 추가로 얻고자 할 때 예) 서비스·경험 디자인 개념을 학습하는 초보자가 적용하는 경우	

Tarp, S. (2009). Reflections on lexicographical user research. Lexikos, 19.
Bergenholtz, H., & Tarp, S. (Eds.) (1995). Manual of Specialised Lexicography. The Preparation of Specialised Dictionaries. John Benjamins Publishing Company.

디자인사전 사용 방식(Dictionary usage)과 사용 기능

디자인사전 사용 방식	디자인사전 사용 기능
비기능적(non-function-specific) 사용 일반적 조회	단순 용어집이 아니라 서비스·경험디자인 지식에 대한 체계적 안내자 역할 - 주제 분야의 개요 제공 - 개별 항목과 교차 참조 - 독립적인 학습 자료나 교재로도 활용 가능
기능적(function-specific) 사용 - 준전문가 및 학생: 용어에 대한 개념을 이해하여, 원활한 서비스·경험디자인 실무 과업 진행하거나, 협업시 소통 하는 데에 도움 - 비전문가 및 일반인: 서비스·경험디자인 프로젝트를 진행 또는 협업시 필요한 배경지식 요구	단일 기능(monofunctional) 또는 다기능(multifunctional) 사전 모두 가능 기능 예시: 1) 인지 중심 기능: 주제영역에 대한 체계적 지식 제공, 일반적 문화 정보 제공 2) 의사소통 중심 기능: 텍스트 이해, 작문, 번역에 필요한 정보 지원

Bergenholtz, H., & Nielsen, S. (2006). Subject-field components as integrated parts of LSP dictionaries. Terminology, 12(2), 281–303.

서비스·경험디자인 사전 콘텐츠 구성

콘텐츠 제시 방식 유형

서비스·경험디자인 사전의 콘텐츠는 ① 용어의 주제별 분류, ② 각 주제 내 개별 표제어, ③ 이를 보조하는 도해·그림으로 구성

1. 주제영역 구성요소(Subject-field component, SFC)

- 체계적 개관 텍스트: 주제영역 분야의 큰 그림(핵심 개념·범주·관계 등) 구조적으로 서술
- 비교·배경 정보: 문화·제도 차이 등이 판단 기준 등 개별 항목을 넘어서는 배경지식 제공
- 표식과 색인(보조/확장보조 통합 시): 주제영역별 내부 핵심 용어 볼드 표식 적용됨, 전용 색인(index) 제공

2. 개별 표제어(article)

- 정의/설명: 용어의 의미와 범위를 명확히 밝힘
- 용례/예시: 전형적 사용 문장, 대표 사례, 금지·주의 사례 수록
- 상호참조: 관련 항목, 상위/하위 개념, 주제영역 구성요소(§ 번호)로 연결
- 예: ‘gene family’ 기사에 정의·설명과 대표 예시(히스톤, 튜블린 등) 제시, 필요 시 주제영역 구성요소 § 번호로 교차참조 제공

3. 도해/그림(illustrations)

- 지면·레이아웃 여유 공간에 따라 별도 구성요소로 배치됨, 개념 구조를 보조하는 데이터

서비스·경험디자인 사전 의의

서비스·경험디자인 사전의 역할

- 실무와 연구의 공용 언어이자 지식 허브로서 양자 사이의 브릿지 역할을 함
- 용어, 개념, 절차, 원리를 체계화해 실무자 및 연구자가 공동 참조하도록 하여, 현장 지식 이 공동체로 환류되는 선순환을 만들
- 서비스·경험디자인 프로세스에서 다양한 이해관계자와의 소통을 도움

디자인 연구와 실무의 연계

- 실무(작업)에서 축적된 경험이 새로운 이론 및 지식 구축에 직접 기여함
- 구축된 이론 및 지식이 다시 실무에 적용되어 방향을 제시하고 창작 실천의 토대가
- 이러한 상호작용으로 실무와 연구 간 간극을 줄이고 현장성 있는 이론과 체계적 실무가 동반 성장할 수 있음

홍익대학교 Xid Lab

디자인 연구논문 결집이(2021), (사)한국디자인학회, 안그래픽스, 경기도 파주

10

개발 프로세스

1. 분석 : 사전 용어 유형 틀 정의

선행연구에서 제시된 디자인 지식의 구성 및 유형과 방법론, 산출물 등의 분류 프레임워크를 바탕으로 서비스·경험디자인 관점에서의 용어 유형 틀을 정의

디자인 지식 유형에 따른 디자인 용어 유형

지식 레벨	디자인 지식 유형	디자인 용어 유형 매핑
D	이론 수준의 지식 Design Theories	이론적 용어 (Theoretical Terms)
C	명시적·언어화된 지식 Design Rational	방법론적 용어 (Methodological Terms)
B	감각적·암묵적 지식 Design Intuition	경험적 용어 / 암묵적 용어 (Experiential / Tacit Terms)
A	물리적·구현된 지식 Design Artefacts	실천적 용어 (Practical Terms)

Müller, R. M., & Thoring, K. (2010)

디자인 지식 구성

디자인 지식의 구성 단위	핵심의미	구체적 내용	디자인 실무 및 교육 관점에서 핵심 개념
대상 지식 Object Knowledge	무엇을 디자인하는가에 대한 지식	아티팩트(artifact) 자체의 특성, 구성요소, 속성에 대한 이해 • 물리적 또는 디지털 아티팩트의 형태, 속성, 구성 요소에 대한 지식	• 일반 개념(General)
과정 지식 Process Knowledge	어떻게 디자인하는가에 대한 지식	문제 해결 절차, 설계 단계, 방법론, 절차적 원리 • 디자인 프로세스를 수행하는 방식에 대한 지식으로, 재사용성 높은 지식 유형 • 명시적 지침이나 절차로서 문제 해결을 통해 아티팩트를 구성하는 방식에 대한 지식을 제공하며, 문제 해결을 위한 설계 실행 흐름에 대한 이해를 제공	• 프로세스(Processes)
문제 공간 지식 Problem Space Knowledge	왜 디자인이 필요한가에 대한 지식	맥락, 이해관계자, 제약 조건, 현재 상태 분석 • 문제 상황, 맥락, 이해관계자에 대한 정보를 포함하며, 현황과 요구 상태를 기술하는 서술적 지식 중심 • 문제를 명확히 이해하는 것은 적절한 설계 해법을 선택하는 데 핵심적임	• 사용자 조사 방법(User Research Methods)
해결 공간 지식 Solution Space Knowledge	무엇을 제안하는가에 대한 지식	대안적 솔루션, 설계 원칙, 구체적 결과물, 개선 방향 • 디자인 결과물을 평가, 수정, 적용해가며 형성되는 지식 • 실행 가능한 방안(해결안), 그 근거와 적용 방식에 대한 통찰을 포함하며, 공유 가능한 핵심 디자인 지식으로 축적됨	• 사용성(Usability) • 원칙, 가이드라인 및 라이브러리(Principles, Guidelines and Libraries) • 디자인 산출물(Design Deliverables) • 사용자 인터페이스 디자인 (User Interface Design)

Dickhaut, E., Janson, A., & Leimeister, J. M.(2022)

서비스·경험 디자인 사전 표제어 적용

서비스·경험 디자인 관점
서비스 경험 디자인의 일반개념 및 구조, 이론적 기초, 관련 보조 개념 관련 표제어
서비스 경험 디자인의 프로젝트 진행과정과 관련된 표제어 (예) IDEO 의 human centred design approach
서비스 경험디자인 프로젝트 프로세스에서 활용되는 사람(인간)중심적 방법도구
서비스경험 디자인 프로젝트 제안되는 결과물의 유형, 결과물에 대한 테스트, 결과물에 반영할 수 있는 개념

Emily Genco(2017)

개발 프로세스

2. 설계 : KCI 논문 데이터와 단행본 도서를 병행 수집 후 표제어 후보 도출

KCI 논문 데이터는 학술적 사용 맥락을, 단행본 도서는 개념 정의와 실무적 설명을 확인하기 위한 자료원으로 활용하기 위해 선정하였다.

01. KCI 논문 데이터

논문 내 출현 용어로 표제어 후보 도출

- KCI 디자인 분야 등재지 기준 영향력 0.8 이상 학회지 선별(Journal of Integrated Design Research, 한국공간디자인학회 논문집, 브랜드디자인학연구, 디자인학연구, 한국디자인문화학회지, 커뮤니케이션디자인학연구, 산업디자인학연구)
- 7개 디자인 분야 키워드(서비스디자인, 경험디자인, UX 디자인, 인터랙션 디자인, 공공디자인, 디자인 씽킹, 디자인 리서치)로 논문 검색
- 분야 및 주제 관련도 검토 후 논문 931편 선정

02. 단행본 도서

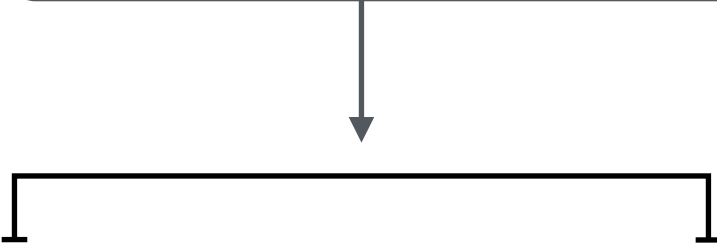
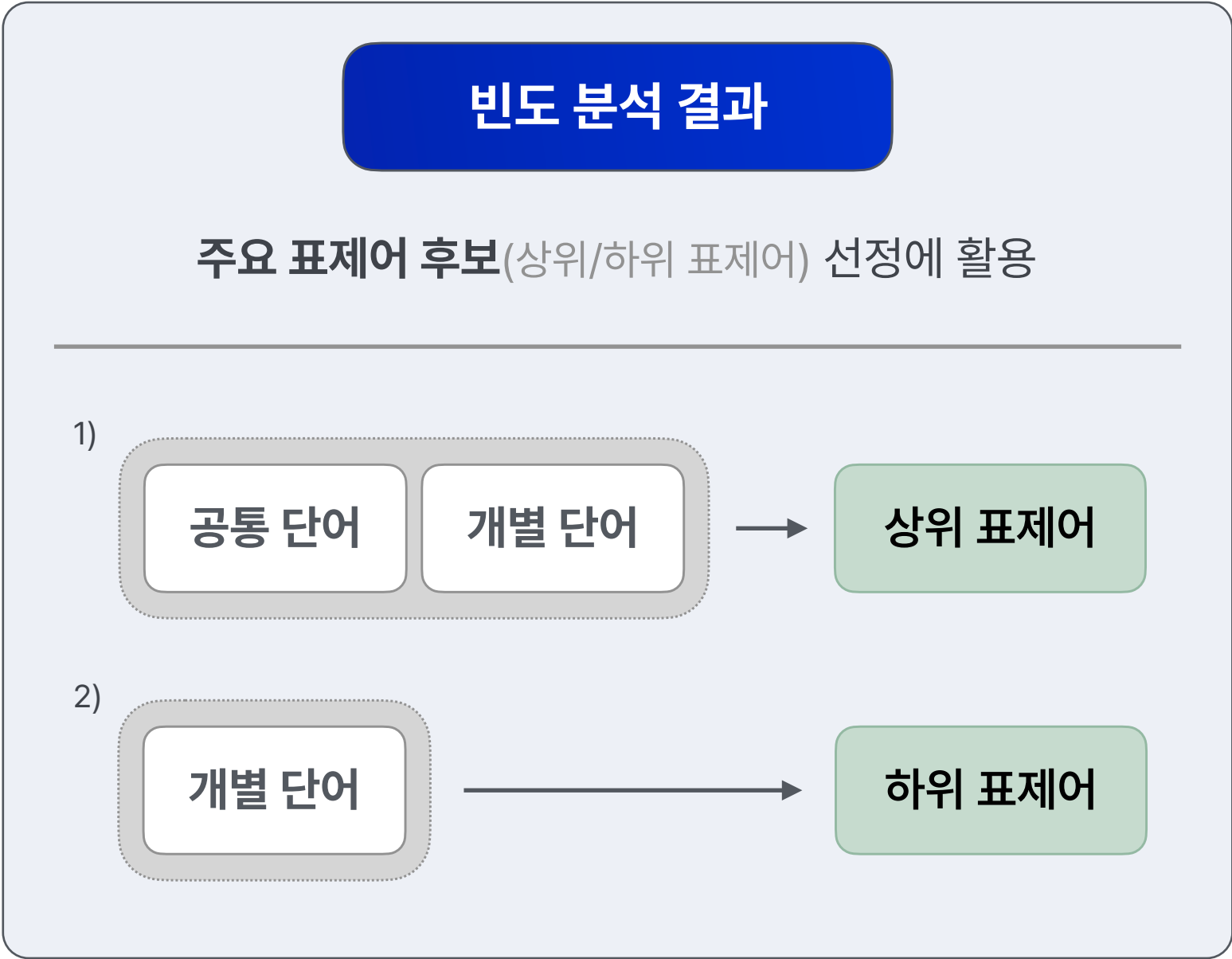
표제어의 개념이 어떻게 서술되어 있는지를 교차 확인

- 교보문고 기준 동일한 키워드(서비스디자인, 경험디자인, UX 디자인, 인터랙션 디자인, 공공디자인, 디자인 씽킹, 디자인 리서치)로 검색하여 선정관련 도서 검색
- 총 4,029권 1차 수집
- 국내 도서 및 판매 가능 도서(품절, 절판, 출시예정 도서 제외)로 한정(775권)
- 중복 및 무관 주제 도서 제외(29권)
- 디자인진흥원 보유 도서 목록과 교차 검색하여 관련 도서를 추가 확보하고, 최종 적합 도서 32권을 선정

개발 프로세스

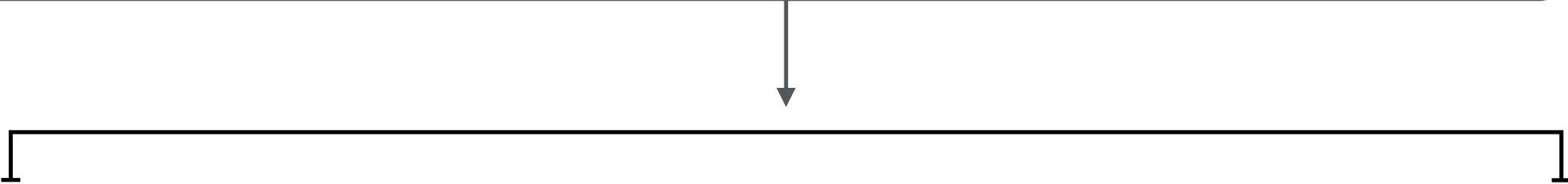
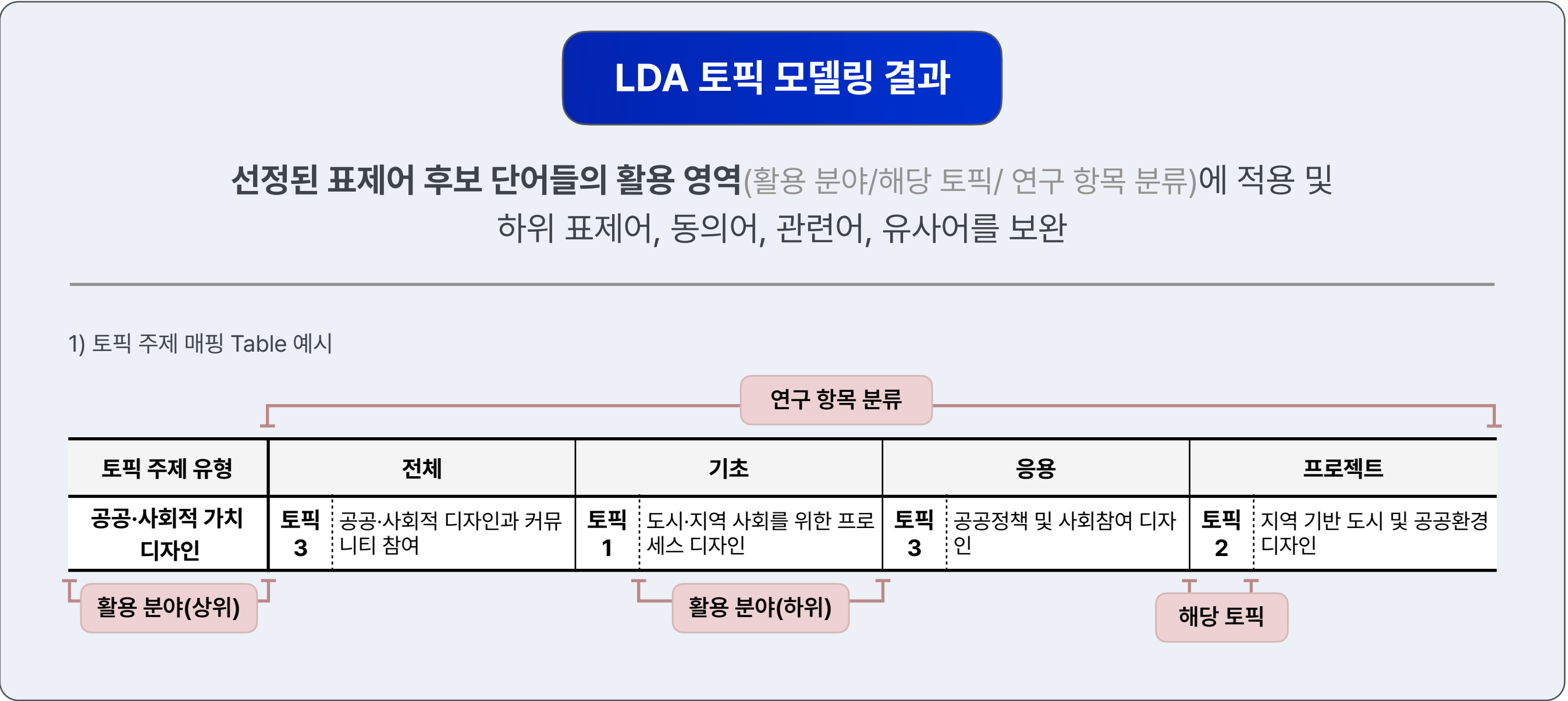
3. 개발 : 빈도분석 및 LDA 토픽 모델링

빈도 높은 단어를 그대로 채택하지 않고, 토픽 맥락과 관련 문서의 정의를 함께 확인하여 구조화 하였다.



상위 표제어	하위 표제어	동의어 (영문 또는 국문표현)	유사어	관련어	영어	표제어 설명	출처	활용	활용 분야(상위)	활용 분야(하위)	해당 토픽	연구 항목 분류
--------	--------	---------------------	-----	-----	----	--------	----	----	-----------	-----------	-------	----------

*표제어 선정 프레임워크(Framework)



개발 프로세스

3. 개발 : 서비스·경험 디자인
관점 및 토픽 주제 매핑

- 전체 데이터만으로는 서비스·경험디자인 연구의 거시적 흐름이나 추상적 개념, 원리, 원칙 수준만 파악할 수 있음
- 이에 기초/응용/프로젝트 연구 유형별로 토픽 분류 및 매핑함으로써, 실제 프로젝트 과정에서 나타나는 구체적 실천 사례와 맥락적 지식까지 함께 반영할 수 있도록 함
- 이러한 구분은 서비스·경험디자인 사전의 지식 체계 구축 과정에서 이론적 기반과 실천적 적용이 어떻게 연결되고 확장되는지를 통합적으로 이해할 수 있도록 함

분류 구분		서비스·경험 디자인 관점
A	서비스 경험 디자인의 일반개념 및 구조, 이론적 기초, 관련 보조 개념 관련 표제어	
B	서비스 경험 디자인의 프로젝트 진행과정과 관련된 표제어 (예) IDEO 의 human centred design	
C	서비스 경험디자인 프로젝트 프로세스에서 활용되는 사람(인간)중심적 방법도구	
D	서비스경험 디자인 프로젝트 제안되는 결과물의 유형, 결과물에 대한 테스트, 결과물에 반영할 수 있는 개념	

분류	토픽 주제 유형	전체		기초		응용		프로젝트	
B,D	사용자경험 서비스·제품 디자인	토픽1	사용자 경험 기반의 서비스·제품 디자인			토픽9	데이터 기반 사용자 리서치	토픽3	사용자 경험 테스트 및 평가
						토픽10	사용자 경험 및 품질 만족	토픽 7	서비스 프로세스 및 품질 평가
D	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	토픽2	디지털 인터페이스 및 사용자 상호작용 디자인			토픽8	디지털 인터페이스 및 스마트 경험 디자인		
		토픽9	디지털 소비자 경험 및 옴니채널 서비스 디자인			토픽14	게임·운전·시뮬레이션 기반 인터랙션 디자인		
D	전시·문화경험/콘텐츠 디자인					토픽7	전시·문화경험/콘텐츠 디자인		
B,C	공공·사회적 가치 디자인	토픽3	공공·사회적 디자인과 커뮤니티 참여	토픽1	도시·지역 사회를 위한 프로세스 디자인	토픽3	공공정책 및 사회참여 디자인	토픽2	지역 기반 도시 및 공공환경 디자인
		토픽8	공공환경 및 이동 중심의 안내·사이니지 디자인	토픽2	안전·환경 중심의 공공 인프라 디자인	토픽15	공공 안전 및 도시 인프라 디자인	토픽4	사회복지 및 여성, 가족 관련 서비스 디자인
				토픽 4	공공 및 유니버설 디자인 관점의 사회 변화			토픽6	지역기반 서비스디자인 및 시스템 개발
				토픽 5	사회적 가치와 협력 중심의 커뮤니티 디자인			토픽9	사회적 약자 대상 포용적 디자인
								토픽12	장애인 이동 개선 서비스 디자인
								토픽14	공공안전.참여디자인
								토픽16	참여 기반 공공 디자인개발(정책·조직)
D	헬스케어 서비스디자인	토픽6	헬스케어			토픽1	의료 서비스 및 환자 경험 디자인	토픽5	의료 및 헬스케어 서비스 디자인
						토픽13	스마트 디바이스 및 헬스케어 인터페이스 디자인	토픽10	의료 사용자 애플리케이션 서비스
								토픽11	헬스케어 경험에서의 커뮤니케이션 디자인
C	사회적 약자 대상 포용적 공감디자인	토픽 5	사회적 약자 대상 공감 기반 디자인			토픽16	로봇 및(이동성 중심의) 유니버설 디자인		
B,C	참여. 협업적 디자인	토픽4	디자인 프로세스와 협업 중심의 문제 해결			토픽2	디자인 프로세스 및 협업 거버넌스	토픽1	협업적 사용자 경험 디자인 개발
A	교육 및 안전디자인	토픽7	교육, 안전 등 환경적요인			토픽4	포용적 교육 및 학습 경험 디자인	토픽19	교통·교육 기반 정보환경 디자인
A,D	경험 영향 인지.심리 요인			토픽3	사용자 경험, 인지, 심리 및 행동 영향 요인	토픽5	감성·행동 기반 인지심리적 접근	토픽15	행동 변화 기반 디자인
						토픽6	감정·관계 중심의 접근		
D	서비스비즈니스					토픽12	서비스 비즈니스화	토픽 18	기업에서 서비스디자인 활용 및 기여
A	서비스 경험디자인 역량					토픽11	서비스. 경험디자인 역량		

개발 프로세스

3. 개발 : 1차 표제어 후보 리스트 선정

비고	no	표제어	하위 관련 표제어	동의어 (영문 또는 국문표현)	유사어	관련어	영어	활용	활용 분야(상위)	활용 분야(하위)	해당 토픽	연구 항목 분류	
대상 지식													
비고표시 1	1	가치기반수용모델 (VAM)					Value-Based Adoption Model, VAM		서비스비즈니스	기업에서 서비스디자인 활용 및 기여	18	프로젝트	
	2	감성 디자인				칸세이디자인(Kansei design)	emotional design	감성 측정, 감성 반응 측정	경험 영향 인지,심리 요인	감성 측정, 감성 반응 측정	5	응용	
	3	게슈탈트 이론		게슈탈트 원칙		시지각 이론	gestalat theory						
	4	게이미피케이션	게이미피케이션 디자인			게이미피케이션 구성, 게이미피케이션 경험	gamification		교육 및 안전디자인	포용적 교육 및 학습 경험 디자인	4	응용	
	5			체험	제품경험, 몰입경험, 콘텐츠경험, 경험가치, 탐색경험 플랫폼 경험	experience	멀티 디바이스 경험	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	디지털 인터페이스 및 사용자 상호작용 디자인	2	전체		
	5						온라인 거래 플랫폼	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	디지털 소비자 경험 및 옴니채널 서비스 디자인	9	전체		
	6						온라인 참여형 서비스	공공·사회적 가치 디자인	사회적 약자 대상 포용적 디자인	9	프로젝트		
	7	메타버스 서비스 경험	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인				디지털 소비자 경험 및 옴니채널 서비스 디자인	9	전체				
8	스마트 서비스 환경	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	디지털 소비자 경험 및 옴니채널 서비스 디자인	9	전체								
9	메타버스 체험 전시	전시·문화경험/콘텐츠 디자인	전시·문화경험/콘텐츠 디자인	7	응용								
10	가상현실 전시	전시·문화경험/콘텐츠 디자인	전시·문화경험/콘텐츠 디자인	7	응용								
8	경험경제					offline experience experience economy							
	9	경험디자인				체험디자인, 전시 체험 디자인, 가상현실 전시, 환자 경험 디자인	experience design	아바타 체험	전시·문화경험/콘텐츠 디자인	전시·문화경험/콘텐츠 디자인	7	응용	
	10	공감	인지적 공감 정서적 공감			공공정책 디자인, 공공 안전디자인, 공공거버넌스 디자인, 사회문제 해결 디자인 이외 옆에 나와 있는 거 다	empathy						
	11						cognitive empathy						
	12						emotional empathy						
	13	공공디자인	도시 재생디자인				public design urban regeneration design	학교 환경 디자인	교육 및 안전디자인	교육, 안전 등 환경적요인	4	응용	
	14								교육 및 안전디자인	포용적 교육 및 학습 경험 디자인			
	15	넛지					nudge						
	16	노말라이제이션		정규화				normalization					
	17	니즈	명시적 니즈 본심의 니즈 잠재 니즈 기능적 니즈 정서적 니즈 사회적 니즈			사용자 필요, 사용자 요구 사항	needs						
	18						explicit needs						
	19						implicit needs, unspoken needs						
	20						unmet needs, latent needs						
	21						functional needs						
	22						emotional needs						
	23						social needs						
	13	다크패턴				사용자 기만 디자인	dark pattern						
	14	대화형 에이전트					chatbot, conversational agent		사회적 약자 대상 포용적 공감디자인	사회적 약자 대상 공감 기반 디자인	5	전체	
	15	데이터 중심 디자인		데이터 드리븐 디자인			데이터 기반 디자인(data-based design), 데이터 인포드 디자인(data-informed design)	data-driven design	모바일 UX	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	디지털 인터페이스 및 사용자 상호작용 디자인	2	전체
	16	디자인 거버넌스					design governance	사회 문제 해결	참여. 협업적 디자인	협업적 사용자 경험 디자인 개발	1	프로젝트	
	17	디자인 리서치	디자인 리서치 도구	디자인 연구			design research						
	18			연구 도구		design reserach tool							
	19	디자인 컨설팅		디자인 사고		designerly thinking, 수렴, 발산	design consulting		서비스 경험디자인 역량	서비스, 경험디자인 역량	11	응용	
	20	디자인빙링		디자인 과정			design process	정책 평가 프로세스	공공·사회적 가치 디자인	도시·지역 사회를 위한 프로세스 디자인	1	기초	
	21	디자인 프로세스	참여디자인 프로세스	참여디자인과정				participatory design process	사회적 문제해결 프로세스	공공·사회적 가치 디자인	사회적 가치와 협력 중심의 커뮤니티 디자인	5	기초
								공공문제 해결 프로세스	공공·사회적 가치 디자인	참여 기반 공공 디자인개발(정책·조직)	16	프로젝트	
								참여 기반 정책 디자인 프로세스	공공·사회적 가치 디자인	참여 기반 공공 디자인개발(정책·조직)	16	프로젝트	
								공공디자인 실행 프로세스	공공·사회적 가치 디자인	참여 기반 공공 디자인개발(정책·조직)	16	프로젝트	
								주민의견 반영 디자인 프로세스	공공·사회적 가치 디자인	지역 기반 도시 및 공공환경 디자인	2	프로젝트	
	비고표시 2	22	리빙랩				디자인 리빙랩	living lab	사회복지 정책 디자인 랩	공공·사회적 가치 디자인	사회복지 및 여성, 가족 관련 서비스 디자인	4	프로젝트
	비고표시 1	23	맥락		컨텍스트			context					
		24	몰입				몰입 경험, 학습 몰입, 참여...	flow, immersion	몰입형 증강현실	교육 및 안전디자인	포용적 교육 및 학습 경험 디자인	4	응용
	25	배리어프리 디자인						barrier free					
26	범죄예방디자인		셉티드 디자인				cppted design	범죄예방 디자인	공공·사회적 가치 디자인	장애인 이동 개선 서비스 디자인	12	프로젝트	
27	사변적 디자인		스페큘레이티브 디자인				speculative design	미래 사회 디자인	참여. 협업적 디자인	디자인 프로세스와 협업 중심의 문제 해결	4	전체	
28	사용성					사용성 요인, 특징	usability						
29	사용자					관람객, 시민, 사람, 고객, 컨슈머, 환자, 학생 등	user						
	30	사용자 경험	UX디자인	UX			user experience	사용자 경험 평가	경험 영향 인지,심리 요인	감성 측정, 감성 반응 측정	5	응용	
							사용자 행동 특성	경험 영향 인지,심리 요인	감성 측정, 감성 반응 측정	5	응용		
							사용자 경험 설계	경험 영향 인지,심리 요인	감성 측정, 감성 반응 측정	5	응용		
31							UX design	실버세대 디지털 접근성	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	디지털 인터페이스 및 스마트 경험 디자인	8	응용	
							실버세대 디지털 접근성	디지털 경험 및 사용자 인터랙션디자인	디지털 인터페이스 및 스마트 경험 디자인	8	응용		
32	서비스				서비스 특징, IHIP Framework	service							
33	서비스디자인					service design							

*비고 1: 일반적인 표제어(디자인분야 외에서도 사용되는 단어), 비고 2: 관련어가 표제어로 변경될 수 있음

*비고로 표시된 표제어의 포함 여부는 추후 결정 예정이며, 관련 도서 검토 과정에서 개념어가 확인될 경우 추가될 수 있음

개발 프로세스

3. 개발 : 관련 도서 표제어 교차분석을 통한 표제어 개념 및 핵심 구성어 도출

01. 기본 프로세스

- 선정된 후보 표제어를 각각의 서비스·경험디자인 도서에 검색한 후 각 도서에서 정의된 표제어 설명 도출(*표제어 설명과 출처 도서를 병기하여 표기)
- 논문에서 도출된 표제어 개념과 서비스·경험디자인 관련 도서 표제어 개념을 비교하여 두 소스 간 일치하거나 상호 보완되는 개념어들을 확인
- 일치하는 개념어를 추출하여 교차 타당성 확보. 이를 바탕으로 분석에 사용할 핵심 구성어를 최종 확정하고, 이를 바탕으로 적절한 말뭉치를 선정함.

표제어

표제어 01

표제어 02

표제어 03

표제어 04

표제어 05

-
-
-
-

표제어 (n)

관련 도서 표제어와 개념 교차 확인

*OCR 스캔본 32권



추출

개념과 일치하는 단어들 추출

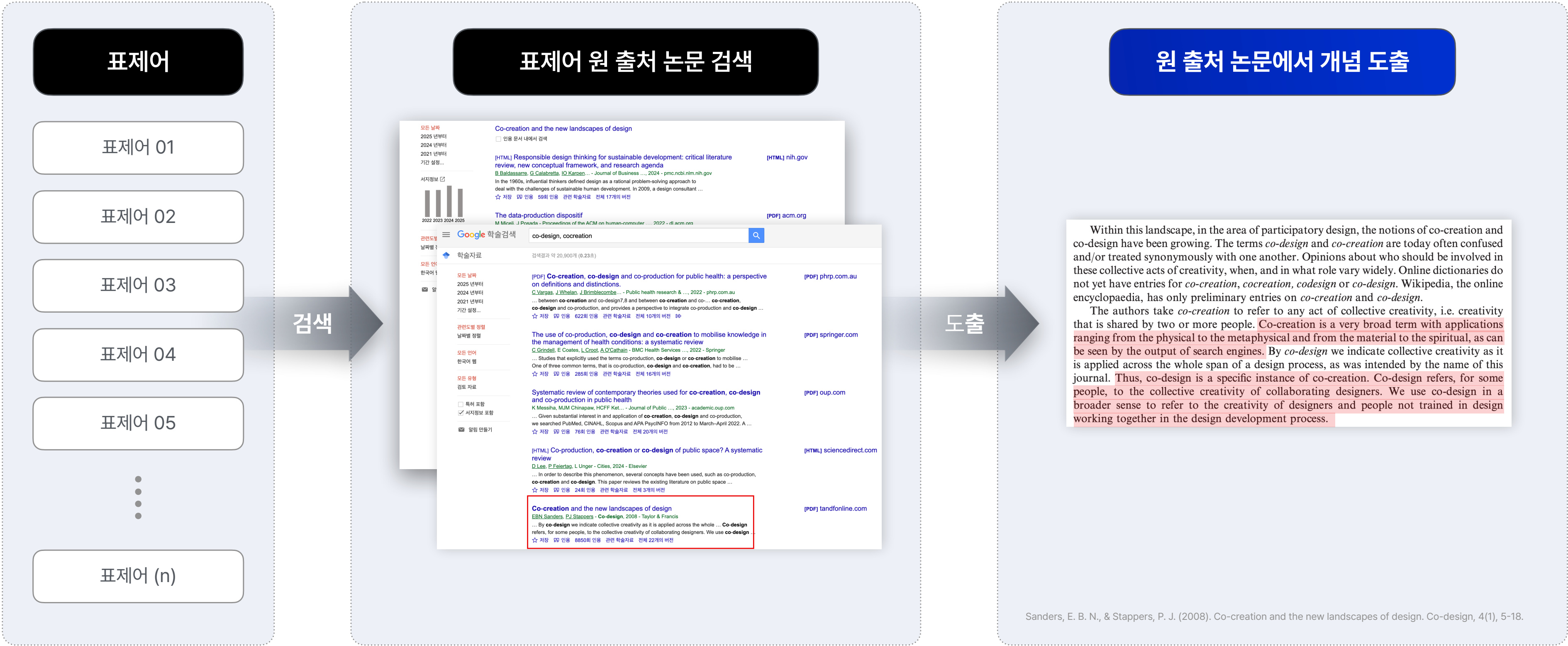
표제어 설명		출처 도서
제품 또는 서비스를 사용할 것 같은 집단의 특성을 지닌 가상의 인물, 가상의 인물이지만, 실제 존재할 것 같은 실재감 있는 인물 > 페르소나에 대해 들었을 때 그 인상과 특징이 머릿속에 바로 그려지는 전형적인 인물 > 페르소나는 중요한 특징을 지니며 여러 페르소나 간 행동 패턴의 차이를 분명히 보여줌	서비스 경험디자인 기사 수험서	
페르소나(personas)는 고객이나 사용자 그룹, 시장 부문, 직원의 하위 집합 또는 기타 이해관계자 그룹과 같은 특정 사용자 그룹을 나타내는 프로필이다. 이 프로파일은 고정관념이 아니라 실제 연구에 기반한 일화이다.	이것이 서비스 디자인 행동이다	
페르소나는 제품 또는 서비스를 사용할 것 같은 집단의 특성을 지닌 가상 인물이다. 페르소나를 활용하여 구체적인 사용 패턴을 더 명확하게 다듬어서 서비스의 콘셉트를 구체화할 수 있다. 페르소나란 어떤 제품 혹은 서비스를 사용할 만한 목표 집단에 있는 다양한 유형을 대표하는 가상의 인물이다. 이는 실제 존재하는 사람에 대한 것이 아니라 가상 인물에 대 한 것으로 이 인물이 어떤 식으로 하루를 보냈는지 설명한다. 이때 해당 페르소나 감정을 어떠한가? 기억을 떠올려 보면, 이는 인간 행동을 바꾸는 중요한 도구로 생각된다.	서비스 경험 디자인	
페르소나는 개념과 디자인안이 프로젝트에서 활용하는 가상의 인물로 보통 공통된 관심사를 가진 특정 그룹을 표현하는 방식으로 사용한다.	서비스 디자인 교과서	
페르소나는 제품이 대상으로 삼는 인물상을 그려낸 것이며 여기까 지나 가상의 인물이다. 물론 리서치를 통해 얻은 정보를 바탕으로 페르 소나를 만드는 일도 자주 있지만, 일반적으로는 여러 사람에게 인터뷰를 실시한 뒤 거기에서 얻은 정보를 잘라내고 덧붙이며 최종안을 위해 페르소나를 만든다. 페르소나는 실제 전략을 검토할 때는 유용하다.	디자인 리서치 교과서	
관찰하기 단계에서 확인한 실제 고객의 행동, 동기, 특성 등의 정보를 반영하여 가상의 새로운 인물이다. ‘Persona’는 연극배우가 쓰는 가면용 가리키며 문화, 예술, 심리학, 마케팅 등에서는 주로 ‘페르소나’로 소개되는데 열린 쿠퍼가 소개한 실무 중심의 방법론에는 이를 대신해 주로 ‘퍼사나’로 표현한다. 열린 쿠퍼는 페르사나를 완성하는 인터랙티브 디자인 About Face 3)에 퍼르사나를 소개하며 다음과 같이 정의했다. “리서치 자료를 바탕으로 주요 사용자를 페르사나로 세분화하고, 각 페르사나를 하나의 가상 인물로 묘사한다. 페르사나를 사용하면 디자이너와 기획자는 페르사나를 기반으로 아이디어, 기능, 구조, 콘텐츠 등을 개발할 수 있다.”	처음부터 다시 배우는 서비스 디자인 씽킹	
페르소나는 우리가 예스노그림과 및 디자인 리서처로서 확실히 이야기할 수 있는 실제 인물들 위주로 기반으로 하므로 우리가 함께 일하는 사람들 사이에 풍부한 대화를 만든다.	디자인씽크 인터뷰북: 보이지 않는 서비스를 디자인하다	
정의 없음	서비스 디자인(실무에서 통용되는 인사이드)	
페르소나는 전형적인 사용자를 설명하는 한 쪽짜리 텍스트다. 이 전형적인 사용자 는 사용자 몇 명에게서 추출된 요소들을 합성한 것으로, 공통된 직무 역할, 인구통계학적 정보, 사용자 요구 특성을 갖고 있다. 페르소나는 현실적인 사용자 이름, 이 사용자들의 성격을 표현하는 ‘얼굴(head-shot)’ 사진, 텍스트 설명으로 구성된다. 그들이 누구인지, 또 약간의 배경, 핵심 목표까지 설명한다. 또한 그들의 직무와 그들이 수행하는 일상적인 역할을 요약한다	컨텍스트를 생각하는 디자인	
페르소나(persona)는 타깃 사용자층을 설명하고 이를 탐구와 함께 공유하기 위해 만든 가상의 인물을 말한다. 페르소나를 만드는 이유는 디자인의 방향 조지, 회사가 명확하게 타겟으로 삼고자 하는 사용자에 대해 함께 공감하고 그것 을 토대로 제품과 서비스를 효과적으로 설계하기 위해서입니다. 페르소나는 다음 목적 제시와 같이 실제 일을 법한 한 인물을 바탕으로 이름, 사진, 성격, 취미 등이 있는 모든 것을 포함하고 있습니다.	뉴욕 프록터드 디자이너가 알려주는 UX 디자인 열대 A to Z	
UX 전문가Persona란 사용자에게서 공통으로 발견되는 행동 패턴을 묶어 만든 데이터 모방물의 한 종류로, 공학 전문가였던 쿠퍼 Cooper의(정신병원에서 뛰쳐나온 디자인The inmates Are Running the Asylum)이라는 책에서 처음 등장한 개념이다.	사용자를 사로잡는 UX/UI 실천 가이드	
서비스 이해를 위한 과정인 도구인 Persona는 페르소나 또는 페르사나라고 불린다. 페르소나, 그러니까 고대 영국에서 배운들이 쓰던 가면을 일컫던 말인데, 영화나 연극 분야에서는 감독의 퍼사나처럼 독특한 인상을 의미하는 용어로 사용된다. 한편 페르소나는 시리아어처럼 영화나 연극 제작에 영감을 받아 명 명명 붙여주었다. 디자인 분야에서 서시는 페르소라는 개념이 Alan Cooper가 제안하고 발전시켜 온 디자인 방법으로, 열린 쿠퍼는 ‘페르사나’가 아닌 ‘퍼사나’라고 부른셈이다. 하지만 지금까지 퍼사나라는 단어는 페르사나로 잘못 알려져 있다.	UX/UI 디자인 교과서	
페르소나는 사용자 의구조 체계성의 이해를 돕는다. 페르소나의 목적, 필요, 제품을 사용하는 방식을 정의함으로써 팀 전체를 위한 기준을 만든다. 그들의 입장이 되어보는 것은 사용자 경험이 되어보고 사 사용자 중심의 의사 결정을 할 때, 특히 실제 사용자를 만나거나 representation 도구에 유용하다.	디자인 씽킹 퍼실리티케이션 태백라	
퍼사나를 두 단어로 정의하면 서비스 대상 사용자 representation 이 될 것이다. 퍼사나는 그 인물의 성격과 배경, 환경 등의 묘사로 구성되어 있다. 가상의 이름 및 해당 프로젝트의 서비스나 제품을 사용하는 목표goal와 필요needs 그리고 그와 관련된 행위행태에 끼치는 불편함 등의 내용이 포함된다. 좀 더 구체적으로는 개인적이고 사회적인 동기motivation, 의도purpose, 습관habit, 직감intuition, 기대wish, 희망hope, 흥미interest 등의 내용이 포함된다.	새로운 디자인 도구들	
장점적 사용자 유형을 분석하고, 일련의 공유 속성에 따라 유형을 구분하는 방식으로 페르소나 를 정의한다. 페르소나를 성격의 한 유형으로 생각하면 도움이 된다. 이렇게 하여 한정된 개수로 만들어진 페르소나는 프로젝트를 목표로 하는 잠재적 사용자들 대표로 간주된다. 혁신성은 선택된 페르소나들로 기회 영역의 배대를 구성하여 콘셉트 개발에 활용한다. 콘셉트는 이 페르소나의 욕구를 만족시키고, 맥락에 들어맞도록 만들어져야한다	혁신 모델의 탄생: 기업에서 정부기관까지 모든 조직 혁신을 위한 디자인방법론 101	
정의 없음	경험디자인	
열린 쿠퍼Alan Coope와 로버트 라이만Robert Reimann 이 About Face 2.0: The Essentials of Interaction Design에서 소개한 바에 따르면, 페르사나란 디자인 팀과 다른 팀(영업, 마케팅 등)이 고객에게 더 쓸모 있는 제품을 만들 수 있도록 사 용자의 특징을 규정해 놓은 것이다. 페르사나는 작성하는 지침을 숙지하면, 사용자가 경험하게 될 제품의 목표, 최종 목표, 인생 목표 등을 나열하는 방법을 알고 있다. 멘탈모델은 최종 목표(그 사람이 성취하고자 하는 것)를 이루기 위해 무엇을 해야 하는지를 설명하는 방법이다. 페르사나를 사용하여 사용자 경험을 향상시킬 수 있다. 페르사나를 사용하여 사용자 경험을 향상시키는 방법은 무엇인가? 페르사나를 사용하여 사용자 경험을 향상시키는 방법은 무엇인가? 페르사나를 사용하여 사용자 경험을 향상시키는 방법은 무엇인가?	멘탈모델	
페르소나(Persona)는 실제 사용자들의 행동 패턴과 동기를 바탕으로 만들어진, 사용자를 대표하는 가상의 인물이다. 이는 사용자들의 목표와 요구 사항, 행동 특성을 한 명의 사람으로 표현했기에 실제 사용자 의 요구 사항을 명확히 파악 하고 디자인을 진행하 는 과정에서 로제를 해결하 는 데 가운이 되는 매우 중요한 방법론이다. 고객의 인터뷰와 관찰 데이터, 조사 자료 등을 바탕으로 정교하게 만들어진 페르소나는 프로젝트를 진행하는 데 중요한 커뮤니케이션 수단, 즉 채널이 되고 있다.	서비스경험디자인 이론서	
페르소나(Persona)는 실제 사용자들의 행동 패턴과 동기를 바탕으로 만들어진, 사용자를 대표하는 가상의 인물이다. 이는 사용자들의 목표와 요구 사항, 행동 특성을 한 명의 사람으로 표현했기에 실제 사용자 의 요구 사항을 명확히 파악하고 디자인을 진행하는 과정에서 로제를 해결하는 데 가운이 되는 매우 중요한 방법론이다. 고객의 인터뷰와 관찰 데이터, 조사 자 료 등을 바탕으로 정교하게 만들어진 페르소나는 프로젝트를 진행하는 데 중요한 커뮤니케이션 수단, 즉 채널이 되고 있다.	서비스경험디자인 핵심커뮤니티 핸드북	

개발 프로세스

3. 개발 : 관련 도서 표제어 교차분석을 통한 표제어 개념 및 핵심 구성어 도출

02. 관련 도서에서 표제어 개념 도출이 어려울 경우

- 선정된 후보 표제어의 원 출처 논문 또는 상위 인용 논문을 우선적으로 검색
- 원천 논문에서 해당 표제어의 개념을 직접 도출
- 원천 논문 접근이 어려운 경우, 2차 인용 중 인용 횟수가 높고 서비스·경험디자인 범주에 해당하는 자료를 대체 근거로 선정



개발 프로세스

3. 개발 : 서비스·경험디자인 사전
표제어 구성안 1차

대상 지식 예시

지식 구분	code	표제어	정의 및 부가 설명		동의어	유사어	관련어	영어
대상 지식	ok_12	공감	정의	디자인 사고 및 UX 프로세스의 첫 단계로 자신의 주관을 내려놓고 사용자의 입장에서 경험, 감정, 생각을 깊이 이해하는 과정.		사용자 이해, 동정(sympathy), 연민(compassion)	디자인 사고, 맥락적 조사, 사용자 조사, 잠재적 니즈,	Empathy, Empathize
			부가설명	공감은 디자인 사고와 UX 프로세스에서 가장 먼저 선행되어야 하는 단계로, 디자이너의 편견을 배제하고 사용자의 관점에 몰입하는 것을 의미한다. 이는 동의를 넘어 인터뷰, 관찰, 자료 조사 등 다양한 연구 방법을 통해 사용자가 처한 환경과 맥락을 파악하는 활동이다. 디자이너는 이 과정을 통해 사용자가 말로 표현하지 못하는 잠재적 니즈와 근본적 문제를 발견한다. 또한 문제 해결의 실마리를 찾기 위해 넓은 범위의 정보를 수집하고 탐색하는 발산적 사고 과정이기도 하다. 결과적으로 깊이 있는 공감은 사용자 중심의 솔루션을 도출하기 위한 인사이트를 제공한다.				
대상 지식	ok_13_(16)	기능적 니즈	정의	고객이 직면한 문제를 해결하고 작업을 원활하게 실행하기 위한 기본적인 동기이자 니즈이며 제품이 반드시 갖추어야 할 기능적 속성과 품질 요소.	기능적 요구, 실용적 요구	기능 요구사항(functional requirements), 유효성(effectiveness), 사용성(usability), 성능(performance)	어포던스, 과업 분석(task analysis), 기본 기능(basic factors), 기능 명세(functional spec)	Functional needs
			부가설명	기능적 니즈는 고객이 일상에서 마주하는 구체적인 문제나 갈등 상황을 효과적으로 해결하려는 실용적인 동기에서 비롯된다. 이는 제품이나 서비스를 통해 특정 작업을 원활하게 수행하거나 목표하는 상태를 안정적으로 유지하고자 하는 기본적인 바람을 의미한다. 고객은 잠재적인 위험을 예방하거나 당면한 과제를 처리하기 위해 대상이 반드시 갖추어야 할 필수적인 기능과 품질을 우선적으로 요구한다. 즉 기능적 니즈는 심리적인 만족감보다는 효율성이나 편리함 그리고 안전성 같은 물리적이고 실질적인 가치에 중점을 두며 기업에게는 제품이 시장에서 선택받기 위해 기본적으로 충족시켜야 하는 필수 요건이자 고객이 구매를 결정하는 기준이 된다.				
대상 지식	ok_14_(61)	기능적 어포던스	정의	사용자가 시스템을 통해 의도한 목적을 달성하고 과제를 성공적으로 완수하도록 돕는 실질적인 특성.	기능적 행동 유도성	실용적 어포던스, 물리적 어포던스, 조작적 어포던스, 기능적 유용성	사용성, 효과성, 도구적 가치, 유용성, 기능 명세(functional spec)	Functional affordance
			부가설명	기능적 어포던스는 렉스 하슨(Rex Hartson)이 분류한 어포던스 유형 중 하나로, 사용자가 시스템을 통해 의도한 목적을 달성하고 과제를 완수하도록 돕는 성질이다. 버튼을 누르는 물리적 조작 행위를 넘어 그러한 조작이 실제 목표 달성에 이어지게 하는 근본적 유용성을 의미한다. 사용자가 시스템을 이용하는 주된 이유인 문제 해결과 목표 성취를 가능하게 함으로써 디자인의 실질적 가치를 제공한다. 겉모습이 훌륭해도 실제 기능이 작동하지 않으면 의미가 없으므로, 사용성 평가에서 가장 기초적이면서도 중요한 요건이 된다. 시각적 단서나 물리적 감각을 넘어 사용자가 원하는 결과를 확실하게 제공함으로써 만족감을 제공한다. 기능적 어포던스는 시스템의 신뢰성을 확보하고 사용자에게 유의미한 도움을 주는 요소이다.				

개발 프로세스

4. 평가 : 한국디자인학회 감수 진행 및 최종 표제어 사전 도출

한국디자인학회의 감수를 통해 기존 표제어를 단순히 수정하는 데 그치지 않고
표제어 표기 원칙, 개념 관계, 설명 방식을 재검토함으로써 사전 내용의 객관성과 신뢰성을 제고하였다.

표제어 표기 원칙 정비

- ◆ 표제어는 가능한 한글 표기를 우선 적용
- ◆ 대체 가능한 외래어는 한글 용어로 조정
- ◆ 대체어가 없거나 학술·실무에서 정착된 용어는 외래어 유지
- ◆ 영어 약어는 영문 표기를 원칙으로 적용

표제어 체계 및 관계어 기준 보완

- ◆ 경영학, 심리학 등 타 분야와 중첩되는 용어는 디자인 맥락 중심으로 설명
- ◆ 상위 개념은 표제어로 설정하고, 하위 개념은 하위 범주, 동의어, 유의어, 관련어로 정리
- ◆ 동의어, 유의어, 관련어의 구분 기준 명확화
- ◆ 관련어는 향후 사전 확장성을 고려하여 유지

설명 서술 방식 개선

- ◆ 정의문 내 동일 용어 반복 사용 지양
- ◆ 특별한 경우를 제외하고 주어 생략
- ◆ 일반적 정의보다 서비스·경험디자인 분야의 특성이 드러나도록 설명 보완
- ◆ 표제어 설명의 문장 구조, 가독성, 일관성 개선

표제어 추가 반영

- ◆ 이론서 용어집과 실무 프로젝트 활용성을 검토하여 누락 표제어 추가
- ◆ 프로젝트 진행 상태와 문제 정의에 활용되는 방법론 관련 표제어 보완
- ◆ 기존 표제어에 포함되지 않았던 16개 항목 추가 검토 및 반영
 - 라포 / 린 접근 / 무어의 법칙 / 밀러의 법칙 / 비즈니스 모델 / 사용성 평가 / 인지부조화 / 포카요케의 법칙 / 피어스모델 / 피츠의 법칙 / PEST 분석 / 환경 분석 / AIO 분석 / STEEP 분석 / STP 분석 / SWOT 분석

3. 표제어 표기 원칙 및 구성

기본 표제어 규칙 제시

국문 표제어는 가나다순, 영문 표제어는 알파벳순으로 정렬

표제어는 사용자가 별도의 분류 지식 없이도 원하는 용어에 즉시 접근할 수 있도록 국문은 가나다순, 영문은 알파벳순으로 배열하였다.

사용성을 우선한 배열

예시

ㄱ 가설, 가설 검증, 가시선, 가치 기반 수용 모델 ...

ㄴ 넛지

ㄷ 다크 패턴, 대화형 에이전트 ...

ㄹ 라이프로그, 라포, 래피드 퍼소나, 리빙 랩 ...

(이하 생략)

A AIO 분석

P PEST 분석

S STEEP 분석, STP 분석, SWOT 분석

U UI 컴포넌트

(이하 생략)

기본 표제어 규칙 제시

표제어 표기 기본 원칙

한글 표기를 우선하되, 한글 우선과 외래어 유지가 충돌하는 지점은 '대체어의 존재 여부와 그 정착도'를 기준으로 판단한다.

한글 우선

◆ 대체할 수 있는 외래어 및 외국어는 한글 표제어로 통일한다.

- 니즈 → 요구
- 맵 → 지도
- 인게이지먼트 → 관여도

외래어 유지

◆ 대체할 정확한 한글 용어가 없거나, 학술 및 실무에서 굳어진 용어는 외래어 표기를 유지한다.

- 인터페이스
- 인터렉션

합성어 및 약어는 영문 표기

◆ 둘 이상 결합한 조합 용어와 영어 약어는 영문으로 표기한다. 단 명사화되어 한글로 통용되고 있는 경우는 예외로 한다.

- SWOT
- 예외: 스캠퍼, 트리즈

기본 표제어 규칙 제시

‘디자인’과 결합한 표제어 표기 원칙

표제어에서 '디자인'과 결합한 말의 관계에 따라 붙여쓰기와 띄어쓰기를 구분함

붙여쓰기 적용 표제어

- ◆ 총 17개
- ◆ ‘디자인’과 결합한 표제어가 디자인의 대상, 결과물, 분야 명을 나타내는 경우에 해당함.

표제어 번호	표제어 명
15	경험디자인
20	공공디자인
21	공공서비스디자인
28	국민디자인단
94	사용자경험(UX)디자인
96	사용자인터페이스(UI)디자인
107	서비스디자인
108	서비스디자인 도구 모음
170	인터랙션디자인
182	정책디자인
193	커뮤니티디자인
211	행동디자인
215	헬스케어디자인

예외적 붙여쓰기 적용

- ◆ 서비스·경험디자인 분야의 고유한 개념을 나타내는 용어로 판단하여 예외적으로 붙여쓰기를 적용함.

표제어 번호	표제어 명
24	공동디자인
25	공동디자인 워크숍
46	디자인사고
48	디자인연구

기본 표제어 규칙 제시

‘디자인’과 결합한 표제어 표기 원칙

표제어에서 '디자인'과 결합한 말의 관계에 따라 붙여쓰기와 띄어쓰기를 구분함

띄어쓰기 적용 표제어

- ◆ 총 24개
- ◆ ‘디자인’과 결합한 표제어가 디자인의 방식, 철학, 특성, 접근법을 설명하는 경우에 해당함.

표제어 번호	표제어 명
11	게이미피케이션 디자인
38	데이터 중심 디자인
43	디자인 거버넌스
44	디자인 도구 모음
45	디자인 방법론
47	디자인 심의
49	디자인 원칙
50	디자인 저작권
51	디자인 지침
52	디자인 컨설팅
53	디자인 프로세스
54	디자인 평가 모델
55	디자인 출원
88	사변적 디자인
89	사람 중심 디자인
162	인간 중심 디자인

표제어 번호	표제어 명
6	감성 디자인
42	도시재생 디자인
74	무장애 디자인
82	범죄예방 디자인
156	유니버설 디자인
171	인터랙티브 디자인
189	참여 디자인
201	포용적 디자인

기본 표제어 규칙 제시

영문 병기 및 저자명 표기 원칙

영문 병기

- ◆ 표제어에 포함된 개념어가 다른 표제어 본문에 등장하면 괄호 안에 영문을 병기하고, 약어 및 축약어는 풀네임을 영문으로 병기한다.

- 사용자 경험(User experience, UX)
- SWOT 분석(Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, SWOT)

대소문자

- ◆ 표제어: 첫 글자만 대문자로 표기한다.
- ◆ 고유 명사는 첫 글자를 대문자로 표기한다.
- ◆ 보통/일반/전문 용어 및 명사: 모두 소문자로 표기한다.

동일어, 유의어, 관련어

- ◆ 동일어, 유의어, 관련어는 국문 뒤 영문 병기를 원칙적으로 생략하되, 약어인 경우 병기를 허용한다.

- 지식재산권(IP)

저자명

- ◆ 이론가와 저자의 이름은 APA 양식을 참고하여 성(姓)만 표기한다.

- Norman

※ 예외사항: 고객, 사용자, 서비스, 소비자처럼 빈번하게 등장하는 표제어는 국문 뒤 영문 병기를 생략한다.

기본 표제어 규칙 제시

주체(주어) 적용 기준

표제어 전반에서 '고객, 사용자, 이용자, 대상자'가 혼용되어 의미 전달에 혼선을 줄 수 있다.
이를 해결하기 위해 감수위원 의견을 반영하여 주어 사용 기준을 다음과 같이 정립하였다.

유형 1: 맥락이 명확히 구분되는 경우

고객

상품을 결제 및 구매하는 맥락

사용자

앱 및 웹 인터페이스를 조작하는 맥락

이용자

공간 및 공공 서비스를 누리는 맥락

유형 2: 맥락이 혼재되어 불명확한 경우

중립어 통일

중립적인 단어 '대상자'로 일괄 통일 할 수 있다.

보편 단어 사용

구별이 불분명한 경우 가장 보편적으로 활용하는 단어 사용한다.

표제어 내 주체 우선

표제어 자체에 특정 주체가 포함되면(예: '고객 여정 지도')
그 용어를 그대로 주어로 활용한다.

기본 표제어 규칙 제시

표제어 항목은 무엇으로 구성되어 있는가?

각 항목은 용어를 이해하는 데 필요한 정보를 일관된 형식으로 담는다. 상위 개념을 표제어로 하위 개념을 동의어, 유의어, 관련어로 배치하는 위계 구조를 따른다.

상위 개념

정의 표제어의 의미와 범위를 밝히는 핵심 진술

설명 정의를 보완하는 부가 진술

하위 개념

동의어 개념적 의미가 동일하여 서로 대체하여 사용할 수 있는 단어

유의어 의미는 유사하나 뉘앙스, 문체, 사용 상황에 따라 적절성이 달라지는 단어

관련어 의미가 같거나 유사하진 않으나 특정 맥락에서 함께 언급 및 연상되는 단어

예시

퍼소나 Persona

정의: 실제 사용자 조사(user research)를 통해 수집된 데이터를 근거로 행동 패턴, 동기, 멘탈 모델(mental model)을 추출하여 만들어진 사용자 유형을 대표하는 가상의 인물.

설명: 면접(interview), 관찰 조사 등에서 얻은 정성 데이터를 분석해 사용자의 행동 변수를 도출하고 주요 패턴을 보이는 사용자 유형을 정의하는 데서 출발한다. 단순한 인구통계학적 정보를 넘어 개인의 배경, 태도, 요구(needs), 문제점 등 행동적, 심리적 구성요소를 통합한 스토리텔링(storytelling) 기반의 사용자 프로필로 완성된다. 목적에 따라 1순위 퍼소나(persona), 2순위 퍼소나, 추가 퍼소나, 부정적 퍼소나 등으로 구분되며, 일반적으로 3~5개로 도출한다.

동의어: 페르소나

유의어: 래피드 퍼소나, 사용자 프로필, 아키타입

관련어: 사용자 모델링, 멘탈 모델, 고객 여정 지도, 시나리오, 타겟 고객, 고객 세그먼트

기본 표제어 규칙 제시

서비스·경험디자인 사전 표제어 구성안 최종

	국문표기	영문표기	정의 및 설명	
표제어	역할놀이	Role-playing	설명	상황에 따라 서비스 스테이징¹, 바디스토밍(bodystorming) 등 기법을 접목해 활용한다. 가상 인물을 기반으로 상황에 몰입하고 상호작용을 나누어 대상자에 대한 공감대를 형성한다. 데스크톱 워크스루²부터 환경을 구축한 연극 형태 리허설까지 여러 방식으로 수행한다. 이해관계자(stakeholder)가 대상자 관점에서 직접 체험하고 평가함으로써 잠재 문제를 조기 발견하고 제공 흐름을 검증한다. 각주 1. 서비스 스테이징(service staging): 실제 환경을 연출해 가구 배치, 동선, 환경 요소가 가치 전달에 미치는 영향을 점검하는 기법이다. 2. 데스크톱 워크스루(desktop walkthrough): 축소 모형 등을 활용해 복합적인 과정을 단계적으로 검토하는 기법이다.
동일어	롤플레이잉, 역할연기, 역할극			
유의어	경험 시뮬레이션, 경험 프로토타이핑, 서비스 역할극			
관련어	스토리보드, 서비스 시나리오			

4. 추후 활용 및 운영·관리

표제어 영역 확장을 위한 제언

지속적으로 보완되는 시스템

본 사전은 고정된 정답집이 아니라, 정기적인 개정을 전제로 지속 보완되는 기준 체계이다.

활용 범위

- ◆ 교육, 실무, 연구의 이해관계자 소통을 돕는 참고 자료로 활용된다.

타 디자인 분야 확장 연계

- ◆ 서비스경험디자인 분야의 표기, 서술, 주어 적용 기준을 준거로 타 디자인 분야 사전과의 연계 및 통합 작업에 활용 가능하다.

정기 개정 체계 마련

- ◆ 디자인 분야의 빠른 개념 변화를 반영하기 위한 주기적 표제어 검토 및 갱신과 프로세스 수립이 필요하다.

E.O.D. | 홍익대학교 XID Lab