

읽을거리

나가오카 겐메이 『디자이너 마음으로 걷다』

파트너

조민영 님

발제자

이승준 님

시간표

[1] 19:40 오프닝 & 독후감 토크	[2] 20:10 북 토크
[3] 21:20 쉬는 시간	[4] 21:35 북 토크
[5] 23:00 마무리 발언	[6] 23:20 모임 끝!

공지사항

안녕하세요, <리서치 하는데요> 시즌4, 마지막 모임에 오신 것을 환영합니다. 함께 이번 시즌을 시작해 주시고 마무리해 주셔서 감사합니다. <리서치 하는데요>는 지난 16개월 동안 모임을 지속해 왔습니다. 오늘은 특별히 안국아지트에서 모였습니다. 시즌과 장소가 달라 지더라도 <리서치 하는데요> 멤버들이 이야기하는 모임의 공통점은 '잔잔하다'와 '단단하다'라는 것입니다. 리서치 방법론이 아닌 리서치를 하는 마음, 사용자 경험의 본질에 닿는 과정에 함께 대화하며 이번 시즌 이후에도 잔잔하지만 단단하게 연결되면 좋겠습니다.

북토크

클럽장 소개

'레드버스백맨'은 빨간색 광역버스에 백팩을 메고 타는 제 모습을 담은 첫 번째 퍼스널 브랜드입니다. 제가 업으로 삼은 일은 리서치이고, 라이터로 글을 쓰기도 합니다. UX 리서처에게는 현상을 들여다보는 내적 호기심, 상대가 말하고 싶은 것을 묻는 공간, 표면과 근본을 구분해서 사고하는 균형 감각이 중요하다고 믿고 있습니다. '레드버스백맨' 홈페이지 (redbusbagman.com)와 인스타그램 (@redbusbagman), 뉴스레터를 통해서 제 평소의 생각을 살펴보고 함께 이야기 나누면 좋겠습니다.

<리서치 하는데요>에서는 이렇게 이야기 나누도록 해요.

1. 우리의 다름을 배려하며

- 트레바리에서는 매달 1권의 책을 읽고 각자의 생각을 담아 독후감을 씁니다.
- 서로 다른 환경에서 다른 일을 하다 한 달에 1번 모여 다른 생각을 나누며 함께 성장하려면 성장의 방식이 다양하다는 것에 공감하는 것이 출발점입니다.
- 그러니 우리 흔쾌하게 나와 다른 생각에도 귀 기울여 주시고, 다른 생각을 전달할 때에는 상대방에 대한 존중을 충분히 담아주세요.

북토크

2. 자기만의 생각을 공유하며

- 함께 읽고(배움) 생각을 나눔으로써(공유) 나와 다른 생각을 하는 사람을 알아차리고(인지), 연결된 상태에서 생각에 변화(확장)를 만들면 좋겠습니다.
- 스스로 느낀 점, 이야기하고 싶은 주제에 대해 '공유'하기에 주저하지 않았으면 좋겠습니다. 주저하는데 이유는 많지만 이야기를 꺼내면 그것으로 또 이어집니다.
- 우리 생각을 공유할 때 비로소 생각이 정리되고, 관계의 확장, 사고의 깊이에 변화가 생긴다는 마음으로 자신의 생각을 의도적으로 이야기해 주세요!

3. 꾸준히 연결된 상태로

- <리서치 하는데요> 모임에서 '사용자'를 바라보고 '리서치'를 생각하는 자기만의 코어와 다른 사람의 관점이 함께 어우러지길 기대합니다.
- 카카오톡 <리서치 하는데요> Alumni 채팅방과 뉴스레터, SNS 등을 통해 연결되어 있을게요.
- 멤버끼리 서로의 안부를 가끔 묻고 까닭 없이도 이야기를 나눌 수 있는 안전한 관계를 함께 만들기로 해요.

Intro

오늘 우리가 함께 읽을 책은 나가오카 겐메이의 <디자이너 마음으로 걷다>입니다. 이 책은 나가오카 겐메이가 세상을 보는 방법(시선)을 담고 있습니다. 그는 이 책에 대해 "롱 라이프 디자인을 활동의 주제로 삼아온 지 23년이 흘렀습니다. 이 책은 그 활동에 관한 생각을 함께 일하는 직원이나 회사를 차린 동료, 취급하는 상품의 거래처, 매장에 와주시는 손님에게 꼭 전하고자 2012년 10월부터 쓰기 시작한 메일 매거진에서 엄선한 107가지 이야기로 만들었습니다"라고 소개합니다. 나가오카 겐메이는 "나만의 언어로 말하는 사람은 대화가 아주 담백하다"(p.92)라고 말합니다. 사용자와 대화할 때 어떤 태도를 가져야 할지 생각하게 합니다. 또한 "마음을 담긴 일을 하려면 먼저 내 마음이 평온해야 한다"(p.020)라고 말하며, 디자이너의 내면 상태가 사용자 경험에 미치는 영향에 대해서도 이야기합니다. 마지막 모임에서는 '디자이너의 시선으로 세상을 바라보는 방식'에 대해 함께 고민해보고자 합니다. 여기서 '디자이너'란 '문제를 해결하는 사람'을 의미합니다.

북토크

Book Talk 1: 디자이너의 시선으로 세상 바라보기

1. 관찰의 힘과 시선

우리는 일할 때 어떤 관점으로 세상을 바라보고 있나요? 겐메이는 '롱 라이프 디자인'이라는 렌즈를 통해 일상을 관찰한다고 이야기했습니다. 우리는 어떤 렌즈를 통해 사용자와 그들의 행동을 관찰하고 있으며 그것이 우리의 삶에 어떤 영향을 미치고 있을까요?

2. 애정과 일상에서의 가치

"우리의 생활은 수많은 도구로 성립된다. 그리고 그 도구를 애정하며 꾸준히 사용하려면 역시 누가 어떤 마음으로 만든 물건인지 아는 일이 매우 중요하다."(p.89) 사용자가 무엇을 '오래 사용하고 싶어 하는지'를 이해하는 것은 지속가능한 서비스, 제품을 위한 핵심입니다. 우리는 사용자에게 일시적인 만족이 아닌, 오래도록 가치를 제공할 수 있는 경험을 어떻게 이어갈 수 있을까요?

3. 자기만의 언어로 담백하게 말하기

"나만의 언어로 말하는 사람은 대화가 아주 담백하다. 이야기할 때 '그 사람이 지닌 대화의 근본'을 찾으려고 한다. 대화에 제대로 뿌리가 있는 사람은 가지나 잎, 꽃이 피는 방법, 즉 이야기의 내용에도 깊이가 있다."(p.93-94) 이 말은 우리에게 중요한 단서를 던집니다. 우리는 사용자와 대화할 때 진정한 경청을 하고 있는지, 아니면 이미 알고 있다고 생각하는 것을 확인하기 위한 질문만 던지고 있는지, 우리는 사용자의 말속에서 표면적인 필요가 아닌 근본적인 동기를 찾아내고 있는지 자문해 볼 필요가 있습니다. "굳이 하지 않아도 될 말을 하면서 허세를 부리지 않는가? 혹은 겨우 책을 읽은 걸 가지고 마치 다 터득했다는 듯이 말하지 않는가?"(p.94)라는 겐메이의 질문은 우리가 사용자 경험을 해석하고 전달할 때 얼마나 겸손해야 하는지 돌아보게 합니다. 우리는 우리가 만난 사용자를 통해 사용자 경험을 들여다볼 뿐입니다. 어떻게 하면 담백하게 리서치를 통해 발견한 것들, 사용자를 통해 관찰한 것들을 조직 내에 전달할 수 있을까요?

4. 숫자를 넘어선 존재적 가치

"정보로, 나아가 숫자로 판단하지 않고 '감각'을 날카롭게 연마한다."(p.106) UX 리서치 세계에서 데이터와 숫자는 강력한 설득의 도구이지만, 그것만으로는 사용자 경험의 본질을 온전히 담아낼 수 없을 때가 많습니다. 비즈니스에서 정량적 데이터에 지나치게 의존하여 정성적 인사이트를 놓치고 있지는 않은지, 숫자에 의존하며 우리의 감각과 직관을 믿지 못하고 있지는 않은지 생각해 볼 필요가 있습니다. 어떻게 하면 데이터와 감각의 균형을 맞추어 더 풍부한 리서치 결과를 만들어낼 수 있을까요?

북토크

Book Talk 2: 디자이너의 마음으로 사용자 이해하기

1. 롱 라이프 디자인의 철학

"디자이너는 앞으로 많이 필요 없다. 직업으로 디자인을 하려면 지구의 위기를 짊어진다든 발상을 기본으로 삼아야 한다."(p.195)라는 겐메이의 말은 충격적으로 들릴 수 있습니다. 그러나 이는 디자인의 역할이 제품의 생산을 촉진하는 것이 아니라, 오히려 불필요한 소비를 줄이고 지속가능한 관계를 만드는 것으로 전환되어야 함을 의미합니다. UX 리서치에서도 같은 질문을 던져볼 수 있습니다. 우리는 단순히 더 많은 제품이나 기능을 만들기 위한 리서치를 하고 있는 것은 아닌지, 정말 사용자와 세상에 필요한 것이 무엇인지를 깊이 있게 탐색하고 있는지 자문해 봐야 합니다. 지금 테크 업계의 리서치는 무엇을 향하고 있을까요?

2. 묻는 이의 여유가 엮는 공감

"사람과 사람은 '기억한다' '인상에 남아 있다'는 아주 작은 연결로 인생을 엮어간다."(p.29)라고 말합니다. 리서치 과정에서 우리는 종종 사용자와의 짧은 만남을 경험합니다. 그런데 그 짧은 만남이 얼마나 진정성 있게 이루어지느냐에 따라 얻을 수 있는 파인딩과 인사이트의 깊이가 달라집니다. 여유를 가지고 사용자와 만날 때, 우리는 표면적인 니즈를 넘어 그들의 삶과 맥락을 더 깊이 이해할 수 있습니다. 여러분은 리서치를 할 때 어떻게 마음의 여유를 만들고 유지할 수 있을까요?

3. 사소함이 '찰싹찰싹' 쌓이는 순간들

"브랜드란 일하는 모든 사람의 별거 아닌 마음 씩씩이가 '찰싹찰싹' 쌓인 상태를 말한다."(p.150) 이 찰싹찰싹 법칙은 사용자 경험에도 적용됩니다. 사용자 경험은 아주 가끔 찾아오는 큰 감동보다 사소한 순간들이 모여 형성되는 것이 아닐까요? 제품을 처음 쓸 때 느껴진 섬세함, 오류가 발생했을 때 받는 친절한 안내 메시지, 사용자의 맥락을 이해하고 적시에 제공되는 작은 알림과 넉징. 사소해 보이는 순간들이 모여 사용자의 전체 경험을 만듭니다. 어떻게 해야 리서치가 사용자 경험의 작은 순간 속 가치까지 제대로 포착할 수 있을까요?

4. 디자인은 형태만이 아닌 사고방식

겐메이는 "이것이 '어른이 되는 것'이며, '어른'은 그렇게 지켜보는 사람들이라고 생각한다. 젊음을 지닌 이들을 관대한 마음으로 바라보는 사람."(p.416)이라고 말합니다. 사용자 경험을 고민하는 우리에게 사용자를 '관대한 마음으로 바라보는' 태도가 필요하지 않을까요? 사용자가 제품을 우리의 의도와 다르게 사용하거나, 우리가 생각한 경로를 벗어나는 행동을 할 때, 우리는 그들을 판단하는 것이 아니라 그 행동 속에 담긴 맥락과 의미를 이해하려는 관대함이 필요합니다. 이런 관대함이 우리의 리서치를 더 풍부하게 만들 수 있지 않을까요? 관대함이 필요한 상황에 대해 이야기해 볼까요?

북토크

Closing

오늘 <디자이너 마음으로 걷다>를 통해 나가오카 겐메이의 디자이너로서의 시선과 마음가짐에 대해 살펴보았습니다. "시간과 마음"(p.357)이라는 그의 짧은 메모처럼, 디자이너의 눈으로 세상을 바라보는 것은 단순히 아름다움을 찾는 것이 아니라, 일상 속에서 의미와 가치를 발견하고 그것을 통해 더 나은 사용자 경험을 창조하는 과정임을 배웠습니다. UX 리서치를 하는 한 사람으로서 제게 큰 울림을 준 건 "나만의 언어로 말하는 사람은 대화가 아주 담백하다. 이야기할 때 '그 사람이 지닌 대화의 근본'을 찾으려고 한다."(p.93-94)라는 구절이었습니다. 리서치 과정에서 얼마나 '대화의 근본'을 찾으려 노력했는지, 발견한 것을 전달할 때에는 얼마나 '담백'했는지 부끄러워졌습니다. "굳이 하지 않아도 될 말을 하면서 허세를 부리지 않는가?"라는 질문에선 UX 리서치하는 사람이 가져야 할 근본적인 겸손함을 다짐했습니다.

트렌드에 민감해야 한다는 일반적인 디자인 분야의 통념과 달리, 겐메이는 롱 라이프 디자인을 통해 지속가능한 가치를 추구합니다. 이는 UX 리서치에서도 마찬가지입니다. 일시적인 유행이나 표면적인 사용자 니즈에 집중하기보다, 그 기저에 있는 보편적이고 지속적인 가치를 발견할 때 우리의 리서치는 더 깊은 의미와 영향력을 가질 수 있을 것입니다. 지난 4개월 동안 함께한 <리서치 하는데요> 시즌4 모임에서 UX 리서치 방법론보다는 그 근본에 대해 질문하고 다르게 이야기했습니다. 왜 리서치를 하는지, 어떤 태도로 사용자를 대해야 하는지, 어떻게 하면 더 본질적인 가치를 발견할 수 있는지에 대한 끝없는 탐색을 통해 우리 모두 아주 조금씩 성장했을 거라 믿고 응원의 마음을 보냅니다. 이번 시즌을 함께 해주신 모든 분들께 감사드립니다. 다음 시즌에서 계속 만날 분들, Alumni 채널에서 연결될 분들 모두에게 응원의 마음을 전합니다.

책에서 함께 읽고 싶은 문장록

- "마음이 담긴 일을 하려면 먼저 내 마음이 평온해야 한다." (p.020)
- "좋은 상사는 부하를 키우겠다는 의식이 있는 사람이다." (p.024)
- "역시 식물에는 배울 점이 많다. 그렇게 생각한다." (p.050)
- "나만의 언어로 말하는 사람은 대화가 아주 담백하다." (p.092)
- "대화에 제대로 뿌리가 있는 사람은 가지나 잎, 꽃이 피는 방법, 즉 이야기의 내용에도 깊이가 있다." (p.094)
- "우리의 생활은 수많은 도구로 성립된다. 그리고 그 도구를 애정하며 꾸준히 사용하려면 역시 누가 어떤 마음으로 만든 물건인지 아는 일이 매우 중요하다." (p.089)
- "멋있는 생활을 영위하는 사람은 필요한 물건을 지금 바로 사지 않는 '인내심'을 지녔다." (p.116)
- "정보로, 나아가 숫자로 판단하지 않고 '감각'을 날카롭게 연마한다." (p.106)
- "브랜드란 일하는 모든 사람의 별거 아닌 마음 씩씩이가 '찰싹찰싹' 쌓인 상태를 말한다." (p.150)
- "디자이너는 앞으로 많이 필요 없다. 직업으로 디자인을 하려면 지구의 위기를 짊어진다 발상을 기본으로 삼아야 한다." (p.195)
- "물건을 사는 일로 세상이 조금 나아진다면 참 행복하겠다는 마음이 들었다." (p.247)

북토크

[마무리 토크]

- 오늘 모임은 즐거우셨나요?
- 오늘 모임에서 머리가 띵! 했던 순간이 있다면?
- <리서치 하는데요> 시즌4 4개월의 여정을 마무리하며 남기고 싶은 한마디가 있다면?