

사용자 중심의 제품개발과 인간 감성공학

윤명환*

서울대학교 산업공학과

(mhy@snu.ac.kr*)

최근 고객중심의 제품설계와 디자인에 대한 관심이 증대되면서 소비자 중심의 제품설계와 사용자 중심의 제품개발에 대한 교육 및 연구의 중요성이 커지고 있다. 2000년 3월, 타임지는 표지 기사로서 '디자인의 재탄생'을 다루면서 "기능의 시대는 가고 형태의 시대가 온다"라고 제시한 바 있다. 이러한 추세는, '사용자, 고객' 즉, 사람에 대한 이해와 '사용자 중심의 제품디자인'의 개념이 이미 대중화되는 단계에 있다는 측면에서 무시할 수 없는 추세라고 판단된다. '제품디자인' 및 '제품개발'분야는 과거에는 고객과는 거리가 있는 것으로 인식되어 왔으며, 디자인 활동 또한 개인의 창의성에 기초한 전문가의 영역이라는 인식이 주류가 되어 왔다. 그러나 동시공학, 융합공학, 품질공학, 감성공학 등의 분야에서 사용자 또는 고객을 포함한 제품개발시스템에 대한 공학적 접근이 있었고, 이로 인하여, 제품디자인, 제품개발의 인간요소에 관심이 기울여지게 되었다. 현재, 제품디자인을 포함하는 산업 디자인분야에서는 이러한 소비자 중심적인 사고와 방법론들이 많이 보급되어있다. 반면 우리 공학계에서 이러한 소비자 즉, 고객중심의 시스템 설계를 지원하는 활동은 상대적으로 취약하였고, 공학 분야에서 인간중심 제품 디자인에 대한 교육과 연구는 매우 미진한 실정이다. 이에 본 발표에서는 사용자와 고객, 구체적으로 인간요소의 개념을 공학적 제품설계의 교육과 연구 분야에 적극 도입하여야 한다는 의견 및 공학자가 앞으로 관심을 가져야 할 인간중심 제품디자인, 소비자 중심 제품개발, 고객중심의 창의성과 혁신 분야에 대한 견해를 제시하고자 한다.