

2. Service Visual Scenario

헬로우뮤지움 동네미술관에 방문하는 관람객의 서비스 질을 높이고, 동네미술관의 가치를 공유하기 위한 서비스 전반의 비주얼 시나리오



OVERVIEW

Scenario 01 - 체험 전시 관람객

예약에서 전시 관람 후 퇴장까지의 시나리오



Scenario 02 - 일반 전시 관람객

외관으로부터 입지에서 전시 관람 후 퇴장까지의 시나리오



등장인물 소개



엄마 : 이미정



아이 : 이새봄



동네미술관 친구들



동네미술관
도슨트 선생님



동네미술관
인포메이션 데스크 직원



호야

Scenario 01

체험 전시 관람객



Scene 01 _ 예약 완료 안내 문자 확인

지인의 추천으로 동네미술관을 알게 된 이미정씨는 홈페이지를 통해 체험 프로그램을 예약한다. 예약이 되면 문자로 간단한 확인 사항과 전시 관람에 대한 Tip을 볼 수 있는 링크가 온다. 링크를 누르니 사전 활동 가이드 웹 페이지로 연결이 된다.

오! 이런 것도 보내주는구나!
새봄이가 미술관은 이번에 처음이라
어떻게 소개해줘야 할 지 난감했는데,
잘됐다!

자택

✓ 예약 완료 안내 문자

예약에 대한 확인 사항 및 전시 관람 Tip을 문자로 전송

- 예약 내역
- 문의 연락처
- 전시 사전 활동 가이드

헬로우뮤지움 동네미술관

[체험프로그램 예약 안내]
헬로우뮤지움 동네미술관입니다.
[문.방.구.] 전시 관람 예약 감사합
니다. ^^
- 일시 : 4월 20일(화) 오전 11:30
- 참석 : 김ㅇ영, 1명
- 문의 : 02) 538 - 4222

[전시 관람 추천 Tip!]
미술관에 오기 전 아이와 전시에 대
해 미리 이야기하면서 아이에게 전
시에 대한 기대감을 심어주세요!
전시사전활동 : www.xxx.com

Scene 02 _ 아이와 함께 미술관 방문 전 사전 활동

미정씨는 딸 새봄이를 불러 함께 작품도 미리 보고, 미술관이 어떤 공간인지 설명도 한다. 이 과정을 통해 새봄이는 미술관이 어떤 공간인지, 미술관 내에서 어떻게 행동해야 하는지 배우게 된다.

새봄아!
우리 이 그림들 같이 볼까?

우와! 이 호랑이는 입이 엄청 크다!
엄마 내가 따라해볼게!
와아아아앙~

✓ 사전 활동 가이드 모바일 페이지

예약 완료 안내 문자에 첨부된 링크를 누르면, 사전 활동 가이드 웹페이지로 연결된다.

아이가 미술관 방문 전 미술관에 대해 배우고, 전시 관람을 준비할 수 있도록 부모와 아이의 대화를 도와주는 가이드를 만화 형식으로 제시.

- 전시 정보
- 전시 대표 작품 이미지
- ‘작품 눈에 익히기’ 활동
- ‘미술관 설명하기’ 활동
- 오시는 길
- 주차장 안내



체험 프로그램 예약

사전 정보 확인

입장

관람준비

관람

마무리

퇴장

Scene 03 _ 관람 D-1 안내 문자 확인

관람 하루 전에도 관람 안내 문자가 전송된다.

내일 찾아갈 때 이 주소로
바로 검색하면 되겠네~
어머 편리해라!

✓ 관람 D-1 확인 문자

체험 프로그램 하루 전, 관람에 대해 상기시킬 수 있도록 관람에 대한 안내와 미술관 방문에 필요한 위치 정보와 주차장 정보를 문자 메시지로 전송

- 예약 내역
- 미술관 주소
- 문의 연락처
- 주차 공간 안내

헬로우뮤지움 동네미술관

[체험프로그램 D-1 안내]

드디어 내일이면 만날 수 있다는
생각에 설레네요. 곧 뵈어요! ^^

- 일시 : 4월 20일(화) 오전 11:30
- 참석 : 김ㅇ영, 1명
- 주소 : 서울특별시 금호로 72
- 문의 : 02) 538 - 4222

** 미술관 내에는 주차장이 없으니
미술관 앞 대로에 잠깐 차를 세워주
시고 데스크에 문의바랍니다.

체험 프로그램 예약

사전 정보 확인

입장

관람준비

관람

마무리

퇴장

Scene 04 _ 미술관 입장

관람일이 되어, 미정씨는 새봄이와 함께 미술관에 방문한다.



미술관 앞

체험 프로그램 예약

사전 정보 확인

입장

관람준비

관람

마무리

퇴장

Scene 05 _ 방문 목적 및 예약 여부 확인

미술관에 입장하자, 인포메이션 데스크 직원이 미정씨와 새봄이를 반긴다.

미정 씨가 프로그램을 예약했다고 하자, 직원은 예약자 목록에서 ‘이새봄’을 찾고, 예약을 확인한다.

안녕하세요!
전시 관람 하러 오셨나요?

네! 3시 프로그램으로 예약
했는데, 이름은 이새봄이에요.

인포메이션 데스크

Scene 06 _ 티켓 발권 및 리플렛 배부

로비 입구에서 기다리고 있는 도슨트 선생님이 새봄이가 먼저 입장 할 수 있도록 신발장에 신발 넣는 것을 도와준다.
그사이 직원은 예약을 확인하고, 미정씨에게 체험 관람 안내 리플릿과 티켓을 전달한다.
처음 온 미정씨에게 헬로우뮤지움 이용가이드, 체험프로그램 시간, 부모 도슨트 시간 및 프로그램 중 보호자 대기에 대한 안내를 한다.

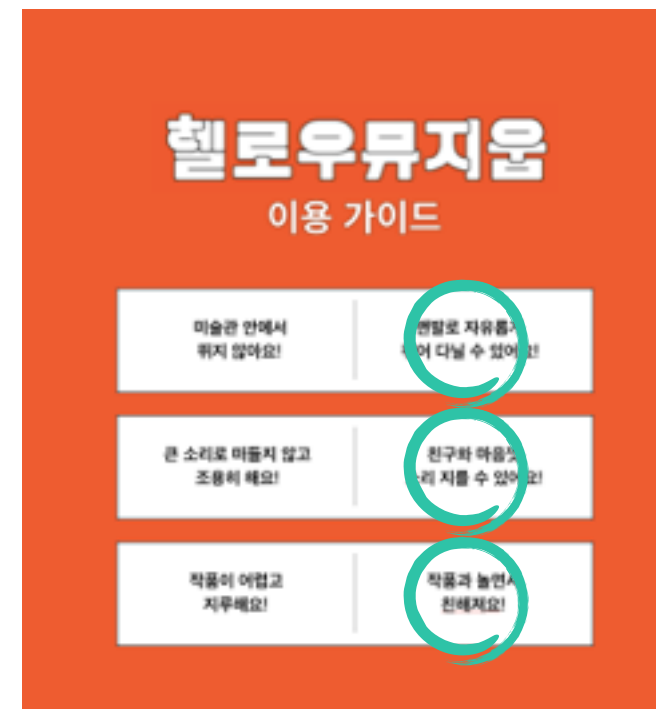
네~ 이새봄 확인 되었습니다.
여기 리플릿과 티켓입니다.

오늘 전시는 '문방구전'이에요!
체험 관람은 3시부터 4시 30분
까지 약 90분 간 진행될 예정인
데요. 체험 프로그램은 도슨트
선생님과 작품을 감상하고, 만들
기 활동을 한 뒤, 옥상 놀이터 체
험까지 하면 끝나는 일정입니다.
(...)

✓ 관람 형태별 리플릿

일반적으로 생각하는 미술관의 이용가이드와 다른 헬로우뮤지움 동
네미술관의 이용가이드를 안내하면서 헬로우뮤지움의 가치 공유. 체
험프로그램의 시작/종료 시간과 부모를 위한 도슨트 투어에 대해 인
포데스크 직원이 직접 작성하면서 안내

- 헬로우뮤지움 동네미술관 이용가이드
- 체험 관람 진행 시간
- 부모를 위한 도슨트 투어 시간



체험 프로그램 예약

사전 정보 확인

입장

관람준비

관람

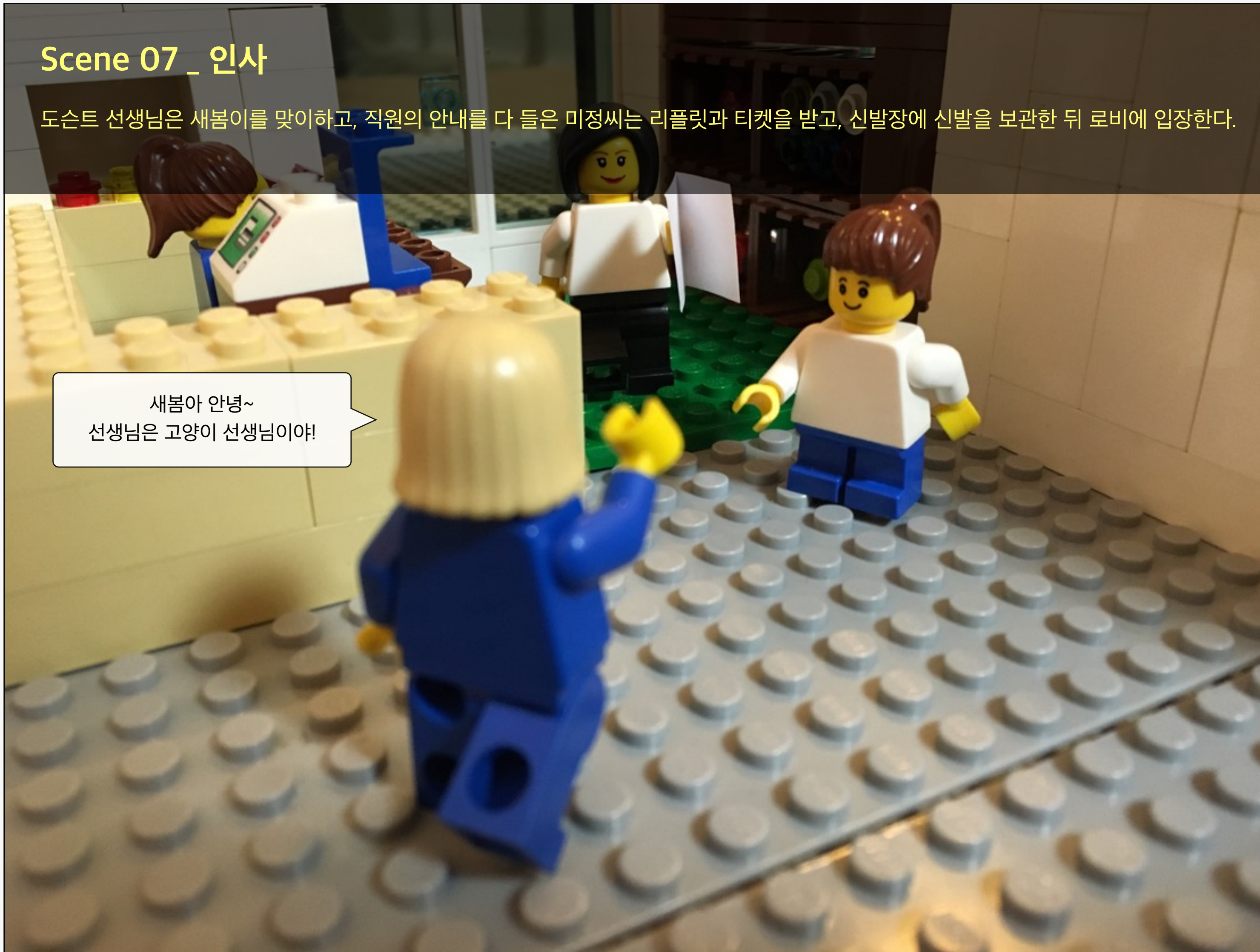
마무리

퇴장

Scene 07 _ 인사

도슨트 선생님은 새봄이를 맞이하고, 직원의 안내를 다 들은 미정씨는 리플릿과 티켓을 받고, 신발장에 신발을 보관한 뒤 로비에 입장한다.

새봄아 안녕~
선생님은 고양이 선생님이야!



Scene 08 _ 프로그램 시작 전 로비에서 대기

도슨트 선생님은 새봄이가 미술관을 낯설게 느끼지 않도록 함께 그리기 활동을 한다. 그동안, 미정씨는 리플릿을 읽어본다. 오늘 새봄이가 할 체험 프로그램이 어떻게 구성되어있고, 어떤 활동을 하는지 알게되어 헬로우뮤지움 동네미술관에 대해 좋은 이미지를 갖게 된다.

구성이 참 알차네!
아이들이 정말 좋아하겠다.

대기공간

✓ 관람 형태별 리플릿

이번 전시의 체험 프로그램의 구성과 어떤 활동을 하는지 알려주어
헬로유무지움 동네미술관의 가치를 다시 한번 공유.

- 체험 프로그램의 구성 내용
- 체험 활동 내용

문방구展 체험 프로그램

이러한 연구의 목적은 첫째, 한국에서 가장 큰 규모의 기업인 대기업의 사회적 책임의 실행 정도를 파악하고, 둘째, 대기업의 사회적 책임 실행 정도에 영향을 미치는 요인들을 규명하여, 대기업의 사회적 책임 실행을 촉진할 수 있는 방안을 모색하는 데 있다.

사진 예각제로 문장

인파파크 / 암스쿨 / 피터에서 여객
문의: 02-538-4222



놀이로 통한 작품 감상

바람, 먹, 붓, 한지를 직접 만지보며 문성사우에 대해 배워봅니다. 작품이 어떤 재료로 무엇을 그렸는지 같은지 생각을 자유롭게 이야기합니다.



전시 연계 체험 활동

감성만 한국화를 떠올리며 직접 만든 먹물의 농담을 알리 하여 한지에 색칠을 하고, 손으로 한지를 찢어 붙여보기도 합니다.



독상 예술 놀이터

욕실에서 자유롭게 뛰놀고, 욕반으로 다들게 일깨이 그림을 그리며 활동하는 시간을 갖습니다.

Scene 09 _ 체험 프로그램 시작

시간이 지나자 다른 아이들이 도착하고, 체험 프로그램이 시작된다.

미정씨는 뒤에서 새봄이가 잘 적응하고 있는지 잠깐 구경하다가 대기공간으로 돌아간다.



체험 프로그램 예약

사전 정보 확인

입장

관람준비

관람

마무리

퇴장

Scene 10 _ 체험 프로그램 진행 중

새봄이는 도슨트 및 다른 친구들과 함께 다양한 작품을 보며 자신의 감상을 자유롭게 표현하는 동안, 미정씨는 체험 프로그램 끝나고 새봄이와 점심 먹을 곳이 없는지 리플릿을 보면서 계획을 세운다.

전시실

선생님!
저 이 그림 알아요!
집에서 봤었어요!

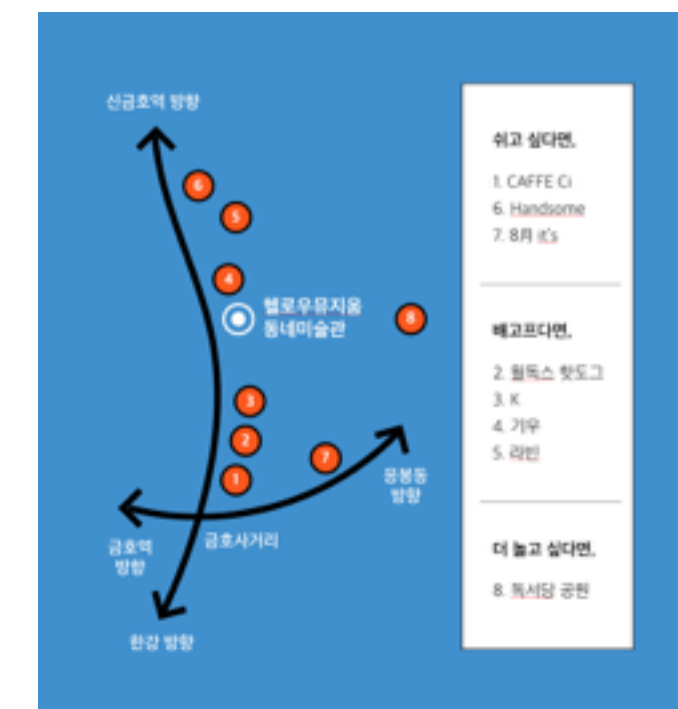
체험 프로그램 끝나고 새봄이랑
갈 만한 곳이 있나?

동네 카페

✓ 관람 형태별 리플릿

헬로우뮤지움 동네미술관 주변에 부모나 아이와 함께 갈 만한 곳을 소개하는 주변 지도 제공

· 카페, 음식점, 아이와 더 놀만한 장소 정보 제공



Scene 11 _ 부모 도슨트 참여 및 예술 놀이터 구경

미정씨는 부모 도슨트 시간에 맞추어 미술관에 다시 입장하고, 다른 부모와 함께 작품에 대한 자세한 이야기를 듣게 된다. 약 5-10분 간 진행되는 투어를 마치고, 부모들은 아이들이 놀고 있는 예술 놀이터로 올라가 아이들과 재회한다. 각자 충분히 시간을 보낸 뒤, 귀가한다.

전시실

이 작품을 통해서 물건을 가까이서 볼 때는 뚜렷하게 보이고, 멀리 떨어져서 볼 때는 흐릿하게 보인다는 내용을 교육하고 있습니다.

시아야! 나랑 같이 여기 바닥에 그림 그리자!

옥상 예술 놀이터

Scene 12 _ 미술관 퇴장

로비로 돌아온 미정씨와 새봄이는 도슨트로 부터 체험 활동에서 만들었던 작품을 받고, 도슨트와 작별 인사를 한다.
미정씨와 새봄이는 미술관에서 나와 귀가한다.

대기공간

응 엄마! 이거 '목'이래 '목'!

우와! 새봄아 이거 옛날 사람들이 쓰는 재료로 그린거야?

새봄이 잘 가! 다음에 또 와!

인포메이션 데스크

Scenario 02

일반 전시 관람객



Scene 01 _ 동네미술관 인지

금호동에 거주하고 있는 이미정씨는 장을 보고 집에 들어가는 길에 동네미술관 앞을 지나가게 된다.
미술관 외관에 설치되어 있는 홍보 영상과 관람 안내 스탠드를 훑어보고 나중에 아이와 함께 방문해 봐야겠다는 생각을 한다.

우리 동네에 미술관이 생긴 건가?
우리 새봄이가 좋아할 것 같은데~

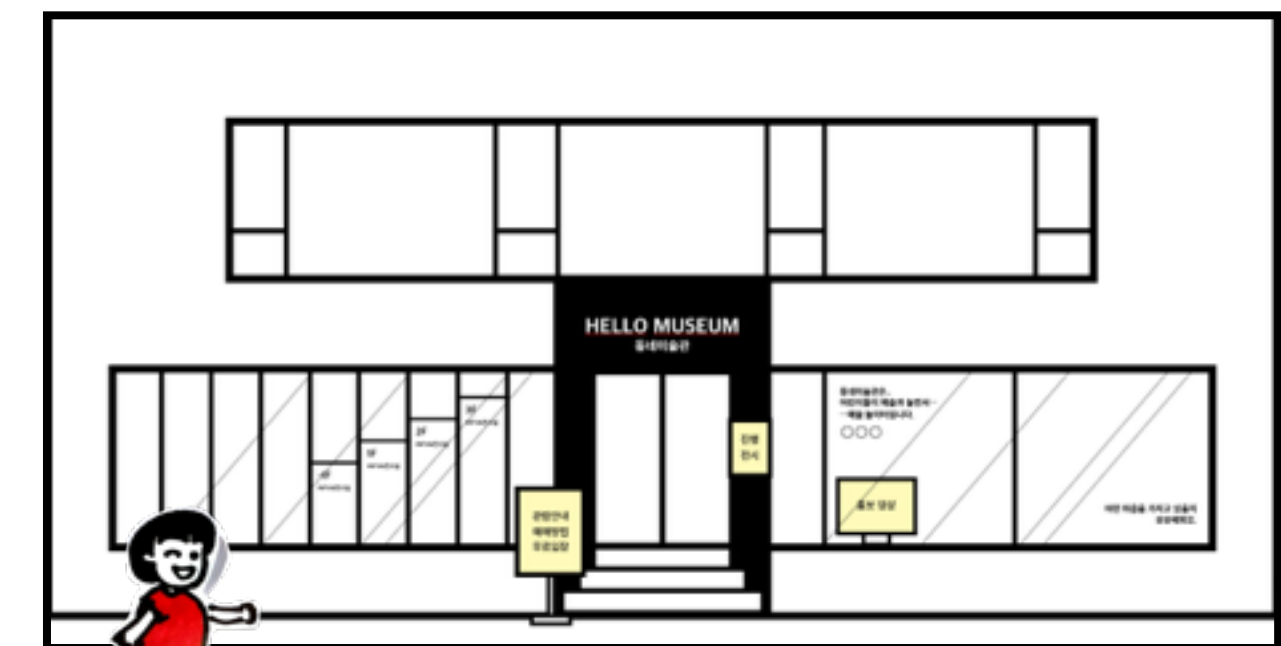
전시를 그냥 보는 것 말고도 전시와
연계된 놀이 프로그램이 있구나~
언제든지 또 올 수 있으니까 우선은
관람하러 한번 와봐야겠다!

미술관 앞

✓ 동네미술관 외관 디스플레이

브랜드 매장 등이 쇼윈도에서 브랜드의 이미지와 가치를 공유하듯이
동네주민이 동네미술관 앞을 지나면서 동네미술관에 대해 알 수 있도록
외관에 방문을 위한 필수적인 정보와 동네미술관의 가치를 느낄
수 있는 액티비티 제공

- 미술관 방문 전 알아야할 필수 정보
 - 진행 전시 소개
 - 관람 안내 / 무료 입장
 - 예매 방법
 - 공간 정보
- 헬로우뮤지움 동네미술관의 가치를 공유할 수 있는 정보
 - 동네미술관 소개 메시지
 - 동네미술관 홍보 영상
 - 밖에서도 작품을 감상할 수 있는 액티비티
 - Activity Zone



Activity Zone

Scene 02 _ 미술관 입장

미술관에 입장하자, 인포메이션 데스크에서 직원이 미정씨와 새봄을 반긴다.

이미정씨는 인포 직원으로부터 함께 리플릿을 보면서 동네미술관 소개부터 아이와 함께 전시관람 할 수 있는 방법에 대한 안내를 받는다.

문방구 전시 관람하러 왔어요~

어머님이 아이와 둘이 관람하셔도 전혀 어렵지 않고
충분히 즐기실 수 있는 “동네미술관만의 전시 관람
팁”을 알려드릴게요!

인포메이션 데스크

✓ 관람 형태별 리플릿

일반적으로 생각하는 미술관의 이용가이드와 다른 헬로우뮤지움 동네미술관의 이용가이드를 안내하면서 헬로우뮤지움의 가치를 공유. 리플릿에 있는 관람 팁으로 작품을 보면서 아이와 함께 이야기 할 수 있도록 설명

- 헬로우뮤지움 동네미술관 이용가이드
- 아이와 함께하는 전시 관람 팁
- 전시 내용
- 미술관 내 공간 활용법
- 작품 감상을 위한 가이드 질문

헬로우뮤지움 이용 가이드

미술관 안에서 뛰지 않아요!	변탈로 자유롭게 어 다닐 수 있어요!
큰 소리로 떠들지 않고 조용히 해요!	친구와 마음 리 지을 수 있어요!
작품이 어렵고 지루해요!	작품과 놀면 재미있어요!

내맘대로 자유로운 전시 관람

아이와 함께하는 전시 관람 Tip!

- 터치터치 눈
눈으로 작품을 충분히 감상해보세요.
작품이 어떻게 생겼나요? 그림 속에 무엇이 있나요?
- 터치터치 머리
작품이 왜 그렇게 표현되었는지 생각해봐요.
작품은 왜 이렇게 생겼을까요? 그림 속 배경은 왜 어둡을까요?
- 터치터치 마음
작품에서 어떤 감정이 느껴지는지 대화해보아요.
이런 질문이 생겼나요? 그림 속 아이는 언제 보았나요?

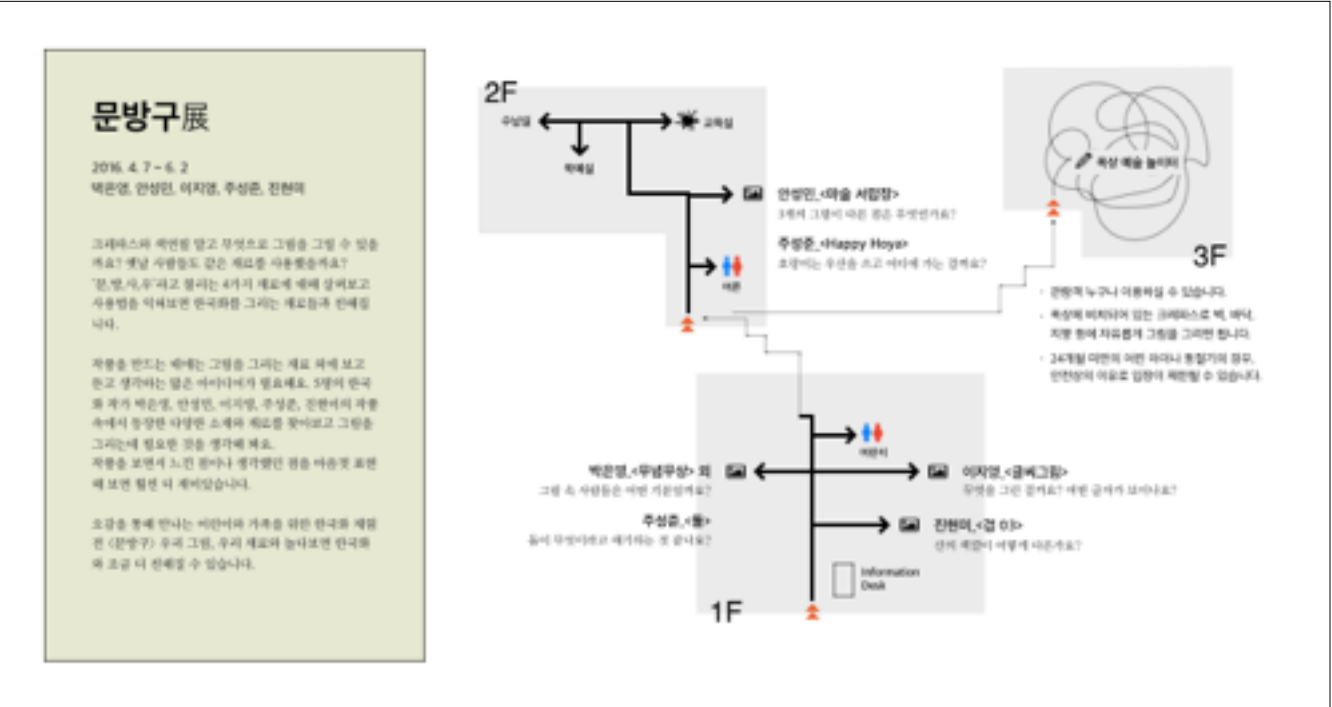
Scene 03 _ 동네미술관과 친해지기

동네미술관은 입장을 하자마자 전시 관람을 서두르는 곳이 아니고 여유롭고 편하게 머물렀다 가는 곳이다. 새봄은 로비에서 그림을 그리며 낯선 환경에 익숙해지고 엄마 미정씨는 관람 리플릿을 천천히 살펴보는 시간을 가진다.



✓ 관람 형태별 리플릿

- 전시 내용
- 미술관 내 공간 활용법
- 작품 감상을 위한 가이드 질문



Scene 04 _ 한 눈에 미리보는 전시

전시실로 입장하기 전에 한 눈에 작품을 볼 수 있는 미리보기를 통해 미정씨는 아이와 함께 작품 미니어쳐 이미지를 보면서 자연스럽게 이야기를 하고 새봄이는 미리 작품을 돋보기로 재미있게 보면서 호기심이 생긴다.

우와! 새봄아 이 것 좀 봐바~ 이제 여기 들어가면 이런 것들을 직접 보고 만져볼 수 있을 거야 우리 한 번 들어가서 이 작품들을 찾아보자!

우와!

전시실 입구

✓ 한 눈에 미리보는 전시실

전시 입장 전 부모에게는 전시의 전반적인 내용과 미술관 공간을 한 눈에 파악할 수 있고, 어린이는 작품을 실제로 보기 전 돋보기로 작품 미니어쳐 이미지를 보면서 호기심을 갖을 수 있는 활동 제공

- 전시 소개 내용
- 미술관 내 공간 활용법
- 미술관 방문 전 알아야할 필수 정보

문방구 전

어린이와 가족을 위한 한국화 체험전

+++++

1F
+++작가
+++++

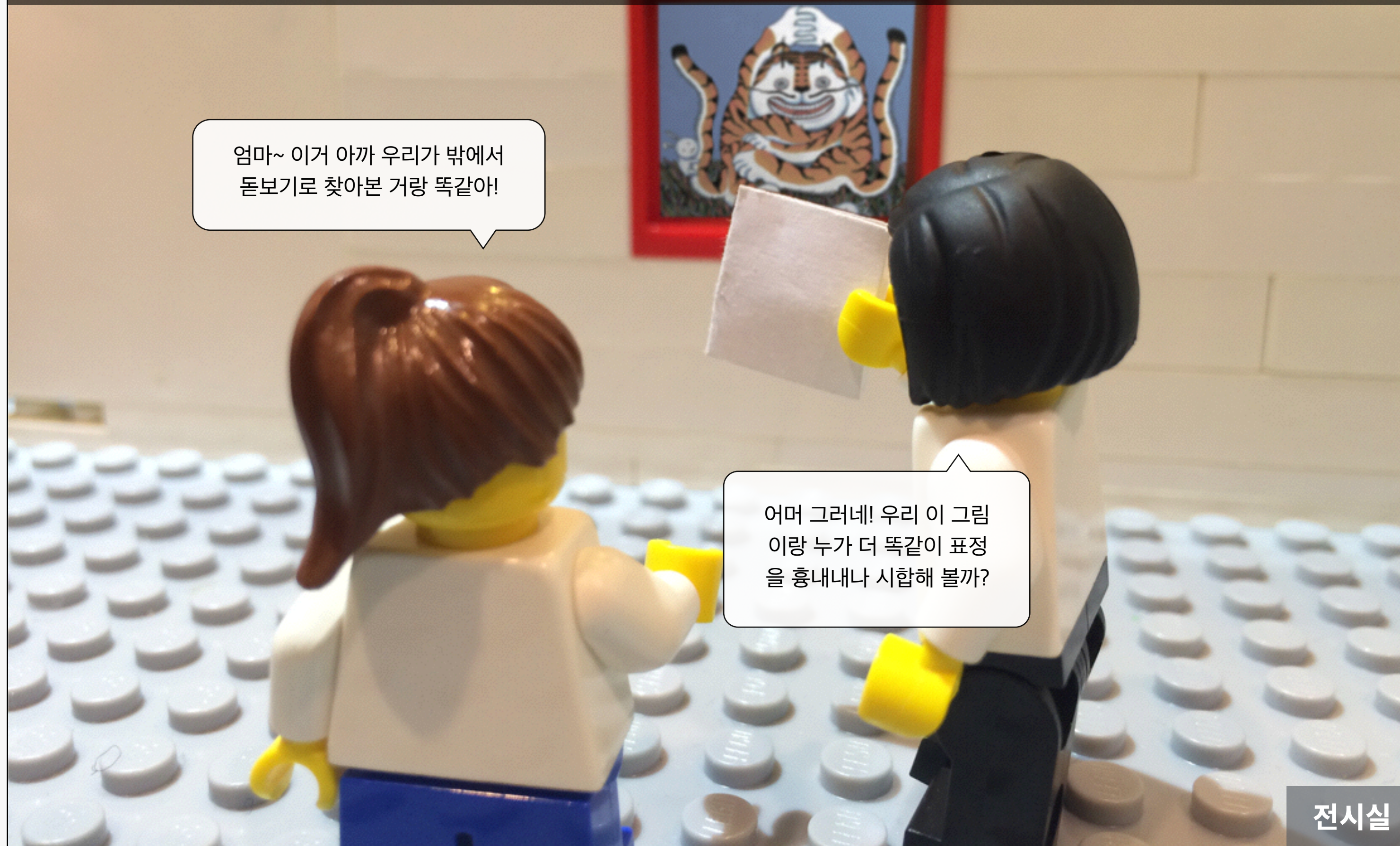
2F
+++작가
+++++

3F
특별전시실
관람객의 그림을 그려
아이들이 미술관 체험할 수 있다!



Scene 05 _ 작품 감상/놀이 활동

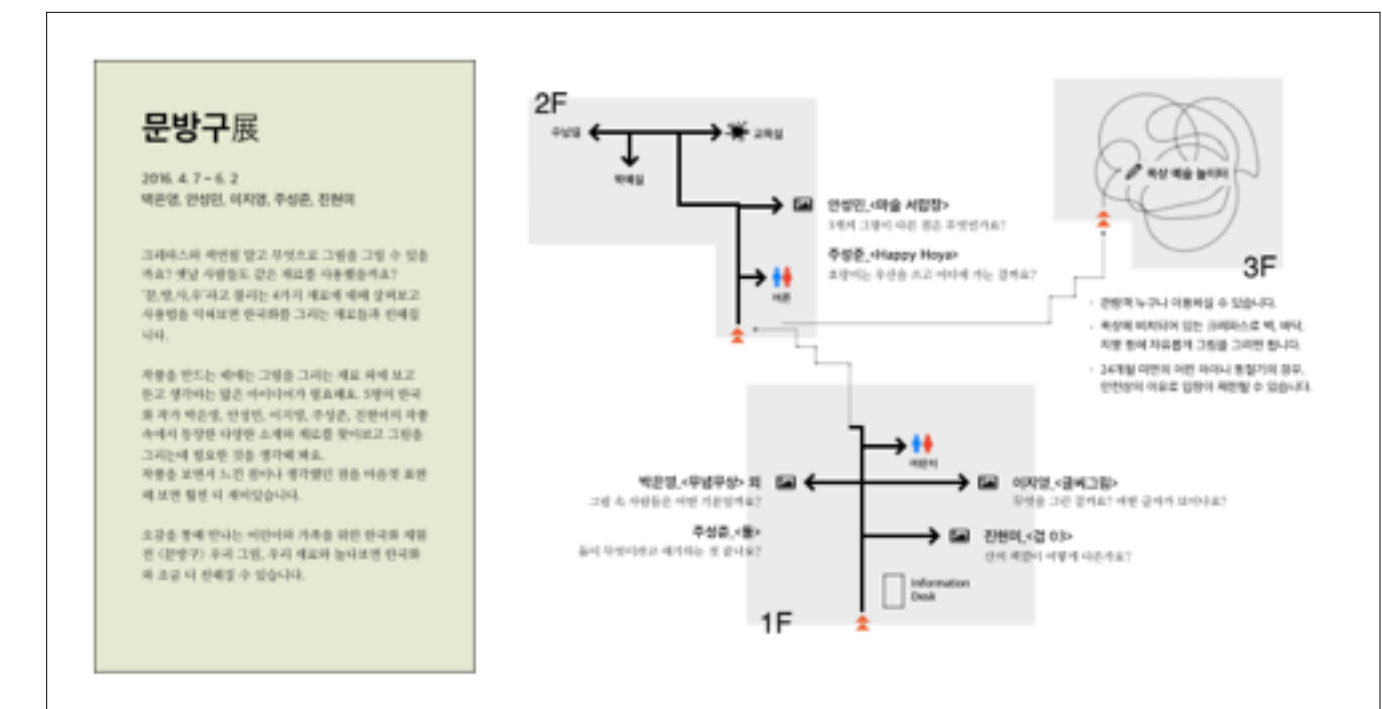
새봄이는 전시실 입장 전에 돋보기로 봤던 작품을 떠올리며 작품을 더 관심있게 본다. 미정씨는 리플릿에 써있는 가이드 질문을 아이에게 던져보면서 자신있게 작품에 대해 아이와 대화를 나누며 적극적으로 전시를 감상한다.



✓ 관람 형태별 리플릿

리플릿에 있는 작품에 대한 질문을 아이에서 던져 함께 이야기 할 수 있도록 설명

- 전시 내용
- 미술관 내 공간 활용법
- 체험 활동 안내
- 작품 감상을 위한 가이드 질문



Scene 06 _ 예술 놀이터 활동

전시 관람을 마친 후 새봄은 옥상 놀이터로 올라가 자유롭게 그림을 그리면서 신나게 뛰어 논다. 누구에게나 개방되어있는 옥상 놀이터에서 시간을 보내며 새봄은 새로운 동네 친구를 사귀게 된다.

새 친구다~

야호! 벽에 낙서하는
거 너무 재밌어!

옥상 예술 놀이터

Scene 07 _ 재방문 안내

인포데스크 직원은 일반 전시 관람을 한 미정씨에게 아이들이 체험 프로그램에서 하는 활동에 대해 설명해주고, 다른 교육프로그램이나 외부에서 하는 전시에 대해 알려주면서 재방문을 권유한다.

어머님, 다음에는 체험 프로그램
예약하셔서 한번 더 오세요!

우리 새봄이가 좋아하겠네요!
다음에는 체험프로그램으로
관람해야겠네요!

인포메이션 데스크

✓ 관람 형태별 리플릿

이번 전시의 체험 프로그램의 구성과 어떤 활동을 하는지 알려주고, 사전 예약하는 방법을 알려주어 재방문을 유도

- 체험 프로그램의 구성 내용
- 체험 활동 내용
- 체험 프로그램 예약 방법

문방구展 체험 프로그램

아이들이 전문 예술가들과 함께 전시를 준비하며, 정서적/신체적 놀이로 작품을 감상하고, 다양한 예술 창작 활동을 통해 정서를 표현하는 전시 연계 교육 프로그램입니다.

사전 예약제로 운영

인사위전 / 영수증 / 관람객이 예약
문의 02-538-4222



놀이를 통한 작품 감상

비록, 먹, 붓, 한지를 직접 만져보며 문방구에서 내세워 배워들이다. 작품이 어떤 재료로 무엇을 그린 것 같은지 정리를 작품을 게 이야기합니다.



전시 연계 체험 활동

감정된 한국화를 이용하여 직접 만든 먹물리 농담을 알려 하여 한지에 작품을 하고, 손으로 한지를 펼쳐 볼해보기도 합니다.



옥상 예술 놀이터

옥상에서 자유롭게 뛰어노고, 옥상으로 다함께 일해서 그림을 그려서 활동하는 시간을 갖습니다.

Scene 08 _ 미술관 퇴장

미정씨와 새봄은 배웅 인사를 받으며 다음 만날 날을 기대하며 미술관을 나선다.



새봄아, 잘 가고 다음에는
선생님이랑 같이 놀자~