

정부를 위한 디자인, 공공서비스디자인의 개념과 필요성

2024.3.07(대전). 3.08(경기), 3.12(부산)

윤성원 한국디자인진흥원 서비스디자인실장

정책에 왜 디자인이
필요할까요?



이은종 한동대학교 교수 제공, 2012



이은종 한동대학교 교수 제공, 2012

디자인의 역할, 영역이 확장되고 있습니다.

'무엇'을 디자인하는가를 기준으로...

사물
사람 환경

보이는 디자인

보이지 않는 디자인

사람의 인식, 행위, 경험

상호작용,

서비스,

조직문화, 시스템,

지속가능한 생태계...

공공영역에서 디자인의 활용 단계

새로 주목 받는 디자인의 역할

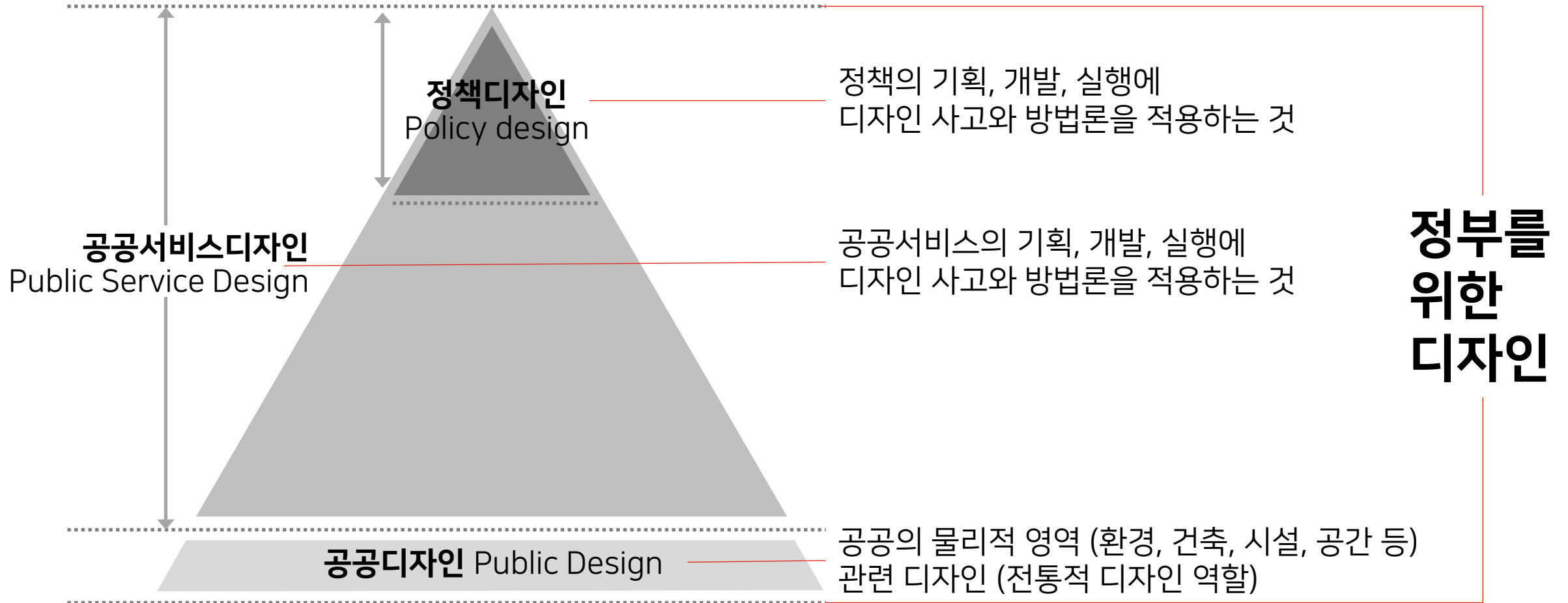
가치창출 주체와 이해관계자의 조직, 사회, 문화를 변화시키는 디자인의 역할

기존의 디자인의 역할

가치창출 과정에서 디자인의 역할

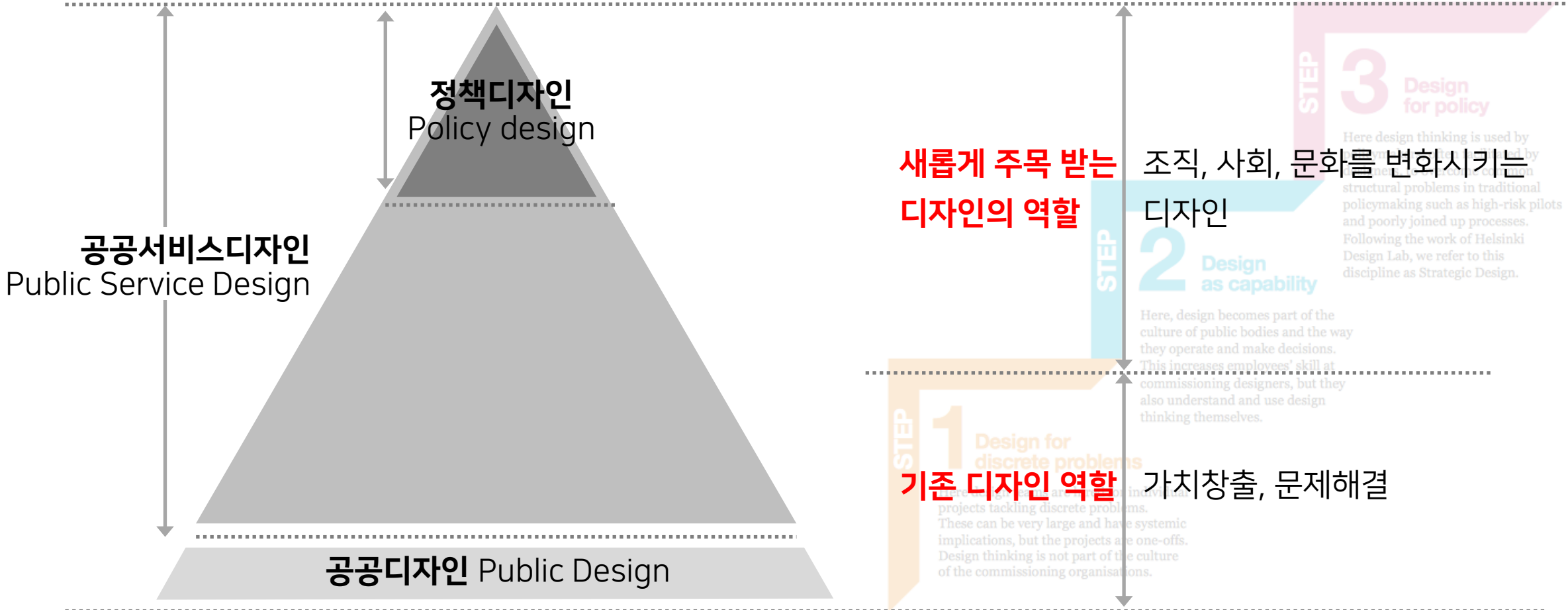


정책디자인, 공공서비스디자인, 공공디자인의 정의



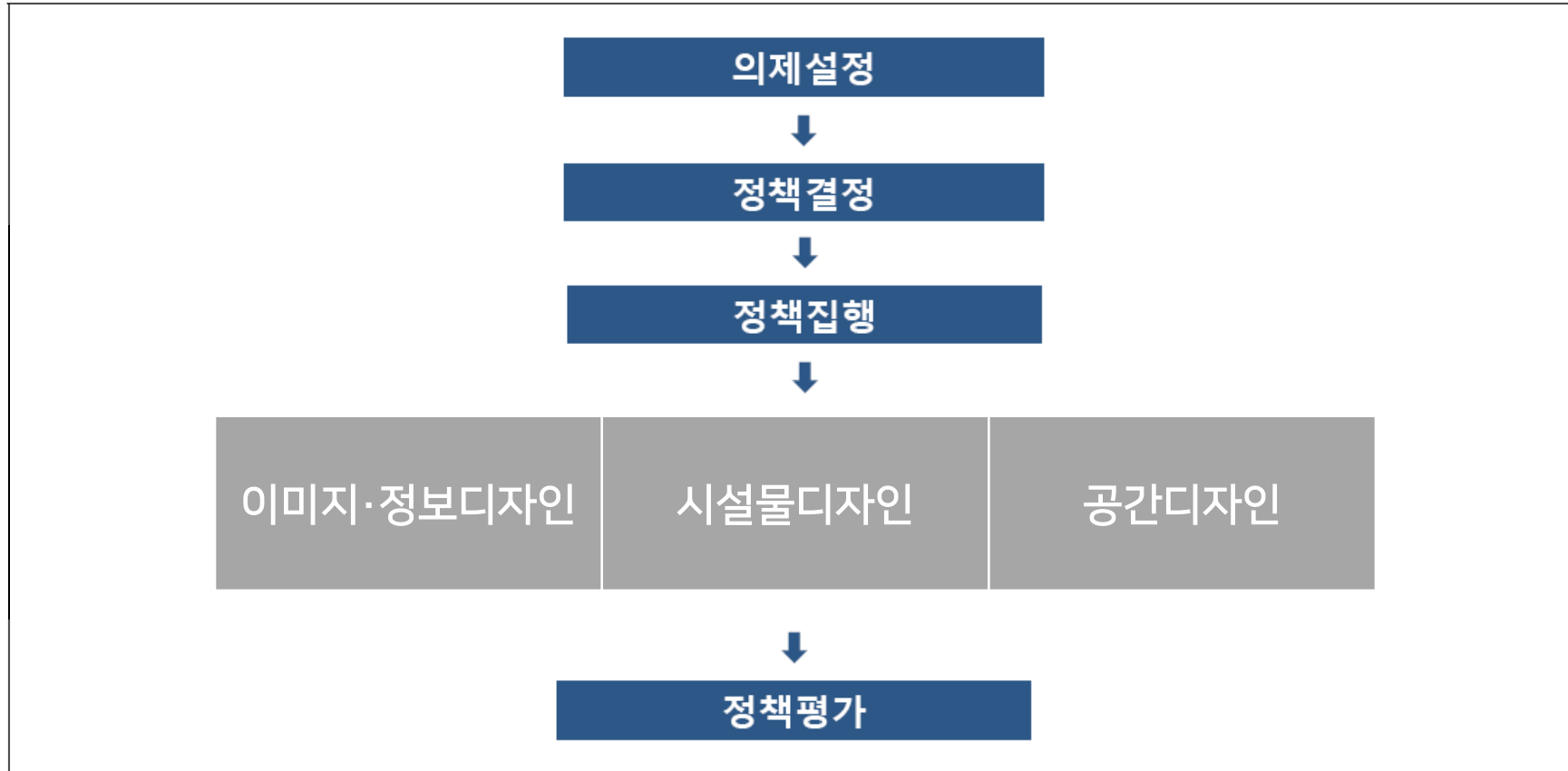
- 정책 : 규정, 규칙, 방침에 관한 영역
- 서비스 : 정책이 사용자에게 전달되는 체계 및 전달되는 것

정책디자인, 공공서비스디자인, 공공디자인

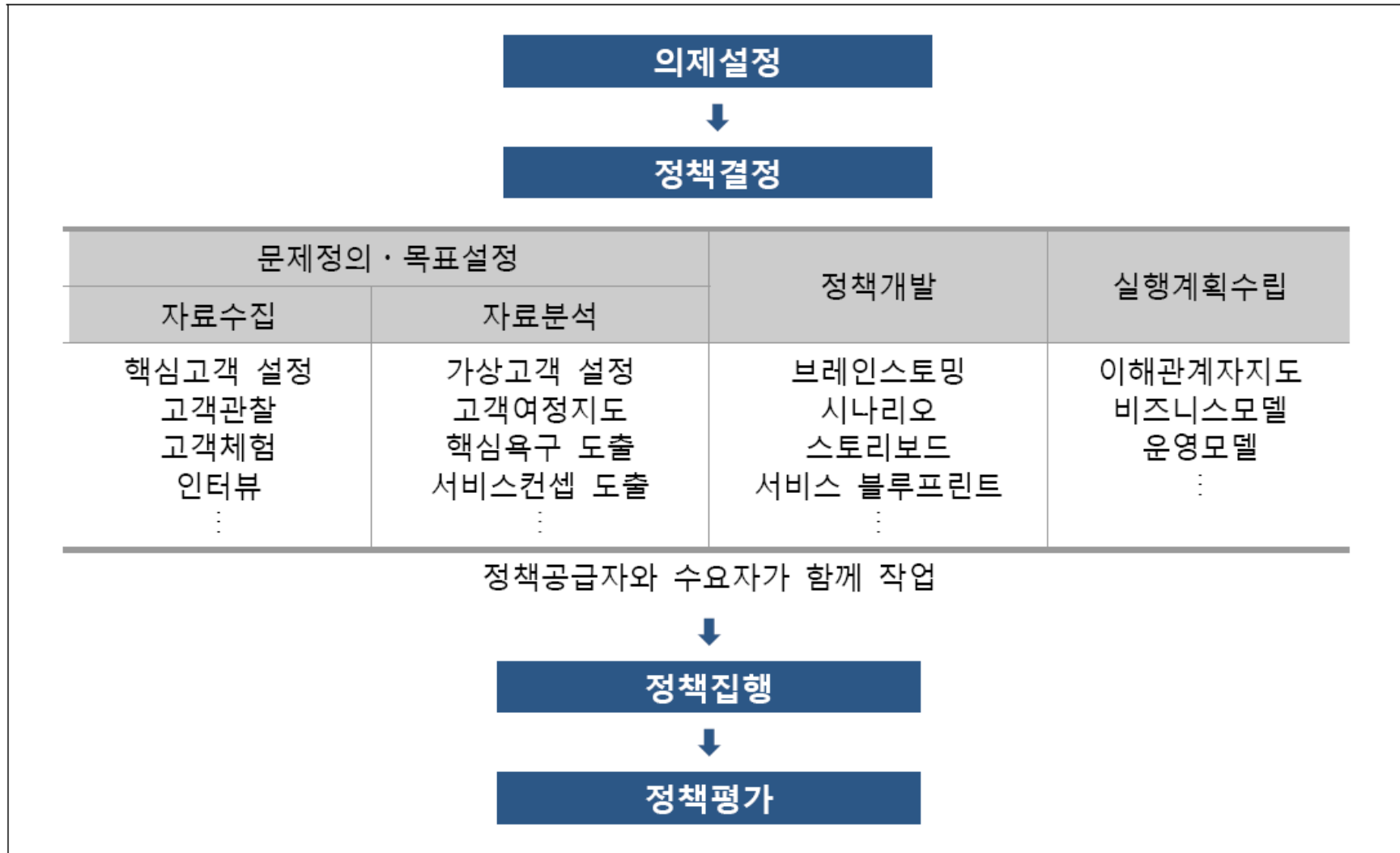


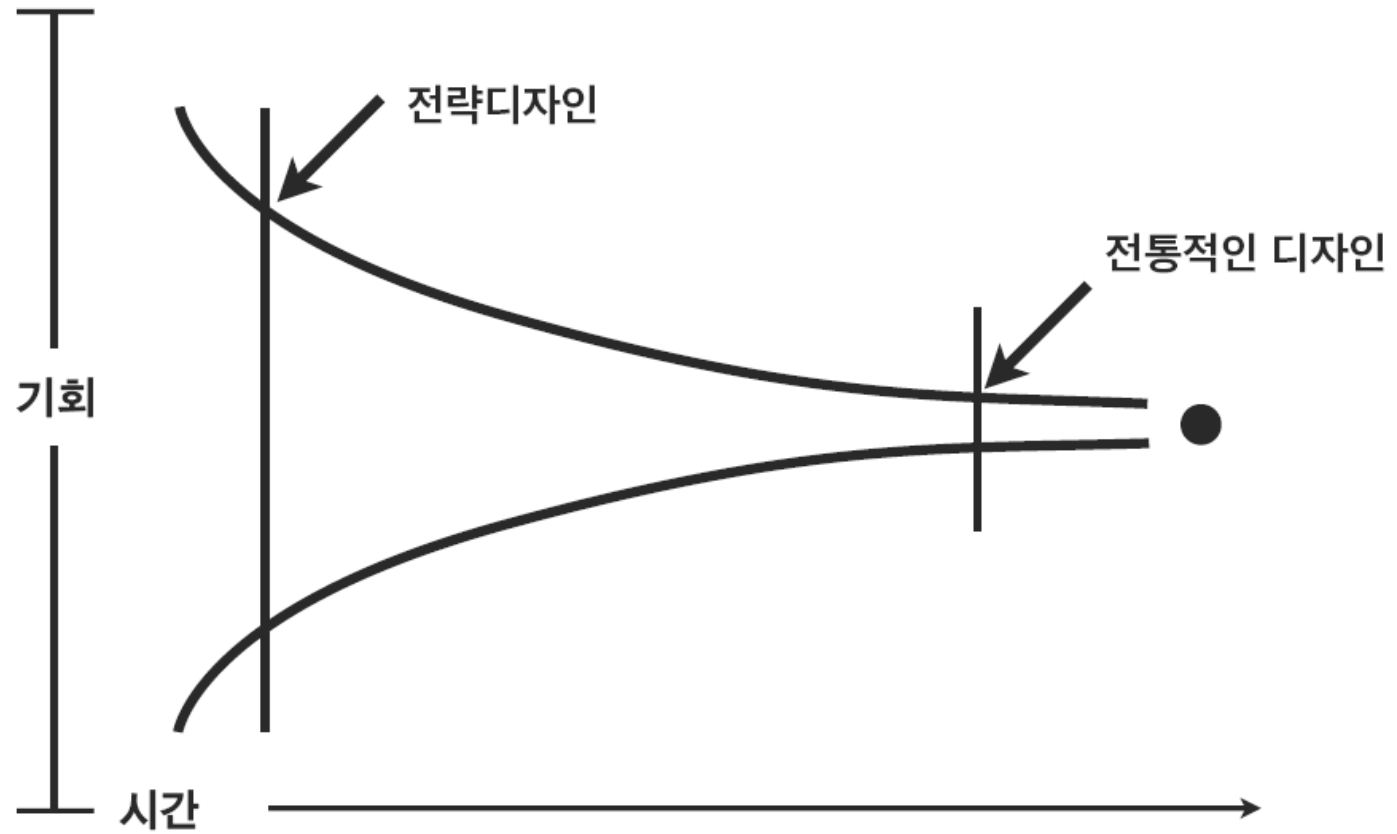
- 정책 : 규정, 규칙, 방침에 관한 영역
- 서비스 : 정책이 사용자에게 전달되는 체계 및 전달되는 것

기존의 디자인 활용 (공공디자인)



새로운 디자인 활용 (공공서비스디자인)



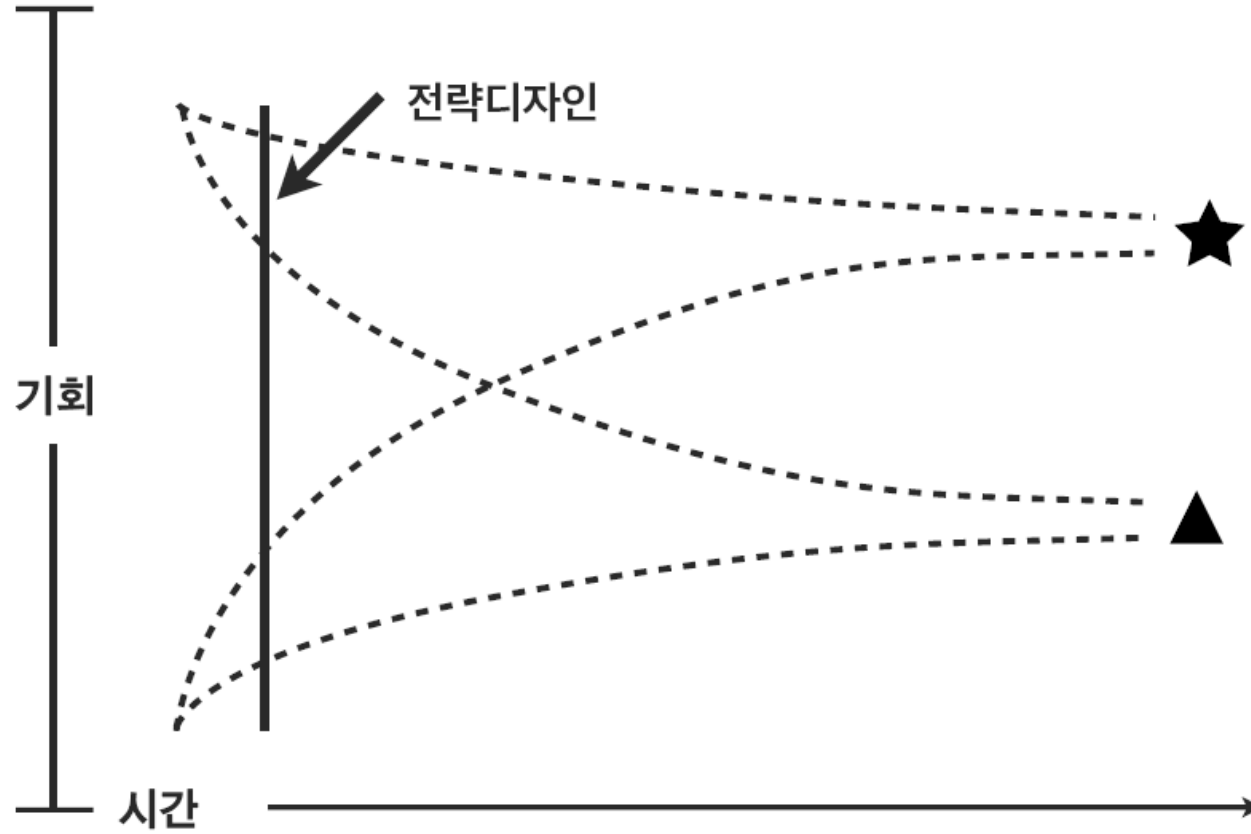


문제정의

문제해결

출처 : Steinberg, Marco, the Finnish Innovation Fund Sitra

제공 : 이승호, 알토대학교 박사, 2013.8. [공공을 위한 디자인] 발표자료 중에서 재인용



문제정의

문제해결

출처 : Steinberg, Marco, the Finnish Innovation Fund Sitra

제공 : 이승호, 알토대학교 박사, 2013.8. [공공을 위한 디자인] 발표자료 중에서 재인용

공공정책 수립과 운영의 프로세스, 더 나아질 수 있습니다.

구분	① 정책형성	② 정책수립	③ 정책집행	④ 평가 및 환류
정보제공	-	<ul style="list-style-type: none"> • 정책백서, 자료제시 • 행정, 입법 예고 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 정책 홍보 • 이메일, 뉴스레터 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가과정 및 참여방법 안내
의견수렴, 협약	-	<ul style="list-style-type: none"> • 설문조사 • 공청회 등 의견수렴 	<ul style="list-style-type: none"> • 제도개선협의회 등 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 설문, 토론 • 평가위원회, 간담
적극적 참여	-	<ul style="list-style-type: none"> • 정책제안, 대안제시 • 현안에 대한 	<ul style="list-style-type: none"> • 집행업무 민간 위탁 • 민관합동 집행조직 	<ul style="list-style-type: none"> • 민관합동평가 또는 시민단체

기획 단계에서 수요자의 니즈를 철저히 파악해 그에 맞는 정책을 실행하게 되면 정책 홍보, 집행 단계의 예산을 절감할 수 있음

공급자 위주의 기획은 적절한 사용자 행동 변화를 유발하지 못함으로써 정책 실행시 엄청난 예산 소모를 가져 올 수 있음

공공정책 수립과 운영의 프로세스, 더 나아질 수 있습니다.

구분	① 정책형성	② 정책수립	③ 정책집행	④ 평가 및 환류
정보제공	-	<ul style="list-style-type: none"> • 정책백서, 자료제시 • 행정, 입법 예고 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 정책 홍보 • 이메일, 뉴스레터 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가과정 및 참여방법 안내
의견수렴, 협약	-	<ul style="list-style-type: none"> • 설문조사 • 공청회 등 의견수렴 	<ul style="list-style-type: none"> • 제도개선협의회 등 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 설문, 토론 • 평가위원회, 간담
적극적 참여	-	<ul style="list-style-type: none"> • 정책제안, 대안제시 • 현안에 대한 	<ul style="list-style-type: none"> • 집행업무 민간 위탁 • 민관합동 집행조직 	<ul style="list-style-type: none"> • 민관합동평가 또는 시민단체

공급자 위주의 기획은 적절한 사용자 행동 변화를 유발하지 못함으로
정책 실행시 큰 예산 소모를 가져 오게 됨

공공정책 수립과 운영의 프로세스, 더 나아질 수 있습니다.

구분	① 정책형성	② 정책수립	③ 정책집행	④ 평가 및 환류
정보제공	-	<ul style="list-style-type: none"> • 정책백서, 자료제시 • 행정, 입법 예고 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 정책 홍보 • 이메일, 뉴스레터 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가과정 및 참여방법 안내
의견수렴, 협약	-	<ul style="list-style-type: none"> • 설문조사 • 공청회 등 의견수렴 	<ul style="list-style-type: none"> • 제도개선협의회 등 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 설문, 토론 • 평가위원회, 간담
적극적 참여	-	<ul style="list-style-type: none"> • 정책제안, 대안제시 • 현안에 대한 	<ul style="list-style-type: none"> • 집행업무 민간 위탁 • 민관합동 집행조직 	<ul style="list-style-type: none"> • 민관합동평가 또는 시민단체

기획 단계에서 수요자의 니즈를 철저히 파악해 그에 맞는 정책을 실행하게 되면 정책 홍보, 집행 단계의 예산을 절감할 수 있음

공급자 위주의 기획은 적절한 사용자 행동 변화를 유발하지 못함으로 정책 실행시 큰 예산 소모를 가져 오게 됨

공공정책의 과제

무엇이 문제인가?

충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?

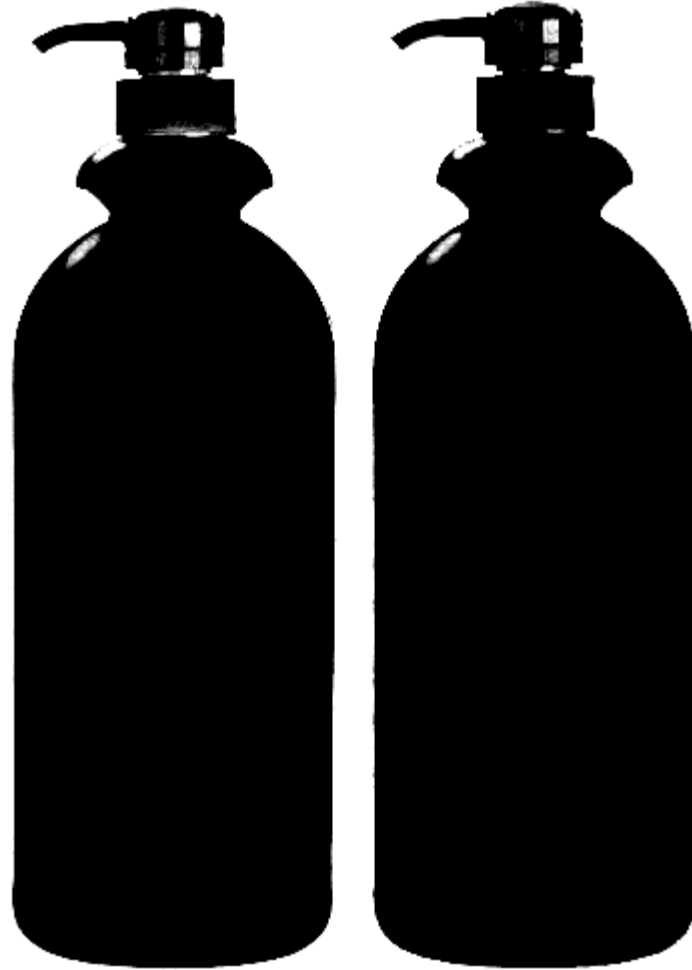


그림 출처 : <http://blinghair.co.kr/shopimages/prebeas/0070010000482.jpg>

충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?



그림 출처 : <http://blinghair.co.kr/shopimages/prebeas/0070010000482.jpg>

충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?

성정기. 2002년 LG생활건강 디자인 공모전 대상.

2007년 독일 레드닷 콘셉트 어워드 베스트 오브 더 베스트 수상

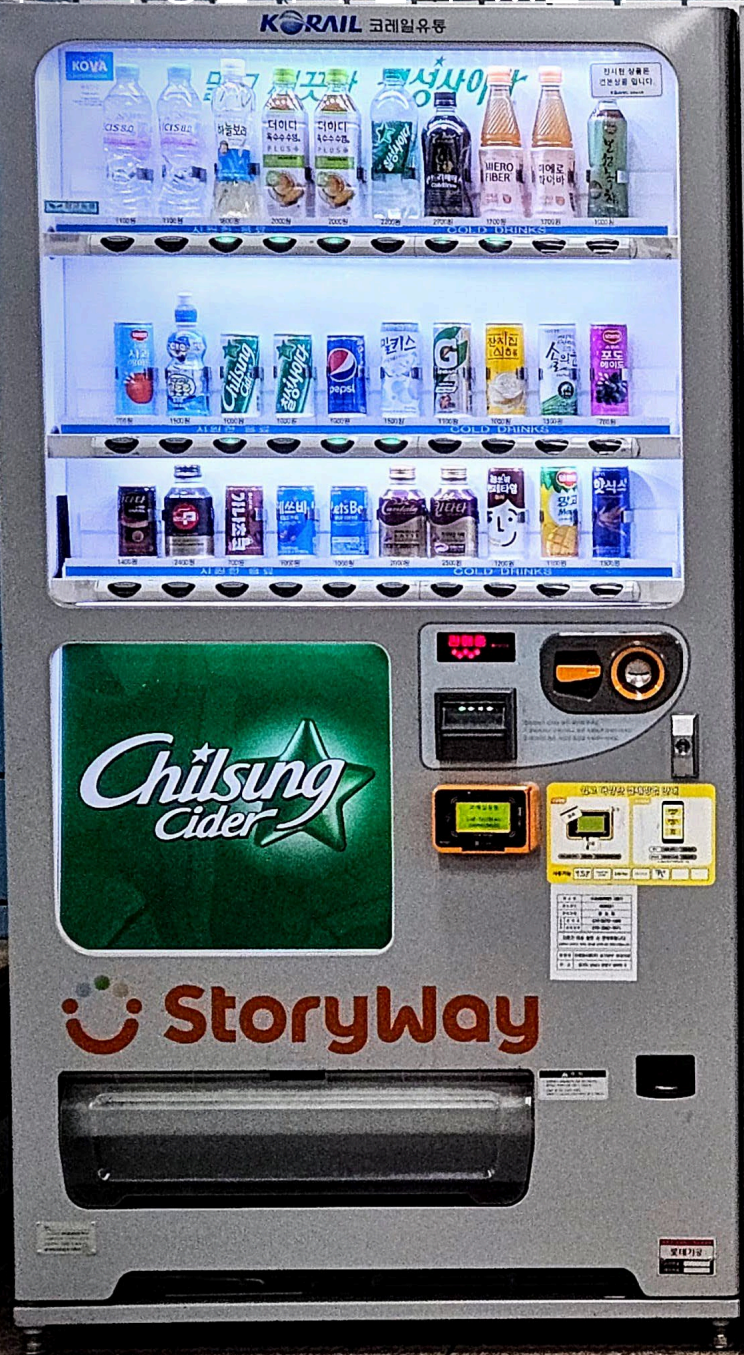


충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?

수요자
중심의
자판기를
만든다면?

충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?

KORAIL 코레일유통

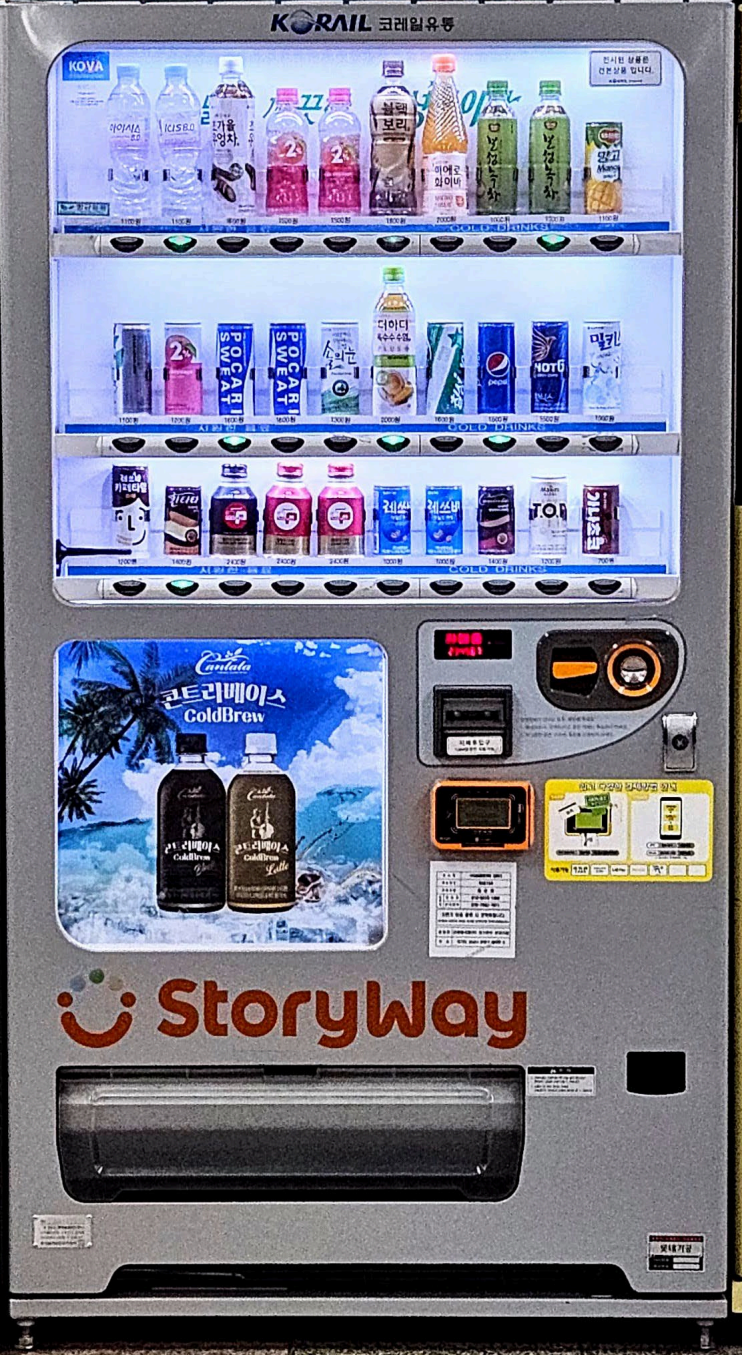


Chilsung Cider

StoryWay

이 vending machine displays a variety of beverages on three shelves. The top shelf features bottled drinks like C2S2O, C2S2O+, and various flavored waters. The middle shelf has cans of Chilsung Cider, Pepsi, and other soft drinks. The bottom shelf contains coffee and tea products. Below the shelves are coin slots, a card reader, and a digital display. A large advertisement for Chilsung Cider is prominently displayed on the front panel.

KORAIL 코레일유통



Cold Brew

StoryWay

This vending machine offers a similar selection of beverages. The top shelf includes bottled drinks like C2S2O and various teas. The middle shelf features cans of Cold Brew, Pocari Sweat, and other drinks. The bottom shelf has coffee and tea options. It includes coin slots, a card reader, and a digital display. A large advertisement for Cold Brew is featured on the front panel.

StoryWay



두근두근 설레임

StoryWay

재료보관함

This vending machine is painted yellow and features a large advertisement for StoryWay. The ad shows a woman holding a drink in front of a StoryWay kiosk. The vending machine has a coin slot and a card reader on the left side. A large green and yellow graphic is on the right side of the front panel.

KORAIL 코레일유통

생활속의 **StoryWay**

StoryWay

StoryWay

KORAIL 코레일유통

LOTTE EAM

StoryWay

1400	1000	1000	700
2400	2400	1800	1800
1600	700	1700	1500
1100	2000	1800	2100
1800	1000	1000	1600
1500	1500	1500	1400

StoryWay

KORAIL 코레일유통

KOVA

프리미엄 원두커피

Take Out Premium Espresso Coffee

Espresso coffee

Cafe Premium Coffee & Tea

Take Out Premium Espresso Coffee

연혈의집 정역센터

봉사시간 4시간 받고, 군입대 가산점까지!

경주송림역 5원 출구

시간안내

- 10:00 ~ 20:00
- 10:00 ~ 19:00
- 10:00 ~ 18:00

2)228-9494

연혈의집

연중무휴

위치 경남 하동군 금남면 경충로 461-7

문의 055.883.2000

무엇이 바뀌었습니까?

충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?

전자제품에
단 하나의
버튼만 있다면?

충분히 수요자 중심이라 할 수 있을까요?



전원 버튼이 없는 전자제품, ipod

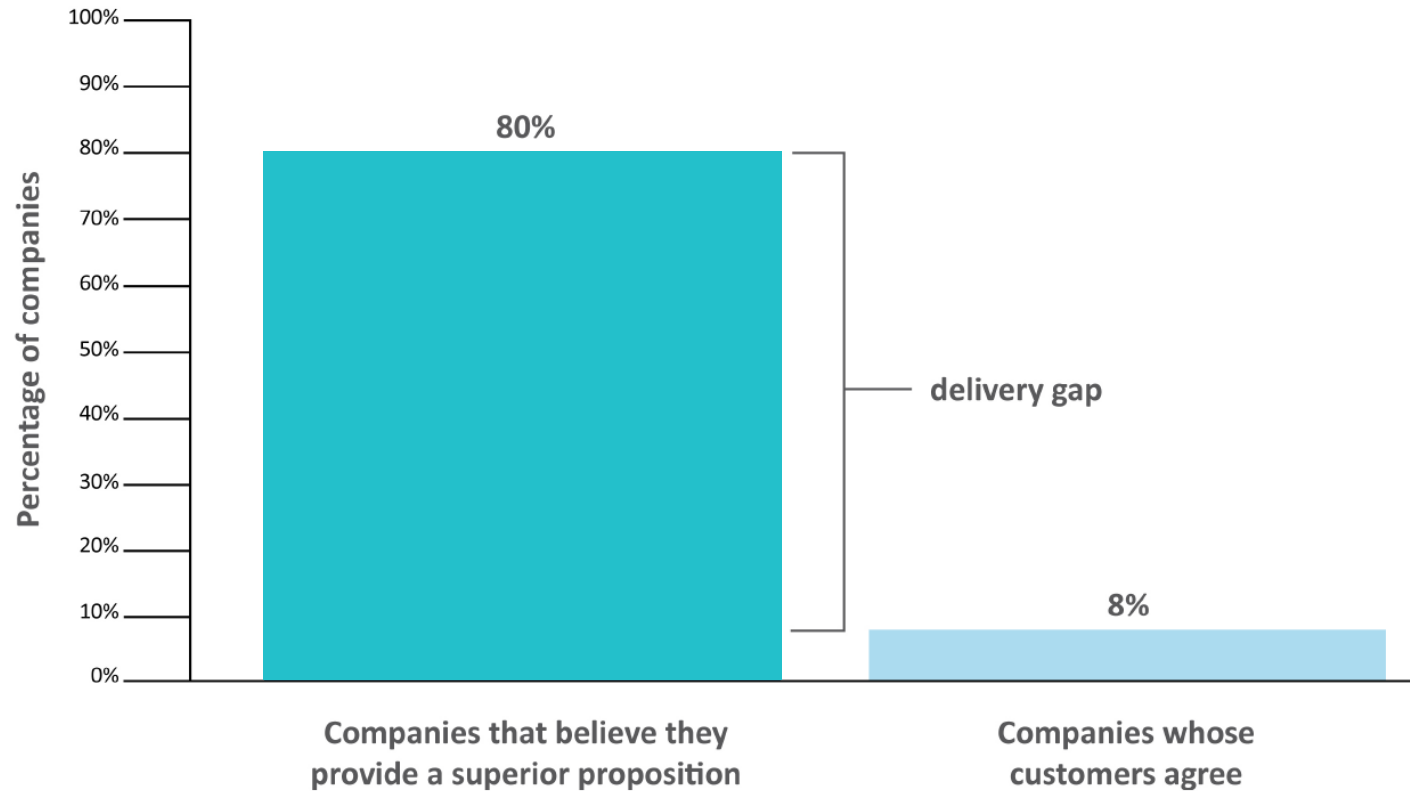
수요자 중심 서비스로 가는 여정...



“우리의 제품/서비스는 어디쯤 있을까?”

수요자 중심으로 개발해야 한다고 하면, 이렇게 말합니다.

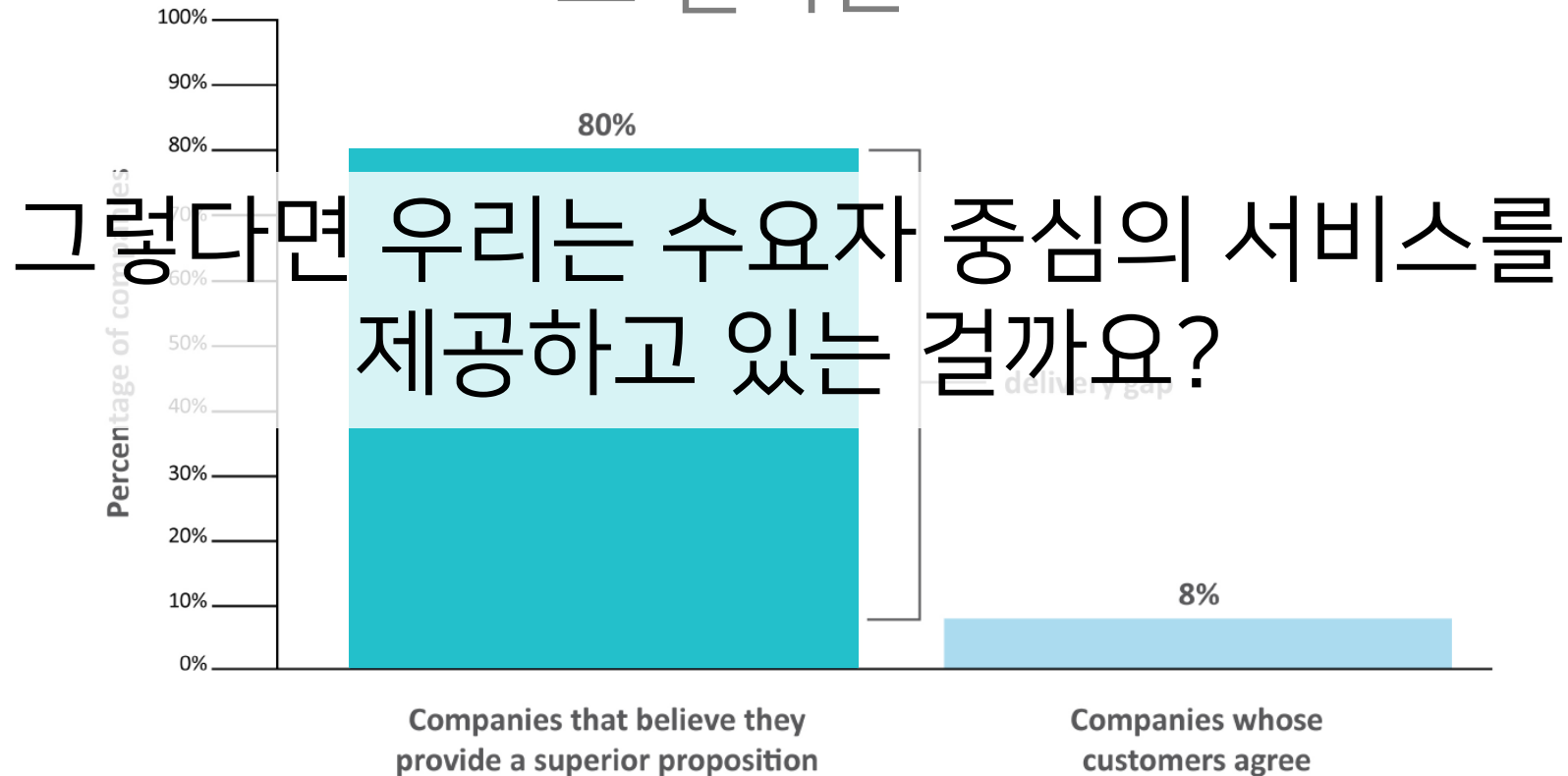
“우린 원래부터 그렇게 해왔어”



출처 : Closing the delivery gap, 2005, Bain & Company, Inc.

수요자 중심으로 개발해야 한다고 하면, 이렇게 답합니다.

“우린 원래부터 그렇게 해왔어”
그 결과는 ...



출처 : Closing the delivery gap, 2005, Bain & Company, Inc.

공공정책의 과제

어떻게
수요자 중심의
국가를 만들 것인가?

법규를 준수하는 영국인



법규를 준수하는 독일인



우리나라는 어떻습니까?



“국가의 교통안전수준은
자동차 1만대당 사망자수 기준으로 하는데
OECD 32개국 중 30위로, 최하위 수준이며
자동차 1만대당 사망자 수는 평균의 2배로
교통선진국과 비교하면
20년 이상 뒤지고 있어 안타깝습니다”

2015. 7. 오영태 교통안전공단 이사장

* 변화와 혁신으로 '교통 선진국' 꿈에 한걸음 더. 2015.7.16. 대구일보.

아직도 영국인과 독일인에 비해
우리나라 국민들이 교통법규를 안 지키는 이유가
국민성 탓이라 생각하십니까?

시스템이 문제입니다.

그리고 **시스템이 만들어지는 과정이**
잘못 디자인 되어 있어서 생기는 문제입니다.

공공정책과 공공서비스가 **인간 중심**으로 디자인되도록
시스템을 설계한다면 문제를 해결할 수 있습니다.

공공정책의 과제

수요자의 애로나 바람을
파악하셨나요?
그것으로 충분하지 않습니다.

수요자 중심으로 설계해도 실패한다?

[포토] 비키니 해수욕장 성공?...피서객은 작년의 절반

뉴스 > 사회

2,525



전국 최초의 비키니 족을 위한 전용해변으로 관심을 끌었던 해수욕장이 아직은 고전을 면치 못하고 있습니다.

강릉시는 비키니 피서객을 위한 선댄 전용해변인 사근진 해수욕장의 피서객이 오늘(29일) 현재까지 1천250명으로 작년 같은 기간의 2천540명에 비해 절반에 불과하다고 밝혔습니다.

피서철 해수욕장의 꽃 비키니, 비키니 족을 위한 전용해변으로 지난 11일 개장해 많은 관심을 끌었으나 아직은 기대에 미치지 못하고 있습니다.

비키니 해수욕장은 선댄 전용 베드와 파라솔은 기본이고 비키니 족이 남의 시선을 받지 않고 편안하게 즐길 수 있도록 대나무 울타리까지 설치해 놨습니다.

그래서 다소 이국적인 분위기까지 연출하고 있습니다.

더욱이 몰래 카메라 등 주위의 시선을 의식하지 않고 맘 놓고 조용히 선댄을 즐길 수 있는 장점이 있어 연인, 여성끼리, 혹은 가족 중심의 피서객으로부터 좋은 반응을 얻고 있습니다.

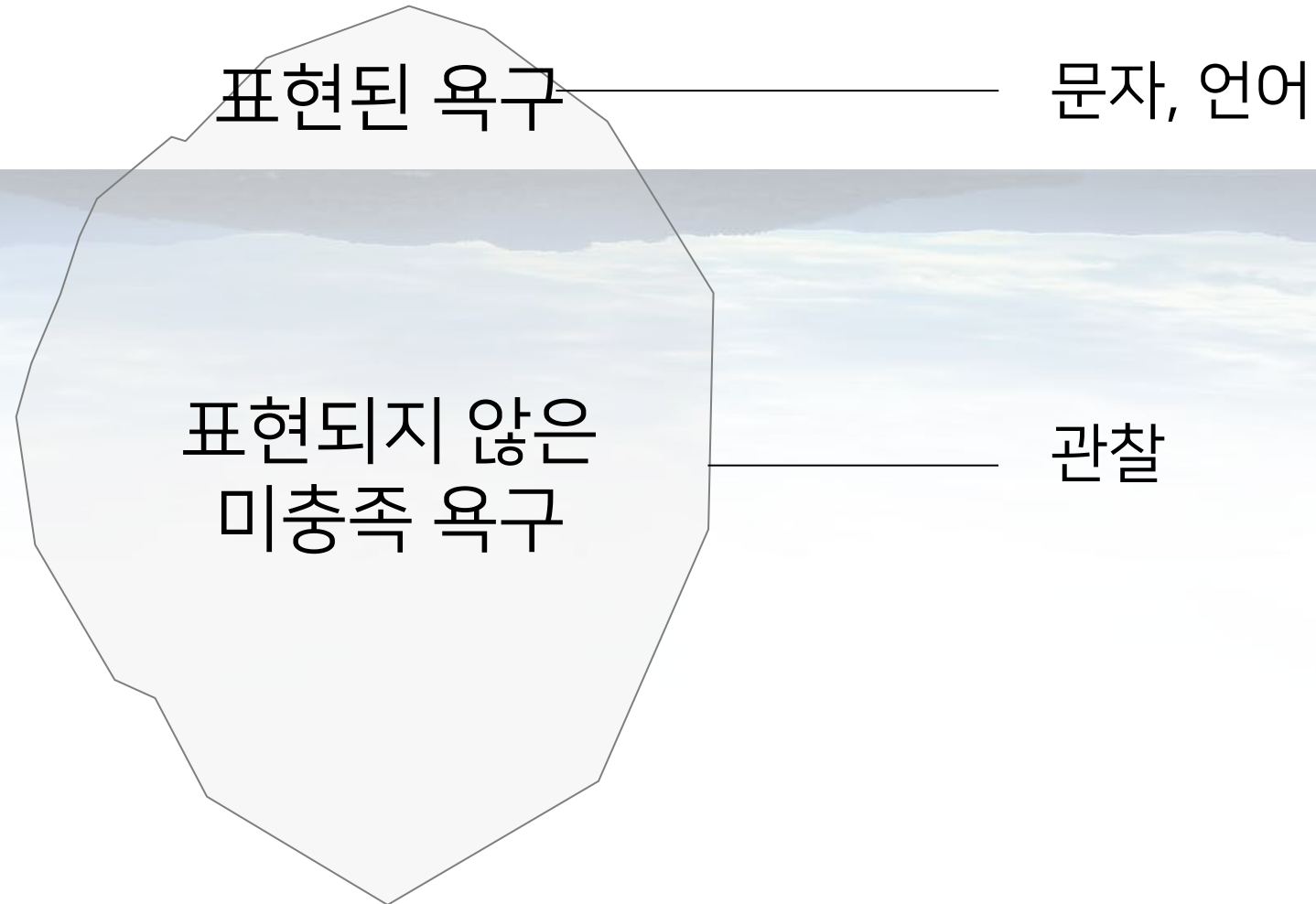
피서객 정모(29)씨는 "남들 시선을 고려하지 않고 선댄을 즐길 수 있는 전용 해수욕장이라 좋은 것 같다"라며 "복적대지 않고 조용하고 한적해서 더 좋다"라고 말했습니다.

비키니 해수욕장 성공?...피서객은 작년의 절반. SBS뉴스. 2014.07.29

http://w3.sbs.co.kr/news/newsEndPage.do?news_id=N1002510536

Q: 둘 중 어떤 커피가 더 좋나요?

정책설계자가 주목해야 하는 것은 무엇일까요?

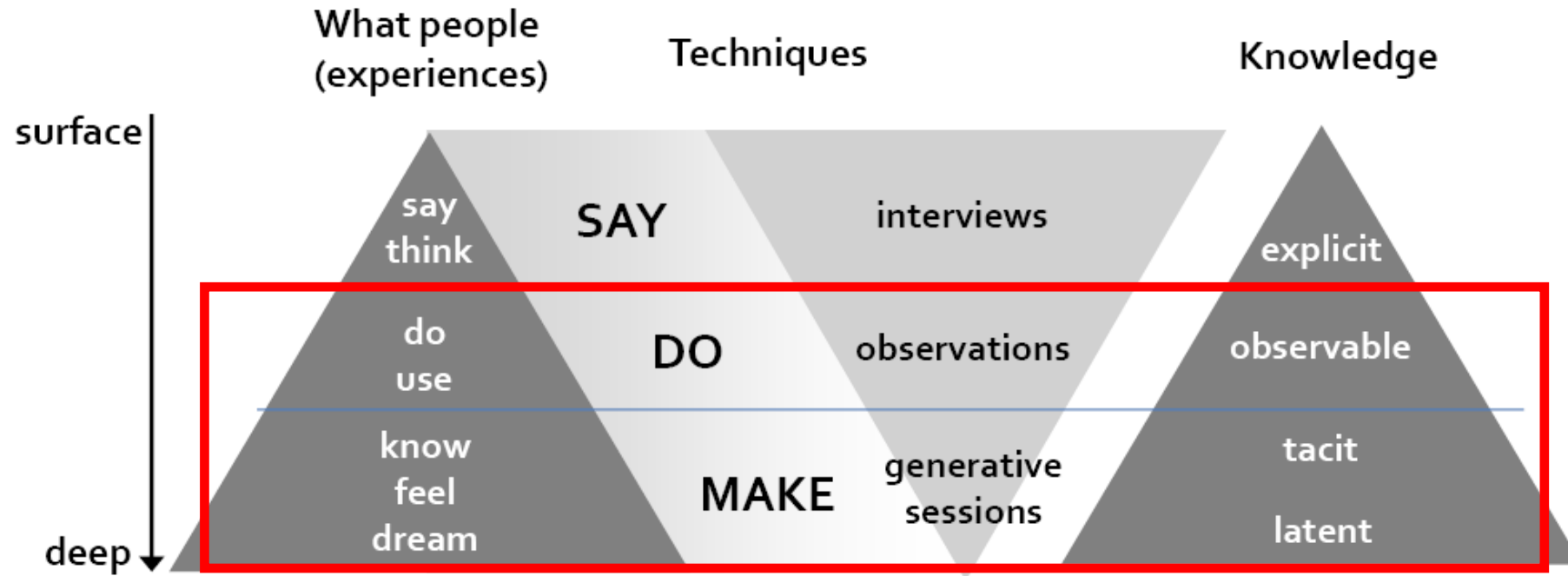


기존 정책과정 중 수요자 욕구를 포착하는 방법



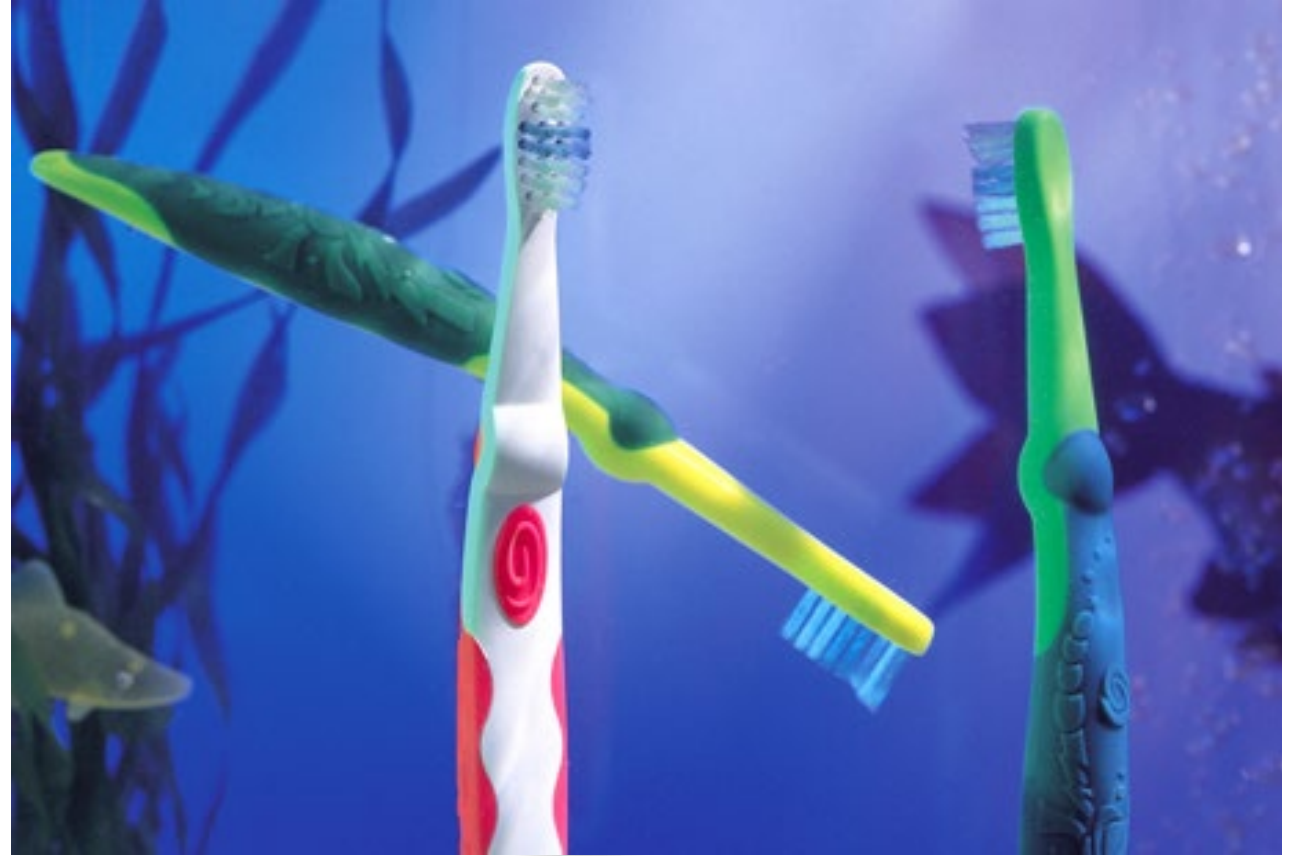
* 출처 : 공공서비스디자인 사용설명서, 2014, 행정안전부, 한국디자인진흥원

사용자 리서치 방법의 관계



출처 : Sanders & Dandavate, 1999

Outside-in, 사용자의 입장에서 시작하기



'어린이 칫솔은 어떻게 디자인 되어야 할까?'

P&G 오랄비(Oral-B) 칫솔 디자인: IDEO, 1996

그림 출처 : <http://www.ideo.com/work/gripper/>

공공분야의 위기를 디자인으로 극복하고자 하는 시도들

영국 풀리시랩. 2014~



풀리시랩



안드레아 시오드목

공공분야의 위기를 디자인으로 극복하고자 하는 시도들

영국 폴리시랩. 복잡한 문제를 풀기 위해, 정부 시스템의 힘을 복합적으로 활용하기 위한 툴킷. 2020.

시스템으로서의 정부 툴킷

	Influence (영향력)	Engage (참여)	Design (디자인)	Develop (발전)	Resource (자원)	Deliver (전달)	Control (통제)
1 + '더 부드러운' 권력 공유형	Advising (조언) 시민들에게 정보를 제공하고, 지원을 찾는 데 도움을 준다.	Listening (경청) 시민과 이해관계자들이 권리와 이해관계를 표현할 수 있는 플랫폼을 만든다.	Connecting (연결) 전문가와 시민들이 함께 변화를 창조하도록 장려한다.	Championing (옹호) 변화를 위한 사례를 만들고 행동을 위한 동맹을 유지한다.	Charging (과금) 서비스에 대한 요금을 징수한다. 예: 처방전, 여권, 주차 비용 등.	Nudging (넛징) 행동 과학을 적용하거나 자발적 규범을 장려한다.	Devolving (권한 위임) 의사결정을 일선 직원, 다른 기관, 또는 시민들에게 위임한다.
8	Lobbying (로비) 기존의 네트워크와 플랫폼을 사용하여 영향력을 행사한다.	Informing (정보 제공) 데이터를 공유하고, 예를 들어 공공 정보 조언 등의 지식을 전달한다.	Engaging (참여 유도) 중요한 이슈에 대해 이해관계자들과 참여하도록 유도한다.	Agreeing (합의) 이해관계자들과 공식적인 합의를 도출한다. 예를 들어 MOU(양해각서) 등.	Incentivising (인센티브 제공) 보조금, 보상금 또는 다른 인센티브를 통해 행동 변화를 촉진한다.	Educating (교육) 시민들이 자신들에게 제공되는 것을 알 수 있도록 교육 자료를 제공한다.	Providing assurance (확신 제공) 권력에 대한 검사와 균형을 제공한다.
15	Agenda setting (의제 설정) 인식과 신뢰를 구축하고, 생각을 선도하는 역할을 한다.	Consulting (상담) 공공의 의견을 듣고 필요와 영향을 이해한다.	Analysing (분석) 지역 및 국제 맥락에서 데이터를 분석하고 해석한다.	Partnering (파트너십) 중요한 당사자들과 공식적인 파트너십을 맺는다.	Contracting (계약) 공공 조달을 활용하여 혁신을 추진한다.	Building (건설) 인프라 투자 및 공공 사업을 진행한다.	Licensing (라이선싱) 택시, 바, 클럽, 상인 및 시장, 건강 및 안전에 대한 라이선스를 제공한다.
22	Role modelling (롤 모델링) 지역, 국가 또는 국제적 존재감을 통해 문화 또는 가치를 모델링한다.	Convening (소집) 시스템 전반에서 전문가를 모으고, 심의적 접근을 포함한다.	Forecasting (예측) 미래 예측, 지평선 스캐닝 및 예측 분석을 수행한다.	Planning (계획) 전략을 설정하고 계획을 수립한다. 예: 산업 전략.	Co-funding (공동 자금 조달) 국내외 파트너와 예산을 공동으로 조성한다.	Providing (제공) 서비스를 직접 또는 간접적으로 제공하고, 목표 설정을 통해 서비스를 관리한다.	Regulating (규제) 정책 목표를 달성할 수 있도록 규제를 활용한다. 또한 규칙, 법규, 명령을 개정한다.
29	Auditing (감사) 활동을 감사하고 검토하여 행동을 정보화한다.	Collaborating (협력) 시스템 전반에 걸쳐 다양한 행위자들과 협력하여 결과를 전달한다.	Modelling (모델링) 다양한 시나리오를 모델링하고, 전달 모델을 결정한다.	Commissioning (위탁) 서비스를 위탁하고, 필요에 따라 계약을 체결하거나 해지한다.	Targeting (대상 설정) 특정 문제 또는 문화 프로그램에 초점을 맞춘다.	Reforming (개혁) 정치적 의지를 활용하여 결과를 개선하기 위해 변화를 추진한다.	Intervening (개입) 시장이나 사회 문맥을 수정하거나 개선하기 위해 개입한다.
36	Governing (거버닝) 거버넌스를 설정하고, 예를 들어 이사회와 같은 공식 구조를 구축한다.	Negotiating (협상) 공유된 관심사나 이슈에 대해 초기 협상을 포함한 외교 활동을 진행한다.	Testing (테스팅) 제한된 개입의 효과를 확인하기 위해 테스팅, 프로토타이핑, 학습을 진행한다.	Interpreting (해석) 다양한 장소와 관할 구역에 걸쳐 정책을 해석한다.	Investing (투자) 다양한 형태로 투자를 진행한다. 예를 들어 내부 투자와 외국 직접 투자를 포함한다.	Safeguarding (안전 확보) 취약한 그룹의 복지를 감독한다.	Enforcing (집행) 집행을 지원하고 규제 준수 환경을 조화롭게 한다.
43	Publishing (출판) 출판 계획, 우선순위, 지침 및 검토	Running elections (선거 진행) 민주적인 서비스와 선거 운영	Piloting (시험) 교훈을 얻고 변화에 대한 증거 기반을 구축하기 위한 소규모 시험	Drafting (초안 작성) 백서, 법안 등 지문 및 입법 전 검토를 위한 재언서를 게시한다.	Funding (자금 지원) 시장을 활성화하거나 긍정적인 성과를 내기 위한 직접적인 금융을 지원한다.	Preventing (예방) 조기 개입 또는 예방 조치에 대해 투자한다. 예: 공공 보건)	Sanctioning (제재) 금수 조치 및 정치적 거래 제한과 같은 제재 조치를 취한다.
50 ↓ '더 공식적인' 정부 권력의 행사	Scrutinising (조사) 예를 들어 15조 권한에 대한 조사 위원회를 설립한다.	Setting standards (표준 설정) 다양한 이해관계자를 위한 표준을 조사시키고 설정한다.	Evaluating (평가) 돈과 영향력에 대한 가치를 확립하기 위한 활동이나 개입의 유효성을 평가한다.	Legislating (입법화) (1차 및 2차) 의회를 통한 법안 지원 및 법안 제정.	Recovering (회수) 부채를 회수하고 사기 및 오류를 해결하기 위한 기타 조치를 취한다.	Protecting (보호) 소비자 권리와 공급망을 보호한다. 표준을 유지한다.	Prosecuting (기소) 형사 범죄를 조사하고 기소한다. (예: 1972년 지방 정부법).

공공분야의 위기를 디자인으로 극복하고자 하는 시도들

영국 폴리시랩. 복잡한 문제를 풀기 위해, 정부 시스템의 힘을 복합적으로 활용하기 위한 툴킷. 2020.

활용사례 : 코로나 초기단계에서 정부 역할



'Government as a system' for COVID-19 early response

Influence	Engage	Design	Develop	Resource	Deliver	Control
advise	listen	connect	champion	charge	nudge	devolve
lobby	inform	engage	agree	incentivise	educate	assure
agenda set	consult	analyse	partner	contract	build	license
role model	convene	forecast	plan	co-fund	provide	regulate
audit	collaborate	model	commission	target	reform	intervene
govern	negotiate	test	interpret	invest	safeguard	enforce
publish	elect	pilot	codify	fund	prevent	sanction
scrutinise	dictate	evaluate	legislate	recover	protect	prosecute

출처 : 디자인DB 해외리포트

[COVID19시대의 정책디자인. 이보연](#)

공공분야의 위기를 디자인으로 극복하고자 하는 시도들

영국 폴리시랩. 복잡한 문제를 풀기 위해, 정부 시스템의 힘을 복합적으로 활용하기 위한 툴킷. 2020.

활용사례 : 코로나 확산 단계에서 강하게 개입하는 정부 역할



'Government as a system' for COVID-19 more interventions

Influence	Engage	Design	Develop	Resource	Deliver	Control
advise	listen	connect	champion	charge	nudge	devolve
lobby	inform	engage	agree	incentivise	educate	assure
agenda set	consult	analyse	partner	contract	build	license
role model	convene	forecast	plan	co-fund	provide	regulate
audit	collaborate	model	commission	target	reform	intervene
govern	negotiate	test	interpret	invest	safeguard	enforce
publish	elect	pilot	codify	fund	prevent	sanction
scrutinise	dictate	evaluate	legislate	recover	protect	prosecute

출처 : 디자인DB 해외리포트

[COVID19시대의 정책디자인. 이보연](#)

제도화 노력

2014~2024 **국민(정책)디자인단** 운영

-> 행정절차법 시행령 내 공공서비스디자인 명시

2024년, **공공서비스디자인 운영규정** (대통령령)

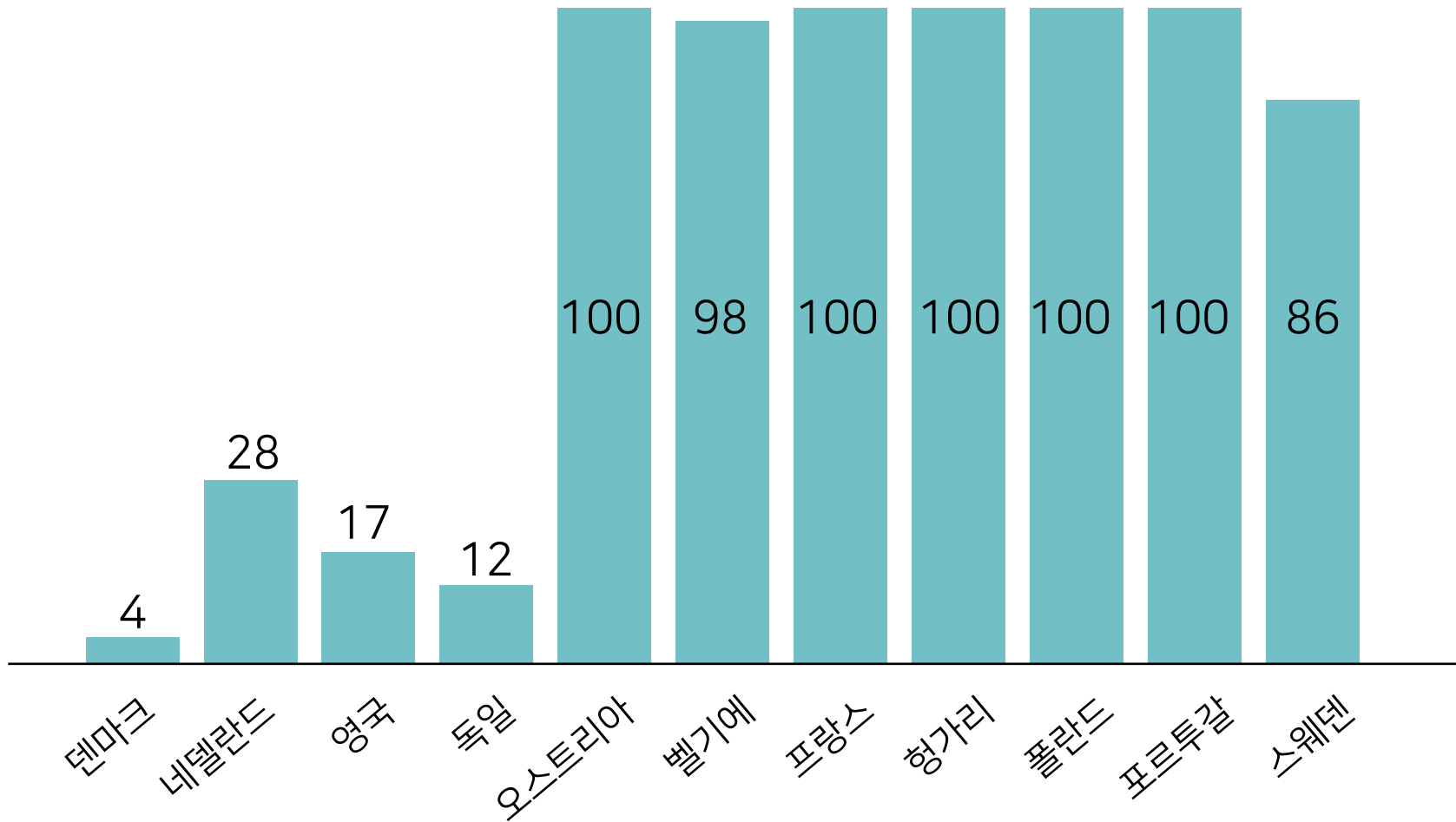
추진 예정 (행정안전부 정보공개과)

공공정책의 과제

어떻게
수요자 중심의
국가를 만들 것인가?

정책디자인의 과제

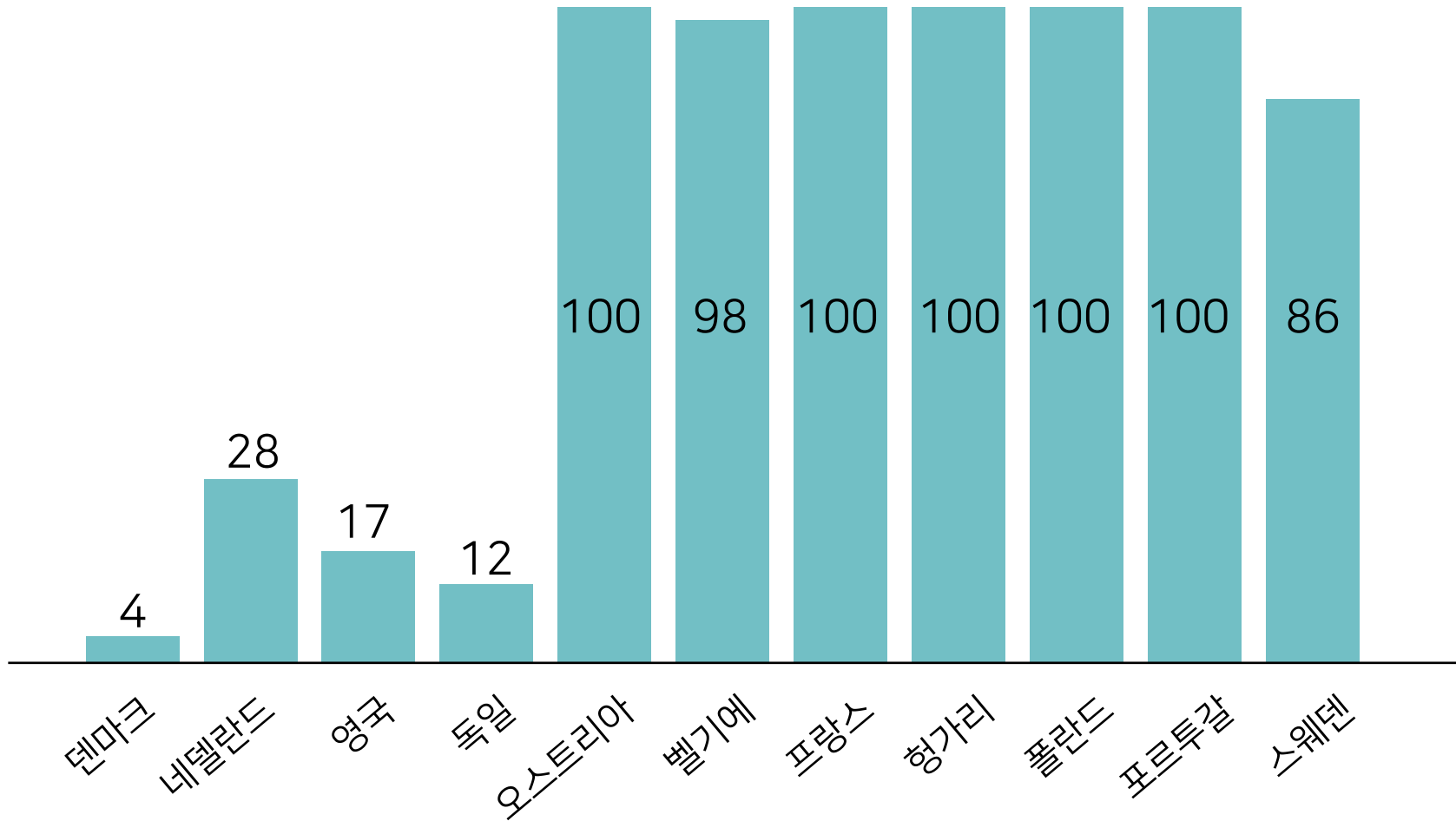
공공서비스의 기본 값,
다시 생각해봐야 하지 않을까요?



Dan Ariely. 2008. TED 강연 중 발췌

https://www.ted.com/talks/dan_ariely_asks_are_we_in_control_of_our_own_decisions?hc_location=ufi&language=ko&utm_campaign=tedspread&utm_medium=referral&utm_source=tetcomshare

국가별 장기기증 의사가 있는 운전자 비율 (%)



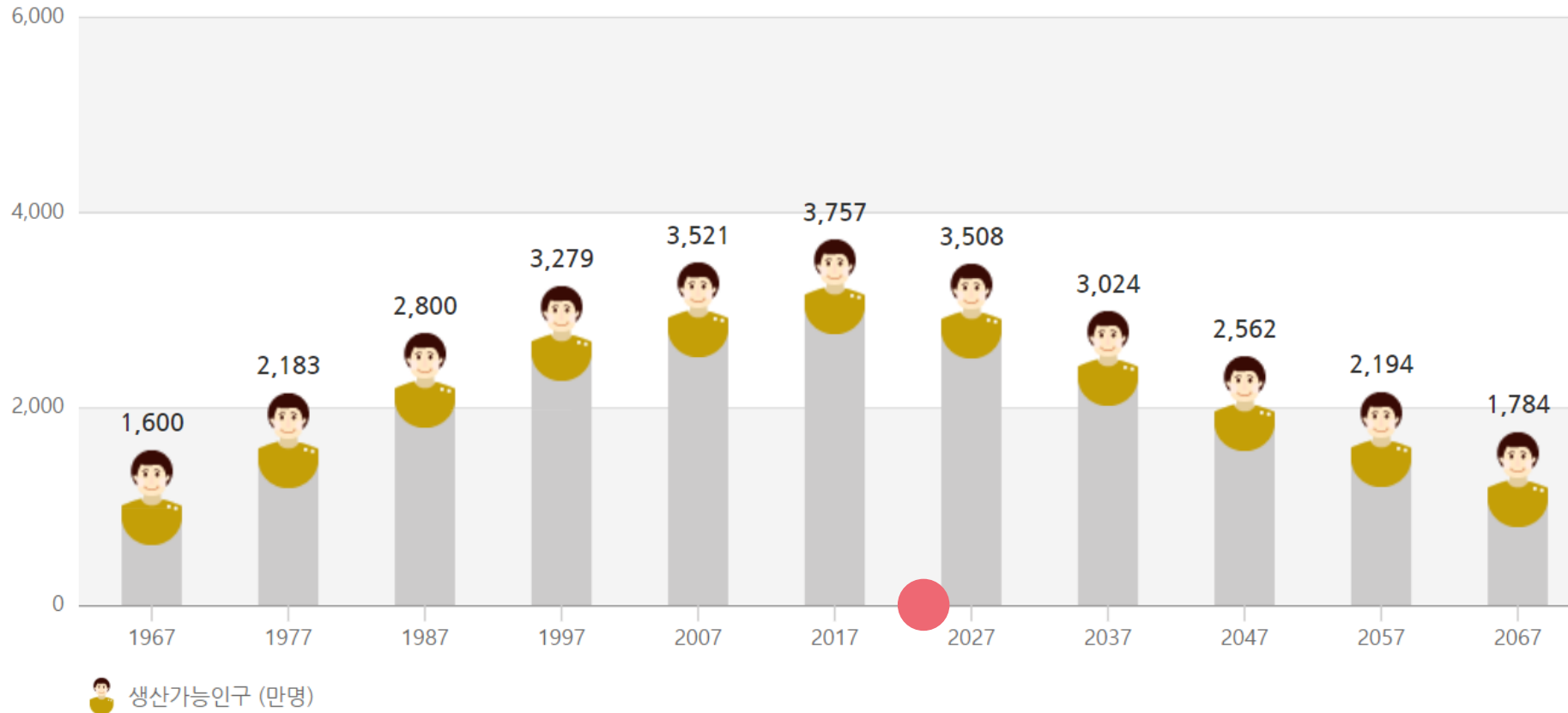
Dan Ariely. 2008. TED 강연 중 발췌

https://www.ted.com/talks/dan_ariely_asks_are_we_in_control_of_our_own_decisions?hc_location=ufi&language=ko&utm_campaign=tedspread&utm_medium=referral&utm_source=tedcomshare

대한민국
2024~2025년
초고령사회로의 전환

총인구 20% 이상이 65세 이상

생산가능인구



- 15-64세 생산가능인구는 2017년 3,757만명에서 2030년 3,395만명으로 감소, 2067년에는 1,784만명으로 2017년의 47.5% 수준일 전망입니다. 이처럼 빠른 속도로 생산가능인구가 감소하는 이유는 연령별 인구구조의 고령화로 유소년 인구가 줄어들어 생산가능인구로 진입하는 인구는 감소하고, 65세 이상 고령인구로 진입하는 인구는 증가하기 때문입니다. 특히 베이비붐 세대 (1955-1963년생)가 고령인구로 진입하는 2020년대에는 연평균 33만명 감소, 2030년대에는 연평균 52만명까지 감소할 것으로 예측됩니다.

고령자를 위한 공공 환경의 기준이 필요하지 않을까요?

뉴욕시는 노인 친화적인 도시 구현을 위해 노력 중.

뉴욕시장 사무소, 뉴욕시 의회 등이 주도, 고령자들 필요에 대한 포괄적 평가 실시.

2009년 고령자의 삶의 질 향상을 위한 59가지 이니셔티브 발표,

2010년 WHO 고령친화도시 국제네트워크 최초 가입.

(Global Network of Age-Friendly Cities & Communities, GNAFCC)

출처 : <http://www.agefriendlynyc.org/>

기술 중심 접근을 견제하는 수요자 중심 접근이 필요하지 않을까요?

우리나라는 생산가능인구가 줄고, AI, 키오스크, 로봇 등 기술의 빠른 수용으로 서비스 대면 접점이 로봇이나 시로 빠르게 대체 중.
공공서비스도 키오스크 활용, 빠르게 비대면화 전환 중.

0.7명대... 세계 꼴찌
출산율 경신, 또 경신



韓 고령화 속도 세계 1위...2045년 '가장 늙은 나라'

한국, '블룸버그 혁신평가' 세계 1위 탈환

한국, '로봇 밀도' 세계 1위

고감도 안테나를 활용해 사용자를 철저하게 이해 해야 합니다. [민감성]과 [공감력] 필요

서비스디자인이란?

맥락을 중시하는 집중적 디자인리서치, 다양한 이해관계자의 욕구를 반영할 수 있도록 하는 공동개발, 특화된 가시화 방법, 빠른 반복 실행으로 혁신적 아이디어를 구체화함으로써 고객이 경험하는 제품, 서비스의 가치를 극대화하는 방법 및 분야를 말한다.

서비스디자인방법 : 리서치 - 관찰, 체험, 공감하기

Patricia Moore, 3년간(1979~1982)의 실험





그녀는 26세였던 1979년부터 3년간 80대 노인으로 변장해 일상 생활을 체험했습니다.

왜 그랬던 걸까요?

당시 건축이나 디자인은 물론이고 사회 전반에 노인은 소비자가 아니라는 잘못된 시각이 있었죠. 근본적으로 노인을 무시하는 경향이 있었습니다. 관찰이나 설문조사 같은 방법도 있지만, 그런 방법으로는 충분히 소통하기 어렵다고 판단했습니다. ...

3년간의 경험으로 나는 젊은 사람들을 위해 만들어진 세상에서 노인의 삶이 어떤 것인지 알 수 있었습니다.

- 페트리샤 무어

패트리샤 무어

세계적으로 유명한 노인학자이자 디자이너.

옥소의 굿 그립을 디자인했고, GE, 존슨앤존슨, 김벌리 클락 등 많은 제품디자인에 관여하였다.

미국 ABC뉴스가 선정한 새천년을 정의하는 50인 중 한 명으로 꼽히기도 하였다.

* 출처 : 2012년 9월호 월간디자인



Lead user

10,000명



Nakagawa Satoshi
tripod design

불편함, 위화감에 대한 민감성이 혁신으로

Lead User :

일상 속에 숨겨진 불편함을 민감하게 찾아내는 사람

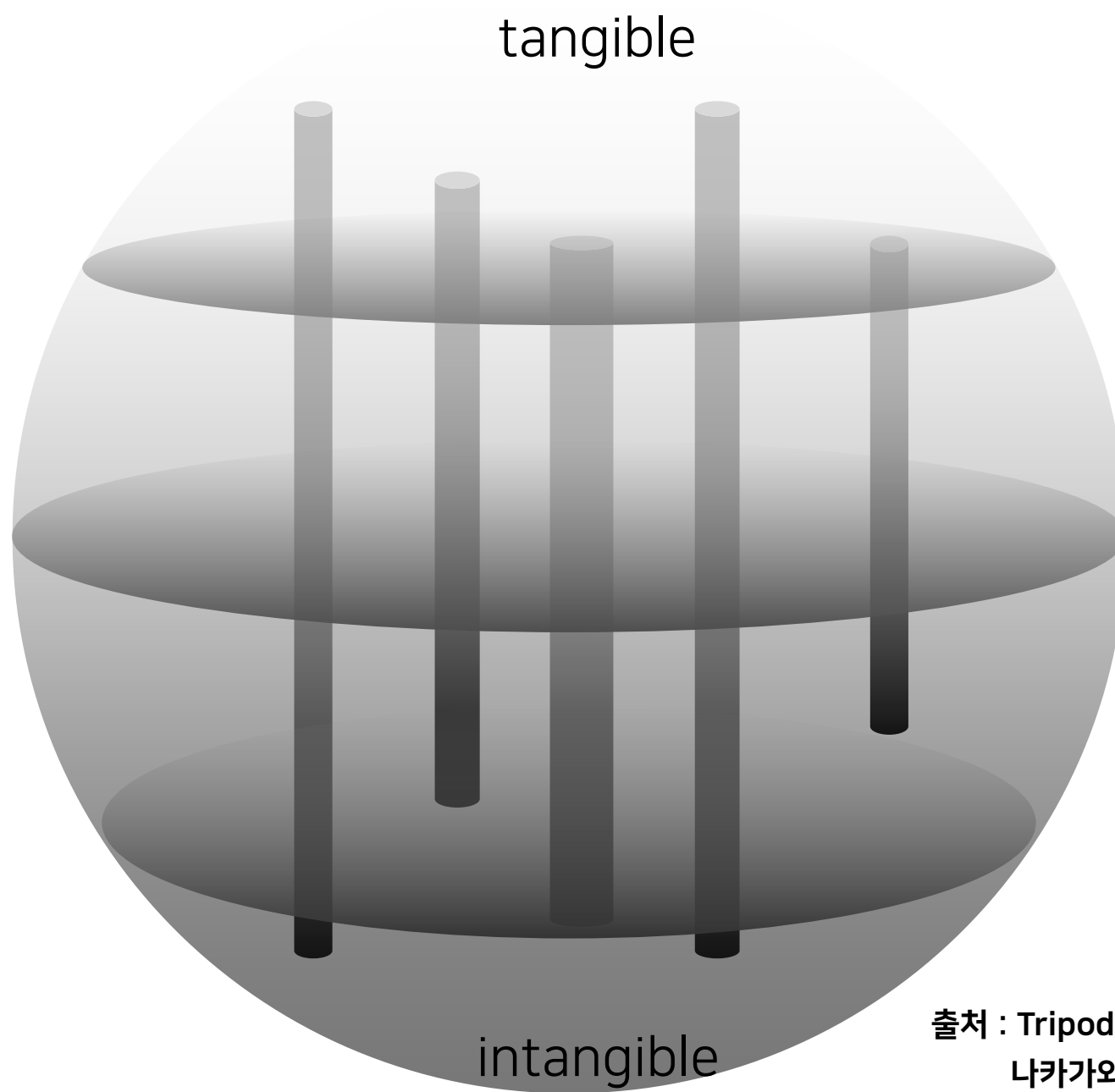
'남들이 찾지 못했던 불편함' = 사업 기회

편한 것을 경험해보기 전까지, 대다수의 사용자들은 불편함을 느끼지 못한다.

소수만이 불편함, 잠재된 문제가 있음을 알아차린다.

그리고 그 중에도 소수가 어떻게 개선해야 할 지 알아낸다.

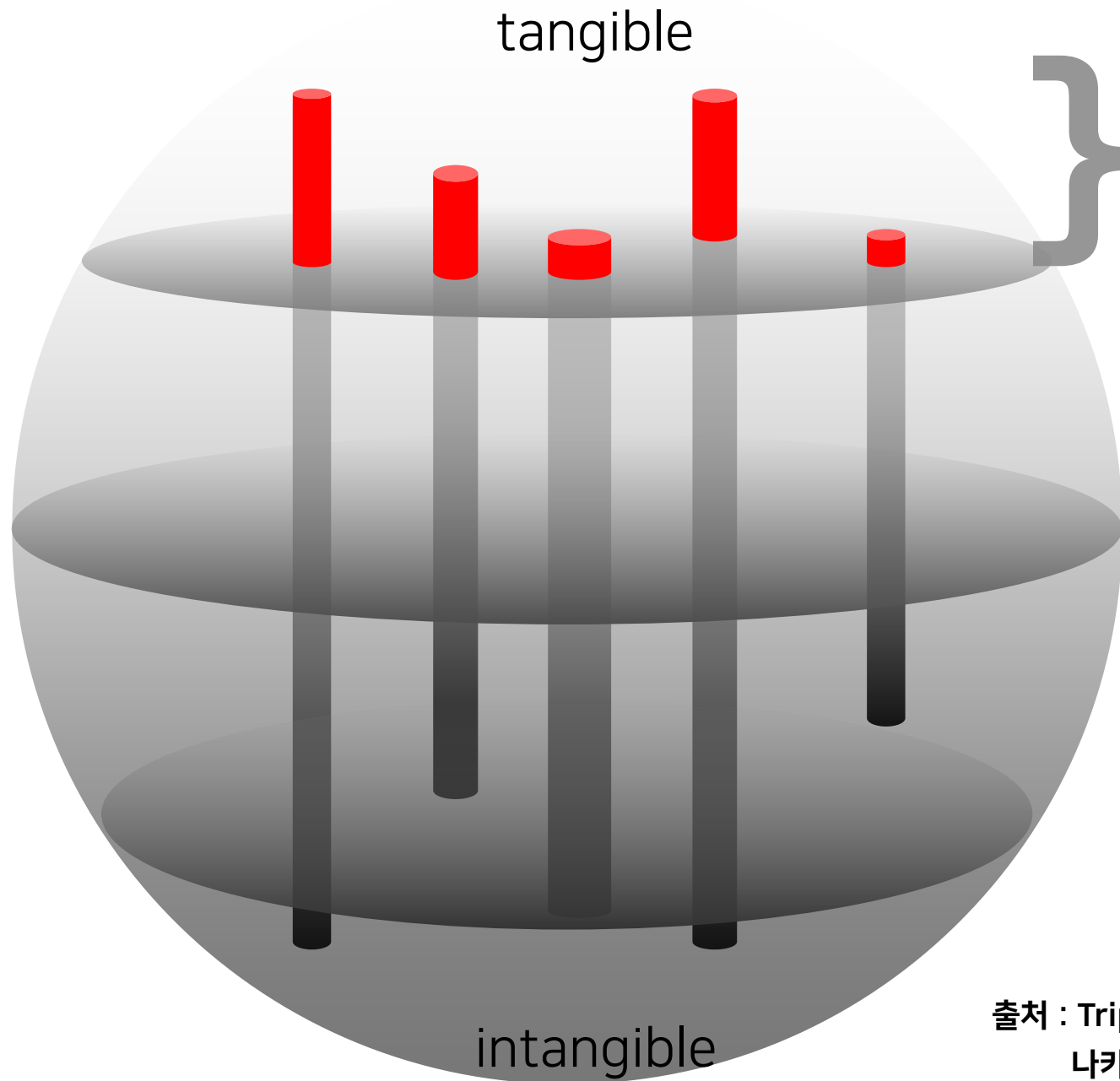
그들이 바로 혁신을 끌어내는 사용자다.



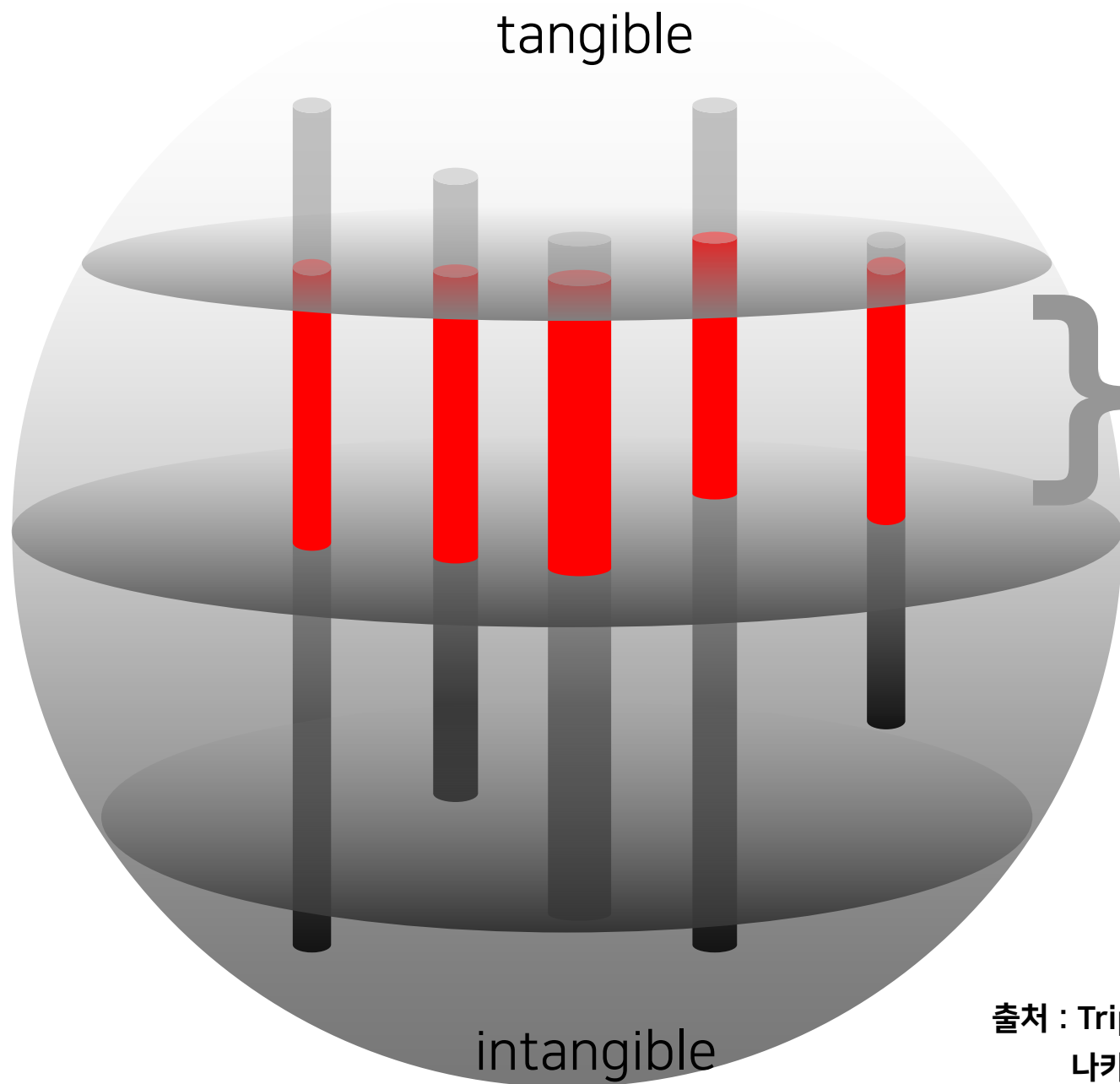
tangible

intangible

출처 : Tripod Design Co., Ltd.
나카가와 사토시

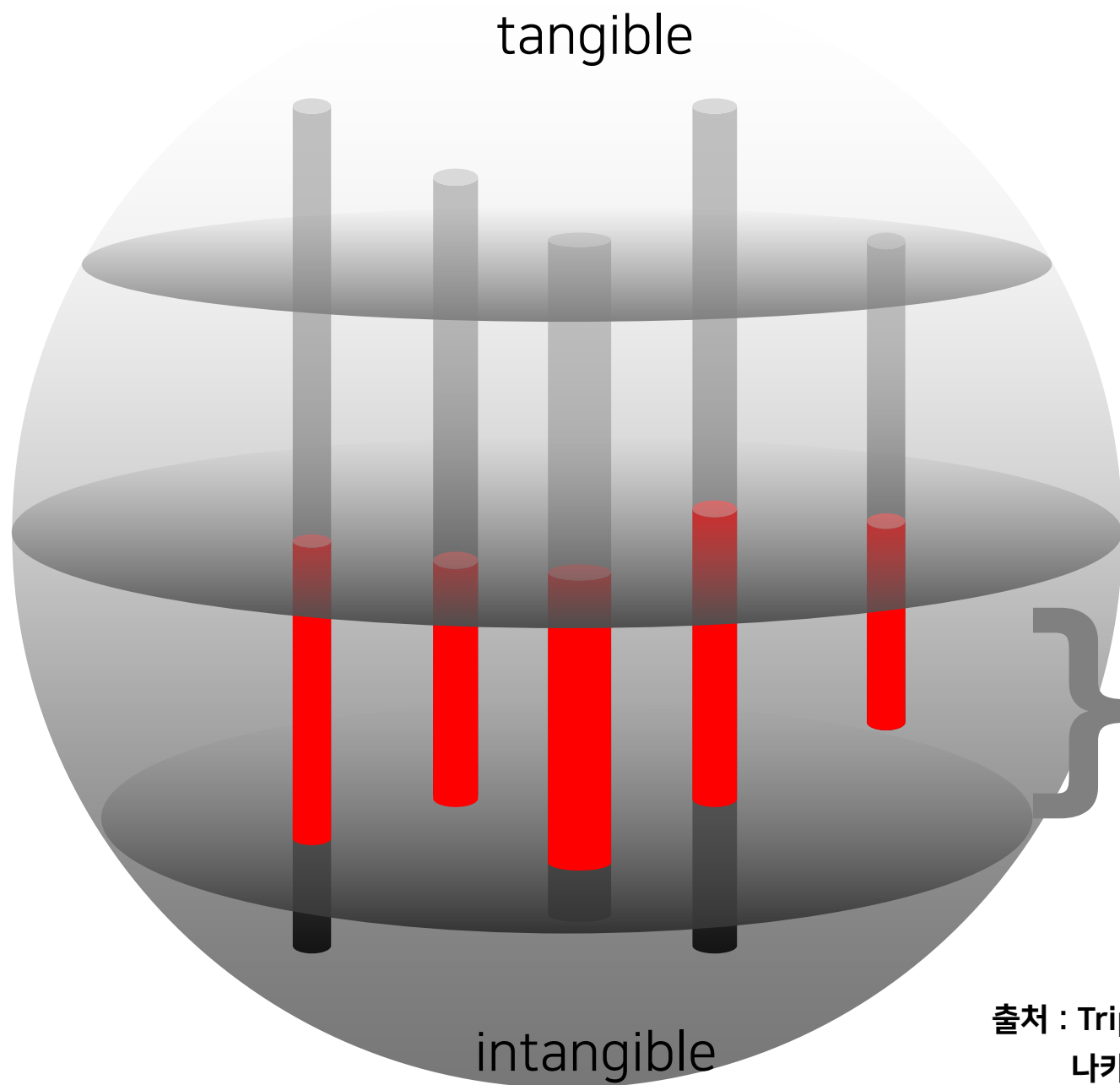


출처 : Tripod Design Co., Ltd.
나카가와 사토시



문제가 밖으로 드러나 보이지만
해결방법은 잘 보이지 않는 단계

출처 : Tripod Design Co., Ltd.
나카가와 사토시

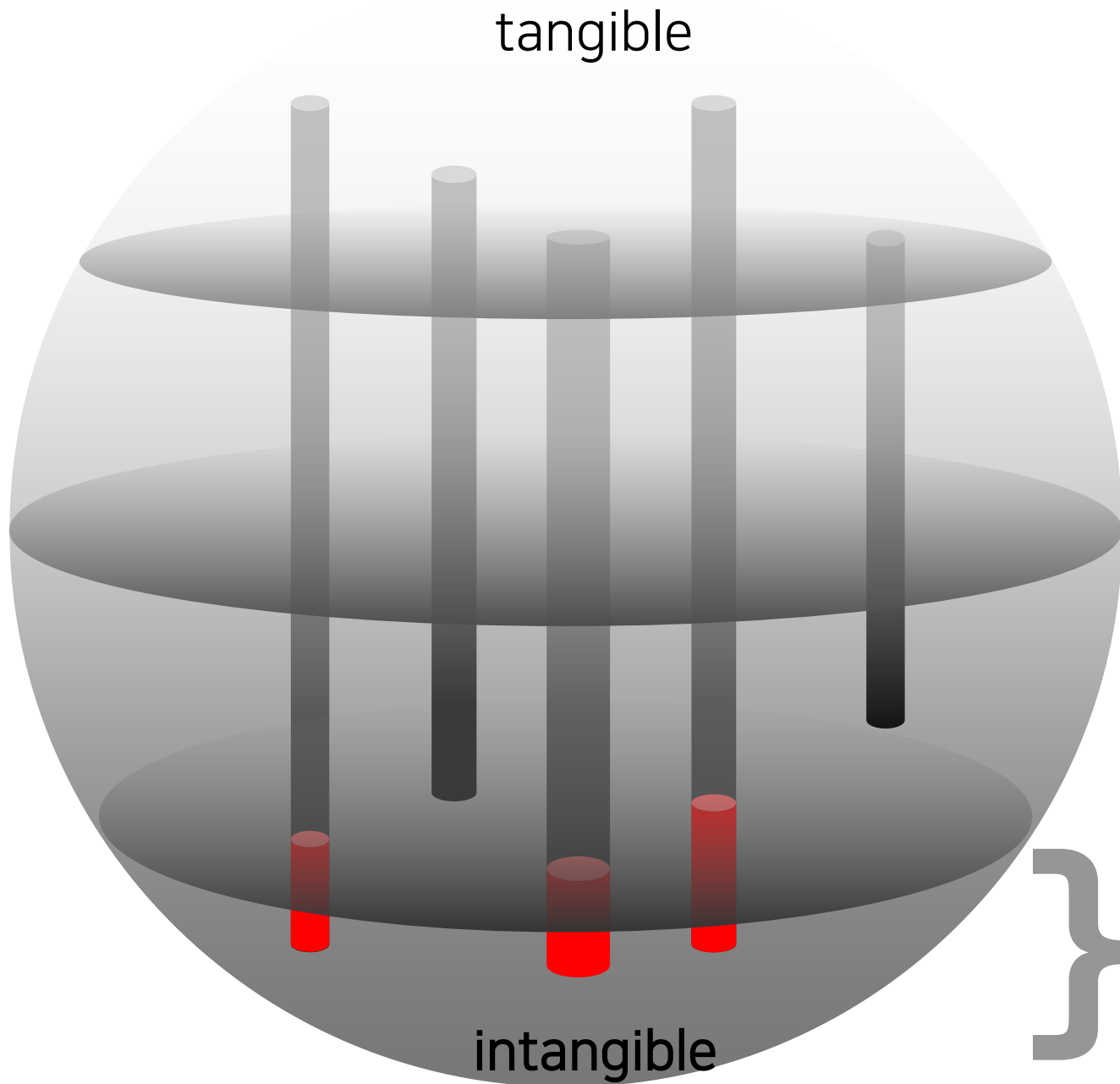


tangible

intangible

문제가 보이지 않지만 불편함을 느끼는 단계

출처 : Tripod Design Co., Ltd.
나카가와 사토시

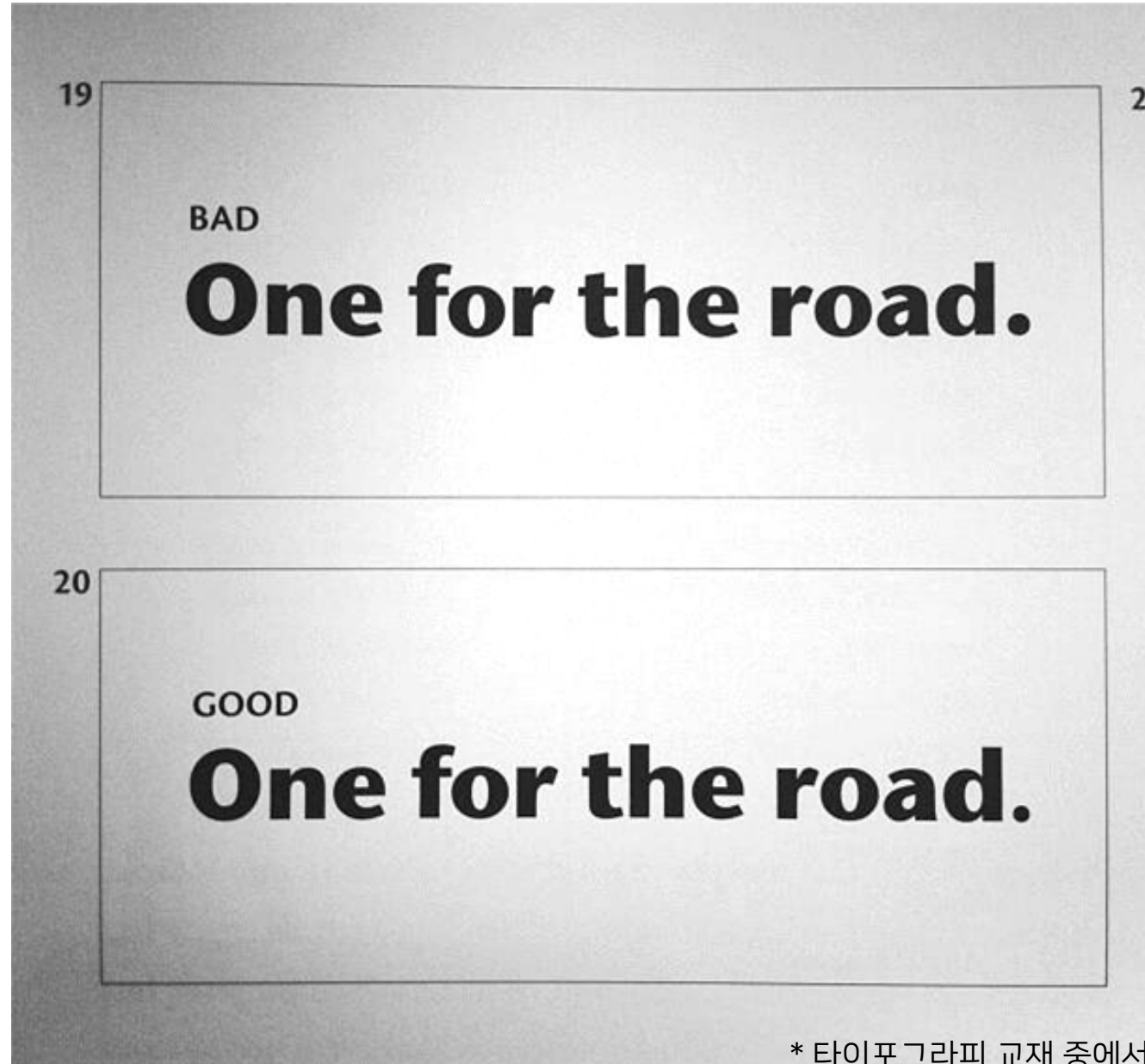


tangible

intangible

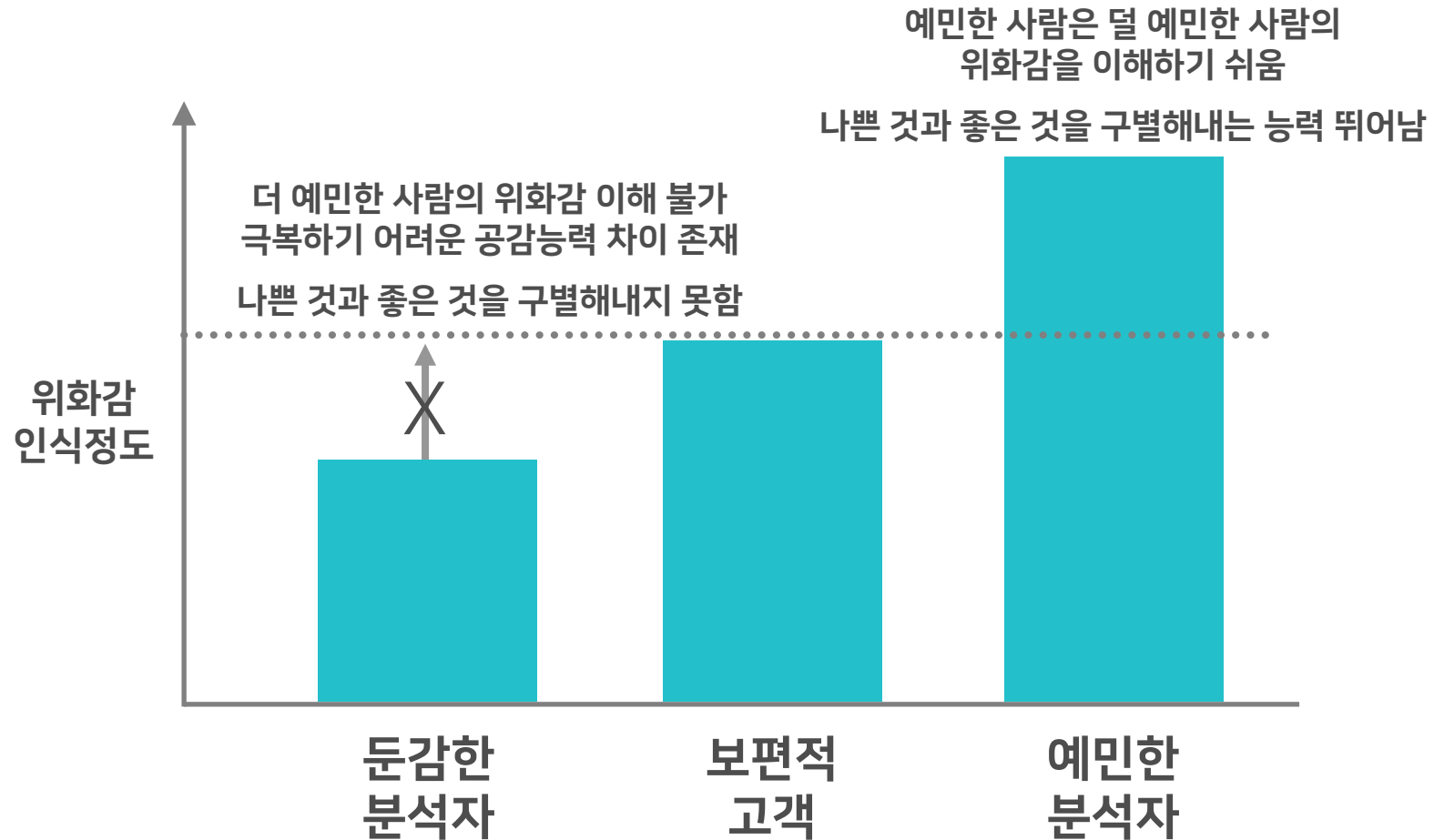
문제로 보이지 않고 불편함을
거의 인식 못하는 단계

훈련을 통해 민감성 높이기

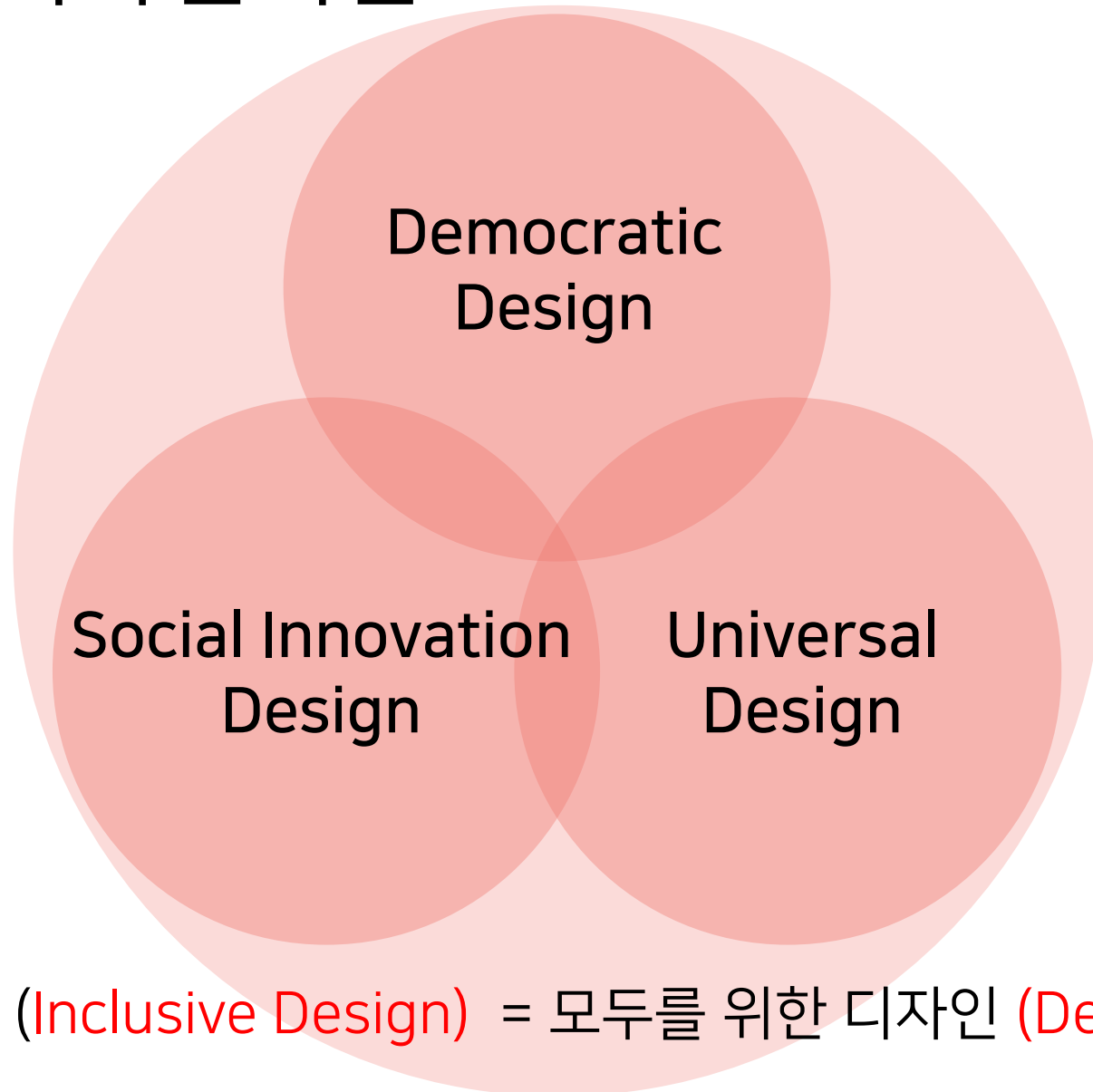


* 타이포그래피 교재 중에서 인용(출처 미상)

좋은 디자인을 하려면 위화감에 대한 민감성과 공감력이 필요

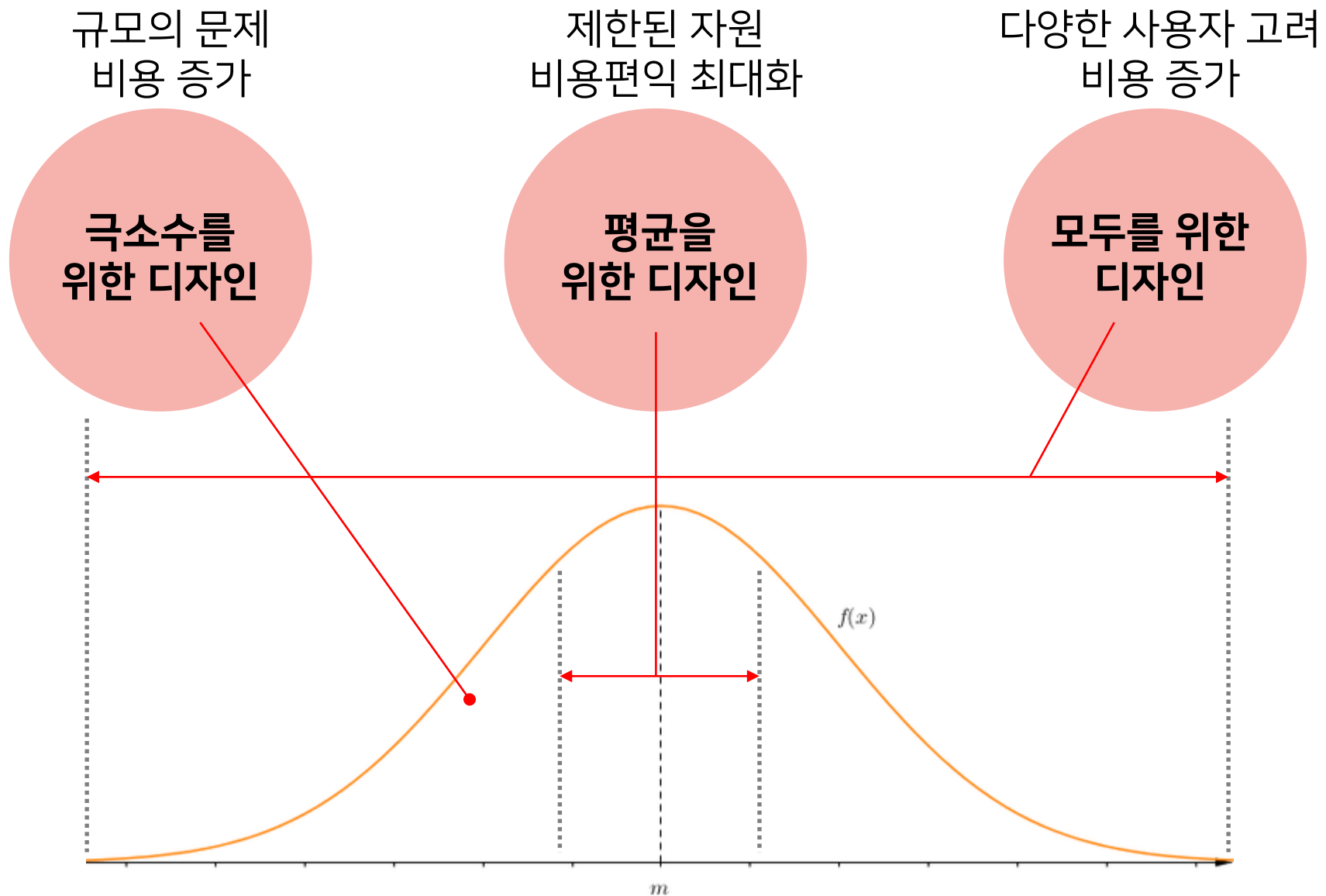


모두를 위한 디자인이란?



포용디자인 (Inclusive Design) = 모두를 위한 디자인 (Design for all)

모두를 위한 디자인이란?



모두를 위한 디자인이란?



92.4%

레버형손잡이

7.6%

원형손잡이

모두를 위한 디자인

성장과 사회적 가치 창출, 두 마리 토끼를 잡는 디자인

국가 인프라 기본값 재설계는

모두를 위한, 인간 중심의 관점에서 출발해야

감사합니다!



윤성원

design@naver.com

www.usable.co.kr

이 내용은 개인의 의견이며 한국디자인진흥원의 공식 입장과 다를 수 있습니다.
내용 중 오류가 있다면 저의 책임입니다.

공공서비스디자인 설명회



정책디자인의 이해를 돕는 책



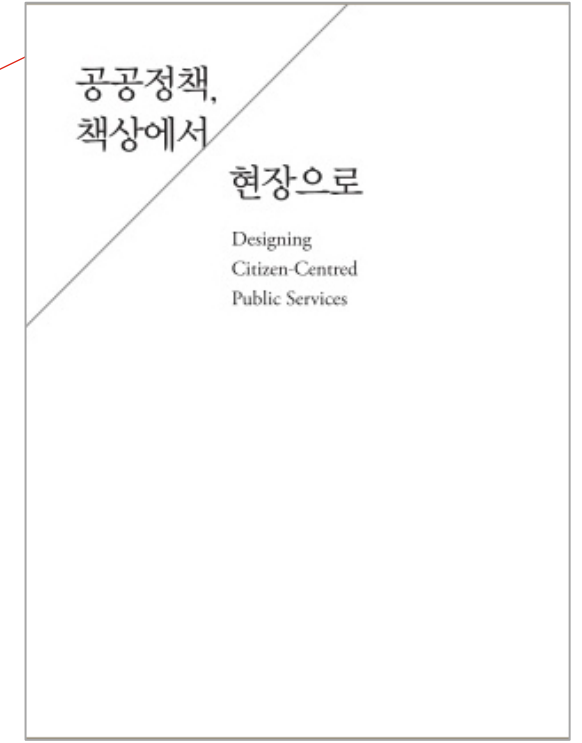
디자인일반. 2021.



디자인산업 이해. 2022.



서비스디자인 안내서. 2023.



공공서비스디자인 이해. 2017.